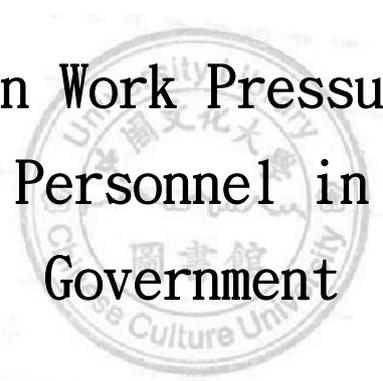


中國文化大學政治學研究所

碩士論文

臺北市政府採購人員工作壓力之研究

A Study on Work Pressure of the
Procurement Personnel in Taipei City
Government



指導教授：孫本初 博士

研究生：蕭東根

中華民國 97 年 12 月

誌 謝

三年來在求學歷程中，平時公務繁忙，假日犧牲休閒運動時間，急於趕赴上課進修，倍感辛勞，現終於體會到辛勤耕耘與歡樂收穫之意義，亦印證「要怎麼收穫，先那麼栽」！

碩士論文得以順利完成，要感恩的人實在太多了！首先要感謝指導教授孫本初老師，從一開始題目的修訂、研究方法的傳授、研究架構的建立、問卷的定稿、統計分析至論文定稿完成，均給予悉心指導與修正，另在擇定口試日期一波三折，幸有孫老師主動協調解決，如期舉行並順利通過口試如願以償，在此誠摯的表達對恩師的敬愛，永銘於心，感恩惜福。

此外，感謝論文口試委員蔡良文老師與仇桂美老師在百忙之中，撥冗來參加我的畢業論文口試，鉅細靡遺的審閱斧正，提供許多精闢的見解及寶貴的建議，讓論文得以更臻完善，謹此致上衷心的感恩。

由於賢妻冬荷的支持與包容，在家庭方面無怨無悔的付出，讓我無後顧之憂，得以全力以赴，順利完成研究所學業，辛苦妳了！謹此獻上內心無盡的感激之意，共同分享這份榮耀與喜悅。

蕭東根 謹誌

2008年12月19日文大政研所

中文摘要

人類自出生落地後就有壓力經驗。壓力是身體對外界刺激的本能反應，是適應與生存的自然機制，既是不可避免的，也是必須的。壓力是每個人每天生活的一部份，無能倖免，包括從上級所承受的壓力、與惱人的同事相處的壓力、以及在交通尖峯時段通勤時的壓力，這些壓力無所不在。可見壓力確實是現代人均會面臨的問題。Solomon 並認為，所有壓力中，以工作壓力影響最深，雖然有時壓力可視為是個人適應的問題，但整體而言，此問題應視為組織的負功能，而員工正是受害者。綜上觀之，現代人之工作壓力不只是個人問題，更應該是整體組織（公司、團體）必需重視的問題，以免因個人壓力的累積，成為組織的負功能。

基於以上之觀點，本研究之目的乃是希望瞭解臺北市政府採購人員的工作壓力來源，以及其產生之壓力反應，並探討工作壓力來源，以及壓力反應彼此間的關係。本研究是透過量化問卷方式，以臺北市政府採購人員為對象，計發出 558 份調查問卷，總共回收問卷 418 份，扣除無效問卷數 21 份後，共計有效樣本數為 397 份，有效問卷回收率為 71.15%。

研究結果發現，在個人背景變項中，對於工作壓力來源的知覺會因職位、官職等的不同而有差異性；至於對壓力反應的表現程度方面，會因學歷、官職等的不同而有差異性。在工作壓力反應與工作壓力來源之間的相關性方面，本研究發現，「工作壓力來源」之六個變項（工作與家庭衝突、經濟因素、開會、生涯發展、人際關係、工作變化性）及整體「壓力來源」構面皆與「工作壓力反應」中之憂鬱、焦慮、疲勞等三變項及整體「工作壓力反應」構面有正向的關聯；在「工作壓力來源」與「工作壓力反應」相關性中，「工作壓力反應」之「低自尊」變項，其只與「工作壓力來源」之「人際關係」與「生涯發展」二個變項呈正向的關聯；但整體「壓力來源」與工作壓力反應之「低自尊」變項並無顯著的相關性。

基於以上之研究發現，本研究做成以下之建議：

- (1) 組織可透過增加員工間互動溝通之管道、教導員工學習個人的時間管理、提升員工對工作的認同感、避免急功躁進所造成反效果、舉辦員工的聯誼活動或社團活動、增加對員工之教育訓練與輔導、提供良好的工作特性、提供調適壓力的課程、提升員工的休閒生活品質、貫徹實行彈性上班時間以及加強新進員工之教育訓練等方式，隨著時間的潛移默化，慢慢降低此壓力來源之知覺與對壓力反應表現之程度，以提升個人和整體組織的工作投入和績效。
- (2) 對後續研究者之建議，乃是希望後續研究者能擴大研究樣本範圍，讓更多相關的研究結果能夠相互印證；影響工作壓力來源知覺與工作壓力反

應之因素很多，未來可配合其他的變數對工作壓力來源知覺與工作壓力反應作更深入且充分之分析，讓研究結果能夠更臻完備；在後續的研究上可採用質化的研究方法，或是質化與量化並用的方式來進行，以對研究對象進行深入的訪談及觀察，藉此互為驗證，而使研究結果更加完善。

關鍵字：採購人員、工作壓力、壓力來源、壓力反應



目錄

第一章	緒論	1
第一節	研究背景	1
第二節	研究動機與目的	3
第三節	研究方法、對象、範圍與限制	5
第四節	研究流程與章節說明	7
第五節	重要名詞解釋	9
第二章	文獻探討	11
第一節	政府採購	11
第二節	壓力與工作壓力	20
第三節	工作壓力來源與反應	27
第四節	相關研究文獻探討	32
第三章	研究設計	35
第一節	研究架構	35
第二節	研究假設	36
第三節	變數之操作性定義	39
第四節	研究工具與資料分析方法	43
第五節	問卷建構與測試分析	46
第四章	問卷調查結果分析	57
第一節	問卷受測者基本資料分析	57
第二節	研究變項描述性統計分析	59
第三節	個人背景變項對工作壓力來源之差異性分析	61
第四節	個人背景變項對工作壓力反應之差異性分析	74
第五節	臺北市政府採購人員工作壓力來源與工作壓力反應之相關分析	85
第五章	結論	89
第一節	研究發現	89
第二節	建議	95
第三節	對後續研究者建議	100
參考文獻		102
一、中文部分		102
二、英文部分		105
附錄一	「臺北市政府採購人員工作壓力之研究」前測調查問卷	106
附錄二	「臺北市政府採購人員工作壓力之研究」實測調查問卷	110
附錄三	「請託校長書函」	114
附錄四	「請託總務採購主管書函」	115

表目錄

表 1-1 問卷預計發放機構.....	6
表 2-1 國外學者對壓力的定義.....	20
表 2-2 國內學者對壓力的定義.....	22
表 2-3 國外學者對工作壓力的定義.....	24
表 2-4 國內學者對工作壓力的定義.....	25
表 2-5 工作壓力來源因素.....	29
表 2-6 政府採購人員工作壓力相關文獻之研究對象與研究方法彙整表.....	32
表 2-7 政府採購人員工作壓力相關文獻.....	33
表 3-1 工作壓力來源變項與題項表.....	40
表 3-2 壓力反應衡量變項與題項表.....	42
表 3-3 問卷發放機構.....	43
表 3-4 研究假設及其驗證之分析方法彙整表.....	46
表 3-5 工作壓力來源量表項目分析結果摘要表.....	47
表 3-6 工作壓力反應量表項目分析結果摘要表.....	47
表 3-7 KMO 與 Bartlett 球形檢定結果.....	48
表 3-8 工作壓力來源量表效度分析及命名.....	49
表 3-9 工作壓力來源量表信度分析.....	50
表 3-10 工作壓力反應量表效度分析及命名.....	52
表 3-11 工作壓力反應量表信度分析.....	53
表 4-1 個人背景變項資料表.....	57
表 4-2 臺北市政府採購人員工作壓力來源之各變項認知得分情形統計表.....	60
表 4-3 臺北市政府採購人員工作壓力反應之各變項認知得分情形統計表.....	60
表 4-4 不同性別的採購人員對工作壓力來源各變項之 t 檢定結果.....	61
表 4-5 不同學歷採購人員對工作壓力來源之各變項單因子變異數分析結果.....	62
表 4-6 不同職位的採購人員對工作壓力來源各變項之 t 檢定結果表.....	64
表 4-7 不同婚姻狀態採購人員對工作壓力來源之各變項單因子變異數分析結果.....	66
表 4-8 不同年齡採購人員對工作壓力來源之各變項單因子變異數分析結果.....	68
表 4-9 不同採購服務年資採購人員對工作壓力來源之各變項單因子變異數分析結果.....	70
表 4-10 不同官職等採購人員對工作壓力來源之各變項單因子變異數分析結果.....	72
表 4-11 不同性別的採購人員對工作壓力反應各變項之 t 檢定結果.....	74
表 4-12 不同學歷採購人員對工作壓力反應之各變項單因子變異數分析結果.....	75
表 4-13 不同職位的採購人員對工作壓力反應各變項之 t 檢定結果.....	77
表 4-14 不同婚姻狀態採購人員對工作壓力反應之各變項單因子變異數分析結果.....	79

表 4 - 15 不同年齡採購人員對工作壓力反應之各變項單因子變異數分析結果 ..	80
表 4 - 16 不同採購服務年資採購人員對工作壓力反應之各變項單因子變異數分析結果	82
表 4 - 17 不同官職等採購人員對工作壓力反應之各變項單因子變異數分析結果	83
表 4 - 18 「工作壓力來源」與「工作壓力反應」各變項之相關分析	88



圖目錄

圖 1 - 1 研究流程	8
圖 2 - 1 臺北市政府採購招決標方式評估圖	19
圖 3 - 1 研究架構圖	35
圖 3 - 2 研究架構圖(修正)	55



第一章 緒論

本章緒論，首先說明研究背景、研究動機與目的，接著說明研究方法、對象、範圍與限制，然後介紹本研究進程與章節說明。最後一節則提出本研究之相關名詞解釋。

第一節 研究背景

在現代的生活，人們充滿著種種壓力，那些壓力侵蝕許許多多人的身心健康狀態，壓力是每個人每天生活無能倖免的部份，包括從工作困境、負荷量、與複雜的人際關係等等，壓力可以說是無所不在。尤其是在現代的職場當中，因為時間迫切的壓力、同業競爭壓力、環境變化迅速壓力等均可能造成個人因為壓力所產生的身心惡化，這同時也會再影響工作效率、心理健康、社會成本等問題。Solomon (1999) 認為在所有的壓力之中，以工作壓力影響人們最為深遠，因為職場時常是成為壓力鍋來源的地方，工作壓力過大隨時可能產生身體不適、心理疾病等等，更嚴重的話，甚至會引起自殺等不良的後果，雖然壓力可以視為是個人在工作適應上的基本能力問題，但是以目前社會的整體環境來看，這個問題層面是一種普遍化現象，仍應該視為組織中的負面傷害，而且組織中的員工正是其中的受害者。

依據國際勞工組織 (ILO) 1997 年在 Gannet News Service 發表之文章顯示，美國經濟體每年因壓力而損失之生產力高達二千億美元。加拿大組織每年總計因壓力相關因素而損失生產力高達一百一十二億元，情緒沮喪以及壓力相關疾病，將佔二十一世紀職業病之首 (Corvillen & Bernardi, 1999) 由此可見，工作壓力已經成為這世紀人們必須要共同面對的問題。所以目前先進國家已經將壓力管理方案，列為第一優先辦理項目，而有關此方面研究成果也不斷增加，這使得工作壓力的探討已成為社會科學領域中重要的課題。壓力過重容易導致工作者身心健康受損，以及對工作產生不滿等，因此工作壓力，除了造成個人在經濟上與健康上的損失之外，也會影響組織的正常運作，更會影響到工作滿意度 (賴美娟, 1997)。壓力普遍存在於現代，成為人們所必須面對的種種課題，對於工作壓力而言，事實上也普遍存在於各行各業之中，工作壓力雖隨著工作性質差異，壓力來源並不一樣，但壓力的承受與反應卻是共同存在的，這也是整個時代的共同的社會背景。

然而，如果就政府採購人員的工作壓力而言，我們就必須回到政府採購管理制度與法規的背景來討論，政府為因應國內外經濟、政治環境的變化，加速政府採購制度的改革，建立採購制度，以提升採購效率與功能，並確保採購品質等需

要，由行政院歷經多年研議、審查、討論，廣納各方意見，政府並參酌世界貿易組織（World Trade Organization，文後簡稱 WTO），依 1994 年「政府採購協定」（Government Procurement Agreement，文後簡稱 GPA）之規定及其他國家之做法，訂定「政府採購法」草案，送經立法院審議通過，自民國八十三年十一月行政院指示經建會，會同內政部、公共建設督導會報及其他有關機關組成專案小組，研擬「政府採購法」，至八十七年五月一日經立法院三讀通過，並於公佈後一年，即八十八年五月二十七日起施行，使採購法規進入一新的歷程（鐘永昌，2002；黃福銘，2005）。政府採購法的實施，一改過去缺乏統一的政府採購規範，過去採購法規部份夾雜於審計法規體系，一部分由行政部門自行訂定的混亂局面。「政府採購法」就政策、法令、實務等各方面進行通盤的修正及管理，採購法之實施，實具有劃時代的意義（黃福銘，2005）。

但是「政府採購法」自開始實施後，規定繁瑣，使得採購業務愈趨於複雜，（除原本母法之外，尚又包括了「政府採購法施行細則」及其他子法等採購法令約有四十多種法令規範），另外，又加上現行「政府採購法」規定公告金額在新台幣一百萬元以上之採購案，若無特殊原因者，原則上必須以公開招標之方式辦理，這與政府採購法施行之前所適用之「機關營繕工程暨購置定製變賣財物稽察條例」規定之一定金額新台幣五千萬元的公告招標門檻降低非常多；「政府採購法」規定未達公告金額，但已逾公告金額十分之一之採購案，亦必須用公開徵求之方式，以取得三家以上廠商之書面報價或企劃書辦理，招標方式無異於公告金額的辦理方式（鐘永昌，2002），如此一來對於許多基層與個別機構單位的採購部門，工作負荷量增高許多，此外採購法又時常有許多新法規的規範與修正，政府採購人員一方面工作量增加，一方面又要留意法規變動後的觸法問題。這些都可能是政府採購人員必須擔負的工作壓力。

由於採購法涉及全國各機關經費開支，一來攸關政府風紀及國家形象，二來也影響私人企業參與，不僅政府部門重視，也普遍受到社會各界關注。採購法實施至今，各機關辦理各種工程、財務、勞務採購之過程，均較以往更為公開透明，在公平合理、促進競爭、減少浪費等方面，亦發揮了很大的功效。然而伴隨這些成果，也有一些問題產生，那就是採購人員無法久任且變動頻繁（黃福銘，2005）。

過去擔任政府採購人員都被視為主管的班底，曾是許多公務人員嚮往的職位。但是採購法施行後，採購人員這職務許多人是避之唯恐不及，乏人問津，擔任意願降低，甚至寧願得罪上級主管，也堅持不願擔任採購職務，採購的工作壓力問題是否升高了其壓力反應？政府採購人員的「工作壓力」問題在哪裡？這些工作壓力的來源有那些？他們的工作壓力反應為何？研究者希望對這些問題加以探討與研究。一方面也希望政府相關單位能重視採購人員所面對的工作壓力問題。

第二節 研究動機與目的

一、研究動機

根據世界年鑑記載，美國 1990 年消耗在健康醫療之費用，已高達六千六百六十二億美元，這其中很多因素是因為壓力未妥善管理的結果。依據英國 1995 年的調查，企業在員工工作壓力所負出的代價遠遠超過於他們商場上的競爭壓力，因為英國統計每天有超過二十五萬人是因為壓力產生疾病而必須請假，這類疾病諸如冠狀動脈變異、心臟病、各種心理疾病等等。每年因員工請病假企業必須付出高達七十億至九十億英鎊的薪資（張琰譯，1999）。

綜合以上統計資料可知，工作壓力和現代人如影隨形，壓力似乎無所不在，這樣的現象對我們生命健康造成相當威脅性的影響。於是壓力與工作壓力的研究，以及相關理論，不斷的有學者進行研究，研究者從文獻探討的資料收集，也發現國外學者已經建構不少有關壓力與工作壓力的論述觀點，如「壓力之父」(Selye)於 1956 年便將壓力概念運用到社會科學研究領域，並於 1962 年成立社會研究中心 (Institute for Social Research, 簡稱 ISR) 進行第一個組織壓力之研究，也發展出工作壓力模式，其後相關壓力理論也陸續發展。

而國內目前對工作壓力的研究也非常普遍，相關探討工作壓力對個人影響的碩博士論文已經高達一千筆以上的資料，這些文獻的研究對象包括了不同企業與職場領域，但是過去有關工作壓力的研究，討論對象大部份以教師、保險業、軍警人員或其他專業人員之工作壓力較多見，然而政府基層採購人員工作壓力其實非常顯著，惟相關採購人員之工作壓力研究較為少見，研究成果也較為有限，蕭進益（2002）就認為有關公共工程之研究，大多探討工程圍標、綁標或是黑道介入工程、金權政治主導事件等研究，若是從採購發包事務人員及工程專業人員角度為面向探討這些有關問題之研究，由於敏感性較高，亦少見篇幅。黃福銘（2005）也認為綜觀國內有關「工作壓力」之研究與文獻，探討對象大部分以軍警、教師、司機、保險業、保全業或其他專業人員為主，其中尤以教師方面的探討為最多。然而，全國各鄉鎮市基層採購人員在採購法施行後，由於與採購相關的問題，如黑金、圍標、綁標等敏感性較高。因此，針對採購人員工作壓力研究與探討的文獻也較為少見。鐘永昌（2002）也有感於國內完成之研究文獻當中，雖有諸多探討各種行業人員工作壓力之研究，但「政府採購法」實施後，探討學校採購人員業務認知與工作壓力之研究文獻非常少。由此可知關於採購人員工作壓力之研究，仍然存在許多可開發的空間。因此，發現目前國內工作壓力研究文獻雖然很多，但是以政府採購人員為研究對象的研究，目前仍然不多見，是值得繼續研究探討的範疇，此乃本文研究之動機之一。

然而採購人員所面臨的工作壓力，黃福銘（2002）就以自身經驗提到其擔任基層採購承辦人及主管多年，疑難雜症及狀況百出；同時也碰到被調查站偵訊、地檢署複訊，且差點被起訴。因此，對於採購人員的工作壓力，可以說是感觸良多，是故，從前人的研究發現，政府採購人員原本的工作壓力就不小，特別是在「政府採購法」施行之後，工作負荷量大增，造成政府採購人員沒有意願擔任，這些問題是值得進行探討與研究的，此乃本文研究的動機之二。

鐘永昌（2002）提到學校內願意擔任採購一職的行政人員非常低落，想調職求去之情形屢有所聞，而自願承接採購業務人員則少之又少，主要原因為承辦採購業務壓力大、責任大，使得許多人聞之卻步，這是一個值得關切的問題，工作壓力對學校採購人員心理、生理或行為上所產生的影響，已是普遍存在的現象。綜上所述觀之，在過去相關於政府採購人員工作壓力之研究中，已探究發現了許多因壓力而產生採購工作上之問題，本研究希望在此研究中針對政府採購人員的工作壓力進行調查，以檢驗其現狀是否有改進或是仍惡化，可望提供後人一些研究的參考，此乃本文研究之動機三。

二、研究目的

政府採購人員隸屬於政府的組織部門，綜理各項採購業務，然國內尚未建全採購專業認證資格，政府相關單位採購人員也常由新人接手，但是隨採購法以及新制法規、專業化及制度變革的內外環境中，龐大採購管理責任，大多落在政府採購人員身上。面對這些變革，政府採購人員身負之責任日益加重，工作壓力也日益增加。因此希望透過本研究來瞭解臺北市政府採購人員的工作壓力來源，以及其產生之壓力反應，並探討工作壓力來源，以及壓力反應彼此間的關係。本研究之主要目的如下：

- （一）調查臺北市政府採購人員的工作壓力來源。
- （二）調查臺北市政府採購人員工作壓力來源所引發的壓力反應。
- （三）探討不同背景變項（性別、年齡、採購服務年資、婚姻狀態、學歷、職位、官職等）的臺北市政府採購人員對壓力來源之差異性。
- （四）探討不同背景變項（性別、年齡、採購服務年資、婚姻狀態、學歷、職位、官職等）的臺北市政府採購人員對壓力反應之差異情形。
- （五）綜合國內外文獻資料及本研究針對上述實證調查結果，提供有效之對策於臺北市政府及其所屬相關採購單位參考，以期減低採購人員過度負面的壓力，提高身心適應的能力，使能發揮應有的績效與服務的品質外，又能兼顧從業人員之身心健康。

第三節 研究方法、對象、範圍與限制

一、研究方法

本研究採用「文獻分析法」及「問卷調查法」方式進行，茲分述如下：

(一) 文獻探討法

先以次級資訊進行內容分析，搜尋採購管理法、採購相關法規及臺北市政府組織統計資料，作為研究的前提，同時搜尋工作壓力相關理論，作為研究的理論基礎，探討工作壓力的理論模式，並參考國內外論文、期刊、專書及網路資料，以瞭解前人研究成果。

(二) 問卷調查法

本研究採用問卷調查法為主，並結合文獻分析的討論，參考相關的研究論文，然後配合主題，將問卷題目設計如下：

第一部份：工作壓力來源量表，所設計測量項目包括工作與家庭衝突、工作負荷量、開會、經濟因素、工作變化性、工作性質與制度、生涯發展及人際關係八個因素變項。

第二部份：壓力反應量表，測量項目包括焦慮、憂鬱、疲勞及低自尊四個因素變項。

第三部份：個人基本資料。

二、研究對象與範圍

本研究範圍為臺北市政府所屬各機關、學校之秘書與總務等單位之採購人員，並採用普查方式，針對以上採購人員進行問卷發放與調查。方式是將本研究設計之問卷，透過郵寄及府會聯絡員轉交的方式寄達或轉達至臺北市政府所屬各機關、學校之秘書與總務等單位，並轉發所屬採購人員填寫，本研究問卷發放之機關學校與預計發放的問卷數，如表 1-1 所示：

表 1-1 問卷預計發放機構

機關學校名稱	預計發放問卷數	機關學校名稱	預計發放問卷數
秘書處暨所屬機關	3	社會局暨所屬機關	22
民政局暨所屬機關	28	勞工局暨所屬機關	10
財政局暨所屬機關	22	警察局暨所屬機關	36
教育局暨所屬機關	17	衛生局暨所屬機關	21
所屬大專校院	4	環保局暨所屬機關	10
所屬高級中學	42	都發局暨所屬機關	4
所屬高級職業學校	14	文化局暨所屬機關	8
所屬特殊學校	8	地政處暨所屬機關	10
所屬國民中學	60	觀光傳播局暨所屬機關	3
所屬國民小學	144	主計處暨所屬機關	3
所屬幼稚園	2	人事處暨所屬機關	2
產發局暨所屬機關	7	捷運局暨所屬機關	13
工務局暨所屬機關	28	公務人員訓練處	3
交通局暨所屬機關	12	其他機關	22
合計	558		

三、研究限制

- (一) 本研究方法係以量化研究，自有其限制，如再輔以質化研究之探討分析，將使研究方法與結論更趨周延。
- (二) 就問卷調查而言，受試者可能因個人隱私或擔心影響升遷，而隱藏其個人的真實情況；或因工作繁忙而草率作答，這些種種的原因，都會致使研究的結果難免有誤差的存在。因此分析現況自有其限制。
- (三) 本研究的採購人員與採購原則，以「政府採購法」內容為依據。研究成果僅限於政府法令下的公務體系的採購人員，非屬於公務體系規範者則不在此研究範疇。
- (四) 就本研究所設定的對象而言，在考量時間與成本等條件下，研究範圍的區域限制是以臺北市政府單位為限，而未能反應城鄉間公務人員城鄉差異之所在。因此，研究結果不一定能全部適用於全體公務體系下的採購人員。

第四節 研究流程與章節說明

一、研究流程

本研究之研究進程主要是由研究的主題——「工作壓力的探討」開始著手，並與教授討論研究的範圍與對象——「臺北市政府採購人員」，接著確定研究方法，擬定研究架構，接著進行國內外相關著作、期刊、論文等文獻的搜查，並進行探討，瞭解前人研究的成果與啟發，作為研究之理論基礎，進而確定研究架構與假設的方向。問卷調查的工作方面，首先進行問卷設計及信度、效度檢測之前測工作，信度與效度檢測完成後，進入普測的調查工作，並將獲取之問卷資料，整理、分析與討論，然後回顧文獻，綜合出研究者的心得與建議。因此，綜上所述，本研究的流程圖繪製如圖 1-1 所示。



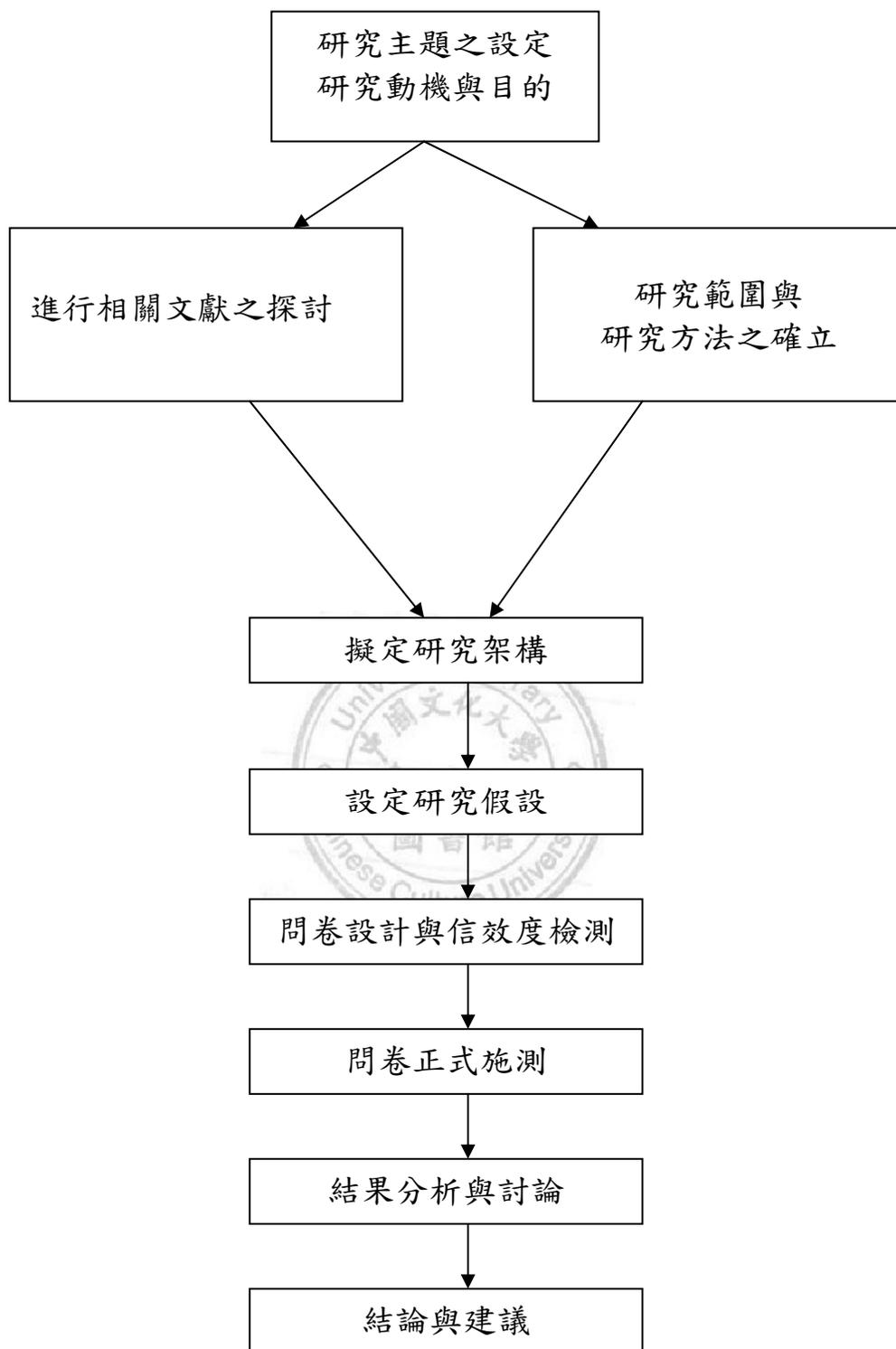


圖 1-1 研究流程圖
資料來源：本研究設計

二、章節說明

本研究的章節安排如下所述：

第一章為緒論，包括研究背景、研究動機、研究目的、研究方法、研究範圍與限制、研究進程與章節說明、相關名詞解釋。

第二章為相關文獻探討，包括：政府採購法與管理之現況與發展；壓力、工作壓力相關論述；工作壓力相關理論探討及研究。

第三章為研究設計，包括研究架構和假設、問卷信度與效度之前測、統計分析。

第四章為研究分析與結果，包括個人基本資料特性分析、研究變項的描述性統計、個人基本屬性對工作壓力來源、工作壓力反應之差異性分析；政府採購人員工作壓力來源、工作壓力反應之相關分析。

第五章為結論與建議，將本研究者之研究發現與建議進行整理與說明。

第五節 重要名詞解釋

一、臺北市政府

臺北市政府為臺北市的行政機關，成立於民國三十四年十月。臺北市於五十六年七月一日正改制為直轄市，改制後的府內組織，改制 37 年來，隨市政建設急切需求，組織結構變遷，除裁撤、歸併不合時宜的單位外，並陸續成立許多機關、學校。截至九十三年七月，市政府所轄組織，在市長副市長之下，設有民政、財政、教育、建設、工務、交通、社會、勞工、警察、衛生、環境保護、都市發展、消防、文化等 14 局；秘書、地政、新聞、兵役、主計、人事、政風等 7 處；以及原住民、法規、研究發展考核、都市計畫、訴願審議、客家事務等 6 委員會；另有公務人員訓練中心、臺北自來水事業處、臺北翡翠水庫管理局、捷運工程局、臺北大眾捷運股份有限公司、12 個區公所等直屬機關。市府暨所屬機關學校編制員工總計約為七萬多人。96 年 9 月 11 日市府機關修編，組織調整：原建設局轉型並更名為「產業發展局」、原新聞處更名為「觀光傳播局」、原公務人員訓練中心更名為「公務人員訓練處」及原資訊中心升格為一級機關並更名為「資訊處」。(臺北市政府網站 <http://www.taipei.gov.tw/>，2008)

二、採購人員

根據「臺北市政府採購人員獎懲要點」(中華民國九十三年九月二十四日臺

北市政府(93)府工二字第0九三0五五七0八00號函訂頒)第二項規定內容，所謂「採購人員」：指採購機關依政府採購法令為設計、招標(含承辦及主持開標)、底價審核或核定、監辦、履約管理或驗收之機關內部人員。所稱預算金額，指招標公告所載之預算金額。

三、採購

關於政府採購的定義，本研究以「政府採購法」為依據：

採購法第二條規定：「本法所稱採購，指工程之定作、財物之買受、定製、承租及勞務之委任或僱傭等。」

採購法第三條規定：「政府機關、公立學校、公營事業(以下簡稱機關)辦理採購，依本法之規定；本法未規定者，適用其他法律之規定。」

四、壓力

本研究認為壓力是個體因為受到超過其負荷或威脅時，所產生的主觀感受，此感受並對個體身心形成一種不平衡的情緒反應狀態。

五、工作壓力

本研究認為工作壓力包括了環境外在客觀與個人內在主觀因素，當兩者交互作用下，個體主觀感受到威脅，而產生的情緒與生心理的平衡失調狀態，即為工作壓力。

第二章 文獻探討

本章文獻探討主要依研究主題與內容進行討論，首先在第一节說明政府採購的定義、政府採購法的適用範疇、採購人員的定義、臺北市政府採購標準作業程序等；第二节歸納與說明壓力與工作壓力的定義；第三节歸納與探討工作壓力來源與反應；最後則進行與「政府採購人員工作壓力」相關研究文獻的回顧與討論。

第一節 政府採購

一、政府採購的定義

本研究關於「政府採購」一詞的定義，依「政府採購法」第一條、第二條、第三條的條文來詮釋，條文內容如下：

第一條款內容：為建立政府採購制度，依公平、公開之採購程序，提升採購效率與功能，確保採購品質，爰制定本法。

第二條款內容：本法所稱採購，指工程之定作、財物之買受、定製、承租及勞務之委任或僱傭等。

第三條款內容：政府機關、公立學校、公營事業（以下簡稱機關）辦理採購，依本法之規定；本法未規定者，適用其他法律之規定。

依「政府採購法」第一條規定中，點出政府採購的精神必須具備「公平」、「公開」之採購程序；依「政府採購法」第二條規定，已清楚說明採購工作的範疇，「工程之定作、財物之買受、定製、承租及勞務之委任或僱傭等」；依「政府採購法」第三條規定，說明了適用與規範的單位為「政府機關、公立學校、公營事業」。因此本研究對「政府採購」的一詞的定義為：「政府機關、公立學校、公營事業辦理工程之定作、財物之買受、定製、承租及勞務之委任或僱傭時，必須依政府採購制度，以公平、公開之採購程序完成之。」

然而，關於政府採購的定義，國內學者亦有諸多看法，高育麟（1997）定義為，政府採購係指政府機關以預算撥款換取民間物品或勞務、服務，是一個動態的過程，開始於政府機關認定有採購之需要而終於採購契約履行完畢，政府機關本身依法定程序辦理結案為止；蕭念祖（2000）將「政府採購」定義為政府機關運用納稅人稅金所編列預算，依據立法制定之政府採購法令規定程序，所辦理的

採購行為；林鴻銘（1998）認為「政府採購」是指政府機關、公立學校及公營事業所辦理之工程、財物及勞務採購，指各級政府及所屬機關、學校編列之預算，除人事費之外，大部分都必須依照政府採購方式來辦理預算之執行。

總之，所謂政府採購就是指政府機關、公立學校及公營事業所為非供轉售之用的「定作工程」、「買受、定製、承租財物」及「勞務委任或僱傭」行為的統稱。一般說來，政府採購所佔國民生產毛額比率相當高，對於國家景氣刺激、就業機會增加、產業發展有十足的影響力（黃玉華、蔡佩芳、李世祺，1999）。

由此可知，政府採購是指各級政府及所屬機關、學校，除人事費用之外，大部分都歸屬採購行為，必須依法行事去執行所編列預算，但政府採購金額非常龐大，影響所及非同小可，因此政府採購制度的優劣，人員素質的良窳，對於國民的生活品質、產業與國家發展影響重大。

二、政府採購法

（一）立法緣由

在「政府採購法」尚未訂定前，政府採購規定的行政命令紛雜不一，使採購人員，及參與的採購廠商，均無所適從。就國內來說，無一套採購之基本法，因此建構新採購體制，統合政府採購事宜，勢在必行。就國際方面來說，由於國外對我國採購市場的興趣，要求我國必須簽署政府採購協定（GPA）。由於政府採購協定對於各項採購方式與我國原來審計法及稽察條例之下的相關程序，差異極大，所以在國際義務上，有必要制訂新的政府採購制度，以符合政府採購之規範（羅昌發，1999）。於是在歷經多年的研議催生下，「政府採購法」終於誕生，可以看出本法受重視之程度，非一般法案所能比擬。

我國訂定政府採購法的主要目的，鐘永昌（2002）認為可概分為因應外在環境之趨勢及基於內部本身之需求兩方面：在因應外在環境之趨勢，主要是加入「世界貿易組織（WTO）」簽署「政府採購協定」之配套措施，必須預先訂定政府採購法因應。在基於內部本身之需求上，為改善原先法令之紛雜，目的包括：

1. 除舊佈新，興利防弊
2. 配合審計法令及審計機關角色改變之需要
3. 建立政府採購制度，提昇採購效能

政府採購法的立法重點，施焜松（1997）提出七項重點：一、制度健全化 二、資訊透明化 三、投標期限合理化 四、決標評選明確化 五、國際化 六、廠商申訴制度化 七、不法行為處罰明確化。

由此可發現「政府採購法」由其立法背景，而立法重點在於建立公開透明化、國際化的政府採購制度，並針對國內目前之採購現況，提出改進之對策。

(二) 政府採購法的適用範圍

「政府採購法」適用範圍，可分為適用採購法之採購內容及適用本法的主體，分別說明如下：

1. 適用採購法的採購內容：依採購法第二條之規定，所謂採購係指工程之定作、財物之買受、定製、承租及勞務之委任或僱傭，且不論採購之金額多寡。惟主管機關依法得以公告之方式，指定一特定金額為標準，以適用不同之採購程序。其中有有關工程、財物、勞務的內容範圍之規定如下：

- (1) 有關工程的內容範圍：「指在地面上下新建、增建、改建、修建、拆除構造物與其所屬設備及改變自然環境之行為，包括建築、土木、水利、環境、交通、機械、電氣、化工及其他經主管機關認定之工程。」(政府採購法第七條第一項之規定)
- (2) 有關財物的內容範圍：「指各種物品(生鮮農漁產品除外)、材料、設備、機具與其他動產、不動產、權利及其他經主管機關認定之財物。」(政府採購法第七條第二項之規定)
- (3) 有關勞務的內容範圍：「指專業服務、技術服務、資訊服務、研究發展、營運管理、維修、訓練、勞力及其他經主管機關認定之勞務。」(政府採購法第七條第三項之規定)。

2. 適用採購法之主體：依據政府採購法第三條與第四條之規範，採購法適用之主體包括下列四種(鐘永昌，2002)：

- (1) 政府機關：包括中央及地方政府機關，如行政院及其所屬各部會機關、地方自治團體(省政府、縣市政府及其所屬單位)等。
- (2) 公立學校：應包括中央政府及各級地方政府設立之學校。按「公立學校」的法律性質，為一種「公營造物」，在行政法學上，公營造物除了公立學校之外，尚包括公立醫院、圖書館、博物館等。
- (3) 公營事業：公營事業係指為由各級政府或控有過半數股份，以從事私人經濟活動為目的之組織體，其形態有：政府獨資經營之事業；各級政府合營之事業；依事業組織特別法之規定，由政府與人民合資經營之事業；依公司法之規定，由政府與人民合資經營而政府資本超過百分之五十以上之事業。

- (4) 接受政府機關、公立學校、公營事業補助辦理採購之法人或團體法人或團體接受政府機關、公立學校、公營事業補助辦理採購，其補助金額占採購金額半數以上，且補助金額在公告金額以上者，適用本法之規定，並應受該機關之監督（本法第四條）。

三、採購人員

(一) 採購人員的定義

「政府採購法」第九十五條規定：「機關辦理採購宜由採購專業人員為之。前項採購專業人員之資格、考試、訓練、發證及管理辦法，由主管機關會同相關機關定之。」因此本研究關於「採購人員」的定義依「臺北市政府採購人員獎懲要點」第二條規定：「採購人員，指採購機關依政府採購法令為設計、招標（含承辦及主持開標）、底價審核或核定、監辦、履約管理或驗收之機關內部人員。」

(二) 採購人員資格認定

機關辦理採購，其訂定招標文件、招標、決標、訂約、履約管理、驗收及爭議處理，宜由採購專業人員承辦或經採購專業人員審核、協辦或會辦。依「採購專業人員資格考試訓練發證及管理辦法」（以下簡稱本辦法）所稱採購專業人員，指取得採購專業人員基本資格或進階資格者，相關規定如下（行政院公共工程委員會全球資訊網網站 <http://www.pcc.gov.tw/>，2008 年 7 月 30 日）：

1. 符合下列情形之一之人員，取得採購專業人員基本資格：

- (1) 參加主管機關或其委託之機關或學術機構（以下簡稱機關(構)）依本辦法辦理之基礎訓練，經考試及格，領有及格證書者。
- (2) 政府採購法(以下簡稱本法)施行後至本辦法施行前，辦理採購期間在一年以上，無重大違反本法情形，且曾參與主管機關、上級機關或任職機關辦理與本法有關之訓練或講習課程，時數在二十小時以上，領有及格或結訓證明，經上級機關核定者。
- (3) 其他經主管機關認定者。

2. 符合下列情形之一之人員，取得採購專業人員進階資格：

- (1) 參加主管機關或其委託之機關(構)依本辦法辦理之進階訓練，經考試及格，領有及格證書者。
- (2) 於本法發布後至本辦法施行前，擔任採購單位主管職務，期間在六個

月以上，無重大違反本法情形，且曾參與主管機關、上級機關或任職機關辦理與本法有關之訓練或講習課程，時數在二十小時以上，領有及格或結訓證明經上級機關核定者。

(3) 其他經主管機關認定者。

3.採購專業人員因職務異動不辦理採購，其採購專業人員資格得予保留，其辭職後五年內回任機關採購職務者，仍具採購專業人員資格。

(三) 目前採購人員的專業與業務問題

在過去採購人員常被視為一特殊的職務，一直到「政府採購法」頒布，採購人員的專業問題才受到重視。如果從能力的觀點來瞭解採購訓練需求的內涵，依採購法的規定範圍內，一個稱職的採購專業人員，必須具備的專業知識及核心能力可歸納如下（李豐光，2000）：

(1) 臨機應變能力：採購程序中之開標、履約、驗收等現場，強調公平與公開之原則，如開標現場，對廠商疑義之突發狀況處理，必須作適法之當機立斷，故此能力必須建立在相關法規及專業知識之熟悉度上：

1. 熟悉政府採購法及其相關子法、商事法、專利法、公平交易法、民法及智慧財產保護法等，在採購過程會遭遇到的法律規定。

2. 熟悉產業專業知識：為利於採購案件之規劃，對採購標的之品質、規格、成本分析、廠商資格及市場行情等須有一定的瞭解。

(2) 採購策略規劃與運用：政府採購為因應不同部門之需求，以最低成本確保品質，順利履約完成，而選擇不同的招標方式，研擬不同招標策略及組合，達成採購目標。

(3) 人際關係與溝通技巧：採購專業人員與採購案件之利害關係人（包含相關廠商、業務承辦及所有驗收人員）之人際關係與溝通技巧通常是順利履約完成重要關鍵因素。

李豐光(2000)更詳細的指出：以往承辦政府採購人員多為機關首長之親信，讓外界賦予敏感、神秘的印象，又因隨著首長更替，人員之任免並無專業考量，僅依據資深員工之經驗傳承，亦少有為採購人員辦理培育訓練事宜。自政府採購法實施後，相關辦理採購業務者，須經機關首長授權，加上採購法中對招標、履約、驗收採購等程序嚴格規定，採購人員專業方受重視。以美國政府為例，政府採購分工細膩，採購專業人員必須具備較高的能力，通常有一定水準的學歷且由相關科系畢業，並須經過聯邦機構考試通過、相關業務的訓練或具備一定年份的

實務工作經驗方可擔任，即採購人員的選任通常會考量採購的金額、採購特性、個人工作經驗、所受的訓練、個人特質與操守等，決定人員的任用，而各級採購人員必須定期接受訓練，否則無法持續吸收新的知識，另外也經由講習與訓練進一步透過考試檢定提高採購人員的等級，辦理更高層級的採購事務，亦即美國採購專業人員係經教育（學歷）、採購經驗及訓練課程方得執行不同等級的政府採購工作。

反觀我國政府採購人員一般係經公務人員考試錄取，背景來源多元，在嚴格的國家考試中，錄取人員所受之教育或學歷均達一定水準，但由於國內缺乏採購相關科系，對政府採購專業知識大多付之闕如，再加上在政府採購法或其他相關法令規定，並沒有有效激勵採購人員的工作績效的積極作為，僅有在採購法中制定相關迴避與稽核之規定與罰責，進行消極管理，採購人員在整個採購程序中，無不存在觸法的風險，再者如辦理採購工作發生瑕疵，動輒損及廠商權益而成為被告，此種有功無賞、打破要賠的職務，均使採購人員的工作令一般公務人員視為畏途，由公務人員例行職缺公告中採購人員總是名列前茅即可得知，雖然採購工作需有經驗者較能順利執行，惟因責任重大，有經驗的資深人員不願擔任，也往往形成採購工作由資淺的人員擔任或兼任，提高了採購工作的風險。雖然我國採購人員先天上沒有美國完善的環境，但面對一批批新進的優秀公務人員，良好的政府採購訓練政策，成為有效執行政府採購的重要措施。

惟採購法實施後，相關辦理採購業務人員，須經機關首長授權，加上法規對招標、履約、驗收採購等程序嚴格規定，採購人員專業問題方受重視。然而近年來政府針對採購人員所辦理之訓練課程內容，大都只強調一般法規面，普遍具有班級人數多，效果不佳之缺點。

再者，長期以來採購人員並沒有健全的專業制度與激勵辦法，因此導致採購業務常被公務人員視為畏途，採購人員的專業與業務問題包括如下（蔣鎮宇，2005）：

1.但由於國內缺乏採購相關科系，係經公務人員考試錄取採購人員對政府採購專業知識仍有不足。

2.政府採購法或其他相關法令規定，缺乏有效激勵採購人員的工作績效的積極作為，僅有在制定相關迴避與稽核之規定與罰責，進行消極管理。

3.採購人員在整個採購程序中，觸法的風險大，動輒損及廠商權益而成為被告，此種吃力不討好的職務，使公務人員視採購工作為畏途。

4.因責任重大，有經驗的資深人員不願擔任，形成採購工作由資淺的人員擔任或兼任，提高了採購工作的風險。

5.採購法實施後，對新進的優秀公務人員所辦理之訓練課程內容多強調一般法規面，普遍效果不佳。

此外，在學校採購業務之執行所遇到的問題尚有（鐘永昌，2002）：

1.經費預算的執行上，因為進度落後，導致無法達到預定的目標，造成預算執行不力；

2.不能滿足教師教學的需要，導致學生學習效果不佳，造成教育品質低落；

3.因為不能配合行政人員的需要，導致工作成效不彰，造成行政效率無法提升。

鐘永昌（2002）認為採購之公告金額門檻過低的結果，使得學校採購人員的業務承辦量增加了很多，過多的作業程序是造成採購人員工作壓力的主要原因之一。然而採購業務如果在執行中延誤或進度落後時，對學校的影響甚為嚴重，處在第一線工作崗位的採購人員身負重任，所感受的工作壓力顯然比其他單位行政人員來得重。

由以上討論可知「政府採購法」與相關法令規範雖是美意，也是時事所趨。但是落實上仍然充滿著問題，一則是採購人員的專業教育缺乏問題，一則是對基層採購人員的業務產生負荷過重、滯礙難行的問題。這些執行的困難度都造成了採購人員無形的工作壓力。

四、臺北市政府採購標準作業程序

（一）臺北市政府採購概況

根據臺北市政府財政局提供的資料顯示，目前臺北市政府每年 10 萬元以下的小額採購金額約 50 億元，每月平均開立支票約 3 萬 5000 張，平均金額約 5500 元，此項支票開立與審核作業由集中支付處負責。再者，臺北市政府每年辦理之工程、財務及勞務採購案合計約有五仟件，採購之總金額動輒數百億，由此可見，臺北市政府每年之採購數量、採購金額與採購業務量既龐大且繁瑣，而這個情況在未來只會增加且降低的機會不大，對於採購人員的負荷之大便可想而知。

（二）臺北市政府採購標準作業程序制定緣由

政府採購法自 88 年 5 月 27 日施行迄今已近 8 載，除有效改善舊有採購制度之缺失，並提供更多樣、效率之採購方式，促使機關辦理採購更加公開、公平與透明，對營造公平參與競爭之政府採購環境，實著有績效。

然而對機關採購人員而言，依法辦理採購作業確屬不易，緣本法、細則規定已屬繁複，且相關子法多達四十餘項，其作業規定亦有十餘項，相關解釋函近二千則，又為因應時空變化，相關法令、規定、釋函常有修正；對一般採購人員而言，要能即時了解相關規定，並正確的運用在實務上，確非易事，也形成採購人員更迭頻繁，經驗難以累積與傳承，以致採購行為錯誤態樣頻頻發生，不但影響政府採購品質及效益，也影響廠商之權益，益加可能損及政府形象。

雖主管機關行政院公共工程委員會（下稱工程會）及各縣市政府 8 年來不遺餘力地開辦採購教育訓練與講習、撰擬採購相關範本，期能幫助機關採購作業之進行，提升採購效率，減少採購違失。惟就在第一線之採購人員而言，在接受採購法規相關訓練與講習後，如何將各類採購案以正確作業程序應用在採購實務上，確實考驗著採購人員的智慧；因此，就各類型之採購作業建立完整之標準作業程序，對採購人員而言將是迫切需要的。

有鑑於此，臺北市政府工務局本於採購業務管理機關之職責，依據政府採購法暨相關子法規定、工程會重要之解釋函及其訓練講習資料、臺北市政府採購相關規定，並就中央與地方機關近 8 年來的採購經驗交流，逐項撰擬常用之各類型採購作業、臺北市政府所屬機關採購諮詢作業、及臺北市政府採購稽核作業等標準作業程序，以利臺北市政府各機關參考遵循。

臺北市政府採購標準作業程序依照各類型採購作業除擬訂作業流程圖，並對每一類型之採購作業，從招決標方式之評估、預算之研擬、招標前置作業、招標階段，至開決標階段及採購文件之保存等，依序就各階段逐項說明作業程序與控制重點，希望即使初次辦理採購之人員，亦能依此作業程序按部就班完成採購作業，提供正確的使用指引，成為實用的採購工具書，以降低採購違失，並促進採購效能。

（三）臺北市政府採購標準作業程序簡介

臺北市政府採購標準作業程序，包含各類型採購作業、採購諮詢業務及臺北市政府採購稽核作業等標準作業程序，並分別就各類別擬訂作業流程圖，且對每一類型之採購作業，從招決標方式之評估、預算之研擬、招標前置作業、招標階段，至開決標階段及採購文件之保存等，依序就各階段逐項說明作業程序與控制重點。根據臺北市政府採購標準作業程序，其把招標方式分為四大類，依序為公開招標、選擇性招標、限制性招標以及公開取得，其中公開招標、選擇性招標以及限制性招標乃為招標金額在公告金額以上者，而公開取得乃是指招標金額未達公告金額者。若以採購金額分類，可以分為以下幾種：

1. 小額採購：新台幣(下同)10 萬元以下。

2.公告金額：工程、財物、勞務：100 萬元。

3.查核金額：工程、財物：5,000 萬元；勞務：1,000 萬元。

4.巨額：工程：2 億元以上；財物：1 億元以上；勞務：2,000 萬元以上。

因此，若是採購金額低於新台幣 10 萬元以下，則可以以小額採購的方式為之，其餘者一率要以招標方式為之。再者，依採購的標的物來分，可以分為同質採購與異質採購兩種類別。若採購之標的物明確，如工程採購之施工圖說及規範明確，按圖施工者；財物採購之功能、性能或效益明確者，均為同質採購。而異質採購係指不同廠商所供應之工程、財物或勞務，於技術、品質、功能、效益、特性、商業條款、實績經驗、財務狀況、如期履約紀錄或價格等，有差異者。

因此，本研究就其相關的內容整理如圖 2-1 所示。在圖中可以清楚的看出，依採購的金額、招標的方式以及採購的標的物性質來搭配組合，可以決定出其適用之決標方式。其細節作業及相關的規定盡已在臺北市政府的採購標準作業程序中有詳述，其目標就是希望經由採購標準作業程序之訂定，能提供機關採購之正確方法，透過事前指導、預防之方式與檢核機制之建立，再輔以事後稽核監督之積極作為，讓臺北市政府之採購程序更符採購法令，降低採購違失，提升採購效能。

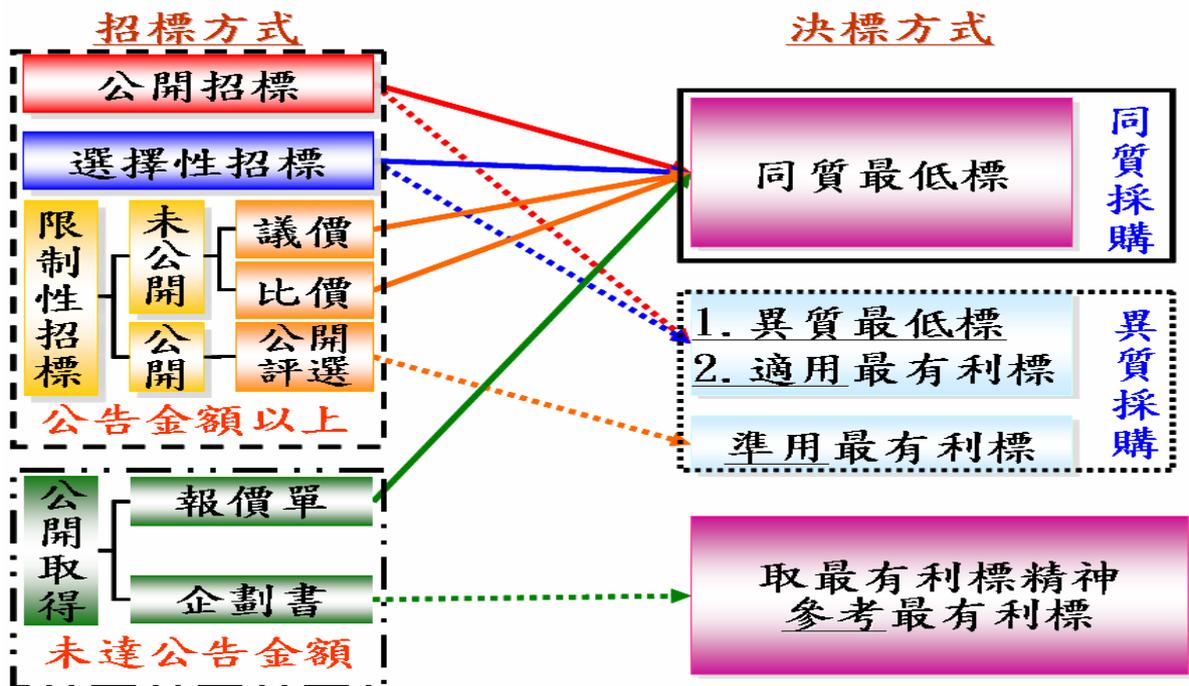


圖 2-1 臺北市政府採購招決標方式評估圖

資料來源：本研究整理

第二節 壓力與工作壓力

一、壓力的定義

壓力的概念最初是源自於物理學，物理學把壓力視為是物體所承受外來的力量，一直到晚近生理學家、心理學者、社會學家開始把壓力概念應用在人的心身狀態上，而強調人內心的波動狀態、生理的反應情況，壓力在心理學上的應用最初由 Cannon 於 1935 年提出，並將之應用於人的身體反應，其認為壓力在不同的生理或精神疾病上是一個很重要的關鍵角色，而 Hans Selye 隨即進一步發揮，認為壓力為一種人體因需求而產生的非特定反應，並將此壓力的概念引進社會科學，隨後壓力在不同學科領域都有論述，也慢慢的衍生出相關的理論、模式、觀點等等。但由於研究者因不同的研究方向及目的，對壓力也有不同的定義，因此參考前人研究文獻，將過去學者對壓力的論述觀點，整理回顧如表 2-1 及表 2-2 中所示：

(一) 國外學者對壓力的定義

表 2-1 國外學者對壓力的定義

學者	年代	對壓力的定義
Selye	1956	壓力是一種人體對需求所產生的非預期的反應。也是個體受到外在因素威脅時，為適應外在威脅因素而產生的非特定的反應。
Mechain	1962	壓力是對有機體施力要求的刺激及有機體理它的能力之間的差距。
Jaco	1970	壓力是情緒被激起的狀態，為個體所感覺，它的防衛和因應機制是流動狀態。
Mcgrath	1970	壓力是一種需求和反應能力之間存在的不平衡，在此情況下，需求無法滿足將有嚴重的結果。
Invancevich	1975	壓力是個人為了適應週遭環境變化的一種反應。
Cooper & Marshall	1976	壓力是表示環境因子衝擊於個人的直接影響及個人對壓力源的反應等現象。
Cox	1978	壓力是存在於個體所知覺的環境需求與所知覺的反應能力之間的不平衡。
Fineman	1979	壓力是高度焦慮的一種心理狀態經驗。
Burke & Weir	1980	壓力是一種發生在個體身上的內外刺激。
Ivancivich & Matteson	1980	壓力是個人為適應週遭環境變化的一種反應，外界情況及事件對個人的特殊生理或心理要求而造成的結果，而此種反應是以人格特質和心理歷程為中心。

表 2 - 1 國外學者對壓力的定義(續)

Schuler	1980	壓力是個體面臨到與所欲求事物有關之限制、要求，且又察覺到其結果充滿不確定性時的一種狀態。
Blau	1981	壓力是個人與環境之間的一種關係，係個人能力與環境要求之間不能配合的結果。
Darleyetal.	1981	壓力是個體面臨的環境中，以某種方式威脅他們的需求所產生的反應狀態。
Miller	1981	壓力是外界環境過多的訊息，而耗費系統能量，使其系統無法負荷所產生的現象。
Martin & Schermerhorn	1983	壓力是一種個人對於人與環境配合中，因為要求、限制及機會所產生的主觀感受，而導致的正面與負面反應狀態。
Kaplan & Stein	1984	壓力是有個體知覺環境的要求具有威脅性，而引發生理以及心理緊張的狀態，即個體被迫去處理任何情況。
Lutton	1988	壓力是指個人面對刺激時，重新恢復正常狀態所做的反應。
Moorhaead & Griffin	1989	壓力是個人對過度的生理或心理需求刺激所產生的一種調適反應 (adaptive response)。
Greenberg & Baron	1993	壓力是個體知覺到其重要目標情境受到威脅無法達到，而產生的一種生理反應與情緒狀態。
Brown & Campell	1994	壓力是指因外在因素加註於個人身上所產生的不舒適感，且此不舒適的感覺會因個人本身的特質，而有不同程度心理或生理的反應。
Mclean	1994	壓力是受外力作用，引起變形的一種力量。
Robbins	1996	壓力是個體面臨與他所欲求事務有關的機會 (opportunity)、限制 (constraints)、或要求 (demands)，而又知覺到其結果充滿不確定性與重要性時的一種動力狀態。
Weiten & Lloyd	1997	任何威脅或是被知覺威脅到個人的身心，並增加個人因應力負擔的任何情況。
Jex	1998	壓力指個體被壓迫狀態的感覺。
Solomon	1999	壓力導因於對刺激回應的動態過程，或因環境而導致心理、生理或行為改變。

資料來源：1.引自鐘永昌(2002)；蕭進益(2002)；沈銘仁(2004)；黃福銘(2005)；

李素琴(2005)；

2.研究者的整理。

(二) 國內學者對壓力的定義

表 2-2 國內學者對壓力的定義

學者	年代	對壓力的定義
趙傑夫	1988	壓力是外在、客觀環境或事件對個體的要求，而個體知覺其能力與環境要求之間不能平衡的結果。
張春興	1993	壓力是指生理或心理上感受到威脅時，所產生的一種緊張狀態，使個體在情緒上產生不愉快甚至痛苦的感受。
邱信憲	1994	工作者為適應工作環境，對本身產生預期的心理或生理需求，而引發的反應。
江鴻鈞	1995	壓力不外是個人生理及心理反應的一種刺激，更是個人與環境交互作用的結果。
李明書	1995	工作相關情境與個體產生交互作用，促使個體產生調適反應的一種狀況，若個體無法控制這些情境因素所造成的不利後果，便會產生工作壓力。
林純文	1995	壓力是個體面對外界的要求或特定事件的刺激時所做的身心適應的反應；而此種反應是個人過去的經驗、人格特質或心理認知歷程為媒介。
黃富順	1995	壓力係泛指不愉快或有威脅性的刺激產生的生理與心理的反應。
程一民	1997	壓力是指個體面對刺激事件時，個人評估此一關係對他造成負荷或對資源無法應付且危及個人福祉及身心健康的反應。
黃義良	1999	個體對於週遭的環境改變或要求，知覺到具有威脅性、壓迫性，經由個人特質與心理為中介歷程後，內心所產生消極性與負面的情感。
林立曼	2000	壓力是工作或環境呈現的要求超過個人能力與可使用資源之刺激。其過程是一種適應性的反應，其結果因人而異，可導致個人心理與生理正向或負向改變之狀態。
藍采風	2000	壓力係指在某種情境下，使個人覺得像受到某種程度或種類的威脅。
林昭男	2001	壓力是指個體在面對刺激情境時，因為一時無法消除威脅、脫離困境而產生的一種被壓迫的感受或緊張的狀態。
田蘊祥	2002	壓力是指當個人對於生活情境中的某些事物，產生不適的反應，當個人無法及時地調適因應，會對身心產生影響的一種狀態。

表 2-2 國內學者對壓力的定義(續)

學者	年代	對壓力的定義
鐘永昌	2002	壓力是面臨個人與環境要求之下，產生生理及心理方面的緊張及焦慮狀態，並知覺到具有刺激性、威脅性、壓迫性和恐懼性感受，而引起情緒上和認知上不平衡的一種反應。
黃福銘	2005	壓力大部分來自於自身的看法、期待與價值，其影響力不限於生理層面，它不但產生個人主體情緒的變化，改變行為，造成認知功能失調，甚至會擴大成為組織或社會問題。
李素琴	2005	壓力是受到外在刺激，個體感受到超過其負荷或威脅的情況，可導致個人在心理或生理上產生改變，經適應結果產生正向或負向的狀態。

資料來源：1.引自鐘永昌（2002）；沈銘仁（2004）；李素琴（2005）；
2.研究者的整理。

在國外學者對壓力所下的定義中，Martin & Schermerhorn (1983) 與 Robbins (1996) 都提到壓力與「要求」、「限制」及「機會」三個要素有關，Martin & Schermerhorn 更指出壓力是存在於「主觀感受」中，而 Greenberg & Baron (1993) 提到個體對目標、情境受到威脅而產生反應情緒狀態，至於 Weiten & Lloyd 提到壓力是威脅到個人的身心，增加個人負擔的情況。本研究認為環境的要求、限制及機會對個體所產生的主觀感受是很重要的因素，其中個體會因為自身感受到威脅與負擔，而產生情緒狀態的反應，這就是壓力。

而國內學者對壓力所下的定義中，張春興 (1993) 也強調壓力是受威脅時所產生的一種緊張狀態，導致個體在情緒不愉快甚至痛苦的感受，趙傑夫 (1988) 與鐘永昌 (2002) 則都提到壓力是一種不平衡的反應狀態，李素琴 (2005) 認為是個體感受到超過其負荷或威脅的情況，會導致心理或生理上產生改變。

因此，本研究認為壓力是個體因為受到超過其負荷或威脅時，所產生的主觀感受，此感受並對個體身心形成一種不平衡的情緒反應狀態。

二、工作壓力的定義

所謂工作壓力，是由壓力的定義發展出的延伸概念，先前已對壓力定義進行整理與討論。此延續壓力之概念來進一步探討工作壓力的定義。由於不同學者對工作壓力的認定亦有不同見解，大部份指向對工作調適過程中所產生一些生理和心理上的反應。其中無法調適的因素一部份有可能來自工作環境的威脅，也可能因為工作者本身的能力問題。諸多因素中，國內外學者對工作壓力的定義整理如

表 2-3 及表 2-4 中所示：

(一) 國外學者對工作壓力的定義

表 2-3 國外學者對工作壓力的定義

學者	年代	對工作壓力的定義
Caplan	1975	工作壓力的產生是因為工作環境中某些因素，對工作者造成身心威脅或不良影響的現象。
Caplan	1976	工作壓力是工作環境的特性，對個人造成脅迫而產生的現象。
Cooper & Marshall	1976	工作壓力是環境因素對個人直接的衝擊和影響，使個人對壓力源產生行為的反應。
Beehr & Newman	1978	當工作之相關因素與工作者間交互影響的情境下，使工作者的心理或生理的狀況改變之現象。
Gupta & Beehr	1979	來自一種含有過度及有害的特質需求的工作角色。
MacNeil	1981	工作壓力是工作情境中許多內外變項與個人人格特質交互作用下所產生的現象，若個人察覺到工作情境中發生某種狀況，以致於威脅其心理的平衡，此種現象即為工作壓力。
Luthans	1982	工作者因無法對刺激因素有合適反應的結果。
Parker & DeCotiis	1983	工作壓力是描述一個人在工作環境中遭遇一些與工作結果有關之機會、限制或要求時，而迫使脫離常態或是與自我期望不符合的一種感覺。
Steers	1988	工作壓力是個體面臨工作環境中某些工作特性的威脅，而引發的反應。
Cooper & Sloan & Williams	1988	工作壓力結果會因個人因應方式及人格特質的不同而有程度上的差異
Jamal	1990	工作壓力是個人對於可能威脅其本身之工作環境的反應。
Warie & Shirley	1994	個人面臨競爭或組織變革時，由不確定性或組織特性所造成的壓力反應。

資料來源：1.引自鐘永昌（2002）；沈銘仁（2004）；李素琴（2005）；

2.研究者的整理。

(二)國內學者對工作壓力的定義

表 2-4 國內學者對工作壓力的定義

學者	年代	對工作壓力的定義
侯望倫	1984	工作壓力是工作環境的特性，對工作者產生特殊心理或生理上的要求而造成的反應。
趙傑夫	1988	工作壓力是個人無法因應工作要求，或環境不能提供足夠資源來滿足個人需求，使個人在心理上產生脫離正態下的現象。
蔡璧煌	1989	壓力是在工作中與人、事、物互動過程中所產生的負面情感，如焦慮、挫折、壓抑現象等即為工作壓力。
繆敏志	1993	是一種在與工作有關之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。
邱信憲	1994	工作壓力工作者為適應工作環境，對本身產生預期的心理或生理需求，而引發的反應。
李明書	1995	工作相關情境與個體產生交互作用，促使個體產生調適反應的一種狀況，若個體無法控制這些情境因素所造成的不利後果，便會產生工作壓力。
楊國展	1995	凡因工作關的因素而引起的壓力，均稱為工作壓力。
鄭文俊	1995	工作者在工作情境中，受到工作特性的影響，所引起的生理或心理的反應程度。
林秀靜	1998	個體經由其工作，感受到緊張、焦慮、挫折、憤怒和沮喪等不愉快、負面的情緒，為其工作壓力。
葉龍源	1998	工作壓力是個體與環境交互作用下，致使生理與心理產生不平衡的狀態。
陳聖芳	1999	在工作環境中，超過個人負荷量的要求，進而造成威脅感，產生緊張、焦慮、挫折、壓迫、急迫或苦惱的反應，這些反應改變個人正常身心狀況，引發了消極、無助感。
郭偉	2000	工作壓力是個體和工作環境互動時所產生的結果，此結果若是具威脅性的，則會使人一種被壓迫、緊張甚或不舒服的狀態。
葉兆祺	2000	工作壓力是個體面對工作情境時，為因應工作環境要求與自我期望，在生理、心理產生失衡的現象。

表 2-4 國內學者對工作壓力的定義(續)

學者	年代	對工作壓力的定義
林立曼	2000	工作壓力是個體於工作場所和工作環境互動時所產生的結果，此結果若是具威脅性的，則會使人一種被壓迫、緊張甚或不舒服的狀態。內外所遭遇與工作結果有關之優勢、劣勢、機會、威脅，而形成個人生理及心理之調適狀態，其結果可能是正面或負面的。
陳村河	2001	工作壓力是指個體在組織中工作，當工作者與工作相關之因素交互影響之下，使工作者在生理上或心理上產生不良反應之現象。
田蘊祥	2002	工作壓力是指個人在職場中，所遭逢與工作有關的種種內外事件，使個人在身心上感到不適，希望能夠藉由己身的力量或外界的協助，恢復原先的平靜狀態。
紀翠玲	2002	個人在工作情境中，對於某些特殊的要求無法達成或個人需求無法獲得滿足時，在心理、生理上產生異於正常的狀況，使得身心失去平衡的一種現象。
吳明順	2002	個體感受到工作情境的刺激，使個人和工作環境之間產生失衡的現象，因而威脅其認知、生理、心理的平衡時，即產生工作壓力。
劉雪貞	2003	個體面對本身能力與工作需求無法契合或環境無法提供足夠的資源，滿足個人需求時，心理感受到威脅感的情形。
曾瑞譙	2004	在所工作的情境中，個體因內在因素與外在環境交互作用下，個體內心認知差異下，造成個人身心的負荷加重超過要求，如果個體無法控制這些不利情境因素所造成的後果，便會產生工作壓力。
沈銘仁	2004	因與工作相關的外界行為、情境或事件，促使個人產生特殊的生理或心理需求，進而引起個人為適應而產生的調適反應歷程，並對個人造成某方面的影響。
李素琴	2005	工作壓力是指個體在工作職場上，因組織內、外因素交互影響，使其在心理上或生理上產生威脅或不舒服並調適的狀態；至於調適的結果產生正向或負向結果，則因人而異。

資料來源：1.引自沈銘仁（2004）；李素琴（2005）；駱仁（2006）；

2.研究者的整理。

在國外學者對工作壓力的定義中，Cooper & Marshall (1976) 提到環境對個人的衝擊和影響，而壓力源是重要探討因素，MacNeil (1981) 指出「內外變項」與個人「人格特質」的因素。

而國內學者對工作壓力的定義，傾向負面反應有：蔡璧煌 (1989) 指出負面情感，如焦慮、挫折、壓抑現象；林秀靜 (1998) 緊張、焦慮、挫折、憤怒和沮喪等不愉快、負面的情緒；陳聖芳 (1999) 指出緊張、焦慮、挫折、壓迫、急迫或苦惱的反應；郭偉 (2000) 指出被壓迫、緊張甚或不舒服的狀態。因此工作壓力常威脅到身心平衡的狀態，導致失衡現象。而林立曼 (2000) 與李素琴 (2005) 則認為調適的後可產生正向或負向結果。

參考以上學者的定義，本研究認為工作壓力包括了環境外在客觀與個人內在主觀因素，當兩者交互作用下，個體主觀感受到威脅，而產生的情緒與身心理的平衡失調狀態，即為工作壓力。

第三節 工作壓力來源與反應

一、工作壓力來源

形成工作壓力產生的原因，即是工作壓力來源，又可以稱為壓力源。因為壓力源乃是刺激壓力狀態的潛在來源。Greenberg (1995) 綜合工作壓力的來源，認為來自工作上的壓力來源與組織外的壓力來源。工作上的壓力來源，包括工作本身負荷或危險性等問題、工作者在組織中的角色衝突、生涯發展問題、工作上的人際關係、組織結構和氣氛等，組織外的壓力來源，如家庭問題、生活危機、財務問題等 (賴美娟, 1997)。關於工作壓力來源的概念，主要來自學者所發展的工作壓力理論，因此首先回顧一些有關工作壓力來源的論述，如 Matteson & Ivancevich 於 1980 年所提出工作壓力的整合性模式理論；Cooper 於 1988 年職業壓力指標 OSI 之模式；Robbins 工作壓力模式，以此做為主要參考。

(一) 工作壓力的整合性模式理論

關於壓力來源的討論，Matteson & Ivancevich 於 1980 年所提出工作壓力的整合性模式理論中，包含了壓力來源、知覺到工作壓力、壓力結果、及壓力影響等四個部份，其中將工作壓力來源又歸納四種，包括個人、團體、組織、組織外之原因 (沈銘仁, 2004)：

1. 個人：主要的壓力來源有包括工作要求、角色模糊、角色衝突、角色負荷等。

2.團體：壓力來源是於團體關係以及管理領導行為，如凝聚力、內部衝突、稱等。

3.組織內部：包括文化、結構、工作條件改變等。

4.組織之外要素：是指組織以外的因素，包括家庭、經濟等。

(二)職業壓力指標 OSI 之模式

接著 Cooper 於 1988 年發展評估工作壓力源的工具，又稱為「職業壓力指標 OSI 之模式」，主要的功能就是分析工作環境所潛在壓力源和工作者特質。並將工作壓力來源分為六類（李素琴，2005）：

1.工作特性：如工作負荷、工作種類、工作薪資等。

2.組織角色：如角色模糊及角色衝突等。

3.人際關係：如職場中的人際關係所引起。

4.生涯發展：如員工對生涯發展、升遷和安全感等。

5.組織結構：如組織內結構、溝通和氣氛等。

6.家庭因素：如家庭問題與工作的交互影響。

工作壓力在個體上反應的可能是身體或心理上的健康問題；對於組織影響可能是工作滿意度、缺勤、工業傷害事故等面向。

(三)Robbins 工作壓力模式

Robbins (2001) 在「工作壓力模式」的理論中，將工作壓力的潛在來源歸納三個方向（沈銘仁，2004）：

1.外在環境因素：外在環境不確定性，影響組織，亦會影響到組織成員所承擔壓力的多寡。這些包括：經濟、政治、技術等的不確定性。

2.組織因素：在組織中會造成壓力的因素不少，如須在有限時間內完成任務、工作負荷量過大、遇到不理想的老闆、同事相處不愉快等，都會造成壓力。而將這些因素分類為任務要求、角色要求、人際關係要求、組織結構、組織領導，以及所處在組織生命週期的階段。

3.個人因素：一般人除了工作時間，但其餘不工作的時間，所遭遇的問題，也會影響個人的工作行為，如：家庭問題、經濟問題、個人問題等。

除了以上學者工作壓力模式理論，歸納了工作壓力來源，事實上還有不少國

內外學者也一樣對工作壓力來源因素做了說明，資料整理如表 2-5 中所示：

表 2-5 工作壓力來源因素

學者	年代	工作壓力來源
Manfred	1977	提出症狀反應模式 (Model of Symport Response) 認為工作壓力來源是社會文化(如道德、社會階級)、人格特質、非工作環境(如所處時代的重大事件)及組織環境(組織氣氛、組織結構等)四者交互作用的結果。
Fineman	1979	提出壓力的社會心理模式 (Psychosocial Model of Strees)，主張環境中存在的組織因素，工作因素及非工作因素，透過個體的認知而產生潛在壓力，這些潛在壓力驅使個體採取因應策略，如果個體處理問題失敗，實際壓力就會產生。
Atkinson	1988	工作壓力來源分為內在壓力與外在壓力，內在壓力包括身體上、行為上、認知上及情感上的壓力，外在壓力包括工作環境、工作特性及社會文化的壓力。
周淑萍	1994	指出工作壓力的來源可分為工作、非工作及個人因素等三類：1.工作壓力源 (包括個人和群體的特性與期望、組織特性與程序、實際工作環境的特性與工作特性)。2.非工作壓力源 (包括家庭特性、居住區域、社會階級、經濟特性等)。3.個人因素壓力源 (包括年齡、性別、教育程度等之個人屬性及人格型態、內外控、忍耐力、需求層次等)。
陳彰儀	1995	將工作壓力來源分為五個部分，工作本質的因素、組織中的角色、生涯發展、和工作有關的壓力，以及組織結構與組織氣氛的壓力等。
林純文	1996	工作壓力來源與個人處周遭環境有密切關連，而且壓力反應是環境特性與人格特質互動的結果。
賴美娟	1997	認為影響工作壓力來源的因素有社會因素 (如社會期望角色)、工作情境因素 (如組織氣氛與結構、工作的本質) 與個人因素 (如家庭問題、財務問題等)。
鐘永昌	2002	1.工作環境因素 2.非工作環境因素
李素琴	2005	1.組織內工作壓力來源有：開會、人際關係、同事相處、工作負荷量、工作變化性及經營管理六構面。 2.組織外工作壓力來源有：工作與家庭衝突及經濟因素二構面。

資料來源：1.引自鐘永昌 (2002)；李素琴 (2005)；

2.本研究整理

參考以上學者對工作壓力來源，包括項目雖有不同，但是大抵說來，可以從工作本身與工作者本身兩個項目來區分，以工作本身而言，主要在於工作的環境、工作內容、工作的挑戰性、工作情境、角色衝突、角色負荷等等，這一類的壓力，傾向於工作本身的特性所導致的壓力。這也就是說由於工作本身的特殊性所帶給工作者感受到的壓力，是一個重要的工作壓力來源。而另一部份的工作壓力，則比較不是因為工作本身所影響，它主要的來源，較多來自於個人因素或是個人背景因素，例如人格特質、個人和群體的特性與期望、家庭特性、年齡、性別、教育程度、忍耐力、社會期望角色等。

此外，若單獨以政府採購人員的工作壓力來源研究，蕭進益（2002）所進行政府採購人員的個案訪談研究中，歸納出政府採購人員的工作壓力來源包括「相關法令變動」、「採購發包工作特質」、「惡質地方政治生態」、「內在衝突」等四個面向。其認為從「相關法令變動的壓力」來看，「司法調查單位的壓力」、「缺乏明確的法令保障」是最多人感受到的壓力源。採購法內容項目之瑣碎，皆可以解釋「司法調查單位的壓力」與「缺乏明確的法令保障」為受訪者視為壓力的主要來源。在「工作特質中」，則發現「工作負荷量過大」、「人力不足的問題」、「天然災害的問題」、「緊急搶救修護的應變壓力」等四項，皆有超過五成以上的受訪對象所體認到的壓力源。在「地方政治生態中」部份，最易造成採購發包事務人員及工程專業人員們壓力的順序為「首長的行政裁量」、「民意代表的介入」、「黑金政治的壓力」。在「內在衝突中」這部分，對於採購發包事務人員及工程專業人員所感受到的壓力程度較小。

而黃福銘（2005）在政府採購人員工作壓力來源之探討中，則認為政府採購人員工作壓力，應指採購承辦人員在採購法實施後，由於工作特質、法規的變動、司法調查、地方生態、內在衝突等因素，因為個人的特質、能力與經驗，而導致的生理、心理等各方面所反應的負面感受。黃福銘工作壓力來源歸因於：司法調查層面所造成的壓力、採購法規變動層面的因素、地方生態層面的因素、工作特質層面的因素、內在衝突層面的因素。

綜合蕭進益（2002）與黃福銘（2005）所歸納的政府採購人員工作壓力來源，本研究大致可匯整出，工作特性、司法調查、法規變動、政治生態、個人內在等主要面向，做為政府採購人員工作壓力來源參考項目。

二、工作壓力反應

國內外學者對於壓力反應一般而言，將壓力反應分成心理、生理及行為三種反應症狀，分別敘述如下：

(一) 工作壓力在生理方面的症狀反應

Selye (1979) 提出的工作壓力「一般適應症候群」，此症候分為三個階段：1. 警報階段 (Alarm Reaction)；2. 抗阻階段 (Fight Stage)；3. 衰竭階段 (Exhaustion Stage)，認為個體遭遇壓力時，生理上會出現心跳加快、胃潰瘍與血壓升高等症狀，在無法排除或減低影響，個體終將罹患疾病，甚至衰竭而死 (李素琴，2005)。

除了 Selye (1979) 所提到工作壓力所造成生理症候的反應，其他研究學者例如，也提出會發生的症狀，包括：心律不整、呼吸困難、高血壓、心臟病、內分泌失調、癌症、生理疲乏、肌肉緊張、睡眠困難、死亡、胸腺及淋巴腺抵抗力減弱、胃酸分泌增加、心臟及血管方面的疾病、氣喘、便秘、皮膚過敏、十二指腸潰瘍、胸悶、胸痛、神經系統、免疫系統、內分泌系統、改變身體的免疫力、食慾不振、消化不良，降低抵抗疾病的能力等等 (Randall, 1985; Nieman, 1993; 高純如，2000; 莊靜宜，2000; 李素琴，2005; 沈銘仁，2004)。

(二) 工作壓力在心理方面的症狀反應

Beehr 與 Newman (1978) 認為工作壓力所產生心理症狀，除了緊張、焦慮、易怒、倦怠等，其中工作壓力也會形成的心理症狀包括了對工作的不滿足。因此工作滿意度與工作壓力有某程度的關係，也是工作壓力反應的狀態之一。

學者研究工作壓力所造成心理方面的反應，則包括有：倦怠感、反抗、凡事表現厭倦、健忘、容易判斷錯誤、責任與角色混淆、不滿足、易怒、反應過敏、拖延、有被迫害感覺、焦慮、緊張、暴躁、挫折感、生氣、壓抑的感覺、溝通上較無效能、退縮及憂鬱、孤立及疏遠的感覺、工作上的不滿、心理疲乏、精神不集中、憤怒、疏離、壓抑、退化、投射、冷漠、不信任、攻擊、反抗、幻想、健忘、情緒低落、憂鬱症狀、失眠、疲憊、倦怠，又稱包括為焦慮症、憂鬱症、精神官能症、罪惡感與羞愧感、易怒與壞脾氣、悶悶不樂、孤獨感等等。(Randall, 1985; 高純如，2000; 莊靜宜，2000; 藍采風，2002; 李素琴，2005; 沈銘仁，2004)。

(三) 工作壓力在行為方面的症狀反應

Randall (1985) 認為會工作壓力造成行為方面的反應有：1. 個人行為方面；2. 組織行為方面。而工作壓力造成負面影響，包括工作績效低落、工作投入程度低落、自動離職的傾向等。

學者研究工作壓力所可能引發的行為症狀，則包括有：拖延或逃避工作、整體表現與生產力低落、藥物濫用、到診所次數增加、缺乏食慾及突然體重減輕、危險性行為增加、企圖自殺、績效降低、組織氣候降低、缺勤與離職增加、意外

事件發生傾向、情緒急躁、暴飲暴食或無食慾、酗酒或過度抽煙、挫折忍受力下降等（高純如，2000；莊靜宜，2000；藍采風，2002；沈銘仁，2004）。

參考以上文獻及相關研究論文後，本研究將壓力反應歸納為生理症狀、心理症狀、行為症狀三個面向的反應。細目則參考學者討論的反應做為研究的參考。

第四節 相關研究文獻探討

在相關文獻部份共搜尋到九篇，與政府採購人員工作壓力相關的部份有七篇，其中與政府採購人員工作壓力研究相關的部分，在研究對象與研究方法上，有四篇屬於量化統計研究：鐘永昌（2002）、張定富（2002）、方榮森（2005）、李茂力（2005），此四筆研究對象為學校單位的採購人員，包括了國小、國中、高中、大學，在研究區域範圍上，有全國普查也有臺東縣、臺中縣、臺中市、彰化縣及南投縣的區域調查。另外有三篇為質性研究：蕭進益（2002）、黃福銘（2005）、陳慶忠（2005）。其中蕭進益（2002）研究對象為臺中縣基層工務單位採購發包事務人員，黃福銘（2005）研究對象為嘉義縣十九位實際辦理採購業務的承辦人員及主管。相關內容整理如表 2-6 中所示：

表 2-6 政府採購人員工作壓力相關文獻之研究對象與研究方法彙整表

研究者	時間	研究對象	研究方法
蕭進益	2002	臺中縣二十一個基層工務單位採購發包事務人員。	進行深度訪談
鐘永昌	2002	以臺東縣學校為依據，以普查的方式取樣 132 位採購人員為研究對象，實際有效樣本有 76 位採購人員。	問卷統計調查
張定富	2002	以國立大學校院為樣本依據，以普查的方式取樣 400 名採購人員為研究對象，實際有效樣本為 285 名採購人員。	問卷統計調查
黃福銘	2005	嘉義縣十九位實際辦理採購業務的承辦人員及主管。	進行深度訪談
方榮森	2005	對 108 所國高中 254 位服務於總務處實際承辦採購業務人員進行普查，回收問卷共計 223 份。	問卷統計調查
李茂力	2005	郵寄 375 份問卷給臺中縣、臺中市、彰化縣及南投縣之國民小學採購人員，其中有效問卷 217 份	問卷統計調查

表 2-6 政府採購人員工作壓力相關文獻之研究對象與研究方法彙整表(續)

研究者	時間	研究對象	研究方法
陳慶忠	2005	以文獻探討為主，研究者自身的執行立 場經驗描述以作為理論基礎，並佐以相 關採購人員的訪談資料。	質性研究(文獻分 析)

本研究整理

此與政府採購人員工作壓力相關的七篇研究中，關於其研究發現之資料整理
如表 2-7 中所示：

表 2-7 政府採購人員工作壓力相關文獻

研究者	時間	題目	研究主要發現
蕭進益	2002	基層採購發包事 務及工程專業人 員工作壓力之研 究	採購發包事務人員工作壓力源有： 一、來自於相關法令變動的壓力 二、來自於採購發包工作特質的壓力 三、來自於惡質的地方政治生態 四、來自於內在衝突的壓力
鐘永昌	2002	臺東縣學校採購 人員業務認知與 工作壓力之研究	臺東縣學校採購人員，對整體業務認 知皆有較高的瞭解程度，對整體工作 壓力感受到普通的程度。臺東縣學校 採購人員的業務認知程與工作壓力感 受之間有負向的相關，即臺東縣學校 採購人員的業務認知程度較高，其工 作壓力感受程度就越小。
張定富	2002	政府採購法施行 後國立大學校院 採購人員業務認 知與工作壓力之 研究	國立大學校院採購人員，對整體業務 認知皆有相當高的瞭解程度，對整體 工作壓力的感受達到中等以上程度。 採購人員的業務認知瞭解與工作壓力 感受之間有負向的相關，即採購人員 的業務認知瞭解程度越高，工作壓力 感受程度越小。
黃福銘	2005	政府採購人員工 作壓力來源之探 討——以嘉義縣 鄉鎮市公所為例	研究所設定的壓力源，均的確感受到 壓力，只是程度不同。這些壓力源有： 來自於司法調查、採購法規變動、地 方生態、工作特質、及內在衝突等層 面所造成的壓力。

表 2-7 政府採購人員工作壓力相關文獻(續)

研究者	時間	題目	研究主要發現
方榮森	2005	臺北市立中等學校採購人員業務認知與工作壓力感受之相關研究。	整體工作壓力與業務認知爭議層面呈正相關，工作負荷、工作環境與整體業務認知、招標、決標、驗收、履約管理、爭議處理等層面呈正相關。顯示業務認知越高，工作壓力感受程度越高。
李茂力	2005	國民小學採購人員之採購認知，採購壓力與其因應策略之研究。	如果能進用女性或處事思維(開放性)創新、獨特、創造性；處事態度(謹慎性)按部就班、努力、用心、進取；待人態度(外傾性)主動、親切、健談、開朗及情緒穩定(非神經性)之人格特質的採購人員，也許能減少採購人員之採購壓力的現象。另外，採購人員最好採任期 4-8 年，也許可以減輕採購人員壓力。
陳慶忠	2005	採購人員在行政機關內業務認知及角色壓力之探討-以營繕工程為例	採購人員除了在面對此一複雜繁瑣之業務需充實專業知能外；面對機關內主管、同儕及外界廠商的互動時也產生角色壓力的困擾。

本研究整理

從研究文獻的分析中，可以瞭解目前以臺北市政府採購人員工作壓力之研究，在研究對象、研究區域範疇、調查項目，尚沒有重覆之處。首先在研究對象上，與政府採購人員工作壓力研究的七篇，以學校單位的採購人員居多，缺少綜合所有機關單位的普查研究，而且也缺少有關北區的調查，本研究正可以補足此部份的研究。

此外，有關政府採購人員工作壓力來源之研究，蕭進益(2002)與黃福銘(2005)的質性研究中，將訪問資料進行分析，蕭進益(2002)認為：法令變動、採購發包工作特質、惡質地方政治生態、內在衝突的壓力都是工作壓力來源，黃福銘(2005)在政府採購人員工作壓力來源之探討，認為來自於司法調查、採購法規變動、地方生態、工作特質、及內在衝突等層面。兩者差異不大，可提供本研究調查的參考依據。

第三章 研究設計

本章主旨在說明本研究方法，包含了：研究架構、研究假設、變數之操作性定義、研究工具與資料分析方法，茲逐節分述於下。

第一節 研究架構

本研究之研究目的在探討三個構面：個人背景變項（包含性別、年齡、採購服務年資、婚姻狀態、學歷、職位、官職等）、壓力來源，以及壓力反應之關係。根據前述文獻整理，建立本研究架構圖，如圖 3-1 所示：

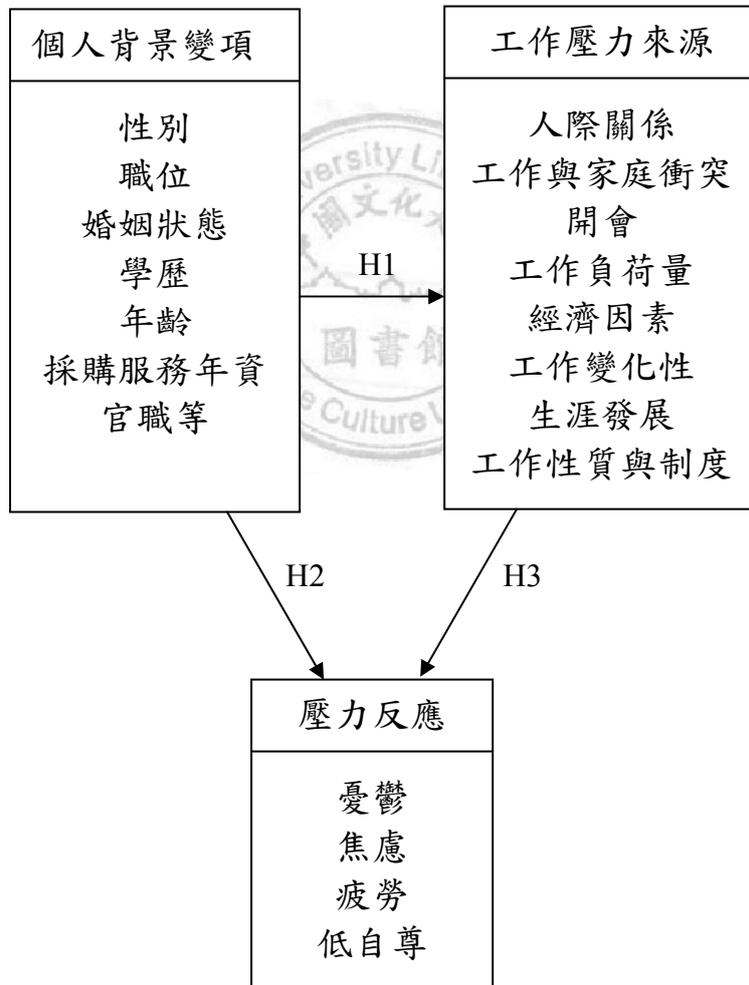


圖 3 - 1 研究架構圖

第二節 研究假設

依據前述研究架構與文獻回顧探討，本研究提出下列幾項假設。

假設 1：採購人員之背景變項不會造成其在工作壓力來源有顯著的差異。

假設 1-1：採購人員之性別不會造成其在工作壓力來源有顯著的差異。

假設 1-2：採購人員之職位不會造成其在工作壓力來源有顯著的差異。

假設 1-3：採購人員之婚姻狀態不會造成其在工作壓力來源有顯著的差異。

假設 1-4：採購人員之學歷不會造成其在工作壓力來源有顯著的差異。

假設 1-5：採購人員之年齡不會造成其在工作壓力來源有顯著的差異。

假設 1-6：採購人員之採購服務年資不會造成其在工作壓力來源有顯著的差異。

假設 1-7：採購人員之官職等不會造成其在工作壓力來源有顯著的差異。

假設 2：採購人員之背景變項不會造成其在壓力反應有顯著的差異。

假設 2-1：採購人員之性別不會造成其在壓力反應有顯著的差異。

假設 2-2：採購人員之職位不會造成其在壓力反應有顯著的差異。

假設 2-3：採購人員之婚姻狀態不會造成其在壓力反應有顯著的差異。

假設 2-4：採購人員之學歷不會造成其在壓力反應有顯著的差異。

假設 2-5：採購人員之年齡不會造成其在壓力反應有顯著的差異。

假設 2-6：採購人員之採購服務年資不會造成其在壓力反應有顯著的差異。

假設 2-7：採購人員之官職等不會造成其在壓力反應有顯著的差異。

假設 3：採購人員之工作壓力來源與其壓力反應無顯著相關存在。

假設 3-1：對人際關係因素的滿意程度如何和壓力反應無顯著關係存在。

假設 3-1a：對人際關係因素的滿意程度如何和壓力之憂鬱反應無顯著關係存在。

假設 3-1b：對人際關係因素的滿意程度如何和壓力之焦慮反應無顯著關係存在。

假設 3-1c：對人際關係因素的滿意程度如何和壓力之疲勞反應無顯著關係存在。

假設 3-1d：對人際關係因素的滿意程度如何和壓力之低自尊反應無顯著關係存在。

假設 3-2：對工作與家庭衝突因素的滿意程度如何和壓力反應無顯著關係存在。

假設 3-2a：對工作與家庭衝突因素的滿意程度如何和壓力之憂鬱反應無顯著關係存在。

假設 3-2b：對工作與家庭衝突因素的滿意程度如何和壓力之焦慮反應無顯著關係存在。

假設 3-2c：對工作與家庭衝突因素的滿意程度如何和壓力之疲勞反應無顯著關係存在。

假設 3-2d：對工作與家庭衝突因素的滿意程度如何和壓力之低自尊反應無顯著關係存在。

假設 3-3：對開會因素的滿意程度如何和壓力反應無顯著關係存在。

假設 3-3a：對開會因素的滿意程度如何和壓力之憂鬱反應無顯著關係存在。

假設 3-3b：對開會因素的滿意程度如何和壓力之焦慮反應無顯著關係存在。

假設 3-3c：對開會因素的滿意程度如何和壓力之疲勞反應無顯著關係存在。

假設 3-3d:對開會因素的滿意程度如何和壓力之低自尊反應無顯著關係存在。

假設 3-4:對工作負荷量因素的滿意程度如何和壓力反應無顯著關係存在。

假設 3-4a:對工作負荷量因素的滿意程度如何和壓力之憂鬱反應無顯著關係存在。

假設 3-4b:對工作負荷量因素的滿意程度如何和壓力之焦慮反應無顯著關係存在。

假設 3-4c:對工作負荷量因素的滿意程度如何和壓力之疲勞反應無顯著關係存在。

假設 3-4d:對工作負荷量因素的滿意程度如何和壓力之低自尊反應無顯著關係存在。

假設 3-5:對經濟因素的滿意程度如何和壓力反應無顯著關係存在。

假設 3-5a:對經濟因素的滿意程度如何和壓力之憂鬱反應無顯著關係存在。

假設 3-5b:對經濟因素的滿意程度如何和壓力之焦慮反應無顯著關係存在。

假設 3-5c:對經濟因素的滿意程度如何和壓力之疲勞反應無顯著關係存在。

假設 3-5d:對經濟因素的滿意程度如何和壓力之低自尊反應無顯著關係存在。

假設 3-6:對工作變化性因素的滿意程度如何和壓力反應無顯著關係存在。

假設 3-6a:對工作變化性因素的滿意程度如何和壓力之憂鬱反應無顯著關係存在。

假設 3-6b:對工作變化性因素的滿意程度如何和壓力之焦慮反應無顯著關係存在。

假設 3-6c:對工作變化性因素的滿意程度如何和壓力之疲勞反應無顯著關係存在。

假設 3-6d:對工作變化性因素的滿意程度如何和壓力之低自尊反應無顯著關係。

假設 3-7:對生涯發展因素的滿意程度如何和壓力反應無顯著關係。

假設 3-7a:對生涯發展因素的滿意程度如何和壓力之憂鬱反應無顯著關係存在。

假設 3-7b:對生涯發展因素的滿意程度如何和壓力之焦慮反應無顯著關係存在。

假設 3-7c:對生涯發展因素的滿意程度如何和壓力之疲勞反應無顯著關係存在。

假設 3-7d:對生涯發展因素的滿意程度如何和壓力之低自尊反應無顯著關係存在。

假設 3-8:對工作性質與制度因素的滿意程度如何和壓力反應無顯著關係。

假設 3-8a:對工作性質與制度因素的滿意程度如何和壓力之憂鬱反應無顯著關係存在。

假設 3-8b:對工作性質與制度因素的滿意程度如何和壓力之焦慮反應無顯著關係存在。

假設 3-8c:對工作性質與制度因素的滿意程度如何和壓力之疲勞反應無顯著關係存在。

假設 3-8d:對工作性質與制度因素的滿意程度如何和壓力之低自尊反應無顯著關係存在。

其中個人背景變項包括：性別、年齡、採購服務年資、婚姻狀態、學歷、職位、官職等。

第三節 變數之操作性定義

問卷的內容主要分為三部分，為受訪者之個人背景變項、工作壓力來源及壓力反應。有關問卷結構設計說明如下：

一、受訪者之個人背景變項資料

本部分共有七題，內容包括性別、年齡、採購服務年資、婚姻狀態、學歷、職位、官職等。在性別方面，分「男」、「女」兩個選項；在學歷方面，共有「高中職(含)以下」、「專科」、「大學院校」、「研究所(含)以上」，共四個選項；職位部分則有「主管職務」、「非主管職務」兩個選項；在採購服務年資方面，共有「未滿五年」、「五年以上，未滿十年」、「十年以上，未滿十五年」、「十五年(含)以上」四個選項；婚姻狀態部分分為「未婚」、「已婚」、「其他」，共三個選項；而年齡部分有「未滿二十歲」、「二十歲以上，未滿三十歲」、「三十歲以上，未滿四十歲」、「四十歲以上，未滿五十歲」、「五十歲以上，未滿六十歲」、「六十歲(含)以上」；最後在官職等方面，共分為「簡任」、「薦任」、「委任」、「約聘僱」四個選項。

二、工作壓力來源

本研究工作壓力來源量表之 32 個題目係依據李素琴（2005）之分類修訂編制為主要範本，此部分問項將針對人際關係、工作與家庭衝突、開會、工作負荷量、經濟因素、工作變化性、生涯發展，以及工作性質與制度，共八個變項來設計。此量表所採方式為 Likert 量表，受訪者就每題陳述句中，選擇從「非常同意」到「非常不同意」的 5 個答案中，分別給予 5 至 1 分，其中第 25 到 28 題為為反向題，其餘皆為正向題，反向題則反向計分，分數愈高表示受訪者的工作壓力程度愈大。其中人際關係變項有 4 題、工作與家庭衝突變項有 4 題、開會變項有 4 題、工作負荷量變項有 4 題、經濟因素變項有 4 題、工作變化性變項有 4 題、生涯發展變項有 4 題，以及工作性質與制度變項有 4 題。如表 3-1 所示。

表 3-1 工作壓力來源變項與題項表

衡量變項	題項內容	衡量尺度
人際關係	1.我與長官溝通不良	Likert
	2.我在工作上的表現似乎未能得到長官認同	
	3.不同單位同仁意見常常與我不合	
	4.同事間常因升遷問題而產生勾心鬥角	
工作與家庭衝突	5.我常因工作太忙而影響與家人相聚時間	五點尺度
	6.我常因工作太忙而犧牲家居時間	
	7.我常覺得無法在家庭與工作間取得平衡	
	8.我的家人常抱怨我在家中還掛念著公事	

表 3-1 工作壓力來源變項與題項表(續)

衡量變項	題項內容	衡量尺度
開會	9.我常因會議太多而影響工作	
	10.會議中常花費許多時間在不必要的事項上	
	11.我常為了列席會議而感到壓力	
	12.我常因要開會而需要一直趕時間	
工作負荷量	13.我的工作績效壓力很大	
	14.我的工作量比其他部門來得重	
	15.我目前的工作，常使我覺得繁瑣沉重	
	16.我常需要加班處理公務	
經濟因素	17.為了家計，我需要目前這份工作	Likert
	18.我目前的工作待遇，對家庭經濟幫助甚大	
	19.離開現職，我可能無法找到相同待遇之工作	
	20.離開現職，我擔心工作收入不穩	
工作變化性	21.我的工作常有突發狀況要處理	五點尺度
	22.工作上經常需要應付緊急交辦事項	
	23.除了工作外，我還有許多非份內工作要做	
	24.我的工作非一成不變	
生涯發展	25.我在現職上有發展與升遷的機會	
	26.若想在生涯上有所發展，我會選擇留在本機關	
	27.我對本機關的升遷制度及管道感到滿意	
	28.我現在的工作有許多學習與進修的機會	
工作性質與制度	29.我覺得有人情干擾壓力	
	30.我覺得政府採購法令眾多且繁瑣	
	31.我覺得缺乏明確的法令保障	
	32.我覺得有法令不斷變動的壓力	

資料來源：本研究整理

三、壓力反應

本研究壓力反應量表題目係參照林立曼(2000)有關壓力反應量表之問卷，以及公家機關採購人員工作特性，再探訪2位資深採購主辦，最後由本指導老師審閱修訂後，得到預試問卷共計20題。初將壓力反應量表區分為四個分量表，分別為憂鬱、焦慮、疲勞以及低自尊。此量表所採方式為Likert量表，受訪者就每題陳述句中，選擇從「非常同意」到「非常不同意」的5個答案中，分別給予5至1分。每個變項各有5題。其中第5以及第16到20題為為反向題，其餘皆為正向題，反向題則反向計分，總得分愈高，則表示壓力反應愈強。如表3-2所示。

表3-2 壓力反應衡量變項與題項表

衡量變項	題項內容	衡量尺度
憂鬱	1.我常對自己的工作失去信心	Likert 五點尺度
	2.工作時，我常覺得心情低落	
	3.工作時，有注意力不能集中的情形	
	4.在工作時，我覺得脾氣比平時暴躁	
	5.我對未來充滿著希望	
焦慮	6.我在工作時間內容易感到緊張	Likert 五點尺度
	7.我會因擔心工作而睡不著	
	8.我會擔心工作做不完	
	9.我工作會感覺到腸胃不舒服	
	10.我時常擔心工作做不好	
疲勞	11.在工作時我會覺得軟弱無力，無精打采	Likert 五點尺度
	12.如果換個工作可能有助於我的健康	
	13.下班後，我常感到十分疲勞	
	14.即使有足夠睡眠，我仍覺得十分疲勞	
	15.下班後，我常感到身體酸痛	

表 3-2 壓力反應衡量變項與題項表(續)

衡量變項	題項內容	衡量尺度
低自尊	16.我覺得在單位裏我是有用，且是極為重要的人	Likert 五點尺度
	17.我覺得我在目前的職位上工作極為成功	
	18.我覺得我目前的職位對單位極為重要	
	19.我覺得在此職位上工作，讓我的才能極能發揮	
	20.我覺得主管肯定我在此職位上的表現	

資料來源：本研究整理

第四節 研究工具與資料分析方法

依據前述之假設與問卷設計，本研究使用 SPSS 統計軟體，分析所收集的問卷，其各項統計檢定之顯著水準訂為 $\alpha=0.05$ ，以下茲將研究對象、研究範圍以及資料分析中所使用之統計方法說明如下：

一、研究對象與範圍

本研究範圍為臺北市政府所屬各機關、學校之秘書與總務等單位之採購人員，並採用普查方式，針對以上採購人員進行問卷發放與調查。發放問卷方法為將本研究者所設計的問卷，透過郵寄及府會聯絡員轉交的方式，以寄(送)達到臺北市政府所屬各機關、學校之秘書與總務等單位，轉發所屬採購人員填寫，本研究問卷發放之機關學校與發放的問卷數，如表 3-3 所示：

表 3-3 問卷發放機構

機關學校名稱	發放問卷數	機關學校名稱	發放問卷數
秘書處暨所屬機關	3	社會局暨所屬機關	22
民政局暨所屬機關	28	勞工局暨所屬機關	10
財政局暨所屬機關	22	警察局暨所屬機關	36
教育局暨所屬機關	17	衛生局暨所屬機關	21
所屬大專校院	4	環保局暨所屬機關	10
所屬高級中學	42	都發局暨所屬機關	4
所屬高級職業學校	14	文化局暨所屬機關	8
所屬特殊學校	8	地政處暨所屬機關	10
所屬國民中學	60	觀光傳播局暨所屬機關	3
所屬國民小學	144	主計處暨所屬機關	3

表 3-3 問卷發放機構(續)

機關學校名稱	發放問卷數	機關學校名稱	發放問卷數
所屬幼稚園	2	人事處暨所屬機關	2
產發局暨所屬機關	7	捷運局暨所屬機關	13
工務局暨所屬機關	28	公務人員訓練處	3
交通局暨所屬機關	12	其他機關	22
合計	558		

二、抽樣方法：依立意抽樣法。

研究者依對群體的瞭解、研究目的，與主觀的判斷，認為不按隨機取樣方式，而改循刻意的抽樣方式，更能便捷地取得有用的資料，回答待答問題，達到研究的目的，此即立意抽樣（林生傳，2006）。調查者選擇他認為對總體有代表性單位的非隨機抽樣方法（葉志誠、葉立誠，1999）。

三、信度與效度

1. 信度 (Reliability)

信度分析是用來瞭解問卷的可靠性與一致性的指標，常用來檢驗信度的方法為「Cronbach's α 」係數，Cronbach's α 的值介於 0 與 1 之間， α 值越大表示信度越高，一般而言， α 值在 0.6 以上始有信度可言，本研究以 Cronbach's α 係數來衡量問卷的信度。

2. 效度 (validity)

胡龍騰（2006）認為效度即是工具測量所欲測量內容之能力。效度是指衡量的正確性，指測量工具是否能正確衡量出所想要測量的結果，一般將效度歸為三類：內容效度 (content validity)、效標效度 (criterion-related validity) 和建構效度 (construct validity)。本研究以內容效度之建構效度來衡量問卷效度。而量表建構效度的考驗是以因素分析法為之，因為因素分析發展最初目的是在簡化一群龐雜的測量，找出可能存在於觀察變項背後的因素結構，使之更為明確，增加其可理解度 (Kim & Mueller, 1978；引自邱皓政，2000)；有些測驗專家利用它來考驗測驗的「建構效度」(林清山，1997)。本研究各量表皆以主成份分析法 Principal components 以及「正交轉軸法」(Orthogonal Rotation) 之中「最大變異法」(Varimax Method) 萃取重要面向，以獲得較大累積解釋的變異量。另根據 Zaltman 與 Burgur (1985) 的建議，且保留特徵值 (Eigen value) 大於 1 及因素負荷量大於 0.4 以上的共同因素來解釋各變項的效度，最後再予以各量表的因素重新命名定

義。

四、敘述性統計分析

敘述性統計是將許多資料加以整理，使得研究者可以運用簡單且清楚的方法來幫助表達其所需資訊方式的統計方法，本研究為瞭解各構面及各問項之問卷者對於答題的傾向程度，以描述性統計之平均數及標準差來表示。

五、推論性統計分析

本研究相關之推論性統計分析如下所示，並將研究假設及其驗證之分析方法彙總整理如表 3-4 所示：

1.獨立樣本 t 檢定

其目的在考驗兩個獨立樣本觀察值之兩組平均數彼此間是否相等，所謂獨立樣本是指兩個樣本之間彼此獨立沒有任何關聯，兩個獨立樣本各接受相同的測量，主要目的在瞭解兩個樣本之間是否有差異存在。也就是檢定兩組平均數與相關係數的顯著性。若 p 值小於顯著水準，則表示達到統計上的顯著。本研究問卷中具有兩個樣本變項的有性別和職位這兩個個人背景變項，因此，會以 t 檢定來對此兩個個人背景變項分析，以比較是否會因為此兩個個人背景變項中各組間之不同，而分別與工作壓力來源及壓力反應兩構面有顯著差異存在。

2.單因子變異數分析

變異數分析為一呈常態分配之母體，在彼此獨立的樣本下，檢測在不同因素下，所造成的結果是否有顯著之差異；本研究以單因子變異數（One way Anova）分析以瞭解及驗證研究假設是否具有顯著性差異。

3.Pearson 積差相關分析

當變項為等距和等比尺度時，欲檢定變項間的相關性，則以 Pearson 積差相關進行分析；亦即 Pearson 積差相關可瞭解二組資料之相關情形，包括方向與強度。本研究用以檢驗工作壓力來源（及其各變項）與壓力反應（及其各變項）間的相關性。

4.最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)事後比較檢定

上述的 One way Anova 結果只能檢定臺北市採購人員的工作壓力來源及工作壓力反應，但若要瞭解個人特徵對工作壓力來源及工作壓力反應各變項所造成之顯著影響中各變數的特徵範圍，則將利用 LSD 事後檢定法來做一事後比較檢

定，亦即假如單因子變異數分析或單因子多變量分析檢定達到顯著水準，本研究將進一步利用 LSD 多重比較法進行各組間平均數差異檢定的兩兩比較，以找出具有顯著差異的組別並予以說明。

表 3 - 4 研究假設及其驗證之分析方法彙整表

假設	假設敘述	自變項	依變項	分析方法
假設一	採購人員工作壓力來源不會因個人背景變項不同而有顯著差異	性別 職位	工作壓力源	獨立 t 檢定
		婚姻狀態 學歷 年齡 採購服務年資 官職等		單因子變異數分析 LSD 檢定
假設二	採購人員工作壓力反應不會因個人背景變項不同而有顯著差異	性別 職位	壓力反應	獨立 t 檢定
		婚姻狀態 學歷 年齡 採購服務年資 官職等		單因子變異數分析 LSD 檢定
假設三	不同工作壓力來源之採購人員，與其壓力反應無顯著相關	工作壓力源	壓力反應	Pearson 積差相關分析

資料來源：本研究整理

第五節 問卷建構與測試分析

一、施測對象

本研究之預試樣本係取樣於臺北市政府內之採購人員，透過府會聯絡員發放 55 份問卷，回收 52 份，經篩選答題不完整，或無效問卷後，共得 48 份為測試對象。

二、項目分析

為考驗量表建構效度，一般以項目分析求出問卷各個題項的決斷值 (Critical Ratio, 簡稱 CR 值)，如果題項中之 CR 值達顯著水準 ($\alpha=0.05$)，即表示這個題項能鑑別出不同受測者的反應程度。

(1)工作壓力來源量表

本量表之項目分析結果如表 3-5，其結果顯示有 5 題（第 28、29、30、31、32 題）之 CR 值未達顯著水準（顯著性大於 0.05），擬予刪除，其餘題項進一步進行因素分析。

表 3-5 工作壓力來源量表項目分析結果摘要表

題項	CR 值	顯著性	題項	CR 值	顯著性	題項	CR 值	顯著性
a1	4.2073	0.0003***	a12	7.1366	0.0000***	a23	4.4785	0.0001***
a2	3.1518	0.0042**	a13	6.4224	0.0000***	a24	2.8127	0.0095**
a3	5.5576	0.0000***	a14	3.4715	0.0022**	a25	2.8881	0.0082**
a4	4.9512	0.0000***	a15	3.6587	0.0012**	a26	4.0572	0.0004***
a5	5.8643	0.0000***	a16	4.4250	0.0002***	a27	3.1478	0.0043**
a6	5.3427	0.0000***	a17	3.0385	0.0057**	a28	0.4802	0.6357
a7	5.2778	0.0000***	a18	2.2213	0.0357*	a29	1.3365	0.1934
a8	4.4188	0.0002***	a19	2.6994	0.0125*	a30	1.6198	0.1178
a9	6.0499	0.0000***	a20	2.6994	0.0125*	a31	1.2372	0.2310
a10	7.9121	0.0000***	a21	4.1523	0.0003***	a32	0.4126	0.6835
a11	4.8789	0.0001***	a22	3.1453	0.0045**			

資料來源：本研究整理

註：* 在顯著水準為 0.05 時（雙尾），相關顯著；
 ** 在顯著水準為 0.01 時（雙尾），相關顯著；
 *** 在顯著水準為 0.001 時（雙尾），相關顯著。

(2) 工作壓力反應量表

本量表之項目分析結果如表 3-6，其結果顯示每一題項之 CR 值都能達到顯著水準，因此無任何題項需要刪除，全部題項都必需進一步進行因素分析。

表 3-6 工作壓力反應量表項目分析結果摘要表

題項	CR 值	顯著性	題項	CR 值	顯著性	題項	CR 值	顯著性
b1	7.2828	0.0000***	b8	5.8067	0.0000***	b15	5.7989	0.0000***
b2	8.6493	0.0000***	b9	6.6945	0.0000***	b16	3.4805	0.0022**
b3	4.6779	0.0001***	b10	5.2601	0.0000***	b17	2.7373	0.0106*
b4	7.5055	0.0000***	b11	7.6922	0.0000***	b18	3.2708	0.0028**
b5	12.8683	0.0000***	b12	9.5109	0.0000***	b19	3.4277	0.0020**
b6	3.7558	0.0010**	b13	4.7985	0.0000***	b20	3.3529	0.0023**
b7	5.9728	0.0000***	b14	5.7595	0.0000***			

資料來源：本研究整理

註：* 在顯著水準為 0.05 時（雙尾），相關顯著；
 ** 在顯著水準為 0.01 時（雙尾），相關顯著；
 *** 在顯著水準為 0.001 時（雙尾），相關顯著。

三、因素分析

因素分析之目的係在求得量表的「建構效度」(construct validity)，應用最廣的是把數個彼此有關的變項，轉化成少數具有意義且彼此可獨立的因素 (factor)，來達到資料縮減的目的；在進行因素分析之前，必須先以 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)與 Bartlett 檢定來檢測是否進行因素分析的條件。KMO 是「取樣適切性」檢定，而 Bartlett 是「球形」檢定。

本研究前測問卷在工作壓力來源刪除 5 題後，進行 KMO 與 Bartlett 檢定，檢定結果「工作壓力來源」量表之 KMO 值為 0.7012，可進行因素分析；「工作壓力反應」量表之 KMO 值為 0.8010，適合進行因素分析；在「工作壓力來源」量表及「工作壓力反應」量表之球形檢定結果均呈現 0.000 的顯著性，均符合進行因素分析。彙整檢定結果如表 3-7 所示：

表 3-7 KMO 與 Bartlett 球形檢定結果

KMO and Bartlett's Test		工作壓力來源	工作壓力反應
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) 取樣適切性量數		0.7012	0.8010
Bartlett 球形檢定	近似卡方值	1243.5533	890.5346
	自由度	351	190
	顯著性	0.0000***	0.0000***

來源：本研究整理

註：* 在顯著水準為 0.05 時 (雙尾)，相關顯著；
** 在顯著水準為 0.01 時 (雙尾)，相關顯著；
***在顯著水準為 0.001 時 (雙尾)，相關顯著。

各量表之效度及信度分析如下：

(1)工作壓力來源量表

1.效度分析

首先將經項目分析刪減 5 題後之工作壓力來源量表加以因素分析，採用主成份分析找出共同因素，並以最大變異法 (Varimax) 直交轉軸，以特徵值 (Eigen value) 大於 1 為取捨因素數目之標準，並以因素負荷量大於 0.40 以上為取捨標準。經因素分析結果，顯示工作壓力來源量表共計得 6 個因素：因素一計 7 題，命名為「工作與家庭衝突」；因素二計 4 題，命名為「經濟因素」；因素三因題項 24 之因素負荷量未大於 0.4，因此刪除此題項後餘計 5 題，命名為「開會」；因素四計 3 題，命名為「生涯發展」；因素五計 4 題，命名為「人際關係」；因素六計 3 題，命名為「工作變化性」。

由表 3-8 得知，工作壓力來源量表經因素分析後，共有六個因素變項，各題因素負荷量分別從 0.5472 至 0.9218 不等，累積解釋變異量達 77.41%。

表 3-8 工作壓力來源量表效度分析及命名

因素命名	題號	問卷內容	因素負荷量	備註	特徵值	可解釋變異量%
因素五 人際關係	2.	我在工作上的表現似乎未能得到長官認同	0.9024	保留	2.7752	10.2784
	1.	我與長官溝通不良	0.8203	保留		
	4.	同事間常因升遷問題而產生勾心鬥角	0.6615	保留		
	3.	不同單位同仁意見常常與我不合	0.5472	保留		
因素一 工作與家庭衝突	6.	我常因工作太忙而犧牲家居時間	0.9218	保留	4.8976	18.1393
	5.	我常因工作太忙而影響與家人相聚時間	0.8946	保留		
	7.	我常覺得無法在家庭與工作間取得平衡	0.7932	保留		
	16.	我常需要加班處理公務	0.6881	保留		
	8.	我的家人常抱怨我在家中還掛念著公事	0.6825	保留		
	15.	我目前的工作，常使我覺得繁瑣沉重	0.6807	保留		
因素三 開會	14.	我的工作量比其他部門來得重	0.6793	保留	3.5879	13.2886
	9.	我常因會議太多而影響工作	0.7705	保留		
	10.	會議中常花費許多時間在不必要的事項上	0.7116	保留		
	12.	我常因要開會而需要一直趕時間	0.7009	保留		
	13.	我的工作績效壓力很大	0.6889	保留		
	11.	我常為了列席會議而感到壓力	0.6204	保留		
因素二 經濟因素	24.	我的工作非一成不變	0.3824	刪除	3.8368	14.2103
	19.	離開現職，我可能無法找到相同待遇之工作	0.9148	保留		
	20.	離開現職，我擔心工作收入不穩	0.8845	保留		
	18.	我目前的工作待遇，對家庭經濟幫助甚大	0.8357	保留		
因素六 工作變化性	17.	為了家計，我需要目前這份工作	0.7968	保留	2.6272	9.7303
	21.	我的工作常有突發狀況要處理	0.8355	保留		
	22.	工作上經常需要應付緊急交辦事項	0.8328	保留		
因素四 生涯發展	23.	除了工作外，我還有許多非份內工作要做	0.7637	保留	3.1748	11.7584
	26.	若想在生涯上有所發展，我會選擇留在本機關	0.7595	保留		
	27.	我對本機關的升遷制度及管道感到滿意	0.7111	保留		
	25.	我在現職上有發展與升遷的機會	0.6734	保留		
累積解釋變異量						77.4053

資料來源：本研究整理

2. 信度分析

使用信度分析以檢測各變數或因素之問卷題項的可信程度，也就是檢測問卷題項是否具有內部一致性(internal consistency)。通常以 Cronbach's α 值與分項對總項相關係數(item to total correlations)來進行衡量。因此本研究將前測問卷(經項目分析刪減第 28、29、30、31、32 題及經因素分析，將因素負荷量未大於 0.4 之第 24 題刪除後)之 48 份樣本，衡量其「工作壓力來源量表」之六分量表的 Cronbach's α 及分項對總項相關係數的值，以進行內部一致性分析。

1. Cronbach's α 值：當 Cronbach's α 值越高表示問卷題項間的相關性越大，亦即內部一致性越高。一般而言，Cronbach's α 值需大於 0.6 才算是高信度(吳萬益、林清河, 2000)，因此變數或因素的 α 值低於 0.6 者，本研究將予以刪除。

2. 分項對總項相關係數：其計算原理是建立一新變數，而此新變數是由各變項加總而來，然後計算各變項與此一總和新變數的相關係數，以此作為衡量另一種內部一致性之用。如表 3-9 所示，除題項 3「不同單位同仁意見常常與我不合。」之 item to total correlation 為 0.4431 外，本問卷其餘項之 item to total correlation 及 Cronbach's α 值均大於 0.6，表示本問卷題項，經由因素分析選取出的因素後，因素變項的信度已達一定水準，通常分項對總項相關係數的值需大於 0.5(吳萬益、林清河, 2000)，而大於 0.6 為佳，最低不宜低於 0.35 因此對於分項對總項相關係數低於 0.35 的變項，本研究將予以刪除。

因此工作壓力來源量表之因素一「工作與家庭衝突」共有 7 個題項，信度為 0.9208；因素二「經濟因素」共有 4 個題項，信度為 0.9364；因素三「開會」共有 5 個題項，信度為 0.9110；因素四「生涯發展」共 3 個題項，信度為 0.8795；因素五「人際關係」共有 4 個題項，信度為 0.8248；因素六「工作變化性」共 3 個題項，信度為 0.8533，且總量表之 Cronbach's α 值 0.9030。如表 3-9，顯見本研究之工作壓力來源量表的信度頗佳。

表 3-9 工作壓力來源量表信度分析

因素命名	題號	問卷內容	分項對總項相關係數	分量表 α 係數	全量表 α 係數	備註
因素五 人際 關係	2.	我在工作上的表現似乎未能得到長官認同	0.7930	0.8248	0.9030	保留
	1.	我與長官溝通不良	0.7664			保留
	4.	同事間常因升遷問題而產生勾心鬥角	0.6175			保留
	3.	不同單位同仁意見常常與我不合	0.4431			保留

表 3-9 工作壓力來源量表信度分析(續)

因素命名	題號	問卷內容	分項對總項相關係數	分量表 α 係數	全量表 α 係數	備註
因素一 工作 與 家庭 衝突	6.	我常因工作太忙而犧牲家居時間	0.8570	0.9208	0.9030	保留
	5.	我常因工作太忙而影響與家人相聚時間	0.8203			保留
	7.	我常覺得無法在家庭與工作間取得平衡	0.7764			保留
	16.	我常需要加班處理公務	0.7030			保留
	8.	我的家人常抱怨我在家中還掛念著公事	0.7106			保留
	15.	我目前的工作，常使我覺得繁瑣沉重	0.6907			保留
	14.	我的工作量比其他部門來得重	0.7236			保留
因素三 開會	9.	我常因會議太多而影響工作	0.7901	0.9110	0.9030	保留
	10.	會議中常花費許多時間在不必要的事項上	0.7516			保留
	12.	我常因要開會而需要一直趕時間	0.8909			保留
	13.	我的工作績效壓力很大	0.7740			保留
	11.	我常為了列席會議而感到壓力	0.6811			保留
因素二 經濟 因素	19.	離開現職，我可能無法找到相同待遇之工作	0.9014	0.9364	0.9030	保留
	20.	離開現職，我擔心工作收入不穩	0.8484			保留
	18.	我目前的工作待遇，對家庭經濟幫助甚大	0.8802			保留
	17.	為了家計，我需要目前這份工作	0.8142			保留
因素六 工作 變化性	21.	我的工作常有突發狀況要處理	0.7724	0.8533	0.9030	保留
	22.	工作上經常需要應付緊急交辦事項	0.7425			保留
	23.	除了工作外，我還有許多非份內工作要做	0.6617			保留
因素四 生涯 發展	26.	若想在生涯上有所發展，我會選擇留在本機關	0.7059	0.8795	0.9030	保留
	27.	我對本機關的升遷制度及管道感到滿意	0.8068			保留
	25.	我在現職上有發展與升遷的機會	0.7958			保留

資料來源：本研究整理

(2)工作壓力反應量表

1.效度分析

將本量表加以因素分析，採用主成份分析找出共同因素，並以最大變異法 (Varimax) 直交轉軸，以特徵值(Eigen value)大於 1 為取捨因素數目之標準，並以因素負荷量大於 0.40 以上為取捨標準。經因素分析結果，顯示工作壓力反應量表共計得 4 個因素：因素一計 6 題，命名為「憂鬱」；因素二計 4 題，命名為「疲勞」；因素三計 5 題，命名為「低自尊」；因素四計 5 題，命名為「焦慮」。

由表 3-10 得知，工作壓力反應量表經因素分析後，共有四項因素變項，各題因素負荷量分別從 0.6379 至 0.8954 不等，累積解釋變異量達 79.75%。

表 3-10 工作壓力反應量表效度分析及命名

因素命名	題號	問卷內容	因素負荷量	備註	特徵值	可解釋變異量%
因素一 憂鬱	3.	工作時，有注意力不能集中的情形	0.8381	保留	4.3938	21.9692
	5.	我對未來充滿著希望	0.8011	保留		
	1.	我常對自己的工作失去信心	0.7471	保留		
	4.	在工作時，我覺得脾氣比平時暴躁	0.7046	保留		
	2.	工作時，我常覺得心情低落	0.6735	保留		
	11.	在工作時我會覺得軟弱無力，無精打睬	0.6719	保留		
因素四 焦慮	6.	我在工作時間內容易感到緊張	0.7856	保留	3.3801	16.9006
	8.	我會擔心工作做不完	0.7522	保留		
	10.	我時常擔心工作做不好	0.7498	保留		
	7.	我會因擔心工作而睡不著	0.7061	保留		
	9.	我工作會感覺到腸胃不舒服	0.6408	保留		
因素二 疲勞	15.	下班後，我常感到身體酸痛	0.8762	保留	4.1681	20.8405
	13.	下班後，我常感到十分疲勞	0.8450	保留		
	14.	即使有足夠睡眠，我仍覺得十分疲勞	0.7394	保留		
	12.	如果換個工作可能有助於我的健康	0.6379	保留		
因素三 低自尊	18.	我覺得我目前的職位對單位極為重要	0.8954	保留	4.0080	20.0399
	19.	我覺得在此職位上工作，讓我的才能極能發揮	0.8749	保留		
	20.	我覺得主管肯定我在此職位上的表現	0.8580	保留		
	17.	我覺得我在目前的職位上工作極為成功	0.8261	保留		
	16.	我覺得在單位裏我是有用，且是極為重要的人	0.8132	保留		
累積解釋變異量						79.7502

資料來源：本研究整理

2. 信度分析

使用信度分析以檢測各變數或因素之問卷題項的可信程度，也就是檢測問卷題項是否具有內部一致性(internal consistency)。通常以 Cronbach's α 值與分項對總項相關係數(item to total correlations)來進行衡量。因此本研究將前測問卷之 48 份樣本，衡量其「工作壓力反應量表」之四分量表的 Cronbach's α 及分項對總項相關係數的值，以進行內部一致性分析。

1. Cronbach's α 值：當 Cronbach's α 值越高表示問卷題項間的相關性越大，亦即內部一致性越高。一般而言，Cronbach's α 值需大於 0.6 才算是高信度(吳萬益、林清河, 2000)，因此變數或因素的 α 值低於 0.6 者，本研究將予以刪除。

2. 分項對總項相關係數：其計算原理是建立一新變數，而此新變數是由各變項加總而來，然後計算各變項與此一總和新變數的相關係數，以此作為衡量另一種內部一致性之用。如表 3-11 所示，本問卷之 item to total correlation 及 Cronbach's α 值均大於 0.6，表示本問卷題項，經由因素分析選取出的因素後，因素變項的信度已達一定水準，通常分項對總項相關係數的值需大於 0.5(吳萬益、林清河, 2000)，而大於 0.6 為佳，最低不宜低於 0.35 因此對於分項對總項相關係數低於 0.35 的變項，本研究將予以刪除。

因此工作壓力反應量表之因素一「憂鬱」共有 6 個題項，信度為 0.9170；因素二「疲勞」共有 4 個題項，信度為 0.9057；因素三「低自尊」共有 5 個題項，信度為 0.9161；因素四「焦慮」共 5 個題項，信度為 0.9139，且總量表之 Cronbach's α 值 0.9366。如表 3-11，顯見本研究之工作壓力反應量表的信度頗佳。

表 3-11 工作壓力反應量表信度分析

因素命名	題號	問卷內容	分項對總項 相關係數	分量表 α 係數	全量表 α 係數	備註
因素一 憂鬱	3.	工作時，有注意力不能集中的情形	0.6849	0.9170	0.9366	保留
	5.	我對未來充滿著希望	0.8720			保留
	1.	我常對自己的工作失去信心	0.7947			保留
	4.	在工作時，我覺得脾氣比平時暴躁	0.8101			保留
	2.	工作時，我常覺得心情低落	0.8114			保留
	11.	在工作時我會覺得軟弱無力，無精打睬	0.7438			保留
因素四 焦慮	6.	我在工作時間內容易感到緊張	0.6954	0.9139	0.9366	保留
	8.	我會擔心工作做不完	0.8082			保留
	10.	我時常擔心工作做不好	0.7564			保留
	7.	我會因擔心工作而睡不著	0.8126			保留
	9.	我工作會感覺到腸胃不舒服	0.8399			保留
因素二 疲勞	15.	下班後，我常感到身體酸痛	0.8271	0.9057	0.9366	保留
	13.	下班後，我常感到十分疲勞	0.8643			保留
	14.	即使有足夠睡眠，我仍覺得十分疲勞	0.7278			保留
	12.	如果換個工作可能有助於我的健康	0.7610			保留

表 3-11 工作壓力反應量表信度分析(續)

因素命名	題號	問卷內容	分項對總項相關係數	分量表 α 係數	全量表 α 係數	備註
因素三 低自尊	18.	我覺得我目前的職位對單位極為重要	0.8005	0.9161		保留
	19.	我覺得在此職位上工作，讓我的才能極能發揮	0.8407			保留
	20.	我覺得主管肯定我在此職位上的表現	0.8124			保留
	17.	我覺得我在目前的職位上工作極為成功	0.7603			保留
	16.	我覺得在單位裏我是有用，且是極為重要的人	0.7579			保留

資料來源：本研究整理

四、研究架構及研究假設之修正

本研究就整個架構經過前述之項目分析、效度及信度考驗檢定後，將研究架構略作修正，工作壓力反應量表構面不變；工作壓力來源量表則將八個因素變項，刪除「工作性質與制度」及「工作負荷量」二因素變項，僅留六個因素變項，如圖 3-2 所示。

經過上述之研究架構修正之後，跟本研究架構息息相關的研究假設勢必也需要有所修正，因此，研究假設經檢視後，決定刪除以下之研究假設部分，以符合修正後的研究架構：

假設 3-4：對工作負荷量因素的滿意程度如何和壓力反應無顯著關係存在。

假設 3-4a：對工作負荷量因素的滿意程度如何和壓力之憂鬱反應無顯著關係存在。

假設 3-4b：對工作負荷量因素的滿意程度如何和壓力之焦慮反應無顯著關係存在。

假設 3-4c：對工作負荷量因素的滿意程度如何和壓力之疲勞反應無顯著關係存在。

假設 3-4d：對工作負荷量因素的滿意程度如何和壓力之低自尊反應無顯著關係存在。

假設 3-8：對工作性質與制度因素的滿意程度如何和壓力反應無顯著關係存在。

假設 3-8a：對工作性質與制度因素的滿意程度如何和壓力之憂鬱反應無

顯著關係存在。

假設 3-8b:對工作性質與制度因素的滿意程度如何和壓力之焦慮反應無顯著關係存在。

假設 3-8c:對工作性質與制度因素的滿意程度如何和壓力之疲勞反應無顯著關係存在。

假設 3-8d:對工作性質與制度因素的滿意程度如何和壓力之低自尊反應無顯著關係存在。

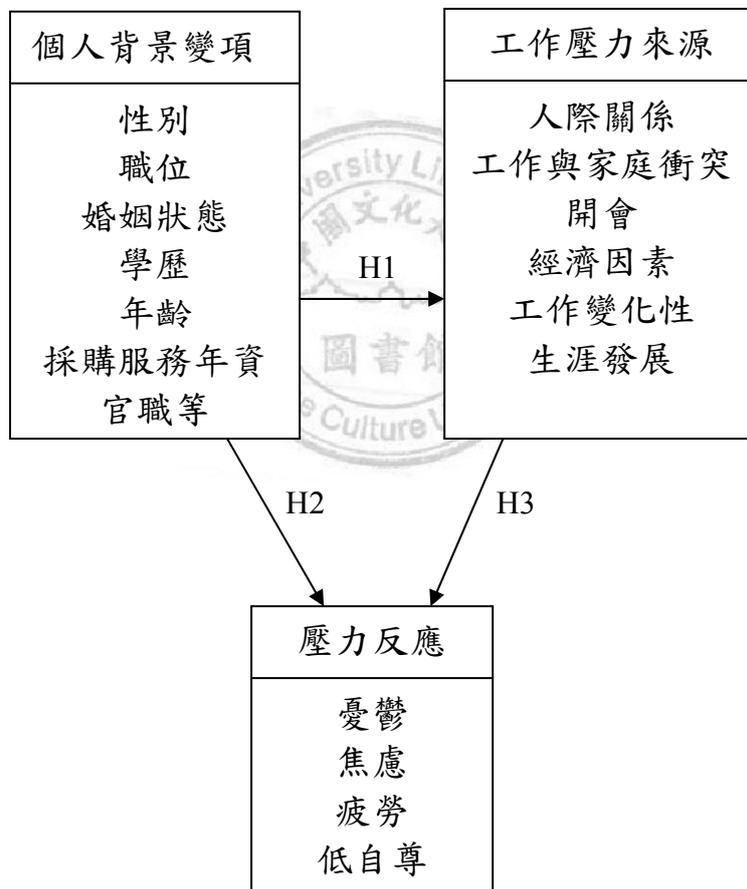


圖 3 - 2 研究架構圖(修正)



第四章 問卷調查結果分析

本章第一節為問卷受測者基本資料分析；第二節為個人背景變項與工作壓力來源差異性分析；第三節為個人背景變項與壓力反應差異性分析；第四節為工作壓力來源與壓力反應之關聯性分析，茲逐節分述於下。

第一節 問卷受測者基本資料分析

本研究總收回之問卷數共 418 份，扣除無效問卷數 21 份後，共計有效樣本數為 397 份，其中個人背景變項資料包括：性別、職位、婚姻狀態、學歷、年齡、採購服務年資、官職等。其統計資料如表 4-1 所示：

表 4-1 個人背景變項資料表

變項	選項	人數	百分比	合計
性別	男	190	47.86%	397
	女	207	52.14%	
學歷	高中職(含)以下	27	6.80%	397
	專科	103	25.94%	
	大學院校	175	44.08%	
	研究所(含)以上	92	23.17%	
職位	主管職務	205	51.64%	397
	非主管職務	192	48.36%	
採購服務年資	未滿五年	264	66.50%	397
	五年以上，未滿十年	61	15.37%	
	十年以上，未滿十五年	26	6.55%	
	十五年(含)以上	46	11.59%	
婚姻狀態	未婚	68	17.13%	397
	已婚	322	81.11%	
	其他	7	1.76%	
年齡	未滿二十歲	0	0.00%	397
	二十歲以上，未滿三十歲	16	4.03%	
	三十歲以上，未滿四十歲	94	23.68%	
	四十歲以上，未滿五十歲	186	46.85%	
	五十歲以上，未滿六十歲	98	24.69%	
	六十歲(含)以上	3	0.76%	

表 4-1 個人背景變項資料表(續)

變項	選項	人數	百分比	合計
官職等	簡任	45	11.34%	397
	薦任	244	61.46%	
	委任	101	25.44%	
	約聘雇	7	1.76%	

資料來源：本研究整理

一、性別

回收之有效樣本 397 份問卷中，男性占有有效問卷之 47.86%；女性占有有效問卷之 52.14%。由此數字視之，擔任採購之人員其男女比率方面，雖以女性占比較多數，但差距尚不算大。

二、學歷

本研究將學歷區分為四類別：高中職(含)以下、專科、大學院校、研究所(含)以上。在回收之有效樣本 397 份問卷中，高中職(含)以下者占有有效問卷之 6.80%；專科者占有有效問卷之 25.94%；大學院校者占有有效問卷之 44.08%；研究所(含)以上者占有有效問卷之 23.17%。由此數字視之，擔任採購之人員其在學歷方面還是以大學以上學歷為主，其次是專科，占比例最少者是高中職(含)以下學歷者，從此百分比比例分布上，發現到另外一個現象，亦即研究所(含)以上學歷者，其所占之比例已趨近四分之一，可見高學歷者在採購人員方面已成一趨勢。

三、職位

本研究測試對象，其職位情形分別為：主管職務者占有有效問卷之 51.64%；非主管職務者占有有效問卷之 48.36%。由此數字觀察之，本研究的測試樣本中，雖然主管職務者比非主管職務者多，但其比例差距並不明顯。

四、採購服務年資

本研究之測試對象，其採購服務年資情形分別為：未滿五年者占有有效問卷之 66.50%；五年以上，未滿十年占有有效問卷之 15.37%；十年以上，未滿十五年者占有有效問卷之 6.55%；十五年(含)以上者占有有效問卷之 11.59%。由此數字觀察之，本研究的測試樣本中，採購人員之採購服務年資仍以未滿五年者占大多數。

五、婚姻狀態

就受試樣本的婚姻狀況進行分析，「已婚」者計 322 人，占有有效問卷之

81.11%；「未婚」者為 68 人，占有有效問卷之 17.13%；「其他」者僅 7 人，占有有效問卷之 1.76%。由此數字觀之，本研究之採購人員，仍以已婚者居多數。

六、年齡

就受試樣本的年齡進行分析，以四十歲以上，未滿五十歲者最多，計 186 人，占有有效問卷之 46.85%；其次為五十歲以上，未滿六十歲者，計 98 人，占有有效問卷之 24.69%；再者為三十歲以上，未滿四十歲者，計 94 人，占有有效問卷之 23.68%；而二十歲以上，未滿三十歲者，計 16 人，占有有效問卷之 4.03%；六十歲(含)以上者，計 3 人，占有有效問卷之 0.76%；最後，本研究回收之有效樣本中並未發現有未滿二十歲者。由此可知，大部分採購人員屬中壯年。

七、官職等

本研究之測試對象，其官職等情形分別為：官職等為簡任者，計有 45 人，占有有效問卷之 11.34%；薦任者，計有 244 人，占有有效問卷之 61.46%；委任者，計 101 人，占有有效問卷之 25.44%；最後，約聘雇者，僅有 7 人，占有有效問卷之 1.76%。由此數字觀察之，本研究的測試樣本中，採購人員之官職等以薦任者占大多數。

第二節 研究變項描述性統計分析

探討臺北市政府採購人員工作壓力來源與工作壓力反應為本研究之主要目的之一，本節擬從各樣本在工作壓力來源量表、工作壓力反應量表得分情形，探討全體受試者對於工作壓力來源、工作壓力反應的自我評定。

本研究量表均採五點計分法，答案為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」等五尺度，分別給予 5 分、4 分、3 分、2 分及 1 分，若違反向題則以反向計分；因此，受試者在此二量表中各道題目的得分平均數如大於中點分數（3 分），則表示同意該題之看法，平均數愈高表示愈同意；倘得分平均數小於中點分數，則表示不同意該題之看法。

由於採此種計分法，則中點分為最高得分之 60%，因此，受試者在量表中每項因素之得分平均數比率（平均數／最大值）若高於 60%，則表示同意此一因素看法，反之則否（王永大，1996：53-54）因此以下便針對本研究樣本相關之描述性統計資料做一分析陳述：

一、工作壓力來源

本研究樣本之工作壓力來源狀況方面，如表 4-2 所示，從工作壓力來源之各

變項與整體工作壓力來源構面之平均數比率中，可以瞭解各變項與整體構面的得分情形，其中以「工作變化性」比率最高（72.85%），其次依序為「經濟因素」（67.14%），而「工作與家庭衝突」與「生涯發展」兩變項的平均數比率相同（64.84%），再次者為「開會」（60.36%），最低比率者為「人際關係」（46.28%）。由此觀之，工作變化性乃是臺北市政府採購人員工作壓力之重要來源，而人際關係方面反而不是採購人員認同的壓力源。

表 4-2 臺北市政府採購人員工作壓力來源之各變項認知得分情形統計表

	樣本數	可能最小值	可能最大值	平均數	標準值	平均數比率
人際關係	397	4	20	9.2569	2.8568	46.28%
工作與家庭衝突	397	7	35	22.6927	5.6952	64.84%
開會	397	5	25	15.0907	3.9109	60.36%
經濟因素	397	4	20	13.4282	3.6220	67.14%
工作變化性	397	3	15	10.9270	2.3521	72.85%
生涯發展	397	3	15	9.7254	2.4356	64.84%

資料來源：本研究整理

註：平均數比率＝平均數／可能最大值

二、工作壓力反應

在本研究樣本之工作壓力反應方面，如表 4-3 所示，從工作壓力反應之各變項與整體工作壓力反應構面之平均數比率中，可以瞭解各變項與整體構面的得分情形，其中以「疲勞」比率最高（64.50%），其次依序為「焦慮」（60.78%），「低自尊」（54.58%），最低比率者為「憂鬱」（51.80%）。由此觀之，疲勞乃是臺北市政府採購人員工作壓力之主要反應，而憂鬱方面反而不是採購人員的重要壓力反應。

表 4-3 臺北市政府採購人員工作壓力反應之各變項認知得分情形統計表

	樣本數	可能最小值	可能最大值	平均數	標準值	平均數比率
憂鬱	397	6	30	15.5390	4.2148	51.80%
焦慮	397	5	25	15.1940	4.0296	60.78%
疲勞	397	4	20	12.8992	3.5412	64.50%
低自尊	397	5	25	13.6448	3.3503	54.58%

資料來源：本研究整理

註：平均數比率＝平均數／可能最大值

第三節 個人背景變項對工作壓力來源之差異性分析

本節為探討採購人員個人背景變項對工作壓力來源之各變項知覺差異情形，對於性別、職位狀況等項目，以 t 檢定加以分析；而年齡、婚姻狀態、採購服務年資、官職等、學歷等項目，則以單因子變異數分析 (One way Anova) 進行各變項的檢定，若達顯著水準，再以事後比較考驗 (Post Hoc Tests) 之最小顯著差異法 (Least Significant Difference, 簡稱 LSD) 進一步檢定組別間差異性之比較分析。

一、性別

(1) 研究假設

H_0 : 採購人員工作壓力來源不會因性別不同而有顯著差異。

(2) t 檢定結果

以 t 檢定檢驗不同性別的採購人員對工作壓力來源之各變項的知覺程度是否有顯著差異存在，其 t 檢定的結果如表 4-4 所示：

表 4-4 不同性別的採購人員對工作壓力來源各變項之 t 檢定結果

變項 \ 分析項目	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值
人際關係	男	190	9.1789	3.1955	0.6066
	女	207	9.3285	2.5118	
工作與家庭衝突	男	190	23.3053	5.6053	0.0399*
	女	207	22.1304	5.7325	
開會	男	190	15.4737	3.8224	0.0615
	女	207	14.7391	3.9670	
經濟因素	男	190	13.6684	3.7601	0.2059
	女	207	13.2077	3.4851	
工作變化性	男	190	11.0579	2.3235	0.2885
	女	207	10.8068	2.3774	
生涯發展	男	190	9.6579	2.5100	0.5972
	女	207	9.7874	2.3696	
整體壓力來源	男	190	82.3421	14.0740	0.0846
	女	207	80.0000	12.9180	

資料來源：本研究整理。

註：P* < 0.05 時 (雙尾)；P** < 0.01 時 (雙尾)；P*** < 0.001 時 (雙尾)。

(3)、結果分析

從表 4-4 可得知不同性別的採購人員在工作壓力來源之各變項中，僅「工作與家庭衝突」一項的 p 值小於 α 值 (=0.05)，應拒絕虛無假設 H_0 ，接受對立假設：不同性別的採購人員對於工作壓力來源之「工作與家庭衝突」變項的知覺程度有顯著性的差異存在。以男性所感受到的壓力來源知覺程度較女性為高。

二、學歷

(1)研究假設

H_0 ：採購人員工作壓力來源不會因學歷不同而有顯著差異。

(2)單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同學歷的採購人員，是否會對工作壓力來源之各變項知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比較法之最小顯著差異法 (LSD) 作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之學歷組別，其結果如表 4-5 所示：

表 4-5 不同學歷採購人員對工作壓力來源之各變項單因子變異數分析結果

分析項目 變項	NO	組別	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
人際關係	1.	高中職 (含)以下	27	9.8148	2.9226	3.0027	0.0304*	1 > 4 2 > 4 3 > 4
	2.	專科	103	9.5728	2.8990			
	3.	大學院校	175	9.3771	2.7638			
	4.	研究所 (含)以上	92	8.5109	2.8727			
工作與家庭 衝突	1.	高中職 (含)以下	27	23.7407	5.2885	0.4769	0.6985	
	2.	專科	103	22.3786	6.1535			
	3.	大學院校	175	22.8229	5.4369			
	4.	研究所 (含)以上	92	22.4891	5.8036			
開會	1.	高中職 (含)以下	27	15.1852	3.9714	0.2737	0.8444	
	2.	專科	103	14.9126	4.1683			
	3.	大學院校	175	15.0229	3.7661			
	4.	研究所 (含)以上	92	15.3913	3.9138			

表 4-5 不同學歷採購人員對工作壓力來源之各變項單因子變異數分析結果(續)

分析項目 變項	NO	組別	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
經濟因素	1.	高中職 (含)以下	27	12.6296	3.5208	1.2041	0.3080	
	2.	專科	103	13.7961	3.6605			
	3.	大學院校	175	13.1943	3.5310			
	4.	研究所 (含)以上	92	13.6957	3.7643			
工作變化性	1.	高中職 (含)以下	27	11.2963	2.6720	0.7839	0.5035	
	2.	專科	103	10.6796	2.6391			
	3.	大學院校	175	10.9200	2.1454			
	4.	研究所 (含)以上	92	11.1087	2.2989			
生涯發展	1.	高中職 (含)以下	27	9.1481	2.4761	2.8477	0.0374*	2 > 1 2 > 4
	2.	專科	103	10.2621	2.4292			
	3.	大學院校	175	9.6800	2.3293			
	4.	研究所 (含)以上	92	9.3804	2.5542			
整體壓力來源	1.	高中職 (含)以下	27	81.8148	12.5178	0.1196	0.9485	
	2.	專科	103	81.6019	15.6006			
	3.	大學院校	175	81.0171	12.4182			
	4.	研究所 (含)以上	92	80.5761	13.4893			

資料來源：本研究整理。

註：1.高中職(含)以下；2.專科；3.大學院校；4.研究所(含)以上。

P* < 0.05 時 (雙尾)；P** < 0.01 時 (雙尾)；P*** < 0.001 時 (雙尾)。

(3)結果分析

1.從表 4-5 可得知不同學歷的採購人員在工作壓力來源各變項中的「人際關係」及「生涯發展」之 p 值小於 α 值 (=0.05)，應拒絕虛無假設 H_0 ，接受對立假設：不同學歷的採購人員對於工作壓力來源之「人際關係」及「生涯發展」變項的知覺程度有顯著性的差異存在。

2.以事後比較考驗之 LSD 方法，作進一步檢驗工作壓力來源中之「人際關

係」及「生涯發展」等變項，其結果如下：

(A)人際關係

「高中職(含)以下」組對「研究所(含)以上」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.3039，顯示「高中職(含)以下」組之採購人員對「人際關係」變項的壓力來源知覺程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員；在「專科」組對「研究所(含)以上」組的比較方面有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.0619，顯示「專科」組之採購人員對「人際關係」變項的壓力來源知覺程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員；最後在「大學院校」組對「研究所(含)以上」組的比較方面有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 0.8663，顯示「大學院校」組之採購人員對「人際關係」變項的壓力來源知覺程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員。

(B)生涯發展

「專科」組對「高中職(含)以下」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.1140，顯示「專科」組之採購人員對「生涯發展」變項的壓力來源知覺程度高於「高中職(含)以下」組之採購人員；在「專科」組對「研究所(含)以上」組的比較方面有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 0.8817，顯示「專科」組之採購人員對「生涯發展」變項的壓力來源知覺程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員。

三、職位

(1)研究假設

H_0 ：採購人員工作壓力來源不會因職位不同而有顯著差異。

(2)t 檢定結果

以 t 檢定檢驗不同職位的採購人員對工作壓力來源之各變項的知覺程度是否有顯著差異存在，其 t 檢定的結果如表 4-6 所示：

表 4-6 不同職位的採購人員對工作壓力來源各變項之 t 檢定結果表

變項 \ 分析項目	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值
人際關係	主管 職務	205	8.6195	2.7083	0.0000***
	非主管 職務	192	9.9375	2.8609	

表 4-6 不同職位的採購人員對工作壓力來源各變項之 t 檢定結果表(續)

變項 \ 分析項目	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值
工作與家庭衝突	主管 職務	205	24.0390	5.7153	0.0000***
	非主管 職務	192	21.2552	5.3233	
開會	主管 職務	205	15.6537	3.9880	0.0029**
	非主管 職務	192	14.4896	3.7444	
經濟因素	主管 職務	205	13.3707	3.6298	0.7443
	非主管 職務	192	13.4896	3.6222	
工作變化性	主管 職務	205	11.5073	2.1617	0.0000***
	非主管 職務	192	10.3073	2.3942	
生涯發展	主管 職務	205	9.4976	2.4347	0.0540
	非主管 職務	192	9.9688	2.4192	
整體壓力來源	主管 職務	205	82.6878	13.2672	0.0168*
	非主管 職務	192	79.4479	13.6154	

資料來源：本研究整理。

註：P* <0.05 時（雙尾）；P** <0.01 時（雙尾）；P***<0.001 時（雙尾）。

(3)、結果分析

從表 4-6 可得知不同職位的採購人員在工作壓力來源之各變項中，在「人際關係」一項的 p 值小於 α 值 (=0.05)，應拒絕虛無假設 H_0 ，接受對立假設：不同職位的採購人員對於工作壓力來源之「人際關係」變項的知覺程度有顯著性的差異存在。以非主管職務者所感受到的壓力來源知覺程度較主管職務者為高；在「工作與家庭衝突」一項的 p 值小於 α 值 (=0.05)，應拒絕虛無假設 H_0 ，接受對立假設：不同職位的採購人員對於工作壓力來源之「工作與家庭衝突」變項的

知覺程度有顯著性的差異存在。以主管職務者所感受到的壓力來源知覺程度較非主管職務者為高；在「開會」一項的 p 值小於 α 值 (=0.05)，應拒絕虛無假設 H_0 ，接受對立假設：不同職位的採購人員對於工作壓力來源之「開會」變項的知覺程度有顯著性的差異存在。以主管職務者所感受到的壓力來源知覺程度較非主管職務者為高；在「工作變化性」一項的 p 值小於 α 值 (=0.05)，應拒絕虛無假設 H_0 ，接受對立假設：不同職位的採購人員對於工作壓力來源之「工作變化性」變項的知覺程度有顯著性的差異存在。以主管職務者所感受到的壓力來源知覺程度較非主管職務者為高；在整體「壓力來源」一項的 p 值小於 α 值 (=0.05)，應拒絕虛無假設 H_0 ，接受對立假設：不同職位的採購人員對於工作壓力來源之整體「壓力來源」變項的知覺程度有顯著性的差異存在。以主管職務者所感受到的壓力來源知覺程度較非主管職務者為高。

四、婚姻狀態

(1)研究假設

H_0 ：採購人員工作壓力來源不會因婚姻狀態不同而有顯著差異。

(2)單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同婚姻狀態的採購人員，是否會對工作壓力來源之各變項知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比較法之最小顯著差異法 (LSD) 作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之婚姻狀態組別，其結果如表 4-7 所示：

表 4-7 不同婚姻狀態採購人員對工作壓力來源之各變項單因子變異數分析結果

分析項目 變項	NO	組別	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
人際關係	1.	未婚	68	9.7500	2.6898	1.3094	0.2712	
	2.	已婚	322	9.1646	2.9014			
	3.	其他	7	8.7143	1.9760			
工作與家庭 衝突	1.	未婚	68	21.6471	5.3553	1.5968	0.2039	
	2.	已婚	322	22.8789	5.7341			
	3.	其他	7	24.2857	6.6512			
開會	1.	未婚	68	14.6471	3.8701	0.5779	0.5616	
	2.	已婚	322	15.1925	3.9007			
	3.	其他	7	14.7143	5.0238			
經濟因素	1.	未婚	68	12.9853	3.4054	0.7895	0.4548	
	2.	已婚	322	13.5373	3.6481			
	3.	其他	7	12.7143	4.5722			

表 4-7 不同婚姻狀態採購人員對工作壓力來源之各變項單因子變異數分析結果(續)

分析項目 變項	NO	組別	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
工作變化性	1.	未婚	68	10.8529	2.1941	0.1927	0.8248	
	2.	已婚	322	10.9317	2.3854			
	3.	其他	7	11.4286	2.5728			
生涯發展	1.	未婚	68	9.5441	2.4944	0.7721	0.4627	
	2.	已婚	322	9.7422	2.4275			
	3.	其他	7	10.7143	2.2887			
整體壓力來源	1.	未婚	68	79.4265	12.8624	0.6673	0.5137	
	2.	已婚	322	81.4472	13.6368			
	3.	其他	7	82.5714	14.9092			

資料來源：本研究整理。

註：1.未婚；2.已婚；3.其他。

P* <0.05 時（雙尾）；P** <0.01 時（雙尾）；P***<0.001 時（雙尾）。

(3)結果分析

從表 4-7 可得知不同婚姻狀態的採購人員在工作壓力來源之各變項中的 p 值均大於 α 值 (=0.05)，應接受虛無假設 H_0 ：不同婚姻狀態的採購人員對於工作壓力來源並無顯著差異情形存在。

五、年齡

(1)研究假設

H_0 ：採購人員工作壓力來源不會因年齡不同而有顯著差異。

(2)單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同年齡的採購人員，是否會對工作壓力來源之各變項知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比較法之最小顯著差異法（LSD）作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之年齡組別，其結果如表 4-8 所示：

表 4-8 不同年齡採購人員對工作壓力來源之各變項單因子變異數分析結果

分析項目 變項	NO	組別	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
人際關係	2.	二十歲以上， 未滿三十歲	16	11.1250	2.9411	2.0446	0.0875	
	3.	三十歲以上， 未滿四十歲	94	9.4255	2.5631			
	4.	四十歲以上， 未滿五十歲	186	9.1075	3.0667			
	5.	五十歲以上， 未滿六十歲	98	9.0714	2.6173			
	6.	六十歲(含)以上	3	9.3333	3.2146			
工作與家庭 衝突	2.	二十歲以上， 未滿三十歲	16	22.8125	4.1347	0.6403	0.6341	
	3.	三十歲以上， 未滿四十歲	94	22.3936	5.5090			
	4.	四十歲以上， 未滿五十歲	186	22.9086	6.0589			
	5.	五十歲以上， 未滿六十歲	98	22.6939	5.4288			
	6.	六十歲(含)以上	3	18.0000	4.0000			
開會	2.	二十歲以上， 未滿三十歲	16	16.3125	3.4004	0.6243	0.6454	
	3.	三十歲以上， 未滿四十歲	94	15.0000	3.9513			
	4.	四十歲以上， 未滿五十歲	186	15.1989	4.0414			
	5.	五十歲以上， 未滿六十歲	98	14.8061	3.6571			
	6.	六十歲(含)以上	3	14.0000	6.0828			
經濟因素	2.	二十歲以上， 未滿三十歲	16	14.4375	3.2035	0.6781	0.6075	
	3.	三十歲以上， 未滿四十歲	94	13.1915	3.5508			
	4.	四十歲以上， 未滿五十歲	186	13.5000	3.7751			
	5.	五十歲以上， 未滿六十歲	98	13.4184	3.4758			

表 4-8 不同年齡採購人員對工作壓力來源之各變項單因子變異數分析結果(續)

分析項目 變項	NO	組別	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
經濟因素	6.	六十歲(含)以上	3	11.3333	3.5119	0.6781	0.6075	
工作變化性	2.	二十歲以上， 未滿三十歲	16	11.1250	1.7464	0.7383	0.5663	
	3.	三十歲以上， 未滿四十歲	94	10.8830	2.4401			
	4.	四十歲以上， 未滿五十歲	186	10.9462	2.3567			
	5.	五十歲以上， 未滿六十歲	98	10.9694	2.3483			
	6.	六十歲(含)以上	3	8.6667	2.5166			
生涯發展	2.	二十歲以上， 未滿三十歲	16	8.7500	2.2657	0.7844	0.5358	
	3.	三十歲以上， 未滿四十歲	94	9.7128	2.3629			
	4.	四十歲以上， 未滿五十歲	186	9.7634	2.5570			
	5.	五十歲以上， 未滿六十歲	98	9.7959	2.3152			
	6.	六十歲(含)以上	3	10.6667	1.5275			
整體壓力來源	2.	二十歲以上， 未滿三十歲	16	84.5625	11.6102	0.6740	0.6103	
	3.	三十歲以上， 未滿四十歲	94	80.6064	13.0929			
	4.	四十歲以上， 未滿五十歲	186	81.4247	14.3812			
	5.	五十歲以上， 未滿六十歲	98	80.7551	12.5238			
	6.	六十歲(含)以上	3	72.0000	14.5258			

資料來源：本研究整理。

註：2.二十歲以上，未滿三十歲；3.三十歲以上，未滿四十歲；4.四十歲以上，未滿五十歲；5.五十歲以上，未滿六十歲；6.六十歲(含)以上。

P* <0.05 時 (雙尾)；P** <0.01 時 (雙尾)；P***<0.001 時 (雙尾)。

(3)結果分析

從表 4-8 可得知不同年齡的採購人員在工作壓力來源之各變項中的 p 值均大

於 α 值 ($=0.05$)，應接受虛無假設 H_0 ：不同年齡的採購人員對於工作壓力來源並無顯著差異情形存在。

六、採購服務年資

(1)研究假設

H_0 ：採購人員工作壓力來源不會因採購服務年資不同而有顯著差異。

(2)單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同採購服務年資的採購人員，是否會對工作壓力來源之各變項知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比較法之最小顯著差異法 (LSD) 作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之採購服務年資組別，其結果如表 4-9 所示：

表 4-9 不同採購服務年資採購人員對工作壓力來源之各變項單因子變異數分析結果

分析項目 變項	NO	組別	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
人際關係	1.	未滿五年	264	9.1212	2.6365	1.2863	0.2787	
	2.	五年以上， 未滿十年	61	9.6721	3.3253			
	3.	十年以上， 未滿十五年	26	10.0000	3.7094			
	4.	十五年(含)以上	46	9.0652	2.8472			
工作與家庭 衝突	1.	未滿五年	264	22.6818	5.6391	0.2587	0.8551	
	2.	五年以上， 未滿十年	61	22.2459	5.7378			
	3.	十年以上， 未滿十五年	26	23.0000	5.8856			
	4.	十五年(含)以上	46	23.1739	5.9900			
開會	1.	未滿五年	264	14.9848	3.9348	0.6986	0.5533	
	2.	五年以上， 未滿十年	61	14.8525	3.7764			
	3.	十年以上， 未滿十五年	26	15.8077	4.0301			
	4.	十五年(含)以上	46	15.6087	3.9185			

表 4-9 不同採購服務年資採購人員對工作壓力來源之各變項單因子變異數分析結果(續)

分析項目 變項	NO	組別	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
經濟因素	1.	未滿五年	264	13.2159	3.6128	2.6277	0.049992*	4 > 1
	2.	五年以上， 未滿十年	61	13.0820	3.4799			
	3.	十年以上， 未滿十五年	26	14.5769	3.7860			
	4.	十五年(含)以上	46	14.4565	3.5759			
工作變化性	1.	未滿五年	264	10.9091	2.3560	0.6066	0.6111	
	2.	五年以上， 未滿十年	61	10.6721	2.3218			
	3.	十年以上， 未滿十五年	26	11.1154	2.5664			
	4.	十五年(含)以上	46	11.2609	2.2748			
生涯發展	1.	未滿五年	264	9.6705	2.3418	0.5197	0.6690	
	2.	五年以上， 未滿十年	61	10.0820	2.6602			
	3.	十年以上， 未滿十五年	26	9.6154	3.1884			
	4.	十五年(含)以上	46	9.6304	2.2046			
整體壓力來源	1.	未滿五年	264	80.5833	13.3134	0.9548	0.4141	
	2.	五年以上， 未滿十年	61	80.6066	14.3158			
	3.	十年以上， 未滿十五年	26	84.1154	15.2009			
	4.	十五年(含)以上	46	83.1957	12.5992			

資料來源：本研究整理。

註：1.未滿五年；2.五年以上，未滿十年；3.十年以上，未滿十五年；4.十五年(含)以上。

P* < 0.05 時 (雙尾)；P** < 0.01 時 (雙尾)；P*** < 0.001 時 (雙尾)。

(3)結果分析

1.從表 4-9 可得知不同採購服務年資的採購人員在工作壓力來源各變項中的「經濟因素」之 p 值小於 α 值 (=0.05)，應拒絕虛無假設 H_0 ，接受對立假設：不同採購服務年資的採購人員對於工作壓力來源之「經濟因素」變項的知覺程度有顯著性的差異存在。

2.以事後比較考驗之 LSD 方法，作進一步檢驗工作壓力來源中之「經濟因

素」變項，其結果如下：

「十五年(含)以上」組對「未滿五年」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.2406，顯示「十五年(含)以上」組之採購人員對「經濟因素」變項的壓力來源知覺程度高於「未滿五年」組之採購人員。

七、官職等

(1)研究假設

H₀：採購人員工作壓力來源不會因官職等不同而有顯著差異。

(2)單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同官職等的採購人員，是否會對工作壓力來源之各變項知覺有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比較法之最小顯著差異法 (LSD) 作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之官職等組別，其結果如表 4-10 所示：

表 4 - 10 不同官職等採購人員對工作壓力來源之各變項單因子變異數分析結果

分析項目 變項	NO	組別	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
人際關係	1.	簡任	45	7.1556	2.1208	11.0273	0.0000***	2 > 1 3 > 1
	2.	薦任	244	9.3525	2.8872			
	3.	委任	101	9.9604	2.7126			
	4.	約聘僱	7	9.2857	1.8898			
工作與家庭 衝突	1.	簡任	45	22.6889	5.8342	3.7075	0.0118*	2 > 3
	2.	薦任	244	23.3402	5.7186			
	3.	委任	101	21.3465	5.4432			
	4.	約聘僱	7	19.5714	3.7353			
開會	1.	簡任	45	15.0889	3.6793	1.9645	0.1188	
	2.	薦任	244	15.4262	4.0070			
	3.	委任	101	14.3267	3.7606			
	4.	約聘僱	7	14.4286	3.0472			
經濟因素	1.	簡任	45	13.1333	3.8293	1.6273	0.1825	
	2.	薦任	244	13.3033	3.6422			
	3.	委任	101	13.9901	3.4569			
	4.	約聘僱	7	11.5714	3.3594			
工作變化性	1.	簡任	45	10.9333	2.1363	1.7656	0.1532	
	2.	薦任	244	11.0820	2.3239			
	3.	委任	101	10.6535	2.5037			
	4.	約聘僱	7	9.4286	1.9024			

表 4-10 不同官職等採購人員對工作壓力來源之各變項單因子變異數分析結果(續)

分析項目 變項	NO	組別	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
生涯發展	1.	簡任	45	9.0000	2.6799	2.2648	0.0805	
	2.	薦任	244	9.9467	2.4380			
	3.	委任	101	9.5347	2.2828			
	4.	約聘僱	7	9.4286	2.1492			
整體壓力來源	1.	簡任	45	78.0000	12.8982	2.6354	0.0495*	2 > 1
	2.	薦任	244	82.4508	13.4373			
	3.	委任	101	79.8119	13.9030			
	4.	約聘僱	7	73.7143	8.1999			

資料來源：本研究整理。

註：1.簡任；2.薦任；3.委任；4.約聘僱。

P* < 0.05 時（雙尾）；P** < 0.01 時（雙尾）；P*** < 0.001 時（雙尾）。

(3)結果分析

1.從表 4-10 可得知不同官職等的採購人員在工作壓力來源各變項中的「人際關係」與「工作與家庭衝突」二變項及整體「壓力來源」構面之 p 值小於 α 值 (=0.05)，應拒絕虛無假設 H_0 ，接受對立假設：不同官職等的採購人員對於工作壓力來源之「人際關係」與「工作與家庭衝突」二變項及整體「壓力來源」構面的知覺程度有顯著性的差異存在。

2.以事後比較考驗之 LSD 方法，作進一步檢驗工作壓力來源中之「人際關係」及「工作與家庭衝突」二變項與整體「壓力來源」構面，其結果如下：

(A)人際關係

「薦任」組對「簡任」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 2.1969，顯示「薦任」組之採購人員對「人際關係」變項的壓力來源知覺程度高於「簡任」組之採購人員；而且，在「委任」組對「簡任」組的比較方面也有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 2.8048，顯示「委任」組之採購人員對「人際關係」變項的壓力來源知覺程度高於「簡任」組之採購人員。

(B)工作與家庭衝突

在「薦任」組對「委任」組的比較方面有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.9936，顯示「薦任」組之採購人員對「工作與家庭衝突」變項的壓力來源知覺程度高於「委任」組之採購人員。

(C) 整體壓力來源

「薦任」組對「簡任」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 4.4508，顯示「薦任」組之採購人員對整體「壓力來源」構面的壓力來源知覺程度高於「簡任」組之採購人員。

第四節 個人背景變項對工作壓力反應之差異性分析

本節為探討採購人員個人背景變項對工作壓力反應之各變項感受差異情形，對於性別、職位狀況等項目，以 t 檢定加以分析；而年齡、婚姻狀態、採購服務年資、官職等、學歷等項目，則以單因子變異數分析 (One Way Anova) 進行各變項的檢定，若達顯著水準，再以事後比較考驗 (Post Hoc Tests) 之最小顯著差異法 (Least Significant Difference, 簡稱 LSD) 進一步檢定組別間差異性之比較分析。

一、性別

(1) 研究假設

H_0 : 採購人員壓力反應不會因性別不同而有顯著差異。

(2) t 檢定結果

以 t 檢定檢驗不同性別的採購人員對工作壓力反應之各變項的表現程度是否有顯著差異存在，其 t 檢定的結果如表 4-11 所示：

表 4-11 不同性別的採購人員對工作壓力反應各變項之 t 檢定結果

變項 \ 分析項目	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值
憂鬱	男	190	15.6105	4.3977	0.7466
	女	207	15.4734	4.0492	
焦慮	男	190	15.1263	3.9487	0.7491
	女	207	15.2560	4.1110	
疲勞	男	190	12.7632	3.4244	0.4639
	女	207	13.0242	3.6490	
低自尊	男	190	13.2895	3.3626	0.0427*
	女	207	13.9710	3.3136	
整體壓力反應	男	190	56.7895	11.7495	0.4243
	女	207	57.7246	11.5337	

資料來源：本研究整理。

註：P* < 0.05 時 (雙尾)；P** < 0.01 時 (雙尾)；P*** < 0.001 時 (雙尾)。

(3)、結果分析

從表 4-11 可得知不同性別的採購人員在工作壓力反應之各變項中，僅「低自尊」一項的 p 值小於 α 值 ($=0.05$)，應拒絕虛無假設 H_0 ，接受對立假設：不同性別的採購人員對於工作壓力反應之「低自尊」變項的表現程度有顯著性的差異存在。以女性所感受到的壓力反應程度較男性為高。

二、學歷

(1)研究假設

H_0 ：採購人員壓力反應不會因學歷不同而有顯著差異。

(2)單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同學歷的採購人員，是否會對工作壓力反應之各變項感受有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比較法之最小顯著差異法 (LSD) 作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之學歷組別，其結果如表 4-12 所示：

表 4-12 不同學歷採購人員對工作壓力反應之各變項單因子變異數分析結果

變項 \ 分析項目	NO	組別	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
憂鬱	1.	高中職 (含)以下	27	16.2963	4.2861	3.1659	0.0245*	1 > 4 2 > 4 3 > 4
	2.	專科	103	16.1942	4.1090			
	3.	大學院校	175	15.6000	4.2978			
	4.	研究所 (含)以上	92	14.4674	3.9985			
焦慮	1.	高中職 (含)以下	27	16.1852	3.9422	2.4040	0.0671	
	2.	專科	103	15.6311	4.1938			
	3.	大學院校	175	15.2400	3.9187			
	4.	研究所 (含)以上	92	14.3261	3.9838			
疲勞	1.	高中職 (含)以下	27	13.6296	3.4098	1.2303	0.2984	
	2.	專科	103	13.0583	3.5695			
	3.	大學院校	175	12.9829	3.4682			
	4.	研究所 (含)以上	92	12.3478	3.6688			

表 4-12 不同學歷採購人員對工作壓力反應之各變項單因子變異數分析結果(續)

分析項目 變項	NO	組別	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
低自尊	1.	高中職 (含)以下	27	14.5556	3.6304	10.2179	0.0000***	1 > 4 2 > 4 3 > 4
	2.	專科	103	14.5146	2.7577			
	3.	大學院校	175	13.8000	3.2020			
	4.	研究所 (含)以上	92	12.1087	3.6629			
整體壓力反應	1.	高中職 (含)以下	27	60.6667	13.0325	5.8393	0.0007***	1 > 4 2 > 4 3 > 4
	2.	專科	103	59.3981	11.3840			
	3.	大學院校	175	57.6229	11.2375			
	4.	研究所 (含)以上	92	53.2500	11.3328			

資料來源：本研究整理。

註：1.高中職(含)以下；2.專科；3.大學院校；4.研究所(含)以上。

P* <0.05 時 (雙尾)；P** <0.01 時 (雙尾)；P***<0.001 時 (雙尾)。

(3)結果分析

1.從表 4-12 可得知不同學歷的採購人員在工作壓力反應各變項中的「憂鬱」、「低自尊」及整體「壓力反應」之 p 值小於 α 值 (=0.05)，應拒絕虛無假設 H_0 ，接受對立假設：不同學歷的採購人員對於工作壓力反應之「憂鬱」及「低自尊」兩變項與整體「壓力反應」構面的表現程度有顯著性的差異存在。

2.以事後比較考驗之 LSD 方法，作進一步檢驗工作壓力反應中之「憂鬱」及「低自尊」兩變項與整體「壓力反應」構面，其結果如下：

(A)憂鬱

「高中職(含)以下」組對「研究所(含)以上」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.8289，顯示「高中職(含)以下」組之採購人員對「憂鬱」變項的壓力反應表現程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員；在「專科」組對「研究所(含)以上」組的比較方面有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.7268，顯示「專科」組之採購人員對「憂鬱」變項的壓力反應表現程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員；最後在「大學院校」組對「研究所(含)以上」組的比較方面有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.1326，顯示「大學院校」組之採購人員對「憂鬱」變項的壓力反應表現程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員。

(B)低自尊

「高中職(含)以下」組對「研究所(含)以上」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 2.4469，顯示「高中職(含)以下」組之採購人員對「低自尊」變項的壓力反應表現程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員；在「專科」組對「研究所(含)以上」組的比較方面有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 2.4059，顯示「專科」組之採購人員對「低自尊」變項的壓力反應表現程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員；最後在「大學院校」組對「研究所(含)以上」組的比較方面有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.6913，顯示「大學院校」組之採購人員對「低自尊」變項的壓力反應表現程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員。

(C)整體壓力反應

「高中職(含)以下」組對「研究所(含)以上」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 7.4167，顯示「高中職(含)以下」組之採購人員對整體「壓力反應」構面的壓力反應表現程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員；在「專科」組對「研究所(含)以上」組的比較方面有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 6.1481，顯示「專科」組之採購人員對整體「壓力反應」構面的壓力反應表現程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員；最後在「大學院校」組對「研究所(含)以上」組的比較方面有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 4.3729，顯示「大學院校」組之採購人員對整體「壓力反應」構面的壓力反應表現程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員。

三、職位

(1)研究假設

H_0 ：採購人員壓力反應不會因職位不同而有顯著差異。

(2)t 檢定結果

以 t 檢定檢驗不同職位的採購人員對工作壓力反應之各變項的表現程度是否有顯著差異存在，其 t 檢定的結果如表 4-13 所示：

表 4-13 不同職位的採購人員對工作壓力反應各變項之 t 檢定結果

變項 \ 分析項目	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值
憂鬱	主管 職務	205	15.2537	4.4163	0.1636

表 4-13 不同職位的採購人員對工作壓力反應各變項之 t 檢定結果(續)

變項 \ 分析項目	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值
憂鬱	非主管 職務	192	15.8438	3.9772	0.1636
焦慮	主管 職務	205	15.2341	4.2257	0.8376
	非主管 職務	192	15.1510	3.8196	
疲勞	主管 職務	205	13.2195	3.7568	0.0614
	非主管 職務	192	12.5573	3.2708	
低自尊	主管 職務	205	13.0732	3.4299	0.0004***
	非主管 職務	192	14.2552	3.1594	
整體壓力反應	主管 職務	205	56.7805	12.2092	0.3801
	非主管 職務	192	57.8073	10.9897	

資料來源：本研究整理。

註：P* <0.05 時（雙尾）；P** <0.01 時（雙尾）；P*** <0.001 時（雙尾）。

(3)、結果分析

從表 4-13 可得知不同職位的採購人員在工作壓力反應之各變項中，僅「低自尊」一項的 p 值小於 α 值 (=0.05)，應拒絕虛無假設 H_0 ，接受對立假設：不同職位的採購人員對於工作壓力反應之「低自尊」變項的表現程度有顯著性的差異存在。以非主管職務者所感受到的壓力反應程度較主管職務者為高。

四、婚姻狀態

(1)研究假設

H_0 ：採購人員壓力反應不會因婚姻狀態不同而有顯著差異。

(2)單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同婚姻狀態的採購人員，是否會對工作壓力

反應之各變項感受有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比較法之最小顯著差異法(LSD)作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之婚姻狀態組別，其結果如表 4-14 所示：

表 4-14 不同婚姻狀態採購人員對工作壓力反應之各變項單因子變異數分析結果

分析項目 變項	NO	組別	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
憂鬱	1.	未婚	68	16.0882	3.9275	0.7621	0.4674	
	2.	已婚	322	15.4130	4.2617			
	3.	其他	7	16.0000	4.8990			
焦慮	1.	未婚	68	15.0735	3.8335	0.2238	0.7996	
	2.	已婚	322	15.1988	4.0431			
	3.	其他	7	16.1429	5.6400			
疲勞	1.	未婚	68	12.7353	3.5769	0.1573	0.8545	
	2.	已婚	322	12.9224	3.5155			
	3.	其他	7	13.4286	4.7909			
低自尊	1.	未婚	68	14.0000	3.2690	0.9877	0.3734	
	2.	已婚	322	13.5994	3.3717			
	3.	其他	7	12.2857	3.0938			
整體壓力反應	1.	未婚	68	57.8971	10.8520	0.1292	0.8788	
	2.	已婚	322	57.1335	11.7015			
	3.	其他	7	57.8571	16.8466			

資料來源：本研究整理。

註：1.未婚；2.已婚；3.其他。

$P^* < 0.05$ 時（雙尾）； $P^{**} < 0.01$ 時（雙尾）； $P^{***} < 0.001$ 時（雙尾）。

(3) 結果分析

從表 4-14 可得知不同婚姻狀態的採購人員在工作壓力反應之各變項中的 p 值均大於 α 值 ($=0.05$)，應接受虛無假設 H_0 ：不同婚姻狀態的採購人員對於工作壓力反應表現程度並無顯著差異情形存在。

五、年齡

(1) 研究假設

H_0 ：採購人員壓力反應不會因年齡不同而有顯著差異。

(2) 單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同年齡的採購人員，是否會對工作壓力反應

之各變項表現程度有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比較法之最小顯著差異法（LSD）作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之年齡組別，其結果如表 4-15 所示：

表 4 - 15 不同年齡採購人員對工作壓力反應之各變項單因子變異數分析結果

分析項目 變項	NO	組別	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
憂鬱	2.	二十歲以上， 未滿三十歲	16	18.1250	4.1773	2.2703	0.0611	
	3.	三十歲以上， 未滿四十歲	94	15.9149	3.9937			
	4.	四十歲以上， 未滿五十歲	186	15.1774	4.4071			
	5.	五十歲以上， 未滿六十歲	98	15.5102	3.9748			
	6.	六十歲(含)以上	3	13.3333	1.5275			
焦慮	2.	二十歲以上， 未滿三十歲	16	17.9375	2.4350	2.2625	0.0619	
	3.	三十歲以上， 未滿四十歲	94	15.2447	3.6916			
	4.	四十歲以上， 未滿五十歲	186	14.9624	4.3413			
	5.	五十歲以上， 未滿六十歲	98	15.2041	3.8368			
	6.	六十歲(含)以上	3	13.0000	2.6458			
疲勞	2.	二十歲以上， 未滿三十歲	16	13.8750	1.8930	1.4620	0.2130	
	3.	三十歲以上， 未滿四十歲	94	13.1702	3.0957			
	4.	四十歲以上， 未滿五十歲	186	12.9247	3.8407			
	5.	五十歲以上， 未滿六十歲	98	12.5408	3.5382			
	6.	六十歲(含)以上	3	9.3333	1.5275			
低自尊	2.	二十歲以上， 未滿三十歲	16	13.5000	3.0551	0.6849	0.6027	
	3.	三十歲以上， 未滿四十歲	94	13.9894	3.0568			

表 4-15 不同年齡採購人員對工作壓力反應之各變項單因子變異數分析結果(續)

分析項目 變項	NO	組別	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
低自尊	4.	四十歲以上， 未滿五十歲	186	13.3656	3.5053	0.6849	0.6027	
	5.	五十歲以上， 未滿六十歲	98	13.8673	3.3171			
	6.	六十歲(含)以上	3	13.6667	5.6862			
整體壓力反應	2.	二十歲以上， 未滿三十歲	16	63.4375	7.3300	1.9291	0.1048	
	3.	三十歲以上， 未滿四十歲	94	58.3191	9.5717			
	4.	四十歲以上， 未滿五十歲	186	56.4301	13.0192			
	5.	五十歲以上， 未滿六十歲	98	57.1224	11.0577			
	6.	六十歲(含)以上	3	49.3333	1.1547			

資料來源：本研究整理。

註：2.二十歲以上，未滿三十歲；3.三十歲以上，未滿四十歲；4.四十歲以上，未滿五十歲；5.五十歲以上，未滿六十歲；6.六十歲(含)以上。

P* <0.05 時 (雙尾)；P** <0.01 時 (雙尾)；P***<0.001 時 (雙尾)。

(3)結果分析

從表 4-15 可得知不同年齡的採購人員在工作壓力反應之各變項中的 p 值均大於 α 值 (=0.05)，應接受虛無假設 H_0 ：不同年齡的採購人員對於工作壓力反應表現程度並無顯著差異情形存在。

六、採購服務年資

(1)研究假設

H_0 ：採購人員壓力反應不會因採購服務年資不同而有顯著差異。

(2)單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同採購服務年資的採購人員，是否會對工作壓力反應之各變項表現程度有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比較法之最小顯著差異法 (LSD) 作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之採購服務年資組別，其結果如表 4-16 所示：

表 4 - 16 不同採購服務年資採購人員對工作壓力反應之各變項單因子變異數分析結果

分析項目 變項	NO	組別	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
憂鬱	1.	未滿五年	264	15.5909	4.2649	0.0500	0.9852	
	2.	五年以上， 未滿十年	61	15.4918	3.6861			
	3.	十年以上， 未滿十五年	26	15.4615	4.4563			
	4.	十五年(含)以上	46	15.3478	4.5618			
焦慮	1.	未滿五年	264	15.1818	4.0554	0.3015	0.8243	
	2.	五年以上， 未滿十年	61	14.8852	3.9711			
	3.	十年以上， 未滿十五年	26	15.2692	3.9856			
	4.	十五年(含)以上	46	15.6304	4.0735			
疲勞	1.	未滿五年	264	13.0833	3.6051	0.8038	0.4923	
	2.	五年以上， 未滿十年	61	12.3770	3.3475			
	3.	十年以上， 未滿十五年	26	12.8077	3.5102			
	4.	十五年(含)以上	46	12.5870	3.4550			
低自尊	1.	未滿五年	264	13.7576	3.3934	0.6129	0.6070	
	2.	五年以上， 未滿十年	61	13.5574	3.0305			
	3.	十年以上， 未滿十五年	26	12.8462	3.4490			
	4.	十五年(含)以上	46	13.5652	3.4875			
整體壓力反應	1.	未滿五年	264	57.6136	12.0875	0.2658	0.8501	
	2.	五年以上， 未滿十年	61	56.3115	10.5507			
	3.	十年以上， 未滿十五年	26	56.3846	11.5207			
	4.	十五年(含)以上	46	57.1304	10.5927			

資料來源：本研究整理。

註：1.未滿五年；2.五年以上，未滿十年；3.十年以上，未滿十五年；4.十五年(含)以上。

P* <0.05 時（雙尾）；P** <0.01 時（雙尾）；P***<0.001 時（雙尾）。

(3)結果分析

從表 4-16 可得知不同採購服務年資的採購人員在工作壓力反應之各變項中的 p 值均大於 α 值 (=0.05)，應接受虛無假設 H_0 ：不同採購服務年資的採購人員對於工作壓力反應表現程度並無顯著差異情形存在。

七、官職等

(1)研究假設

H_0 ：採購人員壓力反應不會因官職等不同而有顯著差異。

(2)單因子變異數分析

先以單因子變異數分析法檢驗不同官職等的採購人員，是否會對工作壓力反應之各變項表現程度有顯著性差異，如果有顯著性差異情形存在，再以事後比較法之最小顯著差異法(LSD)作進一步檢定，以瞭解其顯著性差異之官職等組別，其結果如表 4-17 所示：

表 4-17 不同官職等採購人員對工作壓力反應之各變項單因子變異數分析結果

分析項目 變項	NO	組別	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
憂鬱	1.	簡任	45	12.7556	3.3314	8.8729	0.0000***	2 > 1 3 > 1
	2.	薦任	244	16.0205	4.3238			
	3.	委任	101	15.7723	3.8804			
	4.	約聘僱	7	13.2857	2.9277			
焦慮	1.	簡任	45	13.5778	3.8582	3.3459	0.0192*	2 > 1 3 > 1
	2.	薦任	244	15.5041	4.1549			
	3.	委任	101	15.2772	3.6059			
	4.	約聘僱	7	13.5714	4.4668			
疲勞	1.	簡任	45	11.3111	3.5021	6.6830	0.0002***	2 > 1 2 > 4 3 > 1 3 > 4
	2.	薦任	244	13.3811	3.6681			
	3.	委任	101	12.6535	2.9341			
	4.	約聘僱	7	9.8571	3.0237			
低自尊	1.	簡任	45	11.6444	3.8267	7.8726	0.0000***	2 > 1 3 > 1 3 > 2 4 > 1
	2.	薦任	244	13.6557	3.2654			
	3.	委任	101	14.4257	3.0111			
	4.	約聘僱	7	14.8571	2.9114			

表 4-17 不同官職等採購人員對工作壓力反應之各變項單因子變異數分析結果(續)

分析項目 變項	NO	組別	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD
整體壓力反應	1.	簡任	45	49.2889	10.3257	9.3657	0.0000***	2 > 1 3 > 1
	2.	薦任	244	58.5615	11.9615			
	3.	委任	101	58.1287	10.1387			
	4.	約聘僱	7	51.5714	6.6797			

資料來源：本研究整理。

註：1.簡任；2.薦任；3.委任；4.約聘僱。

P* < 0.05 時 (雙尾)；P** < 0.01 時 (雙尾)；P*** < 0.001 時 (雙尾)。

(3)結果分析

1.從表 4-17 可得知不同官職等的採購人員在工作壓力反應各變項中的「憂鬱」、「焦慮」、「疲勞」、「低自尊」及整體「壓力反應」之 p 值皆小於 α 值 (=0.05)，應拒絕虛無假設 H_0 ，接受對立假設：不同官職等的採購人員對於工作壓力反應之「憂鬱」、「焦慮」、「疲勞」、「低自尊」各變項及整體「壓力反應」構面的表現程度有顯著性的差異存在。

2.以事後比較考驗之 LSD 方法，作進一步檢驗工作壓力來源中之「憂鬱」、「焦慮」、「疲勞」、「低自尊」各變項及整體「壓力反應」構面，其結果如下：

(A)憂鬱

「薦任」組對「簡任」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 3.2649，顯示「薦任」組之採購人員對「憂鬱」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員；而且，在「委任」組對「簡任」組的比較方面也有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 3.0167，顯示「委任」組之採購人員對「憂鬱」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員。

(B)焦慮

「薦任」組對「簡任」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.9263，顯示「薦任」組之採購人員對「焦慮」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員；而且，在「委任」組對「簡任」組的比較方面也有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.6994，顯示「委任」組之採購人員對「焦慮」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員。

(C)疲勞

「薦任」組對「簡任」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 2.0700，顯示「薦任」組之採購人員對「疲勞」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員；在「薦任」組對「約聘僱」組的比較方面有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 3.5240，顯示「薦任」組之採購人員對「疲勞」變項的壓力反應表現程度高於「約聘僱」組之採購人員；而且，在「委任」組對「簡任」組的比較方面也有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 1.3424，顯示「委任」組之採購人員對「疲勞」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員；在「委任」組對「約聘僱」組的比較方面有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 2.7963，顯示「委任」組之採購人員對「疲勞」變項的壓力反應表現程度高於「約聘僱」組之採購人員。

(D)低自尊

「薦任」組對「簡任」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 2.0113，顯示「薦任」組之採購人員對「低自尊」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員；而且，在「委任」組對「簡任」組的比較方面也有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 2.7813，顯示「委任」組之採購人員對「低自尊」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員；而且，在「委任」組對「薦任」組的比較方面也有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 0.7700，顯示「委任」組之採購人員對「低自尊」變項的壓力反應表現程度高於「薦任」組之採購人員；最後在「約聘僱」組對「簡任」組的比較方面有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 3.2127，顯示「約聘僱」組之採購人員對「低自尊」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員。

(E)整體壓力反應

「薦任」組對「簡任」組的比較有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 9.2726，顯示「薦任」組之採購人員對整體「壓力反應」構面的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員；而且，在「委任」組對「簡任」組的比較方面也有顯著性差異情形存在，其差異平均數為 8.8398，顯示「委任」組之採購人員對整體「壓力反應」構面的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員。

第五節 臺北市政府採購人員工作壓力來源與工作壓力反應之相關分析

本節以 Pearson 積差相關分析，來驗證「工作壓力來源」的六個變項與「工作壓力反應」的四個變項之相關程度；以及整體「工作壓力來源」與整體「工作壓力反應」之間的相關性。

一、研究假設

H_0 ：工作壓力來源與工作壓力反應之間並無關聯存在。

二、「工作壓力來源」中各變項與整體「壓力來源」構面對於「工作壓力反應」中各變項以及整體「壓力反應」構面之研究結果分析

由表 4-18 分析得知下列結果：

(1)工作壓力反應－憂鬱

1. 「工作壓力來源」之六個變項及整體「壓力來源」構面其與「工作壓力反應」之「憂鬱」變項，均呈正向的關聯；其中「經濟因素」的顯著水準為 0.05，其餘「工作與家庭衝突」、「開會」、「人際關係」、「生涯發展」、「工作變化性」等五變項與整體「壓力來源」構面均達 0.01 顯著水準。故應拒絕虛無假設，亦即工作壓力來源愈高，臺北市政府採購人員對工作壓力反應的「憂鬱」愈高。

2. 「工作壓力來源」的六個變項及整體「壓力來源」構面其與「工作壓力反應－憂鬱」相關性強度順序為：

整體壓力來源 > 人際關係 > 開會 > 工作與家庭衝突 > 生涯發展 > 工作變化性 > 經濟因素。

(2)工作壓力反應－焦慮

1. 「工作壓力來源」之六個變項及整體「壓力來源」構面其與「工作壓力反應」之「焦慮」變項，均呈正向的關聯；其中「生涯發展」的顯著水準為 0.05，其餘「工作與家庭衝突」、「開會」、「人際關係」、「經濟因素」、「工作變化性」等五變項與整體「壓力來源」構面均達 0.01 顯著水準。故應拒絕虛無假設，亦即工作壓力來源愈高，臺北市政府採購人員對工作壓力反應的「焦慮」愈高。

2. 「工作壓力來源」的六個變項及整體「壓力來源」構面其與「工作壓力反應－焦慮」相關性強度順序為：

整體壓力來源 > 工作與家庭衝突 > 開會 > 工作變化性 > 人際關係 > 經濟因素 > 生涯發展。

(3)工作壓力反應－疲勞

1. 「工作壓力來源」中之六個變項及整體「壓力來源」構面其與「工作壓力反應」之「疲勞」變項，均呈正向的關聯，且此六個變項及整體「壓力來源」構

面的顯著水準均達 0.01。故應拒絕虛無假設，亦即工作壓力來源愈高，臺北市政府採購人員對工作壓力反應的「疲勞」愈高。

2. 「工作壓力來源」的六個變項及整體「壓力來源」構面其與「工作壓力反應—疲勞」相關性強度順序為：

整體壓力來源 > 工作與家庭衝突 > 開會 > 工作變化性 > 人際關係 > 生涯發展 > 經濟因素。

(4) 工作壓力反應—低自尊

1. 「工作壓力來源」中之「人際關係」與「生涯發展」二個變項，其與「工作壓力反應」之「低自尊」變項呈正向的關聯，且此二個變項的顯著水準均達 0.01。故應拒絕虛無假設，亦即工作壓力來源若是從「人際關係」與「生涯發展」二個變項所占成分愈高者，則臺北市政府採購人員對工作壓力反應的「低自尊」愈高，但從整體「壓力來源」相對於工作壓力反應之「低自尊」變項觀之，則整體「壓力來源」與工作壓力反應之「低自尊」變項並無顯著的相關性。

2. 「工作壓力來源」的二個變項與「工作壓力反應—低自尊」相關性強度順序為：

生涯發展 > 人際關係。

(5) 工作壓力反應—整體壓力反應

1. 「工作壓力來源」中之六個變項及整體「壓力來源」其與整體「壓力反應」構面，均呈正向的關聯，且此六個變項及整體「壓力來源」構面的顯著水準均達 0.01。故應拒絕虛無假設，亦即工作壓力來源愈高，臺北市政府採購人員對工作壓力反應的整體「壓力反應」愈高，此結果符合文獻探討的理論基礎。

2. 「工作壓力來源」的六個變項及整體「壓力來源」構面與整體「壓力反應」相關性強度順序為：

整體壓力來源 > 開會 > 人際關係 > 工作與家庭衝突 > 工作變化性 > 生涯發展 > 經濟因素。

表 4-18 「工作壓力來源」與「工作壓力反應」各變項之相關分析

變項		變項	工作壓力反應				
		P 值	憂鬱	焦慮	疲勞	低自尊	整體壓力反應
工作 壓力 來源	人際 關係	Pearson 相 關顯著性 (雙尾)	0.5438*** 0.0000(2) 397	0.3620*** 0.0000(5) 397	0.3193*** 0.0000(5) 397	0.3349*** 0.0000(2) 397	0.5161*** 0.0000(3) 397
	工作與 家庭衝 突	Pearson 相 關顯著性 (雙尾)	0.3834*** 0.0000(4) 397	0.5793*** 0.0000(2) 397	0.6475*** 0.0000(2) 397	-0.0802 0.1104 397	0.5136*** 0.0000(4) 397
	開會	Pearson 相 關顯著性 (雙尾)	0.4608*** 0.0000(3) 397	0.5416*** 0.0000(3) 397	0.5533*** 0.0000(3) 397	0.0364 0.4697 397	0.5335*** 0.0000(2) 397
	經濟 因素	Pearson 相 關顯著性 (雙尾)	0.1231* 0.0141(7) 397	0.2498*** 0.0000(6) 397	0.1469** 0.0034(7) 397	-0.0039 0.9386 397	0.1748*** 0.0005(7) 397
	工作 變化性	Pearson 相 關顯著性 (雙尾)	0.3015*** 0.0000(6) 397	0.4440*** 0.0000(4) 397	0.5154*** 0.0000(4) 397	-0.0709 0.1585 397	0.3996*** 0.0000(5) 397
	生涯 發展	Pearson 相 關顯著性 (雙尾)	0.3458*** 0.0000(5) 397	0.1037* 0.0388(7) 397	0.1736*** 0.0005(6) 397	0.3424*** 0.0000(1) 397	0.3127*** 0.0000(6) 397
	整體壓 力來源	Pearson 相 關顯著性 (雙尾)	0.5576*** 0.0000(1) 397	0.6402*** 0.0000(1) 397	0.6607*** 0.0000(1) 397	0.0958 0.0565 397	0.6525*** 0.0000(1) 397

註：* 在顯著水準為 0.05 時（雙尾），相關顯著；
 ** 在顯著水準為 0.01 時（雙尾），相關顯著；
 *** 在顯著水準為 0.001 時（雙尾），相關顯著。

第五章 結論

本研究之研究目的旨在分析臺北市政府採購人員個人背景因素、壓力來源與壓力反應之間的關係，企圖瞭解臺北市政府採購人員所承受壓力的來源、因壓力產生的反應，希望能讓相關權責單位對於臺北市政府採購人員所承受的工作壓力源、工作壓力反應有更多的重視與更深入的瞭解並且提出改善之道外，也希望能提供相關決策者及學者專家參考。因此，本章旨在依據第四章的實證驗證研究結果彙整成研究發現，並就研究結果提出研究建議。

第一節 研究發現

本研究經實證研究之後，彙整出以下結論，並以描述性統計分析及假設驗證二部分分述之：

一、描述性統計結果分析

(一)臺北市政府採購人員對工作壓力來源之知覺情形

就「工作壓力來源」各變項平均數比率的得分情形而言，本研究樣本之工作壓力來源狀況中，以「工作變化性」比率最高（72.85%），其次依序為「經濟因素」（67.14%），而「工作與家庭衝突」與「生涯發展」兩變項的平均數比率相同（64.84%），再次者為「開會」（60.36%），最低比率者為「人際關係」（46.28%）。由此觀之，工作變化性乃是臺北市政府採購人員工作壓力之重要來源，而人際關係方面反而不是採購人員認同的壓力源。

(二)臺北市政府採購人員對工作壓力反應之表現情形

在本研究樣本之「工作壓力反應」各變項平均數比率的得分情形中，以「疲勞」比率最高（64.50%），其次依序為「焦慮」（60.78%），「低自尊」（54.58%），最低比率者為「憂鬱」（51.80%）。由此觀之，疲勞乃是臺北市政府採購人員工作壓力之主要反應，而憂鬱方面反而不是採購人員的重要壓力反應。

從上述的結果觀之，樣本中之臺北市政府採購人員，對於整體壓力來源的看法屬於中性看法，亦即樣本中有一半以上的臺北市政府採購人員，認同本研究的壓力來源量表與其壓力來源知覺相符，然而壓力反應部分卻顯示出整體的壓力反應屬於較不明顯，這種可能性是在於從事採購之人員，其工作屬性本來就屬於高壓力的環境屬性，且現在還在從事採購事務之人員，應該早有認知且已適應，亦即其抗壓性相對於其他部門者應要來的大，所以其壓力反應沒有較明顯之趨勢。

二、假設驗證

本研究假設驗證結果說明如下：

假設一：個人基本資料的不同，其對工作壓力來源及其各變項無顯著差異情形存在。

(一)在性別方面

研究發現：

1.不同性別的臺北市政府採購人員對於「工作與家庭衝突」變項的知覺程度有顯著性的差異存在，且以男性所感受到的壓力來源知覺程度較女性為高。

2.不同性別的採購人員對於整體「壓力來源」構面的知覺程度無顯著性的差異存在。

(二)在職位方面

研究發現：

1.不同職位的採購人員對於工作壓力來源之「人際關係」變項的知覺程度有顯著性的差異存在；以非主管職務者所感受到的壓力來源知覺程度較主管職務者為高。

2.不同職位的採購人員對於工作壓力來源之「工作與家庭衝突」變項的知覺程度有顯著性的差異存在；以主管職務者所感受到的壓力來源知覺程度較非主管職務者為高。

3.不同職位的採購人員對於工作壓力來源之「開會」變項的知覺程度有顯著性的差異存在；以主管職務者所感受到的壓力來源知覺程度較非主管職務者為高。

4.不同職位的採購人員對於工作壓力來源之「工作變化性」變項的知覺程度有顯著性的差異存在；以主管職務者所感受到的壓力來源知覺程度較非主管職務者為高。

5.不同職位的採購人員對於整體「壓力來源」構面的知覺程度有顯著性的差異存在；以主管職務者所感受到的壓力來源知覺程度較非主管職務者為高。

(三)在婚姻狀態方面

研究發現：

不同婚姻狀態的採購人員對於工作壓力來源並無顯著差異情形存在。

(四)在學歷方面

研究發現：

1.不同學歷的採購人員對於工作壓力來源之「人際關係」變項的知覺程度有顯著性的差異存在，且「高中職(含)以下」組之採購人員對於「人際關係」變項的壓力來源知覺程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員；「專科」組之採購人員對於「人際關係」變項的壓力來源知覺程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員；「大學院校」組之採購人員對「人際關係」變項的壓力來源知覺程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員。

2.不同學歷的採購人員對於工作壓力來源之「生涯發展」變項的知覺程度有顯著性的差異存在，且「專科」組之採購人員對於「生涯發展」變項的壓力來源知覺程度高於「高中職(含)以下」組之採購人員；「專科」組之採購人員對於「生涯發展」變項的壓力來源知覺程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員。

3.不同學歷的採購人員對於整體「壓力來源」構面的知覺程度無顯著性的差異存在。

(五)在年齡方面

研究發現：

不同年齡的採購人員對於工作壓力來源並無顯著差異情形存在。

(六)在採購服務年資方面

研究發現：

1.不同採購服務年資的採購人員對於工作壓力來源之「經濟因素」變項的知覺程度有顯著性的差異存在，且「十五年(含)以上」組之採購人員對「經濟因素」變項的壓力來源知覺程度高於「未滿五年」組之採購人員。

2.不同採購服務年資的採購人員對於整體「壓力來源」構面的知覺程度無顯著性的差異存在。

(七)在官職等方面

研究發現：

1.不同官職等的採購人員對於工作壓力來源之「人際關係」變項的知覺程度有顯著性的差異存在，且「薦任」組之採購人員對「人際關係」變項的壓力來源知覺程度高於「簡任」組之採購人員；「委任」組之採購人員對「人際關係」變項的壓力來源知覺程度高於「簡任」組之採購人員。

2.不同官職等的採購人員對於工作壓力來源之「工作與家庭衝突」變項的知覺程度有顯著性的差異存在，且「薦任」組之採購人員對「工作與家庭衝突」變項的壓力來源知覺程度高於「委任」組之採購人員。

3.不同官職等的採購人員對於整體「壓力來源」構面的知覺程度有顯著性的差異存在，且「薦任」組之採購人員對整體「壓力來源」構面的壓力來源知覺程度高於「簡任」組之採購人員。

假設二：個人基本資料的不同，其對工作壓力反應及其各變項無顯著差異情形存在。

(一)在性別方面

研究發現：

1.不同性別的採購人員對於工作壓力反應之「低自尊」變項的表現程度有顯著性的差異存在，且以女性所感受到的壓力反應程度較男性為高。

2.不同性別的採購人員對於整體「壓力反應」構面的知覺程度無顯著性的差異存在。

(二)在職位方面

研究發現：

1.不同職位的採購人員對於工作壓力反應之「低自尊」變項的表現程度有顯著性的差異存在，且以非主管職務者所感受到的壓力反應程度較主管職務者為高。

2.不同職位的採購人員對於整體「壓力反應」構面的知覺程度無顯著性的差異存在。

(三)在婚姻狀態方面

研究發現：

不同婚姻狀態的採購人員對於工作壓力反應表現程度並無顯著差異情形存在。

(四)在學歷狀況方面

研究發現：

1.不同學歷的採購人員對於工作壓力反應之「憂鬱」變項的表現程度有顯著性的差異存在，且「高中職(含)以下」組之採購人員對「憂鬱」變項的壓力反應表現程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員；「專科」組之採購人員對「憂鬱」變項的壓力反應表現程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員；「大學院校」組之採購人員對「憂鬱」變項的壓力反應表現程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員。

2.不同學歷的採購人員對於工作壓力反應之「低自尊」變項的表現程度有顯著性的差異存在，且「高中職(含)以下」組之採購人員對「低自尊」變項的壓力反應表現程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員；「專科」組之採購人員對「低自尊」變項的壓力反應表現程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員；「大學院校」組之採購人員對「低自尊」變項的壓力反應表現程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員。

3.不同學歷的採購人員對於整體「壓力反應」構面的表現程度有顯著性的差異存在，且「高中職(含)以下」組之採購人員對整體「壓力反應」構面的壓力反應表現程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員；「專科」組之採購人員對整體「壓力反應」構面的壓力反應表現程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員；「大學院校」組之採購人員對整體「壓力反應」構面的壓力反應表現程度高於「研究所(含)以上」組之採購人員。

(五)在年齡方面

研究發現：

不同年齡的採購人員對於工作壓力反應表現程度並無顯著差異情形存在。

(六)在採購服務年資方面

研究發現：

不同採購服務年資的採購人員對於工作壓力反應表現程度並無顯著差異情形存在。

形存在。

(七)在官職等方面

研究發現：

1.不同官職等的採購人員對於工作壓力反應之「憂鬱」變項的表現程度有顯著性的差異存在，且「薦任」組之採購人員對「憂鬱」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員；「委任」組之採購人員對「憂鬱」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員。

2.不同官職等的採購人員對於工作壓力反應之「焦慮」變項的表現程度有顯著性的差異存在，且「薦任」組之採購人員對「焦慮」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員；顯示「委任」組之採購人員對「焦慮」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員。

3.不同官職等的採購人員對於工作壓力反應之「疲勞」變項的表現程度有顯著性的差異存在，且「薦任」組之採購人員對「疲勞」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員；「薦任」組之採購人員對「疲勞」變項的壓力反應表現程度高於「約聘僱」組之採購人員；「委任」組之採購人員對「疲勞」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員；「委任」組之採購人員對「疲勞」變項的壓力反應表現程度高於「約聘僱」組之採購人員。

4.不同官職等的採購人員對於工作壓力反應之「低自尊」變項的表現程度有顯著性的差異存在，且「薦任」組之採購人員對「低自尊」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員；「委任」組之採購人員對「低自尊」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員；「委任」組之採購人員對「低自尊」變項的壓力反應表現程度高於「薦任」組之採購人員；「約聘僱」組之採購人員對「低自尊」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員。

5.不同官職等的採購人員對於整體「壓力反應」構面的表現程度有顯著性的差異存在，且「薦任」組之採購人員對整體「壓力反應」構面的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員；「委任」組之採購人員對整體「壓力反應」變項的壓力反應表現程度高於「簡任」組之採購人員。

假設三：工作壓力來源與工作壓力反應之間並無關聯存在。

(一)研究發現：

「工作壓力來源」之六個變項及整體「壓力來源」構面其與「工作壓力反應」之「憂鬱」變項，均呈正向的關聯；。

(二)研究發現：

「工作壓力來源」之六個變項及整體「壓力來源」構面其與「工作壓力反應」之「焦慮」變項，均呈正向的關聯。

(三)研究發現：

「工作壓力來源」中之六個變項及整體「壓力來源」構面其與「工作壓力反應」之「疲勞」變項，均呈正向的關聯。

(四)研究發現：

「工作壓力來源」中之「人際關係」與「生涯發展」二個變項，其與「工作壓力反應」之「低自尊」變項呈正向的關聯；但整體「壓力來源」與工作壓力反應之「低自尊」變項並無顯著的相關性。

(五)研究發現：

「工作壓力來源」中之六個變項及整體「壓力來源」其與整體「壓力反應」構面，均呈正向的關聯。

第二節 建議

本研究依據上述的結論，分成四方面提出下列的建議，以供主管機關、訓練機關、臺北市政府及採購人員本身之參考。

一、對主管機關之建議

對每個人而言，雖然適度的壓力有助於個人的表現，但過度的工作壓力若使組織成員無法調適工作壓力時，將會影響個人的身心健康，也有可能造成工作滿意度、注意力、承諾感的低落，以及不安全感增加、易怒、人際關係惡化等。對於組織來說，倘若員工的工作壓力過大，會使其工作投入降低，容易造成缺席率和離職率提高、績效表現不佳、容易發生錯誤與意外事故等，也有可能引發法律訴訟問題，造成組織資源的浪費。對於整個社會而言，退休年齡的提前、醫療照顧的費用、生產力的喪失，都是極高的成本代價。

本研究結果發現工作壓力來源與工作壓力反應有顯著正相關。但對於同一壓力源，每個人所感受到的壓力程度不盡相同，且壓力源並不一定會產生壓力，而是當一個人認為壓力源對他造成威脅時，才會產生壓力，並出現較多負面的壓力結果。所以，組織可透過一些方法及管理策略的改進，改善員工的壓力感受與反

應，以降低人員的工作壓力對其工作上的負面衝擊，並提升其工作滿意程度。其次，個人背景因素對於工作壓力來源的知覺與工作壓力反應表現程度亦有顯著之影響，所以可以透過相關的教育訓練與福利政策的推動，修正因不同個人背景因素，例如性別、職位、學歷及官職等等的不同而造成的壓力感受與表現程度，藉此改善員工績效、提升員工工作生活品質以及政府部門之整體服務品質和工作效率。因此，以下就本研究結論分為三個部分來提出相關建議：

(一)針對個人背景對於工作壓力來源的部分

由研究發現觀之，整體工作壓力來源只因職位與官職等的不同而有顯著的差異，其中居主管職位者對於工作壓力來源的知覺高於非主管者，尤其是在工作與家庭衝突、工作變化性與開會方面顯著高於非主管職位者。然而在人際關係方面，卻是呈現非主管職位者高於主管職位者之情形。這意味著，政府單位執行公務行為時，基層之公務人員是必須隨時直接的與別人相互接觸與溝通，尤其在採購崗位上更是不能離群而獨自工作，處在此種對內與對外的中間溝通者，面臨的人際關係壓力知覺更是勝於主管職位者，導致容易過度緊繃自己，反而使得工作投入降低，工作績效下降，也較易和組織中的成員或團體產生較多的爭吵摩擦，導致整個組織其他成員的工作投入和績效也受到負面的影響。

再者，在官職等中，薦任職等者對於整體工作壓力來源的知覺高於簡任者，其中在人際關係方面薦任職等者顯著高於簡任者，而委任職等者也顯著高於簡任者；在工作與家庭衝突的壓力來源方面，居於中間職等的薦任者，其所感受到的壓力來源知覺高於委任者，此乃由於其職務責任與工作負荷量勝於委任者之故。最後，除了在整體的壓力來源構面有顯著差異的部分外，其餘在各變項上有顯著差異的部分，也是值得注意與後續觀察研究的部分，例如在學歷方面，雖然在整體的壓力來源上未有顯著的知覺差異，但是，在人際關係的壓力來源知覺方面，從本研究的結果中觀之，研究所學歷的採購人員，其在人際關係的壓力來源知覺都低於其他學歷者；在生涯發展的壓力來源知覺方面，專科學歷者高於高中職(含)以下及研究所者，這意味著學歷可以使其在工作上與生活上更有自信，但處於高不成低不就者，反而是種壓力的感知。

因此組織可透過下列方法，隨著時間潛移默化，慢慢降低此壓力來源知覺，以提升個人和整體組織的工作投入和績效。

1、增加員工間互動溝通之管道

建議可適度地增加組織成員間的合作與互動機會，例如增加工作上團隊合作的必要性，以及舉辦員工的聯誼活動、社團活動等團體性活動聚會，透過團隊的方式，以強調人際間的互動，建立人際關係，使得組織成員間的摩擦降到最低。

2、教導員工學習個人的時間管理

教導員工透過時間管理的方式，有效地分配時間，安排所需處理之事務。可避免因時間的緊迫和不敷使用所導致個人的精神緊繃和脾氣暴躁，使員工能在良好的精神狀態下，維持高度的工作投入，以及維持組織成員間的和諧的團體氣氛。

3、提升員工對工作的認同感

組織可提供相關教育訓練課程及心理輔導，可刺激其對工作的興趣，加強其對自身工作的滿足感和認同感，並讓員工體認到其自身工作的重要性，並藉由高階管理者的支持與鼓勵，使員工的工作成就受到認可，以增加其認同本身工作的程度。

4、避免急功躁進所造成反效果

組織應避免員工有高不成低不就或懷才不遇的心態，若求好心切，但結果與報酬不如其所預期。反而易導致其自身工作情緒低落，對本身的職位工作缺乏認同，因而導致工作投入的降低。為了造成反效果而降低對其工作的認同程度。可給予員工思考及參與決策之機會，循序漸進不斷地給予教育訓練，以及加強其心理建設與輔導。使員工提高其工作成就感，並體認到自己工作的重要性。

(二)針對個人背景對於工作壓力反應的部分

從研究結果觀之，整體工作壓力反應只因學歷與官職等的不同而有顯著的差異，其中研究所學歷者對於工作壓力反應的表現程度低於其他學歷者，且有學歷越低者，其與研究所學歷者之工作壓力反應的表現程度差異有越明顯的趨勢，這種情況也呈現在憂鬱與低自尊的壓力反應表現上。這意味著，學歷越高者，由於所學所聞普遍豐富於低學歷者，因此學歷越高者，其可以操作與使用的工具方法便多於低學歷者。

但是，由於感受到壓力的來源並不一定會有明顯的壓力反應表現，這是因為當一個人認為壓力來源對他造成威脅時，才會開始產生壓力的反應，由此可見，學歷越低者越容易感受到壓力來源的威脅是可被理解的。當壓力來源的威脅感越大時，壓力的反應也會變越大，進而容易導致過度緊繃與患得患失，並產生減少自信與低自尊的反應，最後使得工作投入降低，工作績效下降。

再者，在官職等中，薦任職等者對於整體工作壓力反應的表現程度高於簡任者；委任職等者對於整體工作壓力反應的表現程度高於簡任者，這種情況也呈現在整體壓力反應的全部四個變項中。居於中間職等的薦任者，其壓力反應表現程度高於簡任者，此乃由於其職務責任與工作負荷量勝於簡任者之故，而造成委任

者壓力反應表現程度高於簡任者之原因，除了與上述薦任者有相似之處外，從壓力反應之低自尊變項觀之可以發現，委任職等者普遍對於自己的能力與職等缺乏自信也是造成其壓力反應大於簡任者之重要因素。

最後，除了在整體的壓力反應構面有顯著差異的部分外，其餘在各變項上有顯著差異的部分，也是值得注意與後續觀察研究的部分，例如在低自尊的反應方面，研究的結果顯示，女性低自尊的反應大於男性；非主管職位者之低自尊反應大於主管職位者；高中、專科及大學學歷者，其低自尊的反應都大於研究所學歷者，且學歷越低者，其與研究所學歷者所表現之低自尊反應差異越明顯，這意味著職位、性別與學歷會使人對自我表現自信上有所明顯差異。因此組織可透過下列方法，加強對員工個人角色的了解，並給予適當的幫助，以有效增加工作投入與自信。

1、舉辦員工的聯誼活動或社團活動

女性具有重視團體互動的情感性特質，所以可藉由舉辦員工的聯誼活動、社團活動等團體性活動聚會，以強調人際間的互動、建立人際關係，來加強女性與組織成員之間的情誼以及對工作和組織的認同感。另外，可以提供並安排相關的資源，如提供休閒之設施，以及相關活動的參加辦法與行程等資訊，並隨時提供員工這類資訊，且協助員工參與，甚至提供部分經費補助，以增加員工參與休閒活動的意願與機會。如此對於提升女性之工作投入，將有明顯的幫助，進而使女性認同自我，增強自己的自信能力。

2、增加對員工之教育訓練與輔導

可以多加強相關的教育訓練課程及心理輔導，可刺激其對工作的興趣，加強其對自身工作的滿足感和認同感，體認到工作的重要性。並藉由高階管理者的支持與鼓勵，使員工的工作成就受到認可，以增加其認同本身工作的程度。

3、提供良好的工作特性

對於員工，應順應其強烈的企圖心和能力，藉由設計良好的工作特性，可給予員工思考及參與決策之機會，使員工提高其工作成就感，並體認到自己對組織和工作的價值，使其維持高度之工作投入並帶動整體組織的活力與績效。

(三)針對工作壓力的部分

1、提供調適壓力的課程

提供一些相關的減壓課程或抒解壓力之管道，教導員工如何紓解其工作壓力，如教導員工利用短暫的沈思或靜坐等方式來放鬆自己緊繃的壓力，或參與一

些不具競爭性的活動，以轉移對工作的注意力，使員工學會如何管理自己的壓力，亦可教導有效地安排所需處理之事務，可避免因時間不敷使用所導致之焦慮、疲勞和憂鬱等工作壓力反應現象。

2、提升員工的休閒生活品質

現代人特別重視其個人之休閒生活品質，增加員工的休閒生活與品質可以有效的降低工作壓力所帶來負面影響。例如提供休閒設施，以及相關活動的參加辦法與行程等資訊，並且協助員工參與，或提供部分經費補助，以增加員工參與休閒活動的意願與機會。如此對降低員工的工作壓力，將有明顯的幫助。也藉由團體的旅遊或活動，增進成員間的認識和互動，可加強在工作上團體合作的融洽及和諧。

3、貫徹實行彈性上班時間

針對工作壓力的部分，雖然政府部門已開始實施彈性上班時間，但實施的不夠徹底，其效果不如預期。所以可貫徹實行彈性上班時間，讓員工可以擁有較多的彈性去管理時間，避免因家庭、工作等多重角色的衝突而增加工作壓力的知覺程度，進而達到紓解壓力的目的。

4、加強新進員工之教育訓練

各部門之新進員工，皆應有充分且適當的職前訓練及輔導，以及完善的在職訓練規劃，在職位交接時，也應由前輩確實輔導新接替者，使員工對其工作有正確的認識和觀念，以縮短其適應期。

二、對訓練機關之建議

本研究認為，一般廣義的政府採購人員專業，除對法令、業務或產業的專業知識的瞭解外，更重要的是一個服務的熱誠，但是從現在政府採購人員所面臨的環境制度觀之，政府採購法或其他相關法令規定，並沒有有效激勵採購人員的工作績效的積極作為，僅有在採購法中制定相關迴避與稽核之規定與罰責，亦即只進行消極管理，亦即在如此的一個制度下，若要達到長期持續不減的服務熱誠是有其困難度的。因此，本研究建議訓練機關在未來的教育訓練的內容方面，除了針對採購人員的能力與專業提升作為教育訓練的目標外，尚需加強採購人員人格特質的養成訓練，以正視採購人員不適任的問題，進而促使採購人員對於採購業務及工作性質能有正向的心理建設，以提升採購人員對自己專業形象的肯定。

三、對臺北市政府之建議

在各種壓力源影響因素中，在家庭生活受到干擾的影響程度較大，這是因為

它影響的不只是個人，而是整個家庭。由於採購人員的工作繁雜、發包作業瑣碎、牽涉層面廣泛且不同，承辦人員無法用身心感受明確調適公、私兩個不同面向的壓力，來區分上班或下班的時間，常常因為工作因素把憤怒、憂鬱、煩惱帶回家裡，個人情緒的表現卻是破壞整個家庭和樂氣氛的影響因素，根本無法營造良好的親子關係與正常的家庭生活，皆是造成壓力的來源。採購工作業務量大，遇業務考核及專案時，加班情形更為嚴重，業務太多、太雜已是普遍現象。

再者，由於政府採購法施行後，公告金額門檻過低，使得承辦採購的業務量增加不少，造成其負擔加重，因此，建議提升採購人員地位、健全人事升遷，以及強化採購人員之專業形象，並增加採購人員的員額編制，一方面以激勵的方式鼓勵肯定，另一方面以實質的資源投入來減輕採購人員的工作負擔。最後，從本研究得知，另一個採購人員壓力來源的重要因素是人際關係，由此顯示出採購人員重視與同事及主管間的相處融洽關係，亦即臺北市政府採購人員重視其工作環境的和諧氣氛。

因此，建議臺北市政府可以多鼓勵同仁之間的聯誼活動，並給予適當之補助，並加強各部會間橫向與縱向的業務聯繫、協調與互動，以建構和諧的工作環境，減低人際關係壓力，並提升工作效能。

四、對採購人員的建議

大多數的人都認為壓力是不好的是負面性的，但事實上壓力事件是中性的，並無所謂好與壞，適度的壓力是必要的，如能以正向積極的態度去面對它，便能成為歷練我們，促使我們成長的良方，所以我們應針對各種的壓力，去尋求因應的策略，找出最佳的適應方式，當受到壓力時，能運用最佳的因應方式去調適，以保持愉快的心情積極的去面對去克服。

適當的壓力是根據個人主觀的判斷，解決工作壓力的方法，一是減少工作壓力；二是增強抗壓能力。社會上有人大聲疾呼要減壓，但也有人在默默的自我加壓以增強自己的競爭力。因此在平常生活工作裡加強生命教育，重視 EQ，如此將能有效提升自己對於生活的認知與正向態度的建立，進而提升生活品質，降低壓力的負向影響，使壓力成為成長突破的正向動力，讓自我與壓力友善的生存是每個人都必需要有的現代思維，也是每個人在面對競爭時的努力目標。

第三節 對後續研究者建議

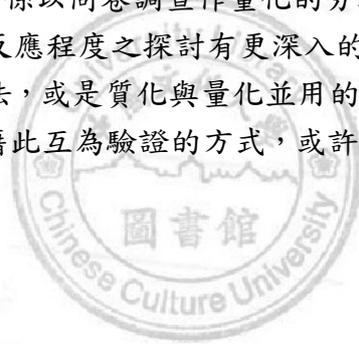
本研究主要在探討臺北市採購人員的個人背景因素、工作壓力來源與工作壓力反應之間的相關性，因此研究重心只放在此三個變數上，而研究對象也限制在臺北市的採購人員。因此，建議後續研究者可朝以下的研究方向進行研究：

(一)擴大研究樣本範圍，政府採購人員之範圍很廣，本研究為方便資料蒐集，僅以地方政府為單位進行調查，所以未來可針對其他地區部門之採購人員進行研究，讓更多相關的研究結果能夠相互印證。

(二)由於本研究的研究範圍為臺北市政府及其所屬機關之採購人員，且在此研究範圍中，臺北市教育局所屬學校機構佔了本研究樣本的近二分之一，但本研究僅以臺北市採購人員之個人背景因素、工作壓力來源與工作壓力反應之間的相關性做探討分析，未特別再細分就臺北市教育局所屬學校採購人員與臺北市政府所屬其他機關之採購人員壓力反應與壓力來源知覺感受做一比較分析，因此，建議未來可針對此部分進行細部研究分析，讓更多相關的研究結果能夠相互印證並與其他相關之研究做一比較。

(三)影響工作壓力來源知覺與工作壓力反應之因素很多，未來可配合其他的變數對工作壓力來源知覺與工作壓力反應作更深入且充分之分析，讓研究結果能夠更臻完備。

(四)本研究的研究方法係以問卷調查作量化的分析為主，為求對政府採購人員之壓力來源知覺及壓力反應程度之探討有更深入的瞭解，因此建議在後續的研究上可採用質化的研究方法，或是質化與量化並用的方式來進行，以對研究對象進行深入的訪談及觀察，藉此互為驗證的方式，或許會有更深層的其他發現，而使研究結果更加完善。



參考文獻

一、中文部分

(1)書籍及專刊

林生傳，2006，《教育研究法》，臺北：心理出版社。

林鴻銘，1998，《政府採購法之實用權益》，臺北：永然文化出版股份有限公司。

胡龍騰、黃瑋瑩、潘中道合譯，2006，《研究方法：步驟化學習指南》。臺北：學富文化事業有限公司。

張琰譯，1999，《Barbara J. Brahan 著，Managing stress：Keeping calm under fire，正面管理壓力》，臺北：中國生產力。

黃玉華、蔡佩芳、李世祺，1999，《政府採購法逐條釋義》，臺北：元照出版公司。

藍采風，1982，《生活壓力與適應》，臺北：幼獅文化事業公司。

羅昌發，1999，《政府採購法與政府採購協定論析》，臺北：元照出版公司。

(2)期刊

高育麟，〈公務人員培訓與政府採購專業知識之運用〉，《考銓月刊》，民 86.10，頁 62-77。

蔣鎮宇，2005，〈訓練政策實施之探討：以政府採購專業人員為例〉，《飛訊》第三十期。

繆敏志，1993，〈工作壓力理論基礎與模式及其管理方法〉，《中國行政》，第 53 期，頁 21-46。

(3)論文、研究報告

方榮森，2005，《臺北市立中等學校採購人員業務認知與工作壓力感受之相關研究》，臺北：臺北市立體育學院運動科學研究所碩士論文。

王永大，1996，《公部門工作生活品質之研究-以我國稅務人員為對象》，臺北：國立政治大學公共行政學系碩士論文。

- 何應朋，2000，《政府採購法爭議處理程序之研究》，臺北：國防管理學院法律研究所碩士論文。
- 李茂力，2005，《國民小學採購人員之採購認知,採購壓力與其因應策略之研究》，臺中：臺中健康暨管理學院國際企業研究所碩士論文。
- 李素琴，2005，《臺灣地區農漁會信用部主任工作壓力之探討》，臺東：國立臺東大學區域政策與發展研究所碩士論文。
- 李豐光，2000，《我國政府採購人員教育訓練需求評估及實證調查之研究》，臺北：東吳大學企業管理學系碩士論文。
- 沈銘仁，2004，《政府部門會計人員工作壓力之研究——以國軍主財單位為例》，臺北：國防大學國防管理學院財務資源管理研究所碩士論文。
- 林立曼，2000，《戶政人員工作壓力之研究》，臺北：國立政治大學公共行政學系碩士論文。
- 林國華，2005，《國內高階主管之人格特質對「管理能力」及「工作滿足」之影響——以國內五星級度假旅館為例》。臺中：朝陽科技大學企業管理學系碩士班出版碩士論文。
- 高純如，2000，《壓力管理訓練在工廠管理階層者心理反應與自陳工作壓力的立即效應》，高雄：高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。
- 康文樹，2005，《政府採購人員工作滿意度之研究--以彰化縣政府為例》，彰化：國立彰化師範大學商業教育學系碩士論文。
- 張定富，2002，《政府採購法施行後國立大學校院採購人員業務認知與工作壓力之研究》，屏東：屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 張瓊文，2004，《國小教師工作滿意度之研究》，臺北：輔仁大學應用統計學研究所碩士論文。
- 莊靜宜，2000，《高科技產業與傳統產業從業人員工作壓力與工作滿足之比較研究》，臺南：國立成功大學工業管理學系碩士論文。
- 陳佩汝，2002，《臺北地區托兒所保育人員工作壓力與工作滿意度之研究》，臺北：國立臺灣師範大學家政教育研究所碩士論文。
- 陳家聲、蔣明晃，2001，《採購專業人員管理制度》，行政院公共工程委員會委託

專案研究。

陳聖芳，1999，《臺東地區國小教師的工作壓力與工作滿意度之研究》，臺東：國立臺東師範學院國民教育研究所碩士論文。

陳慶忠，2005，《採購人員在行政機關內業務認知及角色壓力之探討-以營繕工程為例》臺北：中國文化大學政治學研究所碩士在職專班碩士論文。

黃福銘，2005，《政府採購人員工作壓力來源之探討——以嘉義縣鄉鎮市公所為例》，嘉義：國立中正大學政治學研究所碩士論文。

楊益民，2002，《國民小學教師工作滿意度評量之研究》，臺南：國立臺南師範學院行政碩士學位班碩士論文。

廖炳雄，2001，《政府採購法實施對採購人員運作影響之研究》，臺中：東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。

趙傑夫，1987，《我國臺灣地區國民中學校長工作壓力之研究》，臺北：國立政治大學教育研究所博士論文。

蕭念祖，2000，《政府採購法實務——以基隆港務局為例》，基隆：國立海洋大學航運管理學系碩士論文

蕭進益，2002，《基層採購發包事務及工程專業人員工作壓力之研究》，臺中：東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。

賴美娟，1997，《基層警察工作壓力與休閒參與現況及期望之研究》，高雄：國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

駱仁，2006，《國民小學兼任行政工作教師工作壓力與工作滿意度之研究-以雲林縣為例》，嘉義：國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文。

鐘永昌，2002，《臺東縣學校採購人員業務認知與工作壓力之研究》，臺東：臺東師範學院教育研究所碩士論文。

(4)網站

臺北市政府網站 <http://www.taipei.gov.tw/>，上網檢視日期：2008年7月26日

行政院公共工程委員會全球資訊網網站 <http://www.pcc.gov.tw/>，上網檢視日期：2008年7月30日

二、英文部分

- Beehr, T.A. & Newman, J.E. (1978). Job Stress, Employee Health, and Organization Effectiveness : A Fact Analysis, Model and Literature Review. Personnel Psychology, pp.665-699.
- Beehr, T.A. & Newman, J.E. (1998). Research on Occupational Stress : An Unfinished Enterprise. Personnel Psychology, Vol.51, No4, pp.835-844.
- Cooper, C.L. (1998). Theories of Organizational Stress. New York : Oxford University Press.
- Cooper, C.L., Sloan, S.J. & Williams, S. (1988). Occupational Stress Indicator Management Guide. Windsor : NFER-Nelson.
- Cox, T. (1978). Stress. Baltimore : University Park Press.
- Fischer, H.J. (1983). A psychoanalytic View of Burnout. In B.A. Farber (Ed.), Stress and Burnout in the Human Service Professions. New York : Pergamon.
- Greenberg, L.S. (1995). Emotion, Psychotherapy, Change. New York: Guildford Publication.
- Matterson, M.T. & Ivancevich, J.M. (1988). Controlling Work Stress (2nd ed.). San Francisco : Jossey-Bass.
- Nieman, C.D. (1993). Fitness and Your Health. Bull Publishing Co.
- Randall, S.S. (1985). Definition and conceptualization of stress in organization, In Henry L. Tosi & W. Clay Hamner (Eds.) (1985). Organizational behavior and management (4th ed). Columbus, Ohio: Grid Publishing, Inc., pp.104-105.
- Robbins, S.P. (1993). Organizational Behavior. New Jersey : Prentice-Hall.
- Solomon, C.M. (1999). Stress to the limit. Workforce, Vol.78, Issue 9, pp.48-54.

附錄一--「臺北市政府採購人員工作壓力之研究」前測調查問卷

「臺北市政府採購人員工作壓力之研究」調查問卷

敬愛的採購先進您好：

這是一份學術性的問卷，主要目的係在瞭解臺北市政府採購人員的工作壓力來源、反應研究之調查問卷，請依據您實際的感受在適當的答案欄中勾選，此問卷僅供學術研究使用，採無記名方式且內容保密不會對外公開，請安心填答。您的幫忙與協助對本研究有莫大的貢獻，感謝您在百忙之中撥冗填答。 敬祝

事事順心 平安快樂！

文化大學政治研究所碩士在職專班
指導教授：孫本初 博士
研究生：蕭東根 敬上
聯絡電話：2729-7708 轉 136

請您選擇最符合本身狀況的選項，並在勾選(單選)。

第一部分、壓力來源：請問您有沒有遭遇到下列各項所述之情況或因素，以致影響工作，請選填最符合您認知同意程度之選項。

	非 常	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
(1) 我與長官溝通不良.....	<input type="checkbox"/>				
(2) 我在工作上的表現似乎未能得到長官認同.....	<input type="checkbox"/>				
(3) 不同單位同仁的意見常常與我不合.....	<input type="checkbox"/>				
(4) 同事間常因升遷問題而產生勾心鬥角的情形.....	<input type="checkbox"/>				
(5) 我常因工作太忙而影響與家人相聚時間.....	<input type="checkbox"/>				
(6) 我常因工作太忙而犧牲家居時間.....	<input type="checkbox"/>				
(7) 我常覺得無法在家庭與工作間取得平衡.....	<input type="checkbox"/>				
(8) 我的家人常抱怨我在家中還掛念著公事.....	<input type="checkbox"/>				
(9) 我常因會議太多而影響工作.....	<input type="checkbox"/>				
(10) 會議中常花費許多時間在不必要的事項上.....	<input type="checkbox"/>				

- (11) 我常為了列席會議而感到壓力.....
- (12) 我常因要開會而需要一直趕時間.....
- (13) 我工作績效的壓力感受很大.....
- (14) 我的工作量比其他部門來得繁重.....
- (15) 我目前的工作，常使我覺得繁瑣沉重.....
-
- (16) 我常需要加班來處理公務.....
- (17) 為了家計，我需要目前的這份工作.....
- (18) 我目前的工作待遇，對家庭經濟幫助甚大.....
- (19) 離開現職，我可能無法找到相同待遇之工作.....
- (20) 離開現職，我擔心工作收入不穩.....
-
- (21) 我的工作常有突發狀況需要處理.....
- (22) 工作上經常需要應付緊急交辦的事項.....
- (23) 除了工作外，我還有許多非份內的工作要做.....
- (24) 我的工作非一成不變.....
- (25) 我在現職上有發展與升遷的機會.....
-
- (26) 若想在生涯上有所發展，我會選擇留在本機關.....
- (27) 我對本機關的升遷制度及管道感到滿意.....
- (28) 我現在的工作有許多學習與進修的機會.....
- (29) 我常覺得有人情關說干擾壓力.....
- (30) 我常覺得有司法調查單位的壓力.....
-
- (31) 我常覺得缺乏明確的法令保障.....
- (32) 我常覺得有法令不斷變動的壓力.....

第二部分、工作壓力反應：請問您有沒有遭遇到下列各項所述之情況或因素，以致影響工作，請選填最符合您認知同意程度之選項。

	非 常	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
(1) 我常對自己的工作失去信心.....	<input type="checkbox"/>				
(2) 工作時，我常覺得心情低落.....	<input type="checkbox"/>				
(3) 工作時，有注意力不能集中的情形.....	<input type="checkbox"/>				
(4) 在工作時，我覺得脾氣比平時暴躁.....	<input type="checkbox"/>				
(5) 我對未來充滿著希望.....	<input type="checkbox"/>				
(6) 我在工作時容易感到緊張.....	<input type="checkbox"/>				
(7) 我會因擔心工作而睡不著.....	<input type="checkbox"/>				
(8) 我會擔心工作做不完.....	<input type="checkbox"/>				
(9) 我工作時常會感覺到腸胃不舒服.....	<input type="checkbox"/>				
(10) 我時常擔心工作做不好.....	<input type="checkbox"/>				
(11) 在工作時我會覺得軟弱無力，無精打采.....	<input type="checkbox"/>				
(12) 如果換個工作可能有助於我的健康.....	<input type="checkbox"/>				
(13) 下班後，我常感到十分疲勞.....	<input type="checkbox"/>				
(14) 即使有足夠的睡眠，我仍覺得十分疲勞.....	<input type="checkbox"/>				
(15) 下班後，我常感到身體酸痛.....	<input type="checkbox"/>				
(16) 我覺得在單位裏我是有用，且是極為重要的人.....	<input type="checkbox"/>				
(17) 我覺得我在目前的職位上工作極為成功.....	<input type="checkbox"/>				
(18) 我覺得我目前的職位對單位極為重要.....	<input type="checkbox"/>				
(19) 我覺得在此職位上工作，讓我的才能極能發揮.....	<input type="checkbox"/>				
(20) 我覺得主管肯定我在此職位上的表現.....	<input type="checkbox"/>				

-----續接下頁-----

第三部分、基本資料：

- (一)性 別 男 女
- (二)學 歷 高中職(含)以下
專科 大學院校 研究所(含)以上
- (三)職 位 主管職務 非主管職務
- (四)採購服 務年資 未滿五年 五年以上，未滿十年
十年以上，未滿十五年 十五年(含)以上
- (五)婚姻狀態 未婚 已婚 其他
- (六)年 齡 未滿二十歲
二十歲以上，未滿三十歲
三十歲以上，未滿四十歲
四十歲以上，未滿五十歲
五十歲以上，未滿六十歲
六十歲(含)以上
- (七)官 職 等 簡任 薦任 委任 約聘僱

本問卷到此結束，非常感謝您耐心的填答，並祝您平安快樂，謝謝！

附錄二--「臺北市政府採購人員工作壓力之研究」實測調查問卷

「臺北市政府採購人員工作壓力之研究」調查問卷

敬愛的採購先進您好：

這是一份學術性的問卷，主要目的係在瞭解臺北市政府採購人員的工作壓力來源、反應研究之調查問卷，請依據您實際的感受在適當的答案欄中勾選，此問卷僅供學術研究使用，採無記名方式且內容保密不會對外公開，請安心填答。您的幫忙與協助對本研究有莫大的貢獻，感謝您在百忙之中撥冗填答。 敬祝

事事順心 平安快樂！

文化大學政治研究所碩士在職專班
指導教授：孫本初 博士
研究生：蕭東根 敬上
聯絡電話：2729-7708 轉 136

請您選擇最符合本身狀況的選項，並在勾選(單選)。

第一部分、壓力來源：請問您有沒有遭遇到下列各項所述之情況或因素，以致影響工作，請選填最符合您認知同意程度之選項。

	非 常	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
(1) 我與長官溝通不良.....	<input type="checkbox"/>				
(2) 我在工作上的表現似乎未能得到長官認同.....	<input type="checkbox"/>				
(3) 不同單位同仁的意見常常與我不合.....	<input type="checkbox"/>				
(4) 同事間常因升遷問題而產生勾心鬥角的情形.....	<input type="checkbox"/>				
(5) 我常因工作太忙而影響與家人相聚時間.....	<input type="checkbox"/>				
(6) 我常因工作太忙而犧牲家居時間.....	<input type="checkbox"/>				
(7) 我常覺得無法在家庭與工作間取得平衡.....	<input type="checkbox"/>				
(8) 我的家人常抱怨我在家中還掛念著公事.....	<input type="checkbox"/>				
(9) 我常因會議太多而影響工作.....	<input type="checkbox"/>				
(10) 會議中常花費許多時間在不必要的事項上.....	<input type="checkbox"/>				

- (11) 我常為了列席會議而感到壓力.....
- (12) 我常因要開會而需要一直趕時間.....
- (13) 我工作績效的壓力感受很大.....
- (14) 我的工作量比其他部門來得繁重.....
- (15) 我目前的工作，常使我覺得繁瑣沉重.....
-
- (16) 我常需要加班來處理公務.....
- (17) 為了家計，我需要目前的這份工作.....
- (18) 我目前的工作待遇，對家庭經濟幫助甚大.....
- (19) 離開現職，我可能無法找到相同待遇之工作.....
- (20) 離開現職，我擔心工作收入不穩.....
-
- (21) 我的工作常有突發狀況需要處理.....
- (22) 工作上經常需要應付緊急交辦的事項.....
- (23) 除了工作外，我還有許多非份內的工作要做.....
- (24) 我在現職上有發展與升遷的機會.....
- (25) 若想在生涯上有所發展，我會選擇留在本機關.....
-
- (26) 我對本機關的升遷制度及管道感到滿意.....



第二部分、工作壓力反應：請問您有沒有遭遇到下列各項所述之情況或因素，以致影響工作，請選填最符合您認知同意程度之選項。

	非 常	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
(1) 我常對自己的工作失去信心.....	<input type="checkbox"/>				
(2) 工作時，我常覺得心情低落.....	<input type="checkbox"/>				
(3) 工作時，有注意力不能集中的情形.....	<input type="checkbox"/>				
(4) 在工作時，我覺得脾氣比平時暴躁.....	<input type="checkbox"/>				
(5) 我對未來充滿著希望.....	<input type="checkbox"/>				
(6) 我在工作時容易感到緊張.....	<input type="checkbox"/>				
(7) 我會因擔心工作而睡不著.....	<input type="checkbox"/>				
(8) 我會擔心工作做不完.....	<input type="checkbox"/>				
(9) 我工作時常會感覺到腸胃不舒服.....	<input type="checkbox"/>				
(10) 我時常擔心工作做不好.....	<input type="checkbox"/>				
(11) 在工作時我會覺得軟弱無力，無精打采.....	<input type="checkbox"/>				
(12) 如果換個工作可能有助於我的健康.....	<input type="checkbox"/>				
(13) 下班後，我常感到十分疲勞.....	<input type="checkbox"/>				
(14) 即使有足夠的睡眠，我仍覺得十分疲勞.....	<input type="checkbox"/>				
(15) 下班後，我常感到身體酸痛.....	<input type="checkbox"/>				
(16) 我覺得在單位裏我是有用，且是極為重要的人.....	<input type="checkbox"/>				
(17) 我覺得我在目前的職位上工作極為成功.....	<input type="checkbox"/>				
(18) 我覺得我目前的職位對單位極為重要.....	<input type="checkbox"/>				
(19) 我覺得在此職位上工作，讓我的才能極能發揮.....	<input type="checkbox"/>				
(20) 我覺得主管肯定我在此職位上的表現.....	<input type="checkbox"/>				

-----續接下頁-----

第三部分、基本資料：

- (一)性 別 男 女
- (二)學 歷 高中職(含)以下
專科 大學院校 研究所(含)以上
- (三)職 位 主管職務 非主管職務
- (四)採購服 務年資 未滿五年 五年以上，未滿十年
十年以上，未滿十五年 十五年(含)以上
- (五)婚姻狀態 未婚 已婚 其他
- (六)年 齡 未滿二十歲
二十歲以上，未滿三十歲
三十歲以上，未滿四十歲
四十歲以上，未滿五十歲
五十歲以上，未滿六十歲
六十歲(含)以上
- (七)官 職 等 簡任 薦任 委任 約聘僱

本問卷到此結束，非常感謝您耐心的填答，並祝您平安快樂，謝謝！

附錄三--「請託校長書函」

敬愛的校長勛鑒：

茲有懇者，臺北市議會秘書室(市民服務中心)夥伴「蕭東根」君，刻正從事「臺北市政府採購人員工作壓力之研究」，渠已編成問卷，並即將實施調查。查該研究旨在瞭解臺北市政府採購人員的工作壓力來源及反應，歸納研究結果，提出具體建議，以供主管機關、臺北市政府及採購人員之參考。敬請 惠予撥冗協助該問卷發下及填答，並請於97年9月26日前擲交本局府會聯絡員洪秘書轉交蕭君彙整(市政大樓北區8樓記者室)，俾該研究儘速完成。勞煩之處，至深感謝。

肅此 順頌

平安快樂 校運昌隆

教育局府會聯絡員 秘書 洪文見 敬託 97年9月



附錄四--「請託總務採購主管書函」

敬愛的總務採購主管您好：

「政府採購法」自民國 87 年 5 月 27 日制定公布實施迄今已有 10 年之久，筆者目前服務於臺北市議會秘書室(市民服務中心)，並於文化大學政治研究所碩士在職專班進修，為能瞭解臺北市政府採購人員的工作壓力來源及工作壓力反應，刻正從事「臺北市政府採購人員工作壓力之研究」，業已編成問卷，即將實施調查，歸納研究結果，提出具體建議，以供主管機關、臺北市政府及採購人員之參考。

懇請 惠予協助該問卷之填答(含貴屬辦理採購之人員)，由於您的協助，得讓本研究對採購制度提供改善之建言。

勞請於 97 年 9 月 26 日前擲還府會聯絡員。勞煩之處，至深感謝。 此
順頌

平安快樂 身體健康

臺北市議會 秘書室(市民服務中心)

蕭東根 敬託 97 年 9 月