

高雄市政府公務人員職場疲勞概況分析

撰寫人：陳俊維

前於高雄市政府人事處人力科

109 年 5 月

目錄

壹、前言	1
一、撰研動機.....	1
二、撰研目的.....	1
三、研究方法.....	1
貳、現況研析	2
一、基本資料分析	2
二、職場疲勞之情形	4
三、不同背景變項在職場疲勞之差異分析	4
參、結論	13
一、本府公務人員之職場疲勞	13
二、不同背景變項在職場疲勞之差異情形	13
肆、建議	15
一、對個人之建議	15
二、對機關之建議	15
伍、參考資料或文獻	17

壹、前言

一、撰研動機：

近年來台灣上班族過勞猝死的新聞事件頻傳，使得職場過勞議題越來越受重視。另據銓敘部的統計資料顯示，近年公務員的離職率逐年上升，從民國 101 年的離職人數約 2500 人（離職率 0.72%），到 105 年增加為約 3000 人（離職率 0.86%）。政府大砍公務員福利，並進行年金改革，年輕、高學歷公務員選擇其他行業發展機會多，以及公務人員業務量增加，公務人力卻不足且勞逸不均，工作壓力日益增加，導致公務人員職場疲勞提升甚至過勞情況發生。

二、撰研目的：

Maslach 將職場疲勞（burnout）定義為來自於工作環境中壓力的累積，讓人打從心中就想要逃離那個環境的情緒。職場疲勞不僅影響個人健康、降低組織效能，甚至可能危及他人安全，影響亟鉅。爰本研究擬探討本市公務人員職場疲勞之情形，期作為改善職場健康促進策略之參考，進而增進員工之工作福祉。

三、研究方法：

本研究以本府所屬經銓敘審定之公務人員為研究對象，以「職場疲勞量表」（台大健康政策與管理研究所鄭雅文教授研發）為衡量工具，填答計分方式係採用 Likert 五點量尺方式，選項分為「從未」、「不常」、「有時」、「常常」、「總是」，分別給予 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分。量表共 21 題，加總平均即得到整體「職場疲勞」分數，又量表包括「個人疲勞」、「工作疲勞」、「對服務對象疲勞」、「工作過度投入」等 4 個面向

，說明如下：

- 1、個人疲勞（5 題）：測量受試者綜合性的疲勞感受，並不侷限於工作引發的疲勞，尚包含因身心健康、社交人際等所導致的疲勞。
- 2、工作疲勞（5 題）：限定於由工作所帶來、可歸因在工作方面的疲勞感受。
- 3、對服務對象疲勞（6 題）：測量受試者與服務對象互動過程中所產生的疲勞感受。
- 4、工作過度投入（5 題）：檢視受試者主動投入工作，或過份重視工作而難以從中抽離的行為模式。

問卷係採不記名方式，資料保密且僅供研究分析使用，為探討不同背景之職場疲勞程度是否有所差異，爰同時收集受試者之基本資料，包括：性別、年齡、教育程度、職等、主管職、公職年資、任職機關、家庭狀況等。

本研究於 109 年 3 月間採取便利抽樣方式，發放紙本及網路共 300 份問卷，回收 277 份，扣除填答不完整之無效問卷 5 份，有效問卷共 272 份。再使用 SPSS 24.0 版本統計軟體進行資料分析，得出統計結果。

貳、現況研析

一、基本資料分析

敘述性統計分析背景資料之結果如表 4-1 所示，有效樣本中，性別以女性佔約 65% 為多數，年齡以 31-40 歲者佔約 42% 為最多，大學學歷居多數（佔約 64%），職等以 7 職等者最多（佔約 36%），大部分為非主管職，公職年資平均值為 11.8 年，標準差 8.7 年，其中以年資 6-10 年者為最多（約 3 成），約一半人員任職於一級機關，家庭狀況以未婚者近 4 成佔多數。

表 4-1 有效樣本個人背景變項描述性統計分析

背景變項	組別	樣本數	百分比
性別	男性	96	35.4
	女性	175	64.6
年齡	20-30 歲	35	12.9
	31-40 歲	114	41.9
	41-50 歲	80	29.4
	51 歲以上	43	15.8
學歷	專科以下	32	11.9
	大學	172	63.7
	碩士以上	66	24.4
職等	1 職等	3	1.2
	3 職等	16	6.2
	4 職等	14	5.4
	5 職等	57	22.1
	6 職等	44	17.1
	7 職等	93	36.0
	8 職等	16	6.2
	9 職等	15	5.8
主管職	主管	47	17.4
	非主管	223	82.6
公職年資	5 年以下	68	25.7
	6-10 年	89	33.7
	11-20 年	63	23.9
	21 年以上	44	16.7
任職機關	一級機關	144	53.7
	二級機關	80	29.9
	區公所	25	9.3
	學校	19	7.1
家庭狀況	未婚	109	40.4
	已婚無子女	32	11.8
	子女 6 歲以下	45	16.7
	子女 7 歲-20 歲間	47	17.4
	子女 21 歲以上	37	13.7

(按：本文所附表格之資料來源，均為本研究整理)

二、職場疲勞之情形

經調查統計，本府公務人員之「職場疲勞」程度平均為中等 ($M=2.78$, $SD=.57$)，如表 4-2 所示。其中四個面向，最高為「個人疲勞」($M=2.89$, $SD=.75$)，其次為「工作過度投入」($M=2.88$, $SD=.70$)，「工作疲勞」($M=2.73$, $SD=.75$) 再次之，最低為「對服務對象疲勞」($M=2.64$, $SD=.70$)。

表 4-2 高雄市政府公務人員之職場疲勞

	平均值	標準差
個人疲勞	2.89	.75
工作疲勞	2.73	.75
對服務對象疲勞	2.64	.70
工作過度投入	2.88	.70
(整體)職場疲勞	2.78	.57

三、不同背景變項在職場疲勞之差異分析

依序檢視不同性別、年齡、教育程度、職等、主管職、公職年資、任職機關、家庭狀況等背景變項在職場疲勞之差異情形，並依據自變項之數量，採取獨立樣本 t 檢定或單因子獨立樣本變異數分析 (ANOVA) 來進行比較。

(一) 性別在職場疲勞之差異分析：

以獨立樣本 t 檢定分析結果如表 4-3，結果發現，不同性別在職場疲勞程度並無顯著差異， $t(269)=-.09$, $p=0.93$ 。僅在「工作過度投入」面向有顯著差異，女性的工作過度投入程度 ($M=2.95$, $SD=.64$) 大於男性 ($M=2.75$, $SD=.77$)；至於其他面向則無顯著差異。

表 4-3 性別在職場疲勞上之 t 檢定

	平均值 (標準差)		自由度 (<i>df</i>)	<i>t</i> 值	<i>p</i>
	男性 (<i>N</i> =96)	女性 (<i>N</i> =175)			
個人疲勞	2.90 (.83)	2.88 (.70)	170	.21	.84
工作疲勞	2.80 (.81)	2.68 (.72)	269	1.21	.23
對服務對象疲勞	2.67 (.79)	2.64 (.65)	269	.32	.75
工作過度投入	2.75 (.77)	2.95 (.64)	269	-2.26	.03*
(整體)職場疲勞	2.78 (.63)	2.78 (.54)	269	-.09	.93

(二) 年齡在職場疲勞之差異分析：

1、個人疲勞：

以單因子獨立樣本 ANOVA 分析年齡對個人疲勞之效果，結果如表 4-4。結果發現，不同年齡在個人疲勞程度上有顯著差異， $F = 8.05$ ， $p = .000$ ， $\eta_p^2 = .08$ 。Scheffe 事後比較顯示，年齡 31-40 歲者個人疲勞程度 ($M = 3.10$ ， $SD = .74$) 顯著大於 51 歲以上者 ($M = 2.49$ ， $SD = .85$) ($p = .000$)，其餘年齡區間之間個人疲勞則無顯著差異。

表 4-4 年齡在個人疲勞上之 ANOVA

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η_p^2
年齡	12.65	3	4.22	8.05	.000	.08
誤差	140.35	268	.52			
總和	153.00	271				

2、工作疲勞：

以單因子獨立樣本 ANOVA 分析年齡對工作疲勞之效果，結果如表 4-5。結果發現，不同年齡在工作疲勞程度上有顯著差異， $F = 6.54$ ， $p = .000$ ， $\eta_p^2 = .07$ 。Scheffe

事後比較顯示，年齡 31-40 歲者工作疲勞 ($M = 2.89$ ， $SD = .76$) 顯著大於 51 歲以上者 ($M = 2.32$ ， $SD = .76$) ($p = .000$)，41-50 歲者 ($M = 2.75$ ， $SD = .72$) 顯著大於 51 歲以上者 ($p = .020$)，其餘年齡區間之間工作疲勞則無顯著差異。

表 4-5 年齡在工作疲勞上之 ANOVA

變異來源	SS	df	MS	F	p	η_p^2
年齡	10.48	3	3.49	6.54	.000	.07
誤差	143.25	268	.54			
總和	153.73	271				

3、對服務對象疲勞：

以單因子獨立樣本 ANOVA 分析年齡對服務對象疲勞之效果，結果如表 4-6。結果發現，不同年齡在對服務對象疲勞程度上有顯著差異， $F = 3.68$ ， $p = .013$ ， $\eta_p^2 = .04$ 。Scheffe 事後比較顯示，年齡 31-40 歲者對服務對象疲勞 ($M = 2.76$ ， $SD = .64$) 顯著大於 51 歲以上者 ($M = 2.37$ ， $SD = .67$) ($p = .017$)，其餘年齡區間之間對服務對象疲勞則無顯著差異。

表 4-6 年齡在對服務對象疲勞上之 ANOVA

變異來源	SS	df	MS	F	p	η_p^2
年齡	5.24	3	1.75	3.68	.013	.04
誤差	127.40	268	.48			
總和	132.64	271				

4、工作過度投入：

以單因子獨立樣本 ANOVA 分析年齡對工作過度投入之效果，結果如表 4-7 所示，不同年齡在工作過度投入

程度上沒有顯著差異， $F = 1.08$ ， $p = .358$ ， $\eta_p^2 = .01$ 。

表 4-7 年齡在工作過度投入上之 ANOVA

變異來源	SS	df	MS	F	p	η_p^2
年齡	1.57	3	.53	1.08	.358	.01
誤差	130.25	268	.49			
總和	131.82	271				

5、(整體)職場疲勞：

以單因子獨立樣本 ANOVA 分析年齡對(整體)職場疲勞之效果，結果如表 4-8。結果發現，不同年齡在(整體)職場疲勞程度上有顯著差異， $F = 4.99$ ， $p = .002$ ， $\eta_p^2 = .05$ 。Scheffe 事後比較顯示，年齡 31-40 歲者(整體)職場疲勞 ($M = 2.90$ ， $SD = .53$) 顯著大於 51 歲以上者 ($M = 2.53$ ， $SD = .59$) ($p = .003$)，其餘年齡區間之間在(整體)職場疲勞則無顯著差異。

表 4-8 年齡在(整體)職場疲勞上之 ANOVA

變異來源	SS	df	MS	F	p	η_p^2
年齡	4.69	3	1.56	4.99	.002	.05
誤差	84.02	268	.31			
總和	88.71	271				

(三) 教育程度在職場疲勞之差異分析：

以單因子獨立樣本 ANOVA 分析教育程度對職場疲勞之效果，結果如表 4-9。結果發現，不同教育程度在職場疲勞程度上有顯著差異， $F = 6.04$ ， $p = .003$ ， $\eta_p^2 = .04$ 。Scheffe 事後比較顯示，大學學歷者之職場疲勞 ($M = 2.87$ ， $SD = .53$) 顯著大於專科以下者 ($M = 2.58$ ， $SD = .52$) ($p = .026$)，大學學歷者顯著大於碩士以上者 ($M = 2.66$ ， $SD = .64$) ($p = .028$)

，專科以下者與碩士以上者則無顯著差異 ($p = .823$)。

表 4-9 教育程度在職場疲勞上之 ANOVA

變異來源	SS	df	MS	F	p	η_p^2
教育程度	3.73	2	1.86	6.04	.003	.04
誤差	82.37	267	.31			
總和	86.10	269				

(四) 職等在職場疲勞之差異分析：

以單因子獨立樣本 ANOVA 分析職等對職場疲勞之效果，結果如表 4-10。結果發現，不同職等在職場疲勞之「工作疲勞」面向上有顯著差異， $F = 2.84$ ， $p = .007$ ， $\eta_p^2 = .07$ 。Tukey HSD 事後比較顯示，5 職等者之工作疲勞 ($M = 2.77$ ， $SD = .70$) 顯著大於 9 職等者 ($M = 2.08$ ， $SD = .48$) ($p = .030$)，7 職等者之工作疲勞 ($M = 2.88$ ， $SD = .82$) 顯著大於 9 職等者 ($p = .003$)，其餘職等之間則無顯著差異，在其他面向亦無顯著差異。

表 4-10 職等在職場疲勞上之 ANOVA

變異來源	SS	df	MS	F	p	η_p^2
職等	10.69	7	1.53	2.84	.007	.07
誤差	134.68	250	.54			
總和	145.37	257				

(五) 主管職在職場疲勞之差異分析：

以獨立樣本 t 檢定分析結果如表 4-11，結果發現，擔任主管者在職場疲勞程度與非主管者並無顯著差異， $t(265) = -.44$ ， $p = .66$ 。在其他面向均亦沒有顯著差異。

表 4-11 主管職在職場疲勞上之 t 檢定

	平均值 (標準差)		自由度 (df)	t 值	p
	主管 (N=94)	非主管 (N=173)			
個人疲勞	2.88 (.69)	2.91 (.78)	265	-.35	.73
工作疲勞	2.73 (.72)	2.75 (.76)	265	-.14	.89
對服務對象疲勞	2.63 (.68)	2.66 (.72)	265	-.30	.76
工作過度投入	2.85 (.71)	2.91 (.70)	265	-.63	.53
(整體)職場疲勞	2.77 (.57)	2.80 (.57)	265	-.44	.66

(六) 公職年資在職場疲勞之差異分析：

公職年資由於資料不符合變異數同質性假定，因此嘗試對原始分數進行開根號轉換，經轉換後符合同質性假定。以單因子獨立樣本 ANOVA 分析不同年資（5 年以下、6-10 年、11-20 年、21 年以上）者對職場疲勞各面向之效果（如表 4-12），結果發現：不同年資在「個人疲勞」面向上有顯著差異， $F = 2.88$ ， $p = .04$ ， $\eta_p^2 = .03$ 。Scheffe 事後比較顯示：年資 6-10 年者之個人疲勞（ $M = 3.01$ ， $SD = .83$ ）顯著大於年資 21 年以上者（ $M = 2.62$ ， $SD = .83$ ）（ $p = .036$ ），其餘不同年資之間則無顯著差異。

表 4-12 年資在個人疲勞上之 ANOVA

變異來源	SS	df	MS	F	p	η_p^2
年資	4.82	3	1.61	2.88	.04	.03
誤差	144.77	260	.56			
總和	149.59	263				

不同年資在職場疲勞上則無顯著差異， $F = 1.47$ ， $p = .22$ ， $\eta_p^2 = .02$ （如表 4-13）。另不同年資在職場疲勞之其他面向上亦無顯著差異。

表 4-13 年資在(整體)職場疲勞上之 ANOVA

變異來源	SS	df	MS	F	p	η_p^2
年資	1.42	3	.48	1.47	.22	.02
誤差	85.64	260	.33			
總和	87.09	263				

(七) 任職機關在職場疲勞之差異分析：

以單因子獨立樣本 ANOVA 分析任職於不同機關(一級機關、二級機關、區公所、學校)對職場疲勞各面向之效果，結果發現：不同機關在「對服務對象疲勞」面向上有顯著差異， $F = 2.74$ ， $p = .04$ ， $\eta_p^2 = .03$ (如表 4-14)。Tukey HSD 事後比較顯示：任職於區公所者對服務對象疲勞 ($M = 3.01$ ， $SD = .84$) 顯著大於任職一級機關者 ($M = 2.60$ ， $SD = .69$) ($p = .037$)，其餘不同機關之間則沒有顯著差異。

表 4-14 機關在對服務對象疲勞上之 ANOVA

變異來源	SS	df	MS	F	p	η_p^2
機關	3.97	3	1.32	2.74	.04	.03
誤差	127.53	264	.48			
總和	131.50	267				

不同機關在職場疲勞上則無顯著差異， $F = 1.15$ ， $p = .33$ ， $\eta_p^2 = .01$ (如表 4-15)。另不同機關在職場疲勞之其他面向上亦無顯著差異。

表 4-15 機關在(整體)職場疲勞上之 ANOVA

變異來源	SS	df	MS	F	p	η_p^2
機關	1.13	3	.38	1.15	.33	.01
誤差	86.47	264	.33			
總和	87.60	267				

(八) 家庭狀況在職場疲勞之差異分析：

1、個人疲勞：

以單因子獨立樣本 ANOVA 分析不同家庭狀況（未婚、已婚無子女、子女 6 歲以下、子女 7 歲-20 歲間、子女 21 歲以上）對個人疲勞之效果，結果發現，不同家庭狀況在個人疲勞程度上有顯著差異， $F = 3.78$ ， $p = .005$ ， $\eta_p^2 = .05$ （如表 4-16）。Tukey HSD 事後比較顯示，未婚者個人疲勞程度（ $M = 2.96$ ， $SD = .79$ ）顯著大於子女 21 歲以上者（ $M = 2.48$ ， $SD = .72$ ）（ $p = .007$ ），已婚無子女者之個人疲勞（ $M = 3.09$ ， $SD = .78$ ）大於子女 21 歲以上者（ $p = .006$ ），子女 6 歲以下者之個人疲勞（ $M = 2.95$ ， $SD = .60$ ）大於子女 21 歲以上者（ $p = .038$ ），其餘不同家庭狀況之間個人疲勞則無顯著差異。

表 4-16 家庭狀況在個人疲勞上之 ANOVA

變異來源	SS	df	MS	F	p	η_p^2
家庭狀況	8.22	4	2.06	3.78	.005	.05
誤差	144.22	265	.54			
總和	152.44	269				

2、工作疲勞：

以單因子獨立樣本 ANOVA 分析家庭狀況對工作疲勞之效果，結果發現，不同家庭狀況在工作疲勞程度上有顯著差異， $F = 3.49$ ， $p = .009$ ， $\eta_p^2 = .05$ （如表 4-17）。Tukey HSD 事後比較顯示，未婚者工作疲勞程度（ $M = 2.81$ ， $SD = .76$ ）顯著大於子女 21 歲以上者（ $M = 2.32$ ， $SD = .68$ ）（ $p = .006$ ），已婚無子女者工作疲勞（ $M = 2.88$ ， $SD = .73$ ）顯著大於子女 21 歲以上者（ $p = .018$ ），子女 7 歲-20 歲間者工作疲勞（ $M = 2.80$ ， $SD = .75$ ）顯著大於子女 21

歲以上者 ($p = .032$)，其餘不同家庭狀況之間工作疲勞則無顯著差異。

表 4-17 家庭狀況在工作疲勞上之 ANOVA

變異來源	SS	df	MS	F	p	η_p^2
家庭狀況	7.58	4	1.90	3.49	.009	.05
誤差	144.00	265	.54			
總和	151.58	269				

3、對服務對象疲勞：

以單因子獨立樣本 ANOVA 分析家庭狀況對服務對象疲勞之效果，結果發現，不同家庭狀況在對服務對象疲勞程度上有顯著差異， $F = 3.41$ ， $p = .010$ ， $\eta_p^2 = .05$ （如表 4-18）。Scheffe 事後比較顯示，已婚無子女者之工作疲勞 ($M = 2.92$ ， $SD = .81$) 大於子女 21 歲以上者 ($M = 2.32$ ， $SD = .54$) ($p = .013$)，其餘不同家庭狀況之間對服務對象疲勞則無顯著差異。

表 4-18 家庭狀況在對服務對象疲勞上之 ANOVA

變異來源	SS	df	MS	F	p	η_p^2
家庭狀況	6.44	4	1.61	3.41	.010	.05
誤差	125.13	265	.47			
總和	131.57	269				

4、工作過度投入：

以單因子獨立樣本 ANOVA 分析家庭狀況對工作過度投入之效果，結果顯示，不同家庭狀況在工作過度投入程度上沒有顯著差異， $F = 1.03$ ， $p = .390$ ， $\eta_p^2 = .02$ （如表 4-19）。

表 4-19 家庭狀況在工作過度投入上之 ANOVA

變異來源	SS	df	MS	F	p	η_p^2
家庭狀況	2.01	4	.50	1.03	.390	.02
誤差	129.07	265	.49			
總和	131.08	269				

5、(整體)職場疲勞：

以單因子獨立樣本 ANOVA 分析家庭狀況對職場疲勞之效果，結果發現，不同家庭狀況在職場疲勞程度上未達顯著差異， $F = 2.38$ ， $p = .052$ ， $\eta_p^2 = .04$ （如表 4-20）。

表 4-20 家庭狀況在(整體)職場疲勞上之 ANOVA

變異來源	SS	df	MS	F	p	η_p^2
家庭狀況	3.05	4	.76	2.38	.052	.04
誤差	85.00	265	.32			
總和	88.05	269				

參、結論

一、本府公務人員之職場疲勞

根據前開統計結果，本府公務人員之職場疲勞平均值為 2.78。查行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所曾調查 5886 位勞工之職場疲勞程度，其平均值為 1.25。由此可知，公務人員有較高的職場疲勞，實承受犧牲健康之風險為人民提供公共服務。

二、不同背景變項在職場疲勞之差異情形

(一) 性別：不同性別在職場疲勞程度並無顯著差異，但在「

工作過度投入」面向，女性之工作過度投入程度顯著大於男性，表示女性公務人員較為主動投入工作、過份重視工作。

- (二) 年齡：年長者職場疲勞普遍比年輕者來得低。年紀越大，通常經驗資歷越豐富，處理業務越加得心應手，抑或其工作量較少，所以感受到較少職場疲勞。
- (三) 教育程度：大學畢業者之職場疲勞顯著大於專科以下者及碩士以上者。筆者認為，教育程度越高者，通常處理事務能力也較高，能有效率完成工作，而有較低之職場疲勞，因此碩士以上者之職場疲勞低於大學畢業者；至於大學畢業者之職場疲勞高於專科以下者部分，經進一步檢視，專科以下者年紀偏高，所以符合上開「年齡」一節之結果（年長者職場疲勞較低）。
- (四) 職等：不同職等在職場疲勞上沒有達顯著差異，但在「工作疲勞」面向，職等較低者工作疲勞程度大於職等較高者，表示基層人員工作較為辛勞，因此在工作方面所產生的疲勞程度也較高。
- (五) 主管職：擔任主管者與非主管者的職場疲勞程度並無顯著差異。表示主管雖然不用處理業務瑣事，但要制訂計畫、指揮領導，其勞心之累不亞於承辦人員之疲勞。
- (六) 公職年資：年資較高者的職場疲勞程度小於年資較低者，可能是因為資深人員處理業務已熟能生巧，或者其業務職掌較為輕鬆，所以職場疲勞程度較小。
- (七) 任職機關：不同機關在職場疲勞上沒有顯著差異，但在「對服務對象疲勞」面向，任職於區公所者對服務對象疲勞大於任職於一級機關者；因為區公所是第一線服務機關，其公務人員是直接面對民眾提供服務，所以對服務對象疲勞也相對較高。

- (八) 家庭狀況：不同家庭狀況在職場疲勞程度未達顯著差異表示家庭狀況（已婚與否、有無子女）不會影響職場疲勞。惟在「個人疲勞」、「工作疲勞」兩個面向，子女 21 歲以上者的個人疲勞、工作疲勞，皆小於未婚者、已婚無子女者、子女 7 歲-20 歲間者。因為子女已 21 歲以上的人員，通常其年紀、年資也較高，故其工作疲勞較低之結果，符合上開「年齡」、「公職年資」之結果。

肆、建議

一、對個人之建議

- (一) 女性公務人員有較為主動投入工作、過份重視工作之情形，宜適度從工作中抽離，以防過度投入工作對身心健康狀況造成不良的影響。
- (二) 鼓勵個人增進職務歷練，當擁有較多的經驗資歷後，原本覺得困難的工作可能就會變得相對簡單，進而降低職場疲勞。
- (三) 建立運動習慣、保持正向思考，面對挫敗失敗時能看到機會的可能性，有助於轉換負面情緒，減少職場疲勞。「情緒穩定性」對職場疲勞有負向預測效果，所以維持情緒穩定亦可降低職場疲勞。擁有良好的社會網絡關係，遇到壓力困境時能夠獲得社會支持，達到保護性的健康效果。

二、對機關之建議

- (一) 區公所的公務人員因直接面對民眾提供服務，與民眾互動過程中產生較高的疲勞，爰機關可邀請專家學者傳授紓解疲勞及壓力之方法，協助降低其「對服務對象疲勞

」。

- (二) 機關對於所屬人員，應配合職務性質及業務需要，適時進行職務輪調，期能增進職務歷練及培育人才，避免工作彈性疲乏、累積職場疲勞。並加強員工教育訓練，提升員工業務處理知能。
- (三) 搭配「員工協助方案」(Employee Assistance Programs)，透過系統化的專業服務，規劃方案與提供資源，以預防及解決可能導致員工工作生產力下降之議題。並可與員工共同思考研擬對策，期能降低公務人員的疲勞程度，使其得以健康身心投入工作，進而提升機關行政效能，創造公務人員與機關雙贏局面。

伍、參考資料或文獻

孫若蜜 (2018 年 05 月 11 日)。鐵飯碗光環退色！公務員離職率攀升 增至 3000 人。ETtoday 新聞雲。取自 <https://www.ettoday.net/news/20180511/1167818.htm#ixzz6Nn2yLzYg>。

葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥 (2008)。職場疲勞量表的編製與信效度分析。台灣公共衛生雜誌。27(5)，349-364。

葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥 (2008)。職場疲勞狀況與工作過度投入之相關因素：以臺北市 36 家職場受雇員工為例。台灣公共衛生雜誌。27(6)，463-477。

葉婉榆、胡佩怡 (2013)。我國勞工心理衛生狀況調查。行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所之研究報告 (編號：IOSH101-M310)。新北市：勞委會勞安所。

Maslach, C. (1979). Burned-out. Can J Psychiatr Nurs, 20(6), 5-9.