

身心障礙福利服務機構教保人員背景變項、 社會支持、角色知覺和組織承諾關係之研究

吳劍雄

嘉義縣東石鄉公所

摘 要

本研究之目的在探討身心障礙福利服務機構教保人員背景變項、社會支持、角色知覺和組織承諾之關係，研究者以自編之調查問卷為工具，抽樣調查全國有效樣本共564位教保人員。研究結果顯示，教保人員在社會支持、角色知覺、組織承諾，都呈現中上程度反應，其中年長、資深之教保人員在其社會支持、角色知覺、組織承諾感受，大都有比年輕、資淺之教保人員有反應較好的趨勢。教保人員在社會支持、角色知覺、組織承諾等三類變項間有顯著之正相關。在結構方程模式適合度方面，本研究提出之模式，在基本適合標準、整體模式適合度及模式內在結構適合度三方面雖有4個指標未達理想之標準，但總體來說，本研究所建立社會支持、角色知覺和組織承諾關係模式在解釋資料上是可接受與適合的，另外本研究也發現教保人員之社會支持及角色知覺對其組織承諾有重大影響。最後，本研究也提出若干建議，作為相關單位之參考。

關鍵字：身心障礙福利服務機構教保人員、背景變項、社會支持、角色知覺、組織承諾

壹、緒論

一、研究背景與動機

近十年以來，隨著我國身心障礙者不斷的增加，不僅在特殊教育不停地充實外，在身心障礙福利的量方面也更加擴充，依據內政部（2010）之相關統計資料顯示，我國的身心障礙福利服務機構從民國88年的144所，增加到民國98年的270所；教保人員數也從民國92年的2,414人增加到98年的3,174人（內政部，2010）；而機構的安置人數也由民國90年的11,623人，增加到民國98年的17,918人（內政部，2010）。另外在對身心障礙者福利服務的面向也愈更加多元化，包括就養、就學、就醫、就業等各面向。因此，實際推動身心障礙福利服務機構的教保人員影響到服務的品質。

為了維持身心障礙服務機構之品質，內政部根據身心障礙者權益保障法，定期辦理評鑑，截至98年底，已辦理七次評鑑，在過去的評鑑中，皆發現身心障礙機構服務人員之高流動性為各機構隱藏之一大問題。另外根據陶蕃瀛、吳秀照與林依瑩（2003）對身心障礙福利機構教保人員研究指出，教保人員具有較高的離職傾向，而在探討個人之組織離職行為的研究中，多位學者指出和承諾（commitment）有密切關係（張火燦、謝廷豪、劉嘉雯，2007；Aryee, Chay, & Chew, 1994；Aryee & Tan, 1992；Blau, 1985；Fang, 2001），因此探討身心障礙福利服務機構教保人員之組織承諾相關的問題，有其重要之意義。

而由於身心障礙福利政策陸續之推動，加上身心障礙者社區化之推動，因此身心障礙福利機構收容安置之對象以重度障礙者為主，相對而言，機構之教保人員需要花更多心力與時間來服務這些重度障礙者，所以其面臨之工作壓力可想而知，在這種環境之下，壓力的調適與疏解是必須且重要的。根據研究顯示（王齡竟、陳毓文，2010；Collins, 2008；Park, Wilson, & Lee, 2004），社會支持可以減緩壓力所帶來的相關負面情緒之衝擊。此外在相關的研究中（林曉齡，2010；黃寶園、林世華，2007；Aryee & Tan, 1992；Bishop, Scott, & Burroughs, 2000；Farmer, 1985；Jenkins & Elliott, 2004）也指出家庭、組織或環境制度之支持力量，對個人工作相關之承諾感有重要影響，因此本研究將社會支持列為身心障礙福利服務機構教保人員組織承諾相關因素之一。

另外，在個人特質與相關工作承諾之研究上，在早期的研究集中在價值觀與人格特質（Card, 1975），雖發現其相關性，但Blau（1985）、Aryee與Tan（1992）卻認為個人與環境之互動所展現之工作角色重要性（work role salience）更深深影響著個人工作承諾，但後進相關研究則少著墨工作角色重要，取而代之是工作中角色知覺（role perception）之研究（李純慧、程鈺雄，2009；吳清山、賴協志，2007）。然而，對身心障礙福利服務機構教保人員而言，因為受到身心障礙權益的重視，所以必須提供更專業化的服務，儘管外在社會環境和機構對其角色有所期望，身心障礙福利服務機構教保人員亦需努力依此期望去學習和調整認同該角色，

而在真實的工作情境中，仍有許多因素會影響其角色實踐，但外在的環境之角色期待亦有所差異，是否影響著身心障礙福利服務機構教保人員對於角色之混淆及認同，進而再影響組織承諾，就變成一個可以探討的議題。

此外，在工作承諾相關因素的面向中，許多研究（林志興，2009；梁瑞安，1996）指出性別、工作年資、年齡、婚姻狀況、教育程度、專業背景等個人背景變項，對個人之工作承諾，因為研究取向或對象之不同，而有不同結果之定論，然而對身心障礙福利服務機構教保人員而言，其情況又是如何？也值得探討。

綜合上述，探討身心障礙福利服務機構教保人員之社會支持、角色知覺與組織承諾情形及其關係，無論是理論或實務有其重要性，但觀察國內外相關文獻，並無針對上述人員建立相關之整合型模式，因此如能有效提出我國身心障礙福利服務機構教保人員之社會支持、角色知覺與組織承諾關係模式並驗證，將有重要價值。近些年來，隨著統計技術進步，結構方程模式（structural equation modeling [SEM]）能有效驗證建構之理論模式並加以測量（黃芳銘，2005）。所以本研究亦將身心障礙福利服務機構教保人員社會支持、角色知覺、組織承諾關係之結構方程模式驗證列為重要之探討。

在國內有關身心障礙福利機構教保工作人員需求之實徵調查（陶蕃瀛等人，2003），研究發現工作負荷量大、人力不足、雜務太多、社會地位低落、升遷機會少、薪水低、福利及進修機會少等因素是導致教保人員離職傾向高

及缺少工作動機之主因。但在相關文獻中，仍缺乏對其組織承諾關係之模式作有效之預測，因此如能針對身心障礙福利服務機構教保人員組織承諾及其關係因素（包含背景變項、社會支持、角色知覺）作有深入探討，將有助我們了解教保人員所面臨之工作困境，進而提昇身心障礙福利機構教保人員之服務品質。

二、研究目的與問題

基於上述研究背景與動機，本研究之目的主要在探討身心障礙福利服務機構教保人員背景變項、社會支持、角色知覺、組織承諾之關係，具體研究問題如下：

1. 身心障礙福利服務機構教保人員在社會支持、角色知覺、組織承諾之現況如何？
2. 不同背景變項（性別、年齡、婚姻狀態、教育程度、專業背景、機構服務年資）之身心障礙福利服務機構教保人員，在社會支持、角色知覺、組織承諾上之差異為何？
3. 身心障礙福利服務機構教保人員在社會支持、角色知覺、組織承諾之相關為何？
4. 身心障礙福利服務機構教保人員社會支持、角色知覺、組織承諾關係之結構方程模式是否能得到驗證或支持？

三、重要名詞釋義

1. 身心障礙福利服務機構：指在社政主管機關立案之身心障礙福利服務機構，包括內政部及各縣市政府所立案主管之身心障礙福利服務機構，但並不包括身心障礙福利團體。

2. 教保人員：本研究之教保人員指的是身心障礙福利機構設施及人員配置標準（內政部，2008）第六條第四款之教保員及訓練員，而其工作內容為負責身心障礙者之訓練及照顧工作。
3. 社會支持：根據文獻，社會支持可定義為個人在團體互動的歷程中，由社會支持網路提供個體所需要之被愛、受照顧，以及各種情緒、物質、工具或訊息等的協助與回饋，以幫助個體解決所遇到的難題，增進解決問題的能力（Lopez, 1999）。在本研究中，研究者以自編之「社會支持量表」來調查身心障礙福利服務機構專業人員所感受之社會支持程度。該量表包括：「家庭支持」、「組織支持」、「環境支持」等三個層面，得分愈高表示其感受的社會支持度愈大，反之則愈低。
4. 角色知覺：角色知覺指個人對環境要求之角色期待與實踐的認知過程（Zanden, 1993），在本研究中，研究者以「角色知覺量表」調查身心障礙福利服務專業人員之角色知覺程度。該量表包括：「專業知能」、「服務態度」、「工作倫理」及「專業成長」等四個層面，得分愈高表示專業人員角色知覺愈高，且對於其角色愈積極、愈正向；反之，得分愈低表示專業人員角色知覺愈低，對於其角色愈消極與負面評價。
5. 組織承諾：Mowday、Porter與Steers（1982）認為組織承諾係代表個人對其所屬組織的忠誠與貢獻，不僅影響依個人對組織投入的強度，同時也代表個人與組織連結在一起的態度或傾向。在本研究中，研究者以自編「組

織承諾量表」以調查身心障礙福利機構專業人員之組織承諾程度。該量表包括：「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」等三個層面，分數越高表示其機構組織承諾程度越高；分數越低表示其機構組織承諾程度越低。

貳、研究方法

一、研究設計

本研究採調查研究法，以修訂或自編之量表為研究工具，大量調查身心障礙福利服務機構教保人員之反應。根據相關文獻之探討結果，研究者以圖1說明本研究之概念架構。根據圖1，本研究主要變項包括：背景變項、社會支持、角色知覺、組織承諾。至於各變項之關係，有下列幾項，A為探討不同背景變項教保人員在其在社會支持、角色知覺、組織承諾之差異情形；B為探討社會支持、角色知覺、組織承諾之間的相關情形；此外，C為驗證教保人員社會支持、角色知覺、組織承諾之間關係的結構方程模式，研究者並依相關文獻分析結果與前述研究架構，推導出其間之結構方程模式的初始模式圖如圖2。

二、研究對象

（一）研究母群體：我國身心障礙福利服務機構教保人員，根據內政部（2010）之統計調查，至民國98年底計教保人員有3,174人，此即本研究的母群體。

（二）研究樣本：根據內政部民國99年3月調查（內政部，2010），我國身心

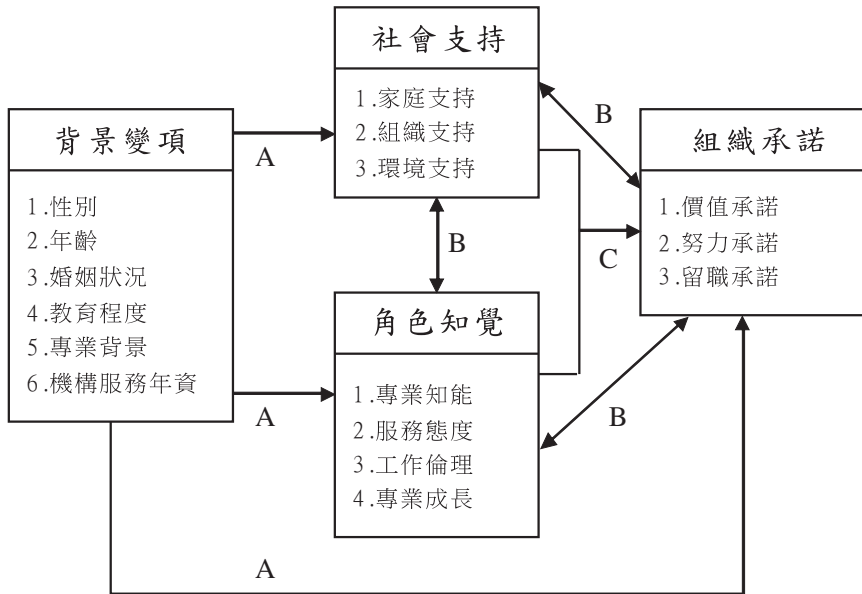


圖1 研究架構圖

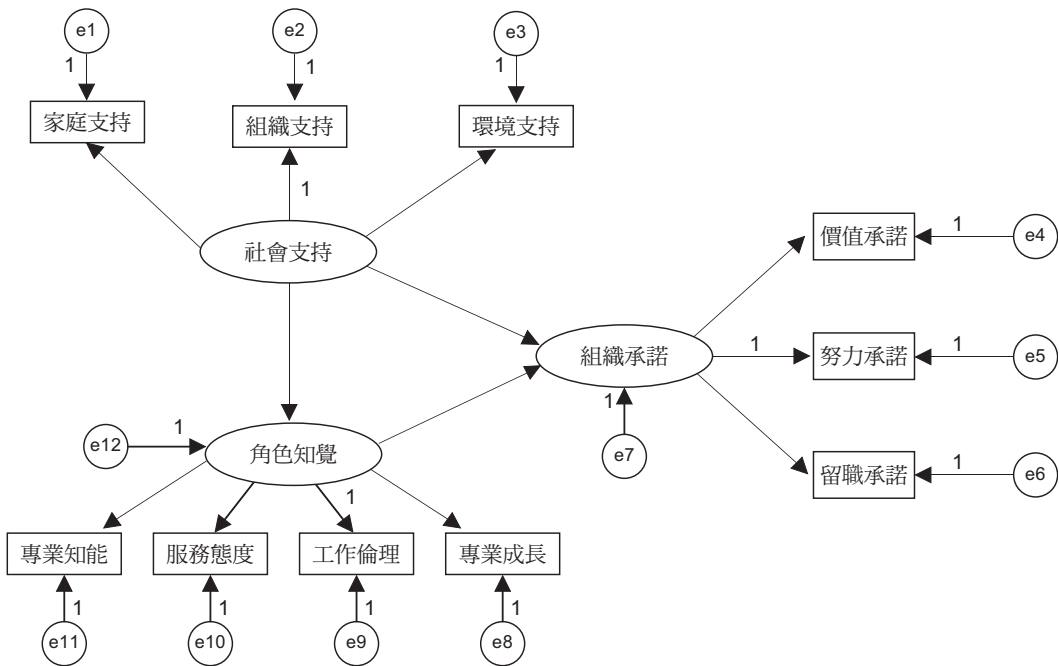


圖2 結構方程模式初始模式圖

障礙福利服務機構共270所，而依據Gay (1992)的理論，即樣本數應至少佔母群體10%-20%，但相關資料並無法顯示各機構確實之教保人員數，因此無法按比率預估各機構之抽取教保人員數，僅能按全國身心障礙福利服務機構總數抽出約一定比例之機構數，依此標準本研究採用機率抽樣之群集抽樣方法從全國270所身心障礙福利機構中隨機抽出50所身心障礙福利服務機構來進行調查，約佔總機構比率18.52%，並以郵寄問卷方式完成調查，期間自民國97年7月初至97年8月底，共約二個月，而這50所機構共回收564份教保人員有效問卷，約佔母群體17.77%，其中來自公立機構

4所（8%）及72人（12.8%）、私立機構33所（66%）及368人（65.2%）、公設民營13所（26%）及124人（22%）；另外以服務型態來分，其中來自住宿機構31所（62%）及378人（67%）、日間服務機構15所（30%）及148人（26.2%）、福利服務中心4所（8%）及38人（6.7%）；而以機構大小來說，服務30人以下之小型機構14所（28%）及107人（19%）、服務30人至199人之中型機構26所（52%）及287人（50.9%）、服務200人以上之大型機構10所（20%）及170人（30.1%）。而其它本研究教保人員之背景變項統計摘要如附表1。

表 1 有效樣本背景變項摘要表 (N=564)

背景變項	分類	人數	百分比%	累積百分比%
性別	男	61	10.82	10.82
	女	503	89.18	100.00
年齡	低年齡組 (30歲以下)	166	29.43	29.43
	中年齡組 (31歲-40歲)	203	36.00	65.43
	高年齡組 (41歲以上)	195	34.57	100.00
婚姻	已婚	320	56.74	56.74
	未婚	223	39.54	96.28
	其它 (離婚或喪偶)	21	3.72	100.00
教育程度	高中職及以下	132	23.40	23.40
	專科	163	28.90	52.30
	大學及以上	269	47.70	100.00
專業背景	相關科系畢業	288	51.06	51.06
	非相關科系畢業但受訓	246	43.62	94.68
	非相關科系畢業未受訓	30	5.32	100.00
年資	低年資組 (2年以下)	168	29.79	29.79
	中年資組 (2.01年-5年)	183	32.45	62.24
	高年資組 (5.01年以上)	213	37.76	100.00
合計		564	100.00	100.00

三、研究工具

本研究主要採用問卷調查方式進行資料收集，在調查時所採用之工具乃研究者自編之「身心障礙福利服務機構專業人員職業生涯感受調查問卷」，根據本研究主題，有包括基本資料、社會支持量表、角色知覺量表、組織承諾量表等三個部份，計分方式，三個量表勾選方式統一，由受試者針對量表所描述的題項勾選個人實際情況符合的情況，依程度選項從「完全同意」、「大部份同意」、「一半同意」、「少部份同意」、「完全不同意」，依序得分5分、4分、3分、2分、1分，得分愈高表示其社會支持、角色知覺及組織承諾愈高，並經由8位學者專家審查後建立內容效度，之後再將內容作適當修正，經4所身心障礙福利機構進行預試，回收有效樣本128份，茲將基本資料及量表信效度編製過程分析如下：

(一) 基本資料：主要包括基本的背景變項：性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、專業背景、機構服務年資等基本資料填答。

(二) 社會支持量表：本量表根據Lazarus與Folkman (1984) 和相關理論及彙整Aryee與Tan (1992) 生涯承諾相關模式中重要關係變項等參考編製而成，茲將項目分析及信效度之考驗分敘如下：

1. 項目分析：本量表之項目分析，採用極端組檢核法及相關性檢核法，結果各題項皆到顯著水準，因此社會支持量表，在項目分析中20題皆保留。
2. 因素分析：本研究乃使用試探性因素分析來建構調查問卷之效度，用主成

分因素分析法抽取因素，並利用最大變異法，進行正交轉軸，抽取最大變異之因素。決定因素數目之方法，乃是選取特徵值大於1之共同因素，並且剔除因素負荷量小於.30之題目。因素分析結果，特徵值大於1的因素共有三個，與原設計層面相符，並命名為「組織支持」、「環境支持」、「家庭支持」等3個因素，其特徵值分別為4.759、4.668、4.196，其共可釋總變異量為68.116%，各因素結構摘要如表2，經因素分析結果符合原來之建構效度。

3. 信度分析：在項目分析和因素分析之後，要進行各層面及總量表的信度考驗，本量表的信度乃採用內部一致性係數之Cronbach α 係數檢核，「家庭支持」、「組織支持」、「環境支持」各層面之Cronbach α 值分別為.84、.927、.907；而整體信度Cronbach α 值為.933，結果顯示其具有良好之信度。

(三) 角色知覺量表：經相關文獻探討得知角色知覺內涵，並參考國內研究者林震豪 (民91) 專業化必備之要件，自編量表，角色知覺量表的預試之後的項目分析、試探性因素分析及信度分析統計結果，分述如下：

1. 項目分析：本量表之項目分析，如上量表一樣採用極端組檢核法及相關性檢核法，結果各題項皆達到顯著水準，因此角色知覺量表，在項目分析中22題皆保留。
2. 因素分析：本研究乃使用試探性因素分析來建構調查問卷之效度，用主成分因素分析法抽取因素，並利用最大變異法，進行正交轉軸，以抽取最

表 2 社會支持量表因素分析摘要表

因素命名	題號及題目	負荷量	特徵值	解釋變異量%
組織支持	10 當我工作情緒低潮時，機構裏的主管或同事會提供我精神上的關心，並傾聽我的困難。	.81	4.759	23.796
	8 機構裏的主管或同事對我服務身心障礙者的工作理念是支持的。	.80		
	11 機構裏的主管或同事肯定我在工作上的表現。	.77		
	9 當我工作上遭遇困難時，機構裏主管或同事可提供信賴與幫助。	.76		
	13 機構裏的主管或同事會提供我工作所需實質或物質的協助。	.71		
	12 機構裏的主管或同事會提供我專業知能或資源等相關訊息。	.65		
	14 機構會提供督導或相關協助，來增加我的工作技能。	.62		
環境支持	16 當我工作上遭遇困難時，政府相關單位可以提供信賴與幫助。	.84	4.668	23.340
	17 當我工作情緒低潮時，相關專業或支持團體會提供我精神上的關心，並傾聽我的困難。	.84		
	19 政府有關部門或支持團體會提供我專業知能或資源。	.83		
	18 現行法令制度提供我工作上的保障。	.78		
	15 我所處的大環境（如法令制度、政府部門、社會大眾或其他專業及支持團體）對身心障礙服務工作是支持的。	.69		
	20 社會大眾肯定我的工作對於社會的貢獻。	.59		
家庭支持	3 當我工作情緒低潮時，家人會提供我精神上的關心，並傾聽我的困難。	.86	4.196	20.980
	2 當我在工作上遭遇困難時，家人可以提供信賴與幫助。	.84		
	4 家人肯定我在工作上的表現。	.78		
	5 家人會提供和我工作上有關的資源或訊息。	.77		
	6 家人為了使我的工作生活更順暢，會給予我實質或物質的協助。	.70		
	1 家人（如父母、配偶、手足等）對我從事身心障礙服務工作是支持的。	.60		
	7 家人會配合我的工作作息。	.54		
總量表			68.116	

表 3 角色知覺量表因素分析摘要表

因素命名	題號及題目	負荷量	特徵值	解釋變異量%
專業知能	3 我認為我的工作應結合多方面的知識和技能	.82	4.029	21.207
	2 我能將專業知能應用在實際服務上。	.79		
	4 我會充實自己工作上的專業知能。	.72		
	1 我覺得我具有身心障礙服務相關專業知能。	.69		
	6 我可以瞭解身心障礙者的個別差異，並給予不同的協助。	.69		
	5 我對自己在專業或工作能力的限制是瞭解的。	.66		
工作倫理	13 即使有少數反對意見，我認為也要遵守相關工作倫理。	.85	3.947	20.772
	12 我認為應訂定身心障礙服務人員之自律的倫理規範。	.82		
	14 我能對資深同事表示尊重。	.77		
	15 我能尊重身心障礙者的權利。	.74		
	16 我對新進同事能善意指導與熱誠協助。	.73		
專業成長	21 我會主動與同事進行跨專業合作，以利所服務的身心障礙者。	.78	2.955	15.553
	19 我會對機構之事務提供改進的意見。	.77		
	22 我會主動尋求督導與協助，避免服務的盲點。	.72		
	20 我會主動參與各項能提昇工作成長之研習活動。	.65		
服務態度	9 我認為身心障礙服務工作應是服務重於報酬的工作。	.82	2.576	13.556
	8 我認為身心障礙服務工作者應該樂於在下班時間處理身心障礙者的問題。	.70		
	10 我認為身心障礙服務者與身心障礙者是平等的。	.68		
	7 我具有服務身心障礙者的熱誠。	.67		
總量表				71.088

大變異之因素。決定因素數目之方法，乃是選取特徵值大於1之共同因素，並且剔除因素負荷量小於.30之題目。第一次因素分析時，特徵值大於1的因素共有四個，其中題號11、17、18與原設計層面題意不合，把它刪除。然後再進行第二次因素分析，同樣保留特徵值大於1之共同因素，分析結果與原設計層面相符，並命名為「專業知能」、「工作倫理」、「專業成長」、「服務態度」等4因素，其特徵值分別為4.029、3.947、2.955、2.576，其共可解釋總變異量為71.088%，各因素結構摘要如表3，經因素分析結果符合原來建構效度。

3. 信度分析：在項目分析和因素分析之後，要進行各層面及總量表的信度考驗，本量表的信度乃採用內部一致性係數之Cronbach α 係數檢核，「專業知能」、「工作倫理」、「專業成長」、「服務態度」各層面之Cronbach α 值分別為.818、.912、.870、.788；而整體信度Cronbach α 值為.931，結果顯示本量表具有良好之信度。

(四) 組織承諾量表

本量表參考蔡木霖（2002）修改自1974年Porter、Steers、Mowday與Boulian所發展之組織承諾問卷（Organizational Commitment Questionnaire，簡稱QCQ量表），包括價值承諾、努力承諾、留職承諾等三個層面，同時針對身心障礙福利機構教保人員之屬性修訂其中部份字義，組織承諾量表的預試之後的項目分析、因素分析及信度分析統計結果，分述如下：

1. 項目分析：本量表之項目分析，如上量表一樣採用極端組檢核法及相關性檢核法，結果各題項皆達到顯著水準，因此組織承諾量表，在項目分析中18題皆保留。

2. 因素分析：本研究乃使用試探性因素分析來建構調查問卷之效度，以主成分因素分析法抽取因素，並利用最大變異法，進行正交轉軸，抽取最大變異之因素。決定因素數目之方法，乃是選取特徵值大於1之共同因素，並且剔除因素負荷量小於.30之題目。第一次因素分析時，特徵值大於1的因素共有三個，但其中題號5、6、7、11與原設計層面題意不合且負荷量較小，把它刪除。然後再進行第二次因素分析，同樣保留特徵值大於1之共同因素共有三個，分析結果與原設計層面相符，並命名為「留職承諾」、「努力承諾」、「價值承諾」等3個因素，其特徵值分別為4.818、3.477、3.339，合計可解釋總變異量為83.102%，各因素結構摘要如表4，經因素分析結果符合原來之建構效度。

3. 信度分析：在項目分析和因素分析之後，要進行各層面及總量表的信度考驗，本量表的信度乃採用內部一致性係數之Cronbach α 係數檢核，「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」各層面之Cronbach α 值分別為.924、.928、.949；而整體信度Cronbach α 值為.957，結果顯示本量表具有良好之信度。

表 4 組織承諾量表因素分析摘要表

因素命名	題號及題目	負荷量	特徵值	解釋變異量%
留職承諾	15 我目前服務機構環境很好，沒有離開的充分理由。	.85	4.818	34.415
	14 即使我難以同意本機構的一些措施，也不會因此離開。	.85		
	18 就算是在工作上遭遇了一些困難或挫折，我還是願意留在本機構服務。	.84		
	13 這是工作經驗中，算不錯的單位，所以我願意繼續留在本機構服務。	.80		
	17 我在本機構可以充分發揮潛能，所以願意繼續服務。	.79		
	16 我珍惜和重視在本機構的服務機會。	.67		
努力承諾	8 對於機構我有努力的意願及忠誠度。	.88	3.477	24.839
	9 我關心機構的未來，並願意努力讓機構更好。	.82		
	12 我願意努力工作，以達到機構對我的託付。	.74		
	10 這是我目前最願意效勞的機構。	.68		
價值承諾	1 我認同機構的服務理念與宗旨。	.86	3.339	23.848
	3 身為機構的一份子，我感到滿意。	.81		
	2 我會對我朋友說：本機構是理想的服務單位。	.81		
	4 我對服務的機構有歸屬感。	.73		
總量表				83.102

四、資料的處理與統計方法

本研究問卷調查資料回收後，將全部有效問卷資料整理編碼，輸入電腦儲存建檔，並採用SPSS for WINDOWS 11.0版與AMOS 6.0版統計套裝軟體進行下列統計分析。

(一) 以背景變項各層面為自變項，再分別以社會支持、角色知覺、組織承諾為依變項，除了性別進行t考驗外，其他背景變項則進行單因子變異數分析。當

單因子變異數分析達顯著差異時，即再進行Scheffe'法事後比較，以瞭解其差異情形。

(二) 以社會支持各層面、角色知覺各層面、組織承諾各層面進行積差兩兩相關分析，以瞭解變項間相關情形。

(三) 以結構方程模式，將社會支持、角色知覺、組織承諾進行關係模式適合度分析，以瞭解本研究所提出之關係模式與實際資料的適配情形。

參、結果與討論

一、教保人員社會支持、角色知覺與組織承諾之現況分析

由表5得知，就社會支持、角色知覺與組織承諾各整體層面而言，其每題平均得分各為3.91、4.22及4.17，得分最高為「角色知覺」，其次為「組織承諾」，而「社會支持」殿後。進一步分析其各分層面，在社會支持方面，每題平均得分從3.54至4.07不等，其中「家庭支持」與「組織支持」不分上下，分別為4.07與4.06，而「環境支持」得分為3.54則殿後；在角色知覺方面，每題平均得分從4.07至4.47不等，其中「工作倫理」得分最高，其次為「專業知能」與「工作成長」不分上下，分別為

4.16與4.15，「服務態度」則殿後；而在組織承諾方面，每題平均得分最高為「努力承諾」，其次為「價值承諾」，「留職承諾」殿後。

綜合上述教保人員社會支持、角色知覺與組織承諾之現況得分，都屬中上程度之反應，此結果與相關研究之結果大部份是相符的（Eichinger, 2000；Stempien & Loeb, 2002）。其中整體層面以整體角色知覺為最高，其它依序為整體組織承諾及整體社會支持。各分層面之比較方面，其中角色知覺之「工作倫理」層面得分有偏高傾向，此種結果顯示教保人員對於工作倫理的期待與實踐的感受上很高；而在社會支持之「環境支持」層面，相較其它層面來說，有偏低的情況。

表5 專業人員社會支持、角色知覺、組織承諾現況分析摘要表

層面	人數	平均每題得分	平均每題之標準差	題數	排序
家庭支持	564	4.07	.79	7	1
組織支持	564	4.06	.68	7	2
環境支持	564	3.54	.76	6	3
整體社會支持	564	3.91	.60	20	
專業知能	564	4.16	.79	6	2
服務態度	564	4.07	.79	4	4
工作倫理	564	4.47	.53	5	1
專業成長	564	4.15	.63	4	3
整體角色知覺	564	4.22	.50	19	
價值承諾	564	4.21	.76	4	2
努力承諾	564	4.30	.72	4	1
留職承諾	564	4.05	.87	6	3
整體組織承諾	564	4.17	.75	14	

二、不同背景變項之專業人員在其社會支持、角色知覺與組織承諾上的差異性比較分析

不同背景變項的專業人員在社會支持、角色知覺與組織承諾上，各有著不同情況的差異，茲將其整理成表6至表8，並討論如下：

在性別變項方面，除了社會支持之家庭支持層面，女性高於男性外，其餘在角色知覺、組織承諾其它層面，不同性別在反應上並無差異的，此種結果顯示不同性別專業人員在大部份的社會支持、角色知覺、組織承諾上並無差異。而年齡變項，就發現年齡較大者其社會支持、角色知覺、組織承諾反應有較佳的趨勢，此種結果與林振豪（2005）、梁瑞安（1996）的研究大致相似的。另外在婚姻狀況變項，有一種共同的現象，發現已婚、離婚或喪偶之教保人員比未婚之專業人員反應較佳，亦即有婚姻經驗（含已婚、離婚及喪偶）的教保人員有較正面的結果。探求其可能的原因，因為有婚姻經驗教保人員，其人生歷練較多，而在社會支持系統更能尋求協助有關。

至於不同教育程度的教保人員在社會支持、角色知覺、組織承諾之各分層面或整體上之差異比較，除了角色知覺之工作倫理及專業成長層面無差異

外，其餘呈現學歷低的教保人員在社會支持、角色知覺、組織承諾之其它層面的反應，反而有較佳的之傾向。而不同專業背景的教保人員在社會支持各層面均無差異存在；但在角色知覺之各分層面或整體上，主要呈現「非相關科系畢業但受訓及格」及「相關科系畢業」之教保人員比「非相關科系畢業未受訓合格」的教保人員反應較佳，此種現象顯示專業背景不同對教保人員角色知覺之反應有重要影響；另外在組織承諾各層面，則發現「非相關科系畢業但受訓及格」比「相關科系畢業」及「非相關科系畢業未受訓合格」之教保人員有較好的反應，此種現象顯示培訓經驗有助個人組織承諾之形成。

而在機構服務年資在社會支持、角色知覺、組織承諾之許多層面，皆顯示「高年資組」的專業人員在支持感受程度高於「中年資組」及「低年資組」的專業人員，即機構資深專業人員的反應都較資淺專業人員佳，探其原因，可以理解的是資深人員，因為工作經驗豐富，所以在無論在社會資源取得、角色期待與實踐或組織投入與認同上，都較資淺者要好，此結果與國內外相關研究大致相符（林振豪，2005；梁瑞安，1996；Culver, Wolfie, & Cross, 1990; Lam, Foorg, & Moon, 1995）。

表 6 不同背景變項之專業人員在其社會支持各層面之題平均數、標準差及統計考驗結果表

		家庭支持	組織支持	環境支持	整體社會支持
		Mean (SD)	Mean (SD)	Mean (SD)	Mean (SD)
性別	1. 男	3.81 (.92)	4.04 (.60)	3.56 (.84)	3.81 (.67)
	2. 女	4.10 (.76)	4.06 (.69)	3.54 (.75)	3.92 (.59)
	顯著性	.20*	.818	.863	.254
年齡	1. 三十歲以下	3.92 (.75)	4.06 (.66)	3.48 (.73)	3.83 (.57)
	2. 三十一歲至四十歲	3.99 (.80)	4.00 (.68)	3.47 (.79)	3.84 (.62)
	3. 四十一歲以上	4.27 (.75)	4.12 (.70)	3.68 (.73)	4.04 (.58)
	顯著性	.000***	.256	.007**	.000***
事後比較		3>1、2		3>1、2	
婚姻狀況	1. 已婚	4.19 (.75)	4.10 (.69)	3.58 (.75)	3.97 (.59)
	2. 未婚	3.89 (.78)	3.99 (.66)	3.50 (.76)	3.81 (.61)
	3. 離婚或喪偶	4.12 (.95)	4.11 (.69)	3.51 (.82)	3.93 (.50)
	顯著性	.000***	.193	.452	.006**
事後比較		1>2		1>2	
教育程度	1. 高中職及以下	4.27 (.64)	4.22 (.60)	3.75 (.73)	4.10 (.53)
	2. 專科	4.16 (.75)	4.07 (.63)	3.59 (.70)	3.96 (.55)
	3. 大學及以上	3.90 (.84)	3.97 (.73)	3.42 (.78)	3.78 (.63)
	顯著性	.000***	.002**	.000***	.000***
事後比較		1、2>3		1、2>3	
專業背景	1. 相關科系畢業	4.02 (.78)	4.03 (.71)	3.48 (.75)	3.86 (.59)
	2. 非相關科系畢業但受訓及格	4.14 (.79)	4.10 (.65)	3.59 (.77)	3.96 (.60)
	3. 非相關科系畢業未受訓及格	3.89 (.83)	3.99 (.62)	3.71 (.70)	3.87 (.64)
	顯著性	.084	.452	.111	.150
事後比較					
機構服務年資	1. 低年資組	3.95 (.80)	4.06 (.66)	3.51 (.77)	3.86 (.57)
	2. 中年資組	3.97 (.84)	4.04 (.69)	3.48 (.80)	3.85 (.62)
	3. 高年資組	4.24 (.69)	4.07 (.70)	3.62 (.71)	4.00 (.59)
	顯著性	.000***	.888	.144	.021*
事後比較		3>1、2		3>2	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

表 7 不同背景變項之專業人員在其角色知覺各層面之題平均數、標準差及統計考驗結果表

		專業知能	服務態度	工作倫理	專業成長	整體角色知覺
		Mean (SD)	Mean (SD)	Mean (SD)	Mean (SD)	Mean (SD)
性別	1. 男	4.18 (.65)	4.00 (.79)	4.44 (.59)	4.13 (.65)	4.20 (.58)
	2. 女	4.15 (.54)	4.08 (.67)	4.48 (.52)	4.15 (.62)	4.22 (.50)
	顯著性	.727	.415	.651	.937	.778
年齡	1. 三十歲以下	3.98 (.54)	3.95 (.65)	4.35 (.55)	4.02 (.61)	4.08 (.49)
	2. 三十一歲至四十歲	4.15 (.54)	4.01 (.68)	4.44 (.55)	4.11 (.65)	4.19 (.52)
	3. 四十一歲以上	4.32 (.52)	4.25 (.68)	4.61 (.46)	4.29 (.58)	4.37 (.46)
	顯著性	.000***	.000***	.000***	.000***	.000***
	事後比較	3>1、2；2>1	3>1、2	3>1、2	3>1、2	3>1、2
婚姻狀況	1. 已婚	4.22 (.55)	4.13 (.68)	4.52 (.54)	4.20 (.64)	4.27 (.52)
	2. 未婚	4.05 (.54)	3.98 (.68)	4.39 (.52)	4.07 (.61)	4.13 (.49)
	3. 離婚或喪偶	4.32 (.41)	4.25 (.51)	4.67 (.39)	4.25 (.60)	4.38 (.36)
	顯著性	.001**	.025*	.004**	.040*	.001**
	事後比較	1>2		1>2		1>2
教育程度	1. 高中職及以下	4.21 (.56)	4.17 (.65)	4.52 (.48)	4.20 (.63)	4.28 (.50)
	2. 專科	4.23 (.53)	4.15 (.62)	4.50 (.52)	4.20 (.58)	4.28 (.48)
	3. 大學及以上	4.08 (.55)	3.98 (.71)	4.43 (.55)	4.09 (.65)	4.15 (.51)
	顯著性	.013*	.006**	.198	.097	.012*
	事後比較	2>3	1、2>3			2>3
專業背景	1. 相關科系畢業	4.17 (.52)	4.07 (.66)	4.50 (.52)	4.18 (.61)	4.24 (.48)
	2. 非相關科系畢業但受訓及格	4.20 (.54)	4.13 (.66)	4.48 (.52)	4.15 (.61)	4.25 (.49)
	3. 非相關科系畢業未受訓及格	3.67 (.68)	3.66 (.89)	4.09 (.62)	3.86 (.82)	3.82 (.65)
	顯著性	.000***	.001**	.000***	.029*	.000***
	事後比較	1、2>3	1、2>3	1、2>3	1>3	1、2>3
機構服務年資	1. 低年資組	3.99 (.55)	3.96 (.66)	4.40 (.54)	4.03 (.65)	4.10 (.52)
	2. 中年資組	4.13 (.54)	3.99 (.72)	4.42 (.55)	4.12 (.61)	4.18 (.51)
	3. 高年資組	4.31 (.51)	4.23 (.62)	4.57 (.49)	4.26 (.60)	4.35 (.46)
	顯著性	.000***	.000***	.004**	.001**	.000***
	事後比較	3>1、2 2>1	3>1、2	3>1、2	3>1	3>1、2

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

表 8 不同背景變項之專業人員在其組織承諾各層面之題平均數、標準差及統計考驗結果表

		價值承諾	努力承諾	留職承諾	整體組織承諾
		Mean (SD)	Mean (SD)	Mean (SD)	Mean (SD)
性別	1. 男	4.16 (.62)	4.20 (.68)	3.92 (.94)	4.07 (.73)
	2. 女	4.21 (.78)	4.31 (.72)	4.07 (.87)	4.18 (.75)
	顯著性	.595	.241	.265	.289
年齡	1. 三十歲以下	4.03 (.74)	4.07 (.71)	3.83 (.85)	3.96 (.72)
	2. 三十一歲至四十歲	4.08 (.82)	4.22 (.76)	3.92 (.95)	4.05 (.81)
	3. 四十一歲以上	4.49 (.64)	4.57 (.57)	4.37 (.70)	4.46 (.59)
	顯著性	.000***	.000***	.000***	.000***
事後比較		3>1、2	3>1、2	3>1、2	3>1、2
婚姻狀況	1. 已婚	4.28 (.79)	4.38 (.71)	4.17 (.84)	4.26 (.74)
	2. 未婚	4.07 (.71)	4.15 (.70)	3.83 (.89)	3.99 (.73)
	3. 離婚或喪偶	4.61 (.55)	4.73 (.48)	4.54 (.54)	4.61 (.48)
	顯著性	.000***	.000***	.000***	.000***
事後比較		1、3>2	1、3>2	1、3>2	1、3>2
教育程度	1. 高中職及以下	4.41 (.62)	4.51 (.56)	4.34 (.65)	4.41 (.57)
	2. 專科	4.27 (.69)	4.37 (.66)	4.17 (.77)	4.26 (.65)
	3. 大學及以上	4.06 (.84)	4.15 (.78)	3.84 (.97)	3.99 (.83)
	顯著性	.000***	.000***	.000***	.000***
事後比較		1、2>3	1、2>3	1、2>3	1、2>3
專業背景	1. 相關科系畢業	4.13 (.80)	4.23 (.75)	3.98 (.91)	4.09 (.78)
	2. 非相關科系畢業但受訓及格	4.33 (.70)	4.42 (.62)	4.19 (.78)	4.30 (.66)
	3. 非相關科系畢業未受訓及格	3.93 (.77)	3.92 (.86)	3.60 (1.02)	3.79 (.86)
	顯著性	.002**	.000***	.000***	.000***
事後比較		2>1、3	2>1、3	2>1、3	2>1、3
機構服務年資	1. 低年資組	4.07 (.82)	4.15 (.77)	3.93 (.85)	4.03 (.77)
	2. 中年資組	4.14 (.74)	4.22 (.73)	3.86 (.95)	4.04 (.77)
	3. 高年資組	4.37 (.71)	4.48 (.61)	4.31 (.76)	4.38 (.65)
	顯著性	.000***	.000***	.000***	.000***
事後比較		3>1、2	3>1、2	3>1、2	3>1、2

***p<.001

三、專業人員社會支持、角色知覺、組織承諾之相關分析

從表9之積差相關矩陣表中得知，整體社會支持、整體角色知覺與整體組織承諾皆具有顯著的正相關存在，而與組織承諾分層面也具有正相關存在。另外就社會支持、角色知覺等分層面與組織承諾分層面而言，都具有顯著的正相關。再就社會支持、角色知覺、組織承諾三者之間整體、分層面之相關係數強度，從.35到.69不等，即表示表示社會支持、角色知覺、組織承諾三者之間大部份呈現中度正相關，而這三者與自身之分層面相關係數強度，則從.79至.95不等之高度相關（朱經明，1997）。

四、專業人員社會支持、角色知覺和組織承諾關係結構方程模式分析

（一）結構方程模式適合度評鑑考驗分析：由表10及圖3可看出，本研究所提出的模式在基本適合度、整體適合度、內在品質這三方面評鑑指標，僅在 X^2 值、個別信度、標準化殘差絕對值、修正指標之中部份數值未能達理想值，但整體而言，本研究所提出的「社會支持、角色知覺和組織承諾關係模式」與實際所蒐集到的觀察資料之適合度良好。

（二）模式各潛在變項間的效果分析：

在潛在變項間的效果分析方面，可由圖4之數據得知結果。在影響「組織承諾」的直接效果上，可以看出「社會支持」、「角色知覺」影響係數各為.37、.49，且都有達到.05顯著水準的影響力，顯示「社會支持」、「角色知覺」對「組織承諾」具有重要影響。至於在影響「角色知覺」的直接效果上，

表9 社會支持、角色知覺、組織承諾之積差相關矩陣表

變項	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. 家庭支持	—	.43	.43	.79	.40	.42	.35	.37	.45	.35	.39	.42	.42
2. 組織支持		—	.59	.82	.45	.49	.43	.52	.55	.60	.57	.56	.62
3. 環境支持			—	.81	.38	.47	.36	.42	.47	.44	.42	.44	.47
4. 整體社會支持				—	.51	.56	.47	.54	.60	.57	.57	.59	.62
5. 專業知能					—	.65	.65	.67	.89	.50	.56	.51	.56
6. 服務態度						—	.67	.59	.85	.55	.60	.57	.62
7. 工作倫理							—	.63	.86	.46	.58	.49	.54
8. 專業成長								—	.83	.55	.63	.55	.61
9. 整體角色知覺									—	.60	.69	.61	.67
10. 價值承諾										—	.84	.75	.90
11. 努力承諾											—	.84	.94
12. 留職承諾												—	.95
13. 整體組織承諾													—

註：上表所有積差相關係數之p值均小於.001

表 10 基本的適合標準、整體模式適合度及模式內在品質檢定表

評鑑指標	評鑑項目及標準	檢定結果	模式適配判斷
基本適合度指標	是否沒有負的誤差變異？	是	良好
	誤差變異是否都達顯著水準？	是	良好
	參數間相關的絕對值是否未太接近1？	是	良好
	因素負荷量是否介於.5~.95之間？	是	良好
整體適合度指標	X ² 值是否顯著？	X ² 值 = 156.212、df = 32、p = .000	因為卡方值會受到樣本數影響，所以僅做參考
	GFI值 >.9	.948	良好
	RMR值 <.05	.017	良好
	RMSEA值 <.1	.083	尚可
	AGFI值 >.9	.910	尚可
	NFI值 >.9	.959	良好
	RFI值 >.9	.942	良好
	IFI值 >.9	.967	良好
	TLI值 >.9	.953	良好
	CFI值 >.9	.967	良好
	PGFI值 >.5	.551	良好
	PNFI值 >.5	.682	良好
PCFI值 >.5	.687	良好	
內在品質指標	個別項目的信度是否在.5以上？	共有16個測量指標，其中僅1個未達.5，其它皆達.5以上。	雖然1個項目成份信度未達標準，但仍可接受，而且此部份門檻較高，應再搭配潛在變項的成份信度一起參考。
	潛在變項的成份信度是否在.6以上？	皆達.6以上	良好
	潛在變項的平均變異抽取是否在.5以上？	皆達.5以上	良好
	所估計的參數是否都達到顯著水準？	是	良好
	標準化殘差的絕對值是否都小於1.96	有4個未達顯著	會受樣本數影響，所以僅做參考
修正指標是否都小於3.84？	部份	會受樣本數影響，所以僅做參考	

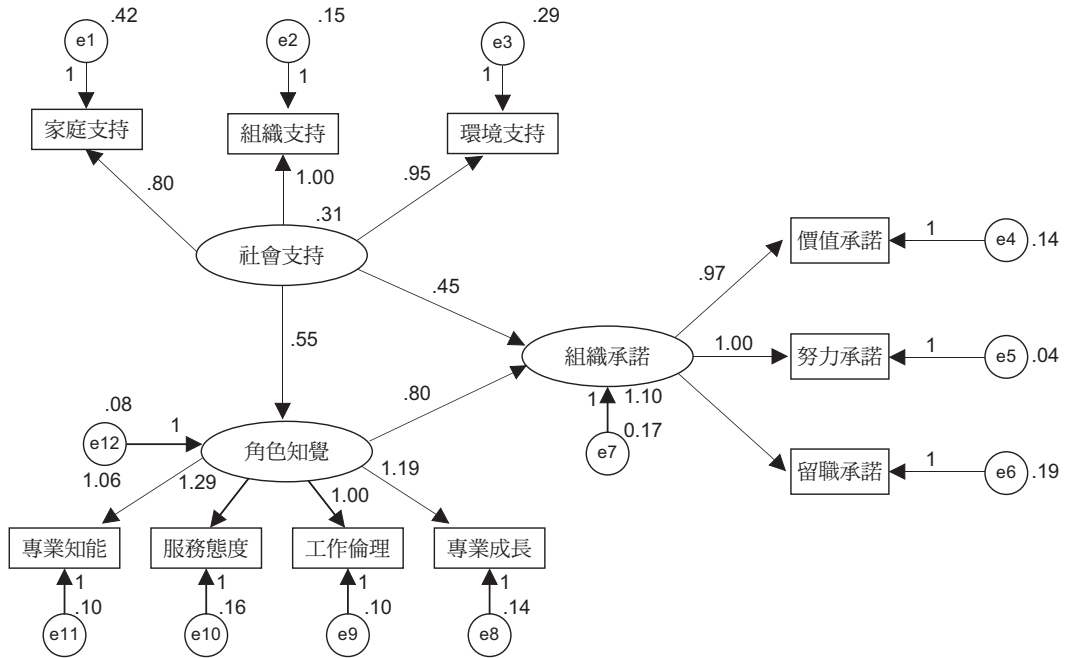


圖3 身心障礙福利服務機構教保人員社會支持、角色知覺和組織承諾關係結構方程模式圖（非標準化解）

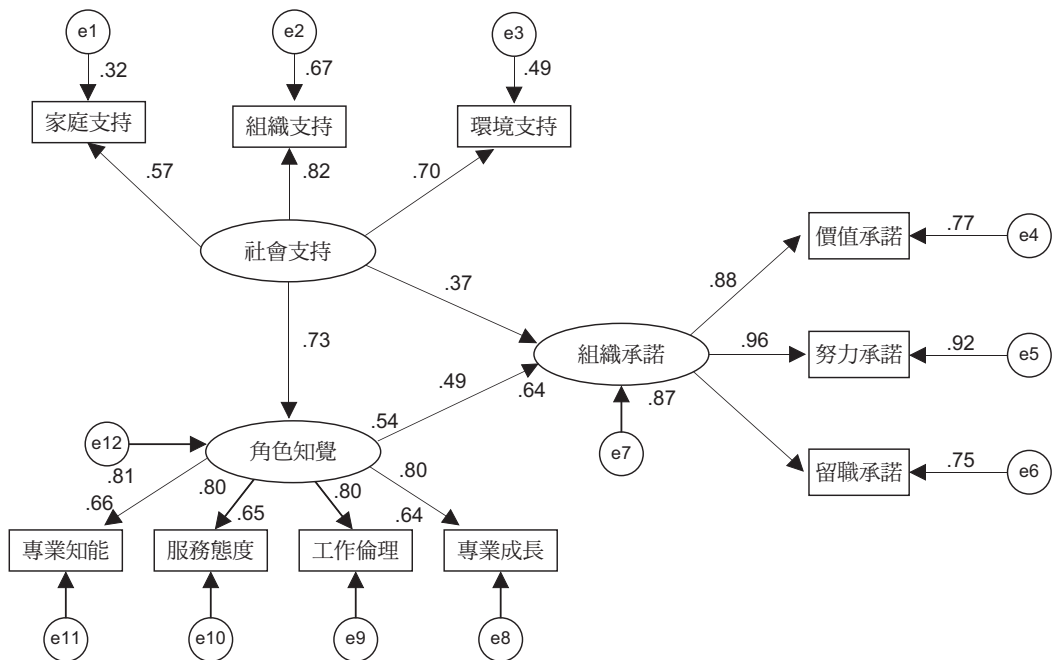


圖4 身心障礙福利服務機構教保人員社會支持、角色知覺和組織承諾關係結構方程模式圖（標準化解）

「社會支持」(.73)也達到.05顯著水準並具有高度的影響程度。至於在潛在依變項的可被解釋變異量上，「社會支持」、「角色知覺」可以解釋「組織承諾」總變異量的64%，此結果顯示「組織承諾」的變異量是可以被「社會支持」、「角色知覺」有效地解釋，其中又以「角色知覺」因素所佔的解釋力最大，此結果可說明本研究社會支持、角色知覺和組織承諾關係模式中重要影響變項的選擇與建構是具合理性與有效性的。

肆、結論與建議

一、結論

(一) 身心障礙福利服務機構教保人員在社會支持、角色知覺與組織承諾之反應屬中上程度：由本研究發現，身心障礙福利服務機構教保人員社會支持、角色知覺與組織承諾各分層面與整體上之現況，在5點量表上，都具有中上程度之表現，顯示教保人員對於其在社會支持、角色知覺、組織承諾各分層面與整體上的感受都是頗為正向的。其中，整體層面以角色知覺為最高，其它依序為整體組織承諾及整體社會支持；而在各層面之比較，以角色知覺之工作倫理層面得分最高，顯示專業人員對於在工作倫理的期待與實踐的反應上很高，而以社會支持之環境層面之得分最低，顯示教保人員對於政府、制度、法令、社會大眾及相關支持團體的支持感受，相對其它層面是偏低的。

(二) 不同背景變項之身心障礙福利服務機構教保人員在其社會支持、角色知

覺、組織承諾各有不同的差異情形：

本研究共分析六個背景變項。在性別方面，發現女性比男性之教保人員在社會支持之家庭支持層面有較佳的感受，並達顯著差異，在其餘變項則無顯著差異。在年齡方面則顯示高年齡組之專業人員比中、低年齡組專業人員在社會支持、角色知覺、組織承諾上，都有較佳的反應。而已婚與離婚或喪偶之教保人員在社會支持、角色知覺、組織承諾之反應也顯著比未婚者在大部份的層面都有較正面的反應。

至於在教育程度方面，卻發現較低學歷的教保人員比較高學歷的教保人員，在社會支持、角色知覺、組織承諾上有較好的反應，此種特殊現象值得進一步探討；而在專業背景方面，不同專業背景教保人員在社會支持、角色知覺、組織承諾有不同的差異情況，其中非相關科系畢業但經受訓及格的教保人員在組織承諾許多層面都反應較佳，這個結果顯示培訓經驗，對教保人員承諾感有相當程度的影響力。而在機構服務年資方面，資深的教保人員比資淺的教保人員，在社會支持、角色知覺、組織承諾許多層面上都表現較好。

(三) 身心障礙福利服務機構教保人員的社會支持、角色知覺、組織承諾之間為顯著正相關：本研究結果顯示，社會支持、角色知覺、組織承諾之間具有顯著正相關性，相關程度大部份呈現中度相關，亦即當身心障礙福利服務機構教保人員，其社會支持與角色知覺感受愈佳時，其組織承諾有愈高之趨勢。

(四) 本研究提出之結構方程模式在解釋資料上，在絕大部份評鑑指標可以獲得支持；且社會支持與角色知覺對

組織承諾有重大影響。本研究所提出的「身心障礙福利服務機構教保人員社會支持、角色知覺與組織承諾關係模式」符合基本的配合標準；另外在整體模式適合度方面，參照較不易受樣本數影響的指標，顯示本研究所提出模式用來解釋實際觀察所得的資料也有不錯的適合度；而在模式內在結構適合度方面，除了1個觀察指標個別的項目信度在理想建議值外，絕大部分皆屬理想範圍。而在影響組織承諾的直接效果上，以角色知覺較社會支持為大，且均達到顯著水準，兩者呈現中度影響；在組織承諾的可被解釋變異量上，社會支持、角色知覺都具相當不錯的解釋力，其中又以角色知覺因素所佔的解釋力最大，此結果可說明本研究所選擇組織承諾相關因素模式之影響變項，具有合理性與有效性。

二、建議

研究者根據研究發現提出以下幾點建議，供政府部門、身心障礙福利服務機構、教保人員之參考。

(一) 建議政府修訂「身心障礙福利服務專業人員遴用訓練及培訓辦法」有關培訓條文，以增強教保人員相關專業知能：從本研究發現，教保人員角色知覺之專業知能層面及專業成長層面與組織承諾各層面卻呈現顯著正向相關，因此有必要針對教保人員專業知識及成長之培訓制度再作強化。惟目前內政部雖有訂定及發佈「身心障礙福利服務專業人員遴用訓練及培訓辦法」，但僅就遴用條件有詳細之規定，而在培訓方面，就顯得乏善可陳，未來在修訂時可以就培訓制度，作更具體之要求，例如區分初

階與高階人員之培訓，並配合相關獎勵措施來推動，以期有效提昇之教保人員之專業知能，並強化教保人員之專業成長制度的形成。

(二) 加強對年輕、資淺、未婚的教保人員之輔導：本研究發現，年齡較輕、年資較資淺及未婚的教保人員在社會支持、角色知覺及組織承諾之反應有較差的趨勢，因此有必對這些對象予以進一步來加強關注，例如可以推動機構內類似學徒之制度或專業成長團體等活動，由資深或工作經驗豐富的教保人員來帶領資淺或年輕的教保人員，透過經驗分享，減少其工作壓力並傳授其在身心障礙服務中所需克服困難之相關知能。

(三) 強化教保人員之角色期待與實踐之釐清：本研究發現，教保人員角色知覺與組織承諾，無論從相關分析或結構方程模式分析，顯示兩者關連性甚高，因此有必強化教保人員之角色期待與實踐之釐清，除了機構可以加強辦理員工內部溝通協調外，教保人員也應該與其它專業或資深人員時常進行聯繫及請教，讓自己更能釐清服務態度應該有方向。

(四) 建制良好身心障礙福利機構支持體系及相關福利措施：根據本研究結果顯示，教保人員社會支持之「組織支持」層面與組織承諾各層面達顯著正向相關，因此建議機構應能秉持組織永續經營的理念，體會教保人員為整個機構運作的核心，且應凝聚全機構之向心力，給予教保人員更多的行政支持及訂定具體之激勵辦法，在專業支援及員工福利上予以強化。

參考文獻

一、中文部份

內政部 (2008)。身心障礙福利機構設施及人員配置標準。中華民國97年1月30日訂定發布。

內政部 (2010)。九十九年第十二週內政部統計通報 (民98年身心障礙福利服務概況)、九十九年第七週內政部統計通報 (民98年底列冊身心障礙者人數統計)、九十八年第三十七週內政統計通報 (民98年1-6月身心障礙者福利服務概況)、九十八年第十四週內政統計通報 (民97年身心障礙者福利服務概況) 及內政部統計年報。2010年3月18日, 取自<http://www.moi.gov.tw/stat/>。

王齡竟、陳毓文 (2010)。家庭衝突、社會支持與青少年憂鬱情緒: 檢視同儕、專業與家外成人支持的緩衝作用。中華心理衛生學刊, 23 (1), 65-97。

朱經明 (1997)。教育統計學。臺北市: 五南。

李純慧、程鈺雄 (2009)。花東地區身心障礙源班教師專業角色知覺及教學效能之研究。東臺灣特殊教育學報, 11, 53-78。

林志興 (2009)。國民小學教師組織承諾之研究。學校行政, 98, 58-72。

林震豪 (2005)。軍訓教官角色知覺、工作投入與工作壓力關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所

碩士論文, 未出版, 高雄市。

林曉齡 (2010)。高齡志工社會支持與服務承諾關係之研究。成人及終身教育, 26, 34-47。

吳清山、賴協志 (2007)。國民小學校長知識領導之研究: 角色知覺與踐行。教育與心理研究, 30 (2), 1-29。

黃寶園、林世華 (2007)。人格特質與社會支持對壓力反應程影響之研究: 結合統合分析與結構方程模式二計量方法。教育心理學報, 39 (2), 263-294。

梁瑞安 (1996)。國民中小學教師生涯承諾及其相關因素之研究。國立高雄師範大學教育研究所博士論文, 未出版, 高雄市。

陶蕃瀛、吳秀照、林依瑩 (2003)。身心障礙福利機構教保工作人員需求調查。內政部委託研究報告。

黃芳銘 (2005)。社會科學統計方法學——結構方程模式。臺北市: 五南。

蔡木霖 (2002)。公賣局獎酬結構改變對組織公平、組織承諾、工作滿足及績效的影響。國立臺北大學企業管理系博士論文, 未出版, 臺北縣。

張火燦、謝廷豪、劉嘉雯 (2007)。員工工作滿意、組織承諾與離職意圖關係的統合分析修正模式。臺灣管理學刊, 7 (1), 25-41。

二、英文部份

Aryee, S., Chay, Y. W., & Chew, J. (1994). An investigation of the predictors and outcomes of career commitment

- in three career stages. *Journal of Vocational Behavior*, 44(1), 1-16.
- Aryee, S., & Tan, K. (1992). Antecedents and outcomes of career commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 40, 288-305.
- Bishop, J. W., Scott, K. D., & Burroughs, S. M. (2000). Commitment, and employee outcomes in a team environment, *Journal of Management*, 26(6), 1113-1132.
- Blau, G. J. (1985). The measurement and prediction of career commitment. *Journal of Occupation Psychology*, 58, 277-288.
- Card, J. J. (1975). *Development of a ROTC/ army career commitment model: Final report* (Vol. I). Retrieved from ERIC database. (ED122104)
- Collins, C. (2008). Statutory social workers: Stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38, 1173-1193.
- Culver, S. M., Wolfle, L. M., & Cross, L. H. (1990). Testing a model of teacher satisfactory for Black and White. *American Educational Research Journal*, 27(2), 323-349.
- Eichinger, J. (2000). Job stress and satisfaction among special education teachers: Effects of gender and social role orientation. *International Journal of Disability, Development & Education*, 47, 397-412.
- Fang, Y. Q. (2001). Turnover propensity and its causes among Singapore Nurses: An empirical study. *Human Resource Management*, 12(5), 859-871.
- Farmer, H. S. (1985). Model of career and achievement motivation for women and men. *Journal of Counseling Psychology Review*, 32(3), 363-390.
- Gay, L. R. (1992). *Educational research: Competencies for analysis and application* (4th ed.). New York: Merrill.
- Lam, P., Foorg, Y. Y., & Moo, S. N. (1995). Work life, career commitment, and job satisfaction as antecedents of career withdrawal condition among teacher interns. *Journal of Research and Development in Education*, 28(4), 230-236.
- Jenkins, R., & Elliott, P. (2004). Stressors burnout and social support: Nurses in acute mental health settings. *Journal of Advanced Nursing*, 48(6), 622-631.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lopez, R. A. (1999). Las comadres as a social support system. *Journal of Woman & Social Work*, 14, 24-41.
- Mowday, R. T., Porter, L. M., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Park, K. O., Wilson, M. G., & Lee, M. S. (2004). Effects of social

- support at work on depression and organizational productivity. *American Journal of Health Behavior*, 28(5), 444-455.
- Stempien, M. R., & Loeb, R. C. (2002). Differences in job satisfaction between general education and special education teachers. *Remedial & Special Education*, 23, 258-267.
- Zanden, J. W. (1993). *Sociology: The core* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

A Study on Relationships among Background Variables, Social Support, Role Perception, and Organizational Commitment of the Care Givers Working with Individuals with Disabilities in Social Welfare Organizations

Chien-Hsiung Wu

Dongshih Township Office, Chia-yi County

ABSTRACT

The purpose of this study was to explore background variables, social support, role perception, organizational commitment, and their relationships of care givers working with individuals with disabilities in social welfare organizations. A self-developed questionnaire was used to gain the career perceptions of the care givers working with individuals with disabilities. Five hundred sixty four copies were valid. The result revealed that care givers showed moderate to high levels of responses on their perception of social support, role perception, and organizational commitment. The result indicated that the care givers of an older age and with more experience had higher perception of social support, role perception, and organizational commitment than those of a younger age and with less experience. According to the analysis of product-moment correlation, there was a significant positive correlation between social support, role perception, and organizational commitment. With respect to the fit test of structure equation model, it showed that the proposed modified model of social support, role perception, and organizational commitment was supported in terms of preliminary fit criteria, overall model fit and fit of internal structural model. The other result indicated that social support and role perception had an important effect on organizational commitment. Finally, several suggestions were proposed.

Key words: care givers working with individuals with disabilities in social welfare organizations, background variables, social support, role perception, and organizational commitment.