

高雄市政府 101 年度研究發展成果報告

高雄市戶政人員工作壓力 與職業倦怠關係之研究

高雄市三民區第一戶政事務所

黃美麗 撰

中華民國 101 年 8 月

摘 要

本研究係以高雄市戶政事務所的戶政人員為研究對象，目的在探討戶政人員工作壓力與職業倦怠的關係。

使用之研究工具為自編之「高雄市戶政人員工作壓力與職業倦怠關係之研究問卷」，以隨機抽樣方式進行實證資料蒐集，問卷所得資料以 SPSS 12.0 中文版電腦軟體進行描述性統計、獨立樣本 t 考驗、單因子變異數分析、皮爾森積差相關及逐步多元迴歸分析等統計方法，逐項驗證研究假設，最後歸納研究結果，提出結論與建議。

本研究主要結論如下：

- 一、高雄市戶政人員有中低程度的工作壓力感受，「工作負荷」為主要工作壓力來源。
- 二、高雄市戶政人員具有中低程度的職業倦怠情形。
- 三、高雄市戶政人員的工作壓力感受因婚姻狀況及擔任職務的不同，有顯著的差異。
- 四、高雄市戶政人員的職業倦怠情形因擔任職務的不同，有顯著的差異。
- 五、高雄市戶政人員的工作壓力與職業倦怠間，呈顯著正相關。
- 六、高雄市戶政人員的工作壓力對職業倦怠具有顯著預測力。

根據研究結論，本研究提出下列建議：

- 一、對戶政主管機關的建議：依據戶政業務增長及轄區人口更迭情形，適時調配戶政事務所業務人力；整合各項評鑑機制，降低人員工作壓力；公平人事制度，暢通升遷管道；加強教育訓練，提供學習成長機會；非戶政領域範疇之業務，宜回歸權責機關。
- 二、對戶政人員建議：熟悉法令規章、加強與民眾溝通技巧；積極學習進修考試；增加自我調適能力，坦然面對壓力；建立良好的人際關係。

關鍵詞：戶政人員、工作壓力、職業倦怠

目 次

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	4
第三節 研究問題	4
第四節 研究範圍與限制	5
第二章 文獻探討	7
第一節 工作壓力之意涵與相關研究	7
第二節 職業倦怠之意涵與相關研究	28
第三節 工作壓力與職業倦怠之相關研究	36
第三章 研究設計與實施	41
第一節 研究架構	41
第二節 研究假設	44
第三節 研究對象	45
第四節 研究工具	51
第五節 實施程序	65
第六節 資料處理	66
第四章 研究結果分析與討論	70
第一節 戶政人員工作壓力與組織承諾之現況分析	70
第二節 戶政人員背景變項對工作壓力與職業倦怠之 差異分析	79

第三節	戶政人員工作壓力與職業倦怠之相關分析	96
第四節	戶政人員工作壓力對職業倦怠之預測分析	99
第五章	結論與建議.....	106
第一節	研究發現	106
第二節	結論	110
第三節	建議	113
參考文獻	120
中文部分	120
外文部分	125
附錄	129
附錄一	專家學者審查問卷	129
附錄二	專家學者審查問卷修正意見與專家效度彙整表.	136
附錄三	預試問卷	143
附錄四	正式問卷	150

表 次

表 2-1-1	國內外研究者對工作壓力之定義.....	12
表 3-3-1	預試問卷施測數及回收情形統計表.....	46
表 3-3-2	研究對象母群體及問卷施測數統計表.....	47
表 3-3-3	正式問卷抽樣與發放份數統計表.....	47
表 3-3-4	正式問卷施測回收數統計表.....	48
表 3-4-1	問卷初稿層面及題目一覽表.....	53
表 3-4-2	問卷效度審查學者、專家一覽表.....	54
表 3-4-3	預試問卷層面及題目一覽表.....	55
表 3-4-4	預試問卷「工作壓力量表」項目分析結果摘要表.....	56
表 3-4-5	預試問卷「職業倦怠量表」項目分析結果摘要表.....	57
表 3-4-6	預試問卷「工作壓力量表」因素分析結果摘要表.....	59
表 3-4-7	預試問卷「職業倦怠量表」因素分析結果摘要表.....	60
表 3-4-8	預試問卷「工作壓力量表」信度分析結果摘要表.....	62
表 3-4-9	預試問卷「工作壓力量表」信度分析結果摘要表.....	63
表 3-4-10	正式問卷層面及題數一覽表.....	64
表 4-1-1	「工作壓力」量表整體現況之描述性分析摘要表.....	71
表 4-1-2	「工作壓力」量表各題項之描述性分析摘要表.....	72
表 4-1-3	「職業倦怠」量表整體現況之描述性分析摘要表.....	75
表 4-1-4	「職業倦怠」量表各題項之描述性分析摘要表.....	75
表 4-2-1	性別與工作壓力之 t 檢定分析摘要表.....	79

表 4-2-2	年齡與工作壓力之變異數分析摘要表.....	80
表 4-2-3	婚姻狀況與工作壓力之 t 檢定分析摘要表.....	81
表 4-2-4	教育程度與工作壓力之變異數分析摘要表.....	81
表 4-2-5	擔任職務與工作壓力之變異數分析摘要表.....	82
表 4-2-6	服務年資與工作壓力之變異數分析摘要表.....	83
表 4-2-7	背景變項在工作壓力上之差異綜合摘要表.....	84
表 4-2-8	性別與職業倦怠之 t 檢定分析摘要表.....	88
表 4-2-9	年齡與職業倦怠之變異數分析摘要表.....	88
表 4-2-10	婚姻狀況與職業倦怠之 t 檢定分析摘要表.....	89
表 4-2-11	教育程度與職業倦怠之變異數分析摘要表.....	90
表 4-2-12	擔任職務與職業倦怠之變異數分析摘要表.....	90
表 4-2-13	服務年資與職業倦怠之變異數分析摘要表.....	91
表 4-2-14	背景變項在職業倦怠上之差異綜合摘要表.....	92
表 4-3-1	工作壓力與職業倦怠之 Pearson 積差相關分析摘要表.....	96
表 4-4-1	工作壓力預測「情緒耗竭」之逐步多元迴歸分析摘要表	100
表 4-4-2	工作壓力預測「態度消極」之逐步多元迴歸分析摘要表	100
表 4-4-3	工作壓力預測「專業效能降低」之逐步多元迴歸分析摘要表	101
表 4-4-4	工作壓力預測「整體職業倦怠」之逐步多元迴歸分析摘要表	101
表 4-4-5	工作壓力預測職業倦怠之逐步多元迴歸分析綜合摘要表	102

圖 次

圖 2-1-1	壓力的四種基本類別	10
圖 2-1-2	壓力與績效的關係	11
圖 2-1-3	傳統工作壓力模式	20
圖 2-1-4	社會系統理論架構圖	21
圖 2-1-5	角色不明確對壓力的影響	22
圖 2-1-6	社會環境壓力模式	22
圖 2-1-7	工作績效模式	23
圖 2-1-8	刺激壓力模式	24
圖 2-1-9	反應型壓力模式	25
圖 2-1-10	Ivancevich 及 Matteson 的工作壓力模式	26
圖 2-1-11	組織環境工作壓力模型	27
圖 3-4-1	研究工具編製流程	51
圖 3-5-1	本研究之流程及各階段執行內容	66

第一章 緒論

本研究旨在探討高雄縣市戶政機關合併後戶政人員之工作壓力與職業倦怠感之相互關係。期望透過實證研究分析提出研究結論與建議，以供戶政主管機關做為戶政管理實務及戶政工作之參考。

本章共分為研究背景與動機、研究目的、研究問題、研究範圍與限制等四節。

第一節 研究背景與動機

壓力 (stress) 是現代人生活的一部分 (藍采風, 2003]，生活中的任何事件或情境，包括人際關係、工作情況、氣候、環境或生活習慣的改變都會讓部分的人感到需要調適或感受到壓力。而工作壓力 (job stress) 是由壓力衍生而來，根據蔡樹培 (1994)、Pearson and Moomaw (2005) 的看法，工作壓力是指組織成員主觀的知覺到工作環境加諸他的要求或負荷，已經超過自身能力可以承受的範圍，因而在生理與心理方面產生失衡的狀態。研究壓力之權威 Selye 醫師將壓力分為優壓 (eustress) 及劣壓 (distress)，健康的或愉快的壓力稱為優壓，反之稱為劣壓。優壓表示其為一種個體樂於承受的壓力，壓力只要適度，即在個體夠順利適應的範圍內，反而可幫助個體成長與跨越障礙。但一般人常忽略壓力的積極面，因此，如何儘可能將劣壓轉化為優壓，是為關鍵點。不可諱言，適度的工作壓力可以刺激個人發揮潛能，提升工作績效，這是壓力的正向作用，Selye (1976) 將此正向的壓力或產生正向結果的壓力，稱為良性的壓力 (eustress)；但過度或長期的工作壓力，卻會造成個人情緒上緊張、焦慮，進而產生負面的影響，例如降低對所從事工作的認同感、對工作的投入動機或繼

續留任的意願，甚而造成工作績效不佳的結果（陳春希、湯雅云、何秉真、鄭晉昌，2007；McVicar, 2003）。游金玲（2006）、藍采風（2003）也指出不同程度的工作壓力會對個人生理、心理造成不同的影響，例如：不安、疲倦、學習力降低、記憶力變差、高度焦慮、缺乏耐性、喪失自信、逃避工作、憂鬱症、心臟疾病、高血壓、消化性潰瘍等等症狀。另根據《美國醫學會期刊》估計美國每年因為工作壓力過大，衍生憂鬱症所造成的社會成本損失高達 43 兆美元；而台灣因憂鬱症造成的間接勞動力損失，包括怠工、生產力下降等，一年也高達 350 億新台幣（蔡祈賢，2007；周佳佑，2005；邱永林，2005）。因此工作壓力對組織及對個人而言，都是不容忽視的重要課題。

人民為國家構成之主體，戶為人口組合之單位。我國遠自周代起，中央至地方均設專責機構掌理戶政事務。一般來說，戶口調查及登記的作用，一為蒐集人口資料，提供政府作為施政之參據，二為公認人民身分屬籍，為配賦權利義務的依據。據此、國家建設、施政方針、人口政策均與戶籍登記有密切關係，顯見戶政之重要性。戶政是戶口查記行政的簡稱。乃國家本其統治權作用，依據法令規定，以戶口為對象，以調查、登記、統計之方法，蒐集戶口資料，以公認人民之屬籍、身分及供給各種行政施政所需資料為目的之內務行政。國家行政區分為內務行政、外交行政、國防行政、財務行政、教育行政、法務行政、經濟行政、交通行政等等。戶政係屬內務行政之範疇。

依行政院研究發展考核委員會近年所做民意調查，數據均顯示戶政機關服務滿意度向為所有行政機關最高，戶政人員尤以第一線服務人員，每日面對形形色色民眾，其應對進退間拿捏，均有賴經驗的累積及持續的教育訓練，方能符合對公部門要求日益提高之民眾標準。處於民意高漲的現實社會，民眾人文素養與民主政治理念並未及提昇的同時，公務人員依法行政的堅持，往往難以達到民眾複雜多變的要求，在上級的交付、民意代表的關心中，如何取得平衡，再再考驗著

公務人員的智慧。基層戶政人員是行政機關體系中直接面對民眾的第一線人員，服務的過程與品質直接給予民眾對政府機能的觀感與感受。為此戶政機關需回應民眾對社會服務的需求及期待，所以不斷的推陳出新實施各種便民服務措施，同時也擬定員工工作績效考核、教育訓練並要求專業職能的提昇、整合多元的創新服務等計畫，期許創造全方位服務的戶政體系。然而戶政一線櫃檯的工作特性是制式化的服務，缺乏變化性與多樣性，在未具靈活性的環境下，極易造成工作態度上的彈性疲乏，漸漸導致缺乏熱誠並產生職業的困頓。又戶政機關屬職等較低之基層單位，在科層體制下主管職位僧多粥少，升遷不易，如此處於「事多、錢少、升官不易」的工作環境下，員工的工作價值及生涯規劃多少會產生工作倦怠。又近年戶政工作的變革不斷推陳出新，其對戶政人員所造成的壓力感受亦有所迥異。例如內政部於2004年起開放民眾可在全國任何一個戶政機關辦理部分戶籍登記，此一便民服務措施亦形成城鄉戶政事務所業務量的不均，且由於都市人口對服務品質的要求與偏遠地區民眾間的落差，造成市區戶政人員時有無限上綱的無形壓力。

雖然相較於私人企業，公務人員因任用、俸給、退撫等公務人員相關法令的規定，因此在工作、薪資及退休後都有較佳的保障。但在政府機關部門中，戶政事務所可說是和民眾接觸最為頻繁、關係時程最長的機關。「人的權利能力始於出生，終於死亡」，而人民權利、義務的依據及行使，主要係依戶政機關戶籍簿冊的登載，因此，人自出生，血親的確立、認領、收養、住址變更、初設戶籍登記、結離婚、監護、姓名更改、原住民身分及族別登記、死亡登記；證明核發有戶籍資料、戶口名簿、印鑑、國民身分證、門牌編釘……等，又選舉名冊編造、發放生育津貼、新移民生活輔導、自然憑證人申辦、護照人別確認……均屬戶政機關業務範疇。

民智已開，民眾為爭取自身的權益，時有和戶政服務人員爭的面

紅耳赤，雖然有些案件可循法律途徑解決爭端，但亦有民眾無法保持理性對櫃台人員丟擲物品情事。再由於社會型態的改變，民眾對公務人員服務品質要求愈來愈高的同時，戶政人員承受之壓力並不比私人企業員工輕，「以民為尊」向為各政府機關落實服務品質的重點，目前高雄市戶政事務所執行為民服務措施有延長上班時間、到宅服務、愛心櫃台、親友協尋等。2010年12月25日高雄市、縣合併後區域的連結性更強，戶政業務的整合亦帶來更多衝擊及期待。

第二節 研究目的

基於上述研究的背景與動機，本研究希望達成具體目的如下：

- 一、瞭解高雄市戶政人員感受工作壓力與職業倦怠的現況。
- 二、探討不同背景變項的戶政人員在工作壓力感受，與職業倦怠態度上的差異情形。
- 三、分析高雄市戶政人員工作壓力與倦怠感之間的相關情形。
- 四、研析高雄市戶政人員工作壓力與倦怠感的預測情形。
- 五、根據研究結果，提出改善戶政人員工作壓力與倦怠感之具體建議，以供戶政實務管理或業務運作及未來研究者之參考。

第三節 研究問題

根據研究動機與研究目的，本研究將探討下列問題：

- 一、 高雄市戶政人員在工作壓力各層面的感受現況為何？
- 二、 高雄市戶政人員在職業倦怠感各層面的感受現況為何？
- 三、 不同背景變項的戶政人員在工作壓力感受上是否有顯著差異？

- 四、 不同背景變項的戶政人員在職業倦怠感受上是否有顯著差異？
- 五、 高雄市戶政人員的工作壓力感受與其倦怠感之間是否有顯著相關？
- 六、 高雄市戶政人員的工作壓力對其職業倦怠感是否具有顯著的預測力？

第四節 研究範圍與限制

本研究根據研究動機與研究目的，將研究範圍及研究限制敘述如下：

壹、研究範圍：

一、研究地區

本研究之地區係以合併後高雄市為區域，包括原高雄市鹽埕、鼓山、左營、楠梓、三民、新興、前金、苓雅、前鎮、旗津、小港及原高雄縣鳳山、林園、大寮、大樹、大社、仁武、鳥松、岡山、橋頭、燕巢、田寮、阿蓮、路竹、湖內、茄萣、永安、彌陀、梓官、旗山、美濃、六龜、甲仙、杉林、內門、茂林、桃源、那瑪夏等 38 個行政區。

二、研究對象

研究對象機關為高雄市 40 個戶政事務所；所設定之研究對象為高雄市各區戶政事務所的戶政人員，包括主任、秘書、課長、課員、戶籍員、辦事員、書記等；不包括人事管理員、會計員、約聘僱人員、技工、工友及志願服務人員。

貳、研究限制

本研究之研究過程，係依照所設定之研究架構、研究假設、研究方法以及自行編製之研究工具進行，期能確實瞭解高雄市戶政人員工

作壓力感受及職業倦怠的狀態，以及兩者間相互的關係，惟因研究時間、環境、資源甚至情境或其他因素之影響，將造成研究上某種限制的產生，難免有所疏漏、不盡周延外，尚有以下幾點研究限制：

一、研究對象方面

本研究係以高雄市戶政事務所人員為研究對象，因工作性質的不同，因此，本研究結論與建議，可能無法推論或適用於其他行政機關。另本研究範圍僅及於高雄市，未必能含概及解釋其他縣市之狀況。

二、研究內容方面

造成組織成員工作壓力的因素頗多，除本研究所列舉之工作負荷、角色衝突、人際關係、個人發展外，例如工作環境、管理者的領導方式、組織文化、組織決策過程、組織變革、個人心理或家庭等因素，都會造成個人工作上的壓力；其次在職業倦怠方面，除了工作壓力之外，成就感降低、過多的工作量、精神疲憊、情緒緊張、無法適應工作要求、人格特質等，均與職業倦怠有關，惟本研究限於時間及人力資源等因素，僅就研究者所欲瞭解之工作壓力及職業倦怠間的相互關係作研究，無法涵蓋所有因素或變項進行研究與探討，故研究結果或有解釋上的限制存在。

三、研究方法方面

本研究採用調查研究法，主要係透過問卷蒐集受試者的陳述做為研究統計分析的基礎，由於問卷設計為自陳量表，完全由受試者自行填答，填答問卷時難免有防衛性、偽裝性及社會性的反應，亦可能受到情緒、情感和認知等主觀因素之影響，對問卷瞭解和解釋可能產生偏差，難以兼顧其內心之感受程度，可能使研究造成調查結果有誤差存在。

第二章 文獻探討

本章乃是依據國內外學者對工作壓力與職業倦怠的理論與實證研究發現作一概念性整理。並根據各學者的研究結果，探討工作壓力對職業倦怠之影響，以建立研究架構及作為本研究立論基礎。

本章共分成三節：第一節工作壓力之意涵與相關理論、第二節職業倦怠之意涵與相關理論、第三節為工作壓力與職業倦怠之相關研究。

第一節 工作壓力之意涵與相關研究

壹、壓力的概念

就現今社會大環境而言，工作壓力的症狀已經普遍存在各階層或每個角落，甚而對職場工作者身體健康及心理層面已造成明顯威脅，近年因為工作壓力過高導致自殺或工作量過多而過勞死之事件時有所聞，因而引發社會大眾對工作壓力議題的關注。過去有研究指出，當員工面臨工作上適度的壓力，倘個人在身體及心理層面是可以承受的範圍，壓力可以幫助成長及發揮潛能，而且會帶來自我肯定的成就感。但過度的壓力或長期累積的壓力未能紓發或排解，而到達工作者承受之極限或一直處於身心緊張情形時，恐造成身體上疾病，例如高血壓、心臟疾病等，因此工作壓力係有正面及負面的表象。

壓力 (stress) 係指個體面臨和自己所欲求事務有關的機會、限制或要求，而又「知覺」到其結果具有重要性但卻又充滿不確定性之際的一種「動力狀態」(dynamic condition)。舒勒 (Schuler, 1993) 認為還要再加上兩項條件，亦即，事情的結果是「重要的」並且「不確定的」，潛在的壓力才會成為真正的壓力。相反的，如因當事人對事情已經有了高度的確信，或是結果對他而言並不重要，則他便不會感到壓力的存在 (盧瑞陽, 1993)。

貳、壓力的定義

關於壓力，多數研究者皆會提及被尊為「壓力研究之父」的加拿大醫生Hans Selye 以及張春興，Selye研究壓力超過50年，他為壓力所下定義：「壓力是身體對於加諸其上的任何要求，所做出的非特定（non-specific）反應」（黃惠惠，2002）。張春興（1992）則將壓力定義為：「所謂壓力是指個體在生理、心理感受威脅的一種緊張狀態，此狀態使人在情緒上產生不愉快甚至痛苦的感受。以上學者皆將壓力視為一種反應。然而 Marks、Murray、Evans和 Willig（2000）指出 Selye的觀點在壓力研究的歷史上雖具影響力，但在Mason於1971年及1975年多次批評下，即不再被廣為接受。Mason提出，身體對不同壓力因子的反應並不一致，Selye所發現的一般生理反應，是動物對壓力因子所引起的情緒反應，而不是直接的生理效果。的確，在眾多實驗研究中，研究者總將動物放置在高度不愉快與不安全的情境裡，刻意激起不同的情緒反應，此舉似乎讓研究者有效觀察到有關驚恐、害怕等簡易察覺之情緒反應，而非含括複雜的生理、心理狀態，畢竟人類是高等動物與一般動物大不相同，人類面對各項環境因子所造成的壓力，複雜度之高，非能以偏概全，而本研究探討之壓力焦點放在與工作相關之工作壓力。

「壓力」（stress）之字詞起源拉丁文的“stringere”「拉緊」之意，Arnold（1967）認為壓力是任何妨礙正常功能運作的情境。French, Rodgers 和 Cobb（1974）則主張壓力是環境的需要與限制造成個體能力實質不平衡時，逼使個體身心脫離正常穩定狀態的反應。Robbins（1996）認為壓力是個人面對到與其希望有密切的相關機會、限制及需求時，所知覺不確定感受的反應。

藍采風（1985）認為壓力是在個人於情境中覺知的威脅。周立勳（1986）則主張壓力係個體面對外界要求或特定事件的刺激時，以個人過去的經驗、人格特質或心理認知歷程為媒介的身心適應反應。張春

興（1995）則認為壓力是個人面對具威脅性刺激情境中，無法消除脫離困境的被壓迫感受。程一民（1996）主張壓力是指個體面對刺激事件時，個人評估對其造成負荷，或個人資源無法應付，且危及個人身心健康的反應。黃義良（1999）認為壓力乃是個體對周遭環境的改變，知覺到具有威脅性、壓迫性，經由個人特質與心理中介歷程，內心產生消極與負面的情感。

總而言之，壓力大多是負面的，壓力衝擊個人內外刺激，外在的「壓力源」（stressor）激發，會使內在身心產生不舒服的感受，同時其加諸於個體的要求超過個體所能負荷的範圍。Selye（1956）認為壓力是生理反應系統的設計，以保護個人免於受到環境的壓迫；壓力乃介於個人與環境間的交互作用，為環境刺激與個人特殊反應彼此互動的結果。因此，當個體不能認知到環境刺激及威脅時，或個體能力足以克服刺激威脅，則對個體而言即不構成壓力。

參、壓力的分類

Selye 於 1976 年將壓力分成良性的壓力、負面的壓力、過荷的壓力及過輕的壓力四種基本類別，如圖 2-1-1（蘇彥彰，2001）：

- 一、良性的壓力（eustress）：指因令人興奮或被期待的刺激所引起，可以刺激個人發揮潛能，提昇工作績效的壓力。
- 二、負面的壓力（distress）：指因不被期待或是希望逃避的刺激所引起，會對個人身心產生負面影響的壓力。
- 三、過荷的壓力（hyperstress）：指超過個人能夠承受的範圍，而且會影響其身心恆常狀態的壓力。
- 四、過輕的壓力（hypostress）：指低於個人認知的下限，會影響其注意力集中及行為動機強度的壓力。

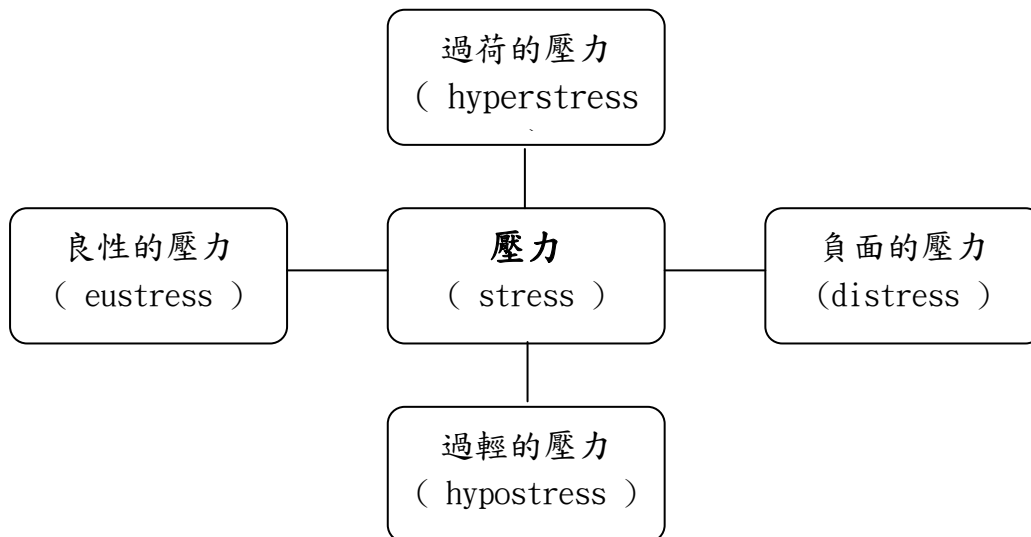


圖 2-1-1 壓力的四種基本類別

資料來源：蘇彥彰（2001，頁9）

壓力對於個人，並非完全都是負面的影響，每個人對於壓力的知覺都有一個可以承受的水準，George and Jones（2003 / 2004）認為這可以用倒U圖形（如圖2-1-2）來說明，當壓力升高到某個程度之前，如圖2-1-2中之A點，會有助於個人績效的表現；但超過這個點之後，壓力的增加反而有損個人的工作績效。對照Selye（1976）的分類，在A點之前的壓力，有助於個人工作績效的提昇，就是良性的壓力；而A點之後的壓力增加，反而降低個人的工作績效，即可稱為負面的壓力。

Selye（1976）認為個人承受壓力的程度，應該是在過荷與過輕的壓力間取得平衡點，因為適度的壓力可以激發個人潛能，增進工作績效；但是過高或過低的工作壓力，則會造成士氣低落，降低工作績效。陳書梅（2004）也指出惟有在適度的壓力下，才會促進個人產生最佳的工作績效，即一方面要避免形成長期的過荷壓力，另一方面則要能坦然面對壓力或適時、適度的舒壓，如此才能積極面對挑戰、激發個人生命力的強度。

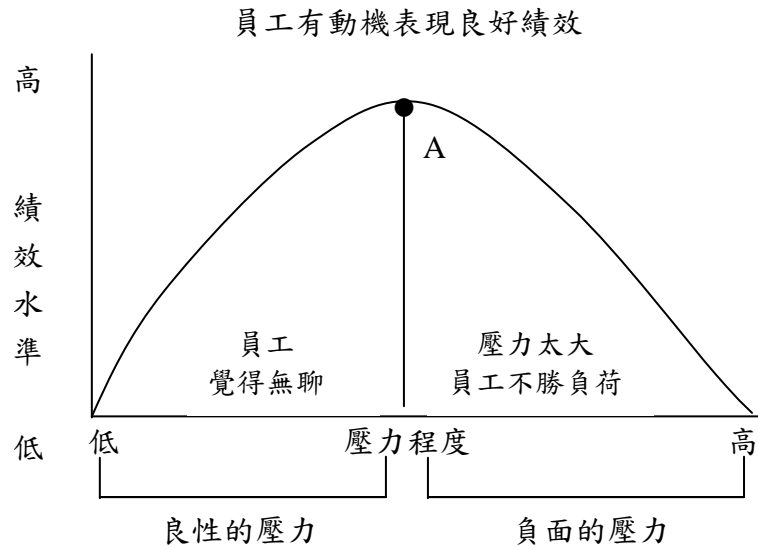


圖 2-1-2 壓力與績效的關係

資料來源：George and Jones (2003/2004 , 頁 380)

肆、工作壓力的定義

工作壓力顧名思義是指因為工作相關因素所引起之壓力，迫使外在環境的要求與個人內在的能力產生交互作用，因有差異性而導致身心不平衡狀態。引起工作壓力之因素與來源相當多，無論是人際互動關係、組織管理方法、工作負荷過重、工時過長或千篇一律又無技術性單調之工作或重複性工作……等，皆易造成工作壓力，當員工面臨威脅與認知到自身的因應能力不相符合時，工作壓力於是產生。何金針（2005）也指出與工作有關的壓力包括工作需求、工作安全感與保障、工作性質，以及人際關係需求。

工作壓力（Job Stress）之意涵根據 Lazarus 和 Folkman(1984) 指出，人與工作環境互動時，個人能力與資產無法負荷工作要求而產生的壓力感受。Caplan, Cobb and Pinnean (1975) 認為工作壓力是工作環境對個人造成威脅的現象。Jamal(1990) 則主張工作壓力是個人對於威脅其工作環境所產生的反應。

藍采風（1985）認為工作壓力是指工作者面對工作情境時，個人能力無法承擔對應的期待行為，而造成在生理與心理上的不良影響。

周立勳（1986）則主張工作壓力是工作者對潛在工作情境因素或要求評估為威脅而產生的負面情感反應。趙傑夫（1988）則指出工作壓力是個人能力無法因應工作要求，或環境不能提供足夠資源滿足個人需求，使個人心理產生脫離正常狀態的現象。

姚秀英（1999）認為工作壓力是工作者在工作時對潛在的工作情境、因素、要求，評估其具威脅或有礙於工作表現，而產生負面消極的情感。李晉男（2002）則認為工作壓力為在從事相關工作時，對其工作特性、工作情境或角色負荷評估為威脅而導致消極或負面反應的行為或心理狀態。陳書梅（2003）認為當工作要求與內在自我期望超過個人負荷量而造成威脅時，將導致個體生理、心理失衡並產生緊張、焦慮、挫折、苦惱心理反應。

綜上所述，工作壓力係指個人能力特質或人格特質與外在環境產生交互作用後，造成個體在心理及生理上產生一種脫離正常狀態的行為現象與情感反應（陳乃禎，2004）

國內外學者對於工作壓力有許多的不同的觀點與看法，但大部分著重於人與環境交互作用所產生的動態觀點中做定義，茲將蒐集國內、外研究者對工作壓力之定義列舉如表 2-1-1 所示。

表 2-1-1 國內外研究者對工作壓力之定義

研究者	著作 年代	工作壓力的定義
侯望倫	1984	工作壓力是工作環境的特質，對於工作者產生特殊生理或心理上的要求而造成的結果。
藍采風	1985	所謂工作壓力意指組織（或機構）中的工作者，面對工作上的情境，或個人能力無法承擔所對應的期待行為時，對個人在生理與心理上所產生的不良影響。
周立勳	1986	工作壓力是工作者從事工作時，對潛在工作情境因素或要求評估為威脅或有礙工作表現，所產生負面的情感反應。
郭明堂	1988	
林純文	1996	

研究者	著作 年代	工作壓力的定義
陸洛	1997	工作壓力是一個連續變化的動態歷程，而非靜態間斷現象。是一個人與環境不斷協調，不斷互動之後的特異化結果，主觀性、互動性、歷程性和特異性正是工作壓力本質所在。
柏廣法	1998	工作壓力是指個人與環境間的供給與需求不能達到平衡，亦即個人技能和能力不能達到工作環境的要求，或個人的需要在工作環境中無法獲得滿足。
姚秀瑛	1999	工作壓力是工作者在從事工作時對潛在的工作情境、因素或要求，評估為威脅，或有礙於工作表現，而產生負面、消極的情感反應。
林昭男	2000	工作壓力是指當工作的因素促使個體與環境產生交互作用，而當個體再面對具有威脅性或挑戰性的工作情境時，因為一時無法消除威脅，脫離困境，而產生的一種被壓迫的感受或緊張的狀態。
郭盈卿	2000	工作壓力是指工作情境中受到工作特性的影響，所形成的心理層面之負面程度。
吳福榮	2001	在工作現場中，處理人、事、物互動過程中，引發心理穩定狀態的改變以生理的變化，進而產生負面的情感反應或行為。
周嘉明	2001	工作壓力是工作者在工作中，因外在工作環境要求、個人能力與差異性之間交互作用後產生的不同反應，其反應的結果使得個體在心理、生理上產生的一種緊張或脫離正常狀態的現象。
鄭雅文	2002	工作壓力症狀乃是客觀的環境因素與主觀的個人因素互動之下的產物。
宋禮彰	2002	凡因工作、環境所造成的情緒與生理上的負面反應，超過個人負荷量要求，進而造成威脅感，而產生緊張、焦慮、挫折、壓迫、急迫或苦惱的反應而改變個人正常狀況，引發消極、無助感。

研究者	著作 年代	工作壓力的定義
王欽洲	2006	指個體在面對工作環境的變化及要求時，因為個人能力無法負擔或承受，導致生、心理狀態失衡，因而產生緊張、焦慮、挫折、壓迫或苦惱等種種不舒服之情緒反應，並造成與自我期望不相符之感受，致使工作績效有所影響的一種現象。
王玉麟	2006	工作壓力是從壓力定義衍生而來的，當工作者的能力、資源和需要無法與工作上的需求互相配合時，便會產生一種不好的生理上和情緒上的反應，間接導致健康不良及工作傷害。
張芸愷	2006	工作壓力係指當員工在執行勤務時，對潛在的工作情境因素或要求評估為威脅或有礙工作表，而產生負面的情感反應，這些負面情感，限於個人知覺，包括情緒及行為等層面。
江榮亮	2006	工作壓力為個體的功能、外在可用資源與工作需求之間形成差距所導致不平衡之現象，環境的壓力因子因而衝擊個人，個人對於壓力源產生反應的現象。
王妍蓁	2007	因工作相關的人、事、物及環境所產生的壓力，皆屬於工作壓力。
陳淑芬	2007	工作壓力係指工作的特性，使之造成個人能力與工作需求間的差距，所引發心理上的反應。
Caplan, et al.	1975	工作壓力是因為工作環境中的某些特性，對個體造成威脅而產生的現象。
Cooper 和 Marshall	1976	工作壓力是環境因素衝擊於個人的直接影響及個人對壓力源的反應現象。
French	1982	工作壓力是個體能力、可用資源與工作要求之間的差異所導致的現象。
Parker 和 De Cottiis	1983	工作壓力是指人在工作場所中遭遇與重要的工作結果有關的機會、限制與需求等，而被要求脫離常態，亦或未達自我期望的一種感覺。
Steers	1988	工作壓力乃指個人在工作環境中所面臨某些特性的工作所引發之一種受威脅的反應。

研究者	著作 年代	工作壓力的定義
Comings 和 Cooper	1988	工作壓力是一些與工作有關的因素，使得工作者產生不適應之反應症狀，這些症狀包括失眠、緊張、不安、焦慮、神經過敏、憂鬱、不滿情緒與低自尊等現象。
Jamal	1990	工作壓力是指個體在面對工作環境中的威脅時，所採取的反應。
Jeremy	2005	為工作要求與個人處理能力的不平衡，會導致個人在工作上不正常的行為。

資料來源：摘自陳秀卿（2000）·李晉男（2002）及研究者整理

綜觀國內外學者對工作壓力的定義，離不開環境範疇，有受工作環境或工作情境因素直接對個體的影響；也有學者提出因個人可用資源及處理能力等，對於工作要求無法達成所產生的不平衡狀態；亦有因工作相關的人、事、物互動過程中所引發負面情緒、威脅反應的壓力源，而陸洛（1997）又特別提出工作壓力是一個連續變化的動態歷程，而非靜態間斷現象。是一個人與環境不斷協調，不斷互動之後的特異化結果，主觀性、互動性、歷程性和特異性正是工作壓力本質所在。由其相關的論點均可看出工作壓力來源的複雜性，及其對個體形成壓力的影響的多樣性。本研究所謂工作壓力的定義指的是因工作相關因素所引起之壓力，迫使外在環境的要求與個人內在的能力產生交互作用，且因發生衝突與差異性而導致職業倦怠之狀態。

伍、工作壓力的來源

工作壓力來源大致可分成組織因素及個人因素；組織因素又可分組織內及組織外二類，組織內外因素常產生交互影響力。本研究僅討論組織內外因素，茲綜合吳復新(民74：36)、劉玉惠(民80：18-28)、Corville& Bernardi(1999： 11-14)、Lemire et al., (1999： 375)、Everley(1999：8-9)、Menzel(1996：70)等之觀點，提出工作壓力來源如下：

一、組織內壓力源

（一）工作特性

指工作任務之屬性，諸如工作變化性、自主性、重要性、責任性、挑戰性，及工作所需之知識技能。Aldag 及Brief 指出，工作任務之屬性會影響到員工的行為結果與生理反應，如果是負面的影響就涉及到工作再設計的問題，期減少員工的壓迫感，增加員工工作滿足與績效。

（二）角色衝突

當個人對自己的期望與要求和組織中其他人對自己的期望結合在一起時，形成「角色壓力」。當角色壓力彼此之間發生衝突時，產生「角色衝突」。角色衝突可因主、客觀情勢而產生。客觀情勢指二個或二個以上的人因傳達不同命令與部屬，而使部屬發生角色衝突；主觀因素是指組織對成員角色之要求和成員本身的期望、目標、價值相抵觸，而使成員產生角色衝突。

（三）角色模糊

角色模糊是因工作目標與工作責任範圍缺乏清楚的界定而產生的，幾乎每個人都曾有過角色模糊之經驗。角色模糊不必一定是長期狀況才會形成壓力源，即使是一短暫現象，也會構成壓力反應。Cherniss 認為，角色模糊有時是無法避免的，角色模糊程度愈高，工作壓力愈大。

（四）工作負荷

當一個人的能力、體力不足以負擔其工作時，形成超載現象，又分質與量的超載。量的超載指時間不允許去完成多量工作，質的超載指員工自覺缺乏完成工作的能力，或覺得績效標準太高，縱有再多時間亦無法達成。值得注意的是，不僅工作超載會形成壓力源，因反覆性、例行公事所造成之工作負荷太輕，對某些人而言亦會形成壓力源。

(五) 時間壓力

依據國際管理雜誌之調查顯示，每個國家中絕大部分主管均認為時間壓力，尤其最後期限(deadline)是頭號壓力源。

(六) 工作環境

噪音、溫度、溼度、暴露於灰塵或毒氣中、空間狹小、工作站(workstation)設計不良等均屬之。

(七) 生涯發展

當生涯發展成為個人關心、焦慮或挫折的來源時，它就成了壓力源。包括缺乏工作安全感、升遷無望、晉升太快或太慢，個人志向受壓抑、對於生涯期望與現職間的不平衡感到不滿足等。其中值得注意的是生涯高原期(career plateau)，此謂個人職位晉升至一定程度後，暫時或永久的升遷或轉職困難。

(八) 工作中的人際關係

個人在工作中與上司、同事、部屬以及顧客間之關係良窳與否與工作壓力息息相關，在組織中缺乏良好的人際關係會導致心理緊張與工作不滿足。

(九) 領導

依據美國俄亥俄州立大學的研究指出，領導者的領導型態與部屬的工作壓力具密切關聯。但相對的，領導者在某些情況下，也會因部屬的行為而感受到壓力。

(十) 組織結構及氣候

包括對行為之各項限制措施、組織內部結構等。此與組織文化有相當關聯，組織文化之特性主要由高階主管塑造而成，因此高階主管的信念與要求，倘與部屬本身之信念不相容時，會形成部屬的壓力來源。

（十一）組織決策方式

Margolis 與Cooper 發現，愈高度決策之參與，將產生愈高的生產力與工作績效。究其原因，部屬為政策執行者，倘決策由首長個人獨斷致發生窒礙難行之狀況，部屬之工作壓力必定升高。

（十二）溝通不良

此為管理者與下屬缺乏溝通或溝通不良所致。通常長官與部屬間的溝通，上級對下級多以權威之姿態提出其觀點，即所謂官大學問大；下級為迎合上級，多報喜不報憂或自行揣摩上意，造成彼此間溝通不良，使部屬產生了壓力。

（十三）變革

任何形式之變革，不論是正面或是負面，都會引起壓力。此壓力起因於溝通不良或不能掌控未定狀況。例如組織精簡可能引發「生還者症候群」之壓力，且留任者需增加工作負荷，此皆增加壓力。

（十四）科技衝擊

政府部門電腦資訊化的普及公務文書的製作，皆要求公務人員加速進度或回應，因而加速生活腳步及作業步調，增加壓力。

（十五）開會

依據國際管理雜誌調查，開會亦被認為是壓力源，例如開會次數過於頻繁或在會議中需承受批評等。

（十六）組織倫理

組織倫理壓力起因於個人倫理觀與組織盛行倫理觀不一致時，包括全然不一致、個人倫理標準高於組織倫理標準、個人倫理標準低於組織倫理標準。

二、組織外壓力源

（一）家庭問題

家庭內之人際溝通發生問題或其他家庭因素，可能導致個人情緒的不穩，致無法安心工作，未能達成工作績效，造成工作壓力。例如死亡、離婚、分居等問題，或雙薪家庭所面臨的家庭管理、家務分攤等問題。

（二）遷居

因工作上的調職或升遷，使得家庭成員必須分居或搬遷時，使得家庭成員心理上產生衝擊，人際關係也因之改變，必須重新適應環境亦造成壓力源。

（三）經濟因素

倘因家庭經濟困難之因素，必須同時兼差或擔任二份以上工作，此雖紓解經濟困境，卻也剝奪個人時間及體力及精神，產生了焦慮、疲勞等身體及精神壓力。

（四）居家環境

居家附近的整齊清潔、自然景觀、安全性、交通狀況、道路情形、與鄰居相處之情形等，都會成為影響個人行為的壓力源。但是否真正成為壓力源，端賴個人認知、人格特質、先前經驗等個人屬性來決定。

綜上所述，工作壓力來源實際上相當廣泛、多元且複雜，其重要來源不外乎是受外在環境、工作因素、個人因素三大主軸所影響，又各種因素相互間仍受種種複雜細微的主客觀因素所牽連。我們無法將一個人在長期工作壓力下所產生之生理、行為，以及情緒上的改變，歸因於單一因素，如不同性別、性格、年齡、職業、工作環境、人際關係、同事主管的支持等極多干擾因素，因此形成個人工作壓力之來源與因素複雜又有趣，明明同樣的工作性質與內容，可能因人格特質相異卻產生迥然不同的工作壓力，有人視壓力為正向能量，愈挫愈勇，適時肯定自我成就，更可獲得升遷機會，但也有人不堪一擊而產生消極、無力感、退縮或績效退步，甚而引發職業倦怠。

陸、工作壓力的理論模式

一、工作壓力源之理論模式

Dewe (1986) 認為工作情境 (work situation) 不僅是壓力源 (stressors) 也是刺激，工作環境係經由個體感受的期待與要求，使其產生行為上、生理上及認知上的反應，是最基本的工作壓力模式。(引自林家任，2003)

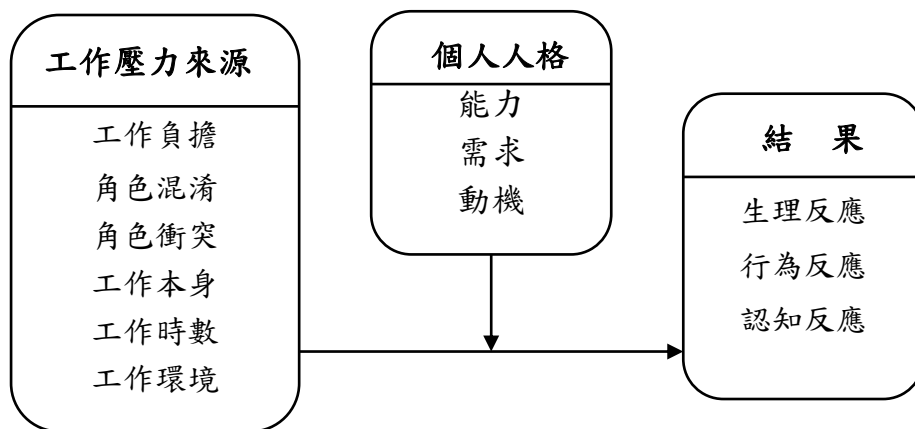


圖 2-1-3 傳統工作壓力模式
(資料來源：引自林家任，2003，頁 39)

二、角色壓力之理論模式

角色的特性，被視為壓力的主要來源之一。它與個體身處工作情境中的組織結構有密切關係。根據Silver引用Getzels 和Guba 的社會系統理論發現，每個人的行為都受到社會層面及心理層面的支配。

社會層面又稱為規範層面 (nomothetic dimension) 從社會系統觀點來看，整個社會是由制度 (institutions) 的次級系統構成。而制度就是一種社會地位 (角色) 的特殊配置。角色係指人們對於位居該角色行為表現的一種獨特的期望，包括權利與義務的行為。心理層面又稱為個人層面，從心理學觀點，每個人都是獨特的個體，存有各自的人格和需求傾向。而規範層面和心理層面兩者都會相互影響社會系統中的成員之行為。

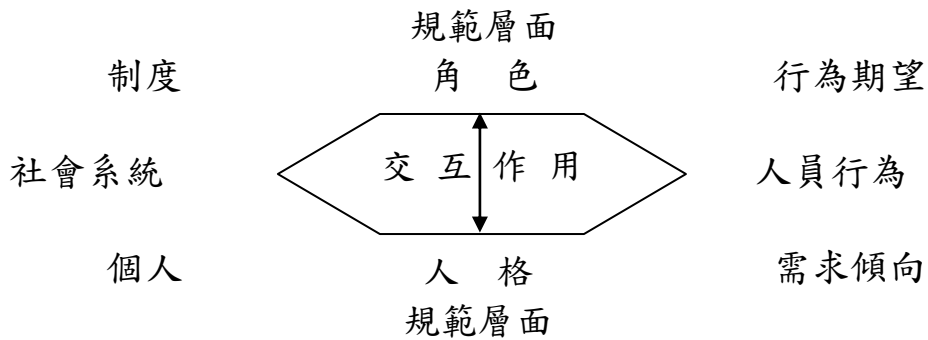


圖 2-1-4 社會系統理論架構圖

(資料來源：引自 Silver, 1983, p. 246；紀有田，2003，頁 27)

社會系統理論認為，在社會系統中，被觀察到的每一成員之行為，乃規範層面(制度、角色、行為期望)與個人層面(個人、人格、需求傾向)二者間交互作用的函數(Silver, 1983)。此一理論將社會學中的角色與心理學中的人格兩個構念結合，而成為組織研究領域的特色。在工作壓力的研究中，角色特性既常被認為是壓力的主要來源，緣於它與個體身處工作情境中的組織結構有密切的關係。

由上述社會系統論的觀點而言，Silver (1983) 指出每個人的行為都受社會層面及心理層面支配，即個體行為是社會層面和心理層面二者交互作用的結果。個人進入組織後，便面臨組織特定要求和表達個人需求傾向間的衝突，如果個人對於組織要求太高、太低或不明確，將會造成個人組織適應的困難 (王瑞安，1999)。

而角色壓力之理論模式源自於角色論及社會系統論及認知評價論的觀點。角色壓力係為角色賦予者將角色期望傳達予角色接收者解讀並採取反應；角色賦予者針對此反應產生新角色期望，不同的角色期望將因此不斷形成與修正 (林元吉，2000)。社會系統論認為人們所扮演的角色與人格之交互作用失衡時，將會產生壓力 (吳慧珠，1999)。

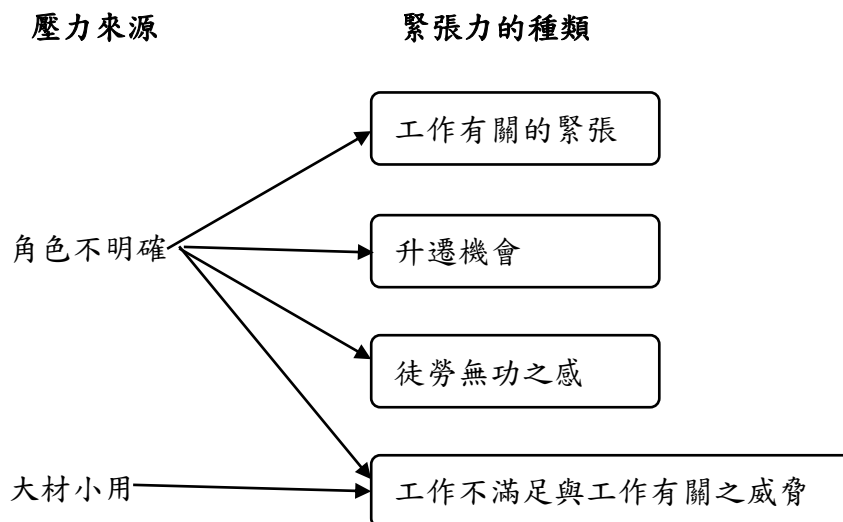


圖 2-1-5 角色不明確對壓力的影響

(資料來源：引自紀有田，2003，頁 28)

三、社會環境壓力過程之理論模式

社會環境壓力過程之理論模式係認為當工作者受環境衝擊後，透過個人知覺產生了生理與心理兩方面的反應過程中，個體常受到二個因素的影響，其為個人人格特質及人際關係所致。若個體在面對壓力時，採取某種應變方式予以因應，或個體採取的因應方式是面對問題，就可能成功地掌握問題，但也可能失敗；惟若個體採取逃避防衛方式，則可能面對失敗的結果。

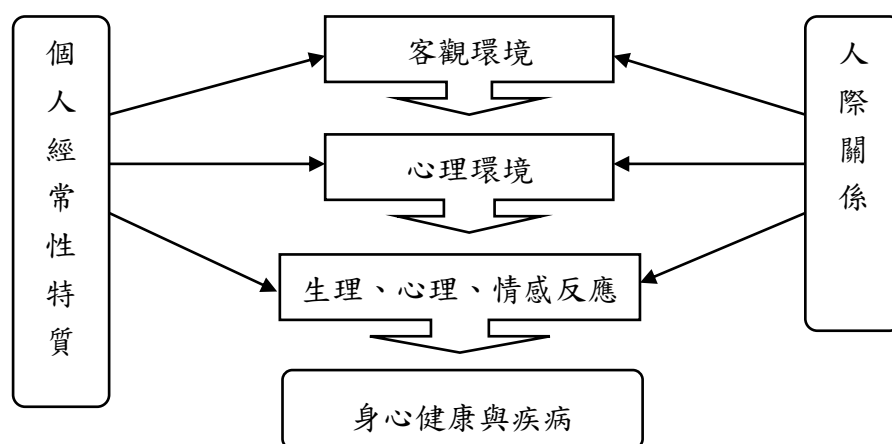


圖 2-1-6 社會環境壓力模式

(資料來源：引自 Katz 和 Kahn，1978；林震豪，2004，頁 58)

四、工作績效之理論模式

Meglino (1977) 為探討壓力在工作績效上所造成的反應，遂建立工作績效模型。他認為工作壓力源於工作環境情況、個人生活特質與工作本身情境等三種根源。其在工作本身部分，工作壓力的程度和「希望」或「不希望」結果成正比，與員工工作績效被評核感覺程度成正比，所以當員工覺得工作表現可能被評核時將產生工作壓力。

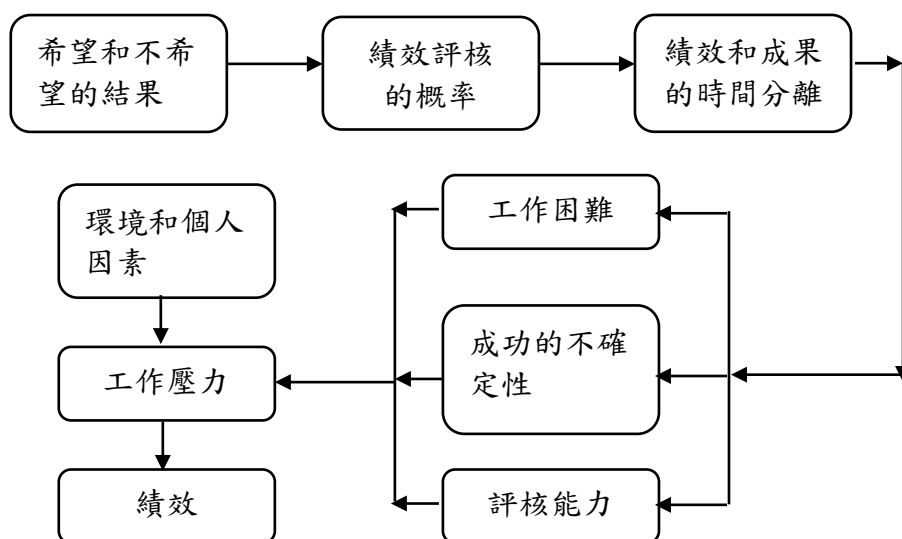


圖 2-1-7 工作績效模式

(資料來源：引自 Meglino, 1977；蕭成名, 2003, 頁 26)

五、Beehr和Newman的一般工作壓力模式

Beehr 和 Newman(1978)提出的工作壓力「一般模式」，將工作壓力的過程區分成七個面向：

- (一) 個人面向：個人特質對事件知覺、壓力詮釋與壓力反應。
- (二) 環境面向：個體認知壓力的客觀工作環境。
- (三) 過程面向：個體輸入認知、刺激，轉化成輸出人性與組織的影響及反應。
- (四) 人性影響面向：個體反應後的健康情境。

(五) 組織影響面向：個體、組織適應程度及預防與治療的壓力管理。

(六) 時間面向：從壓力時間長短所造成的影響與結果。

Beehr 和 Newman(1978)認為，一般模式有三個觀點：第一是認為個人特質是導致個人健康上的問題。第二認為環境因素是壓力的原因。第三是認為工作壓力是由個人與環境適合或不適合的概念。

六、刺激與反應之理論模式

本理論係指物體受到外力刺激，在其彈性限度內時，若力量移去後，物體即恢復原形；但若受力超過他的彈性限度時，物體將永遠變形。由此可知人體也有彈性的界限，如果外界的要求或刺激，超過個體的容忍度時將會造成生理或心理的傷害。又刺激與反應理論模式認為，個人特質容易導致或影響個人健康上的問題，而環境因素是壓力的原因，因此工作壓力乃源於個人與環境之不適合。

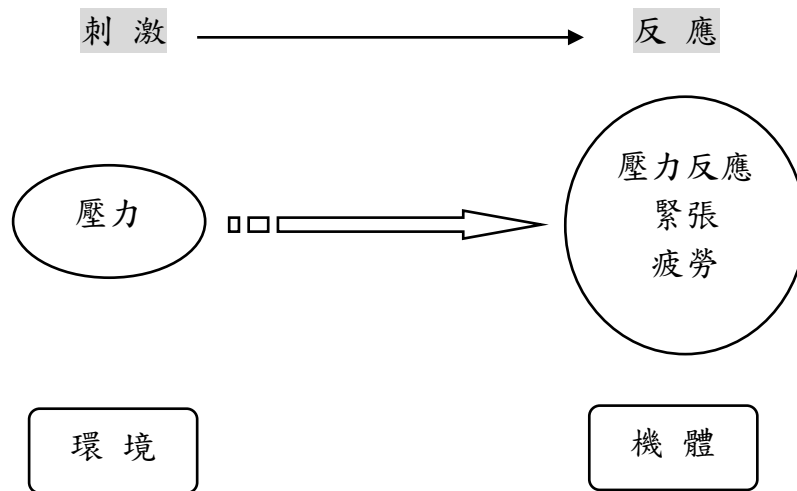


圖 2-1-8 刺激壓力模式

(資料來源：引自 Cox, 1978 ; 賴秀騰, 2001, 頁 34)

七、環境壓力反應之理論模式

持反應型觀點的學者，認為壓力乃是整體性的反應，且認為壓力是對壓力源（strrss agent）的反應，環境壓力反應之理論模式認為壓力是環境的刺激。

Selye (1979) 認為心理、社會文化、生物和環境刺激會引發壓力反應，個體面對壓力的調適能力有其限度，當無法對抗壓力時將產生適應的緊張，假使長期處在壓力狀態將導致生物系統的疾病（邱憲義，1996 ）。

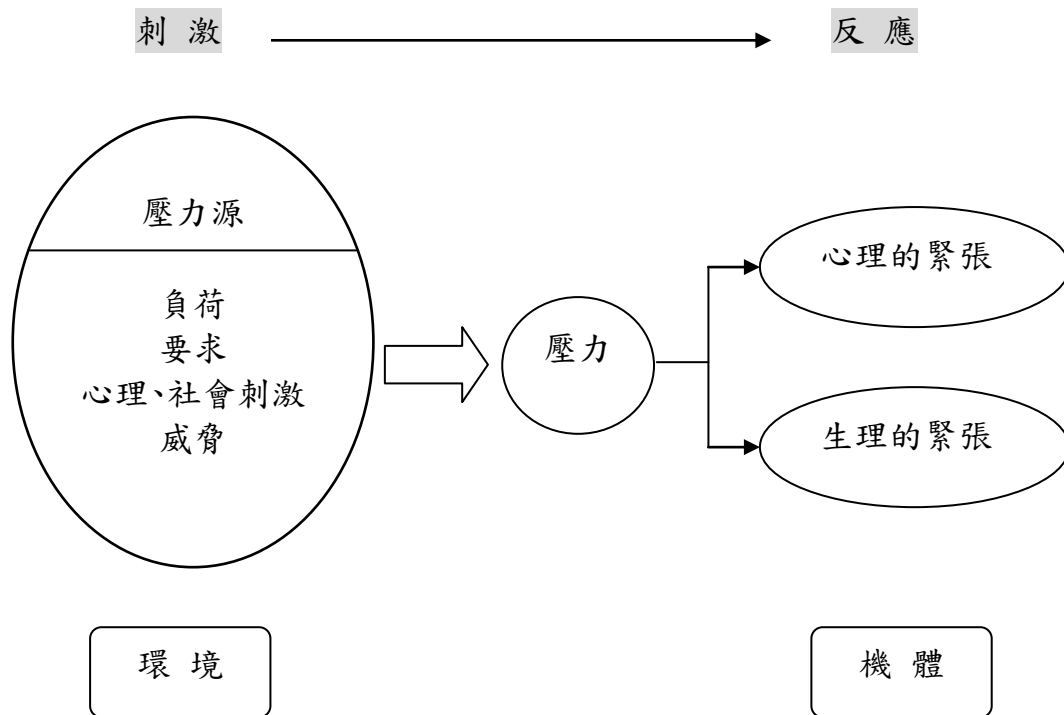


圖 2-1-9 反應型壓力模式

(資料來源：引自 Cox，1978；賴秀騰，2001，頁 35)

八、個人知覺之理論模式

Ivancevich 及 Matteson (1980) 提出工作壓力模式包含五種變項：1. 是來自社會的壓力源；2. 是個人對於壓力的知覺；3. 是個人對於壓力所產生的反應（包含生理、情感與行為三方面）；4. 是長期壓

力反應下所產生的身心症狀；5. 是屬於個人或情境的制約變項。其工作壓力模式認為工作壓力是來自社會的壓力源，及個人對於壓力的知覺與個人對於壓力所產生包含生理、情感與行為三方面的反應，為長期壓力反應下所產生的身心症狀，乃屬個人或情境的制約變項。此模式強調「個人知覺」是社會壓力源與壓力導致結果之中介歷程，個人特質與認知將成為決定壓力產生的關鍵（黃義良，1999）。

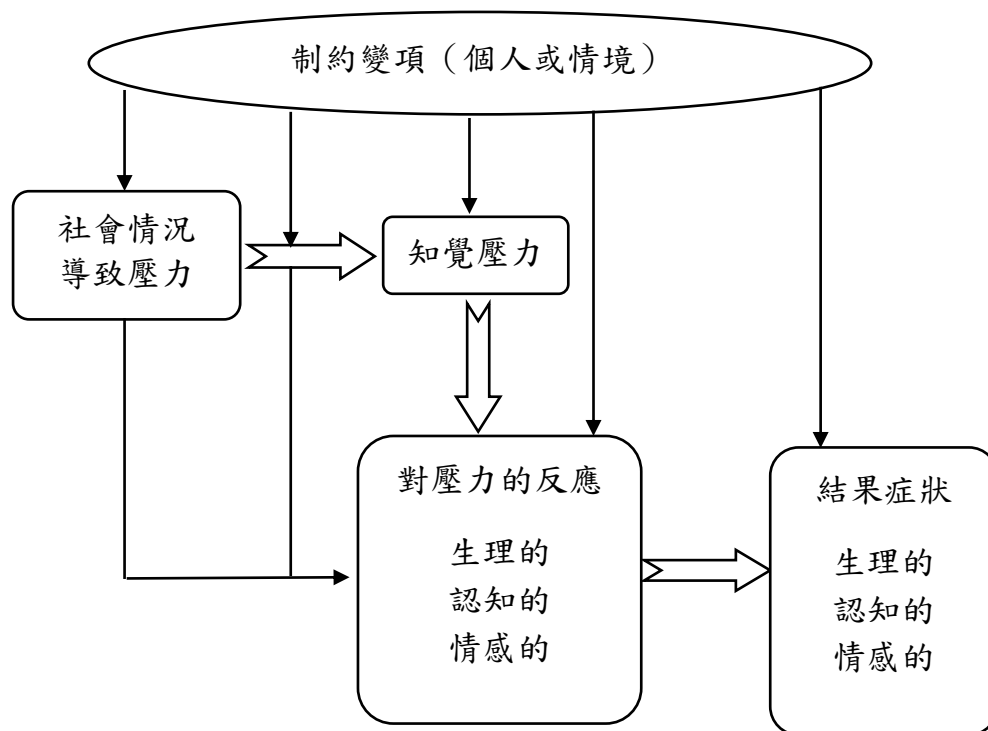


圖 2-1-10 Ivancevich 及 Matteson 的工作壓力模式
 (資料來源：引自 Ivancevich 及 Matteson, 1980
 ; 李世昌, 2008, 頁 30)

九、個人組織環境壓力源之理論模式

Robbins (1989) 將壓力源分為個人、組織內及外在環境三項，經個別差異干擾變項影響而感受到壓力，產生心理、生理及行為結果，其外在環境因素包括經濟不確定性及政治不確定性與技術不確定性，在組織因素層面上包括任務要求、角色要求、人際關係要求、組織架

構、領導風格、組織演化階段等因素，在個人因素上則包含家庭因素、經濟問題、個人人格等因素。

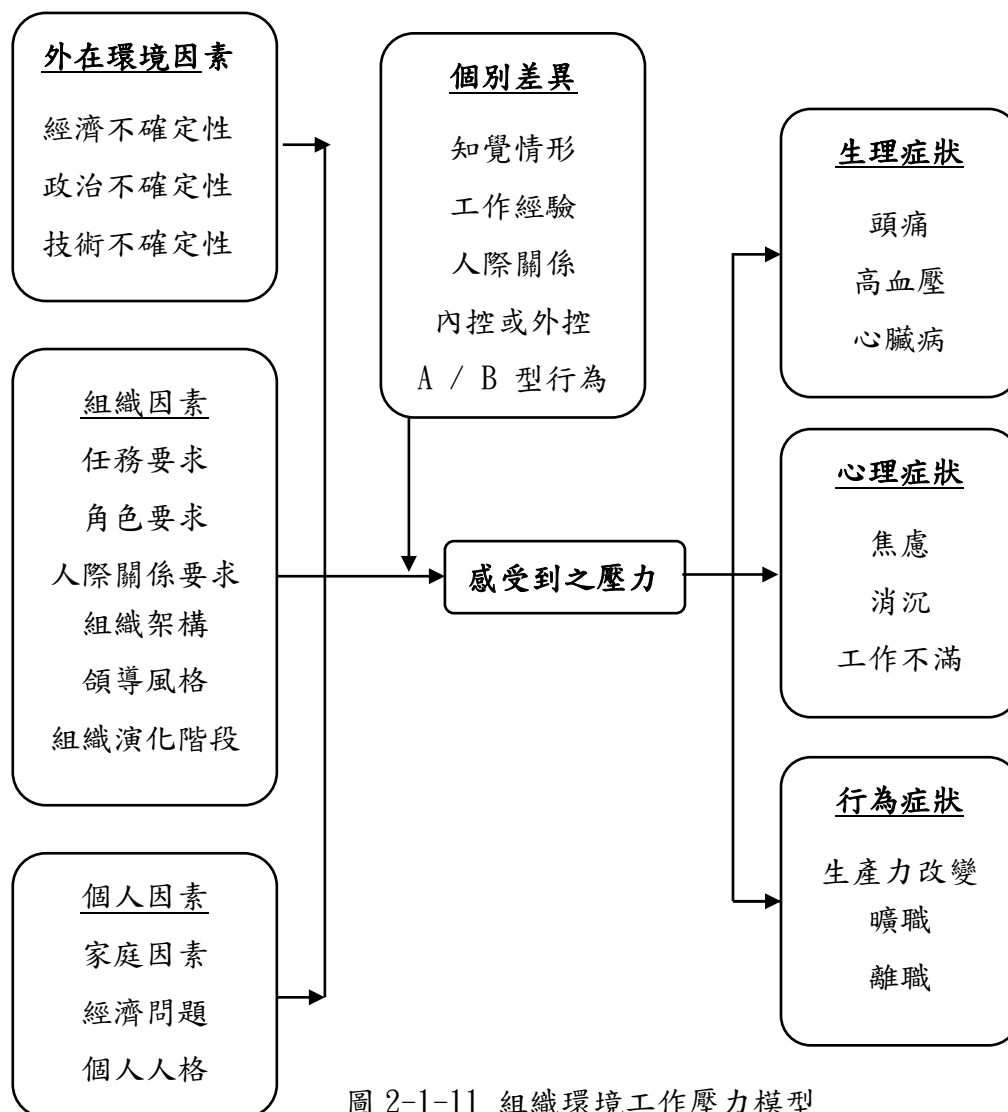


圖 2-1-11 組織環境工作壓力模型

(資料來源：引自 Robbins , 1989 ; 林震豪, 2004 , 頁 63)

十、壓力循環理論模式

「壓力循環理論模式」(Stress Cycle Model)包括壓力來源、知覺、因應反應及結果等四種階段陳聖芳 (1999)。

1. 壓力源：壓力源包括期望、薪資、工作負荷、人際關係、進步、干擾、缺乏時間及會議等。壓力源係指壓力因受到刺激，結合特定的壓力源，或加諸於個人的特殊要求，因而導致工作壓力。

2. 個人知覺：個人對壓力的知覺，包括生理與心理的反應，兩者間相互影響。
3. 因應反應：當個人面對壓力時，的因應的方式，各不相同，其因應方式有：智能的、人際的、身體的、管理的、環境的及態度等。因應方式需彈性且須衡量社會、文化與心理等因素。
4. 結果：因個人長期承受強烈且負面的壓力，因而造成某些生理或心理上的疾病。

第二節 職業倦怠之意涵與相關研究

壹、職業倦怠的概念

自從心理學家Freudenberger於1974年提出了burnout一詞，用來描述工作環境中某些專業工作者長期承受高要求標準所產生的症狀，這個詞彙就被用來說明助人工作者的情緒與生理耗損，並在社會心理學和社會組織學的文獻中受到許多注意，後來漸漸地擴展到其他領域，而成為研究的熱門話題（王智民，2005；黃麗君，2007；顏耀南，2001；Cherniss, 1980；Dworkin, 1987）。「burnout」一詞在國內被廣泛使用，但中譯各有不同，包含專業枯竭、工作心厭、工作疲乏、工作倦怠、專業倦怠、職業倦怠等（王智民，2005；吳宗達，2004；周立勳，1986；郭生玉，1989；秦夢群、濮世緯，1998），意指：因長期處於緊張情境所造成的生理、情緒和心理上的衰弱。個人處於該狀態下，會精神不繼、情緒潰堤、覺得力氣用盡，並缺乏個人的成就感。在工作方面，容易對工作失去信心、感到幻滅，經常曠職且容易生病（李茂與、陳夢怡，2000）。研究者考量名稱的一致性及參考相關研究，本研究將「burnout」稱為「職業倦怠」。

職業倦怠是一種可能影響工作者的壓力，當職業上的壓力變成慢性化，就可能產生職業倦怠之症狀，諸如覺得工作上的成就感減少、情感疲憊、和以失人性感的態度對待顧客和同僚等，造成對工作之怠慢、離職、或身心健康失調，甚至罹病。

1970 年代，美國一群臨床心理研究工作者，由於他們的工作屬於長期密集地與病患接觸，而有了與職業倦怠原始意義類似的感覺，於是他們把職業倦怠（burn-out）用來形容對工作的一種疲憊倦怠感。原來僅私下使用，直到 Freudenberger 將此名詞首先發表出來後，才逐漸變成目前大家所熟悉的『職業倦怠』。隨後，有很多學者對職業倦怠加以詮釋，其中在 1982 年 Maslach 和 Jackson 為職業倦怠做一標準化定義：職業倦怠是發生在服務人員身上的一種情感疲憊、失人性感、個人成就感降低的症狀，是種慢性情緒緊張的反應。

一、職業倦怠之起因

（一） 各專業者/工作者之一般特質

1. 對專業/工作過度熱忱及理想化
2. 過度奉獻
3. 對個人本身的限制缺乏瞭解
4. 缺乏成功工作經驗的回饋

（二） 工作模式

1. 工作問題的嚴重性
2. 與上司、同僚、客戶的互動
3. 容易導致工作者情感過度負荷

（三） 工作結構

1. 過長的工作時數
2. 過多的工作量
3. 過少的薪資
4. 不夠的休息時間

5. 過大的工作壓力

6. 服務機構給予的支持不足

二、可能造成職業倦怠的情況

- (一) 自我認知失調，易造成挫敗感
- (二) 欠缺完成任務所需的技巧
- (三) 欠缺安排妥適的工作時間與情境
- (四) 所投入的時間、精力、努力不被肯定
- (五) 自我設定的目標過高、自我期許過高
- (六) 無法實現上司不合理或過高的期待
- (七) 無法得到同僚的支持

現今社會價值觀的多元化，以及網路科技對生活方式的衝擊，傳統的工作觀與二十一世紀的工作觀已經有了相當大的差異。六十、七十年代，工作是為了養家填飽肚子，所以有一份「錢多事少」的工作，著實會羨煞所有的上班族；但是在二十一世紀的今天，很多人工作的目的不再只是為了維持自己或家人的生計，而是為了滿足其他的需求，也就是馬斯洛(Maslow)的需求層次： 1. 填飽肚子 - 生理的需求； 2. 生活安定感 - 安定的需求； 3. 友誼、人際關係、團體歸屬 - 社會的需求； 4. 有自主性、受到尊重 - 自尊的需求； 5. 發揮才能、得到肯定、有成就感 - 自我實現的需求。現代上班族工作的目的可能為了滿足以上五種需求中的某一項或者多項，而且不一定是以生理的需求為首要的動機，也就是需求層次不再像馬斯洛的金字塔式排列。當上班族所從事的工作不能滿足以上的需求時，職業倦怠感自然就產生了。如果並無身體健康上的問題，卻連續兩個禮拜有以下的情形，那麼可能有了職業倦怠症： 1. 晚上睡覺前想到明天要上班就很頹喪； 2. 早上睜開眼睛後卻很不願意起床； 3. 到了公司提不起勁來推動業務。

在察覺職業倦怠感存在的同時，消極的對抗是衝動的辭職或短暫休息，但是未經審慎評估的去職，在失業率高升及經濟環境不景氣，

還有企業採無薪假因應的現狀，恐怕是極端不智之舉，若休息半年後仍無法重回職場，面對失業的恐懼將遠遠超過職業倦怠感的困擾。而如果放任職業倦怠感滋長，沉溺在低迷的工作情緒中，日子一天一天過，工作提不起勁，終會遭到解僱或喪失升遷的機會，這兩種做法都缺乏生涯目標與職涯規劃。所以要與倦怠感對抗有賴於個人平時的自我充實、學習新知與準備等待機會以及臨危不亂的智慧和判斷。凡是上班族都難以避免遭遇職業倦怠感，但我們必須在察覺職業倦怠感的同時，重新定位工作的目的與價值是為了滿足那些需求，再去檢視目前的工作究竟無法滿足的區塊。職業倦怠感可以說是在職涯發展上走到轉彎處，當面對職業倦怠感，適時調整自己的目標及價值觀，方能將危機化為轉機的新契機。

貳、職業倦怠的定義

自1970年以來，職業倦怠的議題在各個領域不斷被提出研究，「職業倦怠」一詞係由英文「burnout」譯成，原來是太空工程領域的概念，早期的定義是指噴射機或火箭因為燃料燒光，而無法繼續飛行。美國學者Freudenberger於1974至1975年間，將burnout引伸到工作職場上，用來描述專業工作者在工作環境上所引發的身體與情緒耗竭的現象。此種現象往往會直接或間接影響到專業人員功能的發揮以及個人身心的健康。此後，職業倦怠(Job Burnout)廣泛的被運用於專業人員身上，其使人們產生缺乏動機、精力，而且出現情緒及身體上的耗竭。

職業倦怠在各行各業中層出不窮，特別是服務人群的專業人員。它不僅是個人身心健康的一大威脅，也是造成服務品質低落的重要因素。而戶政工作者每日面對來自不同環境、形形色色民眾的工作情境，自然會產生工作壓力和職業倦怠。

關於職業倦怠的定義，國內外學者的看法相當分歧，本研究將國內外學者有關「職業倦怠」之定義，彙整於表2-2-1。

表2-2-1 國內外研究者對職業倦怠之定義

研究者	著作年代	職業倦怠的定義
張曉春	1982	職業倦怠是一種過程，是因為長期或過度的工作壓力所引起。造成工作者對工作的疏離，以冷漠、憤世嫉俗等防禦性態度與行動抗衡工作壓力。
周立勳	1986	職業倦怠是工作者為因應不良的工作壓力，逐漸感受到生理與情緒耗竭，以消極的態度服務對象，以及工作動機與成就感降低等負面的情感反應，進而損害工作表現與身體的健康。
郭生玉	1994	職業倦怠是個人工作中所感受到的許多壓力的函數，個人無法適應工作或生活的壓力。在長期的壓力下，個人可能開始從工作中退縮或不願意投身於工作，最終導致身體、情緒及態度方面的耗竭，降低工作品質。
秦夢群 濮世緯	1998	職業倦怠是因適應漫長的工作壓力所導致的，它包含三種綜合症狀：首先是去人格化，自我與他人疏離，並視他人與自己無關，對於外界事物經常冷漠以對。其次為個人的成就感降低，對自我的能力感到懷疑，容易貶低自我與他人共事的成就價值。第三為情緒耗竭，工作者在情緒上感到空虛，對於壓力來源變得脆弱且不堪一擊。
黃臺生	2001	職業倦怠係指個體生活上的壓力及工作情緒上的感受，出現身心緊張或調適不當的負面行為，對個人身心健康、心理感受、家庭生活、工作績效等產生不利的影響，嚴重的會出現缺勤或離職現象。
李晉男	2002	職業倦怠是指個人因素、工作環境因素、或其它因素的影響，而逐漸感受到生理上與情緒上的耗竭、並以消極的態度對待上司、同事或部屬、以及工作動機與成就感降低。
顏耀南	2002	長期處在過度負荷的工作環境下，在心理與生理疲憊的狀況下，而產生的工作厭倦、失望，並向其服務的對象採取消極、譏諷的態度，而對自己的工作感覺沒有成就感。
藍采風	2003	典型徵候包括消極、持續對工作不滿、缺席率高及工作效率低。
郭志純	2004	職業倦怠是個人在工作與環境的互動中，長期面對負向的工作壓力而未能有效的調適，以致於情緒耗竭，並對工作失去熱忱，因此表現出冷漠、負向的工作態度與成就感低落。

研究者	著作 年代	職業倦怠的定義
藍豔柔	2004	工作者深深感覺沒有能力及有效的辦法應付現存的工作問題，而產生身心疲勞、工作疏離、情緒耗竭及成就感降低的現象，職業倦怠的產生是漸進的、長時間的，經過數個階段，症狀是由輕微而逐漸嚴重。
歐素雯	2004	在工作環境中，因工作壓力過大、角色衝突影響，造成身心交瘁，或因個人過度追求不切實際的工作目標，而產生挫折，並在個人行為、情緒及生理上產生不良症狀，降低個人工作工作效率及工作品質。
楊清雄	2004	職業倦怠是因個人、環境、其他因素所影響，而逐漸感受到生理與情緒的耗竭，以消極的態度對待工作、同事，以及工作動機與成就感降低等負面反應。
陳淑芬	2007	職業倦怠感係指在職場中所感受到壓力與無助感，進而發展出消極的自我概念、負面情感，以及喪失對工作的熱忱。
Freudenberger	1980	職業倦怠為個人由於執著於某種生活的感受到理想或方式，或者是因為無法得到預期的回報而產生的一種疲勞或挫折狀態。
Edelwich 和 Brodsky	1980	職業倦怠是由於工作的條件導致助人的專業人員感受到理想、精力、及目標逐漸喪失的狀態。
Maslach 和 Jackson	1981	職業倦怠可以被界定為「生理或情緒的耗竭症狀，它包括消極的自我觀念，消極的工作態度，及喪失對他人的情愛與關懷。
Pines & Arollson	1981	職業倦怠是生理、情緒及心理耗竭的一種狀態，它使人產生心理無助的感覺、情感枯竭、消極的自我觀念及工作態度，是經常性且反覆性的心理壓力。
Harrison	1983	職業倦怠可以被看成是個人發展危機中的一項不順利成分的混合物，以孤立、停滯、絕望與厭惡的症狀為標記。
Pine 和Aronson	1988	職業倦怠是工作者在其工作情境中的情緒長期投注所導致的生理、情緒及心智耗竭的一種狀態。
Greenberg	1995	職業倦怠的過程分為五個階段：蜜月期：從工作者經常對工作感到滿意，具有工作的熱誠，到漸漸失去對工作的能量，使得工作變得毫無樂趣可言。燃燒耗盡期：精疲力竭成為工作主要的感覺，並且有藥物濫用與失眠的現象產生。慢性症狀期：情緒上顯得易怒、

研究者	著作 年代	職業倦怠的定義
		焦慮，身體上的抵抗力變差，容易生病。危險期：因為疾病造成無法工作，同時對工作感到消極，對自我能力的懷疑，及工作上產生許多的問題。受創期：身心皆有嚴重的病癥，甚至危害到生命。
Stanley	2001	當組織成員無法滿足的希望與高度的抱負未能實現時，會形成工作倦怠。
Marine	2006	個人對於工作感到疲憊，反應出消極並痛苦的一種狀態，且會降低其工作效率及工作動機。

資料來源：摘自楊麗娜（2009）·陳怡芳（2011）及研究者整理

參、職業倦怠的形成過程

職業倦怠是經過數個階段逐漸發展而形成的。其產生是漸進式的，行情由輕微逐漸加重。Edelwich 和Brodsky(1980)依據在助人或服務專業上，職業倦怠產生的特色與強度，提出職業倦怠之五階段論述：

- 一、熱忱(enthusiasm)：指個人初任或從事某項工作職業時對工作充滿希望、鬥志、願景，以及不切實際期望的階段。此階段最主要的危險是過分認同工作，造成精力無效的消耗。
- 二、停滯(etagnatinon)：指個人在工作中認識工作無法替代、獲得其所需要之任何事情，使個人不再將工作視為生活之全部，期望於工作外尋求自我滿足。
- 三、挫折(frustration)：此階段個人開始懷疑自己的工作效率與工作本身之價值，對職業倦怠產生消極性、極端性及撤退三種選擇。
- 四、冷漠(apathy)：冷漠係指心理上放棄工作，但不離開工作，對工作不再有建設性的建議，避免挑戰性經驗，以彌補工作滿意之喪失。
- 五、干涉(internention):干涉是指對上述四者所做的期待或反應，他可能意味著暫時離開工作或重建人際關係，而其真正目的則在尋求能產生永久性的改善策略(引自蔡金田，民87)。

可見工作上一產生倦怠感，就會表現出對自己的工作失去熱忱，甚而最後導致離職的意向。

肆、職業倦怠的相關理論

職業倦怠常具體表現為個人對工作的對象喪失同情、尊重與積極的感覺，以及工作者對其服務對象、同事、主管及組織表現退縮與疏離（Maslach & Schoufeli, 1982; Maslach et al., 2001）。Carroll 和 White (1984) 認為職業倦怠是由於工作者處於遠超過其所能承受的壓力源與挫折情境中，無法有效因應壓力，造成心力交瘁，痛苦不堪，也使得個人工作績效明顯變差。

Maslach 和 Schoufeli (1982) 也認為職業倦怠可視作長期工作壓力的結果，並歸納出著名的「職業倦怠三因子模型」，至今仍是學界進行職業倦怠研究時主要的參考架構。依此理論模型，職業倦怠主要表現在三方面：（1）情緒耗竭（emotional exhaustion）—包括身體與心理的耗竭，前者包括精疲力竭，體力衰退、疲憊不堪等，後者包括情感耗竭、喪失信任感、喪失樂趣及精神疲倦；（2）去人格化（depersonalization）—是對他人的負面情緒，喪失原有的服務熱忱與服務態度，以不適當的服務態度對待服務對象及同事；（3）個人成就（personal accomplishment）—對自我與工作成就感的負面反應，工作者感覺沮喪、退縮、失敗、無力、缺乏因應能力。

若組織的工作目標是以協助人群為主，職業倦怠感的發生，不僅對組織有負面影響，也影響個人的工作表現、工作動機，尤其會嚴重影響以人為服務對象的助人工作，使得服務品質低落，服務對象的權益受損。Maslach 等人 (2001) 與 Ratliff (1988) 就指出：專業助人工作者的職業倦怠是因其與受助者間長期的社會互動所造成的，包括醫生、護士、教師、警察等專業助人工作者在面對自己的工作時，不僅要具備並奉獻自己的專業知識與技能，且要與人群頻繁互動，更被賦予「溫暖」、「照顧」、「教育」、「治療」、「接納」等角色期待。當工作條件不盡理想時，便會使助人專業人員感受到理想、精力及目標逐漸喪失，長期下來，自然會產生強烈的職業倦怠感。

第三節 工作壓力與職業倦怠之相關研究

無論是工作壓力或職業倦怠皆源自於因工作而產生，兩者間有相當程度的相關性，在眾多研究中，經常將兩者並列共同探討，一般學者會將職業倦怠歸因於工作壓力。例如：Blase(1982)認為工作倦怠是指在情緒、態度以及身體上的耗竭，而且他認為這些均是由和工作有關聯的壓力所造成的。當環境的需求超過個人的能力及可用資源的情境，就會產生工作壓力、心理的緊張，當個體無法成功的適應工作壓力，個人將會採取防衛性的抗衡，可能開始從工作中退縮或不願投身於工作而終導致在情緒、態度、身體上的耗竭，而以冷漠態度對待民眾，以降低工作品質。

藍采風(2003)提及工作倦怠(burnout)來源與工作壓力息息相關，主要來自於個人與組織。

- 一、個人壓力來源有：(1)自尊心(極端不肯定自己者)；(2)控制的所在(內在力或外在力)；(3)群體或個人傾向；(4)冒險或安全取向；(5)期待成就感程度；(6)個人對組織的期待程度；(7)個人對工作的許諾程度；(8)個性(完美主義者、極端內向者)；(9)理想太高。
- 二、組織壓力來源：(1)上下溝通問題；(2)人際關係與凝聚力問題；(3)組織缺乏許諾(政策上、人際關係上、資源上)；(4)工作量過高(角色過度負荷)；(5)行政上的限制；(6)角色不清；(7)任務表現上的限制；(8)責任；(9)人際互動的次數、強度與期待；(10)工作設計與個人勝任程度。

探討工作壓力與職業倦怠時總讓人不免聯想到「過勞死」，爆發過勞死現象首推日本案例最多，日本中央大學對37名在職場上過勞死

的案例研究中，心理學教授分析發現，過勞死的人在生前常會出現：「不斷自訴疲憊、老抱怨工作不順利、經常表示要辭職、有做不完的工作……晚上失眠睡不好等。」而潛藏在這些現象背後的真正「殺手」叫做「壓力」（陳秀蓉，2005）。因為有永遠做不完的工作、產生疲憊感衍生工作壓力，造成職業倦怠而致死亡，這是現代人需警惕的警訊，而如何積極防範工作人員因工作負荷過重而產生工作壓力及職業倦怠感，是不可輕忽的關懷重點。

茲就國內近年來對工作壓力及職業倦怠相關研究結果整理如表 2-3-1。

表2-3-1 國內工作壓力與職業倦怠相關研究一覽表

學者	研究主題	研究對象	研究方法	與本研究相關之研究結果
王時華 (2001)	醫療機構從業人員工作壓力、工作滿足感與職業倦怠之研究	中部某醫學中心，醫師、藥師、護理人員、醫技人員、行政人員五大類工作人員	調查法	<ol style="list-style-type: none"> 1 各類工作人員均以「情緒耗竭感」最為嚴重，其次為「缺乏成就感」、「無人情味感」程度。 2 女性之壓力大於男性。 3 年齡 22-27 歲組的員工職業倦怠程度高於 34 歲以上員工。 4 非主管的職業倦怠感高於主管人員 5 女性職業倦怠感高於男性。
李晉男 (2002)	台南科學工業園區高科技研發人員工作壓力、因應方式與職業倦怠之關係研究	台南科學工業園區高科技研發人員	調查法	<ol style="list-style-type: none"> 1 職業倦怠分三層面「情緒耗竭」、「譏諷態度」、「降低專業效能」。 2 工作壓力感受中等程度。 3 年齡 31-35 歲在「工作負荷」層面工作壓力，顯著高於 25 歲以下。 4 性別、教育程度、服務年資、及職位等在工作壓力的感受上並無顯著差異。 5 女性在職業倦怠「譏諷態度」

學者	研究主題	研究對象	研究方法	與本研究相關之研究結果
				<p>層面感受明顯高於男性。</p> <p>6 婚姻狀況、教育程度、服務年資、職位在職業倦怠的感受未呈現顯著性差異。</p> <p>7 工作壓力感受與職業倦怠的感受間具有顯著正相關。</p>
藍豐柔 (2004)	醫務社會工作者之工作壓力與職業倦怠之研究	醫務社會工作者	調查法	<p>1 性別、學歷、職位、工作年資、信仰類別上無顯著差異。</p> <p>2 年齡 31-40 歲者在工作壓力上高於 41-50 歲者。</p> <p>3 無宗教信仰者在工作壓力上高於有信仰者。</p>
張元昌 (2006)	組織變革、激勵制度、工作壓力、工作滿足與國泰人壽工作倦怠之關聯性研究—以國泰人壽壽險從業人員為例	國泰人壽壽險從業人員	調查法	<p>1 壽險業的個人特徵對組織變革、激勵制度、工作壓力、工作滿足與工作倦怠。</p> <p>2 壽險業人員對組織變革、激勵制度、工作壓力、工作滿足與工作倦怠。</p>
翁瑱凰 (2007)	高科技產業女性勞工工作壓力、職業倦怠與離職傾向之研究	新竹科學園區及台南科學園區女性勞工	調查法	<p>1 性別、婚姻狀況、學歷、工作年資、職位、對整體工作壓力，沒有顯著差異。</p> <p>2 年齡較長者工作壓力較高。</p> <p>3 工作年資較長者職業倦怠較高。</p> <p>4 性別、婚姻狀況、有無宗教信仰、信仰類別、學歷、年資、職位在整體職業倦怠上皆無顯著差異。</p> <p>5 職業倦怠層面：降低成就感、生理障礙、情緒耗竭、疏離感。</p> <p>6 年齡 21-30 歲在職業倦怠之「成就感降低」高於 41-50 歲。</p>
林麗娟 (2008)	工作壓力、職業倦怠與工作績效關係之研究—	台中郵局員工	調查法	<p>1 女性員工在「工作負荷」上顯著高於男性。</p> <p>2 不同性別員工在「情緒耗竭」</p>

學者	研究主題	研究對象	研究方法	與本研究相關之研究結果
	以台中郵局為例			<p>上沒有顯著差異。</p> <p>3 男性員工在「降低專業效能」工作負荷」上顯著高於女性。</p> <p>4 婚姻狀況、年齡在工作壓力與職業倦怠未有顯著差異。</p> <p>5 職位是主管者在「工作負荷」上顯著高於非主管者。</p> <p>6 不同職位「情緒耗竭」、「降低專業效能」上沒有顯著差異。</p> <p>7 不同教育程度、工作年資在「工作負荷」、「情緒耗竭」、「降低專業效能」上沒有顯著差異。</p> <p>8 工作壓力與職業倦怠顯著正相關。</p>
黃寶園 (2009)	工作壓力對工作滿足、職業倦怠影響之研究	統整 70 篇學術研究	資料收集法	工作壓力對職業倦怠產生正向直接影響。
鍾國峰 (2009)	高雄市基層員警工作壓力、職業倦怠與組織承諾關係之研究	高雄市基層員警	調查法	<p>1 工作壓力與職業倦怠之間達到顯著正相關。</p> <p>2 在「整體工作壓力」、「整體職業倦怠」層面，服務年資「15 年以上未滿 25 年」者之認知顯著大於「未滿 1 年」及「25 (含) 以上」者。</p>
李聖民 (2009)	教師工作壓力社會支持與職業倦怠之相關研究	高雄縣國民小學教師	調查法	<p>1 教師工作壓力與職業倦怠有顯著正相關。</p> <p>2 不同性別的國小教師知覺工作壓力在「工作負荷」與「人際互動」層面上則有顯著差異，以男性教師之知覺較高。</p>

資料來源：摘自陳秀卿（2000）及研究者整理

綜合上述研究者的論點及研究結果，不管對於職業倦怠所持看法為何，均無可避免的指出職業倦怠的發生和個體所面臨的工作壓力必然有某種程度的關係，亦即工作壓力是造成職業倦怠的重要因素之一。

本研究綜合上述學者專家的論點，茲將工作壓力與職業倦怠關

係，歸納分析如下：

- 一、工作壓力與職業倦怠理論相同，惟前後不同：兩者是人與環境相互作用的結果，而且兩者是持續性的，而非各自分開的現象。壓力在整個過程中是居前，職業倦怠的結果在後，是個人瀕臨瓦解的前奏。
- 二、工作壓力包括正面與負面兩部分的事件與態度，職業倦怠則指負面的壓力與經驗。
- 三、時間方面：工作壓力則是短期性或中程時間內的反映顯現，職業倦怠是長期性與慢期性的負面經驗。
- 四、工作壓力與職業倦怠症候相似，但程度不同；其兩者均有生理及心理症狀。就理論而言，壓力所反映之程度較輕，類似職業倦怠的初期與中期；職業倦怠所反應的較為嚴重，尤其是情緒耗竭方面，一種精力被淘空的殆盡感。

職業倦怠和工作壓力之關係密切，但並不能全然的把職業倦怠和工作壓力視為完全相同的概念，Farber 和Miller(1981)即指出工作壓力和職業倦怠兩者之間有相關，但卻不完全一致，在某種情況下工作壓力才會導致職業倦怠，當壓力無法改變或無法調節時，倦怠感才有可能發生。根據Seley(1974)即認為壓力有正向和負向之分，正向壓力將有助於個體工作順利完成，而負壓力則有可能形成工作上的倦怠。可見工作壓力雖然有可能導致職業倦怠感，然而二者最大差別在於工作壓力因人而異，可能造成正面或負面之影響，適當的工作壓力對工作者具有正面的刺激效果，每個人有不同壓力負荷量，當壓力超過個人的負荷量產生負面反效果時，才會形成職業倦怠。職業倦怠感則會造成負面影響。

第三章 研究設計與實施

本章旨在闡明本研究之研究架構、樣本及所採用的研究工具與實施的程序。全章共分為六節：第一節為研究架構；第二節為研究假設；第三節為研究樣本；第四節為研究工具；第五節為實施程序；第六節為資料處理。

第一節 研究架構

本研究之研究架構，係依據第一章所述研究動機、研究目的，並參考現有與研究主題相關之研究文獻與理論，研擬提出各研究變項之關係及所使用研究統計方法，如圖 3-1-1 所示。

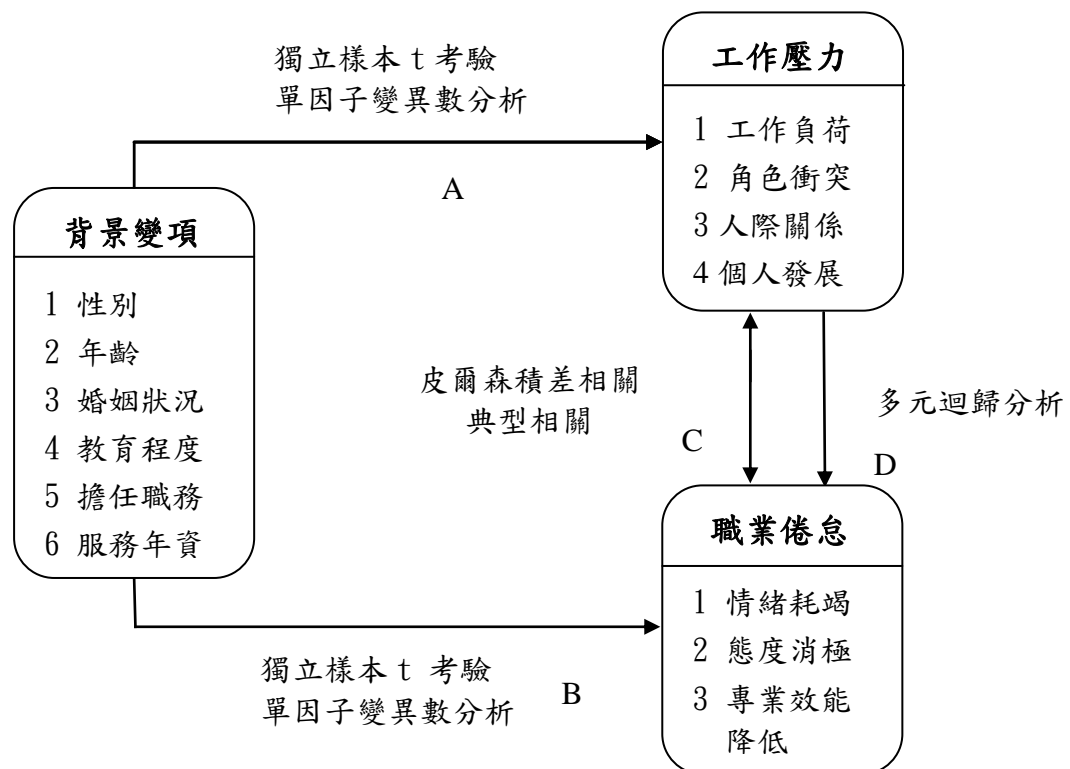


圖 3-1-1 研究架構圖

壹、研究變項

由圖 3-1-1 研究架構所示，本研究之研究變項，除「工作壓力」及「職業倦怠」兩個主要變項外，包括個人基本資料組成之「背景變項」。

本研究之研究變項所包含層面，說明如下：

一、背景變項，指戶政人員的基本資料，包括以下六項：

- (一) 性別：分為男性、女性，兩組。
- (二) 年齡：分為 25 歲以下、26-35 歲、36-45 歲、46-55 歲、56 歲以上，五個區間。
- (三) 婚姻狀況：分為已婚、未婚、其他，三組。
- (四) 教育程度：分為高中(職)以下、專科、大學、研究所以上，四組。
- (五) 擔任職務：分為主管、薦任非主管、委任非主管，三組。
- (六) 服務年資：指在戶政機關服務的年資，分為 5 年以下、6-10 年、11-15 年、16-20 年、21 年以上，五個區間。

二、工作壓力，包括以下四個層面：

- (一) 工作負荷：通常包括工作量過多之量的超載與能力不堪勝任之質的超載或低載、難易度等，考量戶政基層工作內容多制式化核發戶籍謄本等證明文件，倘遇有疑問之案件，可向上級請示，故本研究所稱工作負荷，係指戶政人員因為人力不足、過長的工作時間，所造成的工作量超載。
- (二) 角色衝突：係指戶政人員在辦公場域扮演戶政工作人員角色時，與其同時扮演的其他角色如父母、子女、人夫(妻)、學生，產生角色行為對立與衝突的狀況。
- (三) 人際關係：指戶政人員在工作中與上司、同事間之關係良窳，即包括個人與長官相處及與同仁相處關係。在組織中

因缺乏良好的人際互動及溝通協調等致心理與工作情境不佳，所形成的心理壓力知覺。

(四) 個人發展：指戶政人員對於組織給予之升遷機會、專業知能成長機會、工作保障等作為，與期望間之差距所形成的壓力感受。

三、職業倦怠，包括以下三個層面：

(一) 情緒耗竭：指戶政人員對戶政的工作感到精疲力竭或感到疲勞的層次感受。

(二) 態度消極：指戶政人員對目前工作的熱情已漸消失、逐漸失去耐性，因而形成工作態度消極。

(三) 專業效能降低：包含對過去及現在的成就感到滿足，它評估個人未來在工作上繼續努力的期望。認為目前的工作難以讓人發揮所長，甚而懷疑自己的工作是否對他人有助益，或僅要求做好自己份內的工作即可。

貳、研究變項間的關係

根據研究架構，本研究將要探討之各研究變項間的關係如下：

一、以戶政人員背景變項為自變項，工作壓力為依變項，探討不同背景變項之戶政人員在工作壓力感受上之差異情形。

二、以戶政人員背景變項為自變項，職業倦怠為依變項，探討不同背景變項之戶政人員職業倦怠之差異情形。

三、以積差相關分析，探討戶政人員之工作壓力與職業倦怠相關的情形。

四、以多元迴歸分析，探討戶政人員之工作壓力對職業倦怠預測力情形。

第二節 研究假設

研究假設是對於各研究變項所做的推測或假定，是根據研究架構中各變項的關係加以發展而來。研究假設經過驗證後，是否成立的結果，便形成了研究的結論（吳萬益，2005；榮泰生，2005）。

本研究依據研究目的、研究問題，設定研究假設如下：

假設 1. 不同背景變項之戶政人員對工作壓力的感受有顯著的差異。

1-1 不同性別之戶政人員在工作壓力感受上有顯著的差異。

1-2 不同年齡之戶政人員在工作壓力感受上有顯著的差異。

1-3 不同婚姻狀況之戶政人員在工作壓力感受上有顯著的差異。

1-4 不同教育程度之戶政人員在工作壓力感受上有顯著的差異。

1-5 不同職務之戶政人員在工作壓力感受上有顯著的差異。

1-6 不同服務年資之戶政人員在工作壓力感受上有顯著的差異。

假設 2：不同背景變項之戶政人員對職業倦怠的感受有顯著的差異。

2-1 不同性別之戶政人員對職業倦怠的感受上有顯著的差異。

2-2 不同年齡之戶政人員對職業倦怠的感受上有顯著的差異。

2-3 不同婚姻狀況之戶政人員對職業倦怠的感受上有顯著的差異。

2-4 不同教育程度之戶政人員對職業倦怠的感受上有顯著的差異。

2-5 不同職務之戶政人員對職業倦怠的感受上有顯著的差異。

2-6 不同服務年資之戶政人員對職業倦怠的感受上有顯著的差異。

假設 3：戶政人員之工作壓力與職業倦怠間有顯著的相關。

3-1 戶政人員對工作負荷之壓力感受與職業倦怠間有顯著相關。

3-2 戶政人員對角色衝突之壓力感受與職業倦怠間有顯著相關。

3-3 戶政人員對人際關係之壓力感受與職業倦怠間有顯著相關。

3-4 戶政人員對個人發展之壓力感受與職業倦怠間有顯著相關。

假設 4：戶政人員之工作壓力對其職業倦怠具有顯著的預測力。

4-1 戶政人員之工作壓力對其情緒耗竭具有顯著的預測力。

4-2 戶政人員之工作壓力對其態度消極具有顯著的預測力。

4-3 戶政人員之工作壓力對其專業效能降低具有顯著的預測力。

第三節 研究對象

本研究依研究目的採用問卷調查方式，將獲取的資料加以統計分析，以確立高雄市戶政人員工作壓力與職業倦怠之關係。問卷調查的對象以高雄市政府民政局所屬 38 區 40 個戶政事務所戶政人員為母群體。目前高雄市政府戶政人員編制員額 680 人、預算員額 659 人。

壹、預試對象

為瞭解預試量表的適用性，以為修題與刪題之依據，在預試問卷完成後，即進行發放 50 份問卷預試。本研究係以高雄市 38 個行政區 40 個戶政事務所為取樣之樣本單位，以便利取樣方式抽取戶政人員為研究樣本，期能藉由問卷之意見反應高雄市戶政人員的實際感受情

形，並將獲取的資料加以統計分析，俾釐清戶政人員工作壓力與職業倦怠關係，以提供戶政機關與相關單位參考，亦達到研究目的。

貳、預試問卷樣本

本研究為避免預試問卷與正試問卷施測者重複，預試問卷對象擇定楠梓及林園戶政事務所人員為施測對象。

預試問卷間自 2012 年 2 月 14 日起，至同年 2 月 21 日結束。計發出問卷 50 份，收回 50 份，回收率 100%（如表 3-3-1）；

表 3-3-1 預試問卷施測數及回收情形統計表

施測對象機關	預算員額	施測人數	問卷回收數	有效樣本
楠梓區戶政所	35	34	34	34
林園區戶政所	16	16	16	16
合計	51	50	50	50

資料來源：高雄市戶政事務所組織規程暨編制表及研究者整理

參、正式施測對象

本研究之正式問卷調查以高雄市政府民政局所屬戶政事務所，經銓敘部銓敘合格之戶政人員為研究的取樣對象，研究者考慮母群體人數 659 人，扣除預試問卷 50 人後，取樣 400 人，做為正式問卷樣本。並按各機關編制人數多寡分為大、中、小所類型發放問卷。受測人員包括：主任、秘書、課長、課員、戶籍員、辦事員、書記等，合計 400 人，為正式問卷施測對象。茲將高雄市戶政事務所受測人員統計如下表（表 3-3-2）。

表 3-3-2 研究對象母群體及問卷施測數統計表

研究對象機關	戶政人員 員額	問卷施測 人數	備 註
鹽埕區戶政所	11	10	以 2012 年 預 算 員 額 為 準
鼓山區戶政所	26	25	
左營區戶政所	38	35	
三民一戶政所	26	25	
三民二戶政所	52	50	
前金區戶政所	12	10	
苓雅區戶政所	46	40	
前鎮區戶政所	42	40	
小港區戶政所	34	30	
鳳山一戶政所	42	40	
鳳山二戶政所	36	35	
大寮區戶政所	25	20	
大樹區戶政所	11	10	
仁武區戶政所	14	10	
岡山區戶政所	22	20	
合計	437	400	

資料來源：高雄市戶政事務所組織規程暨編制表及研究者整理

表 3-3-3 正式問卷抽樣與發放份數統計表

編制人數	問卷 抽樣機 份數	問卷 發放 份數
40 人以上（大所）	4	170
16 人~39 人（中所）	7	190
5 人~15 人（小所）	4	40
合 計	15	400

正式問卷施測期間自 2012 年 2 月 19 日起至同年 2 月 27 日結束，總計對高雄市之戶政事務所發出問卷 400 份，收回問卷 391 份，

回收率 98%；經檢視篩選，剔除填答不完整或答案相互矛盾及以固定答案填答之無效問卷共 15 份，可用問卷計 376 份，可用率為 96%（如表 3-3-4）

表 3-3-4 正式問卷施測回收數統計表

研究對象機關	分發	回收問卷	回收率	可用問卷	可用率
鹽埕區戶政所	10	10	100%	10	100%
鼓山區戶政所	25	25	100%	23	92%
左營區戶政所	35	33	94%	31	94%
三民一戶政所	25	25	100%	25	100%
三民二戶政所	50	50	100%	47	94%
前金區戶政所	10	10	100%	10	100%
苓雅區戶政所	40	40	100%	40	100%
前鎮區戶政所	40	40	100%	39	98%
小港區戶政所	30	27	90%	25	93%
鳳山一戶政所	40	38	95%	37	97%
鳳山二戶政所	35	35	100%	35	100%
大寮區戶政所	20	20	100%	18	90%
大樹區戶政所	10	10	100%	9	90%
仁武區戶政所	10	10	100%	10	100%
岡山區戶政所	20	18	90%	17	94%
合計	400	391	98%	376	96%

正式問卷樣本（受試者）之結構，經按渠等之個人特徵（背景變項），以描述性統計分析後，整理如表 3-3-5。

表 3-3-5 樣本背景變項分布情形一覽表

背景變項	組別或區間	人數	百分比
性別	男	73	19.4
	女	303	80.6
	合計	376	100.0
年齡	25 歲（含）以下	5	1.3
	26-35 歲	64	17.0
	36-45 歲	179	47.6

背景變項	組別或區間	人數	百分比
	46-55 歲	110	29.3
	56 歲 (含) 以上	18	4.8
	合計	376	100.0
婚姻狀況	已婚	248	65.96
	未婚	128	34.04
	其他	0	0
	合計	376	100.0
教育程度	高中、高職(含)以下	53	14.1
	專科	156	41.5
	大學	157	41.7
	研究所 (含) 以上	10	2.7
	合計	376	100.0
擔任職務	主管	26	6.9
	薦任非主管	128	34.1
	委任非主管	222	59.0
	合計	376	100.0
戶政服務年資	5 年 (含) 以下	72	19.2
	6-10 年	91	24.2
	11-15 年	76	20.2
	16-20 年	84	22.3
	21 年 (含) 以上	53	14.1
	合計	376	100.0

依據表 3-3-5 所列背景變項分布情形，分項說明如下：

- 一、就性別而言，本研究之受試者，男性有 73 人，占 19.4 %；女性有 303 人，占 80.63 %，男女戶政人員之比例約為 4：1；此與林立曼(2001)以台北縣市與基隆市戶政人員為對象、黃錦平(2009)以高雄市戶政人員為對象所做之研究，研究樣本統計結果，發現女性戶政人員約為男性戶政人員之 3 至 4 倍之結果相近，顯示戶政工作之業務人力，仍然女性多於男性。

- 二、年齡方面，本研究區分為五個區間，受試者之分布以 36-45 歲者最多，計 179 人、占 47.6%；其次為 46-55 歲，計 110 人、占 29.3%；兩者合計占有效問卷數 76.9%，代表戶政事務所人力以壯年階段者居多。
- 三、在受試者婚姻狀況方面，已婚者計 248 人、占 65.96%，與未婚者計 128 人、占 34.04% 相較，比例約為 3:1，此結果與受訪者之年齡分布，以適婚年齡以上者占多數相合；另因受試者填答之背景資料中並無「其他」組人員，因此，本研究背景變項之統計分析有關「婚姻狀況」一項，僅分為已婚、未婚兩組。
- 四、在教育程度方面，受試者的學歷以大學及專科居多，有大學 157 人、專科 156 人、分占 41.8% 及 41.5%，研究所學歷的受試者則有 10 人，三者合計達 86%，代表戶政人員普遍具有良好的教育程度，人力素質頗佳。
- 五、再就受試者擔任之職務而言，擔任主管職務者計 26 人、占 6.9%；薦任非主管職務者計 128 人、占 34%；委任非主管職務者計 222 人、占 59%，據此、主管人員控制幅度頗大，此與戶政事務所業務係屬直接提供民眾服務，需要較多第一線櫃檯對口實作人力，且業務資訊化之作業流程均訂有作業標準規範等特性有關。
- 六、在戶政機關服務年資方面，本研究將其分為六個區間，結果依序為：服務 5 年以下者 72 人、占 19.1%；服務 6-10 年者 91 人、占 24.2%；11-15 年者 6 人、占 20.2%；16-20 年者 84 人、占 22.3%；21 年以上者 53 人、占 14.1%，分布頗為平均，代表戶政事務所各年齡層人力結構完整，有利於

業務經驗之傳承。

第四節 研究工具

本研究採用問卷調查法，以問卷作為蒐集資料之研究工具，問卷設計依據相關文獻並參考相關問卷後，將之改編形成本研究初步測量工具，然後進行專家內容效度及預試問卷的施測，回收預試問卷後，進行項目分析、因素分析、信度分析，於刪除不適用題次後，形成本研究之研究工具，編製流程如圖 3-4-1。

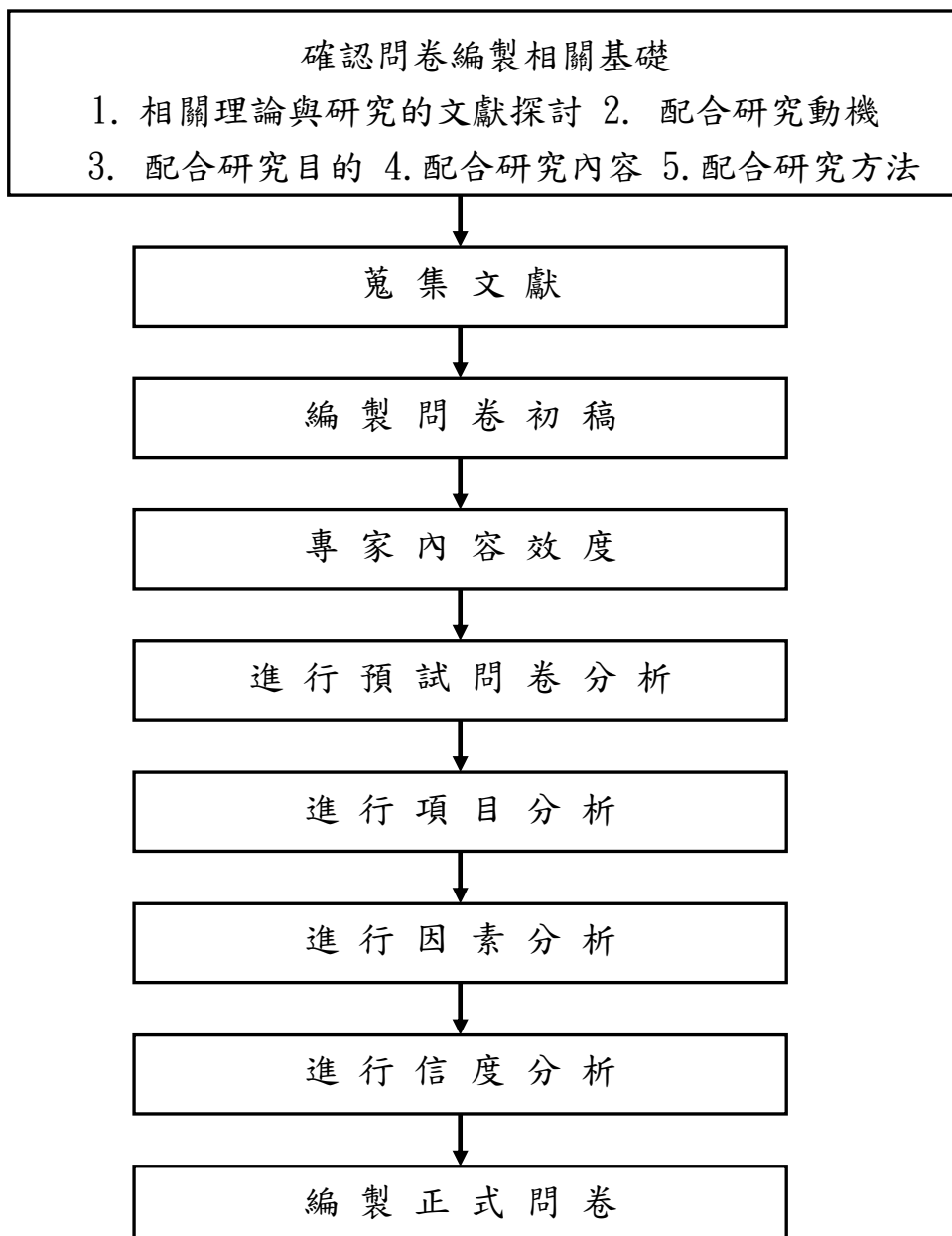


圖 3-4-1 研究工具編製流程

本研究問卷共分為三個部分，分別為：

- 一、個人背景資料。
- 二、工作壓力量表。
- 三、職業倦怠量表。

茲將「背景變項資料問卷」、「工作壓力量表」、「職業倦怠量表」之內涵及編製過程說明如下：

壹、初稿編製

一、「背景變項資料」問卷

按照個人基本資料設計問卷內容，題項包含性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、擔任職務、服務年資等 6 題。

二、工作壓力量表係參考陳秀卿（2000）、江守寰（2005）、黃深振（2005）、鍾國峰（2009）、黃錦平（2009）、曾國書（2010）等，有關工作壓力研究文獻所使用之量表（總量表信度介於.912 至.940 之間；各分量表信度介於.741 至.931 之間）及研究者個人對戶政工作看法整理編製，包括：工作負荷、角色衝突、人際關係、個人發展等四個層面，計 26 題。

三、職業倦怠量表

本研究係參考陳秀卿（2000）、陳蓮妃（2003）、黃深振（2005）、鍾國峰（2009）、曾國書（2010）陳怡芳（2011）等所編製的職業倦怠量表及研究者從事戶政工作之體認整理彙製，有關職業倦怠研究文獻所使用之量表（總量表信度介於.884 至.961 之間，各分量表信度介於.737 至.942 之間），包括：情緒耗竭、態度消極、專業效能降低等三個層面，計 21 題。

以上「背景變項資料」、「工作壓力量表」、「職業倦怠量表」三部分問卷題目初稿內容詳見附錄一，至其所包括變項層面及題數，彙列如表 3-4-1。

表 3-4-1 問卷初稿層面及題目一覽表

量表	變項層面	題數	合計
第一部分 工作壓力量表	1.工作負荷	6	26
	2.角色衝突	7	
	3.人際關係	6	
	4.個人發展	7	
第二部分 職業倦怠量表	1.情緒耗竭	7	21
	2.態度消極	6	
	3.專業效能降低	8	
第三部分 個人背景資料	1.性別	1	6
	2.年齡	1	
	3.婚姻狀況	1	
	4.教育程度	1	
	5.擔任職務	1	
	6.服務年資	1	

貳、專家效度

問卷初稿編製完成，經指導教授指導修正後，為建立問卷內容之效度，由研究者商請對研究主題或研究方法專精之學者，及對研究對象機關業務及管理有相關實務工作經驗者（名冊如表 3-4-2），針對問卷的架構及題項的內容詞句是否適切，協助檢核、增刪、提供修正建議；經回收及整理專家、學者所提供之修正意見（如附錄二）後，再與指導教授討論，對問卷的題項及內容詞句，分別作適當的篩選及修

飾。

表 3-4-2 問卷效度審查學者、專家一覽表

姓名	服務單位及職稱
林淑娟	高雄市政府民政局副局長
周淑華	高雄市議會人事室主任
黃國良	國立高雄第一科技大學教授
陳淑芳	高雄市政府民政局專門委員（現任高雄市鼓山區長）
楊國德	國立高雄師範大學教授
關復勇	國立高雄第一科技大學教授
嚴文彬	高雄市苓雅區長（曾任高雄市政府民政局主任秘書）

註：本表依學者、專家姓氏筆劃排序。

叁、預試問卷

依據本研究目的、研究問題及文獻探討，擬定「高雄市戶政人員工作壓力與職業倦怠之研究」預試問卷，問卷初稿題項內容，經過專家、學者進行效度審核，並據以篩選、修飾題項內容後，編製成「高雄市戶政人員工作壓力與職業倦怠關係之研究」預試問卷（如附錄三），其層面及題數修正如表 3-4-3。

預試問卷題目，採取 Likert-type 五點量表，於每題題末附上「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」五個選項，分別給予 1、2、3、4、5 分；若為反向敘述題則採反向計分，依序分別給予 5、4、3、2、1 分。

預試問卷施測後回收之可用問卷，將第一部分「工作壓力量表」及第二部分「職業倦怠量表」填答資料輸入電腦之後，使用 SPSS 電

腦套裝統計軟體進行「項目分析」、「因素分析」、「信度分析」等考驗程序，以刪除不適當的題目，建構問卷之信度與效度。

表 3-4-3 預試問卷層面及題目一覽表

量表	變項層面	題數	合計
第一部分 工作壓力量表	1.工作負荷	7	26
	2.角色衝突	7	
	3.人際關係	5	
	4.個人發展	7	
第二部分 職業倦怠量表	1.情緒耗竭	7	21
	2.態度消極	6	
	3.專業效能降低	8	
第三部分 個人背景資料	1.性別	1	6
	2.年齡	1	
	3.婚姻狀況	1	
	4.教育程度	1	
	5.擔任職務	1	
	6.服務年資	1	

預試問卷分析過程及結果，分項說明如下：

一、項目分析

本研究使用的項目分析方法有二，一是臨界比值法(critical ration)此法又稱為極端值法，主要目的在求出問卷個別題項的決斷值（簡稱CR值），根據CR值的高低（ ≥ 3 ）及顯著性考驗機率（ $p < .05$ ），來做為題項篩選依據。其次是採用同質性檢驗法，求出題項與量表總分的相關係數，若是相關係數小於.400，表示個別題項與量表構面只是一種低度關係，則此題項可予刪除。

「工作壓力量表」經項目分析，先用敘述性統計之次數分配，以量表得分高低各 27% 為依據，求得高分組得為 83 分以上，低分組得分為 67 分以下；再以獨立樣本 t 檢定考驗該量表高低兩組在題項上之差異，分析結果顯示第 a14、a24、a26 題其 CR 值 < 3 ，顯著性機率值 $p > 0.5$ ，未達顯著水準，表示以上 3 題的題項鑑別度差，予以刪除；其餘題項 CR 值 > 3 ，顯著性機率值 $p < 0.1$ ，均達顯著水準具有鑑別度，接續再運用 pearson 積差相關分析，檢視這些題項與總分的相關係數，分析結果各題項與總分的相關係數，都達 .400 以上， p 值 < 0.1 ，均達顯著水準，各題項都予以保留。（詳見表 3-4-4）

表 3-4-4 預試問卷「工作壓力量表」項目分析結果摘要表

層面	題號	CR 值 (決斷值)	題項與總分相關	分析結果
工作負荷	a1	3.902**	.462**	保留
	a2	5.398***	.667***	保留
	a3	4.709***	.584***	保留
	a4	5.616***	.650***	保留
	a5	4.721***	.639***	保留
	a6	7.396***	.752***	保留
	a7	4.588***	.570***	保留
角色衝突	a8	5.905***	.610***	保留
	a9	5.620***	.759***	保留
	a10	4.955***	.574***	保留
	a11	4.610***	.647***	保留
	a12	5.725***	.644***	保留
	a13	4.543***	.565***	保留
	a14	#2.002n.s	#.342*	刪除
人際關係	a15	5.056***	.632***	保留
	a16	3.556**	.511***	保留
	a17	4.546***	.686***	保留
	a18	4.115***	.693***	保留
	a19	3.213**	.649***	保留

層面	題號	CR 值 (決斷值)	題項與總分相關	分析結果
個人發展	a20	5.992***	.798***	保留
	a21	5.085***	.725***	保留
	a22	6.126***	.633***	保留
	a23	4.674***	.614***	保留
	a24	#0.612 n.s	#.111 n.s	刪除
	a25	3.791**	.413**	保留
	a26	#1.081n.s	#.219 n.s	刪除
判標準則		≥ 3.000	≥ 4.000	

註：* $p < .05$ ，** $p < .01$ ，*** $p < .001$ #未達指標值

「職業倦怠量表」經項目分析，先用敘述性統計之次數分配，以量表得分高低各 27% 為依據，求得分組得為 69 分以上，低分組得分為 55 分以下；再以獨立樣本 t 檢定考驗該量表高低兩組在題項上之差異，分析結果顯示第 b13、b18、b20、b21 題，其 CR 值 < 3 ，顯著性機率值 $p > 0.5$ ，未達顯著水準，表示以上 4 題的題項鑑別度差，予以刪除；其餘題項 CR 值 > 3 ，顯著性機率值 $p < 0.1$ ，均達顯著水準具有鑑別度，接續再運用 pearson 積差相關分析，檢視這些題項與總分的相關係數，分析結果各題項與總分的相關係數，都達 .400 以上， p 值 < 0.1 ，均達顯著水準，各題項都予以保留。(詳見表 3-4-5)

表 3-4-5 預試問卷「職業倦怠量表」項目分析結果摘要表

層面	題號	CR 值 (決斷值)	題項與總分相關	分析結果
情緒耗竭	b01	3.523**	.598***	保留
	b02	6.043***	.796***	保留
	b03	4.163***	.758***	保留
	b04	5.190***	.740***	保留
	b05	4.189***	.661***	保留
	b06	3.388**	.634***	保留
	b07	6.271***	.765***	保留
態度消極	b08	4.977***	.690***	保留

層面	題號	CR 值 (決斷值)	題項與總分相關	分析結果
專業效能 降低	b09	8.194***	.830***	保留
	b10	3.274**	.462**	保留
	b11	3.326*	.541***	保留
	b12	4.431***	.443**	保留
	b13	#1.302	#.208	刪除
	b14	5.341***	.689***	保留
	b15	9.021***	.760***	保留
	b16	5.731***	.655***	保留
	b17	5.237***	.727***	保留
	b18	#1.539 n.s	#.391	刪除
	b19	3.262*	.434**	保留
	b20	#1.919	#.351	刪除
	b21	#1.578	#.223	刪除
判標準則		≥ 3.000	≥ 4.000	

註：* $p < .05$ ，** $p < .01$ ，*** $p < .001$ #未達指標值

二、因素分析

對於判別量表題項間是否適合進行因素分析，根據 Kaiser(1974) 的觀點，可從取樣適切性量數 (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy; KMO) 值的大小來判別，KMO 指標值介於 0 至 1 之間，當 KMO 值小於 0.50 時，表示題項變數間不適合進行因素分析；若是所有題項變數所呈現的 KMO 指標值大於 0.80，表示題項變數間的相關性高，適合進行因素分析。

茲將「工作壓力」「職業倦怠」兩項量表預試問卷，進行因素分析，結果分述如下：

(一) 工作壓力量表

經 KMO 與 Barelett 檢定結果，KMO 值為.801；Barelet 球形檢定

值為 760.34 (自由度為 253)，並且達到顯著水準 ($p < .001$)，適合進行因素分析，經採用主成分分析法抽取主成分，並配合直交轉軸之最大變異法，轉軸後萃取出四個因素成分，每個因素特徵值均大於 1，其各自包含的題數，都在三題以上，且每個題項因素負荷負量最低為 .505；四個因素累積解釋變異量達 60.165%，顯示本量表具有良好的建構效度 (如表 3-4-6)。因此維持研究架構所列四個層面，按萃取出順序及所涵括的題項內容，命名為「工作負荷」、「角色衝突」、「人際關係」、「個人發展」。

表 3-4-6 預試問卷「工作壓力量表」因素分析結果摘要表

題號	解釋變異量 %	累積解釋變異量 %	抽取的因素				共同性
			因素一	因素二	因素三	因素四	
a16			.828				.712
a17			.761				.791
a18	19.065	19.065	.699				.817
a14			.665				.731
a15			.634				.612
a08				.805			.825
a09				.755			.849
a11	15.601	34.666		.707			.732
a10				.655			.721
a13				.597			.551
a12				.551			.812
a22					.874		.823
a23					.815		.829
a20	13.987	483653			.670		.706
a21					.538		.672
a19					.505		.526
a02						.865	.807
a03						.755	.800
a04	11.512	60.165				.749	.785
a01						.684	.722
a05						.638	.722
a07						.564	.680

題號	解釋 變異量 %	累積解釋 變異量 %	抽取的因素				共同性
			因素一	因素二	因素三	因素四	
a06					.505		.682
特徵值			4.891	4.324	3.953	3.821	
KMO 取樣適切性量數						0.801	
Bartlett 的球形檢定			近似卡方分配		760.34		
			自由度		253		
			顯著性		.000		

(二) 職業倦怠量表

經 KMO 與 Barelett 檢定結果，KMO 值為.815；Barelet 球形檢定值為 586.107（自由度為 136），並且達到顯著水準（ $p < .001$ ），適合進行因素分析，經採用主成分分析法抽取主成分，並配合直交轉軸之最大變異法，轉軸後萃取出三個因素成分，每個因素特徵值均大於 1，其各自包含的題數，都在三題以上，且每個題項因素負荷負量最低為.448；三個因素累積解釋變異量達 62.532%，顯示本量表具有良好的建構效度（如表 3-4-7）。因此維持研究架構所列三個層面，按萃取出順序及所涵括的題項內容，命名為「情緒耗竭」、「態度消極」、「專業效能降低」。

表 3-4-7 預試問卷「職業倦怠量表」因素分析結果摘要表

題號	解釋 變異量 %	累積解釋 變異量 %	抽取的因素			共同性
			因素一	因素二	因素三	
b03			.845			.829
b01			.785			.691
b05	23.540	23.540	.671			.827
b02			.609			.675
b07			.598			.680
b04			.565			.702

題號	解釋 變異量 %	累積解釋 變異量 %	抽取的因素			共同性
			因素一	因素二	因素三	
b06			.511			.779
b13				.797		.745
b17				.775		.777
b15	20.453	43.993		.734		.711
b16				.704		.723
b14				.448		.594
b12					.914	.858
b10					.800	.730
b11	18.539	62.532			.733	.682
b09					.682	.814
b08					.538	.606
特徵值			4.417	4.185	3.823	
KMO 取樣適切性量數					0.815	
Bartlett 的球形檢定			近似卡方分配		586.107	
			自由度		136	
			顯著性		.000	

三、信度分析

因素分析完後，繼續要進行的是量表各層面與總量表的信度考驗。所謂信度，就是量表的可靠性或穩定性，在李克特態度量表法常用考驗信度的方法為(Cronbach α 係數)檢定，信度係數的可接受度，在總量表的 α 值應該在.80 以上，若能達到.90 以上水準，信度更佳；而分量表的 α 值則至少要在.60 以上，若要獲得較佳的信度，最好能夠達到.70 以上水準。

茲將「工作壓力」「職業倦怠」兩項量表預試問卷，信度考驗結果分述如下：

(一) 工作壓力量表

其總量表 Cronbach's α 值為.931；各分量表 Cronbach's α 值分別為：「工作負荷」層面.808、「角色衝突」層面.816、「人際關係」層面.883「個人發展」層面.780，均在水準值以上，顯示總量表與各分量表之間內部一致性高；另外，各題項與分量表（因素層面）之間，其題項刪除後之 α 值均低於各該分量表的 α 值，顯示題項與分量表之間內部一致性高，信度良好，因此各題項均保留，納入正式問卷，並予以重新編號。（如表 3-4-8）

表 3-4-8 預試問卷「工作壓力量表」信度分析結果摘要表

分量表 (因素層面)	預試 題號	題項刪除後 Cronbach's α 值	分量表 Cronbach's α 值	總量表 Cronbach's α 值	分析結果	正式問卷 題號
工作負荷	a02	.805	.808	.931	保留	a01
	a03	.763			保留	a02
	a04	.777			保留	a03
	a01	.798			保留	a04
	a05	.772			保留	a05
	a07	.777			保留	a06
	a06	.751			保留	a07
角色衝突	a08	.815	.816		保留	a08
	a09	.730			保留	a09
	a11	.768			保留	a10
	a10	.800			保留	a11
	a13	.733			保留	a12
	a12	.764			保留	a13
人際關係	a16	.871	.883		保留	a14
	a17	.857		保留	a15	
	a18	.850		保留	a16	
	a14	.864		保留	a17	
	a15	.869		保留	a18	
個人發展	a22	.748	.780	保留	a19	
	a23	.676		保留	a20	
	a20	.663		保留	a21	
	a21	.672		保留	a22	

分量表 (因素層面)	預試 題號	題項刪除後 Cronbach's α 值	分量表 Cronbach's α 值	總量表 Cronbach's α 值	分析結果	正式問卷 題號
	a19	.718			保留	a23

(二) 職業倦怠量表

其總量表 Cronbach's α 值為 .932；各分量表 Cronbach's α 值分別為：「情緒耗竭」層面 .890、「態度消極」層面 .812、「專業效能降低」層面 .869，均在水準值以上，顯示總量表與各分量表之間內部一致性高；另外，各題項與分量表（因素層面）之間，其題項刪除後之 α 值均低於各該分量表的 α 值，顯示題項與分量表之間內部一致性高，信度良好，因此各題項均保留，納入正式問卷，並予以重新編號。（如表 3-4-9）

表 3-4-9 預試問卷「工作壓力量表」信度分析結果摘要表

分量表 (因素層面)	預試 題號	題項刪除後 Cronbach's α 值	分量表 Cronbach's α 值	總量表 Cronbach's α 值	分析結果	正式問卷 題號
情緒耗竭	b03	.854	.890	.932	保留	b01
	b01	.880			保留	b02
	b05	.865			保留	b03
	b02	.889			保留	b04
	b07	.863			保留	b05
	b04	.877			保留	b06
	b06	.865			保留	b07
態度消極	b12	.811	.812	.932	保留	b08
	b10	.788			保留	b09
	b11	.769			保留	b10
	b09	.700			保留	b11
專業效能 降低	b08	.782	.869	.932	保留	b12
	b13	.860			保留	b13
	b17	.838			保留	b14

b15	.834	保留	b15
b16	.842	保留	b16
b14	.862	保留	b17

肆、正式問卷

預試問卷經上述「項目分析」的鑑別度考驗、「因素分析」建構效度與「信度分析」的一致性考驗，將不合適的題目刪除，並予重新編號後，完成正式問卷（如附錄四），其層面及題數修正如表 3-4-10。正式問卷之填答與計分方式，同預試問卷，亦採李克特式五點量表，由受試者按其本身感受，在各量表每一題目，圈選符合的程度。正向敘述題按「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」，依序分別給予 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分；若為反向敘述題則採反向計分，分別給予計 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分。受試者在各部分量表，得分會高，表示在研究者所欲測試變項程度越大或越強。

表 3-4-10 正式問卷層面及題數一覽表

量表	變項層面	題數	合計
第一部分 工作壓力量表	1.工作負荷	7	23
	2.角色衝突	6	
	3.人際關係	5	
	4.個人發展	5	
第二部分 職業倦怠量表	1.情緒耗竭	7	17
	2.態度消極	5	
	3.專業效能降低	5	
第三部分 個人背景資料	1.性別	1	6
	2.年齡	1	
	3.婚姻狀況	1	
	4.教育程度	1	

5.擔任職務	1
6.服務年資	1

第五節 實施程序

本研究主要採用調查研究法。其實施流程分為準備、發展、執行、分析、完成五大階段，茲將各階段流程分述如下：

壹、準備階段

由戶政事務所業務增長、人力配置情形等，引發研究動機，決定研究主題並進行蒐集有關工作壓力及職業倦怠相關期刊、書籍與文獻等，經閱讀、分析、整理，依研究動機與目的確定研究對象與範圍，擬定研究計畫，依序執行每一步驟。

貳、發展階段

確認研究方法與研究架構，依據各變項擬定研究假設，結合相關文獻理論及量表，作為編製研究工具的基礎。將編製的問卷請學者專家修正後進行預試，並將預試的結果，進行統計分析，以信度，效度考驗對題目進行修正，確定量表題目，編製正式問卷，作為本研究的研究工具，問卷調查委請機關同仁協助發放及回收，期使問卷回收率高。

參、分析階段

問卷回收後，檢視問卷並予以分類，並輸入電腦建檔處理，再登錄問卷施測結果，進行資料分析，統計考驗研究假設，並整理歸納，從數據中發現重點。

肆、完成階段

完成上述程序後，依據研究調查的結果，進行結論與建議。

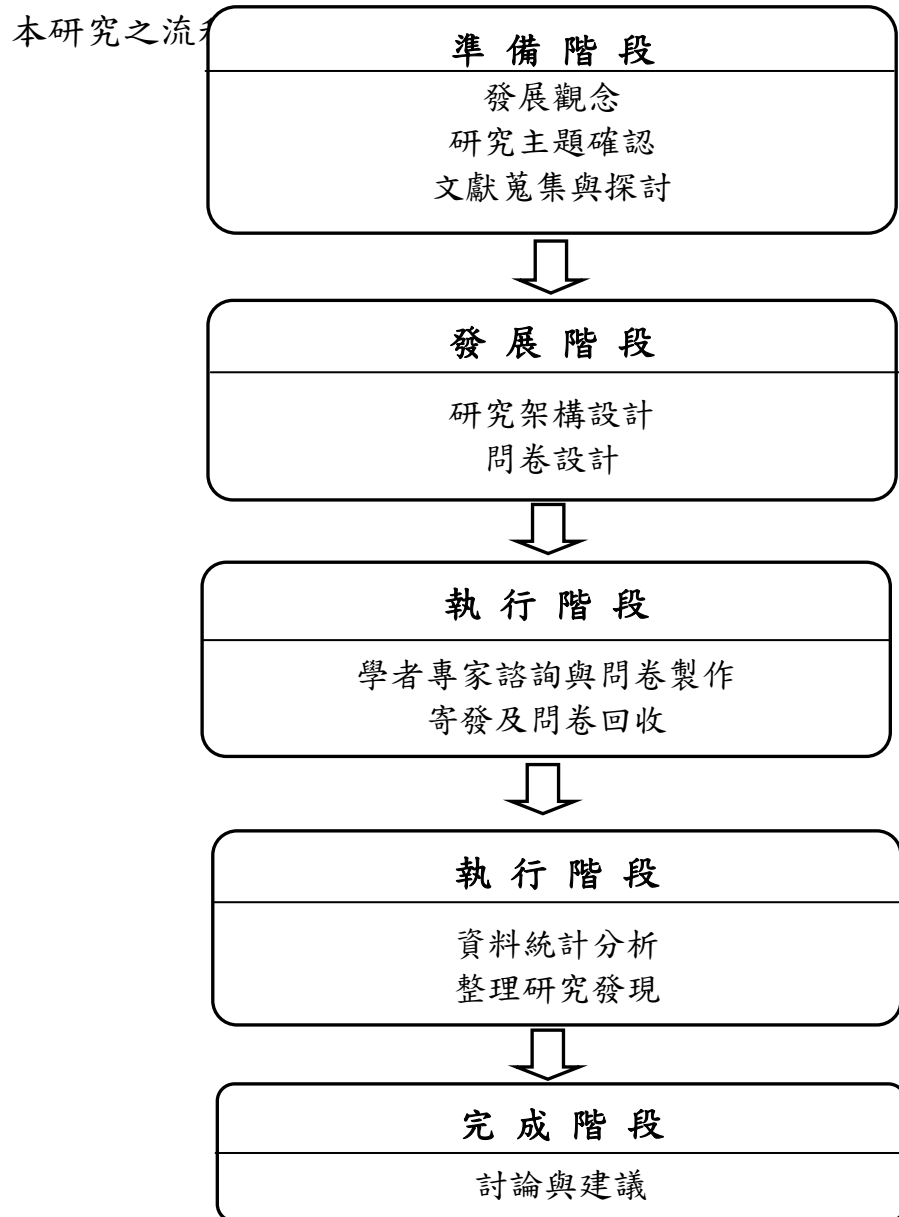


圖 3-5-1 本研究之流程及各階段執行內容

第六節 資料處理

本研究將問卷調查所得的資料處理採用電腦套裝統計軟體

SPSS14.0 中文視窗版統計軟體進行資料統計分析工作，以驗證各研究假設。以下就本研究中所使用的資料處理與統計、分析方法說明如下：

壹、問卷資料處理

一、資料檢核

本研究問卷資料調查回收後，逐一檢視每份問卷的填答情形，凡資料填寫不全的問卷，答案相互矛盾或以固定式答案填答者即予以剔除，列為廢卷。

二、資料編碼

對於每份有效問卷依序編以四位數的代碼，將問卷上的基本資料和各題題目的選項予以編碼，鍵入電腦儲存，使問卷調查資料成為系統的數據。

三、資料核對

當問卷調查資料完成電腦建檔後，列印資料加以核對，修正可能的錯誤，使調查所得的資料能夠正確無誤。

貳、統計分析方法

本研究預試問卷與正式問卷所使用的統計方法如下：

一、項目分析 (item analysis)

項目分析主要的目的，在於檢覈所編製的問卷量表之題項是否適切，是否具備鑑別力。本研究以極端組檢核法及同質性檢核法，作預試問卷之項目分析，將所有受試者的得分總和依高低排列，區分出前後各 27 % 之高分組及低分組，再分別求出每一題項之決斷值及與量表總分的相關係數，以篩選淘汰未達顯著水準之題項。

二、因素分析 (Factor Analysis)

因素分析為測量效度之方式。本研究係採主成分分析法並配合最大變異法進行正交轉軸，視研究變項各層面萃取成分及因素分析結果，檢視問卷效度，並再次進行題項的篩選及檢討修正研究架構。

三、信度分析 (reliability analysis)

信度是指量表本身的可靠性與有效性，本研究所使用的信度考驗方法，為李克特態度量表法中常用的「Cronbach' α 係數」檢定，以考驗量表各層面及總量表的可靠性及內部一致性之情形。

四、描述性統計 (Descriptives)

(一) 以次數分配及百分比分析瞭望解研究樣本的背景變項，即戶政人員的性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、擔任職務、服務年資等之分布情形。

(二) 本研究用以求出「工作壓力量表」、「職業倦怠量表」次數分配、百分比、平均數、標準差等統計量。以瞭解高雄市戶政人員對業務執行面臨工作壓力及職業倦怠之現況。

五、獨立樣本 t 檢定 (Independent-Samples T test)

獨立樣本指二個樣本間彼此獨立，無任何關聯，獨立樣本 T 檢定可瞭解二個獨立樣本平均數是否有差異。本研究用以分析不同背景變項的高雄市戶政人員目前在工作壓力與職業倦怠的差異。比較彼此差異情形，由獨立樣本 t 考驗予以分析。

六、單因子變異數分析 (one-way ANOVA)

通常用於考驗三個或三個以上獨立樣本觀察值之各組平均數彼此間是否相等。本研究分別以背景變項之年齡、教育程度、擔任職務、服務年資為自變項，工作壓力與職業倦怠之整體及各層面為依變項，進行單因子變異數分析，以檢定其差異性；若檢定值 (F 值) 達顯著水準，再進一步以雪費法 (Scheffe' method) 進行事後比較，以驗證在各層面上組別或區間的差異情形。

七、皮爾森積差相關分析 (Pearson correlation)

皮爾森積差相關可瞭解二組資料之相關情形，包括方向與強度。本研究用以檢驗工作壓力源與壓力反應間，以及工作壓力反應與職業倦怠間之相關性。另於迴歸分析前以此法檢驗人口統計變項中屬於次序變項之變數與壓力反應之相關值。

八、逐步多元迴歸 (stepwise multiple regression analysis)

以二個以上獨立變數來預測一個相依變數，稱為多元迴歸；逐步多元迴歸分析係將獨立變數一個個加入，來探知其對相依變數之預測影響情形。本研究用來檢驗以工作壓力與職業倦怠預測情形。

第四章 研究結果分析與討論

本章旨在將調查回收之有效樣本資料，根據研究目的、問題與假設，運用統計方法進行資料分析處理，並針對各項統計分析結果加以解釋及討論，藉以驗證本研究之研究假設是否成立。

全章共分四節，第一節為戶政人員工作壓力與職業倦怠現況分析；第二節為戶政人員背景變項對工作壓力與職業倦怠之差異分析；第三節為戶政人員工作壓力與職業倦怠之關係；第四節為戶政人員工作壓力對職業倦怠之預測。

第一節 戶政人員工作壓力與組織承諾之現況分析

本節主要在於就測試者對於本研究編製之「高雄市戶政人員工作壓力與職業倦怠關係之研究問卷」填答結果，以描述性統計分析，進行戶政人員工作壓力感受與職業倦怠之現況分析與討論。

本研究參考吳明隆與涂金堂(2007, 頁 48-54)兩位學者的看法，將五點量表(1分至5分)區分為百分等級，並分為三個水準，百分等級 33(33%，換算成量表平均得分為 2.32；換算公式為：量表平均得分 $S = [\text{百分等級 } 33\% \times 4] + 1$) 以下為低度水準；百分等級 67(67%，換算成量表平均得分為 3.68) 以上為高度水準；介於上述兩水準之間者，為中度水準。換言之，即界定受試者在工作壓力與職業倦怠兩項量表中，題項之平均得分(平均數)如高於 3.68 分者，表示具有高度工作壓力感受或職業倦怠情形；倘平均得分低於 2.32 分者，表示具有低度工作壓力感受或職業倦怠；而介於 2.32 分至 3.68 分之間者(包含量表的中位數 3，即百分等級 50%)，為中

等程度之工作壓力感受或職業倦怠情形。

壹、戶政人員工作壓力現況之分析

對於高雄市戶政人員工作壓力現況的探討，本研究係以「高雄市戶政人員工作壓力與職業倦怠關係之研究問卷」第一部分：「工作壓力」量表為工具。量表計 23 題，涵括五個層面，測驗結果如表 4-1-1、4-1-2。

表 4-1-1 「工作壓力」量表整體現況之描述性分析摘要表

層面	N	層面 平均得分	層面 標準差	題數	層面單題 平均得分	層面單題 標準差	排序
工作負荷	376	20.78	5.136	7	2.97	.734	1
角色衝突	376	16.31	3.985	6	2.72	.664	3
人際關係	376	12.47	3.562	5	2.49	.712	4
個人發展	376	14.06	3.325	5	2.81	.665	2
整體 工作壓力	376	63.62	13.777	23	2.77	.599	—

根據表 4-1-1 統計分析結果顯示，就戶政人員整體工作壓力感受而言，題項平均得分 2.77，位於中度水準內，且較五點量表中位數略低，顯示戶政人員對於之工作壓力之感受，為中低程度。其次，戶政人員工作壓力各層面題項平均得分，「工作負荷」層面為 2.97、「角色衝突」層面為 2.72、「人際關係」層面為 2.49、「個人發展」層面為 2.81；進一步以相依樣本變異數分析法加以考驗，經成對比較結果，「工作負荷」層面顯著高於其他層面，而「人際關係」層面則顯著低於其他層面。換言之，在面對各種工作情境下，戶政人員感受最大的壓力來源，是來自於「工作負荷」層面，而在人際的互動上，包括與同事間的溝通與協調，和對互動氛圍的感受，是最沒有壓力的感覺。

表 4-1-2 「工作壓力」量表各題項之描述性分析摘要表

層面	題項編號及內容	平均 得分	標準差	層面題項 平均得分 (標準差)
工作 負荷	1.我的工作在上班時間內無法完成，時常需要延長工作時間。	2.61	.896	
	2.上級常常臨時交辦各項業務，使我常有負荷沉重的感覺。	2.81	.889	
	3.我的工作需要排班輪值，以致影響我日常生活作習。	2.78	.971	
	4.同時負責許多的工作，讓我覺得力不從心。	2.82	.888	2.97 (.734)
	5.因為人力不足，迫使我的休假必需配合其他同事的時間來安排。	3.14	1.021	
	6.近幾年來工作量愈增加，愈讓我對工作感覺力不從心。	3.11	.958	
	7.民眾越來越多的服務要求，已成為我工作上的負荷及壓力。	3.51	.993	
角色 衝突	8.我覺得所從事的是與自己個性不相符合的工作。	2.68	.864	
	9.我的工作與預期情況有落差。	2.81	.862	
	10.我會因為工作的挫折，而影響與家人相處的情緒。	2.78	.979	2.72 (.664)
	11.因為工作忙碌，我必需放棄家庭休閒、親子活動。	2.76	.901	
	12.我在工作上常因他人的關說與請託而感到困擾。	2.66	.903	
人際 關係	13.我覺的來自家庭因素，會影響我工作的情緒。	2.61	.937	
	14.與同事或主管在業務上的配合，常造成我自己工作的困擾。	2.65	.861	
	15.我會擔心因為溝通不良、協調不佳而與同事有所衝突。	2.74	.923	2.49 (.712)
	16.我和同事之間，會因為對事務的看法不同，而起爭執。	2.51	.842	
	17.我覺得在本機關內被孤立，不受重視。	2.24	.800	

層面	題項編號及內容	平均得分	標準差	層面題項平均得分 (標準差)
個人發展	18.我在與同事面對面溝通時，容易感到焦慮和緊張。	2.33	.808	
	19.我覺得自己的工作前途充滿不確定性。	2.73	.907	
	20.我常為未來的生活與工作而擔憂。	2.69	.950	
	21.我對於本機關的考核制度，缺乏信任感。	2.96	.927	2.81 (.665)
	22.我覺得本機關的教育訓練制度，無法獲得擔任職務所需的知能。	2.82	.846	
	23.我所從事的工作，可以滿足自我成就感及價值觀。	2.86	.859	

註：N=376

至於戶政人員工作壓力之各層面現況，根據表 4-1-2 分析如下：

一、工作負荷層面

本層面題項平均得分為 2.97，為工作壓力四個層面中最高者，為量表中位數，未達高度水準，顯示戶政人員在工作負荷層面，具有中高程度的壓力感受。而形成工作負荷層面壓力來源之因素，以「民眾越來越多的服務要求，已成為我工作上的負荷及壓力。」題項平均得分 3.51 最高；其次為「因為人力不足，迫使我的休假必需配合其他同事的時間來安排。」平均得分為 3.14；第三高為「近幾年來工作量愈增加，愈讓我對工作感覺力不從心。」得分為 3.11；分別已達到高度水準或中高度水準，據此、顯示戶政人員對近年來民眾對公部門的要求與期盼及戶政機關實施多項便民服務措施與工作時間影響其個人生活作息，均有較高的壓力感覺。

二、角色衝突層面

本層面題項平均得分為 2.72，屬於中度水準且低於量表中位數，顯示戶政人員在多重角色的扮演，或因個人認知與外在角色期望間的差距，而衍生的壓力感受並不高。但在「我的工作與預期情況有落差」、

「我會因為工作上的挫折，而影響與家人相處的情緒」、「因為工作忙碌，我必需放棄家庭休閒、親子活動。」題項上，其平均得分較高，高於層面題項平均得分 2.72 及量表中位數，顯示在工作預期情況與工作休閒娛樂間之抉擇，會形成戶政人員內心衝突的壓力，此結果與上述「工作負荷」層面，因工作時間影響個人生活作息，有較高的壓力感覺結果相契合。

三、人際關係層面

本層面題項平均得分為 2.49，接近低度水準亦為本量表層面題項平均得分最低，而層面中「我覺得在本機關內被孤立、不受重視。」題項之平均得分為 2.24，已達低度水準，其餘兩個題項「我在與同事面對面溝通時，容易感到焦慮和緊張。」及「我和同事之間，會因為對事務的看法不同，而起爭執。」平均得分為 2.33 及 2.51，亦趨近於低度水準程度，代表戶政人員在機關組織中與同事及主管人員間之互動，或人際關係、團體相處氛圍的感覺屬良好，較無壓力知覺。

四、個人發展層面

本層面題項平均得分 2.81，屬中度水準且略低於量表中位數；而層面中「我對於本機關的考核制度，缺乏信任感。」、「我所從事的工作，可以滿足自我成就感及價值觀。」、「我覺得本機關的教育訓練制度，無法獲得擔任職務所需的知能。」這三個題項（兩個題項為反向敘述題）之平均得分，分別為 2.96、2.86 及 2.82，屬中度水準，據此，顯示戶政人員對服務機關的考核機制、訓練制度及從事戶政工作上所獲得的成就、滿足程度，與本身的期望跟價值之間，尚有落差。

貳、戶政人員職業倦怠現況之分析

對於戶政人員職業倦怠態度之探討，本研究係以「高雄市戶政人員工作壓力與職業倦怠關係之研究」問卷第二部分「職業倦怠」量表

為工具。量表共有 17 題，涵括三個層面，測驗結果如表 4-1-3、4-1-4。

表 4-1-3 「職業倦怠」量表整體現況之描述性分析摘要表

層面	N	層面 平均得分	層面 標準差	題數	層面單題 平均得分	層面單題 標準差	排序
情緒耗竭	376	19.04	5.185	7	2.72	0.741	3
態度消極	376	13.86	2.930	5	2.77	0.586	1
專業效能 降低	376	13.85	2.943	5	2.77	0.589	2
整體 職業倦怠	376	46.74	9.770	17	2.75	0.575	—

根據表 4-1-3 統計結果顯示，就戶政人員整體職業倦怠情形，本題項平均得分為 2.75，屬於量表中位數，代表戶政人員從事戶政服務業務有中程度的職業倦怠情形。次就戶政人員職業倦怠各層面平均得分而言，「態度消極」「專業效能降低」層面為 2.77，「情緒耗竭」層面為 2.72，均於量表中位數，為中低度水準，顯示戶政人員普遍都能認同戶政服務機關之各項為民服務工作提昇服務品質之業務推動，且應屬可接受之業務範疇。

表 4-1-4 「職業倦怠」量表各題項之描述性分析摘要表

層面	題項編號及內容	平均 得分	標準差	層面題項 平均得分 (標準差)
情緒 耗竭	1.我每日早上起床，想到要面對一天的工作，便覺得情緒低落。	2.77	.908	2.72 (.741)
	2.自從承辦目前的業務以後，我對工作的興趣漸感降低。	2.68	.839	
	3.從事戶政服務工作，我對自身成就感愈來愈低。	2.76	.937	
	4.要不是因為經濟壓力，我懷疑戶政工作有任何意義。	2.51	.906	

層面	題項編號及內容	平均 得分	標準差	層面題項 平均得分 (標準差)
	5.整天的工作，使我神經緊繃，有心力交瘁的感覺。	2.82	.905	
	6.賣力工作讓我快被工作淹沒，幾乎喘不過氣。	2.75	.876	
	7.我每天重複做著忙不完的工作，使我感到心煩氣燥。	2.76	.854	
	8.我覺得把自己份內的工作做好即可，其他的事情儘量不要管。	2.65	.863	
態度 消極	9.我服務「人」的工作讓我身心疲憊。	2.65	.929	
	10.我覺得有些民眾及民意代表的要求過當，以致於會產生排斥及逃避的想法。	3.18	.988	2.77 (.586)
	11.我對自己的前途沒有企圖心。	3.01	.916	
	12.我熱心且隨時協助需要幫忙的同事。	2.36	.775	
	13.我覺得目前的工作對公職生涯發展並無助益。	2.68	.820	
專業 效能 降低	14.我覺得儘管我努力工作，主管也不會給我相對的回饋。	2.75	.840	
	15.我覺得目前職場的氛圍，儘管能力強、工作認真，也是難以升職。	3.13	.900	2.77 (.589)
	16.我覺得目前的工作無法發揮我的長才。	2.80	.747	
	17.我的工作已漸入佳境，我有自信能有效率	2.49	.783	

註：N=376

戶政人員在職業倦怠量表各層面及各題平均得分，所顯示渠等對職業倦怠態度內涵，根據表 4-1-4 分析如下：

一、情緒耗竭層面

本層面題項平均得分為 2.72，屬於量表中位數；其次，本層面各題，以「整天的工作，使我神經緊繃，有心力交瘁的感覺。」題項，平均得分 2.82 最高；第二為「我每日早上起床，想到要面對一天的工作，便覺得情緒低落。」平均得分 2.77；第三為「從事戶政服務工

作，我對自身成就感愈來愈低。」、「我每天重複做著忙不完的工作，使我感到心煩氣燥。」平均得分均為 2.76，以上四題平均得分，均屬中度偏低水準，顯示戶政人員對於所屬服務機關未見強烈情緒倦怠情形。

二、態度消極層面

本層面題項平均得分為 2.77，屬量表中等程度數據；而在各題項中，「我覺得有些民眾及民意代表的要求過當，以致於會產生排斥及逃避的想法。」題項，平均得分 3.18；「我對自己的前途沒有企圖心。」題項，平均得分 3.01；「我覺得把自己份內的工作做好即可，其他的事情儘量不要管。」、「我服務『人』的工作讓我身心疲憊。」題項，平均得分 2.65，顯示戶政人員對日益高漲的民意產生消極排斥意識，及對在公務部門無法期待升遷的體認。

三、專業效能降低層面

本層面題項平均得分為 2.77，屬於中度水準且低於量表中位數；而在各題項中，以「我覺得目前職場的氛圍，儘管能力強、工作認真，也是難以升職。」題項，平均得分 3.13 最高；次為「我覺得目前的工作無法發揮我的長才。」題項，平均得分 2.80；另「我覺得儘管我努力工作，主管也不會給我相對的回饋。」平均得分 2.75 為第三，顯示部分戶政人員感覺戶政機關升遷制度並非以能力及專長取勝且有不盡公平情況。

參、綜合討論

根據以上的分析結果，歸納說明如下：

一、高雄市戶政人員的工作壓力感受為中低程度

綜合統計結果發現，戶政人員的整體工作壓力題項平均得分為 2.77，屬中度水準且略低於五點量表的中位數，顯示戶政人員對於整體工作壓力的感受為中低程度。再就層面而言，「工作負荷」、「個人發展」

二個層面題項平均得分，都高於整體工作壓力的題項平均得分，其中「工作負荷」平均得分 2.97 最高，顯示戶政人員的工作壓力來源，以「工作負荷」層面為最大；此與周子敬與彭睦清（2005）以國內大專院校教師為對象、陳乃禎（2005）以技職校院進修教育部門行政人員為對象、歐素雯（2004）以文化局行政人員為對象所做之研究，均發現研究對象之工作壓力感受，以工作負荷層面較高的結果相符。推測其原因，跟戶政工作量日益增加，但戶政事務所人力卻未配合實質增加，導致戶政人員必須在有限人力的調配上，做更有效的運用（例如排班輪值或兼辦內外勤工作等等），致影響其日常生活作息，造成戶政人員負荷沉重的感覺有關。

另外，「人際互動」層面之題項平均得分 2.49 為最低分數題項，代表戶政人員在服務機關內之人際互動關係，以及對同事、主管互動氛圍的感受上，壓力知覺最低，推測其原因與高雄市戶政機關的管理較強調團隊合作、共同參與，凝聚力及團體願景共識力較強有關。

二、高雄市戶政人員有中等程度的職業倦怠情形

根據以上統計結果顯示，戶政人員的職業倦怠情形題項平均得分為 2.75，屬於量表中位數，也接近本研究設定之低度水準，表示戶政人員尚有中低程度的職業倦怠情形。其次，就各層面來看，以「態度消極」與「專業效能降低」層面題項平均得分 2.77 高於「情緒耗竭」得分 2.72，顯示戶政人員面對戶政業務工作態度及業務實務績效面向的呈現略高情緒表現。此亦表示戶政人員仍支持並參與機關的各項活動，以達成組織目標為前提。

另就「態度消極」與「專業效能降低」兩個層面平均得分相同，顯示戶政人員工作態度直接影響效能的呈現，由於工作倦怠感延至工作態度不積極，相對業務效率及效能必定不高。另外「情緒耗竭」、「態度消極」、「專業效能降低」三個層面，與整體職業倦怠題項平均得分相差最高為.03，而三個層面兩兩之間，平均得分相差最高亦僅.05，

顯示戶政人員在現有業務面所呈現出之情緒耗竭、態度消極或專業效能降低情形落差不大，同理既職業倦怠情形屬中近低等程度亦可表示戶政人員具有熱誠服務的心態且仍願意持續在工作崗位為民服務之熱忱。

第二節 戶政人員背景變項對工作壓力與職業倦怠之差異分析

本節旨在分析不同背景變項之戶政人員，在工作壓力與職業倦怠情形上之差異，並驗證研究假設 1 與研究假設 2，是否獲得支持。

本研究係以獨立樣本 t 檢定 (independent samples t-test)，來分析「性別」與「婚姻狀況」變項，在工作壓力與職業倦怠各層面上，是否呈現顯著差異；另以單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 來檢驗「年齡」、「教育程度」、「擔任職務」及「服務年資」等背景變項，在工作壓力與職業倦怠各層面上的差異情形，若檢定值 (F 值) 達到顯著水準，再以雪費法 (Scheffe' method) 做事後檢定，以進一步瞭解在各層面上各組別或區間的差異情形。

壹、不同背景變項的戶政人員在工作壓力上的差異分析

一、性別方面

性別與工作壓力各層面之 t 檢定結果，如表 4-2-1。

表 4-2-1 性別與工作壓力之 t 檢定分析摘要表

個人特徵 層面	男性 (N=73)		女性 (N=303)		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
工作負荷	21.66	5.518	20.57	5.027	1.621	.663
角色衝突	16.68	4.288	16.21	3.910	.905	.204
人際關係	12.81	3.511	12.39	3.575	.909	.982
個人發展	13.79	3.068	14.13	3.386	-.770	.658
整體工作壓力	64.95	14.343	63.30	13.642	.914	.523

根據表 4-2-1 列檢定結果顯示，不同性別之戶政人員在工作壓力之整體性包括「工作負荷」、「角色衝突」、「人際關係」、「個人發展」層面，呈現 t 值介於-.770 至至 1.621，P 值均大於.05，未達顯著水準。

二、年齡方面

本研究將戶政人員之年齡，分為「25 歲以下」、「26-35 歲」、「36-45 歲」、「46-55 歲」及「56 歲以上」五個區間，各區間在工作壓力各層面之單因子變異數分析結果如表 4-2-2。

表 4-2-2 年齡與工作壓力之變異數分析摘要表

個人 特徵 層面	區間					F 值	P 值
	(A) 25 歲以下 (N=5)	(B) 26-35 歲 (N=64)	(C) 36-45 歲 (N=179)	(D) 46-55 歲 (N=110)	(E) 56 歲以上 (N=18)		
	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)		
工作負荷	17.80 (2.950)	20.84 (4.732)	20.88 (5.368)	20.24 (5.086)	23.78 (3.904)	2.314	.057
角色衝突	14.60 (4.450)	16.72 (3.744)	16.50 (4.049)	15.70 (4.036)	17.06 (3.556)	1.310	.266
人際關係	13.60 (2.510)	12.47 (3.603)	12.54 (3.631)	12.15 (3.578)	13.44 (2.833)	.704	.589
個人發展	14.60 (1.517)	14.48 (3.227)	14.27 (3.301)	13.35 (3.449)	14.72 (3.064)	1.946	.102
整體 工作壓力	60.60 (9.450)	64.52 (12.762)	64.20 (14.126)	61.43 (14.132)	69.00 (11.019)	1.599	.174

根據表 4-2-2 所列分析結果顯示，不同年齡區間之戶政人員在工作壓力的層面，包括整體工作壓力及「工作負荷」、「角色衝突」、「人際關係」及「個人發展」四個層面，其 F 值均未達到顯著水準，即未發現各年齡區間之間有任何顯著差異。

三、婚姻狀況方面

本研究原將婚姻狀況區分為「已婚」、「未婚」、「其他」三組，因受試者填答之背景資料並無「其他」組人員，因此，僅以已婚、未婚兩組，與工作壓力各層面進行獨立樣本 t 檢定，結果如表 4-2-3。

表 4-2-3 婚姻狀況與工作壓力之 t 檢定分析摘要表

個人特徵 層面	已婚 (N=248)		未婚 (N=128)		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
工作負荷	20.60	5.408	21.13	4.565	-0.996*	.033
角色衝突	16.08	4.175	16.74	3.563	-1.528	.055
人際關係	12.43	3.576	12.55	3.547	-.308	.967
個人發展	13.95	3.274	14.28	3.425	-.911	.883
整體工作壓力	63.06	14.255	64.70	12.783	-1.093	.129

註：*p<.05

根據表 4-2-3 所列檢定結果顯示，不同婚姻狀況之戶政人員在工作壓力之「工作負荷」層面感受上具顯著差異 (P=.033<.05)，顯示未婚者就工作負荷明顯高於已婚者，其他在整體工作壓力或「角色衝突」、「人際關係」、「個人發展」、等層面，均無顯著差異。

四、教育程度方面

本研究將戶政人員之教育程度，分為「高中(職)以下」、「專科」、「大學」及「研究所以上」四組，各組在工作壓力各層面之平均數、標準差及單因子變異數分析結果，如表 4-2-4。

表 4-2-4 教育程度與工作壓力之變異數分析摘要表

個人特徵 層面	區間				F 值	P 值	事後比較
	(A)	(B)	(C)	(D)			
	高中職以下 (N=53)	專科 (N=156)	大學 (N=157)	研究所以上 (N=10)			
	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)			
工作負荷	21.00 (5.331)	20.79 (4.941)	23.10 (6.967)	20.78 (5.136)	.807	.491	
角色衝突	16.38 (4.216)	16.33 (3.947)	18.50 (5.191)	16.31 (3.985)	1.141	.332	
人際關係	12.72 (3.738)	12.64 (3.494)	14.40 (4.600)	12.47 (3.562)	1.793	.148	
個人發展	14.42 (3.165)	14.10 (3.289)	16.70 (4.668)	14.06 (3.325)	2.840	.038	n.s.
整體 工作壓力	64.51 (14.682)	63.87 (13.341)	72.70 (18.933)	63.62 (13.777)	1.895	.130	

註：*p<.05；n.s.表示雪費法事後比較結果未達顯著水準。

根據表 4-2-4 所列分析結果顯示，不同教育程度之戶政人員在工作壓力的「個人發展」層面，其 F 值為 2.840 ($P=.038<.05$) 達到顯著水準，再經雪費法進行事後比較結果，並未發現不同教育程度區間之間有任何顯著差異。至於整體工作壓力及「工作負荷」、「角色衝突」、「人際關係」三個層面，其 F 值均未達到顯著水準，亦即戶政人員對工作壓力上的感受程度，並不因為個人教育程度的高低，而有顯著的不同。

五、擔任職務方面

本研究將戶政人員擔任之職務，分為「主管」、「薦任非主管」、「委任非主管」三組，各組在工作壓力各層面之單因子變異數分析結果，如表 4-2-5。

表 4-2-5 擔任職務與工作壓力之變異數分析摘要表

個人 特徵 層面	區間			F 值	P 值	事後 比較
	(A) 主管 (N=26)	(B) 薦任非主管 (N=128)	(C) 委任非主管 (N=222)			
	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)			
工作負荷	18.42 (5.163)	21.69 (4.707)	20.54 (5.276)	5.085***	.007	B>A
角色衝突	13.27 (3.790)	16.55 (3.534)	16.52 (4.120)	8.434***	.000	B>A C>A
人際關係	9.96 (3.481)	12.84 (3.178)	12.55 (3.678)	7.449**	.001	B>A C>A
個人發展	11.35 (3.633)	14.00 (2.983)	14.42 (3.340)	10.477***	.000	B>A C>A
整體 工作壓力	53.00 (13.582)	65.08 (12.156)	64.03 (14.199)	8.899***	.000	B>A C>A

註：** $p<.01$ 、*** $p<.001$

根據表 4-2-5 所列分析結果顯示，擔任不同職務之戶政人員，在整體工作壓力的層面上，F 值為 8.899 ($P=.000<.05$)，達到顯著水準，顯示戶政人員工作壓力在整體層面因不同職務而有顯著差異，呈現薦任非主管大於委任非主管及主管現象。

就「工作負荷」F 值為 5.085 (P =.007< .05) ; 「角色衝突」F 值為 8.434 (P =.000 < .05) ; 「人際關係」F 值為 7.449 (P =.001 < .05) 三層面而言，均達顯著水準，顯示不同職務戶政人員在此三層面呈現薦任非主管大於委任非主管及主管現象。另「個人發展」層面，F 值為 10.477(P =.000< .05) 亦達到顯著水準，呈現委任非主管大於薦任非主管與主管之現象。

六、服務年資方面

本研究將戶政人員在戶政機關之服務年資，分為「5 年以下」、「6-10 年」、「11 -15 年」、「16-20 年」及「21 年以上」五個區間，各個年資區間在工作壓力各層面之單因子變異數分析結果，如表 4-2-6。

表 4-2-6 服務年資與工作壓力之變異數分析摘要表

個人特徵 層面	區間					F 值	P 值	事後比較
	(A) 5 年以下 (N=72)	(B) 6-10 年 (N=91)	(C) 11-15 年 (N=76)	(D) 16-20 年 (N=84)	(E) 21 年以上 (N=53)			
	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)			
工作負荷	20.19 (5.555)	20.81 (4.830)	21.46 (4.911)	21.00 (5.357)	20.23 (5.060)	.759	.553	
角色衝突	16.26 (4.077)	16.69 (3.923)	16.93 (3.893)	15.92 (4.151)	15.42 (3.728)	1.560	.184	
人際關係	11.90 (3.302)	13.19 (3.738)	12.88 (3.529)	12.17 (3.643)	11.89 (3.344)	2.166	.072	
個人發展	14.28 (3.655)	14.58 (3.073)	14.63 (3.204)	13.43 (3.423)	13.08 (2.999)	3.192 *	.013	n.s.
整體 工作壓力	62.64 (13.870)	65.27 (13.230)	65.91 (13.721)	62.51 (14.516)	60.60 (13.048)	1.728	.143	

註：*p<.05；n.s.表示雪費法事後比較結果未達顯著水準。

根據表 4-2-6 所列分析結果顯示，不同戶政機關服務年資之人員，在工作壓力的「個人發展」層面上，F 值為 3.192 (P =.013 < .05)，達到顯著水準，再經雪費法進行事後比較結果，並未發現不同服

務年資區間有任何顯著差異。至於「工作負荷」、「角色衝突」、「人際關係」三個層面及整體工作壓力上，均無顯著差異；亦即戶政人員對於工作壓力的感受程度，並未因為在戶政機關服務年資的長短，而有顯著的不同。

七、綜合討論

根據上述獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析結果顯示，戶政人員背景變項之「婚姻狀況」在「工作負荷」層面；「教育程度」在「個人發展」層面；「擔任職務」在「工作負荷」、「角色衝突」、「人際關係」、「個人發展」、「整體工作壓力」層面；服務年資在「個人發展」層面分別呈現顯著差異。其中「教育程度」及「服務年資」變項，再經雪費法的事後比較結果，在「年齡」變項上並未發現各區間有差異情形。「婚姻狀況」及「擔任職務」變項則有組間的差異性存在。因此，本研究假設 1「不同背景變項之戶政人員對工作壓力的感受有顯著的差異」，僅在部分層面得支持。

茲將背景變項與工作壓力之獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析結果，摘要彙整如表 4-2-7。

表 4-2-7 背景變項在工作壓力上之差異綜合摘要表

變項名稱	性別	年齡	婚姻狀況	教育程度	擔任職務	服務年資
	A：男性 B：女性	A：25 歲以下 B：26-35 歲 C：36-45 歲 D：46-55 歲 E：56 歲以上	A：已婚 B：未婚 C：其他	A：高中、職 B：專科 C：大學 D：研究所	A：主管 B：薦任非主管 C：委任非主管	A：5 年以下 B：6-10 年 C：11-15 年 D：16-20 年 E：21 年以上
工作負荷	—	—	B>A	—	B>A	—
角色衝突	—	—	—	—	B>A C>A	—
人際關係	—	—	—	—	B>A C>A	—
個人發展	—	—	—	—	B>A C>A	—
整體 工作壓力	—	—	—	—	B>A C>A	—

註：—代表無組別或區間之差異。

有關戶政人員背景變項對其工作壓力感受所造成的差異影響，分項說明如下：

(一) 不同性別之戶政人員在工作壓力上之差異

根據分析結果發現，不同性別的戶政人員在整體與各層面工作壓力感受上，均無顯著差異，亦即戶政人員的工作壓力感受程度，不因性別的不同，而有所差異；此與尤正廷（2005）、簡聰洲（2006）不同性別之警察人員在工作壓力整體層面及各分層面上並無顯著相關之研究結果相同。本研究假設 1-1「不同性別之戶政人員在工作壓力感受上有顯著的差異」，未獲得支持。

(二) 不同年齡之戶政人員在工作壓力上之差異

根據分析結果發現，不同年齡的戶政人員在整體與各層面工作壓力感受上，均無顯著差異，亦即戶政人員的工作壓力感受程度，不因年齡區間的不同，而有所差異；此與郭美逢（2007）對高雄縣市國小閩南語兼任教師、林麗娟（2006）對健保局員工、陳仁維（2006）對台東縣警察局刑事警察人員、黃錦平（2009）對高雄市戶政人員等所做研究之結果相同。本研究假設 1-2「不同年齡之戶政人員在工作壓力感受上有顯著的差異」，未獲得支持。

(三) 不同婚姻狀況之戶政人員在工作壓力上之差異

根據分析結果發現，不同婚姻狀況之戶政人員在「工作負荷」層面具有顯著差異，未婚戶政人員在「工作負荷」層面之壓力感受程度，顯著的高於已婚戶政人員，此與陳乃禎（2005）對技職校院進修教育部門行政人員、江守寰（2005）警察工作壓力等所做之研究，發現未婚研究對象之工作壓力，高於已婚研究對象之結果大致相同。

推測其原因，戶政機關人員女性成員約有八成；戶政受測人員已婚者比率占66%、未婚者比率占34%。一般而言，不論已婚或未婚，工作皆會影響家庭，因有時工作又忙又累，回家只想休息，自然會較疏於與家人溝通相處。但由於大環境的改變，不婚人口數有愈來愈高

的趨勢，考量未婚者工作情緒投入較多，又已婚者在職場上仍需擔負較多私領域及家庭責任或工作，爰在業務的調配上，主管人員可能將較多工作量列入分配未婚者，造成未婚者在公務上需承受及辦理更多業務。亦因未婚者大多年紀較輕動作及思緒反應均較為敏捷，未婚者本身及主管人員會給予較高的期許；或由於沒有家累情形，未婚者較會安排長途旅遊或休閒行程，但因機關人力的調配無法成行等等因素，即會感受較高的壓力知覺；至於在整體及其他層面工作壓力感受上，則無顯著之差異。本研究假設1-3「不同婚姻狀況之戶政人員在工作壓力感受上有顯著的差異」，僅在部分層面獲得支持。

（四）不同教育程度之戶政人員在工作壓力上之差異

根據分析結果發現，不同教育程度的戶政人員在整體與各層面工作壓力感受上，並無顯著差異；此與劉祥宏（2008）對行政與專業基層警察、李忠孝（2007）對桃園縣國小總務主任、曾舟君（2007）對台中縣消防人員、郭美逢（2007）對高雄縣市國小閩南語兼任教師、陳忠正（2006）對高屏地區大學校院行政人員、黃錦平（2009）對高雄市戶政人員等所做研究之結果相同。本研究假設1-4「不同教育程度之戶政人員在工作壓力感受上有顯著的差異」，未獲得支持。

（五）擔任不同職務之戶政人員在工作壓力上之差異

根據分析結果發現，擔任不同職務之戶政人員，在「工作負荷」、「角色衝突」、「人際關係」、及「整體工作壓力」感受上，「薦任非主管」明顯高於「委任非主管」及「主管」職務者；另「個人發展」層面，「委任非主管」壓力感受呈現高於「薦任非主管」及「主管」職務者；此與陳乃禎（2005）對技職校院進修教育部門行政人員、陳忠正（2006）對高屏地區大學校院行政人員、郭美逢（2007）對高雄縣市國小閩南語兼任教師、黃錦平（2009）對高雄市戶政人員等所做之研究，發現擔任非主管職務之研究對象，其工作壓力感受高於擔任主管職務者之結果大致相同。推測其原因，薦任非主管職務，大多

為各戶政事務所屬資深人員，擔任薦任課員、戶籍員職務，為各戶政事務所業務主力，通常負責程度較重之工作，及扮演承上啟下角色，該職務人員亦為戶政所儲備主管人員，對業務之工作態度上勢必力求表現，以爭取升職機會。也因為升任主管職務之可能性較高，因此對於機關所提供如升遷考核、訓練進修等各種工作上的支持作為，較擔任其他職務者，更為殷切期盼。依實務面向，戶政升遷管道不算通暢，可用僧多粥少來形容，這是普遍現象。倘本身具備薦任資格者，可能對生涯之自我期許較高，升遷管道之順暢與否亦可能造成壓力源，因此有較高的壓力知覺。本研究假設1-5「不同職務之戶政人員在工作壓力感受上有顯著的差異」，獲得支持。

（六）不同服務年資之戶政人員在工作壓力上之差異

根據分析結果發現，不同服務年資之戶政人員，在整體與各層面工作壓力感受上，並無顯著差異，表示戶政人員對於工作壓力的感受程度，並不因為在戶政機關服務年資的長短，而有所不同；此與劉祥宏（2008）對行政與專業基層警察、李忠孝（2007）對桃園縣國小總務主任、曾舟君（2007）對台中縣消防人員、林麗娟（2006）對健保局員工、陳乃禎（2005）對技職校院進修教育部門行政人員、黃錦平（2009）對高雄市戶政人員等所做研究之結果相同。本研究假設1-6「不同服務年資之戶政人員在工作壓力感受上有顯著的差異」，未獲得支持。

貳、不同背景變項的戶政人員在職業倦怠上的差異分析

一、性別方面

「性別」變項與職業倦怠各層面之 t 檢定結果，如表 4-2-8。

表 4-2-8 性別與職業倦怠之 t 檢定分析摘要表

個人特徵 層面	男性 (N=73)		女性 (N=303)		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
情緒耗竭	19.32	5.066	18.97	5.219	.505	.718
態度消極	13.29	3.030	13.99	2.893	-1.854	.524
專業效能 降低	13.64	2.720	13.89	2.996	-.653	.567
整體 職業倦怠	46.25	9.659	46.86	9.808	-.482	.919

根據表 4-2-8 所列檢定結果顯示，不同性別的戶政人員在「情緒耗竭」、「態度消極」、「專業效能降低」及「整體職業倦怠」層面上，其 t 值分別為 .505、-1.854、-.653、-.482，p 值均大於 .05，均未達顯著水準。

二、年齡方面

本研究將戶政人員之年齡，分為「25 歲以下」、「26-35 歲」、「36-45 歲」、「46-55 歲」及「56 歲以上」五個區間。各區間在職業倦怠各層面之單因子變異數分析結果，如表 4-2-9。

表 4-2-9 年齡與職業倦怠之變異數分析摘要表

個人特徵 層面	區間					F 值	P 值	事後 比較
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)			
	25 歲以下 (N=5)	26-35 歲 (N=64)	36-45 歲 (N=179)	46-55 歲 (N=110)	56 歲以上 (N=18)			
	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)			
情緒耗竭	18.60 (3.975)	20.05 (4.815)	19.23 (5.125)	18.06 (5.584)	19.61 (4.189)	1.718	.145	
態度消極	15.20 (2.490)	14.61 (2.729)	13.94 (3.012)	13.37 (2.952)	12.94 (2.071)	2.584	.037	n.s.
專業效能 降低	14.20 (1.924)	14.02 (2.763)	13.88 (2.997)	13.54 (3.135)	14.67 (1.815)	.731	.571	
整體 職業倦怠	48.00 (6.671)	48.67 (8.937)	47.06 (9.840)	44.97 (10.530)	47.22 (6.189)	1.614	.170	

註：*p<.05；n.s.表示雪費法事後比較結果未達顯著水準。

根據表 4-2-9 所列分析結果顯示，不同年齡區間之戶政人員在職業倦怠的「態度消極」層面，其 F 值為 2.584 ($P = .037 < .05$)，達到顯著水準，再經雪費法進行事後比較結果，並未發現各年齡區間有任何顯著差異。至於「整體職業倦怠」及「情緒耗竭」、「專業效能降低」三個層面，其 F 值均未達到顯著水準。

三、婚姻狀況方面

本研究原將婚姻狀況區分為「已婚」、「未婚」、「其他」三組，因受訪者填答之背景資料中並無「其他」組人員，因此，僅以已婚、未婚兩組，與職業倦怠各層面進行獨立樣本 t 檢定，檢定結果如表 4-2-10。

表 4-2-10 婚姻狀況與職業倦怠之 t 檢定分析摘要表

個人特徵 層面	已婚 (N=248)		未婚 (N=128)		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
情緒耗竭	18.84	5.423	19.43	4.685	-1.047	.069
態度消極	13.73	2.974	14.09	2.838	-1.129	.354
專業效能 降低	13.63	2.957	14.27	2.879	-1.996	.244
整體 職業倦怠	46.20	10.063	47.79	9.122	-1.495	.069

根據表 4-2-10 所列檢定結果顯示，不同婚姻狀況之戶政人員在職業倦怠之感受上，無論是在整體職業倦怠或「情緒耗竭」、「態度消極」、「專業效能降低」等層面，均無顯著差異；亦即無論已婚或未婚之戶政人員，對職業倦怠的感受程度，並無顯著的不同。

四、教育程度方面

本研究將戶政人員之教育程度，分為「高中(職)以下」、「專科」、「大學」及「研究所以上」四組，各組在職業倦怠各層面之單因子變異數分析結果，如表 4-2-11。

表 4-2-11 教育程度與職業倦怠之變異數分析摘要表

個人 特徵	區間				F 值	P 值
	(A)	(B)	(C)	(D)		
	高中職以下 (N=53)	專科 (N=156)	大學 (N=157)	研究所以上 (N=10)		
層面	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)		
情緒耗竭	19.72 (5.479)	18.91 (5.287)	18.83 (4.943)	20.80 (5.865)	.804	.492
態度消極	14.53 (2.785)	13.76 (2.985)	13.74 (2.801)	13.70 (4.498)	1.084	.356
專業效能 降 低	14.49 (2.614)	13.76 (2.943)	13.60 (2.952)	15.60 (3.748)	2.472	.061
整 體 職業倦怠	48.74 (9.794)	46.43 (9.890)	46.17 (9.451)	50.10 (12.115)	1.369	.252

根據表 4-2-11 所列檢定結果顯示，不同教育程度之戶政人員在職業倦怠之感受上，無論是在整體職業倦怠或「情緒耗竭」、「態度消極」、「專業效能降低」等層面，均無顯著差異；亦即無論高中、專科、大學或研究所之教育程度戶政人員，對職業倦怠的感受程度，並無顯著的不同。

五、擔任職務方面

本研究將戶政人員之職務，分為「主管」、「薦任非主管」、「委任非主管」三組，各組在職業倦怠各層面之單因子變異數分析結果，如表 4-2-12。

表 4-2-12 擔任職務與職業倦怠之變異數分析摘要表

個人 特徵	區間			F 值	P 值	事後 比較
	(A)	(B)	(C)			
	主管 (N=53)	薦任非主管 (N=156)	委任非主管 (N=157)			
層面	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)			
情緒耗竭	14.69 (3.356)	19.02 (4.752)	19.56 (5.372)	10.810***	.000	B>A C>A
態度消極	11.35 (2.856)	13.86 (2.268)	14.15 (3.139)	11.231***	.000	B>A C>A
專業效能 降 低	11.85 (2.824)	14.13 (2.645)	13.91 (3.041)	6.882***	.000	B>A C>A
整 體 職業倦怠	37.88 (7.992)	47.01 (8.286)	47.63 (10.258)	12.346***	.000	B>A C>A

註：***p<.001

根據表 4-2-12 所列分析結果顯示，擔任不同職務之戶政人員與職業倦怠各層面之單因子變異數分析 F 值，「情緒耗竭」層面為 10.810 ($p = .000 < .001$)、「態度消極」層面為 11.231 ($p = .000 < .001$)、「專業效能降低」層面為 6.882 ($p = .000 < .001$)、整體職業倦怠為 12.346 ($p = .000 < .001$)，各層面均達到顯著水準；再經雪費法事後比較結果，擔任主管職務的戶政人員在整體及各層面職業倦怠情形上，均顯著於低擔任薦任非主管及委任非主管職務的戶政人員。在「情緒耗竭」、「態度消極」、「整體職業倦怠」層面上，委任非主管之感受顯著的高於擔任薦任非主管及主管職務者。另在「專業效能降低」層面，則為薦任非主管之戶政人員感受高於擔任委任非主管及主管職務者。

六、就不同服務年資而言

本研究將戶政人員在戶政機關之服務年資，分為「5 年以下」、「6-10 年」、「11-15 年」、「16-20 年」及「21 年以上」等五個區間，各個服務年資區間在職業倦怠各層面之單因子變異數分析結果，如表 4-2-13。

表 4-2-13 服務年資與職業倦怠之變異數分析摘要表

個人 特徵 層面	區間					F 值	P 值	事後 比較
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)			
	5 年以下 (N=72)	6-10 年 (N=91)	11-15 年 (N=76)	16-20 年 (N=84)	21 年以上 (N=53)			
平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)	平均數 (標準差)				
情緒耗竭	19.28 (5.271)	19.71 (5.119)	19.79 (5.365)	18.20 (5.176)	17.81 (4.682)	2.138	.076	
態度消極	13.72 (3.087)	14.53 (2.915)	14.11 (2.826)	13.45 (2.800)	13.17 (2.914)	2.537	.040	n.s
專業效能 降 低	13.53 (3.095)	14.22 (3.040)	14.00 (3.250)	13.71 (2.605)	13.62 (2.611)	.746	.561	
整 體 職業倦怠	46.53 (10.101)	48.46 (9.680)	47.89 (10.389)	45.37 (9.282)	44.60 (8.876)	2.050	.087	

註：* $p < .05$ ；n.s.表示雪費法事後比較結果未達顯著水準。

根據表 4-2-13 所列分析結果顯示，不同服務年資區間之戶政人員在職業倦怠的「態度消極」層面，其 F 值為 2.537 (P = .040 < .05)，達到顯著水準，再經雪費法進行事後比較結果，並未發現各服務年資區間有任何顯著差異。至於「整體職業倦怠」及「情緒耗竭」、「專業效能降低」三個層面，其 F 值均未達到顯著水準。

七、綜合討論

根據上述獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析結果顯示，戶政人員背景變項之「年齡」在「態度消極」層面；「擔任職務」在「情緒耗竭」、「態度消極」、「專業效能降低」、「整體職業倦怠」層面；「服務年資」在「態度消極」層面分別呈現顯著差異。其中「年齡」及「服務年資」變項，再經雪費法的事後比較結果，在「年齡」及「服務年資」變項上並未發現各區間有差異情形。「擔任職務」變項則有組間的差異性存在。因此，本研究假設 2「不同背景變項之戶政人員對職業倦怠的感受有顯著的差異」，僅在部分層面得支持。

茲將背景變項與職業倦怠之獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析結果，摘要彙整如表 4-2-14。

表 4-2-14 背景變項在職業倦怠上之差異綜合摘要表

變項名稱	性別	年齡	婚姻狀況	教育程度	擔任職務	服務年資
	A：男性 B：女性	A：25 歲以下 B：26-35 歲 C：36-45 歲 D：46-55 歲 E：56 歲以上	A：已婚 B：未婚 C：其他	A：高中、職 B：專科 C：大學 D：研究所	A：主管 B：薦任非主管 C：委任非主管	A：5 年以下 B：6-10 年 C：11-15 年 D：16-20 年 E：21 年以上
情緒耗竭	—	—	—	—	B > A C > A	—
態度消極	—	—	—	—	B > A C > A	—
專業效能 降 低	—	—	—	—	B > A C > A	—
整 體 職 業 倦 怠	—	—	—	—	B > A C > A	—

註：—代表無組別或區間之差異。

有關戶政人員背景變項對其職業倦怠感受之差異影響，分項說明如下：

（一）不同性別之戶政人員在職業倦怠情形上之差異

根據分析結果發現，不同性別的戶政人員，其「整體職業倦怠」及各個層面的倦怠感受沒有顯著差異，與陳蓮妃（2003）對於國中主任、黃深振（2005）對國小主任、陳怡芳（2011）探討高科技業及金融保險業員工研究結果相同，可見行政人員職業倦怠感受不會因性別造成顯著差異。但周立勳（1986）對於國小教師，以及鄧柑謀（1991）對於國中訓輔人員的研究結果均顯示，女性比男性在情緒方面有較高的倦怠感受，則與本研究結果不同。

推測其原因，可能是過去的社會環境，女性較受壓抑且需負擔家庭中例如：照顧公婆、教養小孩等等責任，因此產生較高的倦怠感。但近年來，女性意識抬頭，思想自主，並可透過進修學習，不斷自我成長，而且獲得家人的支持，因此在職場上的適應良好，所以職業倦怠感受和男性沒有顯著差異。

本研究假設結果對於假設2-1「不同性別之戶政人員對職業倦怠的感受上有顯著差異」，未能獲得支持。

（二）不同年齡之戶政人員在職業倦怠上之差異

根據資料分析結果可知，不同年齡層的戶政人員，其「整體職業倦怠」及「情緒耗竭」、「態度消極」、「專業效能降低」各個層面的倦怠感受沒有顯著差異，亦即戶政人員職業倦怠情形，不因年齡區間的不同而有所差異。這個結果與鍾國峰（2009）對基層員警、曾國書（2010）對國小總務人員、陳怡芳（2011）探討高科技業及金融保險業員工的研究結果相同，但與鄧柑謀（1991）對於國中訓輔人員的研究結果不同。

本研究結果對於假設2-2「不同年齡之戶政人員對職業倦怠的感受上有顯著差異」，未能獲得支持。

（三）不同婚姻狀況之戶政人員在職業倦怠上之差異

根據分析結果發現，不同婚姻狀況的戶政人員，其「整體職業倦怠」及「情緒耗竭」、「態度消極」、「專業效能降低」各個層面的倦怠感受沒有顯著差異，亦即戶政人員職業倦怠情形，不因婚姻狀況的不同而有所差異。這個結果與鍾國峰(2009)對基層員警、黃深振(2010)對國小總務人員的研究結果相同，與高黎守(2007)對台北縣戶政人員的研究結果大部分相同。

本研究結果對於假設2-3「不同婚姻狀況之戶政人員對職業倦怠的感受上有顯著差異」，未能獲得支持。

（四）不同教育程度之戶政人員在職業倦怠上之差異

根據分析結果發現，不同教育程度的戶政人員，其「整體職業倦怠」及「情緒耗竭」、「態度消極」、「專業效能降低」各個層面的倦怠感受沒有顯著差異，亦即戶政人員職業倦怠情形，不因教育程度的不同而有所差異。這個結果與高黎守(2007)對台北縣戶政人員與江守震(2008)對基層員警、黃深振(2010)對國小總務人員、陳怡芳(2011)探討高科技業及金融保險業員工的研究結果相同。推測戶政人員教育程度大都專科、大學程度以上，而戶政業務同質性高且多為例行性工作，因此其職業倦怠感受並無顯著差異。

本研究結果對於假設2-4「不同教育程度之戶政人員對職業倦怠的感受上有顯著差異」，未能獲得支持。

（五）擔任不同工作職務之戶政人員在職業倦怠上之差異

根據分析結果發現，擔任非主管職務的戶政人員在職業倦怠情形

上，顯著高於擔任主管職務的戶政人員，此與鍾國峰（2009）對基層員警、高黎守（2007）對台北縣戶政人員等所做之研究，發現擔任非主管職務之研究對象，其職業倦怠高於擔任主管職務者之結果相同。在題項「情緒耗竭」、「態度消極」及「整體職業倦怠」層面，皆為擔任薦任非主管高於主管、委任非主管職務亦高於主管人員；在「專業效能降低」層面，則為薦任非主管職務高於擔任委任非主管及主管。推測其原因，委任非主管職務，大多屬各戶政事基層人員，年資較淺且對業務的掌理能力尚未能如薦任人員駕輕就熟，且每日面對一貫例行性工作難免產生較高倦怠感。又委任非主管職務者較多為窗口一線櫃檯人員，其面對民眾，遇有案件不能辦理時，需承擔民眾情緒之壓力，又直接面對民眾或民意過高的要求，及因為職等較低，日後升遷機會未能預期等等因素皆為職業倦怠情形較高之原因。

另於「專業效能降低」層面，薦任非主管職務高於擔任委任非主管及主管，探究原因應為薦任非主管人員因業務性質需與主管間有較密切的互動，對主管的回應或主管的領導風格較委任非主管人員會有直接承受的知覺，亦因已達升職年資及資歷條件，但仍未能升任主管。致生職業倦怠情形較高於委任非主管及主管人員之情形。因此有較高的專業效能降低知覺。

本研究假設 2-5「不同工作職務之戶政人員對職業倦怠的感受上有顯著差異」，獲得支持。

（六）不同服務年資之戶政人員在職業倦怠上之差異

根據資料分析結果可知，不同服務年資的戶政人員，其「整體職業倦怠」及「情緒耗竭」、「態度消極」、「專業效能降低」各個層面的倦怠感受沒有顯著差異，亦即戶政人員職業倦怠情形，不因服務年資區間的不同而有所差異。這個結果與陳蓮妃（2003）對於國中主任、黃深振（2010）對國小總務人員、曾國書（2010）對國小總務人員、

陳怡芳（2011）探討高科技業及金融保險業員工的研究結果相同。

本研究結果對於假設 2-6「不同服務年資之戶政人員對職業倦怠的感受上有顯著差異」，未能獲得支持。

第三節 戶政人員工作壓力與職業倦怠之相關分析

本節旨在瞭解戶政人員工作壓力與職業倦怠之間的關係，首先以 Pearson 積差相關來檢視兩者各層面之間兩兩相關的程度，以驗證研究假設 3「戶政人員之工作壓力與職業倦怠間有顯著的相關」，是否獲得支持。

壹、工作壓力與職業倦怠之相關分析

工作壓力與職業倦怠各層面之間兩兩相關的程度，經進行 Pearson 積差相關分析結果，彙整摘要如表 4-3-1 所示。

表 4-3-1 工作壓力與職業倦怠之 Pearson 積差相關分析摘要表

工作壓力 職業倦怠	工作負荷	角色衝突	人際關係	個人發展	整體 工作壓力
情緒耗竭	.654**	.735**	.677**	.736**	.809**
態度消極	.487**	.600**	.582**	.531**	.634**
專業效能 降低	.454**	.542**	.560**	.720**	.645**
整體 職業倦怠	.630**	.733**	.702**	.767**	.814**

註：**p<.01

根據表 4-3-1 所列分析結果，說明如下：

- 一、就工作壓力的四個層面及整體工作壓力而言，四個層面及整體工作壓力均與職業倦怠的三個層面及整體職業倦怠，呈現

顯著的正相關，其詳細情形分述如下：

- (一) 「工作負荷」層面與職業倦怠各層面之間，均達顯著正相關，相關係數依序為「情緒耗竭」.654 ($P < .01$)、「整體職業倦怠」.630 ($P < .01$)、「態度消極」.487 ($P < .01$)、「專業效能降低」.454 ($P < .01$)。
- (二) 「角色衝突」層面與職業倦怠各層面之間，均達顯著正相關 ($P < .01$)，相關係數依序為「情緒耗竭」.735、「整體職業倦怠」.733、「態度消極」.600、「專業效能降低」.542。
- (三) 「人際關係」層面與職業倦怠各層面之間，均達顯著正相關 ($p < .01$)，相關係數依序為「整體職業倦怠」.702、「情緒耗竭」.677、「態度消極」.582、「專業效能降低」.560。
- (四) 「個人發展」層面與職業倦怠各層面之間，均為顯著之正相關 ($P < .01$)，相關係數依序為「整體職業倦怠」.767、「情緒耗竭」.736、「專業效能降低」.720、「態度消極」.531。
- (五) 「整體工作壓力」層面與職業倦怠各層面之間，均為顯著之正相關 ($P < .01$)，相關係數依序為「整體職業倦怠」.814、「情緒耗竭」.809、「專業效能降低」.645、「態度消極」.634。

二、綜合上述分析結果，戶政人員的工作壓力感受與職業倦怠態度，兩者各層面兩兩之間，均具有顯著的相關，而且是呈現中高度正相關，表示戶政人員的工作壓力感受愈高，其職業倦怠的程度就愈高；反之，工作壓力感受愈低，其職業倦怠程度則愈低。

貳、綜合討論

根據以上 Pearson 積差相關分析結果，可以發現：

- 一、戶政人員之工作壓力在整體工作壓力及「工作負荷」「角色衝突」「人際關係」「個人發展」等層面，與其「情緒耗竭」、「態

度消極」、「專業效能降低」及整體職業倦怠上，均有顯著相關，惟係呈現中度的正相關。易言之，戶政人員在上述工作負荷等四個層面及整體工作壓力上之得分，與職業倦怠各層面的得分成正比，表示其工作壓力感受愈大，對服務機關的職業倦怠程度就愈高。

二、再就達到顯著相關的各層面之積差相關係數來看，工作壓力之各層面中，以「個人發展」層面與「情緒耗竭」、「專業效能降低」及「角色衝突」層面與「情緒耗竭」層面之相關係數較高，而「個人發展」層面與「情緒耗竭」之相關係數($r=.736$)，更為工作壓力與職業倦怠各層面兩兩之間最高者。

綜合言之，整體工作壓力及「工作負荷」、「角色衝突」、「人際關係」、「個人發展」等層面，都與整體職業倦怠具有顯著正相關；其中以「個人發展」之相關係數最高，代表如果能夠讓戶政人員在服務機關中覺得自己的前途充滿希望、生活無負擔、機關的考核制度健全、良好的教育訓練制度、滿足自我成就感及價值觀，將有助於降低其職業倦怠。換言之，透過對戶政人員在服務機關中個人發展的重視，提升其在本層面的滿意度，可以讓戶政人員對服務機關表現出更高度的工作士氣，而願意繼續留在機關中，投入更多的時間與努力，來完成機關的目標。

根據上開分析及討論結果，研究假設 3「戶政人員之工作壓力與職業倦怠間有顯著的相關」，獲得支持。此與陳秀卿，2000；江守寰，2005；黃深振，2005；高黎守，2007；鍾國峰，2009；陳怡芳，2011 之研究結果相符。

第四節 戶政人員工作壓力對職業倦怠之預測分析

由前一節的相關分析結果可知，戶政人員之工作壓力與職業倦怠之間，存在著顯著的相關；本節將續探討戶政人員之工作壓力，對整體及各層面職業倦怠的預測情形，以驗證研究假設 4「戶政人員之工作壓力對其職業倦怠具有顯著的預測力」，是否獲得支持。

壹、工作壓力對職業倦怠各層面的預測力分析

當兩個研究變項間的相關係數達到顯著時，僅能說明這兩個變項之間具有一定程度的關聯，而無法確知兩個變項之間的因果與先後關係，必須採用迴歸分析，透過迴歸方程式的建立與考驗，來驗證變項之間的關係(吳明隆、涂金堂，2007)。因此，為進一步瞭解工作壓力與職業倦怠之間的因果關係及兩變項間預測力的大小，本研究以工作壓力之「工作負荷」、「角色衝突」、「人際關係」、「個人發展」等四個層面為預測變項(自變項)整體職業倦怠及「情緒耗竭」、「態度消極」、「專業效能降低」等層面為效標變項(依變項)，採用逐步多元迴歸分析法進行分析，其分析結果，分述如下：

一、對「情緒耗竭」之預測力分析

戶政人員工作壓力各層面預測「情緒耗竭」之逐步多元迴歸分析結果，如表 4-4-1。

由表 4-4-1 所列分析結果可知，四個預測變項預測效標變項(情緒耗竭)時，進入迴歸方程式的顯著變項共有「個人發展」、「工作負荷」、「角色衝突」、「人際關係」等四個變項，其對於「情緒耗竭」的整體迴歸模式之 F 值為 191.774， $p=.000<.001$ ，達到顯著水準，多元相關係數為.821，聯合解釋變異量為.674，表示「個人發展」、「工作負荷」、「角色衝突」、「人際關係」等四個變項與「情緒耗竭」間有顯著相關，

可以有效預測戶政人員的情緒耗竭 67.4%的變異量。

表 4-4-1 工作壓力預測「情緒耗竭」之逐步多元迴歸分析摘要表

效標變項	預測變項	多元 相關係數 R	決定係數 R ²	F 值	增加 解釋量 △R ²	標準化 迴歸係數 β	t 值
情緒耗竭	個人發展	.821	.674	191.774***	.541	.387	8.832***
	工作負荷				.101	.231	5.499***
	角色衝突				.028	.230	4.270***
	人際關係				.004	.102	2.112*

註：*p<.05、***p<.001

二、對「態度消極」之預測力分析

戶政人員工作壓力各層面預測「態度消極」之逐步多元迴歸分析結果，如表 4-4-2。

表 4-4-2 工作壓力預測「態度消極」之逐步多元迴歸分析摘要表

效標變項	預測變項	多元 相關係數 R	決定係數 R ²	F 值	增加 解釋量 △R ²	標準化 迴歸係數 β	t 值
態度消極	角色衝突	.640	.410	86.193***	.360	.317	4.931***
	人際關係				.040	.245	3.804***
	個人發展				.010	.144	2.455*
	工作負荷					.090	1.605

註：*p<.05、***p<.001

由表 4-4-2 所列分析結果可知，四個預測變項預測效標變項（態度消極）時，進入迴歸方程式的顯著變項共有；「角色衝突」，「人際關係」「個人發展」等三個變項，其對於「態度消極」的整體迴歸模式之 F 值為 86.193，p=.000<.001，達到顯著水準，多元相關係數為.640，聯合解釋變異量為.410，表示「角色衝突」，「人際關係」「個人發展」等三個變項與「態度消極」間有顯著相關，可以有效預測戶政人員的態度消極 41.0%的變異量。

至於未進入迴歸方程式之「工作負荷」變項，t 值為 1.605，p 值大於.05，未達顯著水準，對於態度消極不具預測力。

三、對「專業效能降低」之預測力分析

戶政人員工作壓力各層面預測「專業效能降低」之逐步多元迴歸分析結果，如表 4-4-3。

表 4-4-3 工作壓力預測「專業效能降低」之逐步多元迴歸分析摘要表

效標變項	預測變項	多元 相關係數 R	決定係數 R ²	F 值	增加 解釋量 △R ²	標準化 迴歸係數 β	t 值
專業效能降低	個人發展	.726	.527	208.129***	.519	.663	15.915***
	工作負荷				.009	.109	2.619**
	角色衝突					.025	.420
	人際關係					1.614	.107

註：**p<.01、***p<.001

由表 4-4-3 所列之分析結果可知，四個預測變項預測效標變項(專業效能降低)時，進入迴歸方程式的顯著變項共有「個人發展」、「工作負荷」等兩個變項，其對於「專業效能降低」的整體迴歸模式之 F 值為 208.219，p=.000<.001，達到顯著水準，多元相關係數為.726，聯合解釋變異量為.527，表示「個人發展」、「工作負荷」等兩個變項與「專業效能降低」間有顯著相關，可以有效預測戶政人員的專業效能降低 52.7%的變異量。

至於未進入迴歸方程式之預測變項方面：「角色衝突」t 值為.420，「人際關係」t 值為.107，其 p 值均大於.05，未達顯著水準，對於專業效能降低不具預測力。

四、對「整體職業倦怠」之預測力分析

戶政人員工作壓力各層面預測「整體職業倦怠」之逐步多元迴歸分析結果，如表 4-4-4。

表 4-4-4 工作壓力預測「整體職業倦怠」之逐步多元迴歸分析摘要表

效標變項	預測變項	多元 相關係數 R	決定係數 R ²	F 值	增加 解釋量 △R ²	標準化 迴歸係數 β	t 值
整體 職業 倦怠	個人發展	.834	.695	211.802***	.588	.435	10.284**
	角色衝突				.081	.196	3.762***
	工作負荷				.018	.177	4.345***
	人際關係				.009	.152	3.255**

註：**p<.01、***p<.001

由表 4-4-4 所列分析結果可知，四個預測變項預測效標變項(整體職業倦怠)時，進入迴歸方程式的顯著變項共有：「個人發展」、「角色衝突」、「工作負荷」、「人際關係」等四個變項，其對整體職業倦怠的整體迴歸模式 F 值為 211.802， $p=.000<.001$ ，達到顯著水準，多元相關係數為.834，聯合解釋變異量為.695，表示「個人發展」、「角色衝突」、「工作負荷」、「人際關係」等四個變項與整體職業倦怠間有顯著相關，可以有效預測戶政人員的整體職業倦怠 69.5%的變異量。

貳、綜合討論

根據以上工作壓力各層面對整體職業倦怠及各層面之逐步多元迴歸分析結果，彙整分析摘要如表 4-4-5。

表 4-4-5 工作壓力預測職業倦怠之逐步多元迴歸分析綜合摘要表

效標變項	預測變項				聯合解釋 變異量 R ²
	工作負荷	角色衝突	人際關係	個人發展	
情緒耗竭	(2) ***	(3) ***	(4) *	(1) ***	67.4%
態度消極		(1) ***	(2) ***	(3) *	41.0%
專業效能 降低	(2) **			(1) ***	52.7%
整體 職業倦怠	(3) ***	(2) ***	(4) **	(1) ***	69.5%

註：1. *p<.05、**p<.01、***p<.001

2. 預測力 (1) > (2) > (3) > (4)。

根據表 4-4-1、4-4-2、4-4-3、4-4-4、4-4-5 所顯示之逐步多元

迴歸分析結果，說明戶政人員之「工作負荷」、「角色衝突」、「人際關係」、「個人發展」等四個工作壓力層面，對整體及各層面職業倦怠之預測力如下：

一、在預測戶政人員情緒耗竭方面

「個人發展」、「工作負荷」、「角色衝突」、「人際關係」等四個變項，對戶政人員之「情緒耗竭」有顯著的預測力，其聯合解釋變異量為.674，亦即四個自變項能聯合預測「情緒耗竭」67.4%的變異量。就個別變項的解釋量來看，以「個人發展」變項的預測力最佳，其解釋量為54.1%；其次為「工作負荷」，兩個變項聯合解釋變異量為64.2%。再從標準化迴歸係數來看「個人發展」、「工作負荷」、「角色衝突」與「人際關係」四變項的 β 係數均為正，表示其對「情緒耗竭」的影響為正向，即戶政人員在「個人發展」等四層面感受壓力的高低，與其情緒耗竭的程度成正比。

二、在預測戶政人員態度消極方面

「角色衝突」、「人際關係」、「個人發展」等三個變項，對戶政人員的「態度消極」有顯著的預測力，其聯合解釋變異量為.410，亦即三個自變項能聯合預測「態度消極」41.0%的變異量。就個別變項的解釋量來看，以「角色衝突」變項的預測力最佳，其解釋量為36.0%；其次為「人際關係」，二個變項聯合解釋量為40.0%。再從標準化迴歸係數來看「個人發展」、「角色衝突」與「人際關係」三變項的 β 係數均為正，表示其對「態度消極」的影響為正向，即戶政人員在「個人發展」等三層面感受壓力的高低，與其態度消極的程度成正比。

三、在預測戶政人員專業效能降低方面

「個人發展」、「工作負荷」等兩個變項，對戶政人員「專業效能降低」有顯著的預測力，其聯合解釋變異量為.527，亦即兩個自變項

能聯合預測「專業效能降低」52.7%的變異量。就個別變項的解釋量來看，以「個人發展」變項的預測力較佳，其解釋量為51.9%；再從標準化迴歸係數來看，「個人發展」、「工作負荷」變項的 β 係數均為正，表示其對「專業效能降低」的影響為正向，即戶政人員在「個人發展」與「工作負荷」層面感受壓力的高低，與其專業效能降低方面成正比。

四、在預測戶政人員整體職業倦怠方面

「個人發展」、「角色衝突」、「工作負荷」、「人際關係」等四個變項，對戶政人員整體職業倦怠有顯著的預測力，其聯合解釋變異量為.695，亦即四個自變項能聯合預測整體組織承諾69.5%的變異量，就個別變項的解釋量來看，以「個人發展」變項的預測力最佳，其解釋量為58.8%；其次為「角色衝突」，兩個變項聯合解釋量為66.9%。再從標準化迴歸係數來看，「個人發展」、「角色衝突」、「工作負荷」、「人際關係」變項的 β 係數均為正，表示其對整體職業倦怠的影響為正向，即戶政人員在「個人發展」等四層面感受壓力的高低，與其整體職業倦怠的程度成正比。

綜合上述，戶政人員工作壓力之「工作負荷」、「角色衝突」、「人際關係」、「個人發展」等層面，對其「情緒耗竭」、「態度消極」、「專業效能降低」及整體職業倦怠，分別具有顯著的預測力，其聯合預測職業倦怠各層面的變異量，介於41.0%到69.5%之間。

另外，就單一層面而言，「個人發展」對於整體職業倦怠層面，有最高的預測力，此與本章第三節積差相關分析結果，以「個人發展」與整體職業倦怠層面相關係數最高相契合，可見「個人發展」對於戶政人員之職業倦怠，具有重要的影響力。其次，「角色衝突」層面，在積差相關分析，及上述逐步多元迴歸分析結果，對於整體職業倦怠層面的相關係數與預測力，都僅次於「個人發展」，因此「角色衝突」對於職業倦怠也具有相當的影響力。

根據上述分析及討論結果，本研究假設 4「戶政人員之工作壓力對其職業倦怠具有顯著的預測力。」獲得支持，此與陳秀卿（2000）、陳蓮妃（2003）、江守寰（2005）、黃深振（2005）、鍾國峰（2009）等發現工作壓力對職業倦怠有顯著預測力之研究結果相符合。

第五章 結論與建議

本研究以高雄市政府民政局所屬戶政事務所的戶政人員為研究對象，目的在探討戶政人員工作壓力與職業倦怠的關係，經過第一章探討研究背景、動機、目的及決定研究項目；第二章整理回顧現有文獻；第三章確定研究架構及研究工具與實施程序，再以問卷調查蒐集實證資料；第四章進行統計分析，逐項驗證研究假設。

本章將彙整前述各項研究結果，提出結論及建議，以供戶政主管機關在戶政管理實務及戶政人員從事戶政工作，以及未來就相關議題進行研究者之參考。全章共分三節，第一節為研究發現；第二節為結論；第三節為建議。

第一節 研究發現

本節旨在整理歸納第四章研究結果，以說明高雄市戶政人員工作壓力及職業倦怠的現況，並檢視本研究各項假設之考驗結果。綜合研究結果，本研究主要研究發現如下：

壹、高雄市戶政人員工作壓力現況

- 一、就戶政人員整體工作壓力感受而言，題項平約得分 2.77，屬於中度水準，且較五點量表中位數略低，顯示戶政人員所感受之工作壓力為中低程度。
- 二、就戶政人員在工作壓力之各層面而言，以「工作負荷」層面題項平均得分為 2.97 最高，其次依序為「個人發展」2.81、「角色衝突」層面 2.72、「人際關係」層面題項平均得分 2.49 最低。換言之，在面對各種工作情境下，戶政人員感受最大的壓力來源是來自於「工作負荷」層面，而在人際的互動上，包括

與同事間的溝通、協調及與主管間業務的配合，和團隊間互動氛圍的感受，最沒有壓力的感覺。

貳、高雄市戶政人員職業倦怠現況

- 一、戶政人員整體職業倦怠題項平均得分為 2.75，屬於中度水準，且較五點量表中位數略低，顯示戶政人員所感受之職業倦怠情形為中低程度。
- 二、就戶政人員在職業倦怠各層面而言，「態度消極」層面，題項平均得分為 2.77 最高，其次依序為「專業效能降低」2.77、「情緒耗竭」層面題項平均 2.72 最低，三題項分數均屬量表中低位數，表示戶政人員各層面的職業倦怠現況感受情形並不高。

參、研究假設驗證結果

本研究共提出四項研究假設，經以 SPSS 電腦統計軟體，分別就問卷所得實證研究資料進行 t 檢定、單因子變異數分析、積差相關分析、多元迴歸分析等統計、分析及討論結果，有關研究假設是否獲得支持情形，彙整如表 5-1-1。

表 5-1-1 研究假設驗證結果彙整表

	研究假設結果	研究發現	結果
1	不同背景變項之戶政人員對工作壓力的感受有顯著的差異。	戶政人員因婚姻狀況及擔任不同職務的戶政人員，在工作壓力的感受，有顯著差異。	在部分層面獲得支持
1-1	不同性別之戶政人員在工作壓力感受上有顯著的差異。	不同性別之戶政人員，在整體及各層面工作壓力感受上，均無顯著差異。	未獲支持
1-2	不同年齡之戶政人員在工作壓力感受上有顯著的差異。	不同年齡之戶政人員，在整體及各層面工作壓力感受上，均無顯著差異。	未獲支持

	研究假設結果	研究發現	結果
1-3	不同婚姻狀況之戶政人員在工作壓力感受上有顯著的差異。	不同婚姻狀況之戶政人員，在「工作負荷」層面的壓力感受上，有顯著差異。	在部分層面獲得支持
1-4	不同教育程度之戶政人員在工作壓力感受上有顯著的差異。	不同教育程度之戶政人員在整體及各層面工作壓力感受上，均無顯著差異。	未獲支持
1-5	不同職務之戶政人員在工作壓力感受上有顯著的差異。	薦任非主管職務之戶政人員，在「工作負荷」「角色衝突」「人際關係」層面的壓力感受顯著高於擔任委任非主管及主管職務之戶政人員。委任非主管在「個人發展」層面壓力感受顯著高於薦任非主管及主管。	獲得支持
1-6	不同服務年資之戶政人員在工作壓力感受上有顯著的差異。	不同服務年資之戶政人員在整體及各層面工作壓力感受上，均無顯著差異。	未獲支持
2	不同背景變項之戶政人員對職業倦怠的感受有顯著的差異。	擔任不同職務的戶政人員，在職業倦怠的感受，有顯著差異。	在部分層面獲得支持
2-1	不同性別之戶政人員對職業倦怠感受有顯著的差異。	不同性別之戶政人員，在整體及各層面職業倦怠感受上，均無顯著差異。	未獲支持
2-2	不同年齡之戶政人員對職業倦怠感受有顯著的差異。	不同年齡之戶政人員，在整體及各層面職業倦怠感受上，均無顯著差異。	未獲支持
2-3	不同婚姻狀況之戶政人員對職業倦怠感受有顯著的差異。	不同婚姻之戶政人員，在整體及各層面職業倦怠感受上，均無顯著差異。	未獲支持
2-4	不同教育程度之戶政人員對職業倦怠感受有顯著的差異。	不同教育程度之戶政人員，在整體及各層面職業倦怠感受上，均無顯著差異。	未獲支持
2-5	不同職務之戶政人員對職業倦怠感受有顯著的	擔任委任非主管職務之戶政人員，在整體及「情緒耗竭」	獲得支持

	研究假設結果	研究發現	結果
	差異。	「態度消極」層面之職業倦怠上，顯著高於擔任薦任非主管及主管職之戶政人員。在「專業效能降低」層面則薦任非主管高於主管及委任非主管之職業倦怠感。	
2-6	不同服務年資之戶政人員對職業倦怠感受有顯著的差異。	不同服務年資之戶政人員，在整體及各層面職業倦怠感受上，均無顯著差異。	未獲支持
3	戶政人員之工作壓力與職業倦怠間有顯著的相關。	戶政人員的整體工作壓力與整體職業倦怠之間，有顯著的負相關；再經典型相關分析結果，工作壓力主要是透過第一組典型由數來影響職業倦怠；因此，兩者之間有顯著的相關。	獲得支持
3-1	戶政人員對工作負荷之壓力感受與職業倦怠間有顯著相關。	根據 pearson 積差相關分析結果，工作負荷與職業倦怠各層面之間，均呈現顯著的正相關。	獲得支持
3-2	戶政人員對角色衝突之壓力感受與職業倦怠間有顯著相關。	根據 pearson 積差相關分析結果，角色衝突與職業倦怠各層面之間，均呈現顯著的正相關。	獲得支持
3-3	戶政人員對人際關係之壓力感受與職業倦怠間有顯著相關。	根據 Pearson 積差相關分析結果，人際關係與職業倦怠各層面之間，均呈現顯著的正相關。	獲得支持
3-4	戶政人員對個人發展之壓力感受與職業倦怠間有顯著相關。	根據 Pearson 積差相關分析結果個人發展與職業倦怠各層面之間，均呈現顯著的正相關。	獲得支持
4	戶政人員之工作壓力對其職業倦怠具有顯著的	戶政人員工作壓力的「工作負荷」、「角色衝突」、「人際關	獲得支持

	研究假設結果	研究發現	結果
	預測力。	係」、「個人發展」層面，對整體職業倦怠有顯著的預測力，可以聯合預測其 69.5 % 的變異量。	
4-1	戶政人員之工作壓力對其情緒耗竭具有顯著的預測力。	戶政人員工作壓力的「工作負荷」、「角色衝突」、「人際關係」、「個人發展」層面，對情緒耗竭有顯著的預測力，可以聯合預測其 67.4% 的變異量。	獲得支持
4-2	戶政人員之工作壓力對其態度消極具有顯著的預測力，	戶政人員工作壓力的「角色衝突」、「人際關係」、「個人發展」層面，對態度消極有顯著的預測力，可以聯合預測其 41.0% 的變異量。	獲得支持
4-3	戶政人員之工作壓力對其專業效能降低具有顯著的預測力。	戶政人員工作壓力的「工作負荷」、「個人發展」層面，對專業效能降低有顯著的預測力，可以聯合預測其 52.7% 的變異量。	獲得支持

第二節 結論

本節主要在於將研究發現綜合歸納成研究結論，以做為提出研究建議之依據。

本研究之研究結論歸納如下：

- 一、高雄市戶政人員的工作壓力感受為中低程度，並以「工作負荷」為其主要的壓力來源，而在「人際關係」層面壓力感受最低

根據統計結果，戶政人員整體工作壓力之題項平均得分為 2.77，屬於中度水準且略低於五點量表的中位數，顯示戶政人員對於工作壓力的感受僅有中低程度。其次，就各層面之題項平均得分而言，以「工作負荷」最高、「人際關係」最低，代表「工作負荷」是戶政人員主要的工作壓力來源；而在機關內部人員（包括同事及主管間）的互動上，最沒有壓力的感受。

二、高雄市戶政人員存有中低程度的職業倦怠情形，並顯示在「情緒」、「態度」、「效能」三個層面上有相近的程度

根據統計結果，戶政人員整體職業倦怠之題項平均得分為 2.75，接近本研究界定之中度且偏低度水準，顯示戶政人員現存有中低程度的職業倦怠情形。另再就三個層面與整體職業倦怠題項平均得分相差最大為 0.03，以及層面兩兩之間平均得分相差最高僅 0.05 來看，戶政人員於工作倦怠的反應，在情緒耗竭、態度消極及專業效能降低之層次極相近。

三、高雄市戶政人員的工作壓力感受，因婚姻狀況及擔任職務的不同，有顯著差異

根據統計分析結果顯示，未婚戶政人員在「工作負荷」層面上所感受到的壓力程度，顯著高於已婚的戶政人員。

擔任薦任非主管職務之戶政人員，在「工作負荷」「角色衝突」「人際關係」「整體工作壓力」層面所感受到的壓力程度，顯著高於擔任委任非主管及主管職務者；在「個人發展」層面，則為委任非主管壓力程度高於擔任薦任非主管及主管職務者。

四、高雄市戶政人員的職業倦怠情形，因擔任職務的不同，有顯著差異

根據統計分析結果，擔任非主管職務的戶政人員在職業倦怠各層

面上，顯著高於擔任主管職務的戶政人員；而擔任委任非主管職務之戶政人員在「情緒耗竭」、「態度消極」、「整體職業倦怠」層面上，倦怠感高於擔任薦任非主管及主管職務之戶政人員；而在「專業效能降低」層面上，薦任非主管則顯著高於委任非主管及主管職務之戶政人員。

五、戶政人員的工作壓力與職業倦怠之間，有顯著的正相關，而且其工作壓力影響職業倦怠之程度，高於其職業倦怠影響工作壓力之程度

根據 Pearson 積差相關分析結果顯示，戶政人員的整體工作壓力與整體職業倦怠之間，呈現中高度的正相關。至於在工作壓力與職業倦怠各層面之相關上，積差相關分析結果，都顯示工作壓力之「個人發展」層面與職業倦怠各層面之相關最高。

六、戶政人員的工作壓力對職業倦怠具有顯著的預測力，其中以「人際互動」層面的預測力最佳

戶政人員工作壓力之「個人發展」，對於各層面及整體職業倦怠，都有顯著預測力；「角色衝突」及「人際關係」對於「情緒耗竭」、「態度消極」及整體職業倦怠，有顯著的預測力；「工作負荷」對於「情緒耗竭」、「專業效能降低」及整體職業倦怠，有顯著的預測力。就單一層面之預測力而言，以「個人發展」對於職業倦怠各層面，均有最佳之預測力。此與積差相關分析結果，亦以「個人發展」與各職業倦怠層面相關係數最高相契合。又四個變項的標準化迴歸係數（ β ）皆為正值，且達顯著水準，顯示「工作負荷」、「角色衝突」、「人際關係」、「個人發展」對「整體職業倦怠」具有正向的預測作用。

第三節 建議

本節主要根據本研究所得到的結論，提出下列建議，以供戶政主管機關做為戶政管理實務、戶政人員從事戶政工作，以及後續研究者在進一步探討相關課題時的參考。

壹、對戶政主管機關的建議

一、依據戶政業務增長情形，適時調配戶政事務所業務人力

本研究發現高雄市戶政人員在工作壓力各層面的感受，以「工作負荷」的程度最高，若長期且持續恐影響個人對工作的投入或倦怠的惡性循環情境中。建議高雄市政府應確實依照戶籍法的授權，本於自治權責，在「地方行政機關組織準則」規定的總員額內，衡量各行政區特性，包括戶政業務消長情形、人口變化、地理位置、有無設置辦公分處等相關因素，適時調整員額配置，使戶政事務所實質配置適當的業務人力，才能紓解戶政人員因為業務增長所承受之工作負荷壓力，提昇工作績效、降低倦怠感。

二、整合各項評鑑機制，降低人員工作壓力

近年來各項戶政便民服務措施的不斷推陳出新，並新增多項非戶政本職業務，而為瞭瞭解各項措施實施的成效，各項評鑑及績效考核運應而生，評核基本上係為了增進績效或達成組織目標，運用各種策略和技術，對員工在工作績效、品質、信念、態度與創新作為上作定期、與不定期的考評，但相對造成對個人心理及生理上的壓力。而各機關訂定專案的績效評比，項目琳琅滿目，鉅細靡遺，且在主管的要求與同仁求好心切下，工作壓力隨即接踵而至。又因部分業務幕僚任考評員，未受過專業訓練，欠缺戶政實務經驗，極易誤導業務執行，

甚而打擊基層士氣。此情事亦對整體戶政推展並不適當。以致常無法深入督導戶政作業情形，更難以從中發現缺失，正確予以指導並解決問題。

依現行高雄市戶政機關每年有評比的項目包含績優戶政機關（內政部、高雄市）、績優戶政人員、服務禮貌人員、公文考評、業務評核輔導、為民服務考核、內政部全年業務評鑑及其他專案性如選務工作、政風工作、財產保存檢查……等，各戶政事務所為爭取績效，亦訂定頻繁的工作評比制度，但近幾年來遇有可自願參加評比項目，皆乏人問津，顯示工作同仁已對考核制度產生倦怠感。此種現象端請內政部及市府業務首長正確的認知與改善，始能化解狀況惡化之趨勢。

三、公平人事制度，暢通升遷管道

本研究發現因為無法清楚掌握服務機關所能給予之個人發展願景，薦任非主管職務的戶政人員因本身具備薦任資格，可能對生涯之自我期許較高，升遷管道之順暢與否較有可能造成壓力源，致有較高的工作壓力感受，委任非主管亦有較高的職業倦怠情形。依現行新進戶政人員多為高普考及格人員或具高學歷者，因其等在生涯規劃無法期待及自認本身有資格條件能勝任更高一層職務，卻未能如願，此與戶政體系組織結構有關，僧多粥少為普遍現象。但仍建議戶政管理階層應該落實升遷制度，確實以個人工作態度、能力、表現為升遷的根據，以拔擢優秀人才或加強戶政所與區公所人員升遷交流，讓非主管職的戶政人員能夠有更多的晉升機會，滿足其成就動機及發展的需求。

四、加強教育訓練，提供學習成長機會

根據研究結果顯示，不同婚姻狀況的戶政人員，在「工作壓力源」的「工作負荷」及擔任不同職務的戶政人員在整體工作壓力及倦怠感方面，有顯著的差異存在，此或許為未婚者年齡都屬較年輕者或資淺，

其在私領域的部分較有自由自在習性，其個人性格及環境養成抗壓性相較已婚者弱。或者同儕間給予較高的期許，或自己給的標準要求等等。致於擔任不同職務所生工作壓力及職業倦怠情形，亦可解讀為良性的壓力或競爭，但均需適度的調整心態或學習成長，方能以積極態度提升機關效能。因此加強工作人員訓練，實有其必要性。

加強組織成員教育訓練，同時是為了提高員工的知識或技能，並賦予其積極自我發展之動機。就實務而言，受理櫃檯人員每天受理案件，必須熟悉法令規章，才不至於做錯誤的受理，使主管與同事產生困擾，影響人際關係，甚至因錯誤而需負國家賠償責任，其壓力不可謂不大。因此戶政主管機關應加強戶政人員教育訓練，使基層的戶政人員有擷取新知的機會與增進技能的管道，以降低工作倦怠感。

五、非戶政領域範疇之業務，宜回歸權責機關

近年來由於戶政機關之親民形象及各項為民服務措施與民眾互動向為各界稱許，致行政機關有需配合辦理事項，直接聯想即交由戶政事務所執行，致戶政工作業務不斷新增，例如：自然人憑證核發、生育津貼補助發放、護照人別確認、新移民生活適應輔導及延續日據時期之印鑑證明核發等等。因其業務非戶政專業領域又非戶政機關法定職掌之業務，其不但增加戶政事務所人力負荷，倘因作業錯誤或疏漏均需業務人員自行承受。另據統計戶政機關訴訟案件大多為印鑑證明衍生。考量戶政人員之辛勞及業務範疇之適法性及權責性，各項業務應回歸權責或需用機關為妥。

肆、對戶政人員建議

一、熟悉法令規章、加強與民眾溝通技巧

本研究發現戶政人員最大的工作壓力來自於工作負荷，而戶政機關為使新進戶政人員儘速瞭解實務工作，多數新進人員被指派擔任第

一線櫃檯窗口職務。而戶政業務由最基本的戶籍謄本核發均需適格申請人至國民身分證核發的人貌核對，雖有依法行政的遵循，重要的尚包括與民眾間的互動、措詞用語及應對進退。由於戶政工作所核辦之案件常涉及人民身分權益之得失變更（尤以印鑑及國民身分證之發給），受理時應謹慎，惟如天天擔憂預想不知何時會發生狀況，反而會陷入擔心受怕之窘境。建議新進人員可多向年資深者請益受理時應有之技巧，例如可由臉部特徵來辨別申請人所持身分證與前來申請者是否同一人或與申請人技巧交談來判別。倘有不法民眾蓄意欺瞞，而戶政人員又未發覺之情況下予以核辦，應先瞭解自己可能應負之行政責任。此部分亦應加強行政法研習，熟悉戶政法令規章及加強與民眾溝通技巧為重點。

二、積極學習進修考試

根據本研究發現，擔任不同職務之戶政人員對工作壓力及職業倦怠都有相當顯著的感受，建議藉由不斷的進修及學習成長來增進自己的專業知能，提升解決問題的能力，也能轉換壓力，減少倦怠感。

凡公務人員現均身處社會大環境變遷快速及民意要求高漲的氛圍中，其必須具備及時應變、危機處理之能力方足以因應。戶政人員更應透過各種不同學習管道來自我提升，不論是參加各項研習或在不影響公務的情況下有機會繼續在職進修，都不失為充實自我的方法。尤其對學歷程度較低者，亦應持續在職進修，並將個人的知識轉化成公務知識的運用，如此必能提升工作效能。另由於戶政管理階層升遷與其它職系升遷制度相同，若干職等需以通過考試或訓練方可任用，所以戶政人員需要隨時具備足以升等的條件再佐以個人工作態度、能力、表現為升遷的根據，並應加強處理事務、法令及資訊技術等專業訓練，來取得所需的知識，滿足個人的發展需求及提昇自身的競爭優勢並且在現有的狀態取得未來升遷發展更有利的條件。

三、增加自我調適能力，坦然面對壓力

工作壓力是現代人普遍的問題，有些人可以坦然面對，安然度過；有些人卻煩憂延伸，不知所措；一般而言，壓力來源有二方面，一是潛在之個人壓力，因人而異；一是外顯壓力，如家庭與工作衝突、與民眾相處技巧、主管要求、個人責任感。而紓解壓力外在之道在人力合理分配、辦理團康活動或戶外郊遊等；內在之道在調適個人心態，此亦為最根本之法。根據對工作壓力理論模式的探討結果，發現壓力與個人認知有密切的關係，因此，排解最根本之方法在調適個人心態，明瞭有工作必有壓力，而壓力有其雙面效果性，如何將劣壓轉為優壓，端視個人心態調適，建議戶政人員對於壓力的管理與調適方法，除持續進行身心自我調適放鬆的練習，有效協助平撫壓力所帶來的緊張與不安情緒外。更應積極努力的去學習，多嘗試新的事物，增長對新事物的適應能力，減輕因為陌生、緊張而產生的壓力。且凡事抱持正向的處事態度，面對壓力或挫折的時候，當作是學習與考驗的機會，從中獲得經驗與成長。

四、建立良好的人際關係

本研究發現戶政人員主要的工作壓力來自於工作負荷，但在同事與主管之間的互動上卻是最沒有壓力感受的。對於新進或資淺的人員而言，戶政為民服務工作的實務面與心中的期待必有落差，無形中將造成負面感受，甚而形成壓力與倦怠感。如單位內較資深同事藉由彼此分享與指導，工作經驗、人際溝通等，這些都有助於新進或資淺員工情緒抒解，以及促進對工作環境的調適，相信可以降低工作壓力。而新進或資淺員工往往也擁有剛從學校所學而來或其他機關的新知與技術，更可因教學相長，相輔相成，增進經驗交流，帶動更和諧的職場氛圍。爰建議戶政人員應該保持與同儕間良好的互動關係，透過團隊的合作，不僅在工作的質與量上，相互支援、分攤，甚至在安排休

假時也能相互協調配合，降低工作對於日常生活作息的干擾所衍生的工作壓力。

伍、對後續研究的建議

一、研究對象方面

本研究之對象侷限於高雄市戶政人員，研究結果只能推論到高雄市政府所屬戶政人員，而各縣市政府戶政機關所提供之便民服務措施並不盡相同，對於戶政人員所產生工作上的感受也不會一樣，因此，建議後續就本研究主題進行研究者，或可擴大研究範圍，比較南北城市之間的差異，使研究結果更具深度及廣度。

二、研究變項方面

本研究之研究變項，僅以研究者所欲瞭解之研究對象個人特性、工作壓力與職業倦怠間的關係進行研究，對於其他相關的研究變項，並未能擴大及深入探討。建議後續研究者對於其他會影響戶政人員工作行為之因素或變項，如：工作成就、工作滿足、壓力管理、領導風格、決策型態、社會支持、組織氣氛等等，可擇採深入探討其與工作壓力與職業倦怠間的關係，使整個研究架構更為完整，更具參考價值。

三、研究方法方面

本研究以問卷調查的方式進行量化分析，惟因量化研究尚難深入瞭解研究對象之實質深層感受，或心理、行為層面較特殊、微妙且複雜的改變與轉折現象，不易瞭解。因此，尚待後續研究者可採深度訪談的質性研究方法，深入探究，詮釋量化統計結果所發現之因果關係，使質與量的研究能相互驗證，研究結果的解釋與推論亦可更為合理、客觀。

四、在研究工具方面

本研究所使用的調查問卷，係研究者依據研究動機及文獻探討，參考相關學者之問卷與本身從事戶政工作的實務經驗，配合量化所需整理編製而成。預試問卷雖經過項目分析、因素分析、信度分析等統計分析考驗，惟其量表係僅就本研究所需編製。建議未來研究者可參考實際研究需求研擬更切題的問卷，俾受試者能充分呈現內心感受，以使研究工具更臻完善。

參考文獻

中文部分

- 尤正廷（2005）刑事警察人員工作壓力、社會支持及工作滿意關係之研究-以南區、東區為例。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版。
- 朱永泰（2008）政府審計人員工作壓力、組織承諾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碩士論文，未出版。
- 江守寰（2005）警察工作壓力與職業倦怠關係之研究-以金門縣警察局為例。銘傳大學公共事務學研究所碩士論文。未出版。
- 吳明隆、涂金堂（2007）SPSS 與統計應用分析。台北市：五南圖書出版股份有限公司。
- 李世昌（2008）補習班經營者領導風格、成員工作壓力與組織承諾關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版。
- 李忠孝（2007）桃園縣國小總務主任工作壓力與工作滿意關係之研究。臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所碩士論文，未出版。
- 李晉男（2002）台南科學工業園區高科技研發人員工作壓力、因應方式與職業倦怠之關係研究。高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文，未出版。

周子敬、彭睦清（2005）國內大專院校教師工作壓力及工作滿足感模式。教育心理學報，37（3），215-229

周立勳（1986）國小教師工作壓力、控制信念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。

林立曼（2000）戶政人員工作壓力之研究。國立政治大學公共行政學系碩士論文，未出版。

林家任（2003）九年一貫課程實施後國中小學教師的壓力與因應策略之相關研究。國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文，未出版。

林震豪（2004）軍訓教官角色知覺、工作投入與工作壓力關係之研究。
國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版。

林麗娟（2005）健保局員工工作壓力、領導型態、人格特質與工作績效關係之研究。國立成功大學企管管理研究所碩士論文。未出版。

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系研究所碩士論文，未出版。

張芳榮（2009）高雄市基層警察人員工作壓力與組織承諾關係之研究。
國立高雄師範大學教育研究所碩士論文，未出版。

梁春櫻（2005）行政人員離職傾向及其相關因素之研究-以高雄市政府為例。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版。

郭美逢（2007）高雄縣市國民小學閩南語兼任教師工作壓力與因應策略之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版。

陳乃禎（2005）技職校院進修教育部門行政人員工作壓力、組織承諾及職業倦怠關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版。

陳仁維（2006）刑事警察人員工作壓力與組織承諾關係之研究-以台東縣警察局為例。國立台東大學區域政策與發展研究所碩士論文，未出版。

陳秀卿（2000）從契合理論來探討工作壓力與身心健康、職業倦怠之關係。國立政治大學心理學系碩士論文，未出版。。

陳忠正（2006）人際關係與工作壓力對工作滿意度影響之研究-以高屏地區大學校院行政人員為例。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版。

陳怡芳（2011）員工協助方案對工作壓力與職業倦怠之調節效果研究。銘傳大學管理研究所碩士論文，未出版。

陳蓮妃（2002）國民中學訓導主任工作壓力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，未出版。

陸洛、李惠美、謝天渝（2005）牙醫師職業壓力與身心健康及職業倦怠之關係：以高雄市牙醫師為例（1）應用心理研究，第27期，2005秋，59-80頁

曾舟君（2007）消防人員工作特性、風險知覺、工作壓力與休閒需求之研究-以台中縣消防人員為例。朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文，未出版。

曾國書（2010）台北縣國民小學總務人員工作壓力與工作倦怠關係之研究。國立臺北教育大學教育學院教育經營與管理學系碩士論文，未出版。

黃深振（2005）國民小學主任工作壓力與職業倦怠關係之研究-以高雄縣市為例。國立台東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。

黃錦平（2009）高雄市戶政人員工作壓力與組織承諾關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版。

楊麗娜（2009）中國鋼鐵公司員工工作壓力、身心健康及職業倦怠之相關研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版。

劉祥宏（2008）行政與專業警察工作壓力、組織承諾與壓力反應關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版。

歐素雯（2004）文化局行政人員角色衝突、工作壓力與職業倦怠關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版。

鄧柑謀（1990）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。

賴秀騰（2001）國民小學工友角色知覺、工作壓力與工作適應之相關研究。屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版。

鍾國峰（2009）高雄市基層員警工作壓力、職業倦怠與組織承諾關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版。

簡聰洲（2005）警察社會支持度與工作壓力關聯性之研究。佛光人文社會學院公共事務學系碩士論文，未出版。

Dr. Dina Glouberman, (2004)。工作，不再倦怠（李若祺譯）。台北市：藍鯨出版。

George, J. M., & Jones, G. R., (2004)。組織行為（吳玲玲審訂）。台北市：智勝文化。（原著於2003年出版）

外文部分

- Beehr, Terry A. & Newman, John E. (1998). Research on occupational stress: An unfinished enterprise. *Personnel Psychology*, Vol.51, No.4, pp. 835-844.
- Blasé, J. J. (1982). A social-psychological grounded theory of teacher stress and burnout. *Educational Administration Quarterly*, 4(18), 93-113.
- Caplan, R. D., Cobb, S., & Pinnean, S. R. (1975). *Job Demands and Worker Health: Main Effective and Occupational Difference*. Washington, D.C. U.S Government Printing Office.
- Cherniss, C. (1980a). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. New York: Praeger.
- Cherniss, C. (1980b). *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*. Beverly Hills, Calif.: Sage Publications.
- Cooper, C.L. & Marshall J. (1983). *Understanding Executive Stress*. London: The Macmillam Press Ltd. 2-3.
- Corville, J., & Bernardi, L. M. (1999). *Helping Employees Manage Stress*. *The Canadian Manager*, 24(3), 11-14.
- Cox, T. (1978). *Stress*. Baltimore: University Park Press.
- Cummings, T. G., & Cooper, C. L. (1979). *A Cybernetic Framework for Studying Occupational Stress*. *Human Relation*, 32(5). pp. 359-418.
- Dewe, P. J. (1986). Coping with work stress: An investigation of

teacher' saction. *Research in Education*, 33, pp.27-40.

- Dewe, P. J. (1986). *Stress: Cause, Consequences and coping strategies for Teachers*. New Zealand Educational Institute.
- Dworkin, A. G.. (1987). *Teacher burnout in public schools*. Albany, NY: States University of New York Press.
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the Helping Profession*. New York: Human Sciences Press.
- French, J., Rodgers, W. & Cobb, S. (1974) . *Adjustment as person environment fit*. In Corhlo, C. V., & Hamburg , D. A. (Eds.) *Coping and adaptation*. New York, NY:Basic Books.
- Freudenberger, H. J. (1974) .” Staff Burnout” , *Journal of Social Issues*, 30(1):p159-165
Freudenberger, H. J. (1974) ,” Staff Burnout” , *Journal of Social Issues*, 30(1):p159-165.
- Greenberg, J. (1995). “Comprehensive Stress Mannagement.” *New York Science Quarterly*, 16, 110-142.
- Harrison, W. D. (1983). “*A Social Competence Model of Burnout.*” In B. A. Farber (ed.), *Stress and Burnout in the Human Service Professions* .New York: Pergamon Press, p. 31.
- Ivancevich, John M. & Matteson, Michael T. (1980). *Stress and Work : A Managerial Perspective*. U. S. A. : Scott, Foresman and Company.
- Jamal, M. (1990) . *Relationship of Job Stress and Type-A Behavior*

to Employees Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health Problem, and Turnover Motivation. Human Relations, 43 : 8.

Jeremy, W. S. (2005). *Stress at work: Management and prevention.* Boston: Elsevier/Butterworth-Heinemann.

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations.* New York : John Wiley.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and coping.* New York, NY: Spring.

Lemire, Saba, Tania & Gagnon, (1999). Yves-chantal Everley, Mike. The USDAW. *The Safety & Health Practitioner*, Vol. 17, Issue 7, pp. 8-9

Marks, Murray, Evans and Willig (2000) . *Stress and coping.* In David F. Marks,. Michael Murray, Brian Evans, Carla Willig(Eds.), Health Psychology(pp. 99-121). London : SAGE Publication Ltd.

Maslach, and T. Marek (eds.), *Professional Burnout: Recent developments in theory and research*(pp. 1-16). Washington, DC: Taylor & Francis.

Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981) . The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2:99-113.

Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). *Historical and conceptual development of burnout.* In W. B. Schaufeli, C.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job

- burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Menzel, Donald C. (1996). Ethics stress in public organizations. *Public productivity & Management Review*, Vol. 20, Issue 1, pp. 70-83.
- Parker, D. & T. Decotiis, (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32. pp.160-177.
- Pines, A. M. and E. Aronson (1988) . *Career Burnout : Causes and Cures*. New York : Free Press .
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey Prentice-Hall International Inc.
- Robbins, S. P. (1998). *Organizational Behavior* (8th ed.). Upper Saddle River. NJ. Prentice Hall International.
- Selye , H. (1956). *The Stress of Life*. New York : McGraw-Hill.
- Selye, H. (1976). *The Stress of Life*(2nd ed.). New York : Butterworths.
- Stanley, T. L. (2001) . " *Burnout A manager' s worst nightmare.* " *Supervision*;Burlington;62 (8) , 3-5.
- Steers, R.M. (1988). *Work and Stress, Introduction to Organizational Behavior*.

附錄

附錄一 專家學者審查問卷

「高雄市戶政人員工作壓力與職業倦怠關係之研究」問卷

敬愛的師長、先進：

您好：感謝您在百忙之中，撥冗協助這項研究，佔用您寶貴的時間，謹表歉意。這份問卷目的在瞭解高雄市戶政人員對於工作壓力與職業倦怠感受之相互關係，問卷的資料只供學術研究之用。問卷填答採不記名方式，所提供資料絕對保密；您所選填的答案也沒有所謂對錯，絕對不作個別探討，敬請安心作答。

請您依個人在工作中的實際感受及看法，在每個題目的適當方格中勾選，並請不要遺漏任何題目。您的協助將使本研究得以順利進行。再次感謝您的支持與協助。若對問卷內容有任何疑問，請與我們聯絡。謝謝！

敬祝

身體健康 工作愉快

*填答說明

本問卷共分三部分：第一部分「工作壓力量表」共 26 題；第二部分「職業倦怠量表」共 21 題；第三部分為「個人背景資料」共 6 題。

請您仔細閱讀以下每一個問題，並依照您對每一題的同意程度作答，每題皆為單選題，若您對該題極為贊同，請勾選「非常同意」，若大致上尚同意該一問題，請勾選「同意」，若您完全不認同該問題時，請勾選「非常不同意」；若您僅有些許不同意，請勾選「不同意」，如果您對該問題沒有意見，則請勾選「普通」。

壹、工作壓力量表

◎ 以下的問題所衡量的是您對於所從事工作的感受， 請您依據實際的情況，在最合適的當的□中擇一打V。	非常 不同 同意	不 同 意	普 通 意	同 意	非常 同 意
(一) 工作負荷	1	2	3	4	5
1. 我的工作在上班時間內無法完成，時常需要延長工作時間。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除					
2. 上級常常臨時交辦各項業務，卻沒有相對的人力支援，使我常有負荷沉重的感覺。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除					
3. 我的工作需要排班輪值，時常影響我的日常生活。…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除					
4. 同時負責許多的工作，讓我覺得力不從心。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除					
5. 因為人力不足，使我的休假必需配合其他同事的時間來安排。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除					
6. 近幾年來工作量愈增加，愈讓我對工作感覺意興闌珊。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除					
(二) 角色衝突					
7. 我覺得所從事的是與自己個性不相符合的工作。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除					
8. 我對工作的預期，與實際的情況有落差。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除					
9. 我會因為工作上的挫折，而影響與家人相處的情緒。…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除					
10. 因為工作忙碌，我必需放棄休閒娛樂。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除					

非常 不同 意	不 同 意	普 通	同 意	非常 同 意
1	2	3	4	5

11. 我在工作上常因他人的關說與請託而感到困擾。……

修正意見：適用 修正後適用 刪除

12. 我覺得來自家庭因素，會影響我工作的情緒。……

修正意見：適用 修正後適用 刪除

13. 為了完成工作，有時無法兼顧某些法令或規定。……

修正意見：適用 修正後適用 刪除

(三) 人際關係

14. 與同事在業務上的配合，常造成我自己工作的困擾。

修正意見：適用 修正後適用 刪除

15. 為了同事間的和諧，我必須壓抑自己的情緒。……

修正意見：適用 修正後適用 刪除

16. 我會擔心因為溝通不良、協調不佳而與同事有所衝突。……

修正意見：適用 修正後適用 刪除

17. 我和同事之間，會因為對事物的看法不同，而起爭執。

修正意見：適用 修正後適用 刪除

18. 我覺得在本機關內被孤立、不受重視。……

修正意見：適用 修正後適用 刪除

19. 我在與同事面對面溝通時，容易感到焦慮和緊張。…

修正意見：適用 修正後適用 刪除

(四) 個人發展

20. 我覺得自己的工作充滿不確定性。……

修正意見：適用 修正後適用 刪除

- | | 非常
不同
同意 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 21. 我常為未來的生活與工作而擔憂。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除 | | | | | | |
| 22. 我對於本機關的考核制度，缺乏信任感。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除 | | | | | | |
| 23. 我覺得本機關的教育訓練制度，無法獲得擔任職務所
需的能力。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除 | | | | | | |
| 24. 我覺得的工作，可以讓我充分的發揮專長。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除 | | | | | | |
| 25. 我所從事的工作，可以滿足自我成就感及價值觀。… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除 | | | | | | |
| 26. 我清楚的知道自己未來的升遷發展機會。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除 | | | | | | |

貳、職業倦怠量表

◎ 以下的問題所衡量的是您對於所從事工作的感受，請
您依據實際的情況，在最合適的當的中擇一打V。

(一) 情緒耗竭

- | | 非常
不同
同意 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我每日早上起床，想到又到面對一天的工作，便覺得
情緒低落。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除 | | | | | | |

- | | 非常
不同
意 | 1 | 2 | 普
通 | 3 | 同
意 | 4 | 非常
同
意 | 5 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2. 自從承辦目前的業務以後，我對工作的興趣漸感降低。
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 從事戶政服務工作，我對自身成就感越來越低。……
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 要不為了薪俸，我懷疑自己工作有任何意義。……
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 整天的工作，使我神經緊繃，有心力交瘁的感覺。……
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我覺得賣力工作，感覺快被工作淹沒，幾乎有喘不過
氣的感受。……
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我每天重複做著忙不完的工作，使我感到心煩氣燥。…
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(二) 態度消極

- | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8. 我覺得把自己份內的工作做好即可，其他的事情儘量
不要管。……
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我覺得服務「人」的工作讓我覺得身心疲憊。……
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我覺得有些民眾及民意代表的要求及關心很過分，所
以我不去理會他們。……
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我對自己的前途沒有企圖心，所以維持現狀即可。
修正意見： <input type="checkbox"/> 適用 <input type="checkbox"/> 修正後適用 <input type="checkbox"/> 刪除 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

非常 不同 同意	不 同 意	普 通	同 意	非常 同意
1	2	3	4	5

12. 我非常熱心且隨時協助需要幫忙的同事。……………

修正意見：適用 修正後適用 刪除

13. 就算民眾請求超越或非我本職的服務時，我也會盡可能協助。……………

修正意見：適用 修正後適用 刪除

(三) 專業效能降低

14. 我覺得目前的工作沒有發展也沒有前途。……………

修正意見：適用 修正後適用 刪除

15. 我覺得儘管我努力工作，主管也不會給我相對的回饋。……………

修正意見：適用 修正後適用 刪除

16. 我覺得目前職場的氛圍，儘管能力強、工作認真，也是難以升職。……………

修正意見：適用 修正後適用 刪除

17. 我覺得目前的工作無法發揮我的長才。……………

修正意見：適用 修正後適用 刪除

18. 我覺得有機會想要轉任他職的想法。……………

修正意見：適用 修正後適用 刪除

19. 我的工作已漸入佳境，我有自信能有效率的完成。…

修正意見：適用 修正後適用 刪除

20. 我做中學，工作上有任何的困難我都可以克服。……

修正意見：適用 修正後適用 刪除

21. 我肯定自己可以對組織做最有效率的貢獻。……………

修正意見：適用 修正後適用 刪除

參、個人資料背景

1. 性別：男 女
2. 年齡：25歲(含)以下 26-35歲 36-45歲 46-55歲
56歲(含)以上
3. 婚姻狀況：已婚 未婚 離婚 其他_____
4. 教育程度：高中、高職(含)以下 專科 大學
研究所(含)以上
5. 擔任職務：主管 薦任非主管 委任非主管
6. 戶政服務年資：5年(含)以下 6-10年 11-15年
16-20年 21年(含)以上

【謝謝您，問卷到此全部結束，請您再次確認有沒有漏答的題目；您寶貴意見與熱情的協助，將使本研究以順利的進行。】

附錄二

專家學者審查問卷修正意見與專家效度彙整表

壹、修正意見

一、工作壓力量表

層面	修訂前 問卷初稿題目內容	修訂後 預試問卷題目內容	學者專家意見
一、 工作負荷	1. 我的工作在上班時間內無法完成，時常需要延長工作時間。	1. 我的工作在上班時間內無法完成，時常需要延長工作時間。	
	2. 上級常常臨時交辦各項業務，卻沒有相對的人力支援，使我常有負荷沉重的感覺。	2. 上級常常臨時交辦各項業務，使我常有負荷沉重的感覺。	楊國德：修改為「上級常常臨時交辦各項業務，使我常有負荷沉重的感覺。」
	3. 我的工作需要排班輪值，時常影響我的日常生活	3. 我的工作需要排班輪值，以致影響我日常生活作習。	嚴文彬：修改為「…以致影響我日常生活作習。」
	4. 同時負責許多的工作讓我覺得力不從心。	4. 同時負責許多的工作，讓我覺得力不從心。	
	5. 因為人力不足，使我的休假必須配合其他同事的時間來安排。	5. 因為人力不足，迫使我的休假必需配合其他同事的時間來安排。	周淑華：修改為「因為人力不足，迫使我的…」
	6. 近幾年來工作量愈增加，愈讓我對工作感覺意興闌珊。	6. 近幾年來工作量愈增加，愈讓我對工作感覺力不從心。	關復勇：修改為「…愈讓我對工作感覺力不從心。」
		7. 民眾越來越多的服務要求，已成為我工作上的負荷及壓力。	
二、 角色衝突	7. 我覺得所從事的是與自己個性不相符合的工作。	8. 我覺得所從事的是與自己個性不相符合的工作。	
	8. 我對工作的預期，與實際的情況有落差。	9. 我的工作與預期情況有落差。	關復勇：修改為「我的工作與預期情況有落差。」
	9. 我會因為工作上的挫折，而影響與家人相處的情緒。	10. 我會因為工作上的挫折，而影響與家人相處的情緒。	

一、工作壓力量表 (續 1)			
層 面	修訂前 問卷初稿題目內容	修訂後 預試問卷題目內容	學者專家意見
	10. 因為工作忙碌，我必需放棄休閒娛樂。	11. 因為工作忙碌，我必需放棄家庭休閒、親子活動。	周淑華：修改為「…我必需放棄家庭休閒、親子活動。」
	11. 我在工作上常因他人的關說與請託而感到困擾。	12. 我在工作上常因他人的關說與請託而感到困擾。	
	12. 我覺得來自家庭因素，會影響我工作的情緒。	13 我覺得來自家庭因素，會影響我工作的情緒。	
	13. 為了完成工作，有時無法兼顧某些法令或規定	14. 為了完成服務工作，有時無法兼顧某些法令或規定。	陳淑芳：修改為「為了完成服務工作…」 關復勇：本題題意不是很清楚。
三、 人際關係	14. 與同事在業務上的配合，常造成我自己工作的困擾。	15. 與同事或主管在業務上的配合，常造成我自己工作的困擾。	林淑娟：須考慮主管也是壓力源。
	15. 為了同事間的和諧，我必須壓抑自己的情緒。		林淑娟：建議刪除
	16. 我會擔心因為溝通不良、協調不佳而與同事有所衝突。	16. 我會擔心因為溝通不良、協調不佳而與同事有所衝突。	
	17. 我和同事之間，會因為對事物的看法不同，而起爭執。	17. 我和同事之間，會因為對事務的看法不同，而起爭執。	
	18. 我覺得在本機關內被孤立、不受重視。	18. 我覺得在本機關內被孤立、不受重視。	
	19. 我在與同事面對面溝通時，容易感到焦慮和緊張。	19. 我在與同事面對面溝通時，容易感到焦慮和緊張。	
四、 個人發展	20. 我覺得自己的工作充滿不確定性。	20. 我覺得自己的工作前途充滿不確定性。	陳淑芳：修改為「我覺得自己的工作前途充滿不確定性。」

一、工作壓力量表 (續 2)			
層 面	修訂前 問卷初稿題目內容	修訂後 預試問卷題目內容	學者專家意見
	21. 我常為未來的生活與工作而擔憂。	21. 我常為未來的生活與工作而擔憂。	
	22. 我對於本機關的考核制度，缺乏信任感。	22. 我對於本機關的考核制度，缺乏信任感。	
	23. 我覺得本機關的教育訓練制度，無法獲得擔任職務所需的能力。	23. 我覺得本機關的教育訓練制度，無法獲得擔任職務所需的知能。	陳淑芳：修改為「…無法獲得擔任職務所需的知能。」
	24. 我覺得的工作，可以讓我充分的發揮專長。	24. 我覺得現職工作，可以讓我充分的發揮專長。	周淑華：修改為「我覺得現職工作…」
	25. 我所從事的工作，可以滿足自我成就感及價值觀。	25. 我所從事的工作，可以滿足自我成就感及價值觀。	
	26. 我清楚的知道自己未來的升遷發展機會。	26. 我清楚的知道自己未來的升遷發展機會。	

二、職業倦怠量表

層 面	修訂前 問卷初稿題目內容	修訂後 預試問卷題目內容	學者專家意見
一、 情緒耗竭	1. 我每日早上起床，想到又 到面對一天的工作，便覺 得情緒低落。	1. 我每日早上起床，想到 要面對一天的工作，便 覺得情緒低落。	
	2. 自從承辦目前的業務以 後，我對工作的興趣漸感 降低。	2. 自從承辦目前的業務 以後，我對工作的興趣漸 感降低。	
	3. 從事戶政服務工作，我對 自身成就感越來越低。	3. 從事戶政服務工作，我 對自身成就感愈來愈 低。	
	4. 要不為了薪俸，我懷疑自 己工作有任何意義。	4. 要不是因為經濟壓 力，我懷疑戶政工作有 任何意義。	周淑華：修改為「要不 是因為經濟壓力，我懷 疑戶政工作有任何意 義。」
	5. 整天的工作，使我神經緊 繃，有心力交瘁的感覺。	5. 整天的工作，使我神經 緊繃，有心力交瘁的感 覺。	

二、職業倦怠量表 (續 1)			
層 面	修訂前 問卷初稿題目內容	修訂後 預試問卷題目內容	學者專家意見
	6. 我覺得賣力工作, 感覺快被工作淹沒, 幾乎有喘不過氣的感受。	6. 賣力工作讓我快被工作淹沒, 幾乎喘不過氣。	關復勇: 修改為「賣力工作讓我快被工作淹沒, 幾乎喘不過氣。」
	7. 我每天重複做著忙不完的工作, 使我感到心煩氣燥。	7. 我每天重複做著忙不完的工作, 使我感到心煩氣躁。	
二、 態度消極	8. 我覺得把自己份內的工作做好即可, 其他的事情儘量不要管。	8. 我覺得把自己份內的工作做好即可, 其他的事情儘量不要管。	
	9. 我覺得服務「人」的工作讓我覺得身心疲憊。	9. 我覺得服務「人」的工作讓我身心疲憊。	關復勇: 修改為「我覺得服務「人」的工作讓我身心疲憊。」
	10. 我覺得有些民眾及民意代表的要求及關心很過分, 所以我不去理會他們。	10. 我覺得有些民眾及民意代表的要求過當, 以致於會產生排斥及逃避的想法。	周淑華: 修改為「...以致於會產生排斥及逃避的想法。」 楊國德: 一題一意為宜。
	11. 我對自己的前途沒有企圖心, 所以維持現狀即可。	11. 我對自己的前途沒有企圖心。	關復勇: 修改為「我對自己的前途沒有企圖心。」
	12. 我非常熱心且隨時協助需要幫忙的同事。	12. 我熱心且隨時協助需要幫忙的同事。	嚴文彬: 修改為「我熱心且隨時協助需要幫忙的同事。」
	13. 就算民眾請求超越或非我本職的服務時, 我也會盡可能協助。	13. 就算民眾請求超越或非我本職的服務時, 我也會盡可能協助。	
三、專業效能 降低	14. 我覺得目前的工作沒有發展也沒有前途。	14. 我覺得目前的工作對公職生涯發展並無助益。	周淑華: 修改為「我覺得目前的工作對公職生涯發展並無助益。」
	15. 我覺得儘管我努力工作, 主管也不會給我相對的回饋。	15. 我覺得儘管我努力工作, 主管也不會給我相對的回饋。	
	16. 我覺得目前職場的氛圍, 儘管能力強、工作認真, 也是難以升職。	16. 我覺得目前職場的氛圍, 儘管能力強、工作認真, 也是難以升職。	
	17. 我覺得目前的工作無法發揮我的長才。	17. 我覺得目前的工作無法發揮我的長才。	

二、職業倦怠量表 (續 2)			
層 面	修訂前 問卷初稿題目內容	修訂後 預試問卷題目內容	學者專家意見
	18. 我覺得有機會想要轉任他職的想法。	18. 如果有機會我有轉任他職或他機關的想法。	周淑華: 修改為「...轉任他職或他機關的想法。」
	19. 我的工作已漸入佳境, 我有自信能有效率的完成。	19. 我的工作已漸入佳境, 我有自信能有效率的完成。	
	20. 我做中學, 工作上有任何的困難我都可以克服。	20. 我做中學習, 工作上有任何的困難我都可以克服。	陳淑芳: 修改為「我做中學習...」
	21. 我肯定自己可以對組織做最有效率的貢獻。	21. 我肯定自己可以對組織做最有效率的貢獻。	

其他: 林淑娟副局長「來自民眾的要求越來越多, 會不會成為負荷及壓力」

三、個人資料背景

修訂前 問卷初稿題目內容	修訂後 預試問卷題目內容	學者專家意見
1. 性別: <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	1. 性別: <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	
2. 年齡: <input type="checkbox"/> 25歲(含)以下 <input type="checkbox"/> 26-35歲 <input type="checkbox"/> 36-45歲 <input type="checkbox"/> 46-55歲 <input type="checkbox"/> 56歲(含)以上	2. 年齡: <input type="checkbox"/> 25歲(含)以下 <input type="checkbox"/> 26-35歲 <input type="checkbox"/> 36-45歲 <input type="checkbox"/> 46-55歲 <input type="checkbox"/> 56歲(含)以上	
3. 婚姻狀況: <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 離婚 <input type="checkbox"/> 其他	3. 婚姻狀況: <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 離婚 <input type="checkbox"/> 其他(請註明)	楊國德: 修改為「 <input type="checkbox"/> 其他(請註明)」
4. 教育程度: <input type="checkbox"/> 高中、高職(含)以下 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 研究所(含)以上	4. 教育程度: <input type="checkbox"/> 高中、高職(含)以下 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 研究所(含)以上	
5. 擔任職務: <input type="checkbox"/> 主管 <input type="checkbox"/> 薦任非主管 <input type="checkbox"/> 委任非主管	5. 擔任職務: <input type="checkbox"/> 主管 <input type="checkbox"/> 薦任非主管 <input type="checkbox"/> 委任非主管	
6. 戶政服務年資: <input type="checkbox"/> 5年(含)以下 <input type="checkbox"/> 6-10年 <input type="checkbox"/> 11-15年 <input type="checkbox"/> 16-20年 <input type="checkbox"/> 21年(含)以上	6. 戶政服務年資: <input type="checkbox"/> 5年(含)以下 <input type="checkbox"/> 6-10年 <input type="checkbox"/> 11-15年 <input type="checkbox"/> 16-20年 <input type="checkbox"/> 21年(含)以上	

貳、專家效度彙整表

一、工作壓力量表

構面	題號	適合	修正後 適合	刪除	分析結果	
		N	N	N	保留	刪除
工作負荷	1	7	0	0	V	
	2	6	1	0	V	
	3	6	1	0	V	
	4	7	0	0	V	
	5	6	1	0	V	
	6	6	1	0	V	
角色衝突	7	7	0	0	V	
	8	6	1	0	V	
	9	7	0	0	V	
	10	6	1	0	V	
	11	7	0	0	V	
	12	7	0	0	V	
	13	6	1	0	V	
人際關係	14	6	1	0	V	
	15	6	0	1		V
	16	7	0	0	V	
	17	7	0	0	V	
	18	7	0	0	V	
	19	7	0	0	V	
個人發展	20	6	1	0	V	
	21	7	0	0	V	
	22	7	0	0	V	
	23	6	1	0	V	
	24	6	1	0	V	
	25	7	0	0	V	
	26	7	0	0	V	

二、職業倦怠量表

構面	題號	適合	修正後 適合	刪除	分析結果	
		N	N	N	保留	刪除
情緒耗竭	1	7	0	0	V	
	2	7	0	0	V	
	3	7	0	0	V	
	4	6	1	0	V	
	5	7	0	0	V	
	6	6	1	0	V	
	7	7	0	0	V	
態度消極	8	7	0	0	V	
	9	6	1	0	V	
	10	5	2	0	V	
	11	6	1	0	V	
	12	6	1	0	V	
	13	7	0	0	V	
專業效能 降低	14	6	1	0	V	
	15	7	0	0	V	
	16	7	0	0	V	
	17	7	0	0	V	
	18	6	1	0	V	
	19	7	0	0	V	
	20	6	1	0	V	
	21	7	0	0	V	

附錄三 預試問卷

「高雄市戶政人員工作壓力與職業倦怠關係之研究」問卷

敬愛的戶政先進：

您好：感謝您在百忙之中，撥冗協助這項研究，佔用您寶貴的時間，謹表歉意。這份問卷目的在瞭解高雄市戶政人員對於工作壓力與職業倦怠感受之相互關係，問卷的資料只供學術研究之用。問卷填答採不記名方式，所提供資料絕對保密；您所選填的答案也沒有所謂對錯，絕對不作個別探討，敬請安心作答。

請您依個人在工作中的實際感受及看法，在每個題目的適當方格中勾選，並請不要遺漏任何題目。您的協助將使本研究得以順利進行。再次感謝您的支持與協助。若對問卷內容有任何疑問，請與我們聯絡。謝謝！

敬祝

身體健康 工作愉快

*填答說明

本問卷共分三部分：第一部分「工作壓力量表」共 26 題；第二部分「職業倦怠量表」共 21 題；第三部分為「個人背景資料」共 6 題。

請您仔細閱讀以下每一個問題，並依照您對每一題的同意程度作答，每題皆為單選題，若您對該題極為贊同，請勾選「非常同意」，若大致上尚同意該一問題，請勾選「同意」，若您完全不認同該問題時，請勾選「非常不同意」；若您僅有些許不同意，請勾選「不同意」，如果您對該問題沒有意見，則請勾選「普通」。

壹、工作壓力量表

◎ 以下的問題所衡量的是您對於所從事工作的感受，請您依據實際的情況，在最合適的□中擇一打V。

(一) 工作負荷

- | | 非常不同意 | 不同意 | 普通 | 同意 | 非常同意 |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. 我的工作在上班時間內無法完成，時常需要延長工作時間。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 上級常常臨時交辦各項業務，使我常有負荷沉重的感覺。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我的工作需要排班輪值，以致影響我日常生活作習。... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 同時負責許多的工作，讓我覺得力不從心。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 因為人力不足，迫使我的休假必需配合其他同事的時間來安排。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 近幾年來工作量愈增加，愈讓我對工作感覺力不從心。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 民眾越來越多的服務要求，已成為我工作上的負荷及壓力。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(二) 角色衝突

- | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8. 我覺得所從事的是與自己個性不相符合的工作。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我的工作與預期情況有落差。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我會因為工作上的挫折，而影響與家人相處的情緒。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

非常 不同 意	不 同 意	普 通	同 意	非常 同 意
1	2	3	4	5

11. 因為工作忙碌，我必需放棄家庭休閒、親子活動。…

12. 我在工作上常因他人的關說與請託而感到困擾。……

13 我覺得來自家庭因素，會影響我工作的情緒。……

14. 為了完成服務工作，有時無法兼顧某些法令或規定。

(三) 人際關係

15. 與同事或主管在業務上的配合，常造成我自己工作的
困擾。……

16. 我會擔心因為溝通不良、協調不佳而與同事有所衝
突。……

17. 我和同事之間，會因為對事務的看法不同，而起爭
執。……

18. 我覺得在本機關內被孤立、不受重視。……

19. 我在與同事面對面溝通時，容易感到焦慮和緊張。…

(四) 個人發展

20. 我覺得自己的工作前途充滿不確定性。……

	非常 不同 同意	不 同 意	普 通	同 意	非常 同 意
	1	2	3	4	5
21. 我常為未來的生活與工作而擔憂。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 我對於本機關的考核制度，缺乏信任感。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 我覺得本機關的教育訓練制度，無法獲得擔任職務所 需的知能。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 我覺得現職工作，可以讓我充分的發揮專長。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 我所從事的工作，可以滿足自我成就感及價值觀。…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 我清楚的知道自己未來的升遷發展機會。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

貳、職業倦怠量表

◎ 以下的問題所衡量的是您對於所從事工作的感受，請 您依據實際的情況，在最合適的當的□中擇一打V。	非常 不同 同意	不 同 意	普 通	同 意	非常 同 意
(一) 情緒耗竭	1	2	3	4	5
1. 我每日早上起床，想到要面對一天的工作，便覺得情 緒低落。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

非常 不同 意	不 同 意	普 通	同 意	非常 同 意
1	2	3	4	5

2. 自從承辦目前的業務以後，我對工作的興趣漸感降低。
3. 從事戶政服務工作，我對自身成就感愈來愈低。……
4. 要不是因為經濟壓力，我懷疑戶政工作有任何意義。…
5. 整天的工作，使我神經緊繃，有心力交瘁的感覺。……
6. 賣力工作讓我快被工作淹沒，幾乎喘不過氣。……………
7. 我每天重複做著忙不完的工作，使我感到心煩氣躁。…

(二) 態度消極

8. 我覺得把自己份內的工作做好即可，其他的事情儘量
不要管。……………
9. 我覺得服務「人」的工作讓我身心疲憊。……………
10. 我覺得有些民眾及民意代表的要求過當，以致於會產
生排斥及逃避的想法。……………
11. 我對自己的前途沒有企圖心。……………

非常 不同 同意	不 同 意	普 通	同 意	非常 同意
1	2	3	4	5

12. 我熱心且隨時協助需要幫忙的同事。……………

13. 就算民眾請求超越或非我本職的服務時，我也會儘可能協助。……………

(三) 專業效能降低

14. 我覺得目前的工作對公職生涯發展並無助益。……………

15. 我覺得儘管我努力工作，主管也不會給我相對的回饋。……………

16. 我覺得目前職場的氛圍，儘管能力強、工作認真，也是難以升職。……………

17. 我覺得目前的工作無法發揮我的長才。……………

18. 如果有機會我有轉任他職或他機關的想法。……………

19. 我的工作已漸入佳境，我有自信能有效率的完成。…

20. 我做中學學習，工作上有任何的困難我都可以克服。…

21. 我肯定自己可以對組織做最有效率的貢獻。……………

參、個人資料背景

1. 性別：男 女

2. 年齡：25歲（含）以下 26-35歲 36-45歲 46-55歲
56歲（含）以上

3. 婚姻狀況：已婚 未婚 離婚 其他（請註明）_____

4. 教育程度：高中、高職（含）以下 專科 大學
研究所（含）以上

5. 擔任職務：主管 薦任非主管 委任非主管

6. 戶政服務年資：5年（含）以下 6-10年 11-15年
16-20年 21年（含）以上

【謝謝您，問卷到此全部結束，請您再次確認有沒有漏答的題目；您寶貴意見與熱情的協助，將使本研究以順利的進行。】

附錄四 正式問卷

「高雄市戶政人員工作壓力與職業倦怠關係之研究」問卷

(正式問卷)

敬愛的戶政先進：

感謝您在百忙之中，撥冗協助這項研究，佔用您寶貴的時間，謹表歉意。

這份問卷目的在瞭解高雄市戶政人員對於工作壓力與職業倦怠感受之相互關係，問卷填答採不記名方式，您所選填的答案也沒有所謂對錯，問卷所得到的資料僅供學術上統計、分析、驗證研究理論之用，絕對隱密且無法作個別探討，請您安心作答。

請您依個人在工作中的實際感受及看法，在每個題目的適當方格中勾選，並請不要遺漏任何題目。您的熱心幫忙將使本研究得以順利進行。若您對問卷內容有任何疑問，請與我們聯絡。再次感謝您的支持與協助。謝謝！

敬祝

平安健康 幸福喜樂

*填答說明

本問卷共分三部分：第一部分「工作壓力量表」共 23 題；第二部分「職業倦怠量表」共 17 題；第三部分為「個人背景資料」共 6 題。

請您仔細閱讀以下每一個問題，並依照您對每一題的同意程度作答，每題皆為單選題，若您對該題極為贊同，請勾選「非常同意」，若大致上尚同意該一問題，請勾選「同意」，若您完全不認同該問題時，請勾選「非常不同意」；若您僅有些許不同意，請勾選「不同意」，如果您對該問題沒有意見，則請勾選「普通」。

壹、工作壓力量表

◎ 以下的問題所衡量的是您對於所從事工作的感受，請您依據實際的情況，在最合適的□中擇一打V。

(一) 工作負荷

- | | 非常不同意 | 不同意 | 普通 | 同意 | 非常同意 |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. 我的工作在上班時間內無法完成，時常需要延長工作時間。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 上級常常臨時交辦各項業務，使我常有負荷沉重的感覺。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我的工作需要排班輪值，以致影響我日常生活作習。... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 同時負責許多的工作，讓我覺得力不從心。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 因為人力不足，迫使我的休假必需配合其他同事的時間來安排。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 近幾年來工作量愈增加，愈讓我對工作感覺力不從心。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 民眾越來越多的服務要求，已成為我工作上的負荷及壓力。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(二) 角色衝突

- | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8. 我覺得所從事的是與自己個性不相符合的工作。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我的工作與預期情況有落差。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我會因為工作上的挫折，而影響與家人相處的情緒。..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

非常 不同 同意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
1	2	3	4	5

11. 因為工作忙碌，我必需放棄家庭休閒、親子活動。…

12. 我在工作上常因他人的關說與請託而感到困擾。……

13 我覺得來自家庭因素，會影響我工作的情緒。……

(三) 人際關係

14. 與同事或主管在業務上的配合，常造成我自己工作的
困擾。……

15. 我會擔心因為溝通不良、協調不佳而與同事有所衝
突。……

16. 我和同事之間，會因為對事務的看法不同，而起爭
執。……

17. 我覺得在本機關內被孤立、不受重視。……

18. 我在與同事面對面溝通時，容易感到焦慮和緊張。…

(四) 個人發展

19. 我覺得自己的工作前途充滿不確定性。……

20. 我常為未來的生活與工作而擔憂。……

	非常 不同 同意	不 同 意	普 通	同 意	非常 同 意
	1	2	3	4	5
21. 我對於本機關的考核制度，缺乏信任感。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 我覺得本機關的教育訓練制度，無法獲得擔任職務所 需的知能。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 我所從事的工作，可以滿足自我成就感及價值觀。…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

貳、職業倦怠量表

◎ 以下的問題所衡量的是您對所從事工作的倦怠感 受，請您依據實際的情況，在最合適的□中擇一打V。	非常 不同 同意	不 同 意	普 通	同 意	非常 同 意
(一) 情緒耗竭	1	2	3	4	5
1. 我每日早上起床，想到要面對一天的工作，便覺得情 緒低落。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 自從承辦目前的業務以後，我對工作的興趣漸感降低。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 從事戶政服務工作，我對自身成就感愈來愈低。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 要不是因為經濟壓力，我懷疑戶政工作有任何意義。…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 整天的工作，使我神經緊繃，有心力交瘁的感覺。……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

非常 不同 意	不 同 意	普 通	同 意	非常 同 意
1	2	3	4	5

6. 賣力工作讓我快被工作淹沒，幾乎喘不過氣。……………

7. 我每天重複做著忙不完的工作，使我感到心煩氣躁。…

(二) 態度消極

8. 我覺得把自己份內的工作做好即可，其他的事情儘量
不要管。……………

9. 我覺得服務「人」的工作讓我身心疲憊。……………

10. 我覺得有些民眾及民意代表的要求過當，以致於會產
生排斥及逃避的想法。……………

11. 我對自己的前途沒有企圖心。……………

12. 我熱心且隨時協助需要幫忙的同事。……………

(三) 專業效能降低

13. 我覺得目前的工作對公職生涯發展並無助益。……………

14. 我覺得儘管我努力工作，主管也不會給我相對的回
饋。……………

非常 不同 同意	不 同 意	普 通	同 意	非常 同 意
1	2	3	4	5

15. 我覺得目前職場的氛圍，儘管能力強、工作認真，也是難以升職。……………
16. 我覺得目前的工作無法發揮我的長才。……………
17. 我的工作已漸入佳境，我有自信能有效率的完成。…

參、個人資料背景

1. 性別：男 女
2. 年齡：25歲（含）以下 26-35歲 36-45歲 46-55歲
56歲（含）以上
3. 婚姻狀況：已婚 未婚 離婚 其他（請註明）_____
4. 教育程度：高中、高職（含）以下 專科 大學
研究所（含）以上
5. 擔任職務：主管 薦任非主管 委任非主管
6. 戶政服務年資：5年（含）以下 6-10年 11-15年
16-20年 21年（含）以上

【謝謝您，問卷到此全部結束，請您再次確認有沒有漏答的題目；您寶貴意見與熱情的協助，將使本研究以順利的進行。】