國立政治大學公共行政學系

碩士學位論文

身分影響看法？一般民眾與公務人員對公部門看法差異之研究

Does the Status Affect Perception？ A Study on the Viewpoint Differences on the Public Sector between the Public and Civil Servants

國立政治大學 National Chengchi University

指導教授：董祥開 博士

研究生：呂仁湘 撰

中 華 民 國 一一〇 年 一 月

DOI:10.6814/NCCU202100238

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202100238

謝辭

兩年半的碩士時光，過程中往往覺得時間的流速變慢了，好像每天都在為了文獻、報告、論文煩惱，總是擔心自己無法跟上別人的腳步。現在回首來看，這段期間內的自己其實成長了許多，比起過去的求學歷程，碩士生活讓我過得比以前更加的充實。在即將告別學生生活的現在，感謝一路上陪伴著我的老師及朋友們，讓原本有些枯燥的寫論文過程，變成了有趣又值得回味的時光。

這段時間最常待的地方就是研究室，見證了我從笨拙的碩一新生，到可以獨當一面的助理，感謝我的指導教授祥開老師，讓我有能在研究室學習的機會，不僅很信任我，讓我有很大的空間能以自己的想法處理工作，也在我遇到困難的時候，設法去幫助我，更不用說在寫論文期間給予我的幫忙，讓我在課程以外的時光也沒有留白，學到的是更多課本上學不到的東西。感謝乃沂老師、洲棚老師願意擔任我論文的口試委員，不只在口試中鼓勵我，讓我不會那麼緊張，也提點了我許多不同面向的觀點，讓我的論文能更加的完備。

感謝婕妤、書寧、婷虹、子正、嚴凡、彥竹、姿妤、凱翔，還有這一路上遇到的大家，不論是在工作上遇到了難題，還是苦悶的寫論文的過程中，因為有你們的陪伴，讓我能夠保持一顆愉快的心，面對大大小小的困難。最後要感謝我的家人，謝謝你們支持我讀研究所，也因為你們，讓我有不怕困難的勇氣，雖然並非事事都能在我的掌控之中，但是你們每每都提供我溫暖的臂膀，關心我有沒有穿的夠暖和、有沒有吃的健康，謝謝你們讓我了解到有家人在背後支持是多麼幸福的一件事。

再次謝謝家人、老師、朋友的陪伴，希望即將踏入另一個階段的自己能夠繼續加油，不要總是覺得自己好像沒有成長，要好好的體會當下的每一天！

呂仁湘 2021.01.25

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202100238

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202100238

摘要

在社會環境不斷的變遷下，公、私部門都要面對更加複雜、繁重的工作，然而，我國民眾一直存有公部門工作輕鬆的刻板印象，其看法與現職公務人員所體會到的公部門職場有很大的落差，面對民眾的不諒解，公務人員也有苦難言。近年來，各部門之間的人才流動越發頻繁，擁有部門轉換經驗的工作者數量越來越多，也為上述問題開啟了一扇希望之窗，讓民眾有機會了解公部門的職場環境。故本研究希望透過量化研究的方式呈現公務人員與一般民眾之間的看法差異，並經由文獻與資料分析臺灣民眾對公部門刻板印象的嚴重程度，最後再透過有部門轉換經驗的公務人員，客觀的呈現其所體會到的真實公部門職場環境，藉以消弭民眾對公部門的誤解，也讓民眾能更加了解公務職場。

本研究的分析資料來源為 2019 年第五期「台灣文官調查」，主要研究對象為我國現職公務人員與一般民眾，有效樣本分別為 766 與 1068 份。研究結果發現，公務人員與一般民眾會因為身分的不同，對雙方工作的認知也會不同。此外，本研究也發現那些同時有公私部門工作經驗的公務人員，對公部門的看法也與一般民眾不同，能夠較為中立與客觀地反映公部門的工作環境。本研究依據上述研究結果進行討論並提供政策建議。

關鍵詞：公私部門工作認知、刻板印象、公私部門轉換經驗

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202100238

Abstract

In an ongoing changing environment, both public and private sectors are facing more complicated challenges and arduous tasks. However, the general public in Taiwan tend to share a stereotype that working in the public sector is easy, which is very different from the perspective of the civil servants who have personal experience in the public sector. Given people's incomprehension and misunderstanding about the public sector, civil servants sometimes need to deal with their difficulty and suffering on their own. Fortunately, sector-switchers, in recent years, serve as a channel for the general public to understand the public sector. Therefore, this study aims to present the different opinion between civil servants and the people through quantitative research, analyzing the severity of Taiwanese people's stereotypes of the public sector through literature and data. Finally, through civil servants with sector switching experience, they can objectively present the real public sector workplace environment to eliminate misunderstandings about the public sector and also allow the people to better understand the public sector workplace.

This study uses data from the "2019 Taiwan Government Bureaucracy Survey-V". Subjects of this study include incumbent civil servants (766 responses) and the general public (1,068 responses). After analyzing the data, we found that civil servants and the public hold quite different perceptions about the working environments in the public and private sectors. In addition, we found that civil servants with both public and private sector work experience hold different opinions from the public; they are be able to present the actual situation in the public sector neutrally and objectively. Implications and policy suggestions are discussed.

Keywords: Public-Private Sector Job Perception, Stereotype, Public-Private Sector Switching Experience

DOI:10.6814/NCCU202100238

目　錄

目　錄　III

表　次　V

圖　次　VIII

第一章　緒論.....1

第一節 研究背景與動機.....1

第二節 研究目的與問題.....3

第三節 研究流程.....6

第二章　文獻檢閱.....9

第一節 心理距離與刻板印象.....9

第二節 極化.....17

第三節 亞洲國家對公部門的看法.....26

第四節 公私部門轉換經驗.....32

第三章　研究設計.....37

第一節 研究架構與假設.....37

第二節 資料蒐集與分析方法.....39

第三節 變項測量與操作化.....43

第四章　研究分析與討論.....47

第一節　樣本特性.....47

第二節　各變項敘述統計.....49

第三節　研究分析.....54

DOI:10.6814/NCCU202100238

第五章　結論與建議 79

第一節　研究結論 79

第二節　實務建議 82

第三節　研究限制與後續研究建議 85

參考文獻 87

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202100238

表　次

表 3-1、TGBS-V 第二波調查回收樣本結構表 40

表 3-2、Go Suvey 一般民眾有效樣本結構表（性別） 41

表 3-3、Go Suvey 一般民眾有效樣本結構表（年齡） 41

表 3-4、Go Suvey 一般民眾有效樣本結構表（地區） 42

表 3-5、Go Suvey 月薪分布結構表 42

表 3-6、身分問卷及參考來源表 43

表 3-7、公私部門工作認知問卷及參考來源表 44

表 3-8、刻板印象情境題及參考來源表 45

表 3-9、控制變項問卷及參考來源表 46

表 4-1、公務人員與一般民眾基本資料次數分配表 48

表 4-2、公務人員對私部門工作認知敘述統計表 50

表 4-3、一般民眾對私部門工作認知敘述統計表 51

表 4-4、公務人員對公部門工作認知敘述統計表 52

表 4-5、一般民眾對公部門工作認知敘述統計表 53

表 4-6、對不同部門加班刻板印象之敘述統計表 54

表 4-7、對不同部門工作量刻板印象之敘述統計表 54

表 4-8、假設驗證方式說明表 55

表 4-9、不同身份對私部門的工作認知之 t 檢定 56

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 4-10、不同身份對公部門的工作認知之 t 檢定 57

表 4-11、不同身份認為私部門上班時間朝九晚五之階層迴歸分析 58

表 4-12、不同身份認為私部門工時長之階層迴歸分析 59

表 4-13、不同身份認為私部門經常加班之階層迴歸分析 60

表 4-14、不同身份認為私部門工作量大之階層迴歸分析 61

表 4-15、不同身份認為私部門工作內容龐雜之階層迴歸分析 62

表 4-16、不同身份認為公部門上班時間朝九晚五之階層迴歸分析 63

表 4-17、不同身份認為公部門工時長之階層迴歸分析 64

表 4-18、不同身份認為公部門經常加班之階層迴歸分析 65

表 4-19、不同身份認為公部門工作量大之階層迴歸分析 66

表 4-20、不同身份認為公部門工作內容龐雜之階層迴歸分析 67

表 4-21、對不同部門加班的刻板印象敘述統計表 68

表 4-22、對不同部門工作量的刻板印象敘述統計表 68

表 4-23、有無部門轉換經驗公務員對公部門的工作認知之 t 檢定 69

表 4-24、部門轉換經驗與公部門上班時間朝九晚五之階層迴歸分析 70

表 4-25、部門轉換經驗與公部門工時長之階層迴歸分析 71

表 4-26、部門轉換經驗與公部門經常加班之階層迴歸分析 72

表 4-27、部門轉換經驗與公部門工作量大之階層迴歸分析 73

表 4-28、部門轉換經驗與公部門工作內容龐雜之階層迴歸分析 74

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 4-29、假設驗證結果表 75

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202100238

圖　次

圖 1-1、研究流程圖 7

圖 2-1、Förster 實驗原圖 11

圖 2-2、Förster 實驗受試者指出之圖形 12

圖 2-3、極化對稱 U 型圖 18

圖 3-1、研究架構圖 38

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202100238

第一章　緒論

第一節 研究背景與動機

當提到「公務人員」時，你腦海中浮現的第一個想法會是什麼？你可以想像到公務人員也必須要加班、工作量很大，還會遭受民眾怒火的樣子嗎？更多的時候，給出的答案往往是每天朝九晚五、不用加班、工作輕鬆又有退休金，可以說是少數符合「錢多、事少、離家近」的夢幻工作。然而，本文所要說的，可能會顛覆過去大家對公部門的刻板印象。

2020 年初，許多危機接踵而來，再再考驗各國政府面對全球性災難時，如何去反應、解決接連不斷的天災與人禍。從年初就開始肆虐的新型冠狀病毒（COVID-19），公衛、醫療體系在第一時間作出一連串的措施，確保臺灣能夠免於大規模的社區傳染，後續除了日常的宣導以外，如何讓因疫情而低迷的景氣復甦，都不可能只依靠單一政府部門就能解決，最明顯的例子就是「擴大急難紓困」，雖然此一方案是由衛生福利部所提出，希望能幫助到弱勢工作者度過疫情對其所帶來的經濟衝擊，因此藉由第一線的各地方鄉鎮區公所受理民眾的申請。然而，申請的數量超乎想像，新聞上無一不在報導紓困申請期間，地方公務人員如何面對湧入公所的人潮，以及龐大工作量，新聞斗大的標題就寫著〈母親節泡湯了 衛福部緊急加班處理新北近萬件紓困案〉[1]與〈不一樣的母親節！區公所員工攜孩加班忙急難紓困：業務優先〉[2]，公務人員被突如其來工作壓得忙不過來，不只要為焦急的民眾解釋申請的條件、細節，甚至還會被急躁的民眾抱怨、怒罵，如果換位思考一下，這樣的情境發生在自己身上，我們會覺得是應該的嗎？

[1] 資料來源：2020，〈母親節泡湯了 衛福部緊急加班處理新北近萬件紓困案〉，聯合報：https://udn.com/news/story/120974/4550812，檢索日期：2020 年 9 月 5 日。

[2] 資料來源：2020，〈不一樣的母親節！區公所員工攜孩加班忙急難紓困：業務優先〉，三立新聞：https://www.setn.com/News.aspx?NewsID=740311，檢索日期：2020 年 9 月 5 日。

DOI:10.6814/NCCU202100238

108 年模範公務人員頒獎典禮上，行政院長在致詞時期許公務人員在「公門好修行」，他表示公務員對政府方針、社會問題的了解程度一定比民眾高，作為政府與民眾間的溝通橋樑，公務人員的貢獻能夠讓國家進步、民眾更能安居樂業，這句話的本意是好的，希望公務人員能夠在公部門展現長才、鍛鍊自身，但是它同時也是公務人員自嘲自己的一句話，面對變化莫測的環境，在公部門工作確實如同苦行僧修行一般，不但要精進自己的專業，也必須磨練心性，將自身的稜角磨平，但卻又受到社會輿論的批評，放大檢視公務員的一舉一動。

不論公、私部門皆處在一個變動迅速的環境中，兩者都必須順應環境做出改變，然而，民眾對於公部門所做的改變，以及對公務人員的觀感還是有所偏頗，「當公務員很爽」、「在政府機關工作很輕鬆」是很多人對公部門工作的認知，更有甚者會直接說公務人員是不工作的米蟲，當然，並非所有人都會使用這些過於偏激的言論，但是卻能發現很多人都存有對公部門的刻板印象（stereotype）。根據 2019 年底銓敘部所公布的「107 年各機關公務人員辭職登記及辭職原因分析」[3]，雖然整體公務員的離職率不到一成，但是其中未滿 40 歲辭職的公務員卻占其中的六成，而年資未滿十年的辭職者更達到了七成，如果公部門真的如同大家所說的輕鬆、福利好，那這些年資尚淺的公務人員的高離職率，似乎與大眾的觀感有所落差，所以公部門的工作真如同大眾所認知的輕鬆嗎？面對越發多元化的社會、公民參與的重視，我們可以發現到公部門面對的是一個更加複雜的環境，公家機關工作到晚間七、八點的情況依然時有所聞，但是卻囿於過去傳統的印象，對公務人員工作上付出視為理所當然，造成了以偏概全的現象。究竟一般民眾與公務人員如何評價彼此的工作？有沒有能客觀的評價雙方工作的人能為大家呈現更全面的觀點？都是本文想研究探討的問題。

[3] 資料來源：2019，〈銓敘部統計 107 年公務員離職率低於 1％〉，自由時報：https://news.ltn.com.tw/news/politics/breakingnews/2999859，檢索日期：2020 年 9 月 5 日。

DOI:10.6814/NCCU202100238

第二節 研究目的與問題

公務人員與一般民眾被明顯的區分為兩大群體，群體之間意見分歧並非壞事，因為相互比較能夠截長補短，雙方才能有成長的空間，惟現今社會上雙方觀點不一致卻不能理性的談論，做出建設性的建議，反而都流於謾罵與詆毀，一旦此種謾罵詆毀越演越烈，雙方對公部門的看法更往光譜的兩端靠近，則會產生所謂的「極化」現象。公務人員的福利與工作內容往往都是被攻擊的箭靶，即便覺得委屈也無法反駁，畢竟政府機關是相對封閉的體系，公務人員的數量也都有法規明文規定，只有通過國家考試，才能進入公部門，一窺真正公務人員的工作內容。在臺灣社會中，公務人員與民眾雙方之間彷彿有道無法越過的高牆阻隔著，尤其民眾對公務人員有根深蒂固的刻板印象，且雙方對公部門的想法是兩極化的－民眾認為在公部門工作能準時上下班、不用加班、工作輕鬆又沒有什麼壓力；而公務人員則覺得現在公部門已經不如從前，加班、繁忙的公務也讓他們力不從心。故以此想法為基礎，將藉由有關極化社會（polarized society）的文獻，作為公務人員與一般大眾各執一詞的理論基礎，以及探討極化社會下，兩個群體之間對於所屬群體與他人群體之間的認知。

大眾對公部門的偏見，很多都來自於難以消除的刻板印象，如同前一節的提問，如果說到公務人員你的第一個想法會是什麼？社會上普遍瀰漫著公部門的工作比起私部門而言，是相對輕鬆、簡單的，比起私人企業的高工時、加班到工作完成的責任制，公務人員似乎更可以準時的五點刷卡下班，且不會需要常常加班，如同心理距離（psychological distance）概念所描述的現象，一般民眾認為自己很了解公部門的工作、對公部門很熟悉，但實際上他們並沒有在公務機關工作過，而導致他們總是會以自己主觀的想法認為公部門的工作比較輕鬆。事實上，為了維持政府運作，各個國家都有執行各項公共政策的各類公務人員，他們無疑是穩定社會的基石，然而，在臺灣雖然有所謂的公職熱，但是卻又有很多民眾對公務

DOI:10.6814/NCCU202100238

人員抱有負面的看法，甚至有許多偏激的言論，也透露了對公務人員的矛盾心理。綜觀與臺灣相近的其他亞洲國家，有的國家也認為公務體系過於龐大，拖垮了國家財政，但是民眾卻又感受不到公務人員的服務品質，又例如日本，受到歷史與文化的影響，公務人員的社會地位相對高上許多，韓國亦是如此。

近年來隨著公務人員年金改革問題，或是其他有關公務人員的負面消息，都能激起大眾一番熱烈的討論，然而，大眾對公部門的認知往往停留在過去的刻板印象，放大檢視了公部門的福利，卻忽略公務員在公部門中所承受的各方壓力，不論是來自組織制度上的規範，又或是來自國際組織、民眾的期待。面對國際化、多元的社會，私部門設法處理震盪的局勢，穩定自身的利益，而公部門有可能像局外人一樣撒手不管嗎？答案一定是不可能置身事外的，而是更需要作出回應，甚至制定目標，進而修改、制定法律。對於公、私部門的既有印象存在已久，人們往往容易根據個體所屬群體的特徵，去推斷個人應會具有與該群體相似的特徵，此一過程便是我們所熟知的刻板印象，如此片面、簡化的看待不同部門間的工作，並不能解決任何問題，反而會加深不同群體間的隔閡與衝突。

常見刻板印象大到性別、種族、宗教信仰等，小到個人外表的刻板印象，而絕大部分的文獻在討論有關性別的刻板印象，不論是性別在各個領域上的優勢、性別角色在工作場域或家務上的討論，性別刻板印象被文獻涵蓋的範圍最廣，反而有關公、私部門的刻板印象，大多是源自報章雜誌等媒體或個人經驗，一般民眾對公部門的刻板印象一直都沒有藉由量化的資料來分析，且經過簡單的探索臺灣周邊國家對公務人員的印象，或是公務人員在社會中的地位，可以間接的了解到臺灣民眾對公務人員的印象相較於其他國家，是否過於負面，也能觀察比較到各國公務人員刻板印象的嚴重程度，進而將公務人員負面印象的問題提點出來，讓社會大眾了解此問題的嚴重性。因此，希冀透過「台灣文官調查」（Taiwan Government Bureaucrat Survey, TGBS）的實證數據資料來做呈現。不只是系統化的呈現對公部門的刻板印象，本研究也希望能分析同時有過公、私部門經驗的人，

DOI:10.6814/NCCU202100238

因為他們更能夠客觀的評論雙方之間的優缺點，他們如同公務人員與一般民眾的橋樑，也是能夠破除大眾對公部門刻板印象的希望。藉由對有過部門轉換經驗的人分析，點出公、私部門在工作上並無太大的異同，且期許能夠降低對公部門的刻板印象，公平的看待在公、私部門工作的人。

壹、 本研究之研究目的如下

一、藉由量化的方式，將一般民眾與公務人員對彼此部門的工作認知做呈現，以了解身分不同的兩個群體，對公私部門工作認知的分歧狀況。

二、經由文獻以及亞洲其他國家對公部門的看法，先初步了解臺灣目前對公務人員的刻板印象，再以數據資料呈現一般民眾對公部門長久以來的刻板印象，進而說明刻板印象對公部門可能造成的不良影響。

三、藉由有過部門轉換經驗的公務人員，讓大眾對公私部門的工作看法能夠平衡，減緩民眾對公部門負面的刻板印象，正視公部門工作的重要性以及公務人員的勞動情況。

貳、 本研究之研究問題如下

一、公務人員與一般民眾對彼此工作的看法為何？雙方的認知是否存在分歧？

二、一般民眾對公部門是否存在刻板印象？目前對公部門刻板印象的嚴重程度為何？

三、有私部門工作經驗的公務人員，進入到公部門工作後，對公部門的工作認知是否能平衡公務人員與一般民眾分歧的意見？其所描繪的公部門真實的工作情況為何？

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202100238

第三節 研究流程

本研究的研究流程如下圖 1-1 所示。首先，由時事以及長期以來對公務人員的刻板印象為啟發，確立了研究動機與目的，並且訂定研究問題以及主題。再者，希望透過極化、刻板印象與部門轉換相關文獻的爬梳，為本研究打下基礎，建立研究架構，並進行各變項的操作化、擬定問卷題目。根據研究問題的主體，針對公務人員與非公務人員，分別進行問卷的發放，探求雙方之間對彼此的工作認知。最後待問卷回收完畢，著手進行分析與討論，回應本研究的研究問題，並作出結論與建議。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202100238

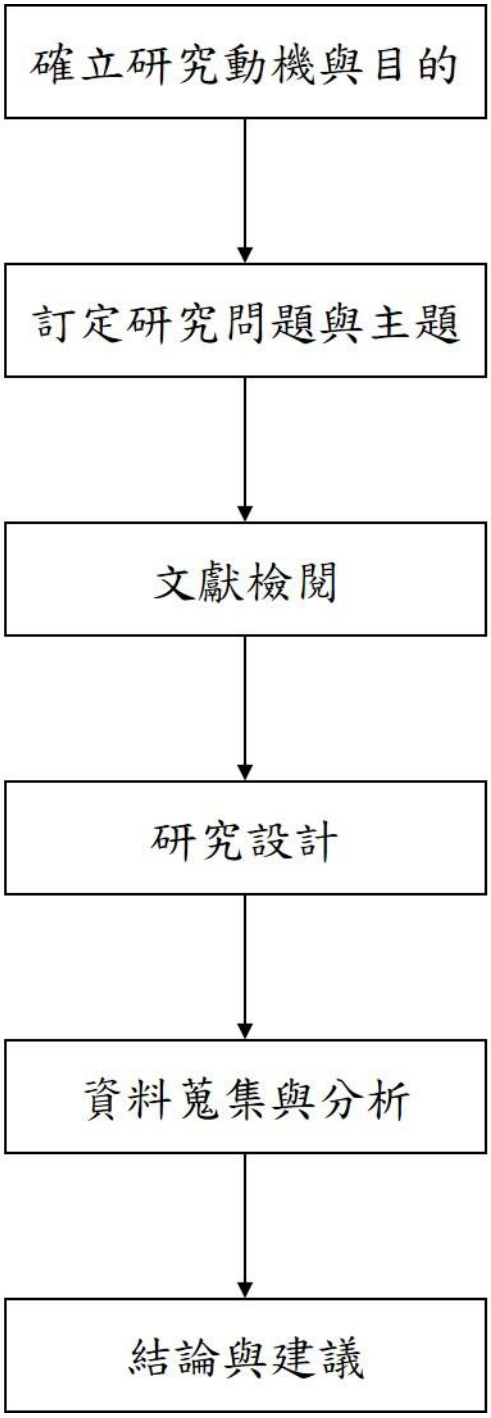

圖 1-1、研究流程圖

資料來源：本研究自行整理與繪製

DOI:10.6814/NCCU202100238

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202100238

第二章　文獻檢閱

不同群體之間，因為對某些議題的看法或立場分歧，造成群體之間的矛盾，導致在某些議題上，政府因這些群體之間意見的不同，甚至造成施政上的僵局，在學術上有個形容該情境的名詞，即「極化」。學術中有關極化的文獻多半在探討政治上的極化，尤其是因為政黨支持進而影響到個人對各種重大議題的看法。事實上，極化的現象不只是在政治上出現，社會中不同的群體間，都能看到它的影子，因為其內涵團體之間的分歧，進而引導出另一個核心概念，也就是「我群與他群」的意象。根據研究顯示，生物區分你我群體可以說是一種天性，動物的世界如此，人類這種高度社會化的世界更是如此。你我界線的劃分，也導致了許多的不諒解，以及對不是「我」的群體產生了某些刻板印象，以維護、鞏固我群的基礎，而若要打破群體間的隔閡，我們便需要某些曾經體會過不同群體之間的人，為我們訴說他們更多元、豐富的經歷，藉以消除某些根深蒂固的刻板印象。

本文將先以心理距離與刻板印象的相關文獻作為基礎，爬梳其形成、改變與應用，以及如何能打破刻板印象的形成，描繪出大眾對公部門刻板印象的形成。再輔以極化的相關文獻作為基礎，以延伸至我群與他群的探討，作為一般民眾與公務人員對雙方工作情況認知不同的理論基礎。最後再以部門轉換的有關文獻，探討曾經於私部門工作過的公務人員，他們對公部門的認知為什麼值得被注意，以作為本研究重要的參考資料。

第一節 心理距離與刻板印象

一、 心理距離的意義

藝術欣賞中，Bullough（1912）認為，如果觀眾因為自身的經歷，過於投入在劇情之中的話，反而無法品味到該劇所帶來的藝術美感，因而與藝術欣賞產生了距離。事實上，藝術欣賞有四種心理距離的原則：(1) 距離太過(over distance)：

DOI:10.6814/NCCU202100238

在觀賞者的主觀心理上，將藝術和現實人生相混淆，使其不能超脫現實狀態，因而喪失觀賞藝術的美感；(2) 距離不及（under distance）：欣賞者並不理解藝術的內在涵義，只是知曉藝術的表象，以致於無法與之產生共鳴；(3) 距離的矛盾（the antinomy of distance）：欣賞者與藝術之間，雖然會有主觀心理，但是也必須避免過度將情感投入，是一種過猶不及之感；(4) 距離的可變性（the variability of distance）：心理距離指的是個人主觀感情的程度，因此會因人和因藝術媒材的種類而有異。簡而言之，他認為的心理距離，是一種中庸的概念，並且強調個人主觀情感及客觀理智的平衡。心理距離的概念除了運用在藝術領域外，也常被用於貿易學中，在歐洲國家在進行貿易的時候，各地公司間會因為文化差異、語言不通等因素，造成心理距離擴大，彼此沒有信任基礎，進而影響公司的決策行為，例如一家義大利企業在決定到底要使用土耳其還是瑞士提供的原料，儘管土耳其的原料運輸費用會低於從瑞士進口的費用，但是企業會在心理評估，例如語言溝通無障礙、都屬於歐洲國家等因素，產生了瑞士似乎與自己更加「貼近」的感覺，最終選擇與瑞士進口原料（Beckerman, 1956）。

而最廣為人知的心理距離概念是在社會心理學的應用上，心理距離在解釋水平理論（construal level theory, CLT）中被提及，心理距離可以影響人對人、事、物的解釋。心理距離遠，人會傾向抽象思考，對人事物做出整體的評判，屬於高解釋水平的判斷；心理距離近，則會傾向具體思考，對人事物的局部特徵進行評判，屬於低解釋水平的判斷（Trope & Liberman, 2003; Trope, Liberman, & Wakslak, 2007; Liberman & Trope, 2008; Trope & Liberman, 2010）。CLT 理論包括時間、空間及社會距離，由此理論為基礎，人在感受外在事物時，會受到四種心理距離的影響：(1) 時間距離；(2) 空間距離；(3) 社會距離；(4) 假定距離（Trope & Liberman, 2003）。最常舉的例子是以蘇軾與廬山的故事為例，他無法觀察到廬山的全貌，因而只能「橫看成嶺側成峰，遠近高低各不同」做出一些具體的描述，原因是他身處在這片山林之中，此故事剛好可以解釋空間距離近的時候，人通常

DOI:10.6814/NCCU202100238

會傾向做出對事物的具體描述。心理距離的概念非常抽象，它描述了人在感知外界後，如何用自身的經驗、知識去解釋該事物，當然，此過程也會受到客觀外在的影響，由此可以解釋，為什麼雖然是同樣一件事，但是每個人都會有不同的理解。

Förster（2009）為研究心理距離的遠近與對該事物熟悉程度的關聯，他將下圖 2-1 原圖呈現給受試者，這些受試者可能看到圖片 5 次、15 次或是 40 次。研究結果顯示，觀看圖片越多次的人，對圖片的熟悉程度高，心理距離相對較近，他會傾向指出他看到的圖片是圖 2-2 的右邊圖形；觀看圖片次數少的人，對圖片的熟悉程度低，心理距離相對較遠，他會傾向指出他看到的圖片是圖 2-2 的左邊圖形。該研究證明了越熟悉、心理距離越近，人們會對細節做檢視，如同實驗中，受試者關注在局部的圖形 λ；而越不熟悉、心理距離越遠，人們會強調事物的整體，如同實驗中，受試者關注在整體近似於 T 的圖形。

圖 2-1、Förster 實驗原圖

資料來源： "Cognitive consequences of novelty and familiarity: How mere exposure influences level of construal," by J. Förster, 2009, ***Journal of Experimental Social Psychology, 45***(2), 445.

DOI:10.6814/NCCU202100238

圖 2-2、Förster 實驗受試者指出之圖形

資料來源： “Cognitive consequences of novelty and familiarity: How mere exposure influences level of construal,” by J. Förster, 2009, ***Journal of Experimental Social Psychology, 45***(2), 445.

以實務研究的結果來看，Eyal、Liberman 與 Trope（2008）認為，如果形象負面的企業發生在別的國家時，因為對我們來說心理距離上是遠的，所以會以整個爭議事件的主軸去看待；若形象不佳的企業就發生在自己的國家社會中，在心理距離上是近的，因此，人們會將事件的細節都仔細審視，但也因為該企業與自己較有連結，相對於發生在別的國家，個體會傾向不以過高的道德標準去約束該企業，有點類似於「寬以律己、嚴以待人」之感。然而，根據張愛華（2014）的研究結果顯示，企業在臺灣發生的負面消息，雖然過去的理論認為因為心理距離近，加上個人主觀的道德評價，心理距離遠的事件會讓消費者感受到較負面的印象，可真正的結果卻相反，這些發生在周遭的負面事件，有可能因為消費者即是受害者，因此對爭議事件更加有感。即便兩種研究的結果是相反的，但是從中還是可以發現到一條不變的原則，即心理距離近會讓人們對人、事或物做細節的檢視，只是檢視細節是為了辯解還是放大錯誤，就是不同個體的選擇。另一個有關心理距離與創造力的實驗，為美國印第安納大學布盧明頓分校的研究人員發現，心理距離也能提升人類的創造力，研究人員讓參與者試想一個一年後與一天後的生活，結果發現，參與者在想像一年後的生活時，更能展現其創造力，例如怎麼去改變自己房間的裝潢。研究人員建議，將時間距離拉長，人類可以發揮更大的想像力去達成某些任務。

心理距離的概念如上所述，首先被運用在藝術領域，後來被用於貿易學上，最後則是解釋水平理論中的心理距離。三個領域的心理距離在英文的寫法上不同，

DOI:10.6814/NCCU202100238

藝術領域的心理距離為 psychical distance，貿易學上一開始寫為 psychic distances，而心理學則寫作 psychological distance，後兩種概念已經極為相似，不過不管在哪個領域有關心理距離的敘述，強調個人與人、事、物的主觀距離都為其核心概念。

二、 刻板印象的形成與原因

刻板印象的英文 stereotype 起源是印刷用語，意旨一種快速印刷報紙的模板，而使用同一個模板印刷出來的報紙內容都是相同的，Lippmann（1922）於其《公共輿論》（Public Opinion）一書中提到，每個人只在固定的範圍內生活，對一些涉及層面廣泛的公共議題，我們能了解到的都只是部分且片面的消息，很少人可以去了解一個事件的完整面貌，因此，人們很容易受到大眾媒體提供的資訊，形塑自身對某一事件的認知。他便以此單字來解釋這樣的社會現象，更重要的是，刻板印象也是人們價值觀與立場的投射，如同我們現在所說的舒適圈、同溫層，刻板印象就像堡壘一樣，保護著人們固有的認知與立場。然而，Newman（2009）認為 Lippmann 只是擴大 stereotype 一詞的使用範圍，因為在其著作中，只是運用刻板印象一詞去解釋公共輿論形成的其中一環，並沒有去更關心刻板印象便隨而來的其他問題，但是仍然不能否定，他試圖分析人們如何去看待自己、他人，以及自身所在的環境，這樣的想法放在現在有關社會心理學的研究上，依然非常符合當代建構社會認知的研究方向，在解釋刻板印象形成的原因，以及人們的心理狀態，依然可以算是啟蒙研究。

近年來在心理學相關領域的研究之中，尤其強調形成刻板印象的因果關係，即刻板印象是脈絡依據、情境依賴的，簡而言之，刻板印象的觸發是為了回應某些環境的因素，例如權力的不同、不同的社經地位，或是族群之間的衝突，在刻板印象作用的過程中，其實並不如字面上的都是負面且偏頗之意，它也反映了部分的真實性，或是它是個人少數的體驗所形成的具獨特性的經驗。在不同的情境下，刻板印象會扮演不同的角色，例如它可以簡化感知外界後到做出反應的過程，

DOI:10.6814/NCCU202100238

像是如果在美國遇到了有色人種，便立刻認為他屬於低社經地位（Hilton & Von Hippel, 1996）。而有關刻板印象的形成，主要有以下幾點：

1. 自我實現的預言（self-fulfilling prophecies）：人會因為他人的期待，讓自身遵循他人期望而警惕言行，以達到他人期待的樣子，例如一個進到資優班的學生，會因為老師與家長對資優班的學業期望，而更專注認真投入學習。
2. 無意識的共變檢測（nonconscious detection of covariation）：藉由概括單一個人的行為，從而延伸到對整個團體的印象，意即當個人遇到某一團體中的個體，會無意識的將此人與該團體的印象做連結，進而形成對個體的判斷。
3. 虛幻的相關（illusory correlation）：對少數團體會比多數團體待有更多負面看法，即便兩者行為相同，且此一過程非常仰賴過去的記憶與經驗，尤其是要評價另一個群體的時候。
4. 外部團體的同質性（out-group homogeneity）：外群體的成員比起內群體的成員，具有較多負面的特質，甚至會覺得所有外群體都具有某些相同的屬性。

刻板印象的成因複雜，多數我們在談論刻板印象時，多為負面的議題，例如性別刻板印象、種族刻板印象等。然而，在成因背後也是個體的經驗在作用，研究顯示，人往往更容易去記住與刻板印象一致的訊息，過去的經驗作為一顆種子儲存在人的意識之中，對於刻板印象成因的研究越多，也代表我們可以知道要從哪些方面下手阻止刻板印象的形成。另外，Von Hippel、Sekaquaptewa 與 Vargas（1995）認為，刻板印象的影響並非是在個人提取過去經驗或是儲存經驗時發揮作用，而是早在個人感知到外界環境時便開始運作，因此，刻板印象能夠穩定的存在，這也是為什麼刻板印象難以被打破的原因。即便刻板印象會導致個體在轉換訊息時的扭曲或偏見，卻很少有系統性的研究，故強調編碼（encoding）過程

DOI:10.6814/NCCU202100238

中，對刻板印象的維護作用，以及這些過程（歸因過程、同化過程等）如何去影響訊息的編碼，意即當個人在感知外界訊息時，刻板印象除了會決定他所看到、聽到的事物外，他還會盡可能的讓外界的事物符合刻板印象，讓兩者達成一致，在編碼的過程中，這樣的形態可以簡化整個編碼的過程，此一簡化過程也與「刻板印象可以幫助我們在大量資訊的世界裡，快速的做出判斷與決策」的目的一致。

每個人都有可能接受負面刻板印象的影響，刻板印象存在於社會中的各個角落，例如，有可能因為學校老師的態度，加深了不同種族學生的刻板印象，像是亞裔學生數理很好，老師會公開表揚；非裔學生課業表現不佳，老師便無意識的不叫這些學生負責有關課程的工作。不論這些刻板印象是明示還是暗示，都會潛移默化的影響每個人，以至於對某些團體的刻板印象難以被消除（Spencer, Logel, & Davies, 2016）。Guendelman、Cheryan 與 Monin（2011）的研究顯示，如果能在一個相對「安全」，沒有刻板印象的環境中，個體或群體的表現會比較好。例如，如果給有色人種一個相對沒有負面刻板印象的學習環境，實驗的數據指出，他們的學習成績能夠獲得提升。不只對個體行為表現的影響，負面的刻板印象甚至會對人的生理產生有害的作用。因此，需要藉由某些干預性的手段，例如創造一個相對沒有過多負面刻板印象的環境，或是給予受刻板印象對待的個體及群體幫助，抑制受不安全環境影響而造成的心理與生理上的威脅。

三、 對公部門工作的心理距離與刻板印象

根據 Förster（2009）對心理距離所做的實驗，當對某人、事、物越熟悉，個體便會傾向觀察細節，顯見對事物的看法是由個體與該事物的主觀距離所影響。我們所看到的新聞中，無不出現由「細節」推估全體的標題，尤其有關公部門、公務人員的報導常常會因為某些「個案」激起民眾原本就銘刻於心對公部門的刻板印象，例如〈被替代役蒐證！公務員上班看偶像劇　遭批「根本都在混」〉[4]、

[4] 資料來源：2015，〈被替代役蒐證！公務員上班看偶像劇　遭批「根本都在混」〉，三立：https://www.setn.com/News.aspx?NewsID=70429，檢索日期：2020 年 10 月 6 日。

DOI:10.6814/NCCU202100238

〈又見肥貓？公務員打混摸魚之事層出不窮〉[5]等作為新聞標題，然後大眾就會憤怒的指責公部門浪費領納稅人的錢。上班打混摸魚固然不對，但是如果都以少數的個人行為框架在整個公部門身上，反而會對絕大多數認真工作的公務人員產生負面的影響，尤其在爬梳有關心理距離的文獻中發現，心理距離的遠近，會影響人對某人事物的主觀看法（Eyal, Liberman, & Trope, 2008；張愛華，2014）。

Robinson、Keltner、Ward 與 Ross（1995）認為，當人遇到環境刺激時，這些外在的刺激讓個體做出反應，而這些看似客觀的外在刺激，所造成的影響其實都取決於個體主觀上賦予的意義，當一個群體的成員能夠共享某一觀點時，這些觀點表面上具有客觀性，但當遇見了與自己持相反意見的人或群體時，此一觀點反而會引發主觀上的偏見，人與人之間的不諒解，加劇了彼此的鴻溝，甚至會認為對方的想法是固執、不合邏輯的，然而，有很大的原因是因為雙方都已經為對方預設立場，談論的基礎點根本不相同，以至於造成兩方的衝突。

綜上所述，具有某些立場的人與中立者，都傾向高估極端情況的差異，例如自由主義者與保守主義者會強調雙方對事件看法的差異，這些結果符合現今對自由與保守派的認知，甚至可以說是雙方對一些社會事件，例如墮胎、種族問題等，一直以來的立場，對中立者或是一般人來說，自由派與保守派的身份，就能透過身份去猜測他們對某些事件的看法，就如同他們的身份所伴隨而來的刻板印象。因為身分伴隨而來的刻板印象，就像是原罪一般被加諸在公務人員身上，大眾在談論到有關公部門的工作，都會認為錢多、事少、離家近且工作輕鬆，但是在國家制度的保障下，永業制又具有完善的退休金制度，是一直以來對政府機關的刻板印象，一般民眾若沒有經過國家考試進入到公部門工作，又很難讓他們真正清楚公部門在工作上早已不如以前認知的輕鬆。刻板印象受到資訊、外在環境影響，而被激發、強化及削弱，如果個人受到激發而對某個群體產生負面的認知，先前獲取到對該群體的正面資訊可能會被抑制，即便後來獲取到許多正面的資訊，還

[5] 資料來源：2016，〈又見肥貓？公務員打混摸魚之事層出不窮〉，Knowing：https://ppt.cc/furnQx，檢索日期：2020 年 10 月 6 日。

DOI:10.6814/NCCU202100238

是難以減緩對其負面的認知，如同上述，社會上對公務人員的刻板印象是福利高、不用做事，哪怕後來透過媒體、網路獲得公務人員很認真、很辛苦的資訊，還是很難改變大眾對公務人員的刻板印象（林湘怡、高泉豐，2008）。

第二節 極化

一、 極化的定義

極化（polarization）如同字面上的意思，兩方或是多方之間沒有模糊地帶、涇渭分明，最耳熟能詳的是所謂的「兩極化」，例如光明與黑暗、正極與負極。Niemi、Weisberg 與 Kimball（2011）整理了過去有關的文獻，將極化定義為民眾在某些重大議題上持相反的意見，甚至不同的立場間，會持續地朝向光譜上相反的方向移動。

極化的意義並非只是意見的分歧，因為每個人、每個群體本來就會有不同的觀點，因此，Fiorina 與 Abrams（2011）認為，真正的極化必須具備兩個條件：第一，爭議的內容必須是具有重要性的，並且受到大眾的關注，例如死刑廢除與否、墮胎議題；其次，不同意見的雙方人數必須是很接近的，如果是 90%的人支持、10%的人反對，雙方比例過於懸殊，並非是極化，但若是 50%的人支持、50%的人反對，正反雙方的比例各佔一半或是比例相近，這才符合極化的意義。如果以圖來表示極化，可以發現它是如圖 2-3 上半部分「幾乎對稱的 U 型分布」，人數集中在兩端且中間的人數最少；下半部分的圖則為非極化的其中一種分布圖，呈現鐘型常態分布，與極化圖形相反，極端的人數很少，大部分的人都集中在中間區域。

DOI:10.6814/NCCU202100238

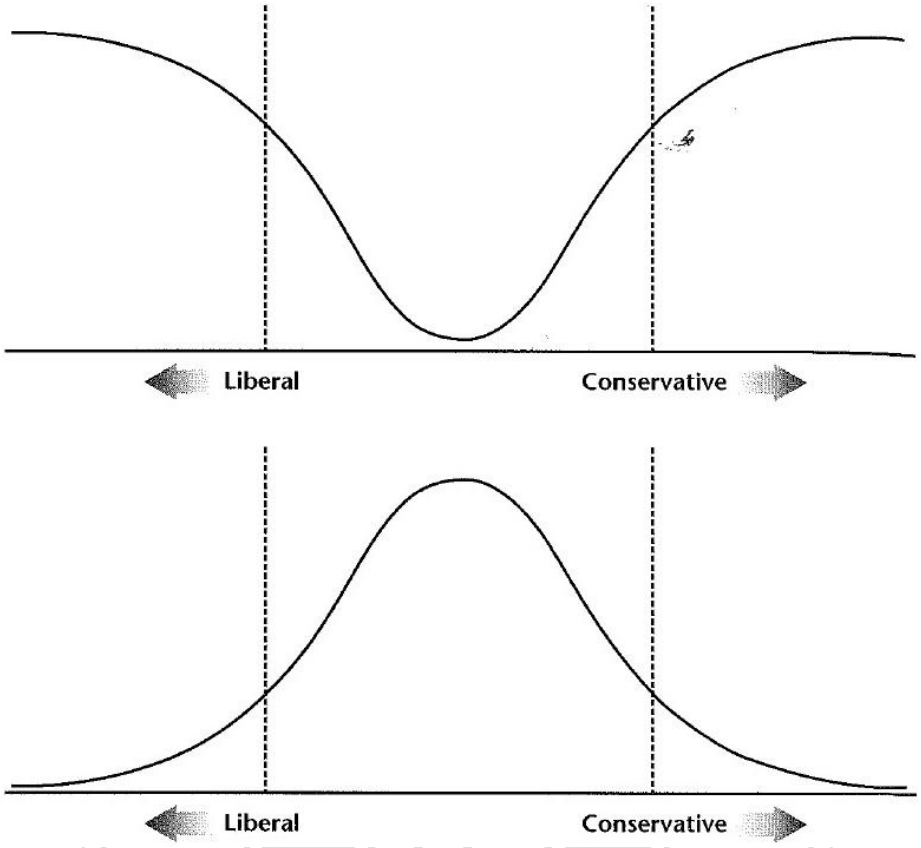

圖 2-3、極化對稱 U 型圖

資料來源：“Where’s the Polarization?” by M. P. Fiorina and S. A. Abrams, 2001. In ***Controversies in voting behavior*** (p. 310). Washington, D.C.: CQ Press.

無獨有偶，華特．西諾－阿姆斯壯（2019）在其著作中也談論到如何去判斷極化的出現與否，他認為有以下兩項指標：

1. 距離：當兩團體的觀點，以某種相異性規模使得雙方相距更遠時，團體之間的距離就更遠。
2. 同質性：當團體內部成員的變異較少時，團體內部的同質性就會越高。

綜合上述兩個指標，可以發現其中就包含了「兩極」（poles apart）的意象，以及當內部同質性越高時，群體內的向心力越強，而群體間的差距也會越大，也同時呼應了極化是持相反意見的雙方越來越往兩極移動的過程。

上述所談之極化定義屬於較為廣泛的概念，強調的是意見的分歧，尚有另一種極化的定義為強調民眾對議題的立場與意識形態的形成，與政黨具有相當程度的關聯性。過去美國曾經興起「政黨衰弱」（decline of parties）的觀點，該理論認

DOI:10.6814/NCCU202100238

為選民不再是因為政黨而去投票，選民認同的是議題本身，而不是因為政黨立場，選民作為獨立選民，將不再是政黨的動員人頭。然而，該觀點卻被打破，不論學術上還是實務上，都發現投票行為依然與黨派關係（partisanship，或稱黨性）緊密相連，若民眾的政治態度與政治參與行為與黨性連結越來越深，且黨性的區隔明顯的話，便會加深政治極化的程度。此一過程將會是一個惡性循環，因為政黨的偏好一旦驅動了民眾的政治參與，在民主國家中，便會反應到政黨與候選人身上，不僅是政黨的喜好差距擴大，還會連帶的影響到每個政黨對不同議題的觀點（Bartels, 2000; Kimball & Gross, 2007; Niemi, Weisberg, & Kimball, 2011）。

蕭怡靖與林聰吉（2013）認為，不論是極化，或是在談政治極化，其意義都在強調民眾對某一個引起重大關注的議題上，意見是否趨向相反的兩極，只是在政治態度與政治參與的行為上，若受到政黨傾向影響，且政黨又動員支持者，操弄議題、帶風向，民眾沒有多加思考便一切遵循政黨的引導，而對不同政黨產生敵意，在議題的看法上唇槍舌戰，這樣的情況會造成意見立場往更極端的方向趨近，在政治上也會讓該國的政治環境成為兩極化的對立，進而導致更加極化的結果。

二、 極化的社會

若單就極化的概念來說，它還不足以成為社會的隱憂，在生活中兩方的看法不同處處可見，例如香菜因為其獨特的香味造成部分人極度的厭惡，同時也有人喜歡在吃小吃的時候，加入香菜提味，雙方之間的觀點差異甚大，喜歡與討厭壁壘分明，也是兩方看法極化的典型例子，不過這也只是個人的喜好不同，並不會因為對方的喜好跟自己不同便厭惡對方，也不會造成什麼嚴重的問題，但若再加上以下兩個特質，極化便會產生許多衝突（華特・西諾－阿姆斯壯，2019）：

1. 敵意：當團體對持相反意見的人產生恨意、鄙夷、恐懼等負面情緒，他們將變得更加極化。
2. 無禮：當心中產生的負面情緒外顯在行為上，代表該團體的極化現象越

DOI:10.6814/NCCU202100238

趨嚴重。

極化所造成的最大危害，便是所謂的「僵局」，僵局代表著雙方之間沒有共識，因而阻礙了解決問題的行動，政治上的僵局可能造成政策無法順利執行，這在不同的國家都面臨到不同的政黨之間，彼此意見相左卻又無法互相妥協，一些重大的民生議題懸而不決，對整個國家社會都會產生負面的影響。

綜觀現今各個國家所面臨到的是越來越極化的社會，例如在美國兩黨極化的狀態下，對氣候變遷、基因改造食品、種族議題上都呈現巨大的意見分歧。最近因為新冠肺炎的影響下，皮尤研究中心（Pew Research Center）[6]做出一項最新的調查，當中發現民主黨與共和黨對新冠肺炎的看法上差距擴大，越來越多共和黨或是偏共和黨的人認為新冠肺炎最糟的情況已經過去，但是民主黨的支持者多數依然認為肺炎最糟的情況還在後頭，兩黨也因為對肺炎的看法不同，連帶的反應到雙方陣營對經濟振興政策的支持與否，共和黨就認為沒有必要再執行額外的經濟刺激計畫，而民主黨則是認為需要更多的經濟刺激方案。此外，該研究中心於 2019 年年底在我國進行民調[7]，在民眾對中國的評價結果顯示，國民黨對中國持正面態度的人數是民進黨的四倍，兩個主要政黨面對中國問題時，可以看出雙方陣營的極化程度嚴重。

綜上所述，個人或群體的意見相左乃人之常情，許多有關個人偏好的選擇絕大部分是無傷大雅的，但是社會上的許多議題，不論是西方民主國家或是我國，這些議題的討論往往與政黨結合在一起，透過政治參與、投票行為，可以將自己的意見表達出來，然而，不可避免的就是過於將兩者合而為一，已經有許多研究再再的強調投票行為和政黨與意識形態有很明顯的相關，強政黨傾向的人在對政黨以及候選人的評價上，會比那些若政黨傾向的人更加的極化。美國學界一直在探討競選活動與投票行為，跟政治極化的關聯性，同樣的情況在臺灣，我們也擔

[6] 資料來源：2020, “Republicans, Democrats Move Even Further Apart in Coronavirus Concerns”, Pew Research Center：https://ppt.cc/f8VITx，檢索日期：2020 年 9 月 15 日。

[7] 資料來源：2020，〈美國皮尤中心民調： 三分之二台受訪者認為自己只是台灣人〉，BBC 中文：https://www.bbc.com/zhongwen/trad/chinese-news-52616141，檢索日期：2020 年 9 月 15 日。

DOI:10.6814/NCCU202100238

心國內的政治極化會越趨嚴重，支持者會盲目的相信政黨、全盤接受政黨的意識形態，其所造成的社會分裂、世代隔閡，在近年的選舉活動與重要議題中都成為隱憂。雖然有學者反對美國政黨極化會越來越嚴重一說，但是政黨的力量在大眾參與政治過程中，依然是凝聚力最高、動員力量最大的組織，因此極化與政黨之間很難去做切割，在越趨極化的社會裡，我們必須嚴肅的看待政治極化對社會所造成影響（Kimball & Gross, 2007）。

三、 極化社會中的我群與他群

Giles、Reid 與 Harwood（2010）認為，人與人之間的互動並非只是單純的個體對個體，每個人都會代表某些群體，例如男或女、不同年代、不同種族等，所以我們在跟某個個體互動的時候，也同時是在跟該個體背後所代表的群體交流，而且不同群體的特徵也會或多或少反映到每個人身上。而當個人強烈的認同該群體，對該群體的歸屬感濃厚的話，自然而然會將群體的特徵內化成自我認知的一部份，此一過程也會讓我們逐漸建立起「我群」（ingroups）與「他群」（outgroups）的區別。

在動物界中，生物獵殺異類、躲避異類乃其生存的法則，人類的歷史社會中，從早期不同部落的你爭我奪，到現在不同國家因為政治體制不同的衝突，一再顯示了群體之間的對立，區分「我族」與「異族」似乎是生物的天性，不只是動物，人體的免疫系統也是在認定是異物入侵後，將白血球送至特定的細胞組織，已抵禦細菌、病毒對人體的破壞（李美枝、李怡青，2003）。原本在人類社會中，不同的選擇只是反映了個體的偏好，然而，在社會心理學中，團體極化（group polarization）或稱群體極化，意指相似立場的一群人聚在一起，形成了所謂的「內群體」（ingroup），他們會區分出持相反意見的個體或群體，因而造成該群體的想法會越趨極端，此一說法也被後來的實驗所驗證。

二戰前後，有關社會心理學的研究方興未艾，許多心理學家從一開始的動物行為實驗，往擁有更複雜思考，且具有社會性的人類行為研究，其中 Sherif 等人

DOI:10.6814/NCCU202100238

（1961）便將過去的研究結果完成並發表，也就是有名的「羅伯斯洞穴實驗」（The Robbers Cave experiment），用來驗證有關團體衝突的形成。實驗者將 21 名男孩帶往營地，且隨機將其分為兩組，雙方並不知道對方的存在，他們為自己的團隊命名，分別為「響尾蛇」與「老鷹」，並且在各自的旗幟上及衣服上寫上名字，賦予團隊的成員歸屬感，加強他們對自己團隊的向心力。經過實驗者一系列的安排，雙方在營地中相互競爭，在零和（zero-sum）的競爭關係下，以及刻意製造的摩擦與衝突，讓兩個團體之間開始互相嘲笑、咒罵對方，到後來甚至引發了激烈的團體衝突，使得研究者們不得不先將兩群體分開。該實驗雖然背後人批評有失研究倫理，卻也讓我們看見一個血淋淋的事實，不只是自然界中你爭我奪，還有在我群與他群之中，人們的互動關係。對我群團體的歸屬感可以讓群體更加強大，但也因此為了保護自身利益、爭取資源，會對他群團體持有懷疑態度，並且若是發現他群對自己的敵意後，便會盡力保護自己，這些保護措施有可能流於不信任、謾罵，甚至是暴力事件。

團體可以提供個人一種身分上的認同，而這些身分認同很大程度上是相互連繫和比較的，它們將個體定義為與其他群體的成員相似或不同、或好或壞。社會認同理論（social identity theory, SIT）認為，人們會以一種優越、別於他群的態度去看待自身所屬的群體，因為自己所在的團體歸屬感是自我認知中非常關鍵的因素（Tajfel, 1972; Tajfel & Turner, 1979）。SIT 有以下準則：

1. 個體會致力於追求或保持正面的社會認同。
2. 正面的社會認同是對內團體的支持，或是覺得自身是異於外團體的。
3. 當社會認同無法被滿足時，會離開原本的團體，加入讓自己能獲得歸屬感的團體；或是讓原本的團體變得更讓自己有認同感。

Hecht、Jackson 與 Ribeau（2003）當人們將自己置於所屬群體之中，他們會透過與他人的互動來確認自己和所屬群體之間的關聯性，而社會認同就在互動的過程裡再形成社會認同。此外，特定的認同也代表特定的期待，這些期待會影響

DOI:10.6814/NCCU202100238

個人的互動行為，例如我們期待政治人物能夠苦民所苦，所以當這些政治人物與大眾互動、溝通的時候，也必須要以大眾的期望出現，此一過程相對於內化而言，是一種期待外化（externalize）到與他人互動的過程。

在實務研究方面，探討不同群體間互動的主題很多，例如李佩雯（2014）以兩岸學生為主體，以訪談的方式比較臺灣與大陸學生對不同群體之間接觸與觀點。臺生與陸生明顯是從不同生長地方、不同成長背景的兩個群體，也因為認知上有條鴻溝，當陸生來到臺灣讀書的時候，往往感覺自己格格不入。在研究過程中不難發現，陸生會認為臺生喜好安逸、過於自由的民主、新聞的亂象等；而臺生則認為陸生身在一胎化的時代下、狼性、專制的國家制度等。當然，換作是臺灣人到不是自己所熟悉的環境生活的時候，這種彷彿被排除於當地群體的感受，每個人都會經歷，畢竟對於已經是群體一份子的人，要再去熟悉一個思想、認知、經歷都不同的人，是需要時間去熟悉的，過度的鞏固我群的概念、劃分與他群的界線，只會破壞雙方交流的平台。而在以美國為首的西方國家中，其政治環境長期處於兩黨競爭的情況，選民依其政治偏好、對不同政策的支持與否，也被分為兩大群體，平常也許彼此不會察覺對方的立場，但在特定的情況下，尤其是競爭越來越激烈的選舉過程中，不同立場的支持者「我們」與「他們」的邊界如同一道巨大的鴻溝，無法跨越，雙方甚至會相互憎恨。我國也是長期的兩黨競爭，每到選舉之時，環保、族群、勞工與大陸問題等都會被拿出來討論，兩黨所拋出的問題也代表了雙方的立場，而選民在這樣的環境下，也去選擇了他們所認同的立場，在政治的光譜中，選民自然而然的往光譜的兩端分散，在我群與他群的衝突下，也造成了極化的結果，可以說在某些議題下，社會認同也會造成極化。

四、 極化社會對公部門認知的影響

極化社會是討論在重要議題中，大眾對該議題意見分歧的狀況，還有另一種則是強調對議題觀點的分歧，是基於政黨意識形態的不同。綜觀世界各地，不論是西方世界還是臺灣，都可以發現許多重要的議題討論，背後都緊扣著政黨，原

DOI:10.6814/NCCU202100238

因無他，重要議題與其利害關係人透過政黨的力量更能取得發聲的管道，或是政黨透過其豐富的資源，支持某一些與自己立場相同的議題，也能提升自己的影響力，例如在美國，共和黨與民主黨在種族、槍枝議題上，正反雙方各執一詞，雙方的立場壁壘分明，且每到選舉或是有重要社會事件出現時，雙方便會展開激烈的衝突、互不相讓（Robinson, Keltner, Ward, & Ross, 1995）。

我國近年來備受討論的公部門議題，即有關年金改革的各項子議題，包括18%優惠存款、退休金的所得替代率、改革的時程等，已經不是僅限於公部門討論而已，每每也都激起社會大眾的關注。2017 年的民調顯示[8]，有超過六成的民眾認為需要進行年金改革，且有將近八成的民眾支持軍公教與勞工的退休金需要拉近，然而，同一份民調卻也顯示，軍公教反對年金改革的比例超過五成五，且也有超過一半的人不贊成公保與勞保退休金的領取差距要縮小。上述可知，軍公教與一般大眾在看待公部門議題時的立場是非常不同的，而且是符合極化社會中，在重要議題上立場不同的定義。莊孟縛（2017）分析了「選舉與民主化調查」（TEDS2016[9]），結果顯示「軍公教」中，國民黨的支持者佔了超過六成（61.4%），民進黨的支持者佔比不到四成（38.6%）；「私部門勞工」中，國民黨支持者約佔三成（31.6%），民進黨支持者佔將近七成（68.4%）；「農林漁牧」中，國民黨持者僅佔四分之一，民進黨的支持者則高達四分之三。此結果與一直以來對政黨支持分布的印象相符，國民黨的支持者大多都是軍公教，而勞工、農林漁牧業則會傾向支持民進黨，不同觀點的兩群人，其立場與政黨也具有程度上的關聯，所以在我們的印象中，往往會有「公務人員支持藍色」、「勞工支持綠色」的既定印象。

一般民眾在看待公部門的工作時，都會有「公務人員領的是納稅人的辛苦錢」

[8] 資料來源：2017，〈民調：7 成 7 民眾支持取消 18% 逾半軍公教卻反對〉，民報：https://ppt.cc/fMX1Ex，檢索日期：2020 年 10 月 3 日。

[9] 黃紀（計畫主持人），2016，行政院科技部輔助專題研究計畫成果報告「2012 年至 2016 年「『選舉與民主化調查』四年期研究規劃(4/4)：2016 年總統與立法委員選舉面訪案」計畫編號：MOST 101-2420-H-004-034-MY4。本研究樣本數量為 1,690 份，執行期間為民國 105 年 1 月 17 日至 3 月中旬。

DOI:10.6814/NCCU202100238

[10]，因此只要一有公務人員上班偷懶、工作輕鬆等消息出來，大眾往往都會嚴厲的指責。大眾對公務人員的工作有許多既定印象，不只「錢多、事少、離家近」，公務員還會遲到早退、在上班時間逛網路購物平台，他們普遍認為公務員工作輕鬆但是效率低落，可卻又領著不錯的薪水，享受著勞工無法擁有的福利制度。而當角色換成真正在公部門服務的公務人員時，他們則認為現在越來越多的公務人員需要加班處理手邊的工作，而且加班費是有上限的，超過的部分機關也不可能支付，如今也很少看過民眾所說的遲到早退的公務人員了。由此可知，不只是有關公務人員年金改革的問題，對公部門的工作情況，大眾跟公務人員的看法依舊天差地遠，一邊認為公部門工作輕鬆，領著納稅義務人的錢工作卻不好好做，另一邊則覺得現在的工作辛苦，卻有苦說不出，因為旁人依然認為你的工作簡單又輕鬆，兩個群體之間對公部門的議題似乎難以有交集，看法如同南北極一般遙遠。

綜上所述，有關公部門的議題不只是社會上重要討論的議題外，還可以發現不同立場的支持者與政黨的關聯性，雖然如此，但若雙方能就不同的觀點進行協調，攜手解決存在已久的問題，倒也不會造成負面的影響。然而，就公部門的議題上，不同立場的支持者反而加深了雙方之間的鴻溝，讓本來就對公部門的生態、制度不了解的一般大眾，變得更難去感同身受，不但是加深了對公部門議題的極化現象，也讓社會大眾、公務人員這兩大群體的界線越來越難以模糊，「我群」與「他群」的現象也隨著極化社會的發展越演越烈，最後只會徒增對雙方之間的誤會，以及前一節所提到有關刻板印象的鞏固，讓大眾對公部門的認知依然是停留在負面的印象中，難以讓大眾真正的去了解公部門工作的全貌。

結合有關極化社會中我群與他群的探討，加上前一節心理距離與刻板印象的文獻爬梳，可以發現社會上對公務人員這個獨特的群體本身就會具有「非我群」的概念，在某些議題上群體之間的意見也很分歧，如此的脈絡下，對這些在公部門工作的公務人員被獨立出來，要破除他們的刻板印象顯得更加困難，因為刻板

[10] 資料來源：2017，〈民眾覺得自己「納稅養公僕」？ 公務員：別以為花錢是老大〉，聯合報：https://udn.com/news/story/120911/2594763，檢索日期：2020 年 10 月 9 日。

DOI:10.6814/NCCU202100238

印象的形成或多或少是在維護某些價值與群體，而且能幫助人們快速的判斷眼前所發生的情況，這也是為什麼即便現在有越來越多當公務員不輕鬆，大眾依然難以破除其刻板印象的最主要原因，也因為難以消弭長期以來對公部門的刻板印象，甚至每當有關公務人員負面消息出現時，民眾往往會更厲聲的批評公部門，導致了對公部門看法更往光譜的兩端靠近，極化的問題也變得更加棘手。

第三節 亞洲國家對公部門的看法

政府負責整個國家的運作，執行政策以實現公共利益，政府機關宛如一個個環環相扣的齒輪，在政府機關執行這些政策的就是公務人員。可以發現，絕大部分的國家公務人員都是永業制、退休後的福利完善，且跟私人企業比較起來，工作時間、加班情況，或是工作內容等方面，都被民眾很自然的認為公部門根本無法跟私部門相比，這樣的制度下，也讓公務人員體系受到外界的詬病，許多對公部門的批評聲音都與上述制度脫不了關係。不過，在政府的運作上，各個國家也受到歷史、體制、文化等影響，還是有許多自己的特色，各國社會看待公部門的看法也存在不同的面相，公務人員也會因為民眾對其的看法，影響到其社會地位。故在討論完極化社會、心理距離與刻板印象之後，藉由亞洲幾個國家對公部門的認知看法，一方面了解其他國家的狀況，另一方面也可以用以比較其他國家與臺灣民眾對公部門的主觀心理距離下，所產生的不同看法，與刻板印象的嚴重程度。

一、 馬來西亞

馬來西亞為馬來人、華人與印度人佔最大的人口比例，也是華人人口眾多的國家之一，但是其內部的排華運動也發生在政府機關中，絕大部分的公務人員都是馬來人，考公職在華人圈並不熱衷，主要也是華人進到公部門後，其錄取人數與升遷機會都會比較小。

而馬來西亞的公務人員人數眾多，據統計 2019 年馬來西亞大約有 160 萬的公務人員[11]，而其總人口大約 3260 萬人，如果以總人口對公務員的數量去比較，

[11] 資料來源：2019，〈大馬 171 萬公務員！約 20 大馬人就有一人是公務員〉，LC 資訊網：

DOI:10.6814/NCCU202100238

可以發現 20 個馬來西亞人中就有一人是公務員，臺灣的比例大約是每 66 人中才會有一位公務員，馬來西亞也是世界上公務人員數量名列前茅的國家，可想而知如此龐大的公務體系需要龐大的稅金去支持，加上公部門的效率低落，許多公務員都被視為是酬庸的一部份，因此，越來越多的民眾呼籲要減少如此龐大的公務員人數，近年來呼籲政府重視公務體系過於龐大的呼聲越來越高，民眾希望能裁減那些不必要的公務人員，不僅是對國家未來財政的擔憂，更有付出了稅金後，得到的公務體系服務不如預期的失望。

二、 新加坡

新加坡一直以來都給其他國家高效率、菁英統治的印象，可能會有人覺得身為亞洲四小龍之一的新加坡經濟不錯，公務人員也會是高薪、炙手可熱的職業之一，然而，實際上真正高薪的只有高階公務員，一般公務人員的薪水會根據私部門薪資市場的水準而有所浮動，有新加坡的公務人員形容真實情況是「三不一沒有」：不考試、不是鐵飯碗、不論資排輩[12]，沒有當到高階公務員，就沒有高薪。前新加坡總理李光耀認為，新加坡身為一個小國家，政府需要將頂尖的人才招攬進行政機關為人民服務，故公務體系也都是採取菁英管理，除了以面試方式選才，並且力行嚴格的考核制度，公務人員未達標準，也會被資遣。

對新加坡的另外一個印象還有政府相當廉潔，原因無他，法律嚴格規定公務人員的財產申報，以及不得接受公眾人物的禮品，因公務收受的禮品需誠實報告，超過一定額度就必須充公。每年國際透明組織（Transparency International）都會發布各國公部門貪腐情況的清廉印象指數（Corruption Perceptions Index，簡稱 CPI），新加坡年年都名列前茅，在 2019 年的報告中，新加坡名列第四，為全亞洲第一，人民對政府機關的清廉是相當信任的，加上新加坡政治制度的關係，民眾對在政府機關工作的公務人員並不會像臺灣有過於負面的刻板印象，不過，因

https://ppt.cc/fOl0Dx，檢索日期：2020 年 11 月 10 日。

[12] 資料來源：2012，〈〔新加坡公務員〕三不一沒有 不算美差〉，中央通訊社：https://www.cna.com.tw/topic/newsworld/16/201209130052.aspx，檢索日期：2020 年 11 月 10 日。

DOI:10.6814/NCCU202100238

為薪資的水平與私部門相比相差不遠，甚至往往還會比較低，且在法律嚴格的規定下，進入公職體系並非是民眾的最佳選擇。

三、 中國

在中國的政治體制下，能進到政府中的人可以獲得公權力，不論是社會地位或是社會聲望都是相當高的，中國也流傳著公務員有三高「社會地位高、福利高、工資也高」，比起私人企業，公務人員工作穩定，且升遷也較快[13]，不僅如此，當公務人員也是普通人從政的唯一管道，想要進到政府的權力中樞，當上國家公務人員就是一大跳板。公務人員作為貫徹中央政策的執行者，自然是受到民眾尊敬的，這與中國特殊的體制有很大的關係，不同於日本是因為歷史因素，以及對菁英的敬重，中國更多的是對國家權力的敬畏之心。

即便如此，近年來報考公務人員的數量也逐漸下降中，因為過去民間會習慣在逢年過節之際送禮給政府官員，這些所謂的「灰色收入」也成為報考公務人員的吸引力之一，然而中國的領導階層開始大力禁止此類收入，嚴厲懲處不法收賄的官員，不僅如此，原本公務人員的退休養老金制度，也在研擬要將公務人員的養老金做調整，2014 年中國招考國家公務人員，約有 140 萬人通過考試資格審查，但卻比往年少了約 11 萬人，也顯示中國報考公務人員的熱度不如從前[14]。

四、 韓國

韓國的歷史發展與臺灣相像，在遇到相同的困境時，往往都能夠參考在同樣情況下的處理方式，或者看待該問題時的思考方向。近年來受到全球經濟起起伏伏的影響，臺韓都面臨了通貨膨脹、高失業率的問題，而韓國因為政府大力扶持大型企業，在韓國人眼中，進入這些大企業工作，是成功的第一步，但是真正能進入這些企業的人少之又少，所以也造成了高失業率，而年輕人便轉投入公職考

---

[13] 資料來源：2014，〈中國公務員福利多 享超國民待遇〉，風傳媒：https://ppt.cc/fNJSHx，檢索日期：2020 年 11 月 11 日。

[14] 資料來源：2015，〈中國響起公務員哀歌？〉，日經中文網：https://ppt.cc/fhaotx，檢索日期：2020 年 11 月 11 日。

DOI:10.6814/NCCU202100238

試，他們看重的也是公部門的穩定性，以及各種國家規範的完善福利制度。在韓國，考公職的補習班也非常興盛，不僅如此，還有所謂的「考試院」[15]（並非臺灣的考試院），指專門給準備公職考試者承租的套房，由此可知韓國報考公職的熱度也相當高。

根據 2017 年韓國社會民調中心所做有關人事運作的資料調查[16]，詢問其對公務人員的負面看法，有超過三成的民眾認為公務員無所事事的在混日子，超過兩成五認為公務員保守又固執；而對公務人員的正面看法則是有將近四成的民眾覺得公務員的安定性跟退休制度完善，一成三的人認為其正直、廉潔且透明、公正，一成一的人覺得公務員從各方面來說是個好工作。在韓國極為注重社會地位的文化下，進入三星、現代等大企業為首選，而如果不能擠進大企業的窄門，進入公職體系，成為為國家、人民服務的公務人員，也不失為一個好選擇，其社會地位也是相對較高的。

五、 日本

日本對於「事務官」是非常尊重的，在第二次世界大戰後，日本國內經歷了戰後復甦的黑暗期，日本人認為日本之所以能夠在短時間內重振經濟、把握時局，靠得就是這些事務官引導國家走向正確的方向[17]。再者，日本的政府體制為「內閣制」，各個部會的首長並不需要具備專業能力，最為明顯的就是在 2020 年新冠肺炎下，我國因為唐鳳政委領導開發了口罩地圖，將防疫工作結合科技，也使得在疫情肆虐下的日本，羨慕臺灣有科技專業的專家在政府部門服務，反觀國內的資訊科技（IT）大臣並無科技專業背景[18]，輿論皆在批評這些大臣都只是政治酬

---

[15] 資料來源：2018，〈韓國工作都月入 10 萬台幣？別傻了...「名校畢業即失業、蝸居考公務員」，比 22K 還慘的「88 世代」〉，商業周刊：https://ppt.cc/fHT2Lx，檢索日期：2020 年 11 月 11 日。

[16] 資料來源：2017, “인사 정책 점검 및 인사운영 방향성 설정을 위한 기초자료 수집”, 한국사회여론연구소：http://ksoi.org/?ckattempt=1#firstPage，檢索日期：2020 年 11 月 16 日。

[17] 資料來源：2015，〈日本官僚真的是超級菁英嗎？一本漫畫拆解「天神」的面具〉，關鍵評論：https://www.thenewslens.com/article/15785，檢索日期：2020 年 11 月 11 日。

[18] 資料來源：2020，〈為何台灣的唐鳳讓日本超羨慕？反觀 79 歲 IT 大臣只會發推特、備詢「這句話」連安倍都嚇傻〉，風傳媒：https://www.storm.mg/lifestyle/2370541?mode=whole，檢索日期：2020 年 11 月 11 日。

DOI:10.6814/NCCU202100238

庸，但也因為該制度的設計，每個大臣底下都是相當專業的事務官團隊，大臣的政策決斷皆來自底下的事務官，甚至是國會議員的答詢稿，也都是由事務官們親自操刀，由此可見事務官在國家機器中扮演著不可或缺的角色。

此外，日本「國家公務人員」大多都是東京大學畢業，尤其是在財務省、經濟產業省等對國家經濟發展扮演著重要角色的部會，且每年東京大學國家考試的上榜率也都是全日本最高，從第一學府畢業的莘莘學子們，也都被日本民眾寄予厚望。還有另外一個特殊的詞語可以看出日本民眾對公務人員的敬重，「天下り」（唸作 amakudari）意旨天神下凡，而該詞語又被用於那些從政府機關退休後，再到私人企業工作的公務人員，宛如掌有權力的神明下凡一般。同樣的情況放在臺灣，這些退休後還到民間企業任職的官員，往往會被認為是肥貓，或是根本不歡迎他們進到企業工作。

雖然因為歷史的原因，以及日本對專業菁英的期待與敬重，讓日本公務人員的地位比起臺灣來說高上許多。然而，不可忽視的是，近年來因為安倍政府有關森友學園的醜聞，以及肺炎疫情在日本大爆發等影響下，民眾對官僚體系的失望[19]，也讓曾經風光的公務人員，被質疑失去了初心，只為政治服務，以及巨大的官僚機器，遇到緊急情況的效率不彰，同時也影響到東京大學畢業生投身公務人員的比例，過去這些菁英們認為進入政府可以協助制訂政策，為國家奉獻所學，然而，事務官能做的似乎越來越有限，導致了公務人員就業市場的冬天。前日本財務省官僚田中秀明在此背景下，著作了《官僚們的冬天：復甦高級公務員的處方簽》（官僚たちの冬：霞が関復活の処方箋），沉痛的點出了現在公務人員心懷理想，卻漸漸失去自主性，被政治綁架的處境，並探討事務官如何找回昔日榮光。

六、 上述國家與臺灣的比較

由上述對臺灣周邊五個國家國內對公部門的工作認知，雖然沒有學術文獻探

[19] 資料來源：2019，〈日本官僚搖籃：東京大學　畢業生轉向！〉，TVBS NEWS：https://news.tvbs.com.tw/focus/1106009，檢索日期：2020 年 11 月 12 日。

DOI:10.6814/NCCU202100238

討，只能從報章雜誌的報導，或是藉由該國人口述來得知其對公部門的印象，但我們還是可以發現到文化、歷史、體制等因素影響，以下簡潔的整理五個國家民眾對公部門的看法：

1. 馬來西亞：公務人員體系龐大，國家財政困難，民眾認為公務人員拖垮了國家財政，公部門的服務品質低下。
2. 新加坡：透過法律嚴格規範公務人員，讓民眾信任公部門，覺得公務體系的廉潔是值得相信的，且讓公務人員薪資與民間企業連動。
3. 中國：受到政治體制的影響，公務人員即代表國家公權力，社會地位高且薪資福利都有政府保障。
4. 韓國：受到政策及民族性影響，不僅大家搶著進公部門，且公務人員的地位僅次於大企業的員工。
5. 日本：受歷史與文化影響，且國家公務人員很大部分都是高學歷菁英，民眾尊重公部門的專業度，對公務人員的期望也很高。

除了新加坡的公部門體制比較特殊，別於絕大部分國家有永業制的保障，只要考核沒有通過的公務人員，就會像私人企業一樣被開除，民眾對公務人員的看法也不會產生像臺灣公務員常常被批評的問題。而中國則是因為政治體制的不同，民眾對握有公權力的公務員懷有敬畏之心，加之國家對公務人員的各種福利與保障，民眾對公務員的看法也比較正面。而日本、韓國與馬來西亞，政治體制及公務人員體制與臺灣較為相像，對公部門工作的批評也相近，諸如公部門工作輕鬆，都領著納稅人錢，卻每天無所事事。根據日本內閣府調查平成 19 年（2007 年），對公務人員制度進行輿論調查，有超過 75%的民眾認為公務人員「天下り」的制度是有問題的，且即便公務人員表現不佳，國家依然保障其身分，在日本的論壇上，也會有人認為公務人員是「税金泥棒」，即稅金小偷的意思。在公部門制度相近的國家中，這樣的批評或多或少存在，但像在韓國和日本，公務人員的工作社會大眾還是給予正面的評價，其社會地位也是在所有職位中名列前茅的。

DOI:10.6814/NCCU202100238

對公部門的各方印象，都極易受到報章雜誌報導的影響，原來就對公務人員的不滿，容易藉由大眾媒體報導有關公部門的負面新聞而爆發，甚至是報導了別國有關公務人員的新聞，反過頭來批評臺灣公務人員的情況。2018 年，日本某公務人員因為中午提早 3 分鐘離開工作岡位買午餐[20]，7 個月內此情形發生了 26 次，最後該公務員被減薪，且政府高層出面開記者會向社會大眾道歉，當時臺灣的媒體也報導了同樣的新聞，底下無不再嘲諷「如果是在臺灣，提早 30 分鐘才對」、「休息時間還沒到，就已經先準備好了」等話語，內容顯示公務人員的某些刻板印象，透過資訊的傳播，一而再再而三的呈現。

在臺灣公務人員的地位還是遠遠不及日韓，大眾對公務人員的批評從未止息，上班時間固定，又不用加班，工作輕鬆福利又好，薪水又都是國家公帑，過去的刻板印象沒有消停，依然被拿來批評現在的公部門，即便其他國家的公部門也會被民眾批評一樣的問題，但卻可以發現對公部門的刻板印象在臺灣的批評力度強烈，顯見其影響程度，相較其他國家來說還是嚴重許多。公部門體系有需要改革的地方，但只是一味批評，甚至是使用難聽的詞彙去辱罵，沒有人會心服口服。職業本就無優劣之分，互相尊重、知道每個工作的難易處，才能讓社會少點戾氣，雙方溝通協調也才有可能。

第四節 公私部門轉換經驗

過去日本為了因應重工業發展，對優秀、具備相當經驗的人才更加渴求，各大企業挖角人才的風氣蔚為一時，為了避免自家優秀的員工被挖角，便以加薪、升遷與退休保障等方式，將人才留住，漸漸形成了為人所知的日本企業獨特制度－終身僱用制度（permanent employment system）。時至今日，因為景氣的低迷，派遣等非典型雇用方式的增加，終身雇用的制度也在逐漸崩壞，首當其衝的便是各大企業的員工，尤其在長期終身僱用制度的影響，日本對「轉職」的觀念始終

[20] 資料來源：2018，〈日本公務員提早離座買午餐　高層開記者會道歉反被嘲〉，關鍵評論：https://www.thenewslens.com/article/98421，檢索日期：2020 年 11 月 12 日。

DOI:10.6814/NCCU202100238

是保守的，對他們來說如果工作沒有做到三年就離職或轉職，他們都會認為是不好的，甚至找下一份工作的時候，也會因此受到質疑。然而，根據報導[21]，2017年日本轉職人口達到了3百萬，創下了歷年來的新高。原本對轉職看法相當保守的日本，員工也漸漸的接受轉換職業的觀念，對於個人來說，職涯轉換所帶來的衝擊與挑戰，有可能是機會，也有可能是風險，如何去調適新的工作角色及自我認同，都將是個體需要去面對的難題（楊馨華，2010），而對企業或是政府部門而言，能夠接納不同的人才固然是件美事，但是員工過去的工作經驗與印記，與新工作環境的落差，對企業與政府所帶來的影響，也會是必須關注的部門轉換議題。根據線上求職網站的調查[22]，在2019年底，有意願在農曆年前換工作的人數高達86%，創下了金融海嘯後的新高。在現今的就業市場上，人力的流動頻繁，離職轉換人生跑道大有人在，而且也不僅限於企業與企業之間的轉職，由私人企業轉換到公部門，或是由公部門轉換到私人企業工作的人也越來越多，而在不同部門之間轉換，也勢必會對個人與政府部門有更大的影響與考驗。

人們會在部門之間轉換工作，背後有許多錯綜複雜的原因，人為了追求對自己來說更好的工作而進行部門轉換，乃人之常情，其中包括了工作環境、待遇、社會聲望、退休保障，都是會納入考量的因素，只是每個人所看重的順序不一，取決於當下的經濟環境、未來發展或個人特質。Schneider（1987）所提出的ASA架構（Attraction-Selection-Attrition Framework），其認為當組織目標與個體的期待、價值相契合時，個人會選擇留在該組織，或是被該組織吸引，反之，則會使個體另尋他處，找到符合自身期待與價值的歸處。上述的架構也促成了人力在勞動市場中不斷流動的動態過程。在眾多轉職的原因中，「薪資」可以說是最重要的原因之一，根據上述同份調查，詢問有意願轉職者的原因，第一名是「薪水太少」，再來則為「沒有升遷、調部門的機會」，可見薪資待遇對個人轉職影響。若考慮

[21]資料來源：2017, “Job switching hits 7-year high in Japan”, NIKKEI Asia：https://ppt.cc/f5ADox，檢索日期：2020年10月5日。

[22] 資料來源：2019，〈年前轉職人數破12年新高！人力銀行調查：不等年終獎金的原因在於…〉，Cheers：https://www.cheers.com.tw/article/article.action?id=5095789，檢索日期：2020年10月5日。

DOI:10.6814/NCCU202100238

部門轉換者的轉職原因，尤其是由私人企業轉到政府機關的轉換者，吸引他們進入公部門的因素中，薪資絕非是主要因素（Bozeman & Ponomariov, 2009），更不用說對於高階主管職，私人企業的薪水通常會比政府機關的薪水來的多，因此，探討由私部門轉換到公部門的誘因，薪水就不一定是主要的因素，更有可能是被公部門完善退休保障、永業制等原因吸引。

這些具有部門轉換經驗的人，在進入新的工作環境時，過去的職場中習得的經驗，大多能藉由記憶轉化為多元的工作經驗，因此，擁有部門轉換經驗者，往往會比無部門轉換經驗者獲得更多的機會，不論是在求職、工作、管理職上，都會有較為優秀突出的表現（Bozeman & Ponomariov, 2009）。然而，在轉職的過程中，並非都是一帆風順，尤其個人在面對全新的工作環境、體制，若與先前的工作差異過大時，個人的心理壓力又無法獲得援助，就會產生適應不良，進而影響到工作績效與工作滿意度（Boardman, Bozeman, & Ponomariov, 2010；楊馨華，2010；董祥開、林嚴凡，2019）。

有關部門轉換的文獻尚未完備，尤其關注於公部門的工作轉換文獻更是少之又少，我國比起國外又更是少見。董祥開與林嚴凡（2019）針對公私部門轉換經驗對工作滿意度的影響進行研究，可謂是國內公私部門轉換研究的領頭羊，成果斐然、值得關注。其研究結果指出「有公私部門轉換經驗的公務人員，會認為公部門的工作壓力比起私部門來得低」是不成立的，這些過去曾經在私部門工作的人，經過國家考試進到公部門服務後，從過去可能認為公部門工作是輕鬆、簡單、沒有壓力的，切切實實的體會到公部門工作的真實情況，反而是打破了過去一直深植人心對公部門工作的印象。另外，「如果公私部門的工作有一樣的保障，有公私部門轉換經驗的公務人員會比較想到私部門工作」的結果是成立的，此的結果不只告訴我們公部門吸引人才的主要因素之一，便是國家制度下規定的各種保障，如果公私部門的保障制度都統一的話，公部門主要吸引因素就少了許多，然而，另一項更值得我們深思的是，為什麼在一樣的保障下，這些有轉換經驗的公

DOI:10.6814/NCCU202100238

務人員反而是想到私部門工作？如果兩個工作的保障都一樣，一個常常被人說錢多、事少、離家近，你又會怎麼選擇？顯然該研究結果有很多值得探究的地方，不是公部門根本不存在著錢多、事少、離家近的說法，就是公部門的工作有更多不討人喜歡的原因，例如繁文縟節等，不論原因是哪一個，都再再的藉由這些部門轉換者之口，告訴大眾真實的公部門工作並不如大眾所講的那般輕鬆簡單。

部門印記（sector imprinting）的概念在 Boardman、Bozeman 和 Ponomariov（2010）的研究中被提出，他們強調這些有部門轉換經驗者，他們的看法會受到先前在私部門留下的經驗與印象影響，透過對比效果（contrast effect），衡量過去的經驗與現在的工作，產生比較的心態。因此，當我們在研究有關公私部門轉換者時，這些具備多元經驗的轉換者，他們將私部門的經驗與記憶都一併帶入公部門，不只為政府機關在人力運用方面注入活水，他們也能以更多角度切入公部門在職場上的條件、環境，簡而言之，這些部門轉換者能夠透過最真實的體驗，對公私部門做更為客觀的評價，述說更多元的故事。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202100238

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202100238

第三章　研究設計

第一節 研究架構與假設

經由文獻的探討，發現了公務人員與一般民眾在公部門議題看法上的分歧，且我國公務人員與一般民眾（勞工）在政黨支持上，也具有相當程度的連結，在極化的社會中，這兩個群體的意見看法也越趨兩極，群體之間「你」、「我」的鴻溝越來越大，且由於不同的身分即代表不同的群體，因為身分的不同造就了刻板印象與心理距離，故本研究直接以身分（公務人員與一般民眾）作為主要的自變項，探討不同的身分產生了心理距離，對公、私部門的工作認知是否也會因為身分的不同而有所差異，一方面可以得知公務人員與一般民眾對自己所屬部門的看法認知，最重要的是如何去看待對方的所屬部門，藉以回應本研究的研究問題。而刻板印象不易測量，本研究以兩個真實發生的新聞改寫，探討在該情境下，身分不同的兩個群體會不會認為該情境一定會發生在哪個部門，以此測量一般民眾與公務人員對彼此的刻板印象。除了將一般民眾與公務人員的身分區分出來，本研究另一個重要的部分尚需將具有公私部門轉換經驗的公務人員區隔出來，作為另一個自變項，探討有轉換經驗的公務人員與一般民眾對公部門的認知，是否會因為轉換的經驗而有所不同，以調和雙方一直以來分歧的意見。

總結以上，本研究將以人口變項（性別、年齡、教育程度、職務）作為控制變項，自變項有兩個，分別為公務人員與一般民眾，以及有無部門轉換經驗的公務人員與一般民眾；依變項則為對公、私部門的工作認知，以及刻板印象的情境題。以上述所言，建立本研究的研究架構圖，如下圖 3-1：

DOI:10.6814/NCCU202100238

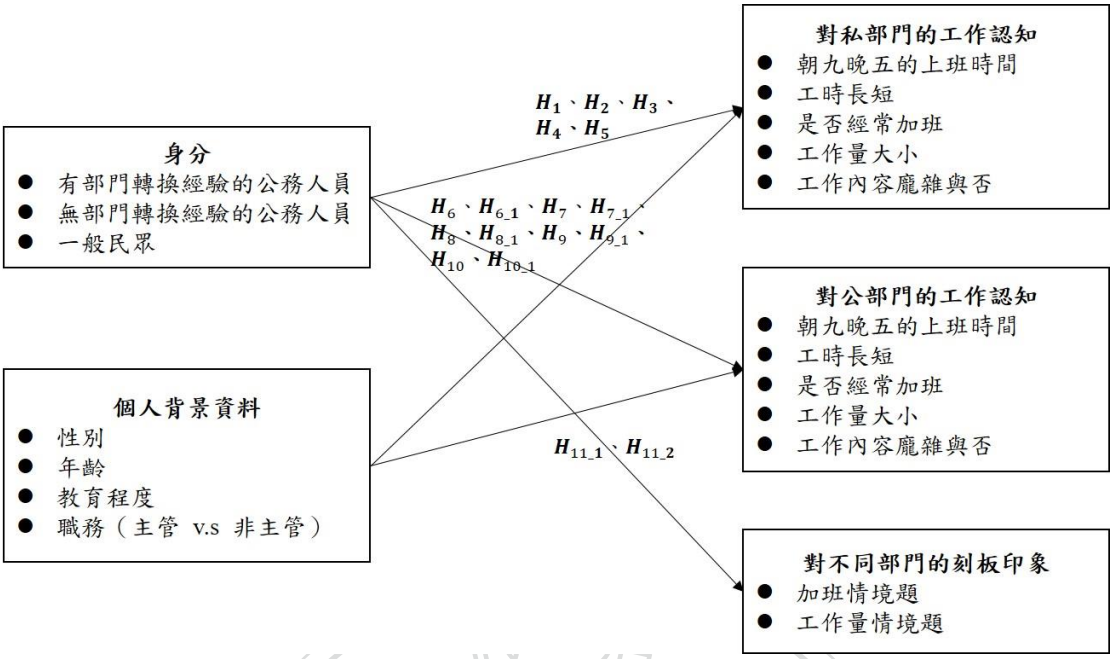

圖 3-1、研究架構圖

資料來源：本研究自行整理與繪製

依據前述假設推論的結果，本研究之研究假設整理如下：

H_1：一般民眾比起公務人員，更不會認為私部門工作是朝九晚五的固定上下班時間。

H_2：一般民眾比起公務人員，更會認為私部門的工時長。

H_3：一般民眾比起公務人員，更會認為私部門經常加班。

H_4：一般民眾比起公務人員，更會認為私部門工作量大。

H_5：一般民眾比起公務人員，更會認為私部門的工作內容龐雜。

H_6：一般民眾比起公務人員，更會認為公部門工作都是朝九晚五的固定上下班時間。

H_{6_1}：有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。

H_7：一般民眾比起公務人員，更會認為公部門的工時不長。

H_{7_1}：有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。

DOI:10.6814/NCCU202100238

H_8：一般民眾比起公務人員，更會認為公部門不常加班。

H_{8_1}：有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。

H_9：一般民眾比起公務人員，更會認為公部門工作量不大。

H_{9_1}：有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。

H_{10}：一般民眾比起公務人員，更會認為公部門的工作內容不龐雜。

H_{10_1}：有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。

H_{11_1}：一般民眾有私部門比公部門更常加班的刻板印象。

H_{11_2}：一般民眾有私部門比公部門工作量更大的刻板印象。

第二節 資料蒐集與分析方法

本研究欲探討兩個群體對公、私部門的看法，研究對象為公務人員與一般民眾。公務人員的資料來源為 2019 年第五期「台灣文官調查」(Taiwan Government Bureaucracy Survey V, TGBS-V)，而一般民眾的資料則先經由研究團隊設計問卷，再委由民調公司進行問卷的發放。

台灣文官調查已執行至第五期，每一期的研究著重的主題皆不相同，例如第一期的調查著重於民主制度中，如何在政黨輪替的環境下恪守行政中立，藉以確保政府的穩定運作；第二期的調查側重在民主治理下，關於公共服務動機、領導效能、繁文縟節等面向如何影響政府的績效；第三期研究主要探討公務人員的基本價值，包括公共服務動機、公務倫理、人際互動等面向切入了解；第四期研究則由風險偏好與決策行為面向切入，探討如何促成公務人員勇於任事。

本研究採用的是第五期的台灣文官調查，主要探討公私部門之間，社會上普遍瀰漫著私部門優於公部門的印象，公部門不創新、守舊等批評，且大眾還存有公部門工作輕鬆、壓力小的刻板印象，進到公部門似乎只求穩定、退休金等福利。

DOI:10.6814/NCCU202100238

因此，第五期的研究主要希望透過「部門轉換者」的觀點，設法找出前述現象的成因並破除大眾對公部門的固有印象。

本研究採用 TGBS-V 第二波調查，執行期間為 2019 年 8 月至 2019 年 12 月底。公務人員調查採用紙本問卷的方式進行，先以電話詢問受訪者是否願意填答問卷，同意者以面訪方式交付問卷，受訪者填答完畢後再由訪員回收問卷。實際電話連絡 1532 份樣本，同意接受調查之受訪者共 892 位，最終的有效回收樣本共計 766 份。

研究對象為經銓敘部銓敘審定之現職公務人員，但排除軍人、警察、教師、醫事人員、公營事業人員、法官及檢察官，依據銓敘部 2018 年「全國公務人員概況」與「全國公務人員按官等分」資料作為抽樣架構基礎，以性別與官等比例進行抽樣。有效樣本回收後的官等與性別組成，簡任男性 14 人，佔 1.83%、簡任女性 10 人，佔 1.31%；薦任男性 278 人，佔 36.29%、薦任女性 256 人，佔 33.42%；委任男性 90 人，佔 11.75%、委任女性 118 人，佔 15.40%，又因有效回收樣本與母體分配有所落差，故附上加權分數。最終回收樣本結構如下表 3-1。

表 3-1、TGBS-V 第二波調查回收樣本結構表

		行政院及所屬機關		第二波調查有效回收樣本		
官等	性別	人數	比例	人數	比例	加權
委任	男	17196	12.58%	90	11.75%	1.07
	女	23091	16.89%	118	15.40%	1.1
薦任	男	43261	31.64%	278	36.29%	0.87
	女	46222	33.80%	256	33.42%	1.01
簡任	男	4754	3.48%	14	1.83%	1.9
	女	2211	1.62%	10	1.31%	1.24
總計		136735	100%	766	766	100.00%

資料來源：銓敘部 2018 年「全國公務人員概況」與「全國公務人員按官等分」

TGBS-V 一般民眾問卷委託民調公司 GO SURVEY 進行網路問卷調查，調查時間為 2020 年 2 月 27 日至 3 月 9 日。調查範圍涵蓋臺灣本島 19 縣市（臺北市、新北市、基隆市、桃園市、新竹市、新竹縣、宜蘭縣、苗栗縣、臺中市、彰化縣、

DOI:10.6814/NCCU202100238

南投縣、雲林縣、花蓮縣、嘉義市、嘉義縣、臺南市、高雄市、屏東縣、臺東縣)，現齡 20 至 69 歲以上之 HAPPY GO 快樂購會員為本次調查之樣本範圍，並且依照內政部戶政司 109 年 2 月的人口統計資料，及行政院主計處薪情平台資料，以性別、年齡、居住地區與收入四項指標進行比例抽樣，全國人數比例與有效樣本分配如下表 3-2、表 3-3、表 3-4、表 3-5。有效樣本與母體經由卡方檢定確認性別、年齡、地區、收入四項指標皆具樣本代表性。

表 3-2、Go Suvey 一般民眾有效樣本結構表（性別）

	全國人口		有效樣本	
性別	人數	比例	人數	比例
男性	8,393,311	49.62%	530	49.60%
女性	8,520,351	50.38%	538	50.40%
總計	16,913,662	100.00%	1068	100%

資料來源：內政部戶政司 109 年 2 月人口統計資料

表 3-3、Go Suvey 一般民眾有效樣本結構表（年齡）

	全國人口		有效樣本	
年齡	人數	比例	人數	比例
20-29	3,078,678	18.20%	196	18.35%
30-39	3,506,067	20.73%	226	21.16%
40-49	3,714,267	21.96%	234	21.91%
50-59	3,589,656	21.22%	222	20.79%
60-69	3,024,994	17.88%	190	17.79%
總計	16,913,662	100.00%	1,068	100.00%

資料來源：內政部戶政司 109 年 2 月人口統計資料

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 3-4、Go Suvey 一般民眾有效樣本結構表（地區）

	全國人口		有效樣本	
地區	人數	比例	人數	比例
臺北市	1864886	11.03%	118	11.00%
新北市	2,997,613	17.72%	189	17.70%
基隆市	275296	1.63%	17	1.60%
桃園市	1,626,378	9.62%	102	9.60%
新竹市	311355	1.84%	20	1.90%
新竹縣	392611	2.32%	25	2.30%
宜蘭縣	326666	1.93%	21	2.00%
苗栗縣	387506	2.29%	24	2.20%
臺中市	2040341	12.06%	129	12.10%
彰化縣	902797	5.34%	57	5.30%
南投縣	355596	2.10%	22	2.10%
雲林縣	478673	2.83%	30	2.80%
花蓮縣	235339	1.39%	15	1.40%
嘉義市	189014	1.12%	12	1.10%
嘉義縣	361232	2.14%	23	2.20%
臺南市	1372452	8.11%	87	8.10%
高雄市	2040866	12.07%	129	12.10%
屏東縣	599004	3.54%	38	3.60%
臺東縣	156037	0.92%	10	0.90%
總計	16913662	100.00%	1068	100.00%

資料來源：內政部戶政司 109 年 2 月人口統計資料

國立政治大學 National Chengchi University

表 3-5、Go Suvey 月薪分布結構表

薪資區間	全國人口比例	有效樣本個數	有效樣本比例
30,000 元以下	25%	160	14.90%
30,001~50,000 元	30%	482	45.20%
50,001~70,000 元	25%	158	14.80%
70,001~100,000 元	15%	179	16.80%
100,001 元以上	5%	89	8.40%

參考來源：行政院主計總處薪情平臺

DOI:10.6814/NCCU202100238

第三節 變項測量與操作化

本研究之測量變項除了自變項的身分外，尚包括依變項對公、私部門的工作認知與對不同部門的刻板印象，以及最後以個人基本資料作為控制變項，以下說明各變項衡量方式與問卷設計：

一、 身分

由於本研究採用的是 TGBS-V 公務人員端與民眾端的問卷，為了研究需要會將需要使用到的題項挑出後，再將兩份問卷合而為一，並且自行新增身分欄，將第一部分的身分－「公務人員」編碼成 0，「一般民眾」編碼成 1。而第二部分的身分必須區分出有部門轉換經驗的公務人員，參考 TGBS-V 第二波問卷中，詢問受訪者前一份工作的性質，會以選擇 1 和 2 私人企業受雇與自營的公務人員作為有部門轉換經驗者來分析，而因本研究主要探討的是有「私部門」經驗的公務人員，故會將選擇 3 到 6 的受訪者歸類在無部門轉換經驗的公務人員。

表 3-6、身分問卷及參考來源表

變項	題目敘述	選項	來源
身分(有無部門轉換經驗之公務人員)	請問您前一份工作屬於何種性質？	1：私人企業（受雇） 2：私人企業（自營） 3：非營利組織 4：國營事業 5：學校 6：軍人	TGBS-V

二、 對公私部門的工作認知

對工作的認知有許多面向，從最常見的工時、工作量等，惟本研究旨在探討對公私部門工作的刻板印象與認知，因此，題目需要是社會上常常討論到有關公私部門之間的差異，故選擇有關上下班時間、工時長短、加班、工作量以及工作內容是否龐雜為主要分析的題項，以此五點分析公私部門之間的差異。選項以 Likert 六點量表測量，填答分數愈高，表示對此問項之同意程度愈高。問卷題項及參考來源，如下表 3-7 所示。

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 3-7、公私部門工作認知問卷及參考來源表

變項	題目敘述	選項	來源
對私部門工作認知	我覺得私部門上班時間朝九晚五。 我覺得私部門工時長。 我覺得私部門經常加班。 我覺得私部門的工作量很大。 我覺得私部門的工作內容很龐雜。	1：非常不同意 2：不同意 3：有點不同意 4：有點同意 5：同意 6：非常同意	TGBS-V
對公部門工作認知	我覺得公部門上班時間朝九晚五。 我覺得公部門工時長。 我覺得公部門經常加班。 我覺得公部門的工作量很大。 我覺得公部門的工作內容很龐雜。	1：非常不同意 2：不同意 3：有點不同意 4：有點同意 5：同意 6：非常同意	TGBS-V

三、 對不同部門的刻板印象

在回顧過去有關刻板印象的文獻，刻板印象是對某些群體、事物的概括性看法，簡而言之，就是以先入為主的觀念去看待一整個群體、事物，而 TGBS-V 在測量對不同部門工作的刻板印象，採用情境題的方式，受訪者根據題目的情境選擇自己認為該敘述會發生在公部門、私部門，或是兩者皆有可能。該題組之情境皆是以真實發生在公部門的新聞去改寫，並且將有關「政府機關」等用詞去除，藉以測量在面對該情境下受訪者的刻板印象。問卷題項及參考來源，如下表 3-8 所示。

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 3-8、刻板印象情境題及參考來源表

變項	題目敘述	選項	來源
對不同部門的刻板印象	根據報導指出，某甲於 2016 年一月至四月，四個月的加班時數高達 398 個小時，平均一天加班時數高達 4 個小時。請問您認為以上敘述，有可能是發生在哪種部門中？	1：公部門(政府機關) 2：私部門(民間企業) 3：兩者皆有可能	TGBS-V
	根據報導指出，某新任主管上班認真，常常在非上班時間研究工作上之業務，並利用休假期間參與各類活動，但卻疑似因過勞引發腦溢血，最後不幸身亡。請問您認為以上敘述，有可能是發生在哪種部門中？		

四、 控制變項

有關以公務人員為對象的研究中，性別、年齡、教育程度、職務、職等、機關單位及公部門服務年資常被作為統計分析的控制變項(董祥開、林嚴凡，2019)，但是非在公部門工作的一般民眾，並不會有職等、機關單位與公部門服務年資等變項，因此，本研究從公務人員與一般民眾問卷的基本資料部分中挑選性別、年齡、教育程度與職務作為控制變項。性別、職務變項採用原始編碼直接進行分析；年齡變項則由今年的西元年減去受試者填答的數字，得出年齡後再進行分析；教育程度變項公務人員的問卷編碼是高中職以下到博士，但是一般民眾問卷多增加了「其他」選項，而檢視問卷填答的情況，沒有人填答其他選項，因此也以原始資料進行分析。

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 3-9、控制變項問卷及參考來源表

變項	題目敘述	選項	來源
性別	請問您的性別？	0：男 1：女	TGBS-V
年齡	請問您的出生年？	西元（數字）	
教育程度	請問您的最高學歷為何？	1：高中、職（含）以下 2：專科 3：學士 4：碩士 5：博士	
職務	請問您目前的職務是屬於？	0：非主管 1：主管	

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202100238

第四章　研究分析與討論

本章將先檢視回收樣本的特性，惟因本研究之研究變項皆為詢問不同身分者對單項敘述之看法，故不進行信效度分析，最後經由統計分析，以驗證本研究之假設。

第一節 樣本特性

本研究分別有公務人員與一般民眾兩份樣本，公務人員方面共回收 766 份有效樣本，而一般民眾方面則回收 1068 份有效樣本，以下就整合後的樣本進行特性分析。將身分從公務人員與一般民眾再細分出有部門轉換經驗的公務人員，一般民眾共 1068 位（58.30%）；有部門轉換經驗的公務人員多於無部門轉換經驗的公務人員，前者共 413 位（22.50%），後者共 352 位（19.20%）。性別方面，男性為 920 位（50.20%），女性為 914 位（49.80%）。將年齡進行分組後，30-39 歲的人數最多，有 623 人（34.30%）；60-69 歲人數最少，有 198 人（10.90%）；20-29 歲有 352 人(19.40%)；40-49 歲有 357 人(19.70%)；50-59 歲有 284 人(15.70%)。教育程度方面，學士人數最多，有 908 人（49.50%）；其次為碩士，有 489 人（26.70%）；專科人數 237 人（12.90%）；高中職以下 176 人（9.60%）；人數最少的是博士，只有 24 人（1.30%）。最後在職務方面，非主管人數佔了超過八成，有 1430 人（83.20%），主管人數只有 289 人（16.80%）。

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 4-1、公務人員與一般民眾基本資料次數分配表

變項	類別	次數	有效百分比
身分	一般大眾	1068	58.20%
	公務人員	766	41.80%
	總和	1834	100.00%
身分（有無部門轉換經驗）	一般大眾	1068	58.30%
	有部門轉換經驗的公務人員	413	22.50%
	無部門轉換經驗的公務人員	352	19.20%
	遺漏值	1	---
	總和	1834	100%
性別	男性	920	50.20%
	女性	914	49.80%
	總和	1834	100%
年齡	20-29 歲	352	19.40%
	30-39 歲	623	34.30%
	40-49 歲	357	19.70%
	50-59 歲	284	15.70%
	60-69 歲	198	10.90%
	遺漏值	20	---
	總和	1834	100%
教育程度	高中、職（含）以下	176	9.60%
	專科	237	12.90%
	學士	908	49.50%
	碩士	489	26.70%
	博士	24	1.30%
	總和	1834	100%
是否為主管職	非主管	1430	83.20%
	主管	289	16.80%
	遺漏值	115	---
	總和	1834	100%

資料來源：本研究自行整理

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202100238

第二節 各變項敘述統計

一、 對私部門的工作認知

根據前一章對工作認知的不同面向所做之敘述統計表如下表 4-2。公務人員認為私部門上下班時間朝九晚五，不同意的人數最多，有 286 人（37.80%），且有點不同意的人數也有 272 人（36.00%），單就整體的平均數 2.56，也可以看出整體的公務人員不同意「私部門上下班時間朝九晚五」。在私部門工時長短的部分，同意的人數最多，有 334 人(44.20%)，有點同意的人數也占了 267 人(35.30%)，整體平均數 4.51，代表公務人員認同「私部門工時長」。公務人員認為私部門加班情形，同意的人數最多，有 326 人（43.10%），且有點同意的人數也有 276 人（36.50%），單就整體的平均數 4.50，也可以看出整體的公務人員同意「私部門經常加班」。在私部門工作量的部分，同意的人數最多，有 302 人（39.90%），有點同意的人數也占了 293 人（38.70%），整體平均數 4.42，代表公務人員認同「私部門工作量很大」。最後有關工作內容龐雜與否，有點同意的人數最多，有 278 人（36.70%），同意的人數也占了 208 人（27.50%），整體平均數 4.06，代表公務人員認同「私部門工作內容很龐雜」。

由公務人員對私部門工作認知的敘述可以得知，不論是在工時、加班情況、工作量與工作內容上，公務人員對私部門的認知並沒有「別人的比較好」的概念，整體來說都是認同私部門的工作是辛苦的，沒有固定的上下班時間、工時又長、也很常需要加班，工作量跟工作內容都不輕鬆。

DOI:10.6814/NCCU202100238

題目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	有效個數	平均數
我覺得私部門上班時間朝九晚五。	0（0%）	39（5.20%）	65（8.60%）	272（36.00%）	286（37.80%）	94（12.40%）	756	2.56
我覺得私部門工時長。	77（10.2%）	334（44.20%）	267（35.30%）	56（7.40%）	18（2.40%）	4（0.50%）	756	4.51
我覺得私部門經常加班。	75（9.90%）	326（43.10%）	276（36.50%）	64（8.50%）	13（1.70%）	2（0.30%）	756	4.50
我覺得私部門的工作量很大。	65（8.60%）	302（39.90%）	293（38.70%）	81（10.70%）	15（2.00%）	1（0.10%）	757	4.42
我覺得私部門的工作內容很龐雜。	55（7.30%）	208（27.50%）	278（36.70%）	164（21.70%）	48（6.30%）	4（0.50%）	757	4.06

一般民眾對私部門工作認知的不同面向之敘述統計表如下表 4-3。認為私部門上下班時間朝九晚五，有點不同意的人數最多，有 302 人（28.30%），且不同意的人數也有 233 人（21.80%），整體的平均數 3.16，可以看出一般民眾在「私部門上下班時間朝九晚五」的認知上，稍微的偏向同意一點。在私部門工時長短的部分，有點同意的人數最多，有 382 人（35.80%），同意的人數也占了 345 人（32.30%），整體平均數 4.37，代表一般民眾認同「私部門工時長」。一般民眾認為私部門加班情形，有點同意的人數最多，有 374 人（35.00%），且同意的人數也有 362 人（33.90%），單就整體的平均數 4.42，也可以看出一般民眾同意「私部門經常加班」。在私部門工作量的部分，有點同意的人數最多，有 413 人（38.70%），同意的人數也占了 351 人（32.90%），整體平均數 4.42，代表一般民眾是認同「私部門工作量很大」。最後有關工作內容龐雜與否，有點同意的人數最多，有 421 人（39.40%），同意的人數也占了 329 人（30.80%），整體平均數 4.34，代表一般民眾認同「私部門工作內容很龐雜」。

由一般民眾對私部門工作認知的敘述可以得知，不論是在工時、加班情況、工作量與工作內容上，大抵也是認同私部門的工作是辛苦的，但若與前段公務人員的結果相比，可以發現公務人員似乎對私部門的工作認知更為負面。

DOI:10.6814/NCCU202100238

題目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	有效個數	平均數
我覺得私部門上班時間朝九晚五。	51（4.80%）	154（14.40%）	201（18.80%）	302（28.30%）	233（21.80%）	127（11.90%）	1068	3.16
我覺得私部門工時長。	161（15.10%）	345（32.30%）	382（35.80%）	111（10.40%）	50（4.70%）	19（1.80%）	1068	4.37
我覺得私部門經常加班。	165（15.40%）	362（33.90%）	374（35.00%）	110（10.30%）	36（3.40%）	21（2.00%）	1068	4.42
我覺得私部門的工作量很大。	156（14.60%）	351（32.90%）	413（38.70%）	101（9.50%）	31（2.90%）	16（1.50%）	1068	4.42
我覺得私部門的工作內容很龐雜。	137（12.80%）	329（30.80%）	421（39.40%）	136（12.70%）	32（3.00%）	13（1.20%）	1068	4.34

二、 對公部門的工作認知

公務人員對公部門工作認知的不同面向之敘述統計表如下表 4-4。認為公部門上下班時間朝九晚五，不同意的人數最多，有 160 人（21.00%），有點不同意的人數也有 148 人（19.40%），整體的平均數 3.05，可以看出公務人員在「公部門上下班時間朝九晚五」的認知上，稍微的偏向同意一點。在公部門工時長短的部分，有點同意的人數最多，有 252 人（33.10%），同意的人數也占了 192 人（25.20%），整體平均數 4.11，代表公務人員認同「公部門工時長」。公務人員認為公部門加班情形，有點同意的人數最多，有 276 人（36.20%），且同意的人數也有 208 人（27.30%），單就整體的平均數 4.33，也可以看出公務人員同意「公部門經常加班」。在公部門工作量的部分，同意的人數最多，有 269 人（35.30%），有點同意的人數也占了 266 人（34.90%），整體平均數 4.47，代表公務人員認同「公部門工作量很大」。最後有關工作內容龐雜與否，同意的人數最多，有 322 人（42.30%），有點同意的人數也占了 205 人（26.90%），整體平均數 4.80，代表公務人員認同「公部門工作內容很龐雜」。

由公務人員對自己工作的認知可以得知，不論是在工時、加班情況、工作量與工作內容上，公務人員並不認為公部門如同外界所說的工作輕鬆、不用加班，其認為現在的公部門同樣也沒有固定的上下班時間、工時又長、也很常需要加班，工作量跟工作內容都不輕鬆。

DOI:10.6814/NCCU202100238

題目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	有效個數	平均數
我覺得公部門上班時間朝九晚五。	20（2.60%）	142（18.60%）	147（19.30%）	148（19.40%）	160（21.00%）	145（19.00%）	762	3.05
我覺得公部門工時長。	94（12.30%）	192（25.20%）	252（33.10%）	161（21.10%）	56（7.30%）	7（0.90%）	762	4.11
我覺得公部門經常加班。	118（15.50%）	208（27.30%）	276（36.20%）	130（17.10%）	28（3.70%）	2（0.30%）	762	4.33
我覺得公部門的工作量很大。	112（14.70%）	269（35.30%）	266（34.90%）	96（12.60%）	15（2.00%）	4（0.50%）	762	4.47
我覺得公部門的工作內容很龐雜。	177（23.20%）	322（42.30%）	205（26.90%）	48（6.30%）	10（1.30%）	0（0%）	762	4.80

一般民眾對公部門工作認知的不同面向之敘述統計表如下表 4-5。認為公部門上下班時間朝九晚五，同意的人數最多，有 368 人（34.50%），有點同意的人數也有 317 人（29.70%），整體的平均數 4.23，可以看出一般民眾同意「公部門上下班時間朝九晚五」。在公部門工時長短的部分，有點不同意的人數最多，有 406 人（38.00%），不同意的人數也占了 264 人（24.70%），整體平均數 2.76，代表一般民眾不認同「公部門工時長」。一般民眾認為公部門加班情形，有點不同意的人數最多，有 425 人（39.80%），且不同意的人數也有 241 人（22.60%），整體的平均數 2.85，也可以看出一般民眾不同意「公部門經常加班」。在公部門工作量的部分，有點不同意的人數最多，有 388 人（36.30%），有點同意的人數也占了 235 人（22.00%），整體平均數 2.99，可以看出一般民眾在「公部門工作量很大」的認知上，稍微的偏向不同意一點。最後有關工作內容龐雜與否，有點同意的人數最多，有 326 人（30.50%），有點不同意的人數占了 295 人（27.60%），整體平均數 3.28，代表一般民眾較同意「公部門工作內容很龐雜」。

根據一般民眾對公部門工作認知的敘述可以得知，還是存有公部門的工作是比較輕鬆的認知，尤其在固定上下班時間、工時長短、加班情況等方面，而工作量跟工作龐雜與否，則處於比較接近持平的看法。

題目	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意	有效個數	平均數
我覺得公部門上班時間朝九晚五。	128（12.00%）	368（34.50%）	317（29.70%）	163（15.30%）	57（5.30%）	35（3.30%）	1068	4.23

DOI:10.6814/NCCU202100238

我覺得公部門工時長。	13（1.20%）	61（5.70%）	165（15.40%）	406（38.00%）	264（24.70%）	159（14.90%）	1068	2.76
我覺得公部門經常加班。	13（1.20%）	59（5.50%）	193（18.10%）	425（39.80%）	241（22.60%）	137（12.80%）	1068	2.85
我覺得公部門的工作量很大。	23（2.20%）	77（7.20%）	235（22.00%）	388（36.30%）	222（20.80%）	123（11.50%）	1068	2.99
我覺得公部門的工作內容很龐雜。	34（3.20%）	130（12.20%）	326（30.50%）	295（27.60%）	180（16.90%）	103（9.60%）	1068	3.28

三、 對不同部門的刻板印象

檢測公務人員與一般民眾在題目敘述的情境下，認為該情況可能會發生在哪個部門，以檢測有無刻板印象的存在，有關加班情境的統計結果如下表 4-6。結果發現，雖然情境題為真實發生於公部門的新聞報導改寫而成，但一般民眾依然有高達 682 人（63.90%）認為該情況只可能發生在私部門，有 343 人（32.10%）認為發生在公、私部門皆有可能，只有 43 人（4.00%）認為該情況只可能發生在公部門。公務人員當中，雖然也只有 46 人（6.10%）認為該情境只可能發生在公部門，但是有 574 人（75.5%）認為此情境不論在公、私部門都有可能發生，剩下 140 人（18.40%）覺得只可能發生在民間企業。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 4-6、對不同部門加班刻板印象之敘述統計表

選項		一般大眾	公務人員
公部門 (政府機關)	n（%）	43（4.00%）	46（6.10%）
私部門 (民間企業)	n（%）	682（63.90%）	140（18.40%）
兩者皆有可能	n（%）	343（32.10%）	574（75.50%）

資料來源：本研究自行整理

而有關工作量情境的統計結果如下表 4-7。結果發現，情境題依然為真實發生於公部門的新聞報導改寫，但一般民眾依然有高達 544 人（50.90%）認為該情況只可能發生在私部門，有 438 人（41.00%）認為發生在公、私部門皆有可能，只有 86 人（8.10%）認為該情況只可能發生在公部門。公務人員當中，雖然只有 76 人（10.00%）認為該情境只可能發生在私部門，但是有 527 人（69.30%）認為此情境不論在公、私部門都有可能發生，剩下 157 人（20.70%）覺得只可能發生在民間企業。

表 4-7、對不同部門工作量刻板印象之敘述統計表

選項		一般大眾	公務人員
公部門 (政府機關)	n（%）	86（8.10%）	157（20.70%）
私部門 (民間企業)	n（%）	544（50.90%）	76（10.00%）
兩者皆有可能	n（%）	438（41.00%）	527（69.30%）

資料來源：本研究自行整理

第三節 研究分析

本節將驗證第三章的研究假設，而因本研究假設眾多，且會採用不同的統計分析方法，故列出各個假設所對應的統計方法，如下表 4-8，後續將依照研究問題對應之假設逐一分析。

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 4-8、假設驗證方式說明表

假設	分析方法
H_1：一般民眾比起公務人員，更不會認為私部門工作是朝九晚五的固定上下班時間。 H_2：一般民眾比起公務人員，更會認為私部門的工時長。 H_3：一般民眾比起公務人員，更會認為私部門經常加班。 H_4：一般民眾比起公務人員，更會認為私部門工作量大。 H_5：一般民眾比起公務人員，更會認為私部門的工作內容龐雜。 H_6：一般民眾比起公務人員，更會認為公部門工作都是朝九晚五的固定上下班時間。 H_7：一般民眾比起公務人員，更會認為公部門的工時不長。 H_8：一般民眾比起公務人員，更會認為公部門不常加班。 H_9：一般民眾比起公務人員，更會認為公部門工作量不大。 H_{10}：一般民眾比起公務人員，更會認為公部門的工作內容不龐雜。	t 檢定、階層迴歸
H_{11_1}：一般民眾有私部門比公部門更常加班的刻板印象。 H_{11_2}：一般民眾有私部門比公部門工作量更大的刻板印象。	卡方檢定
H_{6_1}：有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。(朝九晚五的固定上下班時間) H_{7_1}：有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。(工時長) H_{8_1}：有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。(經常加班) H_{9_1}：有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。(工作量大) H_{10_1}：有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。(工作內容龐雜)	t 檢定、階層迴歸

資料來源：本研究自行整理

一、 公務人員與一般民眾對公私部門工作認知的比較

先以獨立樣本t檢定初步分析公務人員與一般民眾對私部門工作認知上的看法，統計結果如下表 4-9。分析結果發現，有關私部門上班時間、工時長短、加班問題、工作量與工作內容，公務人員與一般民眾的看法並非都有顯著差異，檢定後所得到的 t 值分別是-10.916、2.845、1.827、-0.070 與-5.698，同時觀察雙方

DOI:10.6814/NCCU202100238

填答的平均值，在李克特六點量表中，公務人員與一般民眾的平均數，除了第一題的上班時間外，其他都大於 4，代表不論身分，都很認同題目對私部門工作認知的敘述。

透過此一分析結果可以發現，樣本中不論身分，對「私部門工時長」、「私部門經常加班」與「私部門工作量很大」的敘述，雙方認同程度皆高，甚至在工作量方面，兩者在統計結果上並無顯著差異；而在「私部門上班時間朝九晚五」的敘述，雖然兩者的平均數皆偏低，但公務人員的認同程度更低於一般民眾，顯見公務人員並不認同私部門是固定且規律的上班時間；最後有關私部門工作內容方面，一般民眾更認為私部門的工作內容是很龐雜的。

表 4-9、不同身份對私部門的工作認知之 t 檢定

	平均值(標準差)				
	一般大眾(n＝1068)	公務人員(n＝756)	自由度	t 值	p-value
我覺得私部門上班時間朝九晚五。	3.16(1.37)	2.56(.99)	1821.05	-10.916	.000***
我覺得私部門工時長。	4.37(1.11)	4.51(.90)	1790.33	2.845	.004**
我覺得私部門經常加班。	4.42(1.09)	4.50(.87)	1798.57	1.827	.068*
我覺得私部門的工作量很大。	4.42(1.04)	4.42(.88)	1770.19	-0.070	.944
我覺得私部門的工作內容很龐雜。	4.34(1.03)	4.06(1.04)	1823	-5.698	.000***

註：*P<0.1 ** P <0.01 *** P <.0.001。

資料來源：研究者自行整理。

以獨立樣本 t 檢定初步分析公務人員與一般民眾對公部門工作認知上的看法，統計結果如下表 4-10。分析結果發現，有關公部門上班時間、工時長短、加班問題、工作量與工作內容，公務人員與一般民眾的看法都具有顯著差異，檢定後所得到的 t 值分別是-18.185、25.045、28.772、28.310 與 30.022，同時觀察雙方填答的平均值，在李克特六點量表中，公務人員的填答平均數與一般民眾的平均數差異甚大。

DOI:10.6814/NCCU202100238

透過此一分析結果可以發現，公務人員認為「公部門工時長」、「公部門經常加班」、「公部門工作量很大」與「公部門工作內容龐雜」認同程度遠高於一般民眾；而在「公部門上班時間朝九晚五」的敘述，則是一般民眾認同程度高於公務人員。

表 4-10、不同身份對公部門的工作認知之 t 檢定

	平均值(標準差)				
	一般大眾(n＝1068)	公務人員(n＝762)	自由度	t 值	p-value
我覺得公部門上班時間朝九晚五。	4.23(1.20)	3.05(1.47)	1428.57	-18.185	.000***
我覺得公部門工時長。	2.76(1.13)	4.11(1.15)	1828	25.045	.000***
我覺得公部門經常加班。	2.85(1.11)	4.33(1.06)	1828	28.772	.000***
我覺得公部門的工作量很大。	2.99(1.17)	4.47(.99)	1828	28.310	.000***
我覺得公部門的工作內容很龐雜。	3.28(1.25)	4.80(.91)	1826.88	30.022	.000***

註：*P<0.1 ** P <0.01 *** P <.0.001。

資料來源：研究者自行整理。

上述已透過 t 檢定初步分析不同身分對公私部門的工作認知，接下來將藉由階層迴歸分析，控制性別、年齡、教育程度與職務等個人基本資料後，檢驗身分對不同部門的工作認知是否還存在影響，以驗證本研究之假設。另，本研究將教育程度編碼成虛擬變項，以人數最多的「學士」為基礎，將學士以下的高中、專科編碼成「低教育程度」；學士以上的碩士與博士則編碼成「高教育程度」，再將重新編碼後的教育程度與其他控制變項投入階層迴歸模型分析。

不同身分對私部門上班時間朝九晚五之階層迴歸分析結果如下表 4-11，整體迴歸模型具有顯著性（F=21.433, P<0.001）。在控制性別、年齡、教育程度與職務後，身分可以增加 3.0%的模型解釋力，控制變項與身分的整體解釋力為 6.8%，且當控制個人基本資料後，身分對依變項依然具有顯著解釋力（β=0.193, P<0.001）。綜合前段 t 檢定的分析結果，不僅不同身分對私部門工作時間朝九晚

DOI:10.6814/NCCU202100238

五的認知有差異，身分若為一般民眾，對其認同程度越高，且結果也發現教育程度的影響很大，低教育程度者對私部門上班時間朝九晚五的認同程度高；而高教育程度者認同程度則低。因此，H_1「一般民眾比起公務人員，更不會認為私部門工作是朝九晚五的固定上下班時間」之假設不成立。

表 4-11、不同身份認為私部門上班時間朝九晚五之階層迴歸分析

有效樣本數＝1,689		
研究變項	依變項 私部門上班時間朝九晚五	
	模式 1	模式 2
控制變項		
性別	0.007	0.001
年齡	0.062*	0.026
低教育程度	0.118***	0.079**
高教育程度	-0.086**	-0.064*
職務	0.030	-0.002
自變項		
是否為一般大眾		0.193***
R^2	0.041	0.071
調整後R^2	0.038	0.068
ΔR^2	0.041	0.030
F 值	14.264***	21.433***

註：*P<0.1 ** P <0.01 *** P <.0.001。

資料來源：研究者自行整理。

不同身分對私部門工時長之階層迴歸分析結果如下表 4-12，整體迴歸模型具有顯著性（F=5.086, P<0.001）。在控制性別、年齡、教育程度與職務後，身分並沒有增加模型解釋力，其對依變項也沒有顯著解釋力（β=0.009, P>0.1）。綜合前段 t 檢定的分析結果，不同身分對私部門工時長短之認知有差異，且公務人員的平均數高於一般民眾，反而是迴歸結果顯示年齡與教育程度的影響更大，低教育程度者對私部門工時長的認同程度低，越年輕者認同程度則越高。因此，H_2「一般民眾比起公務人員，更會認為私部門的工時長」之假設不成立。

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 4-12、不同身份認為私部門工時長之階層迴歸分析

有效樣本數＝1,689		
研究變項	依變項 私部門工時長	
	模式 1	模式 2
控制變項		
性別	-0.031	-0.032
年齡	-0.052*	-0.054*
低教育程度	-0.091**	-0.092**
高教育程度	0.028	0.029
職務	0.005	0.004
自變項		
是否為一般大眾		0.009
R^2	0.018	0.018
調整後R^2	0.015	0.014
ΔR^2	0.018	0.000
F 值	6.086***	5.086***

註：*P<0.1 ** P <0.01 *** P <.0.001。

資料來源：研究者自行整理。

不同身分對私部門經常加班之階層迴歸分析結果如下表 4-13，整體迴歸模型具有顯著性（F=5.714, P<0.001）。在控制性別、年齡、教育程度與職務後，身分增加 0.1%的模型解釋力，但身分對依變項並無顯著解釋力（β=0.038, P>0.1）。綜合前段 t 檢定的分析結果，不同身分對私部門加班頻率的認知有差異，且公務人員的平均數高於一般民眾，反而是迴歸結果顯示年齡與教育程度的影響更大，低教育程度者對私部門經常加班的認同程度低，越年輕者與高教育程度者認同程度則越高。因此，H_3「一般民眾比起公務人員，更會認為私部門常加班」之假設不成立。

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 4-13、不同身份認為私部門經常加班之階層迴歸分析

有效樣本數＝1,689		
研究變項	依變項 私部門經常加班	
	模式 1	模式 2
控制變項		
性別	-0.021	-0.023
年齡	-0.047*	-0.054*
低教育程度	-0.090**	-0.097**
高教育程度	0.046*	0.050*
職務	0.006	-0.001
自變項		
是否為一般大眾		0.038
R^2	0.019	0.020
調整後R^2	0.016	0.016
ΔR^2	0.019	0.001
F 值	6.449***	5.714***

註：*P<0.1 ** P <0.01 *** P <.0.001。

資料來源：研究者自行整理。

不同身分對私部門工作量大之階層迴歸分析結果如下表 4-14，整體迴歸模型具有顯著性（F=4.157, P<0.001）。在控制性別、年齡、教育程度與職務後，身分可以增加 0.3%的模型解釋力，控制變項與身分的整體解釋力為 1.1%，且當控制個人基本資料後，身分對依變項具有顯著解釋力（β=0.058, P<0.1）。綜合前段 t 檢定的分析結果，發現不同身分對私部門工作量大的認知沒有差異，兩者皆認同私部門工作量很大，而身分若為一般民眾，對其認同程度越高，且性別與教育程度也具有影響力，女性與低教育程度者認同程度低。因此，H_4「一般民眾比起公務人員，更會認為私部門工作量大」之假設成立。

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 4-14、不同身份認為私部門工作量大之階層迴歸分析

有效樣本數＝1,690		
研究變項	依變項 私部門工作量大	
	模式 1	模式 2
控制變項		
性別	-0.064*	-0.066**
年齡	-0.034	-0.045
低教育程度	-0.053*	-0.065*
高教育程度	0.033	0.040
職務	-0.003	-0.013
自變項		
是否為一般大眾		0.058*
R^2	0.012	0.015
調整後R^2	0.009	0.011
ΔR^2	0.012	0.003
F 值	4.034**	4.157***

註：*P<0.1 ** P <0.01 *** P <.0.001。

資料來源：研究者自行整理。

不同身分對私部門工作內容龐雜之階層迴歸分析結果如下表 4-15，整體迴歸模型具有顯著性（F=8.754, P<0.001）。在控制性別、年齡、教育程度與職務後，身分可以增加 3.0%的模型解釋力，控制變項與身分的整體解釋力為 2.7%，且當控制個人基本資料後，身分對依變項依然具有顯著解釋力（β=0.191, P<0.001）。綜合前段 t 檢定的分析結果，不僅不同身分對私部門工作內容龐雜與否的認知有差異，而身分若為一般民眾，對私部門工作內容龐雜之認同程度越高，且教育程度也具有影響力，低教育程度者認同程度低。因此，H_5「一般民眾比起公務人員，更會認為私部門的工作內容龐雜」之假設成立。

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 4-15、不同身份認為私部門工作內容龐雜之階層迴歸分析

有效樣本數＝1,690		
研究變項	依變項 私部門工作內容龐雜	
	模式 1	模式 2
控制變項		
性別	-0.008	-0.014
年齡	-0.005	-0.040
低教育程度	-0.023	-0.062*
高教育程度	-0.021	0.001
職務	0.005	-0.027
自變項		
是否為一般大眾		0.191***
R^2	0.001	0.030
調整後R^2	-0.002	0.027
ΔR^2	0.001	0.030
F 值	0.256	8.754***

註：*P<0.1 ** P <0.01 *** P <.0.001。

資料來源：研究者自行整理。

不同身分對公部門上班時間朝九晚五之階層迴歸分析結果如下表 4-16，整體迴歸模型具有顯著性（F=56.145, P<0.001）。在控制性別、年齡、教育程度與職務後，身分可以增加 12.5%的模型解釋力，控制變項與身分的整體解釋力為 16.3%，且當控制個人基本資料後，身分對依變項依然具有顯著解釋力（β=0.393, P<0.001）。綜合前段 t 檢定的分析結果，不僅不同身分對公部門工作時間朝九晚五的認知有差異，身分若為一般民眾，對其認同程度越高，此外，由迴歸結果可以發現教育程度也具有影響力，低教育程度者認同程度為高。因此，H_6「一般民眾比起公務人員，更會認為公部門工作都是朝九晚五的固定上下班時間」之假設成立。

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 4-16、不同身份認為公部門上班時間朝九晚五之階層迴歸分析

有效樣本數＝1,695		
研究變項	依變項 公部門上班時間朝九晚五	
	模式 1	模式 2
控制變項		
性別	0.033	0.020
年齡	0.060*	-0.013
低教育程度	0.136***	0.053*
高教育程度	-0.044*	0.002
職務	0.056*	-0.010
自變項		
是否為一般大眾		0.393***
R^2	0.041	0.166
調整後R^2	0.038	0.163
ΔR^2	0.041	0.125
F 值	14.420***	56.145***

註：*P<0.1 ** P <0.01 *** P <.0.001。

資料來源：研究者自行整理。

不同身分對公部門工時長之階層迴歸分析結果如下表 4-17，整體迴歸模型具有顯著性（F=107.754, P<0.001）。在控制性別、年齡、教育程度與職務後，身分可以增加 18.4%的模型解釋力，控制變項與身分的整體解釋力為 27.4%，且當控制個人基本資料後，身分對依變項依然具有顯著解釋力（β=-0.477, P<0.001）。綜合前段 t 檢定的分析結果，不僅不同身分對公部門工時長短的認知有差異，身分若為一般民眾，對公部門工時長之認同程度越低，此外，由迴歸結果可以發現教育程度也具有影響力，低教育程度者認同程度為低；高教育程度者認同程度越高。因此，H_7「一般民眾比起公務人員，更會認為公部門的工時不長」之假設成立。

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 4-17、不同身份認為公部門工時長之階層迴歸分析

有效樣本數＝1,695		
研究變項	依變項 公部門工時長	
	模式 1	模式 2
控制變項		
性別	-0.046*	-0.030
年齡	-0.123***	-0.034
低教育程度	-0.162***	-0.062*
高教育程度	0.093***	0.038*
職務	-0.087***	-0.008
自變項		
是否為一般大眾		-0.477***
R^2	0.093	0.277
調整後R^2	0.090	0.274
ΔR^2	0.093	0.184
F 值	34.502***	107.754***

註：*P<0.1 ** P <0.01 *** P <.0.001。

資料來源：研究者自行整理。

不同身分對公部門經常加班之階層迴歸分析結果如下表 4-18，整體迴歸模型具有顯著性（F=142.113, P<0.001）。在控制性別、年齡、教育程度與職務後，身分可以增加 23.5%的模型解釋力，控制變項與身分的整體解釋力為 33.3%，且當控制個人基本資料後，身分對依變項依然具有顯著解釋力（β=-0.539, P<0.001）。綜合前段 t 檢定的分析結果，不僅不同身分對公部門加班頻率的認知有差異，身分若為一般民眾，對公部門經常加班之認同程度越低，此外，由迴歸結果可以發現性別與教育程度也具有影響力，女性與低教育程度者認同程度為低。因此，H_8-「一般民眾比起公務人員，更會認為公部門不常加班」之假設成立。

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 4-18、不同身份認為公部門經常加班之階層迴歸分析

有效樣本數＝1,695		
研究變項	依變項 公部門經常加班	
	模式 1	模式 2
控制變項		
性別	-0.061*	-0.043*
年齡	-0.126***	-0.026
低教育程度	-0.168***	-0.056*
高教育程度	0.095***	0.032
職務	-0.092***	-0.002
自變項		
是否為一般大眾		-0.539***
R^2	0.100	0.336
調整後R^2	0.098	0.333
ΔR^2	0.100	0.235
F 值	37.608***	142.113***

註：*P<0.1 ** P <0.01 *** P <.0.001。

資料來源：研究者自行整理。

不同身分對公部門工作量大之階層迴歸分析結果如下表 4-19，整體迴歸模型具有顯著性（F=136.096, P<0.001）。在控制性別、年齡、教育程度與職務後，身分可以增加 21.5%的模型解釋力，控制變項與身分的整體解釋力為 32.4%，且當控制個人基本資料後，身分對依變項依然具有顯著解釋力（β=-0.515, P<0.001）。綜合前段 t 檢定的分析結果，不僅不同身分對公部門工作量大小的認知有差異，身分若為一般民眾，對公部門工作量大之認同程度越低，此外，由迴歸結果可以發現年齡與職務也具有影響力，越年輕者認同程度越高，主管的認同程度則為低。因此，H_9「一般民眾比起公務人員，更會認為公部門工作量不大」之假設成立。

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 4-19、不同身份認為公部門工作量大之階層迴歸分析

有效樣本數＝1,695		
研究變項	依變項 公部門工作量大	
	模式 1	模式 2
控制變項		
性別	-0.049*	-0.032
年齡	-0.156***	-0.060*
低教育程度	-0.146***	-0.038
高教育程度	0.085**	0.025
職務	-0.131***	-0.045*
自變項		
是否為一般大眾		-0.515***
R^2	0.111	0.326
調整後R^2	0.109	0.324
ΔR^2	0.111	0.215
F 值	42.374***	136.096***

註：*P<0.1 ** P <0.01 *** P <.0.001。

資料來源：研究者自行整理。

不同身分對公部門工作內容龐雜之階層迴歸分析結果如下表 4-20，整體迴歸模型具有顯著性（F=138.947, P<0.001）。在控制性別、年齡、教育程度與職務後，身分可以增加 21.2%的模型解釋力，控制變項與身分的整體解釋力為 32.8%，且當控制個人基本資料後，身分對依變項依然具有顯著解釋力（β=-0.511, P<0.001）。綜合前段 t 檢定的分析結果，不僅不同身分對公部門工作內容龐雜與否的認知有差異，身分若為一般民眾，對公部門工作內容龐雜之認同程度越低，此外，由迴歸結果可以發現性別與年齡也具有影響力，越年輕者認同程度越高，女性的認同程度則為低。因此，H_{10}「一般民眾比起公務人員，更會認為公部門的工作內容不龐雜」之假設成立。

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 4-20、不同身份認為公部門工作內容龐雜之階層迴歸分析

有效樣本數＝1,695		
研究變項	依變項 公部門工作內容龐雜	
	模式 1	模式 2
控制變項		
性別	-0.051*	-0.034*
年齡	-0.198***	-0.103***
低教育程度	-0.131***	-0.023
高教育程度	0.085***	0.026
職務	-0.109***	-0.024
自變項		
是否為一般大眾		-0.511***
R^2	0.119	0.331
調整後R^2	0.116	0.328
ΔR^2	0.119	0.212
F 值	45.536***	138.947***

註：*P<0.1 ** P <0.01 *** P <.0.001。

資料來源：研究者自行整理。

二、 公務人員與一般大眾對公私部門工作的刻板印象比較

以卡方檢定不同身分在推斷有關加班情境題的結果上是否具有顯著差異，統計結果如下表 4-21。分析結果發現，公務人員與一般大眾在推斷加班情境的結果有顯著差異，卡方值為 374.403。透過此分析結果可以發現，即便該情境題的設計原型是以真實發生在公部門的時事新聞去改寫，「一般大眾」依然有高達 63.90%的比例認為此情境最可能發生在民間企業，只有 4.00%的比例認為會發生在政府機關，認為兩者皆有可能的則佔 32.10%；而「公務人員」則是認為不論公私部門都有可能發生該情況的比例最高，有 75.50%的比例，認為會發生在民間企業的有 18.40%，只有 6.10%的比例認為只可能發生在政府機關，因此，H_{11_1}「一般民眾有私部門比公部門更常加班的刻板印象」之假設成立。

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 4-21、對不同部門加班的刻板印象敘述統計表

選項		一般大眾	公務人員
公部門 (政府機關)	n（%）	43（4.00%）	46（6.10%）
私部門 (民間企業)	n（%）	682（63.90%）	140（18.40%）
兩者皆有可能	n（%）	343（32.10%）	574（75.50%）

註：χ^2(2, N=1828)=374.403, *P*=.000

資料來源：研究者自行整理。

以卡方檢定不同身分在推斷工作量情境題的結果上是否具有顯著差異，統計結果如下表 4-22。分析結果發現，公務人員與一般大眾在推斷工作量情境的結果有顯著差異，卡方值為 339.974。透過此分析結果可以發現，即便該情境題的設計原型是以真實發生在公部門的時事新聞去改寫，「一般大眾」依然有高達 50.90%的比例認為此情境最可能發生在民間企業，只有 8.10%的比例認為會發生在政府機關，認為兩者皆有可能的則佔 41.00%；而「公務人員」則是認為不論公私部門都有可能發生該情況的比例最高，有 69.30%的比例，認為會發生在政府機關的有 20.70%，只有 10.00%的比例認為只可能發生在民間企業，因此，H_{11_2}-「一般民眾有私部門比公部門工作量更大的刻板印象」之假設成立。

表 4-22、對不同部門工作量的刻板印象敘述統計表

選項		一般大眾	公務人員
公部門 (政府機關)	n（%）	86（8.10%）	157（20.70%）
私部門 (民間企業)	n（%）	544（50.90%）	76（10.00%）
兩者皆有可能	n（%）	438（41.00%）	527（69.30%）

註：χ^2(2, N=1828)=339.974, *P*=.000

資料來源：研究者自行整理。

DOI:10.6814/NCCU202100238

三、 有無轉換經驗的公務人員與一般大眾對公部門工作認知的比較

要探討有無部門轉換經驗的公務人員與一般民眾對公部門的工作認知，除了先將有部門轉換經驗的公務人員先區分出來，在分析的時候，為了與控制變項一同放入迴歸模型中，先將原來是類別變項的身分欄位，轉換成虛擬變項，再放入模型中。本研究為研究部門轉換經驗對公部門工作認知的影響，因此，虛擬變項的參照組即選用「有部門轉換的公務人員」，以此比較其與另外兩種身分的認知差異。另外，先檢驗有無部門轉換經驗的公務人員，對公部門的工作認知有無差異，分析結果如下表 4-23，t 值分別為-0.232、-0.596、-0.434、-0.326 與-0.568，p 皆大於 0.1，顯示有部門轉換經驗與無部門轉換經驗之公務人員，對公部門工作認知的看法沒有差異。

表 4-23、有無部門轉換經驗公務員對公部門的工作認知之 t 檢定

	平均值(標準差)				
	有轉換經驗(n＝413)	無轉換經驗(n＝348)	自由度	t 值	p-value
我覺得公部門上班時間朝九晚五。	3.07(1.49)	3.04(1.44)	759	-0.232	0.817
我覺得公部門工時長。	4.13(1.19)	4.08(1.09)	759	-0.596	0.551
我覺得公部門經常加班。	4.34(1.10)	4.31(1.02)	759	-0.434	0.665
我覺得公部門的工作量很大。	4.47(1.04)	4.45(0.93)	759	-0.326	0.745
我覺得公部門的工作內容很龐雜。	4.81(0.95)	4.78(0.87)	759	-0.568	0.570

註：*P<0.1 ** P <0.01 *** P <.0.001。

資料來源：研究者自行整理。

部門轉換經驗對公部門上班時間朝九晚五之階層迴歸分析結果如下表 4-24，整體迴歸模型具有顯著性（F=47.876, P<0.001），代表變項可以解釋對公部門上班時間朝九晚五的認同程度高低。而在控制性別、年齡、教育程度與職務後，身分可以增加 12.5%的模型解釋力，控制變項與身分的整體解釋力為 16.2%。在虛擬變項中，一般民眾與有部門轉換經驗的公務人員的對比達顯著水準（β=0.392,

DOI:10.6814/NCCU202100238

P<0.001），即一般民眾比起有轉換經驗的公務員更認同公部門上班時間朝九晚五；而有無部門轉換經驗的公務人員並無差異（β=-0.001, P>0.1），此外，由迴歸結果可以發現教育程度也具有影響力，低教育程度者認同程度為高。因此，H_{6_1}「有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。」之假設不成立。

表 4-24、部門轉換經驗與公部門上班時間朝九晚五之階層迴歸分析

有效樣本數＝1,694		
研究變項	依變項 公部門上班時間朝九晚五	
	模式 1	模式 2
控制變項		
性別	0.035	0.021
年齡	0.063*	-0.011
低教育程度	0.135***	0.053*
高教育程度	-0.042	0.003
職務	0.055*	-0.010
自變項		
一般民眾		0.392***
無部門轉換經驗的公務人員		-0.001
R^2	0.041	0.166
調整後R^2	0.038	0.162
ΔR^2	0.041	0.125
F 值	14.416***	47.876***

註：*P<0.1 ** P <0.01 *** P <.0.001。

資料來源：研究者自行整理。

部門轉換經驗對公部門工時長之階層迴歸分析結果如下表 4-25，整體迴歸模型具有顯著性（F=92.306, P<0.001），代表變項可以解釋對公部門工時長短的程度高低。而在控制性別、年齡、教育程度與職務後，身分可以增加 18.4%的模型解釋力，控制變項與身分的整體解釋力為 27.4%。在虛擬變項中，一般民眾與有部門轉換經驗的公務人員的對比達顯著水準（β=-0.492, P<0.001），即一般民眾比起有轉換經驗的公務員更不認同公部門工時長；而有無部門轉換經驗的公務人員並無差異（β=-0.030, P>0.1），此外，由迴歸結果可以發現年齡與教育程度也具

DOI:10.6814/NCCU202100238

有影響力，越年輕者認同程度越高，而低教育程度者認同程度為低。因此，H_{7_1}「有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。」之假設不成立。

表 4-25、部門轉換經驗與公部門工時長之階層迴歸分析

有效樣本數＝1,694		
研究變項	依變項 公部門工時長	
	模式 1	模式 2
控制變項		
性別	-0.048*	-0.032
年齡	-0.125***	-0.041*
低教育程度	-0.161***	-0.062*
高教育程度	0.091***	0.036
職務	-0.086**	-0.005
自變項		
一般民眾		-0.492***
無部門轉換經驗的公務人員		-0.030
R^2	0.093	0.277
調整後R^2	0.090	0.274
ΔR^2	0.093	0.184
F 值	34.542***	92.306***

註：*P<0.1 ** P <0.01 *** P <.0.001。

資料來源：研究者自行整理。

部門轉換經驗對公部門經常加班之階層迴歸分析結果如下表 4-26，整體迴歸模型具有顯著性（F=121.567, P<0.001），代表變項可以解釋對公部門加班頻率的程度高低。而在控制性別、年齡、教育程度與職務後，身分可以增加 23.5%的模型解釋力，控制變項與身分的整體解釋力為 33.3%。在虛擬變項中，一般民眾與有部門轉換經驗的公務人員的對比達顯著水準（β=-0.549, P<0.001），即一般民眾比起有轉換經驗的公務員更不認同公部門經常加班；而有無部門轉換經驗的公務人員並無差異（β=-0.019, P>0.1），此外，由迴歸結果可以發現性別與教育程度也具有影響力，女性與低教育程度者認同程度為低。因此，H_{8_1}「有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公

DOI:10.6814/NCCU202100238

務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。」之假設不成立。

表 4-26、部門轉換經驗與公部門經常加班之階層迴歸分析

有效樣本數＝1,694		
研究變項	依變項 公部門經常加班	
	模式 1	模式 2
控制變項		
性別	-0.063**	-0.045*
年齡	-0.129***	-0.031
低教育程度	-0.168***	-0.055*
高教育程度	0.093***	0.031
職務	-0.090***	0.000
自變項		
一般民眾		-0.549***
無部門轉換經驗的公務人員		-0.019
R^2	0.100	0.335
調整後R^2	0.098	0.333
ΔR^2	0.100	0.235
F 值	37.657***	121.567***

註：*P<0.1 ** P <0.01 *** P <.0.001。

資料來源：研究者自行整理。

部門轉換經驗對公部門工作量大之階層迴歸分析結果如下表 4-27，整體迴歸模型具有顯著性（F=116.553, P<0.001），代表變項可以解釋對公部門工作量大小的程度高低。而在控制性別、年齡、教育程度與職務後，身分可以增加 21.4%的模型解釋力，控制變項與身分的整體解釋力為 32.3%。在虛擬變項中，一般民眾與有部門轉換經驗的公務人員的對比達顯著水準（β=-0.528, P<0.001），即一般民眾比起有轉換經驗的公務員更不認同公部門工作量大；而有無部門轉換經驗的公務人員並無差異（β=-0.025, P>0.1），此外，由迴歸結果可以發現年齡與職務也具有影響力，越年輕者認同程度越高，而主管認同程度則越低。因此，H_{9_1}「有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。」之假設不成立。

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 4-27、部門轉換經驗與公部門工作量大之階層迴歸分析

有效樣本數＝1,694		
研究變項	依變項 公部門工作量大	
	模式 1	模式 2
控制變項		
性別	-0.050*	-0.033
年齡	-0.159***	-0.066**
低教育程度	-0.145***	-0.037
高教育程度	0.083**	0.024
職務	-0.130***	-0.043*
自變項		
一般民眾		-0.528***
無部門轉換經驗的公務人員		-0.025
R^2	0.112	0.326
調整後R^2	0.109	0.323
ΔR^2	0.112	0.214
F 值	42.459***	116.553***

註：*P<0.1 ** P <0.01 *** P <.0.001。

資料來源：研究者自行整理。

部門轉換經驗對公部門工作內容龐雜之階層迴歸分析結果如下表 4-28，整體迴歸模型具有顯著性（F=119.256, P<0.001），代表變項可以解釋對公部門工作內容龐雜與否的程度高低。而在控制性別、年齡、教育程度與職務後，身分可以增加 21.2%的模型解釋力，控制變項與身分的整體解釋力為 32.8%。在虛擬變項中，一般民眾與有部門轉換經驗的公務人員的對比達顯著水準（β=-0.529, P<0.001），即一般民眾比起有轉換經驗的公務員更不認同公部門工作內容龐雜；而有無部門轉換經驗的公務人員並無差異（β=-0.035, P>0.1），此外，由迴歸結果可以發現性別與年齡也具有影響力，女性認同程度為低，而越年輕者認同程度越高。因此，H_{11_1}「有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。」之假設不成立。

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 4-28、部門轉換經驗與公部門工作內容龐雜之階層迴歸分析

有效樣本數＝1,694		
研究變項	依變項 公部門工作內容龐雜	
	模式 1	模式 2
控制變項		
性別	-0.053*	-0.036*
年齡	-0.200***	-0.110***
低教育程度	-0.130***	-0.023
高教育程度	0.084**	0.024
職務	-0.108***	-0.022
自變項		
一般民眾		-0.529***
無部門轉換經驗的公務人員		-0.035
R^2	0.119	0.331
調整後R^2	0.117	0.328
ΔR^2	0.119	0.212
F 值	45.664***	119.256***

註：*P<0.1 ** P <0.01 *** P <.0.001。

資料來源：研究者自行整理。

四、 小結

根據各個研究假設對應之研究問題，本研究所有假設的分析結果整理如下表 4-29。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202100238

表 4-29、假設驗證結果表

假設	驗證結果
H_1：一般民眾比起公務人員，更不會認為私部門工作是朝九晚五的固定上下班時間。	不成立
H_2：一般民眾比起公務人員，更會認為私部門的工時長。	不成立
H_3：一般民眾比起公務人員，更會認為私部門經常加班。	不成立
H_4：一般民眾比起公務人員，更會認為私部門工作量大。	成立
H_5：一般民眾比起公務人員，更會認為私部門的工作內容龐雜。	成立
H_6：一般民眾比起公務人員，更會認為公部門工作都是朝九晚五的固定上下班時間。	成立
H_7：一般民眾比起公務人員，更會認為公部門的工時不長。	成立
H_8：一般民眾比起公務人員，更會認為公部門不常加班。	成立
H_9：一般民眾比起公務人員，更會認為公部門工作量不大。	成立
H_{10}：一般民眾比起公務人員，更會認為公部門的工作內容不龐雜。	成立
H_{11_1}：一般民眾有私部門比公部門更常加班的刻板印象。	成立
H_{11_2}：一般民眾有私部門比公部門工作量更大的刻板印象。	成立
H_{6_1}：有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。（朝九晚五的固定上下班時間）	不成立
H_{7_1}：有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。（工時長）	不成立
H_{8_1}：有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。（經常加班）	不成立
H_{9_1}：有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。（工作量大）	不成立
H_{10_1}：有部門轉換經驗的公務人員、無部門轉換經驗的公務人員以及一般大眾，有部門轉換經驗的公務人員相較另外兩個身分的人，其看法介於兩者之間。（工作內容龐雜）	不成立

資料來源：研究者自行整理。

根據分析結果，H_1與本研究之假設相去甚遠，身分對私部門工作朝九晚五的影響相反，即一般民眾反而會更認同私部門工作是朝九晚五的固定上下班時間，與本研究的假設完全相反。探究當中可能的原因，可以發現在分析結果上，「教育程度」也對私部門工作朝九晚五的看法具有影響，一般來說，教育程度越高者，

DOI:10.6814/NCCU202100238

較易任職於知識密集程度越高的工作，其工作時間會越長，責任制的可能性越大，因此，工作的時間較不固定，該說法與本研究的分析結果一致；而低教育程度者較易從事勞力密集程度越高的工作，工作時間較固定，其看法會更同意私部門工作是朝九晚五的工作時間，也與研究結果相符。觀察一般民眾的樣本分配，低學歷者人數僅次於大學程度者，共 371 人（34.7%），推斷有可能因為一般民眾的教育程度多數集中在高中、職與專科，導致在對「私部門上班時間朝九晚五」的看法上是較為認同的結果。

H_2與H_3的假設皆為不成立，原先假設一般民眾會更認為私部門的工時長也經常需要加班，然而本研究的分析結果為身分對其看法並無顯著影響，且根據一般民眾與公務人員各題項的敘述統計中，發現在私部門的工時與加班的看法上，公務人員在李克特六點量表的平均數甚至是高於一般民眾的，代表公務人員填答的結果不僅同意程度高，更高於一般民眾，顯見在公務人員眼中，對私部門的工作也具備某些「定見」，例如高工時、加班頻率高等，這些看法有可能源自於一直以來對私部門工作繁重的刻板印象。H_4與H_5的假設皆成立，在私部門工作量與工作內容上，一般民眾比起公務人員更認同私部門的工作量大，以及工作內容更為龐雜，但觀察雙方填答的平均數，公務人員對私部門的工作量大及工作內容龐雜的敘述，依舊是高度認同的，顯見公務人員存在對私部門工作繁重的看法。

H_6到H_{10}為有關對公部門工作看法之假設，驗證結果假設皆成立，一般民眾與公務人員對公部門的工作看法分歧，一般民眾認為公部門的工作輕鬆、簡單，而身在公部門的公務人員們則認為公部門的工作繁重。H_{11_1}與H_{11_2}為驗證一般民眾對公部門是否存在刻板印象之假設，驗證後假設皆成立，經過真實新聞改寫有關公部門加班與工作量的情境題，分析結果顯示，一般民眾在經常加班與工作量大的情境中，超過五成的人認為只可能發生在私部門，顯見公部門不會加班、工作量小的刻板印象還是存在於一般民眾的想法中，而公務人員填答「兩者皆有可能」的比例最多，顯示公務人員在不同部門工作的看法上，是較為平衡的。若

DOI:10.6814/NCCU202100238

將不同身分對公私部門的看法結合在一起，可以發現一般民眾會有「別人家的草比較綠」的想法，認為私部門工作非常辛苦，不僅工時長、工作繁重，還常常需要加班，但是對公部門的工作看法依然是上下班時間固定、不用加班，而且工作量小，相較於一般民眾的想法，公務人員反而認為不論哪個部門，工作都不會是「別人想像中」的美好，即便有部分公務員沒有在私人企業工作過，他們也不會因為自身的工作辛苦，而去認為沒有其他工作會比自己辛苦或是除了自己工作以外的都很輕鬆。由本研究之分析結果來看，不僅不同身分對公部門的看法確有不同，還能發現公務人員在看待公私部門工作之間是較為中庸的，但一般民眾則可能因為長久以來對公部門的刻板印象，導致看法上較為偏激。

最後在H_{6_1}到H_{10_1}的假設驗證結果皆為不成立，當初以文獻為基礎來推斷有部門轉換經驗的公務人員，在對公部門的看法上應該會是界於無轉換經驗的公務員與一般民眾之間的，因為兩個部門都有體驗過，推論其結果應該不會像一般大眾一樣偏激的認為公部門很輕鬆，但也因為經歷過私部門工作的洗禮，所以也不會認為公部門的工作是非常繁重的，然而，根據分析結果來看，其看法與無轉換經驗的公務人員無差異，而與一般大眾的看法分歧，換言之，即便過去曾經在私部門工作過，這些從私人企業再到公部門工作的現任公務員，對公部門的工作認知反而與一般民眾分歧，也就是說，即便將公務人員中有轉換經驗者挑選出來，也不會影響到最終的結果，只要是現任公務人員，對公部門的工作看法就會與民眾有嚴重的分歧，同樣認為公部門沒有朝九晚五的上下班時間、工時也長、經常加班、工作量大且工作內容也很龐雜。但也不能排除是否這些有部門轉換經驗的公務員，因為公務年資已經長到遺忘過去在私部門工作的情形，導致他們與無轉換經驗的公務人員看法無異，因此再統計了有部門轉換經驗者的公部門年資，發現年資五年（含）以下者已經佔了超過一半，絕大部分的轉換者公務年資依然年輕，顯見「有轉換經驗」者，經過私部門的工作洗禮後，再進到公部門工作，也不認為公部門的工作是輕鬆、簡單的，而根據他們的多元經驗，看法上應該是較

DOI:10.6814/NCCU202100238

為客觀的，不僅具有相當程度的真實性外，還能讓更多沒有在私部門工作過的公務人員，以及沒有在公部門工作過的一般民眾，了解更多雙方部門的工作情況，因此，他們對公部門的工作看法，打破了對公務人員的刻板印象，同時呈現了更客觀、真實的公部門工作情景。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202100238

第五章　結論與建議

本章藉由前述對假設的檢驗，回答本研究的研究問題，並且希望回應問題之餘，同時也凸顯本研究的價值與目的，最後根據研究結論，提出尚可改進之處，以及後續的研究建議。

第一節 研究結論

一、 身分不同，對對方的工作認知會有所不同

「非我群」的概念會將不同身分的人區分開來，且一旦有了「你」、「我」的不同，群體之間的相異之處便會被放大檢視，群體極化所描繪的情況也隨之而起。因此，在研究假設階段，是預期公務人員對私部門的工作認知會與一般民眾相異，且一般民眾對公部門的工作認知也會與公務人員不同。根據本研究的分析結果，確認身分的確會影響對不同工作的看法，準確來說，公務人員對私部門的工作認知以及一般大眾對公部門的工作認知，前者不論身分為何，對私部門的工作看法都一致性的高，而後者則是不同身分有著巨大的鴻溝，根據該研究結果，推測出以下可能。

公務人員對私部門的工作認知不僅僅只是與刻板印象有關，還有身分在一開始的區隔，尤其可以解釋為什麼民眾與公務人員對私部門的工作看法都是一致的認為很辛苦、繁重。在選擇職業之初，個人的某些個性價值會反映到職業的選擇上，最明顯的就是公務人員普遍被認為較為保守、喜好安定等，而公部門的穩定性能吸引到此種性格的人進入體系服務，個人在做選擇時，已經存在對公、私部門工作的初步想像，進而選擇適合自己的部門工作。換句話說，不只對公私部門的工作刻板印象，還有在選擇職業時，個人所具備的特徵連帶的投射到「公部門」與「私部門」上，進而導致公務人員在對私部門的看法上與一般民眾是相同的。

此外，一般民眾對公部門的工作認知與公務人員差距甚大，同樣除了刻板印象以及前述有提到的公部門是封閉的體系外，整體的人數以及人力的流動也可能

DOI:10.6814/NCCU202100238

是造成此結果的原因。根據勞動部的勞動統計年報，2019 年的勞動力人口（包括農林漁牧業、工業、服務業）總共有 11,500 千人，而公務人員人數依據銓敘部統計，2019 年共計約 36 萬人，一直以來公務人員的人數最多也就 40 萬人，因為公部門的職位、人數基本上都會有法律規範，且公務人員的整體離職率一直以來都不到一成，人數的固定與人員的流動率低，成為了一般民眾不清楚公部門的真實工作狀況的原因，導致雙方之間心理距離的擴大，進而導致一般民眾在對公部門的看法上與公務人員的看法往往天差地遠。

二、 臺灣公務人員社會地位低且負面刻板印象嚴重

根據本研究的分析結果，以不同身分對公部門的認知，以及不同情境下，一般民眾對該情境的判斷，藉以描繪我國對公務人員的刻板印象是否還存在，將研究分析結合現今社會上普遍對公務人員的評價，再以此與亞洲幾個國家的公務人員來對比，可以發現即便公部門會因為體制的關係有其存在已久的問題，且這些問題不論哪個國家都會有批評的聲音，例如工時、加班與工作量等都無法與私部門比擬，但是仍然會發現到臺灣比起體制相近的日本、韓國，公務人員的社會地位是遠遠不及的。

因為歷史的緣故，日本對公務人員懷有崇敬的心，後來大批的菁英進入公部門服務，提升了公務體系的專業與素質，鞏固了公部門在民眾心中的地位。反觀臺灣，過去的公務人員沒有像日本一樣的歷史契機，在經濟起飛的年代，公務人員因為薪水遠低於當時的民間企業，後來透過政府的政策加薪且提供了優惠存款，直到經濟趨緩後，整個社會景氣大不如前，尤其在 2008 年金融海嘯過後，許多私人企業員工因而休起了「無薪假」，甚至被資遣，在當時造就了一波「考公職」的熱潮，且如同前段所述，會想進入公部門的人，往往會有某些特質，例如保守、好安定等，這些詞雖然單獨來看只是形容個人特質的中性詞，但若相似特質的人形成一個群體，其中心價值很容易越來越偏向極端，隨著這些特徵出現的行為容易被人放大檢視。由臺灣公務人員發展的歷史來看，經濟起飛時期，公務人員的

DOI:10.6814/NCCU202100238

社會地位已經不高，調高福利後，經濟逐漸趨緩，民眾認為如此高的福利與私部門脫勾，而對公部門的刻板印象也根深蒂固，造成了臺灣公務人員地位不如日韓，且膨脹對公部門的負面刻板印象。

如同本文一開頭所拋出的問題，當提到「公務人員」時，你腦海中的第一個想法會是什麼？根據本研究發現，對公務人員的負面刻板印象嚴重，且社會地位低。刻板印象會不斷影響我們對人事物的看法，甚至這些負面的印象透過不論明示還是暗示的管道，都會潛移默化的影響到標的團體，例如當老師認為一位頑皮的學生在學業成績上必定表現不佳，在教學的過程中有意無意的忽視該同學，則這位學生可能就會變成老師心中所想的樣子（Spencer, Logel, & Davies, 2016; Hilton & Von Hippel, 1996）。當今的公務體系早已不如當初，隨著科技的進步，各個國家間的往來更加頻繁，公部門也處在不同於過去的震盪環境中，它勢必也要有所因應，更不用說公民意識的提升，民眾有了更多參與政府決策的機會，監督政府運作也變得稀鬆平常。因此，在如此龐大的政府體系中，對於某些工作表現不佳的公務人員，也不用再以「公務人員都是米蟲」、「領納稅人的錢還不好好工作」等偏激性用語批評，不論在公部門還是私部門，各式各樣的人都有，如此加深彼此對立的負面刻板印象應該要慢慢被打破，需要被重視的是如何去改變公部門不合理的體制，而非毫無意義的批評卻沒能提出任何建設性的觀點。

三、 有部門轉換經驗的公務人員可以增進大眾對公部門的認識

不同部門間的人才流動已蔚為趨勢，對於個人來說，部門的轉換象徵著自我價值的體現，為了追求更好的、更符合理想的工作，進而促成勞動市場的生生不息；對於組織來說，部門轉換者淬煉出的經驗，有助於組織注入新血，例如不同的知識、專業以及觀點，與此同時，也會伴隨著個人對組織的衝擊，當面對全新工作環境的個人，在真正進入後，會有比較的心理，若與想像或外界所描繪的情況有很大的落差，對個人的工作表現也會有不良的影響（Boardman, Bozeman, & Ponomariov, 2010；楊馨華，2010；董祥開、林嚴凡，2019）。因此，本研究以此

DOI:10.6814/NCCU202100238

為基礎，透過分析有部門轉換經驗的公務人員，期望藉由他們從私部門再到公部門工作的經歷，能夠讓更多的一般民眾理解公部門真正的工作環境。

根據研究結果，對公部門的上下班時間、工時長短、加班頻率、工作量大小及工作內容的龐雜與否的看法，曾經於私部門工作過的公務人員，與在私部門工作的一般民眾有很大的差異，但與一直都在公部門服務的公務員看法相近，可見過去對公部門的刻板印象置於現在的公務機關是有問題的。有過部門轉換經驗的公務人員，同時擁有兩種部門的經歷，比起一直待在同一部門的民眾或是公務人員，能夠傳遞的訊息更加多元，且更能夠有比較的基準，而不只是藉由傳言或刻板印象去評斷單一部門的工作，是經過真實的經歷所作之評價。因此，本研究將有部門轉換經驗的公務人員作為重要的自變項，希望架起民眾與公務人員之間的連結，讓一般民眾可以更了解公部門。

第二節 實務建議

本文根據實務上的觀察，發現了一般民眾與公務人員對公部門的看法有差異，因而以量化研究的方式，系統性的呈現雙方之間的看法差距，以及證實一般民眾對公部門還存有其工作輕鬆的刻板印象，我們必須重視此結果可能造成的後果，因為如同本文中文獻所探討的，刻板印象會造成負面的影響，不論大眾對公務人員的刻板印象是透過什麼樣的形式傳達，都會讓刻板印象變得更難以消除，而且更可能潛移默化的影響標的團體，例如大眾認為公務人員上班都在偷懶、不認真工作，當一位公務員發現不論自己再怎麼努力工作，依然不受外界肯定，因而導致他漸漸地將注意力轉移到其他事物上，此結果肯定是大眾所不樂見的。而公部門的離職率一直以來都不高，雖然透過有部門轉換經驗的人可以增進雙方的認識，但在比例差異如此懸殊的情況下，很難透過少數人去扭轉多數人的刻板印象，也進而導致民眾對公部門的心理距離越來越擴大，但我們也不能放任雙方之間的認知繼續極化下去，否則支撐國家基礎的公部門有可能會面臨極化社會下運作的僵局，一旦走入僵局所導致的國家空轉窘境，危

DOI:10.6814/NCCU202100238

害將是整個國家社會所要共同承擔的，因此，政府該如何去避免雙方之間因認知不同而產生的問題，以下將分為三點建議：

一、 公部門的自我宣傳與加強社會溝通

根據本研究的發現，民眾對公部門的職場環境不僅不了解，還抱有許多的偏見，政府若想加強宣傳公部門職場的環境，「時機」與「宣傳內容」將會是最重要的兩項因素。如果政府三不五時宣傳著公部門的辛苦，相信民眾的接受程度絕對不大，甚至會產生反彈，因此往往都是遇到問題時，才透過該問題來檢討跟自我接露問題原因；而宣傳內容更是政府的難題，對民眾的宣傳內容由於涉及範圍廣泛，其內容都必須字字斟酌，以免造成負面的影響。然而，新興媒體的興起開啟了政府部門自我宣傳的一扇大門，最為成功的例子是近年來網路電視頻道與知名藝人所拍攝的「一日系列」節目，主持人親身體驗各行各業的工作內容，當中也有與各個政府機關合作，例如拆除大隊或是環保稽核人員，原先這兩個部門的公務人員一出現，因為代表著國家的公權力，可能會對違法民眾給予罰緩等處罰，導致民眾並不待見他們，但透過節目的方式，以輕鬆詼諧的方式，帶出了他們背後所承擔的責任，告訴大眾公務人員代表國家執行公權力或是政策法令時，真實的情況為何。政府機關透過與節目合作，不但能向大眾傳達正確的觀念，更能透過鏡頭了解到公務人員真實的職場環境，民眾對其接受程度也高於過去傳統的宣傳方式，更可以跳脫「時機」的限制，改被動為主動的宣傳。

二、 鼓勵部門轉換研究與鼓勵部門轉換者進入公職

本研究的其中一項研究目的，即透過部門轉換者對公部門的看法，客觀的呈現真實的公部門工作，期望藉由其獨特經歷，減緩一般民眾對公部門的刻板印象，作為民眾理解公務人員工作的橋梁。惟我國在部門轉換之研究未如國外完備，許多外國學者在探討部門轉換者對個人與組織的影響，以及不同部門間吸引勞動力的因素（Bozeman & Ponomariov, 2009），因為人才的流動已經越發頻繁，如何留住人才、吸引人才，以及這些部門轉換者對組織的利弊，皆是此領域的研究重點。

DOI:10.6814/NCCU202100238

因此，建議日後可以將部門轉換者納入公部門人力資源管理的相關研究中，讓其經歷帶給公部門更多彈性，了解公部門吸引人才的因素，另外，若未來在討論國家考試制度多元選用人才等相關議題時，是否能讓有轉換經驗者能有不同的考評管道？又或是可以斟酌加分？讓擁有不同轉換經驗的人才能夠進入公職為人民服務，藉以吸納不同的人才進入公部門服務，促進不同部門間的人才流動，也讓民眾有更多機會認識公部門。

三、 定期執行公部門輿情調查

為蒐集研究相關資料，查閱了日本內閣府的網站，發現內有許多內閣府委託民調公司所做的各類調查，調查皆採用面訪方式，有效回收樣本也都在一千份以上。除了每年都會定期執行的「社會意識」、「國民生活」調查外，還會有因應短期事件所作之調查，例如 2020 年有關東京奧運的輿論調查。本文也引用了平成 19 年（2007 年）日本內閣府所公布的「公務員制度に関する特別世論調査」（有關公務人員制度的輿論調查），透過面訪 20 歲以上的國民，調查民眾認為公務人員制度的問題點，例如「天下り」所造成的問題，而公務人員的輿論調查，每次的內容也會有所不同，在昭和 48 年（1973 年），調查主題為對公務人員的印象與評價、對公部門制度的認識以及對公部門問題的認知。

對於存在已久的公部門刻板印象，很難用政府宣導的方式去破除，強行的宣傳公務人員與私部門的工作一樣辛苦反而會造成反效果，何況最根本的問題是整個公務體系的制度沒有與時俱進，對表現不佳的公務人員沒有適當的考評、淘汰機制，以至於讓民眾有即便公務人員不認真工作，也依然不會被淘汰的感覺，在日本 2007 年的調查中，也明確詢問民眾認為國家公務員的問題點，有 65.1%的人認為公務人員即便表現不佳，其公務員身分依然受到保障，顯見民眾對於公部門永業制的批評。

故藉由本研究提點出一般大眾對公務人員的負面刻板印象，建議政府機關可以參考日本定期執行有關公務人員印象、制度的調查，一方面定期追蹤民眾對公

DOI:10.6814/NCCU202100238

務人員的滿意度，建立長期的趨勢變化；另一方面也可以做為後續改革制度的參考（徐永明、蔡佳泓，2006）。如此一來，便能將民眾的意見納入公部門制度改革的過程中，不僅是將外部的聲音導入封閉的公務體系，也能納入多元意見，正視公部門制度問題。

第三節 研究限制與後續研究建議

一、 變項的影響

本研究將性別、年齡、教育程度與職務設定為控制變項，而根據研究結果，發現在不同的工作敘述中，不同的控制變項也會有影響，例如在H_1的假設結果中，一般民眾反而更認同「私部門工作是朝九晚五」，假設不僅不成立，還是完全相反的結果，但迴歸模型顯示「教育程度」對此看法有影響，最後推論可能因為一般民眾在教育程度上的分布，進而影響到結果。因此，在未來的研究中，性別、年齡、教育程度與職務，或是還有其他本研究尚未考慮到的變項，或許能斟酌其與「身分」的交互作用效果（interaction effect），建立不同的模型來更好的解釋不同身分對公私部門的工作看法。另外，有關部門轉換的分析，「現職部門的年資」於未來的研究中，同樣需要詳加考慮其影響，不論是從公部門轉換到私部門，或是由私部門轉換到公部門，在設計問卷時，即可將現職年資放入問卷題目當中，以利後續探討分析，建立更加完整的研究架構。

二、 身分的再細分

由於本研究是以二手資料進行分析，在分析上將身分分為公務人員與一般民眾，再將公務人員中有過私部門經驗者區分出來，以作為有部門轉換經驗的重要自變項，然而，本研究只將由「私部門轉換到公部門」的現任公務人員篩選出來，而未有從「公部門轉換到私部門」的身分資料。有轉換經驗者已經是勞動市場的趨勢，人才於不同部門之間流動，也有助於各種知識、專業在不同部門中傳承與交流，不論是過去在私部門抑或是公部門中累積的經驗，對於部門轉換經驗之研

DOI:10.6814/NCCU202100238

究都是至關重要的變項，目前在國內還少有公私部門轉換經驗的研究，故若後續欲投入相關研究，在問卷的設計上必須注意在個人基本資料的題項中詢問受訪者的轉換經驗，以利後續結果分析。

三、 工作認知題目的再釐清及再設計

如同上述，因本研究是以二手資料做統計分析，有關工作認知的題目只有上班時間、工時長短、加班頻率、工作量與工作內容的龐雜與否，尤其在固定上下班時間，題目是用「朝九晚五」來代表，雖然朝九晚五字面上是早上九點上班、下午五點下班，藉以表達上下班的工作時間是很固定的，但在題項上可以再表示得更明確，減少對問題的歧異。另外，有關工時長短、加班頻率、工作量與工作內容的龐雜與否之題目，可以改成直接詢問受訪者平均一週的工時、一週的加班時數，而工作量與內容的龐雜與否，則改為 1 到 5 或更細的程度量表，而不是以李克特量表詢問同意或不同意，在後續的研究分析上，可以更加明確的計算出工時與加班的時數，工作量與工作內容以受訪者認為的「程度」來分析，也更有價值且分析結果也容易比較與解釋。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU202100238

參考文獻

中文文獻

BBC 中文（2020）。美國皮尤中心民調：三分之二台受訪者認為自己只是台灣人，2020 年 9 月 15 日，取自：https://www.bbc.com/zhongwen/trad/chinese-news-52616141。

Cheers（2019）。年前轉職人數破 12 年新高！人力銀行調查：不等年終獎金的原因在於…，2020 年 10 月 5 日，取自：https://www.cheers.com.tw/article/article.action?id=5095789。

Knowing（2016）。又見肥貓？公務員打混摸魚之事層出不窮，2020 年 10 月 6 日，取自：https://news.knowing.asia/news/c4195a98-d67f-4f93-a981-401a1348fc16。

LC 資訊網（2019）。大馬 171 萬公務員！約 20 大馬人就有一人是公務員，2020 年 11 月 10 日，取自：https://news.thelcpress.com/2019/04/%E5%A4%A7%E9%A9%AC171%E4%B8%87%E5%85%AC%E5%8A%A1%E5%91%98%EF%BC%81%E7%BA%A620%E5%A4%A7%E9%A9%AC%E4%BA%BA%E5%B0%B1%E6%9C%89%E4%B8%80%E4%BA%BA%E6%98%AF%E5%85%AC%E5%8A%A1%E5%91%98/。

TVBS（2019）。日本官僚搖籃：東京大學畢業生轉向！，2020 年 11 月 12 日，取自：https://news.tvbs.com.tw/focus/1106009。

三立（2015）。被替代役蒐證！公務員上班看偶像劇遭批「根本都在混」，2020 年 10 月 6 日，取自：https://www.setn.com/News.aspx?NewsID=70429。

三立新聞（2020）。不一樣的母親節！區公所員工攜孩加班忙急難紓困：業務優先，2020 年 9 月 5 日，取自：https://www.setn.com/News.aspx?NewsID=740311。

中央通訊社（2012）。〔新加坡公務員〕三不一沒有不算美差，2020 年 11 月 10 日，

DOI:10.6814/NCCU202100238

取自：https://www.cna.com.tw/topic/newsworld/16/201209130052.aspx。

日經中文網（2015）。中國響起公務員哀歌？，2020 年 11 月 11 日，取自：https://zh.cn.nikkei.com/columnviewpoint/column/12530-20150109.html。

民報（2017）。民調：7 成 7 民眾支持取消 18% 逾半軍公教卻反對，2020 年 10 月 3 日，取自：https://www.peoplenews.tw/news/34689add-5313-48bf-a740-74a64829c3c0。

自由時報（2019）。銓敘部統計 107 年公務員離職率低於 1%，2020 年 9 月 5 日，取自：https://news.ltn.com.tw/news/politics/breakingnews/2999859。

李佩雯（2014）。我群與他群：兩岸學生社會認同差異之跨群體溝通研究。**傳播研究與實踐**，**4**（1），129-171。

李美枝、李怡青（2003）。我群與他群的分化：從生物層次到人的層次。**本土心理學研究**，**20**，3-38。

林湘怡、高泉豐（2008）。提取引發遺忘刻板印象特質：跨類別抑制與評價不對稱性。**中華心理學刊**，**50**（4），403-423。

風傳媒（2014）。中國公務員福利多享超國民待遇，2020 年 11 月 11 日，取自：https://www.storm.mg/article/26679。

風傳媒（2020）。為何台灣的唐鳳讓日本超羨慕？反觀 79 歲 IT 大臣只會發推特、備詢「這句話」連安倍都嚇傻，2020 年 11 月 11 日，取自：https://www.storm.mg/lifestyle/2370541?mode=whole。

徐永明、蔡佳泓（2006）。「定期性民意調查議題」政策建議書計畫案結案報告書，2020 年 12 月 15 日，取自：http://ebooks.lib.ntu.edu.tw/1_file/rdec/437/437.pdf。

商業周刊（2018）。韓國工作都月入 10 萬台幣？別傻了...「名校畢業即失業、蝸居考公務員」，比 22K 還慘的「88 世代」，2020 年 11 月 11 日，取自：https://wealth.businessweekly.com.tw/GArticle.aspx?id=ARTL000124344。

張愛華（2014）。**社會責任類型、社會距離與消費者之調節焦點對於企業社會責**

DOI:10.6814/NCCU202100238

任形象之影響。行政院國家科學委員會學術補助研究（編號：NSC102-2410-H004-202），未出版。

莊孟縛（2017）。**政黨認同之世代差異：以國民黨與民進黨為例**。東海大學政治學系碩士學位論文，未出版，台中。

郭敏華、陳欣華、孫梅瑞、陳松柏（2008）。跨市場月暈效應之探討：消費體驗影響公司價值認知？**管理與資訊學報**，**21**，59-88。

華特．西諾－阿姆斯壯（2019）。**再思考**，吳妍儀（譯），台北市：麥田出版。譯自 Think again: how to reason and argue. Walter Sinnott-Armstrong (2018).

黃紀（2016）。**2012 年至 2016 年「選舉與民主化調查」四年期研究規劃(4/4)：2016 年總統與立法委員選舉面訪案**。行政院科技部輔助專題研究計畫（編號：MOST 101-2420-H-004-034-MY4），未出版。

楊馨華（2010）。生涯轉換之探討。**諮商與輔導**，**290**，37-41。

董祥開、林嚴凡（2019）。公私部門轉換經驗對工作滿意度之影響：以公私部門認知為中介變項。**行政暨政策學報**，**68**，1-48。

蕭怡靖、林聰吉（2013）。台灣政治極化初探：測量與分析。載於黃紀（編）。**台灣選舉與民主化調查（TEDS）方法論之回顧與前瞻**（89-133 頁）。台北：五南。

聯合報（2017）。民眾覺得自己「納稅養公僕」？公務員：別以為花錢是老大，2020 年 10 月 9 日，取自：https://udn.com/news/story/120911/2594763。

聯合報（2020）。母親節泡湯了衛福部緊急加班處理新北近萬件紓困案，2020 年 9 月 5 日，取自：https://udn.com/news/story/120974/4550812。

關鍵評論（2015）。日本官僚真的是超級菁英嗎？一本漫畫拆解「天神」的面具，2020 年 11 月 11 日，取自：https://www.thenewslens.com/article/15785。

關鍵評論（2018）。日本公務員提早離座買午餐高層開記者會道歉反被嘲，2020 年 11 月 12 日，取自：https://www.thenewslens.com/article/98421。

DOI:10.6814/NCCU202100238

外文文獻

日本內閣府広報室（1973）。公務員に関する世論調査，2020 年 11 月 15 日，取自：https://survey.gov-online.go.jp/s48/S48-08-48-03.html。

日本內閣府広報室（2007）。「公務員制度に関する特別世論調査」の概要，2020 年 11 月 15 日，取自：https://www.gyoukaku.go.jp/senmon/dai8/siryou14.pdf。

한국사회여론연구소（2017）。인사 정책 점검 및 인사운영 방향성 설정을 위한 기초자료 수집，2020 年 11 月 16 日，取自：http://ksoi.org/?ckattempt=1#firstPage。

Bartels, L. M. (2000). Partisanship and voting behavior, 1952-1996. ***American Journal of Political Science, 44***(1), 35-50.

Beckerman, W. (1956). Distance and the pattern of intra-European trade. ***The Review of Economics and Statistics, 38***(1), 31-40.

Boardman, C., B. Bozeman, & B. Ponomariov (2010). Private sector imprinting: An examination of the impacts of private sector job experience on public manager's work attitudes. ***Public Administration Review, 70***(1), 50-59.

Bozeman, B., & B. Ponomariov (2009). Sector switching from a business to a government job: Fast-track career or fast track to nowhere?. ***Public Administration Review, 69***(1), 77-91.

Bullough, E. (1912). Psychical distance as a factor in art and an aesthetic principle. ***British Journal of Psychology, 5***(2), 87-118.

Eyal, T., N. Liberman, & Y. Trope (2008). Judging near and distant virtue and vice. ***Journal of Experimental Social Psychology, 44***, 1204-1209.

Fiorina, M. P., & S. A. Abrams (2001). Where's the Polarization? In R. G. Niemi, H. F. Weisberg, & D. C. Kimball (Eds.), ***Controversies in voting behavior*** (pp. 309-318). Washington, D.C.: CQ Press.

DOI:10.6814/NCCU202100238

Förster, J. (2009). Cognitive consequences of novelty and familiarity: How mere exposure influences level of construal. ***Journal of Experimental Social Psychology, 45***(2), 444-447.

Giles, H., S. A. Reid, & J. Harwood (2010). Introducing the dynamics of intergroup communication. In H. Giles, S. Reid, & J. Harwood (Eds.), ***The dynamics of intergroup communication***. New York, NY: Peter Lang.

Guendelman, M. D., S. Cheryan, & B. Monin (2011). Fitting in but getting fat: identity threat and dietary choices among US immigrant groups. ***Psychological Science, 22***(7), 959-967.

Hecht, M. L., R. L. Jackson II, & S. A. Ribeau (2003). ***African American communication: Exploring identity and culture*** (2nd eds.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Hilton, J. L., & W. Von Hippel (1996). Stereotypes. ***Annual Review of Psychology, 47***(1), 237-271.

Kimball, D. C., & C. A. Gross (2007). The growing polarization of American voters. In C. G. John & J. C. Daniel (Eds.), ***The state of the parties: The changing role of contemporary American parties*** (pp. 265-278). Lanham, M.D.: Rowman & Littlefield press.

Lippmann, W. (1922). ***Public opinion***. New York: The Free Press.

Newman, L. S. (2009). Was Walter Lippmann interested in stereotyping?: Public opinion and cognitive social psychology. ***History of Psychology, 12***(1), 7-18.

NIKKEI Asia (2017). Job switching hits 7-year high in Japan. Retrieved October 5, 2020, from https://asia.nikkei.com/Politics-Economy/Economy/Job-switching-hits-7-year-high-in-Japan.

Pew Research Center (2020). Republicans, Democrats Move Even Further Apart in

DOI:10.6814/NCCU202100238

Coronavirus Concerns. Retrieved September 15, 2020, from https://www.pewresearch.org/politics/2020/06/25/republicans-democrats-move-even-further-apart-in-coronavirus-concerns/.

Robinson, R. J., D. Keltner, A. Ward, & L. Ross (1995). Actual versus assumed differences in construal: "Naive realism" in intergroup perception and conflict. ***Journal of Personality and Social Psychology, 68***(3), 404-417.

Schneider, B. (1987). The people make the place. ***Personnel Psychology, 40***(3), 437-453.

Sherif, M., O. J. Harvey, B. J. White, W. R. Hood, & C. W. Sherif (1961). ***Intergroup conflict and cooperation: The Robbers Cave experiment***. Norman, O.K.: University Book Exchange.

Spencer, S. J., C. Logel, & P. G. Davies (2016). Stereotype threat. ***Annual Review of Psychology, 67***, 415-437.

Tajfel, H., & J. C. Turner (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), ***The social psychology of intergroup relations*** (pp. 56-65). Monterey, C.A.: Brooks-Cole

Trope, Y., & Liberman, N. (2003). Temporal construal. ***Psychological Review, 110***(3), 403-420.

Turner, J. C., M. A. Hogg, P. J. Oakes, S. D. Reicher, & M. S. Wetherell (1987). ***Rediscovering the social group: A self-categorization theory***. Oxford, U.K.: Basil Blackwell.

Von Hippel, W., D. Sekaquaptewa, & P. Vargas (1995). On the role of encoding processes in stereotype maintenance. In M. P. Zanna (Ed.) ***Advances in experimental social psychology*** (pp. 177-254). Orlando, FL: Academic.

DOI:10.6814/NCCU202100238