

公務人員工作壓力知覺程度對其工作投入之影響

李鴻文* 池進通** 陳俊霖***

*國立嘉義大學管理研究所 副教授

**國立嘉義大學管理研究所 副教授

***國立嘉義大學管理研究所 研究助理

摘 要

本研究以通過國家考試，具有公人員任用資格者為研究對象，旨在探討公務人員的工作壓力知覺程度和其工作投入之間的相關性，期望藉此研究提供管理者在行政人員的招募、甄選、激勵、訓練發展及壓力調適等方面的參考，以提升公務人員之素質和工作生活品質，進而提升政府機關整體之服務品質與工作效率。

根據我國勞委會勞工安全衛生研究所的調查顯示，以公教為主的公共行政業之工作壓力位居第三，高於其他多數產業。此外，在公務人力發展中心進行訓練需求調查時，也發現到公務人員對於壓力調適的課程需求相當大。而由以往的文獻可知，工作壓力與工作投入呈現顯著負相關，工作壓力愈大則工作投入愈低。所以，公務人員的工作壓力問題已經是我們必須去正視的問題之一。

本研究發現：一、公務人員之工作壓力知覺程度對其工作投入有極顯著差異。二、工作壓力和工作投入為負相關。三、在工作壓力各子構面中，除「焦慮」此構面未達顯著外，其餘構面均對工作投入有極顯著差異。

關鍵詞：工作壓力、工作投入、公務人員



1. 緒論

1.1 研究背景與動機

在今日的社會中，生活的腳步是非常緊湊的，尤其在高度都市化的大城市，這種情況更是明顯，很多現代人都感到生活壓力沉重，尤其是在工作壓力方面，更是無法逃避的問題。雖然適度的壓力有助於員工的表現，但過度的工作壓力會影響個人的身心健康，也有可能造成工作滿意度、注意力、承諾感的低落，以及不安全感增加、易怒、人際關係惡化等。對於組織來說，倘若員工的工作壓力過大，容易造成缺席率和離職率提高、績效表現不佳、容易發生錯誤與意外事故，也有可能會引發法律訴訟問題。對於整個社會而言，退休年齡的提前、醫療照顧的費用、生產力的喪失，都是極高的成本代價。因此，工作壓力所可能帶來的負面衝擊，是不容我們所忽視的。工作壓力的議題，早已受到學術界與實務界的熱烈討論，也提出了許多重要的建議，雖然各種工作壓力相關調查的重點與數據可能不盡相同，但大都可以顯示出對工作壓力此一議題的注意。

工作壓力所衍生的問題，並不僅限於私部門，即使在一向被視為工作穩定輕鬆、福利優渥、有「鐵飯碗」保證的公部門亦是如此，依據勞委會勞工安全衛生研究所的調查結果顯示，以公教為主的公共行政業，工作壓力高達百分之十五點九，位居第三。在 2002 年 Cheers 雜誌和 104 人力銀行所做的「上班族痛苦指數」調查結果中也可以發現，軍公教人員的痛苦指數與其他民間產業相比，在「收入與工作不成正比」的痛苦感受上，更領先科技資訊、金融保險與貿易零售業。此外，在公務人力發展中心進行訓練需求調查時，也發現到公務人員對於壓力調適的課程需求相當大。

但相較於其他企業組織，政府部門員工的工作壓力問題，則較易被忽略，所以對於公務人員工作壓力的相關議題之探討，更有其迫切性與必要性。對於工作壓力等心理情緒上的差異情況及對工作之影響，將是我們必須面對的重要議題，也必須思考各項管理策略的改進，但公部門中之日常作業活動多屬於制式化的作業，對於績效衡量較為不易，所以本研究以工作投入來衡量公務人員在工作上之表現，並藉由分析工作壓力和工作投入之間的相關性，希望能夠降低公務人員的工作壓力對其工作投入的負面衝擊，以提升員工工作生活品質以及政府部門之整體服務品質和工作效率。

本文除第壹章為緒論外，第貳章為文獻探討，回顧國內外有關工作壓力與工作投入之相關文獻；第參章為研究方法，說明研究架構、假設、及所使用的相關統計分析方法；第肆章為實證分析，利用問卷調查所得之資料做統計分析，以驗證本研究之假設；第伍章為結論與建議，對分析所得之數據進行解釋推論，並提出相關的建議和對策。



1.2 研究目的

基於上述的研究背景與動機，本研究主要目的在於希望了解公務人員工作壓力知覺程度對其工作投入的影響為何，並探討了解公務人員工作壓力各構面對其工作投入影響的大小，期望藉此研究提供管理者在行政人員的招募、甄選、激勵及訓練發展及壓力調適等方面的參考，以提升公務人員之素質和工作生活品質，進而提升政府機關整體之服務品質與工作效率。研究目的主要有以下二項：

- 1.了解公務人員之工作壓力知覺程度對其工作投入是否有影響。
- 2.了解工作壓力各構面和工作投入之間的相關影響。

2.文獻探討

一般人能在合理的壓力之下正常運作，然而當這些壓力達到不穩定、不平衡或超出個人可以調適的範圍時，人就會有不良反應產生。因此，一旦壓力大到無法適應時，便可能會對個人及組織帶來不利的後果。員工在一定適度的壓力下工作，會較容易產生成就感，工作績效也會較好。但是在工作壓力超過一個可忍受的限度後，反而會產生不良的影響，工作績效也會下降。Steers (1988) 認為工作壓力是工作者在工作環境中面臨某些工作特性的威脅，所引起的一種反應。國內學者李明書 (1994) 則認為工作壓力是指工作相關情境因素與個體產生交互作用，促使個體產生調適性反應的一種狀態，如果個體無法控制這些情境因素所造成的不利後果，便會產生工作壓力。因此，本研究之工作壓力定義為個人在工作環境中，因各項與工作相關的因素，導致個體在生理和心理上產生不良反應之現象。

工作投入(Job involvement)一詞，最早是由 Lodahl & Kejner 在 1965 年所提出，他們整合早期心理學的「自我投入」(Allport, 1943) 以及社會學的「生活興趣重心」(Dubin, 1955) 兩者的概念解釋說明此名詞的概念。Blau (1987) 曾對工作投入的各個構面做詳細地分析，並提出工作投入不需要許多的構面來界定它的看法，只要將工作投入界定為「個人視工作為生活興趣重心，個人心理認同於工作」，就已足夠和工作相關的承諾或滿意定義有所區別。Robbins (2001) 亦認為工作投入是個人心理上對工作的認同程度，所以本研究將工作投入定義為個人心理上對工作的認同程度。

在許多國內研究中亦發現，工作壓力與工作投入具有顯著相關。其中有研究結果發現：員工的工作壓力與工作投入有顯著負相關，亦即工作壓力越高者其工作投入越低。而 Rabinowitz, Hall & Goodale (1977) 整合過去學者對工作投入的研究結果，提出工作投入綜合理論模式(見下圖 1)，認為工作投入與個人特質、工作情境與工作結果這三個變數有關，工作投入受到個人特質以及工作情境的影響，並進而影響到工作投入的結果。而工作投入的結果則包括了工作滿足、工作績效、離職率、成就感以及曠職率等方



面。所以，員工會因對工作壓力知覺程度的不同，而有不同的工作投入結果，高度的工作壓力知覺將導致績效低落、不滿足、高離職率、高曠職率及低成就感等。

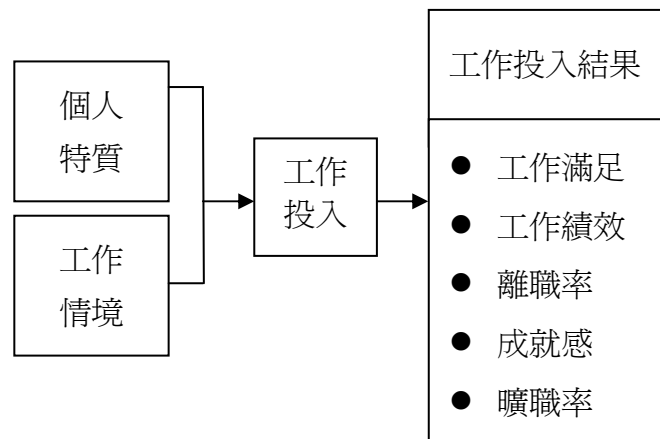


圖 1 Robinowitz, Hall & Goodale 工作投入綜合理論模式

3. 研究方法

3.1 研究架構

本研究主要在了解公務人員的工作壓力與其工作投入之間的相關影響。經由研究背景、動機和相關文獻的探討之後，擬定本研究之研究架構如圖 2。

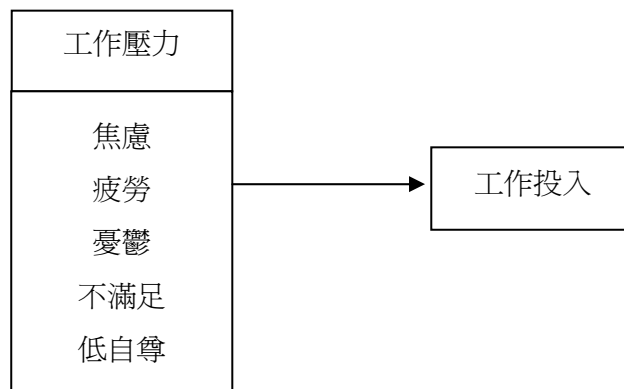


圖 2 研究架構圖

3.2 研究假設

根據附錄圖 2 之研究架構，本研究共提出三點假設：

1. 公務人員之工作壓力對工作投入有顯著差異。
2. 公務人員之工作壓力與工作投入呈顯著負相關。
3. 工作壓力各構面對工作投入有顯著差異。



3.3 抽樣與資料蒐集方法

本研究所謂之公務人員為依「公務人員任用法」任用，編制內定有職稱、職等之文職人員，自簡任第十四職等至委任第一職等各職稱之主管及非主管人員；亦即經國家公務人員考試分發，或銓敘合格，具正式公務人員任用資格者。而政府機關之雇員、技工、工友、約聘僱人員及臨時人員等，因未具正式公務人員任用資格，並不在本研究的範圍之內。本研究主要採取問卷調查的方式做量化研究，將以任職於台北縣政府之公務人員為調查對象。問卷發放方式將以人員訪查為主，以加快問卷調查的時效，以及提高有效問卷的回收率。

3.4 問卷設計

本研究將以問卷調查方式蒐集公務人員之相關資料。而問卷之設計，主要根據本研究之架構，加上參考國內外相關的文獻後，採用學者依照理論和文獻資料所發展之量表略加修改而成本研究之調查問卷。

工作壓力問卷主要參考國內學者陳甦彰發展之量表，分為五個構面：

1. 焦慮：指員工由於工作的影響所引發緊張、不安的狀態。
2. 疲勞：指員工持續工作一段時間後，在主觀上感受到的疲累現象。
3. 憂鬱：員工由於工作的影響引發工作情緒低落的狀態。
4. 不滿足：指員工對工作的不滿足。
5. 低自尊：指個體對自身的感受及價值感覺得不重要，因而無法接納自己。

工作壓力問卷採用李克特式五點量表(Likert-Type Scale)，分為「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」及「非常不同意」等五個等級，並分別給予 5、4、3、2、1 的分數，分數愈高，表示工作壓力知覺程度愈高。

工作投入量表為修改國外學者 Lodahl 和 Kejner (1965) 之量表而成，亦採用李克特式五點量表(Likert-Type Scale)，分為「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」及「非常不同意」等五個等級，並分別給予 5、4、3、2、1 的分數，分數愈高，表示工作投入程度愈高。茲將本研究之變數、構面及參考文獻詳列如下表 1。

表 1 問卷設計

變 項	構 面	參考文獻
工作壓力	焦 慮	陳甦彰 (1981)
	疲 勞	
	憂 鬱	
	不 滿 足	
	低 自 尊	
工作投入	工作投入	Lodahl & Kejner (1965)



問卷依照上述設計編制而成後，再對問卷進行前測信度分析。信度表示了問卷的可靠程度，本研究對問卷中各構面進行內部一致性分析，以 Cronbach's α 值來檢驗各問卷之信度，其結果如下表 2 所示。由前測信度分析的數據可知，各構面之信度皆在 0.5 以上，而工作壓力和工作投入兩部分問卷之信度亦分別高達 0.8630 及 0.8920，為非常可信之問卷。所以，本研究之問卷題項間具有相當的一致性，可做為本研究正式問卷選項之依據。

表 2 前測信度分析

變 項	構 面	Cronbach's α 值	
工作壓力	焦 慮	0.6993	0.8630
	疲 勞	0.6089	
	憂 鬱	0.5876	
	不 滿 足	0.7185	
	低 自 尊	0.8340	
工作投入	工作投入	0.8920	

3.5 統計分析方法

本研究主要採取問卷調查的方式做量化研究，以任職於台北縣政府之公務人員為調查對象。所使用之統計分析方法為相關分析：用以檢驗工作壓力與工作投入之相關程度。

- (一) 信度分析：以 Cronbach's α 係數來了解同一構面的問項的一致性高低。
- (二) 相關分析：用以檢驗工作壓力與工作投入之相關程度。

4. 實證分析

本研究欲分析公務人員工作壓力與其工作投入之相關性，因此對回收所得到正式有效問卷 272 份，以皮爾遜積差相關係數(Pearson product -moment correlation coefficient)，計算並分析各變數之間的相關性（詳見附表 3）。當相關係數的絕對值在.80 以上者，稱為高度相關；相關係數的絕對值在.40 至.80 之間者，稱為中度相關；而相關係數的絕對值在.40 以下者，稱為低度相關。

由相關係數表的數據可知，在工作壓力各構面中，疲勞、憂鬱、不滿足以及低自尊四個構面，都對工作投入有極顯著差異，且皆和工作投入呈現負相關，只有焦慮對工作



投入未達顯著差異，各構面中以不滿足和低自尊對工作投入之相關性最高，分別為-0.447及-0.428；而疲勞及憂鬱則較低，分別為-0.250及-0.223；而整體工作壓力也達極顯著差異，相關係數則為-0.397。此研究結果與以往之學者研究結果相同，皆顯示工作壓力和工作投入具有顯著相關，且工作壓力知覺程度愈高，則工作投入愈低。

表 3 相關矩陣

	A	B	B1	B2	B3	B4	B5
A	1						
B	-0.397***	1					
B1	0.072	0.619***	1				
B2	-0.250***	0.697***	0.430***	1			
B3	-0.223***	0.545***	0.277***	0.299***	1		
B4	-0.447***	0.655***	0.03	0.291***	0.152*	1	
B5	-0.428***	0.573***	0.069	0.07	0.107	0.567***	1
註							
A：工作投入				B3：憂鬱			
B：工作壓力				B4：不滿足			
B1：焦慮				B5：低自尊			
B2：疲勞							

Note. N=272 *表 P<0.05 顯著差異 **表 P<0.01 非常顯著差異 ***表 P<0.001 極顯著差異

5. 結論與建議

5.1 研究結論

5.1.1 工作壓力對工作投入有顯著影響

雖然在焦慮此構面上未達顯著，但在整體工作壓力以及憂鬱、疲勞、不滿足和低自尊四個構面上，皆對工作投入有顯著影響。推測焦慮此構面上未達顯著原因有二：1、公務人員工作穩定有保障，且作業活動較單純，因此對於焦慮此構面的衡量較不明顯，所以未達顯著差異。2、由 Robinowitz, Hall & Goodale 的工作投入綜合理論模式可知，影響工作投入的因素很多，除了工作情境的影響外，還受個人特質，如性別、年齡、人



格特質等的影響。但由於本研究著重在探討工作壓力對工作投入的影響，其他變數不在本研究的範圍，所以可能有其他不在討論之內的變數，影響了分析結果。

5.1.2 工作壓力和工作投入呈負相關

此研究結果可知，我國公務人員之工作壓力有偏高之趨勢，甚至高於其他民間產業，也就是說目前公務人員之工作投入還有進步的空間。政府除了提供福利優渥和工作穩定有保障的工作條件外，也應重視公務人員在其他方面的調適。例如政府可建立更明確易瞭之績效衡量辦法，提供高績效獎金和福利，使員工之認知能夠協調而感覺到公平。透過更多的教育訓練，讓員工更瞭解各部門之運作，更清楚自己在組織中的角色與重要性等。

5.2 研究建議

本研究主要在探討公務人員的工作壓力與工作投入之相關性，因此研究對象也限制在國內的公務人員。因此，建議後續研究者可朝以下的研究方向進行研究：

1. 擴大研究樣本範圍，公務人員之範圍很廣，本研究為方便資料蒐集，僅以地方政府為單位進行調查，所以未來可針對其他部門之公務人員進行研究，讓更多相關的研究結果能夠相互印證。
2. 影響工作投入之因素很多，未來可配合其他變數對工作投入作更深入之分析，讓研究結果能夠更臻完備。

參考文獻

(中文部分)

1. 李明書，「工作壓力及其管理策略之探討」，勞工行政，第 74 期，1994。
2. 陳甦彰，「組織成員工作壓迫感之實證研究」，1981，國立交通大學管理科學研究所出版碩士論文。

(英文部分)

1. Allport, G. W. (1943) "The ego in contemporary psychology", *Psychological Review*, Vol. 50(9), pp.451-476.
2. Blau, G. J. & Boal K.B. (1987) "Conceptualizing How Job Involvement and Organizational Commitment Affect Turnover and Absenteeism," *Academy of*



Management Review, Vol. 12(2), pp.288-300.

3. Dubin, R. (1955) "Industrial Workers' Worlds : A Study of the Central Life Interests of Industrial Workers," Social Problems, N.J., Prentice.
4. Lodahl, T. M. & Kejner M. (1965) " The definition and measurement of job involvement," Journal of Applied Psychology, Vol. 49(1), pp.24-33.
5. Robbins, S. P. (2001) "Organizational Behavior ," 9th ed., Prentice-Hall.
6. Robinowitz, S., Hall, D. T. & Goodale, J. G. (1977) "Job scope and individual differences as predictors of job involvement : independent or interactive?", Academy of Management Journal , Vol. 20(2), pp.273-281.
7. Steers, R. M. (1988) "Work and Stress Introduction to Organizational Behavior," Human Performance, Vol. 32, pp.160-177.



The Effect of The Perception of Job Stress of Civil Servant on Job Involvement

Lee, Hung-Wen* **Chih, Jin-Ton**** **Chen, Chun-Lin*****

* Associate Professor

** Associate Professor

*** Research Assistant

Abstract

The Purpose of this research is to understand the relationship between job stress and job involvement of civil servant and to provide a suggestion about recruitment , selection , motivation , training , development and job stress and so forth . Besides , to increase the quality and the work life quality of civil servant , and to increase the service quality and work efficiency of government .

According to the research of Council of Labor Affairs , the job stress of civil servant is higher than most of the other industries . In the research of training demand of civil servant, we find that they have a lot of demand about job stress . According to the references , there is a negative relationship between job stress and job involvement . It's important to discuss this issue .

In this research , we find that : 1. It is significant between job stress and job involvement. 2. There is a negative relationship between job stress and job involvement. 3. All of the scope of job stress have significance with job involvement, excluding of anxiety.

Keywords : Job Stress, Job Involvement, Civil Servant

