

第二節 離職相關研究

有關離職的研究，大都以量化的實證研究方式為主。依其研究的主題，收集分析相關文獻後，設定一些人口統計變項（性別、年齡、年資、職務、婚姻...等），界定前項或中介變項（工作滿足、組織承諾、工作壓力、角色壓力、職業倦怠、工作投入、外在環境...等），對離職傾向或意願的影響，藉以形成統計假設、發展問卷進行調查研究，以驗證其統計假設，用以解釋、說明甚至推論職行為，強調相關分析，企圖說明其箱觀或因果關係，各實證研究綜合說明如下：

一、人口統計變項與離職行為的實證研究

（一）性別

有關性別與離職行為之間的關係，因行業別的不同，至今仍無切確的定論。

在國外研究方面，依據林惠姿（民 92）整理有關研究如 Mangione（1973）和 Miller et al.,（1979）發現性別與離職兼並無顯著相；然而 Marsh & Mannari（1977）卻發現女性的離職較男性高；Price（1986）也發現女性的離職率也高於男性。

在國內相關研究文獻中，基本上，性別與離職也是尚無一定的結論。丁一倫（民 91）調查國際觀光旅館員工，顯現男性比女性有較高的離職傾向；張璋恩（民 90）探討銀行業員工之激勵與工作滿足關係，顯現不同性別之銀行業員工其離職意願有顯著差異，女性員工之離職意願顯著低於男性員工。陳宏光（民 91）發現不同性別的台鐵員工，在留任意願有顯著差異，以女性認知情況高於男性。林郁文（民 90）也發現不同性別的營建業員工，在離職傾向有顯著差異，以男性的離職傾向高於女性。蔡崑源（民 90）發現不同性別的加工區電子業員工，在離職意願有顯著差異，以男性的離職意願高於女性。

然林惠姿（民 92）發現性別不同的會計人員在離職意願，並無顯著差異存在；楊聿慈（民 91）以國內 1000 大企業中、低階管理者為對象，研究結果顯現性別不同在離職意願上，並無顯著差異存在；王翠品（民 91）以 H 連鎖娛樂事業員工為對象，發現性別與離職傾向並不具有顯著差異。而李永聖（民 91）以南區國稅局稽徵人員為對象，結果卻顯示女性員工的離職傾向明顯高於男性員工，認為女性稽徵人員進入國稅局轉任其他公務機關；唐大鈞（民 90）以內稽人員為研究對象，也發現性別在離職傾向達顯著差異，女性離職傾向非常顯著高於男性，但並未加以說明原因。

（二）年齡

根據國外大多數的研究顯示，年齡和離職行為顯現負相關，概因年齡大者承擔家庭責任較重，其穩定性相對較年齡輕者高。

在國外研究方面，根據林惠姿（民 92）和林郁文（民 90）的研究，整理相關研究者，如：Annold & Feldman、Beehr（1979）、Charles & Rajan（1989）、Cotton & Tuttle（1986）John & Jejjery（1986）、Mobley、Horner & Hollingsworth（1978）、Parasuraman（1989）、Price（1977）、Waters et al.,（1976）與 Mitchel（1981）等之研究，都發現離職與年齡間呈現負相關。

在國內研究方面，大都與國外文獻有相同的結論，但也有部分研究，顯現年齡與離職間並無相關。

楊聿慈（民 91）以國內 1000 大企業中、低階管理者為對象，研究結果顯示較年幼者的離職傾向高於年長者；丁一倫（民 91）調查國際觀光旅館員工，顯現年齡輕者（20 歲以下）比年齡長者（36—40 歲）有較高的離職傾向；張瑋恩（民 90）探討銀行業員工之激勵與工作滿足關係，發現不同年齡之銀行業員工其離職意願有顯著差異，年齡為 40 歲以上之員工其離職意願最低，大致上年齡愈高之員工其離職意願愈低。李永聖（民 91）以南區國稅局稽徵人員為對象，結果顯示高年層（46 歲以上）離職傾向最低，中年層（36 歲以上至 46 歲以上）離職傾向次之；低年層（35 歲以下）離職傾向最高，即年齡愈大，離職傾向愈低；林郁文（民 90）發現不同年齡的營建業員工，在離職傾向有顯著差異，其中以 41 歲以上的離職傾向最低，25 歲以下的離職傾向次之，26—30 歲的離職傾向顯著高於 41 歲以上及 25 歲以下，即年齡長及年齡輕者離職傾向較低。陳盈成（民 90）以台積電員工為對象，研究發現員工年齡與離職傾向上有顯著差異，離職傾向隨著年齡之增長有逐漸下降之現象。唐大鈞（民 90）以內稽人員為研究對象，發現年齡在離職傾向達顯著差異，41 歲（含）以上在離職傾向，顯著低於 40 歲以下者。蔡崑源（民 90）發現不同年齡的加工區電子業員工，在離職意願有顯著差異，以低年齡層員工的離職意願高於高年齡層。

不過，也有部分研究顯現齡與離職傾向並不具有顯著差異。如：林惠姿（民 92）發現年齡不同的會計人員在離職意願上，並無顯著差異存在；王翠品（民 91）以 H 連鎖娛樂事業員工為對象，發現年齡與離職傾向並不具有顯著差異。陳宏光（民 91）發現不同年齡的台鐵員工，在留任意願並無顯著差異。

（三）工作年資

相關研究顯現年資與離職間大都呈現負相關。

在國外研究方面，根據林郁文（民 90）研究整理相關研究者，如：Annold &

Feldman (1982)、Beehr (1979)、Charles & Rajan (1989)、John & Jejjery (1986)；Price (1977)、Mobley et al., (1978)、Mitchel (1981)、Waters et al., (1976) 等研究，都發現離職與年資間呈現負相關。

在國內研究方面，除少部分研究顯現兩者並無相關外，發現年資與離職間大都呈現負相關。林惠姿 (民 92) 發現隨著不同工作年資的會計人員在離職意願，有顯著差異存在，除初任者 (一年以下) 離職意願最低外，工作年資高者其離職意願較低；楊聿慈 (民 91) 以國內 1000 大企業中、低階管理者為對象，研究結果顯示年資淺者的離職傾向高於年資深者；張瑋恩 (民 90) 探討銀行業員工之激勵與工作滿足關係，發現年資深淺之銀行業員工其離職意願有顯著差異，年資未滿三年及超過 15 年之員工其離職意願顯著低於年資為 3 年以上、未滿 15 年之員工，結論得知，新進員工及資深員工其離職意願較低。李永聖 (民 91) 以南區國稅局稽徵人員為對象，結果顯示高年層 (46 歲以上) 離職傾向最低，中年層 (36 歲以上至 46 歲以上) 離職傾向次之；低年層 (35 歲以下) 離職傾向最高，即年齡愈大，離職傾向愈低；陳宏光 (民 91) 發現不同年資的台鐵員工，在留任意願有顯著差異，以服務 15 年以上員工認知情況最高，服務 10—15 年員工次之，兩者顯著高於服務 5—10 年及 3 年以下之員工。陳盈成 (民 90) 以台積電員工為對象，研究發現員工年資與離職傾向上有顯著差異，離職傾向隨著年資之增長而降低之。唐大鈞 (民 90) 以內稽人員為研究對象，發現就業年資在離職傾向達顯著差異，就業年資 21 年以上者離職傾向顯著低於 20 年以下者。

但是，也有些研究顯現年資與離職傾向無顯著差異。如：丁一倫 (民 91) 調查國際觀光旅館員工，顯現工作年資與離職傾向無顯著差異；王翠品 (民 91) 以 H 連鎖娛樂事業員工為對象，發現年資與離職傾向並不具有顯著差異。林郁文 (民 90) 發現不同年資營建業員工，在離職傾向並無顯著差異。蔡崑源 (民 90) 發現不同服務年資的加工區電子業員工，在離職意願上並無顯著差異。唯其他公司工作年資與離職意願呈負相關，即其他工作年資愈長者其離職意願愈低。

(四) 教育程度

教育程度與離職間，多數的研究並無獲得一致的結果。

在國外研究方面，根據林惠姿 (民 92) 之研究整理，指出教育程度與離職間，並未獲得一致的結果。如：Hellriegel & Whire (1973) 發現兩者間無顯著差異；Mobley et al., (1979) 的研究也發現就愈程度與離職間也無顯著差異；而 Federico et al., (1976) 與 Mobley (1982) 發現教育程度與離職間呈現負相關；然 Price (1977)、Szilagyi (1979) 與 John & Jeffery (1986) 卻發現教育程度與離職間呈現正相關。

在國內研究方面，林惠姿（民 92）發現教育程度不同的會計人員在離職意願，並無顯著差異存在；楊聿慈（民 91）以國內 1000 大企業中、低階管理者為對象，研究結果顯示不論學歷高低，對於離職傾向而言並無差異；丁一倫（民 91）調查國際觀光旅館員工，顯現教育程度與離職傾向並無差異；李永聖（民 91）以南區國稅局稽徵人員為對象，結果顯示不同學歷員工的離職傾向並無顯著差異；王翠品（民 91）以 H 連鎖娛樂事業員工為對象，發現教育程度與離職傾向並不具有顯著差異。陳宏光（民 91）發現不同教育程度的台鐵員工，在留任意願並無顯著差異。

張瑋恩（民 90）探討銀行業員工之激勵與工作滿足關係，發現教育程度不同之銀行業員工其離職意願有顯著差異，學歷為高中之員工其離職意願顯著低於大學畢業之員工。林郁文（民 91）發現不同學歷的營建業員工，在離職傾向有顯著差異，其中研究所及大學學歷的離職傾向顯著大於專科學歷者，而高中職學歷者離職傾向也大於專科學歷，但未達顯著差異。唐大鈞（民 90）以內稽人員為研究對象，發現教育程度在離職傾向未達顯著差異。

陳盈成（民 90）以台積電員工為對象，研究發現員工學歷與離職傾向上有顯著差異，學歷越高之員工呈現較高的離職傾向。蔡崑源（民 90）發現不同教育程度的加工區電子業員工，在離職意願有顯著差異，大學以上學歷員工離職意願高於專科和二技，高中職學歷員工高於專科和二技。就學中員工離職意願低於未就學者，因期望又安穩工作環境近，以使學業能順利完成。

（五）職務

擔任職務與離職間的相關研究，大部分顯現主管或職級高者離職意願低於非主管或職級低者。但仍有少部分研究顯現職務與離職間兩者並無差異。

李永聖（民 91）以南區國稅局稽徵人員為對象，結果顯示在職務上，非主管人員的離職傾向，明顯高於主管人員；張瑋恩（民 90）探討銀行業員工之激勵與工作滿足關係，發現職位高低之銀行業員工其離職意願有顯著差異，職位愈高者其工作滿足愈高，且離職意願較低。林郁文（民 91）發現不同職位的營建業員工，在離職傾向有顯著差異，其中中高主管及基層主管的離職傾向顯著高於行政人員，基層員工的離職傾向低於中高主管及基層主管，高於行政人員的離職傾向，唯未達顯著差異。蔡崑源（民 90）發現不同職務的加工區電子業員工，在離職意願有顯著差異，生產助理高於工程師、主任、協經理，工程師高於工程師、主任、協經理，即職務越高其離職意願越低。

林惠姿（民 92）發現不同關職等的會計人員在離職意願，並無顯著差異存在；王翠品（民 91）以 H 連鎖娛樂事業員工為對象，發現職稱與離職傾向並不

具有顯著差異。陳宏光（民 91）發現不同職級的台鐵員工，在留任意願並無顯著差異。陳盈成（民 90）以台積電員工為對象，研究發現不同職務與離職傾向上並無顯著差異，離職傾向不因職務之不同而有顯著差異。唐大鈞（民 90）以內稽人員為研究對象，發現任職位階在離職傾向未達顯著差異。

（六）婚姻

有關婚姻狀況與離職的相關研究，蓋因已婚者所負家庭責任較大，故其離職傾向較未婚者為低，但也有部分研究顯現兩者並無差異存在。

在國外研究方面，從林惠姿（民 92）研究文獻整理說明如：Hom & Griffith（1995）、Cotton & Tuttle（1986）等，發現已婚者的離職傾向較未婚者為低，而文獻回顧中也發現已婚者與離職間呈現負相關。

而在國內研究方面，丁一倫（民 91）調查國際觀光旅館員工，顯現未婚者比已婚者有較高的離職傾向；李永聖（民 91）以南區國稅局稽徵人員為對象，結果顯示在婚姻上，未婚者的離職傾向明顯高於已婚者；林郁文（民 91）發現不同婚姻狀況的營建業員工，在離職傾向有顯著差異，已婚者離職傾向低於未婚者。蔡崑源（民 90）發現婚姻狀況的加工區電子業員工，在離職意願有顯著差異，未婚者的離職意願高於已婚者。陳盈成（民 90）以台積電員工為對象，研究發現不同婚姻狀況與離職傾向反應達顯著差異，未婚員工之離職傾向明顯高於已婚員工。此外，無小孩之家庭狀況對於離職傾向反應亦達顯著差異，無小孩之家庭狀況離職傾向高於已有小孩之員工。唐大鈞（民 90）以內稽人員為研究對象，發現婚姻狀況在離職傾向未達顯著差異。

林惠姿（民 92）發現不同性別的會計人員在離職意願，並無顯著差異存在；楊聿慈（民 91）以國內 1000 大企業中、低階管理者為對象，研究結果顯示家庭責任輕者離職傾向雖然高於重者，但並達顯著差異存在；陳宏光（民 91）發現不同婚姻狀況的台鐵員工，在留任意願並無顯著差異。

但是，王翠品（民 91）以 H 連鎖娛樂事業員工為對象，結果卻顯示在婚姻狀況與離職傾向具有顯著差異，已婚者有較高的離職傾向，主要可能是因休閒服務業休假為輪休方式，不利於家庭生活配合和照顧。

（七）其他

1.服務部門

國內相關研究顯現服務部門與離職傾向並無差異存在。

丁一倫（民 91）調查國際觀光旅館員工，顯現服務部門與離職傾向無顯著

相關；陳宏光（民 91）發現不同部門的台鐵員工，在留任意願並無顯著差異。蔡崑源（民 90）發現不同任職單位的加工區電子業員工，在離職意願並無顯著差異。

2.月薪資

國內相關研究顯現每月薪資與離職傾向間並無差異。

丁一倫（民 91）調查國際觀光旅館員工，顯現月薪資與離職傾向無顯著相關；陳宏光（民 91）發現不同月薪的台鐵員工，在留任意願並無顯著差異。唐大鈞（民 90）以內稽人員為研究對象，發現調薪幅度在離職傾向未達顯著差異。陳盈成（民 90）以台積電員工為對象，研究發現分紅次數與離職傾向上有顯著差異，分紅次數越多次之員工其離職傾向越低。

3.內外控人格特質

國內相關研究顯現內外控人格特質與離職傾向並無差異。

張瑋恩（民 90）探討銀行業員工之激勵與工作滿足關係，發現內外控人格特質之銀行業員工與離職意願並無顯著差異；李永聖（民 91）以南區國稅局稽徵人員為對象，結果顯示高低內控人格取向者之間的離職傾向並無顯著差異。

綜合有關人口統計變項與離職行為間的關係，相關的實證量化研究，可以整理成表 2-4，由表中可知在性別、教育程度及婚姻狀況與離職行為上並未獲的一定的定論；在年齡、年資、及職務與離職行為上則呈現負相關；而在服務部門、薪資及人格特質上並無相關存在。

表 2-4 人口統計變項與離職行為的相關性與離職行為

| 變 項 | 離職行為 | 說 明 |
|--------|--------|---|
| 1 性別 | 無一定的相關 | 仍無切確的定論 |
| 2 年齡 | 負相關 | 年齡越高之員工其離職傾向越低 |
| 3 工作年資 | 負相關 | 年資越長之員工其離職傾向越低 |
| 4 教育程度 | 無一定的相關 | 仍無切確的定論 |
| 5 職務 | 負相關 | 但有部分研究顯現兩者並無差異。 |
| 6 婚姻狀況 | 無一定的相關 | 1.多數研究指出已婚者離職傾向較低。 2.部分研究顯現並無相關或相反的結果。 |
| 7 服務部門 | 無相關 | 無差異存在。 |
| 8 薪資 | 無相關 | 無差異存在。 |
| 9 人格特質 | 無相關 | 無差異存在。 |

此外，Hacker（2003）研究 2001 年資訊產業 198 個企業組織或機構中將近 35000 名員工，發現資訊產業人員離職最主要的三個原因，分別是：（1）跳槽後

的公司提供更高的職務，(2) 可獲得顯著增加的底薪，(3) 缺乏生涯或進路發展的機會等因素，同時，該研究認為不論是自願性或非自願性的離職，都會造成企業組織或機構無形的利潤損失。

二、離職行為的實證研究

(一) 工作滿意

根據丁一倫（民 91）研究整理指出，國外多數研究發現工作滿意與離職呈現負相關（Ghiselli, 2001；Lam, 2001；Miller, 1979；Mobley, 1977；Price, 1977），即工作滿意越高其離職傾向越低。

在國內相關的研究，也顯現工作滿意與離職呈現負相關相同結果。丁一倫（民 91）調查國際觀光旅館員工，顯現工作滿足與離職傾向呈現負相關；張瑋恩（民 90）探討銀行業員工之激勵與工作滿足關係，發現工作滿足與離職意願有負相關，即整體工作滿足愈高之員工其離職意願擇愈低。李永聖（民 91）以南區國稅局稽徵人員為對象，探討獎勵制度之知覺及其與工作滿足、離職傾向關係之研究，發現工作滿足確實會影響員工的離職傾向，無論是內在滿足或外在滿足與離職傾向皆呈負相關，即滿足感愈高，離職傾向愈低，其中內在滿足因素對離職傾向有較大的預測力。工作滿足可成為對激勵制度之知覺與離職傾向的中介變項，當員工對激勵制度愈高，他們的工作滿足感就愈高，使得離職傾向愈低。蔡明輝（民 91）探討國軍軍官工作生活品質效能與離職傾向關聯性，發現當軍官知覺本身工作滿足愈高，對組織具有愈高程度之承諾感時，則離職傾向愈低。陳宏光（民 91）以台鐵員工為對象，探討工作投入、工作滿足與離職傾向相關因素，發現「工作投入」與「工作滿足」有顯著正相關；同時工作滿足與離職傾向有顯著負相關。陳盈成（民 90）以台積電員工為對象，研究發現工作滿意度與離職傾向呈顯著負相關，當員工之工作滿意度越高時，其離職傾向會降低。

(二) 組織承諾

國外多數相關的研究，依據黃蘭淳（民 89）和莊順天（民 88）之研究，整理相關研究者結果，如：Angle & Perry (1981)、Amold & Feldman (1982)、Cotton & Tuttle (1986)、Ibaria & Siegal (1992)、Monday et al., (1979)；Marsh et al., (1977)、Randall (1987)、Steers (1977) 等研究，都發現組織承諾與離職意願有顯著的負相關，也就是說組織承諾越高其離職傾向越低。

在國內研究方面，也獲得相類似的結果。丁一倫（民 91）調查國際觀光旅館員工，顯現組織承諾與離職傾向呈現負相關；黃泉源（民 91）以大陸台商員工為對象，探討組織承諾影響因素之研究。結果發現主管職務、年資較深以及學

歷較高之員工有較高的組織承諾。方代青（民 89）以台南市稅捐稽徵處員工為對象，研究發現組織承諾與離職傾向呈負相關；

蔡坤宏（民 89）彙整國內過去組織承諾、工作滿足與離職意圖間關係上的研究結果，藉由整合（Meta）分析的結果指出：

- 1.就整體構念或其內含構面而言，組織承諾、工作滿足與離職意圖間有著中或高的負相關。
- 2.組織承諾、工作滿足分別與離職意圖相關程度大致相等。
- 3.組織承諾與工作滿足間有相當程度的正相關。
- 4.工作滿足內含構面以工作本身及薪資與離職意圖的關係較高。
- 5.組織承諾各構面與離職意圖的相關程度大致相等。

（三）工作投入

工作投入與離職傾向間呈現負現關，即工作投入越高其離職傾向越低。

在國外研究方面，根據蔡崑源（民 89）研究，整理如：Siegel & Ruh（1973）、Rabinowitz & Hall（1977）、Blau & Boal（1989）、Scott & McClellan（1990）和 Hafer & Moerer（1992）等相關研究，皆顯現高度的工作投入，其離職傾向較低。

在國內研究方面，也顯現高工作投入者其離職傾向較低。陳盈成（民 90）以台積電員工為對象，研究發現工作投入與離職傾向呈顯著負相關，當員工之工作投入越高時，其離職傾向會降低。唐大鈞（民 90）探討內稽人員工作價值觀與工作特性影響工作投入與離職傾向，發現工作投入與離職傾向達非常顯著之負相關，說明內稽人員對於執行工作愈投入則離職傾向就愈低。

（四）工作壓力

工作壓力與離職傾向間呈現正相關，即工作壓力越高其離職傾向越高。

在國外研究方面，從方代青（民 89）整理如：Gupta & beehr（1979）、Jamal（1984）和 Parasuraman（1984）等研究，發現工作壓力與離職傾向呈現正相關。

在國內研究方面，林惠姿（民 92）調查台北市主計處會計人員為例，發現工作壓力與離職意願有顯著正相關；陳盈成（民 90）以台積電員工為對象，研究發現工作壓力與離職傾向呈顯著正相關，當員工之工作壓力上升時，其離職傾向會跟著上升。方代青（民 89）以台南市稅捐稽徵處員工為對象，研究發現工作壓力與離職傾向呈負相關；

由上述有關組織行為與離職行為的實證研究，工作滿意、組織承諾、工作

投入、和工作壓力變項與離職行為的關係，其相關性可整理成表 2-5，意即工作滿意、組織承諾、工作投入和離職傾向為負相關，而工作壓力與離職傾向成正相關。

表 2-5 組織行為與離職行為的相關性

| 變項 | 離職傾向 | 說明 |
|------|------|---------------|
| 工作滿意 | 負相關 | 工作滿意越高其離職傾向越低 |
| 組織承諾 | 負相關 | 組織承諾越高其離職傾向越低 |
| 工作投入 | 負相關 | 工作投入越高其離職傾向越低 |
| 工作壓力 | 正相關 | 工作壓力越高其離職傾向越高 |

三、離職行為的質性研究

除了上述有關離職行為的實證量化研究外，也有部分研究採用訪談的質性研究方式。

首先，邱俊介（民 84 年）根據 Mowday & Sutton 組織脈絡的觀點，來探討離職的成因與歷程，在整體結果的呈現上，以離職原因、離職歷程、以及組織脈絡與個體脈絡的交互影響、離職行為的預測與控制等四個部份及十二個觀點，如表 2-6 說明，來形成解釋離職的觀點。

表 2-6 形成離職行為的成因與歷程之十二個觀點

| 離職行為的成因與歷程 | | |
|------------|-----|--|
| 離職原因 | 觀點一 | 離職行為並非單一因素所造成，然而因素本身的意義卻會隨個體對事件的認知而有所不同。 |
| | 觀點二 | 影響個體離職的因子，並非完全發生於個體所在的組織中，它隨時都有可能出現，而且離職因子對個人並非只是負面影響。 |
| | 觀點三 | 員工的離職雖然是由多種原因所共同影響，但是其中有一個導火線，導引尋找工作的意圖以及行為。當個體產生離職的想法後，所有其他的影響因素開始扮演說服的角色，在去留之間，說服自己離開組織。 |
| | 觀點四 | 離職因素並非各自獨立，且有「核心」存在。 |
| | 觀點五 | 個體在面臨可能影響離職的因素時，會期待主管為其解決問題，當主管無法達成個體的期望時，個體會對主管產生負向評價，使主管本身成為影響個體離職的主要因素。 |

表 2-6 (續) 形成離職行為的成因與歷程之十二個觀點

| | | |
|----------------|------|--|
| 離職的歷程 | 觀點六 | 離職行為不會無中生有，也不是突發事件，它最初的起點可能隱晦未明，而離職行為的展現，往往只是歷程的終點而已。整個歷程是從影響個體因素的形成逐漸開始，個體認知決策只是整體現象的一部份。情感及情緒在整個歷程中的影響及其決定性作用則更不容忽視。 |
| | 觀點七 | 形成個體離職的歷程中，並不是每一件事都在個體的意料之中，而且每一個體在此歷程中所表現出來的行為與步驟並不相同，行為或步驟之間的界限有時也不是很明顯。 |
| | 觀點八 | 在決策的過程中有「新近效應」，愈在歷程末段所發生的事件，其對離職結果造成的相對影響力愈強，而且在做離職決策時，個體除了工具性效益外，也會考量情感的層面。 |
| 組織脈絡與個人脈絡的交互影響 | 觀點九 | 組織脈絡本身並不會單獨影響個體離職，必須經由個人脈絡，才能看出組織脈絡的影響。 |
| | 觀點十 | 在理解組織脈絡對個體的影響時，除了 Mowday & Sutton(1993)所提的三個向度外，個體是否擁有離職的條件或籌碼，也是另外一個重要的理解向度。個人會在組織脈絡下考慮自己所有的條件或籌碼，是否產生離職行動視其所擁有的條件或籌碼而定。 |
| | 觀點十一 | 離職事件的脈絡連結，有無數種可能，然而每一種脈絡連結的方式，都藏身於個體的認知架構之中，透過先前事件的不斷循環，或後續事件的累加，使某種脈絡連結的力量增加，當力量增強至個體無法承受或可以不承受時，個體可能會出現逃避或放棄的傾向，而促使個體離職。 |
| 離職行為的預測與控制 | 觀點十二 | 離職歷程不一定有遊戲規則可尋，因此在行為尚未確切發生前，無法做有效的預測與控制。 |

資料來源：離職行為的成因與歷程的探討（頁 92），邱俊介（民 84），私立輔仁大學應用心理研究所碩士論文，臺北縣。

上述以脈絡觀點用來說明離職行為的形成，強調脈絡可用來理解事件與事

件的發生，但是不能用來預測事件與事件間必然的關聯，不同於實證量的研究想要找出影響離職的原因並建立一個離職模式，其目的在於理解離職的內涵，故側重離職者與組織的互動影響，採用觀點的分析命題，對離職行為不斷的探索與驗證，期使離職的行為獲得較完整的圖像，以彌補量化實證研究分類變項，只能知其概念而不知其全貌的缺失（邱俊介，民 84）。

此外，郭淑惠（民 90）研究群體關係與集體自願離職行為之相關性，探討集體自願離職現象形成的歷程，依訪談內容發展出十個命題，如表 2-7 所示。

表 2-7 群體關係與集體自願離職行為十個命題

| 群體關係與集體自願離職行為 | | |
|----------------------------------|-----|---|
| 離職 行為 | 命題一 | 以集體離職的方式創立新公司的模式中，該群體關係有較高的團隊性質，而非僅全體而已。 |
| | 命題二 | 當群體成員對組織環境產生高度不滿足時，對組織特定群體而言，容易發生集體離職的行為。 |
| | 命題三 | 群體關係因為群體成員不再有共同的目標，往往會加速該群體關係的解除。 |
| 群體 關係 | 命題四 | 組織中的同儕，若能發展成類似朋友的關係，對工作的運作會具有正面的影響效果。 |
| | 命題五 | 工作性質密切程度愈高對「群體關係」的感受度也會愈高。 |
| | 命題六 | 當個人願意與其他人分享工作上的問題與經驗時，這兩者之間已經從同事關係晉昇為願意相互依賴的親密情誼關係。 |
| | 命題七 | 組織制度的僵化和離職行為之間會呈現正向的因果關係。 |
| 群體 關係 對集 體離 職的 影響 | 命題八 | 群體成員核心人物的離開不但會使組織群體關係解除，並影響組織的正式運作。 |
| | 命題九 | 當個人和同儕討論工作中較負面的經驗時，會比討論正面的經驗來容易產生強烈共同離職的意願。 |
| | 命題十 | 具有獨特個人魅力之正式組織中的領導者，一但該群體有被挖角的機會時，最容易促成該群體的集體離職。 |

資料來源：群體關係與集體自願離職行為之相關性研究（頁 61），郭淑惠（民 90）。國立中山大學人力資源管理碩士論文，高雄縣。

本研究專注探討離職行為中的群體行為，以訪談方式以群體關係為中介變項，根據工作性質、人格特質、組織文化與制度、特殊活動和領導者提出集體離職行為的十個命題。相對於其他的離職行為研究，多從組織面的角度著手，

除強調工作滿意、組織承諾、工作投入、工作壓力外，提供另一個探討的角度，期能使離職行為更完整的呈現（郭淑惠，民 90）。

另外，蘇守謙（民 89）探討資訊人員職業焦崩（倦怠）與離職決策研究。指出焦崩程度高低並非絕對，影響離職決策主要視其是否超過「門檻」；而離職決策的「門檻」，可就個人、家庭、組織、環境等多方面來探討。而焦崩、門檻與工作機會間的離職決策情境，如表 2-8 所示。

表 2-8 焦崩、門檻與工作機會間的離職決策情境

| 離職決策結果 | 「焦崩」超過「門檻」 | 「焦崩」未超過「門檻」 |
|----------|------------|-------------|
| 沒有更好工作機會 | 不顧一切離職 | 留在原工作等待機會 |
| 有更好的工作機會 | 換到較不焦崩的工作 | 換到整體條件較好的工作 |

資料來源：資訊人員職業焦崩與離職決策研究（頁 92），蘇守謙，民 89，國立中央大學資訊管理學系博士論文，桃園縣。

本研究強調離職行為中個人的理性決策認知，提出「焦崩」與「門檻」決策情境，使職業焦崩與離職行為的過程，獲得更為清楚的解釋；並擴大心像理論的應用，以「心像相容性檢定」達成「不再焦崩」或「減輕焦崩」為利益考量，說明何以有人願為工名利祿而強忍焦崩之苦，有人寧願放棄既得利益而選擇自主，完全取決於個人的價值觀所在（蘇守謙，民 89）。

四、中小學教師兼任行政工作離職相關研究

國內有關教師兼任行政工作離職相關研究非常少見，僅有學者鄭同僚(民 92)以台北市公立高級中等學校為例，分析探討兼任行政教師離職問題，以瞭解高中兼任行政人員流動情形及原因為何，採用訪談方式選取研究對象進行深度訪談，輔以焦點團體方式加以驗證，並針對兼任行政教師離職提出生涯規劃模式，認為個人因素、工作特質因素、內部環境和外部環境會影響個人的離職行為。然在影響因素和離職決定之間，以個人的生涯規劃為重要中介因素；而除了外部的環境影響因素是單向外，其他因素之間是互相影響的。其中造成職務異動原因說明如下：

（一）個人因素

1. 準備度不足
2. 家庭生活與健康受影響
3. 生涯規劃的方向
4. 調適壓力的策略

（二）工作特質因素

1. 工作負荷過重
2. 缺乏成就感
3. 缺乏尊嚴感

(三) 學校整體工作環境因素

1. 團隊的歸屬感
2. 校長的領導
3. 內部支援系統問題
4. 教師會與家長會的影響

(四) 外部環境

另有林千惠(民 89)針對啓智學校教師的離職傾向作探討,先以自編之「啓智學校教師離職傾向調查表」進行高低離職傾向教師的篩選,接著採用個別晤談方式進行資料收集,歸納出「主管領導方式不佳」、「組織績效不佳,做事缺乏效率」、「工作環境氣氛不和諧」等是啓智學校教師認為最有可能令其考慮離職的原因。國內中小學兼任行政工作教師的相關研究,除上述直接針對兼任行政工作教師的離職研究和啓智學校教師離職探討外,並無針對兼任行政教師的離職相關研究。

可見有關學校兼任行政工作教師的研究,都未論及兼任行政工作教師離職的行為,但其設定及討論的變項與離職的前項或中介變項與離職行為非常雷同,整理研究的方法、範圍、對象、變項和人口統計變項,如表 2-9 所示,並歸納說明如下:

- (一) 研究的方法:以量化的問卷調查法為主,文獻分析和訪談次之;
- (二) 研究的範圍:以國民小學為多,國民中學次之,高中職學校甚少論及;
- (三) 研究的對象:以兼任行政教師、總務主任、訓導主任及兼行政主任為主;
- (四) 研究的變項:以工作滿意、工作壓力、角色壓力及因應調適方式為討論範疇,其內涵含蓋如下說明:
 1. 工作滿意變項的向度:包括工作本身、工作環境、校長領導、主管領導、行政督導、升遷考核、升遷發展、報酬、薪資福利、待遇福利、人際關係、同事關係、工作成就、社會地位等。
 2. 工作壓力變項的向度:包括工作負荷、人際處理、決策參與、內在衝突、專業知能、上級要求、人際關係、上級壓力、行政負荷、時間壓力、變革適應、心理衝突、同事壓力、學生管理、社區家長、內在壓力、校務參與等。
 3. 角色壓力變項的向度:包括角色衝突、角色過負荷、角色模糊、量的角色過度負荷、角色間的衝突、質的角色過度負荷、動機與期望的衝突等。

- 4.因應調適方式變項的向度：包括解決問題、邏輯思考、尋求支援、情緒調適、情緒逃離、理性思考、延宕逃避、自我調適、延宕處理、情緒宣洩、理性分析、消極逃避等。
- 5.人口統計變項的向度：包括性別、婚姻狀況、年齡、服務年資、兼行政年資、擔任職務、學校地區、學校規模、最高學歷、現職年資、主任年資、專業背景、服務縣市、教評會成員、學校類別、教育背景、學校性質、幼小孩子、設校歷史、主任儲訓等。

表 2-9 兼任行政教師相關研究的方法、範圍、對象和變項

| | 研究方法 | | 範圍 | | 對 象 | | | 變 項 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|------|------|------|----|-----|----|----|-------|-------|------|----|------|----|------|------|------|--------|------|------|------|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 問卷調查 | 文獻分析 | 個案研究 | 訪談 | 國小 | 國中 | 高中 | 兼行政教師 | 兼行政主任 | 總務主任 | 導師 | 特教組長 | 教師 | 工作滿意 | 工作壓力 | 角色壓力 | 因應調適方式 | 組織承諾 | 人格特質 | 掌握信念 | 參與行政意願 | 行政因應 | 角色期望 | 角色踐行 | 工作倦怠 | 基本職能 | 工作特性 | 需求強度 | 服務精神 | 工作士氣 |
| 謝月香 (民 92) | V | | | V | V | | V | | | | | | | V | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 詹寶元 (民 92) | | | V | | | | | | | | | | | | V | | | | | | | | | | | | | | | |
| 周元璋 (民 92) | V | | | V | V | | V | | | | | | | V | | V | | | | | | | | | | | | | | |
| 沈翠吟 (民 92) | | | | V | V | | | | | | V | | | V | | V | | | | | | | | | | | | | | |
| 陳傳宗 (民 92) | V | | | V | V | | | | V | | | | | V | | V | | | | | | | | | | | | | | |
| 顏英倫 (民 92) | V | V | | | V | | V | | | | | | | V | | | V | | | | | | | | | | | | | |
| 吳明順 (民 91) | V | | | V | V | | | V | | | | | | V | | V | | | | | | | | | | | | | | |
| 韓繼成 (民 91) | V | | | | V | | | | | V | | | | V | | V | | | V | | | | | | | | | | | |
| 宋禮彰 (民 91) | V | | | | V | | V | | | | | | | V | | V | | | | | | | | | | | | | | |
| 陳淑蘭 (民 91) | V | | | | V | | | | | | | V | | | | | | | | | V | | | | | | | | | |
| 吳榮福 (民 91) | V | | | V | V | | | | V | | | | | V | | V | | | | | | | | | | | | | | |
| 紀翠玲 (民 91) | V | V | | | V | | | | | | | | | V | | | | | | V | | | | | | | | V | | |
| 游培珍 (民 91) | | V | | V | V | | | V | | | | | | | | | | | | | | V | | | | | | | | |
| 吳淑琪 (民 90) | V | | | | V | V | | | V | | | | | V | | | | | | | | | V | V | | | | | | |
| 林淑芬 (民 90) | V | V | | | | V | V | | | | | | | V | | V | | | | | | | | | | | | | | |
| 謝承慶 (民 90) | V | | | | V | | V | | | | | | | | | V | | | | | | | | | | | | | | |
| 蔡澍勳 (民 90) | V | | | | V | | | | V | | | | | V | | V | | | | | | | | | V | | | | | |
| 林昭男 (民 90) | V | | | | V | | | V | | | | | | V | | V | | | | | | | | | | | | | | |
| 康思平 (民 90) | V | V | | V | | | | | | | | | | | | V | | | | | | | | | | | | | | V |
| 吳錦隆 (民 90) | V | | | | V | | | | | V | | | | V | | V | | | | | | | | | | | | | | |
| 陳青勇 (民 90) | V | | | | V | | V | | | | | | | V | | V | | | | | | | | | | | | | | |
| 陳麗俐 (民 89) | V | V | | | V | | V | | | | | | | | | | | | | | | | | | | V | | | | |
| 譚宇隆 (民 88) | V | V | | | V | | | | V | | | | | | | | | | | | | | | | V | | | | | |
| 黃義良 (民 88) | V | V | | | V | | V | | | | | | | V | | V | | | | | | | | | | | | | | |
| 饒邦安 (民 80) | V | V | | | V | | V | | | | | | | V | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 吳百錄 (民 79) | V | | | | V | | V | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | V | V | V | |

由上表可見，有關教師兼任行政工作之研究，是以工作滿意、工作壓力及

因應方式為主，有關的研究結果分別討論如下：

(一) 工作滿意

謝月香(民 92)針對桃園縣國民小學教師兼任行政職務工作滿意度之研究，發現桃園縣國民小學教師兼任行政職務工作滿意度是偏低的。同時，大部分受訪者認為兼任行政職務之教師最不滿意為工作量大、獎勵因素不足、與教學無關之行政宜由專人專任等。對薪資福利、工作本身、升遷考核、工作環境感到不滿意。

而顏英倫(民 92)探討台北市國民小學兼行政職教師工作滿意與組織承諾之研究，指出臺北市國小兼行政職教師整體工作滿意在六點量表中為中等以上程度(M=4.45)，在工作滿意各向度中，得分最高是「行政督導」，依序為「同事關係」、「工作本身」、「工作環境」，得分最低的是「待遇福利」。另外，也發現台北市國小兼行政教師工作滿意與組織承諾有正向密切關聯。同時，指出臺北市國民小學兼任行政工作教師無論是再工作滿意或組織承諾方面，會因不同的背景變項產生不同的差異情形。不同背景變項在工作滿足與組織承諾的差異情形各有不同，年齡較長、研究所學歷，行政年資較長、現任職務的兼行政職教師，對行政工作具有較高的滿意與承諾感，而不同性別、婚姻狀況、學校規模則對行政工作的滿意與承諾感無差異。

1. 就性別而言：男女不同性別在工作滿意與組織承諾上無顯著差異。
2. 就年齡而言：44~55 歲兼行政職教師工作滿意度於 26~35 歲兼行政職教師；36~45 歲與 44~55 歲兼行政職教師組織承諾高於 26~35 歲兼行政職教師。
3. 就婚姻狀況而言：不同婚姻狀況的兼行政職教師在工作滿意與組織承諾無顯著差異。
4. 就最高學歷而言：研究所(含四十學分班)的兼行政職教師在工作滿意與組織承諾高於師院、師大或教育系組兼行政職教師，也高於一般大學組兼行政職教師。
5. 就現任職務而言：不同職務的兼行政職教師在工作滿意與組織承諾有顯著差異，兼主任職教師的在工作滿意與組織承諾皆高於兼組長職教師。
6. 就行政年資而言：行政年資 10 年以上兼行政職教師滿意度比行政年資 3 年以下者高；行政年資 8 年以上兼行政職教師組織承諾優於行政年資 3 年以下者。
7. 就現職年資而言：現職年資在工作滿意整體層面上無顯著差異；現職年資在組織承諾整體層面上有顯著差異，10 以上現職兼行政職教師組織承諾較高。
8. 就學校規模而言：不同班級數學校在工作滿意與組織承諾整體層面無顯著

差異。

9. 就平均數而言：各不同背景變項之兼行政職教師，在工作滿意層面上，「行政督導」與「同事關係」達良好以上程度，「待遇福利」個背景變項均呈達尚可程度；在組織承諾層面上之「努力意願」均達良好以上程度，但在「組織認同」與「留職傾向」向度上，則分屬良好或尚可之承諾感。

另外，賴明利（民 91）以問卷調查及訪談法了解中部地區國小身心障礙資源班教師工作滿意度的現況。發現最不滿意的事項是有無法負擔的行政工作、事務繁雜。陳根深（民 92）以教訓輔三合一整合實驗方案為例，探討國民小學行政組織結構調整對學校效能影響，發現教師兼任行政工作負荷過重，有過半的教師沒有擔任行政工作的意願。

而 Guin（2004）研究都市小學教師離職長期的問題，認為教師的離職率的高低是學校健全與否的指標之一，同時，藉由學校工作氣氛和個案研究，發現較高的教師離職率，將使學校面臨嚴重的挑戰，包括難以規劃和實行的固定課程，並且不易保持教師們良好的伙伴關係。

此外，Richard（2001）以問卷調查研究教師的特質、學校的性質以及學校的狀況對教師離職的影響，指出學校績效不佳主要在於無適當的職員和具有品質教師，同時認為教師的離職主要是在於工作不滿意和找尋其它工作，根據資料發現較低的薪資、不良的行政支援、學生管教問題以及有限的校務決策權等等是造成教師離職偏高的主因。

由上述研究可知，基本上造成兼任行政教師工作不滿意，主要是因行政事務繁雜和工作負荷過重，以致對兼任行政工作意願不高；而比較不同的人口統計變項上對工作滿意（性別、年齡、年資、婚姻狀況、職務等）的結果與離職行為顯現雷同的結論。

（二）工作壓力與因應方式

林淑芬（民 90）以問卷調查方法，研究台灣省公私立高級職業學校兼任行政工作教師工作壓力與因應方式。發現高職兼任行政工作教師的工作壓力，以「心理衝突」的壓力最重，其次依序為「工作負荷」、「專業知能」、「人際關係」。在壓力因應方式方面，最常使用「問題解決」，其次依序為「尋求協助」、「情緒調適」、「延宕處理」。同時指出：

1. 在不同背景變項中，不同性別、學校性質、學校規模的高職兼任行政教師，對工作壓力感受均未達顯著差異。而不同的年齡、婚姻狀況、教育背景、兼任目前行政工作年資及職務，則達顯著差異。
2. 兼任目前行政工作年資 3 年（含）以下，整體工作壓力明顯較高，且達

顯著差異。

3. 擔任不同職務的兼任行政工作教師工作壓力達顯著差異，整體壓力以教務處組長最高（89.8），依序為總務主任（87.3）、教務主任（87.2）、學務處組長（85.9）、科主任（84.4）、圖書館主任（78.6）、輔導主任（77.7）、學務主任（76.1）、實習主任（75.8）、實習處組長（73.4）。
4. 不同的年齡、婚姻狀況、教育背景、學校規模、兼任目前行政工作年資及職務的兼任行政教師，在壓力因應的方式有顯著的不同。
5. 從開放性的問卷中發現，高職兼任行政工作教師最想擔任的職務為依序為「一般教師」、「輔導主任」、「圖書館主任」、「就業輔導組長」、「科主任」；最不想擔任的職務為「全部行政職務」、「教學組長」、「訓育組長」、「總務主任」。
6. 目前高職兼任行政教師辦理行政工作時最感困擾的問題是「行政部門分工不明確、協調困難」、「老師與學生不配合」、「工作繁雜」、「上司領導風格」、「經費不足」及「政令不明」。
7. 目前高職兼任行政教師辦理行政工作時最需提供的協助是「各處室及全體師生的配合」、「上級的支持及肯定」、「人力支援」、「參加相關研習，增進專業知能」、「經驗的指導與傳承」及「政令明確」等。

而在國中研究方面，吳錦隆（民 90）以台灣省 21 縣市、台北市、高雄市及金門馬祖等地區所有立案國中的現任訓導主任為調查之母群體，採分層隨機抽樣方式，平均每縣市各抽取約六成的國中數目，合計 450 所現任訓導主任為樣本，作為研究的調查對象。調查結果發現，第 1 年擔任訓導主任的有 69 位，佔 21.2%；第 2 年~第 3 年擔任訓導主任的有 108 位，佔 33.2%；第 4 年~第 5 年擔任訓導主任的有 44 位，佔 13.5%；第 6 年擔任訓導主任的有 104 位，佔 32%；顯示該年度有超過五分之一的訓導主任下任或更換職務。而不同性別、年齡、年資的國中訓導主任在工作壓力上達顯著差異。男性高於女性；年輕及年資淺者工作壓力大。有無就讀國中以下子女及學校規模、創校歷史不同的國中訓導主任在工作壓力上無顯著差異存在。

吳明順（民 91）探討中部八縣市國民中學主任工作壓力與因應方式的現況。發現國民中學主任壓力以「工作負荷」的壓力感受最高，其次依序為「人際關係」、「專業知能」、「決策參與」、「內在衝突」。而對壓力因應依序為「理性思考」、「問題解決」、「尋求支持」、「情緒調整」、「延宕處理」。

而在國小研究方面，周元璋（民 92）以問卷調查及訪談方式了解彰化縣國小兼任行政職務教師的工作壓力及因應方式的現況。發現兼任行政職務教師工作壓力感受屬於中等程度，大部分壓力來自於「教育改革」、「時間壓力」、「專

業知能」和「工作負荷」。兼任行政教師壓力來源最高為「上級指派的工作多」，其次是「工作項目及權責不分」。

謝承慶（民 90）以自編問卷對彰化縣 43 所公立國民小學的 757 為擔任行政工作教師進行問卷調查，主要目的在了解彰化縣公立國民小學擔任行政工作教師感受角色壓力的現況，並探討其相關因素。結果發現國民小學擔任行政工作教師感受角色壓力的五各層面中，以「角色衝突」最高，「動機與期望衝突」、「量的角色過度負荷」、「質的角色過度負荷」感受居次，「角色模糊」最低。角色壓力方面在「服務年資」、「擔任行政工作類別」、「學校規模」、「校長領導方式」、「控制信念」感受明顯不同；但「性別」、「學歷」、「婚姻」感受相同。5 年以下高於 11~20 年、21 年以上；會計人事高於主任、組長、其他工作；12 班以下高於 13~24 班、25~48 班、49 班以上；低關懷高倡導高於高關懷高倡導、高關懷低倡導，低關懷低倡導高於高關懷高倡導、高關懷低倡導；中控高於內控，外控高於內控。但男性與女性感受相同；研究所（含 40 學分班）、師範院校、師資學分班感受相同；未婚、已婚感受相同。

另外，詹寶完（民 92）則採質化的研究方式，以國小兼任註冊組長為對象的個案研究，探討兼任組長的教師的工作壓力來源、教師壓力因應的方式與影響壓力的主要因素。影響教師兼任組長工作壓力因素，可分為「個人因素」、「學校因素」及「環境因素」。

- 1.個人因素：包括有個人的人格特質、個性、成長背景、控制信念、教師生涯階段以及工作態度。
- 2.學校因素：包括有校長的領導、重視與關懷、其他教師的支持度以及學校人力組織調配。
- 3.環境因素：主要是家長的升學觀念、政治勢力的介入、以及社會鄉土意識的抬頭。

整理上述的研究可見，基本上造成兼任行政教師的工作壓力，最主要是因行政工作負荷過重和心理或角色衝突；而因應壓力的方式，則以問題解決、尋求協助及情緒調整為主。另外，不同背景變項（學校性質、學校規模）和人口統計變項（不同性別、年齡、婚姻狀況、年資、職務）因各研究設計及調查對象的不同而有所差異。不過，值得注意的是，兼任目前行政工作年資低的教師，整體工作壓力明顯較高，其異動頻率也高，且不同職務因業務性質不同，承受壓力和擔任的意願也不同。

綜合國內有關中小學教師兼任行政工作的相關研究，仍以量化的實證研究為主，依所設定的人口統計變項，以驗證其在工作滿意、工作壓力或因應方式...等是否有顯著差異的存在。雖然未直接探討兼任行政工作教師離職的問題，但

其所設定的研究問題，如：工作滿意、工作壓力、因應方式...等等，都是影響離職行為重要的前項變項或中介變項，其所獲得的研究結果，也有許多與離職行為有雷同的結論，但是，由於多採量化的研究方式，所以研究結果多僅是數字呈現，顯現不同人口統計是否有顯著差異的結果，並無法深層探討離職的實際的現況和形成的原因。

第三節 研究取向

一、質疑透視

透視前面離職行為和相關研究的討論中發現，國內進行離職行為的實證量化研究，基本上多依循兩個途徑：一個是驗證國外已有離職模式理論，修改或比對其在國內得適用性；另一個則是發展適合國情的離職模式理論（邱俊介，民 84），目前國內除少數研究外，絕大多都是採用第一個方式來從事研究，雖然此方式較為簡單易行，但有兩個因素有令人質疑之處（劉兆明，民 81）：

（一）所欲驗證的國外離職理論是否已建構完整

國外離職行為的研究，以科學實證的研究已略具系統系統，雖然各種不同的離職模式已建立，但其前項變因或中介變項是否建構完整，各項人口統計變項研究並未獲得一致的結果，仍有許多的問題有待進一步的探討研究，因此，就某一個理論或合併修改理論就逕行來做實證研究，恐有以偏概全的偏差。

（二）所欲驗證的理論是否適合國內本土的需要

以人為對象的研究不可脫離其所處得社會脈絡，個人的外顯行為表現包含了個人內在的需求、認知、價值觀等等的因素。而國外所發展的離職理論，有其社會文化的因素，國情的不同因有所考量。當然不同的社會脈絡或文化背景下，應該會有些共通性的因素存在，但是在引用上，更注意國內本土環境所獨有的因素。所驗證的理論是否適合國內本土的需要，必須要深思考量。

實際上離職行為的研究涉及影響的因素非常的複雜，劉兆明也認為完全簡化為實證量化的研究可能會產生一些盲點（邱俊介，民 84）：

（一）致力發展中小型理論模式，反而忽略核心概念的整合；

（二）過度重視變項的立即影響，忽略個體的發展及改變的歷程；

（三）過分重視控制及操作程序，有遠離人的及現象的危機。

因此，以量的研究結果對某些問題的解釋可能僅於表面，而無法令人信服；而且，量的研究報告中的統計數字，有將離職行為簡單化約為數字的虞慮（吳明清，民 80）；此外，在量化的統計上，多採用問卷調查方式，所獲得的統計資料，是由受測者自由心證下勾選，會有「垃圾進垃圾出」（garbage in and garbage out）的缺失；同時，除所測量的變項，無法完全涵蓋所有的變項外，而所測離職傾向並不同等於離職行為，變項間有相關並未必一定是有因果關係；以及加

上各行業間的差異等等問題存在，令人不得不對完全以實證量化方式，對離職行為所做的研究產生一些質疑。

由於上述因素的考量，有些離職的研究另闢途徑，採用質性的研究方式。認為以人為主體的行為表示，必須有行動的意涵，才有研究的價值。而行動乃是行為加上意義的組合。而此處意義係指行動者心中的理由、目標、想法，並以之引導形成特定的行為。所以行為僅是表象，行動才是研究者的關注焦點（秦夢群與黃貞裕，民 90）。面對複雜的離職行為，研究者所關心的應該是外顯行為背後所代表的意涵。

然而，面對多面向的離職行為，揚棄實證量化的研究，採用不同的質性研究典範，是否就能完全透視離職行為？雖然量的實證研究可能會被批評「數據填充」，但是質的理解詮釋，也有可能被譏為「本質直觀」的虞慮（陳向明，民 91）。

二、反思展延

從前面離職行為的文獻探討中，對採用量或質的研究方法的質疑透視後，究竟應該要採質性研究或量化研究的典範，抑或兩者並不扞格可並行不悖，應該是要加以反思展延。

基本上，社會科學對問題的探究與自然科學對事物的研究各有其不同的邏輯與方法（吳明清，民 80），有關自然科學（量的研究）和社會科學（質的研究）的內涵，各學者專家的看法，如表 2-10 所示。

表 2-10 自然科學（量的研究）和社會科學（質的研究）的內涵

| 提出者 | 自然科學（量的研究） | 社會科學（質的研究） |
|-----------------|---|--|
| 陳伯章 (民 79) | 以標準化的工具和實證的程序來進行研究，對資料的收集、整理和解釋，經常使用統計方式來處理研究所得資料，目的在描述、說明、預測或控制現象。 | 在自然的情境中，研究者經長時間有系統地且深入地觀察所要研究的對象，從中了解和詮釋此現象的意義。 |
| 吳明清 (民 80) | 重在客觀律則與因果關係的「解釋」(to explain)。 | 重在主觀意義與豐富內含的「解說」或「闡釋」(to interpret)。 |
| 李美華等 譯(民 87) | 量的研究比較容易達到律則的解釋。 | 質性研究比較傾向與表意的解釋模式結合。 |
| 陳向明 (民 91) | 從特定假設出發將社會現象數量化，計算出相關變量之間的關係，由此得出「科學的」、「客觀的」研究結果。 | 強調研究者深入到社會現象之中，通過親身體驗瞭解研究對象的思維方式，在收集原始資料的基礎之上建立「情境化的」、「主體間性」的意義解釋。 |
| 溫明麗 (民 92) | 自然科學現象的解釋建立在假設與演繹方法上；實證科學以微觀的結構「解釋」鉅觀的事物。 | 社會科學的理解則建立在表達者與表達事件的詮釋上；精神科學則透過語言「理解」意識到的事物。 |

簡單而言，質的研究和量的研究的差別，主要在於是否經由統計程序或其他量化過程而產生研究結果的方法（徐宗國譯，民 86）。除此之外，我們可以從兩者的基本的假定、研究的目的、研究的方法和研究者角色，如表 2-11，說明其間的差異。

表 2-11 量的和質的基本的假定、研究的目的、方法和研究者角色比較

| 向 度 | 量的研究 | 質的研究 |
|-------|---|---|
| 基本的假定 | 相信具有客觀的社會事實 (social facts)，不因研究者的主觀認知或意義了解而改變其樣態和面貌。 | 一切社會現象的存在，都來自社會中個體或集體對社會情境的界定，是主觀的認知，而非客觀的存在。 |
| 研究的目的 | 要從行動者 (actors) 的立場，以行動者的生活體驗和了解，闡釋社會現象的性質與意義。旨在「了解」(understanding) 與闡說 (interpretation) | 強調揭露或發現既存的社會事實，進而分析其中因素之間的關聯，並解釋社會事實改變的原因，藉以確定社會現象中的因果關係。旨在「描述」(description) 與「解釋」(explanation)。 |
| 研究的方法 | 採取量的分析，假定社會事實量化的可能性與必要性，量化分析是最客觀、最精確的描述與解釋。 | 要有效了解並闡釋社會現象，就必須參與或投入研究對象的生活中，觀察其行為與語言，了解其中的深層意義，始能真正掌握社會現象的主觀性。 |
| 研究者角色 | 研究者與研究對象之間的關係是「主—客」(subject-object) 的形式，研究者是一個旁觀者，局外人的角色，站在研究對象之上的層次來了解研究對象，以避免偏差和錯誤。 | 研究者與研究對象之間的主客關係並不明確，甚或曖昧，大概是一種「主—主」(subject-subject) 的形式，研究者必須融入研究情境中，既要觀察，也要行動，既是局外人 (outsider)，也是圈內人 (insider)。 |

資料來源：教育研究：基本觀念與分法分析（頁 75），吳明清，民 80，臺北：五南。

綜合上表可知，自然科學（量的研究）偏重對於假設的驗證，以尋求建立科學的客觀性，目的在於「描述」(description) 與「解釋」(explanation)；社會科學（質的研究）則強調全面的理解，在增進理解的信度和校度，目的在於「了解」(understanding) 與闡說 (interpretation)（溫明麗，民 92；吳明清，民 80）。

造成上述的差異主要是由於不同的研究典範間，對於知識的假設上所存在的差異性，也是基於對事物實體看法角度的不同所致（邱俊介，民 84）。Lincoln & Guba(1985)曾比較了實證典範（自然科學）和自然典範（社會科學）在五個基

本公設(Axiom)上的不同，可整理如表 2-12。

表 2-12 實證典範（自然科學）和自然典範（社會科學）在五個基本公設

| 公 設 | 實證典範 | 自然典範 | 備 註 |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| 在 實 體 (Reality) 的本質上 | 實體是單一的，明確且可以被分割。 | 實體是多元的，是被建構出來的，而且是整體的。 | |
| 在研究者與研究上 | 研究者和研究對象是可自獨立分開的 | 研究者和研究對象間的關係是互動的而且是無法分離的。 | 知者(Knower)被知者(Know) |
| 在 概 化 (Generalization) 上 | 假設獨立於時間和脈絡的概化是可能的。 | 自然典範則認為唯具備時間性和脈絡性的假說才是可能的。 | 通則化的陳述 特則化的陳述 |
| 在 因 果 聯 絡 (Causal Linkages) 上 | 有一些確實的原因在時間上是先於或同時於結果的發生。 | 所有的事物都處在彼此同時形成的狀態，因此要將原因和結果區分是不可能的。 | |
| 在價值(Values)的角色上自然 | 問題的探究是價值中立的。 | 問題的探究是一定含有價值聯結的。 | |

資料來源：離職行為的成因與歷程的探討（頁 37），邱俊介（民 84），私立輔仁大學應用心理研究所碩士論文，臺北縣。

兩種不同典範的研究方法，如圖 2-10 所示，但是，是否量的研究只需要解釋，而不必考慮對其他因素的理解呢？或者是質的研究只需透過理解詮釋，而不必理會實證的數據呢？量的研究真是「數據濫充」？或者質的研究只是「本質直觀」？

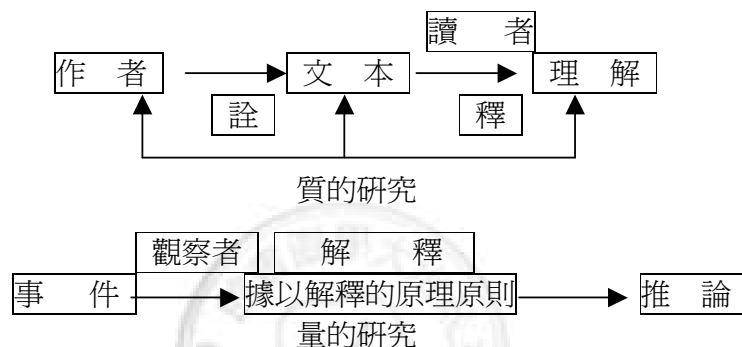


圖 2-10 量的和質的研究的典範

資料來源：“詮釋典範與教育研究” 溫明麗，民 92，載於台灣師範大學教育研究中心主編：教育研究方法論學術研討會手冊，91 頁。

三、解構轉化

由以上量的研究和質的研究典範討論，洪仁進（民 80）認為兩者雖然各有其功能，但是也各有其限制。由於兩者都只是科學的部分，因此無論是過分強調量的研究之貢獻，或者是過度強調質的研究的價值，都將會造成「知識之學」的割裂破碎，進而導致不能了解問題的真相，而無法針對問題提出合理解決問題的方法。

楊深坑（民 92）引述 Paulston（1992）在「世界比較教育會議」發表「比較教育係知識領域：理論景象之繪圖」一文指出：

廿世紀六十年代以降的社會科學研究，具體而言比較教育研究主要可分：一、正統時期（*period of orthodoxy*）即1950—1960年以實證主義及結構功能論為主要的教育與社會研究，試圖建立通則，以進行教育發展之預測；二、異見時期（*period of heterodoxy*）即1970—1980年代以降開始出現不同典範的論爭，特別是詮釋學和批判理論強烈挑戰主流的實證主義研究；三、異質時期（*period of orthodoxy*），1990年以降初縣各種各類互相競爭，卻是互補容忍差異、欣賞多元的不同知識社群。（引自楊深坑，民92，第7頁）

此外，Evers（1999）從再現主義和反再現主義之對比分析，也有類似的分期，其分期如圖 2-11 所示（楊深坑，民 92）。

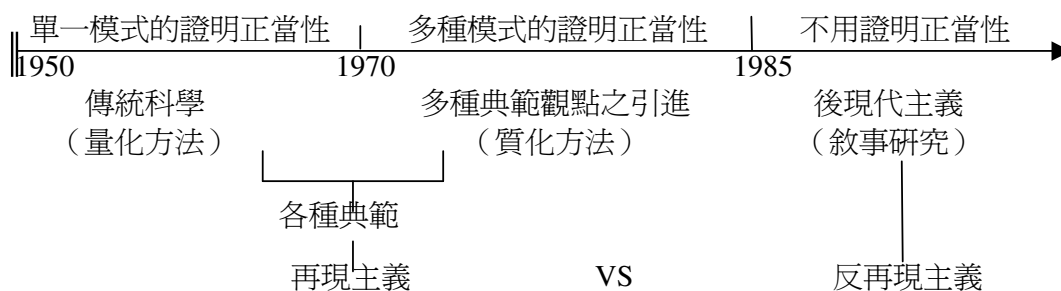


圖 2-11 各研究典範時期

資料來源：“科學哲學的新發展及教育與社會科學研究之展望”，楊深坑，民 92，簡茂發（主持人），**教育研究方法論學術研討會**，國立臺灣師範大學。

Schwartz & Ogilvy 也指出各學科領域的發展有朝某一典範在轉移的趨勢（邱俊介，民 84），而在知識的信念也有著七個方向上的改變，如表 2-13。而從典範轉移的趨勢和知識信念的改變，陳向明（民 91）認為質的研究和量的研究典範，與其說相互對立的兩種方法，不如說是一種具有連續性的統一體，兩者互相之間有很多相輔相成之處，其連續性應該多於互斥性，兩者之間已逐漸轉

為彼此間的合作與整合。事實上，我們可以了解到不同方法論或研究典範，雖然存在不可共量的部分，但是彼此間又具互補性，所以，保持方法的多元性，將會幫助研究者更逼近真相，若能加以整合，將使研究結果更具有周延性（秦夢群與黃貞裕，民 90）。

表 2-13 知識的典範和信念轉移的趨勢

| 轉移趨勢 | 說明 |
|-------------|---|
| 由簡單實體到複雜實體 | 我們無法將研究對象從與它互動的環境中抽離出來。 |
| 由階層式到多環式 | 自然界若有次序在也會藉其所組成元素間的彼此互動而快速地變動著，次序是並肩相等的存在而沒有階層的關係。 |
| 由機械觀到整體觀 | 過去盛行的比喻是牛頓式的機械觀，但若考慮到人的複雜性和異質性時，那麼整體觀的比喻則較為切適。 |
| 由決定性到非決定性 | 原始的狀態是不可預測且充滿模糊性的。 |
| 由線性因果到互為因果 | 因果的界線不再那麼截然劃分，很難判定何者為因何者為果。 |
| 由藍圖組合觀到形態學觀 | 從認為現象的生成是依著一定的藍圖一步步的組合，進入到認為世界的生成並不是那麼一致性的變動著，而是在一混沌的開放系統中由多樣且複雜的因素間彼此互為因果的在影響著。 |
| 由客觀到觀點式 | 整個事實的完整圖像必須依賴多元的各種觀點組合起來方能貼近，而在採用此觀點的同時，我們應該徹底的投身在當時我們所要探究的那個情境的脈絡裡，從而找出我們這個方法所能發現到的那真實(Truth)的部份，而許多人用不同的方法來探討同一現象而各得部份真實後，我們便能擺脫個人方法上的偏見，進而拼出一個完整的圖像。 |

資料來源：離職行為的成因與歷程的探討（頁 38），邱俊介（民 84），私立輔仁大學應用心理研究所碩士論文，臺北縣。

楊深坑（民 77）指出教育研究是屬於整合的科學，且基於知識的多元層面，方法論上應採取多元論，不同典範的後設理論觀點，均可視為現象之「期待視野」或者詮釋學上的先前理解，唯能自覺其本身的極限，而與其他方法論的論點，作深入的溝通與對話，才能使研究真正把握到真實現象。因此，將各種方法論對於真實現象的觀照，不過是各種可能理解的途徑之一。因而方法上的爭

論，表面上是對立衝突，然而就知識的深層結構而言，卻是對不同層面知不同理解，構成對整體理解不可或缺的部分。顧明遠和薛理銀也強調方法論具有排他性，而方法卻具有互補性，雖不認為典範與方法無關，也不認為典範可以決定方法（陳向明，民 91）。

同時，任何問題或現象是無法先「解剖」成各個獨立單位，再各個重新組合成原狀。尤其人是一個完整的生命體，必須兼採分析、理解和詮釋的途徑，才能夠獲得正確的結果（洪仁進，民 80）。也就是說，研究的問題可藉由質的和量的方式彼此的反省批判，再經由統計分析和理解詮釋互相的校正檢驗，如圖 2-12 所示，以獲得較正確且不偏頗的研究結論。

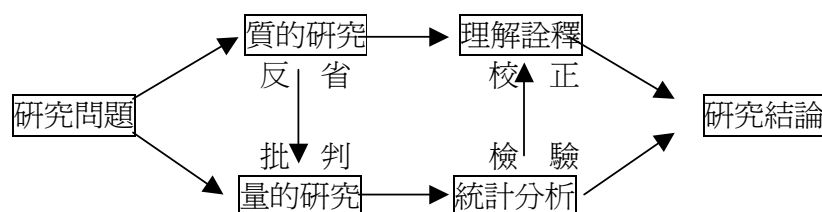


圖 2-12 量質研究的反省校正

資料來源：“教育研究的基本概念與背景”（頁 21），洪仁進，民 80，載於黃光雄與簡茂發主編，**教育研究法**。

此外，楊深坑（民 77）認為所謂的互補並不是僅單層面上的加減而已，而誤以為互補是不同觀點的總和，就能夠對現象的完整認識。事實上互補的概念應該是建立在知識的多層面結構，因為每一種知識均止於展現了多層面對象中的一個向度，因而會有其本身的限制。所強調的是每一種認知方式都具有合法性，任何的研究方法只要符合的需求，均有其適用性，不必追求知識的普遍有效性規範（楊深坑，民 88）。同時，重要的問題不是基於不同典範的方法是不是可以同時使用於同一項研究，而是在於研究者是否在方法上的選擇和使用非常清楚，並且在研究結果中詳實說明，研究方法選擇原則和使用方法（陳向明，民 91）。

因此，不論是質性或是量化的研究方法都有其功能和限制，究竟採取何種方式最適合，應該要依研究情境和主題來決定（李美華等譯，民 87）。有時可能採用量化測量工具是必要的，有時可能運用質性資料的收集和分析才是更為適當的（吳芝儀與廖梅花譯，民 90）。要避免「為方法而方法」的傾向，因為研究方法本身並不存在「對」與「不對」、「好」與「不好」之分，只有與研究的問題以及研究過程中，其他因素相聯繫時才可能衡量其是否「適宜」。（陳向明，民 91）。因此，應該要依據質性和量化方法的交互運用來思考，非僅於彼此互補或相輔相成的方式。也就是說質性研究應該能夠引導出量化研究，而量化研究也應可以回饋給質性研究（吳芝儀與廖梅花譯，民 90）。所以，研究方法上可以

既採調查統計的量化研究，也可以深入當事人觀點的質性研究。不同的研究方法可以彼此相容而同時使用，多種研究方法的併用，可以幫助研究者從不同角度看待事物的面貌和性質，更接近到事物的全貌（陳向明，民 91）。

總之，不同的研究取向或典範，各有其不同的立論基礎，其本身並無所謂對或錯的問題存在，研究者應採取開放的態度，依照研究的主題和情境採用最適宜的方法，甚至於跳脫方法上的侷限，而能基於事物的多層面結構，審慎融通併用不同的研究方法，以從不同的角度和視野，來還原和理解事物的整全面貌和真相，以更逼近所謂的真理。所以本研究兼採質量並重的方法，探索和重建兼任行政工作教師離職的實際現況與形成原因，以理解國立高中職學校兼任主任行政工作教師的離職全貌和真相。

