

南 華 大 學

資訊管理學系

碩士論文

資訊社會化教師兼任行政工作壓力研究
—以雲林地區國中為例

**A Study of the Work Stress of Teachers in the Information Society with the
Administrative Works—The Case of Junior High Schools in Yunlin County**

研 究 生：王金斌

指 導 教 授：吳光閔

中華民國 102 年 6 月

誌 謝

自大學畢業離開學校已經經過二十幾個寒暑，整個教育環境與過去差異很大，尤其教師在職進修的管道非常多元，在學校同事彼此鼓勵相邀之下讓我有重拾課本繼續進修的勇氣，感謝我的好同事、好朋友好同學致權、明正、麗月、頤婷、瑋雯、淑惠兩年來的陪伴，大家利用假日進修的機會彼此討論分工合作完成報告，更感謝班代士閔熱心的服務及提供各種論文撰寫的訊息讓我在論文寫作上事半功倍。在研究所短短兩年承蒙恩師吳光閔院長熱心的指導以及洪銘建系主任楊豪森校長兩位口試委員的指正修正後，讓本論文得以順利完成，也感謝導師陳仁義老師經常的電話關心，讓我感覺資管系所就像是一個溫馨和諧的大家庭，另外洪銘建、尤國任、楊美蓮、邱英華等老師上課幽默風趣讓我在不同領域的學習上增添不少見聞及學識，也表達誠摯的感謝。雖然在假日進修時間但是礙於本身在國中服務兼任行政職務的特殊性必須經常請假，但是同學們總是能將資料、講義寄給我、並且告訴我許多學校的訊息及注意事情，對他們無怨無悔的付出我衷心的感謝他們，也感謝南華大學行政團隊的服務、幫忙在此一併致謝，僅以此表達對大家的感激、敬謝祝福所有協助我完成研究所學業的人平安喜悅、家庭美滿、身體健康，願情誼長存，謝謝大家。

最後更感謝我的太太及家人這兩年來對我的包容及鼓勵，讓我有充足的勇氣一直堅持走完這條路完成課業。

資訊社會化教師兼任行政工作壓力研究

一 以雲林地區國中為例

學生：王金斌

指導教授：吳光閔

南 華 大 學 資 訊 管 理 學 系 碩 士 班

摘 要

本研究旨在探討資訊社會化下教師兼任行政工作壓力之研究。為了達成研究目的，改編相關量表並以雲林地區國民中學兼任行政職務之教師作為研究對象，依據學校規模隨機抽取 210 位教師作為研究對象，有效樣本 162，問卷有效利用率 77.14%，採用描述性統計、t 考驗、單因數變異數分析、Pearson 積差相關及結構方程模式等統計方法進行資料分析，以驗證研究假設。

本研究主要發現：

- 一、 資訊社會化兼任行政職務之女性教師在「行政工作壓力」要顯著大於男性。
- 二、 資訊社會化兼任行政職務之已婚教師在工作壓力及工作壓力各個層面上要顯著低於未婚的兼任行政職務之教師。
- 三、 資訊社會化 30 歲以下的兼任行政職務之教師在「行政工作壓力」和「工作壓力」上要高於年齡在 41~50 歲的兼任行政職務之教師。
- 四、 資訊社會對社會期待有顯著的促進效果。
- 五、 社會期待對領導模式有顯著的促進效果。
- 六、 角色衝突對工作壓力有顯著的促進效果，而領導模式對工作壓力卻有消極作用。

根據研究所得結果，分別對學校領導模式、資訊社會化國中兼任行政職務之教師實施經營管理策略提供了參考和建議，並提供了未來研究建議。

關鍵字：工作壓力、領導模式、社會期待、資訊社會、角色衝突

A Study of the Work Stress of Teachers in the Information Society with the Administrative Works- The Case of Junior High Schools in Yunlin County

Student : Jin-Bin Wang

Advisor : Guang-Ming Wu

Department of Information Management

The Graduated Program

Nan-Hua University

Abstract

The purpose of this study is to investigate the work stress of teachers with administrative work in the information society. In order to achieve this study, adaptation of relevant scale were used as a research tool for the study. 210 teachers of junior high school teachers with a part-time administrative work in Yunlin on the basis of the school scales were randomly selected as the object of study, the effective sample were 162, the effective use of questionnaires rate is 77.14%. Descriptive statistics, t-test, one way ANOVA, Pearson product-moment correlation and structural equation modeling statistical methods were used in the data analysis to test the hypotheses.

The main results of this study are following:

1. "The stress of administrative work" of the female teachers with administrative duties is significantly greater than the male teachers in the information society.
2. The work stress and all levels of work stress of information socialized married teachers with administrative duties are lower than unmarried teachers.
3. The "stress of administrative work" and "work stress" of the information socialized teachers with administrative duties who are under 30 years have higher pressure than the teachers between 41 to 50 years old.
4. The information society has significant promoting effect to social expectation.
5. The social expectation has significant promoting effect to leadership patterns.
6. The role conflict has significant promoting effect to work stress, however the leadership patterns to work stress has negative effect.

According to the results of this study, the leadership patterns of school and the implemented management strategies of information socialized teacher with administrative duties were separately provided some references and suggestions, and also suggestions in future research.

Key words: work stress, leadership patterns, social expectations, information society, role conflict

目 錄

書名頁	i
論文口試合格證明	ii
著作財產權同意書	iii
論文指導教授推薦書	iv
誌謝	v
中文摘要	vi
英文摘要	vii
目錄	viii
表目錄	ix
圖目錄	x
第一章 緒論	1
第一節 研就動機	1
第二節 研究目的	4
第三節 研究範圍與流程	5
第二章 文獻探討	7
第一節 資訊社會化	7
第二節 社會期待	12
第三節 領導模式	14
第四節 角色衝突	18
第五節 學校行政工作	19
第六節 工作壓力	24
第七節 教師的工作壓力	32
第八節 教師工作壓力之相關研究	38
第三章 研究方法	42
第一節 研究架構	42
第二節 研究假設	43
第三節 研究對象	43
第四節 研究工具	44
第五節 信度和效度分析	53
第四章 研究結果與分析	56
第一節 教師背景資料與相關變數敘述性分析	56
第二節 不同背景教師對工作壓力知覺的差異	62
第三節 研究假設驗證	69
第五章 結論與建議	74
第一節 研究結論	74
第二節 相關建議	76
第三節 後續研究建議	79
參考文獻	80
附錄：研究問卷	93

表 目 錄

表 1-1	98~101 學年雲林縣國中學教師辭兼任行政工作統計	2
表 2-1	家長式領導風格與部屬反應	17
表 2-2	教師工作壓力來源	36
表 2-3	影響教師工作壓力之背景變項相關研究歸納	38
表 3-1	資訊社會量表之項目分析和信度分析	48
表 3-2	社會期待量表之項目分析和信度分析	48
表 3-3	領導模式量表之項目分析和信度分析	49
表 3-4	角色衝突量表之項目分析和信度分析	49
表 3-5-1	工作壓力量總變異解釋	50
表 3-5-2	旋轉後的成分矩陣	50
表 3-5-3	工作壓力量表之項目分析和信度分析	51
表 3-6	各量表測量題項內容	52
表 3-7	研究尺度之信度彙整	53
表 3-8	相關係數矩陣和區分效度	54
表 4-1	樣本分佈狀況統計	56
表 4-2	資訊社會的現況	58
表 4-3	社會期待的現況	59
表 4-4	領導模式的現況	60
表 4-5	角色衝突的現況	61
表 4-6	工作壓力的現況	62
表 4-7	不同性別教師對工作壓力知覺的差異	63
表 4-8	不同婚姻狀況教師對工作壓力知覺的差異	64
表 4-9	不同教育程度教師對工作壓力知覺的差異	65
表 4-10	不同年齡教師對工作壓力知覺的差異	66
表 4-11	不同年資教師對工作壓力知覺的差異	68
表 4-12	不同學校規模教師對工作壓力知覺的差異	69
表 4-13	理論模式分析	70

圖 目 錄

圖 1-1	研究流程圖	6
圖 2-1	六班以下之國中行政組織	22
圖 2-2	七至十二班之國中行政組織	23
圖 2-3	十三班以上之國中行政組織	24
圖 2-4	傳統工作壓力理論模式	28
圖 2-5	工作壓力模式	31
圖 2-6	Kyriacou & Scutcliffe 的教師壓力模式	34
圖 2-7	Brenner 教師工作壓力模式	35
圖 3-1	研究架構	42
圖 4-1	結構方程模型圖	71

第一章 緒論

第一節 研究動機

在過去資訊不發達時代洪流裏，知識的傳播、產業的發展及各項變革流通速度緩慢，人類生活步調較為緩慢。但是處在二十一世紀今日世界裏的我們，面對這股排山倒海資訊科技爆炸的力量，一切的改變都來的那樣迅速且其影響所及無遠弗屆。根據行政院主計處電子資料處理中心的調查統計：我國 100 年底個人電腦設置數高達近 13,518. 萬台，其中家庭部門逾 825.3 萬台，占 61.05%，機關、企業及學校約 526.5 萬台，占 38.95%，平均每千人擁有 582.0 台；相較 99 年底設置總數，家庭部門增加近 53.9 萬台，機關、企業及學校增加約 32.9 萬台。我國家庭部門 100 年底電腦普及率為 74.88%，每百戶家庭擁有 103.2 台個人電腦，相較 99 年底，分別增加 0.63 個百分點及 5.2 台，100 年我國資訊經費支出總金額為 2,217.4 億元，較 99 年成長 7.89%，各項經費均有成長，其中以人事經費及硬體經費成長幅度較大，整個資訊總支出經費占國內生產毛額 (Gross Domestic Product) 之比率為 1.6%。由 99、100 這兩年的比較可了解資訊發展的趨勢；個人擁有電腦數、電腦普及率以及資訊總支出經費都有明顯成長，民國 101 年以後這些數據會再往上修正。這正顯示出資訊發展的快速變遷，面對這種全球資訊化的時代，身為教師們除了自我充實本身的專業知識以外，還必需培養基本的資訊素養，為有效提昇教師自我專業成長、因應新資訊時代的來臨做好萬全的準備，方不會於資訊現代化潮流中被淘汰對於一向扮演教育火車頭角色的中小學教師而言更是極大的挑戰，乃是本研究動機之一。

近二十年來教育改革的推動正在如火如荼的展開著，各種教育法令的增修條文更如雨後春筍般的出現，而直接衝擊影響的是教育現場及教育環境的改變，而在資訊社會化形成後對教育的衝擊影響甚遠例如：資訊融入教學、電腦輔助教學、多元評量、各種相關資訊課程研習、教師資訊能力檢測、班級網頁製作都增加教師的工作負擔。而建置 E化環境、電子採購、各類電子報表按時填報等，則加重行政人員的工作負荷，我國學校行政組織因考慮眾多因素除少數行政職務（如會計、人事）由專職人員勝任外其餘大部分是由學校教師來兼任，即教師兼主任、兼組長，負責行政業務的推展。在「教學」和「行政」鬆散結合（張明輝，2002）特性中，一方面教師扮演經師及人師的教學角色；一方面又兼任陌生而且又繁重冗雜的行政工作，因此學校兼職行政人員除了自己的教學工作之外，必須更加熟悉電腦資訊相關設備之操作使用，如此方能順利推展各項行政業務，而不致於使之停滯不前、窒礙難行（劉俊伸，2003；林天印，2008）。本研究依據學校規模隨機抽樣15間學校，調查雲林縣98~100三個學年度國民中學兼任行政工作教師辭兼任行政工作一覽表：

表 1-1 98~100學年度雲林縣國中兼任行政工作教師辭兼任行政工作統計表

學年度	現有行政人數	留任行政人數	新任行政人數	新任百分比
98	193	150	43	22.27%
99	193	141	52	26.94%
100	195	133	62	31.79%

資料來源：本研究整理

由上表顯示留任人數逐年減少，而新任兼任行政人數及比例逐年增加

直接透露出兼任行政人員「離職率」偏高，部分學校已面臨兼任行政工作教師難尋的困擾，值得上級教育行政主管機關的積極重視。這種「離職率」過高現象如果繼續惡化將對行政效率有不良的影響也會阻礙校務的正常推動運作，對學校行政組織的經營管理產生一定程度的不良影響，因此，如何減少教師工作負擔，排除瑣碎行政事務，將教育行政人員與教師專業分開設置，以發揮教學效果，成為亟待解決的教育問題。而這種多重角色扮演容易產生角色混淆與衝突，造成教師兼任行政工作的工作壓力，乃是本研究動機之二。

雖然說知識就是力量在知識經濟發達的今日，資訊科技的應用可以協助各種產業縮短完成任務及工作的時間，也可以利用它在面對競爭激烈的環境中創造產值提昇競爭力或進行組織改造、重整、變革等但是在資訊社會中似乎主要關鍵只是放在「人」如何適應資訊科技而忽略了如何設計資訊科技以適合「人」的需要。在經濟學生產要素中人力資源是非常重要的需求因子，然而香港曾在2003年接連發生兩宗教師自殺事件後，教師工作壓力問題再度引起關注和討論，根據香港教育專業人員協會針對教師問卷調查（回收1315份）調查結果統計發現有60%教師覺得工作壓力很大，51.9%表示需要宣洩，更有6.6%感到難以承受，教師們回應表示：若工作壓力繼續增加，有1/4表示會考慮離開教育崗位；有1/8表示會考慮提早退休；教師時時刻刻要兼顧校內、校外所要進行的教學、行政、備課、進修、班級經營等，而教學以外須兼任的職務，半數教師表示，起碼有四至六項，可見，種類繁多的非教學職務，嚴重干擾教師的正常教學和生活，日積月累的過勞會長時間影響身心的平衡，難怪會導致有教師無法承受壓力，而出

現神經衰弱、精神崩潰，甚至自毀輕生。教師是人，要有適當的休息娛樂和鬆弛身心，所以協助教師們能了解工作壓力的來源以便進行有效得壓力管理有其必要性。目前國內外針對了教師、兼職行政人員工作壓力的相關研究探討及文獻資料不勝枚舉，但是在資訊社會化形成後，教師、兼職行政人員工作壓力的相關研究卻篇幅有限，因此希望能透過研究者本身的努力在資訊社會化之下教師兼任行政人員工作壓力做更深入的研究探討，歸納整理出其工作壓力來源提出具體建議，以供教育行政主管機關參考，以便對教師們在工作上的調適有所幫助，藉此提振教師的服務熱忱，提昇教學校能。

第二節 研究目的

本研究主要在探討主題為資訊社會下國民中學教師兼任行政工作的壓力，其壓力來源，及壓力現況。教育部於民國 100 年 9 月 20 日臺國（四）字第 1000153034C 號函「教育部補助國民中小學調整教師授課節數及導師費實施要點」重點內容為：

- 一、降低授課節數，國民中小學教師每週均減二節，國民小學導師每週再減二節。
- 二、國民中小學導師每月補助導師費新臺幣一千元（即每月導師費新臺幣三千元）。

我們看到了教育行政機關對辛苦教師們壓力的高度重視，同時盼望更能夠經由有效的壓力管理策略措施，來降低減少兼任行政工作人員的「離職率」以減少教育資源的損失，本研究經過文獻收集整理探討的一些成果，並歸納出研究假設，再透過問卷調查資料分析得到的結果

提供降低教師兼任行政工作的壓力的參考，本研究預定會達成下列目的：

- 一、瞭解資訊社會下學校教師教學與兼任行政工作壓力感受情況。
- 二、探討教師兼任行政工作者在資訊社會化時代面對工作壓力時是否會因背景變項的不同而產生差異。

本研究針對教師兼任行政工作者壓力現象進行深入探討，希望真正能重視兼任行政工作者工作者壓力，並且拋磚引玉般般期盼能號召更多的學者專家投入教師兼任行政工作者壓力的相關研究，讓教師們能真正感受到作育英才，百年樹人是一件快樂的事情。

第三節 研究範圍與流程

本研究乃將「教師兼任行政工作的壓力」解釋為在資訊社會化形成後，因整個變遷的速度太過快速，造成了教師對於本身週遭的工作環境改變而引起的內在和外在外壓力，工作壓力是個體及內外環境兩者相互作用的過程，這種交互作用的結果產生了身心不平衡狀態，此種現象常會引發不愉悅的感覺而使身體上、心理上和行為上產生不同反應。

教師工作壓力的工作壓力源涵蓋層面相當廣泛，包含角色衝突、角色模糊、工作負荷、工作環境（Vandenberghe & Huberman, 1999）其它如人際關係溝通、上級要求、教育改革、專業成長自我期許等。

本研究所指稱之「工作壓力」係指問卷受試人員在自編的「國民中學教師兼任行政人員工作壓力量表問卷」上的得分，指出工作壓力是否受到不同背景個人變項影響並將數據轉換為資訊社會化兼任行政

工作之教師工作壓力的感受程度，分數得分越高，表示該層面的知覺程度越高，工作壓力越大。反之如果得分越低者表示工作壓力越小。

本研究問卷內容將會包含資訊社會、社會期待、領導模式、角色衝突、工作壓力等五個層面。

本研究以文獻探討及問卷調查方式進行實證性研究，因此，第二章將探討相關文獻與學者專家研究成果，第三章簡述研究方法。第四章進行研究結果分析。第五章提出本研究結論與建議。本研​​究所述因文獻探討工作壓力理論繁多加上問卷調查法無法面面俱到，僅對做量化研究有裨益，本研究流程圖如圖 1-1 所示。

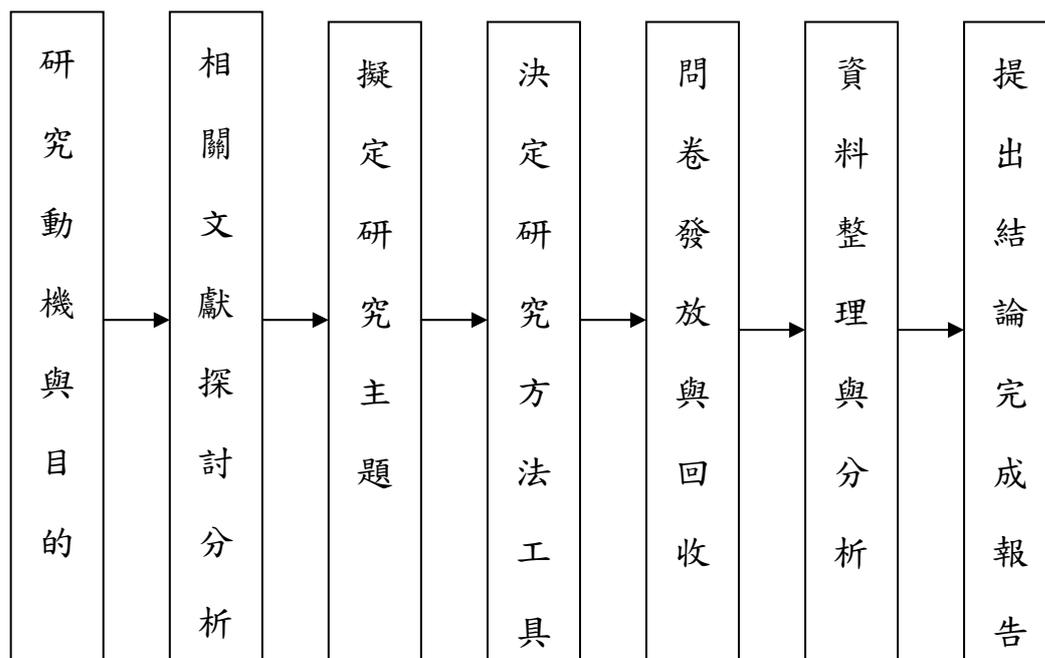


圖 1-1 研究流程圖

第二章 文獻探討

第一節 資訊社會化

隨著科學技術的不斷發展，人們對訊息的認知隨著向訊息社會過渡的演進過程而不斷深化。網路的盛行改變了人們資訊活動的重心，行政司法、經濟 財政、醫療衛生、交通運輸、生活休閒以及民眾學習有關的資訊需求呈現成長態勢，資訊的類型也由側重文獻型資源轉向了側重消費型、資料型的資訊及數據。當資訊成為一種重要的資源、資訊需求成為一種普遍的社會需求之時，在一定層次和一定範圍內實現資訊社會化便成為社會發展的必然。

壹、資訊社會化的涵義

Shafique & Mahmood(2008)從資訊的生產與使用兩個層面對資訊社會化進行定義。他們認為訊息生產的社會化係指資訊的製作、獲取、變換、傳遞等活動越來越具有社會性；資訊使用的社會化係指資訊越來越向社會公開，被更多的人們的利用。Prytherch(2005)認為資訊社會化係指人們懂得資訊、收集資訊、創造資訊、傳播資訊、儲存資訊、處理和運用資訊，並且直接或間接參與資訊管理，最終達到資訊人人共用的目的。

如果從動態的資訊變革過程來看，那麼 Shafique(2010)認為資訊社會就是以資訊和資訊技術革命為標誌，以資訊經濟為基礎，伴隨著社會結構和人們生活方式及價值觀的巨大變革的社會過程。

Feather & Sturges (2003)從知識轉化的角度認識資訊社會，他們認為社

會化是使潛在性資訊資源轉化為可利用的顯性資訊資源的一個認識過程，是把個人和組織的隱性知識、經驗經過創建，使之成為連續、公開和可利用的資訊資源。

Wako(2003)從經濟角度層面認為，資訊社會化是社會經濟結構變化的外部特徵，其內部的實質則在於傳統的經濟結構正在被以知識為基礎的新的經濟結構所取代。

如果從資訊領域的角度出發，Haider(2002)則認為，資訊工作社會化，即要求各個專門領域的資訊機構在滿足本領域資訊需求的同時還要向其他領域開放，滿足其特定的資訊需求。資訊化實質上是在信息領域化基礎上的開放。

綜合上述涵義，本研究認為資訊化是以資訊科技為平臺，將資訊收集、創造、儲存、傳播和管理的社會化過程，而這種社會化過程的最終目的就是要達到知識共用的目的。

貳、資訊社會化的發展

資訊社會化是來自多方面影響因素作用的發展趨勢。首先是知識傳遞交流因素發生了很大的變化。Feather & Sturges(2003)認為知識交流由過去的以縱向傳遞為主，轉向以目前的橫向傳遞為主，知識結構的組成由等級的組織結構擴大到網路組織結構，由封閉型轉向開放型。其次是社會的強烈需求。由於政策方向的引導、資訊對象的需求、服務對象的需求、服務方式的需求、資源建設的需求、管理體制的需要、經濟發展的需要是形成資訊服務社會的因素(Boaz,1981)，Haider(2002)則認為實現社會服務是歷史發展的必然趨勢，是社會經濟建設發

展的需要，是建立社會福利，提高民族整體素質的需要，是人們終身教育的需要。以上這些社會政治、經濟、文化教育因素，文獻規律、文獻佈局因素，思想觀念和人員素質因素，用戶需求和情報意識因素都在動態地變化著，使資訊社會化成為社會發展的必然。特別是在知識經濟和市場經濟的促進下，具備人才、設備、資源、資金優勢的高校教育，爲了提高資訊資源的利用率、提高社會競爭力、更廣泛直接地為社會經濟服務，就更有實現資訊服務社會化的必要。

總之，各個資訊機構都在盡力建設功能強大的網路硬體系統，高品質完善的軟體平臺環境、詳盡豐富的數字化資源及培養高素質能力的人力資源，為資訊社會化提供最基本的支撐和保障。

參、台灣教育資訊社會化的發展戰略

台灣資訊教育泛指與資訊或網路科技有關的活動與措施，包括政策、設施、課程、教材、教學、師資、學習、能力指標等，範圍甚廣（何榮桂，2007）從其內涵來看，台灣目前推行的教育資訊化有別於傳統的計算機輔助教學或電腦教育。台灣教育資訊化的發展趨勢由上而下，其他國家教育資訊社會化發展也呈現這種趨勢。這是一種專業到普及應用的發展趨勢。台灣中小學教育資訊化從高級中學開始，1981年前後國民中學就把「電子計算機簡介」列為選修課。

一、目前台灣推廣中小學教育資訊化的四項政策

- （一）教育資訊化基礎建設計畫。此計畫由台灣電算中心制定，實施時間從1997~2007年。此計劃中還包含若干小計畫，台灣中小學教育資訊化所取得的成果，主要得益於此計畫。

(二) 台北市教育資訊化白皮書。台北市除配合現行的教育資訊化政策外，於 1998 年擬定了為期三年的教育資訊化白皮書。第一期已於 2001 年執行完成，經過全面評估，可以看出在設施的添置，教師及學生資訊素養的提升以及資訊技術融入教學的實施等方面有顯著的進步。台北市教育資訊化白皮書第二期計劃也已經制定完成。

(三) 高雄市教育資訊化白皮書。台北市制定教育資訊化白皮書之後，高雄市也制定了教育資訊化白皮書。

(四) 中小學教育資訊化總藍圖。此總藍圖是台灣地區新一屆領導人執政後所推行的教育資訊化政策。藍圖的規劃由教育部顧問室及中央大學負責，邀請學者專家、中小學教師及教育行政人員等共同擬定，整體內涵類似新加坡的教育資訊化政策，共分為四項願景、十項策略及七項指標。

四項願景為：

1. 資訊隨手得。
2. 主動學習樂。
3. 合作創新意。
4. 知識伴終身。

十項策略為：

1. 建設優質的教育資訊化環境，學校均能連到點對點基礎網路。
2. 鼓勵師生購置信息工具，善用電腦資源，增加設施使用效率。
3. 將資訊技術整合到學校課程中，創新學習典範與形式，鼓勵各縣市發展具有地方文化特色的教學資源。

- 4.建設共用資訊流通機制，開發教育平臺，發展整合素材庫，共持網路教育智慧。
- 5.培訓與支援教師在教學活動中運用資訊技術，鼓勵將資訊技術融入各科教學能力，作為師資培養教育及教師選聘標準之一。
- 6.設立重點學校，發展教學特色，鼓勵各校成立各領域資訊化教學小組。
- 7.促進城鄉教育均衡發展，推動城鄉資源共用，締結資訊化姊妹學校。
- 8.學校結合社區，形成家庭、教師、學生共同學習社群，鼓勵企業參與教育資訊化的建設與發展。
- 9.通過資訊技術簡化教育行政管理，提升教育行政人員資訊養，使教學與行政相互支持。
- 10.針對網路對學生、教師、學校、家庭、社區、社會的影響，持續進行評估與研究。

七項指標為：

- 1.時時用電腦，處處上網路。
- 2.教師均能運用信息技術進行教學，並達到總教學時間的 20%。
- 3.教材全面聯網，各學習領域均擁有豐富且具特色的教學資源。
- 4.學生具備正確的信息化學習態度，瞭解並尊重信息理論。
- 5.建立 600 所教育資訊化特色校園。
- 6.全建構學校無障礙網路學習環境，縮小數字化差距。
- 7.各縣市教育行政工作均達到資訊化、自動化、透明化。

二、台灣教育資訊化發展戰略的特點

台灣教育資訊化發展戰略的一個明顯特點是總體戰略與局部戰略相結合。台灣地區制定的總體戰略有《教育資訊化基礎建設計畫》和《中小學教育資訊化總藍圖》等，局部戰略有臺北市教育資訊化白皮書和《高雄市教育資訊化白皮書》等。總體戰略與局部戰略相結合的方法既保障了教育資訊化的整體推進，又有利於不同區域實現教育資訊化的個性發展。此外台灣還強調了促進教育的均衡發展，縮小數位化差距，推動城鄉資源共用。

第二節 社會期待

壹、社會期待的概念

社會期待係指群體根據個體的身份和角色所表達的希望以及要求它總是反映在根據社會公認的價值標準和各種群體的不同要求制定出來的群體準則和行為規範上。這些準則和規範對該群體的人起作用，成為個體的行動動機。社會期待有不同的層次，包括國家、政黨、學校以及家庭夥伴等。但社會期待與正式的法律、黨紀、職務守則以及其他的調節機制存在著較大的差異，它具有不成文的性質以及並非總是可以意識的性質。社會期待係由社會定勢、社會定型、知識要素、評價以及信任等形成的。對個體來說，社會期待包括兩個層面：第一是個體有義務根據群體的期待行事，二是個體有權利期望周圍的人的行為符合他們的身份和角色。每個個體都同時屬於各類群體，因而在自己的活動中都建立了一整套的社會期待系統。不同的群體對個體具有不同水準的參照性，常會引起個體的動機鬥爭。觀察表明，從少年期開始，當社會期待和個體需要產生矛盾時，群體的社會期待便能抑

制個體需要的實現。因此，要了解個體，首先要研究他所參照的群體價值和行為準則，了解各個群體對他的參照程度，幫助他接受群體的社會期待，並使之內化成為個體的需要(Hasegawa et al.,2007)。

Pekkanen(2003)認為社會期待作為個體、組織，甚至整個社會內化的社會規範，它引導了個體的行為方向。社會期待可以視為影響個體行為方向的社會風氣。社會期待的概念做為兼任行政工作的個體之行為必須符合社會期待的行政工作者的規範，而這種規範常常會使得行政工作者的活動受到限制，從而給行政工作者造成壓力。

貳、社會期待壓力

倘若將社會期待的觀點概念化的陳述，其最核心的內涵則是「個體會考量他人觀感後才做出的表現，且這種基於他人觀感的考量會影響個體的認知以及行為」。對於社會期待的概念，大多可以聯繫到決策情境的概念，即個體會因應當時所身處的決策情境，做出適當的因應。個體會根據當時所處的社會情況，將受人喜歡的印象，展現給其他人(Meyer et al.，1997)。

根據 Leary & Kowalsk(1990)的主張為了表現出符合社會所設定的角色特質，在經過對於環境以及社會期待的考量之後，決定該如何做出相對應的表現。對於教師兼任行政工作者而言，個體要根據社會文化期待個體表現而產生出既適合教師的行為，同時又適合行政工作者的行為，亦即以社會的個體而言，每個個體均被賦予眾多不同的社會角色，而這些角色會因其適應的行為存在著不同的社會期盼，不過有時候個體會發現社會期待與所認知的價值之間會有所衝突，因此當兼

任行政工作的教師知覺到無法符合傳統社會規範時，所產生的壓力便是社會期待的壓力。因此，本研究將兼任行政工作的教師之社會期待壓力定義為知覺到無法負荷傳統社會規範時，心理產生不安定感覺的程度。

第三節 領導模式

壹、領導的內涵

領導是影響組織效能的最重要因素之一。在組織行為研究中，領導的定義一直是諸多學者關注的焦點。Fleishman et al.(1991)人認為在過去半個世紀中已形成了65種不同的分類體系試圖定義領導的各個層面。其中較具有代表性的定義包括：領導是施加在某一情景的人際影響力，透過溝通過程以達成特定目標；領導是創造和維持與互動的結構(Stogdill, 1974)；領導是超過例行組織指引的機械式服從之外的影響力(Katz & Kahn,1978)；領導是組織進程的核心，是幫助組織成員達成特定目標和滿足需求的實現手段(Bass, 1990)；領導是個體影響群體實現共同目標的過程(Northouse, 2001)。

貳、領導模式

一、一般領導模式

一般而言領導模式可以分為兩種，即交易型領導模式和變革型領導模式。近些年來交易型領導模式和變革型領導模式已經成為組織行為和管理研究的重點(Judge & Bono,2000)。, Wang et al.(2005)認為根據社會交換的觀點，交易型領導是領導者與部屬之間現實契約的關係和

行為。換一句話說，領導者透過利用交易方式來達到影響部屬的目的。Yammarino et al.(2005)認為領導者的影響力來源於部屬能夠意識到遵照領導者的要求完成任務時所獲取的收益。因此交易型領導模式強調的是領導者與部屬之間關係的互利，它是基於經濟、政治和心理等價值層面的交換。Bass (2006)認為交易型領導模式可以分為兩個層面，即權變獎勵和例外管理。變革型領導模式是變革個體的過程，在這個過程之中，領導者隨時關注部屬的動機與需要，並且根據部屬的動機及需要來激勵員工發揮工作潛能。同時，領導者和部屬皆會表現出較為高尚的道德情操。Bass, Avolio, Jung et al.(2003)將變革型領導模式歸納為四種要素：魅力領導、精神激勵、智力啟發和個人關懷。他們認為魅力領導是變革型領導的必要而非充份條件。變革型領導模式透過分享願景、設置目標和有效授權來實現合作行為(Yammarino, Spangler et al.1998)。

二、家長式領導模式

20世紀60年代末，美國學者 Silin(1976)在對台灣一家大型民營企業經過長達一年的個案研究之後，指出該企業具有與西方極為不同的領導理念與作風，並將其觀察到的領導行為概括為：教誨式領導、德行領導、中央集權、上下保持距離、控制和不明確意圖等六種模式。Silin(1976)雖然對台灣企業的領導風格做了較為詳盡的闡述，由於無進一步證據來證實他的觀點，因此根據單一案例來推測此類領導風格普遍存在於華人企業中就顯得很冒失。

20世紀80年代末 Redding(1990)開始對香港、新加坡、印尼等華人家族企業的經營與管理模式進行長期、系統的研究。在對企業主及

管理人員的訪談資料進行整理之後，Redding 指出華人的經濟文化尤其獨特之風貌，並將其稱之為中國資本主義(Chinese capitalism)。由於文化上的差異，華人在基本信念、社會結構、關係法則、行為準則等方面與西方迥然有別。因此華人領導風格可以概括為部屬對領導者心態上的依賴、偏私性的忠誠使得部屬願意服從、不明確表達意圖、層級分明、領導者是內心榜樣與良師等七個層面。

此外對領導風格其描述，特別提出了仁慈領導的概念，認為仁慈係指「領導者像慈父一般照顧與體諒部屬」，同時他也指出中國社會有很強的個人化(personalism)傾向。Westwood(1997)在 Redding & Silin 的基礎上進行了拓展研究，認為領導風格的概念是西方構造出來的，並不適用於華人企業，因此他提出了首腦 (Headship) 這一概念來形容東南亞華人企業組織中的領導風格，以示西方領導概念之區分。他認為以集體主義價值為主流的東方文化社會，領導人所要表現的是類似父親一樣的特質，即明顯而強有力的權威、照顧與體諒及領導精神，並將之稱為家長式領導風格；他並且從員工依賴、人格主義、精神領導塑造和諧、淡化衝突、疏遠與社會距離、教誨式領導和對話的理念等八個層面對其風格層面做了精闢的分析。

鄭伯堦(2000)的研究在 Silin et al.人(1976)研究的基礎上進行了更為廣泛和精闢的詮釋。他的研究不僅探討家長式領導風格，而且延伸至家長式領導與部屬反應間的動態關係層面，並且提供了一個包含施恩與立威的架構，有助於進一步了解家長式領導的行為內涵。此外，其進一步指出，家長式領導除了立威與施恩兩個維度外，還應該包括德行維度，並且提出了家長式領導的三元理論。換言之，家長式領導

可以定義為，在人治的氛圍下體現嚴明的紀律與權威、慈父般的仁慈以及道德廉潔性的領導方式。家長式領導表現出權威、仁慈和德行領導行為，相應地，部屬則會表現出敬畏順從、感恩圖報以及認同效法行為。這種對應關係體現了一個基本假設，即家長式領導的效能必須建立在領導者與部屬對各自角色的認同，以及部屬對領導者的追隨上否則將導致管理效能降低、人際和諧關係破裂，甚至發生公開的衝突。具體的家長式領導行為與部屬反應如表 2-1 所示。

表 2-1 家長式領導風格與部屬反應

領導行為		部屬反應
權威領導 1.專權作風 2.貶抑部屬的能力 3.形象修飾 4.教誨行為		敬畏順從 1.順從行為 2.服從行為 3.敬畏行為 4.羞愧行為
仁慈領導 1. 個別照顧 2. 維護面子		感恩圖報 1.感恩 2.報答
德行領導 1.公私分明 2.以身作則		認同效法 1.認同 2.效法

資料來源：鄭伯壘、樊景立(2000)

目前關於家長式領導風格的研究往往與領導-成員交換關係、工作滿意度、組織公民行為和績效目標等產出變量呈現正相關關係 (Pellegrini & Scandura,2006;Zhang et al., 2011)。在鄭伯壘提出家長式領導三元理論之後，他和他的同事就開始用三維構念來檢驗不同的家長式領導類型對產出變量的不同影響，於此同時，一些西方學者則對家

長式領導的效能進行了跨文化研究(Testa, 2009; Kim et al., 2011)。

總體而言，我們應該清楚的認識到，雖然家長式領導研究目前取得了一些成果，但是這僅僅是開始，無論是在理論構建還是在實證研究方面，仍有許多問題有待深入研究。

第四節 角色衝突

壹、角色衝突的定義

角色衝突(role conflict)是角色理論(role theory)的一個重要概念。角色理論是心理學中的重要理論之一，它是用角色來理解個人社會行為的理論 (Jex & Gudanowski, 1992)。換言之，角色理論按照人們所處的地位、身份，並且根據人們對角色的理解、期望和要求以及對社會相互作用的有關群體來解釋個體的社會行為。(Fisher,1983)認為角色理論包括角色學習，角色知覺、角色扮演、角色期待、角色規範、角色衝突和角色技巧等內容。期中角色衝突係指當一個角色扮演者同時處於兩個或多個不同的地位，並且要進行相互矛盾的角色扮演時而引起的角色與角色之間的矛盾衝突現象。一般有兩種情況：1.角色扮演者內部的矛盾衝突，稱之為角色內部衝突，其由分為兩個層面，第一，不同群體對同一角色持有相互矛盾的角色期待，使其角色行為發生矛盾，引起角色衝突，第二角色行為的主體對規定的角色行為有不同的理解甚至持有相反的意見，但還必須履行的時候，在角色內部會發生激烈的衝突。2.角色之間的衝突，它係由角色緊張造成的。也有兩個方面的表現：第一是角色承擔者所承擔幾個角色同時對履行角色行為的要求時，就會發生角色間的衝突；第二是當兩個角色同時對一個人提出兩

種相反的角色行為要求時，引起的角色間衝突。

貳、行政人員角色衝突

行政人員，又可以視為公務員(public servant)，即在行政部門工作中處理具體事務和技術性問題的官員。而角色衝突係指不同角色之間的衝突以及源於個人扮演多重角色而導致的同一角色的衝突。它包含兩個層面的內容，其一不同角色導致的個體之間的心理衝突和行為矛盾；其二係指個人多重角色的衝突和在新舊角色之間轉換時發生的心理衝突和行為矛盾(Gregson & Wendell,1994)。角色衝突源於個人在社會中同時扮演的多重角色，也來源於個人角色轉換所帶來的困惑。

第五節 學校行政工作

壹、學校行政工作的意義

學校行政工作係指，學校依據教育目標，利用有效的科學方法，對於校內的人、事、物、經費等業務，做最適當的處理，促進校務的進步，從而達到教育目標的一種過程。學校的本質具有教育性與服務性，以協助「教」和「學」和為師生服務要務(吳清山，2003)。修慧蘭與高源令(1991)則認為，學校行政工作的意義是在執行學校一切的公事和推動學校教育事業的一切設施的意思。謝文全(2000)認為學校行政工作是對學校教學以外的事物用有系統化的管理，以求有效率而經濟地達成教育之目標。學校的事務可大約分為兩大類，一為教學，一為行政工作。張清濱(1997)認為學校行政工作乃是將行政理論、方法和技術，運用到學校校務上，藉以改進教與學，達成教育之目標提升教育品質。

綜合以上所述學校行政工作是處理學校教學以外的事務，最終目的是在支援教學活動，學校行政工作是達成教育目標的必要手段之一。

貳、學校行政工作的功能與原則

英國教育學者 Boufour(2002)曾說：「學校行政之功能，在於使適當的學生，在國家財力所及與學生最能受惠的條件下，選擇適當的教師，接受適當的教育」。所以行政工作就是一種服務，學生是主體；行政工作是手段，教學是目的。行政的一切措施是要提高教學效率及學生的進步。吳清山(2003)認為學校行政工作的功能可以歸納為：

- 1.提供學生接受適當的教育。
- 2.協助教師教學活動的進行。
- 3.增進學生學習活動的興趣。
- 4.協助政府社會教育的推動。

在複雜的學校行政工作的運作過程中，不單要求效率，也要重視效能，應該注重行政管理理論，來建立一個完善的學校行政原則。張清濱(1997)提出學校行政工作的十個理念，亦是學校行政工作宜把握的基本原則：

- 1.制度化。
- 2.統整化。
- 3.民主化。
- 4.科學化。
- 5.人性化。
- 6.社區化。
- 7.專業化。

- 8.自主化。
- 9.彈性化。
- 10.精緻化。

綜合以上學者所述，本研究認為學校行政工作的功能就是提供一切教育資源協助教師教學活動及支援學生接受最適當的教育。而學校行政工作的原則應該配合時代的需求強調專業化、科學化、學術化、民主化、整體化、多元化及績效化的原則。

參、國民中學行政組織

國民中學小學的行政組織，是根據 2004 年九月一日修改的國民教育法第十條之規定：「國民小學及中學視規模大小，酌設教務處、訓導處、總務處或教導處、總務處，各置主任一人及職員若干人。主任由校長就專任教師中聘兼之，職員由校長遴用，均應報直轄市或縣市主管教育行政機關核備。國民小學及國民中學應該設輔導室或輔導教師輔導室置主任一人及輔導教師若干人，由校長遴選具有教育熱忱與專業知能教師任之。輔導主任及輔導教師以專任為原則。輔導室得另置具有專業知能之專任輔導人員及義務輔導人員若干人。其員額編制標準，依有關法令之規定。」

根據 1999 年教育部修正公佈的國民教育施行細則第十七條之規定：「國民小學及國民中學之行政組織，除依本法第十條、國民小學與國民中學班級編制及教職員員額編制標準及其他相關法令之規定外，得參照下列各款辦理」。於上述的條文，國民中學行政組織有三種形態：(一)六班以下的行政組織如圖 2-1 所示；(二)七至十二班的行政組

織，如圖 2-2 所示；(三)十三班以上的行政組織，如圖 2-3 所示。說明如下：

一、六班以下的行政組織

在六班以下的行政組織，設置教導處、總務處、輔導室、還有人事、會計室單位。在教導處內包括教務組和訓導組兩組。

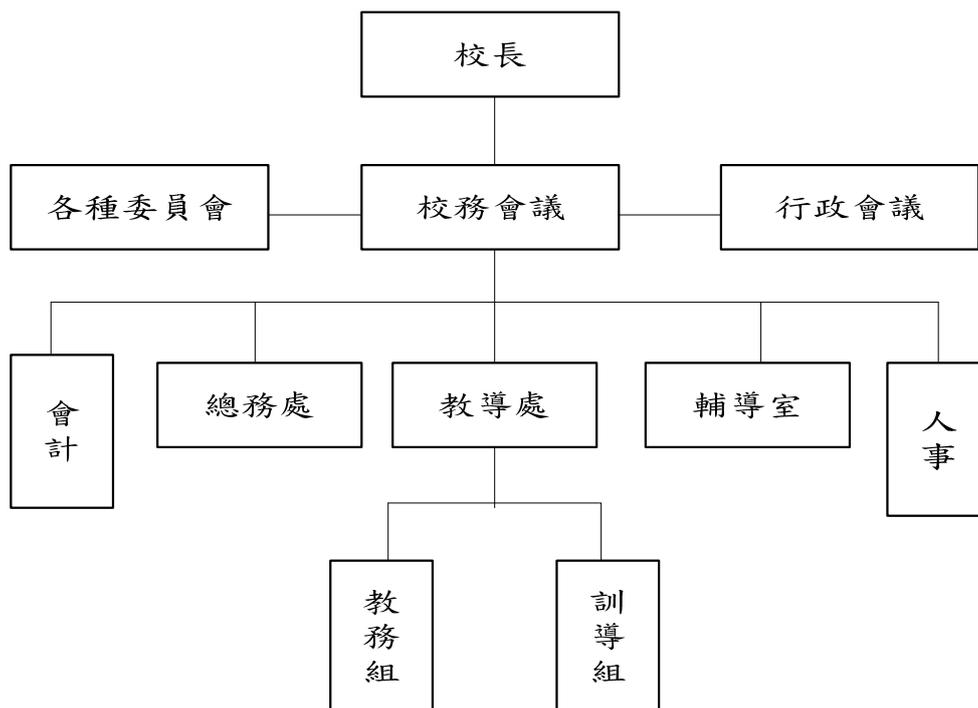


圖 2-1 六班以下之國中行政組織

資料來源：吳清山(2003)

二、七至十二班的行政組織

在七至十二班的行政組織，學校主要設置教務處（教導處）、訓導處（學務處）、總務處、輔導室、還有人事、會計室單位。在教務處（教導處）下設有教學組和註冊組，訓導處（學務處）下設有訓育組和體育衛生組，總務處下設有事務組和文書組，輔導室下設有輔導組和資料組。

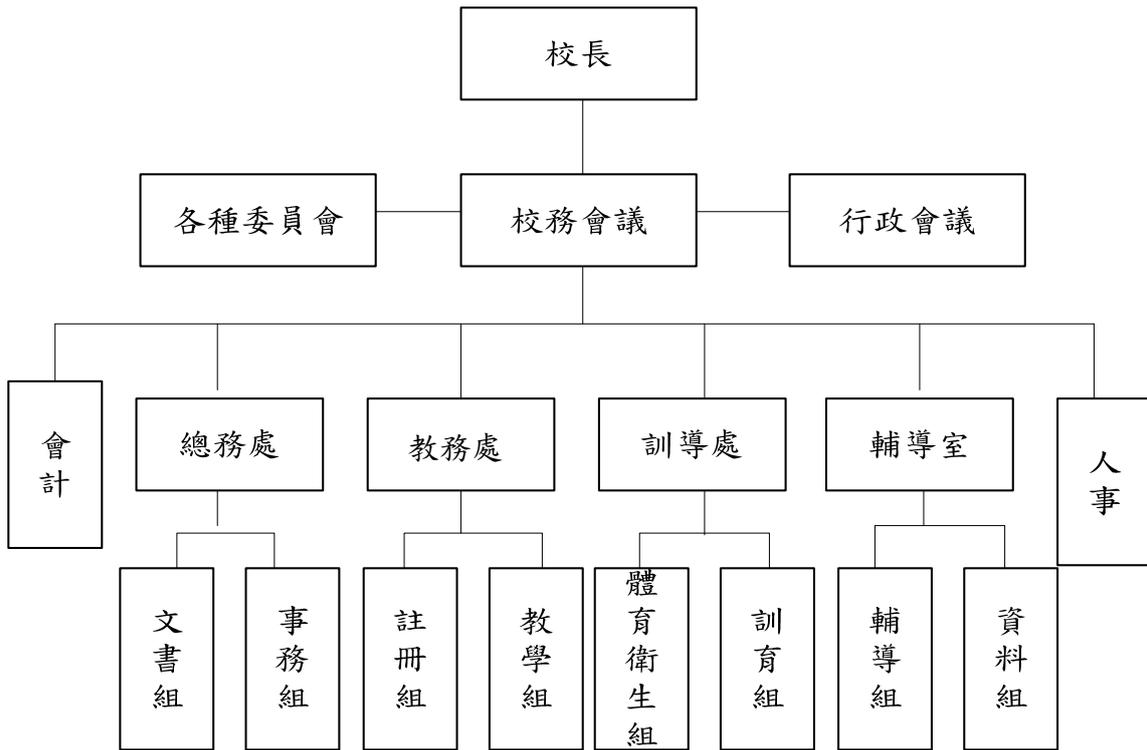


圖 2-2 七至十二班之國中行政組織

資料來源：吳清山(2003)

三、十三班以上的行政組織

在十三班以上的行政組織，學校主要設置教務處（教導處）、訓導處（學務處）、總務處、輔導室、還有人事、會計室單位。在教務處（教導處）下設有教學組、註冊組、資訊組和設備組。訓導處（學務處）下設有訓育組、生活教育組、體育組和衛生組，總務處下設有事務組、文書組和出納組，輔導室下設有輔導組和資料組。

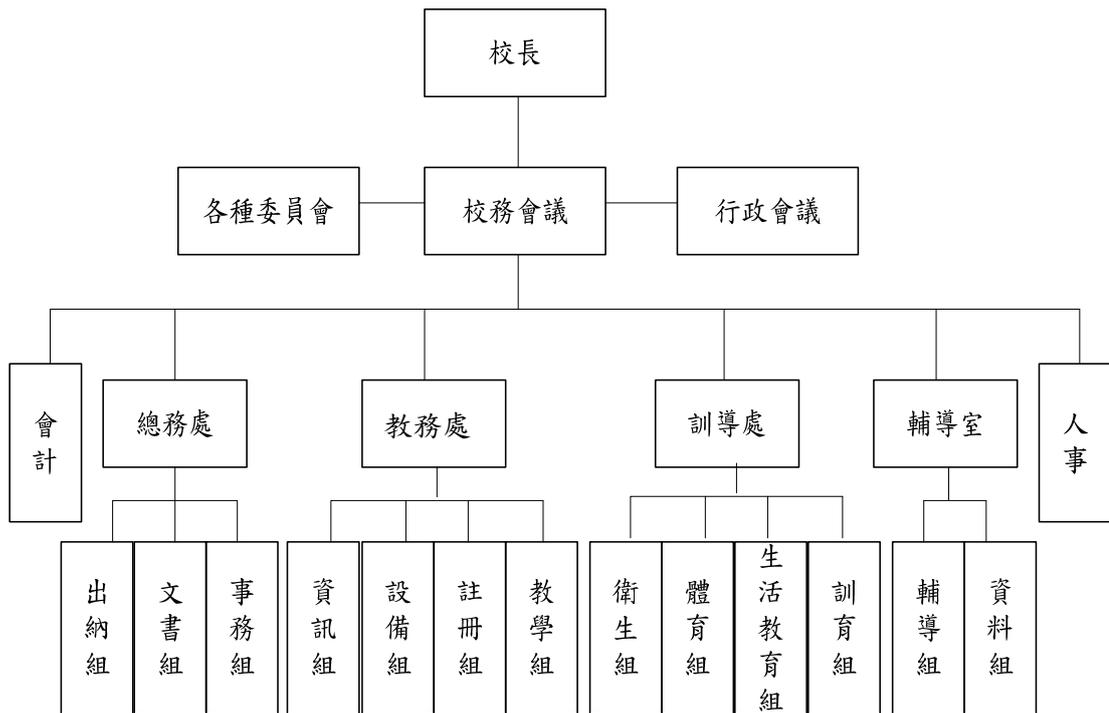


圖 2-3 十三班以上國中行政組織

資料來源：吳清山(2003)

第六節 工作壓力

壹、工作壓力的定義

工作壓力的發現始於 19 世紀 30 年代，到 20 世紀 70 年代，工作壓力開始被用於工作地點，在管理學和組織行學的研究領域中稱之為工作壓力，而在心理學等領域則稱之為「職業緊張」或「工作應激」。壓力係指個體在適應生活過程中，由於實際或認識能力上的不平衡而引起的一種通過生理、心理和行為表現出來的身心緊張狀態，是一種身心反應(Villanueva & Djurkovic, 2009)。

心理學家在研究過程中從不同的角度出發來研究工作壓力，因此有多種工作壓力的定義。目前，國內外心理學家比較認同的有三種，第一種是將工作壓力作為一個刺激變數看待，以羅傑斯為代表；第二

種是將工作壓力看做反應變數，以漢斯·塞利為代表；第三種是將工作壓力看做是它的環境變數，以拉紮魯斯和福克曼為代表。根據工作壓力的這三種定義，具體主要有以下幾類：

一、壓力刺激學說

壓力刺激學說認為個體由於受到外界刺激所引致的身心緊張和恐懼等，主要強調的是個體的生理反應，這是早期對工作壓力分析的主要主張(Ruyter et al.,2001)。例如，由於經濟危機導致的失業、物價上漲、生活水準下降，家庭關係緊張等刺激個體感覺到頭痛、肌肉緊張等生理反應和心煩意亂、難以作出決定等心理反應，及由此而所帶來工作中出現錯誤、生活中出現危機。該學說主要研究引起壓力的刺激，關注於壓力的刺激源，主要焦點在於引起壓力的外部環境因素，而沒有考量個體對壓力的感知程度和個體會面對壓力時所採取的因應策略。

二、壓力反應學說

該學說認為工作壓力係由於個體受到外界刺激，從而使個體產生一系列的身體、心理和行為的反應。該學說認為壓力是個體的主觀感受，關注於個體對壓力的反應和評價，強調壓力是以反應為基礎的模式，主要關注個體的心理和精神。例如，由於企業外界環境的惡化，個體加薪、晉升的願望落空，使員工有心理落差。Gilboa et al.(2008)認為壓力反應係由於個體在應對壓力時自然能力資源的普遍的、有規律的，無意識的調動。Kim(2008)認為工作壓力是個體由於正常生活方式的改變而引起的感覺，並不是改變的本身，他們所強調的是當個體被迫偏離正常的或希望的生活方式時體驗並表現出的不舒適的感覺。

三、壓力的主體特徵學說

該學說關注於個體差異性，認為壓力的發生與個體的一些特徵有關，尤其是與主體個人需要和能力有關，在面對相同的壓力環境時，不同主體特徵的個體對壓力的反應存在一定的差異(Lepine et al., 2004)。Varca(1999)認為，壓力是個人的需要與能力之間處於一種失衡的狀態下，需要得不到滿足引致的後果。壓力在本質上係由於環境要求和個體特徵相互作用引致的個體焦慮性反應，壓力反應是個體在某些方面過分緊張的一個預警性指標，當壓力發生在工作場所時就稱為工作壓力。Michael et al.(2009)認為，壓力是需要以及理性地因應這些需求之間的聯繫，換言之，壓力是需要或超出正常適應反應的任何狀況。

四、壓力刺激—反應交互作用學說

該學說認為個體的主體特徵與外界環境刺激之間的相互作用產生了壓力，個體承受壓力的過程也就是個體生理心理狀態和行為反應的過程。這個過程不僅包括緊張、恐懼等反應，而且還包括個體在面對壓力時所採取的因應策略。Varca 認為壓力是個人與環境之間的一種特殊關係，當環境要求被個人視為自己能力和可利用資源所能及並危及其心理的平衡與生活步調的和諧與完整性時，就會產生壓力。Lepine 認為壓力在本質上係由於環境要求和個體特徵相互作用引致的個體焦慮性反應，壓力反應是個體在某些方面過分緊張的一個預警性指標。

總結上述觀點可以看出，前三種關於壓力的觀點主要研究對壓力的本質認識與界定，而第四種學說則傾向於知道壓力研究的理論模型本研究採用了第四種學說，工作壓力是個體與環境相互作用的過程，

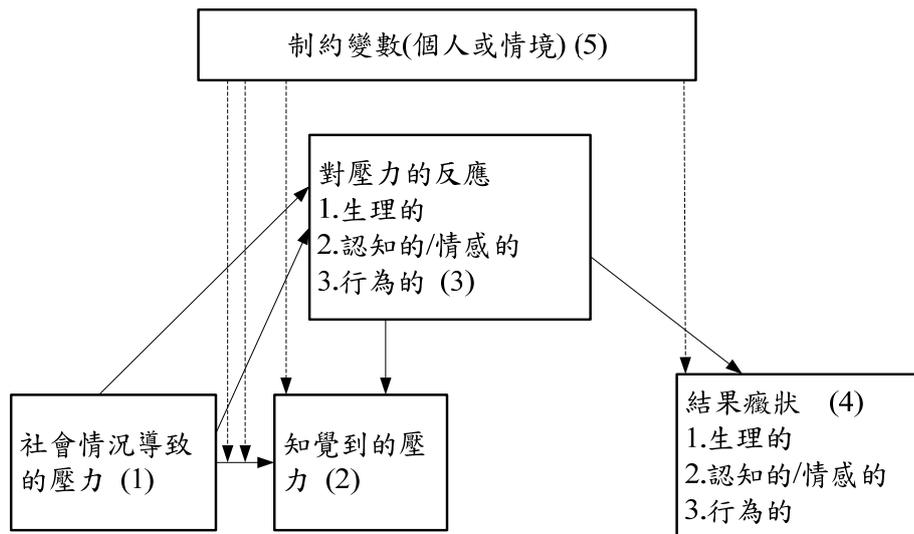
教師在行政工作過程中，由於受到內外環境的影響和個體的主體特徵不同，使其感受到環境的威脅時，產生一系列身體上、心理上以及行為上的不同反應的過程。

貳、工作壓力的理論模式

總結以上有關壓力和工作壓力的相關文獻，本研究認為儘管在壓力這一概念上，學者專家對其的定義是仁者見仁，但是從根本上看，研究的本質是相同的。首先從個體的生理反應出發，來研究個體的心理，進而研究這些心理和生理反應會對個體在生活和工作中的行為造成什麼樣的影響，而且個體如何感知和因應壓力，這是分析工作壓力的方法和途徑。國內外有關工作壓力理論模式比較有影響的分類，主要有以下幾種：

一、傳統的工作壓力模式

傳統的工作壓力模式是在考量主體特徵和組織等因素基礎上，從比較廣泛的社會水準對各個獨立的，並且與壓力有關的概念出發對其確認和測量。很多有關工作壓力的研究都是以傳統工作壓力理論模式作為研究基礎，主要研究一個或幾個組織特點或個人特點與工作壓力的關聯性(O'Neill & Davis, 2011)。在傳統的工作壓力模式中主要包括(1)客觀社會情況所引致的壓力；(2)個人知覺到的壓力；(3)個人對壓力所產生的生理、認知及行為的反應；(4)個人對壓力產生生理、認知及行為等方面的癥狀；(5)個人或情境的制約變數共五種變數(具體如圖 2-4)。



註：實線代表變數間的因果關係，虛線代表變數間的互動關係

圖 2-4 傳統工作壓力理論模式

資料來源：Ivancevich & Matteson (1980)

在該模式中強調社會條件與結果之關係，係以個人知覺為仲介，換言之，造成壓力的癥狀是取決於個人特徵，所以個人對壓力情境的認知，並不一定就與真實情境一致，個人對壓力之防衛方式亦會影響壓力之狀況及個人對壓力之認知，且個人對壓力之反應會受到個人或社會情境等制約變數的左右(Ivancevich & Matteson,1980)。

二、工作—需求控制理論模式

工作—需求控制理論模式由 Karasek(1979)提出的，也被稱作工作壓力模式，它是研究個體工作與其身心健康之間關係的一個比較有影響的理論模式，包括工作環境中工作需求和工作控制兩個重要方面。工作需求係指工作環境中影響個體所從事的工作量和工作難易程度的因素，包括工作需要的技術、工作責任的大小、工作發展前途等；工作的控制指的是個體透過自己的能力對工作影響的程度，包括技能和決策力兩個部份。20 世紀 80 年代後，該模式加入了社會支持這個維

度，使這一模式成為工作需求—控制—支持模式。該模式認為，高需求—低控制—低支持的工作往往導致心理壓力和身體疾病，而高需求—高控制—高支持的工作將增加學習、動機和技能的發展。

三、認知評價理論模式

認知評價理論模式是以壓力與環境交互作用為基礎的模式，美國心理學家 Lazarus 在 1966 年提出的交互理論，他認為壓力是一個過程，並且該過程隨著時間和任務的改變而發生變化。Lazarus 從上世紀 60 年代開始根據交互理論模式做了很多研究，證明所發生的事件對個體生活的影響評價方式以及應對問題的方式會產生心理壓力，以及壓力的強度。人們對所發生的事件的評價通常分為三種：傷害、威脅、挑戰。持有挑戰的態度可以使人們感到充滿熱情、投入，並得到發展，而不是感到處於危險和防禦狀態中，並且需要自我保護。Lazarus 的研究還表明，個體對壓力的因應也是一個變化的過程，它隨著情境和時間的變化而變化，例如，當個體認為面臨的困境可以由自己的行為控制，問題為中心的應對策略占主導；當個體評價自己的能力無法改變局勢時，情緒為中心的應對將占主導。

參、工作壓力源

壓力源是有可能引發挑戰或逃避反應的刺激，促進身體進化的壓力源威脅著個體的安全(Invancevich & Matteson,1980)。Invancevich & Matteson(1980)在總結前人成果的基礎上，壓力源可分為組織內部壓力源和組織外部壓力源，並且區分短期的心理、身體和行為的反應與長期的疾病，還強調主體特徵不同和個體對壓力的評價。把壓力源分為

五種基本類型：生理條件、個人層面、團隊層面、組織層面和組織外因素。總的來說，工作壓力的產生來自三個方面：組織和工作特點、個體因素和社會因素。

一、組織和工作特點

Cooper & Marshall(1988)對白領工作人員的工作壓力研究發現，認為引起工作壓力源主要有工作本身的因素(工作負荷、工作壓力和缺少自由等)、組織中的角色(不同的人之間的衝突、不同角色間的衝突和不同任務間的衝突)，工作中的關係(得到上級的支持、與同級之間的關係、組織和社會支持等)、職業發展(工作安全、辭職與升遷、自我實現等)、組織結構和組織傾向(組織價值觀、決策方式、領導風格、解決衝突的方法等)。根據社會交換理論，組織給員工以物質報酬、關心、幫助和尊重，而員工回報組織以組織承諾、心理承諾、努力的工作。一旦組織不能滿足員工的要求或工作環境惡劣時，員工就會有感覺到心理失落，在工作中產生不滿，甚至會出現離職，工作效率低下，員工會有心理和身體壓力，進而在其行為上有反應。比如，護理愛滋病患者的醫護人員由於經常擔心感染的危險因此會承受較高的心理壓力。

二、個體因素

在工作中個體受到壓力，除了組織和工作因素之外，還受到個體主體特徵的影響，不同的個體產生不同的影響。Varca(1999)認為壓力是個人的需要與能力之間處於一種失衡的狀態下，需求得不到滿足引致的後果。個體因素包括自身的主體特徵、家庭問題，經濟問題以及工作與家庭之間的衝突，一旦在工作和家庭或工作與個體心理狀態出現矛盾時，個體就會處於壓力之狀態。

三、社會因素

工作特點和個人因素是引起工作壓力的兩個方面，引起壓力的另外一個因素是組織外部的因素，即社會和環境的變化也會對員工在一定程度上造成壓力，組織處於不斷的變化的環境中，如金融危機的爆發，物價上漲，技術更新換代、企業外部競爭激烈，這些都是引起壓力的社會因素。Robbins（1996）將壓力源分為環境、組織和個人三個因素，環境因素包括經濟、政治和技術的不確定性；組織因素包括：任務要求、角色要求、人際關係要求、組織結構、組織領導作風和組織生命週期；個人因素包括：家庭問題、經濟問題和個性特點。Robbins的壓力模型如下圖 2-5 所示

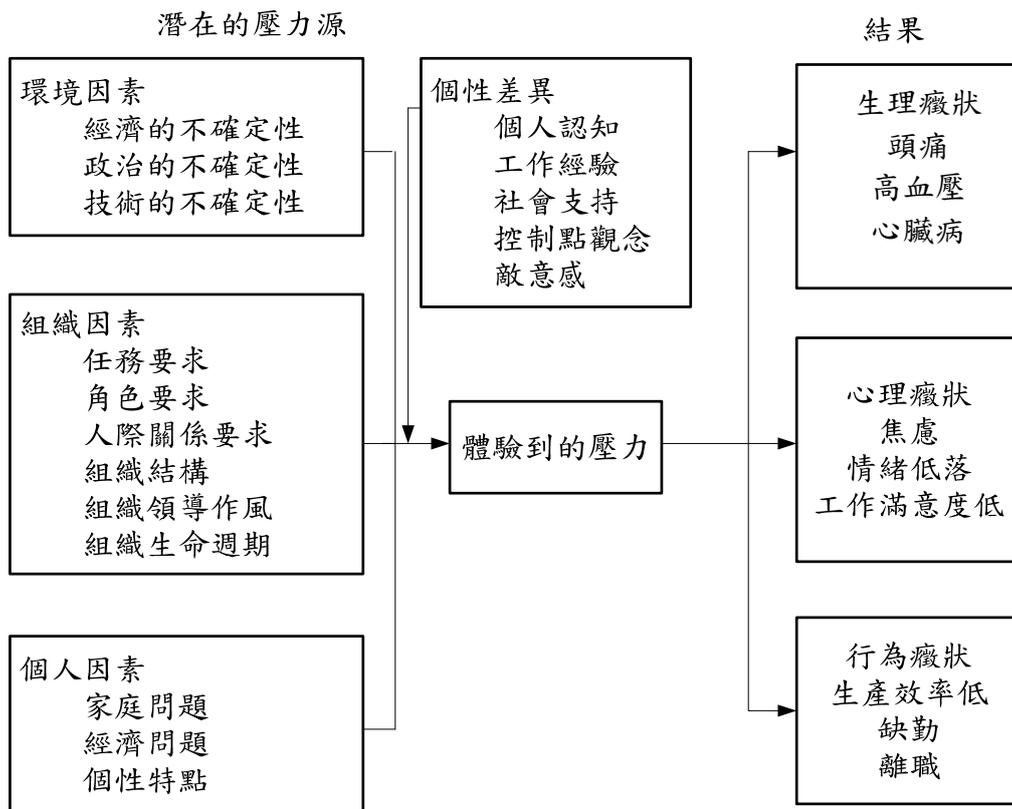


圖 2-5 工作壓力模式

資料來源：陸洛與高淑芳(1999)

第七節 教師的工作壓力

壹、教師工作壓力的定義

教師工作壓力的研究及理論模式，都是建立在一般職業壓力研究的基礎之上。Kyriacou & Sutcliffe(1977)在《教育評論》雜誌上發表文章，「教師工作壓力」首次作為論文中心主題出現。他們將教師工作壓力定義為「教師的一種不愉快的、消極的情緒精力，如生氣、焦慮、緊張、沮喪或失落，這些都係由教師職業引起的」隨後，學者對教師工作壓力的定義也多是對此的補充和發展，強調壓力情境下教師的負面反應。Moracco(1982)認為當教師幸福與自尊受到威脅時，教師心理平衡發生改變而產生教師工作壓力。Litt & Turk(1985)對教師工作壓力作了進一步補充，認為教師工作壓力係指當教師幸福受到威脅，且所要解決的問題超過其能力範圍時，所產生的不愉快情形與困惑的經驗剛淑萍(2008)認為教師工作壓力係指教師在教學的工作情境中，對於工作環境的改變或要求、教學工作的掌握、與人、事、物的互動過程中，因覺察個人幸福感遭受威脅和壓迫經由個人特質與心理為仲介歷程後，產生無法適應的負面情感與消極性的反應癥狀，而導致身心失去平衡的狀態。

根據上述定義可知，構成教師工作壓力必須具備三個條件：第一是工作壓力必須是因擔任教師工作引起；第二是外在環境與個人內在力與需求產生交互作用；第三是身心狀態脫離正常功能而引起的緊張狀態和不愉快感覺。

貳、教師工作壓力理論模式

一、Kyriacou & Sutcliffe 的教師工作壓力模式

以 Lazarus 相互作用模式為基礎，Kyriacou & Sutcliffe(1978)最早提出了教師職業壓力理論模式(如圖 2-6)。該模式強調各種壓力來源是否發生作用，視教師知覺威脅而定，影響教師知覺的因素包括教師人格特質、信念、態度和價值系統等，這種模式說明了教師人格特質對壓力的解釋力度。

如圖 2-6，模式中有四條回饋線，以說明各部份之間的關係：

(a)線表示：為處理實際的壓力源，教師所採取的因應機制會影響他對可能的壓力源之評估，如果成功的使用因應機制，實際的壓力源則會減輕至可能的壓力源之程度。

(b)線表示：教師壓力本身可直接或間接影響到評估。

(c)線表示：在直接影響方面，當教師極為不滿意自己工作時，其對威脅自覺可能提高；在間接影響方面，教師壓力會引起身體健康問題，終而變成可能的非壓力源。

(d)線表示：如果在過去無法適應環境的要求，則可能影響教師對他自己未來適應新要求評估。

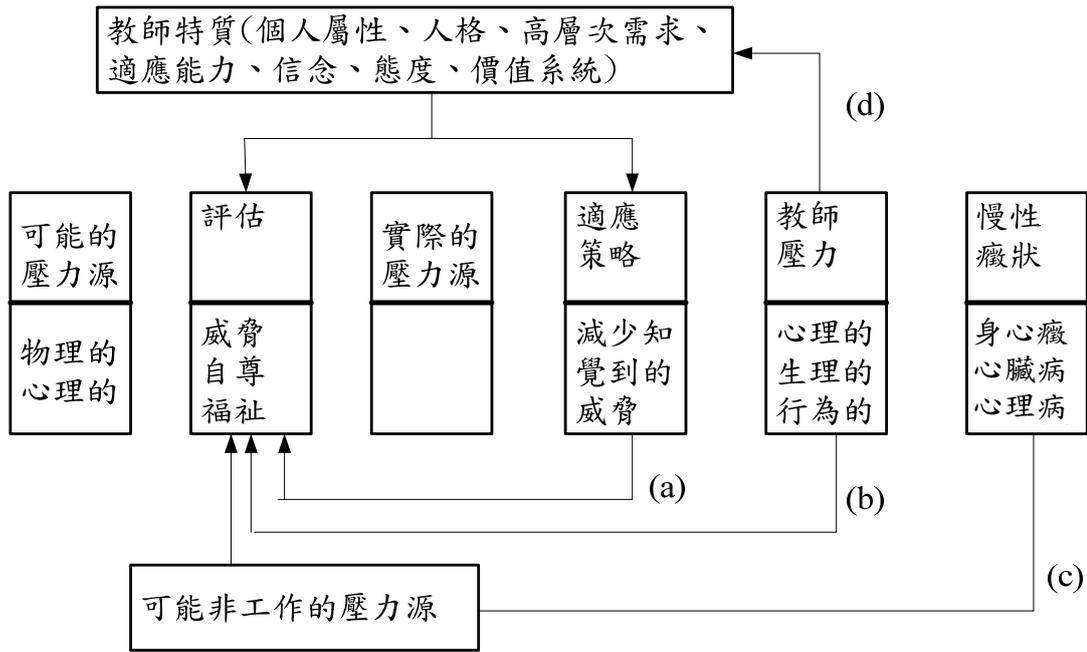


圖 2-6 Kyriacou & Scutcliffe 的教師壓力模式

資料來源：引自 Kyriacou & Sutcliffe(1978)

二、Brenner 的教師工作壓力模式

Brenner(1983)在 Kyriacou & Sutcliffe 模式的基礎上做了進一步的修改和補充，提出了新的教師工作壓力理論模式，如圖 2-7。其主要特點是，學校社會特質對壓力源的影響，係由刺激到反應的過程。教師工作壓力模式包括：學校壓力源和教師壓力反應的關係，教師特質的影響，評估、應對機制和非職業性壓力源對壓力的關係。學校特質和教師特質不同，可能成為教師的壓力來源。

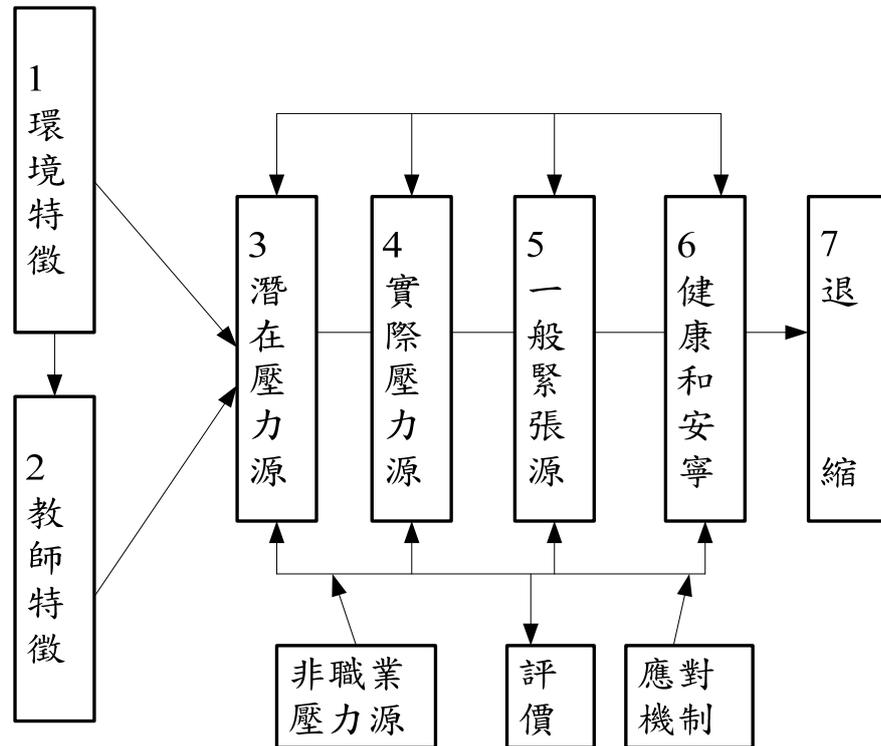


圖 2-7 Brenner 教師工作壓力模式

資料來源：引自 Brenner(1983)

從以上教師壓力模式可以看出：教師工作壓力來源是多向度的，是教師個人因素、學校情境因素與非職業壓力源交互作用的結果。後來學者對 Kyriacou & Sutcliffe 的教師壓力模式做了進一步驗證。目前的實證研究有些是基於教師職業壓力理論模式上進行的驗證性研究，有些是為了解驗自己的某些假設。在這些研究中包含了大量的仲介變數，如工作滿意度、對工作的控制程度、人格特徵、自我效能、社會支持和自尊等。

參、教師工作壓力的來源

Vandenberghe & Huberman(1999)指出教師工作壓力來源於四個層面為，1.角色衝突：每個人在一生中可能會扮演到不同的角色，甚至可

能同時扮演多個角色，教師在生活中所扮演的不只有「教師」單一角色，而是兼具多個角色的扮演，當多重角色的扮演不適當時，便會產生角色衝突；2.角色模糊：當個人對於自身角色扮演的模式與內容，產生不確定感和感到模糊、認知不清時，便會感到慌張、焦慮；3.工作環境：外在工作環境的條件與待遇、組織氣候與專業自主性的高低等皆會為教師帶來不少的壓力感受；4.工作量：舉凡課程的規劃、教材的設計、班級事務的處理等事宜，會致使教師感到極大的負擔。

由於不同的學者對於教師工作壓力來源探究的結果是不一致的，茲摘錄國內外研究者的結論如下表 2-2 所示。

表 2-2 教師工作壓力來源表

年代	研究者	研究對象	教師工作壓力來源
1995	Salo	美國中小教師	1.學生問題 2.工作內容 3.學生家長 4.社區 5.個人因素
1999	Vandenberghe and Huberman	美國中教師	1.角色衝突 2.角色模糊 3.工作環境 4.工作量
2002	紀翠玲	台南縣市 449 位國小兼職行政教師	1.人際關係 2.專業職能 3.工作負荷 4.時間壓力 5.整體壓力
2003	周元璋	彰化縣國民小學兼任行政教師 712 人	1.人際關係 2.工作負荷 3.時間壓力

			4.專業職能 5.教育改革
2004	邱從益	高雄市 464 位 兼任行政職務 國中教師	1.人際關係 2.專業知能 3.上級要求 4.行政負荷 5.個人內在衝突
2006	駱 仁	雲林縣 575 位 國民小學兼任 行政工作教師	1.行政負荷 2.專業能力 3.上級要求 4.人際關係 5.內在衝突
2010	陳志宏	屏東縣國民小 學 349 位兼任 行政職務教師	1.行政負荷 2.專業知能 3.上級要求 4.人際關係 5.內在衝突
2010	朱筱雯	屏東縣國民小 學 395 位兼任 行政職務教師	1.行政組織管理 2.工作負荷與條件 3.學生行為與學習 發展 4.教學工作表現 5.人際溝通關係 6.個人內在需求與 變革適應

資料來源：本研究整理

從以上本研究整理學者對於教師工作壓力來源之探究，教師工作的壓力的工作壓力來源涵蓋層面相當廣泛，包含工作負荷、人際關係、行政領導、參與決策、專業成長自我期許、角色衝突、適應變革等。本研究所指稱之「工作壓力」係指問卷受試人員在自編的「資訊社會

化國民中學教師兼職行政人員工作壓力問卷」上的得分，得分越高者表示工作壓力越大，反之如果得分越低者表示工作壓力越小。本研究問卷內容包含資訊社會、社會期待、角色衝突、領導模式、工作壓力等五個層面。

第八節 教師工作壓力之相關研究

綜合上述學者對教師工作壓力的定義及理論模式的探討，可以發現壓力會受到個人背景變項和工作環境的影響，許多有關教師工作壓力方面的研究也顯示，教師的個人背景變項會影響其知覺工作壓力的程度，本研究僅針對教師的性別、年齡、婚姻狀況、年資、教育程度、學校規模等變項從文獻中作分析探討。以下依據相關研究之結果整理如下表 2-3：

表 2-3 影響教師工作壓力之背景變項相關研究歸納表

背景變項	研究發現 √有顯著差異 ×無顯著差異	研究者(年代)
性別	√	駱 仁(2006)、蔡玉董(2006)、吳晨好(2006)、洪文章(2005)、林家任(2003)邱從益(2004)、林昌霖(2005)、丁淑萍(2005)、紀翠玲(2002)
	×	陳志宏(2010)、朱筱雯(2010)、陳勇全(2009)、張淑萍(2009)、蔡朝現(2007)
年齡	√	簡順勇(2008)、陳勇全(2009)、蔡朝現(2007)、陳佩鈺(2008)、吳晨好(2006)
	×	陳志宏(2010)、朱筱雯(2010)、張淑萍(2009)、陳怡如(2006)、蔡翠娥(2004)

		鄭媛文(2004)、駱 仁(2006)
婚姻狀況	√	朱筱雯(2010) 、陳勇全(2009)、周元璋(2003)簡順勇(2008)
	×	陳志宏(2010)、林昭男(2001)、江欣霓(2002)、林玉鳳(2003)
年資	√	朱筱雯(2010)、陳志宏(2010)、丁淑萍(2005)、吳宗立、林保豐(2003)、吳晨好(2006)、洪文章(2005)、陳佩鈺(2008)陳勇全(2008)、蔡朝現(2007)
	×	張淑萍(2009)、鄭媛文(2004)、駱 仁(2006)、宋禮彰(2002)張佳蓉(2003)、紀翠玲(2002)
教育程度	√	朱筱雯(2010)、周元璋(2002)、紀翠玲(2002)、蔡玉董(2005)
	×	陳志宏(2010)、邱從益(2004)、蔡志成(2005)、駱 仁(2006)、陳怡如(2006)陳全勇(2009)、蔡朝現(2007)
學校規模	√	朱筱雯(2010) 、陳志宏(2010)、吳晨好(2006)、洪文章(2005)、陳佩鈺(2007)蔡玉董(2006)、紀翠玲(2002)、鄭奇芳(2004)
	×	張淑萍(2009)、陳怡如(2006)、陳勇全(2009)、鄭媛文(2004)、邱從益(2004)

資料來源：本研究整理

綜合以上教師工作壓力相關文獻可得知各種教師背景變項對教師工作壓力現況的影響，以下將就各個變項敘述如下：

壹、個人背景

一、性別

Gupta & Jenkins(1981)指出對於女性教師而言，由於工作的多樣

性、職務責任與學校的人際特性，使得女性教師比男性教師承受較多的工作壓力；而國內相關研究亦多數支持性別在教師工作壓力中的顯著性，除了陳志宏(2010)、朱筱雯(2010)、陳勇全(2009)、張淑萍(2009)蔡朝現(2007)、陳怡如(2006)、鄭媛文(2004)的研究無法顯現出男性與女性在教師工作壓力中的差異性外，蔡玉董(2006)、紀翠玲(2002)、李勝彰(2003)、邱從益(2004)指出女性在教學工作的現場較男性教師承受更多的壓力。

二、年齡

在年齡上，較少的研究發現，年長教師在不同的變項上有較高的工作壓力，體現在工作負荷方面、人際關係方面和時間運用方面(邱義桓，2002)，但邱從益(2004)、簡順勇(2008)和陳勇全(2009)則認為年紀較輕的教師在其工作壓力上要明顯高於年紀較長的教師，而陳志宏(2010)、朱筱雯(2010)、張淑萍(2009)、陳怡如(2006)、詹美春(2002)、蔡翠娥(2004)、鄭媛文(2004)、駱仁(2006)、張佳蓉(2003)等則認為不同年齡的教師在工作壓力知覺上並不存在明顯的差異。由此可知，有關年齡對於教師工作壓力之影響的研究中並無一致的結論，可見年齡對教師工作壓力的影響，仍有值得探究的必要。

三、婚姻狀況

在婚姻狀況上，簡順勇(2008)等則認為已婚教師的工作壓力反而高於未婚教師，而黃宏建(2002)、周元璋(2002)、陳勇全(2009)則認為未婚教師在某些項目上，其工作壓力要高於已婚教師，而陳志宏(2010)、林昭男(2001)、江欣霓(2002)、林玉鳳(2003)則認為婚姻狀況並不影響教師對工作壓力的知覺。

四、年資

在年資上，大多數研究認為年資淺的工作壓力大，可能是服務年資淺的教師在教學或行政上的經驗較少，對於所面對的工作壓力較無經驗處理因應。

五、教育程度

而在教育程度上大多數研究支持不同教育程度的教師在工作壓力上的知覺並無顯著差異。由此可知，不同的學者在研究對象、樣本數量以及研究範圍上的差異導致了不同背景變項在教師工作壓力知覺上的差異性顯得無法判定，因此，不同的背景變項在教師工作壓力上的差異性還需要進一步探究。

貳、學校背景

在學校背景變項中，多數研究呈現學校規模對於教師工作壓力的顯著性，張淑萍(2009)、陳怡如(2006)、陳勇全(2009)、鄭媛文(2004)、江欣霓(2002)、邱從益(2004)等之研究則無法支持此論點。朱筱雯(2010)、陳志宏(2010)、吳晨妤(2006)、洪文章(2005)、陳佩鈺(2008)、陳榮茂(2001)、蔡玉董(2006)、紀翠玲(2002)、鄭奇芳(2004)等人的研究均指出不同學校規模的老師在整體工作壓力上有顯著的差異，其中蔡玉董(2006)、陳志宏(2010)、吳晨妤(2006)、周元璋(2003)認為中大型學校教師工作壓力大於小型學校工作壓力；而紀翠玲(2002)、鄭奇芳(2004)則認為小型學校教師工作壓力大於大型學校。由此可知，有關學校規模與教師工作壓力，或因研究對象、所在地區、時空背景等因素，以致學者們的研究結論並不一致，所以值得研究者加以深入探討。

第三章 研究方法

本研究採用問卷調查研究法，依據研究目的及文獻探討之結果，提出研究架構，作為研究的依據，並逐一說明研究假設、研究對象、研究工具，進而將獲得的資料作為問題解答的依據。

第一節 研究架構

本研究之目的主要在於了解資訊社會化雲林地區國中教師兼任行政工作壓力源及工作壓力的情形，並且探討壓力源和工作壓力之間的關係。研究主要架構包括個人背景變項與結果變項。結果變項包括資訊社會、社會期待、領導模式、角色衝突與工作壓力等五項。

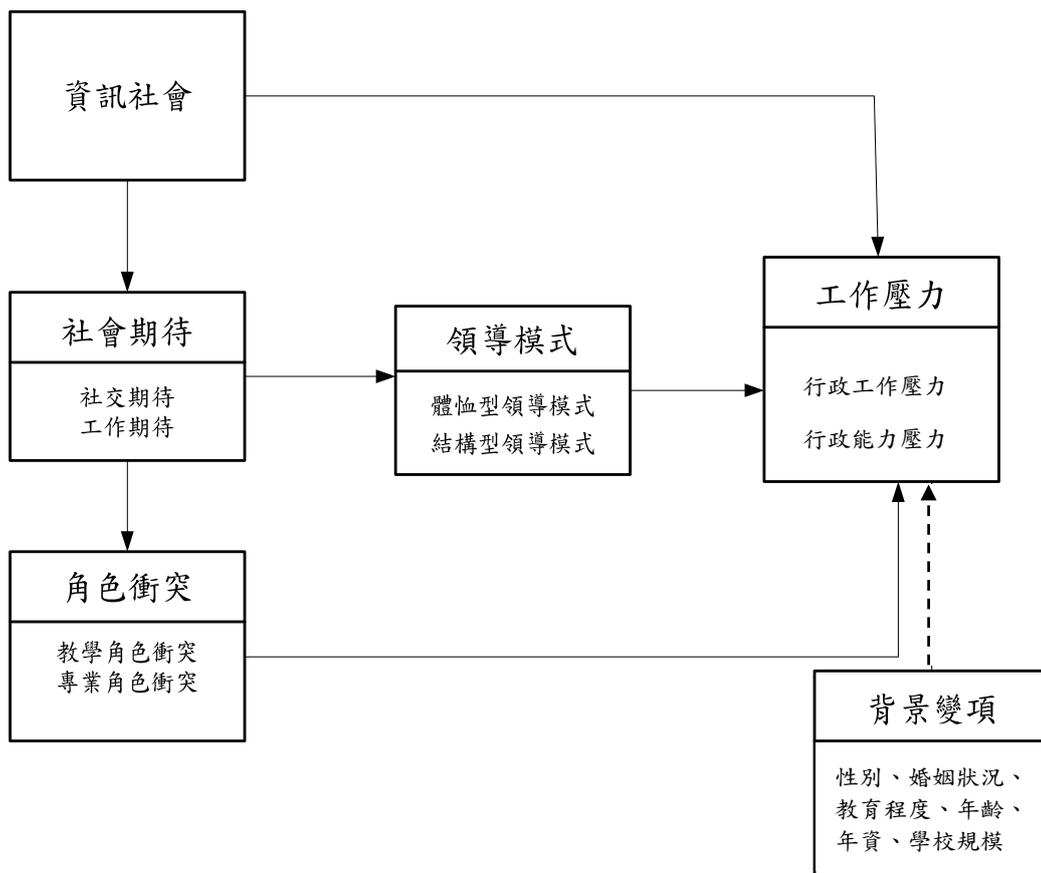


圖 3-1 研究架構

在背景變項中包括個人背景變項、學校背景變項，本研究採取性別、年齡、婚姻狀況、年資、教育程度和學校規模等六個變項。在結果變項中，研究將工作壓力方面分為行政工作壓力和行政能力壓力兩個層面；社會期待分為社交期待和工作期待兩個層面；角色衝突包括教學角色衝突和專業角色衝突兩個層面；領導模式分為體恤型領導模式和結構型領導模式兩個層面，另包括資訊社會層面本研究之架構圖詳如圖 3-1 所示。

第二節 研究假設

根據研究目的、研究問題與研究架構，本研究假設如下：

假設 1：資訊社會和社會期待之間具有顯著關聯性。

假設 2：資訊社會和工作壓力之間具有顯著關聯性。

假設 3：社會期待和角色衝突之間具有顯著關聯性。

假設 4：社會期待和領導模式之間具有顯著關聯性。

假設 5：角色衝突和工作壓力之間具有顯著關聯性。

假設 6：領導模式和工作壓力之間具有顯著關聯性。

第三節 研究對象

本研究旨在探究雲林地區資訊社會化國民中學兼任行政的教師工作壓力源及工作壓力之間關聯性，根據研究的研究目的、研究假設和待回答之問題，以下分別就樣本來源與抽樣方法分別加以說明之。

壹、樣本來源

本研究以雲林縣國民中學兼任行政工作教師為研究對象。研究者根據教育部統計處九十九年的統計資料，雲林縣國民中學計有 32 所，教師總人數為 1546 人，但兼任行政職務的教師數目統計並未列出。

貳、抽樣方法

本研究以雲林地區國中兼任行政工作教師為母群體，為了求取樣本之代表性，有關樣本的數量性；Gay(1992)提出在進行敘述性研究時，樣本數最少占母群體的 10%，若是研究目的在於探究變項間的有無關係是否存在，則受試者至少須有 30 人以上。Dillman(2000)指出在進行樣本抽樣時，勢必會產生所謂的抽樣誤差，而我們需要將抽樣誤差控制在可以容許的範圍。而本研究的樣本規模因考量問卷的回收率與有效率之前提下，本研究之正式樣本問卷預計發送達 210 份。在正式問卷的樣本對象選取上，以雲林地區國民中學兼任行政職務之教師作為母群體對於樣本抽取，本研究採取普查的方式進行。

第四節 研究工具

本研究以問卷調查為主，基於研究需要，研究者根據文獻探討之基礎，並且參酌相關研究的工具編制相關調查問卷，編製成「資訊社會化教師兼任行政工作之壓力問卷-以雲林地區國中為例」。問卷內容分成六大部份，第一部份為「基本資料」；第二部份為「資訊社會量表」；第三部份為「社會期待量表」；第四部份為「領導模式量表」；第五部份為「角色衝突量表」；第六部份為「工作壓力量表」。以下就問卷編制過程與各個變項層面細述如下：

壹、問卷編制內容及計分方式

根據本研究之研究目的，編擬成「資訊社會化教師兼任行政工作之壓力問卷-以雲林地區國中為例」，其問卷架構呈現如下：

一、基本資料

本量表內容第一部份包含個人背景變項及學校背景變項有性別、年齡、婚姻狀況、年資、教育程度、學校規模等六項。

二、資訊社會量表

本研究第二部份「資訊社會量表」，主要是參考 Shafique(2010)的相關文獻編制而成。該量表為單一構面，經過專家學者建構內容效度，修正後編制定成正式問卷。該問卷量表採用 Likert 五點量尺，從「非常同意」5分至「非常不同意」1分，依序為5分、4分、3分、2分和1分。將數據轉換為資訊社會化兼任行政工作教師對資訊社會的體驗程度，分數越高，表示對該層面的體驗程度越高，資訊社會化程度越高。

三、社會期待量表

本研究問卷第三部份「社會期待量表」，主要是參考曾士祈(2008)編制的量表修訂而成。本量表共分為社交期待和工作期待兩個層面，經過專家學者建構內容效度，修正後編制定成正式問卷。該問卷量表採用 Likert 五點量尺，從「非常同意」5分至「非常不同意」1分，依序為5分、4分、3分、2分和1分。將數據轉換為資訊社會化兼任行政工作之教師社會期待的感受程度，分數越高，表示該層面的知覺程度越高，社會期待越高。

四、領導模式量表

本研究問卷第四部份「領導模式量表」主要參考丁珞(2003)等編制的領導模式量表修訂而成。本量表共分為體恤型領導模式和結構型領導模式兩個層面，經過專家學者建構內容效度，修正後編制定成正式問卷。該問卷量表採用 Likert 五點量尺，從「非常同意」5分至「非常不同意」1分，依序為5分、4分、3分、2分和1分。將數據轉換為資訊社會化兼任行政工作之教師對領導模式的感受程度，分數越高，表示該層面的知覺程度越高。

五、角色衝突量表

本研究問卷第五部份「角色衝突量表」主要參考王詠玄(2010)等編制的角色衝突量表修訂而成。本量表分為教學角色衝突和專業角色衝突兩個層面，經過專家學者建構內容效度，修正後編制定成正式問卷。該問卷量表採用 Likert 五點量尺，從「總是如此」5分至「從未如此」1分，依序為5分、4分、3分、2分和1分。將數據轉換為資訊社會化兼任行政工作教師角色衝突的感受程度，分數越高，表示該層面的知覺程度越高，角色衝突越激烈。

六、工作壓力量表

本研究問卷第六部份「工作壓力量表」主要參考陳志宏(2010)、朱筱雯(2010)、陳勇全(2009)、張淑萍(2009)、蔡朝現(2007)等編制的工作壓力量表修訂而成。本量表分為「行政工作壓力」、「行政能力壓力」兩個層面，經過專家學者建構內容效度，修正後編制定成正式問卷。該問卷量表採用 Likert 五點量尺，從「總是如此」5分至「從未如此」1分，依序為5分、4分、3分、2分和1分。將數據轉換為資訊社會化兼任行政工作之教師工作壓力的感受程度，分數越高，表示該層面

的知覺程度越高，工作壓力越大。

貳、建構內容效度

問卷初稿題目編擬後，為使問卷更加切合本研究之需要，幾經指導教授的指正，再透過專家學者與相關領域的實務工作者審閱問卷內容後，將題目作適當修正，建構本研究的內容效度後以形成正式問卷。

參、問卷預試實施與分析

本問卷在編制過程中雖已參照許多具有良好信度和效度的問卷，也與相關專家討論修改過；但為求調查結果能夠更加嚴謹與正確，仍進行預試，以提高問卷之可行性。因本研究之母群體為雲林地區國中兼任行政職務教師，故預試對象也同樣從雲林地區國中兼任行政職務教師中抽取。預試問卷共收回有效問卷 32 份，為了檢驗問卷信度研究者就問卷上每題進行項目分析、因素分析與 Cronbach's α 信度係數檢驗。

在項目分析方法上，乃採用題目與問卷中各量表之相關係數及其決斷值作為刪題之參考；信度分析主要考察每題之內部一致性係數，若刪除後使 α 值增加或不變，則予以刪除(吳明隆、塗金堂，2006)。

一、資訊社會

由表3-1可知，在資訊社會量表中，所有的測量題項皆符合項目分析和信度和分析的原則，故皆予以保留。

表 3-1 資訊社會量表之項目分析和信度分析

層面	題項	決斷值	總分 相關	刪除該題後 的 α 值	Cronbach's α	備註
資訊 社會	1	4.108 ^{***}	.632	.860	0.869	保留
	2	5.094 ^{***}	.821	.808		保留
	3	4.226 ^{***}	.677	.850		保留
	4	13.100 ^{***}	.705	.848		保留
	5	5.888 ^{***}	.701	.841		保留

二、社會期待

由表 3-2 可知，經過因素分析可將社會期待分為兩個分量表，分別命名為教學工作期待和社交關係期待，而第四題(問卷中第九題)單獨為一個因素，不符合效度分析原則，故將其刪除。教學工作期待分量表中第二題不符合信度分析原則，故予以刪除，社會關係期待分量表中第五題不符合信度分析原則，故予以刪除。

表 3-2 社會期待量表之項目分析和信度分析

層面	題項	決斷值	總分 相關	刪除該題後 的 α 值	Cronbach's α	備註
教學 工作 期待	1	12.970 ^{***}	.838	.589	0.806	保留
	2	5.525 ^{***}	.565	.840		刪除
	3	5.532 ^{***}	.610	.783		保留
	4					刪除
社交 關係 期待	5	12.641 ^{***}	.614	.950	0.876	刪除
	6	12.641 ^{***}	.838	.753		保留
	7	12.641 ^{***}	.845	.746		保留

三、領導模式

由表 3-3 可知，在領導模式量表中，所有的測量題項皆符合項目分析和信度分析的原則，故皆予以保留。

表 3-3 領導模式量表之項目分析和信度分析

層面	題項	決斷值	總分 相關	刪除該題後 的 α 值	Cronbach's α	備註
領導 模式	1	7.761 ^{***}	.868	.928	0.943	保留
	2	9.430 ^{***}	.884	.926		保留
	3	3.960 ^{***}	.825	.933		保留
	4	5.292 ^{***}	.848	.930		保留
	5	5.838 ^{***}	.752	.941		保留
	6	5.838 ^{***}	.794	.936		保留

四、角色衝突

由表 3-4 可知，在角色衝突量表中，第八題不符合信度分析的原則，故予以刪除，其他題項保留。

表 3-4 角色衝突量表之項目分析和信度分析

層面	題項	決斷值	總分 相關	刪除該題後 的 α 值	Cronbach's α	備註
角色 衝突	1	5.249 ^{***}	.864	.919	0.934	保留
	2	7.720 ^{***}	.740	.928		保留
	3	9.671 ^{***}	.849	.920		保留
	4	7.913 ^{***}	.860	.919		保留
	5	9.671 ^{***}	.771	.926		保留
	6	6.360 ^{***}	.765	.926		保留
	7	5.065 ^{***}	.753	.928		保留
	8	3.191 ^{***}	.592	.937		刪除

五、工作壓力

透過探索性因素分析，可知工作壓力量表分為三個分量表，具體如表 3-5-1 所示

表 3-5-1 工作壓力總變異解釋

組成		特徵值			轉軸平方負荷量		
		總數	變異量	累計解釋 變異量	總數	變異量	累計解釋 變異量
1	4.608	51.204	51.204	3.322	36.910	36.910	
2	1.246	13.845	65.049	2.083	23.144	60.054	
3	1.033	11.474	76.523	1.482	16.469	76.523	
4	.654	7.267	83.791				
5	.557	6.185	89.976				
6	.317	3.523	93.499				
7	.285	3.167	96.666				
8	.190	2.113	98.779				
9	.110	1.221	100.000				

總變異量的解釋在主要的組成及特徵值 >1 的原則萃取下，共萃取出三個因素，累計解釋變異量達76.523%。透過旋轉後所得到成分矩陣如表3-5-2所示

表 3-5-2 旋轉後的成分矩陣

	組成		
	1	2	3
1	.853	.236	.090
2	.758	.171	.431
3	.703	-.028	.498
4	.076	.151	.924

5	.301	.832	.367
6	.123	.937	-.022
7	.563	.538	.078
8	.750	.176	-.120
9	.730	.290	.176

可知，第一個分量表所對應的題項為1、2、3、8、9，第二個分量表對應的題項為5、6，第三個分量表對應的題項為4。由於在分量表中，各個量表的題目不能少於兩題，故刪除第4題，另外由於第七題無法辨識其屬於第一個分量表或第二個分量表，因此不符合效度分析原則故予以剔除。經由表3-5-1及3-5-2整理後可知，透過因素分析可將壓力量表分為兩個分量表，分別命名為行政工作壓力和行政能力壓力，其他題項皆符合項目分析和信度分析，故予以保留結果如表3-5-3所示。

表 3-5-3 工作壓力量表之項目分析和信度分析

層面	題項	決斷值	總分相關	刪除該題後的 α 值	Cronbach's α	備註
行政 工作 壓力	1	9.487***	.761	.823	0.868	保留
	2	6.529***	.766	.823		保留
	3	6.208***	.666	.848		保留
	8	4.891***	.575	.867		保留
	9	7.025***	.719	.837		保留
	4					刪除
行政 能力 壓力	5	10.108***	.765	.852	0.867	保留
	6	7.253***	.765	.854		保留
	7					刪除

肆、正式問卷

透過信度與效度分析後，本研究整理出正式問卷的題項如表 3-6 所示。

表 3-6 各量表測量題項內容

構面	測量題項
資訊社會	1.我覺得現在行政工作都漸漸資訊化所以我常需要進修增進資訊技能
	2.我覺得現在資訊化社會所以學校需要將學校資訊上網
	3.我覺得現在家長可在網路得知各校資訊並對我們學校表達他校如何做
	4.家長透過網路可以及時了解學校相關訊息。
	5.透過資訊化手段，家長會與學校更頻繁聯繫與交流
教學工作期待	1.我認為作為兼任行政工作的教師應該充份表達對教學工作的意見。
	2.兼任行政工作的教師應該營造良好的教學環境。
社交關係期待	3.兼任行政工作的教師應該處理好與同事之間的關係。
	4.兼任行政工作的教師更應該多與同事和學生進行溝通。
領導模式	1.校長會主動關心我工作的狀況。
	2.校長在我遇到困難時會給我適當的協助。
	3.校長會鼓勵我提出自己對工作的看法。
	4.只要大家努力工作，校長就會稱讚我們。
	5.和校長說話時，他會給人一種很溫和的感覺。
	6.校長會給我明確的工作目標與方向指示。
角色衝突	1.我常會因行政事務繁多而耽誤教學工作。
	2.我常因處理行政事務而無暇備課。
	3.我常因處理行政事務而降低教學品質。
	4.我常因處理行政事務而忽略學生的學習表現。
	5.我常因行政事務繁忙而無法批改學生的作業
	6.我對行政職務角色所抱持的專業理想與實際看到的現況有差距。
	7.我在教學工作上的教育理念有時與教育政策不同。

行政 工作 壓力	1.我常要利用休息或下班後的時間，辦理行政工作。
	2.我覺得教育行政機關或校長交辦的事項愈來愈多。
	3.我覺得行政工作事務繁多，我必須隨時記下備忘錄
	4.我覺得家長不合理的要求，常造成行政工作的困擾。
	5.我會因要接受校長或教育處長官的業務評鑑，而感受到壓力。
行政 能力 壓力	6.我覺得自己無法建立主任或組長的專業形象和權威。
	7.我覺得自己無法獲得提升行政效率所必需的資源和資訊。

第五節 信度和效度分析

壹、信度分析

在信度測量表3-7 列出各構面的組合信度、平均變異抽取量，及 Cronbach's α 分析研究構面是否具信效度。本研究研究構面的組合信度數值介於0.843~0.942 之間，均高於門檻值的0.7，代表本研究各構面的具有內部一致性。在收斂效度的辨別指標，以個別構面的平均變異抽取量來看，Fornell & Larcker(1981)建議平均變異抽取量大於0.5，可以表示該構面具備足夠的收斂效度，本研究各研究構面的AVE 數值介於0.436~0.732，但工作壓力的收斂效度接近0.5，表示可以接受，代表本研究構面具備收斂效度。而 Cronbach's α 係數的判定上，依據 DeVellis(1991)的看法，測量工具的 α 係數低於0.60，則不能接受。本研究各構面之信度分析，Cronbach's α 值也均大於0.7，因此本問卷具有可接受的信度。

表 3-7 研究尺度之信度彙整表

構 面	題項數	組合信度	AVE	Cronbach's α
資訊社會	5	0.854	0.542	0.789

社會期待	4	0.893	0.677	0.838
領導模式	6	0.942	0.732	0.926
角色衝突	7	0.933	0.668	0.916
工作壓力	7	0.843	0.436	0.785

貳、效度分析

本研究效度分析的方法是將個別構面之平均變異抽取量的平方根，置於各構面的相關係數矩陣中，每個變項與測量同樣一個構面的其他變項之相關程，應大於該構面與模型中其他構面的相關係數(Chin, 1999)，由表 3-8 可以得知本研究構面其 AVE 的平方根皆大於其他構面的相關係數，其代表本研究構面具備區別效度。

表 3-8 相關係數矩陣和區分效度

	資訊社會	社會期待	領導模式	角色衝突	工作壓力
資訊社會	0.736				
社會期待	.309	0.823			
	(.000)				
領導模式	.181	.265	0.856		
	(.024)	(.001)			
角色衝突	.026	-.039	-.251	0.818	
	(.746)	(.629)	(.002)		
工作壓力	.139	.185	-.198	.551	0.661

	(.082)	(.021)	(.013)	(.000)	
--	--------	--------	--------	--------	--

註：() 表示 P 值，加粗數字表示 AVE 的平方根。

第四章 研究結果與分析

本章主要依據問卷調查之資料經統計方法分析後，以驗證各項研究假設。本章共分為四節，第一節敘述性分析，以了解資訊社會化國中兼任行政職務教師的基本資料、社會期待、角色衝突、領導模式和工作壓力等情況；第二節信度和效度分析，第三節不同個人背景兼任行政職務之教師對工作壓力知覺的差異，第四節研究假設驗證。

第一節 教師基本資料與相關變數敘述性分析

壹、樣本分佈狀況分析

本研究以「資訊社會化國民中學兼任行政職務」之教師為研究對象。通過紙本問卷以面對面的方式進行問卷調答，然後仔細檢查問卷，發現無漏答的情況後將問卷回收。對於回收問卷進行篩檢程序，針對在問卷填寫上有重要遺漏值或全面問項填寫為同樣選項的問卷，本研究則將其歸類為無效問卷，並予刪除，本研究共發出問卷 210 份，經由人工檢視扣除無效問卷 48 份後，本研究的有效問卷為 162 份，有效回收率為 77.14%。詳細樣本特徵的敘述性統計數據如表 4-1。

表 4-1 樣本分佈狀況統計表

背景變項	詳細內容	人數	比例 (%)
性別	男	85	52.5
	女	77	47.5
婚姻狀況	已婚	97	59.9
	未婚	65	40.1
教育程度	大學(院校)	92	56.7

	碩士	70	43.3
年齡	30 歲以下	36	22.2
	31~40 歲	76	46.9
	41~50 歲	46	28.4
	51 歲及以上	4	2.5
	未滿 1 年	2	1.2
年資	1~5 年	39	24.1
	6~10 年	49	30.2
	11~15 年	33	20.4
	16~20 年	17	10.5
	21 年及以上	22	13.6
	學校規模	12 班及以下	48
13~24 班		64	39.5
25 班及以上		50	30.9

表4-1所彙整的樣本分佈情況顯示，就性別而言，男性樣本為85個，女性樣本為77個，男性樣本稍高於女性樣本，滿足研究對樣本結構的需要。就婚姻狀況而言，已婚教師為97人，未婚教師為65人，已婚教師比例要明顯高於未婚教師。就教育程度的分佈而言，大學(院校)為92位，佔有效樣本比例的56.7%，碩士為70人，佔有效樣本比例的43.3%，由此可知，就樣本的教育程度分佈而言，以教育程度為大學(院校)的比例最高，其次為碩士。就樣本的年齡分佈而言，以31~40歲所佔比例最高，為46.9%，其次為41~50歲，所佔比例為28.4%，而51歲及以上所佔比例最少。就樣本年資分佈而言，以年資為6~10年的教師所

佔比例最多，達到30.2%，1~5年的教師居次，佔有效樣本比例的24.1%，未滿一年的教師比例最少，僅佔1.2%。就學校規模的樣本分佈而言，以13~24班所佔比例最多，達到39.5%，25班及以上的居次，12班及以下的最少。

貳、資訊社會的現況分析

表 4-2 顯示資訊社會各個題項平均得分，根據該表可以發現資訊社會整體層面的平均得分為 (4.07)，以「透過資訊化手段，家長會與學校更頻繁聯繫與交流」得分(3.81)最低，以「我覺得現在資訊化社會所以學校需要將學校資訊上網」得分(4.28)最高。由此可知，在國民中學，資訊社會化程度較高。

表 4-2 資訊社會的現況

題 項	平均值	標準差
1.我覺得現在行政工作都漸漸資訊化所以我常需要進修增進資訊技能。	4.19	.760
2.我覺得現在資訊化社會所以學校需要將學校資訊上網。	4.28	.625
3.我覺得現在家長可在網路得知各校資訊並對我們學校表達他校如何做。	3.93	.835
4.家長透過網路可以及時瞭解學校相關訊息。	4.13	.732
5.透過資訊化手段，家長會與學校更頻繁聯繫與交流	3.81	.916
整體資訊社會	4.07	.574

參、社會期待的現況分析

表 4-3 顯示社會期待各個題項平均得分，根據該表可以發現社會期待整體層面的平均得分為 (4.15)，以「我認為作為兼任行政的教師應該充份表達對教學工作的意見」得分(4.06)最低，以「兼任行政工作的教師應該處理好與同事之間的關係」得分(4.21)最高。由此可知，從資訊社會化國中兼任行政職務之教師根據自身的身份和角色所表達的希望和要求來看，他們對於「應該如何處理好與同事之間的關係」這一希望和要求的社会期待是最高的。

表 4-3 社會期待的現況

題 項	平均數	標準差
1.我認為作為兼任行政的教師應該充分表達對教學工作的意見。	4.06	.689
2.兼任行政工作的教師應該營造良好教學環境。	4.17	.633
3.兼任行政工作的教師應該處理好與同事之間的關係。	4.21	.691
4.兼任行政工作的教師更應該多與同事和學生進行溝通。	4.19	.724
整體社會期待	4.15	.561

肆、領導模式的現況分析

表 4-4 顯示領導模式各個題項平均得分，根據該表可以發現領導模式整體層面的平均得分為 (3.62)，以「校長會鼓勵我提出自己對工作的看法」得分(3.53)最低，以「只要大家努力工作，校長就會稱讚我們」得分(3.71)最高。即領導者主動對團體成員工作加以鼓勵和協助，並關係滿足團體成員的需要，營造一種民主與平等的氛圍，領導者與被領導者之間的社會心理距離比較近。因此，在這種領導風格下，團體成

員決定自己的工作方式和進度，其工作效率比較高。在資訊社會環境中只要稍具資訊素養便可以利用它來解決許多繁雜的事物，而國中小學校長的聘任雖然有一套遴選機制，但是大部分仍由縣政府強勢主導學校沒有太多自主空間，校園內也還充斥著科層式組織形態，兼任行政工作教師大多數是奉命行事，聽任校長指示，比較無個人意見發表。

表 4-4 領導模式的現況

題 項	平均數	標準差
1.校長會主動關心我工作的狀況。	3.62	.885
2.校長在我遇到困難時會給我適當的協助。	3.64	.890
3.校長會鼓勵我提出自己對工作的看法。	3.53	.886
4.只要大家努力工作，校長就會稱讚我們。	3.71	.903
5.和校長說話時，他會給人一種很溫和的感覺。	3.68	.982
6.校長會給我明確的工作目標與方向指示。	3.55	.953
整體領導模式	3.62	.784

表 4-5 顯示角色衝突各個題項平均得分，根據該表可以發現角色衝突整體層面的平均得分為 (3.08)，以「我常因行政事務繁忙而無法批改學生的作業」得分(2.74)最低，以「我對行政職務角色所抱持的專業理想與實際看到的現況有差距」得分(3.47)最高。一般而言，兼任行政職務的教師會由於擔任多種角色而導致角色模糊和角色衝突，從實際情況來看，雲林地區國民中學資訊社會化下兼任行政職務之教師對於現實和理想之間的角色衝突最為嚴重。本研究受訪者當中以教學年資 6~10 年所占比例最高，本項教學年資應是屬於比較年輕的族群，本身具備一定程度的資訊素養；加上年紀不大有教學熱忱及兼任行政職務

的衝勁，對工作本身深具信心，但是影響教育環境的因素眾多如學生家庭結構、社區的屬性、學校本身內外因素的影響等，因此造成所抱持的專業理想與實際有落差，而形成專業及社會角色衝突。而最對於教學工作角色衝突則相對而言沒有那麼嚴重，因為教學工作為教師本職，理所當然的必須在教學方面花更多的時間準備，並且教學角色由自己擔任比較不受外在因素影響，因此不容易形成角色衝突。

伍、角色衝突的現況分析

表 4-5 角色衝突的現況

題 項	平均數	標準差
1.我常會因行政事務繁多而耽誤教學工作。	3.13	1.010
2.我常因處理行政事務而無暇備課。	3.17	1.088
3.我常因處理行政事務而降低教學品質。	2.99	1.089
4.我常因處理行政事務而忽略學生的學習表現。	2.75	1.098
5.我常因行政事務繁忙而無法批改學生的作業。	2.74	1.249
6.我對行政職務角色所抱持的專業理想與實際看到的現況有差距。	3.47	.973
7.我在教學工作上的教育理念有時與教育政策不同。	3.28	.942
整體角色衝突	3.08	.872

陸、工作壓力的現況分析

表 4-6 顯示工作壓力各個題項平均得分，根據該表可以發現工作壓力整體層面的平均得分為 (3.51)，以「我覺得自己無法建立主任或組

長的專業形象和權威。」得分(2.87)最低，以「我覺得行政工作事務繁多，我必須隨時記下備忘錄」得分(4.09)最高，因為在資訊社會現況中，上級單位會透過各種快速的資訊管道公告重要的事務，需要即刻辦理或填列調查表，因此無形中會增加行政業務量，為了避免掛一漏萬因此必須隨時記錄以免延誤辦理。而在國民中小學行政組織編制中大部分行政業務仍由教師兼任，與其他專任教師間的關係乃屬於扁平式組織關係自然而然不會刻意塑造權威形象，形成工作壓力。

表 4-6 工作壓力的現況

題 項	平均數	標準差
1.我常要利用休息或下班後的時間，辦理行政工作。	3.55	0.97
2.我覺得教育行政機關或校長交辦的事項愈來愈多。	3.92	0.91
3.我覺得行政工作事務繁多，我必須隨時記下備忘錄。	4.09	0.87
4.我覺得家長不合理的要求，常造成行政工作的困擾。	3.06	0.98
5.我會因要接受校長或教育處長官的業務評鑑，而感受到壓力。	3.73	1.00
6.我覺得自己無法建立主任或組長的專業形象和權威。	2.87	1.00
7.我覺得無法獲得提升行政效率所必需的資源和資訊。	3.04	0.99
整體工作壓力	3.51	.60

第二節 不同背景之教師對工作壓力知覺的差異

本部份根據教師背景中的性別、婚姻狀況、教育程度、年齡、年資和學校規模在工作壓力整體及各個層面的差異，將統計結果加以分析敘述如下：

壹、不同性別兼任行政職務之教師工作壓力的差異分析

將不同性別在資訊社會化兼任行政職務之教師的工作壓力利用t考驗分析，其平均數差異情形，如表4-7所示。女性兼任行政職務之教師在「行政工作壓力」、「行政能力壓力」和「工作壓力」等層面的平均數高於男性。經過t考驗的結果，發現資訊社會化女性兼任行政職務之教師在「行政工作壓力」要顯著高於男性，而其他層面則未有顯著差異。

Ivancevich & Matteson(1980)指出：不同性別在社會化過程中會存在著角色認知的差異，這些差異造成兩性對工作壓力的認知也有所不同過去研究大多顯示女性有較高的工作壓力 (林明珠、張玉明，2008；詹慧珠、宋琇鈺、林麗英、朱淑媛、劉波兒，2008)；不過，也有研究發現男性之工作壓力顯著高於女性(吳水丕、呂佩珊，2008；蔡芳梅、曾瑞譙，2007)。

表 4-7 不同性別教師對工作壓力知覺的差異

層面	性別	人數	平均數	標準差	t 值
工作壓力	男	85	3.4555	.58963	-1.286
	女	77	3.5770	.61289	
行政工作壓力	男	85	3.6612	.58880	-1.335*
	女	77	3.7922	.66050	
行政能力壓力	男	85	2.9412	.88443	-0.731
	女	77	3.0390	.81016	

註：*: $p < 0.1$

貳、不同婚姻狀況兼任行政職務之教師工作壓力的差異分析

資訊社會化將不同婚姻狀況兼任行政職務之教師的工作壓力利用t考驗分析，其平均數差異情形，如表4-8所示。未婚兼任行政職務之教師在「行政工作壓力」、「行政能力壓力」和「工作壓力」等層面的平均數高於已婚。經過t考驗的結果，發現資訊社會化下未婚兼任行政職務之教師在「行政工作壓力」、「行政能力壓力」和「工作壓力」等層面皆顯著高於已婚。

一項針對國小教師的研究發現：已婚教師之工作壓力顯著高於未婚教師(吳水丕、呂佩珊，2008)。相較於未婚者，已婚者面臨較多來自工作與家庭的雙重要求，Parahoo & Barr (1994)指出工作者普遍認為家庭與事業兩難是造成工作壓力的原因之一，故已婚者較未婚者有較高的工作壓力感受。不過，詹慧珠等人(2008)的研究則發現已婚護理長的工作壓力感受低於未婚者，此結果有可能是受年齡與年資干擾。本文的研究結論支持未婚教師的壓力要大於已婚者，其可能的原因是未婚教師既要面臨婚姻壓力，同時還有因資訊社會化資訊來源多元，本身經驗不足處理事情無法面面俱到的工作壓力，在這雙重壓力使得未婚教師的工作壓力大於已婚教師。

表 4-8 不同婚姻狀況教師對工作壓力知覺的差異

層面	婚姻狀況	人數	平均數	標準差	t 值
工作壓力	已婚	97	3.4227	.58826	-2.362**
	未婚	65	3.6484	.60138	
行政工作 壓力	已婚	97	3.6495	.61375	-1.843*
	未婚	65	3.8338	.63104	

行政能力	已婚	97	2.8557	.85683	-2.487**
壓力	未婚	65	3.1846	.80316	

註：*： $p < 0.1$ ；**： $p < 0.05$

參、不同教育程度兼任行政職務之教師工作壓力的差異分析

從表4-9不同教育程度在資訊社會化兼任行政職務之教師在工作壓力各個層面知覺和整體工作壓力層面的差異情形，可知，不同教育程度在資訊社會化兼任行政職務之教師對工作壓力各個層面和整體工作壓力層面的知覺均未達到顯著差異。亦即國中兼任行政職務之教師對工作壓力的知覺，並不會因為教育程度的不同而有顯著的差異性。

在教育程度方面，Ivancevich & Matteson (1980)認為：教育程度與工作壓力沒有直接關係，因為工作壓力主要是受到社會地位及其職業的影響。然而Robbins (1996)卻認為教育程度較低者，其工作壓力較低。實徵研究也發現工作壓力會隨著教育程度增加而上升，學歷在研究所以上之教師的工作壓力顯著高於大學學歷之教師(吳水丕、呂佩珊，2008)。而本文研究結論支持了Ivancevich & Matteson (1980)等人的研究結論，認為教育是良心事業、百年樹人的神聖工作，教育成功與否取決於教師個人的教育熱忱及態度方面，即教育程度與工作壓力沒有直接關係。

表 4-9 不同教育程度教師對工作壓力知覺的差異

層面	教育背景	人數	平均數	標準差	F 值	事後檢定
行政工作	大學(院校)	92	3.523	.611	0.295	無差異
壓力	碩士及以上	70	3.475	.582		

行政能力 壓力	大學(院校)	92	3.693	.632	0.372	無差異
	碩士及以上	70	3.722	.599		
工作壓力	大學(院校)	92	3.099	.766	1.038	無差異
	碩士及以上	70	2.858	.929		

肆、不同年齡兼任行政職務之教師工作壓力的差異分析

從表4-10不同年齡在資訊社會化兼任行政職務教師在工作壓力各個層面知覺和整體工作壓力層面的差異情形，可知，不同年齡之兼任行政職務教師在「行政工作壓力」和「工作壓力」上的差異達顯著水準，經過Scheffe法事後比較分析發現，在「行政工作壓力」和「工作壓力」層面上，年齡在30歲以下的組要顯著高於年齡在41~50歲的組，亦即30歲以下的兼任行政職務之教師在「行政工作壓力」和「工作壓力」上要高於年齡在41~50歲的兼任行政職務之教師。多數研究均發現年輕的工作者壓力感受較為強烈(Turnage & Spielberger, 1991)。因年輕者初入職場，需要較多的時間適應及學習瞬息萬變的資訊社會教育環境。本研究發現30歲以下之國中兼任行政職務之教師，其工作壓力大於41 - 50歲之國中教師。由此可見，儘管不同的研究對樣本年齡有不同的分層，但普遍而言，年輕者的工作壓力感受較年長者強烈。

表 4-10 不同年齡教師對工作壓力知覺的差異

層面	年齡	人數	平均數	標準差	F 值	事後檢定
行政工作 壓力	30歲以下	36	3.750	.689	2.649*	1>3
	31~40歲	76	3.461	.535		
	41~50歲	46	3.375	.623		
	51歲及以上	4	3.321	.376		

行政能力 壓力	30 歲以下	36	3.939	.702	1.876	無差異
	31~40 歲	76	3.657	.543		
	41~50 歲	46	3.591	.669		
	51 歲及以上	4	3.700	.346		
工作壓力	30 歲以下	36	3.278	.857	2.914**	1>3
	31~40 歲	76	2.973	.819		
	41~50 歲	46	2.837	.878		
	51 歲及以上	4	2.375	.479		

註：*: $p < 0.1$ ；**: $p < 0.05$

伍、不同年資兼任行政職務之教師工作壓力的差異分析

從表4-11不同年資在資訊社會化兼任行政職務教師在工作壓力各個層面知覺和整體工作壓力層面的差異情形，可知，不同年資的兼任行政職務教師對工作壓力各個層面和整體工作壓力層面的知覺均未達到顯著差異。亦即資訊社會化國中兼任行政職務之教師對工作壓力的知覺並不會因為年資的不同而有顯著的差異性。以年資來看，大多數的研究結果均顯示，年資越高的工作者，其工作壓力會降低(Turnage & Spielberger, 1991)，資淺者的壓力感受與壓力後果均較差(林明珠、張玉明，2008；陸洛、高淑芳，1999；黃國隆，1986；詹慧珠等人，2008)。大體而言，資淺者所承受的工作壓力較大，這可能是資淺員工尚缺乏工作經驗與問題解決之能力及資源，亦對組織運作不熟悉之故。而本研究發現，資訊社會化不同年資的國中兼任行政職務之教師的工作壓力並無明顯差異，可能的原因是資淺的兼任行政教師更易於消化和吸收先進的資訊化技術以因應工作壓力，而年資長的老師又在工作經驗上要比年輕者豐富，因此這種抵消作用就使得年資對工作壓力的影響

並不明顯。

表 4-11 不同年資教師對工作壓力知覺的差異

層面	年資	人數	平均數	標準差	F 值	事後檢定
行政工作 壓力	未滿 1 年	2	2.429	1.010	2.977	無差異
	1~5 年	39	3.678	.645		
	6~10 年	49	3.538	.502		
	11~15 年	33	3.504	.631		
	16~20 年	17	3.464	.565		
	21 年及以上	22	3.211	.569		
行政能力 壓力	未滿 1 年	2	2.500	.990	2.736	無差異
	1~5 年	39	3.877	.622		
	6~10 年	49	3.728	.533		
	11~15 年	33	3.713	.634		
	16~20 年	17	3.688	.500		
	21 年及以上	22	3.448	.715		
工作壓力	未滿 1 年	2	2.250	1.061	1.706	無差異
	1~5 年	39	3.179	.921		
	6~10 年	49	3.064	.784		
	11~15 年	33	2.984	.875		
	16~20 年	17	2.906	.935		
	21 年及以上	22	2.619	.669		

註：*: $p < 0.1$ ；**: $p < 0.05$

陸、不同學校規模兼任行政職務之教師工作壓力的差異分析

從表4-12不同學校規模之兼任行政職務教師在工作壓力各個層面知覺和整體工作壓力層面的差異情形，可知，不同學校規模的兼任行政職務教師對工作壓力各個層面和整體工作壓力層面的知覺均未達到顯著差異。亦即國中兼任行政職務之教師對工作壓力的知覺，並不會因為學校規模的不同而有顯著的差異性。

表 4-12 不同學校規模教師對工作壓力知覺的差異

層面	學校規模	人數	平均數	標準差	F 值	事後檢定
行政工作 壓力	12 班及以下	48	3.476	.585	0.007	無差異
	13~24 班	64	3.515	.701		
	25 班及以上	50	3.504	.497		
行政能力 壓力	12 班及以下	48	3.680	.613	0.008	無差異
	13~24 班	64	3.717	.723		
	25 班及以上	50	3.710	.495		
工作壓力	12 班及以下	48	2.967	.808	0.003	無差異
	13~24 班	64	3.008	.891		
	25 班及以上	50	2.990	.857		

第三節 研究假設驗證

本節主要在於建立研究之整體架構模式，爲了進一步檢定理論架構提出之各個構面間的關係，本研究利用線性結構模式來了解整體模式的關係，亦即建立資訊社會、社會期待、角色衝突、領導模式和工作壓力之線性結構關係。線性結構模式結合了傳統統計學的因素分析及路徑分析，並納入了計量統計學的聯立方程式，除探討變數間因果關係外，並加以驗證整體模式之適配程度。本研究採用 AMOS18.0 來

進行整個模式適合度與解釋能力評估。

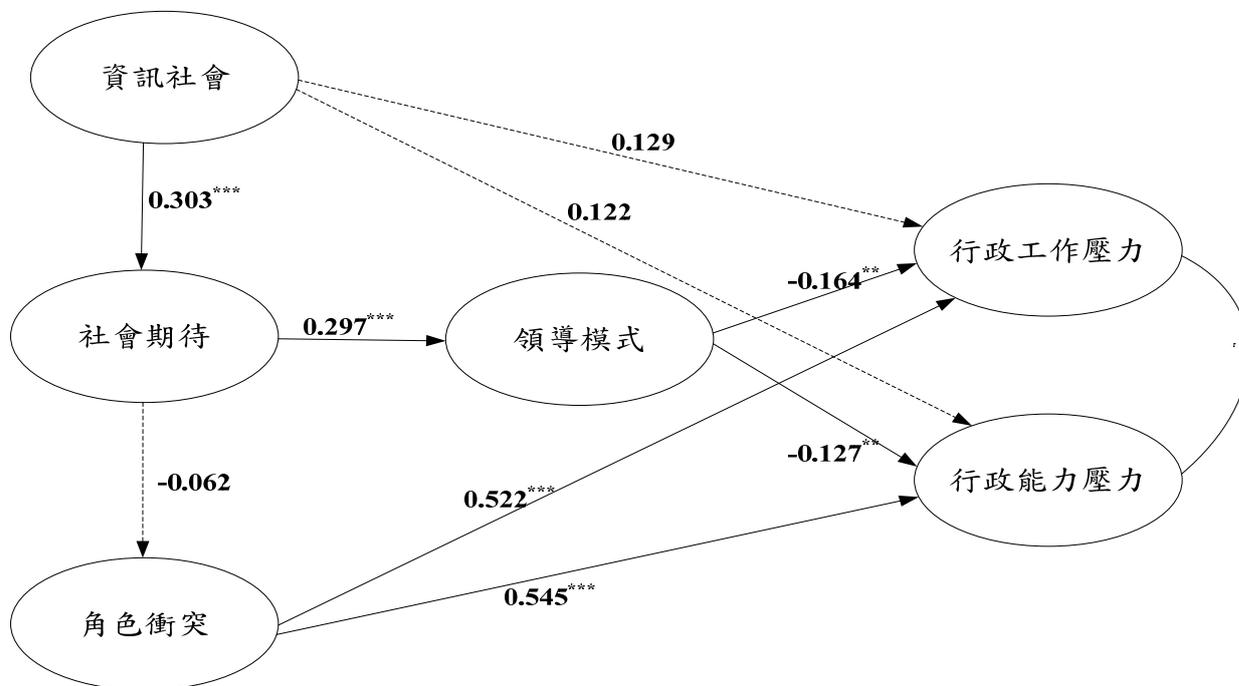
線性結構關係模式根據前述效度與信度的分析，結果顯示幾乎符合建議的標準值，在確保研究構面有良好效度和信度之後，接著進行本研究模式的分析，以了解研究模式內各構面之間的實質關係，並檢驗本研究所提出之研究假說。在整體測量模型與數據資料契合度方法若經由卡方分析模型與研究資料間之差異不顯著，表示我們所蒐集到的資料特性與整體測量性是契合的，可稱此測量模型具有整體模式適合度。線性結構關係模型是否合適，可以由以下幾項評估方法來判斷，由表 4-13 顯示，本研究之整體模型適合度，大體上已經符合標準。

表 4-13 理論模式分析

	路徑	標準化係數	t 值	P 值
結構模式	資訊社會→社會期待	0.303 ^{***}	2.882	0.004
	資訊社會→行政工作壓力	0.129	1.352	0.176
	資訊社會→行政能力壓力	0.122	1.296	0.195
	社會期待→領導模式	0.297 ^{***}	3.347	0.000
	社會期待→角色衝突	-0.062	-0.708	0.479
	角色衝突→行政工作壓力	0.522 ^{***}	4.191	0.000
	角色衝突→行政能力壓力	0.545 ^{***}	4.158	0.000
	領導模式→行政工作壓力	-0.164 ^{**}	-1.876	0.036
	領導模式→行政能力壓力	-0.127 ^{**}	-1.681	0.047
整體適合度	評鑑指標	意義	結果	判定標準
	卡方值/df	調整後模式最小變異	1.763	<3
	GFI	適配度指數	0.891	>0.8
	AGFI	調整後適配度指數	0.851	>0.8
	RMR	推估後所剩誤差	0.079	<0.08
	RMSEA	為推估 RMR	0.070	<0.08
	NFI	規準適配指數	0.886	>0.8

	IFI	增值適配指數	0.967	>0.9
	CFI	比較適配指數	0.965	>0.9

註：(1) *:P<0.1；**:p<0.05；***:p<0.01 以下各處均相同。



註：*:P<0.1；**:p<0.05；***:p<0.01 以下各處均相同。

圖 4-1 結構方程模型圖

從圖 4-1 結構方程模型圖可知，若在 0.05 的水準下，則本研究除假設 3 和假設 4 以外所有的假設都呈現出明顯的統計顯著性和作用方向預期的一致性。以下對結果進行探討並予以說明。

總體而言，本研究蒐集的數據能夠較好地擬合研究假設模型，並且本研究的證據表明所有的研究假設都獲得了實證證據的支持。下面就各個研究結果作詳細說明。

首先，本研究假設1-「資訊社會和社會期待之間具有顯著關聯性」是成立的，即資訊社會會正向影響社會期待($\beta=0.303, p<0.01$)，這主要是因為資訊社會化的今天教師對其資訊能力持有較高的信心，並自信這種資訊能力能夠提供給學生更廣更深的各種訊息，增進學習效能，

並且能夠進一步推廣到家長、社區，即資訊能力可以作為維持社會關係網路的一種稟賦，因此在資訊社會有利於提升教師的社會期待。

其次資訊社會對工作壓力的影響並不顯著，這表明，資訊社會與兼任行政工作教師的工作壓力之間並無顯著關聯性，因此本研究假設2-「**資訊社會和工作壓力之間具有顯著關聯性。**」是不成立的。可能的原因是在資訊社會中，資訊科技是不斷發展變化的，資訊化教師既可以借助資訊化手段為工作提供便利，從而減輕工作壓力，但同時兼任行政教師也必須不斷因應資訊社會所帶來的資訊科技變化，從而增加了其工作壓力，而這兩種影響力量的相互排斥可能抵消了資訊社會對工作壓力的影響。

第三，社會期待對角色衝突有正向影響，但這種效果並不明顯，這表明本研究假設3-「**社會期待和角色衝突之間具有顯著關聯性。**」是不成立的。這主要是因為本研究調查對象皆為兼任行政職務的教師，他們的社會期待就是更多地參與到其擔任的職務之工作。這種社會期待使得兼任行政職務的教師明白其權利與義務，因此從這個層面而言社會期待有利於降低角色衝突，但是過高的社會期待和過多的角色扮演使得兼任行政職務的教師在整個實際的工作之中難以因應，這必然又會造成嚴重的角色衝突，因此兩種相反的作用力使得社會期待對角色衝突的影響並不顯著。

第四，社會期待對領導模式有顯著的正向影響($\beta=0.297, p<0.01$)，由此可知本研究假設4-「**社會期待和領導模式之間具有顯著關聯性。**」是成立的。需要注意的是在本研究中，領導模式往往表現的是體恤型的領導風格與模式。社會期待有利於兼任行政職務的教師更多的參與

到其相應職務的工作中上，從而有責任知覺到完成校長領導指示下所期盼的工作業務量，自然可以贏得校長的稱讚。

第五，角色衝突對工作壓力具有顯著的正向影響，這表明研究假設5-「**角色衝突和工作壓力之間具有顯著關聯性。**」是成立的。這一結論與以往大多數研究結論是一致的。即個人在所履行的兩個或多個社會角色之間或角色與人格之間，有難以相容感；角色衝突也可發生於個人遭受來自不同群體的不可調和的壓力，或出現在角色定位模糊之時。角色衝突可導致焦慮、緊張、苦惱、效率下降，或使個人為解決衝突而從一個或多個不相容的角色中撤退。資訊社會下教師既要兼任行政工作及資訊時代快速變遷，又要履行老師的職責，同時還要照顧家庭等等，這些角色混合在一起，必定會對其造成較大的壓力。

第六，領導模式對工作壓力具有顯著的負向影響，這表明研究假設6-「**領導模式和工作壓力之間具有顯著關聯性。**」是成立的。這一結論與以往大多數研究結論是一致的。在領導風格中，領導者除了威權領導行為之外，亦可能展現出仁慈領導行為及德行領導行為，而本研究中的體恤型領導風格就屬於仁慈領導行為的一種表現。仁慈領導行為包括體諒寬容與個別照顧，領導者鼓勵、輔導部屬，並允許其犯錯，部屬會緬懷與感念領導者的恩情，因此領導者和員工之間往往能夠呈現出良好的互動關係(鄭伯壘、樊景立，2000)。因此體恤型領導風格可以有效地降低員工的工作壓力(趙安安、高尚仁，2005)。

第五章 結論與建議

本章將根據分析結果列出本研究的主要發現，歸納形成結論，並提出建議，供教育行政機關及教育決策單位參考。

第一節 研究結論

壹、資訊社會化不同背景之兼任行政職務教師工作壓力差異結果

本研究結果顯示，在工作壓力層面，資訊社會化不同背景的兼任行政職務之教師表現出不同的差異。例如「行政工作壓力」就存在性別差異，具體表現為女性的「行政工作壓力」要顯著大於男性。在婚姻狀況上，已婚的兼任行政職務之教師的整體工作壓力及「行政工作壓力」和「行政能力壓力」要顯著低於未婚的兼任行政職務之教師。而在年齡上，30歲以下的兼任行政職務之教師在「行政工作壓力」和「工作壓力」上要高於年齡在41~50歲的兼任行政職務之教師。當然，整體工作壓力及「行政工作壓力」和「行政能力壓力」在部份不同背景下並無差異。例如，教育程度、年資和學校規模。

貳、各個變數之間的關聯性結論

本研究結論顯示體恤型的領導模式會明顯減輕兼任行政職務之工作嚴厲的感受，使員工的生理反應呈現平靜和恬然的狀況，對於員工的工作滿意、心理健康及身體健康皆有正面影響。然而本研究也發現，角色衝突會給員工造成巨大的工作壓力，是員工工作壓力的主要源泉。它對於員工的工作滿意度、心理健康及身體健康皆有負面影響。

由於角色衝突使得資訊社會化兼任行政職務之教師在精力、時間

上難以分配均衡，加上教師又擔任兼職行政工作，因此他們在從事行政工作的同時，可能因為沒有盡到教師的職責，而可能引致學生的不滿，同時也有可能因為自己沒有盡到家庭成員角色的基本責任，從而引起糾紛和矛盾，經常陷入內疚、不安和苦惱的狀態之中，進而造成身心疲憊，從而給兼任行政職務之教師帶來了沉重的工作壓力。

社會期待會對體恤型領導模式帶來正向的影響，也就是說員工的社會期待越高，領導表現出的體恤型領導風格的動機就會越強。毋庸置疑，社會期待作為組織和個體內化的社會規範，它會引導員工該做什麼，怎麼做才能符合企業或組織的規範。因此，優秀的員工都會將內化的社會期待作為自己行為的參照組，當個體的行為背離參照組的時候，員工就會逐步調整自己的行為，使得自己的行為能夠符合內化的社會規範。同時組織的領導者也會以內化的社會期待作為評價員工表現的主要標準，因此，社會期待有利於員工的行為符合領導所認定的評價員工表現的標準。在社會期待的引導下，員工更能夠得到領導的肯定與讚賞，此時領導對員工的回應也將會是體恤型的領導風格。

在今天資訊科技發達社會中有許多研究發明的智慧成果，但是有許多創作發明者樂於與社會大眾共享，例如：全球資訊網（www）發明人提姆·伯納李選擇了放棄申請專利權，也因為如此促成了網路世界蓬勃發展，影響所及可說無遠弗屆，社會大眾也殷殷期待政府機關或各級學校教師能在合理範圍之內重製他人已經公開發表的著作來提升教學品質或增進行政效率，由此可見資訊社會與社會期待有正向顯著關聯性。

資訊社會化兼任行政職務之教師社會期待帶來的角色衝突並不明

顯。隨著資訊社會的來臨，行政職務的質與量必須有所提升，兼任行政職務之教師必須滿足更高水準的社會期待。某些時候，這種更高層次的社會期待能夠驅動個體的行為不偏離內化的社會規範，從而突出了個體的角色功能。但是個體的精力是有限的，若既要履行好行政職務，同時又能做好教學工作，這不僅會使得個體分身乏術，更使得個體陷入精疲力竭之境。因此社會期待或許會給個體提供符合某種角色的動力，同時它也會使得個體易陷入某種角色的深度扮演，而忽視了個體其他角色功能的發揮，使得個體出現角色衝突。

最後，二十世紀以來資訊科技的發展突飛猛進、一日千里，兼任行政職務的教師既可以借助資訊化手段來解決繁雜行政業務及利用各種科技媒體將資訊融入教學，提升教學品質從而減輕工作壓力，更希望藉此鼓勵發明創新，促進社會的進步與發展，因此在這種背景因素下消除了資訊社會對工作壓力的影響。

第二節 相關建議

本節根據研究發現所歸納出的結論提出建議，作為學校領導者實施經營管理策略之參考，期待能夠降低兼任行政職務之資訊化教師的工作壓力，減少角色衝突，提升整體教育品質。

壹、對學校領導者的建議

一、繼續實施體恤型領導模式，減少工作壓力

研究顯示學校領導者的體恤型領導模式對教師的工作壓力有顯著的減少作用。因此，學校校長領導應增加體恤型領導行為，採用「因

時制宜」的領導方式，以適應現代的社會脈絡；換言之，校長領導應該捨棄威權高壓的統馭方式，對兼任行政職務之教師表現尊重、互信、重視他們的需求與感受，使他們與校長之間有良好的互動關係，減輕他們的工作壓力，提升其工作滿意和身心健康。

二、減少行政事務，降低行政負荷的壓力，簡化學校行政業務

根據本研究結果顯示，資訊社會化之下兼任行政職務之教師對「我覺得行政工作事務繁多，我必須隨時記下備忘錄」的知覺程度最高。學校兼任行政職務之教師，面對多元評鑑、訪視、統合視導、活動業務的承辦及上級機關對成果的要求，是造成兼任行政職務之教師工作過度負荷的主要原因。另外，由於電子公文與網頁公告的方便性，每天學校的公文量增加，電子公告的填報業務更是講求時效性，讓諸多兼任行政職務之教師倍感壓力。因此學校在教學之餘，應該減少不必要的公文往返，從而達到減少行政事務、降低行政負荷壓力之目的。

貳、對資訊社會化國中兼任行政職務之教師的建議

一、增強角色協調能力、減低社會期待，緩解工作壓力

角色衝突壓力源是消極壓力反應的主要預測變數。研究發現，兼任行政職務之教師的工作責任越重大、標準越嚴格、確實增加了兼任行政職務之教師的工作壓力，危害了教師的身心健康。因此資訊社會化之下兼任行政職務之教師要對自己的認識與社會、他人對自己的角色期望呈現一致性的狀態。簡言之，即角色與位置、身份相匹配。兼任行政職務之教師能否做到角色協調，取決於三個因素：1.角色清晰度，個人對自己所承擔的角色職責有明確的了解，有較為準確的角色

知覺。2.角色期望，個人對社會或他人對自己所承擔角色應該表現出來的某種特定行為的認知。3.角色技能，個人對順利完成角色扮演任務的智慧、經驗、能力等個性特徵有明確的了解。做到以上三點以後，要不斷地進行角色學習，積極發揮角色功能，自我調節。

不管壓力的來源是校長抑或教師的行為，調整自我來適應工作壓力是很重要的策略之一。因為整個教育環境，教師本身是很難去做改變的，而且行政工作本身需要大家一起配合才能成功完成。當情況並非個人可以掌控的情形下，與其一味地怪罪他人無法配合，不如自我調整，一起找出原因所在加以解決。對於工作與自身的成長乃良策。因此教師本身如果能夠降低社會期待，並在自我認知上適時調整，面對各種壓力、挑戰時，皆能夠運用各種調適策略，這樣方能將壓力化為助推力。

二、尋找壓力紓解管道，適時宣洩負面之情緒

壓力會使個體的生理與心理產生不適感，致使行為受到阻礙或威脅，甚至造成失序與失衡的狀態。近年來兼任行政工作的教師壓力過大而採取不當的措施傷害了自己，或者因而不幸猝死的新聞時而登上媒體版面，究其原因是忽視了自己的負面情緒感受，以為只要學會接受、懂得忍耐總會有撥雲見日的一天。隨著壓力的積累，個體就猶如火山一般隨時都有可能崩潰，因此宜藉由相關專業團體的協助，找尋適當的壓力紓解管道，以適時宣洩負面之情緒。

第三節 後續研究建議

壹、研究樣本方面

本研究之樣本只限於雲林地區國民中學兼任行政職務之教師，因此研究結果只能推論到雲林地區國民中學兼任行政職務之教師，後續研究者若能將研究對象擴展到其他地區的國民中小學教師，或者是全國公私立大學院校之兼任行政職務的教師，則在樣本的分類與差異性的分析比較上，將使研究更具有特色與功效。

貳、研究變數方面

本研究僅以工作壓力源之資訊社會、社會期待、角色衝突和領導模式為依變項，然而與工作壓力相關的因素是多元和複雜的，如個人人格特質、組織氛圍、工作滿意度、職業認同、心理契約等等，都頗為值得深入探究，有志從事此方面研究的後續研究者，可將這些變數納入考察之範圍，必能使得研究結果變得更加深入與周延。

參考文獻

一、中文部分

1. 丁淑萍(2005)。台北市國中教師自覺疲勞感與職業壓力、健康生活型態之相關研究。
2. 丁瑜(2003)。研究資訊主管領導風格與部屬工作壓力之相關性。國立屏東科技大學資訊管理研究所碩士學位論文。
3. 朱筱雯(2010)。國民小學教師專業角色知覺、工作壓力與教學效能之研究。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文。
4. 江欣霓(2002)。國小教師工作壓力、情緒智慧與身心健康之相關研究。國立高雄師範大學碩士學位論文。
5. 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。
6. 邱義桓(2002)。國民小學教師知覺九年一貫課程實施工作壓力與因應策略之研究。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文。
7. 李勝彰(2003)。國民中學教師工作壓力、因應策略與退休態度之研究。國立彰化師範大學教育研究所碩士論文。
8. 何榮桂(2007)。台灣資訊教育的現狀與發展—兼論資訊科技融入教學。
<http://www.tskes.tpc.edu.tw/9106/web/123.doc>
9. 吳清山(2003)。當前學校組織變革的理念與策略。教師天地，123，4-16。
10. 吳晨好(2005)。台北縣國小教師工作壓力與工作滿意之研究。台北市立教育大學碩士學位論文。

11. 吳明隆、塗金堂(2006)。SPSS 與統計應用分析二版四刷。台北五南。
12. 吳明隆(2007)。結構方程模型-AMOS的操作與應用。台北五南。
13. 吳水丕、呂佩珊(2008)。大台北地區國小教師工作壓力與休閒參與之關係研究，
工作與休閒學刊，1 (1)，49-61。
14. 吳宗立、林保豐 (2003)。國民小學教師工作壓力與組織承諾關係之研究。國教學報，15，193-230。
15. 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。
國立台南師範學院教師在職進修學校行政碩士學位班碩士學位論文。
16. 林天印(2008)。國民中小學行政人員人格特質、資訊素養對工作績效影響之研究--以高屏地區為例。國立屏東教育大學教育行政研究所博士論文。
17. 林家任(2003)。九年一貫課程實施後國民小學教師的工作壓力與因應策略之相關研究。國立高雄師範大學工業教育科技研究所碩士論文。
18. 林昭男(2001)。國小初任主任工作壓力與因應策略之研究。國立高雄師範大學碩士學位論文。
19. 林玉鳳(2003)。國民小學教師工作壓力與因應方式之個案研究。台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。
20. 林明珠、張玉明(2008)。國民中學體育組長工作壓力與職業倦怠關係之研究，
嘉南學報(人文類)，34，767-779。
21. 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，國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文。
22. 修慧蘭、高源令(1991)。學校行政與學校行政的意義與任務，學校行政，23-45，

台北復文。

23. 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。
24. 剛淑萍(2008)。國民小學教師工作壓力與壓力因應策略之研究-以高雄縣六班國小為例。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文。
25. 郭耀輝(2003)。國民小學教師工作壓力與職業倦怠關係之研究。屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
26. 張明輝(2002)。企業管理理論在學校經營的應用及省思。教育研究集刊。
27. 張清濱(1997)。學校行政與教育革新。台北:台灣書店。
28. 張淑萍(2009)。屏東縣國小教師角色壓力與靈性健康關係之研究，高雄師範大學教育學系碩士學位論文。
29. 張佳蓉(2003)。國小英語教師師資背景與教學困擾、工作壓力之相關研究-以高雄市為例。高雄師範大學教育學系碩士學位論文。
30. 陳志宏(2010)。屏東縣國民小學組織氣氛與兼任行政職務教師工作壓力關係之研究。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文。
31. 陳勇全(2009)。國民小學教師工作壓力、組織氣氛與組織承諾相關之研究, 國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文。
32. 陳怡如(2006)。屏東縣國小教師工作壓力對管教行為影響之研究。屏東教育大學初等教育學系碩士論文。
33. 陳佩鈺(2008)。雲林縣國小教師工作壓力、滿意度與休閒調適之研究。南華大學碩士學位論文。

34. 陳榮茂(2001)。國小教師工作壓力與工作倦怠關係之研究。國立台中師範學院進修暨推廣部國民教育研究所碩士學位論文。
35. 陸洛、高淑芳(1999)。主管工作壓力的族群差異個人背景、工作與職業因素，中華心理衛生學刊，12(2)，23-66。
36. 黃宏建(2002)。台中縣國中教師工作壓力之研究。國立彰化師範大學教育研究所碩士論文。
37. 黃國隆(1986)。中學教師的組織承諾與專業承諾，國立政治大學學報，53，55-84。
38. 曾士祈(2008)。我國壽險業務人員人格特質分析—以P公司為例。朝陽科技大學企業管理系碩士論文。
39. 詹美春(2002)。國小特殊教育教師工作壓力及因應方式之研究。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文。
40. 詹慧珠等(2008)。中部地區護理長工作壓力與因應策略之探討。實證護理，(3)，200-211。
41. 趙安安、高尚仁(2005)。台灣地區華人企業家長式領導風格與員工壓力之關聯性。
42. 劉俊伸(2003)。家庭網路在居住環境內之需求調查研究。中國文化大學建築及都市計畫研究所碩士論文。
43. 蔡志成(2005)。國民小學總務主任工作壓力與工作滿意關係之研究—以雲嘉南五縣市為例。國立台南大學教管所學校行政組碩士論文。
44. 蔡芳梅、曾瑞譙(2007)。國民中學校長工作壓力與其因應策略之研究，學校行政，50，167-188。

45. 蔡朝現(2007)。台北市國民小學教師工作壓力與因應策略之研究。台北市立教育大學教育行政與評鑑研究所碩士班碩士論文。
46. 蔡玉董(2006)。國民小學教師工作壓力與因應策略之研究。國立台南大學教育經與管理研究所之碩士論文。
47. 蔡翠娥(2004)。台北市國小教師工作壓力、因應方式與工作滿意度之研究。國立台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。應用心理研究，27，111-131。
48. 鄭伯璦、樊景立(2000)。家長式領導量表：三元模式的建構與測量，本土心理學研究，14，3-64。
49. 鄭伯璦、樊景立(2000)。家長式領導量表：再一次思考，本土心理學研究，14，219-227。本土心理學研究，14，3-64。
50. 鄭媛文(2004)。桃園縣國小資源班教師工作壓力與工作滿意度相關之研究。私立中原大學教育研究所。
51. 鄭奇芳(2004)。國民小學學校組織氣氛與教師工作壓力之研究。台中師範學院國民教育研究所碩士論文。
52. 駱仁(2006)。國民小學兼任行政工作教師工作壓力與工作滿意度之研究-以雲林縣為例。國立嘉義大學師範學院國民教育研究所碩士論文。
53. 簡順勇(2008)。高高屏國小教師工作壓力與休閒參與動機之相關研究，國立屏東教育大學碩士學位論文。
54. 羅清俊(2007)。社會科學研究方法。威仕曼。
55. 謝文全(2000)。學校行政，台北：五南圖書出版公司。
56. 蘇國興(2004)。台北市國小教師工作壓力、運動行為與身心健康之相關研究。

二、西文部分

1. Aldwin, C. M. (1991). Does age affect the stress and coping process? Implications age differences in perceived control. *Journal of Gerontology*, 46 (4), 174-180.
2. Aycan, Z. (2006). Paternalism: Towards conceptual refinement and operationalization. In K S Yang, K K Hwang, & U Kim(Eds.). *Scientific advances in indigenous psychologies: Empirical, philosophical, and cultural contributions*, London: Sage Ltd.
3. Balfour, C. Y. (2002). The impact of certification status on the administrative support needs of novice special education teachers. *Dissertation Abstracts International*, 62(9), 301-312.
4. Bass, B. M. & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership*. Mahwah, New Jersey 07430: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
5. Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1990). The implications of transactional and transformational leadership for individual, team, and organizational development. In R. W. Woodman and W. A. Passmore (Eds.), *Research in organizational change and development*. Greenwich, CT: JAI Press.
6. Bass, B. M., Avolio, B. J., Jung D. I. ,& Berson, Y. (2003). Predicting unit performance by assessing transformational and transactional leadership. *Journal of Applied Psychology*. Vol.88, No.2, 207-218.
7. Boaz, Manho (1981). *The information explosion*. Littleton, Colo-rado: Libraries Unlimited, Inc.

8. Cheng, B. S., Chou, L. F., Wu, T. U., Huang, M. P., & Farh, J. L. (2004). Paternalistic leadership and subordinate responses: Establishing a leadership model in Chinese organization. *Asian Journal of Social Psychology*, 7, 89-117.
9. Chin, W. W., & Newsted, P.R. (1999), *Structural Equation Modeling Analysis with Small Samples Using Partial Least Squares*, Statistical Strategies for Small Sample Research
10. Cooper, C. L. , & Marshall, J. (1988). Sources of managerial and white-collar stress. In C. L. Cooper and R. Payne (Eds), *Stress at work*. Chichester, UK: Wiley.
11. Dillman, D. A. (2000). *Mail and Internet Surveys: The Tailored Design Method*. New York: John Wiley and Sons.
12. Deveillis, R. F. (1991). Guidelines in scale development. In R. F. Deveillis (eds.) *Scale Development: Theory and applications*. (pp. 51-90). Newbury Park, CA: Sage..
13. Farh, J. L., Cheng, B. S., Chou, L. F., & Chu, X. P. (2006). Authority and benevolence: Employees' responses to paternalistic leadership in China. In A. S. Tsui, Y. Bian, & L. Cheng (Eds.), *China's domestic private firms: Multidisciplinary perspectives on management and performance*, 230–260. New York. Sharpe.
14. Feather, John, & Sturges, Peter (Eds.). (2003). *International encyclopedia of information and library science* (2nd ed.). London: Routledge.
15. Fisher, C. D., Gitelson, R. (1983). A meta-analysis of the correlates of role conflict and ambiguity . *Journal of Applied Psychology*, 68: 320-333.
16. Fisher, C.D. (1985). Organizational socialization: An integrative review. In K.M. Rowland & G.R. Ferris (Eds.), *Research in personnel and human resources*

- management (Vol. 4, pp. 101-145). Greenwich, CT: JAI Press.
17. Fleishman, E. A., Mumford, M. D., Zaccaro, S. J., Levin, K. Y., Korotkin, A. L., & Hein, M. B. (1991). Taxonomic efforts in the description of leader behavior: A synthesis and functional interpretation. *Leadership Quarterly*, 2, 245–287.
 18. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
 19. French, J. R. P., Jr., & Caplan, R. D. (1972). Organizational Stress and Individual Strain. in A.J. Marrow, ed., *The Failure of Success*, AMACOM, New York, New York.
 20. Gay, L. R. & Diehl, P. L (1992), *Research Methods for Business and Management*, New York, Macmillan Publishing Company.
 21. Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., Cooper, C. (2008). A meta-analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects. *Personnel Psychology*, 61(2), 227-272.
 22. Habermas, J. (1989) *The Structural Transformation of the Public Sphere: An Inquiry into a Category of Bourgeois Society*, translated by Thomas Burger and Frederick Lawrence (Cambridge: MIT Press).
 23. Hasegawa, K., Shinohara, C., & Broadbent, J. P. (2007). The Effects of ‘Social Expectation’ on the Development of Civil Society in Japan. *Journal of Civil Society*, 3(2), 179–203.
 24. Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. New York, NY: Scott Foresman.

25. Jalal, Haider (2002). School libraries in Pakistan. *Information Development*, 18(1), 27-33.
26. Jex, S. M., Gudanowski, D. M. (1992). Efficacy beliefs and work stress: An exploratory . *Journal of Organizational Behavior*, 13: 509-517.
27. Judge, T. A., & Bono, J. E. (2000). Five-factor model of personality and transformational leadership. *Journal of Applied Psychology*, 85, 751–765.
28. Jung, D., Yammarino, F. J., Lee, J. K. (2009). Moderating role of subordinates' attitudes on transformational leadership and effectiveness: A multi-cultural and multi-level perspective, *The Leadership Quarterly*, 20, 586–603.
29. Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly* 24, 285-308.
30. Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (2nd ed.). New York: Wiley.
31. Kim, H. J. (2008). Hotel service providers' emotional labor: the antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management* 27, 151-161.
32. Kim, J. H., Kim, C. S., Kim, J. M. (2011). Analysis of the effect of leadership and organizational culture on the organizational effectiveness of radiological technologist's working environments, *Radiography*, 17, 201-206.
33. Kinlaw, D. C. (1998). *Coaching: Achieving continuous development with individuals and teams*. London: Ashgate Publishing.
34. Kyriacou, C., & Sutcliffe, J. (1977). Teacher stress: A review. *Educational Review*, 29(4), 299-306.

35. Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: a history of changing outlook. *Annual Review of Psychology* 44, 1-21.
36. Leary, M. R., & Kowalski, R. M. (1990). Impression management: A literature review and two-component model. *Psychological bulletin*, 107(1), 34-41.
37. Lepine, J. A., Lepine, M. A., Jackson, C. L. (2004). Challenge and hindrance stress: living with exhaustion, motivation to learn, and learning performance. *Journal of Applied Psychology*, 89 (5), 883-895.
38. Litt, M. D., & Turk, D. C. (1985). Sources of stress and dissatisfaction in experienced high school teachers. *Journal of Educational Research*, 78, 178-185.
39. Michael, G., Anastasios, S., Helen, K., Catherine, K., Christine, K. (2009). Gender differences in experiencing occupational stress: the role of age, education, and marital status. *Stress and Health* , 25, 397-404.
40. Moracco, G., & McFadden, H. (1982). Counselor's role in reducing teacher stress. *The Personnel and Guidance Journal*. 5. 549-552.
41. Northouse, P. G. (2001). *Leadership: Theory and practice* (2nd ed). Thousand Oaks, CA: Sage.
42. O'Neill, J. W. , & Davis, K. (2011). Work stress and well-being in the hotel industry, *International Journal of Hospitality Management*, 30, 385-390.
43. Parahoo, K., & Barr, O. (1994). Job satisfaction of community nurses working with people with a mental handicap. *Journal of Advanced Nursing*, 20 (6), 1046-1055.
44. Parker, G. M. (1990). *Team players and teamwork*. San Francisco: Jossey-Bass.
45. Pekkanen, R. (2003) Molding Japanese civil society, in: F. J. Schwartz & S. J. Pharr

- (Eds)The State of Civil Society in Japan, pp. 116–134 (Cambridge: Cambridge University Press).
46. Pellegrini, E. K., & Scandura, T. A. (2007). Paternalistic leadership: A review and agenda for future research. *Journal of Management*, 34, 566–593.
47. Pellegrini, E. K., Scandura, T. A. (2006). Leader-member exchange, paternalism and delegation in the Turkish business culture: An empirical investigation, *Journal of International Business Studies*, 37(2). 264-279.
48. Prytherch, Ray (2005). *Harrod's librarians' glossary and reference book* (10th ed.). Hants: Ashgate.
49. Redding, S. G. (1990). *The spirit of Chinese capitalism*. New York, Walter de Gruyter.
50. Robbins, S. P. (1996). *Organizational behavior*. New Jersey, NJ: Prentice-Hall.
51. Ruyter, Ko de., Moorman, L., and Lemmink, J. (2001). Antecedents of Commitment and Trust in Customer-Supplier Relationships in High Technology Markets, *Industrial Marketing Management*, 30, 271-286.
52. Salo, K. (1995). Teacher-stress processes: How can they be explained? *Scandinavian Journal of Educational Research*, 39, 205-222.
53. Shafique, Farzana, Mahmood, Khalid (2008). Indicators of the emerging information society in Pakistan. *Information Development*, 24(1), 66-78.
54. Shafique, Farzana. (2010). *Model information system for educational administrators' in Pakistan* (Unpublished PhD dissertation). Lahore: Department of Library and Information Science, University of the Punjab.

55. Silin, R. H. (1976). *Leadership and value : The organization of large-scale Taiwan enterprises*. Cambridge , MA : Harvard University Press.
56. Stogdill, R. M. (1974). *Handbook of leadership*. New York: Free Press.
57. Testa, M. R. (2009). National culture, leadership and citizenship: Implications for cross-cultural management, *International Journal of Hospitality Management*, 28, 78–85.
58. Turnage, J. J., & Spielberger, C. D. (1991). Job stress in managers, professionals and clerical workers. *Work & Stress*, 5 (3), 165-176.
59. Vandenberghe, R. and Huberman, A. M. (1999), *Understanding and Preventing Teacher Burnout*, Cambridge University Press, Cambridge, England.
60. Varca, P. E. (1999). Work stress and customer service delivery. *The Journal of Services Marketing*, 13 (3), 229-239.
61. Villanueva, D. ,& Djurkovic, N. (2009). Occupational Stress and Intention to Leave Among Employees in Small and Medium Enterprises. *International Journal of Stress Management*, 16, 124–137
62. Tegegn Nuresu Wako, (2008). *Education management information systems (EMIS): An overview*. Harare, Zimbabwe: NESIS/UNESCO.
63. Wang, H., Law, K. S., Hackett, R., Wang, D. X., & Chen, Z.X.(2005). Leader-member exchange as a mediator of the relationship between transformational leadership and followers' performance and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 48(3): 420-432.
64. Wendell, J., Gregson, T. (1994). Role conflict, role ambiguity, job satisfaction and

the moderating effect of job-related self-esteem: A latent variable analysis. *Journal of Applied Psychology*, 10(2): 106-113.

65. Westwood, R. (1997). Harmony and paternalistic leadership in Chinese organizations: The cultural basis for paternalistic leadership among the overseas Chinese, *Organization Studies*, 18(3), 445 – 480.
66. Yammarino, F. J., Dionne, S. D., Chun, J. U., Dansereau, F. (2005). Leadership and levels of analysis: a state-of-the-science review. *The Leadership Quarterly*, 16:879-919.
67. Yammarino, F. J., Spangler, W. D., & Dubinsky, A. J. (1998). Transformational and contingent reward leadership: Individual, dyad, and group levels of analysis. *Leadership Quarterly*, 9(1), 27-54.
68. Zhang, A. Y., Tsui, A. S., Wang, D. X. (2011). Leadership behaviors and group creativity in Chinese organizations: The role of group processes. *The Leadership Quarterly*, 22, 851–862.

附 錄

【第一部分】基本資料

1. 性 別： 男性 女性
2. 婚姻狀況： 已婚 未婚
3. 教育程度：
高中職(含)以下 大學、(院校) 碩士 博士
4. 年 齡：
20 歲以下 21~30 歲 31~40 歲
41~50 歲 51~60 歲 61 歲以上
5. 年 資：
未滿一年 一~五年 六~十年
十一~十五年 十六~二十年 二十年以上
6. 學校規模：
12 班以下 13-24 班 25 班以上

下列問題旨在了解您對資訊社會和社會期待的感受 請依您的實際感受，於認同程度「非常不同意」至「非常同意」五個等級 中，逐一評估後，在適當的□中打✓。謝謝！	1 非常 不同 意	2 不 同 意	3 沒 意 見	4 同 意	5 非 常 同 意
【第二部分】資訊社會					
(1) 我覺得現在行政工作都漸漸資訊化所以我常需要進修增進資訊技能					

(2) 我覺得現在資訊化社會所以學校需要將學校資訊上網					
(3) 我覺得現在家長可在網路得知各校資訊並對我們學校表達他校如何做					
(4) 家長透過網路可以及時瞭解學校相關訊息。					
(5) 透過資訊化手段，家長會與學校更頻繁聯繫與交流					
【第三部分】社會期待					
(1) 我認為作為兼任行政的教師應該充分表達對教學工作的意見。					
(2) 兼任行政工作的教師應該營造良好教學環境。					
(3) 兼任行政工作的教師應該處理好與同事之間的關係。					
(4) 兼任行政工作的教師更應該多與同事和學生進行溝通。					
【第四部分】領導模式					
下列問題旨在了解您對您的直屬領導之領導風格的知覺情況					
(1) 校長會主動關心我工作的狀況。					
(2) 校長在我遇到困難時會給我適當的協助。					
(3) 校長會鼓勵我提出自己對工作的看法。					
(4) 只要大家努力工作，校長就會稱讚我們。					
(5) 和校長說話時，他會給人一種很溫和的感覺。					
(6) 校長會給我明確的工作目標與方向指示。					
【第五部分】角色衝突					
下列問題旨在了解您在工作場所和生活中角色衝突的情形，於認同程度「從未如此」至「總是如此」五個等級中，逐一評估後，在適當的□中打✓。謝謝！					
	1	2	3	4	5
	從 未 如 此	很 少 如 此	偶 爾 如 此	經 常 如 此	總 是 如 此
(1) 我常會因行政事務繁多而耽誤教學工作。					

(2) 我常因處理行政事務而無暇備課。					
(3) 我常因處理行政事務而降低教學品質。					
(4) 我常因處理行政事務而忽略學生的學習表現。					
(5) 我常因行政事務繁忙而無法批改學生的作業					
(6) 我對行政職務角色所抱持的專業理想與實際看到的現況有差距。					
(7) 我在教學工作上的教育理念有時與教育政策不同。					
【第六部分】工作壓力	1	2	3	4	5
下列問題旨在了解您在工作場所和生活中工作壓力的情形	從 未 如 此	很 少 如 此	偶 爾 如 此	經 常 如 此	總 是 如 此
(1) 我常要利用休息或下班後的時間，辦理行政工作。					
(2) 我覺得教育行政機關或校長交辦的事項愈來愈多。					
(3) 我覺得行政工作事務繁多，我必須隨時記下備忘錄					
(4) 我覺得家長不合理的要求，常造成行政工作的困擾。					
(5) 我會因要接受校長或教育處長官的業務評鑑，而感受到壓力。					
(6) 我覺得自己無法建立主任或組長的專業形象和權威。					
(7) 我覺得自己無法獲得提升行政效率所必需的資源和資訊。					

問卷到此全部結束，煩請您再檢查一遍，是否有遺漏未填之處

再次感謝您的熱忱協助與參與。