

國立台東大學教育行政研究所
碩士論文

指導教授：王明泉 先生

檔案管理人員工作現況、自我效能
與相關問題之研究—以臺東縣為例

研究生：邱碧雲 撰

中華民國九十六年六月

國立台東大學教育行政研究所
碩士論文

檔案管理人員工作現況、自我效能
與相關問題之研究—以臺東縣為例



研 究 生： 邱碧雲 撰
指導教授： 王明泉 先生
中 華 民 國 九 十 六 年 六 月

國立台東大學
學位論文考試委員審定書

系所別：教育學系(所) 教育行政碩士專班

本班 邱碧雲 君

所提之論文 檔案管理人員工作現況、自我效能與相關問題之研究
—以台東縣為例

業經本委員會通過合於

☒ 碩士學位論文 條件
☐ 博士學位論文

論文學位考試委員會：

唐榮昌

(學位考試委員會主席)

魏俊華

王明東

(指導教授)

論文學位考試日期：96年6月15日

國立台東大學

附註：1.一式二份經學位考試委員會簽後，送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。

2.本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立台東大學 教育行政研究所 系(所)

九十五 學年度第 二 學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：檔案管理人員工作現況、自我效能與相關問題之研究—以臺東縣為例

本人具有著作財產權之論文全文資料，授予下列單位：

同意	不同意	單 位
☒	☐	國家圖書館
☒	☐	本人畢業學校圖書館

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或上載網站，藉由網路傳輸，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。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請文號為：_____，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
☐	☐	☐	☐

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未鉤選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：王明東 (親筆簽名)

研究生簽名：邱若愚 (親筆正楷)

學 號：1793017 (務必填寫)

日 期：中華民國 96 年 7 月 16 日

1. 本授權書 (得自 <http://www.lib.nttu.edu.tw/theses/> 下載) 請以黑筆撰寫並影印裝訂於書名頁之次頁。

2. 依據 91 學年度第一學期一次教務會議決議：「研究生畢業論文」至少需授權學校圖書館數位化，並至遲於三年後上載網路供各界使用及校內瀏覽。」

授權書版本: 2003/06/09

謝 誌

托斯卡尼有句諺語：「即使你經常迫不及待地去拉扯橄欖樹的果實，它們也不會比較早熟。」，所以就在慢慢醞釀，趕不及的心情之下，接受了它的酸甜苦辣。酸甜苦辣之後，就是現在這個此刻及心情卻已在心中想像無次數，因為在這篇的研究報告的背後除了酸甜苦辣之外，還有許多的故事，也擔心這一天不知能順利的到來。然而，終於可以寫謝誌了，惟在寫的過程中心是滿的，文字卻是不足的。

首先我要感謝指導老師王明泉教授的勇氣，收了沒上過他課的學生，且在一年級時就開始纏著他，求他收留我，也因為他的影響與協助讓我又找回對學術與教育的熱忱，才能完成不可能的任務。另魏俊華教授、唐昌榮教授等兩位口試委員之悉心批閱斧正，並於論文口試時提供諸多的寶貴意見與指導，亦感受到教授們的認真，讓這份研究報告更臻完整，在此謹致上最誠摯的謝意與敬意。

其次，更重要的就是在修業期間，因工作忙碌，原本想放棄修業之際，因進修部主任梁忠銘教授適時的鼓勵及教示，才使我重新的找回這個動力，還有相互抵勵的同學秋霞、明政、蓮英、惠玲，從提計劃至完成論文期間的鼓勵，在此亦一併致上十二萬分的謝意。

最後感謝的是我的家人，也謝謝媽媽鼓勵我勇敢的去走自己的路，因此，謹將本文獻給我最敬愛的家人、朋友及伙伴們。

檔案管理人員工作現況、自我效能與相關問題之研究－以臺東縣為例

作者：邱碧雲

國立台東大學 教育行政研究所

摘 要

本研究為實證研究，主要研究目的在了解台東縣檔案管理人員的目前的工作現況在自我效能上與相關問題之探討，則以台東縣機關（構）、學校檔案管理人員為主要的受試樣本，並以問卷調查方式進行施測，共發放 235 份問卷，共計回收 188 份問卷，所占發放問卷數百分之 80，回收之有效問卷調查數為 183 份，使用的統計方法為以 SPSS FOR Windows 10.0 套裝軟體進行統計分析，在自我效能、工作滿足、內外控人格、工作特性問卷均採李克特（Likert Scale）5 點量表及以描述統計、皮爾森積差相關分析、獨立樣本 t 考驗進行回收問卷分析。

本研究之結論如下：

- 一、台東縣檔案管理人員在教育程度、年資及性別與中央機關檔案管理人員相同、年齡則較為年青化。
- 二、台東縣檔案管理人員工作滿足度，普遍感到中度滿足，其中以「對目前工作的穩定性」工作滿意最高。

- 三、台東縣檔案管理人員工作特性與自我效能的關係，普遍感到中度滿足，其中以「所接觸的人，認為我的工作責任重大」工作滿意較高。
- 四、台東縣檔案管理人員屬於內控人格特質者，在調適自我能力及工作成就的動機信念較強。
- 五、台東縣各級行政機關（學校）任職檔案管理人員工作滿足與自我效能的關係，普遍感到中度滿足。

最後，本研究依據研究結論，分別對檔案管理人員、檔案管理機關主管及檔案管理局提出相關建議，冀能提出台東縣各級機關（學校）檔案管理人員之自我效能，並作為未來研究之參考。



關鍵字：檔案管理人員、自我效能、工作滿足感、內控人格傾向

The Research of Current Working Situation 、 Self-effectiveness and Related Issues for a File Administrator: Take Taitung Country as an Example

Author: chiou Bi Yun

State-run university of Taitung Educate the administrative research
institute



Abstract

This study is an experimental research for the File Administration of the government and education department in the Taitung Country. The purpose of this research is to understand the current working situation, self-effectiveness and related issues. The test sample number of the questionnaire is 235, and the return number of answer is 188. The return rate is 80%. The number of the effective questionnaire investigation is 183. The self-effective, job satisfactory, internal and external control personality and job characteristics are adopted by Likert Scale's 5 point measure form running with the tool, SPSS for Windows 10.0 for describing statistics analysis, Pierson's differential relative analysis and return questionnaire analysis of the t test

for independent sample.

The conclusion are as follows :

- 一、The education, working years, sex of the file administrator in Taitung Country are the younger than them in the central government organization 。
- 二、The job satisfactory of the file administrator in Taitung Country, generally speaking, is on the middle level and the best satisfactory is on the attribute of the current working situation 。
- 三、The satisfactory of the relationship between the job characteristics and self-effectiveness about the file administrator, in Taitung Country is on the middle level and the best satisfactory is on the person contacting and the strong job responsibility 。
- 四、The internal characteristics of the file administrator in Taitung Country, especially for the motivation of the self-adaptive capability and job achievement feeling, is strong 。
- 五、The satisfactory of the current working situation and self-effectiveness for a file administrator in Taitung Country is on the middle level 。

Finally, the conclusion of this research proposes the related suggestions to the file administrator, the file management organization and the file management bureau for the research reference on the self-effectiveness of the file administrator of the educational organization in Taitung Country.

**Keyword: File Administrator 、 Self-effectiveness 、 Job Satisfactory 、
Internal Personality Tendency**

目 錄

第一章 緒論

第一節 研究問題背景與動機-----	1
第二節 研究目的、待答問題與研究假設-----	5
第三節 名詞釋義-----	7
第四節 研究範圍與限制-----	9

第二章 文獻探討

第一節 自我效能的理論-----	10
第二節 內外控人格與自我效能關係之探討-----	16
第三節 工作滿足與自我效能關係之探討-----	21
第四節 工作特性與自我效能關係之探討-----	36

第三章 研究設計

第一節 研究架構與變項-----	40
第二節 研究對象-----	42
第三節 研究工具-----	46
第四節 研究流程-----	51
第五節 資料處理與分析-----	54

第四章 研究結果與分析

第一節 研究樣本之基本資料-----	55
第二節 相關分析-----	57
第三節 獨立樣本 t 考驗分析-----	59
第四節 假設驗證-----	61
第五節 工作現況調查之分析-----	63

第五章 研究結論與建議

第一節 研究發現-----	90
第二節 建議-----	97



參 考 文 獻

中文部分-----105

英文部分-----110

附 錄

附錄一 檔案管理人員工作現況、自我效能與相關問題之研究調查
問卷（初稿）

附錄二 檔案管理人員工作現況、自我效能與相關問題之研究調查
問卷（預試）

附錄三 檔案管理人員工作現況、自我效能與相關問題之研究調查
問卷（正式）

附錄四 世新大學行政管理學系 研究生曾淑芬 同意書

表 次

表3-2-1 發放問卷名冊暨回收狀況一覽表-----	41
表3-2-2 問卷寄發與回收情形摘要-----	44
表3-4-1 專家學者效度名單-----	53
表4-1-1 有效樣本資料統計表-----	55
表4-2-1 各變項相關矩陣表-----	58
表4-3-1 台東縣各級行政機關(學校)檔案管理人5只自我效能高低分組之獨立樣本t 考驗-----	60
表4-4-1 我對現在的工作感到相當滿足統計表-----	63
表4-4-2 每一天我都覺得工作似乎永無止境統計表-----	64
表4-4-3 我在工作中找到真正的樂趣統計表-----	64
表4-4-4 大部份的時間，我熱衷於我的工作統計表-----	65
表4-4-5 我對於自己的工作感到不愉快統計表-----	65
表4-4-6 對於工作忙碌程度，我感到滿意統計表-----	66
表4-4-7 我對工作讓我單獨表現的機會感到滿意統計表-----	66
表4-4-8 我的工作使同仁或朋友對我「刮目相看」的程度，我感到滿意統計表--	67
表4-4-9 對於上司對待下屬的方式，我感到滿意統計表-----	68
表4-4-10 對於上司做決定的能力，我感到滿意統計表-----	68
表4-4-11 工作上，我對能把任務完成而不必做些有愧良心的事感到滿意統計----	69
表4-4-12 我對於目前的工作穩定性感到滿意統計表-----	69
表4-4-13 我對工作中能為別人做事的機會感到滿意統計表-----	70
表4-4-14 在工作上能告訴別人應該做什麼事的機會感到滿意統計表-----	70
表4-4-15 工作中能依自己能力做事的機會感到滿意統計表-----	71
表4-4-16 我對檔案主管機關執行政策的方法感到滿意統計表-----	71

表4-4-17 我對工作上的報酬（薪資及福利）感到滿意統計表-----	72
表4-4-18 我對工作所提供的升遷機會感到滿意統計表-----	72
表4-4-19 對於工作中能自由運用自己的判斷，我感到滿意統計表-----	73
表4-4-20 我對目前的工作環境（辦公環境、空調、照明…等）感到滿意統計表-----	73
表4-4-21 同仁間彼此相處的方式令我感到滿意統計表-----	74
表4-4-22 做好工作後所得到的讚許令我感到滿意統計表-----	74
表4-4-23 工作中所得到的成就感令我感到滿意統計表-----	75
表4-4-24 我的工作需要運用許多複雜及高水準的技能統計表-----	75
表4-4-25 我的工作有許多不同的工作項目統計表-----	76
表4-4-27 我有許多機會知道自己的工作績效統計表-----	77
表4-4-28 我的工作反覆做些簡單的工作統計表-----	78
表4-4-29 我認為我的工作具有挑戰性統計表-----	78
表4-4-30 為完成我的工作，我必需具備許多工作技巧及不同的知識統計表-----	79
表4-4-31 我的工作結果的好壞會影響到所屬機關內的人統計表-----	79
表4-4-32 我的工作結果的好壞會影響到所屬機關外的人統計表-----	80
表4-4-33 工作上，我常有機會運用個人的創造力與判斷力統計表-----	80
表4-4-34 我的工作的過程，能清楚預見工作的結果統計表-----	81
表4-4-35 我的工作是屬於整體性的統計表-----	82
表4-4-36 我的工作可以一個人獨立完成，不必與別人討論商酌統計表-----	82
表4-4-37 在工作上，我擁有相當多獨立思考與行動的機會統計表-----	83
表4-4-38 我所接觸的人，認為我的工作責任重大統計表-----	83
表4-4-39 整體而言，我在工作的過程中的自主性相當高統計表-----	84
表4-4-40 我的工作會立即受到長官的審核或監督統計表-----	84
表4-4-41 我經常能知道長官對我工作表現的看法統計表-----	85
表4-4-42 我的同事經常會提供我許多工作上的建議及評價統計表-----	85

表4-4-43 我的工作需要和同事密切合作統計表-----	86
表4-4-44 工作上，我常需要與不同機關的人員密切合作以完成任務統計表-----	87
表4-4-45 我的工作不具有重要性-----	87
表 5-2-1 研究結論彙整表-----	95
表 5-3-1 檔案管理國際委員會專業倫理守則內容-----	100



圖 次

圖 2-1-1 為解釋自我效能與結果預期的區分-----	15
圖 2-3-1 人類需求的層級-----	25
圖 2-3-2 Maslow 和 Alderfer 需求理論比較-----	27
圖 2-3-3 傳統與Herzberg理論對於滿足與不滿足兩者關係的不同看法-----	28
圖 2-3-4 公平理論模式-----	30
圖 2-3-5 工作滿意的系統圖-----	34
圖 3-1-1 研究架構-----	40
圖 3-4-1 研究流程圖-----	51



第一章 緒 論

第一章本章主要分為四節，分別說明研究動機與背景、研究的目的與問題、名詞解釋、研究範圍與方法，以俾為本研究後續之依據。

第一節 研究問題背景與動機

「檔」字的原意是器物上的橫木或邊框；而「案」字是指用以憑靠或進食的小桌。「檔案」這二個字在我國首見於清代，康熙 19 年（西元 1680 年），〈起居注〉中記載，康熙帝在批閱秋審眾犯冊時問：「馬哈喇之父與叔皆沒于陣，本人亦有功牌，其罪如何？」大學士奏曰：「部中無檔案，故控告時部議不准。」，可知，檔案存在的歷史相當久遠。而現代人的概念，所謂檔案指完成公文處理手續，歸由檔案管理單位整理典藏，供查調應用之文件，是政府機關人員依法行使公務，所產生的各項紀錄。

二十一世紀是一個重視知識與資訊之時代，政府施政不僅要建立在堅實之資訊基礎下，同時也要確保人民「知的權利」，弭除「民之所惑」，而國家檔案之建制與管理正是其中重要之一環。經由檔案之保存與應用，一方面可以作為政令推展之稽憑，提升施政之效能，另一方面可使民眾了解政府之各項作為，成為政府與民眾之間公開、互信之橋樑，不惟開誠布公，更可鑑往知來，對於國家發展之永續性與穩定性而言，深具意義。所以檔案是保存歷史真實紀錄之第一手的資料，在政府機關除了是寶貴的智慧財產權，在行政管理上是不可或缺的一環。此外，不但是社會的資產，亦是學術研究所依賴的主要來源。

環顧世界先進國家，莫不建立檔案制度，以忠實呈現歷史真相，留存國家社會印記，進而保障民眾權益。為達此一目標，檔案管理法制之建構，更是不可或

缺之基礎工程。反觀之，我國檔案管理之法制與組織建構，比之其他先進國家，略顯落後。早期政府各部門雖存有檔案管理上的實務，惟其法治化與制度化則遲至 1990 年代才開始。78 年，先由國史館草擬完成「中華民國檔案法」草擬案，送請行政院研議，經交由行政院研究發展考核委員會組成專案小組邀集相關機關審議，除將名稱易為「檔案法」外，並將其適用範圍擴及於地方機關，報經行政院審議通過，於 81 年 5 月函請立法院審議，經過近 3 年之審查，於 88 年 11 月 31 日完成三讀，並於同年 12 月 15 日由 總統公布「檔案法」，開啓我國檔案管理的歷史新頁，使政府組織中的知識能夠有效的創造、流通與加值，進而發展出符合民意需求的施政，以提昇政府的效能。

檔案管理局自成立以來，以全面性、宏觀的角度思考及規劃檔案管理制度，並運用資訊科技，使檔案管理工作，由傳統人工整理方式，走向以立案編目為核心，建立檔案目錄資料庫，提供全國檔案資訊單一查詢窗口，以符合知識經濟時代的脈動，促使檔案成為創造、貯存、發展、傳播、擴散知識的重要資源，進而達到檔案資源分享與交流。

檔案法施行前，各機關對檔案工作是「一人一把號，各吹各的調」的各自為政，沒有法的規範及統一標準作業模式可供參考、依據，則依據行政院訂頒之檔案管理手冊及各機關自行訂定之行政規則等作業規範辦理，因其不具強制性，各機關的特性又不盡相同，加上業務傳承的關係，以及人力、經費等限制因素，使機關檔案管理工作呈現多元發展的局面，幾乎每個機關都有一套檔案管理制度，各機關的做法並不完全一致自行規範辦理。直自我國檔案法施行之後，檔案的價值已逐漸被各界關心及重視，惟擔任第一先鋒部隊、開疆闢土的檔案管理人員的辛勞是否有受到同等價值的對待及所關心與肯定？因由於過往及刻板印象檔案業務屬於下游業務，在人員方面，檔案室工作之人員，是為機關原單位不適任、能力不好、即將等待退休老人、電腦不懂、抑或由工友兼辦等人員擔任之。此業務是一個沒人力沒經費、不重視的業務，甚至為檔案是一個隱密的單位，其位置不是在地下室就是在機關最邊邊的一個角落，要不就在單位主管辦公室旁邊以示

安全。研究者任職 18 年的公職，曾服務地方、中央、學校等多機關（構），曾於 1999 年擔任檔案室主管，惟當時檔案法尚未施行，檔案承辦人爲工友兼司機，若首長派車時，檔案室借調業務就必須請業務部代理人代爲辦理，所以檔案管理人員以往是一直處於資源貧瘠、不被重視的行政業務的部門。

不過，當今需要我們去思索的是，除了要提升我國檔案管理人員的核心價值之外，更加去思考是，如何使檔案管理在一方面肩負過去歷史檔案逐一清理、保存、建置目錄等作業，另一方面又必須配合檔案法所規範制度所推動重大變革之際之種種而來業務的執行的負擔。另檔案管理人員從以前被定義爲「呆板、被動、勞力之工作者」突然必須轉換爲專業管理人員，在心理上的衝擊，情緒的管理、面對問題挫折的抗壓力及調適力，更是爲重要。各機關（構）在制度上的推展各有良窳，當檔案管理人員在面對業務上的推展時，與同儕相處、業務上的衝突、主管的支持（關懷）、專業技能所遇到的窘境時，如何的自我調整情緒，並以健康且樂觀的情緒去處理及面對，型塑彈性的人格特質、加強成就動機，並且厚植自己在不同的情境上行爲的因應能力，其目的是巨觀角度爲促進我國檔案管理業務整體上的發展、另從微觀的角度在激勵檔案管理人員在業務職掌上的成就。

人們面對任務或困難的時候，總會對這些任務和自己的能力作一些判斷：“我是否勝任這些工作？”“以我的能力，能應付眼前的困難嗎？”心理學家把人們對自己能否完成某項特定任務或應付某種情景的自我判斷，稱爲“自我效能感”。如此，檔案是記載著政府的各項活動紀錄，是國家的重要文化資產，國際檔案理事會主席瓦洛在第十三屆檔案保護學術研討會上指出：我們爲什麼要獻身檔案保護事業呢？因爲沒有檔案保護及管理，歷史就無法回顧，社會文明發展將無法持續，公民的權益就無法得到有利的證明。又指出，檔案工作者是歷史的守護神，我們的工作既是保護我們的歷史，也影響著我們的將來。這是一段極爲撼動人心的言論，更讓檔案管理人員兼負著歷史的守護神者的神聖使命，更是知識管理成敗的重要關鍵，深怕自己的一點疏忽，成爲歷史的罪人。因爲背負著歷史的守護神，致使檔案管理人員在業務上的抬頭及重要性，惟檔案管理人員是否爲

機關（構）所重視，並肯定其能力及貢獻。

總言之，處在二十一世紀的知識管理時代，檔案管理人員除了對外必須讓民眾有「知」的權利之外，對內要滿足同仁檢調相關檔案。檔案人員從檔案點收、分類編號、編目、保管、檢調、儲存、銷毀、庫房設施、檔案應用等等規定，在這樣的環境中，個人如何藉助「自我效能」的傳遞及運用，以提升檔案管理人員內在的認知及外在專業技能的能力，在面對我國檔案管理與改革中順利完成使命感及延續前人種樹的延發性。故此研究以台東縣(中央與地方)機關（構）、學校檔案管理人員為例，探討個人、行為和環境三者相互影響與彼此互動關係，進而研究檔案管理人員在面臨外在環境與內在個人的特質時，透過自我或了解別人過去的經驗、語言的說服及情緒的激發，從激發點去了解「自我效能」，本項研究實具有它的重要性。



第二節 研究目的、待答問題與研究假設

壹、研究目的

- 一、了解台東縣檔案管理工作的環境脈絡與人員基本屬性分佈。
- 二、調查台東縣檔案管理人員的「自我效能」的高低分組現況。
- 三、分析內外控人格與自我效能之關係。
- 四、分析工作滿足與自我效能之關係。
- 五、分析了解工作特性與自我效能之關係。
- 六、不同背景變項之檔案工作人員在自我效能之差異如何？
- 七、不同背景變項之檔案工作人員在工作滿足之差異如何？
- 八、不同背景變項之檔案工作人員在內外控人格之差異如何？
- 九、依據所研究的結果，提供檔案管理人員在自我效能調適策略之參考。

貳、待答問題

基於上述研究的目的，本研究期望能解答研究動機所產生的相關問題：

- 一、台東縣檔案管理工作的環境脈絡與人員基本屬性分佈如何？
- 二、台東縣檔案管理人員的「自我效能」的高低分組現況如何？
- 三、內外控人格與自我效能之關係為何？
- 四、工作滿足與自我效能之關係為何？
- 五、了解工作特性與自我效能之關係為何？
- 六、不同背景變項之檔案工作人員在自我效能之差異如何？
- 七、不同背景變項之檔案工作人員在工作滿足之差異如何？
- 八、不同背景變項之檔案工作人員在內外控人格之差異如何？

參、研究假設

假設一：台東縣檔案管理人員工作滿足感與自我效能無相關存在。

假設二：台東縣檔案管理人員之內外控人格傾向與自我效能無相關存在。

假設三：台東縣檔案管理人員對工作特性的知覺與自我效能無相關存在。

假設四：不同內外控人格特質對自我效能有顯著影響，內控人格者之自我效能較高，外控人格者自我效能較低。

假設五：不同工作滿足對自我效能有顯著影響且為正相關，工作滿足高者自我效能亦較為高，工作滿足低者自我效能亦較低。

假設六：不同工作特性對自我效能有顯著影響且為正相關，工作特性明顯者自我效能亦較高，工作特性明顯低自我效能亦較低。



第三節 名詞釋義

爲使研究的探討更加的明確清晰，本研究將相關的重要名詞界定如下：

壹、檔案管理（Archive Management；Record Management）

人員

依我國「檔案法」第二條規定指各機關依照管理程序，而歸檔管理之文字或非文字資料及其附件。另「檔案法施行細則」第二條規定，指各機關處理公務或因公務而產生之各類紀錄資料及其附件，包括各機關所持有或保管之文書、圖片、紀錄、照片、錄影（音）、微縮片、電腦處理資料等，可供聽、讀、閱覽或藉助科技得以閱覽或理解之文書或物品。檔案具有行政稽憑及法律信證之重要功能，亦爲提供歷史真實紀錄的第一手資料。

依據我國「檔案法」第七條規定，檔案管理作業包括：點收、立案、編目、保管、檢調、清理、安全維護、其他檔案管理作業及相關設施事項。所以檔案管理是指各機關或團體之檔案管理專責單位直接對檔案實體文件和檔案資訊進行整理，不僅是將已處理的文書及有關檔案資料，妥善予以保管，並且能提供應用服務的各項業務工作的總稱。

貳、檔案立案（The file placing on file）

歐美等先進國家對於將檔案組織並以揭示檔案內容及特徵之作業，稱之爲編排（arrangement）。我國對於是項作業稱之爲立案。所謂立案工作，包括分類與編案，檔案局對於該項作業定有檔案分類編案規範相關法令。檔案是經由分類作業，建立案名，使檔案案情內容完整連貫，並賦予適當檔號後，使得檔案典藏排列有序，便捷檔案檢調與應用。

（一）檔案分類之意義：

分類就是分別異同，確立各類事務的領域，將性質相同歸於一處，相異者予以分開，所謂同其所同，異其所異。檔案分類乃是根據檔案內容或形式的異同，按照一定的分類原則與方法，使用一定的分類標準，對檔案進行分類，便於立卷和編目，固其排架位置。

（二）編案的意義：

歸檔檔案分類後，性質相同或案情關聯之檔案，應併於同一案名處理，無前案可併者，則應立新案賦予簡要案名。其編案時建立案名之原則：（1）重要案件，應以一事一案為原則。（2）案情單純性質相同者，得彙集成案。（3）同一分類號案件過多時，得依案情涉及主題、地域、機關或單位、時間等分立數個案名。

參、檔案編目（The file catalogueing）

所謂檔案編目指就檔案內容及形式特徵，依機關檔案編目規範著錄整理後，製成檔案目錄，其目的是將檔案有關項目分析、判斷、摘要並描述檔案之內容及外觀型式後，據以編製成檔案目錄，以提高檔案管理與檢索效益。

肆、自我效能（self-efficacy）

張春興（1996）認為「自我效能」是個人根據以往的經驗，對某一特定工作或事務經多次成功與失敗的歷練後，認為自己對處理該項工作具高度效能，所以當個人面對一挑戰性的工作時，影響是否接受挑戰及接受後是否全力以赴者有兩大因素：一為了解工作性質；另一個是根據經驗對自身實力的評估，也就是自我效能的評估，故個人的表現不僅須視其技能與知識而定，也須視他對自己能力的自信程度而定。

第四節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

一、研究對象

本研究對象係針對台東縣各級行政機關（構）、國小、中、專科及大學檔案管理人員為研究採取之對象。

二、研究內容

本研究主要是探討台東縣(中央與地方)機關（構）、學校檔案管理人員為例，探討個人、行為和環境三者相互影響與彼此互動關係，進而研究檔案管理人員在面臨外在環境與內在個人的特質時，透過自我或了解別人過去的經驗、語言的說服及情緒的激發，從激發點去了解「自我效能」等變項之間的關係。

貳、研究限制

一、就研究方法而言

本研究主要是以問卷調查之研究方法為主要是以研究方法。在問卷調查上，填答問卷者可能因部分問題敏感而有所保留、或因對本問卷調查之答題項目、內容有所不解、疑惑，另因工作上之忙碌、情緒、環境或是態度上等因素，會有偏差之情形，是本研究方法之限制。

二、就研究對象而言

本研究對象樣本係以台東縣內公務行政機關（構）、國小、中、專科及大學專（兼）任檔案管理人員為研究對象，因此在結果推論上，僅能與本研究相類同對象為範疇。

第二章 文獻探討

本研究旨在探討檔案管理人員為例，探討個人、行為和環境三者相互影響與彼此互動關係，進而研究檔案管理人員在面臨外在環境與內在個人的特質時，透過自我或了解別人過去的經驗、語言的說服及情緒的激發，從激發點去了解「自我效能」等變項之間的關係。

第一節 自我效能的基本概念

個體自我效能感是人的主體因素的核心，並滲透、彌漫於人類機能活動的各個方面。它不僅決定了個體人生的軌跡，而且也決定了個體思維、情感、行動及其動機的模式，它還決定了個體在面臨危機、失敗、壓力等否定性情境刺激時的身心反應方式，從而決定著個體在人生事業上的成敗和在日常生活中的幸福與否。在社會學習理論看來，個體的人生幸福和事業成功，不是環境的偏愛，而是個體自我創造。

壹、自我效能之意義

「自我效能」最早源自於 Rotter（1966）社會學習論（social learning theory）之主張，認為傳統的行為主義對於個人行為的增強或抑或制，均僅受酬賞與懲罰二因素之影響，但此一方式並不能充分展現人類複雜的行為，因為人類行為的發生，還受其他重要因素影響，其因素例如有：由經驗所得到的知識、在情境的變化中因果關係的知覺等。

從社會認知論者 Bandura 的「相互決定論」認為個人的行為受到認知因素和環境或情境變項的交互影響，而且強調「自我效能」的重要。「自我效能」簡單地說是「個體對自己表現成功結果所需的信念」。換言之，自我效能是指一個人對自己在某種情境下，表現某種行為之能力的預期。其中「效能預期」是指個人在特定程度要求下，對自我執行能力的評估。

自我效能是一個與能力(ability)有關的概念，指的是個體應付或處理環境事件的效驗或有效性。作為自我的一個方面，它是指個體以自身為對象的思維的一種形式，是個體對自己能否在一定層面上完成某一活動所具有的能力判斷、信念或主體自我把握與感受(Bandura,1986)，是個體在面臨某一活動任務時的勝任感及自信、自重與自尊等方面的感受(Schultz,1990)。

自我效能是 Bandura (1986) 的社會認知理論 (Social Cognitive Theory) 中的核心概念。自我效能是指個人自己評估在特定環境下，能完成特定行為的能力。例如運動的自我效能是指個人評估在沒有同伴或天氣不好等情況下，仍能從事規律運動的把握程度。

Bandura (1997) 首次提到了自我效能的概念，又於 1980 年在美國榮獲心理學會傑出科學貢獻獎發表的演說中再次闡述，1986 年出版《思想與行為的社會基礎：一種社會認知理論》中系統的進一步論述。Bandura 將自我效能視為是對自己在特定的情境中是否有能力操作行為的預期，你認為預期是認知與行為的中介，是行為的決定因素；你將預期分為結果預期和效能預期，其結果預期是對於某種行為會導致某一種結果的個人心理預測，另效能預期則是個人對於自己能否順利地進行某種行為以致能產生一定結果的心理預期。所以說，效能預期是影響個人決定要花費多大力氣、投注多少時間努力的主要決定因子，歸納的說，個人的預期效能知覺越強，越是會做更大程度的努力、越容易成功。

貳、自我效能的本質

自我效能本質上是自我生成能力，亦自我效能並不是自己的能力，而是對自己能力的判斷，其主要的本質有三（孫志麟，1991）：

一、 自我效能是屬於特殊符號（特定任務）的構念：

從班氏准會學習論的觀念來看，自我效能並非整體的（global）構念，而是特殊的社會行爲，亦自我效能適用於對特殊或艱巨有挑戰、不易完成的事件上。

二、 自我效能是一種能力（完成特定任務）的信念：

是指一個人接受何者爲真的一些觀念（Koballa & Crawley, 1985, 引自 Riggs & Enschs, 1989），而自我效能是指對自己能力事實上的信念，是內心深處對自己的認知。

三、 自我效能具有動力（預期、激勵）的作用：

自我效能涉及個人如何成功地完成某種行動的判斷。因此，它具有激發行爲產生的作用，爲行爲的動力來源。是能激勵內在及外在能力的效果。

所以，自我效能的本質於個人面對特殊之任務的激勵作用，很明顯的產生積極行爲與情緒調適能力。

參、自我效能的來源

依據 Bandura 的社會理論，自我效能的來源，是個體對於自我效能的預期，主要建立於四種資訊來源：（一）成就表現的結果(performance attainment)；（二）他人表現的替代性經驗(vicarious experiment)；（三）言語上的說服(verbal persuasion)；（四）情緒上的激勵(emotional arousal)等四種訊息，經由自我覺知產生個體的選擇、表現與持續等行爲結果。茲說明如下：

（一） 成就表現結果

個人成就表現的結果是效能感最直接可靠的資訊來源，因為它是根據個體的實際經驗而來。個人的成功經驗可以提高個體對自我效能的預期，但並非所有成功經驗都會提高個體自我效能預期，這還得視工作的難易度及個體的認知而定。反之，個人重複的失敗經驗，則會降低此種自我效能的預期。當個體因反覆的成功經驗而建立逐漸穩定的自我效能預期時，偶一發生的失敗經驗，若被有決心的努力所克服，則會增強自發性的毅力（self-motivated persistence），面對工作任務時，採取更努力堅持的態度。效能預期一經建立後，往往可能轉化到相關的情境之中。

（二） 他人表現的替代性經驗

個體的親身經驗並非是自我效能預期唯一資訊的來源。個體在觀察他人從事類似於自己即將面臨的工作，獲得成功經驗，有助於提高個人對自我效能預期。因為藉由他人的成功的表現，產生示範作用，增加個體對該項工作的精熟度，並且可藉由他人的表現，判斷自身掌握類似工作的能力。尤其在情境類似，又示範的他人與個體自己的能力相近時，他人的替代性經驗，對個體自我效能預期影響效果十分顯著。若示範他人所獲得的是成功美好的結果，個體也會預期自己有相同的產出，獲取成功的回饋。相反地，在情境類似，以及示範他人能力與個體自己相當時，示範他人在高度的努力之下，所獲得的卻是失敗的經驗，則會降低個體對自我能力判斷，預期自己也會獲得相同的失敗經驗。進而在實際面對工作挑戰及心理早已預期失敗結果是同時，對工作及任務所做的努力因此有限。

（三） 言語上的說服

言語的說服是人類最常使用來改變一個人觀念與行為的方法。但是其成效往往受制於個體自我效能的持續力以及個體對言語說服者的信賴度。亦即高語說服雖有助於個體的成功表現，但須視個體是否真的具有完成工作的能力。若個體果

真具有達成工作的能力，在經他人言語說服後，結果也獲致成功，則將會提昇個體自我效能預期。反之，若個體缺乏此種能力，在經他人言語說服後，結果遭致失敗，此結果將會導致個體自我效能預期大幅滑落。因此，言語韓服雖然可以引發自我效能預期，但卻無法提供可靠的經驗作為基礎。

（四） 情緒上的激動

個體對自我效能的預期，有時會仰賴自身的生理狀況來判斷自我能力。若個體處於壓力的情境下，而產生不愉快、緊張或是激動的情緒下，其對自我效能預期程度較低。但是，若個體因處於壓力，而產生適度興奮，則可增進個體的努力與注意力於工作中，進而表現出較佳的狀態。

綜合言之，個體對於自我效能的預期，上述是這四項為主要的資訊來源，個體會統合上述這四項來源所得的資訊，透過自我的認知，加以憑斷，形成自我效能的預期。

肆、自我效能的性質

自我效能在使個人相信自己具有期望行為結果的表現能力，故不但影響個人的行為，如一旦的決定了個人的行為表現之程度。班式認為自我效能是個人在某種的環境時，不僅知道自己能做什麼事，而且知覺在個人行為類別中是否不只一個合適的行為。

自我效能所關注的是個人可以能做什麼樣的判斷，而非個人所擁有的技巧。除了這之外，知覺自我效能是達到某種的工作表現水準的個人能力的判斷，而結果反應期望為一種將可能產生的行為而判斷，而圖 2-1-1 為解釋自我效能與結果預期的區分圖示。

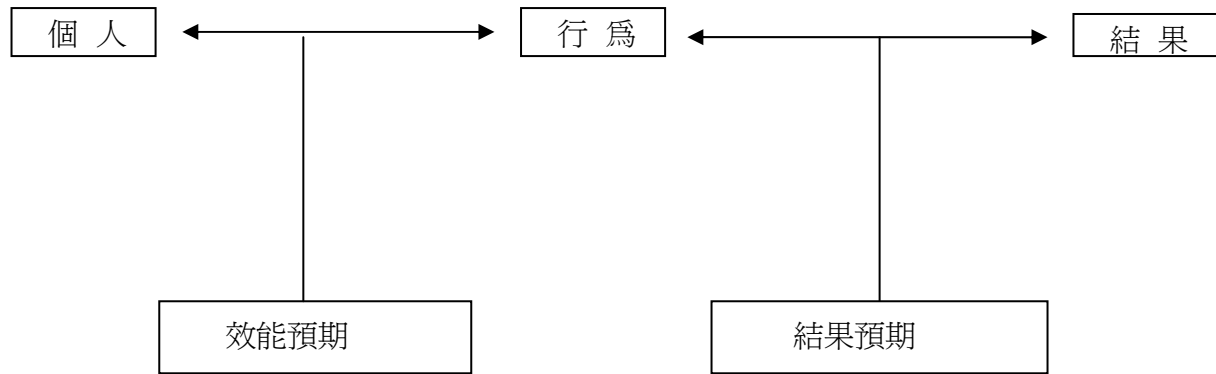


圖 2-1-1 效能預期與結果預期之區分

資料來源：Self-efficacy：Toward a unifying theory of behavioral change. By .Bandura,(1977),Psychological Review,84,p.197

劉佳蕙（1994）指出，自我效能有幾項性質：

- （一）自我效能的判斷與選擇行為、努力程度及毅力思考模式和情緒反應等因素具有相關的功能，並產生各種不同的效果。
- （二）自我效能使個人不是行為的預告者，而是生產者。
- （三）自我效能的判斷與行為之間受下列因素影響：誤判結果、不同時間階段、錯誤的自我知覺估計其績效、負誘因和績效的限制、不清晰的目標與績效曖昧不明、必須性次級技巧的錯誤加權、錯誤的自我認知等因素，是故，去除負面的影響因素，自我效能可透過訓練而提升。

第二節 內外控人格與自我效能之關係

壹、內外控人格的意義

內外控(Locus of Control) 是一種穩定的人格特質。內外控取向受個人期望所影響，即對某行為將會導致某特別的強化之期望，每個人對行為導致強化的期望不同，有些人將事件的原因和控制歸於自己的力量，這些人被稱為「內控者 (Internal locus of Control 或 Internals) 」；而有一些人則認為事件的原因和控制是歸於外部的環境，例如：命運和運氣，這些人被稱為「外控者 (External locus of Control 或 Externals) 」(Roberts, et al., 1997)。內控者相信成功來自於努力工作，而失敗是個人的責任；外控者則不相信成功或失敗和個人能力或努力有關(Kren, 1992)。

至於存在於內控者和外控者的態度和行為差異方面，一般認為內控者比較自動、自主、積極，外控者比較依賴、聽天由命、消極、尤其在遭受挫折之後，內控者會採取建設性的適應方式，而外控者則比較會採取破壞性的方式(林長瑞，1985)。可見內控者是較被歡迎與被鼓勵的一群，不過，在群體中，多數人是介於兩者之間，極端內控或極端外控者只是一種相對的分法(吳靜吉，潘養源及丁興祥，1980)。

Lefcourt(1972) 根據研究發現，屬於內控傾向的個人比較關心成就感，而且在遭遇挫折時是傾向於採取積極、具建設性的方式來應變突如其來的事件；相對的，屬於外控傾向的個人，則比較容易感到焦慮，並且在面對挫折時較傾向於非建設性的行為，多關心失敗後的恐懼而少關心成功後的成就。

茲對於內外控人格特質，有許多國內外學者的論述，則提出相關之探討，整理各學者結果如下：

Butterfield (1964) 認為內控者比較積極、自主、自我控制力強，能專心於自己感到興趣或認為重要的事情；外控者則呈現比較消極、依賴他人導向，比較關心別人認為重要事情（引自邱書璇，1993）。

Tseng (1970) 認為依控者在與他人共同工作能力、合作、可靠性、工作耐力、遵守規則、訓練滿足、成就需要上均顯著優於外控者（彭剛力，1981）。

Joe (1971) 認為外控者比故憂慮、好攻擊、武斷、缺乏自信心，對社會贊許的需求低（引自彭剛力，1981）。

Brissett 與 Nowicki (1973) 認為內控者較為主動、積極、自主；而外控者較為依賴、命運論、消極。

Spector (1982) 認為內控者自主意識較強烈、較以自我行為中心；而外控者順從性較強，易接受組織的領導。

Robbins (1995) 認為內控者較自動、積極、企圖心強；內控者較服從、消極、聽天由命（引自郭欣易，2000）

吳靜吉、潘養源、丁興祥 (1980) 認為內控者在遭受挫折後，會找尋建設性的途徑解決問題、調適力最佳；而外控者在遭受挫折後，則容易採取破壞性的措施面對問題，調適力較差，性格故無彈性。

吳秉恩 (1993) 認為內控者較熱衷找尋情報，易受激動，呈現較高的績效；外控者較難對工作投入、滿足感較低，較不容易受激勵。

詹益統 (1996) 內控與外控傾向並非兩個不同種類的態度，而是一個連續的變項，每個人只是在內控與外控傾向的程度上有所差異而已，亦即是每個人的控制所在不同；控制所在趨向內者為內控傾向，控制所在趨向外者為外控傾向。

盧盛忠、余凱成 (1997) 認為內控者對工作成果、具有完成任務能力的預測，只要自己積極作為做好工作，共有信心能獲得預期的報償；而外控者則認為就算

自己認真工作，是否能完成任務要靠運氣，非在自己控制範圍內，且其所得報酬是別人決定的，常常會低於自己認為應得的報酬。

楊筑雅(2001)探討台鐵駕駛員工作壓力時指出，內外控傾向為知覺壓力嚴重度與壓力反應間的調節變數，該研究以各項壓力反應為依變數，內外控傾向的測驗分數為應變數建立迴歸式，結果發現，內外控傾向總分亦與所有的壓力反應項目呈現顯著相關。其中與心理健康呈現正向相關，與工作滿意呈現負向相關。此乃表示當受訪者越傾向於外控人格時，心理較不健康，工作滿意度較低。如此說明了內外控人格確實為知覺工作壓力嚴重度與壓力反應之間的重要變數。

綜合國內外的學者所論述，內外控取向通常定位於自變項，在理論或實證上，驗證了內外人格對其人格特徵、態度或行為有直接影響，內控者為主動、自主、積極；外控者較為依賴、相信命運、態度消極。

貳、內外控人格對個體行為之影響

內外控取向（Locus of Control）人格特質是屬於連結個人特性與結果之一般性期望，根據許多文獻已證實了人格特質的差異會造成相當不同的行為表現，對於其行為傾向歸於自己或是外在環境因素，所以內控者與外控者的個體行為有很重大的差異：

- 一、性格的差異：內控者命運自主較強；外控者屬於聽天由命性格。
- 二、激勵效果：內控者受激勵時，行為會呈現出較佳的激勵效果；外控者受激勵所呈現的效果較差。
- 三、期望值向度：內控者對於個人某一行為成果偏好程度、或個人希望獲致逐成果的強度較高，外控者對於個人某一行為成果偏好程度、或個人希望獲致該成果的強度較低；內控者對於預期報酬該結果出現的可能性相當高時，則會增強此人為預期結果而採取行動的動機；外控者對於預期報酬會消極認為結

果出現的可能性相當低時，因而呈現消極成就動機期望值。

四、調適能力：內控者在面對困難、挫折時，會調適心態、管理情緒，提出建設性的策略處理問題；而外控者在遭受困難時，常將責任怪罪於外在不可抗力因素，情緒調適能力較差，容易採取破壞性的調整適應方式。

五、績效成果：內控者對於需要有學習或問題處理的任務，績效結合同等價值獎勵時，會展現高度的績效表現；外控者並不顯著。

六、薪資調幅：內控者獲得薪資及薪資調幅比外控者高。

七、情緒管理：外控者傾向較內控者容易焦慮。

綜合上揭所述，內控人格者對於個人的行為與個體信念有顯著影響關係，而外控人格者，對個人的行為與個體信念較無關係，歸因於外在不可抗力因素。

參、內外控人格與自我效能之關係

依據個體內外控人格之特質而言，從 Rotter（1966）的看法推論個體內外控人格的差異會對自我效能產生差異性的程度，亦是自我效能會受到內外控人格變項的影響，其根據文獻驗證內外控人格與自我效能呈現正相關，因內控者之自我效能較為外控者高，其理由為下：

一、內控者命運自主性較強，因此自我效能較高；外控者屬於聽天由命之性格，其自我效能較低。

二、內控者呈現顯著的激勵效果，為自我效能較高者的表現；外控者受激勵所呈現的效果較差，為自我效能較低的行為表現。

三、內控者勇於對行為成果偏好程度、或個人希望獲致該成果的積極作為，其自我效能較高；外控者懼怕對於個人某一行為成果偏好程度、或個人希望獲致該成果之表達，其自我效能較低。

四、內控者在面對困難、挫折時，會調適心態、管理情緒，提出建設性的策略處理問題，自我效能高；而外控者在遭受困難時，常將責任怪罪於外在不可抗力的因素，情緒調適能力較差，害易採取破壞性的調整適應方式，自我效能低。

五、內控者預期自己的能力評價高，其自我效能高；外控者傾向預期自己的能力評價顯然較低，自我效能呈現較為低。

六、內控者對於特定任務完成的堅持力久，顯自我效能較高；外控者會歸咎於外在因素，遇到困難時容易放棄，自我效能較低。

依前揭之論述，內外控人格與自我效能之文獻探討關係，係以內外人格作為本研究自我效能之自變項。



第三節 工作滿足與自我效能之關係

壹、工作滿足的意義

在科學管理時期，組織研究的重心皆側重組織的結構及科學的管理，故管理者對於組織生產效率的提升多著重於工作物質環境和作業流程，如工作的劃分、權力的分授以及職物的明細化等（張明輝，1990）。直到 Hoppock 於 1935 年發表了「工作滿意」（Job Satisfaction）的專著後，管理學者乃逐漸注意到組織中員工的心理狀態，認為影響組織之生產效率或工作成效之層面，不再僅限於工作場所物質環境，而是應擴展至員工的工作態度與工作行為的關係。1939 年霍桑研究（Hawthorne Studies）成果提出以後，更使工商界及管理學者認為讓員工的需求獲得適當的滿足，則有促使員工改變行為並提高生產效能或生產品質的可能（林新發，1982）。

Blum 與 Naylor (1968)則認為工作滿足是個人對其工作、生活及相關因素所抱持的不同態度。

Porter 與 Lawlar (1968) 認為工作滿足取決於工作者對工作報酬的預期與實際報酬之差距；其預期報酬與實際所得差距愈小，工作滿足程度愈大，若差距愈大，工作滿足程度愈小。

Smith et. al. (1969) 則指出，工作滿足係指個人對其工作或職位所具有的主觀評價，亦或是所具有的感覺與情緒性的反應，尤其對工作本身、上司督導、薪水、昇遷與同事相處關係等五種不同的工作構面之感覺；而此感覺乃取決於個體從特定工作環境中實際所獲得的價值與預期二者之間的差異，差距愈小，滿足程度則愈大，反之，滿足程度則越低。

Lock (1969) 曾將工作滿足定義為個人評價其工作或工作經驗而產生的正向

或愉悅的情緒狀態。

Cambell（1970）將工作滿足指工作者內在的心理狀態，對特定工作內涵持向或負面的感覺。

Mccormic 與 Tkffin（1972）則將工作滿足之意思表示個人察覺他的需要被滿足的程度，為動機過程的反應現象。

Locke（1976）則認為工作滿足是導因於個人對於特定工作或工作經驗評估的一種愉快或者正向的情緒。

Wexley 與 Yukl（1977）則認為一個人對工作各層面的感受填評論。

Baron（1983）則認為個人對工作所持的一種情感、信任及行為態度之表現。

蘇進榮（1991）將工作滿意定義為個體實際從事某種工作後，考慮與工作有關的各層面問題時，產生的一種正向積極的情意取向，越正向積極，則工作滿意感越高，越負向消極，則工作滿意感越低。

謝金青（1992）則認為工作滿意是工作者對其工作、工作歷程或工作結果整體的一種主觀的價值判斷，是屬於感覺、態度或情意的反應。而其感到滿意與否，取決於其自特定的工作環境中因工作所實際獲得之價值與其預期應獲得價值之差距。此差距愈小，滿意程度愈高；反之，滿意程度愈低。

邱秀慧（1993）在研究工作滿意指出，工作滿意乃是一個工作者對其組織團體的情意導向，且對工作情境的主觀反應。這雖反應乃是取決於自工作中實際所獲得之價值與預期應獲得之價值的差距。

Robbins（1992）則對工作滿意指的是個人對於其工作所抱持的一般性程度。一個獲有高工作滿意的員工對工作抱持正面、積極的態度；反之，當一個員工不滿意自己的工作時，他對工作則抱持負面、消極的態度。

許士軍（1994）則認為，所謂的工作滿足是指一個工作者對於其工作及工作相關因素所具有之感覺或情感性之反應。而這種感覺或即滿足大小，乃取決於他自己特定工作環境中所實際獲得的價值，與其預期認為應獲得價值之差距。差距愈小，則反應愈有利；反之，則反應愈不利，或滿足的程序愈低。

Schermerhorn et al.,（1994）認為工作滿足為個人對於其工作和工作環境狀況的情緒性反應，也就是個人對於其工作所抱持之正面或負面感覺的程度。

Steer 與 Black（1994）認為是指令人愉快或積極地對於工歐經驗評價產生的情緒狀態。

白景文（1997）則根據其參考架構對工作特徵加以解釋後的結果，並與影響工作滿足的情境因素有關。

Spector（1997）認為工作滿足是指個人對工作和其它構面的感覺。

Bussing et al.（1999）指工作滿足是基於渴望、需求、動機與對工作環境的感受，亦即工作者對他本身的工作所持有的一種穩定的滿足或內在不滿足。

Anonymous（2000）工作滿足是影響工作者對其個人獨特工作的評價。

Robbins（2001）認為是工作者對其工作所抱持的一般性態度，工作者工作滿足程度高，則表示對他的工作所持態度較為正面。

綜合以上國、內外學者的定義，可知工作滿足乃是工作者因上級所交待的工作，做一個綜合及整體、主觀的評估，評估自己是否對此項工作的滿足程度。亦可得知工作滿足是一種態度而非行為，一種對工作情境不同構面的反應或態度。一般將之構面歸納為三類(許士軍，1995)：

（一）綜合性的定義（Overall Satisfaction）

對工作滿足做一般性的解釋，認為工作滿足只是一單一的概念(an unitary concept)，工作者能將不同工作構面上的滿足與不滿足予以平衡，形成集體的滿

足。重點在於對工作本身及有關環境所抱持的一種態度或看法。

（二）期望差距性的定義（Expectation Discrepancy）

將滿足的程度視為「員工自工作環境中所獲得的價值與其預期應獲得的差距而定。亦即「他們所得到」與「他們希望得到」之間的差距。差距愈小滿足的程度愈大，反之，滿足程度則越小。

（三）參考架構性的定義（Frame of Reference）

支持此架構定義的學者，認為組織或工作情況中的”客觀”特徵並不是影響人們態度及行為最重要的因素，而是人們對於這些客觀特徵的主觀知覺及解釋，這種知覺及解釋則受個人自我參考架構的影響。因此此類定義可說是特殊構面的滿足，其特徵是工作者對特殊構面的情感反應。事實上，許多研究指出工作滿足與員工士氣、離職率、曠職率、以及意外事件有很大的關係，甚至對工作績效也有影響。所以，如何提高員工的工作滿足實為現是知識管理時代公務機構在管理與決策上不可忽視的一環。

貳、工作滿意理論

由於各學者所強調的重點不同，所以產生了許多不同的工作滿意理論，主要有以下幾種：一、需求層次理論（Need Hierarchy Theory）。二、ERG 理論（Existence, Relatedness, and Growth theory）。三、激勵保健理論（Motivation-Hygiene theory）。四、公平理論（Equity theory）。五、期望理論（Expectancy theory）。六、差距理論（Discrepancy theory）。七、系統理論（systems theory）。分別探討如下：

一、需求層次理論

Maslow 為此一學派的代表人物，他認為人類的需求（Human Needs）彼此是相關聯的，而且形成一種優勢層級體系（Hierarchy of Prepotency），在滿足需求乙（屬較高層次者）之前，一定要先滿足需求甲（屬較低層次者）（謝文全，1990）。Maslow（1970）提出五種需求，如圖 2-3-1 所示，分別是：生理的需求、安全的

需求、愛與隸屬的需求、尊榮感的需求及自我實現的需求。茲簡述如下：

- (一) 生理的需求 (Physiological Needs)：指維持生存所必需的基本需求，食、衣、住、行、性、休息等屬之。
- (二) 安全的需求 (Safety Needs)：對於免於威脅、免於恐懼、預防危險與意外及環境安全等需求，在於保障個體生存的安全需求。
- (三) 愛與隸屬的需求 (Love and belongingness Needs)：指能友愛人，並能被人友愛，能隸屬於團體，並為團體所接受。
- (四) 尊榮感的需求 (Esteem Needs)：有關自信自立、能知能行的需求，同時亦是有關名譽、地位、受賞識及尊敬的需求。
- (五) 自我實現的需求 (Self-Fulfillment Needs)：是一種成為獨特自我、實現自我潛能、不斷發展及做最高度創造的需求。



圖 2-3-1 人類需求的層級

資料來源：Griffith, F. (1979). Administrative theory in education: Text and readings
(P.71). Midland, MI: Pendell.

二、ERG 理論

Alderfer (1972) 將 Maslow 的需求層次理論簡化為三個需求層次：生存 (Existence, E)、關係性 (Relatedness, R) 及成長性 (Growth, G)，簡稱為 ERG 理論，主張層次之間並非互斥，而是可同時進行的；同時也認為如上層需求不能滿足，則個人會對其下的需求尋找更大的滿意度。ERG 理論強調 (一) 個人可能同時會有許多需求產生，不限於 Maslow 的一種需求而已，亦即個人可同時追求多種不同層次的需求。(二) Maslow 理論是單以「滿足-進展」的途徑為基礎，而 ERG 理論同時也有「挫折-退縮」的途徑，即如果較高層次的需求無法得到滿足，則退而滿足較低需求的慾望會加深。(三) ERG 理論並不認為低層次的需求必先滿足，才能滿足較高層次的需求。(四) ERG 理論具有簡要、類別定義更清楚及層級具有可溯性等優點。

其理論主要建立在三個假設前提上 (蔡培村、1985；Robbins、1996)：

- (一) 每一個層次的需求，滿足愈少，則希望愈能滿足。例如，生存的需求愈缺乏滿足，則對此需求愈希望滿足。
- (二) 較低層次的需求得到滿足，對較高層次的需求慾望愈大。例如，當食物的需求已有充分滿足時，對人際間關係的需求愈大。
- (三) 對較高層次的需求愈不滿足時，則轉為對較低層次的需求產生愈大的期望。例如，當無法充分獲得自我成長需求時，將會轉而追求關係需求與生存需求，以獲得滿足。

Alderfer 認為在上述假設前提上，人人均有以下三種需求：

- (一) 生存需求：指各種形式的物質及生理的需求。例如，薪資、福利、飢餓、及工作環境等需求，此項需求之性質大致與 Maslow 需求層次理論中的生理及某些安全方面的需求相類似。
- (二) 關係需求：指與其他人之間的關係。例如，與親人、師長、部屬及朋友間的關係。此項需求之性質大致與 Maslow 需求層次理論中的安全、愛與隸

屬感及某些尊榮感需求相類似。

(三) 成長需求：指個體努力在工作上表現其能力，不斷克服挑戰，充分發展各種潛能，追求成長的一切需求。此項需求之性質大致與 Maslow 需求層次理論中的自我實現需求和部份尊榮感需求相類似。

Hoy 與 Miskel (1987) 及 Robbins (1996) 的研究指出，ERG 理論比 Maslow 的需求理論較受到支持，因 ERG 理論針對了組織內工作者的動機做研究，且也兼顧了不同形式需求的討論，較符合我們對個別差異的認知。

以上比較 Alderfer 的 ERG 理論和 Maslow 的需求層次理論，可以圖 2-3-2 來表示：

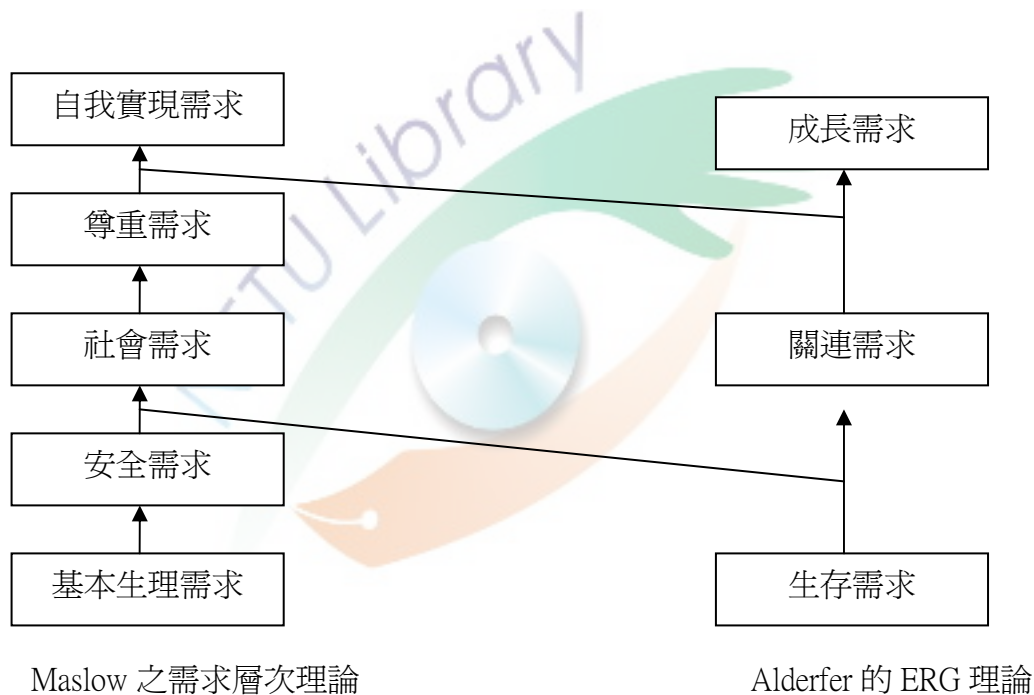


圖 2-3-2 Maslow 和 Alderfer 需求理論比較

資料來源：引自秦夢群著，1999，教育行政－理論部分，第 386 頁。

三、激勵保健理論

Herzberg (1966) 提出激勵保健理論，又稱為雙因子理論 (two-factor theory)。Herzberg 認為人類的動機與滿足感是由兩組因素來控制，而非傳統上所認為的只有一組因素。他把滿足的反面定為無滿足 (no satisfaction)，而不滿足的反面卻是

沒有不滿足（no dissatisfaction）。滿足與不滿足分別由兩種不同的因素來控制，如圖 2-3-3 所示：



圖 2-3-3 傳統與 Herzberg 理論對於滿足與不滿足兩者關係的不同看法

資料來源：引自秦夢群著，教育行政－理論部分，第 387 頁。

茲將兩種不同的因素分述如下：

影響工作滿足（Job satisfaction）的因素，包括有成就感、受賞識感、工作本身、責任感、成長及升遷發展，這些因素能有效的激勵個人較佳的績效及努力，稱為激勵因素，這些因素都與工作有直接關係，且隱含於工作之中的，故又稱為內在因素。這些因素若存在或屬積極性的話，便會引起人的滿足感。反之，若這些因素不存在的話，並不一定會引起人的不滿足感。

影響工作不滿足（Job dissatisfaction）的因素，包括有組織的政策與管理、視導技巧、薪資、人際關係、及工作環境，主要在於防止工作不滿意，這些稱為保健因素，這些因素與工作只有間接關係，是外在於工作本身的，故又稱為外在因素。這些因素若不存在或是屬消極性的話，便會引起人的不滿足感。反之，若這些因素存在或屬積極性的話，則不一定會引起滿足。

Herzberg 認為激勵與保健因素是屬於兩種不同的層面，彼此之間並非一線之兩極端。因此，消除了使個人不滿足的保健因素，並不代表因之就能激勵個人，而產生滿足感。Herzberg 建議公司負責人或行政者以下三點：

- （一）豐富工作本身：包括對於工作責任的適當安排與調整，並根據工作者本身之潛力與能力分派工作。
- （二）鼓勵自動自治的精神：給予工作者適度的自由與自治來完成自己的工作。
- （三）行政者除盡力為員工爭取福利（如工作環境、薪資）外，也應多花時間在激勵因素的改進上。（秦夢群，1997）

四、公平理論

Adams（1963）是公平理論的主要倡導者，主張個人的工作動機是基於其與同地位的同僚間的比較所產生。經比較後兩者差距愈小，表示工作滿意程度愈高，而差距愈大，則表示工作滿意程度愈低。而所謂公平是指個人所知覺的報酬與付出的比率和別人的報酬與付出的比率相等。所謂的不公平指的是個人所知覺的所得結果與付出的比率和別人的報酬與付出比率不相等。茲以圖 2-3-4 來說明。

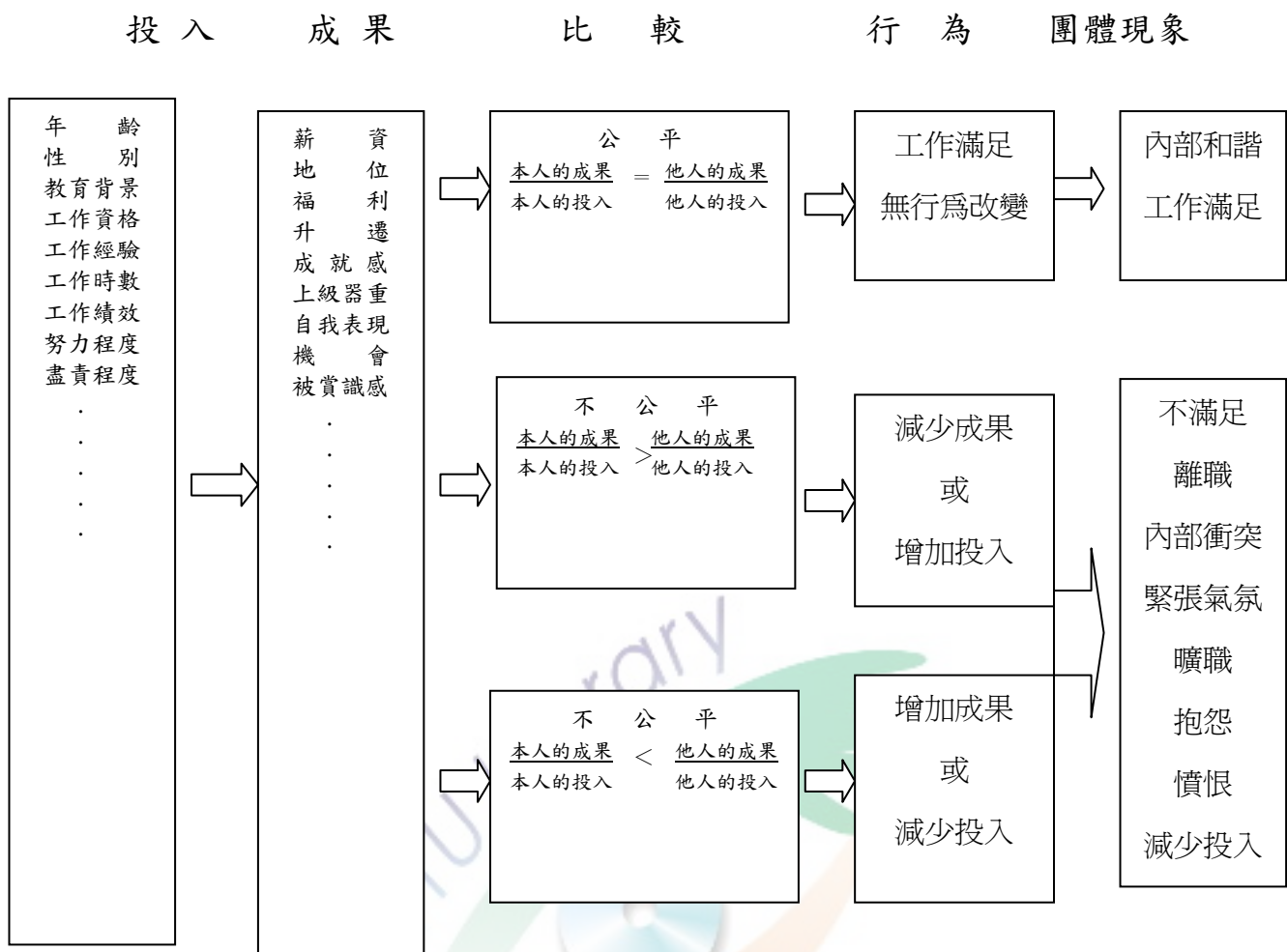


圖 2-3-4 公平理論模式

資料來源：引自游肇賢（2003），國中兼任行政工作教師工作滿意之調查研究，
康軒文教網教育論文館。

由上圖可知，公平理論的滿意程度取決於個人對付出與報酬之間平衡的知覺，個人選擇比較的參考對象有三種（蘇進榮，1991；吳月娟，1998；Robbins，1996）：

（一）與自己比較：可分為組織內自比與組織外自比，即個人比較自己在組織內或過去在組織外的投入與成果之間的比率。投入與成果的比率有三種情形：

1. 投入 = 成果：個人的投入與所得的報酬是相等的，這種情形個人會感到滿足。

2.投入>成果：個人所投注的勞力、時間等所得到的回報較少，這種情形個人會感到不公平，無法獲得滿足。

3. 投入<成果：這種情形個人會獲得極高的滿意度，但這不一定公平。

(二) 與他人比較：在組織內和他人相比較的情形，即以個人現今的工作與他人現今工作來互相比較。也有三種情形：

1.自己的投入與成果比率等於他人的投入與成果比率時，較有公平的感覺。

2.自己的投入與成果比率大於他人的投入與成果比率時，自己的滿意度較高，但不見得公平。

3.自己的投入與成果比率小於他人的投入與成果比率時，會覺得不公平而產生不滿足的感覺。

(三) 與其他機關比較：是指以現今的工作與其他組織中他人的工作相比較。比較的內容包括薪資、工作環境、升遷、及進修等，如覺不滿意，就會有萌生求去的念頭。

另個人的工作動機是基於比較後覺得是否受到公平待遇而定。這種比較是由成員先審度自己的投入後，再衡量其所得之報酬是否相當。若覺得相當，則成員對其工作較能滿意，也較能對組織繼續奉獻。若覺得不相當，成員受到委曲，則產生不滿意之情緒。如果成員被公平的對待，他會保持原狀；否則，會以行為來改善這種情況。例如當成員覺得報酬太低而產生不公平感時，就會採取下列因應對策來重新恢復公平感（Robbins, 2001；Walster, Walster & Scott, 1978）：

1.改變投入量：降低工作的努力程度，

2.改變報酬：要求提高報酬。

3.改變比較基準：改與不同的同事做比較，降低比較標準。

4.改變（心理上）比較：視不公平為短暫的，未來可以改善解決，將之合理化。

5.離開：辭掉工作。

基於公平理論，給成員之報酬過多或過少均為不公平之現象，合理才是公平，其計算公式如下所示：

$$\text{公平} = \frac{\text{自己的報酬}}{\text{自己的投入}} : \frac{\text{他人的報酬}}{\text{他人的投入}}$$

本理論的主張大致合乎人性，與「不患寡而患不均」的說法不謀而合。惟本理論認為成員若獲得過度報償時會有罪惡感產生，則與一般現實不符。也許只有少數清廉之士能如此，大部分的人卻是既得利益者，不擇手段維護自己的「特權」，而這種心理常常是組織成長的阻力。

五、期望理論

期望理論主由 Vroom (1964) 所提出為代表，認為個人透過媒介的察覺程度，對行為結果的「期望」和該結果的「期望值」是影響工作滿意的主要變項。所謂期望是指特定行動導致特定結果的可能性；期望值則指個人對特定結果的需求程度，可稱為個人偏好；媒介是指個人對報酬的察覺程度。依據此說法，他提出工作動機和工作情緒為媒介、期望與期望值的乘積和，其公式如下：

$$\text{激勵 } M (\text{motivation}) = \Sigma \left[\text{期望 } E (\text{expectancy}) \times \text{期望值 } V (\text{valence}) \times \text{媒介 } I (\text{instrumentality}) \right]$$

期望理論的假設有三：

- (一) 不同的個人有不同的慾望、需要與目標。且隨著環境的改變與自身經驗的增長，個人的慾望、需要與目標也隨之改變。
- (二) 人們在遭遇不同的抉擇時，常以理性的態度來處理之。
- (三) 人們會自過去的經驗中學習。(秦夢群，1997)

期望理論的特色有：

1. 強調報酬，若組織所提供的報酬與員工需求的報酬一致時，此時心中會達到最大的滿足。

2.強調期望的行為，員工知道別人對他的行為期望，知道如何以應有的表現來呈現。

3.強調期望，個人對於目標的期望程度將決定他付出多少的努力（Robbins，1996）。

六、差距理論

此理論以 Porter、Locke 等人為代表，Porter（1961）認為工作滿意決定於個人對工作結果之期望與實際所得之間差距的大小，即工作滿意的程度是依照個人對其「應該獲得」與其「實際獲得」兩者之間差距的感受多寡而定。

Locke（1969）認為工作滿意決定於個人對期望與結果之間所知覺到之差距的大小，差距愈小，則愈感到滿意；差距愈大，則愈感到不滿意，也就是說工作滿意的程度是取決於個人在工作中「實際獲得的」與「希望獲得的」兩者之間差距的感受大小，如果前者大於或等於後者，則感到滿意；前者小於後者，則感不滿意。

差距理論其精神與 Vroom 的期待理論極為相似，認為個人在工作上的動機、熱忱與滿足是基於（一）個人對所期待報酬的評量。（二）個人在努力之後能夠確實獲得所期待報酬的機率。因此，個人的努力與否是去評估可能得到的報酬機率是否值得而定。而基於個人的表現（努力、能力、對角色的領悟力等）期待其內在（安全感、歸屬感）或外在（加薪、升級的報酬）再加上個人想像所應得的獎賞，就會產生個人的滿足感。而此滿足感的高低取決於個人是否得到自己認為應得的獎賞。

七、系統理論

系統理論以 Wernimont（1972）為代表，此理論認為影響工作滿意的因素有二：一為個人內在因素，另一為外在環境因素。外在環境因素會影響個人內在因素的滿意情形，從而影響個人整個工作滿意的結果，而此種個人工作滿意的結果，又可回饋影響原先的外在環境因素與個人內在因素，如此循環不已，而成為

一種開放系統的現象。系統理論如圖 2-3-5 所示。

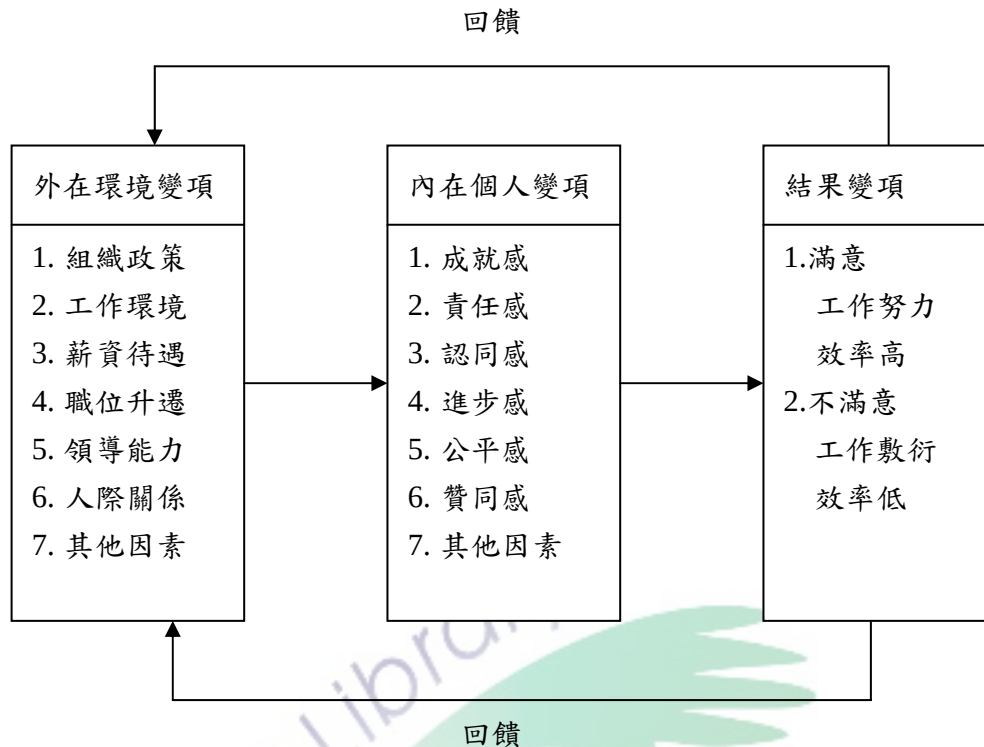


圖 2-3-5 工作滿意的系統圖

資料來源：P. F. Wernimont, 1972, “A system view of job satisfaction,” Journal of Applied Psychology, 56, pp.174.

參、影響工作滿意的因素

工作滿意是個人從工作經驗中綜合形成的一種概括性反應的心理狀態，因此，影響工作滿意的因素眾多且複雜。Herzberg（1966）認為影響工作滿意的主要因素可分為兩組：

- 一、內在激勵因素：如成就、讚賞、責任、升遷、工作本身等。
- 二、外在維護因素：如薪資、成長可能性、人際關係、技術視導、組織政策、行政措施、工作環境、個人生活、地位和工作安全感等。

Seashore 和 Taber（1975）認為影響工作滿意的因素可歸納為二：

- 一、個人因素：包括人口特徵、人格特質、能力、情境、知覺、認知及期望等。

二、環境因素：包括政經環境、職業性質、組織環境工作及工作環境。

Farrell（1978）則認為決定工作滿意的因素有兩種：

一、工作者本身因素：如教育背景、工作經驗、特殊訓練及工作動機。

二、工作特性：如薪資、邊際利益、常規、參與、統整、溝通、升遷機會等。

綜合上述的分析可知影響工作滿意的因素，普遍是受到個人內在及外在環境因素的交互影響所產生的一種情感或行為反應。



第四節 工作特性與自我效能之關係

就以檔案管理人員的工作特性來說，檔案具有下刊的特質：（薛理桂，2004）

（一）程序性

檔案源於文書，歷經文書處理程序及法定鑑定與移轉程序方法為檔案。在文書管理階段，大約有 95% 的文書將被銷毀，只餘留下約 5% 的文書具備持續性價值，進而成為檔案。從文書到成為檔案，依法歷經各種程序，其程序性特質不僅彰顯檔案的來源更保存文書檔案各階段的價值承續。

（二）關聯性

檔案具有內部與外部二種關聯。檔案源於文書，此二者在生命週期上或是在管理上皆具有密不可分的關聯，此為外部關聯。而也因為其源於文書，亦即產生於公務處理過程，舉凡公務處理，無論是涉及之人、事、時、地、物或是職責單位皆可能彼此相關，此即造成檔案與檔案間的關聯性質，稱為內部關聯。

（三）唯一性

檔案源於公務處理過程，又歷經文書處理階段後，經法定鑑定確認具有長期保存價值者方成為檔案。此時檔案的數量已僅約為產生時的 5%。即使是不同單位所收的同一份來文文書，也因歷經不同單位的行政簽核，使其具有不同的行政效用與法定權威。因此，每一份檔案皆具有其獨特性的價值，即具有唯一性。

（四）真實性

檔案何以具有真實性？Jenkinson 認為理由有三：1. 檔案是經由法定程序所產生；2. 檔案是經由妥適的維護，以供進一步的活動，並提供資訊；3. 檔案的維護目的與依據皆因其具有長期保存的價值。在這樣的過程中，價值得以被真實地留存在檔案及檔案系統。

（五）可信賴性價值

檔案的真實性，使其具有第一手的資訊價值，可做為法律的證據或歷史的研究史料，因此檔案具有證據價值及歷史性價值。而這些價值在歷經檔案管理的嚴謹過程，仍保有其真實性，也因此，檔案具有可被信賴的價值，稱為可信賴性價值。

壹、工作特性之意義

工作特性(Job Characteristic)係指工作本身及與工作有關的因素或屬性，包括工作性質、工作所需技能、工作環境、工作安全性、薪資福利、工作回饋性、工作自主性、工作挑戰性、學習發展的機會、人際關係以及工作所能獲得的內在報酬(如自我實現、成就感、工作滿足及榮譽感等)皆屬之(Seashore & Taber,1975)。

Sims,Szilagyi 與 Keller(1976)主張評量工作特性的重要性有三：

- (1) 影響員工的工作滿足和工作績效。
- (2) 工作激勵的效果，無論在員工或管理階層，都與工作特性有高的相關性。
- (3) 領導行為和部屬的工作滿足、工作績效之間會因工作特性而有所影響。

Hackman & Lawler(1971)強調工作影響員工滿足的決定因素不在於客觀的工作特性，而在於員工對工作的認知。因此客觀的工作特性會影響員工對工作的認知，進而影響內在的工作滿足。

Turner & Lawrence（1965）認為工作特性包括工作環境、工作待遇與福利、工作安全與穩定性、人際關係、技能智識、自主性、工作學習與未來發展、創新挑戰性等因素，對於工作者的工作態度與成就動機具有影響性。

貳、工作特性的相關理論

由工作特性的理論相關文獻，則有必要工作屬性理論(Theory of Requisite of Task Attributes,RTA)、工作特性理論 (Theory of Job Characteristic)、工作特性模式

(Job Characteristic Model,JCM)等理論。

一、必要工作屬性理論(Theory of Requisite of Task Attributes,RTA) 是 Turner & Lawrence 在 1965 年針對 47 種工作實地觀察與訪問 470 名員工工作狀況,而提出「必要工作屬性理論」。將工作特性界定為：工作自主性(Task autonomy)、變化性(Variety)、必要的互動(Required interaction)、選擇性的互動(optional interaction)、必要的知識技能(Knowledge & skill required)以及責任(Responsibility)等六種必要的工作屬性，並據以發展出必要工作屬性指數(Requisite of Task Attributes Index,RTA)。

二、工作特性理論 (Theory of Job Characteristic)

Hackman & Lawler(1971) 以 Turner & Lawrence 研究為基礎，提出工作特性理論。將工作特性界定為：自主性(Task autonomy)、變化性(Variety)、工作完整性(Task identity)、回饋性(Feedback)、合作性(Dealing with others)與友誼機會(Friendship opportunity) 等六種工作特性。其中前四種工作特性稱之為「核心(Core)構面」，是員工對於工作的認知，會影響員工的工作滿足和工作績效。後二種工作特性則是依據 Turner & Lawrence 研究中「必要的互動」與「選擇性的互動」發展而來。

(一)自主性

係指員工有權安排自己工作、選擇工作所需設備，以及決定工作程序的程度。

(二)變化性

係指工作需要員工執行範圍廣泛工作活動，以及員工必須使用多種設備或工作程序的程度。

(三)工作完整性

係指員工必須執行完整工作，且能清楚判定個人努力成果的程度。

(四)回饋性

係指員工能獲得有關工作執行狀況的訊息的程度。

(五)合作性

係指工作需要員工與他人合作共同完成的程度。

(六)友誼機會

係指工作允許員工與他人互相做工作接觸，以及和工作伙伴建立非正式關係的程度。

三、工作特性模式(Job Characteristic Model,JCM)

Hackman 與 Oldham (1975)提出工作特性模式，系統化的描述工作特性與個人對工作反應間的關係。工作特性模式藉由五種工作的核心構面(Core job dimensions)，引發三種重要的心理狀態(Critical psychological states)，並產生四種個人與工作的結果(Personal & work outcomes)，而個人成長需求——即尊嚴及自我實現的需求——的強度會影響工作構面與結果的關聯性。Robbins(1989) 對 JCM 做了詮釋，他認為當員工認知到工作具有三個核心構面——即技能多樣性、任務重要性與任務完整性——的特性，會覺得工作是重要、有意義的。而工作若有自主性，個人會願意為工作成果負起責任。如果能給予適當工作回饋，個人會明瞭自己的工作狀況。從激勵觀點來看，當員工知道(工作結果的訊息)他個人(感受到工作職責)所關切(感受到意義)的工作進行的很好時，工作本身已經給予他個人內在酬償了。這三種感受越強，激勵效果就越強，當然工作績效與工作滿足就會提升。而高成長需求的人比低成長需求的人更容易感受到工作的狀態，也就更容易產生激勵的效果，表現出正面的結果。

根據 Hackman 與 Oldham (1975)工作特性的文獻可知，愈具有激勵潛能的工作，對於工作者內在工作動機的激勵程度愈強，亦較能有好的工作成果，故工作特性作為本研究自我效能之自變項，其工作特性與自我效能為正向關係，工作特性愈顯著者，自我效能則愈高；反之，工作特性愈不顯著者，自我效能愈低。

第三章 研究設計

第一節 研究架構與變項

壹、研究架構

依前揭章節所論述之機關檔案管理人員之業務現況、工作特性及檔案管理人員之基本屬性，以定其為本研究之架構。

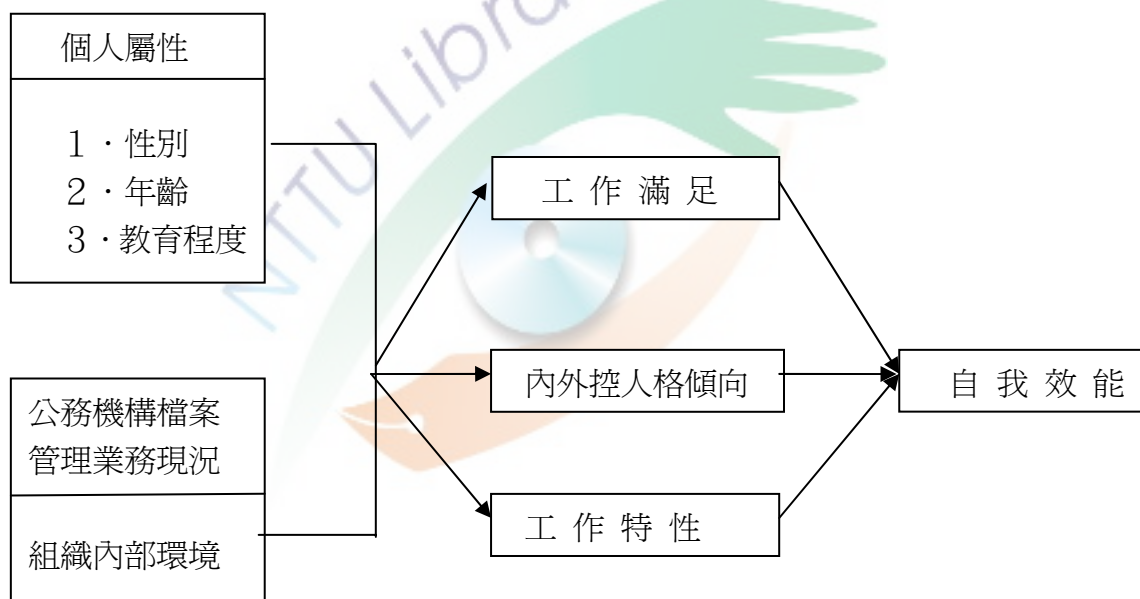


圖 3-1-1 研究架構圖

貳、研究變項

依本研究架構對各項變項確實操作性定義，以利後續研究假設之驗證及統計分析解釋，分述如下：

（一）自變項

1.工作滿足

- （1）成就及尊榮滿足：個人工作成就、做事方法、別人認可等滿足度。
- （2）信賴及升遷：對主管及檔案管理局的決策能力及升遷機會的滿意度。
- （3）工作本身滿足：對工作忙碌情形、專業知能指導能力、酬勞、工作穩定性的滿意度。
- （4）工作環境：對工作內外在環境、同仁相處情形之滿意度。

2.內控人格

- （1）內控人格：即堅信事的成功與否決是操控於自己之人格特質者為內控者。
- （2）外控人格：認為事的結果為受到外在環境因素所決定，非單憑個人能力所能影響，只能聽天由命之人格特質者為外控者。

3.工作特性

涵蓋瞭解從事檔案管理工作需具備各種技術與才能、個人完成能力、預期成果掌握程度、工作對於自己及他人的影響程度、自我決定工作進度及執执行程序之自由及決定、判斷空間、個人能獲得有關工作訊息傳達及回饋率之程度、與他人合作的程度。

（二）依變項

自我效能

第二節 研究對象

本研究問卷調查將採問卷回郵信封寄至台東縣內中央、地方機關（學校）任職檔案管理人員，除了發放及回收的信封加註收、受人的姓名之外，此問卷採無記名方式，並不寫任何的記號處理；本研究問卷調查包括了（一）個人基本屬性變項：1.性別 2.年齡 3.教育程度 4.年資；（二）依變項：自我效能；（三）自變項：工作滿足、內外控人格、工作特性；共發放 235 份問卷，於台東縣各級行政機關（學校）之管理人員填寫，等候的時間為 2 星期，共計回收 188 份問卷，所占發放問卷數百分之 80，其中有 5 份問卷之填答未完全及有漏填之情形，則視為無效問卷，故總計所回收之有效問卷調查數為 183 份。問卷之寄發與回收之情形如表 3-2-1。

表 3-2-1 發放問卷名冊暨回收狀況一覽表

機關學校名稱	發放數	回收數	有效數	機關學校名稱	發放數	回收數	有效數
台東縣政府	6	6	6	新生國中	1	1	
台東縣消防局	1	1	1	東海國中	1	1	1
台東縣衛生局	1	1	1	寶桑國中	1	1	1
台東縣稅捐處	1	1	1	卑南國中	1	0	0
台東縣環保局	1	1	1	豐田國中	1	0	0
台東縣動物防疫所	1	1	1	知本國中	1	0	0
台東地政事務所	1	1	1	初鹿國中	1	1	1
成功地政事務所	1	1	1	鹿野國中	1	1	1
關山地政事務所	1	1	1	瑞源國中	1	1	1
太麻里地政事務所	1	1	1	關山國中	1	1	1
台東市戶政事務所	1	1	1	池上國中	1	1	1
台東市公所	1	1	0	大王國中	1	1	1
卑南鄉公所	1	1	1	賓茂國中	1	0	0
關山鎮公所	1	0	0	大武國中	1	1	1
成功鎮公所	1	1	1	都蘭國中	1	1	1
長濱鄉公所	1	0	0	泰源國中	1	1	1
東河鄉公所	1	1	1	新港國中	1	1	1

鹿野鄉公所	1	1	1	長濱國中	1	0	0
延平鄉公所	1	1	1	桃源國中	1	0	0
池上鄉公所	1	1	1	海端國中	1	1	1
海端鄉公所	1	0	0	綠島國中	1	1	1
太麻里鄉公所	1	1	1	蘭嶼國中	1	0	0
金峰鄉公所	1	1	1	東大附小	1	0	0
達仁鄉公所	1	0	0	仁愛國小	1	1	1
大武鄉公所	1	1	1	復興國小	1	0	0
綠島鄉公所	1	1	1	光明國小	1	1	1
蘭嶼鄉公所	1	0	0	寶桑國小	1	1	1
臺東市民代表會	1	1	1	新生國小	1	0	0
卑南鄉民代表會	1	1	1	豐里國小	1	0	0
關山鎮民代表會	1	1	1	豐榮國小	1	1	1
成功鎮民代表會	1	0	0	馬蘭國小	1	1	1
長濱鄉民代表會	1	0	0	豐源國小	1	1	1
東河鄉民代表會	1	1	1	康樂國小	1	1	1
鹿野鄉民代表會	1	0	0	豐年國小	1	1	1
延平鄉民代表會	1	1	1	卑南國小	1	1	1
池上鄉民代表會	1	1	1	岩灣國小	1	0	0
海端鄉民代表會	1	0	0	南王國小	1	1	1
太麻里鄉民代表會	1	0	0	知本國小	1	1	1
金峰鄉民代表會	1	0	0	建和國小	1	1	1
達仁鄉民代表會	1	0	0	豐田國小	1	1	1
大武鄉民代表會	1	0	0	富岡國小	1	1	1
綠島鄉民代表會	1	1	1	新園國小	1	1	1
蘭嶼鄉民代表會	1	1	1	東海國小	1	1	1
台東醫院	1	1	1	賓朗國小	1	1	1
國立台東大學	2	2	1	溫泉國小	1	1	1
國立台東專科學校	1	1	1	利嘉國小	1	1	1
國立台東女中	1	1	1	初鹿國小	1	1	1
國立台東中學	1	1	1	東成國小	1	1	1
國立台東高商	1	1	1	富山國小	1	1	1
國立關山工商	1	1	1	大南國小	1	1	1
國立成功商水	1	1	1	太平國小	1	1	1
國立教育電台台東分臺	1	1	1	大王國小	1	1	1
台東縣審計室	1	1	1	香蘭國小	1	1	1
東管處	1	1	1	三和國小	1	1	1
臺東社教館	1	1	1	美和國小	1	1	1

國稅局臺東分局	1	1	1	大溪國小	1	1	1
國有財產局臺東分處	1	1	1	尙武國小	1	1	1
史前博物館	1	1	1	大武國小	1	1	1
臺東區農改場	1	1	1	大鳥國小	1	1	1
臺東林區管理處	1	1	1	綠島國小	1	0	0
水土保持局第五工程所	1	1	1	公館國小	1	1	1
林業試驗所太麻里研究中心	1	1	1	鹿野國小	1	1	1
水試所東部海洋生物研究中心	1	1	1	龍田國小	1	1	1
茶葉改良場臺東分場	1	1	1	永安國小	1	1	1
經濟部水利署第八河川局	1	1	1	瑞豐國小	1	0	0
馬蘭榮家	1	1	1	瑞源國小	1	1	1
太平榮家	1	1	1	關山國小	1	1	1
臺東地方法院	1	1	1	月眉國小	1	0	0
台東縣議會	1	1	1	德高國小	1	1	1
台東監獄	1	1	1	電光國小	1	1	1
東部海岸國家管理區	1	1	1	福原國小	1	1	1
武陵監獄	1	1	1	大坡國小	1	1	1
台東縣榮民服務處	1	1	1	萬安國小	1	0	0
退輔會台東農場	1	1	1	東河國小	1	0	0
調查局台東調查站	1	1	1	都蘭國小	1	1	1
綠島監獄	1	1	1	興隆國小	1	1	1
岩灣監獄	1	1	1	泰源國小	1	1	1
泰源技訓所	1	1	1	北源國小	1	0	0
東成技訓所	1	1	1	三民國小	1	1	1
台東榮民醫院	1	1	1	成功國小	1	1	1
民航局台東航空站	1	1	1	信義國小	1	0	0
台東氣象站	1	1	1	三仙國小	1	1	1
台東大學附屬體育中學	1	1	1	和平國小	1	1	0
台東縣立體育場	1	0	0	忠孝國小	1	1	1
台東縣勞工育樂中心	1	0	0	博愛國小	1	1	1
成功戶政事務所	1	1	1	長濱國小	1	0	0
關山戶政事務所	1	1	1	忠勇國小	1	1	1
太麻里戶政事務所	1	1	1	寧埔國小	1	1	0
大武戶政事務所	1	1	1	竹湖國小	1	1	1
東河戶政事務所	1	1	1	三間國小	1	1	1
長濱戶政事務所	1	1	1	樟原國小	1	1	1
鹿野戶政事務所	1	0	0	嘉蘭國小	1	1	1
池上戶政事務所	1	1	1	介達國小	1	0	0

綠島戶政事務所	1	1	1	新興國小	1	0	0
延平戶政事務所	1	0	0	賓茂國小	1	1	1
海端戶政事務所	1	1	1	安朔國小	1	0	0
達仁戶政事務所	1	1	0	土坂國小	1	1	1
金鋒戶政事務所	1	1	1	台坂國小	1	1	1
蘭嶼戶政事務所	1	1	1	蘭嶼國小	1	1	1
台東縣家庭教育中心	1	1	1	椰油國小	1	0	0
卑南鄉衛生所	1	1	1	東清國小	1	1	1
鹿野鄉衛生所	1	1	1	朗島國小	1	1	1
延平鄉衛生所	1	0	0	桃源國小	1	1	1
東河鄉衛生所	1	1	1	武陵國小	1	0	0
太麻里鄉衛生所	1	1	1	鸞山國小	1	1	1
達仁鄉衛生所	1	1	1	紅葉國小	1	1	1
蘭嶼鄉衛生所	1	1	1	海端國小	1	1	1
金峰鄉衛生所	1	0	0	初來國小	1	1	1
海端鄉衛生所	1	1	1	崁頂國小	1	1	0
池上鄉衛生所	1	1	1	廣原國小	1	1	1
長濱鄉衛生所	1	1	1	錦屏國小	1	0	0
大武鄉衛生所	1	1	1	加拿國小	1	1	1
卑南鄉衛生所	1	1	1	霧鹿國小	1	1	1
關山鄉衛生所	1	1	1	台東縣立托兒所	1	0	0
綠島鄉衛生所	1	0	0				

表 3-2-2 問卷寄發與回收情形摘要

項 目	份 數	百 分 比
寄發問卷調查表	235	100 %
回收問卷調查表	188	81 %
無效問卷調查表	5	1.3 %
有效問卷調查表	183	80 %

第三節 研究工具

本研究所採取的工具爲（一）自我效能感問卷；（二）工作滿足問卷；（三）內外人格問卷；（四）工作特性問卷。分述如下：

二、問卷設計及相關性分析

本研究問卷調查檔案管理人員自我評估其自我效能信念強弱度及影響因素，共涵括分爲五大部分，第一部分爲個人屬性變項基本資料，第二部分台東縣各級行政機關（構）、國小、中學、專科及大學檔案管理人員自我效能檢測表，第三部分工作滿足量表，第四部分內外控人格量表，第五部分工作特性量表。其個人屬於基本資料採名目尺度外，另自我效能、工作滿足、內外控人格、工作特性問卷均採李克特（Likert Scale）5 點足度測量，受測者在題目中勾選正向計分題從「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」，依序給予 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分，負向計分題則反向計分，說明如下：

（一）統計變項資料

個人屬於變項資料問卷涵括性別、年齡、學歷、從事檔案工作年資等項。

（二）自我效能感量表

此部分主要的目的是測量受試自評的一般性自我效能感，本研究採用 Sherer and Maddux(1982)所編製之量表題目，原始量 16 題($\alpha = .86$)，題目如下所示「（一）代表反向題」（徐崇文，2000）：

- 1.當在預定計劃時，我能確定計劃的可行性。
- 2.當我應該靜下心來工作時，覺得我卻無法做到。
- 3.如果有一件工作剛開始我不會做，我會一直嘗試到會爲止。
- 4.我對自己所設定的重要目標幾乎很少達成（一）。
- 5.在事情尚未完成之前，我會先放棄（一）。
- 6.我會避免去面對困難的事情（一）。

- 7.對於看起來太複雜的事情，我不會想要費心去嘗試（一）。
- 8.對一些自己不高興卻應做的事情，我還是會完成它。
- 9.當下定決心去做一件事情，我會持之以恆。
- 10.當我試著學習新事物時，如果一開始不成功我便會放棄（一）。
- 11.當非預期性的問題發生時，我處理得不是很好（一）。
- 12.遭遇失敗會使我更努力嘗試。
- 13.我對自己的做事能力缺乏信心（一）。
- 14.我是一個有自信的人。
- 15.我是一個很容易放棄的人（一）。
- 16.對於人生大部分的問題，我的能力似乎不足以應付（一）。

（三）工作滿足量表

本研究之工作滿足測量工具採用 Brayfield-Rothe (1951)之工作滿足量表共 4 題，及參考採用吳靜吉、廖素華（1978）根據 Weiss, Dawis, England, & Lofquist（1967）的編制的明尼蘇達工作滿足問卷翻譯編修的 20 題量表，經專家效度修正後題目如下：

- 1.我對現在的工作感到相當滿足。
- 2.每一天我都覺得工作似乎永無止境。
- 3.我在工作中找到真正的樂趣。
- 4.大部分的時間，我熱衷於我的工作。
- 5.我對於自己的工作感到相當不愉悅。
- 6.對於我工作忙碌程度，我感到滿意。
- 7.我對工作讓我有單獨表現的機會感到滿意。
- 8.因工作讓我能有嘗試不同經驗的機會感到滿意。
- 9.我的工作使同仁或朋友對我「刮目相看」的程度，我感到滿意。
- 10.對於上司對待下屬的方式，我感到滿意。
- 11.對於上司做決定的能力，我感到滿意。

- 12.工作上，我對能把任務完成而不必做些有愧良心的事感到滿意。
- 13.我對目前工作的穩定性感到滿意。
- 14.我對工作中能為別人做事的機會感到滿意。
- 15.我對工作中能告訴別人應該做什麼事的機會感到滿意。
- 16.我對工作中能讓依自己能力做事的機會感到滿意。
- 17.我對檔案主管機關執行政策的方法感到滿意。
- 18.我對工作上的報酬（薪資及福利）感到滿意。
- 19.我對工作所提供的升遷機會感到滿意。
- 20.對於工作中能自由運用自己的判斷，我感到滿意。
- 21.我對目前的工作環境（辦公室、空調、照明…等）感到滿意。
- 22.同仁間彼此相處的方式令我感到滿意。
- 23.做好工作後所得到的讚許令我感到滿意。
- 24.工作中所得到的成就感令我感到滿意。

（四）內外控人格量表

本研究之歸因信念主要採用內外控人格量表做為測量工具，內外控人格測量工具採用林玉玲（2000）修改自 Robbins（1996）的內外控量表（Internal-External Control Scale）。Robbins（1996）原量表共 10 個強迫選擇題，每題包括 a、b 兩個陳述句，分別代表對同一事件不同看法或信念，受測者必須從兩個敘述中選擇一個和自己觀念相近的敘述作為答案，為了增加受測者填答的動機及準確性，僅採用其中的內控傾向題目，並將填答方式改採用 Likert 五點量尺的作答方式（林玉玲 2000），經專家效度修改後量表共 10 題（ $\alpha = .94$ ），題目如下所示：

- 1.一個人能否獲得晉升主要是由於他努力的結果。
- 2.求學時，我得到的分數和我努力的程度有直接的關係。
- 3.離婚率的增加，顯示愈來愈多的人不曾努力去維持婚姻。
- 4.如果我的看法沒有錯的話，我就能夠說服別人。

- 5.在我們的社會中，能否獲得權勢決定於個人能力的高低。
- 6.如果一個人知道如何處理人際問題，他就很容易去領導別人。
- 7.求學時，我得到的分數是我努力所致，與運氣無關。
- 8.如果我們能夠發揮影響力的話，相信這個世界會有所改變的。
- 9.我是自己命運的主宰。
- 10.與人相處是一項必須學習的技巧。

（五）工作特性量表

以影響工作動機的技能多變化、工作完整性、工作重要性、自主性以及回饋性，參考採用 Hackman 及 Oldham（1980）的工作特性量表加以修改而成，並將填答方式改採用 Likert 五點量尺的作答方式，經專家效度修改後量表共 22 題，題目如下所示：

- 1.我的工作需要運用許多不同複雜及高水準的技能。
- 2.我的工作包含許多不同的項目。
- 3.在工作上，我經常能觀察到整件事情處理的過程與結果。
- 4.我有許多機會知道自己工作績效。
- 5.我的工作是反覆做些簡單的工作。
- 6.我認為我的工作具有挑戰性。
- 7.為完成工作，我必需具備許多工作技巧及不同的知識。
- 8.我的工作結果的好壞會影響到所屬機關內的人。
- 9.我的工作結果的好壞會影響到所屬機關外的人。
- 10.工作上，我常有機會運用個人的創造力與判斷力。
- 11.在工作過程中，我能清楚預見工作的結果。
- 12.我的工作是屬於整體性的。
- 13.我的工作可以一個人獨立完成，不必與別人討論商酌。
- 14.在工作上，我擁有相當多獨立思考與行動的機會。
- 15.我所接觸的人，認為我的工作責任重大。

- 16.整體而言，在工作的過程中的自主性相當高。
- 17.我的工作會立即受到長官的審核或監督。
- 18.我經常能知道長官對我工作表現的看法。
- 19.我的同事經常會提供我許多工作上的建議及評價。
- 20.我的工作需要和同仁密切合作。
- 21.在工作上，我常需要與不同機關的人密切合作以完成任務。
- 22.我的工作不具有重要性。



第四節 研究流程

本研究的過程，可以分爲準備與發展、執行與測量及統計分析等三個階段，茲分述如下：

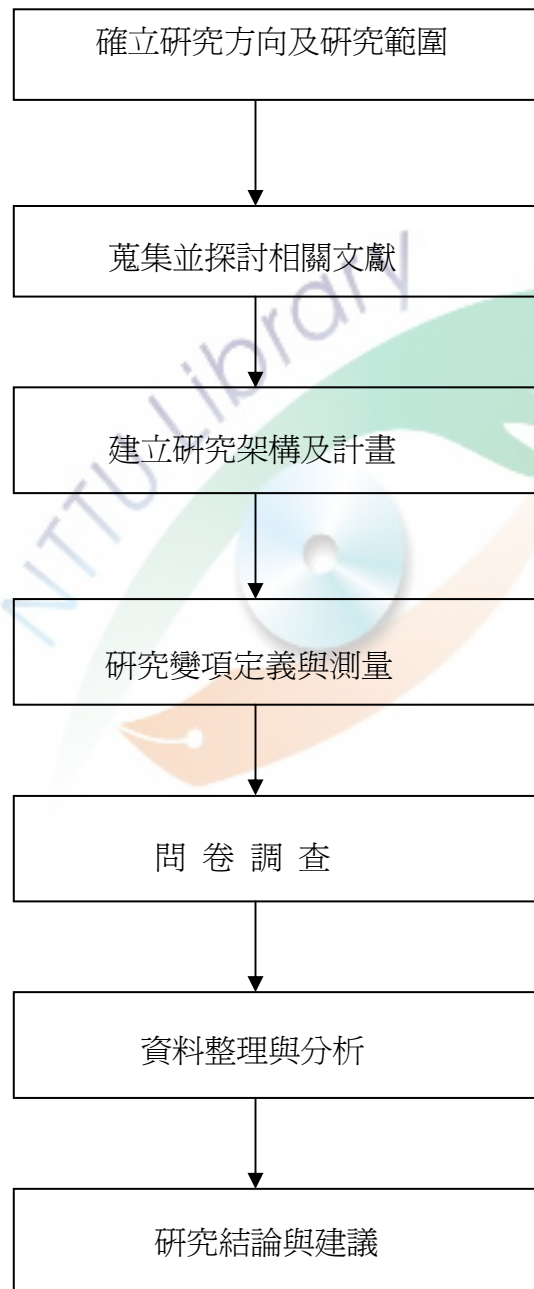


圖 3 - 4 -1 研究流程圖

一、準備與發展階段

（一）文獻搜集

研究者除廣泛的蒐集與本研究主題有相關之文獻外，並從研讀、分析相關的文獻之整理、假設與指導教授討論後，確定本研究之計劃大綱。

（二）測量工具

根據本研究之確定了主題後，經與指導教授討論決定工具的採用之方式。又爲了確保可信度，測量工具之選擇，除了必須符合研究假設之內涵之外，皆以高信度爲首要之考量。

（三）決定統計方法

根據所欲驗證之變項的屬性以及欲探討變項之間的關係，決定統計的方法。

（四）選擇施測樣本

本研究由於是主要探討變項是以台東縣各級行政機關（構）、國小、中學、高中（職）、專科及大學檔案管理人員「自我效能」爲基礎，亦是主要施測的對象。

二、執行與測量階段

（一）進行施測

本研究問卷調查參考世新大學行政管理學系研究生曾淑芬撰寫「我國中央檔案機關管理人員自我效能之研究問卷調查」碩士論文，經會員同意（附錄四）可參考其問卷後，請指導教授指正並推介台東大學魏俊華教授、唐榮昌副教授、王明泉副教授、劉明松助理教授等四位學者專家（如表 3-4-1 專家學者效度名單）填答「專家效度問卷調查」（附錄二），進行專家效度調查，徵詢專家效度之意見及看法後，以建構本問卷之效度。依據專家意見，將有疑義的問題加以修正及刪除，再經與指導教授討論後，編制成正式問卷調查（附錄三）。

編列問卷調查表後，即透過以前同事、同學及受測單位長官、員工之協助，發放及寄發問卷方式進行施測，並於施測後在以傳真、回寄、親送及委託方式回收問卷調查表。

（二）篩選與編碼

回收問卷後，有關無效問卷之調查表進行篩選，並依序的在有效問卷調查表右上角進行編碼，後再進行人口統計變項及欲測量變項之編碼。

（三）資料電腦化

將回收之有效問卷輸入電腦，以 SPSS FOR Windows 10.0 套裝軟體進行統計分析，即先將資料輸入電腦，並從原始中抽樣，與輸入完成之電腦資料比對，以確認資料電腦化的過程是無誤。

表 3-4-1 專家學者效度名單

學 校	職 稱	姓 名	備 註
台東大學	教 授	魏俊華	校內
嘉義大學	副教授	唐榮昌	校外
台東大學	副教授	王明泉	校內
台東大學	助理教授	劉明松	校內

第五節 資料處理與分析

本研究將回收之問卷，進行有效的問卷之編碼與統計，利用 SPSS FOR Windows 10.0 套裝軟體進行統計分析。本研究所採取的測量工具有自我效能感問卷、工作滿足問卷、內外控人格問卷以及工作特性問卷，主要採之統計方法如下所述。

（一）獨立樣本 t 考驗

為驗證本研究將台東縣各級行政機關（構）、國小、中學、高中（職）、專科及大學檔案管理人員自我效能感得分之人數分配而進行切割，以 50% 為切割點，將受試者分為高自我效能組與低自我效能組，並進行兩組受測者在工作滿足、內外控人格與工作特性之獨立樣本 t 考驗。

（二）相關分析

本研究將以皮爾森積差相關分析來分析自我效能、工作滿足、內外控人格、工作特性之間的相關程度。

第四章 研究結果與分析

本章依據「檔案管理人員其工作現況和自我效能相關問題之研究—以台東縣為例問卷調查」，進行調查結果之分析與討論。首先針對回收的問卷資料，描述樣本的特性與分佈之情形，後在依據研究目的與研究問題進行調查結果之分析與討論。

第一節 研究樣本之基本資料

有效問卷經統計分析後，整理其基本資料之情形如表 4-1-1 所示，茲分別說明如下：

表 4-1 -1 有效樣本資料之統計表

基本屬性	選項	人數	有效百分比
性別	男	80	43.7%
	女	103	56.3%
年齡	20 - 30 歲	29	15.8%
	30（含） - 40 歲	66	36.1%
	40（含） - 50 歲	54	29.5%
	50（含）歲以上	34	18.6%
教育程度	高中（職）以下	40	21.9%
	專科	79	43.2%
	大學	59	32.2%
	碩士以上	5	2.7%
年資	1 以下	19	10.4%

1 - 3 年	103	56.3%
4 - 6 年	36	19.7%
7 年以上	25	13.7%

N=183

一、性別：如表 4-1-1 所示，本研究受測者男性 80 名，佔有效樣本比率為 43.7%；女性 103 名，佔有效樣本比率為 56.3%。以上可知，本研究調查結果，以女性為較高的比例。

二、年齡：如表 4-1-1 所示，本研究受測者 20 至 30 歲者 29 名，佔有效樣本比率為 15.8%；30 至 40 歲者 66 名，佔有效樣本比率為 36.1%；40 至 50 歲者 54 名，佔有效樣本比率為 29.5%；50 歲以上者 34 名，佔有效樣本比率為 18.6%。以上可知，本研究調查結果，年齡在 30 至 40 歲者佔較高的比例。

三、學歷：如表 4-1-1 所示，本研究受測者高中（職）以下者 40 名，佔有效樣本比率為 21.9%；專科者 79 名，佔有效樣本比率為 43.2%；大學者 59 名，佔有效樣本比率為 32.2%；碩士以上者 5 名，佔有效樣本比率為 2.7%。以上可知，本研究調查結果，學歷在專科程度佔多數，其次為大學學歷者。

四、年資：如表 4-1-1 所示，本研究受測者 1 年以下者 19 名，佔有效樣本比率為 10.4%；1 至 3 年者 103 名，佔有效樣本比率為 56.3%；4 至 6 年者 36 名，佔有效樣本比率為 19.7%；7 年以上者 25 名，佔有效比率為 13.7%。以上可知，本研究調查結果，年資 1 至 3 年佔較高的比例。

第二節 工作現況調查之分析

本研究是以台東縣各級行政機關（學校）任職檔案管理人員為受試之樣本，主要是探討工作滿足、內控人格、工作特性等變項之關係，經前幾節的相關之分析與獨立樣本 t 考驗之後，即已驗證本研究的一些架構，以及所提出的研究假設。惟本研究是仍以實證之研究，冀希能針對實務操作上有所貢獻，是以，即進一步的將研究台東縣各級行政機關（學校）任職檔案管理人員之受試樣本，在工作滿意以及對工作特性的知覺上，更進一步的了解分析，經分析如下及所述，俾供檔案管理人員的相關單位之參考。

壹、工作滿意度分析

表 4-2-1 我對現在的工作感到相當滿足

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	0	0	0
不同意	16	8.7%	8.7%
普通	68	37.2%	45.9%
同意	91	49.7%	95.6%
非常同意	8	4.4%	100%

接受調查者對於現在的工作狀況感到相當滿足約佔 54%，感到普通者約有 37%，而感到不滿足的則有 8.7%，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況，普遍的感到滿足。

表 4-2-2 每一天我都覺得工作似乎永無止境

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	2	1.1%	1.1%
不同意	33	18%	19.1%
普通	70	38.3%	57.4%
同意	67	36.6%	94%
非常同意	11	6%	100%

接受調查者對於每一天都覺得工作似乎永無止境感到相當滿足約佔 42 %，感到普通者約有 38%，而感到不滿足的則有 19%，顯示接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況每一天都覺得工作是無止境，工作量的負荷量是很重。

表 4-2-3 我在工作中找到真正的樂趣

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	3	1.6%	1.6%
不同意	23	12.6%	14.2%
普通	93	50.8%	65%
同意	58	31.7%	96.7%
非常同意	6	3.3%	100%

接受調查者對於在工作中找到真正的樂趣感到相當滿足約佔 35%，感到普通者約有 51%，而感到不滿足的則有 14%，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況能找到真正的樂趣，普遍尚為滿意。

表 4-2-4 大部分的時間，我熱衷於我的工作

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	4	2.2%	2.2%
不同意	27	14.8%	16.9%
普通	73	39.9%	56.8%
同意	71	38.8%	95.6%
非常同意	8	4.4%	100%

接受調查者對於大部分的時間，熱衷於工作而感到相當滿足約佔 43%，感到普通者約有 40%，而感到不滿足的則有 17%，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況，在大部分的時間上很熱衷自己的工作。

表 4-2-5 我對於自己的工作感到相當不愉快

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	14	7.7%	7.7%
不同意	80	43.7%	51.4%
普通	67	36.6%	88%
同意	20	10.9%	98.9%
非常同意	2	1.1%	100%

接受調查者對於自己的工作感到相當不愉快，感到相當滿足約佔 12 %，感到普通者約有 37%，而感到不滿足的則有 41%，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況，普遍都能感到相當的愉快。

表 4-2-6 對於工作忙碌的程度，我感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	4	2.2%	2.2%
不同意	20	10.9%	13.1%
普通	89	48.6%	61.7%
同意	64	35%	96.7%
非常同意	6	3.3%	100%

接受調查者對於工作忙碌的程度，感到滿意感到相當滿足約佔 38 %，感到普通者約有 49%，而感到不滿足的則有 13%，顯示目前填接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況的忙碌程度，普遍尚感到滿意。

表 4-2-7 我對工作讓我有單獨表現的機會感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	1	0.5%	0.5%
不同意	18	9.8%	10.4%
普通	94	51.4%	61.7%
同意	65	35.5%	97.3%
非常同意	5	2.7%	100%

接受調查者對於工作讓我有單獨表現的機會感到滿意，感到相當滿足佔 38%，感到普通者則有 51%，而感到不滿足的則有 10%，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況能有單獨表現之機會，普遍感到滿意。

表 4-2-8 因工作讓我能有嘗試不同經驗的機會感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	4	2.2%	2.2%
不同意	9	4.9%	7.1%
普通	82	44.8%	51.9%
同意	81	44.3%	96.2%
非常同意	7	3.8%	100%

接受調查者對於因工作讓能有嘗試不同經驗的機會，感到滿意相當滿足約佔 48%，感到普通者約有 45%，而感到不滿足的則有 7%，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況能有嘗試不同經驗的機會，普遍感到滿意。

表 4-2-9 我的工作使同事或朋友對我「刮目相看」的程度，我感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	5	2.7%	2.7%
不同意	18	9.8%	12.6%
普通	98	53.6%	66.1%
同意	55	30.05%	96.15%
非常同意	7	3.8%	100%

接受調查者對於我的工作使同事或朋友對我「刮目相看」的程度，感到滿意約佔 34%，感到普通者約有 54%，而感到不滿足的則有 12%，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況同事或朋友對我「刮目相看」的程度，普遍感到滿意。

表 4-2-10 對於上司對待下屬的方式，我感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	11	6%	6%
不同意	15	8.2%	14.2%
普通	81	44.3%	58.5%
同意	69	37.7%	96.2%
非常同意	7	3.8%	100%

接受調查者對於上司對待下屬的方式，感到相當滿足約佔 41%，感到普通者約有 44%，而感到不滿足的則有 14%，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況對於上司對待下屬的方式，普遍感到滿意。

表 4-2-11 對於上司做決定的能力，我感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	6	3.3%	3.3%
不同意	18	9.8%	13.1%
普通	75	41%	54.1%
同意	77	42.1%	96.2%
非常同意	7	3.8%	100%

接受調查者對於上司做決定的能力，感到相當滿足約佔 46 %，感到普通者約有 41%，而感到不滿足的則有 13%，顯示目前接受調查之檔案管理人員在現有工作狀況對於上司做決定的能力，普遍感到滿意。

表 4-2-12 工作上，我對能把任務完成不必做些有愧良心的事感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	1	0.5%	0.5%
不同意	7	3.8%	4.4%
普通	57	31.1%	35.5%
同意	93	50.8%	86.3%
非常同意	25	13.7%	100%

接受調查者對於工作上，我對能把任務完成不必做些有愧良心的事，感到相當滿足約佔 64%，感到普通者約有 31%，而感到不滿意的則有 4%，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況上，把任務完成不必做些有愧良心的事，感到相當滿意。

表 4-2-13 我對目前工作的穩定性感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	1	0.5%	0.5%
不同意	11	6%	6.6%
普通	52	28.4%	35%
同意	103	56.3%	91.3%
非常同意	16	8.7%	100%

接受調查者對於我對目前工作的穩定性，感到相當滿足約佔 65%，感到普通者約有 28%，而感到不滿意的則有 7%，顯示目前填問卷者之檔案管理人員對現有工作狀況的穩定性，感到很滿意。

表 4-2-14 我對工作中能為別人做事的機會感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	0	0%	0%
不同意	6	3.3%	3.3%
普通	65	35.5%	38.8%
同意	99	54.1%	92.9%
非常同意	13	7.1%	100%

接受調查者對於我對工作中能為別人做事的機會，感到相當滿足約佔 61%，感到普通者約有 36%，而感到不滿足的則有 3%，顯示目前接受調查之檔案管理人員很同意，對現有工作狀況能為別人做事的機會，普遍感到滿意。

表 4-2-15 我對工作中能告訴別人應該做什麼事的機會感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	0	0%	0%
不同意	8	4.4%	4.4%
普通	71	38.8%	43.2%
同意	95	51.9%	95.1%
非常同意	9	4.9%	100%

接受調查者對於我對工作中能告訴別人應該做什麼事的機會，感到相當滿足約佔 56%，感到普通者約有 39%，而感到不滿足的則有 4%，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況，能告訴別人應該做什麼事的機會，普遍感到滿意。

表 4-2-16 我對工作中能依自己能力做事的機會感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	0	0%	0%
不同意	6	3.3%	3.3%
普通	66	36.1%	39.3%
同意	100	54.6%	94%
非常同意	11	6%	100%

接受調查者對於我對工作中能依自己能力做事的機會，感到相當滿足約佔 61%，感到普通者約有 36%，而感到不滿足的則有 3%，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況中能依自己能力做事的機會，普遍感到滿意。

表 4-2-17 我對檔案主管機關執行政策的方法感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	6	3.3%	3.3%
不同意	21	11.5%	14.8%
普通	94	51.4%	66.1%
同意	61	33.3%	99.5%
非常同意	1	0.5%	0.5%

接受調查者對於我對檔案主管機關執行政策的方法，感到相當滿足約佔 33%，感到普通者約有 51%，而感到不滿足的則有 14%，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況，對檔案主管機關執行政策的方法，普遍尚感到滿意。

表 4-2-18 我對工作上的報酬（薪資及福利）感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	6	3.3%	3.3%
不同意	16	8.7%	12%
普通	90	49.2%	61.2%
同意	66	36.1%	97.3%
非常同意	5	2.7%	100%

接受調查者對於我對工作上的報酬（薪資及福利），感到相當滿足約佔 38%，感到普通者約有 49%，而感到不滿足的則有 12%，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況上的報酬（薪資及福利），普遍尚感到滿意。

表 4-2-19 我對工作所提供的升遷機會感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	10	5.5%	5.5%
不同意	39	21.3%	26.8%
普通	86	47%	73.8%
同意	47	25.7%	99.5%
非常同意	1	0.5%	100%

接受調查者對於我對工作所提供的升遷機會，感到相當滿足約佔 26%，感到普通者約有 47%，而感到不滿足的則有 27%，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況上，對所提供的升遷機會，普遍尚感到滿意。

表 4-2-20 我對工作中能自由運用自己判斷，我感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	2	1.1%	1.1%
不同意	13	7.1%	8.2%
普通	75	41%	49.2%
同意	85	46.4%	95.6%
非常同意	8	4.4%	100%

接受調查者對於我對工作中能自由運用自己判斷，感到相當滿足約佔 52 %，感到普通者約有 41%，而感到不滿足的則有 8%，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況中能自由運用自己判斷，普遍感到滿意。

表 4-2-21 我對目前的工作環境（辦公室、空調、照明…等）感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	7	3.8%	3.8%
不同意	15	8.2%	12%
普通	66	36.1%	48.1%
同意	84	45.9%	94%
非常同意	11	6%	100%

接受調查者對於我對目前的工作環境（辦公室、空調、照明…等），感到相當滿足約佔 52%，感到普通者約有 36%，而感到不滿足的則有 12 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況中的環境，普遍感到滿意。

表 4-2-22 同仁之間彼此相處的方式令我感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	2	1.1%	1.1%
不同意	10	5.5%	6.6%
普通	64	35%	41.5%
同意	97	53%	94.5%
非常同意	10	5.5%	100%

接受調查者對於同仁之間彼此相處的方式，感到相當滿足約佔 58 %，感到普通者約有 35 %，而感到不滿意的則有 6 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況上，同仁之間彼此相處的方式，普遍感到滿意。

表 4-2-23 做好工作後所得到的讚許令我感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	3	1.6%	1.6%
不同意	14	7.7%	9.3%
普通	78	42.6%	51.9%
同意	81	44.3%	96.2%
非常同意	7	3.8%	100%

接受調查者對於做好工作後所得到的讚許，感到相當滿足約佔 48 %，感到普通者約有 43%，而感到不滿意的則有 9%，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況能做好工作後所得到的讚許，普遍感到滿意。

表 4-2-24 工作中所得到的成就令我感到滿意

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	2	1.1%	1.1%
不同意	15	8.2%	9.3%
普通	72	39.3%	48.6%
同意	85	46.4%	95.1%
非常同意	9	4.9%	100%

接受調查者對於工作中所得到的成就，感到相當滿足約佔 51 %，感到普通者約有 39 %，而感到不滿意的則有 9 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況所得到的成就，普遍感到滿意。

貳、台東縣各級行政機關（學校）檔案管理人員對工作特性知覺之分析

表 4-2-25 我的工作需要運用許多複雜及高水準的技能

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	4	2.2%	2.2%
不同意	30	16.4%	18.6%
普通	113	61.7%	80.3%
同意	33	18%	98.4%
非常同意	3	1.6%	100%

接受調查者對於我的工作需要運用許多複雜及高水準的技能，感到相當滿足

約佔 20 %，感到普通者約有 62 %，而感到不滿足的則有 18 %，顯示目前接受調查者之檔案管理人員對現有工作狀況上，需要運用許多複雜及高水準的技能，普遍感到滿意。

表 4-2-26 我的工作包含許多不同的項目

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	1	0.5%	0.5%
不同意	12	6.6%	7.1%
普通	88	48.1%	55.2%
同意	73	39.9%	95.1%
非常同意	9	4.9%	100%

接受調查者對於我的工作包含許多不同的項目，感到相當滿足約佔 45 %，感到普通者約有 48 %，而感到不滿足的則有 7 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況包含許多不同的項目，普遍感到滿意。

表 4-2-27 在工作上，我經常能觀察到整件事情處理的過程與結果

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	1	0.5%	0.5%
不同意	12	6.6%	7.1%
普通	81	44.3%	51.4%
同意	83	45.4%	96.7%
非常同意	6	3.3%	100%

接受調查者對於在工作上，我經常能觀察到整件事情處理的過程與結果，感到相當滿足約佔 49 %，感到普通者約有 44 %，而感到不滿足的則有 7 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況經常能觀察到整件事情處理的過程與結果，普遍感到滿意。

表 4-2-28 我有許多機會知道自己的工作績效

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	2	1.1%	1.1%
不同意	8	4.4%	5.5%
普通	84	45.9%	51.4%
同意	80	43.7%	95.1%
非常同意	9	4.9%	100%

接受調查者對於我有許多機會知道自己的工作績效，感到相當滿足約佔 48 %，感到普通者約有 46 %，而感到不滿足的則有 6 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況上，有許多機會知道自己的工作績效，普遍感到滿意。

表 4-2-29 我的工作是重覆做些簡單的工作

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	1	0.5%	0.5%
不同意	30	16.4%	16.9%
普通	88	48.1%	65%
同意	53	29%	94%
非常同意	11	6%	100%

接受調查者對於我的工作是重覆做些簡單的工作，感到相當滿足約佔 35 %，感到普通者約有 48 %，而感到不滿足的則有 17 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況，所重覆做些簡單的工作，普遍尚感到滿意。

表 4-2-30 我認為我的工作具有挑戰性

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	7	3.8%	3.8%
不同意	17	9.3%	13.1%
普通	11	60.1%	73.2%
同意	47	25.7%	98.9%
非常同意	2	1.1%	100%

接受調查者對於我認為我的工作具有挑戰性，感到相當滿足約佔 27 %，感到普通者約有 60 %，而感到不滿足的則有 13 %，顯示目前接受調查者之檔案管理人員對現有工作狀況具有挑戰性普遍尚感到滿意。

表 4-2-31 爲能完成工作，我必需具備許多工作技巧及不同的知識

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	1	0.5%	0.5%
不同意	15	8.2%	8.7%
普通	93	50.8%	59.6%
同意	68	37.2%	96.7%
非常同意	6	3.3%	100%

接受調查者對於爲能完成工作，我必需具備許多工作技巧及不同的知識，感到相當滿足約佔 40 %，感到普通者約有 51 %，而感到不滿足的則有 9 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況，需具備許多工作技巧及不同的知識，普遍尙感到滿意。

表 4-2-32 我的工作結果好壞會影響到所屬機關內的人

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	0	0%	0%
不同意	6	3.3%	3.3%
普通	79	43.2%	46.4%
同意	87	47.5%	94%
非常同意	11	6%	100%

接受調查者對於我的工作結果好壞會影響到所屬機關內的人，感到相當滿足約佔 54 %，感到普通者約有 43 %，而感到不滿足的則有 3 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況結果好壞會影響到所屬機關內的人，普遍感到

滿意。

表 4-2-33 我的工作結果好壞會影響到所屬機關外的人

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	5	2.7%	2.7%
不同意	30	16.4%	19.1%
普通	88	48.1%	67.2%
同意	54	29.5%	96.7%
非常同意	6	3.3%	100%

接受調查者對於我的工作結果好壞會影響到所屬機關外的人，感到相當滿足約佔 33 %，感到普通者約有 48 %，而感到不滿足的則有 19 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況結果好壞會影響到所屬機關外的人，普遍尚感到滿意。

表 4-2-34 工作上，我常有機會運用個人的創造力與判斷力

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	3	1.6%	1.6%
不同意	21	11.5%	13.1%
普通	101	55.2%	68.3%
同意	57	31.1%	99.5%
非常同意	1	0.5%	100%

接受調查者對於工作上，我常有機會運用個人的創造力與判斷力，感到相當滿足約佔 32 %，感到普通者約有 55 %，而感到不滿足的則有 13 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況上，常有機會運用個人的創造力與判斷力，普遍尚感到滿意。

表 4-2-35 在工作的過程中，我能清楚預見工作的結果

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	0	0%	0%
不同意	4	2.2%	2.2%
普通	75	41%	43.2%
同意	99	54.1%	97.3%
非常同意	5	2.7%	100%

接受調查者對於在工作的過程中，我能清楚預見工作的結果，感到相當滿足約佔 57 %，感到普通者約有 41 %，而感到不滿足的則有 2 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況能清楚預見工作的結果，普遍感到滿意。

表 4-2-36 我的工作是屬於整體性的

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	2	1.1%	1.1%
不同意	10	5.5%	6.6%
普通	71	38.8%	45.4%
同意	90	49.2%	94.5%
非常同意	10	5.5%	100%

接受調查者對於我的工作是屬於整體性的結果，感到相當滿足約佔 54 %，感到普通者約有 39 %，而感到不滿意的則有 7 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況是屬於整體性，普遍感到滿意。

表 4-2-37 我的工作可以一個人獨立完成，不必與別人討論商酌

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	4	2.2%	2.2%
不同意	44	24%	26.2%
普通	72	39.3%	65.6%
同意	58	31.7%	97.3%
非常同意	5	2.7%	100%

接受調查者對於我的工作可以一個人獨立完成，不必與別人討論商酌，感到相當滿足約佔 35 %，感到普通者約有 39 %，而感到不滿意的則有 26%，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況可以一個人獨立完成，不必與別人討論商酌，普遍尚感到滿意。

表 4-2-38 在工作上，我擁有相當多獨立思考與行動的機會

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	1	0.5%	0.5%
不同意	17	9.3%	9.8%
普通	80	43.7%	53.6%
同意	79	43.2%	96.7%
非常同意	6	3.3%	100%

接受調查者對於在工作上，我擁有相當多獨立思考與行動的機會，感到相當滿足約佔 46 %，感到普通者約有 44 %，而感到不滿足的則有 10 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況，擁有相當多獨立思考與行動的機會，普遍尚感到滿意。

表 4-2-39 我所接觸的人，認為我的工作責任重大

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	2	1.1%	1.1%
不同意	17	9.3%	10.4%
普通	120	65.6%	76%
同意	42	23%	98.9%
非常同意	2	1.1%	100%

接受調查者對於我所接觸的人，認為我的工作責任重大，感到相當滿足約佔 24%，感到普通者約有 66 %，而感到不滿足的則有 10 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況，所接觸的人認為工作責任重大，普遍尚感到滿意。

表 4-2-40 整體而言，我在工作過程中的自主性相當高

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	4	2.2%	2.2%
不同意	7	3.8%	6%
普通	80	43.7%	49.7%
同意	86	47%	96.7%
非常同意	6	3.3%	100%

接受調查者對於整體而言，我在工作過程中的自主性相當高，感到相當滿足約佔 50 %，感到普通者約有 44 %，而感到不滿足的則有 6 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況上，在過程中的自主性相當高，普遍感到滿意。

表 4-2-41 我的工作會立即受到上級長官的審查或監督

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	3	1.6%	1.6%
不同意	20	10.9%	12.6%
普通	108	59%	71.6%
同意	46	25.1%	96.7%
非常同意	6	3.3%	100%

接受調查者對於我的工作會立即受到上級長官的審查或監督，感到相當滿足約佔 28 %，感到普通者約有 59 %，而感到不滿足的則有 11 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況會立即受到上級長官的審查或監督，普遍尚感到滿意。

表 4-2-42 我經常能知道上級長官對我工作表現的看法

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	4	2.2%	2.2%
不同意	22	12%	14.2%
普通	100	54.6%	68.9%
同意	53	29%	97.8%
非常同意	4	2.2%	100%

接受調查者對於我經常能知道上級長官對我工作表現的看法，感到相當滿足約佔 31 %，感到普通者約有 55 %，而感到不滿足的則有 14 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況，經常能知道上級長官對工作表現的看法，普遍尚感到滿意。

表 4-2-43 我的同事經常會提供我許多工作上的建議及評價

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	5	2.7%	2.7%
不同意	24	13.1%	15.8%
普通	100	54.6%	70.5%
同意	49	26.8%	97.3%
非常同意	5	2.7%	100%

接受調查者對於我的同事經常會提供我許多工作上的建議及評價，感到相當滿足約佔 29 %，感到普通者約有 55 %，而感到不滿足的則有 16 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況，對於同事之間經常會提供許多工作上

的建議及評價，普遍尚感到滿意。

表 4-2-44 我的工作需要和同事密切合作

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	2	1.1%	1.1%
不同意	16	8.7%	9.8%
普通	81	44.3%	54.1%
同意	70	38.3%	92.3%
非常同意	14	7.7%	100%

接受調查者對於我的工作需要和同事密切合作，感到相當滿足約佔 46 %，感到普通者約有 44%，而感到不滿足的則有 10 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況需要和同事密切合作，普遍感到滿意。

表 4-2-45 工作上，我常需要與不同機關的人員密切合作以完成任務

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	6	3.3%	3.3%
不同意	40	21.9%	25.1%
普通	92	50.3%	75.4%
同意	39	21.3%	96.7%
非常同意	6	3.3%	100%

接受調查者對於工作上，我常需要與不同機關的人員密切合作以完成任務，感到相當滿足約佔 25 %，感到普通者約有 50 %，而感到不滿足的則有 25 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況需要與不同機關的人員密切合作以完成任務，普遍尚感到滿意。

表 4-2-46 我的工作不具有重要性

	次數	有效百分比	累積百分比
非常不同意	13	7.1%	7.1%
不同意	94	51.4%	58.5%
普通	70	38.3%	96.7%
同意	6	3.3%	100%
非常同意	0	0%	0%

接受調查者對於我的工作不具有重要性，感到相當滿足約佔 3 %，感到普通者約有 38 %，而感到不滿足的則有 59 %，顯示目前接受調查之檔案管理人員對現有工作狀況上，其認定工作具有重要性。

參、小結

綜合前揭所分析檔案管人員工作現況之調查，可知檔案管理人員對於工作滿意度及工作特性的認知，在非常同意及同意與非常不同意及不同意的總分析有效百分比，檔案管理人員對於所擔任的工作在工作滿意及工作特性下的感受程度，在在的突顯出自檔案管理局成立後，檔案管理人員在政府機關的政策推動之下，檔案管理人員在機關所面臨的壓力及問題；以上揭之分析就問題的所在分述如下：

- 一、檔案管理人員是機關歷史的守護神，對於每一件公文的檔案背負著很重的擔子，深怕自己的疏忽致檔案破損及遺失，每天活埋在枯燥無味的檔案內，在自我的工作中要找尋到真正的樂趣及熱衷於工作上，似乎不是很快的時間就可以找尋的到。
- 二、機關或學校之主管對於檔案管理人員的業務鮮少會關心其業務，亦未會主動爭取人力及經費，以致檔案管理人員在無人力及無經費之下，需一人兼任多項業務，致工作上無法全力以赴抑或無法專心工作。
- 三、檔案管理之業務在機關及學校不被受重視，當檔案管理人員達成標竿的目標或得到他機關（廠商）的讚賞，皆受不到長官的肯定，另在機關或學校內部升遷、記功或業務以外之培訓等，都無有所機會輪到檔管人員，以致爲了升遷及獲得長官的注意，認此工作不可長留之處，轉調其他單位，易造成培訓人才之流失。
- 四、檔案管理局於民國 91 年成立，機關內的檔案室亦慢慢的有所成效，惟機關長官對檔案相關法規不甚了解或對檔案從未深入探討之研究，致檔案管理人員有問題或須做重大的決策時，無法請示長官或長官決定權直接受權與檔案管理人員，必須自己去判斷，後果自己承擔，俾使檔案管理人員在自覺無龍頭之下壓力過大。
- 五、機關或學校的首長、同仁及社會大眾對於檔案的價值認知及了解不足，

致檔案管理人員管理上出現很大的障礙。

- 六、機關同仁之間的相處，檔案管理人員與同仁之間是最直接或常接觸，檔案的歸檔、借調檔案等，都須要承辦人配合。有時檔案管理人員為依檔案法相關法規之規定，需承辦人配合辦理，惟承辦人的本位及嫌過於麻煩，在認知的差異上，就常發生爭執。
- 七、檔案管理在機關內不受重視、無人力支援、無經費、地位層級較低、工作環境較偏僻、工作情緒低落、做事態度不夠拘謹，致容易產生檔案管理人員在工作上是屬於良心事業。
- 八、政府機關的制定政策的執行與實務面作業上所有落差，在人力及經費缺乏之下，由各機關自行處理，致檔案管理人員在實際的執行運用上，出現兩難。
- 九、機關長官與檔案人員在工作上的使命感欠缺其動力。
- 十、檔案法規及檔案系統不斷的修定，造成作業上時在所更迭，嚴重的影響業務上的推動及檔案管理人員工作上的負荷。原在無經費的環境之下，也因此需要向長官爭取經費修改系統，造成經費的負擔及無經費可修改的窘境。

第三節 相關分析

本研究以台東縣各級行政機關（學校）任職檔案管理人員為受試之樣本，而探討工作滿足、內控人格、工作特性等變項之間的關係。初步以皮爾森相關進行分析，以瞭解各變項之間的關係，結果就如表 4-2-1 所顯示，分述如下：

一、各變項之相關分析

由表 4-2-1 的結果可知：

- （一）台東縣檔案管理人員之自我效能感與工作滿足之相關未達顯著。 $(r = -.019; p > .05)$
- （二）台東縣檔案管理人員之自我效能感與內控傾向之相關未達顯著。 $(r = -.064; p > .05)$
- （三）台東縣檔案管理人員之自我效能感與工作特性之相關未達顯著。 $(r = -.039; p > .05)$
- （四）台東縣檔案管理人員之工作滿足與內控人格之相關達顯著。 $(r = .372; p < .01)$
- （五）台東縣檔案管理人員之工作滿足與工作特性之相關達顯著。 $(r = .570; p < .01)$
- （六）台東縣檔案管理人員之內控人格與工作特性之相關達顯著。 $(r = .391; p < .01)$

綜上所述可知，台東縣各級行政機關（學校）任職檔案管理人員的自我效能感都非因工作滿足、內控人格及工作特性而達到自我效能；另工作滿足感愈佳，則對內控人格及工作特性愈好。

表 4-3-1 本研究各變項相關矩陣表

	名 稱	平均數	標準差	自我效能感	工作滿足	內控傾向	工作特性
1	自我效能	47.43	6.31	1	-.019	-.064	-.039
2	工作滿足	80.73	10.24	-.019	1	.372**	.570**
3	內控傾向	35.78	5.60	-.064	.372**	1	.391**
4	工作特性	71.36	7.05	-.039	.570**	.391**	1

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



第四節 獨立樣本 t 考驗分析

本研究以台東縣各級行政機關（學校）任職檔案管理人員為受測之對象，探討檔案管理人員在工作滿足、內控人格、工作特性等變項之間的關係。在第一節中即可探討台東縣各級行政機關（學校）任職檔案管理人員的自我效能感都非因工作滿足、內控人格及工作特性而達到自我效能；另工作滿足感愈佳，則對內控人格及工作特性愈好之間相關。惟無法卻知相關分析的結果中有因果關係，故本節則以獨立樣本 t 考驗方式來進一步的了解在各變項之間的方向性，其試算後如表 4-3-1 所示，其分析結果如下：

- 一、台東縣各級行政機關（學校）任職檔案管理人員在工作滿足高低分組之自我效能獨立樣本 t 考驗未達到顯著差異 ($t = .331, p > .01$)，得知檔案管理人員在工作滿足感上並不會影響自我效能，則在依本研究上結果來看，工作滿足感在高分組上的檔案管理人員，與工作滿足感的低分組檔案管理人員，在自我效能上並無明顯的差異。
- 二、台東縣各級行政機關（學校）任職檔案管理人員在內控傾向高低分組之自我效能獨立樣本 t 考驗達到顯著差異 ($t = 2.037, p < .05$)，得知檔案管理人員在內控傾向會影響自我效能，有明顯的差異。則依本研究上的結果來看，內控傾向在高分組的檔案管理人員，比內控傾向的低分組的檔案管理人員，更須具有自我效能。
- 三、台東縣各級行政機關（學校）任職檔案管理人員在工作特性高低分組之自我效能獨立樣本 t 考驗未達到顯著差異 ($t = 1.147, p > .05$)，可知檔案管理人員在工作特性無影響自我效能，則依本研究結果來看，工作特性在高分組的檔案管理人員，與工作特性的低分組檔案管理人員，在自我效能無明顯的差異。

表 4-4 -1 台東縣各級行政機關（學校）檔案管理人員自我效能高低分組之獨立樣

本 t 考驗

		平均數	標準差	t	自由度	顯著性
自我效能	工作滿足高分組	47.58	4.92	.331	181	.741
	工作滿足低分組	47.27	7.61			
自我效能	內控傾向高分組	48.29	7.01	2.037**	181	.043
	內控傾向低分組	46.40	5.21			
自我效能	工作特性高分組	47.90	6.89	1.147	181	.253
	工作特性低分組	46.83	5.46			

**
p<.01



第五節 假設驗證

本研究之假設驗證係就以上各節對各研究變項統計分析之結果，爲了了解研究假設與研究分析結果是符相符，茲分述如下：

一、工作滿足感與自我效能無相關係存在，且無顯著上的差異。

1. 透過皮爾森（pearson）積差相關方法結果得知，本假設獲得支持。
2. 即檔案管理人員因工作成就及尊榮、信賴、升遷、環境等而感到滿意，與自我效能無關係的存在。

二、內外控人格傾向與自我效能無相關係存在，且無顯著上的差異。

1. 透過皮爾森（pearson）積差相關方法結果得知，本假設不獲得支持。
2. 即檔案管理人員認爲個人的成功是與靠自己的努力、學習的結果，自己是操控於己也是命運的主宰，皆與自我效能呈現高度顯著相關。。

三、工作特性的知覺與自我效能無相關係存在，且無顯著上的差異。

1. 透過皮爾森（pearson）積差相關方法結果得知，本假設獲得支持。
2. 即檔案管理人員在工作上需要運用許多的技巧及不同的知識，檔案的工作是具有挑戰性及自主性，與自我效能無關係的存在。

四、不同內外控人格特質對自我效能有顯著影響，內控人格者之自我效能較高，外控人格者自我效能較低。

1. 透過 t 檢定分析結果得知，本假設不獲得支持。
2. 即內外控人格與自我效能之間，在上述考驗中未達顯著，惟在皮爾森積

差相關方法結果是達到顯著，可知前一節的相關分析，僅能用來瞭解變項之間的因果關係。。

五、不同工作滿足對自我效能有顯著影響且為正相關，工作滿足高者

自我效能亦較為高，工作滿足低者自我效能亦較低。

1. 透過 t 檢定分析結果得知，本假設不獲得支持。
2. 即工作滿足與自我效能之間，在相關考驗中未達顯著關係。

六、不同工作特性對自我效能有顯著影響且為正相關，工作特性明顯

者自我效能亦較高，工作特性明顯低自我效能亦較低。

1. 透過 t 檢定分析結果得知，本假設不獲得支持。
2. 即工作特性與自我效能之間，在相關考驗中未達顯著關係。

綜上所分析，相關考驗與獨立樣本 t 考驗，所得到的結果，對於變項之間關係的解釋，是有所不同。

第五章 結論與建議

本研究旨在瞭解台東縣內各級行政機關（學校）任職檔案管理人員之工作現況與自我效能之相關問題，探討檔案管理人員在工作滿足、內控人格、工作特性等變項之間的關係。根據其研究的結果，提出具體的建議及未來相關研究之參考，以作為各級行政機關（學校）首長及單位主管對檔案管理人員現有工作狀況深入的了解及檔案管理人員對自我工作能力的探究，也提供檔案管理局暨相關單位之參考。

第一節 結論

本研究對於檔案管理人員的自我效能的向度與高低之影響因素，分別是依所定的自變項與自我效能的關聯性，在根據第四章所得的結果與分析，獲得以下的幾項結論：

壹、台東縣各級行政機關（學校）任職檔案管理人員自我效能的情形：

一、檔案管理人員自我評量之情形：

台東縣內各級行政機關（學校）任職檔案管理人員對於完成身負工作的自我工作滿意度，在自我評量都有很高的分數，是屬於高分組群，因為檔案管理人員認為在預定計劃時都能確定計劃的可行性，當工作來時可以靜下心工作並且剛開始不會做或是太複雜的事情，會面對問題不會逃避，並一直嘗試到會為止。另檔案管理人員對自己的做事能力是有信心、遇到

失敗會更努力去嘗試、不會容易放棄的人，是一個很有自信的人。

二、檔案管理人員性別分佈之情形：

台東縣各級行政機關（學校）任職檔案管理人員的男女性別差距不大，從個人的基本資料之統計來看，男性比率為 43.7%、女性為 56.3%。

三、檔案管理人員年齡分佈之情形：

台東縣內中央、地方機關（學校）任職檔案管理人員在年齡上，依個人的基本資料之統計來看，20 - 30 歲 15 %、30（含） - 40 歲 36.1 %、40（含） - 50 歲 29.5 %、50（含）歲以上 18.6 %，則以 30 - 50 歲之間為佔全數的 67 %，顯示台東縣各級行政機關（學校）任職檔案管理人員的年齡有年青化的趨向。

四、檔案管理人員教育程度分佈之情形：

台東縣內中央、地方機關（學校）任職檔案管理人員在教育程度上，依個人的基本資料之統計來看，高中（職）以下 21.9 %、專科 43.2 %、大學 32.2 %、碩士以上 2.7 %，則以專科教育程度佔多數，其次為大學教育程度。

五、檔案管理人員年資分佈之情形：

台東縣內中央、地方機關（學校）任職檔案管理人員在教育程度上，依個人的基本資料之統計來看，1 年以下 10.4 %、1 - 3 年 56.3 %、4 - 6 年 19.7 %、7 年以上 13.7 %，則以 1 - 3 年的年資佔多數。

六、綜上可知，台東縣檔案管理人員在教育程度、年資及性別與中央機關檔案管理人員相同、年齡則較為年青化：

本研究檔案管理人員之教育程度（以專科及大學佔多數）、年資（1 - 3 年）、性別（女性佔多數）與中央機關檔案管理人員所研究的數據相同，另年齡的部分本研究檔案管理人員的年齡在 30 - 40 歲之間佔多數，中央檔案管理人員年齡的

分佈以 40 - 50 歲之間，年齡偏老化。據所調查本研究之區域年青化的原因，是因為讓新進人員（大部分為剛畢業學生以約僱人員聘用或剛考上公務人員、老師）先了解業務或因沒有人要接的工作，請先擔任檔案室的工作及歷練後，為了以後升遷之發展，在到業務單位，所以在年資及年齡上較為年青化。

由上可知，教育程度與自我效能並無絕對的關係，本研究教育程度在碩士以上者為少部分，惟顯示檔案管理人員在自我效能上較高；教育程度在專科或大學的檔案管理人員的自我效能亦均呈現較高的指數。所以，檔案管理人員的教育程度與自我效能並無絕對分佈的關聯性，也就是說，檔案管理的工作特性，其勝任的能力與適任之人員，與教育程度並無關係，檔案管理的工作要做的好，非必要教育程度較高的人員擔任。

貳、台東縣各級行政機關（學校）任職檔案管理人員工作滿

足度普遍感到中度滿足：

一、以「對目前工作的穩定性」工作滿意最高

其次為「對於工作上能把任務完成不必做些有愧於良心的事」、「對於工作中能為別人做事的機會」、「在工作中能告訴別人應該做什麼事的機會」、「工作中能依自己能力做事的機會」、「同仁之間彼此相處的方式」、「工作中所得到的成就」。由此觀之，檔案工作人員對於現在工作的情形，普遍感到滿足，對於目前工作屬於穩定性為最高的滿足，為肩負檔案管理的歷史使命及守護神之任務，檔案管理人員可秉持熱忱及服務別人或同仁之態度及機會，而感到滿足。

二、以「對工作所提供的升遷機會」工作滿意最低

檔案管理人員認為現每日的工作量太大，有無法負荷的情形，對於長官低度的關懷、檔案管理局所執行政策的方法、升遷機會、獎勵及不被重視而感到不滿意。

工作滿足之調查最直接影響檔案管理人員自我效能的影響因素，由此以前揭

觀之，檔案管理人員的工作是屬於無績效及無法立即展現工作的態度的業務，又因長官對檔案在不重視及不了業務重要性而忽略檔案管理人員對工作的肯定性，致會感到缺乏工作上的激勵，值得各機關長官之省思。

參、台東縣各級行政機關（學校）任職檔案管理人員工作滿足與自我效能的關係：

本研究之結果工作滿足與自我效能有顯著差異關係的存在。分述如下：

- （一）台東縣各級機關（學校）任職檔案管理人員對於檔案管理之工作普遍感到中度的滿足，惟在工作量及複雜性、長官的低關懷、獎勵及升遷等，顯示為較低的工作滿足，大致為高分組的群組。
- （二）檔案管理人員對於現在的工作普遍感到中度滿足。
- （三）檔案管理人員都覺得在工作上似乎是永無止境的，感到中度的滿足。
- （四）檔案管理人員對於在工作中找到真正的樂趣感到中度滿足之情形。
- （五）檔案管理人員在大部分的時間，很熱衷於自己的工作，並對自己工作感到中度滿足。
- （六）檔案管理人員對於自己的工作感到中度的愉快。
- （七）檔案管理人員對於工作上的忙碌，感到中度滿足。
- （八）檔案管理人員在工作上有單獨表現的機會感到中度滿意。
- （九）檔案管理人員對工作上能有嘗試不同經驗的機會感到中度滿足。
- （十）檔案的工作上使同事或朋友對檔案管理人員有「刮目相看」的情形，感到中度滿足。
- （十一）檔案管理人員對於上司對待下屬的方式，感到中度滿足。
- （十二）檔案管理人員對於上司所做的決定能力感到中度滿足。
- （十三）檔案管理人員都能在工作上把任務完成，沒有做些有愧良心的事，感到中度滿足。

- (十四) 檔案管理人員對目前工作的穩定性感到中度滿足。
- (十五) 檔案管理人員對工作中能為別人做事的機會，感到中度滿足。
- (十六) 檔案管理人員在工作中能告訴別人應該做什麼事的機會感到中度滿足。
- (十七) 檔案管理人員對工作中能依自己能力做事的機會感到中度滿足。
- (十八) 檔案管理人員對主管機關執行政策的方法感到中度滿足。
- (十九) 檔案管理人員對於工作上的報酬感到中度滿足。
- (二十) 檔案管理人員在工作上對機關所提供升遷機會感到中度滿足。
- (二十一) 檔案管理人員對工作中能自由的運用自己判斷做事感到中度的滿足。
- (二十二) 檔案管理人員對自己目前的工作環境感到中度滿足。
- (二十三) 檔案管理人員在同仁之間的相處方式感到中度的滿足。
- (二十四) 檔案管理人員在做好工作後所得到長官的讚許感到中度滿足。
- (二十五) 檔案管理人員在工作中所得的成就感到中度滿足。

參、台東縣內各級行政機關（學校）任職檔案管理人員內控人格與自我效能的關係：

本研究之結果內控人格與自我效能有顯著差異關係的存在。分述如下：

- (一) 檔案管理人員同意一個人能否獲得晉升主要是他努力的結果。
- (二) 檔案管理人員同意在求學時所得到的分數和努力的程度有直接的關係。
- (三) 檔案管理人員同意離婚率的增加是顯示愈來愈多的人不會去努力維持婚姻的結果。
- (四) 檔案管理人員普通認為如果看法沒錯的話，就能說服別人。
- (五) 檔案管理人員普通認為在社會中，所獲得權勢決定於個人能力的高低。

(六) 檔案管理人員同意一個人知道如何處理人際問題，就可以很容易去領導別人。

(七) 檔案管理人員同意在求學時所得到的分數是因努力的關係，與運氣無關。

(八) 檔案管理人員同意如果我們能夠發揮影響力的話，相信這個世界會有所改變。

(九) 檔案管理人員同意自己是命運的主宰。

(十) 檔案管理人員同意與人相處是一項必須學習的技巧。

肆、台東縣各級行政機關（學校）任職檔案管理人員工作特性與自我效能的關係普遍感到滿足：

依據工作特性問卷調查結果：

(一)、以「所接觸的人，認為我的工作責任重大」工作滿意較高

其次「我認為我的工作具有挑戰性」、「我的工作需要運用許多複雜及高水準的技能」、「工作上，我常有機會運用個人的創造力與判斷力」、「為能完成工作，我必需具備許多工作技巧及不同的知識」。由此觀之，檔案是歷史的守護神是國家的寶藏，檔案管理人員對自己的工作認為責任重大之外，同仁之間也知道檔案的重要性，相互配合共同推展檔案的保存價值，是值得的可貴的。檔案的工作除了多如牛毛及不斷修正的法律之外，更須具備技能及多樣性的特性，專業技能複雜。檔案管理局於民國 91 年成立至今，檔案法相關法規不斷修改，檔案管理系統亦跟著修改版本，致檔案管理人員在法與系統尚未健全之下，需要運用自己的創造力與判斷力、技巧與知識才能推展業務。又因檔案管理人員在長官不被重視及法律尚未健全之下，自主權及獨立的思考與行動的機會是很高的。所以，檔案管理的工作因特殊性，所以並不會影響檔案管理人員對其工作認為有無法克服的障礙，檔案管理業務上的

推動之困難，則不會直接造成檔案管理人員自我效能的低落。

(二)、以「我的工作可以一個人獨立完成，不必與別人討論商酌」工作滿意最低

檔案管理人員認為檔案工作非一個人即能完成工作，必須要同仁之間相互配合及溝通才能推展其業務。檔案管理人員的工作除了依檔案法相關法規辦理之外，亦牽涉到公文的收發文、公文登記桌及各承辦人之間相互配合，檔案管理人員常卡在中間或得罪相關單位，需與相關單位協調及配合，所以檔案管理的工作非一人獨立完成。「檔案」是全民共同的珍貴資產，更是執政者向歷史負責的紀錄和檢驗，所以「檔案」的妥善保存與管理意義是非凡，則須加強機關內部的合作與相互的支援，才能落實顧客導向的全方位檔案服務及締造檔案豐富的利用價值。

伍、檔案管理人員屬於內控人格特質者，在調適自我能力及工作成就的動機信念較強

經本研究調查分析可知，個體的內控性格與自我效能的影響關係最為密切，最主要是因內在本身的努力及能力，而決定檔案管理人員的自我效能的高低。檔案管理人員認為在完成目標的過程中，其困難的挑戰是必然的，在判定成功操之在我，因為我是命運的主宰，在人際關係及權勢方面，只要知道如何處理及運用個人能力的高低，不會沒所謂達不到的目標。所以內控人格是影響個體自我效能高低最直接的因素，也是如何強化著重問題所在。

第二節 建 議

依前揭各章所研究的結果，茲提出下列所之建議，俾提供台東縣各級檔案管理人員、機關首長、檔案業務主管、檔案管理局等參考，期盼能對檔案管理人員在自我效能上有所擴展，臻而提升檔案管理業務上有嶄新的氣象。

一、對檔案管理人員的建議：

（一）加強個人內控人格：

檔案管理人員必須藉由自我溝通的方式，追求自己預定的目標，並塑化自我所面對的困難，在挫折及失敗中求取經驗。惡劣的環境及升遷不足的情境下，自己要給予自己信心，相信成功是須靠自己，只要努力即有所收穫，最重要的是，相信自己是命運的主宰。檔案管理工作是一門科際整合的綜合性科學，要做好檔案管理工作不僅要耐心與細心等人格特質，更需要不斷汲取新知才能具有檔案管理的專業。

（二）工作任務的賦予的認知及價值感：

對於創造人格特質愈高者要賦予技能多樣性高的工作；對於低創造力人格特質者則賦予技能多樣性低的工作。檔案是人類的珍貴文化的資產，相信檔案人員在接觸這塊領域時就已有認知，即知檔案的工作是歷史的守護神，所以檔案的工作必需全力以赴，今日不作，明日就無檔案可用，這對人類文明發展歷史而言，是何等的殘酷。所以檔案的價值是由檔案管理人員因認真的投入其工作，不愧對良心所展現出檔案的價值所在，其相對的提高自我效能。

（三）檔案專業人員專業角色與倫理：

檔案經過移轉程序，透過檔案人員專業的鑑定、登錄、編排、保存、描述、檢索參考、推廣應用與重新鑑定，使檔案產生新的生命與公開應用的機會。檔案管理人員在社會大眾信託之下，以專業知識對檔案每個循環

階段進行管理，以滿足社會大眾對檔案文獻應用的需求，因此檔案管理人員在當今社會角色，已由典藏管理逐漸轉變成為積極的開放應用角色，所以檔案管理專業人員基本上要有五種專業角色：

- (1) 檔案文獻之守門者。
- (2) 檔案文獻應用之引導者角色。
- (3) 政令之遵循者。
- (4) 機構服務之執行者角色。
- (5) 專業表徵與繼承者角色。

綜上可得知，檔案人員專業角色與倫理都是至為崇高與神聖的，惟如何扮演這麼多重的角色，在今日快速變化的社會下將日益艱苦，隨著資訊科技快速的進展，社會的價值觀不斷的日益改變之下，檔案管理人員面臨到更多的利益衝突與多元的價值選擇，在對與對、錯與錯之間的原則，做出個人的決斷。所以一位合格而稱職的檔案專業人員不僅只是具備專業知識，更應該不斷加強專業倫理決策能力，如此才能維繫專業聲譽不墜。

(四) 提高工作的技能多樣性：

近年來各國因業務而產生電子檔案日益增多，加上網際網路風行，民眾要求線上申請與應用檔案等，所以檔案管理人員除了紙上的作業必須專業之外，還須對日益求新的資訊亦更加了解，目前各機關的檔案系統已電腦操作，對內的顧客自檔案歸檔、編目、檢調等，對外的顧客自申請與應用及檔案管理局求新求變的不斷修改系統、法規，在在的考驗檔案管理人員的技能。所以檔案管理人員必須不斷的求新求知，俾提高個人的技能隨時為不定時的考驗接招，在工作上才能獲得滿足感。由於技能多樣性高的工作，不論檔案人員的創造力人格特質高低與否，其成長滿足均遠高於技能多樣性低的工作，因此，要改善檔案人員的成長滿足，必須增加工作的技能多樣性。

(五) 凝聚檔案團隊的向心力、推動業務與展現績效：

檔案經過移轉程序，透過檔案人員專業的鑑定、登錄、編排、保存、描述、檢索參考、推廣應用與重新鑑定等程序，在這作業流程上是環環相扣，倘其中一個環節或是一個人的工作態度，均會影響到整個團隊的成效及業務上的推展，所以每一個檔案管理人員對於自己所負責的工作必須投入，對於長官及前輩的指導虛心就教，工作態度負責。雖檔案的工作是無法顯示業務績效及成績，惟認真工作、努力學習、發揮所長的創新力、相互溝通對內（外）單位的衝突事件等，相信亦可得長官的贊許，倘無法受到勉勵，也不愧自己的良心。檔案管理的工作是不講求個人的績效，而已凝聚團隊為展現的目標，團隊之間的向心力一致的話，相信除了工作勝任愉快之外，亦相對的提升自我的效能。

（六）終身學習求知的精神：

我國檔案法與相關行政規則的通過，使得檔案管理人員必須透過進修的方式，以提升服務專業性與品質，以檔案管理局在 93 年舉辦檔案管理人員的訓練達 276 場次，共培訓 9563 人次。此外檔案管理局在網站設網路文官學院課程，提供檔案綜論等 8 門網路學習課程，另中華檔案暨資訊微縮管理學會與政大圖書館資訊與檔案學研究所等單位辦理檔案管理人員專業訓練，目前檔案管理發展已逐步邁向法制化途徑，面對當前我國人力資源逐漸精簡的趨勢下，檔案管理人員必須培訓自己的專業知識及進修學習，則需向單位長官全力的爭取名額及經費，以提升檔案管理專業的服務品質，學習吸取新知，增進思維的宏觀思考及終身學習的理念，亦提升自我效能的素質，並進而改變過去檔案管理人員給人的刻本印象”等待退休”的觀感。

（七）加入檔案管理行列找尋快樂：

檔案管理工作非枯燥無味，只要有心及勇於嘗試的檔案管理人員，可以在一堆泛黃及比祖父還老的文件中，可以發覺它的美麗及生命，勇於加入檔案行列中及持續的在檔案中找尋快樂，你會樂在工作。

二、對檔案管理機關主管的建議：

（一）人力的不足與經費的資源：

檔案法之「檔案庫房設施基準」及「機關檔案管理單位及人員配置基準」中對標準之檔案環境及人員配置已勾勒出美好的藍圖，惟現實的環境及人力卻差之毫里，就台東縣內國小的檔案管理人員來說，目前大部分是由工友或是老師兼任或幹事一人兼了二、三個職務，那如何在工作領域上認真工作呢？這會讓檔案管理人員感到心有餘力而不足的情形。欲迎頭趕上的是經費的問題，環境庫房設施、檔案系統的增修功能、培訓人才及訓練課程的旅費與課程費用，造成檔案管理人員在職進修及訓練的機會相對減少，進而導致檔案管理人員在人力及經費不足之下，維持現有的狀況之態度，使得影響業務上的推展。

（二）留住人才並給予適時的關懷及獎勵：

檔案管理的工作需要有經驗的傳承及人才的創新及思維，對於目前的檔案管理工作即無績效又無前途之發展性，此位不宜久留，故如何去培養及留任人才呢？所以，機關單位主管應要省思，檔案是業務單位的一塊，檔案非垃圾場的一堆廢紙，請重視它的重要性。更應該注重檔案管理人員的經驗傳承與培養，適時的給予檔案管理人員關情及工作上的鼓勵，並請給予檔案管理人員在完成即定目標指標竿時給予獎勵及肯定，另升遷及訓練的機會，亦請給予檔案管理人員考慮在名單內，因為檔案管理人員除了有專業的知識之外，在思維方面是細心及創新，所以才能成為歷史的守護神。

（三）檔案管理人員教育程度高及年齡降低，更使檔案管理工作更加的有活力及生命力

檔案管理人員在客觀的環境下的變遷，人員的素質亦相對有重大的改變，以往刻板印象檔案管理人員是由工友擔任，機關單位主管認為檔案

非業務，只要排列整齊及容易調閱到檔案就可以了，所以派年齡大及教育程度低的工友擔任。惟本研究發現台東縣內檔案管理人員在教育程度以專科及大學佔多數，年齡上在 30 - 40 歲之間，教育程度是明顯的提升，年齡上有相當大的差異的趨勢，所以經調查結果檔案管理人員的自我效能強度非常高，檔案管理人員在教育程度高與年齡年青化之下，可發揮所長及創新的知識，俾於檔案管理工作更加的有活力及生命力。

（四）業務上的肯定及支持：

當前我國檔案管理界尚未制定一套可適用於我國檔案管理專業倫理守則，使當前檔案人員只能遵照機關內部規章行事，而無法表現專業應有的專業理想與自主性。由於檔案管理的工作與內部各單位的承辦人的配合與協助，惟機關內部單位各承辦人的自主觀念很強，與檔案管理人員在相關法規的遵循之下，認知上有很大的落差，當檔案管理人員因職務所在，而發生爭執與不愉快之情況，不知應該如何解決與面對時，容易造成檔案管理人員在工作遇到挫折而放棄喜歡的工作或困擾，這時，機關主管在科際之間的溝通協調扮演重要的角色。因此，機關單位主管的支持質肯定是給予檔案管理人員打了一支強而力的的注心劑。

三、對檔案管理局的建議：

（一）各級機關檔案管理缺乏健全的制度：

- （1）我國檔案管理工作，一向不為機關所重視，目前雖檔案管理局已成立，但各級機關無法建立健全的檔案管理部門，影響檔案管理人員的工作情緒甚巨。
- （2）目前我政府各機關甚多未有組織與編制之正式編制，或者是因陋就簡，或是由投閒散置，等待退休人員、約聘僱人員、臨時人員擔任、或甚至國小的部分是由老師兼任，既無專業訓練，更無工作經驗。在此種

情況之下檔案管理工作真是難以推展，且法令仍無明文規定，對於檔案管理人員無一定的升遷調動準則，因此任職者，爲了升遷及不被重視之下，不能久於其位，故難以培訓優良盡職的檔案人才。所以就目前而言，最重要的是要將檔案室納入正式編制；並提高工作人員之地位，不但使工作人員有進修專業之機會；而且也要吸收優秀青年加入工作行列，爲檔案管理工作而努力。

（二）檔案管理人才培訓課程的多元化：

- （1）訓練課程與教材設計應考量機關實際的需求，研究者自 95 年 7 月擔任此職務至今，參加檔案管理局訓練課程已有 3 次，有關課程與教材方面多偏理論或法規的闡釋。參加卜課程的檔案管理人員的職務及學習態度參差不齊，再加上理論或法規的課程，是平淡乏味加上枯燥無味，吸收不到新知，浪費時間及公帑。研究者在參加訓練時，亦多次建議檔案管理局承辦單位，於辦理訓練課程可增加「客制化」輔導服務內容設計，以實際解決機關實務之問題，並提供參與學員實習機會與觀摩已獲獎的機關，俾供其他單位之參考，如此的對症下藥，效果較易彰顯。
- （2）檔案課程內容可加強實作與雙向互動，爲增加學員動手操作之練習、實例事範解析及雙向互動討論，以適切的解決檔案管理所面臨之實務問題，增強檔案之成效。
- （3）檔案課程訓練人員數及場地之限制，致檔案管理人員至現場報名亦無法受訓，致想學習的檔案管理人員無法進入學習，想學習卻礙於人數及場地的限制，建請爾後辦理訓練時請增加場次及場地亦能寬闊，可使檔案管理人員每人都有培訓之機會。

（三）檔案管理人員進用資格提高、留住人才及激（獎）勵：

- （1）目前各機關擔任檔案管理工作之專業人員並不多，大多爲一般行政人員，甚至約聘僱、臨時人員、待退休人員及老師或其他人員兼任之人

員也不少，在缺乏專業背景之下，進用後又未能加強在職訓練，先天不足後天失調之下，則為檔案管理績效可言。為培養檔案管理人員的專業素養，除了提高檔案管理人員的資格，限定任用大專有關科系畢業生，或高考相關類科及格者為檔案主辦人，盡量任用曾接受檔案管理專業訓練，而成績及格者，為檔案管理輔助人員。除了檔案管理人員進用資格的提高之外，更須運用現代科技，推行知識管理，健全管理制度與規範，提升管理品質，則需加強檔案管理人員之教育。

(2) 建立檔案人事制度，對於檔案工作者是一種專業的肯定，由檔案管理局號召有熱忱及勇於負責檔案工作或資深的檔案人員，辦理各縣市的「檔案管理種子」培育人才，俟培訓成績合格後，即輔導檔案管理人員所轄區域檔案管理之相關問題，解決檔案管理局人力及經費上的不足之窘困，亦能提高檔案管理人員的地位及素質，留住檔案管理人才，才能激勵工作的熱忱，提高檔案管理與服務之品質。

(3) 安定檔案管理人員情緒，提高檔案管理人員職等，藉以鼓舞士氣，增進工作效率，並從優考慮檔案管理人員升遷及獎勵，雖有金檔獎及金積獎的措施之外，可受獎的機會太有限，使其一些默默耕耘付出心血的檔案管理人員，受獎的機會太少了，建議增加有效的獎勵措施之外，亦需要有高關懷的態度，安定檔案管理人員情緒，使其願意全力以赴投入有使命感的任務。

(四) 制定檔案管理的專業倫理以凝聚檔案專業人員的共識：

當前我國檔案管理界尚未制定一套可適用於我國檔案管理專業倫理守則，使當前檔案人員只能遵照機關內部規章行事，而無法表現專業應有的專業理想與自主性。理想的檔案管理專業人員扮演著檔案文獻的守門者與使用導引者的重要角色，同時也是政府法令遵循者、機構服務的執行者與專業知識的繼承者等多重的角色。在面對檔案人員多重的角色所衍生出的權利義務關係，常使專業人員面臨專業服務的困境與倫理衝突，使專業

人員經常徘徊在專業理想與服務之間，不知應該如何解決與面對，所以應加強檔案管理人員專業倫理的素養與意識外，並在我國國情與社會文化基礎下，凝聚檔案專業人員的共識，研訂我國檔案管理人員的專業倫理守則，以實現並建立檔案管理化的專業地位。



參考文獻

壹、中文部分：

- 丁 瑤（2006）**資訊人員人格特質對工作壓力的影響**。國立高雄海院學報，第 18 期。
- 王 征（1974）。**中文檔案管理學**。台中市：文宗出版社。
- 王怡琦（2001）。**一位高教師效能感之國中教師**。國立中正大學教育學研究所碩士論文，未出版。
- 王本賢(2001)。工作特性模式與工作滿足關係之研究—以國內某大學職員為研究對象。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版。
- 方俊儒(2000)。領導行為、工作特性與工作滿足關係之探討：以我國大型會計師事務所為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版。
- 內政部（2001）。**廣納檔案管理菁英建構未來檔案管理發展願景**。
<http://publish.gio.gov.tw/newsc/newsc/910830/91083002.html>。951119 下載。
- 公務人力發展中心（2006）。**檔案立案編目**。95 年檔案管理研習班第 3 期（95.09.13~95.09.15）研習手冊。
- 行政院秘書處編印（2003）。**文書及檔案管理手冊**。
- 朱則剛（2002）。**視聽媒體類檔案保存維護之研究**。檔案管理局，台北。
- 吳月娟（1998）。**國小資優班教師工作滿意之研究**。國立彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文，未出版。
- 吳清美（2001）。**檔案管理人員專業倫理之探討**。檔案與微縮 第 62 期 23 -57 頁。
- 吳坤良（2005）。**社教志工的自我效能**。東區社教，第 105 期。
- 吳靜吉、潘養源、丁興祥（1980）。**內外控取向與工作滿足及績效之關係**，國立政治大學學報，41，台北：國立政治大學學報叢書編審委員會編輯。
- 吳靜吉等（1989）。**心理學**。國立空中大學用書。

- 朴英培（1998）。工作價值、領導型態、工作滿足與組織承諾關係之研究—以韓國電子業為例。國立政治大學企業管理研究所博士論文，未出版。
- 李建良（2003）。檔案銷毀相關法律問題探析。檔案季刊，第2卷第3期。
- 林秀聰（1998）。賦能策略應用於機關組織之研究。國立政治大學公共行政學系碩士論文，未出版。
- 林明烜（2002）。臺灣地區中等學校體育教師自我效能之研究。國立台灣體育學院，未出版。
- 林長瑞（1985）。員工的人格特質、人口特性與電腦化態度之關係。國立政治大學企業管理研究所碩士論文，未出版。
- 林能白、丘宏昌（1999）。服務品積之研究—服務人員人格特質之影響分析與應用。管理學報，第16卷第2期。
- 周 暉(2006)。自我效能感。<http://www.socialwork.com.hk/spirit/015.htm>。951201 下載。
- 胡素華（2003）。台東縣國民小學校長溝通行為、教師工作滿意與學校組織效能之研究。國立台東大學教育研究所碩士論文，未出版。
- 施佩萱（2006）。95 年度機關檔案管理服務團執行檢討。檔案季刊，第5卷 第3期。
- 孫志麟（1991）。國民小學教師自我效能及其相關因素之研究。教育研究雙月刊，第22期。
- 徐正光（1997）。工廠工作的工作滿足極其相關因素之探討。中央研究院民族研究所集刊，第34期 頁26-27。
- 莊榮霖（1994）。國中教職員工作滿足與組織承諾之研究。國立政治大學公共行政研究所碩士論文，未出版。
- 莊道明（2004）。檔案管理人員專業倫理決策之探討。檔案季刊，第3卷 第1期。
- 莊道明（2005）。我國檔案管理人員 e 化在職教育課程需求初探。檔案季刊，第4

卷 第 3 期 。

許士軍（1977）。工作滿足、個人特徵與組織氣候一文獻探討及實證研究。政大學報，35，頁 13-56。

許素梅（1992）。圖書館義工組織環境、工作滿意與離職傾向之研究—以台北市立圖書館為例。中國文化大學史學研究所碩士論文，未出版。

舒緒緯（1990）。國民小學教師溝通滿意與工作滿意關係之研究。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版。

張碧娟（1978）。國民中學教師工作滿足感之研究 — 激勵保健二個因素理論之應用。國立政治大學教育研究所碩士論文，未出版。

張舒雄（2002）。兩岸員工工作價值觀、工作特性與人力資源管理模式認知對工作滿足影響之研究。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版。

張樹三（1992）。中文檔案管理概要。台北：曉園出版社。

張家振（1994）。銀行從業人員之人口統計特徵及人口特質對工作滿足感之影響—公營銀行與民營銀行之比較。國立中興大學企業管理研究所碩士論文，未出版。

張樹三（2005）。檔案學概要。台北：中華檔案暨資訊微縮管理學會出版。

張玉華（2001）。邁向檔案管理制度化的基石—檔案立案與編目。檔案季刊第一卷 第一期。

張鴻銘（2006）。現代化檔案保存維護與應用。海峽兩岸檔案暨微縮學術交流會論文集。

張起華（2001）。資訊人員的工作特性、創造力人格特質與工作滿足之相關性研究。國立中央大學資訊管理研究所碩士論文，未出版。

郭盈卿（1999）。空服員之工作壓力、工作滿意、休閒滿意與工作倦怠之相關之研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版。

黃麗華（1996）。大學職員工作滿足之研究—以某國立大學為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版。

- 黃世忠（2002）。組織結構、領導風格、員工個人特質、工作特性與工作滿足關係之研究－以中山科學研究院電子系統研究所為例。中原大學企業管理學系碩士論文，未出版。
- 黃世忠（2002）。組織結構、領導風格、員工個人特質、工作特性與工作滿足關係之研究。中原大學企業管理學系碩士論文，未出版。
- 黃錫持（2003）。我國機關檔案管理法制之研究。國立東華大學公共行政碩士在職專班碩士論文，未出版。
- 黃國隆（1982）。領導方式、工作特性、成就動機、內外控、專斷性與教師工作滿足之關係。教育與心理研究 第 5 期，47-76 頁。
- 秦夢群（1997）。教育行政-理論部分。台北：五南圖書公司。
- 陳世哲（2000）。工作特性模式與工作滿足關係之研究-以某國立大學職員為研究對象。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版。
- 陳志誠 詹培萱（2002）。檔案自動化會議。檔案與微縮 2002 年海峽兩岸檔案暨微縮學術交流會刊 第 66 期。
- 陳冠英（2006）。國小志工家長參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究。國立花蓮教育大學國民教育研究所碩士論文，未出版。
- 翁進勳（2002）。台北市國民中小學校警工作滿意度與服務士氣關係之研究。國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版。
- 路守常（1983）。現代實用檔案管理學。台北：三民書局股份有限公司。
- 詹益統(1996)。個人屬性、人格特質與內滋激勵和外附激勵關聯性之研究－以交通部數據通訊所員工為例。國立交通大學管理科學研究所碩士論文，未出版。
- 楊筑雅(2002)。台鐵司機員工作壓力與影響因素之研究。國立交通大學運輸科技與管理學系碩士論文，未出版。
- 游淑惠（2002）。國小校長魅力領導與教師組織承諾及工作滿意度之研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版。
- 游肇賢（2002）。國中兼行政工作教師工作滿意之調查研究。高雄師範大學教育

學研究所碩士論文，未出版。

蔡培村（1985）。國民中小學校長的領導特質、權力基礎、學校組織結構及組織氣候與教師工作滿足關係之比較研究。國立政治大學教育研究所博士論文，未出版。

謝金青（1991）。國民小學行政兼職教師角色衝突與工作滿意程度之研究。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版。

謝文全（1990）。教育行政—理論與實務。台北：文景出版社。

謝文全（1976）。中華民國與美國愛荷華州校長領導型態與教師工作滿意關係之比較研究。美國愛荷華州大學博士論文，未出版。

謝文全（2005）。教育行政學。高等教育文化事業有限公司。

蘇進榮（1991）。國民中小學校長角色衝突與工作滿意關係之研究。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版。

檔案管理局編印（2001）。機關檔案管理作業手冊。第1版。台北市：檔案管理局編印。

檔案管理局編印（2005）。檔案管理局九十四年年報。台北市。

檔案管理局編印（2005）。檔案法令彙編。檔案管理研習班，第3期研習手冊。

檔案管理局（2006）。紙質類文書檔案數位化作業及電子儲存媒體保存維護。檔案保存維護手冊—08。台北：檔案管理局。

羅世輝、湯雅云（2003）。內外控人格特質與授權賦職認知對工作滿足之影響—以金融保險業為例。人力資源管理學報，第三卷第一期。

薛婉婷（1997）。人格特質與工作特性之契合對工作滿足與組織承諾之影響。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版。

薛理桂（1998）。檔案學導論，台北市：漢美圖書。

薛理桂（2004）。檔案學導論（修訂版），台北市：五南圖書出版。

饒瑞霖（1999）。創造力競爭環境、個人內在動機與創造力工作環境關係之探討—學童與廠商跨領域之比較研究」。中央大學企業管理研究所碩士論文，未出

版。



貳、英文部分：

Adams, J. S. (1965) . *Inequity in social exchanges*. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in*

experimental social psychology: 267-300. New York: Academic Press.

Adams, J. S. (1972). *Toward an understanding of inequity*. In G. A. Yukl & K. N.

Wexley, Reading in organization and industrial psychology. London : Oxford

University Press , 194-210 .

Alderfer, C. P. (1972) . *Existence, relatendness, and growth*. New York : Free Press.

Becherer,R.C.,Morgan,F.W. & Richard L.M.(1982), *The Job Characteristics of Industrial*

Salespersons:Relationship to Motivation and Satisfaction ,Journal of Marketing,Vol.48(Fall 1982),pp.125-135.

Bandure, A. (1982) . *Self-efficay mechanism in human agency*. American Psycholgist, 37 (2) ,pp. 122-147 .

Bandure, A. & Cervone.D (1986) . *Differential engagement of Self-reactive influences in cognitive motivation. Organizational Behavior and Human Decision Processes*.38. 92-110 .

Bandure, A. (1986) . *Social foundations of thoughy and action : Asocial cognitive theory*. Englewoos Cliffs. NJ: Prenticehall.

Bandure, A. (1988) . *Orhanizational applications of social cognitive theory. Cognitive theory*. Englewoos Cliffs. NJ: Prenticehall.

Bandure, A. (1997) . *Self-efficacy: The exercise of control*. New York : W.H.Freeman and Company .

Bandure, A. (1997) . *Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change*. Psychological Review, 84. 180 - 215.

Blood M. J. & Hulin, C. L.(1967) . *“Alienation Environmental Characteristics, and Worker Responses,”* Journal of Applied Psychology, 51, pp.284-290.

Brief, A.P. & Aladag, R.J(1975) . *“Employee Reaction to Job Characteristic: A Constructive Replication,”* Journal of Applied Psychology, 60(2) , pp.182-186.

Dyer, L., & Theriault, R(1976) . *“The Determinants of Pay Satisfaction,”* Journal of

- Applied Psychology, 61, pp.596-604.
- Durant, L. (1994) . *The Canadian archives : A survey*. Archivaria,47,32,34.vist,57
(2) ,328-344.
- Farrell, D. J. (1978) . *A causal model of job satisfaction*. Dissertation Abstracts International,1, 43-99.
- Fournet, G. P., Distefano, M. K. Jr. & Pryer, M.W (1966) . *"Job Satisfaction Issues and Problem,"* Personnel Psychology, 19, pp.165-183.
- Griffith, F. (1979) . *Administrative theory in education: Text and readings*. Midland, MI: Pendell.
- Gertz , J. & Stout, L. J. (1989) . *The MARC Archival and Manuscripts Contol (AMC) format : a new direction in cataloging*. Cataloging & Classification Quarterly,9
(4) ,5-25.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1975) . *"Development of the Job Diagnostic Survey, "* Journal of Applied Psychology, 60, pp.159-170.
- Hackman, J.R, & Oldham, G.R. (1976) .*Motivation through th3 Design of work : Test of a Theory.Organizational* Behavior and Human Performance,16,250-279 °
- Hackman J. R. & Oldham, G. R.(1979) . *"Development of the Job Diagnostic Survey, "* Journal of Applied Psychology , 60, pp.159-170.
- Hellriegel, D. & Slocum, J. W. Jr (1979). *Organizational Behavior*, (2 nd ed.). New York: West Publishing Co..
- Herzberg, F., Mausner, B., and Synderman, B., (1959) . *"The motivation to work,"* New York: Wiley.
- Herzberg, F. (1966) . *Work and the nature of man*. Cleveland,Ohio:World.
- Hoppock, R. (1935) . *Job Satisfaction*, New York: Happer and Row.
- Hackman, J. R. & Lawler, E.E.(1971), *"Employee Reaction to Job Characteristics,"*
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1975), *"Development of the Job Diagnostic Survey, "*

Journal of Applied Psychology, 60, pp.159-170.

Hoy, W. K., Miskel, C. G. (1987). *Educational administration : Theory research, and practice (3rd)*, New York : Random House.

Hulin, C. L (1971) . *"Individual Differences and Job Enrichment: The Case Against General Treatment"* , In J. R. Maker (Ed.), New Perspectives in Job Enrichment, New York: Van Nostrand Reinhold.

Kren, L.(1992). *The moderating effects of locus of control on performance incentives and participation*. Human Relations, 45(9): 991-1012. Journal of Applied Psychology, 55(3), pp.259-286.

Liden, R. C., Wayne, S. J., Sparrowe, R. T., & Bradway, L.(1993). *Empowerment and effectiveness study: Feedback report. Technical report #1*, Center for Human Resource Management, University of Illinois.

Lock, E. A. (1969) . What is the job satisfaction ? Organization Behavior and Human Performance, 4,

Locke, E. A. (1973), *"Satisfactions and Dissatisfactions Among White Collar and Blue Collar Employee,"* Journal of Applied Psychology, 58, pp.67-76.

Locke, E. A.(1976). *What is the job satisfaction ?* Organization Behavior and Human Performance, 4, 309 – 336.

Locke, E. A.(1976). *The nature and causes of job satisfaction. In M. Dunnette (Ed.), The handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally College Publishing.

Lefcourt, H. M.(1972). *Internal versus external control of reinforcement revisited: Recent developments. In B. A. Maher (Ed.), Progress in experimental personality research: 6*. New York: Academic Press.

Maslow, A. H. (1943) . *A theory of human motivation*. Psychological Review, July: 332-396.

- Porter, L. W. & Lawler E. E. (1968). *Managerial Attitudes & Performance*. Homewood. Illinois : Dorsey Press.
- Robbins, S. P. (1992). *Essentials of organizational behavior*. Upper Saddle River, NJ : Prentice - Hall.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational behavior Concepts, controversies, and application*, 7th ed.. Ed. N. J. : Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior* (9th ed.) . Upper Saddle River, NJ: Prentice - Hall.
- Rotter, J. B. (1966). *Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement*, Psychological Monographs, 33 (1) .
- Seashore S. E. & Taber, T. D. (1975). *Job Satisfaction and Their Correlation/American Behavior & Scientist*. Vol. 18, pp. 346.
- Sims, J. R. Szilagyi, A. D. & Keller, H. P (1976). *Job characteristics relationship : Industrial and structural moderators*. Organizational Behavior and Human Performance. 19, pp 159-212.
- Smyth, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago : Rand McNally.
- Steers, R. M. , & Black, J. S. (1994). *Organizational behavior*. New York : Harper Collins College Publisher.
- Turner A. n. & Lawrence. (1965). *Industrial jobs and the Worker*, Boston : Harvard University Press.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley & Sons. Inc.
- P. F. Wernimont, (1972). *"A system view of job satisfaction,"* Journal of Applied Psychology, 56, pp. 174.
- Walster, E., Walster, G. W., & Scott, W. G. (1978). *Equity : Theory and research*. Boston : Allyn and Bacon.

Weiss,H&J. Sherman. (1973) . *internal-External Control as Predictor of Task Effect and Satisfaction Subsequent to Failure.*” Journal of Applied Psychology,57,pp.132-136” ◦

Wernimont, (1972) . “ *A system view of job satisfaction,*” Journal of Applied Psychology, 56, pp.174.

Wexley, N. W., & Yukl, G. A. (1977) . *Organizational behavior and personnel psychology.* Homewood, IL: Richard D. Irwin.



先生
敬愛的 小姐 您好：

這是一份探討檔案管理人員自我效能的學術研究問卷，目的在了解檔案管理人員因環境脈絡工作特性與自我效能往的關係，當在面對一挑戰性的工作時，影響是否接受挑戰及接受後的自我效能的評估。藉由所研究的結果，提供檔案管理人員在自我效能調適策略之參考。因此，您所提供的意見非常寶貴，我們非常需要您的協助。

本問卷採無記名方式填答，所得資料僅用於整體性研究，個別資料絕不公開，請您放心填答，懇請您撥冗協助完成本問卷。您的支持與協助將是本研究成功與否的關鍵，在此先向您致上最高的謝意。

敬祝

身體健康 順心如意！

台東大學教育行政碩士班

指導教授：王明泉 博士

研 究 生：邱碧雲 敬上

電 話：089-227119轉557

0928349217

中華民國 96年 3月 日

說明：第一部分問卷填答的方式主要是在□內打V，第二至第五部分請以圈選適當號碼方式，內容分為個人基本資料、自我效能、工作滿足、內外控人格、工作特性等五部分。

第一部分：個人基本資料（單選及複選）

一、性別：☐男性 ☐女性

二、年齡：_____歲（足齡）

三、學歷：☐高中（職）以下 ☐專科 ☐大學 ☐碩士 ☐博士

四、從事檔案管理工作年資：_____年

五、您認為 貴機關檔案管理人員的自我效能感（指個人對於自己能夠獲致成功所具信念的強烈度）指數高低為何？造成的可能原因為何？影響你貫徹執行相關檔案管理業務達成目標的因素是什麼？（可複選，且請你提供你認為會影響你完全投入執行檔案管理工作意願的影響因素之寶貴意見）

☐（1）使命感

☐（2）長官口頭讚許肯定

☐（3）記功、績效獎金

- ☐ (4) 培訓
☐ (5) 決策的參與
☐ (6) 做任何事一定要完成目標的信念
☐ (7) 熱愛檔案管理工作、有成就感
☐ (8) 挫折感、工作無力感
☐ (9) 害怕失敗
☐ (10) 不被重視
☐ (11) 不知道該如何做
☐ (12) 其他 (請敘明)
-
-

第二部分：自我效能 (均為單選)

下列問題請您依對自我效能的認知程度，圈選適當號碼。	非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
	1	2	3	4	5
1.當我在預訂計劃時，我能確定計劃的可行性。	1	2	3	4	5
2.我覺得當我應該靜下心來工作時，我卻無法做到。	1	2	3	4	5
3.如果有一件工作剛開始我不會做，我會一直嘗試到會為止。	1	2	3	4	5
4.我對自己所設定的重要目標幾乎很少達成。	1	2	3	4	5
5.在事情尚未完成之前，我會先放棄。	1	2	3	4	5
6.我會避免去面對困難的事情。					
7.對於看起來太複雜的事情，我甚至不會想要費心去嘗試。	1	2	3	4	5
8.面對一些自己不高興去做的事情，我還是會完成它。	1	2	3	4	5
9.當我下定決心去做一件事情，我會持之以恆。	1	2	3	4	5
10.當我試著學習新事物時，如果一開始不成功我便會放棄。	1	2	3	4	5
11.當出乎意料的問題發生時，我處理得不是很好。	1	2	3	4	5
12.如果新事物看來對我太困難，我會避免去學習。	1	2	3	4	5
13.遭遇失敗會使我更努力去嘗試。	1	2	3	4	5
14.我對自己的做事能力缺乏信心。	1	2	3	4	5
15.我是一個有自信的人。	1	2	3	4	5

- | | | | | | |
|----------------------------|---|---|---|---|---|
| 16.我是一個很容易放棄的人。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17.對於人生大部份的問題，我的能力似乎不足以應付。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

第三部分：工作滿足

- | | 非
常
不
同
意 | 不
同
意 | 普
通 | 同
意 | 非
常
同
意 |
|--------------------------------------|-----------------------|-------------|--------|--------|------------------|
| 1.我對現在的工作感到相當滿足。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.每一天我都覺得工作似乎永無止境。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.我在工作中找到真正的樂趣。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.大部份的時間，我熱衷於我的工作。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.我認為我的工作相當不愉悅。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.對於我工作忙碌程度，我感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.我對工作給我單獨表現的機會感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.我對工作讓我有做些不同事情的機會感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.我的工作使同仁或朋友對我「刮目相看」的程度，我感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10.對於上司對待下屬的方式，我感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11.對於上司做決定的能力，我感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12.工作上，我對能把任務完成而不必做些有愧良心的事感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13.對於目前的工作讓我感受到的工作穩定性，我感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14.我對工作中能為別人做事的機會感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15.在工作上，對於能告訴別人應該做什麼事的機會，我感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16.工作中，能讓我用自己能力做事的機會，我感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17.我對檔案主管機關執行政策的方法感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18.就我所做的工作而言，我對我的報酬（薪資及福利）感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19.我對工作給予我的升遷機會感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20.對於工作中能自由運用自己的判斷，我感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21.我對工作中能嘗試以自己的方法來處理事情的機會感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22.我的工作環境（辦公環境、空調、照明..等）大致來說，令我感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23.同仁間彼此相處的方式使我感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- | | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|---|
| 24.做好工作後所得到的讚許使我感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25.工作中所得到的成就感令我感到滿意。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

第四部分：內外控人格

- | | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------|-------------|--------|--------|------------------|
| | 非
常
不
同
意 | 不
同
意 | 普
通 | 同
意 | 非
常
同
意 |
| 1.一個人能否獲得晉升主要是由於他努力的結果。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.求學時，我得到的分數和我努力的程度有直接的關係。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.離婚率的增加，顯示愈來愈多的人不曾努力去維持婚姻。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.如果我的看法沒錯的話，我就能夠說服別人。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.在我們的社會中，能否獲得權勢決定於個人能力的高低。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.如果一個人知道如何處理人的問題，他就很容易去領導別人。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.求學時，我得到的分數是我努力所致，與運氣無關。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.如果我們能夠發揮影響力的話，相信這個世界會有所改變的。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.我是自己命運的主宰。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10.與人相處是一項必須學習的技巧。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

第五部分：工作特性

- | | | | | | |
|--------------------------------|-----------------------|-------------|--------|--------|------------------|
| | 非
常
不
同
意 | 不
同
意 | 普
通 | 同
意 | 非
常
同
意 |
| 1.我的工作需要運用許多複雜及高水準的技能。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.我的工作有許多不同的工作項目。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.在工作上，我經常能觀察到一件事情的整個處理的過程與結果。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.我有許多機會知道自己的工作績效。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.我的工作反覆做簡單的工作。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.我認為我的工作具有挑戰性。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.為完成我的工作，我必需具備許多工作技巧及不同的知識。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.我的工作結果的好壞會影響到所屬機關內的人。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.我的工作結果的好壞會影響到所屬機關外的人。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10.工作上，我幾乎有機會運用個人的創造力與判斷力。 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

11.我的工作的過程，能清楚預見工作的結果。	1	2	3	4	5
12.我的工作為一完整的工作，從頭到尾必須由我獨自做完。	1	2	3	4	5
	非				
	常	不	普	同	非
	不	同	通	意	常
	同	意			同
	意				意
13.我的工作可以一個人獨立完成，不必與別人討論商酌。	1	2	3	4	5
14.在工作上，我擁有相當多獨立思考與行動的機會。	1	2	3	4	5
15.我所接觸的人，認為我的工作責任重大。	1	2	3	4	5
16.整體而言，在工作的過程，我的自主性相當高。	1	2	3	4	5
17.我的工作會立即受到長官的審核或監督。	1	2	3	4	5
18.我經常能知道長官對我工作表現的看法。	1	2	3	4	5
19.我的同事經常會提供我許多工作上的建議及評價。	1	2	3	4	5
20.我的工作需要和同仁密切合作。	1	2	3	4	5
21.工作上，我常需要與不同機關的人員密切合作以完成任務。	1	2	3	4	5
22.我的工作不具有重要性。	1	2	3	4	5

本問卷到此結束，謝謝您的填答，請再次檢查是否逐題填答完竣，
您的意見十分寶貴，誠摯感謝您的幫忙，謝謝！

敬愛的檔管人員您好：

這是一份探討檔案管理人員自我效能的學術研究問卷，目的在了解檔案管理人員因環境脈絡工作特性與自我效能相關問題之研究，當在面對一挑戰性的工作時，影響是否接受挑戰及接受後的自我效能的評估。藉由所研究的結果，提供檔案管理人員在自我效能調適策略之參考。因此，您所提供的意見非常寶貴，我們非常需要您的協助。

本問卷採無記名方式填答，所得資料僅用於整體性研究，個別資料絕不公開，請您放心填答，懇請您撥冗協助完成本問卷。您的支持與協助將是本研究成功與否的關鍵，在此先向您致上最高的謝意。

敬祝

身體健康 順心如意！

台東大學教育行政碩士班

指導教授：王明泉 博士

研究生：邱碧雲 敬上

電話：089-227119轉557

0928349217

中華民國 96年 3月 日

說明：第一部分問卷填答的方式主要是在□內打V，第二至第五部分請以圈選適當號碼方式，內容分為個人基本資料、自我效能、工作滿足、內外控人格、工作特性等五部分。

第一部分：個人基本資料（單選及複選）

一、性別：☐男性 ☐女性

二、年齡：_____歲（足齡）

三、學歷：☐高中（職）以下 ☐專科 ☐大學 ☐碩士 ☐博士

四、從事檔案管理工作年資：_____年

五、您認為 貴機關檔案管理人員的自我效能感（指個人對於自己能夠獲致成功所具信念的強烈度）指數高低為何？造成的可能原因為何？影響你貫徹執行相關檔案管理業務達成目標的因素是什麼？（可複選，且請你提供你認為會影響你完全投入執行檔案管理工作意願的影響因素之寶貴意見）

☐（1）使命感

☐（2）長官口頭讚許肯定

☐（3）記功、績效獎金

- ☐ (4) 培訓
- ☐ (5) 決策的參與
- ☐ (6) 做任何事一定要完成目標的信念
- ☐ (7) 熱愛檔案管理工作、有成就感
- ☐ (8) 挫折感、工作無力感
- ☐ (9) 害怕失敗
- ☐ (10) 不被重視
- ☐ (11) 不知道該如何做
- ☐ (12) 其他 (請敘明)
-
-

第二部分：自我效能 (均為單選)

	專 家 效 度		
	適 合	修 正	刪 除
1.當我在預訂計劃時，我能確定計劃的可行性。 修正意見：_____	☐	☐	☐
2.我覺得當我應該靜下心來工作時，我卻無法做到。 修正意見：_____	☐	☐	☐
3.如果有一件工作剛開始我不會做，我會一直嘗試到會 為止。 修正意見：_____	☐	☐	☐
4.我對自己所設定的重要目標幾乎很少達成。 修正意見：_____	☐	☐	☐
5.在事情尚未完成之前，我會先放棄。 修正意見：_____	☐	☐	☐
6.我會避免去面對困難的事情。 修正意見：_____	☐	☐	☐
7.對於看起來太複雜的事情，我甚至不會想要費心去嘗 試。 修正意見：_____	☐	☐	☐
8.面對一些自己不高興去做的事情，我還是會完成它。 修正意見：_____	☐	☐	☐
9.當我下定決心去做一件事情，我會持之以恆。 修正意見：_____	☐	☐	☐

- 10.當我試著學習新事物時，如果一開始不成功我便會放棄。 ☐ ☐ ☐
- 修正意見：_____
- 11.當出乎意料的問題發生時，我處理得不是很好。 ☐ ☐ ☐
- 修正意見：_____
- 12.如果新事物看來對我太困難，我會避免去學習。 ☐ ☐ ☐
- 修正意見：_____
- 13.遭遇失敗會使我更努力去嘗試。 ☐ ☐ ☐
- 修正意見：_____
- 14.我對自己的做事能力缺乏信心。 ☐ ☐ ☐
- 修正意見：_____
- 15.我是一個有自信的人。 ☐ ☐ ☐
- 修正意見：_____
- 16.我是一個很容易放棄的人。 ☐ ☐ ☐
- 修正意見：_____
- 17.對於人生大部份的問題，我的能力似乎不足以應付。 ☐ ☐ ☐
- 修正意見：_____

第三部分：工作滿足

- | | 適
合 | 修
正 | 刪
除 |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.我對現在的工作感到相當滿足。 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 修正意見：_____ | | | |
| 2.每一天我都覺得工作似乎永無止境。 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 修正意見：_____ | | | |
| 3.我在工作中找到真正的樂趣。 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 修正意見：_____ | | | |
| 4.大部份的時間，我熱衷於我的工作。 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 修正意見：_____ | | | |
| 5.我認為我的工作相當不愉悅。 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 修正意見：_____ | | | |
| 6.對於我工作忙碌程度，我感到滿意。 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 修正意見：_____ | | | |
| 7.我對工作給我單獨表現的機會感到滿意。 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 修正意見：_____ | | | |
| 8.我對工作讓我有做些不同事情的機會感到滿意。 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 修正意見：_____ | | | |
| 9.我的工作使同仁或朋友對我「刮目相看」的程度，我感到 | ☐ | ☐ | ☐ |

滿意。

修正意見：_____

10.對於上司對待下屬的方式，我感到滿意。 ☐ ☐ ☐

修正意見：_____

11.對於上司做決定的能力，我感到滿意。 ☐ ☐ ☐

修正意見：_____

12.工作上，我對能把任務完成而不必做些有愧良心的事感到滿意。 ☐ ☐ ☐

修正意見：_____

13.對於目前的工作讓我感受到的工作穩定性，我感到滿意。 ☐ ☐ ☐

修正意見：_____

14.我對工作中能為別人做事的機會感到滿意。 ☐ ☐ ☐

修正意見：_____

15.在工作上，對於能告訴別人應該做什麼事的機會，我感到滿意。 ☐ ☐ ☐

修正意見：_____

16.工作中，能讓我用自己能力做事的機會，我感到滿意。 ☐ ☐ ☐

修正意見：_____

17.我對檔案主管機關執行政策的方法感到滿意。 ☐ ☐ ☐

修正意見：_____

18.就我所做的工作而言，我對我的報酬（薪資及福利）感到滿意。 ☐ ☐ ☐

修正意見：_____

19.我對工作給予我的升遷機會感到滿意。 ☐ ☐ ☐

修正意見：_____

20.對於工作中能自由運用自己的判斷，我感到滿意。 ☐ ☐ ☐

修正意見：_____

21.我對工作中能嘗試以自己的方法來處理事情的機會感到滿意。 ☐ ☐ ☐

修正意見：_____

22.我的工作環境（辦公環境、空調、照明..等）大致來說，令我感到滿意。 ☐ ☐ ☐

修正意見：_____

23.同仁間彼此相處的方式使我感到滿意。 ☐ ☐ ☐

修正意見：_____

24.做好工作後所得到的讚許使我感到滿意。 ☐ ☐ ☐

修正意見：_____

25.工作中所得到的成就感令我感到滿意。 ☐ ☐ ☐

修正意見：_____

第四部分：內外控人格

	適 合	修 正	刪 除
1.一個人能否獲得晉升主要是由於他努力的結果。 修正意見：_____	☐	☐	☐
2.求學時，我得到的分數和我努力的程度有直接的關係。 修正意見：_____	☐	☐	☐
3.離婚率的增加，顯示愈來愈多的人不曾努力去維持婚姻。 修正意見：_____	☐	☐	☐
4.如果我的看法沒錯的話，我就能夠說服別人。 修正意見：_____	☐	☐	☐
5.在我們的社會中，能否獲得權勢決定於個人能力的高低。 修正意見：_____	☐	☐	☐
6.如果一個人知道如何處理人的問題，他就很容易去領導別人。 修正意見：_____	☐	☐	☐
7.求學時，我得到的分數是我努力所致，與運氣無關。 修正意見：_____	☐	☐	☐
8.如果我們能夠發揮影響力的話，相信這個世界會有所改變的。 修正意見：_____	☐	☐	☐
9.我是自己命運的主宰。 修正意見：_____	☐	☐	☐
10.與人相處是一項必須學習的技巧。 修正意見：_____	☐	☐	☐

第五部分：工作特性

	適 合	修 正	刪 除
1.我的工作需要運用許多複雜及高水準的技能。 修正意見：_____	☐	☐	☐
2.我的工作有許多不同的工作項目。 修正意見：_____	☐	☐	☐
3.在工作上，我經常能觀察到一件事情的整個處理的過程與結	☐	☐	☐

果。

修正意見：_____

4.我有許多機會知道自己的工作績效。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

5.我的工作是反覆做簡單的工作。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

6.我認為我的工作具有挑戰性。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

7.為完成我的工作，我必需具備許多工作技巧及不同的知識。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

8.我的工作結果的好壞會影響到所屬機關內的人。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

9.我的工作結果的好壞會影響到所屬機關外的人。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

10.工作上，我幾乎有機會運用個人的創造力與判斷力。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

11.我的工作的過程，能清楚預見工作的結果。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

12.我的工作為一完整的工作，從頭到尾必須由我獨自做完。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

13.我的工作可以一個人獨立完成，不必與別人討論商酌。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

14.在工作上，我擁有相當多獨立思考與行動的機會。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

15.我所接觸的人，認為我的工作責任重大。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

16.整體而言，在工作的過程，我的自主性相當高。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

17.我的工作會立即受到長官的審核或監督。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

18.我經常能知道長官對我工作表現的看法。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

19.我的同事經常會提供我許多工作上的建議及評價。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

20.我的工作需要和同仁密切合作。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

21.工作上，我常需要與不同機關的人員密切合作以完成任務。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

22.我的工作不具有重要性。

☐ ☐ ☐

修正意見：_____

附錄三

檔案管理人員工作現況、自我效能與相關問題之研究 調查問卷 (正式)

敬愛的檔管人員您好：

這是一份探討檔案管理人員自我效能的學術研究問卷，目的在了解檔案管理人員因環境脈絡工作特性與自我效能相關問題之研究，當在面對一挑戰性的工作時，影響是否接受挑戰及接受後的自我效能的評估。藉由所研究的結果，提供檔案管理人員在自我效能調適策略之參考。因此，您所提供的意見非常寶貴，我們非常需要您的協助。

本問卷採無記名方式填答，所得資料僅用於整體性研究，個別資料絕不公開，請您放心填答，懇請您撥冗協助完成本問卷。您的支持與協助將是本研究成功與否的關鍵，在此先向您致上最高的謝意。

敬祝

身體健康 順心如意！

台東大學教育行政碩士班
指導教授：王明泉 博士
研 究 生：邱碧雲 敬上
電 話：089-227119轉557
0928349217
中華民國 96年 3月 21日

說明：第一部分問卷填答的方式主要是在☐內打V，第二至第五部分請以圈選適當號碼方式，內容分為個人基本資料、自我效能、工作滿足、內外控人格、工作特性等五部分。

第一部分：個人基本資料

一、性別：☐男性 ☐女性

二、年齡：_____歲（足齡）

三、學歷：☐高中（職）以下 ☐專科 ☐大學 ☐碩士以上

四、從事檔案管理工作年資：_____年

五、您認為 貴機關檔案管理人員的自我效能感（指個人對於自己能夠獲致成功所具信念的強烈度）指數高低為何？造成的可能原因為何？影響你貫徹執行相關檔案管理業務達成目標的因素是什麼？（可複選，且請你提供你認為會影響你完全投入執行檔案管理工作意願的影響因素之寶貴意見）

☐（1）使命感

- ☐ (2) 長官口頭讚許肯定
- ☐ (3) 記功、績效獎金
- ☐ (4) 培訓
- ☐ (5) 決策的參與

【背面接續】

- ☐ (6) 做任何事一定要完成目標的信念
- ☐ (7) 熱愛檔案管理工作、有成就感
- ☐ (8) 挫折感、工作無力感
- ☐ (9) 害怕失敗
- ☐ (10) 不被重視
- ☐ (11) 不知道該如何做
- ☐ (12) 其他（請敘明）



非常不同
不同意
普通
同意
非常同意

第二部分：自我效能（均為單選）

下列問題請您依對自我效能的認知程度，圈選適當號碼。

1.當在預訂計劃時，我能確定計劃的可行性。……………	1	2	3	4	5
2.當我應該靜下心來工作時，覺得我卻無法做到。……………	1	2	3	4	5
3.如果有一件工作剛開始不會做，我會一直嘗試到會為止。…	1	2	3	4	5
4.我對自己所設定的重要目標幾乎很少達成。……………	1	2	3	4	5
5.在事情尚未完成之前，我會先放棄。……………	1	2	3	4	5
6.我會避免面對困難的事情。……………	1	2	3	4	5
7.對於看起來太複雜的事情，我不會想要費心去嘗試。……………	1	2	3	4	5
8.對一些自己不高興卻應做的事情，我還是會完成它。……………	1	2	3	4	5
9.當下定決心去做一件事情，我會持之以恆。……………	1	2	3	4	5
10.當我試著學習新事物時，如果一開始不成功我便會放棄。…	1	2	3	4	5
11.當非預期性的問題發生時，我處理得不是很好。……………	1	2	3	4	5
12.遭遇失敗會使我更努力去嘗試。……………	1	2	3	4	5

13.我對自己的做事能力缺乏信心。.....1	2	3	4	5
14.我是一個有自信的人。.....1	2	3	4	5
15.我是一個很容易放棄的人。.....1	2	3	4	5
16.對於人生大部份的問題，我的能力似乎不足以應付。.....1	2	3	4	5

非常不同
不同意
普通
同意
非常同意

第三部分：工作滿足

意

1.我對現在的工作感到相當滿足。.....1	2	3	4	5
2.每一天我都覺得工作似乎永無止境。.....1	2	3	4	5
3.我在工作中找到真正的樂趣。.....1	2	3	4	5
4.大部份的時間，我熱衷於我的工作。.....1	2	3	4	5
5.我對於自己的工作感到相當不愉悅。.....1	2	3	4	5
6.對於工作忙碌的程度，我感到滿意。.....1	2	3	4	5
7.我對工作讓我有單獨表現的機會感到滿意。.....1	2	3	4	5
8.因工作讓我能有嘗試不同經驗的機會感到滿意。.....1	2	3	4	5
9.我的工作使同事或朋友對我「刮目相看」的程度，我感到滿意。.....1	2	3	4	5
10.對於上司對待下屬的方式，我感到滿意。.....1	2	3	4	5
11.對於上司做決定的能力，我感到滿意。.....1	2	3	4	5
12.工作上，我對能把任務完成而不必做些有愧良心的事感到滿意。.....1	2	3	4	5
13.我對目前工作的穩定性感到滿意。.....1	2	3	4	5
14.我對工作中能為別人做事的機會感到滿意。.....1	2	3	4	5
15.我對工作中能告訴別人應該做什麼事的機會感到滿意。.....1	2	3	4	5
16.我對工作中能依自己能力做事的機會感到滿意。.....1	2	3	4	5
17.我對檔案主管機關執行政策的方法感到滿意。.....1	2	3	4	5
18.我對工作上的報酬（薪資及福利）感到滿意。.....1	2	3	4	5
19.我對工作所提供的升遷機會感到滿意。.....1	2	3	4	5
20.對於工作中能自由運用自己的判斷，我感到滿意。.....1	2	3	4	5
21.我對目前的工作環境（辦公環境、空調、照明..等）感到滿意。.....1	2	3	4	5
22.同仁間彼此相處的方式令我感到滿意。.....1	2	3	4	5

23.做好工作後所得到的讚許令我感到滿意。.....1	2	3	4	5
24.工作中所得到的成就感令我感到滿意。.....1	2	3	4	5

【背面接續】

	非常不同	不同意	普通	同意	非常同意
第四部分：內外控人格					
1.一個人能否獲得晉升主要是由於他努力的結果。.....1	2	3	4	5	
2.求學時，我得到的分數和我努力的程度有直接的關係。.....1	2	3	4	5	
3.離婚率的增加，顯示愈來愈多的人不曾努力去維持婚姻。.....1	2	3	4	5	
4.如果我的看法沒錯的話，我就能夠說服別人。.....1	2	3	4	5	
5.在我們的社會中，能否獲得權勢決定於個人能力的高低。.....1	2	3	4	5	
6.如果一個人知道如何處理人際問題，他就很容易去領導別人。1	2	3	4	5	
7.求學時，我得到的分數是我努力所致，與運氣無關。.....1	2	3	4	5	
8.如果我們能夠發揮影響力的話，相信這個世界會有所改變的。1	2	3	4	5	
9.我是自己命運的主宰。.....1	2	3	4	5	
10.與人相處是一項必須學習的技巧。.....1	2	3	4	5	
	非常不同	不同意	普通	同意	非常同意

第五部分：工作特性

1.我的工作需要運用許多複雜及高水準的技能。.....1	2	3	4	5
2.我的工作包含許多不同的項目。.....1	2	3	4	5
3.在工作上，我經常能觀察到整件事情處理的過程與結果。.....1	2	3	4	5
4.我有許多機會知道自己的工作績效。.....1	2	3	4	5
5.我的工作是重覆做些簡單的工作。.....1	2	3	4	5
6.我認為我的工作具有挑戰性。.....1	2	3	4	5
7.為能完成工作，我必需具備許多工作技巧及不同的知識。.....1	2	3	4	5
8.我的工作結果好壞會影響到所屬機關內的人。.....1	2	3	4	5
9.我的工作結果好壞會影響到所屬機關外的人。.....1	2	3	4	5

10.工作上，我常有機會運用個人的創造力與判斷力。……	1	2	3	4	5
11.在工作的過程中，我能够清楚預見工作的結果。……	1	2	3	4	5
12.我的工作是屬於整體性的。……	1	2	3	4	5

【背面接續】

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
13.我的工作可以一個人獨立完成，不必與別人討論商酌。……	1	2	3	4	5
14.在工作上，我擁有相當多獨立思考與行動的機會。……	1	2	3	4	5
15.我所接觸的人，認為我的工作責任重大。……	1	2	3	4	5
16.整體而言，我在工作過程中的自主性相當高。……	1	2	3	4	5
17.我的工作會立即受到上級長官的審查或監督。……	1	2	3	4	5
18.我經常能知道上級長官對我工作表現的看法。……	1	2	3	4	5
19.我的同事經常會提供我許多工作上的建議及評價。……	1	2	3	4	5
20.我的工作需要和同事密切合作。……	1	2	3	4	5
21.工作上，我常需要與不同機關的人員密切合作以完成任務。	1	2	3	4	5
22.我的工作不具有重要性。……	1	2	3	4	5

本問卷到此結束，謝謝您的填答，請再次檢查是否逐題填答完竣，
您的意見十分寶貴，誠摯感謝您的幫忙，謝謝！

