

南華大學企業管理系管理科學碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION

MASTER PROGRAM IN MANAGEMENT SCIENCES

DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

NANHUA UNIVERSITY

嘉義縣國民小學輔導支援服務與班級經營效能之相關性研究

A STUDY OF THE RELATIONSHIP BETWEEN COUNSELING SUPPORT  
SERVICES AND CLASSROOM MANAGEMENT EFFICIENCY FOR  
ELEMENTARYS SCHOOL IN CHIAYI COUNTY

指導教授：郭東昇 博士

ADVISOR : TUNG-SHENG KUO Ph.D.

研究生：張嘉榕

GRADUATE STUDENT : CHIA-JUNG CHANG

中 華 民 國 1 0 1 年 6 月

# 南 華 大 學

企業管理系管理科學碩士班

碩 士 學 位 論 文

嘉義縣國民小學輔導支援服務與班級經營效能之相關性研究

研究生：張嘉榕

經考試合格特此證明

口試委員：吳政雄  
高東昇

范惜翔

指導教授：高東昇

系主任：陳中獎

口試日期：中華民國 101 年 6 月 22 日

## 誌謝

從沒想過會再背起書包當起學生，心裡暨興奮又緊張，從踏入校園的那一刻起，我告訴自己要珍惜這得來不易的機會，好好享受當學生的感覺。

從一開始對論文格式完全陌生的我，在經過一連串課程的洗禮後，我進步了許多，最感謝指導教授郭東昇老師不厭其煩的指導，讓我的論文能順利的完成。另外，也感謝口試委員藍正雄教授及范惟翔教授的不吝指教，讓我的論文內容更充實更完整。

而這一路走來，最辛苦的莫過於我的先生，感謝他在我功課及工作繁忙時，協助我處理家事及照顧孩子，更在我身心疲累升起放棄念頭時，在旁不斷的鼓勵我堅持下去，真心感謝他一路的陪伴與支持，讓我有勇氣及信心，才能讓這份論文順利的產出。

除此之外，父母對我的支持，也是讓我持續下去的動力，他們總是默默的在我的背後，幫我處理許多雜事，讓我可以無後顧之憂的繼續進修學習，順利的拿到學位。

最後，我想謝謝碩專班的每位同學，我們這一路上相互扶持，大家都可以順利拿到學位，也在人生的路上留下一段美好的回憶。

張嘉榕謹誌

于南華大學企業管理系管理科學碩士班

中華民國 101 年仲夏

# 南華大學企業管理系管理科學碩士班

## 100 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：嘉義縣國民小學輔導支援服務與班級經營效能之相關性研究

研究生：張嘉榕

指導教授：郭東昇 博士

### 論文摘要內容：

本研究的目的是在瞭解國民小學輔導資源的支援服務與班級經營效能之關係。探討學校所提供之輔導資源的教學支援服務與行政支援服務和班級經營的差異情形，以及瞭解輔導資源是否對班級經營效能產生影響。本研究採用問卷調查法進行研究，研究對象為嘉義縣公立國民小學正式教師，採用分層隨機抽樣方式，共回收313份。資料以SPSS軟體中信度、Pearson相關、成對樣本t檢定、迴歸等方法進行分析，獲得下列研究結論：

- (1) 國民小學輔導資源之教學支援服務和班級經營成中度正相關。
- (2) 國民小學輔導資源之行政支援服務和班級經營成中度正相關。
- (3) 國民小學輔導資源之行政支援服務與班級經營相關性高於教學支援服務與班級經營的相關。
- (4) 國民小學教師輔導資源之教學支援服務對班級經營有顯著差異。
- (5) 國民小學教師輔導資源之行政支援服務對班級經營有顯著差異。

關鍵詞：輔導資源、班級經營、教學支援服務、行政支援服務

Title of Thesis : A Study of the Relationship between Counseling Support  
Services and Classroom Management Efficiency for  
Elementary School in Chiayi County

Department : Master Program in Management Sciences, Department of  
Business Administration, Nanhua University

Graduate Date : June 2012                      Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Chia-Jung Chang    Advisor : Tung-Sheng Kuo Ph.D.

## **Abstract**

The purpose of this study is to understand the relationship between the support services and effectiveness of classroom management of elementary school counseling resources. Associated states of the support services with classroom management of guidance resources provided by the school are explored in the study, as well as whether the counseling resources make an impact on the effectiveness of classroom management. This survey was obtained through questionnaires to the formal teachers of public elementary schools in Chia-yi County by stratified random sampling method. 313 questionnaires are analyzed by Pearson product moment correlation, t test, regression analysis and SPSS software. The results show that: (1)The teaching support services of elementary school counseling resources have a medium positive correlation with classroom management . (2)The administrative support services of elementary school counseling resources have a medium positive correlation with classroom management . (3)The correlation between the administrative support services and classroom management is more related than the teaching support services and classroom management of the elementary school counseling resources. (4)There is remarkable variations in the classroom management due to the teaching support services of the

counseling resources by elementary school teachers.(5) There is remarkable variations in the classroom management due to administrative support services of the counseling resources by elementary school teachers.

**Key words: Counseling Resources , Classroom Management , Teaching Support Services , Administrative Support Services**

# 目 錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
目 錄.....	iv
表目錄.....	vii
圖目錄.....	ix
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	3
1.3 研究範圍與限制.....	3
1.3.1 研究範圍.....	3
1.3.2 研究限制.....	4
第二章 文獻探討.....	5
2.1 輔導資源的支援服務.....	5
2.1.1 輔導資源的支援服務之項目.....	5
2.1.2 教學支援服務之定義與內容.....	6
2.1.3 行政支援服務的定義及內容.....	8
2.2 班級經營之理論與意涵的探討.....	12
2.2.1 班級經營的意義.....	13
2.2.2 班級經營的功能.....	14
2.2.3 班級經營的內涵.....	16
2.3 輔導資源與班級經營相關研究.....	18
2.3.1 輔導資源的相關研究.....	18
2.3.2 班級經營的相關研究.....	20

第三章 研究設計與實施.....	24
3.1 研究架構.....	24
3.2 研究樣本.....	26
3.3 研究假設.....	29
3.4 研究設計.....	29
3.4.1 研究方法與工具.....	29
3.4.2 問卷的設計.....	31
3.5 效度與信度分析.....	34
3.5.1 專家效度.....	35
3.5.2 信度.....	35
第四章 研究結果與討論.....	39
4.1 敘述性統計分析與討論.....	39
4.1.1 教學支援服務的現況與分析.....	39
4.1.2 行政支援服務的現況與分析.....	40
4.1.3 班級經營的現況與分析.....	42
4.2 相關分析與討論.....	43
4.2.1 教學支援服務的相關分析.....	43
4.2.2 行政支援服務的相關分析.....	44
4.2.3 班級經營的相關分析.....	46
4.2.4 教學支援服務、行政支援服務和班級經營的關係.....	47
4.3 差異性分析與討論.....	48
4.3.1 不同背景變項與教學支援服務的差異性分析.....	48
4.3.2 不同背景變項與行政支援服務的差異性分析.....	52
4.3.3 不同背景變項與班級經營的差異性分析.....	55





## 表目錄

表 3.1 正式問卷統計表.....	26
表 3.2 教師基本資料次數分配表.....	28
表 3.3 預試問卷題號與題數表.....	34
表 3.4 輔導資源的項目分析摘要表.....	37
表 3.5 班級經營的項目分析摘要表.....	38
表 4.1 教學支援服務的現況分析表.....	40
表 4.2 行政支援服務的現況分析表.....	41
表 4.3 班級經營的現況分析表.....	42
表 4.4 相關係數的判讀表.....	43
表 4.5 教學支援服務的相關分析表.....	44
表 4.6 行政支援服務的相關分析表.....	45
表 4.7 班級經營的相關分析表.....	47
表 4.8 教學支援服務、行政支援服務和班級經營的相關係數表.....	47
表 4.9 性別與教學支援服務的差異性分析表.....	49
表 4.10 不同背景變項與教學支援服務的差異性分析表.....	50
表 4.11 任教年資與教學支援服務的多重比較表.....	51
表 4.12 任教年資的描述性統計量(依變數：教學支援服務).....	51
表 4.13 性別與行政支援服務的差異性分析表.....	52
表 4.14 不同背景變項與行政支援服務的差異性分析表.....	53
表 4.15 任教年資的描述性統計量(依變數：行政支援服務).....	54
表 4.16 任教年資與行政支援服務的多重比較表.....	54
表 4.17 性別與班級經營的差異性分析表.....	55
表 4.18 不同背景變項與班級經營的差異性分析表.....	56

表 4.19 輔導資源與班級經營的模式摘要表.....	57
表 4.20 輔導資源與班級經營的迴歸模型變異數分析表 .....	58
表 4.21 行政支援服務與教學支援服務的模式摘要表 .....	59
表 4.22 行政支援服務與教學支援服務的迴歸模型變異數分析表 .....	59

## 圖目錄

圖 3.1 研究架構圖 .....	25
-------------------	----

# 第一章 緒論

## 1.1 研究背景與動機

現今國小教師因實施融合教育，常要面臨到許多的特殊兒童，有些兒童是先天的障礙，有些是父母溺愛所產生，或家庭結構不健全……等原因，所產生的肢體障礙、情緒障礙或學習障礙的學生。這時教師在班級經營上就需更費心。Moody and Fischer(2000)研究顯示，對身心障礙學生的教學，許多老師表達有挫折感，因此特殊教育應該提供更多專業化的教學支援。

在國小的現行制度中，未達二十四班以上的學校，輔導主任由學務主任來兼任，在面對特殊兒童干擾班級經營，及學生的學習成效時，班級導師常需行政支援、教學支援及資源班的特教支援協助，但是中小型學校的輔導制度不能提供足夠的輔導資源，其一是學務主任本身對輔導的認知及方法不足夠；其二是小型學校並未設置資源班，或健全的輔導系統；其三是學校的輔導經費不足與財務分配不均。而這些中小型學校所在的地理位置，卻是有更多因家庭結構不完整，所產生的特殊學生，這些學生的比例高於都市大型學校，所以應須更齊備且完整的輔導資源的支援服務。

除此之外，學生本身先天性的不足，卻因家長本身的認知不足及自尊心作祟下，並未提前做職能治療，導致學生學習效率更低。所以學校輔導的支援服務，可協助班級導師提升教學品質及班級經營，這樣學生的學習效率也會隨著提升。再者，班級導師本身輔導技巧及策略也能再加深，這樣不但能提高班級經營成效，也能提高特殊學生的學習成效，不會讓特殊學生成為教育制度下的犧牲品。

目前教育部為解決此制度下所產生的問題，將在學校設置專業輔導教師，專業輔導教師需修滿與輔導相關的二十學分，才可到學校擔任專業輔導教師。專業輔導教師的加入，必能分擔班級導師輔導特殊學生的重擔，班級導師才能專注於教學及班級經營上，營造一個更適合班級學生的教學環境及品質。由此可見，教育當局已查悉到輔導對班級經營的重要性。

但在目前的輔導制度上，仍有許多缺失需探討，這也是筆者想探討，如能反映出老師們的問題所在，讓教育當局重視，真正確實的提供更多的輔導資源協助，必能解決當前所面臨的特殊教育問題，也能降低因家庭結構不全產生的問題學生所帶來的窘境。

目前許多資源班教師是大學畢業後，再參加特教師資回流二十學分班，而成為資源班教師，本身因對特殊學生有一份獨特的熱誠與關愛，願意為學生付出，轉而投入特教的師資，這些資源班教師的耐心及熱誠，不輸師院體制下出來的特教師資。但相對的，有些資源班教師本身的熱誠並不足，對孩子只是放任及敷衍，使得特殊孩子的學習效率及生活知能的訓練沒有多大的成效。所以如何適當的運用輔導資源，提高學生的學習成效及班級經營的效能，是筆者從事輔導資源研究最主要的動機。

有學者主張學校應該是慈悲的社會，激發學生有能力的學習，並透過有能力的愛，運用智慧，輔導學生互相關懷，提供學生適才學習的機會。我們必須要求政府正視國教資源分配不足的現象，還必須提升教師輔導身心障礙學生的能力，才能營造「有愛無礙」的無障礙校園學習環境。因為，老師所沒有的，永遠無法教給學生；學生所不會的，就不能改造我們所生存的社會(潘慶輝，民92)。

依據上述研究背景與動機，提出下列待答問題：

- 1.目前輔導資源與班級經營的現況為何？
- 2.教學支援服務、行政支援服務與班級經營是否相關？
- 3.教學支援服務與行政支援服務是否有關連？
- 4.輔導資源的支援與班級經營是否有顯著差異？

## 1.2 研究目的

綜合上述動機之描述，本研究旨在探討國民小學輔導資源的現況，並進一步分析教師在教學及班級經營實施之情況，最後，再探討三者間是否具相關性。據此，本研究之主要研究目的如下：

- 1.探討輔導資源中的教學支援服務與行政支援服務和班級經營的現況。
- 2.教學支援服務有助班級導師提升班級經營效能。
- 3.行政支援服務能提高導師的班級經營效能。
- 4.瞭解輔導資源的支援影響班級經營的情形。
- 5.瞭解教學支援服務與行政支援服務是否具有相關性。

## 1.3 研究範圍與限制

本節之主要目的在於說明本研究之研究範圍與研究限制，並就其詳細內容分別敘述如下：

### 1.3.1 研究範圍

本研究以目前任職於嘉義縣之公立國民小學教師(包括主任、組長及教師)為取樣研究範圍，但未包括私立小學教師。

### 1.3.2 研究限制

#### 1.研究樣本限制

本研究旨在探討國民小學輔導資源的支援與班級經營效能之關係，因時間與人力、物力等限制，研究取樣僅限於嘉義縣公立國民小學教師(含主任及兼任行政的組長)，但不包括私立小學及特殊學校教師。因此，研究結果僅適用於公立國民小學，對於解釋其他教育階段則僅供參考，及謹慎評估。

#### 2. 研究變項之限制

- (1) 國內外學者對輔導資源尚無一致性之定義，本研究僅以教學支援服務及行政支援服務作為研究變項，故在推論時，宜考慮此類變項的差異。
- (2) 班級經營包含範圍廣泛，本研究僅以班級經營中的學生學習成效、班級氣氛、親師生關係等層面來探討其的效能。

#### 3.研究工具之限制

本研究採用問卷調查法，雖然可以瞭解既存的事實，卻無法對事實背後原因，進行更深入之探究，未來研究時，若能輔以對受試者的訪談，將可使此研究之結果更具說服力。



## 第二章 文獻探討

本章節主要在探討輔導資源的支援與班級經營效能之關係的相關文獻，共分為三部分。第一節探討輔導資源的支援服務；第二節探討班級經營；第三節探討輔導資源的支援服務與班級經營效能之關係的相關研究及看法。

### 2.1 輔導資源的支援服務

教育部對於輔導資源有許多相關規定，我們可由相關條例中看出輔導資源的項目，本節主要先討論輔導資源的支援服務，再從輔導資源的相關規定中分別探討教學支援服務與行政支援服務，茲分述如下：

#### 2.1.1 輔導資源的支援服務之項目

在學校整體的環境中，主要分為教務、學務(之前稱為訓導)、總務及輔導四個部分。通常以教務為首要，其他三處室，則依學校需要及學校規模大小來設置；在中小型學校中，輔導通常併入學務主任的工作範圍，也是學校覺得比較次要的工作。但是筆者在教育現場，卻覺得輔導是相當重要的一部分，如果將其矮化，學校的特殊兒童只會不斷浮現及製造更多的問題，也讓學務主任分身乏術。所以輔導在學校是相當重要的一環，從各個相關法令中，我們可以看到輔導的重要性，也可以瞭解到輔導的工作及資源的支援。

在「各級主管教育行政機關提供普通學校輔導特殊教育學生支援服務辦法」(民 88)詳細補充了特殊教育法對於支援服務的內容及實施的方式，如第二條所定之項目如下：

- 一、評量支援服務包括學生之甄選、鑑別及評估安置之適當性等。
- 二、教學支援服務包括課程、教材、教學、教具、輔具、輔導及學習評量等。
- 三、行政支援服務包括設備、人員、社區資源、評鑑、相關專業團隊運用及特教知能研習等。

特殊教育法(民 90)第十五條中也提到各級主管教育行政機關應結合特殊教育機構及專業人員，提供普通學校輔導特殊教育學生之有關評量、教學及行政支援服務。

在相關的輔導條例中，通常將支援服務的項目分為評量支援服務、教學支援服務、行政支援服務等三部分；在這三部分中，本研究不探討評量支援服務，因為評量支援服務屬於專業輔導教師及專業的輔導評鑑人員的專屬領域，普通班教師只提供相關的資訊，無法做專業的評估，在教學現場上，無法提供立即性的支援。評量性支援服務需經過一連串的評估，時間性很長，所以在輔導資源的支援服務中，暫不加入評量支援服務研究，。

### 2.1.2 教學支援服務之定義與內容

Idol(2006)研究發現，支援服務的需求，是依教學過程的策略來排列，如課程規劃、教材整備、教學活動、教學評量和溝通協調。最常被提及的支援服務依序是，教學活動、教材整備和教學評量。

Samuel(2003)發現，要真正使身心障礙學生，從隔離環境中脫離，需輔以適應新環境之相關服務，可能擴及課程設計的改變、不同教學方式的因應及各項行政的支援等。

從教育部規定的相關法令中，可以探究出教學支援服務的定義及內容。在各級主管教育行政機關提供普通學校輔導特殊教育學生支援服務

辦法(民 88)詳細補充了特殊教育法對於支援服務的內容及實施的方式，在第二條所定之項目中明白指出：教學支援服務包括課程、教材、教學、教具、輔具、輔導及學習評量等。

而在特殊教育法第五條中提及：特殊教育之課程、教材及教法，應保持彈性，適合學生身心特性及需要。第十一條：各師範校院應設特殊教育中心，負責協助其輔導區內特殊教育學生之鑑定、教學及輔導工作。第二十四條：就讀特殊學校(班)及一般學校普通班之身心障礙者，學校應依據其學習及生活需要，提供無障礙環境、資源教室、錄音及報讀服務、提醒、手語翻譯、調頻助聽器、代抄筆記、盲用電腦、擴視鏡、放大鏡、點字書籍、生活協助、復健治療、家庭支援、家長諮詢等必要之教育輔助器材及相關支持服務。

依據各級主管教育行政機關提供普通學校輔導特殊教育學生支援服務辦法(民 88)第二條：各級主管教育行政機關結合特殊教育機構及專業人員，提供普通學校輔導特殊教育學生有關教學支援服務，包括課程、教材、教學、教具、輔具、輔導及學習評量等。第四條：特殊教育資源中心之工作項目為提供該轄區學校特殊教育諮詢、研習及教材、教具、輔具、評量工具等之蒐集、交流與出版。第十一條：各級主管教育行政機關對就讀高級中等以下學校之特殊教育學生，應依普通班學生成績考查規定，衡酌學生之學習優勢管道，彈性調整其評量方式。必要時得提供點字、錄音、報讀及其他輔助工具，並得延長考試時間。

根據臺北縣政府所屬各級學校就讀普通班身心障礙學生安置及輔導實施要點(民 94)第四條：就讀普通班身心障礙學生之輔導，要求資源小組教師、特殊教育教師、巡迴輔導教師或相關專業人員於開學前，應提供普通班教師諮詢服務或與其合作教學，使身心障礙學生獲得個別化學

習輔導。第五條：特殊教育教師應協助提供身心障礙學生學習或生活輔導，並對普通班教師提供相關支持服務。在殘障兒童教育法案提到本法案要求教育單位應該為每個接受特殊教育的身心障礙學生擬定其適性和專屬的個別化教育計畫。

張蓓莉(民 87)持相同的看法，指出提供教學支援服務就是幫助普通班教師具備特殊教育的能力和理念以嘉惠身心障礙學生的支援措施。

為了排除身心障礙學生在普通的教育環境中受教育的障礙，設計了各種支援性的服務模式以協助普通班教師和身心障礙學生可以順利地在普通班級進行教學活動(黃金源，民 85)。

因此學校和普通班教師在實施特殊教育時，在擬定學生個別化教育計畫進行教學，其課程、教材及教法，應保持彈性，以適合學生身心特性及需要。各級教育主管機關辦理身心障礙者教育也應依其障礙情況及學習需要，提供各項必需之專業人員、特殊教材與各種教育輔助器材、無障礙校園環境、點字讀物及相關教育資源，以充分提供教師的教學支援服務。

綜合上述條例的相關規定，本研究將教學支援服務中的資源班支援、教具輔具的使用及課程教材三個主要層面設定為教學支援服務的三個變項。資源班支援部分包含資源班教師的課程規畫及教材提供等；教具輔具的使用包含點字讀物、調頻助聽器、教學需要的圖卡、花片、實物教具等；課程教材包含普通班教師為特殊生設計的課程、教師的教學教材與經驗分享等。

### 2.1.3 行政支援服務的定義及內容

Baker(2005)提到從學生學習觀點出發，行政支援系統是指對教師和身心障礙學生，在教學及學習過程中提供適當的支援，身心障礙學生能

夠得到適性的特殊教育，進而達到特殊教育個別化的原則。

陳清溪(民 89)指出，目前普通班教師急需的行政支援為：校內有專業教師提供諮詢服務、學校行政人員有特殊教育理念、學校行政人員協助推動特殊教育並做為教師的後盾、以及學校行政支持普通班和資源班的協同教學。

蔡文龍(民 91)提出，融合班級教師期待獲得的支援為：1.應多舉辦親職教育，使親師之間有良好的互動；2.教師認為辦理特教知能研習；3.教師認為行政人員給予教師在教學上的支援，教師也較喜歡溝通良好的行政人員；4.教師認為行政單位在安排融合班級教師時，應以有特教背景的老師為優先；5.教師認為身心障礙學生，需要有更多專業人員協助他們；6.行政單位應以同理心來幫忙身心障礙學生，在無障礙空間的設施上，應考慮身心障礙者的便利性與需要性；7.教師認為學校行政人員應結合社區資源，善用義工制度，將有愛心的社區人士引進校園，協助教師。

邱明芳(民 92)指出，學校行政支援需求現況方面：1.「學校行政運作」；2.「專業知能」；3.「課程與教學」，研究結果顯示，教師認為目前整體支援服務仍顯不足。

張素玉(民 93)研究結果發現，行政支援服務需求現況「很需要」前五項為「優先安排指導聽障學生之教師參加特教知能研習」、「特教推行委員會或特教組織協助辦理特殊學生轉介與安置」、「減少級任導師行政工作」、「編班時協調有特教學分或有經驗的老師擔任聽障學生的級任導師」、「提供資源班特教服務」。

在「各級主管教育行政機關提供普通學校輔導特殊教育學生支援服務辦法」(教育部，民88)詳細補充了特殊教育法對於支援服務的內容及實施的方式，在第二條所定之項目中明白指出：行政支援服務包括設備、人

員、社區資源、評鑑、相關專業團隊運用及特教知能研習等。

根據特殊教育法第十五條：各級主管教育行政機關應結合特殊教育機構及專業人員，提供普通學校輔導特殊教育學生之有關評量、教學及行政支援服務。第二十六條：各級學校應提供特殊教育學生家庭包括資訊、諮詢、輔導、親職教育課程等支援服務。

教師法(民 84)第十六條：教師接受聘任後，依有關法令及學校章則之規定，享有參加在職進修、研究及學術交流活動之權利。第二十一條：為提昇教育品質，鼓勵各級學校教師進修、研究，各級主管教育行政機關及學校得視實際需要，設立進修研究機構或單位。

在特殊教育法施行細則(民 91)第十條中規定：直轄市、縣(市)主管教育行政機關應結合鑑輔會、特殊教育資源中心、特殊教育諮詢委員會、身心障礙教育專業團隊及其他相關組織，建立特殊教育行政支援系統。第十三條：輔導特殊教育學生就讀普通學校相當班級時，該班級教師應參與特殊教育專業知能研習，且應接受特殊教育教師或相關專業人員所提供之諮詢服務。

根據身心障礙教育專業團隊設置與實施辦法(民 88)第二條：專業團隊，指為因應身心障礙學生之課業學習、生活、就業轉銜等需求，結合衛生醫療、教育、社會福利、就業服務等不同專業人員所組成之工作團隊，以提供統整性之特殊教育及相關服務。第三條：統整性之特殊教育及相關服務，包括提供家長諮詢、教育及社會福利等家庭支援性服務。

各級主管教育行政機關提供普通學校輔導特殊教育學生支援服務辦法(民 88)第二條：各級主管教育行政機關結合特殊教育機構及專業人員，提供普通學校輔導特殊教育學生有關行政支援服務，包括設備、人員、社區資源、評鑑、相關專業團隊運用及特教知能研習等。第九條：

各級主管教育行政機關應提供有特殊教育學生就讀之普通學校行政人員、教師、專業人員、助理人員及其他相關人員特殊教育在職進修、相關資源及資訊。第十條：各級主管教育行政機關辦理之特殊教育推廣活動，應提供普通學校及特殊教育學生家長所需之特殊教育知能與資訊。第十二條：中央主管教育行政機關應督導直轄市、縣(市)主管教育行政機關，依本辦法規定提供支援服務，並以其服務成效列為績效獎勵、經費補助、追蹤輔導及調整特殊教育計畫之依據。

在臺北縣政府所屬各級學校就讀普通班身心障礙學生安置及輔導實施要點(民 94)中第五條第一項第三款：學校相關處室行政人員應結合校內外特殊教育教師、普通教育教師或相關專業人員之人力資源，協助提供普通班教師諮詢服務或身心障礙學生學習輔導。第五條第一項第四款：學校行政人員、普通班教師及其他相關人員應接受在職特殊教育研習、進修。

學校支援系統的良窳，將取決於學校行政人員的支持度。學校行政人員的支持度高，學校支援系統的的實行就能切合學生的需要；學校行政人員的支持度低，學校支援系統就難以提供特殊學生和普通班教師高品質的服務(陳冠杏，民 87)。

輔導資源的行政支援深深影響普通班教師，為因應身心障礙學生之課業學習、生活、就業轉銜等需求，在教育行政組織上除了要結合衛生醫療、教育、社會福利、就業服務等不同專業人員共同規劃；

各級學校則應提供普通班教師資訊、諮詢、輔導、親職教育課程等支援服務；以及參加在職進修、研究及學術交流活動之機會，以提供普通班教師行政上統整性之輔導資源的支援服務及相關服務。

綜合上述的相關條例及研究，將行政支援服務分成輔導知能研習、

人力支援、獎勵與措施、心理諮商中心的協助與專業醫療團隊來探討。輔導知能研習包括學校提供輔導資訊、安排輔導課程及提升教師輔導的相關知識等；人力支援包含學校行政人員協助教師處理班級事務，讓教師可以專心於教學及減輕負擔，而學校的主任及輔導教師可發揮其專長，協助教師處理特殊學生的突發狀況，讓教師可以掌控班級氣氛級學生的學習狀況；獎勵與措施包含對教師實質及精神上的肯定，讓教師能更有信心及動力，在行政措施上降低班級人數減輕老師負擔，讓教師能有多餘的心力處理班級事務及輔導特殊學生；心理諮商中心的協助包含由諮商中心所提供的研習資訊，專業輔導教師的人力協助，提供適合的輔導方式協助學生等；社會專業醫療團隊包含慈善團體的金錢及義工的人力協助，醫院的專業醫療設備及資源，提供教師對學生的心理及生理上專業的評量，讓教師能以正確的輔導方式協助學生。

## 2.2 班級經營之理論與意涵的探討

學生是組成班級的重要成員，班級是學校最基層的支柱，將班級支柱穩固，才能讓學校的工作順利推行，老師在教學上才能更得心應手，由此可知，班級經營在學校的行政運作及教學上佔了相當重要的一環。

班級經營(Classroom Management; Classroom Control)在台灣的翻譯名稱相當多樣化，常見的名詞有「教室管理」、「班級管理」、「班級經營」等。吳清山(民 79)認為學生學習的場所，不限於教室、操場、校外教學場所等，學習場地都需要教師有效的處理，學生的學習活動才能順利進行，且在中文字義上分析，「經營」和「管理」為同義詞，因此，「班級經營」名稱比「教室管理」適切。

本節首先先瞭解班級經營的意義，再從班級經營的功能與內涵探討



班級經營的定義。

### 2.2.1 班級經營的意義

學者對「班級經營」定義所關注的重點與特色不同，所以其包含的面向也不盡相同。根據吳清山(民 87)的論點指出「班級經營」就是有效處理班級裡所發生的事情，以達成教學目標。但也有些學者有不同的見解，他們認為舉凡班級導師所進行的一切活動通稱為班級經營。下面列舉一些中外學者對班級經營看法：

Emmer(1987)提出以下看法：將班級經營視為教師一連串的行為和活動，主要在培養學生班級活動的參與感和合作性，其範圍包括了安排物理環境、建立和維持班級秩序、督導學生進步情形、處理學生偏差行為、培養學生工作責任感及引導學生學習。

Jones and Jones(1990)指出班級經營是糾正學生不良行為、增進學習成就、預防管理問題的方法。Jones and Jones(1995)認為班級經營是教師須先瞭解學生的基本需求，創造正向的班級人際關係，激發學生學習動機，減少教室不當行為的發生，以促進學生學習。

黃楸萍(民 90)班級經營就是帶好一個班級。而班級經營的最高境界就是能建立良好的師生關係，使老師熱心教學，學生能認真學習，使各種教育能順利且成功的進行。

李園會(民 78) 為使兒童能在學校與班級中，愉快的學習並擁有各種快樂的團體生活，而將人、事、物等各項要件加以整頓，藉以協助教師推展各種活動的一種經營方法。

張春興(民 83)認為班級經營是指師生在教學的互動歷程中，教師對學生學習行為的一切處理方式。在消極方面，避免學生違規行為的發生；在積極方面，培養學生遵守團體規範的習慣，藉以形成良好的教學環境，

以達成教育目標。

吳清山(民 87)認為班級經營乃是教師或師生遵循一定的準則，適當而有效的處理班級中的人、事、物等各項業務，以發揮教學效果，達成教育目標的歷程。

張秀敏(民 87)認為教師有計畫、有組織、有效率、有創意的經營一個班級的過程。在這個班級中，學生能很快樂的、有效的學習，並有好的行為表現，學生的潛能得到充分的發展，教師也能發揮專業理想並得到工作上的滿足，教室成為師生都喜愛的地方。

周新富(民 95)認為班級經營是要讓班級能順利運作，所實施的方法是有計畫、有組織、且有效率的，主要的用意是要讓學生能參與學習活動並有良好的行為表現，而不是在控制學生行為。老師要把教室營造成一個良好的學習環境，讓學生能達到最好的成長與發展。

從以上學者的定義不難看出，班級經營的定義所涵蓋的範圍非常的廣，舉凡在教室內所有的事物的發生與相關人員的參與皆包含在內，以有效達成教育目標為最終目的之歷程。

### 小結

本研究參酌學者之看法，將班級經營定義為：教師為了達到教學目標，幫助學生學習，運用本身的教育專業知識，妥善運用各種相關資源，以有計畫、有組織、有效率之原則，讓班級中之人、事、物，在和諧的師生關係中，維持良好的班級秩序及氣氛，提高教師教學品質與學生學習效果之歷程。

### 2.2.2 班級經營的功能

在教學活動中，班級經營是每位教師日常的基本工作，也是一項複

雜且艱鉅的任務，因為它與學生的學習成就、學習行為、學習態度、生活適應與人格發展有著非常密切的關係。

班級經營應具備維持班級秩序與提供積極、有效的班級學習環境兩項主要目的之功能，一旦功能能夠發揮，目的才能夠順利達成。而班級經營所具備的功能，不僅能防止學生不良行為的產生，更可以增加團體的凝聚力，提高班級士氣，激勵學生的學習動機和興趣，提高學生的學習成效。因此，分析班級經營的功能主要有下列六項(朱文雄，民 82；陳木金，民 86)：

#### (1)維持良好班級秩序

良好班級秩序的維持，教師能安心教學；班級在有秩序的情況下來進行教學活動(朱文雄，民 82)，學生不當行為可以自我矯正，透過師生間的溝通來矯正不當行為，學生可以快樂的學習。因此維持良好班級秩序，是班級經營最基本的功能。

#### (2)提供良好學習環境

重視教學環境，提供一個安全舒適、富有啟發性的良好學習環境，來達到「境教」效果，使學生能夠勤學、樂學，促進師生教學與學習效果(朱文雄，民 82)。

#### (3)進行有效教學

教學是師生交互作用的活動。只有在良好的師生關係下，學生才能有效的學習，教學才有成效(朱文雄，民 82)。因此，教師應設計各種不同教學活動，運用不同教學方法，以啟發學生的學習興趣，提高學生學習效果，增進教學的成效。

#### (4)培養學生自治能力

使學生具有互助合作、自治治人的精神(朱文雄，民 82)。

### (5)增進師生情感交流

教師不只是知識的傳授者，更是品德的陶冶者。有效的班級經營，應加強師生之間接觸與溝通的機會，隨時傳達關懷，以鼓勵、指導代替責罵、懲罰(周明慧，民 83)，建立起師生間的良好關係，成為學生學習的原動力。

### (6)協助學生人格成長

促進學生身心健康、自我實現(朱文雄，民 82)。國小學生是個未成熟的個體，需要教師輔導協助，因此，教師在進行班級經營時，應運用各種指導策略，協助學生人格不斷成長，達到身心健康，自我實現的教育目標

吳宗立(民 87)則認為班級經營具五項功能：(1)促進團體規範的形成；(2)提高學生學習的效果；(3)發揮教師教學的功能；(4)增強學校行政的績效；(5)擴大班級輔導的效益

### 小結

根據研究者教學經驗亦認為：學生的學習效果除了天生資質差異之外，學習環境是很重要的。一個良善的班級經營，可以提升學生學習效果、師生關係融洽、班級向心力強、學生的人格能健全成長，更重要的是：能獲得家長的支持與信賴。正因為有這些功能，學校的許多行政策略便能落實於班級之中，因此，班級經營雖是老生常談，在老師的養成訓練裡亦不斷強調，但在教學現場中要成功做到，是必須要花費相當心力的。

### 2.2.3 班級經營的內涵

班級經營是教師教學成功的先決條件，班級中的人、事、時、地、物，皆為班級經營的對象，因此班級經營的範圍相當廣泛。

吳清山(民 87)指出，班級經營所涉及的人、事、物等事項範圍甚廣，其內容包括：(1)行政經營：包括認識學生、座次安排、生活照顧、班會活動、班規訂定、校令轉達、各項競賽、學生問題處理。(2)教學經營：包括教學活動設計、教學內容選擇、教學方法的應用、學生作業指導、學習效果的評量。(3)自治活動：指學生在教師指導下成立自治組織，從事自我管理活動。(4)常規輔導：包括生活教育的輔導、問題行為的處理。(5)班級環境：以班級的物質環境和教室的佈置為主。(6)班級氣氛：包括師生關係與學習、教師教導方式與班級氣氛、學生同儕團體的人際關係。

陳木金(民 88)指出，教師們在班級經營時必須遵循一定的準則，適當而有效地處理班級中的人、事、物等各項業務，以發揮教學效果，達成教育目標的歷程。班級經營所涉及的人、事、物等事項，範圍廣泛、內容繁多，而且可能因學校、班級差異而稍有不同。但其主要內容約可分為六方面：(1)行政經營：涵蓋班級教務、訓導、總務、輔導等工作的處理。(2)教學經營：包括教學活動的設計、教學內容的選擇、教學方法的應用、學生作業的指導，以及學習效果的評量。(3)自治活動：係指學生在教師指導下成立自治組織、從事自我管理的活動。其目的在培養學生公民智能及獨立自主的精神。(4)常規輔導：主要包括生活教育的輔導和問題行為的處理。旨在輔導學生實踐日常生活規範，養成良好生活習慣。(5)班級環境。(6)班級氣氛：班級師生或學生彼此之間產生交互作用影響而形成一種獨特的氣氛，此氣氛會影響到學生學習結果。

Cangelosi(2000) 將班級經營統整分為五個主題：(1)創造一個愉悅的班級氣氛；(2)與學生溝通；(3)不良行為的處理；(4)建立班級程序規則；(5)教學活動的設計與指導。

根據上述整理發現班級經營一個多層面的概念，教師將班級視為一

個有機體，以整體性的計畫、經營與創新改進，以營造班級中良好氣氛與學習環境，輔導學生有效的學習，並達成教育目標。

芬蘭是當今教育成功的典範國家，他們有一個非常重要的信念，就是「不放棄任何一個孩子，因為每一個教育成功的孩子，都是國家未來的主人翁，都是支撐國家的棟樑。」班級經營就如同棒球場上的比賽：球隊擁有智慧的總教練運籌帷幄；具有優秀的打擊手擊出全壘打；保有良好的先發投手控制分數，但是只要一個救援投手「放火」，大量失分，這場球賽還是輸了。(陳勇祥，民 92)可見班級中的任何一個成員，都有其舉足輕重的地位，教師如何應用正確且適當的方法來經營班級，扣住班級中每一個組成分子的心，是相當重要的一環。

總上所述，將班級經營分為學生的學習成效、親師生關係及班級氣氛來探討。學習的學習成效包含上課時的專注力，學生的成績，上課時的反應等，因為提高教師的班級經營效能，相對的學生的學習效能也會提高；親師生關係包含教師與學生及家長的互動，教師與家長的互動佳，可以讓班級經營更順手，家長也能成為教師的最佳助手，協助教師處理班級事務；班級氣氛包含教師與學生的關係，學生對教師產生認同感，對班級的向心力高，教師在班級經營上才能更得心應手。

## 2.3 輔導資源與班級經營相關研究

本節主要係針對輔導資源與班級經營之相關研究進行分析探討，其內容敘述如下：

### 2.3.1 輔導資源的相關研究

在許多特教的融合教育研究中指出，輔導資源中的教學及行政支援服務，可提供普通班教師在班級經營上許多協助，不但可以提高身心障

礙學生更完善的教學環境，還可減少普通班教師在班級經營上的無力感及壓力。但輔導資源的支援服務供需有差異，造成教師在班級經營上的困擾及壓力，也反映出教師在輔導資源的需求相當高，而輔導資源的支援服務對教師在班級經營上是相當重要的因素。

輔導資源對班級主要的因素包含教學資源的支援、行政資源的支援，而教學資源方面的支援，主要以課程設計、教材教法、教學方法、輔具資助……等；在行政資源的支援上，主要以人力的支援、獎勵、配合教學、購置輔具、研習資訊、專業成長……等。對教師而言，輔導資源的協助及提供越多，在班級經營上就能更順手，對學生的學習也能更有成效。

汪慧玲、沈佳生(民 100)在實施學前融合教育之托兒所教師支援服務需求之研究中指出：(1)教師對學前融合教育支援服務需求程度為「非常需要」。(2)根據教師自評學前融合教育支援服務需求的各層面上，依平均數高低排列依序為「行政支援服務」、「教學支援服務」、「評量支援服務」。(3)「教育背景」、「特教背景」及「融合教學經驗」等三個教師背景變項對教師學前融合教育支援服務需求有顯著差異。

潘廣祐(民 95)在「臺北縣國小普通班教師融合教育支援服務供需調查研究」中發現：教師對於教學支援服務、行政支援服務需求期望獲得程度高，而能獲得供給的程度卻相對較少，造成供給與需求之間產生落差。

陳羿庭(民 98)在「彰化縣國民小學普通班教師對融合教育支援服務運作現況之滿意度調查研究」中指出(1)學校設有特教班級的教師，在整體「特教諮詢」與「課程與教學」的支援獲得與滿意度顯著，且高於學校無特教班者。(2)教師獲得支援服務的頻率不高，且對支援服務的滿意

度為「普通」。

黃雅莉(民 98)在「嘉義縣市學前教師對融合教育支援需求與現況調查研究」中發現，在行政運作支援、專業知能支援、課程教學支援、親職教育支援等方面，學前教師對融合教育支援需求與現況之間有落差。

林碧珠(民 95)在「國民小學融合教育班級教師教學困擾之調查研究」中指出，融合教育中的教學困擾最高，干涉班級教師的教學，讓老師產生倦怠及疲累感。相對的，教師一旦出現倦怠，對教學品質及班級經營上必會大打折扣。

李忠屏(民 93)發展「數位科技輔具生字教學系統」，以系統化教學設計模式透過電腦科技與數位輔具為媒介，配合電子數位板與電子筆的操作，並以學習者的認知與需求為重心，實驗研究發現在國語科生字學習上，數位科技輔具確有其效果。

從上述的研究中可看出：輔導資源中的支援服務對教師的教學有其一定的影響，而班級經營包含學生在班級中的一切，當教學受到影響時，教師在班級經營上也會受到影響。

### 2.3.2 班級經營的相關研究

陳勇祥(民 92)在「班級經營成敗關鍵~木桶效應的運用」中提到情緒困擾及身心症等精神問題的學生，會造成班級經營的短板效應，也就是這些問題學生會主導整個班級經營的方向，所以普通班教師若掌控不佳，常會因此讓班級陷入混亂，這時輔導資源可提供最佳的協助。

何宗岳(民 97)在「國小教師之教師信念、領導行為、班級經營策略與班級經營效能之結構關係研究」中發現：(1)教師信念對領導行為、班級經營策略與班級經營效能均有直接正向影響，且亦會透過領導行為、班級經營策略之中介作用對班級經營效能有間接正向影響；(2)領導行為



對班級經營策略與班級經營效能均有直接正向影響，且亦會透過班級經營策略之中介作用對班級經營效能有間接正向影響；(3)班級經營策略對班級經營效能有直接正向影響，並無間接正向影響。

陳木金(民 86)在國民小學教師領導技巧、班級經營策略與教學效能關係之研究中發現：(1)女性教師在班級經營策略顯著高於男性教師。(2)已婚教師在班級經營策略顯著高於未婚教師。(3)不同年齡教師在班級經營策略上的得分有顯著差異，51 歲以上教師的得分平均數最高，30 歲以下最低。(4)不同學歷教師在班級經營策略有顯著差異，師專、師範組教師在班級經營總量表顯著高於一般大學組。(5)不同服務年資教師在整體班級經營策略有顯著差異，服務26年以上教師在班級經營策略上的得分最高。(6)不同學校規模在班級經營策略量表上有顯著差異，規模49班以上教師得分最高，12 班以下教師最低。(7)不同班級規模在整體班級經營策略有顯著差異，班級人數在21-30 人的班級教師優於班級人數31-40 人、40 人以上、20 人以下的班級教師。

鈕文英(民 95)在「國小融合班教師班級經營策略之研究」中發現：教師認為與融合班班級經營相關的條件包括：(1)教師預先準備和計畫；(2)教師具備同理心，能夠保持彈性，並且自我省思；(3)教師以公平和關注的態度對待所有學生；(4)教師身教示範接納且適切的態度和行為；(5)身心障礙學生家長的參與和配合；(6)營造相互接納與協助的環境；(7)學校讓老師有所準備，並且提供特殊教育和行政支援。

姚培鈴(民 93)國民小學教師班級經營策略之研究中發現國民小學教師班級經營策略現況屬於良好程度，且受年齡、任教年級、任教年資與學校規模影響而有所差異。並建議(1)加強親師關係經營策略，建立親師互動管道。(2)持續學習優良班級經營策略，提升班級經營策略運用技巧。

(3)靈活運用班級經營策略，建立班級經營策略的系統化知識。(4)鼓勵年長與資深教師分享班級經營策略運用經驗。(5)辦理學校本位之班級經營策略研習與進修活動，增進教師班級經營策略知能。

王宏彰(民 96)在「轉型領導理論在班級經營上的應用」中提到：轉型領導的七個主題，即建立團隊、共識願景、個人魅力、激發鼓舞、知識啟發、以身作則、以及個別關懷，與班級經營的關係，並分別詳細敘述教師如何將七個主題應用在班級經營上，以提高教師在班級經營上的效能。

孟瑛如(民 100)「國小注意力缺失過動症學生之學校支持、教學調整及教養策略之調查研究」中發現：(1)學校支持服務以教師認輔制度居多；家庭支援以建立良好親師溝通管道居多；考試調整以調整考試時間居多；班級調整以遴聘修畢特教三學分或參加特殊研習54 小時之教師居多。(2)教師教室情境佈置以調整學生座位以遠離干擾性的刺激居多；班級經營以對遵守班規的學生能給予適切的增強鼓勵居多；教學技巧以教學時提供示範與練習的機會居多；教學項目以學科補教教學居多。(3)家長家中佈置以給予孩子固定的學習或讀書地點居多；行為管理策略乃以利用堅定語氣給予孩子明確的指示居多；規律的生活作息以與孩子約定起床與上床的時間居多。(4)家長顯少參與相關輔導或活動，未能參與的原因是忙碌難以有時間參與、未得到相關活動資訊、找不到適合的課程與活動、感覺沒有得到實質協助。(5)教師最需要的是行為問題處理技巧、教學策略及班級經營技巧；家長最需要的資訊是行為問題處理技巧、學習策略及家長自我情緒管理。(6)中區的學校其學校支持、教師調整措施都比北部差，而南區僅有學校支持服務略遜一籌。(7)不同特教背景的教師在教學調整策略運用上達到顯著差異( $F=56.010, p<.001$ )。

綜合上述文獻資料得知，教學、行政與班級三者相互牽引，教師必須將三者應用得宜，才能使工作更得心應手，而輔導便是這三者中間最佳的推手，輔導居中當潤滑劑，應用輔導資源使教學、行政與班級經營的效能提高，達到事半功倍的效果。

## 第三章 研究設計與實施

本研究主要在瞭解國民小學輔導資源與班級經營策略之現況，並分析兩者之間的關係。本章共分成五節，分別為研究架構、研究樣本、研究假設、研究設計、信度分析，藉以對整體的研究工作有詳細的了解，茲分節敘述如下。

### 3.1 研究架構

本研究依據前述的研究動機、研究目的、及文獻探討的結果，探討國民小學輔導資源對教師班級經營效能之影響情形。如圖3.1所示，以教學支援服務及行政支援服務兩個變項，來探討與班級經營之間的關連。加入背景變項，來探討其與教學支援服務、行政支援服務與班級經營之間的差異性。

在教學支援服務變項中，以資源班支援、教具輔具的使用及課程教材三方面來探討；在行政支援服務變項中，以輔導知能研習、人力支援、獎勵與措施、心理諮商中心的協助及社會專業醫療團隊五方面來探討；在班級經營上，以學生的學習成效、親師生關係及班級氣氛三方面來探討。

根據上述變數，繪製成下面的研究架構圖。

### 本研究架構圖

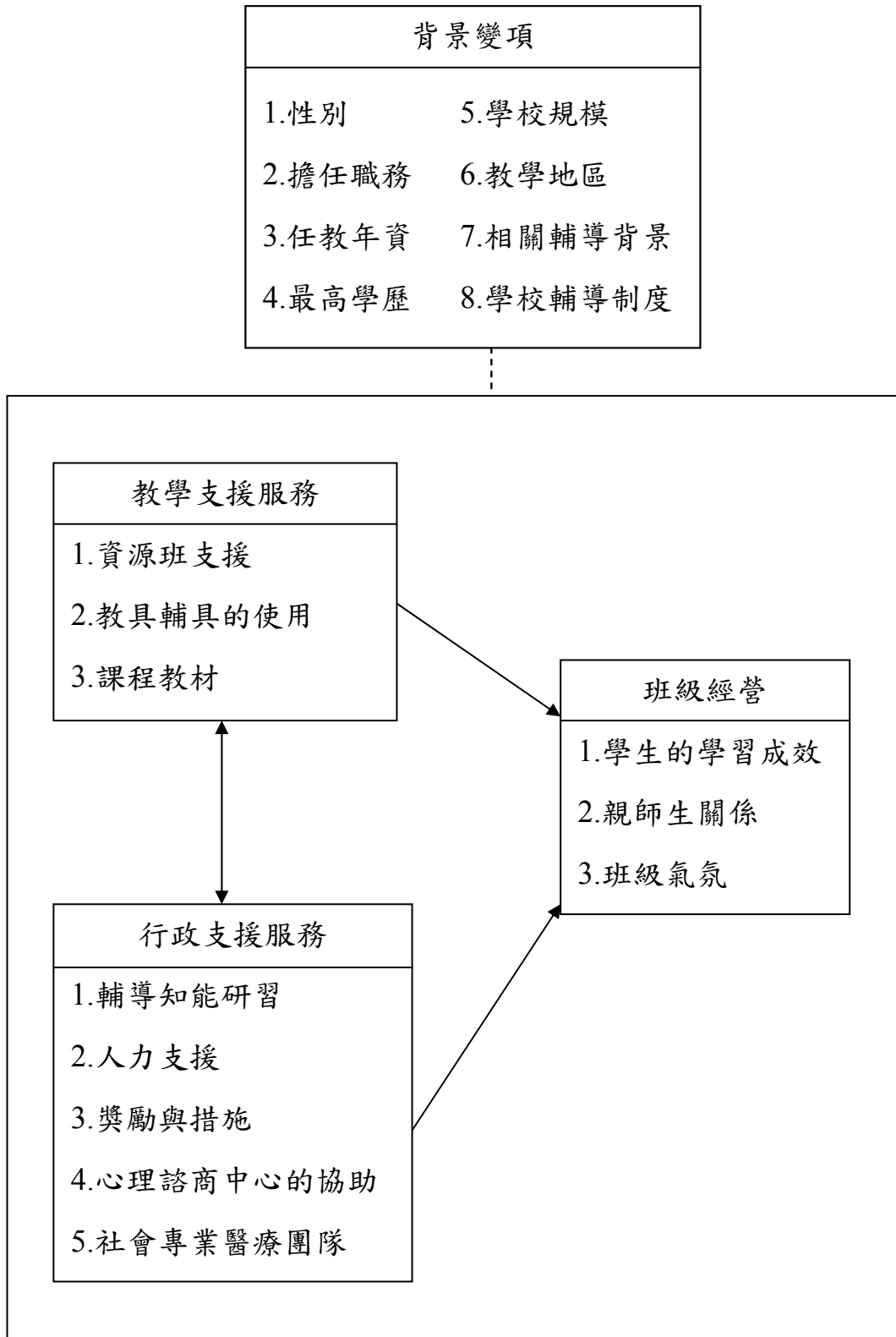


圖 3.1 研究架構圖

### 3.2 研究樣本

本研究對象係以嘉義縣國民小學一百學年度之嘉義縣國民小學教師為母群體，研究對象包含主任、組長、班級導師、科任教師等正式教師。教育部網站上公告嘉義縣一百學年度全縣國民小學共 125 所，教師共有 2548 位。其中，小型學校(12 班含以下)教師全縣共 1448 人，佔總人數的比例為 56.8%；中型學校(13-24 班)教師共 375 人，佔總人數的比例為 14.7%；大型學校(25 班含以上)教師共 725 人，佔總人數的比例為 28.5%。以分層隨機抽樣的方式，全縣抽取 400 位教師進行問卷調查。

本研究屬於區域研究，研究取樣依大、中、小型學校所佔的人數比例取樣。大型學校抽取 114 名教師、中型學校抽取 59 名教師、小型學校 227 名教師填寫問卷。回收問卷後，剔除無效樣本，保留之正式問卷為 313 份，小型學校回收有效樣本數為 176 份，中型學校回收有效樣本數為 47 份，大型學校回收有效樣本數為 90 份，量表分析如(表 3.1)所列：

表 3.1 正式問卷統計表

學校規模	小型學校 12 班含以下	中型學校 13-24 班	大型學校 25 班以上	總計
學校數量	89 所	23 所	13 所	125 所
教師人數	1448 人	375 人	725 人	2548 人
佔總人數比例	56.8%	14.7%	28.5%	100%
發放問卷數	227	59	114	400
回收有效樣本數	176	47	90	313

資料來源：研究者自行整理

本研究取樣為嘉義縣國小教師共 400 人，回收有效之正式問卷為 313 份，量表的基本資料包含性別、擔任職務、任教年資、最高學歷、任教學校規模、任教學校地區、相關輔導背景及任教學校輔導制度，分析如下(表 3.2)：

- 1.性別：男性 98 人，佔 31.3%；女性 215 人，佔 68.7%。
- 2.擔任職務：班級導師 180 人，佔 57.5%；科任教師 86 人，佔 27.5%；兼任行政教師 47 人，佔 15%。
- 3.任教年資：教學年資 5 年(含)以下 28 人，佔 2.9%；6-10 年 98 人佔 31.3%；11-15 年 164 人，佔 52.4%；16 年(含)以上 23 人佔 7.3%。
- 4.最高學歷：師專 2 人，佔 0.6%；師大或師院 126 人，佔 40.3%；一般大專院校(師資班)130 人，佔 41.5%；研究所 55 人，佔 17.6%；
- 5.任教學校規模：12 班(含)以下樣本數有 174 人，佔 55.6%；13-24 班 50 人，佔 16%；25 班(含)以上 89 人，佔 28.4%。
- 6.任教學校地區：鄉鎮市地區學校樣本數 275 人，佔 87.9%；偏遠地區學校 30 人，佔 9.6%；特偏遠地區學校 8 人，佔 2.6%。
- 7.相關輔導背景：輔導相關科系畢業的樣本數 70 人，佔 22.4%；曾修畢二十輔導學分班 18 人，佔 5.8%；曾修過輔導三學分 74 人，佔 23.6%；參加輔導研習時數 3 小時以上 151 人，佔 48.2%。
- 8.任教學校輔導制度：有輔導主任有輔導教師樣本數 89 人，佔 28.4%；有輔導主任無輔導老師 27 人，佔 8.6%；無輔導主任有輔導教師 189 人，佔 60.4%；無輔導主任無輔導教師 8 人，佔 2.6%。

表 3.2 教師基本資料次數分配表

變項	類別	個數(N)	百分比(%)
性別	男	98	31.3%
	女	215	68.7%
擔任職務	班級導師	180	57.5%
	科任教師	86	27.5%
	兼任行政教師	47	15%
任教年資	5年(含)以下	28	8.9%
	6-10年	98	31.3%
	11-15年	164	52.4%
	16年以上	23	7.3%
最高學歷	師專	2	0.6%
	師大或師院	126	40.3%
	一般大專院校	130	41.5%
	研究所(含)以上	55	17.6%
任教學校規模	12班(含)以下	174	55.6%
	13-24班	50	16%
	25班(含)以上	89	28.4%
任教學校地區	鄉鎮市地區	275	87.9%
	偏遠地區	30	9.6%
	特偏遠地區	8	2.6%
相關輔導背景	輔導相關科系畢業	70	22.4%
	曾修畢二十輔導學分班	18	5.8%
	曾修過輔導三學分	74	23.6%
	參加輔導研習時數3小時以上	151	48.2%
任教學校輔導制度	有輔導主任有輔導老師	89	28.4%
	有輔導主任無輔導老師	27	8.6%
	無輔導主任有輔導老師	189	60.4%
	無輔導主任無輔導老師	8	2.6%

資料來源：研究者自行整理

由表 3.2 可知，整體受試教師在性別上，女性教師較男性教師多，其人數結構比例與現況情形大致符合；在擔任職務工作上，擔任級任教師



的受試教師人數比例高於兼任行政教師及科任；在任教年資上，年資在 11-15 年的受試教師最多；在最高學歷上，以大專院校畢業的受試教師人數比例最高；任教學校規模上，各類型學校的受試教師人數比例與學校規模大小所佔比例大致接近；任教學校地區上，以在鄉鎮市地區受試教師比例最高；在相關輔導背景上，以參加輔導研習時數 3 小時以上比例最高；最後在任校學校輔導制度上，以無輔導主任有輔導老師所佔比例最高。

### 3.3 研究假設

本研究提出研究假設如下：

- 假設 1：不同的背景變項對教學支援服務有差異。
- 假設 2：不同的背景變項對行政支援服務有差異。
- 假設 3：不同的背景變項在班級經營上有差異。
- 假設 4：輔導資源之教學支援服務與班級經營具相關性。
- 假設 5：輔導資源之行政支援服務與班級經營具相關性。
- 假設 6：輔導資源之教學支援服務與行政支援服務具相關性。
- 假設 7：輔導資源之教學支援服務對班級經營具顯著影響。
- 假設 8：輔導資源之行政支援服務對班級經營具顯著影響。
- 假設 9：教學支援服務對行政支援服務具顯著影響。

### 3.4 研究設計

根據本研究之研究假設，以及參考相關文獻，設計研究問卷，並將資料以相關研究方法與工具加以分析探討，以求研究之結果。

#### 3.4.1 研究方法與工具

本研究為瞭解嘉義縣國民小學輔導資源與班級經營之關係，採用問卷調查法。首先以文獻分析方式探究輔導資源與班級經營之相關理論，並以此作為研究架構及編製問卷之依據。經指導教授修改，並依學者專家所提之建議與指導教授討論修訂後，完成正式調查問卷之編製，主要的研究工具包括「基本資料」、「輔導資源量表」、「班級經營量表」。

本研究以問卷調查法，採分層隨機抽樣蒐集資料，將回收之有效問卷資料加以編碼及登錄，並以 SPSS for Windows 12.0 中文版進行資料分析。統計分析方法包括描述性統計、信度分析、與各項檢定。採用描述統計呈現各項統計數據；以信度分析來檢驗問卷的信度；Pearson 積差相關來檢驗教學支援服務、行政支援服務和班級經營的相關性；變異數分析來探討變數之間影響是否顯著；以迴歸分析來探討三者的線性關係。

本研究所用到的統計分析方法如下：

#### 1.算術平均數及標準差

依受試者在「輔導資源與教師班級經營策略問卷」之填答分數，分析各量表、各層面之平均數及標準差，以瞭解目前輔導資源與班級經營之現況。

#### 2.信度(Reliability)

瞭解問卷的可靠性，包含測驗分數穩定性與測驗內容的一致性。以 Cronbach's Alpha 值為判別指標。多數學者認可 Cronbach's Alpha 大於 0.7，表示問卷信度高。

#### 3.皮爾遜(Pearson)積差相關

以 Pearson 積差相關來分析教學支援服務、行政支援服務及班級經營的相關情形。

#### 4.獨立樣本 t 檢定

檢驗本研究中兩個組別的背景變項，分析不同性別之國小教師在輔導資源及班級經營策略之間的得分差異情形，並考驗其在各層面的得分差異情形。

#### 5.單因子變異數分析

檢驗本研究中教學支援服務中資源班設置、教具輔具的使用與課程教材對班級經營效能方面進行檢驗；再者檢驗行政支援服務中輔導知能研習、行政人員的支持度、心理諮商中心的協助與社會專業醫療團隊對班級經營效能方面進行檢驗；達到顯著水準之項目，再以 Scheffe 法進行事後比較，以考驗各組之間的差異情形。

#### 6.迴歸分析

研究教學支援服務與行政支援服務對班級經營的影響情況，可建立迴歸模型預測或估計班級經營的情形。

### 3.4.2 問卷的設計

問卷的設計以「各級主管教育行政機關提供普通學校輔導特殊教育學生支援服務辦法」(教育部，民 88)補充了特殊教育法對於輔導資源之支援服務的內容及實施的方式為參考，及參考班級經營與融合教育相關論文編製而成。

茲就問卷架構與編製依據、問卷初稿擬定架構及內容、問卷填答與計分方式、建立專家效度及預試過程等項目，分別加以說明。

#### 1.問卷架構與編製依據

本研究問卷內容包含三部份，分別為「個人基本資料」、「輔導資源」和「班級經營」。以下就問卷三部份加以說明。

(1)個人基本資料：教師背景變項包括性別、擔任職務、任教年資、最高學歷、任教學校規模、任教學校地區、相關輔導背景和任教學校輔導

制度等八項，內容如下：

- (a)性別：分為男性、女性兩組。
  - (b)擔任職務：分為班級導師、科任教師、兼任行政教師三組。
  - (c)任教年資：分為 5 年(含)以下、6-10 年、11-15 年、16(含)以上四組。
  - (d)學歷：分為師專、師大或師院、一般大專院校(師資班)、研究所(含)以上四組。
  - (e)任教學校規模：分為 12 班(含)以下、13-24 班、24 班(含)以上三組。
  - (f)任教學校地區：分為鄉鎮市地區、偏遠地區、特偏遠地區(無大眾運輸工具的偏遠學校稱之)三組。
  - (g)相關輔導背景：分為輔導相關科系、曾修畢二十輔導學分班、曾修過輔導三學分、參加輔導研習時數 3 小時以上四組。
  - (h)任教學校輔導制度：分為有輔導主任有輔導教師、有輔導主任無輔導老師、無輔導主任有輔導教師、無輔導主任無輔導教師四組。
- (2)輔導資源問卷

依據第二章文獻探討的結果，本研究將輔導資源界定為「教學的支援服務」、「行政的支援服務」兩個層面。問卷的編製是參酌潘廣祐(民 95)臺北縣國小普通班教師融合教育支援服務供需調查研究、黃雅莉(民 98)嘉義縣市學前教師對融合教育支援需求與現況調查研究、陳羿庭(民 98)彰化縣國民小學普通班教師對融合教育支援服務運作現況之滿意度調查研究，篩選出適合本研究的題目，並依據文獻探討之結果編製而成。

### (3)班級經營問卷

依據第二章文獻探討結果，本研究將班級經營策略界定為「學生的學習成效」、「班級氣氛」、「親師生關係」三個層面。問卷編製參酌黃靖婷(民 97)國民小學智慧資本與教師班級經營策略之研究、何宗岳(民 98)國

小教師之教師信念、領導行為、班級經營策略與班級經營效能之結構關係研究，篩選出適合的題目，編製而成班級經營效能的問卷題目。

## 2.問卷初稿擬定架構及內容

依據上述研究架構及文獻探討所得，研究者針對各項度內涵進行研究分析，自行編擬「輔導資源與教師班級經營策略問卷初稿」，

(1)輔導資源問卷部分，包含了「教學支援服務」、「行政支援服務」兩個層面。

(a)教學支援服務：指普通班教師在提高學習成效上所需的資源提供，包含課程、教具、教材教法、輔具及資源班提供的小班教學等，本研究將其分為「資源班支援」、「教具輔具的使用」、「課程教材」等三個層面。

(b)行政支援服務：指學校組織內、外相關人士所能提供的資源，以提高教師的教學及班級經營的成效。包含「輔導知能研習」、「人力支援」、「獎勵與措施」、「心理諮商中心的協助」、「社會專業醫療團隊」等五個層面。

(2)教師班級經營策略問卷，包含「學生的學習成效」、「親師生關係」、「班級氣氛」三個層面。

(a)學生的學習成效：學生上課的理解力、上課的專心度及學生所展現出來的學習成績。

(b)親師生關係：親師生三者之間忠誠度的展現，對老師的信任感及需求。可從教師、家長與學生三者之間的互動情形來判斷。

(c)班級氣氛：營造和諧的教學環境與班級氣氛，是師生需共同努力的目標。學生遵守約定讓班級氣氛更加和諧，讓學生對班級產生向心力。

問卷係採用Likert五點量表方式作答，其選項從「極不符合」、「大致

不符」、「普通」、「大致符合」、「非常符合」等五個等級，分別給予1、2、3、4、5分，由受試者依據最符合自己實際情況下去填答，最後將各層面的得分相加，受試者得分愈高，表示輔導資源與教師班級經營相關性很高。

### 3.問卷施測

本研究預試問卷完成後(表 3.3)，針對嘉義縣國小教師為研究樣本，寄發問卷，隨即進行項目分析以及信度分析工作。完成預試資料分析之後，根據預試的分析結果，刪除不適宜的試題，並經指導教授指導與建議後，完成正式問卷編製與發放。

表 3.3 預試問卷題號與題數表

層面名稱		題號	題數	
輔導資源	教學支援服務	資源班支援	9、10、11、12、13	14
		教具輔具的使用	14、15、16、17、18	
		課程教材	19、20、21、22	
	行政支援服務	輔導知能研習	23、24、25、26、27	22
		人力支援	28、29、30、31	
		獎勵與措施	32、33、34、35	
		心理諮商中心的協助	36、37、38、39	
		社會專業醫療團隊	40、41、42、43、44	
	班級經營	學生的學習成效	45、46、47、48、49、50	13
親師生關係		51、52、53、54		
班級氣氛		55、56、57		

資料來源：研究者自行整理

### 3.5 效度與信度分析

本研究的問卷初稿完成後，隨即進行專家效度，並在預試問卷回收後進行項目分析與信度分析，以建立正式問卷。

### 3.5.1 專家效度

問卷初稿編製完成後，為建立問卷之內容效度，委請專家、教師及組長協助評估內容是否適當。專家根據問卷之題意、語句在各層面是否適當進行勾選，作為問卷題目修正之依據。參與的幾位專家分別為：嘉義縣梅山國中輔導組長莊聰海老師、嘉義縣排路國小輔導教師吳淑雯老師、嘉義縣溪口國小資源班教師張婷雅老師意見，再與指導教授討論後編製成專家問卷。專家意見調查問卷回收後，依據專家之意見刪除不適合之題目，並依其所提供之修訂意見，修訂本研究之問卷。

將保留之題目參酌學者專家之意見，就題目之語意、措辭加以修正調整，再經指導教授相互討論，並將題號重新編碼方便於資料輸入，編製成「嘉義縣輔導資源與班級經營相關性之研究的預式問卷」。

### 3.5.2 信度

為瞭解預試問卷之可靠性，本研究預試取 50 份做為預測樣本，此 50 份問卷人數為隨機抽樣。將回收的預試問卷資料，以 SPSS 12.0 版進行項目分析、信度分析，保留適合題目，刪除不適合題目，以作為編製正式問卷之參考。茲說明如下：

#### 1. 輔導資源的項目及信度分析

預試問卷回收後，以「修正項目的總相關」和「項目刪除時的 Cronbach's  $\alpha$ 」進行項目分析。在「修正項目的總相關」中，相關係數低於 0.3，即為低度相關，表示該問卷題項與其他問卷題項之間的同質性過低，應考慮刪除。在「項目刪除時的 Cronbach's  $\alpha$ 」中，若該題項的

值大於整體的 Cronbach's  $\alpha$  時，表示刪除該題項可提高整體的信度。

以 50 份問卷做前測，根據項目統計量及信度分析顯示，各題項的平均數在 3.34~4.46 之間，信度分析的 Cronbach's Alpha 值為 0.945，屬於高信度。題項 11 的修正項目的總相關值為 0.250，小於 0.3，但其項目刪除時的 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.928，小於整體的 Cronbach's  $\alpha$  值 0.945，如果刪除該項，會讓整體的信度降低，所以暫不刪除。另外題項 18 的修正項目的總相關值為 0.225，小於 0.3，但其項目刪除時的 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.928，小於整體的 Cronbach's  $\alpha$  值 0.945，考量整體信度，所以暫不刪除。與專家、老師和指導教授討論後，暫不修改問卷內容，待正式問卷後再觀察其狀況。下表 3.4 為各題項的「修正項目的總相關」和「項目刪除時的 Cronbach's  $\alpha$ 」值。



表 3.4 輔導資源的項目分析摘要表

層面名稱		題號	修正項目的 總相關	項目刪除時的 Cronbach's $\alpha$	刪除
輔導資源	教學 支援 服務	9	.402	.927	
		10	.315	.928	
		11	.250	.928	暫時保留
		12	.566	.926	
		13	.428	.927	
		14	.526	.926	
		15	.339	.927	
		16	.559	.926	
		17	.375	.927	
		18	.225	.928	暫時保留
		19	.556	.925	
		20	.503	.926	
		21	.322	.928	
		22	.410	.927	
	行政 支援 服務	23	.428	.927	
		24	.418	.927	
		25	.545	.925	
		26	.612	.925	
		27	.583	.925	
		28	.520	.926	
		29	.471	.926	
		30	.753	.923	
		31	.523	.926	
		32	.709	.923	
		33	.773	.923	
		34	.636	.924	
		35	.627	.924	
		36	.404	.927	
		37	.513	.926	
		38	.607	.925	
		39	.649	.924	
		40	.480	.926	
		41	.355	.928	
		42	.470	.926	
		43	.386	.927	
		44	.543	.925	

資料來源：研究者自行整理

## 2.班級經營的項目及信度分析

根據項目統計量及信度分析顯示(表 3.5)，各題項的平均數在 3.52~3.94 之間，信度分析的 Cronbach's Alpha 值為 0.913，屬於高信度。所有題項修正項目的總相關值均大於 0.3，而且項目刪除時的 Cronbach's  $\alpha$  值，僅題項 49 和題項 54 略高於整體的 Cronbach's  $\alpha$  值 0.913，所以題項暫不刪除。

表 3.5 班級經營的項目分析摘要表

層面名稱	題號	修正項目的總相關	項目刪除時的 Cronbach's $\alpha$	刪除
班級經營	45	.771	.901	
	46	.718	.903	
	47	.701	.904	
	48	.772	.901	
	49	.421	.914	暫時保留
	50	.574	.910	
	51	.503	.912	
	52	.663	.906	
	53	.654	.906	
	54	.309	.919	暫時保留
	55	.767	.901	
	56	.777	.901	
	57	.672	.905	

資料來源：研究者自行整理

## 第四章 研究結果與討論

本章依據問卷調查所得的資料進行分析討論，以瞭解嘉義縣國民小學的輔導資源與班級經營效能的關係。本章共分為三節。第一節為敘述性統計分析與討論；第二節為相關分析與討論；第三節為差異性分析與討論；第四節為迴歸分析。

### 4.1 敘述性統計分析與討論

本節先探討輔導資源中教學支援服務三個層面間的現況與分析，其包含「資源班支援」、「教具及輔具的使用」、「課程教材」等三個層面；其次探討學校行政支援服務的五個層面間的現況與分析，其包含「輔導知能研習」、「人力支援」、「獎勵與措施」、「心理諮商中心的協助」、「社會專業醫療團隊」等五個層面；最後探討班級經營中三個層面間的現況與分析，其包含「學生學習成效」、「親師生關係」、「班級氣氛」等三個層面。

根據教師在本研究問卷之得分，求得輔導資源與教師班級經營策略量表上整體與各層面之平均數及標準差。本問卷採李克特五點量表，量表上分為「極不符合」、「大致不符合」、「普通」、「大致符合」、「非常符合」五個等級，分別給予1、2、3、4、5計分，其中間值為3，本節將根據問卷得分的現況，來做分析與討論。

#### 4.1.1 教學支援服務的現況與分析

根據回收問卷進行敘述統計分析，以SPSS 12.0軟體來分析各項的現況。在「資源班支援」層面中，所得的平均數為4.2581，標準差為0.40550；

在「教具輔具的使用」層面中，所得的平均數為4.1827，標準差為0.31999；在「課程教材」層面中，所得的平均數為3.8738，標準差為0.39636；其中以資源班支援的平均數最高，課程教材中的平均數最低，三個層面的平均數都高於中間值3，表示教學支援層面的重要性對教師而言，屬中上程度。如下表4.1所示。

表 4.1 教學支援服務的現況分析表

層面名稱	平均數	標準差	平均數排序
資源班支援	4.2581	.40550	1(最高)
教具輔具的使用	4.1827	.31999	2
課程教材	3.8738	.39636	3(最低)

資料來源：研究者自行整理

由平均數可知，資源班支援平均數最高，表示教師在教學支援上對資源班支援的需求高，因為資源班把特殊學生抽離班級，可降低對班級經營的干擾；而課程教材的平均數最低，顯示出教師對於特殊孩子的課程上付出的心力較少，一方面是因特殊孩子本身學習力弱，學習意願也較低；另一方面，一般教師在班級級務處理上需耗費許多心力，無法再為特殊孩子撥出太多的心力，所以在課程教材上，教師能為特殊孩子規畫的課程有限。一般教師認為資源班單獨教學的課程教材，對特殊孩子的助益會高於普通班老師對多數孩子的教學。

#### 4.1.2 行政支援服務的現況與分析

將回收的問卷進行敘述統計分析後，所得各項的現況如下表4.2所示。在「輔導知能研習」層面中，所得的平均數為3.8268，標準差為0.47990；在「人力支援」層面中，所得的平均數為3.7236，標準差為

0.55678；在「獎勵與措施」層面中，所得的平均數為3.6286，標準差為0.74735；在「心理諮商中心的協助」層面中，所得的平均數為3.8355，標準差為0.61113；在「社會專業醫療團隊」層面中，所得的平均數為3.5891，標準差為0.47535；其中以心理諮商中心的協助的平均數最高，社會專業醫療團隊的平均數最低。

表 4.2 行政支援服務的現況分析表

層面名稱	平均數	標準差	平均數排序
輔導知能研習	3.8268	.47990	2
人力支援	3.7236	.55678	3
獎勵與措施	3.6286	.74735	4
心理諮商中心的協助	3.8355	.61113	1(最高)
社會專業醫療團隊	3.5891	.47557	5(最低)

資料來源：研究者自行整理

從分析的現況可知，行政支援服務各層面的平均數相差不大，五個平均數皆高於中間數3，可見行政支援服務對教師的重要性，屬於中上程度。心理諮商中心的協助略高於其他四個層面，可顯示出心理諮商中心提供教師在輔導的協助上，受到教師的重視，也在行政支援上提供教師適當的援助，降低教師在班級經營上所需承受的壓力。而社會專業醫療層面上平均數最低，顯示出專業醫療在輔導資源方面的支援，讓教師感受到的重要性較小，一方面是因申請不易，過程繁瑣；一方面是學生需轉介的人數並不多，教學現場上，教師大多能借助較便利的行政支援來解決所面臨的難題。

### 4.1.3 班級經營的現況與分析

將回收的問卷進行敘述統計分析後，所得各項的現況如下表4.3所示。在「學生學習成效」層面中，所得的平均數為3.7764，標準差為0.52944；在「親師生關係」層面中，所得的平均數為3.8291，標準差為0.38804；在「班級氣氛」層面中，所得的平均數為3.9276，標準差為0.58447；其中以班級氣氛的平均數最高，學生學習成效的平均數最低。

表 4.3 班級經營的現況分析表

層面名稱	平均數	標準差	平均數排序
學生學習成效	3.7764	.52944	3(最低)
親師生關係	3.8291	.38804	2
班級氣氛	3.9276	.58447	1(最高)

資料來源：研究者自行整理

從分析的現況可知，班級經營各層面的平均數相差不大，五個平均數皆高於中間數3，可見班級經營對教師的重要性，屬於中上程度。其中以班級氣氛的平均數最高，顯示出教師在班級氣氛上的重視高於學生的學習成效，所謂「帶人要帶心」，班級氣氛掌握得宜，相對的可降低教師的壓力，也可以讓教師在班級經營上更得心應手。另外，學生學習成效平均數最低，可能原因為：教師認為影響學生的學習成效的因素很多，尤其學生在學習能力上的問題，並不是教師能完全掌控，有時教師付出相當多的心力，學生的學習成就表現卻不如預期，這會讓師生都有挫折感，但學生先天的能力不足，實非學生所願。

## 4.2 相關分析與討論

本節先探討輔導資源中教學支援服務的三個層面間的相關性，其包含「資源班支援」、「教具及輔具的使用」、「課程教材」等三個層面；其次探討學校行政支援服務的五個層面間的相關性，其包含「輔導知能研習」、「人力支援」、「獎勵與措施」、「心理諮商中心的協助」、「社會專業醫療團隊」等五個層面；再探討班級經營中三個層面間的相關性，其包含「學習成效」、「親師生關係」、「班級氣氛」等三個層面。最後探討教學支援服務、學校行政支援服務與班級經營三者間的相關分析。下表4.4是相關係數的判別標準。

表 4.4 相關係數的判讀表

相關係數	0.7~1.0	0.4~0.7	0.1~0.4	0.0~0.1
線性相關強度	高度相關	中度相關	低度相關	無相關

資料來源：研究者自行整理

### 4.2.1 教學支援服務的相關分析

本研究依教學支援服務的資源班支援、教具及輔具的使用、課程教材的三個層面來分析三者的相關性。「資源班支援」與「教具及輔具的使用」之Pearson相關是0.568，屬中度相關；「資源班支援」與「課程教材」的Pearson相關是0.459，屬中度相關；「教具及輔具的使用」與「課程教材」的Pearson相關是0.617，屬中度相關；三個層面皆呈中度正相關，其相關性皆達顯著水準；如下表4.5。

其中以「教具及輔具的使用」與「課程教材」的Pearson相關最高，代表「課程教材」與「教具及輔具的使用」相互配合，可提高教學品質，學生的學習成效也會比較好。一般教師在教學時，如能多利用教具及輔具，可讓學生在學習課程時，更容易理解和吸收。也就是說提高教具及

輔具的使用率，也可提供更完整的教材及課程內容。

表 4.5 教學支援服務的相關分析表

層面	項目	資源班支援	使用教具及輔具	課程教材
資源班 支援	Pearson 相關	1	.568(**)	.459(**)
	顯著性 (雙尾)		.000	.000
使用教具 及輔具	Pearson 相關	.568(**)	1	.617(**)
	顯著性 (雙尾)	.000		.000
課程 教材	Pearson 相關	.459(**)	.617(**)	1
	顯著性 (雙尾)	.000	.000	

\*\* 在顯著水準為0.01時 (雙尾)，相關顯著。

資料來源：研究者自行整理

#### 4.2.2 行政支援服務的相關分析

行政支援服務的五個層面相關性分析如下：這五個層面的顯著水準 P-value 值為0，小於顯著水準0.05，表示這五個層面之間的相關性是有顯著差異的。

在相關係數分析上，「輔導知能與研習」和「人力支援」的 Pearson 相關是0.469，屬中度相關；「輔導知能與研習」和「獎勵與措施」的 Pearson 相關是0.667，屬中度相關；「輔導知能與研習」和「心理諮商中心的協助」的 Pearson 相關是0.471，屬中度相關；「輔導知能與研習」和「社會專業醫療團隊」的 Pearson 相關是0.281，屬低度相關；「人力支援」和「獎勵與措施」的 Pearson 相關是0.805，屬高度相關；「人力支援」和「心理諮商中心的協助」的 Pearson 相關是0.735，屬高度相關；「人力支援」和「社會專業醫療團隊」的 Pearson 相關是0.385，屬低度相關；「獎勵與措施」



和「心理諮商中心的協助」的Pearson相關是0.717，屬高度相關；「獎勵與措施」和「社會專業醫療團隊」的Pearson相關是0.404，屬中度相關；「心理諮商中心的協助」和「社會專業醫療團隊」的Pearson相關是0.520，屬中度相關；詳細數據如下表4.6

表 4.6 行政支援服務的相關分析表

層面	項目	輔導知能與研習	人力支援	獎勵與措施	心理諮商中心的協助	社會專業醫療團隊
輔導知能與研習	Pearson 相關	1	.469(**)	.667(**)	.471(**)	.281(**)
	顯著性 (雙尾)		.000	.000	.000	.000
人力支援	Pearson 相關	.469(**)	1	.805(**)	.735(**)	.385(**)
	顯著性 (雙尾)	.000		.000	.000	.000
獎勵與措施	Pearson 相關	.667(**)	.805(**)	1	.717(**)	.404(**)
	顯著性 (雙尾)	.000	.000		.000	.000
心理諮商中心的協助	Pearson 相關	.471(**)	.735(**)	.717(**)	1	.520(**)
	顯著性 (雙尾)	.000	.000	.000		.000
社會專業醫療團隊	Pearson 相關	.281(**)	.385(**)	.404(**)	.520(**)	1
	顯著性 (雙尾)	.000	.000	.000	.000	

\*\* 在顯著水準為0.01時 (雙尾)，相關顯著。

資料來源：研究者自行整理

透過相關分析可以看出五個層面彼此之間呈現正相關，其中以「人力支援」和「獎勵與措施」的相關性0.805最高；而「社會資源」和「輔導知能與研習」的相關性0.281最低；「人力支援」和「獎勵與措施」的相關性最高，其原因可探究為行政上人力支援，對教師而言可降低壓力，當教師在教學現場需協助時，學校的人力支援措施就發揮最多的功用，

主動提供人力協助、增添許多設備，為教師減少工作量，對教師而言就是一項鼓勵，也是推動教師在教學現場上往前的動力了；而「社會專業醫療」和「輔導知能與研習」的相關性最低，其原因為社會資源對於輔導知能研習的資訊提供相當少，因為社會資源常提供的是人力及醫療方面實質的幫助，對教師班級經營上有許多的幫助，但在輔導知識的提供上，與教師的互動就比較少了。

#### 4.2.3 班級經營的相關分析

班級經營分為三個層面，包含學生學習成效、親師生關係與班級氣氛，其三個層面的相關分析如下：「學生學習成效」與「親師生關係」的Pearson相關是0.716，屬於高度正相關；「學生學習成效」與「班級氣氛」的Pearson相關是0.781，屬於高度正相關；「親師生關係」與「班級氣氛」的Pearson相關是0.690，屬於中度正相關；且三個層面的相關性皆達顯著水準，詳細數據如下表4.6。其中以「班級氣氛」與「學生學習成效」的相關性最高，也就是說教師營造好的班級氣氛可提高學生的學習成效，在許多的教學理論中都曾提及「境教」的重要性，教師如何營造一個讓學生安心學習的環境是相當重要的。而「親師生關係」與「班級氣氛」的相關性在三者中最低，雖然其相關係數較其他兩組低，但其所呈現的相關強度已接近高度相關，探究其略低相關的原因，可能來自於家長與老師的互動，如果家長和老師之間的關係良好，必能成為教師在班級經營上最大的推手，所以如何增加教師與家長彼此之間的信任感及認同感，也是教師在班級經營上必須努力的目標。

表 4.7 班級經營的相關分析表

層面	項目	學生學習成效	親師生關係	班級氣氛
學生學習成效	Pearson 相關	1	.716(**)	.781(**)
	顯著性 (雙尾)		.000	.000
親師生關係	Pearson 相關	.716(**)	1	.690(**)
	顯著性 (雙尾)	.000		.000
班級氣氛	Pearson 相關	.781(**)	.690(**)	1
	顯著性 (雙尾)	.000	.000	

\*\* 在顯著水準為0.01時 (雙尾)，相關顯著。

資料來源：研究者自行整理

#### 4.2.4 教學支援服務、行政支援服務和班級經營的關係

最後再探究教學支援服務、行政支援服務和班級經營三者之間的相關；「教學支援服務」和「行政支援服務」相關係數是0.681，屬於中度正相關，是這三組中相關係數最高的；「教學支援服務」和「班級經營」相關係數是0.598，屬於中度正相關，是這三組中相關係數最低的；「行政支援服務」和「班級經營」相關係數是0.622，屬於中度正相關；三個層面的相關性皆達顯著水準，即彼此之間存在著一定的關聯性。詳細數據如下表4.8。

表 4.8 教學支援服務、行政支援服務和班級經營的相關係數表

層面	項目	教學支援	行政支援	班級經營
教學支援	Pearson 相關	1	.681(**)	.598(**)
	顯著性 (雙尾)		.000	.000
行政支援	Pearson 相關	.681(**)	1	.622(**)
	顯著性 (雙尾)	.000		.000
班級經營	Pearson 相關	.598(**)	.622(**)	1
	顯著性 (雙尾)	.000	.000	

\*\* 在顯著水準為0.01時 (雙尾)，相關顯著。

資料來源：研究者自行整理

「教學支援服務」和「行政支援服務」的相關係數最高，探求原因可能為：學校的行政命令及措施是教師所必須遵守的，行政常影響教學，教學也會影響行政，兩者之間是息息相關的，在學校團體中，兩者就像是支撐學校的兩隻腳，缺一不可。行政支援服務與班級經營的相關係數高於教學支援服務與班級經營的相關係數，究其可能原因為學校主管的命令遠大於教學的自主性，因為學校行政人員有時為配合政府的措施，或參考家長的意見，常會要求教師更改教學課程，配合學校的活動。由此可見教學與行政相互之間的影響非常密切，所謂「牽一髮足以動全身」，這句話足以說明兩者之間的不可分的密切關係。

### 4.3 差異性分析與討論

本節利用獨立樣本t檢定來分析教師的性別與教學支援服務、行政支援服務和班級經營的差異性；再利用單因子變異數分析來探討其他七個背景變項與教學支援服務、行政支援服務與班級經營的差異性。先探討不同背景變項與教學支援服務的差異性；再探討不同背景變項與行政支援服務的差異性；最後探討不同背景變項與班級經營的差異性；

#### 4.3.1 不同背景變項與教學支援服務的差異性分析

依據表4.9得知：在變異數相等的 Levene 檢定中，教學支援服務的F值為0.230， $p=0.632$ 大於顯著水準.05，接受虛無假設，表示變異數相等，需選擇假設變異數相等這一系列的t值，所以教學支援服務的t值為1.076，顯著性值 $p$ 為0.283，大於顯著水準.05，接受虛無假設，表示教師的性別在教學支援服務無差異，即無論男生或女生均同意教學支援服務的重要性。

表 4.9 性別與教學支援服務的差異性分析表

層面	項目	變異數相等的 Levene 檢定		平均數相等的 t 檢定	
		F 檢定	顯著性	t	顯著性(雙尾)
教學支援服務	假設變異數相等	.230	.632	1.076	.283
	不假設變異數相等			1.055	.293

資料來源：研究者自行整理

從表4.10中可看出背景變項「任教年資」與教學支援服務有顯著差異，其顯著性值0.012小於0.05，代表教學支援服務會因為教師任教年資不同而有差異；而在其他不同背景變項「擔任職務」、「最高學歷」、「任教學校規模」、「任教學校地區」、「輔導相關背景」、「任教學校輔導制度」等六項與教學支援服務並無顯著差異，其顯著性值大於0.05，代表教學支援服務不會因為教師擔任的職務不同而有差異；教學支援服務不會因為教師學歷高低而有差異；教學支援服務不會因為學校的規模大小而有差異；教學支援服務不會因為教師任教的地區不同而有差異；教學支援服務不會因為教師所具備的輔導背景不同而有差異；教學支援服務不會因為學校的輔導制度不同而有差異；究其原因推論為：無論教師具有的背景變項為何？對教學資源服務仍有其特別的需求，不會因為學歷高對教學資源服務的需求就變少，或輔導的背景相當充實，而不需教學支援服務。

表 4.10 不同背景變項與教學支援服務的差異性分析表

背景變項	變異數同質性檢定		ANOVA		
	Levene	顯著性	F檢定	顯著性	Scheffe
擔任職務	2.015	0.135	0.823	0.440	
任教年資	1.937	0.124	3.696	0.012	需進行事後 多重比較
最高學歷	2.448	0.064	1.890	0.131	
任教學校規模	0.0002	0.998	0.365	0.695	
任教學校地區	0.460	0.632	0.589	0.555	
輔導相關背景	1.171	0.321	0.084	0.969	
任教學校輔導制度	0.188	0.904	0.800	0.495	

資料來源：研究者自行整理

在背景變項「任教年資」中與教學支援服務有顯著差異，其顯著性值0.012小於0.05，代表教學支援服務會因為教師任教年資不同而有差異；所以要進行Scheffe多重比較，在表4.11中可看出年資5年(含)以下與年資6-10年的教學支援服務有顯著差異存在；而從表4.12中看出：年資5年(含)以下的平均數為4.2474，高於年資6-10年的平均數4.0488。由此可推論出，年資較淺的教師對教學支援服務的需求高於其他年資的教師，其原因可能為資歷淺的教師教學經驗較不足，所以對於資源的需求高，尤其是教學現場上，如能有充足的教學支援服務，一定能減少新進教師的不安定感，也能讓新進教師在教學上更快上手，讓班級經營及學生的學習成效提高。

表 4.11 任教年資與教學支援服務的多重比較表

分析法	(I) 年資	(J) 年資	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性
Scheffe法	5年(含)以下	6-10年	.19862(*)	.06578	.029
		11-15年	.11025	.06277	.380
		16年以上	.08285	.08639	.821
	6-10年	5年(含)以下	-.19862(*)	.06578	.029
		11-15年	-.08836	.03919	.168
		16年以上	-.11576	.07112	.450
	11-15年	5年(含)以下	-.11025	.06277	.380
		6-10年	.08836	.03919	.168
		16年以上	-.02740	.06835	.984
	16年以上	5年(含)以下	-.08285	.08639	.821
		6-10年	.11576	.07112	.450
		11-15年	.02740	.06835	.984

\* 在 .05 水準上的平均差異很顯著。

資料來源：研究者自行整理

表 4.12 任教年資的描述性統計量(依變數：教學支援服務)

任教年資	平均數	順序大小
5年(含)以下	4.2474	1
6-10年	4.0488	4
11-15年	4.1372	3
16年以上	4.1646	2

資料來源：研究者自行整理

### 4.3.2 不同背景變項與行政支援服務的差異性分析

從表4.13性別與行政支援服務的差異分析表中可以得知：在變異數相等的 Levene 檢定中，行政支援服務的F值為0.333， $p=0.564$ 大於顯著水準.05，接受虛無假設，表示變異數相等，需選擇假設變異數相等這一系列的t值，所以行政支援服務的t值為0.691，顯著性值 $p$ 為0.490，大於顯著水準.05，接受虛無假設，表示教師的性別在行政支援服務無差異，即無論男生或女生均認同行政支援服務的重要性。

表 4.13 性別與行政支援服務的差異性分析表

層面	項目	變異數相等的 Levene 檢定		平均數相等的 t 檢定	
		F 檢定	顯著性	t	顯著性(雙尾)
行政支援服務	假設變異數相等	.333	.564	.691	.490
	不假設變異數相等			.680	.498

資料來源：研究者自行整理

從表4.14表中看出：在背景變項「任教年資」中與行政支援服務有顯著差異，其顯著性值0.037小於0.05，代表行政支援服務會因為教師任教年資不同而有差異；在背景變項「擔任職務」、「最高學歷」、「任教學校規模」、「任教學校地區」、「輔導相關背景」、「任教學校輔導制度」等六項中，其ANOVA的顯著性值大於0.05，表示背景變項與行政支援服務並無顯著差異，代表行政支援服務不會因為教師擔任的職務不同而有差異；行政支援服務不會因為教師學歷高低而有差異；行政支援服務不會因為學校的規模大小而有差異；行政支援服務不會因為教師任教的地區不同而有差異；行政支援服務不會因為教師所具備的輔導背景不同而有差異；行政支援服務不會因為學校的輔導制度不同而有差異。



究其原因推論為：教師對行政資源服務有其特別的需求，教師不會因為學歷高對行政資源服務的需求就變少，或輔導的背景相當充實，就不需行政支援服務。因為在分工的社會中，教師在學校的團體內，就有一定的工作職掌，教師不可能單打獨鬥就能處理學校內的大小事，行政支援服務的適時提供是必須的。

表 4.14 不同背景變項與行政支援服務的差異性分析表

背景變項	變異數同質性檢定		ANOVA		
	Levene	顯著性	F檢定	顯著性	Scheffe
擔任職務	1.151	0.318	1.761	0.174	
任教年資	0.985	0.4000	2.857	0.037	需進行事後多重比較
最高學歷	1.730	1.61	0.860	0.462	
任教學校規模	0.598	0.551	0.380	0.684	
任教學校地區	1.155	0.316	0.295	0.745	
輔導相關背景	0.857	0.464	0.406	0.749	
任教學校輔導制度	0.548	0.650	1.796	0.148	

資料來源：研究者自行整理

在背景變項「任教年資」中與行政支援服務有顯著差異，其顯著性值0.037小於0.05，代表行政支援服務會因為教師任教年資不同而有差異；所以要進行Scheffe多重比較，在表4.16的多重比較表中，四種年資的顯著差異不大，而在表4.15中可看出四種年資的平均數順序高低，其中以年資16年以上的平均數為3.8360最高，年資6-10年的平均數3.6271最低。

表 4.15 任教年資的描述性統計量(依變數：行政支援服務)

任教年資	平均數	順序大小
5年(含)以下	3.8588	2
6-10年	3.6271	4
11-15年	3.7348	3
16年以上	3.8360	1

資料來源：研究者自行整理

表 4.16 任教年資與行政支援服務的多重比較表

分析法	(I) 年資	(J) 年資	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性
Scheffe法	5年(含)以下	6-10年	.23168	.09627	.125
		11-15年	.12401	.09187	.611
		16年以上	.02280	.12643	.998
	6-10年	5年(含)以下	-.23168	.09627	.125
		11-15年	-.10767	.05736	.320
		16年以上	-.20888	.10410	.261
	11-15年	5年(含)以下	-.12401	.09187	.611
		6-10年	.10767	.05736	.320
		16年以上	-.10121	.10004	.796
	16年以上	5年(含)以下	-.02280	.12643	.998
		6-10年	.20888	.10410	.261
		11-15年	.10121	.10004	.796

資料來源：研究者自行整理

### 4.3.3 不同背景變項與班級經營的差異性分析

從表 4.17 性別與班級經營的差異性分析表中可以歸納出：變異數相等的 Levene 檢定中，班級經營的 F 值為 0.005， $p=0.946$  大於顯著水準.05，接受虛無假設，表示變異數相等，需選擇假設變異數相等這一系列的 t 值，所以班級經營的 t 值為 0.963，顯著性值 p 為 0.336，大於顯著水準.05，接受虛無假設，表示教師的性別在班級經營上無差異，即無論男生或女生都認同班級經營的重要性，不會因性別而在班級經營上有區別。

表 4.17 性別與班級經營的差異性分析表

層面	項目	變異數相等的 Levene 檢定		平均數相等的 t 檢定	
		F 檢定	顯著性	t	顯著性(雙尾)
班級經營	假設變異數相等	.005	.946	.963	.336
	不假設變異數相等			.955	.341

資料來源：研究者自行整理

從表 4.18 不同背景變項與班級經營的差異性分析表中得知：在背景變項「擔任職務」、「任教年資」、「最高學歷」、「任教學校規模」、「任教學校地區」、「輔導相關背景」、「任教學校輔導制度」等七項中，其 ANOVA 的顯著性值大於 0.05，表示背景變項與班級經營並無顯著差異；代表班級經營不會因為教師擔任的職務不同而有差異；班級經營不會因為教師的任教年資不同而有差異；班級經營不會因為教師學歷高低而有差異；班級經營不會因為學校的規模大小而有差異；班級經營不會因為教師任教的地區不同而有差異；班級經營不會因為教師所具備的輔導背景不同而有差異；班級經營不會因為學校的輔導制度不同而有差異。

表 4.18 不同背景變項與班級經營的差異性分析表

背景變項	變異數同質性檢定		ANOVA		
	Levene	顯著性	F檢定	顯著性	Scheffe
擔任職務	3.488	0.032	1.193	0.305	
任教年資	1.182	0.317	2.605	0.052	
最高學歷	1.330	0.265	0.849	0.468	
任教學校規模	5.160	0.006	2.450	0.088	
任教學校地區	4.020	0.019	0.418	0.659	
輔導相關背景	1.003	0.392	1.027	0.381	
任教學校輔導制度	0.764	0.515	1.068	0.363	

資料來源：研究者自行整理

推論可能原因為：班級經營的重要性是教師所認可的，不會因時因地因物而制宜，無論是何種背景的教師，都肯定班級經營的重要性。

#### 4.4 迴歸分析

本節利用迴歸分析來探討教學支援服務、學校行政支援服務與班級經營的線性關係，並用教學支援服務與行政支援服務來建立模型，預測班級經營的情況，最後探討教學支援服務與行政支援服務兩者間的線性關係。

首先先探討教學支援服務與班級經營的迴歸分析，從表 4.11 模式摘要表中可看出，相關係數  $R=0.598$ ，決定係數值( $R^2$ )為 0.358，調過後的  $R^2=0.356$ ，表示由「教學支援服務」來解釋「班級經營」的解釋量為 35.8%。換言之，以「教學支援服務」來判斷「班級經營」的影響力，佔 35.8%

的比例，因為僅有一個變項，所以無須考慮調整後的 R 平方值。而 DW 值 1.331 介於 2 上下，故無殘差自我相關存在。

再來探討行政支援服務與班級經營的迴歸分析，從表 4.19 模式摘要表中可看出，相關係數  $R=0.622$ ，決定係數值( $R^2$ )為 0.387，調過後的  $R^2=0.385$ ，表示由「行政支援服務」來解釋「班級經營」的解釋量為 38.7%。換言之，以「行政支援服務」來判斷「班級經營」的影響力，佔 38.7% 的比例，因為僅有一個變項，所以無須考慮調整後的 R 平方值。而 DW 值 1.731 介於 2 上下，故無殘差自我相關存在。

最後探討輔導資源和班級經營的迴歸分析，從表 4.19 模式摘要表中可看出，相關係數  $R=0.666$ ，決定係數值( $R^2$ )為 0.444，調過後的  $R^2=0.442$ ，表示由「輔導資源」來解釋「班級經營」的解釋量為 44.4%。換言之，以「輔導資源」來判斷「班級經營」的影響力，佔 44.4% 的比例，因為僅有一個變項，所以無須考慮調整後的 R 平方值。而 DW 值 1.575 介於 2 上下，故無殘差自我相關存在。

從迴歸分析上來看，以輔導資源整體為考量的迴歸分析模式的解釋力最高，優於其他兩個模式，可見在班級經營上教學與行政都會影響班級經營的成效。

表 4.19 輔導資源與班級經營的模式摘要表

模式	R	$R^2$	調過後的 $R^2$	Durbin-Watson 檢定
教學支援服務	.598	.358	.356	1.331
行政支援服務	.622	.387	.385	1.731
行政支援服務 教學支援服務	.666	.444	.442	1.556

資料來源：研究者自行整理

從教學支援服務與班級經營的變異數分析摘要表得知 F 值為 173.522，顯著性 0.000 小於 0.05 達顯著水準，表示模型可成立，此模型的允差值為 1，VIF 值為 1，當允差值越接近 1 時，表示各自變數之間無共線性問題存在，所以可建立迴歸方程式為

$$y=0.213+0.877x_1(y：班級經營；x_1：教學支援服務) \quad (1)$$

從行政支援服務與班級經營的變異數分析摘要表得知 F 值為 196.626，顯著性 0.000 小於 0.05 達顯著水準，表示模型可成立，此模型的允差值為 1，VIF 值為 1，當允差值越接近 1 時，表示各自變數之間無共線性問題存在，所以可建立迴歸方程式為

$$y=1.501+0.626x_2(y：班級經營；x_2：行政支援服務) \quad (2)$$

從輔導資源與班級經營的變異數分析摘要表得知 F 值為 247.896，顯著性 0.000 小於 0.05 達顯著水準，表示模型可成立，此模型的允差值為 1，VIF 值為 1，當允差值越接近 1 時，表示各自變數之間無共線性問題存在，所以可建立迴歸方程式為

$$y=0.364+0.477x_1+0.403x_2 \quad (3)$$

(y：班級經營；x<sub>1</sub>：教學支援服務；x<sub>2</sub>：行政支援服務)

表 4.20 輔導資源與班級經營的迴歸模型變異數分析表

模式	F檢定	顯著性	迴歸模型	共線性統計量	
				允差	VIF
教學支援服務	173.552	.000	$y=0.213+0.877x_1$	1.000	1.000
行政支援服務	196.626	.000	$y=1.501+0.626x_2$	1.000	1.000
行政支援服務 教學支援服務	247.896	.000	$y=0.364+0.477x_1+0.403x_2$	1.000	1.000

資料來源：研究者自行整理

最後探討行政支援服務與教學支援服務兩者間的線性關係，最後探討輔導資源和班級經營的迴歸分析，從表 4.21 模式摘要表中可看出，相關係數  $R=0.681$ ，決定係數值( $R^2$ )為 0.464，調過後的  $R^2=0.463$ ，表示由「行政支援服務」來解釋「教學支援服務」的解釋量為 46.4%。換言之，以「行政支援服務」來判斷「教學支援服務」的影響力，佔 46.4%的比例，因為僅有一個變項，所以無須考慮調整後的 R 平方值。而 DW 值 1.961 介於 2 上下，故無殘差自我相關存在。

從教學支援服務與行政支援服務的變異數分析摘要表 4.22 得知 F 值為 269.526，顯著性 0.000 小於 0.05 達顯著水準，表示模型可成立，此模型的允差值為 1，VIF 值為 1，當允差值越接近 1 時，表示各自變數之間無共線性問題存在，所以可建立迴歸方程式為

$$x_1=2.383+0.467x_2(x_1: \text{教學支援服務}; x_2: \text{行政支援服務}) \quad (4)$$

表 4.21 行政支援服務與教學支援服務的模式摘要表

模式	R	$R^2$	調過後的 $R^2$	Durbin-Watson 檢定
教學支援服務	.681	.464	.463	1.961

資料來源：研究者自行整理

表 4.22 行政支援服務與教學支援服務的迴歸模型變異數分析表

模式	F檢定	顯著性	迴歸模型	共線性統計量	
				允差	VIF
行政支援服務	269.526	.000	$x_1=2.383+0.467x_2$	1.000	1.000

資料來源：研究者自行整理

## 第五章 結論與建議

本研究主旨在於探究輔導資源與教師班級經營效能間之關係，內容包括瞭解國民小學輔導資源與教師班級經營之現況，還有輔導資源中，教學支援服務與行政支援服務和班級經營之差異情形。經由文獻探討與分析學校輔導資源與班級經營，建構本研究基礎架構；依據文獻分析編製成「學校輔導資源與班級經營效能研究之問卷」，主要以嘉義縣國小教師為研究對象；將回收之問卷資料進行分析與討論，歸納出本研究之結論，並提出建議，以利學校行政單位、國小教師及後續研究者之參考。本章共分為兩節，第一節結論；第二節為建議。

### 5.1 結論

本節依據資料分析結果，針對本研究待答問題及研究目的，提出以下結論：

#### 5.1.1 輔導資源與班級經營的現況具有中上程度的水準

在輔導資源的「教學支援服務」與「行政支援服務」兩個層面的平均數皆高於3，達到中上程度的水準；而教學支援服務的「資源班支援」、「教具輔具的使用」、「課程教材」三個層面中，所得的平均數也皆高於3，顯示出教學支援層面的重要性。最後在行政支援服務的「輔導知能研習」、「人力支援」、「獎勵與措施」、「心理諮商中心的協助」、「社會專業醫療團隊」等五個層面中，所得的平均數也皆高於3，顯示出行政支援層面的重要性。

教師在班級經營上常與輔導接觸，輔導資源對教師在班級經營上是



不可或缺的，輔導資源在教學及行政上提供愈多的支援，教師在班級經營上會更得心應手，學生的學習成效及教師的教學品質也會相對提升。所以輔導資源在教育的環節上是不可小覷的，輔導資源提供教師更多的教學方法，輔導資源也提供教師解決班級經營上的難題，讓教師在教學現場上能發揮所長，達到教學目標，讓學生的學習效果更好。

在班級經營中三個層面「學生學習成效」、「親師生關係」、「班級氣氛」的平均數皆高於3，顯示出班級經營的重要性。其中以班級氣氛的平均數最高，因為良好的班級氣氛可讓學生的學習自主性提高，對班級的向心力也會比較強，無形中會讓學生的學習效果提高。而班級氣氛佳，也會提升親師生的關係，因為家長進到一個班級氣氛佳的教室時，對教師就會產生認同感，親師之間的溝通橋樑就會更暢通，教師在推動班上活動時就會更順手，班級經營效能相對也會提高。

### 5.1.2 教學支援服務、行政支援服務與班級經營呈中度正相關

在相關分析中，教學支援服務和行政支援服務、教學支援服務和班級經營、行政支援服務和班級經營三組相關性呈中度正相關。換言之，提高教學支援服務，班級經營的成效也會跟著提高；相對的，提高行政支援服務，班級經營成效也會相對提高。而行政支援服務的提升也會帶動教學支援服務，因為行政支援主動為教學購置需要的輔具，或提供適當的專業資訊，都會發揮教學支援服務的功能。

行政支援服務與班級經營的相關性高於教學支援服務與班級經營的相關性。因為在學校環境中，行政的命令往往都會牽動教師的教學與班級經營，所以學校在行政支援服務上，為學生及教師提供多少服務，就會立即反應在教師的班級經營及教學上，由此可看出，行政支援服務對班級經營的影響高於教學支援服務，與汪慧玲、沈佳生(民 100)在實施學

前融合教育之托兒所教師支援服務需求之研究中行政支援服務高於教學支援服務相符。

### 5.1.3 輔導資源與班級經營有顯著差異

由上述迴歸分析中可看出：輔導資源與班級經營間有顯著差異，教學支援服務的變異數差異情形達到顯著效果；行政支援服務的變異數差異情形達到顯著效果。由此可知，提供的輔導資源不同，對班級經營也會產生不同的效能；教學支援服務也會對班級經營產生不同的效能；行政支援服務對班級經營相對的也會產生影響。

從變異數分析看出輔導資源對班級經營上的影響，進而建立迴歸模型，從模型檢定顯著上來看，可以知道從輔導資源能推論出班級經營的效能。換句話說，輔導資源深深影響班級經營效能。

## 5.2 建議

根據本研究分析的結論，分別對學校教學單位及後續研究者提出幾項建議：

### 1.對學校教學單位的建議如下：

建立完整的輔導資源，以提高班級經營成效。所謂「工欲善其事必先利其器」，想要提高班級經營的成效，就必須建立完整的輔導資源，當輔導資源中的教學支援服務發揮其最大功能時，相信學生在學習成效必能提高；當行政支援服務給予教師最適切的助力時，就能提高教師的教學品質，降低工作壓力，所以輔導資源在教學中是相當重要的一環。

在教學支援服務上，要讓普通班教師與資源班教師多互動，才能真正找出學生問題的癥結，不論是學習成效或行為規範，定能對學生有相當大的幫助，也能讓師生之間的衝突減少，進而培養出良好的師生關係。

在行政支援服務上，多為學生與教師設身處地的著想，提供需要的工具及人力，而不是將輔導資源的經費用在其他層面上，讓教師喪失專業成長的機會，也讓學生少了教具輔具的支援。

2.對後續研究者的建議如下：

現在政府正規畫提升輔導資源，建立更完整的輔導體系，所以在各校設置專業教師，而專業教師的人力支援進駐，輔導資源是否更充足？能在教師的班級經營上提供多少的幫助。而專業輔導教師是否能為教師分憂解勞？降低教師的壓力，減輕教師的負擔。專業輔導教師是否能真正輔導學生使其適性發展？讓學生能找到自己的興趣及專長，以利將來生涯的發展。這些都值得後續研究探討。

## 參考文獻

### 一、中文部分

1. 王宏彰(民 96)，轉型理論在班級經營上的應用，中等教育，第 58 卷第 6 期，116-125 頁。
2. 任晟蓀著(民 89)，學校行政實務-法規篇，台北：五南圖書出版公司。
3. 任晟蓀著(民 89)，學校行政實務-處室篇，台北：五南圖書出版公司。
4. 吳清山等人(民 90)，班級經營，台北：心理出版社。
5. 朱文雄(民 82)，班級經營，高雄市：復文圖書出版社。
6. 朱文雄(民 90)，國小班級經營，台中市：台灣省政府教育廳。
7. 吳清山(民 79)，班級經營，台北：揚智出版社。
8. 吳宗立(民 87)，班級經營的內涵與策略，國教天地，第129期，49-54 頁。
9. 吳清山等人(民 87)，班級經營，台北：心理出版社。
10. 吳清山(民 90)，知識管理與學校效能，台北市立師範學院學報，第32 期，1-16頁。
11. 吳清山(民 95)，大家一起來關心學校教師會的成長，北縣教育，第15 期，12-14頁。
12. 吳明隆(民 96)，SPSS 統計應用學習實務—問卷分析與應用統計，台北：五南圖書出版公司。
13. 汪慧玲、沈佳生(民 100)，實施學前融合教育之托兒所教師支援服務需求之研究，幼兒教育年刊，第 22 期，2-20 頁。
14. 李園會(民 78)，班級經營，台北：五南圖書出版公司。
15. 李忠屏(民 93)，數位科技輔具生字教學系統對國小二年級學生國語科學習成效之研究，屏東師範學院教育科技研究所碩士論文。

- 16.何宗岳(民 98)，國小教師之教師信念、領導行為、班級經營策略與班級經營效能之結構關係研究，臺中教育大學學報，教育類，第23卷第1期，99-127頁。
- 17.邱明芳 (民 92)，國民小學實施融合教育學校行政支援之研究。彰化師範大學特殊教育學在職專班碩士論文。
- 18.林碧珠(民 95)，國民小學融合教育班級教師教學困擾之調查研究，朝陽科技大學幼兒保育系碩士論文。
- 19.林俊彥、翁博威(民 98)，教學輔導教師專業能力之研究，學校行政，第63期，25-35頁
- 20.周明慧(民 83)，我的班級經營，國教之聲，第27期，58-65頁。
- 21.周新富(民 95)，班級經營，台北：華騰文化出版公司。
- 22.孟瑛如、陳秀鳳、謝瓊慧(民 100)，國小注意力缺失過動症學生之學校支持、教學調整及教養策略之調查研究，特教論壇，第11期，45-58頁。
- 23.姚培鈴(民 93)，國民小學教師班級經營策略之研究，臺中師範學院國民教育研究所。
- 24.范熾文、莊千慧(民 98)，國小教師績效責任信念、知識管理與班級經營效能關係之研究，學校行政雙月刊，第59期，113-136頁。
- 25.教育部(民 91)，特殊教育法施行細則，台北：教育部。
- 26.教育部(民 90)，國民教育法，台北：教育部。
- 27.教育部(民 88)，國民教育法施行細則，台北：教育部。
- 28.教育部(民 90)，特殊教育法，台北：教育部。
- 29.教育部(民 88)，教育基本法，台北：教育部。
- 30.教育部 (民 86)，教師輔導與管教學生辦法，台北：教育部。

- 31.教育部 (民 88)，各級主管教育行政機關提供普通學校輔導特殊教育學生支援服務辦法，台北：教育部。
- 32.教育部(民 88)，身心障礙教育業團隊設置與實施辦法，台北：教育部。
- 33.張春興(民 83)，教育心理學：三化取向的理論與實踐，台北：東華出版社。
- 34.張秀敏(民 87)，國小班級經營，台北：心理出版社。
- 35.張蓓莉(民 87)，資源教室方案應提供的支援服務，特殊教育季刊，第 67 期，1-5 頁。
- 36.張素玉 (民 93)，高高屏地區國小聽障學生支援服務之研究，國立高雄師範大學特殊教育學在職專班碩士論文。
- 37.陳清溪 (民 89)，啟智班教師教學支援需求與教學自我效能之研究，國立彰化師範大學特殊教育系博士論文。
- 38.陳羿婷(民 98)，彰化縣國民小學普通班教師對融合教育支援服務運作現況之滿意度調查研究，國立彰化師範大學特殊教育學系行政碩士班碩士論文。
- 39.陳木金(民 86)，國民小學教師領導技巧、班級經營策略、教學效能關係之研究，國立政治大學教育研究所博士論文。
- 40.陳木金(民 88)，班級經營，台北：揚智文化。
- 41.陳勇祥(民 92)，班級經營成敗關鍵~木桶效應，師情話益，46-47頁。
- 42.鈕文英(民 95)，國小融合班教師班級經營策略之研究，國立彰化師範大學特殊教育學系，特殊教育學報，第23期，147-184頁。
- 43.黃楸萍(民 90)，良好的班級經營與師生互動，國教新知，第47卷第3期，70-76頁。
- 44.黃雅莉(民 98)，嘉義縣市學前教師對融合教育支援需求與現況調查研

- 究，南華大學幼兒教育學系研究所碩士論文。
- 45.黃金源(民 85)，從特殊教育發展趨勢談無障礙環境的實踐，特教新知通訊，第3卷第6期，1-2頁。
- 46.黃靖婷(民 97)，國民小學智慧資本與教師班級經營策略之研究，南華大學企業管理系管理科學碩士論文。
- 47.鄭啟清 (民 100)，台北縣國民小學普通班教師對融合教育身心障礙學生特教育支援服務需求之研究，國立台北教育大學特殊學系研究所碩士論文。
- 48.蔡文龍 (民 91)，台中縣國民小學融合教育班教師教學困擾之研究，彰化師範大學特殊教育學在職專班碩士論文。
- 49.潘廣祐(民 95)，臺北縣國小普通班教師融合教育支援服務供需調查研究，臺北市立教育大學身心障礙教育研究所碩士論文。
- 50.潘慶輝(民 92)，提升能力以愛融合，國語日報12月15日，第13版。
- 51.臺北縣教育局(民 94)，臺北縣政府所屬各級學校就讀普通班身心障礙學生安置及輔導實施要點。

## 二、英文部分

1. Baker, J. M. (2005), Concluding comments: current and future practices in inclusive schooling, The Journal of Special Education, Vol.89, No.2, pp.45-58.
2. Cangelosi, J. S. (2000), Classroom Management Strategies, 4th Edition, New York: John Wiley & Sons.
3. Emmer, E. T. (1987), Classroom Management, In M. J. Dunkin (Ed.), The International Encyclopedia of Teaching and Teacher Education, Oxford: Pergamon Press.
4. Idol, L. (2006), Toward inclusion of special education students in general education, Remedial and Special Education, Vol.27, No.2, pp.77-94
5. Jones, V. F. and Jones, L.S (1990), Comprehensive Classroom Management: Motivating and Managing Students, Boston: Allyn & Bacon.
6. Moody, S. W. & Fischer, M. (2000), Reading instruction in the resource room: Set up for failure, Educational Children, Vol.66, No.3, pp.305-316.
7. Samuel, A. K. (2003), Educating Exceptional Children, Boston: Allyn and Bacon.



## 附錄一

### 嘉義縣國民小學輔導資源支援與班級經營效能關係之研究問卷

---

親愛的教師，您好：

非常感謝您撥冗填答本問卷。本問卷主要的目的，在瞭解當前嘉義縣國民小學輔導資源支援與教學品質和班級經營效能關係之研究。這份問卷所得的資料僅供學術研究之用，您的意見對本研究具有重要價值，非常感謝您的協助與指導。

敬祝 教安

南華大學管理科學研究所

指導教授：郭東昇 博士

研究生：張嘉榕 敬上

---

第一部份：基本資料 請在適當選項前的□內打「v」

- 1.性 別：(1)□男 (2)□女
- 2.擔任職務：(1)□班級導師 (2)□科任教師 (3)□兼任行政教師
- 3.任教年資：(1)□5年(含)以下 (2)□6-10年 (3)□11-15年  
(4)□16年以上
- 4.最高學歷：(1)□師專 (2)□師大或師院 (3)□一般大專院校(師資班)(4)□研究所 (5)□其他(請註明)\_\_\_\_\_
- 5.任教學校規模：(1)□12班(含)以下 (2)□13-24班  
(3)□25班(含)以上
- 6.任教學校地區：(1)鄉鎮市地區 (2)偏遠地區 (3)特偏遠地區
- 7.輔導相關背景：(1)輔導相關科系畢業 (2)曾修畢二十輔導學分班  
(3)曾修過輔導三學分(4)參加輔導研習時數3小時以上  
(5)□其他(請註明)\_\_\_\_\_
- 8.任教學校輔導制度：(1)□有輔導主任有輔導老師  
(2)□有輔導主任無輔導老師  
(3)□無輔導主任有輔導老師  
(4)□無輔導主任無輔導老師

說明：請依序按照題目之陳述，就您目前的現況，在適當選項前的□內打「v」。「5」表示「非常同意」；「4」表示「大致同意」；「3」表示「普通」；「2」表示「大致不同意」；「1」表示「極不同意」。

第二部份：輔導資源	極 不 同 意	大 致 不 同 意	普 通	大 致 同 意	非 常 同 意
	1	2	3	4	5
9.我覺得資源班的教學可提升特殊孩子的學習效果。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.我覺得資源班的課程有助特殊孩子提高學習興趣。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.我覺得資源班的設置是必要的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.我覺得資源班能針對特殊孩子設計適合的課程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.我覺得資源班可提供我適當的教學方法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.我覺得使用輔具可以提高學習低落的學生學習成效。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.我覺得教學輔具的協助可以提高教學品質。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.我覺得教具的使用可以提高學生的學習意願。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.我覺得輔具的使用可以讓學生更容易理解。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.我覺得輔具可以讓學生的永久記憶較長。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 我覺得我能為特殊孩子設計適合的課程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.我覺得學校教師之間教學經驗分享有助於我的教學。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.我覺得學校教師之間能彼此分享各類教學資源。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.我會針對孩子不同的特質來設計課程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.學校行政方面會舉辦相關輔導知能研習。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.學校會同意我參與輔導知能研習。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第二部份：輔導資源	極 不 同 意	大 致 不 同 意	普 通	大 致 同 意	非 常 同 意
	1	2	3	4	5
25.學校行政方面能提供相關輔導知能研習的訊息。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.學校能提供輔導教育相關的叢書。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.學校行政方面能鼓勵家長參與輔導相關的活動或研習。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.學校依特殊學生的狀況提供人員支援。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.班級發生突發狀況時，學校行政單位能夠主動協助教師。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.輔導人員的協助有助我解決班級的問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.學校依特殊學生的狀況減少班級人數。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.學校對輔導特殊學生的績優教師獎勵。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.學校行政會主動關心班上有特殊學生的導師，給予適當的協助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34.學校行政能為特殊孩子購置相關的輔具。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.學校提供教師在特殊學生教學上的合適設備。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36.我知道學生心理諮商中心有設置專任輔導教師。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37.我知道如何應用學生心理諮商中心的輔導資源。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38.我覺得學生心理諮商中心提供充足的輔導資源。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.我覺得有專業的輔導諮商師協助，有助於我的班級經營。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40.我覺得義工可以協助我解決班級問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41.我覺得慈善團體的介入可以協助特殊學生成長。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42.我會尋求相關的校外輔導資源來幫助孩子學習。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43.我覺得專業醫療團隊可協助特殊學生的學習。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44.我覺得醫療巡迴的治療可以協助特殊學生提高學習效果。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部份：班級經營	極不同意	大致不同意	普通	大致同意	非常同意
	1	2	3	4	5
45.我覺得班上學生的學習意願不錯。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46.我覺得班上學生的學業成績表現不錯。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47.我覺得班上學生的學習速度不錯。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48.我覺得班上學生上課專心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.我覺得班上學生上課發表踴躍。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. 我覺得學生上課時的眼神都在我身上。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. 我覺得學生家長常與我溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. 我覺得學生家長信任我的教學。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. 我覺得學生有事會和我分享。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. 之前教過的學生下課會回來找我聊天。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. 學生願意遵守班上的班級公約。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. 我覺得班上的上課秩序不錯。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. 我的學生們積極參加班級的共同活動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

本問卷到此結束！衷心地感謝您的支持與合作！謝謝