

國立政治大學 社會科學學院
行政管理碩士學程第十二屆碩士論文

指導教授 孫本初 博士

角色壓力與自我效能關係之研究—
以陸委會所屬相關部會公務人員為例

*Research on the role strain and self-efficacy relations – A case study of
the public servants of Mainland Affairs Council*

研究生 黃淑鈴 撰

中華民國一〇一年六月

角色壓力與自我效能關係之研究— 以陸委會所屬相關部會公務人員為例

目 次

摘要.....	1
第壹章 緒 論.....	3
第一節 研究動機.....	7
第二節 研究目的.....	9
第三節 名詞解釋.....	12
第四節 研究途徑與限制.....	20
第五節 研究流程.....	22
第貳章 文獻探討.....	23
第一節 壓力的定義.....	23
第二節 壓力的反應.....	25
第三節 角色壓力與相關研究.....	29
第四節 自我效能理論與相關研究.....	37
第五節 角色壓力與自我效能關係相關研究.....	42
第六節 小 結.....	45
第參章 研究設計與實施.....	47
第一節 問卷前測.....	48
第二節 研究架構、變項與假設.....	56
第三節 資料分析方法.....	59
第肆章 研究結果之分析.....	61
第一節 問卷的描述性分析.....	61
第二節 統計推論分析.....	65
第三節 各構面因素之相關分析.....	80
第伍章 結 論.....	82
第一節 研究發現.....	82
第二節 研究建議.....	85
參考書目.....	94

表目錄

表一、「新公共管理」與「新公共服務」之視野遞移	15
表二、行政院大陸委會沿革	17
表三、角色壓力與自我效能相關研究文獻	42
表四、問卷前測信度與效度分析表	50
表五、前測問卷「工作壓力」變項的因素分析表	51
表六、前測問卷「自我效能」變項的因素分析表	54
表七、受試樣本之背景資料	62
表八、各變項間的敘述性統計	64
表九、性別在各構面因素之獨立樣本T檢定	65
表十、婚姻在各構面因素之獨立樣本T檢定	67
表十一、年齡對各構面之單因子變異數分析表	68
表十二、居住型態對各構面之單因子變異數分析表	71
表十三、教育程度對各構面之單因子變異數分析表	73
表十四、服務年資對各構面之單因子變異數分析表	76
表十五、每週平均工時對各構面之單因子變異數分析表	78
表十六、「工作壓力」與「自我效能」之相關分析表	80
表十七、研究假設狀況檢核表	83

圖目錄

圖一、大陸政策與工作體系及運作圖	18
圖二、研究流程圖	22
圖三、工作壓力的來源(GRIFFIN, 2011).....	27
圖四、壓力因子與個人壓力間的關係(戴國良, 2006)	30
圖五、角色壓力理論模式	32
圖六、壓力的因應互動歷程(戴國良, 2006)	35
圖七、自我效能與結果預期	40
圖八、行政組織內、外壓力與自我效能生態關係圖	45
圖九、研究架構圖	56

角色壓力與自我效能關係之研究— 以陸委會所屬部會公務人員為例

Research on the role strain and self-efficacy relations – A case study of the public servants of Mainland Affairs Council

黃淑鈴

摘要

擺盪在兩岸間博弈賽局的「壓力球」；壓力為兩岸關係潛在危機因子，透過菁英集體腦力激盪，突破台共勢不兩立界線；兩岸關係從軍事恫嚇武戰、拉攏外交擺盪至今，為利搭橋簽訂 ECFA 圖在世界舞台經濟發球權。

值此，文官躍上國際舞台創兩岸關係新紀元；我國陸委會為兩岸對話窗口，行政院動員所屬部會展開跨域治理架構。國家經貿外交希冀公務員拉抬國際高度與總體經濟廣度，謀國家利益樺接國際市場。

政府引進新公共服務與新公共管理理論雙軌運行，行組織再造之勢，這攸關國家競爭力，考驗公務員角色如何從儀式主義(ritualism)變身為管理者及資源分配者角色，更須背負活化組織、創新發展之責。本研究關心公務員角色在面臨國家利益、組織期待與家庭經營等三方壓力，個體如何管理壓力？又如何擁有足夠的「能力」去「抗壓」、「解壓」甚至是「化壓」？。

本研究藉由個案組織為例，旨揭為組織進化並研究組織吸納壓力變相間關係。組織潛規則經由層級節制建置制度，正向組織效能為軟知識以溝通、休閒為工具，以調和壓力與增強自我效能。意識形態之建置，從老莊思想「圖難為大」啟迪我們立志、勵志；莊子逍遙遊則說「且夫水之積也不厚，則其負大舟也無力；風之積也不厚，則其負

大翼也無力。」水不深難以乘舟，壓力是助力激發潛能，效能排除阻力以乘風、大鵬展翅；研究建議組織應樹立價值觀為管理基礎，警鐘式策動公務員滋養自我效能建立遠大目標，須知千里之行始於足下。

關鍵詞：組織、新公共服務、新公共管理、陸委會、壓力管理

角色壓力與自我效能關係之研究— 以陸委會所屬部會公務人員為例

Research on the role strain and self-efficacy relations – A case study of the public servants of Mainland Affairs Council

第壹章 緒論

組織管理風格深受全球經濟產業自由化、資訊化與國際化的動態趨勢影響，公民社會改革驅動行政管理制度變遷。民意(civil will)為國家治理(state governance)總體目標，而行效能與效率代表政府組織面與管理面的執行績效，公務人力執行力扮演著推手的角色，為展現國家競爭力的靈魂人物。首從制度面析論公務人力角色功能，隨全球化經濟蕭條影響引發管理制度改革，因而興起新公共管理制度重績效。另民主意識變遷新公共服務(New Public Service, NPS)服務理論崛起；兩理論輪動導引文官制度受公民社會公共服務需求路徑轉換而總體變革，被動式服務態度式微轉軸為主動出擊，如到宅、下鄉「long stay」等型態，主以公民需求為服務社群總體目標，「掌舵領航」由公民操槳為決策者，公務人力為協助執行工具。

其次，新紀元兩岸關係突現轉折，簽訂 ECFA 互相為讓利放權逐步開放；兩岸關係因中國崛起所引發經濟改革，而政府幕僚在新制度約束下及面對社會瀰漫改革抗議聲浪中，更如何辨識個人角色壓力與服務效能。再者，兩岸新形勢轉變下如何調和個體意識形態，受兩國社會基調「民主與獨裁」制度差異及社會多元文化價值的影響而產生衝突。審視我國政府人力資源如何因應服務幅寬拉大與轉軌間關係密度，如公務人力角色壓力(role strains)影響自我效能(self-efficacy)

與影響組織整體執行績效；未來如何彰顯組織集體效能，能否洞察關鍵因素於管理制度面、社群互動面與社會教育面間跳躍，實足以影響國家軟實力之潛知識。

援引行政院陸委會為推動兩岸經濟政策與交流窗口為例，組織行為表現儼然扮演兩岸風向球，ECFA 背負國家發展經濟溝通平台；陸委會如國家「碉頭堡」，而其所屬公務員在外部環境擔任「碉頭堡」幕僚角色，就組織內部擔任公務員角色，其行為表現受倫理與課責的約束，在內、外部環境角色轉換與調適為全民期待的公共利益。又如何運用新公共管理與新公共服務理論，應對席捲全球的視覺與政治風向球的國際觀感。近觀新世紀社會民主化集體意識對公共利益參與積極度，迫使公務單位開放馬上辦中心與行政透明制度，全民監控執行進程與品質。因此，依研究者的社會觀察，理論實踐造成公務員壓力源成因一，為服務型態改革所造成壓力，硬體設備之服務櫃台降低的改革，為拉近政府服務與群眾距離，公務員傳統角色辦理行政業務，在制度目標變革驅動下修改服務路徑，走出辦公室到社區直接服務，公務員扮演輔助者角色與路徑執行過渡期間的衝突，如何調適「起心動念」伴隨制度轉軌。成因二，身為國際事務綜規與協調者的角色壓力，公務員如何具備「有肩膀」的硬擔當，扛起「讓利」影響之責，唯恐國家利益與全民利益受損；於形式主義，公務員立於兩國談判適時扮演居間調和角色，臨危不亂之態勢明辨危機與利基，拉近談判籌碼建立共識，為符合國家法制與全民觀感的光譜虹寬。

再就，經濟面審視兩岸簽約有「領頭羊」意涵，表面上為兩岸關係推向和平之路，實則背負我國邁向國際樺接全球發展之跳板，高瞻遠矚謀全民公共利益。東協特區各國無不高掛風象球探測兩岸動態，

特別是美國與日本依兩岸關係進程維繫與我國間關係。換句話說，國家整體發展利益端看兩岸國情，改變以往「武器戰爭」為「筆仗辯論」，不興干戈改為耗費成本於協調溝通，換得國內安定，更避開世界經濟強國干涉之定見。

彙續，本研究旨趣在兩岸關係鬆緊與發展歷程中，探討公務員的角色壓力與自我效能間相關性。其次，個體受內外部環境壓力對其角色壓力影響的效應；進一步說，陸委會主責海峽兩岸經濟合作架構 ECFA 協議，擔任簽訂的規劃與執行之重責大任。兩岸簽約的利害關係人為陸委會所屬公務員，身為其中一員的角色壓力與自我效能的變項，成為探討陸委會的集體效能的中間變項。

本研究途徑經由文獻分析、問卷調查，演繹與推論其過程，以科學方法導出文官回應公民社會所承擔的壓力，及政府再造運動從上而下的官僚層階管理，隨著社會動態環境變遷，新公共行政著重從下而上橫向連結引第三部門組織為合作夥伴關係，開發新合作模式網路治理。過程中公務員背負改革的壓力，如何調適角色間衝突；另一面角色壓力與自我效能間是否有絕對關係，能協助提升服務品質與效率。

研究議題範疇：

- 一、探討組織集體效能對組織產生變革的影響。
- 二、決策壓力衝擊的抉擇與自我效能激進或退縮變項間之關係。
- 三、公務人員扮演政策執行者回應社會需求的角色，「行政人」角色如何辨識與調適，以符合外部環境與組織期待。
- 四、角色壓力與自我效能的產出與選擇途徑的差異。

綜言之，本研究藉由個案組織為例，旨揭為組織進化並研究組織吸納壓力變相間關係。人類的行為發展過程，受個體與環境交互作用

所形塑；必歷經環境、遺傳、成熟與學習等持續演化歷程，典範的移轉經萃煉後創新理論的誕生，無論學習是進化抑是標竿學習，皆屬組織的正向拉力，其內蘊結構形成歷程必經外在環境衝突置入，嵌進人類行為經人為操作或衍生性效應為中介變相，其結果影響組織生存與否；援此預測「角色壓力」具有衍生「自我效能」絕對性影響力。

第一節 研究動機

環境是充滿比賽的競技場，不論面對自己的生命或家庭、學校、職場，我們不斷面對輸贏挑戰，有人在壓力下能激發潛能、超越自我；卻有些人患得患失，因而陷入碰壁瓶頸。研究者研究旨趣，在於從事兩岸賽局事務的公務角色，例如行政院大陸委員會簡稱「陸委會」，推動兩岸經濟政策與交流；背負國家發展壓力與創見溝通平台；海峽兩岸經濟合作架構協議(ECFA)的簽訂與否，關係著國家總體經濟能否開大門走大路，兩岸關係問題是家務事或是國際戰事？公務員如何調適角色壓力，再者維繫關係發展歷程的持續動力是個體內在利或外部刺激，若是其相關因子又為何？。該歸因於全球公民意識，集體民意呼籲政府維護國家主權與增強國家競爭力；或企業要求經濟開放將中共犯台放一邊，迫使經濟改革、政策鬆綁開放企業登陸。從諸多事務交叉影響，公務人力在兩股勢力拉扯間，擘開國家 60 年的封閉政策，創造組織外部環境關係擴張契機，我國外交戰略藉由 ECFA 積極佈局全球。組織內部環境牽涉到個體能承受「壓力鍋」的涵量多寡，進而影響服務效能前進或後退關鍵要素。

洞察兩岸談判協商民間代表，實質上由我國文官扮演，兼負實際政策規劃、制定、開創與推動任務(黃一峰，2010)。就任務而言，兩岸發展議題的責任分工，由行政院大陸委員會督導，各部會則協調民間團體「財團法人海峽交流基金會」的執行。陸委會職掌統籌(全盤性)大陸政策的研究、規劃、審議、協調與部份執行；行政院各部會則各就其主管業務有關(個別性)大陸政策的研究、規劃與執行；兩岸政商人士的推波助瀾，策動會談機制，創全球經濟新風華。

進一步說，「行政人」角色扮演的學習，一般社會學家認為社會情境中個體行為的改變，主要來自與別人接觸互動後的影響(李鴻章，

2006)。任何人要達到社會期待就必須扮演好自己在社會中的角色，而文官培訓內部（internal）學習系統的建構在科層制度之層級節制；於外部（external）受立院監督，科層運作核心在「權力」。

面對兩岸政治生態環境，從「三不通」到全面性開放的突破性發展，文官的儀式主義無法穩守組織行政權力掌控權；必須有回應（respond）外部環境需求的能力。本研究動機旨在公務人力的角色壓力，面對行政科層制度轉換新公共服務與新公共管理合體的制度變革，過程中個體的角色扮演轉換與內在自我服務效能關係，其次、兩者關係疏離與關係程度，是否影響升遷或轉調的決定；其三、對組織領導的充分授權或命令統御風格，是否關係著兩岸經濟發展的虛實。

第二節 研究目的

清朝詩人鄭板橋「提竹石畫」詠竹詩：「咬定青山不放鬆，立根原在破巖中。千磨萬擊還堅勁，任爾東西南北風」，讚揚竹子不畏逆境、蒸蒸日上的秉性。面對兩岸事務社會集體期待公務員，應不畏外在險境的壓力，自我內在激發創意方案，扮演「領頭羊」由下往上朝組織目標推進。潛知識「倫理」與硬規則「課責」串聯新公共服務事務，更重視服務時間與行動的速度節奏；關鍵在公務員集體意志能否朝正向思考，而個體面對集體壓力，是否具備內在觀照自我，從壓力中「明心見性」提升自我效能。直言之，新世紀顛覆為民服務的趨勢，舊官僚制度的公務特考，面對國家利益複雜的兩岸賽局，如何突破個體壓力恐懼以擊退疑懼之龍。

公共行政人員與制度處於一種「行動-結構」往返互動的關係，公共行政所扮演的究竟是工具論的角色（an instrumental perspective view），充其量只是作為政治部門（總統和立法機關）的僕人，還是在憲政秩序中有其獨特的地位（a constitutional view），具有憲法上的責任，從而受憲法保障不受政治人物的恣意影響（Cook, B. J. 1992）。因此，課責與倫理為控制公務人力服務品質的要件。

當我們感受壓力的焦慮，要如何才能擺脫束縛，才不亂了方寸？或面臨重大關頭，要如何體認所扮演角色，是否能彈性運用組織理論與管理方法，面對多重角色的衝突的調適如私領域之性別、家庭、婚姻等場域。公領域之官僚制度為政府體制中之主要結構，公務人員受課責（accountability）與行政裁量¹（Administrative discretion）之規範牽制，於執行須依法行政、分層負責的步驟，雖建立了文官體系的永業化、中立化與有效執行命令的重要任務。然隨著時代的變遷，公務人員的保

¹ 行政裁量：行政機關與行政人員在相關法令規章所賦予的權限範圍內，於處理各種行政事務時，可以本諸自由心證的原則，做出某種行政決定。

守作為已無法滿足現代化政府的需求，除工作上須聽令於兩個完全不同的系統陸委會與海基會（民間單位），所以行政人員難免有跨邊界角色的扮演與角色衝突的問題。

綜合上述，全球總體經濟改變政治生態環境，行政與政治制度消極被迫轉型，國會與利益團體平衡單一組織監督行政的問題；依孫本初（1997）觀察分析，我國政府行政機關目前存在以下缺失：機關組織缺乏彈性，無法因應社會環境的變遷。從行政立場仰角析論陸委會所屬單位公務人員，是如何突破角色壓力的桎梏，朝向積極態度為國家決策執行集體共識，期間蘊涵默會之知，導出研究目的如下：

- 一、探討組織環境與角色壓力心理與行為彼此之關係。
- 二、探討面對組織期待，角色衝突、工作/家庭衝突影響主要因素。
- 三、探討壓力的正向增強物「激勵」，激勵強度與工作時間，彼此間關聯性。
- 四、知識力學歷、職位與性別是否影響壓力的承載量與辨識力的相關性。
- 五、組織變革目標發展路徑，對組織或個體外在、內在自我效能相關性。
- 六、綜合研究結果，對公務人力發展提出若干建議。

20 世紀新趨勢為新公共服務與新公共管理²時代，新典範的政府職能，則明顯轉移至較具公民性色彩的政府；2004 年我國「政府再造」運動引學術精英治國，在總體經濟策略運用新公共管理，公權力以外包制度以採購方式釋出，除樽節成本更順勢將利益團體轉換為代為執行公權力的工具，為共體時艱之協力夥伴；如陸委會委託海基會代理

² 新公共行政運動源起 1960 年末期美國社會面臨學生、社會運動及經濟衰退、毒品氾濫失業率居高不下等各種問題。1968 在 Waldo 瓦爾多邀集資助下，多位學者於紐約的雪城大學明諾布魯克會議中心檢討傳統公共行政面臨困境，於 1971 年出版"邁向新公共行政"。

關係。

在制度面、兩岸關係重要突破，賴幸媛主委主張兩岸官員透過制度化協商管道直接商談；關鍵在如何建構行政執行正當性。看似經由政府再造運動，為公務課責（accountability）與過度擴張為裁量權（discretion）壓力解套。依據行政院 2010 年頒佈「整合服務效能躍升方案」，計畫目標如下：

- 一、加強檔案應用對外服務，供民眾查詢及申辦檔案業務資訊，提升服務效能。
- 二、推動「財經法規鬆綁」，建立跨部會財經法制檢討機制，落實「法規影響評估」及「社會成本效益」精神，以營造優質經商環境，促進經濟發展及國際接軌。
- 三、建立服務評價機制，即時回應民眾民意信件，協助民眾了解政府施政，以提振民眾對政府政策之認同。
- 四、實施公文電子化精進，配合政府組織再造，於「國家發展委員會」成立時達成線上簽核。

計畫目標第二項推動「財經法規鬆綁」，建立跨部會財經法制檢討機制，落實「法規影響評估」及「社會成本效益」精神，以營造優質經商環境，促進經濟發展及國際接軌。我國政府再造期待減縮繁文縟節（red tape）控制時間成本，內控機制與流程檢討，擴展到中央與地方、跨機關間之整合，並使「真誠、效率、同理心」成為每一位政府同仁在執行公務、服務民眾的價值準繩，以強化政府績效管理、重拾民眾對政府的信心，並大幅提振國家競爭力。

第三節 名詞解釋

一、組織

1873年哲學家史賓賽指出組織是一有機體，稱其為已然組合的系統或社會。學者張潤書將組織分別以靜態、動態、生態和心態等四個層面探討，靜態意義從結構觀點組織由不同部分集合而成，組織目的與人員權責做適當的分配；動態意義從組織內人員互動關係看組織是一群人為完成工作做一致性的行動；從心理層面意義看，組織內部成員對權責的認識、情感交流及思想溝通形成一種集體意識。

組織需具備如大腦的功能，要能有思考與即時能控制行動的能力，面對組織外部與內部環境變化與自我需求，能適時協調肢體回應環境與做必要性操控。

二、壓力管理

壓力也可視為一種偵測器，用以測試一個人的能力，戴國良(2004)從企業觀點出發論述壓力管理，分兩方面一為針對壓力源造成本身問題加以分析處理；二為針對情緒、行為及生理三方面反應加以紓解。

孫本初(2008)將壓力管理的定義為對組織而言是可載舟亦可覆舟，壓力管理分兩個層面一為個人而言是善用時間管理技巧，其二為組織應就工作重新設計發展保健計畫，在維護組織績效之餘兼顧組織員工身心健康。

三、新公共服務(New Public Service,NPS)

2003年 Janet v. Denhardt & Robert B. Denhardt有感於2001年美國911事件中，警消與醫療人員的英勇表現，分別從公共服務的靈魂、公共服務的力量與公民價值等角度強調公共行政的精神、價值。倡導新

公共服務，其理論基礎包含「民主的公民資格理論」、「社群與公民社會的模型」、「組織的人本主義與新公共行政」及「後現代公共行政」等；建構理論核心有二：促進公共服務的尊嚴與價值與重新肯定民主、公民權合公共利益的價值觀，作為公共行政的卓越價值觀。

吳瓊恩(2002)認為新公共服務理論的出現，為一種動態的調和模式。主張綜合全觀以系統思考與辯證途徑，重新審慎其主要意義。新公共服務強調的是人際關係網絡，牽涉到組織內外多面向的社會關係，因此強調社會資本的累積，建立人際間的信賴感，有助於公民參與，並建立以公民為中心的治理，培養長期的專業規範與合作信任。

新公共服務重點在改變公務服務「人力」服務態度，如何創新服務及滿足服務者需求其核心價值。

四、新公共管理(new public management ,NPM)

公共管理興起於1970~1980；政府於施政中，將科學管理理念、功能、組織、手段運用於公共事務。新公共管理（盛行於西方國家的一種新的公共行政理論和管理模式。以現代經濟學為理論基礎，主張公共事務運用企業管理方法和市場競爭機制，重視公共服務的產出；強化服務顧客為導向，企圖將官僚、權威式的作風轉換成有效率的、回應性的新治理典範。理論盛行之鑰在於政府追求利益，公務業務委外除可樽節成本更可提升服務效率，隨著行政業務增列採購、驗收，公務員擔任品管與守門員角色。

具體行動有新政府運動、政府再造、民營化、企業型政府、公私部門合作。在人資管理強調公務員的響應力和政治敏感性，管理項目包括在人員錄用、任期、工資及其他人事，行政執行上實行更加靈活、富有成效的管理。簡併部會、統一事權、明確分工，也就是說，將各

部會有類似事權但分散管轄之業務予以簡併統一。於管理面有效團隊應具備明確的組織願景，破除「以不變應萬變」官衙舊思維，建立組織員額、績效評鑑制度，控制不當膨脹，並確認組織內部單位調整的彈性。組織追求生存，在新公共管理概念下所有對人的服務都是「事」執行工具為公務員，服務效能以績效為標準呈現。

整體而言，從解脫君王統治走向民主自由之路，國家管理制度創建經典理論，從傳統公共行政、新公共管理與新公共服務的視野層次（如表一）實證轉軌歷程，更顯新公共服務內在結構與理論價值。

新公共服務立論基礎在於全球民主趨勢，傾向公民參與社會治理；在新共服務領航下公共政策過程包括四要素：問題、解決方案、參與者以及決擇機會。因此，總體政策開放為收社會民主化之效，積極培養公民社會素養，為培養經驗值以敏於覺察政治問題流及政策窗操作熟捻度，為國家公務服務範疇的層次與標的。

表一、「新公共管理」與「新公共服務」之視野遞移

理論比較面向	傳統公共行政	新公共管理	新公共服務
基本理論 與認識論基礎	政治理論，以樸實的社會科學所擴大的社會與政治評論	經濟理論，奠基於實證社會科學之更精緻對話	民主理論，知識多元途徑包括實證、詮釋與批判、後現代之知識途徑
理性與人類 行為模式	有限理性、行政人	技術與經濟理性、經濟人、自我利益決策者	策略理性、理性的多元檢測 (政治、經濟、組織)
公共利益的概念	政治體現 展現於法律層次	個人利益聚集	共享式價值 與對話成果
接受公共服務者	委託者與選民	顧客	公民
政府的角色	操槳	導航	服務、輔導
達成政策 目標的機制	政府機關的 方案行政	透過民營化與非營利組織創造機制與誘因結構	建構公、民營及非營利組織結盟以滿足需求
課責的途徑	層級節制： 行政人員像民選政治領袖負責	市場趨力- 自利的加總達廣大公民團體所要求的結果	多面向：公共服務人員必須關注法律、社群價值、法制規範、專業標準與公民利益
行政裁量	行政官僚有限裁量	為達成企業目標而廣泛裁量	有限且負責的裁量需求
組織結構的 假定	機構內由上而下的官僚權威，對服務對象的控制與管制	分權式公共組織，機構內保有主控權	內外共同領導的 合作結構
公僕激勵 基礎的假定	薪資與福利、 公務員保障	公共企業精神、 政府精簡	公共服務、 企求貢獻社會

資料來源：參考Denhardt 與Denhardt(2003：28-29)、孫本初、吳瓊恩修訂而成(2005)。

綜合專家學者於新公共服務立論基礎，深感國家政策不應排除公民參與政策規劃與執行的知識教育與參與權力；民主素養培育在敏於

覺察公共問題灶因，從參與行政過程中孕育；新公共服務精神在政府、非營利組織公共服務人員與服務需求者共構服務網絡，非集中在某一群體為全民做決策。

組織總體效率重要課題在風險控制，管理規範以課責及倫理為其內涵綱要；「評分」靠感覺深恐組織內推出代罪羔羊的模式，較難以為標準的測量工具用在固定或不固定的人群。不可忽視的是在新古典經濟學假設「人有理性選擇」，研究者做另一假設「人有自生能力的假設」。面臨組織變革，組織與公務員應深刻體認內外各項變遷，封閉性系統已無法因應或有效掌握服務脈動，更應體認在實現公共利益過程中，洞察公務員的角色扮演與展現應有作為。

從文獻探討過程中有感新公共管理有如管渠，讓社會制度化、效率化；新公共服務建立公民參與知識與路徑讓服務普及化，增權民主意識落實公民社會時代來臨。

五、行政院大陸委員會

行政院設置大陸委員會協助兩岸日益頻繁的政治、經貿衝突，銜接外交部處理國際事務角色與功能。

兩岸關係歷史沿革(如表二)，兩岸關係一致性認同，大陸軍事部署主要針對台灣問題；兩岸積極尋求有利的理解和信任；我國自經蔣經國時代將台灣推向民主化，讓兩邊在國際有顯明的差異，再者李登輝時代接棒，以虛探時踩紅線，提出結束動員戡亂時期並舉行政府對政府的談判。最後陳水扁制定公投制度將兩岸問題，推向全民意志(何大明 譯，2007)。³在美國力圖穩定美中台三邊關係，對台灣施壓進行談判，要求兩岸進行高峰會談。我國從三不通憲政，啟動開辦兩岸事

³ Andrew J. Nathan 著，何大明 譯，2007。從極權統治到韌性威權：中國政治變遷之路，台北市巨流圖書。p. 86~95。

務專責業務，設置陸委會為國家窗口，代表我國進行兩岸會談全面開放等讓利條例簽訂。

表二、行政院大陸委會沿革

1991. 1. 18-立法院通過「行政院大陸委員會組織條例」28日由總統明令公布施行。

1. 30-陸委會正式成立，成為行政院統籌處理大陸事務的法定機關。

2. 19-陸委會許可「財團法人海峽交流基金會」設立。

3. 14-行政院院會通過「國家統一綱領」，成為大陸政策最高指導原則。

7. 2-中共對外經濟貿易部發言人提出進一步促進兩岸經貿交往的五項原則——直接雙向、互利互惠、形式多樣、長期穩定、重義守約。

12. 16-大陸「海峽兩岸關係協會」於北京正式成立。

12. 17-中共國務院發布「中國公民往來臺灣地區管理辦法」。

2010. 1. 13-海峽交流基金獲得行政院大陸委員會對兩岸第五次制度性協商議題的正式授權，兩岸經濟合作架構協議（ECFA）也將進入第一次正式協商。

12. 30-行政院大陸委員會賴幸媛主任委員在立法院答詢指出，「九二共識」是為擱置兩岸主權爭議，透過制度化協商為人民解決問題。「九二共識」就是「一中各表」，我方認為的「一中」就是中華民國，至於對岸所認為的一中我們不會同意。根據憲法，中華民國是主權獨立的國家，兩岸互不隸屬是現狀，兩岸有主權的爭議也是事實，所以雙方就擱置現在無法處理和解決的爭議，透過制度化協商解決交流衍生的問題。

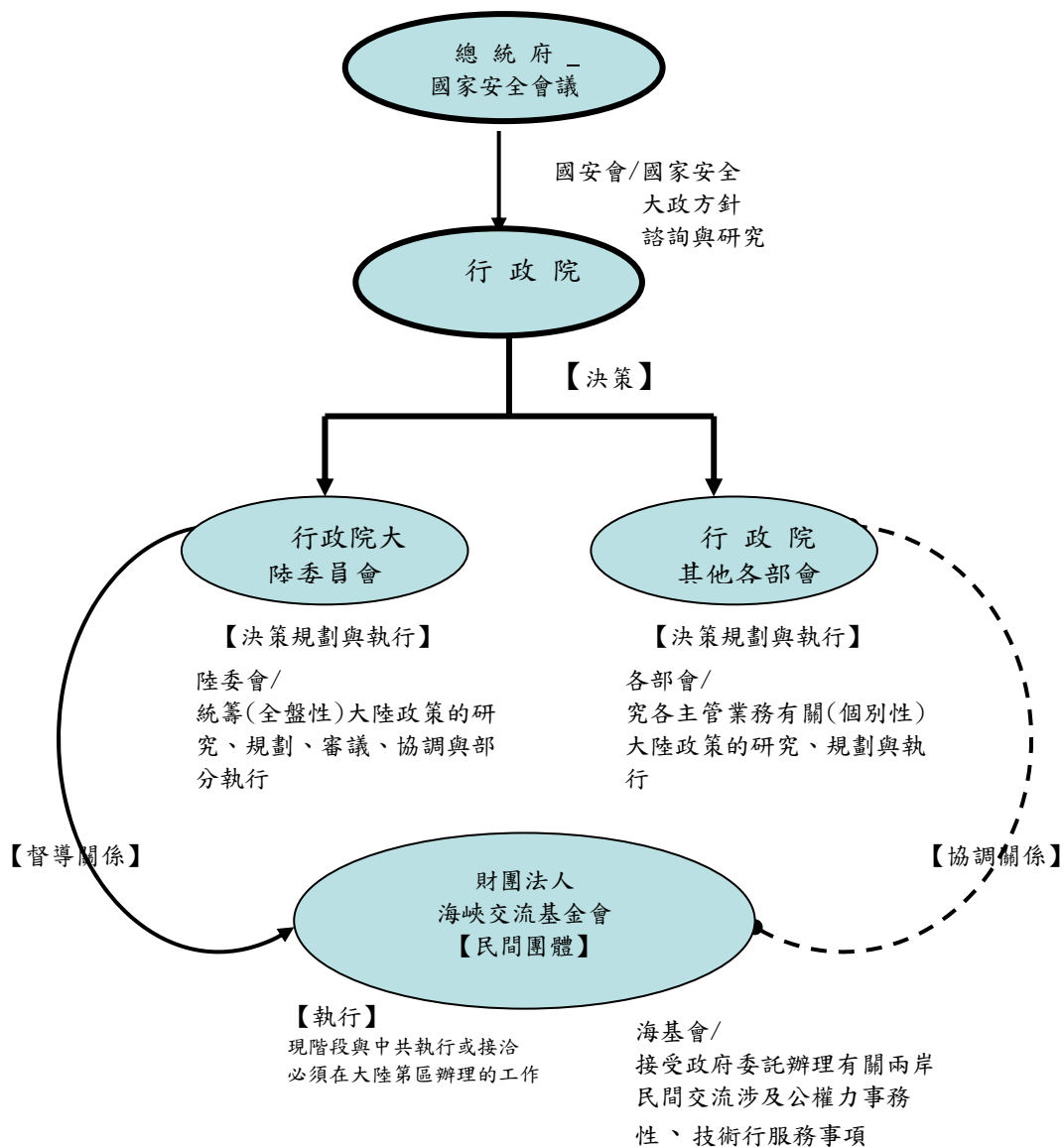
資料匯整自：行政院陸委會 <http://www.mac.gov.tw/2011/6/10>

關係轉軌，從 ECFA 貿易協定簽署，兩國戰術博弈歷程，雙方體視經濟為前提的迫切性；從政治觀點試算利益，透過媒體渲染影響可從中提升支持度與知名度。

舉例~海基會與海協會於 100 年 6 月 21 日，針對陸客自由行完成傳真換文，陸客自由行將在 22 日生效。拉起航空業、觀光產業及其週邊產業連動錢潮熱線。海基會與海協會協助兩國互動，終究行政程序

回到公務行政的制度面；由此陸委會「隔簾聽政」回應以海基會「懸線把脈」模式，促成簽定「經貿合作」協議案。

在利之所趨背後，國家經濟順勢啟動東南亞經濟特區計畫，連橫東南亞國家，鞏固國家正名保衛戰；期間公務行政體系發動不流血、不賠款戰爭，組織如何協助所屬人力適應時勢，知識創意、媒體公關、網路行銷及建立公民參與的系統，傾聽民意。以上行動證明陸委會執行新公共管理功能內涵，實踐企業型政府的理念。



圖一、大陸政策與工作體系及運作圖

(轉繪於陸委會網站，2011)

我國對大陸政策之工作體系與運作圖(如圖一)，由總統與國家安全會議提供大政方針與諮詢研究，交由行政院決策大陸政策之決策與大陸工作的推動；行政院決策後的工作，交由行政院大陸委員會與行政院其他各部會來進行決策規劃與執行，陸委會職掌統籌（全盤性）大陸政策的研究、規劃、審議、協調與部份執行。協調民間團體「財團法人海峽交流基金會」的執行，海基會接受政府委託辦理有關兩岸民間交流涉及公權力的事務性、技術性服務事項。

因此，本研究以陸委會相關單位公務員為對象，組織內、外系統相關人員，面對中美台三角關係的迅速移動與中國崛起的威脅，背負一系列上司、同事、下屬、公民、家庭等深度期望；工作組織文化與家庭系統制度，兩者集合要求對個體扮演「多重角色」且能調和職場與家庭需求與時間平衡。從中試想公務員進入陸委會體系組織，最理想狀態如能認同組織責任，能自發性啟動內在效能，必能成功扮演組織期待角色；反之則無法勝任，而組織如何以組織效能扶助個體擺脫過度負荷(over loaded)困境。

第四節 研究途徑與限制

壓力混合在總體環境社會環境，社會移動路徑都有其出現痕跡。本研究從中抽取工作中個體角色壓力為研究主體，議題聚焦於公務員因國家面臨企業出走潮與全球化議題之重大變革，個體除基本行政業務擔任國家競合窗口，壓力球的控制權如何明辨已知或未知情勢變化以調適自我。組織壓力與個體壓力間關係，受限於兩國正處於賽局博弈，無法以質性研究取得一手資料為研究限制。因此，採以量化研究設計問卷為主要資料來源，以測量角色壓力與自我效能間關係。

一、研究途徑

本研究以政治過程研究途徑(approach of political process)⁴，佐以問卷為研究工具。政府部會人力資源的制度變革切入研究主題，重大事件主體將以問卷調查為主，對陸委會所屬單位公務人員，探索其內在壓力與外在環境壓力的總和，對組織效能的影響。

而壓力鑲嵌於個體心理層次，受個別化差異影響為研究困境，為統一研究調性的關聯性，採用問卷調查法為主要資料來源，文獻資料為輔，以利歸納、分類及分析。

二、研究方法

本研究將運用文獻分析法 (document analysis)、問卷調查法 (questionnaire) 蒐集文獻資料作分析以描述壓力過程，預測影響專業承諾的重要因素。以行政院陸委會所屬公務人員為母體樣本，問卷

⁴ 政治過程研究途徑(approach of political process)：以公共制度與社群之間的互動相關性為出發。去著手觀察、歸納、分析政治現象。從社會達爾文主義與生物學借用專有名詞(概念)，如發展過程、功能、調適、環境等等。在政治發展過程裡，他們特別強調社會群體的主要角色。他們認為(假定)政治生活不外是社會群體間互動關係的產物。進而觀察研究其互動過程。

設計引用現有壓力量表及自我效能量表，設計封閉式問卷。

其次，為問卷製作的嚴謹度與信、效度；測量問卷题目的信度（reliability）採用 Cornbrash's α 係數的大小來測量，而建構效度，則採因素分析法來檢驗。

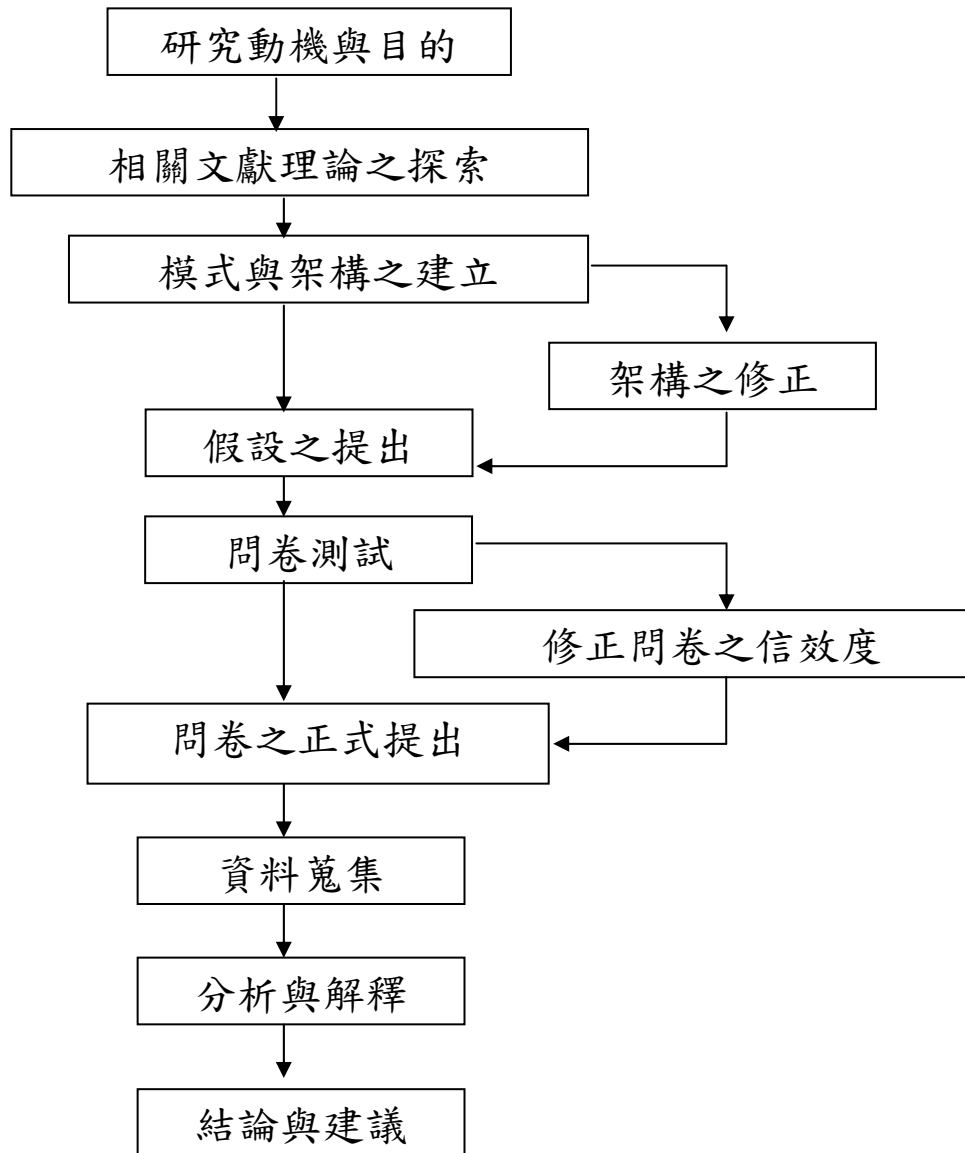
三、研究限制

本研究時間點恰逢兩岸會談進入多項讓利談判關鍵期，而本文研究對象旨在陸委會其所屬公務員，陸委會面對全球媒體渲染與政治力介入，組織領導者遭逢雙重危機的脅迫，如何堅定代領團隊執行組織所賦予責任，面對執行期可能無法辨識是角色壓力或是組織壓力的效應。研究立意單純然在國內輿論與兩岸會談敏感時期，本研究受限於：

- （一）兩國媾和期間虛實的博弈，陸委會公務員擔憂表態造成組織傷害，因此本研究無法進行質性研究。
- （二）陸委會總員額僅 100 多位，唯恐受試者身分特殊無法真實反映問卷，影響研究推論。

因此，本研究以問卷調查之科學實證方法，以普查方式發放問卷，連帶以陸委會相關單位之行政院、經濟部及外部非營利組織相關業務人員為對象。

第五節 研究流程



圖二、研究流程圖

第貳章 文獻探討

本章節文獻部分將分為「角色壓力的定義與理論」、「自我效能的定義與理論」、「角色壓力與自我效能」三部分作探討與交互關係評論。章節鋪陳，主以角色壓力與自我效能理論知識，演繹壓力定義與自我效能論證軌跡。

首先將探究「壓力」成因與壓力意義，其次將蒐集角色壓力相關理論分為六節，探討公務員角色壓力受組織環境或社會變遷影響之相關性；壓力是自我效能壓力或阻力，將透過釋義角色壓力與自我效能理論定義與相關研究之整合資料，作為本研究之骨構。

第一節 壓力的定義

壓力(Stress)一詞主要是源自於拉丁文中的 Stringere，是指「拉緊」或是「緊繃」的意思(Cooper, 1977)。從社會心理學對壓力(strain)出現場域，為無所不在式存在社會各階層流動間，是激發現代人生活的力量，亦可能是摧毀個體的心理與生理健康狀況的無形殺手。

壓力屬意識型態，無法具體描繪形容或測量重量，一般通則透過比較差異如生活事件前後比較、日常瑣事、自我知覺等反應方式；從前述三項方法分別對壓力做各種不同的分類。從個體對壓力負載程度分為重度壓力、中度與輕度壓力；壓力影響時間分為短期間歇或長期之持續壓力；從醫學觀察以目測壓力所造成的次級傷害，如胃酸過多、胃潰瘍、心血管疾病等；以科學精神從行為或心理反應的「壓力反應」，追查「壓力因子」。

因此，從醫學產出許多貢獻在壓力與生理歷程間關係的研究，及治療與壓力有關的疾病如頭痛症狀。從此諸多學者對從不同觀點定義壓力，整理如下：

- 一、1965年內分泌學者雪萊(Han Selye)將壓力從工程學的名詞，引進社會科學領域；視壓力為一個歷程的結果，需要將歷程明確標示出來，並將歷程稱為「壓力源(stressor)」。他將壓力定義為身體面對任何加諸於他的要求時，所產生非特定反應。
- 二、Hall及Mansfield(1971)定義壓力為一種外在力量對某一系統影響，這系統可能是一個組織或個體；而應變(strain)則是內在系統對外在壓力的反應或改變；認為壓力與應變基底上有不同的釋義。
- 三、Ivancevich及Matteson(1980)是壓力為一種適應性質的反應；是外界的動作、情況及事件對於個人產生特殊的心理或生理上的要求，造成的結果。
- 四、Dunham、Bonoma及Ealtman等人(1983)認為工作壓力之定義，係指：「員工個人面對環境改革，而形成生理及心理之調適狀態」
- 五、Georgia Witkin(1984)認為任何調整或調適的需要，都可以說是壓力。結婚離婚再婚都可以說是壓力，好的壓力產生短暫的興奮感，壞的壓力會產生長期的身心疲倦。
- 六、Morris(1990)認為壓力是指任何會引起緊張或威脅，並且個人必須去改變或調適(即在調適)的環境事件。
- 七、張春興(1991)認為壓力來自個體生理或心理上感受到威脅的一種緊張狀態，此狀態會促使人在情緒上產生不愉快甚至痛苦的感受。
- 八、Girgano、Everly和Dusek(1993)說壓力是身體從心理到生理(心

智-身體)的亢奮反應，會使身體系統感到疲乏，導致身體系統無法運作而產生疾病。

九、藍采風(2000)認為壓力是指在某種情況下，使個人覺得受到某種程度或種類的威脅；壓力使個人感到必須付出額外的經歷保持身心平衡。

十、Griffin(2011)將壓力視為個體回應重大刺激的反應，壓力受緊張循環性的刺激為適應變化的併發症。

綜合以上，從 1965~2011 年間諸多學者對壓力的定義有一致性的共識，對壓力釋義為其乃受外在環境影響內在心理與生理的平衡，在動態環境變遷滋生適應能力。總此，本研究則視壓力為生活中自然的一部分，當鉅視、中介、微視環境連動衍生各項需求，多於我們所能承擔的範圍時，人的內在自然所產生的反應。次從物競天擇進化論觀點對壓力定義，為人有自生能力，為適應環境變遷而產生的力量，以調適與平衡環境對個體存在的威脅。

第二節 壓力的反應

壓力來源可以是單軌一亦可是多軌共伴效應，常見於動態的社會環境，如家庭生活互動、突發事件及職場服務。然而壓力是有情緒反應的，二元發展如正面壓力帶來快樂、喜樂、興奮及機動；而負面壓力帶來如緊張、壓迫、煩惱、恐懼及浮躁等。生理學家堪農(Walter Cannon)稱壓力反應為「戰或逃」的反應就稱為壓力反應(stress reactivity)，

壓力因子可能成為激發「戰或逃」反應一種刺激。研究者釋義壓力反應的呈三種功能，其一壓力是意識型態：壓力無形狀卻具有如高密度塑性與彈性，藉由心理反應以情緒展現或反應在健康情形。其二壓力兩極化：壓力是可操作性工具。壓力反應亦為兩極化極好極壞，壓力鍋洩壓控制得當事半功倍如彈跳之助力，失控則損人不利己。三者壓力延展性特質：壓力有延續性的特質，突發型、間歇型、長效型，需要外力介入轉變其特質。綜言之，壓力受刺激外力形成以自發性的能力反應壓力對自身的衝突；亦可能由中介變項導引產生組織效能反應在生存環境。

本研究取政府組織人力面對壓力與效能間關係為研究，因此引以「人主以委任為難，人臣以塞責為重」的觀點，嵌入本研究之主要探討的角色壓力，乃是組織機器賴以生存的媒介。

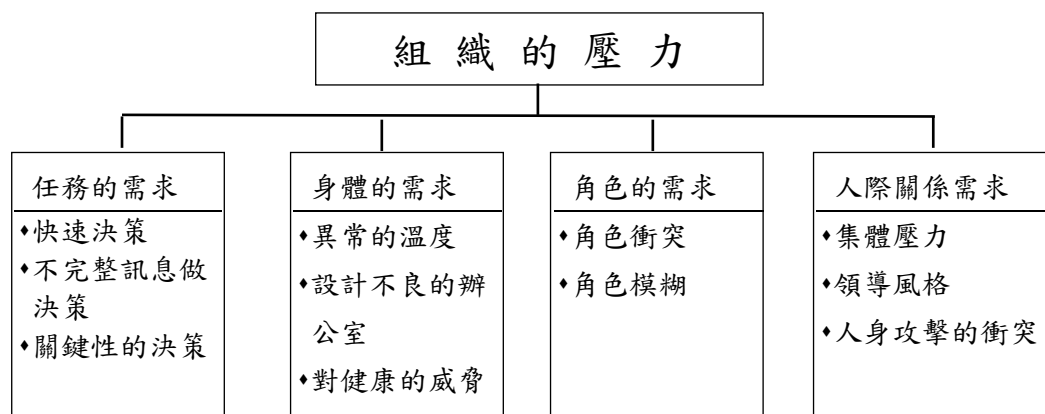
官僚體系階層管理必備上司與屬下的角色，各職所司從王安石委任篇贊其意在強調身為人臣能否竭盡所能、盡忠職守及全力以赴、赴湯蹈火，取決於君主授權、放權力道及對待人臣的態度為何有相關要件；在於君臣間關係乃建立於權力系統槓桿，壓力球滾動在兩者碰撞互動間；衝撞出影響心理、生理及家庭內外環境有形與無形的傷害而不自覺。

21 世紀的民主憲體 (Constitution) 的行政官僚，從君權威權轉換民主行政的制度革新，政策能否讓民意 (general will)、媒體集體接受，反之則會造成政治生態巨大改變(李振昌譯, 2000)；恐波及行政體系信念，在眾意壓力下組織受外部環境變遷的因素，成為組織革新之動力。

相較清朝總理大臣李鴻章為中國代表，與日本簽訂馬關條約的歷

史情境與 ECFA 貿易協定談判桌，兩個時代的文官制度產生壓力與自我效能強度，是否受動態政治環境牽制，影響個體在面臨談判刀刀如何出手？這決定性的關鍵因素在個體抗壓性的增長。

接續論述集體壓力反應在組織壓力，組織面臨環境內外部壓力是否賦予個體撐起壓力球，個體的壓力源來自組織各種需求，如圖三所示：



圖三、工作壓力的來源(Griffin, 2011)

資料來源: Ricky W.Griffin, 2011。Management: principle and practices tenth Edition, South-Western, engage Learning。337。

美國心理學家 Lazarus(1975)將壓力評估分為初級評估及次級評估，初級評估在評估與確認該事件是否為壓力事件?經評估屬實則進入次級評估;次級評估是對壓力處理與因應能力。Lazarus 及 Griffin(2011)在理論上相互呼應，首先在於集體層次組織面對壓力的因應能力，是否具有處理能力，其在於組織整體的管理能力、競爭力。其次組織內部個體面臨壓力是否具有回應壓力的能力，在訊息的不完整如何做決策以及角色模糊所產生的衝突，再次呈現壓力球擺盪在 0 與 1 之間的

博弈賽局。

綜觀全球化行政管理趨勢以新公共管理理論為主流；其間公共事務發包控制品質制度以監督、驗收為程序，對人管理則以考績衡量標準，以課責(accountability)與倫理(ethics)維護行政人之品德態度，為利於轉軌銜接新公共服務，為維護社會正義。如圖三組織任務需求，公務員角色從管理驗收的工作內容轉至公共服務執行民意的進程中，外部壓力影響公務員身心健康，內心轉折對職場扮演角色因衝突而模糊，甚至對於自己能否完成一項特定任務難以釐清，職場人際與業務互動關係將隨之膠著；值此壓力等同阻力，仿似組織發展的威脅與劣勢。然組織效能與自我效能可能是機會之窗，協助組織與個人走出困境。

因此，假設角色壓力與自我效能可能有絕對性關係存在，兩者鑲嵌於服務品質管理與活化組織上，能否產生優勢動力或競爭力；再者，除組織效能的建構協助集體壓力轉動力的人力資源培訓外，公務員本身是否具有自我調節角色壓力的功能，尋找解壓之道創造個人服務效能，在組織中展露光芒。

準此，從試探組織管理或組織再造是否為文官體制帶來突破性的制度變革，綜觀國情~我國能否以台灣放眼全球，端看兩岸關係發展，在具歷史性關鍵時刻，本研究藉由兩國交鋒戰略賽局發展階段，為服務團隊做角色壓力與自我效能理論相關研究，組織受外部情勢壓迫，會引發內部權變或維持現狀，公務員回應情境壓力的能力是否成為組織發展關鍵。

第三節 角色壓力與相關研究

許多心理學者會從三個層次來界定壓力，依序為刺激事件、反應狀態及視壓力等為壓力產出歷程。壓力源來自人的內在，受突發性或長期性刺激影響形成，而其壓力的成因可為單點或多點呈現。反差現象在因人生理、心理及壓力刺激等強弱度之差異；壓力外顯的反應其呈現的樣態亦不盡相同，如苦惱、窒息、疲勞、冒冷汗及失眠等生理反應。壓力會對個人的身心造成很大的傷害，且壓力的來源和心理因素有密切關係，因此許多心理學家紛紛開始對壓力展開相關研究。

適度的壓力會刺激身體，提高其反應能力，甚至形成主、客觀點的轉換，進而增加工作績效和品質。

一、角色壓力的定義

所謂角色可將之定義為組織系統內、外的有關人員對某一職位(position)在職者所賦予的期望(角色壓力是指個體對客觀的角色背景，經由心理認知、個人經驗及個人人格特質等中介歷程所產生一種負面的反應(Newman,W.H., & Summer,C.E.，1961)。Kahn(1964)將一般角色壓力分為客觀事實與主觀經驗二種型態。客觀角色壓力是指組織中社會與環境特質，具有不利角色活動的因素，造成不良的角色特性。對主觀經驗角色壓力定義說明其是指由客觀不利因素，影響個人對角色的不良知覺與認知歷程，進而產生角色壓力。

美國舊金山醫師費德門與羅先門(1974)在Tape A Behavior and Your Heart書中指出個人的脾氣與態度會影響罹患心臟病的機率。

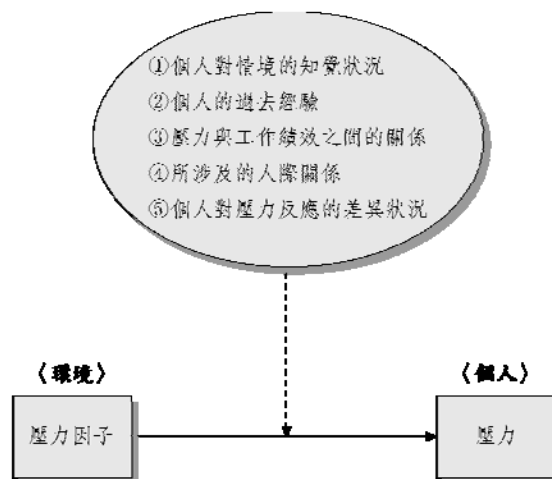
1、Hinkle(1974)當一個人在社會與人際關係有重大改變時，其生活其他面向亦隨之受影響；壓力的經驗亦會改變個人情緒。

2、陳彰儀(1995)認為壓力係指，個體面對他不能處理或破壞其生活和諧的刺激事件所表現出來的特定或非特定的行為模式。而角色壓力來自感受工作負荷、人際關係、工作/家庭平衡、管理角色、個人責任、工作瑣事、上司賞識、組織氣氛等途徑。

3、Babakus, Cravens, Johnston 和 Moncrief(1999)針對 350 位業務人員的研究，所提出角色模糊導致角色衝突的假設也獲得強力的實證支持。

4、國內有關主計人員角色壓力的研究則發現，角色衝突和角色模糊是工作壓力的主要來源，而角色衝突亦會導致工作壓力的產生(黃賀，1996)。

綜合上述學者對壓力及角色壓力的論述，研究者歸納出角色壓力乃為個人遭受外界刺激，由內在產生正面或負面的刺激隱性及顯性的情緒發展，藉由外部環境的刺激產生對單一角色壓力的衝突，引發連鎖反應影響個體擔任其他角色呈現壓力A⁺的效果。具體言之，外部環境為壓力源對個體產生影響的中介因素說明如圖四所示：



圖四、壓力因子與個人壓力間的關係(戴國良, 2006)

資料來源：戴國良，2004。組織行為學；從企業觀點出發。頁 467~481。

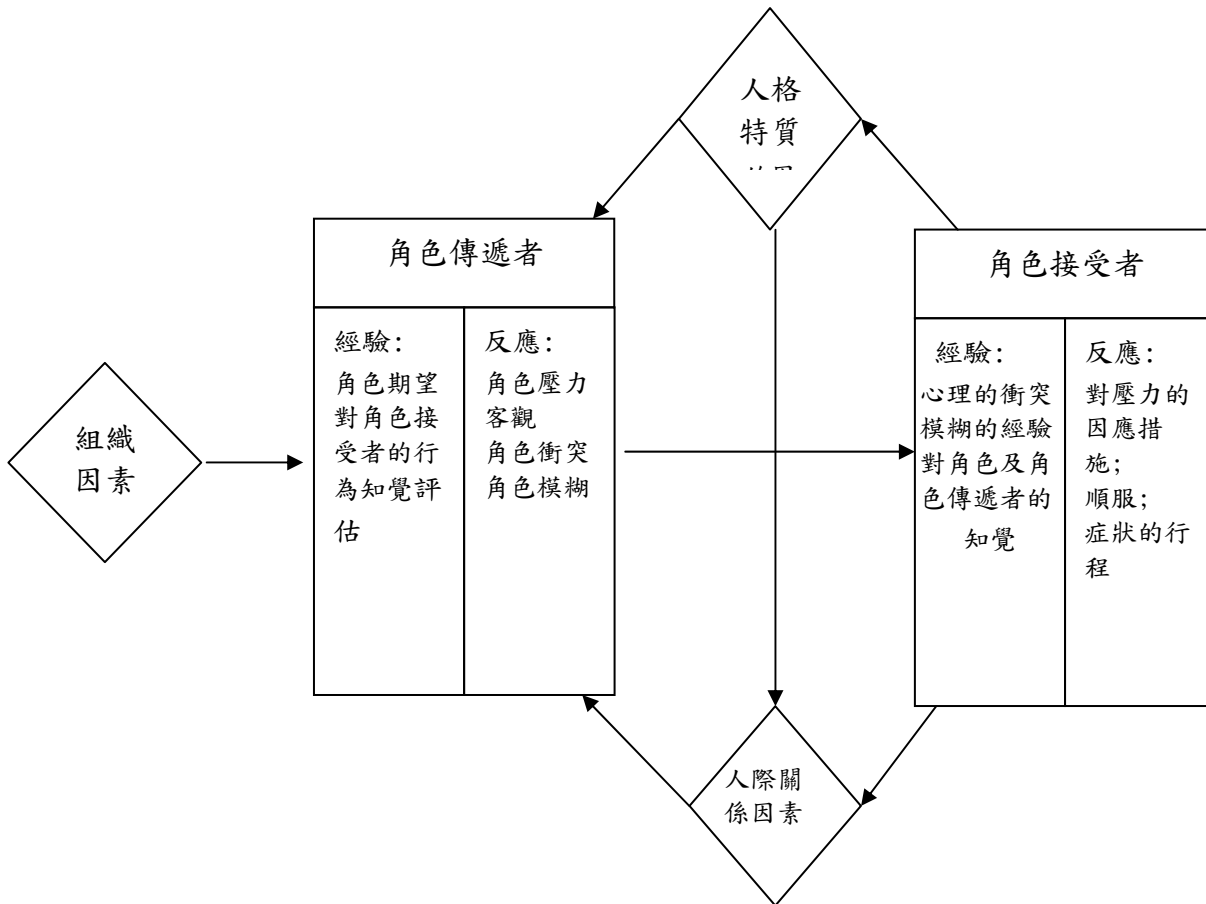
個體壓力受環境因子(工作績效、人際關係、社會化的經驗)影響加諸個體對發生衝突或變動的情緒反應而產生壓力；然壓力的發酵與結果會因人而異，壓力與角色壓力有一致性的推論，個體因有自生能力與自我決定的兩項內在能力，對壓力的承受度與回應的方式或途徑將有所差異。

角色壓力一般運用於組織行為與工作管理研究上，另一部份則來自為探索心血管疾病與消化系統疾病的因果關係上，兩種領域皆為找出足以阻礙個體與集體之整體發展因素，任其擴張而不加以管制，將會連帶影響造成身體或組織壞死的負面因子。

二、角色壓力的理論模式

人從出生的角色就很複雜，從家族系統就有不同角色；在組織扮演角色其功能性與家族角色差異，係在於主僱關係與血緣關係。因此諸多研究著墨在組織主僱關係之職場上所扮演角色。個體與組織間臍帶以經濟為核心建構多元合作結構體，連結至各體內在效能與情緒。具體引出個體情緒反應表現態樣成為人格特質，影響個體在各種生活型態的從點到線到面的廣義影響。

例舉 Kahn 等人(1964)所提出的「角色理論」(Role Episode Model)，為角色壓力 (role strain) 研究組織與個體間壓力發展歷程的重要基礎。如圖五所示，組織傳遞任務對個體產生刺激，接獲訊息後經由自我角色內在人格或外在人際互動關係為中介變相，產生依變相的反應是順從或退縮的歷程，其發展與個體從初體驗到累積豐富經驗能量亦不同，顯見角色壓力經歷中「經驗」為主要成因，足以影響組織發展介質。



圖五、角色壓力理論模式

資料來源:Kahn, R. T. Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoke, J. D., & Rosenthal, R. A. Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity., New York:Wiley, 1964, 30.

組織壓力並不同為個體的總和，然組織對個體是壓力源之一，個體壓力對組織的影響為內部管理面。因此多位學者精闢論述所建構模式解析組織壓力影響個體心理生理的成因。組織工作環境中會人、組織與任務產生複雜的社會與心理互動關係，壓力在刺激催動下，角色成為傳遞者與接收者；壓力受人格特質與人際互動關係影響，交互間產生焦點模糊與衝突，歷經多次經驗學習中，獲取回應壓力能力，以適應組織與對自我期望，從中建立社會、組織與家庭互動的人際關係。

但於此互動的過程中，角色扮演者若有角色期望不清楚、角色間衝突或工作能力不足的情形，角色衝突、角色模糊、角色負荷、角色不足等「角色壓力」的問題就會產生(Rahim 1996; 王春源、錢玉芬，1995)，對於員工的情緒資源有潛在性的消耗威脅，所以角色壓力是值得重視的壓力源(Cooper & Marshall, 1976)。

角色衝突與角色模糊是構成角色壓力的兩個重要概念(Behrman and Perreault 1984)，雖然也有學者質疑角色衝突與角色模糊壓力源的重要性(Jex and Beehr, 1991; Keenan & Newton, 1985)，許多研究則指出，角色衝突和角色模糊在工作環境中的確影響若干重要的工作態度與行為變數，如工作滿足、離職傾向、組織承諾、工作績效等，並且造成負面的心理反應；如焦慮、怒氣、憂鬱、認知困擾和緊張(Flaherty, Dahlstromt & Skinner, 1999; Babin & Boles, 1998; Hartline & Ferrell, 1996; Boshoff & Mels, 1995; Michaels, Day & Joachimsthaler, 1987)。

Jackson 與 Schuler(1985)的整合分析也發現，角色衝突和角色模糊與離職傾向、焦慮、緊張成正比，與工作滿足成反比。

過去的研究顯示，角色衝突和角色模糊之間具有明顯的正相關(House and Rizzo 1972, Brown and Peterson 1993, Singh 1998)。但在其因果關係上，尚有不同的觀點與結論，有較多的學者認為角色衝突引發角色模糊。

工作壓力的研究文獻指出，長期或過多的壓力會產生工作上負面的影響(李長貴，1998；Cooper & Cartwright, 1994；Matteson & Ivancevich, 1982)，而工作倦怠是其中一種特別的壓力反應或類型(Cordes & Dougherty, 1993)，其現象為員工對其工作失去動機與熱忱，反以犬儒心態(cynicism)處之，並在身體、心智和情緒上出現油盡燈枯的狀態(Maslach & Jackson, 1981, 1984; Pines & Aronson,

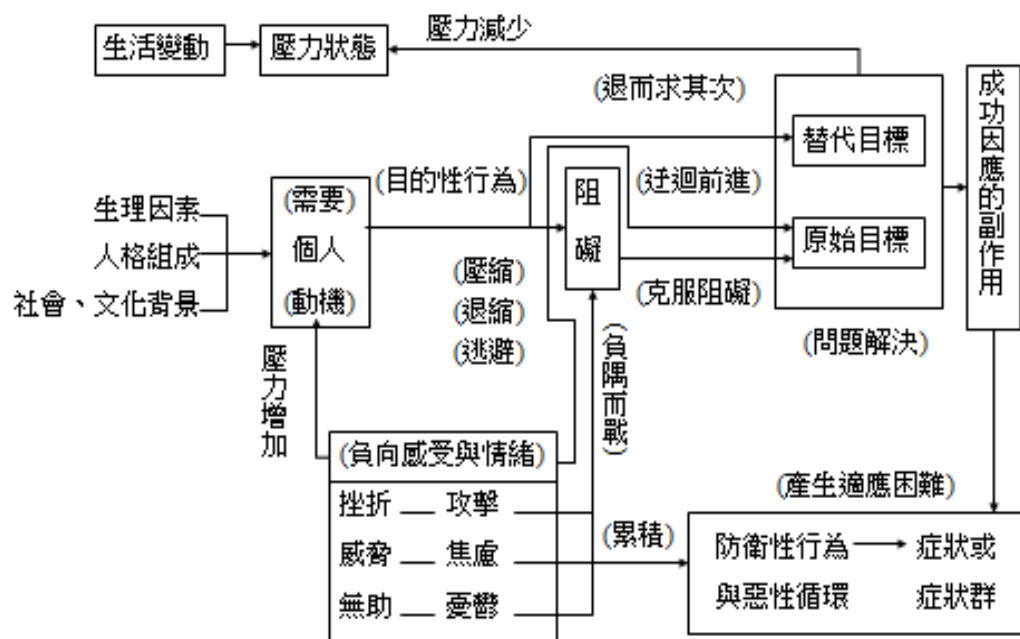
1988 ; Lee and Ashforth, 1996)。

實證上發現，當壓力高於個體所能承受的強度，會產生抗拒與工作倦怠，導致個人與組織相當程度的負面影響，如憂鬱、焦慮、社會關係惡化、曠職、離職、工作不滿足、工作品質低落以及工作績效降低等問題(Burke & Deszca, 1986 ; Kahill ,1988 ; Wright & Bonett , 1997 ; Leiter and Maslach, 1988; Cordes and Dougherty, 1993)。

正所謂「人無法離群索居」，人的聚集為集體行為，其中人際關係為社會互動積極性行為展現。更深入個體角色層次，分析人格特質如個人需求與意識形態價值觀，會影響對壓力的認知與自覺，如成就需求、回饋、自我控制、個人空間、道德導向等。從主觀上以個人喜好與生活經驗回應壓力，對其角色的挑釁予以稀釋或分解或逃避，演繹出積極性回應與消極性不作為的態度。

從客觀上個體在社會互動關係中，扮演多元多重的角色，試想在投入不同背景如性別、收入、年資、教育程度與婚姻狀況之基本要件，個體如何判斷自我建立目標與組織間產生衝突時是自我調適或與組織進行溝通，新現代化虛擬組織與傳統實體溝通途徑迥異。

Brown(1959)視溝通為個人將其構想與觀念傳遞給他人得過程，但個人必須使對方接受者了解其構想與概念。明確的指出壓力源成因可能來自對事物的曲解與誤解，因此對組織期待無法理解，造成角色衝突的具體事實。其次，溝通管路是否通暢，當曖昧關係生存其間無法澄清則壓力球將不斷變大，導致壓力球 bound out 的結果；也就是跨越身心疾病的那條線。



圖六、壓力的因應互動歷程(戴國良, 2006)

總體而言，如圖六當角色壓力的來源受心理因素、人格特質與社會文化背景影響不斷循環，壓力產生後經由人體的思考邏輯分析，及慣性的擇取前進或退縮；壓力具有情緒反應與乘載力(承受重量空間)，人體受壓力累積干擾外顯行為或身體健康。適應壓力或拒絕呈現結果，研究者將其示意為成功或失敗；在失敗面遭遇阻礙或適應階段，然終極目標將呈現兩種方式為維持原目標達成，亦可能選擇次要目標或替代目標達陣後後減壓；突顯出人與組織自生能力，在失敗過程是組織激勵或自我效能提升。另一種可能為成功面，成功壓力的副作用亦可能滋生防衛機轉與高抗壓性肢體耐力。如圖六所示，壓力互動歷程可將壓力視為具體可形容的意識形態，在生活中是一種循環體系具有累積性與循環性。

三、正向思考~從優勢觀點

Charles Rapp 在 Dennis Saleebey (1997)所編著「社會工作實務的優勢觀點」一書的序言提到：「優勢觀點讓我們看到選擇，而過去則只看到限制；在疾病中看到安康(wellness)，在失敗之處看到成就…」。

根據史賓賽的生物有機論，互動過程中所產生社會制度，提供一套行為標準，又具約束力。其結構體自主行動範圍如公務體系有行政法與人事行政法為期權力規模管制；過程中部門的績效需透過不同的激勵策略轉化壓力。Bush(2004) 提出五種能力—資訊的、智能的、個人內的、人際間的、干預的—這五種能力是獲取增強權能實務知識、態度及技能的必要條件。幫助公務人力在面臨壓力情境中，比較在不同文化架構上，察覺他們個人及專業信念、價值及堅持。

個體壓力涓滴成河，匯集組織為集體壓力而成湖泊；所產生集體壓力強度，若無法疏濬或轉換為組織動力，勢必團體潰堤。精神分析大師佛洛伊德以臨床實務對人性的初探，打開心理病理的神秘大門，揭發人類心靈深處隱藏的衝突與掙扎，以及人類面對此一非理性力量的無助與無力。認知行為學派則迴避潛意識的黑洞，強調以理性化解非理性，並透過模範和增強機制，使客觀具體明確的理性行為可以在日常生活中落實和獲益。

藉由優勢觀點協助個體於任務執行產生正向壓力，導引為團體動力火車頭。個體能積極面對組織賦予任務與正向回饋，連動創造組織集體正向氛圍，壓力與效能間引進優勢為中介值，將導引服務動力上升氣流，從壓力因優勢觀點選擇長出正向自我效能，更是回應人是具有理性選擇的能力。

第四節 自我效能理論與相關研究

自我效能 (self-efficacy) 的概念自從 1977 年由 Bandura 提出之後，在許多學術領域皆已有非常多的相關論著與研究，例如檢驗各種專業人員 (教師、護士或社工) 或服務對象 (身心障礙者、青少年、失能老人等) 的自我效能及其相關影響因素，或是探究自我效能對工作滿意度、工作表現、職業生涯發展或健康促進行為的影響。然而，國內研究較多在教育領域才有較多有關自我效能的學術研究，研究者引用自我效能於組織其因在組織策略管理重成效主對「事」，父母親職教育著重於效能提升主對「人」，承受組織壓力是「事」造成「人」的壓力，就人的服務效能究竟是內在自生能力或外部的動力，引發研究者探究其因動機。

一、自我效能理論

Bandura 與 Schunk(1981)認為自我效能是指有關個人在含有新奇、無法預測及壓力因素的情境下，能夠多有效的組織並執行必要行動的自我判斷。個人在面對重大決定時，是否有能力去面對問題並解決問題，且自我效能的信念高低會影響個人對行動的決策，使得逃避問題或是努力堅持的行為，皆有可能發生。Bandura 的社會學習理論藉由行為、個人與環境相互的觀察與模仿而得到學習的成效，而在行為模仿上，他歸納了注意 (Attention)、保留 (Retention)、動作重現 (Motor Reproduction) 和動機 (Motivation)，簡稱為 ARRM 四個模仿學習要素，其四個要素注意、保留、動作重現、動機。在模仿時觀察者要先注意被觀察者的行為訊息及特徵，特別是觀察關鍵部分的差異性；再者將觀察所得到的行為模式，用語意或視覺影像儲存在記憶中。從記憶中的訊息符號提取，將其所觀察的現象用具體或適當的

行為模仿出來。最後在模仿的過程中，個人要能夠有自我動機與意願，將其觀察訊息結果表現出來。

在完整的決策環境下，個人透過本身的能力與行為結果和環境交互作用，以達到行為應有的表現。自我效能包含了能力的形成、認知及行為技巧的組成，進而能整合到行動方針中，以應付無數的目的。

換言之，人們對於自身能力的看法，影響了主導成就表現與持續性動機的自我調節機制(self-regulatory mechanism)，自我調節機制假定人們會有意識的為自己設定目標，以引導自己行為朝目標的達成邁進。一個人在追求目標的過程中，收到成功的回饋可能會顯示真實狀態和理想狀態的差距有多少，如果差距很小，表示個人對環境控制的感覺愈強，會更有自信，相信自己能夠達成目標，因此自我效能也會愈高。如果差距很大時，則會使人喪失自我效能，而降低了達成目標的自信。因此，在工作職場中，個人扮演了主動的角色，Bandura (1982)的實證研究指出，由於人們會受到如何去解讀成就的影響，是遠勝於成就的本身，因此自我效能會比過去績效成就更能預測未來的行為。⁵

二、自我效能的定義

Bandura 認為自我效能(self-efficacy)只是自我概念的一部份，自我肯定(self-esteem)是另一個重要的自我概念構面，表示個體對於自己是持正向或負向看法。其基本假設認為，人們有能力作自我指導，由自身引導自我改變自我效能感會影響到個人對環境的因應(Bandura 1977, 1986；Maddux, 1991, 1995；Maddux and Lewis, 1995)，不過，若就前述有關自我效能感的形成與發展而言，家庭與學校，或更廣泛的文化與環境均對個人的自我效能之形成有很大的影響。

⁵ 摘錄自：《網路社會學通訊》，第 74 期，2008 年 11 月 15 號 (身心障礙者就業訓練歷程中工作自我效能之初探)

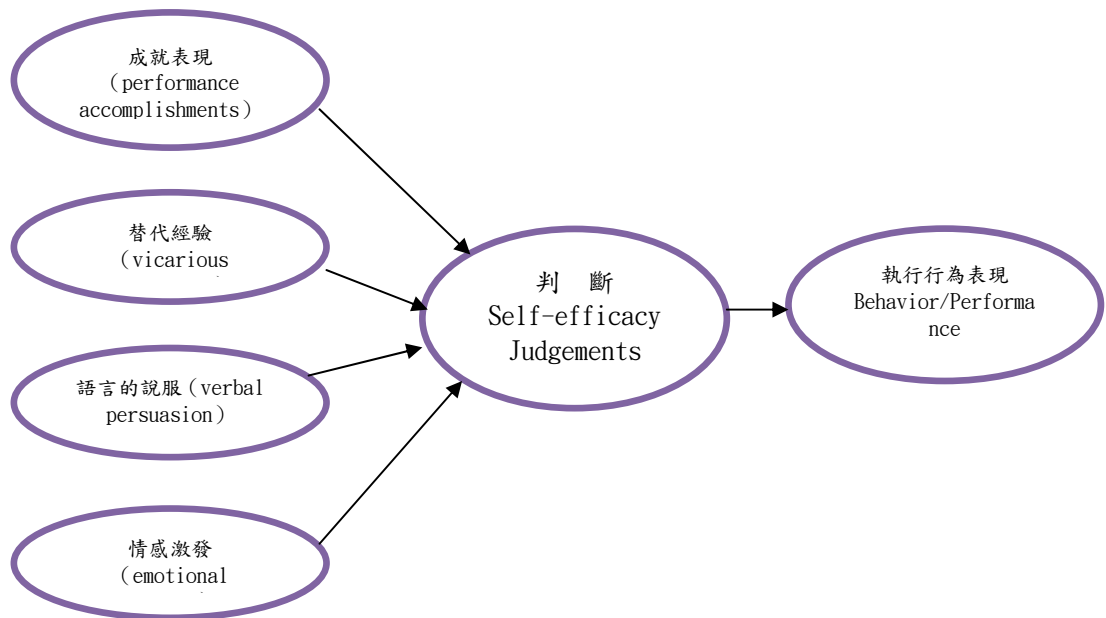
- 1、Bandura (1978)認為「察覺自我效能」是指，一個人組織和執行行動過程中，管理預期情境所需要的潛在能力的信念，效能信念影響人們如何思考、感覺、激勵自己和行動。Albert Bandura 在其著作《Self-efficacy: The exercise of control》中提出，自我效能是指一種人相信自己可以完成特定目標的信念。
- 2、許秀珍(1997)認為自我效能廣泛的定義為：個人擁有處理活動的能力信仰，並且能夠有效率的滿足情境上的要求。
- 3、吳芝儀（2000）自我效能感很低的人也許在面對困難任務時無法堅持下去，因為他們覺得自己沒有能力將事情做好。
- 4、Egan(2002)高自我效能的案主會做出大膽的選擇，從適合的目標走向高標準的目標。
- 5、蔣麗琪、郭雅文、林綽娟（2004）整理百科全書中提到自我效能的來源有六種，但也有部份文獻將生理狀態和想像經驗移除，整理為：個人成就表現、替代經驗、口語說服、情緒反應。
- 6、為人們對自己產生特定水準的，能夠影響自己生活事件的行為之能力的信念。

綜合學者們對自我效能的定義，研究者認為自我效能是一種可以克服環境的一種信念，個體遇到困難時願意向前或願意付出多少努力及持續多久，都受到自我效能的影響。個人能否達成某項工作目標之自我判斷(信念)，用以決定一個人的工作動機的高低，努力的多寡以及毅力的強弱。回應壓力的給予自我肯定與人生正向結合後，激發出自我效能；自我效能感高的人，在面對困難或挫折時，會選擇以問題為中心的處理方式，以解決問題。自我效能感低的人，在面對困難或挫折時，會選擇以情緒為中心的處理方式來逃避問題。

三、自我效能的來源

自我效能是能力的概念，是一種自我能力的外顯表現，應屬能力範疇；Bandura (1977, 1986, 1999) 指出自我效能感的四個來源與評估的三個層面，分別是成就實現 (performance accomplishments)，替代經驗 (vicarious experience)，言語說服 (verbal persuasion) 和生理與情緒狀態 (physiological and emotional states)。

Bandura 的自我效能包括兩部份：一為有關個人能否成功地執行達成某種結果必要之行為的能力判斷，稱之為「效能預期」(efficacy expectations)，另一為有關某一行為導致某種結果的估計，稱之為「結果預期」(outcome expectations)；兩者是有所區別的，因為個人可能相信某種行為會導致某種結果，但如果他們質疑自己執行此種行為的能力，則他們的行為將不受到結果預期的影響。如下圖示說明其間預期關係：



圖七、自我效能與結果預期

資料來源：Social learning theory (p. 80), Bandura, 1977, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall。

本研究嘗試以個體之外在自我效能與內在自我效能做分析；首先為直接經驗，從外在自我經歷的行為經驗再練習，對增加個人的自我效能影響最大，個人對於生活情境中類似的經歷，經由多次成功或失敗的經驗，累積了對於該類情境是否能妥善處理的信心。成功和失敗可能影響一個人對未來類似工作的能力評估，並在下一次面對類似挑戰時，修正個人的目標設定（Spieker & Hinsz, 2004）。其次為間接的經驗，乃從他人成功或失敗的經驗中學習。三者為運用語言支持與強化其內在信念，當一個人懷疑自己效能的時候，重要他人若能表達對其能力的信心，則可以說服個人相信自己是有能力的；最後為情感激發（emotional arousal）生理狀態和情緒（如焦慮、沮喪）常被視為是否有能力執行某特定行為的指標。人們通常會因為身體內部性生理狀況不佳或情緒過於激動而展現外部性效能降低。高度的焦慮和恐懼可能會破壞一個人的自信，然而適度的焦慮反而可以增強達成任務的動機。

自我效能評估方式可從三個層面，主要分成大小(magnitude)、強度(strength)及一般性(generalizability)。自我效能的大小是指個人相信自己能執行不同行為困難的程度，強度是指個人評斷自己在從事某特定行為時信心的程度；一般性是指個人的效能適用於不同行為的程度。

第五節 角色壓力與自我效能關係相關研究

兩者關係發生場域與職業別相關，如家庭、學校、公司等集體發生機率占大部分。因此假設壓力發生在組織內部的個體與集體間共同承擔事務與互動關係，個人效能的總合是否為組織效能。

本研究主要對象為公務人員的角色衝突與自我效能，搜尋國內直接相關研究只有 2 篇；間接相關多數研究相關議題多數為組織行為與親職教育。國內對角色壓力研究分佈於學校與企業管理領域，文官體系研究議題多與績效、倫理相關。

總此，綜合整理國內研究文獻資料呈現（詳見表三），角色壓力與自我效能的相關性具有顯著相關性，在社工人力卻呈現負相關。在學校教育體系與企業知從業人員自我效能與角色壓力與社會服務人力產生差異；職業別有差異非與性別相關。

表三、角色壓力與自我效能相關研究文獻

年度 學校	研究者	論文名稱	研究結果
2001/ 義守 大學	陳清泉	學校組織衝突、 抗拒、環境和個人 特質對校長角色 壓力之探討研究	本研究獲致之結論歸納如下： 一、組織變革中國民中小學校長所知覺的角色壓力是偏輕的，且各層面的之間感受稍存有顯著差異。在各層面中，以「校長與其關係角色的衝突」層面壓力最大，其次依序為「校長本身各種角色的衝突」、「角色模糊」、「角色與人格需求的衝突」、「角色能力不足」及「角色過度負荷」。 二、國民中小學校長角色壓力會因個人背景變項的不同而有差異：男性、年齡愈大、服務年資較深、校長年資愈久、學歷較低之校長，其所知覺的角色壓力較高。三、國民中小學校長角色壓力會因校園組織變項的不同而有差異。
2006 / 國立臺 灣師範 大學	王婉玲	國中輔導人員角 色壓力、輔導自 我效能與職業倦 怠之關研究。	主要研究結果發現如下： 1. 不同年齡、婚姻、職務、教育背景、輔導年資之國中輔導人員在角色壓力各層面具有顯著差異存在。而不同性別、學歷及學校規模之國中輔導人員在角色壓力上則未達顯著的差異存在。 2. 不同性別、年齡、婚姻、學歷、教育背景、職務、輔導年資及學校規模之國中輔導人員，在輔導自我效能各層面具有顯著差異。 3. 國中輔導人員之角色壓力與輔導自我效能之間有二

			<p>組典型相關存在。</p> <p>4. 國中輔導人員之輔導自我效能與職業倦怠之間具有二組典型相關存在。</p>
2007/ 國立屏東教育大學	吳翠菁	國小教師工作價值觀、角色壓力與自我效能感關係之研究	<p>運用各種統計方法進行資料處理分析，得到以下結論：</p> <p>1. 國小教師的角色壓力現況尚稱良好，以「角色衝突」的感受較高。</p> <p>2. 國小教師的角色壓力受教師個人背景變項的影響。</p> <p>3. 國小教師在自我效能感之信念正向，對自己教學能力的評估較低。</p> <p>4. 國小教師的自我效能感信念受教師個人背景變項的影響。</p> <p>5. 國小教師工作價值觀與角色壓力對自我效能感具有預測力。</p>
2009 / 慈濟大學	謝政志	國中兼任行政教師角色壓力、自我效能與工作倦怠之研究—以花蓮為例。	<p>1. 國中兼任行政教師之角色壓力與自我效能對工作倦怠有顯著預測力。</p> <p>2. 國中兼任行政教師其自我效能於角色壓力與工作倦怠之間具有中介效果。</p>
2009/ 東海大學	李佩玲	兒少保社工員自我效能、角色壓力與專業承諾間相關性之研究	<p>本研究旨在探討政府部門現職兒少保社工員的基本概況、角色壓力、自我效能與專業承諾間的相關性，並找出兒少保社工員專業承諾的重要預測因素。</p> <p>兒少保社工員自我效能高，角色衝突及超載壓力大、角色模糊壓力小，對於專業承諾的行動投入較高、態度認同較低。</p> <p>一、兒少保社工員的婚姻、教育背景、居住型態等基本特性不同，在角色壓力、自我效能上存在差異性。</p> <p>二、兒少保社工員的年齡及社工年資與自我效能、角色壓力及專業承諾之間有相關性。</p> <p>三、兒少保社工員的自我效能與角色壓力之間呈負相關。</p> <p>四、兒少保社工員的自我效能與專業承諾之間呈正相關。</p> <p>五、兒少保社工員的角色壓力與專業承諾之間呈負相關。</p> <p>六、兒少保社工員的自我管控效能、自主行動效能、角色衝突壓力、角色模糊壓力對專業承諾具有預測力。</p>
2009/ 中興大學	賴慧容	會計人員角色壓力與內部審核關係之研究—以內政部所屬機關為例	<p>問卷的架構在「角色壓力」構面包含角色模糊、角色衝突及角色過度負荷三個變項。研究發現；</p> <p>一、內政部所屬機關會計人員角色壓力以「角色衝突」之壓力；感受最大。</p> <p>二、內政部所屬機關會計人員的個人背景變項（服務年資、教育程度）對角色壓力有顯著差異。1、內政部所屬機關會計人員的個人背景變項（服務年資、服務機關、擔任職務）對內部審核有顯著差異。</p> <p>2、內政部所屬機關會計人員角色壓力與內部審核有顯著正相關，屬中度正相關；顯示會計人員角色壓力感受越高，對內部審核品質程度越高。</p>
2010/ 蕭美鈴		「工作找尋自我	研究結果證實，角色模糊、衝突、負載，都會提升基

銘傳大學		效能及負面情緒干擾工作角色認知及留任意願關係之研究：以台北市里幹事為例	層公務員的焦慮感。公務員角色負載、衝突、模糊，同樣會造成工作壓力認知的提升。負面情緒干擾影響角色負載、角色衝突和焦慮之間的關係。
2010/南華大學	郭淑卿	工作壓力、角色壓力對工作倦怠之影響—以因應方式之中介效果及自我效能之干擾效果	研究結果發現： 1. 工作壓力、角色壓力、工作倦怠、因應方式及自我效能之間具有顯著相關性。 2. 工作壓力與因應方式，具有顯著正向影響。 3. 工作壓力與工作倦怠，具有顯著正向影響。 4. 因應方式與工作倦怠，具有顯著負向影響。 5. 因應方式對工作壓力與工作倦怠之間，不具有中介效果。 6. 角色壓力對工作倦怠，具有顯著正向影響。 7. 自我效能對角色壓力與工作倦怠之間，具有干擾效果。

資料來源：國立圖書館台灣博碩士論文加值系統。2011/6/16

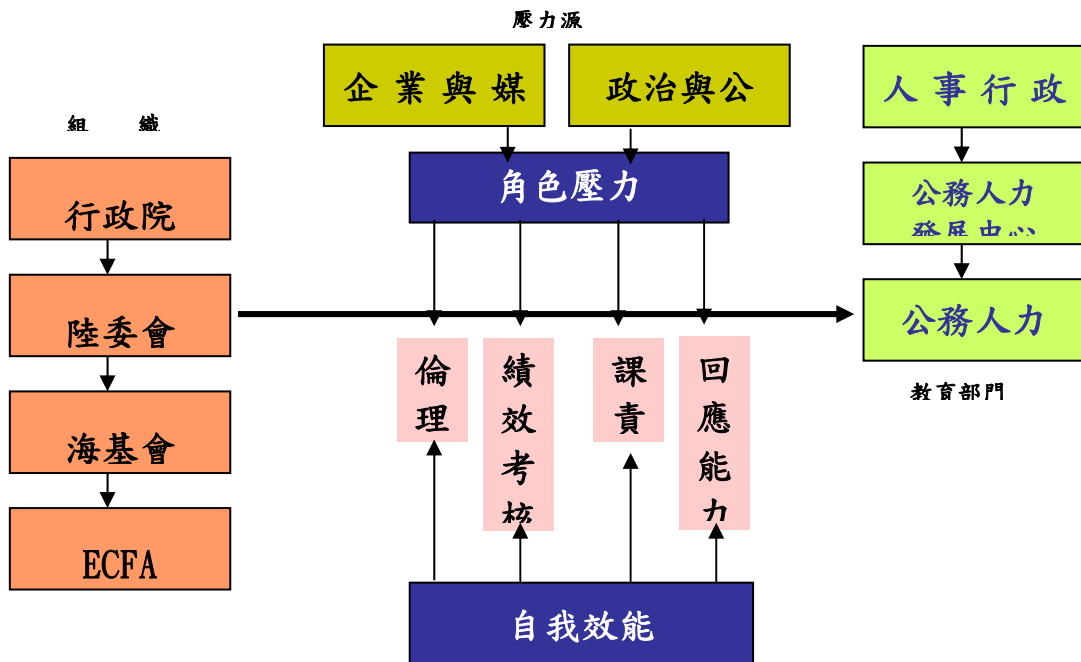
從蒐集角色壓力與自我效能相關文獻資料呈現，各類職業別在角色模糊、角色衝突及角色負荷對自我效能的影響程度，呈負面效果。

正向的自我效能的價值，自我效能高者可承受挑戰性的業務，換句話說壓力負荷與衝突的角色調適能力，相對於自我效能不足者顯現其高承載的效能擴張。

第六節 小 結

綜歸之，本章節文獻蒐集對角色壓力與自我效能相關研究諸多論述，文獻資料呈現此兩個心理認知變項，被廣泛用於企業組織、教育系統之學校組織與個體間壓力調和，與自我效能間相關性極為契合，自我效能為壓力求尋求正向出口的媒介；本研究主在對公務單位角色壓力與自我效能間關係，公務組織體系對工務執行避責之道，維護嚴尊式的「除弊」與「興利」消極作為，以解公民社會民粹思維對組織施壓，個體心理與生理能否承受全國輿論抨擊刺激，又如何儲備應對調適的能力。

引陸委會為例研究公務員(servants)之角色壓力與自我效能關聯性，應是在公務人力研究之首例。就本章節蘊涵組織間受外部性輿論、民意影響甚鉅如圖八所示；公務員角色壓力源除內部組織壓力、同儕互動外，來自公論壓力惟靠公務體系所設置教育部門如公務人力發展中心，協助行政執行與民主的調和。如下圖：



圖八、行政組織內、外壓力與自我效能生態關係圖

資料來源:作者自行繪製

陸委會組織的外部壓力之總和，主因來自經濟需求；發聲多為出走國外的企業家及政治、媒體等集體式之民意壓力；內部壓力源自政府再造運動，以課責、績效、倫理及社會輿論的回應能力扶助公務人員的自我效能。協助陸委會組織內服務人力知識及服務品質提升，仰賴研考會、人事行政局及公務人力發展中心。

國家體制上大陸委員會隸屬行政院所屬部會，合作夥伴為民間單位之海基會；組織體以文官系統加上基層公務人力為主要行政人力。垂直整合國家服務人力資源，橫向連結民間單位為合作夥伴，重點在協助國家建立多邊貿易之外交簽約協定，全世界媒體聚焦於看後 ECFA 發展兩岸間關係是否影響美國對東南亞的霸權影響。從研究焦點則是對所研究對象之陸委會組織集體的壓力與組織效能，是否是其所屬公務人員壓力之總和，而公務員性別與教育程度對壓力產生有相關。再者，激勵政策以自我效能產生相關或不相關，將是本研究深度研究議題。

第參章 研究設計與實施

量化的社會科學中，測量工具與執行技術為主要關鍵，在研究計畫中形成研究問題前，須具有清楚的概念方能建構研究指標。理論充滿著抽象概念、假設、關係、定義與因果關係，研究模型的建構從理論的因果關係中推論出相關元素；科學檢定的經驗假設乃透過操作工具實證為研究分析。本研究選定的變項元素為壓力與自我效能，透過某個場域的變項知識，窄化後形成研究問題。

其次，綜合第二章文獻回顧，對陸委會所屬相關部會人員的工作壓力與自我效能之意涵與理論後，本研究旨在探討陸委會所屬相關部會人員對於工作壓力與自我效能之差異情形，及工作壓力與自我效能之關。在第貳章探討相關文獻資料之後，對於工作壓力及自我效能的理論已經有所了解。

因此，本章分三章節對本研究設計之研究架構與變項、研究假設與樣本特性、問卷前測、資料分析方法等部分，分述如後。

第一節 問卷前測

一、前測問卷之建構

有關員工個人工作壓力及自我效能在國內及國外已有許多相關研究文獻，因此，本研究在前測問卷的設計上，問卷中之工作壓力、自我效能量表主要係參考國內及國外研究者所設計之相關問卷內容，並參酌各行政機關之組織特性、工作性質、人事制度(如升遷考核與福利俸給等)及其他管理制度後，加以增刪修改編製而成。

本研究問卷的測量，以 Likert 五點計分法為計分標準。為了使問卷所得資料得以從次序資料 (Ordinal data) 轉換為等距資料 (Interval data)，以利統計方法之運用，受測者之在問卷題項中選取「總是如此」給 5 分、「經常如此」給 4 分、「有時如此」給 3 分、「很少如此」給 2 分，及「從未如此」給 1 分。

二、問卷前測分析

(一) 施測對象

因本研究之對象為陸委會所屬相關部會人員，基於前測對象之性質應與將來正式問卷之對象性質相同，因此，選擇陸委會作為測試之對象。又前測對象人數應以問卷中包括最多題項之「分量表」的 3-5 倍人數為原則 (吳明隆，民 89)。爰以本研究預擬之問卷分量表「工作滿意」題項數 19 題作為計算基礎，預估有效樣本，並以回收率四成五至五成之間計算，應有 45 份問卷。本研究之前測問卷調查，以陸委會機關人員協助填寫。待問卷回收後，隨即逐份檢查篩選，將資料不全或未誠實回答之問卷 (如均選擇同一個選項等) 予以剔除，整理出有效問卷計 43 份有效樣本。

(二)信度分析

因素分析後，進一步作信度分析，在李克特態度量表法中常用之信度考驗方法為「Cronbach's, α 」或折半信度 (Split-half reliability)。本研究構面因素的信度分析採用「Cronbach's, α 」來檢驗問卷內部的一致性，若總量表之 Cronbach's, α 值達 0.7 以上，則顯示本研究之分量表之信度頗佳。

(三)因素分析

因素分析之主要目的在求得問卷之「建構效度」(construct validity)，本研究採「主成分因素分析法」(Principal components analysis; PCA)，另因本研究假設各因素(成分)間可能沒有相關，因此輔以直交軸轉軸法 (Orthogonal Rotation) 中之「最大變異法」(Varimax method)，透過轉軸後，以決定因素數目，藉以選取較少的因素層面，以獲得較大的解釋量 (吳明隆，民 89)。依此用來檢查在一個研究架構中所置放之變數是否合適。

進行因素分析時，因素數目的決定為一關鍵步驟，決定過多或過少因素均會影響後續分析結果。Guttman (1954) 與 Kaiser (1960) 提出以相關係數矩陣特徵值大於 1 的個數為因素數目後，此法即被廣泛地應用於各領域的研究中。只取特徵值 (Eigenvalue) 大於 1，各變數負荷量 (Factor Loading) 大於 0.5 為取捨標準。因前測問卷內容包括「工作壓力」與「自我效能」2 個分量表，以因素分析其結果。

三、信度與效度檢驗

問卷共分為 3 部分，第 1 部份為個人資料，第 2 部份為「工作壓力」量表，共設計 19 題題目，經信度檢測 Alpha(α)值為.679，未達標準，經刪除第 6.7 題後，信度檢測 Alpha(α)值為.747，達.70 標準。效度分析 KMO 值為.690，Barlett' s 球形檢定值為.000，可以進行因素分析，萃取出 4 個成分，第 4 因素含有 4 題目，其中第 8 題成分 1 與成分 4 之因素負荷量.585、-.601 相近，予以刪除。

第 3 部份為「自我效能」量表，共設計 10 題題目，經信度檢測 Alpha(α)值為.742，效度分析 KMO 值為.747，Barlett' s 球形檢定值為.000，可以進行因素分析，萃取出 3 個成分。但第 3 成份題目僅為 2 題（第 6.7 題），經刪除後為 2 成分。問卷的因素分析及信度考驗之相關數值分析如表四。

表四、問卷前測信度與效度分析表

項 目	題目分配	信度分析	因素分析	
工作壓力	第 1 至 19 題	Alpha=.679	KMO=.690	4 個成分
	刪第 6.7 題	Alpha=.747		
自我效能	第 1 至 10 題	Alpha=.742	KMO=.747	2 個成分
整份問卷		Alpha=.758		

資料來源：本研究整理

四、各構面因素分析結果

前測問卷回收後將資料輸入電腦，以 SPSS 統計軟體進行因素分析，本研究採「主成分因素分析法」(Principal components analysis; PCA) 找出共同因素，輔以直交軸轉軸法 (Orthogonal Rotation) 中之「最大變異法」(Varimax method)，透過轉軸後，以決定因素數目，並以相關係數矩陣特徵值大於 1 的個數為取捨標準，為求因素的穩定，各變數負荷量 (Factor Loading) 大於 0.5 為取捨標準。因前測問卷內容包括「工作壓力」與「自我效能」2 個分量表，以因素分析其結果。

分析結果顯示在第 1 部分的「工作壓力」變項計得 4 個因素，有效題目 16 題，4 個因素包含：因素 1 命名為「時間分配壓力」的因素計 4 題；因素 2 命名為「角色衝突壓力」的因素計 5 題；因素 3 命名為「時間不足壓力」的因素計 4 題；因素 4 命名為「組織期待壓力」的因素計 3 題。

在「工作壓力」構面上，共 16 題，因素負荷皆大於 0.50，累積解釋變異達 38.879。在「工作性質滿意度」構面上，共 6 題，因素負荷皆大於 0.518，解釋變異量達 72.432。問卷前測的「工作壓力」變項的因素分析，詳如表五所示。

表五、前測問卷「工作壓力」變項的因素分析表

定名因素	問卷題目	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
時間分配	10. 我所做的工作，能把時間分配恰當。	.943	3.743	22.015	22.015
	9. 我必須做的工作，時間分配恰當。	.907			

	11. 我了解我已把工作時間分配恰當。	.905			
	5. 在工作上，我很清楚我擁有多少權限。	.587			
角色衝突	1. 為了執行工作，我必須違反某些規則或政策。	.854	3.122	18.366	40.381
	4. 家人對我的工作內容是無法理解的。	.829			
	2. 我從兩人(或兩人以上)接到相互衝突的工作要求。	.727			
	3. 我所做的工作是不必要的。	.612			
	15. 我缺乏足夠的資源去完成所接獲的工作任務。	.518			
時間不足	18. 我常常同時負責許多工作或任務上的執行。	.756	2.898	17.046	57.426
	14. 行政會議多且費時，以致剝奪我的工作效率。	.747			
	12. 我一天的工作，多的做不完。	.678			

	13. 我覺得我無法挪出時間來休假。	.664			
組織期待	17. 我缺乏足夠的訓練或經驗，來完成我的工作。	.801	2.551	15.005	72.432
	16. 組織對我的期望超出我的技術與能力。	.722			
	19. 指派給我的工作經常太難、或太複雜。	.645			

資料來源：本研究整理

第 2 部分的「自我效能」變項計得 2 個因素，有效題目 8 題，因素負荷皆大於 0.562，累積解釋變異達 54.469。2 個因素包含：命名為「外在因素」的因素計 4 題；命名為「內在因素」的因素計 4 題。

在「外在因素」上，共 4 題，因素負荷皆大於 0.684，解釋變異達 27.293。在「內在因素」構面上，共 4 題，因素負荷皆大於 0.562，解釋變異達 27.176。問卷前測的「工作壓力」變項的因素分析，如表六。

表六、前測問卷「自我效能」變項的因素分析表

定名因素	問卷題目	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
外在因素	10. 無論發生任何在我身上的困難我都能應付自如。	.874	2.729	27.293	27.293
	4. 我自信能有效的應付突如其來的事情。	.826			
	9. 我會冷靜面對困難，相信自己的才智足以應付自如。	.688			
	2. 我會針對組織所賦與的任務，分析優劣勢因素，定出計畫做為執行依據。	.684			
內在因素	8. 我對自己做事的能力沒信心。	.838	2.718	27.176	54.469
	5. 我會主動督促自己，依時完成主管所交辦的業務。	.827			
	3. 我清楚自己的人生目標。	.678			

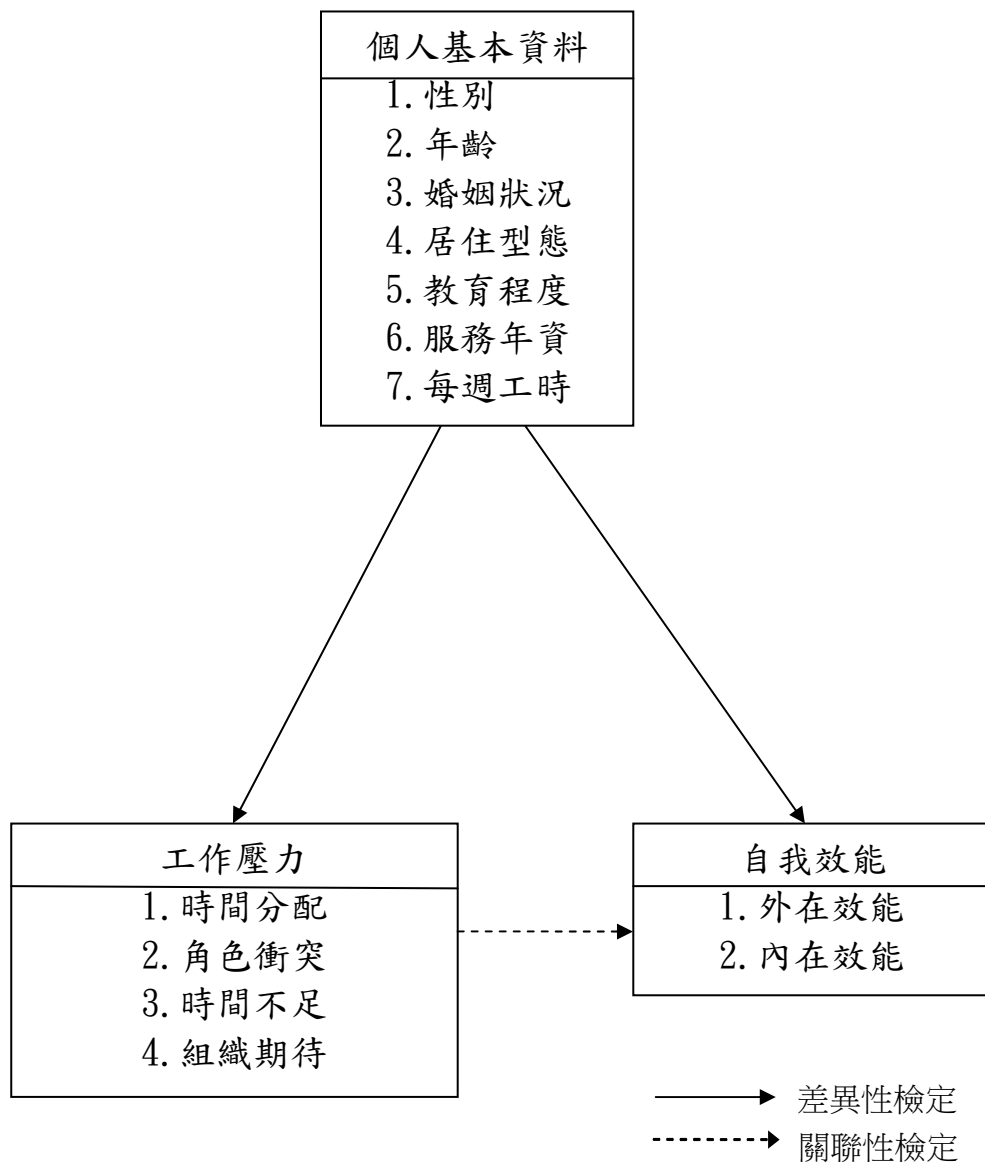
	1. 我相信我可以堅持理想以達成工作目標。	.562			
--	-----------------------	------	--	--	--

資料來源：本研究整理

第二節 研究架構、變項與假設

一、研究架構

經前測問卷之因素分析並將因素重新命名後，將工作滿意、工作壓力及自我效能之構面較原設計之變項減少；且根據因素分析結果，將本研究之研究假設、研究架構配合修正，如圖九所示：



圖九、研究架構

資料來源：研究者自繪(2012)

二、研究變項

依據上述的研究架構，本研究計有個人基本資料、工作壓力與自我效能等四個研究變項，分述如下：

(一)個人基本資料

個人基本資料係針對受試者特性加以區分為類別，並藉以分析其對工作壓力與自我效能各構面之差異情形。本研究將個人基本資料定義為一自變項。而個人基本資料主要區分為性別、年齡、婚姻狀況、居住型態、教育程度、服務年資及每週平均工作時數等 7 個次級變項。

(二)工作壓力

本研究參酌陸委會所屬相關部會人員工作之特性後，並綜合文獻回顧中學者專家之意見，整理提出工作壓力之變項有「時間分配壓力」、「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」與「組織期待壓力」等 4 個次級變項，並以探討其與自我效能之間的關係。

(三)自我效能

綜合第二章文獻回顧中對自我效能之定義，將自我效能視為個人工作態度上，對於某一特定組織認同與投入態度上的相對強度之一種承諾。

本研究參酌陸委會所屬相關部會人員工作之特性，綜合文獻回顧中學者專家之意見。本研究並以自我效能為依變項，探討與自變項間的關聯性。

三、樣本特性

本研究係以陸委會所屬相關部會人員為研究對象，研究其工作壓力與自我效能之關係認知情形。基於個人配合度的考量下，因此，施測的對象以陸委會所屬相關部會人員發放及填寫問卷為主，採取普查方式，共計發放 300 份問卷，回收問卷總計 215 份，回收率為 72%；刪除填答不完整之問卷份後，有效問卷為 201 份，有效問卷的回收率為 67%，再將有效問卷編碼，以利進行統計分析。

四、研究假設

根據本研究之研究架構，並參酌國內外相關實證性研究結果，提出本研究之基本假設，以證明各變數間是否有關聯或差異存在。據此，本研究之基本假設以虛無假設 (Null Hypothesis) 方式提出，期望研究結果能拒絕虛無假設，進而接受對立假設，以證明各變數間有關聯、差異存在 (李美華, 1998)，本文將針對以下的研究假設，逐一驗證：

假設 1：個人基本資料的不同對工作壓力各構面無顯著之差異情形存在。

假設 2：個人基本資料的不同對自我效能各構面無顯著之差異情形存在。

假設 3：工作壓力與自我效能之間無顯著關聯性存在。

第三節 資料分析方法

一、描述性統計分析

描述性統計分析主要用來瞭解研究各類別變項之分佈情形與各量表之基本數據，常用的為量表之平均數、中數、標準差、最大值、最小值等，本研究主要用以瞭解樣本中的個人屬性，如性別、婚姻狀況、年齡、年資、教育程度等對於服務機關工作壓力及其各構面之知覺情形與自我效能的程度，以「次數分配」、「最大值」、「最小值」、「平均數」、「標準差」、「變異數」描述受測者對於問卷中各題項回答情形之統計。

二、推論性統計 t 檢定 (t-test)

t 檢定主要用以觀察變數不同之兩個組別之平均數是否有顯著差異情形存在，在本研究中主要以此項檢定方法，瞭解不同性別、婚姻之受測者之工作壓力對自我效能各構面之知覺有無顯著差異情形存在。

三、單因子變異數分析法 (One-way ANOVA)

變異數分析主要用以檢定 3 個或 3 個以上母群平均數之差異顯著性，但也可用以推論兩個母群平均數之差異(林清山，1999)。本研究主要是以此法瞭解不同人口屬性中之年齡、居住型態、服務年資及學歷在工作壓力與自我效能構面支個因素是否有顯著差異之情形存在。若有差異情形存在時，再以事後檢定法(post hoc)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)來檢查到底哪一組與哪一組之間有所不同。

四、皮爾森(Pearson)積差相關分析

Pearson 積差主要用來檢測兩個都是等距或比率變數之間的相關

性，而其基本假定是變數的樣本必須均為常態分配的母體中隨機抽取的獨立樣本，由於本研究符合本項檢定方法之要求，因此，以此方法檢測工作壓力與自我效能間之相關性。

第肆章 研究結果之分析

本研究針對陸委會所屬相關部會人員研究其對工作壓力知覺與對自我效能程度上之差異情形，及探討陸委會所屬相關部會人員工作壓力對自我效能之關係，依據問卷之實證驗證研究結果彙整成結論，以對照驗證相關之假設，據以分析獲得研究結果。

第一節 問卷的描述性分析

一、個人基本資料特性分析

受試者背景資料上人口統計變項包含「性別」、「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」等 7 項，依序整理詳如表七，分述如下：

(一)性別

就受試者的性別進行分析，「男性」計有 72 人(佔 35.8%)，「女性」有 128 人，佔 63.7%。

(二)年齡

就受試者的年齡進行分析，以「41-50 歲」者最多，計有 77 位(佔 38.3%)。「31-40 歲」次之，計有 75 位(佔 37.3%)。「20-30 歲」再其次，計有 26 位(佔 12.9%)。「51-60」計有 20 位(佔 10%)。

(三)婚姻狀況

就受試者的婚姻狀況進行分析，「已婚」者計有 125 位(佔 62.2%)；「未婚」者計有 69 位(佔 34.3%)，顯示大部分受試者皆為已婚。

(四)居住型態

就受試者的家庭居住狀況進行分析，「雙薪家庭」者計有 106 位(佔

52.7%)。「獨居」者計有 45 位(佔 22.4%)。「三代同堂」者計有 43 位(佔 21.4%)。

(五)教育程度

研究所學歷計有 89 位(佔 44.3%)為最多，大學學歷計有 74 位(佔 36.8%)為其次。專科學歷計有 27 位(佔 13.4%)。高中職學歷，計有 8 位(佔 4%)。

(六)服務年資

就受試者的服務年資進行分析，以「10 年以上」者計有 85 位 (佔 42.3%) 為最多。「6-10 年」者計有 52 位 (佔 25.9%) 為其次。「1-5 年」者計有 44 位 (佔 21.9%) 再次之。「1 年以下」者計有 19 位 (佔 9.5%)。

(七)每週工時

就受試者的每週工作時數進行分析，以「41-50 小時」者計有 143 位 (佔 71.1%) 為最多。「50 小時以上」者計有 34 位 (佔 16.9%) 為其次。「40 小時以內」者計有 17 位 (佔 8.5%) 再次之。

表七、受試樣本之背景資料

特 徵		樣本數	百分比%		特 徵	樣本數	百分比%
性 別	男	72	35.8	婚 姻 狀 況	未婚	239	88.8
	女	128	63.7		已婚	29	10.8
	遺漏值	1	0.5		遺漏值	1	0.4
	總和	201	100		總和	269	100

年齡	20-30 歲	26	12.9	居住狀況	獨居	45	22.4
	31-40 歲	75	37.3		雙薪家庭	106	52.7
	41-50 歲	77	38.3		三代同堂	43	21.4
	51-60 歲	20	10.0		遺漏值	7	3.5
	遺漏值	3	1.5		總和	201	100
	總和	201	100				
教育程度				服務年資	未滿 1 年	119	9.5
					1-5 年	44	21.9
					6-10 年	52	25.9
	高中職	8	4.0		10 年以上	85	42.3
	專科	27	13.4		遺漏值	1	0.5
	大學	74	36.8	總和	201	100	
	研究所	89	44.3	每週工時	40 小時以內	17	8.5
	遺漏值	3	1.5		41-50 小時	143	71.1
	總和	201	100		50 小時以上	34	16.9
					遺漏值	7	3.5
			總和		201	100	

資料來源：本研究整理

二、敘述性統計分析

以下針對工「時間分配壓力」、「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「外在自我效能」、「內在自我效能」等6項變數之間進行敘述性統計與簡單分析，詳如表八。

各變項的平均數，以受試者的內在自我效能平均數最高（15.32），外在自我效能平均數次之（14.80），時間分配壓力再次之（14.79），而受試

者的組織期待壓力平均數為最低 (7.53)；此平均數與其他構面相比明顯有偏低的傾向，因此因素只有3題，若以加權平均為10.04，亦為最低之平均數。

表八、各變項間的敘述性統計

		時間分配壓力	角色衝突壓力	時間不足壓力	組織期待壓力	環境自我效能	內在自我效能
個數	有效的	200	200	200	201	196	200
	遺漏值	1	1	1	0	5	1
平均數		14.79	12.25	12.22	7.53	14.80	15.32
眾數		12	10	13	6	16	16
標準差		3.032	3.255	3.221	2.352	2.742	2.734
變異數		9.195	10.598	10.373	5.530	7.517	7.475
最小值		7	5	4	3	7	8
最大值		20	22	20	15	20	20

資料來源：本研究整理

第二節 統計推論分析

為了解人口統計變項與各構面因素差異性利用 SPSS 統計軟體進行 t 檢定及單因子變異數分析 (one way ANOVA)，其中性別、婚姻狀況是以 t 檢定來進行檢測，而年齡、教育程度、工作性質等 3 個變項，以單因子變異數分析來進行檢定，再檢定其結果是否存有顯著的差異，如有差異情形存在。

一、性別與各構面因素之差異性分析

(一)研究假設

不同性別的受試者對評估來源的「時間分配壓力」、「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「外在自我效能」、「內在自我效能」等 6 項因素看法，並無差異性存在。

(二)t 檢定結果

以獨立樣本 t 檢定來檢驗性別是否會造成其對評估來源的「時間分配壓力」、「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「外在自我效能」、「內在自我效能」等 6 項因素的認知情形無差異情形存在，t 檢定的結果如表九所示。

表九、性別在各構面因素之獨立樣本 t 檢定

	性別	平均數	標準差	p
時間分配壓力	男	15.37	2.881	.352
	女	14.44	3.066	
角色衝突壓力	男	11.96	3.309	.404
	女	12.38	3.255	

時間不足壓力	男	11.78	3.507	.428
	女	12.49	3.099	
組織期待壓力	男	6.99	2.306	.282
	女	7.79	2.352	
環境自我效能	男	15.57	2.715	.332
	女	14.35	2.672	
內在自我效能	男	15.97	2.844	.347
	女	14.96	2.593	

資料來源：本研究整理

(三)分析結果

從表九中顯示不同性別的受試者對對評估來源的「時間分配壓力」、「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「外在自我效能」、「內在自我效能」等6項因素皆無差異性的存在。

二、婚姻狀況與各構面因素之差異性分析

(一)研究假設

不同婚姻狀況的受試者對評估來源的「時間分配壓力」、「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「外在自我效能」、「內在自我效能」等6項因素看法，並無差異性存在。

(二)t 檢定結果

以獨立樣本 t 檢定來檢驗婚姻狀況是否會造成其對評估來源的「時間分配壓力」、「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「外在自我效能」、「內在自我效能」等6項因素的 t 檢定結果如表十所示。

表十、婚姻在各構面因素之獨立樣本 t 檢定

因素	婚姻狀況	平均數	標準差	p
時間分配壓力	已婚	15.36	2.919	.269
	未婚	13.91	3.156	
角色衝突壓力	已婚	11.76	3.226	.297
	未婚	13.01	3.188	
時間不足壓力	已婚	12.13	3.286	.302
	未婚	12.43	3.211	
組織期待壓力	已婚	7.14	2.260	.208
	未婚	8.12	2.453	
環境自我效能	已婚	15.31	2.636	.243
	未婚	13.85	2.824	
內在自我效能	已婚	15.87	2.571	.237
	未婚	14.30	2.714	

資料來源：本研究整理

(三)結果分析

從表十中可得知不同的婚姻狀況的公務員，顯示不同婚姻狀況的受試者與各構面間無顯著性差異存在。

三、年齡與各構面因素之差異性分析

(一)研究假設

不同年齡的陸委會所屬相關部會人員對各構面的「時間分配壓力」、「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「外

在自我效能」、「內在自我效能」等 6 項因素的看法，無差異情形存在。

(二)單因子變異數分析

以單因子變異數分析法檢驗不同年齡者對各構面的「時間分配壓力」、「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「外在自我效能」、「內在自我效能」等 6 項因素的結果，如表十一所示：

表十一、年齡對各構面之單因子變異數分析表

		平方和	自由 度	平均平方 和	F 檢 定	顯著性	LSD
時間分 配壓力	組 間	89.180	4	22.295	2.476	.046*	5>4>3> 2>1
	組 內	1675.019	186	9.005			
	總 和	1764.199	190				
角色衝 突壓力	組 間	114.165	4	28.541	2.792	.028*	2>1>3> 4>5
	組 內	1901.668	186	10.224			
	總 和	2015.832	190				
時間不 足壓力	組 間	58.708	4	14.677	1.398	.236	
	組 內	1953.156	186	10.501			
	總 和	2011.864	190				
組織期 待壓力	組 間	57.226	4	14.306	2.655	.034*	1>2>4> 3>5
	組 內	1002.418	186	5.389			

	總和	1059.644	190				
環境自我效能	組間	158.640	4	39.660	5.708	.000***	5>3>2>4>1
	組內	1292.397	186	6.948			
	總和	1451.037	190				
內在自我效能	組間	135.134	4	33.783	5.001	.001**	5>3>4>2>1
	組內	1256.447	186	6.755			
	總和	1391.581	190				

P* < .05, P** < .01, P*** < .001 ; 1:20-30歲, 2:31-40歲, 3:41-50歲, 4:51-60歲, 5:61歲以上。

資料來源：本研究整理

(三)結果分析

從表十一得知不同年齡對各構面，除「時間不足壓力」以外，其餘 5 項因素的單因子變異數分析看法有顯著差異存在(拒絕虛無假設 H_0)。

不同年齡之間對於「時間分配壓力」、「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「外在自我效能」、「內在自我效能」因素的差異經 LSD 事後檢定排序分別為：

- 1、「時間分配壓力」：5 (61 歲以上) > 4 (51-60 歲) > 3 (41-50 歲) > 2 (31-40 歲) > 1 (20-30 歲)。第 5 選項與第 2.1 選項之間，有明顯差異存在。
- 2、「角色衝突壓力」：2 (31-40 歲) > 1 (20-30 歲) > 3 (41-50 歲) > 4 (51-60 歲) > 5 (61 歲以上)。第 2 選項與第 3.4.5 選項之間，有明顯差異存在。

- 3、「組織期待壓力」：1（20-30歲）>2（31-40歲）>3（41-50歲）>4（51-60歲）>5（61歲以上）。第1選項與第4.5選項之間，有明顯差異存在。
- 4、「外在自我效能」：5（61歲以上）>3（41-50歲）>2（31-40歲）>4（51-60歲）>1（20-30歲）。第5選項與第3.2.4.1選項之間，以及第3.2選項與第4.1選項之間，均有明顯差異存在。
- 5、「內在自我效能」：5（61歲以上）>3（41-50歲）>4（51-60歲）>2（31-40歲）>1（20-30歲）。第5選項與第3.4.2.1選項之間，以及第3.4選項與第2.1選項之間，均有明顯差異存在。

四、居住型態與各構面因素之差異性分析

(一)研究假設

不同居住型態的陸委會所屬相關部會人員對評估來源的「時間分配壓力」、「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「外在自我效能」、「內在自我效能」等 6 項因素的看法無差異情形存在。

(二)單因子變異數分析

以單因子變異數分析法檢驗不同居住狀況的陸委會所屬相關部會人員，對各構面的「時間分配壓力」、「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「外在自我效能」、「內在自我效能」等 6 項因素的分析結果如表十二所示：

表十二、居住型態對各構面之單因子變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	LSD
時間分配壓力	組間	19.178	2	9.589	1.053	.351	
	組內	1667.236	183	9.111			
	總和	1686.414	185				
角色衝突壓力	組間	136.138	2	68.069	6.692	.002**	1 > 3 > 2
	組內	1861.325	183	10.171			
	總和	1997.462	185				
時間不足壓力	組間	15.962	2	7.981	.773	.463	
	組內	1889.033	183	10.323			
	總和	1904.995	185				
組織期	組間	33.644	2	16.822	3.090	.048*	1 > 2 > 3

待壓力	組內	996.319	183	5.444			
	總和	1029.962	185				
環境自我效能	組間	104.744	2	52.372	7.340	.001**	2>3>1
	組內	1305.751	183	7.135			
	總和	1410.495	185				
內在自我效能	組間	142.299	2	71.149	10.673	.000***	2>3>1
	組內	1219.986	183	6.667			
	總和	1362.285	185				

P* < .05, P** < .01, P*** < .001 ; 1:獨居, 2:雙薪家庭, 3:三代同堂。

資料來源：本研究整理

(三)結果分析

從表十二得知不同居住型態對「角色衝突壓力」、「組織期待壓力」、「外在自我效能」、「內在自我效能」等4項因素各層次構面中的單因子變異數分析看法有顯著差異存在(拒絕虛無假設 H_0)。

不同居住型態之間對於對各構面的「角色衝突壓力」、「組織期待壓力」、「外在自我效能」、「內在自我效能」等4項因素的差異經LSD事後檢定排序分別為：

1、「角色衝突壓力」：1(獨居) > 3(三代同堂) > 2(雙薪家庭)。

第1選項與第2.3選項之間，有明顯差異存在。

2、「組織期待壓力」：1(獨居) > 2(雙薪家庭) > 3(三代同堂)。

第1選項與第2.3選項之間，有明顯差異存在。

3、「外在自我效能」：2(雙薪家庭) > 3(三代同堂) > 1(獨居)。

第2.3選項與第1選項之間，有明顯差異存在。

4、「內在自我效能」：2(雙薪家庭) > 3(三代同堂) > 1(獨居)。

第 2.3 選項與第 1 選項之間，有明顯差異存在。

五、教育程度與各構面因素之差異性分析

(一)研究假設

不同教育程度的陸委會所屬相關部會人員對對各構面的「時間分配壓力」、「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「外在自我效能」、「內在自我效能」等 6 項因素的看法無差異情形存在。

(二)單因子變異數分析

以單因子變異數分析法檢驗不同教育程度的陸委會所屬相關部會人員對各構面的因素之結果，詳如表十三：

表十三、教育程度對各構面之單因子變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	LSD
時間分配壓力	組間	58.479	3	19.493	2.127	.098	
	組內	1695.627	185	9.166			
	總和	1754.106	188				
角色衝突壓力	組間	135.829	3	45.276	4.469	.005**	4 > 3 > 2 > 1
	組內	1874.467	185	10.132			

	總和	2010.296	188				
時間不足壓力	組間	196.877	3	65.626	6.867	.000***	4 > 3 > 2 > 1
	組內	1767.928	185	9.556			
	總和	1964.804	188				
組織期待壓力	組間	47.828	3	15.943	2.970	.033*	4 > 3 > 2 > 1
	組內	993.124	185	5.368			
	總和	1040.952	188				
環境自我效能	組間	46.500	3	15.500	2.084	.104	
	組內	1375.786	185	7.437			
	總和	1422.286	188				
內在自我效能	組間	56.817	3	18.939	2.662	.049*	2 > 1 > 4 > 3
	組內	1315.955	185	7.113			
	總和	1372.772	188				

	和						
--	---	--	--	--	--	--	--

P* < .05, P** < .01, P*** < .001 ; 1: 高中, 2: 專科, 3: 大學, 4: 研究所。

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

從表十三得知不同教育程度對對各構面的「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「內在自我效能」等 4 項因素的單因子變異數分析看法有顯著差異存在(拒絕虛無假設 H_0)。

不同教育程度之間對於「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「內在自我效能」等 4 項因素的差異，經 LSD 事後檢定排序分別為：

- 1、「角色衝突壓力」：4 (研究所) > 3 (大學) > 2 (專科) > 1 (高中)。
第 4 選項與第 1.2 選項之間，有明顯差異存在。
- 2、「時間不足壓力」：4 (研究所) > 3 (大學) > 2 (專科) > 1 (高中)。
第 4 選項與第 1.2 選項之間，有明顯差異存在。
- 3、「組織期待壓力」：2 (專科) > 1 (高中) > 4 (研究所) > 3 (大學)。
第 2 選項與第 1.2 選項之間，有明顯差異存在。
- 4、「內在自我效能」：4 (研究所) > 3 (大學) > 2 (專科) > 1 (高中)。
第 3 選項與第 2 選項之間，有明顯差異存在。

六、服務年資與各構面因素之差異性分析

(一) 研究假設

不同服務年資的陸委會所屬相關部會人員對各構面的「時間分配壓力」、「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「外在自我效能」、「內在自我效能」等 6 項因素的看法，無差異情

形存在。

(二)單因子變異數分析

以單因子變異數分析法檢驗不同服務年資的陸委會所屬相關部會人員對各構面的「時間分配壓力」、「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「外在自我效能」、「內在自我效能」等 6 項因素的結果如表十四所示：

表十四、服務年資對各構面之單因子變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F檢定	顯著性	LSD
時間分配壓力	組間	22.712	3	7.571	.815	.487	
	組內	1736.052	187	9.284			
	總和	1758.764	190				
角色衝突壓力	組間	60.326	3	20.109	1.905	.130	
	組內	1973.538	187	10.554			
	總和	2033.864	190				
時間不足壓力	組間	63.421	3	21.140	2.026	.112	
	組內	1950.977	187	10.433			
	總和	2014.398	190				
組織期待壓力	組間	41.224	3	13.741	2.523	.059	
	組內	1018.514	187	5.447			
	總和	1059.738	190				
環境自我效能	組間	75.933	3	25.311	3.456	.018*	3 > 4 > 2 > 1
	組內	1369.690	187	7.325			
	總和	1445.623	190				

內在自我效能	組間	69.685	3	23.228	3.286	.022*	4 > 3 > 2 > 1
	組內	1321.896	187	7.069			
	總和	1391.581	190				

$P^* < .05$; 1:未滿1年, 2:1-5年, 3:6-10年, 4:10年以上。

資料來源：本研究整理

(三)結果分析

從表十四得知不同服務年資對對「自我效能」構面的「外在自我效能」、「內在自我效能」2項因素的單因子變異數分析看法有顯著差異存在(拒絕虛無假設 H_0)。

不同服務年資之間對於「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「內在自我效能」等4項因素的差異經LSD事後

檢定排序分別為：

1、「外在自我效能」：3(6-10年) > 4(10年以上) > 2(1-5年)

> 1(以年以下)。第3.4選項與第2.1選項之間，有明顯差異存在。

2、「內在自我效能」：4(10年以上) > 3(6-10年) > 2(1-5年) > 1

(以年以下)。第4選項與第2.1選項之間，有明顯差異存在。

七、每週平均工作時數與各構面因素之差異性分析

(一)研究假設

陸委會所屬相關部會人員的每週平均工作時數對各構面的「時間分配壓力」、「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「外在自我效能」、「內在自我效能」等6項因素的看法，無差異情形存在。

(二)單因子變異數分析

以單因子變異數分析法檢驗不同的每週平均工時對各構面的「時間分配壓力」、「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」、「組織期待壓力」、「外在自我效能」、「內在自我效能」等 6 項因素的結果如表十五所示：

表十五、每週平均工時對各構面之單因子變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	LSD
時間分配壓力	組間	11.463	2	5.732	.632	.533	
	組內	1650.288	182	9.068			
	總和	1661.751	184				
角色衝突壓力	組間	111.645	2	55.823	5.568	.004**	3 > 2 > 1
	組內	1824.820	182	10.026			
	總和	1936.465	184				
時間不足壓力	組間	196.266	2	98.133	10.467	.000***	3 > 2 > 1
	組內	1706.296	182	9.375			
	總和	1902.562	184				
組織期待壓力	組間	18.363	2	9.182	1.637	.197	
	組內	1020.902	182	5.609			
	總和	1039.265	184				
環境自我	組間	.999	2	.499	.067	.936	

效能	組內	1362.753	182	7.488			
	總和	1363.751	184				
內在自我效能	組間	.081	2	.040	.006	.994	
	組內	1258.103	182	6.913			
	總和	1258.184	184				

$P^* < .05$, $P^{**} < .01$, $P^{***} < .001$; 1:未滿1年, 2:1-5年, 3:6-10年, 4:10年以上。

資料來源：本研究整理

(三)結果分析

從表十五得知不同每週平均工時對「工作壓力」構面的「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」2項因素的單因子變異數分析看法有顯著差異存在(拒絕虛無假設 H_0)。

不同每週平均工時之間對於「角色衝突壓力」、「時間不足壓力」2項因素的差異經 LSD 事後檢定排序分別為：

- 1、「角色衝突壓力」：3 (51 小時以上) > 2 (41-50 小時) > 1 (40 小時以下)。第 3 選項與第 2.1 選項之間，有明顯差異存在。
- 2、「時間不足壓力」：3 (51 小時以上) > 2 (41-50 小時) > 1 (40 小時以下)。第 3 選項與第 2.1 選項之間，以及第 2 選項與第 1 選項之間，均有明顯差異存在。

第三節 各構面因素之相關分析

相關性分析之目的在於瞭解變項與變項之間，是否有關係存在？以及彼此的相關強度有多大？本節以 Pearson 相關分析，來驗證「工作壓力」與「自我效能」各個構面間的因素之相關程度。

一、研究假設

H₀：「工作壓力」各構面與「自我效能」間均無顯著相關。

二、研究結果分析

陸委會所屬相關部會人員的自我效能，對於「工作壓力」與「自我效能」之各因素間的相關分析結果，如表十六所示。

表十六、「工作壓力」與「自我效能」之相關分析表

		時間分配 壓力	角色衝突 壓力	時間不足 壓力	組織期待 壓力
環境自 我效能	Pearson 相關	.592(**)	-.277(**)	-.036	-.363(**)
	顯著性 (雙尾)	.000	.000	.613	.000
	個數	195	195	195	196
內在自 我效能	Pearson 相關	.562(**)	-.409(**)	-.054	-.485(**)
	顯著性 (雙尾)	.000	.000	.451	.000
	個數	199	199	199	200

** 在顯著水準為0.01時（雙尾），相關顯著。

資料來源：本研究整理

由分析結果發現，「時間分配壓力」、「角色衝突壓力」、「組織期待壓力」與「外在自我效能」、「內在自我效能」之間均有顯著相關存在，故應拒絕虛無假設。

其中「時間分配壓力」與「外在自我效能」、「內在自我效能」之間為高度正向的關聯性，表示陸委會相關部會成員因「時間分配壓力」越大，則其自我效能越高。然而，「角色衝突壓力」、「組織期待壓力」則與「外在自我效能」、「內在自我效能」之間為中度負相關，表示陸委會相關部會成員因「角色衝突壓力」、「組織期待壓力」越大，則其自我效能越低。

(一)「時間分配壓力」與「自我效能」相關性強度順序為：外在因素 > 內在因素。當時間分配壓力越大，則「外在自我效能」比「內在自我效能」越受刺激而增加。

(二)「角色衝突壓力」與「自我效能」負相關強度順序為：內在因素 > 外在因素。當角色衝突壓力越大，則「內在自我效能」比「外在自我效能」還要更低落。

(三)「組織期待壓力」與「自我效能」負相關強度順序亦為：內在因素 > 外在因素。

第五章 結 論

第一節 研究發現

一、描述性統計結果分析

將所得樣本之基本資料，利用敘述性統計，加以整合，整理出次數分配表之樣本資料為：

- (一)性別的分布上以女性居多數，佔總樣本63.7%。
- (二)年齡分佈以41-50歲者居多，佔38.3%；31-40歲者次之，佔37.3%。
- (三)婚姻狀況方面，未婚者居多，佔總樣本88.8%。
- (四)居住型態以雙薪家庭居多，佔總樣本52.7%。
- (五)教育程度以研究所為最多，佔總樣本44.3%。
- (六)服務年資以10年以上者為最多，佔總樣本42.3%。
- (七)每週平均工作時數以41-50小時為最多，佔總樣本71.1%。

二、假設驗證

(一)差異分析結果

經過前一章的實證分析，本研究對陸委會所屬相關部會人員的工作壓力與自我效能之關係研究結果發現以下事實。

- (二)陸委會所屬相關部會人員不論其性別與婚姻等變項上，對其工作壓力與自我效能之各因素，均無顯著性差異存在。
- (三)在「年齡」變項中，除了工作壓力構面的「時間不足壓力」因素以外，其他構面之各因素有有顯著的差異性存在。顯示不同年齡支件對於時間的分配與組織期待等壓力的感知有明顯不同，因此對於自我效能也有不同。
- (四)在「居住型態」變項中，則在「工作壓力」構面的「角色衝突」與「組織期待」等因素，以及內、外在自我效能之間，都有顯著的差異性存

在。

(五)在「教育程度」變項中，則在「工作壓力」構面的「角色衝突」、「時間不足」與「組織期待」等因素，以及「內在自我效能」之

間，都有顯著的差異性存在。

(六)在「服務年資」變項中，僅在內、外在自我效能之間，都有顯著的差異性存在。

(七)在「每週工時」變項中，則在「工作壓力」構面的「角色衝突」與「時間不足」2因素，有顯著的差異性存在。以上假設檢證結果，整理如表十七。

表十七、研究假設狀況檢核表

	工作壓力				自我效能	
	時間分配	角色衝突	時間不足	組織期待	外在因素	內在因素
1. 性別						
2. 年齡	★	★		★	★	★
3. 婚姻狀況						
4. 居住型態		★		★	★	★
5. 教育程度		★	★	★		★
6. 服務年資					★	★
7. 每週工時		★	★			

★：表示拒絕虛無假設，兩變項之間有顯著差異性存在。

資料來源：本研究整理

二、相關分析結果

(一)工作滿意度的「工作性質滿意度」(.635)、「工作環境滿意度」(.678)

2個構面與「自我效能」均呈中度正向的關聯。顯示陸委會所屬相關

部會人員在工作性質滿意程度與對於工作環境滿意程度越高，則其對於自我效能也相對提昇。

(二)工作壓力的「角色衝突壓力」(.414)、「工作負荷與資源不足」(.682) 2 個構面與「自我效能」均呈中度正向的關聯。顯示陸委會所屬相關部會人員在角色衝突的壓力上越高與工作負荷及資源不足的情況更明顯時，則其對於自我效能也相對提昇。更進一步表示基層特考班結訓的陸委會所屬相關部會人員在基層的實務工作上有頗高的挑戰性。

第二節 研究建議

從比較 Kahn 等人(1964)「角色情節理論」與 Bandura(1994)自我效能理論梳出，運用於工作職場職員扮演的角色，是否受組織行為影響其存在的職場環境，角色壓力與自我效能的產出與選擇途徑的差異面向。

前者認為工作經驗與反應效應，會從壓力傳遞者轉換為壓力接受者，受人格特質與心理特質差異性影響，個體對壓力的反應產生不同認知與衝突。後者提出自我效能就如人們有信心(belief)，產生能力去規劃不同層次的效果，信心會驅動認知、動機、表達情感與為選擇做決定的四種過程，獲取組織資訊進行自我調適。

研究者對於理論評析如下，角色與自我都是個體的意思，而壓力與效能兩者共同擁有動機(motivation)的因子，無論正向或負面其意志都是堅定的。其次，從角色壓力或自我效能都具有自我決定~前進或退縮的能力。面對壓力，角色透過複製或練習「經驗」，以滿足組織期望或家庭期望，其關鍵內在驅動(drive)系統。兩者差異在於來源不同，角色壓力受外部環境迷惑的問題影響刺激，壓力油然而生，其產出如秒殺光速。而自我效能的為內在激勵因子，間接受外部環境影響產生效果，改變或產出效果較為緩慢。

再者，既然壓力無處不在，研究者認為壓力乘載量，因生活經驗不同具有個別性差異，如莊子逍遙遊闡述「且夫水之積也不厚，則其負大舟也無力；風之積也不厚，擇期負大翼也無力」，壓力球的大小與行進的速度對自我效能產出而言，具有激發能量的效益。

綜合角色壓力與自我效能問卷分析，首要呈現公務員工作經驗的資歷對本研究單位陸委會所屬相關單位的公務員，是具有顯著影響程度，其次為時間管理議題。

值此，本研究對未來建議如下：

一、對組織面之建議

組織創造新構想~尋找快樂的遊戲；政府對行政服務引新公共管理理論講求績效，對高壓力單位企求產出高效率，組織應體認成就大壓力越大的事實，應積極協助個人顯著性的提升績效表現，享受工作與生活。在激烈競爭的高速環境中，積極追求上進的人如何有卓越的表現，還要兼顧高品質的生活安排。

(一)彈性規劃分齡工作：由於「年齡」與「時間分配壓力」有顯著差異，應由機構面檢視高齡成員工作性質之妥適性（依據能力與精神狀態進行工作分派，能力與精神狀態佳者分派需經驗判斷的工作，能力與精神狀態不佳者分派不需花費太多腦力之例行業務）

(二)工作定位與使命：由於「年齡」與「角色衝突壓力」有顯著差異，建議機構應協助青壯齡成員釐清工作定位與使命（依據研究結果發現，年齡介於 31-40 歲之青壯齡成員與角色衝突壓力差異最大，20-30 歲年輕成員與角色衝突壓力差異次之，而 41-50 歲中年前期成員與角色衝突壓力差異居三。

本研就發放問卷時，雖未同時進行深度訪談，但分析此項研究結果，推估青壯齡成員可能須同時肩負家庭角色、承辦業務角色、基層管理角色、以及追求突破尋求未來發展角色之諸多複雜角色衝突壓力，故須於職場上助其釐清明確工作角色，同時輔其建構未來發展藍圖，期能以實際輔助制度之建構，緩和該年齡層之成員）

(三)賦予員工適度期待：由於「年齡」與「組織期待壓力」有顯著差異，又依據研究結果顯示，20-30 歲年齡員工與組織期待壓力具有最大之差異存在，分析此項研究發現，可能因此年齡層員工多為資淺員工或新進員工，組織以及同儕皆可能對此類員工期待較大，期待新進員工

能盡速了解自身業務，同時理解機構運作流程與核心價值，期能運用最短時間，輔助新進或資淺員工融入機構，共同處理業務，甚或能引進新型態工作動能，故而可能促使 20-30 歲年齡員工與組織期待壓力具有最大之差異存在。

組織賦予年齡較輕員工期待，實屬正向激勵之運作形態之一，但亦須注意運作工具與方式，宜採循序漸進、妥適性，以及人性化方式進行，若操之過切或運作型態過於僵化或粗操，將恐獲適得其反之效果。

(四)建構員工相互學習機制：由於「年齡」與「外在自我效能」，以及「年齡」與「內在自我效能」有顯著差異，同時依據研究結果發現 61 歲以上員工與外在自我效能有最大差異，分析可能基於員工自身工作資歷之累積，不僅可能已掌握例行業務之運作流程與各項技巧與細節，同時亦可能依據經驗，足以針對突發狀況或危機事件採行妥適之因應之道，故形成該年齡層員工與外在自我效能之差異較大。

同樣狀況，研究結果發現「教育程度」中「研究所」與「內在自我效能」具有較大之顯著差異，而「工作年資」中「工作 6-10 年」與「外在自我效能」有較大顯著差異，同時「工作年資」中「工作 10 年以上」與「內在自我效能」有較大顯著差異；分析該等結果皆可能基於高學歷培養技術型職能員工，以及工作資歷較長者閱歷越豐富，故而與自我效能之關連性較強。

建議組織應珍惜資深員工、高學歷員工，以及工作資歷較深員工之工作經驗與歷練豐富之專業素養，建構員工互動學習平台，促使資深員工有機會與其他員工分享多元經歷，或危機事件處理策略，以利組織內所有員工進行相互學習，提升員工專業職能與實務操作知能，期能增進所有員工之外在自我效能。

(五)關懷員工家庭生活：由於「獨居」與「組織期待壓力」具有顯著差異，同時「雙薪家庭」與「外在自我效能」以及「內在自我效能」皆有顯著差異；分析獨居員工可能需獨自面對生活與工作壓力，易於對一般組織期待造成其壓力極大化，為主要壓力源；又觀察雙薪家庭與外在自我效能，以及內在自我效能之差異較大，可能基於雙薪家庭之經濟基礎穩固，同時具備家庭支援增能，故可能與自我效能產生較大差異與關連性。因此，建議組織文化面除應監督員工工作績效與表現之外，更應適度關懷員工家庭生活，促使員工建構社會多元化、多向度之生活學習，而非僅著重工作單一向度之生活。

(六)協助員工掌握工作定位與方向：由於「教育程度」中「研究所」與「角色衝突壓力」，以及「時間不足壓力」具有顯著差異，同時研究結果顯示其差異性較大。分析產生此種研究結果，可能與陸委會所屬相關公務員學歷提升有關；研究所學歷員工可能因接受學術研訓練，於實際工作時，基於深入研究之精神與態度，以學術研究方法，運用於實際工作上，故而形成與「角色衝突壓力」，以及「時間不足壓力」具有顯著差異性存在之結果。

建議組織協助員工，釐清實務工作之核心需求，以及工作期程之緊迫需求性限制，建構督導體系輔佐員職掌控時間與理解實務工作之定位與方向，並助其於工作場域上適度發揮研究分析之專長。

(七)組織提供在職訓練：由於「教育程度」中「專科」與「組織期待壓力」具有顯著差異，同時具有較大之差異性，分析專科學歷員工可能仍需增強基礎知識與業務專業知能。

建議組織應建構完備員工在職訓練課程，針對不同學歷背景員工，以及負責不同業務員工，應提供一套足以符合各種不同員工需求之在職訓練課程，鞏固員工職能，俾利業務成效蒸蒸日上。

(八)協助員工進行時間管理：由於「工時」中「工作 51 小時以上」與「時間不足壓力」具有較大之顯著差異，分析可能基於員工時間管理有改善空間，故建議組織應積極輔助員工學習時間管理，例如於員工在職訓練課程中安排時間管理課程，或經由例行會議進行員工經驗分享等方式，促進組織員工學習正確時間管理策略與概念。

小結，組織首要表現為轉化壓力為助力以產出組織效能，從問題排序辨識衝擊。其次為角色定義從組織任務分發起始，為個人工作目標。莎士比亞曾說「在世界是個巨大舞台，每個人終其一身將扮演各種不同角色，在舞台上盡情與同台演出的演員，玩一場快樂的賽局遊戲。」拋棄習慣與墨守成規的慣性行為與決定；抓住所務的輪廓，促使自己成為職場探險家、藝術家；讓工作與生活如畫布更具創造性，有效的鍛鍊表達能力與提升做事技巧。培養積極敏感的「探究之心」，增強公共性的服務策略與拓展服務藝術，公務人力訓練改革培力集體腦力激盪，維護公共利益的新思維，取代僵化的依法行政制度。

二、對員工面之建議

時間管理由基礎做起，家庭、休閒與工作為等邊三角形平衡關係，當一方失調或是比重不平均都會使個體角色產生壓力，壓力管理為規律性等長的時間分配，以完成對的事情。

(一)彈性商議適齡工作：由於「年齡」與「時間分配壓力」有顯著差異，高齡員工應踏實並積極評估自我工作能力優勢與劣勢，以及其他工作狀態，例如身心狀態等因素，並適度向機構主管提出討論，商議適齡工作內容，俾利組織整體管理同時兼顧員工個人需求與業務順利推展之需求。

(二)自我定位與排序：由於「年齡」與「角色衝突壓力」有顯著差異，又依據研究結果發現，年齡介於 31-40 歲之青壯齡成員與角色衝突

壓力差異最大，20-30 歲年輕成員與角色衝突壓力差異次之，而 41-50 歲中年前期成員與角色衝突壓力差異居三。

建議員工應依據自身目前狀況，包含同時綜合評估自身家庭角色、工作角色、承辦角色，以及管理角色，進行明確自我定位，同時依據自身狀態與背景，進行自身多元角色重要性排序，以便為自身找到明確的各階段發展方向，以及各階段努力核心價值，不僅有助於循序漸進之達成自我目標，同時能於各種角色衝突壓力中，找到明確的發展主軸路線。

(三)適度進行自我激勵：由於「年齡」與「組織期待壓力」有顯著差異，又依據研究結果顯示，20-30 歲年齡員工與組織期待壓力具有最大之差異存在；就員工面而言，可能因年齡較輕，資歷較淺，加之組織、資深同仁或主管，也會寄予期待，故形成兩項構面之間的差異，雖然外部賦予之期待未必能體察員工自身之實際狀態與需求，但基於職場激勵與成長之必經歷程，員工自身亦應適度進行自我激勵與自我期待，以便建構自身工作專業素養與工作特質。

(四)積極進行工作觀察學習：由於「年齡」與「外在自我效能」，以及「年齡」與「內在自我效能」有顯著差異，同時依據研究結果發現，61 歲以上員工與外在自我效能有最大差異；建議員工應進行自身工作觀察與學習。

年長員工雖可突顯其豐富工作資歷，進行職能分享，促進組織其他成員之學習，但亦應虛心觀察其他年齡層同仁之工作方式，或有可以學習之處；年輕員工亦應積極進行工作觀察與學習，向年長員工或資深員工學習工作技巧與因應緊急狀態之處理策略與能力。

(五)妥適安排家庭生活：由於「獨居」與「組織期待壓力」具有顯著差異，同時「雙薪家庭」與「外在自我效能」以及「內在自我效能」皆有顯著差異。

分析獨居員工可能需獨自面對生活與工作壓力，易於對一般之組織期待壓力擴張，因而可能產生壓力；又觀察雙薪家庭與外在自我效能，以及內在自我效能之差異較大，可能基於雙薪家庭之經濟基礎穩固，同時具備家庭支援增能，故可能與自我效能產生較大差異與關連性。

因此，建議員工應注意自身家庭生活，獨居員工應避免僅將生活重心聚焦於工作，應正常發展其他多元生活，包含休閒、進修、交友、家族生活等活動安排，以適度進行工作紓壓；又觀察雙薪家庭與自我效能之差異性與關連性較大，分析可能基於家族成員之支持，或雙薪家庭之經濟基礎，而促使該等研究結果產生，故可成為員工借鏡，促適度尋求家族成員支持與鼓勵，增強自我效能。

(六)自我確立工作核心價值與方向：由於「教育程度」中「研究所」與「角色衝突壓力」，以及「時間不足壓力」具有顯著差異，同時研究結果顯示其差異性較大，亦即關連性較大；分析產生此種研究結果，研究所學歷員工可能因接受學術研訓練，於實際工作時，可能基於深入研究之精神與態度，以學術研究方法，運用於實際工作上。因此，建議員工應先自我釐清工作性質，若工作性質傾向研究性質，即可運用學術研究方式進行工作之執行，同時亦應具有不同於一般業務之期程限制或條件要求；但若非研究性質之工作項目，即應進行自我認定工作內涵與方向，運用適當方式執行工作，方可妥適掌控工作時間並釐清工作角色。

(七)員工進行自我學習：由於「教育程度」中「專科」與「組織期待壓力」具有顯著差異，同時具有較大之差異性，分析專科學歷員工可能仍需增強基礎知識與業務專業知能，建議員工應積極進行自我學習，不僅可積極參與組織提供之員工在職訓練課程，更可視個人狀況進行進修或多元自我學習，以增強自我職能，從容因應組織期待之壓力。

(八)員工自行學習時間管理：由於「工時」中「工作 51 小時以上」與「時間不足壓力」具有較大之顯著差異，分析可能基於員工時間管理有改善空間，故建議員工應積極進行自我學習時間管理，不僅可透過參與組織提供之相關在職訓練課程，更可積極學習時間管理較佳之同仁，或進行請教與經驗分享之行動，俾利員工執行業務時達成事半功倍之效。

整合上述建議，行政機關如何維持個人對組織負責任，需要將組織的要求及壓力互相均衡，倫理為調和組織與個體間的重要工具。倫理與道德有關，主要在協助區別正確與錯誤或善惡行為(蕭武桐，2001)。例舉兩黨輪替執政期間，對國家龐大機器之內、外部環境影響極鉅，公務員與現在陸委會有著同樣的政治處境。從兩岸關係的認定，民進黨堅持「一中一台」與國民黨「一中各表」，其效應有如海嘯般衝擊在我國國際經貿發展與外交事務，連帶影響 GDP 與人均 GDP。國內因企業出走、失業率年創高峰，執政幕僚背負救國之責，一以休克療法採發放消費券急救，二以 ECFA 連結國際貿易體系。

從案例中將擔任行政人之幕僚執行體系，科層分上、下二層級結構，一從上而下擔任主管角色，對外扮演總攬局勢發展鷹姿，佐以氣定神閒之姿回應外部賽局競租。管理者對內部建立的組織文化，傳統職場文化投射於領導者，應具備態度謙沖為懷體恤下屬，更企求領導者鞏固行政倫理框

架。二就從下而上看底層公務員角色，除須扮演千里眼順風耳，尚得回應得體、聽命權勢、被動求安全，「不沾鍋」在政治氣候下求生存。解讀上述舉例，科層組織文化充滿社會性弔詭現象，從新公共管理嵌入共識文化以社會人形塑公務員，培養人際關係改變信念，從人力資源應對基層公務員積極培養「觀察」與「溝通」技術，以提升服務倫理與自我效能，培養其勇於為重大決策負責信念，為重要核心課題。

老子第六十三章「圖難於其易，為大於其細；天下難事，必做於易；天下大事，必做於細」，其意為做領導工作不能忘卻基層工作，做管理工作不能忘卻基礎工作，以好奇心探求新的領域。

總結，正所謂積水不深如何行大船，風力不驟大鵬如何展翅；行政院陸委會組織角色為發展兩岸關係，其主要任務為國家及企業，開創與世界接軌的跨海大橋，陸委會所做的事，從「無」到「有」，須知無為天地之本始，有為萬物之根源，無有間生生不息；組織發展從群體到個體感覺到知覺，組織與內部成員所擁有的創作空間為兩極「無與有」，透過觀察辨識、勇於積極創新，為服務培養幸福的價值觀~養身養生。

參考書目

一、中文部分

1. 王佳煌 譯，1997。兩性壓力(Georgia Witkin 原著)。台北:希代書版公司。
2. 王清祥，1985。組織溝通、決策參與、個人特質、角色壓力與工作態度之關係。國立政治大學心理研究所碩士論文，台北。
3. 王尹、王鼎著，2008。管理學-典範、架構、論述。台北:高點文化有限公司。
4. 王聖毅 譯，1992。領導者效能訓練，Thomas Golden 原著。台北:新雨出版社。頁 44~54。
5. 尹志豪，2009。高效冠軍:急速提升工作效率的 32 個技巧。台北:福地出版社。
6. 朱柔若 譯，2000。社會研究方法-量化與質化取向，W.Lawrence Neuman 著，台北:揚智文化。
7. 江岷欽，1993。組織分析。台北:五南出版社。頁 2。
8. 何大明 譯，2007。從極權統治到韌性威權:中國政治變遷之路，Andrew J.Nathan 原著。台北:巨流圖書。頁 86~95。
9. 林光熊 譯，2001。人力統御，Bob Adms 原著。高雄:調和國際資訊公司。
10. 周文欽、孫敏華、張德聰編著，2004。壓力與生活。台北:國立空中大學。
11. 李振昌 譯，2000。新君王論，Dick Morris 原著。台北:聯經出版社。頁 3~6。
12. 李佩玲，2009。兒少保社工員自我效能、角色壓力與專業承諾間相關性之研究。東海大學社會工作學系碩士論文，台中。
13. 李鴻章，2006。幼兒社會化，幼兒社會學。台北:五南圖書出版公司。頁 43~63。
14. 沈松勤，2000。新譯王安石文集。台北:三民書局。頁 174~182。
15. 林世昌，1887。我國會計人員角色壓力與工作滿足、組織承諾的關係。國立政治大學會計研究所碩士論文，台北。
16. 吳定等編著，2009。行政學上下冊，第四刷，國立空中大學，台北縣。
17. 吳逸樺，2004。圖解社會學。台北:易博士文化。
18. 高國慶，1993。組織結構與組織效能之關係。文化大學國際企業管理研究所碩士論文，台北。
19. 孫本初、賴維堯 監修，2008。行政學辭典。台北:一品文化出版社。
20. 孫本初，2005。公共管理(四版)。臺北:智勝文化。
21. 曾慶昌，1999。台北市政府組織文化與組織效能之探討-競爭價值的觀點。政治大學

22. 黃一峰，2010。人力資源發展與國家競爭力，考試院 80 周年慶-變革中文關治理國際研討會之人力資源發展與全球化議題。頁 11~27。
23. 黃珮書 譯，2006。壓力調適與管理，Wolfgang Linden 原著。台北:華藤文化。
24. 張小鳳，1995。現代女性的壓力管理，稻田出版有限公司，永和市。
25. 張澄 編，1989。踮你一腳~激發創意，世茂出版社，台北市。
26. 楊先舉，1996。老子管理學，遠流出版社，台北市。頁 127~134。
27. 潘正德 譯，1995。壓力管理，JERROLD S.G 原著。台北:心理出版社。
28. 賴映潔等著，2010。圖解政治學。台北:易博士文化。
29. 鄭馥慧，2000。知識是組織初探知識管理下的組織設計，研習論壇, 第 112 期 pp45~51。
30. 劉信雄，1992。國小學生認知風格、學習策略、自我效能與學業成就關係之研究。國立政治大學教育研究所博士論文，台北。
31. 蔡明華，2011。公務人員人格發展與公共服務，文官制度季刊，第三卷第一期，台北市。頁 93~115。
32. 戴國良，2004。組織行為學;從企業觀點出發。台北:五南出版社。頁 467~481。
33. 廖玲珠，2004。內部稽核人員角色壓力及工作滿足與內部稽核工作品質關係之研究。國立政治大學會計學系碩士論文，台北。
34. 齊若蘭 譯，2009。杜拉克談高效能的五個習慣，Peter F. Drucker 原著。台北市:遠流出版。
35. 藍采風，2000。壓力與適應。台北:幼獅文化事業有限公司。
36. 謝政志，2009。國中兼任行政教師角色壓力、自我效能與工作倦怠之研究—以花蓮為例。國立花蓮教育大學國民教育研究所碩士論文，花蓮縣。
37. 謝佳穎、王智弘、倪芳瑜合著，2008。身心障礙者就業訓練歷程中工作自我效能之初探，網路社會學通訊，第 74 期。
38. 蕭武桐，2002。公務倫理。台北:智勝文化。頁 484~489。

二、英文部分

- 1、Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavior Change. *Psychological Review*, 84(2), pp191-215.
- 2、Bandura, A., & Schunk, D. H. (1981). Cultivating Competence, self-efficacy, and Intrinsic Interest Through Proximal Self-motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 41, pp586-598.
- 3、Bandura, A. (1982). Self-efficacy Mechanism in Human Agency. *American Psychologist*, 37,pp 122-147.
- 4、Bandura, A.(1986). *Social Foundation of thoughts and action*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hill, pp92-113.
- 5、Bandura, A. & Jourden, F. J. (1991). The Self Regulatory Mechanisms Governing the Impact of Social Comparison on Complex Decision Making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, pp941-951。
- 6、Bandura, A. (1994). Self-efficacy.in V.S.Ramachaudran (Ed.),*Encyclopedia of Human Behavior*(Vol.4,pp.71-81).New York: Academic Press.(Reprinted in H. Friedman of mental health. San Diego: Academic Press,1998).
- 7、Bush, I. R. 2004. An Examination of Five Essential Competencies for Empowerment Practice. *The journal of Baccalaureate Social Work*, 9(2), pp47-62。
<http://staffweb.ncnu.edu.tw/lysong/>,2011/6/21downlond.
- 8、Cook, B. J. 1992，“Subordination or Independence for Administrators? The Decision of 1789 Reexamined.” *Public Administration Review*, 52(5): pp497~504.
- 9、Cooper, C. L,1983。Identifying Stressors at Work. *Recent Research Development*27 (5) , pp369-376.
- 10、Fung, Archon，2002。“Crating Deliberative Publics: Goverance after Devolution and Democratic Centralism” *The Good Society*,11 (1):pp66-71.
- 11、Robert B. D & Janet V. D, “The New Public Service: Serving Rather than Steering”. *Public Administration Review*, November 2000, Vol. 60,No.6, pp549-557.
- 12、Ricky W. Griffin，2011。Management: principle and practices, Tenth Edition. Texas A & M University South- Western, Cengage Learning。pp99~101。
- 13、Kahn, R. L., & BYOSIERE, M.，1992。Stress in Organizations. In M. D. Dunnette & L.M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial & Organizational Psychology* (2nd ed.,

Vol. 3, 571-650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- 14、Linden ,Wolfgang , (2005) 。 Stress Management: Form Basic Science To Better Practice 。 Sage Publications, Inc 。 <http://www.uk.sagepub.com>2012/3/12 。
- 15、Miller, N , 1983 。 ”Pluralism and Social Choice” American Political Science Review 77:pp734-747 。
- 16、Newman,W.H.,&Summer,C.E. 1961 。 The Process of Management, New York: Pretice -Hall,Ice.,. 。
- 17、John F. Stevenson and Richard H. Longabaugh, (1983) 。 The Role of Evaluation in Mental Health , SAGE Publications 。 pp461~480 。 <http://www.sagepub.com> 2012/5/12 。

敬愛的先生、女士您好:

首先感謝您願意抽空填答本問卷，這是一項針對公務人力的效能提升與角色壓力關係間研究。本問卷採不具名方式填寫，所得資料僅做為學術之用，並不公開填寫身分請放心填寫。

再次的致謝,並祝身體健康萬事如意

國立政治大學行政管理學系研究所

指導教授 孫本初

研究生 黃淑鈴 敬于

連絡電話:0921-130945

地址:羅東鎮

問卷編號:-

公務人員角色壓力與自我效能關係之研究
以陸委會所屬相關部會公務人員為例

第一部分：個人基本資料

- 1、性別 1.男 2.女
- 2、年齡1.20~30歲 2.31~40歲 3.41~50歲 4.51~60歲 5.61歲以上
- 3、婚姻 1.已婚 2.未婚
- 4、居住型態 1.獨居 2.雙薪家庭 3.三代同堂
- 5、教育程度 1.高中 2.專科 3.大學 4.研究所
- 6、服務年資 1.未滿1年 2.1~5年 3.6~10年 4.11年以上
- 7、平均每週工作時數
 - 1.40小時以內 2.41~50小時 3.超過51小時以上。

第二部分 角色壓力量表

填答說明:本部份共有20題。請根據已下各題敘述，選擇與您個人感受最相符的程度，並在適當的方格□內勾選 ✓ 作答。

總 經 有 很 從
是 常 時 少 未
如 如 如 如 如
此 此 此 此 此

1. 為了執行工作,我必須違反某些規則或政策。……
2. 我從兩人(或兩人以上)接到相互衝突的工作要求。
3. 我所做的工作是不必要的。……
4. 家人對我的工作內容是無法理解的。……
5. 在工作上，我很清楚我擁有多少權限。……
6. 在工作上，我所負擔的工作目標是明確的。……
7. 在個人與組織間，我明白我的責任是甚麼。……
8. 我明確知道組織對我的期望為何。……
9. 我必須做的工作，時間分配恰當。……
- 10.我所做的工作，能把時間分配恰當。……
- 11.我了解我已把工作時間分配恰當。……
- 12.我一天的工作，多的做不完。……
- 13.我覺得我無法挪出時間來休假。……
- 14.行政會議多且費時，以致剝奪我的工作效率。…
- 15.我缺乏足夠的資源去完成所接獲的工作任務。…
- 16.組織對我的期望超出我的技術與能力。……
- 17.我缺乏足夠的訓練或經驗，來完成我的工作。…

請翻頁繼續作答

18.我常常同時負責許多工作或任務上的執行。……

19.指派給我的工作經常太難、或太複雜。……

第三部份 自我效能

填答說明:本部份共有10題。請根據已下各題敘述，選擇與您個人感受最相符的程度，並在適當的方格內勾選 作答。

總 經 有 很 從
是 常 時 少 未
如 如 如 如 如
此 此 此 此 此

1. 我相信我可以堅持理想以達成工作目標。……

2. 我會針對組織所賦與的任務，分析優劣勢因素，定出計畫做為執行依據。……

3. 我清楚自己的人生目標。……

4. 我自信能有效的應付突如其來的事情。……

5. 我會主動督促自己，依時完成主管所交辦的業務。…

6. 我在行政的成功經驗會使我更加努力。……

7. 即使遇到有人反對的挫折，我仍會嘗試做下去，直到完成為止。
……

8. 我對自己做事的能力沒信心。……

9. 我會冷靜面對困難，相信自己的才智足以應付自如。

10.無論發生任何在我身上的困難我都能應付自如。…

問答結束感謝協助！