

人口屬性、工作屬性對公務人員工作價值觀差異之影響

研究生：劉明慰

指導教授：王耀德 副教授

國立交通大學管理科學系(研究所)碩士班

摘 要

本研究針對政府機關公務人員的工作價值觀作全面性的探討，以了解在不同的人口屬性及工作屬性間的差異，期於正值政府組織再造之時，向政府部門提出政策執行及管理上的建議，以提高便民服務效率。

本研究依探索問題討論性別、世代及其他人口屬性與服務機關、職務、職位等工作屬性對公務人員工作價值觀的影響，研究結果發現：女性公務人員較男性更重視與人際關係有關之工作價值觀，男性公務人員則較重視與自我成長及追求個人目的有關的認知性工作價值觀；Y世代公務人員較舊世代公務人員更重視屬於外顯性報酬的工具性工作價值觀，舊世代公務人員則較重視個人成就有關的認知性工作價值觀。婚姻關係、教育程度及職位不同在工作價值觀之差異不顯著；服務機關及職務之不同在工作價值觀則有顯著差異，地方機關公務人員較中央機關及事業單位公務人員更重視與人際關係有關及個人報酬有關的情境性及工具性工作價值觀，對外服務者較對內服務者更重視認知性及報酬性價值觀。

研究建議為(1)加強充實公務人員職前訓練內容，使新進人員加速了解政府各部門組織職掌及功能，(2)強化組織內部溝通管道以瞭解員工的需求並且加以滿足，員工才能齊心向外，為民眾提供最佳的服務。(3)強化激勵員工措施，提升為民服務成效。(4)政府組織再造改革措施應有整體規劃、放慢節奏，給予公務員工適當的時間了解並接受，以減少抗爭或怠工。(5)強化公務人員終身學習意涵，使組織因學習而融成一個優質的服務團隊。

本研究係國內首度嘗試以較全面性的問卷調查方式了解不同世代、性

別、服務機關屬性、職務及職位之公務人員在工作價值觀的差異，研究限制為 1.有關公務人員價值觀的討論不多，價值觀分類標準不一致，無法客觀比較，2.正值政府組織改造期間，部分受訪者因為將受到不利影響而可能影響填表時對價值觀問項的填列，3.問卷樣本的發放非隨機性，可能在各屬性的分布上與現有公務人員的屬性分布較不一致，可能影響分析結果。延伸研究的建議為影響公務人員工作價值觀的構面很多，尤其政策的變動關係公務人員的基本權益，期待於組織改造後能再做一個對照性的深入探討以為比對本研究之客觀性。



關鍵詞：公務人員、價值觀、工作價值觀、人口屬性、工作屬性

The study of civil servant's work value by biographical characteristic and occupational characteristic

Student : Ming-wei Liu

Advisor : Dr. Yao-Der Wang

Department of Management Science

College of Management

National Chiao Tung University

ABSTRACT

The government agency is encountering the organization reformation aggressively to improved government efficiency, It is important to understand the conflict existing among biographical characteristic and occupational characteristic in order to help each employee to make the most of his/her capabilities to serve the civilian and to improve the government's management strategies.

The purpose of this study is to explore the moderating effect of work value and biographical characteristic 、occupational characteristic on the relationship between generations of civil servants'. The results of this research are as follow : female are more concerned about "affective" , male are more concerned about "cognitive" ; Gen Y-ers are more concerned about "instrumental" than Boomers , the Boomers are more concerned about "cognitive" than Gen X-ers and Gen Y-ers, marital status 、educational degree and position does not have significant effect on work value; Organization and position have significant effect on work value; Exterior workers are more concerned about "cognitive" and "rewards" than interior workers.

Suggestions are (1) enrichment the training program of pre-job training to help new entrants acquaint with the organization goal and function (2) smooth the communication channel between the employee and manager to fulfill the needs of employee so as to help employee offer best service for civilian. (3) Build-up employee encourage plan to improve service performance. (4) Slow down the pace of organization reformation to soften the antagonism and go-slow. (5) Build-up the image of forever-learning to syncretize employee into a better service team.

The research limitation of my study are as follow : (1) Lack of enough documents related to work value of civil servant to compare. (2) Government's organization reformation is under process, many respondents which may be affected may have bias on their work value response. (3).The questionnaire that collected are not by randomly selected may cause some analysis bias. Extended research related to different variables or after the completion of Government's organization reformation may go further to get deeper result.

Keywords : Civil servant, value, work value, biographical characteristic, occupational characteristic

誌

謝

五年前的一股衝動加入了交大管科所學分班的行列，這是距三十年前離開大學後第二度拿起書本重作學生，只為了想圓一個進入國立大學研習的夢。學分班結業後又想何不一股作氣考一下說不定能再拿一個名校的碩士呢，沒想到也順利考上交大管理科學系在職專班碩士學程，就此正式成了國立交通大學的學生。

五年的時光匆匆而過，這期間歷經長子謙易考大學失利、重考，今年順利畢業考上研究所，小兒子謙凡由國小而國中，今年順利考上心目中的高中；而個人也在研讀管理學程後選擇離開已經工作二十餘年的會計領域轉任一般行政管理職務，且於兩年前轉調台中服務。兩年的研究所期間風塵僕僕於台中、新竹間，終於我通過了這個考驗，順利的得到我心目中的國立大學文憑。

該感謝誰呢？從最近的親人說起吧！首先要感謝的就是兩個兒子，因為他們曾經對課業的不專注，使我心急，所以我以陪讀的心情跟著孩子渡過了五年，也因此今年我們三個都完成了階段性的學業。接下來要感謝的當然是我的老媽媽，她經常在我無法趕回家做飯時擔任我最忠實的救急幫手，幫我解決孩子的晚餐。

接下來要感謝的就是研究所兩年的同學們，有純巧、偉君、佳綺、恆慧、幼章、英雄、怡光等在研讀期間給我的協助。論文問卷的發放及回收行政院主計處主計人員訓練班第二十期的同學們、南部科學園區管理局及新竹科學工業園區管理局的好友們幫了非常大的忙，沒有這群好友們的鼎力相助，問卷回收數量及速度不會這麼迅速。還有東海大學的林忻怡、逢甲大學的林婉仙兩位同學在統計分析上的大力協助。當然最重要的是指導教授王耀德老師從開始著手構思論文方向時即每週不厭其煩的指導、帶領，使我的論文能順利進行，東海大學企管系副教授周瑛琪老師在我徬徨無助時給我的適時鼓勵也讓我銘感於心，最後要感謝的是擔任這篇論文的口試委員許和鈞教授、淡江大學的謝文良教授及東海大學的周瑛琪副教授，沒有他們的循循垂

問及引領、指導，本篇論文將無法順利出爐。

最後我要衷心的感謝每一位在我求學過程與我共事、共勉的學長及師長們，以及陪我渡過這五年辛苦歲月的家人，祝你們身體健康、永遠快樂。

劉明慰謹誌於

國立交通大學管理科學系碩士在職專班



中文摘要	i
英文摘要	iii
誌謝	v
目錄	vii
表目錄	x
圖目錄	x
一、緒論	1
1.1 研究動機及目的	2
二、文獻探討	5
2.1 價值觀的定義	5
2.1.1 工作價值觀的定義	7
2.1.2 工作價值觀的分類	8
2.2 研究變項與工作價值觀的關係	10
2.2.1 世代的工作價值觀	11
2.2.1.1 年齡與世代	11
2.2.1.2 世代與工作價值觀	12
2.2.1.3 公務人員世代之工作價值觀的相關研究	14
2.2.2 性別意識觀點	14
2.2.2.1 性別與工作價值觀	17
2.2.2.2 公務人員性別與其工作價值觀關係之研究	17
2.2.3 婚姻與與工作價值觀	18
2.2.4 教育程度與工作價值觀的關係	19
2.3 工作屬性與工作價值觀之關係	19
2.3.1 服務機關與工作價值觀之關係	19
2.3.2 業務性質與工作價值觀差異之關	20
2.3.3 職位與工作價值觀的關係	21
三、研究方法	22
3.1 研究架構	22
3.2 研究假說	22
3.3 研究程序	24
3.3.1 研究對象	24
3.3.2 資料蒐集	24
3.4 問卷建構	25
四、研究結果	27
4.1 樣本描述	27
4.1.1 性別狀況分布	27
4.1.2 婚姻狀況分布	27

4.1.3 教育狀況分布	28
4.1.4 服務機關狀況分布	28
4.1.5 職務狀況分布	29
4.1.6 職位狀況分布	30
4.2 問卷各構面之相關係數及信度分析	30
4.3 工作價值觀的描述性統計	32
4.4 分析結果	38
4.4.1 假設驗證	39
4.4.1.1 假設一：不同世代的公務人員在工作價值觀上有差異	44
4.4.1.2 假設二：公務人員的人口屬性與其工作價值觀差異有關係	45
4.4.1.2.1 假設2-1：公務人員的性別與其工作價值觀差異有關係	45
4.4.1.2.2 假設2-2：公務人員的婚姻與其工作價值觀差異有關係	45
4.4.1.2.3 假設2-3：公務人員的教育程度與其工作價值觀差異有關係	45
4.4.1.3 假設三：公務人員的工作屬性與其工作價值觀差異有關係	46
4.4.1.3.1 假設3-1：公務人員的服務機關與其工作價值觀差異有關係	46
4.4.1.3.2 假設3-2：公務人員的職務與其工作價值觀差異有關係	46
4.4.1.3.3 假設3-3：公務人員的職位與其工作價值觀差異有關係	47
4.4.1.4 公務人員的世代和人口屬性對其工作價值觀差異有交互作用影響	47
4.4.1.4.1 假設4-1：公務人員世代和性別對其工作價值觀差異有交互作用影響	47
4.4.1.4.2 假設4-2：公務人員世代和婚姻對其工作價值觀差異有交互作用影響	48
4.4.1.4.3 假設4-3：公務人員世代和教育程度對其工作價值觀差異有交互作用影響	49
4.4.1.5 假設五：世代和工作屬性對其工作價值觀差異有交互作用影響	49
4.4.1.5.1 假設5-1：世代和服務機關對其工作價值觀差異有交互作用影響	50
4.4.1.5.2 假設5-2：世代和職務對其工作價值觀差異有交互作用影響	50
4.4.1.5.3 假設5-3：世代和職位對其工作價值觀差異有交互	

作用影響	51
4.5 綜合整理歸納	51
五、結論與建議	53
5.1 研究討論	53
5.1.1 公務人員人口屬性對工作價值觀的關係	53
5.1.2 公務人員工作屬性與工作價值觀的關係	54
5.2 管理及政策上的建議	55
5.2.1 充實公務人員職前訓練內容	56
5.2.2 強化組織內部溝通管道	56
5.2.3 強化激勵員工措施	57
5.2.4 改革措施應有整體規劃、放慢節奏	57
5.2.5 強化公務人員終身學習意涵	58
5.3 結論	58
5.4 研究限制	58
5.4.1 有關公務人員的研究文獻不足	59
5.4.2 政府組織改造影響受訪公務人員	59
5.4.3 樣本的選取非隨機性可能影響工作屬性的結果	59
5.5 延伸研究建議	59

表 目 錄

表 4-1 依性別區分各世代樣本數分析表	27
表 4-2 依婚姻狀況區分各世代樣本數分析表	28
表 4-3 依教育程度區分各世代樣本數分析表	28
表 4-4 依服務機關屬性區分各世代樣本數分析表	29
表 4-5 依職務狀況區分各世代樣本數分析表	29
表 4-6 依職位狀況區分各世代樣本數分析表	30
表 4-7-1 Person Correlation 相關係數表	31
表 4-7-2 信度分析表	31
表 4-8-1 工作價值觀的描述性分析表 (依各屬性分類)	33
表 4-8-1 工作價值觀的描述性分析表 (各別價值觀問項)	34
表 4-9-1 工作價值問項答覆為最重要者在人口屬性樣本分類中的比率	35
表 4-9-2 各工作價值問項答覆為最重要者在工作屬性樣本分類中的比率	36
表 4-10-1 各工作價值問項答覆為最重要者在人口屬性樣本分類中的排序	37
表 4-10-2 各工作價值問項答覆為最重要者在工作屬性樣本分類中的排序	38
表 4-11 認知性工作價值觀的單變量差異分析	40
表 4-12 情境性工作價值觀的單變量差異分析	41
表 4-13 工具性工作價值觀的單變量差異分析	42
表 4-14 資源性工作價值觀的單變量差異分析	43

表 4-15 報酬性工作價值觀的單變量差異分析	44
表 4-21 假設檢定之結果彙總表	51

圖 目 錄

圖 1 本研究理論模式圖	22
圖 2 世代與性別在用認知性工作價值觀交互作用	48
圖 3 世代與性別在工具性工作價值觀的交互作用	48
圖 4 世代與性別在資源性工作價值觀的交互作用	48
圖 5 世代與性別在報酬性工作價值觀的交互作用	48
圖 6 世代與教育程度在認知性工作價值觀的交互作用	49
圖 7 世代與教育程度在情境性工作價值觀的交互作用	49
圖 8 世代與職務在認知性工作價值觀的交互作用	50
圖 9 世代與職務在情境性工作價值觀的交互作用	50
圖 10 世代與職務交在資源性工作價值觀的交互作用	50
參考文獻	60
附錄一 Elizur24 項工作價值觀問項分類	67
附錄二問卷調查表	68
自傳	71

