

主編的話

傳統人事行政的論文，大多從人事制度的規定著手，針對特定的人事議題，蒐集國內外相關著作，加以整理分析，再從中歸納出相同或不同的意見，進而提出研究者個人的見解。在此途徑中，許多論文只達到歸納分析的結果，較少表達個人的看法，其原因有幾種可能：可能不知道要有自己的意見，可能缺乏推論的能力，也可能怕被質疑意見的來源，這種缺少推論與解釋的論文，易於呈現資料的推砌，而成為教科書式的寫法，缺乏研究的價值。另外有些作者實務經驗豐富，將其工作體認去歸納整理成資料，以其多年來對工作的瞭解，去詮釋特定的議題，有其實務的價值，但往往又被認為缺乏學術依據，未能獲得學術界之認可。而有些兼具理論研究和實務經驗的資深學者，以其多年研究的體認，擺脫外國理論和文獻的拘束，撰寫出具有獨特見解的論文，卻又被認為缺乏相關理論根據，而未能通過論文刊登的審查，使得人事行政的研究論文，難以有較充沛的成果。

近年來，由於大學系所重視社會科學研究方法的教學，引進不同學科的研究方法，加入定質和定量的研究途徑，擴大了人事行政的研究方法與研究對象。採取定質研究途徑的研究者，除了蒐集相關研究文獻外，加入了配合理論和研究目的所建構的研究架構和訪談大綱，去訪談研究議題相關人士，或是採取聚焦於特定議題的焦點團體討論法，取得專業人士的意見，以歸納的方式，來找出問題及解決方式或證明理論的相容性，這種透過實證方式的探討，增強研究成果的支持性，減少傳統理論與實務脫節的爭議，但是由於訪談資料的呈現，會影響受訪者表達內容和範圍，但若受訪者的背景和認知不夠，可能會使訪談看法在原地打轉，無法導引出有價值的意見，得不到較好的結論。採用定量研究途徑的研究者基本上有三個大方向：第一種方向是特定理論的檢定，以編製好的問卷進行調查，從理論的架構中，證實現有情況可以用特定理論去解釋或呈現，屬於較學術性的研究；第二種方向是運用調查的統計數字，來檢定不同變項的相互關係，透過假設的驗證，從其相關差異的顯著性與否，推論假設的成立或推翻，有些研究者以假設的成立與否，做為結論，其研究過程可接受，但若能配合理論和其他相關文獻進一步推論和解釋其發

現，且有合理的建議，就有更好的研究價值；第三種方向是運用調查的方法，去發現議題的運作反應及問題所在，以受訪者的意見呈現，來找出議題的實際情況，做為議題的發現、解釋或預測，提出具體的改進意見或建議，這種研究可以經由統計數據，推論實際情況和可能的發展狀況，有助於研究論點的支持，但也有研究者基於本身研究需求去設計問卷，缺乏理論或是相關文獻的加入，或是缺乏信度和效度的考驗，使調查結果成為意見反應，缺少學術意義。總之，研究者可依其研究主題，採用適合的研究途徑，但其研究設計的考量會影響其研究結果的意義，也會造成其轉成學術論文的價值，這是研究者應注意的研究考量。

本期共刊出四篇論文，第一篇探討人事人員的情緒勞務，以臺北市政府所屬各局處人事人員為研究對象，情緒勞務是指從事第一線接觸顧客的人員，需要努力管理情緒，以表現出促進顧客滿意的臉部表情、肢體行為或聲音，但長期克制個人的內在情緒，可能影響情緒的改變，導致情緒耗竭及工作倦怠。人事人員負責組織內部員工的直接服務，會有發生情緒勞務的現象，因而該文以臺北市政府人事人員為調查對象，探討其對「情緒勞務」、「工作倦怠」及「工作滿意度」的認知程度，將情緒勞務分為「基本情緒表達」、「內心戲碼」及「表面功夫」三個向度，統計結果顯示不同學歷、不同年齡、不同職務的人事人員對「情緒勞務」有顯現差異；而「表面功夫」與「基本情緒表達」愈高，「工作滿意度」愈高，「基本情緒表達」也愈高，且「內心戲碼」與「表面功夫」愈高，則「工作倦怠」愈高。

第二篇探討基層公務員的情緒壓力與工作滿足感之關係，政府機關的基層人員在面對民眾時的情緒表達與良好的服務態度，已成為工作績效的表現，但是壓抑或過度的情緒表達，可能會有增加工作壓力或產生工作倦怠感的影響，該論文透過問卷調查的方法，以瞭解公路監理機關編制及非編制內人員在組織因素、情緒勞務及工作滿足感之現況與因果關係。研究結果顯示真實表達工作行為有利於提升工作滿足感，其它如服務氣候、顧客導向、人員與組織契合，對情緒勞務與工作滿足皆有正方或負向的顯著影響。

第三篇探討政府部門機關委外的迷思與挑戰，機關委外不同於傳統的部分業務（如服務或勞務）委外，專指公部門將土地或建物交由民間機構負責興建或負責營運，其法源依據為「促進民間參與公共建設法」，這類促參業務的理論，該論文認為可置於公私夥伴關係的概念底下，以市場條件與組織管理層面，來分析這類政策

工具執行上存在理論與實務上的落差。該研究透過臺北市政府局處代表進行焦點座談，按照機關委外的事前、事中及事後程序，開放自由討論，仿照紮根理論研究法進行文本分析與資料呈現，並聚焦於如何排除機關委外過程中，公共利益可能受到潛在傷害的來源。

第四篇主題為杜絕不當的政商利益輸送，聚焦於重構公務員旋轉門條款，由於廉能治理為我國政府的重要施政目標，要求公務員要具備清廉的態度，不僅要打擊貪污，也包含公務員在職時與離職後之利益衝突迴避，並以高道德標準來看待公務員。近年來相繼爆發離職公務員貪瀆醜聞，使公務員離職後的就業限制問題受到注意，而此領域的研究多集中在歷次修法提案、工作權之探討或國外立法例之研究。該論文認為公務員服務法第十四條之一（旋轉門條款）的現行規定不夠周延，造成認事用法之困難與各界之抨擊，修法在所難免，因此該研究除整理歷次修法建議之內容外，另蒐集國內違反旋轉門條款之判決 9 案，比較分析院檢或不同案例中司法見解矛盾之處，進而提供修法建議。

本期的前兩篇論文都是以公務員的情緒勞務為主軸，顯示研究者對問題的關注，也呈現出公務員在此方面的現象，兩篇論文皆採取問卷調查的方式，以不同的對象和自行設計的分析面向找出相關因素，其研究結果有相似性，值得做為政府改進管理方式的參考，讀者可自行比較；第三篇針對目前政府推動的機關委外的積極作法，從理論和實務的角度來找出其中的問題，提供政府持續推動相關措施時，在每個階段所應注意的事項；第四篇探討現行公務員旋轉門條款的不周延性，其立論從國內外案例的實際運作中加以比較分析，有其不同一般討論的見解，也是有助於政府檢討相關法規的參考。

為充實本刊內容，並提供更多公共行政領域的研究資訊，本刊從下期開始增設書評項目（詳見投稿須知），歡迎學術界和實務界的投稿和支持，最後仍要感謝編輯委員們及考試院編輯同仁的用心，使本刊能順利出刊。

文官制度季刊

主編 陳金貴

2013 年 7 月 31 日