

國小教師兼任出納人員工作壓力之因素研究

姜靜婷¹、江怡慧²

¹新竹縣竹東鎮大同國民小學

²中華大學 國際企業學系

通訊作者：姜靜婷

聯絡地址：302 新竹縣竹北市三民路 249 號

電子郵件：chingting252@gmail.com

投稿日期：2019 年 10 月

接受日期：2019 年 12 月

摘 要

本研究旨在採用層級分析法探討國小教師兼任出納人員工作壓力之因素及其重要性，以新竹縣公立國小教師中目前或曾經兼辦出納業務者為訪問對象，透過二階段問卷建立層級架構並分析權重排序，輔以問答题彙整相關工作經驗，提出研究結論。國小教師兼任出納人員工作壓力之因素的目標構面，依權重排序以「工作負荷」為首，其他依次為「專業能力」、「工作困境」、「資訊交流」、「上級壓力」及「人際溝通」。以上研究結果可供教師、學校及教育主管機關參考。

關鍵詞：層級分析法(AHP)

壹、緒論

一、研究背景

國民小學教育除了教師在第一線的教學活動之外，尚須學校行政的支援與配合，學校的行政工作除了少部分由具有公務員身分的職員擔任，大多數由老師兼任。學校行政工作可分為兩類，一類與學生的學習、生活與輔導相關，由教務、學務及輔導處室負責；另一類則是與學校環境、設備維護、公文管理及學校經費收支等相關的總務處業務。教、學、輔三處室業務在教師的養成教育中有許多相關基本認知與能力的訓練，由具有教學經驗、熟悉學校運作模式的教師來兼任行政工作、推展相關業務，在教師專業能夠涵蓋的範圍之內；總務處的業務主要面對的是環境、設備、廠商，兼任總務處業務的教師所需具備的工作技巧與能力和教師培訓所學差異甚大。

二、相關理論及研究

(一) 新竹縣國民小學學校組織及教師兼任出納人員現況

新竹縣目前有國民小學八十八所，依班級數區分為下列規模：十二班以下之小型學校六十所；十三至二十四班之中型學校五所；二十五班以上之大型學校二十一所。小型學校無出納組，業務由教師或職員兼辦，無行政加給；大型學校設置出納組；中型學校可自由選擇是否設置出納組，目前新竹縣之中型國民小學均設置出納組，出納組長可由教師或職員擔任，教師可領行政加給。

大型學校中有二十所由教師兼任出納組長，一所由職員擔任；中型學校中有六所由教師兼任，一所由職員擔任；小型學校中則有三十七所由教師兼辦出納業務，十九所非由教師（職員、護理師、約聘雇人員或臨時人員）兼辦出納業務；另有四所為分校，出納業務由本校出納辦理。

(二) 教師工作及工作壓力相關研究

1. 國民小學教師工作分析

國民小學教師負責教學工作、對全校生共負訓導及輔導責任、處理校園偶發事件並與家長溝通。負責前述業務並擔任學科教學者稱為「科任教師」；學生在校學習以班為單位，每班設置導師一名，需處理班級事務，陪伴與指導學生在校生活大小事，並擔任該班大部分課程教授者稱為「教師兼導師」或稱「級任老師」，領有導師加給；學校的行政職務大多由教師兼任或兼辦，負擔節數較少之學科教學並辦理行政業務，稱為「教師兼主任」、「教師兼組長」，可領行政加給。小型學校兼辦行政業務的教師則依據兼辦業務的不同，可能有部分減課，但無行政加給。

2. 國民小學教師兼任出納人員工作分析

行政院制訂「出納管理手冊」以加速公款收付、確保公款與公有財物保管安全及健全機關內部財務控管機制，將出納業務區分為出納管理單位及出納管理人員，各有不同的業務職掌。但因學校組織較為單純，所有業務均由兼任或兼辦出納業務的老師一體負責，加以學校單位與一般公務單位之性質稍有不同，新竹縣政府依據國民中小學的組織特性訂定「新竹縣國民中小學學校分層負責明細表」，所列之出納工作範圍有：現金出納保管登記事項、公庫現金票據及有價證券之保管出納事項、員工薪津請領發放及辦理代扣代繳事項、代辦費之收支保管、零用金保管及支付事項、臨時性暫收款之保管與其他有關出納及交辦事項。「代辦費之收支保管」為學校單位特有業務，「其他有關出納及交辦事項」則因學校分工不同，各有不同的項目及內容。

自民國一百年起，教師課稅、全民健保補充保費開徵等相關政策陸續上路，因相關配套措施產生之相關業務，如：稅務登錄與申報、補充保費扣繳及錯漏之罰款則更加重出納人員之工作負荷及心理壓力。在新制度陸續上線期間，出納人員因感受業務量明顯增加、複雜度提升而使留任意願不高，許雅貴(2016)指出「教師課稅後之相關配套措施，針對

出納組長所增加的業務，不僅繁瑣、沉重、龐大，更是造成課稅後近幾年各校出納組長輪替頻繁的主因。」

3. 教師工作壓力來源

教師要面對與學生、家長、同事、上級長官的互動關係、要安排處理教學相關事項及各種行政業務，教師因此感受其幸福與自尊受到威脅而產生負面情感，甚至身心失衡的狀態，稱為教師工作壓力。綜觀各家學者對教師工作壓力所下的定義，皆圍繞上述面向進行討論，如表一。

本研究整理歸納近十幾年與教師工作壓力之研究發現，教師工作壓力來源有：工作負荷、專業知能、人際關係、上級壓力、角色衝突、時間管理、行政支持、學生行為、親師溝通、班級經營、變革適應等，如表二。

依據研究的對象及研究主題不同，著重的面向稍有差異，若是研究科任教師或級任教師，會呈現班級經營、學生行為、親師溝通、行政支持等因素；若是研究兼任行政教師，則出現角色衝突、上級壓力等因素；若是研究教育政策變革則出現變革適應的因素；而工作負荷、專業知能、人際關係等則為不論擔任何種工作角色均會面臨的壓力因素。

本研究的研究對象是兼任出納業務之教師，具備教師與行政的雙重角色，因此在討論兼任出納業務教師的工作壓力來源時，主要以工作負荷、專業能力、人際溝通、上級壓力及角色衝突(本研究將此構面改稱為工作困境)為探討重點。

三、研究動機

依據《國民教育法》與《國民教育法施行細則》，國小的主任及組長均由專任教師兼任，在總務主任之下有事務組、出納組、文書組及幹事的編制。其中出納組的業務繁瑣、專業性高、牽涉到款項的收支，各項費用繳款、稅款、保費的繳納又有逾期處罰的相關規定，以至於兼任出納工作的老師面臨極大的工作與心理雙重壓力。

表一 教師工作壓力定義彙整表

| 研究者 | 年代 | 定義 |
|------------------------|------|---|
| Kyriacou and Sutcliffe | 1978 | 加諸於教師工作角色上的要求，使得教師產生負面情感，且有可能導致於生病的改變。 |
| Moracco and McFadden | 1982 | 當教師的幸福與自尊受到威脅時，引發心裡穩定狀態的改變及生理的變化。 |
| 黃智慧 | 2003 | 教師在工作中面對來自教學、行政、學生、家長、人際關係及專業生涯等方面的刺激時，經由個人對外來刺激作認知評價後，所產生的生理、心裡或行為方面的負向反應。 |
| 黃瑋苓 | 2005 | 教師在工作環境的轉變或要求下，個人在心理或生理上尚無法適應，而引起的負面情緒反應，如緊張、沮喪、挫折及憤怒。 |
| 楊莉雲 | 2015 | 教師在面對教學工作、行政工作，或與學生、家長及同事的互動過程中，覺知受到威脅而產生心理及生理上不平衡的負面感受。 |

表二 教師工作壓力來源彙整表

| 研究者 | 研究對象 | 教師工作壓力來源 | | |
|-----------|-------------|------------------|------------------|------------------|
| 邱焜娟(2005) | 屏東縣國小教師 | 1.工作負荷 4.人際關係 | 2.行政支持 5.變革適應 | 3.學生行為 |
| 莊惠君(2010) | 屏東縣國小教師 | 1.班級經營 4.專業成長 | 2.人際關係 5.工作負荷 | 3.行政支持 6.時間管理 |
| 張世仁(2012) | 台北市國小教師 | 1.工作負荷 4.學生行為 | 2.人際關係 | 3.行政支持 |
| 蘇俊雄(2012) | 台南市國小兼任行政教師 | 1.人際處理 4.專業知能 | 2.行政負擔 | 3.首長壓力 |
| 莊富彬(2015) | 桃園市國小教師 | 1.工作負荷 4.學生管教 | 2.親師溝通 5.教育政策 | 3.專業知能 |
| 陳世昌(2014) | 台南市國中兼任行政教師 | 1.工作負荷 4.專業知能 | 2.人際關係 | 3.上級壓力 |
| 陳明宏(2015) | 台北市國中兼任行政教師 | 1.工作負荷 4.內在衝突 | 2.人際關係 5.專業知能 | 3.上級壓力 |
| 徐曉茹(2016) | 高雄市國小教師 | 1.工作負荷 4.角色衝突 | 2.人際關係 5.學生管教 | 3.專業發展 |

兼任行政業務的教師雖然可以減少部分課務，但行政業務的工作量往往超過減課所餘時間可以負荷的範圍，而兼任行政工作的津貼又與教師課稅後兼任導師的津貼差距縮小，因此教師兼任行政業務的意願在教師課稅後明顯降低，許雅貴（2016）提到「許多學校對於兼任行政職務的人選，由以往從眾多志願教師中徵選，演變為徵求，再演變為請求，甚至以積分排序定生死，或減課喊價以求一名志願者」。而專業性高、項目繁瑣，各項稅務及繳費又常牽涉罰則、逾期罰款等規定之出納業務方面，陳世杰（2014）也發現「國民小學兼任行政教師中的出納組，已有學校無法徵求到願意接任的教師。」

若能研究兼任出納工作教師工作上的困難，找出壓力的來源及造成的影響程度，則可透過提出協助教師克服困境、排解壓力的方法，以提升續任意願，也減輕有意願兼任出納工作之教師的心理排斥感，進而願意面對出納工作的挑戰。

四、研究目的

本研究以新竹縣國小教師兼任出納人員一職為研究對象，透過文獻分析、層級分析法（AHP），來了解教師兼任出納人員的工作壓力來源因素及其權重，並輔以問卷調查的回饋，進一步了解教師兼任出納人員的相關經驗，研究目的如下：

- （一）整合歸納文獻資料及專家意見，建立新竹縣國民小學教師兼任出納人員工作壓力來源因素之層級架構。
- （二）探討新竹縣國民小學教師兼任出納人員的工作壓力來源因素之權重排序，了解各工作壓力來源因素間的相

對重要性。

- （三）訪問新竹縣國民小學教師兼任出納人員的工作經驗，再與工作壓力因素彙整比較，進一步探究工作壓力的實質內涵。

五、架構安排

本研究共分為四部分，首先為緒論，第二部分為方法，第三部分為結果，最後為結論。

貳、方法

一、研究範圍與對象

國小出納人員之工作除依據行政院制定之「出納管理手冊」外，因學校單位與一班公務單位性質稍有不同，縣(市)政府依據國民中小學之組織特性又訂定「縣(市)國民中小學學校分層負責明細表」，增列學校單位之相關出納業務。此分層明細表之內容各縣市不完全相同，筆者曾擔任新竹縣國民小學之出納業務，並持續於新竹縣服務，基於對新竹縣國小出納人員相關工作的了解及研究問卷發放及收回之便利性，本研究以新竹縣公立國民小學 107 學年度兼任或曾兼任出納工作之教師為研究對象。

二、研究方法

本研究採用層級分析法作為分析工具。層級分析法（Analytic Hierarchy Press, 簡稱 AHP）為 1971 年美國匹茲堡大學教授 Thomas L. Saaty 所發展出來的一套決策方法，主要

適用在不確定情況下具有多數個評估準則的問題決策。過程中透過各層級要素的權重分析，可了解相關因素在研究主題中的影響程度，符合本研究欲分析國小教師兼任出納人員工作壓力因素及影響程度，並據以提出相應策略，幫助相關人員盡快熟悉工作、減輕接任工作焦慮，更願意面對出納工作挑戰之研究宗旨。

三、資料處理

本研究採層級分析法，將研究分為三個階段，首先為界定問題及研究對象；其次為透過專家問卷建立層級架構；最後則以建立之層級架構設計問卷，訪問並分析新竹縣國民小學教師兼任出納人員之工作經驗及工作壓力現況。

(一) 專家問卷

專家問卷自 2018 年 09 月 14 日起，至 2018 年 09 月 30 日止，邀請九位專家填寫問卷，除教師兼任出納人員外，亦訪問與出納人員密切合作、並熟知出納工作困難的學校會計人員，其中包含來自大、中、小三種學校規模之現任教師兼出納人員四位、前任教師兼出納人員二位及會計主任三位，以綜整三類型學校兼任出納教師之工作壓力因素，不致偏頗。

專家問卷的題項依據對出納工作內容及遭遇困難之分析結果條列，請受訪者評價各因素的重要性，並訪問專家的修改及補充意見，作為建立層級架構之基礎。

(二) 兼任出納工作之教師問卷

問卷調查期間為 2018 年 10 月 11 日起，至 2018 年 11 月 10 日止，因大型學校之學生人數少至 817 人，多至 1852 人，而人數多寡對出納人員工作份量及壓力之影響各有不同，因此依據學校規模，以學生數之標準差為參考，採分層最佳抽樣方式進行，共發出 48 份問卷，回收 46 份，有效問卷數為 43 份，有效回收率為 89.6%，如表三。問卷回收後採用 Expert Choice 11.5 版軟體進行一致性檢驗並對工作壓力因素進行權重計算。所有目標構面及評估準則之一致性 C.I. 值均介於 0 至 0.04 之間，符合 C.I. 值須小於等於 0.1 之要求 (Saaty, 1980)。

參、結果

一、專家問卷結果

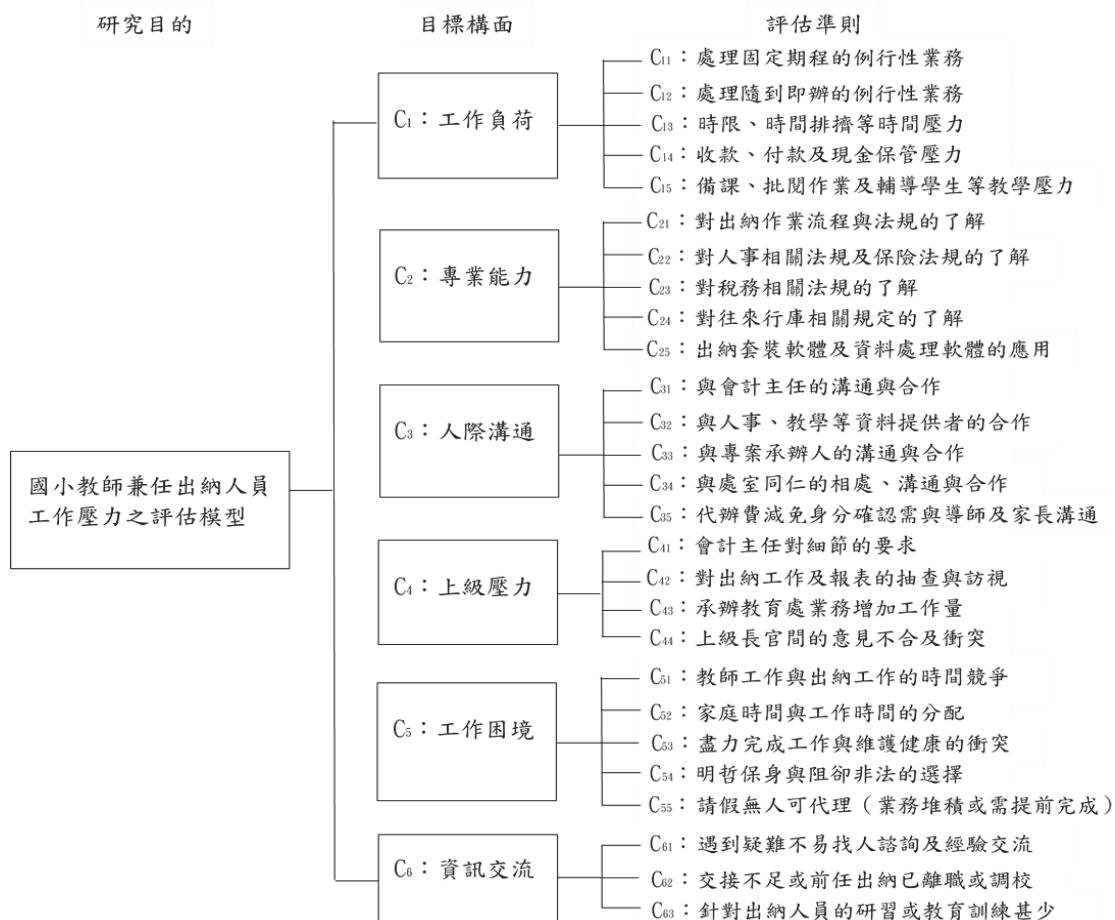
依據專家問卷之填答結果及回饋意見，並參考相關文獻中關於教師工作壓力來源分類之研究，建立新竹縣國民小學教師兼任出納人員工作壓力因素之層級架構，內含六個目標構面及二十七項評估準則，如圖一。

二、兼任出納工作之教師問卷結果

各目標構面及評估準則之權重計算及排序結果如表四。再依受訪者服務學校之規模分組，將權重及排序關係整理如表五。

表三 第二階段問卷發放及回收統計

| 學校規模 | 學校數量 | 出納人員為教師之學校數量 | 問卷發放數量 | | 有效問卷數量 | |
|----------------|------|--------------|-------------|----|--------|----|
| | | | 現任 | 前任 | 現任 | 前任 |
| 大型 | 21 | 20 | 18 | 10 | 16 | 10 |
| 中型 | 7 | 6 | 5 | 0 | 4 | 0 |
| 小型 | 60 | 38 | 13 | 2 | 11 | 2 |
| 合計 | 88 | 64 | 35 | 12 | 31 | 12 |
| | | | 48 | | 43 | |
| 教師兼任出納比率：72.7% | | | 有效回收率：89.6% | | | |



圖一 國小教師兼任出納人員工作壓力之因素層級架構

表四 新竹縣國民小學教師兼任出納人員工作壓力因素之目標構面及評估準則總排序表

| 目標構面/評估準則 | 目標構面權重 | 排序 | 評估準則權重 | 總排序 |
|------------------------------------|--------|----|--------|-----|
| C ₁ 工作負荷 | 0.267 | 1 | | |
| C ₁₁ 處理固定期程的例行性業務 | | | 0.0371 | 14 |
| C ₁₂ 處理隨到即辦的例行性業務 | | | 0.0567 | 4 |
| C ₁₃ 時限、時間排擠等時間壓力 | | | 0.0737 | 1 |
| C ₁₄ 收款、付款及現金保管壓力 | | | 0.0548 | 5 |
| C ₁₅ 備課、批改作業及輔導學生等教學壓力 | | | 0.0446 | 9 |
| C ₂ 專業能力 | 0.259 | 2 | | |
| C ₂₁ 對出納作業流程與法規的了解 | | | 0.0647 | 2 |
| C ₂₂ 對人事相關法規及保險法規的了解 | | | 0.0495 | 6 |
| C ₂₃ 對稅務相關法規的了解 | | | 0.0625 | 3 |
| C ₂₄ 對往來行庫相關規定的了解 | | | 0.0369 | 15 |
| C ₂₅ 出納套裝軟體及資料處理軟體的應用 | | | 0.0452 | 7 |
| C ₃ 人際溝通 | 0.089 | 6 | | |
| C ₃₁ 與會計主任的溝通與合作 | | | 0.024 | 21 |
| C ₃₂ 與人事、教學等資料提供者的合作 | | | 0.019 | 23 |
| C ₃₃ 與專案承辦人的溝通與合作 | | | 0.0165 | 24 |
| C ₃₄ 與處室同仁的相處、溝通與合作 | | | 0.0147 | 25 |
| C ₃₅ 代辦費減免身分確認需與導師及家長溝通 | | | 0.0144 | 27 |
| C ₄ 上級壓力 | 0.090 | 5 | | |
| C ₄₁ 會計主任對細節的要求 | | | 0.0265 | 18 |

| 目標構面/評估準則 | 目標構面權重 | 排序 | 評估準則權重 | 總排序 |
|-------------------------------------|--------|----|--------|-----|
| C ₄₂ 對出納工作及報表的抽查與訪視 | | | 0.0239 | 22 |
| C ₄₃ 承辦教育處業務增加工作量 | | | 0.025 | 20 |
| C ₄₄ 上級長官間的意見不和及衝突 | | | 0.0145 | 26 |
| C ₅ 工作困境 | 0.165 | 3 | | |
| C ₅₁ 教師工作與出納工作的時間競爭 | | | 0.0442 | 11 |
| C ₅₂ 家庭時間與工作時間的分配 | | | 0.0255 | 19 |
| C ₅₃ 盡力完成工作與維護健康的衝突 | | | 0.0276 | 17 |
| C ₅₄ 明哲保身與阻卻非法的選擇 | | | 0.0277 | 16 |
| C ₅₅ 請假無人可代理(業務堆積或需提前完成) | | | 0.0396 | 13 |
| C ₆ 資訊交流 | 0.131 | 4 | | |
| C ₆₁ 遇到疑難不易找人諮詢及經驗交流 | | | 0.0448 | 8 |
| C ₆₂ 交接不足或前任出納已離職或調校 | | | 0.0423 | 12 |
| C ₆₃ 針對出納人員的研習或教育訓練甚少 | | | 0.0443 | 10 |

表五 目標構面及評估準則排序表-依學校規模

| | 大型學校 | | 中型學校 | | 小型學校 | |
|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 目標構面 權重(排序) | 評估準則 權重(排序) | 目標構面 權重(排序) | 評估準則 權重(排序) | 目標構面 權重(排序) | 評估準則 權重(排序) |
| C ₁ | 0.277(1) | | 0.218(2) | | 0.262(1) | |
| C ₁₁ | | 0.0411(10) | | 0.047(9) | | 0.0261(21) |
| C ₁₂ | | 0.0644(3) | | 0.0479(8) | | 0.0441(8) |
| C ₁₃ | | 0.0804(1) | | 0.0648(5) | | 0.0617(3) |
| C ₁₄ | | 0.0535(5) | | 0.0409(11) | | 0.0618(2) |
| C ₁₅ | | 0.0376(13) | | 0.0137(22) | | 0.0682(1) |
| C ₂ | 0.260(2) | | 0.283(1) | | 0.250(2) | |
| C ₂₁ | | 0.0673(2) | | 0.0714(4) | | 0.0575(5) |
| C ₂₂ | | 0.0477(6) | | 0.0619(6) | | 0.0491(7) |
| C ₂₃ | | 0.0618(4) | | 0.0745(3) | | 0.0604(4) |
| C ₂₄ | | 0.0359(15) | | 0.0291(15) | | 0.0415(13) |
| C ₂₅ | | 0.0468(7) | | 0.0459(10) | | .0417(12) |
| C ₃ | 0.097(5) | | 0.072(5) | | 0.078(6) | |
| C ₃₁ | | 0.0239(21) | | 0.0244(17) | | 0.0241(22) |
| C ₃₂ | | 0.0218(23) | | 0.0168(21) | | 0.0141(25) |
| C ₃₃ | | 0.0168(25) | | 0.0117(23) | | 0.0175(24) |
| C ₃₄ | | 0.0167(26) | | 0.0115(24) | | 0.0117(26) |
| C ₃₅ | | 0.0176(24) | | 0.0073(26) | | 0.0103(27) |
| C ₄ | 0.083(6) | | 0.070(6) | | 0.110(5) | |
| C ₄₁ | | 0.02557(19) | | 0.003(14) | | 0.02727(18) |
| C ₄₂ | | 0.0226(22) | | 0.0237(18) | | 0.0265(20) |
| C ₄₃ | | 0.025(20) | | 0.0102(25) | | 0.0296(15) |
| C ₄₄ | | 0.0095(27) | | 0.0065(27) | | 0.0269(19) |
| C ₅ | 0.161(3) | | 0.155(4) | | 0.175(3) | |
| C ₅₁ | | 0.0387(11) | | 0.0492(7) | | 0.0536(6) |
| C ₅₂ | | 0.02558(18) | | 0.0189(20) | | 0.02732(17) |
| C ₅₃ | | 0.0298(16) | | 0.0258(16) | | 0.0238(23) |
| C ₅₄ | | 0.0288(17) | | 0.021(19) | | 0.0275(16) |
| C ₅₅ | | 0.0382(12) | | 0.0401(12) | | 0.0424(11) |
| C ₆ | 0.124(4) | | 0.203(3) | | 0.125(4) | |
| C ₆₁ | | 0.0416(9) | | 0.0853(1) | | 0.0387(14) |
| C ₆₂ | | 0.0361(14) | | 0.0796(2) | | 0.0433(10) |
| C ₆₃ | | 0.0458(8) | | 0.0376(13) | | 0.0434(9) |

目標構面之權重排序由大到小依序為：「工作負荷」、「專業能力」、「工作困境」、「資訊交流」、「上級壓力」及「人際溝通」。評估準則權重排序最高的前七項為：「時限、時間排擠等時間壓力」、「對出納作業流程與法規的了解」、「對稅務及相關法規的了解」、「處理隨到即辦的例行性業務」、「收款、付款及現金保管壓力」、「對人事相關法規及保險法規的了解」及「出納套裝軟體及資料處理軟體的應用」；排序最末的前八項則為「代辦費減免身分確認需與導師及家長溝通」、「上級長官間的意見不合及衝突」、「與處室同仁的相處溝通與合作」、「與專案承辦人員的溝通與合作」、「與人事、教學等資料提供者的合作」、「對出納工作及報表的抽查及訪視」、「與會計主任的溝通與合作」及「承辦教育處業務增加工作量」。

對大、中、小三種學校規模之受訪者而言，目標構面可分為三個重要性階層，各包含兩個目標構面，壓力感受較大的前兩項為與出納工作本質最相關的「工作負荷」及「專業能力」，壓力感受中等者為「工作困境」及「資訊交流」，壓力感受較小者則為「上級壓力」及「人際溝通」。

其中，中型學校受訪者在問卷中強烈表達在「資訊交流」構面中「遇到困難不易找人諮詢及經驗交流」及「交接不足或前任出納人員已離職或調校」這兩項評估準則造成的壓力感受。通常業務上遇到困難需要找人諮詢時，可向本校的前任人員求助或者詢問他校經驗，若是本校前任人員已離職或調校，通常會優先向規模相同的學校請益。新竹縣中型學校的數量（7）明顯少於大型學校（21）及小型學校（60），遇到困難求助無門的無力與徬徨，使得這兩項評估準則呈現出高權重，若排除此特殊情況，觀察其他評估準則之排序，則與其他類型學校的權重排序類似。

在受訪者基本資料中，整體願意續任（回任）者占 55.8%，現任願意續任占 67.7%，已卸任願意回任之比率則為 25%。進一步分析原因，發現「熟悉工作內容」是影響教師願意續任或回任出納工作的重要原因，其次則為對工作的「勝任感」；不願意續任的最主要原因則是「工作負荷」太重，包含業務量大、工作繁瑣、有時間壓力、外出洽公困難等，其次則是因工作負荷而引發之「工作困境」，如健康因素、與教學工作互相排擠、請假無人可代理等。

工作經驗四題中，最有成就感的事與目標構面之「工作負荷」及「專業能力」重疊性最高；感到困擾的事及交接的憂慮則與「工作負荷」重疊性最高；想提醒接任人員的事則與「專業能力」及「工作負荷」的重疊性最高。

在二十七個評估準則中，權重最高的前七項均在壓力感受較大的「工作負荷」（佔四項）及「專業能力」（佔三項）構面中，最低的八項則有六項集中於「人際溝通」構面，兩項在「上級壓力」構面。工作經驗的彙整則顯示，不論是成

就感的來源、困擾的事項、交接的憂慮，或是最想提醒接任人員的事，均與「工作負荷」及「專業能力」重疊性最高。而影響續任（回任）意願的最主要原因則為「熟悉工作內容」、「勝任感」及「工作負荷」。

肆、結論

經由壓力因素權重分析排序、續任（回任）意願原因分析及工作經驗整理的相互對照，可確認各目標構面及評估準則之壓力感受排序與在工作及交接過程中遇到的困擾與憂慮重疊性甚高，而對工作的熟悉度、勝任感則影響續任（回任）的意願，顯示工作困擾與憂慮越高的因素亦造成較大的工作壓力感受，若能幫助教師克服工作及業務交接上的困難，則可降低工作壓力感受、提升成就感與勝任感，如此將有機會減少異動率、提高續任（回任）意願，也能期待總務主任在尋找出納接任人選時的困難度能稍稍降低，讓兼任出納工作的選項漸漸脫離燙手山芋、大多數人避之唯恐不及的現況。基於上述結論，本研究提出以下建議，供兼任出納工作及準備接手出納工作之教師、學校行政及教育行政機關參考。

一、對兼任出納工作教師的建議

- （一）隨時確認數字，優化工作流程，精進資訊處理能力，提升工作效率。出納工作首重精準、正確，以此為基礎才能進一步追求速度與效率，因此需隨時注意資料數字及相關細節；事先安排工作行程並預留緩衝時間給週期性業務；應用合適的軟體工具處理大量資料、數據及進行各種繁複的計算工作，藉以大幅縮短工作時間，提升工作效率。
- （二）紀錄工作內容、處理流程及注意事項。紀錄工作流程並在容易卡關處加註說明，可做為下一次操作的指引，並減少遇到困難臨時找不到對象諮詢又被時間追著跑的窘境，也可做為接手人員的操作講義。

二、對準備接手出納業務教師的建議

- （一）盡早開始交接作業，並實際操作。最好能在現任出納人員還在職時就跟著出納工作的腳步與時程開始認識業務內容，並試著模擬操作較困難的部分，逐漸對業務內容建立概念，遇到疑問也可以馬上請教，避免正式接手後，前任人員可能已調校、退休，造成諮詢困難的狀況。
- （二）交接時動作筆記。交接時，前任人員若有提供交接資料，可於必要時用自己的方式重新記錄或加註補充說明。若前任人員未提供詳細資料，則在交接時務必為

自己建立一份操作流程手冊，讓接手後能照表操課，讓業務快速步上軌道。

三、對學校行政的建議

- (一) 盡量減少兼任出納工作教師之授課節數，並安排課務負擔較輕之教學工作。減少兼任出納工作教師之教學業務負荷，可減輕教學工作與出納工作時間競爭的狀況，幫助降低工作壓力。
- (二) 新手上任的第一年，若前任出納仍在原校任職，讓前後兩任出納人員的空堂時間多一些交集。第一年是業務最不熟悉、最容易遇到問題的時候，如此可讓新手在遇到困難時較容易找到前任人員指導與協助，可幫助接手人員快速學習並累積經驗；知道遇到問題時有人可以提供協助，也可以減輕接手人員的焦慮感，讓工作情緒更穩定。

四、對教育行政機關之建議

定期辦理出納相關研習或會議，增進出納人員之專業能力，並提供出納人員互相認識與交流的機會。若能進一步成立出納人員的互助 FB 社群、Line 群組，遇到問題時可以在群組內尋求建議，從一對一的電話詢問，變成一對多的自由回應，應能相當程度減輕兼任出納教師在資訊交流方面的壓力。

五、後續研究建議

基於時間及人力成本考量，本文之研究對象僅以作者任教的地區-新竹縣之教師為主，建議後續研究者可利用本文所建構之模型，將研究的範圍擴大至其他縣市或全國，如此，對於了解國小教師兼任出納人員之工作壓力因素及現況，將可以得到更一般化的結論。

參考文獻

- 邱姮娟 (2005)。國民小學教師工作壓力與情緒管理關係之研究。未出版之碩士論文，屏東市，國立屏東師範學院教育行政研究所。
- 徐曉茹 (2016)。國小教師工作壓力、情緒耗竭與教學效能間關係之研究。未出版之碩士論文，高雄市，私立義守大學管理研究所。
- 許雅貴 (2016)。桃園市國民小學教師兼任出納組長工作壓力之研究。未出版之碩士論文，桃園市，私立開南大學人文社會學院公共管理研究所。
- 莊惠君 (2010)。屏東縣國小教師工作壓力及因應方式之研究。未出版之碩士論文，台東縣，國立台東大學社會科教育研究所。
- 莊富彬 (2015)。桃園市國小教師工作價值觀、工作壓力與幸福感關係之研究。未出版之碩士論文，桃園市，私立中原大學教育研究所。
- 陳世杰 (2014)。國民小學兼任行政教師之工作壓力、工作滿意度與留任意願之研究-以出納組為例。未出版之碩士論文，桃園市，私立萬能科技大學經營管理研究所。
- 陳世昌 (2014)。國中兼任行政教師之工作壓力、角色衝突、工作投入與工作效能之關係。未出版之碩士論文，台南市，私立台灣首府大學教育研究所。
- 張世仁 (2012)。國小教師工作壓力因應策略之研究-以台北市國小為例。未出版之碩士論文，新北市，私立淡江大學公共政策研究所。
- 黃智慧 (2003)。減緩國小教師工作壓力之行動研究。未出版之碩士論文，台中市，國立台中師範學院國民教育研究所。
- 黃瑋苓 (2005)。國小融合教育班教師工作壓力與其策略之研究。身心障礙研究，3卷4期，201-205頁。
- 楊莉雲 (2015)。學校組織氣氛、工作壓力與教師兼任行政工作意願之研究-以高雄市國小為例。未出版之碩士論文，高雄市，私立高苑科技大學經營管理研究所。
- 蘇俊雄 (2012)。國小教師兼任行政壓力與適應之研究-以臺南市為例。未出版之碩士論文，嘉義縣，國立中正大學政治學研究所。
- Kyriacou, C. & Sutcliffe, J. (1978). A model of teacher stress. *Educational Studies*, 4, 1-6.
- Moracco, J. C. & McFadden, H. (1982). The counselors role in reducing teacher tress. *Personnel and Guidancc Journal*, 61, 549-552.
- Saaty, T. L. (1980). *The Analytic Hierarchy Process*. New York: McGraw-Hill.

A Study of Job Stress Factors among Elementary School Teachers with Part-time Cashier Duties

Chiang, Ching-Ting¹、Chiang, Yi-Hui²

¹ Da-Ton Elementary School H.C.C

² Chung Hua University, Department of International Business

Abstract

This study aimed to investigate the factors and importance of job stress among elementary school teachers with part-time cashier duties in the school. The Analytic Hierarchy Process (AHP) method was adopted. The subjects were public elementary school teachers who were currently or previously responsible for cashier operations of the school in Hsinchu County. Through a two-stage questionnaire, the hierarchical structure was established. Among the elementary school teachers with part-time cashier duties, “workload” was the dimension of job stress with the highest weight, followed in order by “professional competence”, “difficulties at work”, “information exchange”, “pressure from superiors”, and “interpersonal communication”. The above findings provide reference for teachers, schools, and the authorities concerned.

Keywords: Analytic Hierarchy Process (AHP)