

國立臺灣師範大學教育學系碩士論文

指導教授：游進年 博士

臺北市國民中學導師
工作壓力與職業倦怠相關之研究

研究生：秦旭琨 撰

中華民國一〇三年六月

誌謝詞

時間倏忽即逝，一晃眼就過了六年。自民國 97 年考進學校行政班後，原本計畫要在 3 年內完成學位，但理想終究敵不過自己的惰性，論文的產出也就一延再延了，如今提筆寫這篇謝誌之際，心中更是百感交集。這六年修習的過程中，有徬徨、辛苦，也有無助的時刻；但慶幸的是，有許多的貴人向我伸出援手，讓我得以度過難關，終於迎來曙光。謹以此篇謝誌，感謝那些曾經幫助過我的貴人們。

首先，感謝我敬愛的導師，也是我的指導教授-游進年老師，特別為了像我這樣的迷途羔羊成立了「催游門」讀書會，透過同儕團體的力量，督促著自己勉力完成論文。不僅如此，游老師還在百忙之餘，特別空出時間來指導、修正論文；在老師嚴謹的指導下，這本論文終於在修業期限前完成了。

其次感謝我的口試委員-黃乃熒老師、蔡進雄主任，在公務繁重之際還能撥冗為資質駑鈍的我指出論文中的謬誤，並給予具體的建議，讓這本論文能更臻完備。

感謝我的小組夥伴-銘樹主任、宗憲主任，每次在丹堤咖啡的小組討論，是我撰寫論文過程中最美好、最充實的記憶。若是沒有你們的督促、鼓勵，我可能無法順利完成論文。更要感謝那些協助發放、填寫問卷的師長們，因為您們的幫忙，讓問卷資料得以充實，論文可以順利完成。

最後，感謝我最愛的妻子，因為你無微不至的照顧，讓我能全心全意地完成這項艱鉅的任務。每當讀書會結束後，拖著疲累的身軀，打開房門之時，看見你和兒子熟睡的臉龐，還帶著淺淺的微笑，身體的勞累頓時全消，讓我能再鼓起與論文奮鬥的勇氣。無限的感激，難用言語表達，只想跟你說句：「有你真好！」。

謹以此本論文獻給我最懷念的父親，感謝有您的栽培，才有今日的我。

秦旭琨 謹誌

2013 年 6 月 26 日寫於士林

臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠相關之研究

摘要

本研究旨在探究臺北市國民中學導師工作壓力及職業倦怠之現況，瞭解不同背景之導師知覺的工作壓力及對職業倦怠的感受程度差異情形，並探討兩者之間之相關性，以及分析工作壓力對職業倦怠之預測力，最後歸納研究結果，提出具體建議，以供教育行政單位、學校、國中導師及未來研究參考，以提昇國中導師工作之績效。

本研究係以臺北市市立國民中學教師為研究對象，採問卷調查法，以自編之「臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠調查問卷」為研究工具進行抽樣調查，共發 39 所學校 780 份問卷，回收有效問卷為 617 份，有效問卷回收率為 79.10%。接以描述性統計、t 檢定、單因子變異數分析、皮爾遜積差相關、多元迴歸分析等統計方法進行資料分析，並獲得以下結論：

壹、臺北市國民中學導師知覺工作壓力為中等程度；工作壓力大多傾向「工作負荷」及「學生行為」。

貳、臺北市國民中學導師職業倦怠感受為中等程度；其中以「情緒耗竭」感受較高。

參、臺北市國民中學男性、30 歲（含）以下、未婚、任教年資在 11~20 年、班級數 24 班以下之導師知覺工作壓力程度較高。

肆、臺北市國民中學 30 歲以下導師之職業倦怠感受程度較高。

伍、臺北市國民中學導師知覺工作壓力愈大，其職業倦怠感受愈高。

陸、臺北市國民中學導師工作壓力對職業倦怠具預測力；其中以「學生行為」最能有效預測導師職業倦怠感受程度。

最後，依據研究結論，提出具體建議，以供教育行政單位、學校、國中導師及未來研究參考。

關鍵字：導師、工作壓力、職業倦怠

**A Study on the Relationship between Job Stress and Burnout for Homeroom Teachers
in Junior High School in Taipei City**

Abstract

This research was to study the homeroom teachers' job stress and burnout nowadays; the difference of teachers' sense of job stress and burnout with different background, the relationship between job stress and burnout, and the prediction for burnout resulting from job stress were talked about in this research.

The homeroom teachers in the junior high schools in Taipei City were the matrix. Questionnaire survey was capitalized on; a sampling survey was applied by means of the questionnaire made by the researcher. 617 pieces of questionnaires were effective among the 780 pieces issued to 39 junior high schools, the effective response rate was 79.10%. Descriptive statistics, t-test, one-way ANOVA, Pearson product-moment correlation, and Simultaneous Multiple Regression Analysis were utilized to analyze the data and to draw the conclusion as the following:

1. The junior high school homeroom teachers' sense of job stress was medium in Taipei City; their job stress mostly results from loading of jobs and students' behavior.
2. The junior high school homeroom teachers' sense of burnout is medium in Taipei City and their emotional exhaustion was comparatively higher.
3. The male and single junior high school homeroom teachers in Taipei City, whose age was below thirty, who possess eleven to twenty teaching experiences, and who teach in school with less than twenty-four classes, borne higher sense of job stress.
4. The junior high school homeroom teachers in Taipei City, aged below thirty, carried higher sense of burnout.
5. The junior high school homeroom teachers in Taipei City suffering from higher

sense of job stress encountered higher sense of burnout.

6. The prediction for burnout caused by job stress shows a positive result; students' behavior can most precisely predicted homeroom teachers' sense of burnout.

Finally, based on the result of this research, some pieces of suggestion were offered to the authorities concerned, schools, junior high school homeroom teachers and future studies.

Key Words: Homeroom teacher. Job stress. Burnout.

目次

誌謝詞.....	vii
中文摘要.....	ii
英文摘要.....	iii
目次.....	iv
表次.....	vi
圖次.....	viii
第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機與目的.....	1
第二節 研究問題與名詞釋義.....	5
第三節 研究方法與步驟.....	7
第四節 研究範圍與限制.....	8
第二章 文獻探討.....	11
第一節 教師工作壓力之意涵及其相關研究.....	11
第二節 教師職業倦怠之意涵及其相關研究.....	37
第三節 教師工作壓力與教師職業倦怠之相關研究.....	52
第三章 研究設計與實施.....	57
第一節 研究架構.....	57
第二節 研究對象.....	59
第三節 研究工具.....	60
第四節 實施程序.....	66
第五節 資料處理.....	67
第四章 研究結果分析與討論.....	69
第一節 臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠之現況分析與討論.....	69
第二節 臺北市國民中學不同背景導師知覺工作壓力之差異分析與討論.....	76
第三節 臺北市國民中學不同背景導師對職業倦怠感受之差異分析與討論.....	86
第四節 臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠之相關分析與預測力分析.....	95
第五章 結論與建議.....	103
第一節 結論.....	103
第二節 建議.....	104
參考文獻.....	109
壹、中文部份.....	109
貳、英文部分.....	113
附錄.....	116

附錄一	內容效度問卷	116
附錄二	內容效度問卷審查結果	125
附錄三	預試問卷	140
附錄四	正式問卷	144

表次

表 2-1	國內外學者「教師工作壓力」定義彙整表.....	15
表 2-2	近10年國內學者針對教師工作壓力來源彙整.....	22
表 2-3	教師工作壓力來源彙整比較表.....	25
表 2-4	近 10 年國內教師工作壓力相關研究彙整.....	27
表 2-5	國內學者「教師職業倦怠」定義彙整表.....	39
表 2-6	近 10 年國內教師職業倦怠相關研究彙整.....	45
表 2-7	近 10 年國內教師工作壓力與職業倦怠相關研究彙整.....	53
表 3-1	母群體分層抽樣比例.....	59
表 3-2	協助建立內容效度之專家學者名單.....	62
表 3-3	「導師工作壓力」分量表之效度分析結果摘要表.....	62
表 3-4	「導師職業倦怠」分量表之效度分析結果摘要表.....	63
表 3-5	預試問卷因素分析及刪題對照表.....	63
表 3-6	「導師工作壓力」分量表之信度分析結果摘要表.....	66
表 3-7	「導師職業倦怠」分量表之信度分析結果摘要表.....	66
表 3-8	正式問卷基本資料之次數分配表.....	67
表 4-1	臺北市國民中學導師知覺工作壓力現況分析表.....	70
表 4-2	工作負荷向度分析表.....	71
表 4-3	人際關係向度分析表.....	71
表 4-4	專業知能向度分析表.....	72
表 4-5	學生行為向度分析表.....	72
表 4-6	臺北市國民中學導師對職業倦怠感受之現況分析表.....	73
表 4-7	情緒耗竭向度分析表.....	74
表 4-8	去人性化向度分析表.....	74
表 4-9	缺乏個人成就感向度分析表.....	75
表 4-10	臺北市國民中學不同性別導師知覺工作壓力之考驗分析摘要表.....	77
表 4-11	臺北市國民中學不同年齡導師知覺工作壓力之變異數分析摘要表.....	78
表 4-12	臺北市國民中學不同婚姻導師知覺工作壓力之考驗分析摘要表.....	79
表 4-13	臺北市國民中學不同學歷導師知覺工作壓力之變異數分析摘要表.....	80
表 4-14	臺北市國民中學不同任教年資導師知覺工作壓力之變異數分析摘要表.....	81
表 4-15	臺北市國民中學不同學校規模導師知覺工作壓力之變異數分析摘要表.....	82
表 4-16	臺北市國民中學不同背景導師知覺導師知覺工作壓力之差異分析摘要表.....	83

表次

表 4-17	臺北市國民中學不同性別導師對職業倦怠感受之考驗分析摘要表.....	87
表 4-18	臺北市國民中學不同年齡導師對職業倦怠感受之變異數分析摘要表.....	88
表 4-19	臺北市國民中學不同婚姻狀況導師對職業倦怠感受之考驗分析摘要表.....	89
表 4-20	臺北市國民中學不同學歷導師對職業倦怠感受之變異數分析摘要表.....	90
表 4-21	臺北市國民中學不同任教年資導師對職業倦怠感受之變異數分析摘要.....	91
表 4-22	臺北市國民中學不同學校規模導師對職業倦怠感受之變異數分析摘要.....	92
表 4-23	臺北市國民中學不同背景導師對職業倦怠感受之差異分析摘要表.....	93
表 4-24	臺北市國民中學導師工作壓力與導師職業倦怠之積差相關矩陣摘要表.....	95
表 4-25	臺北市國民中學導師工作壓力各向度對導師職業倦怠整體之多元迴歸分析表.....	98
表 4-26	臺北市國民中學導師導師工作壓力各向度對導師職業倦怠整體之多元迴歸分析表.....	98
表 4-27	臺北市國民中學導師導師工作壓力各向度對「去人性化」之多元迴歸分析表.....	99
表 4-28	臺北市國民中學導師導師工作壓力各向度對「缺乏個人成就感」之多元迴歸分析表.....	100
表 4-29	臺北市國民中學導師導師工作壓力各向度對職業倦怠整體及各向度之迴歸分析表.....	101

圖次

圖 1-1 研究步驟圖.....	8
圖 2-1 壓力的刺激型定義.....	12
圖 2-2 壓力的反應型定義.....	13
圖 2-3 壓力的互動型定義.....	14
圖 2-4 Kyriacou 和 Sutcliffe (1978) 教師工作壓力模式.....	19
圖 2-5 Moracco & Mcfadden (1982) 工作壓力模式.....	20
圖 2-6 Tellenback, Brenner 和 Lofgren (1983) 教師工作壓力模式.....	21
圖 2-7 Iwanicki 的教師職業倦怠的負向壓力來源.....	40
圖 2-8 Harrison 的社會能力模式.....	42
圖 3-1 研究架構圖.....	57

第一章 緒論

長久以來，國民中學導師被部分教育工作者視為吃力不討好的差事，因為國中階段學生性格發展正處於青少年狂飆期，程度差異懸殊，情緒頗易浮動。如何幫助國中學生走過這一段人生關鍵的路程，能夠了解自己、發揮潛能，成為人格健全的國民，此為國中導師責無旁貸的任務。Froebel曾經說過：「教育無他，唯愛與榜樣而已」。以國中學生而言，他們的榜樣就是在學校生活中，與之朝夕相處的導師。換言之，導師為影響學生的關鍵人物，身兼「經師」與「人師」兩個角色，其工作壓力不可小覷。因此，瞭解國民中學導師工作壓力的現況與職業倦怠的程度，並提出具體建議，供教育主管機關參考為本研究的宗旨。

本章共分成四小節，第一節說明研究動機與研究目的，第二節對研究問題與重要名詞加以界定闡釋，第三節敘明研究方法與步驟，第四節陳述研究範圍與限制。

第一節 研究動機與目的

俗謂「十年樹木，百年樹人」，學校教師不僅要傳授知識，更要以身作則，負起「身教」的責任；其中以導師與學生的關係最為密切，影響最為深遠。在國中階段，國中學生的身心發展可塑性大，挑戰性更高，導師的責任也就更加地沉重。臺北市為首善之都，與教育相關的活動、評鑑辦理頻繁，加上學生人數多，家長社經背景高，種種因素可能造成身處第一線的導師工作量增加，工作壓力過大，進而產生職業倦怠的感覺。因此，本研究旨在探究臺北市立國民中學導師所感受到的工作壓力及職業倦怠程度，期望能歸納研究結果，提出具體建議，以供教育行政單位參考。本節旨在說明本研究的動機與目的，茲分述如下。

壹、研究動機

本研究旨在探究臺北市國民中學導師所感受到的工作壓力及職業倦怠程度，其研究動機如下。

一、在教育改革及社會型態變遷的浪潮下，國中導師面臨諸多工作壓力

近年來，教育改革的浪潮不斷衝擊著教育環境，但國家教育政策不穩定，朝令夕

改。教師必須面對一連串的教改措施，在有限的資源下，落實適性化與個別化的教學方式，還需要自行編擬課程、負責多元評量、呈送教學成果與填寫報表，同時還須面對上級單位的督導與考核以及學生家長的關切等。身為教育第一線的導師更是首當其衝，工作複雜，角色多元，又經常同時辦理多項工作，日久常造成身心俱疲，甚至懼怕擔任導師，其所遭受的工作壓力（stress）不言可喻。

依教育部於2010年公布的資料，少子化已大舉衝擊國中小；99學年度起，全國的國中小將因新生大減五萬多人，減班一千三百六十四班。當前社會少子化的結果，每一個孩子都是家長的寶；在一些與教育相關的新聞事件中，會發現許多學生家長對於自己的兒女更加保護，相形之下教師們面對學生以及家長時更須戰戰兢兢，要是不小心碰了家長們的心肝寶貝，不外乎召開記者會、找民意代表到學校理論。上述雖是個案，但也反映出當前教育的境況，就是許多家長認為孩子只要送到學校，導師的就得隨時照顧著，不得有任何的閃失。學生在校表現好，那是學生資質優異；學生成績差，就是導師的責任。甚至許多父母會將子女是否考上理想學校，歸咎於導師；學生、家長對教育認知的落差，更是增加了導師的壓力。

當前社會型態的變化迅速，失業率攀升，離婚率提高，在這種情況下，學校出現許多來自單親家庭、隔代教養和外籍配偶，及家庭經濟生活困頓所衍生出來的種種教育問題。身為國民中學導師，在面對這些問題時，得付出更大的心力，去協助、輔導班級的學生，同時也會承受更多的壓力。再加上現在資訊的發達，大眾媒體的傳播與渲染，學生只要在學校或是在校外行為失當，眾多的批評便不分青紅皂白，一股腦兒便指向教育出了問題、導師未盡師道等。也因著資訊的發達，學生獲取知識的管道已不侷限在學校內，教師要就過去所學教現在的學生去適應未來的社會，但因知識的大量擴增及知識半衰期的急遽縮短，教師所面對的衝擊是空前的。現今媒體對學生的影響力早已凌駕於學校的教師，教師的社會地位大不如前；教師過去的權威地位不復存在，而壓力也不斷源源而來，此種感覺身處教育現場第一線的導師感受更為強烈。研究者目前身兼導師一職，迫切地想瞭解導師的工作壓力之現況。

二、國民中學導師承受的工作壓力無法調適時，容易影響工作表現

壓力一直是心理及社會學者關心且致力探討的主題；生活在忙碌、多變、高度競爭的現代社會裡，壓力似乎是如影隨形的。諸如考試的壓力、工作上的壓力、經濟的壓力、人際關係的壓力、生病與死別的壓力等，它已成為我們生活的不可或缺的一部

分。他對個人有積極與消極的影響，適度的壓力，可促使自己的動機、能力與潛能得以激發成長，但若壓力過大，則易導致不良的後果，呈現負面的工作表現（柳敏秀，2004）。英國倫敦泰晤士報曾針對一百零四種不同行業做了一個壓力的調查，發現壓力最大的前十種行業，依序是獄卒、警察、社工人員、教師、救護車人員、護理人員、醫師、消防隊員、牙醫及礦工（周勵志，2003）。2005年香港教育專業人員協會向全港1312所中小學及特殊學校發出問卷，依據職業耗竭的癥狀向教師進行調查，結果顯示，在2004學年度，有28%的教師「經常」出現五項或以上的耗竭癥狀，包括：身體疲乏、緊張、肌肉緊張及酸痛、沮喪/抑鬱、睡眠癥狀和頭痛。國內金車教育基金會（2005）的問卷調查顯示，五成二的中小學教師憂鬱指數偏高，六成五老師壓力指數偏高。長久以來，社會大眾總是把教育的重擔推到教師身上，以高標準的角度來審視教師。近十年來除了教改的聲浪外，軍公教的18%優惠存款、軍公教是否繳稅、教師退休年金計算的問題，再加上之前教育部委託家長團體研訂「教師工作守則」引發的爭議，都讓教師承受了教育環境之外的壓力。教師最重要的工作，不只在於傳道、授業、解惑，更重要的是要培養自信、樂觀、獨立思考的學子。當教師的壓力越來越高，學生又如何能樂觀開朗的學習。

一般認為壓力可能導致挫折與焦慮、情緒耗竭、工作不滿足等情形，嚴重時可能導致心因性的疾病，如頭疼、胃不舒服、高血壓與心臟疾病等問題。國內研究也指出，若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，進而導致生理、情緒及態度等方面的耗竭，終而導致對工作場合反感、對學生態度冷漠、工作品質的降低。一般而言，若是教師工作上承受的壓力無法有效的調適，將影響工作表現，於身心健康上，甚至形成職業倦怠（burnout）（吳宗立，1996）。在九年一貫課程實施後，校園內曾掀起一股「擠退」的風潮。教師擠退，可能使學校教師菁英消失殆盡，使教學品質低落；教師想退而不能退，在校園中將影響教師的士氣，使教學成效大打折扣。時至今日，教師的工作壓力仍未見紓解，讓教師對這份教學工作畏懼、疏離進而產生倦怠，最終受害最深的還是學生。因此，研究者想進一步了解在教育資源最豐富的臺北市，國民中學導師在承受工作壓力後，其職業倦怠感受為何？

三、國民中學導師工作壓力與職業倦怠之相關研究相對較少

近年來國內探討教育專業人員工作壓力與職業倦怠之研究頗多，研究者在國家圖書館博碩士論文系統搜尋，以「工作壓力」為題之論文共有2202篇；以「職業倦怠」

為題之論文共有152篇；若以「壓力」及「倦怠」為題的論文共有234篇，以教育人員為研究對象的相關論文共計93篇。再行細分，其中以國中教育人員為研究對象的相關論文共計有33篇，但大多是針對學校行政人員、體育教師及輔導老師，關於國中導師的相關研究計有「國中導師專業倦怠與工作壓力社會支持調適的相關研究」(單小琳，1987)、「國民中學組織結構、導師角色壓力與職業倦怠關係之研究」(張榮宗，2002)、「桃園縣公立國民中學導師工作壓力與工作倦怠相關之研究」(呂幸珠，2007)，共有3篇。綜上，國內研究工作壓力及職業倦怠的論文數量頗多，但針對國中導師為研究對象的論文卻寥寥可數，因此，研究者身為國民中學導師，希望經由本研究能對臺北市市立國民中學導師工作壓力與職業倦怠關係作深入的研究分析，並歸納研究結果，提出具體建議，以供教育行政單位首長、校長及導師參考，以提昇國中導師工作之績效。

四、國民中學導師工作壓力與職業倦怠之關係引發研究者興趣

一般而言，國中導師的工作主要是包含輔導學生課業及生活常規、了解學生個別差異、輔導生涯規劃、處理班級事務、指導學生參加各項競賽、批閱學生聯絡簿、考評學生日常表現成績、實施親師座談會，與家長聯繫，處理學生請假、偶發事件及違規問題等；除此之外，還有導師本身的教學工作、課程研發等事項，工作可說是繁雜且沉重。

研究者自進入教職後，先後擔任導師、衛生組長、註冊組長、專任教師等職務，目前又回歸導師的職務。在學校環境中，發現導師與其他職務的教師相比，每日除了例行的課務外，處理最多的就是與班級學生相關的事務；從早自習開始直到學生放學，有時晚上還要透過電話與家長聯繫、溝通。每每見到專任教師在放學鐘聲響後，踏著輕快的步伐離開學校，而留下導師為班級事務忙碌的身影；私下詢問導師總像是有吐不完的苦水，紓解不完的壓力。部分導師面對工作壓力時，會以逃避、放任的態度來面對；當然，也會有一些深具教育熱忱的導師，依然孜孜矻矻地進行班級經營並樂在其中。故此，研究者欲藉此研究了解臺北市國民中學導師知覺工作壓力為何？其所感受職業倦怠感為何？

貳、研究目的

基於以上研究動機，本研究旨在探討臺北市市立國民中學導師工作壓力與職業倦怠的關係，希望研究結果能夠提供教育主管機關及學校參考。本研究欲達成之目的如

下:

- 一、了解臺北市國民中學導師工作壓力的現況。
- 二、了解臺北市國民中學導師職業倦怠的現況。
- 三、探討臺北市國民中學不同背景導師知覺工作壓力的差異情形。
- 四、探究臺北市國民中學不同背景導師感受職業倦怠的差異情形。
- 五、探討臺北市國民中學導師知覺工作壓力和的職業倦怠的關係。
- 六、歸納研究結果，提出具體建議，供教育主管機關與學校之參考。

第二節 研究問題與名詞釋義

本節依據研究目的提出以下待探究的問題，並將與本研究相關之重要名詞加以界定及解釋。

壹、研究問題

為達本研究的研究目的，本研究探討下列有關問題：

- 一、臺北市國民中學導師所知覺的工作壓力情形為何？
- 二、臺北市國民中學導師所感受的職業倦怠程度為何？
- 三、臺北市國民中學不同背景導師所知覺工作壓力的差異情形為何？
- 四、臺北市國民中學不同背景導師所感受職業倦怠的差異情形為何？
- 五、臺北市市立國民中學導師所知覺工作壓力和所感受職業倦怠之相關情形為何？

貳、名詞釋義

本研究所探討幾個重要名詞，釋義如下：

一、臺北市國民中學導師

本研究對象所稱國民中學導師係指以臺北市市立國民中學教師兼任導師者，並為學校行政上分配以負責班級事務處理及學生之引領輔導者，其工作角色除此之外，尚具教學、課程研發之任務。

二、教師工作壓力

教師工作壓力係指教師與教學環境的互動過程中，當教師面對來自外在環境（包含教學、行政、同事、家長、學生）的刺激感到無法適應或自覺自我能力無法負荷時，致使生理出現疾病的徵象，或心理出現挫折、緊張及焦慮感等不安的

反應。本研究將教師工作壓力歸納為工作負荷、人際關係、專業知能、學生行為等四個向度，茲分別敘述如下：

- (一) 工作負荷：工作負荷是指教師因其工作特性在教學、輔導、行政業務等工作份量或工作時間方面所感受到的壓力程度。
- (二) 人際關係：人際關係是指教師在工作環境中，與他人互動之各種關係，包括行政人員、同事、家長及社區人士互動時所感受到的壓力程度。
- (三) 專業知能：專業知能是指教師對於教學上所要求的知識、技能所感受到的壓力程度。其包含了進修、專業發展評鑑、學習社群等。
- (四) 學生行為：學生行為是指教師面對學生不當的學習態度、學業表現或學生紀律等所感受到的壓力程度。

本研究參考國內外有關教師工作壓力之研究文獻，編製「臺北市國民中學導師工作壓力調查問卷」，將教師工作壓力歸納成「工作負荷」、「人際關係」、「專業知能」、「學生行為」等四個向度，以各向度得分代表各向度表現程度，並以各向度總分代表導師工作壓力的知覺程度，亦即得分越高，代表導師知覺工作壓力程度越大。

三、教師職業倦怠

教師職業倦怠係指教師在教學環境情境中無法適當因應人事物的變化，承受過度的壓力及挫折，產生對教學工作厭倦、缺乏成就感、身心耗竭的負面感受。本研究將職業倦怠分為三個向度，茲分別敘述如下：

- (一) 情緒耗竭：指工作者在工作時經常感覺生理及心理的疲憊，情感上有被壓榨殆盡而出現情緒上有長期枯竭的感覺，而無法再貢獻自己的心力。
- (二) 去人性化：指工作者對人產生冷漠，暴躁或易怒的現象，將人視為物品，表現出無情冷淡的情緒；以消極的態度面對周遭的人。
- (三) 個人成就感低落：指與他人互動的工作過程中，趨向於用負面態度來衡量自己與工作對象的關係，不滿意於自己的工作，感覺沮喪，士氣低落、從工作中退縮、降低生產力、無法適當的因應、缺乏個人成就感。

本研究參考國內外有關教師職業倦怠之研究文獻，編製「臺北市國民中學導師職業倦怠調查問卷」，將教師職業倦怠歸納成「情緒耗竭」、「去人性化」、「個人成就感低落」等三個向度，以各向度得分代表各向度表現程度，並以各向度總分代表導師職業倦怠的知覺程度，亦即得分越高，代表導師知覺職業倦怠程

度越大。

第三節 研究方法與步驟

本節依據上節之研究問題，提出以下採用之研究方法，並將本研究預計實施之各重要步驟加以說明。

壹、研究方法

為達成研究目的，本研究採用問卷調查法。先以文獻分析來探討與本研究有相關的理論與研究，以作為研究架構及問卷設計的基礎。而問卷調查法則用來蒐集資料，以了解現今臺北市國民中學導師的工作壓力與職業倦怠之關係。

貳、研究步驟

為達成研究目的，本研究分為以下幾個步驟：

一、確認研究問題

研究者從相關領域著手，經過分析探討後，將研究題目確定為「臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠相關之研究」。

二、蒐集相關文獻

蒐集閱讀有關的文獻，確定研究內容，以作為本研究的理論架構與編製問卷的參考。

三、選擇並編製調查問卷

與國中校長、主任、資深導師及指導教授討論及學者專家指正後，編成預試問卷。

四、進行預試問卷施測

進行預試問卷施測以及分析和修正的工作，經指導教授同意之後，確定問卷的型式和內容，以便進行正式問卷的印製。

五、正式問卷施測

正式問卷付梓後，寄發正式問卷與施測對象，並隨問卷附上回郵信封，以提高問卷回收率。經過二週後對於未回收之學校以電話追蹤再行催收，至回收期限，登錄並統計回收，依臺北市各國中名稱詳列，再確認發出份數與收回份數及可用份數。

六、資料處理

本研究將所蒐集回來的資料編碼登錄電腦後，然後依研究目的，加以整理，並藉

由社會科學統計套裝軟體 (SPSS 21.0 for Windows)，進行所需之統計分析工作，以驗證各研究假設。

七、撰寫論文

根據分析所得的結果，作成結論與建議，提出最後的研究報告。

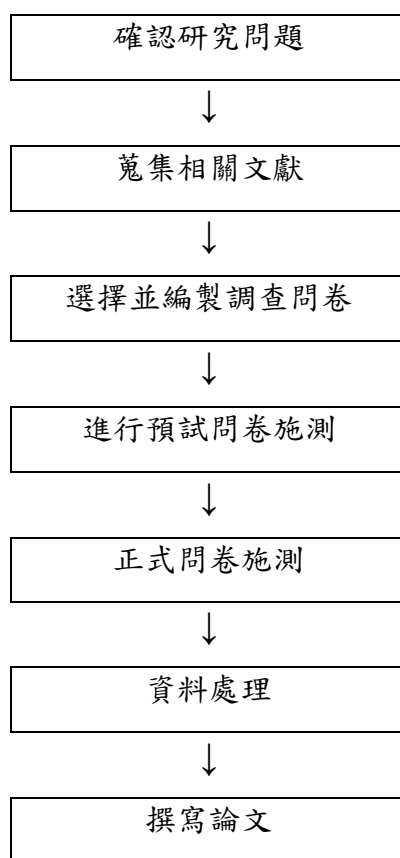


圖1-1 研究步驟圖

第四節 研究範圍與限制

本研究的主題為「臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠相關之研究」，依據上述之研究目的與研究問題，將研究範圍與研究限制分述如下：

壹、研究範圍

本研究之範圍係以臺北市市立國民中學為研究範圍。包含臺北市公立國中70所

〈公立國中59所、完全中學11所，不包含國立學校〉。本研究以臺北市市立國民中學現任之導師為問卷調查對象；依臺北市政府教育局102學年度教育統計資料顯示，市立國中普通班班級數共2503班，即本研究母群數共有2503人。

貳、研究限制

因主、客觀之條件，本研究受到一些研究上的限制，茲分述於下：

- 一、研究範圍：本研究的研究範圍僅限於臺北市市立國民中學，因此研究結果的解釋與推論會有地區性的限制。
- 二、研究對象：本研究係以102學年度臺北市市立國民中學教師為研究對象，因母群（導師）每學年更替的不同，因此研究結果的解釋與推論會有其限制。

第二章 文獻探討

本研究旨在探討臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠之相關性。經研究者蒐集相關文獻資料，透過文獻分析並綜合歸納後，將與研究相關的內容分為三節，第一節教師工作壓力之意涵及其相關研究；第二節教師職業倦怠之意涵及其相關研究；第三節教師工作壓力與教師職業倦怠之相關研究。

第一節 教師工作壓力之意涵及其相關研究

本節主要探討教師工作壓力的意涵及其相關研究，首先敘明教師工作壓力的意義，其次探究教師工作壓力的理論模式，最後探討教師工作壓力的相關研究，並將各學者所做的相關研究作一歸納統整分析。

壹、教師工作壓力的意義

一、壓力的概念

壓力原為物理學、工程學上的專用術語，意指「單位面積上所受的力」。Selye (1956) 最先將其引入社會科學領域，並將其定義為：身體為滿足其自身需求所產生的一種非特定之反應。自此「壓力」一詞就逐漸成為生物學、心理學、醫學、社會學等學術領域的重要概念，而在日常生活上也常被廣泛使用，如生活壓力、考試壓力、升學壓力、財務壓力、工作壓力...等。

關於壓力的定義，因學者研究的觀點不同，所認定的定義也有所不同。一般而言，對壓力的研究可分成三種取向，茲分述如下：

(一) 刺激取向

採此一取向觀點的學者，如：Everly和Rosenfeld (1981) 認為壓力是個人對環境中的要求，限制與機會所產生的主觀知覺，進而發生的正向或負向反應。

Steers (1988) 指出壓力是個體對環境特質之威脅狀態時所產生的反應。

Robbin.s. (2003) 認為壓力是一種動態的條件，當人面對機會、強迫或需求時，個人知覺其結果不確定且重要的。

國內學者周立勳（1986）認為壓力是個體面對外界的要求或特定事件之刺激時身心適應反應。

張春興（1992）指出壓力是指個體生理或心理上感受到威脅時的一種緊張狀態，此種緊張狀態使個人在情緒上產生不愉快甚至痛苦的感受。

郭耀輝（2004）認為個人與外在環境互動的過程中，受到外界刺激或內在需求的影響，心理上生理上產生緊張或受到威脅等反應，必須重新調適的現象。

綜合上述，採刺激取向觀點的學者多認為壓力是由於外在的壓力源所引起的。壓力源通常是指事件的刺激，如環境的重大改變、影響個人生活的重大事件、日常生活的困擾問題等。壓力源若超過個人的容忍度，使人產生不舒適的感受，而產生生理或心理的緊張狀態，就是壓力，如圖2-1所示。

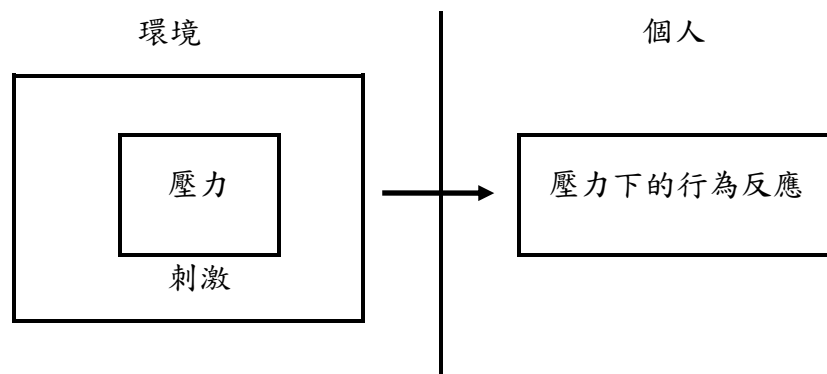


圖 2-1 壓力的刺激型定義

資料來源：邱美華、董華欣（1997）。生涯發展與輔導，頁409。

（二）反應取向

Selye（1956）以壓力源代表刺激，以壓力代表反應，將個體承受刺激的反應歷程稱為「一般適應症候群」（General Adaption Syndrome，簡稱G.A.S.），此反應歷程分為三階段：（1）警覺反應期（the stage of alarm reaction）：個體知覺外在環境刺激之下，所採取自發性反應，如心跳加快、血壓上升等。（2）抗拒期（the stage of resistance）：個體若能夠有效的適應或面對壓力，身心便能回復正常狀態；若個體持續處在壓力環境下，則抗拒期便會出現。（3）耗竭期（the stage of exhaustion）：在個體適應力有限情況下，若無法減輕壓力，將導致個體身心耗竭。如圖2-2所示。

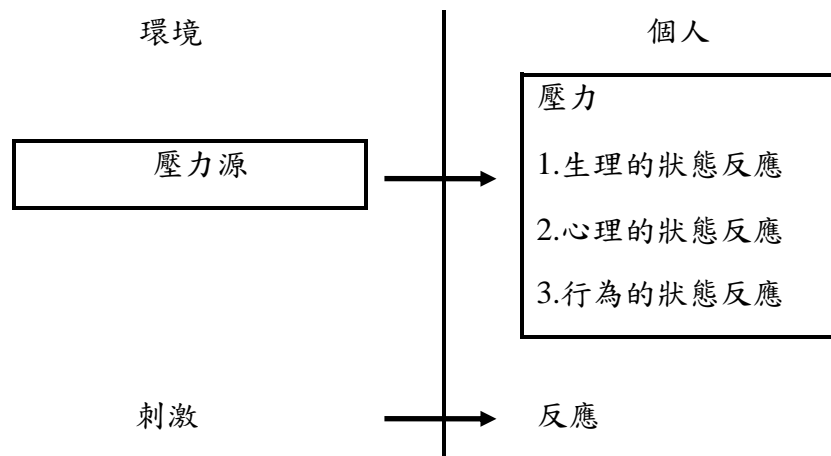


圖 2-2 壓力的反應型定義

資料來源：邱美華、董華欣（1997）。*生涯發展與輔導*，頁410。

參考歷年來採反應取向的壓力研究，如：Selye（1956）認為壓力是指身體為滿足其自身需求所產生的一種非特定之反應。

Holmes 和Rahe（1967）認為壓力是遇到外在事件而失去生活平衡時，個體為恢復原來的適應狀況所需花費的精神和體力總量，亦即視壓力為生活情境的變動。

Dunhanm（1980）認為壓力是個人無法承受本身所能負荷之長期的、漸增的或新的壓力而產生的一種行為的、情緒的、精神的或生理的反應之過程。

陳怡臻（2006）認為個人對外界變化或要求的反應，意味者凡事隨時都在變化，影響了生理、心理、行為及態度等反應。

簡淑慧（2010）認為壓力是個體面對來自外界具威脅刺激，經由主觀認知後，所產生之生理、心理或肢體的反應。

綜合上述，採此一取向觀點的學者多將壓力視為一種反應，著重在個體面臨威脅後所引發的生理、心理及行為的反應。

（三）互動取向

互動取向的說法統整了刺激取向及反應取向的論述，說明個人對所處情境的了解，個人的特殊反應與因應壓力的重要性，且強調個體知覺的重要性（陳慶寧，2011）。

參考歷年來採互動取向的壓力研究，如：Ivancevich和 Mattson（1980）認為壓力的產生是因外在環境事件對個體產生特殊生理或心理的要求所造成的結果，而且這種反應是以個人的特質和心理歷程為中介。

Martin 和Schermentharm（1983）認為壓力是個人對於人與環境配合中的要求，限制及機會所產生的主觀和知覺而發生的正向或負向的反應狀態。

Lazarus和Folkman (1984) 認為壓力是反應環境與個體互動中的特殊關係，個體對於環境需要的負荷超過身心適應的程度。

Greenberg (1996) 認為壓力是壓力因子和壓力反應的結合，沒有同時具備這兩種成分就不算是壓力。

江鴻鈞 (1995) 認為壓力不外是個人生理和心理反應的一種刺激，更是個人與環境交互作用的結果。

程一民 (1996) 認為當個體面對刺激事件時，個人評估此一關係對他造成負荷或個人資源無法應付，且為及個人福祉時身心健康的反應，此反應以個人特質、經驗與認知歷程為媒介。

黃義良 (1999) 認為當個體對週遭環境的改變或要求，知覺到具有威脅性、壓迫性，經由個人特質或心理為中介歷程後，內心所產生消極與負面的感覺。

陳青勇 (2001) 認為壓力是個人與環互動的產物，惟個體感受到威脅時，所引起生理與心理的變化。

陳蓮妃 (2003) 認為壓力是個體生存於環境之中，隨時接受環境的刺激，對環境作反應，而個體認知與壓力經驗的不同，決定壓力的程度與存在與否。

何信煒 (2005) 認為個體於環境刺激與反應之間的交互作用結果；當個體所處的環境中出現具有威脅性的刺激，經評估後，個體認定其目前能力和先備經驗無法克服該刺激時，所產生之焦慮感，即為壓力。

郭浚經 (2008) 認為壓力是在與環境互動的情境下，對於這環境所需面對的人、事、物，其所造成任何內、外在對於環境與認知所感受到的刺激，而產生的焦慮、不安、壓迫、不悅、急躁、逃避等之個人特殊生理與心理的反應結果。

陳慶寧 (2012) 認為當個體面對內在心理與外在環境壓力源時，由於個人處理及調適能力無法應變，而致身體出現疾病或心理上的挫折與焦慮等不舒服的反應。

綜合上述，採此一取向觀點的學者認為壓力為個人面對環境刺激時，個人與外在環境所產生的交互作用的結果，彼此相互影響，交互作用，致使個體產生反應，如圖2-3所示。

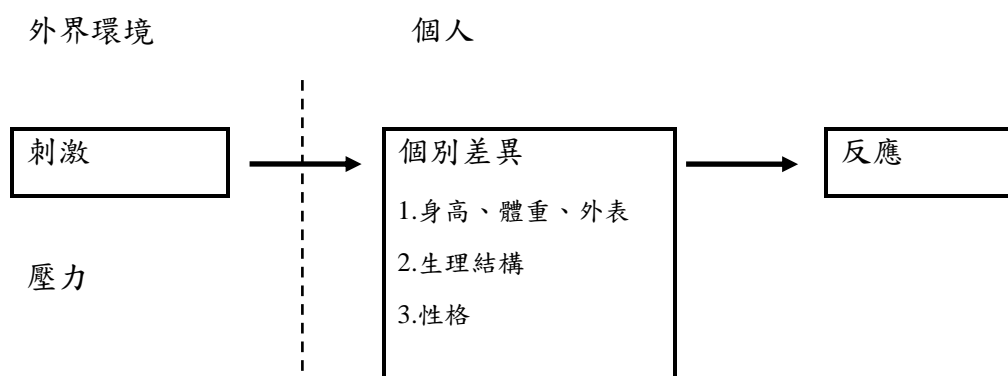


圖2-3 壓力的互動型定義

資料來源：邱美華、董華欣（1997）。*生涯發展與輔導*，頁410。

綜合以上各家學者對「壓力」的看法，可知壓力的產生具複雜性。以刺激取向而言，將壓力視為自變項，而反應為依變項；即指外來的壓力會造成個人的壓力反應或緊張。以反應取向而言，將壓力源視為自變項，而壓力為依變項，即指壓力是有害環境的反應型式。以互動取向而言，將壓力為中介變項，壓力係來自於個人與環境之間動態交流系統的一部分，主要強調的是個人與環境的互動關係。研究者認為壓力係指個體與環境的互動過程中，當個體面對來自外在環境的刺激感到無法適應時，致使生理出現疾病的徵象，或心理出現挫折、緊張及焦慮感等不安的反應。

二、教師工作壓力的定義

教師是學生學習的典範，必須隨時注意自己的言行舉止及情緒表現，在行為方面的反應必須謹言慎行。教師工作壓力，係指教師在教學環境中所產生的壓力反應，此種壓力將引致教師若干心理及生理反應，甚至造成身心俱疲的工作現象。以下係研究者就國內外學者對教師工作壓力的重要定義，蒐集整理後，彙整於表2-1，

表2-1 國內外學者「教師工作壓力」定義彙整表

年代	國內外學者	教師工作壓力的定義
1982	Moracco 和 Mcfadden	教師的工作和教師知覺工作的要求威脅其自尊和幸福，用以維持穩定狀態的因應機轉等方面，引發心理定狀態的改變以及生理的變化。
1985	Litt 和 Turk	當老師的生活受到威脅時，在其能力範圍內無法解決的問題而產生的負面不愉快情緒與困擾的感受。

表 2-1 國內外學者「教師工作壓力」定義彙整表 (續)

年代	國內外學者	教師工作壓力的定義
1995	Pithers	教師工作壓力根源於環境與個人因素，即教師壓力之產生，來自於外在工作要求、本身所參與的角色以及大量工作與期望等所引發的負面效應。
1997	McCormick	教師於工作時，察覺到個人資源不足以因應外在要求，而產生的負面情緒。
2000	Dorsch 和 Eaton	教師工作情境中，若個體處於高度工作要求伴隨低度工作控制的情況下，將會引發壓力經驗的形成以及疾病危險性的增加；而當個體處於高工作要求伴隨高度控制的情況下，則會有更積極的工作表現。
2001	Kyriacou	教師工作壓力是教師在工作中所經歷到不愉快和負面的情緒，像是緊張、生氣、沮喪和挫折。
1985	蔡先口	教師工作壓力即為教師之職業壓力，是教師因職務上所賦予之要求、期許和職責，所感受到的壓力。
1996	程一民	教師工作壓力係指教師在學校工作中，與人、事、物互動過程中所產生的負面情感，這些負面情感限於個人知覺，包括情緒與行為層面。
2000	郭峰偉	教師在和學校情境的互動中，在教學、行政、以及學生和家長及同事的關係方面所產生個人無法適應的情感。
2002	吳明順	國民中學主任的工作壓力，主要是基於角色、職務推展行政工作中，在工作負荷、人際處理、決策參與、內在衝突、專業知能等因素所造成的知覺感受
2004	郭耀輝	教師在學校從事教學工作，與外在人、事、物互動的歷程中，因為工作情境因素、學生因素或個人因素，引發心理不安的覺知或生理不適的反應，終而形成身心能量匱乏的過程與現象。
2006	李碧瑤	當教師從事學校教學工作，與外在情境互動歷程中，其覺知工作威脅超過本身能力負荷時，所引發的心理及生理上負面情感或反應。
2006	李樑吉	教師工作壓力為教師在和學校情境的互動中，在教學、行政、學生、家長及同事的關係方面所產生個人無法適應而表現出負向的情感知覺與反應。
2006	王思蒨	教師在從事教學工作時，個人與教學環境中的人、事、物等內外因素之交互作用下所產生的負面生理及心理的反應。
2007	呂幸珠	教師在工作情境中，面對個體與外在環境交互作用下，促使個體有負面情感反應，並產生焦慮不安、壓抑的心理感受。
2008	呂美玲	教師從事教學相關工作時，對於教學、行政工作，與同事及家長、學生互動的過程以及外在環境變遷，因無法適應而產生消極、壓迫性的負面情感，並影響其工作表現，造成生理與心理的不平衡狀態。

表 2-1 國內外學者「教師工作壓力」定義彙整表 (續)

年代	國內外學者	教師工作壓力的定義
2008	林克泓	教師在其從事兼任行政工作時，個人對其工作情境的變化，因其個人人格特質、專業知能、能力與經驗無法有效應付有威脅性的工作情境時，而導致產生生理及心理上的一種被壓迫的感受或緊張的狀態。
2009	張健群	教師個人與環境交互作用後，受到教師個人特質與教師本身對壓力所能負荷與適應程度的差異，而產生不同程度的壓力感受，若是過度負荷而無法調適，則會在身心出現異常狀況。
2009	林家鈺	教師受到自身週遭的工作情境刺激，透過個人認知所產生生理、心理或行為的緊張反應。
2009	林佑吉	導師從事教學活動及班級經營時，在與學生、家長、同事與行政配合的互動過程中，因為無法處理或承受超過本身能力所及之工作量，導致生理、心理產生異常變化，進而影響教師工作的一種歷程。
2009	李翠英	教師在工作情境中，其個人特質與工作環境或與工作有關的人、事、物等產生交互作用後，個人知覺對身心具威脅性、壓迫性的負面情感或反應。
2010	陳昭宇	教師從事教學相關的工作情境中，對於教學、行政工作，與同事及家長、學生互動的過程以及外在環境變遷，因無法適應而產生消極、壓迫性的負面情感，並影響其工作表現，造成生理與心理的不平衡狀態。
2010	宋志彥	學校教師在與工作環境的互動過程中，個人無法適應，造成生理與心理的不平衡壓迫，並且產生負面情緒與行為。
2010	陳宥均	教師面對其工作職責、環境、負荷及角色期許，經自我評估與覺知後認定有威脅並在評估與因應作為交互循環下，個人對於工作環境的期望及自我要求，產生個體生體上與心理上負面消極的情緒反應的一種現象。
2012	陳慶寧	教師在教學工作的環境中，在教學、行政以及學生和家長、同事關係等方面，因無法適應而產生消極的情緒或是負面的感受，並影響其工作表現，造成生理與心理的不平衡狀態。

資料來源：研究者自行整理。

綜合以上各家學者對教師工作壓力的看法，部分強調教師角色期盼（蔡先口，1985；吳明順，2001；陳宥均，2010），部分強調教師個人特質（Moracco和 Mcfadden，1982；Litt 和 Turk，1985；McCormick，1997；Kyriacou，2001；林克泓，2008；李翠英，2009；林家鈺，2009），也有學者強調教師與工作環境的互動（Pithers，1995；Dorsch 和 Eaton，2000；程一民，1996；郭峰偉，1999；郭耀輝，2004；李碧瑤，2006；李樑吉，2006；王思蒨，2006；呂幸珠，2007；呂美玲，2008；張健群，2009；

林佑吉，2009； 陳昭宇，2010；宋志彥，2010；陳慶寧，2012）。由此可知教師工作壓力的產生是多方面的、是複雜的。研究者認為教師工作壓力係指教師與教學環境的互動過程中，當教師面對來自外在環境（包含教學、行政、同事、家長、學生）的刺激感到無法適應或自覺自我能力無法負荷時，致使生理出現疾病的徵象，或心理出現挫折、緊張及焦慮感等不安的反應。

貳、教師工作壓力的理論模式

教師工作壓力的理論模式，源自於一般工作壓力的研究，一些學者依據工作壓力對教師的影響與產生的作用，提出了不同的看法，其中有關教師工作壓力的理論模式中，以Kyriac和Sutcliffe（1978）的教師工作壓力模式，Tellenback、Brenner和Lofgren（1983）的教師工作壓力模式，Moracco和Mcfadden（1982）的教師工作壓力模式較為完整，一般研究者也大多以此三種模式為研究探討依據，以下就三種教師工作壓力模式分別說明之。

一、 Kyriacou 和 Sutcliffe 教師工作壓力模式

Kyriacou 和Sutcliffe（1978）認為教師的工作壓力是由教師的工作而產生之負向情感（如生氣、緊張、挫折、情緒耗竭、焦慮或沮喪）的反應症狀；亦即教師的職業壓力，是教師因職務上所賦予的要求、期許和職責所感受到的壓力。此種壓力是當教師在面對教學工作時，對工作情境或評估為威脅或有礙工作的表現時所產生的負面情感反應。Kyriacou 和Sutcliffe認為教師對壓力的感受來自教師知覺環境的需求，教師工作壓力產生的過程為：可能的壓力源經過教師個人的認知評估後成為實際的壓力源，如果教師能透過良好的壓力的因應策略，則實際的壓力源程度將可減至最小，就不會產生教師的壓力，不然教師的壓力就存在，若教師的壓力持續不斷，將對其生理、心理各方面造成不良影響。此一理論模式可以圖2-4來表示：

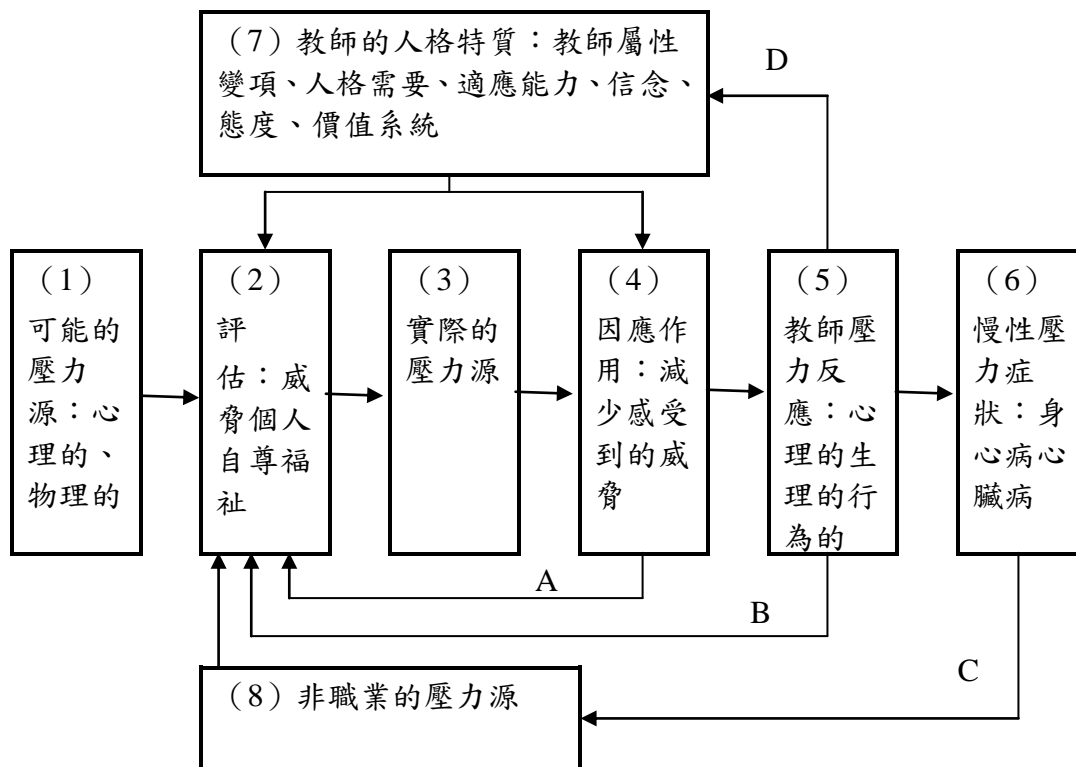


圖 2-4 Kyriacou和Sutcliffe (1978) 的教師工作壓力模式

資料來源：王以仁、陳芳玲、林本喬 (2005)。《教師心理衛生》，頁109。

此模式有四條回饋線分別為：A 表示因應作用對壓力源評估的影響，若因應策略適當，則「實際壓力源」的程度可減至最低。B 表示教師壓力反應可以直接再被評估。C 表示長期壓力所導致的慢性症狀，可能會造成「非職業壓力源」D 表示教師壓力的反應和其個人特質有關，將影響其對壓力源的評估 (吳淑蕙，2012)。

二、Moracco 和 McFadden 教師工作理論模式

Moracco 和 Mcfadden (1982) 之後亦曾依據Kyriacou 和 Sutcliffe (1978) 的模式，採用認知互動的觀點，加以修正後提出綜合性的工作壓力模式，他們認為社會(如社區水準)、工作(如工作負荷)、家庭(如婚姻狀況)等學校以及學校外在的社會環境構成教師的的潛在壓力來源，潛在壓力來源是客觀存在的現象，只有教師在主觀評估其可能會威脅到其自身時，才會成為實際的工作壓力。教師工作壓力產生的過程為：(一) 社會、工作、家庭是構成教師工作的潛在壓力源。(二) 此潛在的工作壓力，經個體的評估後，才會形成實際的工作壓力。(三) 評估與因應機轉均受個人特性(包括過去經驗、人格特質與價值觀)所影響。(四) 若工作壓力過重或過於持久

則會產生教師長期身心的疾病，，包括胃腸潰瘍、高血壓、焦慮及職業倦怠等（宋禮彰，2002；陳蓮妃，2003；張明輝，2008）。其理論模式可以圖2-5 來表示：

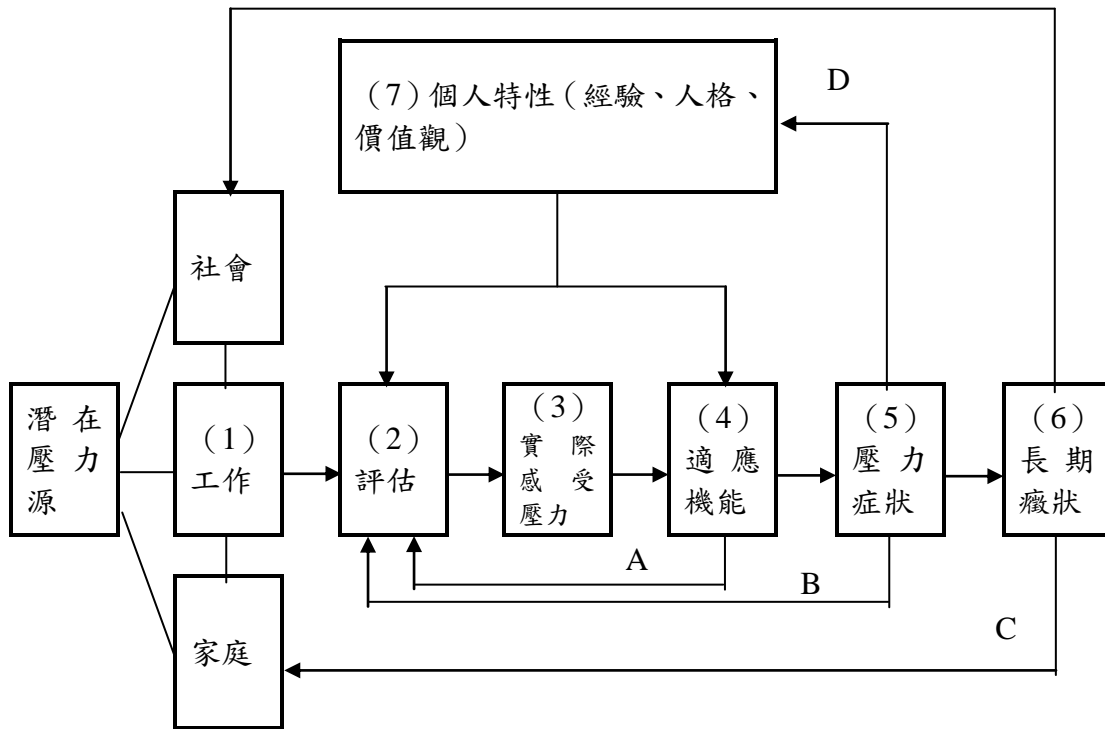


圖2-5 Moracco & Mcfadden (1982) 工作壓力模式

資料來源：陳蓮妃(2003)。國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠關係之研究。

在此模式中，有四條回饋路線：A表示壓力與因應機轉間的關係，如果因應機轉無法減低壓力事件的發生，則會被評估得更具威脅性；B表示當個體具有若干壓力症狀時，易覺知更多壓力事件；C表示正處於身心俱疲狀態的個體，會將事件評估得更具有壓力；D表示個體過去處理壓力之成功與否的經驗，將影響其對未來的評估與因應（陳蓮妃，2003）。

三、S.Tellenback, S.D.Brenner 和 H.Lofgren 的教師壓力模式

Tellenback等人（1983），根據Kyiadou 和Sutcliffe（1978）的教師工作壓力模式加以修正，其主要特點是指出學校的社會特質對壓力源的影響，例如：學校所在地、校長領導風格、學校規模大小、社區參與模式與程度、學生家長社經程度、學校組織氣氛、學校的班級學生數、學校教師年齡和教學年資等，對學校的社會特質皆有所影響，而可能造成教師工作壓力的來源（陳昭宇，2009；陳慶寧，2011）。此壓力模式

中，教師工作壓力形成的過程為：（一）學校社會特質、教師個人特質與非職業性的壓力等三者產生可能的壓力源。（二）經個體評估後成為實際壓力源，此時個體的適應機轉開始運作。（三）壓力源對個體產生身心狀況，若無法獲得調適，適應機轉無法發生功能，將造成個體身心健康的損傷，易使個人意志消沉退縮，喪失工作意願，最後退出工作。其理論模式可以圖2-6表示：

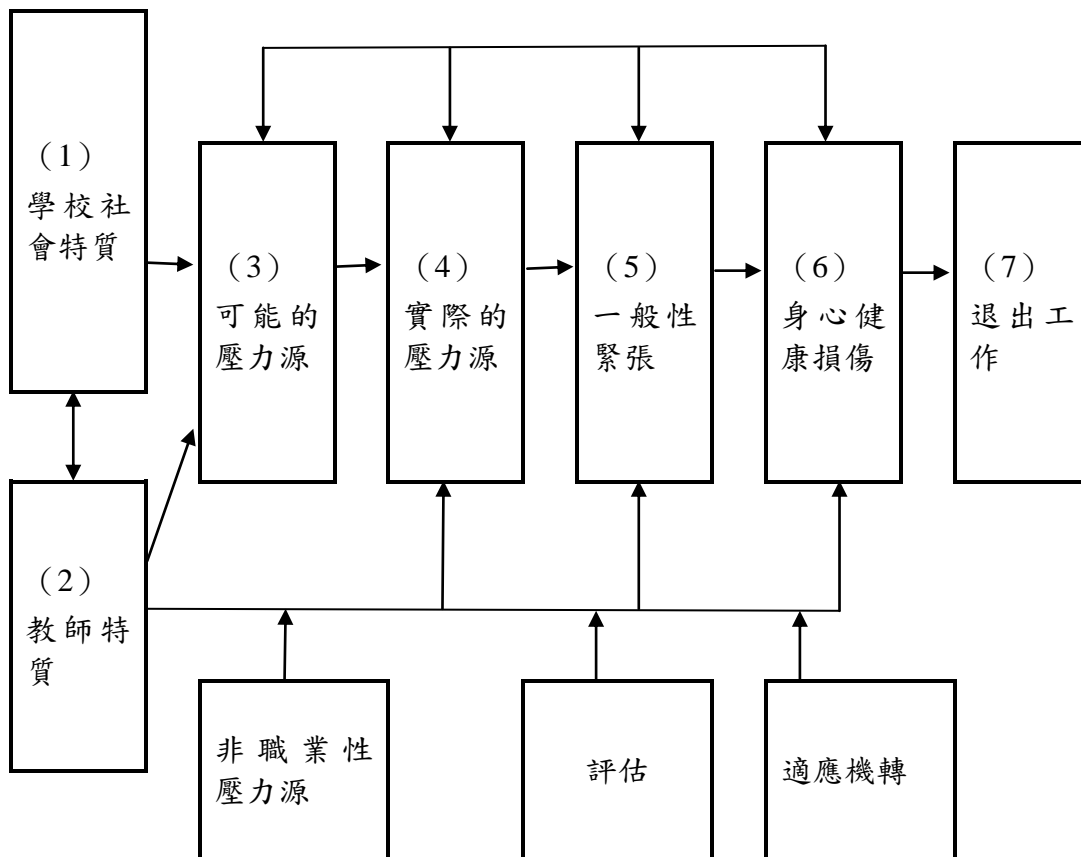


圖2-6 Tellenback ,Brenner和Lofgren (1983) 教師工作壓力模式

資料來源：王以仁、陳芳玲、林本喬（2005）。**教師心理衛生**，頁109。

綜合上述三種教師工作壓力的理論模式，可以歸結出以下重點：（一）教師工作壓力的來源是多元且複雜的；基本是由教師本身的特質、學校工作情境以及非職業壓力源交互作用而形成教師工作壓力。（二）教師個人的特質在知覺、評估、因應工作壓力方面，扮演重要角色。（三）教師在面對不同的壓力時，應採取最適當的因應策略，如評估、適應機轉等，可減輕教師在教學環境中的工作壓力（四）適度的壓力不是件壞事，可以促使人們改善自己的缺失，增加動機與能力。（五）壓力形成的過程，

如果因應壓力的方式不當，工作壓力持續累積，沒有排除，便會產生身心疾病或工作的倦怠感甚至退出職場。

參、教師工作壓力的來源

經由上述教師壓力模式的探討，可以了解教師工作壓力的來源是多元且複雜的。教師長久以來肩負著傳道、授業、解惑的重責大任，不但要傳遞知識，也是學生認同與模仿的重要對象，尤其身兼班級的導師，對學生的影響又更為深遠，其工作不僅繁重，且極為瑣碎，產生之工作壓力極為可觀。本研究之研究目的便是要了解臺北市國民中學導師工作壓力的現況；因此，在了解導師的工作壓力現況之前，彙整近10年國內學者有關教師工作壓力之研究，臚列如表2-2，並以表2-3作一整理比較，希冀從中能得出本研究之工作壓力內涵，：

表2-2 近10年國內學者針對教師工作壓力來源彙整

研究者	時間	研究對象	工作壓力之來源
李勝彰	2003	中部地區國中 40 歲以上教師 518 名	1.班級教學 2.學生行為 3.工作負荷 4.行政影響 5.專業發展
陳蓮妃	2003	臺灣地區國中訓導主任 718 名	1.工作負荷 2.學生管教 3.專業知能 4.人際關係 5.社區家長問題
曾守誌	2004	台北縣、桃園縣及新竹縣市國中一年級導師 755 名	1.教學工作與工作負荷 2.行政配合與人際關係 3.課程內容與課程實施 4.課程設計與科技運用 5.親師溝通與同儕關係
郭耀輝	2004	高屏地區國小教師 830 名	1.學生行為 2.時間支配 3.工作負荷 4.行政支持 5.專業發展
李樑吉	2006	彰化縣國中教師 358 名	1.人際關係 2.專業知能 3.工作負荷 4.時間控制 5.變革適應 6.自我期許
李碧瑤	2006	彰化縣國中教師 404 名	1.人際關係 2.專業知能 3.工作負荷 4.教育政策 5.內在衝突 6.行政支持
王思蓓	2006	台北縣市國中教師 415 名	1.學生行為 2.時間支配 3.工作負荷 4.行政支持 5.專業知能
謝連陽	2007	台灣地區國中資訊組長 187 名	1.工作負荷 2.人際關係 3.內在衝突 4.專業知能 5.上級要求

表 2-2 近 10 年國內學者針對教師工作壓力來源彙整 (續)

研究者	時間	研究對象	工作壓力之來源
呂幸珠	2007	桃園縣公立國中學 導師 393 名	1.學生行為 2.時間支配 3.工作負荷 4.行政支持 5.專業知能
林克泓	2008	臺北市國小兼任行 政教師 504 名	1.人際關係 2.專業知能 3.工作負荷 4.時間壓力
簡秋錦	2008	桃園縣新設 8 所國中 教師 345 名	1.工作負荷 2.人際關係 3.專業知能 4.變革適應 5.學生行為
呂美玲	2008	臺北市國中教師 568 名	1.工作負荷 2.行政支持 3.學生行為 4.人際關係 5.變革適應
馮勝苓	2008	臺北縣國民中學教 師 582 名	1.人際關係 2.工作負荷 3.專業知能 4.學生行為 5.生涯發展
郭浚經	2008	臺北縣市公立國中 訓導主任 242 名	1.工作負荷 2.學生管教 3.上級壓力 4.專業知能 5.人際關係 6.社區家長問題
李翠英	2009	中部地區公立國中 教師 575 名	1.工作負荷 2.學生表現 3.人際關係 4.專業知能 5.角色方面 6.行政環境
鄭銘毅	2009	臺北市國民小學導 師 204 名	1.教學工作與工作負荷 2.行政配合與人際關係 3.課程內容與科技運用 4.親師溝通與同儕關係
林家鈺	2009	桃園縣國中教師 380 名	1.工作負荷 2.學校行政 3.個人發展 4.學生行為 5.人際關係
張健群	2009	新竹縣、台中市、嘉 義縣、台東縣公立國 中教師 546 名	1.工作負荷 2.學生學習與行為 3.人際關係 4.專業知能 5.變革適應
陳宥均	2010	臺北市立國中兼任 行政教師 461 名	1.行政負荷 2.角色期許 3.人際關係 4.校務決策 5.上級壓力
宋志彥	2010	苗栗縣 33 所公立國 中教師 356 名	1.學生行為 2.人際關係 3.工作負荷 4.專業知能 5.變革適應
林信安	2010	臺灣地區 20 縣市國 中學務主任 327 名	1.工作負荷 2.學生管教 3.社區家長問題 4.專業知能 5.人際關係
陳昭宇	2010	臺北市公立國中教 師 650 名	1.工作負荷 2.行政支持 3.學生行為 4.人際關係 5.變革適應
吳淑蕙	2012	屏東縣之公立國小 導師 500 名	1.專業知能 2.工作負荷 3.學生管教 4.社區家長 5.教育政策
徐禮知	2012	臺灣地區十所慈輝 班教師 55 名	1.工作負荷重 2.人際互動不良 3.專業知能欠佳 4.行政支持不足

表 2-2 近 10 年國內學者針對教師工作壓力來源彙整 (續)

研究者	時間	研究對象	工作壓力之來源
莊朝勝	2012	臺北地區、臺中地區、高屏地區、花東地區國中小、高中(職)兼任行政教師 1173 名	1.人際角色 2.工作負荷 3.時間壓力 4.專業知能
陳慶寧	2012	臺北市國小教師 680 名	1.人際關係 2.班級經營 3.行政支持 4.工作負擔 5.專業知能

資料來源：研究者自行整理。

表2-3 教師工作壓力來源彙整比較表

時間	研究者	學生行為 (管理)	工作負荷	時間限制 (支配)	行政支持	專業知能 (發展)	人際關係	班級教學	變革適應 (教育改革)	教學問題	角色期許 (內在衝突)	社區家長	班級經營	個人發展	校務決策	上級壓力	小計
2003	李勝彰	◎	◎		◎	◎				◎							5
2003	陳蓮妃	◎	◎			◎	◎					◎					5
2004	郭耀輝	◎	◎	◎	◎	◎		◎									6
2004	曾守誌		◎		◎		◎			◎		◎					5
2006	李碧瑤		◎		◎	◎	◎		◎		◎						6
2006	李樑吉		◎	◎		◎	◎		◎		◎						6
2006	王思蓓	◎	◎	◎	◎	◎											5
2007	謝連陽		◎			◎	◎				◎					◎	5
2007	呂幸珠	◎	◎	◎	◎	◎											5
2008	郭浚經	◎	◎			◎	◎					◎				◎	5
2008	呂美玲	◎	◎				◎		◎								4
2008	馮勝苓	◎		◎			◎					◎				◎	5
2008	簡秋錦	◎	◎			◎	◎		◎								5
2008	林克泓		◎	◎		◎	◎										4
2009	張建群	◎	◎			◎	◎		◎								5
2009	林家鈺	◎	◎		◎		◎						◎				5
2009	鄭銘毅		◎		◎	◎	◎						◎				5
2009	李翠英	◎	◎		◎	◎	◎				◎						6
2010	陳昭宇	◎	◎		◎		◎		◎								5
2010	林信安	◎	◎			◎	◎					◎					5
2010	宋志彥	◎	◎			◎	◎		◎								5
2010	陳宥均		◎				◎				◎				◎	◎	5
2012	徐禮知		◎		◎	◎	◎										5
2012	莊朝勝		◎	◎		◎	◎										4
2012	陳慶寧		◎		◎	◎	◎						◎				5
2012	吳淑蕙	◎	◎			◎			◎			◎					5
小計		16	25	7	12	20	21	1	8	2	5	6	2	1	1	4	
所佔比例(%) 至小數點第一位		61.53	96.15	26.92	46.15	76.92	80.76	3.84	30.76	7.69	19.23	23.07	7.69	3.84	3.84	15.38	

資料來源：研究者自行整理。

由表2-2與表2-3可知教師工作壓力來源是多元的，不同的研究對象而有不同的壓力來源，主要的壓力源依各研究結果發現為：學生行為（管理）、工作負荷、時間限制（支配）、行政支持、專業知能、人際關係、班級教學、報酬與需求、變革適應（教育改革）、教學問題、角色期許、個人發展、社區家長、班級經營、校務決策、上級壓力等均是教師工作壓力的重要來源，其中被研究者論及最多的教師壓力來源大抵整理出：工作負荷佔96.15%最高，人際關係佔80.76%，專業知能佔76.92%，學生行為佔61.53%，其他各壓力源分別佔3.84%~46.15%不等。本研究將上述教師工作壓力來源因素歸納為工作負荷、人際關係、專業知能、學生行為等四個向度，做為工作壓力的研究架構。分別敘述如下：

一、工作負荷

工作負荷是指教師因其工作特性在教學、輔導、行政業務等工作份量或工作時間方面所感受到的壓力程度。

二、人際關係

人際關係是指教師在工作環境中，與他人互動之各種關係，包括行政人員、同事、家長及社區人士互動時所感受到的壓力程度。

三、專業知能

專業知能是指教師對於教學上所要求的知識、技能所感受到的壓力程度。其包含了進修、專業發展評鑑、學習社群等。

四、學生行為

學生行為是指教師面對學生不當的學習態度、學業表現或學生紀律等所感受到的壓力程度。

肆、教師工作壓力的相關研究

國內外學者對工作壓力研究的成果豐碩，本研究係以教師工作壓力為主題，以下研究者將近10年國內研究文獻有關教師工作壓力研究的成果，彙整如表2-7。

表 2-4 近 10 年國內教師工作壓力相關研究彙整

研究者 (時間)	研究題目	研究對象	研究成果
李勝彰 (2003)	國民中學教師工作壓力、因應策略與退休態度之研究	中部地區國中 40 歲以上教師 518 名	(一) 工作壓力感受程度：中等程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：女性較顯著。 2. 年齡：無顯著差異。 3. 學歷：無顯著差異。 4. 擔任職務：擔任導師、專任較顯著。 5. 學校規模：12~48 班者較顯著。 6. 服務地區：市區較顯著。
陳蓮妃 (2003)	國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠關係之研究	臺灣地區國中訓導主任 718 名	(一) 工作壓力感受程度：中等程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 任教地區：無顯著差異。 3. 婚姻：無顯著差異。 4. 職務年資：未滿一年者在「專業知能」向度上較顯著。
郭耀輝 (2004)	國民小學教師工作壓力與職業倦怠關係之研究	高屏地區國小教師 830 名	(一) 工作壓力感受程度：中上程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 年齡：31~35 歲者在「學生行為」、26 歲~30 歲者在「工作負荷」向度上較顯著。 3. 服務年資：11~15 年者在「時間支配」、16~20 年者在「工作負荷」向度上較顯著。 4. 婚姻狀況：未婚較顯著。 5. 教育背景：研究所以以上較顯著。 6. 任教地區：無顯著差異。 7. 學校規模：無顯著差異。 8. 任教類別：任教高年級者較顯著。 9. 行政職務：兼任組長者較顯著。
曾守誌 (2004)	九年一貫課程實施國民中學導師工作壓力與調適策略之研究	臺北縣、桃園縣及新竹縣市國中一年級導師 755 名	(一) 工作壓力感受程度：未討論。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：女性較顯著。 2. 婚姻：未婚較顯著。 3. 年齡：40 歲~55 歲較顯著。 4. 任教年資：服務十一年以上者較顯著。 5. 任教領域：語文領域者較顯著。 6. 學校規模：48 班以上者較顯著。 7. 城鄉地區：無顯著差異。
陳怡臻 (2006)	國民中學教師的工作壓力與其專業承諾之相關研究—以基隆市為例	基隆市公立國中學教師 504 名	(一) 工作壓力感受程度：中等程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：女性較顯著。 2. 婚姻：單身較顯著。 3. 學歷：無顯著差異。 4. 年資：5 年以下者較顯著。 5. 職務：擔任導師者較顯著。 6. 學校規模：大型學校者較顯著。 7. 任教領域：語文領域者較顯著。

表 2-4 近 10 年國內教師工作壓力相關研究彙整 (續)

研究者 (時間)	研究題目	研究對象	研究成果
李碧瑤 (2006)	國民中學教師工作壓力與因應策略關係之研究-以彰化縣為例	彰化縣國中教師 404 名	(一) 工作壓力感受程度：中等程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 年齡：21~30 歲者較顯著。 3. 婚姻狀況：無顯著差異。 4. 教育程度：無顯著差異。 5. 任教年資：有顯著差異。 6. 擔任職務：無顯著差異。 7. 學校班級數：12 班以下者較顯著。 8. 學校位置：無顯著差異。
李樑吉 (2006)	國民中學教師工作壓力與組織承諾關係之研究-以彰化縣國民中學為例	彰化縣國中教師 358 名	(一) 工作壓力感受程度：中等程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：女性較顯著。 2. 年齡：無顯著差異。 3. 婚姻狀況：無顯著差異。 4. 教育程度：無顯著差異。 5. 任教年資：無顯著差異。 6. 擔任職務：無顯著差異。 7. 學校班級數：無顯著差異。 8. 學校位置：無顯著差異。
王思蒨 (2006)	國民中學教師工作壓力、生涯承諾對工作滿意度之關聯性研究-以台北縣市為例	臺北縣市國中教師 415 名	(一) 工作壓力感受程度：未討論。 (二) 背景變項結果： 1. 年齡：無顯著差異。 2. 婚姻狀況：無顯著差異。 3. 服務年資：11-20 年較顯著。 4. 教育背景：無顯著差異。 5. 行政職務：導師、專任、組長較顯著。
謝連陽 (2007)	國民中學資訊組長工作壓力與工作倦怠之研究	台灣地區國中資訊組長 187 名	(一) 工作壓力感受程度：中等程度。 (二) 背景變項結果： 1. 畢業系所：非資訊相關科系畢業較顯著。 2. 職務別：兼任資訊業務在「專業知能」向度上較顯著。 3. 擔任職務年資：6 年以上者較顯著。 4. 學校規模：12 班以下者在「專業知能」向度上較顯著。 5. A/B 型人格特質：A 型人格特質較顯著。
呂幸珠 (2007)	桃園縣公立國民中學導師工作壓力與工作倦怠相關之研究	桃園縣公立國中導師 393 名	(一) 工作壓力感受程度：中等程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 年齡：41 歲以上較顯著。 3. 婚姻狀況：已婚者較顯著。 4. 教育程度：研究所者較顯著。 5. 服務年資：16~20 年者較顯著。 6. 專業背景：非師範體系者較顯著。 7. 學校地區：城市區域者較顯著。 8. 學校規模：49 班以上較顯著。

表 2-4 近 10 年國內教師工作壓力相關研究彙整 (續)

研究者 (時間)	研究題目	研究對象	研究成果
郭浚經 (2008)	臺北縣市公立 國民中學訓導 主任工作壓力 與職業倦怠關 係之研究	臺北縣市 公立國中 訓導主任 242 名	(一) 工作壓力感受程度：中低程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：女性較顯著。 2. 年齡：40 歲以下較顯著。 3. 婚姻：無顯著差異。 4. 擔任訓導年資：無顯著差異。 5. 學歷：一般大學畢業者較顯著。 6. 學校規模：無顯著差異。
馮勝苓 (2008)	台北縣國中教 師工作壓力與 因應策略之研 究	臺北縣國 民中學教 師 582 名	(一) 工作壓力感受程度：中下程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 年齡：無顯著差異。 3. 婚姻狀況：未婚者最顯著。 4. 最高學歷：無顯著差異。 5. 任教年資：無顯著差異。 1. 學校班級數：48 班以下在「學生行為」向度上較顯著。 2. 學校位置：一般學校最顯著。
呂美玲 (2008)	台北市立國民 中學教師工作 壓力與情緒管 理關係之研究	臺北市國 中教師 568 名	(一) 工作壓力感受程度：中等程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 年齡：無顯著差異。 3. 教學年資：無顯著差異。 4. 婚姻狀況：無顯著差異。 5. 擔任職務：擔任導師者最顯著。 6. 學校規模：無顯著差異。
簡秋錦 (2008)	桃園縣新設國 民中學教師工 作壓力影響因 素之研究	桃園縣新 設 8 所國 中正式教 師 345 名	(一) 工作壓力感受程度：中上程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 年齡：28 歲以下較顯著。 3. 教學總年資：任教 5 年以下較顯著。 4. 在本校任教年資：在校越久者較顯著。 5. 擔任職務：擔任導師較顯著。 6. 教育背景：師範院校畢業者較顯著。 7. 婚姻狀況：未婚者較顯著。 8. 宗教信仰：無顯著差異。 9. 人格特質：A 型性格較顯著。 10. 社會支持：社會支持愈高壓力感受愈低。 11. 學校所在地：市區學校較顯著。 12. 學校規模：班級數 49 班以上者較顯著。 13. 學校成立年資：學校成立 5 年以上較顯著。
林克泓 (2008)	臺北市國民小 學兼任行政工 作教師工作壓 力與工作倦怠 之研究	臺北市國 小兼任行 政教師 504 名	(一) 工作壓力感受程度：中等程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：男性較顯著。 2. 婚姻：無顯著差異。 3. 兼任行政年資：無顯著差異。 4. 現任處室：任職輔導室者較顯著。 5. 現任職務：無顯著差異。 6. 教育背景：無顯著差異。 7. 學校規模：無顯著差異。

表 2-4 近 10 年國內教師工作壓力相關研究彙整 (續)

研究者 (時間)	研究題目	研究對象	研究成果
張健群 (2009)	國中教師工作壓力、休閒運動參與與身心健康之研究	新竹縣、台中市、嘉義縣、台東縣公立國中教師 546 名	(一) 工作壓力感受程度：中低程度。 (二) 背景變項結果： 1. 年齡：46 歲以上者壓力較低。 2. 性別：女性在「專業知能」向度上較顯著。 3. 婚姻狀況：已婚者在「工作負荷」向度部分較顯著。 4. 職務：擔任導師者較顯著。 5. 任教科目：主科（語文、數學、社會與自然）教師較顯著。
林家鈺 (2009)	桃園縣國中教師工作壓力與自覺身心健康之相關研究	桃園縣國中教師 380 名	(一) 工作壓力感受程度：中上程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 年齡：無顯著差異。 3. 教學年資：無顯著差異。 4. 婚姻狀況：無顯著差異。 5. 教育程度：無顯著差異。 6. 兼任職務：擔任導師者最顯著。
鄭銘毅 (2009)	臺北市國民小學導師工作壓力與調適策略之研究	臺北市國民小學導師 204 名	(一) 工作壓力感受程度：中低程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 婚姻：無顯著差異。 3. 年齡：26—35 歲較顯著。 4. 導師年資：無顯著差異。 5. 任教年級：高年級較顯著。 6. 教育程度：研究所較顯著。 7. 學校規模：無顯著差異。 8. 班級人數：30 人以上較顯著。
林佑吉 (2009)	國民中學導師領導行為、工作動機與工作壓力適應關係之研究—以台中縣市國民中學為例	台中地區的國中導師 540 名	(一) 工作壓力感受程度：中高程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：女性在「人際關係壓力適應」、男性在「組織壓力適應」表現較佳。 2. 年齡：30 歲以下較不適應。 3. 教育程度：大學學歷較不適應。 4. 任教年資：任教年資 10 年以下者較不適應。 5. 兼任導師年資：導師 5 年以下者較不適應。 6. 兼任導師意願：非志願較不適應。 7. 學校規模：無顯著差異。 8. 學校地域：無顯著差異。
李翠英 (2009)	國民中學教師情緒管理、工作壓力、師生衝突與因應策略之研究	中部地區公立國中教師 575 名	(一) 工作壓力感受程度：中等程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 年齡：無顯著差異。 3. 任教年資：無顯著差異。 4. 婚姻狀況：無顯著差異。 5. 學歷：無顯著差異。 6. 擔任職務：擔任導師者較顯著。 7. 班級規模：有顯著差異。 8. 任教科目：有顯著差異。 9. 學校所在地：無顯著差異。 10. 學校規模：無顯著差異。

表 2-4 近 10 年國內教師工作壓力相關研究彙整 (續)

研究者 (時間)	研究題目	研究對象	研究成果
陳昭宇 (2010)	台北市國中教師角色衝突與工作壓力之相關研究	臺北市公立國中教師 650 名	(一) 工作壓力感受程度：中等程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 年齡：無顯著差異。 3. 教學年資：無顯著差異。 4. 學歷：無顯著差異。 5. 職務：擔任導師者較顯著。 6. 學校規模：班級數 51 班者最顯著。
林信安 (2010)	國民中學學務主任工作壓力及其因應策略之研究	臺灣地區 20 縣市國中學務主任 327 名	(一) 工作壓力感受程度：中低程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 年齡：40 歲以下者較顯著。 3. 服務年資：10 年以下者較顯著。 4. 學務主任年資：3 年以下者較顯著。 5. 最高學歷：師範體系畢業者較顯著。 6. 任教領域：無顯著差異。 7. 學校規模：無顯著差異。 8. 學校所在地：無顯著差異。
李彩如 (2010)	大高雄地區國中教師工作壓力與運動參與程度之研究	高雄市國民中學教師 600 名	(一) 工作壓力感受程度：中高程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 婚姻狀況：無顯著差異。 3. 宗教信仰：無顯著差異。 4. 教學年資：任教 6~11 年較顯著。 5. 擔任職務：擔任導師者較顯著。 6. 學校規模：規模 36 班以下較顯著。
黃羨惠 (2010)	台東縣國民小學主任工作壓力與因應策略之研究	台東縣國民小學主任 130 名	(一) 工作壓力感受程度：中低程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 年齡：無顯著差異。 3. 現任主任服務年資：無顯著差異。 4. 主任服務總年資：無顯著差異。 5. 婚姻狀況：無顯著差異。 6. 學歷：無顯著差異。 7. 目前擔任職務：無顯著差異。 8. 服務學校地區：無顯著差異。 9. 服務學校的規模：無顯著差異。 10. 學校所在縣市：無顯著差異。 11. 學校氣氛：「疏離型」學校最顯著。 12. 校長領導風格：無顯著差異。
陳宥均 (2010)	臺北市國民中學兼任行政職務教師工作壓力及其因應策略之研究	臺北市立國中兼任行政教師 461 名	(一) 工作壓力感受程度：中低程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：女性較顯著。 2. 年齡：無顯著差異。 3. 教學服務年資：無顯著差異。 4. 擔任行政職務年資：無顯著差異。 5. 最高學歷：無顯著差異。 6. 擔任行政職務：無顯著差異。 7. 學校班級數：無顯著差異。

表 2-4 近 10 年國內教師工作壓力相關研究彙整 (續)

研究者 (時間)	研究題目	研究對象	研究成果
宋志彥 (2010)	苗栗縣國民中學教師工作壓力與教師效能之研究	苗栗縣 33 所公立國中教師 356 名	(一) 工作壓力感受程度：中上程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 學歷：專科學歷較顯著。 3. 總服務年資：無顯著差異。 4. 目前職務：無顯著差異。 5. 婚姻狀況：無顯著差異。 6. 年齡：無顯著差異。 7. 學校班級數：無顯著差異。 8. 學校所在地區：市區較顯著。
陳慶寧 (2012)	臺北市國小教師工作壓力與休閒滿意度之關係研究	臺北市國小教師 680 名	(一) 工作壓力感受程度：中低程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 年齡：31 歲以下最顯著。 3. 學歷：研究所 (含 40 學分班) 最顯著。 4. 婚姻狀況：無顯著差異。 5. 服務年資：任教 6~11 年最顯著。 6. 現任職務：教師兼任行政最顯著。 7. 學校規模：無顯著差異。
莊朝勝 (2012)	學校兼行政教師對工作投入、工作壓力、工作滿意與工作績效相關之研究	臺北地區、臺中地區、高屏地區、花東地區國小、國中、高中 (職) 兼任行政工作教師 1173 名	(一) 工作壓力感受程度：未討論。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：女性在「工作負荷」、「時間壓力」向度部分較顯著。 2. 年齡：31 歲~40 歲、41~50 歲在「工作負荷」向度部分較顯著。 3. 婚姻：未婚者在「人際角色」、已婚者在「工作負荷」向度部分較顯著。 4. 年資：無顯著差異。 5. 任職處室：任職教務處及輔導室者在「工作負荷」、「時間壓力」向度部分較顯著。 6. 職務：任職組長者在「工作負荷」、「時間壓力」、「專業知能」向度部分較顯著。 7. 任教類別：無顯著差異。 8. 任教規模：規模 25 班以上者在「工作負荷」、「時間壓力」向度部分較顯著。 9. 任教區域：任教北部者在「人際角色」、「時間壓力」向度部分較顯著。 10. 任教學制：任教國小者在「人際角色」、任教國中者在「時間壓力」向度部分較顯著。
徐禮知 (2012)	慈輝班教師工作壓力及其因應方式之研究	臺灣地區十所慈輝班教師 55 名	(一) 工作壓力感受程度：中等程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 年齡：無顯著差異。 3. 不同職務別：無顯著差異。 4. 教學年資：無顯著差異。 5. 婚姻：無顯著差異。

表 2-4 近 10 年國內教師工作壓力相關研究彙整 (續)

研究者 (時間)	研究題目	研究對象	研究成果
吳淑蕙 (2012)	屏東縣國小導師工作壓力與工作倦怠關係之研究	屏東縣公立國小導師 500 名	(一) 工作壓力感受程度：中上程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 年齡：41~50 歲導師在「社區家長」向度部分較顯著。 3. 婚姻：無顯著差異。 4. 學歷：無顯著差異。 5. 擔任導師年資：無顯著差異。 6. 擔任導師年段：擔任高年級導師在「教育政策」、「工作負荷」向度部分較顯著。 7. 學校規模：學校規模 25 班以上組較顯著。 8. 學校區域：市區與鄉鎮地區顯著高於偏遠地區。

資料來源：研究者自行整理

由表 2-4 近 10 年國內教師工作壓力相關研究，可發現以下幾點結果：

一、研究對象方面

國內以教師工作壓力為主題的研究中，其對象大多以全體教師為研究對象（李勝彰，2003；郭耀輝，2004；陳怡臻，2006；李碧瑤，2006；李樑吉，2006；王思蓓，2006；馮勝苓，2008；呂美玲，2008；簡秋錦，2008；張健群，2009；林家鈺，2009；李翠英，2009；陳昭宇，2010；李彩如，2010；宋志彥，2010；陳慶寧，2012）。部分以兼任行政組長或主任為研究對象（陳蓮妃，2003；謝連陽，2007；郭浚經，2008；林克泓，2008；林信安，2010；黃羨惠，2010；陳宥均，2010；莊朝勝，2012）。小部分以導師為研究對象（曾守誌，2004；呂幸珠，2007；林佑吉，2009；鄭銘毅，2009；吳淑蕙，2012）。本研究的目的主要是探討臺北市國民中學導師工作壓力的感受程度，雖然文獻中以導師為研究對象者不多，但在文獻中亦可發現導師在學校環境中相較於擔任其他職務的教師，承受較大的工作壓力（陳怡臻，2006；王思蓓，2006；簡秋錦，2008；張健群，2009；李翠英，2009；陳昭宇，2010；李彩如，2010），可見以導師工作壓力為研究主題，具有探討價值。

二、研究成果方面

歸納學者的研究，對於教師工作壓力的感受程度均以李克特 (Likert) 量表呈現，工作壓力感受程度大多屬中等程度（李勝彰，2003；陳蓮妃，2003；陳怡臻，2006；李碧瑤，2006；李樑吉，2006；謝連陽，2007；呂幸珠，2007；呂美玲，2008；林克泓，2008；林家鈺，2009；李翠英，2009；陳昭宇，2010；徐禮知，2012）。一些研究結果呈現中上程度（郭耀輝，2004；簡秋錦，2008；林佑吉，2009；李彩如，2010；

宋志彥，2010；吳淑蕙，2012）。部分呈現中低程度（郭浚經，2008；馮勝苓，2008；張健群，2009；鄭銘毅，2009；林信安，2010；黃羨惠，2010；陳宥均，2010；陳慶寧，2012）。可見對於教師工作壓力的感受程度未有一致性的推論，仍具探討價值。

三、背景變項方面

從前面所探究的工作壓力的意義及工作壓力的理論模式中，可知工作壓力的產生絕非個體突然感受到壓力或是單純由外界環境壓迫所產生的；而是個體與環境的互動過程中，當個體面對來自外在環境的刺激感到無法適應或自覺自我能力無法負荷時，所產生的負面感受。因此在本研究中，教師的個人背景與工作壓力的關聯是值得探究的。以下茲就與本研究相關影響教師工作壓力的背景變項作一整理歸納。

（一）性別

1.性別與教師工作壓力無關之研究

陳蓮妃（2003）、郭耀輝（2004）、李碧瑤（2006）、呂幸珠（2007）、馮勝苓（2008）、呂美玲（2008）、鄭銘毅（2009）、李翠英（2009）、陳昭宇（2010）、林信安（2010）、李彩如（2010）、宋志彥（2010）、黃羨惠（2010）、陳慶寧（2012）、徐禮知（2012）、吳淑蕙（2012）等人研究成果發現，工作壓力與性別無顯著相關。

2.女性教師工作壓力較大之研究

李勝彰（2003）、曾守誌（2004）、李樑吉（2006）、郭浚經（2008）、林家鈺（2009）、陳宥均（2010）等人研究成果發現女性教師的工作壓力較大。另外張健群（2009）指出女性在「專業知能」向度部份較顯著，莊朝勝（2012）指出女性在「工作負荷」、「時間壓力」向度部分較顯著。林佑吉（2009）指出女性在「人際關係壓力適應」表現較佳。

3.男性教師工作壓力較大之研究：

林克泓（2008）研究發現男性教師的工作壓力較大。另外林佑吉（2009）指出男性在「組織壓力適應」表現較佳。

綜合以上歸納結果，性別與教師工作壓力之關係，並無一致性之結論，因此不同性別導師知覺工作壓力程度的異同，仍具探討價值。

（二）年齡

1.年齡與教師工作壓力無關之研究

李勝彰（2003）、李樑吉（2006）、王思蓓（2006）、馮勝苓（2008）、呂美玲（2008）、林家鈺（2009）、李翠英（2009）、陳昭宇（2010）、宋志彥（2010）、

黃羨惠（2010）、陳宥均（2010）、徐禮知（2012）等人研究成果發現，工作壓力與年齡無顯著相關。

2.年齡與教師工作壓力有關之研究

曾守誌（2004）研究發現40歲~55歲之教師工作壓力較大。李碧瑤（2006）研究發現21歲~30歲之國中教師工作壓力較大。郭浚經（2008）及林信安（2010）研究發現40歲以下訓導主任工作壓力較大。呂幸珠（2007）研究發現41歲以上國中導師工作壓力較大。簡秋錦（2008）研究發現28歲以下國中教師工作壓力較大。鄭銘毅（2009）研究發現26~35歲國小導師工作壓力較大。林佑吉（2009）研究發現30歲以下國中導師對工作壓力較不能適應。陳慶寧（2012）研究發現31歲以下國小教師工作壓力較大。另外，研究指出46歲以上教師工作壓力遠低於其他年齡層之教師。郭耀輝（2004）研究發現31~35歲國小教師在「學生行為」、26歲~30歲者在「工作負荷」向度部份感受壓力較顯著。莊朝勝（2012）研究發現31歲~40歲及41~50歲兼任行政教師在「工作負荷」向度部分感受壓力較顯著。吳淑蕙（2012）研究發現41~50歲導師在「社區家長」向度部分感受壓力較顯著。

綜合以上歸納結果，年齡與教師工作壓力之關係，並無一致性之結論，因此不同年齡導師知覺工作壓力程度的異同，仍具探討價值。

（三）學歷

1.學歷與教師工作壓力無關之研究

李勝彰（2003）、陳怡臻（2006）、李碧瑤（2006）、李樑吉（2006）、王思蒨（2006）、馮勝苓（2008）、呂美玲（2008）、林克泓（2008）、林家鈺（2009）、李翠英（2009）、陳昭宇（2010）、黃羨惠（2010）、陳宥均（2010）、吳淑蕙（2012）等人研究成果發現，工作壓力與學歷無顯著相關。

2.學歷與教師工作壓力有關之研究

郭耀輝（2004）、呂幸珠（2007）、鄭銘毅（2009）、林信安（2010）、陳慶寧（2012）研究發現研究所以以上學歷之教師工作壓力較大。郭浚經（2008）、林佑吉（2009）研究發現一般大學學歷之教師工作壓力較大。簡秋錦（2008）研究發現師範體系學歷之教師工作壓力較大。宋志彥（2010）研究發現專科學歷之教師工作壓力較大。謝連陽（2007）研究發現非資訊相關科系畢業之資訊組長工作壓力較大。

綜合以上歸納結果，學歷與教師工作壓力之關係，看法並不一致。因此，本研究不同學歷導師知覺工作壓力程度的異同，值得進一步探究。

(四) 婚姻

1. 婚姻與教師工作壓力無關之研究

陳蓮妃(2003)、李碧瑤(2006)、李樑吉(2006)、郭浚經(2008)、王思蒨(2006)、呂美玲(2008)、林克泓(2008)、林家鈺(2009)、鄭銘毅(2009)、李翠英(2009)、李彩如(2010)、宋志彥(2010)、黃羨惠(2010)、陳慶寧(2012)、徐禮知(2012)、吳淑蕙(2012)等人研究成果發現，工作壓力與婚姻無顯著相關。

2. 婚姻與教師工作壓力有關之研究

郭耀輝(2004)、曾守誌(2004)、陳怡臻(2006)、馮勝苓(2008)、簡秋錦(2008)研究發現未婚之教師工作壓力較大。呂幸珠(2007)研究發現已婚之教師工作壓力較大。另外，張健群(2009)研究發現已婚者在「工作負荷」向度感受壓力較顯著。莊朝勝(2012)研究發現未婚者在「人際角色」、已婚者在「工作負荷」向度部分感受壓力較顯著。

綜合以上歸納結果，婚姻與教師工作壓力之關係，看法並不一致。因此，本研究不同婚姻狀況導師知覺工作壓力程度的異同，值得進一步探究。

(五) 任教年資

1. 任教年資與教師工作壓力無關之研究

李樑吉(2006)、王思蒨(2006)、馮勝苓(2008)、呂美玲(2008)、林家鈺(2009)、李翠英(2009)、陳昭宇(2010)、陳宥均(2010)、莊朝勝(2012)、徐禮知(2012)等人研究成果發現，工作壓力與任教年資無顯著相關。

2. 任教年資與教師工作壓力有關之研究

曾守誌(2004)、陳怡臻(2006)、李碧瑤(2006)、呂幸珠(2007)、簡秋錦(2008)、林佑吉(2009)、林信安(2010)、李彩如(2010)、宋志彥(2010)、陳慶寧(2012)等人研究發現任教年資與教師工作壓力有關。另外，郭耀輝(2004)研究發現年資11~15年之教師在「時間支配」向度上感受壓力較顯著；年資16~20年之教師在「工作負荷」向度上感受壓力較顯著。

綜合以上歸納結果，任教年資與教師工作壓力之關係，並無一致性之結論，因此不同任教年資導師知覺工作壓力程度的異同，仍具探討價值。

(六) 擔任職務年資

1. 擔任職務年資與教師工作壓力無關之研究

郭浚經(2008)、林克泓(2008)、鄭銘毅(2009)、黃羨惠(2010)、陳宥均

(2010)、吳淑蕙(2012)等人研究成果發現，工作壓力與擔任職務年資無顯著相關。

2.擔任職務年資與教師工作壓力有關之研究

謝連陽(2007)、林佑吉(2009)、林信安(2010)等人研究發現擔任職務年資與教師工作壓力有關。陳蓮妃(2003)研究發現任職未滿一年之訓導主任在「專業知能」向度上感受壓力較顯著。

綜合以上歸納結果，擔任職務年資與教師工作壓力之關係，並無一致性之結論，但因本研究對象為國民中學導師，已確定對象性質，故此研究未將擔任職務年資列為導師個人背景變項。

(七) 學校規模

1.學校規模與教師工作壓力無關之研究

郭耀輝(2004)、李樑吉(2006)、郭浚經(2008)、呂美玲(2008)、林克泓(2008)、鄭銘毅(2009)、林佑吉(2009)、李翠英(2009)、林信安(2010)、宋志彥(2010)、黃羨惠(2010)、陳宥均(2010)、陳慶寧(2012)等人研究成果發現，工作壓力與學校規模無顯著相關。

2.學校規模與教師工作壓力有關之研究

李勝彰(2003)、曾守誌(2004)、陳怡臻(2006)、李碧瑤(2006)、呂幸珠(2007)、簡秋錦(2008)、陳昭宇(2010)、李彩如(2010)、吳淑蕙(2012)等人研究發現學校規模與教師工作壓力有關。另外，謝連陽(2007)研究發現學校班級數在12班以下之資訊組長在「專業知能」向度上感受壓力較顯著。馮勝苓(2008)研究發現學校班級數在48班以下之國中教師在「學生行為」向度上感受壓力較顯著。莊朝勝(2012)研究發現學校規模25班以上之教師在「工作負荷」、「時間壓力」向度部分感受壓力較顯著。

綜合以上歸納結果，學校規模與教師工作壓力之關係，看法並不一致。因此，本研究不同學校規模導師知覺工作壓力程度的異同，值得進一步探究。

第二節 教師職業倦怠之意涵及其相關研究

在上節探討教師工作壓力的理論模式時，可得知壓力形成的過程，如果因應壓力的方式不當，工作壓力持續累積，沒有排除，便會產生身心疾病或工作的倦怠感甚至

退出職場。本節主要探討教師職業倦怠之意涵及其相關研究，首先敘明教師職業倦怠的意義，其次探究教師職業倦怠的相關內容，最後探討教師工作壓力的相關研究，並將各學者所做的相關研究作一歸納統整分析。

壹、教師職業倦怠的意義

倦怠 (burnout) 一詞首先由美國心理學家H. J.Freudenberger (1974) 提出，用來說明專業工作者在工作環境中，因工作所引發的身心與情緒耗竭現象。其研究發現由工作而產生的倦怠感會使個體感到精疲力竭，進而對工作失去熱情或束手無策，此現象往往會直接或間接影響到專業人員功能的發揮以及個人身心的健康。

自Freudenberger提出此一議題後，國內外學者競相研究burnout在各專業領域產生的影響；國內學者對burnout一詞的翻譯不一，如專業倦怠(單小琳, 1987; 謝祥永, 2002)、工作倦怠(廖相如, 2003; 何信煒, 2005; 謝連陽, 2007; 呂幸珠, 2008; 林克泓, 2008, 張明輝, 2010; 陳銘峰, 2011; 吳淑蕙, 2012)、職業倦怠(顏耀南, 2002; 陳蓮妃, 2003; 孫寶蓮, 2004; 郭耀輝, 2004; 黃深振, 2005; 羅文興, 2006; 郭浚經, 2008; 蘇郁雅, 2010; 郭怡慧, 2012)等，研究者考量名稱的一致性與參考相關研究，本研究將「burnout」統一稱為「職業倦怠」。

近年來面對激烈的全球化、國際化競爭，政府不斷的加速推動各項教育改革，舉凡教師法的修訂、九年一貫課程的實施、教師專業發展評鑑的推行，乃至最近的十二年國教的推動，教師除了平日的課程教學、班級經營外，還要利用課餘時間進行個人專業知能的研習進修。又近幾年國內政治環境動盪，失業率攀升，民眾在政治人物及媒體的推波助瀾下，對公教人員的工作、福利都有所質疑。教師在面對教學環境變化如此迅速的情況下，再加上原本教師每天接觸學生，除了例行性的教學工作外，更要隨時準備處理突發性的學生問題，教師的工作壓力已非昔日可比，因此，經長期工作壓力所造成的職業倦怠，已漸漸充斥在教學環境中。對教師職業倦怠此一議題已有學者做過研究，然其定義常因學者的觀點差異而有不同的界定，以下係研究者就近10年來國內學者對教師職業倦怠的重要定義蒐集整理後，彙整於表2-5。

表2-5 國內學者「教師職業倦怠」定義彙整表

年代	國內外學者	教師職業倦怠的定義
2003	廖相如	教師在與工作環境的互動過程中，由於個人內外認知之落差，無法透過成就動機與制握信念，因應長期工作挫折，導致個人情緒的耗竭，喪失教學熱忱與理想；並以退縮、冷漠等缺乏人性的態度回應其工作上所接觸的人事物，同時對個人工作成就不滿意的現象。
2003	陳蓮妃	教師在工作環境中，因工作過度負荷、工作壓力過大造成身心力量交瘁或因教師個人過度追求不切實際的教學或工作目標，而產生挫折，並在個人行為、情緒及生理上產生不良症狀，降低個人工作效率及工作品質。
2004	孫寶蓮	教師在擔任教職的過程中，個人對工作有不切實際的目標，且長期無法有效因應因工作所引起的壓力與挫折，導致出現身心耗竭的狀況，而有生理、心理、動機、工作情緒和態度上的改變，以致降低了工作方面的效能。
2004	郭耀輝	教師在教育工作情境中因個人因素、工作環境和其他因素的影響，長期缺乏能力調適工作上的壓力，導致身體、情緒、生理上的枯竭，逐漸對教育工作失去熱忱的現象。
2007	呂幸珠	教師因個人或環境因素，不能有效地因應工作壓力與挫折而產生喪失工作動機、無成就感、身心耗竭等行為，以致降低個人工作效率及失去對工作的熱忱。
2010	蘇郁雅	教師在生活與學校工作環境互動中，因個人所認知的目標或理想無法達成，或工作壓力過大，缺乏適當的因應策略，所逐漸引發對教學或相關工作的疏離現象，對教學工作喪失應有的熱忱，而導致心理、情緒及行為態度之負面改變。
2009	洪國生	教師因個人或環境因素，不能有效地因應工作壓力與挫折而產生喪失工作動機、無成就感、身心耗竭等行為，以致降低個人工作效率及失去對工作的熱忱。
2012	吳淑蕙	教師在教學情境中，因個人或教育環境的改變，使得教師的精神、能力與體力，無法因應過度的壓力與挫折，而降低工作動機、缺乏工作成就感、身心耗竭、教學效率降低、缺乏教學熱忱等的影響。

資料來源：研究者自行整理

綜合以上學者對於教師職業倦怠的定義，可歸納如下：（一）因為教師對教學環境的不適應，產生挫折感，缺乏積極正面的態度。（二）教師感受到教學工作充滿壓力、負荷過重或缺乏成就感。（三）教師負面的情緒反應，表現在心理與生理層面，影響教師在工作上的行為與態度。（四）教師感到工作品質降低，個人以消極的態度面對服務對象（同事、學生、家長），導致工作上的不快樂。因此研究者認為教師職業倦怠係指教師在教學環境情境中無法適當因應人事物的變化，承受過度的壓力及挫

折，產生對教學工作厭倦、缺乏成就感、身心耗竭的負面感受。

貳、教師職業倦怠的相關理論模式

關於職業倦怠，許多專家學者從不同的面向進行研究，也發展出許多不同層面的理論模式，以下茲就與本研究相關之理論模式說明之：

一、Maslach 和 Jackson 的職業倦怠理論

Maslach 和 Jackson (1981) 曾以助人專業工作者為研究對象，發現這些助人工作者為了處理其所服務對象之心理、社交及生理方面的問題，需要耗費許多時間與心思，此種長期持續性的壓力，會導致情緒上的耗竭，產生職業倦怠的危機。他們根據研究資料的分析，提出三因素的職業倦怠理論，在其所編 MBI (Maslach Burnout Inventory) 手冊中，將職業倦怠定義為個人與工作關係之問題，其包含三個層面：「情緒耗竭」(emotional exhaustion)：指工作者在工作時經常感覺生理及心理的疲憊，情感上有被壓榨殆盡而出現情緒上有長期枯竭的感覺，而無法再貢獻自己的心力；「去人性化」(depersonalization)：指工作者對人產生冷漠，暴躁或易怒的現象，將人視為物品，表現出無情冷淡的情緒；以消極的態度面對周遭的人；「個人成就感低落」(low personal accomplishment)：指與他人互動的工作過程中，趨向於用負面態度來衡量自己與工作對象的關係，不滿意於自己的工作，感覺沮喪，士氣低落、從工作中退縮、降低生產力、無法適當的因應、缺乏個人成就感。此分類法大都為國內外學者對職業倦怠所使用的研究向度。

二、Iwanicki 的負向壓力模式理論

Iwanicki (1983) 則認為社會、組織和教師教學角色有關行為等因素會影響教師職業倦怠。茲說明如下，另以圖2-7呈現：

(一) 社會因素：當公立教育已不如以往受到社會的支持，而適齡教育人口增加、教育經費負擔加重、學生的學業成就低落，如遇經濟不景氣，教育經費將愈形緊縮，如此將嚴重影響教師心理。。

(二) 組織因素：學校的課程與教學是否符合社會的脈動？能否達成教育目標和兼顧學生學習上的需求？

(三) 教學角色行為：如學生訓導問題、行政人員的態度與支持程度、家長的配合等。

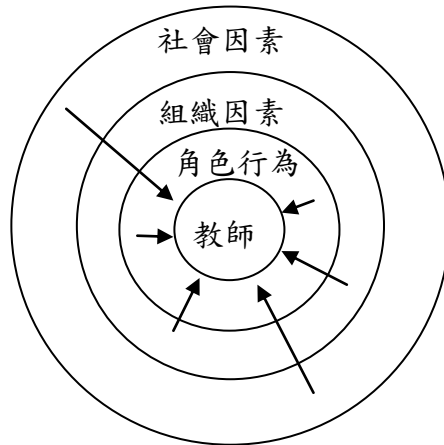


圖2-7 Iwanicki 的教師職業倦怠的負向壓力來源

資料來源：洪國生（2009）。國民中學兼任行政職務教師角色衝突與工作倦怠關係之研究—以屏東縣為例。

三、Carroll 和White 生態學模式

Carroll和White（1982）提出的生態學模式，焦點在有機體與環境生態之間的互動，因此若從生態學的觀點探討，職業倦怠被認為是一種生態方面功能不良的形式，具體來說，即是由於個人變項與環境變項的交互作用時，產生功能失常情形。Carroll與White認為個人產生職業倦怠的徵兆時，必須探究個人與環境的互動，其指出可能影響職業倦怠的因素有（黃臺生，2001）：

（一）個人因素：影響個人工作表現的因素，如身心健康狀況、人格、挫折容忍度、目標、需求、興趣和價值觀等。

（二）環境因素：

- 1.微系統：個人完成其工作的最小的有組織的系統，如辦公室、機構中的部門。
- 2.中間系統：工作環境中組織化程度較高的系統，包含數個微系統而形成一個較大的整體，如機構及部門。
- 3.外圍系統：指非工作者所處之工作環境系統，但會直接影響到工作者及其機構的運作，如基金會、社區等。
- 4.巨觀系統：指在外圍系統之外所有會影響個人生活的因素，如高失業率、種族與性別偏見、天然災害等。

四、Harrison 的社會能力模式

Harrison（1983）認為助人專業工作者都具有助人的動機，而工作後，個人所覺

察到效果的高低，決定了個人產生工作勝任感或職業倦怠，如圖2-8；若成效高則形成勝任感，工作動機更強，成為正面的循環；反之若成效低，將降低工作動機，產生職業倦怠。個人與環境交互作用之下，個人能否如預期的達成工作的目標，其重要因素有：1.工作對象問題嚴重的程度；2.特定的工作環境資源之障礙；3.工作者的才能。以上三個重要因素決定了個人感覺到勝任或倦怠，如果工作環境中存在太多的障礙，缺乏有效可利用資源時，就會降低助人的動機與期望，最後導致職業倦怠。

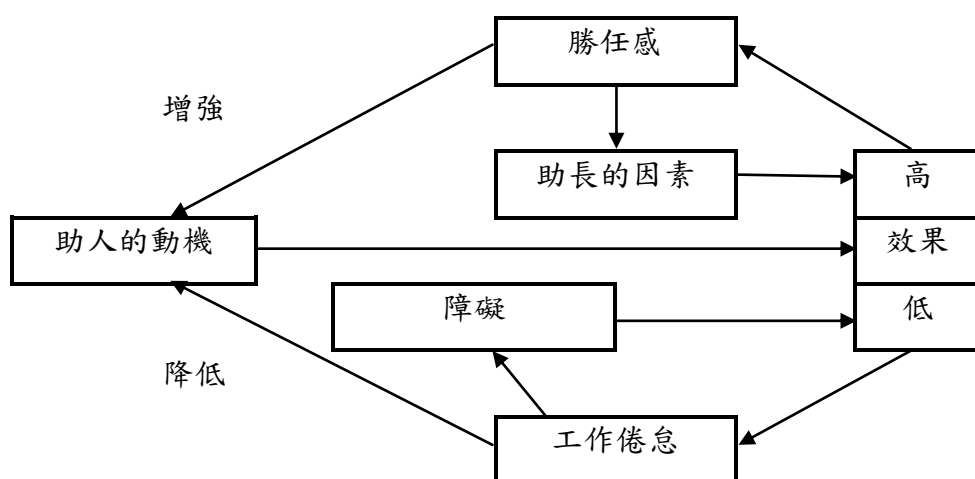


圖 2-8 Harrison的社會能力模式

資料來源：黃臺生（2001）。工作倦怠相關理論探述。中國行政，70，48。

歸納上述學者的職業倦怠理論模式，Maslach 和Jackson研究因個人長期的壓力將導致職業倦怠的產生，並將職業倦怠分成三個面向：情緒耗竭、去人性化及個人成就感低落。Iwanicki的負向壓力模式認為教師職業倦怠的產生與社會、組織及教師角色行為相關。Carroll 和White的生態學模式認為職業倦怠的產生是工作者與工作環境不正常的互動所導致的結果。Harrison 的社會能力模式則強調勝任感在工作倦怠中扮演的角色，個人的能力與職業倦怠有關。

我們可以發現職業倦怠的產生與工作壓力有很大的相關，當工作壓力無法得到適當的紓解時，極可能產生職業倦怠。再者，個人本身的特質、能力及工作環境也與職業倦怠的形成息息相關。因此，教師本為助人工作者，當教師因個人的特質、能力及組織或環境的因素影響，而導致個人情緒低落，對工作失去熱忱，此即為職業倦怠。

參、教師職業倦怠的內容

在第一節探討教師工作壓力的理論模式時，可以發現當教師長期處於工作壓力下，卻又無法有效適應或調解壓力時，往往會產生倦怠感；因此，既然教師職業倦怠是容易發生的問題，而其影響又如此之大，那麼我們就有必要去探求它的形成原因、歷程，以下分別敘述說明：

一、教師職業倦怠的成因

彙整歷年來學者針對中小學教師的研究，教師職業倦怠的成因不外是個人及環境兩大因素（張曉春，1983；鄧柑謀，1991；蘇伊文，1993；黃臺生，1998；顏耀南，2002；陳蓮妃，2003；郭耀輝，2004；郭浚經，2008），茲將各家學者教師職業倦怠的成因綜合敘述如下：

（一）個人因素：性別、年齡、工作年資、教育程度、職務、婚姻狀況、個人特質等個人因素，均可能影響教師職業倦怠的形成。

（二）環境因素：包含學校環境及社會環境。

1.學校環境：與學校組織相關的有：教師角色衝突、教師角色不明確、缺乏行政支持與決策參與、職業流動性小、缺乏回饋或讚賞、缺乏升遷機會、缺乏有效溝通、行政干預、資源不足、人際關係不佳、學校環境不佳等。與教學相關的有：師生關係不佳、學生問題處理、太多的文書工作、教學缺乏安全感、工作負荷太重、工作時間太長、缺乏教學成就感、班級人數太多等。與學生相關的有：學習動機低落、學生暴力、攻擊、恐嚇與破壞行為、對教師權威不尊重等。

2.社會環境：家長不負責任、家長過度干預、不尊重教師專業、社會不良示範、社會過度要求與期望、專業團體缺乏力量、教育主管機關法令不夠明確等。

綜合上述得知，教師職業倦怠的成因是複雜的，並非單純的有或無的問題，而是程度的問題。本研究認為教師職業倦怠是由個人因素、學校組織、教學困擾、學生問題、家長問題及社會氣氛等因素互動下所產生的負面感受。當教師因經驗不足或個人特質因素而無法勝任學校的教學工作時，而將導致教學品質日益降低、過度沉重的工作壓力、工作情緒低落等，嚴重者甚至放棄工作。

二、教師職業倦怠的歷程

Edelwich和Brodsky（1980）依據在助人或服務專業上，職業倦怠產生的特色與強度，提出了職業倦怠之五階段：

(一) 熱忱 (enthusiasm)：指個人從事某項工作或職業時對工作充滿希望、鬥志，及不切實際期望的階段。此階段最主要的危險是過分認同工作，造成精力無效的消耗。

(二) 停滯 (stagnation)：當個人發現努力的結果，很難達到預期的結果，就會將前往刺的腳步慢下來，於是就不再將工作看成生活的全部，期望於工作外尋求自我滿足。

(三) 挫折 (frustration)：個人開始懷疑自己的工作效率與工作本身之價值，對工作倦怠產生消極性、極端性及退縮三種反應。

(四) 冷漠 (apathy)：冷漠即是心理上放棄工作，但又不離開工作，對工作不再有建設性的建議，避免新的挑戰和經驗。

(五) 介入 (intervention)：介入的手段可以是離職、改變工作、重建個人的人際關係、繼續深造、擴展工作以外的生活層面等。介入的目的是要改變工作者職業倦怠的狀態，以改善其身心健康狀態，並增加工作效率。

Gaines和Jermier (1983) 提出職業倦怠歷程，將歷程分為三階段：

(一) 需求大於資源：需求包括個體本身內在的需求及外在環境的需求。資源係指的是個體本身的能力、經歷、工作技術或時間等。當需求大於資源，產生不對稱、不均衡時，壓力就由此而生。

(二) 緊張 (情緒耗竭)：當個人承受工作壓力，會產生心理的不均衡，如，情緒不穩、精神不佳、疲憊等反應。如果情形未加改善，進而會感到自我控制能力逐漸喪失，情緒耗竭的程度與現象就愈形嚴重。

(三) 個人成就感降低：當個人所擁有資源一旦用盡，仍無法改變現狀，此時在態度以及行為上就會發生一連串的變化。與外界人、事、物保持疏離的態度，甚至是以自我否定、逃避來應付工作上所遭遇的各種情況。

綜合上述職業倦怠歷程的說明，可知職業倦怠絕非突然產生，而是歷經數個階段逐漸發展而成的，其歷程是漸進的，產生的症狀是由輕至重；一旦產生職業倦怠又未能及時消除的話，個體往往會對自己的工作失去熱忱，消極地應付工作，甚至離職。

肆、教師職業倦怠的相關研究

國內外學者對職業倦怠研究的成果豐碩，本研究係以教師職業倦怠為探討主題，以下研究者將近10年國內研究文獻有關教師職業倦怠研究的成果，彙整如表2-6。

表2-6 近10年國內教師職業倦怠相關研究彙整

研究者 (時間)	研究題目	研究對象	職業倦怠內 涵	研究成果
陳蓮妃 (2003)	國民中學 訓導主任 工作壓力 與職業倦 怠關係之 研究	臺灣地區 國中訓導 主任 718 名	1.情緒耗竭 2.缺乏個人 成就感 3.缺乏人情 味	(一) 職業倦怠感受程度：中下程度。 (二) 背景變項結果： 1.性別：無顯著差異。 2.任教地區：任職城市地區者在「去人性化」 向度上感受程度較顯著。 3.婚姻：未婚者職業倦怠感受較顯著。 4.職務年資：無顯著差異。
孫寶蓮 (2004)	初任期國 中教師工 作激勵、角 色相對重 要性與職 業倦怠之 研究	中部地區 六縣市任 教 1-5 年 者之國中 合格教師 及實習教 師 395 名	1.工作情緒 2.工作價值 3.工作表現 4.工作投入	(一) 職業倦怠感受程度：中下程度 (二) 背景變項結果： 1.性別：男性教師職業倦怠感受較顯著。 2.年資：滿四年教師組職業倦怠感受較顯著。 3.家庭狀況：未婚教師職業倦怠感受較顯著。 4.任教科別：無顯著差異。 5.兼任職務：無顯著差異。
郭耀輝 (2004)	國民小學 教師工作 壓力與職 業倦怠關 係之研究	高屏地區 國小教師 830 名	1.情緒耗竭 2.缺乏個人 成就感 3.缺乏人情 味	(一) 職業倦怠感受程度：中等程度。 (二) 背景變項結果： 1 性別：無顯著差異。 2 年齡：無顯著差異。 3 服務年資：無顯著差異。 4 婚姻狀況：無顯著差異。 5 教育背景：無顯著差異。 6 任教地區：任教於「鎮」的國小教師職業 倦怠感受較顯著。 7 學校規模：學校規模「24 班以上」的國 小教師在「缺乏個人成就感」向度上感受程 度較顯著。 8 任教類別：無顯著差異。 9 行政職務：無顯著差異。
黃深振 (2005)	國民小學 主任工作 壓力與職 業倦怠關 係之研究 ~以高雄 縣市為例	高雄縣市 國小主任 497 名	1.情緒耗竭 2.無人性化 3.低成就感	(一) 職業倦怠感受程度：中下程度。 (二) 背景變項結果： 1.性別：無顯著差異。 2.婚姻狀況：無顯著差異。 3.年齡：無顯著差異。 4.主任年資：年資「5 年以下」者在「情緒 耗竭」向度上感受程度較顯著。 5.學歷：無顯著差異。 6.學校規模：無顯著差異。 7.學校地區：無顯著差異。

表 2-6 近 10 年國內教師職業倦怠相關研究彙整 (續)

研究者 (時間)	研究題目	研究對象	職業倦怠內 涵	研究成果
何信煒 (2005)	國民小學 總務主任 工作壓力 與工作倦 怠相關之 研究	台灣地區 國小總務 主任 575 名	1.情緒耗竭 2.去人性化 3.個人成就 感低落	(一) 職業倦怠感受程度：中等程度。 (二) 背景變項結果： 1.性別：無顯著差異。 2.年齡：26~35 歲總務主任職業倦怠感受較顯著。 3.婚姻狀況：無顯著差異。 4.擔任總務主任年資：無顯著差異。 5.教育程度：無顯著差異。 6.專業背景：無顯著差異。 7.學校規模：無顯著差異。 8.學校地區：無顯著差異。
羅文興 (2006)	國小教師 職業倦怠、因應策略與憂鬱傾向之相關研究	台中縣市 國小教師 544 名	1.情緒耗竭 2.去人性化 3.個人成就 感低落	(一) 職業倦怠感受程度：中低程度 (二) 背景變項結果： 1.性別：女性教師在「情緒耗竭」向度上感受程度較顯著。 2.年齡：31~40 歲之國小教師職業倦怠感受較顯著。 3.任教年資：無顯著差異。 4.婚姻狀況：無顯著差異。 5.學歷：無顯著差異。 6.擔任職務：國小科任教師職業倦怠感受較顯著。
謝連陽 (2007)	國民中學 資訊組長 工作壓力 與工作倦 怠之研究	台灣地區 國中資訊 組長 187 名	1.情緒耗竭 2.去人性化 3.低成就感	(一) 職業倦怠感受程度：中等程度。 (二) 背景變項結果： 1.畢業系所：無顯著差異。 2.職務別：兼任資訊業務教師在「低成就感」向度上感受程度較顯著。 3.擔任職務年資：「未滿一年」者在「情緒耗竭」向度上感受程度較顯著。 4.學校規模：學校規模在「12 班以下」者職業倦怠感受較顯著。 5.A/B 型人格特質：「A 型人格特質」者職業倦怠感受較顯著。
呂幸珠 (2007)	桃園縣公 立國民中 學導師工 作壓力與 工作倦怠 相關之研 究	桃園縣公 立國中學 導師 393 名	1.情緒耗竭 2.缺乏個人 成就感 3.缺乏人性 化	(一) 職業倦怠感受程度：中等程度。 (二) 背景變項結果： 1.性別：無顯著差異。 2.年齡：41 歲以上教師在「情緒耗竭」與「缺乏個人成就感」向度上感受程度較顯著。 3.婚姻狀況：已婚者在「情緒耗竭」向度上感受程度較顯著。 4.教育程度：研究所以上者在「情緒耗竭」向度上感受程度較顯著。 5.服務年資：無顯著差異。 6.專業背景：無顯著差異。 7.學校地區：無顯著差異。 8.學校規模：班級數在 49 班以上者在「情緒耗竭」、「缺乏個人成就感」向度上感受程度較顯著。

表 2-6 近 10 年國內教師職業倦怠相關研究彙整 (續)

研究者 (時間)	研究題目	研究對象	職業倦怠內涵	研究成果
郭浚經 (2008)	臺北縣市 公立國民 中學訓導 主任工作 壓力與職 業倦怠關 係之研究	臺北縣市 公立國中 訓導主任 242 名	1.情緒耗竭 2.去人性化 3.低成就感	(一) 職業倦怠感受程度：中下程度。 (二) 背景變項結果： 1.性別：無顯著差異。 2.年齡：無顯著差異。 3.婚姻：無顯著差異。 4.擔任訓導年資：無顯著差異。 5.學歷：無顯著差異。 6.學校規模：無顯著差異。
林克泓 (2008)	臺北市國 民小學兼 任行政工 作教師工 作壓力與 工作倦怠 之研究	臺北市國 小兼任行 政教師 504 名	1.情緒耗竭 2.人際疏離 3.生理障礙 4.成就感降 低	(一) 職業倦怠感受程度：中等程度。 (二) 背景變項結果： 1.性別：男性教師職業倦怠感受較顯著。 2.婚姻：無顯著差異。 3.兼任行政年資：無顯著差異。 4.現任處室：輔導室兼職行政職業倦怠感受低於其他處室。 5.現任職務：無顯著差異。 6.教育背景：無顯著差異。 7.學校規模：無顯著差異。
張明輝 (2008)	台南縣市 國民小學 訓導人員 工作壓力 與工作倦 怠之關係 研究	台南縣市 國小訓導 人員 460 名	1.情緒耗竭 2.去人性化 3.個人成就 感低落	(一) 職業倦怠感受程度：中等程度。 (二) 背景變項結果： 1.服務縣市：無顯著差異。 2.性別：男性訓導人員在「去人性化」向度上感受程度較顯著。 3.年齡：無顯著差異。 4.婚姻狀況：無顯著差異。 5.行政職務：生教或訓育組長員在「個人成就感低落」向度上感受程度較顯著。 6.擔任此行政職務年資：無顯著差異。 7.教育程度：無顯著差異。 8.學校規模：無顯著差異。
洪國生 (2009)	國民中學 兼任行政 職務教師 角色衝突 與工作倦 怠關係之 研究-以屏 東縣為例	屏東縣國 中兼任行 政教師 414 名	1.情緒耗竭 2.缺乏人情 味 3.缺乏個人 成就感	(一) 職業倦怠感受程度：中下程度。 (二) 背景變項結果： 1.性別：女性教師職業倦怠感受較顯著。 2.婚姻狀態：無顯著差異。 3.兼行政年資：無顯著差異。 4.現任職務：兼任組長者職業倦怠感受較顯著。 5.任職處室：任職訓導處者職業倦怠感受較顯著。 6.學校規模：班級數 49 班以上者職業倦怠感受較顯著。

表 2-6 近 10 年國內教師職業倦怠相關研究彙整 (續)

研究者 (時間)	研究題目	研究對象	職業倦怠內 涵	研究成果
蘇 郁 雅 (2010)	國中資源 班教師工 作壓力、職 業倦怠及 因應策略 之相關研 究	臺灣地區 公立國中 資源班教 師 240 名	1. 耗竭性情 緒 2. 去除人性 化 3. 低度成就 感	(一) 職業倦怠感受程度：中下程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 年齡：30-39 歲教師在「低度成就感」 向度上感受程度較顯著。 3. 婚姻狀況：無顯著差異。 4. 專業背景：合格教師在「耗竭性情緒」向 度上感受程度較顯著。 5. 任教資源班年資：任教 5 年以上者工職業 倦怠感受較顯著。 6. 擔任職務：資源班導師在「低度成就感」 向度上感受程度較顯著。 7. 在職進修與否：無顯著差異。 8. 學校特教班班級數：特教班級數 2 班者職 業倦怠感受較顯著。
陳 銘 峰 (2011)	嘉義縣國 民中學教 師心理資 本與工作 倦怠之研 究	嘉義縣國 中 教 師 281 名	1. 情緒耗竭 2. 去人性化 3. 成就感降 低	(一) 職業倦怠感受程度：中下程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：無顯著差異。 2. 年齡：51~60 歲教師職業倦怠感受程度最 低。 3. 學歷：一般大學畢業者職業倦怠感受較顯 著。 4. 年資：服務 1~10 及 11~20 者職業倦怠感 受較顯著。 5. 職務：導師在「去人性化」向度上感受程 度較顯著；組長在「低成就感」向度上感受 程度較顯著。 6. 婚姻：未婚者職業倦怠感受較顯著。 7. 運動狀況：無顯著差異。 8. 學校規模：無顯著差異。 9. 學校位置：偏遠地區者在「低成就感」向 度上感受程度較顯著。
吳 淑 蕙 (2012)	屏東縣國 小導師工 作壓力與 工作倦怠 關係之研 究	屏東縣之 公立國小 導師 500 名	1. 情緒耗竭 2. 去人性化 3. 成就感低 落	(一) 職業倦怠感受程度：中下程度。 (二) 背景變項結果： 1. 性別：男性教師職業倦怠感受較顯著。 2. 年齡：無顯著差異。 3. 婚姻：無顯著差異。 4. 學歷：無顯著差異。 5. 擔任導師年資：無顯著差異。 6. 擔任導師年段：擔任高年級者職業倦怠感 受較顯著。 7. 學校規模：班級數 25 班以上者職業倦怠感 受較顯著。 8. 學校區域：鄉鎮地區者職業倦怠感受較顯 著。

資料來源：研究者自行整理

由表2-6近10年國內教師職業倦怠相關研究，可發現以下幾點結果：

一、研究內涵方面

綜合上述研究文獻有關職業倦怠的內涵部分，大多數都以Maslach 和Jackson的職業倦怠理論為基礎（陳蓮妃，2003；郭耀輝，2004；黃深振，2005；何信煒，2005；羅文興，2006；謝連陽，2007；郭浚經，2008；呂幸珠，2007；林克泓，2008；張明輝，2008；蘇郁雅，2010；洪國生，2009；陳銘峰，2011；吳淑蕙，2012）。因此，本研究在探討臺北市國民中學導師職業倦怠內涵時，亦以Maslach 和Jackson的職業倦怠三因素：「情緒耗竭」、「去人性化」、「個人成就感低落」當作職業倦怠研究的主要向度。

二、研究對象方面

國內以教師職業倦怠為主題的研究中，其對象大多以兼任行政組長或主任為研究對象（陳蓮妃，2003；黃深振，2005；何信煒，2005；謝連陽，2007；郭浚經，2008；林克泓，2008；張明輝，2008；洪國生，2009；陳銘峰，2011）。部分以全體教師為研究對象（孫寶蓮，2004；郭耀輝，2004；羅文興，2006）。少部分以導師為研究對象（呂幸珠，2007；吳淑蕙，2012）。導師是第一線接觸學生的人員，除了例行的課務外，每天都會面對班級學生發生的種種狀況，其職業倦怠的感受程度為何，頗具探究的價值。

三、研究成果方面

歸納學者的研究，對於教師職業倦怠的感受程度均以李克特（Likert）量表呈現，職業倦怠感受程度多屬中下程度（陳蓮妃，2003；孫寶蓮，2004；黃深振，2005；羅文興，2006；郭浚經，2008；蘇郁雅，2010；洪國生，2009；陳銘峰，2011；吳淑蕙，2012）。另有部分研究結果呈現中等程度（郭耀輝，2004；何信煒，2005；謝連陽，2007；呂幸珠，2007；林克泓，2008；張明輝，2008）。可見對於教師職業倦怠的感受程度未有一致性的推論，仍具探討價值。

四、背景變項方面

在前面有關職業倦怠的探討中可得知：教師個人本身的特質、能力及工作環境也與職業倦怠的形成息息相關。教師本為助人工作者，當教師因個人的特質、能力及組織或環境的因素影響，而導致個人情緒低落，對工作失去熱忱，此即為職業倦怠。因此在本研究中，教師的個人背景與職業倦怠的關聯是值得探究的。以下茲就與本研究相關影響教師職業倦怠的背景變項作一整理歸納。

(一) 性別

1. 性別與教師職業倦怠無關之研究

陳蓮妃(2003)、郭耀輝(2004)、黃深振(2005)、何信煒(2005)、郭浚經(2008)、呂幸珠(2007)、蘇郁雅(2010)、陳銘峰(2011)等人研究成果發現，職業倦怠與性別無顯著相關。

2. 女性教師職業倦怠較大之研究

洪國生(2009)研究成果發現女性教師的職業倦怠感受程度較顯著。另外羅文興(2006)指出女性教師在「情緒耗竭」向度部份感受較顯著。

3. 男性教師職業倦怠較大之研究：

孫寶蓮(2004)、林克泓(2008)、吳淑蕙(2012)研究發現男性教師的職業倦怠感受程度較顯著。另外張明輝(2008)指出男性教師在「去人性化」向度部份感受較顯著。

綜合以上歸納結果，性別與教師職業倦怠之關係，看法並不一致。因此，本研究不同性別導師對職業倦怠感受程度的異同，值得進一步探究。

(二) 年齡

1. 年齡與教師職業倦怠無關之研究

郭耀輝(2004)、黃深振(2005)、郭浚經(2008)、張明輝(2008)、吳淑蕙(2012)等人研究成果發現，教師職業倦怠與年齡無顯著相關。

2. 年齡與教師職業倦怠有關之研究

何信煒(2005)研究發現26歲~35歲之國小總務主任職業倦怠感受程度較顯著。羅文興(2006)研究發現31歲~40歲之國小教師職業倦怠感受程度較顯著。陳銘峰(2011)研究發現51歲~60歲之國中教師職業倦怠感受程度最低。呂幸珠(2007)研究發現41歲以上國中導師在「情緒耗竭」及「缺乏個人成就感」向度部份感受程度較顯著。蘇郁雅(2010)研究發現30歲~39歲國中資源班教師在「低度成就感」向度部份感受程度較顯著。

綜合以上歸納結果，年齡與教師職業倦怠之關係，看法並不一致。因此，本研究不同年齡導師對職業倦怠感受程度的異同，值得進一步探究。

(三) 學歷

1. 學歷與教師職業倦怠無關之研究

郭耀輝(2004)、黃深振(2005)、何信煒(2005)、羅文興(2006)、謝連陽

(2007)、郭浚經(2008)、林克泓(2008)、張明輝(2008)、吳淑蕙(2012)等人研究成果發現，職業倦怠與學歷無顯著相關。

2.學歷與教師職業倦怠有關之研究

陳銘峰(2011)研究發現一般大學畢業之國中教師職業倦怠感受程度較顯著。呂幸珠(2007)研究發現研究所以學歷之國中導師在「情緒耗竭」向度部份感受程度較顯著。

綜合以上歸納結果，學歷與教師職業倦怠之關係，並無一致性之結論，因此不同學歷導師對職業倦怠感受程度的異同，仍具探討價值。

(四) 婚姻

1.婚姻與教師職業倦怠無關之研究

郭耀輝(2004)、黃深振(2005)、何信煒(2005)、羅文興(2006)、郭浚經(2008)、林克泓(2008)、張明輝(2008)、蘇郁雅(2010)、洪國生(2009)、吳淑蕙(2012)等人研究成果發現，職業倦怠與婚姻無顯著相關。

2.婚姻與教師職業倦怠有關之研究

陳蓮妃(2003)、孫寶蓮(2004)、陳銘峰(2011)等人研究發現未婚之教師職業倦怠感受程度較顯著。呂幸珠(2007)研究發現已婚國中導師在「情緒耗竭」向度部份感受程度較顯著。

綜合以上歸納結果，婚姻與教師職業倦怠之關係，並無一致性之結論，因此不同婚姻狀況導師對職業倦怠感受程度的異同，仍具探討價值。

(五) 任教年資

1.任教年資與教師職業倦怠無關之研究

郭耀輝(2004)、羅文興(2006)、呂幸珠(2007)等人研究成果發現，職業倦怠與任教年資無顯著相關。

2.任教年資與教師職業倦怠有關之研究

孫寶蓮(2004)、蘇郁雅(2010)、陳銘峰(2011)等人研究發現任教年資與教師職業倦怠有關。另外，黃深振(2005)研究發現年資5年以下之國小主任在「情緒耗竭」向度部份感受程度較顯著。

綜合以上歸納結果，任教年資與教師職業倦怠之關係，看法並不一致。因此，本研究不同任教年資導師對職業倦怠感受程度的異同，值得進一步探究。

(六) 擔任職務年資

1.擔任職務年資與教師職業倦怠無關之研究

陳蓮妃（2003）、何信煒（2005）、林克泓（2008）、洪國生（2009）、吳淑蕙（2012）等人研究成果發現，職業倦怠與擔任職務年資無顯著相關。

2.擔任職務年資與教師職業倦怠有關之研究

謝連陽（2007）研究發現任職未滿一年之資訊組長在「情緒耗竭」向度部份感受程度較顯著。

綜合以上歸納結果，擔任職務年資與教師職業倦怠之關係，並無一致性之結論，但因本研究對象為國民中學導師，已確定對象性質，故此研究未將擔任職務年資列為導師個人背景變項。

（七）學校規模

1.學校規模與教師職業倦怠無關之研究

黃深振（2005）、何信煒（2005）、郭浚經（2008）、林克泓（2008）、張明輝（2008）、陳銘峰（2011）等人研究成果發現，職業倦怠與學校規模無顯著相關。

2.學校規模與教師職業倦怠有關之研究

謝連陽（2007）、洪國生（2009）、吳淑蕙（2012）等人研究發現學校規模與教師職業倦怠有關。另外，郭耀輝（2004）研究發現學校班級數在24班以上之國小教師在「缺乏個人成就感」向度部份感受程度較顯著。呂幸珠（2007）研究發現學校班級數在49班以上之國中導師在「情緒耗竭」及「缺乏個人成就感」向度部份感受程度較顯著。

綜合以上歸納結果，學校規模與教師職業倦怠之關係，並無一致性之結論，因此不同學校規模導師對職業倦怠感受程度的異同，仍具探討價值。

第三節 教師工作壓力與教師職業倦怠之相關研究

在前面兩節的文獻探討中，可以發現工作壓力與職業倦怠的關係在許多研究中都同時指出工作壓力與職業倦怠有某種程度的關聯，亦即工作壓力是造成職業倦怠的重要因素之一。研究者透過臺灣博碩士論文知識加值系統查詢，彙整國內近10年教師工作壓力與職業倦怠之相關研究，如表2-7

表2-7 近10年國內教師工作壓力與職業倦怠相關研究彙整

研究者 (時間)	研究題目	研究對象	研究方法	研究成果
陳蓮妃 (2003)	國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠關係之研究	臺灣地區 國中訓導主任 718名	問卷調查法、訪談法	1.國中訓導主任知覺工作壓力程度與職業倦怠感受程度呈正相關。
郭耀輝 (2004)	國民小學教師工作壓力與職業倦怠關係之研究	高屏地區 國小教師 830名	問卷調查法	1.國小教師工作壓力在「工作負荷」、「學生行為」、「專業發展」、「行政支持」及「時間支配」層面上達顯著差異，且對整體職業倦怠層面有37%的解釋力，亦即國小教師工作壓力與職業倦怠上有相互的關連性。
黃深振 (2005)	國民小學主任工作壓力與職業倦怠關係之研究~以高雄縣市為例	高雄縣市 國小主任 497名	問卷調查法	1.「整體工作壓力」及各層面與「整體職業倦怠」及各層面之間，呈現中、高度顯著的正相關。
何信煒 (2005)	國民小學總務主任工作壓力與工作倦怠相關之研究	台灣地區 國小總務主任 575名	問卷調查法	1.國民小學總務主任工作壓力與總務主任工作倦怠之間有中度正相關及中高度的典型正相關
謝連陽 (2007)	國民中學資訊組長工作壓力與工作倦怠之研究	台灣地區 國中資訊組長 187名	問卷調查法	1.整體工作壓力與工作倦怠間亦達高度正相關(.640)，顯示國民中學資訊組長的工作壓力程度與工作倦怠的關聯性相當高。
呂幸珠 (2007)	桃園縣公立國民中學導師工作壓力與工作倦怠相關之研究	桃園縣公立 國民中學導師 393名	問卷調查法	1.國中導師之整體工作壓力對工作倦怠之間存有顯著相關。
郭浚經 (2008)	臺北縣市公立國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠關係之研究	臺北縣市 公立國中訓導主任 242名	問卷調查法、訪談法	1.整體工作壓力與整體職業倦怠無顯著相關，但對於職業倦怠的「情緒耗竭」及「去人性化」層面之間，有顯著正相關。

表 2-7 近 10 年國內教師工作壓力與職業倦怠相關研究彙整 (續)

研究者 (時間)	研究題目	研究對象	研究方法	研究成果
林克泓 (2008)	臺北市國民小學兼任行政工作教師工作壓力與工作倦怠之研究	臺北市國小兼任行政教師 504 名	問卷調查法	1.臺北市國民小學兼任行政工作教師工作壓力感受對工作倦怠達顯著差異，具有預測力。
蘇郁雅 (2010)	國中資源班教師工作壓力、職業倦怠及因應策略之相關研究	臺灣地區公立國中資源班教師 240 名	問卷調查法	1.工作壓力五個層面與職業倦怠三個層面彼此的相關皆達到統計上的顯著水準 ($p < .01$)，且呈現正相關。即工作壓力愈大，職業倦怠愈強。
吳淑蕙 (2012)	屏東縣國小導師工作壓力與工作倦怠關係之研究	屏東縣之公立國小導師 500 名	問卷調查法	1.屏東縣國小導師工作壓力整體及各層面與工作壓力整體及各層面之間，呈現顯著正相關；由此可知，屏東縣國小導師之工作壓力愈大，其工作倦怠愈高；而工作壓力越小，其工作倦怠愈低。

資料來源：研究者自行整理

綜合表2-7教師工作壓力與職業倦怠相關研究，茲就研究對象、研究方法、研究成果等分別說明如下，以作為本研究後續探討之參照：

一、研究對象方面

表2-7所列教師工作壓力與職業倦怠為主題的研究中，其對象大多以兼任行政組長或主任為研究對象（陳蓮妃，2003；黃深振，2005；何信煒，2005；謝連陽，2007；郭浚經，2008；林克泓，2008；張明輝，2008）。以導師為研究對象者，相對極少（呂幸珠，2007；吳淑蕙，2012），可見以導師為研究對象，具有探討價值。

二、研究方法方面

表2-7所列教師工作壓力與職業倦怠為主題的研究中，其研究方法均採問卷調查法（陳蓮妃，2003；郭耀輝，2004；黃深振，2005；何信煒，2005；謝連陽，2007；呂幸珠，2007；郭浚經，2008；林克泓，2008；張明輝，2008；蘇郁雅，2010；吳淑蕙，2012）。部分學者兼採訪談法，以補其不足部分（陳蓮妃，2003；郭浚經，2008）。因本研究之研究對象為臺北市國民中學導師，故將以問卷調查法則用來蒐集資料，以

了解現今臺北市國民中學導師的工作壓力與職業倦怠之關係。

三、研究成果方面

歸納上列學者的研究，絕大多數的研究都顯示工作壓力與職業倦怠呈現正相關，亦即知覺工作壓力愈大，其職業倦怠感受愈高（陳蓮妃，2003；郭耀輝，2004；黃深振，2005；何信煒，2005；謝連陽，2007；呂幸珠，2007；林克泓，2008；張明輝，2008；蘇郁雅，2010；吳淑蕙，2012）。另外，郭浚經（2008）研究顯示整體工作壓力與整體職業倦怠雖無顯著相關，但對於職業倦怠的「情緒耗竭」及「去人性化」層面之間，有顯著正相關。上述學者的研究成果，也可從前二節的文獻探討中得到類似的結論，即是當不同特質的個體感受到壓力後，會評估並採取適當因應的方式，使本身的壓力消除或降低至能適應的程度，但若無法克服或因應工作壓力，長久持續下去，則產生職業倦怠，最後將導致身心俱疲的現象。

因此，綜合本章文獻探討的結果，確立本研究之研究架構。本研究將以臺北市國民中學導師為主要研究對象，針對不同背景變項（性別、年齡、婚姻、學歷、任教年資、學校規模）之國民中學導師，以問卷調查法探討其是否在工作壓力與工作倦怠間有不同程度的相關，並將研究結果作為日後主管機關或其他研究者之參考。

第三章 研究設計與實施

本研究旨在探討臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠之關係，採用問卷調查法進行資料的蒐集，並配合相關文獻探討結果，探討臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠之相關研究。本章旨在說明本研究設計與實施，共分為五節，第一節研究架構、第二節研究對象、第三節研究工具、第四節實施程序、第五節資料處理，分別說明如下。

第一節 研究架構

本研究根據前述之研究動機、研究目的、研究問題，以及相關文獻探討分析後擬訂研究架構。本研究架構包含一個自變項，即臺北市國民中學導師個人背景變項與兩個依變項，即導師工作壓力變項與導師職業倦怠變項。其中個人背景變項包括：性別、年齡、婚姻、學歷、任教年資、學校規模等六個變項。導師工作壓力分為工作負荷、人際關係、專業知能、學生行為等四個向度；而教師職業倦怠分別為情緒耗竭、去人性化、個人成就感低落等三個向度。本研究之設計架構圖如圖3-1：

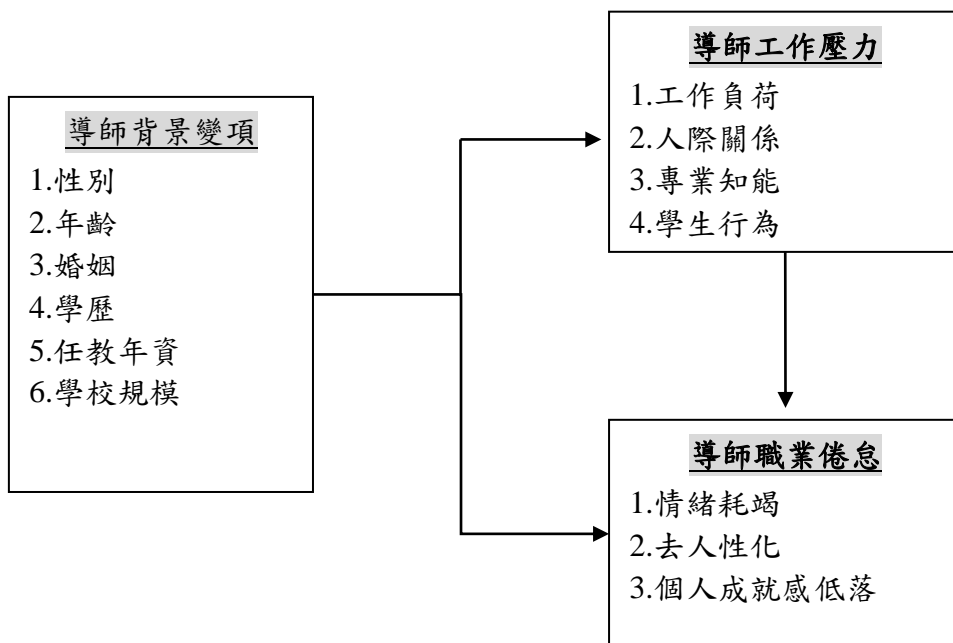


圖3-1研究架構圖

由圖3-1可知，本研究包括「導師背景變項」、「導師工作壓力」及「導師職業倦怠」三部分，主要在探討「導師背景變項」與「導師工作壓力」、「導師職業倦怠」知覺的關係，以及「導師工作壓力」對「導師職業倦怠」影響情形。說明如下：

壹、導師背景變項

本研究根據前述文獻探討之結果，將導師背景變項分為性別、年齡、婚姻、學歷、任教年資、學校規模等六個層面，分述如下：

- (一) 性別：分為男、女二類。
- (二) 年齡：分為30歲（含）以下、31-40歲、41-50歲、51歲（含）以上等四類。
- (三) 婚姻：分為未婚、已婚二類。
- (四) 學歷：分為研究所（含四十學分班）以上、師範院校、一般大學等三類。
- (五) 任教年資：分為10年（含）以下、11-20年、21年（含）以上等三類。
- (六) 學校規模：分為24班（含）以下、25-48（含）班、49班（含）以上等三類。

貳、導師工作壓力變項

本研究之導師工作壓力變項，係研究者參考國內外有關教師工作壓力之研究文獻，編製「臺北市國民中學導師工作壓力調查問卷」，將導師工作壓力歸納成「工作負荷」、「人際關係」、「專業知能」、「學生行為」等四個向度，以各向度得分代表各向度表現程度，並以各向度總分代表導師工作壓力的知覺程度，亦即得分越高，代表導師知覺工作壓力程度越大。

參、導師職業倦怠變項

本研究之導師職業倦怠變項，為研究者參考國內外有關教師職業倦怠之研究文獻，編製「臺北市國民中學導師職業倦怠調查問卷」，將導師職業倦怠歸納成「情緒耗竭」、「去人性化」、「個人成就感低落」等三個向度，以各向度得分代表各向度表現程度，並以各向度總分代表導師職業倦怠的知覺程度，亦即得分越高，代表導師知覺職業倦怠程度越大。

第二節 研究對象

本研究以臺北市國民中學導師為主要研究對象；因私立學校與市立國民中學背景與規範均不同，因此研究對象以市立國民中學導師為主。本研究根據研究目的，採問卷調查法。先以文獻探討來探討與本研究有相關的理論與研究，作為研究架構及問卷設計的基礎。透過問卷調查來蒐集資料，以了解現今臺北市國民中學導師的工作壓力與職業倦怠之關聯。茲將問卷調查樣本說明如下：

問卷調查樣本係以服務於臺北市市立國民中學導師，依臺北市政府教育局102學年度教育統計資料顯示，市立國中計有59所，市立完全中學國中部計有11所，合計市立國中普通班班級數共2503班，亦即本研究母群數共有2503人。

為求樣本具有代表性，本研究採分層隨機抽樣的方式，將臺北市市立國民中學分為24班（含）以下、25-48班、49班（含）以上等三個組群進行抽樣。依照現有臺北市市立國民中學班級數比例49班（含）以上學校約佔51.62%，共抽取13校，每校抽取30位導師進行調查，總計抽取導師390人，25-48班學校約佔32.26%，共抽取13校，每校抽取20位導師進行調查，總計抽取導師260人，24班（含）以下學校約佔16.11%，共抽取13校，每校抽取10位導師進行調查，總計抽取導師130人，三個群組共計抽取施測對象數為780人，約占母群體30.57%。母群體分層抽樣比例，如表3-1。

表3-1 母群體分層抽樣比例

群組	24班（含）以下	25-48班	49班（含）以上
總校數/班級總數	25校/411班	24校/823班	21校/1317班
所占班級數比例	16.11%	32.26%	51.62%
擬抽取校數	13	13	13
抽取樣本數	10	20	30
抽取樣本總數	130	260	390
總計		780	

第三節 研究工具

為了解臺北市國民中學導師之工作壓力與職業倦怠的現況及關聯，本研究在參酌相關文獻及國內研究者相關文獻探討結果後，編製成「臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠調查問卷」，以調查及蒐集相關資料。問卷內容分為三部份，第一部份為「個人基本資料」。第二部份為「臺北市國民中學導師工作壓力調查問卷」。第三部份為「臺北市國民中學導師職業倦怠調查問卷」。茲將問卷編製過程、內容及填答與計分等部分說明如下：

壹、編製過程與內容

本研究問卷編製之過程與內容分述如下：

一、問卷編製

本研究為探討臺北市國民中學導師之工作壓力與職業倦怠的現況及關聯，依據研究目的及研究問題之需要，並參酌相關文獻，先確定問卷架構再編選題目。在完成「臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠調查問卷」後，請專家學者提供修正意見，並與指導教授討論後編製成本研究使用之問卷。問卷經預試之後篩選題目，成為本研究使用之正式問卷，用以蒐集臺北市國民中學導師之工作壓力與職業倦怠的現況及關聯之資料。

二、問卷內容

本研究問卷內容共分為三部分：

(一) **基本資料**：此部分為導師個人背景之基本資料，本研究將臺北市國民中學導師具有的背景概分為「性別」、「年齡」、「婚姻」、「學歷」、「任教年資」及「學校規模」等變項資料。

(二) **導師工作壓力**：此部分目的在調查臺北市國民中學導師工作壓力之知覺程度，此問卷將教師工作壓力歸納成「工作負荷」、「人際關係」、「專業知能」、「學生行為」等四個向度，參考呂幸珠（2007）、呂美玲（2008）、張健群（2009）、林家

鈺（2009）、李翠英（2009）、陳昭宇（2010）等學者編製的調查問卷，與研究者本身在國民中學任教的實務工作經驗，建構設計問卷。

（三）導師職業倦怠：此部分目的在瞭解臺北市國民中學導師職業倦怠之感受程度，本問卷將教師職業倦怠歸納成「情緒耗竭」、「去人性化」、「個人成就感低落」等三個向度，參考郭耀輝（2004）、羅文興（2008）、呂幸珠（2007）、陳銘峰（2011）、吳淑蕙（2012）等學者編製的調查問卷，與研究者本身在國民中學任教的實務工作經驗，建構設計問卷。

貳、填答與計分

調查問卷除背景變項依實際填寫外，其他兩部分均採Likert的五點量表計分，依受試者的看法由非常符合到非常不符合，分別給予5分、4分、3分、2分、1分，問卷所得分數愈高，代表國民中學導師工作壓力與職業倦怠愈高，反之則代表國民中學導師工作壓力與職業倦怠愈低。

參、效度與信度

本問卷在完成初稿編製後，函請專家學者協助問卷審核，針對本研究調查問卷題目之代表性及適切性等提供寶貴意見，以作為修正問卷的依據。

一、效度

本研究調查問卷分為內容效度與建構效度，茲分述如下：

（一）內容效度

本研究內容效度問卷（如附錄一）經與指導教授討論定稿後，為提升問卷之內容效度及切合實務，於民國102年12月函請7位專家學者與教育人員協助審題並提供修正意見，以作為選擇及修改題目的重要參考，專家學者名單詳如表3-2。內容效度問卷採「適合」、「修正後適合」、「不適合」三類來瞭解專家學者之意見。問卷回收後，根據7位專家學者提出的意見進行分析整理（如附錄二）。經與指導教授討論後，依專家學者的意見做為內容或語句的修正，並刪除不適合及題意不清楚之題目，彙整形成預試問卷（如附錄三）。

表3-2 協助建立內容效度之專家學者名單

編號	姓名	現任職務	專長
1	黃乃熒	國立臺灣師範大學教育學系教授	教育行政
2	蔡進雄	國家教育研究院教育制度及政策研究中心主任	教育行政
3	王如哲	國立臺灣師範大學教育學系教授	教育行政
4	魯先華	國立臺灣師範大學教育學系副教授	教育行政
5	洪仁進	國立臺灣師範大學教育學系副教授	教育行政
6	趙滢君	臺北市立關渡國民中學校長	教育實務
7	陳澤民	臺北市立蘭州國民中學校長	教育實務

(二) 建構效度

本研究問卷初稿編製完成，經指導教授協助指正，敦請其他專家學者進行審查，衡量問卷內容涵蓋度及適切性，完成預試問卷後，預計以臺北市市立國民中學為預試資料蒐集的母群體，採立意抽樣方式進行預試，以建立問卷之建構效度（con.s.tract validity）。本研究於 103 年 1 月 23 日完成預試工作，總計發出 130 份問卷，回收 108 份問卷，共計有效問卷 108 份。預試問卷回收後，將問卷相關資料以 Excel 輸入建檔，再以 SPSS statistics 21.0 進行因素分析（factor analysis），以建構問卷效度。

本研究進行因素分析前，先考驗問卷「取樣適切性量數值」(Kaiser-Meyer-measure of sampling adequacy,KMO) 之大小，作為判斷依據。本研究之問卷各層面之 KMO 值均高於 0.80，其對應的 P 值接近 0，代表本問卷適合進行因素分析，如表 3-3 及表 3-4 所示。

表 3-3 「導師工作壓力」分量表之效度分析結果摘要表

層面名稱	各層面 KMO 值	總量值 KMO 值
工作負荷	.770	.820
人際關係	.832	
專業知能	.786	
學生行為	.851	

由表 3-3 可知，「導師工作壓力」總量表的 KMO 值達.820，各層面 KMO 值最高達.851，最低亦達.770，顯示本問卷「導師工作壓力」各層面具有良好的效度。

表 3-4 「導師職業倦怠」分量表之效度分析結果摘要表

層面名稱	各層面 KMO 值	總量值 KMO 值
情緒耗竭	.899	
去人性化	.838	.909
缺乏個人成就感	.901	

由表 3-4 可知，「導師職業倦怠」總量表的 KMO 值達.909，各層面 KMO 值最高達.901，最低亦達.838，顯示本問卷「導師職業倦怠」各層面具有良好的效度。

接著本研究採用主成份分析法（principal component analysis）進行因素分析，以最大變異法（Varimax method）進行正交轉軸，選取各層面特徵值大於 1.0 且具共同因素負荷量的題項；再依因素負荷量之多寡，刪除因素負荷量較低（<.60）的題目，問卷因素分析結果及刪題情形如表 3-5。

表 3-5 預試問卷因素分析及刪題對照表

層面	預試問卷題目	因素負荷	保留或刪除
導師工作壓力量表	（一）1.我很難兼顧教學與導師工作。	.562	刪除
	2.我面對家長對導師與日俱增的要求，令我困擾。	.712	保留
	工作負荷 3.我覺得批改作業、聯絡簿，佔用我很多時間。	.782	保留
	4.我上課常常需要趕進度，不能充分做好導師的工作。	.610	保留
	5.我常要利用午休或下課時間處理班級事務。	.649	保留
	6.我在學校覺得沒有時間休息及備課。	.767	保留
	7.我覺得學校工作過多，常需利用下班時間來處理學校事務。	.766	保留
	8.我要比專任教師付出更多的時間與精力。	.593	刪除
	9.我在學校需花額外的時間做與教學無關的工作。	.654	保留
	10.我覺得導師工作量太大，讓我沒時間參與進修、研習。	.632	保留
人際關係	（二）1.同事間會為班級各項競賽而互相比較，使我倍感壓力。	.665	保留
	2.同事間會為自己權益而意見紛歧，讓我困擾。	.664	保留
	3.我覺得同事之間缺乏溝通，很少互相支持和協助。	.600	保留
	4.我覺得教師與行政人員之間的對立關係令人不知所措。	.650	保留
	5.家長不合理的要求，造成我的困擾。	.791	保留
	6.我必須花很多時間與家長溝通，讓家長瞭解我的班級經營理念。	.740	保留
	7.家長干預我的教學與班級經營，令我困擾。	.784	保留
	8.家長對我的班級經營措施配合度不足，讓我有無力感。	.697	保留
	9.我覺得自己與學生家長之間溝通不順遂。	.604	保留

表 3-5 預試問卷因素分析及刪題對照表 (續)

層面	預試問卷題目	因素負荷	保留或刪除
導師工作壓力量表	(三) 專業知能	1. 我覺得我的專業知能無法適應新的教育狀況及挑戰。	.634 保留
	2. 我覺得自己缺乏專業知能去輔導偏差行為的學生。	.805 保留	
	3. 我會擔心無法有效處理學生的各項問題。	.755 保留	
	4. 我擔心學生學業成績高低，會被用來評斷我的專業能力。	.575 刪除	
	5. 課程設計與教材的編寫，會對我造成困擾。	.682 保留	
	6. 我覺得自己不擅長運用資訊融入教學，造成我很大的困擾。	.688 保留	
	7. 教育部(局)推動的「教師專業發展評鑑」及「教學輔導教師」等措施，會讓我感到惶恐。	.616 保留	
	8. 在進修與工作兩頭忙碌，會造成我的壓力。	.746 保留	
	1. 我在教學過程中，無法兼顧每位學生的需求。	.654 保留	
	2. 我對處理學生的偏差行為，感到挫折。	.750 保留	
	(四) 學生行為	3. 我會因班級常規表現不佳，而感到困擾。	.798 保留
	4. 我會因班級學業成績不佳，而感到挫折。	.779 保留	
	5. 處理學生間的糾紛，讓我挫折無力。	.847 保留	
	6. 我花費很多時間在輔導和管教學生的工作上。	.625 保留	
	7. 我會因沒時間瞭解學生的個別差異而感到困擾。	.691 保留	
	8. 我的教學活動經常受到學生的干擾。	.667 保留	
9. 我覺得學生的學習意願低落影響了我的教學態度。	.699 保留		
教師職業倦怠量表	(一) 情緒耗竭	1. 我對擔任國中導師感到沮喪無力。	.909 保留
	2. 我對擔任國中導師感到枯燥乏味。	.874 保留	
	3. 我覺得擔任國中導師，是一件不愉快的事情。	.762 保留	
	4. 我擔任國中導師工作繁重，精神壓力很大。	.703 保留	
	5. 我覺得學生和家長無法體會導師的辛勞。	.762 保留	
	6. 每當早晨要進入學校時，我常感到精神緊張。	.779 保留	
	7. 我覺得工作勞逸不均，同酬不同工，讓我沮喪。	.770 保留	
	8. 我因班級學生問題，而窮於應付。	.830 保留	
	9. 我對學生越來越缺乏耐心。	.787 保留	
	10. 我對導師工作感到厭煩。	.900 保留	
	11. 我覺得我已經對導師工作有了很大的挫折感。	.874 保留	
1. 我因擔任導師工作後，讓我失去初任教職時的教育熱忱。	.751 保留		

表 3-5 預試問卷因素分析及刪題對照表 (續)

層面	預試問卷題目	因素負荷	保留或刪除
導師職業倦怠量表	2.我因擔任導師讓我對外界人、事、物的情感逐漸地冷淡。	.797	保留
	3.我擔任導師工作後，變得容易生氣。	.832	保留
	(二) 4.我擔任導師工作後，越來越缺乏耐心。	.858	保留
	去 5.我常故意忽略某些學生的心理感受。	.776	保留
	人性 6.學生問題不斷，已讓我變得一點也不在乎學生的行為。	.729	保留
	化 7.我不想深入了解學生對事情的感受與看法，越來越制式化地處理學生問題。	.762	保留
	8.近年新推出的教育政策讓我無所適從。	.666	保留
	9.我覺得國中導師的工作一點樂趣都沒有。	.725	保留
	(三) 1.我覺得從學生身上所獲得的回饋，難以讓我有成就感。	.744	保留
	缺 2.我覺得擔任導師要面對家長的質疑，令人無法忍受。	.724	保留
	乏 3.我覺得上課氣氛不佳，讓我感到受挫。	.801	保留
	個 4.我覺得導師的工作讓我感到不快樂。	.878	保留
	人 5.我很難用心平氣和的態度去處理學生問題。	.839	保留
	成 6.我對處理學生問題，常感到力不從心。	.868	保留
	就 7.我覺得我很難透過班級經營，帶給學生正面的影響。	.787	保留
	感 8.我覺得導師這個工作已經不再具有意義與價值了。	.772	保留

本研究經因素分析建構效度，保留因素負荷量.60以上之題目，修正後之正式問卷題數，導師工作壓力量表計33題，導師職業倦怠量表計28題，共計61題。

二、信度

因素分析完成後，為進一步了解問卷的可靠性。本研究以Cronbach's α 係數來考驗問卷內容之內部一致性，數值愈高表示問卷內容之一致性愈大，反之，則愈小。說明如表3-6及表3-7。

表 3-6 「導師工作壓力」分量表之信度分析結果摘要表

層面名稱	各層面 α 係數	總量值 α 係數
工作負荷	.866	.934
人際關係	.862	
專業知能	.841	
學生行為	.886	

由表 3-7 可知，「導師工作壓力」各層面 α 值最高達.886，最低亦達.841，總量表的 Cronbach's α 係數達.934，顯示本問卷導師工作壓力各向度之內部一致性極高，具有良好的信度。

表 3-7 「導師職業倦怠」分量表之信度分析結果摘要表

層面名稱	各層面 α 係數	總量值 α 係數
情緒耗竭	.949	.969
去人性化	.912	
缺乏個人成就感	.921	

由表 3-8 可知，「導師職業倦怠」各層面 α 值最高達.949，最低亦達.912，總量表的 Cronbach's α 係數達.969，顯示本問卷導師工作壓力各向度之內部一致性極高，具有良好的信度。

本研究問卷經擬定問卷初稿、專家效度審題修正、預試問卷定稿、實施預試、預試問卷信效度分析等過程，編寫成「臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠」正式調查問卷，詳如附錄四。

第四節 實施程序

本研究透過專家效度與預試建構效度編妥正式問卷後，開始進行問卷調查，以蒐集相關資料。正式問卷完成後，以郵寄方式將正式問卷寄達至樣本學校，進行正式問卷施測。為方便填答者作答與提高問卷之回收率，隨函附上請託函、原子筆以及回郵信封。

正式問卷填答時間自2014年3月7日至3月17日止，並於4月3日完成問卷回收，共

發出780份問卷，計39所學校，回收617份問卷，共計有效問卷為617份，有效問卷回收率為79.10%。依據正式問卷有效樣本之基本資料，整理其背景變項結構如表3-8所示。

表 3-8 正式問卷基本資料之次數分配表

變項	組別	人數	有效百分比%
性別	1.男	181	29.3%
	2.女	436	70.7%
年齡	1.30歲（含）以下	89	14.4%
	2.31~40歲	225	36.5%
	3.41歲~50歲	239	38.7%
	4.51歲（含）以上	64	10.4%
婚姻狀況	1.未婚	222	36.0%
	2.已婚	394	64.0%
最高學歷	1.師大、師院或教育學院之學士	194	31.5%
	2.一般大學或學院修過教育學程之學士	151	24.5%
	3.碩、博士	271	44.0%
任教年資	1.10年（含）以下	209	33.9%
	2.11~20年	268	43.4%
	3.21年（含）以上	140	22.7%
學校規模	1.24班（含）以下	111	18.0%
	2.25~48班	207	33.5%
	3.49班（含）以上	299	48.5%

第五節 資料處理

本研究將所蒐集回來的資料編碼登錄電腦後，然後依研究目的，加以整理，並藉

由社會科學統計套裝軟體（SPSS 21.0 for Windows），進行所需之統計分析工作，以驗證各研究假設。茲將所使用之統計分析方法分述如下：

壹、描述性統計

以次數分配、百分比、平均數與標準差，統計回收的樣本統計分布情形。統計項目有性別、年齡、婚姻、學歷、任教年資、學校規模等，藉以分析樣本回收情形各種資料之統計量，瞭解臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠整體現況及各向度得分情形。

貳、t檢定

本研究以t檢定瞭解不同性別、婚姻之國民中學導師在「臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠調查問卷」得分之差異情形，並考驗其在各項得分的差異情形。

參、單因子變異數分析（One-way ANOVA）

以單因子變異數分析，了解不同背景變項（年齡、學歷、任教年資、學校規模）之臺北市國民中學導師在「臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠」調查問卷之差異情形，並考驗其在各分項得分的差異情形。若不同受試者之看法達顯著差異（ $p < .05$ ），則進一步以雪費法（Scheffé Method）進行事後比較分析，以瞭解其組間差異情形。

肆、皮爾遜積差相關（Pearson Product-moment Correlation）

以皮爾遜積差相關考驗臺北市國民中學導師「工作壓力」與「職業倦怠」之相關情形。

伍、多元迴歸分析（Simultaneous Multiple Regression Analysis）

以多元迴歸分析法了解臺北市國民中學導師「工作壓力」對其「職業倦怠」的影響程度與預測力。

第四章 研究結果分析與討論

本章旨在分析與討論「臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠調查問卷」之結果，以了解臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠的相關情形。

本章共分成五節：第一節為國民中學導師工作壓力與職業倦怠之現況分析及討論；第二節為國民中學導師工作壓力之差異情形分析及討論；第三節為國民中學導師職業倦怠之差異情形分析及討論；第四節為國民中學導師工作壓力與職業倦怠之相關情形分析及討論；第五節為國民中學導師工作壓力對導師職業倦怠之預測力分析與討論。

第一節 臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠之現況分析與討論

本節主要在了解臺北市國民中學導師知覺工作壓力的情形與感受職業倦怠的程度，其統計分析方法採用描述性統計（平均數、標準差）。

壹、臺北市國民中學導師工作壓力之現況分析

本研究所使用的「臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠調查問卷」，其中導師工作壓力部分包含四個向度：「工作負荷」、「人際關係」、「專業知能」、「學生行為」。計分採Likert的五點量表計分，依國民中學導師的看法由非常符合到非常不符合，依序給予5分、4分、3分、2分、1分，問卷所得分數愈高，代表國民中學導師知覺工作壓力情形愈高，反之則代表國民中學導師知覺工作壓力情形愈低。茲分析及討論如下：

一、導師工作壓力整體之現況分析

依據臺北市國民中學導師的填答結果，導師工作壓力之整體及各向度現況的分析結果呈現如表4-1。

表 4-1 臺北市國民中學導師知覺工作壓力現況分析表

向度	題數	人數	平均數	標準差
工作負荷	8	617	3.84	.81
人際關係	9	617	2.84	.84
專業知能	7	617	2.83	.81
學生行為	9	617	3.23	.84
向度整體分析	33	617	3.18	.65

由上表可發現：

(一) 導師工作壓力整體的平均數為3.18，顯示臺北市國民中學導師知覺工作壓力的程度屬於中等程度。

(二) 就各向度而言，各向度平均數介於2.83至3.84之間，標準差介於.81至.84之間，各向度平均數依序為：「工作負荷」(M=3.84)、「學生行為」(M=3.23)、「人際關係」(M=2.84)、「專業知能」(M=2.83)。

(三) 在進一步比較整體及各向度的平均數，「工作負荷」及「學生行為」的平均數高於整體工作壓力的平均數(M=3.18)，可推知「工作負荷」及「學生行為」此二向度為臺北市國民中學導師主要的工作壓力來源。

二、導師工作壓力之各題平均數概況

此部分係呈現導師工作壓力調查問卷四個向度：「工作負荷」、「人際關係」、「專業知能」、「學生行為」的各題平均數及標準差，並加以分析。

(一) 工作負荷向度

由表4-2所示，各題平均數介於3.40至4.36之間，標準差在1.018至1.167之間。平均數最高為「我常要利用午休或下課時間處理班級事務。」(M=4.36)；平均數最低為「我上課常常需要趕進度，不能充分做好導師的工作。」(M=3.40)

表 4-2 工作負荷向度分析表

題 項	人數	平均數	標準差
1.我面對家長對導師與日俱增的要求，令我困擾。	616	3.75	1.148
2.我覺得批改作業、聯絡簿，佔用我很多時間。	617	3.80	1.128
3.我上課常常需要趕進度，不能充分做好導師的工作。	614	3.40	1.167
4.我常要利用午休或下課時間處理班級事務。	617	4.36	1.021
5.我在學校覺得沒有時間休息及備課。	616	3.83	1.058
6.我覺得學校工作過多，常需利用下班時間來處理學校事務。	615	3.80	1.069
7.我在學校需花額外的時間做與教學無關的工作。	617	3.86	1.150
8.我覺得導師工作量太大，讓我沒時間參與進修、研習。	616	3.89	1.018

(二) 人際關係向度

由表4-3所示，各題平均數介於2.39至3.43之間，標準差在1.084至1.235之間。平均數最高為「家長不合理的要求，造成我的困擾。」(M=3.43)；平均數最低為「我覺得同事之間缺乏溝通，很少互相支持和協助。」(M=2.39)

表 4-3 人際關係向度分析表

題 項	人數	平均數	標準差
9.同事間會為班級各項競賽而互相比較，使我倍感壓力。	617	2.78	1.113
10.同事間會為自己權益而意見紛歧，讓我困擾。	617	2.71	1.148
11.我覺得同事之間缺乏溝通，很少互相支持和協助。	617	2.39	1.169
12.我覺得教師與行政人員之間的對立關係令人不知所措。	617	2.71	1.127
13.家長不合理的要求，造成我的困擾。	617	3.43	1.142
14.我必須花很多時間與家長溝通，讓家長瞭解我的班級經營理念。	617	3.30	1.111
15.家長干預我的教學與班級經營，令我困擾。	617	2.81	1.170
16.家長對我的班級經營措施配合度不足，讓我有無力感。	616	2.94	1.253
17.我覺得自己與學生家長之間溝通不順遂。	617	2.49	1.084

(三) 專業知能向度

由表4-4所示，各題平均數介於2.39至3.59之間，標準差在.971至1.244之間。平均

數最高為「在進修與工作兩頭忙碌，會造成我的壓力。」（M=3.59）；平均數最低為「我覺得我的專業知能無法適應新的教育狀況及挑戰。」（M=2.39）

表 4-4 專業知能向度分析表

題 項	人數	平均數	標準差
18.我覺得我的專業知能無法適應新的教育狀況及挑戰。	617	2.39	.971
19.我覺得自己缺乏專業知能去輔導偏差行為的學生。	617	2.61	1.110
20.我會擔心無法有效處理學生的各項問題。	617	2.91	1.170
21.課程設計與教材的編寫，會對我造成困擾。	617	2.60	1.122
22.我覺得自己不擅長運用資訊融入教學，造成我很大的困擾。	616	2.42	1.088
23.教育部（局）推動的「教師專業發展評鑑」及「教學輔導教師」等措施，會讓我感到惶恐。	616	3.32	1.244
24.在進修與工作兩頭忙碌，會造成我的壓力。	616	3.59	1.170

（四）學生行為向度

由表4-5所示，各題平均數介於2.88至3.77之間，標準差在1.022至1.160之間。平均數最高為「我花費很多時間在輔導和管教學生的工作上。」（M=3.77）；平均數最低為「我的教學活動經常受到學生的干擾。」（M=2.88）

表 4-5 學生行為向度分析表

題 項	人數	平均數	標準差
25.我在教學過程中，無法兼顧每位學生的需求。	617	3.48	1.081
26.我對處理學生的偏差行為，感到挫折。	617	3.12	1.049
27.我會因班級常規表現不佳，而感到困擾。	617	3.14	1.154
28.我會因班級學業成績不佳，而感到挫折。	617	3.06	1.131
29.處理學生間的糾紛，讓我挫折無力。	617	2.99	1.056
30.我花費很多時間在輔導和管教學生的工作上。	617	3.77	1.022
31.我會因沒時間瞭解學生的個別差異而感到困擾。	617	3.14	1.055
32.我的教學活動經常受到學生的干擾。	617	2.88	1.130
33.我覺得學生的學習意願低落影響了我的教學態度。	617	3.44	1.160

貳、臺北市國民中學導師職業倦怠之現況分析

本研究所使用的「臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠調查問卷」，其中導

師職業倦怠部分包含三個向度：「情緒耗竭」、「去人性化」、「缺乏個人成就感」。計分採Likert的五點量表計分，依國民中學導師的看法由非常同意到非常不同意，依序給予5分、4分、3分、2分、1分，問卷所得分數愈高，代表國民中學導師感受職業倦怠程度愈高，反之則代表國民中學導師感受職業倦怠程度愈低。茲分析及討論如下：

一、導師職業倦怠整體之現況分析

依據臺北市國民中學導師的填答結果，導師職業倦怠之整體及各向度現況的分析結果呈現如表4-6。

表 4-6 臺北市國民中學導師對職業倦怠感受之現況分析表

向度	題數	人數	平均數	標準差
情緒耗竭	11	617	3.04	.990
去人性化	9	617	2.69	.900
缺乏個人成就感	8	617	2.61	.949
向度整體分析	28	617	2.80	.899

由表4-6可發現：

(一) 導師職業倦怠整體的平均數為2.80，顯示臺北市國民中學導師感受職業倦怠的程度屬於中等程度。

(二) 就各向度而言，各向度平均數介於2.61至3.04之間，標準差介於.900至.990之間，各向度平均數依序為：「情緒耗竭」(M=3.04)、「去人性化」(M=2.69)、「缺乏個人成就感」(M=2.61)。

(三) 在進一步比較整體及各向度的平均數，「情緒耗竭」的平均數高於整體職業倦怠的平均數(M=2.80)，可推知臺北市國民中學導師較容易感受到「情緒耗竭」的職業倦怠感。

二、導師職業倦怠之各題平均數概況

此部分係呈現導師職業倦怠調查問卷三個向度：「情緒耗竭」、「去人性化」、「缺乏個人成就感」的各題平均數及標準差，並加以分析。

(一) 情緒耗竭向度

由表4-7所示，各題平均數介於2.73至3.61之間，標準差在1.187至1.269之間。平均數最高為「我擔任國中導師工作繁重，精神壓力很大。」(M=3.61)；平均數最低為「我對擔任國中導師感到枯燥乏味。」(M=2.73)

表 4-7 情緒耗竭向度分析表

題 項	人數	平均數	標準差
34.我對擔任國中導師感到沮喪無力。	617	2.86	1.210
35.我對擔任國中導師感到枯燥乏味。	617	2.73	1.212
36.我覺得擔任國中導師，是一件不愉快的事情。	617	2.97	1.269
37.我擔任國中導師工作繁重，精神壓力很大。	617	3.61	1.258
38.我覺得學生和家長無法體會導師的辛勞。	614	3.60	1.160
39.每當早晨要進入學校時，我常感到精神緊張。	615	2.92	1.200
40.我覺得工作勞逸不均，同酬不同工，讓我沮喪。	615	3.33	1.223
41.我因班級學生問題，而窮於應付。	614	2.91	1.119
42.我對學生越來越缺乏耐心。	617	2.82	1.187
43.我對導師工作感到厭煩。	617	2.94	1.255
44.我覺得我已經對導師工作有了很大的挫折感。	617	2.78	1.228

(二) 去人性化向度

由表4-8所示，各題平均數介於2.04至3.67之間，標準差在.998至1.272之間。平均數最高為「近年新推出的教育政策讓我無所適從。」(M=3.67)；平均數最低為「學生問題不斷，已讓我變得一點也不在乎學生的行為。」(M=2.04)

表4-8 去人性化向度分析表

題 項	人數	平均數	標準差
45.我因擔任導師工作後，讓我失去初任教職時的教育熱忱。	617	2.78	1.252
46.我因擔任導師讓我對外界人、事、物的情感逐漸地冷淡。	617	2.62	1.225
47.我擔任導師工作後，變得容易生氣。	617	3.11	1.272
48.我擔任導師工作後，越來越缺乏耐心。	617	2.89	1.248
49.我常故意忽略某些學生的心理感受。	617	2.33	1.058
50.學生問題不斷，已讓我變得一點也不在乎學生的行為。	616	2.04	.998

表4-8 去人性化向度分析表(續)

題 項	人數	平均數	標準差
51.我不想深入了解學生對事情的感受與看法，越來越制式化地處理學生問題。	616	2.18	1.050
52.近年新推出的教育政策讓我無所適從。	617	3.67	1.243
53.我覺得國中導師的工作一點樂趣都沒有。	616	2.61	1.202

(三) 缺乏個人成就感向度

由表4-9所示，各題平均數介於2.17至3.14之間，標準差在1.068至1.304之間。平均數最高為「我覺得擔任導師要面對家長的質疑，令人無法忍受。」(M=3.14)；平均數最低為「我覺得導師這個工作已經不再具有意義與價值了。」(M=2.17)

表 4-9 缺乏個人成就感向度分析表

題 項	人數	平均數	標準差
54.我覺得從學生身上所獲得的回饋，難以讓我有成就感。	615	2.61	1.186
55.我覺得擔任導師要面對家長的質疑，令人無法忍受。	615	3.14	1.268
56.我覺得上課氣氛不佳，讓我感到受挫。	616	2.67	1.155
57.我覺得導師的工作讓我感到不快樂。	617	2.80	1.304
58.我很難用心平氣和的態度去處理學生問題。	616	2.46	1.068
59.我對處理學生問題，常感到力不從心。	617	2.69	1.163
60.我覺得我很難透過班級經營，帶給學生正面的影響。	615	2.37	1.126
61.我覺得導師這個工作已經不再具有意義與價值了。	617	2.17	1.213

參、綜合討論

依據上述分析結果，並配合第二章文獻探討之相關研究結果，以下針對臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠之現況加以討論說明。茲分述如下：

一、臺北市國民中學導師工作壓力之現況

臺北市國民中學導師工作壓力整體的平均數為3.18，略大於五點量表的平均值3；可推知整體工作壓力程度為中等程度。此研究結果與李樑吉(2006)、呂幸珠(2007)、呂美玲(2008)、李翠英(2009)、陳昭宇(2010)、徐禮知(2012)等

相同。

以每個向度的平均得分來看，「工作負荷」及「學生行為」的平均數較高，且均大於整體工作壓力的平均數；其次是「人際關係」，「專業知能」的平均數最低，表示臺北市國民中學導師工作壓力大多傾向「工作負荷」及「學生行為」。推究其原因，導師在學校中除了自己本身的教學工作、課程研發等事項外，還要兼顧輔導班級學生課業及生活常規、了解學生個別差異、處理班級事務、批閱學生聯絡簿、考評學生日常表現成績、與家長聯繫及處理學生請假、偶發或違規事件，到了九年級時還要輔導學生生涯規劃。再者，教育主管機關推動的教育政策，也會增加導師的部分負擔，使得工作壓力更加地沉重。

二、臺北市國民中學導師職業倦怠之現況

臺北市國民中學導師職業倦怠整體的平均數為2.80，略小於五點量表的平均值3；可推知整體職業倦怠程度為中等程度。此研究結果與郭耀輝（2004）、何信煒（2005）、謝連陽（2007）、呂幸珠（2007）、林克泓（2008）、張明輝（2008）相同。

以每個向度的平均得分來看，「情緒耗竭」平均數最高，且大於整體職業倦怠的平均數；其次是「去人性化」，「缺乏個人成就感」的平均數最低。推究其原因，導師在進行班級經營或處理班級學生問題時，常要擔心面對學生或是家長的質疑，或是覺得導師對學生的付出卻得不到學生適當的回饋，以致情感上有被壓榨殆盡而出現情緒上有長期枯竭的感覺，而覺得無法再貢獻自己的心力。

第二節 臺北市國民中學不同背景導師知覺工作壓力之差異分析與討論

本節旨在分析及探討不同背景變項的臺北市國民中學導師知覺工作壓力的差異情形，並綜合討論研究發現與文獻探討的異同。茲分述如下：

壹、臺北市國民中學不同背景導師知覺工作壓力之差異分析

此部分針對不同個人背景變項包括：性別、年齡、婚姻、學歷、任教年資、學校規模等六個變項，運用描述性統計、獨立樣本t考驗（t-test）及單因子變異數分析（One-Way ANOVA）進行分析；若單因子變異數分析其差異達顯著水準，則再以雪費法（Scheffé Method）進行事後比較。

一、臺北市國民中學不同性別導師知覺工作壓力之差異分析

臺北市國民中學不同性別導師知覺工作壓力之差異情形如表4-10所示。由表中資料得知不同性別導師知覺工作壓力的差異除了「人際關係」向度（ $t=2.69$ 、 $P=.007 < .01$ ）達顯著差異外，其餘「工作負荷」向度（ $t=-1.61$ 、 $P=.086 > .01$ ）、「專業知能」向度（ $t=.616$ 、 $P=.538 > .01$ ）、「學生行為」向度（ $t=1.141$ 、 $P=.254 > .01$ ）及整體（ $t=.978$ 、 $P=.328 > .01$ ）均未達顯著差異，表示不同性別導師對工作壓力的知覺無顯著差異。

表 4-10 臺北市國民中學不同性別導師知覺工作壓力之考驗分析摘要表

層面	性別 (N=617)	人數	平均數	標準差	t 值
工作負荷	男	181	3.744	.898	-1.61
	女	436	3.866	.766	
人際關係	男	181	2.978	.862	2.69**
	女	436	2.780	.819	
專業知能	男	181	2.862	.829	.616
	女	436	2.818	.800	
學生行為	男	181	3.280	.862	1.141
	女	436	3.195	.830	
總量表	男	181	3.221	.702	.978
	女	436	3.165	.635	

** $P < .01$

二、臺北市國民中學不同年齡導師知覺工作壓力之差異分析

臺北市國民中學不同年齡導師知覺工作壓力之差異情形如表4-11所示。由表中資

料得知不同年齡導師知覺工作壓力的差異在「人際關係」向度($F=3.280$ 、 $P=.021 < .05$)單因子變異數分析達顯著差異，再進一步以雪費法(Scheffé Method)進行事後比較，發現30歲(含)以下的國民中學導師在「人際關係」向度顯著差異高於51歲以上的國民中學導師。其餘「工作負荷」向度($F=.385$ 、 $P=.764 > .05$)、「專業知能」向度($F=1.374$ 、 $P=.250 > .05$)、「學生行為」向度($F=1.035$ 、 $P=.376 > .05$)及整體($F=1.891$ 、 $P=.130 > .05$)均未達顯著差異，表示不同年齡導師對工作壓力的知覺無顯著差異。

表 4-11 臺北市國民中學不同年齡導師知覺工作壓力之變異數分析摘要表

層面	年齡 (N=617)	樣本 數	平均 數	標準 差	變異數分析					事後 比較
					來源	平方和	自由度	均方和	F 值	
工作 負荷	(1)30歲(含)以下	89	3.874	.766	組間	.755	3	.252	.385	
	(2)31-40歲	225	3.788	.853	組內	401.33	613	.655		
	(3)41-50歲	239	3.858	.788	總和	402.09	616			
	(4)51歲以上	64	3.816	.786						P=.764
人際 關係	(1)30歲(含)以下	89	3.055	.678	組間	6.81	3	2.269	3.280*	1>4
	(2)31-40歲	225	2.785	.817	組內	423.97	613	.692		
	(3)41-50歲	239	2.854	.885	總和	430.78	616			
	(4)51歲以上	64	2.665	.870						P=.021
專業 知能	(1)30歲(含)以下	89	2.926	.905	組間	2.69	3	.895	1.374	
	(2)31-40歲	225	2.778	.776	組內	399.46	613	.652		
	(3)41-50歲	239	2.875	.791	總和	402.14	616			
	(4)51歲以上	64	2.719	.833						P=.250
學生 行為	(1)30歲(含)以下	89	3.363	.735	組間	2.19	3	.730	1.035	
	(2)31-40歲	225	3.199	.869	組內	432.23	613	.705		
	(3)41-50歲	239	3.201	.830	總和	434.42	616			
	(4)51歲以上	64	3.168	.902						P=.376
總量 表	(1)30歲(含)以下	89	3.310	.570	組間	2.43	3	.809	1.891	
	(2)31-40歲	225	3.140	.670	組內	262.08	613	.428		
	(3)41-50歲	239	3.196	.654	總和	264.51	616			
	(4)51歲以上	64	3.093	.706						P=.130

* $P < .05$

三、臺北市國民中學不同婚姻狀況導師知覺工作壓力之差異分析

臺北市國民中學不同婚姻狀況導師知覺工作壓力之差異情形如表4-12所示。由表中資料得知不同婚姻狀況導師知覺工作壓力的差異在整體($t=2.135$ 、 $P=.033 < .05$)及「人際關係」向度($t=2.594$ 、 $P=.010 < .05$)達顯著差異；其他「工作負荷」向度

($t = -1.61$ 、 $P = .086 > .05$)、「專業知能」向度($t = .837$ 、 $P = .403 > .05$)、「學生行為」向度($t = 1.879$ 、 $P = .061 > .05$)未達顯著差異。綜上，表示不同婚姻狀況導師對工作壓力的知覺具顯著差異。

表 4-12 臺北市國民中學不同婚姻狀況導師知覺工作壓力之考驗分析摘要表

層面	婚姻 (N=616)	人數	平均數	標準差	t 值
工作負荷	未婚	222	3.884	.801	1.209
	已婚	394	3.802	.811	
人際關係	未婚	222	2.948	.742	2.594*
	已婚	394	2.775	.880	
專業知能	未婚	222	2.867	.844	.837
	已婚	394	2.810	.788	
學生行為	未婚	222	3.303	.790	1.879
	已婚	394	3.174	.864	
總量表	未婚	222	3.255	.616	2.135*
	已婚	394	3.140	.674	

* $P < .05$

四、臺北市國民中學不同最高學歷導師知覺工作壓力之差異分析

臺北市國民中學不同最高學歷導師知覺工作壓力之差異情形如表4-13所示。由表中資料得知不同最高學歷導師知覺工作壓力的差異在「工作負荷」向度($F = 2.005$ 、 $P = .136 > .05$)、「人際關係」向度($F = .841$ 、 $P = .432 > .05$)、「專業知能」向度($F = 2.783$ 、 $P = .063 > .05$)、「學生行為」向度($F = .314$ 、 $P = .730 > .05$)及整體($F = .013$ 、 $P = .987 > .05$)均未達顯著差異，表示不同學歷導師對工作壓力的知覺無顯著差異。

表 4-13 臺北市國民中學不同學歷導師知覺工作壓力之變異數分析摘要表

層面	最高學歷 (N=616)	樣本 數	平均 數	標準 差	變異數分析					事後 比較
					來源	平方和	自由度	均方和	F 值	
工作 負荷	(1) 師大、師院 或教育學院之 學士	194	3.737	.837	組間	2.61	2	1.306	2.005	
	(2) 一般大學 或學院修過教 育學程之學士	151	3.893	.803	組內	399.37	613	.651		
	(3) 碩、博士	271	3.864	.787	總和	401.98	615		P=.136	
人際 關係	(1) 師大、師院 或教育學院之 學士	194	2.861	.857	組間	1.177	2	.588	.841	
	(2) 一般大學 或學院修過教 育學程之學士	151	2.763	.837	組內	428.70	613	.699		
	(3) 碩、博士	271	2.867	.821	總和	429.88	615		P=.432	
專業 知能	(1) 師大、師院 或教育學院之 學士	194	2.907	.827	組間	3.618	2	1.809	2.783	
	(2) 一般大學 或學院修過教 育學程之學士	151	2.887	.818	組內	398.51	613	.650		
	(3) 碩、博士	271	2.745	.785	總和	402.13	615		P=.063	
學生 行為	(1) 師大、師院 或教育學院之 學士	194	3.241	.843	組間	.445	2	.223	.314	
	(2) 一般大學 或學院修過教 育學程之學士	151	3.174	.862	組內	433.96	613	.708		
	(3) 碩、博士	271	3.231	.829	總和	434.41	615		P=.730	
總量 表	(1) 師大、師院 或教育學院之 學士	194	3.187	.675	組間	.011	2	.006	.013	
	(2) 一般大學 或學院修過教 育學程之學士	151	3.175	.659	組內	264.34	613	.431		
	(3) 碩、博士	271	3.182	.642	總和	264.35	615		P=.987	

五、臺北市國民中學不同任教年資導師知覺工作壓力之差異分析

臺北市國民中學不同任教年資導師知覺工作壓力之差異情形如表4-14所示。由表中資料得知不同任教年資導師知覺工作壓力的差異在「工作負荷」向度 ($F=4.097$ 、 $P=.017<.05$) 達顯著差異，進一步以雪費法進行事後比較，發現任教11-20年的國民中學導師在「工作負荷」向度顯著差異高於任教10年以下的國民中學導師。其餘「人際關係」向度 ($F=1.839$ 、 $P=.160>.05$)、「專業知能」向度 ($F=.799$ 、 $P=.450>.05$)、

「學生行為」向度 ($F=.648$ 、 $P=.523 > .05$) 及整體 ($F=1.485$ 、 $P=.227 > .05$) 均未達顯著差異，表示不同任教年資導師對工作壓力的知覺無顯著差異。

表 4-14 臺北市國民中學不同任教年資導師知覺工作壓力之變異數分析摘要表

層面	任教年資 (N=617)	樣本 數	平均 數	標準 差	來源	變異數分析			事後 比較
						平方和	自由度	均方和	
工作 負荷	(1) 10年(含) 以下	209	3.718	.829	組間	5.30	2	2.648	4.097* P=.017 2>1
	(2) 11~20年	268	3.929	.799	組內	396.79	614	.646	
	(3) 21年(含) 以上	140	3.810	.776	總和	402.09	616		
人際 關係	(1) 10年(含) 以下	209	2.782	.781	組間	2.566	2	1.283	1.839 P=.160
	(2) 11~20年	268	2.912	.820	組內	428.21	614	.697	
	(3) 21年(含) 以上	140	2.782	.936	總和	430.78	616		
專業 知能	(1) 10年(含) 以下	209	2.832	.864	組間	1.044	2	.522	.799 P=.450
	(2) 11~20年	268	2.867	.750	組內	401.10	614	.653	
	(3) 21年(含) 以上	140	2.760	.830	總和	402.14	616		
學生 行為	(1) 10年(含) 以下	209	3.263	.830	組間	.915	2	.458	.648 P=.523
	(2) 11~20年	268	3.219	.844	組內	433.50	614	.706	
	(3) 21年(含) 以上	140	3.159	.848	總和	434.42	616		
總量 表	(1) 10年(含) 以下	209	3.151	.643	組間	1.274	2	.637	1.485 P=.227
	(2) 11~20年	268	3.232	.646	組內	263.23	614	.429	
	(3) 21年(含) 以上	140	3.129	.688	總和	264.51	616		

* $P < .05$

六、臺北市國民中學不同學校規模導師知覺工作壓力之差異分析

臺北市國民中學不同學校規模導師知覺工作壓力之差異情形如表4-15所示。由表中資料得知不同學校規模導師知覺工作壓力的差異在「學生行為」向度 ($F= 3.227$ 、 $P=.040 < .05$) 達顯著差異，進一步以雪費法 (Scheffé Method) 進行事後比較，發現學校班級數24班以下的國民中學導師在「學生行為」向度顯著差異高於學校班級數49班以上的國民中學導師。其餘「工作負荷」向度 ($F=.093$ 、 $P=.911 > .05$)、「人際關係」向度 ($F=1.576$ 、 $P=.208 > .05$)、「專業知能」向度 ($F=.567$ 、 $P=.567 > .05$) 及

整體 ($F=.356$ 、 $P=.700 > .05$) 均未達顯著差異，表示不同學校規模導師對工作壓力的知覺無顯著差異。

表 4-15 臺北市國民中學不同學校規模導師知覺工作壓力之變異數分析摘要表

層面	學校規模 (N=617)	樣本 數	平均 數	標準 差	來源	變異數分析			事後 比較	
						平方和	自由度	均方和		
工作 負荷	(1) 24 班(含)以下	209	3.800	.770	組間	.122	2	.061	.093	
	(2) 25~48 班	268	3.839	.776	組內	401.97	614	.655		
	(3) 49 班(含)以上	140	3.835	.845	總和	402.09	616			P=.911
人際 關係	(1) 24 班(含)以下	209	2.895	.740	組間	2.200	2	1.100	1.576	
	(2) 25~48 班	268	2.755	.763	組內	428.58	614	.698		
	(3) 49 班(含)以上	140	2.875	.913	總和	430.78	616			P=.208
專業 知能	(1) 24 班(含)以下	209	2.897	.819	組間	.742	2	.371	.567	
	(2) 25~48 班	268	2.796	.775	組內	401.40	614	.654		
	(3) 49 班(含)以上	140	2.830	.827	總和	402.14	616			P=.567
學生 行為	(1) 24 班(含)以下	209	3.311	.806	組間	4.519	2	2.259	3.227*	1>3
	(2) 25~48 班	268	3.298	.808	組內	429.90	614	.700		
	(3) 49 班(含)以上	140	3.132	.867	總和	464.42	616			
總量 表	(1) 24 班(含)以下	209	3.229	.620	組間	.307	2	.153	.356	
	(2) 25~48 班	268	3.175	.612	組內	264.20	614	.430		
	(3) 49 班(含)以上	140	3.168	.697	總和	264.51	616			P=.700

* $P < .05$

貳、綜合討論

依據上述的分析結果，將不同個人背景變項（性別、年齡、婚姻、學歷、任教年資、學校規模）對於臺北市國民中學導師知覺工作壓力的差異情形，整理如表4-16，並配合第二章文獻探討之相關研究結果加以比較與討論，茲分述如下：

表 4-16 臺北市國民中學不同背景導師知覺導師知覺工作壓力之差異分析摘要表

	背景變項	工作負荷	人際關係	專業知能	學生行為	整體
性別	1.男性 2.女性		1 > 2			
年齡	1.30 歲(含)以下 2.31-40 歲 3.41-50 歲 4.51 歲以上		1 > 4			
婚姻	1.未婚 2.已婚		1 > 2			1 > 2
最高學歷	1. 師大、師院或教育學院之學士 2. 一般大學或學院修過教育學程之學士 3. 碩、博士					
任教年資	1.10 年(含)以下 2.11-20 年 3.21(含)年以上	2 > 1				
學校規模	1.24 班以下 2.25-48 班 3.49 班(含)以上				1 > 3	

一、性別

臺北市國民中學不同性別之國民中學導師對工作壓力的知覺無顯著差異。此結果與陳蓮妃(2003)、郭耀輝(2004)、李碧瑤(2006)、呂幸珠(2007)、馮勝苓(2008)、呂美玲(2008)、鄭銘毅(2009)、李翠英(2009)、陳昭宇(2010)、林信安(2010)、李彩如(2010)、宋志彥(2010)、黃羨惠(2010)、陳慶寧(2012)、徐禮知(2012)、吳淑蕙(2012)之研究結果相似。就各向度來看，不同性別之國民中學導師在「人際關係」向度知覺情形有顯著差異，且男性導師大於女性導師；其餘「工作負荷」、「專業知能」、「學生行為」向度知覺情形均未達顯著差異。此結果與林佑吉(2009)女性教師在「人際關係」適應較男性教師佳的研究結果相同。研究者推論，學校中女性導師比例遠高於男性導師，一般認為女性導師較為細心，能夠願意花時間輔導學生或與家長溝通班級經營理念；而男性導師較大而化之，與學生或家長溝通時過於粗心，容易引起誤會，進而衍生出其他問題。再者，男性導師傳統上被視作敢做敢言，常被賦予與學校行政溝通的任務，因而在「人際關係」向度上知覺工作壓力程度較大。

二、年齡

臺北市國民中學不同年齡之國民中學導師對工作壓力的知覺無顯著差異。此結果與李勝彰(2003)、李樑吉(2006)、王思蓓(2006)、馮勝苓(2008)、呂美玲(2008)、林家鈺(2009)、李翠英(2009)、陳昭宇(2010)、宋志彥(2010)、黃羨惠(2010)、陳宥均(2010)、徐禮知(2012)之研究結果相似。就各向度來看，不同年齡之國民中學導師在「人際關係」向度知覺情形有顯著差異，且30歲(含)以下導師高於51歲以上導師；其餘「工作負荷」、「專業知能」、「學生行為」向度知覺情形均未達顯著差異。研究者推論，30歲(含)以下導師多屬初任教師，對學校環境及人員不夠熟悉，對自身的課程教學及班級經營不夠熟練，與家長溝通時也欠缺經驗，因而在「人際關係」向度上知覺工作壓力程度較大。

三、婚姻

臺北市國民中學不同婚姻之國民中學導師對工作壓力的知覺有顯著差異，且未婚導師大於已婚導師。此結果與郭耀輝(2004)、曾守誌(2004)、陳怡臻(2006)、馮勝苓(2008)、簡秋錦(2008)之研究結果相似。就各向度來看，不同婚姻之國民中學導師在「人際關係」向度知覺情形有顯著差異，且未婚導師大於已婚導師；其餘「工作負荷」、「專業知能」、「學生行為」向度知覺情形均未達顯著差異，此結果與莊朝勝(2012)未婚者在「人際角色」向度上知覺工作壓力較大的研究結果相同。研究者推論，學校導師以已婚者居多數，已婚者之間的話題常圍繞在家庭，子女之間，未婚者很難與之有所共鳴；又，未婚者在同儕中常被關心「婚姻」問題，常因此感到不勝其擾。再者，與家長溝通時，也常因未婚的角色受到家長的質疑。因而在「人際關係」向度上知覺工作壓力程度較大。

四、最高學歷

臺北市國民中學不同最高學歷之國民中學導師對工作壓力的知覺無顯著差異。此結果與李勝彰(2003)、陳怡臻(2006)、李碧瑤(2006)、李樑吉(2006)、王思蓓(2006)、馮勝苓(2008)、呂美玲(2008)、林克泓(2008)、林家鈺(2009)、

李翠英（2009）、陳昭宇（2010）、黃羨惠（2010）、陳宥均（2010）、吳淑蕙（2012）之研究結果相似。就各向度來看，不同最高學歷之國民中學導師在「工作負荷」、「人際關係」、「專業知能」、「學生行為」向度知覺情形均未達顯著差異。

五、任教年資

臺北市國民中學不同任教年資之國民中學導師對工作壓力的知覺無顯著差異。此結果與李樑吉（2006）、王思蓓（2006）、馮勝苓（2008）、呂美玲（2008）、林家鈺（2009）、李翠英（2009）、陳昭宇（2010）、陳宥均（2010）、莊朝勝（2012）、徐禮知（2012）之研究結果相似。就各向度來看，不同任教年資之國民中學導師在「工作負荷」向度知覺情形有顯著差異，且任教11-20年導師高於任教10年以下導師；其餘「人際關係」、「專業知能」、「學生行為」向度知覺情形均未達顯著差異。此結果與郭耀輝（2004）年資16~20年之教師在「工作負荷」向度上知覺工作壓力較大的研究結果部分相同。研究者推論，任教11-20年導師在學校多屬中生代，也就是說對學校有一定的熟悉度，在教學及班級經營的表現上也有目共睹。當學校推行活動或是校內次級團體，如教師會、合作社、教評會等，常會優先找上這群中生代的教師，因而在「工作負荷」向度上知覺工作壓力程度較大。

六、學校規模

臺北市國民中學不同學校規模之國民中學導師對工作壓力的知覺無顯著差異。此結果與郭耀輝（2004）、李樑吉（2006）、郭浚經（2008）、呂美玲（2008）、林克泓（2008）、鄭銘毅（2009）、林佑吉（2009）、李翠英（2009）、林信安（2010）、宋志彥（2010）、黃羨惠（2010）、陳宥均（2010）、陳慶寧（2012）之研究結果相似。就各向度來看，不同學校規模之國民中學導師在「學生行為」向度知覺情形有顯著差異，班級數24班以下導師高於班級數49班以上導師；其餘「工作負荷」、「人際關係」、「專業知能」向度知覺情形均未達顯著差異。研究者推論，臺北市國民中學班級數在24班以下的學校，其學區大多為郊區或是老舊社區。此類學區中，很多學生家庭的組成是弱勢家庭、隔代教養或是家庭功能不健全。再者，學校行政人力遠比不

上中大型的學校，導師在處理學生行為問題時會格外費心，因而在「學生行為」向度上知覺工作壓力程度較大。

第三節 臺北市國民中學不同背景導師對職業倦怠感受之差異分析與討論

本節旨在分析及探討不同背景變項的臺北市國民中學導師感受職業倦怠的差異情形，並綜合討論研究發現與文獻探討的異同。茲分述如下：

壹、臺北市國民中學不同背景導師對職業倦怠感受之差異分析

此部分針對不同個人背景變項包括：性別、年齡、婚姻、學歷、任教年資、學校規模等六個變項，運用描述性統計、獨立樣本t考驗（t-test）及單因子變異數分析（One-Way ANOVA）進行分析；若單因子變異數分析其差異達顯著水準，則再以雪費法（Scheffé Method）進行事後比較。

一、臺北市國民中學不同性別導師對職業倦怠感受之差異分析

臺北市國民中學不同性別導師對職業倦怠感受之差異情形如表4-17所示。由表中資料得知不同性別導師對職業倦怠感受的差異在「情緒耗竭」向度（ $t=.214$ 、 $P=.830 > .05$ ）、「去人性化」向度（ $t=.673$ 、 $P=.501 > .05$ ）、「缺乏個人成就感」向度（ $t=1.685$ 、 $P=.093 > .05$ ）及整體（ $t=.817$ 、 $P=.414 > .05$ ）均未達顯著差異，表示不同性別導師對職業倦怠的感受無顯著差異。

表 4-17 臺北市國民中學不同性別導師對職業倦怠感受之考驗分析摘要表

層面	性別 (N=617)	人數	平均數	標準差	t 值
情緒耗竭	男	181	3.052	.924	.214
	女	436	3.033	1.017	
去人性化	男	181	2.727	.834	.673
	女	436	2.673	.926	
缺乏個人成就感	男	181	2.710	.915	1.685
	女	436	2.569	.961	
總量表	男	181	2.850	.837	.817
	女	436	2.785	.923	

二、臺北市國民中學不同年齡導師對職業倦怠感受之差異分析

臺北市國民中學不同年齡導師對職業倦怠感受之差異情形如表4-18所示。由表中資料得知不同年齡導師對職業倦怠感受的差異在「去人性化」向度 ($F=4.200$ 、 $P=.006 < .01$) 達顯著差異，進一步以雪費法 (Scheffé Method) 進行事後比較，發現30歲以下的國民中學導師在「去人性化」向度顯著差異高於51歲以上的國民中學導師。整體 ($F=2.576$ 、 $P=.053 > .05$) 數值接近顯著，嘗試以雪費法 (Scheffé Method) 進行事後比較，發現30歲以下的國民中學導師顯著差異高於51歲以上的國民中學導師。其他「情緒耗竭」向度 ($F=1.922$ 、 $P=.125 > .05$)、「缺乏個人成就感」向度 ($F=1.590$ 、 $P=.190 > .05$) 未達顯著差異。綜上，表示不同年齡導師對職業倦怠的感受有顯著差異。

表4-18 臺北市國民中學不同年齡導師對職業倦怠感受之變異數分析摘要表

層面	年齡 (N=617)	樣本 數	平均 數	標準 差	來源	變異數分析			事後 比較	
						平方和	自由度	均方和		F 值
情緒 耗竭	(1)30歲(含)以下	89	3.196	.894	組間	5.63	3	1.876	1.922	
	(2)31-40歲	225	2.989	.986	組內	598.30	613	.976		
	(3)41-50歲	239	3.079	.992	總和	603.92	616			
	(4)51歲以上	89	2.842	1.096						P=.125
去人 性化	(1)30歲(含)以下	89	2.955	.850	組間	10.04	3	3.346	4.200**	1>4
	(2)31-40歲	225	2.654	.888	組內	488.37	613	.797		
	(3)41-50歲	239	2.685	.923	總和	498.41	616			
	(4)51歲以上	89	2.457	.851						P=0.006
缺乏 個人 成就感	(1)30歲(含)以下	89	2.743	.872	組間	4.28	3	1.428	1.590	
	(2)31-40歲	225	2.554	.916	組內	550.41	613	.898		
	(3)41-50歲	239	2.655	.986	總和	554.69	616			
	(4)51歲以上	89	2.455	1.011						P=.190
總量 表	(1)30歲(含)以下	89	2.989	.815	組間	6.19	3	2.064	2.576	1>4
	(2)31-40歲	225	2.757	.882	組內	491.29	613	.801		
	(3)41-50歲	239	2.831	.919	總和	497.48	616			
	(4)51歲以上	89	2.608	.956						P=.053

**P<.01

三、臺北市國民中學不同婚姻狀況導師對職業倦怠感受之差異分析

臺北市國民中學不同婚姻狀況導師對職業倦怠感受之差異情形如表4-19所示。由表中資料得知不同婚姻狀況導師對職業倦怠感受的差異在「情緒耗竭」向度 ($t=1.263$ 、 $P=.119>.05$)、「去人性化」向度 ($t=1.892$ 、 $P=.059>.05$)、「缺乏個人成就感」向度 ($t=1.115$ 、 $P=.265>.05$)及整體 ($t=1.622$ 、 $P=.105>.05$)均未達顯著差異，表示不同婚姻狀況導師對職業倦怠的感受無顯著差異。

表 4-19 臺北市國民中學不同婚姻狀況導師對職業倦怠感受之考驗分析摘要表

層面	婚姻 (N=616)	人數	平均數	標準差	t 值
情緒耗竭	未婚	222	3.121	.994	1.563
	已婚	394	2.991	.987	
去人性化	未婚	222	2.780	.915	1.892
	已婚	394	2.638	.889	
缺乏個人成就感	未婚	222	2.667	.972	1.115
	已婚	394	2.578	.937	
總量表	未婚	222	2.882	.907	1.622
	已婚	394	2.760	.893	

四、臺北市國民中學不同最高學歷導師對職業倦怠感受之差異分析

臺北市國民中學不同最高學歷導師對職業倦怠感受之差異情形如表4-20所示。由表中資料得知不同最高學歷導師對職業倦怠感受的差異在「情緒耗竭」向度 ($F=.933$ 、 $P=.394 > .05$)、「去人性化」向度 ($F=1.647$ 、 $P=.193 < .01$)、「缺乏個人成就感」向度 ($F=1.669$ 、 $P=.189 > .05$)及整體 ($F=1.435$ 、 $P=.239 > .05$)均未達顯著差異。表示不同最高學歷導師對職業倦怠的感受無顯著差異。

表 4-20 臺北市國民中學不同學歷導師對職業倦怠感受之變異數分析摘要表

層面	最高學歷 (N=616)	樣本 數	平均 數	標準 差	變異數分析					事後 比較
					來源	平方和	自由度	均方和	F 值	
情緒 耗竭	(1) 師大、師院或 教育學院之學士	194	3.107	.960	組間	1.829	2	.914	.933	
	(2) 一般大學或學 院修過教育學程之 學士	151	2.960	.997	組內	600.82	613	.980		
	(3) 碩、博士	271	3.037	1.006	總和	602.65	615		P=.394	
去人 性化	(1) 師大、師院或 教育學院之學士	194	2.754	.889	組間	2.662	2	1.331	1.647	
	(2) 一般大學或學 院修過教育學程之 學士	151	2.581	.905	組內	495.27	613	.808		
	(3) 碩、博士	271	2.706	.903	總和	497.93	615		P=.193	
缺乏 個人 成就 感	(1) 師大、師院或 教育學院之學士	194	2.706	.969	組間	3.000	2	1.502	1.669	
	(2) 一般大學或學 院修過教育學程之 學士	151	2.525	.957	組內	551.68	613	.900		
	(3) 碩、博士	271	2.590	.929	總和	554.68	615		P=.189	
總量 表	(1) 師大、師院或 教育學院之學士	194	2.879	.893	組間	2.315	2	1.158	1.435	
	(2) 一般大學或學 院修過教育學程之 學士	151	2.714	.902	組內	494.681	613	.807		
	(3) 碩、博士	271	2.803	.900	總和	496.996	615		P=.239	

五、臺北市國民中學不同任教年資導師對職業倦怠感受之差異分析

臺北市國民中學不同任教年資導師對職業倦怠感受之差異情形如表 4-21 所示。由表中資料得知不同任教年資導師對職業倦怠感受的差異在「情緒耗竭」向度 ($F=1.230$ 、 $P=.293 > .05$)、「去人性化」向度 ($F=1.444$ 、 $P=.237 < .01$)、「缺乏個人成就感」向度 ($F=.596$ 、 $P=.551 > .05$)及整體 ($F=.882$ 、 $P=.415 > .05$)均未達顯著差異。表示不同任教年資導師對職業倦怠的感受無顯著差異。

表 4-21 臺北市國民中學不同任教年資導師對職業倦怠感受之變異數分析摘要表

層面	任教年資 (N=617)	樣本 數	平均 數	標準 差	變異數分析				事後 比較
					來源	平方和	自由度	均方和	
情緒 耗竭	(1) 10 年(含)以下	209	2.976	.929	組間	2.410	2	1.205	P=.293
	(2) 11~20 年	268	3.109	1.013	組內	601.512	614	.980	
	(3) 21 年(含)以上	140	2.997	1.032	總和	603.922	616		
去人 性化	(1) 10 年(含)以下	209	2.688	.893	組間	2.333	2	1.167	P=.237
	(2) 11~20 年	268	2.744	.912	組內	496.08	614	.808	
	(3) 21 年(含)以上	140	2.585	.881	總和	498.41	616		
缺乏 個人 成就 感	(1) 10 年(含)以下	209	2.552	.880	組間	1.075	2	.538	P=.551
	(2) 11~20 年	268	2.643	.972	組內	553.618	614	.902	
	(3) 21 年(含)以上	140	2.635	1.003	總和	554.693	616		
總量 表	(1) 10 年(含)以下	209	2.762	.853	組間	1.425	2	.712	P=.415
	(2) 11~20 年	268	2.859	.912	組內	496.06	614	.808	
	(3) 21 年(含)以上	140	2.761	.939	總和	497.48	616		

六、臺北市國民中學不同學校規模導師對職業倦怠感受之差異分析

臺北市國民中學不同學校規模導師對職業倦怠感受之差異情形如表4-22所示。由表中資料得知不同學校規模導師對職業倦怠感受的差異在「情緒耗竭」向度 ($F=1.295$ 、 $P=.275 > .05$)、「去人性化」向度 ($F=.215$ 、 $P=.807 < .01$)、「缺乏個人成就感」向度 ($F=1.169$ 、 $P=.311 > .05$)及整體 ($F=.704$ 、 $P=.495 > .05$)均未達顯著差異。表示不同學校規模導師對職業倦怠的感受無顯著差異。

表 4-22 臺北市國民中學不同學校規模導師對職業倦怠感受之變異數分析摘要表

層面	學校規模 (N=617)	樣本 數	平均 數	標準 差	來源	變異數分析			事後 比較
						平方和	自由度	均方和	
情緒 耗竭	(1) 24 班 (含) 以下	209	3.012	.981	組間	2.537	2	1.268	P=.275
	(2) 25~48 班	268	3.128	.998	組內	601.39	614	.979	
	(3) 49 班 (含) 以上	140	2.987	.987	總和	603.92	616		
去人 性化	(1) 24 班 (含) 以下	209	2.739	.881	組間	.349	2	.174	P=.807
	(2) 25~48 班	268	2.684	.860	組內	498.06	614	.811	
	(3) 49 班 (含) 以上	140	2.674	.935	總和	498.41	616		
缺乏 個人 成就感	(1) 24 班 (含) 以下	209	2.607	.982	組間	2.105	2	1.052	P=.311
	(2) 25~48 班	268	2.688	.951	組內	552.59	614	.900	
	(3) 49 班 (含) 以上	140	2.557	.935	總和	554.69	616		
總量 表	(1) 24 班 (含) 以下	209	2.808	.897	組間	1.138	2	.569	P=.495
	(2) 25~48 班	268	2.860	.891	組內	496.34	614	.808	
	(3) 49 班 (含) 以上	140	2.763	.905	總和	497.48	616		

貳、綜合討論

依據上述的分析結果，將不同個人背景變項（性別、年齡、婚姻、學歷、任教年資、學校規模）對於臺北市國民中學導師感受職業倦怠的差異情形，整理如表4-23，並配合第二章文獻探討之相關研究結果加以比較與討論，茲分述如下：

表 4-23 臺北市國民中學不同背景導師對職業倦怠感受之差異分析摘要表

	背景變項	情緒耗竭	去人性化	缺乏個人成就感	整體
性別	1.男性 2.女性				
年齡	1.30歲(含)以下 2.31-40歲 3.41-50歲 4.51歲以上		1>4		1>4
婚姻	1.未婚 2.已婚				
最高學歷	1.師大、師院或教育學院之學士 2.一般大學或學院修過教育學程之學士 3.碩、博士				
任教年資	1.10年(含)以下 2.11-20年 3.21(含)年以上				
學校規模	1.24班以下 2.25-48班 3.49班(含)以上				

一、性別

臺北市國民中學不同性別之國民中學導師對職業倦怠的感受無顯著差異。此結果與陳蓮妃(2003)、郭耀輝(2004)、黃深振(2005)、何信煒(2005)、郭浚經(2008)、呂幸珠(2007)、蘇郁雅(2010)、陳銘峰(2011)之研究結果相似。就各向度來看，不同性別之國民中學導師在「情緒耗竭」、「去人性化」、「缺乏個人成就感」向度感受情形均未達顯著差異。

二、年齡

臺北市國民中學不同年齡之國民中學導師對職業倦怠的感受有顯著差異，且30歲以下導師高於51歲以上導師。此結果與何信煒(2005)、羅文興(2006)、陳銘峰(2011)、呂幸珠(2007)、蘇郁雅(2010)之研究結果相似。就各向度來看，不同年齡之國民中學導師在「去人性化」向度感受情形有顯著差異，30歲以下導師高於51歲以上導師；其餘「情緒耗竭」、「缺乏個人成就感」向度感受情形均未達顯著差異。研究者推論，30歲(含)以下導師多屬初任教師，對教育充滿著熱忱，對學生充滿著懂

景。一旦在課程教學或班級經營上遇到挫折，或是與家長溝通出現問題時；此刻又欠缺學校行政或其他有經驗導師的支持，導師可能會出現對學生產生冷漠、暴躁、缺乏耐心的現象，以消極的態度面對導師的工作，因而在「去人性化」向度上職業倦怠感受程度較高。

三、婚姻

臺北市國民中學不同婚姻之國民中學導師對職業倦怠的感受無顯著差異。此結果與郭耀輝(2004)、黃深振(2005)、何信煒(2005)、羅文興(2006)、郭浚經(2008)、林克泓(2008)、張明輝(2008)、蘇郁雅(2010)、洪國生(2009)、吳淑蕙(2012)之研究結果相似。就各向度來看，不同婚姻之國民中學導師在「情緒耗竭」、「去人性化」、「缺乏個人成就感」向度感受情形均未達顯著差異。

四、最高學歷

臺北市國民中學不同最高學歷之國民中學導師對職業倦怠的感受無顯著差異。此結果與郭耀輝(2004)、黃深振(2005)、何信煒(2005)、羅文興(2006)、謝連陽(2007)、郭浚經(2008)、林克泓(2008)、張明輝(2008)、吳淑蕙(2012)之研究結果相似。就各層面來看，不同最高學歷之國民中學導師在「情緒耗竭」、「去人性化」、「缺乏個人成就感」向度感受情形均未達顯著差異。

五、任教年資

臺北市國民中學不同任教年資之國民中學導師對職業倦怠的感受無顯著差異。此結果與郭耀輝(2004)、羅文興(2006)、呂幸珠(2007)之研究結果相似。就各向度來看，不同任教年資之國民中學導師在「情緒耗竭」、「去人性化」、「缺乏個人成就感」向度感受情形均未達顯著差異。

六、學校規模

臺北市國民中學不同學校規模之國民中學導師對職業倦怠的感受無顯著差異。此結果與黃深振(2005)、何信煒(2005)、郭浚經(2008)、林克泓(2008)、張明輝(2008)、陳銘峰(2011)之研究結果相似。就各向度來看，不同學校規模之國民

中學導師在「情緒耗竭」、「去人性化」、「缺乏個人成就感」向度感受情形均未達顯著差異。

第四節 臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠之相關分析與預測力分析

本節旨在探討臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠之相關情形及工作壓力各向度對職業倦怠各向度之預測力。

壹、臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠之相關分析

臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠之相關分析係以皮爾遜 (Pearson) 積差相關法，考驗臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠之間的相關情形，並綜合討論研究發現與文獻探討的異同。

此部分係就工作壓力四個向度 (工作負荷、人際關係、專業知能、學生行為) 與職業倦怠三個向度 (情緒耗竭、去人性化、缺乏個人成就感) 之相關情形，逐一分析說明。其分析結果如表4-24所示。

表 4-24 臺北市國民中學導師工作壓力與導師職業倦怠之積差相關矩陣摘要表

層面	導師職業倦怠			
	情緒耗竭	去人性化	缺乏個人成就感	整體
導師工作壓力				
工作負荷	.619**	.490**	.483**	.571**
人際關係	.601**	.536**	.560**	.601**
專業知能	.468**	.423**	.404**	.461**
學生行為	.700**	.588**	.655**	.690**
整體	.761**	.649**	.674**	.742**

** $P < .01$

一、臺北市國民中學導師工作壓力整體與職業倦怠各向度之相關分析

由表4-24可知，導師工作壓力整體與職業倦怠各向度之間的相關均達顯著差異 ($P < .01$)，其相關係數 γ 值依序為「情緒耗竭」($\gamma=.761$)、「缺乏個人成就感」($\gamma=.674$)、

「去人性化」($\gamma=.649$)，顯示當整體工作壓力與「情緒耗竭」、「缺乏個人成就感」、「去人性化」呈現中上程度的正相關；亦即代表當臺北市國民中學導師的知覺整體工作壓力愈高時，則其「情緒耗竭」、「缺乏個人成就感」、「去人性化」的感受程度也愈高。

二、臺北市國民中學導師工作壓力之「工作負荷」與職業倦怠各向度之相關分析

由表4-24可知，導師工作壓力之「工作負荷」與職業倦怠各向度之間的相關均達顯著差異($P<.01$)，其相關係數 γ 值依序為「情緒耗竭」($\gamma=.619$)、「整體」($\gamma=.571$)、「去人性化」($\gamma=.490$)、「缺乏個人成就感」($\gamma=.483$)，顯示導師工作壓力之「工作負荷」向度與「情緒耗竭」、「缺乏個人成就感」、「去人性化」、職業倦怠整體呈現中等程度的正相關；亦即代表當臺北市國民中學導師的知覺工作壓力之「工作負荷」向度愈高時，則其「情緒耗竭」、「去人性化」、「缺乏個人成就感」及職業倦怠整體的感受程度也隨之提高。

三、臺北市國民中學導師工作壓力之「人際關係」與職業倦怠各向度之相關分析

由表4-24可知，導師工作壓力之「人際關係」與職業倦怠各向度之間的相關均達顯著差異($P<.01$)，其相關係數 γ 值依序為「整體」($\gamma=.601$)、「情緒耗竭」($\gamma=.601$)、「缺乏個人成就感」($\gamma=.560$)、「去人性化」($\gamma=.536$)，顯示導師工作壓力之「人際關係」向度與「情緒耗竭」、「缺乏個人成就感」、「去人性化」、職業倦怠整體呈現中上程度的正相關；亦即代表當臺北市國民中學導師的知覺工作壓力之「人際關係」向度愈高時，則其「情緒耗竭」、「去人性化」、「缺乏個人成就感」及職業倦怠整體的感受程度也愈高。

四、臺北市國民中學導師工作壓力之「專業知能」與職業倦怠各向度之相關分析

由表4-24可知，導師工作壓力之「專業知能」與職業倦怠各向度之間的相關均達顯著差異($P<.01$)，其相關係數 γ 值依序為「情緒耗竭」($\gamma=.468$)、「整體」($\gamma=.461$)、「去人性化」($\gamma=.423$)、「缺乏個人成就感」($\gamma=.404$)，顯示導師工作壓力之「專業知能」向度與「情緒耗竭」、「缺乏個人成就感」、「去人性化」、職業倦怠整體

呈現中等程度的正相關；亦即代表當臺北市國民中學導師的知覺工作壓力之「專業知能」向度愈高時，則其「情緒耗竭」、「去人性化」、「缺乏個人成就感」及職業倦怠整體的感受程度也隨之提高。

五、臺北市國民中學導師工作壓力之「學生行為」與職業倦怠各向度之相關分析

由表4-24可知，導師工作壓力之「學生行為」與職業倦怠各向度之間的相關均達顯著差異($P < .01$)，其相關係數 γ 值依序為「情緒耗竭」($\gamma = .700$)、「整體」($\gamma = .690$)、「缺乏個人成就感」($\gamma = .655$)、「去人性化」($\gamma = .588$)，顯示導師工作壓力之「學生行為」向度與「情緒耗竭」、「缺乏個人成就感」、「去人性化」、職業倦怠整體呈現中上程度的正相關；亦即代表當臺北市國民中學導師的知覺工作壓力之「學生行為」向度愈高時，則其「情緒耗竭」、「去人性化」、「缺乏個人成就感」及職業倦怠整體的感受程度也愈高。

六、綜合討論

綜合上述結果，可知臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠具有顯著的正相關，亦即導師知覺工作壓力愈大，其職業倦怠感受愈高。此結果與陳蓮妃(2003)、郭耀輝(2004)、黃深振(2005)、何信煒(2005)、謝連陽(2007)、呂幸珠(2007)、林克泓(2008)、張明輝(2008)、蘇郁雅(2010)、吳淑蕙(2012)之研究結果相似。再就工作壓力向度來看，「學生行為」向度與職業倦怠各向度的相關程度均為最高，可推知在學校中，學生問題是國民中學導師最常接觸、處理也是最感困擾的，因此當國中導師因「學生行為」而知覺工作壓力時，其職業倦怠感受也相對增加。

貳、臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠之預測力分析

臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠之預測力分析係以臺北市國民中學導師工作壓力之「工作負荷」、「人際關係」、「專業知能」、「學生行為」四個向度為預測變項，而以臺北市國民中學導師職業倦怠整體及各向度做為效標變項，進行逐步多元迴歸分析。

一、臺北市國民中學導師導師工作壓力各向度面對「職業倦怠」整體之預測分析

由表 4-25 得知，以導師工作壓力各向度預測整體職業倦怠時，進入迴歸方程式的顯著變項有三項，依序為：學生行為、人際關係、工作負荷。三個變項與職業倦怠整體的多元相關係數 (R) 為 .754，其決定係數 (R^2) 為 .566，顯示三個變項可以解釋整體職業倦怠 56.6% 的變異量，其中以學生行為向度的預測力最佳，其解釋變異量為 47.5%。三個預測變項的標準化迴歸係數 (β)，依序為：學生行為 ($\beta=.457$)、人際關係 ($\beta=.259$)、工作負荷 ($\beta=.169$)。顯示三個預測變項對職業倦怠整體有正向影響，表示臺北市國民中學導師在學生行為、人際關係、工作負荷等三個向度對整體職業倦怠具有正向的預測力。

表 4-25 臺北市國民中學導師工作壓力各向度對導師職業倦怠整體之多元迴歸分析表

選入變項之順序	R	R^2	ΔR	F	β
學生行為	.690	.475	.475	558.80***	.457
人際關係	.742	.550	.075	376.96***	.259
工作負荷	.754	.566	.016	268.59***	.169

*** $P < .001$

二、臺北市國民中學導師工作壓力各向度面對「情緒耗竭」之預測分析

由表 4-26 得知，以導師工作壓力各向度預測「情緒耗竭」時，進入迴歸方程式的顯著變項有三項，依序為：學生行為、工作負荷、人際關係。三個變項與「情緒耗竭」的多元相關係數 (R) 為 .772，其決定係數 (R^2) 為 .595，顯示三個變項可以解釋「情緒耗竭」59.5% 的變異量，其中以學生行為向度的預測力最佳，其解釋變異量為 48.9%。三個預測變項的標準化迴歸係數 (β)，依序為：學生行為 ($\beta=.446$)、工作負荷 ($\beta=.245$)、人際關係 ($\beta=.221$)。顯示三個預測變項對「情緒耗竭」有正向影響，表示臺北市國民中學導師在學生行為、工作負荷、人際關係等三個向度對「情緒耗竭」具有正向的預測力。

表 4-26 臺北市國民中學導師工作壓力各向度對「情緒耗竭」之多元迴歸分析表

選入變項之順序	R	R ²	ΔR	F	β
學生行為	.700	.489	.489	591.42***	.446
工作負荷	.753	.566	.077	402.16***	.245
人際關係	.772	.595	.029	302.11***	.221

***P<.001

三、臺北市國民中學導師工作壓力各向度面對「去人性化」之預測分析

由表4-27得知，以導師工作壓力各向度預測「去人性化」時，進入迴歸方程式的顯著變項有四項，依序為：學生行為、人際關係、工作負荷、專業知能。四個變項與「去人性化」的多元相關係數（R）為.655，其決定係數（R²）為.426，顯示三個變項可以解釋「去人性化」42.6%的變異量，其中以學生行為向度的預測力最佳，其解釋變異量為34.5%。四個預測變項的標準化迴歸係數（β），依序為：學生行為（β=.326）、人際關係（β=.255）、工作負荷（β=.131）、專業知能（β=.087）。顯示四個預測變項對「去人性化」有正向影響，表示臺北市國民中學導師在學生行為、人際關係、工作負荷、專業知能等四個向度對「去人性化」具有正向的預測力。

表 4-27 臺北市國民中學導師工作壓力各向度對「去人性化」之多元迴歸分析表

選入變項之順序	R	R ²	ΔR	F	β
學生行為	.588	.345	.345	324.97***	.326
人際關係	.643	.412	.067	216.88***	.255
工作負荷	.652	.422	.010	150.79***	.131
專業知能	.655	.426	.004	115.12***	.087

***P<.001

四、臺北市國民中學導師工作壓力各向度面對「缺乏個人成就感」之預測分析

由表4-28得知，以導師工作壓力各向度預測「缺乏個人成就感」時，進入迴歸方程式的顯著變項有二項，依序為：學生行為、人際關係。二個變項與「缺乏個人成就

感」的多元相關係數 (R) 為.700，其決定係數 (R^2) 為.489，顯示二個變項可以解釋「缺乏個人成就感」48.9%的變異量，其中以學生行為向度的預測力最佳，其解釋變異量為42.9%。二個預測變項的標準化迴歸係數 (β)，依序為：學生行為 ($\beta=.498$)、人際關係 ($\beta=.293$)。顯示二個預測變項對「缺乏個人成就感」有正向影響，表示臺北市國民中學導師在學生行為、人際關係等二個向度對「缺乏個人成就感」具有正向的預測力。

表 4-28 臺北市國民中學導師工作壓力各向度對「缺乏個人成就感」之多元迴歸分析表

選入變項之順序	R	R^2	ΔR	F	β
學生行為	.655	.429	.429	463.12***	.498
人際關係	.700	.489	.060	295.54***	.293

*** $P < .001$

五、綜合討論

依據上述研究結果，將臺北市國民中學導師工作壓力對職業倦怠整體及各向度之迴歸分析，彙整如表4-29，並說明如下：

表4-29 臺北市國民中學導師工作壓力各向度對職業倦怠整體及各向度之迴歸分析表

效標變項	選入之預測變項 (依序)	決定係數值	解釋量
情緒耗竭	1.學生行為	.489	59.5%
	2.工作負荷	.077	
	3.人際關係	.029	
去人性化	1.學生行為	.345	42.6%
	2.人際關係	.067	
	3.工作負荷	.010	
	4.專業知能	.004	
缺乏個人成就感	1.學生行為	.429	48.9%
	2.人際關係	.060	
整體	1.學生行為	.475	56.6%
	2.人際關係	.075	
	3.工作負荷	.016	

(一) 整體職業倦怠部分：臺北市國民中學導師工作壓力之「學生行為」、「人際關係」及「工作負荷」向度對職業倦怠整體具有正向的預測力。整體解釋量為56.6%；其中以「學生行為」的預測力最高，決定係數 (R^2) 值為.475。其次為「人際關係」，決定係數 (R^2) 值為.075。

(二) 情緒耗竭部分：臺北市國民中學導師工作壓力之「學生行為」、「工作負荷」及「人際關係」向度對情緒耗竭具有正向的預測力。整體解釋量為59.5%；其中以「學生行為」的預測力最高，決定係數 (R^2) 值為.489。其次為「工作負荷」，決定係數 (R^2) 值為.077。

(三) 去人性化部分：臺北市國民中學導師工作壓力之「學生行為」、「人際關係」、「工作負荷」及「專業知能」向度對去人性化具有正向的預測力。整體解釋量為42.6%；其中以「學生行為」的預測力最高，決定係數 (R^2) 值為.345。其次為「人際關係」，

決定係數 (R^2) 值為.067。

(四) 缺乏個人成就感部分：臺北市國民中學導師工作壓力之「學生行為」及「人際關係」向度對缺乏個人成就感具有正向的預測力。整體解釋量為48.9%；其中以「學生行為」的預測力最高，決定係數 (R^2) 值為.429。其次為「人際關係」，決定係數 (R^2) 值為.060。

(五) 綜合以上所述，臺北市國民中學導師工作壓力向度中「學生行為」對導師職業倦怠整體及各向度均具較高的預測力，決定係數 (R^2) 值從.345至.489。推測其原因，導師不管是教學或班級經營，對象都是學生；學生的所作所為都與導師息息相關，導師也容易受到學生的影響。因此，當導師因學生行為而知覺工作壓力時，可預測其職業倦怠感受程度也會提高。其次，導師工作壓力向度中「人際關係」對導師職業倦怠整體、「去人性化」及「缺乏個人成就感」頗具預測力，決定係數 (R^2) 值從.060至.075。推測其原因，當導師與同儕、家長或學生溝通不順遂時，常產生誤解，甚至出現問題；或是個人人際關係不佳時，若長期無法改善，可能會讓導師不滿意於自己的現狀，感覺沮喪，士氣低落，進而以消極的態度面對導師的工作。因此，當導師因人際關係而知覺工作壓力時，可預測其職業倦怠感受程度也會提高。再者，導師工作壓力向度中「工作負荷」對導師職業倦怠中「情緒耗竭」向度頗具預測力，決定係數 (R^2) 值為.077。推測其原因，當導師因教學、班級經營或其他學校事務而感到壓力沉重時，若無法適時紓解壓力，會讓導師感到疲憊，覺得自己被壓榨殆盡無法再貢獻自己的心力。因此，當導師因工作負荷而知覺工作壓力時，可預測其職業倦怠感受程度也會提高。

第五章 結論與建議

本章係依據前述分析結果及討論，進一步提出結論與建議。本章共分成二節：第一節為結論；第二節為建議。

第一節 結論

本節依據文獻探討與問卷分析結果，就臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠的現況、差異情形及相關性，歸納出以下結論：

壹、臺北市國民中學導師知覺工作壓力為中等程度；工作壓力大多傾向「工作負荷」及「學生行為」

問卷分析結果顯示，臺北市國民中學導師知覺工作壓力的程度屬「中等程度」。其知覺工作壓力來源大多來自「工作負荷」及「學生行為」等向度。進一步審視分析結果，經常利用課餘時間處理班務、面對家長無理的要求、進修及工作無法兼顧及花費過多時間在輔導管教學生等問題最讓導師感到工作壓力。

貳、臺北市國民中學導師職業倦怠感受為中等程度；其中以「情緒耗竭」感受程度較高

問卷分析結果顯示，臺北市國民中學導師職業倦怠感受的程度屬「中等程度」。在各向度中，以「情緒耗竭」的感受程度最高。進一步審視分析結果，導師認為擔任導師工作吃力不討好，加上近年來教育政策的變化，讓導師無所適從及進行班級經營面對家長的質疑時，也會讓導師難以忍受。

參、臺北市國民中學男性、30歲（含）以下、未婚、任教年資在11~20年、班級數24班以下之導師知覺工作壓力程度較高

問卷分析結果顯示，臺北市國民中學不同之「性別」、「年齡」、「婚姻狀況」、「任教年資」及「學校規模」之導師知覺工作壓力的情形有些許的差異；其中男性、30歲（含）以下、未婚之臺北市國民中學導師在「人際關係」向度上知覺較高的工作

壓力。任教年資在11~20年之臺北市國民中學導師在「工作負荷」向度上知覺較高的工作壓力。班級數24班以下之臺北市國民中學導師在「學生行為」向度上知覺較高的工作壓力。其他背景變項在不同向度上知覺工作壓力的情形則無明顯的差異。

肆、臺北市國民中學30歲以下導師之職業倦怠感受程度較高

問卷分析結果顯示，臺北市國民中學不同之「年齡」導師感受職業倦怠的情形有些許的差異；其中30歲以下之臺北市國民中學導師在「去人性化」向度上職業倦怠感受較強烈。其他「性別」、「婚姻狀況」、「最高學歷」、「任教年資」及「學校規模」等背景變項之感受職業倦怠的情形則無明顯的差異。

伍、臺北市國民中學導師知覺工作壓力愈大，其職業倦怠感受愈高

問卷分析結果顯示，臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠之間呈現顯著正相關；意謂當臺北市國民中學導師知覺工作壓力程度愈大時，其所感受的職業倦怠程度也愈高。此外，就導師工作壓力向度部分，以「學生行為」與導師職業倦怠之相關性最高；就導師職業倦怠向度部分，以「情緒耗竭」與導師工作壓力之相關性最高。

陸、臺北市國民中學導師工作壓力對職業倦怠具預測力；其中以「學生行為」最能有效預測導師職業倦怠感受程度

問卷分析結果顯示，臺北市國民中學導師工作壓力在職業倦怠整體及各向度均具正向預測力。其中「學生行為」向度最能有效預測導師之職業倦怠程度；意即當導師因學生行為而知覺工作壓力時，可預測其職業倦怠感受程度也會提高。

第二節 建議

本節係研究者依據本研究之結論，提出以下建議，提供教育主管機關、學校、國民中學導師及未來研究之參考。

壹、對教育主管機關的建議

對教育主管機關，研究者提出下列建議，以供參考：

一、評估學校需求，重新規劃學校編制

從研究結論發現，臺北市國民中學學校規模在24班以下的導師知覺工作壓力中「學生行為」向度上有比較明顯的差異。由於學校教職員員額編制係以班級數為編列標準，班級數少的學校，教師及職員人力遠不如中大型學校；但是，班級數少的學校的行政業務量與中大型學校相同，導致學校行政人力不足，無法有效支援導師，更甚者還需要導師協助分擔行政業務。再者，班級數在24班以下的學校，其學區大多為郊區或是老舊社區。此類學區中，很多學生家庭的組成是弱勢家庭、隔代教養或是家庭功能不健全，原本就需要更多的關注與照顧，但是因為學校人力的不足，使之受到忽略，這對教育而言，不是一項正常的現象。因此，教育主管機關應評估學校環境及社會需求，重新審視學校員額編制，讓充裕的人力協助、改善小校的教育環境。

二、持續推動校園正向管教，提供導師優秀典範

從研究結論發現，臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠之間呈現顯著正相關，而工作壓力多來自「工作負荷」及「學生行為」。進一步分析發現，「工作負荷」以利用課餘時間處理班務得分最高，「學生行為」以花費過多時間在輔導管教學生得分最高；不管如何，學生問題是讓國民中學導師最感困擾的。過去，在處理學生問題時，體罰事件層出不窮，也在校園中造成師生的衝突及對立。教育部於2007年公布「教育部推動校園正向管教工作計畫」；各縣市也隨之辦理各項「正向管教」的研習及教案募集，希望能將之落實在校園當中。正向管教係以正向的態度與方法來指導學生，協助學生與別人建立健康和諧的關係，目的為使學生變得更有責任感、受尊敬並自己去發掘自我的長處。教育主管機關應持續推動此項能讓學生及教師「雙贏」的政策，鼓勵、推薦優良教師管教時所採用之有效方法與班級經營之範例，提供導師參考運用，以減輕導師的工作壓力及職業倦怠感受程度。

貳、對學校的建議

對學校，研究者提出下列建議，以供參考：

一、辦理班級經營研習，傳承寶貴經驗

從研究結論發現，臺北市國民中學年輕導師知覺工作壓力及感受職業倦怠都有比較明顯的差異。過往教育主管機關或學校辦理的研習多以學科、領域為主，少有以班級經營為主的研習活動。年輕的導師對教育充滿熱情，對學生充滿期待，正是我國教育未來的棟樑。但是也因為年輕，教學經驗較少，在教學、班級經營、親師溝通等，無法有效掌控，進而產生挫折，導致年輕導師壓力倍增、產生倦怠，豈不可惜。在學校內應多辦理班級經營相關之研習，延請班級經營卓有成效的導師指導、傳授經驗，並教授年輕導師溝通協調技巧，以有效地助其提升教學技能、班級經營方法及與家長溝通的能力，相信由具有豐富經驗的導師帶領年輕導師學習，將有助於提昇年輕導師之班級經營效能，亦能減低年輕導師之工作壓力及職業倦怠感。

二、學校行政主動協助導師，營造和善校園環境

從研究結論發現臺北市國民中學導師的工作壓力及職業倦怠均達中等程度。導師位居第一線與學生相處，應該對學生及家長都有基本的了解，但是當導師班級經營發生問題或是遇到家長或學生不合理的要求時，學校行政單位應主動出面協助，化解彼此之間的歧見或尋求雙方都能接受的共識。在平時課間巡視時，應注意各班級的情形，適時地與導師聯絡、溝通，將可能發生的學生行為問題提早消弭，亦可減輕導師在班級經營時的壓力。此外，學校可營造一個可多元溝通的校園環境，積極鼓勵教師參與溝通，藉由同儕間的分享、交流、成長，而使得學校教師的個別差異能在多元的價值當中，亦有其揮灑的空間，不因其背景不同而有所差異。也藉由教師之間的經驗分享，不論是教學技巧或是班級經營心得，都將有助於彼此工作壓力紓解，也讓彼此更能愉快地勝任教育工作。

參、對國民中學導師的建議

對國民中學導師，研究者提出下列建議，以供參考：

一、尋求同儕協助，適時應用學校資源

從研究結論發現，學生行為是臺北市國民中學導師的重要工作壓力來源之一，其中「我花費很多時間在輔導和管教學生的工作上」項目最為明顯，但是學生行為問題

絕非憑導師一己之力即可處理。導師應就學生行為問題的情形，可請教具豐富經驗的同仁，交換經驗或是商請協助處理；或是請求學校相關行政單位，如教務處、學務處、輔導室等提供協助，亦可引介校外資源，如社工、少年隊、社福團體等支援，以減輕導師的工作負擔。

二、培養溝通能力，增強親師關係

從研究結論發現，不同背景的導師在在「人際關係」向度上知覺較高的工作壓力，其中「家長不合理的要求，造成我的困擾」、「我必須花很多時間與家長溝通，讓家長瞭解我的班級經營理念」項目最為明顯，顯示親師溝通是導師最在意的項目。由於現在家庭子女數減少，家長對子女的關心度增加，對學校教育的要求也相對提高，尤其是位居第一線的導師。不良的親師關係、親師衝突，最大的受害者將會是學生。因此，導師應透過各種溝通管道如：親師座談、信函、電話聯絡、家庭聯絡簿、社群網站…等方式，將教學理念及班級經營想法傳遞給家長了解，以取得家長合作；並體認家長參與學生學習活動的重要性，建立良好親師關係，善用家長資源，親師共同為學生的教育而努力。受惠的不僅是學生、家長，導師也會因著良好的親師關係，減輕導師在班級經營時的壓力。

肆、對未來研究的建議

對未來研究，研究者提出下列建議，以供參考：

一、研究範圍方面

本研究係以臺北市國民中學導師為研究對象，所得結論無法推論至其他縣市學校。因此，建議未來研究範圍可拓展至其他縣市或是以共同生活圈（如北北基、中彰投、高屏地區）為主要研究範圍，以增加研究的價值。

二、研究方法方面

本研究係以問卷調查法探討臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠之相關性，僅能了解其知覺工作壓力及職業倦怠的感受程度，無法深入探知其成因或是教學現場的實際狀況。建議後續研究者可輔以訪談法，以補問卷調查法之不足，亦可使研

究更具參考價值。

三、研究變項方面

在個人背景變項上，本研究僅探討導師性別、年齡、婚姻狀況、任教年資、最高學歷、學校規模等；在工作壓力變項上僅探討工作負荷、人際關係、專業知能、學生行為等變項。但影響導師工作壓力與職業倦怠的因素有許多，建議未來研究者可將更多的變項納入，以求更加周延、深入的研究結果；如在個人背景變項上可再探討導師任教領域、班級人數等變項，在工作壓力變項上可再探討時間管理、行政支持、報酬與需求、變革適應、角色期許等變項。

四、研究內容方面

本研究係探討臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠之相關性，從文獻探討時發現，少有研究者以國中導師或導師為主題作深入探討。因此，建議未來研究者能以導師為主題，如導師制度之探討等，讓研究能更深入、更具參考價值。

參考文獻

壹、中文部份

- 王以仁、陳芳玲、林本喬 (1992)。教師心理衛生。臺北市：心理出版社。
- 王思蓓 (2006)。國民中學教師工作壓力、生涯承諾對工作滿意度之關聯性研究—以台北縣市為例。銘傳大學 教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 江鴻鈞 (1995)。台灣省國民小學初任校長工作壓力與因應策略之研究。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 呂幸珠 (2007)。桃園縣公立國民中學導師工作壓力與工作倦怠相關之研究。國立台灣師範大學碩士論文，未出版，臺北市。
- 呂美玲 (2008)。台北市立國民中學教師工作壓力與情緒管理關係之研究。國立臺灣師範大學工業教育學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 何信煒 (2005)。國民小學總務主任工作壓力與工作倦怠相關之研究。國立新竹教育大學教育碩士論文，未出版，新竹市。
- 李勝彰 (2003)。國民中學教師工作壓力、因應策略與退休態度之研究。國立彰化師範大學教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
- 李碧瑤 (2006)。國民中學教師工作壓力與因應策略關係之研究-以彰化縣為例。國立彰化師範大學教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
- 李樑吉 (2006)。國民中學教師工作壓力與組織承諾關係之研究—以彰化縣國民中學為例。國立彰化師範大學商業教育學系碩士論文，未出版，彰化縣。
- 李翠英 (2009)。國民中學教師情緒管理、工作壓力、師生衝突與因應策略之研究。國立彰化師範大學教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
- 李彩如 (2010)。大高雄地區國中教師工作壓力與運動參與程度之研究。高雄師範大學 體育學系碩士論文，未出版，高雄市。
- 宋志彥 (2010)。苗栗縣國民中學教師工作壓力與教師效能之研究。玄奘大學成人教育與人力發展學系碩士論文，未出版，新竹市。
- 邱美華、董華欣 (1997)。生涯發展與輔導。臺北市：心理出版社。

- 周立勳 (1986)。國小教師壓力控制信念與職業倦怠關係之研究。國立高雄師範學院國民教育研究所論文。未出版，高雄市。
- 周勵志 (2003)。教師的身心健康管理。台灣教育，621，15-16。
- 金車教育基金會 (2005)。無私真愛教師問卷調查。2005年9月26日，取自 <http://kingcar.org.tw/historicalEventDetail.php?id=28>
- 林信安 (2010)。國民中學學務主任工作壓力及其因應策略之研究。國立臺灣師範大學教育學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 林克泓 (2008)。臺北市國民小學兼任行政工作教師工作壓力與工作倦怠之研究。臺北市立教育大學碩士論文，未出版，臺北市。
- 林家鈺 (2009)。桃園縣國中教師工作壓力與自覺身心健康之相關研究。國立臺灣師範大學健康促進與衛生教育學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 林佑吉 (2009)。國民中學導師領導行為、工作動機與工作壓力適應關係之研究—以台中縣市國民中學為例。國立彰化師範大學教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
- 吳宗立 (1996)。國民中學行政人員工作壓力與因應策略之研究。國教學報，8，99-131。
- 吳明順 (2002)。國民中學主任工作壓力與因應策略之研究。國立彰化師範大學教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
- 吳淑蕙 (2012)。屏東縣國小導師工作壓力與工作倦怠關係之研究。國立屏東教育大學社會發展學系碩士論文，未出版，屏東市。
- 洪國生 (2009)。國民中學兼任行政職務教師角色衝突與工作倦怠關係之研究—以屏東縣為例。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東市。
- 徐禮知 (2012)。慈輝班教師工作壓力及其因應方式之研究。國立台灣師範大學碩士論文，未出版，臺北市。
- 柳敏秀 (2004)。國小教師工作壓力及其因應策略之研究。國立屏東教育大學國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東縣。
- 孫寶蓮 (2004)。初任期國中教師工作激勵、角色相對重要性與職業倦怠之研究。彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化市。
- 郭峰偉 (2000)。國中教師工作壓力與教師效能關係之研究。國立中山大學教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 郭耀輝 (2004)。國民小學教師工作壓力與職業倦怠關係之研究。屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東縣。

- 郭浚經 (2008)。臺北縣市公立國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠關係之研究。國立臺灣師範大學教育系碩士論文，未出版，臺北市。
- 郭怡慧 (2012)。臺南市國中教師工作壓力與職業倦怠關聯之研究—教師復原力與學校支持之調節效果。國立臺南大學碩士論文，未出版，臺南市。
- 張榮宗 (2002)。國民中學組織結構、導師角色壓力與職業倦怠關係之研究。國立政治大學教育學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 張春興 (1992)。張氏心理學辭典 (修正版)，臺北市：東華書局。
- 張健群 (2009)。國中教師工作壓力、休閒運動參與與身心健康之研究。國立嘉義大學教育學系研究所碩士論文，未出版，嘉義市。
- 張明輝 (2008)。台南縣市國民小學訓導人員工作壓力與工作倦怠之關係研究。國立台南大學碩士論文，未出版，臺南市。
- 張曉春 (1983)。專業人員工作疲乏模式—以社會工作人員為例，言與思，2，60-80。
- 陳青勇 (2001)。國民小學兼行政職務教師工作壓力與因應方式之研究。國立臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 陳蓮妃 (2003)。國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠關係之研究。國立高雄師範大學教育學系學校行政碩士班碩士論文，未出版，高雄市。
- 陳怡臻 (2006)。國民中學教師的工作壓力與其專業承諾之相關研究—以基隆市為例。銘傳大學教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 陳昭宇 (2010)。台北市國中教師角色衝突與工作壓力之相關研究。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 陳宥均 (2010)。臺北市國民中學兼任行政職務教師工作壓力及其因應策略之研究。國立臺灣師範大學工業教育學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 陳慶寧 (2012)。臺北市國小教師工作壓力與休閒滿意度之關係研究。臺北市立教育大學碩士論文，未出版，臺北市。
- 陳銘峰 (2011)。嘉義縣國民中學教師心理資本與工作倦怠之研究。國立嘉義大學教育學系研究所碩士論文，未出版，嘉義市。
- 莊朝勝 (2012)。學校兼行政教師對工作投入、工作壓力、工作滿意與工作績效相關之研究。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東市。
- 程一民 (1996)。國民小學教師工作壓力與因應方式之研究。國立臺北師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。

- 曾守誌 (2004)。九年一貫課程實施國民中學導師工作壓力與調適策略之研究。國立彰化師範大學教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
- 黃義良 (1999)。國小兼任行政工作教師的工作壓力與調適方式之研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東市。
- 黃臺生 (1998)。台北市政府公務人員工作倦怠感之研究：Golembiewski 階段模式的探討與驗證。國立政治大學公共行政研究所博士論文，未出版，臺北市。
- 黃臺生 (2001)。工作倦怠相關理論探述。中國行政，70，37-67。
- 黃深振 (2005)。國民小學主任工作壓力與職業倦怠關係之研究~以高雄縣市為例。國立臺東大學碩士論文，未出版，臺東市。
- 黃羨惠 (2010)。台東縣國民小學主任工作壓力與因應策略之研究。國立臺東大學教育學系碩士論文，未出版，臺東市。
- 單小琳 (1987)。國中導師專業倦怠與工作壓力社會支持調適的相關研究。國立政治大學教育研究所博士論文，未出版，臺北市。
- 馮勝苓 (2008)。臺北縣國中教師工作壓力與因應策略之研究。國立臺灣師範大學工業教育學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 台北市政府教育局統計室 (2013)。101 學年度臺北市各級學校概況。2013 年 8 月 12 日，取自
<http://www.doe.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=43366341&ctNode=33658&mp=104001>
- 廖相如 (2003)。桃竹苗四縣市國民小學教師成就動機、制握信念與工作倦怠關係之研究。國立新竹師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，新竹市。
- 鄭銘毅 (2009)。臺北市國民小學導師工作壓力與調適策略之研究。臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 簡秋錦 (2008)。桃園縣新設國民中學教師工作壓力影響因素之研究。輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文，未出版，臺北縣。
- 蔡先口 (1985)。國民中學教師工作壓力和專業態度的關係及其相關因素之研究。國立臺灣師範大學輔導研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 鄧柑謀 (1991)。國民中學訓輔人員工作壓力、因應策略與職業倦怠關係之研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 謝祥永 (2002)。參與九年一貫課程教師之工作特性與專業倦怠。國立成功大學教育研究所碩士論文，未出版，臺南市。
- 謝連陽 (2007)。國民中學資訊組長工作壓力與工作倦怠之研究。國立嘉義大學

國民教育研究所碩士論文，未出版，嘉義市。

顏耀南 (2002)。教師職業倦怠相關變項之後設分析研究。國立中正大學碩士論文，未出版，嘉義縣。

羅文興 (2006)。國小教師職業倦怠、因應策略與憂鬱傾向之相關研究。國立暨南國際大學 輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，南投縣。

蘇郁雅 (2010)。國中資源班教師工作壓力、職業倦怠及因應策略之相關研究。國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，未出版，彰化市。

蘇伊文 (1993)。教師職業倦怠研究的回顧與前瞻。國立台中師院初等教育研究集刊，**1**，105-120。

貳、英文部分

Carroll, J.X., & White, W.L. (1982). Theory building : Integration individual and environmental factors within an ecological framework. In W.S.Paine(Ed.), *Job stress and burnout*. California: Sage.

Dunham, H. T. (1980). Disruptive pupils and teacher stress. *Education Research*, *13*(3), 205-213.

Dorsch, H.M., & Eaton, W.W. (2000), Psychosocial work environment and depression epidemiologic assessment of the demand-control model. *American Journal of Public Health*, *90*, 1765-1770.

Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout:Stage of disillusionment in the helping profession.s*. New York:Human sciences press.

Everly, G.S., & Rosenfeld, R. (1981). *The nature and treatment of the stress respon.s.e*. New York: Plenum Press.

Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, *30*, 159-165.

Gaines, J., & Jermier, J M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy Journal of Management* , *26*(4), 567-586.

- Greenberg, J. S. (1996) *Comprehensive Stress Management*. Dubuque: Wm. C. Brown & Benchmark.
- Harison, W. D. (1983). A social competence model of burnout. In B.A.Farber(Ed.) *Stress and Burnout in the Human Service Profession.s.*, New York: Pergamon press.
- Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research, II*, 213-217.
- Ivancevich, J.M., & Matteson, M.T. (1980). *Stress and Work :A Managerial perspective*. New York : Scott, Foresman.
- Iwanicki, E. F. (1983). Toward understanding and alleviating teacher burnout. *Theory into Practice, 22*(1), 27-32.
- Kyriacou, C.,& Sutcliffe, J. (1978). A model of teacher stress. *Education Studies, 4* , 1-6.
- Kyriacou,C. (2001). Teacher stress: Direction for future reseach. *Educational Review, 53*, 27-35.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress appraisal coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Litt, M. D., & Turk, D. C. (1985). Sources of stress and dissatisfaction in experienced high school teacher. *Journal of Education Research, 78*(3), 178-185.
- Martin, T. N., & Schermerharn, R. (1983). Work and Noneworl Influence on Health: A Research Agenda Using Inability to Leave as a Critical Variable. *Acadenmy of Management Review, 8*(4), 650-669.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981) The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior, 2*(1), 99-113.
- McCormick, J. (1997). Occupational stress of teachers: Biographical differences in large school system. *Journal of Educational Administration, 35*(1), 18-38.
- Moracco, J.C., & Mcfadden, H. (1982). The coun.s.elor's role in reducing teachers stress. *The Personnel and Guidance Journal, 61*, 549-552.

- Pithers, R. T. (1995). Teacher stress research: Problems and progress. *British Journal of Educational Psychology*, 65, 387-392.
- Robbin.s. (2003). *Organizational behavior(10th ed)*, New Jersey: Pearson Education
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. N. Y. McGraw-Hill Book.
- Steers, R. M. (1988). Work and Stress, Introduction to organizational behavior. *Human Performance*, 32, 160-177.
- Tellenback, S., Brenner, S.D., & Lofgren, H. (1983). Teacher stress: Exploratory model building. *Journal of Occupational Psychology*, 56, 19-33.

附錄

附錄一 內容效度問卷

臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠調查問卷

敬愛的教育先進，您好！

感謝您撥冗審查本份問卷，給予後學指正。

本問卷主要目的在於瞭解目前「臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠」之現況，為建立本研究工具的專家效度，懇請惠賜卓見。

本問卷共分為三部分，分別為「基本資料」、「問卷說明」、「問卷內容」，謹將各題臚列於下，請您就每一題的適合程度，在適當的□內勾選，若有應修正之處，亦懇請您提供寶貴的修正意見，以供後學改進之參考。同時，也請您於 **2013年12月24日前** 將問卷放入回郵信封寄回，以利研究之進行。謝謝您的指導與協助，致上最誠摯的謝意。肅此 順頌

教祺

國立臺灣師範大學教育學系學校行政碩士班

指導教授：游進年博士

研究生：秦旭琨

中華民國一〇二年十二月

第一部分：基本資料

請根據貴校及您個人的狀況在□內打“√”

一、性別：1.男 2.女

二、年齡：1.30歲（含）以下 2.31~40歲 3.41歲~50歲
4.51歲（含）以上

三、婚姻狀況：1.未婚 2.已婚

四、最高學歷：1.師大、師院或教育學院
2.一般大學或學院修過教育學程
3.研究所以上

五、任教年資：1.10年（含）以下 2.11~20年
3.21年（含）以上

六、學校規模：1.24班（含）以下 2.25~48班
3.49班（含）年以上

您認為上述題目適合程度為：適合 修正後適合 建議刪除

如有修正之處，懇請您於上述題項中直接修改。謝謝！

第二部分：問卷說明

【研究目的】

- 一、了解臺北市國民中學導師工作壓力的現況。
- 二、了解臺北市國民中學導師職業倦怠的現況。
- 三、探討臺北市國民中學不同背景導師知覺工作壓力的差異情形。
- 四、探究臺北市國民中學不同背景導師感受職業倦怠的差異情形。
- 五、探討臺北市國民中學導師知覺工作壓力和的職業倦怠的關係。
- 六、歸納研究結果，提出具體建議，供教育主管機關與學校之參考。

【名詞釋義】

一、臺北市國民中學導師

本研究對象所稱國民中學導師係指以臺北市市立國民中學教師兼任導師者，並為學校行政上分配以負責班級事務處理及學生之引領輔導者，其工作角色除此之外，尚具教學、課程研發之任務。

二、教師工作壓力

教師工作壓力係指教師與教學環境的互動過程中，當教師面對來自外在環境（包含教學、行政、同事、家長、學生）的刺激感到無法適應或自覺自我能力無法負荷時，致使生理出現疾病的徵象，或心理出現挫折、緊張及焦慮感等不安的反應。本研究將教師工作壓力歸納為工作負荷、人際關係、專業知能、學生行為等四個向度，茲分別敘述如下：

（一）**工作負荷**：工作負荷是指教師因其工作特性在教學、輔導、行政業務等工作份量或工作時間方面所感受到的壓力程度。

（二）**人際關係**：人際關係是指教師在工作環境中，與他人互動之各種關係，包括行政人員、同事、家長及社區人士互動時所感受到的壓力程度。

（三）**專業知能**：專業知能是指教師對於教學上所要求的知識、技能所感受到的壓力程度。其包含了進修、專業發展評鑑、學習社群等。

（四）**學生行為**：學生行為是指教師面對學生不當的學習態度、學業表現或學生紀律

等所感受到的壓力程度。

三、教師職業倦怠

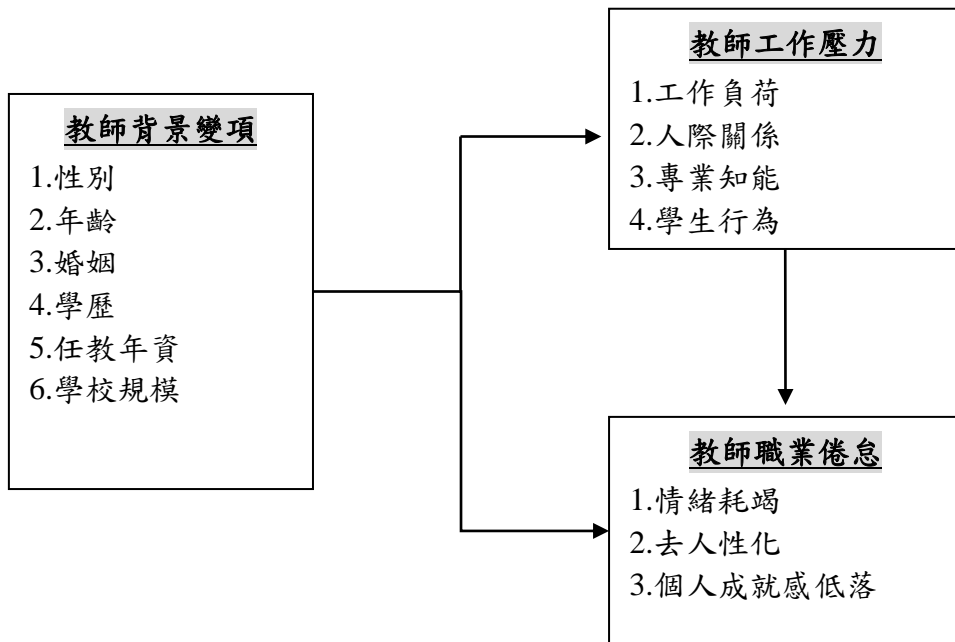
教師職業倦怠係指教師在教學環境情境中無法適當因應人事物的變化，承受過度的壓力及挫折，產生對教學工作厭倦、缺乏成就感、身心耗竭的負面感受。本研究將職業倦怠分為三個向度，茲分別敘述如下：

(一) **情緒耗竭**：指工作者在工作時經常感覺生理及心理的疲憊，情感上有被壓榨殆盡而出現情緒上有長期枯竭的感覺，而無法再貢獻自己的心力；

(二) **去人性化**：指工作者對人產生冷漠，暴躁或易怒的現象，將人視為物品，表現出無情冷淡的情緒；以消極的態度面對周遭的人；

(三) **個人成就感低落**：指與他人互動的工作過程中，趨向於用負面態度來衡量自己與工作對象的關係，不滿意於自己的工作，感覺沮喪，士氣低落、從工作中退縮、降低生產力、無法適當的因應、缺乏個人成就感。

【研究架構圖】



第三部分：問卷內容

【填答說明】

1.本問卷共分為 2 大題，A 部分為**教師工作壓力**量表，希望瞭解導師工作壓力之知覺程度，其程度區別為：非常符合至非常不符合。B 部分為**教師職業倦怠**量表，希望瞭解導師職業倦怠之感受程度，其程度區別為：非常符合至非常不符合。

2.本問卷題目並無標準答案，請您依實際經驗與感受逐題在□內打“√”

一、教師工作壓力量表

	適合	修正後適合	建議刪除
(一) 工作負荷			
1. 我覺得自己很難兼顧教學與導師工作。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我覺得面對學生家長對教師與日俱增的要求，令我困擾。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我覺得批改作業、聯絡簿，佔用我許多時間。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我覺得教材份量太多，上課常常需要趕進度，不能自主分配教學活動。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我覺得進行教學時，教學材料、設備或資源總是不足。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 在學校時，我常要利用午休時間處理班級事務。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 在學校時，我常覺得沒有時間休息及備課。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我覺得學校工作過多，常需利用下班時間來處理學校事務。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我覺得工作勞逸不均，我要比專任教師付出更多的時間與精力。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 學校活動太多，我常需花額外的時間做與教學無關的工作。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我覺得導師工作量大，影響我進修、研習的意願。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(二) 人際關係	適合	修正後適合	建議刪除

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我覺得同事間會為班級各項競賽而互相比較，使我倍感壓力。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我覺得同事間會因自己權益而意見紛歧，讓我困擾。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我覺得同事之間缺乏溝通，支持和協助很少。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我覺得學校教師與行政人員之間的關係是對立、緊張的。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我覺得部分家長不合理的要求，會造成我的困擾。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我覺得我必須花很多時間與家長溝通，讓家長瞭解我的班級經營理念。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我覺得家長干預我的教學與班級經營，令我困擾。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我覺得家長對我的班級經營措施配合度不足，使我有無力感。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我覺得自己與學生家長之間溝通不順遂。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我覺得我無法兼顧家長、同事、家人對我在工作上的期望。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(三) 專業知能

- | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 適合 | 修正後適合 | 建議刪除 |
| 1. 我覺得我的專業知能無法適應新的狀況及挑戰。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我覺得自己缺乏專業知能去輔導偏差行為的學生。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我會擔心自己無法有效處理學生的相關問題。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我擔心學生成績高低與常規表現，會被用來評斷導師的專業能力。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我覺得擔任命題和審題的工作，讓我心有餘而力不足。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6. 我覺得課程設計與教材編寫，會對我造成困擾。
修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我覺得自己不擅長運用資訊融入教學，會造成我很大的困擾。
修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我認為教育部（局）推動的「教師專業發展評鑑」及「教學輔導教師」等措施，會讓我感到很惶恐。
修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我認為為了提升自己的專業知能，在進修與工作兩頭忙碌，會造成我很大壓力。
修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(四) 學生行為

- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 適合 | 修正後適合 | 建議刪除 |
| 1. 我覺得在教學過程中，無法兼顧每位學生的需求。
修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我覺得處理學生的偏差行為，會讓我有挫折感。
修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我會因自己的班級常規表現不佳而感到困擾。
修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我會因自己的班級學業成績不佳而感到挫折。
修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我覺得處理學生間的糾紛，讓我挫折無力。
修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我覺得常花費許多時間在輔導和管教學生的工作上。
修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我會因沒時間瞭解學生的個別差異而感到困擾。
修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我覺得自己的教學活動經常受到學生的干擾。
修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我覺得學生的學習意願低落，會影響我的教學態度。
修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我覺得自己無法滿足每個學生的期待。
修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

二、教師職業倦怠量表

	適合	修正後適合	建議刪除
(一) 情緒耗竭			
1. 我覺得擔任國中導師工作，讓我感到沮喪與無力。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我覺得擔任國中導師工作，讓我感到枯燥乏味。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我覺得擔任國中導師工作，是一件不愉快的事情。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我覺得國中導師工作繁重，精神壓力很大。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我覺得學生和家長無法體會導師的辛勞。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我覺得每當早晨要進入學校時，我會感到精神緊張。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我每天下班後，就覺得如釋重負。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我覺得工作勞逸不均，同酬不同工，讓我沮喪。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我覺得班級學生問題，讓我窮於應付。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我覺得對學生越來越缺乏耐心。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我覺得我已經對導師工作感到厭煩。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我覺得我已經對導師工作有了挫折感。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(二) 去人性化			
1. 我覺得擔任導師工作，讓我失去初任教職時的教育熱忱。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2. 我覺得擔任導師會使我對外界的人、事、物的情感逐漸地冷淡。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我覺得擔任導師工作讓我容易生氣 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我覺得擔任導師工作讓我越來越缺乏耐心。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我覺得我常忽略某些學生的心理感受。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我覺得我已經不想積極地關心學生的狀況。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我覺得學生問題不斷，讓我變得一點也不在乎學生的行為。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我覺得我已經不想深入了解學生對事情的感受與看法，越來越制式化地處理學生問題 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我覺得新推出的教育政策，會讓我無所適從。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我覺得國中導師的工作一點樂趣都沒有。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(三) 缺乏個人成就感

適合
修正後適合
建議刪除

- | | | | |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我覺得從學生身上所獲得的回饋，並不會讓我有成就感。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我覺得擔任導師要面對家長的質疑，令人無法忍受。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我覺得上課氣氛不佳，讓我非常受挫。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我覺得導師的工作讓我感到很不快樂。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我覺得我很難用心平氣和的態度去處理學生問題。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我覺得處理學生問題，讓我感到力不從心。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我覺得擔任國中導師工作，讓我感到倦怠。 | | | |
| 修正意見：_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8. 我覺得擔任國中導師工作，讓我越來越有挫折感。

修正意見：_____

9. 我覺得國中導師的工作越來越沒有價值感。

修正意見：_____

10. 我覺得我很難透過班級經營，帶給學生正面的影響。

修正意見：_____

11. 我覺得導師這個工作已經不再具有意義與價值了。

修正意見：_____

附錄二 內容效度問卷審查結果

壹、基本資料

項目	問卷題目	專家審查建議	結果	修正後內容
基本資料	一、性別： <input type="checkbox"/> 1.男 <input type="checkbox"/> 2.女		保留	一、性別： <input type="checkbox"/> 1.男 <input type="checkbox"/> 2.女
	二、年齡： <input type="checkbox"/> 1.30歲(含)以下 <input type="checkbox"/> 2.31~40歲 <input type="checkbox"/> 3.41歲~50歲 <input type="checkbox"/> 4.51歲(含)以上		保留	二、年齡： <input type="checkbox"/> 1.30歲(含)以下 <input type="checkbox"/> 2.31~40歲 <input type="checkbox"/> 3.41歲~50歲 <input type="checkbox"/> 4.51歲(含)以上
	三、婚姻狀況： <input type="checkbox"/> 1.未婚 <input type="checkbox"/> 2.已婚		保留	三、婚姻狀況： <input type="checkbox"/> 1.未婚 <input type="checkbox"/> 2.已婚
	四、最高學歷： <input type="checkbox"/> 1.師大、師院或教育學院 <input type="checkbox"/> 2.一般大學或學院修過教育學程 <input type="checkbox"/> 3.研究所以上	D. 建議修改為： <input type="checkbox"/> 1.師大、師院或教育學院之學士 <input type="checkbox"/> 2.一般大學或學院修過教育學程之學士 <input type="checkbox"/> 3.研究所以上碩博士	修改	四、最高學歷： <input type="checkbox"/> 1.師大、師院或教育學院之學士 <input type="checkbox"/> 2.一般大學或學院修過教育學程之學士 <input type="checkbox"/> 3.碩、博士
	五、任教年資： <input type="checkbox"/> 1.10年(含)以下 <input type="checkbox"/> 2.11~20年 <input type="checkbox"/> 3.21年(含)以上		保留	五、任教年資： <input type="checkbox"/> 1.10年(含)以下 <input type="checkbox"/> 2.11~20年 <input type="checkbox"/> 3.21年(含)以上
	六、學校規模： <input type="checkbox"/> 1.24班(含)以下 <input type="checkbox"/> 2.25~48班 <input type="checkbox"/> 3.49班(含)年以上	F.建議修改為： <input type="checkbox"/> 1.12班(含)以下 <input type="checkbox"/> 2.13~24班 <input type="checkbox"/> 3.25~48班 <input type="checkbox"/> 4.49班(含)年以上	保留	六、學校規模： <input type="checkbox"/> 1.24班(含)以下 <input type="checkbox"/> 2.25~48班 <input type="checkbox"/> 3.49班(含)年以上

貳、導師工作壓力量表

項目	問卷題目	專家審查建議	結果	修正後內容
(一) 工作負荷	1.我覺得自己很難兼顧教學與導師工作。	A. 我很難兼顧教學與導師工作。 F.刪除	修改	1.我很難兼顧教學與導師工作。
	2.我覺得面對學生家長對教師與日俱增的要求，令我困擾。	A. 我面對家長對教師與日俱增的要求，令我困擾。	修改	2.我面對家長對導師與日俱增的要求，令我困擾。

	<p>C. 我覺得面對學生家長對教師與日俱增的要求，令我感到困擾。</p> <p>D. 我覺得面對學生家長對導師與日俱增的要求，令我困擾。</p>		
3.我覺得批改作業、聯絡簿，佔用我許多時間。	<p>A. 我批改作業、聯絡簿，佔用我過多時間。</p> <p>B. 我覺得批改作業、聯絡簿，佔用我很多時間。</p> <p>C. 批改作業、聯絡簿，佔用了我許多時間。</p>	修改	3.我覺得批改作業、聯絡簿，佔用我很多時間。
4.我覺得教材份量太多，上課常常需要趕進度，不能自主分配教學活動。	<p>A. 我上課常常需要趕進度。</p> <p>F. 我覺得教材份量太多，上課常常需要趕進度，不能充分扮演好導師角色。</p>	修改	4.我上課常常需要趕進度，不能充分做好導師的工作。
5.我覺得進行教學時，教學材料、設備或資源總是不足。	<p>A. 我覺得教學材料、設備或資源不足。</p> <p>B. 刪除</p>	刪除	刪除
6.在學校時，我常要利用午休時間處理班級事務。	<p>A. 我常要利用午休時間處理班級事務。</p> <p>F. 在學校時，我常要利用午休或下課時間處理班級事務。</p>	修改	5.我常要利用午休或下課時間處理班級事務。
7.在學校時，我常覺得沒有時間休息及備課。	<p>A. 我常覺得沒有時間休息及備課。</p> <p>E. 在學校時，我常覺得沒有時間備課及休息。</p>	修改	6.我常覺得沒有時間休息及備課。
8.我覺得學校工作過多，常需利用下班時		保留	7.我覺得學校工作過多，常需利用下班時

	間來處理學校事務。			間來處理學校事務。
	9.我覺得工作勞逸不均，我要比專任教師付出更多的時間與精力。	A. 我要比專任教師付出更多的時間與精力。	修改	8.我要比專任教師付出更多的時間與精力。
	10.學校活動太多，我常需花額外的時間做與教學無關的工作。	A. 我常需花額外的時間做與教學無關的工作。 F. 刪除，與教學無關的工作易被誤解。	修改	9.我常需花額外的時間做與教學無關的工作。
	11.我覺得導師工作量大，影響我進修、研習的意願。	D. 我覺得導師工作量大，讓我沒時間參與進修、研習。	修改	10.我覺得導師工作量大，讓我沒時間參與進修、研習。
(二) 人際關係	1.我覺得同事間會為班級各項競賽而互相比較，使我倍感壓力。	A. 同事間會為班級各項競賽而互相比較，使我倍感壓力。	修改	1.同事間會為班級各項競賽而互相比較，使我倍感壓力。
	2.我覺得同事間會因自己權益而意見紛歧，讓我困擾。	A. 同事間會因自己權益而意見紛歧，讓我困擾。 D. 我覺得同事間會為自己權益而意見紛歧，讓我困擾。	修改	2.同事間會為自己權益而意見紛歧，讓我困擾。
	3.我覺得同事之間缺乏溝通，支持和協助很少。	A. 同事之間缺乏溝通，支持和協助很少。 C. 我覺得同事之間缺乏溝通，彼此很少互相支持和協助很少。 D. 我覺得同事之間缺乏溝通，很少互相支持和協助。 E. 我覺得同事之間缺乏溝通與合作，支持和協助很少。	修改	3.我覺得同事之間缺乏溝通，很少互相支持和協助。
	4.我覺得學校教師與行政人員之間的關係是對立、緊張的。	A. 學校教師與行政人員之間的對立關係令人不知所措。	修改	4.我覺得教師與行政人員之間的對立關係令人不知所措。

	5.我覺得部分家長不合理的要求，會造成我的困擾。	A. 家長不合理的要求，造成我的困擾。 D. 我覺得部分家長不合理的要求造成我的困擾。	修改	5.家長不合理的要求，造成我的困擾。
	6.我覺得我必須花很多時間與家長溝通，讓家長瞭解我的班級經營理念。	A. 我必須花很多時間與家長溝通，讓家長瞭解我的班級經營理念。 D.我必須花很多時間與家長溝通，讓家長瞭解我的班級經營理念。	修改	6.我必須花很多時間與家長溝通，讓家長瞭解我的班級經營理念。
	7.我覺得家長干預我的教學與班級經營，令我困擾。	A. 家長干預我的教學與班級經營，令我困擾。	修改	7.家長干預我的教學與班級經營，令我困擾。
	8.我覺得家長對我的班級經營措施配合度不足，使我有無力感。	A. 家長對我的班級經營措施配合度不足，使我有無力感。	修改	8.家長對我的班級經營措施配合度不足，使我有無力感。
	9.我覺得自己與學生家長之間溝通不順遂。	A. 我與學生家長之間溝通不順遂。	保留	9.我覺得自己與學生家長之間溝通不順遂。
	10.我覺得我無法兼顧家長、同事、家人對我在工作上的期望。	A. 我無法兼顧家長、同事、家人對我在工作上的期望。 D. <u>題意部分待釐清。</u>	刪除	刪除
(三) 專業知能	1.我覺得我的專業知能無法適應新的狀況及挑戰。	A. 我的專業知能無法適應新的狀況及挑戰。 C. 我覺得自己的專業知能無法適應新的狀況及挑戰。 D. 我覺得我的專業知能無法適應新的教育狀況及挑戰。	修改	1.我覺得我的專業知能無法適應新的教育狀況及挑戰。
	2.我覺得自己缺乏專業知能去輔導偏差行	A. 我缺乏專業知能去輔導偏差行為的學	保留	2.我覺得自己缺乏專業知能去輔導偏差行

	為的學生。	生。 G.我覺得自己專業知能不足去輔導偏差行為的學生。		為的學生。
	3.我會擔心自己無法有效處理學生的相關問題。	A. 我會擔心無法有效處理學生的相關問題。 D. 我很擔心自己無法有效處理學生的各項問題。	修改	3.我會擔心無法有效處理學生的各項問題。
	4.我擔心學生成績高低與常規表現，會被用來評斷導師的專業能力。	A. 我擔心學生成績高低，會被用來評斷導師的專業能力。 B. 我擔心學生成績高低與常規表現，會被用來評斷我的專業能力。 D. 我擔心班上學生成績高低與常規表現被用來評斷導師的專業能力。	修改	4.我擔心學生學業成績高低，會被用來評斷我的專業能力。
	5.我覺得擔任命題和審題的工作，讓我心有餘而力不足。	A.擔任命題和審題的工作，讓我心有餘而力不足。 D. 我對擔任命題和審題的工作，感到我心有餘而力不足。 E.題意不清。 F. 我擔心學生成績高低與常規表現不如理想。 G.刪除	刪除	刪除
	6.我覺得課程設計與教材編寫，會對我造成困擾。	A. 課程設計與教材的編寫，會對我造成困擾。 C. 我覺得課程設計與教材編寫，會對我造成負擔。	修改	5.課程設計與教材的編寫，會對我造成困擾。

	D. 我覺得要課程設計與教材編寫，對我造成很大的困擾。		
7.我覺得自己不擅長運用資訊融入教學，會造成我很大的困擾。	A. 我不擅長運用資訊融入教學，會造成很大的困擾。 B. 我覺得自己不擅長運用資訊融入教學，造成我很大的困擾。 C. D. 我覺得自己不擅長運用資訊科技融入教學，因此造成我很大的困擾。 G.刪除	修改	6.我覺得自己不擅長運用資訊融入教學，造成我很大的困擾。
8.我認為教育部(局)推動的「教師專業發展評鑑」及「教學輔導教師」等措施，會讓我感到很惶恐。	A. 教育部(局)推動的「教師專業發展評鑑」及「教學輔導教師」等措施，會讓我感到很惶恐。 B. 我認為教育部(局)推動的「教師專業發展評鑑」及「教學輔導教師」等措施，會讓我感到惶恐。 D. 我對教育部(局)推動的「教師專業發展評鑑」及「教學輔導教師」等措施，感到很惶恐。	修改	7.教育部(局)推動的「教師專業發展評鑑」及「教學輔導教師」等措施，會讓我感到惶恐。
9.我認為為了提升自己的專業知能，在進修與工作兩頭忙碌，會造成我很大壓力。	A. 在進修與工作兩頭忙碌，會造成我很大壓力。 B. 我認為為了提升自己的專業知能，在進修與工作兩頭忙碌，會造成我的壓	修改	8.在進修與工作兩頭忙碌，會造成我的壓力。

		力。 D. 我為了提升自己的專業知能，在進修與工作兩頭忙碌，造成我很大的壓力。		
(四) 學生行為	1.我覺得在教學過程中，無法兼顧每位學生的需求。	A. 我在教學過程中，無法兼顧每位學生的需求。 D. 我在教學過程中無法兼顧每位學生的需求。	修改	1.我在教學過程中，無法兼顧每位學生的需求。
	2.我覺得處理學生的偏差行為，會讓我有挫折感。	A. 我處理學生的偏差行為，會讓我有挫折感。 D. 我對處理學生的偏差行為，感到挫折。	修改	2.我對處理學生的偏差行為，感到挫折。
	3.我會因自己的班級常規表現不佳而感到困擾。	A. 我會因班級常規表現不佳，而感到困擾。	修改	3.我會因班級常規表現不佳，而感到困擾。
	4.我會因自己的班級學業成績不佳而感到挫折。	A. 我會因班級學業成績不佳，而感到挫折。	修改	4.我會因班級學業成績不佳，而感到挫折。
	5.我覺得處理學生間的糾紛，讓我挫折無力。	A. <u>與第2題重疊</u>	保留	5.處理學生間的糾紛，讓我挫折無力。
	6.我覺得常花費許多時間在輔導和管教學生的工作上。	A. 我花費很多時間在輔導和管教學生的工作上。 D. 我常花費許多時間去輔導和管教學生，甚為吃力。	修改	6.我花費很多時間在輔導和管教學生的工作上。
	7.我會因沒時間瞭解學生的個別差異而感到困擾。	A. 我因沒時間瞭解學生的個別差異而感到困擾。	保留	7.我會因沒時間瞭解學生的個別差異而感到困擾。
	8.我覺得自己的教學活動經常受到學生的干擾。	A. 我的教學活動經常受到學生的干擾。 C. 我覺得自己的教	修改	8.我的教學活動經常受到學生的干擾。

		學活動經常受到部分學生的干擾。 G.刪除		
	9.我覺得學生的學習意願低落，會影響我的教學態度。	A. 我因學生的學習意願低落，會影響我的教學態度。 D. 我覺得學生的學習意願低落影響了我的教學態度。 F. 我覺得學生的學習意願低落，讓我備感無力。	修改	9.我覺得學生的學習意願低落影響了我的教學態度。
	10.我覺得自己無法滿足每個學生的期待。	A.與第1題重疊 F.刪除 G.刪除	刪除	刪除

參、導師職業倦怠量表

項目	問卷題目	專家審查建議	結果	修正後內容
(一) 情緒耗竭	1.我覺得擔任國中導師工作，讓我感到沮喪與無力。	A. 我擔任國中導師工作，感到沮喪。 D. 我對擔任國中導師感到沮喪無力。	修改	1.我對擔任國中導師感到沮喪無力。
	2.我覺得擔任國中導師工作，讓我感到枯燥乏味。	A. 我擔任國中導師工作，感到枯燥乏味。 D. 我對擔任國中導師感到枯燥乏味。	修改	2.我對擔任國中導師感到枯燥乏味。
	3.我覺得擔任國中導師工作，是一件不愉快的事情。	A. 我擔任國中導師工作，是一件不愉快的事情。 D. 我覺得擔任國中導師，是一件不愉快的事情。	修改	3.我覺得擔任國中導師，是一件不愉快的事情。
	4.我覺得國中導師工作繁重，精神壓力很大。	A. 我擔任國中導師工作繁重，精神壓力很大。	修改	4.我擔任國中導師工作繁重，精神壓力很大。
	5.我覺得學生和家長無法體會導師的辛			保留

	勞。			勞。
	6.我覺得每當早晨要進入學校時，我會感到精神緊張。	A. .我每當早晨要進入學校時，會感到精神緊張。 D.每當早晨要進入學校時，我常感到精神緊張。	修改	6.每當早晨要進入學校時，我常感到精神緊張。
	7.我每天下班後，就覺得如釋重負。	A.刪除 D. 每天下班後，我都覺得如釋重負。	刪除	刪除
	8.我覺得工作勞逸不均，同酬不同工，讓我沮喪。	A. 我因工作勞逸不均，同酬不同工，而成不平。	保留	7.我覺得工作勞逸不均，同酬不同工，讓我沮喪。
	9.我覺得班級學生問題，讓我窮於應付。	A. 我因班級學生問題，而窮於應付。	修改	8.我因班級學生問題，而窮於應付。
	10.我覺得對學生越來越缺乏耐心。	A. 我對學生越來越缺乏耐心。 D. 我對學生越來越缺乏耐心。	修改	9.我對學生越來越缺乏耐心。
	11.我覺得我已經對導師工作感到厭煩。	A. 我對導師工作感到厭煩。	修改	10.我對導師工作感到厭煩。
	12.我覺得我已經對導師工作有了挫折感。	A.刪除 D. 我覺得我已經對導師工作有了很大的挫折感。	修改	11.我覺得我已經對導師工作有了很大的挫折感。
(二) 去人性化	1.我覺得擔任導師工作，讓我失去初任教職時的教育熱忱。	A. 我因擔任導師工作，讓我失去初任教職時的教育熱忱。	修改	1.我因擔任導師工作後，讓我失去初任教職時的教育熱忱。
	2.我覺得擔任導師會使我對外界的人、事、物的情感逐漸地冷淡。	A. 我因擔任導師會使我對外界的人、事、物的情感逐漸地冷淡。 C. 我覺得擔任導師會使我對外界的人、事、物的情感逐漸趨向冷淡。 D. 我覺得擔任導師讓我對外界人、事、	修改	2.我因擔任導師讓我對外界人、事、物的情感逐漸地冷淡。

	物的情感逐漸地冷淡。		
3.我覺得擔任導師工作讓我容易生氣。	A. 我因擔任導師工作而容易生氣 D. 我擔任導師工作後，變得容易生氣。	修改	3.我擔任導師工作後，變得容易生氣。
4.我覺得擔任導師工作讓我越來越缺乏耐心。	A. 我因擔任導師工作而越來越缺乏耐心。 D. 我擔任導師工作後，越來越缺乏耐心。	修改	4.我擔任導師工作後，越來越缺乏耐心。
5.我覺得我常忽略某些學生的心理感受。	A. 我常故意忽略某些學生的心理感受。 D.我已常忽略某些學生的心理感受。	修改	5.我常故意忽略某些學生的心理感受。
6.我覺得我已經不想積極地關心學生的狀況。	A. .我不想積極地關心學生的狀況。 D. <u>與第8題重疊</u>	刪除	刪除
7.我覺得學生問題不斷，讓我變得一點也不在乎學生的行為。	A. 我因學生問題不斷，變得一點也不在乎學生的行為。 D.學生問題不斷，已讓我變得一點也不在乎學生的行為。 G.我覺得學生問題不斷，讓我感到麻木。	修改	6.學生問題不斷，已讓我變得一點也不在乎學生的行為。
8.我覺得我已經不想深入了解學生對事情的感受與看法，越來越制式化地處理學生問題。	A. 我不想深入了解學生對事情的感受與看法，越來越制式化地處理學生問題 B. <input type="checkbox"/> 刪除 D. <u>與第6題重疊</u> H. <input type="checkbox"/> 刪除	修改	7.我不想深入了解學生對事情的感受與看法，越來越制式化地處理學生問題。
9.我覺得新推出的教育政策，會讓我無所適從。	A. 我因新推出的教育政策，而無所適從。 D. 近年新推出的教	修改	8.近年新推出的教育政策讓我無所適從。

		育政策讓我無所適從。		
	10.我覺得國中導師的工作一點樂趣都沒有。	A. 我厭惡國中導師的工作。	保留	9.我覺得國中導師的工作一點樂趣都沒有。
(三) 缺乏個人成就感	1.我覺得從學生身上所獲得的回饋，並不會讓我有成就感。	A. 我無法從學生身上獲得正面回饋。 D. 我覺得從學生身上所獲得的回饋，難以讓我有成就感。	修改	1.我覺得從學生身上所獲得的回饋，難以讓我有成就感。
	2.我覺得擔任導師要面對家長的質疑，令人無法忍受。	A. 我擔任導師常面對家長的質疑。	保留	2.我覺得擔任導師要面對家長的質疑，令人無法忍受。
	3.我覺得上課氣氛不佳，讓我非常受挫。	A. 我因上課氣氛不佳，而受挫。 B. 我覺得上課氣氛不佳，讓我感到受挫。 F. 我覺得導師班級上課氣氛不佳，讓我非常受挫。	修改	3.我覺得上課氣氛不佳，讓我感到受挫。
	4.我覺得導師的工作讓我感到很不快樂。	A. 我因導師的工作而感到不快樂。 B. 我覺得導師的工作讓我感到不快樂。	修改	4.我覺得導師的工作讓我感到不快樂。
	5.我覺得我很難用心平氣和的態度去處理學生問題。	A. 我很難用心平氣和的態度去處理學生問題。 D. 我覺得我已很難用心平氣和的態度去處理學生問題。 G. <input type="checkbox"/> 刪除	修改	5.我很難用心平氣和的態度去處理學生問題。
	6.我覺得處理學生問題，讓我感到力不從心。	A. 我處理學生問題，而感到力不從心。 C. 處理學生問題，讓我感到力不從心。 D. 我對處理學生問題	修改	6.我對處理學生問題，常感到力不從心。

		題，常感到力不從心。 G.刪除		
	7.我覺得擔任國中導師工作，讓我感到倦怠。	A. 我擔任國中導師工作，不願盡心。 D.刪除，與「情緒耗竭 11、12 類似」 G.刪除	刪除	刪除
	8.我覺得擔任國中導師工作，讓我越來越有挫折感。	A. 我擔任國中導師工作，越來越有挫折感。 D.刪除，與「情緒耗竭 11、12 類似」	刪除	刪除
	9.我覺得國中導師的工作越來越沒有價值感。	A. 我因擔任國中導師的工作，而不按追求教育的價值。 D.與第 11 題重疊	刪除	刪除
	10.我覺得我很難透過班級經營，帶給學生正面的影響。	D. 我覺得我已很難透過班級經營，帶給學生正面的影響。	保留	7.我覺得我很難透過班級經營，帶給學生正面的影響。
	11.我覺得導師這個工作已經不再具有意義與價值了。	D.與第 9 題重疊	保留	8.我覺得導師這個工作已經不再具有意義與價值了。

肆、內容效度問卷審查結果分析

一、基本資料部分：

項目	題號	適合		修正後適合		不適合		結果
		次數	百分比%	次數	百分比%	次數	百分比%	
基本資料	1	7	100%	0	0%	0	0%	保留
	2	7	100%	0	0%	0	0%	保留
	3	7	100%	0	0%	0	0%	保留
	4	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	修正
	5	7	100%	2	25%	0	0%	保留
	6	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	保留

二、問卷內容

層面	題號	適合		修正後適合		不適合		結果
		次數	百分比%	次數	百分比%	次數	百分比%	
工作負荷	1	5	71.4%	1	14.2%	1	14.2%	修改
	2	4	57.1%	3	42.9%	0	0%	修改
	3	4	57.1%	3	42.9%	0	0%	修改
	4	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改
	5	5	71.4%	1	14.2%	1	14.2%	刪除
	6	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改
	7	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改
	8	7	100%	0	0%	0	0%	保留
	9	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	修改
	10	5	71.4%	1	14.2%	1	14.2%	修改
	11	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	修改
導師工作壓力	1	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	修改
	2	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改
	3	3	42.9%	4	57.1%	0	0%	修改
	4	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	修改
	5	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改
	6	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改
	7	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	修改
	8	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	修改
	9	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	保留
	10	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	刪除
專業知能	1	4	57.1%	3	42.9%	0	0%	修改
	2	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	保留
	3	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改
	4	4	57.1%	3	42.9%	0	0%	修改
	5	2	28.6%	4	57.1%	1	14.2%	刪除
	6	4	57.1%	3	42.9%	0	0%	修改
	7	3	42.9%	3	42.9%	1	14.2%	修改
	8	4	57.1%	3	42.9%	0	0%	修改
	9	4	57.1%	3	42.9%	0	0%	修改
學生行	1	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改
	2	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改
	3	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	修改

為	4	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	修改	
	5	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	保留	
	6	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改	
	7	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	保留	
	8	4	57.1%	2	28.6%	1	14.2%	修改	
	9	4	57.1%	3	42.9%	0	0%	修改	
	10	4	57.1%	1	14.2%	2	28.6%	刪除	
	1	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改	
	2	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改	
	3	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改	
情緒耗竭	4	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	修改	
	5	7	100%	0	0%	0	0%	保留	
	6	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改	
	7	5	71.4%	1	14.2%	1	14.2%	刪除	
	8	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	保留	
	9	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	修改	
	10	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改	
	11	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	修改	
	12	5	71.4%	1	14.2%	1	14.2%	修改	
	導師職業倦怠	1	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	修改
		2	4	57.1%	3	42.9%	0	0%	修改
		3	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改
4		5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改	
5		5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改	
6		5	71.4%	1	14.2%	1	14.2%	刪除	
7		4	57.1%	3	42.9%	0	0%	修改	
8		3	42.9%	2	28.6%	2	28.6%	修改	
9		5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改	
10		6	85.7%	1	14.2%	0	0%	保留	
缺乏個人成就感	1	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改	
	2	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	保留	
	3	4	57.1%	3	42.9%	0	0%	修改	
	4	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	修改	
	5	4	57.1%	2	28.6%	1	14.2%	修改	
	6	3	42.9%	3	42.9%	1	14.2%	修改	
	7	4	57.1%	1	14.2%	2	28.6%	刪除	
	8	5	71.4%	1	14.2%	1	14.2%	刪除	

9	5	71.4%	2	28.6%	0	0%	刪除
10	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	保留
11	6	85.7%	1	14.2%	0	0%	保留

附錄三 預試問卷

臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠調查問卷（預試）

編製者：秦旭琨

指導教授：游進年 博士

敬愛的教育先進 您好：

感謝您於作育英才的百忙之中，慨允協助填答問卷。本問卷之研究目的，在於了解導師工作壓力與職業倦怠之現況，對您所填答的資料不做個別探討，只做整體分析，並保證對您所填答的問卷謹慎保密，敬請安心填答。請您依實際情形或個人感受填答後，並於五日內送交貴校問卷回收人員。由於您的協助，使得本研究更具有價值性，在此，對您的支持與協助，致上最誠摯的謝意。肅此順頌
教安

中華民國一〇三年一月

壹、【個人基本資料】請根據貴校及您個人的狀況在□內打“√”

- 1.性別：
1.男
2.女
- 2.年齡：
1.30歲（含）以下
2.31~40歲
3.41歲~50歲
4.51歲（含）以上
- 3.婚姻狀況：
1.未婚
2.已婚
- 4.最高學歷：
1.師大、師院或教育學院之學士
2.一般大學或學院修過教育學程之學士
3.碩、博士
- 5.任教年資：
1.10年（含）以下
2.11~20年
3.21年（含）以上
- 6.學校規模：
1.24班（含）以下
2.25~48班
3.49班（含）年以上

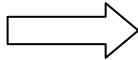
貳、【問卷內容】

【填答說明】

1.本問卷共分為2大題，A部分為**教師工作壓力量表**，希望瞭解導師工作壓力之知覺程度，其程度區別為：非常符合至非常不符合。B部分為**教師職業倦怠量表**，希望瞭解導師職業倦怠之感受程度，其程度區別為：非常同意至非常不同意。

2.本問卷題目並無標準答案，請您依實際經驗與感受逐題在□內打“√”

A部分、導師工作壓力量表

非常符合  非常不符合

(一) 工作負荷

- | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我很難兼顧教學與導師工作。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我面對家長對導師與日俱增的要求，令我困擾。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我覺得批改作業、聯絡簿，佔用我很多時間。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我上課常常需要趕進度，不能充分做好導師的工作。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我常要利用午休或下課時間處理班級事務。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我在學校覺得沒有時間休息及備課。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我覺得學校工作過多，常需利用下班時間來處理學校事務。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我要比專任教師付出更多的時間與精力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我在學校需花額外的時間做與教學無關的工作。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我覺得導師工作量太大，讓我沒時間參與進修、研習。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(二) 人際關係

- | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 同事間會為班級各項競賽而互相比較，使我倍感壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 同事間會為自己權益而意見紛歧，讓我困擾。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我覺得同事之間缺乏溝通，很少互相支持和協助。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我覺得教師與行政人員之間的對立關係令人不知所措。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 家長不合理的要求，造成我的困擾。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我必須花很多時間與家長溝通，讓家長瞭解我的班級經營理念。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 家長干預我的教學與班級經營，令我困擾。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 家長對我的班級經營措施配合度不足，讓我有無力感。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我覺得自己與學生家長之間溝通不順遂。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(三) 專業知能

- | | | | | | |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我覺得我的專業知能無法適應新的教育狀況及挑戰。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我覺得自己缺乏專業知能去輔導偏差行為的學生。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我會擔心無法有效處理學生的各項問題。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我擔心學生學業成績高低，會被用來評斷我的專業能力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 課程設計與教材的編寫，會對我造成困擾。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 非常
符合 | | 非常
不符合 |
| 6. 我覺得自己不擅長運用資訊融入教學，造成我很大的困擾。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 教育部（局）推動的「教師專業發展評鑑」及「教學輔導教師」等措施，會讓我感到惶恐。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 在進修與工作兩頭忙碌，會造成我的壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(四) 學生行為

- | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我在教學過程中，無法兼顧每位學生的需求。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我對處理學生的偏差行為，感到挫折。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我會因班級常規表現不佳，而感到困擾。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我會因班級學業成績不佳，而感到挫折。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 處理學生間的糾紛，讓我挫折無力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我花費很多時間在輔導和管教學生的工作上。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我會因沒時間瞭解學生的個別差異而感到困擾。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我的教學活動經常受到學生的干擾。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我覺得學生的學習意願低落影響了我的教學態度。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

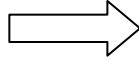
B部分、導師職業倦怠量表

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 非常
同意 | | 非常
不同意 |
| (一) 情緒耗竭 | | | |
| 1. 我對擔任國中導師感到沮喪無力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我對擔任國中導師感到枯燥乏味。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我覺得擔任國中導師，是一件不愉快的事情。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我擔任國中導師工作繁重，精神壓力很大。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我覺得學生和家長無法體會導師的辛勞。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 每當早晨要進入學校時，我常感到精神緊張。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我覺得工作勞逸不均，同酬不同工，讓我沮喪。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我因班級學生問題，而窮於應付。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我對學生越來越缺乏耐心。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我對導師工作感到厭煩。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我覺得我已經對導師工作有了很大的挫折感。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(二) 去人性化

- | | | | | |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我因擔任導師工作後，讓我失去初任教職時的教育熱忱。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我因擔任導師讓我對外界人、事、物的情感逐漸地冷淡。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

非常
同意



非常
不同意

- | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3. 我擔任導師工作後，變得容易生氣。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我擔任導師工作後，越來越缺乏耐心。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我常故意忽略某些學生的心理感受。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 學生問題不斷，已讓我變得一點也不在乎學生的行為。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我不想深入了解學生對事情的感受與看法，越來越制式化地處理學生問題。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 近年新推出的教育政策讓我無所適從。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我覺得國中導師的工作一點樂趣都沒有。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(三) 缺乏個人成就感

- | | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我覺得從學生身上所獲得的回饋，難以讓我有成就感。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我覺得擔任導師要面對家長的質疑，令人無法忍受。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我覺得上課氣氛不佳，讓我感到受挫。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我覺得導師的工作讓我感到不快樂。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我很難用心平氣和的態度去處理學生問題。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我對處理學生問題，常感到力不從心。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我覺得我很難透過班級經營，帶給學生正面的影響。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我覺得導師這個工作已經不再具有意義與價值了。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

本問卷到此結束，衷心感謝您的支持與協助！

附錄四 正式問卷

臺北市國民中學導師工作壓力與職業倦怠調查問卷

編製者：秦旭琨

指導教授：游進年 博士

敬愛的教育先進 您好：

感謝您於作育英才的百忙之中，慨允協助填答問卷。本問卷之研究目的，在於了解導師工作壓力與職業倦怠之現況，對您所填答的資料不做個別探討，只做整體分析，並保證對您所填答的問卷謹慎保密，敬請安心填答。請您依實際情形或個人感受填答後，並煩請於 103 年 3 月 17 日前送交貴校問卷回收人員。由於您的協助，使得本研究更具有價值性，在此，對您的支持與協助，致上最誠摯的謝意。肅此順頌

教安

中華民國一〇三年三月

壹、【個人基本資料】請根據貴校及您個人的狀況在□內打“√”

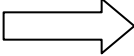
- 1.性別：
1.男
2.女
- 2.年齡：
1.30歲（含）以下
2.31~40歲
3.41歲~50歲
4.51歲（含）以上
- 3.婚姻狀況：
1.未婚
2.已婚
- 4.最高學歷：
1.師大、師院或教育學院之學士
2.一般大學或學院修過教育學程之學士
3.碩、博士
- 5.任教年資：
1.10年（含）以下
2.11~20年
3.21年（含）以上
- 6.學校規模：
1.24班（含）以下
2.25~48班
3.49班（含）以上

貳、【問卷內容】

※填答說明

- 1.本問卷共分為2大題，共61題；A部分為**導師工作壓力量表**，希望瞭解導師工作壓力之知覺程度，其程度區別為：非常符合至非常不符合。B部分為**導師職業倦怠量表**，希望瞭解導師職業倦怠之感受程度，其程度區別為：非常同意至非常不同意。
- 2.本問卷題目並無標準答案，請您依實際經驗與感受逐題在□內打“√”

A部分、導師工作壓力量表

非常符合  非常不符合

(一) 工作負荷

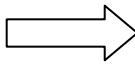
- | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我面對家長對導師與日俱增的要求，令我困擾。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我覺得批改作業、聯絡簿，佔用我很多時間。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我上課常常需要趕進度，不能充分做好導師的工作。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我常要利用午休或下課時間處理班級事務。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我在學校覺得沒有時間休息及備課。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我覺得學校工作過多，常需利用下班時間來處理學校事務。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我在學校需花額外的時間做與教學無關的工作。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我覺得導師工作量太大，讓我沒時間參與進修、研習。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(二) 人際關係

- | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 9. 同事間會為班級各項競賽而互相比較，使我倍感壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 同事間會為自己權益而意見紛歧，讓我困擾。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我覺得同事之間缺乏溝通，很少互相支持和協助。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 我覺得教師與行政人員之間的對立關係令人不知所措。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 家長不合理的要求，造成我的困擾。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 我必須花很多時間與家長溝通，讓家長瞭解我的班級經營理念。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 家長干預我的教學與班級經營，令我困擾。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 家長對我的班級經營措施配合度不足，讓我有無力感。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. 我覺得自己與學生家長之間溝通不順遂。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(三) 專業知能

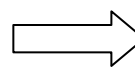
- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 18. 我覺得我的專業知能無法適應新的教育狀況及挑戰。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. 我覺得自己缺乏專業知能去輔導偏差行為的學生。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. 我會擔心無法有效處理學生的各項問題。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. 課程設計與教材的編寫，會對我造成困擾。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. 我覺得自己不擅長運用資訊融入教學，造成我很大的困擾。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. 教育部(局)推動的「教師專業發展評鑑」及「教學輔導教師」等措施，會讓我感到惶恐。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. 在進修與工作兩頭忙碌，會造成我的壓力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

非常符合  非常不符合

(四) 學生行為

- | | | | | | |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 25. 我在教學過程中，無法兼顧每位學生的需求。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. 我對處理學生的偏差行為，感到挫折。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. 我會因班級常規表現不佳，而感到困擾。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. 我會因班級學業成績不佳，而感到挫折。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. 處理學生間的糾紛，讓我挫折無力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. 我花費很多時間在輔導和管教學生的工作上。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. 我會因沒時間瞭解學生的個別差異而感到困擾。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. 我的教學活動經常受到學生的干擾。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. 我覺得學生的學習意願低落影響了我的教學態度。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

B部分、導師職業倦怠量表

非常同意  非常不同意

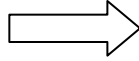
(一) 情緒耗竭

- | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 34. 我對擔任國中導師感到沮喪無力。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35. 我對擔任國中導師感到枯燥乏味。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36. 我覺得擔任國中導師，是一件不愉快的事情。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37. 我擔任國中導師工作繁重，精神壓力很大。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38. 我覺得學生和家長無法體會導師的辛勞。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39. 每當早晨要進入學校時，我常感到精神緊張。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40. 我覺得工作勞逸不均，同酬不同工，讓我沮喪。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 41. 我因班級學生問題，而窮於應付。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42. 我對學生越來越缺乏耐心。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 43. 我對導師工作感到厭煩。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 44. 我覺得我已經對導師工作有了很大的挫折感。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(二) 去人性化

- | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 45. 我因擔任導師工作後，讓我失去初任教職時的教育熱忱。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 46. 我因擔任導師讓我對外界人、事、物的情感逐漸地冷淡。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 47. 我擔任導師工作後，變得容易生氣。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 48. 我擔任導師工作後，越來越缺乏耐心。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 49. 我常故意忽略某些學生的心理感受。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 50. 學生問題不斷，已讓我變得一點也不在乎學生的行為。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

非常
同意



非常
不同意

51. 我不想深入了解學生對事情的感受與看法，越來越制式化地處理學生問題。
52. 近年新推出的教育政策讓我無所適從。
53. 我覺得國中導師的工作一點樂趣都沒有。

(三) 缺乏個人成就感

54. 我覺得從學生身上所獲得的回饋，難以讓我有成就感。
55. 我覺得擔任導師要面對家長的質疑，令人無法忍受。
56. 我覺得上課氣氛不佳，讓我感到受挫。
57. 我覺得導師的工作讓我感到不快樂。
58. 我很難用心平氣和的態度去處理學生問題。
59. 我對處理學生問題，常感到力不從心。
60. 我覺得我很難透過班級經營，帶給學生正面的影響。
61. 我覺得導師這個工作已經不再具有意義與價值了。

本問卷到此結束，衷心感謝您的支持與協助！