特殊教育發展期刊　第 69 期　民 109 年 6 月　1-16 頁　　10.7034/DSE.202006_(69).0001

高雄市特教助理員工作價值觀與工作滿意度

潘淑惠
高雄市特殊教育資源中心社工師

張茹茵
國立屏東大學特殊教育系助理教授

摘要

本研究旨在瞭解高雄市高級中等以下普通學校特教助理員背景現況、探討其工作價值觀及工作滿意度，並析究工作價值觀及工作滿意度集群分布。以自編「高雄市特教助理員工作價值觀與滿意度問卷」對高雄市高中職以下普通學校特教助理員共 262 位進行調查，回收有效問卷 222 份。資料分析含描述統計、t 考驗、二階段集群分析與卡方考驗。結果顯示：(1)高雄市高中職以下普通學校特教助理員背景分布具特定趨勢；(2)特教助理員整體工作價值觀具認同度，以「社會互動」認同度最高；(3)特教助理員整體工作滿意度為滿意，以「工作環境」滿意度最高；(4)特教助理員工作價值觀與工作滿意度表現呈「低認同低滿意度」與「高認同高滿意度」兩集群趨勢，其年齡分布上具顯著差異。

關鍵詞：特教助理員、工作價值觀、工作滿意度

壹、緒論

在回歸主流、最少限制環境等趨勢下，多數特殊需求學生為於普通教育環境接受教育服務。教育部特教通報網統計，我國安置於普通學校的特殊教育學生，近年均達九成以上（教育部，2019），政府也訂定相關規範以支援普通學校必要的行政與人力支持，《特殊教育法》（教育部，2019）明定：「高級中等以下各教育階段學校為辦理特殊教育，應設專責單位，依實際需要遴聘及進用特殊教育教師、特殊教育相關專業人員、教師助理員及特教學生助理人員。」，其中將助理人員區分為教師助理員與特教學生助理人員，對其工作職責與進用資格有不同的規定，此凸顯了以學生為主體的理念。《身心障礙學生支持服務辦法》（教育部，2013）中規範，學校（園）及機構應運用教師助理員、特教學生助理人員等，協助同學及相關人員，提供身心障礙學生學習及生活人力協助；《高級中等

以下學校身心障礙學生就讀普通班減少班級人數或提供人力資源與協助辦法》（教育部，2015）中也說明，身障學生有生活自理或情緒行為問題者，依其需求程度提供教師助理員或特教學生助理人員協助。建立與提供有系統性支持服務對融合教育的實施相當重要，李彥璋（2013）綜合文獻指出，特殊教育支持（援）服務項目包含行政支持、教學支持、評量支持、家長支持、專業團隊、專業知能等，就普通班教師而言，行政支持與教學支持需求為最多。特殊教育學生在校學習的相關支持服務模式中，最大影響因素是人力資源（孫淑柔、黃澤洋，2018），透過特教教師、相關專業人員、教師助理員、及同儕等重要人力資源提供的支持服務，能有效增進普通班特殊教育學生的學習表現、人際互動、及學校適應。

以特教助理員角色與職責而言，《身心障礙學生支持服務辦法》（教育部，2013）中指出包含身心障礙學生學習及生活人力協助，包括錄音與報讀服務、掃描校對、提醒服務、手語翻譯、同步聽打、代抄筆記、心理、社會適應、行為輔導、日常生活所需能力訓練與協助及其他必要支持服務等;《高級中等以下學校特殊教育班班級及專責單位設置與人員進用辦法》（教育部，2018）中，教師助理員工作職責為在教師督導下，配合教師教學需求，協助班級學生在校之學習、評量與上下學及校園生活等事項；特教學生助理人員職責則為在教師督導下，提供個別或少數學生在校之生活自理、上下學及其他校園生活等支持性服務。除法規外，相關研究也透過不同調查對象，如學者專家與學校行政主管（王儀嘉，1998）、特教班教師（周婉琪，2011；林靖芸，2011；陳玉婷，2013）、普通班教師（張乃心，2009；劉倩怡，2018）等，了解不同角度對特教助理員角色期望與職責之看法。上列文獻中常見重點探討面向顯示，特教助理員角色期望與職責主要包含學生生活輔導與照顧、協助教學與班級事務、安全維護等向度。

由於特教助理員是推展融合教育，協助特殊教育學生於普通教育環境學習與生活適應的重要助力在其工作環境下，教師助理員的工作價值觀與工作滿意度將可能影響特殊教育的服務品質。工作價值觀與工作滿意度都牽涉個體價值觀，其中工作價值觀是個人工作時持有之信念，是用以評斷工作相關事物或行為的準則，除反映個人需求及偏好外，也引導其態度傾向、行為方向和追求工作目標（林惠彥、陸洛、佘思科，2011），同時呈現個人對於工作環境的特定偏好 (Greene & Messer, 2017)。工作滿意度通常被定義為人們對工作的感受 (Knox & Anfara, 2013)，Porter 與 Lawler (1967) 對工作滿意度的定義中，工作滿意度由個人實際獲得的報酬與認為自己應得報酬間的差距而定，來自於個人主觀需求，在工作情境中，個人期望與實得的報酬差距愈小，其工作滿足的程度愈大。若以個人不同工作價值觀、文化背景與個人期望作為參考架構，對工作特徵加以解釋後可所，其所感受的工作滿意程度受到很多個人因素影響，如年齡、性別、婚姻、

個人能力、職位等（徐承毅、李文雄、許志賢，2007）。

過往文獻中對工作價值觀與工作滿意度的調查研究相當多，研究對象也十分廣泛，然目前國內以特教助理員為研究對象，進行工作價值觀與工作滿意度的探究則相對較少。以特教助理員工作價值觀相關議題來看，常以瞭解其對工作條件之期待與偏好為主（沈佑真，2014；黃玉蟬，2018；黃婉婷，2014；黃棋甄，2017；謝台生，2015；顧心怡，2016）。顧心怡（2016）指出，特教助理員工作需求度依序為「待遇制度」、「人力資源」、「工作環境」、「專業進修」；沈佑真（2014）與黃棋甄（2017）的研究結果顯示，特教助理員具相關專業知能訓練上之需求，在普通班協助身障學生參與融合教育時，缺乏專業訓練為特教助理員所面臨的最大困難（黃靜怡，2012）。謝台生（2015）與黃玉蟬（2018）的研究結果中發現，特教助理員有中至高等程度的工作壓力，並以「工作負荷」層面的工作壓力最大。若能降低特教助理員工作壓力感，則能提升其組織承諾、自我效能與工作績效（黃琬婷，2014）。再者，個人背景變項（性別、年齡、婚姻狀況、教育程度等）與工作背景變項（年資、服務之學校類型、服務之教育階段等）均可能對教師助理員的工作價值觀產生影響，然目前於相關研究中所呈現的結果仍有限，如黃婉婷（2014）指出，年齡、婚姻狀況影響了特教助理員工作績效；教師助理員工作壓力相關影響因子上，文獻中所提及的包含學歷背景、教育程度、服務學校類型（謝台生，2015）。此外，年資對教師助理員專業技能訓練需求有影響（沈佑真，2014），不同聘用資格特教助理員在工作總需求與工作環境需求也有顯著差異（顧心怡，2016）。

目前國內探討特教助理員工作滿意度相關研究所得趨勢不盡相同，有整體趨向不滿意者（王惠俐，2002；郭怡妝，2012；楊淳淳，2010；羅雅云，2016），也有整體表現趨向滿意者（李嬬玉，2017；陳鳳儀，2010；劉韋汝，2013），其中研習進修與薪資福利多為不滿意或為滿意度程度最低的向度（王惠俐，2002；郭怡妝，2012；楊淳淳，2010），且特教助理員多期望能改善薪資制度，並認為薪資與勞動是不成比例的（羅雅云，2016）。於相關影響因子上，年齡、婚姻狀態、教育程度、年資等均會對工作滿意度產生顯著影響（王惠俐，2002；黃婉婷，2014）；專業背景與經驗對工作滿意度上，王惠俐（2002）及陳鳳儀（2010）的研究結果中分別指出具保育經驗、專業證照的特教助理員，在作滿意度均有較高的趨勢。另外，服務學生數（王惠俐，2002；郭怡妝，2012；陳鳳儀，2010）、服務之教育階段（王惠俐，2002）等也可能對特教助理員的工作滿意度產生影響。

於研究對象上，上述國內文獻主要以服務於特殊教育學校或是普通學校自足式特教班之特教助理員為研究對象，然對於普通學校服務的部分工時特教助理員而言，卻尚未有研究進行其工作價值觀與工作滿意度等議題之探究。綜上，特殊教育學生在校學習與生活需要多元化的支持性

協助，特教助理員所提供之服務，是就讀普通班特殊教育學生在校學習與生活相關支持性協助的一環。本研究目的為瞭解高雄市高級中等以下普通學校特教助理員背景現況、探討其工作價值觀與工作滿意度，並探討工作價值觀與工作滿意度集群分布趨勢與特質。

貳、研究方法

一、研究設計

本研究使用自編問卷調查研究法，所探討的變項包含背景變項、工作價值觀變項與工作滿意度變項。背景變項包含個人背景變項與工作背景變項，工作價值觀變項與工作滿意度變項則依據研究目的與文獻回顧分別整理出對應之向度。其中工作價值觀包含五個向度：自我成長取向、尊嚴取向、社會互動取向、組織安全與經濟取向、安定與免於焦慮取向；工作滿意度則包含四個向度：待遇方面、工作成就、工作環境、成長發展。

二、研究對象

本研究之問卷發放母群體為高雄市高級中等以下普通學校 107 學年度第 2 學期所公開徵選聘用之部分工時特教助理員，其服務場域為普通學校，服務特殊需求學生之班級型態包含集中式特殊教育班、分散式資源班、巡迴輔導班以及普通班接受特教服務等安置班型，正式問卷發放對象包含共 155 校、計 262 名特教助理員。本研究共回收問卷 224 份，回收率 85.50%。其中經檢核剔除僅單面填答之二份問卷，共計有效問卷 222 份，有效問卷的比例為 99.11%。

三、研究工具

本研究以自編「高雄市特教助理員工作價值觀與滿意度問卷」做為研究工具，問卷內容經過二階段處理：第一階段為題項發展階段，在經原作同意後，以王惠俐（2002）及陳惠美（2011）問卷內容為藍本，編擬出問卷初稿，經五位國內相關領域專家學者、兩位現職特教助理員進行內容審閱，進行問卷架構、題目向度歸類及合適之文字敘述提供相關修訂，以完成初步內容效度。初步形成的問卷內容共分四部分：第一部分為工作價值觀，共 28 題，1 到 5 題為「自我成長」取向題，6 到 12 題為「尊嚴」取向題，13 到 16 題為「社會互動」取向題，17 到 22 題為「組織安全與經濟」取向題，23 到 28 題則為「安定與免於焦慮」取向題。第二部分為工作滿意度，共 22 題，1 到 6 題為「待遇方面」取向題，7 到 12 題為「工作成就」取向題，13 到 17 題為「工作環境」取向題，18 到 22 題則為「成長發展」取向題。每題得分為一（非常不同意或非常不認同）至四分（非常同意或非常認同），得分愈高表示研究參與者在該向度愈認同或是愈滿意。

第二階段為量表的複核驗證，本研究期能更嚴謹的檢視所選用之量表，希望了解量表的穩定性，因此依據 Diamantopoulous 和 Siguaw (2000) 的建議，透過相同母體之樣本來重複檢驗量表的理論架構是否穩定。問卷發放對象為高雄市高級中等以下普通學校聘用之部分工時特教助理員共

262 名，得有效問卷為 222 份，利用 SPSS 17.0 軟體撰寫語法，隨機將其分成三組進行項目分析(item-analysis)，三組內部一致性皆達 .90 以上，並進行探索性因素分析以確認本研究量表之建構效度，透過兩項量化指標檢驗題目適切性：各題項與總分相關係數至少須達 .30、刪題後可提高該分量表的 *Cronbach α* 係數。本研究同時運用主成分法進行因素抽取，以 *Promax* 進行因素的斜交轉軸，將因素負荷量 .30 以下之題目剔除。經上述調整後問卷題項包含工作價值觀量表共 24 題與工作滿意度量表共 20 題。

四、資料分析

回收問卷後，先逐題檢視填答資料填答的完整性，針對填答不完整的問卷資料予以排除後，將有效問卷整理並加以編碼。資料分析使用 SPSS 17.0 軟體進行，先以描述性統計說明特教助理員於背景變項、工作價值觀、工作滿意度情形，再運用兩階段集群分析進行特教助理員工作價值觀與滿意度特質分類，以了解特教助理員分群趨勢，再利用獨立樣本 *t* 考驗分析集群間工作價值觀與工作滿意度間差異情形，並以卡方考驗分析比較不同集群在背景變項分布差異。

參、研究結果與討論

一、特教助理員背景變項分布

特教助理員性別以女性為主，佔 96.83%，年齡以中年人（41~50 歲）居多，佔 49.32%，婚姻狀況多為已婚（90.50%），最高學歷以大專院校（含）以上最多(57.01%)，專業背景上以非相關科系人數占多數(76.47%)，約一半(50.68%)的特教助理員完成 36 小時職前訓練，服務年資則以 1~3 年較多，佔 34.84%。再者，特教助理員擔任現在職務前，大部分已具有保育經驗(67.87%)，擔任此工作主要理由則以興趣理想者佔較高比例(28.51%)，且大多不是家中主要收入來源者，佔 82.81%。工作背景上，特教助理員多由學校老師處得知工作訊息，佔 54.95%，服務學校數以 1 所居多(90.99%)，服務學生數多為 1 位，佔 42.79%，服務於單一教育階段者較多(92.79%)，有 69.31%服務於國小教育階段，服務班級型態上以普通班（含資源班與巡迴輔導班）為主，佔 75.68%，每週擔任特教助理員工作時數以 11~20 小時居多，佔 45.50%。

二、特教助理員工作價值觀與工作滿意度

高雄市特教助理員在工作價值觀與工作滿意度平均得分與標準差摘要表如表 1。於工作價值觀上，各向度平均得分介於 3.05 至 3.69 間，均達「認同」以上程度，以「社會互動取向」向度得分 (*M* = 3.69, *SD*= .44) 最高，其他依序為尊嚴取向 (*M* = 3.34, *SD*= .54)、自我成長取向 (*M* = 3.32, *SD* = .54)、安定與免於焦慮取向 (*M* = 3.25, *SD*= .57)，平均得分最低的向度為組織安全與經濟取向 (*M* = 3.05, *SD* = .68)。工作滿意度整體表現上屬「滿意」，各向度平均得分介於 2.54 至 3.47 間，以「工作環境」向度得分最高 (*M* = 3.47,

SD= .49)，其次依序為成長發展 (*M* = 3.23, *SD* = .60)、工作成就 (*M* = 3.07, *SD* = .56)，滿意度最低則為待遇方面 (*M* = 2.54, *SD* = .73)，除待遇方面呈現「不滿意」外，其餘向度均為「滿意」以上。

表 1

特教助理員工作價值觀與工作滿意度平均得分與標準差摘要表 (*N* = 222)

變項	向度	*M*	*SD*
工作價值觀	自我成長取向	3.32	.54
	尊嚴取向	3.34	.54
	社會互動取向	3.69	.44
	組織安全與經濟取向	3.05	.68
	安定與免於焦慮取向	3.25	.57
	總量表	3.32	.43
工作滿意度	待遇方面	2.54	.73
	工作成就	3.07	.56
	工作環境	3.47	.49
	成長發展	3.23	.60
	總量表	3.06	.47

三、工作價值觀與工作滿意度集群趨勢

以 Schwarz 的貝葉斯準則 (Schwarz's Bayesian information criterion, BIC) 訊息指標，當分成二群時，簡約指數 BIC 為 6545.35，BIC 變動量（數值為 -555.13）及變動比例均為最大：在距離測量值的比例上也是最高的(1.92)，顯示將群體分為二群應為最適當的集群數量。表 2 為二集群之工作價值觀與工作滿意度表現差異，可知集群一在整體工作價值觀與工作滿意度、各向度平均數皆顯著低於集群二。進一步以獨立性樣本 *t* 考驗分析，集群一共 141 人，佔 64.68%，所得之工作價值觀與工作滿意度平均數均低於集群二，且呈現顯著差異 ($p < .01$)。依據集群分布特質，將集群分別命名為「低認同低滿意度」與「高認同高滿意度」。

表 2

不同集群特教助理員工作價值觀與工作滿意度差異

變項	向度	低認同低滿意度 (*N*=141)		高認同高滿意度 (*N*=77)			
		平均數	標準差	平均數	標準差	*t*	*p*
工作價值觀	自我成長	3.13	.52	3.69	.34	-9.62	<.01**
	尊嚴	3.14	.52	3.73	.30	-10.54	<.01**
	社會互動	3.56	.47	3.95	.13	-9.39	<.01**
	組織安全與經濟	2.72	.56	3.69	.35	-15.69	<.01**
	安定與免於焦慮	2.99	.51	3.76	.28	-14.52	<.01**
工作滿意度	待遇方面	2.23	.63	3.12	.55	-10.39	<.01**
	工作成就	2.84	.51	3.49	.39	-9.77	<.01**
	工作環境	3.28	.46	3.85	.24	-12.12	<.01**
	成長發展	3.02	.58	3.65	.39	-8.50	<.01**

** $p < .01$

四、不同集群間背景變項分析

不同特教助理員集群間個人背景變項卡方分析摘要表如表 3 所示。由表中顯示，二集群之個人背景變項上僅「年齡」分布有顯著落差（χ^2 值為 8.59，$p < .05$），「低認同低滿意度」組以 41~50 歲居多，「高認同高滿意度」組則以 51 歲以上居多。此外，二集群均以已婚女性、最高學歷為專科大學（含）以上者占多數， 擔任特教助理員總工作年資均以 1~3 年、具保育經驗者所佔比例較高，且擔任此工作的主要理由多為興趣理想，也大多非家中收入主要來源。在「完成 36 小時職前訓練課程」上，「低認同低滿意度」組有一半以上(50.71%)完成，「高認同高滿意度」則有一半以上(50.65%)未完成，然二群間並無無顯著分布差異（χ^2 值為 .04，$p > .05$）。表 4 為不同特教助理員集群間工作背景變項卡方分析摘要表。「低認同低滿意度」與「高認同高滿意度」二集群之工作背景變項分布趨勢並無顯著不同。兩集群均以學校老師告知為主要工作訊息來源，服務學校數皆以一所為主，服務之教育階段及班型主要是單一教育階段之普通班（含資源班與巡迴輔導班），每週擔任特教助理員工作時數均以 11~20 小時者所佔比例較高。

表 3

不同特教助理員集群個人背景變項卡方分析摘要表

變項	類別	低認同低滿意度 (*N*=141)		高認同高滿意度 (*N*=77)		χ^2
		人數	群內%	人數	群內%	
性別	男	4	2.86	3	3.90	1.72
	女	136	97.14	74	96.10	
年齡	≦40 歲以下	16	11.43	16	20.78	8.59*
	41-50 歲	79	56.43	28	36.36	
	≧51 歲以上	45	32.14	33	42.86	
婚姻狀況	已婚	129	92.14	67	87.01	1.50
	未婚	11	7.86	10	12.99	
	高中職	60	42.86	33	42.86	< .01
	大專院校（含）以上	80	57.14	44	57.14	
專業背景	相關科系	33	23.57	19	24.68	.03
	非相關科系	107	76.43	58	75.32	
36 時職前訓	未完成	69	49.29	39	50.65	.04
	完成	71	50.71	38	49.35	
年資	未滿 1 年	43	30.71	19	24.68	1.90
	1~3 年	51	36.43	26	33.77	
	4~6 年	19	13.57	12	15.58	
	7 年（含）以上	27	19.29	20	25.97	
經歷	無	43	30.71	26	33.77	2.13
	有	97	69.29	51	66.23	
主要理由	與所學相符	14	10.00	6	7.79	8.61
	興趣理想	32	22.86	29	37.66	
	工作環境良好	19	13.57	13	16.88	
	幫忙親友	18	12.86	7	9.09	
	賺取薪資	27	19.29	14	18.18	
	其他	30	21.43	8	10.39	
家中收入來源	否	116	82.86	64	83.12	< .01
	是	24	17.14	13	16.88	

* p <.05

表 4

不同特教助理員集群工作背景變項卡方分析摘要表

變項	類別	低認同低滿意度 (*N*=141)		高認同高滿意度 (*N*=77)		χ^2
		人數	群內%	人數	群內%	
得知工作訊息	政府部分網頁公告	5	3.55	5	6.49	3.38
	校內網路學校海報	17	12.06	9	11.69	
	學校老師告知	74	52.48	44	57.14	
	其他特教助理員告知	23	16.31	8	10.39	
	服務學生親友告知	10	7.09	7	9.09	
	其他	12	8.51	4	5.19	
服務學校數	1 所	129	91.49	69	89.61	.21
	2 所（含）以上	12	8.51	8	10.39	
服務學生數	1 位	63	44.68	29	37.66	2.32
	2~3 位	47	33.33	24	31.17	
	4 位以上	31	21.99	24	31.17	
學生教育階段	單一教育階段	131	92.91	71	92.21	.04
	兩種以上教育階段	10	7.09	6	7.79	
學生就讀班型	普通班	111	78.72	53	68.83	2.63
	集中式特教班	17	12.06	14	18.18	
	各班型	13	9.22	10	12.99	
工作時數	10 小時（含）以下	41	29.08	27	35.06	2.00
	11~20 小時	69	48.94	30	38.96	
	21 小時（含）以上	31	21.99	20	25.97	

$^{*}p$ <.05

五、綜合討論

整體而言，高雄市高級中等以下普通學校部分工時特教助理員以女性為主，且性別比例懸殊，與國內其他研究結果相似（陳鳳儀，2010；劉韋汝，2013；謝台生，2015），如陳鳳儀（2010）指出特教助理員女性人數為男性 12.14 倍，婚姻狀況則多是已婚人士，與過往研究分布趨勢雷同，如王惠俐（2002）與謝台生（2015）的研究中，已婚者分別占了 77.72%與 74.88%。年齡分布上，本研究所呈現主要為中年人，過去文獻中也見有相同分布情形（王

惠俐 2002；郭怡妝，2012；黃婉婷，2014；劉韋汝，2013；謝台生，2015）。特教助理員學歷分布以大專院校所佔比例最多，王惠俐（2002）、郭怡妝（2012）、黃婉婷（2014）、劉韋汝（2013）及謝台生（2015）的研究也呈現相同趨勢，而楊淳淳（2010）以桃竹地區國小特教班特教助理員為研究對象發現，高中職佔多數（75.47%），由本研究與相關文獻所呈現的分布可知，特教助理員學歷分布均高於法規中所訂之學歷標準。再者，特教助理員大多為非專業背景者，與國內調查所得相符（王惠俐，2002；郭怡妝，2012；楊淳淳，2012；劉韋汝，2013），推測可能是因與特教助理員服務內容相關科系（幼保系、幼教系、社工系、特教系等）畢業的學生，多於所屬專業領域上工作有關。值得注意的是，本研究中特教助理員在 36 小時職前訓練完成的比例僅有一半左右（50.68%），雖然高雄市於 105 學年度至 107 學年度暑假期間均辦理特教助理員職前訓練，然現職特教助理員完成此職前訓練的比率仍僅約一半，造成特教助理員完成職前訓練比例偏低的可能原因與影響因素，仍待後續研究予以探討。

本研究結果中，六成以上特教助理員服務年資為 1~3 年，顯示高雄市普通學校特教助理員服務年資較淺，過往文獻中所呈現的服務年資訊息則有所不同。王惠俐（2002）、黃婉婷（2014）及謝台生（2015）的研究結果中，特教助理員工作年資 3 年以下者不到一半，進一步比對研究對象發現，此三篇文獻中之特教助理員部分具有公務人員資格或是屬約僱人員，本研究對象則為部分工時特教助理員，可能因此產生年資分布上差異。另外，特教助理員任職理由為興趣理想比例較高，此趨勢與過往研究相似（王惠俐，2002；劉韋汝，2013）。本研究所得特教助理員服務學生數以 1 人為主，過往研究中則有不同分布情形，如楊淳淳（2010）指出特教班特教助理員服務學生數在 10 人以下者佔 58.49%；黃婉婷（2014）指出特教學校與特教班特教助理員服務學生數以 7~12 人為多。由於本研究參與者為普通學校的部分工時特教助理員，主要服務班級為普通班，過往研究中則多為服務於特教班的特教助理員，可知服務於不同班型之特教助理員，其服務學生數也有所差異。於特教助理員如何得知目前工作訊息上，本研究顯示大多以學校老師告知，相對高於從政府相關部門網頁公告及其他公告管道校內網路或學校海報得知工作訊息者，顯示國內在特教助理員招聘相關訊息的公開與流通上，仍須進一步強化。另一方面，特教助理員工作時數以每週服務 20 小時以下者占大多數，遠低於一般全職工作時數，造成此情況的可能原因是，在核發的特教助理員時數運用上，由於特教學生有熱門的需求集中時段，如課間移動、用餐時間、體育課等，在學生的所需服務時段會重疊的情況下，學校須同時段聘用多位特教助理員提供支持服務，即時數須與以分散運用而使得教師助理員每週工作時數偏低。

特教助理員工作價值觀所得結果以社會互動向度認同程度最高，可能是因為特

教助理員工作需隨時與人互動，尤其協助特教學生在普通班級中學習與生活適應，隨著特教學生學習課程的轉換，助理員也需與不同教師合作，建立良好合作默契與協助策略共識以提升學生學習表現與生活適應。本研究結果中，組織安全與經濟取向認同度最低，可能是本研究對象為部分工時人員，以最低基本工資時薪聘用，且工作的持續性會因為學校放寒暑假而中斷，因此使得此向度工作價值觀認同度較低。值得注意的是，工作價值觀量題項中，有三題項特教助理員表達了不認同的趨勢，題項分別為在組織安全與經濟取向向度中的「對工作付出，能獲得合理報酬」與「工作待遇可以滿足我基本開銷」及在安定與免於焦慮取向向度中的「對自己的未來前途不會感到徬徨和焦慮」，顯示對特教助理員不甚認同此份工作可獲合理報酬，且薪資也不足以因應基本生活所需，對此工作在其未來職場生涯發展是感到徬徨與焦慮的，此發現也值得相關主管機關予以重視。

整體工作滿意度上，本研究結果呈現「滿意」趨勢，國內其他研究則依調查區域與服務單位而有所不同，如陳鳳儀（2010）與李嬬玉（2017）指出教師助理員工作滿意度趨勢為滿意，然王惠俐（2002）、羅雅云（2016）、郭怡妝（2012）的結果則顯示趨向不滿意。進一步來看，工作滿意度向度中以「工作環境」滿意度最高，國內相關研究也有相似的發現（王惠俐，2002；李嬬玉，2017；羅雅云，2016）。待遇方面，本研究與與國內其他研究結果均呈現不滿意趨勢（王惠俐，2002；郭怡妝，2012；楊淳淳，2010；羅雅云，2016），如何改善教師助理員薪資待遇與制定相關福利保障政策，將是未來亟待努力的方向之一。國內過往特教助理員工作滿意度相關研究發現，專業背景對特教助理員工作滿意度大多無影響（王惠俐，2002；郭怡妝，2012；楊淳淳，2010），而本研究所得結果也呈現相同的現象。

本研究中教師助理員呈現「低認同低滿意度」與「高認同高滿意度」兩集群趨勢，且於背景變項上多未呈現分布上的顯著差異，僅於年齡分布上有所不同，以「高認同高滿意度」所呈現之年齡顯著較高。郭怡妝（2012）認為，年齡較長的特教助理員，可能較不需擔心家庭開銷、經濟壓力較小，也因社會歷練較為足夠，比較能從工作中找到自我的價值與成就感。另外，兩集群在服務學生數間並無顯著分布差異，均以服務一位學生為主，然郭怡妝（2012）的研究中顯示，國小特教班教師助理員服務的學生數量對其工作滿意度有顯著影響，並進一步表示若特教助理員服務學生數多，則可能導致工作負荷大，進而影響服務的品質且有較低的工作滿意度。

肆、結論與建議

一、結論

基於上述結果與討論，本研究結論如下：

(一) 高雄市普通學校特教助理員具特定背景趨勢：特教助理員主要為 41~50 歲已婚女性，畢業於大專院校（含）以上非相關科系，任職理由以興趣理想為主，也多非家中主要收入來源，其工作年資偏淺，每週工作時數也偏低，任職前多已具備保育經驗，約有半數完成職前訓練課程。服務場域則以一所學校、一位學生占多數。

(二) 特教助理員整體工作價值觀具認同度且以「社會互動取向」認同度最高：特教助理員整體工作價值觀屬於認同，認同度由高而低依序為「社會互動取向」、「尊嚴取向」、「自我成長取向」、「安定與免於焦慮取向」以及「組織安全與經濟取向」。

(三) 特教助理員整體工作滿意度為滿意且以「工作環境」滿意度最高：特教助理員在整體工作滿意度屬於滿意，滿意度由高而低依序為「工作環境」、「成長發展」、「工作成就」及「待遇方面」，其中「待遇方面」則為不滿意。

(四) 特教助理員工作價值觀與滿意度表現可分為「低認同低滿意度」與「高認同高滿意度」，其中「高認同高滿意度」之年齡分布顯著較高。

二、研究限制與建議

由於高雄市為每學期由學校提出兼任特教助理員申請，不同學期助理員人數會有所浮動，且研究對象僅包含該學期高雄市普通學校兼任特教助理員，未包含服務於特殊教育學校的特教助理員，因此本研究有時間與條件上的限制。由於服務於不同教育場域之特教助理員可能有不同的服務對象與工作情境特性，而目前各縣市提供轄內學校所需兼任特教助理員人力服務之運作機制也不盡相同，故本研究結果較不適於直接推論至服務於特殊教育學校的特教助理員，也不宜直接推論至其他縣市普通學校兼任特教助理員。

根據本研究結果與討論，對於普通學校特教助理員工作相關議題上，研究者提出以下建議。

(一) 教助理員職前訓練與培力課程

特教助理員是協助特殊教育學生於普通教育環境學習與生活適應的助力之一，然特教助理員由於以非相關科系占多數，若能運用多元形式、適當規劃並辦理特教助理員相關培力課程，將有助於提升特殊教育支持服務相關品質。

(二) 加強特教助理員經驗傳承與專業交流

本研究中年齡較高的特教助理員具有較高的工作價值觀與工作滿意度，在工作價值觀與滿意度也顯示特教助理員認同工作時社會互動的重要性，可適時辦理特教助理員間或與其他特教相關專業的互動交流活動，除了可藉此強化助理員間的支持度與經驗傳承外，透過情感的交流與共識的建立，也有助於提升工作價值觀，並助益於工作滿意度、穩定服務人力。

(三) 進行各縣市進行特教助理人員工作需求相關議題探究

於融合教育環境下，特教助理員的適當支持有助於提升特殊教育服務品質，然國內關注在普通學校部分工時特教助理員

相關研究十分有限，建議各縣市可適當進行部分工時特教助理員相關議題探究，探討其背景與工作需求相關因子之分布與相關性，結果將可提供教育行政主管機關與學校，建立與規畫特教助理員有效之人力資源管理與督導機制等現場實務改善作為之有用參考。

參考文獻

王惠俐（2002）。**特殊教育教師助理員工作滿意度之調查研究**（碩士論文）。取自 https://hdl.handle.net/11296/646554

王儀嘉（1998）。**特殊教育助理人員角色功能之調查研究**（碩士論文），摘要取自 https://hdl.handle.net/11296/8m8v5t

李彥璋（2013）。**花蓮縣國中小普通班教師對特殊教育資源中心支持服務滿意度之研究**（碩士論文），取自 https://hdl.handle.net/11296/d5grnd

李嬬玉（2017）。**教師助理員適用勞動基準法後之勞動權益、工作滿意度及工作績效之研究**（碩士論文）。摘要取自 https://hdl.handle.net/11296/aww846

沈佑真（2014）。**特殊教育學校教師助理員工作現況與特殊教育專業訓練需求之研究**（碩士論文）。取自 https://hdl.handle.net/11296/x42wg4

周婉琪（2011）。**國小特教班教師對教師助理員角色期望與角色實踐調查之研究**（碩士論文）。摘要取自 https://hdl.handle.net/11296/va27z2

林惠彥、陸洛、余思科（2011）。工作價值落差與工作態度之關聯。**彰化師大教育學報，19**，13-30。取自 http://dx.doi.org/10.6769/JENCUE.201106.0015

林靖芸（2011）。**特殊教育學校教師助理員角色期望與角色實踐之研究**（碩士論文）。取自 https://hdl.handle.net/11296/mgkgxg

徐承毅、李文雄、許志賢（2007）。人事人員個人背景對工作滿意度之研究—以 T 公司為例。**通識研究集刊，11**，217－250。取自 https://doi.org/10.6488/JCGE.200706.0217

孫淑柔、黃澤洋（2018）。普通班身心障礙學生學校支持服務模式之建構。**當代教育研究季刊，26**(1)，77-113。取自 http://doi.org/10.6151/CERQ.201803_26(1).0003

張乃心（2009）。**國小普通班教師對特殊教育教師助理員入班協助需求及服務滿意度之研究**（碩士論文）。取自 https://hdl. handle.net/11296/zv3a35

教育部（2013）。**身心障礙學生支持服務辦法**。臺北市：教育部。

教育部（2015）。**高級中等以下學校身心障礙學生就讀普通班減少班級人數或提供人力資源與協助辦法**。臺北市：教育部。

教育部（2018）。**高級中等以下學校特殊教育班班級及專責單位設置與人員進用辦法**。臺北市：教育部。

教育部（2019）。**特殊教育法**。臺北市：教育部。

教育部（2019）。**教育部特教通報網**。取

自 https://www.set.edu.tw/

郭怡妝（2012）。**高雄市國小特教班教師助理員工作現況與工作滿意度之研究**（碩士論文）。取自 http://paperupload.nttu.edu.tw/paper-2556.html

陳玉婷（2013）。**中部地區國小特殊教育教師對教師助理員的角色期望與服務滿意度之研究**（碩士論文）。取自 https://hdl.handle.net/ 11296/v28296

陳惠美（2011）。**居家照顧服務員工作價值觀、工作滿足與組織承諾關聯性之研究**（碩士論文）。取自 https://hdl.handle.net/11296/5526z4

陳鳳儀（2010）。**特殊教育教師助理員工作壓力與工作滿意之研究-以臺灣北區主要特教學校及特教班為例**（未出版之碩士論文）。中國文化大學，臺北市。

黃玉蟬（2018）。**新北市公立學校集中式特教班教師助理員工作壓力與因應策略之探討**（碩士論文）。取自 https://hdl.handle.net/11296/9rawt9

黃婉婷（2014）。**特殊教育教師助理員工作壓力、組織承諾、自我效能與工作績效相關之研究**（碩士論文）。摘要取自 https://hdl.handle.net/11296/th36a9

黃棋甄（2017）。**國立特殊教育學校教師助理員生活輔具輔助科技專業知能之調查研究**（碩士論文）。取自 https://hdl.handle.net/11296/kac9e6

黃靜怡（2010）。**教師助理員協助一位多重障礙學生參與融合教育之個案研究**（碩士論文）。摘要取自 http://hdl.handle.net/11296/kac9e6

楊淳淳（2010）。**國小特教班教師助理員工作現況及工作滿意度調查之研究**（未出版之碩士論文）。臺北市立教育大學，臺北市。

劉韋汝 （2013）。**臺中市特殊教育學校教師助理員工作滿意度之調查研究**（碩士論文）。取自 https://hdl.handle.net/11296/prqg7v

劉倩怡（2018）。**臺中市融合幼兒園教師對教師助理員入班協助之調查**（碩士論文）。取自 https://hdl.handle.net/11296/4sj37g

謝台生（2015）。**特殊教育學校教師助理員工作壓力與因應策略之研究**。（碩士論文）。取自 https://hdl.handle.net/11296/7an4z3

羅雅云（2016）。**臺北市國小特教班教師助理員工作現況及滿意度之調查研究**（碩士論文）。取自 https://hdl.handle.net/11296/j28erw

顧心怡（2016）。**我國學前集中式特殊教育班教師助理員工作需求之調查**（碩士論文）。取自 https://hdl.handle.net/11296/n259p3

Diamantopoulos, A., & Siguaw, J. A. (2000). *Introducing LISREL: A guide for the uninitiated.* Thousand Oaks, CA: Sage.

Greene, J. A. & Messer, M. A. (2017). Chapter3: Best Practices For Selecting, Administering, and Interpreting Career

Assessments: A Case Study with the Work Values Inventory. *Career Planning & Adult Development Journal, 33*(4), 33-44. Retrieved from http://search.ebscohost.com.ezproxy.nptu.edu.tw/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=126968412&lang=zh-tw&site=eds-liv

Knox, J. A.& Anfara, V. A.,Jr. (2013). What Research Says: Understanding job satisfaction and its relationship to student academic performance. *Middle School Journal*, *44* (3), 58-64. Retrieved from http://search.ebscohost.com.ezproxy.nptu.edu.tw/login.aspx?direct=true&db=edsjsr&AN=edsjsr.41763131&lang=zh-tw&site=eds-live

Lawler III, E. E., & Porter, L. W. (1967). Antecedent attitudes of effective managerial performance. *Organizational behavior and human performance*, *2*(2), 122-142. doi:10.1016/0030-5073(67)90026-8

Work Values and Job Satisfaction among Special Education Assistants in Kaohsiung

Shu-Hui Pan

Social Worker,
Kaohsiung Special Education,
Resource Center

Ju-Ying Chang

Assistant Professor,
Department of Special Education,
National Pingtung University

Abstract

This study aimed to understand the demographic characteristics of the special education assistants in elementary and secondary schools, to explore their work values and job satisfaction, and to analyze the cluster status of work values and job satisfaction. A questionnaire survey was sending to 262 special education assistants in Kaohsiung, and a total of 222 assistants completed a self-report questionnaire. Data were analyzed by descriptive statistics, *t*-test, two-step cluster and *Chi-square* test. The findings were as follows: (1) most special education assistants in Kaohsiung have specific demographic characteristics, (2) the work values degree was medium-to-high, and the highest scores fall on social interaction orientation, (3) the job satisfaction degree was medium-to-high, and the work environment is the most satisfaction, (4) two clusters were derived: the assistants who reported low recognition and job satisfaction (n = 141) and the assistants who reported high recognition and job satisfaction (n = 77). Significant difference in age was revealed between the two clusters.

Keywords: special education assistants, work values, job satisfaction