

第一章 緒論

第一節 研究動機與目的

壹、研究動機

壓力是現代人必須面對的問題，也是生活及工作中難以避免的考驗。由於個人感受及其承受壓力的程度不同，表現在內心或外在行為的方式也會有所不同。有人將壓力視為人生的挑戰，在突破種種困難後，能對自己產生正向的評價。也有人視之為絆腳石，在面對壓力時一味地逃避、放棄，因而氣餒消沈，造成身心健康的危害。因此，若壓力不能適時獲得紓解，將帶給個人不少的困擾。

學校行政人員的工作態度關係著學校教育辦學的成效，因為，一切校務的計畫、組織、溝通、協調、領導、管制、考核等管理方法，均有賴行政人員負責，才能見其成效。若是學校行政人員在工作上所承受的壓力無法有效的因應、調適，勢必影響工作表現與身心健康，甚至形成職業倦怠（吳宗立，民85）。另外，許多研究也指出，如果個人長期暴露在壓力下，將會導致個人表現退縮或不願投身工作，終而導致生理、情緒及態度等方面的耗竭，而對工作反感、對學生態度冷淡、使得工作品質降低（楊誌卿，民86）。

研究者擔任國中總務主任三年有餘，經由自己的親身經驗，以及與其他任職主任的朋友交談中發現，大多數人最不願意擔任總務主任，探究原因可發現相對於校內其他的處室，總務主任的工作具有高度的複雜性與專業性。研究者現任職苗栗縣公立國民中學的總務主任，深深體會到所擔任的工作複雜與專業：諸如許多總務專業、法律知識的欠缺，校舍修繕與校園綠化美化所需的體力負荷及人力不足，財產

的管理與維護，營繕工程的招標內容設計、招標流程的涉法事宜……（教育部，民86）等等，稍有不慎，就有可能招致行政疏失、瀆職、圖利廠商或觸法..等之危機，上述種種，都對總務主任造成莫大的工作壓力感受。

九十年十一月二十六日報載苗栗縣僑樂國小國小邱姓女童在校盪鞦韆時，摔落地面，傷重成植物人。最高法院判決僑樂國小應賠償六百五十萬元。這起意外事件不僅使得該校總務主任承受法令及行政處分的雙重壓力。使苗栗縣許多老師視總務主任工作為畏途，若總務主任一直長期處於工作壓力之下，則將缺乏工作熱誠與成就感，進而影響個人身心健康、教學工作與學校行政效能。故了解總務主任工作壓力為何如此之大且找到因應策略，以解決個人工作壓力，提昇專業服務品質，實有其必要，此為研究的動機之一。

綜觀國內外研究，針對教育工作者壓力及因應方式的相關文獻，大多以教師或行政人員為研究對象，而探討國民小學總務主任方面的相關研究為數不多，探討國民中學總務主任方面的相關研究為數更少，且國中規模通常較國小大，值得從事研究。故本研究以北部地區五縣市國民中學總務主任為研究對象，探討其所面臨之工作壓力與採行之因應策略，藉此深入了解總務工作生態環境中存在的危機，並思考可行之解決策略，俾供國中總務行政學術研究之參考，此為研究的動機之二。

資訊化時代的來臨，也是校園 e 化的時候。如何建構數位校園，實是大勢所趨。總務主任除了擔負教學及學生輔導工作外，還要擔負起學校中的行政工作，同時，更要克服校園開放、學校社區化（教育部，民86）及校園 e 化所帶來的衝擊。舉凡公文電子交換作業、檔案管理、薪資發放及所得稅扣繳申報、財產、物品保管、電子領

標…等等皆透過 e 化系統處理，故總務主任所需專業素養日新月異，再加上來自主管教育行政機構的種種規定、要求總務主任須取得採購人員專業證照、無障礙證照、品質管理證照、防火管理人證照、…等等可見總務工作充滿挑戰與壓力，需要與時俱進有前瞻規劃，才能化解壓力於無形。

研究者基於對國民中學總務工作的熱衷與執著，期望能根據研究結果，藉此為學校總務行政工作者，提供實務工作上前瞻之建議，使國中總務主任在面臨快速變遷、壓力與日俱增的工作環境時，能有效因應。此為研究的動機之三。

貳、研究目的

綜合上述，本研究之目的為：

- 一、了解國民中學總務主任工作壓力現況並分析其差異情形。
- 二、了解國民中學總務主任工作壓力因應策略並分析其差異情形。
- 三、分析不同背景變項對國民中學總務主任工作壓力之影響。
- 四、分析不同背景變項之國民中學總務主任，其所採取的壓力因應策略，是否有所不同？
- 五、探討國民中學總務主任不同工作壓力感受，其所採取的壓力因應策略，是否有所不同？
- 六、根據研究結果，提出建議，供教育行政與學校行政相關人員，做為工作及研究之參考。

第二節 研究問題

壹、研究問題

根據上述的研究動機與目的，本研究提出下列研究問題：

- 一、國民中學總務主任工作壓力現況如何？
- 二、國民中學總務主任壓力因應策略為何？
- 三、國民中學總務主任其所面臨的壓力狀況是否因其不同性別、年齡、年資、婚姻、教育背景而有所不同？
- 四、國民中學總務主任其所面臨的壓力狀況是否因其不同學校地區、學校規模而有所不同？
- 五、國民中學總務主任，其所採取的壓力因應策略是否因其不同性別、年齡、年資、婚姻、教育背景而有所不同？
- 六、國民中學總務主任，其所採取的壓力因應策略是否因其不同學校地區、學校規模而有所不同？
- 七、國民中學總務主任不同的工作壓力，其所採取的壓力因應策略是否有所不同？
- 八、對總務主任個人與行政機關在工作壓力的因應與預防上，有何策略與建議？

第三節 名詞釋義

一、**國民中學**：指北部地區五縣市，包含台北市、台北縣、桃園縣、新竹縣、苗栗縣公立國民中學。

二、**總務主任**：依據國民中學班級編制及教職員工員額編制標準的規定，公立國民中學之教師兼任總務主任；主持全校總務事宜。包括擬定或修改有關總務之一切章則及計劃、規劃校舍營繕修建及分配事項、採購及核發應用物品、計劃全校環境衛生及守衛事項、核定校工之獎懲、會同會計室籌劃各項費用之支配、彙整編擬全校年度概算、推行總務會議及其它會議有關總務之決議案、掌理其它有關總務事項。

三、**總務主任工作壓力**：教師兼任總務主任在學校現場從事總務工作及教學工作時，對潛在的工作情境因素或要求，經認知評估後，認為有威脅或有礙工作表現，所產生的生理及心理不平衡的狀態。經由個人特質與心理為中介歷程後，產生負面的情感反應或行為。

本研究操作定義是指吳榮福(民91)所編制的「台南縣國民小學總務主任工作壓力及因應策略」研究問卷第一部份：「工作壓力感受」之得分，所得分數越高，表示感受工作壓力越大，本研究之工作壓力分為四個層面：

(一) 人際關係層面：指行政工作推展上、教學層面、現實生活上與同事、家長或學生間的合作、協調與融洽氣氛的互動關係，所感受到的壓力負荷。

- (二) 行政負荷層面：指行政責任、工作計劃與推展、經費籌措、工作能力、時間管理、角色扮演等，所感受到的壓力負荷。
- (三) 專業知能層面：指行政政策、專業法令、專業知識、學校行政上、校務上、決策參與的自主權、決定權，所造成的壓力。
- (四) 來自上級層面：為達成上級的規定或要求，在行政限制、督導與考評、交辦事項等，所感受到的壓力負荷。

四、**壓力因應策略**：個體面對內、外在情境之要求、問題或衝突時，所做的紓緩情緒和減輕壓力的過程與採取之策略，是一種認知、反應歷程。

本研究操作定義是指吳榮福(民91)所編制的「台南縣國民小學總務主任工作壓力及因應策略」研究問卷第二部份：壓力因應策略問卷之得分，所得分數越高，表示該壓力因應策略層面的使用狀況高，本研究探討之四個壓力因應策略為：

- (一) 解決問題：當問題來臨時，會針對壓力源，擬定計畫、搜集資訊，化為具體行動，化解可能帶來的工作壓力。
- (二) 邏輯思考：遇到問題，以各種角度，多面向的思考，了解壓力來源，評估可能產生的結果，理性分析，改變原先對壓力之判斷。
- (三) 尋求支持：當工作遇到問題時，會多方尋求別人的意見、與支持的力量，或尋求情感上的慰藉，以減少工作壓力的負荷。
- (四) 情緒調適：當感受到工作壓力時，嘗試各種方式，讓自己在心理上得到舒解與調適，或者讓情緒得以宣洩，藉以減輕工作壓力的感受。

第四節 研究方法與步驟

一、研究方法

本研究所採用的是文獻分析、問卷調查法及訪談法。文獻分析法針對有關於壓力及因應相關理論之文獻資料探討和分析；問卷調查法則以研究者修訂後的「國民中學總務主任工作壓力感受問卷」調查北部五縣市國民中學總務主任工作壓力，因應方式，及各變項間的差異情形。根據文獻探討及問卷調查結果，訪談五至十位現職國民中學總務主任的工作壓力感受及壓力因應情形，對研究結果進行較深入的分析與討論。

二、研究步驟

(一) 擬定研究主題

進行文獻探討，並與指導教授討論後，審核修正，確認本研究主題具學術研究與實務應用價值。

(二) 決定研究架構

擬定研究架構，選取研究對象，進行研究計劃的撰寫。

三、修訂研究工具

(一) 修訂預試問卷

進行文獻探討與分析，並歸納國內外相關研究，選擇適合之問卷，再選定吳榮福(民91)所編制的「台南縣國民小學總務主任工作壓力及因應策略」研究問卷為藍本，對問卷之題目，進行分析比較。並委請三位現職資深國民中學總務主任針對研究問卷之題目，逐題審視，提供修改意見，研究者依據諮詢意見，修訂成預試問卷。

(二) 預試問卷施測

預計選取146位國民中學總務主任，作為預試樣本，進行預試，經資料理與統計分析，以考驗研究工具的信度與效度。最後，依據預試結果修訂編製成正式問卷。

四、問卷調查

本研究是以北部五縣市國民中學總務主任為調查對象，並選取北部五縣市國民中學總務主任實施問卷調查。

五、選定對象訪談

從同意接受訪談及不同背景資料中，選取五至十位個案徵得其同意，進行個案訪談工作。

六、資料整理與統計分析

(一) 問卷回收後，先篩選出無效問卷，再進行編碼、登錄電腦等作業，待資料無誤後，進行驗證性因素分析 (confirmatory factor analysis, CFA)，利用線性結構模組LISREL8.5版，對正式樣本資料與探索性因素分析所抽取的潛在因素行驗證，檢驗兩者之間的適配度，以驗證本研究所建立的架構。再進行統計分析。

(二) 訪談資料整理

七、論文撰寫與印製

完成上述程序後，根據研究調查的結果，提出結論與建議，並進行論文撰寫與印製。

第五節 研究範圍與限制

一、研究範圍

- (一)就研究地區而言：本研究以北部五縣市公立國民中學為研究範圍，不包含私立中學。
- (二)就研究對象而言：以北部五縣市公立國民中學總務主任為研究對象，不包含其他處室主任。
- (三)就研究內容而言：本研究以北部五縣市公立國民中學總務主任為研究對象，所探討的變項如下：
1. 個人背景變項：包含性別、年齡、年資、婚姻狀況、教育背景等共五個變項。
 2. 學校屬性變項：包含學校地區、學校規模。
 3. 工作壓力變項：包含人際關係、行政負荷、專業知能、上級壓力。
 4. 因應策略變項：包含解決問題、邏輯思考、尋求支持、情緒調適。

二、研究限制

本研究限制為：

- (一)、就研究對象而言：本研究受限於人力、時間與經費，取樣範圍僅以北部五縣市公立國民中學之教師兼任總務主任為樣本，研究結果之推論應謹慎。
- (二)、就研究內容而言：本研究針對總務主任兼任行政工作有關的壓力，在總務工作部份並未納入所有壓力來源，未能周延部分包括：本身的健康情況、家庭以及交友情況. 等。

(三)、就研究方法而言：

1. 就問卷方面：本研究的調查工具以問卷調查為主，填答者可能因部分問題敏感而有自我防衛的心理，進而對問卷內容有所保留或解釋上有所偏差情形，以致造成測量上可能的誤差存在。
2. 就訪談方面：本研究以訪談為輔，補問卷調查之不足。但受限於研究者之財力、人力與受訪者之工作特性，只訪談八位現職國民中學總務主任。