

第三章 研究設計與實施

第一節 研究架構

本研究旨在瞭解北部五縣市國民中學總務主任工作壓力的現況及分析總務主任面對壓力時的因應策略。研究者以調查研究法為主，利用問卷來進行量化的資料收集。以下依序說明本研究的研究架構、研究假設、研究對象、研究工具、實施程序及資料處理的方法。

一、研究架構

根據本研究的動機與目的及文獻探討，本研究之研究架構，如圖3-1 所示。



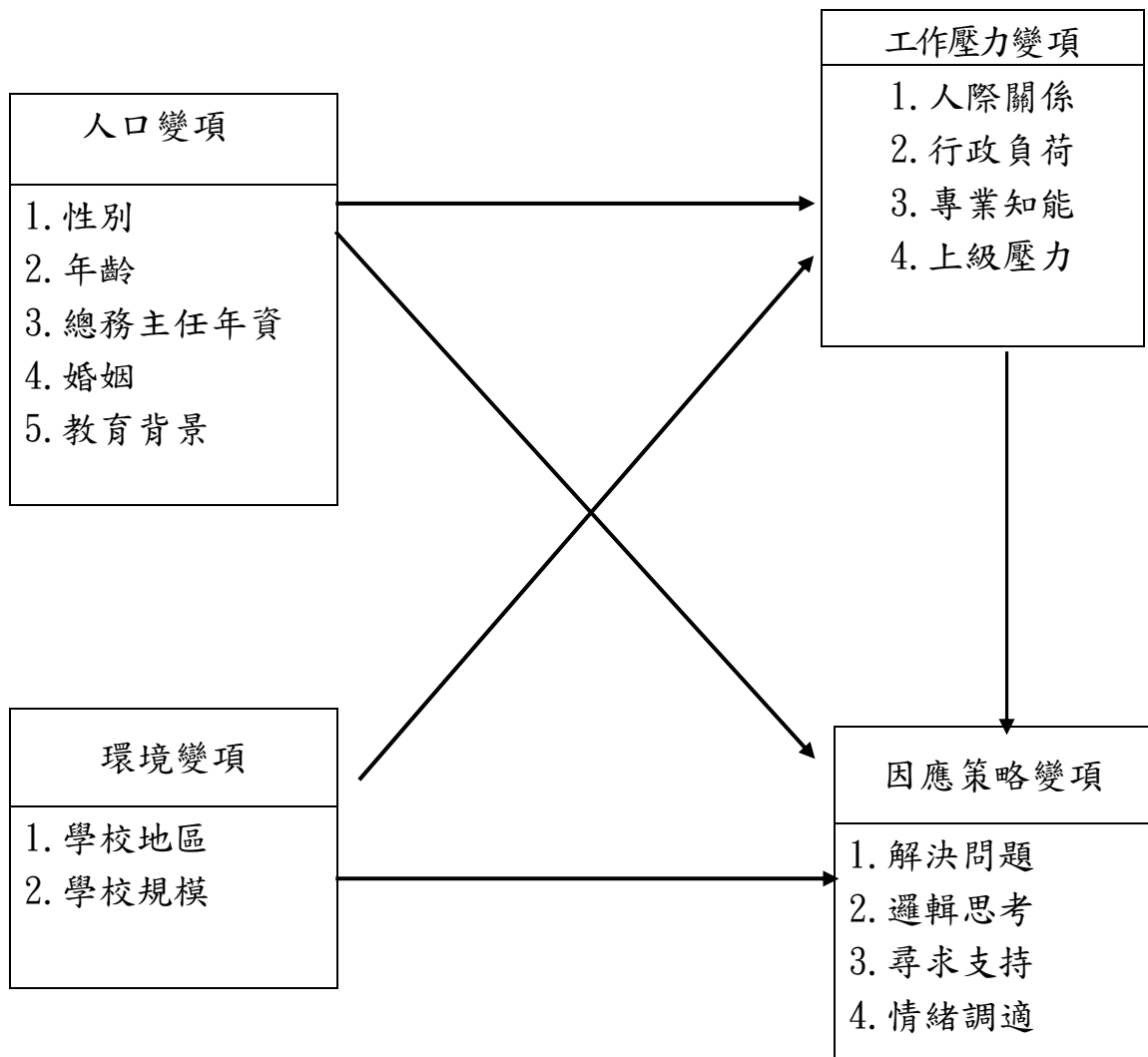


圖3-1 研究架構

二、研究變項

- (一) 人口變項：包含總務主任之性別、年齡、總務主任年資、婚姻狀況、教育背景等共五個變項。
- (二) 環境變項：包含學校地區、學校規模。
- (三) 工作壓力變項：包含人際關係、行政負荷、專業知能、上級壓力等。
- (四) 因應策略變項：包含解決問題、邏輯思考、尋求支持、情緒調適。

第二節 研究對象

一、研究樣本資料分析

本研究是探討北部地區國民中學總務主任之壓力，故研究母群體是以九十四學年度北部五縣市國民中學總務主任為調查對象，希望藉由問卷調查的方式，瞭解北部地區國民中學總務主任之壓力。因此，本研究之抽樣對象為北部五縣市國民中學總務主任。預試的樣本包括台北縣35人、台北市35人、桃園縣30人、新竹縣28人、新竹市12人、苗栗縣32人，共172人。回收情況為台北縣33人、台北市30人、桃園縣27人、新竹縣14人、新竹市12人、苗栗縣32人，扣除回答不完整問卷2份，共一百四十六人。其抽樣資料如表3-2所示：

表3-2 抽樣資料

總務主任	預試樣本	預試回收	正式施測
台北縣	35	33	66
台北市	35	30	60
桃園縣	30	27	54
新竹縣	28	14	28
新竹市	12	12	12
苗栗縣	32	32	32
合計	172	148	252

正式問卷共發出252份，回收217份，可用問卷214份，可用率達85%。其研究樣本背景資料如表3-3所示：

表3-3 研究樣本背景資料分析

變項	細目	人數	百分比 (%)
性別	男	150	70.1
	女	64	29.9
年齡	30 歲以下	10	4.7
	31-40 歲	66	30.8
	41-50 歲	107	50.0
	51歲以上	31	14.5
婚姻	未婚	26	12.1
	已婚	188	87.9
教育背景	研究所(含四十學分班)	152	71.0
	師大、師院	32	15.0
	大學	30	13
總務主任年資	未滿一年	62	29.0
	2-4年	111	51.9
	5-8年	28	13.1
	9-一年以上	13	6.1
學校所在地	直轄市或縣轄市	115	53.7
	鄉、鎮	68	31.8
	偏遠地區	31	14.5
學校規模	12班以下	52	24.3
	13至24班	33	15.4
	25班至59班	89	41.6
	60班以上	40	18.7

二、訪談部分

本研究為進一步深入了解國民中學總務主任工作壓力、因應策略，採取訪談法，先就背景資料不同，探詢填答者接受訪談意願，再選取適當的訪談樣本，做進一步的訪談研究及內容分析。但受限於研究者之財力、人力與受訪者之工作特性，只訪談八位現職國民中學總務主任。其研究樣本背景資料如表3-4所示：

表3-4 研究樣本背景資料分析

變項	細目	人數
性別	男	5
	女	3
年齡	30 歲以下	1
	31-40 歲	2
	41-50 歲	3
	51歲以上	2
婚姻	未婚	1
	已婚	7
教育背景	研究所(含四十學分班)	2
	師大、師院	3
	大專	3
總務主任年資	未滿一年	1
	2-4年	2
	5-8年	3
	9年以上	2
學校所在地	直轄市或縣轄市	2
	鄉、鎮	3
	偏遠地區	3
學校規模	12 班以下	3
	13-24 班	2
	25班至59班	2
	60班以上	1

第三節 研究工具

本問卷統整歸納國內外相關研究，以文獻探討的結果作為主要依據，選擇適合之相關問卷後，再參考吳榮福(民91)所編制的「台南縣國民小學總務主任工作壓力及因應策略」研究問卷為藍本並委請三位現職資深國民中學總務主任針對研究問卷之題目，逐題審視，提供修改意見，最後經指導教授加以修正後，修訂成初稿，印製問卷，實施預試。預試問卷的預試樣本，取自北部五縣市國民中學總務主任，總計共發出一百七十二份預試問卷，自民國九十四年十月二日起至同年十月十七日止，時間約為兩週，回收之問卷扣除廢卷兩份後，可用之預試問卷共一百四十六份，正式問卷於民國九十四年十二月初寄出，正式問卷共發出252份，回收217份，可用問卷214份，可用率達85%。問卷主要內容分成二部分：第一部份為「國民中學總務主任工作壓力感受問卷」。第二部份為「國民中學總務主任壓力因應策略問卷」。茲分別說明問卷二部份編製過程，內容與信度、效度，填答與記分方式、實施過程：

一、國民中學總務主任工作壓力感受問卷

(一)、國民中學總務主任工作壓力感受問卷的編製

1. 個人背景變項

本問卷所包含的填答者基本資料共有七個部分，分別為總務主任的性別、年齡、婚姻狀況、擔任總務主任年資、教育背景、學校所在地、學校規模等，用以了解填答者的屬性資料，以便進一步作為分析之參考。

(1)、性別：分男、女。

(2)、年齡：區分為30歲以下、31-40歲、41-50歲、51歲以

上。

- (3)、婚姻狀況：分為未婚、已婚。
- (4)、任總務主任年資：未任滿1年、2-4年、5-8年、9-12年、12年以上等五類。
- (5)、教育背景：分為大學、師院或師大、研究所（含四十學分班）畢業以及其他，共四種。
- (6)、學校規模：分成12班以下、13-24班、25-59班、60班以上學校，計四類。
- (7)、學校所在地：分為直轄市縣轄市、鄉鎮、偏遠。

2、問卷的填答與記分方式

本問卷採四點量尺計分，每一題目包含四個感受點，感受點的兩端為極端對立的形容詞，從非常同意到非常不同意。其記分方式「非常同意」給4分，「大致同意」給3分，「不同意」給2分，「非常不同意」給1分，分數越高表示該層面所知覺的工作壓力感受的程度越高。

3、預試的實施

預試問卷編製完成後，為確認問卷的可用性乃進行預試，本預試問卷的預試樣本，取自北部五縣市國民中學總務主任，總計共發出一百七十二份預試問卷，自民國九十四年十月二日起至同年十月十七日止，時間約為兩週，回收之問卷扣除廢卷兩份後，可用之預試問卷共一百四十六份，可用率達84%。其抽樣資料如表3-5所示：

表3-5 抽樣資料

總務主任	預試樣本	預試回收
台北縣	35	33
台北市	35	30
桃園縣	30	27
新竹縣	28	14
新竹市	12	12
苗栗縣	32	32
合計	172	148

以因素分析探討題目背後所看不見的特質，並根據數個同一特質的題目集合命名，並與指導教授討論後，選定因素負荷量高於0.4者為正式題目。刪除1. 5. 7. 11. 13. 15. 16. 20. 33. 34. 35等11題。

預試的可用樣本146個，刪除1. 5. 7. 11. 13. 15. 16. 20. 33. 34. 35等11題後，經因素分析得到：人際關係、行政負荷、行政負荷、專業知能四個因素。因素解釋量為59.518%，與當初設計量表的項目大致能相符。換言之，具有令人滿意的構念效度。項目分析的結果Cronbach α 係數為.9523，內部一致性高，信度頗佳。針對預試的問卷樣本，研究者進行因素分析，工作壓力感受問卷部分分析如下：

- (1). 預試題目17. 18. 19. 21. 22. 23. 24. 25. 32計9題，命名為「人際關係」。
- (2). 預試題目2. 3. 4. 6. 8. 9. 12. 14. 計8題，命名為「行政負荷」。
- (3). 預試題目10. 26. 27. 28. 29. 30. 31. 計7題命名為「專業知能」。
- (4). 預試題目36. 37. 38. 39. 40. 41. 42. 43. 44. 45. 46計11題，命名為「上級壓力」。

(二)、工作壓力感受問卷的修訂

本量表正式施測樣本總計有二百五十二個。回收217份，可用問卷214份，可用率達85%。經因素分析得到：人際關係、行政負荷、行政負荷、專業知能四個因素。因素解釋量為58.907%，與當初設計量表的項目大致能相符。換言之，具有令人滿意的構念效度。項目分析的結果Cronbach α 係數為.9534，內部一致性高，信度頗佳。

針對各分量表題目進行主成份分析，再選定因素負荷量高於0.4者為正式題目。本部分以問卷中關於「國民中學總務主任工作壓力感受」所得分數進行因素分析求得建構效度，其KMO值為0.929，Bartlett的球型檢定值為4791.226($P < .001$)，表示樣本的選取適當且問卷題目有共同因素存在，適合進行因素分析。並依問卷結構以主成份分析法抽取四個因素，以正交轉軸中的最大變異數法(Varimax)形成因素結構，解釋變異數分別為18.206%、14.844%、13.231%、12.626%，四個因素可解釋的總變異數為58.907%。詳如表3-6。

表3-6國民中學總務主任工作壓力感受因素分析摘要表

構面	題目	因素一	因素二	因素三	因素四
上級壓力	46. 我會因上級不合理的要求而感到壓力。	.741			
	44. 我會為上級的教育經費查核而感到壓力。	.723			
	40. 我覺得上級交付的活動愈來愈多。	.711			
	45. 我對上級的政策經常改變感到困擾。	.709			
	42. 我會為上級對採購案的聯合稽核而感到壓力。	.702			
	41. 我會因上級下決策太急促，須在限定時間內完成要求而感到壓力。	.689			
	43. 我會為上級消防安檢而感到壓力。	.675			
	38. 我會因上級權威行事而覺得心理壓力。	.673			
	37. 我會因上級的總務督導、考評而感到有壓力。	.672			
	36. 我會因上級的行政規定感受到壓力。	.585			
39. 我會擔心校長不滿意總務工作。	.557				
人際關係	21. 我覺得處室內同仁會持本位主義，對事斤斤計較而感到壓力。		.738		
	22. 我覺得各處室同仁之間協調溝通不夠而感到壓力。		.735		
	25. 我會對所屬處室同仁的工作熱誠不如預期而感到困擾。		.715		
	19. 我會為教師間不同意見而感到困擾。		.649		
	24. 我會因為要扮演好校長與老師間的傳達角色而感到壓力。		.639		
	17. 我會擔心與長官互動不良而影響工作情緒。		.624		
	23. 我對處理學生相關的事務，例如催繳學費、公物破壞感到困擾。		.572		
	18. 我會為工友在工作方面配合度不夠而感到煩心。		.569		
32. 我覺得學校的行政決策常以教務或學務為主，總務少有決策權。		.553			
	27. 我並不是很熟悉總務主任工作所涉及的專業知識與能力。			.838	
	28. 我經常擔心採購案的適法性問題。			.809	

專業知能	29. 我經常擔心營繕工程案的適法性問題。			. 808	
	30. 我會擔心專業知識不足而影響行政工作品質。			. 789	
	26. 我常感到對於總務主任工作，缺乏完整的職前訓練。			. 613	
	31. 我會擔心學校行政措施或場地設施安全，有違相關法令的規定。			. 588	
	10. 我會覺得所學有限，而感到壓力。			. 542	
行政負荷	3. 我會擔心營繕工程的危險性而感到壓力。			. 798	
	2. 我會擔心營繕工程進度落後而感到壓力。			. 767	
	6. 我會擔心意外災害的發生而感到壓力。			. 756	
	4. 我會擔心營繕採購的品質不良而感到壓力。			. 731	
	9. 我覺得總務工作繁瑣耗費心力。			. 632	
	8. 我的工作量大，負擔沉重			. 549	
	12. 我覺得要兼顧教學與總務工作有壓力。			. 476	
	14. 我覺得總務處必須總攬所有歸屬不清的業務。			. 444	
特徵值	13. 701	2. 897	2. 422	1. 597	
變異量解釋比(%)	18. 206	14. 844	13. 231	12. 626	
累積變異量解釋(%)	18. 206	33. 050	46. 281	58. 907	
Cronbach α	. 9229	. 8941	. 9068	. 8646	
(問卷題目)內部一致性Cronbach α 係數					. 9543

*表P<0. 05

經因素分析得到：人際關係、行政負荷、行政負荷、專業知能四個因素。因素解釋量為58. 907%，與當初設計量表的項目大致能相符。換言之，具有令人滿意的構念效度。因素分析的結果Cronbach α 係數為. 9543，內部一致性高，信度頗佳。對工作壓力量表各層面，求其 α 信度係數，各分量表皆在0. 8646 至0. 9229 之間，達. 05 顯著

水準以上，詳如表3-7。

表3-7 工作壓力各層面的 α 信度係數

工作壓力各層面	題號	總題數	α 信度係數
人際關係	10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 24	9	.8941
行政負荷	1. 2. 3. 4. 5. 6. 8. 9.	8	.8646
專業知能	7. 18. 19. 20. 21. 22. 23.	7	.9068
上級壓力	25. 26. 27. 28. 29. 30. 31. 32. 33. 34. 35	11	.9229

二、國民中學總務主任工作壓力因應策略問卷

(一)、國民中學總務主任工作壓力因應策略問卷的編製

1. 個人背景變項

本問卷所包含的填答者基本資料共有七個部分，分別為總務主任的性別、年齡、婚姻狀況、擔任總務主任年資、教育背景、學校所在地、學校規模等，用以了解填答者的屬性資料，以便進一步作為分析之參考。

(1)、性別：分男、女。

(2)、年齡：區分為30歲以下、31-40歲、41-50歲、51歲以上。

(3)、婚姻狀況：分為未婚、已婚。

(4)、任總務主任年資：未任滿1年、2-4年、5-8年、9-12年、12年以上等五類。

(5)、教育背景：分為大學、師院或師大、研究所（含四十學分班）畢業以及其他，共四種。

(6)、學校規模：分成12班以下、13-24班、25-59班、60班以上學校，計四類。

(7)、學校所在地：分為直轄市縣轄市、鄉鎮、偏遠。

2、問卷的填答與記分方式

本問卷採四點量尺計分，每一題目包含四個感受點，感受點的兩端為極端對立的形容詞，從非常同意到非常不同意。其記分方式「非常同意」給4分，「大致同意」給3分，「不同意」給2分，「非常不同意」給1分，分數越高表示該層面所知覺的工作壓力感受的程度越高。

3、預試的實施

預試問卷編製完成後，為確認問卷的可用性乃進行預試，本預試問卷的預試樣本，取自北部五縣市國民中學總務主任，總計共發出一百七十二份預試問卷，自民國九十四年十月二日起至同年十月十七日止，時間約為兩週，回收之問卷扣除廢卷兩份後，可用之預試問卷共一百四十六份，可用率達84%。其抽樣資料如表3-8所示：

表3-8 抽樣資料

總務主任	預試樣本	預試回收
台北縣	35	33
台北市	35	30
桃園縣	30	27
新竹縣	28	14
新竹市	12	12
苗栗縣	32	32
合計	172	148

施測樣本回收後，將各量表所得到的資料進行因素分析，並與指導教授討論後，再選定因素負荷量高於0.4者為正式題目。刪除的題目有7.8.10.11.12.13.15.16.22.23.共10題。

試的可用樣本146個，刪除7.8.10.11.12.13.15.16.22.23.共10題後，再經因素分析得到：解決問題、邏輯思考、尋求支持、情緒調適四因素。因素解釋量為57.596%，與當初設計量表的項目大致能相符。換言之，具有令人滿意的構念效度。因素分析的結果Cronbach α 係數為.8942，內部一致性高，信度頗佳。針對預試的問卷樣本，研究者進行因素分析，工作壓力因應策略問卷部分分析如下：

- (1). 預試題目1.2.3.4.5.6.9.14.計8題，命名為「解決問題」。
- (2). 預試題目25.26.27.30.31計5題，命名為「邏輯思考」。
- (3). 預試題目17.18.19.20.計4題，命名為「尋求支持」。
- (4). 預試題目21.24.28.29.計4題，命名為「情緒調適」。

(二)、國民中學總務主任工作壓力因應策略問卷的的修訂

本量表正式施測樣本總計有二百五十二個。回收217份，可用問卷214份，可用率達85%。經因素分析得到：解決問題、邏輯思考、尋求支持、情緒調適四因素。因素解釋量為57.461%，與當初設計量表的項目大致能相符。換言之，具有令人滿意的構念效度。因素分析的結果Cronbach α 係數為.9044，內部一致性高，信度頗佳。

針對各分量表題目進行主成份分析，再選定因素負荷量高於0.4者為正式題目。本部分以問卷中關於「國民中學總務主任壓力因應策略」所得分數進行因素分析求得建構效度，其KMO值為0.891，Bartlett的球型檢定值為1948.921 ($P < .001$)，表示樣本的選取適當且問卷題目有共同因素存在，適合進行因素分析。並依問卷結構以主成份分析法抽

取四個因素，以正交轉軸中的最大變異數法(Varimax)形成因素結構，解釋變異數分別為17.830%、15.840%、12.258%、11.534%，四個因素可解釋的總變異數為57.461%。因數分析結果，四個因素名稱分別是尋求支援、解決問題、邏輯思考、情緒調適。詳如表3-9。

表 3-9 國民中學總務主任壓力因應策略因素分析摘要表

構面	題目	因素一	因素二	因素三	因素四
尋求支援	19. 我希望多參加在職進修活動，以增進自我專業智能。	.814			
	18. 當需要做決定時，我會多方聽取意見。	.705			
	17. 遇到工作上的困難，我會求助於有經驗的總務主任。	.649			
	20. 我會安排時間練習第二專長，以提升工作成效。	.624			
解決問題	5. 我會檢視問題關鍵所在，立即行動。		.711		
	3. 遇到難題時，我會一心一意處理問題。		.695		
	4. 我會充分運用溝通、協調，使行政工作更順利。		.675		
	6. 我會查閱舊檔 依前人方法處理類似情況。		.647		
	2. 我會擬定總務發展計畫並確實執行。		.642		
	14. 我經常檢視，修正自己的成效。		.595		
	9. 遇到工作上的困難時，我會冷靜地思考問題。		.575		
	1. 工作發生難題時，我仍按部就班地做自己應做的。		.511		
邏輯思考	26. 有些工作自己無法改變時，我會採取順其自然的心理，舒緩壓力。			.814	
	27. 我了解並接納自己，不做自己辦不到的事。			.742	
	25. 我接受已發生的事實，坦然以對。			.722	
	30. 我告訴自己量力而為不要太在乎工作的成敗。			.559	
	31. 我會做好情緒管理來面對我的工作。			.502	
情緒調適	24. 當工作不如意時，我會安排假期，以緩和緊張情緒。				.711
	29. 碰到困擾時，我會藉自己喜歡的活動來調適。				.683
	28. 我會偶而暫時擱下工作，放鬆自己，不去想它。				.623
	21. 我會找朋友喝茶、聊天以紓解緊張。				.593
	特徵值	7.528	2.073	1.343	1.123
	變異量解釋比(%)	17.830	15.840	12.258	11.534
	累積變異量解釋(%)	17.830	33.670	45.927	57.461
	Cronbach α	.8701	.8290	.8146	.7991
	(問卷題目)內部一致性Cronbach α 係數	.9044			

經因素分析得到：解決問題、邏輯思考、尋求支援、情緒調適四因素。因素解釋量為57.461%，與當初設計量表的項目大致能相符。換言之，具有令人滿意的構念效度。因素分析的結果Cronbach α 係數為.9044，內部一致性高，信度頗佳。對工作壓力因應策略量表各層面，求其 α 信度係數，各分量表皆在0.7363 至0.8290之間，達.05 顯著水準以上，表示各題之間具有相當的一致性。詳如表3-10。

表3-10因應策略各層面的 α 信度係數

工作壓力各層面	題號	總題數	α 信度係數
解決問題	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.	8	.8290
邏輯思考	15. 16. 17. 20. 21	5	.8146
尋求支援	9. 10. 11. 12.	4	.8701
情緒調適	13. 14. 18. 19.	4	.7991

由上述各量表的分析結果可以看出，本研究問卷量表內部一致性大致良好，最後根據主成份分析選題，選定因素負荷量高於0.4者為正式題目，編製成正式問卷，作為本研究調查之用。

第四節研究程序

本研究是以公立國民中學總務主任為問卷的施測對象，因樣本分散各地，且受試者之總務行政工作特性為繁瑣、忙碌，基於時間、空間、便利性的考量，研究者以郵寄問卷的方式進行普查，總計有二百五十二位對象。決定研究目的與對象，首先編製研究工具。根據預試結果，編製成正式調查問卷。正式問卷確立後，以學校為單位，以郵寄方式發送問卷，並附上填答說明及回郵信封。正式問卷於民國九十一年十二月初寄出，懇請受試者於五日內填答完畢，利用回郵信封寄回。正式問卷共發出252份，回收217份，可用問卷214份，可用率達85%。其研究樣本背景資料如表3-11所示：

表3-11 研究樣本背景資料分析

變項	細目	人數	百分比 (%)
性別	男	150	70.1
	女	64	29.9
年齡	30歲以下	10	4.7
	31-40歲	66	30.8
	41-50歲	107	50.0
	51歲以上	31	14.5
婚姻	未婚	26	12.1
	已婚	188	87.9
教育背景	研究所(含四十學分班)	152	71.0
	師大、師院	32	15.0
	大學	27	12.6
總務主任年資	其他	3	1.4
	未滿一年	62	29.0
	2-4年	111	51.9
	5-7年	28	13.1
	8-12年	9	4.2
	12年以上	4	1.9
學校所在地	直轄市或縣轄市	115	53.7
	鄉、鎮	68	31.8
	偏遠地區	31	14.5
學校規模	12班以下	52	24.3
	13至24班	33	15.4
	25班至59班	89	41.6
	60班以上	40	18.7

本研究為進一步深入了解國民中學總務主任工作壓力、因應策略，採取訪談法，先就背景資料不同，探詢填答者接受訪談意願，再選取適當的訪談樣本，做進一步的訪談研究及內容分析。但受限於研究者之財力、人力與受訪者之工作特性，只訪談八位現職國民中學總務主任。

第五節 資料處理

本研究資料處理是用SPSS 12.0 中文版套裝軟體程式進行統計分析，以驗證各項假設。茲將本研究量表編製與修訂，問卷調查資料分析所採用的統計方法說明如下：

一、問卷資料處理

先逐題考慮其Cronbach α 係數，並刪除各題與各量表總分相關性較低者後，再用Cronbach α 係數求各量表之信度及主成分因素分析法，求各量表之建構效度，區分量表所涵層面內容，並以因素負荷做為選擇題項之參考。

二、驗證性因素分析 (confirmatory factor analysis, CFA)

利用線性結構模組LISREL8.5版，對正式樣本資料與探索性因素分析所抽取的潛在因素行驗證，檢驗兩者之間的適配度，以驗證本研究所建立的架構。

三、問卷調查資料分析

本研究以下列統計方法考驗研究假設：

- (一)以平均數、標準差分析國中總務主任的工作壓力感受之現況。
- (二)以T檢定 (t test) 與單因子變異數分析 (One-Way ANOVA)，探討不同背景的國中總務主任對工作壓力的感受是否有顯著差異。若達到 $\alpha \leq .05$ 的顯著水準時，再進行Scheffe'法之事後比較。
- (三)以平均數、標準差分析國中總務主任的壓力因應策略現況。
- (四)以T檢定 (t test) 與單因子變異數分析 (One-Way ANOVA)，分別探討不同背景變項的國中總務主任對壓力因應策略的使用方式是否有顯著差異。若達到 $\alpha \leq .05$ 的顯著水準時，再進

行Scheffe' 法之事後比較。

(五)以單因子變異數分析(One-Way ANOVA)，探討不同工作壓力感受之國民中學總務主任，其所採取的壓力因應策略是否有顯著差異。

四、訪談資料處理

擬訪談大綱後，決定訪談對象，訪談之前先徵求受訪者同意，於訪談過程中全程錄音，以求得資料的完整性，再針對訪談資料予以轉述與謄寫，以輔助問卷調查資料的處理與分析討論。(訪談大綱詳見附錄五。引述訪談內容時，編碼方式為第1碼受訪者，第234碼為頁數，第56碼為行數)