

國民小學總務主任工作壓力與因應策略 之群集分析研究—以臺東縣為例

郭綺瑛

國立臺東大學教育學系教育行政碩士在職專班研究生
stuvwl2@yahoo.com.tw

摘 要

在學校整體發展的過程中，總務主任身負關鍵而決定性的角色，面對沉重的工作壓力，總務主任應正視壓力的存在，採取有效的因應策略，「化阻力為助力」，以順利地克服工作壓力，提高工作效能，營造優質的校園環境。因此，協助總務主任瞭解自身工作壓力來源與有效因應之道，以維護身心健康，實為當前教育研究重要的課題。

本研究目的旨在探討臺東縣國民小學總務主任工作壓力與因應策略的現況、不同背景變項的總務主任其工作壓力與因應策略的差異情形、不同壓力感受之總務主任使用因應策略的差異情形、不同集群類型的總務主任在工作壓力層面及因應策略層面與在不同背景變項的百分比之差異情形。為達上述目的，本研究採用問卷調查法，以臺東縣之公立國民小學總務主任為研究對象進行問卷調查，共回收 77 份有效問卷受試樣本，以 SPSS 軟體進行平均數、標準差、單因子變異數分析、群集分析及卡方檢定分析，茲將本研究之結論歸納如下：

- 一、臺東縣國民小學總務主任整體的工作壓力介於很少困擾至有些困擾之間，以「工作負荷」、「專業知能」層面感受較大。
- 二、臺東縣國民小學總務主任採用因應策略的程度介於有時使用至經常使用之間，以「尋求支持」最多，其次是「理性思考」、「解決問題」、「情緒調適」。
- 三、臺東縣國民小學總務主任依整體工作壓力與整體因應策略獲得三個集群組型：1. 勇於挑戰型（高工作壓力、普通因應策略）、2. 隨遇而安型（普通工作壓力、高因應策略）、3. 安於現狀型（低工作壓力、低因應策略）

四、不同集群組型在「工作負荷」、「專業知能」、「上級壓力」、「整體壓力」與「人際關係」等工作壓力層面感受均達顯著差異。

五、不同集群組型在「解決問題」、「尋求支持」、「理性思考」、「整體因應」、「情緒調適」等因應策略層面感受程度達顯著差異。

六、不同集群組型在不同背景變項之性別、婚姻狀況、教育程度的百分比同質性考驗有顯著差異。

最後，就教育行政主管機關、學校、總務主任及進一步研究提出相關之建議。

關鍵詞：國小總務主任、工作壓力、因應策略

壹 緒 論

本章共分四節，各節依序為研究背景與動機、研究目的、研究問題、名詞釋義等四部份。

一、研究背景與動機

當學校面臨外在環境改變，學校行政人員首當其衝。若學校因應良好，則校務自能蒸蒸日上；反之，可能使學校陷入危機。國民小學共設有教務處、訓導處、總務處、輔導室，各處皆有其行政職務。但是比起其他處室，總務工作範圍廣泛，法令又多，要想「知」得透徹固然不易，要想「行」得穩當尤其困難；另一方面，總務工作所涉及之人、事、地、物彼此相互關連，處理得當或不得當，對學校教育的成敗都會造成極大的影響（熊智銳，1997）。

研究者深覺總務主任工作內容繁雜。平時性工作有：採購、修繕、財產、午餐、飲用水保養檢修、校園美綠化、工友管理等事項；臨時性工作尚有：替代役管理、擴大就業人員任用管理、臨時交辦事項等。其中有安全顧慮的工作包括：消防系統檢修、午餐廚房鍋爐及天然氣的使用、校園各項建築物及設備；另外採購工程有涉法性的問題，稍有不慎可能官司纏身。劉淑娟（2000）即指出國小總務主任最感困難的業務就是營繕工程，吳俊瑩（2002）也指出國小總務主任認為無法應付日新月異的工程技術以及不熟悉工程相關的法令及專業術語。可是目前總務主任各養成階段，對總務業務中的學校建築、財物採購、財務管理之幫助均

不大（陳永芳，2003），從以上的探討可發現，國小總務主任正面臨嚴厲的考驗。

針對工作壓力產生的傷害，有許多學者提出因應之道。葉重新（1997）指出因應壓力的方法有：針對問題尋求解決之道、視危機為轉機、建立宗教信仰、多關心與參與自身以外的事務、樂觀積極進取、尋求社會支持。黃惠惠（2002）則提出：減少不必要的壓力因子、了解自己並訂定合理的期望、改變對事情的認知、增強問題解決的能力、有效的時間管理、培養並實踐健康的生活、學習放鬆技巧、建立且善用社會支持網絡與尋求專業協助。以上學者提出的因應之道是正面積極的，但並不是所有個體都會採取積極的方法來因應，有些人會採取較不健康卻很普遍的消極方法，如：自我防衛機制（合理化作用、壓抑作用）、濫用或增加酒精的使用、抽菸、濫用藥物、不良飲食習慣、情緒不當宣洩等。綜合所述，工作壓力與因應會隨著個人的認知不同而產生差異，當壓力因應失調的情況嚴重時，甚至會影響身心健康、人際關係與工作效能。因此，瞭解不同的總務主任之間，對於工作壓力與因應的能力究竟產生什麼影響？此乃本研究的動機。

在學校整體發展的過程中，總務主任身負關鍵而決定性的角色，面對沉重的工作壓力，總務主任應正視壓力的存在，採取有效的因應策略，「化阻力為助力」，以順利地克服工作壓力，提高工作效能，營造優質的校園環境。因此，協助總務主任瞭解自身工作壓力來源與有效因應之道，以維護身心健康，實為當前教育研究重要的課題。

二、研究目的

綜上所述，本研究主要探討之目的分述如下：

- 一、瞭解臺東縣國民小學總務主任工作壓力感受現況。
- 二、瞭解臺東縣國民小學總務主任壓力因應策略現況。
- 三、探討不同集群組型其在不同背景變項之百分比分配情形。
- 四、探討不同集群組型其在不同背景變項之差異情形。

三、研究問題

根據上述之研究動機與目的，本研究擬探討以下問題：

- 一、臺東縣國民小學總務主任的工作壓力現況為何？
- 二、臺東縣國民小學總務主任的壓力因應策略現況為何？

三、不同集群組型其在不同背景變項之百分比考驗為何？

四、不同集群組型其在不同背景變項之差異情形為何？

四、名詞釋義

為使本研究使用名詞意義明確，茲將重要名詞釋義如下：

(一) 國民小學總務主任

依「國民小學與國民中學班級編制及教職員員額編制準則」第三條明文規定：「各處、室及分校置主任一人，除輔導室主任得由教師專任外，其餘由教師兼任。」因此，「國民小學總務主任」係指公立國民小學專任教師身分，另兼總務主任之行政工作者。

(二) 工作壓力

工作壓力 (Job Stress) 顧名思義是個人因工作關係而產生的壓力。指個體對工作環境內外的反應下，超過其負荷的要求，或是造成的一種脅迫感，造成生理和心理上失常的不平衡狀態，而產生許多負面情感的顯現。

本研究所指之「工作壓力」，係指受試者在「工作壓力問卷」上之得分。該問卷內容包含工作負荷、人際關係、專業知能、上級壓力等四個層面。茲分述各層面之定義如下：

1. 工作負荷

「工作負荷」係指國小總務主任在工作計畫推展、經費採購、時間管理、行政責任等造成的工作壓力。

2. 專業知能

「專業知能」係指國小總務主任在法令條文、專業知識、專業能力等方面的壓力。

3. 人際關係

「人際關係」係指國小總務主任在與學校同仁、學生家長、校外人士相處所感受的壓力。

4. 上級壓力

「上級壓力」係指國小總務主任在上級的督導考評、行政限制、交辦事項所感受到的壓力。

(三)、因應策略 (Strategies-Coping)

本研究所指之「因應策略」，係指受試者在「壓力因應策略問卷」上之得分。該問卷內容包括解決問題、尋求支持、理性思考、情緒調適等四個層面。

茲分述各層面之定義如下：

1. 解決問題：

「解決問題」係指主動面對問題，尋求解決之道。

2. 尋求支持：

「尋求支持」係指多方詢問有經驗之他人，以獲得協助。

3. 理性思考：

「理性思考」係指經由不斷的邏輯分析，以找出最適合的解決之道。

4. 情緒調適：

「情緒調適」係指藉助各種情緒放鬆的技巧，以使情緒獲得抒解。

貳、文獻探討

本章旨在針對相關文獻進行探討，本章共分三節：第一節為國民小學總務主任行政職務內涵。第二節為工作壓力的意義與相關研究。第三節為因應策略的意義與相關研究。

一、國小總務主任行政職務內涵

(一) 總務行政的內涵：

總務部門是各機關團體不論政府或民間組織中不可或缺的部門，因此有必要探討總務行政的內涵。總務行政的目的，係藉學校組織之行政功能，在配合教務、訓導與輔導工作發展，並協力維護校區環境安定，促進校務順利運作，以達成學校教育目標（劉信雄，1991）。總務行政係指與經費設備有關之行政事務，主要包括工程營繕維護、財物購置、財務管理、文書處理、檔案管理、經費出納與會計、印信之典守等（謝文全，1993）。

(二) 國小總務主任工作內容

有關國小總務主任的工作執掌，相關規定如下：

1. 秉承校長之命主持全校總務事宜。
2. 擬定本處各項章則、工作計畫，並主持執行、管理及服務事項。
3. 輔導本處各組應辦事項。
4. 校舍之興建與修繕事宜。

5. 工友之調配、督導、考核。
6. 規劃環境美化事項。
7. 房舍教室調配。
8. 學校門禁管理及安全防護事項。
9. 辦理民防業務。
10. 主持或出席有關會議。
11. 典守學校印信。
12. 辦理公文收發撰擬繕校登記。
13. 管理公文及檔案。
14. 辦理公文查詢及研考業務檢查。
15. 擔任全校性會議記錄。
16. 記載學校大事。
17. 印製資料文件及印刷用具之保管與調配。
18. 其他有關總務文書及交辦事項。

另外，國內學者認為國民小學總務主任的工作職掌有以下幾項（吳清山，1996；熊智銳，1997）：

1. 秉承校長指示，策畫全校總務工作事宜。
2. 綜理總務工作事宜。
3. 出席校務會議和行政會議，報告總務工作推展狀況。
4. 總務工作計畫及行事曆的擬訂與執行事項。
5. 總務行政相關的人、事、物各種資源之調配、輔導、考評事項。
6. 總務行政相關的會議之主持、出席、報告及決議執行事項。
7. 總務相關的校務發展計畫之執行事項。
8. 師生員工生活環境、工作條件的提供、經營管理改善及安全維護事項。
9. 總務經費預算的編列及執行事項。
10. 校長交辦及其它有關總務事項。

（三）國民小學總務主任角色探討：

吳清山（1996）指出總務主任是校長的重要幕僚，必須依校長理念全力輔助配合。而且總務主任因業務關係與校內、外人士有較多接觸機會，也有較多的資訊，可提供多方觀點，對於校長在從事校園整體發展或校務推動上是重要的幕僚角色（熊智銳，1997）。總務主任為總務處的主管，需領導總務處同仁共同推展總務工作並做決定，因此必須負起總務處工作成敗之責（吳清山，1996）。總務工作如果要順利推動，總務主任必須瞭解一切相關的事宜，並擬定執行計畫，同時督

導所執行的計畫，隨時檢討（吳清山，1996；熊智銳，1997）。

總務主任需熟悉有關營繕工程的相關規定，舉凡招標的法令、施工的技術、驗收的程序等，以確保工程品質，此亦是總務主任最具挑戰性的角色（吳清山，1996）。

學校環境的綠化美化，影響到學生的學習效果。因此，如何規劃校園綠化美化的內容，以發揮境教效果，是總務主任責無旁貸的義務（吳清山，1996）。

總務主任職責廣泛，與各階層交往互動頻繁且關係密切，因此無論是校內同仁、家長、社區人士，都可透過總務主任居中聯繫（熊智銳，1997）。

綜合上述，總務主任身兼校長幕僚、單位主管、計畫執行、營繕工程專家、美化綠化專家、組織溝通聯繫等角色，肩負過多的角色，是否使總務主任在時間、人際關係上產生更多的工作壓力，另外，許多文獻亦建議學校營繕工程需有專業人士負責，此部分需要專業知能，是否亦是總務主任工作壓力的來源，值得深入探討。

二、工作壓力的意義與相關研究

（一）工作壓力的意義

曹爾忠（1983）認為凡因工作有關因素而引起的壓力，都稱為「工作壓力」。因此它必須具備三個條件：1. 工作壓力是外在環境的要求與個人內在的能力和需求的交互作用下產生的差異與不平衡狀態。2. 工作壓力的結果會造成個體身心狀況脫離正常功能，而引起主觀不愉快感覺的心理反應。3. 這些壓力反應必須因工作有關因素而引起。

工作壓力是個人無法因應工作的要求，或環境不能提供足夠的資源以滿足個人的需求，致使個人在心理上產生脫離正常狀態的現象（趙傑夫，1988）。

工作壓力是工作情境中，許多內外變項與個人人格特質交互作用下所產生的現象，若個人察覺到工作情境中發生某種狀況，以致威脅其心理的平衡時，此種現象即構成壓力。此種壓力將引起若干心理的、認知的及生理的反應，甚至造成身心俱疲的職業倦怠現象（ManNeil, 1981）。

工作壓力是個體在工作場中，面臨到一些與重要工作結果有關的機會、限制與要求，導致個體失去常態與平衡，而產生一種自我期望不相符的感覺（Parker & Decotiis, 1983）。

(二) 工作壓力之相關研究

1. 國小總務主任工作壓力來源

從工作壓力來源及壓力的理論探討得知，工作壓力的來源來自多面向，並不是單一層面可以解釋的，必須多元面向分析，才能面面俱到。將國內有關兼任行政職務教師工作壓力源之研究整理如表 1：

表 1 兼任行政職務教師工作壓力源歸納表

壓力來源 研究者	人際關係	工作負荷	專業知能	時間壓力	行政負荷	上級壓力	決策參與	內在衝突	校務參與	變革適應	組織因素	角色壓力	外在環境
鄧柑謀 (1991)	◎	◎	◎				◎						
葉龍源 (1997)	◎				◎	◎	◎	◎					
黃義良 (1999)	◎		◎	◎	◎								
陳青勇 (2000)		◎				◎			◎				
林昭男 (2001)	◎	◎	◎					◎		◎			
吳榮福 (2001)	◎		◎		◎	◎							
吳明順 (2002)	◎	◎	◎				◎	◎					
宋禮彰 (2002)	◎		◎		◎	◎		◎					

研究者	研究樣本	人際關係	工作負荷	專業知能	時間壓力	行政負荷	上級壓力	決策參與	內在衝突	校務參與	變革適應	組織因素	角色壓力	外在環境
周元璋 (2003)	彰化縣兼行政的 國小任職教師		◎	◎	◎						◎			
陳廷楷 (2003)	台灣省 國小教務主任	◎	◎									◎	◎	◎
王富民 (2006)	台灣省 雲嘉南 五縣市 國小總 務主任	◎	◎	◎								◎	◎	

註：研究者彙整◎代表研究樣本中發現之工作壓力來源變項

從上表可歸納出工作負荷、人際關係、專業知能、上級壓力、內在衝突、決策參與等六大類工作壓力源、研究者再與先前工作壓力來源探討之文獻作一比較，並與幾位國小總務主任接觸與訪談，最後共歸納出四個面向的壓力源，包含：工作負荷、人際關係、專業知能、上級壓力等四類，作為本研究工作壓力來源的研究架構，茲將國民小學總務主任工作壓力源分述如下：

1. 工作負荷：指工作推展、經費籌措、時間管理、行政責任等造成的工作壓力。
2. 人際關係：指與學校同仁、學生家長、校外人士相處所感受的壓力。
3. 專業知能：指法令條文、專業知識、專業能力等方面的壓力。
4. 上級壓力：指上級的督導考評、行政限制、交辦事項所感受的壓力。

三、因應策略的意義與相關研究

(一) 因應策略的意義

現代人無可避免的會遭遇各種壓力，如何對付壓力，以利自己的身心健康，是相當重要的課題。研究者綜合學者專家之意見，整理成四類因應策略（王以仁，

1992；馮觀富，1992；Greenberg，1993/1995；陳彰儀，1995；潘正德，1995；葉重新；1999；黃惠惠，2000；藍采風，2000）：

1. 解決問題：

面對壓力時，應針對問題，找出壓力來源的癥結所在，尋求解決之道。個體問題解決的能力愈高，排除困難、減輕壓力的機會愈大。

2. 尋求支持：

個人遇到壓力時，社會支持是抒解壓力很重要的管道。社會支持是歸屬感、能被接納、被愛或是被需要的感覺。換句話說，它是指一些令你感覺親密，且能和你共同分享快樂、分擔問題、困擾或擔憂的人。

3. 理性思考：

處理壓力相當有效的方式是改變我們對壓力來源的評價，因為個人對事件的解釋，影響壓力的形成，過於執著於個人經驗、認知角度去解釋事件，往往是壓力形成的因素，何妨以其他角度重新定義認知層面，以減低壓力強度。

4. 情緒調適：

有些人具有完美主義的傾向，生活在無法達成的目標與期望中，形成壓力與困擾，若能誠實面對自己，建立合理的期望，並能不去計較工作的成敗，則能減少壓力的形成。

(二) 因應策略的相關研究

1. 國民小學總務主任壓力因應策略

由上述壓力因應理論及因應策略得知，壓力因應的方式可以多方面並行，茲再將國內學者有關兼任行政職務教師之相關研究摘述如表2：

表 2 兼任行政職務教師壓力因應策略歸納表

因 應 策 略 研 究 者 研 究 樣 本		解 決 問 題	理 性 思 考	延 宕 逃 避	尋 求 支 持	情 緒 調 適	情 緒 發 洩	邏 輯 思 考	自 我 調 適	面 對 問 題
葉龍源	國 小	◎	◎	◎	◎				◎	

(1998)	主 任									
黃義良 (1999)	國小兼任 行政工作 的教師	◎			◎	◎	◎			
林昭男 (2001)	國小初 任主任	◎	◎	◎	◎				◎	
吳榮福 (2001)	台南縣 國小總務 主任	◎			◎	◎		◎		
陳青勇 (2001)	國小兼任 行政職務 教師	◎	◎	◎	◎	◎				
蔡樹勳 (2001)	桃園縣 國小總務 主任	◎			◎			◎		
吳明順 (2002)	台灣省 中部八縣 市公立國中 主任	◎	◎	◎	◎	◎				
宋禮彰 (2002)	國小行 政人員	◎	◎	◎	◎				◎	
陳廷楷 (2003)	台灣省 國小教務 主任			◎	◎	◎				◎
周元璋 (2003)	彰化縣國 小兼任行 政職務教師	◎	◎		◎	◎				

註：研究者彙整 ◎代表研究樣本中發現之壓力因應策略變項

從上表大致可歸納出兼任行政職務教師的因應策略包括：解決問題、尋求支持、理性思考、情緒調適、延宕逃避、邏輯思考、自我調適、面對問題、情緒發洩等幾類，研究者再與先前壓力因應策略探討之文獻作一比較後歸納出四個層面之因應策略，包含：解決問題、尋求支持、理性思考、情緒調適等作為本研究壓

力因應策略的主要架構。

參、研究方法

本研究旨在探討臺東縣國小總務主任工作壓力及其所採取的壓力因應策略。根據研究問題，收集相關文獻，採用問卷調查法，以個人背景（包括性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、總務主任年資、專業背景、學校規模、服務地區）為自變項，工作壓力與壓力因應策略為依變項，根據所獲得的資料來探討臺東縣國小總務主任工作壓力的感受情形，並瞭解所採取的因應策略。

本章擬就研究設計與架構、研究對象、研究工具、資料分析，分四節說明：

一、研究設計與架構

本研究依據研究動機與目的，歸納發展出本研究的架構，如圖1所示：

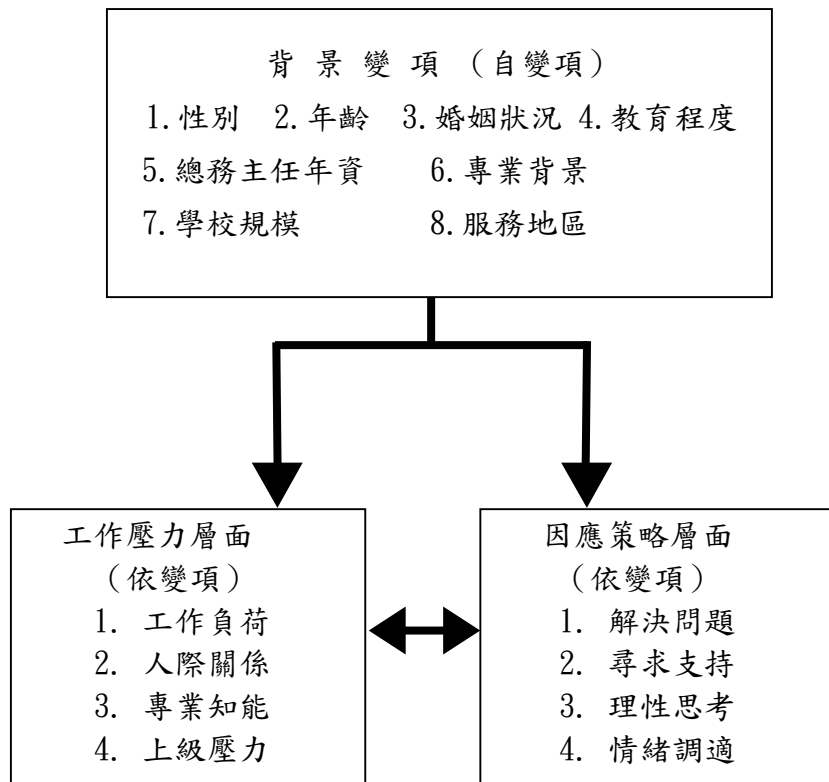


圖 1 研究架構圖

從研究架構圖可知，本研究的主要目的在於瞭解臺東縣國小總務主任，其工作壓力與因應策略集群類型，並探求不同集群類型的總務主任在工作壓力與因應策略的差異情形。

二、研究對象

本研究之研究對象為服務於臺東縣公立國民小學之總務主任，合計有 90 位總務主任為研究母群體，本研究實際抽取之有效回收率為 85.5%，計 77 位，如表 3。

表 3 正式施測樣本數

縣市別	母群體數	發出問卷數	回收問卷數	有效樣本	有效樣本 回收率%
臺東縣	90	90	77	77	85.5
合計	90	90	77	77	85.5

三、研究工具

(一) 工作壓力問卷

本問卷係引用陳錫港(2006)所編製之「國民小學總務主任工作壓力與因應策略問卷」調查問卷，採 Likert 四點量表方式填答，填答方式是由受試者在每一題的四個選項（非常困擾、有些困擾、很少困擾、沒有困擾）中選擇一個與自己看法最接近的答案，研究者並分別給予 4 分、3 分、2 分、1 分。得分愈高者代表工作壓力愈大；反之，得分愈低者則代表工作壓力愈小。信、效度考驗，詳細說明如下：

1. 建構效度分析：

如果研究者在原先問卷編製中，已根據理論探究結果，量表的架構也已確定，並經過「專家效度」檢核，則在因素分析時，可以不要把整個量表之全部題項納入因素分析中，可以分層面來做，也就是以分量表的題項個別進行因素分析，每個層面再篩選一個構念出來，這樣也可以〈吳明隆，2003〉。

本研究即是採用此方法。

2. 信度分析：

經項目分析、因素分析選題之後，為了解本問卷的可靠性及一致性，再進行內部一致性 α 係數考驗 (Cronbach' s alpha)， α 係數愈高，表示信度愈好。本問卷各分量表的 Cronbach α 係數是「工作負荷」為.8176、「人際關係」為.8922、「專業知能」為.8441、「上級壓力」為.8342、，總量表 Cronbach α 係數為.9212，反映出本問卷的內部一致之信度頗佳。

(二) 因應策略問卷

本問卷係引用陳錫港(2006)所編製之「國民小學總務主任工作壓力與因應策略問卷」調查問卷，採 Likert 四點量表方式填答，填答方式是由受試者在每一題的四個選項（經常使用、有時使用、很少使用、從未使用）中選擇一個與自己看法最接近的答案，研究者並分別給予 4 分、3 分、2 分、1 分。得分愈高者代表越常使用該策略；反之，得分愈低者則代表不常使用該策略。信、效度考驗，詳細說明如下：

1. 建構效度分析：

本量表根據理論探究結果，確定量表的架構，並經過「專家效度」檢核，因此以分量表的題項個別進行因素分析。

2. 信度分析

經項目分析、因素分析選題之後，再進行內部一致性 α 係數考驗 (Cronbach' s alpha)， α 係數愈高，表示信度愈好。本問卷各分量表的 Cronbach α 係數是「解決問題」為.8539、「尋求支持」為.8829、「理性思考」之第17題的 Cronbach α 係數.9112大於此層面的.9053，因此將此題刪除，刪除後之 Cronbach α 係數為.9112、「情緒調適」為.8179，總量表 Cronbach α 係數為.9305，反映出本問卷的內部一致之信度頗佳。

四、資料分析

本研究在問卷回收後，使用 SPSS15.0 套裝程式進行統計分析，所使用的統計方法有：

(一) 平均數 (mean) 與標準差 (standard deviation)

以平均數與標準差來了解臺東縣國小總務主任工作壓力與因應策略之現況。

(二) 單因子變異數分析 (one-way ANOVA)

本研究使用單因子變異數分析來探討不同背景變項 (年齡、婚姻狀況、教育程度、總務主任年資、學校規模、服務地區) 的臺東縣國小總務主任所感受到的工作壓力與採取的因應策略是否有顯著差異。

(三) 群集分析：

包括利用 K 組平均集羣法 (K-means clustering method)，將整體工作壓力及整體因應策略兩層面之得分程度自然分成三集羣 (cluster)。

(四) 卡方檢定：

將 K 組平均集羣法後整體工作壓力及整體因應策略的新集羣與不同個人背景變項進行卡方檢定，以了解新集羣在各變項之分布情形與差異檢定。

肆、研究結果與討論

本研究旨在探討臺東縣國小總務主任工作壓力與因應策略之應用情形。本章主要在分析與討論本研究所獲得的結果，茲將研究結果依序分述於後。

一、研究樣本的資料分析

表 4 研究樣本之個人背景資料分析 (N=77)

變 項	項 目	人 數	百分比 (%)
性別	男	63	81.8
	女	14	18.2
年齡	35 歲以下	25	32.5
	36 歲至 45 歲	43	55.8
	46 歲至 55 歲	9	11.7
	56 歲以上	0	0
婚姻狀況	未婚	16	20.8

	已婚無子女	6	7.8
	已婚有子女	55	71.4
教育程度	師範及專科	13	16.9
	大學	42	54.4
	研究所(含四十學分班)	22	28.6
	未滿一年	11	14.3
總務主任年資	1至5年	43	55.8
	6至10年	18	23.4
	11年以上	5	6.5
專業背景	已參加主任儲訓	54	70.1
	未參加主任儲訓	23	29.9
學校規模	12班以下	63	81.8
	13~24班	11	14.3
	25~37班	2	2.6
	38班以上	1	1.3
服務地區	一般地區	24	31.2
	偏遠地區	36	46.8
	特殊偏遠地區含離島	17	22

本資料研究在性別部份，男性 63 名，佔 81.8%；女性 14 名，佔 18.2%，顯示臺東縣擔任國小總務主任的人員以男性居多。在年齡部份，35 歲以下 25 人，佔 32.5%；36 歲至 45 歲 43 人，佔 55.8%；46 歲至 55 歲 9 人，佔 11.7%；56 歲以上 0 人，佔 0%，顯示臺東縣國小總務主任八成以上的年齡小於 45 歲。在婚姻狀況部份，未婚 16 名，佔 20.8%；已婚無子女 6 名，佔 7.8%；已婚有子女 55 名，佔 71.4%，顯示七成的臺東縣國小總務主任已婚且有子女。在教育程度部份，師範及專科 13 名，佔 16.9%；大學 42 名，佔 54.5%；研究所（含四十學分班）以上 22 名，佔 28.6%，顯示臺東縣國小總務主任的學歷皆屬高知識水準。在總務主任年資部份，未滿 1 年 11 名，佔 14.3%；1~5 年 43 名，佔 55.8%；6~10 年 18 名，佔 23.4%；11 年以上 5 名，佔 6.5%，顯示臺東縣大多數國小總務主任的年資在 5 年左右。在專業背景部份，已參加主任儲訓的 54 名，佔 70.1%；未參加主任儲訓的 23 名，佔 29.9%，顯示臺東縣國小總務主任大多數經過主任儲訓的歷練。在學校規模部份，12 班（含）以下 63 名，佔 81.8%；13 班至 24 班 11 名，佔 14.3%；25 班至 37 班 2 名，佔 2.6%；38 班以上 1 名，佔 1.3%，顯示本研究涵蓋臺東縣各種規模的國小。在服務地區部份，服務一般地區的 24 名，佔 31.2%；服務偏遠地區的 36 名，佔 46.8%；服務特殊偏遠地區含離島的 17 名，佔 22%。

二、臺東縣國小總務主任工作壓力與因應策略之現況分析

(一)、臺東縣國小總務主任工作壓力之現況

表5 臺東縣國小總務主任工作壓力之描述統計表 (N=77)

層面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差	題項	單題平均數
工作負荷	77	10.00	24.00	17.10	3.31	6	2.85

由表5可知，臺東縣國小總務主任的整體工作壓力平均數為64.08，每題平均數（總體平均數／總題數）為2.56，約居於中等程度範圍。而各層面的單題平均數介於2.17~2.85之間（本量表為4點量尺），其中以「工作負荷」、「專業知能」較大，而「人際關係」最小，居於中等以下。

人際關係	77	6.00	21.00	13.03	3.51	6	2.17
專業知能	77	6.00	24.00	16.19	4.27	6	2.70
上級壓力	77	7.00	28.00	17.76	4.53	7	2.53
整體壓力	77	36.50	93.00	64.08	12.59	25	2.56

(二)、臺東縣國小總務主任因應策略之現況

表6 臺東縣國小總務主任壓力因應策略之描述統計表 (N=77)

層面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差	題項	單題平均數
解決問題	77	16.00	28.00	23.45	2.62	7	3.35
尋求支持	77	14.00	24.00	21.14	2.52	6	3.52
理性思考	77	17.00	28.00	24.53	3.21	7	3.50
情緒調適	77	12.00	28.00	21.45	3.62	7	3.06

整體因應策略	77	64.00	107.00	90.58	9.57	27	3.35
--------	----	-------	--------	-------	------	----	------

由表 6 可知，國小總務主任的整體因應策略平均數為 90.58，每題平均數（總體平均數／總題數）為 3.35，約居於中上程度範圍。而各層面的單題平均數介於 3.06~3.52 之間（本量表為 4 點量尺），其中以「尋求支持」最大，而「情緒調適」最小。

三、國小總務主任工作壓力與因應策略之集群分析

（一）臺東縣國小總務主任整體工作壓力及整體因應策略層面之集群分析

本部分主要利用 K 組平均集群法（K-means clustering method），將整體工作壓力與整體因應策略層面之得分程度自然分成三集群（cluster），也就是將整體工作壓力層面分成高工作壓力、普通工作壓力與低工作壓力三集群；整體因應策略層面分成高因應策略、普通因應策略與低因應策略三集群，兩個層面將整體工作壓力與整體因應策略層面之得分程度分成三集群：1. 勇於挑戰型（高工作壓力、普通因應策略）、2. 隨遇而安型（普通工作壓力、高因應策略）、3. 安於現狀（低工作壓力、低因應策略）。

利用交叉分組將整體工作壓力與整體因應策略之得分程度分成三個集群，三個群組的基本資料分析如下表 7。

表 7 利用整體工作壓力與整體因應策略兩層面進行 K 組平均集群法自然分成 3 組之結果分

析表

集群類別	個數	平均數 (工作總壓)	平均數 (因應總)	標準差 (工作總壓)	標準差 (因應總)
集群一、 勇於挑戰型	26	74.29	41.38	6.83	7.48
集群二、 隨遇而安型	27	57.33	53.72	8.23	6.36
集群三、 安於現狀型	24	50.48	37.25	8.08	5.48
總計	77	60.92	44.42	12.59	9.56

另外以集群分析結果之類別為自變項，工作壓力及因應策略各層面為依變項，

進行單因子變異數分析。

表8 各不同集群組型在工作負荷層面之描述性統計量

工作壓力層面	集群類別	個數	平均數	標準差
工作負荷	1. 勇於挑戰型	26	15.25	2.84
	2. 隨遇而安型	27	12.56	3.21
	3. 安於現狀型	24	10.75	2.13
總 和		77	12.90	3.31

表9 各不同集群組型在工作負荷層面之單因子變異數分析

工作壓力層面	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性
工作負荷	組間	257.728	2	128.864	16.590	.000
	組內	574.792	74	7.767		
	總和	832.519	76			

1、在不同集群間的差異：不同集群組型的工作負荷層面壓力感受，單因子變異數分析得F值為16.590，達顯著差異水準。可知不同集群組型在工作負荷層面的工作壓力感受程度是有差異的。

2、進一步分析，利用Scheffe法進行多重比較可知，勇於挑戰型集群比隨遇而安型集群和安於現狀型集群在工作負荷層面的工作壓力感受程度高；以上的差異檢定，在95%的信心水準下，平均差異都非常顯著。

表10 各不同集群組型在人際關係層面之描述性統計量

工作壓力層面	集群類別	個數	平均數	標準差
人際關係	1. 勇於挑戰型	26	20.11	2.29
	2. 隨遇而安型	27	16.00	2.29
	3. 安於現狀型	24	14.67	3.35
總 和		77	16.97	3.51

表11 各不同集群組型在人際關係層面之單因子變異數分析

工作壓力層面	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性
人際關係	組間	409.961	2	204.908	28.948	.000
	組內	523.987	74	7.081		
	總和	933.948	76			

1、在不同集群間的差異：不同集群組型的人際關係層面壓力感受，單因子變異數分析得F值為28.948，達顯著差異水準。可知不同集群組型在人際關係層面的工作壓力感受程度是有差異的。

2、進一步分析，利用Scheffe法進行多重比較可知，勇於挑戰型集群比隨遇而安型集群和安於現狀型集群在人際關係層面的工作壓力感受程度高；以上的差異檢定，在95%的信心水準下，平均差異都非常顯著。

表12 各不同集群組型在專業知能層面之描述性統計量

工作壓力層面	集群類別	個數	平均數	標準差
專業知能	1. 勇於挑戰型	26	17.50	3.27
	2. 隨遇而安型	27	12.70	3.74
	3. 安於現狀型	24	11.04	2.84
總 和		77	13.80	4.27

表13 各不同集群組型在專業知能層面之單因子變異數分析

工作壓力層面	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性
專業知能	組間	570.990	2	285.495	25.919	.000
	組內	815.088	74	11.015		
	總和	1386.078	76			

1、在不同集群間的差異：不同集群組型的專業知能層面壓力感受，單因子變異數分析得F值為25.919，達顯著差異水準。可知不同集群組型在專業知能層面的工作壓力感受程度是有差異的。

2、進一步分析，利用Scheffe法進行多重比較可知，勇於挑戰型集群比隨遇而安型集群和安於現狀型集群在專業知能層面的工作壓力感受程度高；以上的差異檢定，在95%的信心水準下，平均差異都非常顯著。

表14 各不同集群組型在上級壓力層面之描述性統計量

工作壓力層面	集群類別	個數	平均數	標準差
上級壓力	1. 勇於挑戰型	26	21.4231	3.3487
	2. 隨遇而安型	27	16.0741	3.2335
	3. 安於現狀型	24	14.0208	3.4278

總 和	77	17.2403	4.5347
-----	----	---------	--------

表15 各不同集群組型在上級壓力層面之單因子變異數分析

工作壓力層面	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性
上級壓力	組間	740.368	2	370.184	33.308	.000
	組內	822.438	74	11.114		
	總和	1562.805	76			

- 1、在不同集群間的差異：不同集群組型的上級壓力層面壓力感受，單因子變異數分析得F值為33.308，達顯著差異水準。可知不同集群組型在上級壓力層面的工作壓力感受程度是有差異的。
- 2、進一步分析，利用Scheffe法進行多重比較可知，勇於挑戰型集群比隨遇而安型集群和安於現狀型集群在上級壓力層面的工作壓力感受程度高；以上的差異檢定，在95%的信心水準下，平均差異都非常顯著。

表16 各不同集群組型在工作總壓層面之描述性統計量

工作壓力層面	集群類別	個數	平均數	標準差
工作總壓	1. 勇於挑戰型	26	74.2885	6.8325
	2. 隨遇而安型	27	57.3333	8.2322
	3. 安於現狀型	24	50.4792	8.0831
總 和		77	60.9221	12.5876

表17 各不同集群組型在工作總壓層面之單因子變異數分析

工作壓力層面	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性
工作總壓	組間	7610.206	2	3805.103	63.535	.000
	組內	4431.826	74	59.890		
	總和	12042.032	76			

- 1、在不同集群間的差異：不同集群組型的工作總壓層面壓力感受，單因子變異數分析得F值為63.535，達顯著差異水準。可知不同集群組型在工作總壓層面的工作壓力感受程度是有差異的。
- 2、進一步分析，利用Scheffe法進行多重比較可知，勇於挑戰型集群比隨遇而安型集群和安於現狀型集群在工作總壓層面的工作壓力感受程度高；另外隨遇而安型集群也

比安於現狀型集群在工作總壓層面的工作壓力感受程度高，以上的差異檢定，在95%的信心水準下，平均差異都非常顯著。

表18 各不同集群組型在解決問題層面之描述性統計量

因應策略層面	集群類別	個數	平均數	標準差
解決問題	1. 勇於挑戰型	26	10.9231	2.5444
	2. 隨遇而安型	27	13.3704	2.0597
	3. 安於現狀型	24	10.1667	2.1400
	總和	77	11.5455	2.6235

表19 各不同集群組型在解決問題層面之單因子變異數分析

因應策略層面	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性
解決問題	組間	145.615	2	72.808	14.273	.000
	組內	377.476	74	5.101		
	總和	523.091	76			

1、在不同集群間的差異：不同集群組型的解決問題層面感受，單因子變異數分析得F值為14.273，達顯著差異水準。可知不同集群組型在解決問題層面感受程度是有差異的。

2、進一步分析，利用Scheffe法進行多重比較可知，隨遇而安型集群比勇於挑戰型集群和安於現狀型集群在解決問題層面感受程度高，以上的差異檢定，在95%的信心水準下，平均差異都非常顯著。

表20 各不同集群組型在尋求支持層面之描述性統計量

因應策略層面	集群類別	個數	平均數	標準差
尋求支持	1. 勇於挑戰型	26	8.1923	2.1358
	2. 隨遇而安型	27	10.6852	2.3743
	3. 安於現狀型	24	7.5417	1.8645
	總和	77	8.8636	2.5231

表21 各不同集群組型在尋求支持層面之單因子變異數分析

因應策略層面	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性
尋求支持	組間	143.247	2	71.624	15.563	.000
	組內	340.571	74	4.602		
	總和	483.818	76			

1、在不同集群間的差異：不同集群組型的尋求支持層面感受，單因子變異數分析得F值為15.563，達顯著差異水準。可知不同集群組型在尋求支持層面感受程度是有差異的。

2、進一步分析，利用Scheffe法進行多重比較可知，隨遇而安型集群比勇於挑戰型集群和安於現狀型集群在尋求支持層面感受程度高，以上的差異檢定，在95%的信心水準下，平均差異都非常顯著。

表22 各不同集群組型在理性思考層面之描述性統計量

因應策略層面	集群類別	個數	平均數	標準差
理性思考	1. 勇於挑戰型	26	9.0385	2.2712
	2. 隨遇而安型	27	13.5556	2.4073
	3. 安於現狀型	24	8.5417	2.1055
總 和		77	10.4675	3.2060

表23 各不同集群組型在理性思考層面之單因子變異數分析

因應策略層面	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性
理性思考	組間	399.582	2	199.791	38.745	.000
	組內	381.587	74	5.157		
	總和	781.169	76			

1、在不同集群間的差異：不同集群組型的理性思考層面感受，單因子變異數分析得F值為38.745，達顯著差異水準。可知不同集群組型在理性思考層面感受程度是有差異的。

2、進一步分析，利用Scheffe法進行多重比較可知，隨遇而安型集群比勇於挑戰型集群和安於現狀型集群在理性思考層面感受程度高，以上的差異檢定，在95%的信心水準下，平均差異都非常顯著。

表24 各不同集群組型在情緒調適層面之描述性統計量

因應策略層面	集群類別	個數	平均數	標準差
情緒調適	1. 勇於挑戰型	26	13.2308	3.1024
	2. 隨遇而安型	27	16.1111	3.2384
	3. 安於現狀型	24	11.0000	2.5367
總 和		77	13.5455	3.6221

表25 各不同集群組型在情緒調適層面之單因子變異數分析

因應策略層面	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性
情緒調適	組間	335.809	2	167.904	18.789	.000
	組內	661.282	74	8.936		
	總和	997.091	76			

- 1、在不同集群間的差異：不同集群組型的情緒調適層面感受，單因子變異數分析得F值為18.789，達顯著差異水準。可知不同集群組型在情緒調適層面感受程度是有差異的。
- 2、進一步分析，利用Scheffe法進行多重比較可知，隨遇而安型集群比勇於挑戰型集群和安於現狀型集群在情緒調適層面感受程度高；另外勇於挑戰型集群也比安於現狀型集群在情緒調適層面的感受程度高，以上的差異檢定，在95%的信心水準下，平均差異都非常顯著。

表26 各不同集群組型在整體因應策略層面之描述性統計量

因應策略層面	集群類別	個數	平均數	標準差
整體因應策略	1. 勇於挑戰型	26	41.3846	7.4837
	2. 隨遇而安型	27	53.7222	6.3645
	3. 安於現狀型	24	37.2500	5.4792
	總和	77	44.4221	9.5652

表27 各不同集群組型在整體因應策略層面之單因子變異數分析

因應策略層面	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性
整體因應策略	組間	3809.712	2	1904.856	44.837	.000
	組內	3143.821	74	42.484		
	總和	6953.532	76			

- 1、在不同集群間的差異：不同集群組型的整體因應策略層面感受，單因子變異數分析得F值為44.837，達顯著差異水準。可知不同集群組型在整體因應策略層面感受程度是有差異的。

2、進一步分析，利用Scheffe法進行多重比較可知，隨遇而安型集群比勇於挑戰型集群和安於現狀型集群在整體因應策略層面感受程度高，以上的差異檢定，在95%的信心水準下，平均差異都非常顯著。

(二)、不同集群組型與不同背景變項之卡方分析

本部分主要進行不同背景變項與整體工作壓力及整體因應策略之集群分析後三大集群分佈次數進行卡方分析，旨在瞭解整體工作壓力及整體因應策略層面經集群分析後三大類間是否與不同背景變項有關聯。茲將所有不同背景變項對三大集群進行卡方分析，分析結果包括各集群在各種變項的分佈表；以及各集群與不同背景變項的卡方檢定結果說明。

表28 不同集群組型在不同背景變項之百分比分配表

背景變項	組別	經平均集群法群集分析後的三個集群		
		集群1： (勇於挑戰)	集群2： (隨遇而安)	集群3： (安於現狀)
性別	(1) 男	39.7%	34.9%	25.4%
	(2) 女	7.1%	35.7%	57.1%
年齡	(1) 35 歲以下	36.0%	36.0%	28.0%
	(2) 36 歲至 45 歲	32.6%	34.9%	32.6%
	(3) 46 歲至 55 歲	33.3%	33.3%	33.3%
	(4) 56 歲以上	0%	0%	0%
婚姻狀況	(1) 未婚	31.3%	18.8%	50.0%
	(2) 已婚無子女	83.3%	16.7%	0%
	(3) 已婚有子女	29.1%	41.8%	29.1%
教育程度	(1) 師範及專科	15.4%	15.4%	69.2%
	(2) 大學	38.1%	40.5%	21.4%
	(3) 研究所(含四十學分班)	36.4%	36.4%	27.3%
總務主任年資	(1) 未滿一年	9.1%	27.3%	63.6%
	(2) 1 至 5 年	32.6%	34.9%	32.6%
	(3) 6 至 10 年	50.0%	38.9%	11.1%
	(4) 11 年以上	40.0%	40.0%	20.0%
專業背景	(1) 已參加主任儲訓	37.0%	33.3%	29.6%
	(2) 未參加主任儲訓	26.1%	39.1%	34.8%
學校規模	(1) 12 班以下	34.9%	34.9%	30.2%
	(2) 13~24 班	27.3%	45.5%	27.3%

	(3) 25班以上	33.3%	0%	66.7%
服務地區	(1) 一般地區	37.5%	25.0%	37.5%
	(2) 偏遠地區	33.3%	47.2%	19.4%
	(3) 特殊偏遠地區含離島	29.4%	23.5%	47.1%

註：三個集群分別為：

集群1：勇於挑戰型（高工作壓力、普通因應策略）

集群2：隨遇而安型（普通工作壓力、高因應策略）

集群3：安於現狀型（低工作壓力、低因應策略）

表29 不同集群組型在不同背景變項之卡方分析考驗表

背景變項	Pearson卡方	自由度	漸近顯著性（雙尾）
性別	7.298	2	.026
年齡	.191	4	.996
婚姻狀況	11.028	4	.026
教育程度	10.803	4	.029
總務主任年資	10.035	6	.123
專業背景	.865	2	.649
學校規模	2.840	4	.585
服務地區	6.326	4	.176

$\alpha = .05$

由表28、表29統計結果可知：

1. 不同集群組型在臺東縣國小總務主任的性別變項卡方考驗達顯著水準，可知臺東縣國小總務主任在性別變項中，不同的集群分佈是有差異的。
2. 不同集群組型在臺東縣國小總務主任的年齡變項卡方考驗未達顯著水準，可知臺東縣國小總務主任在年齡變項中，不同的集群分佈沒有差異。
3. 不同集群組型在臺東縣國小總務主任的婚姻狀況變項卡方考驗達顯著水準，可知臺東縣國小總務主任在婚姻狀況變項中，不同的集群分佈是有差異的。
4. 不同集群組型在臺東縣國小總務主任的教育程度變項卡方考驗達顯著水準，可知臺東縣國小總務主任在教育程度變項中，不同的集群分佈是有差異的。
5. 不同集群組型在臺東縣國小總務主任年資變項卡方考驗未達顯著水準，可知臺東縣國小總務主任在總務主任年資變項中，不同的集群分佈沒有差異。

6. 不同集群組型在臺東縣國小總務主任的專業背景變項卡方考驗未達顯著水準，可知臺東縣國小總務主任在專業背景變項中，不同的集群分佈沒有差異。
7. 不同集群組型在臺東縣國小總務主任的學校規模變項卡方考驗未達顯著水準，可知臺東縣國小總務主任在學校規模變項中，不同的集群分佈沒有差異。
8. 不同集群組型在臺東縣國小總務主任的服務地區變項卡方考驗未達顯著水準，可知臺東縣國小總務主任在服務地區變項中，不同的集群分佈沒有差異。

伍、結論與建議

一、結論

(一) 臺東縣國小總務主任工作壓力之現況：

目前臺東縣國小總務主任的整體工作壓力感受為中等程度，其工作壓力感受較大層面為「工作負荷」與「專業知能」；而壓力感受最低的為「人際關係」層面。這跟譚宇隆（1999）、蔡樹勳（2000）、吳榮福（2002）、陳錫港（2005）等研究相符合，顯示臺東縣國小總務主任普遍認為工作的負荷過大，且在專業知能層面也覺得較吃力。

(二) 臺東縣國小總務主任壓力因應策略之現況：

臺東縣國小總務主任面對工作壓力時，會採取因應策略的運用程度屬於中高程度。其最常使用的因應策略層面為「尋求支持」；其次為「理性思考」、「解決問題」；而最少使用的為「情緒調適」。

(三) 不同集群組型之臺東縣國小總務主任工作壓力之差異情形：

1. 不同集群組型的臺東縣國小總務主任在「工作負荷」層面上的工作壓力感受達顯著差異。其中，「勇於挑戰型」集群之國小總務主任在「工作負荷」層面上的工作壓力感受顯著高於「隨遇而安型」集群和「安於現狀型」集群之國小總務主任。
2. 不同集群組型的臺東縣國小總務主任在「人際關係」層面上的工作壓

力感受達顯著差異。其中，「勇於挑戰型」集群之國小總務主任在「人際關係」層面上的工作壓力感受顯著高於「隨遇而安型」集群和「安於現狀型」集群之國小總務主任。

3. 不同集群組型的臺東縣國小總務主任在「專業知能」層面上的工作壓力感受達顯著差異。其中，「勇於挑戰型」集群之國小總務主任在「專業知能」層面上的工作壓力感受顯著高於「隨遇而安型」集群和「安於現狀型」集群之國小總務主任。
4. 不同集群組型的臺東縣國小總務主任在「上級壓力」層面上的工作壓力感受達顯著差異。其中，「勇於挑戰型」集群之國小總務主任在「上級壓力」層面上的工作壓力感受顯著高於「隨遇而安型」集群和「安於現狀型」集群之國小總務主任。
5. 不同集群組型的臺東縣國小總務主任在「工作總壓」層面上的工作壓力感受達顯著差異。其中，「勇於挑戰型」集群之國小總務主任在「工作總壓」層面上的工作壓力感受顯著高於「隨遇而安型」集群和「安於現狀型」集群之國小總務主任；另外，「隨遇而安型」集群也比「安於現狀型」集群之國小總務主任在「工作總壓」層面的工作壓力感受高。
6. 此結果顯示不同集群組型的臺東縣國小總務主任在工作壓力各層面，平均差異都非常的顯著，值得學校、相關單位及後續研究者注意及探討。

(四) 不同集群組型之臺東縣國小總務主任因應策略運用之差異情形：

1. 不同集群組型的臺東縣國小總務主任在「解決問題」層面上的因應策略運用達顯著差異。其中，「隨遇而安型」集群之國小總務主任在「解決問題」層面上的因應策略運用顯著高於「勇於挑戰型」集群和「安於現狀型」集群之國小總務主任。
2. 不同集群組型的臺東縣國小總務主任在「尋求支持」層面上的因應策略運用達顯著差異。其中，「隨遇而安型」集群之國小總務主任在「尋求支持」層面上的因應策略運用顯著高於「勇於挑戰型」集群和「安於現狀型」集群之國小總務主任。
3. 不同集群組型的臺東縣國小總務主任在「理性思考」層面上的因應策

略運用達顯著差異。其中，「隨遇而安型」集群之國小總務主任在「理性思考」層面上的因應策略運用顯著高於「勇於挑戰型」集群和「安於現狀型」集群之國小總務主任。

4. 不同集群組型的臺東縣國小總務主任在「情緒調適」層面上的因應策略運用達顯著差異。其中，「隨遇而安型」集群之國小總務主任在「情緒調適」層面上的因應策略運用顯著高於「勇於挑戰型」集群和「安於現狀型」集群之國小總務主任。另外，「勇於挑戰型」集群也比「安於現狀型」集群之國小總務主任在「情緒調適」層面的因應策略運用高。
5. 不同集群組型的臺東縣國小總務主任在「整體因應」層面上的因應策略運用達顯著差異。其中，「隨遇而安型」集群之國小總務主任在「整體因應」層面上的因應策略運用顯著高於「勇於挑戰型」集群和「安於現狀型」集群之國小總務主任。
6. 此結果顯示不同集群組型的臺東縣國小總務主任在因應策略各層面，平均差異都非常的顯著，值得學校、相關單位及後續研究者注意及探討。

(五) 不同集群組型之臺東縣國小總務主任在不同背景變項之差異情形：

1. 不同集群組型的臺東縣國小總務主任在「性別」變項卡方考驗達顯著差異。可知，臺東縣國小總務主任在「性別」變項中，不同的集群分佈是有差異的。
2. 不同集群組型的臺東縣國小總務主任在「婚姻狀況」變項卡方考驗達顯著差異。可知，臺東縣國小總務主任在「婚姻狀況」變項中，不同的集群分佈是有差異的。
3. 不同集群組型的臺東縣國小總務主任在「教育程度」變項卡方考驗達顯著差異。可知，臺東縣國小總務主任在「教育程度」變項中，不同的集群分佈是有差異的。
4. 不同集群組型的臺東縣國小總務主任在「年齡」、「總務主任年資」、「專業背景」、「學校規模」、「服務地區」等變項的卡方考驗均無

顯著差異。可知，臺東縣國小總務主任在「年齡」、「總務主任年資」、「專業背景」、「學校規模」、「服務地區」等變項中，不同的集群分佈沒有差異。

5. 此結果顯示不同集群組型的臺東縣國小總務主任在性別、婚姻狀況、教育程度等變項中的分佈情形是有差異的，而在年齡、總務主任年資、專業背景、學校規模、服務地區等變項中的分佈情形則無顯著差異，值得學校、教育主管機關及後續研究者注意及探討。

二、建議

本研究依據文獻探討之內容，並參酌問卷調查之統計分析結果，初步做成第四章之推論，若推論正確，則提出下列建議，以供教育行政主管機關、學校、總務主任及未來從事相關研究之研究者參考。

(一) 對教育行政主管機關的建議

1. 建立「師徒制」主任儲訓模式：

研究者提出「師徒制」的主任儲訓模式，即除了安排靜態的演講上課外，亦增加至學校二至四星期的臨床學習，此將有助於新任總務主任對相關事務的熟悉度，並能學習觀摩前輩主任的行事風範。

2. 建置縣級專業諮詢輔導管道

教育行政主管機關應設立專業諮詢輔導管道，隨時提供協助與輔導。例如：成立「總務主任諮詢小組」、「總務專區」、「總務資源中心」等，隨時蒐集中央及地方總務業務相關法令規章及釋例，建立搜尋系統，隨時分享最新相關資訊，對總務主任有最直接的幫助。

3. 精簡公文、報表數量

研究者建議，教育主管機關應簡化各項公文及報表，並且給予足夠的時間辦理，以減輕總務主任的工作壓力。

4. 加強專業知能及壓力因應策略的研習課程

建議教育主管機關，仍應定期辦理壓力因應策略的研習課程，使總務主任能隨時應用最新及最有效的因應策略，以減輕工作壓力。

(二) 對學校的建議

1. 落實各處室權責分工，適時調整總務工作內容，並建立行政職務輪調制度

建議校長應落實各處室的分工，並且減少承接跟學校較無關的活動，以降低總務主任的額外負擔，使其專心於學校總務行政的推展，以利

學校發展。

2. 建立標準作業程序與檔案管理

應重視行政工作移交的細節，使初接任者可縮短摸索期，減輕工作的不確定感及壓力，讓總務工作能延續，提升兼任總務工作的意願。

3. 任用受過主任儲訓的總務主任

唯有落實總務主任的任用資格，並加強在職進修，才能確保總務工作的品質。

4. 落實工友專業技能之培養

建議校長優先任用擁有多項技能檢定的工友，並隨時提升工友專業技能的涵養，諸如：鍋爐操作、水電維修、消防訓練等，以改善總務主任分身乏術的窘境。

(三) 對國小總務主任的建議

1. 妥善規劃工作時程，並做好時間管理

建議總務主任平時妥善規劃工作時程，盡量不要浪費零碎時間，如此遇到突發事件，也不用慌張行事。

2. 積極參與進修，強化總務專業知能

總務主任應多參與有關總務工作之專業進修研習或訓練活動，隨時掌握教育潮流與時代脈動，爭取學習成長機會，促使本身能更清楚瞭解自己的定位與職權，進而發揮專業影響力。

3. 建立良好的人際網絡，學習有效的壓力因應策略

(1)工作壓力感受是因人而異的。在進行壓力因應時，重點除了如何消除壓力外，還要找出適合自己的壓力因應方式，將壓力化為助力，以增進工作效能，減輕不適的壓力感受。

(2)建立良好的諮詢網絡與後勤支援，能隨時提供快速又精確的問題解答，對工作壓力的降低有莫大的幫助。

(3)在校內應常與同儕互動、交流，建立感情與信任、互助的合作關係，平時發揮支援與協助的功能，必能提升行政團隊效能，使工作推展更加順利，以進一步降低工作壓力的感受。

(四) 對於未來研究的建議

1. 研究對象可擴及其他縣市，以比較分析其差異

建議未來研究者若能克服各項限制，研究對象可以擴及台北市或國中、高中，進行不同地區或各級學校的比較分析研究，探討在不同編制下之總務主任，其壓力感受與因應策略應用是否有差異，

將使研究結果更具推論性與代表性。

2. 在研究變項方面

影響工作壓力與因應策略的因素眾多，而本研究未能將更多的變項（人格特質、組織氣氛、身心健康狀態、控制信念、校長領導風格、成就動機、IQ、EQ等）納入其中來探討，未來研究者，可將更多變項納入，以使研究更周延更廣泛。

3. 在研究方法方面

工作壓力與因應策略之間的互動十分複雜與奧妙，未來需輔以質的研究，深入訪談以了解更深一層的內在意涵，使研究更完備。

4. 在研究工具方面

未來研究者，在研究工具的編寫上，應配合當時的時空環境，以編製更合適的調查問卷。

參考文獻

一、中文部分

- 王以仁、陳芳玲、林本喬（1992）。*教師心理衛生*。台北：心理。
- 王保進（1999）。*視窗版 SPSS 與行為科學研究*。台北：心理。
- 台灣省政府教育廳（1984a）。*台灣教育發展史料彙編國民教育篇*。
- 江坤誌（2001）。*國民小學校長行政管理角色、工作壓力及其因應策略之研究*。國立中正大學教育研究所碩士論文（未出版）。
- 江鴻鈞（1995）。*台灣省國民小學初任校長工作壓力及其因應方式之研究*。國立台中師範學院教育研究所碩士論文（未出版）。
- 李文銓（1991）。*內外控，工作特性，工作壓力與工作滿足，身心健康間之關係*。國立政治大學心理研究所碩士論文（未出版）。
- 李茂能（2002）。*教育研究（一）量化教育研究*。載於楊國賜主編，*新世紀的教育學概論：科技整合導向*（頁 453-483）。台北：學富文化。
- 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（未出版）。
- 吳宗立（1996）。*國中學校行政人員工作壓力與因應策略之研究*。國教學報，8，99-131。
- 吳明順（2002）。*國民中學主任工作壓力與因應策略之研究*。國立彰化師範大學教

- 育研究所碩士論文（未出版）。
- 吳榮福（2002）。台南縣國民小學總務主任工作壓力極其因應策略之研究。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文（未出版）。
- 吳俊瑩（2002）。國民小學總務主任學校營繕工程實務工作知能之研究。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文（未出版）。
- 吳清山（1996）。學校行政。台北：心理。
- 汪明芳（1997）。都會區國民小學總務行政電腦化研究。國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文（未出版）。
- 宋禮彰（2002）。組織變革中國國民小學行政人員工作壓力及因應方式之研究。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文（未出版）。
- 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。國立台中師範學院教育研究所碩士論文（未出版）。
- 周立勳（1986）。國小教師工作壓力、控制信念與職業倦怠之研究。國立高雄師範學院教育研究所碩士論文（未出版）。
- 邱義烜（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。國立臺中師範學院國民教育研究所碩士論文（未出版）。
- 林銘科（2003）。國民小學總務主任工作特性知覺與工作壓力之研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文（未出版）。
- 林純文（1996）。國民小學學校組織氣候、教師工作壓力及其因應方式之研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文（未出版）。
- 林幸台（1986）。國民中學輔導人員工作壓力之調查研究。輔導學報，9，205-238。
- 林昭男（2001）。國小初任主任工作壓力與因應策略之研究。國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文（未出版）。
- 林玟玟（1987）。教師A型行為特質、社會支持與工作壓力之研究。國立政治大學教育研究所碩士論文（未出版）。
- 林思妙（1993）。從認知評估、因應方式看國中教師的工作壓力歷程。國立台灣師範大學心理與輔導研究所碩士論文（未出版）。
- 林靈宏（1992）。組織行為學。台北：五南。
- 紀有田（2003）。高雄縣市國民中學學校行政人員工作壓力與學校效能關係之研

- 究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文（未出版）。
- 施宏彥（1995）。縣市教育局行政人員的工作特性、制握信念對時間管理策略及工作壓力關係之研究。國立台南師範學院初等教育研究所碩士論文（未出版）。
- 張淑雲（2002）。國小教師面對九年一貫課程工作壓力、因應策略與專業成長需求之研究。國立台南師範學院初等教育系碩士論文（未出版）。
- 張進上（1990）。國小教師工作壓力調查與輔導之研究。初等教育學報，3，79-197。
- 張靜晴譯（2000）。與壓力共舞。台北：新視野圖書出版有限公司。
- 陳永芳（2003）。台南縣市國民小學總務主任專業能力之研究。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文（未出版）。
- 陳廷楷（2003）。國小教務主任在實施九年一貫課程下之工作壓力與因應策略研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文（未出版）。
- 陳青勇（2001）。國民小學兼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（未出版）。
- 陳彰儀（1995）。組織心理學。台北：心理。
- 陳鴻銘（1995）。國民小學教師角色衝突及其因應策略研究。國立台北師範學院初等教育研究所碩士論文（未出版）。
- 陳錫港（2006）。中部四縣市國民小學總務主任工作壓力與因應策略之研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文（未出版）。
- 曹爾忠（1983）。台灣地區基層警（隊）員工作壓力之調查研究。中央警察大學行政警察研究所碩士論文（未出版）。
- 馮觀富（1994）。壓力·失落的危機處理。台北：心理。
- 程一民（1996）。國民小學教師工作壓力與因應方式之研究。市立台北師範學院國民教育研究所碩士論文（未出版）。
- 郭生玉（1995）。教師的工作壓力對工作心厭的影響。測驗與輔導，130，2664-2666。
- 黃惠惠（2002）。情緒與壓力管理。台北：張老師。
- 黃隆民（1985）。國民中學教師角色衝突與工作滿意之關係。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文（未出版）。
- 黃義良（1999）。國小兼任行政工作教師的工作壓力與調適方法之研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文（未出版）。

- 趙傑夫(1988)。我國台灣地區國民中學校長工作壓力之研究—工作壓力與社會支持、因應方式、工作滿足關係之研究。國立政治大學教育研究所博士論文(未出版)。
- 葉重新(1999)。心理學。台北：心理。
- 葉龍源(1998)。國民小學主任工作壓力與因應方式之研究。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文(未出版)。
- 葉椒椒(1995)。工作心理學。台北：五南。
- 熊智銳(1997)。國民小學總務行政。台北：五南。
- 劉信雄(1991)。總務行政。載於蔡保田校訂，學校行政。高雄：復文。
- 潘正德譯(1995)。壓力管理。台北市：心理出版社。
- 蔡先口(1985)。國民中學教師工作壓力和專業態度的關係及其相關因素之研究。國立台灣師範大學輔導研究所碩士論文(未出版)。
- 蔡純姿(1998)。國民小學教師覺知教育改革之工作壓力及其因應策略研究。國立高雄師範大學輔導研究所碩士論文(未出版)。
- 蔡樹勳(2001)。桃園縣國民小學總務主任工作壓力、因應方式與職業倦怠關係之研究。國立新竹師範學院國民教育研究所碩士論文(未出版)。
- 蔡璧煌(1989)。國民中小學教師壓力之研究。師大學報，34，75-114。
- 鄧柑謀(1991)。國民中學訓輔人員工作壓力、因應策略與職業倦怠關係之研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文(未出版)。
- 駱重鳴(1983)。生活壓力，適應方式與身心健康。國立台灣大學心理研究所碩士論文(未出版)。
- 謝文全(1993)。學校行政。台北：五南。
- 謝琇玲(1990)。國民中學學校組織氣氛、教師工作壓力及其因應方式之調查研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文(未出版)。
- 譚宇隆(1999)。花蓮縣國民小學總務主任工作倦怠及其相關因素之研究—階層分析程序法之應用。國立東華大學教育研究所碩士論文(未出版)。
- 藍采風(2000)。壓力與適應。台北：幼獅。

二、外文部分

- Burke & Weir (1980). What stresses school administrators. *Theory into Practice*, 22, 64-69, (Winter 1983)
- Cohen, S. & Wills, T. (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357
- Cummings, T. & Cooper, C. (1979). A cybernetic framework for the study of occupational stress. *Human Relations*, 32, 395-419
- Dewe, P. J. (1985). Coping with work stress : An investigation of teachers' action. *Research in Education*. 33, 27-40.
- Edworthy, A. (2000). *Managing stress*. Buckingham : Open University Press.
- Flanagn, C. (1990). *People and change: An introduction to counseling and stress management*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Gmelch, W. H. (1983). Stress for success: How to optimize your performance. *Theory into Practice*, v22, n1, 7-14.
- Henry, J. & Stephens, P. (1977). *Stress, health and the social environment: A sociobiologic approach to medicine*. N. Y. : Springer
- Kyriacou, C. & Sutcliffe, J. (1978). Teacher stress : Prevalence, sources and symptoms. *British Journal of Educational Psychology*, 48, 159-167 .
- Lazarus, R. (1976). *Patterns of adjustment*. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress appraisal coping*. New York : Springer Publishing Company.
- Lin, N. & Cina, L. (1995). Urban stress in China. *Social Science and Medicine*, 41(8), 1131-1145
- Litt, M. D. & Turk, D. C. (1985). Sources of stress and dissatisfaction in experienced high school teachers. *Journal of Educational Research*, 78(3), 178-185.
- ManNeil, D. H. (1981). *The relationship of occupational stress to burnout*. In J. W. Mclean, C. A. (1980). *A conceptual formulation for research on stress*. In J. E. Parker, D. F. & Decotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177
- Pervin (1983). Characteristics of staff burnout in mental health setting. *Hospital & Community Psychiatry*, 28. 233-237.

- Russell, D. W. (1987). Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers. *Journal of Applied Psychology, 72*(2), 269-274.
- Salo, K. (1995). Teacher-stress processes. How can they be explained? *Scandinavian Journal of Educational Research, 39*(3), 205-222.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill Company.