

# 臺中市政府政風處

## 承辦查處業務廉政人員承受工作壓力與性別差異分析

111年8月

### 壹、前言

根據1111人力銀行「職場男女薪資調查」顯示，有3成2的上班族認為職場表現受性別因素的限制，其中以已婚有小孩的職業婦女比例最高。主要影響包括薪資較低52.9%、升遷較慢40.7%、可選擇職務類型變少40.5%、職級較低33.1%以及加薪幅度小32.1%<sup>1</sup>。另外，社會工作人員的就業環境，一直被視為是一項「女性的工作」，而男性在以女性為主的職場中常會因為他們「高不成、低不就」的狀態感到沮喪以及缺乏成就感<sup>2</sup>；再依據《社會工作人員工作倦怠的性別分析》(高藝洳·陳芬苓)探討工作倦怠程度與性別意識的相關性，結果顯示兩者呈現負相關，表示社會工作人員的「性別意識」和「性別工作平權」越趨於傳統(分數越低)，其所知覺的工作倦怠感越高<sup>3</sup>。顯見，職場工作仍存在有性別差異問題。

近年來，政府積極推動性別工作平等，透過明文禁止性別歧視，積極推動性騷擾防治法、性別工作平等法，盼能真正落實職場性別平等。據此，臺中市政府政風處關注性別差異的問題，探究承辦查處業務廉政人員的性別與承受工作壓力之關係為何，期望提供職場友善環境，並落實《CEDAW》第13條：「締約各國應採取一切適當措施：改變男女的社會和文化行為模式，以消除基於性別而分尊卑觀念或基於男女任務定型所產生的偏見、習俗和一切其他做法。」。

為瞭解承辦查處業務廉政人員承受工作壓力與性別差異，藉以

---

<sup>1</sup> <https://www.storm.mg/lifestyle/3640500?mode=whole>

<sup>2</sup> 104年3月社區發展季刊149期(社會工作人員工作倦怠的性別分析-高藝洳·陳芬苓)，第251頁

<sup>3</sup> 104年3月社區發展季刊149期(社會工作人員工作倦怠的性別分析-高藝洳·陳芬苓)，第254頁

採取因應策略，以維護同仁身心健康、提高工作效率、增強機關整體效能，爰透過問卷分析承辦查處業務廉政人員性別、工作壓力之來源及身體健康狀況，俾提出建議事項，期望對廉政人員工作壓力之因應能有所助益。

## 貳、性別統計分析

### 一、廉政人員性別結構統計概況

#### (一) 政風處廉政人員性別概況

政風處設4科（第一科、第二科、第三科、第四科）、3室（人事室、會計室、秘書室），111年廉政人員為45人（不含人事室、會計室、約聘僱人員、業務助理及行政助理等人員），其中男性22人所占比率為48.9%，女性23人所占比率為51.1%，依男女人數資料觀察本處廉政人員男女比率相當，女性人數僅略多於男性1人。

#### (二) 政風處承辦查處業務廉政人員性別概況

依據政風機構人員設置管理條例第4條（修正日期中華民國101年2月3日），政風機構掌理事項為廉政之宣導及社會參與，廉政法令、預防措施之擬訂、推動及執行，廉政興革建議之擬訂、協調及推動，公職人員財產申報、利益衝突迴避及廉政倫理相關業務，機關有關之貪瀆與不法事項之處理，對於具有貪瀆風險業務之清查，機關公務機密維護之處理及協調，機關安全維護之處理及協調等事項。

其中，政風處承辦查處業務為第三科，廉政人員編制計13人，實際分案承辦查處業務廉政人員計9人，其中男性3人所占比率為33.3%，女性6人所占比率為66.7%，經分析資料顯示本處承辦查處業務女性人數多於男性。

## 二、承辦查處業務工作壓力分析

在廉政人員工作職掌中，貪瀆與不法事項之處理及辦理對於具有貪瀆風險業務之清查業務，因涉及公務人員及民眾之法律上權益，肩負著為民服務與蒐證懲處任務，極易遭到民眾針對處理結果不如預期之情緒謾罵，亦須承受長官或民意代表要求查處時效等壓力，顯見查處業務之工作特性具有相當程度之壓力。

經整理彙整「壓力來源」、「壓力影響」及「壓力處理方式」等3個面向，設計問卷共33道題，其中分數越高代表壓力越大；而壓力影響可分為心理（包含情緒反應與工作表現）及生理（短期生理反應與健康狀態）層面，有關本處第三科承辦查處業務工作壓力現況分析如下：

### （一）依壓力來源面向分析

壓力來源面向區分為承辦案件來源及工作特性2部分，各6道題，每題1-6分，每題中間值介於3-4分之間，本次問卷共9份，判斷壓力值以總分數9-18分為低等程度；以逾18分未達27分為較低程度；以27-36分之間為中等程度；以逾36分未達45分為較高程度；以45-54分之間為高等程度。有關承辦案件來源部分，統計平均分數為39.3分，經分析壓力值屬於較高程度，其中以議員交辦案件計50分感到最有壓力(表1、圖1)；有關工作特性部分，統計平均分數為33.3分，經分析壓力值屬於中等程度，其中以面對民眾不理性的陳述及要求計43分感到最有壓力(表2、圖2)。

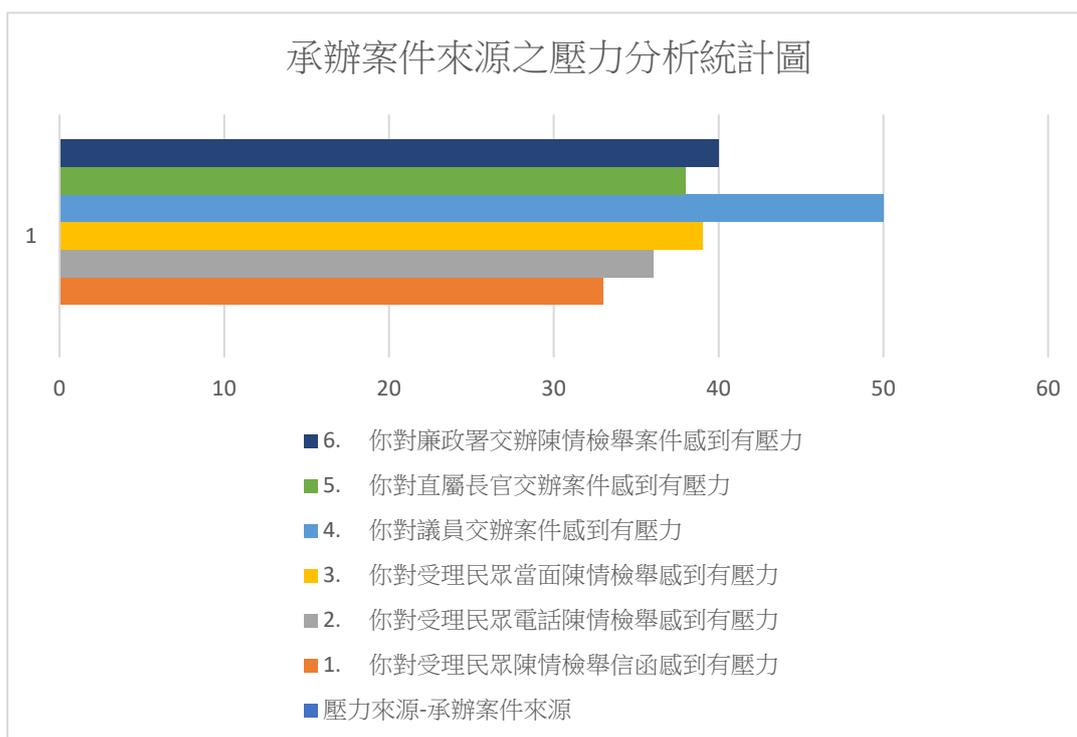
表1：承辦案件來源之壓力分析統計表

面向	題號	中間值	總分數	壓力判斷值
承辦案件	1	27-36分	33	中等

來源	2		36	中等
	3		39	較高
	4		50	高等
	5		38	較高
	6		40	較高
每題平均分數		27-36分	39.3	較高程度

資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

圖1：承辦案件來源之壓力分析統計圖



資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

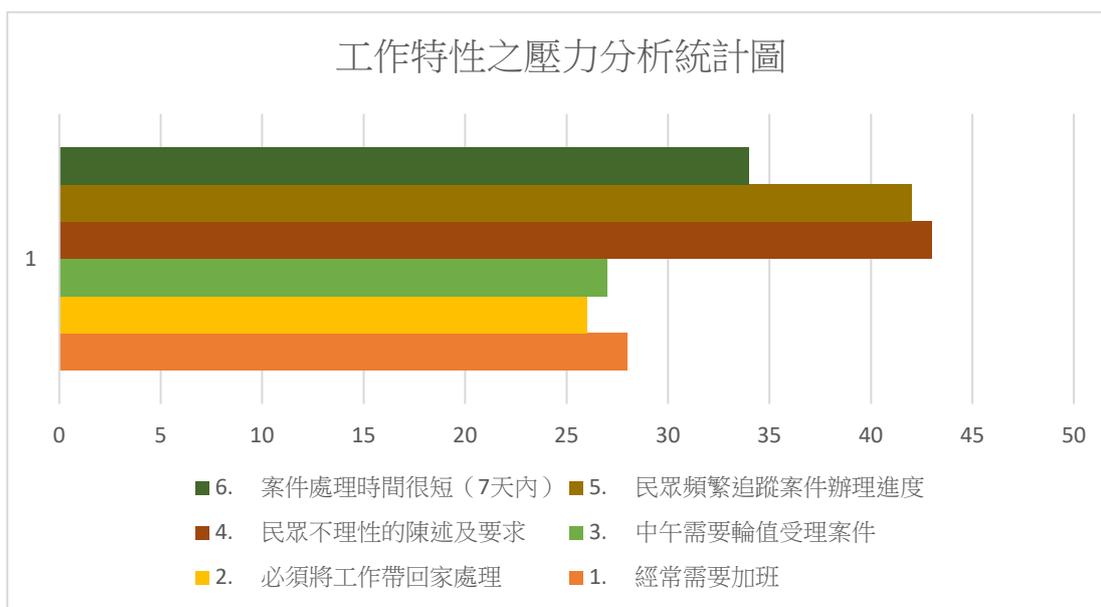
表2：工作特性之壓力分析統計表

面向	題號	中間值	總分數	壓力判斷值
工作特性	1	27-36分	28	中等

	2		26	較低
	3		27	中等
	4		43	較高
	5		42	較高
	6		34	中等
<b>每題平均分數</b>		<b>27-36分</b>	<b>33.3</b>	<b>中等程度</b>

資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

圖2：承辦案件來源之壓力分析統計圖



資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

## (二)依壓力影響面向分析

壓力影響面向區分為心裡層面及生理層面2部分，各10道題，每題1-6分，每題中間值介於3-4分之間，本次問卷共9份，判斷壓力值以總分數9-18分為低等程度；以逾18分未達27分為較低

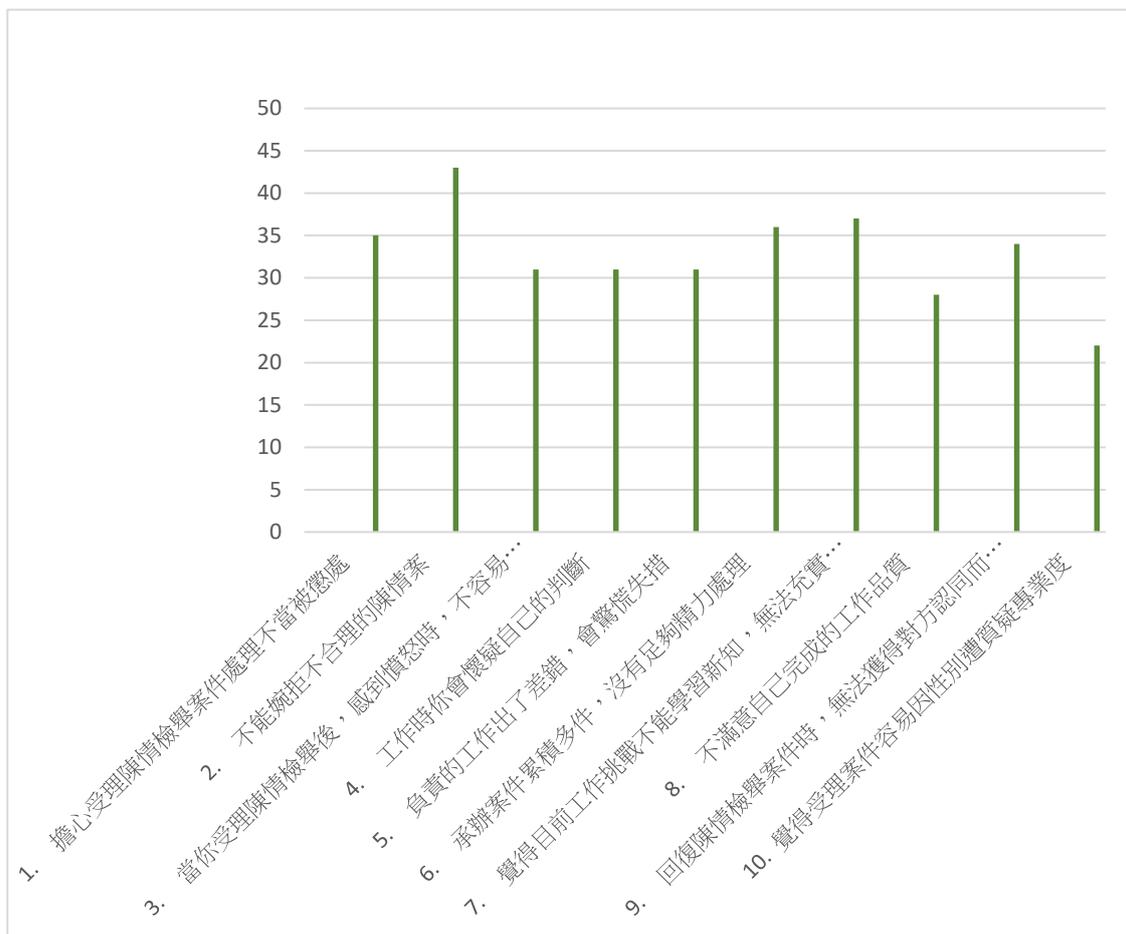
程度；以27-36分之間為中等程度；以逾36分未達45分為較高程度；以45-54分之間為高等程度。有關心理層面關於感覺與行為部分，統計平均分數為32.8分，經分析壓力值屬於中等程度，其中以不能婉拒不合理的陳情案計43分感到壓力影響最大(表3、圖3)；有關生理層面之身體健康部分，統計平均分數為31.2分，經分析壓力值屬於中等程度，其中以為了應付工作多吃、多喝茶/咖啡或多抽菸計36分，最受工作壓力影響(表4、圖4)。

表3：心理層面-感覺與行為之壓力分析統計表

面向	題號	中間值	總分數	壓力判斷值
壓力影響- 心理層面	1	27-36分	35	中等
	2		43	較高
	3		31	中等
	4		31	中等
	5		31	中等
	6		36	中等
	7		37	較高
	8		28	中等
	9		34	中等
	10		22	低等
<b>每題平均分數</b>		<b>27-36分</b>	<b>32.8</b>	<b>中等程度</b>

資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

圖3：心理層面-感覺與行為之壓力統計圖



資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

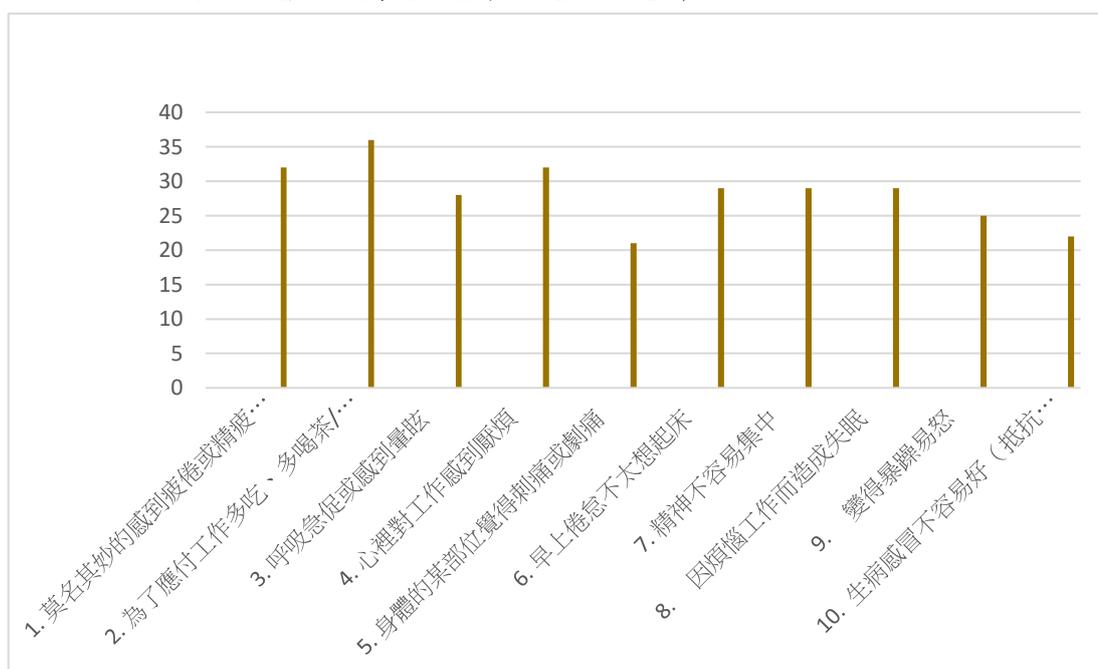
表4：生理層面-身體健康之壓力分析統計表

面向	題號	中間值	總分數	壓力判斷值
壓力影響- 生理層面	1	27-36分	32	中等
	2		36	中等
	3		28	中等
	4		32	中等
	5		21	較低

	6		29	中等
	7		29	中等
	8		29	中等
	9		25	較低
	10		22	較低
<b>每題平均分數</b>		<b>27-36分</b>	<b>31.2</b>	<b>中等程度</b>

資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

圖4：生理層面-身體健康之壓力統計圖



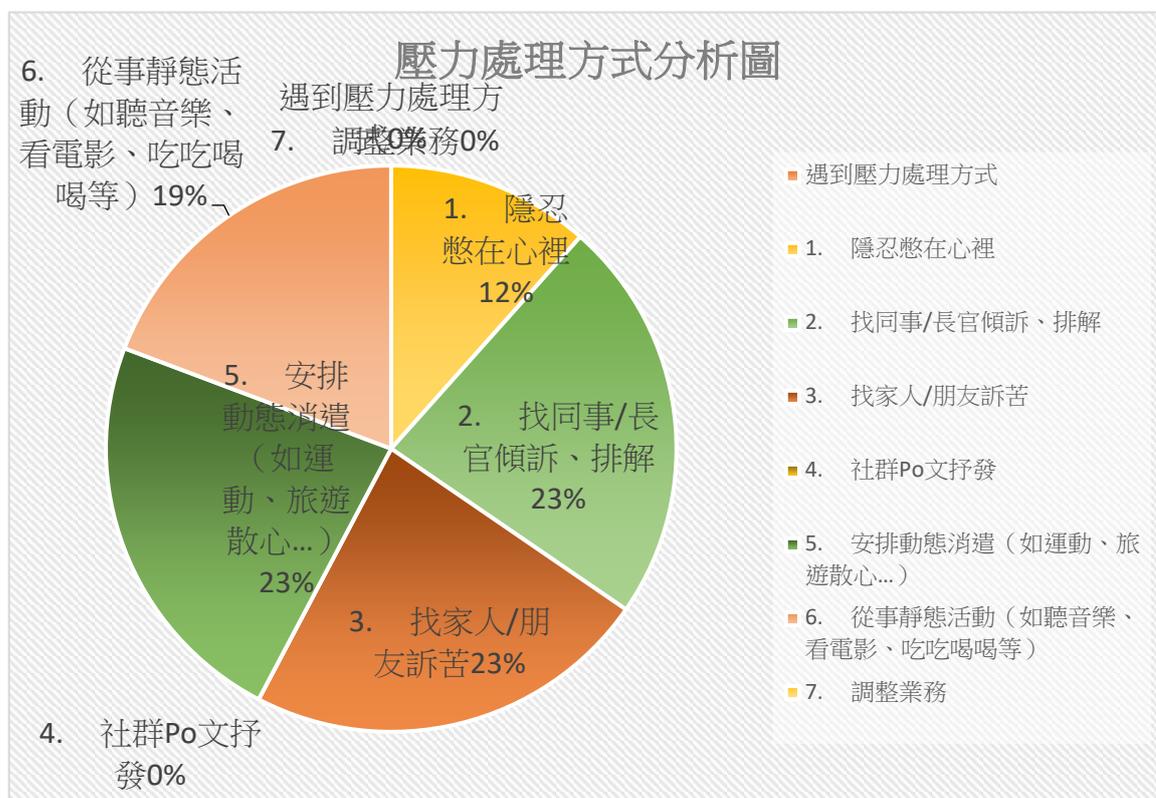
資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

### (三)遇到壓力處理方式面向分析

有關承辦查處業務廉政人員遇到壓力處理方式，以複選方式與開放式選項提供同仁選擇及填寫，經統計多數承辦查處業務廉政人員以向長官或同事傾訴、排解及向家人、朋友訴苦之溝通方式處理，或者安排動態消遣（如運動、旅遊散心等）來

消除壓力均各計6名，各占比率為23%，占所有處理方式比率69%。  
經彙整尚無以社群 PO 文抒發、調整職務或其他方式處理。

圖5：壓力處理方式分析圖



資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

### 三、承辦查處業務廉政人員承受工作壓力與性別差異分析

為探究本處查處承辦業務廉政人員承受工作壓力與性別間關係，將從「壓力來源」、「壓力影響」及「遇到壓力處理方式」3大面向作分析，並針對細部研究主要原因，得出女性對於壓力之感受較男性強烈，係因女性覺得受理案件容易因性別遭質疑專業度，此問項訪問6位女性計算總分為19分，平均分數約為3.17分，相較於訪問3位男性計算總分為3分，平均分數僅1分，顯有感受程度之落差。

#### (一)壓力來源與性別差異分析

壓力來源面向區分為承辦案件來源及工作特性2部分，各6道題，每題1-6分，以數字越大代表感受壓力越高，訪問女性6

名，判斷壓力值以總分數6-12分為低等程度；以逾12分未達18分為較低程度；以18-24分之間為中等程度；以逾24分未達30分為較高程度；以30-36分之間為高等程度，並以近3個月內之情況統計女性承辦案件來源部分，平均分數為27.7分，經分析壓力值屬於較高程度（表5）。另訪問男性3名，判斷壓力值以總分數3-6分為低等程度；以逾6分未達9分為較低程度；以9-12分之間為中等程度；以逾12分未達15分為較高程度；以15-18分之間為高等程度。並以近3個月內之情況統計男性針對承辦案件來源部分，平均分數為11.6分，經分析壓力值屬於中等程度（表6）。

依彙整結果顯示，男性對於承辦案件來源之壓力低於女性，其中男女均對題號4（對議員交辦案件感到有壓力）感受壓力較高。

表5：女性針對承辦案件來源之壓力分析統計表

面向	題號	中間值	平均分數	壓力判斷值
承辦案件來源	1	18-24分	23	中等
	2		26	較高
	3		28	較高
	4		34	高等
	5		30	中等
	6		25	較高
每題平均分數		<b>18-24分</b>	<b>27.7</b>	<b>較高程度</b>

資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

表6：男性針對承辦案件來源之壓力分析統計表

面向	題號	中間值	平均分數	壓力判斷值
承辦案件來源	1	9-12分	10	中等
	2		10	中等
	3		11	中等
	4		16	高等
	5		8	較低
	6		15	高等
每題平均分數		9-12分	11.6	中等程度

資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

近3個月內之情況統計女性針對工作特性部分，平均分數為23.5分，經分析壓力值屬於中等程度（表7）。男性針對工作特性部分，平均分數為9.8分，經分析壓力值亦屬於中等程度（表8）。

依彙整結果顯示，男性對於承辦案件來源之壓力程度與女性相同，惟細究壓力感受程度略低於女性。其中男女均對題號4（民眾不理性的陳述及要求）感受壓力中等。

表7：女性針對工作特性之壓力分析統計表

面向	題號	中間值	平均分數	壓力判斷值
工作特性	1	18-24分	21	較低
	2		19	較低
	3		17	低等
	4		30	中等

	5		31	中等
	6		23	較低
<b>每題平均分數</b>		<b>18-24分</b>	<b>23.5</b>	<b>中等程度</b>

資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

表8：男性針對工作特性之壓力分析統計表

面向	題號	中間值	平均分數	壓力判斷值
工作特性	1	9-12分	7	較低
	2		7	較低
	3		10	低等
	4		13	中等
	5		11	中等
	6		11	較低
<b>每題平均分數</b>		<b>9-12分</b>	<b>9.8</b>	<b>中等程度</b>

資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

## (二)壓力影響與性別差異分析

壓力影響面向區分為心理層面與生理層面2部分，各10道題，每題1-6分，以數字越大代表感受壓力越高，訪問女性6名，判斷壓力值以總分數6-12分為低等程度；以逾12分未達18分為較低程度；以18-24分之間為中等程度；以逾24分未達30分為較高程度；以30-36分之間為高等程度。近3個月內之情況統計女性針對壓力影響心理部分，平均分數為22.6分，經分析壓力值屬於中等程度(表9)。另訪問男性3名，判斷壓力值以總分數3-6分

為低等程度；以逾6分未達9分為較低程度；以9-12分之間為中等程度；以逾12分未達15分為較高程度；以15-18分之間為高等程度。以近3個月內之情況統計男性針對壓力影響心理部分，平均分數為10.2分，經分析壓力值屬於中等程度(表10)。

依彙整結果顯示，男性對於壓力影響心理層面之壓力程度相同，惟細究壓力感受程度略低於女性。其中女性對於題號2（不能婉拒不合理的陳情案）感受壓力較高，而男性則對題號7(覺得目前工作挑戰不能學習新知，無法充實自己) 感受壓力較高。

表9：女性針對影響心理層面之壓力分析統計表

面向	題號	中間值	平均分數	壓力判斷值
壓力影響- 心理層面	1	18-24分	24	中等
	2		32	高等
	3		22	中等
	4		21	中等
	5		22	中等
	6		22	中等
	7		22	中等
	8		19	中等
	9		23	中等
	10		19	中等
<b>每題平均分數</b>		<b>18-24分</b>	<b>22.6</b>	<b>中等程度</b>

資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

表10：男性針對影響心理層面之壓力分析統計表

面向	題號	中間值	平均分數	壓力判斷值
壓力影響- 心理層面	1	9-12分	11	中等
	2		11	中等
	3		9	中等
	4		10	中等
	5		9	中等
	6		14	較高
	7		15	高等
	8		9	中等
	9		11	中等
	10		3	低等
<b>每題平均分數</b>		<b>9-12分</b>	<b>10.2</b>	<b>中等程度</b>

資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

近3個月內之情況統計女性針對壓力影響生理部分，平均分數為20.6分，經分析壓力值屬於中等程度（表11）。另訪問男性針對壓力影響生理部分，平均分數為7.7分，經分析壓力值屬於較低程度（表12）。

依彙整結果顯示，男性對於壓力影響生理層面之壓力程度略低於女性。其中女性對於題號1（莫名其妙的感到疲倦或精疲力竭）、2（為了應付工作多吃、多喝茶/咖啡或多抽菸）及4（心裡對工作感到厭煩）受壓力影響中等偏高，男性則僅對題號2（為了應付工作多吃、多喝茶/咖啡或多抽菸）受壓力影響

中等。

表11：女性針對影響生理層面之壓力分析統計表

面向	題號	中間值	平均分數	壓力判斷值
壓力影響- 生理層面	1	18-24分	24	中等
	2		24	中等
	3		20	中等
	4		24	中等
	5		16	較低
	6		21	中等
	7		21	中等
	8		21	中等
	9		18	中等
	10		17	較低
<b>每題平均分數</b>		<b>18-24分</b>	<b>20.6</b>	<b>中等程度</b>

資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

表12：男性針對影響生理層面之壓力分析統計表

面向	題號	中間值	平均分數	壓力判斷值
壓力影響- 生理層面	1	9-12分	8	較低
	2		12	中等
	3		8	較低
	4		8	較低

	5		5	低等
	6		8	較低
	7		8	較低
	8		8	較低
	9		7	較低
	10		5	低等
<b>每題平均分數</b>		<b>9-12分</b>	<b>7.7</b>	<b>較低程度</b>

資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

### (三)遇到壓力處理方式與性別差異分析

董氏基金會心理衛生組曾於2013年調查發現，臺灣有209萬名成人有明顯憂鬱情緒，最讓其感到憂鬱的主因就是工作。不同性別在職場上感受到的壓力不同，男性上班族壓力來源前3名為「業務」（工作量過多、業績壓力等）、「健康」（長期外食、沒時間運動等）及「時間」（工作時數過長、工作時間日夜顛倒等），女性則為「健康」、「業務」及「時間」。在紓壓方式上，男性最常用「運動」紓壓，其次為「看電視電影」、「聽音樂唱歌」，女性則是「看電視、電影」、「找親友訴說」及「聽音樂唱歌」。<sup>4</sup>

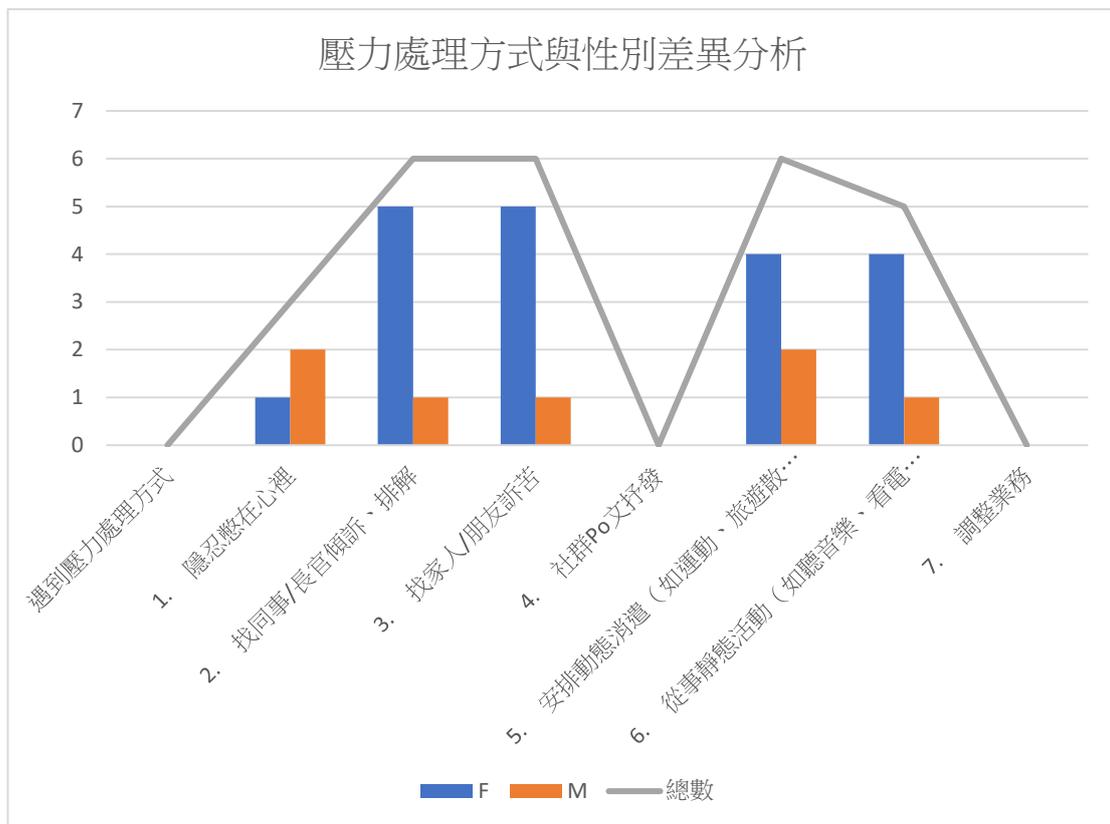
根據本處調查結果，與上揭統計差異不大，承辦查處業務廉政人員為女性，其遇到壓力之處理方式，以採取向長官或同事傾訴、排解及找家人、朋友訴苦之溝通方式處理占多數，各有5名，合計占女性處理壓力方式比率達53%，其次為安排靜態活動及動態消遣，各有4名，合計比率42%（圖6、圖7）；男性遇

<sup>4</sup> <https://tw.stock.yahoo.com/news/%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E5%A3%93%E5%8A%9B%E5%A4%A7-209%E8%90%AC%E6%88%90%E4%BA%BA%E5%BE%88%E6%86%82%E9%AC%B1-144300789.html>

到壓力之處理方式，則以隱忍憋在心裡，或者安排動態消遣（如運動、旅遊散心等）來消除壓力各有2名，合計占男性處理壓力方式比率為58%（圖6、圖8）。

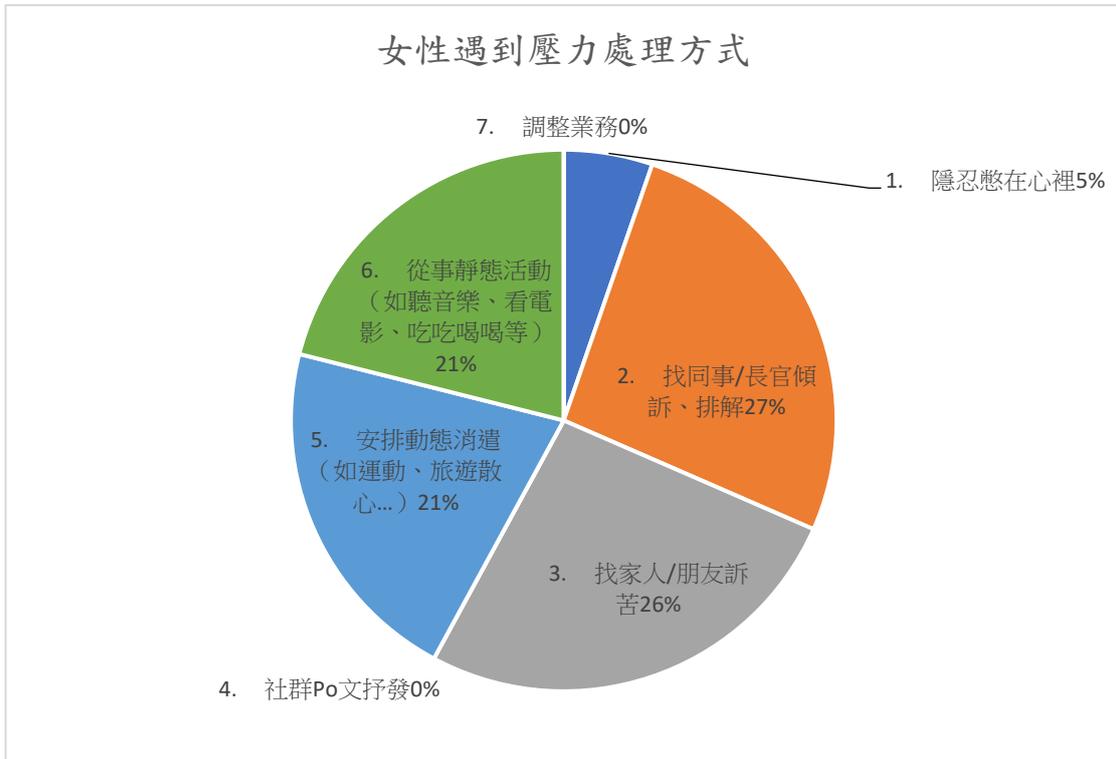
顯見女性紓解壓力方式相較於男性，多選擇以溝通方式處理，男性較不願與他人傾訴，多選擇自行排憂。

圖6：壓力處理方式與性別差異分析圖



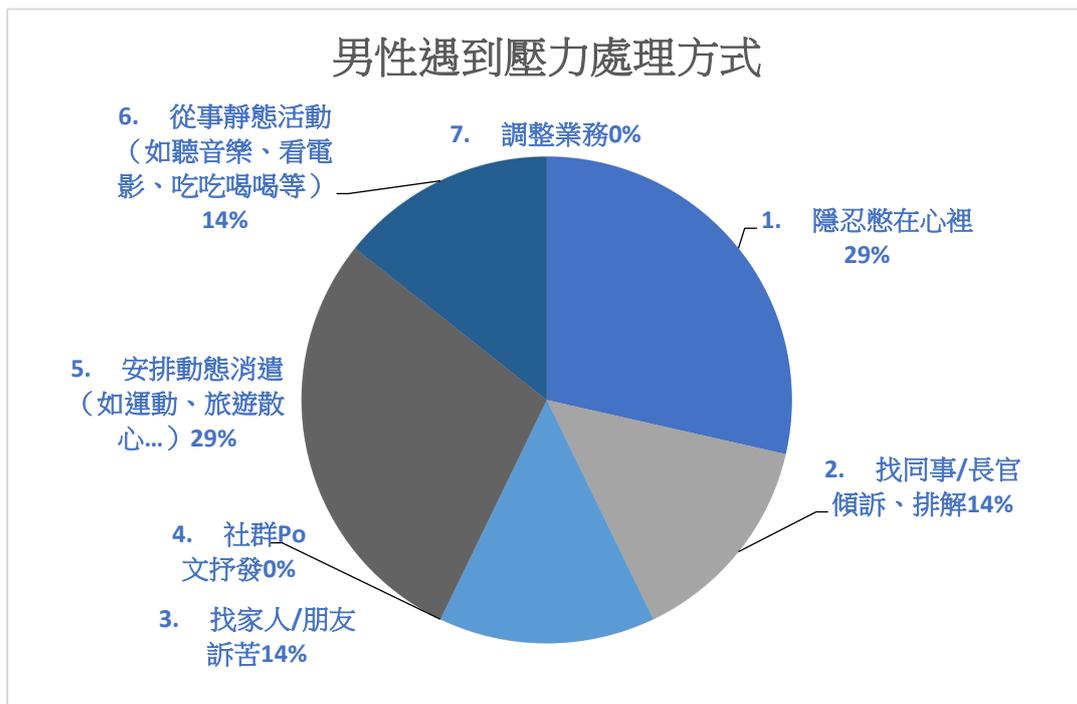
資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

圖7：女性遇到壓力處理方式統計圖



資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

圖8：男性遇到壓力處理方式統計圖



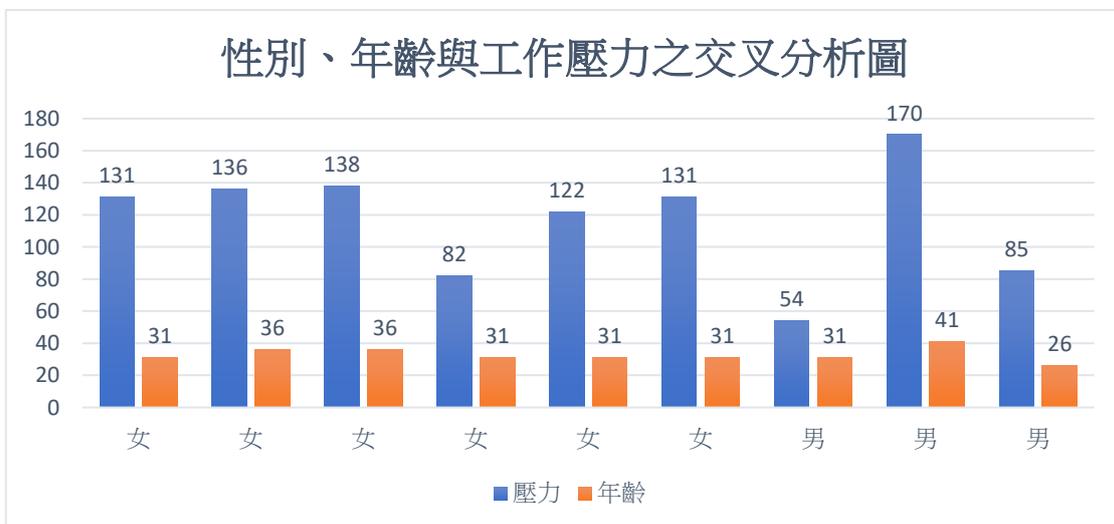
資料來源：臺中市政府政風處第三科111年4月問卷統計

#### 四、承辦查處業務廉政人員承受工作壓力與性別、年齡之交叉分析

為探究本處查處承辦業務廉政人員承受工作壓力與性別、年齡間關係，爰蒐集本處同仁「生理上性別」、「年齡」及「工作壓力」作交叉分析，因教育程度僅1位係研究所畢業，其餘均為大學畢業，爰尚無顯著差異，未列入交叉分析範疇；另本資料未蒐集不同性傾向、性別特質及性別認同者的特殊性，未來將關注此類特質是否對於工作壓力之感受有不同影響。

本分析之「年齡」係採區間值之最低數，「工作壓力」則以各項壓力合計總分計算(分數越高代表壓力越大)。分析結果，以女性來說，年齡較長對於工作壓力之感受較強烈；以男性來說，則較難以建立年齡越長感受工作壓力越強之規則(圖9)。鑒於「壓力」是主觀的感受，每個人耐受程度不盡相同，除了女性真的承受較重壓力外，另一項原因是，女性相對於男性來說較願意講述自己的狀況(女性願意訴說比例53%，男性則為28%)，並向外界求援，而傳統文化亦不鼓勵男性向外求助，可能導致男性在接受調查時，不願確實闡述自己的心理狀況，有所顧忌。

圖9：性別、年齡與工作壓力之交叉分析圖



## 參、規劃&目標

### 一、方案建議

根據上述問卷分析資料顯示結果，本處承辦查處業務廉政人員男女性別比例，係女性多於男性，且女性感受壓力程度較男性為高，細究各感受壓力之面項，以「承辦案件來源」感受壓力程度較高、因「工作特性」感覺壓力中等偏高、另「受壓力影響心理及生理層面」均為中等程度。據此，綜合上述壓力指數，為降低女性承辦查處業務廉政人員工作壓力，鑒於女性常以溝通方式紓解壓力，研究建議以下方案措施，達到提升工作效率有助緩解壓力之目的。

#### (一)辦理與查處業務特性之壓力調適課程

在受理人民陳情時，經常接觸到對本處職權及陳情受理範圍認知不完全的民眾，在陳情未被受理或對處理結果不能滿足其所願時，常使用電話、信件、電子郵件、1999等管道騷擾、謾罵，甚至親自前來，用挑釁、暴力、威脅等不理性方式抗議、陳情。這些非理性的陳情行為，重則損害公務機關設施，危害機關人員安全，輕則須花費額外的資源與時間，來處理陳情人的非理性行為，無論何種方式，均造成承辦同仁壓力影響心理或生理上反應。

為避免人力、物力等各方面資源的浪費，及管理非理性陳情行為，監察院彙編「非理性陳情行為處理作業手冊」<sup>5</sup>，提供辨識、預防非理性陳情行為，以及事後問題處理之方法供公務同仁參考。基此，為解決承辦查處業務女性廉政人員面對「不能婉拒不合理的陳情案」感受壓力較高之問題，可聘請專家針

---

<sup>5</sup> 第一版98年，第二版102年，譯自於澳大利亞新南威爾斯州監察使辦公室出版之原文手冊

對機關特性設計此類「處理非理性陳情行為」課程，透過訓練、輔導以及指導能適切的處理非理性陳情案件；另因應工作特性常遇民眾不停催辦或不理性陳述，亦可透過開辦「心理壓力調適」課程，讓同仁面對陳情檢舉案件多點實務技巧與調適能力，以提昇為民服務品質。

## **(二)以分組模式彈性指派查處業務承辦人員**

鑒於女性面對承辦案件來源感受壓力之程度較高，且相較於男性，女性覺得受理案件容易因性別遭質疑專業度之比例較多，為平衡壓力的質與量，建議規劃3至4人籌組調查小組，透過團隊合作方式彈性分派查處案件，小組應有男性與女性成員在內，以便於因應具性別歧視之非理性民眾陳情案件；除此之外，小組中若有緊急案件或成員因故無法辦理時，能有其餘成員（對主管來說特定人員）協力完成，依限辦竣。

主管於指派查處案件時，除針對承辦轄區派案外，亦建議可將重大矚目或複雜程度案件、陳情民眾特性及近期承辦案件數多寡等因素納入考量。避免複雜案件或緊急案件過於集中特定組別，俾使廉政人員可善用時間多安排家庭活動、社交活動，使家人感情更加凝聚緊密，並與朋友相互支持分享經驗，學著釋放壓力，注意身心靈的健康；減少頻繁加班，透過公餘時間讀書，並有終身學習的理念和實踐，在持續學習中吸取新知，較不易與社會脈動脫節，俾以提昇生活品質。

## **(三)提供不具名壓力諮商或安排休閒活動**

據問卷調查彙整結果，男女性別對遇到壓力處理方式不同，女性多選擇以溝通方式處理，男性較不願與他人傾訴，而選擇自行排憂。有鑑於此，管理上，對女性廉政人員應多鼓勵、少責備，減少其壓力來源，並能與同仁分享工作經驗、交換心得以降低其工作壓力。另外，可於機關內設置壓力諮商信箱，以

不具名方式蒐集改進業務之具體建言或對於管理方法之策進事項，若反映個案問題研析須更進一步個別諮商，則留言指派專人晤談輔導，給予同仁適度隱密性及主導權，尊重其溝通意願，倘須尋求專業協助，則建議結合臺中市政府員工協助方案<sup>6</sup>，申請公假協談。

另提議人事單位可組織社團活動，針對同仁有興趣的主題辦理，如瑜珈、有氧運動、電影欣賞，或安排休閒活動、體育競賽等，且能至其他機構參訪或互動，鼓勵人員參加，以增進同仁間人際交往並減輕工作壓力，藉此達成同仁情緒抒發、提升效能效率，增進工作績效。

## 二、方案分析並提出建議

### (一)方案評量指標

評量指標	方案1	方案2	方案3
服務品質提升	是	是	否
優化處理效率	否	是	是
成本	中	低	高
可行性	高	高	低

### (二)方案選定說明

綜上分析，女性對於壓力感受程度平均可能較男性敏銳，對於壓力來源及壓力影響感受明顯，但並非代表抗壓力低或無法調適，相對而言，能掌握調適應的方法時，即使承受壓力亦能有效紓解，而不會影響工作，甚至家庭生活、個人身心健康，據此，方案2「以分組模式彈性指派查處業務承辦人員」，除能考量案件特性，避免複雜案件或緊急案件過於集中以減少壓力

<sup>6</sup>臺中市政府員工協助方案網站 <https://www.taichung.gov.tw/1191416/>

來源外，同仁協力分擔業務，提升工作效率與品質，可能會減少加班頻率，因而獲得較多公餘時間安排休閒活動，達到釋放壓力以降低壓力影響；且團隊中有不同性別，亦能解決面對具性別歧視民眾之壓力，而僅透過工作指派的改變，未增加任何機關成本，相對可行性較高等優點，故為本次分析建議之最適合方案。

#### **肆、結語**

政風處承辦查處業務廉政人員女性比例高於男性，且女性感受壓力程度較男性為高，透過此次性別分析，提出降低女性廉政人員承辦查處業務之壓力之策略方案，俾使其保持心理平衡，藉以提升工作效率並維護身心健康。未來將持續關注承辦查處業務壓力與性別間差異，建立溝通管道，適時輔導及修正策略方案，建構兩性平等的工作環境。

# 臺中市政府政風處

## 承辦查處業務廉政人員承受工作壓力研究問卷

為撰寫本處「承辦查處業務廉政人員承受工作壓力與性別差異分析報告」需要，請撥冗協助填寫下列內容，實不勝感激！

### 第一部份

#### ◎A 部份 壓力來源-承辦案件來源

請在數字的地方，依照你的情況圈選出答案。請依據 <u>過去三個月</u> 中的情形作答。	非	肯	一	一	肯	非
	常	定	般	般	定	常
	肯	是	而	而	非	肯
	定	壓	言	言	壓	定
	是	力	有	非	力	非
	壓		壓	壓		壓
	力		力	力		力
1. 你對受理民眾陳情檢舉信函感到有壓力	6	5	4	3	2	1
2. 你對受理民眾電話陳情檢舉感到有壓力	6	5	4	3	2	1
3. 你對受理民眾當面陳情檢舉感到有壓力	6	5	4	3	2	1
4. 你對議員交辦案件感到有壓力	6	5	4	3	2	1
5. 你對直屬長官交辦案件感到有壓力	6	5	4	3	2	1
6. 你對廉政署交辦陳情檢舉案件感到有壓力	6	5	4	3	2	1

#### ◎B 部份 壓力來源-工作特性

請在數字的地方，依照你的情況圈選出答案。請依據 <u>過去三個月</u> 中的情形作答。	非	肯	一	一	肯	非
	常	定	般	般	定	常
	肯	是	而	而	非	肯
	定	壓	言	言	壓	定
	是	力	有	非	力	非
	壓		壓	壓		壓
	力		力	力		力

	力		力	力		力
1. 經常需要加班	6	5	4	3	2	1
2. 必須將工作帶回家處理	6	5	4	3	2	1
3. 中午需要輪值受理案件	6	5	4	3	2	1
4. 民眾不理性的陳述及要求	6	5	4	3	2	1
5. 民眾頻繁追蹤案件辦理進度	6	5	4	3	2	1
6. 案件處理時間很短（7天內）	6	5	4	3	2	1

## 第二部份

### ◎A 部份 壓力影響-你的感覺與行為

請在數字的地方圈選出你同意／不同意的程度。請依據 <u>過去三個月</u> 中的情形作答。	非 常 同 意	很 同 意	些 微 同 意	些 微 不 同 意	很 不 同 意	非 常 不 同 意
1. 擔心受理陳情檢舉案件處理不當被懲處	6	5	4	3	2	1
2. 不能婉拒不合理的陳情案	6	5	4	3	2	1
3. 當你受理陳情檢舉後，感到憤怒時，不容易排解	6	5	4	3	2	1
4. 工作時你會懷疑自己的判斷	6	5	4	3	2	1
5. 負責的工作出了差錯，會驚慌失措	6	5	4	3	2	1
6. 承辦案件累積多件，沒有足夠精力處理	6	5	4	3	2	1
7. 覺得目前工作挑戰不能學習新知，無法充實自己	6	5	4	3	2	1
8. 不滿意自己完成的工作品質	6	5	4	3	2	1
9. 回復陳情檢舉案件時，無法獲得對方認同而感到壓力	6	5	4	3	2	1
10. 覺得受理案件容易因性別遭質疑專業度	6	5	4	3	2	1

◎B 部份 壓力影響-你的身體健康

請指出在 <u>過去三個月</u> 中，下列這些問題發生的頻率？	非常頻繁	經常	偶而	不經常	極少	從不
1. 莫名其妙的感到疲倦或精疲力竭	6	5	4	3	2	1
2. 為了應付工作多吃、多喝茶/咖啡或多抽菸	6	5	4	3	2	1
3. 呼吸急促或感到暈眩	6	5	4	3	2	1
4. 心裡對工作感到厭煩	6	5	4	3	2	1
5. 身體的某部位覺得刺痛或劇痛	6	5	4	3	2	1
6. 早上倦怠不太想起床	6	5	4	3	2	1
7. 精神不容易集中	6	5	4	3	2	1
8. 因煩惱工作而造成失眠	6	5	4	3	2	1
9. 變得暴躁易怒	6	5	4	3	2	1
10. 生病感冒不容易好（抵抗力變弱）	6	5	4	3	2	1

第三部份

◎遇到壓力處理方式

請在選項後方的空格勾選出你會採取的方式（可複選）。 請依據 <u>過去三個月</u> 中的情形作答。	可複選
1. 隱忍憋在心裡	
2. 找同事/長官傾訴、排解	
3. 找家人/朋友訴苦	
4. 社群 Po 文抒發	
5. 安排動態消遣（如運動、旅遊散心...）	
6. 從事靜態活動（如聽音樂、看電影、吃吃喝喝等）	
7. 調整業務	
8. 其他方式：(請簡述)	

--

### 背景資料

您對下列問題的回答將會提供許多有用的資訊。請勾選出最適當的選項，或在空格中打勾，或在畫好的線上作答，謝謝您的協助。

性別：男 女

年齡：21-25歲 26-30歲 31-35歲

36-40歲 41歲以上

教育程度：高中（職）畢業（肄業）

大專畢業（肄業） 研究所以上

至本處承辦查處業務的年資？\_\_\_\_\_ 年