

南 華 大 學

資訊管理學系

碩士論文

Google 文件表單問卷對國小中年級學生  
工作態度改變成效之分析

The Effects of Google Docs Forms on the Attitude Changes toward Work for  
Middle-Grade Elementary School Students

研 究 生：蔡嘉樺

指 導 教 授：邱英華

中 華 民 國 101 年 6 月

# 南 華 大 學

資訊管理學系碩士專班

碩 士 學 位 論 文

Google 文件表單問卷對國小中年級學生

工作態度改變成效之分析

The Effects of Google Docs Forms on the Attitude Changes toward Work for  
Middle-Grade Elementary School Students

研究生：蔡嘉樺

經考試合格特此證明

口試委員：\_\_\_\_\_

阮金聲

阮國仁

邱榮華

指導教授：邱榮華

系主任(所長)：資訊管理學系 系主任 吳光閔

口試日期：中華民國 101 年 6 月 8 日

## 誌 謝

回憶考上研究所之雀躍心情，至今仍難以忘懷，因為那是睽違十年後，再一次拾起書本來進修，習得更多專業知識。因此，滿懷著親友與同事們的鼓勵，進入南華大學攻讀資訊管理研究所碩士在職專班。

本論文能順利完成，首先要感謝我的指導教授邱英華老師，因為有老師盡心盡力的指導與鼓勵，才能讓論文從構思而建立架構，最後撰寫完成。此外，口試期間還要感謝口試委員阮金聲老師、尤國任老師對於論文提供了許多寶貴的建議，得以使本論文能夠更加充實與完整。

「時光似箭，歲月如梭」，兩年研究所生涯就在同學與老師的相互切磋砥礪的學術研究過程中度過。我很慶幸擁有患難與共的同窗夥伴，感謝你們的陪伴與鼓勵，從生活的相互提攜，到專業知識的協助，才能讓我順利完成學業。

最後，我要感謝我的父母與兄弟們，由於你們的付出與勉勵，才能讓我順順利利完成研究所的學業。在此，與你們分享我的喜悅，並致上最高的謝意，謝謝你們。

# Google 文件表單問卷對國小中年級學生工作

## 態度改變成效之分析

學生：蔡嘉樺

指導教授：邱英華

南 華 大 學 資 訊 管 理 學 系 碩 士 班

### 摘 要

本文透過 *Google 文件表單* 的設計與填寫，來探究 *線上調查* 結果如何影響及改變國小中年級學生的 *工作態度*。我們先觀察選定合適的個案進行網路問卷調查，再透過訪談、進一步觀察與調查並應用 *行為改變技術* 促成個案的工作態度改變。透過讓國小中年級學生進行 *Google 文件表單* 設計之自評與互評及統計圖表，我們可探索網路調查工具對工作態度改變的影響。

從研究結果發現個案學生能在填寫好線上自評與互評表單及其他表單，並看過結果之後，於生活中對其偏差的工作態度有所改變。最後，本文的研究結果可以提供給學生家長與國小教師作為教導孩子、糾正並培養正確工作態度的參考。

**關鍵字：**Google 文件表單、線上調查、行為改變技術、工作態度

# **The Effects of Google Docs Forms on the Attitude Changes toward Work for Middle-Grade Elementary School Students**

Student : Jia-Hua Tsai

Advisor : Dr. Yin-Wah Chiou

Department of Information Management  
The Graduated Program  
Nan-Hua University

## **ABSTRACT**

This thesis uses the design of *Google Docs Forms* to investigate how the results of *online surveys* will influence and change the attitude of middle-grade elementary school students toward work. Students who are suitable for the case study are surveyed on the Web along with interviews and further observation. We also use the *behavior modification techniques* to help modify their attitude toward work. The statistical charts of self-assessments and peer-evaluations might show how the online surveys help modify students' *attitude toward work*.

The research results of this thesis show that the students in the case study are able to fill out the self-assessments and peer-evaluations, or other online forms. After reading the result charts, the students could have attitude changes toward work in the real classroom. Finally, the research results could help elementary school students' parents and teachers to get some suggestions in teaching or developing students' appropriate attitude toward work.

**Keywords:** Google Docs Forms, Online Surveys, Behavior Modification Techniques, Attitude toward Work

# 目 錄

摘 要 .....	iv
ABSTRACT .....	v
圖 目 錄 .....	viii
表 目 錄 .....	ix
第一章 緒論 .....	1
第一節 研究動機 .....	1
第二節 研究目的 .....	3
第三節 研究範圍與限制 .....	4
第二章 文獻探討 .....	5
第一節 Google 文件表單 .....	5
第二節 工作態度 .....	11
第三節 行為改變技術 .....	13
第四節 溝通與人際關係 .....	17
第三章 研究設計與實施 .....	21
第一節 研究方法 .....	21
壹、質性研究 .....	21
貳、個案研究法 .....	22
參、個案追蹤法 .....	23
肆、網路問卷調查 .....	23
伍、研究歷程 .....	25
第二節 蒐集資料的方法 .....	27
壹、檔案記錄 .....	27
貳、訪談 .....	28
參、參與性觀察 .....	28
第三節 資料的整理與分析 .....	29
第四節 資料的檢核 .....	31
第四章 Google 文件表單與工作態度改變 .....	34
第一節 班上概述 .....	34
第二節 負責的工作態度—工作自己選 .....	36
第三節 個案分析 .....	41
壹、個案一：小翔的工作態度 .....	41
(一) 原來的工作態度 .....	41
(二) Google 文件表單與行為改變技術的應用 .....	44
(三) 回饋與討論 .....	45
貳、個案二：小采的工作態度 .....	47
(一) 原來的工作態度 .....	47

(二)Google 文件表單與行為改變技術的應用 .....	49
(三)回饋與討論 .....	52
參、個案三：小柏的工作態度.....	54
(一)原來的工作態度 .....	54
(二)Google 文件表單與行為改變技術的應用 .....	56
(三)回饋與討論 .....	59
第五章    結論與建議 .....	60
壹、結論 .....	60
(一)改變要即時做 .....	60
(二)量變產生質變 .....	60
(三)觀察學習模仿 .....	61
(四)多方參與改變 .....	61
貳、建議 .....	62
參考文獻 .....	64
一、中文部分 .....	64
二、西文部分 .....	66
附錄一 聯絡簿偏差行為登錄表 .....	67
附錄二 學生輔導記錄登記表 .....	68
附錄三 電話訪問記錄表 .....	69
附錄四 工作職責自評與互評表 .....	70
附錄五 打掃工作自評與互評表 .....	71
附錄六 班級反省檢討表及摘要 .....	72
附錄七 我的同學調查表與摘要 .....	73
附錄八 每日人際溝通記錄表 .....	74
附錄九 每日施與受記錄表 .....	75

## 圖 目 錄

圖 2-1: Google 文件選單.....	6
圖 2-2: Google 文件表單工具.....	6
圖 2-3: Google 文件表單工具的編輯畫面 .....	7
圖 2-4: 瀏覽 Google 文件表單.....	8
圖 2-5: 填寫 Google 文件表單.....	8
圖 2-6: Google 文件表單長條圖摘要 .....	9
圖 2-7: Google 文件表單文字摘要.....	9
圖 2-8: Google 文件表單圓餅圖摘要 .....	10
圖 2-9: 工作態度與打掃工作關係圖 .....	12
圖 2-10: 社會學習理論中的三元學習論 .....	17
圖 3-1: 研究歷程圖 .....	27
圖 4-1: 小翔上學期自評與互評的結果 .....	42
圖 4-2: 小翔每週自評互評得分 .....	45
圖 4-3: 小采上學期自評與互評的結果 .....	52
圖 4-4: 正常溝通模式圖 .....	52
圖 4-5: Google 文件表單輔助回饋圖 .....	53
圖 4-6: 小柏開始回收時的自評與互評結果 .....	56
圖 4-7: 小柏回收一段時間後的自評與互評結果 .....	56
圖 4-8: 小柏工作態度改變後的自評與互評結果 .....	59

## 表 目 錄

表 2-1: Google 文件表單填答方式.....	7
表 3-1: 資料分析的編碼表 .....	31
表 4-1: 家訪、電訪記錄表 .....	35
表 4-2: 打掃工作分配表 .....	38
表 4-3: 觀察小翔的打掃狀況 .....	44
表 4-4: 喜歡同學的原因 .....	51
表 4-5: 人際溝通次數統計表 .....	51
表 4-6: 一週服務時間統計表 .....	57

# 第一章 緒論

本章主要在描述網際網路上免費的 Google 文件表單能讓我們更輕易取得學生全體或個案學生的回應與想法，從而能採取適當對策，作為對個案學生產生行為改變的推力。因此，我們以國民小學中年級學生為研究對象，進一步探討 Google 文件表單對中年級學生工作態度的影響。

## 第一節 研究動機

台大校長李嗣涇於 100 年 6 月台大畢業典禮時提醒所有畢業生，「專業」與「態度」是職場上最重要的兩種能力(自由電子報，2011)。他認為台大畢業生「專業能力沒有問題，但工作態度則有待加強」。的確，經過了四年的大學階段培育，學生們該擁有專業上的自信，但是工作態度恐怕不容易在短時間內建立好。其實，學生們良好的工作態度應該從家庭教育開始建立，歷經了國小、國中、高中、大學等學校教育的洗禮而更趨健全，於進入社會時，能積極努力工作成為社會中堅份子。然而，在學生們即將進入社會工作之際，李校長的話似乎頗耐人尋味。如果學生的工作態度真的不夠好，那麼學生的家庭教育、十幾年的學校教育顯然都應該徹底檢討一番才是。

筆者擔任國小中年級的級任老師，在班親會與家庭聯絡簿中常看

到家長抱怨孩子常常上網、玩遊戲玩到欲罷不能。除了功課經常拖延敷衍之外，對於幫忙做家事總是興趣缺缺。似乎電腦與網路成了他們生活的一切，而一些本來該做的工作與家事，總需要三催四請才能心不甘、情不願地去做。電腦與網路當然不是導致學生們工作態度不好的主因，但卻成了家長們怪罪的代罪羔羊。根據教育部於 98 年 11 月起歷經 6 個多月的調查，從國小四年級到大學四年級學生，抽樣 53,636 份問卷調查顯示，國小學生在平時的平均每週上網時間為 16 小時，在寒暑假時更高達 24 小時(教育部，2010)。長時間使用電腦與網路使得網路對現今的學生有著不容小覷的影響力，也難怪很多家長們要費很大的勁來防止孩子接觸太多電腦，甚至還以拔掉網路線來作為孩子工作態度不佳時的最佳處理方式了。

然而，電腦與網路所帶來的時代革命不但不是洪水猛獸，更是時勢所趨，銳不可當。Tapscott (1999)即表示「在孩子上網時，他們在閱讀、思考、分析、批評和驗證在建構自己的想法。他們使用電腦來參與活動，他們使用科技來玩、來學習、溝通並形成孩子們的人際關係，此舉也增強了孩子在互動世界的成長。」

的確，在現今的網路時代中，資訊與網路已經成為學生們生活中不可或缺的一部分。在網路上，孩子們學習與其他孩子交往互動，透過電子郵件、聊天室和即時通的使用，增加彼此的溝通，發展他們的

社交技巧，並學習分享與欣賞不同的文化。就教育目的而言，在網路上，孩子們能夠一起工作、分享想法和合作學習，甚至能因此找到解決學習困難的方法。這樣的積極學習經驗能進一步改善他們的學習盲點，同時增強他們的好奇心，並有助於其自我概念的形成。

對於國小學生而言，大多數的學校從中年級開始安排了電腦課。因此，中年級學生們使用網路的機會比起低年級學生就有了更爆炸性的成長。他們大多能熟練地使用注音輸入法配合滑鼠的操作瀏覽網頁與搜尋資料，也開始有了一些網路上的社交需求。本文探討了在這樣的背景之下，對於喜歡網路的學生而言，網路也可以是個改變行為與工作態度的良好媒介。尤其是免費的 Google 文件表單的出現，讓我們能以很輕鬆而有效的方式去取得學生們對於某些人、事、物態度的回應，並得以在個案學生的工作態度改變上提供更進一步的協助。因此本文利用國小中年級個案學生長時間接觸網路的特性，運用行為改變技術的原則與 Google 文件表單工具，設計網路調查問卷，探究對改變他們工作態度之可行性。

## 第二節 研究目的

本文的主要研究目的簡述如下：

- 了解國小中年級個案學生的工作態度。
- 分析國小中年級個案學生工作態度的成因。

- 探討 Google 文件表單問卷對國小中年級個案學生工作態度的影響。
- 根據研究結論提供具體建議給教育相關單位及家長們參考。

### 第三節 研究範圍與限制

本文係以民國 100 年九月至 101 年六月在嘉義市某國民小學就讀的四年級學生為研究對象。而研究內容與方式則是設計適當的 Google 文件表單與自評互評問卷，協助個案學生認識正確的工作態度，利用 Google 文件表單所蒐集的資料，協助個案學生產生工作態度改變，並輔以訪談與進一步觀察，藉此探討其工作態度的改變情形。

由於本文僅就嘉義市某國小四年級三名學生進行個案研究探討，所以在研究結果的推論範圍也僅及於那些個案學生，可能無法類推於其他地區學校或其他年段學生。本文之研究方法為參與式觀察的個案研究法，研究工具主要是使用研究者利用 Google 文件表單設計之「自評與互評網路問卷」(如附錄四、附錄五)與其他 Google 文件表單問卷，以方便進行國小四年級學生工作情形之蒐集。此類問卷填答時也可能會受到情緒干擾而導致結果有所差異，因此還必須進行個案學生、同班同學、其他科任老師的訪談與在課堂中的直接觀察，才能對個案工作態度的改變情形作出最適當的分析。

## 第二章 文獻探討

在本章，我們探討本文所使用到的相關理論與技術，包括：Google 文件表單、工作態度、網路問卷調查、行為改變技術，以及溝通與人際關係。

### 第一節 Google 文件表單

表單(Forms)為網頁中常用到的元件，可以讓使用者輸入內容，達成互動的目的。常見的成員有單選核取、多選核取、下拉式表單、文字輸入方塊及按鈕等。在使用者利用前端表單輸入資料之後，常需透過 CGI (Common Gateway Interface)來處理，並把資料寫入後端資料庫中。

本文所使用之 Google 文件表單為 Google 公司所推出的 Google Docs 文件服務中的一項功能。在擁有一組 Google 帳號之後，老師可以直接在 Google Docs 中利用所提供的表單設計工具設計出調查問卷。在學生填答之後，所填答的資料將會被自動儲存在 Google Docs 的後端資料庫中，並立即產生填答的結果摘要。

使用 Google 文件表單必須先擁有一個 Google 的帳號，它可以在 Google 網站(<http://docs.google.com>) 免費申請。申請帳號並登入後，就會看到如圖 2-1 的選單。點擊[文件]標籤後之畫面如圖 2-2，按下[建

立]-[表單]後如圖 2-3，就可以開始建立表單了。此外，Google 表單可以製作成多種不同的填答方式(如表 2-1 所示)。選取表單填答方式、接著編輯表單題目，並儲存編輯的檔案之後，就可以用瀏覽器來瀏覽線上表單了(如圖 2-4)。再來我們就可以在瀏覽器中直接填入答案，並提交送出(如圖 2-5)。最後，填答的結果會直接存在 Google 文件後端資料庫中，讓我們可以進行統計或處理，其中有多種顯示表單問卷的摘要方式(如圖 2-6、圖 2-7、圖 2-8)。



圖 2-1 Google 文件選單



圖 2-2 Google 文件表單工具



圖 2-3 Google 文件表單工具的編輯畫面

表 2-1 Google 文件表單填答方式

<p><b>你是男生/女生? *</b></p> <p><input type="radio"/> 男生</p> <p><input type="radio"/> 女生</p>	<p><b>你的哪些方面的表現有待加強?</b> (可以複選)</p> <p><input type="checkbox"/> 上課秩序</p> <p><input type="checkbox"/> 服裝儀容</p> <p><input type="checkbox"/> 整潔衛生</p> <p><input type="checkbox"/> 學習態度</p> <p><input type="checkbox"/> 生活習慣</p>	<p><b>請評一下你上課時各科的上課態度如何</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>很好</th> <th>普通</th> <th>不好</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>國語</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>英語</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>數學</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>社會</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>自然</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </tbody> </table>		很好	普通	不好	國語	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	英語	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	數學	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	社會	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	自然	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	很好	普通	不好																							
國語	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																							
英語	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																							
數學	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																							
社會	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																							
自然	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																							
<p>單選按鈕</p>	<p>核取方塊</p>	<p>方格</p>																								
<p>父親姓名</p> <input type="text"/>	<p>出生地</p> <input type="text" value="嘉義縣"/>	<p>我覺得自己的過去最滿意的是</p> <div style="border: 1px solid gray; height: 80px; width: 100%;"></div>																								
<p>文字</p>	<p>從清單中選擇</p>	<p>段落文字</p>																								

新增項目 | 主題: Lemon Wallpaper | 共用 | 以電子郵件寄送此表單 | 查看回覆 | 更多動作 | 已儲存

**班級幹部評評看\_2**

小朋友們,請以你們最公正的態度來填寫唷...

我的座號: 01號

**班級幹部的表現**

	很差	普通	很好
1. 班長 -- 31 號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 副班長 -- 20 號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 學藝股長 -- 19 號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 午餐長 -- 1 號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 午餐長 -- 7 號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. 午餐長 -- 11 號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. 午餐長 -- 28 號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. 午餐長 -- 29號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. 洗餐具長(教室) -- 9號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

您可以在這裡檢視發佈的表單: <https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dFcxRHJmTi1MamJZbEpGSmlfVXFCQ3c6MA>

圖 2-4 瀏覽 Google 文件表單

6. 午餐長 -- 11 號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. 午餐長 -- 28 號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. 午餐長 -- 29號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. 洗餐具長(教室) -- 9號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. 水果長(教室) -- 12 號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. 水果長(教室) -- 13 號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. 體育長 -- 8 號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. 儲金長 -- 18號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. 回收長 -- 3號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. 回收長 -- 8號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

技術提供: [Google 文件](#)

[檢舉濫用情形](#) [服務條款](#) [其他條款](#)

圖 2-5 填寫 Google 文件表單

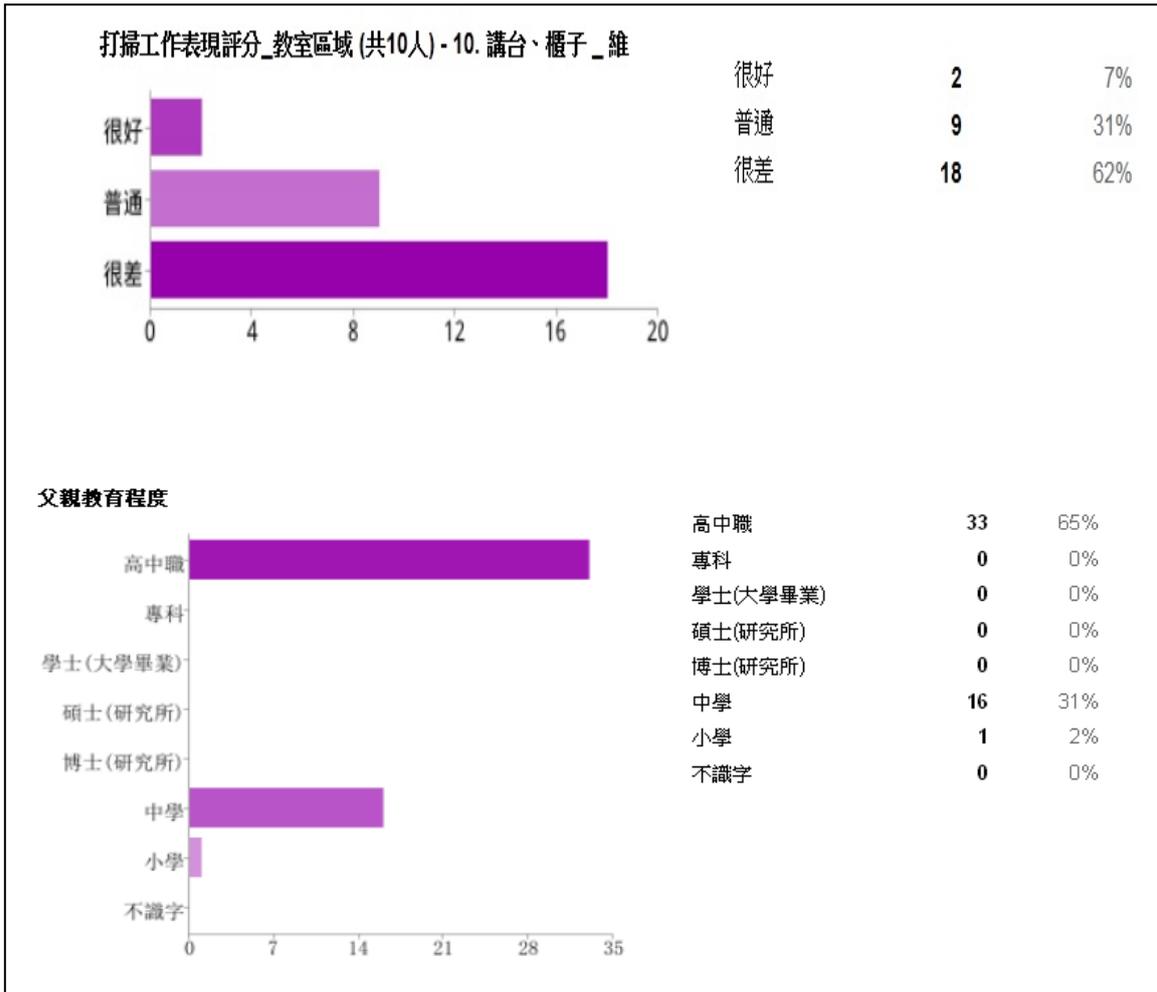


圖 2-6 Google 文件表單長條圖摘要

5. 這本書的書名是：

芒果貓 淘氣的阿柑 義大利尋寶記 紅髮安妮 李白 曹操 陶淵明 希臘羅馬神話 最美麗的短文集 誰是最富有的人 誰要收養小貓 稻米的故事 認識身體 獅子變小豬 動物百科 他為什麼不說謝謝 第一百個客人 軍爭篇 火攻篇 謀攻篇 護子林 合力除四魔 蘇護投西岐 庵堂女鬼 迴避 再見大星星 海盜船 五十步笑一百步 井裏的小青蛙 瞎子摸大象 阿塗拔秧 苗 三人成虎 望梅止渴 鵝蚌相爭 泥水師父 莎士比亞的舞台 江戶城雲龍傳說 土行孫下山 墨池的由來 魔鬼剋星1 魔鬼剋星2 牛魔王勇救閻 ...

圖 2-7 Google 文件表單文字摘要

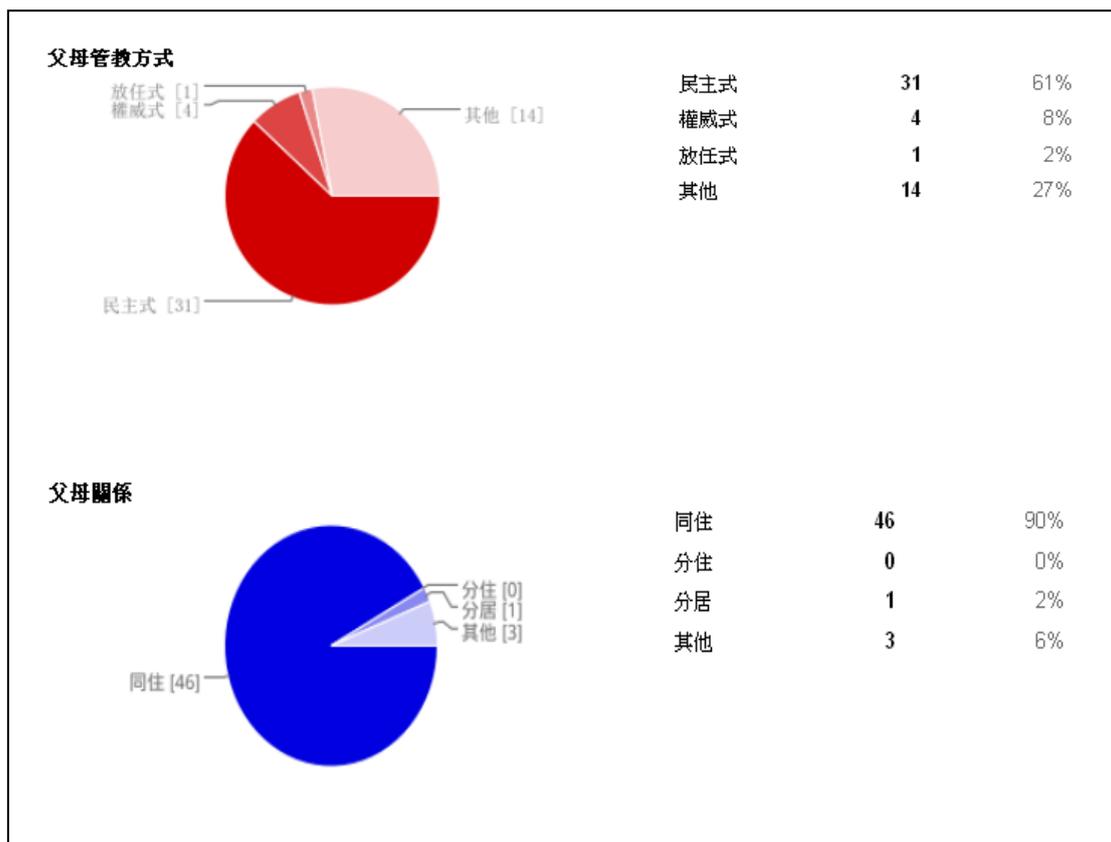


圖 2-8 Google 文件表單圓餅圖摘要

本文為借助 Google 文件表單，配合行為改變技術，來進行個案工作態度改變的實例。文中利用 Google 文件表單所設計的自評與互評表等調查工具來取得結果報告後，利用結果摘要用來說服或引導個案產生行為或態度上的改變。此時 Google 文件表單化身為改變行為的次級增強物，能對個案學生的行為或態度有正增強的效益。除此外，Google 文件表單能夠讓老師們用很簡單的方式就能設計出實用的網路問卷，而且以很方便的方式就讓所取得的資料，能轉化成 Excel 以為後續處理之用。更重要的是，它能在學生填寫之後，即時產生圖表摘要，並讓學生們的回應迅速、清楚地呈現，以供老師或學生們參考之用。

## 第二節 工作態度

態度是一種心理狀態，也就是個人對周遭環境，包括人、事、物所形成的一致性且持久性的心理評價性的反應(鄭芬姬、何坤龍，2011)。態度一開始往往是從個體對環境的知覺反應開始，對於同一件人、事、物而言，每一個人的知覺感受差異頗大，因此知覺反應會存在極大的個別差異。再者對於類似的情境與事物，經由學習與認知的過程後，個體的知覺反應會逐漸趨於一致，而成為個體未來行為反應的意向與態度。

由於態度是在認知過程中不斷地受強化而形成，因此，態度並不容易加以改變。例如，一個小孩子在成長的過程中不斷地被灌輸世界上充滿了壞人，在電視上也看到了很多壞人做壞事的實例，這樣不斷在認知過程中強化他對陌生人的態度。往後，一旦他接觸到陌生人時，不信任的態度會馬上引導他做出行為判斷—逃避。因此，若想要進行改變態度，還是要回到認知過程重新學習與強化。

工作態度是個人對工作所持有的態度，也是對工作的評價與行為的傾向。Robbins 在其組織行為學(李青芬，2006)中認為工作態度指的是工作滿足、組織承諾與工作投入。而本文所指的工作態度是學生在執行班級清潔工作時的工作滿足、組織承諾、工作投入(如表 2-2)。

張春興(1989)將「工作滿足」界定為一工作體系中，成員對其在該

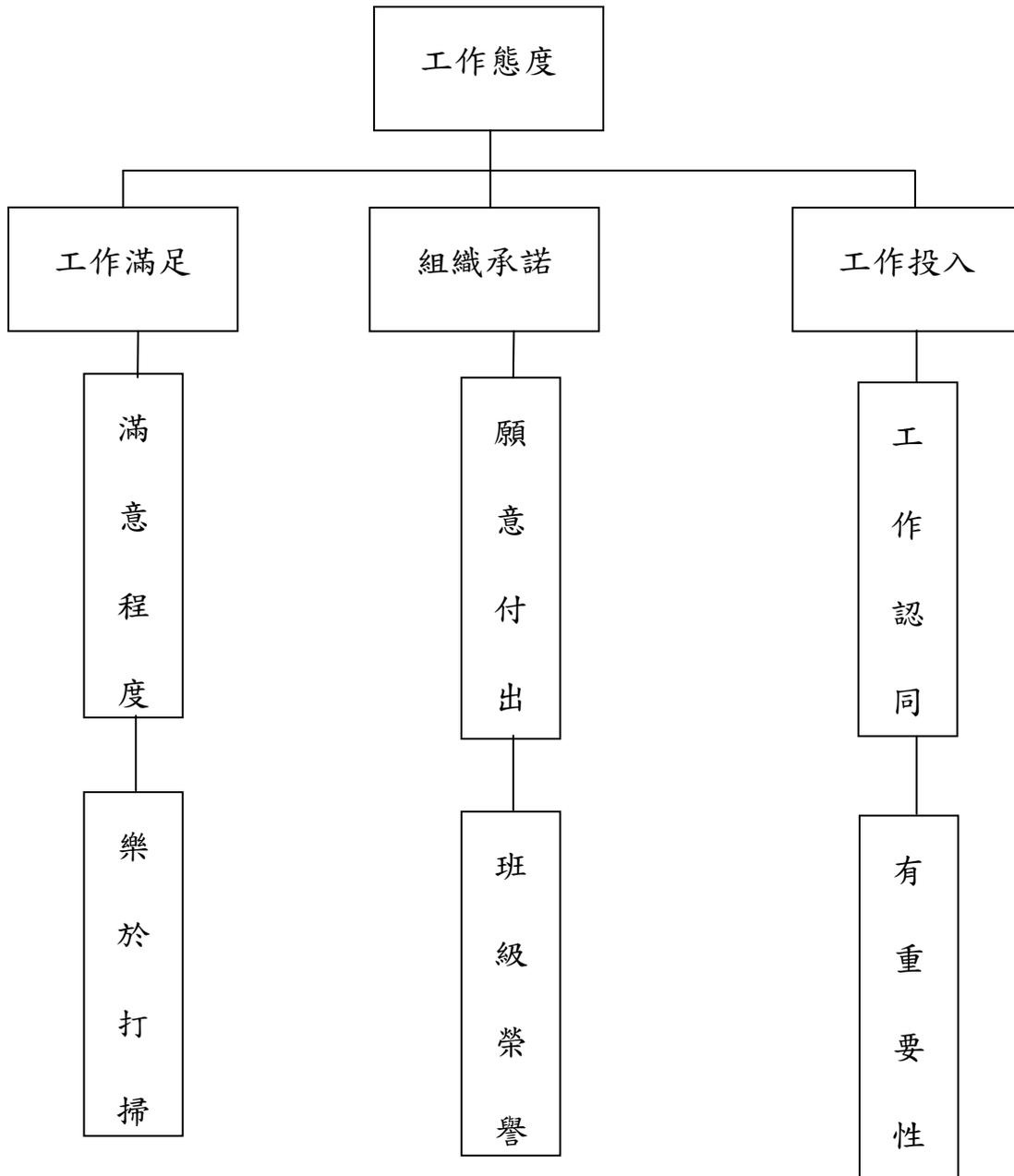


圖 2-9 工作態度與打掃工作關係圖

體系中的角色所具有的感情性取向。具有正的感情性取向者，即為感到滿意的員工。赫斯柏格(Frederick Herzberg)認為工作滿足常會受到「激勵因素」與「保健因素」的影響，若是個人受到成就感、責任感

或工作本身等激勵因素影響，則工作滿足度增加；若是失去薪資、人際關係或工作環境變差等保健因素，則工作滿足感就會減少(許南雄，2007)。

所謂「組織承諾」是指組織成員對組織目標及價值具有強烈信仰及接受度，願意為組織付出相當大的努力，並具有強烈的和組織維持關係的意願(方雅漣，2003)。Meyer & Allen 則認為個人對組織有情感上的承諾與依賴、基於成本考量而持續留在組織內的承諾與覺得有義務與責任留在組織中的規範性承諾(許南雄，2007)。

另外，Robbins 認為「工作投入」是一個人認同他的工作，並積極參與的程度(李青芬，2006)。工作投入會受到個人的社會化過程，以及目前工作的情境所影響，當個人認為目前的工作能夠滿足需求時，個人會有較高的工作投入。

### 第三節 行為改變技術

行為改變(Behavior Modification)最早被稱為行為治療(Behavior Therapy)，而其目標則在幫助人們的社交技能，以因應社交活動和經驗，加強克服與解決難題的能力。行為改變技術利用分析前導事件(Antecedent)、行為本身(Behavior)、以及行為後果(Consequence)的關係，來探討個案行為的真正原因，並找出最好的介入方法，以改變行

為者的行為(陳政見, 2008)。行為改變的目標在於消滅行為者的不適當行為, 並逐漸建立其良好的新行為, 在過程中, 能透過獎懲原理逐步訓練行為者遵守社會的規範, 並能維持其新行為, 而其終極目標則能促進社會的和諧與人類的幸福。

行為改變技術的理論包括: 古典制約理論(Classic Theory)、操作制約理論(Operant Theory)、社會學習理論(Social Learning Theory)。本文使用的自評互評表, 其實是一種操作制約理論中的正增強物, 可以強化良好的工作態度, 而社會學習理論中的觀察學習與模仿的概念, 更是工作態度改變的最重要的因素。此三種理論, 我們分別描述於下列各段。

關於古典制約理論, 蘇聯心理學家巴夫洛夫(I. P. Pavlov, 1849~1936)在 1905 年以狗進行的實驗發現, 一旦刺激(鈴聲)與反應(唾液分泌)建立聯結, 狗就能在聽到鈴聲之後自動分泌唾液。然而相同的, 只要欲建立的新行為與所渴求的生理反應同時出現多次, 並建立聯結, 行為者就能建立新的行為。

在操作制約理論方面, 桑代克(Thorndike, 1874-1949)為了研究嘗試錯誤學習而設計了一種迷宮籠子, 並觀察貓會利用什麼方式逃出籠子來取得食物。第一次貓花了很長時間無意間壓到門鈕, 才從箱子裡逃出取得食物。有了這樣的成功經驗之後, 貓成功逃出箱子所需的時間

越來越少。於是他提出了**連結論**(Connectionism)將此種學習的因素分析歸納為三個原則，成為下列的學習三定律：

- **練習律**(Law of Exercise): 隨著練習次數增多，學習者的某種反應和某一刺激之間的連結會更加強。
- **準備律**(Law of Readiness): 當學習者的身心狀態準備反應時，讓它反應則會滿足，反之就會感到苦惱。
- **效果律**(Law of Effect): 反應之後得到滿足效果的，學習反應會更強化，刺激反應之間的連結會加強。反之，無效果的反應將會逐漸減弱。

此外，史金納(Skinner)也設計了一個**史金納箱**。在該箱裡面的白鼠在無意間壓到槓桿後將會意外地獲得食物，經過多次實驗之後，白鼠就能把壓桿(刺激)與食物(反應)建立聯結。因而他提出了下列四種**增強理論** (Reinforcement Theory)：

- **正增強** (Positive Reinforcement): 有了某一種特定行為後，就給予一個令人愉快的結果。例如每次考一百分就給十元當作獎勵。
- **負增強** (Negative Reinforcement): 若不做某一不受歡迎的行為，就不會有某一種令人不愉快的結果。例如每次借書都沒有逾期，借書證就不會被取消。
- **懲罰** (Punishment): 做了某一個特定行為之後，就給予一種令人不

愉快的結果。例如上課聊天講話，下課要罰站。

- *消弱 (Extinction)*: 做了某一特定行為後，無法得到增強物。例如每次上課時學生總喜歡不舉手發言，老師可以對此情形不予理會，只回應有舉手發言的同學。久而久之，那些不舉手的同學得不到老師關愛的眼神(增強物)，不舉手發言的行為就會消弱了。

班杜拉(Albert Bandura)提出的社會學習理論(Social Learning Theory)認為學習者在學習中會不斷地從社會環境中學習別人的行為，最後成為一個社會人。所以人會受到環境中其他人的影響，也能影響環境中的其他人。由於班杜拉的社會學習論中包括環境、個人與行為三項因素，因而被稱為三元學習論(Triadic Theory of Learning)(張春興，1994)(如圖 2-10)。為了說明人如何受到社會上其他人的影響而產生社會學習，班杜拉認為其中最重要的方法是觀察學習(Observational Learning)與模仿(Modeling)，我們說明如下:

- *觀察學習(Observational Learning)*: 在「觀察學習」時，學習者透過觀察別人的行為狀況或行為的結果，就可以產生學習。例如弟弟看到哥哥遊戲時操作滑鼠的方式，就可以趁著哥哥不在時利用滑鼠進行遊戲的操作。此外，幼兒也可以在發生地震時，觀察到大人們的反應狀況，而對地震產生恐懼或驚慌。像這種從別人的學習經驗來學到新經驗的方式，就被稱為「替代學習」(vicarious learning)。

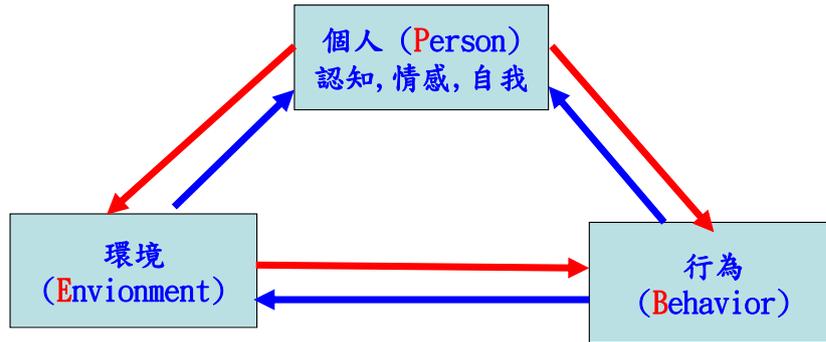


圖 2-10 社會學習理論中的三元學習論

- **模仿(Modeling):**「模仿」則是學習者能對其所觀察到的楷模(Model)進行模仿的過程。例如學生常模仿自己的師長或父母。

#### 第四節 溝通與人際關係

溝通乃是經由語言或其他符號將一方之訊息、意見、態度、知識、觀念以至於感情等傳達給對方的歷程 (陳皎眉, 2004)。在溝通的過程中, 發訊者以語言對訊息加以編碼, 經由溝通媒介傳遞給收訊者。而收訊者則對所收到的語言訊息加以解碼以提取訊息完成溝通, 為了確定訊息的正確性, 完整的溝通還需要來自於收訊者的反饋。然而, 在溝通的過程中, 卻很容易受到干擾而導致溝通不良。在組織中的溝通不良, 常會導致管理者與員工之間不信任, 讓員工更孤立與感受到工作壓力, 甚至還會有人際衝突的產生(許南雄, 2007)。在本文中, 衛生股長與清掃同學之間就因為溝通障礙, 而產生了誤解。

為了達成有效的溝通與建立良好的人際關係，需要先闡明影響溝通能力的三個最重要的因素是認知能力、語言能力和社會能力。卡內基也提出了一些處理人際關係時的建議(詹麗茹，1998)，本文中也利用了卡內基對人際溝通的建議，設計了「每日人際溝通記錄表」(如附錄八)，以協助因人際溝通障礙而影響工作態度的個案。

首先，談到語言能力方面，雙方溝通時，訊息要儘可能正確、清晰。尤其是訊息中談到的人、事、時、地、物等更要說清楚、講明白，必要時甚至要複誦，以免造成誤解。

接下來，在認知能力方面，卡內基建議若要對方接受自己觀點，記得也要尊重他人的意見，表現地更委婉一點，千萬別說：「你錯了。」，因為若冒然拒絕別人的觀點，說不定是自己的損失。若是自己有錯時，要趕緊先認錯讓步，以免讓對方指責自己而造成尷尬。在爭辯的過程中，會不斷指出自己的是與對方的非，此狀況下很容易造成彼此的傷害，往往不會有真正的勝利者，所以最好還是不要爭辯。若是雙方觀念上有很大的歧異，化解歧見的好方法就是先談彼此都同意的事，對話才能和諧不針鋒相對。在和諧談話中，再讓對方多說一些話，盡可能讓他把話講完整，這樣自己就能更清楚地了解彼此觀點的歧異處，並且從對方的角度去看事情，就更能明瞭他為什麼這麼想、這麼做。

一旦能夠完整地了解彼此的想法就是成功的一半了，接下來就是用

什麼樣的方法去讓溝通圓滿達成了。必要時，要妥善引導對方想出我們腦海中的想法，讓他覺得這主意是他想到的，或是用戲劇化的表演方法，讓你的想法能更有說服力。如果可以，也可以提出人所皆知的大道理，試著來說服他。如果這樣仍然達不到目標，就只好提出競爭與挑戰，讓結果來說服對方，或是退而求其次，盡自己可能去接納別人的想法。

改變一個人並不是一件容易的事，但也絕不是不可能的任務。只要凡事皆以真誠的讚賞和感謝為前提，先讚賞對方做對的事情，再委婉地對做不好的地方提出建議，儘量以間接的話來指出錯誤。例如「雖然．．．很好，但是．．．則不好。」這句話則可以換用正面一點的方式來說，如「．．．很好，如果能．．．會更好。」除此外，如果自己也有錯時，怎麼好意思先說別人，應該承認自己有錯願意去改，也希望對方能願意改正自己的錯誤。當然，每個人都有自尊心，在批評別人之後，更應該讓他有台階可以下，才不至於傷害到對方的自尊。

在社會能力方面，在雙方談話開始時，若對方發現你能叫出他的名字時，他會覺得他是受重視的。因為姓名對任何人而言，都是最熟悉且悅耳的話語。此外，要注意不要任意批評、指責與抱怨對方，因為那些會讓他感到羞愧、讓他對自己討厭，更是無濟於事，千萬不要做。因為很少人能有接受這些事的雅量，相反地，每個人都歡迎他人的讚

揚與肯定。因此，對別人真誠的讚賞與感謝，可以引發對方心中的渴望，讓他繼續前進下去。接著，在過程中還要設身處地為他人著想，時時刻刻能夠注意到別人的渴望與需要，只要能對別人展示你的熱誠，讓他感受到你的關心，漸漸地別人就會喜歡與你做朋友、親近你，這也是邁向成功溝通的第一步。最後，以友善的態度開始進行溝通，以和善的態度化解對立，如此更容易打破僵局，贏得人心。

在交談的過程中，若經常保持微笑，就能讓對方感受到你的歡迎與愉悅，因為微笑是世界共通的語言，它能營造一個更愉悅舒服的談話情境。此外，在談話時，盡量談論他人感興趣的話題，或是鼓勵他多談談他自己的事，因為聊到他感興趣的話題時，他能說得更多，我們就能知道得更多，同時，只要多注意聆聽對方的談話，他就會覺得你也有興趣聽，就更願意與你分享，而拉近彼此的距離。

## 第三章 研究設計與實施

在本章，我們描述本研究之設計與實施的過程。我們首先介紹研究方法的選擇與研究過程，和研究對象。之後，我們敘述蒐集資料的方法，並說明資料如何整理與分析。最後，再討論資料的檢核方式。

### 第一節 研究方法

本文所探討的 Google 文件表單問卷對三位國小中年級學生的工作態度改變情形，這是一種基於質性的研究方法的個案研究。在研究過程中，我們採用個案追蹤法對個案進行不斷地調查、分析、與推論，直到個案的改變結果出現。

#### 壹、質性研究

真實社會中有很多不易取得量化資料或因果關係錯綜複雜，不易以實驗來加以驗證的事理，尤其是社會科學方面的事件，就必須借助於「質性研究」才行。然而，「質性研究」（Qualitative Research）還說明此種研究方法為在自然情境下採用多種資料蒐集方法，對社會現象進行整體性探究、使用歸納法分析資料和形成理論，透過與研究對象互動，對其行為和意義建構，而獲得解釋性理解的一種活動(陳向明，2002)。所以質性研究者必須儘可能地在自然情境中透過訪談、參與觀察或實物分析來搜集資料，也因此，研究者通常必須花費較長的時間

與研究對象深入互動，才能對事理有較清晰的輪廓。

本文在分析國小中年級學生的工作態度之後，參考相關資料，設計多種 Google 文件表單問卷，並同時配合個別訪談，期望該設計能幫助個案學生，促成其工作態度之改變。因此主要以研究者所任教之國小四年級學生為研究對象，過程中除了參考文獻資料，並經由訪談任課老師、個案學生等，最後再加以分析，試著找出對個案學生最有效的改變策略。筆者必須對個案與家庭、個案與環境的相關性進行探究，並對所發生的事進行全面性的考察。這與陳向明(2002)對「質性研究」(Qualitative Research)的說明—「任何事件都不能脫離其所處環境而被理解，涉及到整體與各個部分之間的互動關係」相似，所以本文採用質性的研究方法。

## 貳、個案研究法

個案研究法是利用調查、觀察、文獻分析、家庭訪問．．．等各種方法來完整蒐集個案的資料，從多方面觀察單一研究對象的發展變化，並對研究對象進行深入而具體研究的綜合方法(葉乃嘉，2006)。個案研究法的個案往往具有獨特性，而難以全面性針對所有其他對象作推論，但它仍能用來解決某些個別的問題，並提供實例做為參考。

在本文中，我們希望透過對一群國小中年級學生的個案研究，找出怎麼樣利用他們最喜歡的網路來幫助他們改善其工作態度。當研究

的問題類型是「怎麼樣?」，研究對象是目前正在發生的事件，研究者對於當前正在發生的事件不能控制或極少能控制時，最適合使用個案研究法(周海濤，2009)。

### 參、個案追蹤法

個案追蹤法是一種長期追蹤和記錄研究對象的人、事、行為等諸般變化，以利找出其發展趨勢的研究方法，對「個案追蹤法」進行的步驟如下(葉乃嘉，2006):

- 步驟一(確定研究的對象與面向)：國小中年級學生的工作態度改變面向。
- 步驟二(追蹤研究所蒐集的資料)：儘可能取得能分析因果的各種網路問卷、文件資料等。
- 步驟三(分析所得到的資料)：整理分析所調查到的結果資料，並以之作判斷及推論，或再作進一步的追蹤研究。
- 步驟四(提供個案改進的建議)：根據結果來促成個案的改進。

### 肆、網路問卷調查

問卷調查法是讓填答者填答與回應標準化的問卷，再根據所搜集到的回應進行統計或分析，以便推論、預測或解釋全體母群體對於問題的態度或反應。我們常常可以看見商業公司對消費者所做的意見調

查，或是政治上對選民所進行的民調等。

依問卷調查所用的媒介不同，可將問卷調查的類型分為下列三種：

- **紙本問卷**：將問卷列印在紙本上，把紙本問卷利用發送或寄送給研究對象填寫，之後再一一收回或寄回統計分析。
- **電話問卷**：將問卷內容以電話進行訪問，受訪者則以電話按鈕進行回應。
- **網路問卷**：將設計好的問卷放在網路上，由研究對象直接在網路上填報，填報資料由電腦寫入資料庫中，並直接進行統計分析。本文所使用的 Google 表單工具即是一種網路問卷。

其實不管任何一種形式的問卷調查都是為了蒐集資料，而取得的資料則必須經過電腦系統的統計處理與分析。因此，即使是使用紙本問卷或電話問卷進行調查，最後還是要把所取得的數據輸入電腦以便處理。這樣的數據資料轉換往往曠日廢時，無法即時產生統計圖表或結果。而**網路問卷調查**則是透過網路進行的調查，它與一般紙本的問卷調查類似，都可以用來收集使用者的資訊，不同的是網路問卷比紙本或電話問卷更方便而且迅速。因為在使用者瀏覽問卷網頁並填報送出資料之後，所填寫的資料馬上被寫入資料庫中，在資料庫中的資料能夠馬上讓程式取用並繪製成報表。因此，使用者在填完網路問卷之後，就能馬上獲得即時的統計圖表或摘要。

從使用的成本來看，紙本問卷需要經過印製，且大多由人力進行發送，成本最高。電話問卷不需印製，但需要電話系統的發送費用，若欲調查項目太多，會產生高額的電信費用。而網路問卷使用電腦網路為媒介，成本相對低很多。

此外，網路問卷調查也提供比傳統紙本問卷與電話問卷更大的彈性。紙本問卷與電話問卷若要增加抽樣的樣本，要耗費更多時間與金錢成本，而網路問卷則不需增加任何的成​​本。對填寫問卷的人來說，網路問卷也似乎更具人性化，因為填寫的人能夠在一個比較舒服的地點、用比較充裕的時間來填寫。因此，網路問卷能更輕易地取得更多樣、更大量、更有效的樣本。

然而，因為網路問卷以網路施測，所以它也存在一些固有的弱點。例如，網路身份的識別會讓填寫者有個資或隱私外洩的疑慮。倘若不加以識別，資料的正確性又難以檢核。此外，網路問卷比起其他方式有更高的硬體門檻，至少要有能上網的電腦或設備才能施行。

## 伍、研究歷程

筆者在進行電腦課教學時，注意到孩子們常常花很多的時間沈迷於網路，於是便興起透過他們最喜歡的電腦與網路來改變其工作態度的念頭。從民國 100 年 3 月開始，筆者當時擔任三年級級任老師時，發現到國小三年級學童在使用電腦與網路的時間比起一、二年級增加

很多，而且這個時期的網路使用方式也逐漸由基本的電腦操作進展到與他人進行網路溝通。因此我們在 100 年 5 月學生在三年級快要結束時，便設計了利用網路問卷進行為期一年的工作態度改變個案研究，共區分為前導研究階段與正式研究階段。從 100 年 5 月開始便進行了初步的網路問卷調查，學童可以針對整個學期下來，自己與其他同學的表現，進行評價，並且經過筆者搜尋文獻資料並釐清研究問題之後，於 100 年 9 月學生們升上了四年級時開始進入了研究的正式階段。

筆者從三年級開始就擔任該班級的級任導師，經過一年的相處，對研究對象的工作態度已有相當程度的了解。因此本文的研究對象為來自於筆者班上的三位學生，經過調查，他們家中皆有電腦及網路設備，並且經常上網。

首先，筆者以 Google 文件表單設計了自評與互評表，進行全班性的調查，並將結果進行排序。此舉不但可以協助過濾出較適合研究的個案之外，也是讓同學的工作表現有一個能讓人信服的基礎。接著再根據個案的問題，進行個案學生的訪談、觀察，或設計新的 Google 文件表單問卷，以協助他們工作態度的改變。期間並訪談了其他同學及部份任課老師，於學期末時設計檢討的問卷，結果呈現了個案學生在工作態度上有顯著的進步情形。

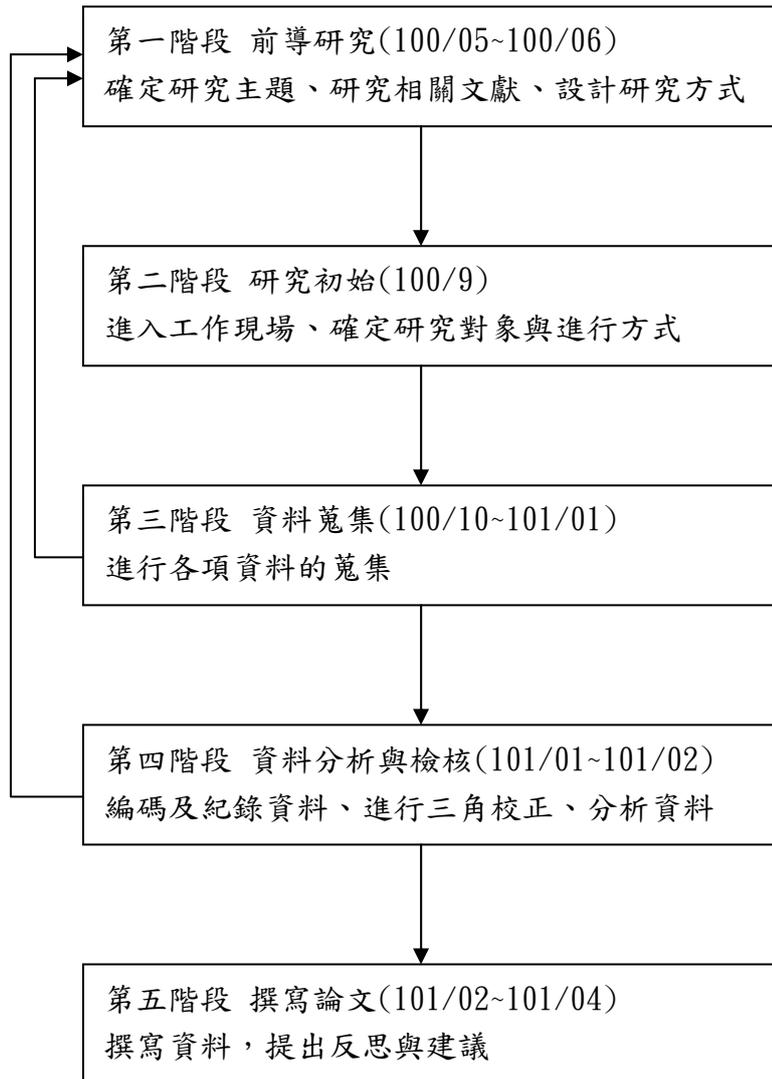


圖 3-1 研究歷程圖

## 第二節 蒐集資料的方法

關於資料的蒐集方法，本文利用的方法有檔案紀錄、訪談與參與性觀察等三種。

### 壹、檔案記錄

檔案記錄通常以電腦檔案、文件、表格、圖表等方式呈現。本文中  
以網路調查所得到的結果、親師聯絡簿、學籍資料表、學生輔導記錄

表、工作記錄等皆屬之。

## 貳、訪談

訪談為請受訪者說明並解釋一些對事件的想法或描述。可分為「封閉型」、「開放型」及「半開放型」三種訪談(陳向明, 2002):

- *封閉型*：此種類型的訪談為按照研究者所設計的統一問卷，以固定的程序完成。
- *開放型*：此種類型的訪談無特定要答之問題，由受訪者隨機應變。
- *半開放型*：此種類型的訪談則多由研究者提綱，但鼓勵受訪者也提自己的問題。

本文包含了對同學、任課老師、家長等的半開放型訪談。在訪談前會先確定時間地點與充分說明是否要錄音等，設計好提綱提問，並妥善記錄訪談的結果。在對於同學或任課老師的訪談部分，大多利用下課時在辦公室進行；而對家長的訪談則多以電話訪問為主，較不會影響家長的生活。

## 參、參與性觀察

在參與性觀察中，觀察者與被觀察者一起進行工作、生活，能近距離地接觸與傾聽。本文主要由研究者對研究對象在課堂中進行長期性的動態觀察，能更全面地了解研究對象。此種資料收集的方法，我們

實施的步驟如下：

- 步驟一：確定觀察的問題，如「打掃時是否都只做三分鐘？」
- 步驟二：制定觀察的計畫，應包含「在哪裡」、「用什麼樣的方式」、「對誰」、觀察其「什麼事」。
- 步驟三：全面觀察到聚焦，若要觀察教室的地板打掃，則應檢視教室內全部的狀況，包括教室內還有多少個學生，他們在做什麼？再逐步縮小到教室內的椅子是否已放在桌子上，最後聚焦在教室地面是否乾淨？
- 步驟四：記錄觀察的結果，可以圖表或文字把所觀察到的結果記錄下來。

### 第三節 資料的整理與分析

在資料的整理與分析方面，我們將其分為下列四項資料：

- **檔案資料的整理：**我們使用聯絡簿將與個案學生家長聯絡時談到跟本研究有相關的資料打成電腦記錄，並按日期、學生姓名，依次處理(如附錄一)。另外，我們使用學生輔導記錄表按日期、學生姓名、輔導事項等相關資料打成電腦記錄(如附錄二)。
- **訪談資料的整理：**對家長訪談以電話訪問為主，我們會在電話訪問結束之後填寫電訪記錄表(如附錄三)。在對同學、任課老師訪談

前，我們會先說明訪談重點要談什麼，並在取得其同意之後進行錄音。錄音後依訪談日期、訪談對象、訪談內容，分別將錄音的內容轉成逐字稿。再將逐字稿編碼，把訪談的內容主題相近的歸為一類。最後，隨著訪談次數的增加，累積了對同一主題、不同受訪者的意見，就能逐漸呈現對研究主題的概念。

- **觀察資料的整理：**在每天打掃時間，我們會進行打掃狀況的觀察，而學生個人座位的清潔則於下課時間採不定時觀察，並將結果記錄於觀察日誌中。此外，筆者自己的看法也會一併記錄於觀察日誌中，作為訪談的問題或下一次觀察時的重點。
- **編碼的原則：**資料的分析是一件重要的工程。為了資料的使用，我們將訪談記錄、觀察日誌與學生的文件資料做了編碼，以便於日後的研究分析。而各種資料編碼的對照表，我們整理於表 3-1。

表 3-1：資料分析的編碼表

類別	編碼	意義
正式訪談	2010.12.15訪談科任老師	2010年12月15日，正式訪談科任老師
文件記錄	2011.01.05聯絡甲生家長	2011年1月5日，與甲生家長的聯絡簿記載
觀察日誌	2010.09.21觀察教室打掃	2010年9月21日，在教室觀察學生打掃情形
工作日誌	2011.03.07工作日誌	2011年3月7當天的教學工作日記

#### 第四節 資料的檢核

早期 Lincoln 與 Guba 認為質性研究的三種基本效度，分別是可信度(Credibility)、可轉換性(Transferability)、可靠性(Dependability)及可證實性(Confirmability) (胡幼慧，1997)。可信度指的是研究者真正觀察到所欲觀察的東西，也就是內在效度；可轉換性指的是被研究者的經驗能夠有效地以文字加以描述，也就是外在效度；至於可靠性指的是個人經驗有重要性與唯一性(胡幼慧，1997)，因此研究者必須說明清楚資料研究歷程與研究方法是否嚴謹，以提昇內部信度；可證實性指研

究者本身應保持客觀而中立的角度，研究才具有客觀性(林佩璇，2000；潘淑滿，2003)。後來 Guba 強調研究者對自身的反省、注重被研究者和讀者的意見，以及研究成果的行動意義，用了「值得信任度」(Trustworthiness)來取代效度(潘淑滿，2003)。

在本文中，我們採用以下的方法以增加可信度："長期參與，持續觀察"；"以直接觀察、訪談、文件蒐集等方法進行三角校正(亦即三角檢證法)"；"接受專家指導，並與任課老師討論"；"在資料整理分析完成之後，交給研究對象查核"。

為了增加本研究的可轉換性，我們採用的方法是對個案情境作豐富的描述。而為了增加本研究的可靠性，我們所採用的方法是"訪談時加以錄音"；"以逐字稿來呈現原始的對話"。

為了增加本研究的可證實性，我們採用的方法是"自我反省立場是否中立、客觀"；"以不同方法與資料來源進行三角校正"。

本文為了探索 Google 表單對國小中年級學生工作態度改變的情形，我們將採取三角檢證法、成員檢驗法、專家檢驗法和反饋法等方式來提昇研究的真實性。此四種方法，我們說明如下：

- **三角檢證法：**三角檢證法(Triangulation)又稱三角校正法或三角交叉法，指的是將同一個結論在不同的情境與時間裡，用不同的方法，對樣本中的人進行檢驗(陳向明，2002)。資料結果的一致性

可以利用多種蒐集資料的方法來驗證。本文將運用參與觀察學生、訪談個案及其同學、以分析相關文件資料等方法來相互校正資料的正確性。

- **成員檢證法：**這種方法是指研究者將研究的結果提供給被研究的對象，以便從不同研究者的角度來檢視研究結果，尋求他們的建議或反映。對於任何不同的意見或看法，應該尊重其想法，並且對結論進行必要的修改（陳向明，2002）。在本文中，筆者將教室觀察或工作情形觀察的結果，以書面方式列印給個案學生參考。並在每一次的訪談之後，把逐字稿提供給受訪者，並且加以說明。同時，也參考個案學生任何的意見與建議，適度加以修改，以提升資料的正確性。
- **專家檢證法：**在本文的編撰過程中，筆者在論文會議中也會請教指導教授，針對本文給予修改建議並提出其觀點，讓筆者從中獲得更全面的視野，並能就其中的缺點進行改正。
- **反饋法：**所謂的「反饋法」就是研究者在獲得初步結論之後，就研究個案與其他的任課老師、個案學生家長和其他的同學交換意見，聽取他們的想法（陳向明，2002）。在本文中的個案是筆者所擔任級任老師班上的孩子，因此較易取得科任老師、家長及班上其他同學的回應資料，得以驗證我們的推論結果。

## 第四章 Google 文件表單與工作態度改變

在本章，我們首先簡單描述班上學生的狀況，並利用 Google 文件表單設計網路問卷，進行同學們對自己、對班上其他同學們工作態度表現的自評與互評，產生的結果做為下一次選擇工作的依據，並列舉三位個案學生進一步作仔細的描述。之後，我們根據問卷調查結果兼採用行為改變技術相互運用，進而改變學生的工作態度。

### 第一節 班上概述

筆者於一年多前，當受測學生還是三年級時，即開始帶領這個班級。由於這是筆者第一次擔任中年級級任導師，對於這個年段的小孩子充滿著好奇與新鮮感。於是筆者帶著忐忑不安的心，走入教室迎接他們。

那時候的他們還帶著低年級小朋友的青澀，用著羞怯的語調叫著「老師好！」眼神中充滿了期待與希望。在接下來的幾週內，筆者試著儘快去了解他們。在上課時，筆者注意到他們的眼神；在活動時，筆者注意到同學間的互動。逐漸地，筆者對孩子們有了一些初步的想法。為了瞭解小孩子在家裡的狀況，筆者花了一些時間對家長進行家庭訪問、電話訪問、或邀請家長來參與班親會。

在此，我們描述以下幾個實際案例，如表 4-1。

表 4-1 家訪、電訪記錄表

學生	關於學生的描述	資料來源
小翔	比較肥胖，只要稍為跑步就會很喘。	2011.04.11 電訪小翔爸爸
小亮	有求知慾，上課時總是全神貫注。	2011.03.17 工作日誌
小豪	喜歡發言，但是他常在不適當的時機發言。	2010.12.10 工作日誌
小文	小時候頭受傷，後來雖然好了，但留下了頭痛的後遺症，每次只要壓力太大就會嚴重頭痛，不能接受太大壓力。	2010.11.06 家訪小文媽媽
小柏	很頑皮，但是他會聽老師的話，希望老師對他多一點耐心與表現機會，他會做得不錯。	2010.12.02 家訪小柏爸爸

經過了與家長的聯繫之後，讓我們更清楚家長對孩子的期許與教育方式，也能使我們更明白可以用什麼樣的方式來協助孩子成長。

## 第二節 負責的工作態度—工作自己選

以前網路交易蓬勃發展之初，出現了很多的交易糾紛。買東西的買家常常下標卻常常無故棄標，而有些賣家收了錢卻以瑕疵品交貨。像這樣不負責任的行為層出不窮，往往造成販賣者或消費者投訴無門。而現在的網路購物平台大多會提供一套評價機制，以建立買家與賣家之間的信任關係。買家在網路上看到了合適的商品下單購買，賣家送出貨品之後，買家與賣家會根據這一次的交易內容，給予對方「正面評價」、「普通評價」、「負面評價」等三種評價。在經過多次交易之後，賣家或買家都累積了足夠的評價，可以供未來交易時其他賣家或買家的參考。一旦買家或賣家對這樣的機制信任時，買家在購物前會先參考之前的交易者給賣家的評價。而賣家為了獲取買家的信任，會努力去提供更好的服務與價格，並就顧客負面評價的部份作改進。買家和賣家都能在這樣的機制底下培養出負責任的態度，本研究所用到的自評與互評表即類似這樣的網路購物平台評價機制。

在三年級時，筆者讓孩子們反省班上哪些部份最該加強，結果最該加強的是「班上整潔工作」。的確，學校每個星期都進行的整潔秩序比賽，班上的表現總是不夠好。為了培養學生負責任的工作態度，於是在三年級期末時，筆者利用Google文件表單設計了類似網路購物平台買家與賣家給評價的機制，進行「掃地工作」與「幹部工作職責」

的自評與互評(如附錄四、附錄五)。由於國小中年級學生不容易表達對事理感覺的細微差異，因此筆者將李克特(Likert)五點量表修改成三點量表來設計此Google文件表單問卷。此三點量表分數區間為-1~1分，對同學該項目表現是否良好，分別以很好(1分)、普通(0分)、很差(-1分)來表示。在學生們都填答完畢之後，把所蒐集到的資料在Excel中統計其總分及排序(如附錄四、五)，排序結果能大致呈現班上學生工作態度的優劣。在該班升上四年級之後，筆者參考三年級學期末所進行的打掃工作自評與互評表和實際觀察的結果，從中挑選了打掃工作態度或班級幹部表現較差的三位同學，希望利用Google文件表單工具去探討影響他們工作態度的因素，並協助他們做一些改變，看看是否能改變他們的工作態度。

此外，根據 Parasuraman & Alutto (1984)、以及 Jamal (1990)指出，工作壓力越大，個人的工作滿足感就會越低。反之，若工作壓力越低，則個人的工作滿足感就會越高。也就是說，工作壓力與工作滿足呈現一種負相關(許南雄，2007)。為了降低工作壓力、提高工作滿足感與協助大家建立「負責」的工作態度，筆者在四年級初的打掃工作安排時，便讓學生依據自評與互評表得分的先後，依次來選擇打掃工作。實施方法為先畫下打掃區域圖，再依據上學期末自評與互評表得分高低順序，在打掃工作分配表(如表 4-2)選擇自己所想做的打掃工作。

表 4-2 打掃工作分配表

座號	負責工作項目
	1. 教室掃、拖(一二組) + 靠窗走道
	2. 教室掃、拖(三四組) + 左右兩邊走道
	3. 教室掃、拖(五六組) + 靠窗走道
	4. 教室前走廊掃拖
	5. 教室後走廊掃、拖、整理掃具
	6. 黑板 + 教具 + 磁鐵 + 花台澆水、落葉
	7. 窗戶(前) + 前門 + 後門
	8. 窗戶(後) + 後門 + 倒班級垃圾桶、清洗
	9. 講台掃拖 + 教室櫃子(講桌、圖書櫃、雜物櫃、窗台)
	10. 洗手台(人事室前) + 花台澆水、落葉、垃圾(總務處、人事室前)
	11. 總務處掃、拖
	12. 人事室掃、拖
	13. 總務處走廊掃、拖
	14. 人事室走廊掃、拖
	15. 人事室前回收桶_1(一般垃圾 + 紙類)
	16. 人事室前回收桶_2(塑膠類、紙盒、鐵鋁類)
	17. 配電室走廊 + 地下室樓梯掃、拖
	18. 地下室花台澆水、落葉 + 清理洗手台 + 樓梯
	19. 知動教室 1_1 掃、拖 + 黑膠墊空地
	20. 知動教室 1_2 掃、拖 + 黑膠墊空地
	21. 知動教室 1_3 掃、拖 + 黑膠墊空地
	22. 知動教室 2_1 掃、拖 + 黑膠墊空地
	23. 知動教室 2_2 掃、拖 + 黑膠墊空地
	24. 知動教室 2_3 掃、拖 + 黑膠墊空地
	25. 知動教室 3_1 掃、拖 + 黑膠墊空地
	26. 知動教室 3_2 掃、拖 + 黑膠墊空地
	27. 知動教室 3_3 掃、拖 + 黑膠墊空地
	28. 體育器材室掃地、拖地
	29. 體育器材室走廊掃地、拖地 + 黑膠墊空地

進行這個分配工作，我們不採用填志願表與使用電腦自動跑出結果的方式。相反的，我們使用較為費時費力的方式由學生們一個個依排序先後填寫，理由是希望誠如學者 Albert Bandura (1925)所提出的**社會學習理論**(Social Learning)中所說「個人能在觀察學習與模仿中學到」(周曉虹，1995)，學生能夠興起見賢思齊之心。當然，我們更希望透過這樣的填寫過程中，教導學生體認到「工作是你自己選的，你必須負責」的負責工作態度。

每週填寫一次的自評與互評表結果一發佈，學生馬上就可以看到大家對他工作服務的滿意度。下次他在做打掃工作或其他工作時，他可能會想到別人對他的評價，在內心產生一點提醒自己的力量。但這樣的力量可能不會維持很久，大多數的小朋友很快就忘記了。所以，可以配合老師的引導、晤談與填寫清潔工作日誌，讓這樣的提醒能有更長久的效果。久而久之，就可以逐漸發現他們的進步，透過跟其他同學的訪談，也可以有相同的發現。有時候學生們甚至能產生自我激勵，協助他們養成良好的工作態度。除了每週的自評與互評表之外，學期末時還要進行一次總結性的自評與互評，以確認其行為或工作態度的改變程度。期末的自評與互評表也將影響到下一個學期的職責工作或衛生工作的選擇權，因此最為重要。採用期末這一次的自評與互評，而非採用期中的自評與互評成績，理由是希望能促成學生最後行

為的改變，而非斤斤計較他們之前的表現。如果他們的進步獲得了多數同學的肯定，最後同學就會給予其較多的正面評價以為鼓勵，當然下一個學期就更有機會，能做自己最喜歡的工作。



### 第三節 個案分析

本節進行三個學生的個案分析，我們首先針對個案的背景作描述，並依據個案學生原本的工作態度和訪問家長與相關教師，進一步運用 Google 表單問卷與行為改變技術，來改變個案學生的工作態度。

#### 壹、個案一：小翔的工作態度

小翔是個噸位頗重的孩子，就像小翔媽媽所說的，他只要稍為運動一下就會氣喘吁吁。也正因為如此，他很不喜歡動。在大多數上課的時候，都看見他懶洋洋地坐著。他的肥胖也或多或少對於學習產生影響。在每次上體育課時都要跑步，但小翔總是跑最後一個，而且只要老師不注意，他就用走的(2011.09.17.訪談體育老師)。另外，他的手感覺有點笨拙。在每次上實驗課時，老師都很怕他弄倒或弄壞一些實驗器材或藥品(2011.09.17.訪談自然老師)。他的桌子底下總是有一大堆垃圾，因為他懶得走到垃圾桶那裡去丟垃圾(2011.09.15.觀察日誌)。

#### (一)原來的工作態度

我們很想知道小翔的打掃工作做不好是不是如同其他工作一樣，受到體重的影響。因此我們比較上學期同學在自評與互評表給他的兩種評價，其 Google 文件表單的摘要如圖 4-1 所示。

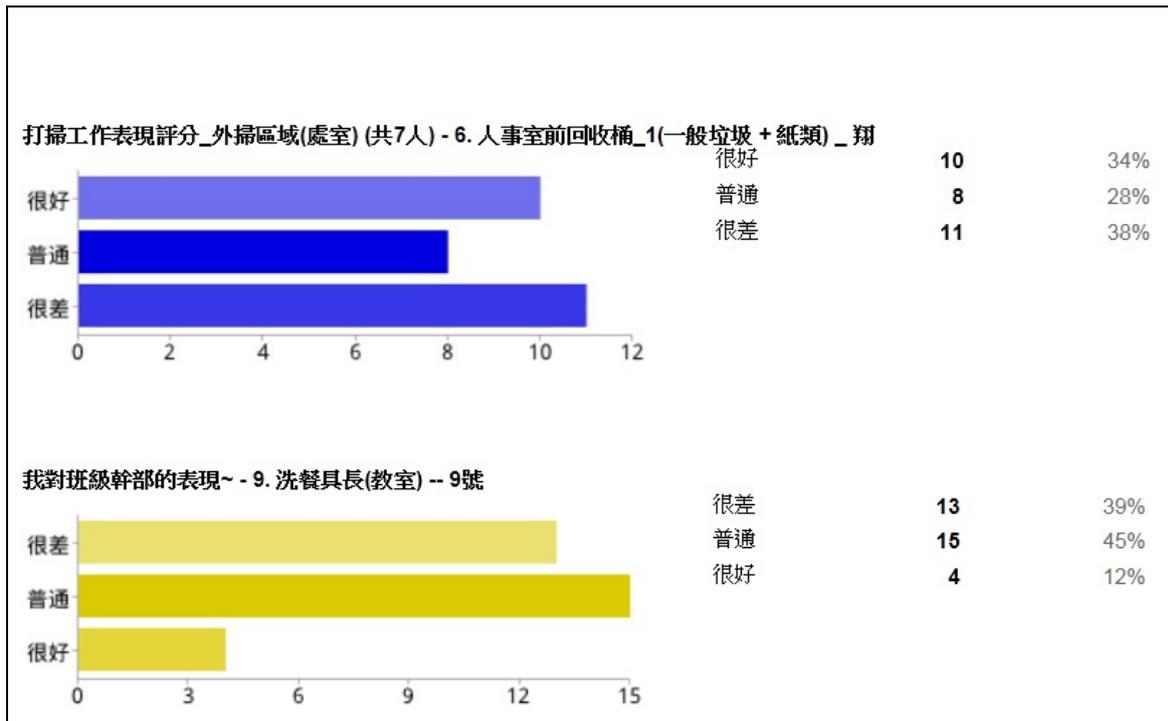


圖 4-1 小翔上學期自評與互評的結果

在洗餐具工作的負面評價(39%)高於打掃工作的(38%)。在洗餐具工作的正面評價(12%)卻低於打掃工作的(34%)。就工作負擔而言，外掃區與教室的距離約為 400 公尺，餐具在教室裡。外掃時的位置比餐具更遠，且還要爬樓梯。綜合言之，洗餐具工作對小翔的工作負擔重於外掃工作。可見，體重應該不是影響工作態度的關鍵因素。於是，筆者(蔡老師)於 2011 年 9 月 23 日訪談小翔，訪談內容摘要如下：

- 蔡老師說：你對上學期末進行的打掃工作自評互評中同學對你的評價有沒有什麼想法？
- 小翔說：我在家裡很少做家事的，爸爸媽媽都會幫我做。上學期外掃區的打掃工作我不大會做，就常常沒有做了，所以

分數才會那麼低。

- 蔡老師說: 那這個學期的打掃工作是你自己選的,你應該可以好好做了吧?
- 小翔說: 其實,我最喜歡做的早就被前面的人選走了。不過,新的工作比上學期的好。
- 蔡老師說: 這樣你有沒有信心把這學期的工作做好呢?
- 小翔說: 應該沒問題。
- 蔡老師說: 如果你做得好,這學期的自評與互評表就可以有更好的評價,下個學期時就更可以選自己最喜歡的工作了。

為了更清楚小翔的打掃狀況,我們進行了為期一週的打掃狀況觀察。採用遠距離的非參與式觀察,觀察時間為 15:10~15:30 的打掃時間,共 20 分鐘。我們發現的問題整理如表 4-3。我們就這一週來的打掃狀況在聯絡簿上告知小翔媽媽。於 2011 年 10 月 2 日小翔的聯絡簿上,媽媽回應說:「小翔在家裡都只有在上網,也沒有讓他做什麼家事,每次叫他做點什麼事,他就是拖拖拉拉。家裡的事都不學著做了,學校的事當然就什麼都不會了。」

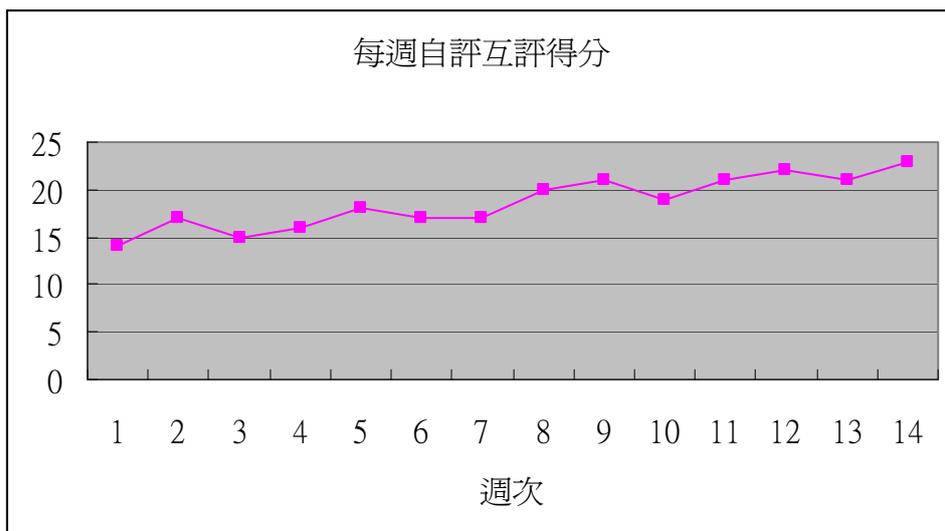
表 4-3 觀察小翔的打掃狀況

	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
觀察時間	15:20P.M.	15:13P.M.	15:23P.M.	15:18P.M.	14:12P.M.
主要問題	邊打掃 邊玩	太晚到 (15:18 才到)	邊打掃 邊玩	未打掃 (找不到 掃具)	太晚到 (14:15 才到)
打掃品質	尚可	差	很差	很差	很差

## (二)Google 文件表單與行為改變技術的應用

對小翔來說，他很希望下一次能選擇到一項喜歡做的工作，因此這樣的願望可以作為很好的行為動機與工作態度改變的增強物。所以，我們發現剛開始打掃的品質還可以。但是，這樣的動機無法持久，很快地，他又回到他過去習慣性的懶散。為了達成其行為改變的目的，我們借助於行為改變技術之中的「正增強」理論，給予其持續正增強。下次能選自己喜歡做的工作是「原級增強物」，而每次填的自評與互評表就成了「次級增強物」，能在沒有原級增強物時，持續以次級增強物來增強行為動機。

在每一週的電腦課上課前，對於同學們上一週打掃工作表現的觀察，填寫 Google 文件表單製作之自評與互評表，並把摘要貼到班級網頁或在課堂上公布。由於小翔常常都掛在網路上，他每次瀏覽到班級網頁或上電腦課時看到同學對他的評價的同時，也提醒了他應該做好打掃工作。如圖 4-2 所示，小翔每週自評互評得分呈現上升的趨勢，可



**圖 4-2 小翔每週自評互評得分**

見其工作態度逐漸變好，也獲得了同學們的肯定。

### (三)回饋與討論

筆者於 2012 年 1 月 7 日快要學期結束時訪談小翔，訪談內容摘要如下：

- 蔡老師說：這幾個月下來，同學們在每週的自評與互評給了你相當不錯的評價，下個學期你應該可以選到你最喜歡的工作了。
- 小翔說：其實有些工作我並沒有做得很好，只是把我負責的部份盡力做好而已。至於下個學期，我也沒有特別想做什麼工作，我覺得都差不多，都可以。
- 蔡老師說：難道你沒有特別想做的工作？
- 小翔說：每一週就要上網填一次自評與互評表，所以，我就會比

較注意看看別人都在做些什麼。我發現用心觀察每個人時，工作沒有輕鬆的。就像小美，我以前最羨慕她了，她只要打打板擦，擦擦黑板就好了。最近我注意到打板擦常常把她的頭髮弄得很髒，而且她還要用抹布擦洗黑板溝裡的粉筆灰，真的很辛苦，所以，最近的自評與互評表我都給她評很好。

- 蔡老師說：你和小美的工作態度都有進步哦，繼續加油！
- 小翔說：謝謝老師，我會的。

以 Google 文件表單製作的自評與互評表讓小翔有了意外的收穫，從一開始單純為了挑一個喜歡打掃工作的動機，要求自己盡力去做好清掃工作。又因為要進行互評，看了很多其他同學的打掃情形，結果卻發現到做好打掃工作真正重要的關鍵是「用心、有責任感」，而不是如同自己一開始所想的，只是要換一個自己喜歡的打掃工作而已。

在 2012 年 1 月 9 日小翔的聯絡簿上，媽媽更有了以下的回應：「今天小翔的妹妹弄倒飲料。小翔居然主動去拿拖把來拖，還炫耀說拖把要用手擰乾才能真正拖乾淨。問他是誰教他的，他說是他自己發現的。看我那麼疑惑，他索性上網讓我看他的自評與互評的得分。他的表現真是太不可思議了……」

誠如小翔媽媽所注意到的，因為上網填打掃工作的自評與互評表，小翔已經改變了他的工作態度。

## 貳、個案二：小采的工作態度

小采三年級時擔任打掃外庭的工作，工作十分認真獲得同學的一致好評，並且在三年級期末的自評與互評時，得到班上最高的成績。升上了四年級，小采以優先順序選擇了衛生股長的工作。然而，新的工作卻暴露了她人際關係上的弱點，讓她面臨了工作的低潮。

小采是一個個性很溫和，行為中規中矩的孩子。她的父親工作收入少、母親為幼稚園行政人員，家中除了爺爺奶奶之外，還有一個智障的姑姑需要照顧。無論是在學校或是在家，她總習慣一個人做著事、寫著功課。雖然如此，她那溫和的個性似乎並不能壓抑她對完美的執著，三年級打掃外庭時，她總是一定要掃到地面上沒有一片落葉才肯結束打掃工作。四年級上學期時她選擇擔任衛生股長，起初也總能克盡職責，每次打掃時總能看見她認真地去看其他同學的打掃工作。

### (一)原來的態度

學校的打掃時間有二十分鐘，在那二十分鐘內衛生股長的職責是確認每個同學都在自己的工作定位上，以及了解同學們的打掃狀況。小采到了打掃時間就會帶著打掃工作分配表(如表 4-2)，到每個同學的

打掃區域查看一下。一開始，她會催促那些不用心打掃的同學趕快打掃，否則就要報告老師。但自從有一次跟打掃同學起衝突之後，她有了很大的改變。

筆者於 2011 年 10 月 7 日下課訪談小采本人，訪談內容如下：

- 小采說：我到走廊洗手台去的時候，小宏就在那邊玩水，他甚至還潑到了我的鞋子。我告訴他打掃時間不能玩，要趕快打掃，否則會被老師罵。
- 小宏說：拖把本來就要用水沖乾淨呀！我本來就在認真打掃了，還比你都只是走來走去叫別人掃好吧！」
- 小采說：我覺得很難過，所以我無法再當衛生股長了。

筆者於 2011 年 10 月 14 日打掃時間結束後訪談小采的同學小靜，小靜說：「老師，您上次和小采說完之後，她一樣在打掃時間去查看每個人的打掃狀況，但是對於某些沒認真做掃地工作的同學似乎就睜一隻眼，閉一隻眼，都只是管我們這些有在掃的同學，就說是哪裡沒有掃乾淨，真的很不公平。」

經過幾次訪談後，筆者並不希望孩子們在遇到困難時馬上就放棄，所以，筆者一方面鼓勵她繼續做好衛生股長的工作，一方面也試著去了解她的工作問題所在。

筆者於 2011 年 10 月 17 日訪談小采媽媽，小采媽媽說：「小采是

一個很內向的孩子，平常除了上網、玩電腦，很少會出去玩，也沒有什麼朋友會來找他。在家裡時，她都會幫忙整理客廳，打掃房間，是個很乖巧懂事的孩子。」

在訪談過小采的媽媽之後，筆者得到初步的結論—小采對於交朋友很沒有信心，她很怕太認真執勤可能會讓她更沒有朋友。所以，對於不認真工作的同學，她都點到為止，深怕同學會討厭她，她會沒有朋友。

## (二)Google 文件表單與行為改變技術的應用

由於小采是個不常說話、內向的孩子，不容易從其他同學的口語回饋中得知如何做才能真正受到同學們的喜歡。所以這一次，她的人際關係似乎對她的工作態度造成了一些影響。因此，筆者先利用 Google 文件表單設計了一張「班級反省檢討表」(如附錄六)讓學生們填答。

從填答後的摘要(如附錄六)中可以看出大部份的同學認為「整潔衛生」是班上最該加強的項目，而這項調查結果對小采可是很有用的資訊。由於她對人際關係缺乏自信，會盡可能地去配合團體中大多數人的期待以獲得肯定，所以至少她會認為衛生股長的工作是大家所關注的工作，做得好則能贏得大家的掌聲與讚許。Robbins 也提到工作投入，個人認為自己所做的是重要的工作，工作態度就越佳(李青芬，2006)。

此外，筆者還利用 Google 文件表單設計了一張「我的同學調查表」(如附錄七)，以協助調查每個人最喜歡的同学與原因，此表單摘要如表 4-4。調查結果與陳皎眉(2004)引述 Anderson 的研究結果差不多一致，皆指出真誠、溫暖、能力、外表吸引力與其他令人愉快的人格特質更容易受到別人喜歡。對於同學們的回應摘要，筆者於 2011 年 10 月 28 日，再進一步訪談小采，訪談內容如下：

- 蔡老師：你對這些回應的結果有什麼看法？
- 小采：我知道結果會這樣，但是有很多我是做不到的。  
例如我和別人在一起時，不太清楚要怎麼和別人相處？
- 蔡老師：那麼哪些是你可以做到或可以嘗試看看的？
- 小采：我不知道……
- 蔡老師：不然，老師來幫你，好嗎？
- 小采：好。

筆者參考卡內基溝通與人際關係(詹麗茹，1998)的建議，利用 Google 文件表單製作了「每日人際溝通記錄表」(如附錄八)，小采必須每天都要上網填報一天內使用這些溝通技巧的次數。經過一週的填報之後，筆者統計每個項目一周內所使用的總次數。若都沒做到則記 0；1-3 次則記 2；4-6 次記 5；7-9 次記 8；超過 10 次則記 10，統計結果如表 4-5。

表 4-4 喜歡同學的原因

特質	原因描述
真誠	很老實
溫暖	傷心的時候他會安慰我、會送我東西
能力	他當班長、我有不會寫的東西他都會教我、她很聰明、體力很好、很厲害、成績很好
外表吸引力	她很可愛、她很漂亮
令人愉快的人格特質	她很善良、做人很友善、大方、他很認真、會和我分享(電腦遊戲)
接近	會一起玩、常和我聊天、每天都陪我玩、回家都會打電話給我、喜歡跟我玩、會找我討論遊戲的事

表 4-5 人際溝通次數統計表

	第 1 天	第 2 天	第 3 天	第 4 天	第 5 天
不批評、不指責、不抱怨	5	5	5	5	5
真誠的讚賞與感謝	2	0	5	5	8
經常微笑	5	5	8	8	10
注意聽別人說話	5	8	5	10	8
聊別人感興趣的話題	0	0	2	0	2
不與人爭辯	2	5	2	5	5
做錯的事會認錯	0	2	0	2	2
從別人角度想	0	2	2	5	5
委婉指出別人錯誤	0	2	0	0	2
少用命令多用建議	2	2	2	5	5

由表單問卷統計的結果可看出，在這一週中，小采的人際溝通次數增加了很多。據筆者的觀察顯示她與其他同學的關係更好，也能更有效的執行衛生股長工作。筆者於 2011 年 11 月 7 日小采的聯絡簿中也看到小采的自述，小采說：「我發現批評我的人好像變少了，也有更

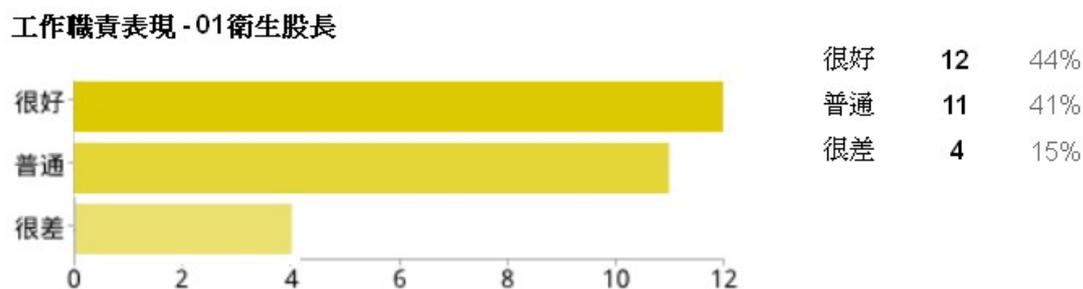


圖 4-3 小采上學期自評與互評的結果



圖 4-4 正常溝通模式圖

多的同學會主動找我玩了，謝謝老師！」在期末全班同學填的自評與互評表結果，讓小采有了更堅定的信心來執行衛生股長的工作，其摘要如圖 4-3。

### (三)回饋與討論

一般而言，正常的溝通模式如圖 4-4，發訊者所發出的溝通訊息在送達收訊者之後，由收訊者送回的回饋訊號可以讓發訊者確認是否因為語言或溝通媒介上的錯誤而導致溝通失敗。

然而，對溝通技巧不好的人，容易在溝通的過程中常受到干擾而導致失敗。這時候如果回饋訊號又沒被送回給發訊者，發訊者與收訊者就容易產生誤解了，這也是很多人際關係不好的人常陷入的困境，而本文中的個案學生小采就是一個因溝通不良，影響到工作態度的例子。

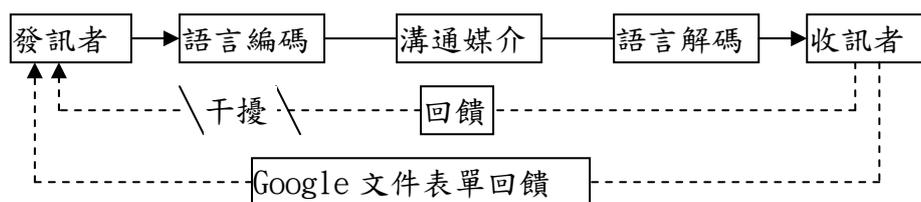


圖 4-5 Google 文件表單輔助回饋圖

Google 文件表單所設計的網路問卷具有匿名的性質，恰好能避免不良溝通為他們帶來的尷尬場面。而 Google 文件表單能在失去回饋後，將回饋送回給發訊人，如圖 4-5 所示。

當小采擔任衛生股長，欲與同學溝通工作態度時，可能說話技巧(語言編碼)不好，也可能溝通媒介受到噪音干擾等因素影響，而讓其他同學產生誤解。在這時候每週一次的自評與互評表，其實剛好可以用另一種形式的回饋告訴她，有些同學對你最近的工作態度有了負面的評價，讓她能夠檢討一番，而不是讓問題嚴重到產生工作態度的衝突。

此外，以 Google 文件表單工具設計的「我的同學調查表」(如附錄七)能蒐集同學們最喜歡的交友類型，來協助小采找出其人際溝通上的盲點，而「每日人際溝通記錄表」(如附錄八)則能提醒他溝通技巧對於他的工作—衛生股長的重要性。有良好的溝通技巧能促進小采的工作滿足，從而讓小采擁有良好的工作態度。

### 參、個案三：小柏的工作態度

小柏協助班上同學做資源回收的工作，每次到了資源回收日，總看見他辛苦地整理那些瓶瓶罐罐。對他來說，那可真的是一份苦差事。除了要幫那些丟錯桶子的資源找到正確的家，還有更多是該壓扁的沒有壓扁，該清洗的沒有清洗的瓶子、罐子或紙盒。更慘的是，這些沒有清洗乾淨的東西卻是蟑螂、螞蟻、老鼠等的最愛。每次回收時，總會有幾隻小蟑螂到處亂竄，引起班上同學的一陣騷動，或是不小心爬到手臂上的螞蟻引起驚叫聲不斷。而這一切對小柏來說，是必須適應的工作環境。

小柏的父母親都是基層公務員，對於小柏的生活習慣非常重視，他們希望小柏能從小養成愛護地球、保護環境的習慣，同時也能多注重自己的健康。因此，平常他們就很少讓小柏喝飲料或是帶零食到學校，小柏總是在家裡吃完早餐，然後再帶著水壺到學校裝白開水喝。然而，他很多同學總會到早餐店拎著一份三明治或蛋餅及一杯奶茶到學校享用，吃完後，裝蛋餅的紙盒及奶茶的杯子就成了回收桶中的主角了。

#### (一)原來的態度

一開始，小柏很認真地做他的回收工作。每次到了回收日時，不需老師提醒，他總是會提前把班上要回收的東西整理好，然後帶到學

校的資源回收區去，從小柏開始回收時的自評與互評結果可看出回收工作表現還不錯(如圖 4-6)。然而，隨著沒清洗的杯子、紙盒越來越多，他花在資源回收的時間越來越多，抱怨也越來越多。2011 年 10 月 11 日時，小柏在聯絡簿上的自述說：「有很多人喝完了奶茶都不洗，就直接丟到回收桶裡。流出來的奶茶讓回收桶又髒又臭，而且又會引來蟑螂、螞蟻。不喜歡洗就不要喝嘛，還要讓不喝飲料的人來洗，實在太過份了！」

筆者試著幫小柏解決問題，讓每個帶飲料到學校的同學在杯子上用奇異筆寫下座號，讓回收桶裡的每一個杯子都能有它的主人。很快地，回收桶裡的沒有清洗過的飲料杯很顯然地變少了。然而，小柏的工作狀況並沒有因此而變好，反而有每況愈下的情形。之後在 2011 年 10 月 14 日班上另一位同學小宏下課時跑來向老師說：「有些同學還要放回收的東西，但小柏連等一下都沒有就直接把回收桶拿走了，造成大家很不方便。」

- 經過筆者的私下觀察發現小柏每次到了資源回收的時間，就會簡單收拾一下就把回收物送到學校的資源回收區去，的確有很多同學的飲料杯來不及拿出來回收，小柏的回收工作確實沒有做好，從小柏回收一段時間後的自評與互評結果(如圖 4-7)可看出班上同學也覺得小柏回收工作沒做好。為此，我特別於 2011 年 10 月 21 日對小柏進

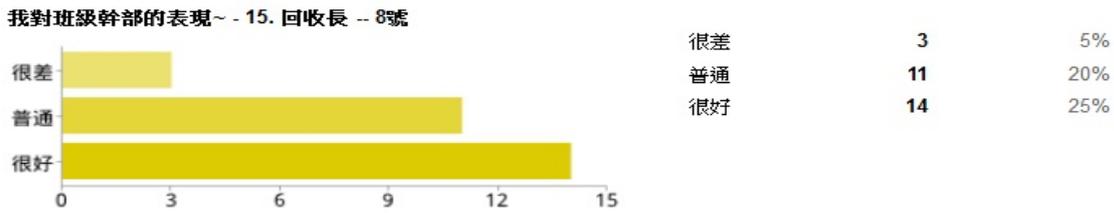


圖 4-6 小柏開始回收時的自評與互評結果

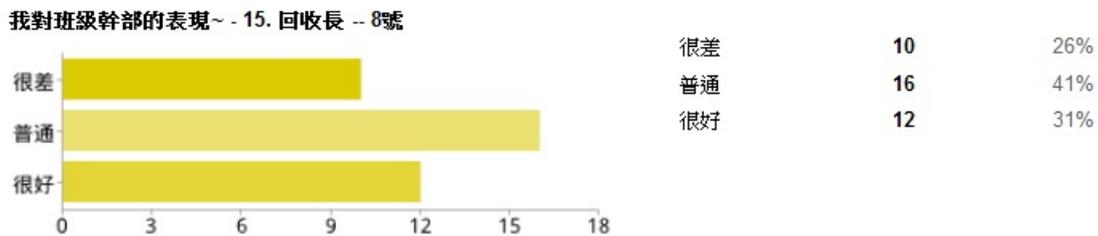


圖 4-7 小柏回收一段時間後的自評與互評結果

行了一場訪談，內容如下：

- 蔡老師: 老師發現你最近回收速度很快，但是似乎沒有做好。
- 小柏: 嗯，每次回收都要花很多時間，若是等同學又要花更多時間。  
我為什麼要為他們多做那麼多事？
- 蔡老師: 所以你覺得你為別人做的比別人為你做的多很多？
- 小柏: 是呀!那些回收物品大多不是我的。

## (二)Google 文件表單與行為改變技術的應用

由於小柏忽略了在服務別人的同時，他也接受別人服務的事實，因此

表 4-6 一週服務時間統計表

日期 \ 類別	服務別人	接受服務
2011.10.24.	9 分鐘	20 分鐘
2011.10.25.	10 分鐘	25 分鐘
2011.10.26.	10 分鐘	25 分鐘
2011.10.27.	12 分鐘	30 分鐘
2011.10.28.	15 分鐘	30 分鐘
總計	56 分鐘	130 分鐘

才不願意再多花一些時間服務別人。因此，筆者利用 Google 文件表單設計了一張「每日施與受記錄表」(如附錄九)，讓他填每天服務別人的時間與別人服務自己的時間。服務別人的時間包含了幫別人處理回收物品的時間及幫助別人做其他事的時間。而接受服務的部分則細分為接受課業服務、打掃服務、午餐服務及其他服務四項，以便提醒他注意。時間方面並沒有經過儀器計時，而是由他做粗略的估計。經過了一週的填報，將每一天的時間加總統計如表 4-6。

在填寫「每日施與受記錄表」的過程中，我們可以發現小柏在接受服務的時間越來越長，服務別人的時間也越來越長。為此，筆者於 2011 年 11 月 1 日對小柏又進行了一次訪談，內容如下：

- 蔡老師：老師發現你服務別人的時間有越來越多的趨勢。

- 小柏: 是呀!如果沒有多做一些,幫助別人的時間就差太多了,其實別人也有幫我一些忙的。
- 蔡老師: 的確,我們不斷地接受別人的幫忙,所以也盡自己的能力去服務別人。
- 小柏: 我會的。

在填寫過「每日施與受記錄表」之後,小柏感受到自己接受了別人的服務,因此,他願意主動改變其工作態度。筆者於2011年11月8日觀察小柏時,發現小柏在進行回收之前,會主動詢問班上同學是否還有東西要回收,並且主動幫忙同學。然而,筆者希望這樣的工作態度能成為一種習慣。所以,在之後進行的Google文件表單每週自評與互評時,筆者要小柏認真去觀察同學們的工作狀況,並且確實給予那些認真工作的同學有較好的評價,並且要在聯絡簿裡寫下來。幾週之後,小柏在2011年12月12日的聯絡簿中提到:「我發現真的要互相幫忙呢!今天看到小花排我的桌子,還幫我把掉在地上的筆撿起來。我一定要給她好的評價才行,以後我也要幫助她。」

由小柏的改變確定了進行自評與互評的成效,小柏觀察到同學對他的協助與幫忙。同時,在期末自評與互評的結果(如圖4-8)中,也可以看出小柏比之前表現更好了。

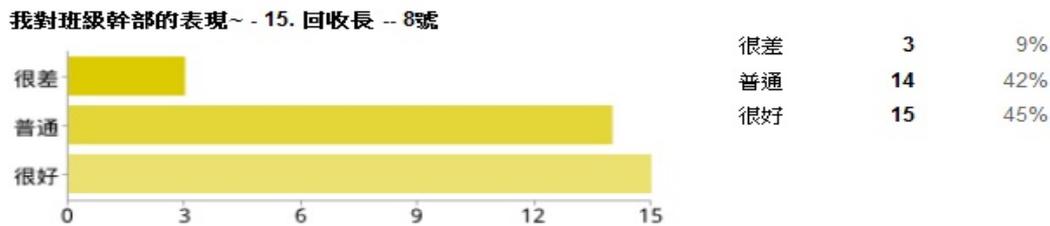


圖 4-8 小柏工作態度改變後的自評與互評結果

### (三)回饋與討論

組織承諾 (Organizational Commitment) 是工作態度的一種，為員工認同組織及組織目標，希望成為組織一份子的程度(方雅漣，2003)。因此，組織承諾反映在教學現場其實也就是班上同學對這個班級是否有向心力，班級裡的每個人是否都對這個班級有認同感，願意為這個班級多付出，並以身為班級的一份子為榮。

一開始小柏之所以不願在工作上盡力，其實是來自於內心覺得自己對同學的付出，與同學對自己的付出不成比例。他會認為他的回收工作純粹就是為了別人而非為了自己。這樣的心態顯示其對班級的組織承諾較差，不願意為班上多付出。然而，工作態度中的組織承諾對個人具有重要性，也對組織甚至社會都有其價值(許南雄，2007)。因此，筆者透過Google文件表單設計的「每日施與受記錄表」去提醒小柏並留意自己在班上所受到的幫忙或服務，建立其加深對班上的組織承諾。而他也在過程中發現了「我為人人，人人為我」的重要性，從而去改變他的工作態度。

## 第五章 結論與建議

### 壹、結論

在本文中所提到的個案學生都是喜歡上網的學生，也因此，他們很熟悉在網路上點擊網頁的動作，也很願意配合來進行本研究。我們從研究結果分析，可以得到下列四個重要的貢獻：

#### (一)改變要即時做

Skinner 提出操作制約重視每個刺激反應之後下一個學習的連結，是為下一個學習可以順利產生反應，教師在前一個學習結束時，即時增強，強化下一個學習的動力 (張春興，1994)。在教學現場，使用即時的獎賞或懲罰，往往可以得到更好的行為改變效果。利用 Google 文件表單所設計的自評與互評問卷就是這樣的即時回饋工具，可以讓學生們在填答之後，馬上知道別人對自己的看法，從而提醒自己改變工作態度。本文中的三個個案在看到每週的自評與互評結果之後，都能產生或多或少的改變，足見即時的重要性。

#### (二)量變產生質變

Google 文件表單工具可以協助學生自我記錄，而產生的統計報表則可以讓學生們發現他們的成長。在本文中除了用 Google 文件表單工具所設計的「打掃工作自評與互評表」(如附錄五)之外，「班級反省檢

討表」(如附錄六)、「我的同學調查表」(如附錄七)、「每日人際溝通記錄表」(如附錄八)及「每日施與受記錄表」(如附錄九)等都可以讓學生持續性地填答，每填答一段時間之後，資料庫中的資料可以繪製成統計圖表，協助學生發現自己這一段時間的成長。在持續記錄的過程中，學生們可以累積很多的小改變成為大改變，而最終造成個人特質與工作態度上永久的轉變。

### (三)觀察學習模仿

國小中年級的學生開始大量使用網路，所以一開始，他們覺得在網路上填寫 Google 文件表單問卷是新鮮的、好玩的。然而，在他們填寫表單的過程中，必須認真去想自己以及其他同學們在這一段時間的表現狀況好壞。同時，他們對工作態度的「好」與「壞」的標準也能在過程中更為鮮明，逐漸產生了自我反省的能力。他們會去思考，自己應該給自己評怎麼樣才是適當的。而且，他們也能對那些大家都評價不錯的同学起了見賢思齊的心。

### (四)多方參與改變

在教學現場，學生們的行為改變往往少不了老師不斷地耳提面命。外來的提醒與告誡對於小學生而言非常重要，特別是一些生活習慣的養成。雖然如此，若是能對學生們的自律與反省精神加以啟發，

則更能收事半功倍之效。本文發現透過 Google 文件表單可以很方便地建立網路上的調查表單，透過網路可以提供老師、家長或社會大眾一個參與孩子的改變計畫，並且可以嘗試改變他或養成良好工作態度的機會。而學生們也可以積極地主動參與行為改變計畫，而非消極地被改變。學生們會很好奇別人對自己的評價如何，因此較能主動地參與計畫，因為對他們而言，這就像是遊戲，如同在 2011 年 10 月 17 日小翔的聯絡簿中提到他覺得好好玩，所以願意試著從這場遊戲中改變工作態度，這也會有助於他們產生自我反省。

## 貳、建議

本文的研究成果可以提供給老師以及家長做為參考。我們給老師、家長們的建議如下：

- **針對不同的個案特質，設計合適的 Google 文件表單問卷：**先分析個案工作態度上的特點，再針對該特質來設計表單問卷，往往才能收到效果。在本文中，小翔的特質是「不用心、沒有責任感」，因此，筆者所設計的問卷是協助他看到用心與責任感。而小采擔任衛生股長的工作則需要「溝通技巧」的協助，因此，Google 文件表單的設計是協助讓他能學會溝通技巧。而小柏則是需要助人的熱忱，因此 Google 文件表單設計是能引導他樂意助人的態度。
- **Google 文件表單搭配其他行為改變技術，效果更好：**Google 文件

表單雖然能很方便地蒐集學生們的意見，以為工作態度改變的動力。但是它畢竟還是有其侷限性，必須使用電腦與網路，而且無法對學生的態度或行為產生全面性的影響。因此，使用 Google 文件表單工具設計問卷來進行學生工作態度改變時，還要搭配訪談、諮商或輔導、團體活動或其他的方式，才能獲致最大的效果。

- **Google 文件表單未來的可能性運用:** 電腦軟體、硬體的變化日新月異，以前所習慣坐在電腦前面的操作模式，曾幾何時已經被到處可見的筆記型電腦、平板電腦、智慧型手機所取代了。這些行動裝置上網的方便性與日俱增，也許在將來教室中，老師隨時可以利用 Google 文件表單工具讓學生在手持行動裝置上填答，對學生的工作態度將可以產生更為即時有效的改變。

## 參考文獻

### 一、中文部分

1. 陳政見，“行為改變技術”，華都文化有限公司，2008。
2. 張春興，“教育心理學”，東華書局，1994。
3. 張春興，“現代心理學”，華泰書局，1989。
4. 陳向明，“社會科學質的研究”，五南圖書出版公司，2002。
5. 周海濤、李永賢、張蘅，“個案研究設計與方法”，五南圖書出版公司，2009。
6. 葉乃嘉，“研究方法的第一本書”，五南圖書出版公司，2006。
7. 李青芬，“組織行為學”，華泰書局，2006。
8. 方雅漣，“完全中學教師組織變革知覺與組織承諾關係之研究”，國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文，2003。
9. 林佩璇，“質的教育研究方法:個案研究及其在教育研究上的應用”，載於中正大學教育學研究所主編，麗文文化公司，2000，PP.239-262。
10. 潘淑滿，“質性研究理論與應用”，心理出版社，2003。
11. 胡幼慧，“質性研究：理論、方法與本土女性研究實例”，麗文文化公司，1997。
12. 詹麗茹，“卡內基溝通與人際關係”，龍齡出版有限公司，台北，

1998。

13. 陳皎眉，“人際關係與人際溝通”，雙葉書廊，2004。
14. 鄭芬姬、何坤龍，“管理心理學”，新陸書局，2011。
15. 許南雄，“組織理論與管理”，滄海書局，2007。
16. 周曉虹，“社會學習理論(Social Learning Theory)”，桂冠圖書公司，  
1995。
17. 胡清暉，“李嗣涔：投入職場要敬業，態度決定高度”，自由電子報，  
2011年6月5日，<http://www.libertytimes.com.tw/2011/new/jun/5/today-life1.htm>
18. 教育部電子報小組，“網路成癮嚴重，教部呼籲「上網不迷惘」”，教育部  
電子報，415期，2010年6月24日，[http://epaper.edu.tw/topical.aspx?topical\\_sn=461](http://epaper.edu.tw/topical.aspx?topical_sn=461)

## 二、西文部分

1. Tapscott , D., “*Growing Up Digital: The Rise of the Net Generation*”, 1999, McGraw-Hill , New York , USA.
2. Parasuraman , S. and Alutto , J. A. , “Sources of Outcomes of Stress in Organization Settings: Toward the Development of a Structural Model” , *Academy of Management Journal*, 27 (2), 1984 , pp.330-350.
3. Jamal, M. , “Relationship of Job Stress and Type-A Behavior to Employee’s Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health Problems, and Turnover Motivation” , *Human Relations*, 43 (8), 1990 , pp.727-738.

附錄一 聯絡簿偏差行為登錄表

編號	姓名			
1	小翔	2011.11.04 和同學說話口氣太差，還會和老師頂嘴。	2011.11.21 事情不如己意，即拍桌大叫、耍脾氣。	2012.02.16 約其他同學到廁所玩打架遊戲，打到同學肚子痛，還警告同學不准告訴老師。
2	小源	2011.10.08 不承認早自修說話，被登記對老師吼叫。	2012.02.15 拿帽子打同學，上音樂課還拿笛子打另一位同學。	2011.12.20 校內班級比賽時，指稱班上某位女同學若穿”比基尼”，我們班上一定會贏，導致那位女同學傷心的哭了。
3	小言	2012.02.16 上科任課，因考太差被罵，卻對老師發脾氣。		
4	小維	2012.02.17 因對同學做事方法不滿意，就對同學罵”三字經”。	2011.11.22 對同學比”中指”，還兼用台語說”看啥?”	2011.11.28 功課差錯誤太多，不把訂正的作業帶回家，就像安親班老師謊稱說學校老師沒發下來。
5	小威	2012.02.17 因和同學不合，雙方就動手打起架了。		
6	小信	2011.12.17 自己口出”粗話”，還教導其他同學一起學粗話。		
7	小宏	2011.11.14 對科任老師噓聲，沒禮貌。		

附錄二 學生輔導記錄登記表

編號	姓名					
1	小維	2011.09.22 請其減少開玩笑的次數,以免釀生意外,並提醒其不能欺負詩庭。	2011.11.01 上課多話的毛病要改,不要捉弄別人。	2011.11.07 0 上課時常扮鬼臉,開玩笑,不容易專心。	2011.11.22 打掃時間務必盡力,不要隨便做。	
2	小杉	2011.09.22 對於學業不要那麼消極應付,要全力以赴。	2011.12.29 字要慢慢寫,好好寫好,才能慢慢進步。			
3	小丞	2011.12.12 很多作業都要老師一催再催,務必好好檢討。	2011.12.29 中午午餐後把剩菜倒在洗手台上,會造成阻塞且浪費食物,務必多注意個人及環境衛生。			
4	小宇	2011.09.19 不應該跟隔壁班的同學玩推椅子,若發生意外就糟了。	2011.12.08 聯絡簿是每天該做的事,不要每天總要老師三催四請才交。	2011.11.08 不要常跟小維開玩笑,容易發生意外。		
5	小威	2011.10.16 打掃工作需要更盡心點做。	2011.09.24 對背書感到厭煩,請其接受磨練,久了記憶就會越來越好。	2011.12.28 上課時玩玩具或講話,不專心學習效果就會打折扣。		
6	小峰	2011.09.29 長期聯絡簿未簽名,字體潦草,聯絡簿是老師與家長溝通的橋樑,務必認真書寫,並給爸媽看完功課簽名。	2011.11.07 參加比賽,表現很好,要繼續加油。	2011.11.09 爸媽辛苦賣麵工作,要認真讀書才能回報。	2011.11.22 常被老師罰寫會浪費很多的時間,該做的按照時間來做,才不會有太大的壓力。	

### 附錄三 電話訪問記錄表

嘉義市博愛國民小學 100 學年度第一學期家長電話訪問紀錄表

學生姓名	小言	家長姓名	媽媽	電訪日期	2011.12.20
訪問內容					
<p>小言因某種個人特質，當被班上同學票選為副班長。管起秩序來有那種威嚴的架式，有模有樣，班上同學皆臣服於他。但是因為對記憶課業內容非常的厭惡，因此課業成績部分算是蠻差的。</p> <p>於是，與媽媽聯繫後，知道家中小孩只有姊姊和小言，爺爺奶奶特別疼愛，因此小言的爸媽難以依照自己方式管教小孩，所以小言的課業也無法達到該有的水準。</p> <p>正巧學校招募棒球隊，小言非常喜愛打棒球，因此和小言媽媽討論後，為小言建立共同約定，只要小言能如期完成該有的學業，且對自己行為能自我約束，我們便答應讓他參加。</p>					
學生姓名	小言	家長姓名	媽媽	電訪日期	20120115
<p>一段時間觀察下來，小言果真做到與我們的約定，學業成績與行為皆能自我約束；再者，因小言較愛面子，經由多次作線上調查結果，受到激勵，所以對自我要求更多，讓自己表現更出色了。爸媽和爺爺奶奶對此相當高興，也感謝老師的教導。</p>					
記錄者	蔡嘉樺老師				

## 附錄四 工作職責自評與互評表

工作職責 Google 表單問卷		工作職責 Excel 統計排序				
我對班級幹部的表現~*			很好 (%)	普通 (%)	很差 (%)	民調 名次
	很差 普通					
1. 班長 -- 31 號	<input type="radio"/>	儲金長-18 號	75	21	4	1
2. 副班長 -- 20 號	<input type="radio"/>	副班長-20 號	68	25	4	2
3. 學藝股長 -- 19 號	<input type="radio"/>	學藝-19 號	68	25	4	3
4. 午餐長 -- 1 號	<input type="radio"/>	水果長-12 號	64	21	14	4
5. 午餐長 -- 7 號	<input type="radio"/>	水果長-13 號	61	25	14	5
6. 午餐長 -- 11 號	<input type="radio"/>	午餐長-29 號	57	39	4	6
7. 午餐長 -- 28 號	<input type="radio"/>	班長-13 號	57	29	10	7
8. 午餐長 -- 29 號	<input type="radio"/>	體育長-8 號	54	43	4	8
9. 洗餐具長(教室) -- 9 號	<input type="radio"/>	午餐長-1 號	50	39	11	9
10. 水果長(教室) -- 12 號	<input type="radio"/>	午餐長-7 號	50	39	11	10
11. 水果長(教室) -- 13 號	<input type="radio"/>	回收長-3 號	50	36	14	11
12. 體育長 -- 8 號	<input type="radio"/>	午餐長-11 號	50	32	14	12
13. 儲金長 -- 18 號	<input type="radio"/>	回收長-8 號	46	43	7	13
14. 回收長 -- 3 號	<input type="radio"/>	洗餐具長-9 號	39	43	18	14
15. 回收長 -- 8 號	<input type="radio"/>	午餐長-28 號	36	39	25	15
提交						
技術提供： <a href="#">Google 文件</a>						
<a href="#">檢舉濫用情形</a> - <a href="#">服務條款</a> - <a href="#">其他條款</a>						

## 附錄五 打掃工作自評與互評表

衛生工作 Google 表單問卷	衛生工作 Excel 統計排序																																																																																																																																																								
<p><b>打掃工作表現評分_外掃區域(處室) (共7人) *</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>很好</th> <th>普通</th> <th>很差</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. 洗手台(人事室前)+ 花台澆水、落葉、垃圾 (總務處、人事室前) _ 峰</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>2. 總務處掃拖 _ 杉</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>3. 人事室掃拖 _ 婷</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>4. 總務處走廊掃拖 _ 源</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>5. 人事室走廊掃拖 _ 融</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>6. 人事室前回收桶_1(一 般垃圾+紙類) _ 翔</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>7. 人事室前回收桶_2(塑 膠類、紙盒、鐵鋁類) _ 言</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </tbody> </table>		很好	普通	很差	1. 洗手台(人事室前)+ 花台澆水、落葉、垃圾 (總務處、人事室前) _ 峰	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	2. 總務處掃拖 _ 杉	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3. 人事室掃拖 _ 婷	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4. 總務處走廊掃拖 _ 源	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5. 人事室走廊掃拖 _ 融	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	6. 人事室前回收桶_1(一 般垃圾+紙類) _ 翔	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	7. 人事室前回收桶_2(塑 膠類、紙盒、鐵鋁類) _ 言	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>很好</th> <th>普通</th> <th>很差</th> <th>排序</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>掃地工作分配</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>外掃區域(處室) (共 7 人) - 3.</td> <td>81</td> <td>15</td> <td>4</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>人事室掃拖 _ 婷</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>外掃區域(地下室) (共 13 人) -</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>12. 體育器材室掃地、拖地 _ 秀</td> <td>77</td> <td>15</td> <td>4</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>外掃區域(地下室) (共 13 人) -</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. 知動教室 1_1 掃地、拖地+ 黑膠墊空地 _ 璇</td> <td>73</td> <td>23</td> <td>4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>教室區域 (共 10 人) - 1. 教室</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>掃、拖(一二組)+靠窗走道 _ 桓</td> <td>65</td> <td>19</td> <td>8</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>外掃區域(地下室) (共 13 人) -</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. 知動教室 1_2 掃地、拖地+ 黑膠墊空地 _ 芯</td> <td>62</td> <td>31</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>外掃區域(地下室) (共 13 人) -</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>11. 知動教室 3_3 掃地、拖地 + 黑膠墊空地 _ 綦</td> <td>62</td> <td>31</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>外掃區域(地下室) (共 13 人) -</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>13. 體育器材室-黑膠墊空地 _ 儒</td> <td>55</td> <td>31</td> <td>8</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>外掃區域(地下室) (共 13 人) -</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8. 知動教室 2_3 掃地、拖地+ 黑膠墊空地 _ 誠</td> <td>54</td> <td>38</td> <td>8</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>外掃區域(地下室) (共 13 人) -</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>9. 知動教室 3_1 掃地、拖地+ 黑膠墊空地 _ 吟</td> <td>54</td> <td>35</td> <td>8</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>外掃區域(處室) (共 7 人) - 4.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>總務處走廊掃拖 _ 源</td> <td>54</td> <td>35</td> <td>8</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>外掃區域(處室) (共 7 人) - 1.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>洗手台(人事室前)+ 花台澆 水、落葉、垃圾(總務處、人 事室前) _ 峰</td> <td>50</td> <td>38</td> <td>1</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>		很好	普通	很差	排序	掃地工作分配					外掃區域(處室) (共 7 人) - 3.	81	15	4	1	人事室掃拖 _ 婷					外掃區域(地下室) (共 13 人) -					12. 體育器材室掃地、拖地 _ 秀	77	15	4	2	外掃區域(地下室) (共 13 人) -					3. 知動教室 1_1 掃地、拖地+ 黑膠墊空地 _ 璇	73	23	4	3	教室區域 (共 10 人) - 1. 教室					掃、拖(一二組)+靠窗走道 _ 桓	65	19	8	4	外掃區域(地下室) (共 13 人) -					4. 知動教室 1_2 掃地、拖地+ 黑膠墊空地 _ 芯	62	31	4	5	外掃區域(地下室) (共 13 人) -					11. 知動教室 3_3 掃地、拖地 + 黑膠墊空地 _ 綦	62	31	4	6	外掃區域(地下室) (共 13 人) -					13. 體育器材室-黑膠墊空地 _ 儒	55	31	8	7	外掃區域(地下室) (共 13 人) -					8. 知動教室 2_3 掃地、拖地+ 黑膠墊空地 _ 誠	54	38	8	8	外掃區域(地下室) (共 13 人) -					9. 知動教室 3_1 掃地、拖地+ 黑膠墊空地 _ 吟	54	35	8	9	外掃區域(處室) (共 7 人) - 4.					總務處走廊掃拖 _ 源	54	35	8	9	外掃區域(處室) (共 7 人) - 1.					洗手台(人事室前)+ 花台澆 水、落葉、垃圾(總務處、人 事室前) _ 峰	50	38	1	10
	很好	普通	很差																																																																																																																																																						
1. 洗手台(人事室前)+ 花台澆水、落葉、垃圾 (總務處、人事室前) _ 峰	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																						
2. 總務處掃拖 _ 杉	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																						
3. 人事室掃拖 _ 婷	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																						
4. 總務處走廊掃拖 _ 源	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																						
5. 人事室走廊掃拖 _ 融	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																						
6. 人事室前回收桶_1(一 般垃圾+紙類) _ 翔	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																						
7. 人事室前回收桶_2(塑 膠類、紙盒、鐵鋁類) _ 言	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																						
	很好	普通	很差	排序																																																																																																																																																					
掃地工作分配																																																																																																																																																									
外掃區域(處室) (共 7 人) - 3.	81	15	4	1																																																																																																																																																					
人事室掃拖 _ 婷																																																																																																																																																									
外掃區域(地下室) (共 13 人) -																																																																																																																																																									
12. 體育器材室掃地、拖地 _ 秀	77	15	4	2																																																																																																																																																					
外掃區域(地下室) (共 13 人) -																																																																																																																																																									
3. 知動教室 1_1 掃地、拖地+ 黑膠墊空地 _ 璇	73	23	4	3																																																																																																																																																					
教室區域 (共 10 人) - 1. 教室																																																																																																																																																									
掃、拖(一二組)+靠窗走道 _ 桓	65	19	8	4																																																																																																																																																					
外掃區域(地下室) (共 13 人) -																																																																																																																																																									
4. 知動教室 1_2 掃地、拖地+ 黑膠墊空地 _ 芯	62	31	4	5																																																																																																																																																					
外掃區域(地下室) (共 13 人) -																																																																																																																																																									
11. 知動教室 3_3 掃地、拖地 + 黑膠墊空地 _ 綦	62	31	4	6																																																																																																																																																					
外掃區域(地下室) (共 13 人) -																																																																																																																																																									
13. 體育器材室-黑膠墊空地 _ 儒	55	31	8	7																																																																																																																																																					
外掃區域(地下室) (共 13 人) -																																																																																																																																																									
8. 知動教室 2_3 掃地、拖地+ 黑膠墊空地 _ 誠	54	38	8	8																																																																																																																																																					
外掃區域(地下室) (共 13 人) -																																																																																																																																																									
9. 知動教室 3_1 掃地、拖地+ 黑膠墊空地 _ 吟	54	35	8	9																																																																																																																																																					
外掃區域(處室) (共 7 人) - 4.																																																																																																																																																									
總務處走廊掃拖 _ 源	54	35	8	9																																																																																																																																																					
外掃區域(處室) (共 7 人) - 1.																																																																																																																																																									
洗手台(人事室前)+ 花台澆 水、落葉、垃圾(總務處、人 事室前) _ 峰	50	38	1	10																																																																																																																																																					
<p><b>打掃工作表現評分_教室區域 (共10人) *</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>很好</th> <th>普通</th> <th>很差</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. 教室掃、拖(一二組)+ 靠窗走道 _ 桓</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>2. 教室掃、拖(三四組) + 左右兩邊走道 _ 瑄</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>3. 教室掃、拖(五六組) + 靠窗走道 _ 儒(男)</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>4. 教室前走廊掃、拖 _ 儀</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>5. 教室後走廊掃、拖、 整理掃具 _ 健</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>6. 黑板+教具+磁鐵 _ 詠</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>7. 窗戶(前)+前門+後門 _ 宏</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>8. 窗戶(後)+後門 _ 丞</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </tbody> </table>		很好	普通	很差	1. 教室掃、拖(一二組)+ 靠窗走道 _ 桓	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	2. 教室掃、拖(三四組) + 左右兩邊走道 _ 瑄	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3. 教室掃、拖(五六組) + 靠窗走道 _ 儒(男)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4. 教室前走廊掃、拖 _ 儀	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5. 教室後走廊掃、拖、 整理掃具 _ 健	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	6. 黑板+教具+磁鐵 _ 詠	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	7. 窗戶(前)+前門+後門 _ 宏	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	8. 窗戶(後)+後門 _ 丞	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																					
	很好	普通	很差																																																																																																																																																						
1. 教室掃、拖(一二組)+ 靠窗走道 _ 桓	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																						
2. 教室掃、拖(三四組) + 左右兩邊走道 _ 瑄	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																						
3. 教室掃、拖(五六組) + 靠窗走道 _ 儒(男)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																						
4. 教室前走廊掃、拖 _ 儀	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																						
5. 教室後走廊掃、拖、 整理掃具 _ 健	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																						
6. 黑板+教具+磁鐵 _ 詠	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																						
7. 窗戶(前)+前門+後門 _ 宏	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																						
8. 窗戶(後)+後門 _ 丞	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																						

## 附錄六 班級反省檢討表及摘要

### 班級反省檢討表

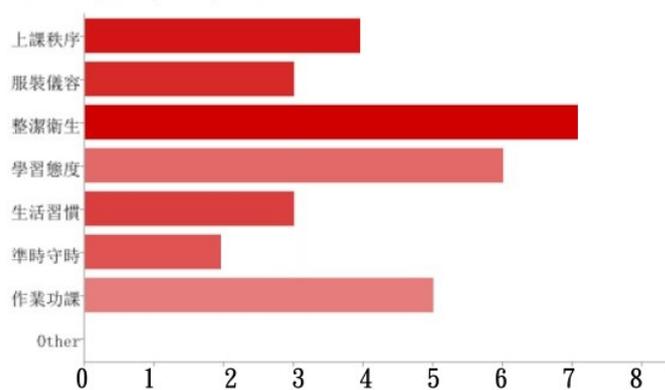
你的哪些方面的表現有待加強？

- 上課秩序
- 服裝儀容
- 整潔衛生
- 學習態度
- 生活習慣
- 準時守時
- 作業功課
- 其他：

班上哪些方面的表現有待加強？

- 上課秩序
- 服裝儀容
- 整潔衛生
- 學習態度
- 生活習慣
- 準時守時
- 作業功課
- 其他：

班上哪些部份待加強



## 附錄七 我的同學調查表與摘要

# 我的同學

心裏

我的年級是：\*

一年級 ▾

我的班級是：\*

1 班 ▾

我的座號是：\*

1 號 ▾

我的名字是：\*

1.我最喜歡班上哪一位同學？\*

1 號 ▾

2.最喜歡這一位同學的原因是：\*

請用簡單兩三句話寫出喜歡的原因。

### 2.最喜歡這一位同學的原因是：

她很善良 因為他會和我一起玩耍，我傷心的時候他會安慰我。 他做人很友善 說話很老實 因為他是我最好的朋友 因為他很大方  
她會和我一起玩耍 她常和我聊天 她很可愛而且是班長 無 因為她很漂亮 因為他每天都陪我玩 因為他很認真 因為她是我以前的  
同學 我有不會寫的東西都會教我 回家時打電話給我 我喜歡他的優點 他很喜歡跟我玩遊戲林軒宇 她會和我分享電腦遊戲 因為我  
無聊時他都會陪我玩 因為他每次都會陪我玩 因為她很聰明 他陪我玩 因為它有時候都找我憶起討論遊戲的事，不過現在不能說  
我們是好朋友 她常跟我玩 很厲害 體力很厲害 每一次都會送我東西，下課時都會陪我聊天 因為有時候會陪我玩 她常跟我玩，成  
績很好

## 附錄八 每日人際溝通記錄表



仔細地想一下，你一天之內運用了多少次的溝通技巧，並記錄下來。

### 選擇你用到的溝通技巧的次數

	沒有	1-3次	4-6次	7-9次	超過10次
不批評、不指責、不抱怨	<input type="radio"/>				
真誠的讚賞與感謝	<input type="radio"/>				
經常微笑	<input type="radio"/>				
注意聽別人說話	<input type="radio"/>				
聊別人感興趣的話題	<input type="radio"/>				
不與人爭辯	<input type="radio"/>				
做錯的事會認錯	<input type="radio"/>				
從別人角度想	<input type="radio"/>				
委婉指出別人錯誤	<input type="radio"/>				
少用命令多用建議	<input type="radio"/>				

## 附錄九 每日施與受記錄表



### 每日施與受記錄表

把你每一天“服務別人”與“被別人服務”的時間記下來吧！

\*必要

#### 服務別人

##### 回收工作服務別人時間 \*

幫別人清洗杯子、整理紙類、壓扁處理的時間

1分鐘 ▾

##### 服務別人其他工作的時間 \*

幫助別人做其他事的時間

1分鐘 ▾

#### 接受服務

##### 課業需要服務時間

有不懂的地方需要同學幫忙

1分鐘 ▾

##### 打掃需要服務時間

需要人幫忙搬椅子或其他幫忙