

# 南 華 大 學

生死學系

碩士論文

地方稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠之相關研究

—以南部五縣市為例

**The Study of working pressure, life definition, and  
professional burnout of local taxation officials**

**—Using five southern counties as examples**

研 究 生：王惠玲 撰

指 導 教 授：歐慧敏 博士

中 華 民 國 100 年 12 月 7 日

南 華 大 學

生 死 學 系

碩 士 學 位 論 文

地方稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠之相關研究

—以南部五縣市為例

The Study of working pressure, life definition, and

professional burnout of local taxation officials

—Using five southern counties as examples

研究生：王惠玲

經考試合格特此證明

口試委員：林原賢

歐慧敏

蔡明昌

指導教授：歐慧敏

所 長：魏書娥

口試日期：中華民國 100 年 12 月 7 日

## 誌謝辭

民國百年已進入尾聲，兩年半的碩士專班研究生身分，隨著論文的付梓亦即將告一段落。此時此刻心中充滿了感恩的心，因一路走來，要感謝的人很多。

本論文得以順利完成，首先最要感謝我的指導教授歐慧敏老師，老師耐心且用心的指導，不僅幫學生排除了在統計方面的心理障礙，更在論文寫作過程中解答了心中無數的疑惑，使我能夠一步一腳印的將論文完成。同時也感謝口試委員蔡明昌老師及林原賢老師給予精闢的指導與建議，您們所提寶貴的意見，讓本論文更加嚴謹與完整，在此亦一併致上我最誠摯的謝意。

感謝學長姐亦是我的好長官張建智處長與好姐妹葉姍玫科長引領我進入南華生死所，因有您們的鼓勵與支援，我才有此機緣進入研究所就讀，一圓夢想中的碩士夢；感謝系上何長珠老師、李燕蕙老師、游金潁老師、廖俊裕老師、蔡昌雄老師、釋永有老師、釋慧開老師...等，兩年多來在課堂上傾囊相授給予的指導與啟發；感謝同事林建忠主任、雅娟、美惠，在我工作與學業兩頭忙時給予體諒與協助，林克偉科長指點電腦文書的疑惑，以及林月珠主任動員人脈協助問卷之發放等，您們熱心的幫助，讓我銘感於心；感謝同窗好友柏君、霽宸、愷琳、敏莉、日珍學姐、美玲學姐、芳玉、淑慧、佩儀在論文寫作的過程中所給予的鼓勵與協助；此外，亦感謝研究團隊的成員巧蘋、雅雪、玟蓁的互相督促及加油打氣，讓我們終於能一起挺過那段最艱辛的階段，實現要一起畢業的諾言。

最後，特別要感謝我最親愛的家人，家是我在工作與學業忙碌之後 溫暖的避風港，因為有家人的相伴與支持，讓我在學習之路上，可以心無旁騖的完成學業，謝謝您們！

謹以此論文獻給我最重要的家人，和我最敬愛的師長、同學、同事、朋友們，以及所有幫助過我的人，我願將所有的喜悅與榮耀，與您們分享！

王惠玲 謹誌

民國 100 年 12 月

## 摘要

本研究旨在探討地方稅務人員的工作壓力、生命意義與工作倦怠之現況及其關係，以及不同背景變項在三者間的差異，並進而瞭解工作壓力與生命意義對工作倦怠的預測性。

本研究以「地方稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠關係問卷」實施問卷調查，並以嘉義縣、嘉義市、臺南市、高雄市及屏東縣等南部五縣市的稅捐處或稅務局（含分處或分局）之稅務人員為研究對象，透過分層比例抽樣，共取得有效樣本 713 份。問卷調查所得資料並分別以描述性統計、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、皮爾森積差相關分析及多元迴歸分析等統計方法進行分析。研究分析結果得以下結論與發現：

- 一、地方稅務人員的工作壓力知覺屬於中等程度，其中以「工作負荷」的壓力感最大。
- 二、地方稅務人員生命意義的感受屬於中等略高程度，其中以「靈性提升」層面最高。
- 三、地方稅務人員的工作倦怠感受屬於中等略低程度，其中以「情緒耗竭」的感受最大。
- 四、女性、年紀較輕、年資較淺、未婚、無子女的地方稅務人員其工作壓力感受較高。
- 五、女性、年紀較長、高中（職）以下程度、年資較深、主管職務、已婚、有子女的地方稅務人員其對生命意義的感受較高。
- 六、年紀較輕、大學程度、年資較淺、未婚、無子女的地方稅務人員其工作倦怠程度較高。
- 七、工作壓力與生命意義之間有顯著的負相關；工作壓力與工作倦怠之間有顯著的正相關；生命意義與工作倦怠之間有顯著的負相關。
- 八、地方稅務人員的工作壓力與生命意義對工作倦怠具有預測力，其中以「工作負荷」層面的預測力最高。

根據上述研究的結論與發現，本研究對稅務行政機關、地方稅務人員及未來研究提出幾項建議，以供參考。

關鍵詞：地方稅務人員、工作壓力、生命意義、工作倦怠

## Abstract

This research explores the correlation between working pressure, professional burnout, and the notion of one's life searching of their life's purpose, as well as investigating the effects different backgrounds have on each of the three, in order to understand the impact that working pressure and life purpose have on professional burnout.

A questionnaire focusing on working pressure, life purpose, and professional burnout of local taxation personnel was conducted. Taxation personnel of Tax Bureau and Revenue Service from Chiayi County, Chiayi City, Tainan City, Kaohsiung City, and Pingtung County (including all subunits) were among the interviewees. After stratifying proportional sampling, the total effective samples obtained were 713.

Descriptive statistics, T-test, One Way Analysis of Variance, Person's Correlation and Simple Linear Regression, and Multiple Regression Analysis were utilized in analyzing the research data, research findings are as follows:

1. The work pressure sensitivity ranking of the local taxation personnel is medium. Among all categories, "workload" imposes the most pressure on the interviewees.
2. Purpose of life ranks medium to high among local taxation personnel, within this category, "soul evolvment" is the most significant.
3. The sensitivity of professional burnout is classified as medium to low among interviewed taxation personnel; the feeling of "emotional burnout" is the most sensible.
4. Single, young, junior female taxation employees who are without children, were more sensitive to working pressure.
5. Married, senior taxation personnel with children who are younger than high

school age are more sensitive to purpose of life.

6. Single, young, junior taxation personnel with bachelor's degree has a higher tendency to experience professional burnout.
7. There is a negative correlation between work pressure and purpose of life; a significant positive correlation between working pressure and professional burnout; a negative correlation between professional burnout and purpose of life.
8. Working pressure and purpose of life are indicators of professional burnout; "workload" is the most significant indicator of all.

Based on the findings from this study, some recommendations for Tax Bureau, local taxation personnel and future researches are made.

Key words: Local taxation personnel, work pressure, life purpose, professional burnout

# 目次

	頁次
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 待答問題.....	4
第四節 名詞釋義.....	4
第五節 研究範圍.....	6
第二章 文獻探討 .....	7
第一節 工作壓力理論與相關研究.....	7
第二節 生命意義理論與相關研究.....	15
第三節 工作倦怠理論與相關研究.....	24
第四節 工作壓力、生命意義與工作倦怠之相關研究.....	33
第三章 研究設計與實施.....	37
第一節 研究架構.....	37
第二節 研究假設.....	38
第三節 研究樣本.....	39
第四節 研究工具.....	42
第五節 研究流程.....	49
第六節 資料處理與統計分析.....	51
第四章 研究結果與討論.....	55
第一節 地方稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠之現況分析...	55
第二節 不同背景變項的地方稅務人員工作壓力、生命意義與工作 倦怠之差異分析.....	60

第三節 地方稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠相關情形之 分析·····	107
第四節 地方稅務人員工作壓力與生命意義對工作倦怠之迴歸預測 分析·····	111
第五章 結論與建議 ·····	119
第一節 研究發現·····	119
第二節 結論·····	129
第三節 建議·····	135
參考文獻·····	139
壹、中文部分·····	139
貳、翻譯部分·····	149
參、英文部分·····	150
附錄 ·····	157
附錄一 「稅務人員工作壓力量表」預試題本之題目分析結果 ·····	157
附錄二 地方稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠量表（正式）	161
附錄三 全人生命意義量表使用同意書·····	167
附錄四 工作倦怠量表使用同意書·····	168



# 表 次

	頁次
表 3-3-1 南部五縣市地方稅務人員抽樣分布及回收情形 .....	40
表 3-3-2 正式樣本基本資料分析表 .....	42
表 3-4-1 「工作壓力量表」內容效度學者專家審查名單.....	44
表 3-4-2 「工作壓力預試量表」之內部一致性係數 ( $\alpha$ ) .....	45
表 3-4-3 稅務人員工作壓力量表預試後保留題目 .....	46
表 4-1-1 地方稅務人員工作壓力現況分析表 .....	56
表 4-1-2 地方稅務人員生命意義現況分析表 .....	57
表 4-1-3 地方稅務人員工作倦怠現況分析表 .....	58
表 4-2-1 不同性別的地方稅務人員工作壓力之差異比較 .....	61
表 4-2-2 不同年齡的地方稅務人員工作壓力之描述統計表 .....	62
表 4-2-3 不同年齡的地方稅務人員工作壓力之變異數分析摘要表 .....	63
表 4-2-4 不同教育程度的地方稅務人員工作壓力之描述統計表 .....	64
表 4-2-5 不同教育程度的地方稅務人員工作壓力之變異數分析摘要表 .....	65
表 4-2-6 不同公職年資的地方稅務人員工作壓力之描述統計表 .....	66
表 4-2-7 不同公職年資的地方稅務人員工作壓力之變異數分析摘要表 .....	67
表 4-2-8 不同工作職務的地方稅務人員工作壓力之差異比較 .....	68
表 4-2-9 不同婚姻狀況的地方稅務人員工作壓力之描述統計表 .....	69
表 4-2-10 不同婚姻狀況的地方稅務人員工作壓力之變異數分析摘要表 .....	70
表 4-2-11 有無子女的地方稅務人員工作壓力之差異比較 .....	71
表 4-2-12 不同背景變項之地方稅務人員在工作壓力上差異情形一覽表 .....	75
表 4-2-13 不同性別的地方稅務人員生命意義之差異比較 .....	76
表 4-2-14 不同年齡的地方稅務人員生命意義之描述統計表 .....	78
表 4-2-15 不同年齡的地方稅務人員生命意義之變異數分析摘要表 .....	79

表 4-2-16	不同教育程度的地方稅務人員生命意義之描述統計表 .....	80
表 4-2-17	不同教育程度的地方稅務人員生命意義之變異數分析摘要表	81
表 4-2-18	不同公職年資的地方稅務人員生命意義之描述統計表 .....	84
表 4-2-19	不同公職年資的地方稅務人員生命意義之變異數分析摘要表	85
表 4-2-20	不同工作職務的地方稅務人員生命意義之差異比較 .....	86
表 4-2-21	不同婚姻狀況的地方稅務人員生命意義之描述統計表 .....	88
表 4-2-22	不同婚姻狀況的地方稅務人員生命意義之變異數分析摘要表	89
表 4-2-23	有無子女的地方稅務人員生命意義之差異比較 .....	90
表 4-2-24	不同背景變項之地方稅務人員在生命意義上差異情形一覽表	91
表 4-2-25	不同性別的地方稅務人員工作倦怠之差異比較 .....	95
表 4-2-26	不同年齡的地方稅務人員工作倦怠之描述統計表 .....	96
表 4-2-27	不同年齡的地方稅務人員工作倦怠之變異數分析摘要表 .....	96
表 4-2-28	不同教育程度的地方稅務人員工作倦怠之描述統計表 .....	97
表 4-2-29	不同教育程度的地方稅務人員工作倦怠之變異數分析摘要表	98
表 4-2-30	不同公職年資的地方稅務人員工作倦怠之描述統計表 .....	99
表 4-2-31	不同公職年資的地方稅務人員工作倦怠之變異數分析摘要表	100
表 4-2-32	不同工作職務的地方稅務人員工作倦怠之差異比較 .....	100
表 4-2-33	不同婚姻狀況的地方稅務人員工作倦怠之描述統計表 .....	101
表 4-2-34	不同婚姻狀況的地方稅務人員工作倦怠之變異數分析摘要表	102
表 4-2-35	有無子女的地方稅務人員工作倦怠之差異比較 .....	102
表 4-2-36	不同背景變項之地方稅務人員在工作倦怠上差異情形一覽表	106
表 4-3-1	地方稅務人員工作壓力與生命意義之相關係數 .....	107
表 4-3-2	地方稅務人員工作壓力與工作倦怠之相關係數 .....	109
表 4-3-3	地方稅務人員生命意義與工作倦怠之相關係數 .....	109
表 4-4-1	地方稅務人員工作壓力與生命意義對工作倦怠的多元迴歸分析 摘要表 .....	112

表 4-4-2	地方稅務人員工作壓力與生命意義對情緒耗竭層面的逐步迴歸分析.....	112
表 4-4-3	地方稅務人員工作壓力與生命意義對個人成就感低落層面的逐步迴歸分析.....	113
表 4-4-4	地方稅務人員工作壓力與生命意義對互動疲乏層面的逐步迴歸分析.....	114
表 4-4-5	地方稅務人員工作壓力與生命意義對整體工作倦怠層面的逐步迴歸分析.....	115
表 4-4-6	工作壓力與生命意義對工作倦怠整體及各向度迴歸預測結果一覽表.....	116

# 圖 次

	頁次
圖 2-1-1 壓力基本模式圖.....	9
圖 3-1-1 研究架構圖.....	37
圖 3-5-1 研究流程圖.....	51

# 第一章 緒論

本章內容共分為五節，第一節研究背景與動機，第二節研究目的，第三節待答問題，第四節名詞釋義，第五節研究範圍。茲分述如下：

## 第一節 研究背景與動機

財政是庶政之母，賦稅是財政之源，現代國家的財政收入，無不以租稅收入為主幹，我國亦不例外。政府為施政，必須要有一筆龐大而穩定的財源，因此依法要向人民或企業課徵租稅，以便建設國家，促進經濟發展，為人民謀更多的福祉，即所謂的「取之於民，用之於民」（臺北市稅捐稽徵處，2010）。美國的法院於公元一八九九年曾提出著名的宣告：「課稅是一種偉大的權力，整個國家組織以此為基礎，為國家存在和繁榮所必需，正如空氣對人類的重要一般」，課徵租稅的重要性，由此可見。

稅務稽徵機關係掌理全國稽徵課稅工作，保障國家財政政策順利運作之必要機關，於七、八〇年代早期，稅捐稽徵處（以下簡稱稅捐處）是一個令公務人員欣羨嚮往任職的地方公務機關，因其主管一般人民稅捐徵納核課和查緝逃漏稅的大權，關係著各級政府財政收入至鉅，且由於直接與人民接觸，影響納稅人權利義務，需要維持公平客觀，廉能公正，因此政府給予稅務人員較優渥的待遇福利，以期養廉，也因此吸引許多優秀人員進入稅捐處服務，稅務人員在地方機關具有優越感和較高的社會地位（陳木己，2004）。然而，由於時空的轉變，組織體系之重大變革，現今的稅務人員無論於工作、待遇福利、陞遷或社會地位上，均已不復往昔。研究者現服務於地方稅務機關人事部門，所經辦業務雖非稅務工作，但眼見地方稅務機關在人力不足、財力及物力等客觀條件並不甚充裕的情況下，仍能發揮稅捐稽徵的功能，完成充實公庫，以支應地方建設經費的任務，對於勞苦功高的基層稅務人員除感敬佩外，亦引發研究者對本研究主題之興趣與動機。

課稅是一種犧牲個人經濟利益成就公眾利益的手段，因係對人民造成不利益的行政處分，其工作本就是吃力不討好，稅務人員職司為國家收稅的重任，雖依據稅法的相關規定辦理稽徵，然面對的是如何使自己少繳點稅的納稅義務人或其代理人（地政士、仲介或記帳業者等），徵納雙方的角色期望不一，若技術上稍有瑕疵，極易引起反彈，工作非常困難。又稅務工作本身有其特殊性，如：核課重大案件，卻無明確的法令依據；查緝逃漏稅，不但遭納稅人之嫌惡、請託、以及民意代表的關說，並有徵收績效之壓力。另稅務案件隨著經濟發展、教育水準及社會分工專業程度的提高，不僅業務量快速成長，案件的內容也日漸複雜，且由於稅捐稽徵與企業財團及民眾個人財產息息相關，涉及各方之利害關係，長期以來，基層稅務人員背負層層壓力，身心兩方面之負荷極大，工作人員士氣低落，異動頻繁，流動率及離職率始終居高不下，加上出缺員額又無法及時補足，人才斷層嚴重，以致陷入人少、事繁、責任重的惡性循環（李永聖，2002）。基此，稅務人員所面對的工作壓力，較之一般公務人員為重。一般而言，適當的壓力可以激發個人的潛能，但太大的壓力則可能引發生理及心理的疾病，進而影響組織的整體績效。因此，探究稅務人員工作壓力的情形是本研究動機之一。

生活在步調緊湊，工作緊張忙碌的現今社會，人們在生活中不斷地感覺到一種遍佈的無意義感，四面八方的壓力亦隨之而來，而那種遍佈的無意義感會讓人們感覺到「不是我」、「不是這裡」、「不是現在」的一種疏離態度，然後這種態度會讓人們對生命感到懷疑、沒有方向、沒有動機（何郁玲，1999）。意義治療學的創立者Viktor E. Frankl在所著《活出意義來》一書中引用了Nietzsche的一句話：「懂得為何而活的人，差不多任何痛苦都忍受得住。」這句話道出了生命意義的重要。Chan 與 Tang(1995)在香港針對心理健康職業人員的研究顯示，生命的目的與尋找目的的動機和職業倦怠間有顯著的相關，而根據 Jones(1981)的說法，人的認知有調節職業倦怠的功能，生命的意義就是其中一項。所以人必須找到其獨特的生命目的與意義，才能面對人生中任何因素產生的心理失衡狀態。因國內外大部分有關生命意義的研究，皆把關注的焦點放在老年人、大學生、青少

年、癌症病人、教師、醫護人員等，而缺乏對稅務人員的生命意義做探討。因此，本研究欲探討稅務人員的生命意義，此為本研究動機之二。

工作倦怠為當代的疾病，且普遍存在於各行各業之中。鑑於稅務人員的稽徵工作係屬專業性質，影響納稅義務人權益甚鉅，除工作繁忙外，亦因業務性質使然，常須夾雜於徵納雙方爭議之間、工作與家庭之間，而形成角色扮演上的衝突。Etzion 與 Pines(1986)認為職業婦女需要負擔家庭與職業的雙重工作，較易因角色衝突而生困擾，也因無法兼顧工作的品質和家人親密的關係而產生內疚，故較易感到職業倦怠。歐素雯（2004）研究指出，文化局行政人員在角色衝突、工作壓力與職業倦怠呈現顯著正相關，當工作者工作壓力太大時，可能會對工作產生厭倦、不滿，而將公事簡化處理或以結案辦理的態度來應對。甚至在長期高壓力工作環境下，工作倦怠最後引發出來的結果就是離職、曠職和降低生產力，這些負面影響將會為工作者的服務機關帶來大量的成本損失，影響組織的效能(Cordes & Dougherty, 1993)。因此，藉由本研究來探討稅務人員工作倦怠情形及與工作壓力、生命意義之關係，為本研究動機之三。

## 第二節 研究目的

本研究旨在探討地方稅務人員的工作壓力、生命意義與工作倦怠之相關研究，透過實證研究與分析，針對研究結果提出建議，冀能提供稅務行政機關或相關決策者於做人力資源運用決策或制度改革時之參考，以提昇稅務人員工作士氣及服務品質，進而增進稅務行政之效能。茲將本研究之目的臚列如下：

- 壹、瞭解地方稅務人員工作壓力、生命意義以及工作倦怠之現況。
- 貳、分析不同背景變項的地方稅務人員在工作壓力、生命意義與工作倦怠之差異情形。
- 參、探討地方稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠之間的關係。
- 肆、瞭解地方稅務人員工作壓力與生命意義對工作倦怠的預測情形。

### 第三節 待答問題

根據研究動機與目的，本研究欲探討下列之問題：

- 壹、地方稅務人員面臨的工作壓力、生命意義之感受及其工作倦怠之現況如何？
- 貳、地方稅務人員因不同背景因素，在工作壓力、生命意義及工作倦怠的差異情形為何？
- 參、地方稅務人員在工作壓力、生命意義與其工作倦怠之相關情形為何？
- 肆、地方稅務人員工作壓力與生命意義對工作倦怠的預測情形為何？

### 第四節 名詞釋義

茲將本研究所探討之主要名詞分別加以界定如下，以便於分析與討論：

#### 壹、地方稅務人員

我國現行租稅制度依財政收支劃分法的規定，可分為國稅（中央稅）和地方稅（直轄市及縣市稅）兩大類，國稅是屬於中央政府可支用的稅收，包括有關稅、所得稅（含營利事業所得稅和綜合所得稅）、遺產及贈與稅、貨物稅、證券交易稅、期貨交易稅、營業稅、菸酒稅等八種，除關稅及進口之營業稅、貨物稅及菸酒稅係由海關徵收外，其餘由財政部所屬的各地區國稅局負責稽徵；地方稅是屬於地方政府可支用的稅收，包括有印花稅、使用牌照稅、地價稅、田賦（停徵）、土地增值稅、房屋稅、契稅、娛樂稅等八種，由地方政府所屬之稅捐處或稅務局負責稽徵（財政部臺北市國稅局，2011）。

本研究所稱地方稅務人員，係指現職服務於縣市政府所屬之稅捐處或稅務局（含其所屬之分處或分局），具有官職等、職稱之編制人員，工作內容包括地方稅查核、徵收、服務等業務，惟不包括行政、會計、人事、政風等非稅務體系之人員。



## 貳、工作壓力

本研究所稱工作壓力係指地方稅務人員在面臨工作環境的要求與自我期望時，由於工作情境不調和的結果，導致在生理、心理及態度上，產生失衡的一種反應。本研究將工作壓力分為工作負荷、人際關係、角色衝突、組織特性、專業成長等五個層面，以自編問卷「工作壓力量表」得分表示，得分愈高表示其工作壓力感受愈大，得分愈低表示其工作壓力感受愈小。

## 參、生命意義

本研究所稱生命意義係指個體從生活中覺知其自我生命存在的理由、目標、價值，並藉由對自我的接納與肯定，體悟到生命的自由、進而追求心靈成長，以達全人的生命意義；而「生命意義感」則是個人覺知此種理由或目的的程度。

本研究有關生命意義量表之評量工具，係引用楊事娥（2010）之「國中教師全人生命意義量表」，即將「生命意義」操作型定義為生命目標、生命價值、自我概念、生命自由、宗教支持、死亡接受、靈性提升等七個層面，得分愈高代表其生命意義愈高，得分愈低代表生命意義愈低。

## 肆、工作倦怠

本研究所稱工作倦怠係指地方稅務人員長期處於過度負荷的工作環境中，在心理及生理上產生疲憊之狀態，且於面對壓力無法調適，進而導致情緒耗竭、個人成就感低落、及在人際關係上互動疲乏的現象。

本研究有關工作倦怠量表之評量工具，係引用蔡如珮（2008）之「工作倦怠量表」，其內容包涵了情緒耗竭、個人成就感低落、互動疲乏等三個層面，以問卷「工作倦怠量表」得分表示，得分愈高表示其工作倦怠情形愈嚴重。反之，得分愈低表示其工作倦怠情形愈不嚴重。

## 第五節 研究範圍

### 壹、研究地區

我國之稅制主要區分為國稅及地方稅，執掌業務之稅務機關涵蓋財政部暨所屬各地區國稅局、各縣市政府所屬之稅捐處或稅務局，由於眾多稅捐稽徵機關遍佈全國，稅務人員近萬人，受限於時間、人力、財力等，如要針對每一機關單位人員進行調查，執行有其困難。因此，本研究採分層比例取樣方式選取縣市政府所屬之稅捐處或稅務局（含其所屬之分處或分局）之人員為研究範圍，研究地區以嘉義縣、嘉義市、臺南市、高雄市及屏東縣等台灣南部五縣市為限。

### 貳、研究對象

以南部五縣市之稅捐處或稅務局暨其所屬之分處或分局編制內，具有官職等、職稱之稅務人員（不包含行政人員、約聘僱、技工、工友及臨時人員）為對象，進行抽樣研究。

### 參、研究內容

本研究係地方稅務人員工作壓力、工作倦怠與生命意義之實證調查，所探討的變項如下：

- 一、背景變項：包含性別、年齡、教育程度、公職年資、工作職務、婚姻狀況、有無子女等。
- 二、工作壓力：包含工作負荷、人際關係、角色衝突、組織特性、專業成長等。
- 三、生命意義：包含生命目標、生命價值、自我概念、生命自由、宗教支持、死亡接受、靈性提升等。
- 四、工作倦怠：包含情緒耗竭、個人成就感低落、互動疲乏等。

## 第二章 文獻探討

本章主要在探討地方稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠之相關文獻與實證研究，藉此作為本研究之理論基礎。本章共分四節，第一節為工作壓力理論與相關研究，第二節為生命意義理論與相關研究，第三節為工作倦怠理論與相關研究，第四節為工作壓力、生命意義與工作倦怠之相關研究。

### 第一節 工作壓力理論與相關研究

#### 壹、壓力的定義

Miller(1976) 認為壓力是個體面對外界環境所帶來的過度資訊，因而耗費生理系統的能量，使個體無法承受負荷時的一種狀態。而Martin 與 Schermerhorn(1983) 則認為壓力是個人對於人與環境配合中之要求、限制及機會所產生的主觀和知覺，而發生的正向或負向的反應狀態。Stein 與 Cutler(2002) 則指出壓力是個體對於環境需求和壓迫的反應，是每一個人在生活中必須去處理和不可避免的，也就是說壓力是個人生理、化學及心理上對壓力源或環境刺激的反應，壓力所形成的環境力量，使身心功能失去平衡。壓力在社會科學領域的引用非常多，通常壓力的定義主要分為三種：

#### 一、反應型定義

係指將壓力視為對壓力源的一種反應，其中包括心理與生理的層面，我們稱之為壓力狀態、壓力反應或張力，當一個人長期而持續的面對壓力時，會經歷三個階段，分別為警覺反應(alarm)、抵抗期(resistance)與衰竭期(collapse)，此所產生的一系列生理反應，稱之一般適應症候群(general adaptation syndrome)，簡稱(GAS)(Selye,1956)。

## 二、刺激型定義

係指將壓力視為「刺激」，就是把緊張的原因歸咎於外在事件或環境因素，此外在事件或環境因素即稱為壓力源(stressors)，且壓力源通常包含災難事件的颱風或地震、或是重大生活事件，如被公司裁員事件以及長期的環境問題，也就是刺激型的壓力是外在環境要求及個人對其的反應（楊語芸譯，1994）。

## 三、交互作用型定義

係指將壓力視為一種歷程，其中包含人與環境之間持續性的互動與適應，張春興（1988）曾指出壓力是指生理或心理上感受到威脅時的一種緊張狀態，使人在情緒上產生不愉快甚至痛苦的感受；壓力可以說是個人對內外環境事件產生心理上或生理上的反應，也是個人與環境交互作用的結果（葉重新，1995）。

因此，藉由上述壓力的說明，可清楚了解個體生存在環境之中，不斷的受到自我內在的反應，以及外在環境的刺激與作用，所產生的痛苦與不愉快之經驗歷程。

## 貳、壓力之基本模式

榮泰生（2001）曾指出某一個行動或情境會使我們在生理上、及（或）生理上產生特別的要求，對這個要求所做的一般反應就叫做壓力；此種過程使人覺得像受到某種程度或種類的威脅，或者使個人感到必須付出額外的精力才能保持身心的平衡，常常會令人感到不適，這種不適的程度會因個人的體質與身體健康狀況、文化、社會價值及規範而有差異（藍采風，2000）。不過，可透過李再長等人（1997）所整合的壓力基本模式（如下圖2-1所示），凸顯多數人的壓力歷程，也就是壓力源引起壓力感受，透過個別的壓力經驗產生不同的壓力後果，其中壓力源包括有工作（組織）因素、環境因素與個人因素，不同個體受到各自感受的知覺、經驗與社會情境等有不同的認知層次，分為生理症狀與行為症狀。不過，亦有學者認為適度的壓力是可以有所表現的，如劉泳倫（2003）則認為適度的壓



後，瓦解了員工的生理與心理平衡的狀態(McClean,1974；繆敏志，2001)，當個人覺察到工作情境中發生某種狀況，威脅心理平衡，即構成壓力，此種壓力將引致個體若干心理的、認知的、及生理反應，甚至造成身心俱疲的工作現象(林幸台，1986)。

Gmelch等人(1988) 提出壓力循環理論模式(The Stress Cycle)，主要包含四個階段，首先為壓力來源，其係指為壓力循環的第一階段，透過外在感受而來的刺激，因而產生工作壓力；其次為知覺，其為壓力循環的第二階段，指個人所知覺到的壓力承受度，包括生理與心理的反應；再來為反應，其係屬於壓力循環的第三階段，當個人知覺無法應付工作負荷，則依個人的文化、社會、心理與組織等層面，採取的彈性因應方式；最後為結果，其為壓力循環的第四階段，係指個人長期承受強烈而負向的壓力，在無法遠離或有效因應時，所造成生理上或心理上或行為方面的疾病(歐素雯，2004)。

吳劍雄(1999)則提出工作壓力的形成並非由單一因素所形成的，其壓力的來源包括三方面，首先為個人方面，其中包含生理、心理、家庭、經濟、年齡等五個層面；其次為組織方面，係指為工作環境、角色要求、人際關係相處、組織結構、組織領導、組織成長階段；最後為社會環境方面，有經濟不確定性、政治不確定性、技術不確定性、工作階層化、社會期待等面向。其他來源則有工作負荷、人際關係、個人層面因素、工作層面因素、環境因素、工作性質、工作資源、領導、社會支持、組織氣氛等壓力來源(賴政忠，2001)。所以，壓力循環的過程中，工作壓力來源是相當的繁多且重要，若能有效解決工作壓力的問題來源，對於工作壓力所延伸的生理與心理困境，將可避免發生。

針對國內近年來公務人員在工作壓力方面的研究，可發現其工作壓力來源主要以人際關係的處理較常被討論，如宋禮彰(2002)以國民小學行政人員的工作壓力及因應方式進行實證研究，其壓力來源包含有上級要求的壓力、行政負荷的壓力、人際處理的壓力、本身內在衝突、專業知能的壓力等；其他如李瑞文(2002)、洪玲茹(2002)、劉天惠(2002)、田蘊祥(2003)、游金玲(2006)、

施惠文（2005）、謝坤勇（2006）皆以公務人員為主進行研究，並在工作壓力來源的構面上使用人際關係的處理，顯見公務人員的工作壓力來源有一部分來自於人與人之間的相處。其次為工作負荷的影響，包括有劉榮哲（2004）對女警工作壓力、社會支持與工作滿意關係進行研究，以及尤正廷（2006）、陳仁維（2006）分別針對南區、東區與台東縣警察局的刑事警察人員，發現警察人員對於工作壓力的來源以工作負荷影響甚鉅，且女性軍訓教官工作壓力亦類似（陳慧芳，2006）。其他工作壓力來源則有工作負擔、公共關係壓力、專業成長、上級壓力、同事壓力與角色壓力（蕭雅瑛，2006）。

因此，綜上所述除了考量人際關係的處理與工作負荷外，本研究問卷以「稅務人員工作壓力」為主要架構，並參考王國揚（2002）、洪玲茹（2002）、施惠文（2005）與尤正廷（2006）等之研究，以及訪談數位現職稅務人員瞭解其工作之壓力源後，再歸納整理編製成預試量表，將工作壓力來源分為工作負荷、人際關係、角色衝突、組織特性、專業成長五個層面。

## 肆、個人背景變項與工作壓力的相關研究

本研究針對背景變項，如性別、年齡、教育程度、公職年資、工作職務、婚姻狀況、有無子女等項目，瞭解背景變項與工作壓力之相關性，其可發現有關工作壓力的研究相當多，不過多數以教師或社教機構員工以及基層軍警公務人員為探討對象，對於地方稅務人員進行工作壓力探討者較少，以下以過去研究為探討，就背景變項與工作壓力之相關結果加以整理，期能作為本研究之論證基礎。

### 一、性別

性別與工作壓力之關係，可透過相關研究結果獲得多數是有顯著相關的，如劉玉惠（1991）針對報社記者進行探討，以及程一民（1996）以台北縣國小教師為對象、洪玲茹（2002）針對社教機構員工討論，皆發現性別與工作壓力是存在相關的，不同性別個體會有不同的工作壓力之感受（紀有田，2003；洪文章，2005；

陳乃偵，2005；莊淑灣，2005），主要是壓力感受來自於性別上的差異，國外學者 Spielberger 與 Reheiser (1994)也發現女性較男性容易陳述壓力源，抱怨薪水不足或是與顧客或同事之間的摩擦、工作環境的問題以及個人時間不夠等問題，會產生這種壓力源，是因為工作缺乏控制所致，並影響工作績效，所以即使相同的工作，男性與女性對於壓力之認知態度亦會有所差異(Jex,1998)。不過相對的，亦有另外學者認為工作壓力與性別並無直接關係，如林立曼（2001）針對戶政人員進行調查、李秀穗（2003）以大專院校體育主管、何信煒（2005）以國民小學總務主任進行探討工作壓力、陳蓮妃（2003）針對國民中學訓導主任工作壓力與其職業倦怠進行實證、以及張元昌（2006）以國泰人壽壽險從業人員為例所作的研究結果皆呈現工作壓力與性別無顯著的相關。

## 二、年齡

年齡與工作壓力之關係，可透過相關研究結果獲得多數是有顯著相關的，如鄧柑謀（1991）針對國中訓輔人員探討發現年齡較大者，其工作壓力愈高、蔡澍勳（2001）則針對國小總務主任、洪玲茹（2002）則以社教機構員工為探討、以及王尚剛（1994）以國庫署與國有財產局員工為例、黃彩霖（2003）以醫院行政人員、聶夢玲（2004）以國立空中大學學生為主進行實證研究，其結果皆顯示年齡愈高，其工作壓力愈大。不過，相對的亦有另外學者認為工作壓力與年齡呈負相關，當年齡愈輕，工作壓愈大（吳敏鳳，1997；蔡欣玲、陳麗梅、王瑋，1996），而葉龍源（1998）針對國小主任、宋禮彰（2002）針對國小行政人員所作之實證研究，發現工作壓力不因年齡的不同，而有顯著的差異性存在。

## 三、教育程度

教育程度與工作壓力之關係，可透過相關研究結果來說明，其中林惠姿（2003）針對主計處從業人員進行工作壓力與離職意願關係之研究，發現教育程度與工作壓力方面有顯著的差異存在、黃虎台（2004）則進行公營電臺從業人員



之工作壓力與工作滿足關聯性實證研究，其結果亦呈現教育程度與工作壓力是具相關性的，其他如：紀有田（2003）針對高雄縣市國民中學學校行政人員、以及莊淑灣（2005）以中部地區國民小學主任，皆可發現不同教育程度之受訪者對工作壓力感受亦有差異，亦有研究顯示教育程度越高，壓力越大(Erlen & Sereika, 1997)，主要是教育程度愈高者，其對自我要求較高，將會形成較大之工作壓力負荷。不過，葉龍源（1998）針對國小主任、李晉男（2002）針對高科技研發人員、王國揚（2002）針對中區國稅局人員、林震豪（2005）針對南部七縣市高中職以上軍訓教官、洪靜惠（2005）針對高雄縣市國民中學專任行政人員則發現教育程度與工作壓力的感受上是無明顯的差異。

#### 四、公職年資

公職年資與工作壓力之關係較為少見，但可以透過年資與工作壓力來探討，其中翁俊明（2002）以華視工程製作中心人員為主，探討工作滿足、工作壓力與組織承諾關聯性之研究，結果發現在薪資以及工作年資兩項進行統計皆與工作壓力有明顯差異性存在。林標油（2004）則以保二總隊之警察人員進行瞭解，亦發現年資及服務地區與工作壓力是具相關性，其他則如：楊芯瑀（2004）以新竹市政府所屬機關之基層公務人員，發現服務年資較長則工作壓力感受較高，也就是工作壓力與服務年資呈正相關（毛家舫、李引玉，1992；李逸、王秀紅，2002）。不過，李瑞文（2002）針對國立大學校院人事人員進行研究，發現工作年資愈少的人事人員，對工作壓力的感受程度愈大；而李晉男（2002）針對高科技研發人員、林震豪（2005）以南部七縣市高中職以上軍訓教官為主，結果是工作壓力不因服務年資之不同而有差異性結果。

#### 五、工作職務

工作職務與工作壓力之關係，可以透過相關研究結果來說明，發現職務與工作壓力是具相關性的，如程一民（1996）以國民小學教師之工作壓力與因應方式

進行實證研究、林昭男（2001）以國小初任主任、林金生（2003）以國民中學輔導教師等為對象，結果研究發現不同職務會有不同的工作壓力，林月娜（2003）亦對國小專任行政人員研究發現，不同工作職務在決策參與的工作壓力有顯著差異、洪玲茹（2002）以社教機構員工亦獲得相同之結果，因此，不同之職務在工作壓力確實達顯著差異（周元璋，2003；郭耀輝，2004）。不過，亦有不同職務之受訪者，其對工作壓力未達顯著差異，如：陳貞芳（1996）針對花東地區六班國小教師行政工作者之角色壓力進行瞭解，結果發現工作壓力不因工作職務的不同而有所差異。

## 六、婚姻狀況

婚姻狀況與工作壓力之關係，可以透過相關研究結果來說明，發現婚姻狀況與工作壓力是具相關性的，如洪玲茹（2002）針對社教機構員工、李晉男（2002）針對高科技研發人員的研究結果發現，已婚者之工作壓力高於未婚者，且多數研究結果顯示婚姻狀況與工作壓力有顯著差異（陳鳳櫻、程子芸、陳蕙玲，1997；湯鐵漢，1992）。不過，亦有未婚者之工作壓力較高的研究，如：林月娜（2003）針對國小專任行政人員、周元璋（2003）針對彰化縣國民小學兼任行政職務教師、以及郭耀輝（2004）針對國民小學教師等研究結果則顯示，未婚者的工作壓力高於已婚者。還有其它研究發現婚姻狀況與工作壓力無顯著差異性存在，如：沈銘仁（2004）針對政府部門會計人員、洪文章（2005）以兼任行政職務教師為主、張元昌（2006）針對國泰人壽壽險從業人員等實證研究。

## 七、有無子女

有無子女與工作壓力之關係較為少見，但仍可以透過有無子女與工作壓力之相關研究結果來說明，發現有無子女與工作壓力是呈現有顯著差異，而且無子女者的壓力高於有子女者，如：蔡欣玲、陳麗梅、王瑋（1996）針對醫學中心護理人員進行分析，發現多數無子女者皆屬於未婚，年齡顯較輕且資歷少故工作壓力

較大。不過，多數研究之背景資料較少以有無子女進行討論，因此，本研究可透過有無子女的狀態瞭解地方稅務人員對工作壓力之看法。

綜合上述，針對背景變項，如性別、年齡、教育程度、公職年資、工作職務、婚姻狀況、有無子女等項目，瞭解背景變項與工作壓力之相關性，發現多數研究因不同機關、不同受訪對象以及不同工作類別，產生不同之影響關係，本研究藉由過去之研究議題為基礎，期能找到地方稅務人員之背景資料與工作壓力相關性，以做為稅務實務工作之參考。

## 第二節 生命意義理論與相關研究

### 壹、生命意義之意涵

生命意義是一個抽象的概念，是個人存在之目的與使命，也是對於人生所抱持的態度或立場，甚至個人生命主題與目標，以及保持受苦時的態度，其意義有四個層面，包括生命意義、生存理由、生活目標與受苦意義等（陳珍德，1995）。換個角度看待生命意義，其指的就是個體對生命之存在與肯定，讓生活本身就是充滿意義，我們個體只有通過積極正面的人生態度與行為表現，就能體認我們對於生命真實與自我肯定，進而完成我們人生的自我責任（傅偉勳，2004）。再者，楊事娥（2010）認為生命意義是生活中個人藉由對自我的接納與肯定及對生命自由的追求，藉此實現自己的生命價值和目標，進而達成靈性生命的圓滿，其含括了身、心、靈的全人觀點。不過，生命的意義不可單純從某角度出發，而應從不同角度用不同理論提出不同的見解（呂應鐘，2001）。從個人性意義來說，即意指個人生命存在的理由與基礎，當個人意識到自己存在的理由時，就會激發潛在的力量，感受到自己存在的價值等（Froehle & Herrmann, 1989）。就個體來說為了瞭解生命的意義，往往在人生過程中必須先確立目標，做好生涯規劃，提高自我的生活品質，這樣才能凸顯生命意義與價值。所以，生命意義應包括個人人際關係、

個人成長、創造力、成就感及成功，透過個體所經歷的人生歷練來闡述生命的意義(Liora & Rivka,2001)，是故，個體存在的生命意義來源就顯得相當重要。

Baumeister(1991) 針對生命意義探討其來源有四，包括有目的(Purpose)、正當性(Justification)、效益(Efficacy)與自我價值(Self-worth)，其指的就是當個體設法滿足此四項需求時，就會感到生命是有意義的，從目標的確立乃至自我價值的呈現。如同李遠哲等學者（2000）在《享受生命－生命教育》一書中所談到，每個人都必須瞭解自己生命的意義與存在的價值，肯定自己、接受痛苦與困難，並明白生死的內涵，避免陷入謬思，我們才能真正享受生命。釋慧開（2001）亦談到人生意義的思考問題，認為探索人生的意義，多半是屬於經驗的領域，而非只是知識的範疇，因為個體面對種種深刻的人生問題，如生老病死的問題等等，都是生命經驗的探索。

Chiriboga 與 Fiske(1990) 更清楚的界定生命意義的來源，主要包括有成長、關係、服務、尋找快樂、創造、心靈、目標、成就和工作、安全。因生命意義是因人而異，我們所敘述的不是談論一般生命意義，而是個體生命在某段時間過程中，其所呈現的具體意義是否能在真實生活體驗中可確定，即生命意義就是個人對生命的意義（劉翔平，2001）。而侯冬芬（2004）將國人生命意義的相關研究彙整歸納後，認為衡量生命意義的項目為個人對人類、國家社會之貢獻；另一個則是重視子孫的完成與家庭、家族的繁衍。蔡坤良（2004）則進一步將生命意義區分為自我評價、自我統整及自我實現三部分，所謂的自我評價係指個人評價，指的就是人生體驗所形成的生命意義；其次，自我統整係指接納過去與現在的生活，包含自我肯定、生活、家庭及子孫成就之滿意狀態；再來，則是自我實現係指自我期望與實踐，就是個體具有清楚的人生目標及助人行為所形成的生命意義。不過，從整體觀點來衡量生命意義，其屬於人類靈性(spirit)或意理(noetic)的層次，並沒有普遍性的定義，且因人而異，不同的個體生命意義會隨著時間與空間而有所改變，即生命意義與個人的生命情境以及生活脈絡有關，且受到本身價值信念之影響(Frankl,1986;Perker, 2002)，也就是說我們對自己所存在的看法，

將會造就我們變成什麼樣的人。

綜合上述，每個人有自我獨特的存在價值，也有專屬自我生命意義，本研究參考各學者闡述之意義，認為生命意義是指個體從生活中覺知其自我生命存在的理由、目標、價值，並藉由對自我的接納與肯定，體悟到生命的自由、進而追求心靈成長，以達全人的生命意義；而「生命意義感」則是個人覺知此種理由或目的的程度。

## 貳、生命意義之價值

生命意義就是個體感受自我生命存在的理由、價值、意義及目的之知覺與感受的程度（周招香，2006；李桂仙，2006），但要如何透過個體生存的理由或目的，找到現在或未來的生活方向和目標，突顯生命意義之價值則需要更多具體之作為。Frankl(1986)首創意義治療(Logotherapy)，認為人要尋求「意義」是生命中原始的力量，而非單純因本能驅策力所造成的續發性合理作用。Frankl 之中心思想在探討個體面對生命的態度，目的在教人尋求個人的生命意義，使個體能夠具有方向感與價值感，其意義治療法之理論基礎可以說是一種生命的哲學，主要包括三個信念，首先為意志的自由(freedom of the will)，係指人具有意志自由，即本身具有決定權，不論在什麼時候個體之思想是自由的，可以自由的尋找和發現生命的意義（劉翔平，2001）；其次是意義意志(the will to meaning)，係指個體具備努力尋求意義的意志，因為人類會去發現生命中的意義與目標，藉此產生對生命的一種認同（黃國城，2003）；再來則是生命的意義(the meaning of life)，係指個體應該去了解生命對自己有什麼期待，透過個體不同的生命意義呈現自我的生命答案，如同O' Connell 與 Skevington(2005) 所述，生命的目的或意義是可藉由心靈上的信念、價值與道德規範及社會或政治因素所產生，透過個體所存在的文化、環境和宗教、心靈或信念系統影響生命意義，使個體能瞭解自我的生命意義及未來可延伸的價值（朱伊文，2008）。

意義治療法(Logotherapy)除了基礎的信念外，更以層次本體論(dimensional

ontology)闡述生命意義價值，亦可說是目前最有系統的理論之一，其層次主要有三種價值，包括創造價值、經驗價值、態度價值（游恆山譯，1991；趙可式、沈錦惠合譯，1998）：

### 一、創造的價值

係指透過個體的實踐賦予生命特別的意義，也就是創造價值及藉由創造性的行動或活動來實現個人之價值，例如透過工作建立自信與成就感，或是貢獻社會扶助弱勢族群等，透過具體的行為建立自我的創造性價值。

### 二、經驗的價值

係指透過個體世界所能獲得的意義，體驗生活中的真、善、美等美好的事物，也就是實現經驗價值，Frankl 認為經驗比教條來的更重要與真實，每個人的存在都是具備唯一的獨特性，沒有人能替代另一個人經驗生命，因此經驗的過程有其特殊意義與情感性，Jeffries(1995) 亦提出每個人不論性別、年齡、種族、智力、社經地位、教育背景、環境、宗教信仰，每個人都有它與生俱來獨一無二的生命意義。

### 三、態度的價值

係指透過個體不可改變的命運，其所採取的態度藉此獲得意義，也就是個體的生命歷程中所實現態度價值。換言之，生命的每個時刻都有待實現的使命去實現(Fabry,1980)，也許是獲得地位、體驗愛情或是對他人敞開心胸等等，無論是好或壞的結果，都是生命是一連串的尖峰時刻勇於積極面對(Rabbi & Grollman,1977)。

由上述之理論基礎可見生死意義之價值除了具備三個信念，包括意志的自由、意義意志與生命的意義之哲學信念外，其更透過創造價值、經驗價值與態度價值實踐個人之生命意義，展現個體存在的理由及由外層深入生命的價值核心，

承擔與實踐每個不同個體之獨特生命價值，藉此使地方稅務人員更能領悟生命的意義與工作目標。

### 參、生命意義之研究

近年來有關生命意義的研究，已經有相當的成就，不斷有推陳出新之研究方法與對象被提出來，而國內多篇有關生命意義的質化研究（陳珍德，1995；黃秀美，2003；葉何賢文，2003；鄧旗明，2003等）採取現象分類的取向，以 Frankl 之生命意義架構進行探討，所涉及之問題有生命意義、生存理由、生活目標以及態度與價值觀的轉變等等題項，此為生命意義主題上之變化。再者，Zika(1992) 針對 194 個女性的研究，發現生命意義與幸福感呈現相關性，以及江慧鈺（2001）與蘇佐璽（2005）皆以國中生為訪問對象，發現低生命意義的國中生在家人、學校、同儕方面，其生命意義與信念之關係是負面且疏離的，Tania 與 Abdul(1996) 則認為當學業成績出現問題的原因也應該是缺乏生命意義所造成。尤其針對國小六年級資優生探究其生命意義，結果發現資優生特別重視學業、感情、獲得與求知等四項生命意義來源（張馨文，2004；朱伊文 2008），因此，學業成績對於學生而言是相當重要的生命意義執行價值。

其次，研究對象尚包括陳珍德（1995）針對癌症病人以半結構式的訪談，提出病患對生命意義、生存理由、生活目標及對死亡的觀點等議題之實踐研究；隨後鄧旗明（2003）亦以相同的方法，針對乳癌患者之生命意義、想要活下去的原因、受苦及人生的看法、生活目標及生命計劃表等議題進行瞭解病患在罹病前後對生命意義的價值存在何種態度。除了研究對象為癌症病人外，蘇秋雲（2001）則以安寧照顧志工為對象，探討志工服務的背景與動機、服務前後對於死亡與生命的態度改變、生與死的意義與價值及服務經驗對生命態度的影響等題項，結果發現安寧志工在接觸死亡時的震驚，透過震驚的知覺反應引發不同生命意義的看法，例如重視當下活的無愧，接觸病人後感受到超越死亡的途徑，變得更能夠感恩旁人，知福惜福與願意知足等價值，也能夠珍惜光陰重視生命可貴的實踐與力

行。同樣的，丁晨（2003）與一位經歷完全癱瘓，然後從植物人狀態復甦的研究對象，還有當事人的母親共同完成了一項生命意義的質性研究，其對於研究參與者的生活經驗有許多深入的詮釋，並認為生病是生命中的一個斷裂，在過程中發揮更多愛與親情的體驗，也可以說生命意義在困境中之歷程更有其價值與光輝存在。

其他相關研究則尚有以教師為研究對象者，如卓炎成（2007）的探訪「攀越高峰」與「怡然自得」的教師生命歷程：我在「世間成就」與「自我超脫」之間的對話一文中，以世間成就與自我超脫為主題，發現個體的自我內心並非在抉擇，而是在面對人世間的所有因緣，往往選擇當下機會，藉此找尋生命的意義，並獲得成就。柳嘉雯（2007）則以一位大學優良教師生命中有關教育實踐的故事，突顯其生命意義價值。還有施惠琪（2002）以921地震之災民為對象，強調受訪者從逆境可以成功超越的經驗，以及受訪者經歷過重大之災害所產生的態度轉變，其結果發現經歷過重大傷害之後更懂得正向的思考，也願意積極規劃未來的願景，並懂得感恩接受，不再跟別人比較，享受當下不願再期待過多，作者更進一步整理出正面的影響，如更堅毅的人格特質、更有愛心、耐心與助人、不計較、豁達、知足等優點。而李森珪（2002）以老人為對象，調查老人一生之中的回顧歷程以及重大生命事件，並瞭解老年人生命意義的來源，以及人生中的成就感與自我評價等題項，結果發現自我付出、自我實現及自我期許等方面是可以建構老人的生命意義。

綜合上述，生命意義的相關研究雖然相當廣泛，但多數訪談對象以癌症病人、教師、老人、學生與經歷過重大事件者較常見，針對地方稅務人員之探討較少見，主要是突顯個體受到重大事件之後其經歷的生命將會有所重大轉變，且朝向正面與自我實現之人生意義發展。不過，地方稅務人員所接觸的對象是民眾與長官，其壓力來自於工作，因此，若能有效探討地方稅務人員之人生意義態度的轉折，將可協助其面對自我的價值實現，以及透過個體之轉變，將正面態度投射於稅務工作上，提高為民服務之品質與績效。



## 肆、個人背景變項與生命意義的相關研究

本研究針對背景變項，如性別、年齡、教育程度、公職年資、工作職務、婚姻狀況、有無子女等項目，瞭解背景變項與生命意義之相關性，不過，生命的意義通常以理論取向為主，除了背景變項探討外，則以宗教信仰、組織氣候或社經地位的研究較多，因此，在背景變項的研究探討較工作壓力與工作倦怠相對的少，是故，為了更明確瞭解生命意義的價值與實踐過程，本研究則針對背景變項與生命意義之相關結果加以整理，期能有效獲得個人生命意義之認知與態度。

### 一、性別

性別與生命的意義之關係，可透過相關研究結果獲得不同男性與女性對生命意義存在差異性看法，如：Zika 與 Chamberlian(1987)的研究結果亦顯示生命意義在性別方面是有差異性存在，推其原因在於女性之空虛感比男生高，相對的女性生命意義認知感低於男性，張國治（2005）針對雲林縣高齡學習參與者為對象之結果亦同。另外，男性與女性對生命意義存在無差異性看法者也相對較多，如：江穎盈（2009）針對大學生、宋秋蓉（1992）針對高中職與國中生、吳淑華（2006）針對青少年以及江慧鈺（2001）針對國中生等，皆發現生命意義與性別因素兩者之間關係彼此之間並無差異性看法存在。

### 二、年齡

年齡與生命的意義之關係，可透過相關研究結果獲得不同年齡層對生命意義存在差異性看法，如：Meier 與 Edwards(1974)針對年齡區分為五組，分別是 13-15 歲、17-19 歲、25-35 歲、45-55 歲以及 65 歲以上者，結果發現 13-15 歲以及 17-19 歲年齡層者對生命意義認知低於其他年齡層。還有何郁玲（1999）針對中小學教師為對象、江慧鈺（2001）針對國中生為探討，發現生命意義在青少年時期，其知覺態度認同度較低，主要的原因為青少年沒有明確的生活目標及存在價值感。

### 三、教育程度

教育程度與生命的意義之關係，可透過相關研究結果獲得不同教育程度對生命意義存在差異性看法，如：賴昆宏（2006）針對台中地區長青學苑老人為對象，探討社會支持、孤寂感與休閒活動參與對老人生命意義影響之研究，結果發現長青學苑老人之生命意義與教育程度彼此之間是有顯著性差異。另外，張國治（2005）以雲林縣高齡學習參與者為對象，探討雲林縣高齡學習參與者、非參與者生命意義感之比較研究，所獲得之結果與一般的想法相同，即教育程度較高者則生命意義感較高。

### 四、公職年資

年資與生命的意義之關係，可透過相關研究結果獲得不同年資對生命意義存在差異性看法，如：何郁玲（1999）以台北市、高雄市及台灣省之小學、國中、高中及高職教師為對象，探討不同個人任教年資之中小學教師，對生命意義感的知覺有顯著差異。另外，戴玉錦（2004）以高中職輔導老師為對象，探討生命意義感與輔導自我效能關係之研究，其自變項為性別、年齡、婚姻狀況、學歷、畢業科系、輔導年資、職務、學校地區（高雄縣市）、公私立等，所獲得之結果發現不同輔導年資的高中職輔導教師在生命意義知覺態度上並未達到顯著差異。

### 五、工作職務

工作職務與生命的意義之關係，可透過相關研究結果獲得不同工作職務對生命意義存在差異性看法，如：鄭惟謙（2008）以高屏兩縣國中教師為對象，探討高屏兩縣國中教師生命意義感與自我效能關係之研究，其中個人變項包括有年齡、婚姻狀況、服務年資、擔任職務、宗教信仰等項目，所獲得之結果為不同現任職務對生命意義存在差異性看法。另外，戴玉錦（2004）以高中職輔導老師為對象，探討生命意義感與輔導自我效能關係之研究，其所獲得之結果發現不同職務的高中職輔導教師在生命意義知覺態度上並未達到顯著差異。雖然個人變項與

生命意義之彼此關係的相關研究較少見，但根據Reker(1994)的研究則指出，個人生命意義是健康最有力的正向指標，推估不同背景變項與生命意義存在差異性看法。

## 六、婚姻狀況

婚姻狀況與生命的意義之關係，可透過相關研究結果獲得不同婚姻狀況對生命意義存在差異性看法，如：張國治（2005）以雲林縣高齡學習參與者為對象，探討雲林縣高齡學習參與者、非參與者生命意義感之比較研究，所獲得之結果不同婚姻狀況之高齡者對生命意義知覺態度有差異性存在，其中配偶健在組的生命意義態度較正面，以離婚或分居組之生命意義態度最低。另外，賴昆宏（2006）以台中地區長青學苑老人為對象，探討社會支持、孤寂感與休閒活動參與對老人生命意義影響之研究，其中老人因婚姻狀況不同，所獲得生命意義之看法亦有所不同。

## 七、有無子女

有無子女與工作意義之關係較為少見，但本文嘗試透過家庭氣氛與生命意義之研究結果來說明，近年來國內外關於生命意義之相關研究中，多數探討其意義的來源（DeVogler & Ebersole,1980；宋秋蓉，1992），其中以生命意義的來源最常被提出，所以生命意義的來源關係亦包含對家人、朋友與愛情等交錯關係，此種生命意義之價值與實踐，如江慧鈺（2001）以國中生為對象，結果發現家庭氣氛融洽的國中生，其生命意義相對較高。因此，有關有無子女之背景變項是值得再深入探討其與生命意義之關係，透過家庭背景的詮釋才能更進一步瞭解地方稅務人員對生命意義之看法是否存在顯著差異性。

綜合上述，生命意義的議題相當多，但多數以理論性之推估為主，但生命意義甚為廣泛難以有某種定論，因為不同的個體對生命意義的呈現是具有獨特性的。針對不同背景變項對生命意義產生不同之差異性文獻探討，可發現性別與生

命的意義之關係，不同男性與女性對生命意義存在差異性看法，且女性生命意義認知感低於男性；在年齡與生命的意義之關係，亦可發現年齡層較低者對生命意義認知也普遍低於其他年齡層；在教育程度與生命的意義之關係上雖然文獻較為缺乏，但所獲得之結果與一般的想法相近，就是教育程度較高者則生命意義感較高；在年資與生命的意義之關係部分，不同的年資在生命意義知覺態度上並未有顯著差異存在；其它在職務、婚姻狀況亦獲得差異性之價值結果；不過，有無子女與與生命意義之關係較為少見，是值得本研究著墨，更深切進入生命意義領域持續研究與探討，以獲得實務之客觀結果。

### 第三節 工作倦怠理論與相關研究

#### 壹、工作倦怠的定義

工作倦怠最早於1974年紐約臨床心理學家 Freudenberger 所提出，其在過去文獻中有關工作倦怠的實踐研究多數屬於心理學領域，Freudenberger 與 Richelson (1980) 又再指出工作倦怠是由於奉獻於某一理想目標(cause)、生活方式或關係時，所產生的一種疲勞和挫折的狀態。一般來說情緒的需求主要源自自我的期待與壓力，經過壓力的過程之後，個人所產生的工作倦怠常常引發一系列癥狀與病因，如身體的疲累與情緒上的無助。所以，Pines 與 Aronson(1988) 亦指出工作倦怠是主觀經驗中一種身體、情緒、和心理的耗竭狀態，藉由長期涉入的情緒需求所造成。同樣的Stevenson(1994) 亦認為倦怠是令人衰弱的過程，它可以奪取員工熱忱，扼殺他們的創造力，且最後剝走員工貢獻的生理與心理能力，亦可以說是個體對自我角色過度負荷，使得情緒逐漸耗竭而無法處理 (Moore,2000)，且通常是工作壓力導致的工作緊張（如疲乏、易怒等），然後在心理上產生疏離感，以致於冷漠、憤世嫉俗等消極態度，久而久之就形成工作倦怠（張曉春，1983）。所以說，工作倦怠是對工作壓力的一種反應方式，主要發

生在人群服務專業的工作者身上，因為在能力、智力與資源方面，若針對他們過度的要求，將會使個體無法加以處理(Lee & Ashforth ,1993)，如果當下問題沒有被解決，最後各項困擾點就累積形成倦怠感，讓人有想逃離一切的念頭。

因此，就工作倦怠的定義來說，有相當多不同的詮釋，其中Maslach(1982) 針對不同研究者對工作倦怠歸類出三個面向解釋其定義與內涵：

### 一、情緒耗竭 (exhaustion)

係指工作倦怠會導致情緒耗竭，或是精疲力竭、失去精力、消耗用盡、衰弱、疲勞；因此，所謂的工作倦怠指的是心理與情緒的衰弱。Newstrom 與 Davis( 2002) 亦認為工作者個人生理和心理若是衰弱，當處於高度緊張的壓力持續一段時間，如此個體也無法立即產生能力來應付所造成的困境，這就是個人情感的耗盡。

### 二、缺乏人性 (depersonalization)

係指對其他人態度的反應，其個體持負向轉移將不恰當態度對待服務對象，進而失去理想而變得易怒，這種負面情緒的移轉會隨時間改變、發展或累積。如王瑞安（1999）亦認為工作倦怠是一種身心交瘁的現象，包括體力、精力、態度上的耗竭，當在工作上表現出負向的工作態度，就會對工作產生疏離、退縮，就個人而言就是導致消極的自我概念，甚至否定個人的負面生活價值，進而引發生涯發展的危機。

### 三、低個人成就感 (low personal accomplishment)

係指對個人或個人成就產生的負向反應，一般解釋為沮喪、士氣低落、退縮、生產力或潛力降低等。不過，Liljegen (2008)則認為工作倦怠必須個體經過長期參與被要求的工作情境下，才會導致的一種身體和心理的耗竭狀態。

因此，工作倦怠目前已成為上班族的普遍現象問題，其問題不僅只在於個人，企業和社會結構也要負責，且最容易產生倦怠的人，通常是組織內最優秀的

員工（陳鈺婷，2006），本研究的工作倦怠定義參考上述之論述，認為地方稅務人員長期處於過度負荷的工作環境中，在心理及生理上產生疲憊之狀態，且於面對壓力無法調適，進而導致情緒耗竭、個人成就感低落、及在人際關係上互動疲乏的現象。

## 貳、工作倦怠模式

許小東（1999）曾指出容易引發較高的工作壓力之職業有下列幾點重要因素，不外乎是工作中需要不斷的、經常的做出正確的決策；或者是工作中需要快速準確的處理大量信息並做出反應，或者是工作難度較大需要複雜的心智活動參與，以及工作中需要較多的進行人際接觸與訊息交流等等關鍵因素，此會造成個體對自我角色過度負荷，因而使其情緒逐漸耗竭而無法加以處理，是為工作耗竭歸因模式，藉此詮釋工作倦怠(Moore,2000)，而工作本身就是一種連續性變項，由低到中或由高到低等不同程度的經驗感覺，是沒有單純的二分變項（郭盈卿，1999），主要是工作者對其工作本身是一種情緒、情意或評價上的整體反應，也是工作者對其工作有關環境所抱持的一種態度（吳濟華、陳協勝，2001）。常見的工作倦怠模式為：

### 一、生態學模式

係由Carroll 與 White(1982) 所提之生態模式，其意指工作倦怠的自然影響因素為個人、微系統、中間系統、外圍系統與大系統等五種基本架構，在個人部分，主要包括任何影響個人工作表現的事務，如身心健康狀況、教育水準、挫折忍受力、目標、需求、興趣、價值觀等；在微系統部分，則為個人完成其工作的最小的組織系統，如辦公室、家庭等；在中間系統部分，以工作環境中組織化程度較高的系統為主，如公司部門或相關機構等；在外圍系統部分，係指在整個大環境中的重要組織或機構；在大系統部分，通常係指所有會影響個體生活的相關因素，如：外在環境的高失業率、經濟成長率與天然災害等。生態學模式的優點

主要在於形成工作倦怠的因素種類繁多，此模式不僅可單純從個人或環境的因素來解釋，更可以從環境與個體交互作用的觀點去進行，藉此提升不同學科領域的整合性研究。

## 二、社會能力模式

係由Harrison(1983)所提出，其認為工作倦怠與個人的能力是否能適任其工作有關，工作的績效好壞主要受到下列三種因素的影響，一是工作對象問題嚴重的程度；二是工作環境的資源或障礙；三是工作者的才能，如專業技術、決策判斷能力等，且社會能力模式強調於每個助人專業工作者皆有助人的動機，經過一段時間的相處之後，當個人感受到助人效果的高低後，則會知覺到對工作的勝任感，若工作效果非常好，則對未來充滿理想與目標。相反的，若工作效果不佳，則會產生工作倦怠。因此社會能力模式對於個人知覺的工作勝任感是非常關鍵的因素，也是非常重要的認定標準。

## 三、工作倦怠階段模式

係由Golembiewski 與 Munzenrider(1988)所提出，主要認為工作階段理論能衡量個體不同程度之工作倦怠，且能對工作倦怠較嚴重者有所警示，可提昇士氣與效能的作用，其模式內容分為非人性化、低成就感、情緒耗竭等，也是一般對於工作倦怠所做之定義與內涵。而Maslach 與 Leiter(1997)更認為工作倦怠是個人與工作關係的問題，可適用於一般各種模式，內容包含情緒耗竭(emotionalexhaustion)、譏諷態度(cynicism)、專業效能(professionalefficacy)，其中情緒耗竭係指個體資源消耗怠盡，因此喪失精力及感覺而導致身心疲憊，進而造成無法應付工作；其次是譏諷態度，係指個人企圖由工作中孤立自己，對抗耗竭工作本身之需求；以及專業效能，係指對過去與現在的成就感到滿足，使得個人未來在工作上符合期望（蔡如珮，2008）。

綜合上述，本研究有關工作倦怠量表之評量工具係參採蔡如珮(2008)之「工

作倦怠量表」，其主要引用Maslach 與 Leiter(1997) 之觀點，認為工作倦怠是地方稅務人員長期處於過度負荷的工作環境中，在心理及生理上產生疲憊之狀態，且於面對壓力無法調適，進而導致情緒耗竭、個人成就感低落、及在人際關係上互動疲乏的現象。

### 參、工作倦怠與研究

Perlman 與 Hartman (1982) 認為工作倦怠與組織的特性、個人的特性與理解等有很大的關係存在，尤其在組織層面部分，Robbins(1993) 指出當工作倦怠發生後，個體在因應工作能力將會有所困難，最後則導致降低組織承諾，使得工作績效降低。另外，Pines(1993) 亦提出工作倦怠對組織環境所造成的影響，如工作士氣低落、缺席（特別是病假）、緩慢(tardiness)、停留在工作上的平均時間減少等問題。而在過去工作倦怠方面的相關研究，學者們不斷的提出很多看法，有些以連續性的發展歷程進行工作倦怠的研究如(Chou, 1991; Pines, 1993)，甚至從工作壓力角度探討工作倦怠的形成過程，認為如果在工作情境中無法克服壓力，長期飽受壓力影響的累積結果就容易造成工作倦怠現象（郭生玉，1987）；有些則強調工作倦怠在不同階段的發展順序(Golembiewski , Munzenrider & Stevenson, 1986；Maslach, 1982)，以及工作倦怠與工作環境的互動情形，如何郁玲(1999)則提出工作倦怠是工作環境的互動過程，其無法有效因應壓力與挫折，所以導致個人身心耗竭，並且以退縮、冷漠、嘲諷的態度對待周圍的人，以致於在工作上產生成就感低落等負向改變的現象。而王曉晴（2005）認為此種工作環境狀況，上班族在工作過程中遇到不如意或不順遂時，當下問題一定要被解決，否則各項困擾問題就會累積形成倦怠感，讓人想逃離一切。

除了從組織與環境的角度外，其他尚有諸多學者以工作倦怠為出發點，分別討論與不同領域之實務研究，許朝銘（2007）指出，利用角色壓力及情緒耗竭探討是否與工作倦怠有顯著關聯性，並指出當個體產生工作倦怠時，自然會影響其離職意願之程度。翁瑱凰（2007）則針對高科技產業女性勞工進行研究，並說明



工作倦怠確實會對女性員工的離職傾向有顯著影響。另外，還有探討教師在工作與環境的互動中，長期面對負向的工作壓力而未能有效的調適，導致情緒耗竭，對工作失去熱忱（郭志純，2003；王懿欣，2011），此種互動過程在於教師個人內外在此的落差感，所以，老師無法因應長期工作挫折，喪失教學熱忱與理想，並藉由退縮、冷漠等缺乏人性的態度回應（廖相如，2003）。其他更深入探討人格特質或個人特質與工作倦怠之關係，結果發現內外控人格特質對工作倦怠的效果，其中內控人格特質對工作倦怠具有顯著的干擾效果，且越傾向內控者其工作倦怠感越低（官振源，2010）。而李惠雅（2010）更以在台的外籍勞工為對象，進行五大人格特質、跨文化適應與工作倦怠關係之研究，其發現五大人格特質對工作倦怠呈現顯著負向影響，以及跨文化適應也對工作倦怠有負向影響力。再者，Caputo(1991)認為，影響工作倦怠的個人因素，如個人的夢想、希望、思想、行動均會幫助或阻礙工作倦怠歷程，使個人產生不適或苦惱現象；施耀昇（1991）亦研究過去文獻發現人格特質與工作倦怠關係的實證研究多以A型人格特質及內外控信念為重點。因此，工作倦怠之壓力源非常多元，但可以說主要來自於個體所遇到的工作經驗。

綜合上述各學者的看法，工作倦怠對於工作績效的影響甚鉅，且是工作壓力的延伸，一旦產生工作倦怠就會從工作中感受到很大的壓力，其主要的導引因素除了組織因素、環境的互動過程外，尚有不同層次的個人特質問題以及內心主觀之心理因素，是故，有效抑制工作倦怠才能創造優質工作效能。

#### **肆、個人背景變項與工作倦怠的相關研究**

本研究針對背景變項，如性別、年齡、教育程度、公職年資、工作職務、婚姻狀況、有無子女等項目，瞭解背景變項與工作倦怠之相關性，茲將背景變項與工作倦怠之相關結果加以整理，期能探討影響工作倦怠之相關因素。

## 一、性別

性別與工作倦怠之關係，可以透過相關研究結果來說明，發現性別與工作倦怠是存在差異性看法，如Anderson(1980)及Maslach 與 Jackson(1981)發現女性較男性易發生工作倦怠，主要是社會對於男女之期待不同，尤其要求女性要富有耐心與愛心等。另外，周立勳（1986）針對國小教師、楊清雄（2004）則以高雄地區大學院校專任行政人員、王俊民（1990）針對國中教師、以及濮世緯（1997）探討國小校長轉型領導與教師職業倦怠關係，其結果顯示女性較男性更易發生職業倦怠。不過，性別與工作倦怠之間關係，許多研究顯示不相同的結果，如：Iwanicki 與 Schwab(1981)針對教師的研究發現女性成就感低於男性，而Harrison(1983) 及 Fitzgerald(1993)經過實證研究後，認為性別在工作倦怠上無顯著差異，另如陳榮茂（2002）針對國民小學教師、陳蓮妃（2003）針對國中訓導主任、李秀穗（2003）針對大專院校體育室主管、吳楨晴（2005）針對大學院校課外活動組行政人員、以及呂純怡（2009）針對大學校院學生事務人員之研究亦發現，性別與工作倦怠是無顯著差異存在。

## 二、年齡

年齡與工作倦怠之關係，可以透過相關研究結果來說明，發現年齡與工作倦怠之相關性多數存在差異性的看法，Maslach 與 Jackson(1981)提出年齡較低者在工作倦怠方面較年齡高者為高，主要原因在於年齡低者對工作抱持過高的理想性，造成在實際的情境中無法達到設定的目標，因此，工作初期通常是工作倦怠之關鍵期。常見的包括有：李晉男（2002）針對高科技研發人員調查，發現年齡層較低者之工作倦怠感較高，其它則有邱國銘（2001）針對銀行行員、楊清雄（2004）針對高雄地區大學院校專任行政人員、以及陳世志（2002）針對矯正機構基層戒護管理人員等之結果亦同。不過，其它學者如楊蓓（1988）則認為年齡和工作倦怠間並無顯著差異，如林信昌(1998)針對新聞從業人員、王嬋媚(2004)針對高中職教師之研究結果亦同。

### 三、教育程度

教育程度與工作倦怠之關係，可以透過相關研究結果來說明，發現教育程度與工作倦怠之相關性呈現負向關係，即教育程度愈高者則工作倦怠較低，如：Cherniss(1980)研究指出教育程度高者，其相對的工作倦怠感較低，以及王嬋媚（2004）針對高中職教職人員為對象，發現大專畢業的教師的工作倦怠高於研究所以上的教師。而教育程度愈高則工作倦怠愈高者，如：謝清秀（2002）針對美髮從業人員進行實證調查、蔡澍勳（2001）針對國小總務主任為對象，以及楊清雄（2004）針對高雄地區大學院校專任行政人員，其顯示學歷愈高則倦怠感愈高。另外，李晉男（2002）針對高科技研發人員、藍豔柔（2004）針對醫務社會工作者、李秀穗（2003）針對大專院校體育室主管進行研究，結果發現不同教育程度與工作倦怠呈現無顯著差異。

### 四、公職年資

公職年資與工作倦怠之關係較為少見，但可以透過年資與工作倦怠來探討，其中年資與工作倦怠之相關性呈現負向關係，即年資愈高者則工作倦怠較低，如：Anderson(1980)認為工作年資較淺之工作倦怠高於年資較深者，主要是年資較高之工作人員多半對工作能夠調適，故較少有工作倦怠產生（黃三吉，1992），其它則有劉淑惠（1987）針對助人工作者、楊清雄（2004）針對高雄地區大學院校專任行政人員、邱國銘（2001）以銀行員為對象，其實證結果皆發現年資較低者之工作倦怠高於資深者。而年資與工作倦怠之相關性呈現無相關性存在者，如李晉男（2002）針對高科技研發人員、陳蓮妃（2003）針對國中訓導主任進行調查，結果發現不同年資對工作倦怠之感受無顯著差異。

### 五、工作職務

工作職務與工作倦怠之關係，可以透過相關研究結果來說明，發現工作職務高低與工作倦怠之相關性呈現負向關係，即工作職務愈高者則工作倦怠較低，

如：施振典（1991）引述Sarata 與 Jeppesen研究報告指出，專業工作人員比非專業工作人員的倦怠感低，且職務愈高者成就感愈高，工作倦怠愈低，施振典（1991）亦針對文化中心組織結構成員、以及楊清雄（2004）針對高雄地區大學院校專任行政人員調查工作倦怠關係，其結果為高職務者之工作倦怠程度較低。

## 六、婚姻狀況

婚姻狀況與工作倦怠之關係，可以透過相關研究結果來說明，發現婚姻狀況與工作倦怠具有相關性存在，即婚姻狀況為已婚者之工作倦怠感低於單身或離婚者，如：Maslach 與 Jackson(1981)、Danylchuk(1993)之實證研究均指出單身者、離婚者之工作倦怠高於已婚者。同樣的，陳榮茂（2002）針對國小教師、顏耀南（2002）以國中教師、林志鴻（1998）以資訊人員為對象、邱國銘（2001）以銀行員為對象，其研究結果顯示未婚者之工作倦怠高於已婚者。不過，婚姻狀況與工作倦怠之關係亦有呈現無相關性之存在，如：林信昌（1998）針對新聞從業人員、陳世志（2002）以矯正機構基層戒護管理人員為主，發現婚姻狀況與工作倦怠並無相關性存在。

## 七、有無子女

有無子女與工作倦怠之關係較為少見，但仍可以透過家庭狀況與工作倦怠之研究結果來說明，發現邱淑琴（2002）以家庭狀況說明高中職教師發生工作倦怠之原因在於工作與家庭之間的相互干擾，再者，徐嘉宏（2001）針對百貨公司專櫃人員的家人進行調查，發現家人對工作倦怠之看法呈現顯著負面關係，因此，雖然有無子女的狀態與工作倦怠之研究尚不夠廣泛，但是可以推其相關，發現當受訪者家中有子女時，其工作倦怠感較高。

綜合上述，工作倦怠形成之原因相當多，不同背景變項對工作倦怠產生不同之差異性關係，其中女性較男性易發生工作倦怠，且年齡較低者在工作倦怠方面較年齡高容易發生，在教育程度與工作倦怠之相關性部分則呈現負向關係，當教

育程度愈高則工作倦怠愈低，在年資與工作倦怠之相關性部分亦呈現負向關係，當年資愈高者則工作倦怠較低，以及現任職務愈高者則工作倦怠較低，婚姻狀況則為已婚者之工作倦怠感較低，且當受訪者家中有子女時，則其工作倦怠感較高。因此，期能未來針對地方稅務人員之背景變項與工作倦怠之關係進行調查，有效掌握稅務人員之工作倦怠的相關因素。

## 第四節 工作壓力、生命意義與工作倦怠之相關研究

### 壹、工作壓力與生命意義的相關研究

關於工作壓力與生命意義的相關研究，國內外探討之相關文獻及研究極為罕見，依賴品仔（2010）針對原鄉地區國小教師進行研究分析，結果發現生命意義與工作壓力之間存在著一種顯著但中低程度關聯的關係。該研究結果指出，透過典型相關分析教師工作壓力與生命意義之關係，僅有中低程度的關聯。

對此，研究者認為賴品仔（2010）之研究已做到生命意義與工作壓力兩變項間相關之探討，並發現多項項目間有顯著相關之事實，爰未來本研究擬進一步採用逐步迴歸之方式，來探討變項間之預測力為何。

### 貳、工作壓力與工作倦怠的相關研究

當環境的需求超過個人的能力及可用資源的情境，就會產生工作壓力；而工作壓力所造成的情緒、態度以及身體上的耗竭則是工作倦怠(Blasé,1982)，故工作壓力（源）是引發壓力過程的刺激因素，而工作倦怠則是壓力過程的最終產物。國內外關於工作壓力與工作倦怠的相關研究，已經累積相當豐富的成果，如：De Rijk, Le Blance, Schaufeli 和 de Jonge(1998)針對護士研究發現，工作壓力與職業倦怠呈顯著正相關。Montgomery 與 Rupp(2005)研究發現教師對壓力的情緒反應和因應後的結果是形成工作倦怠的關鍵。Farber 與 Miller(1981)指出工作壓力

與工作倦怠二者有相關，卻不完全一致，當壓力無法改變或無法調節時，倦怠才有可能發生。Chou(1991)指出長期和持續的壓力會造成情緒耗竭，且在需求過度的情況下，導致工作倦怠，使得個人耗盡資源，適應困難。另國內許多研究的結果，也驗證了工作壓力與工作倦怠有顯著差異或影響，如：陳蓮妃（2003）針對國中訓導主任、吳植晴（2006）針對大學校院課外活動組行政人員、蔡如珮（2008）針對國稅稽徵人員、劉舒妍（2009）針對會計從業人員、以及吳伯祥（2009）針對國民小學體育教師等研究結果均顯示工作壓力與工作倦怠之間呈顯著正相關。

綜合上述相關文獻，可能因不同的研究對象及對工作壓力與工作倦怠定義之不同而稍有差異，但不管學者們對於工作壓力與工作倦怠之關係所持看法為何，大都認為工作倦怠之發生與個體所面臨的工作壓力有一定程度的關係，意即當工作壓力造成時，工作倦怠才有可能產生。但也有研究結果發現，對於工作壓力與工作倦怠兩者在某些層面未達顯著相關，驗證結果會依不同之研究對象及不同變項，而有不同的研究結果。本研究係針對地方稅務人員之工作壓力與工作倦怠作深入分析與探討，其面對日益繁重的工作負荷、人際關係的疏離、角色扮演之衝突、組織制度之不公正及專業成長之不足等因素，可能會因工作壓力而產生工作倦怠，進而對工作產生負面影響。因此，本研究值得深入探究工作壓力與工作倦怠兩者間與各變項之相關性的價值。

### 參、生命意義與工作倦怠的相關研究

Battista 與 Almond(1973)的研究發現，滿意自己職業選擇的人，其生命意義感高於不滿意者。Tweedy(1991)的研究結果則指出，存在空虛與職業倦怠的非人性化有關，所以無生命意義傾向有職業倦怠。在Chan 與 Tang(1995)的研究中指出，生命的目的、尋找目標的動機和倦怠有非常顯著的相關，尤其是生命的目的與倦怠量表中的個人成就感有關。另外，尋找目的的動機與情緒耗竭有相關（轉引自何郁玲，1999）。

Powell 於1994年研究社會工作者的疏離感與倦怠感的相關，他把疏離感界

定在無力、無意義、孤獨以及自我疏離四方面，在無意義層面上是指個人在工作以及生活上的無意義感，其研究結果發現倦怠感與無意義感有顯著之相關。國內目前針對有關職業倦怠與生命意義的相關研究亦是較為少見，依何郁玲（1999）針對中小學教師之研究結果顯示，職業倦怠與生命意義感呈顯著負相關，即職業倦怠愈高之教師，其生命意義感愈低。另外，官振源（2010）針對人格特質與工作倦怠之關係，結果發現內外控人格特質對工作倦怠的效果，其中內控人格特質對工作倦怠具有顯著的干擾效果，且越傾向內控者其工作倦怠感越低。而李惠雅（2010）更以在台的外籍勞工為對象，進行五大人格特質、跨文化適應與工作倦怠關係之研究，其發現五大人格特質對工作倦怠呈現顯著負向影響。再者，Caputo(1991)認為，影響工作倦怠的個人因素，如個人的夢想、希望、思想、行動均會幫助或阻礙工作倦怠歷程，使個人產生不適或苦惱現象。

綜合上述，工作倦怠與生命意義之間有其相關性存在，且是工作壓力的延伸，一旦產生工作倦怠就會從工作中感受到很大的壓力，其主要的導引因素除了組織因素、環境的互動過程外，尚有不同層次的個人特質問題以及內心主觀之心理因素。是故，有效抑制工作倦怠才能創造優質工作效能。本研究希望除藉以地方稅務人員瞭解工作倦怠與生命意義之間是否顯著的相關外，並進一步採用逐步迴歸之方式，來探討變項間之預測情形。

### 第三章 研究設計與實施

本研究旨在探討地方稅務人員的工作壓力、生命意義與其工作倦怠之關係，為達本研究之目的，除透過文獻的探討外，並採用問卷調查方式，以瞭解研究對象在各研究變項間之實際狀況。茲將本研究之研究架構、研究假設、研究樣本、研究工具、研究流程以及資料處理與統計分析分述如下。

#### 第一節 研究架構

本研究架構圖係根據研究動機與目的、研究問題與相關文獻分析所推導出，主要架構包括個人背景變項、工作壓力、生命意義與工作倦怠等四個變項，本研究架構圖如下列圖3-1所示：

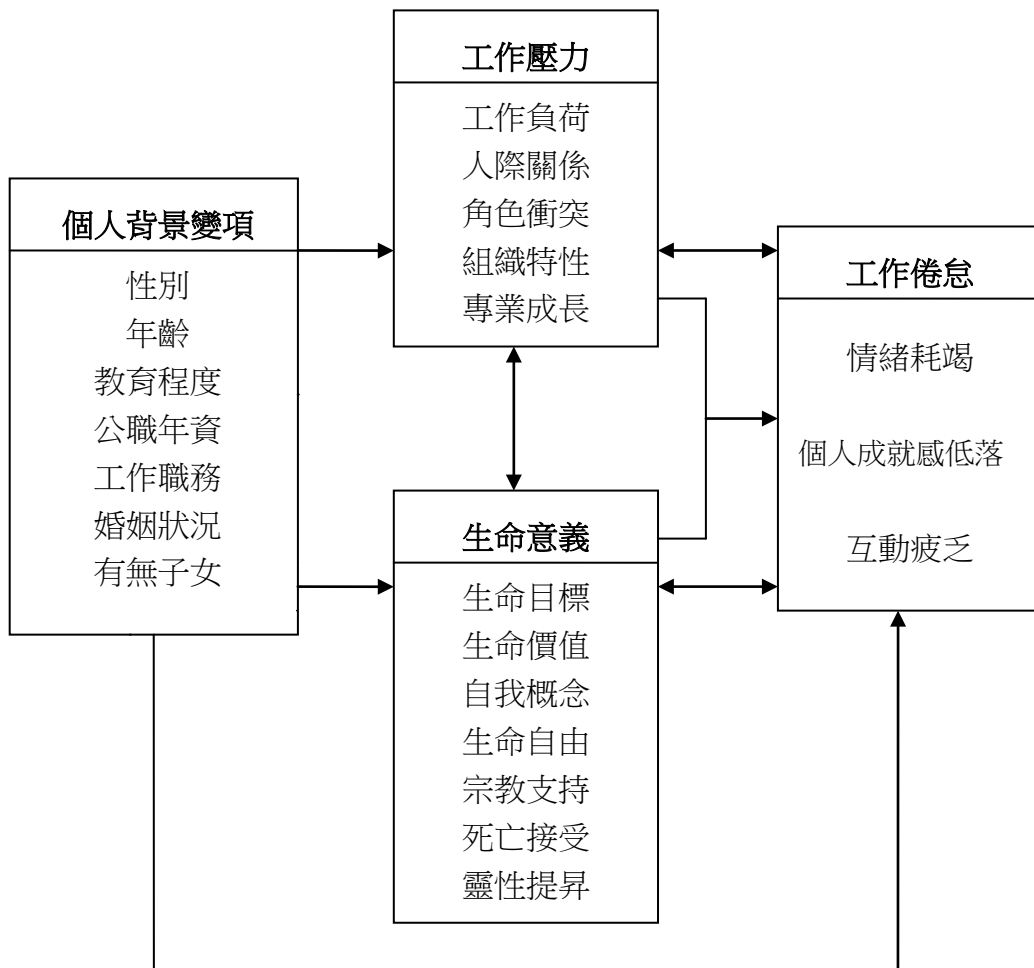


圖 3-1-1 研究架構圖



## 第二節 研究假設

根據前述研究架構，本研究提出下列之研究假設：

假設一：不同背景變項的地方稅務人員在工作壓力上有顯著差異。

- 1-1 不同性別的地方稅務人員在工作壓力上有顯著差異。
- 1-2 不同年齡的地方稅務人員在工作壓力上有顯著差異。
- 1-3 不同教育程度的地方稅務人員在工作壓力上有顯著差異。
- 1-4 不同公職年資的地方稅務人員在工作壓力上有顯著差異。
- 1-5 不同工作職務的地方稅務人員在工作壓力上有顯著差異。
- 1-6 不同婚姻狀況的地方稅務人員在工作壓力上有顯著差異。
- 1-7 有無子女的地方稅務人員在工作壓力上有顯著差異。

假設二：不同背景變項的地方稅務人員在生命意義上有顯著差異。

- 2-1 不同性別的地方稅務人員在生命意義上有顯著差異。
- 2-2 不同年齡的地方稅務人員在生命意義上有顯著差異。
- 2-3 不同教育程度的地方稅務人員在生命意義上有顯著差異。
- 2-4 不同公職年資的地方稅務人員在生命意義上有顯著差異。
- 2-5 不同工作職務的地方稅務人員在生命意義上有顯著差異。
- 2-6 不同婚姻狀況的地方稅務人員在生命意義上有顯著差異。
- 2-7 有無子女的地方稅務人員在生命意義上有顯著差異。

假設三：不同背景變項的地方稅務人員在工作倦怠上有顯著差異。

- 3-1 不同性別的地方稅務人員在工作倦怠上有顯著差異。
- 3-2 不同年齡的地方稅務人員在工作倦怠上有顯著差異。
- 3-3 不同教育程度的地方稅務人員在工作倦怠上有顯著差異。
- 3-4 不同公職年資的地方稅務人員在工作倦怠上有顯著差異。
- 3-5 不同工作職務的地方稅務人員在工作倦怠上有顯著差異。
- 3-6 不同婚姻狀況的地方稅務人員在工作倦怠上有顯著差異。

3-7 有無子女的地方稅務人員在工作倦怠上有顯著差異。

假設四：地方稅務人員在工作壓力、生命意義與工作倦怠三者有顯著的關係。

4-1 地方稅務人員在工作壓力與生命意義有顯著的關係。

4-2 地方稅務人員在工作壓力與工作倦怠有顯著的關係。

4-3 地方稅務人員在生命意義與工作倦怠有顯著的關係。

假設五：地方稅務人員在工作壓力與生命意義各層面對工作倦怠具有顯著預測力。

### 第三節 研究樣本

#### 壹、母群體

本研究針對地方稅務人員為研究對象，以嘉義縣、嘉義市、臺南市、高雄市及屏東縣等台灣南部五縣市之地方稅務人員為母群體，所依據資料為上開縣市稅捐處及稅務局之員額配置表統計資料，共 1,176人。

#### 貳、正式樣本

本研究正式樣本之取樣方法，係根據所研究地區嘉義縣、嘉義市、台南市、高雄市、屏東縣等縣市的稅捐處或稅務局地方稅務人員所佔比例，採分層比例取樣方式進行，共發出問卷 800份，回收問卷 739份，問卷回收率為 92.4%，扣除不完整之無效問卷 26份，可用問卷為 713份，問卷可用率為 89.1%。表3-3-1說明南部五縣市地方稅務人員抽樣分布及回收情形。

表3-3-1

南部五縣市地方稅務人員抽樣分布及回收情形

縣市 名稱	編制 員額	抽樣 比例	抽樣 份數	回收 份數	有效 樣本數	問卷 可用率
嘉義縣	93	7.9%	63	63	62	98.4%
嘉義市	92	7.8%	62	56	53	85.5%
臺南市	355	30.2%	242	216	208	86.0%
高雄市	507	43.1%	345	324	312	90.4%
屏東縣	129	11.0%	88	80	78	89.7%
合 計	1,176	100%	800	739	713	89.1%

本研究對象地方稅務人員之基本資料，包括性別、年齡、教育程度、公職年資、工作職務、婚姻狀況及有無子女等七個變項，其樣本基本資料分析說明如表3-3-2所示，茲將樣本背景描述分析如下：

### 一、性別

以「女性」佔多數計有 586 位，佔 82.2%；「男性」計有 127 位，佔 17.8%。

### 二、年齡

以「40 - 49 歲」最多計有 256 位，佔 35.9%；其次依序為「30 - 39 歲」計有 226 位，佔 31.7%；「50 歲以上」計有 189 位，佔 26.5%；「29 歲以下」計有 42 位，佔 5.9%。

### 三、教育程度

以「大學」最多計有 365 位，佔 51.2%；其次依序為「專科」計有 214 位，佔 30%；「高中（職）以下」計有 104 位，佔 14.6%；「研究所以上」計有 30 位，佔 4.2%。

#### 四、公職年資

以「21 年以上」最多計有 196 位，佔 27.5%；其次依序為「6 - 10 年」計有 141 位，佔 19.8%；「11 - 15 年」計有 130 位，佔 18.2%；「5 年以下」計有 129 位，佔 18.1%；「16 - 20 年」計有 117 位，佔 16.4%。

#### 五、工作職務

以「非主管」為多數計有 627 位，佔 87.9%；「主管」計有 86 位，佔 12.1%。

#### 六、婚姻狀況

以「已婚」最多計有 484 位，佔 67.9%；其次依序為「未婚」計有 214 位，佔 30%；「離異、鰥寡」計有 15 位，佔 2.1%。

#### 七、有無子女

以「有子女」佔多數計有 460 位，佔 64.5%；「無子女」計有 253 位，佔 35.5%。

綜上所述，本研究之對象以女性居多，此與地方稅務人員實際情況中女性稅務人員佔多數之事實相符，且年齡多在 40 歲至 49 歲之間，教育程度以大學為大多數，公職年資 21 年以上者為最多，而工作職務多是以非主管為主，婚姻狀況大部分都是已婚，且以有子女者居多。

表 3-3-2

正式樣本基本資料分析表

基本資料	類別	人數 (N)	百分比 (%)
性別	男	127	17.8
	女	586	82.2
年齡	29歲以下	42	5.9
	30 - 39歲	226	31.7
	40 - 49歲	256	35.9
	50歲以上	189	26.5
教育程度	高中 (職) 以下	104	14.6
	專科	214	30.0
	大學	365	51.2
	研究所以上	30	4.2
公職年資	5年以下	129	18.1
	6 - 10年	141	19.8
	11 - 15年	130	18.2
	16 - 20年	117	16.4
	21年以上	196	27.5
工作職務	主管	86	12.1
	非主管	627	87.9
婚姻狀況	未婚	214	30.0
	已婚	484	67.9
	離異、鰥寡	15	2.1
有無子女	無	253	35.5
	有	460	64.5

#### 第四節 研究工具

本研究係以文獻分析法和問卷調查法為主的方式來探討地方稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠之關係，所使用的問卷分別包括工作壓力量表、生命意義量表與工作倦怠量表以及個人基本資料等四部分。茲將其編製過程及內涵說明如下：

## 壹、工作壓力量表

### 一、量表編製

本量表初稿之編製，係先參考有關工作壓力的文獻與相關量表及問卷（王國揚，2002；尤正廷，2006；洪玲茹，2002；施惠文，2005）作為編製的依準，為兼重理論與實務，過程中除訪談數位現職稅務人員瞭解其工作之壓力源外，並特請資深的稅務人員提供意見或建議，然後再與指導教授研討修正，始編製成預試量表初稿，本量表初稿內容共分為工作負荷、人際關係、角色衝突、組織特性、專業成長等五個層面。各層面意義說明如下：

- （一）工作負荷：指工作量大小、繁簡，或責任大小、工作權責模糊，或工作者的能力不足，不能勝任工作，或時間不夠去完成他的工作責任等。
- （二）人際關係：係指個人在工作的情境中，與他人互動的各種關係，包括與主管、同事之合作支持、相處氣氛、溝通協調等，所感受到的壓力。
- （三）角色衝突：指個人經常被要求扮演與他們價值系統不一致的角色，或同時扮演兩種以上相互衝突的角色，包含工作期望與家庭期望的衝突、工作期望與納稅人期望的衝突、工作期望與個人期望的衝突、家庭期望與個人期望的衝突等。
- （四）組織特性：包含組織過程、組織政策與組織結構。
  - 1、組織過程：如激勵、獎懲、溝通、政策、績效考核等所造成之壓力。
  - 2、組織政策：如規則或制度的不公平。
  - 3、組織結構：如過多的正式規定、組織的層級、集權化及員工無法參與決策等。
- （五）專業成長：指個人在稅務之專業法令、專業知識技能、專業進修研習及專業形象方面，所感受到的壓力。

### 二、進行專家效度考驗

為提升量表效度，預試量表初稿編製完成後，邀請五位人力資源管理及量化研究領域相關之專家學者（表 3-4-1）進行效度之檢驗，並針對問卷之語意、詞句及內容提供意見，最後再綜合專家學者之意見及聽取指導教授之建議，形成預試題本。

表 3-4-1

「工作壓力量表」內容效度學者專家審查名單 (依姓氏筆畫排列)

姓 名	職 稱	服務單位
艾昌瑞	副教授	中正大學管理研究所
吳美連	副教授	嘉義大學管理研究所
張建智	處長	嘉義縣政府人事處
蔡明昌	副教授	嘉義大學師資培育中心
簡世明	局長	嘉義縣財政稅務局

### 三、預試問卷填答與計分

本問卷題項共 77 題，包括工作負荷分量表 20 題，人際關係分量表 21 題，角色衝突分量表 20 題，組織特性分量表 7 題，專業成長分量表 9 題。採 Likert 式五點量表填答計分，受試者依其對工作壓力之真實感受，於每一題目後面勾選同意之程度，1 表示「很不同意」、2 表示「稍不同意」、3 表示「沒有意見」、4 表示「大致同意」、5 表示「非常同意」。計分方式以此五等量表計分，分別計 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分，另如係為反向題，則重新將數值 1、2、3、4、5 編碼為新值 5、4、3、2、1。當受試者得分愈高表示其工作壓力感受愈大，得分愈低表示其工作壓力感受愈小。

### 四、預試問卷實施

本研究預試樣本之選取採分層比例取樣方式，對象係以台中市、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、嘉義市、台南市、高雄市、屏東縣等台灣中南部九縣市的稅捐處或稅務局之地方稅務人員進行預試，問卷的發送與催收，一方面透過任職於稅務局的學長姐及友人來協助，另一方面則由研究者電話請託該單位人事人員的方式進行，共發出問卷 200 份，回收 179 份，回收率 89%，其中經問卷檢核，剔除資料填寫不全或固定式填答的問卷 5 份，有效問卷共計 174 份，可用率為 87%。

### 五、預試結果分析

本研究在預試問卷回收完畢後，即進行編碼，再以 SPSS of window 12.0 中文版統計軟體作資料之統計及信度、相關和因素等分析，以分析 174 名稅務人員

的預試結果，探討各題目描述統計數、各分量表題目和總分摘要統計數、各分量表題目的主成分分析負荷量、各題目分別與分量表的相關後進行選題（附錄二：「稅務人員工作壓力量表」預試題本之題目分析結果）。

工作壓力之信度，以 Cronbach  $\alpha$  係數分析(Cronbach's Alpha Coefficient)，預試問卷進行信度分析，保留主成分分析之因素負荷量較高之題目後 Cronbach  $\alpha$  係數分別為.884、.888、.923、.886、.803（如表 3-4-2）。

表 3-4-2

「工作壓力預試量表」之內部一致性係數 ( $\alpha$ )

構 面	題 數	題 號	內部一致性(信度)
工作負荷壓力	5 題	1、5、12、18、19	.884
人際關係壓力	5 題	24、33、35、37、40	.888
角色衝突壓力	5 題	46、47、51、52、53	.923
組織特性壓力	5 題	63、64、65、67、68	.886
專業成長壓力	5 題	69、70、71、73、74	.803

## 六、形成正式量表題本：

經過預試結果分析後，「工作壓力預試量表」的「工作負荷」、「人際關係」、「角色衝突」、「組織特性」、「專業成長」五個分量表，每個分量表各保留 5 題，共 25 題（如表 3-4-3），即完成正式量表定稿（附錄三）。

在正式工作壓力量表的計分方面，仍係採 Likert 式五點量表，請受試者依自己對題目的主觀感受來作答，題項由「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」分為五個選項，分別給予 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分，加總單一構面所有題目得分可得該構面的總分，加總所有構面題目得分，可得工作壓力的總分，總分愈高，表示工作壓力愈高。

正式量表經信度分析後，量表的 Cronbach  $\alpha$  係數為 .932，五個分量表的 Cronbach  $\alpha$  係數分別是「工作負荷」分量表係數為 .873、「人際關係」分量表係數為 .905、「角色衝突」分量表係數為 .919、「組織特性」分量表係數為 .922、「專業成長」分量表係數為 .868，顯示本量表的內部一致性頗佳，又經因素分析後，累積解釋總變異量為 72.59%，顯示本量表具有良好的信效度。



表 3-4-3

稅務人員工作壓力量表預試後保留題目

構 面	題 目
工作負荷壓力	我覺得工作量太大，使我感到無法負荷。 我覺得業務工作內容分配過重。 我被要求接受超出自己份內工作的事。 工作量分配不均，讓我感到內心不平衡。 工作時我常感到精神緊繃。
人際關係壓力	我認為單位同事之間，彼此總是漠不關心。 工作上同事很少協助我。 我和同事之間相處不和諧，感到氣氛不愉快。 我認為同事有人故意猜忌我。 我和同事之間關係生疏，感到無助。
角色衝突壓力	我因無法兼顧工作與家庭而感到愧疚。 我會因為工作而使得在家無法完全放鬆。 我從事這份工作後，陪家人時間明顯減少。 婚姻、家庭、工作的多重角色讓我難以兼顧，得面面俱到。 我覺得自己工作時間與家庭時間的安排有衝突。
組織特性壓力	我認為組織中的個人考核評定結果不公平。 組織中的獎懲讓我感到不合理。 我認為組織中的個人績效考核評定過程不公正。 我服務的機關單位中溝通管道不順暢。 我覺得機關組織沒有給我升遷機會。
專業成長壓力	我會擔心專業知能的不足而影響工作的品質。 我覺得沒有足夠的時間與機會做專業上的充實與準備。 我會因自己專業知能進修的機會不多而感到困擾。 機關內的在職訓練不足以應付工作所需。 稅務法令之修改及限制太多，讓我倍感壓力。

## 貳、生命意義量表

本研究有關生命意義量表之評量工具，係採用楊事娥（2010）所編製「國中教師全人生命意義量表」，該量表主要修編自何長珠、姜秀惠、戴玉婷（2009）編製，簡月珠、梁實鈞、賴品 仔與楊事娥共同討論之「全人生命意義量表(Holistic Meaning of Life Scale, HMLS)」而得。爰本研究乃參採楊事娥（2010）之觀點，

將「生命意義」操作型定義為生命目標、生命價值、自我概念、生命自由、宗教支持、死亡接受、靈性提升等七個層面。其內涵說明如下：

- 一、生命目標：為個人對人生使命及未盡事務之信念。
- 二、生命價值：為個人透過愛、助人、受苦、孤獨感受生命內涵。
- 三、自我概念：為個人對目前的自我之期望、接納、肯定與幸福之狀態。
- 四、生命自由：為個人經由選擇、改變、負責、行動對自我作反思使生命得以昇華之信念。
- 五、宗教支持：為個人對宗教、永生、輪迴之信念。
- 六、死亡接受：為個人關於死亡之覺察、焦慮、逃避與接受之態度。
- 七、靈性提升：為個人對自然界萬物的接觸、投入、喜愛與靈性提升之狀態。

本量表分七個分量表，每個分量表包含 5個題項，全量表共 35題。作答方式採Likert式五點量表計分，由受試者依照主觀感受來作答，每一題各有五個選項，從「非常不同意」、「不同意」、「有點同意」、「同意」、「非常同意」分別予以 1分、2分、3分、4分、5分，受試者之得分愈高，表示其生命意義愈高、愈正向；反之，得分愈低，表示生命意義愈低。

本量表在本研究正式施測之後，經因素分析，求得累積解釋總變異量為 71.49%，顯示本量表具有良好的效度。另外，在信度考驗方面，以Cronbach  $\alpha$  係數來評估生命意義量表的可靠程度，其分析結果如下：「生命目標」分量表係數為 .851；「生命價值」分量表係數為 .894；「自我概念」分量表係數為 .925；「生命自由」分量表係數為 .826；「宗教支持」分量表係數為 .914；「死亡接受」分量表係數為 .839；「靈性提升」分量表係數為 .915；總量表Cronbach  $\alpha$  係數為 .953，顯示本量表具有良好的內部一致性。

### 參、工作倦怠量表

本研究樣本係地方稅務人員，因此有關工作倦怠量表係採用蔡如珮（2008）所編製「工作倦怠量表」。該研究係引用Maslach & Leiter(1997) 之觀點：工作倦

倦怠係指個體導因於一種由壓力引發的問題，是一種情緒上的疲累與負面態度。其內容包涵了情緒耗竭、個人成就感低落、互動疲乏等三個層面，各層面意義說明如下：

一、情緒耗竭：指稅務人員對工作上的成就感到負向的反應，意即過度努力工作快被工作給融化、感到精疲力竭及心力交瘁之感受。

二、個人成就感低落：指稅務人員在工作上感到無能為力且沒有成就感，即對於工作業務上之處理感到無任何成就感。

三、互動疲乏：指稅務人員在情感上變得冷血無情且不在乎同事或納稅人發生了什麼事情，在人際關係上之互動感到冷漠。

本量表分三個分量表，包含「情緒耗竭」分量表 5個題項、「個人成就感低落」分量表 6個題項、「互動疲乏」分量表4個題項，全量表共 15題。採Likert式五點量表填答計分，受試者依工作倦怠之真實感受回答問題，於每一題目後面勾選同意之程度，1表示「非常不同意」、2表示「不同意」、3表示「普通」、4表示「同意」、5表示「非常同意」。計分方式以此五等量表計分，分別計 1分、2分、3分、4分、5分，受試者之得分愈高，表示其工作倦怠情形愈嚴重。反之，得分愈低，表示其工作倦怠情形愈不嚴重。

本量表在本研究正式施測之後，經因素分析，求得累積解釋總變異量為 66.13%，顯示本量表具有良好的效度。另外，在信度考驗方面，以Cronbach  $\alpha$  係數來評估工作倦怠量表的可靠程度，其分析結果如下：「情緒耗竭」分量表係數為 .928；「個人成就感低落」分量表係數為 .863；「互動疲乏」分量表係數為 .883；總量表Cronbach  $\alpha$ 係數為 .934，顯示本量表具有良好的內部一致性。

## 肆、個人基本資料

本部份包括性別、年齡、教育程度、公職年資、工作職務、婚姻狀況、有無子女等七項。

一、性別：區分為男性、女性二項。

- 二、年齡：區分為29歲以下、30 - 39 歲、40 - 49 歲、50 歲以上等四項。
- 三、教育程度：區分為高中（職）以下、專科、大學、研究所以上等四項。
- 四、公職年資：區分為5年以下、6 - 10年、11 - 15年、16 - 20年、21年以上等五項。
- 五、工作職務：區分為主管、非主管二項。
- 六、婚姻狀況：區分為未婚、已婚及離異鰥寡等三項。
- 七、有無子女：區分為無、有二項。

## 第五節 研究流程

本研究進行之流程如下：

### 壹、確定研究主題：99 年 7 月至 9 月

依研究者個人之工作背景及研究興趣，引發研究之動機，並於確定研究目的，界定研究之對象與範圍，評估研究主題的可行性之後，確定本研究主題。

### 貳、文獻探討與整理：99 年 7 月至 12 月

廣泛蒐集相關之文獻資料，並加以閱讀及依序分析歸納整理，在蒐集相關文獻過程中，經與指導教授討論與修正後，確定本研究架構。

### 參、建立研究架構與確定研究方法：99 年 9 月至 10 月

決定研究架構，定義研究變項，建立研究假設，以調查問卷作為研究工具，包括量表之編製及選用、設計問卷內容、資料處理與分析方法等。

### 肆、問卷設計、預試及修正：99 年 10 月至 100 年 1 月

根據研究架構編製問卷，研究問卷包括了稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠三個分量表及個人基本資料的調查。並請專家學者對問卷進行斧正，所得

建議經修正後，即進行問卷預試，預試問卷回收整理後，將預試的結果進行統計分析，以信度、效度考驗對題目進行篩選，編製成正式問卷。

#### **伍、問卷之調查：100年3月至4月**

正式問卷經由與指導教授討論後定稿，並開始實施正式問卷調查，問卷之發放與催收係透過服務於稅務機關單位之學長姐或友人協助，並輔以電話請託受試稅務機關之人事單位協助分送受試之稅務人員填答，期使問卷的回收率達相當的標準。

#### **陸、問卷資料整理及分析：100年4月至6月**

問卷回收後，剔除無效問卷，即進行問卷編碼及資料登錄，運用SPSS of window 12.0 中文版統計軟體進行描述性統計資料校正無錯誤後，再依研究架構與假設進行統計分析，所得資料並予以歸納整理、分析與探討。

#### **柒、結論與建議：100年7月至8月**

根據統計分析結果，檢驗研究假設，提出結論與建議，指出未來研究方向，以供後續研究者之參考，並請指導教授審閱修訂，完成本研究論文。

本研究流程如下列圖3-5-1所示：

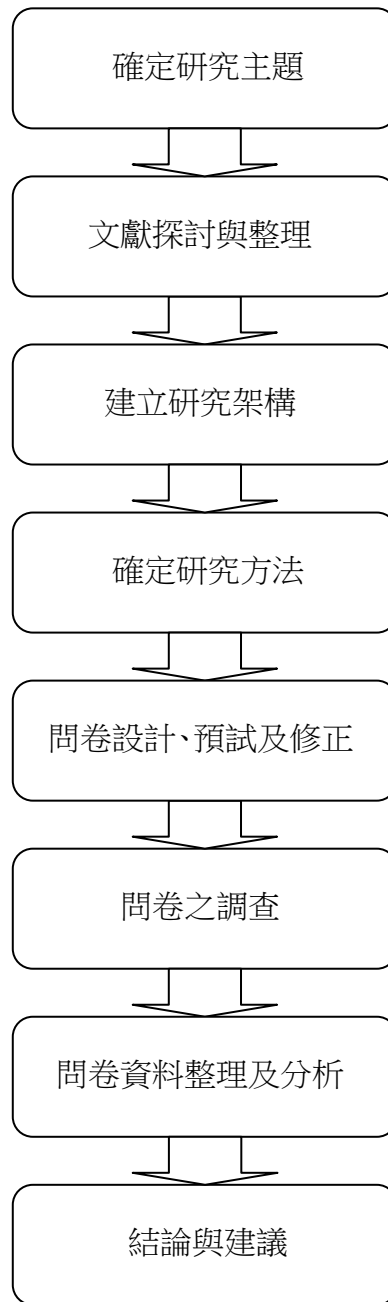


圖 3-5-1 本研究流程圖

## 第六節 資料處理與統計分析

本研究問卷調查回收後，將全部有效資料整理編碼，輸入電腦儲存建檔，並採用SPSS of window 12.0中文版統計軟體，進行研究假設的考驗與資料分析。

## 壹、資料處理

本研究問卷施測後，依下列步驟進行資料整理，以求分類的確實性。

- 一、資料檢核：當問卷調查回收後，逐一檢視每份問卷的填答情形，凡資料填寫不全或固定式填答者即予以剔除。
- 二、資料編碼：對於每份有效問卷依序予以編碼，並輸入電腦儲存建檔，使問卷調查資料成為有系統的數據。
- 三、資料核對：當問卷調查資料電腦建檔完成後，列印紙本資料以人工方式加以核對，修正可能的錯誤，使調查所得的資料能夠正確無誤。

## 貳、統計分析

本研究所採用之統計方法如下：

### 一、信度分析 (Reliability Analysis)

以Cronbach  $\alpha$  係數來考驗各分量表之內部一致性，凡Cronbach  $\alpha$  係數愈高者，則表示該分量表題目之性質和功能與整個分量表愈趨於一致。根據Nunnally 與 DeVellis的觀點，認為Cronbach  $\alpha$  值最好大於 0.7，方可接受其內部一致性。

### 二、描述性統計 (Descriptive Statistics)

以次數分配及百分比分析了解研究樣本的背景變項，即樣本的性別、年齡、教育程度、公職年資、工作職務、婚姻狀況、有無子女等之分布情形；另以平均數、標準差來了解各樣本在工作壓力、生命意義與工作倦怠的感受反應情形。

### 三、獨立樣本 $t$ 檢定 (Independent t-test)

此統計方法係用以比較不同之個人背景變項在各變項構面之差異性，類

別變項如為兩群組時使用之。本研究用以檢定樣本背景變項之性別、工作職務、有無子女等，在工作壓力、生命意義與工作倦怠等整體及各層面有無顯著差異情形。

#### 四、單因子變異數分析 (One-Way ANOVA)

係指對具有三個或三個以上的群組的變項進行分析，如本研究以樣本背景變項之年齡、教育程度、公職年資為自變項，分別以工作壓力、生命意義與工作倦怠等整體及各層面為依變項，進行單因子變異數分析。若自變項與依變項之間達顯著水準，再進一步以 Scheffe 法進行事後比較，確定有那幾組表現差異達顯著水準。

#### 五、皮爾森積差相關分析 (Pearson Product-moment Correlation)

分別以地方稅務人員工作壓力各層面、生命意義各層面、工作倦怠各層面，進行積差相關，以瞭解各變項在各層面積差相關情形。

#### 六、多元迴歸分析 (Multiple regression)

多元迴歸分析是將數據模組化，討論多個解釋變數與其相互間之交互作用。本研究以地方稅務人員工作壓力、生命意義各層面為預測變項，工作倦怠各層面為效標變項，探討其工作壓力與生命意義對工作倦怠的預測力。



## 第四章 研究結果與討論

本章根據問卷調查所得資料進行統計分析，以驗證本研究之各項研究假設是否成立，並針對分析的結果，結合實務經驗加以解釋與討論。全章共分為四節，第一節為地方稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠之現況分析，第二節為不同背景變項的地方稅務人員在工作壓力、生命意義與工作倦怠之差異分析，第三節為地方稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠相關情形之分析，第四節為地方稅務人員工作壓力與生命意義對工作倦怠之迴歸預測分析。茲分述如下：

### 第一節 地方稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠之現況分析

本節係針對地方稅務人員在工作壓力量表、生命意義量表與工作倦怠量表中，各分量表及總量表之得分情形，進行現況分析與討論。本研究問卷之填答方式採 Likert 五點量表，以 1 至 5 分表示同意程度。地方稅務人員感受工作壓力、生命意義與工作倦怠程度的高低並以平均數及標準差呈現，得分愈高表示地方稅務人員感受工作壓力、生命意義與工作倦怠程度愈高；反之分數愈低，則表示地方稅務人員感受工作壓力、生命意義與工作倦怠程度愈低。

#### 壹、地方稅務人員工作壓力之現況分析

工作壓力乃地方稅務人員在面臨工作環境的要求與自我期望時，由於工作情境不調和的結果，導致在生理、心理及態度上，產生失衡的一種反應。根據文獻回顧所得到的結論，本研究將工作壓力分為工作負荷、人際關係、角色衝突、組織特性及專業成長，利用這五個層面去探討地方稅務人員的工作壓力，並以平均數、標準差（如表4-1-1所示）來瞭解目前工作壓力之現況。

表 4-1-1

地方稅務人員工作壓力現況分析表 (N=713)

工作壓力	<i>M</i>	<i>SD</i>	題數	單題平均數	95%CI
工作負荷	16.70	3.64	5	3.34	[ 3.29 , 3.39 ]
人際關係	11.10	3.30	5	2.22	[ 2.17 , 2.27 ]
角色衝突	14.13	4.17	5	2.83	[ 2.76 , 2.89 ]
組織特性	15.75	4.07	5	3.15	[ 3.09 , 3.21 ]
專業成長	16.47	3.58	5	3.29	[ 3.24 , 3.35 ]
整體工作壓力	74.15	13.75	25	2.97	[ 2.93 , 3.01 ]

註：CI = 信賴區間。

由上表4-1-1可得知，地方稅務人員在整體工作壓力的感受平均總分是74.15，單題平均得分為 2.97，趨近於中間值 3，顯示地方稅務人員所承受的工作壓力為中等程度。而在工作壓力的五個層面中，單題平均值由高至低依序分別是，「工作負荷」為 3.34、「專業成長」為 3.29、「組織特性」為 3.15、「角色衝突」為 2.83、「人際關係」為 2.22，各層面得分介於 2.22—3.34之間，其中以「工作負荷」層面為最高，「人際關係」層面為最低，母體參數值均包含在各該層面 95%信賴區間之上、下信賴界限範圍內。由此結果可以瞭解，在面對多種壓力來源的工作壓力下，地方稅務人員感受最大的壓力是來自於「工作負荷」層面。

## 貳、地方稅務人員生命意義之現況分析

生命意義乃指個體從生活中覺知其自我生命存在的理由、目標、價值，並藉由對自我的接納與肯定，體悟到生命的自由、進而追求心靈成長，以達全人的生命意義。根據文獻回顧所得到的結論，本研究將生命意義分為生命目標、生命價值、自我概念、生命自由、宗教支持、死亡接受及靈性提升，利用這七個層面去探討地方稅務人員的生命意義，並以平均數、標準差（如表 4-1-2 所示）來瞭解目前生命意義之現況。

表 4-1-2

地方稅務人員生命意義現況分析表 (N=713)

生命意義	<i>M</i>	<i>SD</i>	題數	單題平均數	95%CI
生命目標	18.04	3.18	5	3.61	〔 3.56 , 3.66 〕
生命價值	20.50	2.76	5	4.10	〔 4.06 , 4.14 〕
自我概念	19.06	3.41	5	3.81	〔 3.76 , 3.86 〕
生命自由	20.20	2.72	5	4.04	〔 4.00 , 4.08 〕
宗教支持	19.26	3.60	5	3.85	〔 3.80 , 3.90 〕
死亡接受	19.40	3.37	5	3.88	〔 3.83 , 3.93 〕
靈性提升	20.70	3.09	5	4.14	〔 4.09 , 4.19 〕
整體生命意義	137.16	16.69	35	3.92	〔 3.88 , 3.95 〕

註：CI = 信賴區間。

由上表4-1-2可得知，地方稅務人員在整體生命意義的感受平均總分是137.16，單題平均得分為3.92，高於中間值3，顯示地方稅務人員生命意義的感受屬於中等略高程度。而在生命意義的七個層面中，單題平均值由高至低依序分別是，「靈性提升」為4.14、「生命價值」為4.10、「生命自由」為4.04、「死亡接受」為3.88、「宗教支持」為3.85、「自我概念」為3.81、「生命目標」為3.61，各層面得分介於3.61—4.14之間，其中以「靈性提升」層面為最高，「生命目標」層面為最低，母體參數值均包含在各該層面95%信賴區間之上、下信賴界限範圍內。由此結果可以瞭解，地方稅務人員的生命意義在各層面的表現皆趨於正向。

### 參、地方稅務人員工作倦怠之現況分析

工作倦怠乃地方稅務人員長期處於過度負荷的工作環境中，在心理及生理上產生疲憊之狀態，且於面對壓力無法調適，進而導致情緒耗竭、個人成就感低落、及在人際關係上互動疲乏的現象。根據文獻回顧所得到的結論，本研究將工作倦怠分為情緒耗竭、個人成就感低落、互動疲乏，利用這三個層面去探討地方稅務人員的工作倦怠，並以平均數、標準差（如表4-1-3所示）來瞭解目前工作倦怠

之現況。

表 4-1-3

地方稅務人員工作倦怠現況分析表 (N=713)

工作倦怠	<i>M</i>	<i>SD</i>	題數	單題平均數	95%CI
情緒耗竭	15.93	4.14	5	3.19	[ 3.12 , 3.25 ]
個人成就感低落	16.43	4.02	6	2.74	[ 2.69 , 2.79 ]
互動疲乏	9.50	3.04	4	2.38	[ 2.32 , 2.43 ]
整體工作倦怠	41.85	9.73	15	2.79	[ 2.74 , 2.84 ]

註：CI = 信賴區間。

由上表4-1-3可得知，地方稅務人員在整體工作倦怠的感受平均總分是41.85，單題平均得分為 2.79，較中間值 3 略低，顯示地方稅務人員所承受的工作倦怠為中等略低程度。而在工作倦怠的三個層面中，單題平均值由高至低依序分別是，「情緒耗竭」為 3.19、「個人成就感低落」為 2.74、「互動疲乏」為 2.38，各層面得分介於 2.38—3.19之間，其中以「情緒耗竭」層面為最高，「互動疲乏」層面為最低，母體參數值均包含在各該層面 95%信賴區間之上、下信賴界限範圍內。由此結果可以瞭解，地方稅務人員工作倦怠感受最大的是「情緒耗竭」層面。

## 肆、本節綜合討論

本節旨在據以回答第一章待答問題壹：「地方稅務人員面臨的工作壓力、生命意義之感受及其工作倦怠之現況如何？」，瞭解目前地方稅務人員工作壓力、生命意義及工作倦怠之現況。茲將上述分析歸納結果並討論如下：

### 一、地方稅務人員的工作壓力知覺屬於中等程度

綜合統計結果發現，地方稅務人員的工作壓力整體平均得分為 2.97，趨近

於量表中數的 3 分，在工作壓力中有三個分層面的單題平均數達 3 分以上，而另外二個分層面的單題平均數則低於 3 分，顯示地方稅務人員的工作壓力知覺屬於中等程度。就五個分層面來看，地方稅務人員對於「工作負荷」層面感受最大，其次是「專業成長」、「組織特性」、「角色衝突」，最後為「人際關係」。在工作壓力中以「工作負荷」感受最大，此發現與李瑞文（2002）、林月娜（2003）、歐素雯（2004）、尤正廷（2006）之研究結果相符。

推測形成此結果的原因，可能係地方稅務人員工作特性及環境快速變化的關係，因稅務工作本身有其特殊性，稅務案件隨著經濟發展、教育水準及社會分工專業程度的提高，不僅業務量快速成長，案件的內容也日漸複雜，致形成地方稅務人員對於工作負荷的壓力感受較大。

## 二、地方稅務人員生命意義的感受屬於中等略高程度

由統計結果顯示，地方稅務人員的生命意義整體平均得分為 3.92，高於量表中數的 3 分，在生命意義中有三個分層面的單題平均數達 4 分以上，而另外四個分層面的單題平均數介於 3—4 分之間，顯示地方稅務人員在生命意義的感受為中等略高程度，且整體生命意義趨於正向，此發現與何郁玲（1999）、鄭惟謙（2008）、賴品仔（2010）之研究結果相似。就七個分層面來看，其中以「靈性提升」層面感受最大、其次依序是「生命價值」、「生命自由」、「死亡接受」、「宗教支持」、「自我概念」、最後為「生命目標」。在生命意義中以「靈性提升」感受最大，此結果與楊事娥（2010）之研究相符。

推測其可能原因，應是地方稅務人員認為靈性層面是可以提升其個人生命意義的途徑，幫助其培養正向積極的人生觀，淨化個人的心靈。因稅務機關繁重的工作屬性與大多數公務機關不同，許多稅務人員經常必須面對各種工作壓力，所以透過靈性成長來增進自己的生命意義感，讓心靈的念力信念維持在正向的角度，將有助於提昇其處理及面對工作的方式。

### 三、地方稅務人員工作倦怠的感受屬於中等略低程度

以統計結果來看，地方稅務人員的工作倦怠整體平均得分為 2.79，較量表中數的 3 分略低，在工作倦怠中有一個分層面的單題平均數達 3 分以上，而另外二個分層面的單題平均數則低於 3 分，顯示地方稅務人員工作倦怠情形為中等略低程度。就三個分層面來看，其中以「情緒耗竭」的倦怠感較為強烈、其次是「個人成就感低落」、最後為「互動疲乏」。在工作倦怠中以「情緒耗竭」感受最大，此發現與陳乃禎（2005）、呂純怡（2008）之研究結果相符。

推測其可能原因，應是稅務的工作業務繁忙，多數稅務稽徵案件均有法定完成期限，且稅務法規及相關解釋函令又多如牛毛，在適用上隨著時勢的變遷，經濟政治的發展常滋生疑義。因此，地方稅務人員在核辦案件時，如對稅務法令之運用不夠嫻熟，工作上會感到精疲力竭及心力交瘁，故情緒耗竭之感受會較高。

## 第二節 不同背景變項的地方稅務人員工作壓力、生命意義 與工作倦怠之差異分析

本節主要目的在分析不同個人背景變項的地方稅務人員在工作壓力、生命意義與工作倦怠之整體層面及其各分層面之差異情形，其個人背景變項包含性別、年齡、教育程度、公職年資、工作職務、婚姻狀況、有無子女等七項。本研究採用獨立樣本  $t$  檢定 (Independent  $t$ -test) 來探究不同性別、工作職務及有無子女等在工作壓力、生命意義與工作倦怠之差異情形。以單因子變異數分析 (One-Way ANOVA) 考驗不同年齡、教育程度、公職年資及婚姻狀況之地方稅務人員在工作壓力、生命意義與工作倦怠之差異情形，若達顯著性差異者，再以 Scheffe 法進行事後比較分析。

### 壹、不同背景變項的地方稅務人員在工作壓力上之差異分析

#### 一、不同性別的地方稅務人員在工作壓力上之差異分析

根據填答的地方稅務人員性別之不同，進行獨立樣本  $t$  考驗，以考驗不同性別的地方稅務人員所知覺的工作壓力是否會有顯著的差異。

統計分析結果，如下表4-2-1所示，不同性別的地方稅務人員在「專業成長」（ $t=-3.30$ ， $p<.01$ ）層面，達到顯著差異。表示女性地方稅務人員在「專業成長」層面的工作壓力，明顯的高於男性地方稅務人員。

此外，不同性別的地方稅務人員在「工作負荷」、「人際關係」、「角色衝突」、「組織特性」及「整體工作壓力」層面，均無顯著差異。

表 4-2-1  
不同性別的地方稅務人員工作壓力之差異比較

層面	性別	$n$	$M$	$SD$	95%CI	$t$	$p$
工作負荷	男	127	16.39	3.99	[ 15.69 , 17.08 ]	-1.08	.279
	女	586	16.77	3.55	[ 16.48 , 17.06 ]		
人際關係	男	127	11.51	4.01	[ 10.81 , 12.21 ]	1.57	.116
	女	586	11.01	3.12	[ 10.75 , 11.26 ]		
角色衝突	男	127	13.73	4.32	[ 12.98 , 14.48 ]	-1.17	.241
	女	586	14.21	4.14	[ 13.88 , 14.55 ]		
組織特性	男	127	15.66	4.81	[ 14.82 , 16.50 ]	-.28	.783
	女	586	15.77	3.90	[ 15.46 , 16.09 ]		
專業成長	男	127	15.53	4.13	[ 14.81 , 16.25 ]	-3.30	.001
	女	586	16.68	3.41	[ 16.40 , 16.95 ]		
整體工作壓力	男	127	72.82	15.99	[ 70.04 , 75.60 ]	-1.20	.230
	女	586	74.44	13.21	[ 73.37 , 75.50 ]		

註：CI = 信賴區間。

## 二、不同年齡的地方稅務人員在工作壓力上之差異分析

不同年齡的地方稅務人員在工作壓力各層面與整體表現的分析結果，如表 4-2-2、表 4-2-3 所示。由表 4-2-3 可知，不同年齡地方稅務人員在「角色衝突」（ $F=2.88$ ， $p<.05$ ）與「專業成長」（ $F=7.63$ ， $p<.001$ ）層面達顯著差異，「角色衝突」與「專業成長」層面對於不同年齡的相關比分別為  $\eta^2=.012$ 、 $\eta^2=.031$ ，又經以

Scheffe 法進行事後比較得知，年齡在 29 歲以下的地方稅務人員在「專業成長」層面，高於年齡在 50 歲以上者，及年齡在 30 - 39 歲的地方稅務人員在「角色衝突」與「專業成長」層面，高於年齡在 50 歲以上者。

此外，不同年齡的地方稅務人員，在「工作負荷」、「人際關係」、「組織特性」及「整體工作壓力」層面，則無顯著差異。

表 4-2-2  
不同年齡的地方稅務人員工作壓力之描述統計表

層面	年齡	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI
工作負荷	29 歲以下	42	16.50	3.94	[ 15.27 , 17.73 ]
	30 - 39 歲	226	17.12	3.93	[ 16.61 , 17.64 ]
	40 - 49 歲	256	16.55	3.44	[ 16.13 , 16.98 ]
	50 歲以上	189	16.44	3.44	[ 15.95 , 16.94 ]
人際關係	29 歲以下	42	10.98	3.42	[ 9.91 , 12.04 ]
	30 - 39 歲	226	10.98	3.57	[ 10.51 , 11.45 ]
	40 - 49 歲	256	11.13	3.18	[ 10.74 , 11.52 ]
	50 歲以上	189	11.22	3.10	[ 10.77 , 11.66 ]
角色衝突	29 歲以下	42	13.88	5.11	[ 12.29 , 15.47 ]
	30 - 39 歲	226	14.61	4.53	[ 14.01 , 15.20 ]
	40 - 49 歲	256	14.25	3.95	[ 13.77 , 14.74 ]
	50 歲以上	189	13.43	3.71	[ 12.90 , 13.97 ]
組織特性	29 歲以下	42	15.21	4.11	[ 13.93 , 16.50 ]
	30 - 39 歲	226	15.98	4.21	[ 15.43 , 16.53 ]
	40 - 49 歲	256	15.67	3.70	[ 15.21 , 16.13 ]
	50 歲以上	189	15.70	4.38	[ 15.08 , 16.33 ]
專業成長	29 歲以下	42	17.64	3.47	[ 16.56 , 18.72 ]
	30 - 39 歲	226	17.07	3.76	[ 16.58 , 17.56 ]
	40 - 49 歲	256	16.39	3.45	[ 15.97 , 16.82 ]
	50 歲以上	189	15.60	3.34	[ 15.12 , 16.08 ]
整體工作壓力	29 歲以下	42	74.21	15.36	[ 69.42 , 79.00 ]
	30 - 39 歲	226	75.76	14.83	[ 73.82 , 77.70 ]
	40 - 49 歲	256	74.00	12.87	[ 72.42 , 75.59 ]
	50 歲以上	189	72.40	13.03	[ 70.53 , 74.27 ]

註：CI = 信賴區間。



表 4-2-3

不同年齡的地方稅務人員工作壓力之變異數分析摘要表

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	$\eta^2$	事後比較
工作負荷							
組間	60.03	3	20.01	1.52	.209	.006	
組內	9350.93	709	13.19				
人際關係							
組間	6.80	3	2.27	.21	.891	.001	
組內	7730.72	709	10.90				
角色衝突							
組間	149.36	3	49.79	2.88	.035	.012	② > ④
組內	12253.28	709	17.28				
組織特性							
組間	26.22	3	8.74	.53	.664	.002	
組內	11768.85	709	16.60				
專業成長							
組間	284.56	3	94.85	7.63	<.0001	.031	① > ④ ② > ④
組內	8817.10	709	12.44				
整體工作壓力							
組間	1173.13	3	391.05	2.08	.102	.009	
組內	133350.40	709	188.08				

註：①29 歲以下 ②30 - 39 歲 ③40 - 49 歲 ④50 歲以上

### 三、不同教育程度的地方稅務人員在工作壓力上之差異分析

不同教育程度的地方稅務人員在工作壓力各層面與整體表現的分析結果，如表 4-2-4、表 4-2-5 所示。由表 4-2-5 可知，不同教育程度地方稅務人員在「專業成長」( $F=3.20$ ,  $p<.05$ ) 層面達顯著差異，「專業成長」層面對於不同教育程度的相關比為  $\eta^2 = .013$ ，又經以 Scheffe 法進行事後比較卻未達顯著水準。

此外，不同教育程度的地方稅務人員，在「工作負荷」、「人際關係」、「角色衝突」、「組織特性」及「整體工作壓力」層面，則無顯著差異。

表 4-2-4

不同教育程度的地方稅務人員工作壓力之描述統計表

層面	教育程度	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI
工作負荷	高中(職)以下	104	16.74	3.54	〔 16.05 , 17.43 〕
	專科	214	16.28	3.53	〔 15.81 , 16.76 〕
	大學	365	16.99	3.76	〔 16.61 , 17.38 〕
	研究所以上	30	16.03	2.95	〔 14.93 , 17.14 〕
人際關係	高中(職)以下	104	11.58	3.16	〔 10.96 , 12.19 〕
	專科	214	10.95	3.07	〔 10.54 , 11.37 〕
	大學	365	11.05	3.44	〔 10.70 , 11.41 〕
	研究所以上	30	10.93	3.58	〔 9.60 , 12.27 〕
角色衝突	高中(職)以下	104	13.31	3.34	〔 12.66 , 13.96 〕
	專科	214	14.01	3.96	〔 13.48 , 14.54 〕
	大學	365	14.35	4.44	〔 13.89 , 14.81 〕
	研究所以上	30	15.07	4.67	〔 13.32 , 16.81 〕
組織特性	高中(職)以下	104	15.72	4.60	〔 14.83 , 16.62 〕
	專科	214	15.56	4.01	〔 15.02 , 16.10 〕
	大學	365	15.87	3.94	〔 15.46 , 16.27 〕
	研究所以上	30	15.83	4.19	〔 14.27 , 17.40 〕
專業成長	高中(職)以下	104	16.01	3.35	〔 15.36 , 16.66 〕
	專科	214	16.20	3.45	〔 15.74 , 16.67 〕
	大學	365	16.85	3.67	〔 16.47 , 17.22 〕
	研究所以上	30	15.43	3.62	〔 14.08 , 16.78 〕
整體工作壓力	高中(職)以下	104	73.36	13.05	〔 70.82 , 75.89 〕
	專科	214	73.00	12.71	〔 71.29 , 74.71 〕
	大學	365	75.12	14.49	〔 73.62 , 76.61 〕
	研究所以上	30	73.30	13.67	〔 68.19 , 78.41 〕

註：CI = 信賴區間。

表 4-2-5

不同教育程度的地方稅務人員工作壓力之變異數分析摘要表

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	$\eta^2$	事後比較
工作負荷							
組間	82.84	3	27.61	2.10	.099	.009	
組內	9328.12	709	13.16				
人際關係							
組間	29.83	3	9.94	.92	.433	.004	
組內	7707.69	709	10.87				
角色衝突							
組間	117.53	3	39.18	2.26	.080	.009	
組內	12285.11	709	17.33				
組織特性							
組間	13.47	3	4.49	.27	.847	.001	
組內	11781.60	709	16.62				
專業成長							
組間	121.54	3	40.51	3.20	.023	.013	n.s.
組內	8980.13	709	12.67				
整體工作壓力							
組間	710.23	3	236.75	1.25	.289	.005	
組內	133813.30	709	188.74				

註：①高中（職）以下 ②專科 ③大學 ④研究所以上

#### 四、不同公職年資的地方稅務人員在工作壓力上之差異分析

不同公職年資的地方稅務人員在工作壓力各層面與整體表現的分析結果，如表 4-2-6、表 4-2-7 所示。由表 4-2-7 可知，不同公職年資地方稅務人員在「專業成長」( $F=6.57$ ,  $p<.001$ ) 層面達顯著差異，「專業成長」層面對於不同公職年資的相關比為  $\eta^2=.036$ ，又經以 Scheffe 法進行事後比較得知，公職年資在 5 年以下及 6 - 10 年的地方稅務人員在「專業成長」層面，高於公職年資在 21 年以上者。

此外，不同教育程度的地方稅務人員，在「工作負荷」、「人際關係」、「角色衝突」、「組織特性」及「整體工作壓力」層面，則無顯著差異。

表 4-2-6

不同公職年資的地方稅務人員工作壓力之描述統計表

層面	公職年資	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI
工作負荷	5 年以下	129	16.96	3.89	〔 16.28 , 17.64 〕
	6 - 10 年	141	16.54	3.67	〔 15.93 , 17.15 〕
	11 - 15 年	130	16.98	3.68	〔 16.35 , 17.62 〕
	16 - 20 年	117	16.56	3.36	〔 15.95 , 17.18 〕
	21 年以上	196	16.55	3.58	〔 16.04 , 17.05 〕
人際關係	5 年以下	129	11.02	3.48	〔 10.42 , 11.63 〕
	6 - 10 年	141	11.38	3.84	〔 10.74 , 12.02 〕
	11 - 15 年	130	10.74	3.14	〔 10.19 , 11.28 〕
	16 - 20 年	117	11.33	2.94	〔 10.80 , 11.87 〕
	21 年以上	196	11.03	3.05	〔 10.60 , 11.46 〕
角色衝突	5 年以下	129	14.43	4.73	〔 13.61 , 15.26 〕
	6 - 10 年	141	14.44	4.30	〔 13.72 , 15.16 〕
	11 - 15 年	130	14.28	4.08	〔 13.57 , 14.99 〕
	16 - 20 年	117	14.14	3.96	〔 13.41 , 14.86 〕
	21 年以上	196	13.59	3.85	〔 13.05 , 14.13 〕
組織特性	5 年以下	129	15.32	3.99	〔 14.62 , 16.01 〕
	6 - 10 年	141	16.20	3.88	〔 15.55 , 16.84 〕
	11 - 15 年	130	15.55	4.14	〔 14.83 , 16.26 〕
	16 - 20 年	117	16.00	3.76	〔 15.31 , 16.69 〕
	21 年以上	196	15.70	4.38	〔 15.09 , 16.32 〕
專業成長	5 年以下	129	16.94	3.84	〔 16.27 , 17.61 〕
	6 - 10 年	141	17.27	3.61	〔 16.67 , 17.87 〕
	11 - 15 年	130	16.57	3.54	〔 15.95 , 17.18 〕
	16 - 20 年	117	16.60	3.06	〔 16.04 , 17.16 〕
	21 年以上	196	15.45	3.48	〔 14.96 , 15.94 〕
整體工作壓力	5 年以下	129	74.67	14.73	〔 72.11 , 77.24 〕
	6 - 10 年	141	75.83	14.31	〔 73.45 , 78.21 〕
	11 - 15 年	130	74.12	13.57	〔 71.76 , 76.47 〕
	16 - 20 年	117	74.63	12.63	〔 72.32 , 76.94 〕
	21 年以上	196	72.32	13.35	〔 70.44 , 74.20 〕

註：CI = 信賴區間。

表 4-2-7

不同公職年資的地方稅務人員工作壓力之變異數分析摘要表

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	$\eta^2$	事後比較
工作負荷							
組間	29.80	4	7.45	.56	.690	.003	
組內	9381.17	708	13.25				
人際關係							
組間	36.34	4	9.09	.84	.503	.005	
組內	7701.17	708	10.88				
角色衝突							
組間	85.02	4	21.26	1.22	.300	.007	
組內	12317.62	708	17.40				
組織特性							
組間	65.59	4	16.40	.99	.412	.006	
組內	11729.47	708	16.57				
專業成長							
組間	325.91	4	81.48	6.57	<.0001	.036	① > ⑤
組內	8775.75	708	12.40				② > ⑤
整體工作壓力							
組間	1116.08	4	279.02	1.48	.206	.008	
組內	133407.46	708	188.43				

註：①5 年以下 ②6 - 10 年 ③11 - 15 年 ④16 - 20 年 ⑤21 年以上

## 五、不同工作職務的地方稅務人員在工作壓力上之差異分析

根據填答的地方稅務人員工作職務之不同，進行獨立樣本 *t* 考驗，以考驗不同工作職務的地方稅務人員所知覺的工作壓力是否會有顯著的差異。

統計分析結果，如下表 4-2-8 所示，不同工作職務的地方稅務人員在「工作負荷」、「人際關係」、「角色衝突」、「組織特性」、「專業成長」及「整體工作壓力」層面的得分，均未達顯著差異，顯示地方稅務人員所知覺的工作壓力不因工作職務之不同而有所差異。

表 4-2-8

不同工作職務的地方稅務人員工作壓力之差異比較

層面	工作職務	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI	<i>t</i>	<i>p</i>
工作負荷	主管	86	16.42	3.48	〔 15.68 , 17.15 〕	-.77	.440
	非主管	627	16.74	3.66	〔 16.46 , 17.03 〕		
人際關係	主管	86	10.79	2.91	〔 10.18 , 11.41 〕	-.91	.361
	非主管	627	11.14	3.35	〔 10.88 , 11.40 〕		
角色衝突	主管	86	14.87	4.28	〔 13.97 , 15.78 〕	.77	.077
	非主管	627	14.02	4.15	〔 13.70 , 14.34 〕		
組織特性	主管	86	15.56	3.66	〔 14.78 , 16.33 〕	-.47	.638
	非主管	627	15.78	4.13	〔 15.46 , 16.10 〕		
專業成長	主管	86	16.37	3.59	〔 15.99 , 17.13 〕	-.27	.784
	非主管	627	16.48	3.58	〔 16.20 , 16.76 〕		
整體工作壓力	主管	86	74.01	12.40	〔 71.39 , 76.63 〕	-.10	.922
	非主管	627	74.17	13.93	〔 73.08 , 75.26 〕		

註：CI = 信賴區間。

## 六、不同婚姻狀況的地方稅務人員在工作壓力上之差異分析

不同婚姻狀況的地方稅務人員在工作壓力各層面與整體表現的分析結果，如表 4-2-9、表 4-2-10 所示。由表 4-2-10 可知，不同婚姻狀況地方稅務人員在「人際關係」( $F=3.25, p<.05$ )、「角色衝突」( $F=3.45, p<.05$ )、「專業成長」( $F=4.70, p<.01$ ) 及「整體工作壓力」( $F=3.40, p<.05$ ) 層面達顯著差異，「人際關係」、「角色衝突」、「專業成長」及「整體工作壓力」層面對於不同婚姻狀況的相關比分別為  $\eta^2 = .009$ 、 $\eta^2 = .010$ 、 $\eta^2 = .013$ 、 $\eta^2 = .009$ ，又經以 Scheffe 法進行事後比較得知，未婚的地方稅務人員在「角色衝突」層面，高於離異、鰥寡的地方稅務人員，及未婚的地方稅務人員在「專業成長」層面，高於已婚的地方稅務人員；另「人際關係」及「整體工作壓力」層面，經以 Scheffe 法進行事後比較卻未達顯著水準。

此外，不同婚姻狀況的地方稅務人員，在「工作負荷」及「組織特性」二個分層面部分，則無顯著差異。

表 4-2-9

不同婚姻狀況的地方稅務人員工作壓力之描述統計表

層面	婚姻狀況	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI
工作負荷	未婚	214	17.03	3.71	〔 16.53 , 17.53 〕
	已婚	484	16.55	3.58	〔 16.23 , 16.87 〕
	離異、鰥寡	15	16.87	4.29	〔 14.49 , 19.24 〕
人際關係	未婚	214	11.44	3.27	〔 11.00 , 11.88 〕
	已婚	484	10.99	3.30	〔 10.70 , 11.29 〕
	離異、鰥寡	15	9.47	2.97	〔 7.82 , 11.11 〕
角色衝突	未婚	214	14.41	4.17	〔 13.85 , 14.97 〕
	已婚	484	14.08	4.16	〔 13.71 , 14.45 〕
	離異、鰥寡	15	11.53	4.12	〔 9.25 , 13.82 〕
組織特性	未婚	214	15.96	3.90	〔 15.44 , 16.49 〕
	已婚	484	15.67	4.11	〔 15.30 , 16.04 〕
	離異、鰥寡	15	15.40	5.19	〔 12.52 , 18.28 〕
專業成長	未婚	214	17.08	3.54	〔 16.60 , 17.56 〕
	已婚	484	16.23	3.55	〔 15.91 , 16.55 〕
	離異、鰥寡	15	15.60	3.92	〔 13.43 , 17.77 〕
整體工作壓力	未婚	214	75.92	13.83	〔 74.06 , 77.78 〕
	已婚	484	73.53	13.64	〔 72.31 , 74.75 〕
	離異、鰥寡	15	68.87	13.67	〔 61.30 , 76.44 〕

註：CI = 信賴區間。

表 4-2-10

不同婚姻狀況的地方稅務人員工作壓力之變異數分析摘要表

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	$\eta^2$	事後比較
工作負荷							
組間	33.80	2	16.90	1.28	.279	.004	
組內	9377.17	710	13.21				
人際關係							
組間	70.09	2	35.05	3.25	.040	.009	n.s.
組內	7667.43	710	10.80				
角色衝突							
組間	119.24	2	59.62	3.45	.032	.010	① > ③
組內	12283.40	710	17.30				
組織特性							
組間	14.65	2	7.33	.44	.643	.001	
組內	11780.41	710	16.59				
專業成長							
組間	118.87	2	59.43	4.70	.009	.013	① > ②
組內	8982.79	710	12.65				
整體工作壓力							
組間	1277.50	2	638.75	3.40	.035	.009	n.s.
組內	133246.03	710	187.67				

註：①未婚 ②已婚 ③離異、鰥寡

### 七、有無子女的地方稅務人員在工作壓力上之差異分析

根據填答的地方稅務人員有無子女，進行獨立樣本 *t* 考驗，以考驗有無子女的地方稅務人員所知覺的工作壓力是否會有顯著的差異。

統計分析結果，如下表 4-2-11 所示，有無子女的地方稅務人員在「工作負荷」（ $t=2.42, p<.05$ ）、「角色衝突」（ $t=2.28, p<.05$ ）、「專業成長」（ $t=3.50, p<.001$ ）及「整體工作壓力」（ $t=3.11, p<.01$ ）層面的得分，達到顯著差異。顯示無子女的地方稅務人員所知覺的工作壓力之「工作負荷」、「角色衝突」、「專業成長」及「整體工作壓力」層面皆高於有子女的地方稅務人員。

此外，有無子女的地方稅務人員，在「人際關係」及「組織特性」二個分層面部分，則無顯著性差異。



表 4-2-11

## 有無子女的地方稅務人員工作壓力之差異比較

層面	有無子女	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI	<i>t</i>	<i>p</i>
工作負荷	無	253	17.15	3.61	[ 16.70 , 17.59 ]	2.42	.016
	有	460	16.46	3.63	[ 16.13 , 16.79 ]		
人際關係	無	253	11.40	3.46	[ 10.97 , 11.82 ]	1.80	.072
	有	460	10.93	3.20	[ 10.64 , 11.22 ]		
角色衝突	無	253	14.60	4.26	[ 14.08 , 15.13 ]	2.28	.023
	有	460	13.86	4.11	[ 13.49 , 14.24 ]		
組織特性	無	253	16.04	3.91	[ 15.57 , 16.53 ]	1.44	.150
	有	460	15.59	4.15	[ 15.21 , 15.97 ]		
專業成長	無	253	17.10	3.45	[ 16.67 , 17.52 ]	3.50	<.0001
	有	460	16.13	3.60	[ 15.80 , 16.46 ]		
整體工作壓力	無	253	76.29	13.85	[ 74.59 , 78.00 ]	3.11	.002
	有	460	72.97	13.56	[ 71.73 , 74.21 ]		

註：CI = 信賴區間。

## 八、本節綜合討論

本節旨在據以回答第一章待答問題貳：「地方稅務人員因不同背景因素，在工作壓力的差異情形為何？」，並驗證研究假設一，瞭解各背景變項對地方稅務人員在整體工作壓力層面及五個分層面上的差異情形。茲將上述分析結果彙整如表4-2-12，並討論如下：

### （一）性別與工作壓力

從統計分析結果發現，不同性別的地方稅務人員僅在「專業成長」部分有達顯著差異，且女性高於男性；而整體工作壓力及其餘各層面上並沒有達到顯著差異，此結果與林立曼（2001）、陳蓮妃（2003）、何信煒（2005）、以及張元昌（2006）的研究結果相似。因此，本研究假設 1-1：「不同性別的地方稅務人員在工作壓力上有顯著差異」，獲得部分支持。

推測其可能原因，本研究稅務人員的男女性分佈，女性計有 586位，佔 82.2

%，此與地方稅務人員實際情況中女性稅務人員佔多數之事實相符，而在稅務機關女性員工偏多的情形下，女性常在工作與家庭兩面奔波，因此對專業知能之提昇，會感到心有餘而力不足，導致工作壓力之感受較高。

## （二）年齡與工作壓力

從統計分析結果發現，不同年齡的地方稅務人員在「角色衝突」與「專業成長」部分有達顯著差異，且年齡在 29 歲以下的地方稅務人員在「專業成長」，大於年齡在 50 歲以上者，以及年齡在 30 - 39 歲的地方稅務人員在「角色衝突」與「專業成長」，大於年齡在 50 歲以上者；而在整體工作壓力及其他各層面均無顯著差異。因此，本研究假設 1-2：「不同年齡的地方稅務人員在工作壓力上有顯著差異」，獲得部分支持。

推測其可能原因，應是年齡在 29 歲以下較年輕的地方稅務人員，通常是為稅務基層承辦人員，由於任職不久，對稅務法令及實務工作尚不嫻熟，故在處理案件上較無法得心應手，因此，對「專業成長」的工作壓力會大於年齡在 50 歲以上的地方稅務人員。而年齡在 30 - 39 歲的地方稅務人員在「角色衝突」與「專業成長」，高於在 50 歲以上者，應是此年齡層的地方稅務人員正值青壯年，在婚姻、家庭及工作上的多重角色下讓其難以面面俱到的兼顧，且因其在工作上已有一定嫻熟度，對專業成長之要求更有自己主觀的看法有關。

## （三）教育程度與工作壓力

從統計分析結果發現，不同教育程度的地方稅務人員在「專業成長」部分有達顯著差異，然經進一步事後比較結果，卻未發現有任二組間有顯著差異；而在整體工作壓力及其他各層面均無顯著差異，此結果與李晉男（2002）、王國揚（2002）、林震豪（2005）、以及洪靜惠（2005）研究發現教育程度與工作壓力的感受上是無明顯差異的研究結果相似。因此，本研究假設 1-3：「不同教育程度的地方稅務人員在工作壓力上有顯著差異」，未獲支持。

推其原因，可能是地方稅務人員大部分擁有大專以上的學歷，且均是取得公務人員稅務相關高考或普考或特考等國家考試及格進入服務。因此，一般在財稅方面的專業知識已有一定的水準，所以教育程度與工作壓力的感受較無明顯的差異。

#### （四）公職年資與工作壓力

從統計分析結果發現，不同公職年資的地方稅務人員僅在「專業成長」部分有達顯著差異，且公職年資在 5 年以下及 6 - 10 年的地方稅務人員在「專業成長」，高於公職年資在 21 年以上者；而在整體工作壓力及其他各層面均無顯著差異。因此，本研究假設 1-4：「不同公職年資的地方稅務人員在工作壓力上有顯著差異」，獲得部分支持。

推測其可能原因，應是年資較淺者，因對稅務法令及稽徵技術不夠嫻熟，工作經驗不夠豐富，所以會擔心專業成長的不足而影響工作的品質，或是沒有足夠的時間與機會做專業上的充實與準備，而造成工作壓力之負荷較高。

#### （五）工作職務與工作壓力

從統計分析結果發現，不同工作職務的地方稅務人員在整體工作壓力層面與分層面並無顯著差異。此發現與陳貞芳（1996）研究發現工作壓力不因工作職務的不同而有所差異結果相符。因此，本研究假設 1-5：「不同工作職務的地方稅務人員在工作壓力上有顯著差異」，未獲支持。

#### （六）婚姻狀況與工作壓力

從統計分析結果發現，不同婚姻狀況的地方稅務人員在「整體工作壓力」層面，及「人際關係」、「角色衝突」、「專業成長」分層面有達顯著差異，就「角色衝突」而言，未婚的地方稅務人員高於離異、鰥寡的地方稅務人員；在「專業成長」則是未婚的地方稅務人員高於已婚的地方稅務人員。另外，「整體工作壓力」

及「人際關係」層面，經進一步事後比較結果，卻未發現有任二組間有顯著差異。因此，本研究假設 1-6：「不同婚姻狀況的地方稅務人員在工作壓力上有顯著差異」，獲得部分支持。

推測其原因，可能在於未婚者多數考量的是自己本身，其在心智狀態和已婚者相較之下，可能較不夠成熟及圓融，因此對於自己在工作與家庭時間的安排上容易產生衝突與失衡。另未婚者因較不受家庭的束縛，因此，相較之下其比較在意工作上的發展，在專業成長的層面自我要求相對較高，所以工作壓力的感受亦較大。

#### （七）有無子女與工作壓力

從統計分析結果發現，有無子女的地方稅務人員在「整體工作壓力」層面，以及「工作負荷」、「角色衝突」、「專業成長」分層面有達顯著差異，且無子女的地方稅務人員高於有子女的地方稅務人員。因此，本研究假設 1-7：「有無子女的地方稅務人員在工作壓力上有顯著差異」，獲得大部分支持。

推測其可能原因，應是無子女的地方稅務人員因沒有子女需照護的問題，因此，會將心力專注於工作上，故工作壓力的感受相對會較有子女的地方稅務人員為高。

表4-2-12

不同背景變項之地方稅務人員在工作壓力上差異情形一覽表

背景變項	組別	工作 負荷	人際 關係	角色 衝突	組織 特性	專業 成長	整體 工作壓力
性別	1. 男					2>1	
	2. 女						
年齡	1. 29歲以下					1>4 2>4	
	2. 30 - 39歲			2>4			
	3. 40 - 49歲						
	4. 50歲以上						
教育 程度	1. 高中（職）以下					n.s.	
	2. 專科						
	3. 大學						
	4. 研究所以上						
公職 年資	1. 5年以下					1>5 2>5	
	2. 6 - 10年						
	3. 11 - 15年						
	4. 16 - 20年						
	5. 21年以上						
工作 職務	1. 主管						
	2. 非主管						
婚姻 狀況	1. 未婚					1>2	n.s.
	2. 已婚		n.s.	1>3			
	3. 離異、鰥寡						
有無 子女	1. 無					1>2	1>2
	2. 有	1>2		1>2			

## 貳、不同背景變項的地方稅務人員在生命意義上之差異分析

### 一、不同性別的地方稅務人員在生命意義上之差異分析

根據填答的地方稅務人員性別之不同，進行獨立樣本  $t$  考驗，以考驗不同性別的地方稅務人員所感受的生命意義是否會有顯著的差異。

統計分析結果，如下表4-2-13所示，不同性別的地方稅務人員在「生命價值」( $t=-2.56, p<.05$ )、「宗教支持」( $t=-3.11, p<.01$ )、「靈性提昇」( $t=-1.99, p$

<.05) 及「整體生命意義」層面 ( $t=-2.45, p<.05$ )，達到顯著差異。顯示女性的地方稅務人員在「生命價值」、「宗教支持」、「靈性提昇」及「整體生命意義」層面生命意義的感受，高於男性的地方稅務人員。

此外，不同性別的地方稅務人員在「生命目標」、「自我概念」、「生命自由」及「死亡接受」層面，則無顯著差異。

表 4-2-13  
不同性別的地方稅務人員生命意義之差異比較

層面	性別	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI	<i>t</i>	<i>p</i>
生命目標	男	127	17.62	3.81	[ 16.96 , 18.28 ]	-1.65	.100
	女	586	18.13	3.03	[ 17.89 , 18.38 ]		
生命價值	男	127	19.93	3.49	[ 19.32 , 20.54 ]	-2.56	.011
	女	586	20.62	2.56	[ 20.41 , 20.82 ]		
自我概念	男	127	18.76	3.71	[ 18.12 , 19.41 ]	-1.09	.278
	女	586	19.13	3.34	[ 18.86 , 19.40 ]		
生命自由	男	127	19.82	3.16	[ 19.27 , 20.37 ]	-1.73	.083
	女	586	20.28	2.61	[ 20.07 , 20.49 ]		
宗教支持	男	127	18.36	3.73	[ 17.71 , 19.01 ]	-3.11	.002
	女	586	19.45	3.55	[ 19.16 , 19.74 ]		
死亡接受	男	127	19.18	3.36	[ 18.60 , 19.77 ]	-.82	.415
	女	586	19.45	3.38	[ 19.18 , 19.72 ]		
靈性提昇	男	127	20.20	3.29	[ 19.63 , 20.78 ]	-1.99	.047
	女	586	20.81	3.04	[ 20.56 , 21.05 ]		
整體生命意義	男	127	133.88	18.90	[ 130.60 , 137.17 ]	-2.45	.015
	女	586	137.87	16.10	[ 136.56 , 139.17 ]		

註：CI = 信賴區間。

## 二、不同年齡的地方稅務人員在生命意義上之差異分析

不同年齡的地方稅務人員在生命意義各層面與整體表現的分析結果，如表 4-2-14、表 4-2-15 所示。由表 4-2-15 可知，不同年齡地方稅務人員在「生命目標」( $F=10.45, p<.001$ )、「生命價值」( $F=4.90, p<.01$ )、「自我概念」( $F=10.36, p$

<.001)、「生命自由」( $F=6.39$ ,  $p<.001$ )、「宗教支持」( $F=6.37$ ,  $p<.001$ )、「死亡接受」( $F=9.75$ ,  $p<.001$ )、「靈性提昇」( $F=6.27$ ,  $p<.001$ )及「整體生命意義」( $F=13.46$ ,  $p<.001$ )層面均達顯著差異。「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「宗教支持」、「死亡接受」、「靈性提昇」及「整體生命意義」層面對於不同婚姻狀況的相關比分別為  $\eta^2 = .042$ 、 $\eta^2 = .020$ 、 $\eta^2 = .042$ 、 $\eta^2 = .026$ 、 $\eta^2 = .026$ 、 $\eta^2 = .040$ 、 $\eta^2 = .026$ 、 $\eta^2 = .054$ ，又經以 Scheffe 法進行事後比較得知：

- (一) 年齡在 50 歲以上的地方稅務人員在「生命目標」層面，高於年齡在 30 - 39 歲及 40 - 49 歲的地方稅務人員。
- (二) 年齡在 50 歲以上的地方稅務人員在「生命價值」層面，高於年齡在 30 - 39 歲的地方稅務人員。
- (三) 年齡在 50 歲以上的地方稅務人員在「自我概念」層面，高於年齡在 29 歲以下、30 - 39 歲及 40 - 49 歲的地方稅務人員。
- (四) 年齡在 50 歲以上的地方稅務人員在「生命自由」層面，高於年齡在 30 - 39 歲及 40 - 49 歲的地方稅務人員。
- (五) 年齡在 50 歲以上的地方稅務人員在「宗教支持」層面，高於年齡在 30 - 39 歲及 40 - 49 歲的地方稅務人員。
- (六) 年齡在 50 歲以上的地方稅務人員在「死亡接受」層面，高於年齡在 30 - 39 歲及 40 - 49 歲的地方稅務人員。
- (七) 年齡在 50 歲以上的地方稅務人員在「靈性提昇」層面，高於年齡在 30 - 39 歲的地方稅務人員。
- (八) 年齡在 50 歲以上的地方稅務人員在「整體生命意義」層面，高於年齡在 29 歲以下、30 - 39 歲及 40 - 49 歲的地方稅務人員。

表 4-2-14

不同年齡的地方稅務人員生命意義之描述統計表

層面	年齡	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI
生命目標	29 歲以下	42	17.67	2.99	〔 16.73 , 18.60 〕
	30 - 39 歲	226	17.47	3.32	〔 17.03 , 17.90 〕
	40 - 49 歲	256	17.83	2.81	〔 17.48 , 18.17 〕
	50 歲以上	189	19.11	3.30	〔 18.63 , 19.58 〕
生命價值	29 歲以下	42	20.21	2.78	〔 19.35 , 21.08 〕
	30 - 39 歲	226	20.12	3.10	〔 19.71 , 20.53 〕
	40 - 49 歲	256	20.41	2.41	〔 20.12 , 20.71 〕
	50 歲以上	189	21.11	2.67	〔 20.73 , 21.50 〕
自我概念	29 歲以下	42	18.12	3.80	〔 16.93 , 19.30 〕
	30 - 39 歲	226	18.43	3.81	〔 17.93 , 18.93 〕
	40 - 49 歲	256	18.98	2.94	〔 18.62 , 19.34 〕
	50 歲以上	189	20.14	3.16	〔 19.68 , 20.59 〕
生命自由	29 歲以下	42	20.45	2.38	〔 19.71 , 21.19 〕
	30 - 39 歲	226	19.77	3.16	〔 19.36 , 20.18 〕
	40 - 49 歲	256	20.03	2.32	〔 19.75 , 20.32 〕
	50 歲以上	189	20.88	2.61	〔 20.50 , 21.25 〕
宗教支持	29 歲以下	42	18.52	2.81	〔 17.65 , 19.40 〕
	30 - 39 歲	226	18.77	3.99	〔 18.24 , 19.29 〕
	40 - 49 歲	256	19.13	3.35	〔 18.72 , 19.54 〕
	50 歲以上	189	20.18	3.43	〔 19.69 , 20.67 〕
死亡接受	29 歲以下	42	19.19	3.43	〔 18.12 , 20.26 〕
	30 - 39 歲	226	18.88	3.57	〔 18.41 , 19.35 〕
	40 - 49 歲	256	19.08	3.34	〔 18.67 , 19.49 〕
	50 歲以上	189	20.51	2.90	〔 20.09 , 20.92 〕
靈性提昇	29 歲以下	42	20.76	2.52	〔 19.98 , 21.55 〕
	30 - 39 歲	226	20.15	3.46	〔 19.69 , 20.60 〕
	40 - 49 歲	256	20.63	3.07	〔 20.25 , 21.00 〕
	50 歲以上	189	21.44	2.60	〔 21.07 , 21.82 〕
整體生命意義	29 歲以下	42	134.93	14.53	〔 130.40 , 139.46 〕
	30 - 39 歲	226	133.58	19.04	〔 131.08 , 136.07 〕
	40 - 49 歲	256	136.09	13.94	〔 134.37 , 137.81 〕
	50 歲以上	189	143.37	15.97	〔 141.08 , 145.66 〕

註：CI = 信賴區間。



表 4-2-15

不同年齡的地方稅務人員生命意義之變異數分析摘要表

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	$\eta^2$	事後比較
生命目標							
組間	305.72	3	101.91	10.45	<.0001	.042	④>② ④>③
組內	6911.94	709	9.75				
生命價值							
組間	109.84	3	36.61	4.90	.002	.020	④>②
組內	5300.39	709	7.48				
自我概念							
組間	348.19	3	116.06	10.36	<.0001	.042	④>① ④>②
組內	7945.10	709	11.21				④>③
生命自由							
組間	138.73	3	46.24	6.39	<.0001	.026	④>② ④>③
組內	5130.39	709	7.24				
宗教支持							
組間	242.35	3	80.79	6.37	<.0001	.026	④>② ④>③
組內	8991.68	709	12.68				
死亡接受							
組間	320.71	3	106.90	9.75	<.0001	.040	④>② ④>③
組內	7776.77	709	10.97				
靈性提昇							
組間	175.70	3	58.57	6.27	<.0001	.026	④>②
組內	6622.47	709	9.34				
整體生命意義							
組間	10688.86	3	3562.95	13.46	<.0001	.054	④>① ④>②
組內	187676.86	709	264.71				④>③

註：①29 歲以下 ②30 - 39 歲 ③40 - 49 歲 ④50 歲以上

### 三、不同教育程度的地方稅務人員在生命意義上之差異分析

不同教育程度的地方稅務人員在生命意義各層面與整體表現的分析結果，如表 4-2-16、表 4-2-17 所示。

表 4-2-16

不同教育程度的地方稅務人員生命意義之描述統計表

層面	教育程度	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI
生命目標	高中(職)以下	104	18.93	3.33	〔 18.29 , 19.58 〕
	專科	214	18.36	3.02	〔 17.95 , 18.76 〕
	大學	365	17.63	3.18	〔 17.30 , 17.96 〕
	研究所以上	30	17.80	3.10	〔 16.64 , 18.96 〕
生命價值	高中(職)以下	104	20.91	2.34	〔 20.46 , 21.37 〕
	專科	214	20.55	2.73	〔 20.18 , 20.92 〕
	大學	365	20.35	2.86	〔 20.06 , 20.65 〕
	研究所以上	30	20.43	2.88	〔 19.36 , 21.51 〕
自我概念	高中(職)以下	104	19.94	3.09	〔 19.34 , 20.54 〕
	專科	214	19.26	3.14	〔 18.83 , 19.68 〕
	大學	365	18.75	3.50	〔 18.39 , 19.11 〕
	研究所以上	30	18.43	4.55	〔 16.73 , 20.13 〕
生命自由	高中(職)以下	104	20.40	2.52	〔 19.91 , 20.89 〕
	專科	214	20.21	2.65	〔 19.85 , 20.56 〕
	大學	365	20.12	2.83	〔 19.83 , 20.41 〕
	研究所以上	30	20.40	2.59	〔 19.43 , 21.37 〕
宗教支持	高中(職)以下	104	19.26	3.84	〔 18.51 , 20.01 〕
	專科	214	19.72	3.49	〔 19.25 , 20.19 〕
	大學	365	18.97	3.58	〔 18.60 , 19.34 〕
	研究所以上	30	19.43	3.64	〔 18.08 , 20.79 〕
死亡接受	高中(職)以下	104	19.88	3.37	〔 19.23 , 20.54 〕
	專科	214	19.79	3.15	〔 19.37 , 20.22 〕
	大學	365	19.07	3.41	〔 18.72 , 19.43 〕
	研究所以上	30	18.93	4.02	〔 17.43 , 20.43 〕
靈性提昇	高中(職)以下	104	20.74	2.88	〔 20.18 , 21.30 〕
	專科	214	20.88	3.04	〔 20.47 , 21.29 〕
	大學	365	20.57	3.19	〔 20.24 , 20.90 〕
	研究所以上	30	20.83	3.02	〔 19.71 , 21.96 〕
整體生命意義	高中(職)以下	104	140.08	16.00	〔 136.97 , 143.19 〕
	專科	214	138.76	16.55	〔 136.53 , 140.99 〕
	大學	365	135.45	16.85	〔 133.72 , 137.19 〕
	研究所以上	30	136.27	16.37	〔 130.15 , 142.38 〕

註：CI = 信賴區間。

表 4-2-17

不同教育程度的地方稅務人員生命意義之變異數分析摘要表

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	$\eta^2$	事後比較
生命目標							
組間	167.99	3	56.00	5.63	.001	.023	① > ③
組內	7049.66	709	9.94				
生命價值							
組間	26.50	3	8.83	1.16	.323	.005	
組內	5383.73	709	7.59				
自我概念							
組間	136.59	3	45.53	3.96	.008	.016	① > ③
組內	8156.70	709	11.51				
生命自由							
組間	7.99	3	2.66	.36	.783	.002	
組內	5261.13	709	7.42				
宗教支持							
組間	76.83	3	25.61	1.98	.115	.008	
組內	9157.20	709	12.92				
死亡接受							
組間	103.04	3	34.35	3.05	.028	.013	n.s.
組內	7994.44	709	11.28				
靈性提昇							
組間	14.33	3	4.78	.50	.683	.002	
組內	6783.84	709	9.57				
整體生命意義							
組間	2519.12	3	839.71	3.04	.028	.013	n.s.
組內	195846.60	709	276.23				

註：①高中（職）以下 ②專科 ③大學 ④研究所以上

由表 4-2-17 可知，不同教育程度地方稅務人員在「生命目標」( $F=5.63$ ,  $p < .01$ )、「自我概念」( $F=3.96$ ,  $p < .01$ )、「死亡接受」( $F=3.05$ ,  $p < .05$ )及「整體生命意義」( $F=3.04$ ,  $p < .05$ )層面均達顯著差異。「生命目標」、「自我概念」、「死亡接受」及「整體生命意義」層面對於不同教育程度的相關比分別為  $\eta^2 = .023$ 、 $\eta^2 = .016$ 、 $\eta^2 = .013$ 、 $\eta^2 = .013$ ，又經以 Scheffe 法進行事後比較得知，

教育程度在高中（職）以下的地方稅務人員在「生命目標」及「自我概念」層面，高於大學的地方稅務人員；另「死亡接受」及「整體工作壓力」層面，經以 Scheffe 法進行事後比較卻未達顯著水準。

此外，不同教育程度的地方稅務人員，在「生命價值」、「生命自由」、「宗教支持」及「靈性提昇」四個分層面部分，則無顯著差異。

#### 四、不同公職年資的地方稅務人員在生命意義上之差異分析

不同公職年資的地方稅務人員在生命意義各層面與整體表現的分析結果，如表 4-2-18、表 4-2-19 所示。由表 4-2-19 可知，不同公職年資地方稅務人員在「生命目標」( $F=6.41, p<.001$ )、「生命價值」( $F=6.39, p<.001$ )、「自我概念」( $F=7.10, p<.001$ )、「生命自由」( $F=4.59, p<.01$ )、「宗教支持」( $F=3.74, p<.001$ )、「死亡接受」( $F=5.60, p<.001$ )、「靈性提昇」( $F=5.55, p<.001$ )及「整體生命意義」( $F=9.33, p<.001$ )層面均達顯著差異。「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「宗教支持」、「死亡接受」、「靈性提昇」及「整體生命意義」層面對於不同公職年資的相關比分別為  $\eta^2 = .035$ 、 $\eta^2 = .035$ 、 $\eta^2 = .039$ 、 $\eta^2 = .025$ 、 $\eta^2 = .021$ 、 $\eta^2 = .031$ 、 $\eta^2 = .030$ 、 $\eta^2 = .050$ ，又經以 Scheffe 法進行事後比較得知：

- (一) 公職年資在 21 年以上的地方稅務人員在「生命目標」層面，高於公職年資在 5 年以下、6 - 10 年、11 - 15 年及 16 - 20 年的地方稅務人員。
- (二) 公職年資在 21 年以上的地方稅務人員在「生命價值」層面，高於公職年資在 5 年以下、6 - 10 年、11 - 15 年及 16 - 20 年的地方稅務人員。
- (三) 公職年資在 21 年以上的地方稅務人員在「自我概念」層面，高於公職年資在 5 年以下、6 - 10 年及 11 - 15 年的地方稅務人員。
- (四) 公職年資在 21 年以上的地方稅務人員在「生命自由」層面，高於公職年資在 5 年以下、6 - 10 年及 16 - 20 年的地方稅務人員。
- (五) 公職年資在 21 年以上的地方稅務人員在「宗教支持」層面，高於公職年

資在 5 年以下的地方稅務人員。

(六) 公職年資在 21 年以上的地方稅務人員在「死亡接受」層面，高於公職年資在 5 年以下及 6 - 10 年的地方稅務人員。

(七) 公職年資在 21 年以上的地方稅務人員在「靈性提昇」層面，高於公職年資在 5 年以下及 6 - 10 年的地方稅務人員。

(八) 公職年資在 21 年以上的地方稅務人員在「整體生命意義」層面，高於公職年資在 5 年以下、6 - 10 年、11 - 15 年及 16 - 20 年的地方稅務人員。

表 4-2-18

不同公職年資的地方稅務人員生命意義之描述統計表

層面	公職年資	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI
生命目標	5 年以下	129	17.59	3.24	〔 17.02 , 18.15 〕
	6 - 10 年	141	17.91	3.17	〔 17.39 , 18.44 〕
	11 - 15 年	130	17.51	3.20	〔 16.95 , 18.06 〕
	16 - 20 年	117	17.72	2.79	〔 17.21 , 18.23 〕
	21 年以上	196	18.98	3.19	〔 18.54 , 19.43 〕
生命價值	5 年以下	129	20.05	3.29	〔 19.48 , 20.63 〕
	6 - 10 年	141	20.15	2.81	〔 19.68 , 20.62 〕
	11 - 15 年	130	20.27	2.55	〔 19.83 , 20.71 〕
	16 - 20 年	117	20.27	2.56	〔 19.80 , 20.73 〕
	21 年以上	196	21.32	2.41	〔 20.98 , 21.66 〕
自我概念	5 年以下	129	18.28	4.03	〔 17.58 , 18.98 〕
	6 - 10 年	141	18.77	3.35	〔 18.21 , 19.32 〕
	11 - 15 年	130	18.65	3.21	〔 18.09 , 19.20 〕
	16 - 20 年	117	19.03	3.19	〔 18.44 , 19.61 〕
	21 年以上	196	20.09	3.05	〔 19.66 , 20.52 〕
生命自由	5 年以下	129	19.95	3.01	〔 19.42 , 20.47 〕
	6 - 10 年	141	19.89	2.93	〔 19.40 , 20.37 〕
	11 - 15 年	130	19.98	2.46	〔 19.55 , 20.40 〕
	16 - 20 年	117	19.92	2.57	〔 19.45 , 20.39 〕
	21 年以上	196	20.90	2.51	〔 20.54 , 21.25 〕
宗教支持	5 年以下	129	18.48	3.95	〔 17.79 , 19.17 〕
	6 - 10 年	141	19.04	3.73	〔 18.41 , 19.66 〕
	11 - 15 年	130	19.47	3.42	〔 18.88 , 20.06 〕
	16 - 20 年	117	18.99	3.18	〔 18.41 , 19.57 〕
	21 年以上	196	19.94	3.52	〔 19.45 , 20.44 〕
死亡接受	5 年以下	129	19.00	3.66	〔 18.36 , 19.64 〕
	6 - 10 年	141	18.84	3.54	〔 18.25 , 19.43 〕
	11 - 15 年	130	19.23	3.20	〔 18.68 , 19.79 〕
	16 - 20 年	117	19.15	3.18	〔 18.57 , 19.74 〕
	21 年以上	196	20.34	3.11	〔 19.90 , 20.77 〕
靈性提昇	5 年以下	129	20.10	3.47	〔 19.50 , 20.70 〕
	6 - 10 年	141	20.29	3.25	〔 19.75 , 20.83 〕
	11 - 15 年	130	20.48	3.17	〔 19.93 , 21.03 〕
	16 - 20 年	117	20.73	2.86	〔 20.20 , 21.25 〕
	21 年以上	196	21.52	2.60	〔 21.15 , 21.88 〕
整體生命意義	5 年以下	129	133.45	18.11	〔 130.29 , 136.61 〕
	6 - 10 年	141	134.88	17.84	〔 131.91 , 137.85 〕
	11 - 15 年	130	135.58	14.99	〔 132.98 , 138.18 〕
	16 - 20 年	117	135.80	15.72	〔 132.93 , 138.68 〕
	21 年以上	196	143.09	15.07	〔 140.96 , 145.21 〕

註：CI = 信賴區間。

表 4-2-19

不同公職年資的地方稅務人員生命意義之變異數分析摘要表

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	$\eta^2$	事後比較
生命目標							
組間	252.31	4	63.08	6.41	<.0001	.035	⑤>①, ⑤>②
組內	6965.34	708	9.84				⑤>③, ⑤>④
生命價值							
組間	188.63	4	47.16	6.39	<.0001	.035	⑤>①, ⑤>②
組內	5221.61	708	7.38				⑤>③, ⑤>④
自我概念							
組間	319.88	4	79.97	7.10	<.0001	.039	⑤>①, ⑤>②
組內	7973.40	708	11.26				⑤>③
生命自由							
組間	133.11	4	33.28	4.59	.001	.025	⑤>①, ⑤>②
組內	5136.00	708	7.25				⑤>④
宗教支持							
組間	191.26	4	47.81	3.74	.005	.021	⑤>①
組內	9042.78	708	12.77				
死亡接受							
組間	248.14	4	62.04	5.60	<.0001	.031	⑤>①, ⑤>②
組內	7849.33	708	11.09				
靈性提昇							
組間	206.77	4	51.69	5.55	<.0001	.030	⑤>①, ⑤>②
組內	6591.40	708	9.31				
整體生命意義							
組間	9935.11	4	2483.78	9.33	<.0001	.050	⑤>①, ⑤>②
組內	188430.61	708	266.15				⑤>③, ⑤>④

註：①5年以下 ②6 - 10年 ③11 - 15年 ④16 - 20年 ⑤21年以上

## 五、不同工作職務的地方稅務人員在生命意義上之差異分析

根據填答的地方稅務人員工作職務之不同，進行獨立樣本 *t* 考驗，以考驗不同工作職務的地方稅務人員所感受的生命意義是否會有顯著的差異。

統計分析結果，如下表 4-2-20 所示，不同工作職務的地方稅務人員在「宗教支持」( $t=2.08, p<.05$ ) 層面，達到顯著差異。顯示主管職務的地方稅務人員在

「宗教支持」層面生命意義的感受，高於非主管職務的地方稅務人員。

此外，不同工作職務的地方稅務人員在「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「死亡接受」、「靈性提昇」及「整體生命意義」層面的得分，則無顯著差異。

表 4-2-20  
不同工作職務的地方稅務人員生命意義之差異比較

層面	工作職務	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI	<i>t</i>	<i>p</i>
生命目標	主管	86	18.22	2.75	〔 17.64 , 18.80 〕	.55	.582
	非主管	627	18.02	3.24	〔 17.77 , 18.27 〕		
生命價值	主管	86	20.97	2.20	〔 20.50 , 21.43 〕	1.69	.092
	非主管	627	20.43	2.82	〔 20.21 , 20.65 〕		
自我概念	主管	86	19.30	3.23	〔 18.62 , 19.99 〕	.70	.486
	非主管	627	19.03	3.44	〔 18.76 , 19.30 〕		
生命自由	主管	86	20.60	2.26	〔 20.13 , 21.08 〕	1.48	.139
	非主管	627	20.14	2.77	〔 19.92 , 20.36 〕		
宗教支持	主管	86	20.01	3.19	〔 19.34 , 20.68 〕	2.08	.038
	非主管	627	19.15	3.64	〔 18.86 , 19.44 〕		
死亡接受	主管	86	19.29	3.34	〔 18.58 , 20.00 〕	-.33	.743
	非主管	627	19.42	3.38	〔 19.15 , 19.68 〕		
靈性提昇	主管	86	21.26	2.60	〔 20.71 , 21.81 〕	1.79	.074
	非主管	627	20.62	3.14	〔 20.38 , 20.87 〕		
整體 生命意義	主管	86	139.65	14.14	〔 136.66,142.64 〕	1.48	.139
	非主管	627	136.81	16.99	〔 135.48,138.14 〕		

註：CI = 信賴區間。

## 六、不同婚姻狀況的地方稅務人員在生命意義上之差異分析

不同婚姻狀況的地方稅務人員在生命意義各層面與整體表現的分析結果，如表 4-2-21、表 4-2-22 所示。由表 4-2-22 可知，不同婚姻狀況地方稅務人員在「生命目標」( $F=10.87, p<.001$ )、「生命價值」( $F=9.06, p<.001$ )、「自我概念」( $F=14.37, p<.001$ )、「生命自由」( $F=3.88, p<.05$ )、「宗教支持」( $F=4.06, p<.05$ )、



「死亡接受」( $F=4.10, p<.05$ )、「靈性提昇」( $F=7.43, p<.01$ )及「整體生命意義」( $F=12.40, p<.001$ )層面均達顯著差異。「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「宗教支持」、「死亡接受」、「靈性提昇」及「整體生命意義」層面對於不同公職年資的相關比分別為  $\eta^2 = .030$ 、 $\eta^2 = .025$ 、 $\eta^2 = .039$ 、 $\eta^2 = .011$ 、 $\eta^2 = .011$ 、 $\eta^2 = .011$ 、 $\eta^2 = .020$ 、 $\eta^2 = .034$ ，又經以 Scheffe 法進行事後比較得知：

- (一) 已婚的地方稅務人員在「生命目標」層面，高於未婚的地方稅務人員。
- (二) 已婚及離異、鰥寡的地方稅務人員在「生命價值」層面，高於未婚的地方稅務人員。
- (三) 已婚的地方稅務人員在「自我概念」層面，高於未婚的地方稅務人員。
- (四) 已婚的地方稅務人員在「生命自由」層面，高於未婚的地方稅務人員。
- (五) 已婚的地方稅務人員在「宗教支持」層面，高於未婚的地方稅務人員。
- (六) 「死亡接受」層面，經以 Scheffe 法進行事後比較，未達顯著水準。
- (七) 已婚的地方稅務人員在「靈性提昇」層面，高於未婚的地方稅務人員。
- (八) 已婚及離異、鰥寡的地方稅務人員在「整體生命意義」層面，高於未婚的地方稅務人員。

表 4-2-21

不同婚姻狀況的地方稅務人員生命意義之描述統計表

層面	婚姻狀況	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI
生命目標	未婚	214	17.22	3.08	[ 16.81 , 17.63 ]
	已婚	484	18.38	3.17	[ 18.09 , 18.66 ]
	離異、鰥寡	15	19.07	3.01	[ 17.40 , 20.73 ]
生命價值	未婚	214	19.87	3.17	[ 19.45 , 20.30 ]
	已婚	484	20.73	2.51	[ 20.51 , 20.95 ]
	離異、鰥寡	15	21.80	2.76	[ 20.27 , 23.33 ]
自我概念	未婚	214	18.05	3.73	[ 17.54 , 18.55 ]
	已婚	484	19.48	3.16	[ 19.19 , 19.76 ]
	離異、鰥寡	15	20.20	3.78	[ 18.10 , 22.30 ]
生命自由	未婚	214	19.77	2.92	[ 19.38 , 20.17 ]
	已婚	484	20.37	2.62	[ 20.14 , 20.61 ]
	離異、鰥寡	15	20.67	2.13	[ 19.49 , 21.84 ]
宗教支持	未婚	214	18.72	3.77	[ 18.21 , 19.22 ]
	已婚	484	19.46	3.53	[ 19.14 , 19.77 ]
	離異、鰥寡	15	20.47	2.61	[ 19.02 , 21.91 ]
死亡接受	未婚	214	18.98	3.56	[ 18.50 , 19.46 ]
	已婚	484	19.54	3.26	[ 19.25 , 19.83 ]
	離異、鰥寡	15	21.13	3.56	[ 19.16 , 23.11 ]
靈性提昇	未婚	214	20.02	3.21	[ 19.59 , 20.46 ]
	已婚	484	20.99	3.00	[ 20.72 , 21.26 ]
	離異、鰥寡	15	21.00	2.95	[ 19.37 , 22.63 ]
整體生命意義	未婚	214	132.63	17.16	[ 130.31 , 134.94 ]
	已婚	484	138.94	16.09	[ 137.50 , 140.37 ]
	離異、鰥寡	15	144.33	16.86	[ 135.00 , 153.67 ]

註：CI = 信賴區間。

表 4-2-22

不同婚姻狀況的地方稅務人員生命意義之變異數分析摘要表

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	$\eta^2$	事後比較
生命目標							
組間	214.48	2	107.24	10.87	<.0001	.030	②>①
組內	7003.17	710	9.86				
生命價值							
組間	134.70	2	67.35	9.06	<.0001	.025	②>① ③>①
組內	5275.54	710	7.43				
自我概念							
組間	322.65	2	161.33	14.37	<.0001	.039	②>①
組內	7970.64	710	11.23				
生命自由							
組間	56.95	2	28.47	3.88	.021	.011	②>①
組內	5212.17	710	7.34				
宗教支持							
組間	104.51	2	52.26	4.06	.018	.011	②>①
組內	9129.52	710	12.86				
死亡接受							
組間	92.53	2	46.27	4.10	.017	.011	n.s.
組內	8004.95	710	11.28				
靈性提昇							
組間	139.36	2	69.68	7.43	.001	.020	②>①
組內	6658.81	710	9.38				
整體生命意義							
組間	6697.28	2	3348.64	12.40	<.0001	.034	②>① ③>①
組內	191668.44	710	269.96				

註：①未婚 ②已婚 ③離異、鰥寡

## 七、有無子女的地方稅務人員在生命意義上之差異分析

根據填答的地方稅務人員有無子女，進行獨立樣本 *t* 考驗，以考驗有無子女的地方稅務人員所感受的生命意義是否會有顯著的差異。

統計分析結果，如下表4-2-23所示，有無子女的地方稅務人員在「生命目標」( $t=-4.23$ ,  $p<.001$ )、「生命價值」( $t=-3.18$ ,  $p<.05$ )、「自我概念」( $t=-4.81$ ,  $p$

<.001)、「生命自由」( $t=-2.40, p<.05$ )、「宗教支持」( $t=-2.18, p<.05$ )、「死亡接受」( $t=-2.63, p<.01$ )、「靈性提昇」( $t=-3.26, p<.01$ )及「整體生命意義」( $t=-4.33, p<.001$ )層面，均達到顯著差異。

此顯示有子女的地方稅務人員在「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「宗教支持」、「死亡接受」、「靈性提昇」及「整體生命意義」層面的生命意義感受，均高於無子女的地方稅務人員。

表 4-2-23  
有無子女的地方稅務人員生命意義之差異比較

層面	有無子女	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI	<i>t</i>	<i>p</i>
生命目標	無	253	17.37	3.03	[ 17.00 , 17.74 ]	-4.23	<.0001
	有	460	18.41	3.21	[ 18.12 , 18.71 ]		
生命價值	無	253	20.06	3.06	[ 19.68 , 20.43 ]	-3.18	.002
	有	460	20.74	2.54	[ 20.50 , 20.97 ]		
自我概念	無	253	18.25	3.71	[ 17.79 , 18.70 ]	-4.81	<.0001
	有	460	19.51	3.16	[ 19.22 , 19.80 ]		
生命自由	無	253	19.87	2.88	[ 19.51 , 20.23 ]	-2.40	.017
	有	460	20.38	2.61	[ 20.14 , 20.62 ]		
宗教支持	無	253	18.86	3.65	[ 18.41 , 19.31 ]	-2.18	.030
	有	460	19.47	3.56	[ 19.14 , 19.80 ]		
死亡接受	無	253	18.96	3.44	[ 18.53 , 19.38 ]	-2.63	.009
	有	460	19.65	3.31	[ 19.35 , 19.95 ]		
靈性提昇	無	253	20.19	3.19	[ 19.80 , 20.59 ]	-3.26	.001
	有	460	20.98	3.00	[ 20.70 , 21.25 ]		
整體生命意義	無	253	133.55	16.82	[ 131.48,135.63 ]	-4.33	<.0001
	有	460	139.14	16.30	[ 137.65,140.63 ]		

註：CI = 信賴區間。

## 八、本節綜合討論

本節旨在據以回答第一章待答問題貳：「地方稅務人員因不同背景因素，在生命意義的差異情形為何？」，並驗證研究假設二，瞭解各背景變項對地方稅務

人員在整體生命意義層面及七個分層面上的差異情形。茲將上述分析結果彙整如表4-2-24，並討論如下：

表4-2-24

不同背景變項之地方稅務人員在生命意義上差異情形一覽表

背景變項	組別	生命目標	生命價值	自我概念	生命自由	宗教支持	死亡接受	靈性提昇	整體生命意義
性別	1. 男								
	2. 女		2>1			2>1		2>1	2>1
年齡	1. 29歲以下			4>1					4>1
	2. 30 - 39歲	4>2		4>2	4>2	4>2	4>2	4>2	4>2
	3. 40 - 49歲	4>3	4>2	4>2	4>3	4>3	4>3	4>2	4>2
	4. 50歲以上			4>3					4>3
教育程度	1. 高中(職)以下								
	2. 專科								
	3. 大學	1>3		1>3			n.s.		n.s.
	4. 研究所以上								
公職年資	1. 5年以下								
	2. 6 - 10年	5>1	5>1	5>1	5>1				5>1
	3. 11 - 15年	5>2	5>2	5>2	5>2	5>1	5>1	5>1	5>2
	4. 16 - 20年	5>3	5>3	5>3	5>4		5>2	5>2	5>3
	5. 21年以上	5>4	5>4						5>4
工作職務	1. 主管								
	2. 非主管					1>2			
婚姻狀況	1. 未婚								
	2. 已婚	2>1	2>1	2>1	2>1	2>1	n.s.	2>1	2>1
	3. 離異、鰥寡		3>1						3>1
有無子女	1. 無	2>1	2>1	2>1	2>1	2>1	2>1	2>1	2>1
	2. 有								

#### (一) 性別與生命意義

從統計結果發現，不同性別的地方稅務人員在「整體生命意義」層面，以及「生命價值」、「宗教支持」、「靈性提昇」三個分層面均有達顯著差異，且女性高

於男性，此點與 Zika 與 Chamberlian(1987)、張國治(2005)的研究結果不相符。因此，本研究假設 2-1：「不同性別的地方稅務人員在生命意義上有顯著差異」，獲得大部分支持。

推測其可能原因，應與傳統上「男尊女卑」的觀念已被打破，而在兩性平權的時代中，女性走出家門，積極參與各項社會活動有關。

## (二) 年齡與生命意義

從統計結果發現，不同年齡的地方稅務人員在「整體生命意義」層面，以及「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「宗教支持」、「死亡接受」、「靈性提昇」分層面均有達顯著差異。且年齡在 50 歲以上的地方稅務人員在各層面均高於其他年齡層。因此，本研究假設 2-2：「不同年齡的地方稅務人員在生命意義上有顯著差異」，獲得支持。

推測其可能原因，應與個人隨著年紀增長、生活歷練增加，而促進個人以正向積極態度來面對生命，改變對生命的觀感所呈現出來的結果有關。

## (三) 教育程度與生命意義

從統計結果發現，教育程度在高中(職)以下的地方稅務人員在「生命目標」及「自我概念」分層面，顯著高於大學的地方稅務人員。此點與張國治(2005)、賴昆宏(2006)的研究發現教育程度較高者，則生命意義感較高的研究結果不相符。另外，在「整體生命意義」層面及「死亡接受」分層面上雖亦有顯著差異，然進一步經事後比較結果，卻未發現有任二組間有顯著差異。因此，本研究假設 2-3：「不同教育程度的地方稅務人員在生命意義上有顯著差異」，獲得部分支持。

推測其可能原因，應是高中(職)以下之地方稅務人員，對於目前公務人員普遍具有大專以上學歷之情形下，個人仍能經國家考試通過，實現自我的人生目標，對於自我的接納與肯定，因此反應在生命意義之表現較大學程度的地方稅務

人員高。

#### （四）公職年資與生命意義

從統計結果發現，不同公職年資的地方稅務人員在「整體生命意義」層面，以及「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「宗教支持」、「死亡接受」、「靈性提昇」分層面均有達顯著差異。且公職年資在 21 年以上的地方稅務人員在各層面均高於其他公職年資者。此點與何郁玲（1999）的研究發現年資較久者，其生命意義感較高的研究結果相符。因此，本研究假設 2-4：「不同公職年資的地方稅務人員在生命意義上有顯著差異」，獲得支持。

推測其原因，可能為公職年資與年齡有很大的正相關，公職年資愈久者，其年齡也較長，故其差異原因與年齡的差異原因相同，年紀較長的人對生命有較透澈的看法，並能在生活的歷練中逐漸地體會到個人之生命目的與價值，因而對於生命意義的感受程度會較公職年資淺、年紀輕的人為高。

#### （五）工作職務與生命意義

從統計結果發現，不同工作職務的地方稅務人員在「宗教支持」分層面有達顯著差異，且主管職務高於非主管職務。因此，本研究假設 2-5：「不同工作職務的地方稅務人員在生命意義上有顯著差異」，獲得部分支持。

#### （六）婚姻狀況與生命意義

從統計結果發現，不同婚姻狀況的地方稅務人員在「整體生命意義」層面，及「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「宗教支持」、「死亡接受」、「靈性提昇」分層面均有達顯著差異。惟「死亡接受」層面，經進一步事後比較結果，卻未發現有任二組間有顯著差異。另外，未婚的地方稅務人員在其他各層面均低於已婚、及離異、鰥寡的地方稅務人員。已婚者的整體生命意義高於未婚者，此結果與侯冬芬（2004）、賴品仔（2010）、楊事娥（2010）的研究結果

相一致。因此，本研究假設 2-6：「不同婚姻狀況的地方稅務人員在生命意義上有顯著差異」，獲得大部分支持。

推測其原因，可能是已婚的地方稅務人員在生活上因有所歸屬，有自己的家庭子女，對家人較有應負的使命感，因此，更能體會生命存在的目標與價值，且在個人對目前的自我接納與肯定亦會較高。

### （七）有無子女與生命意義

從統計結果發現，有無子女的地方稅務人員在「整體生命意義」層面，及「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「宗教支持」、「死亡接受」、「靈性提昇」分層面均有達顯著差異。且無子女的地方稅務人員在各層面均低於有子女的地方稅務人員。有子女者的整體生命意義高於無子女者，此結果與侯冬芬（2004）的研究結果相符。因此，本研究假設 2-7：「有無子女的地方稅務人員在生命意義上有顯著差異」，獲得支持。

推測其原因，可能是有子女的地方稅務人員因有子女的相伴，在情感上得以獲得慰藉與支持，因此較能感受自我生命存在的意義與目標。

## 參、不同背景變項的地方稅務人員在工作倦怠上之差異分析

### 一、不同性別的地方稅務人員在工作倦怠上之差異分析

根據填答的地方稅務人員性別之不同，進行獨立樣本  $t$  考驗，以考驗不同性別的地方稅務人員所感受的工作倦怠是否會有顯著的差異。

統計分析結果，如下表 4-2-25 所示，不同性別的地方稅務人員在「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」及「整體工作倦怠」層面的得分，均未達顯著差異，顯示地方稅務人員所感受的工作倦怠不因性別不同而有所差異。



表 4-2-25

## 不同性別的地方稅務人員工作倦怠之差異比較

層面	性別	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI	<i>t</i>	<i>p</i>
情緒耗竭	男	127	15.36	4.24	[ 14.63 , 16.10 ]	-1.70	.090
	女	586	16.05	4.12	[ 15.72 , 16.38 ]		
個人成就感低落	男	127	16.65	4.42	[ 15.88 , 17.41 ]	.67	.504
	女	586	16.38	3.93	[ 16.06 , 16.70 ]		
互動疲乏	男	127	9.57	2.94	[ 9.06 , 10.08 ]	.29	.769
	女	586	9.48	3.07	[ 9.23 , 9.73 ]		
整體工作倦怠	男	127	41.57	10.18	[ 39.80 , 43.34 ]	-.35	.724
	女	586	41.91	9.63	[ 41.13 , 42.69 ]		

註：CI = 信賴區間。

## 二、不同年齡的地方稅務人員在工作倦怠上之差異分析

不同年齡的地方稅務人員在工作倦怠各層面與整體表現的分析結果，如表 4-2-26、表 4-2-27 所示。由表 4-2-27 可知，不同年齡地方稅務人員在「情緒耗竭」( $F=8.37, p<.001$ )、「個人成就感低落」( $F=6.21, p<.001$ )、「互動疲乏」( $F=13.88, p<.001$ )及「整體工作倦怠」( $F=11.59, p<.001$ )層面達顯著差異。「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」及「整體工作倦怠」層面對於不同年齡的相關比分別為  $\eta^2=.034$ 、 $\eta^2=.026$ 、 $\eta^2=.055$ 、 $\eta^2=.047$ ，又經以 Scheffe 法進行事後比較得知：

- (一) 年齡在 29 歲以下、30 - 39 歲及 40 - 49 歲的地方稅務人員在「情緒耗竭」層面，高於年齡在 50 歲以上的地方稅務人員。
- (二) 年齡在 30 - 39 歲的地方稅務人員在「個人成就感低落」層面，高於年齡在 50 歲以上的地方稅務人員。
- (三) 年齡在 29 歲以下及 30 - 39 歲的地方稅務人員在「互動疲乏」層面，高於年齡在 40 - 49 歲及 50 歲以上的地方稅務人員。
- (四) 年齡在 29 歲以下及 30 - 39 歲的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面，高於年齡在 50 歲以上的地方稅務人員；另年齡在 30 - 39 歲的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面，亦高於年齡在 40 - 49 歲的地方稅務人員。

表 4-2-26

不同年齡的地方稅務人員工作倦怠之描述統計表

層面	年齡	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI
情緒耗竭	29 歲以下	42	17.10	4.35	〔 15.74 , 18.45 〕
	30 - 39 歲	226	16.65	4.40	〔 16.07 , 17.23 〕
	40 - 49 歲	256	15.93	3.98	〔 15.44 , 16.42 〕
	50 歲以上	189	14.79	3.74	〔 14.26 , 15.33 〕
個人成就感低落	29 歲以下	42	17.33	4.50	〔 15.93 , 18.74 〕
	30 - 39 歲	226	17.15	4.27	〔 16.59 , 17.71 〕
	40 - 49 歲	256	16.28	3.75	〔 15.82 , 16.74 〕
	50 歲以上	189	15.57	3.79	〔 15.03 , 16.12 〕
互動疲乏	29 歲以下	42	11.14	3.37	〔 10.09 , 12.19 〕
	30 - 39 歲	226	10.16	3.30	〔 9.73 , 10.60 〕
	40 - 49 歲	256	9.26	2.92	〔 8.90 , 9.62 〕
	50 歲以上	189	8.65	2.46	〔 8.29 , 9.00 〕
整體工作倦怠	29 歲以下	42	45.57	10.98	〔 42.15 , 48.99 〕
	30 - 39 歲	226	43.96	10.37	〔 42.60 , 45.32 〕
	40 - 49 歲	256	41.48	9.11	〔 40.36 , 42.60 〕
	50 歲以上	189	39.01	8.59	〔 37.78 , 40.24 〕

註：CI = 信賴區間。

表 4-2-27

不同年齡的地方稅務人員工作倦怠之變異數分析摘要表

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	$\eta^2$	事後比較
情緒耗竭							① > ④
組間	418.38	3	139.46	8.37	<.0001	.034	② > ④
組內	11809.83	709	16.66				③ > ④
個人成就感低落							
組間	295.12	3	98.37	6.21	<.0001	.026	② > ④
組內	11223.55	709	15.83				
互動疲乏							
組間	365.43	3	121.81	13.88	<.0001	.055	① > ③, ① > ④
組內	6220.80	709	8.77				② > ③, ② > ④
整體工作倦怠							① > ③
組間	3147.48	3	1049.16	11.59	<.0001	.047	① > ④
組內	64194.77	709	90.54				② > ④

註：①29 歲以下 ②30 - 39 歲 ③40 - 49 歲 ④50 歲以上

### 三、不同教育程度的地方稅務人員在工作倦怠上之差異分析

不同教育程度的地方稅務人員在工作倦怠各層面與整體表現的分析結果，如表 4-2-28、表 4-2-29 所示。由表 4-2-29 可知，不同年齡地方稅務人員在「情緒耗竭」( $F=4.22, p<.01$ )、「互動疲乏」( $F=2.68, p<.05$ )及「整體工作倦怠」( $F=3.29, p<.05$ )層面達顯著差異。「情緒耗竭」、「互動疲乏」及「整體工作倦怠」層面對於不同教育程度的相關比分別為  $\eta^2=.018$ 、 $\eta^2=.011$ 、 $\eta^2=.020$ ，又經以 Scheffe 法進行事後比較得知，教育程度在大學的地方稅務人員在「情緒耗竭」層面，高於高中（職）以下的地方稅務人員；另「互動疲乏」及「整體工作倦怠」層面，經以 Scheffe 法進行事後比較卻未達顯著水準。

此外，不同教育程度的地方稅務人員，在「個人成就感低落」層面部分，則無顯著差異。

表 4-2-28

不同教育程度的地方稅務人員工作倦怠之描述統計表

層面	教育程度	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI
情緒耗竭	高中（職）以下	104	15.00	4.13	〔 14.20 , 15.80 〕
	專科	214	15.55	3.94	〔 15.02 , 16.08 〕
	大學	365	16.44	4.10	〔 16.02 , 16.86 〕
	研究所以上	30	15.60	5.36	〔 13.60 , 17.60 〕
個人成就感低落	高中（職）以下	104	16.43	4.15	〔 15.63 , 17.24 〕
	專科	214	15.97	3.64	〔 15.48 , 16.46 〕
	大學	365	16.73	4.15	〔 16.30 , 17.16 〕
	研究所以上	30	16.00	4.39	〔 14.36 , 17.64 〕
互動疲乏	高中（職）以下	104	8.89	2.62	〔 8.38 , 9.40 〕
	專科	214	9.32	2.98	〔 8.92 , 9.72 〕
	大學	365	9.78	3.16	〔 9.45 , 10.10 〕
	研究所以上	30	9.40	3.02	〔 8.27 , 10.53 〕
整體工作倦怠	高中（職）以下	104	40.33	9.26	〔 38.53 , 42.13 〕
	專科	214	40.84	9.04	〔 39.62 , 42.05 〕
	大學	365	42.95	10.01	〔 41.92 , 43.98 〕
	研究所以上	30	41.00	11.35	〔 36.76 , 45.24 〕

註：CI = 信賴區間。

表 4-2-29

不同教育程度的地方稅務人員工作倦怠之變異數分析摘要表

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	$\eta^2$	事後比較
情緒耗竭							
組間	219.99	3	73.33	4.22	.005	.018	③>①
組內	12008.22	709	16.94				
個人成就感低落							
組間	83.63	3	27.88	1.73	.160	.007	
組內	11435.05	709	16.13				
互動疲乏							
組間	73.78	3	24.59	2.68	.046	.011	n.s.
組內	6512.45	709	9.19				
整體工作倦怠							
組間	924.97	3	308.32	3.29	.020	.020	n.s.
組內	66417.27	709	93.68				

註：①高中（職）以下 ②專科 ③大學 ④研究所以上

#### 四、不同公職年資的地方稅務人員在工作倦怠上之差異分析

不同公職年資的地方稅務人員在工作倦怠各層面與整體表現的分析結果，如表 4-2-30、表 4-2-31 所示。

由表 4-2-31 可知，不同公職年資地方稅務人員在「情緒耗竭」( $F=4.35$ ,  $p<.01$ )、「個人成就感低落」( $F=6.01$ ,  $p<.001$ )、「互動疲乏」( $F=11.17$ ,  $p<.001$ )及「整體工作倦怠」( $F=8.27$ ,  $p<.001$ )層面達顯著差異。「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」及「整體工作倦怠」層面對於不同公職年資的相關比分別為  $\eta^2=.024$ 、 $\eta^2=.033$ 、 $\eta^2=.059$ 、 $\eta^2=.045$ ，又經以 Scheffe 法進行事後比較得知：

- (一) 公職年資在 5 年以下及 6 - 10 年的地方稅務人員在「情緒耗竭」層面，高於公職年資在 21 年以上的地方稅務人員。
- (二) 公職年資在 5 年以下、6 - 10 年及 11 - 15 年的地方稅務人員在「個人成就感低落」層面，高於公職年資在 21 年以上的地方稅務人員。

(三) 公職年資在 5 年以下的地方稅務人員在「互動疲乏」層面，高於公職年資在 16 - 20 年及 21 年以上的地方稅務人員；另公職年資在 6 - 10 年的地方稅務人員在「互動疲乏」層面，亦高於公職年資在 21 年以上的地方稅務人員。

(四) 公職年資在 5 年以下、6 - 10 年及 11 - 15 年的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面，高於公職年資在 21 年以上的地方稅務人員。

表 4-2-30

不同公職年資的地方稅務人員工作倦怠之描述統計表

層面	年齡	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI
情緒耗竭	5 年以下	129	16.40	4.44	〔 15.63 , 17.18 〕
	6 - 10 年	141	16.43	4.43	〔 15.70 , 17.17 〕
	11 - 15 年	130	16.28	3.97	〔 15.59 , 16.97 〕
	16 - 20 年	117	16.13	3.61	〔 15.47 , 16.79 〕
	21 年以上	196	14.90	3.99	〔 14.34 , 15.46 〕
個人成就感低落	5 年以下	129	16.89	4.56	〔 16.10 , 17.69 〕
	6 - 10 年	141	17.20	4.28	〔 16.49 , 17.91 〕
	11 - 15 年	130	16.82	3.62	〔 16.19 , 17.45 〕
	16 - 20 年	117	16.44	3.76	〔 15.75 , 17.13 〕
	21 年以上	196	15.31	3.64	〔 14.79 , 15.82 〕
互動疲乏	5 年以下	129	10.55	3.45	〔 9.95 , 11.15 〕
	6 - 10 年	141	10.10	3.15	〔 9.58 , 10.62 〕
	11 - 15 年	130	9.44	2.84	〔 8.94 , 9.93 〕
	16 - 20 年	117	9.32	2.91	〔 8.79 , 9.86 〕
	21 年以上	196	8.51	2.54	〔 8.15 , 8.86 〕
整體工作倦怠	5 年以下	129	43.85	11.14	〔 41.90 , 45.79 〕
	6 - 10 年	141	43.73	10.25	〔 42.02 , 45.44 〕
	11 - 15 年	130	42.54	8.95	〔 40.99 , 44.09 〕
	16 - 20 年	117	41.89	8.74	〔 40.29 , 43.49 〕
	21 年以上	196	38.71	8.63	〔 37.49 , 39.93 〕

註：CI = 信賴區間。

表 4-2-31

不同公職年資的地方稅務人員工作倦怠之變異數分析摘要表

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	$\eta^2$	事後比較
情緒耗竭							
組間	293.49	4	73.37	4.35	.002	.024	① > ⑤ ② > ⑤
組內	11934.72	708	16.86				
個人成就感低落							
組間	378.42	4	94.61	6.01	<.0001	.033	① > ⑤ ② > ⑤
組內	11140.25	708	15.74				③ > ⑤
互動疲乏							
組間	391.04	4	97.76	11.17	<.0001	.059	① > ④ ① > ⑤
組內	6195.19	708	8.75				② > ⑤
整體工作倦怠							
組間	3007.30	4	751.82	8.27	<.0001	.045	① > ⑤ ② > ⑤
組內	64334.95	708	90.87				③ > ⑤

註：①5 年以下 ②6 - 10 年 ③11 - 15 年 ④16 - 20 年 ⑤21 年以上

### 五、不同工作職務的地方稅務人員在工作倦怠上之差異分析

根據填答的地方稅務人員工作職務之不同，進行獨立樣本 *t* 考驗，以考驗不同工作職務的地方稅務人員所感受的工作倦怠是否會有顯著的差異。統計分析結果，如下表 4-2-32 所示：

表 4-2-32

不同工作職務的地方稅務人員工作倦怠之差異比較

層面	工作職務	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI	<i>t</i>	<i>p</i>
情緒耗竭	主管	86	15.77	4.25	[ 14.87 , 16.67 ]	-.38	.704
	非主管	627	15.95	4.13	[ 15.63 , 16.27 ]		
個人 成就感低落	主管	86	15.71	3.89	[ 14.89 , 16.53 ]	-1.77	.077
	非主管	627	16.53	4.03	[ 16.40 , 16.84 ]		
互動疲乏	主管	86	8.98	3.21	[ 8.30 , 9.66 ]	-1.69	.092
	非主管	627	9.57	3.01	[ 9.33 , 9.80 ]		
整體 工作倦怠	主管	86	40.45	9.66	[ 38.41 , 42.49 ]	-1.42	.155
	非主管	627	42.04	9.73	[ 41.28 , 42.80 ]		

註：CI = 信賴區間。

由表4-2-32可知，不同工作職務的地方稅務人員在「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」及「整體工作倦怠」層面的得分，均未達顯著差異，顯示地方稅務人員所感受的工作倦怠不因工作職務不同而有所差異。

## 六、不同婚姻狀況的地方稅務人員在工作倦怠上之差異分析

不同婚姻狀況的地方稅務人員在工作倦怠各層面與整體表現的分析結果，如表 4-2-33、表 4-2-34 所示。由表 4-2-34 可知，不同婚姻狀況地方稅務人員在「情緒耗竭」( $F=9.89, p<.001$ )、「個人成就感低落」( $F=11.27, p<.001$ )、「互動疲乏」( $F=13.16, p<.001$ )及「整體工作倦怠」( $F=15.03, p<.001$ )層面達顯著差異。「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」及「整體工作倦怠」層面對於不同婚姻狀況的相關比分別為  $\eta^2 = .027$ 、 $\eta^2 = .031$ 、 $\eta^2 = .036$ 、 $\eta^2 = .041$ ，又經以 Scheffe 法進行事後比較得知，未婚的地方稅務人員在「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」及「整體工作倦怠」層面，皆高於已婚的地方稅務人員；另未婚的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面，亦高於離異、鰥寡的地方稅務人員。

表 4-2-33

不同婚姻狀況的地方稅務人員工作倦怠之描述統計表

層面	婚姻狀況	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI
情緒耗竭	未婚	214	16.93	4.11	[ 16.38 , 17.49 ]
	已婚	484	15.53	4.09	[ 15.17 , 15.90 ]
	離異、鰥寡	15	14.33	3.83	[ 12.21 , 16.45 ]
個人成就感低落	未婚	214	17.49	3.94	[ 16.96 , 18.02 ]
	已婚	484	16.00	3.97	[ 15.65 , 16.36 ]
	離異、鰥寡	15	15.07	4.32	[ 12.68 , 17.46 ]
互動疲乏	未婚	214	10.36	3.23	[ 9.93 , 10.80 ]
	已婚	484	9.14	2.90	[ 8.88 , 9.40 ]
	離異、鰥寡	15	8.60	2.13	[ 7.42 , 9.78 ]
整體工作倦怠	未婚	214	44.79	9.80	[ 43.46 , 46.11 ]
	已婚	484	40.67	9.44	[ 39.83 , 41.52 ]
	離異、鰥寡	15	38.00	9.00	[ 33.02 , 42.98 ]

註：CI = 信賴區間。

表 4-2-34

不同婚姻狀況的地方稅務人員工作倦怠之變異數分析摘要表

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	$\eta^2$	事後比較
情緒耗竭							
組間	331.26	2	165.63	9.89	<.0001	.027	①>②
組內	11896.95	710	16.76				
個人成就感低落							
組間	354.29	2	177.15	11.27	<.0001	.031	①>②
組內	11164.38	710	15.72				
互動疲乏							
組間	235.34	2	117.67	13.16	<.0001	.036	①>②
組內	6350.90	710	8.95				
整體工作倦怠							
組間	2735.71	2	1367.85	15.03	<.0001	.041	①>② ①>③
組內	64606.53	710	91.00				

註：①未婚 ②已婚 ③離異、鰥寡

## 七、有無子女的地方稅務人員在工作倦怠上之差異分析

根據填答的地方稅務人員有無子女，進行獨立樣本 *t* 考驗，以考驗有無子女的地方稅務人員所感受的工作倦怠是否會有顯著的差異。統計分析結果，如下表4-2-35所示：

表 4-2-35

有無子女的地方稅務人員工作倦怠之差異比較

層面	有無子女	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	95%CI	<i>t</i>	<i>p</i>
情緒耗竭	無	253	17.01	4.01	[ 16.51 , 17.50 ]	5.26	<.0001
	有	460	15.33	4.10	[ 14.96 , 15.71 ]		
個人成就感低落	無	253	17.43	3.81	[ 16.96 , 17.90 ]	5.01	<.0001
	有	460	15.88	4.04	[ 15.51 , 16.25 ]		
互動疲乏	無	253	10.29	3.12	[ 9.90 , 10.67 ]	5.26	<.0001
	有	460	9.06	2.91	[ 8.79 , 9.32 ]		
整體工作倦怠	無	253	44.73	9.48	[ 43.56 , 45.90 ]	6.00	<.0001
	有	460	40.27	9.50	[ 39.40 , 41.14 ]		

註：CI = 信賴區間。



由表4-2-35可知，有無子女的地方稅務人員在「情緒耗竭」( $t=5.26, p<.001$ )、「個人成就感低落」( $t=5.01, p<.001$ )、「互動疲乏」( $t=5.26, p<.001$ )及「整體工作倦怠」( $t=6.00, p<.001$ )層面，均達到顯著差異。

此顯示無子女的地方稅務人員在「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」及「整體工作倦怠」層面的工作倦怠感受，皆高於有子女的地方稅務人員。

## 八、本節綜合討論

本節旨在據以回答第一章待答問題貳：「地方稅務人員因不同背景因素，在工作倦怠的差異情形為何？」，並驗證研究假設三，瞭解各背景變項對地方稅務人員在整體工作倦怠層面及三個分層面上的差異情形。茲將上述分析結果彙整如表4-2-36，並討論如下：

### (一) 性別與工作倦怠

從統計結果發現，不同性別的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面與分層面並無顯著差異，此發現與陳榮茂(2002)、陳蓮妃(2003)、李秀穗(2003)、吳植晴(2005)、以及呂純怡(2009)研究發現兩性在工作倦怠上並無顯著差異結果相符，顯示地方稅務人員所感受的工作倦怠不因性別不同而有所差異。因此，本研究假設 3-1：「不同性別的地方稅務人員在工作倦怠上有顯著差異」，未獲支持。

推測其可能原因，應是兩性平權時代中，不論是男性或女性均同樣面對工作職場的壓力，雖各自承受不同之壓力來源，但對工作倦怠的感受部分，不因性別而有其差異。

### (二) 年齡與工作倦怠

從統計結果發現，不同年齡的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面，及「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」分層面均有達顯著差異。且是年齡層較低者之工作倦怠感較年齡高者為高，此發現與邱國銘(2001)、李晉男(2002)、

陳世志（2002）、以及楊清雄（2004）之研究所獲結果相符。因此，本研究假設 3-2：「不同年齡的地方稅務人員在工作倦怠上有顯著差異」，獲得支持。

推其原因，可能是年齡在 29 歲以下及 30 - 39 歲的地方稅務人員正處在人生黃金階段，未來工作的成就，需仰賴此階段的全力衝刺，因此，容易讓自己過度的努力工作而產生情緒耗竭。同時，因對工作抱持過高的理想性，造成在實際的情境中無法達到設定的目標，而會有個人成就感低落的現象發生。此外，這一階段亦正是許多人結婚生子的年齡，面對事業與家庭需要兩者兼顧，往往必須投入更多的心力，無形之中就產生更大的壓力與倦怠，長期下來與他人之間的互動會感到疲乏。

### （三）教育程度與工作倦怠

從統計結果發現，不同教育程度的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面，及「情緒耗竭」、「互動疲乏」分層面有達顯著差異，經進一步事後比較結果，教育程度在大學的地方稅務人員在「情緒耗竭」層面，高於高中（職）以下的地方稅務人員；另「互動疲乏」及「整體工作倦怠」層面，卻未發現任二組間有顯著差異。因此，本研究假設 3-3：「不同教育程度的地方稅務人員在工作倦怠上有顯著差異」，獲得部分支持。

推測其原因，可能是大學程度者常被認為其學識與專業知能足夠，因而造成大學程度的地方稅務人員在遇到工作上的困難或壓力時，因自尊心因素而不願意對他人開口請求協助，致易形成與他人互動疲乏，產生工作上的挫折感及倦怠感。

### （四）公職年資與工作倦怠

從統計結果發現，不同公職年資的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面，及「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」分層面均有達顯著差異。此發現與劉淑惠（1987）、邱國銘（2001）、以及楊清雄（2004）研究年資較淺者之工作倦怠高於年資深者的結果相符。因此，本研究假設 3-4：「不同公職年資的

地方稅務人員在工作倦怠上有顯著差異」，獲得支持。

推測其可能原因，應是公職年資愈資深的地方稅務人員因工作經驗豐富，對於稅務工作之處理及稅務法令之運用已較為熟稔。因此，能夠清楚掌握自己的進度與工作內容，使工作所產生的壓力降低，相對的工作倦怠感就不明顯。

#### （五）工作職務與工作倦怠

從統計結果發現，不同工作職務的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面與分層面並無顯著差異，顯示地方稅務人員所感受的工作倦怠不因工作職務的不同而有所差異。因此，本研究假設 3-5：「不同工作職務的地方稅務人員在工作倦怠上有顯著差異」，未獲支持。

#### （六）婚姻狀況與工作倦怠

從統計結果發現，不同婚姻狀況的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面，及「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」分層面均有達顯著差異，經以 Scheffe 法進行事後比較結果，未婚的地方稅務人員在「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」及「整體工作倦怠」層面，皆高於已婚的地方稅務人員；另未婚的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面，亦高於離異、鰥寡的地方稅務人員。此發現與林志鴻（1998）、邱國銘（2001）、陳榮茂（2002）、以及顏耀南（2002）研究未婚者之工作倦怠高於已婚者的結果相符。因此，本研究假設 3-6：「不同婚姻狀況的地方稅務人員在工作倦怠上有顯著差異」，獲得支持。

推測其原因，可能是未婚的地方稅務人員因無家庭之負擔，而得以全心全意的投入工作，然而卻也可能在面對工作壓力時無家庭的支持及紓解管道，因而容易產生工作倦怠。

#### （七）有無子女與工作倦怠

從統計結果發現，有無子女的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面，及「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」分層面均有達顯著差異。且無子女的

地方稅務人員高於有子女的地方稅務人員。因此，本研究假設 3-7：「有無子女的地方稅務人員在工作倦怠上有顯著差異」，獲得支持。

推測其原因，可能是有子女的地方稅務人員的穩定性較無子女的地方稅務人員高，因為有家庭或子女之後，除了考量自己的人生目標外，也需要為自己的家庭與小孩奮鬥，才能打造一個幸福家園，而無子女的地方稅務人員在工作上雖然有長期目標但較缺少整體家庭幸福願景，工作上也許感到缺乏動力，甚至與同事相處也會較有情緒性的反應，當他們遭遇一些問題時，可能就會離職或調單位。

表4-2-36

不同背景變項之地方稅務人員在工作倦怠上差異情形一覽表

背景變項	組別	情緒耗竭	個人成就感低落	互動疲乏	整體工作倦怠
性別	1. 男				
	2. 女				
年齡	1. 29歲以下	1>4		1>3	1>4
	2. 30 - 39歲	2>4	2>4	1>4	2>3
	3. 40 - 49歲	3>4		2>3	2>4
	4. 50歲以上			2>4	
教育程度	1. 高中(職)以下				
	2. 專科				
	3. 大學	3>1		n.s.	n.s.
	4. 研究所以上				
公職年資	1. 5年以下				
	2. 6 - 10年	1>5	1>5	1>4	1>5
	3. 11 - 15年	2>5	2>5	1>5	2>5
	4. 16 - 20年		3>5	2>5	3>5
	5. 21年以上				
工作職務	1. 主管				
	2. 非主管				
婚姻狀況	1. 未婚				1>2
	2. 已婚	1>2	1>2	1>2	1>3
	3. 離異、鰥寡				
有無子女	1. 無	1>2	1>2	1>2	1>2
	2. 有				

### 第三節 地方稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠相關情形之分析

為瞭解地方稅務人員的工作壓力、生命意義與工作倦怠之關係如何，本節採用皮爾森積差相關分析（Pearson Product-moment Correlation）來探討其相關情形。

#### 壹、地方稅務人員工作壓力與生命意義之相關分析

本研究之地方稅務人員工作壓力包括「工作負荷」、「人際關係」、「角色衝突」、「組織特性」、「專業成長」等五個層面；生命意義包括「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「宗教支持」、「死亡接受」、「靈性提昇」等七個層面。統計結果如下表 4-3-1 所示：

表 4-3-1

地方稅務人員工作壓力與生命意義之相關係數

	生命 目標	生命 價值	自我 概念	生命 自由	宗教 支持	死亡 接受	靈性 提昇	整體 生命意義
工作負荷	-.192**	-.030	-.072	-.027	.004	-.052	.071	-.057
人際關係	-.130**	-.176**	-.135**	-.203**	-.127**	-.099**	-.116**	-.183**
角色衝突	-.204**	-.055	-.191**	-.097**	.076*	-.120**	-.024	-.115**
組織特性	-.101**	-.034	-.089*	-.092*	.011	.014	.017	-.050
專業成長	-.155**	.022	-.140**	-.055	.073	-.019	.047	-.043
整體 工作壓力	-.214**	-.071	-.172**	-.127**	.016	-.075*	.001	-.120**

\*  $p < .05$  , \*\*  $p < .01$

由表 4-3-1 可知，地方稅務人員整體工作壓力與整體生命意義呈現顯著性的負相關（ $r = -.120$ ， $p < .01$ ）；而整體工作壓力與生命意義之「生命目標」、「自我

概念」、「生命自由」、「死亡接受」等分層面達顯著負相關 ( $r = -.214$ 、 $r = -.172$ 、 $r = -.127$ ， $p < .01$  及  $r = -.075$ ， $p < .05$ )；整體生命意義與工作壓力之「人際關係」、「角色衝突」等分層面達顯著負相關 ( $r = -.183$ 、 $r = -.115$ ， $p < .01$ )。此代表地方稅務人員工作壓力的知覺愈高者，則生命意義之感受愈低；反之，工作壓力的知覺愈低者，則生命意義之感受愈高。

就工作壓力各分層面與生命意義各分層面之相關來看，「工作負荷」與「生命目標」呈現顯著性的負相關 ( $r = -.192$ ， $p < .01$ )；「人際關係」與「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「宗教支持」、「死亡接受」、「靈性提昇」呈現顯著性的負相關 ( $r = -.130$ 、 $r = -.176$ 、 $r = -.135$ 、 $r = -.203$ 、 $r = -.127$ 、 $r = -.099$ 、 $r = -.116$ ， $p < .01$ )；「角色衝突」與「生命目標」、「自我概念」、「生命自由」、「死亡接受」呈現顯著性的負相關 ( $r = -.204$ 、 $r = -.191$ 、 $r = -.097$ 、 $r = -.120$ ， $p < .01$ )，惟與「宗教支持」是呈現顯著性的正相關 ( $r = .076$ ， $p < .05$ )；「組織特性」與「生命目標」、「自我概念」、「生命自由」呈現顯著性的負相關 ( $r = -.101$ ， $p < .01$ 、 $r = -.089$ 、 $r = -.092$ ， $p < .05$ )；「專業成長」與「生命目標」、「自我概念」呈現顯著性的負相關 ( $r = -.155$ 、 $r = -.140$ ， $p < .01$ )。

## 貳、地方稅務人員工作壓力與工作倦怠之相關分析

本研究之地方稅務人員工作壓力包括「工作負荷」、「人際關係」、「角色衝突」、「組織特性」、「專業成長」等五個層面；工作倦怠包括「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」等三個層面。統計結果如下表 4-3-2 所示，由該表可知，地方稅務人員工作壓力與工作倦怠之整體與各分層面均呈現正相關，且達顯著水準 ( $p < .01$ )。此代表地方稅務人員知覺的工作壓力愈大，其工作倦怠的感受程度即愈高；反之，知覺的工作壓力愈小，其工作倦怠的感受程度即愈低。

表 4-3-2

地方稅務人員工作壓力與工作倦怠之相關係數

	情緒耗竭	個人成就感低落	互動疲乏	整體工作倦怠
工作負荷	.669**	.535**	.358**	.618**
人際關係	.319**	.468**	.347**	.438**
角色衝突	.592**	.460**	.408**	.570**
組織特性	.443**	.388**	.285**	.438**
專業成長	.517**	.403**	.330**	.490**
整體工作壓力	.698**	.613**	.472**	.699**

\*\*  $p < .01$ 

### 參、地方稅務人員生命意義與工作倦怠之相關分析

本研究之地方稅務人員生命意義包括「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「宗教支持」、「死亡接受」、「靈性提昇」等七個層面；工作倦怠包括「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」等三個層面。統計結果如表 4-3-3 所示：

表 4-3-3

地方稅務人員生命意義與工作倦怠之相關係數

	情緒耗竭	個人成就感低落	互動疲乏	整體工作倦怠
生命目標	-.333**	-.317**	-.266**	-.356**
生命價值	-.111**	-.206**	-.272**	-.218**
自我概念	-.234**	-.268**	-.253**	-.290**
生命自由	-.097**	-.233**	-.237**	-.212**
宗教支持	-.006	-.061	-.045	-.042
死亡接受	-.148**	-.180**	-.150**	-.184**
靈性提昇	.012	-.119**	-.194**	-.105**
整體生命意義	-.175**	-.259**	-.262**	-.263**

\*\*  $p < .01$ 

由表 4-3-3 可知，地方稅務人員整體生命意義與整體工作倦怠呈現顯著的負相關 ( $r = -.263$ ,  $p < .01$ )，而整體生命意義與工作倦怠之「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」各分層面皆達顯著負相關 ( $r = -.175$ 、 $r = -.259$ 、 $r = -.262$ ，

$p < .01$ )；整體工作倦怠與生命意義除「宗教支持」分層面未達顯著外，餘「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「死亡接受」、「靈性提昇」等分層面達顯著負相關 ( $r = -.356$ 、 $r = -.218$ 、 $r = -.290$ 、 $r = -.212$ 、 $r = -.184$ 、 $r = -.105$ ， $p < .01$ )。此代表地方稅務人員生命意義之感受愈高者，其工作倦怠的感受程度即愈低；反之，生命意義之感受愈低者，其工作倦怠的感受程度即愈高。

就生命意義各分層面與工作倦怠各分層面之相關來看，除在「宗教支持」與「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」、「整體工作倦怠」層面，以及「靈性提昇」與「情緒耗竭」層面部分，係未達顯著水準外，其他各分層面兩兩之間皆達顯著負相關。

## 肆、本節綜合討論

本節旨在據以回答第一章待答問題參：「地方稅務人員在工作壓力、生命意義與其工作倦怠之相關情形為何？」，並驗證研究假設四，探討地方稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠之間的關係。茲將上述分析歸納結果討論如下：

### 一、地方稅務人員的工作壓力與生命意義有顯著負相關

根據統計分析的結果，發現地方稅務人員之工作壓力與生命意義有顯著的負相關，此表示地方稅務人員工作壓力的知覺愈高，則生命意義的感受即愈低；反之，工作壓力的知覺愈低，則生命意義的感受即愈高。此與賴品仔（2010）研究發現原鄉地區國小教師的生命意義與工作壓力間呈顯著負相關的結果相同。因此，本研究假設 4-1：「地方稅務人員在工作壓力與生命意義有顯著的關係」，獲得支持。

### 二、地方稅務人員的工作壓力與工作倦怠有顯著正相關

根據統計分析的結果，發現地方稅務人員的工作壓力與工作倦怠之整體層面及各分層面均呈現顯著的正相關，此表示地方稅務人員的工作壓力愈高，其工作



倦怠的感受也愈高；反之，工作壓力愈低，其工作倦怠的感受也愈低。此與陳蓮妃（2003）針對國中訓導主任、吳植晴（2006）針對大學校院課外活動組行政人員、蔡如珮（2008）針對國稅稽徵人員、以及劉舒妍（2009）針對會計從業人員等的研究顯示工作壓力與工作倦怠之間呈顯著正相關的結果相符。因此，本研究假設 4-2：「地方稅務人員在工作壓力與工作倦怠有顯著的關係」，獲得支持。

### 三、地方稅務人員的生命意義與工作倦怠有顯著負相關

根據統計分析的結果，發現地方稅務人員之生命意義與工作倦怠有顯著的負相關，此表示地方稅務人員生命意義的感受愈高，其工作倦怠的感受即愈低；反之，生命意義之感受愈低，其工作倦怠的感受即愈高。此與何郁玲（1999）研究中小學教師的研究顯示職業倦怠與生命意義感之間呈顯著負相關的結果相符。因此，本研究假設 4-3：「地方稅務人員在生命意義與工作倦怠有顯著的關係」，獲得支持。

## 第四節 地方稅務人員工作壓力與生命意義對工作倦怠之迴歸預測分析

### 壹、地方稅務人員的工作壓力與生命意義對工作倦怠之預測力分析

本研究係以地方稅務人員工作壓力之「工作負荷」、「人際關係」、「角色衝突」、「組織特性」、「專業成長」等分層面及生命意義之「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「宗教支持」、「死亡接受」、「靈性提昇」等十二個分層面為預測變項，並以地方稅務人員「工作倦怠」作為效標變項，應用多元逐步迴歸法來進行聯合預測分析，以瞭解各項預測變項的預測力，分析結果如表 4-4-1 所示。因本研究所預測變項之相關均不高，且採逐步迴歸分析，爰不再重複考驗共線性現象。

由表 4-4-1 可知，地方稅務人員工作壓力與生命意義對整體工作倦怠及各分層面的多元迴歸係數均達顯著水準，此十二個預測變項可預測情緒耗竭、個人成就感低落、互動疲乏及整體工作倦怠的變異量百分比分別為 59.3%、45.5%、31.1%、56.9%，此結果支持本研究假設。

表 4-4-1

地方稅務人員工作壓力與生命意義對工作倦怠的多元迴歸分析摘要表

效標變項	<i>R</i>	<i>R</i> <sup>2</sup>	<i>Mse</i>	<i>F(p)</i>
情緒耗竭	.770	.593	7.112	84.945 (.000)
個人成就感低落	.675	.455	8.966	48.727 (.000)
互動疲乏	.558	.311	6.480	26.364 (.000)
整體工作倦怠	.755	.569	41.434	77.107 (.000)

## 貳、地方稅務人員的工作壓力與生命意義分別對情緒耗竭、個人成就感低落、互動疲乏及整體工作倦怠之逐步迴歸分析

### 一、地方稅務人員的工作壓力與生命意義對「情緒耗竭」層面之逐步迴歸分析

依表4-4-2的逐步迴歸分析結果可知，地方稅務人員的工作壓力與生命意義對「情緒耗竭」層面的預測，以工作負荷壓力、角色衝突壓力、生命目標、專業成長壓力、生命自由、自我概念、人際關係壓力等七個變項較為重要。

表 4-4-2

地方稅務人員工作壓力與生命意義對情緒耗竭層面的逐步迴歸分析

投入變項	<i>R</i>	<i>R</i> <sup>2</sup>	<i>R</i> <sup>2</sup> 增加量	<i>B</i>	<i>β</i>	<i>VIF</i>	<i>F</i> 改變量( <i>p</i> )
情緒耗竭 (截距=3.482)							
工作負荷壓力	.669	.448	.448	.471	.413	1.644	576.265(.000)
角色衝突壓力	.722	.521	.073	.215	.217	1.669	108.561(.000)
生命目標	.743	.552	.031	-.236	-.181	1.862	49.526(.000)
專業成長壓力	.759	.576	.024	.204	.176	1.426	39.859(.000)
生命自由	.761	.579	.003	.194	.128	2.035	5.116(.024)
自我概念	.764	.583	.004	-.123	-.101	2.300	7.260(.007)
人際關係壓力	.766	.586	.003	.077	.061	1.213	5.248(.022)

由表 4-4-2 可知，此七個變項佔十二個解釋量 59.3% 中的 58.6%，其中「工作負荷」壓力為第一個投入變項，其  $R = .669$ ， $R^2 = .448$ ，第二個投入變項為「角色衝突」壓力，投入後  $R^2$  的增加量為 .073，七個預測變項與情緒耗竭的複相關  $R = .766$ ， $R^2 = .586$ ，亦即七個可預測情緒耗竭總變異量的 58.6%。情緒耗竭的多元迴歸方程式為  $\hat{Y} = 3.482 + (.471 \times \text{工作負荷壓力}) + (.251 \times \text{角色衝突壓力}) + (-.236 \times \text{生命目標}) + (.204 \times \text{專業成長壓力}) + (.194 \times \text{生命自由}) + (-.123 \times \text{自我概念}) + (.077 \times \text{人際關係壓力})$ 。

## 二、地方稅務人員的工作壓力與生命意義對「個人成就感低落」層面之逐步迴歸分析

依表 4-4-3 的逐步迴歸分析結果可知，地方稅務人員的工作壓力與生命意義對「個人成就感低落」層面的預測，以工作負荷壓力、人際關係壓力、生命目標、專業成長壓力、角色衝突壓力、自我概念等六個變項較為重要。

表 4-4-3

地方稅務人員工作壓力與生命意義對個人成就感低落層面的逐步迴歸分析

投入變項	$R$	$R^2$	$R^2$ 增加量	$B$	$\beta$	$VIF$	$F$ 改變量( $p$ )
個人成就感低落 (截距=8.359)							
工作負荷壓力	.535	.286	.286	.318	.287	1.634	284.649 (.000)
人際關係壓力	.613	.375	.089	.338	.277	1.171	101.542 (.000)
生命目標	.644	.415	.039	-.156	-.124	1.750	47.628 (.000)
專業成長壓力	.660	.436	.022	.136	.121	1.423	27.185 (.000)
角色衝突壓力	.668	.447	.010	.117	.121	1.666	13.209 (.000)
自我概念	.672	.451	.005	-.108	-.091	1.742	6.181 (.013)

由表4-4-3可知，此六個變項佔十二個解釋量 45.3% 中的 45.1%，其中「工作負荷」壓力為第一個投入變項，其  $R = .535$ ， $R^2 = .286$ ，第二個投入變項為「人際關係」壓力，投入後  $R^2$  的增加量為 .089，六個預測變項與個人成就感低落的

複相關 $R = .672$ ， $R^2 = .451$ ，亦即六個可預測個人成就感低落總變異量的45.1%。個人成就感低落的多元迴歸方程式為  $\hat{Y} = 8.359 + (.318 \times \text{工作負荷壓力}) + (.338 \times \text{人際關係壓力}) + (-.156 \times \text{生命目標}) + (.136 \times \text{專業成長壓力}) + (.117 \times \text{角色衝突壓力}) + (-.108 \times \text{自我概念})$ 。

### 三、地方稅務人員的工作壓力與生命意義對「互動疲乏」層面之逐步迴歸分析

依表4-4-4的逐步迴歸分析結果可知，地方稅務人員的工作壓力與生命意義對「互動疲乏」層面的預測，以角色衝突壓力、生命價值、人際關係壓力、專業成長壓力、工作負荷壓力、靈性提昇、宗教支持等七個變項較為重要。此七個變項佔十二個解釋量31.1%中的30.9%，其中「角色衝突」壓力為第一個投入變項，其 $R = .408$ ， $R^2 = .166$ ，第二個投入變項為「生命價值」，投入後 $R^2$ 的增加量為 .062，七個預測變項與互動疲乏的複相關 $R = .556$ ， $R^2 = .309$ ，亦即七個可預測互動疲乏總變異量的30.9%。互動疲乏的多元迴歸方程式為  $\hat{Y} = 7.447 + (.142 \times \text{角色衝突壓力}) + (-.231 \times \text{生命價值}) + (.164 \times \text{人際關係壓力}) + (.116 \times \text{專業成長壓力}) + (.109 \times \text{工作負荷壓力}) + (-.119 \times \text{靈性提昇}) + (.087 \times \text{宗教支持})$ 。

表 4-4-4

地方稅務人員工作壓力與生命意義對互動疲乏層面的逐步迴歸分析

投入變項	$R$	$R^2$	$R^2$ 增加量	$B$	$\beta$	$VIF$	$F$ 改變量( $p$ )
互動疲乏 (截距=7.447)							
角色衝突壓力	.408	.166	.166	.142	.195	1.673	141.984(.000)
生命價值	.478	.229	.062	-.231	-.210	1.531	57.517(.000)
人際關係壓力	.520	.270	.041	.164	.177	1.206	39.836(.000)
專業成長壓力	.537	.289	.019	.116	.137	1.426	18.791(.000)
工作負荷壓力	.545	.297	.008	.109	.131	1.624	7.802(.005)
靈性提昇	.549	.302	.005	-.119	-.121	1.614	5.015(.025)
宗教支持	.556	.309	.008	.087	.103	1.428	7.654(.006)

#### 四、地方稅務人員的工作壓力與生命意義對「整體工作倦怠」層面之逐步迴歸分析

依表 4-4-5 的逐步迴歸分析結果可知，地方稅務人員的工作壓力與生命意義對「整體工作倦怠」層面的預測，以工作負荷壓力、角色衝突壓力、生命目標、人際關係壓力、專業成長、生命價值等六個變項較為重要。此六個變項佔十二個解釋量 56.7% 中的 56.4%，其中「工作負荷」壓力為第一個投入變項，其  $R = .618$ ， $R^2 = .382$ ，第二個投入變項為「角色衝突」壓力，投入後  $R^2$  的增加量為 .077，六個預測變項與整體工作倦怠的複相關  $R = .751$ ， $R^2 = .564$ ，亦即六個可預測整體工作倦怠總變異量的 56.4%。整體工作倦怠的多元迴歸方程式為  $\hat{Y} = 20.523 + (.871 \times \text{工作負荷壓力}) + (.504 \times \text{角色衝突壓力}) + (-.466 \times \text{生命目標}) + (.559 \times \text{人際關係壓力}) + (.469 \times \text{專業成長}) + (-.286 \times \text{生命價值})$ 。

表 4-4-5

地方稅務人員工作壓力與生命意義對整體工作倦怠層面的逐步迴歸分析

投入變項	$R$	$R^2$	$R^2$ 增加量	$B$	$\beta$	$VIF$	$F$ 改變量( $p$ )
整體工作倦怠 (截距 = 20.523)							
工作負荷壓力	.618	.382	.382	.871	.326	1.608	440.134 (.000)
角色衝突壓力	.678	.459	.077	.504	.216	1.648	101.214 (.000)
生命目標	.710	.503	.044	-.466	-.153	1.559	62.829 (.000)
人際關係壓力	.735	.541	.037	.559	.189	1.200	57.436 (.000)
專業成長壓力	.748	.560	.019	.469	.173	1.437	30.417 (.000)
生命價值	.751	.564	.004	-.286	-.081	1.530	6.953 (.009)

#### 參、本節綜合討論

本節旨在據以回答第一章待答問題肆：「地方稅務人員工作壓力與生命意義對工作倦怠的預測情形為何？」，並驗證研究假設五，瞭解地方稅務人員工作壓力與生命意義對工作倦怠的預測情形。本研究係以地方稅務人員的工作壓力與生

命意義作為預測變項，以地方稅務人員的工作倦怠為效標變項，進行逐步多元迴歸預測分析，茲將上述統計分析結果彙整如表 4-4-6，並討論如下：

表 4-4-6

工作壓力與生命意義對工作倦怠整體及各向度迴歸預測結果一覽表

	效標變項（工作倦怠）			
	情緒耗竭	個人成就感低落	互動疲乏	整體工作倦怠
預測變項	工作負荷壓力（+）	工作負荷壓力（+）	角色衝突壓力（+）	工作負荷壓力（+）
	角色衝突壓力（+）	人際關係壓力（+）	生命價值（-）	角色衝突壓力（+）
	生命目標（-）	生命目標（-）	人際關係壓力（+）	生命目標（-）
	專業成長壓力（+）	專業成長壓力（+）	專業成長壓力（+）	人際關係壓力（+）
	生命自由（+）	角色衝突壓力（+）	工作負荷壓力（+）	專業成長壓力（+）
	自我概念（-）	自我概念（-）	靈性提昇（-）	生命價值（-）
	人際關係壓力（+）		宗教支持（+）	
聯合預測力	58.6%	45.1%	30.9%	56.4%

### 一、對情緒耗竭層面之預測

經統計分析結果顯示，在「工作負荷」壓力、「角色衝突」壓力、「生命目標」、「專業成長」壓力、「生命自由」、「自我概念」、「人際關係」壓力等七個層面對地方稅務人員情緒耗竭具有顯著預測力，聯合解釋變異量為 58.6%，其中以「工作負荷」壓力之預測力最大，「角色衝突」壓力次之，「人際關係」壓力最小。由此可知，影響情緒耗竭的因素種類很多，但主要是以工作壓力之「工作負荷」最為重要，地方稅務人員覺得工作量超載，感到無法負荷是情緒耗竭的主要原因。因此，若要有效降低工作倦怠之情緒耗竭，應增加稅務人力，適當調配工作任務，以降低情緒耗竭的程度。

### 二、對個人成就感低落層面之預測

經統計分析結果顯示，在「工作負荷」壓力、「人際關係」壓力、「生命目標」、「專業成長」壓力、「角色衝突」壓力、「自我概念」等六個層面對地方稅務人員

個人成就感低落具有顯著預測力，聯合解釋變異量為 45.1%，其中以「工作負荷」壓力之預測力最大，「人際關係」壓力次之，「自我概念」最小。由此可知，影響個人成就感低落的因素種類很多，但主要是以工作壓力之「工作負荷」最為重要，地方稅務人員覺得工作量超載，感到無法負荷亦是個人成就感低落的主要原因。

### 三、對互動疲乏層面之預測

經統計分析結果顯示，在「角色衝突」壓力、「生命價值」、「人際關係」壓力、「專業成長」壓力、「工作負荷」壓力、「靈性提昇」、「宗教支持」等七個層面對地方稅務人員互動疲乏具有顯著預測力，聯合解釋變異量為 30.9%，其中以「角色衝突」壓力之預測力最大，「生命價值」次之，「宗教支持」最小。由此可知，影響互動疲乏的因素種類很多，但主要是以工作壓力之「角色衝突」最為重要，地方稅務人員覺得個人被要求扮演與他們價值系統不一致的角色，或同時扮演兩種以上相互衝突的角色是互動疲乏的主要原因。因此，若要有效降低工作倦怠之互動疲乏，稅務機關之管理者應嚴守稅務法令規範的分際，婉拒違反法令之請託關說，勿過度放寬解釋或錯誤引用法令，並確立合法的標準作業程序，俾供稅務人員依循援用。

### 四、對整體工作倦怠層面之預測

經統計分析結果顯示，在「工作負荷」壓力、「角色衝突」壓力、「生命目標」、「人際關係」壓力、「專業成長」壓力、「生命價值」等六個層面對地方稅務人員整體工作倦怠具有顯著預測力，聯合解釋變異量為 56.4%，其中以「工作負荷」壓力之預測力最大，「角色衝突」壓力次之，「生命價值」最小。由此可知，影響整體工作倦怠因素種類很多，但主要是以工作壓力之「工作負荷」最為重要，地方稅務人員覺得工作量超載，感到無法負荷是整體工作倦怠的主要原因。

綜上所述，本研究假設五：「地方稅務人員在工作壓力與生命意義各層面對工作倦怠具有顯著預測力」，獲得支持。

## 第五章 結論與建議

本章綜合統計分析之結果，彙整本研究的發現及結論，並根據重要結論提出建議，以供稅務行政機關、地方稅務人員及未來研究之參考。全章共分三節，第一節為研究發現，第二節為結論，第三節為建議。

### 第一節 研究發現

本節依據第四章研究結果與討論分析，加以整理歸納，得到以下的發現：

#### 壹、地方稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠之現況

##### 一、地方稅務人員工作壓力現況方面

(一) 就地方稅務人員整體而言，對於工作壓力的感受為中等程度，其中以「工作負荷」層面壓力感受程度最高。

(二) 在工作壓力的五個分層面上，「工作負荷」、「專業成長」及「組織特性」感受為中等略高程度，而「角色衝突」與「人際關係」則為中等略低程度。

##### 二、地方稅務人員生命意義現況方面

(一) 就地方稅務人員整體而言，對於生命意義的感受為中等略高程度，其中以「靈性提昇」層面得分最高。

(二) 在生命意義的七個分層面上，「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「宗教支持」、「死亡接受」、「靈性提昇」各分層面皆屬於中等略高的程度。

##### 三、地方稅務人員工作倦怠現況方面

(一) 就地方稅務人員整體而言，對於工作倦怠的感受為中等略低程度，其中以



「情緒耗竭」層面倦怠感受程度最高。

(二) 在工作倦怠的三個分層面上，「情緒耗竭」感受為中等略高程度，而「個人成就感低落」與「互動疲乏」則為中等略低的程度。

## 貳、不同背景變項之地方稅務人員在工作壓力的差異情形

### 一、就不同性別而言

(一) 女性地方稅務人員在「專業成長」分層面，顯著高於男性的地方稅務人員。

(二) 不同性別的地方稅務人員在「整體工作壓力」層面及「工作負荷」、「人際關係」、「角色衝突」、「組織特性」四個分層面，均無顯著差異。

### 二、就不同年齡而言

(一) 年齡在 29 歲以下的地方稅務人員在「專業成長」分層面，顯著高於年齡在 50 歲以上者。又年齡在 30 - 39 歲的地方稅務人員在「角色衝突」與「專業成長」分層面，亦顯著高於年齡在 50 歲以上的地方稅務人員。

(二) 不同年齡的地方稅務人員在「整體工作壓力」層面及「工作負荷」、「人際關係」、「組織特性」三個分層面，均無顯著差異。

### 三、就不同教育程度而言

(一) 不同教育程度地方稅務人員在「專業成長」分層面上有顯著差異，然進一步經事後比較結果，卻未發現有任二組間有顯著差異。

(二) 不同教育程度的地方稅務人員在「整體工作壓力」層面及「工作負荷」、「人際關係」、「角色衝突」、「組織特性」四個分層面，均無顯著差異。

### 四、就不同公職年資而言

(一) 公職年資在 5 年以下及 6 - 10 年的地方稅務人員在「專業成長」分層面，顯著高於公職年資在 21 年以上的地方稅務人員。

(二)不同公職年資的地方稅務人員在「整體工作壓力」層面及「工作負荷」、「人際關係」、「角色衝突」、「組織特性」四個分層面，均無顯著差異。

## 五、就不同工作職務而言

從統計結果發現，不同工作職務之地方稅務人員在整體工作壓力層面與分層面上，均無顯著差異。

## 六、就不同婚姻狀況而言

(一)未婚的地方稅務人員在「角色衝突」分層面，顯著高於離異、鰥寡的地方稅務人員。又未婚的地方稅務人員在「專業成長」分層面，顯著高於已婚的地方稅務人員。另外，在「整體工作壓力」層面及「人際關係」分層面上雖亦有顯著差異，然進一步經事後比較結果，卻未發現有任二組間有顯著差異。

(二)不同婚姻狀況的地方稅務人員在「工作負荷」及「組織特性」二個分層面，無顯著差異。

## 七、就有無子女而言

(一)無子女的地方稅務人員在「整體工作壓力」層面及「工作負荷」、「角色衝突」、「專業成長」分層面，顯著高於有子女的地方稅務人員。

(二)有無子女的地方稅務人員在「人際關係」及「組織特性」二個分層面，無顯著差異。

## 參、不同背景變項之地方稅務人員在生命意義的差異情形

### 一、就不同性別而言

(一)女性的地方稅務人員在「整體生命意義」層面及「生命價值」、「宗教支持」、「靈性提昇」分層面，顯著高於男性的地方稅務人員。

(二) 不同性別的地方稅務人員在「生命目標」、「自我概念」、「生命自由」及「死亡接受」四個分層面，均無顯著差異。

## 二、就不同年齡而言

(一) 年齡在 50歲以上的地方稅務人員在「生命目標」分層面，顯著高於年齡在 30 - 39歲及 40 - 49歲的地方稅務人員。

(二) 年齡在 50歲以上的地方稅務人員在「生命價值」分層面，顯著高於年齡在 30 - 39歲的地方稅務人員。

(三) 年齡在 50歲以上的地方稅務人員在「自我概念」分層面，顯著高於年齡在 29歲以下、30 - 39歲及 40 - 49歲的地方稅務人員。

(四) 年齡在 50歲以上的地方稅務人員在「生命自由」分層面，顯著高於年齡在 30 - 39歲及 40 - 49歲的地方稅務人員。

(五) 年齡在 50歲以上的地方稅務人員在「宗教支持」分層面，顯著高於年齡在 30 - 39歲及 40 - 49歲的地方稅務人員。

(六) 年齡在 50歲以上的地方稅務人員在「死亡接受」分層面，顯著高於年齡在 30 - 39歲及 40 - 49歲的地方稅務人員。

(七) 年齡在 50歲以上的地方稅務人員在「靈性提昇」分層面，顯著高於年齡在 30 - 39歲的地方稅務人員。

(八) 年齡在 50歲以上的地方稅務人員在「整體生命意義」層面，顯著高於年齡在 29歲以下、30 - 39歲及 40 - 49歲的地方稅務人員。

## 三、就不同教育程度而言

(一) 教育程度在高中(職)以下的地方稅務人員在「生命目標」及「自我概念」分層面，顯著高於大學的地方稅務人員。另外，在「整體工作壓力」層面及「死亡接受」分層面上雖亦有顯著差異，然進一步經事後比較結果，卻未發現有任意二組間有顯著差異。

(二) 不同教育程度的地方稅務人員在「生命價值」、「生命自由」、「宗教支持」及「靈性提昇」三個分層面，均無顯著差異。

#### 四、就不同公職年資而言

(一) 公職年資在 21 年以上的地方稅務人員在「生命目標」分層面，顯著高於公職年資在 5 年以下、6 - 10 年、11 - 15 年及 16 - 20 年的地方稅務人員。

(二) 公職年資在 21 年以上的地方稅務人員在「生命價值」分層面，顯著高於公職年資在 5 年以下、6 - 10 年、11 - 15 年及 16 - 20 年的地方稅務人員。

(三) 公職年資在 21 年以上的地方稅務人員在「自我概念」分層面，顯著高於公職年資在 5 年以下、6 - 10 年及 11 - 15 年的地方稅務人員。

(四) 公職年資在 21 年以上的地方稅務人員在「生命自由」分層面，顯著高於公職年資在 5 年以下、6 - 10 年及 16 - 20 年的地方稅務人員。

(五) 公職年資在 21 年以上的地方稅務人員在「宗教支持」分層面，顯著高於公職年資在 5 年以下的地方稅務人員。

(六) 公職年資在 21 年以上的地方稅務人員在「死亡接受」分層面，顯著高於公職年資在 5 年以下及 6 - 10 年的地方稅務人員。

(七) 公職年資在 21 年以上的地方稅務人員在「靈性提昇」分層面，顯著高於公職年資在 5 年以下及 6 - 10 年的地方稅務人員。

(八) 公職年資在 21 年以上的地方稅務人員在「整體生命意義」層面，顯著高於公職年資在 5 年以下、6 - 10 年、11 - 15 年及 16 - 20 年的地方稅務人員。

#### 五、就不同工作職務而言

(一) 主管職務的地方稅務人員在「宗教支持」分層面，顯著高於非主管職務的

地方稅務人員。

- (二) 不同工作職務的地方稅務人員在「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「死亡接受」、「靈性提昇」六個分層面，以及「整體生命意義」層面，均無顯著差異。

## 六、就不同婚姻狀況而言

- (一) 已婚的地方稅務人員在「生命目標」分層面，顯著高於未婚的地方稅務人員。
- (二) 已婚及離異、鰥寡的地方稅務人員在「生命價值」分層面，顯著高於未婚的地方稅務人員。
- (三) 已婚的地方稅務人員在「自我概念」分層面，顯著高於未婚的地方稅務人員。
- (四) 已婚的地方稅務人員在「生命自由」分層面，顯著高於未婚的地方稅務人員。
- (五) 已婚的地方稅務人員在「宗教支持」分層面，顯著高於未婚的地方稅務人員。
- (六) 「死亡接受」分層面雖亦有顯著差異，然進一步經事後比較結果，卻未發現有任二組間有顯著差異。
- (七) 已婚的地方稅務人員在「靈性提昇」分層面，顯著高於未婚的地方稅務人員。
- (八) 已婚及離異、鰥寡的地方稅務人員在「整體生命意義」層面，顯著高於未婚的地方稅務人員。

## 七、就有無子女而言

有子女的地方稅務人員在「整體生命意義」層面，以及「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「宗教支持」、「死亡接受」、「靈性提昇」分層

面，均顯著高於無子女的地方稅務人員。

## 肆、不同背景變項之地方稅務人員在工作倦怠的差異情形

### 一、就不同性別而言

從統計結果發現，不同性別之地方稅務人員在整體工作倦怠層面與分層面上，均無顯著差異。

### 二、就不同年齡而言

- (一) 年齡在 29歲以下、30 - 39歲及 40 - 49歲的地方稅務人員在「情緒耗竭」分層面，顯著高於年齡在 50歲以上的地方稅務人員。
- (二) 年齡在 30 - 39歲的地方稅務人員在「個人成就感低落」分層面，顯著高於年齡在 50歲以上的地方稅務人員。
- (三) 年齡在 29歲以下及 30 - 39歲的地方稅務人員在「互動疲乏」分層面，顯著高於年齡在 40 - 49歲及50歲以上的地方稅務人員。
- (四) 年齡在 29歲以下及 30 - 39歲的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面，顯著高於年齡在 50歲以上的地方稅務人員。另外，年齡在 30 - 39歲的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面，亦高於年齡在 40 - 49歲的地方稅務人員。

### 三、就不同教育程度而言

- (一) 教育程度在大學的地方稅務人員在「情緒耗竭」分層面，顯著高於高中(職)以下的地方稅務人員。另外，在「整體工作倦怠」層面及「互動疲乏」分層面上雖亦有顯著差異，然進一步經事後比較結果，卻未發現有任二組間有顯著差異。
- (二) 不同教育程度的地方稅務人員在「個人成就感低落」這個分層面上，無顯著差異。

#### 四、就不同公職年資而言

- (一) 公職年資在 5 年以下及 6 - 10 年的地方稅務人員在「情緒耗竭」分層面，顯著高於公職年資在 21 年以上的地方稅務人員。
- (二) 公職年資在 5 年以下、6 - 10 年及 11 - 15 年的地方稅務人員在「個人成就感低落」分層面，顯著高於公職年資在 21 年以上的地方稅務人員。
- (三) 公職年資在 5 年以下的地方稅務人員在「互動疲乏」分層面，顯著高於公職年資在 16 - 20 年及 21 年以上的地方稅務人員；另外，公職年資在 6 - 10 年的地方稅務人員在「互動疲乏」分層面，亦顯著高於公職年資在 21 年以上的地方稅務人員。
- (四) 公職年資在 5 年以下、6 - 10 年及 11 - 15 年的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面，顯著高於公職年資在 21 年以上的地方稅務人員。

#### 五、就不同工作職務而言

從統計結果發現，不同工作職務之地方稅務人員在整體工作倦怠層面與分層面上，均無顯著差異。

#### 六、就不同婚姻狀況而言

- (一) 未婚的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面及「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」分層面，顯著高於已婚的地方稅務人員。
- (二) 未婚的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面，亦顯著高於離異、鰥寡的地方稅務人員。

#### 七、就有無子女而言

無子女的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面及「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」分層面，皆顯著高於有子女的地方稅務人員。

## 伍、地方稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠之相關分析

### 一、地方稅務人員的工作壓力與生命意義有顯著負相關

#### (一) 就整體層面而言

整體工作壓力與整體生命意義層面兩者間呈現有顯著負相關，而整體工作壓力與生命意義之「生命目標」、「自我概念」、「生命自由」、「死亡接受」等分層面達顯著負相關；另整體生命意義與工作壓力之「人際關係」、「角色衝突」等分層面亦達顯著負相關。

#### (二) 就各分層面而言

工作壓力各分層面與生命意義各分層面間，「工作負荷」與「生命目標」呈現顯著負相關；「人際關係」與「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「宗教支持」、「死亡接受」、「靈性提昇」呈現顯著負相關；「角色衝突」與「生命目標」、「自我概念」、「生命自由」、「死亡接受」呈現顯著負相關，惟與「宗教支持」是呈現顯著的正相關；「組織特性」與「生命目標」、「自我概念」、「生命自由」呈現顯著負相關；「專業成長」與「生命目標」、「自我概念」呈現顯著負相關。

### 二、地方稅務人員的工作壓力與工作倦怠有顯著正相關

#### (一) 就整體層面而言

整體工作壓力與整體工作倦怠層面兩者間呈現有顯著正相關，且整體工作壓力與工作倦怠各分層面皆達顯著正相關，整體工作倦怠與工作壓力各分層面亦達顯著正相關。

#### (二) 就各分層面而言

工作壓力各分層面與工作倦怠各分層面兩兩之間皆達顯著正相關。



### 三、地方稅務人員的生命意義與工作倦怠有顯著負相關

#### (一) 就整體層面而言

整體生命意義與整體工作倦怠層面兩者間呈現有顯著負相關，而整體生命意義與工作倦怠之「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」各分層面皆達顯著負相關；整體工作倦怠與生命意義之「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「死亡接受」、「靈性提昇」等分層面亦達顯著負相關，惟與「宗教支持」分層面，則未達顯著水準。

#### (二) 就各分層面而言

生命意義各分層面與工作倦怠各分層面間，除在「宗教支持」與「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」，以及「靈性提昇」與「情緒耗竭」層面部分未達顯著水準外，其他各分層面兩兩之間皆達顯著負相關。

## 陸、地方稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠之迴歸預測分析

### 一、地方稅務人員工作壓力與生命意義對「情緒耗竭」層面之預測分析

地方稅務人員在工作壓力與生命意義的各層面以「工作負荷」壓力、「角色衝突」壓力、「生命目標」、「專業成長」壓力、「生命自由」、「自我概念」、「人際關係」壓力等七個層面對地方稅務人員情緒耗竭具有顯著預測力，聯合解釋變異量為 58.6%，其中以「工作負荷」壓力之預測力最大，「角色衝突」壓力次之，「人際關係」壓力最小。

### 二、地方稅務人員工作壓力與生命意義對「個人成就感低落」層面之預測分析

地方稅務人員在工作壓力與生命意義的各層面以「工作負荷」壓力、「人際關係」壓力、「生命目標」、「專業成長」壓力、「角色衝突」壓力、「自我概念」等六個層面對地方稅務人員個人成就感低落具有顯著預測力，聯合解釋變異量為 45.1%，其中以「工作負荷」壓力之預測力最大，「人際關係」壓力次之，「自我

概念」最小。

### 三、地方稅務人員工作壓力與生命意義對「互動疲乏」層面之預測分析

地方稅務人員在工作壓力與生命意義的各層面以「角色衝突」壓力、「生命價值」、「人際關係」壓力、「專業成長」壓力、「工作負荷」壓力、「靈性提昇」、「宗教支持」等七個層面對地方稅務人員互動疲乏具有顯著預測力，聯合解釋變異量為 30.9%，其中以「角色衝突」壓力之預測力最大，「生命價值」次之，「宗教支持」最小。

### 四、地方稅務人員工作壓力與生命意義對「整體工作倦怠」層面之預測分析

地方稅務人員在工作壓力與生命意義的各層面以「工作負荷」壓力、「角色衝突」壓力、「生命目標」、「人際關係」壓力、「專業成長」壓力、「生命價值」等六個層面對地方稅務人員整體工作倦怠具有顯著預測力，聯合解釋變異量為 56.4%，其中以「工作負荷」壓力之預測力最大，「角色衝突」壓力次之，「生命價值」最小。

## 第二節 結論

茲將本研究的主要發現，綜合歸納成以下結論。

### 壹、地方稅務人員對工作壓力的知覺屬於中等程度，其中以「工作負荷」的壓力感最大

整體而言，地方稅務人員在工作壓力的知覺屬於中等程度，其中以「工作負荷」的壓力感最大，「人際關係」的壓力感最小。究其原因，可能係地方稅務人員的工作特性，以及環境快速變化之關係，因稅務工作本身有其特殊性，稅務案

件會隨著經濟發展、教育水準及社會分工專業程度的提高，不僅業務量快速成長，案件的內容也日漸複雜，致形成地方稅務人員對於工作負荷的壓力感受較大。由以上結果可知，減輕地方稅務人員的工作負荷將有助於降低其工作壓力。

## **貳、地方稅務人員在生命意義的感受屬於中等略高程度，其中以「靈性提升」層面最高**

整體而言，地方稅務人員在生命意義的感受屬於中等略高程度，其中以「靈性提升」層面最高，「宗教支持」層面為最低。究其原因，可能是地方稅務人員認為靈性層面是可以提升其個人生命意義的途徑，幫助其培養正向積極的人生觀，淨化個人的心靈，因稅務機關繁重的工作屬性與大多數公務機關不同，許多稅務人員經常必須面對各種工作壓力，所以透過靈性成長來增進自己的生命意義感，讓心靈的念力信念維持在正向的角度，將有助於提昇其處理及面對工作的方式。

## **參、地方稅務人員對工作倦怠的感受屬於中等略低程度，其中以「情緒耗竭」的感受最大**

整體而言，地方稅務人員對工作倦怠的感受屬於中等略低程度，其中以「情緒耗竭」的感受最大，相對的「互動疲乏」的感受較小。推其原因，應是稅務的工作業務繁忙，多數稅務稽徵案件均有法定完成期限，且稅務法規及相關解釋函令又多如牛毛，在適用上隨著時勢的變遷，經濟政治的發展常滋生疑義。因此，地方稅務人員在核辦案件時，如對稅務法令之運用不夠嫻熟，工作上會感到精疲力竭及心力交瘁，故情緒耗竭之感受會較高。由以上結果可知，減少地方稅務人員情緒耗竭將有助於降低其工作倦怠感的產生。

## **肆、女性、年紀較輕、年資較淺、未婚、無子女的地方稅務人員工作壓力感受較高**

女性地方稅務人員在「專業成長」分層面，顯著高於男性的地方稅務人員。

年齡在 29歲以下的地方稅務人員在「專業成長」分層面，顯著高於年齡在 50歲以上者。又年齡在 30 - 39歲的地方稅務人員在「角色衝突」與「專業成長」分層面，亦顯著高於年齡在 50歲以上的地方稅務人員。

公職年資在 5年以下及 6 - 10年的地方稅務人員在「專業成長」分層面，顯著高於公職年資在 21年以上的地方稅務人員。

未婚的地方稅務人員在「角色衝突」分層面，顯著高於離異、鰥寡的地方稅務人員。又未婚的地方稅務人員在「專業成長」分層面，顯著高於已婚的地方稅務人員。

無子女的地方稅務人員在「整體工作壓力」層面及「工作負荷」、「角色衝突」、「專業成長」分層面，顯著高於有子女的地方稅務人員。

## **伍、女性、年紀較長、高中（職）以下程度、年資較深、主管職務、已婚、有子女的地方稅務人員對生命意義的感受較高**

女性地方稅務人員在「整體生命意義」層面及「生命價值」、「宗教支持」、「靈性提昇」分層面，顯著高於男性的地方稅務人員。

年齡在 50歲以上的地方稅務人員在「生命目標」分層面，顯著高於年齡在 30 - 39歲及 40 - 49歲的地方稅務人員。年齡在 50歲以上的地方稅務人員在「生命價值」分層面，顯著高於年齡在 30 - 39歲的地方稅務人員。年齡在 50歲以上的地方稅務人員在「自我概念」分層面，顯著高於年齡在 29歲以下、30 - 39歲及 40 - 49歲的地方稅務人員。年齡在 50歲以上的地方稅務人員在「生命自由」分層面，顯著高於年齡在 30 - 39歲及 40 - 49歲的地方稅務人員。年齡在50歲以上的地方

稅務人員在「宗教支持」分層面，顯著高於年齡在30 - 39歲及40 - 49歲的地方稅務人員。年齡在 50歲以上的地方稅務人員在「死亡接受」分層面，顯著高於年齡在 30 - 39歲及 40 - 49歲的地方稅務人員。年齡在 50歲以上的地方稅務人員在「靈性提昇」分層面，顯著高於年齡在 30 - 39歲的地方稅務人員。年齡在 50歲以上的地方稅務人員在「整體生命意義」層面，顯著高於年齡在 29歲以下、30 - 39歲及 40 - 49歲的地方稅務人員。

教育程度在高中（職）以下的地方稅務人員在「生命目標」及「自我概念」分層面，顯著高於大學的地方稅務人員。

公職年資在 21年以上的地方稅務人員在「生命目標」分層面，顯著高於公職年資在 5年以下、6 - 10年、11 - 15年及 16 - 20年的地方稅務人員。公職年資在 21年以上的地方稅務人員在「生命價值」分層面，顯著高於公職年資在 5年以下、6 - 10年、11 - 15年及 16 - 20年的地方稅務人員。公職年資在 21年以上的地方稅務人員在「自我概念」分層面，顯著高於公職年資在 5年以下、6 - 10年及 11 - 15年的地方稅務人員。公職年資在 21年以上的地方稅務人員在「生命自由」分層面，顯著高於公職年資在 5年以下、6 - 10年及 16 - 20年的地方稅務人員。公職年資在 21年以上的地方稅務人員在「宗教支持」分層面，顯著高於公職年資在 5年以下的地方稅務人員。公職年資在 21年以上的地方稅務人員在「死亡接受」分層面，顯著高於公職年資在 5年以下及 6 - 10年的地方稅務人員。公職年資在 21年以上的地方稅務人員在「靈性提昇」分層面，顯著高於公職年資在 5年以下及 6 - 10年的地方稅務人員。公職年資在 21年以上的地方稅務人員在「整體生命意義」層面，顯著高於公職年資在 5年以下、6 - 10年、11 - 15年及 16 - 20年的地方稅務人員。

主管職務的地方稅務人員在「宗教支持」分層面，顯著高於非主管職務的地方稅務人員。

已婚的地方稅務人員在「生命目標」分層面，顯著高於未婚的地方稅務人員。已婚及離異、鰥寡的地方稅務人員在「生命價值」分層面，顯著高於未婚的地方

稅務人員。已婚的地方稅務人員在「自我概念」分層面，顯著高於未婚的地方稅務人員。已婚的地方稅務人員在「生命自由」分層面，顯著高於未婚的地方稅務人員。已婚的地方稅務人員在「宗教支持」分層面，顯著高於未婚的地方稅務人員。已婚的地方稅務人員在「靈性提昇」分層面，顯著高於未婚的地方稅務人員。已婚及離異、鰥寡的地方稅務人員在「整體生命意義」層面，顯著高於未婚的地方稅務人員。

有子女的地方稅務人員在「整體生命意義」層面及「生命目標」、「生命價值」、「自我概念」、「生命自由」、「宗教支持」、「死亡接受」、「靈性提昇」分層面，均顯著高於無子女的地方稅務人員。

## **陸、年紀較輕、大學程度、年資較淺、未婚、無子女的地方稅務人員 工作倦怠程度較高**

年齡在 29歲以下、30 - 39歲及 40 - 49歲的地方稅務人員在「情緒耗竭」分層面，顯著高於年齡在 50歲以上的地方稅務人員。年齡在 30 - 39歲的地方稅務人員在「個人成就感低落」分層面，顯著高於年齡在 50歲以上的地方稅務人員。年齡在 29歲以下及 30 - 39歲的地方稅務人員在「互動疲乏」分層面，顯著高於年齡在 40 - 49歲及50歲以上的地方稅務人員。年齡在 29歲以下及 30 - 39歲的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面，顯著高於年齡在 50歲以上的地方稅務人員。另外，年齡在 30 - 39歲的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面，亦高於年齡在 40 - 49歲的地方稅務人員。

教育程度在大學的地方稅務人員在「情緒耗竭」分層面，顯著高於高中（職）以下的地方稅務人員。

公職年資在 5年以下及 6 - 10年的地方稅務人員在「情緒耗竭」分層面，顯著高於公職年資在 21年以上的地方稅務人員。公職年資在 5年以下、6 - 10年及 11 - 15年的地方稅務人員在「個人成就感低落」分層面，顯著高於公職年

資在 21 年以上的地方稅務人員。公職年資在 5 年以下的地方稅務人員在「互動疲乏」分層面，顯著高於公職年資在 16 - 20 年及 21 年以上的地方稅務人員；另外，公職年資在 6 - 10 年的地方稅務人員在「互動疲乏」分層面，亦顯著高於公職年資在 21 年以上的地方稅務人員。公職年資在 5 年以下、6 - 10 年及 11 - 15 年的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面，顯著高於公職年資在 21 年以上的地方稅務人員。

未婚的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面及「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」分層面，顯著高於已婚的地方稅務人員。未婚的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面，亦顯著高於離異、鰥寡的地方稅務人員。

無子女的地方稅務人員在「整體工作倦怠」層面及「情緒耗竭」、「個人成就感低落」、「互動疲乏」分層面，皆顯著高於有子女的地方稅務人員。

## **柒、地方稅務人員的工作壓力、生命意義與工作倦怠具有顯著的相關**

根據本研究結果發現，地方稅務人員的工作壓力與生命意義之間有顯著的負相關，亦即當工作壓力感受愈大，生命意義感受的程度即愈低；反之，當工作壓力感受愈低，生命意義感受的程度即愈高。地方稅務人員的工作壓力與工作倦怠之間呈現有顯著的正相關，亦即當工作壓力感受愈大，工作倦怠的程度亦愈高；反之當工作壓力感受愈小，工作倦怠的程度亦愈低。地方稅務人員的生命意義與工作倦怠之間呈現有顯著的負相關，亦即當生命意義感受愈高，工作倦怠的程度即愈低；反之當生命意義感受愈低，工作倦怠的程度即愈高。

## **捌、地方稅務人員的工作壓力、生命意義對工作倦怠具有預測力，其**

### **中以工作負荷層面的預測力最高**

地方稅務人員的工作壓力與生命意義對工作倦怠之預測作用，以「工作負荷」壓力、「角色衝突」壓力、「生命目標」、「人際關係」壓力、「專業成長」壓力、「生

命價值」具有預測力，其聯合解釋變異量為 56.4%，尤其是「工作負荷」壓力一項，其解釋變異量為 38.2%。由此可知，「工作負荷」壓力是預測地方稅務人員情緒耗竭、個人成就感低落與整體工作倦怠的最重要變項，地方稅務人員覺得工作量超載，感到無法負荷是工作倦怠的主要原因。因此，要降低地方稅務人員的工作倦怠感，應以改善「工作負荷」壓力為最重要之方法。

### 第三節 建議

本節根據上述的主要研究發現及結論，提出幾項建議，以供稅務行政機關、地方稅務人員及未來研究之參考。

#### 壹、對稅務行政機關的建議

##### 一、提供稽徵實務訓練的機會，以提昇專業成長，減輕工作壓力

本研究結果發現，年紀較輕、年資較淺之地方稅務人員，對專業成長層面的工作壓力感受明顯高於年紀長與資深的地方稅務人員，究其原因，可能係初任稅務人員於任職開始即需馬上辦理工作業務，因對稅務法令及稽徵技術不嫻熟，工作經驗不夠豐富，故容易產生工作上之壓力。因此，建議稅務機關應多舉辦有關提升稅務專精的訓練與稽徵實務講習的機會，藉由資深稅務人員之經驗分享與傳承，教授稅務稽徵查核之技巧，以增進其工作知能，使其工作能得心應手，減輕因專業成長不足所引起之工作壓力。

##### 二、舉辦心靈成長課程，鼓勵員工探索生命意義，以培養正向積極的人生觀

本研究結果發現，地方稅務人員的生命意義與工作壓力及工作倦怠有顯著的相關，故如何提高地方稅務人員的生命意義感，使其減輕工作壓力，降低工作倦怠感，是值得重視的議題。又根據研究顯示，生命意義的「靈性提升」層面得分最高，表示靈性層面是地方稅務人員可以提升個人生命意義的途徑。因此，建議



機關應多舉辦心靈成長的課程，鼓勵員工探索生命的意義，使其有機會去省思自己的存在價值，以提高其生命意義感，培養正向積極的人生觀。如果員工能時時讓心靈的念力信念維持在正向的角度，將有助於其處理及面對工作壓力與工作倦怠的方式。

### **三、增加稅務人力，以改善工作負荷，降低工作倦怠感**

根據本研究結果顯示，地方稅務人員感受最大的壓力是來自於「工作負荷」，稅務機關繁重的工作屬性與大多數公務機關不同，許多稅務人員經常必須面對各種工作壓力，如：核課重大案件，卻無明確法令依據，必須自行裁量；查緝逃漏稅，不但遭納稅人嫌惡、請託、以及民意代表的關說，並有徵收績效之壓力；業務繁重必須加班，無法兼顧工作與家庭；稽徵本業之餘，尚須兼辦下鄉服務等便民業務，凡此種種，不勝枚舉。所以增加稅務人力，並適當的工作分配，以改善員工工作過度負荷的問題，相信可以減輕其工作壓力，降低稅務人員的工作倦怠感。

## **貳、對地方稅務人員的建議**

### **一、積極參與稅務專業知能訓練，以增進專業成長**

根據本研究發現，地方稅務人員對專業成長之工作壓力僅次於工作負荷，顯示增進專業成長，有助於減輕工作壓力，也可以降低工作倦怠感。因此，建議地方稅務人員應積極參與有關稅務專精的研習或訓練，不斷的充實自我，並透過研習訓練的上課機會，吸取稅務及各方面新知，經由不同單位之同事間可以彼此經驗分享及交流，以提昇個人在稅務方面的知識及技能，減輕工作壓力。

### **二、選擇適合自己的宗教信仰，以提高生命意義感**

根據本研究發現，地方稅務人員的工作壓力與生命意義之間呈現顯著的負相關；又生命意義與工作倦怠之間亦呈現顯著的負相關。此代表提高地方稅務人員

的生命意義感，將有助於減輕其工作壓力，降低其工作倦怠感。另外，許多研究顯示，有信仰宗教者在生命意義感方面，明顯高於無信仰宗教者，Yalom 亦發現具有正向積極的生命意義與強烈的宗教信仰具有正相關，即具有宗教信仰的人，其生命意義較高。因此，多接觸不同的宗教，進而擁有自己的宗教信仰，除可提昇靈性精神的層次外，更可藉由宗教信仰及信仰團體彼此之間的支援系統，增強自我抗壓的能力，減緩工作倦怠感的產生。

### 三、適度的安排運動及休閒旅遊，以紓解工作壓力

許多研究顯示，適度的運動習慣及休閒活動確實能減低工作上的壓力，並能紓解身心疲乏與增進身體健康。稅務人員的工作非常繁重，而稅務法規又繁雜多如牛毛，加上稅務案件常有限辦的時間，因此，雖然經常加班工作也做不完，身心俱疲，此時最需要的是適度的安排運動休閒，以紓解工作壓力。藉由運動、休閒活動或旅遊假期的放鬆自我，可以減輕工作壓力及工作倦怠，更可調整心境，提振精神。

## 參、對未來研究的建議

### 一、在研究方法方面

本研究係採用量化研究，以問卷調查方式蒐集資料，因此所得研究結果僅能獲得現象，較無法深入的瞭解現象背後的原因，這是本研究不足之處。因此，建議在未來研究方法上，可考慮輔以深入訪談或個案研究等質性研究方法，使質與量的研究能相互印證，所得研究結果將更臻於完善。

### 二、在研究工具方面

本研究使用的工具包括研究者參酌相關理論及文獻編製而成的地方稅務人員「工作壓力量表」，以及採用楊事娥（2010）所編製國中教師全人「生命意義量表」、蔡如珮（2008）所編製國稅稽徵人員「工作倦怠量表」，雖然該量表都

具有一定的信效度，惟因稅務工作之性質有其特殊性，且生命意義牽涉的層面既廣且繁。因此建議未來研究，可依需要修訂本問卷或另行設計，俾使研究工具更為完備。

### 三、在研究變項方面

本研究的背景變項中，未將受試者服務機關所在之縣市，以及所經辦之稅目變項放入其中，致無法瞭解都會城鄉區域性之差距與辦理不同地方稅目等因素，對地方稅務人員的工作壓力、生命意義與工作倦怠的感受是否會有不同程度之差異。因此，建議在未來的研究中，可考慮加入這二個變項來作進一步的探討。

## 參考文獻

### 壹、中文部分

- 丁晨（2003）。世界的斷裂與接應：一位極重度多重障礙者生命意義之探討（未出版之碩士論文）。南華大學，嘉義。
- 王尚剛（1994）。壓力源、壓力知覺與工作壓力關係之研究：以國庫署與國有財產局之公務人員為例（未出版之碩士論文）。國立中山大學，高雄。
- 王俊民（1990）。國民中學教師成就動機與職業倦怠之關係研究（未出版之碩士論文）。國立政治大學，台北。
- 王國揚（2002）。角色衝突、工作壓力與離職傾向關係之探討－以財政部台灣省中區國稅局為例（未出版之碩士論文）。國立中山大學，高雄。
- 王瑞安（1999）。公立非正規成人教育機構員工工作壓力、工作倦怠與學習需求之關係研究（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學，高雄。
- 王嬋媚（2004）。高中職轉型為綜合高中組織變革、教師角色壓力與工作倦怠相關之研究－以社會支持為干擾變項（未出版之碩士論文）。國立中山大學，高雄。
- 王曉晴（2005年2月）。別讓職業倦怠擊敗你。Cheers 快樂工作人雜誌，53。取自 <http://www.cheers.com.tw/doc/page.jsp?id=402881e8134e403a01134e4c9a9a0a54#>
- 王懿欣（2011）。高雄市國小教師休閒滿意度與工作倦怠之研究（未出版之碩士論文）。國立屏東教育大學，屏東。
- 尤正廷（2006）。刑事警察人員工作壓力、社會支持及工作滿意關係之研究－以南區、東區為例（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學，高雄。
- 毛家齡、李引玉（1992）。精神科護士的壓力感受與因應行為。護理研究，39(1)，107-117。
- 田蘊祥（2003）。公務人員工作壓力之世代差異研究：以考試院部會機關為例（未出版之碩士論文）。東吳大學，台北。
- 朱伊文（2008）。國小高年級學生依附關係、人際關係與生命意義感相關之研究（未出版之碩士論文）。南華大學，嘉義。

- 江慧鈺（2001）。**國中生生命意義之探討：比較分析與詮釋研究**（未出版之碩士論文）。慈濟大學，花蓮。
- 江穎盈（2009）。**大學生的生活壓力、社會支持與生命意義之研究**（未出版之碩士論文）。國立政治大學，台北。
- 呂應鐘（2001）。**現代生死學**。台北：新文京出版開發公司。
- 呂純怡（2009）。**大學校院學生事務人員工作壓力與工作倦怠之研究**（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，台北。
- 宋秋蓉（1992）。**青少年生命意義之研究**（未出版之碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化。
- 宋禮彰（2002）。**組織變革中國民小學行政人員工作壓力及因應方式之研究**（未出版之碩士論文）。臺中師範學院，台中。
- 李永聖（2002）。**南區國稅局稽徵人員對激勵制度之知覺及其與工作滿足、離職傾向關係之研究**（未出版之碩士論文）。國立成功大學，台南。
- 李再長、徐強、陳彰儀、胡國強、賴孟寬、張怡筠（1997）。**工商心理學**。台北：空大。
- 李秀穗（2003）。**大專院校體育室主管的工作壓力因應方式與職業倦怠關係之研究**（未出版之碩士論文）。國立體育學院，台北。
- 李桂仙（2006）。**高雄市高職學生生命意義感、憂鬱情緒與自殺傾向關係之研究**（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學，高雄。
- 李晉男（2002）。**台南科學工業園區高科技研發人員工作壓力、因應方式與職業倦怠之關係研究**（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學，高雄。
- 李森珪（2002）。**生命盡頭的駐足回首-從社會建構過程探討台灣當代老年之生命意義**（未出版之碩士論文）。南華大學，嘉義。
- 李惠雅（2010）。**在台的外籍勞工五大人格特質、跨文化適應與工作倦怠關係之研究**（未出版之碩士論文）。大葉大學，彰化。
- 李瑞文（2002）。**國立大學校院人事人員工作壓力與因應策略之研究**（未出版之碩士論文）。屏東師範學院，屏東。
- 李逸、王秀紅（2002）。**衛生所護理人員工作壓力感受與相關因素探討**。**護理研究**，10（4），253-260。

- 李遠哲等（2000）。**享受生命—生命的教育**。台北：聯經。
- 何長珠、姜秀惠、戴玉婷（2009）。**全人生命意義量表(HMLS)**。南華大學生死學研究所，未出版，嘉義。
- 何信煒（2005）。**國民小學總務主任工作壓力與工作倦怠相關之研究**（未出版之碩士論文）。國立新竹教育大學，新竹。
- 何郁玲（1999）。**中小學教師職業倦怠、教師效能感與生命意義感關係之研究**（未出版之碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化。
- 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**（未出版之碩士論文）。國防管理學院，桃園。
- 吳伯祥（2009）。**國民小學體育教師工作壓力及壓力因應對工作倦怠影響之研究—以嘉義縣為例**（未出版之碩士論文）。國立臺灣體育大學，桃園。
- 吳敏鳳（1997）。**臨床護理人員工作壓力與壓力因應之研究**（未出版之碩士論文）。國立中正大學，嘉義。
- 吳淑華（2006）。**青少年生命意義感之研究**（未出版之碩士論文）。國立嘉義大學，嘉義。
- 吳植晴（2006）。**大學校院課外活動組行政人員工作壓力與職業倦怠關係之研究**（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，台北。
- 吳劍雄（1999）。工作壓力的形成與因應之道之探討—一個人、組織及社會環境的三管齊下。**勞工之友**，585，18-21。
- 吳濟華、陳協勝（2001）。員工工作滿足及離職傾向之關聯因素研究—以中央健康保險局高屏分局為例。**公營事業評論**，1（3），91-114。
- 邱淑琴（2002）。**由自我決定理論探討工作與家庭衝突之關係——以高雄市高中職教師為例**（未出版之碩士論文）。國立中山大學，高雄。
- 邱國銘（2001）。**銀行行員的壓力源、工作倦怠與工作態度之研究**（未出版之碩士論文）。國立中山大學，高雄。
- 官振源（2010）。**內外控人格特質、轉換型領導與工作倦怠關聯模式之研究**（未

- 出版之碩士論文)。大葉大學，彰化。
- 周元璋(2003)。彰化縣國民小學兼任行政職務教師工作壓力與因應方式之研究(未出版之碩士論文)。臺中師範學院，台中。
- 周立勳(1986)。國小教師工作壓力、控制信念與職業倦怠關係之研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄。
- 周招香(2006)。高雄市國小高年級學童生命意義感、生活壓力與生活適應之關係研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄。
- 卓炎成(2007)。探訪「攀越高峰」與「怡然自得」的教師生命歷程：我在「世間成就」與「自我超脫」之間的對話(未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義。
- 林月娜(2003)。國小專任行政人員角色衝突、工作壓力與因應策略之研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄。
- 林立曼(2001)。戶政人員工作壓力之研究(未出版之碩士論文)。國立政治大學，台北。
- 林志鴻(1998)。資訊人員工作倦怠之研究(未出版之碩士論文)。大葉大學，彰化。
- 林金生(2003)。國民中學輔導教師工作壓力、因應策略與負向情緒經驗之研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄。
- 林幸台(1986)。國民中學輔導人員工作壓力之調查研究。台灣教育學院輔導學報，9，205-238。
- 林昭男(2001)。國小初任主任工作壓力與因應策略之研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄。
- 林信昌(1998)。新聞從業人員工作倦怠現象研究(未出版之碩士論文)。國立政治大學，台北。
- 林標油(2004)。警察人員工作壓力之研究—以保二總隊為例(未出版之碩士論文)。中國文化大學，台北。

- 林惠姿（2003）。會計人員工作壓力與離職意願關係之研究---以台北市政府主計處從業人員為例（未出版之碩士論文）。國立政治大學，台北。
- 林震豪（2005）。軍訓教官角色知覺、工作投入與工作壓力關係之研究（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學，高雄。
- 柳嘉雯（2007）。一位大學優良教師的教育實踐—女研究生與主角的共同敘說（未出版之碩士論文）。國立中央大學，桃園。
- 紀有田（2003）。高雄縣市國民中學學校行政人員工作壓力與學校效能關係之研究（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學，高雄。
- 洪文章（2005）。國民小學實施九年一貫課程中兼任行政職務教師工作壓力與調適策略之研究（未出版之碩士論文）。國立嘉義大學，嘉義。
- 洪玲茹（2002）。社教機構員工工作壓力、社會支持與專業承諾關係之研究--以高雄市公立社教機構為例（未出版之碩士論文）。屏東師範學院，屏東。
- 洪靜惠（2005）。高雄縣市國民中學專任行政人員人格特質、工作壓力與工作績效關係之研究（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學，高雄。
- 施振典（1991）。文化中心組織結構與成員工作倦怠關係之研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，台北。
- 施惠文（2005）。工作壓力、社會支持與工作績效之相關研究—以高雄市政府員工為例（未出版之碩士論文）。國立中山大學，高雄。
- 施惠琪（2002）。成人超越逆境之分析研究（未出版之碩士論文）。暨南國際大學，南投。
- 施耀昇（1991）。教師工作倦怠研究的理論模式及實證研究之探討。嘉義師院學報，5期，91-122。
- 侯冬芬（2004）。雲嘉地區資深榮民生命意義、死亡態度與生活品質之相關性探討（未出版之碩士論文）。南華大學，嘉義。
- 翁俊明（2002）。華視工程製作中心人員工作滿足、工作壓力與組織承諾關聯性之研究（未出版之碩士論文）。銘傳大學，台北。



- 翁瑱凰 (2007)。高科技產業女性勞工工作壓力、職業倦怠與離職傾向之研究 (未出版之碩士論文)。中國文化大學，台北。
- 財政部臺北市國稅局 (2011年3月25日)。認識我們：國稅、地方稅區分。取自 [http://www.ntat.gov.tw/county/ntat\\_ch/ab302\\_list.jsp](http://www.ntat.gov.tw/county/ntat_ch/ab302_list.jsp)
- 徐嘉宏 (2001)。領導方式、角色壓力及社會支持與百貨公司專櫃人員工作倦怠關係之研究 (未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄。
- 許小東 (1999)。現代組織中的工作壓力及其管理。中國：中國勞動/企業人力資源管理，9，33-35。
- 許朝銘 (2007)。空軍戰鬥機飛行員角色壓力與情緒耗竭對工作倦怠和離職意願影響之研究 (未出版之碩士論文)。大葉大學，彰化。
- 莊淑灣 (2005)。中部地區國民小學主任工作壓力與因應方式之研究 (未出版之碩士論文)。臺中師範學院，台中。
- 郭生玉 (1987)。教師工作心厭與背景因素關係之研究。教育心理學報，20，37-54。
- 郭志純 (2003)。國民小學教師工作壓力、社會支持與職業倦怠之研究 (未出版之碩士論文)。國立嘉義大學，嘉義。
- 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 (未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄。
- 郭耀輝 (2004)。國民小學教師工作壓力與職業倦怠關係之研究 (未出版之碩士論文)。屏東師範學院，屏東。
- 陳乃禎 (2005)。技職校院進修教育部門行政人員工作壓力、組織承諾與職業倦怠關係之研究 (未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄。
- 陳木己 (2004)。人事權下放對專業機關的影響—以嘉義、台南縣稅捐處為例 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義。
- 陳仁維 (2006)。刑事警察人員工作壓力與組織承諾關係之研究—以台東縣警察局為例 (未出版之碩士論文)。國立臺東大學，台東。
- 陳世志 (2002)。矯正機構基層戒護管理人員的工作壓力、工作滿足與工作倦怠

- 之相關研究（未出版之碩士論文）。國立中山大學，高雄。
- 陳貞芳（1996）。**花東地區六班國小教師行政工作角色壓力之研究**（未出版之碩士論文）。花蓮師範學院，花蓮。
- 陳珍德（1995）。**癌症病人生命意義之研究**（未出版之碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化。
- 陳鈺婷（2006年12月）。倦怠！30世代湧現離職潮。Gareer 職場情報誌，368。  
取自 <http://n.yam.com/view/mkmnews.php/442028>
- 陳蓮妃（2003）。**國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠關係之研究**（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學，高雄。
- 陳榮茂（2002）。**國民小學教師工作壓力與工作倦怠關係之研究**（未出版之碩士論文）。臺中師範學院，台中。
- 陳慧芳（2006）。**女性軍訓教官工作壓力、社會支持與生活滿意度之研究**（未出版之碩士論文）。國立嘉義大學，嘉義。
- 陳鳳櫻、程子芸、陳蕙玲（1997）。台灣地區居家護理人員工作壓力源及其相關因素之探討。**護理研究**，5（3），223-231。
- 傅偉勳（2004）。**死亡的尊嚴與生命的尊嚴**。台北：正中書局。
- 程一民（1996）。**國民小學教師工作壓力與因應方式之研究**（未出版之碩士論文）。台北市立師範學院，台北。
- 游金玲（2006）。**公務人員工作壓力與因應策略之研究－以彰化縣政府為例**（未出版之碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化。
- 張元昌（2006）。**組織變革、主管領導、激勵制度、工作壓力、工作滿足與工作倦怠之關聯性研究－以國泰人壽壽險從業人員為例**（未出版之碩士論文）。南華大學，嘉義。
- 張春興（1988）。**張氏心理學辭典**。台北：東華書局。
- 張國治（2005）。**雲林縣高齡學習參與者、非參與者生命意義感之比較研究**（未出版之碩士論文）。國立中正大學，嘉義。

- 張曉春（1983）。專業人員工作疲乏研究模式－以社會工作人員為例（上）（下）。  
思與言，21（1、2），66-79、179-201。
- 張馨文（2004）。國小六年級資優生對生命意義的探究（未出版之碩士論文）。國  
立臺灣師範大學，台北。
- 湯鐵漢（1992）。工作相關因素、角色特性與領導型態對會計人員工作壓力影響  
之研究（未出版之碩士論文）。國立政治大學，台北。
- 黃三吉（1992）。臺北市國民小學組織結構與教師工作倦怠關係之研究（未出版  
之碩士論文）。國立政治大學，台北。
- 黃秀美（2003）。智能障礙者之家長生命意義之研究（未出版之碩士論文）。南華  
大學，嘉義。
- 黃虎台（2004）。公營電臺從業人員工作壓力與工作滿足關聯性之研究－以警廣、  
漢聲、教育電台為例（未出版之碩士論文）。銘傳大學，台北。
- 黃彩霖（2003）。醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及  
工作績效之相關性研究（未出版之碩士論文）。南華大學，嘉義。
- 黃國城（2003）。高雄市醫院志工幸福感、死亡態度與生命意義感之相關研究（未  
出版之碩士論文）。高雄師範大學，高雄。
- 葉何賢文（2003）。悲傷調適歷程及生命意義展現之研究－以喪子（女）父母為  
例（未出版之碩士論文）。南華大學，嘉義。
- 葉重新（1995）。台灣中部地區國小初任校長工作壓力之研究。台北：心理出版  
社。
- 葉龍源（1998）。國民小學主任工作壓力與因應方式之研究（未出版之碩士論文）。  
國立台中師範學院，台中。
- 楊芯瑀（2004）。基層公務人員工作壓力與因應方式之研究-以新竹市政府所屬機  
關為例（未出版之碩士論文）。中華大學，新竹。
- 楊事娥（2010）。國民中學教師生命意義與悲傷因應智能之相關研究－以台灣中  
部四縣市為例（未出版之碩士論文）。南華大學，嘉義。
- 楊清雄（2004）。高雄地區大學校院專任行政人員休閒參與及職業倦怠關係之研

- 究（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學，高雄。
- 楊蓓（1988）。各領域社會工作人員工作壓力、社會支持與職業倦怠之研究。中華心理衛生學刊，4(2)，85-101。
- 廖相如（2003）。桃竹苗四縣市國民小學教師成就動機、制握信念與工作倦怠關係之研究（未出版之碩士論文）。國立新竹師範學院，新竹。
- 蔡泰生（2001）。組織行為學。台北：五南圖書。
- 臺北市稅捐稽徵處（2010）。稅務食譜。台北：作者。
- 蔡如珮（2008）。職場工作壓力及休閒參與對工作倦怠之研究－以國稅稽徵人員為例（未出版之碩士論文）。國立雲林科技大學，雲林。
- 蔡坤良（2004）。小琉球漁村老人生命意義感、死亡態度與幸福感之研究（未出版之碩士論文）。南華大學，嘉義。
- 蔡欣玲、陳麗梅、王瑋（1996）。醫學中心護理人員工作壓力相關因素之探討。榮總護理，13(3)，263-270。
- 蔡澍勳（2001）。桃園縣國民小學總務主任工作壓力、因應方式與職業倦怠關係之研究（未出版之碩士論文）。國立新竹師範學院，新竹。
- 鄭惟謙（2008）。高屏兩縣國中教師生命意義感與自我效能關係之研究（未出版之碩士論文）。高雄師範大學，高雄。
- 劉天惠（2002）。台北縣國小人事行政人員工作壓力與因應方式之研究（未出版之碩士論文）。國立台北師範學院，台北。
- 劉玉惠（1991）。工作壓力的實證研究－以台北市報社文字記者為例（未出版之碩士論文）。國立政治大學，台北。
- 劉泳倫（2003）。基層消防人員休閒參與、工作壓力與工作滿意之相關研究（未出版之碩士論文）。雲林科技大學，雲林。
- 劉淑惠（1987）。助人工作者職業倦怠量表之編制與調查研究（未出版之碩士論文）。國立台灣師範學院，台北。
- 劉舒妍（2009）。會計從業人員人格特質、工作倦怠、工作壓力之關聯性研究（未

- 出版之碩士論文)。大葉大學，彰化。
- 劉翔平(2001)。尋找生命的意義：弗蘭克的意義治療學說。台北：果實。
- 劉榮哲(2003)。女警工作壓力、社會支持與工作滿意關係之研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄。
- 歐素雯(2004)。文化局行政人員角色衝突、工作壓力與職業倦怠關係之研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄。
- 鄧柑謀(1991)。國民中學訓輔人員工作壓力、因應策略與職業倦怠關係之研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄。
- 鄧旗明(2003)。雙峰患者生命意義之探討—以乳癌個案為例(未出版之碩士論文)。南華大學，嘉義。
- 賴品仔(2010)。原鄉地區國小教師的生命意義與工作壓力(未出版之碩士論文)。南華大學，嘉義。
- 賴昆宏(2006)。社會支持、孤寂感與休閒活動參與對老人生命意義影響之研究—以台中地區長青學苑為例(未出版之碩士論文)。朝陽科技大學，台中。
- 賴政忠(2001)。調查局外勤調查員工作績效制度與工作壓力之研究(未出版之碩士論文)。私立東海大學，台中。
- 繆敏志(2001)。心理學。台北，揚智文化。
- 蕭雅瑛(2006)。公務人員工作壓力與因應策略之研究-以基隆市政府為例(未出版之碩士論文)。玄奘大學，新竹。
- 謝坤勇(2006)。屏東縣國民小學主計人員角色知覺、工作壓力與因應策略之研究(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄。
- 謝清秀(2002)。美髮從業人員工作滿意與留職意願相關性之探討(未出版之碩士論文)。樹德科技大學，高雄。
- 藍采風(2000)。壓力與適應。台北市：幼獅文化事業。
- 藍豔柔(2004)。醫務社會工作者之工作壓力與職業倦怠之研究(未出版之碩士論文)。東海大學，台中。

- 戴玉錦（2004）。高中職輔導教師生命意義感與輔導自我效能關係之研究（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學，高雄。
- 濮世緯（1997）。國小校長轉型領導、教師制握信念與教師職業倦怠關係之研究（未出版之碩士論文）。國立政治大學，台北。
- 聶夢玲（2004）。在職進修者工作壓力與休閒行為及其相關因素之研究—以國立空中大學學生為例（未出版之碩士論文）。佛光人文社會學院，宜蘭。
- 顏耀南（2002）。教師職業倦怠相關變項之後設分析研究（未出版之碩士論文）。國立中正大學，嘉義。
- 蘇佐璽（2005）。探索生死的圖騰：生死教育課程對原住民國中生的死亡態度與生命意義感影響之行動研究（未出版之碩士論文）。國立高雄師範大學，高雄。
- 蘇秋雲（2001）。安寧照顧志工照護經驗及其生命意義之探討（未出版之碩士論文）。慈濟大學，花蓮。
- 釋慧開（2001）。少年十五二十時—青少年的成長課題。載於台灣地區國中生生死教育研討會論文集，28-34，彰化：彰師大。

## 貳、翻譯部分

- 黃宗仁（譯）（1977）。從存在主義到精神分析（原作者：Viktor E. Frankl）。台北：杏文。
- 游恆山（譯）（1991）。生存的理由—心靈對話的意義治療學（原作者：Viktor E. Frankl）。台北：遠流出版公司。
- 楊語芸（譯）（1994）。心理學（原作者：Darley, J., Glucksberg, S., & Kinchla, R.）。台北：桂冠。
- 趙可式、沈錦惠（譯）（1998）。活出意義來—從集中營說到存在主義（原作者：Viktor E. Frankl）。台北：光啟文化。（原著出版年：1963）

## 參、英文部分

- Anderson, M. G. (1980). A study of the differences among perceived need deficiencies, perceived burnout, and selected background variables for classroom teacher. *Dissertation Abstracts International*, 41(10), 4218.
- Battisa, J. & Almond, R.(1973)The development of meaning in life. *Psychiatry*, 36(4), 409-427.
- Baumeister,R.F.(1991).*Meanings of life*. New York:The Guilford Press.
- Blase, J. J. (1982). A social-psychological grounded theory of teacher stress and burnout. *Educational Administration Quarterly*, 18(4), 93-113.
- Caputo, J. S. (1991). *Stress and Burnout in library Service*. Phoenix. AZ: Oryx Press.
- Carroll, J. X. & White W.(1982).Theory building:Integration individual and environmental factors within an ecological Framework, in W.S.Panie(ed.), *Job Stress and Burnout*, 41-60. Beverly Hills CA:Sage.
- Chan,Y.K. & Tang C.S.K.(1995).Existential correlates of burnout among mental health professionals in Hong Kong.*Journal of Mental Health Counseling*, 17(2), 220-229.
- Cherniss, C.(1980). *Professional Burnout in Human Service Organization*.New York: Praeger.
- Chiriboga, D. A., & Fiske, M. (1990). *Change and continuity in adult life*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Chou,T.S.(1991),Review of Research on the Stress-Burnout Process. *Journal of National Taipei Teachers College*, 4, 339-358.
- Cordes, C.L & Dougherty, T.W., (1993). *A review and an integration of research on job burnout*. *Academy of inagement review*, 18(4), 621-656.
- Danylchuk, K. E. (1993). Occupational Burnout in Physical Education Faculties: A

- study of Contributing Factors Burnout, Doctoral Dissertation, The University of Regina, Canada, *Dissertation Abstracts International*, 54, 123A.
- De Rijk, A.E. Le Blane, P.M. Schaufeli, W.B., & de Jonge, J. (1998). Active Coping and Need for Control as Moderators of the Job demand-control model: Effects on Burnout. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71(1), 1-18.
- DeVogler, K. L. & Ebersole, P. (1980). Categorization of college students' meaning of life. *Psychological Reports*, 46, 387-390.
- Erlen, J.A., & Sereika, S.M. (1997). Critical care nurses, ethical decision: Making and stress. *Journal of advanced Nursing*, 26(5), 953-961.
- Etzion, D. & Pines, A. (1986). Sex and culture in burnout and coping among human service professionals. *Journal of cross-culture psychology* 17(2), 191-209.
- Fabry, (1980). Use of the transpersonal in logotherapy. In S. Boorstein (Ed.), *Transpersonal Psychology*. Palo Alto, CA: Science and Behavior Books.
- Farber, B.A.G., & Miller, J. (1981) Teacher Burnout: A Psycho-Educational Perspective. *Teachers College Record*, 83(2), 235-243.
- Fitzgerald, S. (1993). The Stress Illness Relationship among Dissertation Abstracts International, 53, 6598B.
- Frankl, V. E. (1986). *The doctor and the soul: From psychotherapy to logotherapy*. New York: Alfred A. Knopf, Inc.
- Freudenberger, H. J. & Richelson, G. (1980). *Burnout: The High Cost of High Achievement*, New York: Anchor Press.
- Froehle, T.C. & Herrmann, M.A. (1989). Meaning and the quest for the good life. *Counseling and Human Development*, 21(9)
- Gmelch, (1988). Research perspectives on administrative stress: Cause, reactions responses and consequences. *Journal of Educational Administration*, 26(2),



222-231.

- Golembiewski, R. T. and Munzenrider, R. F. and Stevenson, J. (1986). *Stress in Organizations*. New York: Praeger Publishers.
- Golembiewski, R. T. & Munzenrider, R. F. (1988). *Phases of burnout: Developments in concepts and applications*. New York: Praeger.
- Harrison, W. D. (1983). "A Social Competence Model of Burnout." In B.A. Farber (ed.), *Stress and Burnout in the Human Service Professions* .New York: Pergamon Press, p.31.
- Iwanicki, E. F., & Schwab, R. L. (1981). A cross validation study of the Maslach Burnout Inventory. *Educational and Psychological Measurement, 41*, 1167-1174.
- Jeffries, L.L. (1995). Adolescence and meaning in life. *Proquest Digital Dissertation Abstracts*, Dai-b56/08, p.4634(Publication No.AAT9542604).
- Jex, S. M. (1998) *Stress and Job Performance, Theory, research, and implications for managerial practice London: SAGE publications Inc.*
- Jones, J. W.(1981). Diagnosing and treating staff burnout among health professionals. In J.W. Jones(Ed.), *The burnout syndrome*,(107-126). Illinois: London House Press.
- Lee, R. T., & Ashforth, B E.(1993). *A Longitudinal Study of Burnout among Supervisors and Managers: Comparisons between the Leiterand Maslach (1988) and Golembiewskietal. (1986) Models,Organizational Behavior and Human Decision Processes, 54(3), 369-398.*
- Liljgren, M. (2008). *Health at Work: The relationship between organizational justice, behavioral responses, and health*. Unpublished doctoral dissertation, Linköping University, Sweden.
- Liora,B.& Rivka,S.(2001).Sources of meaning in life for young and old Israeli Jews and Arabs. *Journal of Aging Studies, 15(3), 253-269.*

- Martin, T. & Schermerhorn, J., (1983). Work and non-work influence on health. *Academy of Management Review*, 8(4), 650-659.
- Maslach, C., & Jackson, S. E.(1981). *Burnout cops and their families*. *Psychology Today*, 12(12), 59-62.
- Maslach, C.(1982). *Burnout-the Cost of Caring*. Englewood-Cliffs:Prentice Hall.
- Maslach, C. & Leiter M.P.(1997). *The Truth About burnout*. San Francisco, CA:Jossey-Bass Publishers.
- Mclean, S. (1974). *Occupational Stress*. Springfield, Illinois: Thomas.
- Meier, A. & Edwards, H.(1974). Purpose in life test: Age and sex differences. *Journal of Clinical Psychology* , 30 , 384-386.
- Miller, N.E. (1976). Learning, stress, and psychosomatic symptoms. *Acta Neurobiologiae Experimentalis*, 36(1-2), 141-156.
- Montgomery, C. & Rupp, A.A.(2005), A Meta-Analysis for Exploring the Diverse Causes and Effects of Stress in Teachers, *Canadian Journal of Education*, 28(3), 458-486.
- Moore, J.E. (2000). One road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals. *MIS Quarterly*, 24(1), 141-168.
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (2002). *Organizational behavior: human behavior at work(11th ed.)*. New York: Mc Graw-Hill Press.
- O'Connell, K.A. & Skevington, S.M.(2005). The relevance of spirituality, religion and personal beliefs to health-related quality of life: Themes from focus groups in Britain. *British Journal of Health Psychology*, 10, 379-398.
- Rerker, G. T. (2002). Theoretical Perspective, Dimensions, and Measurement of Existential meaning. Rerker, G. T. & Chamberlain, K. (Eds.), *Exploring existential meaning: Optimizing human development across the life span* (1st ed., 39-55). Thousand Oaks, California: Sage.

- Perlman, B., & Hartman, E. A.(1982). *Burnout: Summary and Future Research Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Pines,A., & Aronson,E(1988).*Career burnout:Causes and cures*,New York:Free Press.
- Pines, A. M. (1993). Burnout. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.) , *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects*. New York: Free Press.
- Rabbi E., A. & Grollman, D. D. (1977). Explaining death to children .*Journal of school Health* , 57(5), 336-339.
- Reker, G. T.(1994). Logo theory and logo therapy:Challenges,opportunities,and some empirical findings. *The Internation Forum for Logotherapy* .17 , 47-55.
- Rice, P. L. (1992). *Stress and Health*. Pacific Grove, California: Brooks/Cole.
- Robbins, S. P.(1993).*Organizational behavior:Concepts,controversies,and application*(6th ed.).New York:Prentice-Hall.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw Hill.
- Spielberger, C. C., & Reheiser E. C.(1994). The job stress survey: measuring gender differences in occupational stress. *Journal of Social Behavior and Personality*. 9, 199-218.
- Stein, F., & Cutler, S. K. (2002). *Psychosocial occupational therapy: A holistic approach*. Albany, New York: Delmar.
- Stevenson, J. G.(1994).Employee Burnout and percieved Social Support.*Journal of Heath and Human Resources Administration*, 16(3), 350-367.
- Tania Rahman & Abdul Khaleque(1996)The Purpose in Life and Academic Behaviour of Problem Students in Bangladesh. *Social Indicators Research*, 39, 59-64.
- Tweedy,D.G(1991). Assessing stress and strain in emergency medical physicians:A study of personal meaning(burnout). (Doctoral dissertation,United States International University.)*Dissertation Abstracts International*,52/05,2812.

Tzeng, H.M. (2002). The influence of nurses' working motivation and job satisfaction on intention to quit:an empirical investigation in Taiwan. *International Journal of studies*,39(8), 867-878.

Zika,S. & Chamberlain,k.(1987). Relation of hassell and personality to subjective well-being. *Journal of Personality and social Psychology*.53(1), 155-162.

Zika, S., & Chamberlain, K. (1992). On the relation between meaning in life and psychological well-being. *British Journal of Psychology*, 83(1), 133-145.

## 附錄一

### 「稅務人員工作壓力量表」預試題本之題目分析結果

題號	題項	遺漏值百分比	平均數	標準差	刪除該題之量表平均數	刪除該題之量表變異數	該題與其他各題總分之相關	多元相關平方	項目刪除時的 $\alpha$ 係數	主成分分析之因素負荷量	共同性	25題
1	我覺得工作量太大，使我感到無法負荷。	0	3.41	1.014	62.85	186.544	.762	.710	.926	.806	.686	
2	工作內容太多太複雜，使我無法專注於每項工作。	0	3.34	1.089	62.91	188.137	.648	.605	.928	.699	.649	刪
3	我會因無法在主管要求的時限內完成工作而感到壓力。	0	3.53	1.073	62.72	190.999	.558	.420	.930	.602	.503	刪
4	我認為換個工作，或許可減輕我的工作負荷，進而減輕我的工作壓力。	0	2.99	1.115	63.26	187.976	.637	.540	.928	.684	.588	刪
5	我覺得業務工作內容分配過重。	0	3.45	1.012	62.80	185.915	.789	.730	.925	.833	.716	
6	對工作的自我期許太高，時常覺得無法達成自我期許的目標。	0	3.18	.980	63.07	195.711	.439	.359	.932	.522	.569	刪
7	如果有機會，我會主動表達想換個較輕鬆的工作。	0	3.37	1.129	62.89	189.034	.593	.417	.929	.631	.511	刪
8	我需加班處理未完成的工作。	0	3.56	1.140	62.70	188.028	.620	.528	.929	.667	.508	刪
9	我會擔心所執行的業務有違反法令規定的情形。	0	3.51	1.215	62.75	190.638	.494	.518	.931	.608	.785	刪
10	業務上有相關或有力人士關說、施壓，讓我覺得有壓力。	0	3.58	1.159	62.68	192.983	.446	.515	.932	.690	.787	刪
11	我覺得自己工作能力不足，以致有時無法順利完成所交付之任務。	0	2.80	1.143	63.46	191.961	.487	.438	.931	.529	.443	刪
12	我被要求接受超出自己份內工作的事。	0	3.06	1.041	63.20	187.202	.717	.638	.927	.762	.687	
13	我覺得工作薪資所得和所負的職責不相稱。	0	3.36	1.054	62.90	190.059	.603	.588	.929	.656	.717	刪
14	除了本身的工作外，我還要作許多非職責相關的份外工作。	0	3.11	1.056	63.15	191.689	.544	.559	.930	.605	.706	刪
15	下班、休假時，會放心不下公事。	0	3.43	1.103	62.83	188.926	.612	.536	.929	.656	.686	刪
16	每天下班後，我常覺得十分疲倦，對其他事情提不起勁。	0	3.52	1.181	62.74	186.297	.651	.608	.928	.704	.741	刪
17	因為工作上的問題，常使我晚上難以入眠。	0	3.06	1.139	63.20	185.927	.692	.727	.927	.732	.769	刪
18	工作量分配不均，讓我感到內心不平衡。	0	3.18	1.035	63.08	187.311	.717	.651	.927	.763	.720	
19	工作時我常感到精神緊繃。	0	3.41	1.102	62.85	185.538	.731	.703	.926	.776	.767	
20	機關單位沒有分配足夠資源給我，卻要求更好的稽徵績效。	0	3.40	1.064	62.86	189.684	.610	.508	.929	.663	.608	刪
21	我與直屬主管相處融洽。	0	3.74	.899	56.72	85.889	-.130	.543	.815	.686	.673	刪
22	主管對於我的工作表現會適時給予讚美。	0	3.39	.891	57.07	85.676	-.117	.539	.814	.678	.705	刪
23	一起工作的同事，有時會有不願合作的情形發生。	0	3.01	1.048	57.45	74.376	.502	.494	.782	.615	.621	刪

題號	題項	遺漏值百分比	平均數	標準差	刪除該題之量表平均數	刪除該題之量表變異數	該題與其他各題總分之相關	多元相關平方	項目刪除時的 $\alpha$ 係數	主成分分析之因素負荷量	共同性	25題
24	我認為單位同事之間，彼此總是漠不關心。	0	2.55	1.045	57.91	72.165	.635	.697	.774	.808	.714	
25	當我有需要時，同事都樂於幫助我。	0	3.74	.967	56.72	88.155	-.251	.511	.822	-.499	.541	刪
26	我和同事間有時會因個人利害而起衝突。	0	2.71	1.074	57.75	72.976	.567	.512	.778	.614	.568	刪
27	在工作上主管能適時給我必要的協助。	0	3.61	.929	56.85	86.602	-.169	.404	.817	.564	.503	刪
28	我會因工作沒有受到主管的認同與重視，感到沮喪。	0	3.25	.951	57.21	77.556	.363	.334	.791	.520	.467	刪
29	我會因自己的處事態度不夠圓融，影響人際關係，而感到壓力。	0	3.11	1.069	57.34	74.875	.461	.428	.785	.441	.563	刪
30	我覺得在工作上，可以獲得同事的支持。	0	3.64	.867	56.82	88.787	-.306	.476	.822	-.552	.581	刪
31	在辦公室裡，我會覺得孤單，沒人願意與我聊天。	0	2.01	.931	58.45	74.769	.553	.596	.780	.635	.625	刪
32	同事很少找我一起外出用餐。	0	2.29	.961	58.17	74.456	.553	.543	.780	.602	.635	刪
33	工作上同事很少協助我。	0	2.17	.894	58.29	75.029	.563	.697	.780	.761	.723	
34	主管的領導及行事風格讓我很不適應。	0	2.57	1.082	57.89	76.618	.356	.596	.791	.609	.600	刪
35	我和同事之間相處不和諧，感到氣氛不愉快。	0	2.01	.903	58.45	73.718	.645	.714	.776	.782	.734	
36	我在工作中的人際關係很難面面俱到。	0	3.15	1.043	57.31	74.516	.496	.397	.782	.513	.413	刪
37	我認為同事有人故意猜忌我。	0	2.40	.961	58.06	73.458	.617	.563	.776	.724	.589	
38	對主管的督導與考核讓我感到壓力很大。	0	3.09	.985	57.37	76.825	.391	.475	.789	.523	.574	刪
39	工作過程中，我會因與同事協調困難、溝通不良感到壓力。	0	2.86	1.079	57.60	71.963	.623	.582	.774	.681	.588	刪
40	我和同事之間關係生疏，感到無助。	0	2.29	.948	58.17	72.248	.707	.702	.771	.837	.716	
41	主管會給我前後矛盾的指導或指示。	0	2.90	1.026	57.56	75.797	.430	.380	.787	.527	.558	刪
42	主管會要求我作一些違規，但對納稅義務人有利的事。	0	2.24	1.002	59.70	139.855	.399	.356	.898	.470	.601	刪
43	有些納稅義務人沒有依照稅法規定，而希望我通融他。	0	3.32	1.163	58.61	137.059	.438	.473	.897	.474	.604	刪
44	我覺得納稅義務人期望與主管對我的要求相衝突。	0	3.07	.986	58.86	136.651	.551	.639	.894	.588	.699	刪
45	我很難同時達成納稅義務人或主管的願望。	0	3.11	.961	58.82	138.217	.495	.542	.895	.532	.576	刪
46	我因無法兼顧工作與家庭而感到愧疚。	0	3.06	1.134	58.87	129.811	.744	.673	.888	.784	.699	
47	我會因為工作而使得在家無法完全放鬆。	0	3.19	1.130	58.75	128.907	.785	.694	.886	.830	.711	
48	我認為因為工作使我無法成為理想的父母或夫妻。	0	3.13	1.057	58.81	132.975	.666	.664	.890	.731	.710	刪

題號	題項	遺漏值百分比	平均數	標準差	刪除該題之量表平均數	刪除該題之量表變異數	該題與其他各題總分之相關	多元相關平方	項目刪除時的 $\alpha$ 係數	主成分分析之因素負荷量	共同性	25題
49	我會把不佳的工作情緒帶回家，而影響與家人相處的氣氛。	0	2.91	1.149	59.03	132.837	.610	.582	.892	.683	.617	刪
50	我會因牽掛家庭而影響工作品質。	0	2.72	1.066	59.21	134.561	.591	.546	.892	.628	.597	刪
51	我從事這份工作後，陪家人時間明顯減少。	0	3.22	1.172	58.72	128.712	.761	.732	.887	.814	.711	
52	婚姻、家庭、工作的多重角色讓我難以兼顧，得面面俱到。	0	3.21	1.120	58.72	129.947	.749	.770	.888	.814	.790	
53	我覺得自己工作時間與家庭時間的安排有衝突。	0	3.02	1.075	58.91	130.172	.775	.776	.887	.836	.780	
54	工作時我會因民眾不合理的要求及不守法而困擾，並感到壓力。	0	3.36	1.048	58.58	135.343	.570	.461	.893	.627	.438	刪
55	主管的理念與我個人的理念相符合。	0	3.12	.987	58.82	149.712	-.015	.272	.908	.509	.689	刪
56	我的工作能實現我個人的抱負。	0	2.94	.920	59.00	155.723	-.272	.247	.913	.406	.330	刪
57	我對工作的預期與實際情況有些差距。	0	3.24	.824	58.70	143.217	.326	.333	.899	.599	.703	刪
58	目前的工作讓我難以達到我的人生目標。	0	3.22	1.002	58.72	138.782	.446	.542	.896	.541	.677	刪
59	我因為對工作投入，而疏忽了個人的興趣。	0	3.22	1.071	58.71	132.379	.682	.647	.890	.743	.621	刪
60	我會因主管對工作的要求與我做事的原則衝突而感到壓力。	0	3.26	.935	58.68	136.220	.606	.568	.892	.681	.623	刪
61	民意代表的要求常讓我困擾。	0	3.37	1.066	58.57	136.709	.501	.508	.895	.521	.592	刪
62	我覺得組織中晉升的機會太少。	0	3.83	.887	20.14	20.135	.516	.352	.899	.616	.380	刪
63	我認為組織中的個人考核評定結果不公平。	0	3.55	.953	20.43	18.316	.712	.588	.877	.796	.634	
64	組織中的獎懲讓我感到不合理。	0	3.42	.920	20.56	18.075	.781	.659	.868	.854	.729	
65	我認為組織中的個人績效考核評定過程不公正。	0	3.41	.925	20.57	18.385	.730	.658	.874	.817	.668	
66	我認為機關做決策的過程，並未能適當尊重到個人意見。	0	3.41	.907	20.56	18.791	.689	.536	.879	.781	.610	刪
67	我服務的機關單位中溝通管道不順暢。	0	3.18	.925	20.79	18.327	.738	.632	.873	.821	.675	
68	我覺得機關組織沒有給我升遷機會。	0	3.17	.876	20.80	18.956	.695	.562	.879	.782	.611	
69	我會擔心專業知能的不足而影響工作的品質。	0	3.51	1.013	24.94	14.811	.370	.445	.553	.742	.611	
70	我覺得沒有足夠的時間與機會做專業上的充實與準備。	0	3.55	.877	24.89	14.618	.497	.493	.525	.759	.723	
71	我會因自己專業知能進修的機會不多而感到困擾。	0	3.48	.948	24.96	14.513	.458	.448	.530	.714	.661	
72	民眾對我專業工作能力抱有質疑態度。	0	2.56	.915	25.88	15.332	.356	.306	.559	.597	.637	刪
73	機關內的在職訓練不足以應付工作所需。	0	3.22	1.032	25.22	13.744	.511	.405	.510	.713	.551	

題號	題 項	遺漏值百分比	平均數	標準差	刪除該題之量表平均數	刪除該題之量表變異數	該題與其他各題總分之相關	多元相關平方	項目刪除時的 $\alpha$ 係數	主成分分析之因素負荷量	共同性	25題
74	稅務法令之修改及限制太多，讓我倍感壓力。	0	3.26	.967	25.18	13.881	.542	.408	.506	.718	.556	
75	我覺得有足夠的專業能力處理工作上任何問題。	0	3.30	.976	25.14	20.339	-.292	.176	.709	.662	.641	刪
76	我覺得專業研習及訓練活動太頻繁，花費太多時間。	0	2.76	.960	25.68	16.763	.132	.455	.614	.875	.808	刪
77	我覺得專業研習無法有效提昇專業能力。	0	2.78	1.127	25.66	15.728	.193	.448	.605	.892	.801	刪



## 附錄二

### 稅務人員工作壓力、生命意義與工作倦怠量表（正式）

親愛的稅務先進：您好！

感謝您於百忙之中抽空填答本問卷，本問卷旨在瞭解地方稅務人員的工作壓力、生命意義與工作倦怠之相關情形。

本問卷所填的資料僅供本研究整體統計分析之用，無須具名，所填的內容絕對嚴格保密，請您安心填答。您所提供的寶貴資料對本研究非常重要，請依照您個人的真實情況及感受逐題填寫，再次感謝您的協助。

敬祝 平安健康 事事如意

南華大學生死學研究所  
指導教授：歐慧敏 博士  
研 究 生：王惠玲 敬上  
中華民國 100 年 3 月

#### 第一部分：工作壓力量表

填答說明：以下的問題是為瞭解您在工作上壓力感受的程度，請依據您同意的程度，在最適當的號碼圈打「√」，謝謝您！

- |                            | 非 |   | 非     |
|----------------------------|---|---|-------|
|                            | 常 |   | 常     |
|                            | 不 | 不 | 常     |
|                            | 同 | 同 | 同     |
|                            | 意 | 意 | 意     |
|                            | 通 | 通 | 意     |
| 1. 我覺得工作量太大，使我感到無法負荷。…………… | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| 2. 我覺得業務工作內容分配過重。……………     | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| 3. 我被要求接受超出自己份內工作的事。……………  | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| 4. 工作量分配不均，讓我感到內心不平衡。…………… | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| 5. 工作時我常感到精神緊繃。……………       | ① | ② | ③ ④ ⑤ |

非  
常  
不  
同  
意

不  
普  
通  
意

非  
常  
同  
意

6. 我認為單位同事之間，彼此總是漠不關心。……………① ② ③ ④ ⑤
7. 工作上同事很少協助我。……………① ② ③ ④ ⑤
8. 我和同事之間相處不和諧，感到氣氛不愉快。……………① ② ③ ④ ⑤
9. 我認為同事有人故意猜忌我。……………① ② ③ ④ ⑤
10. 我和同事之間關係生疏，感到無助。……………① ② ③ ④ ⑤
- 
11. 我因無法兼顧工作與家庭而感到愧疚。……………① ② ③ ④ ⑤
12. 我會因為工作而使得在家無法完全放鬆。……………① ② ③ ④ ⑤
13. 我從事這份工作後，陪家人時間明顯減少。……………① ② ③ ④ ⑤
14. 婚姻、家庭、工作的多重角色讓我難以兼顧，得面面俱到。…① ② ③ ④ ⑤
15. 我覺得自己工作時間與家庭時間的安排有衝突。……………① ② ③ ④ ⑤
- 
16. 我認為組織中的個人考核評定結果不公平。……………① ② ③ ④ ⑤
17. 組織中的獎懲讓我感到不合理。……………① ② ③ ④ ⑤
18. 我認為組織中的個人績效考核評定過程不公正。……………① ② ③ ④ ⑤
19. 我服務的機關單位中溝通管道不順暢。……………① ② ③ ④ ⑤
20. 我覺得機關組織沒有給我升遷機會。……………① ② ③ ④ ⑤
- 
21. 我會擔心專業知能的不足而影響工作的品質。……………① ② ③ ④ ⑤
22. 我覺得沒有足夠的時間與機會做專業上的充實與準備。……① ② ③ ④ ⑤
23. 我會因自己專業知能進修的機會不多而感到困擾。……………① ② ③ ④ ⑤
24. 機關內的在職訓練不足以應付工作所需。……………① ② ③ ④ ⑤
25. 稅務法令之修改及限制太多，讓我倍感壓力。……………① ② ③ ④ ⑤
-

## 第二部分：生命意義量表

填答說明：以下的問題請就您平常生活中的感受，選擇一個與您的情況最為符合的答案，並在適當的號碼圈打「√」，謝謝您！

- |                                 | 非 |   | 非     |
|---------------------------------|---|---|-------|
|                                 | 常 |   | 常     |
|                                 | 不 | 不 | 常     |
|                                 | 同 | 同 | 同     |
|                                 | 意 | 意 | 意     |
| 1. 回顧過往，我能感受到自己的生命有意義。.....     | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| 2. 我願意用一生努力去實現自己的信念。.....       | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| 3. 我熱衷於目前這份工作。.....             | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| 4. 認真工作讓我覺得我的人生有意義。.....        | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| 5. 為了實現我的人生目標，我努力的生活。.....      | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| <hr/>                           |   |   |       |
| 6. 我隨緣行善，幫助別人。.....             | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| 7. 我肯定每個人的存在，都有其獨特的意義與價值。.....  | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| 8. 能發揮生命的力量就是創造生命的價值。.....      | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| 9. 即使是微不足道的事，只要利人利己我都願意去做。..... | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| 10. 我認為工作過程也是一種學習。.....         | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| <hr/>                           |   |   |       |
| 11. 我知道如何接納自己。.....             | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| 12. 我認為自己是個有價值的人。.....          | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| 13. 我覺得人生充滿希望。.....             | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| 14. 我有自信過我想要過的生活。.....          | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| 15. 我覺得自己的存在是一件很有意義的事。.....     | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| <hr/>                           |   |   |       |
| 16. 生命的意義取決於個人自我實現的程度。.....     | ① | ② | ③ ④ ⑤ |
| 17. 只要我肯努力就可以發揮我的潛能。.....       | ① | ② | ③ ④ ⑤ |

非  
常  
不  
同  
意

不  
同  
普  
通  
意

非  
常  
同  
意

18. 我是個負責的人。……………① ② ③ ④ ⑤
19. 不論命運好壞，我認為人都還有選擇的自由。……………① ② ③ ④ ⑤
20. 我覺得生命可貴，不要輕易放棄。……………① ② ③ ④ ⑤
- 
21. 我相信凡事有因必有果。……………① ② ③ ④ ⑤
22. 我認為宗教信仰，有助於心靈的成長。……………① ② ③ ④ ⑤
23. 我認為有宗教信仰，可以提升人們的生活品質。……………① ② ③ ④ ⑤
24. 我認為有宗教信仰，可以促進身心靈三方面得到圓融的發展。……………① ② ③ ④ ⑤
25. 我認為參加宗教的集會，能感受到對生命的滿足感及意義感。……………① ② ③ ④ ⑤
- 
26. 我認為自己能夠正向看待死亡。……………① ② ③ ④ ⑤
27. 我不會用自殺來解決問題。……………① ② ③ ④ ⑤
28. 死亡是必然的，所以面對死亡，我無畏無懼。……………① ② ③ ④ ⑤
29. 我努力經營自己每一天的生活，因此不會懼怕死亡。……………① ② ③ ④ ⑤
30. 我認為自殺是不尊重生命的行為。……………① ② ③ ④ ⑤
- 
31. 在生活中追求心靈成長是理想的人生。……………① ② ③ ④ ⑤
32. 我認為從事有益於心靈平靜之活動，有助於快樂及幸福感之獲得。① ② ③ ④ ⑤
33. 我認為大自然是很好的生命導師。……………① ② ③ ④ ⑤
34. 我覺得生命中有許多美好的事物。……………① ② ③ ④ ⑤
35. 我喜歡接近大自然。……………① ② ③ ④ ⑤
-

### 第三部分：工作倦怠量表

填答說明：以下的問題是為瞭解您在從事工作時，可能產生的感受，請根據您同意的程度，在適當的號碼圈打「√」，謝謝您！

非  
常  
不  
同  
意  
不  
同  
意  
普  
通  
同  
意  
非  
常  
同  
意

1. 我對我的工作有挫折感。……………① ② ③ ④ ⑤
2. 我覺得自己過度努力工作快被工作熔化了。……………① ② ③ ④ ⑤
3. 工作一整天後，我感到精疲力竭。……………① ② ③ ④ ⑤
4. 晨起，想到又要面對一天的工作，我覺得疲累。……………① ② ③ ④ ⑤
5. 我對工作感到心力交瘁。……………① ② ③ ④ ⑤

---

6. 對我而言，整天面對納稅人的工作是相當緊張的。……………① ② ③ ④ ⑤
7. 與人互動的工作帶給我很大的壓力。……………① ② ③ ④ ⑤
8. 我對我的工作感到無能為力。……………① ② ③ ④ ⑤
9. 我覺得同事會將他們所遭遇到的一些問題怪罪於我。……………① ② ③ ④ ⑤
10. 我無法體會納稅人對稅務申辦事項的感受。……………① ② ③ ④ ⑤

---

11. 我覺得我的工作讓我沒有成就感。……………① ② ③ ④ ⑤
12. 我對待納稅人已漸漸沒有服務的熱忱。……………① ② ③ ④ ⑤
13. 自從我從事稅務工作以後，我對待納稅人的心腸越來越硬。……………① ② ③ ④ ⑤
14. 我擔心我的工作會使我的情感變得冷血無情。……………① ② ③ ④ ⑤
15. 我不在乎同事或納稅人發生了什麼事情。……………① ② ③ ④ ⑤

\* 背面尚有題目 \*

**第四部份：個人基本資料**（請依您個人實際狀況，填入適當號碼）

- ( ) 1. 性別：(1) 男 (2) 女
- ( ) 2. 年齡：(1) 29歲以下 (2) 30 - 39 歲 (3) 40 - 49 歲 (4) 50 歲以上
- ( ) 3. 教育程度：(1) 高中（職）以下 (2) 專科 (3) 大學 (4) 研究所以上
- ( ) 4. 公職年資：(1) 5年以下 (2) 6 - 10年 (3) 11 - 15年 (4) 16 - 20年  
(5) 21 年以上
- ( ) 5. 工作職務：(1) 主管 (2) 非主管
- ( ) 6. 婚姻狀況：(1) 未婚 (2) 已婚 (3) 離異、鰥寡
- ( ) 7. 有無子女：(1) 無 (2) 有

本問卷到此結束，謝謝您用心的填答，祝您工作順心如意！

## 量表使用同意書

茲 同意南華大學生死學研究所研究生王惠玲，使用本人所帶領之研究團隊於 2010 年所編製之「全人生命意義量表」，做為其碩士論文「地方稅務人員工作壓力、工作倦怠與生命意義關係之研究」的工具。

同意人：何發珠

中華民國 100 年 3 月 13 日

## 量表使用同意書

茲 同意南華大學生死學研究所研究生王惠玲，  
使用本人（2008）所編製之「工作倦怠量表」，做為其  
碩士論文「地方稅務人員工作壓力、工作倦怠與生命  
意義關係之研究」的工具。

同意人：蘇如珮

中華民國 100 年 2 月 21 日