

臺北市政府地政局所屬機關員工
107 年度自行研究報告

臺北市各地政事務所臨櫃人員
工作壓力與工作績效關係之探討

姓 名：江秋燕、何泰源、何滿足、陳佳惠、歐陽駒

服務機關：臺北市建成地政事務所

中華民國 107 年 11 月 12 日

目 錄

壹、緒論	
一、研究背景與動機.....	1
二、研究目的.....	2
三、研究範圍.....	2
四、研究方法.....	2
貳、文獻探討	
一、工作壓力相關文獻.....	3
二、工作績效相關文獻.....	5
參、研究方法與設計	
一、研究架構.....	8
二、研究工具.....	9
三、研究分析方法.....	11
四、問卷信度分析.....	12
肆、研究結果與分析	
一、描述性統計分析.....	14
二、研究量表分析.....	15
三、研究變項差異性分析.....	16
四、工作壓力與工作績效之相關分析.....	24
伍、結論與建議	
一、結論.....	26
二、建議.....	34
陸、參考文獻	37
柒、附錄	38

表 目 錄

表 2-1-1	工作壓力定義	3
表 2-2-1	工作績效定義	6
表 3-2-1	工作壓力量表	10
表 3-2-2	工作績效量表	11
表 3-3-1	各變項信度分析	12
表 4-1-1	問卷回收統計表	14
表 4-1-2	樣本結構分析	14
表 4-2-1	工作壓力量表分析	16
表 4-2-2	工作績效量表分析	16
表 4-3-1	性別於工作壓力之 T 檢定分析表	17
表 4-3-2	年齡於工作壓力之單因子變異數分析表	18
表 4-3-3	年資於工作壓力之單因子變異數分析表	19
表 4-3-4	服務機關於工作壓力之單因子變異數分析表	20
表 4-3-5	業務內容於工作壓力之單因子變異數分析表	21
表 4-3-6	性別於工作績效之 T 檢定分析表	22
表 4-3-7	年齡於工作績效之單因子變異數分析表	22
表 4-3-8	年資於工作績效之單因子變異數分析表	23
表 4-3-9	服務機關於工作績效之單因子變異數分析表	23
表 4-3-10	業務內容於工作績效之單因子變異數分析表	24
表 4-4-1	工作壓力與工作績效之相關性分析	25
表 5-1-1	臺北市各地政事務所臨櫃人員工作壓力情形	26
表 5-1-2	臺北市地政機關績效考核及創新提案相關計畫	27
表 5-1-3	臺北市各地政事務所臨櫃人員工作績效情形	28
表 5-1-4	不同年齡層對工作壓力之差異性	30
表 5-1-5	不同年齡層對工作績效之差異性	30
表 5-1-6	不同年資對工作壓力之差異性	31
表 5-1-7	不同年資對工作績效之差異性	31
表 5-1-8	不同服務機關對工作壓力之差異性	32
表 5-1-9	不同業務內容對工作壓力之差異性	33

壹、緒論

一、研究背景與動機

隨著科技快速發展，透過網路所帶來的便利性及即時性改變了人類的生活，對於效率與品質的需求逐漸提升，在此快速變遷的社會之下，民眾對於所需的服務內容與範圍開始擴大，公部門亦須隨著社會轉變進行調整，以符合民眾的需求。因此，我國將「效能」列為公務人員五大核心價值之一，即公務人員應提升工作效能，積極回應人民需求。此外，本府地政局亦以「開放、效能、創新、參與」作為施政核心價值，「增進民眾滿意度」與「增進員工滿意度」並列為施政重點之一，根據過往的文獻指出，工作壓力與工作效能普遍具有關聯性，因此，本研究擬以探討地政事務所臨櫃人員之工作壓力來源，以思索如何藉由兩者之關聯性提升其工作效能，期能同時提高員工滿意度與民眾滿意度。

適度的工作壓力固然可促使個人努力於工作目標的完成，達成一定的工作水準與自我要求，惟過度的工作壓力常使個人產生焦慮感、壓迫感，甚至造成工作滿意感低落、身心健康不佳、離職意願提高等結果（Lu et al., 1999；陸洛等人，2001）。工作壓力不僅對公務人員個人的身心健康有影響，若機關沒有提供適當的調節機制，對機關發展影響甚鉅，一個不健全的壓力管理環境可能會降低機關之行政運作效能與整體績效，顯示出瞭解公務人員工作壓力之重要性。

地政為庶政之基礎，相關業務與個人權益密不可分，亦為政府施政之重要參考，其服務品質之良窳，影響整體政府之形象至鉅，地政在政府整體部門中之地位重要性，自不容忽視；再者，地政事務所臨櫃人員係地政機關直接面對民眾的第一線人員，服務的過程與品質直接影響民眾對於政府的觀感。為了回應民眾對於社會服務的需求，須不斷推陳出新實施各種便民措施，同時訂定更周全的員工工作考核，要求服務多元的創新計劃，對於地政事務所臨櫃人員造成莫大壓力。此外，依據土地法第 68 條第 1 項前段規定，因登記錯誤遺漏或虛偽致受損害者，由地政機關負損害賠償責任；第 70 條第 2 項規定，地政機關所負之損害賠償，如因登記人員之重大過失所致，由該人員償還，撥歸登記儲金，因此項規定致地政事務所人員時常有身負動輒百萬，甚至億萬以上賠償責任之壓力。綜上所述，地政事務所臨櫃人員面臨以上種種困境，為避免工作壓力對其情緒造成影響進而降低工作效能，影響政府形象，從而，應思索如何透過施政及相關制度之改變排解其工作壓力，或將工作壓力化為

正向動力，促進其致力達成目標，提升工作效能，進而提升地政機關之整體運作績效，以回應民眾對於行政機關高效能之需求，此為本文之研究動機。

二、研究目的

基於上述研究背景及動機，本研究欲達成之目的如下，以期得以對於地政事務所臨櫃人員工作效能之提升有所幫助。

- (一) 探討不同背景變項下地政事務所臨櫃人員之工作壓力。
- (二) 探討不同背景變項下地政事務所臨櫃人員之工作效能。
- (三) 探討不同背景變項下地政事務所臨櫃人員工作壓力與工作效能之關聯性。
- (四) 若地政事務所臨櫃人員之工作壓力及工作效能具有關聯性，研究應如何透過施政及制度之改變改善其工作壓力以提升工作效能。

三、研究範圍

本研究之實證對象為臺北市六個地政事務所內之臨櫃人員，分別為建成所、中山所、松山所、士林所、大安所、古亭所，並將所得之數據進行統計分析，以了解地政事務所臨櫃人員之工作壓力與工作績效之關聯性。

四、研究方法

根據研究動機及目的，除應用「文獻探討法」就工作壓力及工作績效的相關論點蒐集、整理外，並採用問卷調查法以大量蒐集研究個案標的對象相關資料。

(一) 文獻探討法

蒐集及研讀與工作壓力及工作績效相關之著作、期刊及全國碩博士論文，藉由分析統整前人之研究根據、論述依據，作為本研究之論述基礎。

(二) 問卷調查法

問卷調查是以問卷方式徵詢相關人士對於某項問題之意見和態度，並分析其趨勢，以作為發掘事實現況的科學、實證研究方式。

本研究之問卷係參考曹斐雯(2011)、翁泰源(2008)、葉一璋(2009)、周政邦(2017)、林沐陽(2016)、郭柏昀(2012)、廖哲勇(2013)、張常妙(2002)、高黎守(2007)等研究者所設計的問題卷，並為切合地政事務所臨櫃人員之工作特性加以修正，發放予臺北市六個地政事務所共計 552 人，實施封閉式問卷調查。

貳、文獻探討

以下將分別就工作壓力及工作效能之定義、來源、理論等部分之相關文獻進行探討，以作為本文的研究基礎。其中，工作效能為工作績效的衡量標準之一（游宗鴻，2013），而兩者間具有正向關聯性，故本章將以較為宏觀之工作績效做為探討對象。

一、工作壓力相關文獻

（一）工作壓力的定義

工作壓力係指在工作上所面臨的壓力，亦即個體在面臨工作情境中之不當壓迫或威脅時，主觀上所產生不舒服或不愉快感覺的心理反應。Matteson&Ivancevich 指出在適度的壓力刺激下會使人們產生挑戰或滿足感的反應，欠缺良壓，人們則會缺乏動機、創造力，也就是說適度的壓力會產生積極正面效果，工作績效亦會跟隨成長，反之，不當的壓力，將會對生理、心理層面造成極大的影響，績效亦會隨之降低。（鄭明興，2011）。

國內外學者皆曾對於工作壓力提出不同的定義與觀點，本文茲將其整理如下表，以供參照：

表 2-1-1 工作壓力定義

學者	年份	定義
Caplan&Jones	1975	工作壓力是工作環境中的因素對個人產生威脅的現象。
Gupta&Beehr	1979	工作壓力是來自工作角色方面的需求，而此種角色含有過度和有害的特質。
Parker&Decotis	1983	工作壓力是個體在工作環境中面臨到一些與重要工作結果有關的機會、限制與要求，使個體失去常態與平衡，產生與自我期望不符的感覺。
繆敏志	1993	工作壓力是一種在與工作有關的因素及工作者交互作用下，改變個體心理與生理狀態的結果。

Brown&Leigh	1996	工作壓力係因外在因素加諸於個人身上所產生的不適感，且此不適感會因個人特質的差異而有不明的情緒反應。
陸洛	1997	認為工作壓力需同時考慮工作壓力源、節源變項及反應與結果，所謂工作壓力為個人與工作本身、工作相關之人、事、物或其衍生所導致的刺激不斷的互動，經個人的特質或主觀感受調節，所給予的反應訊號之歷程，其有主觀性、互動性、歷程性和特質性的性質。
洪麗美	2007	工作壓力是個體在組織中工作，因內在或外在環境對工作者之要求，使工作者在面對具有威脅性工作環境時，因短時間內無法排除威脅，致使工作的相關因素造成個體在心理與生理上的不平衡狀態，無法如往常運作之結果。

(二) 工作壓力的來源

每個人在工作上因扮演角色不同，都會面對不同形式的壓力刺激，而刺激工作壓力產生的事件，即稱為壓力源（stressors）。

Albrecht（1979）認為個體所面對的工作壓力來源可分為八個要項，包括心理挑戰、身體挑戰、人際交往、事務變化、工作負荷、物理環境、工作地位及工作使命等。Robbins（1993）將壓力的潛在來源分為個人、組織及外在環境等三項，其中個人部分包括個人人格、家庭及經濟問題；組織部分包括組織結構、組織演化、領導風格、任務要求、角色要求及人際關係要求等；而外在環境則指整體經濟，政治、技術的不確定等因素（王秋慶，2003）。本研究擬就組織因素加以探討：

1. 工作任務：是指工作任務的屬性而言，此與個人的工作有關，包括工作設計（工作自主性、多樣性、自動化程度及所需工作技能）、工作環境及工作實體設備等，均與壓力有關。

2. 角色要求：角色要求與員工在組織中是否能適時適地的扮演有關。如角色衝突 (role conflict) 指員工無法妥協或滿足各種角色期望；角色負荷過重 (role overload) 指員工因時間有限無法一一扮演各種角色；角色混淆 (role ambiguity) 指員工無法清楚了解自己應扮演何種角色等，都會給員工帶來壓力 (黃英忠，2001)。
3. 人際關係：人際關係要求是由其他員工所導致的壓力，如缺乏同僚的支持或與同僚的關係惡化，都會造成壓力，在組織中，缺乏良好的人際關係會導致心理緊張及工作不滿足。
4. 組織結構：組織結構決定組織的複雜度、正式化及集權化程度，例如過多的正式規定，及員工無法參與決策，都是造成壓力的潛在來源。
5. 工作超載：當一個人能力不足以負擔他的工作時，就形成超載現象，而導致身體心理及工作績效上的問題產生。
6. 生涯發展：當生涯發展成為個人關心焦慮或挫折來臨時，他就成了壓力源，情形包括缺乏安全感，覺得晉升無望或晉升太慢，個人志向的壓抑對於生涯期望與現職之間的不平衡，感到不滿足等，這些情形對於 40-50 歲的人會構成較大的問題，引發所謂的中年危機。
7. 領導：在任何組織中，領導者對於群體的關係與活動具有十分重大的影響力，領導者的領導型態與工作壓力具有密切關聯。此外，在組織中的上層管理人對下層員工所提的要求和報告沒有反應，缺乏回饋，亦構成員工的一種壓力源。

(三) 工作壓力的理論

自 1914 年生物學家 Walter Cannon 從事與因受壓力而影響的情緒與生理反應相關之研究後，心理學家、社會學家、管理學家及社會心理學家等學者紛紛投入壓力研究，使壓力研究逐漸擴展到組織方面。繆敏志 (1993) 曾以發生工作壓力之原因、將工作壓力之理論整理歸納為心理學因素、社會學因素、社會心理學理論及生物學理論等四大類。

二、工作績效相關文獻

(一) 工作績效的定義

績效 (Performance) 係指對於預設標準達到程度的一種衡量，而 Campbell (1990) 認為績效是由效率 (efficiency)、效能 (effectiveness) 與效力 (efficacy) 等 3 方面所展現的綜合表現 (游宗鴻, 2013)。

工作績效 (Job Performance) 指工作者對於工作結果貢獻的評價，是 Kene (1976) 指出工作績效是在某特定時間，執行工作時所達成結果的紀錄 (林麗娟, 2006)。工作者於組織間所能提供之工作績效，得以評斷組織對於工作者之需求性，而彙整各工作者的工作績效轉換成組織整體的工作績效，則能顯示出該組織是否能於競爭活動中取得優勢的關鍵處。

表 2-2-1 工作績效定義

學者	年份	定義
Reddin	1970	工作者對其職務上各項工作內容及目標所達成的程度
French&Seward	1983	工作績效是指一項行動方案達成目標的程度
Schermerhorn	1989	個人達成工作任務的質與量
Campbell	1990	衡量組織成員為達成組織的目標所展現的行為
林澄貴	2001	工作績效是指員工在某特定期間內，執行工作時所達成結果的紀錄或達成目標的效益 (如生產力)
Brouther	2002	認為工作績效指的是工作者對其職務上的各項工作目標之達成程度，反映出工作者任務實現的程度，亦是工作者實現工作需求的程度
陳勝源	2005	工作者有能力在某特定期間內完成工作的行為表現，同時亦指部屬或組織達成目標的效益項目
許南雄	2006	各機構朝向組織目標或遠景的總生產力與成果，也是組織中員工個人或團體的工作成果

(二) 工作績效的模型

Campbell 的績效分類法 (Taxonomy of Higher-Order Performance Dimensions) 中提出任何工作表現都可以下列八個構面含括：

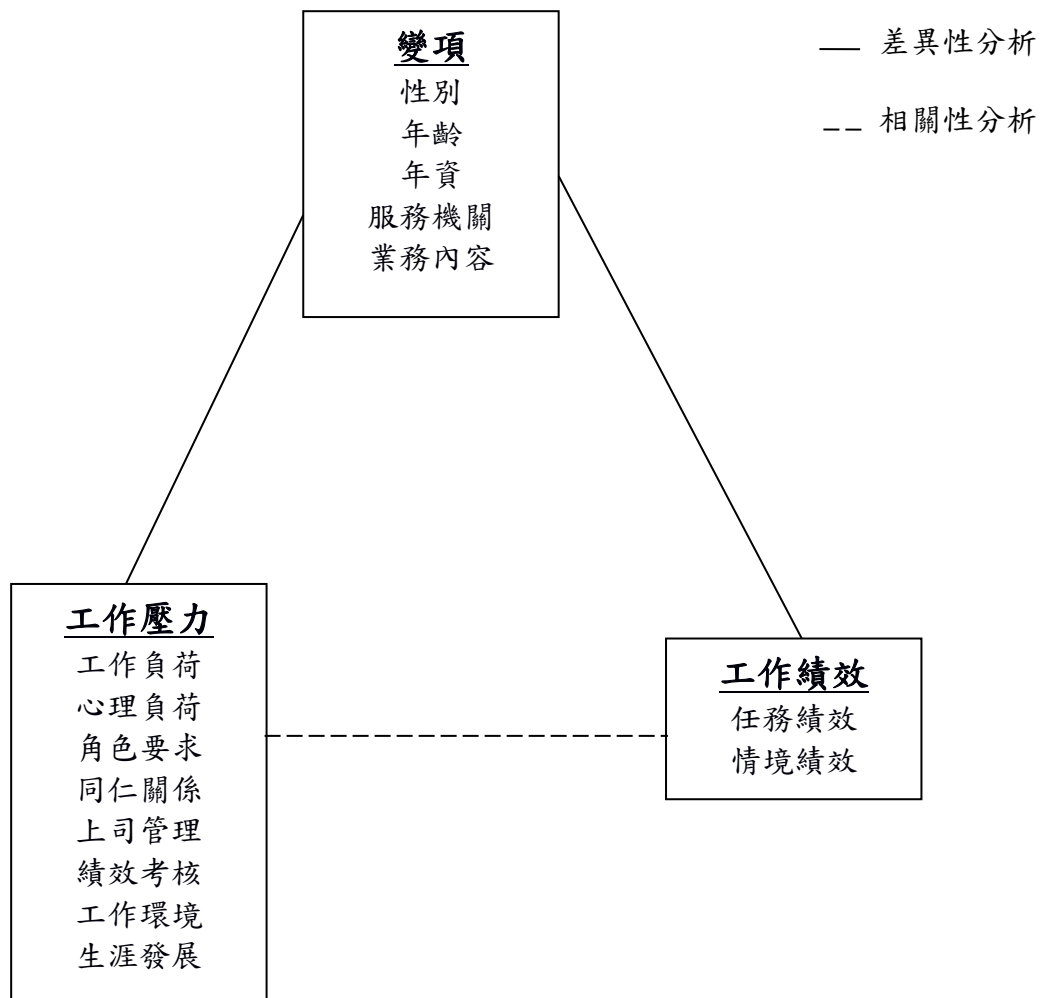
1. 特定工作之任務精練 (Job-specific task proficiency)：表示個人執行工作上核心任務的程序。
2. 非特定工作之任務精練 (Non-job-specific task proficiency)：表示組織內部分或全體人員所需要從事非他特有工作的行為。
3. 書寫和口說溝通之任務精練 (Written and oral communication task proficiency)：大部分的工作都要靠書寫或言詞溝通。
4. 努力的展現 (Demonstrating effort)：表示員工對於個人工作的動機和承諾水準。
5. 維持個人風紀 (Maintaining personal discipline)：職員意志如違背規定等負面行為的程度。
6. 促進同儕和團體績效 (Facilitating peer and performance)：幫助同事或成為團體一份子 (team player) 的程度。
7. 監督/領導 (Supervision/leadership)：領導能力的展現。
8. 管理/行政 (Management/administration)：有效的管理及行政作業。

參、研究方法與設計

本研究將依據研究目的及文獻探討相關理論綜合推導，以量化的研究方法進行研究設計。本章共分為研究架構、研究範圍、研究方法及研究工具等四節，茲分述如下：

一、研究架構

本研究主要以臺北市各地政事務所臨櫃人員為研究對象，並探討其工作壓力與工作效能之關聯性，及在不同背景變項下有何影響。本研究之研究架構整理如圖：



研究架構

二、研究工具

本研究之調查工具為「臺北市各地政事務所臨櫃人員工作壓力與工作效能關係問卷調查表」，問卷包括三部分，第一部分為「地政事務所臨櫃人員工作壓力問卷」，第二部分為「地政事務所臨櫃人員工作績效問卷」，第三部分為「個人基本資料」，全問卷皆採用李克特五點量表，採五等級式評分法，請受訪者依陳述問項勾選認同程度，並依認同程度高低加以計分，範圍從 1(非常不同意)至 5(非常同意)來做量化，經加總得分平均後，其分數愈高則代表受試者之同意程度愈高。各量表內容分述如下：

(一) 工作壓力量表

本研究所採用之工作壓力量表乃參考王秋慶(2002)、李晶(2002)、陳俞靜(2008)、蔡如珮(2008)、高黎守(2007)及曹斐雯(2011)等研究者所設計之工作壓力研究量表，並依據地政事務所臨櫃人員之工作特性加以修正，將工作壓力區分為「工作負荷」、「心理負荷」、「角色要求」、「同仁關係」、「上司管理」、「績效考核」、「工作環境」、「生涯發展」等八大構面，其定義分別說明如下：

1. 工作負荷：個人平日工作量的大小，在工作任務上自己時間、體力不足以負擔其工作時的超載現象。
2. 心理負荷：個人身體及心理健康與否，包括焦慮、憂鬱及精神無法集中等心理上的疾病。
3. 角色要求：因工作內容本身或所承擔的任務所產生的壓力。
4. 同仁關係：與服務單位同事間之互動關係良窳。
5. 上司管理：個人在工作中與上司之關係，及上司對部屬的管理情形。
6. 績效考核：組織為了增進績效或達成組織目標，運用各種策略和技術，對員工在工作績效、品質、信念、態度與創新作為上定期、與不定期的測試，所形成對個人造成心理及生理上的壓力因素。
7. 工作環境：工作場所環境不佳或工作所需資源的品質不佳或不足。
8. 生涯發展：工作的未來性、發展性，以及工作所能獲得的成就感。

前述之八大構面共計 24 個題項，其問項內容整理如表 3-2-1 所示：

表 3-2-1 工作壓力量表

構面	題號	問項內容
工作負荷	1	我的工作太忙，負擔過重。
	2	若有機會，我希望能調到工作輕鬆的單位。
	3	我的工作量太大，須經常加班。
	14	我所處的單位，工作分配不均。
心理負荷	4	我經常擔心民眾動輒投訴。
	5	我的壓力大到使我難以入眠。
	8	案件或公文定有處理時限，經常使我焦慮不安。
	9	我的工作須負擔損害賠償責任。
角色要求	6	工作中我經常要面對民眾不合理的要求。
	7	我的工作經常會有高層或民意代表的關說。
	10	我的工作須持續增進專業能力。
	11	我所處的課室，工作權責劃分不明確。
同仁關係	12	工作上遇到困難時，常缺乏同仁協助。
	13	承辦之業務須與其他課室協調時，常覺得困難。
上司管理	15	主管的指示經常不夠明確，使我無所適從。
	16	面對同樣的事情，主管的裁示經常標準不同。
	17	主管的要求經常與我的工作理念產生衝突。
	18	我經常要停下民眾申辦案件，先處理主管交辦之行政工作。
績效考核	19	不斷要求創新作為，增加我的工作負擔。
	20	機關的績效考核過多，使我備感壓力。
工作環境	21	我經常擔心業務使用的設備，會對身體造成傷害。
	22	執行業務所需設備經常發生問題。
生涯發展	23	我的工作沒有成就感。
	24	我的單位缺乏個人生涯發展的機會。

(二) 工作績效量表

本研究以 Campbell 之理論為基礎，採用林澄貴(2001)之衡量工具，由「任務績效」、「情境績效」等二個構面來評價員工及組織之生產力，其內涵說明如下：

1. 任務績效：個人工作上的結果，而此結果直接關聯組織的核心任務，其判斷準則在於是否合乎正式角色的要求。
2. 情境績效：個人自願執行非正式規定的活動、堅持完成任務的熱誠、願與他人合作並幫助他人，亦即不直接涉及組織的技術核心，而是發自內心的互惠、回報及樂於助人等其他因素所激勵之行為。

如前所述，本研究採用林澄貴之績效量表，將績效分二大構面，共計15個題項，其問項內容整理如表3-2-2所示：

表 3-2-2 工作績效量表

構面	題號	問項內容
任務 績效	1	我能妥善規劃時間，安排自己所負責工作的進度。
	2	我的平均工作效率相當高。
	3	我鮮少因業務承辦品質不佳而受民眾之抱怨或投訴。
	4	我能善用溝通技巧，順利完成工作目標。
	5	工作上的任何小細節，我都能注意且妥善處理。
	6	我經常能自行解決工作上所發生的問題。
	7	我會積極增進自己關於工作上的專業能力。
	8	我能經常提出創新方案及興革建議。
	9	對於地政業務相關法規，我都嚴格遵守。
	10	我對於自身工作內容相當了解並熟練。
情境 績效	11	我會主動幫助同事，達成自己工作外之任務。
	12	我樂於接受挑戰，願意承擔額外的的工作。
	13	對於主管不合理的要求，我能容忍並順利完成任務。
	14	我總是主動與同仁溝通協調業務執行上的事宜。
	15	即使犧牲休息時間我也會盡全力完成工作。

三、研究分析方法

本研究在量表回收後，將有效量表儲存建檔，並採用 SPSS 24.0 版統計套裝軟體進行研究資料分析，其分析方式如下：

(一) 描述性統計分析 (Descriptive Statistics)

主要係了解各變項資料之分布狀況，故針對本市各地政事務所臨櫃人員的基本資料，包括性別、年齡、年資、服務機

關、業務內容等背景屬性變項，進行次數及百分比統計，以比較各變項分布數值的差異。

(二) 獨立樣本 T 檢定 (Independent Sample t-test)

主要係針對兩個獨立不相關的樣本進行平均數差異檢定，本研究以獨立樣本 T 檢定來分析不同性別的本市各地政事務所臨櫃人員在工作壓力及工作績效的差異情形。

(三) 單因子變異數分析 (One-way ANOVA)

主要針對三組以上不同個人背景屬性進行差異性檢定，本研究以單因子變異數分析來分析本市各地政事務所臨櫃人員在不同年齡層、年資、服務機關、業務內容時的工作壓力及工作績效的差異情形，比較其平均數是否有顯著差異性存在。分析結果若達顯著性水準時，則進一步進行事後檢定，以 Scheffe 法多重比較分析各組間差異。

(四) 皮爾遜積差相關 (Pearson Product-moment Correlation)

以皮爾遜積差相關分析臺北市各地政事務所臨櫃人員在工作壓力及工作績效各構面間之相關情形。

四、問卷信度分析

信度 (Reliability) 係指一個測量工具或是一套量表的穩定性 (Stability)、可靠性 (Dependability) 或一致性 (Consistency)；意指若由不同的人利用同一測量工具或量表反覆測量某一事務，所得的結果都相同，即可稱該測量工具或該量表有信度。本研究以 Cronbach's Alpha 係數檢視問卷內容之信度， α 係數越高表示各層面的內部一致性越高。根據 Guelford (1965) 認為，Cronbach 認為 α 值信賴係數指標判定標準， α 值未達 0.35 為低信度， α 值介於 0.35 以上及 0.7 之間為可接受信度， α 值介於 0.7 以上為高信度。本研究之工作壓力及工作績效量表於各構面均呈現可接受信度或高信度，表示本研究問卷具有相當穩定性。

表 3-3-1 各變項信度分析

構面	Cronbach's α 值
工作負荷	0.657
心理負荷	0.764
角色要求	0.69
同仁關係	0.72
上司管理	0.905

績效考核	0.878
工作環境	0.679
生涯發展	0.876
任務績效	0.892
情境績效	0.806

肆、研究結果與分析

本研究以本市地政事務所臨櫃人員為研究對象實施問卷調查，本章將就問卷調查結果進行分析。

一、描述性統計分析

(一) 樣本回收狀況

本研究對本市地政事務所臨櫃人員共發出 552 份問卷，回收 497 份，回收率為 90%，扣除未完整填答及所有題目皆填答相同選項之無效問卷 79 份後，有效問卷為 418 份，有效回收率為 76%，統計結果整理如下表。

表 4-1-1 問卷回收統計表

發放問卷總數	問卷回收	回收率	有效問卷	有效回收率
552	497	90%	418	76%

(二) 樣本基本資料分析

本研究問卷中基本資料項目包含性別、年齡、年資、服務機關、業務內容等五項，各變項之次數及比例分配情形如表 4-1-2，茲分述如下：

1. 性別：以女性較為多數，占有效樣本數 59.6%。
2. 年齡：以 41~45 歲者居多，為 28.6%；其次為 51~60 歲，為 27.6%。
3. 年資：年資為 16 年以上者居多，占有效樣本數，35.6%。
4. 服務機關：以松山所之受訪人居多，比例為 21%。
5. 業務內容：工作內容為「登記案件審查」者居多，比例為 38%。

表 4-1-2 樣本結構分析

統計項目	類型	人數	比例(%)
性別	男性	157	40.4
	女性	232	59.6
年齡	21~30 歲	41	10.1
	31~40 歲	107	26.4
	41~50 歲	116	28.6
	51~60 歲	112	27.6

	61 歲以上	30	7.4
年資	未滿 1 年	23	6.1
	1~5 年	102	26.9
	6~10 年	69	18.2
	11~15 年	50	13.2
	16 年以上	135	35.6
服務機關	建成所	48	11.6
	中山所	76	18.3
	松山所	87	21
	士林所	85	20.5
	大安所	68	16.4
	古亭所	51	12.3
業務內容	登記案件審查	153	38
	土地建物測量	134	33
	登記謄本核發	91	23
	其他	23	6

二、研究量表分析

本節以各量表構面之平均數分析研究構面之回應狀況，藉以了解受訪者在「工作壓力」、「工作績效」等量表之感受。本研究之量表回答以 1 為最低分（非常不同意），5 為最高分（非常同意），亦即分數越高顯示該題項的認同程度越高。以下分述各量表構面之回答情形：

（一）工作壓力量表

工作壓力量表共分為 8 個構面，分別為「工作負荷」、「心理負荷」、「角色要求」、「同仁關係」、「上司管理」、「績效考核」、「工作環境」、「生涯發展」，其中以「績效考核」之認同程度最高，表示績效考核為本市各地政事務所臨櫃人員最大之壓力來源；而「上司管理」之認同程度最低，表示上司管理為較小之壓力來源。

表 4-2-1 工作壓力量表分析

構面	題項 (個)	平均數
工作負荷	4	3.302
心理負荷	4	3.348
角色要求	4	3.333
同仁關係	2	2.819
上司管理	4	2.708
績效考核	2	3.488
工作環境	2	3.071
生涯發展	2	3.152

(二) 工作績效量表

工作績效量表共分為 2 個構面，分別為「任務績效」、「情境績效」，分析結果顯示，任務績效之平均數較情境績效為高，表示臺北市各地政事務所臨櫃人員在關係組織核心任務表現較為理想。

表 4-2-2 工作績效量表分析

構面	題項 (個)	平均數
任務績效	10	3.518
情境績效	5	3.396

三、研究變項差異性分析

本節主要目的在於探討於不同背景變項（性別、年齡、年資、服務機關、業務內容）下，地政事務所臨櫃人員於「工作壓力」、「工作績效」等量表之認知，是否有顯著差異。

(一) 背景變項不同於「工作壓力」之差異性分析

1. 不同性別於「工作壓力」之差異性分析

以獨立樣本 T 檢定分析比較不同性別對於工作壓力中各項構面之差異性，其中在「心理負荷」、「生涯發展」有顯著差異外，其餘構面在此變項下皆無顯著差異。此外，除在「工作環境」之外，男性之平均工作壓力高於女性。

表 4-3-1 性別於工作壓力之 T 檢定分析表

構面	T 值	P 值
工作負荷	1.900	0.058
心理負荷	2.272	0.024*
角色要求	1.311	0.190
同仁關係	0.682	0.496
上司管理	0.472	0.637
績效考核	1.447	0.149
工作環境	-0.103	0.918
生涯發展	2.642	0.009**

*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

❖ 圖表說明：

T 值=男性平均壓力-女性平均壓力

P 值=顯著性 (當 P 值小於 0.05 時, 表示具有顯著性差異; 當 P 值大於 0.05 時, 表示不具有顯著性差異。且當 P 值越小時, 差異越顯著)

2. 不同年齡層於「工作壓力」之差異性分析

以單因子變異數分析不同年齡層的差異性, 不同年齡層除在「同仁關係」外, 於其他構面皆具有顯著差異性。排除無顯著差異性之「同仁關係」, 就其他構面以 Scedge 進行事後檢定, 可得出 31~40 歲之受試者在各個構面壓力平均值均高於其他年齡層; 而 61 歲以上之受試者, 除在「生涯發展」方面外, 其餘構面之平均值均低於其他年齡層。

表 4-3-2 年齡於工作壓力之單因子變異數分析表

構面	P 值	Scheffe 事後檢定
工作負荷	0.001***	31~40 歲最高 61 歲以上最低
心理負荷	0.000***	
角色要求	0.000***	
同仁關係	0.389	因無顯著性而無法 進行事後檢定
上司管理	0.031*	31~40 歲最高 61 歲以上最低
績效考核	0.000***	
工作環境	0.003**	
生涯發展	0.023*	31~40 歲最高 21~30 歲最低

*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

❖ 圖表說明：

P 值=顯著性（當 P 值小於 0.05 時，表示具有顯著性差異；當 P 值大於 0.05 時，表示不具有顯著性差異。且當 P 值越小時，差異越顯著）

3. 不同年資於「工作壓力」之差異性分析

以單因子變異數分析不同年資的差異性，不同年資除在「生涯發展」方面外，於其他構面皆具有顯著差異性。排除無顯著差異性之「生涯發展」，就其他構面以 Scheffe 進行事後檢定，可得出年資 6~10 年之受試者除在「同仁關係」方面外，其餘各個構面壓力平均值均高於其他受試者；11~15 年之受試者在「同仁關係」為最高，而年資未滿一年之受試者，在各構面之平均值均低於其他受試者。

表 4-3-3 年資於工作壓力之單因子變異數分析表

構面	P 值	Scheffe 事後檢定
工作負荷	0.029*	6~10 年最高 未滿一年最低
心理負荷	0.001**	
角色要求	0.000***	
同仁關係	0.004**	11~15 年最高 未滿一年最低
上司管理	0.048*	6~10 年最高 未滿一年最低
績效考核	0.002*	
工作環境	0.001**	
生涯發展	0.109	因無顯著性而無法 進行事後檢定

*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

❖ 圖表說明：

P 值=顯著性（當 P 值小於 0.05 時，表示具有顯著性差異；當 P 值大於 0.05 時，表示不具有顯著性差異。且當 P 值越小時，差異越顯著）

4. 不同服務機關於「工作壓力」之差異性分析

以單因子變異數分析不同服務機關的差異性，不同年資除在「角色要求」及「生涯發展」方面外，於其他構面皆具有顯著差異性。排除無顯著差異性之「生涯發展」，就其他構面以 Scheffe 進行事後檢定，於古亭所服務之受試者在「工作負荷」、「心理負荷」、「同仁關係」、「上司管理」、「績效考核」、「工作環境」方面之平均值皆為最低。

表 4-3-4 服務機關於工作壓力之單因子變異數分析表

構面	P 值	Scheffe 事後檢定
工作負荷	0.003*	中山所最高 古亭所最低
心理負荷	0.047*	
角色要求	0.290	因無顯著性而無法 進行事後檢定
同仁關係	0.005**	大安所最高 古亭所最低
上司管理	0.000***	
績效考核	0.010**	中山所最高 古亭所最低
工作環境	0.022*	大安所最高 古亭所最低
生涯發展	0.475	因無顯著性而無法 進行事後檢定

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$ *** $P < 0.001$

❖ 圖表說明：

P 值=顯著性（當 P 值小於 0.05 時，表示具有顯著性差異；當 P 值大於 0.05 時，表示不具有顯著性差異。且當 P 值越小時，差異越顯著）

5. 不同業務內容於「工作壓力」之差異性分析

以單因子變異數分析不同工作內容的差異性，除在「同仁關係」方面之外，不同工作內容之受試者均具有顯著差異性。排除無顯著差異性之「同仁關係」，其中又以工作內容為登記案件審查之受試者於各構面平均值皆為最高。

表 4-3-5 業務內容於工作壓力之單因子變異數分析表

構面	P 值	Scheffe 事後檢定
工作負荷	0.000***	登記案件審查最高 登記謄本核發最低
心理負荷	0.000***	
角色要求	0.000***	登記案件審查最高 「其他」最低
同仁關係	0.680	因無顯著性而無法 進行事後檢定
上司管理	0.003**	登記案件審查最高 登記謄本核發最低
績效考核	0.000***	
工作環境	0.038*	登記案件審查最高 土地建物測量最低
生涯發展	0.000***	登記案件審查最高 「其他」最低

*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

❖ 圖表說明：

P 值=顯著性（當 P 值小於 0.05 時，表示具有顯著性差異；當 P 值大於 0.05 時，表示不具有顯著性差異。且當 P 值越小時，差異越顯著）

（二）背景變項不同於「工作績效」之差異性分析

1. 不同性別於「工作績效」之差異性分析

以獨立樣本 T 檢定分析比較不同性別對於工作績效中各構面之差異性，不同性別在「任務績效」及「情境績效」均達顯著差異性；其中，女性之工作績效於各構面均高於男性。

表 4-3-6 性別於工作績效之 T 檢定分析表

構面	T 值	P 值
任務績效	-3.107	0.002**
情境績效	-2.551	0.011*

*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

❖ 圖表說明：

T 值=男性平均壓力-女性平均壓力

P 值=顯著性（當 P 值小於 0.05 時，表示具有顯著性差異；當 P 值大於 0.05 時，表示不具有顯著性差異。且當 P 值越小時，差異越顯著）

2. 不同年齡層於「工作績效」之差異性分析

以單因子變異數分析比較不同年齡層對於工作績效中各構面之差異性，其中不同年齡之受試者僅於「情境績效」達顯著差異性，於「任務績效」方面，不同年齡層之受試者並無顯著差異性。就「情境績效」進行 Scheffe 事後檢定，可得出介於 51~60 歲之間之受試者平均值最高，而 21~30 歲之受試者平均值最低。

表 4-3-7 年齡於工作績效之單因子變異數分析表

構面	P 值	Scheffe 事後檢定
任務績效	0.099	因無顯著性而無法進行事後檢定
情境績效	0.003**	51~60 歲最高 21~30 歲最低

*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

❖ 圖表說明：

P 值=顯著性（當 P 值小於 0.05 時，表示具有顯著性差異；當 P 值大於 0.05 時，表示不具有顯著性差異。且當 P 值越小時，差異越顯著）

3. 不同年資於「工作績效」之差異性分析

以單因子變異數分析比較不同年資對於工作績效中各構面之差異性，其中不同年資之受試者僅於「任務績效」達顯著差異性，於「情境績效」方面，不同年資之受試者並無顯著差異性。對於具顯著性差異之「任務績效」進行 Scheffe 事後檢定，得出年資為 16 年以上之受試者平均值最高，年資未滿一年者平均值最低。

表 4-3-8 年資於工作績效之單因子變異數分析表

構面	P 值	Scheffe 事後檢定
任務績效	0.004**	16 年以上最高 未滿一年最低
情境績效	0.084	因無顯著性而無法 進行事後檢定

*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

❖ 圖表說明：

P 值=顯著性（當 P 值小於 0.05 時，表示具有顯著性差異；當 P 值大於 0.05 時，表示不具有顯著性差異。且當 P 值越小時，差異越顯著）

4. 不同服務機關於「工作績效」之差異性分析

以單因子變異數分析進行比較，不同服務機關對於「任務績效」及「情境績效」均無顯著差異性。

表 4-3-9 服務機關於工作績效之單因子變異數分析表

構面	P 值	Scheffe 事後檢定
任務績效	0.233	因無顯著性而無法 進行事後檢定
情境績效	0.140	因無顯著性而無法 進行事後檢定

*P<0.05 **P<0.01 ***P<0.001

❖ 圖表說明：

P 值=顯著性（當 P 值小於 0.05 時，表示具有顯著性差異；當 P 值大於 0.05 時，表示不具有顯著性差異。且當 P 值越小時，差異越顯著）

5. 不同業務內容於「工作績效」之差異性分析

以單因子變異數分析進行比較，不同業務內容對於「任務績效」及「情境績效」均無顯著差異性。

表 4-3-10 業務內容於工作績效之單因子變異數分析表

構面	P 值	Scheffe 事後檢定
任務績效	0.080	因無顯著性而無法進行事後檢定
情境績效	0.099	因無顯著性而無法進行事後檢定

*P<0.05

**P<0.01

***P<0.001

❖ 圖表說明：

P 值=顯著性（當 P 值小於 0.05 時，表示具有顯著性差異；當 P 值大於 0.05 時，表示不具有顯著性差異。且當 P 值越小時，差異越顯著）

四、工作壓力與工作績效之相關分析

本節主要以皮爾遜積差相關係數 r 分析臺北市各地政事務所臨櫃人員之工作壓力與工作績效間之相關性。各相關係數說明如下：

（一）工作壓力與任務績效

1. 工作負荷與任務績效達顯著正相關，表示在被賦予適當工作量之情形下，工作績效越高；可顯示當臨櫃人員被賦予適當工作量時，其對於工作之熟練度亦相對得以提高，進而提高其任務績效。
2. 心理負荷與任務績效呈不顯著相關，因此無論臨櫃人員是否有憂鬱或焦慮之情緒，皆不影響其任務績效。
3. 角色要求與任務績效達顯著正相關，表示被適度要求時，工作績效越高；因此臨櫃人員於工作內容上被適度要求時，越能提升其工作品質，提高其工作績效。
4. 同仁關係與任務績效呈不顯著相關，因此臨櫃人員與同事間互動之良窳不影響其任務績效。
5. 上司管理與任務績效呈不顯著相關，因此臨櫃人員與上司間之互動、上司之管理方式皆不影響其任務績效。
6. 績效考核與任務績效呈不顯著相關，因此機關對於臨櫃人員之績效評比、測試皆不影響其任務績效。

7. 工作環境與任務績效呈不顯著相關，因此工作環境不影響臨櫃人員之任務績效。

8. 生涯發展與任務績效呈不顯著相關，因此機關之升遷制度、發展性等皆不影響臨櫃人員之任務績效。

(二) 工作壓力與情境績效

1. 工作負荷與情境績效呈不顯著相關，因此臨櫃人員之工作負荷量不影響其情境績效。

2. 心理負荷與情境績效呈不顯著相關，因此無論臨櫃人員是否有憂鬱或焦慮之情緒，皆不影響其情境績效。

3. 角色要求與情境績效呈不顯著相關，因此無論臨櫃人員於工作內容被要求之程度為何皆不影響其情境績效。

4. 同仁關係與情境績效呈不顯著相關，因此臨櫃人員與同事間互動之良窳不影響其情境績效。

5. 上司管理與情境績效呈不顯著相關，因此臨櫃人員與上司間之互動、上司之管理方式皆不影響其情境績效。

6. 績效考核與情境績效呈顯著負相關，表示績效考核之存在或現行考核制度對於臨櫃人員之情境績效具有相關影響。

7. 工作環境與情境績效呈不顯著相關，因此工作環境不影響臨櫃人員之情境績效。

8. 生涯發展與情境績效呈不顯著相關，因此機關之升遷制度、發展性等皆不影響臨櫃人員之情境績效。

表 4-4-1 工作壓力與工作績效之相關性分析

相關係數		工作壓力							
		工作負荷	心理負荷	角色要求	同仁關係	上司管理	績效考核	工作環境	生涯發展
工作 績效	任務 績效	0.128	0.052	0.143	0.072	0.081	-0.002	0.085	0.033
	情境 績效	0.004	-0.038	-0.016	-0.008	-0.059	-0.143	0.029	-0.017

❖ 圖表說明：

1. 表格中數字為相關係數，相關係數越大代表關聯性越強，正值代表正相關，負值代表負相關。
2. 斜粗體數字代表具有顯著性相關。

伍、結論與建議

本章節依據本研究之研究目的及問卷分析結果，歸納結論並提出相關建議，期能提供作為施政參考。

一、結論

(一) 臺北市各地政事務所臨櫃人員工作壓力情形

依本研究之工作壓力量表分析〈表 4-2-1〉，發現本市各地政事務所臨櫃人員「工作壓力」之各項構面，其中以「績效考核」的壓力感受程度最高，其餘依序為「心理負荷」、「角色要求」，原因分析如下表：

表 5-1-1 臺北市各地政事務所臨櫃人員工作壓力情形

排名	構面	原因分析
1	績效考核	1. 績效評比項目琳瑯滿目（詳如附表 5-1-2），主管及同仁求好心切。 2. 為求績效考核成績優異，須於完成例行工作之餘加班，造成工作負擔沉重、身心壓力極大。 3. 在「櫃檯第一優先」，「為民服務顧客至上」的潮流下，常需包容體諒民眾之需求，長官不斷的考核服務績效，也會造成同仁精神緊繃狀態，進而產生情緒耗竭極高的現象。
2	心理負荷	1. 擔心工作無法如期完成 2. 工作成效不符合長官要求 3. 擔心民眾動輒投訴 4. 負擔損害賠償責任
3	角色要求	1. 民眾不合理的要求 2. 高層或民意代表的關說 3. 持續增進各種能力

表 5-1-2 臺北市地政機關績效考核及創新提案相關計畫

1. 為民服務及服務品質相關計畫：

層級	計畫名稱	督導考評時間
臺北市政府	臺北市政府實施內部控制制度作業原則	每年、定期、不定期考評
臺北市政府	臺北市政府策略地圖年度擴大推動計畫	每年、隨時考評
臺北市政府 研考會	臺北市政府提升服務品質執行計畫	每年、隨時考評，推薦參獎政府服務獎
臺北市政府 研考會	臺北市政府創意提案競賽要點	每年評選
臺北市政府 研考會	臺北市政府電話服務禮貌實施計畫	不定期、隨時考評
臺北市政府 地政局	臺北市政府地政局提升服務品質執行計畫	每季、不定期考評
臺北市政府 地政局	臺北市政府地政局暨所屬機關創意提案實施計畫	每季開會研討並參加府級每年評選
臺北市政府 地政局	臺北市政府地政局及所屬機關研究發展實施計畫	每年評選

2. 公文管考相關計畫：

層級	計畫名稱	督導考評時間
臺北市政府	臺北市政府文書處理實施要點	每年、不定期、隨時考評
臺北市政府	臺北市政府推動公文處理成效檢核輔導作業	每年、不定期考評
臺北市政府	臺北市政府公文減量方案	定期、不定期考評

臺北市政府地政局	臺北市政府地政局推動公文處理成效檢核輔導作業	每年、不定期考評
臺北市政府地政局	臺北市政府地政局及所屬機關公文流程簡化作業實施要點	每年、每月考評

3. 工作考核相關計畫：

層級	計畫名稱	督導考評時間
內政部地政司	地政業務執行績效督導獎勵要點	每年、不定期考評
臺北市政府	臺北市政府各機關行政罰鍰執行績效考核要點	每年、每季、每月考評
臺北市政府地政局	臺北市各地政事務所工作考核要點	每季考評
臺北市政府地政局	臺北市政府地政局土地複丈及建物測量改進要點	定期、不定期考評
臺北市政府地政局	臺北市政府地政局查核各地政事務所土地登記測量及資訊業務要點	定期、每月、每日考評
臺北市政府地政局	臺北市政府地政局所屬各地政事務所地政規費作業注意事項	每月、隨時考評

(二) 臺北市各地政事務所臨櫃人員工作績效情形

臺北市各地政事務所臨櫃人員在工作績效兩個構面上平均值差距不大，且皆在 3 以上，顯示其工作績效達平均水準以上，其中「任務績效」略高於「情境績效」，原因分析如下表：

表 5-1-3 臺北市各地政事務所臨櫃人員工作績效情形

排名	構面	原因分析
1	任務績效	1. 行政機關之業務內容多為標準化作業，經驗豐富即得以熟能生巧。

2	情境績效	2. 工作性質多為個人化作業，無須頻繁與同仁及其他部門接觸或合作，且多認為僅完成工作範圍內之任務即可，較不願承擔額外之工作。
---	------	--

(三) 不同背景屬性變項與各因素間之差異情形

1. 不同性別對工作壓力、工作績效之差異性

工作壓力方面，男性僅在「工作環境」壓力低於女性，因對於電腦設備多數男性皆較女性嫻熟，遭遇問題多能輕鬆處理；再者，土地測量工作須搬運測量儀器，男性在體力方面亦多較女性良好，故「工作環境」非男性主要之壓力來源。而男性與女性僅在「心理負荷」、「生涯發展」有顯著差異性，可認平均而言，不同性別間對於工作壓力並無顯著差異性。

工作績效方面，女性在「任務績效」及「情境績效」方面均高於男性，顯示女性無論係在組織核心任務抑或是與同仁、主管間之互動表現皆優於男性。此外，在「任務績效」及「情境績效」不同性別間均達顯著差異性。

2. 不同年齡層對工作壓力、工作績效之差異性

工作壓力部分，除「同仁關係」外，不同年齡層之受試者在各方面均達顯著差異性，因不同年齡者，無論係在在生活背景、人生經歷或工作經驗等方面皆不相同，故其對於各種工作壓力來源之感受有顯著差異。針對具有顯著差異性之構面進行事後比較，顯示 31~40 歲之受試者在各方面工作壓力皆為最高，60 歲以上之受試者工作壓力最小。

工作績效部分，不同年齡層之受試者僅在「情境績效」達顯著差異性，因不同年齡僅表示其年齡上之差異，並不代表年紀越長，工作經驗越豐富，表現越佳，亦不代表年紀越輕，越缺乏工作經驗，表現越差，尚有其他多種因素影響，故在「任務績效」方面，不因年齡不同而有顯著性差異。

原因分析分別如下表：

表 5-1-4 不同年齡層對工作壓力之差異性

年齡層(歲)	21-30	31-40	41-50	51-60	61 以上
工作負荷		●			△
心理負荷		●			△
角色要求		●			△
同仁關係	無顯著差異				
上司管理		●			△
績效考核		●			△
工作環境		●			△
生涯發展	△	●			
原因分析	1. 31-40 歲之工作者正處於工作及家庭兼顧時期，故可能因擔心工作上之各種因素影響家庭而感受較大壓力。 2. 61 歲以上之受試者，因其經驗豐富，對於工作內容亦相當嫻熟，故工作壓力最小。				

●最高 △最低

表 5-1-5 不同年齡層對工作績效之差異性

年齡層(歲)	21-30	31-40	41-50	51-60	61 以上
任務績效	無顯著差異				
情境績效	△			●	
原因分析	1. 不同年齡僅表示其年齡上之差異，並不代表年紀越長，工作經驗越豐富，表現越佳，亦不代表年紀越輕，越缺乏工作經驗，表現越差，尚有其他多種因素影響，故在「任務績效」方面，不因年齡不同而有顯著性差異。 2. 在「情境績效」方面，在年齡層介於 51-60 歲最高，21-30 最低，顯示 51-60 歲年齡層除工作經驗豐富外，對於機關認同感高，願主動幫忙同仁，故在在「情境績效」方面有顯著性差異。				

●最高 △最低

3. 不同年資對工作壓力、工作績效之差異性

工作壓力方面，不同年資之受試者除在「生涯發展」外，在各方面均達顯著差異性，其中，除在「同仁關係」外，年資介於 6~10 之間之受試者平均壓力最高。

工作績效方面，不同年資之受試者僅在「任務績效」有顯著差異性，且年資超過 16 年者平均值最高。

原因分析分別如下表：

表 5-1-6 不同年資對工作壓力之差異性

年資(年)	未滿 1 年	1-5	6-10	11-15	16 以上
工作負荷	△		●		
心理負荷	△		●		
角色要求	△		●		
同仁關係	△			●	
上司管理	△		●		
績效考核	△		●		
工作環境	△		●		
生涯發展	無顯著差異				
原因分析	<p>1. 年資介於 6~10 之間之受試者因逐漸升遷後，所接觸之業務範圍及承擔之任務越趨繁雜，進而增進專業能力之需求越大，然又不如年資超過 10 年者，升遷已達極限，並熟稔各種繁複之工作內容，故承受較多壓力。</p> <p>2. 年資未滿 1 年之受試者，因大多仍在熟悉業務，故承受壓力較其他年資者為輕。</p>				

●最高 △最低

表 5-1-7 不同年資對工作績效之差異性

年資(年)	未滿 1 年	1-5	6-10	11-15	16 以上
任務績效	△				●
情境績效	無顯著差異				
原因分析	<p>年資超過 16 年者因其擔任擔任地政事務所臨櫃人員之經驗最為豐富，故在涉及核心工作任務之相關事項亦相對得心應手。</p>				

●最高 △最低

4. 不同服務機關對工作壓力、工作績效之差異性

工作壓力方面，因行政機關有一致之升遷制度規定，故在「生涯發展」方面不因在不同服務機關而異。為不同區域之地政事務所因在案件量、交通便利性等有所不同，故在「工作負荷」、「心理負荷」等方面皆具有顯著差異性。其中以「中山所」平均工作壓力最大，「古亭所」工作壓力相對較小。

工作績效部分，臺北市各地政事務所之工作內容因差異不大，故無論係在「任務績效」或「情境績效」方面，各所均無顯著差異性。

原因分析如下表：

表 5-1-8 不同服務機關對工作壓力之差異性

	建成	中山	松山	士林	大安	古亭
工作負荷		●				△
心理負荷		●				△
角色要求	無顯著差異					
同仁關係					●	△
上司管理					●	△
績效考核		●				△
工作環境					●	△
生涯發展	無顯著差異					
原因分析	1. 「中山所」平均工作負荷最大，位處臺北市繁榮地區，民眾多偏好至該所辦理案件，故其案件量歷年皆居於六所之冠，龐大的案件量致其承受較大之工作壓力。 2. 「古亭所」因案件量不如其他五所多，工作壓力相對較小。 3. 「大安所」平均工作壓力顯示也最大，但其壓力來源主要顯示為「同仁關係」、「上司管理」及「工作環境」，與中山所不同。					

●最高 △最低

5. 不同業務內容對工作壓力、工作績效之差異性

工作壓力方面，因不同業務內容工作性質及內容差異甚大，故除在「同仁關係」方面外，其餘構面皆達顯著差異性。其中「審查業務」在「工作負荷」、「角色要求」等構面最高，而「謄本核發」在「工作負荷」構面，壓力較小。

工作績效部分，無論係在「任務績效」或「情境績效」方面，從事不同業務內容之受試者均無顯著差異性。

原因分析如下表：

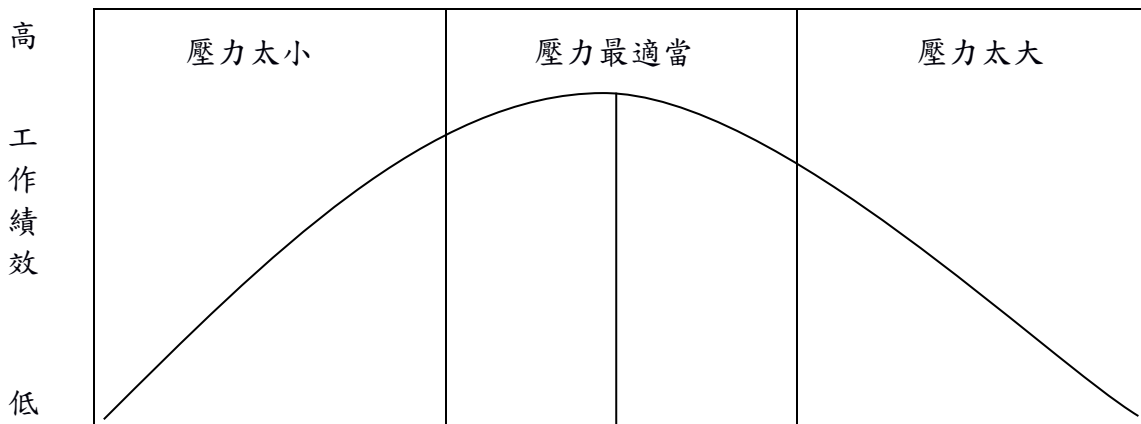
表 5-1-9 不同業務內容對工作壓力之差異性

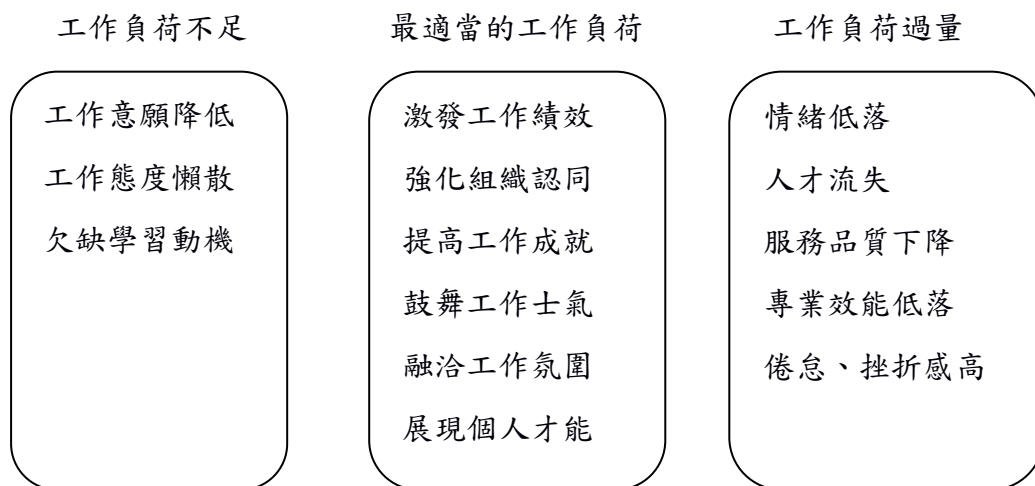
	審查業務	測量業務	謄本核發	其他
工作負荷	●		△	
心理負荷	●		△	
角色要求	●			△
同仁關係	無顯著差異			
上司管理	●		△	
績效考核	●		△	
工作環境	●	△		
生涯發展	●			△
原因分析	1. 「登記案件審查」之工作內容較為繁重，每日須面臨大量之案件配給，且內容多涉及專業知識（如法規），故其在「工作負荷」、「角色要求」等構面均為最高。 2. 「登記謄本核發」之工作內容較為單純，不涉及複雜審查判斷，故其在「工作負荷」構面，壓力相對較小。			

●最高 △最低

（四）工作壓力對工作績效之影響

在不同的個體及不同組織中，如壓力程度適當提高，績效表現也會提高，然而當工作負荷過量、壓力過大時反將導致員工工作品質下降、人才流失等反效果，也就是壓力與工作績效的關係呈現一種拋物線形態。





二、建議

(一) 建立公平考核制度

績效考核是現代組織不可或缺的管理工具，有效的績效考核，不僅能確定每位員工對組織的貢獻或不足，更可在整體上對人力資源的管理提供決定性的評估資料。

依本研究分析結果，目前「績效考核」未能提高工作績效，反而有負相關，本府地政局分於 106、107 年修定「臺北市各地政事務所工作考核要點」，期能藉由考核項目明確、評分標準透明化改善考核過程，以更明確的指導給予更多回饋，以降低同仁對於績效考核之排斥感。

(二) 鼓勵自發性創新與研究

本府地政局為鼓勵全體同仁發揮創意及運用智慧，檢討改善現行業務作為並提出地政興革建言，藉由推動「臺北市政府地政局暨所屬機關創意提案實施計畫」及「臺北市政府地政局暨所屬機關研究發展實施計畫」，提升所屬各機關行政效能與效率，進而落實創新便民服務精神，增進政府服務品質。

為提高同仁對績效考核之認同感，建議鼓勵自發性創新與研究，並給予實質獎勵，使提案更具效益，有效改善現行業務，增進為民服務品質。

(三) 重視人力均衡的重要性

本市各地政事務所人員異動頻繁，自人員異動至補實，往往耗時甚久，造成業務難以推動之惡性循環，此外，各地

政事務所間案件量差異大，目前地政局訂有「臺北市各地政事務所人力相互支援要點」以為因應，惟緩不濟急。

為減輕同仁心理負荷，建議除各相關主管應隨時關心同仁之工作負荷情形並適時予以鼓勵外，並應落實人力支援，另 108 年度起將開辦跨縣市收辦登記案件，屆時應依各所辦理情形，思考現有人力支援要點是否符合需求。

(四) 精實管理-馭繁為簡，提高行政效率

地政事務所的最重要工作即各類登記案件之審查、測量及登錄校對，案件量繁重，人力不足，承受民眾追求效率壓力外，尚有與日俱增之各項形式行政工作，同仁多感壓力倍增。透過精實管理，可改善或排除重複行政工作或書面資料，減少不必要的作業流程，進而提昇工作效益，節省行政成本

(五) 重視員工心理-強化角色要求認同

1. 建立學習型組織，強化組織認同

「學習型組織」為組織中的員工能持續擴展能力、創造滿意的結果，使共同目標得以實現，而「組織認同」涉及員工忠誠以及對組織價值之認定，期使組織保持長久的競爭優勢。在組織管理中以力求實現機關與成員關係的契合並達到共同發展的雙贏目標。

建議：

(1) 建立學習型組織，提升學習能力及競爭力：

對員工施以適當之在職訓練並建立「學習」之組織文化，建構多元彈性之學習環境，以持續提升組織與個人之專業知能。

(2) 培養「知識分享」之組織文化：

建構知識平台，重視團隊學習之功能，建置、運用、分享及管理知識，以有效提高組織學習之效能。

2. 由上而下，建立當責文化

身為主管，應身先士卒，勇於承擔，並積極協助員工了解每項績效考核的目標，以及達成目標後對機關、民眾、個人職涯的助益，如遇績效未達標準的同仁，應適當引導，給予客觀建議，共同討論如何解決問題，強調達成標準後的獎勵及未達標準的後果，使其對工作充滿動能，進而將自己的責任向外擴張，當責不讓。

3. 加強主管領導統御能力

- (1) 上級機關應對所屬各機關一視同仁，評分考核應公允，主管對於所管理人員亦應去除偏見，主動關懷。
- (2) 主管提供部屬正向回饋、激勵與協助改善缺點；發現部屬工作表現良好時立即給予讚賞鼓勵，發現部屬工作表現不如預期時，亦及時提出自己的看法與改善建議，協助部屬了解自己盲點、缺失與調整作法。
- (3) 有效的溝通技巧取代強勢作為，協調同仁或單位間之工作關係，充分明瞭部屬工作內容，有效協助解決問題。
- (4) 危機發生或同仁遭民眾不理性情緒責難時，願意正向面對，不隨意責備他人，可以快速明確幫助部屬解決難題。

4. 重視自我調適，學習放鬆身心的方法

- (1) 鼓勵員工養成運動的習慣，可有效協助平撫壓力所帶來的緊張與不安情緒。
- (2) 建立同事間人際關係，當面臨壓力衝擊，個人力量無法解決時，向上司、同事或他人尋找精神支持與互相溝通方式。
- (3) 利用假日積極參加休閒活動，尋找志同道合的同事與朋友，藉由彼此間的交流，進而接觸更多不同類型的休閒活動，從中獲得益處。

陸、參考文獻

- 曹斐雯(2011)，臺北市府基層地政人員工作壓力、工作滿足與組織承諾關係之研究。國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文。
- 翁泰源(2008)，臺北市戶政人員工作壓力、工作滿足與工作績效關係之研究。國立政治大學社會科學學院行政管理碩士碩士論文。
- 葉一璋(2009)，工作特性、工作壓力與工作績效之研究”以宜蘭縣地政機關為例”。世新大學行政管理學系碩士學位論文。
- 周政邦(2017)，臺北市戶政事務所員工工作輪調、工作壓力與工作績效關聯性之探討。國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文。
- 林沐陽(2016)，地政從業人員之風險認知、工作壓力、工作績效與工作滿意度關係之研究。國立屏東大學不動產經營學系碩士班碩士論文。
- 郭柏昀(2012)，探討新北市地政人員休閒參與、工作壓力及生活滿意度之關係。臺北市立體育學院休閒運動管理研究所論文。
- 廖哲勇(2013)，臺中市政府基層地政人員休閒生活型態、工作壓力及幸福感關係之研究。逢甲大學土地管理學系碩士在職專班碩士論文。
- 張常妙(2002)，工作壓力、工作情緒、因應策略與心智模式相關之研究-以台南市稅捐稽徵處為例。國立中正大學企業管理研究所碩士論文。
- 高黎守(2007)，基層戶政人員工作壓力、職業倦怠與離職傾向之研究-以台北縣戶政機關為例。銘傳大學公共事務學系碩士在職專班學位論文。
- 王秋慶(2002)，員工的溝通滿足與組織氣候對其工作壓力、組織承諾與離職傾向的影響之研究-以嘉義縣市地政事務所為例，南華管理研究所碩士論文。
- 李晶(2002)，紓解工作壓力的休閒活動參與特性與工作壓力知覺關係之研究，T&D 飛訊(5)，1-10。
- 陳俞靜(2008)，工作壓力、休閒調適策略與幸福感關係之研究-以女性護理人員為例，逢甲大學。
- 蔡如珮(2008)，職場工作壓力及休閒參與對工作倦怠之研究-以國稅稽徵人員為例，國立雲林科技大學休閒運動研究所碩士班碩士論文。
- 林澄貴(2001)，《知識管理、工程專業人員核心能力與工作績效關係之研究-以中網公司為例》，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

柒、附錄

臺北市各地政事務所臨櫃人員工作壓力與工作效能關係 問卷調查表

敬愛的地政事務所伙伴，您好：

首先對您在工作崗位上默默地付出，表示誠摯的敬意。

隨著 e 化的普及、政策的變革及民眾對於政府機關期望的提高，使地政事務所臨櫃人員擔負的任務趨於繁重，亦隨時面臨嚴峻的挑戰，此時，如何紓解工作上的壓力及後續工作效能的展現愈顯重要。本問卷旨在探討本市各地政事務所臨櫃人員承受工作壓力對工作績效之影響，以供日後人員管理及政策執行之參考。本問卷採取不記名方式填答，個人資料絕對保密，請您安心作答。

您的意見彌足珍貴，請依個人實際感受填寫，為期本問卷能貼近問題以利做出正確的分析，請務必逐題作答，切勿遺漏。

在此由衷地感謝您的耐心與協助，謹致上最高的謝意。

臺北市建成地政事務所

107 年度自行研究專題報告小組 敬上

第一部分【地政事務所臨櫃人員工作壓力問卷】

填答說明：請依據您擔任地政事務所臨櫃人員的實際體驗，於每項敘述旁的五個方格中，勾選一個最能表示您對該敘述的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 我的工作太忙，負擔過重。					
2. 若有機會，我希望能調到工作輕鬆的單位。					
3. 我的工作量太大，須經常加班。					
4. 我經常擔心民眾動輒投訴。					
5. 我的工作壓力大到使我難以入眠。					

6. 工作中我經常要面對民眾不合理的要求。					
7. 我的工作經常會有高層或民意代表的關說。					
8. 案件及公文定有處理時限，經常使我焦慮不安。					
9. 我的工作須負擔損害賠償責任。					
10. 我的工作須持續增進專業能力。					
11. 我所處的課室，工作權責劃分不明確。					
12. 工作上遇到困難時，常缺乏同仁協助。					
13. 承辦之業務須與其他課室協調時，常覺得困難。					
14. 我所處的單位，工作分配不均。					
15. 主管的指示經常不夠明確，使我無所適從。					
16. 面對同樣的事情，主管的裁示經常標準不同。					
17. 主管的要求經常與我的工作理念產生衝突。					
18. 我經常要停下民眾申辦案件，先處理主管交辦之行政工作。					
19. 不斷要求創新作為，增加我的工作負擔。					
20. 機關的績效考核過多，使我備感壓力。					
21. 我常擔心執行業務使用的設備，會對身體造成傷害。					
22. 執行業務所需設備經常發生問題。					
23. 我的工作沒有成就感。					
24. 我的單位缺乏個人生涯發展的機會。					

第二部分【地政事務所臨櫃人員工作效能問卷】

填答說明：請依據您擔任地政事務所臨櫃人員的實際體驗，於每項敘述右邊的五個方格中，勾選一個最能表示您對該敘述的同意程度。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 我能妥善規劃時間，安排自己所負責工作的進					

度。					
2. 我的平均工作效率相當高。					
3. 我鮮少因業務承辦品質不佳而受民眾之抱怨或投訴。					
4. 我能善用溝通技巧，順利完成工作目標。					
5. 工作上的任何小細節，我都能注意且妥善處理。					
6. 我經常能自行解決工作上所發生的問題。					
7. 我會積極增進自己關於工作上的專業能力。					
8. 我能經常提出創新方案及興革建議。					
9. 對於地政業務相關法規，我都嚴格遵守。					
10. 我對於自身工作內容相當了解並熟練。					
11. 我會主動幫助同事，達成自己工作外之任務。					
12. 我樂於接受挑戰，願意承擔額外的工作。					
13. 對於主管不合理的要求，我能容忍並順利完成任務。					
14. 我總是主動與同仁溝通協調業務執行上的事宜。					
15. 即使犧牲休息時間我也會盡全力完成工作。					

第三部分【個人基本資料】 《為期本問卷能貼近問題以利做出正確的分析，請務必逐題勾選。》

一、性別：男女

二、年齡：21-30 歲31-40 歲41-50 歲51-60 歲61 歲以上

三、年資：未滿一年1-5 年6-10 年11-15 年16 年以上

四、服務機關：建成所中山所松山所

士林所大安所古亭所

五、業務內容：登記案件審查土地建物測量登記謄本核發

其他〈我的工作內容為：_____〉

本問卷至此結束，感謝您配合填答!!