

國立台東大學教育學系（所）
學校行政碩士班碩士論文

指導教授：鄭耀男 博士

屏東縣兼任組長教師之人格特質、工作壓力、社會支持與工作耗竭之相關研究

研究生：李旺憲

中華民國九十七年八月

國立台東大學
學位論文考試委員審定書
系所別：教育學系（所）學校行政碩士在職專班

本班 李旺憲 君

所提之論文屏東縣兼任組長教師之人格特質、工作壓力、社會支持與工作耗竭之相關研究

業經本委員會通過合於 碩士學位論文 條件
 博士學位論文 條件

論文學位考試委員會：徐金堂
(學位考試委員會主席)

何俊青

鄭耀男

(指導教授)

論文學位考試日期：97 年 8 月 1 日

國立台東大學

- 附註：1. 本表一式二份經學位考試委員會簽後，送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。
2. 本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

誌謝辭

經過四個暑期的修業及一年多的論文寫作，碩士班學業已告一段落。在這期間，許多陪我一起走過這段歲月者，希冀由此短短數語表達內心無限感謝。

在從事論文寫作期間，指導教授鄭耀男老師不辭辛勞一次又一次的指正與引導，讓我論文能如期完成並使我在論文撰寫的過程中，體會了學術研究的嚴謹以及老師對學生的深切關懷，在此致上最真摯的謝意。其次，感謝涂金堂老師與何俊青老師對本論文的指正與教導，引導我從不同的角度思考研究面向，令我獲益匪淺。

此外，在整個碩士班求學期間，多虧議中一路相伴與扶持，讓我在整個過程中一路成長，同時也感謝啓瑞對於本人的一切協助。我想如果沒有他們相互幫忙與支持，苦悶的求學過程將無法如此快樂與豐富。

最後要感謝我的老婆，從碩士班報考至學業結束，一路鼓勵我、幫我分憂解勞，實是我求學過程中的最有力的後盾。

情常文短，最後由衷感謝許多應被我提及但未提到的朋友們，再次說聲「謝謝」。

旺憲 謹誌

民國九十七年八月

中文摘要

教育改革之後，國民小學兼任行政教師越來越難尋，主要是兼任組長之教師需負擔教學與行政工作，工作負面情緒與耗竭之聲不斷，學校管理上，針對組長之工作耗竭的研究又相當少，因此有必要針對這個群體進行研究，以瞭解其工作耗竭現況，更進一步探究有哪些因素促使其產生工作耗竭。

根據過去的研究與理論顯示，不同人格特質者對工作耗竭的感受程度有差別，而過大的工作壓力與缺乏社會支持會導致工作耗竭的發生，因此本研究的主要目的在瞭解屏東縣兼任組長教師之人格特質、工作壓力、社會支持與工作耗竭之相關性，以提出影響工作耗竭相關因素的論述，作為學校管理與領導之參考。

本研究利用問卷調查法，採分層隨機抽樣，抽取屏東縣 55% 的學校，92 所，454 個兼任組長的教師為研究樣本，回收 364 份，有效問卷 360 份，回收率達 79 %。問卷回收後根據問卷調查的資料，利用平均數分析、單因數變異數分析、皮爾森積差相關及多元迴歸分析等統計方法以回答本研究待答問題。

經統計分析，本研究得到的結論如下：
屏東縣兼任組長之教師具負向情緒性人格特質者，其情緒耗竭情況較嚴重，而其原因主要是承受較大的工作壓力。而具開放性、負向情緒性及外向性人格特質者，較易以消極態度面對其工作，其原因亦是工作壓力較大的關係。此外，要避免外向性及開放性人格特質的兼任組長教師以消極態度面對其工作，除了減低其工作壓力外，尚需增加直屬長官及親友家人的支持。另外，謹慎負責性人格特質的兼任組長教師，減低其專業知能與內在衝突壓力並增加直屬長官支持程度，可有效降低其專業效能低落的工作耗竭感。

關鍵字：人格特質 工作壓力 社會支持 工作耗竭

Abstract

After the reform proposals for the Education System, it's more difficult to seek the teachers who are willing to give consideration to the teaching and administration. Mainly because the teachers need to take two jobs at the same time, they feel exhausted and have negative motion constantly. The research about job burnout is quite few, so it's necessary to research on this group to understand the status of job burnout. Furthermore, we need to investigate what caused job burnout.

According to the research and theory in the past, people with different personality characteristics have different feelings of job burnout. And we find that the exaggerated pressure at work and lack of social support result in job burnout. So the main aim of the research is to understand the relativity of the adjunct administrative teachers' personality characteristics, the working pressure, social support and job burnout, and then to bring up some dissertators of related factors as a reference of school management and leadership.

The research approach takes questionnaire method as the core, adopting stratified random sampling. It samples 55% schools in Pingtung County, 92 schools and 454 adjunct administrative teachers for study samples, and recalls 364 questionnaires that include 360 valid questionnaires, and the recall rate reaches to 79%. According to the data of the questionnaire, we make use of some statistics methods including Mean, Standard Deviation, t-test, one-way ANOVA, Pearson's correlation analysis, regression analysis and so on to answer those waiting to be answered.

Be analyzed by covariance, the conclusion of the research is as follows:

The adjunct administrative teachers in Pingtung County have negative personality characteristic, the condition of emotional exhaustion is more serious. The main reason is that they accept bigger work pressure. And the one who has open-minded, negative emotion and the extrovert personality characteristic, they easily use negative attitude to face their work because they have bigger work pressure. Consequently, in order to avoid the adjunct administrative teacher with negative emotion personality characteristic to face their work by negative attitude, in addition to lower the work pressure, it still needs more support from the superiors, friends and family.

Furthermore, if the adjunct administrative teachers with some personality characteristics of affinity and carefulness lower their competency and inside conflict pressure and increase more support from the superiors, they will effectively reduce the job burnout of the low professional effect.

keyword : personality trait , job stress , social support , burnout



目錄

中文摘要	I
Abstract	II
第一章 緒論	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	3
第三節 名詞釋義.....	4
第四節 研究範圍與限制.....	6
第五節 研究方法與步驟.....	8
第二章 文獻探討	11
第一節 人格特質內涵與相關研究.....	11
第二節 工作壓力理論與相關研究.....	16
第三節 社會支持內涵與相關研究.....	26
第四節 工作耗竭內涵、理論與相關研究.....	30
第六節 研究變項間的關係.....	38
第三章 研究設計與實施	47
第一節 研究架構.....	47
第二節 研究假設.....	48
第三節 研究工具.....	50
第四節 研究對象與抽樣.....	55
第五節 量表因素分析及信度檢測.....	60
第六節 資料分析.....	68
第四章 研究結果分析與討論	71
第一節 研究變項現況之分析.....	71
第二節 背景變項與其他變項之差異分析.....	74
第三節 人格特質、工作壓力、社會支持與工作耗竭之相關.....	94
第四節 人格特質、社會支持與工作壓力之研究結果.....	101
第五節 人格特質、社會支持、工作壓力與工作耗竭之研究結果.....	106
第五章 結論與建議	115
第一節 研究發現.....	115
第二節 結論.....	121
第三節 建議.....	125
參考文獻	129
中文部份.....	129
西文部份.....	134
附錄	137

表次

表 2-1 人格特質與工作壓力的關係	40
表 2-2 人格特質與工作耗竭的關係	43
表 2-3 工作壓力與工作耗竭的關係	45
表 2-4 社會支持與工作耗竭的關係	46
表 3-1 專家效度名單（依筆畫順序）	54
表 3-2 抽樣人數分佈統計表	56
表 3-3 問卷回收情形統計表	57
表 3-4 樣本基本特性分析表	59
表 3-5 人格特質因素分析摘要表	61
表 3-6 工作壓力因素分析摘要表	63
表 3-7 社會支持因素分析摘要表	65
表 3-8 工作耗竭因素分析摘要表	67
表 4-1 兼任組長教師人格特質各層面得分分析	71
表 4-2 兼任組長教師工作壓力各層面得分分析	72
表 4-3 兼任組長教師社會支持各層面得分分析	72
表 4-4 兼任組長教師工作耗竭各層面得分分析	73
表 4-5 背景變項與親和性之變異數分析表	75
表 4-6 背景變項與謹慎負責性之變異數分析表	77
表 4-7 背景變項與外向性之變異數分析表	78
表 4-8 背景變項與負向情緒性之變異數分析表	79
表 4-9 背景變項與開放性之變異數分析表	80
表 4-10 背景變項與校長要求壓力之變異數分析表	83
表 4-11 背景變項與行政負荷之變異數分析表	84
表 4-12 背景變項與專業知能與內在衝突之變異數分析表	85
表 4-13 背景變項與直屬長官支持之變異數分析表	87
表 4-14 背景變項與同儕同事支持之變異數分析表	88
表 4-15 背景變項與親友家人支持之變異數分析表	89
表 4-16 背景變項與情緒耗竭之變異數分析表	91
表 4-17 背景變項與消極態度之變異數分析表	92
表 4-18 背景變項與專業效能低落之變異數分析表	93
表 4-19 人格特質與工作耗竭積差相關摘要分析表	95
表 4-20 人格特質與工作壓力積差相關分析摘要表	97
表 4-21 人格特質與社會支持積差相關摘要分析表	98
表 4-22 工作壓力與工作耗竭積差相關摘要分析表	100
表 4-23 社會支持與工作耗竭積差相關摘要分析表	101
表 4-24 人格特質與直屬長官支持迴歸分析表	102

表 4-25 人格特質與同儕同事支持迴歸分析表	103
表 4-26 人格特質與親友家人支持迴歸分析表	103
表 4-27 人格特質與校長要求壓力迴歸分析表	104
表 4-28 人格特質與行政負荷壓力迴歸分析表	104
表 4-29 人格特質與專業知能與內在衝突迴歸分析表	105
表 4-30 人格特質在工作壓力下對情緒耗竭迴歸分析結果	107
表 4-31 人格特質在工作壓力下對消極態度迴歸分析結果	108
表 4-32 人格特質在工作壓力下對專業效能低落迴歸分析結果	110
表 4-33 人格特質在社會支持下對情緒耗竭迴歸分析結果	111
表 4-34 人格特質在社會支持下對消極態度迴歸分析結果	112
表 4-35 人格特質在社會支持下對專業效能低落迴歸分析結果	113



圖次

圖 2-1 KYRIACOU 與 SUTCLIFFE 的教師工作壓力模式	20
圖 2-2 MORACCO 與 MCFADDEN 教師工作壓力理論模式	22
圖 2-3 組織壓力模式	23
圖 2-4 職業壓力指標 OSI 模式	24
圖 2-5 工作耗竭生態模式	34
圖 3-1 研究架構圖	47



第一章 緒論

本研究旨在瞭解屏東縣國民小學兼任組長教師工作壓力、工作耗竭、人格特質及社會支持現況，並進一步探討人格特質與工作耗竭的關係以及不同人格特質者是否因工作壓力、社會支持不同產生不一樣的工作耗竭情形，進而根據研究結果提出具體建議及未來研究方向。本章將依第一節：研究動機、第二節：研究目的與問題、第三節：名詞釋義以及第四節：研究範圍與限制，分別敘述如下：

第一節 研究動機

工作耗竭是當代的疾病，它是工作者與環境交互作用後，其心理與生理皆困擾的產物，而根據研究結果指出，下列助人職業會有工作耗竭現象發生：員警、教師、特殊教育教師、托兒工作者、心理治療師、身心重建顧問以及社會工作者等（黃臺生，2000），既然教師會產生工作耗竭，那比教師多兼一份行政工作的兼任組長教師呢？除了杜昌齡（2005）針對高雄市國民小學主任暨組長的研究指出，年紀輕、行政年資短的組長感受較高的工作耗竭以外，目前並無相關文獻針對兼任組長教師這個群組的工作耗竭現況進行研究，而筆者在教育現場中所見到的兼任組長教師工作耗竭的情況又蠻普遍的，因此亟欲驗證目前兼任組長教師工作耗竭程度，以及有哪些因素影響工作耗竭的產生。

工作耗竭的成因甚多，在 Perlman 與 Hartman 提出的工作耗竭知覺回饋模式中指出，助長工作耗竭的情境並不會使人有工作耗竭的感覺，而是要視個人人格等變項而定（引自黃臺生，2000：57），也就是說是否會產生工作耗竭端視個人人格特質而定，而國內研究者程言美（2003）提到，人格特質與工作耗竭部份成顯著相關，也就是工作耗竭的產生跟人格特質有關，擁有某些人格特質者可能特別容易感到工作耗竭，除此之外，國外也有實證研究指出，不同人格特質可能以不同形式影響工作耗竭（Bühler,2003），也就是說，不同人格特質的人

會有不同的工作耗竭程度，因此我們可以斷言，人格特質會影響工作耗竭的產生，然而擁有某種人格特質者必然會產生工作耗竭，反之就一定不會嗎？我想其中一定還有某些因素存在。

到底有哪些因素存在於人格特質與工作耗竭間呢？根據 Moracco 與 Mcfadden 提出的教師工作壓力模式中指出，工作壓力來源因教師個人特質不同而有不同壓力感受，工作壓力過重或過久將造成某些徵兆（如工作耗竭等）（引自洪文章，2005：29），所以人格特質影響工作壓力感受，而且過度工作壓力會造成工作耗竭。實證研究也發現，工作壓力與工作耗竭間呈現中度正相關及中高度的典型相關（何信煒，2005），當個人感受到過大的壓力而無法紓解時就容易產生工作耗竭，也就是工作壓力越大，工作耗竭感受就越高，也有研究指出，愈內控傾向，彈性愈高人格特質之行政人員感受到的工作壓力較小（王耀德、許桂蘭，2002），即不同人格特質者有不同的壓力感受，壓力感受受到人格特質左右，擁有某些特定人格特質者較容易感受工作壓力。既然工作壓力影響工作耗竭的發生而且不同人格特質者有不同工作壓力感受，因此，工作壓力可能會是存在於人格特質與工作耗竭間的中介因素之一。

除了工作壓力可能是人格特質與工作耗竭間的中介因素外，還有哪些因素呢？郭志純（2003）在其《國民小學教師工作壓力、社會支持與工作倦怠之研究》碩士論文中指出：國民小學教師獲得社會支持越低，則其工作耗竭程度越高，表示國民小學教師能在其工作崗位上如能獲得各種社會支持，將有效降低其工作耗竭感，同時 Prins（2007）也發現，社會支持對工作耗竭中的情緒耗竭及非人性化變項有直接影響，而且上司的情緒性支持最能預言工作耗竭，因此，獲得社會支持將能有效降低工作耗竭程度，除此之外，Luszczynska 與 Cieslak（2005）研究發現，穩健型人格特質會增加社會支持的影響，也就是說有些人格特質者容易因獲得社會支持而影響其工作耗竭結果，因此我們推論社會支持可能會是另一個人格特質與工作耗竭的中介因素。

綜合以上所述我們發現，工作耗竭的發生受到人格特質的影響而且工作壓力及社會支持又與人格特質及工作耗竭相關，故研究者欲從事屏東縣兼任組長教師人格特質、工作壓力、社會支持及工作耗竭之

相關研究，以深入瞭解目前屏東縣教育現場上，兼任組長教師的工作耗竭現象是否跟人格特質有關？而工作壓力與社會支持是否是人格特質與工作耗竭的中介因素？以作為學校管理者及教育行政機關參考，如此將有利於學校行政的運作。

第二節 研究目的與問題

壹、研究目的

本研究旨在探討屏東縣國民小學兼任行政教師工作壓力、人格特質、社會支持、工作耗竭之研究，其具體的研究目的如下：

- 一、瞭解屏東縣國民小學兼任組長教師工作壓力、人格特質、社會支持、工作耗竭之現況。
- 二、探討不同變景變項的屏東縣國小兼任組長教師與人格特質、工作壓力、社會支持及工作耗竭的差異性。
- 三、探討屏東縣國民小學兼任組長教師人格特質、工作壓力、社會支持及工作耗竭間的關連性。
- 四、瞭解不同人格特質的屏東縣國民小學兼任組長教師在不同工作壓力下，工作耗竭(burnout)的情形。
- 五、瞭解不同人格特質的屏東縣國民小學兼任組長教師在不同程度的社會支持下，工作耗竭的情形。
- 六、依據研究結果提出建議，供學校管理者參考。

貳、研究問題

根據研究的目的，本研究提出下列待答問題，以作為調查研究及分析討論之根據，茲分述如下：

- 一、屏東縣國小兼任組長教師人格特質、工作壓力、社會支持及工作耗竭現況。
- 二、不同背景變項的屏東縣國民小學兼任組長教師在工作壓力各層面上是否有差異情形？
- 三、不同背景變項的屏東縣國民小學兼任組長教師在人格特質各

- 層面上是否有差異情形？
- 四、不同背景變項的屏東縣國民小學兼任組長教師在社會支持各層面上是否有差異情形？
- 五、不同背景變項的屏東縣國民小學兼任組長教師在工作耗竭各層面上是否有差異情形？
- 六、屏東縣國民小學兼任組長教師人格特質與工作壓力之相關情形為何？
- 七、屏東縣國民小學兼任組長教師工作壓力與工作耗竭之相關情形為何？
- 八、屏東縣國民小學兼任組長教師人格特質與工作耗竭之相關情形為何？
- 九、屏東縣國民小學兼任組長教師人格特質與社會支持之相關情形為何？
- 十、屏東縣國民小學兼任組長教師社會支持與工作耗竭之相關情形為何？
- 十一、工作壓力在屏東縣國民小學兼任組長教師人格特質與工作耗竭的中介效果？
- 十二、社會支持在屏東縣國民小學兼任組長教師人格特質與工作耗竭的中介效果？

第三節 名詞釋義

茲就本研究文中所使用的重要名詞定義如下所示：

壹、兼任組長教師

所謂「兼任組長教師」係依國民教育法施行細則修正條文第十七條的國民中小學行政組織之規定，國民小學教師兼任教務、訓導、總務、輔導各處室編制內之組長、主計、人事等行政職務之教師而言。

貳、工作壓力

係指個人與外在的人、事、物互動時，無法勝任或需求無法獲得

滿足，在生理、心理上產生異於正常狀況，使得身心失去平衡的一種現象。

本研究採邱從益（2004）自編兼任行政職務教師工作經驗問卷，將工作壓力分爲：一、人際關係，二、行政負荷，三、專業知能，四、校長要求，五、內在衝突的壓力等五項，其界定如下。

一、校長要求的壓力：爲達成校長的規定或要求，內心所感受到的壓力。

二、人際關係的壓力：包括同事、家長、社區人士間的互動關係及工作協調等的壓力。

三、專業知能的壓力：如行政專業知識與素養的提昇、行政專業能力的表現、以及理想與實際工作情況的差距造成的壓力。

四、行政負荷的壓力：指行政工作的計劃與推展、角色期望與衝突、工作能力的肯定、工作完成時間限制等壓力因素。

五、內在衝突的壓力：如角色的期許、工作環境、升遷、理想與現實差距等問題所造成的壓力。

本研究的工作壓力操作型定義係指受試者在「兼任行政職務教師工作經驗問卷」填答反應結果，得分越高表示工作壓力大；反之則小。

參、人格特質

本研究的人格特質採五大人格特質的衡量模式，是根據 McCrae 和 Costa(1992)的模式，個人特質可以分爲負向情緒性、外向性、開放性、親和性及謹慎負責性等五個構面。

本研究人格特質量表係採用洪靜惠（2005）所修訂的人格特質量表。而本研究的人格特質操作型定義係指受試者在「人格特質量表」填答反應結果，得分越高表示人格特質情形越高；反之，則越低。

肆、社會支持

本研究採 Caplan 的觀點，將社會支持視爲一團體中個人從正式或非正式之關係獲取在精神上（emotional）、知覺上（cognitive）及物質上（material）之支持（引自洪玲茹，2002：55）。將社會支持分爲三

個向度。說明如下：

- 一、直屬長官支持：指由個人的直屬長官提供協助。
- 二、同儕同事支持：指由個人的同事提供協助。
- 三、親友家人支持：指由個人的家人親友提供協助。

本研究之社會支持量表係採用洪玲茹（2002）所修訂的社會支持量表。而本研究的社會支持操作型定義係指受試者在「社會支持量表」填答反應結果，得分越高表示獲得社會支持越高；反之，則越低。

伍、工作耗竭

Maslach and Leiter 之論點，指工作耗竭乃個體導因於一種由壓力所引發的問題，是一種情緒上的疲累與負面態度的狀態，包含三個構面，情緒耗竭（emotional exhaustion）、消極態度（cynicism）、專業效能低落（diminished professional efficacy），說明如下：（引自崔來意，2000：30）

- 一、情緒耗竭：指個體資源消耗殆盡，喪失精力、感覺身心俱疲之現象。
- 二、消極態度：指個體對工作本身的態度，企圖自工作中孤立自己，以對抗耗竭需求。
- 三、專業效能低落：指個體負面評價自己過去及現在之工作成就，並對個人未來在工作上的努力抱以無望之態度。

本研究工作耗竭量表係採用崔來意（2000）根據 MBI-GS 量表修訂而成，而本研究的工作耗竭操作型定義係指受試者在工作耗竭量表填答反應結果，得分越高表示工作耗竭越嚴重；反之，則越不嚴重。

第四節 研究範圍與限制

本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，依「對象」、「內容」兩方面分別加以說明。

一、 研究對象

就研究地區而言：本研究係以屏東縣市公立國民小學為範圍，不包含私立學校、實驗性質的國民小學（屏教大附小）。

二、 研究內容

本研究主要在探討兼任組長教師工作壓力、人格特質、社會支持及工作耗竭變項之間的關係現況、調查。

貳、 研究限制

本研究之限制包括方法、對象及內容上之限制，茲分述於下：

一、 研究方法上的限制

本研究主要以問卷調查為主，填答者可能因部分問題敏感而有自我防衛的心理，或受其個人觀感、認知、情緒或態度等因素之影響，進而對問卷內容有所保留或解釋上有所偏差情形，以致造成測量上可能之誤差存在。

二、 研究對象上的限制

本研究受限於人力、時間與經費，因為研究者服務於屏東縣，所以取樣範圍以屏東縣兼任組長教師為樣本，但在作研究結果時推論應謹慎。

三、 研究內容上的限制

本研究將以性別、年齡、學歷、擔任職務、婚姻狀況及學校規模為變項來探討國民小學兼任組長教師工作壓力、人格特質、社會支持及工作耗竭上的現況及相關情形，研究的深度及廣度有其一定之限制，無法顧及樣本之個別性及特殊性。

第五節 研究方法與步驟

本研究採文獻分析法及問卷調查法而研究步驟從確定研究範圍、蒐集並閱讀相關文獻歸納至歸納研究結果撰寫研究報告等，分別敘述如下：

壹、研究方法

本研究採文獻分析法及問卷調查法，分別敘述如下：

一、文獻分析法

蒐集與本研究相關中英文文獻，加以分析整理以作為本研究的理論基礎。

二、問卷調查法

本研究採自編「國小兼任組長教師人格特質、工作壓力、社會支持與工作耗竭調查問卷」，以郵寄問卷方式，隨抽取屏東縣兼任組長教師填答問卷，藉以瞭解屏東縣兼任組長教師人格特質、工作壓力、社會支持與工作耗竭現況，並使用統計分析方法探討不同背景變項差異情形及探討其相關。

貳、研究步驟

本研究從確定研究範圍起至歸納研究結果撰寫研究報告等詳細研究流程分別敘述如下：

一、確定研究範圍

研究者先就感興趣的議題進行閱讀，然後與指導教授討論方向，而後確定本研究的研究範圍。

二、蒐集並閱讀相關文獻

在研究範圍確定後，進行與本研究相關中英文文獻蒐集。從蒐集

文獻中深入閱讀後，瞭解過去研究貢獻，以作為本研究理論依據與研究主題與思考方針。

三、決定研究主題、研究架構

閱讀相關研究後，首先決定本研究的研究主題，而後依據主題及相關文獻研擬研究架構。

四、選取研究對象

確定如何選取研究對象與研究對象的範疇，而後進行研究對象抽取。

五、編製問卷

根據相關文獻的佐證，研究者自編「國小兼任組長之教師人格特質、工作壓力、社會支持與工作耗竭調查問卷」，經指導教授與專家學者指導修正後編製成正式問卷。

六、正式問卷施測

正式問卷編妥後，選取屏東縣所屬之國民小學，依據隨機抽樣方式選定正式樣本學校，將問卷寄送至各校，由各校轉發給兼任組長教師填答。

七、資料整理與統計分析

將回收之問卷進行整理，再使用統計軟體進行統計與分析，將統計結果製成表格詳細說明，並將研究結果加以分析與比較，然後提出研究結論。

八、歸納結果撰寫研究報告

歸納本研究主要發現，撰寫研究報告。



第二章 文獻探討

本章主要探討國內外相關文獻，以期對本研究相關主題有更深入的瞭解，藉以形成本研究之理論基礎及建立實證研究架構之依據。

本章共分為六節加以闡述：第一節探討人格特質內涵與相關研究，分為人格特質內涵及人格特質與背景變項相關研究；第二節探討工作壓力理論與相關研究，分為工作壓力內涵、理論及工作壓力與背景變項相關研究；第三節探討社會支持意涵與相關研究，分為社會支持內涵及社會支持與背景變項相關研究；第四節探討工作耗竭理論及相關研究，分為工作耗竭內涵、理論及工作耗竭與背景變項相關研究；第五節工作耗竭現況分析；第六節探討研究變項間的關係，分為人格特質與工作壓力的相關研究、人格特質與社會支持的相關研究、工作壓力與工作耗竭相關研究、社會支持與工作耗竭的相關研究及人格特質與工作耗竭的相關研究。

第一節 人格特質內涵與相關研究

壹、人格特質內涵

五大人格特質模式起源於人格心理學家運用人類自然慣用語言，以進行人格特質的研究。1884年英國科學家 Galton 首先嘗試從字典中，分類出描述人格的詞彙，雖然缺乏系統性的研究，不過此為運用字典尋找人類自然慣用語言作為人格研究的開端（引自黃郁婷，2005：17；Goldberg,1993）。

其後，Allport 和 Odbert 是最先用英語定義描述特質的學者，他們從第二版的韋伯新國際字典中，篩選出可以區別人與人之間行為差異的單字，並定義特質（trait）為「一般且個人化的決定性傾向，即個人對環境做出的調適時，所展現出一致且穩定的模式」。他們初步取得 4500 個人們常用來描述一致而穩定的人格特徵字詞，並將這些字詞區分為四類，奠定後續研究人格構面的基礎（引自陳岳辰，2005：7；

Howard & Howard, 1995)。

後續研究五大人格特質學者 Cattell 將 Allport 和 Odbert 所整理的 4500 個字詞有系統的歸納，整理分為若干語群，再從中選取 171 個特質名稱，以此進行因素分析，得到十二種相同的潛源特質 (source traits)，再進一步修正分析後，形成其十六種人格特質量表之基礎，(引自洪靜惠，2005：24)。

再其次研究者 Fiske 指出 Cattell 的錯誤，並提出關於人格特質因素的描述因該歸類為五因素而非十六種特質，但他沒有繼續他的研究，而從 1954—1961，由兩位空軍人員的研究者 Tupes 和 Christal 開始從事人格特質的研究，他們利用 Cattell 的 35 因素量表，經因素分析後，成為五種因素 (引自鄭紹可，2004：13)：1.外向性(surgency)：如愛說話的、勇於表現的、有精力的等；2.友善性(agreeable)：如善良的、合作的、信任的等；3.可依賴性(dependability)：如有組織的、負責的、有次序的等；4.情緒穩定(emotional stability)：如冷靜、不焦躁、不易產生沮喪等；5.文化的因素(culture)如：如聰明的、有教養的、獨立性等。

五大人格模式因此產生，但是因為在空軍內部雜誌發表，以致於不為心理學界人士所得知，後來 Norman 複製他們的的研究並得到証實，這就是有名的 Norman Big Five 的由來 (Howard & Howard, 1995)。

Goldberg (1993) 指出五大人格特質並不是只有五種人格特質，而是五種廣泛的因素，做為一種組成較大數量的人類特質架構，五大人格特質(big-five model)或稱五因數模式 (five factor model)，簡稱 FFM。Howard 與 Howard(1995)提及在過去的五大人格特質研究中，以 Goldberg (1993)、Digman (1990)、John, Angleitner 與 Ostendorf (1988) 及 McCrae (1992) 的研究最具參考價值最好。

後續學者陸續對 Big Five 做出研究以歸納五大人格特質，其中最被廣泛接受的是 Costa 和 McCrae (1992) 的分類方式，其將人格特質分為負向情緒性(negative emotionality)；外向性(extraversion)；開放性(openness)；親和性(agreeableness)及謹慎負責性(conscientiousness)(引自 Howard & Howard, 1995)，五大特質相關內涵茲分述如下。

一、負向情緒性

指的是複雜的要求所引起個人的負面情緒，包含神經質、情緒性的及易發脾氣的特質。低分組的特性為冷靜、不易情緒化、較能克制衝動、安全、自信、較易處理壓力，不沮喪，高分組的特性為多慮、緊張、負面情感、心神不安、易情緒化、易沮喪及一般傾向經歷負向情緒。

二、外向性

外向性指的是人際關係的好壞，包含正向：多話的、武斷的、具行動力的；負向：靜默的、被動的、沈默寡言的等特質。高分者的特性：具有外向的特質是友善的、較易有同伴的、精力充沛的、尋求刺激、正向情緒；低分者的特性：拘泥的、少活力、從容不迫、興奮需求較低等等。

三、開放性

表示個人興趣的數目及追求每項興趣的深度，包含正向：想像力、好奇心、創造力；負向：膚淺的、缺乏感知立等特質。高分組的人具有開放經驗、想像力豐富、常常表現出藝術家的氣息、好奇、有智慧、興趣廣泛、喜創新、非傳統及嘗試新奇、重視所有情緒和易幻想的特性；低分組的人保守、興趣狹隘、實際、缺乏藝術性、非分析性及不在乎感覺。

四、親和性

指的是取自正確行為規範來源，包含正向：親切的、信任的、溫暖的；負向：敵意的、自我中心的及不信任的等特質。高分組的人具有誠實的、謙遜的、喜歡幫助別人、容易受騙、易成功的、正直的特性等等；低分組的人具有喜歡批評別人、覺得比別人優秀、多疑、不作、理性的、好鬥的、喜歡支使別人的特性。

五、謹慎負責性

指的是個人關注目標的數目，包含正向的特質：組織性的、有紀

律的、可信賴的；負向的特質：不關心的、散漫的及不可信賴的特質。高分組特性的人具有能勝任且有效率的、有組織的、可信賴的、達到成功的、聚焦於完成任務及行動前思考週到等特性；低分組特性的人具有沒準備的、沒條理的、輕率的、漫無目的、懶散、粗心、意志薄弱、享樂主義等特性。

近年來一些文獻評論者的結論是人格可以五種廣泛的因素解釋，五大人格模式是到目前為止最被廣泛接受的(Goldberg, 1993)。Goldberg(1993)更建議凡是討論人格的特別差異時，就應該將這五個因素包含在內，現今五大人格模式已成為研究人格的典範(Howard&Howard,1995;McCrae&Costa,1992)。因此本研究變項中的人格特質，將以五大人格特質為基礎進行研究。

貳、人格特質與背景變項相關研究

一、性別與人格特質的關係

就目前研究資料顯示，有的研究指出人格特質並不因男女性別不同而有所差別（洪靜惠，2005；高景志，2005），也有研究指出女性在人格特質中的情緒敏感性明顯不同於男性（黃彩霖，2003），亦有研究指出男女性別不同會造成人格特質中開放性的差異（韓繼成，2002），因此人格特質會否因不同性別而有所差異，目前尚無一致性的定論。

二、年齡與人格特質的關係

就目前研究資料顯示，年齡與人格特質的關係尚無定論，有的研究指出人格特質不因年齡而有所不同（洪靜惠，2005；黃彩霖，2003；謝觀昭，2006），有的研究指出人格特質的親和性及開放性與年齡有關（高景志，2005），亦有研究指出不同年齡者在人格構面之開放性及謹慎負責性上有所不同（韓繼成，2002）。

三、學校規模與人格特質的關係

在實證研究中，有的研究指出人格特質中的親和性因學校規模不同而有所差異（高景志，2005），也有研究指出人格特質不會因學校規模不同而有所差異（洪靜惠，2005；韓繼成，2002），因此人格特質是

否會因學校規模不同而有所差異，目前還很難定論。

四、職務與人格特質的關係

就目前的研究顯示，有人指出人格特質不因不同職務而有所不同（高景志，2005；洪靜惠，2005），也有研究者指出不同職務會有不同的人格特質（黃彩霖，2003），亦有研究指出人格特質中之情緒穩定性及謹慎負責性會因職務而有所不同（韓繼成，2002），故研究結果尚未有一致性。

五、婚姻與人格特質的關係

就目前研究資料顯示，婚姻與人格特質的關係尚無定論，有研究指出人格特質不因婚姻狀況而有所不同（洪靜惠，2005；謝觀昭，2006；），也有研究證實不同婚姻狀況在五大人格特質中的情緒穩定性及創新開放性上有差異（高景志，2005），更有研究指出，已婚者在人格特質各構面明顯不同於未婚者（黃彩霖，2003），而韓繼成（2002）年更證實已婚者較未婚者具開放性。

六、學歷與人格特質的關係

人格特質是否會因學歷的不同而有所差異，目前的研究顯示尚無一致性，有研究指出人格特質並不因學歷的不同而有所差異（洪靜惠，2005；謝觀昭，2006），也有研究證實人格特質中的外向性及開放性因學歷不同而有所差異（黃彩霖，2003）。

由以上文獻探討發現，各研究者針對背景變項與人格特質的相關研究，未必有相同結果，其原因可能是研究內涵的差異、研究工具、研究結果或因研究對象所在地區、文化、看法不同、或因時空背景以致有不同研究的結果。

第二節 工作壓力理論與相關研究

壹、工作壓力內涵

一、工作壓力的意義

曹爾忠認為凡因工作有關的因素而引起的壓力，都稱為「工作壓力」。因此，它必須具備三個條件（引自紀有田，2003）：

- （一）、外在環境的要求與個人內在的能力和需求的交互作用下產生的差異與不平衡狀態。
- （二）、其已造成個體身心狀況脫離正常功能，而引起主觀不愉快感覺的心理反應。
- （三）、因工作有關因素而引起的反應。

工作壓力的定義會隨著研究的領域、對象及範圍而有所差異。研究者針對國內、外學者對工作壓力所下的定義大致歸納為以下幾大項：

- （一）、工作壓力是個人能力與資源不足造成的

如莊淑灣（2005）指出工作壓力乃個人主觀知覺到工作的要求超過他的能力，因而產生威脅感，以致身心失衡的狀況。McCormick

（1997）指出工作壓力乃是教師於工作時，察覺到個人資源不足以因應外在要求，而產生的負面情緒。陳鈞卿（2005）指出工作壓力是個人知覺到工作環境之需求與個人能力不能配合，因而使得個人之生理、心理及行為上產生不穩定的狀態。

- （二）、工作壓力是個人與環境互動不良產生的

如陳乃禎（2005）所定義工作壓力是個人能力特質或人格特質與外在環境產生交互作用之後產生差異，而促使個體在心理、生理上產生一種脫離正常狀態的現象。洪靜惠（2005）定義工作壓力是個人人格與工作要求或個人行為與工作環境間，不能調適配合所產生一種狀態。何信煒（2005）指出工作壓力為個人與工作情境（領域中的人、事、物）交互作用過程中，造成心理、生理與認知上的不平衡或壓迫狀態。Parker 和 Decotiis 指出工作壓力是個人的特質會與壓力的知覺反應產生交互作用，所以即使在相同的環境之下，會顯出個體對壓力

反應個別差異（引自杜昌齡，2005）。陳蓮妃（2003）將工作壓力定義為個人與環境互動的歷程所產生的一種現象。李明書（1994）指工作壓力是工作相關情境因素與個體產生交互作用，促使個體產生調適性反應的一種狀態，個體若無法控制這些情境因素所造成的不利後果，便會產生工作壓力。

（三）工作壓力是刺激反應的結果

如紀翠玲（2002）指出工作壓力是指個人在工作情境中，無法達成或個人需求無法獲得滿足時，在心理、生理上產生異於正常的狀況，使得身心失去平衡的一種現象。陳世志（2002）將工作壓力定義為工作者在工作情境中受到工作特性的影響，所形成的心理層面之負面程度。Greenberg 和 Baron 將工作壓力定義為個體面對外界壓力源時情緒、認知和生理三方面的交互作用所產生的一種反應模式（引自洪靜惠，2005：31）。Jamal 認為工作壓力是個人對威脅其本身之工作環境之反應（引自張元昌，2006：52）。

（四）工作壓力來自於人際關係，包含與上司、下屬或同事間的人際關係，與組織外部人員的人際關係等（何信煒，2005；吳明順，2002；宋禮彰，2002；周元璋，2003；邱從益，2004；洪文章，2005；洪靜惠，2005；紀有田，2003；紀翠玲，2002；莊淑灣，2005；陳乃禎，2005；黃義良，1999）。

（五）、工作壓力來自於上司，包含上級機關的要求、單位主管的職權行使及各項交辦事項或法令限制等。（宋禮彰，2002；邱從益，2004）。

（六）、工作壓力來自於專業知能與技術，包含專業成長、理想與現實的差距以及工作所需的技術等（吳明順，2002；宋禮彰，2002；周元璋，2003；邱從益，2004；洪文章，2005；紀有田，2003；紀翠玲，2002；郭耀輝，2004；陳乃禎，2005；黃義良，1999）。

小結：綜合國內外各研究者對工作壓力所下的定義，我們發現工作壓力是刺激與反應的產物、是個人與環境交互作用而成的、是資源與能力不足所造成的，而本研究者認為工作壓力應當採個人與環境交互作用說較為適當，因此本研究採李明書的觀點將工作壓力定義為工作相關情境因素與個體產生交互作用，促使個體產生調適性反應的一

種狀態，個體若無法控制這些情境因素所造成的不利後果，便會產生工作壓力（引自邱從益，2004）。

二、工作壓力的成因

造成工作壓力的因素，各學者的看法不一，本研究整理歸納如下：

（一）、工作壓力來自於組織，包含組織文化、組織氣氛、組織結構。（莊淑灣，2005；陳乃禎，2005）。

（二）、工作壓力來自於工作本身，包含工作負荷、工作過量、工作特性、工作環境等。（何信煒，2005；吳明順，2002；宋禮彰，2002；周元璋，2003；洪文章，2005；洪靜惠，2005；紀有田，2003；紀翠玲，2002；莊淑灣，2005；郭耀輝，2004；陳乃禎，2005；黃義良，1999）。

（三）、工作壓力來自內在衝突，包含角色模糊、角色衝突、角色期許、角色負荷等。（何信煒，2005；吳明順，2002；宋禮彰，2002；邱從益，2004；洪文章，2005；洪靜惠，2005；紀有田，2003；莊淑灣，2005；陳乃禎，2005；）。

（四）工作壓力來自於人際關係，包含與上司、下屬或同事間的人際關係，與組織外部人員的人際關係等（何信煒，2005；吳明順，2002；宋禮彰，2002；周元璋，2003；邱從益，2004；洪文章，2005；洪靜惠，2005；紀有田，2003；紀翠玲，2002；莊淑灣，2005；陳乃禎，2005；黃義良，1999）。

（五）、工作壓力來自於上司，包含上級機關的要求、單位主管的職權行使及各項交辦事項或法令限制等。（宋禮彰，2002；邱從益，2004）。

（六）、工作壓力來自於專業知能與技術，包含專業成長、理想與現實的差距以及工作所需的技術等（吳明順，2002；宋禮彰，2002；周元璋，2003；邱從益，2004；洪文章，2005；紀有田，2003；紀翠玲，2002；郭耀輝，2004；陳乃禎，2005；黃義良，1999）。

從以上針對工作壓力成因的整理可以發現，造成工作壓力的因素可能是組織、工作本身、個人內在衝突、人際關係的處理、上司或專業知能等，而工作壓力來自於組織因素的研究較少故本研究不採此因素。而其餘五個因素在邱從益（2004）將工作壓力來源分為：一、人

際關係，二、行政負荷，三、專業知能，四、校長要求，五、內在衝突的壓力等五項剛好可以符合，因此本研究採其觀點，其界定如下。

- 1、校長要求的壓力：為達成校長的規定或要求，內心所感受到的壓力。
- 2、人際關係的壓力：包括同事、家長、社區人士間的互動關係及工作協調等的壓力。
- 3、專業知能的壓力：如行政專業知識與素養的提昇、行政專業能力的表現、以及理想與實際工作情況的差距造成的壓力。
- 4、行政負荷的壓力：指行政工作的計劃與推展、角色期望與衝突、工作能力的肯定、工作完成時間限制等壓力因素。
- 5、內在衝突的壓力：如角色的期許、工作環境、升遷、理想與現實差距等問題所造成的壓力。

貳、工作壓力理論

有關工作壓力模式眾多，而本研究探討對象為兼任組長教師，因此只提出跟本研究對象及研究變項相關的模式。本研究分別提出了「Kyriacou 與 Sutcliffe 的教師工作壓力模式」、「Moracco 與 McFadden 的教師工作壓力模式」、組織壓力之模式、職業壓力指標 OSI 之模式等四種模式，分述如下：

一、Kyriacou 與 Sutcliffe 的教師工作壓力模式

Kyriacou 與 Sutcliffe 所提出了教師工作壓力的研究模式，如圖 2-1 所示，該模式認為教師工作壓力的產生是個人評估來自物理的或心理的可能壓力源，其評估結果若會威脅到個人的自尊與福祉，則可能的壓力源會轉變為實際的壓力源，而個人為了降低對實際壓力源的威脅感，因此產生因應機轉，機轉造成其日後心理、生理和行為壓力有關的反應，當壓力長期且持續影響其工作，則將產生身心慢性的壓力症候。所以，教師工作壓力產生過程，會受到其人格特質所影響(引自宋禮彰，2002：101)。

此模式的 A 回饋線表示因應策略對壓力源評估的影響，因應策略應用得當，則可減低「實際壓力源」的程度；B 回饋線表示教師對壓

力的反應，因應策略使用得當則個人對於壓力較無反應，則可直接再評估更多的壓力事件；C 回饋線，它表示個人長期處於壓力下產生的症狀，當教師處於倦怠階段，而當壓力的徵兆持續出現時，則可能導致慢性病症狀而造成「非職業壓力源」的產生；D 表示教師過去處理壓力的經驗，會影響目前評估的結果與對於壓力事件的決定(引自宋禮彰，2002：102)。

在此壓力模式中提及，實際的壓力源會產生身心慢性的壓力症狀，即壓力會造成工作耗竭，但在產生壓力的過程中，個人人格特質對其是否會感知壓力扮演相當重要的角色，因此，在此模式中我們發現，人格特質左右是否會產生壓力，而壓力左右是否造成工作耗竭，此與本研究變項相符，可以此做為本研究立論基礎。

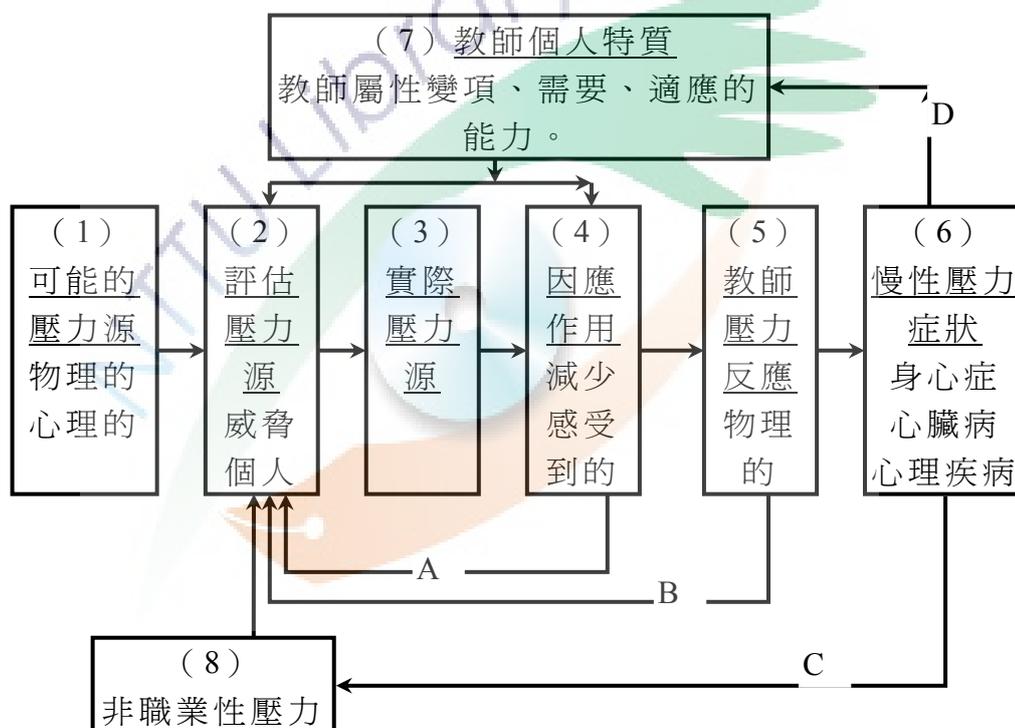


圖 2- 1Kyriacou 與 Sutcliffe 的教師工作壓力模式

資料來源：引自宋禮彰（2002：101）

二、Moracco 與 McFadden 教師工作壓力模式

Moracco 與 Mcfadden 依據 Kyriacou 與 Sutcliffe 的教師工作壓力模式提出另一教師工作壓力模式，如圖 2-3 所示。其教師工作壓力模式的解釋如下（引自洪文章，2005：27）：

(1)不同人格特質的教師會使來自於學校及外在的社會環境的壓力源，直接或間接的造成不同程度的壓力。

(2)潛在工作壓會因學校或外在環境不同而有所不同；而實際工作壓力則是由潛在的工作壓力所發展而來的，也就是教師知覺主觀的評估潛在的壓力源所形成的結果。若教師在評估壓力的過程中，未能作合理的調適；或者覺得對本身的自尊及幸福造成威脅時，則潛在工作壓力會因而形成實際的工作壓力。

(3)此理論模式的中介因素包括評估機轉及因應機轉，評估機轉決定教師工作壓力的來源，受個人的特質影響，在評估的過程中，焦慮反應、個人的資源以及教師個人的信念系統等為傳遞個人特質的媒介；而因應機轉則是決定教師感受壓力的強度是否減少的關鍵，倘若工作壓力過重或過久，因應機轉因此停擺而導致生理及心理方面的疾病，最後可能因而產生工作不滿意、工作耗竭等。

(4)模式中有四個回饋圈：(a)表示工作壓力與因應方式之間的關係，如果因應方式無法減低壓力事件的發生，則教師會把工作壓力評估為更具威脅性；(b)此處因為教師顯示若干壓力徵兆，所以教師更易於知覺到更多的壓力事件；(c)表示長期處於身心疲憊狀態的教師，更會將家庭中、職業上及社會上的事件評估的更具威脅性，此時需要家人及社會資源的支持；(d)表示教師對於過去壓力事件的處理經驗會影響目前評估的結果以及未來對於壓力事件的因應。

在此模式中闡明瞭不同人格特質決定教師感受壓力的強度，當個人長期處於強大壓力下，若無支持系統將會產生身心症狀，此理論為本研究將進行的人格特質是否會影響工作壓力的產生？工作壓力是否會造成工作耗竭？及社會支持是否會減緩工作耗竭？提供立論基礎。

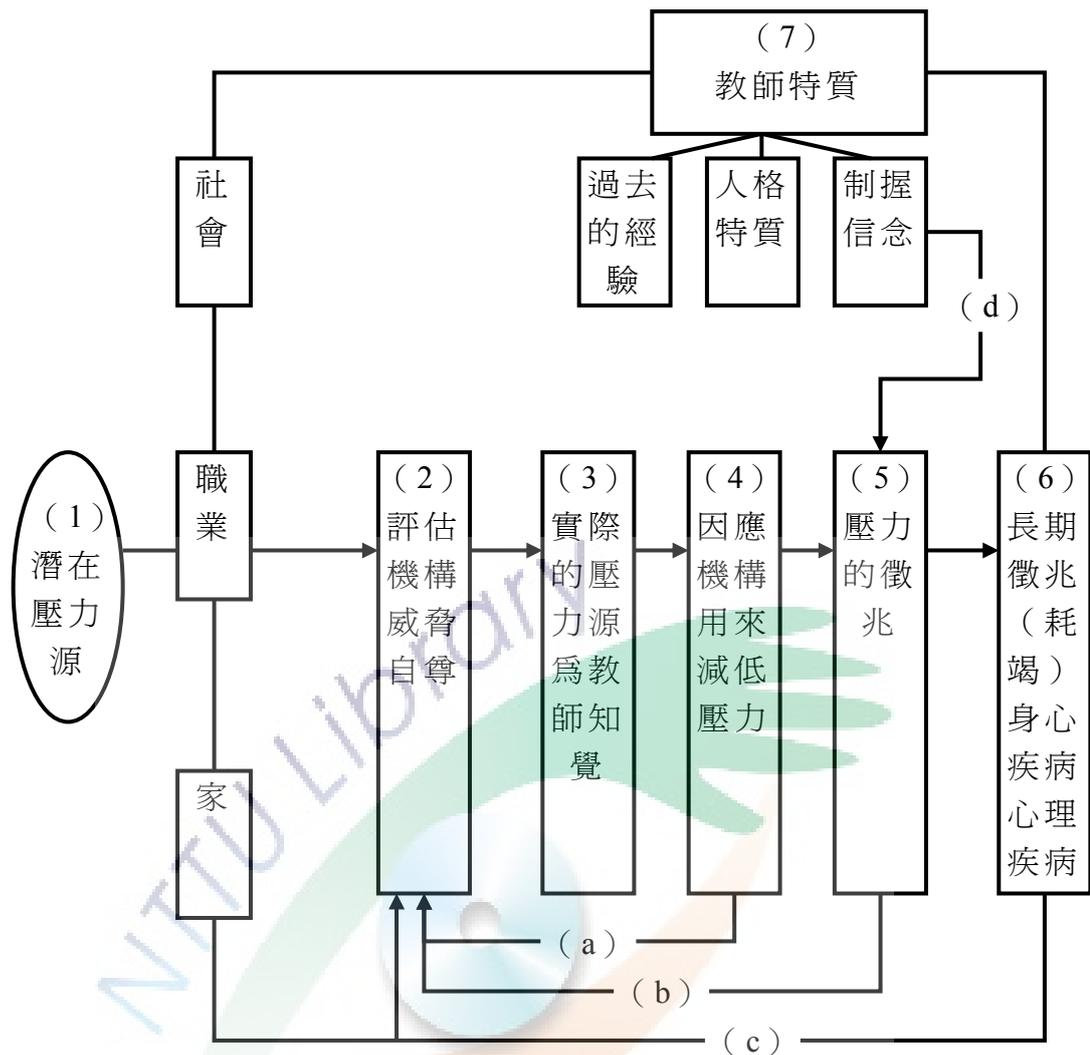


圖 2- 2 Morocco 與 Mcfadden 教師工作壓力理論模式

資料來源：洪文章（2005：29）

三、組織壓力之模式

Ivancevich 與 Matteson 所提出的組織壓力模式，包含壓力源、知覺到工作壓力、壓力的結果及結果之影響四個部分（引自邱從益，2004：32）。如圖 2-3。

1.工作壓力源有組織內實體環境，如燈光、噪音通風溫度等；有個人層面的，如角色衝突、角色模糊、工作負荷過重、職涯目標差距、對人的責任等等；有群體層次的，如缺乏凝聚力、群體間衝突、群體不滿足、不融和狀態等；有組織面的，如組織氣氛、技術、管理風格、控制系統、組織設計、工作設計、工作特性等。

2.知覺壓力程度會因個人需求層次、內外控、人格特質、年齡、

性別、經歷、職業、教育、健康狀況等而有所差異。

3. 壓力結果分為生理的，如血壓、膽固醇、心臟收縮、舒張時血糖含量；行為的，如工作、職業、生活滿足，績效，離職，曠職。

4. 壓力之影響包含心臟病、潰瘍、風濕性關節炎、過敏、頭痛、焦慮、憂鬱、冷漠、精神耗竭等。

在此壓力模式中提及，知覺壓力程度會因個人人格特質不同而有所差異，個人的年齡、性別亦會造成不同的壓力結果，而壓力的結果會造成身心症狀，因此我們可以推論，個人背景變項、人格特質與工作壓力的產生有關，而長期工作壓力會造成身心症狀如耗竭等，此與本研究欲進行的研究變項相符，而其所述剛好可為本研究提供立論基礎。

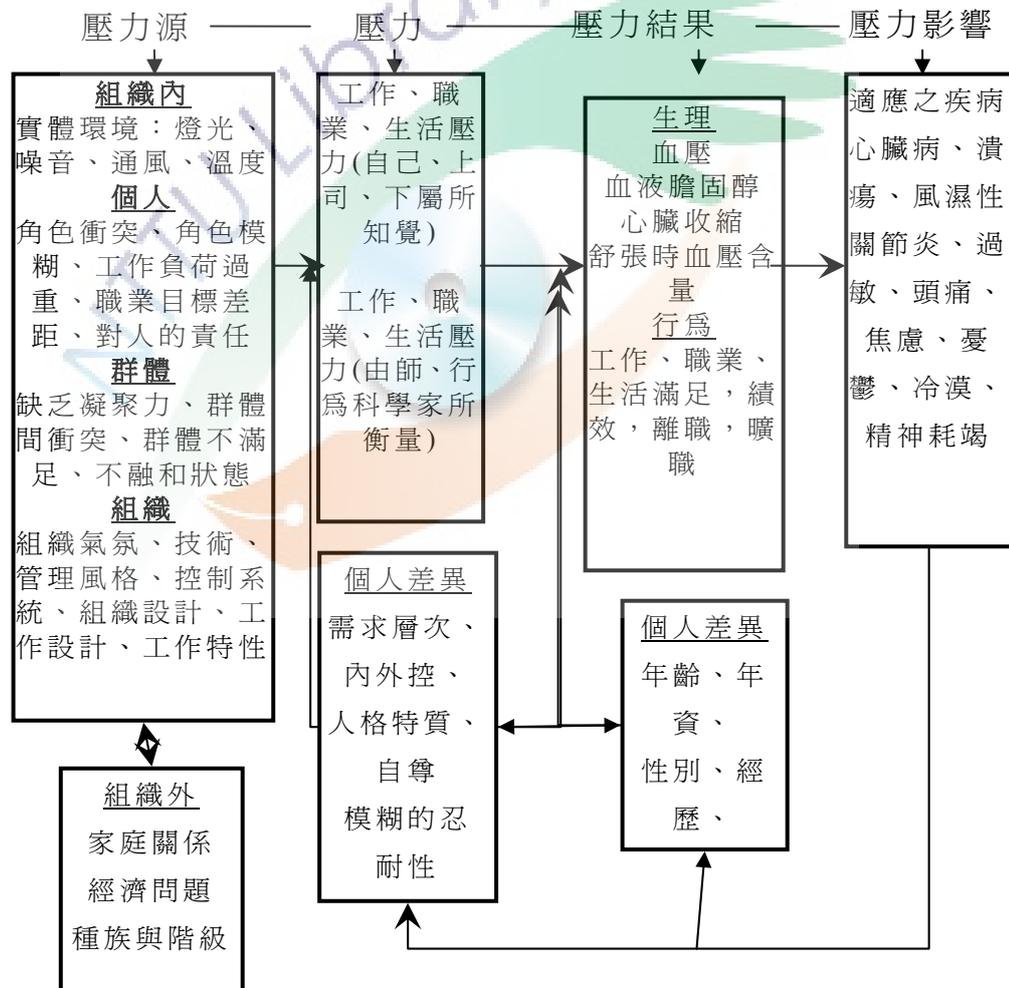


圖 2- 3 組織壓力模式

資料來源：引自邱從益 (2004 ; 33)

四、職業壓力指標 OSI 之模式

Copper 等學者發展出一套衡量壓力源與工作壓力結果的工具，稱為「職業壓力指標」，此乃基於個體與環境互動的觀點而發展出來，並考慮工作環境潛在的壓力源和工作者的特質及習慣性。其工作壓力的來源，如工作本身的因素、經理的角色、與其他人的關係、生涯與成就、組織結構與氣氛、家庭與工作的互動等；工作壓力的結果，如工作滿意度、心理健康、身體健康、缺勤、工業傷害事故等；工作壓力後果會因個人因應方式及人格特質而有程度的差異（引自邱從益，2004：34）。

在此理論中我們發現，個人人格特質與是否尋求社會支持會影響工作壓力產生的結果，因此我們可以說，人格特質的不同與是否接受社會支持均會對工作壓力的結果（身心健康）造成影響，此與本研究欲進行的人格特質與社會支持是否影響工作耗竭提供立論基礎。

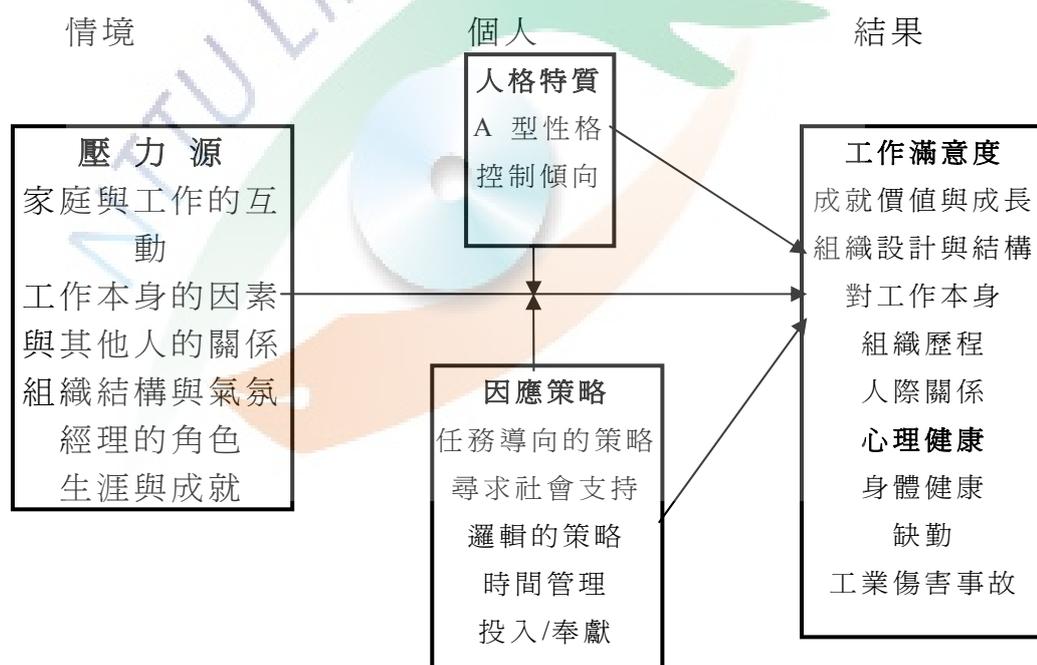


圖 2- 4 職業壓力指標 OSI 模式

資料來源：引自邱從益（2004；34）。

參、背景變項與工作壓力相關研究

一、性別與工作壓力的關係

目前的研究尚無一致性，大概區分成兩類：一種是性別與工作壓力有關，也就是不同性別會有不同的工作壓力感受（邱從益，2004；洪文章，2005；紀有田，2003；莊淑灣，2005；陳乃偵，2005；黃義良，1999）；另一種是性別與工作壓力無關，也就是說性別並不會影響工作壓力感受（何信煒，2005；吳明順，2002；宋禮彰，2002；周元璋，2003；張元昌，2006）。

二、年齡與工作壓力的關係

目前研究結果區分成兩種：其一是，不同年齡其工作壓力之差異已達顯著水準（王國揚，2002；江雪萍，2005；何信煒，2005；吳明順，2002；邱從益，2004；莊淑灣，2005；黃彩霖，2003）；其二是，工作壓力並不因年齡而有所差異（林麗娟，2006；洪文章，2005；洪靜惠，2005；紀有田，2003）。

三、學校規模與工作壓力的關係

目前的實證研究有，不同學校規模對工作壓力未達顯著影響（杜昌霖，2005；洪文章，2005；洪靜惠，2005；紀有田，2003；莊淑灣，2005；郭耀輝，2004）及不同學校規模對工作壓力達顯著影響（何信煒，2005；吳明順，2002；邱從益，2004；紀翠玲，2002）兩種型態。

四、職務與工作壓力的關係

目前實證研究有，兼任不同職務的教師在工作壓力達顯著差異（宋禮彰，2002；周元璋，2003；邱從益，2004；紀有田，2003；郭耀輝，2004）及不同職務之國民小學主任，其整體工作壓力之差異未達顯著水準（紀翠玲，2002；莊淑灣，2005）兩種型態。

五、婚姻與工作壓力的關係

目前的研究結果可分成三類：一種是，已婚者所知覺的工作壓力較大（宋禮彰，2002；黃義良，1999）；第二種是，不同婚姻狀況在工作壓力構面上未達顯著差異（何信煒，2005；吳明順，2002；洪文章，2005；洪靜惠，2005；張元昌，2006；陳乃禎，2005）；第三種是，不同婚姻狀況，整體工作壓力而言，未婚高於已婚者（周元璋，2003；邱從益，2004；郭耀輝，2004）。

六、學校地區與工作壓力的關係

研究結果為：不同學校地區之國民小學主任，其整體工作壓力之差異已達顯著水準（莊淑灣，2005）及以不同學校地區而言，工作壓力感受均未達顯著的差異水準（何信煒，2005；吳明順，2002；邱從益，2004；洪文章，2005；洪靜惠，2005）。

七、學歷與工作壓力的關係

實證研究結果分成：工作壓力知覺不受學歷的影響（何信煒，2005；吳明順，2002；宋禮彰，2002；周元璋，2003；洪靜惠，2005）及不同學歷工作壓力感受有差異（紀有田，2003；紀翠玲，2002；莊淑灣，2005；郭耀輝，2004；陳乃禎，2005；陳君卿，2005）兩類。

由以上文獻探討發現，各研究者針對背景與工作壓力的相關研究在研究教師的工作壓力的相同變項，未必有相同結果，其原因可能是研究內涵的差異、研究工具、研究結果或因研究對象所在地區、文化、看法不同、或因時空背景以致有不同研究的結果。

第三節 社會支持內涵與相關研究

Caplan 提出「支持系統」(support system)的概念，自此開始一連串有關社會支持的假設與研究（引自張佩娟，2004：31），趙傑夫指出，目前各學者用來說明社會支持概念的詞彙繁多，如社會結合(social bonds)、社會網絡(social networks)、富有意義的社會接觸、可信賴的心腹和朋友關係、以及社會支持，上述名詞之共通點即是強調人際關係（引自陳筱明，2003：30）。以下將就社會支持內涵、社會支持相關

研究加以敘述：

壹、社會支持內涵

一、社會支持的定義

李新民（2004）認為社會支持有客觀取向及主觀取向兩種解釋及分析取向：

（一）客觀取向：從社會人際脈絡去分析解釋可以運用的各項社會協助與支持，包括家人的一般性支持、專業支持及同儕支持，由此可以瞭解不同社會支持來源對工作的支持與協助。以下是各學者以此向度的定義：

張佩娟（2004）引 Caplan 的觀點認為，社會支持是指個人在日常生活中或面臨具有壓力的情境時，其家人、朋友、鄰居及師長所能提供的各種不同形式的援助與支持。

Tracy 指社會支持是藉由家庭或朋友這些社會網路，提供個人不同型式的協助，包括情感性的支持、傳遞訊息及實際的幫助等（引自張郁芬，2001：30）。

（二）主觀取向：社會支持對個人各項實際的支持與協助，包括心理健康的助益、解決難題等，以此向度瞭解社會支持的功能。以下是各學者以此向度下的定義：

潘依玲（2005）認為社會支持是在面對所處情境中的壓力事件時，為了滿足其心理、物質上的需求，以人際互動的形式所得到的支持力量。

Reber 指社會支持乃個體可以感受到、覺察到，甚至實際接受到周遭他人對於他生活上點滴給予關心或協助，達到問題解決（引自羅凱南，2001：20）。

從客觀上的定義我們可以看出，社會支持是個人從社會網路（家人、朋友等）中所獲得的各種方式的協助（情緒支持、實際幫助等），而主觀定義說明社會支持是個人對社會支持的感受及助益（解決問題、紓解壓力）。

本研究將綜合主客觀的定義將社會支持定義為：透過與他人或團體互動的歷程，由社會支持網路提供個體所需要之被愛、受照顧，及

各種情緒、物質、工具或訊息等的協助與回饋，以幫助個體解決所遇到的難題，增進解決問題的能力（洪玲茹，2002）。

二、社會支持的來源

社會支持的來源不一，研究者綜合相關文獻歸納出社會支持來自於以下數方面：

（一）上司的支持：指單位主管能在工作上、人際關係等給予協助或鼓勵（林鈺琴 & 蕭淑月，2005；洪玲茹，2002；翁萃芳，2002；Prins，2007）。

（二）親友及家人的支持：指親友及家人在個人遇到困難給予各項協助（施惠文，2005；洪玲茹，2002；陳慧芳，2006；Luszczynska & Cieslak，2005）。

（三）同儕及同事的支持：指親友及家人在個人遇到困難給予各項協助（洪玲茹，2002；劉妙真，2004；謝菊英，2002；Hironobu，1996）。

（四）專業機構的支持：指專業機構在個人遇到困難時提供的各項協助（林佳蓉，2002；劉妙真，2004）。

（五）組織的支持：組織關心員工福利及需求、提供必要資源及適時給予讚揚（林鈺琴 & 蕭淑月，2005）。

從以上的歸納整理發現，社會支持的來原因研究者與研究對象的不同而有所差異，但我們不難發現，大部分研究者認為社會支持的來源為：上司的支持、親友及家人的支持、同儕及同事的支持三個層面，而專業機構的支持與組織的支持兩層面較少。

因此本研究認為兼任組長教師的社會支持來源應該採大部分研究者的分類，其為：直屬長官的支持、親友及家人的支持以及同儕及同事的支持。

貳、社會支持與背景變項研究

一、性別

綜合相關研究，其結果分為以下兩類，其一是認為性別與社會支持相關，如王成榮（2004）發現，女性受訪者整體的社會支持行為需求反應比男性受訪者高；其二是性別與社會支持無關，如洪玲茹（2002）

針對社教機構所做的研究發現，不同性別在社會支持總層面未具有顯著差異及簡聰洲（2005）以員警為研究對象發現，性別與社會支持各構面均無顯著性差異。

二、年齡

探討相關文獻發現如下的兩種結果：一種是社會支持不因年齡而有所不同，如洪玲茹（2002）和陳慧芳（2006）發現，不同年齡在社會支持總層面未具有顯著差異及王成榮（2004）發現，社會支持需求不因年齡不同而有所差異；第二種是社會支持會因年齡而有所不同如，李新民（2004）指出，不同年齡的幼教老師社會支持有顯著性差異。

三、學歷

大部分研究指出，不同教育程度在總體社會支持上並未達顯著差異，也就是社會支持不因教育程度而有所差別（王成榮，2004；陳慧芳，2006；謝菊英，2002；簡聰洲，2005）。

但洪玲茹（2002）針對社教機構所做的研究卻發現，不同教育程度在社教機構員工社會支持總層面具有顯著差異，而且具有專科、大學學歷者社會支持高於國中以下學歷者及張佩娟（2004）也發現，碩士學歷者，在「社會支持整體」、「主管支持」及「同事支持」等三方面都顯著高於只有大學畢業者。

四、職務

洪玲茹（2002）發現，不同職務在社會支持總層面未具有顯著差異及簡聰洲（2005）以員警為研究對象發現，不同配階狀況的基層員警，在總體社會支持各構面無顯著差異，但張佩娟（2004）卻發現，社會支持因職務而有所不同。

五、婚姻

洪玲茹（2002）發現，不同婚姻狀況在社教機構員工社會支持總層面具有顯著差異，且已婚者高於未婚者，而簡聰洲（2005）以員警

為研究對象也發現，不同婚姻狀況與總體社會支持中之各層面間是均存在顯著差異性。但是，陳慧芳（2006）研究發現，不同婚姻狀況之女性軍訓教官在「整體社會支持」上，未達顯著差異。謝菊英（2002）指出，國小女性校長社會支持不因婚姻狀況之不同而有顯著差異。王成榮（2004）發現，不會因婚姻狀況的不同而對支持性的需求行為有所差異。

六、學校規模

張佩娟（2004）發現，學校規模越大則所獲得的社會支持越高。

綜合以上實證研究發現，除了學校規模這個背景變項與社會支持有正相關外，其他背景變項與社會支持的關係因研究者與研究對象不同而無一致性的研究結果，因此有近一步探究的必要。

第四節 工作耗竭內涵、理論與相關研究

工作耗竭（Job Burnout）一詞的是 1974 年美國心理治療學者 Herbert.J.Freudenberger 所提出，用「失敗、精疲力竭或因過度索求精力、活力、資源耗竭」來形容專業助人者在工作中，所引起的身體與情緒耗竭的現象（引自程言美，2003）。本節將就工作耗竭內涵、理論、工作耗竭與工作壓力相關研究、工作耗竭與社會支持相關研究加以敘述。

壹、工作耗竭內涵

一、burnout 的翻譯

國內研究者對於 burnout 有不同的翻譯，徐木蘭（1984）譯為「燃燒竭盡」，黃德祥（1986）譯為「專業枯竭」，張曉春（1983）譯為「工作疲乏」，郭生玉（1987）譯為「工作心厭」（引自黃臺生，2000），曾馨儀（2003）譯為「焦崩」，有譯為「職業倦怠」（陳鈞卿，2005；杜昌齡，2005；陳蓮妃，2003），而大部分譯為工作倦怠（邱國銘，2001；尤逸歆，2004；崔來意，2000；劉淑貞，2003；陳世志，2002；張乃文，2005），各研究者對 burnout 的翻譯不盡相同，而本研究認為 burnout

是因工作所引起身體與情緒的耗竭現象，因此將其譯為「工作耗竭」。

二、工作耗竭的定義

國內研究者張曉春將工作耗竭的定義加以歸納整理後，分成五大類（引自朱敬先，1992）：

（一）工作耗竭是工作過度負荷：個人能力無法勝任工作環境的要求，而在工作上束手無策。

蔡金田（1998）以此向度定義，指工作耗竭乃個體深感能力無法有效應付現今之工作環境，而產生身心疲乏、工作疏離及排斥自己等現象。

（二）工作耗竭是工作動機的改變：工作壓力過大或對工作不滿意而在心理上產生退縮現象。

陳榮茂（2002）以此向度定義，指工作耗竭乃個人目標與理想無法完成，或工作壓力過大、工作負擔過重所引起對教學或行政工作的疏離現象。

（三）工作耗竭是工作疏離：對工作宗旨與目的顯現退縮狀態。

范熾文（2006）以此向度定義，指教師工作耗竭乃教師在與學校環境互動過程之中，無法有效處理工作壓力，長期累積的結果，使得教師在身心上產生耗竭的現象，並以冷漠、疏離的態度來對待學生。

（四）工作耗竭是身心交瘁徵候：壓力使個人在心理上、情緒上及生理上出現一系列徵候。

詹慧珊和謝清秀（2005）以此向度定義，指工作耗竭乃因個人或工作或其他因素影響，導致身體、精神及態度上的疲倦、挫折或冷感現象，無法處理工作壓力、緊張與焦慮。

（五）工作耗竭是對工作感到厭倦：個人對工作感到厭倦使生理上、情緒上體驗到精疲力竭的狀態。

崔來意（2000）引 Maslach 與 Leiter 之論點，指工作耗竭乃個體導因於一種由壓力所引發的問題，是一種情緒上的疲累與負面態度的狀態。

本研究採崔來意（2000）引 Maslach 與 Leiter 之論點，指工作耗竭乃個體導因於一種由壓力所引發的問題，是一種情緒上的疲累與負

面態度的狀態。

三、工作耗竭成因

目前對於工作耗竭的成因眾說紛紜，本研究依據國內外學者實證研究結果歸納以下幾項：

(一) 工作因素：包含工作壓力、工作與家庭衝突、溝通滿意度。

1. 工作壓力：郭耀輝（2004），以國小教師為研究對象證實，國小教師工作壓力可以解釋工作耗竭感。
2. 工作與家庭衝突：邱淑琴（2002）指出，整體工作-家庭衝突和工作耗竭是呈顯著正相關，且有正向的顯著影響。
3. 溝通滿意度：毛筱豔和梁應平（2005）指出員工溝通滿意度越高時，工作耗竭程度越低。

(二) 個人因素：人格特質、情緒勞務負荷、角色壓力

1. 人格特質：五大人格特質中的外向性可以預測工作耗竭中的降低個人成就感，神經質可以預測情緒耗竭及非人性化（Zellars, 2004）。Baker, Van Der Zee, Lewig 和 Dollard（2006）指出五大人格特質中的情緒穩定性可以預測工作耗竭中的情緒耗竭；情緒穩定性、外向性及開放性可以預測工作耗竭中的非人性化；情緒穩定性及外向性可以預測工作耗竭中的個人成就感。
2. 情緒勞務負荷：國小教育人員的情緒勞務負荷與工作耗竭間的相關達顯著水準，兩者具有相關性，且呈現負相關（張乃文，2005）。
3. 角色壓力：學校人事人員在角色期望、角色壓力、角色踐行、組織承諾及工作耗竭各研究變項之間有顯著正相關及負相關（陳德宗，2005）。

(三) 社會因素：社會支持

社會支持：缺乏社會支持對情緒耗竭及非人性化有直接影響且來自上司的情緒性支持最能預言工作倦怠（Prins, 2007）。

Halbesleben（2006）也指出，社會支持變項中的同事支持可以預測工作倦怠變項中的情緒耗竭與譏諷態度，。

貳、工作耗竭理論

工作耗竭的理論相當多，以下僅就與本研究變項相關之二個理論予以探究，分別為生態模式、流行病學模式。

一、生態模式

Carroll 與 White 認為工作耗竭被認為是一種生態方面功能不良的形式，要瞭解其複雜的原因，須採用生態學的參考架構加以探討，因此，當個人產生工作耗竭(burnout)的徵兆時，必須探究個人與生態系統的交互作用（引自郭淑娟，2000：52）。Carroll 與 White 指出可能影響工作耗竭的因素包括（引自黃臺生，2001：45）：

1.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、興趣和價值觀等等。

2.環境因素：

（1）微系統：個人工作最小的組織生態系統，如辦公室、機構中的部門。

（2）中間系統：為較高層次的工作組織，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：指所有會影響個人生活的因素，如大災難等。

生態模式說明工作耗竭是個人與環境兩者相互影響產生的，在此模式中我們可以看到個人人格、中間系統的支持程度、大系統的支持及微系統的對工作過度要求的不適應均會造成工作耗竭，也就是說，人格、支持與壓力與工作耗竭有相當的關係，此與本研究欲探討的變項，人格特質、工作壓力、社會支持與工作耗竭的關係相符，因此可以此模式作為立論基礎。

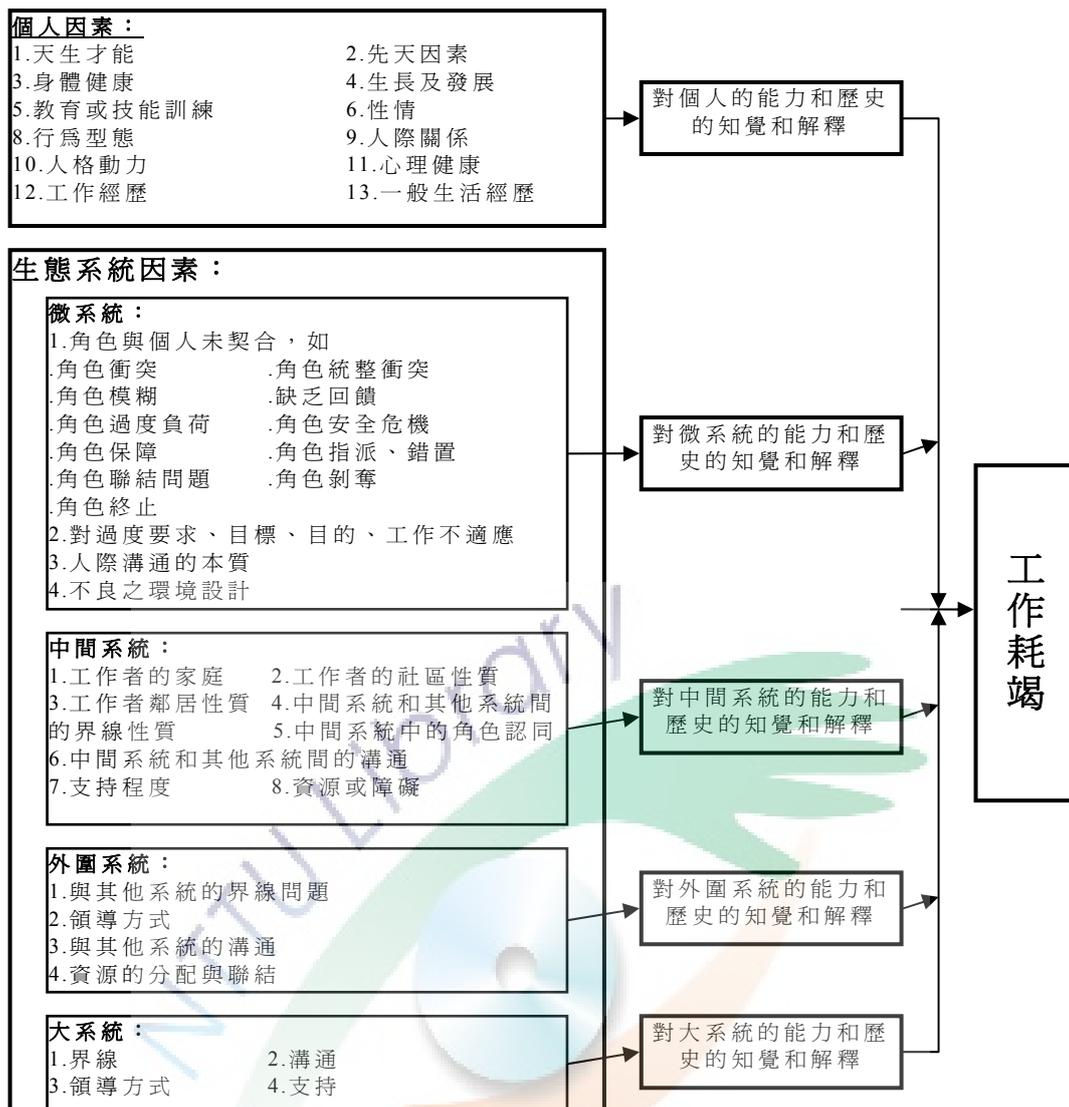


圖 2- 5 工作耗竭生態模式

引自黃臺生（2000：46）

二、流行病學模式

黃臺生（2000）指出，Kamis 提出流行病學模式，主要是將工作耗竭建立在個心理失調因果關係的基礎上，這個模式最主要的功能在於：1.瞭解和控制；2.預測並鑑別相關因素與需求；3.發現高危群與高危險因素；4.提供研究與鑑別的方向。

在前述生態模式只將可能變項逐一條列，他則將造成工作耗竭的變項區分為下列四項：（引自陳榮茂，2002：51）

（一）預測變項：與工作耗竭直接相關的變項，包括決定性的和可改變的壓力源。

1.決定性的壓力源：有困難的當事人、行政管理的向上動力、壓

力的工作、上級要求的工作。

- 2.可改變的壓力源：無效的系統、無定量的勤務、沒有成功的標準、不適當的經費、不良的行政策略、未能滿足員工的需求、不當的訓練、無力感、疏離等。

(二) 催化變項：導致工作倦怠的中介變項，分爲發展的與情境的變項。

- 1.發展的變項：早期特性、到達薪水的極限、中期生涯危機、退休前、升遷等。
- 2.情境變項：解僱、經費削減、程式改變、計畫改變、錯過升遷、工作氣氛改變、死亡、工作或個人危機等。

(三) 穩固變項：是前兩種變項累積及交互作用的結果，其可使工作耗竭感降低或升高，包括技巧的和支持的變項。

- 1.技巧變項：智力、問題解決及應付能力、自我效能、自我強度、自我實現等。
- 2.支持變項：支持系統、家庭、社會、宗教、同事、管理的支持等。

(四) 依變項：員工工作耗竭後的結果，如挫折、易怒、憤世疾俗、冷漠、退縮、低成就、身心症狀等。

在流行病學模式中，我們發現壓力源是造成工作耗竭的直接變項，也就是說壓力會直接導致工作耗竭，而穩固變項中的支持系統可使耗竭感降低或升高，即支持系統具有調節工作耗竭的功用，因此我們可以說，工作壓力與支持系統的有無均是影響工作耗竭的重要因素。

小結：從以上兩個工作耗竭理論中發現，與工作耗竭相關的因素非常多，在生態系統中提及人格、過度要求及支持程度等會影響工作耗竭；在流行病學模式中提及壓力的工作會導致工作耗竭，且支持系統能減緩工作耗竭，因此本研究將探討人格特質、工作壓力及社會支持對工作耗竭的影響。

參、工作耗竭與背景變項相關研究

一、性別與工作耗竭的關係

就目前研究資料顯示，有的研究指工作耗竭並不因男女性別不同

而有所差別（杜昌齡，2005；張乃文，2005；曾馨儀，2003），也有研究指出女性在工作耗竭中的工作疏離明顯高於男性（程言美，2003），亦有研究指出男女性別不同會造成不同程度之工作耗竭（范熾文，2006），其中女性工作耗竭高於男性（王嬋媚，2004），因此工作耗竭會否因不同性別而有所差異，目前尚無一致性的定論。

二、年齡與工作耗竭的關係

就目前研究資料顯示，年齡與工作耗竭的關係尚無定論，有的研究指出工作耗竭不因年齡而有所不同（程言美，2003；曾馨儀，2003），有的研究指出工作耗竭程度會因年齡而有所差異（杜昌齡，2005；范熾文，2006；張乃文，2005；陳榮茂，2002），亦有研究指出不同年齡者在人格構面之情緒耗竭及譏誚態度上有所不同（王嬋媚，2004）。

三、學校規模與工作耗竭的關係

在實證研究中，有的研究指出工作耗竭中的譏誚態度與專業成長因學校規模不同而有所差異（王嬋媚，2004），也有研究指出工作耗竭不會因學校規模不同而有所差異（杜昌齡，2005；張乃文，2005），因此工作耗竭是否會因學校規模不同而有所差異，目前還很難定論。

四、職務與工作耗竭的關係

就目前的研究顯示，有人指出工作耗竭不因不同職務而有所不同（陳世志，2002；陳榮茂，2002），也有研究者指出不同職務會有不同的工作耗竭感受（杜昌齡，2005；張乃文，2005），亦有研究指出工作耗竭中之情緒耗竭及無人情味會因職務而有所不同（范熾文，2006），故研究結果尚未有一致性。

五、婚姻與工作耗竭的關係

就目前研究資料顯示，婚姻與人格特質的關係尚無定論，有研究指出工作耗竭不因婚姻狀況而有所不同（程言美，2003；張乃文，2005；曾馨儀，2003），也有研究證實不同婚姻狀況會造成不同的工作耗竭感受，且未婚者高於已婚者（杜昌齡，2005；范熾文，2006；陳榮茂，

2002)。

六、學歷與工作耗竭的關係

工作耗竭是否會因學歷的不同而有所差異，目前的研究顯示尚無一致性，有研究指出工作耗竭並不因學歷的不同而有所差異(張乃文，2005；曾馨儀，2003；陳榮茂，2002；)，也有研究證實工作耗竭中的情緒耗竭及個人成就感因學歷不同而有所差異(范熾文，2006)。

由以上文獻探討發現，各研究者針對背景變項與工作耗竭的相關研究，未必有相同結果，其原因可能是研究內涵的差異、研究工具、研究結果或因研究對象所在地區、文化、看法不同、或因時空背景以致有不同研究的結果。

第五節 工作耗竭的相關研究

根據研究研究結果指出，員警、教師、特殊教育教師、托兒工作者、心理治療師、身心重建顧問以及社會工作者等職業好發工作耗竭(黃臺生，2000)，那目前教師工作耗竭現況如何呢？

郭耀輝(2004)針對高屏地區公立國民小學教師現況進行調查發現，國小教師在工作耗竭感受上情緒耗竭的層面的平均數 3.45 高於量表中間值(3)(本問卷採五點量表)，缺乏個人成就感與缺乏人性層面平均數為 2.28 及 2.05 都低於量表中間值(3)，整體職業倦怠感受的平均數 2.65 亦低於量表中間值(3)。

廖相如(2003)以桃竹苗四縣市教師所作的研究發現，桃竹苗四縣市國民小學教師之整體工作耗竭平均數 39.6，在總分 17-85 之間屬於中等偏低程度。在工作耗竭三各層面中，缺乏人性平均分數為 2.92，成就感低落平均分數為 2.20，情緒耗竭平均分數為 2.04，缺乏人性為調查結果中較明顯的工作倦怠狀態。

杜昌齡(2005)以高雄市主任暨組長為研究對象，其研究結果在整體工作耗竭感受的平均得分為 2.76，低於量表中間值(3)。表示國小主任暨組長在工作耗竭的感受並不強烈，也就是說對於自己負責的行政工作都能勝任愉快(本問卷採五點量表)。情緒耗竭層面的平均得

分爲 3.12，高於量表中間值（3）。缺乏個人成就感層面的平均得分爲 2.65，缺乏人情味層面的平均得分爲 2.56，此二層面的平均數亦低於量表中間值（3），表示國小主任暨組長職業倦怠感受以情緒耗竭層面最爲明顯。

張乃文（2005）針對臺北縣國小教育人員所作的研究指出，整體工作耗竭平均數爲 2.48，屬於中度偏低，顯示國小教育人員之工作倦怠程度屬中度偏低。工作耗竭個層面以「情緒耗竭」爲最高($M=3.16$ ， $SD=0.76$)，「低個人成就感」次之($M=2.14$ ， $SD=0.62$)，最低則是「去人性化」($M=1.79$ ， $SD=0.65$)，表示臺北縣國小教育人員以情緒耗竭最爲明顯。

陳榮茂（2002）以彰化縣教師爲研究母群體調查發現，國小教師整體工作耗竭感受平均得分 2.38，屬於中度偏低程度。工作耗竭個層面以缺乏個人成就感最高（ $M=2.71$ ），而情緒耗竭次之（ $M=2.33$ ），無人情味最低（ $M=2.13$ ），表示彰化縣教師以缺乏個人成就感最爲明顯。

譚宇隆（1999）以花蓮縣總務主任爲研究母群體發現，整體工作耗竭平均數爲 4.2，屬於中度偏高情況。

從以上文獻得知，若研究對象爲教師時，目前教師整體工作耗竭感屬於中度偏低狀況，而工作耗竭各構面卻有些達平均數之上，因此我們可以說其實教師在某些情境下有工作耗竭感。但是，如果研究對象爲主任或主任暨組長時則出現兩種情況，一種爲工作耗竭感受屬中度偏低，另一種情況爲中度偏高，因此尚未有定論。

第六節 研究變項間的關係

本研究之研究變項計有個人背景變項、人格特質、工作壓力、社會支持及工作耗竭等五項，個人背景變項與其他研究變項間的關係已於前五節分別敘述，此節將分成人格特質與工作壓力的相關研究、人格特質與社會支持的相關研究、人格特質與工作耗竭的相關研究、工作壓力與工作耗竭的相關研究及社會支持與工作耗竭的相關研究分別論述。

壹、人格特質與工作壓力的相關研究

人格特質與工作壓力的關係到底如何？國內外學者曾以不同人格特質分類方式做過研究，其主要有以下幾種研究結果：其他詳細研究成果整理如表 2-1：

一、A 型人格特質與高工作壓力有關

A 型人格特質者指的是兼具行動與情緒，充滿企圖心具有高度競爭性、有強烈自我需求、成就慾望較高、缺乏耐性、工作急速、積極進取，對於欲達成目標通常會不達目的絕不終止的人。具有 A 型人格特質者通常會有較大的工作壓力，而且容易受到工作壓力的傷害，然而具有 B 型人格特質者卻較不易感受到工作壓力，因此我們可以說 A 型人格特質與高工作壓力相關。

二、五大人格特質與工作壓力有關

五大人格特質分成情緒敏感性（神經質）、親和性、外向性、勤勉正直（謹慎負責）及開放性等五個構面，這五大人格特質分別與不同的工作壓力構面有關。

三、人格特質與工作壓力相關

不管以 A/B 型、內外控、D 型及五大人格特質作為人格的分類方式，進行人格特質與工作壓力的相關研究均發現，人格特質與高工作壓力有密切相關。

表 2- 1 人格特質與工作壓力的關係

年代	研究者	研究結果
1998	Mills、Huebner	人格變項與工作倦怠、過度的職業性壓力事件及人口變項有關。
2006	Jepson & Forrest	A 型人格特質與個人成就感、壓力知覺有顯著相關，人格愈傾向 A 型者愈容易知覺工作壓力。
2006	Ogińska	具 D 型人格特質容易覺知工作壓力進而導致身體健康差，而且比其他人格特質者更容易感受到工作場所的壓力。
2007	Ortega	個人特質被發現與緊張、工作相關的壓力及處理策略相關。
2000	龍育民	A 型人格特質者愈容易感受到工作壓力，反之，B 型人格特質者愈不容易感受到工作壓力。
2001	曾國賓	TypA 人格特質者感受到的工作壓力最大，其次是中間型人格特質者，TypB 人格特質者感受到較小的工作壓力。
2003	丁 琄	A / B 型人格特質在工作壓力各構面上皆屬有顯著差異存在，且 A 型人格特質工作壓力大於 B 型人格特質。
2003	黃彩霖	五大人格特質較顯著者其低自我發展感受之工作壓力越低，角色衝突之工作壓力越高且人格特質中的勤勉正直與工作負荷壓力呈正相關。
2005	洪靜惠	具有親和性、勤勉正直性（謹慎負責）特質者愈容易感受到工作負荷的壓力；具外向性特質者人際關係的壓力越小；具勤勉正直、外向性及情緒敏感性之特質者其角色衝突工作壓力較低。

表 2-1 (續)

年代	研究者	研究結果
2005	江雪萍	人格特質愈傾向神經質且內向，整體壓力感受較為嚴重。
2006	謝觀昭	具情緒敏感性（神經質）特質者感受較高的工作壓力，較具親和性者較不容易感受工作壓力。

資料來源：研究者自行整理

貳、人格特質與社會支持的相關研究

人格特質各構面與社會支持間存在何種關係呢？根據研究指出具有五大人格特質中外向性特質者較容易接受與感受到社會支持（Bowling、Beehr & Swader, 2005; Duckitt, 1984）；具親和性人格特質者越容易受到工作性及非工作性的社會支持（Bowling, Beehr & Swader, 2005），而 Luszczynska 和 Cieslak（2005）針對經理人所做的研究更指出，穩健型人格特質會增加社會支持的影響。

小結：研究者並未找到大量的資料佐證人格特質與社會支持的關係，僅發現以上三項實證資料證實五大人格特質與社會支持有關，因此本研究欲實證五大人格特質與社會支持的關係。

參、人格特質與工作耗竭的相關研究

國內外學者曾以不同人格分類方式探討其與工作耗竭的關係，其研究結果歸納如以下幾點：其餘詳細研究結果請參閱表 2-2：

一、A 型人格特質與工作耗竭有關

A 型人格特質者指的是兼具行動與情緒，充滿企圖心具有高度競爭性、有強烈自我需求、成就慾望較高、缺乏耐性、工作急速、積極進取，對於欲達成目標通常會不達目的絕不終止的人。根據研究指出，A 型人格特質者較容易產生工作耗竭，反之，B 型人格特質者較不易產生工作耗竭感。

二、外控人格特質與高工作耗竭有關

內控性人格特質者指的是認為事件可藉由其本身，而加以控制的、或可預測的，獎賞也是因為個人的表現而得，外控反之。而根據研究發現，以內外控人格特質來說，具有外控性人格特質者會產生較高的工作耗竭感，而具內控性人格特質者則較不會產生工作耗竭。

三、五大人格特質與工作耗竭有關

根據以下研究發現，五大人格特質分成負向情緒性（神經質）、親和性、外向性、勤勉正直（謹慎負責）及開放性等五個構面，這五個構面與工作耗竭各構面均相關。

四、D型與消極型人格特質與高工作耗竭有關

D型人格特質的D是支配（Dominance）的縮寫，而具D型人格特質指的是，能運用自身力量戰勝較弱者，並克服環境障礙。此人具有決心、果斷、獨立、自信等特性。而根據文獻指出，D型人格特質的人比其他人格特質者更容易感受到較高的工作耗竭。

表 2- 2 人格特質與工作耗竭的關係

年代	研究者	研究結果
1991	Mo	較傾向於 TypA 人格特質的教師遭受到較少的工作倦怠所帶來的有害影響
1994	Huebner & Mills	人格特質變項比人口統計變項及工作環境變項與工作耗竭的關係更為密切。
2001	邱國銘	擁有「typ A」人格特質者，易有情緒耗竭產生，但是具有「typ A」人格特質者愈能減少「降低專業效能」發生。
2003	丁 琄	具外控人格特質者其工作耗竭感比具內控人格特質者還大。
2003	程言美	人格特質愈趨外控取向，則其在工作耗竭之譏誚態度及降低專業效能兩構面達極顯著正相關。
2003	劉淑貞	內控傾向越高者其工作耗竭三構面：情緒耗竭、消極態度、專業效能低落程度愈低。
2003	Bühler	不同的人格變項可能以不同的形式影響工作耗竭，心理健康、神經質以及外控性人格特質與工作耗竭有統計上的相關。
2003	Deary、Watson & Hogton	謹慎負責與個人成就感有正相關。
2003	Jacobs & Dodd	消極的性格與主觀認定的工作量能預測高水準的工作耗竭(burnout)；積極的性格、參與課外活動以及來自朋友的社會支持會產生較低的工作耗竭。
2004	Francis、Louden & Rutledge	具有五大人格特質中較高的外向性，則會產生較低的情緒耗竭及非人性化，但是會有較高的個人成就感；若個人人格特質具較高的神經質，則會產生高情緒耗竭、高非人性化及低個人成就感。
2004	Zellars	五大人格特質中的外向性可以預測工作耗竭(burnout)中的降低個人成就感，神經質可以預測情緒耗竭及非人性化。

表 2-2 (續)

年代	研究者	研究結果
2005	毛筱豔、 梁應平	A / B 型人格特質與工作耗竭(burnout)的情緒枯竭犬儒主義等構面分別具有顯著相性。
2006	Bakker、Van Der Zee、 Lewig & Dollard	情緒穩定性可以預測情緒耗竭；情緒穩定性、開放性及外向性可以預測非人性化；情緒穩定性及外向性可以預測個人成就感。
2006	Langelaan	高神經質是導致工作耗竭(burnout)的首因，人格與氣質產生不同的工作耗竭。
2006	Ogińska	D 型人格特質的人比其他人格特質者更容易感受到較高的工作耗竭。
2007	Kokkinos	神經質可以預測所有工作耗竭變項，因此研究工作耗竭時教師個人特質與工作有關的壓力源應該被考慮。

資料來源：研究者自行整理

肆、工作壓力與工作耗竭相關研究

國內學者蔡金田（1998）發現，工作壓力與工作耗竭間有顯著性差異；國外學者 Flor（1996）指出，較高的工作壓力與工作耗竭有關，其他國內外學者的研究也均指出，工作壓力與工作耗竭有密不可分的關係，而且高工作壓力會導致工作耗竭。

其他有關工作壓力與工作耗竭間的關係所作的研究，其研究結果整理如下表 2-3：

表 2- 3 工作壓力與工作耗竭的關係

年代	研究者	研究結果
1996	Flor	較高的工作壓力與工作耗竭有關。
1998	蔡金田	工作壓力不同對工作耗竭之知覺有所差異，工作壓力與工作耗竭間有顯著差異。
2002	陳世志	工作壓力對工作耗竭有顯著影響，即工作壓力對工作耗竭有正向影響。
2002	陳榮茂	工作壓力愈高則工作耗竭感愈大。
2003	陳蓮妃	國中訓導主任知覺工作壓力程度與工作耗竭感受程度有密切的關係。
2003	Peltzer	工作壓力可以預測情緒耗竭、非人性化但不能預測個人成就感。
2004	Raedeke, & Smith	工作壓力與工作耗竭有關，且工作壓力越大則工作耗竭愈高。
2004	王淑棻、張英鵬	國小資優教育教師工作壓力對工作耗竭的預測力較大。
2004	郭耀輝	國小教師工作壓力可以解釋工作耗竭感。
2005	何信煒	工作壓力越大，工作耗竭感受就越高且工作壓力對工作耗竭有中度以上的預測力。
2005	陳鈞卿	牙醫助理的工作壓力越大其工作耗竭越高。

資料來源：研究者自行整理

伍、社會支持與工作耗竭相關研究

社會支持到底對工作耗竭有什麼樣的影響？郭志純（2003）指出社會支持愈低的國小教師，其工作耗竭愈高，而 Jacobs 和 Dodd(2003)也證實，來自朋友的社會支持會產生較低的工作倦感，除此之外國內外學者的研究結果如表 2-4，均指出工作耗竭會因是否得到社會支持而有所改變，當獲得社會支持時工作耗竭感就越低，反之則工作耗竭感越高。

表 2- 4 社會支持與工作耗竭的關係

年代	研究者	研究結果
1996	Hironobu	來自訓練員、學長及同隊隊員的友誼性支持以及來自學長的自尊性支持可以預測運動員的工作耗竭。
2001	張鬱芬	教師若能從各方面獲得社會支持，則能減低工作耗竭感受。
2003	郭志純	社會支持愈低的國小教師，其工作耗竭愈高。
2003	Jacobs & Dodd	來自朋友的社會支持會產生較低的工作倦感。
2004	劉妙貞	教師獲得社會支持系統愈廣泛，愈能消滅工作帶來的耗竭感受。
2005	陳建隆	當銀行行員知覺組織支持愈高時，則行員對工作倦怠的程度將愈低。
2006	Halbesleben & Jonathon	社會支持變項中的同事支持可以預測工作耗竭(burnout)變項中的情緒耗竭與譏諷態度。
2007	Prins	缺乏社會支持對工作耗竭(burnout)中的情緒耗竭及非人性化有直接影響，而且來自上司的情緒性支持最能預言工作耗竭。

資料來源：研究者自行整理

第三章 研究設計與實施

本研究主要採文獻分析及問卷調查等研究方法，探討屏東縣國民小學兼任組長教師人格特質、工作壓力、社會支持與工作耗竭的關係，及不同國民小學兼任組長教師之個人背景變項與人格特質、工作壓力、社會支持與工作耗竭是否有顯著差異。

本章依據研究的目的是和相關文獻探討的結果，依序就研究架構、研究假設、研究工具、研究對象與抽樣、量表因素分析及信度檢測、資料分析方法等六節，分節說明如下。

第一節 研究架構

研究者根據研究動機與目的、研究問題以及相關文獻分析所得之結果，提出本研究之研究架構圖，如圖 3-1 所示。

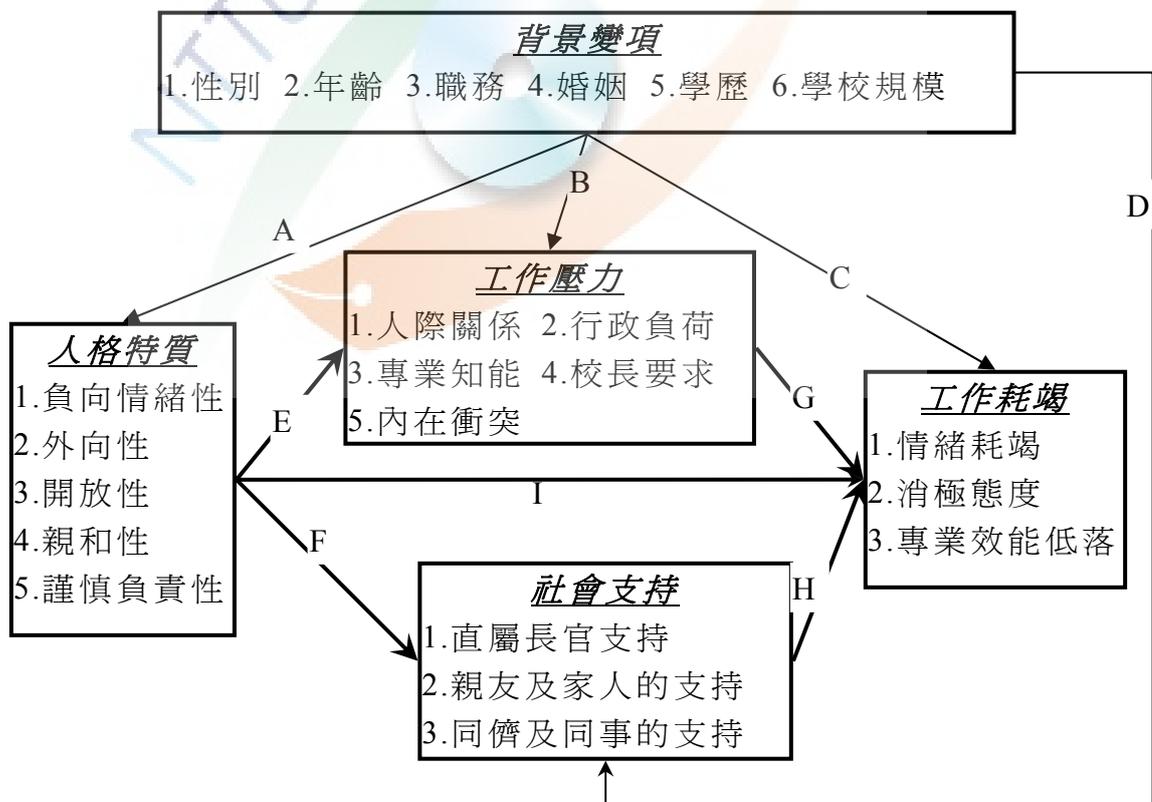


圖 3- 1 研究架構圖

路徑 A：探討不同背景變項與人格特質的差異情形。
路徑 B：探討不同背景變項與工作壓力的差異情形。
路徑 C：探討不同背景變項與工作耗竭的差異情形。
路徑 D：探討不同背景變項與社會支持的差異情形。
路徑 E：探討兼任組長教師人格特質與工作耗竭的相關性。
路徑 F：探討兼任組長教師人格特質與工作壓力的相關性。
路徑 G：探討兼任組長教師人格特質與社會支持的相關性。
路徑 H：探討兼任組長教師工作壓力與工作耗竭的相關性。
路徑 I：探討兼任組長教師社會支持與工作耗竭的相關性。
路徑 E→G：探討工作壓力對兼任組長教師人格特質與工作耗竭的中介效果。
路徑 F→H：探討社會支持對兼任組長教師人格特質與工作耗竭的中介效果。

第二節 研究假設

根據本研究待答問題、文獻探討的結果及本研究之研究架構，提出本研究假設如下：

假設一、不同背景變項之兼任組長教師在人格特質上有差異。

假設 1-1：不同性別之兼任組長教師在人格特質上有顯著差異。

假設 1-2：不同年齡之兼任組長教師在人格特質上有顯著差異。

假設 1-3：不同學歷之兼任組長教師在人格特質上有顯著差異。

假設 1-4：不同職務之兼任組長教師在人格特質上有顯著差異。

假設 1-5：不同婚姻狀況之兼任組長教師在人格特質上有顯著差異。

假設 1-6：不同學校地區之兼任組長教師在人格特質上有顯著差異。

假設二、不同背景變項之兼任組長教師在工作壓力上有差異。

假設 2-1：不同性別之兼任組長教師在工作壓力上有顯著差異。

假設 2-2：不同年齡之兼任組長教師在工作壓力上有顯著差異。

假設 2-3：不同學校規模之兼任組長教師在工作壓力上有顯著差異。

假設 2-4：不同職務之兼任組長教師在工作壓力上有顯著差異。
假設 2-5：不同婚姻狀況之兼任組長教師在工作壓力上有顯著差異。
假設 2-6：不同學校地區之兼任組長教師在工作壓力上有顯著差異。

假設三、不同背景變項之兼任組長教師在社會支持上有差異。
假設 3-1：不同性別之兼任組長教師在社會支持上有顯著差異。
假設 3-2：不同年齡之兼任組長教師在社會支持上有顯著差異。
假設 3-3：不同學校規模之兼任組長教師在社會支持上有顯著差異。
假設 3-4：不同職務之兼任組長教師在社會支持上有顯著差異。
假設 3-5：不同婚姻狀況之兼任組長教師在社會支持上有顯著差異。
假設 3-6：不同學校地區之兼任組長教師在社會支持上有顯著差異。

假設四、不同背景變項之兼任組長教師在工作耗竭上有差異。
假設 4-1：不同性別之兼任組長教師在工作耗竭上有顯著差異。
假設 4-2：不同年齡之兼任組長教師在工作耗竭上有顯著差異。
假設 4-3：不同學校規模之兼任組長教師在工作耗竭上有顯著差異。
假設 4-4：不同職務之兼任組長教師在工作耗竭上有顯著差異。
假設 4-5：不同婚姻狀況之兼任組長教師在工作耗竭上有顯著差異。
假設 4-6：不同學校地區之兼任組長教師在工作耗竭上有顯著差異。

假設五、兼任組長教師人格特質、工作壓力及工作耗竭有相關。
假設 5-1：兼任組長教師人格特質與工作壓力有顯著相關。
假設 5-2：兼任組長教師工作壓力與工作耗竭有顯著相關。

假設 5-3：兼任組長教師人格特質、工作壓力及工作耗竭間有顯著相關。

假設六、兼任組長教師人格特質、社會支持及工作耗竭的相關性。

假設 6-1：兼任組長教師人格特質與社會支持有顯著相關。

假設 6-2：兼任組長教師人格特質與工作耗竭有顯著相關。

假設 6-3：兼任組長教師社會支持與工作耗竭有顯著相關。

假設 6-4：兼任組長教師人格特質、社會支持及工作耗竭間有顯著相關。

假設七、人格特質對於工作耗竭具有預測性，透過工作壓力、社會支持為中介。

第三節 研究工具

本節重點在說明本研究量表初稿的設計，包括量表的來源、計分方式、衡量構面、信效度分析及專家效度的建立，分別敘述如下：

壹、量表初稿的設計

一、人格特質量表

(一) 量表來源

此量表係採用洪靜惠（2005）參酌黃彩霖、江錦樺及房美玉等研究人格特質的量表修訂而成。

(二) 衡量構面

此量表的人格特質採五大人格特質的衡量模式，是根據 McCrae 和 Costa(1992)的模式，個人特質可以分為負向情緒性(negative emotionality)、外向性(extraversion)、開放性(openness)、親和性(agreeableness)及謹慎負責性(conscientiousness)等五個構面。

（三）計分方式

本研究採用採用 Likert 式五點量表，從非常不同意到非常同意分成五個等分，依序給 1 至 5 分，得分越高表示填答者對該題敘述越同意。

（四）信效度分析

此人格量表信度分析結果：情緒穩定信度係數 .83、外向性信度係數 .86、開放性信度係數 .88、親和性信度係數 .82 及謹慎負責性信度係數 .85，而總量表信度係數達 .94 以上，故有其可靠性。

在效度方面，除了請專家惠賜意見建構專家內容效度外，並採因素分析結果各分量表的因素負荷量在 .5 以上，而且內部一致性檢定其決斷值達 .3 以上，因此此量表有其有效性。

二、工作壓力量表

（一）量表來源

此量表系採用邱從益（2004）參考國內外有關教師工作的量表（江欣霓，民 2002；宋禮彰，2002；李彥君，2002；林水木，2001；林玉鳳，2003；陳瑞惠，2003；黃義良，1999；E.H.Clark,1980;Moracco et al.1982）及舉辦「高雄市訓導人員增進抗壓研習」以徵詢蒐集實際面臨的工作壓力問題編制而成。

（二）衡量構面

本研究採邱從益（2004）自編兼任行政職務教師工作經驗問卷，將工作壓力分為：校長要求的壓力、人際關係的壓力、專業知能的壓力、行政負荷的壓力、內在衝突的壓力等五個構面。

（三）計分方式

採 Likert 式五點量表，依照兼行政工作教師依其所知覺的實際情形作答。從「極為符合」至「極不符合」，依序給 5 至 1 分。得分愈高代表教師的工作壓力愈大。

(四) 信效度分析

此工作壓力量表信度分析結果，校長要求壓力信度係數達 .92 以上、人際關係壓力信度係數達 .88 以上、專業知能壓力信度係數達 .89 以上、行政負荷壓力信度係數達 .84 以上、內在衝突壓力信度係數達 .60 以上，而且總量表信度係數達 .93 以上，因此此量表信度尚佳。

在效度方面，除了專家內容效度外，經內部一致性檢定決斷值大於 3.5 且達差異顯著水準 0.05，且經因素分析求得累積變異量為 59.070%，因此此量表效度尚佳。

三、社會支持量表

(一) 量表來源

此量表系採用洪玲茹（2002）參考社會支持有關文獻與張新堂、張郁芬、洪秀珍及徐嘉宏等人之相關量表、問卷，經歸納整理資料與徵詢意見編制而成。

(二) 衡量構面

本社會支持量表分為直屬長官支持、同儕同事支持、親友家人支持等三個構面。

(三) 計分方式

採 Likert 五點量表計分，於每一題目分成五種程度回答，從「幾乎沒有」至「極多」，依序給 1 至 5 分。得分愈高時，表示社會支持愈高。

(四) 信效度分析

此社會支持量表信度分析結果，同儕同事支持信度係數達 .89 以上、親友家人支持信度係數達 .93 以上、直屬長官支持信度達 .86 以上，而總量表信度係數達 .90 以上，因此此量表信度尚佳。

在效度方面，除專家內容效度外，因素分析結果三因素特徵值均大於 1，而總變異數累積達 70.58%，因此此量表效度尚佳。

四、工作耗竭量表

(一) 量表來源

此研究量表係採用崔來意(2000)引用 MBI(Maslach Burnout Inventory) 第三版之 MBI-GS 量表編制而成。

(二) 衡量構面

本工作耗竭量表包含情緒耗竭、消極態度、專業效能低落等三個構面。

(三) 計分方式

量表採用 Likert 五點計分法，每個題目分成五種程度回答，從「從未如此」、至「總是如此」，依序給 1 至 5 分；題號為問卷第四部份之第 1 題至 16 題。

(四) 信度分析

此工作耗竭量表信度分析結果，情緒耗竭信度係數達.87 以上；譏諷態度達.70 以上；降低專業效能為.79 以上，而且總量表信度係數達.83 以上，因此此量表信度尚佳。

五、背景變項量表

主要以兼任組長教師性別、年齡、婚姻狀況、學歷、職務及學校規模六大基本資料，以瞭解兼任組長教師之基本背景。

一、性別：分為男性、女性兩組。

二、年齡：分為 30 歲以下、31-35 歲、36-40 歲、41-45 歲、45 歲以上五組。

三、婚姻狀況：分為已婚、未婚及離婚或喪偶三組。

四、學歷：分為師範院校、一般大學、碩、博士班(含四十學分班)三組。

五、職務：分為總務處組長、訓導處組長、教務處組長、輔導室組長

及教導處組長五組。

六、學校規模：分爲 6 班以下、7-12 班、13-24 班及 25 班以上四組。

貳、專家效度的建立

本研究問卷初稿設計完成後(見附錄一)，請指導教授推薦精通量化研究領域教授六人，以及目前屏東縣現任校長和主任三人，共九人(其詳細資料如表 3-1)協助鑑定問卷題目之適合度，並提供寶貴修正意見，作爲專家內容效度與修正問卷的重要依據(附錄四)。

表 3-1 專家效度名單(依筆畫順序)

專家姓名	服務單位及職稱
王前龍	國立台東大學教育系助理教授
何俊青	國立台東大學教育系副教授
涂金堂	國立高雄師範大學師培中心助理教授
梁忠銘	國立台東大學師範學院院長
葉信宏	屏東縣佳冬鄉塏子國小校長
鄭新輝	國立台南大學教育系副教授
鄭彩鳳	國立高雄師範大學教授
蔡誌山	屏東縣東港鎮大潭國小校長
蘇煌文	屏東縣東港鎮海濱國小主任

專家審查問卷回收後，根據其所提供之修正意見與勾選的資料進行統計分析，採用次數統計與百分比統計，並將結果編製成問卷專家效度分析表(見附錄二)。根據統計分析結果，凡適合選項之百分比未達 75%的題目，予以刪除，但若該題適合選項未達 75%，同時亦無專家主張刪除者，則該題予以保留；凡「適合」選項達 75%以上之題目予以保留。

根據問卷專家效度分析表，研究者刪除人格特質問卷中親和性構面第 5、6 題、謹慎負責性構面第 3 題、外向性構面第 3、4 題、負向情緒性構面第 5 題、開放性構面第 7 題；刪除工作壓力問卷中校長要求壓力構面第 4 題、人際關係的壓力構面第 1、4、7 題、專業知能壓力構面第 8 題、內在衝突壓力構面第 5 題；刪除社會支持問卷中直屬長官支持構面第 5 題、同儕同事支持構面第 5 題、親友家人支持構面

第 4、5 題；刪除工作耗竭問卷中情緒耗竭構面第 5 題、專業效能低落構面第 5 題，並對於專家學者認為「需修正」之題目，根據其所提意見，修正內容使其更符合研究內涵，並將初稿問卷轉換成正式問卷（見附錄三）。

第四節 研究對象與抽樣

本節將就本研究抽樣對象、問卷的發放與回收及樣本資料分析加以敘述：

壹、研究對象

本研究的對象為屏東縣國民小學兼任組長教師，目前屏東縣扣除實驗小學及分班、分校共有 167 所縣立國民小學。當中學校班級數在十二班以下有 97 所，佔 58%，13-24 班的有 40 所，佔 24%，25 班以上的有 30 所，佔 18%，本研究預計抽取 55% 的學校進行研究，也就是欲抽取 92 所學校進行問卷調查。

因 12 班以下設有二組，13-24 班設有七組，25 班以上設有 12 組，所以預計將研究對象分成以上三層，採分層隨機抽樣，十二班以下的學校 54 所，98 個樣本；13-24 班的學校抽取 22 所，154 個樣本；25 班以上的學校抽取 16 所，192 個樣本，總計本研究預採樣本數 454 個。其樣本數分配如表 3-2。

表 3-2 抽樣人數分佈統計表

學校 類型	校名	人數	校名	人數	校名	人數	校名	人數	合計
1 2 班 以下	長樂	2	文樂	2	前進	2	新埤	2	108
	泰武	2	廣安	2	大同	2	瓦瑤	2	
	土庫	2	興化	2	新南	2	港西	2	
	隘寮	2	載興	2	萬巒	2	崁頂	2	
	萬隆	2	南華	2	五溝	2	港東	2	
	大新	2	四林	2	僑智	2	羌園	2	
	滿州	2	潮南	2	西勢	2	新興	2	
	加祿	2	潮東	2	竹林	2	赤山	2	
	古華	2	育英	2	崎峰	2	南和	2	
	力裏	2	新生	2	水利	2	佳義	2	
	全德	2	白沙	2	同安	2	石門	2	
	琉球	2	天南	2	大平	2	草埔	2	
	田子	2	望嘉	2	東海	2	枋寮	2	
古樓	2	力社	2						
1 3 4 班	新莊	7	溪北	7	東寧	7	玉光	7	154
	興華	7	佳佐	7	大潭	7	佳冬	7	
	四維	7	竹田	7	新園	7	以栗	7	
	長興	7	唐榮	7	南州	7	烏龍	7	
	光春	7	海豐	7	黎明	7	塭子	7	
	東光	7	海濱	7					
以 上 5 班	萬丹	12	建興	12	潮昇	12	和平	12	192
	社皮	12	仙吉	12	潮和	12	東隆	12	
	潮州	12	仁愛	12	僑德	12	東港	12	
	光華	12	鹽州	12	高樹	12	裏港	12	
總計									454

貳、問卷的發放與回收

本研究採分層隨機抽樣，抽樣母群體以九十六學年度各校實際兼任組長教師人數為基礎。自九十七年三月一日起，先行利用電話聯絡抽取學校主任或校長，再郵寄問卷共 454 份，問卷填答期限至九十七年三月三十日止，共計回收 364 份（如表 3-3），扣除其中無效問卷 4 份，有效問卷共計 360 份，有效問卷回收率達 79%。

表 3- 3 問卷回收情形統計表

學校 類型	校名	發 出 數 量	回 收 數 量	有 效 數 量	無 效 數 量	校名	發 出 數 量	回 收 數 量	有 效 數 量	無 效 數 量
12 班 以下	長樂	2	2	2	0	文樂	2	2	2	0
	泰武	2	2	2	0	廣安	2	2	2	0
	土庫	2	2	2	0	興化	2	2	2	0
	隘寮	2	2	2	0	載興	2	2	2	0
	萬隆	2	2	2	0	南華	2	2	2	0
	大新	2	2	2	0	四林	2	2	2	0
	滿州	2	2	2	0	潮南	2	2	2	0
	加祿	2	2	2	0	潮東	2	2	2	0
	古華	2	2	2	0	育英	2	2	2	0
	力裏	2	2	2	0	新生	2	2	2	0
	前進	2	2	2	0	新埤	2	2	2	0
	大同	2	2	2	0	瓦瑤	2	2	2	0
	新南	2	2	2	0	港西	2	2	2	0
	萬巒	2	2	2	0	崁頂	2	2	2	0
	五溝	2	2	2	0	港東	2	2	2	0
	僑智	2	2	2	0	羌園	2	2	2	0
	西勢	2	2	2	0	新興	2	2	1	1
	竹林	2	2	2	0	赤山	2	2	2	0
	崎峰	2	2	2	0	南和	2	2	2	0
	水利	2	2	2	0	佳義	2	2	2	0
	同安	2	2	2	0	石門	2	2	2	0
	大平	2	2	2	0	草埔	2	2	2	0
	東海	2	2	2	0	枋寮	2	2	2	0
	古樓	2	2	2	0	力社	2	2	2	0
	全德	2	2	2	0	白沙	2	2	2	0
	琉球	2	2	2	0	天南	2	2	2	0
	田子	2	2	2	0	望嘉	2	2	2	0
	13-24 班	新莊	7	6	6	0	溪北	7	7	7
興華		7	7	7	0	佳佐	7	0	0	0
四維		7	7	7	0	竹田	7	4	4	0
長興		7	7	7	0	唐榮	7	7	7	0
光春		7	7	7	0	海豐	7	7	7	0

表 3-3 (續)

學校類型	校名	發出數量	回收數量	有效數量	無效數量	校名	發出數量	回收數量	有效數量	無效數量
25 班以上	東光	7	7	7	0	海濱	7	7	7	0
	黎明	7	0	0	0	塭子	7	7	7	0
	東寧	7	7	7	0	玉光	7	6	6	0
	大潭	7	6	6	0	佳冬	7	0	0	0
	新園	7	7	7	0	以栗	7	0	0	0
	南州	7	7	7	0	烏龍	7	7	7	0
	萬丹	12	11	11	0	建興	12	11	11	0
	社皮	12	10	10	0	仙吉	12	12	12	0
	潮州	12	11	11	0	仁愛	12	0	0	0
	光華	12	12	12	0	鹽州	12	12	12	0
	潮昇	12	12	11	1	和平	12	0	0	0
	潮和	12	12	11	1	東隆	12	11	11	0
	僑德	12	10	9	1	東港	12	12	12	0
	高樹	12	0	0	0	里港	12	0	0	0
總計		227	200	197	3		227	164	163	1

參、樣本資料分析

針對回收有效問卷 360 份填答者基本資料分析，包括性別、婚姻、年齡、職務、學歷及學校規模，其樣本分佈情形整理如表 3-4。

一、在研究樣本性別方面，男性 193 人，佔 53.6%、女性 167 人，佔 46.4%，男性多於女性。

二、在研究樣本婚姻方面，已婚者 280 人，佔 77.8%、未婚者 75 人，佔 20.8%、離婚或喪偶 5 人，佔 1.4%，以已婚者為最多。

三、在研究樣本年齡方面，30 歲以下 39 人，佔 10.8%、31-35 歲 108 人，佔 30%、36-40 歲 100 人，佔 27.8%、41-45 歲 83 人，佔 23.1%、45 歲以上 30 人，佔 8.3%，以 31-35 歲者為最多。

四、在研究樣本職務方面，總務處組長 76 人，佔 21.1%、訓導處組長 117 人，佔 32.5%、教務處組長 117 人，佔 32.5%、輔導室組長 28 人，佔 7.8%、教導處組長 22 人，佔 6.1%。

五、在研究樣本學歷方面，師範院校 203 人，佔 56.4%、一般大學 83 人，佔 23.1%、碩博士班（含四十學分）74 人，佔 20.6%，以師範院校最多。

六、在研究樣本學校規模方面，6 班以下 61 人，佔 16.9%、7-12 班 48 人，佔 13.3%、13-24 班 120 人，佔 33.3%、25 班以上 131 人，佔 36.4%，以 25 班以上人數最多。

表 3- 4 樣本基本特性分析表

	背景變項	樣本數	百分比	總樣本數
性別	男	193	53.6	360
	女	167	46.4	360
年齡	30 歲以下	39	10.8	360
	31-35 歲	108	30	360
	36-40 歲	100	27.8	360
	41-45 歲	83	23.1	360
	45 歲以上	30	8.3	360
婚姻	已婚	280	77.8	360
	未婚	75	20.8	360
	離婚或喪偶	5	1.4	360
學歷	師範院校	203	56.4	360
	一般大學	83	23.1	360
	碩博士班（含四十學分）	74	20.6	360
職務	總務處組長	76	21.1	360
	訓導處組長	117	32.5	360
	教務處組長	117	32.5	360
	輔導室組長	28	7.8	360
	教導處組長	22	6.1	360
學校規模	6 班以下	61	16.9	360
	7-12 班	48	13.3	360
	13-24 班	120	33.3	360
	25 班以上	131	36.4	360

第五節 量表因素分析及信度檢測

本研究以主成分分析法（principal component analysis）來決定因素的選取與計算方法，同時能將所有的變項在同一因素或成分的負荷量平方的變異量達到最大。在因素轉軸分析上，則採用正交轉軸法（orthogonal rotation），以達到簡單因素結構的目的。經由 360 份有效問卷以上述方法進行因素分析後，取出特徵值（eigenvalue）大於一的因素，排除其中因素負荷量小於 0.3 的題項。而以 Cronbach Alpha 係數來考驗各分量表之內部一致性，凡 Cronbach Alpha 係數愈高者，則表示該分量表題目之性質和功能與整個分量表愈趨於一致。

經過問卷建構與問卷回收後，隨即進行問卷初步的因素分析及信度檢測，其結果如下所述：

壹、人格特質量表

人格特質的部分，經專家效度建構後保留 28 題，分成五個構面，量表施測後經由因素分析及信度檢測的結果（如表 3-5 所示），共萃取出五個因素，與原量表設計相同，而五個因素共同解釋了 59.85% 的變異量。

此五因素分別命名為外向性（因素一）解釋變異量為 31.79%、親和性（因素二）解釋變異量為 9.72%、負向情緒性（因素三）解釋變異量為 7.91%、謹慎負責性（因素四）解釋變異量為 5.51%、開放性（因素五）解釋變異量為 4.93%。

且經內部一致性檢驗結果，外向性構面 α 值為 .85、親和性構面 α 值為 .82、負向情緒性構面 α 值為 .84、謹慎負責性構面 α 值為 .84、開放性構面 α 值為 .84，而人格量表總構面 α 值為 .84。

表 3- 5 人格特質因素分析摘要表

	因素一	因素二	因素三	因素四	因素五
	外向性	親和性	負向情緒性	謹慎負責性	開放性
我是個喜歡交友的人	0.728				
我是個具說服力的人	0.671				
我是個能激勵他人的人	0.618				
我是個充滿幹勁的人	0.497				
我是個追求自我成長的人	0.472				
我是個非常主動的人	0.472				
我是個勇於接受挑戰的人	0.448				
我容易與他人合作		0.782			
我易於接受不同觀念		0.755			
我會以他人立場思考問題		0.73			
我是個體恤他人的人		0.645			
我會竭盡心力幫助他人		0.612			
我是個情緒管理不好的人			0.792		
我是個悲觀的人			0.792		
我是個壓力承受度低的人			0.755		
我不是個沈著冷靜的人			0.747		
我是個對自己能力沒有自信的人			0.741		
我是個循規蹈矩的人				-0.739	
我是個凡事細心的人				-0.737	
我是個做事專注的人				-0.72	
我是個做事善盡職責的人				-0.716	
我是個做事確實的人				-0.664	

表 3-5 (續)

	因素一 外向性	因素二 親和性	因素三 負向情 緒性	因素四 謹慎負 責性	因素五 開放性
我是個洞察力很好的人					0.762
我是個邏輯分析能力很好的人					0.732
我是個喜歡獨力完成任務的人					0.703
我是個具整體性思考的人					0.697
我是個常提出新點子的人					0.64
我是個有行動力的人					0.535
特徵值	8.9	2.72	2.22	1.54	1.38
佔總變異之百分比	31.79	9.72	7.91	5.51	4.93
累積百分比	31.79	41.51	49.42	54.93	59.85

貳、工作壓力量表

工作壓力的部分，原量表經專家效度建構後保留 29 題，分為五個構面，施測後經由多次因素分析及信度檢測，最後結果如表 3-6 所示，保留 18 題，共萃取出三個因素共同解釋了 65.529% 的變異量，其中原量表的內在衝突壓力構面與專業知能壓力構面，經因素分析結果合併為一個構面取名為專業知能與內在衝突壓力，而原量表的人際關係壓力構面卻無法萃取出故刪除此構面。

此三因素分別命名為行政負荷壓力（因素一）解釋變異量為 40.78%、校長要求壓力（因素二）解釋變異量為 13.29%、專業知能與內在衝突壓力（因素三）解釋變異量為 7.91%。

且經內部一致性檢驗結果，行政負荷壓力構面 α 值為.90、校長要求壓力構面 α 值為.90、專業知能與內在衝突壓力構面 α 值為.79，而工作壓力量表總構面 α 值為.91，顯示此量表信度良好。

表 3- 6 工作壓力因素分析摘要表

	因素一 行政負荷壓力	因素二 校長要求壓力	因素三 專業知能與 內在衝突壓力
我覺得學校行政工作勞心又勞力。	0.864		
我覺得花太多時間在學校內外各項活動上。	0.809		
我認爲目前行政工作的公文、報表數量太多	0.808		
學校行政工作內容複雜，使我無法專注於每項工作	0.807		
我的工作負擔重，時常無法在上班時間內完成	0.765		
目前工作量太重，會影響我工作生活品質。	0.683		
我會因爲行政業務推展而感到困擾	0.593		
我會因要接受校長的業務評鑑，而感受到壓力		0.885	
校長的要求，讓我業務執行上倍感壓力		0.885	
我對校長交辦具有時效性的工作，覺得倍感壓力		0.857	
校長的行政措施讓我感受到壓力		0.844	
校長的權威作風，讓我覺得心裡有壓迫感		0.752	
在工作職務中我無法發揮自己的才能			0.902
行政業務上，我無法樹立個人的專業形象與權威			0.871
在行政上的問題處理，常因同事看法和我不同時而感到內心衝突			0.575
學校舉辦活動時，我常爲行政間的協調而感到壓力			0.43

表 3-6 (續)

	因素一 行政負荷壓力	因素二 校長要求壓力	因素三 專業知能與 內在衝突壓力
我認爲行政工作自主性有限			0.423
我對同處室同事的工作熱誠太低而感到困擾			0.371
特徵值	7.34	2.39	1.52
佔總變異之百分比	40.78	13.3	8.46
累積百分比	40.78	54.07	62.53

參、社會支持量表

社會支持的部分，經由專家效度建構後保留 13 題，分成三個構面，施測後經由因素分析及信度檢測的結果（如表 3-7 所示），共萃取出三個因素，此與原量表相同，此三因素共同解釋了 69.68% 的變異量。

此三因素分別命名爲同儕同事支持（因素一）解釋變異量爲 44.9%、直屬長官支持（因素二）解釋變異量爲 14.63%、親友家人支持（因素三）解釋變異量爲 10.15%。

且經內部一致性檢驗結果，同儕同事支持構面 α 值爲 .86、直屬長官支持構面 α 值爲 .88、親友家人支持構面 α 值爲 .84，而社會支持量表總構面 α 值爲 .91，顯示此量表信度良好。

表 3- 7 社會支持因素分析摘要表

	因素一 同儕同事 支持	因素二 直屬長 官支持	因素三 親友家 人支持
同儕同事可以肯定我，並對我的行為結果加以回饋	0.827		
同儕同事會提供我金錢、場所及書籍等實質東西支持	0.798		
在工作上遭遇困難時，同儕同事值得信賴並會幫助我	0.767		
同儕同事爲了使我的工作更順利，會給予所需的協助	0.713		
直屬長官爲了使我的工作更順利，會給予所需的協助		-0.925	
在工作上遭遇困難時，直屬長官值得信賴並會幫助我		-0.909	
當我情緒低潮時，校長和主任會提供我精神上的關心，並傾聽我個人困難		-0.779	
校長和主任會肯定我，並對我的行為結果加以回饋		-0.707	
校長和主任對我的工作理念非常支持		-0.584	
當我情緒低潮時，親友家人會提供我精神上的關心，並傾聽我個人困難			0.828
在工作上遭遇困難時，親友家人值得信賴並會幫助我			0.789
親友家人爲了使我的工作更順利，會給予所需的協助			0.784
親友家人對我的工作理念非常支持			0.782
特徵值	5.84	1.9	1.32
佔總變異之百分比	44.9	14.63	10.15
累積百分比	44.9	59.53	69.68

肆、工作耗竭量表

工作耗竭的部分，經專家效度建構後保留 14 題，共分成三個構

面，施測後經由因素分析及信度檢測的結果如表 3-7 所示，共萃取出三個因素，此與原量表相同，但其中「自從接下目前的職務後，我對工作的興趣漸感降低」此題原屬消極態度構面，經因素分析後卻跑到情緒耗竭構面，而此題若用來解釋情緒耗竭似也可行，因此保留此題並將其併入情緒耗竭構面。

工作耗竭三個因素共同解釋了 65.75% 的變異量，此三因素分別命名為情緒耗竭（因素一）解釋變異量為 41.4%、專業效能低落（因素二）解釋變異量為 16.2%、消極態度（因素三）解釋變異量為 8.13%。

且經內部一致性檢驗結果，情緒耗竭構面 α 值為 .91、專業效能低落構面 α 值為 .75、消極態度構面 α 值為 .83，而工作耗竭量表總構面 α 值為 .88，顯示此量表信度良好。



表 3- 8 工作耗竭因素分析摘要表

	因素一 情緒耗竭	因素二 專業效能 低落	因素三 消極態度
一整天的工作後，我感到精疲力盡	0.921		
工作讓我感到情緒枯竭	0.858		
整日工作使我神經緊繃心力交瘁	0.851		
每天起床想到又要面對一天的工作，就覺得無精打采	0.814		
自從接下目前的職務後，我對工作的興趣漸感降低	0.59		
我不能感受到自己正朝學校目標作有效地貢獻		0.858	
我覺得目前的職務不能讓我發揮自己的才能		0.809	
當完成某項工作時，我不會因此而雀躍不已		0.67	
我不能有效地解決工作中所面臨的問題		0.652	
在工作上，我沒自信能有效地將事情做好		0.548	
我對我所做的工作是否有意義感到存疑			-0.765
我對我的工作是否有益於他人感到懷疑			-0.712
我只要完成我的工作而不被打擾就好了			-0.514
我對目前工作的熱忱已漸消失			-0.465
特徵值	5.8	2.27	1.14
佔總變異之百分比	41.41	16.21	8.13
累積百分比	41.41	57.63	65.75

第六節 資料分析

本研究調查所得的問卷回收後，擬以量化處理，先檢視並剔除無效之問卷，將有效問卷逐一編碼輸入電腦，建立資料檔案，運用 SPSS Window12.0 統計套裝軟體處理問卷資料。本研究所使用的統計方法，詳列如下：

壹、平均數、標準差、次數分配

採用平均數、標準差瞭解屏東縣國小兼任組長教師人格特質、工作壓力、社會支持及工作耗竭的現況。並以平均數、標準差及次數分配來回答待答問題一。

貳、t考驗或單因數變異數分析

單因數變異數分析 ($\alpha = .05$)，並以薛費法進行事後比較，來考驗不同背景變項的國小教師人格特質、工作壓力、社會支持與工作耗竭是否有顯著差異，藉以回答待答問題二、三、四、五。

參、皮爾森積差相關

本研究採皮爾森積差相關分析藉以瞭解以下各變項各層面的相關程度，並藉以回答待答問題六、七、八、九、十：

一、了解「人格特質」之各層面與「工作壓力」各層面間之相關程度。

二、了解「人格特質」之各層面與「社會支持」各層面間之相關程度。

三、了解「人格特質」之各層面與「工作耗竭」各層面間之相關程度。

四、了解「工作壓力」之各層面與「工作耗竭」各層面間之相關程度。

五、了解「社會支持」之各層面與「工作耗竭」各層面間之相關

程度。

肆、迴歸分析(Regression Analysis)

本研究使用多元迴歸來探討人格特質、工作壓力、社會支持及工作耗竭間的關係，藉以回答待答問題十一、十二。





第四章 研究結果分析與討論

本章就研究所獲得的結果分別呈現並作分析說明。全章共分四節：第一節為研究變項現況之分析；第二節為背景變項與其他變項之差異分析；第三節為研究變項之相關分析；第四節為人格特質、社會支持與工作壓力之研究結果；第五節為人格特質、社會支持、工作壓力與工作耗竭之研究結果。

第一節 研究變項現況之分析

本節分成人格特質現況分析、工作壓力現況分析、社會支持現況分析、工作耗竭現況分析及分析討論加以探討。

壹、人格特質現況分析

本研究之國小兼任組長教師人格特質共分成五個構面加以探討，分別為負向情緒性、外向性、開放性、親和性及謹慎負責性等五個構面，其平均數及標準差如表 4-1 所示。

表 4-1 兼任組長教師人格特質各層面得分分析

構面	平均數	標準差	題數	每題平均	排序
親和性總分	20.56	2.01	5	4.11	1
謹慎負責性總分	19.79	2.44	5	3.96	2
外向性總分	25.70	3.47	7	3.67	3
負向情緒性	11.89	3.06	5	2.38	5
開放性總分	20.94	3.26	6	3.49	4

由上表可知，各構面之平均數介於 2.38~4.11 之間，依平均數由高而低排列，以「親和性」為最高($M=4.11$ ， $SD=2.01$)，「謹慎負責性」次之，接著為「外向」及「開放性」，而最低則是「負向情緒性」($M=2.38$ ， $SD=3.06$)。

在五大人格特質中，僅負向情緒性平均每題得分低於 2.5 分，因此我們可以說，目前國小兼任組長教師具親和性、謹慎負責性、外向

性及開放性人格特質者較多，而較少負向性人格特質者。

貳、工作壓力現況分析

本研究之國小兼任組長教師工作壓力共分成三個構面加以探討，分別為校長要求壓力、行政負荷壓力、專業知能及內在衝突壓力等三個構面，其平均數及標準差如表 4-2 所示。

表 4-2 兼任組長教師工作壓力各層面得分分析

構面	平均數	標準差	題數	每題平均	排序
校長要求壓力	14.31	3.70	5	2.86	2
行政負荷壓力	22.32	5.18	7	3.19	1
專業知能與內在衝突	15.81	3.33	6	2.64	3

由上表可知，各構面之平均數介於 2.64~3.19 之間，顯示國小兼任組長教師工作壓力感受屬中度偏高狀態，依平均數由高而低排列，以「行政負荷壓力」為最高($M=3.19$, $SD=5.18$)，「校長要求壓力」次之，而最低則是「專業知能與內在衝突」($M=2.64$, $SD=3.33$)。

可見目前國小兼任組長教師其工作壓力感受以「行政負荷壓力」最大，而「專業知能與內在衝突」壓力最小，也就是說國小兼任組長教師對於所兼辦的行政工作感受到較高的工作壓力。

參、社會支持現況分析

本研究之國小兼任組長教師社會支持共分成三個構面加以探討，分別為直屬長官支持、同儕同事支持及親友家人支持等三個構面，其平均數及標準差如表 4-3 所示。

表 4-3 兼任組長教師社會支持各層面得分分析

構面	平均數	標準差	題數	每題平均	排序
直屬長官支持	18.64	2.89	5	3.729	2
同儕同事支持	14.83	2.04	4	3.71	3
親友家人支持	14.92	2.40	4	3.730	1

由上表可知，各構面之平均數介於 3.71~3.73 之間，顯示國小兼任組長教師社會支持感受屬中高度狀態，依平均數由高而低排列，以

「親友家人支持」為最高($M = 3.73$, $SD = 2.4$),「直屬長官支持」次之,而最低則是「同儕同事支持」($M = 3.71$, $SD = 2.04$)。

可見目前國小兼任組長教師其所接受到的社會支持以來自「親友家人支持」較多,而「同儕同事支持」較少。

肆、工作耗竭現況分析

本研究之國小兼任組長教師工作耗竭共分成三個構面加以探討,分別為情緒耗竭、消極態度及專業效能低落等三個構面,其平均數及標準差如表 4-4 所示。

表 4-4 兼任組長教師工作耗竭各層面得分分析

構面	平均數	標準差	題數	每題平均	排序
情緒耗竭	11.20	3.24	5	2.24	3
消極態度	13.26	3.63	4	3.31	1
專業效能低落	11.89	2.49	5	2.38	2

由上表可知,各構面之平均數介於 2.24~3.31 之間,依平均數由高而低排列,以「消極態度」為最高($M = 3.31$, $SD = 3.63$),「專業效能低落」次之,而最低則是「情緒耗竭」($M = 2.24$, $SD = 3.24$)。

可見目前國小兼任組長教師其所感受到的工作耗竭以「消極態度」最高,而「情緒耗竭」最低,其中「消極態度」高於平均值,而「專業效能低落」與「情緒耗竭」卻低於平均值,因此我們可以說,目前國小兼任組長教師其所感受到非常高的「消極態度」方面的工作耗竭現象。

伍、分析與討論

由研究結果顯示國小兼任組長教師在人格特質方面大部分具有親和性、謹慎負責性、外向性及開放性人格特質,而較少具負向性人格特質者,這也許是大部分會選擇從事教育工作者,其本身人格特質就較具親和性也較負責。

至於工作壓力方面,從研究結果得知國小兼任組長教師工作壓力感受屬中度偏高狀態,其中以「行政負荷壓力」最高,此與莊淑灣(2005)

針對中部地區國民小學主任工作壓力與因應方式之研究結果相同，且針對國小兼任行政教師所做的研究亦顯示兼任行政職務教師呈現中度或中度以上的工作壓力（紀翠玲，2002；洪文章，2005），由此可知只要兼任行政職務的教師必感受到中度以上的工作壓力。

在社會支持方面，顯示國小兼任組長教師感受到中高度以上的社會支持，以來自「親友家人支持」最多，而「同儕同事支持」最少，與張鬱芬（2001）國小教師感受到中等以上社會支持，而來自「親友家人支持」最多的研究結果相同，但該研究指出國小教師獲得「直屬長官支持」最少，與本研究結果不同，可能是兼任組長教師在行政工作的推行較易獲得主任或校長的支持，而一般教師則較需同儕同事的支持。

在工作耗竭方面，「消極態度」方面的工作耗竭現象高於平均值甚多外，與尤逸歆（2004）的研究結果，國小教師工作耗竭現象以「情緒耗竭」較嚴重的結果不同，也與廖相如（2003）中部四縣市國小教師工作耗竭感以「缺乏人性化」最高的研究結果不同。可能是兼任組長教師其工作耗竭展現方式與一般教師不同，亦或礙於人情壓力不得不接組長的職務，但卻又沒興趣接，因此以消極態度來面對其工作。

第二節 背景變項與其他變項之差異分析

本節以單因數多變量分析檢定不同個人背景，對各研究構面的差異性，若差異達顯著性則再以雪費事後比較法，進一步比較群組間的差異性。以下分成背景變項與人格特質、背景變項與工作壓力、背景變項與社會支持、背景變項與工作耗竭之差異性及分析與討論加以探討。

壹、背景變項與人格特質之差異分析

以下針對國小兼任組長教師不同的背景變項與人格特質各構面之關係，依序說明：

一、背景變項與親和性之差異分析

由表 4-5 結果顯示親和性人格特質在不同性別、婚姻、學歷、職務與學校規模的差異考驗下，其差異性並未達顯著，也就是說親和性人格特質並不因不同性別、婚姻狀況、學歷、職務與學校規模而有不一樣的展現。但年齡與親和性平均數差異考驗達顯著水準，顯示不同年齡會有不同程度的親和性人格特質，然而經雪費事後比較卻並未發現群組間的差異存在，也就是說所有背景變項與親和性人格特質無關。

表 4-5 背景變項與親和性之變異數分析表

	背景變項	個數	平均數	標準差	t/F 值	事後比較
性別	(1) 男	193	20.61	2.24	0.18	
	(2) 女	167	20.52	1.72		
年齡	(1) 30 歲以下	39	19.85	1.69	2.55*	n.s.
	(2) 31-35 歲	108	20.42	1.98		
	(3) 36-40 歲	100	20.78	2.13		
	(4) 41-45 歲	83	20.59	1.93		
	(5) 45 歲以上	30	21.23	2.16		
婚姻	(1) 已婚	280	20.69	2.09	2.92	
	(2) 未婚	75	20.07	1.67		
	(3) 離婚或喪偶	5	20.80	1.10		
學歷	(1) 師範院校	203	20.67	2.06	1.29	
	(2) 一般大學	83	20.25	1.72		
	(3) 碩博士班	74	20.64	2.17		
職務	(1) 總務處組長	76	20.34	1.92	0.70	
	(2) 訓導處組長	117	20.70	2.09		
	(3) 教務處組長	117	20.56	2.01		
	(4) 輔導室組長	28	20.29	1.76		
	(5) 教導處組長	22	20.95	2.26		
規模	(1) 6 班以下	61	20.87	2.18	1.44	
	(2) 7-12 班	48	20.58	2.09		
	(3) 13-24 班	120	20.28	1.73		
	(4) 25 班以上	131	20.68	2.13		

* $p < .05$

n.s. 經 F 考驗達顯著但事後比較未達顯著

二、背景變項與謹慎負責性之差異分析

由表 4-6 結果顯示謹慎負責性人格特質並不因性別、學歷、職務與學校規模不同而有所差異。但不同年齡與謹慎負責性間的差異達顯著性，亦即謹慎負責性人格因年齡不同而有所差異，經雪費事後比較發現，45 歲以上者比 30 歲以下者更具謹慎負責性人格特質，也比 31-35 歲者更具謹慎負責性。

除此之外，不同婚姻狀況與謹慎負責性的差異亦達顯著水準，亦即謹慎負責性會因不同婚姻狀況而有所差異，經雪費事後比較發現，已婚者較未婚者更具謹慎負責性人格特質。

由此可知，謹慎負責性人格特質與年齡及婚姻有關，但與性別、學歷、職務及學校規模無關。



表 4-6 背景變項與謹慎負責性之變異數分析表

	背景變項	個數	平均數	標準差	t/F 值	事後比較
性別	(1) 男	193	19.57	2.57	3.53	
	(2) 女	167	20.05	2.28		
年齡	(1) 30 歲以下	39	18.85	2.41	5.09*	5 > 1
	(2) 31-35 歲	108	19.41	2.40		
	(3) 36-40 歲	100	19.94	2.39		
	(4) 41-45 歲	83	20.07	2.36		
	(5) 45 歲以上	30	21.17	2.44		
婚姻	(1) 已婚	280	20.00	2.54	4.55*	1 > 2
	(2) 未婚	75	19.07	1.87		
	(3) 離婚或喪偶	5	19.20	2.86		
學歷	(1) 師範院校	203	19.90	2.46	0.45	
	(2) 一般大學	83	19.67	2.38		
	(3) 碩博士班	74	19.64	2.48		
職務	(1) 總務處組長	76	19.55	2.28	0.42	
	(2) 訓導處組長	117	19.93	2.58		
	(3) 教務處組長	117	19.85	2.37		
	(4) 輔導室組長	28	19.93	2.37		
	(5) 教導處組長	22	19.45	2.84		
規模	(1) 6 班以下	61	20.11	3.14	1.23	
	(2) 7-12 班	48	19.58	2.14		
	(3) 13-24 班	120	19.52	2.18		
	(4) 25 班以上	131	19.98	2.40		

* $p < .05$

三、背景變項與外向性之差異分析

由表 4-7 結果顯示外向性人格特質與性別、年齡、婚姻、學歷及職務其差異性並未達顯著，表示外向性人格特質不會因性別、年齡、婚姻、學歷及職務的不同而有所改變，但學校規模與外向性人格特質差異達顯著，經雪費事後比較發現，學校規模 6 班以下之兼任組長教師比學校規模 13-24 班者較具開放性人格特質。

表 4- 7 背景變項與外向性之變異數分析表

	背景變項	個數	平均數	標準差	t/F 值	事後比較
性別	(1) 男	193	25.67	3.61	0.02	
	(2) 女	167	25.73	3.31		
年齡	(1) 30 歲以下	39	25.82	3.10	1.43	
	(2) 31-35 歲	108	25.65	3.36		
	(3) 36-40 歲	100	25.65	3.54		
	(4) 41-45 歲	83	25.29	3.16		
	(5) 45 歲以上	30	27.03	4.62		
婚姻	(1) 已婚	280	25.84	3.62	1.21	
	(2) 未婚	75	25.15	2.89		
	(3) 離婚或喪偶	5	26.00	2.00		
學歷	(1) 師範院校	203	25.61	3.61	1.14	
	(2) 一般大學	83	25.46	3.02		
	(3) 碩博士班	74	26.23	3.54		
職務	(1) 總務處組長	76	25.09	3.53	1.08	
	(2) 訓導處組長	117	25.76	3.28		
	(3) 教務處組長	117	25.80	3.66		
	(4) 輔導室組長	28	25.89	2.92		
	(5) 教導處組長	22	26.68	3.83		
規模	(1) 6 班以下	61	26.75	3.72	3.14*	1 > 3
	(2) 7-12 班	48	25.60	3.43		
	(3) 13-24 班	120	25.11	2.99		
	(4) 25 班以上	131	25.79	3.68		

* $p < .05$

四、背景變項與負向情緒性之差異分析

由表 4-8 結果顯示負向情緒性與性別、年齡、婚姻、學歷、職務與學校規模的差異性考驗並未達顯著水準，亦即兼任組長教師之負向情緒性之人格特質不因性別、年齡、婚姻、學歷、職務與學校規模的不同而有所差異。

表 4-8 背景變項與負向情緒性之變異數分析表

	背景變項	個數	平均數	標準差	t/F 值
性別	(1) 男	193	11.62	3.16	3.12
	(2) 女	167	12.19	2.92	
年齡	(1) 30 歲以下	39	11.69	2.79	0.46
	(2) 31-35 歲	108	12.06	3.00	
	(3) 36-40 歲	100	11.98	2.97	
	(4) 41-45 歲	83	11.86	3.10	
	(5) 45 歲以上	30	11.27	3.84	
婚姻	(1) 已婚	280	11.87	3.14	0.04
	(2) 未婚	75	11.93	2.75	
	(3) 離婚或喪偶	5	12.20	3.35	
學歷	(1) 師範院校	203	11.84	3.02	0.251
	(2) 一般大學	83	11.80	2.82	
	(3) 碩博士班	74	12.11	3.43	
職務	(1) 總務處組長	76	12.18	2.93	0.56
	(2) 訓導處組長	117	11.66	3.37	
	(3) 教務處組長	117	11.93	2.81	
	(4) 輔導室組長	28	12.21	2.59	
	(5) 教導處組長	22	11.41	3.67	
規模	(1) 6 班以下	61	11.02	2.87	2.00
	(2) 7-12 班	48	12.00	3.28	
	(3) 13-24 班	120	12.08	2.90	
	(4) 25 班以上	131	12.07	3.17	

五、背景變項與開放性之差異分析

由表 4-9 結果顯示開放性人格特質並不因性別、年齡、學歷、職務與學校規模的不同而有所差異，但婚姻與開放性人格特質間卻有顯著性差異，顯示不同婚姻狀況的兼任組長教師在開放性人格特質上會有所差異，但經雪費事後比較發現群組間並無差異存在，因此所有背景變項與開放性人格特質無關。

表 4-9 背景變項與開放性之變異數分析表

	背景變項	個數	平均數	標準差	t/F 值	事後比較
性別	(1) 男	193	21.25	3.34	3.99	
	(2) 女	167	20.57	3.13		
年齡	(1) 30 歲以下	39	20.72	3.06	1.94	
	(2) 31-35 歲	108	20.96	3.14		
	(3) 36-40 歲	100	21.55	3.44		
	(4) 41-45 歲	83	20.23	2.96		
	(5) 45 歲以上	30	21.03	3.86		
婚姻	(1) 已婚	280	21.09	3.23	3.40*	n.s.
	(2) 未婚	75	20.59	3.32		
	(3) 離婚或喪偶	5	17.60	2.30		
學歷	(1) 師範院校	203	21.06	3.31	2.22	
	(2) 一般大學	83	20.30	3.03		
	(3) 碩博士班	74	21.31	3.31		
職務	(1) 總務處組長	76	20.51	3.30	1.42	
	(2) 訓導處組長	117	21.25	2.96		
	(3) 教務處組長	117	20.91	3.22		
	(4) 輔導室組長	28	20.18	3.35		
	(5) 教導處組長	22	21.86	4.43		
規模	(1) 6 班以下	61	21.90	3.28	3.12*	
	(2) 7-12 班	48	21.19	3.28		
	(3) 13-24 班	120	20.38	3.01		
	(4) 25 班以上	131	20.91	3.38		

* 表 $p < .05$

n.s. 經 F 考驗達顯著但事後比較無差異

六、分析與討論

由背景變項與人格特質關係的研究發現，若以性別而言，人格特質各構面均與性別無關，此與洪靜惠（2005）及高景志（2005）的研究結果相同，但與黃彩霖（2003）指出，女性負向情緒性特質明顯高於男性的研究結果不同。

以年齡而言，人格特質中的謹慎負責性與年齡有關，此與韓繼成（2002）的研究結果類似，但與謝觀昭（2006）指出人格特質不因年

齡有所不同的結果不一致。以婚姻而言，已婚者較具謹慎負責性人格特質，與洪靜惠（2005）指出婚姻與人格特質無關的結果不同，也與黃彩霖（2003）指出已婚者在人格特質各構面明顯不同於未婚者的結果不一致。

以學歷而言，人格特質各構面均與學歷無關，此與謝觀昭（2006）研究成果相同，但與黃彩霖（2003）的研究結果不同。以職務而言，人格特質與職務無關，此與高景志（2005）的研究結果一致，但與韓繼成（2002）研究結果不同。以學校規模而言，6班以下的學校兼任組長教師比13-24班者較具開放性人格特質，此與洪靜惠（2005）、高景志（2005）及韓繼成（2002）的研究結果均不同。

簡而言之，人格特質與性別、學歷及職務無關，但年齡及婚姻與人格特質中的謹慎負責性有關，且45歲以上比30歲以下及31-35歲年齡層更具謹慎負責性人格特質，未婚者亦是。而學校規模與人格特質中的開放性有關，且6班比13-24班的兼任組長更具開放性人格特質。

貳、背景變項與工作壓力之差異分析

以下針對國小兼任組長教師不同的背景變項與工作壓力各構面之關係，依序說明：

一、背景變項與校長要求壓力之差異分析

由表4-10結果顯示，性別、年齡、婚姻、學歷及職務與校長要求壓力其平均數差異考驗並未達顯著，亦即性別、年齡、婚姻、學歷及職務與校長要求壓力無關，而學校規模經平均數差異考驗結果達顯著，但經雪費事後比較並未發現組間有差異性存在，亦即學校規模與校長要求壓力無關。易言之，性別、年齡、婚姻、學歷、職務及學校規模與校長要求壓力均不相關。



表 4- 10 背景變項與校長要求壓力之變異數分析表

	背景變項	個數	平均數	標準差	t/F 值	事後比較
性別	(1) 男	193	14.31	3.63	0.00	
	(2) 女	167	14.31	3.79		
年齡	(1) 30 歲以下	39	14.23	3.68	0.76	
	(2) 31-35 歲	108	14.79	3.68		
	(3) 36-40 歲	100	13.97	3.51		
	(4) 41-45 歲	83	14.29	3.83		
	(5) 45 歲以上	30	13.90	4.11		
婚姻	(1) 已婚	203	15.03	2.54	1.17	
	(2) 未婚	83	14.99	2.14		
	(3) 離婚或喪偶	74	14.54	2.26		
學歷	(1) 師範院校	203	14.08	3.70	0.93	
	(2) 一般大學	83	14.66	3.56		
	(3) 碩博士班	74	14.55	3.87		
職務	(1) 總務處組長	76	14.724	3.908	1.46	
	(2) 訓導處組長	117	14.479	3.845		
	(3) 教務處組長	117	13.658	3.288		
	(4) 輔導室組長	28	14.929	4.036		
	(5) 教導處組長	22	14.682	3.67		
規模	(1) 6 班以下	61	13.79	3.58	2.75*	n.s.
	(2) 7-12 班	48	13.71	3.41		
	(3) 13-24 班	120	15.08	3.69		
	(4) 25 班以上	131	14.08	3.80		

* 表 $p < .05$

n.s. 經 F 考驗達顯著但事後比較無差異

二、背景變項與行政負荷壓力的差異性分析

由表 4-11 結果顯示，性別、年齡、學歷、職務及學校規模與行政負荷壓力經平均數差異考驗結果並未達顯著，亦即性別、年齡、學歷、職務及學校規模與行政負荷壓力無關，而婚姻與行政負荷壓力考驗達顯著，經雪費事後比較發現未婚者比已婚者感受到更高的行政負荷壓力。易言之，除了婚姻以外，其他各背景變項均與行政負荷壓力無關，而未婚者的行政負荷壓力大於已婚者。

表 4- 11 背景變項與行政負荷之變異數分析表

		個數	平均數	標準差	t/F 值	事後比較
性別	(1) 男	193	22.17	5.07	0.34	
	(2) 女	167	22.49	5.31		
年齡	(1) 30 歲以下	39	23.05	4.43	1.26	
	(2) 31-35 歲	108	22.79	5.18		
	(3) 36-40 歲	100	22.32	4.84		
	(4) 41-45 歲	83	21.95	5.45		
	(5) 45 歲以上	30	20.70	6.19		
婚姻	(1) 已婚	280	21.90	5.25	4.79*	2 > 1
	(2) 未婚	75	23.95	4.55		
	(3) 離婚或喪偶	5	21.60	6.07		
學歷	(1) 師範院校	203	22.18	5.42	0.42	
	(2) 一般大學	83	22.22	4.60		
	(3) 碩博士班	74	22.81	5.15		
職務	(1) 總務處組長	76	23.355	4.746	1.92	
	(2) 訓導處組長	117	22.239	5.142		
	(3) 教務處組長	117	21.427	5.264		
	(4) 輔導室組長	28	22.786	5.109		
	(5) 教導處組長	22	23.318	5.947		
規模	(1) 6 班以下	61	22.15	5.17	1.66	
	(2) 7-12 班	48	23.08	4.85		
	(3) 13-24 班	120	22.88	4.67		
	(4) 25 班以上	131	21.61	5.67		

*表 $p < .05$

三、背景變項與專業知能與內在衝突壓力之差異分析

由表 4-12 結果顯示，性別、年齡、學歷、職務及學校規模與專業知能與內在衝突壓力經平均數差異考驗結果未達顯著，而婚姻與專業知能與內在衝突壓力平均數差異考驗達顯著，且未婚者大於已婚者，換言之，性別、年齡、學歷、職務及學校規模與專業知能與內在衝突壓力無關，而婚姻與專業知能與內在衝突壓力有關，且未婚者比已婚者感受到更大的專業知能與內在衝突壓力。

表 4- 12 背景變項與專業知能與內在衝突之變異數分析表

	背景變項	個數	平均數	標準差	t/F 值	事後比較
性別	(1) 男	193	15.68	3.60	0.61	
	(2) 女	167	15.96	2.99		
年齡	(1) 30 歲以下	39	16.28	2.88	1.08	
	(2) 31-35 歲	108	15.86	3.47		
	(3) 36-40 歲	100	16.07	3.41		
	(4) 41-45 歲	83	15.55	3.14		
	(5) 45 歲以上	30	14.87	3.54		
婚姻	(1) 已婚	280	15.56	3.38	3.81*	2 > 1
	(2) 未婚	75	16.75	3.03		
	(3) 離婚或喪偶	5	15.80	2.77		
學歷	(1) 師範院校	203	15.67	3.19	0.40	
	(2) 一般大學	83	16.02	3.33		
	(3) 碩博士班	74	15.95	3.72		
職務	(1) 總務處組長	76	16.171	3.193	0.72	
	(2) 訓導處組長	117	15.778	3.439		
	(3) 教務處組長	117	15.453	3.164		
	(4) 輔導室組長	28	16.25	3.597		
	(5) 教導處組長	22	16.091	3.766		
規模	(1) 6 班以下	61	14.98	3.11	1.90	
	(2) 7-12 班	48	16.29	3.89		
	(3) 13-24 班	120	16.09	3.14		
	(4) 25 班以上	131	15.76	3.35		

* 表 $p < .05$

四、分析與討論

由背景變項與工作壓力的平均數差異分析發現，以性別而言，性別與工作壓力各構面均不相關，此與何信煒（2005）、吳明順（2002）及張元昌（2006）等人的研究結果相同，但與邱從益（2004）、紀有田（2003）指出工作壓力感受因性別而有差異的結果不同。以年齡而言，年齡與工作壓力各構面均不相關，此與林麗娟（2006）、洪文章（2005）等人的研究結果相同，但與王國揚（2002）、江雪萍（2005）指出年齡與工作壓力差異達顯著水準的結果不同。

以學歷而言，學歷與工作壓力各構面均不相關，此與宋禮彰

(2002)、周元璋(2003)等人的研究結果相同，但與紀翠玲(2002)、陳鈞卿(2005)指出學歷與工作壓力差異達顯著水準的結果不同。以職務而言，職務與工作壓力各構面均不相關，此與紀翠玲(2002)、莊淑灣(2005)等人的研究結果相同，但與宋禮彰(2002)、周元璋(2003)指出職務與工作壓力差異達顯著水準的結果不同。以學校規模而言，學校規模與工作壓力各構面均不相關，此與杜昌霖(2005)的研究結果相同，但與紀翠玲(2002)指出學校規模與工作壓力差異達顯著水準的結果不同。

以婚姻而言，婚姻與行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力有關，且未婚者感受到較高的行政負荷壓力，其專業知能與內在衝突壓力也較高。

綜言之，性別、年齡、學歷、職務及學校規模與工作壓力無關，但婚姻與行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力達顯著相關，且未婚者高於已婚者，也許未婚者因無家庭羈絆，而學校賦予的行政工作較多，導致其感受到較高的行政負荷壓力，且其較可能較無法調適工作與人際間的關係，所以在專業知能與內在衝突壓力上感受較深。

參、背景變項與社會支持之差異分析

以下針對國小兼任組長教師不同的背景變項與社會支持各構面之關係，依序說明：

一、背景變項與直屬長官支持之差異分析

由表 4-13 結果顯示，性別、年齡、學歷、職務及學校規模與直屬長官支持經平均數差異考驗結果未達顯著，而婚姻與直屬長官支持平均數差異考驗達顯著，且已婚者大於未婚者，換言之，性別、年齡、學歷、職務及學校規模與直屬長官支持無關，而婚姻與直屬長官支持有關，且已婚者比未婚者受到直屬長官支持更多。

表 4- 13 背景變項與直屬長官支持之變異數分析表

	背景變項	個數	平均數	標準差	t/F 值	事後比較
性別	(1) 男	193	18.63	3.02	0.01	
	(2) 女	167	18.66	2.73		
年齡	(1) 30 歲以下	39	18.51	3.45	0.71	
	(2) 31-35 歲	108	18.50	2.71		
	(3) 36-40 歲	100	18.46	2.95		
	(4) 41-45 歲	83	18.88	3.05		
	(5) 45 歲以上	30	19.30	1.93		
婚姻	(1) 已婚	280	18.96	2.77	8.86*	1 > 2
	(2) 未婚	75	17.43	3.06		
	(3) 離婚或喪偶	5	19.40	1.67		
學歷	(1) 師範院校	203	18.57	2.98	0.63	
	(2) 一般大學	83	18.95	2.90		
	(3) 碩博士班	74	18.50	2.61		
職務	(1) 總務處組長	76	18.461	2.928	0.65	
	(2) 訓導處組長	117	18.744	2.916		
	(3) 教務處組長	117	18.444	2.74		
	(4) 輔導室組長	28	19.143	3.546		
	(5) 教導處組長	22	19.182	2.481		
規模	(1) 6 班以下	61	18.82	3.45	0.49	
	(2) 7-12 班	48	18.90	2.45		
	(3) 13-24 班	120	18.40	2.68		
	(4) 25 班以上	131	18.69	2.95		

*表 $p < .05$

二、背景變項與同儕同事支持之差異性分析

由表 4-14 結果顯示，性別、年齡、婚姻、學歷、職務及學校規模與同儕同事支持經平均數差異考驗結果未達顯著，亦即，性別、年齡、婚姻、學歷、職務及學校規模與同儕同事支持無關。

表 4- 14 背景變項與同儕同事支持之變異數分析表

	背景變項	個數	平均數	標準差	t/F 值
性別	(1) 男	193	14.75	2.11	0.62
	(2) 女	167	14.92	1.96	
年齡	(1) 30 歲以下	39	14.82	1.62	0.30
	(2) 31-35 歲	108	14.94	1.89	
	(3) 36-40 歲	100	14.69	2.15	
	(4) 41-45 歲	83	14.90	2.28	
	(5) 45 歲以上	30	14.63	2.08	
婚姻	(1) 已婚	280	14.94	2.06	2.892
	(2) 未婚	75	14.35	1.97	
	(3) 離婚或喪偶	5	15.60	0.55	
學歷	(1) 師範院校	203	14.84	2.17	0.20
	(2) 一般大學	83	14.90	1.90	
	(3) 碩博士班	74	14.70	1.83	
職務	(1) 總務處組長	76	14.553	2.075	0.96
	(2) 訓導處組長	117	14.974	1.954	
	(3) 教務處組長	117	14.709	2.186	
	(4) 輔導室組長	28	15.071	1.923	
	(5) 教導處組長	22	15.273	1.667	
規模	(1) 6 班以下	61	15.11	2.03	1.12
	(2) 7-12 班	48	15.02	1.80	
	(3) 13-24 班	120	14.58	1.99	
	(4) 25 班以上	131	14.84	2.17	

三、背景變項與親友家人支持

由表 4-15 結果顯示，性別、年齡、婚姻、學歷及職務與親友家人支持其平均數差異考驗並未達顯著，亦即性別、年齡、婚姻、學歷及職務與親友家人支持無關，而學校規模經平均數差異考驗結果達顯著，但經雪費事後比較並未發現組間有差異性存在，亦即學校規模與親友家人支持無關。易言之，性別、年齡、婚姻、學歷、職務及學校規模與親友家人支持均不相關。

表 4- 15 背景變項與親友家人支持之變異數分析表

	背景變項	個數	平均數	標準差	t/F 值	事後比較
性別	(1) 男	193	14.72	2.35	2.88	
	(2) 女	167	15.15	2.44		
年齡	(1) 30 歲以下	39	14.72	2.71	0.76	
	(2) 31-35 歲	108	14.84	2.29		
	(3) 36-40 歲	100	14.74	2.51		
	(4) 41-45 歲	83	15.14	2.35		
	(5) 45 歲以上	30	15.43	2.11		
婚姻	(1) 已婚	280	15.03	2.38	1.65	
	(2) 未婚	75	14.48	2.47		
	(3) 離婚或喪偶	5	15.40	2.19		
學歷	(1) 師範院校	203	15.03	2.54	1.17	
	(2) 一般大學	83	14.99	2.14		
	(3) 碩博士班	74	14.54	2.26		
職務	(1) 總務處組長	76	14.803	2.411	1.46	
	(2) 訓導處組長	117	14.88	2.443		
	(3) 教務處組長	117	14.795	2.42		
	(4) 輔導室組長	28	15	2.357		
	(5) 教導處組長	22	16.091	1.925		
規模	(1) 6 班以下	61	15.43	2.60	2.89*	n.s.
	(2) 7-12 班	48	14.83	2.09		
	(3) 13-24 班	120	14.45	2.40		
	(4) 25 班以上	131	15.15	2.35		

* 表 $p < .05$

n.s. 經 F 考驗達顯著但事後比較無差異

四、分析與討論

由背景變項與社會支持的平均數差異分析發現，以性別而言，性別與社會支持各構面均不相關，此與洪玲茹（2002）、簡聰洲（2005）的研究結果相同，但與王成榮（2004）指出女性社會支持需求高於男性的結果不一致。以年齡而言，年齡與社會支持各構面均不相關，此與陳慧芳（2006）的研究結果相同，但與李新民（2004）指出年齡與社會支持差異達顯著水準的結果不同。

以學歷而言，學歷與社會支持各構面均不相關，此與謝菊英（2002）

的研究結果相同，但與張佩娟（2004）指出碩士學歷在主管支持及同事支持構面高於大學學歷者的結果不同。以職務而言，職務與社會支持各構面均不相關，此與洪玲茹（2002）的研究結果相同，但與張佩娟（2004）指出社會支持因職務而有所不同的結果不一致。以學校規模而言，學校規模與社會支持各構面均不相關，此與張佩娟（2004）指出學校規模越大獲得的社會支持越高的結果不同。

以婚姻而言，婚姻與直屬長官支持有關，且已婚者獲得較多的直屬長官支持。

綜言之，性別、年齡、學歷、職務及學校規模與社會支持無關，但婚姻與直屬長官支持達顯著相關，且已婚者高於未婚者，也許是已婚者比較容易親近直屬長官，而且在遇到困難時較敢開口要求協助所致。

肆、背景變項與工作耗竭之差異分析

以下針對國小兼任組長教師不同的背景變項與工作耗竭各構面之關係，依序說明：

一、背景變項與情緒耗竭之差異分析

由表 4-16 結果顯示，性別、婚姻、學歷、職務及學校規模與情緒耗竭其平均數差異考驗並未達顯著，亦即性別、婚姻、學歷、職務及學校規模與情緒耗竭無關，而年齡經平均數差異考驗結果達顯著，經雪費事後比較發現 31-35 歲者，情緒耗竭情況高於 45 歲以上者。易言之，性別、婚姻、學歷、職務及學校規模與情緒耗竭均不相關，而年齡與情緒耗竭有關，且 31-35 歲高於 45 歲以上。

表 4- 16 背景變項與情緒耗竭之變異數分析表

	背景變項	個數	平均數	標準差	t/F 值	事後比較
性別	(1) 男	193	11.12	3.33	0.28	
	(2) 女	167	11.30	3.14		
年齡	(1) 30 歲以下	39	11.87	2.96	3.39*	2 > 5
	(2) 31-35 歲	108	11.81	3.16		
	(3) 36-40 歲	100	11.06	3.29		
	(4) 41-45 歲	83	10.80	3.35		
	(5) 45 歲以上	30	9.73	2.88		
婚姻	(1) 已婚	280	11.00	3.26	2.91	
	(2) 未婚	75	12.00	3.12		
	(3) 離婚或喪偶	5	10.80	1.92		
學歷	(1) 師範院校	203	11.06	3.30	1.50	
	(2) 一般大學	83	11.04	2.95		
	(3) 碩博士班	74	11.78	3.36		
職務	(1) 總務處組長	76	11.184	3.114	0.96	
	(2) 訓導處組長	117	11.376	3.607		
	(3) 教務處組長	117	10.821	2.929		
	(4) 輔導室組長	28	12.036	3.237		
	(5) 教導處組長	22	11.318	3.168		
規模	(1) 6 班以下	61	11.33	2.90	0.55	
	(2) 7-12 班	48	10.75	3.25		
	(3) 13-24 班	120	11.42	3.27		
	(4) 25 班以上	131	11.11	3.37		

*表 $p < .05$

二、背景變項與消極態度之差異分析

由表 4-17 結果顯示，性別、婚姻、學歷、職務及學校規模與消極態度其平均數差異考驗並未達顯著，亦即性別、婚姻、學歷職務及學校規模與消極態度無關，而年齡平均數差異考驗結果達顯著，但經雪費事後比較並未發現組間有差異性存在，亦即年齡與消極態度無關。易言之，性別、年齡、婚姻、學歷、職務及學校規模與消極態度均不相關。

表 4- 17 背景變項與消極態度之變異數分析表

	背景變項	個數	平均數	標準差	t/F 值	事後比較
性別	(1) 男	193	13.52	3.76	2.18	
	(2) 女	167	12.95	3.46		
年齡	(1) 30 歲以下	39	14.10	3.08	3.07*	n.s.
	(2) 31-35 歲	108	13.86	3.89		
	(3) 36-40 歲	100	13.28	3.55		
	(4) 41-45 歲	83	12.41	3.69		
	(5) 45 歲以上	30	12.23	2.84		
婚姻	(1) 已婚	280	13.04	3.73	2.66	
	(2) 未婚	75	14.11	3.19		
	(3) 離婚或喪偶	5	12.60	2.30		
學歷	(1) 師範院校	203	13.21	3.73	0.73	
	(2) 一般大學	83	12.99	3.21		
	(3) 碩博士班	74	13.68	3.82		
職務	(1) 總務處組長	76	13.553	3.435	0.72	
	(2) 訓導處組長	117	13.444	4.262		
	(3) 教務處組長	117	12.974	3.202		
	(4) 輔導室組長	28	12.536	2.937		
	(5) 教導處組長	22	13.636	3.672		
規模	(1) 6 班以下	61	13.03	3.69	0.18	
	(2) 7-12 班	48	13.33	3.28		
	(3) 13-24 班	120	13.42	3.69		
	(4) 25 班以上	131	13.18	3.70		

* 表 $p < .05$

n.s.經 F 考驗達顯著但事後比較無差異

三、背景變項與專業效能低落之差異分析

表 4-18 結果顯示，性別、年齡、婚姻、學歷、職務及學校規模與專業效能低落經平均數差異考驗結果未達顯著，亦即，性別、年齡、婚姻、學歷、職務及學校規模與專業效能低落無關。

表 4- 18 背景變項與專業效能低落之變異數分析表

	背景變項	個數	平均數	標準差	t/F 值
性別	(1) 男	193	11.96	2.59	0.35
	(2) 女	167	11.80	2.38	
年齡	(1) 30 歲以下	39	12.26	2.10	0.38
	(2) 31-35 歲	108	11.80	2.78	
	(3) 36-40 歲	100	11.98	2.51	
	(4) 41-45 歲	83	11.81	2.24	
	(5) 45 歲以上	30	11.63	2.54	
婚姻	(1) 已婚	280	11.79	2.54	1.15
	(2) 未婚	75	12.16	2.25	
	(3) 離婚或喪偶	5	13.00	3.39	
學歷	(1) 師範院校	203	11.91	2.59	0.33
	(2) 一般大學	83	12.00	2.42	
	(3) 碩博士班	74	11.69	2.31	
職務	(1) 總務處組長	76	12.421	2.396	1.67
	(2) 訓導處組長	117	11.496	2.618	
	(3) 教務處組長	117	11.923	2.327	
	(4) 輔導室組長	28	11.75	2.413	
	(5) 教導處組長	22	12.091	2.91	
規模	(1) 6 班以下	61	11.57	2.22	0.48
	(2) 7-12 班	48	12.02	2.58	
	(3) 13-24 班	120	12.02	2.68	
	(4) 25 班以上	131	11.86	2.41	

四、分析與討論

由背景變項與工作耗竭的平均數差異分析發現，以性別而言，性別與工作耗竭各構面均不相關，此與杜昌霖（2005）、張乃文（2005）的研究結果相同，但與范熾文（2006）指出性別會造成不同程度之工作耗竭的結果不一致。以婚姻而言，婚姻與工作耗竭各構面均不相關，此與程言美（2003）的研究結果相同，但與陳榮茂（2002）指出未婚者工作耗竭情況高於已婚者的結果不同。

以學歷而言，學歷與工作耗竭各構面均不相關，此與曾馨儀（2003）的研究結果相同，但與范熾文（2006）指出情緒耗竭及個人成就感因

學歷而有所差異的結果不同。以職務而言，職務與工作耗竭各構面均不相關，此與陳世志（2002）的研究結果相同，但與范熾文（2006）指出情緒耗竭與無人情為會因職務而有所不同的結果不一致。以學校規模而言，學校規模與工作耗竭各構面均不相關，此與張乃文（2005）的研究結果相同，但與王嬋媚（2004）指出譏諷態度與專業成長會因學校規模有差異的結果不同。

以年齡而言，年齡與情緒耗竭有關，且 31-35 歲比 45 歲以上較易感到情緒耗竭。

綜言之，性別、婚姻、學歷、職務及學校規模與工作耗竭無關，但年齡與情緒耗竭達顯著相關，且 31-35 歲高於 45 歲以上者，也許是 31-35 歲的兼任組長教師拼勁十足，但因較無經驗所以比 45 歲以上者較易產生情緒耗竭現象。

第三節 人格特質、工作壓力、社會支持與工作耗竭之

相關

本研究採 Pearson 積差相關方法，來檢視國小兼任組長教師人格特質、工作壓力、社會支持及工作耗竭是否有顯著相關，並討論研究結果。本節分成人格特質與工作耗竭之相關性、人格特質與工作壓力之相關性、人格特質與社會支持之相關性、工作壓力與工作耗竭之相關性、社會支持與工作耗竭之相關性加以探討。

壹、人格特質與工作耗竭之相關性

人格特質與工作耗竭間相關程度如何？以下將研究成果加以分析並做綜合討論。

一、人格特質與工作耗竭相關性分析

由表 4-19 顯示「親和性」人格特質與工作耗竭各構面呈現顯著低度負相關，相關係數從 -0.10 ($p < .05$) ~ -0.30 ($p < .01$)，表示越具親和

性人格特質者越不容易有「情緒耗竭」、「消極態度」及「專業效能低落」的工作耗竭情形。

「謹慎負責性」人格特質與「情緒耗竭」、「消極態度」及「專業效能低落」達顯著低度負相關，相關係數為 $-.09$ ($p < .01$) 及 $-.34$ ($p < .01$)，表示謹慎負責性人格特質較不易產生「情緒耗竭」、「消極態度」及「專業效能低落」的工作耗竭現象。

「外向性」人格特質與工作耗竭各構面均達顯著低度負相關，相關係數從 $-.19$ ($p < .01$) \sim $-.31$ ($p < .01$)，表示越外向性者越不容易產生「情緒耗竭」、「消極態度」及「專業效能低落」的工作耗竭現象。

「負向情緒性」人格特質與工作耗竭各構面均達顯著低度正相關，相關係數從 $.25$ ($p < .01$) \sim $.35$ ($p < .01$)，表示負向情緒性人格特質越高者越容易產生「情緒耗竭」、「消極態度」及「專業效能低落」的工作耗竭現象。

「開放性」人格特質與工作耗竭各構面均達顯著低度負相關，相關係數從 $-.10$ ($p < .05$) \sim $-.24$ ($p < .01$)，表示越開放性者越不容易產生「情緒耗竭」、「消極態度」及「專業效能低落」的工作耗竭現象。

表 4- 19 人格特質與工作耗竭積差相關摘要分析表

	親和性	謹慎負責性	外向性	負向情緒性	開放性
情緒耗竭	$-.10^*$	$-.09^*$	$-.19^{**}$	$.35^{**}$	$-.11^*$
消極態度	$-.14^{**}$	$-.14^{**}$	$-.24^{**}$	$.37^{**}$	$-.10^*$
專業效能低落	$-.30^{**}$	$-.34^{**}$	$-.31^{**}$	$.25^{**}$	$-.24^{**}$

*表 $p < .05$ **表 $p < .01$

二、綜合討論

本研究結果顯示，「親和性」、「謹慎負責性」、「外向性」及「開放性」人格特質與工作耗竭中的「情緒耗竭」、「消極態度」及「專業效能低落」構面呈現顯著負相關，亦即「親和性」、「謹慎負責性」、「外向性」及「開放性」人格特質越高者越不容易產生「情緒耗竭」、「消極態度」及「專業效能低落」的工作耗竭情形。

「負向情緒性」人格特質則與工作耗竭中的「情緒耗竭」、「消極態度」及「專業效能低落」構面呈現顯著正相關，表示「負向情緒性」

人格特質越高者越容易產生「情緒耗竭」、「消極態度」及「專業效能低落」的工作耗竭情形；「謹慎負責性」人格特質與工作耗竭中的「消極態度」及「專業效能低落」構面呈現顯著負相關，亦即越謹慎負責者越不容易產生「消極態度」及「專業效能低落」的工作耗竭情形。

根據 Francis、Louden 及 Rutledge (2004) 指出，具有五大人格特質中較高的外向性，則會產生較低的情緒耗竭及非人性化，但是會有較高的個人成就感，若個人人格特質具較高的神經質，則會產生高情緒耗竭、高非人性化及低個人成就感，與本研究結果部分相同。而 Zellars (2004) 指出，五大人格特質中的外向性可以預測工作耗竭中的降低個人成就感，神經質（負向情緒性）可以預測情緒耗竭及非人性化，與本研究「負向情緒性」研究結果相似。

貳、人格特質與工作壓力之相關性

人格特質與工作壓力間相關程度如何？以下將研究成果加以分析並做綜合討論。

一、人格特質與工作壓力相關分析

由表 4-20 顯示，「親和性」人格特質與「校長要求壓力」成顯著低度負相關，相關係數 -0.19 ($p < .01$)，與「專業知能與內在衝突壓力」亦成顯著低度負相關，相關係數 -0.24 ($p < .01$)；「謹慎負責性」人格特質與「校長要求壓力」成顯著低度負相關，相關係數 -0.13 ($p < .01$)，與「專業知能與內在衝突壓力」亦成顯著低度負相關，相關係數 -0.19 ($p < .01$)；「外向性」人格特質與工作壓力各構面均成顯著低度負相關，相關係數從 -0.09 ($p < .05$) \sim -0.22 ($p < .01$)；「負向情緒性」人格特質與工作壓力各構面均成顯著低度正相關，相關係數從 0.16 ($p < .05$) \sim 0.39 ($p < .01$)；「開放性」人格特質與「校長要求壓力」成顯著低度負相關，相關係數 -0.11 ($p < .05$)，與「專業知能與內在衝突壓力」亦成顯著低度負相關，相關係數 -0.10 ($p < .05$)。

表 4- 20 人格特質與工作壓力積差相關分析摘要表

	親和性	謹慎負責性	外向性	負向情緒性	開放性
校長要求 壓力	-.19* *	-.13* *	-.18* *	.23* *	-.11*
行政負荷 專業知能	.00	-.04	-.09*	.16*	.01
與內在衝 突	-.24* *	-.19* *	-.22* *	.39* *	-.10*

* 表 $p < .05$ * * 表 $p < .01$

二、 綜合討論

本研究結果顯示，越具「親和性」人格特質者，其感受到「校長要求壓力」及「專業知能與內在衝突壓力」越低，此與洪靜惠（2005）研究所指，具親和性人格特質者越容易感受到工作負荷壓力，結果並不一致。

以「謹慎負責性」人格特質而言，越具此項人格特質者，其感受到「校長要求壓力」及「專業知能與內在衝突壓力」越低，此研究結果與黃彩霖（2003）所指，謹慎負責性人格特質與工作負荷壓力正相關的結果不同。

以「外向性」人格特質而言，越具此項人格特質者，其感受到「校長要求壓力」、「行政負荷壓力」及「專業知能與內在衝突壓力」越低，此與洪靜惠（2005）指出，外向性人格特質其角色衝突工作壓力較低的結果部分相似。

以「負向情緒性」人格特質而言，越具此項人格特質者，其感受到「校長要求壓力」、「行政負荷壓力」及「專業知能與內在衝突壓力」越高，亦即「負向情緒性」特質越高者，其工作壓力越大，此與謝觀昭（2006）的研究結果相同。

以「開放性」人格特質而言，越具此項人格特質者，其感受到「校長要求壓力」及「專業知能與內在衝突壓力」越低。

綜而言之，越具外向性人格特質者其工作壓力感受越低，而越具負向情緒性人格特質者其工作壓力越大，至於「親和性」、「謹慎負責性」及「開放性」人格特質則與工作壓力中的「校長要求壓力」及「專

業知能與內在衝突壓力」有關。

參、人格特質與社會支持之相關性

人格特質與社會支持間相關程度如何？以下將研究成果加以分析並做綜合討論。

一、人格特質與社會支持相關分析

由表 4-21 顯示，「親和性」人格特質與社會支持各構面達顯著性低度正相關，相關係數從 .25 ($p < .01$) ~ .30 ($p < .01$)；「謹慎負責性」人格特質與社會支持各構面達顯著性低度正相關，相關係數從 .17 ($p < .01$) ~ .22 ($p < .01$)；「謹慎負責性」人格特質與社會支持各構面達顯著性低度正相關，相關係數從 .17 ($p < .01$) ~ .24 ($p < .01$)；「負向情緒性」與「開放性」人格特質則與社會支持各構面不相關。

表 4-21 人格特質與社會支持積差相關摘要分析表

	親和性	謹慎負責性	外向性	負向情緒性	開放性
直屬長官支持	.25* *	.19* *	.22* *	-.08	.05
同儕同事支持	.25* *	.17* *	.17* *	-.03	.03
親友家人支持	.30* *	.22* *	.24* *	-.11	.12

* 表 $p < .05$ * * 表 $p < .01$

二、綜合討論

本研究結果顯示，越具「親和性」人格特質者，其獲得「直屬長官支持」、「同儕同事支持」及「親友家人支持」越多，此與 Bowling, Beehr 及 Swader (2005) 研究所指，具親和性人格特質者更容易受到工作性及非工作性的社會支持的結果，因社會支持來源不同而有所差異，但從其中可發現一共通點，越具「親和性」人格特質者越容易受到社會支持。

以「謹慎負責性」人格特質而言，越具此項人格特質者，其獲得「直屬長官支持」、「同儕同事支持」及「親友家人支持」越多，這可能因為具「謹慎負責性」人格特質者較容易得到他人的信任，故在其

工作推行上遇到困難，他人也較願意協助。

以「外向性」人格特質而言，越具此項人格特質者，其獲得「直屬長官支持」、「同儕同事支持」及「親友家人支持」越多，此與 Bowling、Beehr 及 Swader (2005)、Duckitt (1984) 指出，外向性特質者較容易接受與感受到社會支持的研究結果相同。

綜而言之，五大人格特質中「親和性」、「謹慎負責性」及「外向性」人格特質與社會支持有關，且越具此三項人格特質者，接受到的社會支持越多。

肆、工作壓力與工作耗竭之相關性

工作壓力與工作耗竭間相關程度如何？以下將研究成果加以分析並做綜合討論。

一、工作壓力與工作耗竭相關分析

由表 4-22 顯示，「校長要求壓力」與工作耗竭各構面達顯著性低度正相關，相關係數從 .13 ($p < .01$) ~ .39 ($p < .01$)；「行政負荷壓力」與工作耗竭之「專業效能低落」達顯著性低度正相關，相關係數 .21 ($p < .01$)，但與「情緒耗竭」及「消極態度」達顯著性中度正相關，相關係數分別為 .56 ($p < .01$) 及 .49 ($p < .01$)，顯示兼任組長教師行政負荷壓力越高，其工作耗竭中的情緒耗竭與消極態度情況越嚴重；「專業知能與內在衝突壓力」與工作耗竭中的「專業效能低落」達顯著性低度正相關，相關係數 .30 ($p < .01$)，但與「情緒耗竭」及「消極態度」達顯著性中度正相關，相關係數分別為 .52 ($p < .01$) 及 .55 ($p < .01$)，顯示兼任組長教師在其專業知能與內在衝突壓力越大的情況下，其工作耗竭中的情緒耗竭與消極態度情況越嚴重。

表 4- 22 工作壓力與工作耗竭積差相關摘要分析表

	校長要求 壓力	行政負荷壓力	專業知能與內在衝突
情緒耗竭	.39* *	.56* *	.52* *
消極態度	.36* *	.49* *	.55* *
專業效能低落	.13* *	.21* *	.30* *

* 表 $p < .05$ * * 表 $p < .05$

二、 綜合討論

在工作壓力三構面與工作耗竭三構面的相關分析摘要表中發現，工作壓力各構面與工作耗竭各構面均達顯著正相關，尤其行政負荷壓力與情緒耗竭及消極態度相關程度高達中度，而且情緒耗竭高於消極態度，代表學校若讓其感受到較高行政負荷壓力，則展現在情緒耗竭及消極態度的工作耗竭現象就會較嚴重，且情緒耗竭比消極態度嚴重。

除了行政負荷壓力與情緒低落及消極態度相關達中度相關外，專業知能與內在衝突壓力與情緒耗竭及消極態度亦達中度相關，而且消極態度高於情緒耗竭，代表兼任組長教師感受到較高專業知能與內在衝突壓力，則展現在情緒耗竭及消極態度的工作耗竭現象就會較嚴重，且消極態度比情緒耗竭嚴重。

本研究結果顯示，校長要求壓力、行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力越高則越容易造成情緒耗竭、消極態度及專業效能低落的工作耗竭感，亦即工作壓力越高則越容易造成工作耗竭，此與陳世志（2002）、蔡金田（1998）及 Raedeke, & Smith（2004）的研究結果相同，但與 Peltzer（2003）所指，工作壓力可以預測情緒耗竭、非人性化但不能預測個人成就感的研究結果不同。

簡言之，工作壓力越高則工作耗竭情況越嚴重，尤其行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力若越高，則情緒耗竭與消極態度越嚴重。

伍、 社會支持與工作耗竭之相關性

社會支持與工作耗竭間相關程度如何？以下將研究成果加以分析並做綜合討論。

一、社會支持與工作耗竭相關分析

由表 4-23 顯示「直屬長官支持」與工作耗竭各構面達顯著性低度負相關，相關係數從 -0.22 ($p < .01$) ~ -0.34 ($p < .01$)，顯示直屬長官越支持則其工作耗竭情況越不嚴重，尤其表現在消極態度與專業效能低落層面上；「同儕同事支持」與工作耗竭各構面達顯著性低度負相關，相關係數從 -0.14 ($p < .01$) ~ -0.30 ($p < .01$)，顯示同儕同事越支持則其工作耗竭情況越不嚴重，尤其表現在專業效能低落層面上；「親友家人支持」與工作耗竭各構面達顯著性低度負相關，相關係數從 -0.17 ($p < .01$) ~ -0.30 ($p < .01$)，顯示親友家人越支持則其工作耗竭情況越不嚴重，尤其表現在專業效能低落的層面上。

表 4- 23 社會支持與工作耗竭積差相關摘要分析表

	直屬長官支持	同儕同事支持	親友家人支持
情緒耗竭	$-.22^{**}$	$-.14^{**}$	$-.17^{**}$
消極態度	$-.34^{**}$	$-.24^{**}$	$-.29^{**}$
專業效能低落	$-.32^{**}$	$-.30^{**}$	$-.30^{**}$

*表 $p < .05$ **表 $p < .01$

二、綜合討論

根據本研究結果顯示，直屬長官越支持、同儕同事越支持及親友家人越支持則較不易產情緒耗竭、消極態度及專業效能低落之工作耗竭感，亦即社會支持程度越高則工作耗竭感越低，此與以下三位學者的研究結果類似：張鬱芬（2001）教師若能從各方面獲得社會支持，則能減低工作耗竭感受；郭志純（2003）社會支持愈低的國小教師，其工作耗竭愈高；Jacobs 和 Dodd（2003）來自朋友的社會支持會產生較低的工作耗竭感。

第四節 人格特質、社會支持與工作壓力之研究結果

本研究採迴歸統計方法，來檢視國小兼任組長教師人格特質對社會支持三構面__直屬長官支持、同儕同事支持與親友家人支持的預測

力，以及對校長要求壓力、行政負荷壓力與專業知能與內在衝突壓力等工作壓力三構面的預測力，並討論研究結果。

壹、人格特質與直屬長官支持的研究結果

由表 4-24 可知，五大人格特質對長官支持解釋力為 8%，經 F 考驗達顯著水準，表示此模式解釋力尚佳。而親和性人格特質 β 值為 .19；外向性人格特質 β 值為 .22， β 值為正數且達顯著水準，開放性人格特質 β 值為 -.16， β 值為負數且達顯著水準，表示親和性、外向性及開放性人格特質對直屬長官支持具預測力，而且越親和性及越外向性者其獲得直屬長官支持越多；越外向性者獲得直屬長官支持越少。

因此我們可以說，屏東縣兼任組長教師其人格特質越親和、越外向者，其獲得直屬長官支持越多，然而越外向性的組長卻獲得較少的直屬長官支持。

表 4-24 人格特質與直屬長官支持迴歸分析表

	b	β	R ²	F 值
親和性	.27	.19*		
謹慎負責性	.06	.05		
外向性	.18	.22*	.08	7.4
負向情緒性	.03	.03		
開放性	-.13	-.15*		
常數	9.75			

* 表示 $p < .05$

貳、人格特質與同儕同事支持的研究結果

由表 4-25 可知，五大人格特質對同儕同事支持解釋力為 7%，經 F 考驗達顯著水準，表示此模式解釋力尚佳。而親和性人格特質 β 值為 .21；外向性人格特質 β 值為 .17， β 值為正數且達顯著水準，表示親和性及外向性人格特質對同儕同事支持具預測力，而且越親和性及越外向性者其獲得同儕同事支持越多。

因此我們可以說，屏東縣兼任組長教師其人格特質越親和、越外向者，其獲得同儕同事支持越多。

表 4- 25 人格特質與同儕同事支持迴歸分析表

	b	β	R ²	F 值
親和性	.21	.21*		
謹慎負責	.04	.05		
外向	.01	.17*	.07	6.53
負向情緒	.05	.08		
開放性	-.08	-.13		
常數	8.08			

* 表示 $p < .05$

參、人格特質與親友家人支持的研究結果

由表 4-26 可知，五大人格特質對親友家人支持解釋力為 9%，經 F 考驗達顯著水準，表示此模式解釋力尚佳。而親和性人格特質 β 值為 .23；外向性人格特質 β 值為 .16，兩者 β 值為正數且達顯著水準，表示親和性及外向性人格特質對親友家人支持具預測力，而且越親和性及越外向性者其獲得親友家人支持越多。

因此我們可以說，屏東縣兼任組長教師其人格特質越親和、越外向者，其獲得親友家人支持越多。

表 4- 26 人格特質與親友家人支持迴歸分析表

	b	β	R ²	F 值
親和性	.27	.23*		
謹慎負責性	.04	.05		
外向性	.11	.16*	0.09	8.43
負向情緒性	.02	.02		
開放性	-.04	-.05		
常數	6.280			

* 表示 $p < .05$

肆、人格特質與校長要求壓力的研究結果

由表 4-27 可知，五大人格特質對校長要求壓力解釋力為 6%，經 F 考驗達顯著水準，表示此模式解釋力尚佳。而負向情緒性人格特質 β 值為 .17， β 值為正數且達顯著水準，表示負向情緒性對校長要求壓

力具預測力，而且越負向情緒性者其感受校長要求壓力越大。

因此我們可以說，屏東縣兼任組長教師其人格特質越具負向情緒性者，其感受到的校長要求壓力越大。

表 4- 27 人格特質與校長要求壓力迴歸分析表

	b	β	R ²	F 值
親和性	-.21	-.12		
謹慎負責性	-.01	-.01		
外向性	-.08	-.07	.06	5.36
負向情緒性	.21	.17*		
開放性	.04	.03		
常數	17.552			

* 表示 $p < .05$

伍、人格特質與行政負荷壓力的研究結果

由表 4-28 可知，五大人格特質對行政負荷壓力解釋力為 3%，經 F 考驗達顯著水準，表示此模式解釋力尚佳。而負向情緒性人格特質 β 值為.18；開放性人格特質 β 值為.15，而 β 值為正數且達顯著水準，表示負向情緒性及開放性人格特質對行政負荷壓力具預測力，而且越具負向情緒性；越具開放性者其感受行政負荷壓力越大。

因此我們可以說，屏東縣兼任組長教師其人格特質越具負向情緒性及越具開放性者，其感受到的行政負荷壓力越大。

表 4- 28 人格特質與行政負荷壓力迴歸分析表

	b	β	R ²	F 值
親和性	.22	.09		
謹慎負責性	-.10	-.05		
外向性	-.16	-.11	.03	3.22
負向情緒性	.31	.18*		
開放性	.23	.15*		
常數	15.48			

* 表示 $p < .05$

陸、人格特質與專業知能與內在衝突壓力的研究結果

由表 4-29 可知，五大人格特質對專業知能與內在衝突壓力解釋力為 17.5%，經 F 考驗達顯著水準，表示此模式解釋力尚佳。而負向情緒性人格特質 β 值為.37；開放性人格特質 β 值為.15，而 β 值為正數且達顯著水準，表示負向情緒性及開放性人格特質對專業知能與內在衝突壓力具預測力，而且越具負向情緒性；越具開放性者其感受專業知能與內在衝突壓力越大。

因此我們可以說，屏東縣兼任組長教師其人格特質越具負向情緒性及越具開放性者，其感受到的專業知能與內在衝突壓力越大。

表 4-29 人格特質與專業知能與內在衝突迴歸分析表

	b	β	R ²	F 值
親和性	-.18	-.11		
謹慎負責性	-.10	-.07		
外向性	-.06	-.06	0.18	16.22
負向情緒性	.41	.37*		
開放性	.15	.15*		
常數	14.94			

* 表示 $p < .05$

柒、綜合討論

在以上迴歸分析中發現，親和性與外向人格特質對社會支持三構面—直屬長官支持、同儕同事支持及親友家人支持具預測力，且越親和性及越外向性人格特質的兼任組長教師越容易獲得社會支持，也許是具外向性與親和性人格特質者，其本身就較易親近，故其在執行工作時遭遇困難也較容易獲得協助。此外，開放性人格特質對直屬長官支持具預測力，而越開放性人格特質者其越不容易獲得直屬長官支持，這樣的研究結果也許跟開放性人格特質者較喜歡獨力完成任務的個性有關。

而在人格特質與工作壓力方面，負向情緒性人格特質對工作壓力三層面—校長要求壓力、行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力具

預測力，而越具負向情緒性的兼任組長教師其感受到的工作壓力越大，可能是負向情緒者其情緒管理較差、較悲觀，故其較容易感受工作壓力。此外，越具開放性人格特質的兼任任組長教師其感受到行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力較高，可能是具開放性人格特質的組長較易提出新點子，想為學校行政推動注入活水，而自行加重行政工作或內心容易在意其他教師的另類眼光，而感到壓力所致。

第五節 人格特質、社會支持、工作壓力與工作耗竭之

研究結果

本研究採迴歸統計方法，來檢視國小兼任組長教師工作壓力、社會支持是否對人格特質與工作耗竭關係產生中介效果，並討論研究結果。

壹、人格特質、工作壓力與情緒耗竭的研究結果

由表 4-30 可知，首先投入五大人格特質與情緒耗竭進入迴歸模式中，發現五大人格特質對情緒耗竭有 11.4% 的解釋力，其解釋力達顯著性 ($F=10.23$)，五大人格特質中以負向情緒性迴歸係數.344 達顯著水準且為正數，因此可說負向情緒性越高者其情緒耗竭情況越嚴重。

接著將五大人格特質與工作壓力三構面「校長要求壓力」、「行政負荷壓力」及「專業知能與內在衝突壓力」投入迴歸模式中發現，其解釋力由 11.4% 提升為 40.2%，表示工作壓力三構面的投入可以增加對情緒耗竭的解釋力。而且負向情緒性對情緒耗竭的 β 係數由.344 縮小為.20，表示加入工作壓力後，負向情緒性對於工作耗竭的影響力有部分已經被工作壓力稀釋，亦即工作壓力是負向情緒性對於情緒耗竭的影響有部分透過工作壓力的中介。

而在工作壓力層面上，以行政負荷壓力的 β 值最高， β 值為.38；其次為專業知能與內在衝突壓力， β 值為.16，再其次為校長要求壓力， β 值為.12。換句話說，具有負向情緒性的組長，其情緒耗竭較高，主要是透過他們行政負荷壓力或是專業知能與內在衝突以及校長要求壓

力較高的關係。如果能在行政負荷壓力、專業知能與內在衝突壓力及校長要求壓力上適度改善，則這些負向情緒性特質較高的組長，在情緒耗竭上會減低。

表 4- 30 人格特質在工作壓力下對情緒耗竭迴歸分析結果

	模式一		模式二	
	b 值	β 值	b 值	β 值
親和性總分	.03	.02	.03	.02
謹慎負責性總分	.01	.00	.05	.03
外向性總分	-.08	-.09	-.03	-.03
負向情緒性	.37	.34*	.21	.20**
開放性總分	.07	.07	-.01	-.01
校長要求壓力			.11	.12**
行政負荷壓力			.24	.38**
專業知能與內在 衝突			.15	.16**
(常數)	6.719		-1.149	
R ² 值	0.114		.402	
F 值	10.23*		31.11*	
N	360		360	

* 表 $p < .05$ ** 表 $p < .05$

貳、人格特質、工作壓力與消極態度的研究結果

由表 4-31 可知，首先投入五大人格特質與消極態度進入迴歸模式中，發現五大人格特質對消極態度有 14.2% 的解釋力，其解釋力達顯著性 ($F = 12.89$)，五大人格特質中以負向情緒性及開放性迴歸係數分別為 .34 及 .15 達顯著水準且為正數，而外向性迴歸係數 -.16 亦達顯著水準且為負數，因此可說負向情緒性及開放性人格特質越高者，其消極態度情況越嚴重；越外向者越不容易產生消極態度。

接著將五大人格特質與工作壓力三構面「校長要求壓力」、「行政負荷壓力」及「專業知能與內在衝突壓力」投入迴歸模式中發現，其解釋力由 14.2% 提升為 36.9%，表示工作壓力三構面的投入可以增加對消極態度的解釋力。而且外向性對消極態度的 β 係數由 -.16 縮小為 -.11，由顯著變為不顯著；負向情緒性對消極態度的 β 係數由 .34 縮小

為.18；外向性對消極態度的 β 係數由.15 縮小為.07，由顯著變為不顯著，表示加入工作壓力後，外向性、負向情緒性及開放性對於工作耗竭的影響力有部分已經被工作壓力稀釋，亦即外向性、負向情緒性及開放性對於消極態度的影響有部分透過工作壓力的中介。

而在工作壓力層面上，以專業知能與內在衝突壓力的 β 值最高， β 值為.275；其次為行政負荷壓力， β 值為.23，再其次為校長要求壓力， β 值為.10。換句話說，具有開放性、負向情緒性與外向性的組長，其消極態度較高，主要是透過他們行政負荷壓力較高的關係；或是專業知能與內在衝突以及校長要求壓力。如果能在行政負荷壓力、專業知能與內在衝突壓力及校長要求壓力上適度改善，則這些外向性、負向情緒性及開放性特質較高的組長，在消極態度上會減低。

表 4- 31 人格特質在工作壓力下對消極態度迴歸分析結果

	模式一		模式二	
	b 值	β 值	b 值	β 值
親和性總分	-.00	0	.04	.02
謹慎性總分	-.04	-.03	.01	.00
外向性總分	-.17	-.16*	-.12	-.11
負向情緒性	.41	.34**	.22	.18**
開放性總分	.16	.15*	.08	.07
校長要求壓力			.10	.10*
行政負荷壓力			.16	.23**
專業知能與內在衝突			.300	.28**
常數	10.14		14	
R ² 值	.142		0.37	
F 值	12.89		27.25	
N	360		360	

* 表 $p < .05$ ** 表 $p < .01$

參、人格特質、工作壓力與專業效能低落的研究結果

由表 4-32 可知，首先投入五大人格特質與專業效能低落進入迴歸模式中，發現五大人格特質對專業效能低落有 15.4% 的解釋力，其解釋力達顯著性 ($F=14.041$)，五大人格特質中以親和性迴歸係數 $-.129$ 達顯著水準且為負數，而謹慎負責性迴歸係數 $-.18$ 亦達顯著水準且為負數，因此可說親和性越高者其專業效能低落情況越不嚴重；越謹慎負責者越不容易產生專業效能低落。

接著將五大人格特質與工作壓力三構面「校長要求壓力」、「行政負荷壓力」及「專業知能與內在衝突壓力」投入迴歸模式中發現，其解釋力由 15.4% 提升為 19.6%，表示工作壓力三構面的投入可以增加對專業效能低落的解釋力。而且親和性對專業效能低落的 β 係數由 $-.13$ 縮小為 $-.13$ ；謹慎負責性對專業效能低落的 β 係數由 $-.18$ 縮小為 $-.17$ ，表示加入工作壓力後，謹慎負責性對於工作耗竭的影響力有部分已經被工作壓力稀釋，亦即謹慎負責性對於專業效能低落的影響有部分透過工作壓力的中介。

而在工作壓力層面上，以專業知能與內在衝突壓力的 β 值最高， β 值為 $.15$ 。換句話說，具有謹慎負責性的組長，其專業效能低落較高，主要是透過他們專業知能與內在衝突較高的關係。如果能在專業知能與內在衝突壓力上適度改善，則這些謹慎負責性特質較高的組長，在專業效能低落下會減低。

表 4- 32 人格特質在工作壓力下對專業效能低落迴歸分析結果

	模式一		模式二	
	b 值	β 值	b 值	β 值
親和性總分	-.16	-.13*	-.16	-.13*
謹慎性總分	-.19	-.18**	-.17	-.165**
外向性總分	-.07	-.10	-.06	-.09
負向情緒性	.09	.11	.03	.041
開放性總分	-.02	-.02	-.05	-.06
校長要求壓力			-.04	-.07
行政負荷壓力			.06	.12
專業知能與內在衝突			.11	.15*
常數	20.06		18.25	
R ² 值	0.15		0.19	
F 值	14.04		11.63	
N	360		360	

*表 $p < .05$ **表 $p < .01$

肆、人格特質、社會支持與情緒耗竭的研究結果

由表 4-33 可知，首先投入五大人格特質與情緒耗竭進入迴歸模式中，發現五大人格特質對情緒耗竭有 11.4% 的解釋力，其解釋力達顯著性 ($F = 10.23$)，五大人格特質中以負向情緒性迴歸係數 .344 達顯著水準且為正數，因此可說負向情緒性越高者其情緒耗竭情況越嚴重。

接著將五大人格特質與社會支持三構面「直屬長官支持」、「同儕同事」及「親友家人支持」投入迴歸模式中發現，其解釋力由 11.4% 提升為 14.8%，表示社會支持三構面的投入可以增加對情緒耗竭的解釋力。而在社會支持層面上，以直屬長官支持的 β 值最高， β 值為 -.16，亦即直屬長官越不支持的組長情緒耗竭越嚴重。

表 4- 33 人格特質在社會支持下對情緒耗竭迴歸分析結果

	模式一		模式二	
	b 值	β 值	b 值	β 值
親和性總分	.03	.02	.11	.07
謹慎性總分	.01	.00	.02	.02
外向性總分	-.08	-.09	-.03	-.04
負向情緒性	.37	.34*	.37	.35*
開放性總分	.07	.07	.04	.04
直屬長官支持			-.18	-.16*
同儕同事支持			-.04	-.03
親友家人支持			-.10	-.07
常數	6.72		9.43	
R ² 值	.11		.15	
F 值	10.23		8.8	
N	360		360	

*表 $p < .05$ **表 $p < .01$

伍、人格特質、社會支持與消極態度的研究結果

由表 4-34 可知，首先投入五大人格特質與消極態度進入迴歸模式中，發現五大人格特質對消極態度有 14.2% 的解釋力，其解釋力達顯著性 ($F = 12.89$)，五大人格特質中以負向情緒性及開放性迴歸係數分別為 .344 及 .147 達顯著水準且為正數；外向性迴歸係數 -.161 達顯著水準且為負數，因此可說負向情緒性及開放性人格特質越高者，其消極態度越嚴重；越外向者其越不容易產生消極態度。

接著將五大人格特質與社會支持三構面「直屬長官支持」、「同儕同事」及「親友家人支持」投入迴歸模式中發現，其解釋力由 14.2% 提升為 24.9%，表示社會支持三構面的投入可以增加對消極態度的解釋力。而且外向性對消極態度的 β 係數由 -.16 縮小為 -.08，由顯著變為不顯著；開放性對消極態度的 β 係數由 .15 縮小為 .10，由顯著變為不顯著，表示加入社會支持後，外向性及開放性對於工作耗竭的影響力有部分已經被社會支持稀釋，亦即外向性及開放性對於消極態度的影響有部分透過社會支持的中介。

而在社會支持層面上，以直屬長官支持的 β 值最高， β 值為-.24。換句話說，具有開放性與外向性的組長，其消極態度較低，主要是透過他們直屬長官支持及親友家人支持較高的關係。如果能提高直屬長官及親友家人支持，則這些外向性及開放性特質較高的組長，在消極態度上會減低。

表 4- 34 人格特質在社會支持下對消極態度迴歸分析結果

	模式一		模式二	
	b 值	β 值	b 值	β 值
親和性總分	-.00	0	.16	.10
謹慎性總分	-.04	-.03	-.01	-.00
外向性總分	-.17	-.16*	-.08	-.08
負向情緒性	.41	.34**	.42	.36**
開放性總分	.16	.15*	.11	.10
直屬長官支持			-.30	-.24**
同儕同事支持			-.07	-.04
親友家人支持			-.24	-.16*
常數	10.14		15.18	
R ² 值	.14		.25	
F 值	12.89		15.91	
N	360		360	

*表 $p < .05$ **表 $p < .01$

陸、人格特質、社會支持與專業效能低落的研究結果

由表 4-35 可知，首先投入五大人格特質與專業效能低落進入迴歸模式中，發現五大人格特質對專業效能低落有 15.4% 的解釋力，其解釋力達顯著性 ($F = 14.04$)，五大人格特質中以親和性迴歸係數-.13 達顯著水準且為負數；謹慎負責性迴歸係數-.18 達顯著水準且為負數，因此可說親和性及謹慎負責性人格特質越高者，其專業效能低落越不嚴重。

接著將五大人格特質與社會支持三構面「直屬長官支持」、「同儕同事」及「親友家人支持」投入迴歸模式中發現，其解釋力由 14.2% 提升為 24.9%，表示社會支持三構面的投入可以增加對專業效能低落

的解釋力。而且親和性對專業效能低落的 β 係數由-.13 縮小為-.05；謹慎負責性對專業效能低落的 β 係數由-.18 縮小為-.16，表示加入社會支持後，親和性、謹慎負責性對於工作耗竭的影響力有部分已經被社會支持稀釋，亦即親和性與謹慎負責性對於專業效能低落的影響有部分是有透過社會支持的中介。

而在社會支持層面上，以直屬長官支持的 β 值最高， β 值為-.16。換句話說，具有親和性、謹慎負責性的組長，其專業效能低落感較低，主要是透過他們直屬長官支持較高的關係。如果能提高直屬長官支持，則這些親和性、謹慎負責性特質較高的組長，在專業效能低落上會減低。

表 4- 35 人格特質在社會支持下對專業效能低落迴歸分析結果

	模式一		模式二	
	b 值	β 值	b 值	β 值
親和性總分	-.16	-.13*	-.06	-.05
謹慎性總分	-.19	-.18**	-.17	-.16**
外向性總分	-.07	-.10	-.02	-.03
負向情緒性	.09	.11	.10	.12*
開放性總分	-.02	-.02	-.05	-.07
直屬長官支持			-.14	-.16**
同儕同事支持			-.14	-.11
親友家人支持			-.11	-.10
常數		20.06		23.17
R ² 值		.15		.23
F 值		14.04		14.10
N		360		360

*表 $p < .05$ **表 $p < .01$



第五章 結論與建議

本研究旨在探討國民小學兼任組長教師人格特質、工作壓力、社會支持與工作耗竭的關係。本章首先根據研究結果與討論之成果歸納研究發現提出綜合結論。最後提出具體建議，以作為學校經營者、及未來研究的參考。

第一節 研究發現

本節依據研究目的及結果，整理出以下的研究發現：

壹、屏東縣國小兼任組長教師人格特質、工作壓力、社會支持、工作耗竭之現況

經研究結果發現如下：

一、親和性人格特質較高

經由描述性統計分析得知，目前屏東縣兼任組長教師人格特質呈現，親和性為最高，謹慎負責性次之，接著為外向性及開放性，而最低則是負向情緒性。

二、行政負荷壓力較大

經由描述性統計分析得知，目前屏東縣國小兼任組長教師工作壓力感受屬中度偏高狀態，呈現行政負荷壓力為最高，校長要求壓力次之，而最低則是專業知能與內在衝突。

三、親友家人支持最多

經由描述性統計分析得知，目前屏東縣國小兼任組長教師社會支持感受屬中高度狀態，呈現以親友家人支持為最高，直屬長官支持次之，而最低則是同儕同事支持。

四、消極態度最普遍

經由描述性統計分析得知，目前屏東縣國小兼任組長教師工作耗竭感受屬中低度狀態，呈現以消極態度為最高，專業效能低落次之，而最低則是情緒耗竭。

貳、不同背景變項的屏東縣國小兼任組長教師與人格特質、工作壓力、社會支持及工作耗竭的差異性

經研究結果發現如下：

一、不同背景變項的兼任組長其人格特質展現情形

- (一) 不同性別的兼任組長教師，在人格特質各層面均無顯著差異。
- (二) 不同學歷的兼任組長教師，在人格特質各層面均無顯著差異。
- (三) 不同職務的兼任組長教師，在人格特質各層面均無顯著差異。
- (四) 不同年齡的兼任組長教師，在謹慎負責性人格特質上呈現顯著差異，且 45 歲以上比 30 歲以下及 31-35 歲者更具謹慎負責性。但在人格特質其餘層面並未達顯著差異。
- (五) 不同婚姻狀況的兼任組長教師，在謹慎負責性人格特質上呈現顯著差異，且已婚者比未婚者更具謹慎負責性。
- (六) 不同學校規模的兼任組長教師，在外向性人格特質上呈現顯著差異，且 6 班以下比 13-24 班更具外向性人格特質。

二、不同背景變項的兼任組長其工作壓力展現情形

- (一) 不同性別的兼任組長教師，在工作壓力各層面均無顯著差異。
- (二) 不同學歷的兼任組長教師，在工作壓力各層面均無顯著差異。
- (三) 不同職務的兼任組長教師，在工作壓力各層面均無顯著差異。
- (四) 不同年齡的兼任組長教師，在工作壓力各層面均無顯著差異。
- (五) 不同婚姻狀況的兼任組長教師，在行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力上呈現顯著差異，且未婚者比已婚者感受更高的行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力。

(六) 不同學校規模的兼任組長教師，在工作壓力各層面均無顯著差異。

三、不同背景變項的兼任組長其社會支持展現情形

(一) 不同性別的兼任組長教師，在社會支持各層面均無顯著差異。

(二) 不同學歷的兼任組長教師，在社會支持各層面均無顯著差異。

(三) 不同職務的兼任組長教師，在社會支持各層面均無顯著差異。

(四) 不同年齡的兼任組長教師，在社會支持各層面均無顯著差異。

(五) 不同婚姻狀況的兼任組長教師，在直屬長官支持上呈現顯著差異，且已婚者比未婚者獲得更多直屬長官支持。

(六) 不同學校規模的兼任組長教師，在社會支持各層面均無顯著差異。

四、不同背景變項的兼任組長其工作耗竭展現情形

(一) 不同性別的兼任組長教師，在工作耗竭各層面均無顯著差異。

(二) 不同學歷的兼任組長教師，在工作耗竭各層面均無顯著差異。

(三) 不同職務的兼任組長教師，在工作耗竭各層面均無顯著差異。

(四) 不同年齡的兼任組長教師，在情緒耗竭層面存在顯著差異，且 31-35 歲比 45 歲以上者更易情緒耗竭。

(五) 不同婚姻狀況的兼任組長教師，在工作耗竭各層面均無顯著差異。

(六) 不同學校規模的兼任組長教師，在工作耗竭各層面均無顯著差異。

參、屏東縣國小兼任組長教師人格特質、工作壓力、社會支持及工作耗竭間的關連性

經研究結果發現如下：

一、五大人格特質與工作耗竭各構面成顯著相關

根據研究結果顯示，親和性、謹慎負責性、外向性及開放性人格特質與工作耗竭中的情緒耗竭、消極態度及專業效能低落構面呈現顯著負相關，但負向情緒性人格特質則與工作耗竭中的情緒耗竭、消極態度及專業效能低落構面呈現顯著正相關。

二、工作壓力與工作耗竭各構面呈顯著相關

根據研究結果顯示，工作壓力各構面與工作耗竭各構面均達顯著正相關，尤其行政負荷壓力與情緒耗竭及消極態度相關程度高達中度，除了行政負荷壓力與情緒低落及消極態度相關達中度相關外，專業知能與內在衝突壓力與情緒耗竭及消極態度亦達中度正相關。

三、社會支持與工作耗竭各構面呈顯著相關

根據研究結果顯示，社會支持各構面與工作耗竭各構面均達顯著負相關，尤其直屬長官支持、同儕同事支持及親友家人支持與專業效能低落及消極態度相關程度較高。

四、部分人格特質與部分工作壓力構面呈顯著相關

根據研究結果顯示，親和性、謹慎負責性及開放性人格特質與校長要求壓力及專業知能與內在衝突壓力呈顯著低度負相關；外向性人格特質與工作壓力各構面均成顯著負相關，但負向情緒性人格特質與工作壓力各構面呈顯著正相關。

五、部分人格特質與部分社會支持構面呈顯著相關

根據研究結果顯示，親和性、謹慎負責性及外向性人格特質與直屬長官支持、同儕同事支持及親友家人支持均達顯著正相關。

肆、部分人格特質對部分的工作壓力、社會支持及工作耗竭具預測力

經研究結果發現如下：

一、負向情緒性人格特質對工作壓力各構面具預測力，但開放性人格特質僅對行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力具預測力

根據研究結果顯示，以人格特質對工作壓力的預測力觀之，負向情緒性人格特質對工作壓力三構面——校長要求壓力、行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力均具預測力，且越具該項人格特質者其校長要求壓力、行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力越高，亦即屏東縣兼任組長教師其人格特質越具負向情緒性者，其感受到的校長要求壓力、行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力越大。但開放性人格特質僅對行政負荷壓力、及專業知能與內在衝突壓力具預測力，且越開放性者其行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力越大，亦即屏東縣兼任組長教師其人格特質越具開放性者，其感受到的行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力越大。

二、親和性、外向性人格特質對社會支持各構面均具預測力，但開放性人格特質僅對直屬長官支持具預測力

根據研究結果顯示，親和性、外向性人格特質對社會支持三構面——直屬長官支持、同儕同事支持及親友家人支持均具預測力，且越具親和性及外向性者越容易獲得此三方面社會支持，亦即屏東縣兼任組長教師其人格特質越親和、越外向者，其獲得直屬長官支持、同儕同事支持及親友家人支持越多。然而開放性人格特質僅對直屬長官支持具預測力，且越具開放性人格特質者越不容易獲得直屬長官支持，亦即屏東縣兼任組長教師其人格特質越開放者，卻獲得較少的直屬長官支持。

三、部分人格特質對部分工作耗竭構面具預測力

根據研究結果顯示，負向情緒性人格特質對情緒耗竭具預測力，且人格特質越趨向負向性人格特質者越容易產生情緒耗竭。而對消極

態度具預測力的人格特質傾向為，外向性、負向情緒性及開放性人格特質，且越具負向情緒性及開放性人格特質者越易以消極態度面對其工作。此外，親和性、謹慎負責性人格特質對專業效能低落具預測力，且越具謹慎負責性人格特質者越不易產生專業效能低落現象。

伍、不同人格特質的國小兼任組長教師在不同工作壓力下，工作耗竭的情形

經研究發現結果如下：

一、負向情緒性人格特質對情緒耗竭的影響透過工作壓力為中介

根據研究結果顯示，屏東縣兼任組長教師其負向情緒性越高者情緒耗竭情況越嚴重，而情緒耗竭較高，主要是透過他們行政負荷壓力或是專業知能與內在衝突以及校長要求壓力較高的關係。如果能在行政負荷壓力、專業知能與內在衝突壓力及校長要求壓力上適度改善，則這些負向情緒性特質較高的組長，在情緒耗竭上會減低。

二、開放性、負向情緒性及外向性人格特質對消極態度的影響透過工作壓力為中介

根據研究結果顯示，目前屏東縣國小具有負向情緒性及開放性人格特質越高者，其消極態度情況越嚴重；越外向者越不容易產生消極態度，而其消極態度較高，主要是透過他們行政負荷壓力較高的關係；或是專業知能與內在衝突以及校長要求壓力。如果能在行政負荷壓力、專業知能與內在衝突壓力及校長要求壓力上適度改善，則這些外向性、負向情緒性及開放性特質較高的組長，在消極態度上會減低。

三、謹慎負責性人格特質對專業效能低落的影響透過專業知能與內在衝突壓力為中介

根據研究結果顯示，具有謹慎負責性的屏東縣兼任組長教師，較不易感受專業效能低落，而其專業效能較易低落主要是透過他們專業知能與內在衝突較高的關係。如果能在專業知能與內在衝突壓力上適度改善，則這些謹慎負責性特質較高的組長，在專業效能低落下會減

低。

陸、不同人格特質的國小兼任組長教師在不同程度的社會支持下，工作耗竭的情形

經研究發現結果如下：

一、外向性與開放性人格特質對消極態度的影響透過直屬長官及親友家人支持為中介

根據研究結果顯示，屏東縣兼任組長教師具有開放性與外向性人格特質者，其消極態度較低，主要是透過他們直屬長官支持及親友家人支持較高的關係。如果能提高直屬長官及親友家人支持，則這些外向性及開放性特質較高的組長，在消極態度上會減低。

二、親和性、謹慎負責性人格特質對專業效能低落的影響透過直屬長官支持為中介

根據研究結果顯示，具有親和性、謹慎負責性人格特質的屏東縣兼任組長教師，其專業效能低落感較低，主要是透過他們直屬長官支持較高的關係。如果能提高直屬長官支持，則這些親和性、謹慎負責性特質較高的組長，在專業效能低落下會減低。

第二節 結論

根據第四章研究結果，本研究得到以下幾點結論：

壹、目前屏東縣兼任組長教師較具親和性人格特質、感受較高行政負荷壓力、接受較多的親友家人支持及展現較高的消極態度

目前屏東縣兼任組長教師展現較高的親和性人格特質，而較低的負向情緒性人格特質；感受到的工作壓力以行政負荷壓力較高，校長要求壓力次之，而最低則是專業知能與內在衝突壓力；接受的社會支持以親友家人支持較多，直屬長官支持次之，而最低則是同儕同事支持；感受到的工作耗竭以消極態度較高，專業效能低落次之，而最低

則是情緒耗竭。

貳、不同婚姻、年齡及學校規模的兼任組長教師展現不一的人格特質

若以人格特質而論，不同年齡及婚姻狀況與謹慎性人格特質有關，且 45 歲以上者比 30 歲以下者，也比 31-35 歲者更具謹慎負責性人格特質，而已婚者也較未婚者更具謹慎負責性人格特質。除此之外，不同學校規模與外向性人格特質有關，學校規模 6 班以下之兼任組長教師比學校規模 13-24 班者更具開放性人格特質。

參、不同婚姻狀況的兼任組長教師感受不一的行政負荷及專業知能與內在衝突壓力

若以工作壓力而論，不同婚姻狀況與行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力有關，且未婚的兼任組長教師其行政負荷及專業知能與內在衝突壓力均大於已婚者。

肆、不同婚姻狀況的兼任組長教師感受不同程度的直屬長官支持

若以社會支持而論，不同婚姻狀況與直屬長官支持有關，且已婚者獲得的直屬長官支持高於未婚者。

伍、人格特質、工作壓力、社會支持及工作耗竭間有顯著相關存在

五大人格特質、工作壓力及社會支持各構面與工作耗竭各構面均達顯著相關。

但就人格特質與工作壓力相關性而言，親和性、謹慎負責性及開放性人格特質與校長要求壓力及專業知能與內在衝突壓力有關，此外，外向性及負向情緒性則與工作壓力各構面相關；若以人格特質與社會支持相關性而言，親和性、謹慎負責性及外向性人格特質與社會支持各構面均相關。

陸、親和性、外向性人格特質對直屬長官支持、同儕同事支持及親友家人支持具預測力，但開放性人格特質僅對直屬長官支持具預測力

以人格特質對社會支持的預測力觀之，親和性、外向性人格特質對社會支持三構面—直屬長官支持、同儕同事支持及親友家人支持均具預測力，且越具親和性及外向性者越容易獲得此三方面社會支持，然而開放性人格特質僅對直屬長官支持具預測力，且越具開放性人格特質者越不容易獲得直屬長官支持。

柒、負向情緒性人格特質對校長要求壓力、行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力具預測力，但開放性人格特質僅對行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力具預測力

以人格特質對工作壓力的預測力觀之，負向情緒性人格特質對工作壓力三構面—校長要求壓力、行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力均具預測力，且越具該項人格特質者其校長要求壓力、行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力越高，但開放性人格特質僅對行政負荷壓力具預測力，且越開放性者其行政負荷壓力越大。

捌、負向情緒性人格特質對情緒耗竭的影響透過工作壓力為中介

根據研究結果顯示，具有負向情緒性人格特質的組長，其情緒耗竭較高，主要是透過他們行政負荷壓力或是專業知能與內在衝突以及校長要求壓力較高的關係。如果能在行政負荷壓力、專業知能與內在衝突壓力及校長要求壓力上適度改善，則這些負向情緒性特質較高的組長，在情緒耗竭上會減低。

玖、開放性、負向情緒性及外向性人格特質對消極態度的影響透過工作壓力為中介

目前屏東縣國小具有開放性、負向情緒性與外向性人格特質的組長，其消極態度較高，主要是透過他們行政負荷壓力較高的關係；或是專業知能與內在衝突以及校長要求壓力。如果能在行政負荷壓力、專業知能與內在衝突壓力及校長要求壓力上適度改善，則這些外向性、負向情緒性及開放性特質較高的組長，在消極態度上會減低。

拾、謹慎負責性人格特質對專業效能低落的影響透過專業知能與內在衝突壓力為中介

具有謹慎負責性人格特質的屏東縣兼任組長教師，其專業效能低落較高，主要是透過他們專業知能與內在衝突較高的關係。如果能在專業知能與內在衝突壓力上適度改善，則這些親和性、謹慎負責性特質較高的組長，在專業效能低落下會減低。

拾壹、外向性與開放性人格特質對消極態度的影響透過直屬長官及親友家人支持為中介

屏東縣兼任組長教師具有開放性與外向性人格特質者，其消極態度較低，主要是透過他們直屬長官支持及親友家人支持較高的關係。如果能提高直屬長官及親友家人支持，則這些外向性及開放性特質較高的組長，在消極態度上會減低。

拾貳、親和性、謹慎負責性人格特質對專業效能低落的影響透過直屬長官支持為中介

具有親和性、謹慎負責性人格特質的屏東縣兼任組長教師，其專業效能低落感較低，主要是透過他們直屬長官支持較高的關係。如果能提高直屬長官支持，則這些親和性、謹慎負責性特質較高的組長，在專業效能低落下會減低。

綜而言之，負性情緒性人格特質、校長要求壓力、行政負荷壓力、專業知能與內在衝突壓力及直屬長官支持最能預測屏東縣兼任組長教師產生情緒耗竭的原因。而具負向情緒性人格特質的兼任組長教師在

校長要求壓力、行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力越大的情況下越容易產生工作耗竭，但其卻無法透過各項社會支持減低其情緒耗竭現象。

而最能使兼任組長教師產生消極態度的主要因素為外向性、負向情緒性、開放性人格特質、校長要求壓力、行政負荷壓力、專業知能與內在衝突壓力、直屬長官支持及親友家人支持等因素。其中具外向性及開放性人格特質的兼任組長教師容易因校長要求壓力、行政負荷壓力及專業知能與內在衝突壓力較大而以消極態度面對其工作，但若增加其直屬長官支持及親友家人支持程度將有效降低其以消極態度面對其工作。

此外，親和性、謹慎負責性人格特質、專業知能與內在衝突壓力及直屬長官支持是屏東縣兼任組長教師產生專業效能低落的主因。其中具謹慎負責性與親和性人格特質的兼任組長教師易因專業知能與內在衝突壓力大而導致專業效能低落的現象，但若直屬長官越支持則將有效改善此現象。

因此，若要避免兼任組長教師產生情緒耗竭現象，則必須聘任不具負向情緒性人格特質的教師擔任組長，同時減低其工作壓力。而若要避免產生消極態度，亦需聘任不具開放性及外向人格特質的教師擔任組長，同時亦需減低其工作壓力並增加直屬長官支持及親友家人支持程度。此外，若要避免產生專業效能低落，則不能聘任具謹慎負責性人格特質者擔任組長，同時要減低其專業知能與內在衝突壓力，並增加直屬長官支持程度。

第三節 建議

本節根據上述調查研究的發現與結論，提出下列建議，以供學校管理者、國小兼任組長教師及學校領導者未來研究人員之參考。

壹、對學校管理者的建議

一、依人格特質選擇適當的兼任組長教師

本研究結果顯示，人格特質與工作耗竭存在顯著相關，若要避免

兼任組長教師產生情緒耗竭，則在聘任組長時就盡量避免尋找具負向情緒性人格特質的教師；若要避免消極態度的產生，則盡量不要聘任具負向情緒性、開放性及謹慎負責性人格特質的教師兼任組長；若要避免專業效能低落發生，則盡量不要聘任具親和性及謹慎負責性人格特質的教師兼任組長。

兼任組長教師漸難尋的今日，聘任組長時必須考慮其人格特質，避免因其人格特質造成工作耗竭現象，而離開行政工作。而校長或主任也可避免因組長頻頻請辭而困窘。

二、避免加重兼任組長教師的工作壓力

本研究結果顯示，負向情緒性、開放性及外向性人格特質的兼任組長教師，容易因工作壓力而產生情緒耗竭及消極態度的工作耗竭現象；而親和性及謹慎負責性人格特質的組長，容易因專業知能與內在衝突壓力而產生專業效能低落的工作耗竭現象，也就是說任何人格特質都可能因某部分工作壓力而產生情緒耗竭、消極態度或專業效能低落之工作耗竭現象。

因此避免兼任組長教師產生任何形式的工作耗竭，則必須減低來自各方的工作壓力，如此才能讓兼任組長教師不至於因工作壓力因素產生工作耗竭

三、增加兼任組長教師的社會支持

本研究結果顯示，外向性及開放性人格特質的兼任組長教師容易因獲得直屬長官支持及親友家人支持而減低消極態度的工作耗竭現象，而親和性及謹慎負責性人格特質者容易因直屬長官支持而減低專業效能低落的工作耗竭現象。

也就是說親友家人及直屬長官若能提供多一點的支持，則兼任組長教師較不易產生工作耗竭，而親友家人支持的多寡非學校主管所能控制，因此在學校端的支持關鍵為直屬長官支持，建議學校校長或主任能提供多一點的社會支持，則兼任組長教師較不易產生工作耗竭。

貳、對國小兼任組長教師的建議

根據研究結果 31-35 歲的兼任組長教師較易產生情緒耗竭，因此此年齡層兼任組長教師應該多看、多聽、多做並且多問，放開心胸、樂觀進取，與同仁、家長及學生建立良好的溝通管道，並建立相互信任感，可使得學校工作順利推動，完成任務。

參、對未來研究者的建議

綜合本研究在國小兼任組長教師人格特質、工作壓力、社會支持與工作耗竭之相關研究的結論，茲針對未來研究者，提出以下數點具體可行的建議：

一、在研究變項方面

本研究以人格特質、工作壓力、社會支持，探討國小兼任組長教師工作耗竭感受，並以工作壓力及社會支持為中介變項，但自工作耗竭模式中發現，工作環境、領導型式、個人自我實現、工作氣氛… 等等因素都可能造成工作耗竭。因此，在未來研究上，可以考慮納入更多變項，以求獲致更深入的結果與發現。

二、在研究工作方面

本研究之調查問卷，乃根據文獻探討結果，引用其他研究者的測試量表改編而成編制而成，雖然透過專家學者及現任國小校長、主任提供寶貴意見，並經信、效度分析，但在學校內外環境不斷變遷之下，未來研究時，宜配合教育環境變遷不斷修正問卷內容，方能符合當下之研究背景。

三、在研究內容方面

本研究主要在探討國小兼任組長教師人格特質、工作壓力、社會支持及工作耗竭之間的關係，分析國小兼任組長教師目前所展現的人

格特質、感受的工作壓力、接受的社會支持及工作耗竭感受，及探討人格特質、工作壓力、社會支持與工作耗竭間的關係，但是對於壓力的因應及工作耗竭的調適方式並未涉及。在未來研究上，可以將其納入研究範圍，以便能深入探討其來源、現況、因應調適等相關性問題，並進而提出有效調適方式。

四、在研究取向方面

本研究問卷調查樣本係採取屏東縣分層隨機抽樣的方式進行，並以量化統計方式進行資料分析，但是國小教師工作壓力、社會支持與工作耗竭的成因及形成過程可能極其微妙複雜，故今後可繼續透過心理分析等個案研究方式，進行質的研究，方能對國小兼任組長教師人格特質、工作壓力、社會支持與工作耗竭的現象有全盤的瞭解。



參考文獻

中文部份

- 丁 琬 (2003)。資訊人員人格特質對工作壓力的影響。國立高雄海院學報，18，211-225。
- 尤逸歆(2004)。國小教師休閒運動參與、工作倦怠與生活滿意之研究。雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文，未出版，雲林縣。
- 毛筱豔、梁應平(2005)。員工溝通滿意度、工作壓力與工作倦怠關係之研究以在台外籍勞工為例。北商學報，7，1-19。
- 王成榮(2004)。工作與家庭衝突對社會支持需求之研究：以臺北市政府公務人員為例。東吳大學政治學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 王淑棻、張英鵬(2004)。臺北市、高雄市國小資優教育教師專業能力、工作壓力、因應策略與職業倦怠之相關研究。資優教育研究，4(2)，105 - 132。
- 王嬋媚(2004)。高中職轉型為綜合高中組織變革、教師角色壓力與工作倦怠相關之研究—以社會支持為幹擾變項。國立中山大學大陸研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 王國揚(2002)。角色衝突、工作壓力與離職傾向關係之探討 - 以財政部台灣省中區國稅局為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文，未出版，高雄市。
- 王耀德、許桂蘭(2002)。地方行政人員工作情緒特性及行政人員人格特質對其工作壓力知覺影響之研究以苗栗縣為例。行政暨政策學報，34，177-218。
- 朱敬先(1992)。健康心理學，五南出版社，臺北市。
- 江雪萍(2005)。護理人員人格特質與自我壓力感受之相關性探討—以中部地區 ICU 護理人員為例。中國醫藥大學醫務管理研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 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。國立新竹師範學院進修暨推廣部教師在職進修教育研究所學校行政碩士班碩士論文，未出版，新竹市。
- 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在職進修學校行政碩士班碩士論文，未出版，彰化市。

- 宋禮彰(2002)。組織變革中國國民小學行政人員工作壓力及因應方式之研究。臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 李明書(民 83)。工作壓力及其管理策略之探討。勞工行政,74,22-28。
- 李新民(2004)。幼兒教師工作壓力、社會支持與身心健康之相關研究。樹德科技大學學報，6(1)，47-68。
- 杜昌霖(2005)。行政工作壓力、壓力因應方式與職業倦怠關係之研究—以高雄市國民小學主任暨組長為例。屏東師範學院教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東市。
- 周元璋(2003)。彰化縣國民小學兼任行政職務教師工作壓力與因應方式之研究。臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 林佳蓉(2002)。幼兒教師任教職志、工作壓力及社會支持之質性研究。屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東市。
- 林鈺琴、蕭淑月(2005)。社會支持、信任、關係品質與組織知識分享行為之關係研究。商管科技季刊，(6)3。
- 林麗娟(2006)。健保局員工工作壓力、領導型態、人格特質與工作績效關係之研究。國立成功大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 邱國銘(2001)。銀行行員的壓力源、工作倦怠與工作態度之研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 邱從益(2004)。高雄市國民中學兼任行政職務教師工作壓力與學校組織氣氛關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所在職專班碩士論文，未出版，高雄市。
- 邱淑琴(2002)。由自我決定理論探討工作與家庭衝突之關係——以高雄市高中職教師為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 施惠文(2005)。工作壓力、社會支持與工作績效之相關研究-以高雄市政府員工為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 洪文章(2005)。國民小學實施九年一貫課程中兼任行政職務教師工作壓力與調適策略之研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，未出版，嘉義市。
- 洪玲茹(2002)。社教機構員工工作壓力、社會支持與專業承諾關係之研究--以高雄市公立社教機構為例。屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東市。
- 洪靜惠(2005)。高雄縣市國民中學專任行政人員人格特質、工作壓力與工作績效關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所文

- 教行政人員碩士學位^{在職進修專班}論文，未出版，高雄市。
- 紀有田(2003)。**高雄縣市國民中學學校行政人員工作壓力與學校效能關係之研究**。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。
- 紀翠玲(2002)。**國小兼任行政教師制握信念、工作特性與工作壓力關係之研究**。國立台南師範學院碩士學位論文，未出版，台南市。
- 高景志(2005)。**國民小學訓導人員角色壓力、人格特質與工作效能之相關研究-以高高屏地區為例**。屏東科技大學技術及職業教育研究所碩士論文，未出版，屏東市。
- 范熾文(2006)。**國民中學組織結構與教師工作倦怠之研究**。*學校行政雙月刊*，44，1-25。
- 翁萃芳(2002)。**台灣地區員警人員社會支持與工作壓力對其飲酒行為之影響**。*中央員警大學警學叢刊*，33(1)，21-46。
- 崔來意(2000)。**高科技公司女性專業人員工作-家庭衝突、工作倦怠及離職意願關係之研究**。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 張元昌(2006)。**組織變革、主管領導、激勵制度、工作壓力、工作滿足與工作倦怠之關聯性研究—以國泰人壽壽險從業人員為例**。南華大學管理科學研究所碩士論文，嘉義縣。
- 張乃文(2004)。**臺北縣國小教育人員情緒勞務負荷與工作倦怠關係之研究**。輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文，臺北縣。
- 張佩娟(2004)。**國中輔導教師社會支持與其輔導角色實踐相關之研究**。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 張鬱芬(2001)。**國小教師工作壓力、社會支持與身心健康之研究**。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 莊淑灣(2005)。**中部地區國民小學主任工作壓力與因應方式之研究**。國立台中師範學院進修暨推廣部國民教育學系學校行政碩士學位班碩士論文，未出版，台中市。
- 郭志純(2003)。**國民小學教師工作壓力、社會支持與職業倦怠之研究**。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，未出版，嘉義市。
- 郭淑娟(2000)。**家庭教育中心專職人員專業知能與工作倦怠之相關研究**。國立臺灣師範大學社會教育學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 郭耀輝(2004)。**國民小學教師工作壓力與職業倦怠關係之研究**。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。
- 陳乃禎(2005)。**技職校院進修教育部門行政人員工作壓力、組織承諾與職業倦怠關係之研究**。國立高雄師範大學成人教育研究所在職專班碩士論文，未出版，高雄市。

- 陳世志 (2002)。矯正機構基層戒護管理人員的工作壓力、工作滿意與工作倦怠之相關研究。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 陳岳辰 (2006)。台灣地區自由口譯員之人格特質與工作滿意之關係。國立臺灣師範大學翻譯研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 陳建隆 (2005)。知覺組織支持、組織忠誠與工作倦怠關係之研究—以國內銀行為例。真理大學管理科學研究所碩士論文，未出版，臺北縣。
- 陳鈞卿 (2005)。助理的工作壓力、工作滿意度與職業倦怠相關因素之探討—以高高屏澎為例。高雄醫學大學口腔衛生科學研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 陳筱明 (2003)。臨床護理教師的角色、角色壓力、社會支持與組織承諾之研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文，未出版，高雄市。
- 陳榮茂 (2002)。國民小學教師工作壓力與工作倦怠關係之研究。臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 陳德宗 (2005)。學校人事人員的角色期望、角色壓力、角色踐行、組織承諾與工作倦怠之關聯性研究—以嘉義縣市高中職國中國小為例。南華大學管理科學研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 陳慧芳 (2006)。女性軍訓教官工作壓力、社會支持與生活滿意度之研究。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文，未出版，嘉義市。
- 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碩士論文，未出版，高雄市。
- 曾國賓 (2001)。不同產業與人格特質從業人員期工作壓力差異之分析。國立成功大學工業管理研究所碩士學位論文，未出版，台南市。
- 曾馨儀 (2003)。影響資訊從業人員職業焦崩之相關因素研究。淡江大學資訊管理學系碩士論文，臺北縣。
- 程言美 (2003)。主管領導行為、工作生活品質及人格特質對工作倦怠與工作士氣影響之研究—以高雄市軍訓教官為例。南華大學管理科學研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 黃郁婷 (2006)。教師人格特質影響組織公民行為之研究---以南投縣國民中學為例。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系在職進修碩士班，未出版，臺北市。
- 黃彩霖 (2003)。醫院行政人員人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究。南華大學管理研究所碩士學位論文，未出版，嘉義縣。
- 黃義良 (1999)。國小兼任行政教師工作壓力與調適方式之研究。屏東師院國民教育研究所論文集，4，83~114。

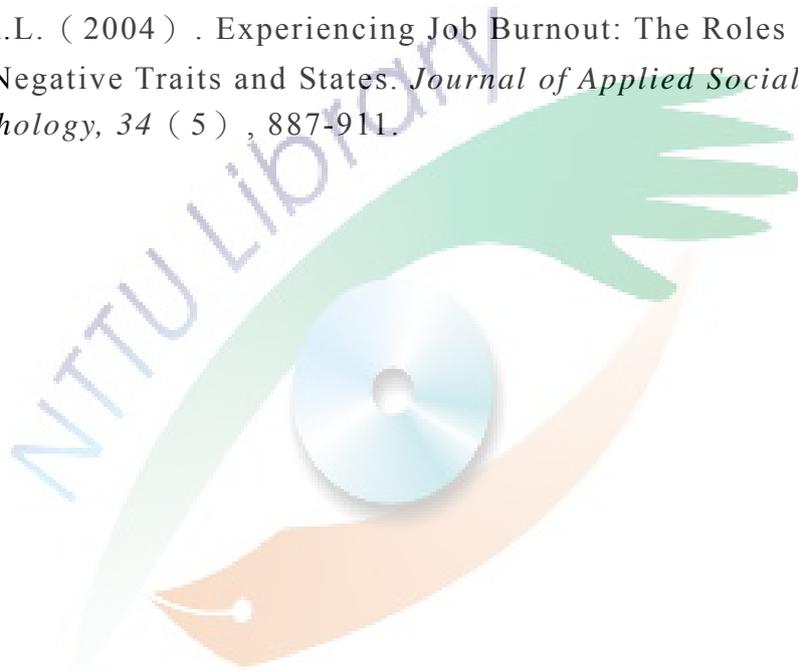
- 黃臺生 (2001)。工作倦怠理論探究。中華行政，70，37-68。
- 詹慧珊、謝清秀 (2005)。百貨公司化妝品專櫃美容從業人員工作倦怠之研究。台中師院學報，19 (1)，161-184。
- 廖相如 (2003)。桃竹苗四縣市國民小學教師成就動機、制握信念與工作倦怠關係之研究。國立新竹師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，新竹縣。
- 劉淑貞 (2003)。員工工作特性與工作倦怠之關聯性研究－以技術學院行政人員為實證對象。中原大學企業管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 劉妙真 (2004)。幼稚園教師工作壓力、社會支持與職業倦怠之研究。屏東師範學院國民教育研究所，未出版，屏東縣。
- 潘依玲 (2005)。彰化縣國民中小學退休教師服務學習的參與動機與社會支持對學習成效影響之研究。國立中正大學成人及繼續教育學系碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 蔡金田 (1998)。國民小學啟智班教師工作壓力與職業倦怠之關係。教育研究資訊，6 (6)，69 ~ 87。
- 鄭紹可 (2005)。人格特質、休閒參與和休閒阻礙之相關研究－以臺北市成年人為例。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。
- 龍育民 (2000)。軍官人格特質、工作特性與工作壓力之研究。國防管理學院資源管理研究所碩士學位論文，未出版，桃園縣。
- 謝菊英 (2002)。高屏區國小女性校長工作壓力與社會支持之研究。屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東市。
- 謝觀昭 (2006)。大專校院女性軍官人格特質、工作壓力源與因應策略研究。銘傳大學公共事務學系碩士在職專班學位論文，未出版，臺北市。
- 韓繼成 (2002)。國民中學訓導人員角色壓力、人格特質與工作滿意度的關係之研究。彰化師範大學教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
- 簡聰洲 (2005)。員警社會支持度與工作壓力關聯性之研究。佛光人文社會學院公共事務學系碩士論文，未出版，宜蘭縣。
- 羅凱南 (2001)。社會支持、人格特質、個人屬性對老年人心理幸福滿足感影響之研究。國立政治大學心理學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 譚宇隆 (1999)。花蓮縣國民小學總務主任工作倦怠及其相關因素之研究--階層分析程式法之應用。國立東華大學教育研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。

西文部份

- Bakker, A.B., Van Der Zee, K.A., Lewig, K.A., & Dollard, M.F. (2006). The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors. *Journal of Social Psychology, 146* (1), 31-35.
- Bowling, N. A., Beehr, T. A., & Swader, W. M. (2005). Giving and Receiving Social Support at Work: The Roles of Personality and Reciprocity. *Journal of Vocational Behavior, 67* (3), 476-489.
- Bühler, K.E. (2003). Burnout and Personality in Intensive Care: An Empirical Study. *Hospital Topics, 81* (4), 5-12, 8p, 6 charts.
- Costa, P.T. Jr., & McCrae, R.R. (1992). Revised NEO personality professional Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five Factor Inventory (NEO-FFI) professional manual. *Odessa FL.: Psychological Assessment Resources.*
- Deary, I.J., Watson, R., & Hogston, R. (2003). A longitudinal cohort study of burnout and attrition in nursing students. *Journal of Advanced Nursing, 43* (1), 71-81.
- Duckitt, J. (1984). Social Support, Personality and the Prediction of Psychological Distress: An Interactionist Approach. *Journal of Clinical Psychology, 40* (5) 1199-205.
- Flor, K.K. (1996). The relationship between personality hardiness, stress, and burnout in selected collegiate athletes. *Eugene, Ore. : Microform Publications, Int'l Inst for Sport & Human Performance, University of Oregon. 1996.*
- Francis, L.J., Loudon, S.H., & Rutledge, C.J.F. (2004). Burnout among Roman catholic parochial clergy in England and Wales: myth or reality? *Review of Religious Research, 46* (1), 5-19.
- Goldberg, L.R. (1993). The structure of phenotypic personality traits. *American Psychology, 48*, 26-34.
- Halbesleben, J.R. (2006). Social comparison and burnout: The role of relative burnout and received social support. *Anxiety, Stress & Coping, 19* (3), 259.
- Hironobu, T. S. N. (1996). An examination of types of support and its provider for effective social support: considering the buffering effect on athletic stress relating to burnout. *Bulletin of Institute of Health & Sport Sciences, University of Tsukuba 1996, 19*, 27-37.

- Howard, P.J., & Horward, J.M., (1995). *The big five quickstart: An introduction to the Five-Factor Model of personality for human resource professionals*. Applied Cognitive Studies, Charlotte, NC. (ERIC Document Reproduction No. ED384754)
- Huebner, E.S., & Mills, L.B. (1994). Burnout in School Psychology: The Contribution of Personality Characteristics and Role Expectations. *Special Services in the Schools*, 8 (2), 53-67.
- Jacobs, S.R., & Dodd, D.K. (2003). Student Burnout as a Function of Personality, Social Support, and Workload. *Journal of College Student Development*, 44 (3) 291-303.
- Jepson, E., & Forrest, S. (2006). Individual Contributory Factors in Teacher Stress: The Role of Achievement Striving and Occupational Commitment. *British Journal of Educational Psychology*, 76 (1), 183-197.
- Kokkinos, C.M. (2007). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77 (1), 229-243.
- Langelan, S. (2006). Burnout and work engagement: Do individual differences make a difference? *Personality & Individual Differences*, 40 (3), 521-532.
- Luszczynska, A., & Cieslak, R. (2005). Protective, promotive, and buffering effects of perceived social support in managerial stress: The moderating role of personality. *Anxiety, Stress & Coping Sep2005*, 18 (3), 227.
- McCormick, J. (1997). Occupational stress of teachers: Biographical differences in large School system. *Journal of Educational Administration*, 35(1), 18-38.
- Mills, L.B., & Huebner, E.S. (1998). A Prospective Study of Personality Characteristics, Occupational Stressors, and Burnout School Psychology Practitioners. *Journal of School Psychology*, 36 (1), 103-20.
- Mo, K. (1991). Teacher Burnout: Relations with Stress, Personality, and Social Support. *Education Journal*, 19 (1), 3-11.
- Ogińska, B. (2006). Occupational stress and its consequences in healthcare professionals: the role of type d personality. *International Journal of Occupational Medicine & Environmental Health*, 19 (2), 113-122.
- Ortega, A. (2007). Occupational stress, coping and personality in the

- police: an SEM study. *International Journal of Police Science & Management*, 9 (1) , 36-50.
- Peltzer, K. (2003) . Short communication: Occupational stress and burnout among South African medical practitioners. *Stress & Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress* Dec2003, 19 (5) , 275.
- Prins, J.T. (2007) . The role of social support in burnout among Dutch medical residents. *Psychology, Health & Medicine* , 12 (1) 1 .
- Raedeke, T.D., & Smith, A.L. (2004) . Coping Resources and Athlete Burnout: An Examination of Stress Mediated and Moderation Hypotheses. *Journal of sport & exercise psychology (Champaign, Ill.)*, 26 (4) ,525-541.
- Zellars, K.L. (2004) . Experiencing Job Burnout: The Roles of Positive and Negative Traits and States. *Journal of Applied Social Psychology*, 34 (5) , 887-911.



附錄

附錄一

屏東縣兼任組長之教師人格特質、工作壓力、社會支持、工作耗竭之相關研究調查問卷

(建構專家效度問卷)

指導教授：鄭耀男博士

編製者：李旺憲

敬愛的教育先進您好：

茲為瞭解與建立本問卷之學者專家效度，懇祈 惠賜卓見，以作正式問卷之改進參考。

本問卷分為五個部分：第一部分為「個人基本資料」、第二部分為「人格特質量表」、第三部分為「工作壓力量表」、第四部分為「社會支持量表」、第五部分為「工作耗竭量表」。茲將本研究問卷工具所依據之向度適用程度，在適當的□處打 V；若有修正的地方，煩請直接在題目上修改，以供研究者修正。非常感謝您的協助及指導！

敬頌
教安

國立台東大學學校行政碩士班
研究生 李旺憲 敬上
中華民國九十六年十二月

第一部分【個人基本資料】

說明：本部分旨在瞭解屏東縣兼任組長之教師組長的個人基本資料

		合適	不合適	修正後合適
1、	性別：(1) 男 (2) 女。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
2、	年齡：(1) 30 歲以下 (2) 31-35 歲 (3) 36-40 歲 (4) 41-45 歲 (5) 45 歲以上。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
3、	婚姻狀況：(1) 已婚 (2) 未婚。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
4、	學歷：(1) 師範、師專 (2) 師院 (3) 一般大學 (4) 研究所 (含四十學分班) (5) 博士班。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
5、	職務：(1) 總務處組長 (2) 訓導處組長 (3) 教務處組長 (4) 輔導室組長 (5) 教導處組長。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
6、	學校規模：(1) 24 班以下 (2) 25-59 班 (3) 60 班以上。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

第二部分【人格特質量表】

說明：本部分旨在瞭解屏東縣兼任組長教師人格特質，共分為五大人格特質，本部分共 35 題。分為「親和性」7 題、「謹慎負責性」6 題、「外向性」9 題、「負向情緒性」6 題、「開放性」7 題；採以 Likert 五點式量表：從「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」等五個選項中擇一填答勾選。

一、親和性：指的是取自正確行為規範來源，包含正向：親切的、信任的、溫暖的；負向：敵意的、自我中心的及不信任的等特質。

		合適	不合適	修正後合適
1、	我是個會以他人立場思考問題的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
2、	我是個對於不同觀念接受度高的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
3、	我是個能與他人容易合作的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
4、	我是個會竭盡心力幫助他人的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
5、	我是個能尊重別人的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
6、	我是個人性本善信奉者。.....,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
7、	我是個體貼他人的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

二、謹慎負責性：指的是個人關注目標的數目，包含正向的特質：組織性的、有紀律的、可信賴的；負向的特質：不關心的、散漫的及不可信賴的特質。

		合適	不合適	修正後合適
1、	我是個不易分心者。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
2、	我是個循規蹈矩的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
3、	我是個要求不馬虎的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

4、	我是個做事善盡職責的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
5、	我是個凡事細心的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
6、	我是個做事切實的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

三、外向性：外向性指的是人際關係的好壞，包含正向：多話的、武斷的、具行動力的；負向：靜默的、被動的、沈默寡言的等特質。

		合 適	不 合 適	修 正 後 合
1、	我是個勇於接受挑戰的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
2、	我是個能激勵他人的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
3、	我是個想成功的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
4、	我是個適應力很強的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
5、	我是個喜歡交友的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
6、	我是個具說服力的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
7、	我是個追求自我成長的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
8、	我是個非常主動的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
9、	我是個充滿幹勁的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

四、負向情緒性：指的是複雜的要求所引起個人的負面情緒，包含神經質、情緒性的及易發脾氣的特質。

		合適	不合適	修正後合適
1、	我是個壓力承受度低的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
2、	我是個不沈著冷靜的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
3、	我是個對自己能力沒有自信的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
4、	我是個悲觀的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
5、	我是個對事情很容易憂心的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
6、	我是個情緒管理不好的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

五、開放性：表示個人興趣的數目及追求每項興趣的深度，包含正向：想像力、好奇心、創造力；負向：膚淺的、缺乏感知立等特質。

		合適	不合適	修正後合適
1、	我是個常提出新點子的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
2、	我是個洞察力很好的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
3、	我是個喜歡獨力完成任務的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
4、	我是個邏輯分析能力很好的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

5、	我是個具整體性思考的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
6、	我是個行動快速的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
7、	我是個創新能力很好的人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

第三部分【工作壓力量表】

說明：本部分旨在瞭解屏東縣兼任組長教師工作壓力，共分為五個層面，本部分共 35 題。分為「校長要求的壓力」6 題、「人際關係的壓力」7 題、「專業知能的壓力」8 題、「行政負荷的壓力」7 題、「內在衝突的壓力」6 題；採以 Likert 五點式量表：從「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」等五個選項中擇一填答勾選。

一、校長要求的壓力：為達成校長的規定或要求，內心所感受到的壓力。

		合 適	不 合 適	修 正 後 合
1、	校長的行政措施讓我感受到壓力。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
2、	我會因要接受校長的業務評鑑，而感受到壓力。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
3、	校長的要求，讓我業務執行上倍感壓力。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
4、	我認為校長在頒訂行政措施時，會忽視執行的困難。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
5、	我對校長交辦具有時效性的工作，覺得倍感壓力。...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
6、	校長的權威作風，讓我覺得心裡有壓迫感。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

二、人際關係的壓力：包括同事、家長、社區人士間的互動關係及工作協調等的壓力。

		合適	不合適	修正後合
1、	我覺得同事間溝通管道欠缺。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
2、	我覺得同事間團隊合作精神不佳。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
3、	我對學生家長不合理的要求感到困擾。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
4、	在行政工作上，我極少獲得同事協助。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
5、	和其他處室間的業務互動上，我常有不同立場和意見。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
6、	在行政業務推動上，無法被大多數的同事認同與支持。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
7、	在工作中，人際關係很難八面玲瓏。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

三、專業知能的壓力：如行政專業知識與素養的提昇、行政專業能力的表現、以及理想與實際工作情況的差距造成的壓力。

		合適	不合適	修正後合
1、	在工作職務中我無法發揮自己的才能。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
2、	行政業務上，我無法樹立個人的專業形象與權威。...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

3、	我擔心專業法規和知能的不足而影響行政工作品質。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
4、	行政業務推展時，我常因籌措經費能力不足而產生挫折。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
5、	我認為沒機會和時間作專業上的充實進修。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
6、	我認為行政工作自主性有限。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
7、	我會擔心行政措施有違法令相關規定。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
8、	我覺得行政工作前途黯淡，缺乏晉升機會。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

四、行政負荷的壓力：指行政工作的計劃與推展、角色期望與衝突、工作能力的肯定、工作完成時間限制等壓力因素。

		合適	不合適	修正後合適
1、	目前工作量太重，會影響我工作生活品質。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
2、	我認為目前行政工作的公文、報表數量太多。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
3、	我的工作負擔重，時常無法在上班時間內完成。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
4、	學校行政工作內容複雜，使我無法專注於每項工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
5、	我覺得學校行政工作勞心又勞力。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
6、	我覺得花太多時間在學校內外各項活動上。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
7、	我會因為行政業務推展而感到困擾。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

五、內在衝突的壓力：如角色的期許、工作環境、升遷、理想與現實差距等問題所造成的壓力。

		合適	不合適	修正後合適
1、	我對同處室同事的工作熱誠太低而感到困擾。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
2、	目前工作情況與自己生涯規劃有一段差距。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
3、	我會因同時扮演教學與行政不同角色而有所衝突。…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
4、	在行政上的問題處理，常因同事看法和我不同時而感到內心衝突。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
5、	接任行政工作，影響我和同事間互動關係。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
6、	學校舉辦活動時，我常為行政間的協調而感到壓力。…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
7、	擔任行政工作幹擾我的家庭生活，使我與家人相聚時間減少。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

第四部分【社會支持量表】

說明：本部分旨在瞭解屏東縣兼任組長教師社會支持現況，共分為五個層面，本部分共 18 題。分為「同儕同事支持」6 題、「親友家人支持」6 題、「直屬長官支持」6 題；採以 Likert 五點式量表：從「非常同意」、「同意」、「普通」、「不太同意」、「非常不同意」等五個選項中擇一填答勾選。

一、直屬長官支持：指由個人的直屬長官提供協助。

		合適	不合適	修正後合
1、	直屬長官爲了使我的工作更順利，會給予所需的協助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
2、	在工作上遭遇困難時，直屬長官值得信賴並會幫助我。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
3、	當我情緒低潮時，直屬長官會提供我精神上的關心，並傾聽我個人困難。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
4、	直屬長官會肯定我，並對我的行爲結果加以回饋。....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
5、	直屬長官會提供我金錢、場所及書籍等實質東西支持。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
6、	直屬長官對我的工作理念非常支持。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

二、同儕同事支持：指由個人的同事提供協助。

		合適	不合適	修正後合
1、	同儕同事爲了使我的工作更順利，會給予所需的協助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
2、	在工作上遭遇困難時，同儕同事值得信賴並會幫助我。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

3、	當我情緒低潮時，同儕同事會提供我精神上的關心，並傾聽我個人困難。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
4、	同儕同事可以肯定我，並對我的行為結果加以回饋。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
5、	同儕同事會提供我金錢、場所及書籍等實質東西支持。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
6、	同儕同事對我的工作理念非常支持。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

三、親友家人支持：指由個人的家人親友提供協助。

		合適	不合適	修正後合
1、	親友家人為了使我的工作更順利，會給予所需的協助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
2、	在工作上遭遇困難時，親友家人值得信賴並會幫助我。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
3、	當我情緒低潮時，親友家人會提供我精神上的關心，並傾聽我個人困難。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
4、	親友家人可以肯定我，並對我的行為結果加以回饋。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
5、	親友家人會提供我金錢、場所及書籍等實質東西支持。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
6、	親友家人對我的工作理念非常支持。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

第五部分【工作耗竭量表】

說明：本部分旨在瞭解屏東縣兼任組長教師工作耗竭情況，共分為三個層面，本部分共 16 題。分為「情緒耗竭」5 題、「譏諷態度」5 題、「降低專業效能」6 題；採以 Likert 五點式量表：從「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不太同意」、「非常不同意」等五個選項中擇一填答勾選。

一、情緒耗竭：指個體資源消耗殆盡，喪失精力、感覺身心俱疲之現象。

		合適	不合適	修正後合
1、	工作讓我感到情緒枯竭。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
2、	一整天的工作後，我感到精疲力盡。.....	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
3、	每天起床想到又要面對一天的工作，就覺得無精打采。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
4、	整日工作使我神經緊繃心力交瘁。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
5、	我認為自己過度努力工作快被工作給熔化了。...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

二、消極態度：指個體對工作本身的態度，企圖自工作中孤立自己，以對抗耗竭需求。

		合適	不合適	修正後合
1、	自從接下目前的職務後，我對工作的興趣漸感降低。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
2、	我對目前工作的熱忱已漸消失。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
3、	我只要完成我的工作而不被打擾就好了。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
4、	我對我的工作是否有益於他人感到懷疑？.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
5、	我對我所做的工作是否有意義感到存疑。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

三、專業效能低落：指個體負面評價自己過去及現在之工作成就，並對個人未來在工作上的努力報以無望之態度。

		合適	不合適	修正後合
1、	我不能有效地解決工作中所面臨的問題。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
2、	我不能感受到自己正朝學校目標作有效地貢獻。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
3、	我覺得目前的職務不能讓我發揮自己的才能。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
4、	當完成某項工作時，我不會因此而雀躍不已。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
5、	我還沒完成目前工作中許多值得去做的事。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				
6、	在工作上，我沒自信能有效地將事情做好。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見：				

附錄二

專家效度分析表

量表	題號	適合		修正後適合		不適合		修正結果	
		N	%	N	%	N	%	保留	刪除
親和性	1	8	88.9	1	11.1	0	0	✓	
	2	7	77.8	2	22.2	0	0	✓	
	3	7	77.8	2	22.2	0	0	✓	
	4	8	88.9	1	11.1	0	0	✓	
	5	6	66.7	2	22.2	1	11.1		✓
	6	5	55.6	3	33.3	1	11.1		✓
	7	7	77.8	1	11.1	1	11.1	✓	
謹慎負責性	1	5	55.6	4	44.4	0	0.0	✓	
	2	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
	3	4	44.4	4	44.4	1	11.1		✓
	4	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
	5	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
	6	7	77.8	2	22.2	0	0.0	✓	
外向性	1	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
	2	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
	3	6	66.7	2	22.2	1	11.1		✓
	4	6	66.7	2	22.2	1	11.1		✓
	5	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
	6	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
	7	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
	8	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
	9	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
負向情緒性	1	7	77.8	1	11.1	1	11.1	✓	
	2	7	77.8	1	11.1	1	11.1	✓	
	3	7	77.8	2	22.2	0	0.0	✓	
	4	7	77.8	2	22.2	0	0.0	✓	
	5	6	66.7	1	11.1	2	22.2		✓
	6	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	

開放性	1	7	77.8	1	11.1	1	11.1	✓	
	2	7	77.8	1	11.1	1	11.1	✓	
	3	7	77.8	2	22.2	0	0.0	✓	
	4	7	77.8	2	22.2	0	0.0	✓	
	5	8	88.9	2	22.2	0	0.0	✓	
	6	6	66.7	3	33.3	0	0.0	✓	
	7	6	66.7	2	22.2	1	11.1		✓
校長要求的 壓力	1	7	77.8	1	11.1	1	11.1	✓	
	2	7	77.8	2	22.2	0	0.0	✓	
	3	7	77.8	2	22.2	0	0.0	✓	
	4	3	33.3	3	33.3	3	33.3		✓
	5	9	100.0	0	0.0	0	0.0	✓	
	6	9	100.0	0	0.0	0	0.0	✓	
人際關係的 壓力	1	6	66.7	2	22.2	1	11.1		✓
	2	9	100.0	0	0.0	0	0.0	✓	
	3	9	100.0	0	0.0	0	0.0	✓	
	4	7	77.8	0	0.0	2	22.2		✓
	5	7	77.8	1	11.1	1	11.1	✓	
	6	6	66.7	3	33.3	0	0.0	✓	
	7	5	55.6	3	33.3	1	11.1		✓
專業知能壓 力	1	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
	2	7	77.8	1	11.1	1	11.1	✓	
	3	7	77.8	2	22.2	0	0.0	✓	
	4	7	77.8	2	22.2	0	0.0	✓	
	5	7	77.8	2	22.2	0	0.0	✓	
	6	6	66.7	3	33.3	0	0.0	✓	
	7	7	77.8	2	22.2	0	0.0	✓	
	8	6	66.7	1	11.1	2	22.2		✓
行政負荷壓 力	1	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
	2	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
	3	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	

	4	7	77.8	1	11.1	1	11.1	✓	
	5	7	77.8	0	0.0	2	22.2	✓	
	6	9	100.0	0	0.0	0	0.0	✓	
	7	8	88.9	0	0.0	1	11.1	✓	
內在衝突壓力	1	7	77.8	2	22.2	0	0.0	✓	
	2	8	88.9	0	0.0	1	11.1	✓	
	3	9	100.0	0	0.0	0	0.0	✓	
	4	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
	5	6	66.7	2	22.2	1	11.1		✓
	6	9	100.0	0	0.0	0	0.0	✓	
	7	9	100.0	0	0.0	0	0.0	✓	
直屬長官支持	1	9	100.0	0	0.0	0	0.0	✓	
	2	7	77.8	1	11.1	1	11.1	✓	
	3	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
	4	9	100.0	0	0.0	0	0.0	✓	
	5	4	44.4	4	44.4	1	11.1		✓
	6	9	100.0	0	0.0	0	0.0	✓	
同儕同事支持	1	7	77.8	1	11.1	1	11.1	✓	
	2	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
	3	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
	4	7	77.8	1	11.1	1	11.1	✓	
	5	4	44.4	3	33.3	2	22.2		✓
	6	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
親友家人支持	1	8	88.9	0	0.0	1	11.1	✓	
	2	8	88.9	1	11.1	0	0.0	✓	
	3	7	77.8	2	22.2	0	0.0	✓	
	4	6	66.7	2	22.2	1	11.1		✓
	5	4	44.4	3	33.3	2	22.2		✓
	6	9	100.0	0	0.0	0	0.0	✓	
情緒耗竭	1	7	77.8	1	11.1	1	11.1	✓	
	2	9	100.0	0	0.0	0	0.0	✓	
	3	9	100.0	0	0.0	0	0.0	✓	
	4	7	77.8	2	22.2	0	0.0	✓	

	5	5	55.6	3	33.3	1	11.1		√
消極態度	1	9	100.0	0	0.0	0	0.0	√	
	2	9	100.0	0	0.0	0	0.0	√	
	3	8	88.9	1	11.1	0	0.0	√	
	4	8	88.9	0	0.0	1	11.1	√	
	5	8	88.9	1	11.1	0	0.0	√	
專業效能低落	1	8	88.9	1	11.1	0	0.0	√	
	2	7	77.8	1	11.1	1	11.1	√	
	3	8	88.9	1	11.1	0	0.0	√	
	4	7	77.8	1	11.1	1	11.1	√	
	5	6	66.7	2	22.2	1	11.1		√
	6	8	88.9	1	11.1	0	0.0	√	



附錄三

屏東縣兼任組長教師之工作感受問卷

親愛的老師，您好：

這是一份學術問卷，目的在瞭解屏東縣兼任組長教師之工作感受，俾作為教育主管機關及學校領導者之參考。本問卷調查所得資料只做綜合分析，結果僅供學術研究之用，所以問卷上不必具名，亦請您不必有所顧慮。誠摯地感謝您的協助！您的意見至為寶貴，請您先詳閱填答說明，再依實際的感受逐題作答。謝謝您的協助！

敬祝 教安

國立台東大學學校行政碩士班
指導教授：鄭耀男 博士
研究生：李旺憲 敬上
中華民國九十七年三月

第一部分【個人基本資料】

說明：請您根據實際情形，在下列每一問題之選項答案中，選取最符合的一項，在該題之前的【 】填寫選項號碼。

【 】	1.性別：(1) 男 (2) 女。
【 】	2.年齡：(1) 30 歲以下 (2) 31-35 歲 (3) 36-40 歲 (4) 41-45 歲 (5) 45 歲以上。
【 】	3.婚姻狀況：(1) 已婚 (2) 未婚 (3) 離婚或喪偶。
【 】	4.學歷：(1) 師範院校 (2) 一般大學 (3) 碩、博士班 (含四十學分班)。
【 】	5.職務：(1) 總務處組長 (2) 訓導處組長 (3) 教務處組長 (4) 輔導室組長 (5) 教導處組長。
【 】	6.學校規模：(1) 6 班以下 (2) 7-12 班 (3) 13-24 班以上 (4) 25 班以上。

第二部分【人格特質量表】請在適當的□中打「✓」

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 我會以他人立場思考問題。……………	<input type="checkbox"/>				
2. 我易於接受不同觀念。……………	<input type="checkbox"/>				
3. 我容易與他人合作。……………	<input type="checkbox"/>				
4. 我會竭盡心力幫助他人。……………	<input type="checkbox"/>				
5. 我是個體恤他人的人。……………	<input type="checkbox"/>				
6. 我是個做事專注的人。……………	<input type="checkbox"/>				
7. 我是個循規蹈矩的人。	<input type="checkbox"/>				
8. 我是個做事善盡職責的人。……………	<input type="checkbox"/>				
9. 我是個凡事細心的人。……………	<input type="checkbox"/>				
10. 我是個做事確實的人。……………	<input type="checkbox"/>				
11. 我是個勇於接受挑戰的人。……………	<input type="checkbox"/>				
12. 我是個能激勵他人的人。……………	<input type="checkbox"/>				
13. 我是個喜歡交友的人。……………	<input type="checkbox"/>				
14. 我是個具說服力的人。……………	<input type="checkbox"/>				
15. 我是個追求自我成長的人。……………	<input type="checkbox"/>				
16. 我是個非常主動的人。……………	<input type="checkbox"/>				
17. 我是個充滿幹勁的人。……………	<input type="checkbox"/>				
18. 我是個壓力承受度低的人。……………	<input type="checkbox"/>				
19. 我不是個沈著冷靜的人。……………	<input type="checkbox"/>				
20. 我是個對自己能力沒有自信的人。……	<input type="checkbox"/>				
21. 我是個悲觀的人。……………	<input type="checkbox"/>				
22. 我是個情緒管理不好的人。……………	<input type="checkbox"/>				
23. 我是個常提出新點子的人。……………	<input type="checkbox"/>				
24. 我是個洞察力很好的人。……………	<input type="checkbox"/>				
25. 我是個喜歡獨力完成任務的人。……	<input type="checkbox"/>				
26. 我是個邏輯分析能力很好的人。……	<input type="checkbox"/>				

27. 我是個具整體性思考的人。.....	<input type="checkbox"/>				
28. 我是個有行動力的人。.....	<input type="checkbox"/>				

第三部分【工作壓力量表】請在適當的□中打「√」

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 校長的行政措施讓我感受到壓力。...	<input type="checkbox"/>				
2. 我會因要達成校長的執行績效，而感受到壓力。.....	<input type="checkbox"/>				
3. 校長的要求，讓我業務執行上倍感壓力。.....	<input type="checkbox"/>				
4. 我對校長交辦具有時效性的工作，覺得倍感壓力。.....	<input type="checkbox"/>				
5. 校長的權威作風，讓我覺得心裡有壓迫感。.....	<input type="checkbox"/>				
6. 我覺得我與同事間團隊合作的精神不佳。.....	<input type="checkbox"/>				
7. 我對學生家長不合理的要求感到困擾。	<input type="checkbox"/>				
8. 和其他處室間的業務互動上，我常有不同立場和意見。.....	<input type="checkbox"/>				
9. 我在行政業務推動上，無法被大多數的同事認同與支持。.....	<input type="checkbox"/>				
10. 在工作職務中我無法發揮自己的才能。.....	<input type="checkbox"/>				
11. 行政業務上，我無法樹立個人的專業形象與權威。.....	<input type="checkbox"/>				
12. 我擔心專業法規和知能的不足而影響行政工作品質。.....	<input type="checkbox"/>				
13. 行政業務推展時，我常因籌措經費能力不足而產生挫折。.....	<input type="checkbox"/>				
14. 我為了做好分內工作，以致於沒機會和時間作專業上的充實進修。.....	<input type="checkbox"/>				
15. 我認為行政工作自主性有限。.....	<input type="checkbox"/>				

16. 我會擔心行政措施有違法令相關規定。	<input type="checkbox"/>				
17. 目前工作量太重，會影響我工作生活品質。.....	<input type="checkbox"/>				
18. 我認爲目前行政工作的公文、報表數量太多。.....	<input type="checkbox"/>				
19. 我的工作負擔重，時常無法在上班時間內完成。.....	<input type="checkbox"/>				
20. 學校行政工作內容複雜，使我無法專注於每項工作。.....	<input type="checkbox"/>				
21. 我覺得學校行政工作勞心又勞力。.....	<input type="checkbox"/>				
22. 我覺得花太多時間在學校內外各項活動上。.....	<input type="checkbox"/>				
23. 我會因爲行政業務推展而感到困擾。...	<input type="checkbox"/>				
24. 我對同處室同事的工作熱誠太低而感到困擾。.....	<input type="checkbox"/>				
25. 目前工作情況與自己生涯規劃有一段差距。.....	<input type="checkbox"/>				
26. 我會因同時扮演教學與行政不同角色而有所衝突。.....	<input type="checkbox"/>				
27. 在行政上的問題處理，常因同事看法和我不同時而感到內心衝突。.....	<input type="checkbox"/>				
28. 學校舉辦活動時，我常爲行政間的協調而感到壓力。.....	<input type="checkbox"/>				
29. 擔任行政工作干擾我的家庭生活，使我與家人相聚時間減少。.....	<input type="checkbox"/>				

第四部分【社會支持量表】請在適當的□中打「√」

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 校長和主任爲了使我的工作更順利，會給予所需的協助。.....	<input type="checkbox"/>				
2. 在工作上遭遇困難時，校長和主任值得信賴並會幫助我。.....	<input type="checkbox"/>				

3. 當我情緒低潮時，校長和主任會提供我精神上的關心，並傾聽我個人困難。.....	<input type="checkbox"/>				
4. 校長和主任會肯定我，並對我的行為結果加以回饋。.....	<input type="checkbox"/>				
5. 校長和主任對我的工作理念非常支持。	<input type="checkbox"/>				
6. 同儕同事為了使我的工作更順利，會給予所需的協助。.....	<input type="checkbox"/>				
7. 在工作上遭遇困難時，同儕同事值得信賴並會幫助我。.....	<input type="checkbox"/>				
8. 當我情緒低潮時，同儕同事會關心我，並傾聽我個人困難之處。.....	<input type="checkbox"/>				
9. 同儕同事可以肯定我，並對我的行為結果加以回饋。.....	<input type="checkbox"/>				
10. 同儕同事對我的工作理念非常支持。...	<input type="checkbox"/>				
11. 親友家人為了使我的工作更順利，會給予所需的協助。.....	<input type="checkbox"/>				
12. 在工作上遭遇困難時，親友家人值得信賴並會幫助我。.....	<input type="checkbox"/>				
13. 當我情緒低潮時，親友家人會提供我精神上的關心，並傾聽我個人困難。.....	<input type="checkbox"/>				
14. 親友家人會提供我金錢、場所及書籍等實質東西支持。.....	<input type="checkbox"/>				
15. 親友家人對我的工作理念非常支持。...	<input type="checkbox"/>				

第五部分【工作耗竭量表】請在適當的□中打「√」

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 工作讓我感到情緒枯竭。.....	<input type="checkbox"/>				
2. 一整天的工作後，我感到精疲力盡。.....	<input type="checkbox"/>				
3. 每天起床想到又要面對一天的工作，就覺得無精打采。.....	<input type="checkbox"/>				
4. 整日工作使我神經緊繃心力交瘁。.....	<input type="checkbox"/>				
5. 自從接下目前的職務後，我對工作的興趣漸感降低。.....	<input type="checkbox"/>				

6. 我對目前工作的熱忱已漸消失。.....	<input type="checkbox"/>				
7. 我只要完成我的工作而不被打擾就好了。.....	<input type="checkbox"/>				
8. 我對我的工作是否有益於他人感到懷疑？.....	<input type="checkbox"/>				
9. 我對我所做的工作是否有意義感到存疑。.....	<input type="checkbox"/>				
10. 我不能有效地解決工作中所面臨的問題。.....	<input type="checkbox"/>				
11. 我不能感受到自己正朝學校目標作有效地貢獻。.....	<input type="checkbox"/>				
12. 我覺得目前的職務不能讓我發揮自己的才能。.....	<input type="checkbox"/>				
13. 當完成某項工作時，我不會因此而雀躍不已。.....	<input type="checkbox"/>				
14. 在工作上，我沒自信能有效地將事情做好。.....	<input type="checkbox"/>				

問卷到此結束，感謝您的填答

附錄四

建構專家效度修正意見彙整表

壹、專任行政人員基本資料

背景變項構面	專家效度修正意見	預試問卷題目
3. 婚姻狀況：(1) 已婚 (2) 未婚。	1. 增加 (3) 其他。 2. 增加 (3) 離婚或喪偶 (4) 其他。 3. 更正為 (1) 現有婚姻狀態 (2) 現在未有婚姻狀態。 4. 增加 (3) 離婚。	婚姻狀況：(1) 已婚 (2) 未婚 (3) 離婚或喪偶。
4. 學歷：(1) 師範、師專 (2) 師院 (3) 一般大學 (4) 研究所 (含四十學分班) (5) 博士班。	1. 合併 (1)、(2) 選項為師範院校。 2. 合併 (4)、(5) 選項為碩、博士班 (含四十學分班)。	學歷：(1) 師範院校 (2) 一般大學 (3) 碩、博士班 (含四十學分班)。
5. 學校規模：(1) 24 班以下 (2) 25-59 班 (3) 60 班以上。	1. 修正為 (1) 12 班以下 (2) 13-36 班 (3) 37-60 班。 2. 修正為 (1) 6 班以下 (2) 7-12 班 (3) 13-24 班 (4) 25 班以上。 3. 分四類。	學校規模：(1) 6 班以下 (2) 7-12 班 (3) 13-24 班 (4) 25 班以上。

貳、兼任組長教師人格特質量表

人格特質變項構面	題目	專家效度修正意見	預試問卷題目
一、親和性	1.我是個會以他人立場思考問題的人。	1.「是個」去除，「的人」去除，「立場思考」修正為「立場來思考」。	我會以他人立場思考問題。
	2.我是個對於不同觀念接受度高的人。	1.「是個」去除，「的人」去除。 2.我是個易於接受不同觀念的人。	我易於接受不同觀念。
	3.我是個能與他人容易合作的人。	1.「是個」去除，「的人」去除。 2.「能」去除，「容易」移至「能」的位子。	我容易與他人合作。
	4.我是個會竭盡心力幫助他人的人。	1.「是個」去除，「的人」去除。	我會竭盡心力幫助他人。
	5.我是個能尊重別人的人。	1.「是個」去除，「的人」去除。 2.「別」修正為「他」。 3.刪除。	刪除。
	6.我是個人性本善信奉者。	1.「個」去除。 2.「善信」之間加入「的」。 3.刪除。	刪除。
	7.我是個體貼他人的人。	1.「是個」去除，「的人」	我是個體恤他人的人。

		<p>去除。</p> <p>2.「貼」修正為「恤」</p>	
二、謹慎負責	1. 我是個不易分心者。	<p>1.「者」更改為「的人」。</p> <p>2.「不易分心」更改為「做事專注」。</p>	我是個做事專注的人。
	3. 我是個要求不馬虎的人。	<p>1.「要求不馬虎」更改為「自我要求高」。</p> <p>2.刪除。</p>	刪除。
	6. 我是個做事切實的人。	1.「切實」更改為「確實」。	我是個做事確實的人。
三、外向性	3. 我是個想成功的人。	1.刪除。	刪除。
	4. 我是個適應力很強的人。	1.刪除。	刪除。
四、負向情緒性	2.我是個不沈著冷靜的人。	「是個不」更改為「不是個」。	我不是個沈著冷靜的人。
	5.我是個對事情很容易憂心的人。	刪除。 刪除。	刪除
五、開放性	6.我是個行動快速的人。	「行動快速」更改為「有行動力」。	我是個有行動力的人。
	7. 我是個創新能力很好的人。	<p>1.與開放性第一題同。</p> <p>2.刪除。</p> <p>3.「很好」去除，「個」後面加「很有」。</p>	刪除。

參、兼任組長教師工作壓力量表

工作壓力構面	題目	專家效度修正意見	預試問卷題目
一、校長要求壓力	2.我會因要接受校長的業務評鑑，而感受到壓力。	「接受」更改為「達成」，「業務評鑑」更改為	我會因要達成校長的執行績效，而感受到壓

		「執行績效」。	力。
	4.我認為校長在頒訂行政措施時，會忽視執行的困難。	1.刪除。 2.刪除。	刪除。
二、人際關係壓力	1.我覺得同事間溝通管道欠缺。	「得」後加「我與」，「間」後加「的」	我覺得我與同事間溝通的管道欠缺。
	2.我覺得同事間團隊合作精神不佳。	「得」後加「我與」，「間」後加「的」	我覺得我與同事間的團隊合作精神不佳。
	4.在行政工作上，我極少獲得同事協助。	1.刪除。 2.刪除。	刪除。
	6.在行政業務推動上，無法被大多數的同事認同與支持。	1.「在」之前加「我」 2.「無」之前加「我」	我在行政業務推動上，無法被大多數的同事認同與支持。
	7.在工作中，人際關係很難八面玲瓏。	1.刪除	刪除
三、專業知能壓力	5.我認為沒機會和時間作專業上的充實進修。	「認為」更正為「為了做好分內工作，以致於」。	我為了做好分內工作，以致於沒機會和時間作專業上的充實進修。
	8.我覺得行政工作前途黯淡，缺乏晉升機會。	1.刪除 2.刪除	刪除

肆、兼任組長教師社會支持量表

社會支持構面	題目	專家效度修正意見	預試問卷題目
一、直屬長官支持	所有題項	直屬長官宜界定「校長或主任」	
	5.直屬長官會提供我金錢、場所及書籍等實質東西支	1.刪除 2.「金錢」更正為「經費」	刪除

	持。		
二、同儕同事支持	所有題項	同儕與同事擇一	
	5.同儕同事會提供我金錢、場所及書籍等實質東西支持。	1.刪除 2.刪除	刪除
三、親友家人支持	3.當我情緒低潮時，親友家人會提供我精神上的關心，並傾聽我個人困難。	「提供我精神上的」刪除，「心」後加「我」，「困難」後加「之處」。	當我情緒低潮時，親友家人會關心我，並傾聽我個人困難之處。
	5.親友家人會提供我金錢、場所及書籍等實質東西支持。	1.刪除 2.刪除	刪除

伍、兼任組長教師工作耗竭量表

工作耗竭構面	題目	專家效度修正意見	預試問卷題目
一、情緒耗竭	4.整日工作使我精神緊繃心力交瘁。	「精」更正為「經」	
	5.我認為自己過度努力工作快被工作給熔化了。	1.刪除 2.「熔化」不易理解	刪除
二、專業效能低落	5.我還沒完成目前工作中許多值得去做的事。	1.刪除 2.「還沒完成」更正為「不願主動執行」	刪除