

臺北縣政府 99 年度自行研究報告

影響地價人員工作滿意度  
前 因 之 探 討

研究機關：臺北縣新店地政事務所

研究人員：盧枝永

研究期程：99 年 1 月 1 日至 99 年 10 月 31 日

## 臺北縣政府地政局 99 年度自行研究成果摘要表

計 畫 名 稱	影響地價人員工作滿意度前因之探討
期 程	99 年 1 月 1 日至 99 年 10 月 31 日
經 費	無
緣 起 與 目 的	<p>長期以來，地價人員流動率高，缺乏經驗傳承；人員編制不足，工作量大，情緒、績效、士氣均受影響，故實有加以探討影響地價人員工作滿意度前因之必要。</p> <p>本研究之目的，在探討內外控人格特質、工作壓力（個人面向）；組織社會化、知覺組織支持（組織面向）與工作滿意度之相關性。</p>
方 法 與 過 程	<p>本研究過程採用問卷分析，含敘述性統計、信度分析（Cronbach' s <math>\alpha</math>）、皮爾森相關係數分析、單因子變異數分析、迴歸分析等資料分析方法。</p>
研 究 發 現 及 建 議	<p>研究發現，內控人格特質、知覺組織支持、工作壓力均顯著影響工作滿意度；而組織社會化雖未顯著影響工作滿意度、但兩者仍呈正相關。本研究建議如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 展現組織支持員工之誠意，讓同仁感受到組織的關懷。</li> <li>(2) 強化領導者與部屬之關係。</li> <li>(3) 定期施以教育訓練，提升地價人員素質。</li> <li>(4) 增加地價人員人力，以使工作壓力降低。</li> <li>(5) 提高員工組織社會化程度。</li> </ol>
備 註	

## 目錄

第一章 緒論 .....	4
1.1 研究背景與動機 .....	4
1.2 研究目的 .....	4
1.3 章節結構 .....	5
第二章 文獻探討 .....	5
2.1 組織社會化 .....	6
2.2 知覺組織支持 .....	7
2.3 內外控 .....	7
2.4 工作壓力 .....	8
2.5 工作滿意度 .....	9
第三章 研究方法 .....	10
3.1 研究架構 .....	10
3.2 研究假說 .....	11
3.3 操作性定義 .....	12
3.4 研究對象與抽樣設計 .....	14
3.5 分析方法 .....	15
第四章 研究結果與分析 .....	15
4.1 樣本之描述性統計 .....	15
4.2 問卷信度分析 .....	16
4.3 變數間的相關分析 .....	17
4.4 迴歸分析 .....	18
4.5 人口統計變數與各變數之變異數分析 .....	19
第五章 結論與建議 .....	20
5.1 研究結論與討論 .....	21
5.2 研究建議 .....	21
5.3 對後續研究者之建議 .....	23
參考文獻 .....	24
附錄 .....	25

# 第一章 緒論

## 1.1 研究背景與動機

近幾年來，因民意高漲，民眾期望政府施政品質及行政效率的提昇非常殷切，且日趨嚴格。在國人「有土斯有財」的傳統觀念下，與國家經濟發展及民眾財產權益息息相關的地政工作遂備受重視，地價工作即攸關人民財產權益之保障與國家稅賦的核課。

地政事務地價課為第一線查價單位，肩負平均地權政策之重要使命。平均地權係以實現「地盡其利，地利共享」為理想目標，亦以規定地價為起點、漲價歸公為依歸；但地價工作上面臨以下困難：在課稅時，民眾抱怨地價過高致稅賦負擔高，徵收時，又因地價偏低影響徵收補償費，使其權利受損，地價人員往往裡外不是人，地價如何訂定都無法讓民眾滿意，反而常被民眾誤解故意調升或調降地價，地價人員查估之地價之公信力常被質疑。

地價工作需靠經驗累積。如何判別所蒐集成交資料的真偽，除藉由地價人員對該區域的熟悉度外，亦需仰賴地價人員對該區域發展情況的敏感度及發展趨勢的掌握度來加以判別。地價人員為影響地價查估工作的主要關鍵，所以地價人員之養成訓練極為重要。

近年來，地價業務趨於多元化且複雜，最重之工作為年度公告現值暨每三年一次重新規定地價作業，尚有基準地查估作業（註：基準地自民國 93 年起開始試辦，民國 98 年開始已成為例行性之常態業務）、地價資訊及地價指數作業。此外，也有許多臨時交辦事項及政策性業務，均有時效性，地價人員工作壓力大可想而知。長期以來，地價人員流動率高，缺乏經驗傳承；人員編制不足，工作量大，情緒、績效、士氣均受影響，故實有加以探討影響地價人員工作滿意度前因之必要。

## 1.2 研究目的

組織由人所組成，就地政事務所而言，「人」更是重要的資產，畢竟任何組織再造、業務研發或拓展，人才都是最關鍵的因素。如果，地價人員因持續壓力產生工作倦怠，促使離職意願提高，而不只是組織的損失也對組織造成負面的影響。如 Beehr (1978)認為工作壓力與滿意、動機、表現、辭退行為有密切關係。因此，若使員工長期處於工作滿意度不高的環境下亦將使組織留不住人才。

本研究基於前述的理由，希望從組織行為學的觀點，透過科學的研究方法，針對影響地價人員工作滿意度前因進行研究，以期發現及瞭解組織中各種可能的潛在問題，冀能從管理的角度提出適切的建言，以提供管理階層決策參考。本研究之目的，在探討內外控人格特質、工作壓力（個人面向）；組織社會化、知覺組織支持（組織面向）與工作滿意度之相關性。

### 1.3 章節結構

本研究計劃書共分為三個章節，安排流程如下述。

#### (1) 緒論：

先闡述本研究的研究背景與動機，進而決定研究目的，此外，亦說明論文中的章節安排。

#### (2) 文獻探討：

搜羅國外、內相關議題，對工作滿意度前因進行重點式說明，以為第三章之研究假說奠定基礎。

#### (3) 研究方法：

依據第二章的文獻內容與支持，描繪出本研究架構，以決定研究假說；參考文獻的量表內容，決定操作性定義；繼而，決定本研究實施過程所涉及的研究對象與抽樣設計；最後，則是簡述問卷回收後，所採行的統計分析方法。

#### (4) 研究結果與分析：

首先將本研究的初級資料進行基本的描述分析，並整理研究結果，以與研究假設相互驗證。

#### (5) 結論與建議：

依據研究假設驗證，分別提出結論、建議、與對後續研究者建議。

## 第二章 文獻探討

本章主要針對本研究的主要研究變數，在既有文獻的相關理論與實證結果作回顧探討，以建立本研究之假設，並作為變數操作型定義的基礎。本研究的主要變數：組織社會化、組織支持、內外控、工作壓力、工作滿

意度。

## 2.1 組織社會化

組織社會化是指組織使員工學習組織認同的適當行為、發展工作技巧及能力、調整與組織相近的習慣、價值觀、規則、程序與規範 (Feldman, 1981; Fisher, 1986; Van Maanen, 1976) 的過程。

當前組織社會化之相關研究大多皆針對新加入組織者,但 Chao(1994) 等指出個人在組織內社會化過程是一持續變動程序,不同層次及程度的社會化與職業效能極為有關,故組織社會化理論適用於個人整個職業生涯 (Feldman, 1989; Morrison & Hock, 1986; Van Maanen, 1976, 1984)。因此,組織社會化不僅是對新進人員為一重要議題,對公司舊有的員工亦十分重要,尤其是當職務有所變動時員工之再社會化 (resocialization) 更顯得相形重要,此變動包括升遷、重新指派、組織目、標價值觀等所有改變時都有學習新程序和角色調整的需要 (Chao et al., 1994)。

Hall(1976)則以績效、職業態度、調適力及整合力等四個準則判定職業效能,其中關於調適力是指對科技、組織需要改變的適應力,Hall認為缺乏調適力的員工教易遇到職業瓶頸及落後。其他如 Howard & Bray (1988)亦指出適應力較強的經理人其工作投入與工作滿足皆較高,而以上所言之調適力即是高程度組織社會化的表現。Hall (1976)之研究結果並發現,組織社會化程度較高的員工大多能享受正面的成果,如收入、滿足感增加,調適力、整合力亦較高,即整體職業效能皆高。另一方面先前數位學者的研究結果顯示組織社會化可產生高工作滿足感、組織承諾和績效等正面效果 (e.g., Allen & Meyer, 1990 ; Baker, 1989; Jones, 1986, Migerery, 1995; Nelson, 1987)。

Chao (1994) 根據 Schein (1968), Feldman (1981), Fisher (1986) 等學者加以修正把社會化學習過程之具體內容分為工作熟練度 (performance proficiency, 是指學習職務所需的知識技巧及能力)、人員 (people, 是指與組織內成員建立成功且滿意的工作關係、個人的社交技巧及行為被組織成員接受的程度)、組織語言 (language, 是指對組織內特有的名詞、術語的熟悉,代表與組織成員溝通的效率)、組織目標與價值 (organizational goals and values, 則是指對組織之政策、規章、文化的認同度)、組織歷史 (history, 是指組織的傳統、故事、禮俗、儀式等之了解程度)、組織政治 (politics, 指對組織內的權力結構狀況熟悉度) 等六個構面。由此可知,員工可因其高度之組織社會化而享受許多正面成果。因此,組織內之社會化過程不僅影響員工個人之績效表現,並因而也連帶影響組織整體的績效 (Louis, Posner, & Powell, 1983)。

## 2.2 知覺組織支持

Eisenberger, Huntington, Hutchison and Sowa(1986)將知覺組織支持視為一個整體的概念，並主張員工對組織會形成整體性的信念，用來衡量組織對員工支持及忠誠的程度。這種員工對組織是否重視他們的貢獻，關心他們福祉的整體信念，稱為「知覺組織支持」(perceived organizational support, POS)。許多研究指出當員工相信組織會協助他們達到個人內在的生涯成功時，員工對組織會有更高的承諾以及更具生產力的表現且與個人工作滿意度具有正相關(Erdogan, Kraimer,& Liden, 2004; Gaertner & Nollen, 1989; Igbaria, 1991; Lee & Maurer, 1997; Shore & Wayne, 1993)。Yoon and Thye(2002)表示知覺組織支持注重組織程序的公平性以及員工的發展經驗，不僅可以催化組織成員之間的溝通與合作，而且讓員工感受到被組織所重視，彌補員工與組織價值差異的缺口。

許多實證研究支持組織支持與工作表現與工作滿意具有顯著影響。諸如李佳怡(2000)以製造業員工為對象，調查 2600 位員工知覺組織支持及其工作表現與工作滿意度的關係，結果顯示員工知覺組織支持愈高，員工的工作表現與工作滿意度愈高。而 Bhanthumnavin(2003)以越南某一健康中心的直屬主管及其部屬為配對組合，調查直屬主管支持與知覺組織支持對員工工作表現的影響，其結果也發現部屬知覺到的組織支持愈多，對自己的工作表現評定也愈高。其次，Tansky and Cohen(2001)以醫院員工為對象所進行的研究，也發現員工所知覺的組織支持愈正向，員工對個人的生涯發展愈滿意，同時對組織的承諾也愈高。

## 2.3 內外控

內外控傾向的概念，源起於 Rotter 之社會學習理論 (Social Learning Theory) (Rotter, Chance & Phares, 1972)。按社會學習理論的定義，內外控信念是對個人性格特點和行為，與其所經歷的後果之間的關係所形成的一種概括化了的期望 (generalized expectancies)，也就是個人對於自己的行為與行為結果的增強之間的信念。

所謂的內外控就是，個人認為自身強化 (his reinforcements) 擁有的是內部或外部控制的程度 (Henion and Wilson, 1975)。也就是，一個人相信命運是操縱在「己」還是操縱在「環境」。內控的人，相信報酬是自身行為的直接結果；外控的人，則認為報酬是外在力量的結果，與個人努力無關。

Phares (1955) 和 James (1957) 首先建構一套早期測量內外控的量表。Rotter (1966) 從這個基礎上發展出一套 23 題的 I-E 量表 (Internal-External Scale, I-E Scale)，衡量人們相信自己可以控制自我人生

的程度(內控)，或他們覺得自我人生超越自己可以控制且被操控於命運、機會或參考群體的程度(外控)。

Levenson (1974) 基於其他研究者的實證結果，I-E 尺度並不是單一構面；而是可被區隔為三個因素：可自我掌控個人人生 (Internal; I)、參考群體(Powerful other; P)與命運(Chance; C)對個人人生的掌握。Levenson (1974) 強調，參考群體與命運不能合併於外控，應分開探討。

Levenson 的 IPC 量表採用李克特量表型式，操作容易，而且信度與效度都不錯，廣為其他學者採用。IPC 量表中隱含了多因子的概念，激勵了日後更多學者發展多元化的測量工具。本研究將採用 Levenson 的 IPC 量表做為測量工具。

## 2.4 工作壓力

### 2.4.1 工作壓力的定義與理論

當個體面臨某些不確定或限制的情況(包括環境、組織及自身的限制等)時，其在生理上或心理上所表現出的不安及不協調的狀態(McGrath, 1970; Fineman, 1979; Ivancevich & Matteson, 1980; Schuler, 1980; 張春興, 1989)，此即為壓力。

而工作壓力是一種概念化的過程，它隱含個人對於危險或威脅等刺激之認知與反應(Fleming, Baum & Singer, 1984)。當個人能力、外在可用資源與工作需求三者之間的具有差距時(French, Rodgers & Cobb, 1974)，工作和工作者之間將產生交互作用，進而改變或破壞工作者心理和生理穩定狀態(Margolis & Kroes, 1974; Beehr & Newman, 1978)，而造成工作者不良的影響(Caplan & Jones, 1975; Gupta & Beehr, 1979)。

Canon(1932)首先研究壓力和人的關係；而 Selye(1956)首將壓力的概念應用到社會科學的研究領域。Kahan, Wolfe, Quinn and Snoek (1964)更將角色理論引用到組織研究範疇中並認為角色賦與者會將角色期望賦與角色接受者，藉以影響他的行為，使角色接受者按照賦與者的期望行事，完成角色任務。Beehr and Newman (1978)提出一個工作壓力的連續性模式，認為工作壓力是由五個不同的構面形成：環境面包括所有會影響員工的環境因素，如角色需求、工作特性及組織特性等，個人面包括了員工所有生理、心理二方面的特徵，如人格、生理特徵、人口統計變項等。當人與環境經由過程面產生交互作用後，可將影響區分為人性及組織二方面，其中，對人性的影響可分為身、心及行為面，對組織的影響則包括獲利力或離職率的變化等。此時，個體即會形成適應性的反應，例如：組織會開始關心一些工作再設計、員工健康、在職訓練等問題；個人會爭取社會支持、多作運動等行動以為因應。若此反應無效，壓力將對個體和組織產生再次



影響，迫使個體再次採取適應反應，如此循環下去。所以加入時間因素，以表示著重工作壓力的長期效果。

#### 2.4.2 工作壓力的相關研究

郭盈卿(1999)以空服員之工作壓力、工作滿意、休閒滿意與工作倦怠之相關研究發現：1.工作壓力與工作滿意有顯著負相關 2.工作壓力與工作倦怠有顯著正相關。

莊靜宜(1999)以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發現：1.就全體產業人員而言，男性員工所感受到的整體工作壓力大於女性員工。2.傳統產業已婚員工所感受到的整體工作壓力最小。3.就全體產業人員而言，專科程度員工所感受到的整體工作壓力最小。

朱明謙(2000)以高科技產業從業人員休閒行為、工作壓力與工作績效之研究發現：高科技人員所知覺的工作壓力會因性別、教育程度、工作部門、工作職務、婚姻狀況、子女人數、工作地點、通勤時間的不同而有顯著之差異。

陳盈成(2000)以分紅入股滿意度、工作投入、工作滿意度、工作壓力與離職傾向之相關研究發現：工作壓力與離職傾向呈顯著正相關。

王國揚(2001)以財政部台灣省中區國稅局為對象，就角色衝突、工作壓力與離職傾向關係之探討，研究發現：工作壓力與離職傾向有顯著正相關。由上述內容可以發現，使工作者產生工作壓力的因素極為複雜，幾乎涵蓋整個組織及個人等層面。本研究對工作壓力之定義主要參考Beehr and Newman(1978)認為工作壓力是指一種與工作相關的因素，其與工作者本身交互作用下，改變工作者心理與生理正常狀態的一種情境，探討其對工作滿意的影響程度。

### 2.5 工作滿意度

Hoppock(1935)認為工作滿足為工作者面對環境因素，在心理與生理上所產生的滿足與感受，亦即工作者對工作情境的主觀反應。Campbell, Dunnette, Lawler and Weick(1970)認為工作者對其工作本身或工作的某些特定層面之各種正向或負向的態度或感覺，均為工作滿足。例如工作者對其職位(Tannenbaum & Massarick,1961)、其在組織中所扮演角色(Vroom, 1964)、個人自特定工作所得之報酬與其預期應獲得報酬之差距(Porter & Lawler, 1971)，以及工作特性(Cribbin,1972；Davis, 1977)、監督者、工作團體、機關組織、甚至包括生活等工作者對其工作環境的感覺(Cribbin, 1972)。工作者對各種不同工作構面上的滿足與不滿足將形成集體的滿足(Kalleberg, 1977)。

在工作滿足有關的研究中，有大部份是在探討其前因(antecedents)及後果(consequences)因素者。由於工作滿足所涉及變項之眾多與關係之複雜，至今沒有一個完整的模式能將所有與工作滿足可能相關的要素都包括。所發現者，或為一種部份模式，僅包括高成份因素在內；或僅是某項個別因素與工作滿足間的關係。

Seashore and Tabor(1975)設法將與工作滿足有關的主要變項，包括前因變項及後果變項在內整理為一架構。Seashore and Tabor 將可能影響工作滿足的部分視為前因變項，包括環境變項與個人屬性，而工作滿足所能影響的部分則視為後果變項，包括個人反應變項、組織反應變項、社會反應變項。

不過一般學者都承認，就影響工作滿足的前因變項而言，既非完全取決於工作者的個人屬性，亦非完全取決於工作與工作環境，而是取決於此兩方面變項之互動作用。而因果(causation)關係，只是變項間關係的一種類型而已，其他關係類型尚有：相關(correlation)、個人與環境配合(P-E fit)、情境(contingency)、或回饋循環(feedback loop)等等。本研究對工作滿意的分析主要採用 Smith, Kendall and Hulin(1969)對工作滿意之定義，乃指工作者從工作中感到滿足的程度，取決於工作者從特定工作環境中，實際所獲得的報酬與預期應得價值的差距，探討其對相關前因與後果之影響程度。

## 第三章 研究方法

本章首先依據第二章的文獻內容與支持，描繪出本研究架構，以決定研究假說；參考文獻的量表內容，決定操作性定義；繼而，決定本研究實施過程所涉及的研究對象與抽樣設計；最後，則是簡述問卷回收後，所採行的統計分析方法。

### 3.1 研究架構

根據第一章之研究目的，再經由第二章相關文獻探討之後，本研究提出如圖 3.1-1 之研究架構，以做為本研究相關研究假說之依據。為了能簡單呈現與分析此模式，在此的因果關係將是單一方向及單一時段。本研究架構及假說，見圖 3.1-1。

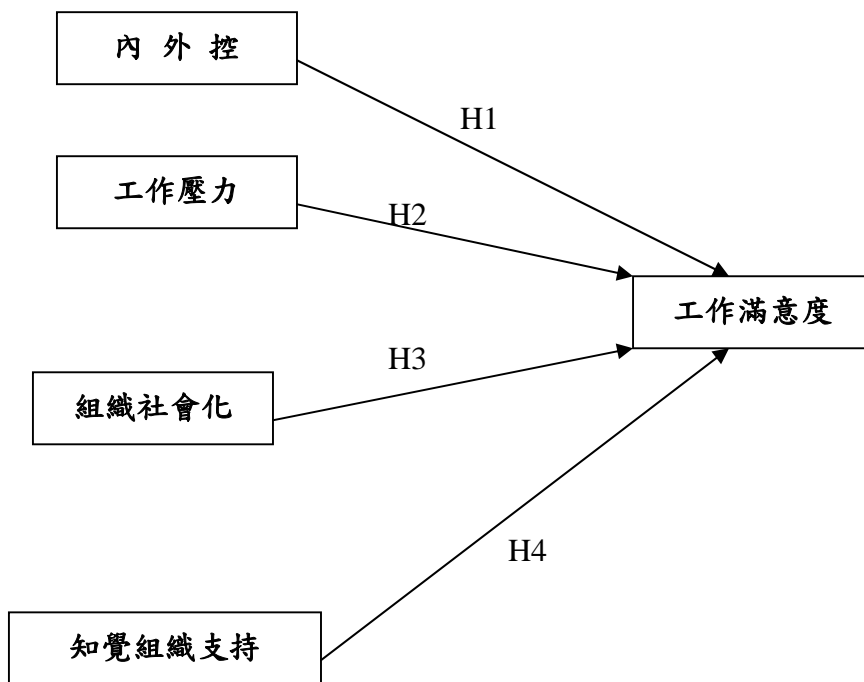


圖 3.1-1 研究架構

## 3.2 研究假說

經由第二章的文獻回顧，本小節將依據架構圖，逐步推論本研究的研究假說。本研究假說如下述。

### 3.2.1 內外控及工作滿意度

在內外控對工作滿足的影響上，部份的實證研究發現，內控傾向者對於工作比較投入、工作滿足程度亦較高；相對而言，外控傾向者則對工作的投入程度較低，工作滿足程度亦較低。Runyon(1973)對製造廠的計時工研究，發現在參與式的管理風格下，其滿足程度高於外控者；外控者在命令式的管理風格下，其滿足程度高於內控者。Mitchell, Smyser and Weed(1975)以大都市區的公共事業員工為對象，發現內控者的工作滿足程度高於外控者；內控者在高參與風格下，滿足程度更高於外控者，反之若在低參與的風格下，外控者的滿足程度較高。國內學者陳國樑(1995)以女性工業的行銷人員為研究對象，發現內控者的工作滿足程度高於外控者，女性工業的行銷人員若屬內控者較能穩定並發揮自主判斷的精神於工作上。故本研究推論，員工個人特質之內控程度和工作滿意度成正相關。

**H1：員工之內控程度愈高，工作滿意度也愈高。**

### 3.2.2 工作壓力及工作滿意度

Bateman and Strasser(1983)以 129 位護理人員為對象，發現工作壓力與工作滿足呈負相關。Sutton and Huberty(1984)以十位私立特殊學校教師

及十位公立一般學校教師為對象，發現工作壓力與工作滿足呈負向，此外，對教學工作而言，特殊學校教師比一般學校教師滿意度為高，工作壓力則較低。Sigler and Wilson(1988)則發現工作壓力的來源為影響工作滿足程度的唯一變項。

綜合以上的文獻，可知工作壓力與工作滿足之間具有負向的關係。

**H2：工作壓力愈高，工作滿意度愈低。**

### 3.2.3 組織社會化及工作滿意度

Allen & Meyer(1990); Baker(1989); Jones(1986); Migerery(1995); Nelson(1987)等學者的實證研究發現組織社會化可產生高工作滿足感。Hall(1976)之研究結果發現，組織社會化程度較高的員工大多能享受正面的成果，如收入、滿足感增加。故本研究推論組織社會化程度愈高，工作滿意度也愈高。

**H3：組織社會化程度愈高，工作滿意度也愈高。**

### 3.2.4 知覺組織支持及工作滿意度

Shore & Tetrick(1991)認為知覺組織支持是對組織一種描述性的信念，而工作滿足則是一種情感取向的態度(affective-laden attitude)。和組織承諾一樣，知覺組織支持所反映的是對整個組織的態度，而且由於組織承諾和知覺組織支持及工作滿足兩者皆相關，因此從邏輯上可推論知覺組織支持與工作滿足有關。故本研究推論知覺組織支持愈高，工作滿意度也愈高。

**H4：知覺組織支持程度愈高，工作滿意度也愈高。**

## 3.3 操作性定義

經由量表發展與檢測過程後，以下將針對本研究所採用的研究變數，進行操作性定義。其中各變項的衡量方式，均以 Likert 五尺度為評量，依 1（非常不同意）～5（非常同意）。

### 3.3.1 組織社會化

本研究參考 Kelley, Donnelly and Skinner(1992) 衡量組織社會化的量表。量表內容見表 3.3-1。

表 3.3-1 組織社會化的量表

問 項
1. 我相當了解組織的作業規定。
2. 我與組織裡的同仁相處非常融洽。

### 3.3.2 知覺組織支持

本研究引用 Eisenberger, Huntington, Hutchison, and Sowa (1986)的知覺組織支持量表，對知覺組織支持採整體觀念。量表見表 3.3-2。

表 3.3-2 知覺組織支持的量表

問 項
1. 我相當了解組織所想要傳遞的價值。
2. 組織非常重視我的貢獻。
3. 組織非常重視我的需求。
4. 組織是真的關心我的福利。
5. 組織非常關心我的意見。
6. 組織關心我的整體滿意度。
7. 當我在工作中遇到問題時，可以得到組織的幫助。
8. 組織試著提供最好的服務。

### 3.3.3 內外控

採用 Levenson (1974) 的內外控量表，共三構面，分別為：內部尺度、參考群體尺度 (powerful others scale)、命運尺度。每個構面，皆有 8 項問項以衡量。本研究為考慮成本，將只取因素負荷大於 0.5 者，故參考群體控制、內部尺度、命運尺度，縮減為：三項、四項、四項。量表內容見表 3.3-3。

表 3.3-3 內外控的量表

構 面	問 項
參 考 控 制	1. 我覺得發生在我身上的事，大部份是由參考群體（有影響力的人）所決定。
	2. 覺得其他人與我一樣，皆無法保護自己的利益。
	3. 我的生活主要是受到參考群體（有影響力的人）所控制。
內 部	1. 我通常可以保護自己的利益。
	2. 我的生活主要是受到我自己的行為所影響。
	3. 我很能夠決定我的生活將會發生什麼事。
	4. 當我制訂計劃後，我幾乎能確定使它們成功實現。
命 運	1. 我覺得突發事件總是控制著我大部份的生活。
	2. 我認為通常沒什麼機會保護我的自身利益，以遠離壞運氣。
	3. 我認為當我得到想要的東西，通常是因為我的好運氣所致。
	4. 對我來說，太早謀定計劃是不明智的，因為許多事情是由好、壞運氣所影響。

### 3.3.4 工作壓力

本研究所謂的工作壓力是指：一種與工作相關的因素，其與工作者本身交互作用下，改變工作者心理與生理正常狀態的一種情境（Beehr & Newman,1978）。工作壓力以工作負荷度來衡量。工作負荷過度：工作者在可使用的時間內無法完成太多工作要求時，其所承受之心理負擔程度。而在工作壓力量表上，採用朱濟群（1997）使用源自 Caplan, Cobb, French, VanHarrison and Pinnean(1975)所提出的工作壓力量表 (Job Stress Questionnaire, JSQ)進行衡量。

表 3.3-4 工作壓力的量表

問 項
1. 我的工作常需十分賣力的做。
2. 我常有很多做不完的事。
3. 我的工作經常要我以很快的速度去做。
4. 我經常感到我的工作負荷量在大量增加中。
5. 我的工作經常讓我沒有空閒時間休息。
6. 我的工作經常比其他同仁重。
7. 經常加班使我感到厭煩。

### 3.3.5 工作滿意度

本研究工作滿意之定義乃指工作者從工作中感到滿足的程度，取決於工作者從特定工作環境中，實際所獲得的報酬與預期應得價值的差距（Smith, Kendall & Hulin, 1969）。

表 3.3-5 工作滿意度的量表

問 項
1. 整體而言，我喜歡在這裡工作。
2. 我對自己的工作感到滿意。
3. 為了維持組織的運作，我願意接受任何形式的工作分派。
4. 我認為自己的工作對組織與對我個人都具有一定的價值。

## 3.4 研究對象與抽樣設計

本研究對象為臺北縣 9 個地政事務所地價課的職員（含正式及非正式人員），並扣除編制在地價課下，但與地價業務無關之職員（譬如總務、

研考、公文收發、檔案管理)。

一般而言，樣本數必須在 300 個以上，最多不可超過 1067 個，本研究為降低研究成本，乃主觀設定樣本數總共為 100 個。本研究的樣本配額數，將以男女為配額比例，擬定為 1:1。

### 3.5 分析方法

本研究的分析方法，將採用敘述性統計、信度分析(Cronbach's  $\alpha$ )、皮爾森相關係數分析、單因子變異數分析、迴歸分析等資料分析方法。茲介紹如下。

(1) 敘述性統計：

主要計算各變項量表題項內之平均數與標準差，及樣本基本資料分析，以瞭解整個受測樣本之分配狀況。

(2) 信度分析：

利用 cronbach's  $\alpha$  係數的計算，來檢測同一構面下各項目間的一致性，即衡量變數之內部一致性。

(3) 皮爾森相關係數分析：

分析自變數與依變數之間的關係程度，以檢測量表的穩定性。

(4) 迴歸分析：

本文研究假設主要利用迴歸分析作為實證分析的工具，以瞭解自變數對依變數的影響情況。迴歸分析必須以相關分析為基礎，利用迴歸分析係數對照簡單相關分析係數以確認變數間的相關情形。

(5) 單因子變異數分析：

檢測受訪者的人口統計變項對本研究的個變數是否有差異。若二組以上達顯著差異水準，則以 Scheffe's method 進行事後多重比較。

## 第四章 研究結果與分析

本章共分為五部分，首先描述回收樣本的特性；繼而檢驗正式問卷內各構面的信度，以確保問卷內容符合一致性要求；變項間的相關分析；利用迴歸分析檢驗自變數、依變數之間之關係，以驗證本研究假設。

### 4.1 樣本之描述性統計

本研究為小樣本之研究，總共發出問卷 100 份，扣除無效問卷，總共回收 76 份。受測者的基本資料做次數統計，得表 4.1-1 所示。。。

表 4.1-1 樣本結構分布情況彙整表

基本資料		人數	百分比 (%)
性別	男	40	52.63%
	女	36	47.37%
婚姻狀況	未婚	34	44.74%
	已婚	42	55.26%
年齡	22-35 歲	24	31.58%
	36-45 歲	43	56.58%
	46 歲以上	9	11.84%
服務年資	未滿 1 年	5	6.58%
	1 年以上未滿 3 年	18	23.68%
	3 年以上未滿 6 年	30	39.47%
	7 年以上未滿 10 年	13	17.11%
	10 年以上	10	13.16%

## 4.2 問卷信度分析

本節將針對正式問卷進行信度 (Reliability) 檢測。所謂的信度即指可靠性，是指一種衡量工具的正确性或精準性。而透過Cronbach's  $\alpha$  係數值可以顯示變數與構面之間是否具一致性，當係數愈高表示問卷內部一致性愈高。

根據DeVellis(1991)主張Cronbach's  $\alpha$  值在0.6 以上是可以接受的，0.7 以上表示為高信度；反之，當Cronbach's  $\alpha$  值在0.35 以下表示為低信度則拒絕其信度。

表4.2-1乃針對份有效問卷，列出各變數之信度係數值。如表所示，各構面的Cronbach's  $\alpha$  值均在0.7以上，屬於高信度。

表 4.2-1 各變數的信度係數值

變數(總體)	構面	問項	$\alpha$ 係數
工作滿意度		1. 整體而言，我喜歡在這裡工作。	0.7737
		2. 我對自己的工作感到滿意。	
		3. 為了維持組織的運作，我願意接受任何形式的工作分派。	
		4. 我認為自己的工作對組織與對我個人都具有一定的價值。	
組織社會化		1. 我相當了解組織的作業規定。	0.8011
		2. 我與組織裡的同仁相處非常地融洽。	



變數(總體)	構面	問項	$\alpha$ 係數
知覺組織支持		1. 我相當了解組織所想要傳遞的價值。	0.8278
		2. 組織非常重視我的貢獻。	
		3. 組織非常重視我的需求。	
		4. 組織是真的關心我的福利。	
		5. 組織非常關心我的意見。	
		6. 組織關心我的整體滿意度。	
		7. 當我在工作中遇到問題時，可以得到組織的幫助。	
		8. 組織試著提供我最好的服務。	
內外控	參考群體	1. 我覺得發生在我身上的事，大部份是參考群體（有影響力的人）所決定。	0.8124
		2. 我覺得其他人與我一樣，皆無法保護自己的利益。	
		3. 我的生活主要是受到參考群體（有影響力的人）所控制。	
	內控	1. 我通常可以保護自己的利益。	0.8040
		2. 我的生活主要是受到我自己的行為所影響。	
		3. 我很能夠決定我的生活將會發生什麼事	
		4. 當我制訂計劃後，我幾乎都確定使它們成功實現。	
	命運	1. 我覺得突發事件總是控制我大部份的生活。	0.8106
		2. 我認為沒什麼機會保護我的自身利益，以遠離壞運氣。	
		3. 我認為我得到想要的東西，通常是因為我的好運氣所致。	
		4. 對我來說，太早謀定計劃是不明智的，因為許多事情是由好、壞運氣所影響。	
	工作壓力		1. 我的工作常需十分賣力的做。
2. 我常有很多做不完的事。			
3. 我的工作經常要我以很快的速度去做。			
4. 我經常感到我的工作負荷量在大量增加中。			
5. 我的工作經常讓我沒有空閒時間休息。			
6. 我的工作經常比其他同仁重。			
7. 經常加班使我感到厭煩。			

### 4.3 變數間的相關分析

利用皮爾森（Pearson）積差相關分析來衡量研究變數間的相關性是否顯著，其相關矩陣如表 4.3-1。非對角線的值乃代表變數間兩兩配對的相關係數，係數的值愈大，表示變數間的相關程度愈強。茲將本研究各變數間的關係，分述如下。

表 4.3- 1 變數間的相關分析

相關係數

	1	2	3	4	5	6
1. 組織社會化						
2. 知覺組織支持	.044					
3. 工作壓力	.033	-.522**				
4. 參考控制	-.013	.022	.074			
5. 內控	.258**	.034	-.245**	-.257**		
6. 命運控制	.034	.007	.034	.487**	-.266**	
7. 工作滿意度	.028	.082*	-.045*	-0.83	.232**	-.072

\*表示在顯著水準為 0.05 時 (雙尾), 相關顯著

\*\*表示在顯著水準為 0.01 時 (雙尾), 相關顯著

如表 4.3-1 所示, 工作滿意度與組織社會化( $r=0.028$ )呈正相關、與知覺組織支持( $r=0.082$ )呈顯著正相關、與工作壓力( $r=-0.45$ )呈顯著負相關、與參考控制呈負相關( $r=-0.83$ )、與內控( $r=0.232$ )呈顯著正相關、與命運控制呈負相關( $r=-0.72$ )。

#### 4.4 迴歸分析

本研究將根據研究架構, 分別進行三次迴歸分析, 其自變項與應變項也隨之有異。此外, 本研究也將利用 VIF 值檢測自變數之間的共線性問題, 與 D-W 值檢測誤差項的自我相關程度。

##### 4.4.1 影響工作滿意度的前因與工作滿意度之迴歸分析

為探討影響工作滿意度的前因, 將以工作滿意度為依變數, 組織社會化、知覺組織支持、內外控程度、工作壓力為自變數, 利用迴歸分析探討其影響關係。其中 VIF 值均遠小於 10, 皆在 1.5 左右, 表示自變數線性重合的程度, 不至於影響迴歸模式; 此外, D-W 值接近 2, 表示較無自我相關的問題。由表 4.4-1 可看出影響地價人員工作滿意度的前因中, 「知覺組織支持」、「內控」皆與工作滿意度呈現顯著正相關; 「工作壓力」與工作滿意度呈顯著負相關。綜合上述可驗證本研究之假設 H1、H2、H4 成立。而組織社會化方面, 其係數為正, 組織社會化對工作滿意度有正相關, 但統計上未達顯著水準。

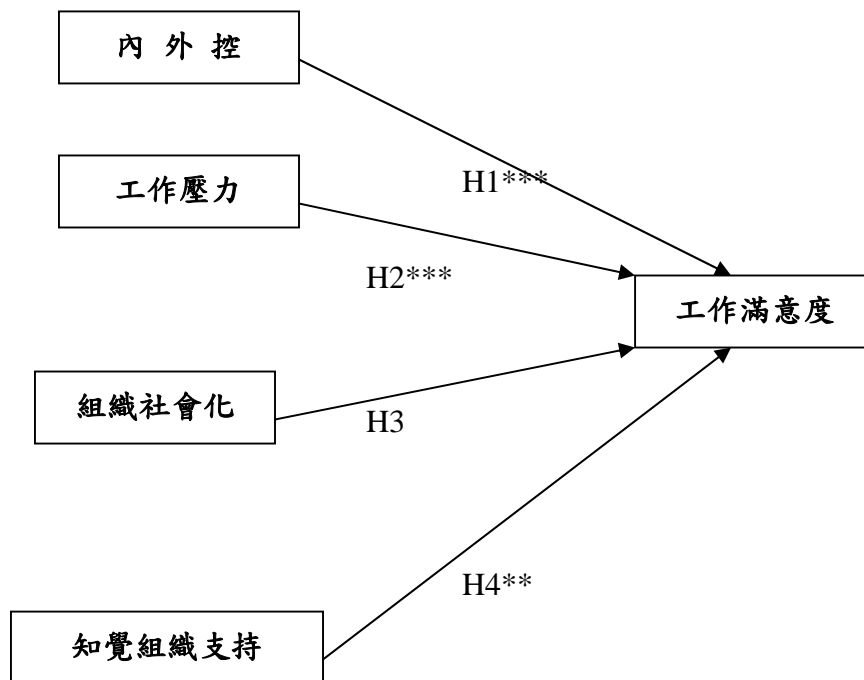
表 4.4-1 顧客參與的前因與顧客參與之間的關係

自變數	依變數： 顧客參與	R <sup>2</sup>	F 值	VIF 值	D-W 值
常數項	1.321***	0.421	28.821***		1.866
組織社會化	.012			1.233	
知覺組織支持	.107**			1.521	
參考控制	-.021			1.322	
內控	.332***			1.356	
命運控制	.004			1.312	
工作壓力	-.222***			1.425	

\*表 p<.05, \*\*表 p<.01, \*\*\*表 p<.001

在經由上述迴歸分析後，圖 4.4-1 揭示本研究的研究架構中那些假設成立。其中，\*號表示統計上顯著程度，\*代表 p<.05、\*\*代表 p<.01、\*\*\*表 p<.001。

圖 4.4-1 研究假說總彙



#### 4.5 人口統計變數與各變數之變異數分析

為更進一步瞭解人口統計變數與各變數之關聯性，本研究分別就受訪者之性別、婚姻狀況、年齡、教育程度，透過單因子變異數分析 (One-Way ANOVA)，以探討不同受訪者之人口統計變數對各變數是否存在顯著差

異。而變異數分析的目的，即在於探究依變數（各變數）之間的差異，是受那些自變數（人口統計變數）的影響，以作為往後擬定決策時的參考情報。

#### 4.5.1 性別與各變數的變異數分析結果

不同性別的受訪者在各變數中的狀況，其平均數差異情形，經過單因子分析後，發現性別在「工作滿意度」兩個變數中達顯著水準，且經 Scheffe 多重比較法事後分析，得知女性的工作滿意度高於男性。

#### 4.5.2 婚姻狀況與各變數的變異數分析結果

不同婚姻狀況的受訪者在各變數中的狀況，其平均數差異情形，經過單因子分析後，發現婚姻狀況在「知覺組織支持」與「工作滿意度」兩個變數中具顯著水準，且經 Scheffe 多重比較法事後分析，得知上述兩個變數中，已婚者的平均分數顯著高於未婚者。由此可知，已婚者比起未婚者相對具有高度的知覺組織支持程度與工作滿意度。

#### 4.5.3 年齡與各變數的變異數分析結果

不同年齡的受訪者在各變數中的狀況，其平均數差異情形，經過單因子分析後，發現在「知覺組織支持」、「參考群體控制」、「內控」、「命運控制」等四個變數中具顯著水準，且經 Scheffe 多重比較法事後分析，得知年紀愈大的員工，其知覺組織支持的程度愈高；而在內外控上，年齡愈大的員工，較偏向內控性格，反之，屬於外控的參考群體、命運控制者，則表現出與內控者相反的年齡層，本尺度可顯著區分內外控。

#### 4.5.4 服務年資與各變數的變異數分析結果

不同服務年資的受訪者在各變數中的狀況，其平均數差異情形，經過單因子分析後，發現在「工作滿意度」中具顯著水準，且經 Scheffe 多重比較法事後分析，得知年紀愈大的員工，其工作滿意程度愈高。研判工作年資久的地價人員，對於工作熟悉，其工作滿意度自然高。

## 第五章 結論與建議

本章共分為三部份，首先為研究結論與討論，主要乃根據前章資料分析的結果，依研究目的與假說歸納出本研究的結論與討論；第二部份根據研究結果提出研究建議；第三部份為本研究對後續研究者的建議方向。

## 5.1 研究結論與討論

經由第四章實證結果之分析與探討，茲將本研究之研究假設驗證結果整理，如下述。

- (1) H1 成立：內控者對工作滿意度具顯著影響力，外控者則反之。當員工愈偏向內控特質，參與服務過程的程度也就愈高。呼應了 Mitchell, Smyser and Weed(1975)以大都市區的公共事業員工為對象，發現內控者的工作滿足程度高於外控者之實證研究。
- (2) H2 成立：工作壓力愈高，工作滿意度愈低；工作壓力愈低，工作滿意度愈高。生理負荷（即工作負荷）影響工作滿意度，即員工能依時限內完成主管所給予的工作，且感到勝任愉快無壓力，具高工作滿意度；直屬上司在工作的分配上，愈能明確的指出員工所該完成的項目或工作，並使同儕間的工作職責範圍清楚，而能符合員工本身的期望時，員工對直屬上司的滿意度會愈高，相對工作滿意度也高。
- (3) H3 不成立：組織社會化對地價人員工作滿意度未有統計上的顯著影響力，但有正相關。研判地價人員較無類似登記審查人員有固定法規可依循，可能會影響工作滿意度；但本研究顯示，多數地價人員與同仁間相處融洽，還是能融入且認同組織。
- (4) H4 成立：知覺組織支持對工作滿意度具顯著影響力。員工在組織中所知覺到之自我成就發展對其情感性承諾、持續性承諾、工作滿意度、離職意願及工作表現皆有顯著的影響力。對工作滿意度及離職意願而言，個人在組織中自我成就發展的機會，是最具影響力的知覺組織支持來源。Eisenberger 等人(1986)認為員工對於組織願意賦予其工作意義及趣味性的期望，將會影響其知覺到之組織支持的程度。當個人可從工作中獲得較多的成就感以及自我成長、肯定，且愈符合個人對自我成長之需求時，將提高其工作滿意度，也因此較不易萌生去意，而降低離職意願。

## 5.2 研究建議

實證結果發現，有關影響地價人員工作滿意度前因，實證結果証實：「組織社會化」、「工作壓力」與「知覺組織支持」顯著影響工作滿意度。以下五點為對組織的建議：

- (1) 展現組織支持員工之誠意，讓同仁感受到組織的關懷

知覺組織支持對員工之工作態度及行為的影響已獲得多方的證實，而隨著自主性提高，為同一個組織鞠躬盡瘁已不再是現今員工的價值觀，因

此組織在設計及推動各項人力資源措施時，應展現其對員工貢獻之正向評價及員工福祉之積極主動的關懷，讓員工知覺到組織這些行動的動機是出自對員工的自發性重視，而非外在條件的規範；而管理者要注意的，不再只是組織為員工做了什麼，更重要的是員工對於這些行為背後意義的解讀，以及員工是否真的體會到組織的用心，因此要吸引人才、留住人才，組織要將員工視為其最大的資產，營造一個讓員工願意主動奉獻的組織環境。

## (2)強化領導者與部屬之關係

員工個人與其上司間之領導關係，是其知覺組織支持很重要的來源，並對員工之工作態度及行為有顯著的影響力，因此領導者應用心處理其與部屬間之關係，並主動展現對部屬之關心及肯定，由於員工常將領導者視為組織的表徵，因此與領導者間關係的優劣以及領導者對部屬之支持程度，將影響員工認為組織對其支持之程度，進而影響工作滿意度。

## (3)定期施以教育訓練，提升地價人員素質

地價查估作業愈來愈複雜，工作日趨繁重，倘若地價人員的素質無法提升，將導致地價查估容易偏誤，進而影響民眾權益。建議可定期施以教育訓練，輔導地價人員取得不動產估價師證照，提升地價人員素質，民眾認同政府查估的地價；同時也使地價人員更認同組織，凝聚士氣，進而增加工作滿意度。此外，也舉辦非地政專業教育訓練，例如舒壓、壓力情緒管理、人際關係、健康飲食等課程，員工也可藉此放鬆心情並舒解壓力。

## (4)增加地價人員人力，以使工作壓力降低

本研究顯示多數地價人員感受工作壓力大（常常加班或工作量大），若能增加地價人員編制，分攤工作量，必能減少工作壓力，提高地價人員工作滿意度，而減少人員流動。以本所為例，人員流動頻繁，地價承辦員共有6位有5位為新人，年資皆在3年以下。以本所極少且經驗不足的人力，負責北縣最大轄區（含新店、石碇、深坑、坪林、烏來）地價查估工作，實為辛苦。地價人員流動頻繁，地價工作經驗無法有效傳承，會造成惡性循環，影響組織運作。

## (5)提高員工組織社會化程度

本研究顯示，組織社會化程度與工作滿意度未呈顯示關係，但呈正相關。建議即時修訂各項業務工作手冊即工作說明書(Job Discription)與工作規則即工作規範(Job Specification)。目前已實踐的已有地價人員工作手冊、各項標準作業程序(SOP)，期未來能有更仔細的工作操作手冊，能圖文並貌，使新進人員能很快熟悉地價課的工作項目、應熟悉的法規等事項。

### 5.3 對後續研究者之建議

本研究提出以下幾點僅供後續相關研究者參考：

(1) 研究範圍之擴大：

本研究僅以地價人員作為研究的對象，沒有就其他課室（登記課、測量課、資訊課）比較之。建議後續研究者可將研究範圍擴大並比較不同課室人員的工作滿意度、甚至可擴大到不同機關（譬如戶政、稅捐等）。此外，本研究僅就影響工作滿意度之前因作探討，未探討工作滿意度之結果（離職傾向），建議後續研究者可一併探討之。

(2) 抽樣方法及分析工具：

本研究因時間財力之有限，樣本數較少，在抽樣方法及分析工具上，無法盡善盡美，建議後續研究者可在抽樣方法上及分析工具，做更精進的改良，以期達到研究的嚴謹性。此外，本問卷調查時間較短，且適逢地價人員最忙碌的時間，調查結果顯示不滿意程度及工作壓力較高，建議後續研究者可拉長研究時間，比較不同時間點工作滿意度之差別。



## 參考文獻

1. Feldman, D. C., "The Multiple Socialization of Organization Members," *Academy of Management Review*, Vol. 6, No. 2, 1981, pp. 309-318.
2. Kelley, S. W., Donnelly, J. H. Jr. and Skinner, S. J., "Organizational Socialization of Service Customers," *Journal of Business Research*, Vol. 25, No. 3, 1992, pp. 197-214.
3. Parsons, T., "Suggestions for a Sociological Approach to the Theory of Organizations," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 1, No. 2, 1956, pp. 63-85.
4. Rotter, J., "Generalized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcement," *Psychological Monographs*, Vol. 80, No. 1, 1966.
5. Schein, E. H., "Organizational socialization and the professional management," *Industrial Management Review*, Vol. 9, No. 4, 1968, pp. 1-16.
6. Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment and Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
7. 陳國樑(1995)，女性工業行銷人員人格特質、角色負荷、工作滿足、組織承諾與離職意願關係之研究，私立東吳大學企研所碩士論文。
8. 莊靜宜(1999)，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，國立成功大學工業管理學系碩士論文。
9. 郭盈卿(1999)，空服員之工作壓力、工作滿意、休閒滿意與工作倦怠之相關之研究，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
10. 祝道松、林家五、徐永新、唐資文(2003)，工作滿意度之前因與後果變項探討—以中央健康保險局某分局為例，*玄奘學報*，6，頁 179-206。
11. 邱皓政(2002)，*量化研究與統計分析*，五南出版社。
12. 林立曼(2001)，戶政人員工作壓力之研究，國立政治大學公共行政研究所碩士論文
13. 李文銓(1990)，人格特質、工作特性、工作壓力與工作滿足及生理、心理健康狀況之關係探討，國立政治大學心理學研究所碩士論文。



## 附錄 正式問卷

您好：

這是一份學術研究的問卷，主要目的是想了解您在地價課的工作滿意度。在問卷中的問題，並沒有所謂的標準答案，您的主觀知覺就是最好的答案，您的作答與本研究有關鍵性的影響，請您撥空加以填寫。

本問卷採不記名方式，您所填寫之資料只供統計分析之用，絕不對外公開，請您安心作答。非常感謝您的協助！

謹此 敬祝 健康快樂

新店地政事務所 地價課

課員：盧枝永

民國 99 年 10 月

### 第一部份

請您針對在地價課的工作經驗，在下列敘述句中，從非常不同意到非常同意中選出您所認同的程度。

	非常 不同 意	不 同 意	同 意	很 同 意	非 常 同 意
	1	2	3	4	5
1 我相當了解組織的作業規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 我與組織裡的同仁相處非常地融洽。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 我相當了解組織所想要傳遞的價值。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 組織非常重視我的貢獻。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 組織非常重視我的需求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 組織是真的關心我的福利。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 組織非常關心我的意見。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 組織關心我的整體滿意度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 當我在工作中遇到問題時，可以得到組織的幫助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 組織試著提供最好的服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 整體而言，我喜歡在這裡工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



- |                              | 非常<br>不同<br>同意           | 不<br>同<br>意              | 同<br>意                   | 很<br>同<br>意              | 非<br>常<br>同<br>意         |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                              | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| 12 我對自己的工作感到滿意。              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 為了維持組織的運作，我願意接受任何形式的工作分派。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 我認為自己的工作對組織與對我個人都具有一定的價值。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**第二部份**

請您就個人看法，在下列敘述句中，從非常不同意至非常同意中選出你所認同的程度。(每一題並無標準答案，無所謂對錯，請儘量表達您的意見)

- |                                    | 非<br>常<br>不<br>同<br>意    | 不<br>同<br>意              | 同<br>意                   | 很<br>同<br>意              | 非<br>常<br>同<br>意         |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                    | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| 1 我覺得發生在我身上的事，大部份是參考群體(有影響力的人)所決定。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 我覺得其他人與我一樣，皆無法保護自己的利益。           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 我的生活主要是受到參考群體(有影響力的人)所控制。        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 我通常可以保護自己的利益。                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 我的生活主要是受到我自己的行為所影響。              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 我很能夠決定我的生活將會發生什麼事                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 當我制訂計劃後，我幾乎都確定使它們成功實現。           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 我覺得突發事件總是控制我大部份的生活。              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

	非常不同意	不同意	同意	很同意	非常同意
	1	2	3	4	5
9 我認為沒什麼機會保護我的自身利益，以遠離壞運氣。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 我認為我得到想要的東西，通常是因為我的好運氣所致。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 對我來說，太早謀定計劃是不明智的，因為許多事情是由好、壞運氣所影響。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 我的工作常需十分賣力的做。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 我常有很多做不完的事。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 我的工作經常要我以很快的速度去做。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 我經常感到我的工作負荷量在大量增加中。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 我的工作經常讓我沒有空閒時間休息。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 我的工作經常比其他同仁重。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 經常加班使我感到厭煩。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 基本資料

此部份問題是請教您個人的基本資料，僅作為統計分析之用，絕不對外發表，請您安心填寫。

- 1.性別： (1)男     (2)女
- 2.婚姻狀況： (1)已婚     (2)未婚
- 3.年齡： (1)22-35 歲     (2)36-45 歲     (3)46 歲以上
- 4.服務年資： (1)未滿 1 年     (2)1 年以上未滿 3 年     (3)3 年以上未滿 6 年  
 (4)7 年以上未滿 10 年     (5)10 年以上

【問卷到此結束，謝謝您的合作】

