



## 第三章 研究設計與實施

本研究旨在瞭解臺北縣市公立國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠之關係，蒐集國內外相關研究文獻資料，再實問卷調查法收集相關資料，進行統計分析與結果討論，另依據研究結果編製半結構性訪談大綱，進行訪談。

本章為研究設計與實施，主要分為研究架構、研究對象與取樣的方法、研究工具、研究程序、資料處理與統計方法等，說明本研究進行的過程及方法。

### 第一節 研究架構

本研究根據前述之研究動機、研究目的、研究問題與研究假設，以及相關文獻探討分析後，試圖找出國中訓導主任在工作職務上，依個人背景變項與兩個依變項，即工作壓力變項與職業倦怠變項的相互關係。其中個人背景變項包括：性別、年齡、婚姻狀況（有無與10歲以下子女同住）、訓導主任年資、學歷、學校規模六個層面。工作壓力分為「工作負荷」、「學生管教」、「上級壓力」、「專業知能」、「人際關係」、「社區家長問題」等六個因素；而職業倦怠分別為「情緒耗竭」、「去人性化」、「低成就感」等三個向度。為說明其相互關係，提出本研究之設計架構圖如圖3-1所示。

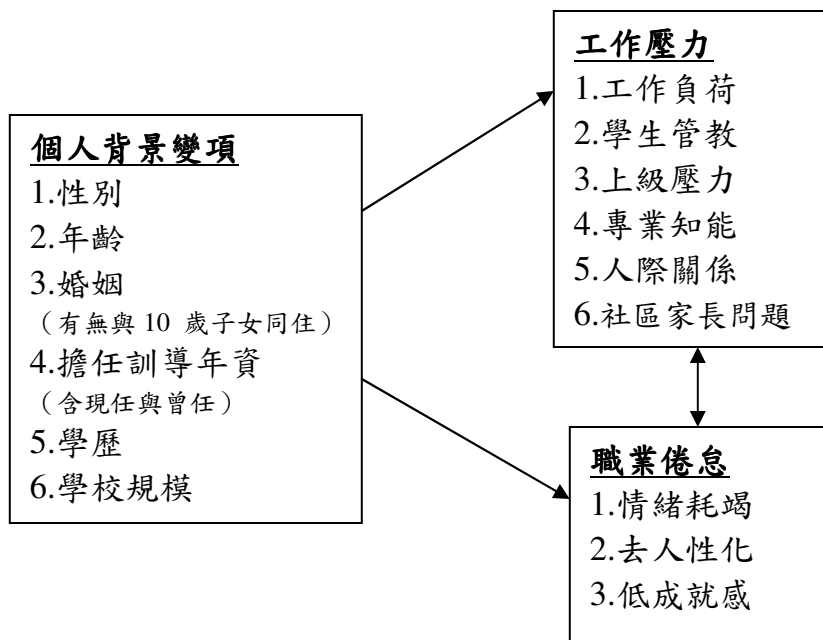


圖3-1 研究架構圖

圖中，上方路徑以個人背景變項為自變項，工作壓力為依變項，探討個人背景變項與工作壓力關係。下方路徑是以個人背景變項為自變項，職業倦怠為依變項，探討個人背景變項與職業倦怠的關係。第三路徑為探討工作壓力與職業倦怠兩者之間的關係。

本研究的目的是瞭解臺北縣市公立國民中學訓導主任在工作壓力與職業倦怠方面的情形，本研究主要架構包括個人背景變項與依變項，依變項包括工作壓力與職業倦怠兩類。

茲將本研究有關之變項說明如下：

#### 一、個人背景變項

(一) 性別：區分為男性與女性。

(二) 年齡：區分為30歲以下、31至40歲、41至50歲、51歲以上。

(三) 婚姻狀況：區分為有無與10歲以下子女同住。

(四) 擔任訓導主任的年資：區分為現任與曾任兩類。

現任—意指現今擔任訓導主任職務並包含之前有擔任過此職務之服務年資一併計算。

曾任—意指曾擔任過訓導主任職務之所有服務年資一併計算。

均區分為：未滿一年、一年以上未滿三年、三年以上未滿五年、五年以上。

(五)學歷：指其最高之學歷為--大學、碩士(含四十學分班、在職專班)、博士。

(六)學校規模：區分為現任與曾任訓導主任之學校規模；而曾任之訓導主任以其最後一任所在之學校規模計算之。以班級數多寡做區分：12班以下、13~30班、31~60班，61班以上。

## 二、依變項

### (一)工作壓力

本壓力問卷包括六種工作壓力層面包括「工作(行政)負荷」、「學生(行為)管教」、「上級壓力」、「專業知能」、「人際關係」、「社區家長問題」。

### (二)職業倦怠

本研究之教師職業倦怠係指訓導主任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，導致身理、情緒、心理上的枯竭，逐漸對教育工作失去熱忱的現象。包括「情緒耗竭」一係指因工作而形成過度緊張和心力枯竭的感受、「去人性化」一係指用一種冷漠、消極而非人性化的態度去對待服務對象、「低成就感」一係指欠缺成功感所形成一種自我低評價等三個層面。

## 第二節 研究對象

本研究主要是以問卷調查為主，依據統計分析結果，編製訪談大綱。因此本節的研究對象分為問卷填答對象與訪談對象。

### 一、問卷調查研究對象

本研究針對臺北縣市公立國民中學現任訓導主任為主要的對象，但為提高本研究之信效度與各學校每學年更動職務頻繁，在能力所及的範圍內，亦請各學校曾經擔任訓導主任之同仁協助填答問卷。本研究之目的在探討臺北縣市公立國民中學訓導主任之工作壓力與職業倦怠，並進一步研究兩者之關係。問卷調查樣本係以服務於臺北縣市公立國民中學之訓導主任，臺北縣市公立國民中學現任訓導主任為146位；預計分發曾任訓導主任份數為120位，其寄發數量依臺北縣市各學區學校數分配，以及用電話向現任訓導主任詢問所得，合計共約有266位。因本研究母群體不大，為達成本研究之研究目的，並且能完全真實的反應母群體之特性，因此採取現任訓導主任以普查方式進行。現今因各校主任職務異動頻繁，又受這幾年退休制度的影響，曾任訓導主任回收部分比預期數目減少，曾任此職務者之問卷則儘可能回收，在現今與過去之訓導人員於工作壓力與職業倦怠之感受上做比較，以增加本研究之信度。

由上述臺北縣市共計21個行政區共計146所學校，每一學校之現任訓導主任，以普查方式調查有146位主任填答回收，對於曾任訓導主任部分，以寄發或分送方式請現任訓導主任協助分發給該校曾任之訓導主任填答，共計分出120份，實際回收96份，現任回收146份與曾任回收96份，合計242份。正式問卷研究樣本各學區與問卷回收情形如下表3-1。

表 3-1 正式問卷研究樣本各學區與問卷回收情形一覽表

區別	寄出份數	回收分數	回收率	廢卷份數	有效問卷份數	有效可用率
臺北市						
1.松山區	12	11	92%	2	9	82%
2.信義區	12	6	50%	1	5	83%
3.大安區	15	14	93%	0	14	100%
4.中山區	12	12	100%	0	12	100%
5.中正區	11	9	82%	2	7	78%
6.大同區	15	14	93%	0	14	100%
7.萬華區	6	5	83%	0	5	100%
8.士林區	18	18	100%	0	18	100%
9.北投區	15	14	93%	1	13	93%
10.文山區	12	12	100%	0	12	100%
11.內湖區	12	12	100%	0	12	100%
12.南港區	6	6	100%	0	6	100%
臺北縣						
13.七星區	6	5	83%	0	5	100%
14.三重區	12	10	83%	2	8	80%
15.三鶯區	18	17	94%	1	16	94%
16.文山區	12	11	92%	0	11	100%
17.板橋區	20	18	90%	1	17	94%
18.淡水區	12	11	92%	0	11	100%
19.新莊區	20	18	90%	0	18	100%
20.瑞芳區	8	7	88%	2	5	71%
21.雙和區	12	12	100%	0	12	100%
合計	266	242	91%	12	230	95%

根據上述施測對象為臺北縣市現任及曾任訓導主任，兩者均採普查方法，寄發正式問卷進行施測。針對正式問卷調查結果，對所得有效樣本之基本資料進一步分析，共得有效問卷 230 份（現任 139 份、曾任 91 份），此 230 份之問卷來自臺北縣市共 146 所公立國民中學，本研究正式問卷有效樣本訓導主任基本資料統計表如表 3-2。

表3-2 有效樣本的個人基本資料(n=230)

變項名稱	類別	人數	百分比%	合計
性別	男	179	78%	230
	女	51	22%	
年齡	30 歲以下	2	1%	230
	31 至40 歲	74	32%	
	41 至50 歲	114	50%	
	51 歲以上	40	17%	
婚姻狀況 (有無與10歲以下 子女同住)	目前有與10歲以下子女同住	113	49%	230
	目前無與10歲以下子女同住	117	51%	
擔任訓導 主任年資	未滿一年	41	18%	230
	一年以上未滿三年	95	41%	
	三年以上未滿五年	51	22%	
	五年以上	43	19%	
學歷	大學	53	23%	230
	碩士 (含四十學分、在職專班)	177	77%	
學校規模	12 班以下	12	5%	230
	13~30 班	63	28%	
	31~60 班	83	36%	
	61 班以上	72	31%	

由表 3-2 得知，本研究正式問卷有效樣本臺北縣市公立國民中學訓導主任受試者統計表分佈情形如下：

- (一) 就訓導主任性別而言：男性 179 名 (佔 78%)；女性 51 名 (佔 22%)，顯示本研究樣本在臺北縣市公立國民中訓導主任男性比例約佔女性 3.55 倍。
- (二) 就訓導主任年齡而言：41 至 50 歲者最多，有 114 名 (佔 50%)；31 歲至 40 歲者次之，有 74 名 (佔 32%)；51 歲以上者，有 40 名 (佔 17%)；30 歲以下者，有 2 名 (佔 1%)。
- (三) 就訓導主任婚姻狀況而言：現今有與 10 歲以下子女同住者有 113 名 (佔 49%)；現今無與 10 歲以下子女同住者有 117 名 (佔 51%)。
- (四) 就擔任訓導主任年資而言：以一年以上未滿三年者最多，有 95 名 (佔 41%)；其次是三年以上未滿五年，有 51 名 (佔 22%)；五年以上者，有 43 名 (佔 19%)；1 年以下者最少，有 41 名 (佔 18%)。
- (五) 就擔任訓導主任學歷而言：學歷背景中均無博士學位故不予討論；以碩士 (含四十學分班、在職專班) 者最多，有 177 名 (佔 77%)；其次是一般大學，有 53 名 (佔 23%)。
- (六) 就擔任訓導主任之學校規模而言：學校規模以任職於 31~60 班者最多，有 83 名 (佔 36%)；其次是 61 班以上，有 72 名 (佔 31%)；13~30 班者有 63 名 (佔 28%)；任職於 12 班以下者人數最少，有 12 名 (佔 5%)。

## 二、訪談對象

為求研究資料蒐集更加縝密及完備，並避免問卷所得結果受限於研究者所設定之範圍，而非受試者主動表達的意念，可能無法深



入了解現況之缺點，因此特輔以訪談資料加強，以補問卷調查之不足，訪談對象則依學校規模、學區不同之現任訓導主任及曾任訓導主任，但對象範圍僅及臺北縣市公立國民中學。

訪談對象為臺北縣市公立國民中學曾任訓導主任 3 人(含兩位候用校長)、現任訓導主任 3 人，分別就其性別、年齡、服務年資、婚姻狀況、任教學區具有代表性者為對象。針對研究分析初步結果整理出訪談問題大綱，依質性訪談記錄編碼做分類，依時間順序由年、月、日、時做編碼，最後再加上對各受訪者之自訂代號(男：M1、M2...，女：F1、F2..)，反覆聽取訪談錄音擷取重點，歸納整理出訪談內容，訪談記錄詳見附錄五，接受訪談對象基本資料如下表 3-3。

表 3-3 訪談對象個人基本資料

背景	現任一 200712 031635 F1	現任二 200712 061717 F2	現任三 200712 131720 M4	曾任一 200712 090945 M1	曾任二 200712 111900 M2	曾任三 200712 011850 M3
性別	女	女	男	男	男	男
年齡	52	46	38	46	45	41
服務年資	30	21	13	22	20	19
婚姻狀況 (有無與 10 歲 子女同住)	無	無	有	無	無	有
教育背景	碩士	碩士	碩士	碩士	碩士	大學
任教學區	臺北市 大同區	臺北市 南港區	臺北縣 板橋區	臺北市 士林區	臺北市 大安區	臺北縣 淡水區

## 第三節 研究方法與工具

### 壹、研究方法

本研究根據研究目的，採文獻分析法、問卷調查法與訪談法三種方法。其中文獻分析法係用來探討與本研究有相關的理論與研究，作為研究架構的基礎。而問卷調查法則用來蒐集資料，以了解臺北縣市公立國民中學訓導主任的工作壓力與職業倦怠之關係。問卷調查中的研究結果初步呈現之後，研究者乃針對特定的研究結果對現任訓導主任及曾任訓導主任進行訪談，訪談期間，研究者站在第三者的客觀立場，對受訪者所提供的訊息，加以記錄與分析。

### 貳、研究工具

為達成研究目的，本研究之研究工具分為問卷調查的實施與訪談的實施。

#### 一、問卷調查的實施

##### (一) 準備階段

研究者在與指導教授確定研究主題後，即著手蒐集文獻，進行閱讀與資料的整理，並從中找出與研究主題相關的變項，進而確定整個研究架構，以利後續的研究。

##### (二) 預試問卷的編製與實施過程

本研究是以研究者自編之「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調查問卷」，主要分為工作壓力及職業倦怠兩大類問卷，作為研究工具，分別說明如下：

#### 1. 問卷來源

本研究之「臺北縣市公立國民中學訓導主任工作壓力問卷」問卷編擬，乃參考鄧柑謀(1991)之「國中訓輔人員工作壓力問卷」、

楊志能（1994）之「國中訓導人員工作壓力問卷」、吳錦隆（2001）之「國中訓導主任工作壓力量表」、陳蓮妃（2003）之「國中訓導主任工作壓力問卷」等學者所編。至於「臺北縣市公立國民中學訓導主任工作感受問卷」之問卷編擬，則參考陳蓮妃（2003）之「國中訓導主任工作感受問卷」、郭耀輝（2004）之「國民小學教師工作感受問卷」、杜昌霖（2004）之「高雄市國民小學主任暨組長職業倦怠量表」、黃深振（2005）「高雄縣市國民小學主任職業倦怠量表」等學者所編，經歸納整理後再彙整多位有實際工作經驗者，依訓導現況編製問卷初稿（附錄六）。

## 2. 建立專家內容效度

「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研究之調查問卷」其內容效度之建立，首先委請擔任國民中學的校長2位、學校處室主任3位及2位資深教師會會長的審核修正，再根據委請臺北市教育局主管科科長與國立新竹教育大學教授修正意見（附錄七），最後與指導教授討論後編製而成。

## 3. 預試問卷內容

本預試問卷內涵分為個人基本資料、工作壓力及職業倦怠，工作壓力問卷部分分為工作負荷、學生管教、上級壓力、專業知能、人際關係、社區家長問題等六個層面；而職業倦怠問卷部分則分為情緒耗竭、去人性化、低成就感等三個層面。編製完成後，經初步修改，再與指導教授討論修正，並刪除題意不清不適當題目5題，完成「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研究之調查問卷」預試問卷，其中分兩部分，一為工作壓力部分，六個層面分別為「工作負荷」13題（第1到13題），「學生管教」16題（第14到29題），「上級壓力」14題（第30到43題），「專業知能」10

題（第44到53題），「人際關係」13題（第54到66題），「社區家長問題」11題（第67到77題）；另一為職業倦怠部分，各層面分別為「情緒耗竭」11題（第78到88題），「去人性化」12題，「低成就感」13題，兩部分共計113題（附錄八）。

#### 4.填答與計分方式

本研究之「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調查問卷」係分為兩部分做應答。

（1）本工作壓力問卷包括六種工作壓力層面。「工作負荷」一若在量表得分越高，代表當一個人的能力、體力不足以負擔其工作，形成超載現象；「學生管教」一若在量表得分越高，代表個人對學生行為之管理問題感到壓力越大，甚至無法承受；「上級壓力」一若在量表得分越高，代表個人對於上級所交辦或執行能力較無法勝任；「專業知能」一若在量表得分越高，代表個人在工作上感到專業知能越差，感收壓力越大；「人際關係」一若在量表得分越高，代表個人在工作中與上司、同事、部屬之關係越差，工作壓力越大，反之得分越低代表越能得到上司、同事的支持與協助；「社區家長問題」一若在量表得分越高，代表社區不良場所影響學生行為及家長越不能配合學校的教導。本工作壓力問卷六個層面共計77題，問卷填答方式採用李克特（Likert）五點量表，依序為〔非常符合〕、〔符合〕、〔有點符合〕、〔不太符合〕、〔非常不符合〕，並分別予以5、4、3、2、1計分。分數越高，表示其感受的工作壓力越高，反之則愈小。最後計算各分量表及總量表的得分情形，工作壓力六個層面中，第一「工作負荷」層面共13題，有1題採反向計分；第

二「學生管教」層面共16題，有3題採反向計分；第三「上級壓力」層面共14題；第四「專業知能」層面共10題，有7題採反向計分；第五「人際關係」層面共13題，有9題採反向計分；第六「社區家長問題」層面共11題，有2題採反向計分。

(2) 本職業倦怠問卷分為三個層面共計36題，問卷填答方式採用李克特(Likert)五點量表，依序為〔非常符合〕、〔符合〕、〔有點符合〕、〔不太符合〕、〔非常不符合〕，分別予以5、4、3、2、1計分分數。MBI 這三層面「情緒耗竭」、「去人性化」、「低成就感」題文中多為正面敘述，三個層面分量表的得分愈高表示倦怠情形愈嚴重，故有些題目採反向計分。職業倦怠問卷依題意填答後計算各分量表及總量表的得分情形，得分越高，代表工作壓力感與職業倦怠感越嚴重；反之則越小。職業倦怠三個層面中，第一「情緒耗竭」層面共11題，有7題採反向計分；第二「去人性化」層面共12題，有6題採反向計分；第三「低成就感」層面共13題，均採反向計分。

### (三) 進行預試問卷施測

進行預試問卷施測時，考量正式問卷施測是針對臺北縣市公立國民中學訓導主任進行普查，為避免預試對象與正式施測對象重複，故選擇桃園縣公立國民中學現任及曾任之訓導主任為預試問卷施測對象，設定人數為50位協助進行填答，於預試問卷完成印製後，以限掛寄發並於一週後電話催收，針對回收之預試問卷加以分析和進行修正的工作，經指導教授同意後，確定問卷的型式和內容，以便進行正式問卷的印製與後續的寄發填答。

#### (四) 選題程序

預試問卷回收後，針對預試資料加以處理，以社會科學統計套裝軟體 (SPSS13.0) 進行統計分析。本研究各問卷選題依信度分析與項目分析的結果，在指導教授討論後，作為決定正式問卷題項之依據，茲分別說明如下：

##### 1. 項目分析

項目分析乃在考驗一個測驗量表個別题目的可靠程度。是以鑑別度分析 (discriminatory)、相關分析法 (correlation analysis)，瞭解各題項之鑑別力，作為篩選題項之依據。

##### 2. 專家內容效度

本研究之「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調查問卷」內容效度採專家內容效度，不另外進行因素分析。

##### 3. 信度分析

信度 (reliability) 係指問卷的可靠性、有效性，測驗分數的一致性 or 穩定性 (郭生玉，1994)。依據Guiefod (1965) 的建議，當  $\alpha$  值大於0.7時，表示信度很高；若  $\alpha$  值介於0.7與0.35則為可接受之信度；而小於0.35則為低信度。項目分析與信度分析檢定的結果如表3-4。

表3-4 預試問卷之項目分析及信度分析一覽表

<b>總量表 <math>[\alpha=0.86]</math></b>	刪除該題的 $\alpha$ 值	同質性	顯著性	備註
<b>一、工作負荷 <math>[\alpha=0.57]</math></b>				
1.我總覺得訓導工作需隨時待命，以應付學生的突發狀況。	0.54	0.58	0.00	
2.我覺得辦理各項校外活動常讓我精神緊繃，擔心師生校外活動安全。	0.52	0.54	0.00	
3.我覺得學校同仁們對訓導工作都願意付出使訓導工作量明顯減少。	0.56	0.34	0.01	
4.我對於訓導行政工作常佔用到下班時間常樂在其中。	0.57	0.40	0.00	

表3-4 預試問卷之項目分析及信度分析一覽表（續）

總量表	刪除該題的 $\alpha$ 值	同質性	顯著性	備註
5.我常因晤談或會議太多無法於上班時間內完成業務工作，必須攜回家中完成。	0.44	0.75	0.00	
6.我認為各組各項業務評鑑與訪視越來越多，讓我疲於應付。	0.50	0.60	0.00	
7.我常感組長流動性大業務無法延續與傳承，增加我的工作負擔。	0.54	0.45	0.00	
8.我覺得法令條文繁多，讓訓導工作更須具備法律基本素養，以應付工作所需。	0.57	0.29	0.04	
9.我常感下班後與例假日仍須處理訓導業務。	0.66	-0.16	0.26	刪除
10.我因訓導業務需要，常於下班後參與社交活動以利順利推展業務。	0.53	0.49	0.00	
11.我覺得行政會議繁多，卻常無實質成效。	0.49	0.64	0.00	
12.我能將行政工作與本身教學進度規劃完善不相互影響。	0.62	0.11	0.45	刪除
13.我覺得行政會議繁多，卻常無實質成效。	0.57	0.32	0.02	
<b>二、學生管教【<math>\alpha=0.63</math>】</b>				
14.我覺得教育政策的改變讓我在管教學生上更得心應手。	0.65	0.19	0.18	刪除
15.我認為因社會價值觀的改變，要建立學生生活常規實屬不易。	0.62	0.32	0.02	
16.我覺得現今學生對管教措施勇於提出意見與看法並適時表達不滿。	0.64	0.16	0.26	刪除
17.我覺得校長對我管教學生的作為充分授權與支持。	0.63	0.30	0.04	
18.我與同仁之間對學生的管教尺度有共識，讓訓導執行減少困擾。	0.59	0.50	0.00	
19.我教導學生服從師長管教，減低師生衝突之情形。	0.64	0.21	0.15	刪除
20.我覺得訓導工作大部分的時間都在處理學生違規的問題。	0.56	0.66	0.00	
21.我覺得學生因不服管教而以破壞公物來表達不滿，造成工作困擾。	0.60	0.50	0.00	
22.我常覺有畢業校友及不良份子在校外群集，影響學校學生與校園安全。	0.58	0.58	0.00	
23.我處理行為偏差學生後，常擔心學生後續行為失當，造成自己心理負擔。	0.60	0.48	0.00	
24.我常在管教行為偏差學生前，需先教育學生家長，以減少家長成為管教上的困擾。	0.60	0.44	0.00	
25.我常感家長對受教權、基本人權、自主權的擴大解釋，常成為學校管教上阻力。	0.58	0.56	0.00	
26.我覺得沉迷網路聊天與線上遊戲是造成學生生活作息失調、行為偏差的主因，但管教措施卻無其成效。	0.60	0.44	0.00	
27.我因管教學生方法得宜，讓我跟學生及家長建立良好的關係。	0.64	0.15	0.30	刪除
28.我對於學生管教態度上，注重個別差異，以尊重學生為出發點。	0.62	0.28	0.05	
29.我將心力用於少數行為偏差的學生身上，以致影響其他學生品格教育之推展。	0.62	0.36	0.01	
<b>三、上級壓力【<math>\alpha=0.73</math>】</b>				
30.我覺得校長與我的訓導理念不同，對此常感工作有壓力。	0.73	0.32	0.02	
31.我常感校長對訓導工作極為重視，也給予我極大的壓力。	0.72	0.46	0.00	

表3-4 預試問卷之項目分析及信度分析一覽表（續）

總量表	刪除該題的 $\alpha$ 值	同質性	顯著性	備註
32.我總覺我管教學生的方式與作為均得到校長正面支持與肯定。	0.77	-0.09	0.54	刪除
33.我總覺教育政策要求訓導各項業務評鑑，造成行政上的困擾與厭煩。	0.72	0.43	0.00	
34.次級團體與壓力團體影響校長行政作為，造成行政工作上的困擾。	0.70	0.62	0.00	
35.我常感校長承接業務以外的工作，造成額外負擔，因而影響本身業務推動。	0.67	0.78	0.00	
36.校長依循家長投訴與個別意見反映，造成訓導工作困擾。	0.68	0.74	0.00	
37.我覺得校長對於訓導處各項活動之推展均有微詞，對此讓我備感壓力。	0.69	0.64	0.00	
38.我覺得校長凡事充分授權，讓我順利做出決策推動業務。	0.79	-0.26	0.06	刪除
39.我認為校長不會因個人政治背景因素來影響學校行政決策。	0.78	-0.09	0.55	刪除
40.我常因上級機關臨時交辦事項，讓我感到困擾。	0.68	0.70	0.00	
41.我常為了力求符合校長的行政要求，而備感壓力。	0.68	0.76	0.00	
42.我常因校長的行事作風而覺得工作壓力極大。	0.67	0.80	0.00	
43.我常感校長對行政職權與工作分配不當，造成處室成員多所抱怨，令我備感壓力。	0.68	0.68	0.00	
<b>四、專業知能【<math>\alpha=0.47</math>】</b>				
44.我的訓導專業知能充足，足以應付現今工作所需。	0.53	0.15	0.30	刪除
45.我覺得家長對於學生之相關法令規定會向我詢問。	0.44	0.37	0.01	
46.我擁有訓導與行政事務之專業知能與法律素養，有助於我與老師及家長溝通。	0.41	0.47	0.00	
47.我覺得訓導工作常有專業研習的進修機會。	0.45	0.43	0.00	
48.我自覺缺乏專業輔導知能及溝通技巧，常感只能「從做中學」與「嘗試錯誤」中增進專業知能。	0.39	0.54	0.00	
49.我認為法令規章與教育專業相互違背無法順利執行訓導工作。	0.33	0.67	0.00	
50.我覺得工作繁雜，師生突發狀況難以掌控，常感疲於奔命而無暇進修。	0.40	0.54	0.00	
51.我自己不斷鑽研工作所需之專業知能，足以順利達成工作任務。	0.47	0.32	0.02	
52.我常感法令規定朝令夕改讓人無法適從，訓導專業備受質疑。	0.40	0.13	0.32	刪除
53.我覺得在學校行政電腦化運作下，我無法提升自身的電腦行政管理效率。	0.55	0.16	0.27	刪除
<b>五、人際關係【<math>\alpha=0.64</math>】</b>				
54.我在校內推行各項訓導活動或業務時，均能獲得同仁支持與認同。	0.60	0.59	0.00	
55.我感覺學校同仁對於我擔任訓導一職，多給予正面鼓勵及肯定。	0.59	0.65	0.00	
56.我常因與同仁管教學生的理念與態度不同而影響同事情誼。	0.62	0.46	0.00	
57.我覺得家長會與教師會常給予我與訓導工作適時的肯定與支持。	0.60	0.57	0.00	
58.我與各處室溝通管道順暢，互動良好。	0.61	0.53	0.00	



表3-4 預試問卷之項目分析及信度分析一覽表（續）

<b>總量表</b>	刪除該題的 $\alpha$ 值	同質性	顯著性	備註
59.我與導師在行政業務推展上，均能達成共識，讓訓導業務順利推展。	0.64	0.35	0.01	
60.我覺得兼任行政工作讓我更能與學校教職同仁互動。	0.62	0.50	0.00	
61.我常因訓導工作的行政原則及堅持，導致人際關係受影響。	0.68	0.16	0.27	刪除
62.我因學校的內規與考核制度要求，讓我在人際關係上常面臨兩難。	0.66	0.12	0.08	刪除
63.我對於在組長、導護及班級導師的安排工作上，均能平順推展。	0.66	0.23	0.11	刪除
64.我的教育行政理念與對事務的看法與校長契合。	0.60	0.59	0.00	
65.我覺得耗費大多心力在增進、改善與同仁間的人際關係。	0.67	0.29	0.04	
66.我因人際關係良好，校長委以重任，成為家長與老師的主要溝通媒介。	0.59	0.61	0.00	
<b>六、社區家長【<math>\alpha=0.64</math>】</b>				
67.我覺得家長對於學校管理方式，常願意主動提供不同意見。	0.61	0.46	0.00	
68.我覺得家長對學校規定有意見與質疑時，常提供我不同角度的思考方向。	0.62	0.39	0.01	
69.我常覺極少有家長提出不合理與不理性的要求，降低訓導工作阻礙。	0.65	0.28	0.05	
70.我對於學生校外表現不當，社區家長常協助告知與反應。	0.61	0.50	0.00	
71.我常因家長對導師班級經營有意見，並醞釀更換導師讓我深感壓力。	0.60	0.57	0.00	
72.我認為家長對校園相關法令的認知與了解，讓訓導工作較易執行。	0.64	0.37	0.01	
73.我擔心校園事件被社區家長過度渲染進而影響老師或學校名譽。	0.62	0.51	0.00	
74.我常覺家長對於學校服裝儀容規範與學生獎懲規定常有意見，使訓導工作難為。	0.62	0.48	0.00	
75.我常感隔代教養與單親家庭的情形日益繁多，常感學生偏差行為增多。	0.60	0.52	0.00	
76.我覺得家長過度偏袒或溺愛小孩，導致學生管教工作難為。	0.60	0.53	0.00	
77.我認為家長透過民意代表或地方仕紳介入學生問題處理，會增加管教工作困擾與壓力。	0.59	0.59	0.00	
<b>總量表【<math>\alpha=0.86</math>】</b>	刪除該題的 $\alpha$ 值	同質性	顯著性	備註
<b>一、情緒耗竭【<math>\alpha=0.75</math>】</b>				
78.我覺得訓導工作雖勞心、勞力，但我甘之如飴。	0.72	0.57	0.00	
79.我常感每到下班時間，就覺得如釋重負。	0.71	0.65	0.00	
80.我覺得每天與學生互動讓我覺得更年輕、更有活力。	0.72	0.60	0.00	
81.我覺得我目前的工作較辛苦，凡事都需耗費心力。	0.71	0.66	0.00	
82.我常感訓導工作讓我精疲力盡，充滿無力感。	0.76	0.27	0.06	刪除
83.我覺得我在工作中，都以積極、正面的心態影響學生的行為。	0.74	0.42	0.00	

表3-4 預試問卷之項目分析及信度分析一覽表（續）

總量表	刪除該題的 $\alpha$ 值	同質性	顯著性	備註
84.我對於未來的訓導工作成效感到十分期待。	0.70	0.71	0.00	
85.我不會因為學生問題讓我悶悶不樂或情緒失控。	0.75	0.38	0.01	
86.我希望能暫時脫離工作職場，讓自己放個假。	0.79	0.22	0.12	刪除
87.我覺得訓導工作具有挑戰性與可發揮自我長才之處。	0.70	0.72	0.00	
88.我覺得用心投入訓導工作，對我的家庭生活有著正面的影響。	0.69	0.74	0.00	
<b>二、去人性化【<math>\alpha=0.73</math>】</b>				
89.我很想了解現今學生的想法，以利於與學生互動和對話。	0.73	0.37	0.01	
90.我擔任訓導工作後，加深對學生的了解，更能關心學生。	0.71	0.48	0.00	
91.我不用尖酸刻薄、不含教育意義的話來糾正學生。	0.73	0.31	0.03	
92.我認真看待每位學生，盡其所能做到有教無類。	0.72	0.39	0.00	
93.我常面對違反規定與行為偏差的學生，就讓我愈想改變他。	0.71	0.50	0.00	
94.我認為不放棄每個孩子的教育理念在現今環境很難達成。	0.71	0.54	0.00	
95.我常因學生的服裝儀容讓我無法忍受，但又無法可管，自覺有責無權。	0.67	0.72	0.00	
96.我對於對家長過度干預訓導工作，讓我無法苟同，又覺無力改變。	0.68	0.72	0.00	
97.我不認同年齡會影響擔任訓導一職的刻板印象。	0.72	0.49	0.00	
98.我常感政策與政令的朝令夕改令人無所適從，而心灰意冷。	0.68	0.69	0.00	
99.我認為接任訓導主任一職，經濟因素亦成為我考量的條件之一。	0.75	0.28	0.05	
100.我覺得擔任訓導主任一職，除了不得學生喜愛外，與老師相處也不熱絡。	0.73	0.44	0.00	
<b>三、低成就感【<math>\alpha=0.69</math>】</b>				
101.我想要營造和諧、自在的訓導環境，這讓我很很有成就感。	0.64	0.62	0.00	
102.我在處理偶發事件時，常感到束手無策。	0.70	0.24	0.10	刪除
103.我認為教育學生具有正面價值，因而更積極落實訓導工作。	0.65	0.61	0.00	
104.我常因工作帶來成就感，讓我非常喜歡訓導工作。	0.61	0.75	0.00	
105.我容易與師生和睦相處，並能營造出輕鬆愉快的氣氛。	0.63	0.68	0.00	
106.我覺得訓導工作在面對人的部分帶給我極大的壓力，使我無法勝任。	0.74	-0.02	0.90	刪除
107.我覺得我都以親切合理的態度處理學生事務。	0.69	0.31	0.03	
108.我常感對於親、師、生之間的問題，讓我感到處於「智窮力竭」的困境。	0.73	0.14	0.34	刪除
109.我覺得認真執行訓導工作，很容易獲得成就感。	0.61	0.80	0.00	
110.我覺得同仁肯定我的行政作為，讓自己做事更加週延與戰戰兢兢。	0.62	0.74	0.00	
111.我總覺得有人在背後批評我，或是在會議中要讓我難堪。	0.72	0.13	0.37	刪除
112.我認為訓導工作只要努力，就有好結果。	0.65	0.60	0.00	
113.我覺得我的領導風格與行事作風受處室成員認同，讓我勝任愉快。	0.68	0.37	0.01	

由表3-4可知，多數題目的同質性都達顯著的水準，少數題目因同質性未達顯著 ( $p < .05$ )，且刪除後該向度之信度增加，但僅第二部分第四項「專業知能」中，第52題的信度略微下降，在同時考慮其同質性之後該題仍然刪除。以下依分析結果刪除下列題目：第二部分工作壓力問卷中第一項「工作負荷」中第9、12題，第二項「學生管教」中第14、16、19、27題，第三項「上級壓力」中第32、38、39題，第四項「專業知能」中第44、52、53題，第五項「人際關係」中第61、62、63題。第三部分工作感受問卷中第一項「情緒耗竭」中第82、86題，第三項「低成就感」中第102、106、108、111題，共計兩部分刪除21題。

#### (五) 正式問卷施測

本問卷經過預試回收，經項目分析及信度分析等考驗，並與指導教授討論後，對不適當的題目加以淘汰，淘汰後而保留下來的題目，再予以重新編號，而完成正式的調查問卷（附錄九）。正式問卷付梓後，於96年10月11日寄發至委託人協助施測之委託函（附錄十）與正式問卷266份。經過一週後對於未回收之學校以電話追蹤再行催收，至11月09日，登錄並統計回收，依臺北縣市各國中名稱詳列，再確認發出份數與收回份數及可用份數。

#### (六) 收回調查問卷後加以整理，利用電腦進行統計分析。

### 二、訪談的實施

#### (一) 根據問卷分析結果進行訪談

本研究為避免問卷所得結果受限於研究者所設定範圍，而非受試者主動表達的意念，可能無法深入了解現況之缺點，因此再藉由訪談，以補問卷調查之不足。在問卷調查的研究結果初步呈現之後，即針對特定的研究結果對臺北縣與臺北市共6名現任與曾任訓

導主任等進行訪談。以下就半結構式訪談大綱之重點如下:

- 1.教學服務年資與行政年資各服務多久？對訓導主任工作由男性、女性擔任有何看法？誰較合適？
- 2.對現今訓導工作您認為年齡、學歷、有無與10歲以下子女同住，這三者會影響您接任訓導一職嗎？（可就曾服務過的學校做比較）
- 3.面對現今教育生態對於訓導工作您覺得最主要的工作壓力影響因素有哪些？為什麼？（例如：工作負荷、學生管理、上級壓力、專業知能、人際關係、家長問題..等）
- 4.您面對現今導師與其他任課老師配合訓導工作的看法為何？
- 5.您面對現今學生家長配合訓導行政工作的看法為何？
- 6.您覺得您的訓導專業知能夠嗎？您認為針對訓導主任所辦理的專業研習足夠嗎？您認為訓導專業知能是否對訓導工作有很大的影響？為甚麼？
- 7.您覺得現今學校環境人際關係是否對訓導工作有很大的影響嗎？為甚麼？對於第六題「專業知能」部份與第七題「人際關係」部分是否有其關聯？會相互影響嗎？
- 8.擔任訓導時上述（第三題）的工作壓力因素對您會造成工作倦怠（厭倦、灰心無力）而影響工作續任嗎？為甚麼？

#### （二）訪談對象

訪談對象以任職於臺北縣市之現任訓導主任3人、曾任訓導主任3人，共計6人，分別在性別、年齡、婚姻狀況、服務年資、學歷、服務地區具有代表性者為訪談對象。

#### （三）訪談實施過程

研究者自問卷調查中量的研究結果初步呈現之後，研究者即以

電話或利用開會研習時間針對特定的研究結果對受訪者進行訪談，在訪談時，研究者所扮演的角色為「完全觀察者」，即站在第三者的客觀立場，對受訪者所提供的訊息，加以記錄與分析。

#### （四）整理訪談內容

就訪談內容進行質的分析，整個訪談資料的分析包括選擇、簡化、組織、分類。

#### （五）正式撰寫研究論文

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。

### 第四節 資料處理與統計方法

#### 壹、資料處理

- 一、問卷編碼：本研究資料回收之後，旋即進行編碼，將樣本訓導主任工作壓力問卷量表與工作感受問卷量表加註學校碼，便於以學校為單位之統計分析。
- 二、資料輸入與檢查：問卷編碼後，將所得資料輸入電腦，完成後，以次數分配的統計方法檢查資料的正確後。

#### 貳、統計方法

以社會科學統計套裝軟體（SPSS13.0）進行分析，所使用的統計方法說明如下：

##### 一、平均數及標準差（mean & standard deviation）

- （一）以「臺北縣市公立國民中學訓導主任工作壓力問卷」正式問卷施測結果，統計分析各層面總量表的平均數及標準差，以瞭解研究待答問題一：了解臺北縣市公立國民中學

訓導主任工作壓力的現況。

(二)以「臺北縣市公立國民中學訓導主任工作感受問卷」正式問卷施測結果，統計分析各層面總量表的平均數及標準差，以瞭解研究待答問題二：了解臺北縣市公立國民中學訓導主任職業倦怠的現況。

## 二、t 考驗

以訓導主任背景變項（性別、婚姻狀況--有無與10歲以下子女同住、學歷）為自變項，以「臺北縣市公立國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠研究問卷」各為六個層面與三個層面為依變項，進行平均數差異顯著性考驗，以考驗其研究假設1-1、1-3、1-5及假設2-1、2-3、2-5的差異情形。

## 三、單因子變異數分析（one-way ANOVA）

以訓導主任背景變項（年齡、訓導主任年資、學校規模）為自變項，以「臺北縣市公立國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠研究問卷」各為六個層面與三個層面為依變項，進行單因子變異數分析，若未達0.5顯著水準，則進行Scheffe'法事後比較，以考驗假設1-2、1-4、1-6及假設2-2、2-4、2-6。

## 四、皮爾遜積差相關（Pearson's product-moment correlation）

以積差相關考驗「臺北縣市公立國民中學訓導主任工作壓力」各層面及「臺北縣市公立國民中學訓導主任職業倦怠」各層面之相關情形，以考驗假設三。

## 參、訪談資料處理

本研究以6位臺北縣市公立國民中學現任訓導主任及曾任訓導主任為訪談對象，訪談內容係依據問卷回收後的統計分析結果編製訪談大綱，進行訪談與錄音，根據錄音內容，做訪談內容的逐字

稿編寫（附錄五）。研究者將所蒐集的原始資料加以選擇並不斷去蕪存菁，再將資料加以組織、分類、歸納，以導出結論。