新北市政府 106 年度自行研究報告

地方稅務人員之職場社會心理特質、 疲勞感受與工作滿意度研究

研究機關:新北市政府稅捐稽徵處

研究人員: 白豐榮

研究期程:106年1月至12月

新北市政府 106 年度自行研究成果摘要表

計	畫	į	名	稱	地方稅務人員之職場社會心理特質、疲勞感受 與工作滿意度研究
期				程	自 106 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日
經				費	無
緣	起	與	目	的	有感於近年來工作壓力引發心理健康問題益發嚴重,職場的社會心理危害亦日益受到重視;鑒於賦稅為財政中最重要的一環,而課稅之於民眾猶如拔鵝毛,且稅務工作屬專業服務之第一線服務機關,爰想瞭解稅務人員相較於其他產業,在疲勞感受與工作滿意度方面有何不同。然而,搜尋相關學術研究論文,卻發現多以醫務社會工作者、基層工作者為探討對象,此或許與稅務人員具公務員資格,其工作權及薪資福利較一般受僱勞工有合理保障有關,僅少數針對國稅人員進行研究之文獻,故選擇以新北市地方稅務人員為研究對象。另外,第一線服務機關重視外部顧客,但眾所皆知「有滿意的員工,才有滿意的顧客」;因此,研究目的主要如下:一、調查新北市地方稅務人員的工作特質、疲勞情形與滿意度。 二、提供研究結果供機關管理階層瞭解員工感受及訂定相關決策參考。
方	法	與	過	程	本研究方法採文獻探討,確定研究架構及問卷內容後,以「分層隨機抽樣」問卷調查法,工具為自填式結構問卷,共回收本府財政局稅捐稽徵處各單位在職人員所填寫之有效問卷 384 份。資料分析方法有:描述性統計、卡方檢定、t 檢定、皮爾森相關係數、複迴歸羅吉斯分析等。

本研究結果與勞動部勞動及職業安全衛生研究所 之全國受僱者調查報告,暨其他學術論文研究結果作比 較並探討差異可能原因,再透過質性研究彙整可行之改 善作法。**重要結果如下**:

- 一、工作特質方面:超過 80%稅務人員認為工作高度 重複性、非常忙碌且步調很快;工作負荷分數 高於全國各行業。
- 二、主管與同事的社會支持方面:同意者比例超過 80%,顯示職場中社會互動關係良好、工作能 互相協助。但過去 12 個月曾遭遇職場暴力的 盛行率高於全國受僱者平均數,且達顯著差 異,其中「言語暴力」有 24.7%、「心理暴力」 有 12.2%。

研究發現及建議

- 三、疲勞狀態方面:「個人疲勞」為中等以上者比例高於全國平均值,並達顯著差異;「工作疲勞」平均分數亦高於2007年全國調查平均值;但「服務對象疲勞」為中等以上比例,則低於全國平均值,並達顯著差異。
- 四、工作滿意度方面:稅務工作者的工作滿意度低 於全國平均值,並達到顯著差異。

建議:主管單位鼓勵員工持續進修學習,提高工作控制程度;結合資訊科技簡化作業程序,減輕工作負荷;定期工作輪調提升職能、關懷團隊成員,減少工作壓力與職場暴力影響,以留住優秀人才;營造健康職場以提升工作滿意度。

關鍵詞:地方稅務人員、工作特質、職場疲勞、職場暴力、工作滿意度

目錄

目	錄		V
圖	目錄		I
表	目錄		I
第	一章	導論	1
	第一節	賦稅體系與研究機關簡介	. 2
	第二節	研究目的與研究問題	. 8
	第三節	文獻回顧	12
	第四節	研究架構與假設	25
第	二章	方法20	6
	第一節	研究方法與對象	26
	第二節	研究工具	27
	第三節	資料處理	33
第	三章	结果 3 ⁴	4
	第一節	研究樣本基本資料分析	34
	第二節	職場社會心理特質分佈	36
	第三節	疲勞感受與工作滿意度	43
	第四節	相關性分析	47
	第五節	複迴歸羅吉斯分析	48
第	四章	結論與建議4	9
	第一節	結論	49
	第二節	建議	51
	第三節	相關政策意涵與建議	52
	第四節	研究限制	53

參考文獻54	
中文文獻5	i 4
英文文獻5	6
附錄 1、問卷調查表 59	
附錄 2、我國賦稅結構圖 63	
附錄 3、105 年度全國直轄市及縣(市)地方稅實徵淨額表64	
附錄 4、105 年度甲組稅捐稽徵機關稅捐統計分析表65	
附錄 5、職場社會心理危害之類型與指標內容	
附錄 6、工作控制-同意或很同意的比例 67	
附錄7、工作負荷-同意或很同意的比例68	
附錄 8、主管社會支持-同意或很同意的比例	
附錄 9、同事社會支持-同意或很同意的比例70	
附錄 10 、職場正義-同意或很同意的比例 71	
附錄 11、個人疲勞程度之分佈:依性別、年齡、職場及工作特質區分 72	
附錄 12、工作疲勞程度之分佈:依性別、年齡、職場及工作特質區分 73	
附錄 13、服務對象疲勞程度之分佈:依性別、年齡、職場及工作特質區分 74	
附錄 14、工作滿意度之分佈:依性別、年齡、職場及工作特質區分 75	

圖目錄

圖 1、我國賦稅行政組織	3
圖 2、新北市政府稅捐稽徵處組織	4
圖 3、研究架構	. 25
丰 口 44	
表目錄	
表 1、新北市政府稅捐稽徵處沿革	4
表 2、新北市政府稅捐稽徵處各單位業務職掌	5
表 3、105 年度全國直轄市及縣(市)地方稅實徵淨額	6
表 4、105 年度新北市與甲組稅捐機關平均數比較	7
表 5、我國與主要國家對工作者健康調查情形摘要	8
表 6、以稅務人員為研究對象之相關文獻整理表	. 22
表 7、調查問卷內容架構與題目分配情形	. 27
表 8、工作特質量表題目	. 29
表 9、工作特質量表各分量表計分方式	. 30
表 10、職場疲勞量表題目	. 31
表 11、職場疲勞量表各分量表計分方式	. 32
表 12、工作滿意度與職場暴力量表題目	. 32
表 13、研究樣本基本資料分析表	. 35
表 14、工作控制-同意或很同意的比例	. 36
表 15、工作負荷-同意或很同意的比例	. 37
表 16、主管社會支持-同意或很同意的比例	. 38
表 17、同事社會支持-同意或很同意的比例	. 38
表 18、職場正義-同意或很同意的比例	. 39
表 19、職場暴力盛行率-依性別	. 40
表 20、地方稅務人員與 2013 年全國調查職場暴力盛行率之比較	. 40
表 21、地方稅務人員與 2013 年全國調查工作特質比較	. 41
表 22、工作過度投入情形	. 42
表 23、地方稅務人員與 2013 年全國調查個人疲勞程度比較	. 43
表 24、工作疲勞程度	. 44
表 25、地方稅務人員與 2013 年全國調查服務對象疲勞程度比較	. 45
表 26、地方稅務人員與 2013 年全國調查工作滿意度比較	. 45
表 27、相關性分析	. 47

地方稅務人員之職場社會心理特質、疲勞感受 與工作滿意度研究

第一章 導論

有感於近年來工作壓力引發心理健康問題益發嚴重,對其個人生活習慣、生理、心理健康層面,或因工作者之角色衝突而導致對其家庭、婚姻的負面影響,職場的社會心理危害更加受到重視。我國勞動部勞動及職業安全衛生研究所(以下簡稱:勞動部職安所)自1994年起,每3年辦理一次全臺灣地區「受僱者工作環境安全衛生狀況認知」調查,針對工作者進行工作環境與生理、心理層面進行調查,藉由問卷反映受僱者與自營作業者、雇主對工作安全衛生需求及認知。且因該項調查對象為全國各縣市就業者,並依各業別做比較,使讀者了解自身服務之產業特性,更重視職場健康。

鑒於賦稅為財政中最重要的一環,而課稅之於民眾猶如拔鵝毛,且稅務工作 屬專業服務之第一線服務機關,爰想瞭解稅務人員相較於其他產業,在疲勞感受 與工作滿意度方面有何不同。由於相關學術研究多以國稅局為研究對象,關於地 方稅務機關相對較少,期藉由自行研究的機會,深入掌握地方稅務人員之工作特 質、疲勞情形與滿意度,將研究結果提供給機關管理階層,做為訂定相關決策參 考。

第一節 賦稅體系與研究機關簡介

一、我國賦稅體系

(一) 賦稅業務與工作目標

賦稅為政府財政工作中甚為重要之一環,稅收為支應政務運作之最大宗且具穩定性的財源,105年賦稅收入2兆2,241億元,占各級政府歲入淨額比率80.5%、歲出淨額比率78.9%,均達歷年高點(105年財政統計年報,財政部106年7月出版),是國家經濟發展不可或缺之一環。因應經濟與社會發展之需要及人民對政府施政品質之要求,財政部在賦稅業務方面,重要工作主要有下列三項:

- 1. 維護租稅公平,提升稽徵效能。
- 2. 愛心辦稅,簡政便民納稅服務。
- 3. 拓展國際租稅交流,建立優良租稅環境。

(二) 賦稅行政組織

依我國財政年報(財政部,106年7月),財政部為全國賦稅之最高行政機關,隸屬行政院,其下設賦稅署,主管全國關稅以外之各種賦稅行政業務,主要職掌為賦稅法規之擬訂、修改及解答;負責國稅稽徵業務之指揮、監督、考核及直轄市、縣(市)稅稽徵業務之規劃、督導及考核。

財政部直接設置之稅捐稽徵機關有5個國稅局,分別為:臺北、北區、中區、南區及高雄國稅局,負責各該轄區國稅之稽徵。

臺北市、新北市及高雄市政府之稅務最高主管機關為財政局,下設稅 捐稽徵處,負責地方稅之稽徵;桃園市、臺中市政府下設地方稅務局及臺 南市政府設財政稅務局,負責地方稅之稽徵;臺灣省及福建省各縣(市) 政府下設地方稅稽徵機關,負責地方稅之稽徵。

(三)新北市政府稅捐稽徵處在賦稅行政體系之定位

在行政系統上隸屬新北市政府財政局,為新北市政府二級機關;稅捐 稽徵業務方面,則由賦稅署督導及考核,詳下圖 1:

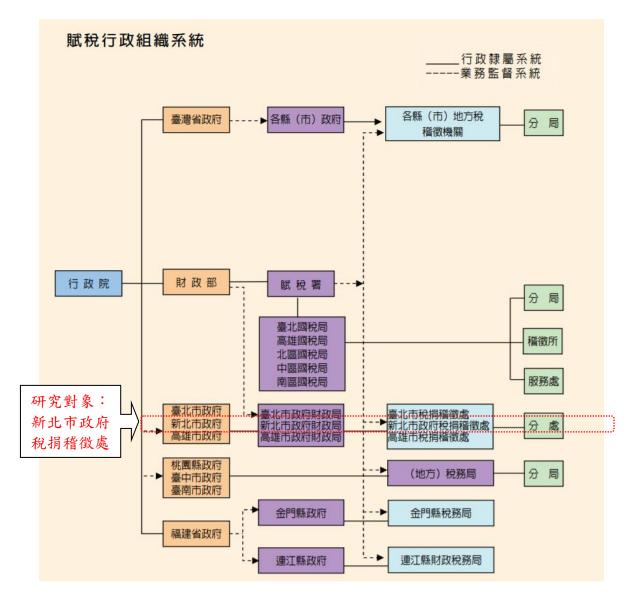


圖 1、我國賦稅行政組織

資料來源:105年度中華民國賦稅年報

(四) 我國賦稅結構

主要分為:稅捐、基金¹,稅捐又分國稅、地方稅(105年度賦稅年報-財政部賦稅署,106年9月):

- 國稅:包括營利事業所得稅、綜合所得稅、營業稅、特種貨物及勞務稅、 貨物稅、菸酒稅、遺產稅、贈與稅、證券交易稅、期貨交易稅、關稅等, 除關稅由關務署徵收外,其餘皆由財政部所屬的國稅局負責徵收。
- 2. 地方稅(直轄市及縣(市)稅):可分為印花稅、使用牌照稅、田賦、地價稅、 土地增值稅、房屋稅、契稅、娛樂稅、特別及臨時稅課等,由縣市政府 稅捐稽徵處(地方稅務局)負責徵收。(詳附錄二,我國賦稅結構圖)

¹ 基金:包含金融業營業稅、特種貨物及勞務稅(自 103 年度起納入稅課收入)、健康福利捐

二、新北市政府稅捐稽徵處簡介

(一)沿革(官網1)

表 1、新北市政府稅捐稽徵處沿革

年度	沿革
2.5	臺灣光復後接管原日治時期稅務課徵業務,正名為台北縣稅捐稽徵
36	處,辦理轄區內各項稅捐稽徵業務。
0.1	財政部成立國稅局而將國稅與地方稅分立,承辦包括營業稅在內的
81	地方稅稽徵業務。
	財政收支劃分法修正2,營業稅改國稅並自92年移撥國稅局後,目
88	前職司地方稅徵收,計有:地價稅、田賦(目前停徵)、土地增值稅、
	房屋稅、使用牌照稅、契稅、印花稅及娛樂稅等稅目之稽徵業務。
96	因應台北縣改制準直轄市,由一級機關改列二級機關(隸屬財政局)。
99	12 月 25 日台北縣正式升格直轄市並更名為新北市,機關名稱變更
	為「新北市政府稅捐稽徵處」,目前隸屬於新北市政府財政局,為新
	北市政府二級機關。

(二)組織架構(官網2)

內部組織3共設有6科、4室及10分處,詳圖2:

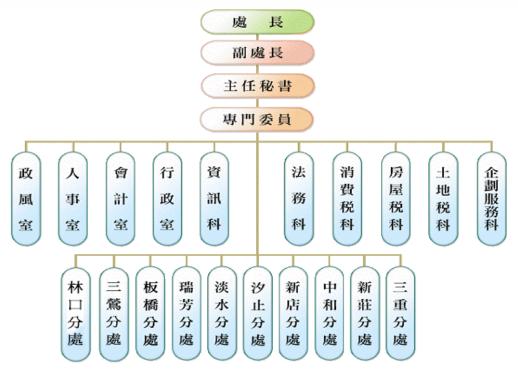


圖 2、新北市政府稅捐稽徵處組織

型財政收支劃分法第8條國稅:所得稅、遺產及贈與稅、關稅、營業稅、貨物稅、菸酒稅、證券交易稅、期貨交易稅、礦區稅;第12條直轄市及縣(市)稅。(法務部全國法規資料庫)

³ 內部組織置處長1人、副處長2人、主任秘書1人、專門委員2人

(三)業務職掌(官網2)

總處單位設有6科、4室,6個業務科分別為:企劃服務科、土地稅科、 房屋稅科、消費稅科、法務科、資訊科等依職掌項目辦理各項稅捐稽徵與 納稅服務等相關業務;四室為行政、人事、政風及會計,為內部支援單位。 10分處則係職掌相同,服務轄區不同、業務量互異(詳表2):

表 2、新北市政府稅捐稽徵處各單位業務職掌

總	處 科	室	主管業務
企	劃 服 務	科	規劃設計、管制考核、研究發展、納稅服務及租稅 教育。
土	地 稅	科	田賦、地價稅、土地增值稅、工程受益費之稽徵。
房	屋稅	科	房屋稅、契稅之稽徵。
消	費 稅	科	使用牌照稅、娛樂稅、印花稅之稽徵。
法	務	科	違章漏稅案件、行政救濟案件之處理。 欠稅清理、欠稅執行及單照之管理。
資	訊 科		資訊作業規劃管制、系統執行、稅款劃解、退稅之 辦理及各項軟、硬體設備之管理維護。
行	政 室 文書處理、檔案管理、		文書處理、檔案管理、事務管理、出納。
人	事	室	組織編制、任免、銓審、待遇、臨時人員管理。考核獎懲、考績、退休撫卹、訓練進修、保險、福利、 差假、人事資料管理。
政	風	室	政風法令之宣導、維護機關設施安全。 貪污不法之查處、處理檢舉案件。
會	計	室	經費會計、徵課會計、稅捐統計。
1	0 分	處	主管業務
	三重、中和、 新店 ,新店 , 新店 ,		 地價稅、田賦、土地增值稅、工程受益費、房 屋稅、契稅、使用牌照稅、印花稅及娛樂稅之 稽徵。 納稅服務 欠稅清理

三、新北市政府稅捐稽徵處特色

(一) 轄區人口全國最多

新北市幅員遼闊,土地面積 2,052.57 平方公里,截至 105 年 12 月底人口總數已近 398 萬人,為全國人口最多之直轄市與縣市(內政部網站,內政統計查詢網),計分為 29 個行政區域。

(二)實徵淨額⁴全國第二

105 年新北市地方稅實徵淨額 539.08 億元,約占全國地方稅收(詳附錄 3、105 年度全國直轄市及縣(市)地方稅實徵淨額表) 比率 16.0%,為全國第二,僅次於臺北市。甲組稅捐稽徵機關5共計實徵 2,671.91 億元,占全國地方稅總稅收 3,375.92 億元之 79.1%。

表 3、105 年度全國直轄市及縣(市)地方稅實徵淨額

縣市別	實徵淨額(億元)	占率	名次
臺北市	753.22	22.3%	1
新北市	539.08	16.0%	2
高雄市	413.59	12.3%	3
臺中市	398.52	11.8%	4
桃園市	347.96	10.3%	5
臺南市	219.53	6.5%	6
甲組小計	2,671.91	79.1%	
合計	3,375.92		

資料來源:中華民國105年財政統計年報

資料整理:本研究

-

⁴ 實徵淨額:係指「本年度實徵數+以前年度實徵數—退還以前年度歲入款」,亦為各項稅收實際徵收之表現。

⁵ 依據財政部 104 年 10 月 23 日台財稅字第 10400615700 號函發布修正「稅捐稽徵機關稽徵業務考核要點」,各稅捐稽徵機關依預算、業務屬性及規模等,地方稅稽徵機關組分為甲、乙、丙三組。其中「甲組」係指臺北市稅捐稽徵處、新北市政府稅捐稽徵處、桃園市政府地方稅務局、臺中市政府地方稅務局、臺南市政府財政稅務局及高雄市稅捐稽徵處等 6 直轄市稅捐機關。

(三)核稅件數全國最高

105年新北市查核定開徵總件數高達 501 萬件⁶,為全國最高;若以 105年底實有員額(即在職正式職員) 659人計算,平均每位稅務人員服務 6,038位民眾、負責案件 7,608 件,均高於甲組稅捐稽徵機關平均數 (詳附錄 4、105年度甲組稅捐稽徵機關稅捐統計分析表),屬業務負擔相對較重者。

表 4、105 年度新北市與甲組稅捐機關平均數比較

縣市別	人口數 A	實徵淨額 B	查核定 開徵件數 ^C	
May . Is . 20.1	(人)	(萬元)	(件)	
新北市稅捐稽徵處	397 萬 9,208	539 億 834	501 萬 3,639	
員額 659 人平均每人	6,038	8,180	7,608	
甲組稅捐機關平均數	5,205	8,556	6,628	

資料來源:A-內政統計查詢網、B-105 年財政統計年報、

C-105 年度各甲組機關稅捐統計年報

資料整理: 本研究

- (四)101年-105年徵績與服務績效
 - 1. 財政部年度稽徵業務考核甲組成績:
 - (1) 稅收績效:101 年至 102 年連續獲第1名。
 - (2)稅捐稽徵作業績效類⁷:總成績每年均名列前三名(105年第1名,104年第2名,103年第3名)。分項成績:為民服務101、102、104、105年,均獲得第1名;稅務風紀101、103、104年獲得第1名;其他4項亦多能名列前段。
 - (3) 租稅教育及宣導:103 年第3名,102年獲第2名,101 年獲第1名。
 - 2. 地價稅及房屋稅稅籍及使用情形清查作業: 地價稅 101-104 年每年均名列前三名; 房屋稅 101 年第 1 名、103 年第 2 名。
 - 3.101 年獲「第四屆政府服務品質獎」、「第十屆機關檔案管理金檔獎」。
 - 4.105 年度新北市政府所屬各機關研考暨資訊業務綜合考評二級機關組第 1 名。

^{6 105} 年新北市稅捐統計年報,頁61、65

⁷ 稅捐稽徵作業績效類:含為民服務、稅務風紀、選案查核防止逃漏、徵收作業、自動化作業、重要交辦事項辦理情形等6項。

第二節 研究目的與研究問題

一、研究動機

(一) 職場健康漸受重視

「疲勞」(burnout)是職場普遍存在的現象,但近年因「過勞死」案例頻 頻出現,部分超時工作、輪班工作及人力不足的行業及工作者,因媒體及 與論的報導而受到各界較多的關注。掌握工作者的工作環境、個人身心健 康狀況業已成為國際趨勢,包括我國在內,已有多數國家定期調查監測:

表 5、我國與主要國家對工作者健康調查情形摘要

	1717	7 7 7 7 7	二 17 石 足 水 奶	= 1/1 · 0 · 1/1 A
國家/ 調查主題	工具/方式	對象	頻率	內容
我工安狀調 人 環境生知	實地訪問 受訪者自 填問卷	1.受僱者 2.雇 營 者 者	1994 年起 每 3 年	年資、工時、睡眠、健檢、 工作環境、危險認知況、 想、為意度、疲勞狀況、 工作負荷、工作控制、職 場關係、自覺壓力及疲 勞、服務感受等。
歐盟/ 歐盟/ 國家 工作查 調查	横斷性調查	會是 1. 1. 2. 全 差 者 者 人 作 者 者	1990 年起 每 5 年 (2010 共調 查 25 個會 員國及其他 6 國)	工作時間、暴力及歧視、 組織環境、管理與溝通、 工作滿意度及工作相關的 健康風險等
日本/ 勞働安全 衛生調查	實地訪查問卷	1.事業單 位 2.勞動者	5 大項調查 每年 1 項 每 5 年一 個週期	新技術相關勞働狀態調 查 對策 數 數 第 數 第 數 第 數 第 數 第 數 第 數 第 數 第 生 基 第 重 數 第 重 數 第 重 數 章 數 章 數 者 健康狀況調查
英國	郵寄問卷 自對 一	1.受僱者 2.受僱者 代表 3.管理者	1980 年起 每 4-8 年	NA
丹麥	郵寄問卷	受僱者	1997、2005 年,迄今僅 做過2次	NA
芬蘭	個人面訪/ 横斷性調 查	有薪者	1977 年 每 5-7 年	NA
美國 / 一般社會 評估			2002年起每2年	工作時數、工作量、工作 自主性、解雇及工作安 全、工作滿意度及壓力、 健康狀況等

資料來源:工作環境安全衛生狀況認知調查-2013年

資料整理:本研究

(二)探討地方稅務人員的職場社會心理特質

財政乃庶政之母,賦稅又是財政中最重要的一環,而地方稅則是支應 地方公共建設、社會福利與都市發展之主要財源,故地方稅捐稽徵機關對 各直轄市、縣(市)地方政府財政而言,扮演著極重要之角色,稽徵績效 良窳攸關財政衡平與否之重責。

稅務稽徵工作屬於專業服務且為第一線服務機關,其業務特性包括: 1.稅收取之於民,稅額核課易遭致民怨壓力、2.稅務稽徵法令繁多,需不斷 更新學習。租稅因與民生經濟關係密切,而有「拔鵝毛理論」:即拔鵝毛而 不讓鵝叫!此即本研究第一節,引述財政部開宗明義揭示賦稅政策工作目 標:要落實愛心辦稅,保障納稅人權利、提供優質租稅服務。

近年因經濟景氣、各項交通建設陸續完工,帶動周邊區域房地產新建 案推陳出新,房屋買賣交易熱絡使得地方稅業務量更繁重,以新北市地方 稅實徵淨額為例,100年為463億元,102年增加至579億元,即大幅成長 25%。加上政府重視簡化稅政、為民服務品質提升與租稅教育宣導;故稅務 人員不僅肩負賦稅稽徵績效,尚須具備良好服務態度、推動與時俱進的便 民措施8。因此,除了承辦稅務案件帶來的生理疲勞外,更容易因直接面對 納稅人,角色衝突與職場暴力等社會心理風險,加重工作壓力。

(三) 地方稅工作內容概要

1. 稽徵業務與欠稅行救:

每年定期開徵稅目如地價稅、房屋稅、使用牌照稅等屬底冊稅,以 稅籍主檔之土地、房屋或車輛所有權人為納稅義務人,寄發繳款書限期

⁸財政部依據國家發展委員會每年訂定之「政府服務品質獎*評獎實施計畫、作業手冊」,將考核指標作為當年度稅捐稽徵機關稽徵業務考核,稅捐稽徵作業績效類-為民服務之項目。評核三大服務構面為:優質便民、資訊流通及創新加值。106年起改為:「政府服務獎」。

^{*}政府服務品質獎:是政府機關推動服務品質的最高榮譽,參獎對象為中央、地方政府所屬各級機關,依業務屬性區分為「第一線服務機關」及「服務規劃機關」。例如:稅捐稽徵機關之日常業務直接、高頻率面對民眾即屬「第一線服務機關」,採全面績效評核,著重實際提供服務事項的效率與品質。自97年起迄103年已辦理6屆評獎,由國發會內、外部委員評選,獲獎率約18%,得獎機關之服務作為,即為其他機關標竿學習的優良典範。(資料來源:國家發展委員會網站)

繳納;土地增值稅、契稅、印花稅等則屬機會稅,納稅義務人於不動產 移轉或訂立應稅憑證時交付使用時,辦理申報繳納。平時需蒐集內、外 部課稅相關資料與相互勾稽,並定期就優、免稅案件進行資料清查(檢查) 作業,健全稅籍、掌握稅源及核實課徵,以防止逃漏、維護租稅公平, 對適用優惠稅率或免稅者則輔導申請,維護其租稅權益。底冊稅開徵期 主要為合法送達繳款書作業並宣導如期繳納,非底冊稅則為平時宣導主 動依法納稅並重點檢查。

開徵後逾期未繳納案件,則進行欠稅清理作業,辦理繳款書送達取證及催繳作業,滯納期滿仍未繳納者,則移送法務部行政執行署所屬各行政執行分署強制執行。違章案件審理需完整取證及做成適法處分,讓受處分人明瞭原因及救濟途徑;著重事前宣導或輔導,避免民眾因不諳法令受罰。民眾如對補稅、裁罰等處分不服提出行政救濟,則須撰寫答辯理由及備妥案件相關資料,供復查會、訴願委員會或行政法院審查。

2. 納稅服務與教育宣導:

臨櫃設置全功能服務櫃臺提供單一窗口整合服務,並提供電話、網路等各項稅務資訊查詢、申辦、核發書證之服務管道。對老年人、身心障礙等行動不便族群另提供到府服務,透過跨機關合作擴充服務據點。藉由電話禮貌測試及為民服務課程強化同仁服務禮儀,辦理稅務講習訓練強化專業素養。建置各類民意信箱、首長信箱,即時與民眾溝通;委外辦理服務滿意度調查,以改善服務措施提升民眾滿意度。受理檢舉案件,檢舉人身分保密,稽查審理後函復檢舉人,依規定核發檢舉獎金。

辦理國中、小學校園租稅宣導、研習營、編印租稅教育教材及各項 寓教於樂之競賽活動。辦理各項勞工大學、社會大學租稅教育,宣導各 項稅務重要措施及與民眾攸關事項。配合重要施政舉辦說明會、製作宣 導短片,減少徵納雙方爭議。運用社群網站、LINE、電子報等網路科技 ,傳播最新稅務訊息、便民措施。

二、研究目的

(一)調查地方稅務人員的工作特質、疲勞情形與滿意度

學術研究中以醫務社會工作者、基層工作者為對象,探討其工作壓力、工作滿意度之論文為數不少;惟或因稅務人員具公務員資格,工作權及薪資福利較一般受僱勞工有合理保障,僅少數學者針對國稅人員進行相關研究;行政管理學者認為,工作滿意度與工作效率、服務品質具有高度正相關。因而本研究選擇以稽徵業務與服務績效良好之新北市,以地方稅務人員做為研究對象,調查其職場特質、疲勞指數與工作滿意度等。

(二)提供研究結果供管理階層參考

由於第一線服務機關重視外部顧客,即民眾、往來業者對機關的服務 滿意度或興革意見,但研究機關認同「有滿意的員工,才有滿意的顧客」; 因此,除了每年辦理洽公民眾的服務滿意度調查外,曾分別於民國 99、100 年對機關同仁進行滿意度問卷調查,兼從內、外部顧客感受作整體滿意度 分析。

本調查結果將與我國勞動部職安所的調查報告—工作環境安全衛生狀況認知調查-2013年,暨其他學術論文研究結果作比較並探討差異可能原因,再透過質性研究彙整改善工作疲勞及提高工作滿意度之可行作法,將調查結果及建議措施提供管理階層,以瞭解員工感受及訂定相關決策之參考。

三、研究問題

瞭解地方稅務人員的工作特質、職場疲勞、工作滿意度與面對的職場 暴力情形,探討不同的社會人口特質、職場及工作特質,對疲勞感受、工 作滿意度是否有顯著差異。

第三節 文獻回顧

一、職場社會心理危害之探討

(一)定義

依 Cox 等 (1988) 之定義,「職場社會心理危害」(psychosocial hazards at work) 係指「工作設計、管理以及其社會與組織脈絡,所可能引起之社會與心理的危害」。

(二)指標內容

鄭雅文(2011),職場社會心理危害的日益惡化,使得工作壓力所引起的身心疾病成為當前重要的職場健康問題;在西方國家,政府透過定期的職業健康調查,瞭解問題的普遍性與族群的分佈狀況,並對高危險族群作介入。其涵括的「職場社會心理危害」包括三大面向(詳附錄 5 職場社會心理危害之類型與指標內容):

- 1.就業狀態:契約與薪資、就業保障、職涯發展。
- 2.工作本身之內容與特質:工作控制、工作負荷、工作時間。
- 3.職場社會與組織特質:社會人際關係、組織正義、工作角色、暴力、歧視、 工作與家庭衝突。

(三)工作特質量表(Job Content Questionnaire, 簡稱 JCQ)

1.「負荷-控制-支持」模型與「工作特質量表」

Karasek等(1988)提出的「工作壓力模式」導致健康受損理論,提出「負荷-控制模型」(Demand-Control model)在工作壓力流行病學領域廣被採用,得到 Lerner等(1994)、Amick等(1998)、Cheng等(2000)及 Liu等(2002)不少實證研究支持。研究指出工作要求高(如工作負荷、工作步調)且自我決定權限低(如工作的自我控制權、決策影響程度,和工作技能訓練的機會等),會增加罹患缺血性心臟病和死亡率的危險。「工作負荷」(psychological job demands),是指個人在有限時間

內所須執行的工作負擔;而「工作控制」(job control)或稱自主權 (discretion),則是指在進行工作期間可掌控的程度,包含與進行工作有關 的決定權,以及工作需要的相關專業技能。後來 Johnson 等(1988)認為「社會支持」本身可能是壓力源,亦可能對個人的壓力反應具有調節或 增強的效應。依 Kim 等(1996)指出「社會支持」包括:1.同儕支持(co-worker support)、2.上司支持(supervisor support)3.家人支持(kinship support)。 職場人際關係或職場「社會支持」,則包括來自主管及同事間的支持。

Karasek 將與工作相關的社會支持(work-related social support)納入其理論架構,成為「負荷—控制—支持」模型(Demand-Control-Support Model,簡稱 DCS)。社會支持由 8 個題目量測,包含來自主管的支持及同事之間的支持。由「負荷—控制—支持」模型所發展的「工作特質量表」(JCQ),由於概念清晰且題目精簡,歐美國家及日本以 JCQ 量表 22 個核心題目,已進行為數可觀的流行病學實證研究。實證研究支持此模型,發現在高負荷-低控制-低社會支持的工作狀況下,壓力相關疾病的發生明顯偏高,如高血壓、心血管疾病、憂鬱症、抽菸、失眠及其他身心疾病。

除了「負荷—控制—支持」模型(DCS)外,「付出-回饋失衡」模型(Effort-Reward Imbalance Model,簡稱 ERI)為歐美國家工作壓力流行病學研究最受重視的兩個理論模型,兩者皆試圖以最精簡的概念,解釋大多數職業族群的工作壓力現象。

2.中文版「工作特質量表」

台灣中文版量表由臺大健康政策與管理研究所教授鄭雅文老師所研發,中文版 JCQ 含 22 個核心題目,主要測量四個面向,分別為工作控制 (9 題)、心理負荷量(5 題)、主管支持(4 題)、與同事支持(4 題)。量表所有題目皆經英中一中英對譯(backtranslation),並將對譯內容傳給 Karasek 教授審查與提出修正建議,再修改成中文版問卷內容。經過以高科技電子產業員工為研究對象實證(曾、鄭,2002),中文版量表有不錯的信效度。

(四)相關實證研究

Karasek 等 (1988) 提出的「工作壓力模式」導致健康受損理論,及 Liu 等 (2002) 許多研究指出工作要求高(如工作負荷、工作步調)且自我決定權限低(如工作的自我控制權、決策影響程度,和工作技能訓練的機會等),會增加罹患缺血性心臟病和死亡率的危險。

陸洛(1997;1999;2010):就「工作本身的因素」來看,「高工作 負荷」、「缺乏工作自主性」及「人際衝突」為臺灣員工最主要的工作壓 力源。王佳雯等人(2010)指出,流行病學研究顯示,職場社會心理危害 會導致工作者諸多健康風險,包括:心血管疾病、骨骼肌肉疾病、心理疾 病、因病缺勤等;對企業或組織而言,職場社會心理危害亦會帶來許多負 面影響,包括:員工缺勤增加、工作承諾感降低、流動率增加、工作表現 及生產力降低、職場霸凌、顧客抱怨等。

葉婉榆等人(2008)採用「負荷-控制-支持」模型的「心理負荷」 (psychological demands)分量表作為量測工作負荷的工具,並納入「工作控制」來量測工作者的工作自主性。根據此模型,當工作負荷高而工作控制低時,最易產生壓力感及健康危害。研究主要發現包括:年輕受僱者的工作相關疲勞指數高於年長者;女性受僱者整體而言疲勞指數高於男性。每週工時超過49小時、工作負荷量大、或家庭中有照顧需求的受僱者,疲勞的指數也較高。在「工作控制」的研究發現,在控制其他自變項後,工作控制感越高,則工作者的工作相關疲勞感越低,在男性族群尤其顯著。

我國勞動部每3年進行之全國性「工作環境安全衛生狀況認知調查」, 自2001年起開始納入職場社會心理危害項目,2007、2010年加入職場正義 (workplace justice)問項。「職場正義」指工作環境中,工作者是否受到 公平、正義之對待;研究指出,感受低「職場正義」的工作者與其本身身 心健康有顯著之正相關,組織正義越低落,其身心健康狀況越差。 綜上所述,因本研究之對象為公務機關人員,有別於一般企業受僱者, 爰在職場社會心理特質之指標選擇上,將排除就業狀態各指標,而納入工 作本身特質:工作控制、工作負荷;職場社會與組織特質:社會支持、職 場正義、職場暴力等指標。

二、職場疲勞之探討

(一) 定義

Freudenberger (1974) 將疲勞定義為由於過度需求精力 (Energy)、力量 (Strength)、或資源 (Resources) 而導致之失敗 (Fail)、筋疲力竭 (Wear out)、或身心枯竭 (Exhausted)。Maslach (1982) 認為工作疲勞 (Job Burnout) 為一種情緒耗竭、情感疏離及降低個人成就感的現象。

丹麥學者所開發「哥本哈根疲勞量表」(Copenhagen Burnout Inventory,簡稱 CBI)將「疲勞(burnout)」的定義聚焦為「身體與心理的疲憊與耗竭狀態」,專注於「疲勞現象」本身。CBI將受測者在其生活領域中對疲勞來源的歸因,從「廣泛」到「特定」區分為三個分量表,使此量表能應用於不同屬性的族群,分述如下:

- 1.「個人疲勞(或一般疲勞)」(personal or generic burnout):屬綜合性評估, 旨在測量受測者整體的疲勞感受,其來源不限於工作,也可來自家庭、 社交人際、本身疾病等等,因此可適用於所有人。
- 2.「工作疲勞」(work-related burnout):專指由工作所帶來、可歸因於工作的疲勞感受,因此,此分量表適用於有工作的人。
- 3.「服務對象(相關)疲勞」(client-related burnout):指工作者在工作當中,與服務對象互動過程中所產生的疲勞感受;服務對象是指客戶、顧客、病患、學生等,而非指工作組織內的人士如上司、同事或下屬等。

本研究參考哥本哈根疲勞量表之定義,將疲勞定義為身體與心理的疲 憊與耗竭狀態。

(二) 職場疲勞量表

由臺大健康政策與管理研究所教授鄭雅文老師,依過去採用 CBI 的經驗,修訂量表部分題目與量尺研發編製成中文版。三個分量表依次為:1.「個人疲勞」(5題)、2.「工作疲勞」(5題)、3.「服務對象疲勞」(6題)。另將「付出—回饋失衡工作壓力模型」(Effort-Reward Imbalancemodel,簡稱 ERI)中的「工作過度投入」(over-commitment)分量表,修訂後納入本量表,作為疲勞相關問題的測量;此分量表(5題)旨在測量工作者過度投入工作,難以從工作中抽離,甚而犧牲個人生活的病態行為傾向,並不等同於疲勞狀態本身。

本量表參考國外已受檢驗的 CBI 量表,斟酌本土狀況加以修訂,編製成中文版職場疲勞量表,並藉由職場員工的大規模調查,對量表進行信效度檢驗,結果顯示此量表具有良好的內部一致性、建構效度、以及符合理論預期的效標效度,可以作為評估職場疲勞的測量工具(葉婉榆等人:職場疲勞量表的編製與信效度分析,2008)。

(三)相關實證研究

工作過度疲勞對健康的影響,Kageyama 等(1997)指出,除了對心臟疾病、睡眠障礙外,也會影響認知功能,當工作要求越高時,記憶力、注意力會較差、出現反應笨拙和較無組織性的現象,使錯誤率、意外事故和安全危害機率升高。Nakamura 等(2000)、Tenkanen 等(1998)、Hayashi等(1996)及 Michie 等(1996)亦指出超時工作、輪班、睡眠不足、交通運輸時間過長及不良生活型態與心血管疾病有關,其中超時工作和睡眠不足又單獨與心血管疾病危險因子相關。

Inoue K 等 (2000)提出另一項嚴重的結果,則為過勞所造成的自殺(過勞自殺, karo jisatsu),此與終日忙碌的工作型態有關,常被認為其與心理和身體的疾病有關,如憂鬱、耗竭症候群(burnout syndrome),和慢性疲乏症。美國國家職業安全和衛生研究所(NIOSH)提出的工作壓力模式,發

現工作壓力會增加:心血管疾病、肌肉骨骼不適、心理不適、工作場所外 傷、自殺、癌症、潰瘍,和免疫功能受損等疾病的危險性。

有關疲勞指數之研究,西方文獻在年齡方面尚無一致性的結論,年輕 工作者可能因經驗不足而適應不佳、資淺者工作負荷較大;故一般而言, 年齡越長則疲勞指數越低,但芬蘭與瑞典的全國性調查卻發現,工作者年 齡越長疲勞問題越嚴重。在性別方面,目前也是沒有定論。國內關於全國 性疲勞調查的文獻並不多,且測量工具與定義不同,尚無一致的研究結論。

前述有多份研究顯示,過長工時、高度工作負荷、低度工作控制、與 就業不安定性感受等因素,是重要的疲勞問題之危險因子。而在許多疑似 過勞症案例中,經常可觀察到個案具有「工作過度投入」的特質。Reilly (1994)、Li J 等 (2005)及 Siegrist 等 (2004)研究指出,過度投入工作的 族群以男性、中年、高教育程度者居多,此行為傾向乃是疲勞的高危險 因素。

因此,本研究將以疲勞(burnout)為依變項,並將工作過度投入、工作控制、工作負荷、職場社會支持以及職場正義等納入控制變項。

三、職場暴力之探討

(一) 定義

國際勞工組織(ILO)、國際護理學會(ICN)、世界衛生組織(WHO)及國際公共服務(PSI)等四個團體,對職場暴力(workplace violence)之 共同定義為:「工作環境中,對工作者虐待、威脅或攻擊並影響其安全、安 適或健康之行為,均可稱為職場暴力」。其攻擊形式包括:身體攻擊、言語 侮辱、虐待、霸凌、性騷擾、歧視、威脅等,均屬職場暴力(di Martino V, 2002)。李素幸等人(2008)指出,職場暴力為新興的職場社會心理危害。

職場暴力與「職場霸凌」(workplace bullying)概念不同之處,在於職場霸凌指發生於上對下之權力不對等的社會關係,而職場暴力則亦可能包

括來自於權力對等的同事,或來自顧客、客戶、照顧對象以及陌生人的欺凌(Chirilă T, Constantin T.,2013;馬淑清等,2011)。

(二)調查類別

我國勞動部職安所每3年進行之全國性「工作環境安全衛生狀況認知調查」,自2010年起開始納入職場暴力題項,分為肢體暴力、言語暴力、心理暴力與性騷擾等四類。本項職場暴力之問卷題目,乃參考自「歐盟工作狀況調查」;連同整份問卷經專家效度審查、預先測試及後續修改而成。而除了勞動部的調查外,國內有關職場暴力的調查研究,對象多以醫護人員為主,且缺乏職場暴力對身心健康與工作滿意度相關之分析。

(三)相關實證研究

邊立中等(2014),分析過去文獻指出,職場暴力受害者相較於一般工作者有較多的身體不適問題與較差的身心理健康,包括焦慮、憂鬱、憤怒、壓力疾病、睡眠狀況不佳、睡眠障礙等問題;嚴重的職場暴力可能導致創傷後症候群(posttraumatic stress disorders, PTSD)。職場暴力也可能造成壓力感增加、工作滿意度低落,而產生職業係怠與離職傾向。

邊立中等(2014)以勞動部職安所 2010 年全國性調查受僱者「工作環境安全衛生狀況認知調查」之研究資料分析,結果發現在最近 12 個月曾在工作時遭遇的暴力型態以言語暴力最為普遍,其次為心理暴力。男、女性受僱者遭受言語暴力之盛行率分別為 6.80%、7.48%;心理暴力 3.39%、4.06%。在職場特質方面,無論男女性工作者,夜班及輪班者、工時較長者、工作控制較低者、工作負荷較高者、職場正義較低者、工作體力負荷較高者,以及工作較缺乏保障者,有較高的職場暴力盛行率。而曾遭受任一形式職場暴力的男女性受僱者,其睡眠品質不佳、自覺健康不佳、情緒困擾及工作不滿意的比例均顯著高於未遭遇職場暴力的受僱者。

四、工作滿意度之探討

(一) 定義

傳統上「工作滿意」(Job satisfaction)的定義,乃是由 1935 年 Hoppock 所作之界定,將「工作滿意」定義為心理的、物理的、環境的情況組合,當工作者表示:「滿意自己的工作」,即表示喜歡其工作的程度。Vroom(1964)認為工作滿意度是指工作者在其組織中所扮演的角色,其個人的感受和情緒反應;Smith,Kendall & Hulin (1969)則認為工作滿意度是工作者在特定工作環境中,實際獲得報酬與預期獲得報酬之差距,若差距越小,員工的工作滿意度越高;反之,若差距越大,滿意度則越低。

徐正光(1977)將工作滿意歸納為以下三類:

- 1.综合性定義 (Overall Satisfaction):工作滿意度是單一概念,是對工作本身和相關環境所擁有的一種態度或想法,是對工作角色的整體情感,不涉及工作滿意度的面向、形成的原因和過程。
- 2.差距性定義(Expectation Discrepancy):工作滿意度是指個人從工作實際的報酬與其預期應得報酬之間的差距,如果差距越小,員工的工作滿意度會越高。
- 3.參考架構定義(Frame of Reference):工作滿意度是指個人根據其工作特質、各項比較之後所得到的結果,例如:與他人比較、個人的能力及過去的經驗等之比較。即工作滿意度是個人根據參考架構對工作的特性加以解釋所得到的結果。

學者間則普遍認為:工作滿意是一種對工作的感情與情緒反應,來自工作者對實際成果和所期望或應得的成果之比較。

(二)理論與實證研究

正式的「工作滿意」研究,始於1930年代的霍桑研究(Hawthome Studies), 此研究指出,工作者的情感影響其工作行為,進而影響工作績效,而工作 者之社會及心理因素才是決定工作滿意度與生產力的主要因素。之後,工作滿意更成為組織科學中,最廣泛且熱門的研究主題。工作滿意度具代表性之理論如下:

1.馬斯洛需求層級理論 (Hierarchy of need theory):

將人類需求歸類五種,由低而高分別為:「生理需求、安全需求、社會 需求、尊嚴需求、自我實現需求」。特色:需求滿足由下而上,低層次 需求被滿足後,將再追求較高層次需求的滿足。

2.赫兹伯格雙因子理論(Two-factor theory):

Frederick Herzberg提出「激勵-保健雙因子理論」,認為「工作滿意」與「工作不滿意」兩者本質不同,影響因素彼此分開。工作滿意來自「激勵因子」-包括成就、認同、工作本身、職責與升職;工作不滿意則起因於「保健因子」-包括上司、同事、公司政策、工作條件及個人生活。

3.公平理論 (Equity theory):

J.Stacey Adams認為員工會認知其自工作中獲得結果和付出有關,再以投入/結果之比率與他人比較,兩者比率相等表示很公平;如果不相等,即感到不公平、不舒服,並會設法使之公平。

4. 差距理論 (Discrepancy theory):

工作滿意感是以工作者個人標準和個人期望的比較,而工作滿意度大小則是依二者不一致的程度所決定。

5.ERG 理論:

耶魯大學Clayton Alderfer(1972)修正Maslow的需求層級理論簡化成三種不同的需求:(1)生存需求(existence need)、(2)關係需求(relatedness need)、(3)成長需求(growth need)。其與Maslow理論有兩項主要差異,提出「挫折-退化」(frustration-regression)的觀念,認為當個體的高層次需求未能得到滿足時,會退而求其次去追求滿足,且可同時追求一種以上的需求,並無先後順序。

(三)工作滿意度的測量

根據不同的測量目的,學者提出了不同的影響因素,Hoppock (1935) 認為可能影響工作滿意度的要素:包括疲勞、工作單調、工作條件和領導 方式等;Vroom (1962)提出七個構面,包含組織本身、升遷、工作內容、 直接主管、工作環境、待遇、工作夥伴等;Smith 等人 (1969) 則指出工作 滿意度的影響構面包含工作本身、升遷、上司、工作夥伴和薪水等五個構 面;Alderfer (1972) 則將工作滿意度區分為三個層次:生存、關係、成長。

許士軍(1977)的研究提到,研究工作滿意度的目的在於可把工作滿意度視為預測組織內部一項警戒指標,若能掌握組織內部成員的工作滿意度,可以提早發現策略或計畫上的缺失,進而可採取一些補救措施。透過工作滿意度的相關研究,能夠了解工作滿意度對於公司營運具有重要的影響,來作為公司擬定策略的重要指標。

綜上,影響工作滿意的因素可自「工作者」及「工作本身」兩因素來 探討,工作者因素包括:個人特質、工作經驗、工作動機、教育背景、人 際關係等;工作本身因素則有:工作特性、工作環境、組織文化、公司制 度等。測量工作滿意度,有助於反映工作者對工作條件與工作環境的感受, 提供管理階層改善組織文化、工作士氣的重要參考;一般多採用問卷調查 方式測量工作滿意度。

五、職場社會心理危害與工作滿意度之相關性探討

前述提及職場社會心理危害導致工作者面臨許多健康風險,接著將探討其對於工作滿意度之相關性研究。Parasuraman & Alutto(1984)、Litt& Turk (1985)、Jamal (1990)的研究指出,工作壓力是影響工作滿意相當重要的因素,且二者之間為負相關。即工作壓力越大,個人的工作滿意越低;工作壓力程度越小,個人的工作滿意越高。王秀文(2012),國內研究亦得到工作壓力與工作滿意間,存在負相關的關聯。

而在降低工作壓力、提升工作績效或滿意度的研究方面,Albaugh (2003)、Youngjoon 等(2004)及Chu等(2003)研究指出社會支持對工作滿意度有顯著正向預測效果與相關性。陸洛等(2009)研究結果顯示員工休閒滿意度愈高,其工作表現會愈好,建議定期提供員工相關旅遊情報或休閒資訊,協助並鼓勵員工利用公餘時間多從事休閒活動,可增加其抗壓能力,亦可提升工作績效。鄔壽國(2012)也指出,營造快樂的工作環境、鼓勵培養運動習慣及終身學習,可紓解壓力、激發活力,進而提升工作满意度及組織績效。

六、稅務人員之相關研究探討

國內與本研究主題相關的文獻雖然不少,但以稅務人員為研究對象卻極有限,以下僅就所查得之學術論文,綜整如下表 6:

表 6、以稅務人員為研究對象之相關文獻整理表

序號	年度	作者	研究對象	結果
1	2010	謝傳和	中區國稅、地方 稅人員	工作滿意與工作倦怠方面具有顯著負相 關
2	2010	陳素女	台北國稅局、北 區國稅局及桃 園地方稅務局 稅務人員	 1.角色衝突程度越高,其工作壓力越大、工作滿意認知越低 2.角色模糊程度越高,工作壓力越大 3.工作壓力越大,離職傾向越高
3	2009	謝婉榆	全國國稅人員	1.有中等或嚴重的個人相關過勞程度與 工作相關過勞程度。 2.角色衝突、工作超載、經濟福利與保 障是稅務人員過勞的工作壓力。 3.人口統計變數不影響稅務人員過勞。
4	2006	陳慧玉	全國國稅、地方稅人員	1.整體工作壓力、工作滿意度均為中等 程度,工作壓力與工作滿意度呈顯著 負相關。 2.年輕者、已婚者、年資淺者、職等低 者、擔任主管者之工作滿意度較高
5	2001	劉玉呅	中區國稅人員	性別與各工作構面滿足之差異未達顯著 水準

七、勞動部職安所「工作環境安全衛生狀況認知」調查9

(一)目的週期

1994年起,每3年辦理一次,針對全臺灣地區工作者,進行工作環境 與生理、心理層面之調查,藉由問卷反映「受僱者」、「雇主及自營作業者」 (2007年起增加之調查對象)對工作安全衛生需求及認知、身心健康狀況 等,以作為預防職業傷病及安全衛生政策研究參考依據。

(二)調查面向

2001年起開始納入職場社會心理危害項目,調查「工作負荷」、「工作控制」、「個人疲勞」「工作疲勞」及「工作滿意度」等問題。2007年新增「就業安全」、「職場正義」、「服務對象疲勞」及「工作過度投入」等題項。2010年起納入職場暴力題項。

(三)調查信效度

2013年調查工作循往例配合行政院主計處於 2013年 3 月份「人力資源調查」附帶辦理「工作環境安全衛生狀況認知調查」。「人力資源調查」由行政院主計處規劃及統籌辦理,調查對象為全國各縣市就業者,由各縣市調查員實地訪問,調查對象自行填寫問卷。問卷題項設計參考 2010年調查、2010年第 5 次歐盟國家工作狀況調查、日本厚生勞動省勞働安全衛生調查並考慮工作型態變遷需求;經專家效度審查、預先測試及後續修正而成。

本次 2013 年調查採用分層二段隨機抽樣法,第一段樣本單位為村里, 第二段為戶。第一段抽樣先將全部村里按準則分層,隨機抽出樣本村里; 第二段抽樣以最新戶籍資料為母體底冊,用系統法抽出樣本戶。總共發出 2 萬 8,677 份問卷,實際回收 2 萬 5,480 份,回收率為 88.9%。由於行政院主 計處「人力資源調查」之訪員均受過專業訓練,且問卷須由受訪者親自填 答,爰此研究資料具有可信度,調查樣本具有全國代表性,能推論全國。

 $^{^9}$ 節略自勞動部職安所 2007、2010、<math>2013「工作環境安全衛生狀況認知調查」報告

八、本研究選擇與勞動部職安所調查結果作比較之說明

(一)勞動部調查資料具信效度且調查項目與本研究相近

由於 2013 年全國調查係由行政院主計處規劃及統籌辦理,由各縣市「人力資源調查」之調查員實地訪問,問卷題項經專家效度審查;因訪員均受過專業訓練,且問卷須由受訪者親自填答,研究資料具可信度,調查樣本具有全國代表性。且本研究職場社會心理因素方面,「工作負荷、工作控制、職場正義、職場暴力」,以及疲勞感受:「個人疲勞、服務對象疲勞」,還有「工作滿意調查」等題目,均與全國調查相同。

(二)以全國平均、公共行政及國防業別資料作比較

誠如前述,全國調查資料既具信效度與代表性,與其平均值相較固然 具指標性,然因各行業別之工作性質迥異,雖稅捐機關與「金融及保險業」 之工作性質均屬第一線服務顧客,且有稅收/業績目標壓力,然考量國內金 融與保險業多為民營企業並以業績與利潤導向,與公部門以服務便民為出 發點大相逕庭,且全國調查行業別未將稅務人員列為單一行業,爰選擇另 以「公共行政及國防;強制性社會安全」之平均值做為比較組,因其包含 如戶政、地政等機關,或可更接近稅捐機關之公部門組織文化特質。

2013年全國調查,「公共行政及國防;強制性社會安全」受僱者樣本人數共930人,占4.94%;其中,男性518人、女性412人。本研究有關地方稅務人員與2013年全國調查項目相同者,其調查結果將與公共行政及國防業,併列於本研究第三章內容中作逐項比較。

第四節 研究架構與假設

一、研究架構

依據研究目的與文獻探討,提出研究架構如圖3。

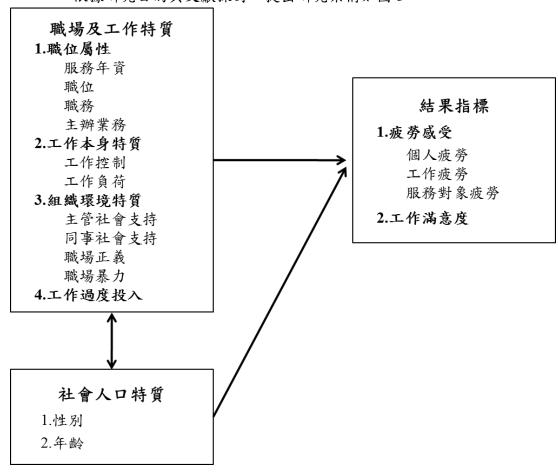


圖3、研究架構

二、研究假設

- (一)不同的職場及工作特質變項(職位屬性、工作本身特質、組織環境特質、工作過度投入)、人口統計變項(性別、年齡)之地方稅務人員,對疲勞感受、工作滿意度認知有顯著差異。
- (二) 地方稅務人員疲勞感受高於全國調查平均值。
- (三) 地方稅務人員工作滿意度低於全國調查平均值。

第二章 方法

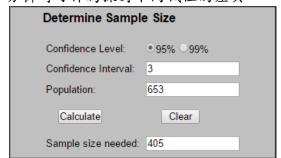
第一節 研究方法與對象

一、研究方法

由相關文獻探討確定研究架構及問卷內容,再以問卷調查法蒐集、彙整及分析取得完整資料,據以提出研究結果與建議。

二、研究對象

- (一)母群體:調查對象共653位稅務人員,以新北市政府稅捐稽徵處總處6個業務科(不含行政、人事、政風及會計等四科室,因業務屬性不同)及10個分處於105年12月31日在職之正式職員582人、約聘僱人員71人¹⁰。而選擇約聘僱人員與正式職員併列為調查對象,係因其工作性質與正式職員相同,僅業務量與任用條件差異,分析時可作為探討不同職位的差異。
- (二)樣本大小:405人,為使樣本具 代表性,本研究以母群體653人、 95%信心水準和抽樣誤差在正負3% 以內,必須抽取405人為樣本¹¹。



- (三)抽樣方式:分層隨機抽樣,以調查期間總處、分處共 16 個單位在職之研究對象人數,依各單位人數乘上 62% (即 405/653)並進位至 5 或 10 份,分別發送介於 10~45 份之調查問卷,其餘份數調整至企劃服務科,透過內部公文交換及自行發送方式,共發出 415 份,約佔母群體 63.6%。
- (四)調查方法:受調查者自行填寫。

¹⁰正式職員指編制內具銓敘資格者,包含:股長、審核、科長、主任以上各級主管人員,非主管人員則包括、書記、助理稅務員、稅務員。約聘僱人員不含工友、職務代理人、臨時造單員、替代役。
¹¹運用 Creative Research Systems 在網路上提供的服務: <u>Sample Size Calculator</u>,點選信心水準,輸入抽樣誤差和母群體人數,即可算出樣本大小。網址: http://www.surveysystem.com/sscalc.htm

第二節 研究工具

本研究採用調查問卷為工具,問卷內容參考文獻探討及國內相關研究使用之量表,依據研究架構及研究目的,經與指導老師討論後自行編製成「地方稅務人員之職場社會心理特質、疲勞感受與工作滿意度研究—調查問卷」;問卷共分為「工作特質」、「職場疲勞」、「其他」及「基本資料」等四部分。詳如下表7:

變	項	分	Ę Ę	<u> </u>	表	題	數	量表題數
		エ	作	控	制	9		
		工	作	負	荷	8		
一、工作特質		主	管 社	會支	持	4		34
		同	事 社	會支	持	4		
		職	場	正	義	9		
		個	人	疲	勞	5		21
一聯目。古紫		エ	作	疲	勞	5		
二、職場疲勞		エ	作 過	度 投	入	5		
		服	務 對	象 疲	勞	6		
一、甘加		エ	作	芮 意	度	1		
三、其他		職	場	暴	力	4		5
四、基本資料		人	口	統	計	4		8
口、本平貝科		エ	作	背	景	4		δ
合	計							68

表 7、調查問卷內容架構與題目分配情形

一、問卷量表編製方式

本研究問卷第一部分為「工作特質」、第二部分「職場疲勞」等各分量 表,係引用自臺大健康政策與管理研究所教授鄭雅文老師所研發之中文版 「工作特質量表」、「職場疲勞量表」內容所編製,其中「工作特質量表」 共6個分量表,經過與指導老師討論後,考量公部門有別於一般企業,地 方稅務人員絕大多數為經國家考試及格依法任用,工作權相對有保障,故 不列入「就業缺乏保障」分量表的題組。 第三部分題目則係引用自勞動部職安所「工作環境安全衛生狀況認知調查」-2013年所使用之「職場暴力量表」、「工作滿意度題目」。第四部分則係依據一般人口統計、工作背景資料及研究機關組織編制等因素,細分為:性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務年資、職位、職務、主辦業務等8個變項。

二、量表簡介及信效度

(一)工作特質量表及職場疲勞量表

中文版工作特質量表及職場疲勞量表為臺大健康政策與管理研究所教 授鄭雅文老師所研發¹²,工作特質量表主要在評估壓力來源(stress),職場 疲勞量表則在評估壓力的反應結果(strain)或感受。此2份量表,為勞動 部勞動及職業安全衛生研究所(組織再造前為:行政院勞委會勞工安全衛 生研究所)2007年、2010年、2013年辦理我國「工作環境安全衛生狀況認 知調查」所採用之問卷量表。

(二)量表信效度

由於中文版工作特質量表及職場疲勞量表,在國外均已受學術檢驗及實證,其題目並經過嚴謹程序而修訂成中文版問卷內容。在國內並透過實證研究,均獲致良好的信效度。本量表信效度之探討及實證相關內容,請詳參考文獻:曾慧萍等(2002)、Cheng Y,etc.(2003)、張晏蓉等(2007)、Yeh WY,etc.(2007)、葉婉榆等(2008)、葉婉榆(2008)、Cheng Y,etc.(2011)。

三、問卷題目及計分

(一) 工作特質量表

包含「工作控制」、「工作負荷」、「主管社會支持」、「同事社會支持」 及「職場正義」等5個分量表,共有34題。題目詳下表8:

¹²相關內容詳本研究第一章第三節:頁15-中文版工作特質量表、頁18-職場疲勞量表

	衣 8、 工作符質 重衣 翅 日
	1.在工作中,我需要學習新的事物。
	※2.我的工作內容,很多是重複性的工作。(反向題;5—原始分數)
	3.在工作中,我必須具有創新的想法。
	4.在工作中,很多事我可以自己作主。
工 作	5.我的工作需要高度的技術。
作控制	※6.對於如何執行我的工作,我沒有什麼決定權。(反向題;5—原
	始分數)
	7.我的工作內容,是很多元的、多樣的。
	8.對於工作上發生的事,我的意見具有影響力。
	9.在工作中,我有機會發展自己特殊的才能。
	1.我的工作步調很快。
	2.我的工作很辛苦。
	3.我的工作很耗體力。(本題單獨分析)
工 作	※4.我的工作不會過量。(反向題;5—原始分數)
工作負荷	※5.我有足夠的時間來完成工作。(反向題;5—原始分數)
•	6.我的工作會需要我長時間集中注意力。
	7.我的工作非常忙碌。
	8.我的工作場所有人力不足的現象。
±	1.我的主管會關心部屬的福利。
主管社會支持	2.我的主管會聽取我的意見。
會支	3.我的主管對我的工作是有幫助的。
持	4.我的主管能成功的組織部屬一起工作。
同	1.我的同事能把份內的工作做好。
同事社會支持	2.我的同事會關心我。
	3.我的同事很友善。
	4.我的同事在需要時,會幫忙我的工作。

職場正:

- 1.管理部門對員工是信任的。
- 2.管理部門所傳達的訊息內容是可信的。
- ※3.管理部門會刻意隱藏重要的訊息不讓員工知道。(反向題;5— 原始分數)
 - 4. 員工對工作的看法與感受,可以影響管理部門的決策。
 - 5.管理部門對員工的工作安排與責任分派是公平的。
 - 6.管理部門對於員工薪資福利的安排是公平的。
 - 7.管理部門對員工的績效評估是公平的。
 - 8.管理部門在重要決策過程中,會主動告知並提供充分的資訊給員工。
 - 9.管理部門以尊重的方式對待員工。

各題目選項為「很不同意」、「不同意」、「同意」、「很同意」,計分方式 依填答者選項,依序分別給予1、2、3、4分。(題號前有"※"為反項題) 分量表之計分如下表 9:

表 9、工作特質量表各分量表計分方式

分	F		表	原	始	分	數	標準	化 調	整
	作	控	制	A + B				[(原:	始分數	
工				A=[Q1+Q3+Q5+Q7+Q9+(5-Q2)]*2				24)/(96—		
				B=[Q4+	Q8+(5-Q6)]*4		24)]*100%)
エ	作	負	荷	01+02+(5-04)+(5-05)+0(+07+08			[(原始分數7)/			
				Q1+Q2+(5—Q4)+(5—Q5)+Q6+Q7+Q8				(28—7)]*100%		
主	管社	會支	持	Q1 + Q2	+ Q3 + Q4					
同	事社	會支	持	Q1 + Q2	+ Q3 + Q4					
職	場	正	義	Q1+Q2+(5—Q3)+Q4+Q5+Q6+Q7+Q8+Q9			[(原始分數—9)		-9)	
							/(36—9)]*100%			

(二) 職場疲勞量表

包含「個人疲勞」、「工作疲勞」、「工作過度投入」與「服務對象疲勞」等 4 個分量表,共有 21 題。題目詳表 10:

表 10、職場疲勞量表題目

	1.您常覺得疲勞嗎?
個	2.您常覺得身體上體力透支(累到完全沒有力氣)嗎?
人 疲 勞	3.您常覺得情緒上心力交瘁(心情上非常累)嗎?
勞	4.您常會覺得,「我快要撐不下去了」嗎?
	5.您常覺得虛弱,好像快要生病了嗎?
	1.您的工作會令您情緒上心力交瘁(心情上非常累)嗎?
工	2.您的工作讓您覺得挫折嗎?
作 疲 勞	3.工作一整天之後,您覺得精疲力竭(累到完全沒有力氣)嗎?
勞	4.上班前只要想到又要工作一整天,您就覺得沒力了嗎?
	5.上班時您會覺得每一分鐘都很難熬(時時刻刻都覺得累)嗎?
	1.早上一起床,您就會開始想著工作的事嗎?
工 作	2.下班回家後,您還會想著工作的事嗎?
工作過度投	3.上床睡覺時,您還想著工作的事嗎?
投 入	4.您會為了工作,犧牲其他的活動嗎?
	5.您希望投入更多的時間精力在工作上嗎?
	1.您會覺得和民眾互動有困難嗎?
服	2.民眾會讓您感到很累嗎?
	3.您會希望減少和民眾接觸的時間嗎?
務對象疲勞	4.您對民眾感到厭煩嗎?
勞	5.您會覺得您為民眾付出比較多,而得到回饋比較少嗎?
	6.您會想要趕快把民眾打發掉嗎?

各題目選項為「從未」、「不常」、「有時」、「常常」、「總是」, 計分方式 依填答者選項,依序分別給予0、1、2、3、4分。分量表之計分如下表11:

表 11、職場疲勞量表各分量表計分方式

分		量			表	原	始	分	數
個人	疲勞、	工作渡	券、エ	作過度	投入	(Q1+C	Q2+Q3+Q4+	-Q5)*5	
服	務	對	象	疲	勞	(Q1+Q	Q2+Q3+Q4+	-Q5+Q6)*2	5/6

(三) 其他

包含「工作滿意度」、「職場暴力」等2個題組,共有5題。題目詳下表12:

表 12、工作滿意度與職場暴力量表題目

工	1.整體而言,您對現在的工作感覺滿意嗎?
作滿	選項為「很滿意」、「滿意」、「普通」、「不太滿意」、
作滿意度	「很不滿意」
	1.肢體暴力(如毆打、踢、推、拉扯等等)
職	2.言語暴力(如辱罵、言語騷擾、冷嘲熱諷等)
職場暴力	3.心理暴力(如威脅、恐嚇、歧視、排擠、霸凌、欺凌、騷擾等)
介	4.性騷擾(如不當的性暗示與行為)
	選項為「否」、「有」

(四)基本資料

包含人口統計:「性別」、「年齢」、「婚姻狀況」、「教育程度」及工作背景資料:「服務年資」、「職位」、「職務」、「主辦業務」等8個題目。

第三節 資料處理

本研究採問卷調查法,問卷在正式調查前已先請研究機關企劃服務科5位同 仁先檢視並填答,預試人員基本資料部分包括:男性與女性、已婚與未婚、正式 職員與約聘僱人員、不同年齡層、不同學歷、不同年資與職務等,平均填答時間 約8分鐘,在題目理解及實際作答無太大問題後,始規劃正式調查事宜。

回收後先檢視資料填答完整性,再將有效問卷資料編碼鍵入 Microsoft Office Excel 工作表,資料分析前並先檢核輸入邏輯值是否正確,並以 Microsoft Office Excel 的樞紐分析及相關統計功能,就各分量表進行原始計分、標準化計分,作為描述性統計分析,再就工作特質變項及疲勞感受,以分析工具之相關係數及 t 檢定等功能確認是否達顯著相關。最後再以 SPSS 檢視人口統計、職場及工作特質等變項,以複迴歸羅吉斯分析進行對疲勞感受與工作滿意度之顯著性影響探討。

第三章 結果

第一節 研究樣本基本資料分析

一、問卷回收情形

- (一)回收率:本研究共發出415份調查問卷,實際回收有效問卷384份,回收率為92.5%(384/415),回收樣本占母群體58.8%(384/653)。
- (二)抽樣誤差:原定抽取 405 人為樣本,實際回收 384 份,在母群體 653 人、 95%信心水準的條件下,重新計算抽 樣誤差為正負 3.21% 13。

Find Confidence	Interval
Confidence Level:	● 95% ○ 99%
Sample Size:	384
Population:	653
Percentage:	50
Calculate	Clear
Confidence Interval:	3.21

二、樣本特性分析

本研究調查樣本之基本資料變項包括:性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務年資、職位、職務、主辦業務等8項,依回收有效樣本分析結果如下(詳表13):

地方稅務人員樣本特性為:以女性(n=291,75.8%)居多;年齡層以40歲以下者佔多數(n=234,61%),以31-40歲比例最高,為35.7%。大部分人員未婚(n=208,54.2%)、教育程度以大學最多(n=267,69.5%)、服務年資以10年以下居多(n=284,74%),其中又以未滿3年者佔近4成最多(36.7%),可能人員離職率較高;大多數具公務員資格(n=332,86.5%),以薦任較高(50.0%),其次為委任36.5%;非主管職務佔絕大多數(93.7%),因機關組織結構編制所致、主要辦理業務¹⁴以承辦財產稅業務人數較多(n=215,56.0%)。

¹³ 同 31,運用 Creative Research Systems 在網路上提供的服務: <u>Sample Size Calculator</u>, Percentage 一項的預設值是 50,是要反映樣本的差異或離散情形。

¹⁴同時兼辦多項業務者以比重較高者為主,財產稅包括:房屋稅、契稅、地價稅、土地增值稅;消費稅為:印花稅、娛樂稅、使用牌照稅;其他:指納稅服務、資訊、欠稅及非屬財產稅、消費稅

表 13、研究樣本基本資料分析表

項目	類別	次數	百分比
		(N=384)	
1.性別	(1)男	93	24.2%
	(2)女	291	75.8%
2.年齡	(1)30 歲以下	97	25.3%
	(2)31-40 歲	137	35.7%
	(3)41-50 歲	91	23.7%
	(4)51-60 歲	54	14.1%
	(5)61-65 歲	5	1.3%
3.婚姻狀況	(1)已婚	175	45.6%
	(2)未婚	208	54.2%
	(3)其他	1	0.2%
	(1)高中(職)以下	22	5.7%
	(2)專科	61	15.9%
	(3)大學	267	69.5%
	(4)研究所以上	34	8.9%
5.服務年資	(1)3 年(不含)以下	141	36.7%
	(2)3-5 年	77	20.1%
	(3)6-10 年	66	17.2%
	(4)11-15 年	23	6.0%
	(5)16-20 年	19	5.0%
	(6)21-25 年	24	6.3%
	(7)26-29 年	14	3.7%
	(8)30 年以上	20	5.2%
6.職位	(1)薦任	192	50.0%
•	(2)委任	140	36.5%
	(3)約僱及臨時人員	52	13.54%
7.職務	(1)主管職務(股長以上人員)	24	6.25%
· ··· ·	(2)非主管職務	360	93.8%
8.主要辦理業務	(1)財產稅(房屋稅、契稅、地價稅、土地增值稅)	215	56.0%
	(2)消費稅(印花稅、娛樂稅、使用牌照稅)	39	10.2%
	(3)其他(納稅服務、資訊、欠稅及非屬(1)、(2)者)	130	33.9%

第二節 職場社會心理特質分佈

一、工作控制、工作負荷

(一)工作控制(詳附錄6):

以問卷第一部分:工作特質量表第一項分量表進行調查,各問項中同 意或很同意比例,按比例高低依序為:「需要學習新事物」(96.9%)、「重複 性工作」(88.3%)、「必須有創新的想法」(66.4%)比例較高。

本研究相較於勞動部 2013 年調查,同意或很同意比例較高之前二個問項與全國平均數、公共行政及國防業別相同,地方稅務人員前三高問項之比例並均較二者高(詳表 14)。

將地方稅務人員前三高問項,與公共行政及國防業進行卡方檢定 (chi-squared test),結果顯示地方稅務人員同意比例較高之差異達到顯著水
^{本15}(p<0.05),可知地方稅務人員在面對高度例行工作中,尤須不斷求新、
求變以因應工作的需求。

表 14、工作控制-同意或很同意的比例

單位:%

-	需要	※重	必須具	事情可	需要	※沒	工作	意見	可發展
項目別 (N)	學習	複性	有創新	以自己	高度	有決	內容	有影	特殊
	新事務	工作	想法	做主	技術	定權	多元	響力	才能
2013 全國調查 (25,480)	71.8	80.9	51.3	52.7	46.5	48.3	55.0	46.3	46.9
公共行政及國防 (930)	80.4	77.8	53.0	50.2	37.0	52.8	63.9	48.2	45.5
地方稅務人員(384)	96.9	88.3	66.4	46.4	45.1	49.5	58.3	44.8	33.9

※為便與勞動部調查比較,僅就選項為同意或很同意計算比例而非得分,故此處反向題不反轉。 ※本研究已洽勞動部 2013 年調查之研究主持人林洺秀小姐,確認處理反項題計算比例之一致性。

¹⁵需要學習新事務:1.78917E-14、重複性工作:1.07838E-05、必須具有創新想法:8.15516E-06

(二)工作負荷(詳附錄7):

本項調查透過問卷第一部分第二項分量表進行,各問項中同意或很同意比例,按比例高低依序為:「長時間集中注意力」(91.4%)、「非常忙碌」(83.6%)、「工作步調很快」(80.5%)比例較高。

相較於勞動部 2013 年調查,全國平均數、公共行政及國防業別在問項「有足夠的時間」的部分,同意或很同意的比例(72.65%)則居第二高;而地方稅務人員前三高問項之比例並均較二者高(詳表 15)。

將地方稅務人員前三高問項,與公共行政及國防業進行卡方檢定 (chi-squared test),結果顯示地方稅務人員同意比例較高之差異達到顯著水 $^{16} (p < 0.05)$,顯見稅務工作高度勞心、忙碌程度高且步調快。另外,地 方稅務人員在「人力不足」問項,亦有 $^{76.8}$ %的高比例,可見人力吃緊情形值得重視。

表 15、工作負荷-同意或很同意的比例

單位:%

	工作	工作	工作	※工作	※有足	長時間	工作	1 4
項目別(N)	步調	很辛	很耗	不會	夠的	集中注	非常	人力不足
	很快	苦	體力	過量	時間	意力	忙碌	个 人
2013 全國調查 (25,480)	56.3	61.2	47.0	53.0	72.7	74.6	63.1	45.3
公共行政及國防(930)	56.1	54.8	35.0	51.6	68.6	76.2	65.4	51.7
地方稅務人員(384)	80.5	73.2	47.1	43.8	53.9	91.4	83.6	76.8

※為便與勞動部調查比較,僅就選項為同意或很同意計算比例而非得分,故此處反向題不反轉。

37

¹⁶長時間集中注意力:2.265E-10、非常忙碌:4.29464E-11、工作步調很快:7.27826E-17

二、主管、同事社會支持(詳附錄8、9,勞動部2013年未調查)

社會支持係以問卷中第一部分第三項、第四項分量表進行調查,主管 支持各問項中同意或很同意比例,前二項依序為:「對我的工作有幫助」 (89.8%)、「成功組織部屬工作」(85.7%)。其他二項之比例亦均超過81%, 顯見對主管的領導能力與主管互動方面屬於高度且正向(詳表16)。而同事 支持前二項依序為:「很友善」(95.8%)、「能把份內工作做好」(94.0%)。 其他二項之比例亦均超過93%,顯見同儕間互動良好、相處融洽(詳表17)。

綜觀地方稅務人員的社會支持方面,此二分量表調查結果顯示,機關內人際關係良好、與主管或同事間互動呈現高度正向,特別是同事間相處友善、多數能做好份內工作且彼此互相支援。

表 16、主管社會支持-同意或很同意的比例

單位:%

項目別(N)	關心部屬 的福利	聽取 我的意見	對我的工 作有幫助	能成功組織 部屬一起工作
地方稅務人員(384)	81.8	83.3	89.8	85.7

表 17、同事社會支持-同意或很同意的比例

項目別(N)	能把份內 工作做好	會關心我	很友善	需要時會幫 忙我的工作
地方稅務人員(384)	94.0	93.8	95.8	93.5

三、職場正義、職場暴力

(一) 職場正義 (詳附錄 10):

以問卷中第三部分第五項分量表進行調查,各問項中同意或很同意比例,前三項依序為:「部門傳遞訊息可信」(90.6%)、「部門信任員工」(86.5%)及「尊重員工」(83.6%)。地方稅務人員與勞動部 2013 年調查之全國平均數、公共行政及國防業別前三高問項相同,但比例均較二者略高(詳表 18)。

就前三高之問項,將地方稅務人員與公共行政及國防業進行卡方檢定 (chi-squared test), 結果僅「部門傳遞訊息可信」之達到顯著水準 <math>(p < 0.05); 「部門信任員工」及「尊重員工」之其差異未達顯著水準 (p > 0.05)。

表 18、職場正義-同意或很同意的比例

單位:%

項目別(N)	部門信任員工	部傳訊可信	※ 当員 工 重要 訊息	看 会 等 管 理 決 策	工作安排公平	薪 福利 公平	績效 評估 公平	主動告 知並提 供充分 資訊	尊重
2013 全國調查 (25,480)	81.9	82.8	NA	45.8	71.2	70.4	68.8	76.2	80.2
公共行政及國防 (930)	82.4	83.0	NA	46.3	69.6	78.9	69.5	78.5	82.5
地方稅務人員(384)	86.5	90.6	35.9	57.8	57.8	70.8	65.4	70.1	83.6

[※]為便與勞動部調查比較,僅就選項為同意或很同意計算比例而非得分,故此處反向題不反轉。

(二) 職場暴力:

以問卷第三部分第二項題組進行調查,按盛行率高低依序為:「言語暴力」(24.7%)、「心理暴力」(12.2%)、「性騷擾」(0.8%)、「肢體暴力」(0.5%)。依性別:言語暴力盛行率女性(28.2%)高於男性(13.7%)近一倍、心理暴力盛行率女性(12.7%)亦高於男性(10.8%),性騷擾則僅有女性(1.0%),而肢體暴力則男性(1.1%)比女性(0.3%)高(詳表 19)。曾遭遇任何一種職場暴力者共 101 人(26.3%),同時有言語暴力及心理暴力者共 42 人(10.9%)。

將比例較高之「言語暴力」及「心理暴力」進行卡方檢定(chi-squared

¹⁷部門傳遞訊息可信:0.00041489、部門信任員工:0.067946575、尊重員工:0.630679837

test),檢驗性別之差異是否顯著,結果顯示女性「言語暴力」盛行率高於 男性之差異達到顯著水準 (p<0.05);「心理暴力」之性別差異則未達顯著 水準 18 (p>0.05)。

表 19、職場暴力盛行率-依性別

單位:%、人

項目別(N)	肢體	暴力	言語	暴力	心理易		性騷	A 擾
为 日 <i>加</i> (11)	有(n)	否	有(n)	否	有(n)	否	有(n)	否
性別 (384)	0.5(2)	99.5	24.7(95)	75.3	12.2(47)	87.8	0.8(3)	99.2
男性 (93)	1.1(1)	98.9	13.7(13)	86.3	10.8(10)	89.2	0.0(0)	100.0
女性 (291)	0.3(1)	99.7	28.2(82)	71.8	12.7(37)	87.3	1.0(3)	99.0

本研究調查結果與勞動部 2013 年調查全國平均數、公共行政及國防業別比較,發現地方稅務人員在「言語暴力」、「心理暴力」盛行率均高於二者(詳表 20)。將地方稅務人員比例較高之「言語暴力」及「心理暴力」與公共行政及國防業進行卡方檢定(chi-squared test),檢驗差異是否顯著,結果顯示地方稅務人員面對較高的言語與心理職場暴力,差異均已達顯著水準¹⁹ (p<0.05)。

表 20、地方稅務人員與 2013 年全國調查職場暴力盛行率之比較

單位:%

項目別(N)	肢體暴力		言語	暴力	心理	暴力	性騷擾	
为口加(11)	有	否	有	否	有	否	有	否
2013 全國調查 (25,480)	1.3	98.7	8.4	91.6	4.5	95.5	1.4	98.6
公共行政及國防(930)	3.6	96.4	15.9	84.1	8.0	92.0	0.6	99.4
地方稅務人員(384)	0.5	99.5	24.7	75.3	12.2	87.8	0.8	99.2

因本研究調查時未將職場暴力來源列入問卷題目,在探討地方稅務人 員面對較高之言語與心理暴力來源方面,因職場社會支持調查結果,顯示 主管與同事間互動呈現高度正向,故推論是否因稅捐核課業務屬性較容易 招致民怨,多屬來自外部服務對象,惟尚需進一步作探討才能下定論。

¹⁸性別卡方檢定結果,言語暴力:0.005732143、心理暴力:0.615257085

¹⁹地方稅務人員與公共行政及國防業卡方檢定結果,言語暴力:0.000185203、心理暴力:0.016736605

四、工作控制、工作負荷與職場正義之標準化分數

依據本研究第二章第二節研究工具「表 9、工作特質量表各分量表計分方式」,標準化調整後分數介於 0-100 分,結果顯示地方稅務人員之「工作控制(49.77 分)」、「工作負荷(61.61 分)」、「職場正義(57.44 分)」。地方稅務人員與勞動部職安所 2013 年調查之全國平均數、公共行政及國防業別相比,各分量表得分均有較高情形(詳表 21),特別是工作負荷標準化調整後的分數,高於勞動部 2013 年調查各行業的分數(分數最高行業為:醫療保健及社會工作服務業 56.02 分)。

表 21、地方稅務人員與 2013 年全國調查工作特質比較

單位:分

	工作	控制	工作負荷 職場			易正義		
項目別(N)	原始	標準化	原始	標準化	原始	標準化		
	分數	分數	分數	分數	分數	分數		
2013 全國調查 (25,480)	59.76	49.22	18.01	51.95	23.71	54.07		
公共行政及國防(930)	59.70	49.13	18.24	53.01	23.97	54.99		
地方稅務人員(384)	59.83	49.77	19.94	61.61	24.51	57.44		

五、工作過度投入(勞動部 2013 年未調查)

本項目係以問卷中第二部分:職場疲勞量表第三項分量表進行調查, 旨在測量工作者是否有難以從工作中抽離,甚而犧牲個人生活的病態行為 傾向,並不等同於疲勞狀態本身;具有「工作過度投入」的特質者,為疲 勞的高危險因素。分量表計分方式則依據本研究第二章第二節研究工具表 11,分數介於 0-100 分,代表過度投入工作之程度;小於 50 分為「輕微」、 50 以上-未滿 70 分為「中等」、70 分以上則為「嚴重」。

調查結果顯示,43.2%的地方稅務人員,有中等程度以上的工作過度投入情形(詳表22)。

表 22、工作過度投入情形

項目別(N)	嚴重	中等	輕微	
地方稅務人員(384)	8.1	35.2	56.8	

第三節 疲勞感受與工作滿意度

疲勞感受共分為:個人疲勞、工作疲勞及服務對象疲勞等三項,係以問卷中第二部分:職場疲勞量表第一、二、四項分量表進行調查,各分量表計分方式則依據本研究第二章第二節研究工具表 11,小於 50 分為「輕微」、50 以上-未滿 70 分為「中等」、70 分以上則為「嚴重」。工作滿意度則是以問卷中第三部分第一項題目:「整體而言,您對現在的工作感覺滿意嗎?」進行調查。

一、個人疲勞

(一)疲勞程度與2013年全國調查比較

地方稅務人員個人疲勞程度在中等以上者占 52.1%,大幅高於勞動部職 安所 2013 年調查之全國平均數、公共行政及國防業別之 18.7%、20.2%;嚴重疲勞程度達到 17.2% (詳表 23)。

將地方稅務人員與公共行政及國防業之個人疲勞程度進行卡方檢定 (chi-squared test),檢驗差異是否顯著,結果顯示地方稅務人員面對較高的 個人疲勞程度,且差異已達顯著水準 20 (p<0.05)。

表 23、地方稅務人員與 2013 年全國調查個人疲勞程度比較

單位:%

項目別(N)	嚴重	中等	輕微
2013 全國調查 (25,480)	5.4	13.3	81.3
公共行政及國防(930)	7.3	12.9	79.8
地方稅務人員(384)	17.2	34.9	47.9

(二)依性別、年齡、職場及工作特質之分佈情形(詳附錄11)

個人疲勞在中等程度以上有較高比例者,包括:年齡在 31-40 歲之女性 薦任職位者、工作負荷程度中度以上者、有言語或心理暴力經驗者,以及 工作投入程度在中等以上者。

•

²⁰個人疲勞卡方檢定結果: p=1.06304E-29

二、工作疲勞 (勞動部 2013 年未調查)

(一)疲勞程度與全國調查比較

地方稅務人員工作疲勞程度在中等以上者占 44.5%,嚴重疲勞程度者之 比例為 12.2%(詳表 24)。因勞動部 2010 年、2013 年均未調查本項目,2007 年調查又未就疲勞程度分級,僅計算分量表平均分數,其中全國平均為 28.4、 公共行政及國防業別為 29.3 分,而地方稅務人員則為 44.8 分,疲勞程度有 較高情形。

表 24、工作疲勞程度

單位:%

項目別(N)	嚴重	中等	輕微
地方稅務人員(384)	12.2	32.3	55.5

(二)依性別、年齡、職場及工作特質之分佈情形(詳附錄12)

工作疲勞在中等程度以上較高比例者,包括:工作負荷程度中度以上者、有言語或心理暴力經驗者,以及工作投入程度嚴重者(女性含中等者)。

三、服務對象疲勞

(一)疲勞程度與2013年全國調查比較

服務對象疲勞在中等程度以上者占 43.7%, 與勞動部職安所 2013 年調查之全國平均數、公共行政及國防業別分數介於 57.9%、63.5%相比,疲勞程度較輕微。較特別之處為地方稅務人員之嚴重疲勞比例 11.7%, 遠低於公共行政及國防業嚴重疲勞之 51.0% (詳表 25)。

將地方稅務人員與公共行政及國防業之服務對象疲勞程度進行卡方檢定 (chi-squared test),檢驗差異是否顯著,結果顯示地方稅務人員對於服務民眾之疲勞感受度較低,且差異已達顯著水準²¹ (p<0.05),推測地方稅務人員可能因納稅服務專業屬性,在服務民眾上勝任程度較高。

44

²¹服務對象卡方檢定結果: p=1.34943E-41

表 25、地方稅務人員與 2013 年全國調查服務對象疲勞程度比較

項目別(N)	嚴重	中等	輕微
2013 全國調查 (25,480)	49.7	8.2	42.1
公共行政及國防(930)	51.0	12.5	36.5
地方稅務人員(384)	11.7	32.0	56.3

(二)依性別、年齡、職場及工作特質之分佈情形(詳附錄13)

服務對象疲勞在中等程度以上有較高比例者,包括:高工作負荷者、有言語或心理暴力經驗者,以及工作投入程度在中等以上之女性。

四、工作滿意度

(一)滿意度與2013年全國調查比較

勞動部職安所 2013 年調查之全國平均數、公共行政及國防業別之很滿意或滿意比例(以下簡稱滿意度)分別為 47.1%、57.7%,惟地方稅務人員則僅 44.5%。地方稅務人員之不太滿意或很不滿意比例(以下簡稱不滿意度)為7.8%,介於全國調查平均數 8.6%及公共行政與國防業 6.9%之間(表 26)。

將地方稅務人員與公共行政及國防業之工作滿意度進行卡方檢定 (chi-squared test),檢驗差異是否顯著,結果顯示地方稅務人員工作滿意度 較公共行政及國防業低,且差異達顯著水準²² (p<0.05),推測地方稅務人員可能因職場暴力盛行率及個人疲勞、工作疲勞等感受較高所致。

表 26、地方稅務人員與 2013 年全國調查工作滿意度比較

項目別(N)	很滿意或 滿意	普通	不太滿意或 很不滿意
2013 全國調查 (25,480)	47.1	44.3	8.6
公共行政及國防(930)	57.7	35.4	6.9
地方稅務人員(384)	44.5	47.7	7.8

²²工作滿意度卡方檢定結果: p=5.41654E-05

(二)依性別、年齡、職場及工作特質之分佈情形(詳附錄14)

結果發現地方稅務人員不滿意度比例高於 10%者,包括:30歲以下女性、30-40歲及 51歲以上男性、服務年資 5年以下、男性薦任職位者、主辦財產稅男性、主辦消費稅女性、低工作控制、高工作負荷、低社會支持男性、低職場正義男性、有言語或心理暴力經驗者,以及工作投入程度嚴重者 (男性含中等以上)。

第四節 相關性分析

為瞭解各工作特質與職場疲勞之相關性,茲以 Pearson 相關性分析進行分析與 瞭解。

如表 27,工作負荷、工作過度投入等與各疲勞感受為正相關,餘為負相關;整體而言,多數均達顯著性相關(p<0.01),而以就個別關係來看,除「工作控制與個人疲勞」、「工作過度投入與工作疲勞、服務對象疲勞」外,各項工作特質達顯著性相關。

表 27、相關性分析

疲勞感受 工作特質	個人疲勞	工作疲勞	服務對象疲勞
工作控制	-0.153	-0.273**	-0.338**
工作負荷	0.591**	0.565**	0.285**
主管社會支持	-0.152**	-0.236**	-0.176**
同事社會支持	-0.154**	-0.193**	-0.204**
職場正義	-0.291**	-0.370**	-0.342**
工作過度投入	0.430**	0.424	0.120

^{*}p<0.05 , **p<0.01 °

第五節 複迴歸羅吉斯分析

以複迴歸羅吉斯分析(Multiple Logistic Regression)進行人口統計、職場及工作特質等變項,對疲勞感受與工作滿意度等結果指標之顯著性影響探討。其中,除人口統計、職位屬性及職場暴力依資料屬性分組別外,其餘變項依資料百分位分為「高、中、低」。對個別「個人疲勞」(X2=139.843,p<0.01)、「工作疲勞」(X2=131.738,p<0.01)、「服務對象疲勞」(X2=82.586,p<0.01)與「工作滿意度」(X2=72.273,p<0.01)等,整體均達顯著性之影響效果。

個別影響效果方面,性別在「個人疲勞」有顯著性差異;年資在「工作疲勞」 有顯著性差異;工作控制程度在「工作疲勞」、「服務對象疲勞」、「工作滿意 度」有顯著性差異;工作負荷程度在「工作疲勞」有顯著性差異;職場正義程度 在「工作疲勞」、「服務對象疲勞」有顯著性差異;職場暴力在「工作滿意度」 有顯著性差異;工作過度投入在「個人疲勞」、「工作疲勞」、「工作滿意度」 有顯著性差異(p<0.01 或 p<0.05)。

第四章 結論與建議

第一節 結論

本研究主要探討地方稅務人員工作特質、疲勞感受與工作滿意度,透 過問卷調查獲致下列結果:

- 1. 在工作特質方面,超過80%受訪者認為地方稅務工作具高度重複性,又需學新事務、具創新想法;高度勞心、非常忙碌且步調很快。工作控制及工作負荷同意比例前三高項目,高於公共行政及國防業比例,且差異達到顯著水準。另外,也有76.8%反映存在人力不足現象。工作負荷61.61分,高於勞動部2013年調查之各行業的分數。
- 2. 主管與同事社會支持調查結果,各題項同意比例均超過80%,顯示機關內人際關係良好、部屬與主管或同儕間互動呈現高度正向,特別是有90%以上表示同事間相處友善、能做好份內工作且彼此互相關心、支援。
- 3. 職場正義各問項比例大多高於 2013 年調查之全國平均數、公共行政及國防業別,惟工作安排(57.8%)及績效評估(65.4%)之公平性,尚有努力空間。職場暴力盛行率「言語暴力」(24.7%)、「心理暴力」(12.2%),分別高於全國平均數(8.4%、4.5%)、公共行政及國防業(15.9%、8.0%),且差異達到顯著水準;另外,在「言語暴力」部分,女性盛行率達 28.2%,高於男性的 13.7%,且差異達到顯著水準。
- 4. 在個人疲勞方面,研究結果與假設相同,疲勞程度中等以上(分數≥50) 者占52.1%,高於全國平均數、公共行政及國防業別之18.7%、20.2%, 差異並達顯著水準;疲勞程度嚴重者(分數≥70)占17.2%,高於全國 調查最高行業別之9.99%(醫療保健及社會工作服務業)。個人疲勞在中 等程度以上有較高比例者之特質,包括:年龄31-40歲之女性薦任職位 者、工作負荷程度中度以上者、有言語或心理暴力經驗者,以及工作投 入程度在中等以上者。

- 5. 在工作疲勞方面,研究結果與假設相同,程度中等(分數≥50)以上者 占 44.5%,嚴重者(分數≥70)之比例為 12.2%;中等程度以上較高比例 者之特質,則包括:工作負荷程度中度以上者、有言語或心理暴力經驗 者,以及工作投入程度嚴重者(女性含中等者)。地方稅務人員工作疲 勞平均分數 44.8 分,高於 2007 年全國調查平均數之 28.4 分、公共行政 及國防業別 29.3 分。
- 6. 在服務對象疲勞方面,研究結果與假設相反,程度中等以上者占 43.7%,與勞動部職安所 2013 年調查之全國平均數、公共行政及國防業別分數介於 57.9%、63.5%相比,地方稅務人員疲勞程度較輕,差異並達顯著水準。較特別之處為地方稅務人員之嚴重疲勞比例僅 11.7%,遠低於公共行政及國防業嚴重疲勞之 51.0%,甚至全國行業最低比例之 14.1%(教育服務業)還要低,顯示稅務人員服務納稅人之勝任程度較高。服務對象疲勞在中等程度以上有較高比例者之特質,包括:高工作負荷者、有言語或心理暴力經驗者,以及工作投入程度在中等以上之女性。
- 7. 工作滿意度方面,研究結果與假設相符,地方稅務人員很滿意或滿意比例為44.5%,低於全國平均數、公共行政及國防業別之47.1%、57.7%;地方稅務人員之不太滿意或很不滿意比例7.8%,高於公共行政與國防業6.9%。地方稅務人員工作滿意度低於公共行政及國防業之差異,檢定結果已達到顯著水準,推測地方稅務人員可能因職場暴力盛行率及個人疲勞、工作疲勞等感受較高所致。
- 8. 至於工作不滿意度高於 10%之特質,包括:30 歲以下女性、30-40 歲及 51 歲以上男性、服務年資 5 年以下、男性薦任職位者、主辦財產稅男性、 主辦消費稅女性、低工作控制、高工作負荷、低社會支持男性、低職場 正義男性、有言語或心理暴力經驗者,以及工作投入程度嚴重者 (男性 含中等以上)。

第二節 建議

一、辦理專業訓練,鼓勵進修學習

稅務工作重視專業實務與經驗傳承,透過內部教育訓練有助實務交流 並傳遞工作智慧,提升同仁專業素養及案件處理正確性,更可提高工作控 制程度、降低積案的壓力。鼓勵參加在職進修各類相關法令、專業知能及 服務技巧,增加本職學能與工作成就感。

二、結合資訊科技,簡化作業流程

賡續推動跨機關合作、電子閘門查調書證,運用網路設備批次作業代替人工處理,提高納稅人服務滿意度,協助縮減案件處理時間。激勵同仁 創意提案,結合各項新科技、新技術,加速處理例行作業,減輕工作負荷。

三、輪調培養專業,關懷團隊成員

定期輪調以強化各稅專業知能,增加交流學習、觸類旁通機會,培養同仁學習新知並訓練解決問題的能力,進而減少工作倦怠。尤其稅務專才需長時間養成,為提高人才定著率,主管應主動傾聽同仁意見,適時掌握其工作量及承受壓力,提供必要資源與排解爭議,減少職場言語及心理暴力,避免離職傾向上升;關懷新進同仁,安排資深者輔導、協助熟稔基本技能並融入工作團隊,以培訓並留住優秀人才。

四、營造健康職場23,提升工作滿意

成立健康促進小組,結合衛生醫療專業單位或尋求各類免費諮詢、講座課程,訂定健康促進計畫,推動健康觀念。打造良好綠美化、舒適職場空間及營造友善溫暖工作氛圍,使同仁工作滿意度提升。促進員工健康及提高士氣,有助提高生產力與服務品質。女性稅務人員、未婚、年資3年以下同仁居多,可多舉辦聯誼、休閒活動以紓解工作壓力、增進生活品質。

²³健康職場的定義:世界衛生組織(WHO)於2010年提倡健康職場推動模式,聲明:「一個健康的工作場所是經由員工和管理人員合作持續改進的過程,以保護和促進所有工作者的健康、安全和福祉,以及工作場所的永續性。」

第三節 相關政策意涵與建議

一、適時修訂法令函示明確

稅法相關規定繁多,且與民生息息相關,賦稅主管機關應適時檢討各類法令,以維護租稅公平,並應分區辦理說明會以廣徵各界建言研訂合宜標準,以利徵納雙方遵循,減少稅務人員過多判斷與解說,提升申請案件處理時效。

二、適當調整組織編制職等

囿於國稅、地方稅分由財政部及各地方政府課徵,組織編制也因地方 自治法的限制,而出現一國兩制、同工不同酬現象,以地方稅稽徵機關而 言,部份縣市將其劃為一級機關,則其相關主管職等將較歸屬二級機關者 高出一個職等,除影響其專業加給與職務加給外,對其公務人員資格銓審 及生涯規劃亦影響甚大。建議訂定中央與地方一致之職等標準,並且合理 編制適當員額,以降低稅務人員工作負荷,減少地方稽徵機關優秀人才外 流情形。

三、員工滿意才有顧客滿意

稅務人員肩負國家財政收入重責,優秀稅務人員,除了必須具備豐富稅務專業外,更要有不斷進修學習與為民服務熱忱,否則繁重工作及經常遭致納稅人不當言語及態度,極易產生工作倦怠。鼓勵稅務人員主動發想創意簡政便民,以提升工作效率級提升服務品質。由於工作滿意度與離職傾向有高度相關,多關注稅務同仁工作負荷量,提供稅務人員生涯規劃、學習進修與陞遷管道參考模式、使其能自我成長,從中獲得成就感,能在稅務領域,適才適所地發揮所長。

第四節 研究限制

一、研究範圍的限制

本研究囿於人力與時間,研究對象及結果僅代表新北市政府稅捐稽徵 處稅務人員之情況,並僅機關管理階層之管理決策參考,未就各縣市情況 作深入比較。

二、樣本抽樣的限制

為降低本研究問卷調查對研究機關人員的負擔,未對於全部樣本進行全面性發放問卷,僅就各受測部門平均發送相同比例的問卷,隨機取樣收集足夠份數問卷,可能存在抽樣誤差(Sampling Bias)。為使誤差降至最少,另請機關人事單位提供母群體資料,比較後發現與樣本之性別、職位、年齡、學歷等差異不大,應具代表性。

三、研究變項的限制

由於相關學術研究的調查變項廣泛,爰選擇以勞動部職安所調查我國「工作環境安全衛生狀況認知調查」所採用之問卷量表,已具相當佳的信、效度,更有助於與全國的常態模式做比較。另外,考量填答所需時間與難易度,問卷題數不宜過多,採取變項與題目或未盡問延。

四、調查方式的限制

因本研究係採用結構式自填問卷方式進行,問卷題目無法就受測者個別心理感受做更詳盡之陳述或提供開放性意見。例如:有關職場暴力盛行率高出全國調查平均值,但因問卷題目未就來源做調查,無法進一步探討是源自內部同事或外部服務對象。另外,受測者個人因素,填答時是否受到主、客觀因素影響,針對較敏感問題或有防衛心態,可能未能據實填答,而使調查結果產生誤差,分析結果在解釋上可能有偏差。

參考文獻

中文文獻

- 王佳雯、鄭雅文、李諭昇、徐儆暉:職場社會心理危害調查監測制度之國際概況, 台灣公共衛生雜誌 29(6):551-560,2010。
- 王秀文:工作動機及因應策略在華人工作壓力歷程中之調節作用,臺灣大學商學研究所,碩士論文,2012。
- 李素幸、莊侑哲、謝正悅、蔡朋枝:歐盟專家提出的新興社會心理危害因素。工 業安全衛生月刊;(231):60-6,2008。
- 吳欣蓓、陸洛、顧家祈、張妤玥:轉換型領導行為、部屬工作壓力及主管滿意度 的關聯-人格特質為調節變項。中華管理學報,11(2):1-30,2010。
- 徐正光:工廠工人的工作滿足及其相關因相關因素之探討,中央研究院民族學研究所集刊,43期:23~63,1977。
- 許士軍:工作滿足、個人特徵與組織氣候-文獻探討與實證研究,政治大學學報, 35期:13~56,1977。
- 馬淑清、王秀紅、陳季員:職場霸凌的概念分析。護理雜誌 2011;58:81-6。 doi:10.6224/JN.58.4.81。
- 陳慧玉,我國稅務人員工作壓力與工作滿意度之研究。政治大學行政管理碩士學 程論文,2006。
- 陳素女:負向情緒干擾工作壓力源與工作壓力關係及離職傾向之研究-以北部地區 稅務人員為例,銘傳大學公共事務碩士在職專班論文,2010。
- 曾慧萍、鄭雅文:「負荷控制支持」與「付出回饋失衡」工作壓力模型之探討與其中文版量表信效度之檢驗:以電子產業員工為研究對象;台灣公共衛生雜誌 21(6): 420-432, 2002.
- 陸洛:工作壓力的歷程:理論與研究的對話。中華心理衛生學刊,10:19-51,1997。
- 陸洛、高淑芳:主管工作壓力的族群差異:個人背景,工作與職業因素。中華心 理衛生學刊,12:23-66,1999。
- 陸洛、蔡貴丞、吳欣蓓:工作壓力與休閒活動對工作後果之雙重影響,運動與遊 憩研究, Vol. 4 No. 2, 2009.12, pp. 151~pp. 165

- 張晏蓉、葉婉榆、陳春萬、陳秋蓉、石東生、鄭雅文:台灣受僱者疲勞狀況的分布狀況與相關因素;台灣公共衛生雜誌 26(1):75-87,2007.
- 勞動部職安所:工作環境安全衛生狀況認知調查-2007年,勞動部勞動及職業安全衛生研究所,2008.08
- 勞動部職安所:工作環境安全衛生狀況認知調查-2010年,勞動部勞動及職業安全衛生研究所,2011.11
- 勞動部職安所:工作環境安全衛生狀況認知調查-2013年,勞動部勞動及職業安全衛生研究所,2014.03
- 鄔壽國:地方公務人員工作壓力、工作活力與工作滿意度關係之研究。臺中科技大學企業管理系事業經營碩士論文,2012
- 鄭雅文:「過勞死」的問題出在哪?台灣職業安全健康制度總體檢。勞動者雜誌 2011;160:17-26。
- 葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥:職場疲勞量表的編製與信效度分析;台灣公共衛生雜誌 27(5):349-364,2008.
- 葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥:職場疲勞狀況與工作過度投入之相關因素: 以臺北市 36 家職場受雇員工為例;台灣公共衛生雜誌 27(6): 463-477, 2008.
- 葉倩妏:工作負荷、工作家庭衝突與工作滿意度之關聯研究;中央大學人力資源 管理研究所,碩士論文,2009
- 謝婉榆:稅務人員過勞之研究。國立雲林科技大學會計系碩士論文,2009。
- 謝傳和:中區稅務人員工作滿意與工作倦怠關係之研究;育達商業科技大學企業 管理研究所,碩士論文,2010.
- 劉玉呅:國稅人員工作滿足感之研究-以台灣省中區國稅局人員為例,東海大學公 共事務碩士學程在職進修專班,2001。
- 羅士翔、陳文慶、柯景塘、王榮德:工作過勞致死之定義及診斷基準;北市醫學雜誌 2007; 4(2):095-102
- 邊立中、鄭雅文、陳怡欣、陳秋蓉:職場暴力盛行率與受僱者健康狀況之相關。 台灣衛誌 2014;33(1):36-50
- 財政部:105年財政年報,106.07出版
- 財政部:105年度財政統計年報,賦稅業務,106.07出版
- 財政部賦稅署:105 年度中華民國賦稅年報,p.p.11-23,106.09 出版

新北市稅捐稽徵處:105年新北市稅捐統計年報,頁61、65、149,106.04出版新北市政府稅捐稽徵處官網1:

http://www.tax.ntpc.gov.tw/core/main/inpage.php?pageId=1,簡介及沿革新北市政府稅捐稽徵處官網 2:

http://www.tax.ntpc.gov.tw/core/main/inpage.php?pageId=4,組織及職掌臺北市稅捐稽徵處:105年臺北市稅捐統計年報,頁78、82、110,106.03出版桃園市政府地方稅務局:105年桃園市稅捐統計年報,頁64、150,106.04出版臺中市政府地方稅務局:105年臺中市稅捐統計年報,頁74、80、156,106.05出版

臺南市政府財政稅務局:105年臺南市稅捐統計年報,頁56、148,106.04出版 高雄市稅捐稽徵處:105年高雄市稅捐統計年報,頁132、146,106.05出版 法務部全國法規資料庫:

http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=G0320015
內政部網站:內政統計查詢網,http://statis.moi.gov.tw/micst/stmain.jsp?sys=100
國家發展委員會網站:

http://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=AD670A808CD27B7A

英文文獻

- Alderfer, C. P. .Existence, relatedness, and growth. New York: Free Press. 1972
 Albaugh J. Keeping Nurses in Nursing: The Profession's Challenge for Today.

 UrolNurs2003; 23: 193-9.
- Amick BC, Kawachi I, Coakley EH, Lerner D, Levine S, Colditz GA. Relationship of job strain and iso-strain to health status in a cohort of women in the UnitedStates. Scand J Work Environ Health 1998;24:54-61.
- Cox T, Griffiths A, Barlowe C, Randall R, Thomson L, Rial-Gonzalez E.

 Organizational Interventions for Work Stress: A Risk Management Approach.

 Sudbury: HSE Books, 2000.
- Chu Cl, Hsu HM, Price JL, et al. Job satisfaction of hospital nurses: an empirical test of acausal model in Taiwan. IntNurs Rev 2003;50: 176-182.
- Cheng Y, Kawachi I, Coakley E, Schwartz J,Colditz G. Association between psychosocial workcharacteristics and health functioning in Americanwomen: prospective study. BMJ 2000;320:1432-6

- Cheng Y, Luh WM, Guo YL.Reliability and Validity of the Chinese Version of the Job Content Questionnaire (C-JCQ) in Taiwanese Workers. International Journal of Behavioral Medicine, 10(1): 15-30, 2003.
- Cheng Y, Huang HY, Li PR, Hsu JH. Employment insecurity, workplace justice and employees' burnout in Taiwanese employees: a validation study. International Journal of Behavioral Medicine, 18(4): 391-401, 2011.
- Chirilă T, Constantin T. Understanding workplacebullying phenomenon through its concepts: a literaturereview. Procedia SocBehavSci 2013;84:1175-9.doi:10.1016/j.sbspro.2013.06.722
- di Martino V. Workplace Violence in the Health Sector: Country Case Studies: Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand, and An Additional Australian Study. Geneva, Switzerland: ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, 2002.
- Hoppock, R. Job Satisfaction. New York: Halt, Rinenart and Winston. 1935
- Hayashi T, Kobayashi Y, Yamaoka K, Yano E: Effect of overtime work on 24-hour ambulatory blood pressure. J Occup Environ Med 1996; 38:1007-11.
- Inoue K, Matsumoto M: Karo jisatsu (suicide from overwork): a spreading occupational threat. Occup Environ Med 2000; 57:284a-5.
- Johnson JV, Hall EM. Job strain, work placesocial support, and cardiovascular disease: across-sectional study of a random sample of the Swedish working population.

 Am J PublicHealth 1988; 78: 1336-42.
- Jamal M. (1990). Relationship of job stress and Type-A behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation. Human relation, 43 (8),727-738.
- Karasek RA, Theorell T, Schwartz JE, Schnall PL, Pieper CF, Michela JL: Job characteristics in relation to the prevalence of myocardial infarction in the US Health Examination Survey (HES) and the Health and Nutrition Examination Survey (HANES). Am J Public Health1988; 78:910-8.
- Kim SW, Price JL, Mueller CW, et al. The determinants of career intent among physicians at a U.S. Air Force hospital. Human Relations 1996; 49: 947-976.
- Kageyama T, Nishikido N, Kobayashi T, Kurokawa Y, Kabuto M: Commuting, overtime, and cardiac autonomic activity in Tokyo. Lancet 1997; 350:639.
- Lerner D, Levine S, Malspeis S, D'Agostino R. Job strain and health-related quality of

- life in a national sample. Am J Public Health 1994;84:1580-5.
- Litt,M.D.,& Turk,D.C. (1985). Sources of stress and dissatisfaction in experienced high school teachers. The Journal of Educational Research, 78(3),178-185.
- Liu Y, Tanaka H: Fukuoka Heart Study Group. Overtime work, insufficient sleep, and risk of non-fatal acute myocardial infarction in Japanese men. Occup Environ Med 2002;59:447-51.
- Li J, Yang W, Cheng Y, Siegrist J, Cho SI. Effort—reward imbalance at work and job dissatisfaction in Chinese healthcare workers: a validation study. Int Arch Occup Environ Health 2005;78:198-204.
- Michie S, Cockcroft A: Overwork can kill.BMJ 1996; 312:921-2.
- Nakamura S, Nakamura K, Tanaka M:Increased risk of coronary heart disease in Japanese blue-collar workers. Occup Med (Oxford) 2000; 50:11-7.
- Parasuraman, S., &Alutto,J.A. (1984). Sources and outcomes of stress in organizational settings: Toward the development of a structural model. Academy of Management Journal, 27, 330-350.
- Reilly NP. Exploring a paradox: commitment as a moderator of the stressor-burnout relationship. J Appl Soc Psychol 1994;24:397-414.
- Smith,P.C.,Kendall,L.M.& Hullin,C.L."The Measurement of Satisfaction Work & Retirement."Chicago: Rand Mcnally. 1969
- Siegrist J, Starke D, Chandola T,etal. The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. Soc Sci Med 2004;58:1483-99.
- Tenkanen L, Sjoblom T, Harma M: Joint effect of shift work and adverse life-style factors on the risk of coronary heart disease. Scand J Work Environ Health 1998; 24:351-7.
- Vroom, V.H.. "Work and Motivation." New York: John Wiley & Sons. 1964
- Youngjoon S, Jongwook K, Price JL. The determinants of job sat is faction among hospitalnurses: a model estimation in Korea. Int J NursStud 2004; 41: 437-446.
- Yeh WY, Cheng Y, Chen C-J, Hu P-Y, Kristensen TS.Psychometric properties of the Chinese version of Copenhagen Burnout Inventory among employees in two companies in Taiwan. International Journal of Behavioral Medicine, 14(3): 126-133, 2007.

附錄1、問卷調查表

問卷編號:

地方稅務人員之職場社會心理特質、疲勞感受與工作滿意度研究 調查問卷

親愛的稅務同仁您好:

非常感謝您在百忙中抽空填答本問卷,本研究主要在探討地方稅務人員工作 特質、職場疲勞與滿意度之關係,問卷共分為「工作特質」、「職場疲勞」、「其他」 及「基本資料」四部分,請您依個人感受、想法及實際經驗作答,勿遺漏任何題 目,謝謝您!本問卷採**匿名方式**,所蒐集資料僅供學術研究使用,資料絕對保密。 因為有您的寶貴意見,使這項學術研究更具價值!由衷感謝您的支持與協助。

敬祝

工作順心、健康快樂

白豐榮

聯絡電話:0917698145

第一部分:工作特質量表(請在適當的□中打勾:V)

工作控制	很不同意	不同意	同意	很同意
1.在工作中,我需要學習新的事物。	1	2	3	4
2.我的工作內容,很多是重複性的工作。	1	2	3	4
3.在工作中,我必須具有創新的想法。	1	2	3	4
4.在工作中,很多事我可以自己作主。	1	2	3	4
5.我的工作需要高度的技術。	1	2	3	4
6.對於如何執行我的工作,我沒有什麼決定權。	1	2	3	4
7.我的工作內容,是很多元的、多樣的。	1	2	3	4
8.對於工作上發生的事,我的意見具有影響力。	1	2	3	4
0大工化由, 化大嫩合改品台口社叫出土化。	. 🖂	_	_	. 🗆
9.在工作中,我有機會發展自己特殊的才能。	1	2	3	4
工作負荷	1[] 很不同意	2[] 不同意	3[]	4
	1 很不同意			4 很同意 4
工作負荷	1	不同意	同意	4 很同意 4 4
工作負荷 1.我的工作步調很快。	1 很不同意 1 1 1 1	不同意	同意	4
工作負荷 1.我的工作步調很快。 2.我的工作很辛苦。	1 很不同意 1 1 1 1 1 1	不同意 2 2	同意 3 3	4
工作負荷 1.我的工作步調很快。 2.我的工作很辛苦。 3.我的工作很耗體力。	1	不同意 2 2 2 2	同意 3 3 3	4
工作負荷 1.我的工作步調很快。 2.我的工作很辛苦。 3.我的工作很耗體力。 4.我的工作不會過量。	1	不同意 2 2 2 2 2 2 2	同意 3 3 3 3	4
工作負荷 1.我的工作步調很快。 2.我的工作很辛苦。 3.我的工作很耗體力。 4.我的工作不會過量。 5.我有足夠的時間來完成工作。	1	不同意 2 2 2 2 2 2 2	同意 3 3 3 3 3 3	4

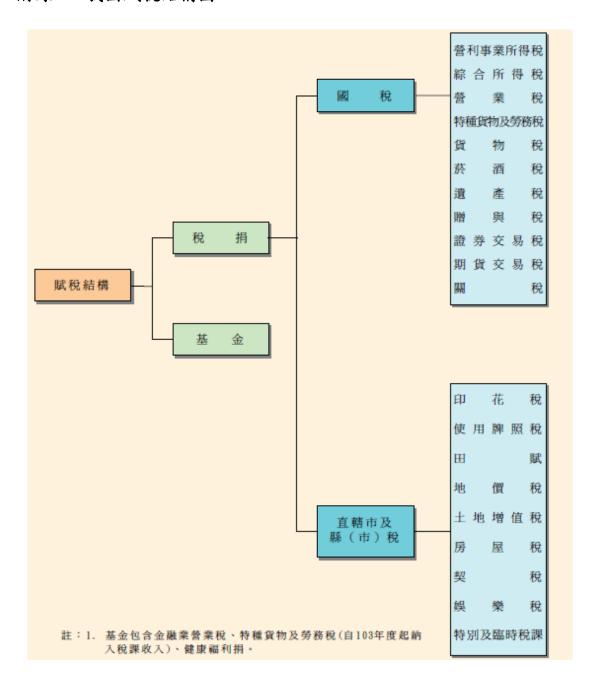
主管社會支持	很不	同意	不同意	意厅	月意	很同意
1.我的主管會關心部屬的福利。	1		2	3		4
2.我的主管會聽取我的意見。	1	1		3		4
3.我的主管對我的工作是有幫助的。	1		2	3		4
4.我的主管能成功的組織部屬一起工作。	1		2	3		4
同事社會支持	很不	同意	不同意	意同	同意	很同意
1.我的同事能把份內的工作做好。	1		2	3		4
2.我的同事會關心我。	1		2	3		4
3.我的同事很友善。	1		2	3		4
4.我的同事在需要時,會幫忙我的工作。	1		2	3		4
職場正義	很不	同意	不同。	意厅	同意	很同意
1.管理部門對員工是信任的。	1		2	3		4
2.管理部門所傳達的訊息內容是可信的。	1		2	3		4
3.管理部門會刻意隱藏重要的訊息不讓員工知道。	1		2	3		4
4. 員工對工作的看法與感受,可以影響管理部門的 決策。	1		2	3		4
5.管理部門對員工的工作安排與責任分派是公平 的。	1		2	3		4
6.管理部門對於員工薪資福利的安排是公平的。	1		2	3		4
7.管理部門對員工的績效評估是公平的。	1		2	3		4
8.管理部門在重要決策過程中,會主動告知並提供 充分的資訊給員工。	1		2	3		4
9.管理部門以尊重的方式對待員工。	1		2	3		4
第二部分:職場疲勞量表 (請在適當的□中打勾	ı : V)					de de la constanta de la const
個人疲勞		從未	不常	有時	常	常 總是
1.您常覺得疲勞嗎?		0	1	2	3] 4
2. 您常覺得身體上體力透支(累到完全沒有力氣)嗎	?	0	1	2	3[4
3. 您常覺得情緒上心力交瘁(心情上非常累)嗎?		0	1	2	3	4
4.您常會覺得,「我快要撐不下去了」嗎?		0	1	2	3] 4

5.您常覺得虛弱,好像快要生病了嗎?

工作疲勞	從未	不常	有時	常常	總是	
1.您的工作會令您情緒上心力交瘁(心情上非常累)嗎?	0	1	2	3	4	
2.您的工作讓您覺得挫折嗎?	0	1	2	3	4	
3.工作一整天之後,您覺得精疲力竭(累到完全沒有力 氣)嗎?	0	1	2	3	4	
4.上班前只要想到又要工作一整天,您就覺得沒力了 嗎?	0	1	2	3	4	
5.上班時您會覺得每一分鐘都很難熬(時時刻刻都覺得 累)嗎?	0	1	2	3	4	
工作過度投入	從未	不常	有時	常常	總是	
1.早上一起床,您就會開始想著工作的事嗎?	0	1	2	3	4	
2.下班回家後,您還會想著工作的事嗎?	0	1	2	3	4	
3.上床睡覺時,您還想著工作的事嗎?	0	1	2	3	4	
4.您會為了工作,犧牲其他的活動嗎?	0	1	2	3	4	
5.您希望投入更多的時間精力在工作上嗎?	0	1	2	3	4	
服務對象疲勞	從未	不常	有時	常常	總是	
1. 您會覺得和民眾互動有困難嗎?	0	1	2	3	4	
2.民眾會讓您感到很累嗎?	0	1	2	3	4	
3. 您會希望減少和民眾接觸的時間嗎?	0	1	2	3	4	
4. 您對民眾感到厭煩嗎?	0	1	2	3	4	
5.您會覺得您為民眾付出比較多,而得到回饋比較少 嗎?	0	1	2	3	4	
6.您會想要趕快把民眾打發掉嗎?	0	1	2	3	4	
第三部分:其他(請在適當的□中打勾:V)		<u>i</u>			i	
1.整體而言,您對現在的工作感覺滿意嗎?						
□很滿意、 □滿意、□普通、□不太滿意、□很不滿意						
職場暴力最近 12 個月,您本身是否曾在工作時遭遇	>	否	有			
1.肢體暴力(如毆打、踢、推、拉扯等等)		1	2			
2.言語暴力(如辱罵、言語騷擾、冷嘲熱諷等)		1	2			
3.心理暴力(如威脅、恐嚇、歧視、排擠、霸凌、欺凌	、騷擾等	等)		1	2	
4.性騷擾(如不當的性暗示與行為)		1	2			

第四部分:基本資料(請在適當的□中打勾:V)
1. 性別: □①男性、□②女性
2. 年龄: □ ①30 歲以下、□ ②31-40 歲、□ ③41-50 歲、□ ④51-60 歲、□ ⑤61-65 歲
3. 婚姻狀況: □①已婚、□②未婚、□③其他
 4. 教育程度: □①高中(職)以下、□②專科、□③大學、□④研究所以上
5. 在本處服務年資:
□①3年(不含)以下、□②3-5年、□③6-10年、□④11-15年□⑤16-20年、□⑥21-25年、□⑦26-29年、□⑧30年以上
6. 職位: □①薦任、□②委任、□③約聘僱人員
7. 職務: ①①主管職務(股長以上人員)、 ②非主管職務
8. 主要辦理業務 (同時兼辦多項業務者以比重較高1項為主):
□ ①財產稅 (房屋稅、契稅、地價稅、土地增值稅)
□②消費稅(印花稅、娛樂稅、使用牌照稅)
□③其 他(納稅服務、資訊、欠稅及非屬①、②者)
◎問卷填答完畢,再次衷心感謝您的協助與實貴意見!如對問卷有任何問題, 請向研究人員詢問。聯絡人:白豐榮 電話:0917-698-145

附錄 2、我國賦稅結構圖



附錄 3、105 年度全國直轄市及縣(市)地方稅實徵淨額表

具	系市界	问	實徵淨額(千元)	占率	名次
臺	北	市	75,321,811	22.3%	1
新	北	市	53,908,345	16.0%	2
高	雄	市	41,359,105	12.3%	3
臺	中	市	39,852,162	11.8%	4
桃	園	市	34,796,218	10.3%	5
臺	南	市	21,953,444	6.5%	6
甲	組小	計	267,191,085	79.1%	
彰	化	縣	11,374,522	3.4%	
新	竹	市	7,335,555	2.2%	
新	竹	縣	7,207,544	2.1%	
屏	東	縣	6,688,775	2.0%	
雲	林	縣	6,298,659	1.9%	
苗	栗	縣	5,852,771	1.7%	
宜	蘭	縣	5,809,098	1.7%	
南	投	縣	4,157,676	1.2%	
嘉	義	縣	3,647,556	1.1%	(略)
基	隆	市	3,560,928	1.1%	
花	蓮	縣	3,246,248	1.0%	
嘉	義	市	2,768,479	0.8%	
臺	東	縣	1,452,342	0.4%	
澎	湖	縣	491,371	0.1%	
金	門	縣	474,399	0.1%	
連	江	縣	34,497	0.0%	
	合計		337,591,505	100.00%	

資料來源:105年財政統計年報

資料整理:本研究

附錄 4、105 年度甲組稅捐稽徵機關稅捐統計分析表

縣市別	土地面積 (k m³)	人口數(A)	實有員 額人數 (B)	平均每 人服務 民眾 (A/B)	實徵淨額 (千元) (C)	平均每 人徵收 稅額(萬 元) (C/B)	查核定 開徵件數 (D)	平均每 人負責 件數 (D/B)
新北市	2,052.57	3,979,208	659	6,038	53,908,345	8,180	5,013,639	7,608
高雄市	2,951.85	2,779,371	501	5,548	41,359,105	8,255	3,448,099	6,882
臺中市	2,214.90	2,767,239	437	6,332	39,852,162	9,119	3,594,724	8,226
臺北市	271.80	2,695,704	740	3,643	75,321,811	10,179	3,304,275	4,465
桃園市	1,220.95	2,147,763	368	5,836	34,796,218	9,455	2,952,925	8,024
臺南市	2,191.65	1,886,033	418	4,512	21,953,444	5,252	2,385,622	5,707
合計	/平均	16,255,318	3,123	5,205	267,191,085	8,556	20,699,284	6,628

註:依人口數排序

附錄 5、職場社會心理危害之類型與指標內容

類型	指標內容		
就業狀態(employment conditions)			
to 11 do +t -12	契約型態		
契約與薪資	薪資、福利與績效考核機制		
- 1 単 /ロ P	工作保障、經濟收入保障、勞動		
就業保障(employment security)	市場就業機會		
職涯發展(career development)	升遷機會、訓練		
工作本身之內容與特質(job characteristic	s and nature of work)		
	工作技能(skill discretion):缺		
	乏多樣性、重複性工作、零碎或		
工作控制(job control)	無意義工作、缺乏技能		
	決策自主權(decision autonomy		
):自主性、參與權		
	工作量(與人力配置)、工作步		
工作負荷(job demands)	調、情緒負荷、認知負荷、體力		
	負荷、時間壓力		
工作時間(work duration and time)	長工時		
工作時間(work duration and time)	輪班工作、夜班工作		
職場社會與組織特質(social and organizat	cional context of work)		
社會人際關係 (social and interpersonal	主管社會支持、管理品質		
relationships)	同事社會支持、社會互動關係		
/_/h - ¥ /	分配正義、程序正義、訊息正義		
組織正義(organizational justice)	、人際正義		
工作角色(work role)	角色模糊、角色衝突、工作責任		
暴力(violence)	身體暴力、霸凌、騷擾		
	性別、年齡、國籍、種族、宗教		
歧視(discrimination)	、失能、性向歧視		
工作與家庭衝突 (work and family	在家工作、電傳工作		
	家庭與工作的衝突		
conflict)	家務勞動		

附錄 6、工作控制-同意或很同意的比例

									単位・%
	需要	※重	必須	事情	需要	※沒	工作	意見	
項目別	學習	後性	具有	可以	高度	有決	內容	忘元 有影	可發展特
(N)	新事	工作	創新	自己	技術	定權	多元	響力	殊才能
	務	- 1F	想法	做主	1又1吋	足惟	9 /6	音刀	
總計(384)	96.9	88.3	66.4	46.4	45.1	49.5	58.3	44.8	33.9
性別									
男性(93)	95.7	91.4	51.6	46.2	48.4	49.5	53.8	50.5	33.3
女性(291)	97.3	87.3	71.1	46.4	44.0	49.5	59.8	43.0	34.0
年龄									
30 歲以下(97)	97.9	86.6	58.8	39.2	30.9	48.5	53.6	37.1	32.0
31-40 歲(137)	93.4	89.1	63.5	51.1	53.3	46.7	54.7	49.6	32.1
41-50 歲(91)	98.9	87.9	68.1	47.3	46.2	47.3	65.9	46.2	38.5
51-60 歲(54)	100.0	90.7	85.2	46.3	50.0	63.0	64.8	42.6	35.2
61-65 歲(5)	100.0	80.0	60.0	40.0	20.0	40.0	40.0	60.0	20.0
婚姻狀況									
已婚(175)	98.9	88.6	72.0	48.0	49.1	47.4	62.9	49.1	37.7
未婚(208)	95.2	88.0	61.5	44.7	41.3	51.0	54.3	40.9	30.3
其他(1)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
教育程度									
高中(職)以下(22)	95.5	90.9	77.3	40.9	40.9	59.1	45.5	50.0	31.8
專科(61)	98.4	88.5	78.7	57.4	50.8	57.4	72.1	44.3	49.2
大學(267)	96.6	88.4	62.5	43.1	45.3	49.4	56.9	42.3	31.5
研究所以上(34)	97.1	85.3	67.6	55.9	35.3	29.4	52.9	61.8	26.5
服務年資									
未滿 3 年(141)	98.6	86.5	58.9	41.8	43.3	48.9	56.7	35.5	29.1
3-5 年(77)	90.9	87.0	62.3	42.9	39.0	45.5	51.9	45.5	29.9
6-10 年(66)	98.5	89.4	71.2	53.0	62.1	53.0	69.7	59.1	43.9
11-15 年(23)	91.3	87.0	60.9	52.2	47.8	47.8	56.5	47.8	26.1
16-20 年(19)	100.0	94.7	78.9	47.4	36.8	52.6	52.6	36.8	42.1
21-25 年(24)	100.0	91.7	87.5	54.2	45.8	45.8	70.8	62.5	50.0
26-29 年(14)	100.0	92.9	85.7	50.0	35.7	50.0	64.3	50.0	42.9
30 年以上(20)	100.0	90.0	75.0	50.0	35.0	60.0	45.0	40.0	25.0
職位									
薦任(192)	97.4	88.5	67.2	45.3	43.2	44.8	56.3	45.8	31.3
委任(140)	95.0	88.6	62.9	45.0	53.6	52.9	63.6	43.6	35.0
約聘僱人員(52)	100.0	86.5	73.1	53.8	28.8	57.7	51.9	44.2	40.4
職務									
主管職務(24)	100.0	83.3	87.5	54.2	50.0	16.7	66.7	75.0	50.0
非主管職務(360)	96.7	88.6	65.0	45.8	44.7	51.7	57.8	42.8	32.8
主要辦理業務									
財產稅(215)	98.6	90.2	63.3	44.7	46.5	48.8	56.3	42.3	32.1
消費稅(39)	92.3	92.3	59.0	51.3	46.2	48.7	56.4	51.3	
其他(130)	95.4	83.8	73.8	47.7	42.3	50.8	62.3	46.9	35.4

附錄7、工作負荷-同意或很同意的比例

								- 70
項目別	工作步	工作很	工作很	※工作	※有	長時間	工作非	人力
(N)	調很快	辛苦	毛體力 耗體力	不會	足夠的	集中注	常忙碌	不足
	明化仍	十古	和阻力	過量	時間	意力	申しが	小尺
總計(384)	80.5	73.2	47.1	43.8	53.9	91.4	83.6	76.8
性別								
男性(93)	78.5	68.8	40.9	39.8	51.6	90.3	83.9	80.6
女性(291)	81.1	74.6	49.1	45.0	54.6	91.8	83.5	75.6
年龄								
30 歲以下(97)	72.2	68.0	44.3	44.3	57.7	87.6	78.4	76.3
31-40 歲(137)	81.8	73.0	46.7	41.6	50.4	92.0	86.9	74.5
41-50 歲(91)	87.9	79.1	49.5	44.0	45.1	94.5	82.4	80.2
51-60 歲(54)	81.5	74.1	50.0	48.1	66.7	94.4	85.2	75.9
61-65 歲(5)	60.0	60.0	40.0	40.0	100	60.0	100	100
婚姻狀況								
已婚(175)	86.3	78.3	51.4	46.9	53.1	93.1	88.0	76.0
未婚(208)	75.5	68.8	43.3	40.9	54.3	89.9	79.8	77.4
其他(1)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
教育程度								
高中(職)以下(22)	90.9	68.2	50.0	72.7	68.2	81.8	86.4	86.4
專科(61)	80.3	73.8	50.8	50.8	62.3	98.4	85.2	73.8
大學(267)	79.0	72.3	46.1	39.0	50.2	91.0	83.1	76.8
研究所以上(34)	85.3	82.4	47.1	50.0	58.8	88.2	82.4	76.5
服務年資								
未滿 3 年(141)	76.6	73.8	48.2	34.0	48.2	93.6	84.4	73.8
3-5 年(77)	76.6	66.2	44.2	48.1	55.8	84.4	74.0	72.7
6-10 年(66)	89.4	78.8	53.0	51.5	53.0	92.4	83.3	80.3
11-15 年(23)	91.3	69.6	34.8	39.1	52.2	91.3	100.0	87.0
16-20 年(19)	78.9	84.2	52.6	47.4	36.8	89.5	100.0	94.7
21-25 年(24)	83.3	75.0	41.7	45.8	66.7	95.8	91.7	66.7
26-29 年(14)	85.7	78.6	50.0	50.0	64.3	92.9	78.6	92.9
30 年以上(20)	75.0	65.0	45.0	65.0	85.0	95.0	75.0	75.0
職位								
薦任(192)	83.3	78.6	50.0	37.0	44.3	91.7	85.9	78.6
委任(140)	79.3	72.1	47.1	46.4	57.1	92.9	82.1	74.3
約聘僱人員(52)	73.1	55.8	36.5	61.5	80.8	86.5	78.8	76.9
職務								
主管職務(24)	79.2	66.7	33.3	45.8	54.2	87.5	87.5	66.7
非主管職務(360)	80.6	73.6	48.1	43.6	53.9	91.7	83.3	77.5
主要辦理業務								
財產稅(215)	79.5	80.9	54.0	35.8	43.7	94.9	89.8	82.3
消費稅(39)	87.2	71.8	41.0	41.0	56.4	94.9	84.6	69.2
其他(130)	80.0	60.8	37.7	57.7	70.0	84.6	73.1	70.0

附錄 8、主管社會支持-同意或很同意的比例

				平位・70
項目別	關心部屬	聽取	對我的工作	能成功組織
(N)	的福利	我的意見	有幫助	部屬一起工作
總計(384)	81.8	83.3	89.8	85.7
性別				
男性(93)	87.1	90.3	92.5	87.1
女性(291)	80.1	81.1	89.0	85.2
年龄				
30 歲以下(97)	85.6	82.5	89.7	86.6
31-40 歲(137)	85.4	87.6	89.1	82.5
41-50 歲(91)	81.3	83.5	90.1	89.0
51-60 歲(54)	66.7	74.1	92.6	85.2
61-65 歲(5)	80.0	80.0	80.0	100
婚姻狀況				
已婚(175)	77.7	83.4	91.4	86.9
未婚(208)	85.1	83.2	88.5	84.6
其他(1)	100.0	100.0	100.0	100.0
教育程度				
高中(職)以下(22)	90.9	90.9	100.0	95.5
專科(61)	70.5	73.8	85.2	85.2
大學(267)	83.1	83.5	89.9	83.9
研究所以上(34)	85.3	94.1	91.2	94.1
服務年資				
未滿 3 年(141)	84.4	83.7	88.7	86.5
3-5 年(77)	83.1	84.4	89.6	80.5
6-10 年(66)	89.4	92.4	95.5	92.4
11-15 年(23)	69.6	87.0	87.0	87.0
16-20 年(19)	73.7	68.4	84.2	84.2
21-25 年(24)	79.2	87.5	87.5	87.5
26-29 年(14)	78.6	71.4	92.9	85.7
30 年以上(20)	60.0	60.0	90.0	75.0
職位				
薦任(192)	79.7	83.9	89.6	81.8
委任(140)	86.4	86.4	91.4	90.0
約聘僱人員(52)	76.9	73.1	86.5	88.5
職務				
主管職務(24)	95.8	95.8	91.7	83.3
非主管職務(360)	80.8	82.5	89.7	85.8
主要辦理業務				
財産稅(215)	84.7	84.2	92.1	87.0
消費稅(39)	82.1	82.1	89.7	84.6
其他(130)	76.9	82.3	86.2	83.8

附錄 9、同事社會支持-同意或很同意的比例

				十位・70
項目別 (N)	能把份內 工作做好	會關心我	很友善	需要時會幫 忙我的工作
總計(384)	94.0	93.8	95.8	93.5
性別				
男性(93)	94.6	91.4	96.8	93.5
女性(291)	93.8	94.5	95.5	93.5
年龄				
30 歲以下(97)	94.8	94.8	96.9	95.9
31-40 歲(137)	92.7	92.0	94.9	90.5
41-50 歲(91)	93.4	94.5	96.7	93.4
51-60 歲(54)	96.3	94.4	94.4	96.3
61-65 歲(5)	100.0	100.0	100.0	100.0
婚姻狀況				
已婚(175)	96.0	95.4	96.0	93.7
未婚(208)	92.3	92.3	95.7	93.3
其他(1)	100.0	100.0	100.0	100.0
教育程度				
高中(職)以下(22)	100.0	100.0	95.5	95.5
專科(61)	90.2	93.4	96.7	93.4
大學(267)	94.8	93.3	96.3	94.0
研究所以上(34)	91.2	94.1	91.2	88.2
服務年資				
未滿 3 年(141)	95.0	93.6	96.5	93.6
3-5 年(77)	93.5	90.9	96.1	90.9
6-10 年(66)	87.9	93.9	93.9	92.4
11-15 年(23)	100.0	95.7	95.7	91.3
16-20年(19)	89.5	100.0	100.0	100.0
21-25 年(24)	95.8	91.7	95.8	95.8
26-29 年(14)	100.0	100.0	100.0	100.0
30年以上(20)	100.0	95.0	90.0	95.0
職位				
薦任(192)	93.2	94.8	96.9	94.8
委任(140)	93.6	91.4	95.0	92.1
約聘僱人員(52)	98.1	96.2	94.2	92.3
職務				
主管職務(24)	100.0	95.8	100.0	91.7
非主管職務(360)	93.6	93.6	95.6	93.6
主要辦理業務				
財產稅(215)	95.3	96.3	98.6	95.8
消費稅(39)	94.9	82.1	89.7	82.1
其他(130)	91.5	93.1	93.1	93.1

附錄 10、職場正義-同意或很同意的比例

項目別										平位・/0
独自 別			部門侇						主動告	
快き では、	項目別		-							草重冒工
機計(384) 86.5 90.6 35.9 57.8 57.8 70.8 65.4 70.1 83.6 性別 男性(93) 82.8 87.1 41.9 56.0 57.0 76.3 63.4 71.0 83.9 女性(291) 87.6 91.8 34.0 63.4 58.1 69.1 66.0 69.8 83.5 年齢 30.歳以下(97) 90.7 92.8 30.9 54.6 58.8 69.1 63.9 70.1 88.7 31.40 歳(137) 86.1 87.6 34.3 61.3 61.3 77.4 70.8 70.8 85.4 41.50 歳(91) 82.4 89.0 39.6 58.2 53.8 62.6 63.7 69.2 78.0 51.60 歳(54) 85.2 98.1 42.6 51.9 50.0 68.5 55.6 66.7 77.8 61.65 歳(5) 100.0 80.0 40.0 80.0 100.0 100.0 80.0 100.0 1	(N)	任員工				排公平	利公平	估公平		4 ± X =
性別 男性(93)		965	00.6			57 0	70.8	65.1		92.6
男性(93) 袋28 87.1 41.9 56.0 57.0 76.3 63.4 71.0 83.9 女性(291) 87.6 91.8 34.0 63.4 58.1 69.1 66.0 69.8 83.5 年齢 30歳以下(97) 90.7 92.8 30.9 54.6 58.8 69.1 63.9 70.1 88.7 41-50歳(91) 82.4 89.0 39.6 58.2 53.8 62.6 63.7 69.2 78.0 51-60歳(54) 85.2 98.1 42.6 51.9 50.0 68.5 55.6 66.7 77.8 61-65歳(5) 100.0 80.0 40.0 58.9 58.3 70.3 64.6 70.9 81.1 基場(175) 85.1 90.9 40.0 58.9 58.3 70.3 64.6 70.9 81.1 未織(208) 37.5 90.4 32.2 56.7 57.2 71.2 65.9 69.2 85.6 其他(1) 100.0 100.0 100.0<	- , , ,	80.5	90.0	33.9	37.0	37.8	70.8	03.4	/0.1	83.0
女性(291) 87.6 91.8 34.0 63.4 58.1 69.1 66.0 69.8 83.5 年齢 30 歳以下(97) 90.7 92.8 30.9 54.6 58.8 69.1 63.9 70.1 88.7 31-40 歳(137) 86.1 87.6 34.3 61.3 77.4 70.8 70.8 85.4 41-50 歳(54) 85.2 98.1 42.6 51.9 50.0 68.5 55.6 66.7 77.8 61-65 歳(5) 100.0 80.0 40.0 80.0 100.0 100.0 80.0 100.0 100.0 80.0 100.0		02.0	07 1	41.0	56.0	57.0	762	62.1	71.0	92.0
年齢 30歳以下(97) 90.7 92.8 30.9 54.6 58.8 69.1 63.9 70.1 88.7 31.40歳(137) 86.1 87.6 34.3 61.3 77.4 70.8 70.8 85.4 41.50歳(91) 82.4 89.0 39.6 58.2 53.8 62.6 63.7 69.2 78.0 51.60歳(54) 85.2 98.1 42.6 51.9 50.0 68.5 55.6 66.7 77.8 61.65歳(5) 100.0 80.0 40.0 80.0 100.0 100.0 80.0 100.0 100.0 月かに 日から 100.0 100.0 月から 100.0 日から 100.0 日か										
30 歳以下(97) 90.7 92.8 30.9 54.6 58.8 69.1 63.9 70.1 88.7 31-40 歳(137) 86.1 87.6 34.3 61.3 61.3 77.4 70.8 70.8 85.4 41-50 歳(91) 82.4 89.0 39.6 58.2 53.8 62.6 63.7 69.2 78.0 51-60 歳(54) 85.2 98.1 42.6 51.9 50.0 68.5 55.6 66.7 77.8 61-65 歳(5) 100.0 80.0 40.0 80.0 100.0 100.0 80.0 100.0 64回狀況 已婚(175) 85.1 90.9 40.0 58.9 58.3 70.3 64.6 70.9 81.1 未婚(208) またしい 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 秋育程度 高中(職)以下(22) 100.0 100.0 63.6 63.6 77.3 77.3 81.8 77.3 81.8 専件(61) 83.6 91.8 34.4 55.7 50.8 57.4 59.0 70.5 83.6 大學(267) 85.4 89.5 34.8 56.9 56.2 71.9 64.0 67.8 82.8 研究所以上(34) 91.2 91.2 29.4 64.7 70.6 82.4 76.5 82.4 91.2 服務年資 未満 3年(141) 87.9 92.2 34.0 58.2 56.0 70.9 66.7 68.8 85.8 3-5 年(77) 80.5 83.1 31.2 53.2 50.6 68.8 59.7 63.6 81.8 6-10 年(66) 92.4 90.9 36.4 65.2 66.7 77.3 69.7 77.3 86.4 11-15 年(23) 82.6 87.0 47.8 52.2 66.2 69.6 73.9 69.6 78.3 16-20 年(19) 78.9 94.7 47.4 52.6 63.2 68.4 57.9 63.2 78.9 21-25 年(24) 87.5 95.8 25.0 66.7 58.3 70.8 58.3 87.5 87.5 26-29 年(14) 78.6 100.0 57.1 57.1 42.9 50.0 78.6 78.6 78.6 30 年以上(20) 95.0 95.0 40.0 50.0 65.0 75.0 60.0 60.0 75.0 職(在 蓋信任(192) 82.8 88.0 37.5 58.3 57.8 75.0 64.6 67.7 82.8 安任(140) 89.3 92.1 32.9 57.9 56.4 67.1 65.7 69.3 86.4 対時権人員(52) 92.3 96.2 38.5 55.8 61.5 65.4 67.3 80.8 78.8 東養曜歌務(24) 100.0 91.7 25.0 70.8 83.3 91.7 70.8 83.3 95.8 ま養職務(24) 100.0 91.7 25.0 70.8 83.3 91.7 70.8 83.3 95.8 ま養職理業務 財産機能理業務 財産機能理業務 日本に対しまたに対しまたに対しまたに対しまたに対しまたに対しまたが、またに対しまたが、またに対しまたが、またに対しまたが、またに対しまたが、またに対しまたが、またに対しまたが、またが、またに対しまたが、またが、またに対しまたが、またが、またが、またが、またが、またが、またが、またが、またが、またが、		87.0	91.8	34.0	03.4	38.1	09.1	00.0	09.8	83.3
31-40 歳(137) 86.1 87.6 34.3 61.3 61.3 77.4 70.8 70.8 85.4 41-50 歳(91) 82.4 89.0 39.6 58.2 53.8 62.6 63.7 69.2 78.0 51-60 歳(54) 85.2 98.1 42.6 51.9 50.0 68.5 55.6 66.7 77.8 61-65 歳(5) 100.0 80.0 40.0 80.0 100.0 100.0 婚姻狀況 世婚(175) 85.1 90.9 40.0 58.9 58.3 70.3 64.6 70.9 81.1 未婚(208) 87.5 90.4 32.2 56.7 57.2 71.2 65.9 69.2 85.6 其他(1) 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 教育程度 高中(職)以下(22) 100.0 100.0 63.6 63.6 77.3 77.3 81.8 77.3 81.8		00.7	02.8	20.0	516	500	60.1	62.0	70.1	007
41-50 歳(91) 82.4 89.0 39.6 58.2 53.8 62.6 63.7 69.2 78.0 51-60 歳(54) 85.2 98.1 42.6 51.9 50.0 68.5 55.6 66.7 77.8 61-65 歳(5) 100.0 80.0 40.0 80.0 100.0 100.0 80.0 100.0										
51-60 歳(54) 85.2 98.1 42.6 51.9 50.0 68.5 55.6 66.7 77.8 61-65 歳(5) 100.0 80.0 40.0 80.0 100.0 100.0 80.0 100.0 100.0 80.0 100.0 100.0 80.0 100.0 100.0 80.0 100.0 100.0 80.0 100.0 100.0 80.0 100.0 1										
61-65 歳(5) 100.0 80.0 40.0 80.0 100.0 100.0 80.0 100.0 1	• • • •									
婚姻狀況 日本日本										
已婚(175)		100.0	80.0	40.0	80.0	100.0	100.0	80.0	100.0	100.0
来婚(208) 87.5 90.4 32.2 56.7 57.2 71.2 65.9 69.2 85.6 其他(1) 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 数育程度 高中(職)以下(22) 100.0 100.0 63.6 63.6 77.3 77.3 81.8 77.3 81.8 專料(61) 83.6 91.8 34.4 55.7 50.8 57.4 59.0 70.5 83.6 大學(267) 85.4 89.5 34.8 56.9 56.2 71.9 64.0 67.8 82.8 研究所以上(34) 91.2 91.2 29.4 64.7 70.6 82.4 76.5 82.4 91.2 服務年資 未満3年(141) 87.9 92.2 34.0 58.2 56.0 70.9 66.7 68.8 85.8 3-5 年(77) 80.5 83.1 31.2 53.2 50.6 68.8 59.7 63.6 81.8 6-10 年(66) 92.4 90.9 36.4 65.2 66.7 77.3 69.7 77.3 86.4 11-15 年(23) 82.6 87.0 47.8 52.2 65.2 69.6 73.9 69.6 78.3 16-20 年(19) 78.9 94.7 47.4 52.6 63.2 68.4 57.9 63.2 78.9 21-25 年(24) 87.5 95.8 25.0 66.7 58.3 70.8 58.3 87.5 87.5 26-29 年(14) 78.6 100.0 57.1 57.1 42.9 50.0 78.6 78.6 78.6 30 年以上(20) 95.0 95.0 40.0 50.0 65.0 75.0 60.0 60.0 75.0 1 職位		05.1	00.0	40.0	50.0	50.2	70.2	C1 C	70.0	01.1
其他(1) 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 教育程度 高中(職)以下(22) 100.0 100.0 63.6 63.6 77.3 77.3 81.8 77.3 81.8										
教育程度 高中(職)以下(22) 100.0 100.0 63.6 63.6 77.3 77.3 81.8 77.3 81.8 專料(61) 83.6 91.8 34.4 55.7 50.8 57.4 59.0 70.5 83.6 大學(267) 85.4 89.5 34.8 56.9 56.2 71.9 64.0 67.8 82.8 研究所以上(34) 91.2 91.2 29.4 64.7 70.6 82.4 76.5 82.4 91.2 服務年資 未満3年(141) 87.9 92.2 34.0 58.2 56.0 70.9 66.7 68.8 85.8 3-5年(77) 80.5 83.1 31.2 53.2 50.6 68.8 59.7 63.6 81.8 6-10年(66) 92.4 90.9 36.4 65.2 66.7 77.3 69.7 77.3 86.4 11-15年(23) 82.6 87.0 47.8 52.2 65.2 69.6 73.9 69.6 78.3 16-20年(19) 78.9										
高中(職)以下(22) 100.0 100.0 63.6 63.6 77.3 77.3 81.8 77.3 81.8 專料(61) 83.6 91.8 34.4 55.7 50.8 57.4 59.0 70.5 83.6 大學(267) 85.4 89.5 34.8 56.9 56.2 71.9 64.0 67.8 82.8 研究所以上(34) 91.2 91.2 29.4 64.7 70.6 82.4 76.5 82.4 91.2 服務年資 ** *		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
專料(61) 83.6 91.8 34.4 55.7 50.8 57.4 59.0 70.5 83.6 大學(267) 85.4 89.5 34.8 56.9 56.2 71.9 64.0 67.8 82.8 研究所以上(34) 91.2 91.2 29.4 64.7 70.6 82.4 76.5 82.4 91.2 服務年資 未満3年(141) 87.9 92.2 34.0 58.2 56.0 70.9 66.7 68.8 85.8 3-5年(77) 80.5 83.1 31.2 53.2 50.6 68.8 59.7 63.6 81.8 6-10年(66) 92.4 90.9 36.4 65.2 66.7 77.3 69.7 77.3 86.4 11-15年(23) 82.6 87.0 47.8 52.2 65.2 69.6 73.9 69.6 78.3 16-20年(19) 78.9 94.7 47.4 52.6 63.2 68.4 57.9 63.2 78.9 21-25年(24) 87.5 95.8 25.0 66.7 58.3 70.8 58.3 87.5 87.5 87.6		100.0	100.0	<i>(2.6</i>)	<i>(</i> 2 <i>(</i>	77.0	77.2	01.0	77.2	01.0
大學(267) 85.4 89.5 34.8 56.9 56.2 71.9 64.0 67.8 82.8 研究所以上(34) 91.2 91.2 29.4 64.7 70.6 82.4 76.5 82.4 91.2 服務年資 未満3年(141) 87.9 92.2 34.0 58.2 56.0 70.9 66.7 68.8 85.8 3-5年(77) 80.5 83.1 31.2 53.2 50.6 68.8 59.7 63.6 81.8 6-10年(66) 92.4 90.9 36.4 65.2 66.7 77.3 69.7 77.3 86.4 11-15年(23) 82.6 87.0 47.8 52.2 65.2 69.6 73.9 69.6 78.3 16-20年(19) 78.9 94.7 47.4 52.6 63.2 68.4 57.9 63.2 78.9 21-25年(24) 87.5 95.8 25.0 66.7 58.3 70.8 58.3 87.5 87.5 26-29年(14) 78.6 100.0 57.1 57.1 42.9 50.0 78.6 78.6 78.6 30年以上(20) 95.0 95.0 40.0 50.0 65.0 75.0 60.0 60.0 75.0 職位 万任(192) 82.8 88.0 37.5 58.3 57.8 75.0 64.6 67.7 82.8 委任(140) 89.3 92.1 32.9 57.9 56.4 67.1 65.7 69.3 86.4 約聘僱人員(52) 92.3 96.2 38.5 55.8 61.5 65.4 67.3 80.8 78.8 職務 主管職務(24) 100.0 91.7 25.0 70.8 83.3 91.7 70.8 83.3 95.8 非主管職務(360) 85.6 90.6 36.7 56.9 56.1 69.4 65.0 69.2 82.8 上要辦理業務 財産稅(215) 86.0 90.7 31.6 55.3 60.0 72.6 66.5 72.1 85.6 消費稅(39) 79.5 94.9 53.8 56.4 48.7 66.7 61.5 71.8 82.1										
研究所以上(34) 91.2 91.2 29.4 64.7 70.6 82.4 76.5 82.4 91.2 服務年資 未満 3 年(141) 87.9 92.2 34.0 58.2 56.0 70.9 66.7 68.8 85.8 3-5 年(77) 80.5 83.1 31.2 53.2 50.6 68.8 59.7 63.6 81.8 6-10 年(66) 92.4 90.9 36.4 65.2 66.7 77.3 69.7 77.3 86.4 11-15 年(23) 82.6 87.0 47.8 52.2 65.2 69.6 73.9 69.6 78.3 16-20 年(19) 78.9 94.7 47.4 52.6 63.2 68.4 57.9 63.2 78.9 21-25 年(24) 87.5 95.8 25.0 66.7 58.3 70.8 58.3 87.5 87.5 26-29 年(14) 78.6 100.0 57.1 57.1 42.9 50.0 78.6 78.6 78.6 30 年以上(20) 95.0 95.0 40.0 50.0 65.0 75.0 60.0 60.0 75.0 職位 万年(192) 82.8 88.0 37.5 58.3 57.8 75.0 64.6 67.7 82.8 委任(140) 89.3 92.1 32.9 57.9 56.4 67.1 65.7 69.3 86.4 約聘僱人員(52) 92.3 96.2 38.5 55.8 61.5 65.4 67.3 80.8 78.8 18務 主管職務(24) 100.0 91.7 25.0 70.8 83.3 91.7 70.8 83.3 95.8 非主管職務(360) 85.6 90.6 36.7 56.9 56.1 69.4 65.0 69.2 82.8 主要辦理業務 財産稅(215) 86.0 90.7 31.6 55.3 60.0 72.6 66.5 72.1 85.6 消費稅(39) 79.5 94.9 53.8 56.4 48.7 66.7 61.5 71.8 82.1										
展務年資 未満 3 年(141) 87.9 92.2 34.0 58.2 56.0 70.9 66.7 68.8 85.8 3-5 年(77) 80.5 83.1 31.2 53.2 50.6 68.8 59.7 63.6 81.8 6-10 年(66) 92.4 90.9 36.4 65.2 66.7 77.3 69.7 77.3 86.4 11-15 年(23) 82.6 87.0 47.8 52.2 65.2 69.6 73.9 69.6 78.3 16-20 年(19) 78.9 94.7 47.4 52.6 63.2 68.4 57.9 63.2 78.9 21-25 年(24) 87.5 95.8 25.0 66.7 58.3 70.8 58.3 87.5 87.5 26-29 年(14) 78.6 100.0 57.1 57.1 42.9 50.0 78.6 78.6 78.6 30 年以上(20) 95.0 95.0 40.0 50.0 65.0 75.0 60.0 60.0 75.0 職位 薦任(192) 82.8 88.0 37.5 58.3 57.8 75.0 64.6 67.7 82.8 委任(140) 89.3 92.1 32.9 57.9 56.4 67.1 65.7 69.3 86.4 約聘僱人員(52) 92.3 96.2 38.5 55.8 61.5 65.4 67.3 80.8 78.8 職務 主管職務(24) 100.0 91.7 25.0 70.8 83.3 91.7 70.8 83.3 95.8 非主管職務(360) 85.6 90.6 36.7 56.9 56.1 69.4 65.0 69.2 82.8 主要辦理業務 財産稅(215) 86.0 90.7 31.6 55.3 60.0 72.6 66.5 72.1 85.6 消費稅(39) 79.5 94.9 53.8 56.4 48.7 66.7 61.5 71.8 82.1										
未満 3 年(141) 87.9 92.2 34.0 58.2 56.0 70.9 66.7 68.8 85.8 3-5 年(77) 80.5 83.1 31.2 53.2 50.6 68.8 59.7 63.6 81.8 6-10 年(66) 92.4 90.9 36.4 65.2 66.7 77.3 69.7 77.3 86.4 11-15 年(23) 82.6 87.0 47.8 52.2 65.2 69.6 73.9 69.6 78.3 16-20 年(19) 78.9 94.7 47.4 52.6 63.2 68.4 57.9 63.2 78.9 21-25 年(24) 87.5 95.8 25.0 66.7 58.3 70.8 58.3 87.5 87.5 26-29 年(14) 78.6 100.0 57.1 57.1 42.9 50.0 78.6 78.6 78.6 30 年以上(20) 95.0 95.0 40.0 50.0 65.0 75.0 60.0 60.0 75.0 職位 萬任(192) 82.8 88.0 37.5 58.3 57.8 75.0 64.6 67.7 82.8 <td></td> <td>91.2</td> <td>91.2</td> <td>29.4</td> <td>64.7</td> <td>70.6</td> <td>82.4</td> <td>76.5</td> <td>82.4</td> <td>91.2</td>		91.2	91.2	29.4	64.7	70.6	82.4	76.5	82.4	91.2
3-5 年(77) 80.5 83.1 31.2 53.2 50.6 68.8 59.7 63.6 81.8 6-10 年(66) 92.4 90.9 36.4 65.2 66.7 77.3 69.7 77.3 86.4 11-15 年(23) 82.6 87.0 47.8 52.2 65.2 69.6 73.9 69.6 78.3 16-20 年(19) 78.9 94.7 47.4 52.6 63.2 68.4 57.9 63.2 78.9 21-25 年(24) 87.5 95.8 25.0 66.7 58.3 70.8 58.3 87.5 87.5 26-29 年(14) 78.6 100.0 57.1 57.1 42.9 50.0 78.6 78.6 78.6 30 年以上(20) 95.0 95.0 40.0 50.0 65.0 75.0 60.0 60.0 75.0 職位 万年(192) 82.8 88.0 37.5 58.3 57.8 75.0 64.6 67.7 82.8 委任(140) 89.3 92.1 32.9 57.9 56.4 67.1 65.7 69.3 86.4 約聘僱人員(52) 92.3 96.2 38.5 55.8 61.5 65.4 67.3 80.8 78.8 職務 主管職務(24) 100.0 91.7 25.0 70.8 83.3 91.7 70.8 83.3 95.8 非主管職務(360) 85.6 90.6 36.7 56.9 56.1 69.4 65.0 69.2 82.8 主要辦理業務 財産稅(215) 86.0 90.7 31.6 55.3 60.0 72.6 66.5 72.1 85.6 消費稅(39) 79.5 94.9 53.8 56.4 48.7 66.7 61.5 71.8 82.1		0=0		240	70.5	- - 0	- 0.0			07.0
6-10 年(66) 92.4 90.9 36.4 65.2 66.7 77.3 69.7 77.3 86.4 11-15 年(23) 82.6 87.0 47.8 52.2 65.2 69.6 73.9 69.6 78.3 16-20 年(19) 78.9 94.7 47.4 52.6 63.2 68.4 57.9 63.2 78.9 21-25 年(24) 87.5 95.8 25.0 66.7 58.3 70.8 58.3 87.5 87.5 26-29 年(14) 78.6 100.0 57.1 57.1 42.9 50.0 78.6 78.6 78.6 30 年以上(20) 95.0 95.0 40.0 50.0 65.0 75.0 60.0 60.0 75.0 職位 薦任(192) 82.8 88.0 37.5 58.3 57.8 75.0 64.6 67.7 82.8 委任(140) 89.3 92.1 32.9 57.9 56.4 67.1 65.7 69.3 86.4 約聘僱人員(52) 92.3 96.2 38.5 55.8 61.5 65.4 67.3 80.8 78.8 联務 主管職務(24) 100.0 91.7 25.0 70.8 83.3 91.7 70.8 83.3 95.8 非主管職務(360) 85.6 90.6 36.7 56.9 56.1 69.4 65.0 69.2 82.8 主要辦理業務 財産稅(215) 86.0 90.7 31.6 55.3 60.0 72.6 66.5 72.1 85.6 消費稅(39) 79.5 94.9 53.8 56.4 48.7 66.7 61.5 71.8 82.1										
11-15 年(23) 82.6 87.0 47.8 52.2 65.2 69.6 73.9 69.6 78.3 16-20 年(19) 78.9 94.7 47.4 52.6 63.2 68.4 57.9 63.2 78.9 21-25 年(24) 87.5 95.8 25.0 66.7 58.3 70.8 58.3 87.5 87.5 26-29 年(14) 78.6 100.0 57.1 57.1 42.9 50.0 78.6 78.6 78.6 30 年以上(20) 95.0 95.0 40.0 50.0 65.0 75.0 60.0 60.0 75.0 職位 薦任(192) 82.8 88.0 37.5 58.3 57.8 75.0 64.6 67.7 82.8 委任(140) 89.3 92.1 32.9 57.9 56.4 67.1 65.7 69.3 86.4 約聘僱人員(52) 92.3 96.2 38.5 55.8 61.5 65.4 67.3 80.8 78.8 联務 主管職務(24) 100.0 91.7 25.0 70.8 83.3 91.7 70.8 83.3 95.8 非主管職務(360) 85.6 90.6 36.7 56.9 56.1 69.4 65.0 69.2 82.8 生要辦理業務 財産稅(215) 86.0 90.7 31.6 55.3 60.0 72.6 66.5 72.1 85.6 消費稅(39) 79.5 94.9 53.8 56.4 48.7 66.7 61.5 71.8 82.1										
16-20 年(19) 78.9 94.7 47.4 52.6 63.2 68.4 57.9 63.2 78.9 21-25 年(24) 87.5 95.8 25.0 66.7 58.3 70.8 58.3 87.5 87.5 26-29 年(14) 78.6 100.0 57.1 57.1 42.9 50.0 78.6 78.6 78.6 30 年以上(20) 95.0 95.0 40.0 50.0 65.0 75.0 60.0 60.0 75.0 職位 薦任(192) 82.8 88.0 37.5 58.3 57.8 75.0 64.6 67.7 82.8 委任(140) 89.3 92.1 32.9 57.9 56.4 67.1 65.7 69.3 86.4 約聘僱人員(52) 92.3 96.2 38.5 55.8 61.5 65.4 67.3 80.8 78.8 職務 主管職務(24) 100.0 91.7 25.0 70.8 83.3 91.7 70.8 83.3 95.8 非主管職務(360) 85.6 90.6 36.7 56.9 56.1 69.4 65.0 69.2 82.8 主要辦理業務 財産稅(215) 86.0 90.7 31.6 55.3 60.0 72.6 66.5 72.1 85.6 消費稅(39) 79.5 94.9 53.8 56.4 48.7 66.7 61.5 71.8 82.1										
21-25 年(24) 87.5 95.8 25.0 66.7 58.3 70.8 58.3 87.5 87.5 26-29 年(14) 78.6 100.0 57.1 57.1 42.9 50.0 78.6 78.6 78.6 30 年以上(20) 95.0 95.0 40.0 50.0 65.0 75.0 60.0 60.0 75.0 職位 薦任(192) 82.8 88.0 37.5 58.3 57.8 75.0 64.6 67.7 82.8 委任(140) 89.3 92.1 32.9 57.9 56.4 67.1 65.7 69.3 86.4 約聘僱人員(52) 92.3 96.2 38.5 55.8 61.5 65.4 67.3 80.8 78.8 職務 主管職務(24) 100.0 91.7 25.0 70.8 83.3 91.7 70.8 83.3 95.8 非主管職務(360) 85.6 90.6 36.7 56.9 56.1 69.4 65.0 69.2 82.8 主要辦理業務 財産稅(215) 86.0 90.7 31.6 55.3 60.0 72.6 66.5 72.1 85.6 消費稅(39) 79.5 94.9 53.8 56.4 48.7 66.7 61.5 71.8 82.1										
26-29 年(14)78.6100.057.157.142.950.078.678.678.630 年以上(20)95.095.040.050.065.075.060.060.075.0職位薦任(192)82.888.037.558.357.875.064.667.782.8委任(140)89.392.132.957.956.467.165.769.386.4約聘僱人員(52)92.396.238.555.861.565.467.380.878.8職務主管職務(24)100.091.725.070.883.391.770.883.395.8非主管職務(360)85.690.636.756.956.169.465.069.282.8主要辦理業務財產稅(215)86.090.731.655.360.072.666.572.185.6消費稅(39)79.594.953.856.448.766.761.571.882.1										
30 年以上(20) 95.0 95.0 40.0 50.0 65.0 75.0 60.0 60.0 75.0 職位 薦任(192) 82.8 88.0 37.5 58.3 57.8 75.0 64.6 67.7 82.8 委任(140) 89.3 92.1 32.9 57.9 56.4 67.1 65.7 69.3 86.4 約聘僱人員(52) 92.3 96.2 38.5 55.8 61.5 65.4 67.3 80.8 78.8 職務 主管職務(24) 100.0 91.7 25.0 70.8 83.3 91.7 70.8 83.3 95.8 非主管職務(360) 85.6 90.6 36.7 56.9 56.1 69.4 65.0 69.2 82.8 主要辦理業務 財産稅(215) 86.0 90.7 31.6 55.3 60.0 72.6 66.5 72.1 85.6 消費稅(39) 79.5 94.9 53.8 56.4 48.7 66.7 61.5 71.8 82.1										
職位 薦任(192) 82.8 88.0 37.5 58.3 57.8 75.0 64.6 67.7 82.8 委任(140) 89.3 92.1 32.9 57.9 56.4 67.1 65.7 69.3 86.4 約聘僱人員(52) 92.3 96.2 38.5 55.8 61.5 65.4 67.3 80.8 78.8 職務 主管職務(24) 100.0 91.7 25.0 70.8 83.3 91.7 70.8 83.3 95.8 非主管職務(360) 85.6 90.6 36.7 56.9 56.1 69.4 65.0 69.2 82.8 主要辦理業務 財産稅(215) 86.0 90.7 31.6 55.3 60.0 72.6 66.5 72.1 85.6 消費稅(39) 79.5 94.9 53.8 56.4 48.7 66.7 61.5 71.8 82.1	26-29 年(14)									
薦任(192) 82.8 88.0 37.5 58.3 57.8 75.0 64.6 67.7 82.8 委任(140) 89.3 92.1 32.9 57.9 56.4 67.1 65.7 69.3 86.4 約聘僱人員(52) 92.3 96.2 38.5 55.8 61.5 65.4 67.3 80.8 78.8 職務 主管職務(24) 100.0 91.7 25.0 70.8 83.3 91.7 70.8 83.3 95.8 非主管職務(360) 85.6 90.6 36.7 56.9 56.1 69.4 65.0 69.2 82.8 主要辦理業務 財產稅(215) 86.0 90.7 31.6 55.3 60.0 72.6 66.5 72.1 85.6 消費稅(39) 79.5 94.9 53.8 56.4 48.7 66.7 61.5 71.8 82.1	30 年以上(20)	95.0	95.0	40.0	50.0	65.0	75.0	60.0	60.0	75.0
委任(140)89.392.132.957.956.467.165.769.386.4約聘僱人員(52)92.396.238.555.861.565.467.380.878.8職務主管職務(24)100.091.725.070.883.391.770.883.395.8非主管職務(360)85.690.636.756.956.169.465.069.282.8主要辦理業務財産稅(215)86.090.731.655.360.072.666.572.185.6消費稅(39)79.594.953.856.448.766.761.571.882.1										
約聘僱人員(52) 92.3 96.2 38.5 55.8 61.5 65.4 67.3 80.8 78.8 職務 主管職務(24) 100.0 91.7 25.0 70.8 83.3 91.7 70.8 83.3 95.8 非主管職務(360) 85.6 90.6 36.7 56.9 56.1 69.4 65.0 69.2 82.8 主要辦理業務 財産稅(215) 86.0 90.7 31.6 55.3 60.0 72.6 66.5 72.1 85.6 消費稅(39) 79.5 94.9 53.8 56.4 48.7 66.7 61.5 71.8 82.1	薦任(192)	82.8	88.0	37.5	58.3	57.8		64.6		
職務	委任(140)	89.3	92.1	32.9	57.9	56.4	67.1	65.7	69.3	86.4
主管職務(24) 100.0 91.7 25.0 70.8 83.3 91.7 70.8 83.3 95.8 非主管職務(360) 85.6 90.6 36.7 56.9 56.1 69.4 65.0 69.2 82.8 主要辦理業務 財産稅(215) 86.0 90.7 31.6 55.3 60.0 72.6 66.5 72.1 85.6 消費稅(39) 79.5 94.9 53.8 56.4 48.7 66.7 61.5 71.8 82.1	約聘僱人員(52)	92.3	96.2	38.5	55.8	61.5	65.4	67.3	80.8	78.8
非主管職務(360) 85.6 90.6 36.7 56.9 56.1 69.4 65.0 69.2 82.8 主要辦理業務 財産稅(215) 86.0 90.7 31.6 55.3 60.0 72.6 66.5 72.1 85.6 消費稅(39) 79.5 94.9 53.8 56.4 48.7 66.7 61.5 71.8 82.1	職務									
主要辦理業務 財産稅(215) 86.0 90.7 31.6 55.3 60.0 72.6 66.5 72.1 85.6 消費稅(39) 79.5 94.9 53.8 56.4 48.7 66.7 61.5 71.8 82.1	主管職務(24)	100.0	91.7	25.0	70.8	83.3	91.7	70.8	83.3	95.8
財産稅(215) 86.0 90.7 31.6 55.3 60.0 72.6 66.5 72.1 85.6 消費稅(39) 79.5 94.9 53.8 56.4 48.7 66.7 61.5 71.8 82.1	非主管職務(360)	85.6	90.6	36.7	56.9	56.1	69.4	65.0	69.2	82.8
消費稅(39) 79.5 94.9 53.8 56.4 48.7 66.7 61.5 71.8 82.1	主要辦理業務									
	財產稅(215)	86.0	90.7	31.6	55.3	60.0	72.6	66.5	72.1	85.6
	消費稅(39)	79.5	94.9	53.8	56.4	48.7	66.7	61.5	71.8	82.1
其他(130) 89.2 89.2 37.7 62.3 56.9 69.2 64.6 66.2 80.8	其他(130)	89.2	89.2	37.7	62.3	56.9	69.2	64.6	66.2	80.8

附錄 11、個人疲勞程度之分佈:依性別、年齡、職場及工作特質區分

項目別 男性(n=93)		女性(n=291)	<u> </u>				
(N)	嚴重	中等	輕微				
n(%) n(%) n(%)	n(%)	n(%)	n(%)				
總計(384) 12(12.9) 31(33.3) 50(53.8)	54 (18.6)	103 (35.4)	134 (46.0)				
年龄							
30 歲以下(97) 1(5.9) 4(23.5) 12(70.6)	15 (18.8)	26 (32.5)	39 (48.8)				
31-40 歲(137) 6(15.0) 12(30.0) 22(55.0)	16 (16.5)	44 (45.4)	37 (38.1)				
41-50 歲(91) 4(13.8) 12(41.4) 13(44.8)	18 (29.0)	20 (32.3)	24 (38.7)				
51-65 歲(59) 1(14.3) 3(42.9) 3(42.9)	5 (9.6)	13 (25.0)	34 (65.4)				
服務年資							
5年以下(218) 6 (9.7) 21 (33.9) 35 (56.5)	34 (21.8)	54 (34.6)	68 (43.6)				
	13 (20.0)	25 (38.5)	27 (41.5)				
16-25 年(43) 2 (50.0) 2 (50.0) 0	5 (12.8)	15 (38.5)	19 (48.7)				
26年以上(34) 0 0 3(100.0)	2 (6.5)	9 (29.0)	20 (64.5)				
職位							
	28 (19.7)	60 (42.3)	54 (38.0)				
	22 (21.4)	36 (35.0)	45 (43.7)				
約聘僱人員(52) 0 6(100.0)	4 (8.7)	7 (15.2)	35 (76.1)				
職務							
主管職務(24) 0 2(100.0) 0	1 (4.5)	11 (50.0)	10 (45.5)				
非主管職務(360) 12(13.2) 29 (31.9) 50(54.9)	53 (19.7)	92 (34.2)	124 (46.1)				
主要辦理業務							
財産稅(215) 7 (13.0) 19 (35.2) 28 (51.9)	33 (20.5)	62 (38.5)	66 (41.0)				
消費稅(39) 1 (10.0) 4 (40.0) 5 (50.0)	7 (24.1)	10 (34.5)	12 (41.4)				
其他(140) 4 (13.8) 8 (27.6) 17 (58.6)	14 (13.9)	31 (30.7)	56 (55.4)				
工作控制							
高(115) 5 (18.5) 6 (22.2) 16 (59.3)	13 (14.8)	28 (31.8)	47 (53.4)				
$\psi(51)$ 0 4 (36.4) 7 (63.6)	6 (15.0)	16 (40.0)	18 (45.0)				
低(218) 7 (12.7) 21 (38.2) 27 (49.1)	35 (21.5)	59 (36.2)	69 (42.3)				
工作負荷							
高(79) 6 (27.3) 10 (45.5) 6 (27.3)	32 (56.1)	18(31.6)	7 (12.3)				
$\psi(65)$ 4(28.6) 5(35.7) 5(35.7)	11(21.6)	23(45.1)	17(33.3)				
低(240) 2 (3.5) 16 (28.1) 39 (68.4)	11 (6.0)	62 (33.9)	110 (60.1)				
主管社會支持							
高(65) 0 6 (28.6) 15 (71.4)	9 (20.5)	12 (27.3)	23 (52.3)				
$\psi(0)$ 0 0	0	0	0				
低(319) 12 (16.7) 25 (34.7) 35 (48.6)	45 (18.2)	91 (36.8)	111 (44.9)				
同事社會支持							
高(96) 0 9 (37.5) 15 (62.5)	17 (23.6)	20 (27.8)	35 (48.6)				
$\psi(0)$ 0 0	0	0	0				
低(288) 12 (17.4) 22 (31.9) 35 (50.7)	37 (16.9)	83 (37.9)	99 (45.2)				
職場正義							
高(101) 1 (4.2) 6 (25.0) 17 (70.8)	5 (6.5)	22 (28.6)	50 (64.9)				
$\psi(0)$ 0 0	0	0	0				
低(283) 11 (15.9) 25 (36.2) 33 (47.8)	49 (22.9)	81 (37.9)	84 (39.3)				
職場暴力							
言語暴力(有)(95) 3 (23.1) 6 (46.2) 4 (30.8)	22 (26.8)	28 (34.1)	32 (39.0)				
	32 (15.3)	75 (35.9)	102 (48.8)				
心理暴力(有)(47) 4 (40.0) 4 (40.0) 2 (20.0)	15 (40.5)	13 (35.1)	9 (24.3)				
(香)(337) 8 (9.6) 27 (32.5) 48 (57.8)	39 (15.4)	90 (35.4)	125 (49.2)				
工作過度投入							
嚴重(31) 4 (66.7) 2 (33.3) 0	14 (56.0)	8 (32.0)	3 (12.0)				
中等(135) 3 (9.4) 17 (53.1) 12 (37.5)	27 (26.2)	44 (42.7)	32 (31.1)				
輕微(218) 5 (9.1) 12 (21.8) 38 (69.1)	13 (8.0)	51 (31.3)	99 (60.7)				

附錄 12、工作疲勞程度之分佈:依性別、年齡、職場及工作特質區分

	I	m 11 / 00			<u> </u>	L・人、%
項目別		男性(n=93)			女性(n=291)	
(N)	嚴重	中等	輕微	嚴重	中等	輕微
(11)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)
總計(384)	9 (9.7)	28 (30.1)	56 (60.2)	38 (13.1)	96 (33.0)	157 (54.0)
年齡						
30 歲以下(97)	1 (5.9)	4 (23.5)	12 (70.6)	17 (21.3)	23 (28.8)	40 (50.0)
31-40 歲(137)	4(10.0)	11(27.5)	25 (62.5)	10 (10.3)	39 (40.2)	48 (49.5)
41-50 歲(91)	3 (10.3)	11 (37.9)	15 (51.7)	9 (14.5)	21 (33.9)	32 (51.6)
51-65 歲(59)	1 (14.3)	2 (28.6)	4 (57.1)	2 (3.8)	13 (25.0)	37 (71.2)
服務年資						
5年以下(218)	5 (8.1)	18 (29.0)	39 (62.9)	27 (17.3)	54 (34.6)	75 (48.1)
6-15 年(89)	3 (12.5)	9 (37.5)	12 (50.0)	7 (10.8)	23 (35.4)	35 (53.8)
16-25 年(43)	1 (25.0)	1 (25.0)	2 (50.0)	3 (7.7)	13 (33.3)	23 (59.0)
26 年以上(34)	0	0	3(100.0)	1 (3.2)	6 (19.4)	24 (77.4)
職位						
薦任(192)	6 (12.0)	18 (36.0)	26 (52.0)	19 (13.4)	48 (33.8)	75 (52.8)
委任(140)	3 (8.1)	10 (27.0)	24 (64.9)	16 (15.5)	39 (37.9)	48 (46.6)
約聘僱人員(52)	0	0	6(100.0)	3 (6.5)	9 (19.6)	34 (73.9)
職務				, ,	,	, ,
主管職務(24)	0	1 (50.0)	1 (50.0)	0	6 (27.3)	16 (72.7)
非主管職務(360)	9 (9.9)	27 (29.7)	55 (60.4)	38(14.1)	90 (33.5)	141 (52.4)
主要辦理業務	, ,	, ,	, , ,	` ,	, ,	, ,
財產稅(215)	6 (11.1)	18 (33.3)	30 (55.6)	22 (13.7)	60 (37.3)	79 (49.1)
消費稅(39)	0	3 (30.0)	7 (70.0)	5 (17.2)	6 (20.7)	18 (62.1)
其他(140)	3 (10.3)	7 (24.1)	19 (65.5)	11 (10.9)	30 (29.7)	60 (59.4)
工作控制	, ,	, ,	, , ,	` ′	, ,	, ,
高(115)	3 (11.1)	4 (14.8)	20 (74.1)	5 (5.7)	26 (29.5)	57 (64.8)
中(51)	0	2 (18.2)	9 (81.8)	5 (12.5)	13 (32.5)	22 (55.0)
低(218)	6 (10.9)	22 (40.0)	27 (49.1)	28 (17.2)	57 (35.0)	78 (47.9)
工作負荷						
高(79)	5 (22.7)	9 (40.9)	8 (36.4)	24 (42.1)	20 (35.1)	13 (22.8)
中(65)	2 (14.3)	6 (42.9)	6 (42.9)	6 (11.8)	23 (45.1)	22 (43.1)
低(240)	2 (3.5)	13 (22.8)	42 (73.7)	8 (4.4)	53 (29.0)	122 (66.7)
主管社會支持						
高(65)	0	5 (23.8)	16 (76.2)	5 (11.4)	11 (25.0)	28 (63.6)
中(0)	0	0	0	0	0	0
低(319)	9 (12.5)	23 (31.9)	40 (55.6)	33 (13.4)	85 (34.4)	129 (52.2)
同事社會支持						
高(96)	0	7 (29.2)	17 (70.8)	11 (15.3)	18 (25.0)	43 (59.7)
中(0)	0	0	0	0	0	0
低(288)	9 (13.0)	21 (30.4)	39 (56.5)	27 (12.3)	78 (35.6)	114 (52.1)
職場正義						
高(101)	0	4 (16.7)	20 (83.3)	1 (1.3)	19 (24.7)	57 (74.0)
中(0)	0	0	0	0	0	0
低(283)	9 (13.0)	24 (34.8)	36 (52.2)	37 (17.3)	77 (36.0)	100 (46.7)
職場暴力	, ,	,	, ,	` ,	` ,	` ,
言語暴力(有)(95)	3 (26.8)	5 (38.5)	5 (38.5)	19 (23.2)	30 (36.6)	33 (40.2)
(否)(289)	6 (15.3)	23 (28.8)	51 (63.8)	19 (9.1)	66 (31.6)	124 (59.3)
心理暴力(有)(47)	4 (40.0)	4 (40.0)	2 (20.0)	14 (37.8)	12 (32.4)	11 (29.7)
(否)(337)	5 (6.0)	24 (28.9)	54 (65.1)	24 (9.4)	84 (33.1)	146 (57.5)
工作過度投入	•			•	•	,
嚴重(31)	3 (50.0)	2 (33.3)	1 (16.7)	11 (44.0)	7 (28.0)	7 (28.0)
中等(135)	2 (6.3)	14 (43.8)	16 (50.0)	18 (17.5)	49 (47.6)	36 (35.0)
輕微(218)		10 (0: -:			40. 22 : =:	
	4 (7.3)	12 (21.8)	39 (70.9)	9 (5.5)	40 (24.5)	114 (69.9)

附錄 13、服務對象疲勞程度之分佈:依性別、年齡、職場及工作特質 區分

		男性(n=93)			女性(n=291)	L · / C · / O
項目別	嚴重	中等	輕微	嚴重	中等	輕微
(N)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)
總計(384)	9 (36.6)	34 (36.6)	50 (53.8)	36 (12.4)	89 (30.6)	166 (57.0)
年齢	, (20.0)	2. (20.0)	20 (22.0)	20 (12)	05 (2010)	100 (07.0)
30 歲以下(97)	2 (11.8)	2 (11.8)	13 (76.5)	17 (21.3)	25 (31.3)	38 (47.5)
31-40 歲(137)	2 (5.0)	20 (50.0)	18 (45.0)	13 (13.4)	34 (35.1)	50 (51.5)
41-50 歲(91)	5 (17.2)	10 (34.5)	14 (48.3)	4 (6.5)	19 (30.6)	
51-65 歲(59)	0	2 (28.6)	5 (71.4)	2 (3.8)	11 (21.2)	39 (75.0)
服務年資		()	- (* ')	()		(1117)
5年以下(218)	6 (9.7)	23 (37.1)	33 (53.2)	24 (15.4)	49 (31.4)	83 (53.2)
6-15 年(89)	2 (8.3)		12 (50.0)	9 (13.8)	24 (36.9)	32 (49.2)
16-25 年(43)	1 (25.0)		2 (50.0)	2 (5.1)	11 (28.2)	26 (66.7)
26 年以上(34)	0	0	3(100.0)	1 (3.2)	5 (16.1)	25 (80.6)
職位			, ,	, ,	` ,	, ,
薦任(192)	6 (12.0)	20 (40.0)	24 (48.0)	16 (11.3)	46 (32.4)	80 (56.3)
委任(140)	3 (8.1)	14 (37.8)	20 (54.1)	18 (17.5)	35 (34.0)	50 (48.5)
約聘僱人員(52)	0	0	6(100.0)	2 (4.3)	8 (17.4)	36 (78.3)
職務			/	(/	, ,	(/
主管職務(24)	0	1 (50.0)	1 (50.0)	4 (18.2)	4 (18.2)	14 (63.6)
非主管職務(360)	9 (9.9)	33 (36.3)	49 (53.8)	32 (11.9)	85 (31.6)	152 (56.5)
主要辦理業務	` ,	, ,	,	, ,	` ,	, ,
財產稅(215)	8 (14.8)	21 (38.9)	25 (46.3)	20 (12.4)	53 (32.9)	88 (54.7)
消費稅(39)	0	4 (40.0)	6 (60.0)	4 (13.8)	8 (27.6)	
其他(140)	1 (3.4)	9 (31.0)	19 (65.5)	12 (11.9)	28 (27.7)	61 (60.4)
工作控制	. ,	` ,		. ,	, ,	, ,
高(115)	0	6 (22.2)	21 (77.8)	4 (4.5)	19 (21.6)	65 (73.9)
中(51)	1 (9.1)	4 (36.4)	6 (54.5)	8 (20.0)	7 (17.5)	25 (62.5)
低(218)	8 (14.5)	24 (43.6)	23 (41.8)	24 (14.7)	63 (38.7)	76 (46.6)
工作負荷						
高(79)	5 (22.7)	10 (45.5)	7 (31.8)	16 (28.1)	18 (31.6)	23 (40.4)
中(65)	1 (7.1)	6 (42.9)	7 (50.0)	5 (9.8)	18 (35.3)	28 (54.9)
低(240)	3 (5.3)	18 (31.6)	36 (63.2)	15 (8.2)	53 (29.0)	115 (62.8)
主管社會支持						
高(65)	3 (14.3)	5 (23.8)	13 (61.9)	4 (9.1)	8 (18.2)	32 (72.7)
中(0)	0	0	0	0	0	0
低(319)	6 (8.3)	29 (40.3)	37 (51.4)	32 (13.0)	81 (32.8)	134 (54.3)
同事社會支持						
高(96)	3 (12.5)	7 (29.2)	14 (58.3)	9 (12.5)	15 (20.8)	48 (66.7)
中(0)	0	0	0	0	0	0
低(288)	6 (8.7)	27 (39.1)	36 (52.2)	27 (12.3)	74 (33.8)	118 (53.9)
職場正義						
高(101)	0	5 (20.8)	19 (79.2)	6 (7.8)	15 (19.5)	56 (72.7)
中(0)	0	0	0	0	0	0
低(283)	9 (13.0)	29 (42.0)	31 (44.9)	30 (14.0)	74 (34.6)	110 (51.4)
職場暴力						
言語暴力(有)(95)	2 (26.8)	8 (61.5)	3 (23.1)	13 (15.9)	30 (36.6)	39 (47.6)
(否)(289)	7 (15.3)	26 (32.5)	47 (58.8)	23 (11.0)	59 (28.2)	127 (60.8)
心理暴力(有)(47)	2 (20.0)	6 (60.0)	2 (20.0)	10 (27.0)	12 (32.4)	15 (40.5)
(否)(337)	7 (8.4)	28 (33.7)	48 (57.8)	26 (10.2)	77 (30.3)	151 (59.4)
工作過度投入						
嚴重(31)	1 (16.7)	2 (33.3)	3 (50.0)	9 (36.0)	6 (24.0)	10 (40.0)
中等(135)	1 (3.1)	12 (37.5)	19 (59.4)	13 (12.6)	35 (34.0)	55 (53.4)
輕微(218)	7 (12.7)	20 (36.4)	28 (50.9)	14 (8.6)	48 (29.4)	101 (62.0)

附錄 14、工作滿意度之分佈:依性別、年齡、職場及工作特質區分

		田 山(02)		平1V·八、%			
項目別	石 壮 立	男性(n=93)	ナレサウ	A H 立	女性(n=291)	ナレサウ	
(N)	很滿意 或滿意	普通 n(%)	不太滿意或很不滿	很滿意 或滿意	普通 n(%)	不太滿意或很不滿	
	n(%)		意 n(%)	n(%)		意 n(%)	
總計(384)	44 (47.3)	39 (41.9)	10 (10.8)	127 (43.6)	144 (49.5)	20 (6.9)	
年齢	10 (50.0)	(25.2)	1 (5 0)	24 (42.5)	27 (46.2)	0 (11.2)	
30 歲以下(97)	10 (58.8)	6 (35.3)	1 (5.9)	34 (42.5)	37 (46.3)	9 (11.3)	
31-40 歲(137)	21 (52.5)	13 (32.5)	6 (15.0)	37 (38.1)	53 (54.6)	7 (7.2)	
41-50 歲(91)	11 (37.9)	17 (58.6)	1 (3.4)	28 (45.2)	30 (48.4)	4 (6.5)	
51-65 歲(59) 服務年資	2 (28.6)	3 (42.9)	2 (28.6)	28 (53.8)	24 (46.2)	0	
	21 (50.0)	22 (27.1)	9 (12.0)	59 (27.2)	92 (52.6)	16 (10.2)	
5 年以下(218) 6-15 年(89)	31 (50.0)	23 (37.1)	8 (12.9)	58 (37.2)	82 (52.6)	16 (10.3)	
	10 (41.7)	12 (50.0)	2 (8.3)	26 (40.0)	36 (55.4)	3 (4.6)	
16-25 年(43) 26 年以上(34)	1 (25.0)	3 (75.0)	0	26 (66.7)	12 (30.8)	1 (2.6) 0	
型位 職位	2 (66.7)	1 (33.3)	U	17 (54.8)	14 (45.2)	U	
萬任(192)	22 (44.0)	21 (42.0)	7 (14.0)	60 (42.3)	72 (50.7)	10 (7.0)	
馬任(192) 委任(140)	17 (45.9)	17 (45.9)	3 (8.1)	39 (37.9)	55 (53.4)	9 (8.7)	
女性(140) 約聘僱人員(52)	5 (83.3)	1 (16.7)	0	28 (60.9)	17 (37.0)	1 (2.2)	
職務	3 (63.3)	1 (10.7)	U	28 (00.9)	17 (37.0)	1 (2.2)	
主管職務(24)	0	1 (50.0)	1 (50.0)	15 (68.2)	7 (31.8)	0	
非主管職務(360)	44 (48.4)	38 (41.8)	9 (9.9)	112 (41.6)	137 (50.9)	20 (7.4)	
主要辦理業務	44 (40.4)	36 (41.6)) ().))	112 (41.0)	137 (30.7)	20 (7.4)	
王安州廷亲扬 財產稅(215)	24 (44.4)	23 (42.6)	7 (13.0)	64 (39.8)	84 (52.2)	13 (8.1)	
消費稅(39)	5 (50.0)	4 (40.0)	1 (10.0)	17 (58.6)	9 (31.0)	3 (10.3)	
其他(140)	15 (51.7)	12 (41.4)	2 (6.9)	46 (45.5)	51 (50.5)	4 (4.0)	
工作控制	13 (31.7)	12 (41.4)	2 (0.7)	40 (43.3)	31 (30.3)	4 (4.0)	
高(115)	19 (70.4)	6 (22.2)	2 (7.4)	52 (59.1)	36 (40.9)	0	
中(51)	5 (45.5)	6 (54.5)	0	16 (40.0)	23 (57.5)	1 (2.5)	
低(218)	20 (36.4)	27 (49.1)	8 (14.5)	59 (36.2)	85 (52.1)	19 (11.7)	
工作負荷	20 (30.1)	27 (12.1)	0 (11.3)	37 (30.2)	03 (32.1)	1) (11.7)	
高(79)	8 (36.4)	10 (45.5)	4 (18.2)	11 (19.3)	34 (59.6)	12 (21.1)	
中(65)	4 (28.6)	7 (50.0)	3 (21.4)	14 (27.5)	35 (68.6)	2 (3.9)	
低(240)	32 (56.1)	22 (38.6)	3 (5.3)	102 (55.7)	75 (41.0)	6 (3.3)	
主管社會支持	()	(====)	c (c.c)	()	,, (,,,,,	5 (5.5)	
高(65)	15 (71.4)	6 (28.6)	0	26 (59.1)	17 (38.6)	1 (2.3)	
中(0)	0	0	0	0	0	0	
低(319)	29 (40.3)	33 (45.8)	10 (13.9)	101 (40.9)	127 (51.4)	19 (7.7)	
同事社會支持	, ,	, ,		, ,	, ,	, ,	
高(96)	18 (75.0)	5 (20.8)	1 (4.2)	38 (52.8)	29 (40.3)	5 (6.9)	
中(0)	0	0	0	0	0	0	
低(288)	26 (37.7)	34 (49.3)	9 (13.0)	89 (40.6)	115 (52.5)	15 (6.8)	
職場正義							
高(101)	19 (79.2)	5 (20.8)	0	46 (59.7)	30 (39.0)	1 (1.3)	
中(0)	0	0	0	0	0	0	
低(283)	25 (36.2)	34 (49.3)	10 (14.5)	81 (37.9)	114 (53.3)	19 (8.9)	
職場暴力							
言語暴力(有)(95)	2 (15.4)	8 (61.5)	3 (23.1)	31 (37.8)	45 (54.9)	6 (7.3)	
(否)(289)	42 (52.5)	31 (38.8)	7 (8.8)	96 (45.9)	99 (47.4)	14 (6.7)	
心理暴力(有)(47)	1 (10.0)	5 (50.0)	4 (40.0)	11 (29.7)	21 (56.8)	5 (13.5)	
(否)(337)	43 (51.8)	34 (41.0)	6 (7.2)	116 (45.7)	123 (48.4)	15 (5.9)	
工作過度投入							
嚴重(31)	1 (16.7)	2 (33.3)	3 (50.0)	6 (24.0)	14 (56.0)	5 (20.0)	
中等(135)	14 (43.8)	14 (43.8)	4 (12.5)	37 (35.9)	59 (57.3)	7 (6.8)	
輕微(218)	29 (52.7)	23 (41.8)	3 (5.5)	84 (51.5)	71 (43.6)	8 (4.9)	