

# 我國國民小學總務主任工作壓力與工作滿意度之關係研究

謝文興、包冬意

E-mail: 9507677@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

中文摘要 總務工作千頭萬緒，是一個具有高度複雜性、專業性及涉法性的工作。因此，本研究旨在了解國民小學總務主任工作壓力與工作滿意度的相關性，並比較在不同的背景變項下工作壓力與工作滿意度的差異情形。本研究採用問卷調查法，以自編之「我國國民小學總務主任工作壓力與工作滿意度調查問卷」對中部五縣市公立國民小學進行抽樣調查，問卷發出200份，回收有效樣本168份。所得資料以SPSS10.0統計軟體進行資料分析，樣本資料以平均數、標準差、t考驗、單因子變異數分析、皮爾遜積差相關、多元迴歸分析等統計方法處理。結論如下：國民小學總務主任在工作壓力與工作滿意度上呈現中度負相關；而且，工作壓力對工作滿意度具有顯著的預測力。就工作壓力而言，年資淺、年紀較輕的總務主任在「專業壓力」層面上與在學校規模較大（含市區）服務的總務主任在「工作負荷」層面上，感受的工作壓力較大。在工作滿意度方面，國民小學總務主任的工作滿意度屬中等程度以上，以「內在心理的滿足」層面上的滿意度最高。其中年資深、年紀較大的總務主任的工作滿意度較高，而在學校規模較大服務的總務主任，在「工作環境」層面上的工作滿意度最低。關鍵字：總務主任、工作壓力、工作滿意度

關鍵詞：總務主任；工作壓力；工作滿意度

## 目錄

第一章 緒論 第一節 研究背景 第二節 研究動機 第三節 研究目的 第四節 研究範圍與限制 第五節 研究流程 第六節 論文架構  
第二章 文獻探討 第一節 學校行政的意義與功能之探討 第二節 總務行政工作內容之探討 第三節 總務主任的職責與角色 第四節 工作壓力理論之探討與相關研究 第五節 工作滿意度理論之探討與相關研究 第六節 工作壓力與工作滿意度之關係  
第三章 研究方法 第一節 研究架構 第二節 變數操作型定義 第三節 研究假設 第四節 研究對象 第五節 研究工具 第六節 資料分析與統計方法  
第四章 資料分析與討論 第一節 研究樣本背景資料分析 第二節 工作壓力與工作滿意度之現況分析 第三節 不同背景變項在工作壓力上的差異分析 第四節 不同背景變項在工作滿意度上的差異分析 第五節 工作壓力與工作滿意度之相關分析、預測分析 第六節 結論與建議 第一節 研究發現 第二節 結論 第三節 建議 參考文獻 中文文獻 英文文獻

## 參考文獻

參考文獻 中文部分 1.吳清山(民85):學校行政,台北:心理。2.任晟蓀(民89):學校行政實務-處室篇,台北:五南。3.任晟蓀(民89):學校行政實務-法規篇,台北:五南。4.謝文全(民82):教育行政理論與實務,台北:文景出版社;學校行政,台北:五南圖書公司。5.陳英豪(民87):省立學校八十七年度總務會計工作研討會會議實錄,台灣省政府教育廳。6.林天祐(民87):全面品質管理與學校行政革新。教育資料與研究。7.修慧蘭、高原令(民80):學校行政,復文圖書出版社。8.江錦鏞(民89):國立高級中等學校八十九年總務會計工作主管會報手冊,教育部中部辦公室。9.張富鈿(民89):學校行政決定原理與實務,台北:五南圖書。10.吳清基(民79):教育與行政,台北:師苑。11.謝文全(民82):學校行政,五南圖書。12.秦夢群(民88):教育行政-理論部份,台北:五南圖書公司。12.黃英忠(民89):現代管理學,台北:華泰。13.王可,楊崇明,宋專茂譯(民80):THOMAS J. SERGIOVANNI and FRED D. CARVER,學校行政,台北:五南。14.陳光中、秦文力、周懷嫻合譯(民84):尼爾 史美舍(Neil J.Smelser)社會學,台北:桂冠。15.葉至誠(民89):社會學,台北:揚智。16.吳清山(民87):教育名詞解釋。教育研究月刊。17.徐西森(民87):商業心理學,台北:心理出版社。18.賈馥茗、伍振鷺、楊深坑、黃發策、謝福生編著(民89):教育大辭書,國立編譯館主編,文景書局印行。19.葉兆祺(民88):國民小學實習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。20.江欣霓(民91):國小教師工作壓力、情緒智慧與身心健康之相關研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文。21.吳秉恩(民80):組織行為學(二版),台北:華泰。22.王麗淳(民87):角色壓力影響情緒耗竭之過程探討,國立中正大學企業管理研究所碩士論文。23.張春興(民85):現代心理學,台北:東華書局。24.林靈宏譯(民81):組織行為學,(譯自R. W. Woodman原著)。台北:五南圖書出版公司。26.江鴻鈞(民84):台灣省國民中小學初任校長工作壓力及其因應方式之研究,國立台中師範學院國民教育研究所。27.謝琇玲(民79):國民中學學校氣氛、教師壓力及因應方式之調查研究,國立高雄師範大學教育研究所。28.黃榮真(民81):啟智教養機構教保人員工作滿意、工作壓力及其因應方式之研究,國立彰化師範大學特殊教育研究所。29.曾錦全(民93):國民中學組織變革與校長工作壓力及因應策略之研究,國立彰化師範大學教育研究所。30.黃義良(民88):國小兼任行政工作教師工作壓力與調適方式之研究,國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。31.黃宏建(民91):台中縣國中教師工作壓力,國立彰化師範大學教育研究所碩士論文。32.許士軍(民70):管理學,台北:東華書局。33.曹育誌(民87):工作滿足感、企業文化與組織忠誠度之關係研究,私立中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。34.翁進勳(民91):台北市國民中小

學校警工作滿意度與服務士氣關係之研究，國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文。 35.盧盛忠(民86):組織理論行為與實務，台北:五南圖書出版公司。 36.謝文全(民89):教育行政—理論與實務。台北:文景出版社。 37.陳湘琬(民93):教師人格特質、工作特性、工作滿足、組織承諾與離職傾向相關性之研究，義守大學管理科學研究所碩士論文。 38.鄭仁忠(民93):國民小學主任角色壓力、組織承諾與工作滿意關係之研究，國立高雄師範大學教育學系碩士論文。 39.賴威慈(民93):領導型態、工作特性知覺與工作滿意之相關性研究，中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。 40.黃忠民(民93):我國公立高級中等學校總務主任人格特質、工作特性與工作滿意度之研究，國立台北科技大學技術及職業教育研究所碩士論文。 41.魏碧鳳(民92):商職教師工作滿意度之探討，彰化師範大學商業教育學系碩士論文。 42.謝月香(民92):桃園縣國民小學教師兼任行政職務工作滿意度之研究，國立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文。 43.張嫣紅(民92):安寧病房護理人員工作壓力、因應策略與工作滿意度之相關研究，南華大學生死學研究所碩士論文。 44.謝靜慧(民92):企業員工福利制度、工作滿足與離職傾向之關研究--以零售業之第一線員工為對象，淡江大學管理科學研究所碩士論文。 45.傅錦?(民93):工作滿意、組織承諾與離職意願關係之探討-以新竹科學園區IC設計業業務人員為例，國立交通大學經營管理研究所碩士論文。 46.陳蓮妃(民91):國民中學訓導主任工作與職業倦怠關係之研究，國立高雄師範大學教育學系碩士論文。 47.黃義良(民88):國小兼任行政工作教師的工作壓力與調適方式之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。 48.劉榮哲(民93):女警工作壓力、社會支持與工作滿意關係之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所組織發展與領導在職專班碩士論文。 49.葉龍源(民87):國民小學主任工作壓力與因應方式之研究，台中師院國民教育所碩士論文。 50.蔡志成(民94):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，國立台南大學教育經營與管理研究所碩士論文。 51.楊益民(民91):國民小學教師工作滿意度評量之研究，國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文。 52.林佳芬(民88):台北市國民小學資深教師工作滿意度之研究，國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文。 53.吳劍雄(民88):工作壓力的形成與因應之道之探討，勞工之友雜誌，585期，頁18-21。 54.鍾燕宜(民75):我國工作滿意研究的整合分析。東海大學企業管理研究所碩士論文。 55.饒邦安(民80)。台北市國小教師行政兼職與工作滿意之研究。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。 英文部分 1. Anit Somech, Anat Drach-Zahavy (2000). Understanding behavior in schools: the relationships between job satisfaction, sense of efficacy, and teachers' extra-role behavior. *Teaching and Teacher Education* 16, 649-659. 2. Beehr, T.A. & Newman, J.E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699. 3. Cannon, Walter B. (1932). *The Wisdom of the Body*. New York: W. W. Norton. 4. Cheng, Y. C. (1990). The relationship of job attitudes and organizational commitment to different aspects of organizational environment. ED318779. 5. Currivan, D. B. (1999), The Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Models of Employee Turnover, *Human Resource Management Review*, Vol. 9 (4), pp. 495-524. 6. Caplan, Q.D., Cobbs, S., French, J.P.R., Harrison, V.R. & Pinneau, S.R (1975). Job demand and worker health: Main effects and effects and occupational differences. Washington, D.C.: U.S. Government Printing Office. 7. Dunham, J. (1984). *Stress in teaching*. New York: Nichols Publishing Co. 8. Friesen & Williams (1985). Organization stress among teachers. *Canadian Journal of Education*, 10 (1), 13-34. 9. Greenberg, L.S. (1995). *Emotion psychotherapy, change*. New York: Guilford Publication. 10. Galloway, D. (1985) Sources of satisfaction and dissatisfaction for New Zealand primary school teachers. *Educational Research*, 27(1), 44-51 (1). 11. Harris, K. R. (1985). Teacher characteristics and stress. *Journal of Educational Research*, 78, 346-350. 12. Hoppock R. *Job satisfaction*. New York: Harper & Brother, 1935. 13. Ivancevich, J.M. & Matteson, M.T. (1980). *Stress and Work a Managerial Perspective*. New York: Scoot, Foresman. 14. Johnson, E. M. & Seymour, D. T. (1985), The Impact of Cross Selling on the Selling on the Service Encounter in Retail Banking, in *The Service Encounter*, John, A. C. & Carol E. S., eds, Lexington, MA: D.C. Heath. 15. Johnson, E. M., Scheuing E. E. & Gaida, K. A. (1986), *Profitable Services Marketing*, Homewood, IL: Dow-Jones Irwin. 16. Kyriacou, C., & Sutcliffe, J. (1978). A model of teacher stress. *Education studies*, 4, 1-6. 17. Kalleberg, A. L. (1977). Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. *American Sociological Review*, 42, 124-143. 18. Kyriacou, C. (1987). Teacher stress and burnout: An international review. *Educational Research*, 29(2), 146-152. 19. Litt, M.D., & Turk, D.C. (1985). Sources of stress and dissatisfaction in experienced highschool teachers. *Journal of Education Research*, 78, 178-185. 20. Lin, Nan & Gina Lai (1995). Urban Stress and China. *Social Science and Medicine*, 41(8), 1131-1145. 21. Manthei, R., & Sloman, R. (1988). Teacher stress and negative outcomes in canterbury stateschools. *New Zealand Journal of Educational Studies*. 23, 145-163. 22. Moracco, J., & McFadden, H. (1981). Principals and counselors: Collaborative roles in reducing teacher stress. *NASSP Bulletin*, October, 41-46. 23. Moracco, J., & McFadden, H. (1982). The counselor's role in Reducing teacher stress. *The Personnel and Guidance Journal*, 61, 540-552. 24. Morse, N. C., *Satisfactions in the White-collar Job*, Ann Arbor: University of Michigan, Institute for Social Research Center, 1953. 25. Pagel, S. & Price, J. (1980). Strategies to alleviate teacher stress. 26. Porter LW, & E.E. Lawler, What Job Attitudes tell about Motivation, *Harvard Business Review*, Jan.-Feb. Vol.46, No.1, 1968, pp.118-126. 27. Price, J. L. & Mueller, C. W. (1981). A Causal Model of Turnover of Nurses. *Academy of Management Journal*, 24, 543-565. 28. Reyes, P., & Pounder, D. G. (1990). Teachers commitment, job satisfaction, and school value orientation: A study of public and private schools. University of Wisconsin, Madison. 29. Russell, D. W. (1987). Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers. *Journal of Applied Psychology*, 72, 296-274. 30. Robbins, S. P. (1989). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 31. Rinehart, J. S. & Short, P. M. (1993). Job satisfaction and empowerment among teacher leaders, reading recovery teachers and regular classroom teachers. ERIC Document Reproduction Service No. ED362 940. 32. Rottier, Jerry; Kelly, William; Tomhave, William K (1983). 33. Ronit Bogler (2002). Two profiles of schoolteachers: a discriminant analysis of job satisfaction. *Teaching and Teacher Education* 18, 665-673. 34. Robbins, S. P. (1991). *Organizational Behavior* (5th ed.). NJ: Prentice Hall. Teacher burnout--small and rural school style. 35. Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill Company. 36. Selye, H. (1982). *The stress concept today*. I.L. Kutash, et al. (Eds.), *Handbook on Stress and Anxiety: Contemporary knowledge, theory, and treatment*, San Francisco, Jossey-Bass. 37. Smith P.C., Kandall L.M., & Hulin C.L., Measurement of

Satisfaction in Work and Retirement, Chicago: Rand McNally, 1969. 38. Steers, R. M., & Mowday, R. T. (1981). Employee turnover and Post decision accommodation process. *Research in Organizational Behavior*, 13, 281 – 325. 39. Spector (1987). Interactive effect of perceived control and job stressors on affective reactions and health outcomes for clerical workers. *Work & Stress*, 1(2), 155-162. 40. Vroom, V. H. *Work and Motivation*, N. Y. : John Willey & Sons, Inc, 1964.