

國立臺中技術學院企業管理系事業經營碩士班

碩士論文

縣市合併改制、工作壓力、組織公民行為與
工作績效相關性研究-以臺中市戶政人員為例

The study for the Relationship of Job Stress, Organizational
Citizenship Behavior, and Job Performance on Country Merging
- A Case of Taichung City Household Registration Offices



指導教授：謝俊宏 博士 Dr. Chun-Hung Hsieh

研 究 生：廖文雀 Wen-Chueh Liao

中華民國 100 年 6 月 03 日

縣市合併改制、工作壓力、組織公民行為與
工作績效相關性研究-以臺中市戶政人員為例

The study for the Relationship of Job Stress, Organizational
Citizenship Behavior, and Job Performance on Country Merging
- A Case of Taichung City Household Registration Offices

研究生：廖文雀 Wen-Chueh Liao

指導教授：謝俊宏 博士 **Dr. Chun-Hung Hsieh**

國立臺中技術學院
企業管理系事業經營碩士班
碩士論文



A Thesis
Submitted to
Department of Business Administration
National Taichung Institute of Technology
for the Degree of
Master of Business Administration

June 2011
Taichung, Taiwan, Republic of China
中華民國 100 年 6 月

國立臺中技術學院碩士班

論文口試委員會審定書

本校 企業管理系事業經營碩士班 廖文雀 君

所提論文 縣市合併改制、工作壓力、組織公民行為與工作績效相關性研究
-以臺中市戶政人員為例

合於碩士資格水準，業經本委員會評審認可。

口試委員： 陳中獎

劉信南

謝俊宏

指導教授： 謝俊宏

碩士班主任： 劉信南

中華民國 100 年 06 月 2 日

國立臺中技術學院碩士班

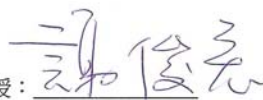
論文指導教授推薦書

本校 企業管理系事業經營碩士班 廖文雀 君

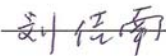
所提論文： 縣市合併改制、工作壓力、組織公民行為與
工作績效相關性研究-以臺中市戶政人員為例

係由本人指導撰述，同意提付審查。

指導教授：



碩士班 主任：



100 年 06 月 03 日

縣市合併改制、工作壓力、組織公民行為與
工作績效相關性研究-以臺中市戶政人員為例

學生：廖文雀

指導教授：謝俊宏 博士

國立臺中技術學院企業管理系事業經營碩士班

摘要

面臨全球化趨勢，政府為了提升台灣的競爭力，透過都化型城市的方式，進行公部門組織再造，以提升服務品質。但在供應者-需求者的關係模式下，公共服務供應越多樣，其接受服務的民眾則越採用高標準來要求工作績效。

臺中縣（市）政府於2010年12月25日進行合併改制計畫，為配合改制，組織策略將面臨大幅度變化。本文旨在探討戶政人員在面臨此組織改變，在工作壓力及法令規章節制下將如何表現其組織公民行為，才能在「企業化經營」、「以顧客為導向」之理念下，以「同理心」提供優質的全方位服務，達到組織的工作績效。

本研究以台中縣市 29 所戶政人員為研究對象，共發放 573 份問卷，有效樣本回收 474 份，並依受試者認知，採李斯特五點量表計分，再藉由 SPSS 與 Amos18 軟體進行敘述性統計分析、因素分析、信度分析、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析定及線性結構關係模式等統計方法，來驗證本研究假設。研究結果如下：

- 1.縣市合併改制認知對戶政人員的工作壓力有正向影響
- 2.縣市合併改制認知對戶政人員的組織公民行為有正向影響
- 3.縣市合併改制認知對戶政人員的工作績效有正向影響
- 4.戶政人員的工作壓力對戶政人員的工作績效有正向影響
- 5.戶政人員的組織公民行為對工作績效有正向影響

本研究亦據此研究結果提出建議，希望可供主管機關及後續研究者進一步深入探討相關性議題。

關鍵詞：戶政人員、縣市合併改制、工作壓力、組織公民行為、工作績

**The study for the Relationship of Job Stress, Organizational Citizenship
Behavior, and Job Performance on Country Merging
- A Case of Taichung City Household Registration Offices**

Student : Wen-Chueh Liao

Advisors : Dr. Chun-Hung Hsieh

Department of Business Administration

National Taichung Institute of Technology

ABSTRACT

Facing trends in globalization, the government, by means of urbanized cities, undergoes the reorganization of its public sectors to improve its quality service and in the end to promote Taiwan's competitiveness. However, in the supply and demand model, the more diversified public services the government provides, the more demanding the citizen who receive the government's service become, for they request high-standards of its performance.

Taichung county (city) government in December 25, 2010 in a joint restructuring plan, in line with restructuring, will face significant changes in organizational strategy. This article aims to explore that in the face of the merging of Taichung city and county and job stress, how members of the household registration offices represent the performance of their organizational citizenship behaviors, in order to provide high quality and comprehensive services through the principles of "Empathy", "Enterprise Management" and "Customer Oriented" for job performance of the organizations.

This study used the clerks from 29 Household Registration Offices in Taichung city and county. A total of 573 questionnaires were distributed by purposive sampling and 474 samples retrieved, Subjects according to

cognitive, adopted five-point scale scoring Liszt. The data analysis in the study would include the Descriptive statistics, Factor analysis, t-test, one-way ANOVA and Linear Structure Relation Model using the SPSS software with Amos18, confirms supposition this research. The research results shows as follows:

- (1) There would be a positive influence of the cognition of country merging on job stress.
- (2) There would be a positive influence of the cognition of country merging on organizational citizenship behavior.
- (3) There would be a positive influence of the cognition of country merging on job performance.
- (4) There would be a positive influence of job stress on job performance.
- (5) There would be a positive influence of organizational citizenship behavior on job performance.

The results of this study also made recommendations for the competent authority and future researchers to further explore the relevance of issues in depth.

Keywords: Household Registration staff, Country Merging, Job Stress, Organizational Citizenship Behavior, Job Performance

誌 謝

光陰似箭，轉眼間碩士的求學生涯將劃上句點，兩年的難忘生活，確實讓人成長不少，獲得很多。

本論文得以付梓，首先，在學業上要感謝指導教授謝俊宏老師，在研究的過程中，對於研究的方向與內容、統計應用及論文格式加予啟迪與匡正；也要感謝周素娥老師、王親仁老師及劉政淮老師給予的學術傳授，均讓我受益良多；而在論文審查期間，更要感謝審查委員陳中獎院長、劉佳南所長給予論文內容詳細的指教與建議，使論文內容能更趨完善。

在工作上，要特別感謝東勢區戶政事務所郭雨塘主任、全體同仁及志工的鼓勵及支持，還有臺中市29所戶所同仁的問卷發放與回收上給予的幫助，如果沒有他們的支持與協助，我將無法順利在期限內修完緊湊的課程，進而完成論文學業！

另外，也要感謝碩專班小助教慶文、同學虹元、建豪、祈旭及素禎於求學期間給予的相關訊息及建議，還有以前陸委會同事張克成、甘錦地、臺中市政府同事淑華、苾芬、菊珍及家人志忠、欣怡的一路義氣相挺，讓我在求學過程中能走得如此平順愉快。

所有曾經幫助我、關心我、祝福我的人，謝謝您們。

廖文雀100.06.3謹誌

目 錄

中文摘要	-----	i
英文摘要	-----	ii
誌謝	-----	iv
目錄	-----	v
表目錄	-----	viii
圖目錄	-----	xi

目 錄

第壹章 緒論		1
第一節 研究背景		1
第二節 研究動機		2
第三節 研究目的		4
第四節 研究流程		5
第五節 研究限制與研究範圍		6
第貳章 文獻回顧		8
第一節 縣市合併改制現況		8
第二節 工作壓力		14
第三節 組織公民行為		19
第四節 工作績效		23
第五節 相關構面間之關係		28
第參章 研究方法		32
第一節 研究架構		32
第二節 研究假說		34
第三節 研究對象		35
一、預試樣本		35
二、抽樣方法		35
第四節 問卷設計		36

一、縣市改制認知量表	36
二、工作壓力量表	40
三、組織公民行為量表	44
四、工作績效量表	48
五、基本資料量表	52
第五節 資料分析	53
第肆章 結果與討論	58
第一節 樣本基本資料分析	58
第二節 縣市合併改制認知分析	60
第三節 戶政人員工作壓力分析	71
第四節 組織公民行為分析	80
第五節 工作績效分析	91
第六節 結構方程模式分析	101
一、各量表偏態與峰度之分析	101
二、縣市合併改制認知、戶政人員工作壓力、組織公民行為與工作績效四者之間的因果關係的假設模型	102
三、縣市合併改制認知、戶政人員工作壓力與工作績效的模型驗證分析	103
四、戶政人員縣市合併改制認知、工作壓力、組織公民行為與工作績效之路徑分析	104
第七節 研究假設驗證	109
第伍章 結論與建議	110
第一節 結論	110
一、戶政人員臺中縣市戶政機關人員背景基本資料分析	110
二、縣市合併改制認知、工作壓力、組織公民行為與工作績效四構面之分析	110
三、不同背景變項對縣市合併改制認知的差異性分析	111
四、不同背景變項對戶政人員工作壓力的差異性分析	111
五、不同背景變項對組織公民行為的差異性分析	111
六、不同背景變項對工作績效的差異性分析	112

七、戶政人員縣市合併改制認知、工作壓力、組織公民行為與工作績效之路徑分析	112
第二節 建議	113
參考文獻	118
附件一「縣市合併改制、工作壓力、組織公民行為與工作績效相關性研究-以台中市戶政人員為例」預式問卷	126
附件二「縣市合併改制、工作壓力、組織公民行為與工作績效相關性研究-以台中市戶政人員為例」正式問卷	130



表 目 錄

表 1-1 臺中市戶政事務所現有正式編制人員員額編制表.....	7
表 2-1 公共組織變革的定義及衡量構面	13
表 2-2 各學者對壓力的定義	14
表 2-3 工作壓力定義	16
表 2-4 工作壓力衡量構面	17
表 2-5 組織公民行為六構面定義	20
表 2-6 組織公民行為衡量構面	21
表 2-7 國內外學者對工作績效定義彙總表	23
表 2-8 各學者工作績效衡量構面表	24
表 2-9 公務人力資本衡量架構	26
表 3-1 縣市合併改制認知量表之項目分析表	37
表 3-2 縣市合併改制認知項目整體統計量表	38
表 3-3 縣市合併改制認知量表之信、效度分析結果	39
表 3-4 戶政人員的工作壓力量表之項目分析表	40
表 3-5 工作壓力項目整體統計量表	41
表 3-6 戶政人員的工作壓力量表之信效度分析結果	42
表 3-7 組織公民行為量表之項目分析表	44
表 3-8 組織公民行為項目整體統計量表(刪除題項前)	46
表 3-9 組織公民行為項目整體統計量表(刪除題項後)	47
表 3-10 組織公民行為量表之信、效度分析結果	48
表 3-11 工作績效量表之項目分析表	49
表 3-12 工作績效項目整體統計量表	51
表 3-13 工作績效量表之信效度分析結果	52
表 4-1 人口統計變項次數分配表	59
表 4-2 縣市合併改制認知分析摘要表	60
表 4-3 不同性別戶政人員縣市合併改制認知之差異分析表	60
表 4-4 不同年齡戶政人員縣市合併改制認知之差異分析表	61
表 4-5 不同婚姻狀況戶政人員縣市合併改制認知之差異分析表	62

表 4-6 不同教育程度戶政人員縣市合併改制認知之差異分析表	63
表 4-7 不同服務年資戶政人員縣市合併改制認知之差異分析表	64
表 4-8 不同加班時數戶政人員縣市合併改制認知之差異分析表	65
表 4-9 不同戶所規模戶政人員縣市合併改制認知之差異分析表	66
表 4-10 不同現任職務戶政人員縣市合併改制認知之差異分析表	67
表 4-11 不同背景變項縣市合併改制認知之摘要表	67
表 4-12 戶政人員的工作壓力分析摘要表	71
表 4-13 不同性別戶政人員工作壓力之差異分析表	71
表 4-14 不同年齡戶政人員工作壓力之差異分析表	72
表 4-15 不同婚姻狀況戶政人員工作壓力之差異分析表	73
表 4-16 不同教育程度戶政人員工作壓力之差異分析表	73
表 4-17 不同服務年資戶政人員工作壓力之差異分析表	74
表 4-18 不同加班時數戶政人員工作壓力之差異分析表	75
表 4-19 不同戶所規模戶政人員工作壓力之差異分析表	76
表 4-20 不同現任職務戶政人員工作壓力之差異分析表	76
表 4-21 工作壓力的差異考驗總分析摘要表	77
表 4-22 組織公民行為分析摘要表	80
表 4-23 不同性別戶政人員組織公民行為之差異分析表	80
表 4-24 不同年齡戶政人員組織公民行為之差異分析表	81
表 4-25 不同婚姻狀況戶政人員組織公民行為之差異分析表	82
表 4-26 不同教育程度戶政人員組織公民行為之差異分析表	83
表 4-27 不同服務年資戶政人員組織公民行為之差異分析表	84
表 4-28 不同加班時數戶政人員組織公民行為之差異分析表	85
表 4-29 不同戶所規模戶政人員組織公民行為之差異分析表	85
表 4-30 不同現任職務戶政人員組織公民行為之差異分析表	86
表 4-31 不同背景變項組織公民行為之摘要表	87
表 4-32 戶政人員工作績效分析摘要表	91
表 4-33 不同性別戶政人員工作績效之差異分析表	91
表 4-34 不同年齡戶政人員工作績效之差異分析表	92
表 4-35 不同婚姻狀況戶政人員工作績效之差異分析表	93

表 4-36 不同教育程度戶政人員對	94
表 4-37 不同服務年資戶政人員工作績效之差異分析表	95
表 4-38 不同加班時數戶政人員工作績效之差異分析表	96
表 4-39 不同戶所規模戶政人員工作績效之差異分析表	96
表 4-40 不同職業戶政人員工作績效之差異分析表	97
表 4-41 戶政人員工作績效差異考驗總分析摘要表	98
表 4-42 各量表偏態與峰度分析表	101
表 4-43 縣市合併改制認知、工作壓力、組織公民行為	104
表 4-44 整體模型的各參數估計摘要表	106
表 4-45 整體模型的各測量誤差的估計摘要表	107
表 4-46 研究假設實證結果表	109



圖 目 錄

圖 1-1 研究流程圖	5
圖 3-1 研究架構圖	33
圖 3-2SEM 完整模式	55
圖 4-1 縣市合併改制認知、工作壓力與組織公民行為、工作績效四者之間的因果關係的假設模型之假設模型圖	102
圖 4-2 縣市合併改制認知、工作壓力與組織公民行為、工作績效四者之間的因果關係模型圖	103



第壹章 緒論

2010 年 12 月 25 日臺中縣市正式合併改制為臺中市，而值此時，內政部亦將展開 2010 年度各縣市戶政業務績效評鑑工作，兩者皆無前例可循，作業繁瑣複雜，員工壓力備增；因此本研究針對此次合併改制，探討戶政人員的工作壓力、組織公民行為與工作績效相關性，本章共分研究背景、研究動機、研究目的、研究流程、研究範圍與限制五章節探討。

第一節 研究背景

近年來隨著國際情勢變化、地方政府各部門職掌的不斷擴張及各項新興施政措施實施下，民意殷切期盼政府施政品質及行政效率有所提昇；為提升國家競爭，政府積極從事「政府再造」工作；1996年行政院研究發展考核委員會頒布行政機關提升服務品質方案後，全國各行政機關開始積極推動創新便民措施來提升服務品質方案，以期能突破創新，提升服務品質。經整合檢討為民服務工作10餘年來之經驗與作法，突破瓶頸，導入企業界普遍採行的「全面品質管理」概念，以「全面檢討改進服務品質」、「建立顧客為導向的服務」、「結合社會資源協助政府提供服務」，研擬提升為民服務品質之實施策略、要項及步驟，規劃出「全面提升服務品質方案」，於1996年12月5日行政院第2506次會議通過後，函頒各機關自1997年1月1日起實施（行政院研究發展考核委員會全球資訊網，1996）。

戶政機關亦屬行政機關之一環，所辦理業務皆與人民權利義務關係密切，舉凡選舉、兵役、稅務、就學、社會福利的推行，均有賴正確戶籍資料作為依據；而人口資料的統計與分析，是政府施政、工商企業發展及學術研究的參據，與國家及人民的關係密切，戶籍資料的完整與否直接牽涉人民權益，更是政府施政資料的重要依據；且戶政事務所是公務機關最基層單位，與民眾接觸頻繁，因此所表現之服務品質，常被民眾拿來衡量政府行政能力的重要依據，故亦積極進行各項行政革新業務；從 1997 年初期

戶役政資料電腦化，降低櫃台、奉茶制度、65 歲以上及行動不便者到府服務、中午不打烊，到現在地方制度法實施後，戶政所更配合地方政府施政，2005 年配合國稅局報稅之自然人憑證申辦、2006 年全面換發身分證，2008 年 5 月 23 日以後結婚儀式婚改登記制，國定例假日加班受理預約結婚登記、2009 年消費券發放、2010 年直轄市長改選、乃至改制後 2011 年 1 月起發放生育津貼及外交部委辦之首次申辦護照者人別辨識業務等措施，皆是以顧客為導向之創新措施，符合全面提升服務品質方案之作法，因此在行政院研究發展考核委員會歷年來為民服務滿意度調查中，戶政機關均居各公務機關之首，堪為各界標竿學習之對象。

第二節 研究動機

本報告研究動機有四：

一、2009 年 8 月 27 日行政院核定臺北縣改制計畫及高雄縣（市）、臺中縣（市）、臺南縣（市）合併改制計畫，2009 年 9 月 1 日內政部發布上開改制計畫，並公告改制日為 2010 年 12 月 25 日。因高雄縣（市）、臺中縣（市）、臺南縣（市）合併改制是二者整併為一，與台北市及台北縣改制新北市單獨升格不同；其中合併改制過程因城鄉差距及風俗民情大不同，為配合改制，將面臨組織策略大幅度變化、政府結構體及員額編制需調整。為順利推動縣市改制直轄市，其過渡期間複雜繁瑣法制及接續作業，員工該如何面對？確有深入探討之必要。

二、當初戶政機關各項創新便民服務設計，即具體融合新公共管理概念與精神，其針對民意的重視與期望，引進市場顧客導向機制，可說是新公共管理哲學之實踐，確有提升服務品質功效；惟自 2008 年度實施人事精簡方案後，戶政事務所人員外要受理例行戶籍案件及各項便民服務措施、內有中央各項委辦事項，人力已至繃緊；現再配合改制，五都改選、縣市整併，鄉鎮市改區、村改里之門牌調整及張貼作業，尚有內政部 2010 年度績效考評資料需備檢，戶政員工對未來實充滿不安全感，工作壓力備增。

歸納各家學派說法，工作壓力來源，有：一、長官的壓力：來自上級機關考核及直屬業務長官績效要求。二、工作負荷的壓力：指工作內容的

特性所帶來的壓力，如時間的限制、經常需要處理突發狀況、行政責任上、工作計畫與推展等壓力因素。三、溝通協調的壓力：工作中的溝通協調關係包括與同事、上級長官、下級部屬、受查機關之間的溝通、工作協調與融洽氣氛的互動關係（包含對工作中上司或同事的支持能降低工作中的挫折感受），所形成的壓力因素。四、本身內在衝突的壓力：對職務角色的期待、角色衝突、工作者個人對於角色的勝任感與認同感、理想與現實差距等問題所造成的影響賴奕文（2004）；戶政人員面對工作壓力如何展現成果，產出良好的績效，值得探究。

三、組織是一集合群體通力合作而產生的機構，在組織的人力資源上，員工一直是組織運作重要的成員；因此，當員工願意自發性的表現組織公民行為，不但能彌補組織制度設計的不周全，也能有效達成組織所設定的目標。Organ (1988)曾定義，組織公民行為是組織中角色規定以外的行為，是無條件、非直接或明顯的被組織所獎酬，並且能有效促進組織功能的行為；亦指出組織公民行為有兩個主要的方向度即盡職行為與利他行為。倘若組織要有效率、有效能，必須依賴每一個體願意自我犧牲、自願性地付出努力和貢獻，始可達成組織目標。由過去的研究顯示，組織公民行為對組織整體之運作成效頗有助益。

在供應者-需求者的關係模式下，公共服務供應越多樣，接受服務的民眾則越採用高標準要求工作績效；戶政人員在法令規章層層節制下，要依法行政又要簡政便民，到底要如何激發戶政成員表現組織公民行為，才能在「企業化經營」、「以顧客為導向」之理念下，以「同理心」提供優質的全方位服務？要如何才能在供需雙向考量下得到內部同仁及外部民眾的滿意，以達到組織的工作績效？

四、績效考評的來源很多，有因制度設計不良無法達成外界高標準期待、也有因人力資源不足導致績效難以彰顯，或相關職權未有法制化等多方面，這些績效是否也對戶政人員產生強大壓力，導致無法負荷？該制度是否變成組織績效的包袱而非助力？而這些相互影響的因素之間的關聯性如何？亦是促成本文欲探求之動機。

第三節 研究目的

回顧文獻發現，國內外相關工作壓力、組織公民行為與工作績效之研究成果豐碩，李曉梅(2010)以彰化縣戶政事務所為例亦曾探討戶政人員在能量管理，工作壓力下與其工作成就有很大的關聯性；故本文嘗試更進一步，以臺中縣市 29 所戶政事務所為研究對象，探討在不同性別、年資、職務員工在面對合併改制變革，城鄉差距及組織調整下，其工作壓力、組織公民行為及工作績效之關聯性。

本研究之主要內容可歸納為以下幾點：

- 一、探討戶政人員面臨合併改制組織變革其工作壓力的認知與瞭解。
- 二、探討戶政人員面臨合併改制過渡期間之組織公民行為。
- 三、探討戶政人員面臨改制之工作壓力、組織公民行為與工作績效之關聯性。
- 四、根據研究結果，提出具體建議供主管機關及其他縣市戶政機關參考。



第四節 研究流程

本研究之流程共分為五章，說明如下：

第一章緒論，說明研究背景與動機、研究目的、研究範圍與限制以及研究流程。

第二章文獻回顧，蒐集縣市改制現況、工作壓力、組織公民行為以及工作績效之定義與衡量方式，再根據文獻探討提出研究假設。

第三章研究設計與方法，包括研究架構與假設、問卷設計之關係模式。

第四章資料分析，針對回收問卷資料進行分析，驗證研究之假設是否成立，以及其他相關分析。

第五章結論與建議，根據資料分析結果提出本研究之結論，並對後續研究提出建議。

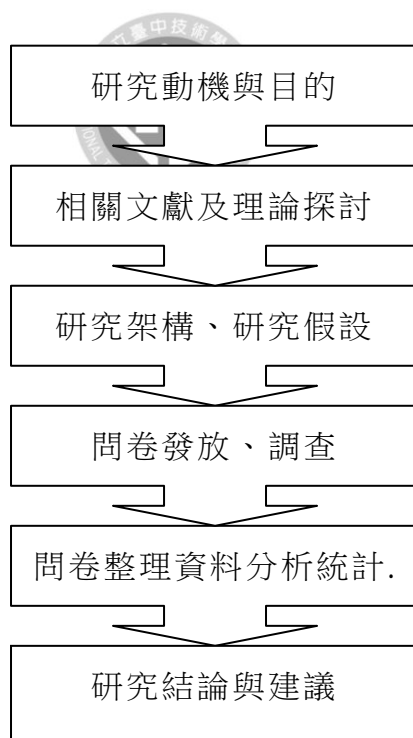


圖 1-1 研究流程圖

第五節 研究限制與研究範圍

一、研究限制

- (一)、就對象而言，本文之研究範圍為合併改制後之臺中縣市戶政事務所人員，僅能作為研究參考，並不能代表全國戶政人員。
- (二)、就問卷調查而言，部分較具敏感之問題，因受答者其個人職務、觀感認知、情緒或態度等因素之影響，對問卷內容有所保留或解釋上有偏差之情形，本問卷不做探討。。
- (三)、就研究架構而言，本研究僅探討縣市改制後戶政人員的工作壓力、組織公民行為及工作績效，不做其他因素探討。

二、研究範圍

本研究範圍為台中市各戶政事務所之戶政人員，包含臺中市東區、西區、南區、中區、北區、西屯區、南屯區、北屯區等 8 區戶政所，及原屬臺中縣之豐原區、大里區、太平區、潭子區、大雅區、神岡區、后里區、清水區、梧棲區、大甲區、沙鹿區、龍井區、外埔區、大安區、大肚區、東勢區、新社區、石岡區、和平區、霧峰區及烏日區等 21 區戶政事務所之正式職員(主任、秘書、課員、戶籍員、辦事員、書記、工友及約聘僱人員)計 576 人進行問卷調查。

表 1-1 臺中市戶政事務所現有正式編制人員員額編制表

編號	原臺中縣 戶所	人數	編號	原臺中市 戶所	人數
1	大甲鎮	17	22	西屯區	37
2	大安鄉	5	23	南屯區	28
3	大肚鄉	12	24	北屯區	45
4	大里市	44	25	北區	35
5	大雅鄉	20	26	中區	8
6	太平市	40	27	西區	27
7	外埔鄉	7	28	東區	20
8	石岡鄉	4	29	南區	23
9	后里鄉	12		合計	223
10	沙鹿鎮	17			
11	和平鄉	4			
12	東勢鎮	12			
13	烏日鄉	15			
14	神岡鄉	14			
15	梧棲鎮	12			
16	清水鎮	20			
17	新社鄉	6			
18	潭子鄉	23			
19	龍井鄉	16			
20	豐原市	39			
21	霧峰鄉	14			
	合計	353			

資料來源：本研究整理(2011.01.17)

第貳章 文獻回顧

基於研究動機與目的，本研究將藉由相關研究之集結，萃取合適之理論與概念，以探討戶政人員縣市合併改制、工作壓力、組織公民行為與工作績效之關聯性。本章共分五章節：第一節臺中縣市改制現況；第二節工作壓力理論之探討及相關研究；第三節組織公民行為理論之探討及相關研究；第四節工作績效理論之探討及相關研究及第五節相關構面間之關係及研究假設。

第一節 縣市合併改制現況

一、 概述

縣市合併改制緣由、改制說明、改制計畫內容及與內政部訂定之戶政處理原則，皆與本研究探討戶政人員縣市合併改制認知具有很大的關聯性，故分述於後。

近年來面臨全球化趨勢，面對自由化及國際化潮流衝擊，現在已不只是國與國之間的競爭時代，城市也正以旺盛的活力想藉此吸引觀光客與投資客注意以爭取財源；為了提升台灣的國際競爭力，政府也透過都化型城市的成立，續台北市以後推動新北市、台中市、高雄市及台南市等轉型合併，希望能就此躍上國際舞台，帶動周遭縣市創造各項契機。因此，2009年立法院在地方制度法修正案中，增加縣市合併升格為直轄市之法源依據，除台北市外，台北縣單獨改制為新北市，其他三都則合併升格為直轄市。

行政院研究發展考核委員會有鑑於自2010年12月25日起，改制後之5直轄市，所轄人口總計將達1,379萬，佔全國總人口比例 6成5以上；5大直轄市在推動區域均衡發展上及提升國際競爭力等改制政策目標上，勢必會反映在財政分配、法制配套及資源調整等制度性措施之變革，並會影響其他縣市公共服務內容與資源分配之調整，因此於2009年7月7、8日晚上對民

眾是否贊成行政院縣市改制的決定進行電話訪問，成功訪問了1,096位成年人，(95%的信心水準下，抽樣誤差在正負2.96個百分點以內)。並於7月14日發布「民眾對縣市改制等相關議題的看法」民意調查結果。調查發現，近4成8的受訪者贊成台北縣單獨改制為直轄市，近5成7贊成臺中縣市合併改制為直轄市，而近4成5贊成台南縣市合併改制為直轄市。整體而言，約4成9的受訪者認為行政院縣市改制的決定，對台灣未來的發展會有正面的影響(行政院研究發展考核委員會全球資訊網，2009)。

行政院研究發展考核委員會續於2010年11月12日亦指出：(一).此次縣市改制直轄市為我國地方治理體制之重大變革；為我國自民國38年以來最大規模的區域重新劃分，亦是在推動民主化進程後，地方治理體制經歷法制化、精省後的第三次重大變革。而在區域均衡發展上，直轄市將可善盡領頭羊角色，可帶動周邊區域整體發展，避免其他縣(市)被邊緣化。(二).此次縣市改制直轄市是一場必要的結構轉型，為達到最佳化社會產出的政治經濟投資，必須跳脫地方競逐中央資源的傳統框架，藉由建構符合全體國民利益的發展願景，提供我國社會永續發展及國際競爭能力，提升全新的視野。(三).本次改制係屬我國地方治理體系重大變革，對中央而言，將接受未來5直轄市為核心之地方治理體制的挑戰，直轄市也將成為我國經濟社會發展之驅動主軸，其在相對應的配套制度合宜性與否，勢必反映在國家發展所實踐的成果中。各直轄市都會區發展定位，以及中央政府與直轄市首長之策略目標是否具高度整合協調性，並獲得配置得宜之策略資源等因素，將影響各直轄市在提升國際競爭力策略目標。(行政院研究發展考核委員會全球資訊網，2010)

二、臺中縣市改制說明

中臺灣位居臺灣南來北往綿密的交通路網中心，不但是兩岸直航及國際經貿的重要基地，同時也是苗栗以南、雲林以北，六百萬居民的政治、經濟、文化、生活重心，亦是穩定臺灣政經發展最重要的基礎，但過去因政府長期在財政及建設上的傾斜，導致中臺灣長期處於南北雙峰社會的低點，臺中縣市合併改制為直轄市，不但是區域均衡發展的重要指標，亦是臺中縣市民眾的共識及殷殷期盼。

截至民國 2009 年 3 月底止，臺中縣市土地面積共為 2,214.8968 平方公里，人口數合計為 2,627,991 人，合併早已超越改制為直轄市的條件門檻，交通及人文軟硬體指標在臺灣各區塊中可稱第一。

臺中縣市如可以合併改制為直轄市，配合中部科學園區開發及兩岸通航，更將躍升為擁有國際性海、空港的國際級都會城市。因此自民國 2002 年起，臺中縣、市政府、議會及各界均透過各種方式及管道，持續爭取臺中縣市合併改制直轄市，地方也早已形成共識，並作好充分的準備。惟因改制直轄市，涉及「地方制度法」、「財政收支劃分法」、「行政區劃法」的立（修）法及全國財政資源之重新分配調整、相關公職人員任期調整、縣（市）、鄉（鎮、市）原有權利、義務調整等複雜因素，致遲遲未能實現。

「地方制度法」於 2008 年 11 月 20 日由內政部提報行政院第 3119 次會議通過，並經立法院院會 2009 年 4 月 3 日三讀通過，修正條文於 2009 年 4 月 15 日公布；臺中縣市合併改制直轄市始正式取得法源，得以依法啟動相關作業。依該法第 7 條第 2 項及第 7 條之 1 第 3 項規定，臺中縣、市政府遂共同擬訂改制計畫，提經臺中縣、市議會分別於 2009 年 4 月 17 日、4 月 20 日審議同意，並於 2009 年 4 月 23 日由雙方共同會銜，函報內政部報請行政院核定。

行政院於 2009 年 8 月 27 日函准依內政部核定本發布。並公告改制日期；內政部 2009 年 9 月 1 日發布「臺中縣市合併改制直轄市改制計畫」，自即日起生效；並自 2010 年 12 月 25 日起臺中縣（市）正式合併改制為「臺中市」。（節錄臺中縣市合併升格專屬網站，2010）

三、臺中縣市合併改制計畫內容

- (一)、改制日期：2010 年 12 月 25 日。
- (二)、改制後之名稱：依「地方制度法」第 3 條第 1 項規定，地方劃分為省、直轄市，且依臺中縣市的歷史名稱來看，臺中州時州署即設在臺中市，故建議臺中縣市合併改制直轄市後名稱為「臺中市」。
- (三)、改制後之行政區域：依「地方制度法」第 7 條第 1 項規定：「省、直轄市、縣（市）、鄉（鎮、市）及區〔以下簡稱鄉（鎮、市、區）〕之新設、廢止或調整，依法律規定行之。」鑒於相關法源「行政區劃法」

尚未訂頒，故規劃改制後暫時維持現狀，僅將臺中縣原各鄉（鎮、市）改為「區」，村（里）均改為「里」，即將原臺中縣、市之 29 鄉（鎮、市、區）改為 29 區，計有 625 里，12,965 鄰，其行政區域範圍、人口及面積皆不變，俟改制直轄市後，再依相關法令規定，重新調整行政區域。

(四)、「臺中縣市合併改制直轄市改制計畫」之內容大綱：依總統於 2009 年 4 月 15 日公布之「地方制度法」第 7 條之 2 規定編製，改制計畫載明事項如下：1、改制後之名稱。2、歷史沿革。3、改制前、後行政區域範圍、人口及面積。4、縣原轄鄉（鎮、市）及村改制為區、里，其改制前、後之名稱及其人口、面積。5、標註改制前、後行政界線之地形圖及界線會勘情形。6、改制後對於地方政治、財政、經濟、文化、都會發展、交通之影響分析。7、改制後之直轄市議會及直轄市政府所在地。8、原直轄市、縣（市）、鄉（鎮、市、區）相關機關（構）、學校，於改制後組織變更、業務調整、人員移撥、財產移轉及自治法規處理之規劃。9、原直轄市、縣（市）、鄉（鎮、市、區）相關機關（構）、學校，於改制後預算編製及執行等事項之規劃原則。10、其他有關改制之事項。（臺中縣市合併升格直轄市法規整理作業實務，2010）

四、縣市改制直轄市戶政業務處理相關業務概述

為因應及順利推動 5 縣市改制直轄市，使戶政機關（單位）就戶政業務配合辦理事項有所依循，內政部特訂定處理原則。其作業期程自 2009 年 11 月 10 日至 2010 年 12 月 24 日。以適用於改制之臺北縣、臺中縣、臺中市、臺南縣、臺南市、高雄市、高雄縣等縣市政府（以下簡稱改制縣市政府）。改制辦理事項，先期作業計有（一）整編里、街路（地區）名稱、（二）換發國民身分證及戶口名簿、（三）國民身分證統一編號（以下簡稱統一編號）配賦作業、（四）出生地登記改制後以合併改制後直轄市為準、（五）戶役政資訊系統調整及（六）、公告及加強宣導等六大項，另縣市改制直轄市戶役政資訊系統人口統計表亦需隨之修改，分由統計作業執行及統計表及中央 Web 下載、套表及查詢做統合。後期依改制計畫再整體

規畫運作。(內政部縣市改制直轄市戶政業務處理相關業務處理原則，2009)

五、對臺中縣市合併改制認知定義及衡量構面

本文所欲探討之縣市改制，定義為適用依地方制度法，於 2010 年 12 月 25 日改制，由臺中縣及臺中市合併改制之臺中市。

黃啟禎教授於「縣市合併改併直轄市法規銜接整併問題初探」乙文曾指出，合併改制直轄市在台灣尚無前例可循，問題不少，相關之選務、組織、空間配置、人事、業務預算、法規等都會牽動調整組織成效；準備期間工作千頭萬緒，機關且須在既有之法制及法治基礎上，廣汎結合各界力量，摸索循續解決，並在期限內運作完成，可預見在新直轄市產生之前、後期間與過渡期間將佔去機關人員的時間與心力。(臺中縣市合併升格直轄市法規整理作業實務，2010)

組織變革計有技術變革，產品與服務變革，文化變革，策略與結構變革四大策略型式，合併改併係為組織變革中策略與結構變革一環，詹中原(2007)在「組織變革之因應」一文，引用葉宏中(2004)意見，認為目前政府大力推動的公共組織改造，不論是組織縮減、組織更新或組織合併，顯現的是組織面臨劇烈之變遷與衝擊時，必須採取單方面或各層面的調適措施以為因應。再者，透過公共組織的調整、結構與策略的改變，進而影響公共組織成員的價值觀、信念與態度，其目的在於增進公共組織績效，達成公共組織目標。所以，政府體系中只要存在著不同程度的缺失與改善的空間，則「公共組織變革」必然是一條要走的路，在私人企業的經營亦是如此；這樣的公共組織變革方式，在政府組織之中也將會是一種常態的現象。

表 2-1 公共組織變革的定義及衡量構面

作者年代	研究對象	衡量構面
呂世模 (2000)	中華電信人員	1.組織競爭力認知 2.服務觀念認知 3.效率提升認知 4.員工權益認知 5.共同願景
陳宏吉 (2002)	台糖事業部人員	1.權益認知 2.多角化認知 3.第二專長訓練認知
Richard (2005)	組織理論與管理	1.共同認清問題及方法 2.認知領導階層. 3.將重心放在成果而非活動 4.發展共識 5.由外而內進行改革. 6.透過正式管道體制及架構 7.因應過程調整策略

資料來源：本研究整理

小結

綜上，公共組織變革可以說是政府體系公部門的組織變革，而縣市合併改制，即屬組織變革中公部門變革之一環。因合併改制直轄市在台灣尚無前例可循，故本文比照公共組織變革的定義及衡量構面方式，參酌呂世模 (2000)在中華電信公司組織變革公營改民營化之 1.組織競爭力認知. 2.服務觀念認知 3.效率提升認知 4.員工權益認知 5.共同願景五大構面，加以探討縣市改制合併過渡期間，員工對縣市改制認知所抱持之看法及認同程度。

第二節 工作壓力

一、壓力的意涵

探究「壓力」(stress)一詞，其最早的概念，係源自於物理學及工程學之領域，意指直接施予物體的任何外力，而造成物體的扭曲變形；但現今的社會中，壓力已是心裡學、生理學、醫學、教育等不同學科研究者所關注的焦點。各學者對壓力的定義如下：

表 2-2 各學者對壓力的定義

研究者	論文題目	壓力的定義
Hans Selye(1956)	Organization : Behavior, Structure, Processes, 7th ed.	壓力是指對所產生的一種任何要求非預期反應。亦即個人在面對刺激時重新恢復狀況所做的反應，不論該刺激是否超過個人負荷程度，凡有此反應，即表示正處於壓力下。
Steven & Mary (2001)	Organizational Behavior	指對一個人而言，被認知為挑戰或威脅情況的適當回應。壓力可分為正向壓力－對壓力的回應產生正向、創造性的結果；負向壓力－對壓力的回應產生心理、生理及行為的偏差。
Jennifer & Gareth (2003)	Understanding and Managing Organizational Behavior	壓力具有四個面向：機會及威脅、重要性、不確定性、知覺。
曾守誌 (2004)	《九年一貫課程實施國民中學導師工作壓力與調適策略之研究》	壓力為個人生理與心理上不平衡的現象，以及工作負荷所產生之負面效應與內在衝突現象；此外，上級與決策壓力的產生，及專業知能的獲得與肯定以及教師教學實施之影響皆屬之。換言之，個人身心與內外所感受之不平衡或不愉快之現象皆可謂為壓力。
賴奕文 (2004)	《台灣地區縣市督學工作壓力與	壓力乃是個人與環境的交互作用的結果，個體在面對某種情境下，身心所感受到不

	工作滿意度之研究》	安定、威脅的、壓迫的感覺，因而引起情緒上和生活上的反應，此種反應是以個人特質和心理歷程為中介。
鄭叔娟 (2004)	《苗栗縣國民小學校長壓力管理及領導效能關係之研究》	壓力是指個體在面臨外界壓力源或特定事件的刺激時，經由個人認知評估後，致使在身心二方面產生失衡之狀態，此時個體會採取一連串的調適反應
John Medina 著 (2009) 洪蘭譯	大腦當家	1.對個人來說，最糟的壓力是你覺得對問題沒有主控權，覺得無助、無力。 2.情緒的壓力對社會有巨大的影響，它跟學生的學習和員工的生產力有重要的關係。

資料來源：本研究整理

小結：

歸納上述國內外學者對壓力的定義，所謂壓力即個人在面對刺激時重新恢復狀況所做的反應，不論該刺激是否超過個人負荷程度，壓力又可分為二種：正向壓力（Positive stress）足以驅使及激勵人們達成目標、改變環境、克服生活的挑戰；負向壓力（Negative stress）則可能造成心理和身體健康，對週遭環境產生傷害，情緒的壓力對社會有巨大的影響，它跟學生的學習和員工的生產力有重要的關係。

二、工作壓力定義及衡量構面

在現實生活中，壓力儼然成為生活中的一部份，只要人生在世，壓力是無時不在無所避免的，而工作通常是我們生活中最大的壓力來源，人們的壓力來自於超時工作、工作危險性、資訊超載以及越來越快的生活步調，員工則需面對越來越多的工作不安全性、不確定工作需求及新型態的人際衝突。

有關工作壓力（job stress）之研究係從人與環境交互作用的觀點出發，凡是因工作有關之因素而引起的壓力，皆可稱為工作壓力。國內外研究學者各有以下不同的定義及構面，見表2-2。

表 2-3 工作壓力定義

研究者	論文題目	工作壓力定義
Walter(1998)	《The impact of personal, professional and organizational characteristics on administrator burnout》	將工作壓力來源分為： 1.角色壓力 2.工作壓力 3.外界環境壓力 4.衝突壓力
Steven & Mary(2001)	《Organizational Behavior》	工作壓力來自於： 1.實體環境 2.角色相關 3.人際間壓力來源 4.組織壓力源
Anonymous(2003)	Is job stress taking its toll in your facility	工作壓力的來源有6種構面： 1.工作設計 2.管理風格 3.人際關係 4.工作角色 5.職場關心 6環境狀況
聶夢玲 (2004)	在職進修者工作壓力與休閒行為及其相關因素之探討-以國立空中大學學生為例	工作壓力來源分為： 1.工作負擔 2.組織氣氛 3.升遷待遇 4.角色適應 5.人際關係
杜昌霖(2005)	行政工作壓力壓力因應方式與職業倦怠關係之研究-以高雄市國民小學主任暨組長為例	工作壓力來源可分為： 1.工作負擔 2.專業發展 3.行政支援 4.時間運用 5.上級壓力
王欽洲(2006)	國民小學行政人員工作壓力與學校效能之研究	個體在面對工作環境的變化及要求時，因為個人能力無法負擔或承受，導致生、心理狀態失衡，因而產生緊張、焦慮、挫折、壓迫或苦惱等種種不舒服之情緒反應並造成與自我期望不相符之感受，致使工作績效有所影響的一種現象

資料來源：本研究整理

綜上學者所述，工作壓力的來源絕非由單一因素所造成的，大多來自內在與外在兩個因素，內在係指個人內在心理因素的衝突，外在多屬人事關係因素所造成。本研究所指工作壓力係指戶政人員在從事戶政工作時，對週遭的工作情境因素，感受到有威脅性及壓迫感，並且內心隨之產生之情感。

表 2-4 工作壓力衡量構面

研究者	構面	工作壓力衡量構面
Steven & Mary (2001)	1.實體環境 2.角色相關 3.人際間壓力來源 4.組織壓力源	1.如設計不佳的辦公空間、缺乏隱私、無效率的照明以及不佳的空氣品質。 2.和角色相關的壓力來源主要來自於角色衝突、角色模糊、工作負擔及任務特性。 3.人際間壓力來源：和其他人的互動產生人際的壓力來源，如不好的上司、辦公室政治及與同事和客戶的衝突。 4.組織壓力源組織壓力源：組織壓力有許多形式，如裁員、組織重整、私有化、合併等
Anonymous (2003)	1工作設計 2管理風格 3.人際關係 4工作角色 5.職場關心 6環境狀況	1.指工作負擔、工作時間長短等。 2.只員工決策參與度、溝通程度不足等。 3.指缺少週遭環境、同事主管的支持等。 4.指工作不確定及衝突等 5.指缺乏工作安全及機會成長成就升遷等。 6.指噪音擁擠空氣污染等。
賴奕文 (2004)	1.來自上級的壓力 2.工作負荷的壓力 3.溝通協調的壓力 4.本身內在衝突的壓力	1.即為達成上級的規定或要求時，所感受的壓力負荷，包括上級的行政風格、督導與權威等。 2.指行政責任上、工作計畫與推展、及時間限制等壓力因素。 3.包括與同事、上級長官、下級部屬間的溝通：包括與同事、上級長官、下級部屬間的溝通、工作協調與融洽氣氛的互動關係，所形成的壓力因素。 4.包括角色期許、人格特質、工作保障、理想與現實差距等問題所特質、工作保障、理想與現實差距等問題所造成影響

黃婉菁 (2003)	1.生理壓力 2.心理壓力 3.角色壓力 4.情緒壓力	1.指社工員因工作壓力而造成身體不適的狀況，如失眠、疲倦、頭痛、注意力無法集中等症狀。 2.指因工作壓力而不自覺的在心理上造成影響，如不安、孤立感、無助感等主觀感受。 3.指社工員因從事專業工作而面臨工作角色之認同、角色調適問題、或造成家庭關係的不協調與疏離感，如角色模糊、角色衝突、價值衝突。 4.指社工員因工作壓力而不自覺的影響其情緒狀況，如焦慮、易怒。
藍豔柔 (2004)	1.工作本質 2.組織中角色 3.生涯規劃與發展 4.人際關係 5.組織結構制度與氣氛	1.工作環境中的物理環境不良，如工作空間不足、工作時間太長等對於工作人員造成的干擾而形成工作壓力， 2.組織中不同的角色呈現不同程度的工作壓力，其中包含組織中職權的範圍、工作任務、組織對職務角色的期待、角色衝突、工作者個人對於角色的勝任感與認同感等。 3.個人生涯規劃與組織的職涯發展能否一致，也影響個人在工作中的感受，組織所提供之升遷管道、教育訓練及工作之安全感等壓力感受。 4.工作中的人際關係包含對上司及同事之間的互動氣氛，工作中上司或同事的支持能降低工作中的挫折感受。 5.組織的領導方式、溝通管道、及所提供的工作資源等因素，對於工作者之工作壓力亦有不同程度之影響。

資料來源：本研究整理

小結

綜上所述，本研究參酌賴奕文（2004）1.來自上級的壓力2.工作負荷的壓力3.溝通協調的壓力4.本身內在衝突的壓力4大構面，針對臺中市戶政人員所面臨之工作負擔、上級壓力及人際關係三個構面做探討。

第三節 組織公民行為

一、組織公民行為的意涵

組織公民行為（Organizational Citizenship Behavior）一詞始於Organ（1988）書中，意指：「個體在未受到任何外界環境的要求或強迫下，所展現且可自行選擇的一自發性行為。而此行為不直接受到其所屬之組織內部的正式獎酬機制表彰，亦未具體規範於工作描述中。」舉例來說：主動向上司提出品質改善方案、主動協助工作夥伴解決工作問題、主動對外維護組織形象等，皆為組織公民行為的表現。

Konovsky & Pugh（1994）以信任作為中介變數，檢驗程序正義（procedural justice）與分配正義（distributive justice）對組織公民行為影響實證研究中發現，員工對主管信任的建立會影響組織公民行為的產生，此項結論支持了以社會性交換為出發點的假設。而在這樣的雇用關係（employee-organization relationship）下，對於義務的定義是屬於較為開放式的態度，故有可能也使得個體傾向將組織公民行為界定在其工作角色的範圍之內。

Lambert（2000）則探討工作生活利益（work-life benefit）對組織公民行為的影響。其結果顯示，當員工知覺到的組織支持與從中獲得的利益愈大時，愈有可能展現組織公民行為。而此研究同時也支持了Organ以社會交換理論來解釋組織公民行為的發生的論點。

二、組織公民行為構面定義及衡量構面

在現有的相關文獻中，學者也發現，綜觀目前組織公民行為相關研究，較能有效預測此行為之前置因素多以社會交換理論為主，且也被廣泛地被使用，國內外學者至今約略提出30種不同的組織公民行為構面，僅將各學者看法整理如下，

表 2-5 組織公民行為六構面定義

構面	研究者	年代	構面名稱
單構	Bateman and Organ	1983	組織公民行為
雙構面	Smith .Near. Organ	1983	1.利他主義 2.一般性順從
	Van Dyne. Graham&Dienesch	2008	1.Helping behavior 2. voice behavior
三構面	Van Dyne et al.	1994	1.參與 2.組織忠誠 3.組織順從
	林鉦琴	2003	1.本分行為 2.利他行為 3.奉公行為
	Mackenzie, Podsakoff& Fetter	1990	1.運動家精神 2.公民道德 3.利他主義
四構面	Piccolo & Colquitt	2006	1.主動助人 2.盡責 3.關懷學校效 4.自我要求
	Neremwyer,Boies, Mckee&McMurian	1997	1.運動家精神 2.助益行為 3.組織忠誠 4.組織順從
五構面	Organ	1988	1.利他主義 2.勤勉盡職 3.運動家精神 4.謙恭有禮 5.公民道德
	鄭仁偉和廖瓊瑤	2000	1.利他主義 2.禮貌週到 3.運動家精神 4.盡責 5.公民道德
	黃柏勳	2003	1.主動助人 2.尊重體制 3.敬業守法 4.自我要求 5.重視學校效益
	鄭耀男	2004	1.關懷學校效益 2.主動助人行 為 3.敬業行為 4.工作要求高標 準5.尊重學校體制.
六構面	林淑姬等人	1994	1.認同組織 2.協助同事 3.敬業行為 4.公私分明 5.自我充實 6.不生事爭利

資料來源：1.吳建財(2007) 轉型領導與組織公民行為，組織承諾與工作滿意之中介效果研究

2.羅國軒(2009) 組織結構對組織公民行為及員工偏差行為之研究

依前各學者之組織公民行為定義，其衡量構面整理如下：

表 2-6 組織公民行為衡量構面

作者	構面名稱	衡量構面定義
Organ(1988)	1. 利他主義 2 勤勉盡職 3. 運動家精神 4. 謙恭有禮 5. 公民道德	1.主動自發地幫助特定的對象（如：同事、顧客）解決工作上的問題。自動幫忙完成請假同事的工作內容。 2.在某些工作上主動表現超越組織的期望。遵守組織規範、準時上班。 3. 指能夠容忍工作中的不便，且無抱怨。很少在工作場合發牢騷。 4. 主動告知其他成員，以避免許多工作上可能會發生的問題；彼此尊重對方的存在價值。不侮辱成員 5.主動關心、投入或參加組織中政治性、公共性活動。參與重要但非強制性的公司會議。
William& Anderson (1991)	1.人際間的公民表現 2.組織公民表現 3. 工作任務的公民表現	1.包含利他主義與謙恭有禮，此類似與個人層面有關之組織公民行為 2.包括運動家精神及公民道德，此類似與組織層面有關之組織公民行為 3.指的是對於工作努力的額外奉獻與持續力，且極力超越個人標準的企圖。
Van Dyne et al. (1994)	1.參與 2.組織忠誠 3.組織順從	1.盡心投入組織內的活動； 2.認同組織本身，將個人與組織的利益連結合 3.意指遵守組織內的規範。
Podsakoff et	1 運動家精神	1. 包含利他主義、謙恭有禮、

al. (2000)	2. 助益行為 3. 組織忠誠 4. 組織順從 5. 個人投入 6. 公民道德 7. 自我發展	2. 與個人層面有關之組織公民行為等構面 3. 指是對外維護組織形象、認同並忠貞於組織 4.5.指在工作任務上主動承擔額外的責任 6.7.指員工自發性地增進自身知識與技能，如：主動尋求新知。
林淑姬 (1992)	1.認同組織 2.協助工作 3.不生事爭利 4.公私分明 5.敬業守法 6.自我充實	1.指的是員工主動維護公司形象等有利於組織整體的主動性行為 2.指的是在工作上主動幫忙同事工作問題 3.意指個體不會為了謀取個人利益而從事可能會破壞組織和諧的政治性行為 4.意指不將公共資源濫用，以做私人用途 5.指遵守公司的規範或超越組織基本規定標準 6.意指員工為提升工作品質而努力增進個人能力之主動性行為。

資料來源：本研究整理

小結

綜上學者說法，組織公民行為的精神，在予員工的行為超越了組織的要求、員工自動自發去做沒有獎酬予以鼓勵的工作。本研究參酌林淑姬（1992））1.認同組織2.協助工作3.不生事爭利4.公私分明5.敬業守法6.自我充實，六構面探討臺中市戶政人員的組織公民行為構面。

第四節 工作績效

一、工作績效的意涵

Schermerhorn (1999) 指出工作績效是「工作中的個人或團體所表現之任務達成的質與量」，而工作績效因為必須提供員工或企業矯正偏差的訊息，所以必須經過評量之後才能運用。

所謂績效，通常包含效率efficiency與效能effectiveness兩個層次的意義。效率是以投入和產出的比率來測量，詳言之，效率與效能的根本區別，在於前者係達成目標，所需人力費用成本及產出並量化，通常是錢與形勢作一比較；而後者係目標達成的程度，亦即將實際成果與原定預期效果作一比較 (李允傑，1997)，一般而言，私部門較常使用效率來衡量績效，但公部門績效較不易量化，多以效能來衡量，組織從事創新工作應把焦點關注在績效的管理上。



二、工作績效的定義及衡量構面

表 2-7 國內外學者對工作績效定義彙總表

學者年代	工作績效的定義
Byars & Rue (1994)	工作績效是指員工努力的淨效果，它受到員工的能力與角色(或任務)知覺的影響。
Jex(1998)	在工作中所從事的所有行為
Schermerhorn(1999)	工作績效就是「工作中的個人或團體所表現之任務達成的值與量」；也就是員工在工作上的表現。
蘇義祥 (1999)	指一個人的工作貢獻價值，工作之品質與數量，亦即為員工的生產力
孫本初 (2001)	績效是個人對工作貢獻之價值、工作品質或數量。
許雅隸	與組織目標有關的行為，且此型為可依個體對組織目標貢獻

(2001)	程度的高低予以測量
Peter F. Drucker (2004)	績效乃是企業之目的，亦是企業所以存在之理由，換言之管理的目的在提高組織績效。

資料來源：本研究整理

綜上所述，工作績效(Job Performance)簡單的定義為：個人的工作績效，向來是組織行為中最重要的研究依據，因個人為組織一份子，而其個人績效的高低往往會影響到組織的績效。本研究工作績效定義為個人為了對組織、工作目標有所貢獻，在工作中所從事的一切行為，其行為並可以加以測量及評估。

在一般社會科學研究中，工作績效即為是一個重要的依變項，藉此研究可探討工作者的行為或工作結果。企業通常均以個人的工作績效做為衡量其對組織的貢獻程度，並以適當的回饋提高工作成效，達成組織目標。國內外各學者提出構面如下：



表 2-8 各學者工作績效衡量構面表

學者年代	構面	衡量構面
Robbins(1998)	1.員工的工作成果 2.員工的工作行為 3. 員工特質	1.工作的結果，例如生產數量、業務人員的銷售量或銷售金額。 2.有些工作成果不易衡量，例如幕僚人員、團隊成員的個人工作成果以此衡量。 3.員工好的態度、可依賴的、合作的、有自信的、富有經驗的等。.
Lee et al (1999)	1.效率 2.效能 3.品質	1.指在限期內完成工作任務的程度。 2.指組織目標達成力或提案率 3.上級、顧客、同事滿意度及工作正確力

許雅隸(2001)	1.短期經濟成效 2.滿足各種關係人的需求 3.公司應付未來的能力	1.指公司績效良好的必要條件之一 2.指公司績效良好的必要條件之二 3.指公司績效優良的充分條件
-----------	---	--

資料來源：本研究整理

三、績效評核方法

根據學者指出，最常用的績效評估方法，有員工與員工比較法以及員工與標準比較法（鄭瀛川、王榮春、曾河嶸，1997），工作績效的衡量在組織中，個人的工作績效通常有四種方式來衡量（一）、絕對標準法，是指訂立一個標準後，然後再評估員工是否達到這個標準。使用絕對標準評估績效時，員工相互之間是不做比較的。常見的絕對標準有三種：1.特徵評核法、2.行為定向評核法、3.行為觀察評核法。（二）、相對標準法，即綜合各量度的內容後將員工互相評比並排列優劣次序。（三）、目標擬定法，是指評估員工績效是由衡量他們完成特殊設定的目標和關鍵事務的成功度來決定。這一類的績效評估方式大多是針對工作結果而非工作行為。（四）直接指標法，指依據一些重要的指標如生產效率、缺席率為根據，判斷員工的工作表現。（何永福、楊國安，1995）。由上述可發現，績效評估的方式非常多，每一種又各有其優缺點。

另行政院人事行政局公務人力資本運用資料顯示，近年來「人力資本」（human capital）的概念，在人事管理界越來越常出現，成為政府及企業管理的一個新興課題。隨著知識經濟時代的到來，組織所擁有的智慧資本將成為決定競爭優勢的關鍵因素，而人力資本則是構成智慧資本的核心。故行政院人事行政局於民國2003年12月30日函請行政院所屬各主管機關人事機構，協助就各該機關本身進行公務人力資本衡量問卷調查，以為人力資本衡量解讀分析報告。

就各機關而言，為協助各機關自我進行人力素質及人力管理診斷的工具，各機關可視需要定期或不定期運用來瞭解目前人力所存在之優勢及劣勢，如在不同時期之人力狀況有變化消長，可將劣勢項目列為改進重點構思後再強化措施，以增進人事管理效能。

一般而言，績效評核內容、項目(標準、效標)的設計，依據評核目的

不同而有所差異。所以組織在選擇使用績效評量方式時，應該視組織目標及情況而選擇最適合組織的評量方式。績效衡量的方式會因企業屬性不同，採用的方法各異。一般而言，大多數機構會採用一種以上的方法以求客觀。(行政院人事行政局，2004)

表 2-9 公務人力資本衡量架構

定義構面	衡量構面
面向一：人力基本特性	指標 1：機關人力數量
	指標 2：機關人力特性
	指標 3：機關人力知能程度
面向二：員工敬業程度	指標 4：機關員工認同感
	指標 5：員工工作投入度
面向三：人力運用管理	指標 6：人力管理與機關策略連結度
	指標 7：員工工作瞭解程度
	指標 8：績效導向落實程度
	指標 9：機關吸引人才能力
面向四：機關領導力	指標 10：員工認同領導力程度
	指標 11：關鍵領導行為評價度
面向五：學習文化	指標 12：員工學習行為展現
	指標 13：機關鼓勵學習措施
面向六：人力成本	指標 14：機關人事費支出結構

資料來源：行政院人事行政局

小結

戶政人員亦為公務人力一環，本研究工作績效評估問卷，部份參酌該問卷調查項目，希望可經由衡量，瞭解機關人力素質及管理措施所存在的優勢及劣勢，協助發現機關人力管理的潛在問題，作為今後戶政業務績效規劃及管理措施參考。而 2010 年 3 月內政部為落實戶籍登記及國籍行政、正確人口統計及簡化作業程序，以提升行政效率及為民服務品質，對各直

轄市、縣（市）政府戶政業務所作之績效評鑑，因係第一次舉辦，其構面偏向業務執行面及戶籍資料取得，細節瑣碎，非用於人力資源運用評估，故此次評鑑績效細目不列入本研究範圍。



第五節 相關構面間之關係

一、縣市改制與工作壓力關係

自2010年12月25日起五都十七縣正式形成，縣市合併，除了門牌上的「鄉鎮市」通通改為「區」外，鄉鎮市長官派，中央與地方的財政資源也要重新分配，其中整併過程，亦非常複雜繁瑣，為配合改制，除大幅度組織策略變化，組織結構需調整，員額編制也要增編。因此員工在面對縣市合併改制，工作繁重。

以臺中縣市改制作業為例，戶政堪稱是各機關部門最成功的「無縫接軌」；戶籍業務雖初期由鄉鎮市改為區，村改為里，其餘暫時不變，身分證及門牌暫不全面換發，業務尚無大幅動更動；但為正確人口數因應及順利推動縣市改制直轄市；需依內政部訂定之「縣市改制直轄市戶政業務處理原則」辦理下列六大項工作：（一）整編里、街路名稱，（二）換發國民身分證及戶口名簿，（三）國民身分證統一編號配賦作業，（四）出生地登記改制後以合併改制後直轄市為準。（五）戶役政資訊系統調整，（六）改制縣市居民國民身分證全面換發及戶口名簿換發或改註之訊息，公告及加強宣導等業務。

戶政人員在2010年12月3日及4日先實施縣市戶政系統前期轉換整合測試，2010年12月24日正式進行縣市戶政系統轉換整合，2010年12月25日凌晨3時確定轉換完成，2010年12月26日再測試無誤，因此在2010年12月27日縣市合併後第一個工作日，民眾遷徙、生死結離，所申請的戶籍謄本其住址皆已自動轉換，戶政系統整合完成並順利運作，其績效勘為各機關典範。

二、工作壓力與工作績效之關係

國外學者Rabinowitz and Stumpf(1987)證實工作壓力與工作績效成正相關，Tubre and Collins(2000)則反證工作壓力與工作績效成負相關，Sullivan and Baghat(1992)則認為工作壓力與工作績效實際關係成倒U狀，欠缺壓力與極大壓力均無法創造績效，而在曲線頂端-適度壓力才可創

最大績效。Richard TFisher (2001) 在角色壓力、A型人格對外勤審計工作滿意度及績效之影響一文指出角色壓力越大，工作滿意度及績效越低；A型人格較B型人格工作滿意度高。

國內報告則有簡新曜(2000)針對高科技產業員工研究發現，員工工作滿足、工作壓力、組織情感承諾、組織道德承諾及工作投入等五個變數（構面）與員工績效呈顯著正向影響關係。朱明謙(2000)高科技人員之工作壓力與工作績效間有顯著的相關存在，若給予適度工作壓力，將有助績效提升。林佩怡(2005)以台灣地區20個縣（市）審計室審計人員為研究對象得到結論，樂觀型人格特質有助於降低縣（市）審計機關審計人員的工作壓力，提高工作滿意；吳豐旭(2006)員工的工作壓力越大，則工作績效越低。吳敬文(2007)在樓管業組織支援與事務管理人員之角色壓力對工作績效影響之研究指出社區總幹事「角色壓力」對「工作績效」有顯著負向影響，林麗娟(2008)針對臺中郵局櫃台員工研究發現，工作負荷對工作績效有顯著正向影響。

三、組織公民行為與工作績效之關係

國外學者Graham(1991)認為員工在工作環境認真表現，可提升個人及團體績效，Alen & Rush(1998)以化工場員工為例，證實組織公民行為可作為工作績效和其他評估因素之中介變項，Posdakoff 及MacKenzie(1994)的研究發現，組織公民行為對組織目標的達成有重要影響，其中公民道德及運動家精神與部門的績效有正相關。Walz 及Niehoff(1996)的研究發現，公民道德、運動家精神及利他主義與組織的財務績效及顧客滿意呈正相關；Dyne 及Ang (1998)認為當臨時人員想獲得正式工作時，就會有誘因激勵他們去表現正面的態度及好的工作績效；Peter F. Drucker(2004)在管理聖經中提及，激勵員工創造最佳績效，包括慎重的職務安排、高效率標準，提供員工自我控制的充份資訊，以及員工能像負責任的公民一般，參與工廠社群事務，一定會增進組織的生產力及服務品質提昇，間接促進了組織工作績效達成。

國內學者曹采華(2002)以派遣人員為例新竹科學園區的5家人才派遣服務公司的員工研究結果發現不同年齡、不同派遣年資、不同教育程度組

別的派遣人員在組織承諾的程度上有顯著差異；不同年齡、不同婚姻狀態、不同教育程度組別的派遣人員在組織公民行為及工作績效的表現上有顯著差異。

四、 人口統計變項與工作壓力、公民組織行為、工作績效關係

從Ellingson, Gruys, and Sackett (1998)的實證研究發現派遣人員有較佳的工作績效表現以年齡、婚姻、教育程度等人口特徵分組的派遣人員在組織公民行為的表現上有顯著的差異

邱明真(2004)探討我國金控公司理財專員之核心能力、人格特質與工作績效表現之相關性，其研究結果在人口統計變項中，「年齡」、「擔任理專年資」，對金融理財專員工作績效具顯著影響力。「擔任理專年資」與工作績效呈正相關，「年齡」則為負相關，表示亦即愈年輕、擔任理財專員愈久者，其工作績效愈佳分別就性別、年齡、學歷、年資、職位、婚姻狀況來說明。

蔡得雄(2001)及廖曜生(1998)研究發現，男性較女性有著較高之工作績效，年齡在工作績效沒有差異，學歷在工作績效有顯著的差異，不同的年資在工作績效無顯著的差異，不同的官等在工作績效沒有差異，不同的婚姻狀況對工作績效無顯著差異。

廖瑞鳳(2005)人格特質、情緒智力對工作績效的影響，以人口統計變數為控制變項，工作績效為依變項。歸納出結論情緒智力與人格特質的交互作用對工作績效有顯著調節效果。張育菁(2006)理財專員的專業能力、人格特質與工作績效之相關性提到不同人口統計變項對專業能力、人格特質與工作績效之差異性有部分顯著。林麗娟(2008)針對臺中郵局櫃台員工研究發現不同屬性在工作壓力、職業倦怠與工作績效有顯著差異。由以上的文獻可知，人口統計變項與工作壓力、公民組織行為、工作績效有關。

五、 縣市改制、工作壓力、組織公民行為與工作績效之關係

2010年12月25日起縣市合併，戶政人員將門牌上的「鄉鎮市」通通改為「區」外，戶政人員在2010年12月3日及4日期間就要先實施縣市戶政系統前期轉換整合測試，2010年12月24日至26日則更日以繼夜進行縣市戶政

系統轉換整合轉換，整併過程所有人事、主計及總務等作業，工作更是繁瑣；再加上2011年3月內政部為落實戶籍登記及國籍行政、正確人口統計及簡化作業程序，以提升行政效率及為民服務品質，訂頒2010年度各直轄市、縣（市）政府戶政業務績效評鑑項目，依（一）戶籍業務（二）國籍業務（三）戶籍人口統計（四）戶政資訊作業（五）為民服務五大構面評鑑，2011年1月臺中市政府民政局戶政科依期程要求各戶所將各所2010年自我評量表及各類相關資料送審，3月31日前內政部赴直轄市、縣（市）政府實地查核，4月15日內政部開會綜審各縣市所送資料，評鑑總成績等第，人力運用至極。而書面取得及整理更賴戶政人員工作上互相協助始可完成，施政要無縫接軌得到民眾滿意及信賴，亦有賴組織成員相互配合及運作。

由此可見，縣市合併改制、工作壓力、組織公民行為及工作績效四者關係之密不可分。



第參章 研究方法

本研究根據研究動機與目的並彙整國內外相關的文獻，建立本研究之研究架構，進而提出研究假說，並以問卷調查作為蒐集實證資料之工具，藉以驗證本研究假說是否正確。本章總共分為五個部分：第一節根據文獻整理及歸納提出本研究架構。第二節依據理論及邏輯推演出本研究假設。第三節敘述本研究之研究對象。第四節描述問卷題項設計之編製發展的過程。第五節介紹資料分析方法。

第一節 研究架構

本研究根據第二章所探討的文獻建立觀念性架構，主要探討不同背景變項之戶政人員分別對縣市合併改制認知、工作壓力、組織公民行為與工作績效上的差異（H1、H2、H3、H4），以及縣市合併改制認知、工作壓力、組織公民行為與工作績效之間的關係（H5、H6、H7、H8、H9）。其研究架構如下圖3-1所示：

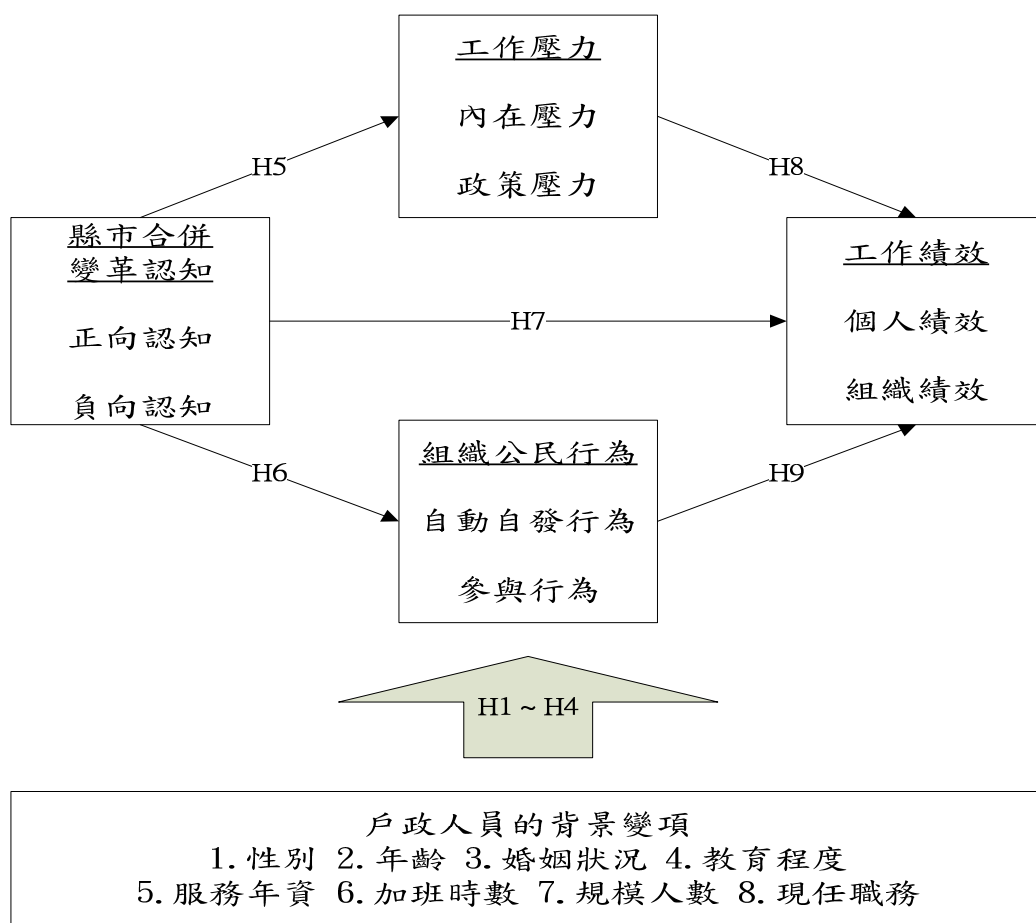


圖 3-1 研究架構圖

第二節 研究假說

本節針對本研究之各項目的，透過文獻探討，提出下列各項研究假設：

- H1：不同背景變項的戶政人員在縣市合併改制認知方面有顯著差異。
- H2：不同背景變項的戶政人員在工作壓力方面有顯著差異。
- H3：不同背景變項的戶政人員在組織公民行為方面有顯著差異。
- H4：不同背景變項的戶政人員在工作績效方面有顯著差異。
- H5：縣市合併改制認知對工作壓力有正向影響。
- H6：縣市合併改制認知對組織公民行為有正向影響。
- H7：縣市合併改制認知對工作績效有正向影響。
- H8：工作壓力對工作績效有正向影響。
- H9：組織公民行為對工作績效有正向影響。



第三節 研究對象

一、預試樣本

本研究初稿完成後，於2010年10月1日進行預試，對將合併改制之臺中縣市戶政機關戶政人員為預試對象，於2010年10月1日開始發放及至2010年12月28日止共發放106份，計回收96份，無效問卷9份有效問卷87份。所得資料進行信、效度考驗。問卷以台中市各戶政機關之戶政人員為對象，包含臺中市東區、西區、南區、中區、北區、西屯區、南屯區、北屯區等8區戶政所及原屬臺中縣之豐原區、大里區、太平區、潭子區、大雅區、神岡區、后里區、清水區、梧棲區、大甲區、沙鹿區、龍井區、外埔區、大安區、大肚區、東勢區、新社區、石岡區、和平區、霧峰區及烏日區等21區戶政事務所之正式職員(含主任、秘書、課員、戶籍員、辦事員、書記、工友及約聘僱人員)，



二、抽樣方法

本研究以台中市各戶政機關之戶政人員為主，採取立意抽樣方式，依便利為原則抽取出足量之有效樣本。

第四節 問卷設計

本研究以問卷調查方式，問卷共分成五大部分，第一部份是戶政人員的縣市合併改制認知量表，第二部份是戶政人員的工作壓力量表，第三部份戶政人員的組織公民行為量表，第四部份是戶政人員的工作績效量表，第五部份是背景變項量表。經預試樣本測試後，修改問卷初稿成正式問卷，爾後於2011年02月9日起，至2011年02月28日進行正式問卷發放，問卷總共發放573份，回收474份，扣除無效問卷49份，有效問卷425份，回收率為74%。本研究問卷編制說明如下：

一、縣市改制認知量表

(一) 問卷編制

本研究中的縣市合併改制認知量表係參照多位學者的研究理論所提出有關縣市合併改制認知之構面，定出本研究之認知量表。並依照實際研究情境修訂後編制出包含「正向認知」、「負向認知」等兩個構面，以做為臺中縣市戶政機關之縣市合併改制認知量表。本研究採用Likert五點量表予以評分，依照受試者對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知，按認知的強弱分為「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」、「非常同意」，給予1、2、3、4、5的分數，分數愈高表示戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知愈好。

(二) 項目分析

本量表分別以決斷值(critical ratio)與相關值(各題項與總分)兩種分析方法來分析量表中各題項的有效性。預試問卷經項目分析後，發現每一個題項都達到顯著水準，因此並未刪除任何題項，共計有效題項10題，題項內容如表3-1：

表 3-1 縣市合併改制認知量表之項目分析表

題號及題目	決斷值	相關值
1 縣市合併改制後，戶政文書作業會非常繁瑣	8.24*	0.52*
2 縣市合併改制後，戶政事務所會面臨裁併的問題	6.13*	0.54*
3 縣市合併改制後，要適應新人新政讓我感到不安	5.42*	0.42*
4 縣市合併改制後，戶政人員職務職等會調高	5.96*	0.61*
5 縣市合併改制後，戶政人員升遷管道更順暢	6.61*	0.49*
6 縣市合併改制後，戶政組織編制員額會增加	9.26*	0.64*
7 縣市合併改制後，戶政事務所為民服務時間增加	8.76*	0.62*
8 縣市合併改制後，戶政人員進修及受訓機會增加	9.51*	0.56*
9 縣市合併改制後，戶政事務所會更城鄉兩極化	7.15*	0.64*
10 縣市合併改制後，戶政事務所人員更具有國際觀	8.25*	0.56*

*P<.05

(三)因素分析

本量表在進行因素分析時，係利用主成份分析法(principal components analysis)萃取構面，並以特徵值大於一作為決定構面的取捨，再以直交轉軸法，抽取因素負荷量(factor loading)大於0.5之變項，用以產生解釋縣市合併改制認知之構面。進行因素分析時，得到 KMO值為0.794，由此可知本量表適合進行因素分析，經由轉軸後，由10個題項中歸納出2個構面。如表3-3，茲將各構面命名情形說明如下：

構面一包含：4、5、6、8、10等五個題項，依題項內容將此構面命名為「正向認知」。

構面二包含：1、2、3、7、9等五個題項，依題項內容將此構面命名為「負向認知」。

(四)信、效度分析

1.信度分析

信度分析是針對題項做內部一致性的考驗，由分析得知：縣市合併改制認知量表的整體 Cronbach's α 值為0.755，項目整體統計量表為表3-2，由表中可得知量表不需要刪除任何題項。各構面的信度如下：構面一「正

向認知」的Cronbach's α 值為0.866，構面二「負向認知」Cronbach's α 值為0.713，均達可接受水準，如表3-3。

表 3-2 縣市合併改制認知項目整體統計量表

題項內容	項目刪除 時的尺度 平均數	項目刪除 時的尺度 變異數	修正的 項目總 相關	複相關 平方	項目刪除 時的 Cronbach's Alpha 值
1.縣市合併改制後，戶政文書作業會非常繁瑣	30.17	24.055	.346	.322	.744
2.縣市合併改制後，戶政事務所會面臨裁併的問題	30.29	25.050	.208	.260	.760
3.縣市合併改制後，要適應新人新政讓我感到不安	30.54	23.827	.309	.384	.749
4.縣市合併改制後，戶政人員職務職等會調高	30.83	20.775	.576	.590	.709
5.縣市合併改制後，戶政人員升遷管道更順暢	30.87	21.463	.550	.535	.714
6.縣市合併改制後，戶政組織編制員額會增加	30.80	21.089	.583	.619	.709
7.縣市合併改制後，戶政事務所為民服務時間增加	30.47	23.901	.278	.192	.754
8.縣市合併改制後，戶政人員進修及受訓機會增加	30.81	21.885	.537	.521	.717
9.縣市合併改制後，戶政事務所會更城鄉兩極化	30.47	23.557	.332	.256	.746
10.縣市合併改制後，戶政事務所人員更具有國際觀	30.83	22.633	.428	.404	.733

*毋須刪除題項

2.效度分析

本量表的制定係依專家學者的文獻所設計，因此符合內容效度。將預試量表進行因素分析萃取2個構面，在效度檢測上亦符合建構效度 (construct validity)。整體而言，量表效度具備妥當性。本量表題項共有10題，萃取2個構面，作為探討縣市合併改制認知之依據，2個構面的解釋總變異量為75.12%，符合效度標準。

表 3-3 縣市合併改制認知量表之信、效度分析結果

構面	縣市合併改制認知量表題項	因素負荷量		信度(α 值)
		1	2	
正向認知	6.縣市合併改制後，戶政組織編制員額會增加	0.85		0.866
	5.縣市合併改制後，戶政人員升遷管道更順暢	0.83		
	4.縣市合併改制後，戶政人員職務職等會調高	0.83		
	8.縣市合併改制後，戶政人員進修及受訓機會增加	0.80		
	10.縣市合併改制後，戶政事務所人員更具有國際觀	0.73		
負向認知	3.縣市合併改制後，要適應新人新政讓我感到不安		0.78	0.713
	1.縣市合併改制後，戶政文書作業會非常繁瑣		0.75	
	2.縣市合併改制後，戶政事務所會面臨裁併的問題		0.67	
	9.縣市合併改制後，戶政事務所會更城鄉兩極化		0.65	
	7.縣市合併改制後，戶政事務所為		0.54	

	民服務時間增加			
--	---------	--	--	--

二、工作壓力量表

(一) 問卷編制

本研究中戶政人員的工作壓力量表係參照多位學者的研究理論所提出有關工作壓力之構面，定出本研究之工作壓力量表。並依照實際研究情境修訂後編制出包含「內在壓力」、「政策壓力」等兩個構面，以做為戶政人員的工作壓力量表。本研究採用Likert五點量表予以評分，依照受試者對戶政人員的工作壓力，按價值的高低分為「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」、「非常同意」，給予1、2、3、4、5的分數，分數愈高表示戶政人員的工作壓力愈高。

(二) 項目分析

本量表分別以決斷值(critical ratio)與相關值(個體與總分)兩種分析方法來分析量表各題項的有效性。在進行項目分析後，發現每一個題項都達到顯著水準，因此並未刪除任何題項，共計有效題項8題，題項內容如表3-4：

表 3-4 戶政人員的工作壓力量表之項目分析表

題號及題目		決斷 值	相關 值
1	我常擔心專業知識不足，應付民眾要求	8.13*	0.72*
2	民眾的不合理要求，造成我很大的挫折感	9.15*	0.71*
3	我的工作負荷太重，下班後須留下來辦理	7.02*	0.83*
4	我認為假日預約結婚，造成戶政人員心理負擔	8.61*	0.68*
5	我認為外交部護照核發業務是件額外工作	6.22*	0.63*
6	我認為自然人憑證業務，增加戶所人員工作量	7.82*	0.59*
7	我常擔心與同事間工作配合度不夠而困擾不已	5.19*	0.98*
8	我對於上級不定期督導及考評業績備感壓力	8.25*	0.77*

(三)因素分析

本量表在進行因素分析時，係利用主成份分析法(principal components analysis)萃取構面，並以特徵值大於一作為決定構面的取捨，再以直交轉軸法，抽取因素負荷量(factor loading)大於0.5之變項，用以產生解釋工作壓力之構面。進行因素分析時，得到 KMO 值為0.791，由此可知本量表適合進行因素分析，經由轉軸後，由8個題項中歸納出2個構面，如表3-6。茲將各構面命名情形說明如下：

構面一包含：1、5、6、7等四個題項，依題項內容將此構面命名為「內在壓力」。

構面二包含：2、3、4、8、9等五個題項，依題項內容將此構面命名為「政策壓力」。

(四)信、效度分析

1.信度分析

信度分析是針對題項做內部一致性的考驗，由分析得知：戶政人員的工作壓力量表的整體 Cronbach's α 值為0.776，項目整體統計量表為表3-5，由表中可得知量表不需要刪除任何題項。各構面的信度如下：構面一「內在壓力」的 Cronbach's α 值為0.732，構面二「政策壓力」的 Cronbach's α 值為0.788，均達可接受水準，如表3-6。

表 3-5 工作壓力項目整體統計量表

題項內容	項目刪除時的尺度平均數	項目刪除時的尺度變異數	修正的項目總相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1.我常擔心專業知識不足，應付民眾要求	27.08	17.606	.344	.775
2.民眾的不合理要求，造成我很大的挫折感	26.75	16.453	.502	.748
3.我的工作負荷太重，下班後須留下來辦理	27.37	16.456	.511	.746

4.我認為假日預約結婚，造成戶政人員心理負擔	26.49	17.004	.467	.754
5.我認為外交部護照核發業務是件額外工作	26.18	17.435	.503	.750
6.我認為自然人憑證業務，增加戶所人員工作量	26.41	16.987	.496	.749
7.我常擔心與同事間工作配合度不夠而困擾不已	27.43	16.607	.438	.760
8.我對於上級不定期督導及考評業績備感壓力	26.76	16.242	.587	.734

*毋須刪除題項

2.效度分析

本量表的制定係依專家學者的文獻所設計，因此符合內容效度。將預試量表進行因素分析萃取出2個構面，在效度檢測上亦符合建構效度 (construct validity)。整體而言，量表效度具備妥當性。本量表題項共有8題，取得2個構面，作為探討戶政人員的工作壓力之依據，2個構面的解釋總變異量為 68.35%，符合效度標準。

表3-6 戶政人員的工作壓力量表之信效度分析結果

構面	工作壓力題項	因素負荷量		信度(α 值)
		1	2	
內在壓力	7.我常擔心與同事間工作配合度不夠而困擾不已	.735		0.732
	1.我常擔心專業知識不足，應付民眾要求	.700		
	3.我的工作負荷太重，下班後須留下來辦理	.651		
	8.我對於上級不定期督導及考評業績備感壓力	.646		

	2.民眾的不合理要求，造成我很大的挫折感	.640		
政策壓力	6.我認為自然人憑證業務，增加戶所人員工作量		.859	0.788
	5.我認為外交部護照核發業務是件額外工作		.856	
	4.我認為假日預約結婚，造成戶政人員心理負擔		.747	



三、組織公民行為量表

(一) 問卷編制

本研究中戶政人員的組織公民行為量表係參照多位學者的研究理論所提出有關組織公民行為之構面，定出本研究之組織公民行為量表。並依照實際研究情境修訂後編制出包含「自動自發行為」、「參與行為」等兩個構面，以做為戶政人員之組織公民行為量表。本研究採用Likert五點量表予以評分，依照戶政人員的組織公民行為，按認知的強弱分為「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」、「非常同意」，給予1、2、3、4、5的分數，分數愈高表示戶政人員的組織公民行為愈好。

(二) 項目分析

本量表分別以決斷值(critical ratio)與相關值(各題項與總分)兩種分析方法來分析量表中各題項的有效性。預試問卷經項目分析後，發現題項8未顯著水準，因此刪除題項8，共計有效題項10題，題項內容如表3-7：

表 3-7 組織公民行為量表之項目分析表

題號及題目	決斷值	相關值
1 我對工作認真，很少出差錯	7.25*	0.49*
2 我從不挑揀工作，盡可能完成工作及接受新挑戰	4.82*	0.48*
3 在無人注意或無據可查時，我隨時遵守公司規定	4.51*	0.42*
4 我不斤斤計較，爭功諉過，以獲得個人利益	3.12*	0.52*
5 我會為提升工作能力，下班後會自費進修	5.61*	0.41*
6 我會為提升服務品質，積極參與公司內相關會議	6.16*	0.65*
7 我會主動幫助新來的同事適應工作環境	8.26*	0.62*
8 我會主動提供建設性改善方案供同仁參考	2.35	0.31
9 與我工作相關決策，主管會真誠地與我討論	7.19*	0.68*
10 我對戶政事務所有強烈的歸屬感。	8.25*	0.55*
11 我會主動宣導戶政法令及宣傳本組織的優點	6.31*	0.46*

*P<.05

(三)因素分析

本量表在進行因素分析時，係利用主成份分析法(principal components analysis)萃取構面，並以特徵值大於一作為決定構面的取捨，再以直交轉軸法，抽取因素負荷量(factor loading)大於0.5之變項，用以產生解釋組織公民行為之構面。進行因素分析時，得到KMO值為0.883，由此可知本量表適合進行因素分析，經由轉軸後，由10個題項中歸納出2個構面。如表3-10，茲將各構面命名情形說明如下：

構面一包含：1、2、3、4、5、6、7等七個題項，依題項內容將此構面命名為「自動自發行為」。

構面二包含：9、10、11等三個題項，依題項內容將此構面命名為「參與行為」。

(四)信、效度分析

1.信度分析

信度分析是針對題項做內部一致性的考驗，由分析得知：組織公民行為量表的整體 Cronbach's α 值為0.829，項目整體統計量表為表3-8，由表中可得知量表刪除題項8之後Cronbach's α 值會提升到0.873，故刪除題項8。再次進行信度分析之後，所得Cronbach's α 值為0.873，刪除後項目整體統計量表為表3-9，由表中可得知量表不需再刪除任何題項。各構面的信度如下：構面一「自動自發行為」的Cronbach's α 值為0.858，構面二「參與行為」Cronbach's α 值為0.816，均達可接受水準，如表3-10。

表 3-8 組織公民行為項目整體統計量表(刪除題項前)

題項內容	項目刪除 時的尺度 平均數	項目刪 除時的 尺度變 異數	修正的 項目總 相關	項目刪除時 的 Cronbach's Alpha 值
1.我對工作認真，很少出差錯	38.23	27.303	.509	.815
2.我不挑剔工作，儘可能完成工作及接受新挑戰	38.18	26.072	.700	.802
3.在無人注意或無據可查時，我亦隨時遵守公司規定	37.96	27.204	.629	.810
4.我不斤斤計較，爭功諉過，以獲得個人利益	38.07	27.200	.528	.814
5.我會為提升工作能力，下班後會自費進修	38.56	26.368	.518	.813
6.我我會為提升服務品質，積極參與相關的會議	38.37	25.632	.659	.802
7.在無人注意或無據可查時，我亦隨時遵守公司規定	38.03	27.105	.609	.810
8.我會主動提供建設性改善方案供同仁參考	38.26	24.421	.279	.873*
9.與我工作相關的決策主管會真誠的與我討論	38.52	25.546	.539	.811
10.我對戶政事務所有強烈的歸屬感。	38.41	25.906	.505	.814
11.我會主動宣導戶政法令及宣傳本組織的優點	38.32	25.547	.658	.802

*刪除第8題項

表3-9組織公民行為項目整體統計量表(刪除題項後)

題項內容	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的 項目總相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1.我對工作認真，很少出差錯	34.40	20.880	.525	.865
2.我不挑剔工作，儘可能完成工作及接受新挑戰	34.34	19.790	.721	.851
3.在無人注意或無據可查時，我亦隨時遵守公司規定	34.13	20.756	.659	.858
4.我不斤斤計較，爭功諉過，以獲得個人利益	34.24	20.728	.556	.863
5.我會為提升工作能力，下班後會自費進修	34.72	20.122	.520	.867
6.我會為提升服務品質，積極參與相關的會議	34.53	19.489	.663	.855
7.在無人注意或無據可查時，我亦隨時遵守公司規定	34.19	20.792	.612	.860
9.與我工作相關的決策主管會真誠的與我討論	34.69	19.342	.549	.866
10.我對戶政事務所有強烈的歸屬感。	34.58	19.376	.555	.865
11.我會主動宣導戶政法令及宣傳本組織的優點	34.48	19.335	.675	.854

*毋須刪除題項

2.效度分析

本量表的制定係依專家學者的文獻所設計，因此符合內容效度。將預試量表進行因素分析萃取2個構面，在效度檢測上亦符合建構效度 (construct validity)。整體而言，量表效度具備妥當性。本量表題項共有10題，萃取2個構面，作為探討組織公民行為之依據，2個構面的解釋總變異量為78.95%，符合效度標準。

表 3-10 組織公民行為量表之信、效度分析結果

構面	組織公民行為題項	因素負荷量		信度 (α 值)
		1	2	
自動自發行為	2.我不挑剔工作，儘可能完成工作及接受新挑戰	.784		0.858
	4.我不斤斤計較，爭功諉過，以獲得個人利益	.781		
	3.在無人注意或無據可查時，我亦隨時遵守公司規定	.760		
	1.我對工作認真，很少出差錯	.738		
	7.在無人注意或無據可查時，我亦隨時遵守公司規定	.692		
	5.我會為提升工作能力，下班後會自費進修	.551		
	6.我會為提升服務品質，積極參與相關的會議	.531		
參與行為	10.我對戶政事務所有強烈的歸屬感		.838	0.816
	11.我會主動宣導戶政法令及宣傳本組織的優點		.820	
	9.與我工作相關的決策主管會真誠的與我討論		.790	

四、工作績效量表

(一) 問卷編制

第四部份為工作績效量表，本研究係參照多位學者的研究理論所提出有關工作績效之構面，發展出本研究之工作績效量表，並依照實際研究情境修訂後編制出包含「個人績效」、「組織績效」等兩個構面，成為戶政人員工作績效量表。本研究採用Likert五點量表予以評分，依照受試者對戶

政人員的工作績效，按滿意度的強弱分為「非常不同意」、「不同意」、「無意見」、「同意」、「非常同意」，給予1、2、3、4、5的分數，分數愈高表示戶政人員的工作績效愈好。

(二) 項目分析

本量表分別以決斷值(critical ratio)與相關值(個體與總分)兩種分析方法來分析量表各題項的有效性。在進行項目分析後，發現每一個題項都達到顯著水準，因此並未刪除任何題項，共計有效題項 13 題，題項內容如表 3-5：

表 3-11 工作績效量表之項目分析表

題號及題目	決斷值	相關值
1 我對民眾需求與意見，皆會有效的迅速回應	7.13*	0.62*
2 我會將作業行政程序簡化，以利服務民眾	9.12*	0.73*
3 我常以民眾的角度來思考，同理心對服務對像	5.02*	0.73*
4 我會依據績效目標，妥善擬定工作計畫	6.21*	0.79*
5 我會有效掌握工作計畫，有效達成預算執行率	5.32*	0.66*
6 在職掌範圍內，我會轉化為更具體的績效目標	6.22*	0.74*
7 我會協助同仁有效控管工作流程及進度	6.89*	0.68*
8 我的單位主管會針對成員差異，指派不同任務	7.56*	0.43*
9 我單位主管會整合各方意見尋求共識以達績效	9.15*	0.65*
10 我單位主管會針對工作，與同仁面談交換意見	8.15*	0.87*
11 我的機關會設定標準，評量同仁的實際表現	8.81*	0.54*
12 我的機關會依據同仁執行成果及績效給予獎勵	9.13*	0.77*

(三)因素分析

本量表在進行因素分析時，係利用主成份分析法(principal components analysis)萃取構面，並以特徵值大於一作為決定構面的取捨，再以直交轉軸法，抽取因素負荷量(factor loading)大於0.5之變項，用以產生解釋工作績效之構面。進行因素分析時，得到 KMO值為0.906，由此可知本量表適

合進行因素分析，經由轉軸後，由12個題項中歸納出2個構面。如表3-13，茲將各構面命名情形說明如下：

構面一包含：1、2、3、4、5、6、7等七個題項，依題項內容將此構面命名為「個人績效」。

構面二包含：8、9、10、11、12等五個題項，依題項內容將此構面命名為「組織績效」。

(四)信、效度分析

1.信度分析

信度分析是針對題項做內部一致性的考驗，由分析得知：工作績效量表的整體 Cronbach's α 值為 0.92，項目整體統計量表為表3-12，由表中可得知量表不需要刪除任何題項。各構面的信度如下：構面一「個人績效」Cronbach's α 值為 0.923，構面二「組織績效」Cronbach's α 值為 0.93，均達可接受水準，如表3-13。



表 3-12 工作績效項目整體統計量表

題項內容	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的 項目總 相關	項目刪除 時的 Cronbach's Alpha 值
1.我對民眾需求與意見，皆會有效的迅速回應	41.66	39.167	.615	.916
2.我會將作業行政程序簡化，以利服務民眾	41.68	39.040	.648	.915
3.我常以民眾的角度來思考，同理心對待服務對象	41.61	38.909	.626	.915
4.我會依據績效目標，妥善擬定工作計畫	41.88	37.562	.686	.913
5.我會有效掌握工作計畫，有效達成預算執行率	41.86	37.794	.682	.913
6.在職掌範圍內，我會轉化為更具體的績效目標	41.87	37.930	.687	.913
7.我會協助同仁有效控管工作流程及進度	41.94	38.107	.633	.915
8.我的單位主管會針對成員差異，指派不同任務	42.17	36.223	.669	.914
9.我的單位主管會整合各方意見尋求共識以達績效	42.17	35.331	.739	.910
10.我的單位主管會針對工作，與同仁面談交換意見	42.14	35.622	.717	.911
11.我的機關會設定標準，評量同仁的實際表現	42.17	35.800	.682	.913
12.我的機關會會依據同仁執行成果及績效給予獎勵	42.15	35.432	.726	.911

*毋須刪除題項

2.效度分析

本量表的制定係依專家學者的文獻所設計，因此符合內容效度。將預試量表進行因素分析萃取2個構面，在效度檢測上亦符合建構效度 (construct validity)。整體而言，量表效度具備妥當性。本量表題項共有12題，取得2個構面，作為探討戶政人員的工作績效量表之依據，2個構面的解釋總變異量為86.48%，符合效度標準。

表 3-13 工作績效量表之信效度分析結果

構面	組織公民行為題項	因素負荷量		信度 (α 值)
		1	2	
個人績效	5.我會有效掌握工作計畫，有效達成預算執行率	.841		0.923
	6.在職掌範圍內，我會轉化為更具體的績效目標	.840		
	3.我常以民眾的角度來思考，同理心對待服務對象	.809		
	2.我會將作業行政程序簡化，以利服務民眾	.808		
	4.我會依據績效目標，妥善擬定工作計畫	.807		
	1.我對民眾需求與意見，皆會有效的迅速回應	.784		
	7.我會協助同仁有效控管工作流程及進度	.718		
組織績效	11.我的機關會設定標準，評量同仁的實際表現		.889	0.93
	9.我的單位主管會整合各方意見尋求共識以達績效		.877	
	10.我的單位主管會針對工作，與同仁面談交換意見		.876	
	12.我的機關會會依據同仁執行成果及績效給予獎勵		.875	
	8.我的單位主管會針對成員差異，指派不同任務		.760	

五、基本資料量表

第四部分為消費者基本資料，主要是為了瞭解使用者的性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務年資、加班時數、戶所規模、及現任職務。

第五節 資料分析

本研究的資料分析步驟，首先係依各研究變項進行基本統計分析，繼而進行整體模式的驗證分析。資料分析採用 SPSS 與 Amos18 兩項軟體作為分析工具，並用以下之統計方法進行各項資料分析：

一、敘述性統計分析(Descriptive Analysis)

利用問卷調查收集與理論模式有關係的各變項資料，並以次數分配、百分比等敘述性統計量分析戶政人員基本資料的分佈狀況，計算平均數及標準差用以了解戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知、戶政人員的工作壓力、組織公民行為與工作績效之情形。本文中亦使用敘述統計量以分析人口統計變項：戶政人員的性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務年資、加班時數、戶所規模、及職務等，透過各項統計量可初步了解回收樣本的基本特性及分佈的狀況。

二、因素分析(Factor Analysis)

是一種縮減空間(構面)的技術，其主要的目的在於以較少的構面數目來表示原本的資料結構，並可保存原有的資料結構所提供的大部份資訊。本研究採用因素分析來萃取構面，以驗證各量表之建構效度。

三、信度分析(Reliability Analysis)

本研究使用的量表包括縣市合併改制認知量表、戶政人員的工作壓力量表、組織公民行為量表和工作績效量表，採用Cronbach's α 係數檢測衡量各量表題目之間的一致性及穩定性。Cronbach's α 係數的穩定性標準一般以數值大於0.7為高信度，0.7 ~ 0.35間則為中信度，而0.35以下為低信度。

四、獨立樣本t檢定(t-test)

獨立樣本 t 檢定在比較變異數相同的兩個母群體之間的平均數是否

有差異。使用 t 檢定驗證不同性別的戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知、戶政人員的工作壓力、組織公民行為與工作績效等變項上，是否有顯著差異情形。

五、單因子變異數分析(One-Way ANOVA)

單因子變異數分析的主要目的在於檢驗三個或三個以上獨立樣本觀察值的各組平均數彼此間是否相等；並進一步以事後檢定，以瞭解不同群體之間是否有顯著差異。本文中將以單因子變異數分析檢訂定不同年齡、婚姻狀況、教育程度、服務年資、加班時數、戶所規模、及職務的戶政人員，在對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知、戶政人員的工作壓力、組織公民行為與工作績效等變項上，是否有顯著差異情形。若差異達顯著水準，則以 Scheffe 事後檢定各群組的差異情形。

六、線性結構關係模式(Linear Structure Relation Model)

所謂結構方程模式分析(SEM)一種可以用來處理因果關係模式的方法。一般而言在多變量分析方法中大多一次只能處理一組自變數與一個依變數之間的關係，SEM 則能同時處理多組自變數與多組依變數間的關係。簡言之，SEM 的目的在探討變項間的線性關係。

SEM 首先針對可觀測的(顯性)變數與不可觀測的(潛在)變數間之關係進行檢定，接著就潛在變數與其他潛在變數間之因果關係模式做假設檢定。SEM 之程序主要包含三個部份：建立因果模式、估計參數及模式評估。

1.建立因果模式

研究者可根據已存在的某種現象，依經驗或理論確定出所有可能的變數間的關係。在 SEM 中自變數稱為原因變數(causal variable)，被影響的依變數稱為結果變數，再依據互相影響之方向建立模式的路徑圖(path diagram)。

2.估計參數

在SEM 模式中，原因變數本身的變異來自模式以外的變數，因此稱為外衍變數(exogenous variable)，以 ξ 表示；結果變數的變異量被模式內其

他變數的線性組合所解釋，因此稱為內衍變數(endogenous variable)，以 η 表示。在模式中若是無法直接被觀察的變數，稱之為潛在變數(latent variable)，所以潛在變數須由外在可觀察的變數或指標(indicator)來加以衡量。

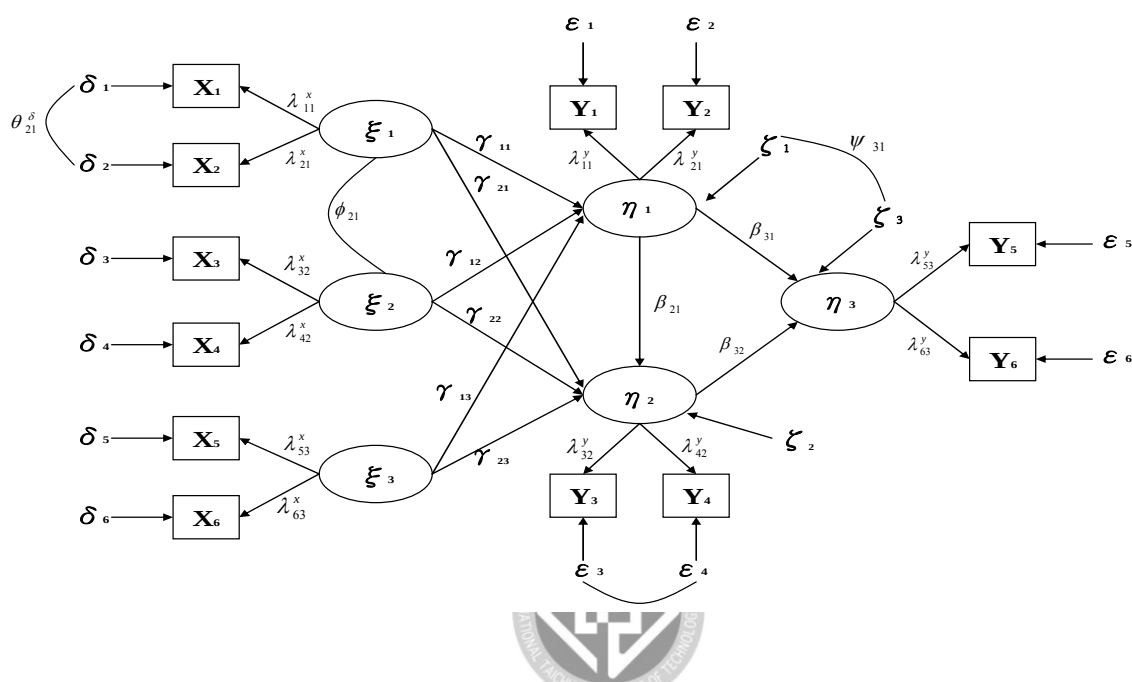


圖 3-2SEM 完整模式

資料來源：吳萬益(2008)。企業研究方法 第 19 章，台北：華態文化

圖3-2 中，以方格“□”表示可觀測變數；以圓圈“○”表示不可觀測變數。可觀測之外衍變數以“X”表示；不可觀測外衍變數以“ ξ ”表示。可觀測之內衍變數以“Y”表示；不可觀測內衍變數以“ η ”表示。內衍變數之間影響係數以“ β ”(beta)表示；外衍變數對內衍變數之影響係數以“ γ ”(gamma)表示。潛在外衍變數之誤差衡量以“ δ ”(delta)表示；潛在內衍變數之誤差衡量以“ ε ”(epsilon)表示；解釋內衍變數之結構方程的誤差項以“ ζ ”(zeta)表示。

3.估計模式參數

(1).結構方程式

結構方程式是用來表示模式中內衍變數與外衍變數之間關係的數學

式。圖3-2的結構方程式可書寫如下：

$$\eta_1 = \gamma_{11}\xi_1 + \gamma_{12}\xi_2 + \gamma_{13}\xi_3 + \zeta_1 \quad \eta_2 = \gamma_{21}\xi_1 + \gamma_{22}\xi_2 + \gamma_{23}\xi_3 + \beta_{21}\eta_1 + \zeta_2$$

$$\eta_3 = \beta_{31}\eta_1 + \beta_{32}\eta_2 + \zeta_3$$

(2).測量方程式

測量方程式用以表示可觀測與隱藏變數之間的數學關係。圖3-2的測量方程式可書寫如下：

$$X_1 = \lambda_{11}^X \xi_1 + \delta_1$$

$$X_2 = \lambda_{21}^X \xi_1 + \delta_2$$

$$X_3 = \lambda_{32}^X \xi_2 + \delta_3$$

$$X_4 = \lambda_{42}^X \xi_2 + \delta_4$$

$$X_5 = \lambda_{53}^X \xi_3 + \delta_5$$

$$X_6 = \lambda_{63}^X \xi_3 + \delta_6$$

$$Y_1 = \lambda_{11}^Y \eta_1 + \varepsilon_1$$

$$Y_2 = \lambda_{21}^Y \eta_1 + \varepsilon_2$$

$$Y_3 = \lambda_{32}^Y \eta_2 + \varepsilon_3$$

$$Y_4 = \lambda_{42}^Y \eta_2 + \varepsilon_4$$

$$Y_5 = \lambda_{53}^Y \eta_3 + \varepsilon_5$$

$$Y_6 = \lambda_{63}^Y \eta_3 + \varepsilon_6$$



4.模式適合度評估

對於模型的適配度，學者建議採多元指標來判斷。SEM 對模型的適配度提供多元指標值，大致分成三類：**絕對適配量測**、**增值適配量測**及**簡效適配量測**。本研究採用此三類**量測**指標及其標準，簡單說明如下：

- (1).卡方值：卡方值除以自由度($\chi^2 / d.f.$)，調整的卡方值，較不受樣本數大小的影響。當模式適配良好時，卡方值會與自由度的數值接近，但在大樣本及偏離常態分配時，卡方值自然會變大，因此學者建議可以用卡方值除以自由度，小於5 即為可接受的範圍。，一般採卡方值是用來判定結構方程式是否合適之標準。
- (2).GFI(goodness of fit index)：適合度指標，模式可以解釋觀察資料共變數的程度，用來說明模式的解釋力。GFI 的數值介於0~1 之間，愈接近1 表示適合度高，所能解釋的變異和共變異的相對數額也愈大，建議數值在0.9 以上。
- (3). RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)：近似誤差均方根比卡方較不受樣本數大小與模型複雜度的影響，比較理論模式與飽和

模式的差距，RMR 的估計量。學者建議理想數值小於0.08

- (4).AGFI (adjust goodness of fit index)：GFI與AGFI有相同的性質，但AGFI是經過自由度調整，使不同自由度的模式能以相同的基礎進行比較，AGFI是將模式複雜度予以考慮後之GFI，通常採 AGFI>0.9。
- (5).NFI (normed fit index)：模式基準合適尺度，即比較假設模型與獨立模型之卡方差異，通常採NFI>0.9。
- (6).CFI (comparative fit index)：模式比較合適尺度，假設模型與獨立模型之非中央性差異，通常採CFI>0.95。
- (7). RMR (root mean square residual)：係推估後所剩下的殘差，愈小表示適合度愈佳，通常採 RMR<0.05。



第肆章 結果與討論

第一節 樣本基本資料分析

問卷總共發放 573 份，回收 474 份，扣除無效問卷 49 份，有效問卷 425 份，回收率為 74%。問卷共發出 573 份，回收總計 474 份；首先將回收問卷中未填答、填答不完整及全部填答相同答案者等 49 份視為無效問卷予以去除後，核計有效問卷共 425 份，有效問卷回收率為 74%，再將有效問卷之原始資料進行編碼及建檔。有效樣本的戶政人員的人口統計變數分析，將受測者之最常使用之戶政人員性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務年資、加班時數、戶所規模、及現任職務等各屬性進行次數統計如表 4-1。

在「性別」方面，以女性居多，有 319 人，佔 75.1%；「年齡」方面，以 41-50 歲區間居多，有 214 人，佔 50.4%；「婚姻狀況」方面，以已婚居多，有 334 人，佔 78.6%；「教育程度」方面，以專科居多，有 177 人，佔 41.6%；「服務年資」方面，以 16-20 年區間居多，有 118 人，佔 27.8%，「加班時數」方面，以 20 小時以下居多，有 388 人，佔 91.3%，「戶所規模」方面，以 18-40 人區間居多，有 220 人，佔 51.8%，「現任職務」方面，以非主管職居多，有 353 人，佔 83.1%。

表 4-1 人口統計變項次數分配表

背景變項	選項	人數	百分比(%)
性別	男	106	24.9
	女	319	75.1
年齡	20-30 歲	21	4.9
	31-40 歲	107	25.2
	41-50 歲	214	50.4
	51-60 歲	73	17.2
	60 歲以上	10	2.4
婚姻狀況	未婚	80	18.8
	已婚	334	78.6
	其他	11	2.6
教育程度	國中(含)以下	1	0.2
	高中(職)	69	16.2
	專科	177	41.6
	大學	161	37.9
	碩士以上	17	4
服務年資	0-5 年	53	12.5
	6-10 年	69	16.2
	11-15 年	94	22.1
	16-20 年	118	27.8
	20 年以上	91	21.4
加班時數	20 小時以下	388	91.3
	21-30 小時	28	6.6
	31-40 小時	7	1.6
	41-60 小時	2	0.5
戶所規模	4-8 人	26	6.1
	9-17 人	118	27.8
	18-40 人	220	51.8
	41 人以上	61	14.4
現任職務	派遣或約僱人員 (含工讀生)	25	5.9
	非主管職	353	83.1
	主管職	47	11.1

第二節 縣市合併改制認知分析

一、戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知的現況

表4-2是臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知各構面的得分，由表中可看出，戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知的構面得分最高的是負向認知，其次是正向認知。

表 4-2 縣市合併改制認知分析摘要表

名稱	平均數	標準差	排序
正向認知	3.18	0.8	2
負向認知	3.63	0.61	1

二、不同背景變項對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知之差異分析

(一) 不同性別戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知之差異分析

本研究以獨立樣本t檢定分析不同性別戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知的差異情形，由表4-3可以得知，不同性別戶政人員在「正向認知」、「負向認知」及「整體縣市合併改制認知」三項構面上皆未達顯著差異。

表 4-3 不同性別戶政人員縣市合併改制認知之差異分析表

因素構面	性別	個數	平均數	標準差	t 值
正向認知	男	106	3.20	0.78	0.175
	女	319	3.18	0.81	
負向認知	男	106	3.65	0.61	0.418
	女	319	3.62	0.60	
整體組織	男	106	3.42	0.52	0.374
縣市改制	女	319	3.40	0.53	

(二)不同年齡戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同年齡戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知之差異情形，由表4-4可以獲知不同年齡戶政人員在「正向認知」及「負向認知」等構面上有顯著差異存在，進行雪費法(Scheffe's)事後比較後，在「正向認知」無存在顯著差異群組；而在「負向認知」構面上發現年齡介於31-40歲區間的戶政人員在構面上得分高於51-60歲區間的戶政人員。

表 4-4 不同年齡戶政人員縣市合併改制認知之差異分析表

因素	年齡	個數	平均數	標準差	F	顯著性	事後比較
正向認知	20-30 歲	21	2.99	0.71	2.55	0.03*	
	31-40 歲	107	3.01	0.88			
	41-50 歲	214	3.26	0.74			
	51-60 歲	73	3.30	0.82			
	60 歲以上	10	2.98	0.84			
負向認知	20-30 歲	21	3.70	0.46	2.97	0.02*	31-40 歲 >51-60 歲
	31-40 歲	107	3.78	0.61			
	41-50 歲	214	3.59	0.61			
	51-60 歲	73	3.49	0.55			
	60 歲以上	10	3.68	0.87			
整體組織 縣市改制 認知	20-30 歲	21	3.34	0.35	0.21	0.93	
	31-40 歲	107	3.40	0.50			
	41-50 歲	214	3.42	0.53			
	51-60 歲	73	3.39	0.58			
	60 歲以上	10	3.33	0.64			

(三)不同婚姻狀況戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同婚姻狀況戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知之差異情形，由表 4-5 可以獲知不同婚姻狀況戶政人員在「正向認知」、「負向認知」及「整體縣市合併改制認知」三項構面上均無顯著差異存在。

表 4-5 不同婚姻狀況戶政人員縣市合併改制認知之差異分析表

因素	婚姻狀況	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
正向認知	未婚	80	3.11	0.80	0.40	0.67	
	已婚	334	3.20	0.81			
	其他	11	3.22	0.53			
負向認知	未婚	80	3.64	0.55	0.26	0.77	
	已婚	334	3.62	0.62			
	其他	11	3.75	0.44			
整體組織 縣市改制 認知	未婚	80	3.38	0.50	0.24	0.78	
	已婚	334	3.41	0.54			
	其他	11	3.48	0.31			

(四)不同教育程度戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同教育程度戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知之差異情形，由表 4-6 可以獲知不同教育程度戶政人員在「正向認知」、「負向認知」及「整體縣市合併改制認知」三項構面上均無顯著差異存在。

表 4-6 不同教育程度戶政人員縣市合併改制認知之差異分析表

因素	教育程度	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
正向認知	國中(含)以下	1	4.00	.	0.92	0.45	
	高中(職)	69	3.17	0.78			
	專科	177	3.24	0.76			
	大學	161	3.15	0.85			
	碩士以上	17	2.96	0.80			
負向認知	國中(含)以下	1	4.00	.	1.22	0.30	
	高中(職)	69	3.50	0.56			
	專科	177	3.65	0.55			
	大學	161	3.68	0.64			
	碩士以上	17	3.53	0.91			
整體組織 縣市改制 認知	國中(含)以下	1	4.00	.	1.13	0.34	
	高中(職)	69	3.33	0.51			
	專科	177	3.45	0.51			
	大學	161	3.41	0.52			
	碩士以上	17	3.25	0.69			

(五)不同服務年資戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同服務年資戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知之差異情形，由表 4-7 可以獲知不同服務年資在「正向認知」、「負向認知」及「整體縣市合併改制認知」三項構面上皆沒有顯著差異存在。

表 4-7 不同服務年資戶政人員縣市合併改制認知之差異分析表

因素	服務年資	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
正向認知	0-5 年	53	3.13	0.72	2.15	0.74	
	6-10 年	69	3.14	0.82			
	11-15 年	94	3.04	0.84			
	16-20 年	118	3.21	0.80			
	20 年以上	91	3.37	0.77			
負向認知	0-5 年	53	3.56	0.66	0.40	0.81	
	6-10 年	69	3.63	0.65			
	11-15 年	94	3.68	0.60			
	16-20 年	118	3.64	0.56			
	20 年以上	91	3.59	0.61			
整體組織 縣市改制 認知	0-5 年	53	3.35	0.49	0.89	0.47	
	6-10 年	69	3.39	0.50			
	11-15 年	94	3.36	0.49			
	16-20 年	118	3.42	0.53			
	20 年以上	91	3.48	0.59			

(六)不同加班時數戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同加班時數戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知之差異情形，由表 4-8 可以獲知不同加班時數在「正向認知」、「負向認知」及「整體縣市合併改制認知」三項構面上皆沒有顯著差異存在。

表 4-8 不同加班時數戶政人員縣市合併改制認知之差異分析表

因素	加班時數	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
正向認知	20 小時以下	388	3.20	0.76	2.88	0.36	
	21-30 小時	28	2.94	1.18			
	31-40 小時	7	3.63	0.48			
	41-60 小時	2	2.10	1.56			
負向認知	20 小時以下	388	3.61	0.60	1.65	0.18	
	21-30 小時	28	3.84	0.68			
	31-40 小時	7	3.80	0.46			
	41-60 小時	2	3.90	0.99			
整體組織 縣市改制 認知	20 小時以下	388	3.40	0.52	1.21	0.30	
	21-30 小時	28	3.39	0.61			
	31-40 小時	7	3.71	0.39			
	41-60 小時	2	3.00	0.28			

(七)不同戶所規模戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同戶所規模戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知之差異情形，由表 4-9 可以獲知不同戶所規模在「正向認知」、「負向認知」及「整體縣市合併改制認知」三項構面上皆沒有顯著差異存在。

表 4-9 不同戶所規模戶政人員縣市合併改制認知之差異分析表

因素	戶所規模	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
正向認知	4-8 人	26	3.25	0.86	0.32	0.81	
	9-17 人	118	3.21	0.87			
	18-40 人	220	3.15	0.71			
	41 人以上	61	3.24	0.94			
負向認知	4-8 人	26	3.68	0.45	0.93	0.43	
	9-17 人	118	3.67	0.60			
	18-40 人	220	3.58	0.63			
	41 人以上	61	3.69	0.59			
整體組織 縣市改制 認知	4-8 人	26	3.47	0.46	0.96	0.41	
	9-17 人	118	3.44	0.51			
	18-40 人	220	3.37	0.53			
	41 人以上	61	3.46	0.56			

(八)不同現任職務戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同現任職務戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知之差異情形，由表 4-10 可以獲知不同現任職務在「正向認知」、「負向認知」及「整體縣市合併改制認知」三項構面上皆沒有顯著差異存在。

表 4-10 不同現任職務戶政人員縣市合併改制認知之差異分析表

因素	現任職務	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
正向認知	派遣或約僱人員(含工讀生)	25	3.38	0.75	2.34	0.10	
	非主管職	353	3.15	0.79			
	主管職	47	3.37	0.88			
負向認知	派遣或約僱人員(含工讀生)	25	3.60	0.56	0.06	0.94	
	非主管職	353	3.63	0.61			
	主管職	47	3.61	0.60			
整體縣市合併改制認知	派遣或約僱人員(含工讀生)	25	3.49	0.47	1.04	0.35	
	非主管職	353	3.39	0.52			
	主管職	47	3.49	0.61			

(九)縣市合併改制認知的差異考驗總覽表

由上述研究結果，整理出不同背景戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知差異分析總覽表，由表4-11可知，戶政人員的縣市合併改制認知在不同背景變項中，年齡部份在負向認知上有顯著差異。

表 4-11 不同背景變項縣市合併改制認知之摘要表

因素	正向認知	負向認知	整體組織 縣市改制認知
性別	0	0	0
年齡	0	*	0
婚姻狀況	0	0	0
教育程度	0	0	0
服務年資	0	0	0

加班時數	o	o	o
戶所規模	o	o	o
現任職務	o	o	o

*P<.05 o 表示無顯著差異

三、綜合討論

根據本節研究結果，針對戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知情形進行探討。

(一) 戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知的現況

由研究結果得知，戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知情形，其中以「負向認知」得分 3.63分為最高，其次「正向認知」為 3.18分。整體而言，戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知具有中上程度之感受。

(二) 不同背景變項對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知之差異分析

1. 對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知有顯著差異的背景變項

(1) 不同年齡戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知有顯著差異

本研究發現不同年齡戶政人員在負向認知上有顯著差異，與洪麗美(2005)「組織變革認知、工作壓力與組織承諾關係之研究—以改制後私立科技大學行政人員為例」的研究結果相似。由資料分析數據得知：年齡較小的戶政人員（31-40歲）對縣市合併改制認知在負向認知上認知程度高於年齡較大的戶政人員（51-60歲），此結果表示縣市合併後，介於31-40歲區間的行政人員相對於51-60歲區間的行政人員而言，他們會覺得城鄉兩極化會更為嚴重，比較容易感到不安，害怕會面臨裁併的問題，覺得文書作業會更加繁瑣，服務時間加長。

2. 對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知無顯著差異的背景變項

(1) 不同性別戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知無顯著差異

本研究發現不同性別戶政人員在整體的縣市合併改制認知及各構面中皆無顯著差異，與洪麗美(2005)「組織變革認知、工作壓力與組織承諾關

係之研究一以改制後私立科技大學行政人員為例」的研究結果相似，不同性別的戶政人員對縣市合併改制認知無顯著差異存在。不同性別的戶政人員對於縣市合併改制認知趨於一致性。

(2)不同婚姻狀況戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知無顯著差異

本研究發現不同婚姻狀況戶政人員在整體的縣市合併改制認知及各構面中皆無顯著差異，與洪麗美(2005)「組織變革認知、工作壓力與組織承諾關係之研究一以改制後私立科技大學行政人員為例」的研究結果相似，不同婚姻狀況的戶政人員對縣市合併改制認知無顯著差異存在。不同婚姻狀況的戶政人員對於縣市合併改制認知趨於一致性。

(3)不同教育程度戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知無顯著差異

本研究發現不同教育程度戶政人員在整體的縣市合併改制認知及各構面中皆無顯著差異，與鄭仲達(2010)「完全中學教師組織變革認知與組織公民行為之相關研究」的研究結果相似。不同教育程度的戶政人員對於縣市合併改制認知趨於一致性。

(4)不同服務年資戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知無顯著差異

本研究發現不同服務年資戶政人員在整體的縣市合併改制認知及各構面中皆無顯著差異，與洪麗美(2005)「組織變革認知、工作壓力與組織承諾關係之研究一以改制後私立科技大學行政人員為例」的研究結果相似，不同服務年資的戶政人員對於縣市合併改制認知趨於一致性。

(5)不同現任加班時數對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知無顯著差異

本研究發現不同加班時數人員在整體的縣市合併改制認知及各構面中皆無顯著差異，與吳智偉(2009)「組織變革認知與工作績效之研究 --以空軍某基地後勤人員為例」的研究結果相似，不同加班時數的戶政人員對於縣市合併改制認知趨於一致性。

(6)不同戶所規模人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知無顯著差異

本研究發現不同現任職務人員在整體的縣市合併改制認知及各構面中皆無顯著差異，與洪麗美(2005)「組織變革認知、工作壓力與組織承諾關係之研究—以改制後私立科技大學行政人員為例」的研究結果相似，不同戶所規模的戶政人員對於縣市合併改制認知趨於一致性。

(7)不同現任職務人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知無顯著差異

本研究發現不同現任職務人員在整體的縣市合併改制認知及各構面中皆無顯著差異，與鄭仲達(2010)「完全中學教師組織變革認知與組織公民行為之相關研究」的研究結果相似，不同現任職務的戶政人員對於縣市合併改制認知趨於一致性。



第三節 戶政人員工作壓力分析

一、戶政人員的工作壓力概況

表 4-12是戶政人員的工作壓力構面，由表中可看出，戶政人員的工作壓力構面中得分最高的是內在壓力，其次是政策壓力。

表 4-12 戶政人員的工作壓力分析摘要表

名稱	平均數	標準差	排序
內在壓力	3.86	0.59	1
政策壓力	3.79	0.65	2

二、不同背景變項對臺中縣市戶政機關的工作壓力之差異分析

(一) 不同性別戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力之差異分析

本研究以獨立樣本t檢定分析不同性別戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力的差異情形，由表4-13可以得知，不同性別戶政人員在「內在壓力」、「政策壓力」及「整體工作壓力」三項構面上皆未達顯著差異。

表 4-13 不同性別戶政人員工作壓力之差異分析表

因素構面	性別	個數	平均數	標準差	t 值
內在壓力	男	106	3.84	0.60	-0.41
	女	319	3.87	0.59	
政策壓力	男	106	3.79	0.65	-0.52
	女	319	3.79	0.66	
整體工作壓力	男	106	3.81	0.57	-0.24
	女	319	3.83	0.57	

(二) 不同年齡戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同年齡戶政人員對臺中縣市

戶政機關的工作壓力之差異情形，由表4-14可以獲知不同年齡戶政人員在「內在壓力」、「政策壓力」及「整體工作壓力」三項構面上均無顯著差異存在。

表 4-14 不同年齡戶政人員工作壓力之差異分析表

因素	年齡	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
內在壓力	20-30 歲	21	3.79	0.63	1.21	0.30	
	31-40 歲	107	3.93	0.58			
	41-50 歲	214	3.86	0.60			
	51-60 歲	73	3.77	0.57			
	60 歲以上	10	4.08	0.70			
政策壓力	20-30 歲	21	3.63	0.66	2.33	0.05	
	31-40 歲	107	3.93	0.63			
	41-50 歲	214	3.77	0.67			
	51-60 歲	73	3.67	0.61			
	60 歲以上	10	3.93	0.69			
整體工作壓力	20-30 歲	21	3.71	0.59	2.04	0.87	
	31-40 歲	107	3.93	0.54			
	41-50 歲	214	3.81	0.58			
	51-60 歲	73	3.72	0.52			
	60 歲以上	10	4.00	0.67			

(三)不同婚姻狀況戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同婚姻狀況戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力之差異情形，由表 4-15 可以獲知不同婚姻狀況戶政人員在「內在壓力」、「政策壓力」及「整體工作壓力」三項構面上均無顯著差異存在。

表 4-15 不同婚姻狀況戶政人員工作壓力之差異分析表

因素	婚姻狀況	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
內在壓力	未婚	80	3.78	0.66	1.06	0.35	
	已婚	334	3.88	0.58			
	其他	11	3.80	0.51			
政策壓力	未婚	80	3.67	0.63	2.28	0.10	
	已婚	334	3.83	0.66			
	其他	11	3.61	0.54			
整體工作壓力	未婚	3.72	0.59	3.72	1.97	0.14	
	已婚	3.85	0.56	3.85			
	其他	3.70	0.44	3.70			

(四)不同教育程度戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同教育程度戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力之差異情形，由表 4-16 可以獲知不同教育程度戶政人員在「內在壓力」、「政策壓力」及「整體工作壓力」三項構面上均無顯著差異存在。

表 4-16 不同教育程度戶政人員工作壓力之差異分析表

因素	教育程度	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
內在壓力	國中(含)以下	1	3.75	.	1.61	0.17	
	高中(職)	69	3.79	0.57			
	專科	177	3.93	0.54			
	大學	161	3.84	0.63			
	碩士以上	17	3.63	0.72			
政策壓力	國中(含)以下	1	4.25	.	1.39	0.24	
	高中(職)	69	3.67	0.59			
	專科	177	3.84	0.63			

	大學	161	3.81	0.69		
	碩士以上	17	3.59	0.79		
整體工作壓力	國中(含)以下	1	4.00	.		
	高中(職)	69	3.73	0.53		
	專科	177	3.89	0.52	1.64	0.16
	大學	161	3.82	0.61		
	碩士以上	17	3.61	0.71		

(五)不同服務年資戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同服務年資戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力之差異情形，由表 4-17 可以獲知不同服務年資在「內在壓力」、「政策壓力」及「整體工作壓力」三項構面上皆沒有顯著差異存在。

表 4-17 不同服務年資戶政人員工作壓力之差異分析表

因素	服務年資	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
內在壓力	0-5 年	53	3.72	0.74			
	6-10 年	69	3.91	0.50			
	11-15 年	94	3.90	0.58	1.22	0.30	
	16-20 年	118	3.83	0.57			
	20 年以上	91	3.90	0.61			
政策壓力	0-5 年	53	3.66	0.69			
	6-10 年	69	3.83	0.67			
	11-15 年	94	3.85	0.68	0.91	0.46	
	16-20 年	118	3.81	0.64			
	20 年以上	91	3.75	0.61			
整體工作壓力	0-5 年	53	3.69	0.67			
	6-10 年	69	3.87	0.53	1.08	0.37	
	11-15 年	94	3.88	0.58			

16-20 年	118	3.82	0.54
20 年以上	91	3.83	0.55

(六)不同加班時數戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同加班時數戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力之差異情形，由表 4-18 可以獲知不同加班時數在「內在壓力」、「政策壓力」及「整體工作壓力」三項構面上皆沒有顯著差異存在。

表 4-18 不同加班時數戶政人員工作壓力之差異分析表

因素	加班時數	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
內在壓力	20 小時以下	388	3.83	0.59	3.32	0.02*	
	21-30 小時	28	4.06	0.56			
	31-40 小時	7	4.36	0.32			
	41-60 小時	2	4.25	0.71			
政策壓力	20 小時以下	388	3.76	0.64	4.32	0.00*	
	21-30 小時	28	4.08	0.69			
	31-40 小時	7	4.21	0.73			
	41-60 小時	2	4.63	0.18			
整體工作壓力	20 小時以下	388	3.80	0.57	4.54	0.00*	
	21-30 小時	28	4.07	0.49			
	31-40 小時	7	4.29	0.46			
	41-60 小時	2	4.44	0.44			

(七)不同戶所規模戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同戶所規模戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力之差異情形，由表 4-19 可以獲知不同戶所規模在「內在壓力」、「政策壓力」及「整體工作壓力」三項構面上皆沒有顯著差異存在。

表 4-19 不同戶所規模戶政人員工作壓力之差異分析表

因素	戶所規模	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
內在壓力	4-8 人	26	3.80	0.48	0.18	0.91	
	9-17 人	118	3.86	0.67			
	18-40 人	220	3.86	0.55			
	41 人以上	61	3.90	0.62			
政策壓力	4-8 人	26	3.88	0.58	1.02	0.39	
	9-17 人	118	3.86	0.65			
	18-40 人	220	3.74	0.65			
	41 人以上	61	3.80	0.69			
整體工作壓力	4-8 人	26	3.84	0.47	0.36	0.78	
	9-17 人	118	3.86	0.60			
	18-40 人	220	3.80	0.55			
	41 人以上	61	3.85	0.61			

(八)不同現任職務戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同現任職務戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力之差異情形，由表 4-20 可以獲知不同現任職務在「內在壓力」、「政策壓力」及「整體工作壓力」三項構面上皆沒有顯著差異存在。

表 4-20 不同現任職務戶政人員工作壓力之差異分析表

因素	現任職務	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
內在壓力	派遣或約僱人員(含工讀生)	25	3.84	0.61	0.43	0.65	
	非主管職	353	3.87	0.58			
	主管職	47	3.79	0.66			
	派遣或約僱人員	25	3.82	0.64			
政策壓力	派遣或約僱人員	25	3.82	0.64	1.07	0.35	

整體工作壓力	員(含工讀生)				0.86	0.43
	非主管職	353	3.81	0.66		
	主管職	47	3.66	0.61		
	派遣或約僱人					
	員(含工讀生)	25	3.83	0.59		
	非主管職	353	3.84	0.56		
	主管職	47	3.72	0.58		

(九) 戶政人員工作壓力的差異考驗總覽表

由上述研究結果，整理出不同背景變項對戶政人員工作壓力的差異分析總覽表，由表4-21可知，戶政人員的工作壓力在不同的背景變項中，無存在顯著差異。

表 4-21 工作壓力的差異考驗總分析摘要表

	內在壓力	政策壓力	整體工作壓力
性別	o	o	o
年齡	o	o	o
婚姻狀況	o	o	o
教育程度	o	o	o
服務年資	o	o	o
加班時數	o	o	o
戶所規模	o	o	o
現任職務	o	o	o

*P<.05 o 表示無顯著差異

三、綜合討論

根據本節研究結果，針對戶政人員的工作壓力情形進行探討。

(一) 戶政人員的工作壓力現況

由研究結果可得知，戶政人員的工作壓力情形，其中以「內在壓力」得分 3.86分為最高，其次「政策壓力」為3.79分。整體而言，消費者對於戶政人員的工作壓力具有中上程度之感受。

(二) 不同背景變項對臺中縣市戶政機關的工作壓力之差異分析

1. 背景變項對戶政人員的工作壓力之差異分析顯示皆無顯著差異

(1) 不同性別戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力無顯著差異

本研究發現不同性別戶政人員在整體的工作壓力及各構面中皆無顯著差異，與林麗娟(2006)「健保局員工工作壓力、領導型態、人格特質與工作績效關係之研究」的研究結果相似，不同性別的戶政人員對工作壓力無顯著差異存在。不同性別的戶政人員對於工作壓力趨於一致性。

(2) 不同年齡戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力無顯著差異

本研究發現不同年齡戶政人員在整體的工作壓力及各構面中皆無顯著差異，與林麗娟(2006)「健保局員工工作壓力、領導型態、人格特質與工作績效關係之研究」的研究結果相似，不同年齡的戶政人員對工作壓力無顯著差異存在。不同婚姻狀況的戶政人員對於工作壓力趨於一致性。

(3) 不同婚姻狀況戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力無顯著差異

本研究發現不同婚姻狀況戶政人員在整體的工作壓力及各構面中皆無顯著差異，與林麗娟(2006)「健保局員工工作壓力、領導型態、人格特質與工作績效關係之研究」的研究結果相似，不同婚姻狀況的戶政人員對工作壓力無顯著差異存在。不同婚姻狀況的戶政人員對於工作壓力趨於一致性。

(4) 不同教育程度戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力無顯著差異

本研究發現不同教育程度戶政人員在整體的工作壓力及各構面中皆無顯著差異，與洪靜惠(2005)「高雄縣市國民中學專任行政人員人格特質、工作壓力與工作績效關係之研究」的研究結果相似。不同教育程度的戶政人員對於工作壓力趨於一致性。

(5)不同服務年資戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力無顯著差異

本研究發現不同服務年資戶政人員在整體的工作壓力及各構面中皆無顯著差異，與施惠文(2005)「工作壓力、社會支持與工作績效之相關研究-以高雄市政府員工為例」的研究結果相似，不同服務年資的戶政人員對於工作壓力趨於一致性。

(6)不同現任加班時數對臺中縣市戶政機關的工作壓力無顯著差異

本研究發現不同加班時數人員在整體的工作壓力及各構面中皆無顯著差異，與施惠文(2005)「工作壓力、社會支持與工作績效之相關研究-以高雄市政府員工為例」的研究結果相似，不同加班時數的戶政人員對於工作壓力趨於一致性。

(7)不同戶所規模人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力無顯著差異

本研究發現不同現任職務人員在整體的工作壓力及各構面中皆無顯著差異，與洪靜惠(2005)「高雄縣市國民中學專任行政人員人格特質、工作壓力與工作績效關係之研究」的研究結果相似，不同戶所規模的戶政人員對於工作壓力趨於一致性。

(8)不同現任職務人員對臺中縣市戶政機關的工作壓力無顯著差異

本研究發現不同現任職務人員在整體的工作壓力及各構面中皆無顯著差異，與施惠文(2005)「工作壓力、社會支持與工作績效之相關研究-以高雄市政府員工為例」的研究結果相似，不同現任職務的戶政人員對於工作壓力趨於一致性。

第四節 組織公民行為分析

一、戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為的現況

表4-22是臺中縣市戶政機關的組織公民行為各構面的得分，由表中可看出，戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為的構面得分最高的是自動自發行為，其次是參與行為。

表 4-22 組織公民行為分析摘要表

名稱	平均數	標準差	排序
自動自發行為	3.89	0.48	1
參與行為	3.67	0.72	2

二、不同背景變項對臺中縣市戶政機關的組織公民行為之差異分析

(一) 不同性別戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為之差異分析

本研究以獨立樣本t檢定分析不同性別戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為的差異情形，由表4-23可以得知，不同性別戶政人員在「自動自發行為」、「參與行為」及「整體組織公民行為」三項構面上皆未達顯著差異。

表 4-23 不同性別戶政人員組織公民行為之差異分析表

因素構面	性別	個數	平均數	標準差	t 值
自動自發行為	男	106	3.87	0.49	-0.41
	女	319	3.89	0.48	
參與行為	男	106	3.65	0.81	-0.23
	女	319	3.67	0.69	
整體組織 公民行為	男	106	3.62	0.67	0.44
	女	319	3.59	0.60	

(二)不同年齡戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同年齡戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為之差異情形，由表4-24可以獲知不同年齡戶政人員在「參與行為」及「整體組織公民行為」等構面上有顯著差異存在，進行雪費法(Scheffe's)事後比較後，在「自動自發行為」構面發現年齡介於51-60歲區間的戶政人員在構面上得分高於31-40歲區間的戶政人員；但在「整體組織公民行為」則無存在顯著差異群組。

表 4-24 不同年齡戶政人員組織公民行為之差異分析表

因素	年齡	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
自動自發行為	20-30 歲	21	3.60	0.49	2.20	0.07	
	31-40 歲	107	3.87	0.48			
	41-50 歲	214	3.92	0.47			
	51-60 歲	73	3.92	0.52			
	60 歲以上	10	3.84	0.49			
參與行為	20-30 歲	21	3.43	0.47	4.28	0.00*	51-60 歲 >31-40 歲
	31-40 歲	107	3.48	0.80			
	41-50 歲	214	3.71	0.68			
	51-60 歲	73	3.89	0.72			
	60 歲以上	10	3.70	0.74			
整體組織 公民行為	20-30 歲	21	3.31	0.62	2.85	0.02*	
	31-40 歲	107	3.49	0.64			
	41-50 歲	214	3.66	0.58			
	51-60 歲	73	3.66	0.68			
	60 歲以上	10	3.75	0.62			

(三)不同婚姻狀況戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同婚姻狀況戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為之差異情形，由表 4-25 可以獲知不同婚姻狀況戶政人員在「自動自發行為」、「參與行為」及「整體組織公民行為」三項構面上均無顯著差異存在。

表 4-25 不同婚姻狀況戶政人員組織公民行為之差異分析表

因素	婚姻狀況	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
自動自發行為	未婚	80	3.79	0.49	2.34	0.97	
	已婚	334	3.91	0.48			
	其他	11	3.97	0.38			
參與行為	未婚	80	3.60	0.59	1.19	0.30	
	已婚	334	3.68	0.76			
	其他	11	3.94	0.44			
整體組織 公民行為	未婚	80	3.54	0.58	1.96	0.14	
	已婚	334	3.61	0.63			
	其他	11	3.92	0.55			

(四)不同教育程度戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同教育程度戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為之差異情形，由表 4-26 可以獲知不同教育程度戶政人員在「自動自發行為」、「參與行為」及「整體組織公民行為」三項構面上均無顯著差異存在。

表 4-26 不同教育程度戶政人員組織公民行為之差異分析表

因素	教育程度	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
自動自發行為	國中(含)以下	1	4.00	.	1.48	0.21	
	高中(職)	69	3.77	0.46			
	專科	177	3.92	0.43			
	大學	161	3.89	0.53			
	碩士以上	17	4.02	0.61			
參與行為	國中(含)以下	1	3.67	.	1.88	0.11	
	高中(職)	69	3.60	0.67			
	專科	177	3.75	0.69			
	大學	161	3.58	0.77			
	碩士以上	17	3.92	0.75			
整體組織公民 行為	國中(含)以下	1	3.33	.	2.47	0.44	
	高中(職)	69	3.47	0.62			
	專科	177	3.66	0.57			
	大學	161	3.56	0.65			
	碩士以上	17	3.90	0.73			

(五)不同服務年資戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同服務年資戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為之差異情形，由表 4-27 可以獲知不同服務年資在「自動自發行為」、「參與行為」及「整體組織公民行為」三項構面上皆有顯著差異存在。進行雪費法(Scheffe's)事後比較後，在「自動自發行為」構面發現服務年資超過 20 年的戶政人員在構面上得分高於 0-5 年區間的戶政人員；在「參與行為」構面發現服務年資超過 20 年的戶政人員在構面上得分高於 0-5 年區間的戶政人員；在「整體組織公民行為」構面發現服務年資超過 20 年與 16-20 年區間的戶政人員在構面上得分高於 0-5 年區間的戶政人員；

表 4-27 不同服務年資戶政人員組織公民行為之差異分析表

因素	服務年資	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
自動自發行為	0-5 年	53	3.72	0.45	3.86	0.00*	20 年以 上>0-5 年
	6-10 年	69	3.84	0.45			
	11-15 年	94	3.83	0.52			
	16-20 年	118	3.96	0.49			
	20 年以上	91	3.99	0.45			
參與行為	0-5 年	53	3.55	0.62	9.33	0.00*	20 年以 上>0-5 年
	6-10 年	69	3.45	0.74			
	11-15 年	94	3.47	0.79			
	16-20 年	118	3.76	0.67			
	20 年以上	91	3.99	0.64			
整體組織 公民行為	0-5 年	53	3.38	0.54	6.75	0.00*	20 年以 上>0-5 年
	6-10 年	69	3.51	0.58			
	11-15 年	94	3.47	0.68			16-20 年 >0-5 年
	16-20 年	118	3.69	0.59			
	20 年以上	91	3.81	0.59			

(六)不同加班時數戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同加班時數戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為之差異情形，由表 4-28 可以獲知不同加班時數在「自動自發行為」、「參與行為」及「整體組織公民行為」三項構面上皆沒有顯著差異存在。

表 4-28 不同加班時數戶政人員組織公民行為之差異分析表

因素	加班時數	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
自動自發行為	20 小時以下	388	3.88	0.47	0.19	0.90	
	21-30 小時	28	3.91	0.59			
	31-40 小時	7	4.00	0.47			
	41-60 小時	2	4.00	1.01			
參與行為	20 小時以下	388	3.68	0.69	2.43	0.07	
	21-30 小時	28	3.40	1.08			
	31-40 小時	7	4.14	0.42			
	41-60 小時	2	4.00	1.41			
整體組織 公民行為	20 小時以下	388	3.60	0.61	0.77	0.51	
	21-30 小時	28	3.54	0.67			
	31-40 小時	7	3.93	0.43			
	41-60 小時	2	3.75	1.77			

(七)不同戶所規模戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同戶所規模戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為之差異情形，由表 4-29 可以獲知不同戶所規模在「自動自發行為」、「參與行為」及「整體組織公民行為」三項構面上皆沒有顯著差異存在。

表 4-29 不同戶所規模戶政人員組織公民行為之差異分析表

因素	戶所規模	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
自動自發行為	4-8 人	26	3.91	0.54	2.16	0.92	
	9-17 人	118	3.95	0.45			
	18-40 人	220	3.83	0.50			
	41 人以上	61	3.96	0.44			

參與行為	4-8 人	26	3.81	0.67	0.70	0.55
	9-17 人	118	3.71	0.82		
	18-40 人	220	3.63	0.68		
	41 人以上	61	3.67	0.72		
整體組織 公民行為	4-8 人	26	3.56	0.71	1.11	0.35
	9-17 人	118	3.62	0.65		
	18-40 人	220	3.56	0.60		
	41 人以上	61	3.72	0.59		

(八)不同現任職務戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同現任職務戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為之差異情形，由表 4-30 可以獲知不同現任職務在「自動自發行為」、「參與行為」及「整體組織公民行為」三項構面上皆有顯著差異存在。進行雪費法(Scheffe's)事後比較後，在「自動自發行為」構面發現現任職務為主管職的戶政人員在構面上得分高於非主管職的戶政人員；在「參與行為」構面發現現任職務為主管職的戶政人員在構面上得分高於非主管職的戶政人員；在「整體組織公民行為」構面發現現任職務為主管職的戶政人員在構面上得分高於非主管職及派遣或約僱人員(含工讀生)的戶政人員；

表 4-30 不同現任職務戶政人員組織公民行為之差異分析表

因素	現任職務	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
自動自發行為	派遣或約僱人員(含工讀生)	25	3.83	0.43	5.05	0.00*	3>2
	非主管職	353	3.86	0.49			
	主管職	47	4.10	0.37			
參與行為	派遣或約僱人員	25	3.69	0.77	10.63	0.00*	3>2

員(含工讀生)							
	非主管職	353	3.61	0.73			
	主管職	47	4.11	0.48			
派遣或約僱人							
整體組織 公民行為	員(含工讀生)	25	3.55	0.48			3>1
	非主管職	353	3.56	0.63	7.62	0.00*	3>2
	主管職	47	3.93	0.53			

1：派遣或約僱人員(含工讀生)，2：非主管職，3：主管職

(九)組織公民行為的差異考驗總覽表

由上述研究結果，整理出不同背景戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為差異分析總覽表，由表4-31可知，戶政人員組織公民行為在不同消費者的背景變項中，服務年資與現任職務三個構面都有顯著差異，年齡部份在參與行為有顯著差異。

表 4-31 不同背景變項組織公民行為之摘要表

	自動自發行為	參與行為	整體組織公民行為
性別	o	o	o
年齡	o	*	o
婚姻狀況	o	o	o
教育程度	o	o	o
服務年資	*	*	*
加班時數	o	o	o
戶所規模	o	o	o
現任職務	*	*	*

*P<.05 o 表示無顯著差異

三、綜合討論

根據本節研究結果，針對戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為情形進行探討。

(一) 戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為的現況

由研究結果得知，戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為情形，其中以「自動自發行為」得分3.89分為最高，其次「參與行為」為3.67分。整體而言，戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為具有中上程度之感受。

(二) 不同背景變項對臺中縣市戶政機關的組織公民行為之差異分析

1. 對臺中縣市戶政機關的組織公民行為有顯著差異的背景變項

(1) 不同年齡戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為有顯著差異

本研究發現不同年齡戶政人員在負向認知構面上有顯著差異，與鄭仲達(2010)「完全中學教師組織變革認知與組織公民行為之相關研究」的研究結果相似。由資料分析數據得知：年齡較大的戶政人員（51-60歲）對組織公民行為在負向認知上認知程度高於年齡較小的戶政人員（31-40歲）。此結果介於51-60區間的行政人員相對於31-40歲區間的行政人員而言，他們對戶政事務所會有較為強烈的歸屬感，會主動宣導戶政法令及組織優點，也會跟主管討論相關的決策。

(2) 不同服務年資戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為有顯著差異

本研究發現不同服務年資戶政人員在整體的組織公民行為及各構面中有顯著差異，與鄭仲達(2010)「完全中學教師組織變革認知與組織公民行為之相關研究」的研究結果相似，由資料分析數據得知：服務年資較長的戶政人員（20年以上）對組織公民行為在自動自發行為、參與行為及整體組織公民行為上認知程度高於服務年資較少的戶政人員（0-5年），服務年資介於16-20年區間的戶政人員在整體組織公民行為認知程度上也高於年資較少的戶政人員（0-5年）。此結果表示年資較長的戶政人員相對於年資較淺的戶政人員比較可以自動自發的做好本身該做的事情，可以接受新的挑戰進而完成工作，會自己遵守規定，會為了提昇自我能力而進修，工作也較於認真，對戶政事務所的歸屬感強烈，也會主動與主管討論決策，在

組織公民行為各方面，年資較長的戶政人員優於年資較淺的戶政人員。

(3)同現任職務人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為有顯著差異

本研究發現不同現任職務人員在整體的組織公民行為及各構面中有顯著差異，與陳曉琦(2007)「工作價值觀、組織文化、組織公民行為與工作績效之關係研究」的研究結果相似，由資料分析數據得知：現任職務為主管職的戶政人員對組織公民行為在自動自發行為及參與行為認知程度高於非主管職的戶政人員，在整體組織公民行為認知程度上高於派遣或約僱人員(含工讀生)及非主管職的戶政人員。此結果表示主管職的戶政人員相對於非主管職的戶政人員比較可以自動自發的做好本身該做的事情，可以接受新的挑戰進而完成工作，會自己遵守規定，會為了提昇自我能力而進修，工作也較於認真，對戶政事務的歸屬感強烈，也會主動與主管討論決策，在組織公民行為各方面，主管職戶政人員優於派遣或約僱人員(含工讀生)及非主管職的戶政人員。

2.對臺中縣市戶政機關的組織公民行為無顯著差異的背景變項

(1)不同性別戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為無顯著差異

本研究發現不同性別戶政人員在整體的組織公民行為及各構面中皆無顯著差異，與鄭仲達(2010)「完全中學教師組織變革認知與組織公民行為之相關研究」的研究結果相似，不同性別的戶政人員對組織公民行為無顯著差異存在。不同性別的戶政人員對於組織公民行為趨於一致性。

(2)不同婚姻狀況戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為無顯著差異

本研究發現不同婚姻狀況戶政人員在整體的組織公民行為及各構面中皆無顯著差異，與吳文昌(2006)「公部門員工中對組織公平、組織公民行為與組織績效間關係之研究」的研究結果相似，不同婚姻狀況的戶政人員對組織公民行為無顯著差異存在。不同婚姻狀況的戶政人員對於組織公民行為趨於一致性。

(3)不同教育程度戶政人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為無顯著差異

本研究發現不同教育程度戶政人員在整體的組織公民行為及各構面中皆無顯著差異，與吳文昌(2006)「公部門員工中對組織公平、組織公民行

為與組織績效間關係之研究」的研究結果相似。不同教育程度的戶政人員對於組織公民行為趨於一致性。

(4)不同現任加班時數對臺中縣市戶政機關的組織公民行為無顯著差異

本研究發現不同加班時數人員在整體的組織公民行為及各構面中皆無顯著差異，與陳曉琦(2007)「工作價值觀、組織文化、組織公民行為與工作績效之關係研究—以醫院行政人員為例」的研究結果相似，不同加班時數的戶政人員對於組織公民行為趨於一致性。

(5)不同戶所規模人員對臺中縣市戶政機關的組織公民行為無顯著差異

本研究發現不同現任職務人員在整體的組織公民行為及各構面中皆無顯著差異，與陳曉琦(2007)「工作價值觀、組織文化、組織公民行為與工作績效之關係研究—以醫院行政人員為例」的研究結果相似，不同戶所規模的戶政人員對於組織公民行為趨於一致性。



第五節 工作績效分析

一、戶政人員工作績效概況

表4-32是工作績效的各個構面，由表中可看出，工作績效的構面間得分最高的是個人績效，其次是組織績效。

表 4-32 戶政人員工作績效分析摘要表

名稱	平均數	標準差	排序
個人績效	3.96	0.52	1
組織績效	3.60	0.78	2

二、不同戶政人員背景變項對臺中縣市戶政機關的工作績效之差異分析

(一) 不同性別戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效之差異分析

本研究以獨立樣本t檢定分析不同性別戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效的差異情形，由表4-33可以得知，不同性別戶政人員在「個人績效」、「組織績效」及「整體工作績效」三項構面上皆未達顯著差異。

表 4-33 不同性別戶政人員工作績效之差異分析表

因素構面	性別	個數	平均數	標準差	t 值
個人績效	男	106	3.99	0.51	0.66
	女	319	3.95	0.52	
組織績效	男	106	3.63	0.84	0.59
	女	319	3.58	0.76	
整體工作績效	男	106	3.81	0.61	0.70
	女	319	3.77	0.56	

(二)不同年齡戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同年齡戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效之差異情形，由表4-34可以獲知不同年齡戶政人員在「個人績效」、「組織績效」及「整體工作績效」等構面上有顯著差異存在。進行雪費法(Scheffe's)事後比較後，在「個人績效」構面發現年齡介於41-50歲區間的戶政人員在構面上得分高於20-40歲區間的戶政人員，且年齡介於41-50歲區間的戶政人員在構面上得分高於20-30歲區間的戶政人員；而在「組織績效」及「整體工作績效」兩構面上發現年齡介於51-60歲區間的戶政人員在構面上得分高於20-30歲區間的戶政人員。

表 4-34 不同年齡戶政人員工作績效之差異分析表

因素	年齡	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
個人績效	20-30 歲	21	3.61	0.48	5.41	0.00*	3>1 3>2 4>1
	31-40 歲	107	3.84	0.51			
	41-50 歲	214	4.03	0.48			
	51-60 歲	73	4.04	0.54			
	60 歲以上	10	3.91	0.72			
組織績效	20-30 歲	21	3.46	0.80	3.35	0.00*	4>2
	31-40 歲	107	3.42	0.85			
	41-50 歲	214	3.61	0.72			
	51-60 歲	73	3.83	0.77			
	60 歲以上	10	3.70	0.81			
整體工作績效	20-30 歲	21	3.53	0.51	4.56	0.00*	4>2
	31-40 歲	107	3.63	0.62			
	41-50 歲	214	3.82	0.51			
	51-60 歲	73	3.93	0.60			
	60 歲以上	10	3.81	0.74			

1: 20-30歲，2：31-40歲，3：41-50歲，4：51-60歲，5：60歲以上

(三)不同婚姻狀況戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同婚姻狀況婚姻狀況戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效之差異情形，由表 4-35 可以獲知不同婚姻狀況戶政人員在「個人績效」構面上有顯著差異存在。進行雪費法 (Scheffe's) 事後比較後，在「個人績效」構面發現婚姻狀況為已婚的戶政人員在構面上得分未婚的戶政人員。

表 4-35 不同婚姻狀況戶政人員工作績效之差異分析表

因素	婚姻狀況	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
個人績效	未婚	80	3.82	0.52	3.61	0.03	已婚>未婚
	已婚	334	3.99	0.51			
	其他	11	3.97	0.39			
組織績效	未婚	80	3.47	0.74	1.74	0.18	
	已婚	334	3.62	0.79			
	其他	11	3.85	0.36			
整體工作績效	未婚	80	3.65	0.52	2.80	0.06	
	已婚	334	3.80	0.59			
	其他	11	3.91	0.32			

(四)不同教育程度戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同教育程度戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效之差異情形，由表 4-36 可以獲知不同教育程度戶政人員在「個人績效」、「組織績效」及「整體工作績效」三項構面上均無顯著差異存在。

表 4-36 不同教育程度戶政人員對

臺中縣市戶政機關的工作績效之差異分析表

因素	教育程度	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
個人績效	國中(含)以下	1	3.71	.	1.01	0.41	
	高中(職)	69	3.89	0.52			
	專科	177	3.99	0.49			
	大學	161	3.94	0.55			
	碩士以上	17	4.12	0.48			
組織績效	國中(含)以下	1	4.20	.	0.87	0.49	
	高中(職)	69	3.57	0.79			
	專科	177	3.67	0.71			
	大學	161	3.53	0.82			
	碩士以上	17	3.51	1.00			
整體工作績效	國中(含)以下	1	3.96	.	0.75	0.56	
	高中(職)	69	3.73	0.59			
	專科	177	3.83	0.54			
	大學	161	3.74	0.59			
	碩士以上	17	3.81	0.65			

(五)不同服務年資戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同服務年資戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效之差異情形，由表 4-37 可以獲知不同服務年資戶政人員在「個人績效」、「組織績效」及「整體工作績效」等構面上有顯著差異存在。進行雪費法(Scheffe's)事後比較後，在「個人績效」、「組織績效」及「整體工作績效」構面發現服務年資 20 年以上的戶政人員在構面上得分高於 0-15 年區間的戶政人員；「整體工作績效」構面上發現服務年資 16-20 年區間的戶政人員在構面上得分高於 6-10 年區間的戶政人員。

表 4-37 不同服務年資戶政人員工作績效之差異分析表

因素	服務年資	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
個人績效	0-5 年	53	3.81	0.52	9.34	0.00*	5>1,2,3
	6-10 年	69	3.81	0.43			
	11-15 年	94	3.86	0.51			
	16-20 年	118	4.02	0.52			
	20 年以上	91	4.20	0.49			
組織績效	0-5 年	53	3.46	0.84	6.74	0.00*	5>1,2,3
	6-10 年	69	3.35	0.85			
	11-15 年	94	3.51	0.78			
	16-20 年	118	3.62	0.73			
	20 年以上	91	3.92	0.64			
整體工作績效	0-5 年	53	3.63	0.56	9.97	0.00*	5>1,2,3 4>2
	6-10 年	69	3.58	0.58			
	11-15 年	94	3.68	0.59			
	16-20 年	118	3.82	0.53			
	20 年以上	91	4.06	0.50			

1: 0-5年，2：6-10年，3：11-15年，4：16-20年，5：20年以上

(六)不同加班時數戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同加班時數戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效之差異情形，由表 4-38 可以獲知不同加班時數在「個人績效」、「組織績效」及「整體工作績效」三項構面上皆沒有顯著差異存在。

表 4-38 不同加班時數戶政人員工作績效之差異分析表

因素	加班時數	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
個人績效	20 小時以下	388	3.97	0.50	1.58	0.19	
	21-30 小時	28	3.78	0.70			
	31-40 小時	7	4.10	0.18			
	41-60 小時	2	4.21	1.11			
組織績效	20 小時以下	388	3.62	0.74	2.89	0.04*	
	21-30 小時	28	3.21	1.17			
	31-40 小時	7	3.94	0.43			
	41-60 小時	2	3.40	0.00			
整體工作績效	20 小時以下	388	3.79	0.54	2.85	0.04*	
	21-30 小時	28	3.49	0.86			
	31-40 小時	7	4.02	0.27			
	41-60 小時	2	3.81	0.56			

(七)不同戶所規模戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同戶所規模戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效之差異情形，由表 4-39 可以獲知不同戶所規模在「個人績效」、「組織績效」及「整體工作績效」三項構面上皆沒有顯著差異存在。

表 4-39 不同戶所規模戶政人員工作績效之差異分析表

因素	戶所規模	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
個人績效	4-8 人	26	3.94	0.49	1.14	0.34	
	9-17 人	118	4.02	0.55			
	18-40 人	220	3.92	0.50			
	41 人以上	61	4.00	0.52			
組織績效	4-8 人	26	3.96	0.52	1.15	0.33	

	9-17 人	118	3.66	0.63		
	18-40 人	220	3.64	0.77		
	41 人以上	61	3.53	0.81		
整體工作績效	4-8 人	26	3.80	0.47		
	9-17 人	118	3.83	0.58	1.33	0.26
	18-40 人	220	3.73	0.58		
	41 人以上	61	3.86	0.56		

(八)不同現任職務戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效之差異分析

本研究以單因子變異數分析計進行檢定不同現任職務戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效之差異情形，由表 4-40 可以獲知不同現任職務戶政人員在「個人績效」、「組織績效」及「整體工作績效」等構面上有顯著差異存在。進行雪費法(Scheffe's)事後比較後，在「個人績效」及「整體工作績效」構面發現現任職務為主管職的戶政人員在構面上得分高於派遣或約僱人員(含工讀生)與非主管職的戶政人員；「組織績效」構面上發現現任職務為主管職的戶政人員在構面上得分高於非主管職的戶政人員。

表 4-40 不同職業戶政人員工作績效之差異分析表

因素	年齡	個數	平均數	標準差	F 值	顯著性	事後比較
個人績效	派遣或約僱人員(含工讀生)	25	3.90	0.57	7.49	0.00*	3>1,2
	非主管職	353	3.93	0.52			
	主管職	47	4.23	0.37			
組織績效	派遣或約僱人員(含工讀生)	25	3.74	0.95	10.65	0.00*	3>2
	非主管職	353	3.52	0.77			
	主管職	47	4.06	0.52			
整體工作績效	派遣或約僱人員(含工讀生)	25	3.82	0.68	11.70	0.00*	3>1,2

非主管職	353	3.73	0.57
主管職	47	4.14	0.40

1：派遣或約僱人員(含工讀生)，2：非主管職，3：主管職

(九) 工作績效差異考驗總覽表

由上述研究結果，整理出不同背景變項對戶政人員工作績效的差異分析總覽表，由表4-41可知，戶政人員工作績效在不同戶政人員的背景變項中，在年齡、服務年資、現任職務方面，「個人績效」、「組織績效」及「整體工作績效」皆達顯著差異；婚姻狀況部份僅有「個人績效」構面達顯著差異。

表 4-41 戶政人員工作績效差異考驗總分析摘要表

	個人績效	組織績效	整體滿意度
性別	0	0	0
年齡	*	*	*
婚姻狀況	*	0	0
教育程度	0	0	0
服務年資	*	*	*
加班時數	0	0	0
戶所規模	0	0	0
現任職務	*	*	*

* $P < .05$ 0 表示無顯著差異

三、綜合討論

根據本節研究結果，針對戶政人員工作績效情形進行探討。

(一) 戶政人員工作績效的現況

由研究結果可得知戶政人員工作績效情形，其中以「個人績效」得分3.96分為最高，其次「組織績效」為3.60分。整體而言，消費者對於對戶政人員工作績效具有中上程度之感受。

(二) 不同背景變項對臺中縣市戶政機關的工作績效之差異分析

1.對臺中縣市戶政機關的工作績效有顯著差異的背景變項

(1) 不同年齡戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效有顯著差異

本研究發現不同年齡戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效在負向認知上有顯著差異，與陳曉琦(2007)「工作價值觀、組織文化、組織公民行為與工作績效之關係研究—以醫院行政人員為例」的研究結果相似。由資料分析數據得知：年齡較長的戶政人員（41-60歲）在工作績效的個人績效上認知程度高於年齡較小的戶政人員（20-40歲），而在組織績效及整體工作績效方面年齡較長的戶政人員（51-60歲）在工作績效的個人績效上認知程度高於年齡較小的戶政人員（31-40歲）。推論其原因，年齡較高的戶政人員其在學、經歷方面都較豐富，處事方法也較圓融週到，且在服務群眾方面的經驗較多，所以在績效的表線上有顯著的差異。

(2) 不同婚姻狀況戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效有顯著差異

本研究發現不同婚姻狀況戶政人員在個人績效方面有顯著差異，與陳曉琦(2007)「工作價值觀、組織文化、組織公民行為與工作績效之關係研究—以醫院行政人員為例」的研究結果相似。由資料分析數據得知：已婚的戶政人員在個人績效的認知程度上高於未婚的戶政人員。推測其原因，已婚戶政人員由於安於穩定的工作，以及較熟悉的工作職場且投入工作的結果，所以可能會出現比未婚戶政人員，較高的工作績效與工作品質。

(3) 不同服務年資戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效有顯著差異

本研究發現不同服務年資戶政人員在整體的工作績效及各構面中皆有顯著差異，與陳燕華(2005)「組織變革認知與組織公民行為對工作績效影響之研究—以空軍後勤維修部隊為例」的研究結果相似。由資料分析數據得知：服務年資超過20年的戶政人員在個人績效、組織績效及整體工作績效上認知程度都高於服務年資介於0-15年區間的戶政人員，且服務年資16-20年區間的戶政人員在整體工作績效上認知程度高於服務年資介於6-10年區間的戶政人員。推論其原因，服務年資較高的戶政人員其在學、經歷方面都較豐富，處事方法也較圓融週到，且在服務群眾方面的經驗較多，所以在績效的表線上有顯著的差異。

(4) 不同現任職務人員對臺中縣市戶政機關的工作績效有顯著差異

本研究發現不同現任職務人員在整體的工作績效及各構面中皆有顯著

差異，與林麗娟(2006)「健保局員工工作壓力、領導型態、人格特質與工作績效關係之研究」的研究結果相似。由資料分析數據得知：在個人績效及整體工作績效構面上，現任職務為主管職的戶政人員認知程度高於派遣或約僱人員(含工讀生)與非主管職的戶政人員，在組織績效上則高於非主管職的戶政人員。推論其原因，主管階級的戶政人員所需負的責任較重，在要求下屬達到績效目標的同時，自我本身也需嚴以力行，也會對自己要求較高；相對而言，非主管階的戶政人員只需要完成自我分內的工作即可，通常對自我的要求比較不嚴厲，所以主管階層的戶政人員在個人績效、組織績效及整體績效各方面都高於非主管階的戶政人員。

2. 對臺中縣市戶政機關的工作績效無顯著差異的背景變項

(1)不同性別戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效無顯著差異

本研究發現不同性別戶政人員在整體的工作績效及各構面中皆無顯著差異，與洪靜惠(2005)「高雄縣市國民中學專任行政人員人格特質、工作壓力與工作績效關係之研究」的研究結果相似，不同性別的戶政人員對工作績效無顯著差異存在。不同性別的戶政人員對於工作績效趨於一致性。

(2)不同教育程度戶政人員對臺中縣市戶政機關的工作績效無顯著差異

本研究發現不同教育程度戶政人員在整體的工作績效及各構面中皆無顯著差異，與洪靜惠(2005)「高雄縣市國民中學專任行政人員人格特質、工作壓力與工作績效關係之研究」的研究結果相似。不同教育程度的戶政人員對於工作績效趨於一致性。

(3)不同現任加班時數對臺中縣市戶政機關的工作績效無顯著差異

本研究發現不同加班時數人員在整體的工作績效及各構面中皆無顯著差異，與洪靜惠(2005)「高雄縣市國民中學專任行政人員人格特質、工作壓力與工作績效關係之研究」的研究結果相似，不同加班時數的戶政人員對於工作績效趨於一致性。

(4)不同戶所規模人員對臺中縣市戶政機關的工作績效無顯著差異

本研究發現不同現任職務人員在整體的工作績效及各構面中皆無顯著差異，與陳曉琦(2007)「工作價值觀、組織文化、組織公民行為與工作績效之關係研究—以醫院行政人員為例」的研究結果相似，不同戶所規模的戶政人員對於工作績效趨於一致性。

第六節 結構方程模式分析

本研究主要探討戶政人員對臺中縣市戶政機關縣市合併改制認知的認知、工作壓力、組織公民行為及工作績效的因果關係結構。本節首先將受測者的各變項的各項統計量列表，再以 AMOS 軟體進行整體結構模型分析，最後對結構模型的各項參數及整體結構模型的適合度(Goodness of Fit)做評估。

一、各量表偏態與峰度之分析

在進行結構模型分析時，須對模式中的各參數進行估計，若模式中的變項吻合多元常態分配，則其參數的估計可使用最概估計法。依學者指出變項是否吻合多元常態分配可用資料的偏態係數與峰度係數來判斷，一般採取絕對分數判斷原則；在結構方程模式的應用上，變項分配之偏態係數(skewness)絕對值大於3或峰度係數(kurtosis)絕對值大於10，則該變項資料可視為非常態。本研究由先前的敘述統計分析後可獲知，各構面的偏態係數值介於0.24到0.45；峰度係數值介於0.11到0.62均符合常態分配，故模式中的各參數可採用最概估計法(Maximum Likelihood; ML)進行估計。詳細資料於表4-42所示。

表 4-42 各量表偏態與峰度分析表

變項	因素	偏態	峰度
縣市合併	正向認知	0.27	0.36
改制認知	負向認知	0.31	0.45
工作壓力	內在壓力	0.29	0.23
	政策壓力	0.32	0.28
組織公民行為	自動自發行為	0.25	0.34
	參與行為	0.22	0.41
工作績效	個人績效	0.32	0.28

二、縣市合併改制認知、戶政人員工作壓力、組織公民行為與工作績效四者之間的因果關係的假設模型

本研究對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知、戶政人員工作壓力、組織公民行為與工作績效四者之間的因果關係，其假設模型如圖4-1所示。模型內包含4個潛在變項及8個觀測變項。其中外衍潛在變項縣市合併改制認知(ξ_1)，可由兩個觀察變項分別為：正向認知(X1)與負向認知(X2)來直接測量獲得；戶政人員工作壓力(η_1)為內衍潛在變項，可由內在壓力(Y1)與政策壓力(Y2) 兩個觀察變項直接測量獲得；戶政人員組織公民行為(η_2)為內衍潛在變項，可由自動自發行為(Y3)參與行為(Y4) 兩個觀察變項直接測量獲得；戶政人員工作績效(η_3)為內衍潛在變項為，可由二個觀察變項分別：個人績效(Y5)與組織績效(Y6) 來直接測量獲得。整體結構概念模式如圖4-1所示：

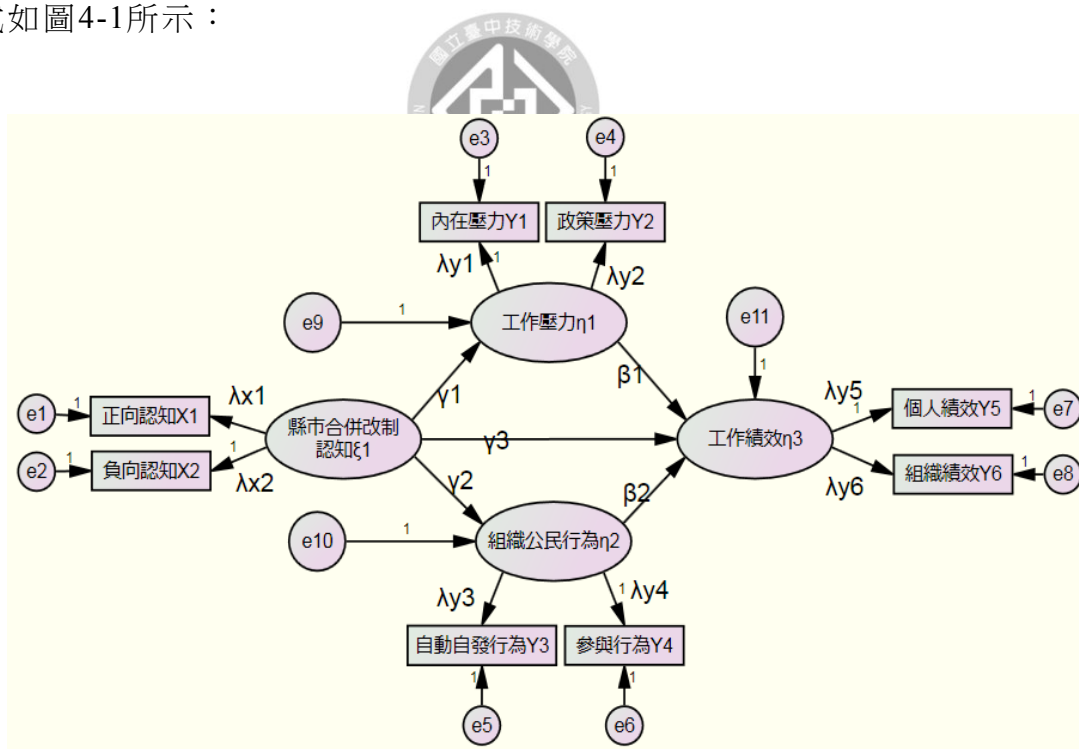


圖 4-1 縣市合併改制認知、工作壓力與組織公民行為、工作績效四者之間的因果關係的假設模型之假設模型圖

三、縣市合併改制認知、戶政人員工作壓力與工作績效的模型驗證分析

為了使研究結果之分析與解釋具有一致性，本研究將研究變項之測量單位予以標準化，並採用最概估計法(Maximum Likelihood; ML)進行參數之估計。圖4-2 為臺中縣市戶政機關戶政人員的縣市合併改制認知、工作壓力、組織公民行為與工作績效四者之模型路徑圖(Path Diagram)。本研究參考學者的模式適配度指標分類，以絕對適配度指數(χ^2 值、GFI、RMR、RMSEA)、增值適配度指數(AGFI、NFI、RFI、IFI、TLI、CFI)、簡約適配度指數(PGFI、PNFI、PCFI)三類指標來評鑑模式，經由AMOS13.0軟體進行分析後，整體模式適配度檢定如表4-43所示，可以得知本研究初始模型在各項適配評鑑指標中，解釋力效果均可接受，並已達到理想標準，故本研究模型無需修飾與調整的必要性。

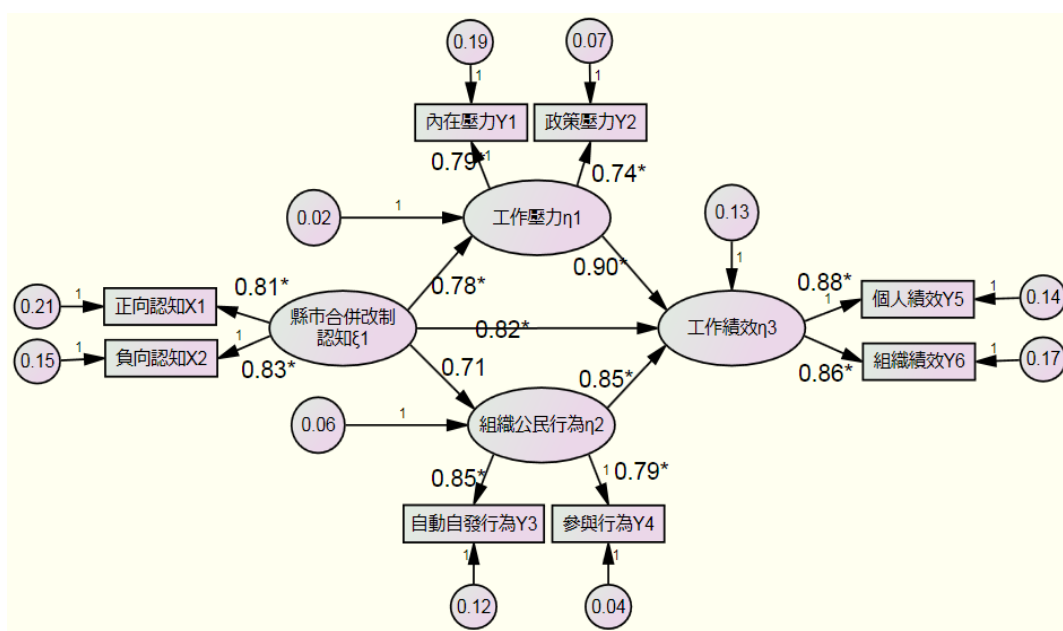


圖 4-2 縣市合併改制認知、工作壓力與組織公民行為、工作績效四者之間的因果關係模型圖

表4-43列出模型圖中的各參數估計值，顯示模型整體適配度均符合標準，因此無需進行模型修正；整體而言本研究路徑模型具備相當之解釋效力，同時能明確指出變項間的因果關係，以及其因素負荷之強弱。

表 4-43 縣市合併改制認知、工作壓力、組織公民行為
與工作績效之模型配適度指標

測驗模式： 假設性測量模式				
	適配度指標	理想數值	模式值	衡量標準
絕對適配度指數	χ^2/df	1~5	2.74	已達到
	GFI 值	>0.9	0.93	已達到
	RMR 值	<0.05	0.02	已達到
	RMSEA 值	<0.08	0.05	已達到
增值適配度指數	AGFI 值	>0.9	0.91	已達到
	NFI 值	>0.9	0.93	已達到
	RFI 值	>0.9	0.92	已達到
	FI 值	>0.9	0.94	已達到
	TLI 值(NNFI)	>0.9	0.94	已達到
	CFI 值	>0.9	0.93	已達到
簡約適配指數	PGFI 值	>0.5	0.61	已達到
	PNFI 值	>0.5	0.59	已達到
	PCFI 值	>0.5	0.58	已達到

四、戶政人員縣市合併改制認知、工作壓力、組織公民行為與工作績效之路徑分析

(一)整體模式的適配情形

表4-43顯示所臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知、戶政人員的工作壓力、組織公民行為與工作績效四者的整體模式配適情形已達理想數值。由模式路徑圖(圖4-2)的結果顯示，臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知對戶政人員的工作壓力、縣市合併改制認知對戶政人員的組織公民行為、縣市合併改制認知對戶政人員的工作績效、戶政人員的工作壓力對工

作績效；組織公民行為對工作績效等五項因果關係均有正向影響。

又如表4-25 所示，臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知對戶政人員的工作壓力的路徑係數為 0.78，t 值為9.98，達顯著水準，此驗證本研究的假設五獲得成立。縣市合併改制認知對戶政人員的組織公民行為的路徑係數為 0.71，t 值為8.23，達顯著水準，此驗證本研究的假設六獲得成立。縣市合併改制認知對戶政人員的工作績效的路徑係數為0.82，t 值為9.78，亦達顯著水準，此驗證本研究的假設七獲得成立。戶政人員的工作壓力對工作績效的路徑係數為 0.90，t 值為12.35，達顯著水準，此驗證本研究的假設八獲得成立。戶政人員的組織公民行為對工作績效的路徑係數為 0.85，t 值為11.23，達顯著水準，此驗證本研究的假設九獲得成立。因此五者皆達到顯著標準，呈現顯著關係；因此本研究的研究假設五、六、七、八與九獲得成立，在路徑圖中均以實線表示。

(二)參數之估計分析

1.測量模型的之參數估計分析

本研究的整體模型共包含四個測量模型，各測量模型的參數估計值如表4-44說明如下：

第一個測量模型由潛在變項縣市合併改制認知(ξ_1)與正向認知(X_1)、負向認知(X_2)兩個觀察變項所組成，路徑係數中以負向認知(0.83)最高，其次為負向認知(0.81)。

第二個測量模型由潛在變項戶政人員工作壓力(η_1)與內在壓力(Y_1)、政策壓力(Y_2) 兩個觀察變項所組成，路徑係數中以內在壓力(0.79)最高，其次為政策壓力(0.74)。

第三個測量模型由潛在變項戶政人員組織公民行為(η_2)與自動自發行為(Y_3)、參與行為(Y_4) 兩個觀察變項所組成，路徑係數中以自動自發行為(0.85)最高，其次為參與行為(0.79)。

第四個測量模型由潛在變項戶政人員工作績效(η_3)與個人績效(Y_5)、組織績效(Y_6)兩個觀察變項所組成，路徑係數中以人績效(0.88)最高，其次為組織績效(0.86)。

2.結構模型的之參數估計分析



本研究的結構模型中由縣市合併改制認知(ξ_1)、戶政人員工作壓力(η_1)、組織公民行為(η_2)與工作績效(η_3)四個潛在變項組成，各潛在變項間之參數估計結果由表4-44。臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知對戶政人員的工作壓力的路徑係數為 0.78；縣市合併改制認知對戶政人員的組織公民行為的路徑係數為 0.71；縣市合併改制認知對戶政人員工作績效的路徑係數為0.82；戶政人員的工作壓力對工作績效的路徑係數為 0.90；戶政人員的組織公民行為對工作績效的路徑係數為 0.85，五者之間皆達到顯著水準。本研究各變項的測量誤差如表4-45所示。

表 4-44 整體模型的各參數估計摘要表

參數	非標準化參數估計值	標準誤	t 值	標準化參數估計值
γ_1	0.83	0.22	9.98*	0.78
γ_2	0.79	0.06	8.23*	0.71
γ_3	0.87	0.15	9.78*	0.82
β_1	0.92	0.16	12.35*	0.90
β_2	0.88	0.11	11.23*	0.85
λ_{x1}	0.84	0.04	9.13*	0.81
λ_{x2}	0.77	0.02	11.23*	0.83
λ_{y1}	0.82	0.04	12.51*	0.79
λ_{y2}	0.79	0.03	8.66*	0.74
λ_{y3}	0.89	0.02	12.82*	0.85
λ_{y4}	0.84	0.03	9.21*	0.79
λ_{y5}	0.91	0.04	10.56*	0.88
λ_{y6}	0.88	0.06	10.36*	0.86

* $P < .05$

表 4-45 整體模型的各測量誤差的估計摘要表

測量誤	非標準化參 數估計值	標準誤	t 值	標準化參 數估計值
e ₁	0.25	0.03	10.14*	0.21
e ₂	0.19	0.02	11.25*	0.15
e ₃	0.21	0.02	9.22*	0.19
e ₄	0.12	0.01	10.65*	0.07
e ₅	0.18	0.03	9.14*	0.12
e ₆	0.09	0.02	9.32*	0.04
e ₇	0.19	0.03	8.61*	0.14
e ₈	0.21	0.04	8.65*	0.17
e ₉	0.08	0.03	7.31*	0.02
e ₁₀	0.11	0.05	6.42*	0.06
e ₁₁	0.19	0.02	9.46*	0.13

* P < .05

五、綜合討論

本研究主要探討縣市合併改制認知、戶政人員的工作壓力、組織公民行為與工作績效四者間的因果關係，利用結構化分析來驗證整體模式的正確性及進行適配度之考驗。

1. 結構模型驗證

根據本研究所假設的縣市合併改制認知、戶政人員的工作壓力、組織公民行為與工作績效四者間之模式路徑圖，進行結構化分析，結果如圖4-2所示。其中顯示各潛在變項間，縣市合併改制認知與戶政人員工作壓力、縣市合併改制認知與戶政人員組織公民行為、縣市合併改制認知與戶政人員工作績效、戶政人員工作壓力與工作績效、戶政人員組織公民行為與工作績效等構面之間，都顯示具有顯著因果之關係。

2. 測量模型驗證

在臺中縣市戶政人員的縣市合併改制認知構面，以「負向認知」讓戶

政人員感受最強烈（路徑係數為0.83， $p<.05$ ），而「正向認知」給戶政人員的感受較微弱（路徑係數為0.81， $p<.05$ ）。戶政人員工作壓力方面，以「內在壓力」讓戶政人員感受最為強烈（路徑係數為0.79， $p<.05$ ），而「政策壓力」給戶政人員的感受較微弱（路徑係數為0.74， $p<.05$ ）。在組織公民行為方面，以「自動自發行為」讓戶政人員感受最為強烈（路徑係數為0.85， $p<.05$ ），而「參與行為」給戶政人員的感受較微弱（路徑係數為0.79， $p<.05$ ）。在工作績效方面，以「個人績效」給戶政人員的感受最為強烈（路徑係數為0.88， $p<.05$ ），給戶政人員的感受最為微弱的是「組織績效」（路徑係數為0.86， $p<.05$ ）。

本研究在整體結構模型上，所有變項之間的路徑係數均達顯著水準。詳述如下：

1.縣市合併改制認知與戶政人員的工作壓力

臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知對戶政人員的工作壓力的路徑係數為 0.78， t 值為9.98，達顯著水準，此驗證本研究的假設五獲得成立。

2.縣市合併改制認知與戶政人員的組織公民行為

臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知對戶政人員的組織公民行為的路徑係數為 0.71， t 值為8.23，達顯著水準，此驗證本研究的假設六獲得成立。

3.縣市合併改制認知與戶政人員的工作績效

臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知對戶政人員的工作績效的路徑係數為 0.82， t 值為9.78，達顯著水準，此驗證本研究的假設七獲得成立。

4.戶政人員的工作壓力與戶政人員的工作績效

戶政人員的工作壓力對戶政人員的工作績效路徑係數為 0.90， t 值為12.35，達顯著水準，此驗證本研究的假設八獲得成立。

5.縣市合併改制認知與戶政人員的工作績效

縣市合併改制認知對戶政人員的工作績效的路徑係數為0.85， t 值為11.23，亦達顯著水準，此驗證本研究的假設九獲得成立。

第七節 研究假設驗證

根據本研究實證結果發現，本研究所建立的九項假設中，關於背景變項的研究假設部分，H1、H3、H4部份成立、H2不成立；而縣市合併改制認知與戶政人員的工作壓力、縣市合併改制認知與戶政人員的組織公民行為、縣市合併改制認知與戶政人員的工作績效、戶政人員的工作壓力與工作績效、戶政人員的組織公民行為與工作績效之間關係的研究假設H5、H6、H7、H8、H9成立，如表4-43。

表 4-46 研究假設實證結果表

研究假設	實證結果
H1：不同背景變項的戶政人員在縣市合併改制認知方面有顯著差異。	部分假設成立
H2：不同背景變項的戶政人員在工作壓力方面有顯著差異。	假設不成立
H3：不同背景變項的戶政人員在組織公民行為方面有顯著差異。	部分假設成立
H4：不同背景變項的戶政人員在工作績效方面有顯著差異。	部分假設成立
H5：縣市合併改制認知對工作壓力有正向影響。	假設成立
H6：縣市合併改制認知對組織公民行為有正向影響。	假設成立
H7：縣市合併改制認知對工作績效有正向影響。	假設成立
H8：工作壓力對工作績效有正向影響。	假設成立
H9：組織公民行為對工作績效有正向影響。	假設成立

第伍章 結論與建議

本研究主要目的在於探討臺中縣市戶政機關人員對縣市合併改制、工作壓力、組織公民行為與工作績效之間的相關性，並探討各項研究問題與假設驗證。本節將根據研究問題與實證結果，提出以下結論與建議。

第一節 結論

首先根據所有樣本資料所獲得到的研究結果進行討論，獲得結論如下：

一、戶政人員臺中縣市戶政機關人員背景基本資料分析

戶政人員在「性別」方面，以女性居多，有 319 人，佔 75.1%；「年齡」方面，以 41-50 歲區間居多，有 214 人，有 50.4%；「婚姻狀況」方面，以已婚居多，有 334 人，佔 78.6%；「教育程度」方面，以專科居多，有 177 人，佔 41.6%；「服務年資」方面，以 16-20 年區間居多，有 118 人，佔 27.8%，「加班時數」方面，以 20 小時以下居多，有 388 人，佔 91.3%，「戶所規模」方面，以 18-40 人區間居多，有 220 人，佔 51.8%，「現任職務」方面，以非主管職居多，有 353 人，佔 83.1%。

二、縣市合併改制認知、工作壓力、組織公民行為與工作績效四構面之分析

- (一) 縣市合併改制認知是由「正向認知」與「負向認知」兩個子構面所組成，其中「負向認知」的路徑係數較高，亦即「負向認知」影響縣市合併改制認知的程度較大。另外戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知的評價程度傾向於沒意見到同意之間。
- (二) 戶政人員工作壓力是由「內在壓力」與「政策壓力」兩個子構面所組成，其中「內在壓力」的路徑係數較高，亦即「內在壓力」影響戶政人員工作壓力的程度較大。另外戶政人員對戶政人員工作壓力的評價程度傾向於普通到同意之間。
- (三) 戶政人員組織公民行為是由「自動自發行為」與「參與行為」兩個子

構面所組成，其中「自動自發行為」的路徑係數較高，亦即「自動自發行為」影響戶政人員工作壓力的程度較大。另外戶政人員對組織公民行為的評價程度傾向於普通到同意之間。

- (四) 戶政人員工作績效是由「個人績效」與「組織績效」兩個子構面所組成，其中「個人績效」的路徑係數較高，亦即「個人績效」影響工作績效的程度較大。另外戶政人員對工作績效的評價程度傾向於普通到同意之間。

三、不同背景變項對縣市合併改制認知的差異性分析

不同年齡戶政人員對臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知有顯著差異；性別、婚姻狀況、教育程度、服務年資、加班時數、戶所規模、及現任職務未達顯著差異。由研究結果得知，本研究假設一為部分成立。不同年齡的顧客在「負向認知」構面上顯著差異存在，在進行雪費法(Scheffe's)事後比較後，發現年齡較小的戶政人員(31-40歲)對縣市合併改制認知的負向認知明顯高於年齡較長的戶政人員(51-60歲)。

四、不同背景變項對戶政人員工作壓力的差異性分析

不同性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務年資、加班時數、戶所規模、及現任職務的戶政人員在工作壓力方面皆未達顯著差異，由研究結果得知，本研究假設二不成立。

五、不同背景變項對組織公民行為的差異性分析

不同年齡、服務年資及現任職務戶政人員在組織公民行為有顯著差異；性別、婚姻狀況、教育程度、加班時數、及戶所規模未達顯著差異。由研究結果得知，本研究假設三為部分成立。在進行雪費法(Scheffe's)事後比較後，發現年齡較大的戶政人員(51-60歲)對組織公民行為在負向認知上認知程度高於年齡較小的戶政人員(31-40歲)；服務年資較長的戶政人員(20年以上)對組織公民行為在自動自發行為、參與行為及整體組織公民行為上認知程度高於服務年資較少的戶政人員(0-5年)，服務年資介於16-20年區間的戶政人員在整體組織公民行為認知程度上也高於年資較

少的戶政人員（0-5年）；現任職務為主管職的戶政人員對組織公民行為在自動自發行爲及參與行為認知程度高於非主管職的戶政人員，在整體組織公民行為認知程度上高於派遣或約僱人員(含工讀生)及非主管職的戶政人員。

六、不同背景變項對工作績效的差異性分析

不同年齡、婚姻狀況、服務年資及現任職務戶政人員在工作績效有顯著差異；性別、教育程度、加班時數、及戶所規模未達顯著差異。由研究結果得知，本研究假設四為部分成立。在進行雪費法(Scheffe's)事後比較後，年齡較長的戶政人員（41-60歲）在工作績效的個人績效上認知程度高於年齡較小的戶政人員（20-40歲），而在組織績效及整體工作績效方面年齡較長的戶政人員（51-60歲）在工作績效的個人績效上認知程度高於年齡較小的戶政人員（31-40歲）；已婚的戶政人員在個人績效的認知程度上高於未婚的戶政人員；服務年資超過20年的戶政人員在個人績效、組織績效及整體工作績效上認知程度都高於服務年資介於0-15年區間的戶政人員，且服務年資16-20年區間的戶政人員在整體工作績效上認知程度高於服務年資介於6-10年區間的戶政人員；在個人績效及整體工作績效構面上，現任職務為主管職的戶政人員認知程度高於派遣或約僱人員(含工讀生)與非主管職的戶政人員，在組織績效上則高於非主管職的戶政人員。

七、戶政人員縣市合併改制認知、工作壓力、組織公民行為與工作績效之路徑分析

（一）縣市合併改制認知對戶政人員的工作壓力有正向影響

臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知對戶政人員的工作壓力的路徑係數為 0.78，t 值為9.98，達顯著水準，此驗證本研究的假設五獲得成立，亦即臺中縣市戶政機關的縣市合併改制認知對戶政人員的工作壓力有正向的因果關係。

（二）縣市合併改制認知對戶政人員的組織公民行為有正向影響

戶政人員的工作壓力對組織公民行為的路徑係數為 0.71，t 值為8.23，達顯著水準，此驗證本研究的假設六獲得成立，亦即戶政人員的工

作壓力對組織公民行為有正向的因果關係。

(三) 縣市合併改制認知對戶政人員的工作績效有正向影響

縣市合併改制認知對戶政人員的工作績效的路徑係數為0.82，t 值為9.78，亦達顯著水準，此驗證本研究的假設七獲得成立，亦即縣市合併改制認知對戶政人員的工作績效有正向的因果關係。

(四) 戶政人員的工作壓力對戶政人員的工作績效有正向影響

戶政人員的工作壓力對工作績效的路徑係數為 0.90，t 值為12.35，達顯著水準，此驗證本研究的假設八獲得成立，亦即戶政人員的工作壓力對戶政人員的工作績效有正向的因果關係。

(五) 戶政人員的組織公民行為對工作績效有正向影響

戶政人員的組織公民行為對工作績效的路徑係數為 0.85，t 值為11.23，達顯著水準，此驗證本研究的假設九獲得成立，亦即戶政人員的組織公民行為對工作績效有正向的因果關係。

第二節 建議



本研究依據先前研究結果，分別針對縣市合併改制、戶政人員工作壓力、組織公民行為與工作績效提出以下建議，以提供主管機關及戶所在管理上之參考。

一、對主管機關及臺中市戶政人員建議

(一、)在臺中縣市合併改制認知方面之建議

本研究在縣市合併改制認知的構面發現，「負向認知」的得分較高。表示行政人員認同，在改制過程中對於自身權益充滿無力感、工作受衝擊，這顯示員工對組織變革後，員工薪資、福利、權益及未來發展仍感受到些許的威脅及恐懼。因此建議：

- 1.對內部機關管理上，強化溝通管道，高層主管多與同仁充分溝通，透過良好溝通，讓員工了解合併是為都化型城市之建立，可縮短城鄉差距，

提升國際競爭力所進行之要結構轉型；可減少員工對於權益保障措施內容不夠瞭解，與不能認同所產生之誤解與反彈，並減少戶政人員之恐懼感。

- 2.合併改制後市府一級機關職等皆調高，而戶政機關工作增加，績效良好，其主管職等卻比同為市府地方二級單位之地政、稅捐相關機關職等為低，主任分級列等 8 至 9 職等，其秘書、課長主管職務列等與課員職等同列 7 職等，衍生結構不合理，指揮監督困難，福利升遷無望之嘆；不符合同層機關、相同職務列等及上級機關間列等之衡平性，**建請通盤檢討機關職務列等，提高戶政主管職等，暢通升遷管道，以利人力資源平衡發展。**

(二)、在工作壓力方面之建議

本研究在工作壓力的構面發現，「內在壓力」的得分較高。此種結果顯示戶政人員可能對於來自突發狀況或緊急交辦事項的壓力較高，且覺得改制後的責任較重，擔心在時間上卻有應付不來的壓力情況。

本研究建議幾個方向供參：

- 1.政府提倡行政一體，戶政機關編制人員雖短缺，仍秉持市民唯先、顧客為尊之理念，配合外交部及內政部委辦業務，因此建請上級機關顧及工作壓力，增加戶政人員編制，或由內政部以補助款方式，增加約僱人員，以辦理委辦工作。
- 2.由研究調查發現，戶所人員工作壓力皆係中央或上級長官所加諸之工作導致；(由自然人憑證、主導地方機關戶政、稅捐、監理、地政「4 合 1」跨機關便民服務工作及生育津貼等簡政便民工作實例可知)。將戶政工作做得好是戶政人信念，理當更求質化細緻化，而非因做得好即增加更多非屬本單位之工作量，在本次問卷上即有戶政人員質疑任勞任怨者工作增多，有同工不同酬之憾。**建請上級機關規劃工作時非紙上作業，應以同理心顧及戶政人員工作壓力。**

- 3.請戶政人員先設定工作目標，瞭解自己各時間點之工作目標，盡量予以量化，排列優先順序，確保順利完成，並重新檢討時間分配並作好時間管理，掌握最適的時間運用，以應付來自突發狀況或緊急交辦事項的壓力。

(三)、在組織公民行為方面之建議

在縣市合併改制認知、工作壓力、組織公民行為與工作績效之路徑分析中，發現縣市合併改制認知、工作壓力、組織公民行為皆會影響工作績效。從問卷訪談中看出戶政人員對於組織公民行為之認同度雖然都不低，其中以自動自發行為的影響程度較大。在強化工作績效上但仍有改善空間。

因施政有延續性，工作績效如何，改制後之市府團隊皆須概括承受，故公務人員的服務心態將成為政府組織再造成功與否的關鍵因素。故本研究建議，市府訓練中心增開有關組織公民行為方面之課程，讓團隊成員可由訓練課程充分了解組織公民行為之重要性，充分溝通協調，排除障礙迅速融入組織文化之中，增強成員的價值觀、態度和信念，使其更具有國際觀，以提升團隊績效、達成組織目標，對組織長遠的發展有相當的助益。

(四)、在工作績效方面之建議

- 1、**培育非主管職戶政人員的自我管理能力**：由研究結果可知，在工作績效部份，現任職務為主管職的戶政人員，明顯優於非主管職的戶政人員，表示主管階級的戶政人員所需負的責任較重，在要求下屬達到績效目標的同時，自我本身也需嚴以力行，也會對自己要求較高；相對而言，非主管階級的戶政人員只需要完成自我分內的工作即可，通常對自我的要求比較不嚴厲。將來應針對基層人員的培育工作與其生涯發展規劃上多加著力，培育非主管職戶政人員的自我管理能力，使其對於不僅可減低主管壓力，更可以讓整個行政執行力得以提高。

- 2、**建請內政部2011年戶政業務績效評鑑，考量各戶政人員編制不同，評鑑標準以質化作評比**：2010年3月內政部對各直轄市、縣（市）政府戶政業務所作之績效評鑑，因係第一次舉辦，其五大構面皆偏向業務執

行面的受理案件數及研發建議，細節瑣碎，並且以量化為主，為求績效卻未實質考量各戶所人員編制人員及每位員工之工作負擔，制度設計不良，且因人力資源不足，導致績效難以彰顯，為達成目標，則可知此次評鑑帶給戶籍人員多大的工作壓力。建請考量戶政人員編制，評鑑標準質化而非以量化為評比項目，俾發掘戶政機關人力管理的潛在問題，作為今後戶政業務績效規劃及管理措施參考。

二、未來研究建議

(一)、研究對象方面：

- 1、本研究調查誠如在研究限制中所述，囿於時間及經費的限制，僅將調查範圍，限於臺中市各戶政機關之戶政人員為對象，包含臺中市 8 區戶政所及原屬臺中縣之 21 區戶政事務所之正式職員(主任、秘書、課員、戶籍員、辦事員、書記、工友及約聘僱人員)為研究對象，後研究者應可將研究範圍擴大至全國性或是國際性的研究。
- 2、行政院研究發展委員會於 2010 年 11 月 12 日業已針對「我國縣市政府升格改制直轄市問題與因應策略之研究」委託學者專家研究，以瞭解利害關係者之政策評價，及提出適當政策建言。本研究建請內政部戶政司配合行政院研究發展委員會該系列委託計畫，更進一步探討全國戶政人員各項問題與因應策略，以確實了解戶政人力運用資料。

(二)、研究架構方面：

本研究架構主要因素構面僅探討臺中市各戶政機關的縣市合併改制認知、戶政人員的工作壓力、組織公民行為對工作績效之影響，後續研究建議可增加其他評估因素構面，例如：涉入程度對於戶政人員的工作壓力之影響，或是組織公平、組織承諾等構面對工作績效的影響，藉以繼續擴充本研究模型，並使得評估使用工作績效的研究架構更加完備。

(三)、研究方法方面：

本研究利用問卷調查法進行研究，雖然能簡便獲取許多量化資料，但

仍有許多層面的問題或意見反應，無法利用問卷調查方式獲得。因此建議後續研究者可搭配訪談或於調查問卷上增加開放性問題的答項，藉以獲取更多元、深入的相關研究資料。



參考文獻

中文部份

1. 中華民國內政部全球資訊網，2010，<http://www.moi.gov.tw/index.aspx>
2. 王欽洲，2006，國民小學行政人員工作壓力與學校效能之研究」，國立嘉義大學教育研究所碩士論文。
3. 朱明謙，2001，高科技產業從業人員休閒行為、工作壓力與工作績效之研究，義守大學管理科學研究所碩士論文。
4. 行政院人事行政局網站，2010，<http://www.cpa.gov.tw/>
5. 行政院研究發展委員會網站，2010，<http://www.ey.gov.tw/mp.asp>
6. 李再長編譯，2003，組織理論與管理，華泰文化事業有限公司，台北
7. 李長貴，2000，人力資源管理，華泰文化事業公司，台北
8. 李志華、方文寶，1996，企業績效評估理論與食物，超越企管，台北
9. 何瑞枝(2009)，工作輪調對組織公民行為影響之研究。國立臺中技術學院事業經營研究所碩士論文。
10. 吳定，1996，公務管理，台北：華視。
11. 吳明隆，2007，spss 統計應用學習實務，台北，知城圖書
12. 吳敬文，2007，樓管業組織支援與事務管理人員之角色壓力對工作績效影響之研究—以大台中地區社區總幹事為例，南華大學管理科學研究所碩士論文。
13. 吳豐旭，2006，國際觀光旅館員工工作壓力與工作績效關係之研究—情緒智力的干擾效果，南台科技大學休閒事業管理系碩士論文。
14. 吳智偉，2009，組織變革認知與工作績效之研究-以空軍某基地後勤人員為例，玄奘大學 國際企業學系碩士班碩士論文。
15. 吳文昌，2006，公部門員工中對組織公平、組織公民行為與組織績效間關係之研究—以南部議會為例，樹德科技大學經營管理研究所碩士論文。

16. 呂世模，2000，中華電信員工對民營化組織溝通、變革的認知與組織承諾之研究-以長途及行動通信分公司為例，國立交通大學經營管理研究所碩士論文。
17. 李曉梅，2010，能量管理、工作壓力與工作成就關係之探討-以彰化縣戶政人員為例。國立臺中技術學院事業經營研究所碩士論文
18. 李青芬、李雅婷、趙慕芬 編譯，Stephen P. Robbins 著，2007，組織行為學，台北
19. 林淑姬，1992，薪酬公平、程序公正與組織承諾、組織公民行為關係之研究，國立政治大學企業管理研究所博士論文。
20. 林鈺琴，1999，組織承諾、工作滿足與組織公民行為之研究：各種不同理論模式之比較，中山管理評論，第七卷第四期，頁 1049-1073。
21. 林麗娟，2006，健保局員工工作壓力、領導型態、人格特質與工作績效關係之研究，國立成功大學企業管理研究所碩士論文。
22. 林麗娟，2009，工作壓力、職務倦怠與工作績效關係之研究-以台中郵局為例。國立臺中技術學院事業經營研究所碩士論文。
23. 林佩怡，2005，審計部縣（市）審計機關審計人員，工作壓力、人格特質對工作滿意關係之研究，國立成功大學企業管理研究所碩士學位論文。
24. 林財丁、林瑞發編譯，2003，組織行為，滄海書局，台中
25. 林庭光，2004，政府約聘僱人員工作滿意與工作績效之相關研究－以經濟部標準檢驗局為例，義守大學管理研究所碩士論文，高雄。
26. 林清河、吳萬益，企業研究方法，2000，華泰，台北。
27. 邱皓政，2003，量化研究與統計分析：SPSS 中文視窗版資料分析範例解析。台北：五南。
28. 邱明真，2004，金融理財專員之核心能力、人格特質與工作績效之相關研究以 C 銀行為例。
29. 洪麗美，2005，組織變革認知、工作壓力與組織承諾關係之研究—以改制後私立科技大學行政人員為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。

30. 施惠文，2005，工作壓力、社會支持與工作績效之相關研究-以高雄市政府員工為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
31. 洪靜惠，2005，高雄縣市國民中學專任行政人員人格特質、工作壓力與工作績效關係之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所文教行政人員碩士學位在職進修專班論文。
32. 洪蘭譯， John Medina 著，2009， 大腦當家，台北。
33. 孫本初，2001，公共管理，台北，智勝文化事業有限公司。
34. 徐蓉芬，2003，研發人員人格特質與工作績效關係之研究－以某高科技公司為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
35. 曹采華，2002，員工特徵對工作滿意、組織承諾、組織公民行為、工作績效的影響－以派遣人員為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
36. 曹國雄，1998，人力資源管理，五南書局，台北。
37. 郭馨鏐，2003，保全人員工作價值觀對工作態度影響之研究－以台灣南部地區從業人員為例 國立中山大學人力資源管理研究所 碩士論文。
38. 曾守誌，2004，九年一貫課程實施國民中學導師工作壓力與調適策略之研究。國立彰化師範大學教育研究所在職進修學校行政碩士論文。
39. 陳曉琦，2007，工作價值觀、組織文化、組織公民行為與工作績效之關係研究－以醫院行政人員為例，嶺東科技大學經營管理研究所碩士論文。
40. 陳燕華，2005，組織變革認知與組織公民行為對工作績效影響之研究－以空軍後勤維修部隊為例，南華大學管理科學研究所碩士論文。
41. 陳宏吉，2002，台糖公司事業部組織變革與員工認知之研究，國立中山大學企業管理研究所碩士論文。
42. 黃俊英，1999，「企業研究方法」，東華書局，台北。
43. 葉宏中，2004，組織變革壓力對員工工作態度的影響－以國立博物館

面臨變革為例，東華大學公共行政研究所碩士論文。

44. 詹中原，2007，組織變革之因應，憲政(研) 095-048 號 May 04, 2007
國政研究報告，財團法人國家政策研究基金會，台北。
45. 莊元治，1995，組織公民行為與員工績效關係之研究，淡江大學管理
科學研究所碩士論文。
46. 廖曜生，1998，彈性工制度、個人屬性與工作特性、工作滿足、工作
績效之關係研究—以國內電子業為例」，成功大學企業管理研究所碩
士論文。。
47. 趙福霖，2007，組織溝通、縣市合併改制認知、組織承諾及工作績效
之關係研究—以台電公司為例，長榮大學經營管理研究所碩士論文。
48. 臺中市全球資訊網(2010)， <http://www.taichung.gov.tw>
49. 臺中縣市合併升格直轄市法規整理作業實務(2010)，黃啟禎，縣市合併
改併直轄市法規銜接整併問題初探，臺中縣政府法制處，台中。
50. 臺中縣市合併升格專屬網站(2010)，<http://big.taichung.gov.tw/>
51. 臺中縣全球資訊網，2010，<http://www.taichung.gov.tw>
52. 齊若蘭譯，2004，Peter F. Drucker 著，彼得·杜拉克的管理聖經，遠
流出版事業股份有限公司，台北。
53. 楊文雄，1990，教育組織革新的策略與發展的方法。教育文粹，19 期，
159-176。
54. 蔡得雄，2001，工作認知與激勵因素對工作績效之相關研究—以高雄
市區所里幹事為例，義守大學管理研究所碩士論文。
55. 賴奕文，2004，台灣地區縣市督學工作壓力與工作滿意度之研究》，
國立台北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文。
56. 鄭仲達，2010，完全中學教師組織變革認知與組織公民行為之相關研
究，中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文。
57. 簡新曜，2000，台灣高科技產業員工參與員工態度與員工績效之相關，
逢甲大企業管理研究 所碩士論文。
58. 聶夢玲，2004，在職進修者工作壓力與休閒行為及其相關因素之探討
-以國立空中大學學生為例，佛光人文社會學院管理學研究所碩士論文。

59. 羅國軒，2009，組織結構對組織公民行為及員工偏差行為之研究，國立臺中技術學院事業經營研究所碩士論文。
60. 藍豔柔，2004，醫務社會工作者之工作壓力與職業倦怠之研究，東海大學碩士論文。
61. 蘇義祥，1999，中華電信換服務部領導型態與工作績效關係之研究：服務人員特質及成熟度的調節作用，中山大學企業管理研究所碩士論文。



英文部份

1. Adams,J.S.(1965) Inequity in social exchange, In L. Berkowitz (ed.).*Advances in Experimental Psychology*, 2,267-99.
2. Anonymous(2001), "Job stress may lead to back injury," *IIE Solutions*. Norcross: Feb 2001.Vol.33,Iss.2;pg.13,1pgs.
3. Anonymous(2003), "Is job stress taking its toll in your facility," *Safety Management*.Waterford:Feb 2003.,Iss.479;pg.3,3pgs.
4. Barry,J Babin,James S Boles(1998), "Employee behavior in a service environment: A model and test of potential differences between men and women," *Journal of Marketing*. Apr.1998.Vol.62 : 77.
5. B M.Bass.(1985) *Leadership and Performance beyond expectations*, New York: Harper.
6. Cambell, J. P., Dunnette, M. D., Lawler, E. E., & Weick, K. E. (1970). *Managerial Behavior, Performance and Effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
7. Davis, K. (1984). *Human relation and organizational behavior*. New York: Free Press Dyne, L.V., Graham, J.W., & Dienesch, R.M.(1994). *Organizational citizenships behavior: Construct redefinition, measurement, and validation*. *Academy of Management Journal*,37, 765-802.
8. Dyne, L.V., Graham, J.W., & Dienesch, R.M.(1994). *Organizational citizenships behavior: Construct redefinition, measurement, and validation*. *Academy of Management Journal*,37, 765-802.
9. Jennifer,M.George & Gareth R.Jones(2003),*Understanding and Managing OrganizationalBehavior*.
10. Konovsky, M.A, & Pugh, S.D. 1994. *Citizenship behavior and social exchange*. *Academy of Management Journal*, 37, 656-669.
11. MacKenzie, S.B., Podsakoff, P.M., & Fetter. (1991)," *Organizational citizenship behavior and objective productivity as determinants of managerial evaluations of salespersons' performance*"*Organizational Behavior and Human Decision Processes*,Vol.50, pp.123-150.

12. Moorman, Robert. H., (1991) "Relationship Between Organization Justice and Organizational Citizenship: Do Fairness Perception Influence Employee Citizenship", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 76, No. 6, pp.845-885.
13. Niehoff, B. P. & Moorman (1993), "Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior", *Academy of Management Journal*, Vol.36, No.3, pp.327-336.
14. Organ(1988) , Organ, D. W. (1988), *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome* Lexington, M.A.: Lexington Books.
15. Podsakoff, P.M., Ahearne, M., & MacKenzie, S.B. (1997)," Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance", *Journal of Applied Psychology*, Vol.82, pp. 262-270.
16. Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B. (1994)," Organizational Citizenship Behavior and sales unit effectiveness", *Journal of Marketing Research*, Vol.3, pp. 351-363.
17. Richard M. Steers(1997)*Introduction to Organizational Behaviors* , P34-41
18. Richard,L.Daft(2003),*Organization Theory And Design*
19. Richard,McBain(2003), "Understanding the Links between Job Satisfaction, Motivation and Long Working Hour," *Manager Update*. Henley-on-Thames:Winter 2003.Vol.15,Iss.2;pg.24.
20. Richard,T Fisher(2002) "Role stress, the Type A behavior pattern, and external auditor job satisfaction and performance," *Behavioral Research in Accounting*. Sarasota:2001.Vol.13 pg.143,28pgs.
21. Smith,C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
22. Somech, A., & Bogler, R. (2002). Antecedents and consequences of teacher organizational and professional commitment. *Educational Administration Quarterly*, 38(4), 555-577.

23. Steohen,P.Robbins(2003),Essentials of Organizational Behavior 7th ed.
24. Steven L.McShane & Mary Ann VonGlinow (2001) Organizational Behavior
25. Steven,L.McShane & Mary Ann Von Glinow(2001), Organizational Behavior 2001.Vol.13 pg.143,28pgs.
26. Steffen Raub(2008) , ”Does bureaucracy kills individual iinitiative?The impact Of structure on organizational citizenship behavior in the hospitality industry”, Internationl Journal of Hospitality Management,27,P.179-186
27. Van Dyne, L., Graham, j. w., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: construct redefinition, and validation. Academy of Management Journal, 37(4), 765-802.
28. Walter,H.Gmelch,Gordon Gates(1998) “The impact of personal, professional and organizational characteristics on administrator burnout, ” Journal of Educational Administration.Armidale: (1998).Vol.36,Iss.2;pg.46.
29. Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship behavior and in-role behaviors.Journal of Management, 17, 601-617

附件一「縣市合併改制、工作壓力、組織公民行為與工作績效相關性研究-以台中市戶政人員為例」

預試問卷

親愛的先生、小姐，您好：

感謝您在百忙之中撥撥冗填寫問卷，這是一份純學術性的研究問卷，旨在探討縣市改制後戶政人員的工作壓力、組織公民行為與工作績效之相關性。本問卷採匿名方式，每一題目都沒有所謂的正确與否的答案，請依您的感受及看法勾選最適切的情況；所有資料僅供研究整體分析使用，絕不對外公開或個別資料分析，請您放心填答。

您的協助將是完成本研究問卷的關鍵，在此對您的協助與支持，致上誠摯的謝意，倘若您有任何疑問或建議，尚請聯絡指教，謝謝您！敬祝

事業順利 平安如意



國立台中技術學院企業管理系事業經營碩士班

指導教授：謝俊宏 博士

研 究 生：廖文雀

聯絡電話：(04)25873644.0939727506

E Mail : sparrow968@yahoo.com.tw

第一部分

下列各項題目，是**工作壓力的描述**，請就您目前的實際工作狀況，依您對該敘述的同意程度 在最適當的方格打 V。

非常
同意
同
意
沒
意
見
不
同
意
非常
不同
意

1	我常擔心專業知識不足，應付民眾要求。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
2	民眾的不合理要求，造成我很大的挫折感。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
3	我的工作負荷太重，下班後須留下來辦理	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
4	我認為假日預約結婚，造成戶政人員心理負擔。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
5	我認為外交部護照核發業務是件額外工作。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1

6	我認為自然人憑證業務，增加戶所人員工作量	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
7	我常擔心與同事間工作配合度不夠而困擾不已	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
8	我對於上級不定期督導及考評業績備感壓力	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1

第二部分

下列各項題目，請就「**臺中縣市合併改制**」後您對戶政工作的認知與了解，對該敘述的同意程度 在最適當的方格打 V。

非常
同意
沒
意見
不
同意
非常
不同意

1	縣市合併改制後，戶政文書作業會非常繁瑣。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
2	縣市合併改制後，戶政事務所會面臨裁併的問題。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
3	縣市合併改制後，要適應新人新政讓我感到不安	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
4	縣市合併改制後，戶政人員職務職等會調高。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
5	縣市合併改制後，戶政人員升遷管道更順暢。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
6	縣市合併改制後，戶政組織編制員額會增加。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
7	縣市合併改制後，戶政事務所為民服務時間增加。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
8	縣市合併改制後，戶政人員進修及受訓機會增加。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
9	縣市合併改制後，戶政事務所會更城鄉兩極化。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
10	縣市合併改制後，戶政事務所人員更具有國際觀。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1

第三部分

下列各項題目，主要目的在於了解戶政人員的「**組織公民行為**」，請根據您對下列各題敘述句，在最適當的方格打勾。

非常
同意
沒
意見
不
同意
非常
不同意

1	我對工作認真，很少出差錯	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
2	我從不挑揀工作，盡可能完成工作及接受新挑戰	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
3	在無人注意或無據可查時，我亦隨時遵守公司規定	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
4	我不斤斤計較，爭功諉過，以獲得個人利益	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
5	我會為提升工作能力，下班後會自費進修	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1

6	我會為提升組織績效，積極參與公司內相關會議	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
7	我會主動幫助新來的同事適應工作環境	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
8	我會主動提供建設性改善方案供同仁參考	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
9	與我工作相關決策，主管會真誠地與我討論	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
10	我對戶政事務所有強烈的歸屬感。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
11	我會主動宣導戶政法令及宣傳本組織的優點	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1

第四部分

下列各項題目，主要目的在於「**工作績效**」，請根據您對下列各題敘述句，在最適當的方格打勾。

非常
同意

沒
意見

不
同意

非常
不同意

1	我對民眾需求與意見，皆會有效的迅速回應。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
2	我會將作業行政程序簡化，以利服務民眾。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
3	我常以民眾的角度來思考，同理心對待服務對象	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
4	我會依據績效目標，妥善擬定工作計畫。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
5	我會有效掌握工作計畫，有效達成預算執行率。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
6	在職掌範圍內，我會轉化為更具體的績效目標。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
7	我會協助同仁有效控管工作流程及進度。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
8	我的單位主管會針對成員差異，指派不同任務。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
9	我的單位主管會整合各方意見尋求共識以達績效。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
10	我的單位主管會針對工作，與同仁面談交換意見。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
11	我的機關會設定標準，評量同仁的實際表現。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
12	我的機關會會依據同仁執行成果及績效給予獎勵。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1

第五部分 填答者基本資料

1.性 別：☐男 ☐女

2.年 齡：☐20-30歲☐31-40歲☐41-50歲☐51歲至60歲☐60歲以上

3.婚 姻 狀 況：☐未婚 ☐已婚☐其他

- 4.教 育 程 度：☐國中以下☐高中職 ☐專科 ☐大學 ☐碩士以上
- 5.您服務公職的服務年資為：☐0-5年☐6-10年☐11-15年☐16-20年☐20年
以上
- 6.您平均每月加班時數為：
☐20小時以下 ☐21~30小時 ☐31~40小時 ☐41~60小時 ☐61小時以上
- 7.您所任職的戶所規模人數：
☐4-8人以下 ☐9人-17人 ☐18人-40人以上 ☐41人以上
8. 您現在職務為：
☐派遣或約僱人員(含工讀生) ☐非主管職 ☐主管職
- 9.其他
-

(如您認為本問卷尚有未盡事宜未列入，歡迎提供意見)

問卷到此結束，請您再確認有沒有漏答任何一題，非常感謝您的協助！



附件二「縣市合併改制、工作壓力、組織公民行為與工作績效相關性研究-以台中市戶政人員為例」

正式問卷

親愛的先生、小姐，您好：

感謝您在百忙之中撥撥冗填寫問卷，這是一份純學術性的研究問卷，旨在探討縣市改制後戶政人員的工作壓力、組織公民行為與工作績效之相關性。本問卷採匿名方式，每一題目都沒有所謂的正确與否的答案，請依您的感受及看法勾選最適切的情況；所有資料僅供研究整體分析使用，絕不對外公開或個別資料分析，請您放心填答。

您的協助將是完成本研究問卷的關鍵，在此對您的協助與支持，致上誠摯的謝意，倘若您有任何疑問或建議，尚請聯絡指教，謝謝您！敬祝

事業順利 平安如意



士班

國立台中技術學院企業管理系事業經營碩士班

指導教授：謝俊宏 博士

研 究 生：廖文雀

聯絡電話：(04)25873644.0939727506

E Mail : sparrow968@yahoo.com.tw

第一部分

下列各項題目，是**工作壓力的描述**，請就您目前的實際工作狀況，依您對該敘述的同意程度 在最適當的方格打 V。

		非 常 同 意	同 意	沒 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1	我常擔心專業知識不足，應付民眾要求。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
2	民眾的不合理要求，造成我很大的挫折感。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
3	我的工作負荷太重，下班後須留下來辦理	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1

	增加。					
8	縣市合併改制後，戶政人員進修及受訓機會增加。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
9	縣市合併改制後，戶政事務所會更城鄉兩極化。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
10	縣市合併改制後，戶政事務所人員更具有國際觀。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1

第三部分

下列各項題目，主要目的在於了解戶政人員的「**組織公民行為**」，請根據您對下列各題敘述句，在最適當的方格打勾。

非常
不同
意
非
常
同
意
沒
意
見
不
同
意
非
常
同
意

1	我對工作認真，很少出差錯	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
2	我從不挑揀工作，盡可能完成工作及接受新挑戰	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
3	在無人注意或無據可查時，我亦隨時遵守公司規定	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
4	我不斤斤計較，爭功諉過，以獲得個人利益	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
5	我會為提升工作能力，下班後會自費進修	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
6	我會為提升組織績效，積極參與公司內相關會議	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
7	我會主動幫助新來的同事適應工作環境	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
8	與我工作相關決策，主管會真誠地與我討論	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
9	我對戶政事務所有強烈的歸屬感。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
10	我會主動宣導戶政法令及宣傳本組織的優點	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1

第四部分

下列各項題目，主要目的在於「工作績效」，請根據您對下列各題敘述句，在最適當的方格打勾。

非常
同意
同意
沒意見
不同意
非常不同意

1	我對民眾需求與意見，皆會有效的迅速回應。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
2	我會將作業行政程序簡化，以利服務民眾。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
3	我常以民眾的角度來思考，同理心對待服務對象	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
4	我會依據績效目標，妥善擬定工作計畫。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
5	我會有效掌握工作計畫，有效達成預算執行率。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
6	在職掌範圍內，我會轉化為更具體的績效目標。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
7	我會協助同仁有效控管工作流程及進度。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
8	我的單位主管會針對成員差異，指派不同任務。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
9	我的單位主管會整合各方意見尋求共識以達績效。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
10	我的單位主管會針對工作，與同仁面談交換意見。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
11	我的機關會設定標準，評量同仁的實際表現。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
12	我的機關會會依據同仁執行成果及績效給予獎勵。	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1

第五部分 填答者基本資料

- 1.性 別：☐男 ☐女
- 2.年 齡：☐20-30歲☐31-40歲☐41-50歲☐51歲至60歲☐60歲以上
- 3.婚 姻 狀 況：☐未婚 ☐已婚☐其他
- 4.教 育 程 度：☐國中以下☐高中職 ☐專科 ☐大學 ☐碩士以上
- 5.您服務公職的服務年資為：☐0-5年☐6-10年☐11-15年☐16-20年☐20年
以上
- 6.您平均每月加班時數為：
- ☐20小時以下 ☐21~30小時 ☐31~40小時 ☐41~60小時 ☐61小時以上
- 7.您所任職的戶所規模人數：
- ☐4-8人以下 ☐9人-17人 ☐18人-40人以上 ☐41人以上
8. 您現在職務為：
- ☐派遣或約僱人員(含工讀生) ☐非主管職 ☐主管職
- 9.其他
-

(如您認為本問卷尚有未盡事宜未列入，歡迎提供意見)

問卷到此結束，請您再確認有沒有漏答任何一題，非常感謝您的協助！