

誰來服務比較安心？原住民族地區的 民眾對公務員特質偏好的實證分析*

陳文學^a

《摘要》

本文基於代表性官僚理論，以 55 個原住民族地區為研究範圍，藉由電話調查蒐集民眾對公務員的特質偏好，進而以族群別偏好為依變數，運用多項式羅吉斯迴歸探討民眾偏好原住民族或漢人公務員之影響因素。本文所調查的原住民族地區民眾包含原住民族與漢人身分的民眾。本文發現，第一，民眾對公務員的性別、年齡、戶籍地與族群別存在不同程度的偏好，民眾尤其重視公務員的戶籍地特質。第二，女性民眾會偏好女性公務員、民眾會偏好同戶籍地的公務員、原住民偏好原住民族公務員，證明民眾與公務員特質一致性的研究假設。除此之外，民眾所處的客觀環境與社會接觸等兩個變數，也影響了民眾對公務員的族群偏好。最後，本文提出這些研究發現對代表性官僚理論之意涵，同時也對原住民族地區的公務人力管理提出實務建議。

[關鍵詞]：代表性官僚、民眾偏好、人口特質、原住民族地區、社會接觸

投稿日期：民國 112 年 8 月 4 日。

* 作者衷心感謝兩位匿名審查人與編輯委員會提供的寶貴審查意見，惟文責仍由作者自負。本文初稿發表於台灣公共行政與公共事務系所聯合會、中央警察大學警政管理學院主辦「2021 年台灣公共行政與公共事務系所聯合會年會暨國際學術研討會」，作者感謝研討會評論人葉俊麟博士的精闢評論與提醒，同時亦向當天給予指教的先進們致謝。

^a 國立暨南國際大學公共行政與政策學系副教授，e-mail: wenhsueh0827@gmail.com。

壹、前言

提升民眾對公務員的服務滿意度，強化民眾對政府的信任感，是公共行政理論與實務發展的重要課題之一。然而，過往的媒體報導中，偶有民眾投訴公務員在服務時冷言冷語、態度惡劣、推卸責任；甚至有民意代表以戲謔的口吻，嘲諷公務員見上司眯眼、見下級冷眼、見困難傻眼（謝武雄，2016；廖志晃，2017）。這些負面報導無形中挑戰著文官體系的專業性與回應性，卻也讓吾人持續反省文官甄補過程中的不足或應予精進之處。

代表性官僚理論（representative bureaucracy theory）認為欲提升政府的回應性，首要之務在於文官組成本身應具備多元性（Peters, 2013, p. 21）。亦即，藉由組成多元人口特質的文官體系才具有回應民眾需求的基本職能，從而提升組織績效。這樣的論點獲得許多實證研究的支持，且多元人口特質則因各國脈絡不一，而有其關注之人口特質，主要包括性別、年齡、族群（種族）、階級與宗教等特質。回到臺灣的系絡來看，在性別主流化與多族群文化的影響下，性別與族群是兩項不能忽略的文官組成特質，當前亦有多項公務人力政策促使文官體系更具多元性。

然而，這些文官多元特質組成的思維多是理論上的推衍，在當前民主行政下，忽略民眾對此議題的看法及偏好。在國內，若以全國為範圍，透過民意調查探詢民眾對文官特質的偏好雖是可行，但因民眾不易接觸不同族群的文官，所以僅能詢問民眾對文官的性別或年齡偏好，而難以讓民眾進行族群別的偏好選擇。是此，在研究範圍上，由於 55 個原住民族地區的基層公所中，有較多的原住民族公務員（陳文學，2013a），而這些地區的民眾亦具有性別與族群等多元特性，所以本文選擇以 55 個原住民族地區作為研究範圍。¹

爰此，本文基於代表性官僚理論，以 55 個原住民族地區為研究範圍，藉由電話調查蒐集民眾對於公務員特質的偏好；進而運用多項式羅吉斯迴歸分析（multiple

¹ 根據原住民族基本法，原住民族地區係指原住民傳統居住，具有原住民族歷史淵源及文化特色，經中央原住民族主管機關報請行政院核定之地區。目前原住民族地區共計 30 個山地鄉（區）及 25 個平地原住民鄉（鎮、市）（原住民族委員會，2020）。

logistic regression analysis），探討民眾偏好公務員特質之影響因素。² 具體言之，本文的研究問題為：對民眾而言，當他們被服務時，是否對於公務員的特質有所偏好呢？如果有，民眾會比較偏好讓何種特質的公務員所服務呢？是男性或女性公務員呢？是年紀輕或是年紀大的公務員呢？如果公務員是自己鄉鎮的人會比較好嗎？而民眾會特別偏好某些族群的公務員嗎？另外，影響民眾對公務員特質偏好的因素除了民眾自身的特質一致性之外，還有其他影響因素嗎？在性別、年齡、戶籍地與族群別等四類偏好中，由於本文以原住民族地區為研究範圍，且國內外代表性官僚研究中也十分重視族群別的探討，因此影響民眾對公務員特質偏好的探討上，選擇以族群偏好為依變數進行多變量統計分析。經由本文的探討，除可填補民眾對文官特質偏好的研究缺口外，對於公務人力資源管理實務變革亦有參考的意義。

在文章的安排上，首先，闡述代表性官僚理論與研究，並回顧民眾偏好與官僚代表性的相關研究成果，進而提出本文之研究假設。其次為研究設計，說明本文資料蒐集過程、變數操作化與統計模型。復次為實證分析，透過敘述統計、交叉分析與多項式羅吉斯迴歸，探究民眾偏好公務員之影響因素。最後則是研究發現與討論。

貳、文獻探討

一、代表性官僚概念及相關研究

為強化政府的民主象徵性及回應性，代表性官僚強調官僚組成應充分代表社會群體，才能使行政服務與決策更貼近民眾的心聲。代表性官僚的奠基者 Kingsley 認為官僚若要具備回應性，就必須從官僚本身進行思考，亦即文官體系應包含不同人口特質，以呈現政府運作的正當性，並依其特質經驗發揮代表所屬群體的功能

² 概念上，「公務員」與「公務人員」不同，前者根據刑法第 10 條第 2 項與公務員服務法第 24 條，凡依法從事公務及受有俸給之人員；後者屬狹義公務員概念，乃依據公務人員任用法第 9 條第 1 項，經考試及格與銓敘升等合格的人員。由於本文旨在了解民眾的偏好，而民眾到政府機關洽公辦事，可能接觸到考試及格且列有官職等的公務人員，也有可能是依規定雇用的約僱人員。由於民眾不易判斷服務他的是否是公務人員，因此本文採用「公務員」一詞；同時也較符合民眾通曉的身分名詞（顏秀慧，2012，頁 16）。

(Kingsley, 1944, p. 185)。代表性官僚理論除具倡議性外，亦可藉以檢視政府實存政策及行動背後的潛在因素 (Dolan & Rosenbloom, 2003, p. xi)。

隨著代表性官僚的觀點提出後，許多研究者持續充實其內涵。Mosher 在 *Democracy and the Public Service* 一書中指出：代議政治與官僚組織下的民主政體，因為層層代理與授權，使其距離直接民主有三步之遙，因此文官體系必須具備代表民眾的功能，才能讓決策得以回應民眾的需求 (Mosher, 1982, pp. 4-5)。進而，Mosher 將官僚代表性進行類型化，分為消極代表性 (passive representativeness) 與積極代表性 (active representativeness)。前者為官僚組成應反映社會不同群體的特質，使政府具備源於社會團體的民主形式性；後者強調文官依照他們所屬群體，積極反應該群體民眾的心聲及需求，使政府具備官僚回應的實質性 (Mosher, 1982, pp. 14-15)。另外，Krislov (1974) 認為美國兩黨政治下可能逐漸朝向菁英政治，而忽略民眾的多元需求，乃主張政府應讓廣泛的社會群體於行政或政治職位中，皆有發言人或公務員，以增進整體政府的代表功能。因此，代表性官僚是以穩固民主政治為目標，並鑑於行政、立法與司法三權間可能的制衡空窗期，以及民選代表問政偏好與能力限制條件下，遂而強調從官僚本身賦予代表民眾的功能，盼文官體系的多元性能有助於政府的民主象徵及回應力 (陳文學，2020，頁 19)。

Terry 擔任 *Public Administration Review* 主編時，將代表性官僚視為公共行政研究的重要途徑 (Terry, 2005)；而 Frederickson 等人在 *The Public Administration Theory Primer* 一書中將代表性官僚納入官僚政治理論的一環，並認為代表性官僚理論最能回應民主行政的核心問題，亦即官僚的層級性與權威性的本質下，如何調和平等 (egalitarian) 與民主無效率的價值 (Frederickson et al., 2012, p. 60)。在國外，代表性官僚已有豐碩的實證成果，這些研究者受到 Mosher 的消極代表與積極代表的影響，蒐集不同案例資料，分析相同特質的文官與個人所經歷的社會化經驗的關連性、文官的組成與社會人口組成的關連性、某群體文官對該群體民眾有利服務或政策之間的關連性、某群體文官對政策產出或績效影響等，反覆檢證代表性官僚的基本論調 (Bradbury & Kellough, 2007; Burns, 1980; Dolan, 2000; Garbosky & Rosenbloom, 1975; Meier & Stewart, 1992; Selden et al., 1998; Thompson, 1976)。

近年來，國外代表性官僚研究不論在概念或方法仍有新的研究產出，譬如在概念上，早期代表性官僚的論述指出，當政府組成愈具消極代表性，則政府本身也就

具有代表人民的象徵意涵（Mosher, 1982）。近來，有研究者於消極代表性與積極代表性之外，提出「象徵代表性」（symbolic representation），而象徵代表性即是民眾在機關消極代表性的影響下，順而改變民眾的順服行為以及對機關的觀感，譬如黑人民眾遇到跟黑人警察臨檢時，也會更認同其執法的正當性（Headley et al., 2021）。另外，在方法上，Ding 等人（2021）採用高階後設迴歸模型（advanced meta-regression model），分析 80 筆量化代表性官僚的研究成果發現：愈著重性別或族群變數與愈著重基層人員代表性的研究，則代表性官僚與績效間，愈會呈現正向關係（Ding et al., 2021）。³ 這些研究顯示代表性官僚理論開展至今雖有八十年之久，但在公共行政研究中仍是一個具有發展潛力的研究途徑。

回到國內，代表性官僚的研究也有相當數量的累積。有研究者基於代表性官僚理論或是運用消極代表的測量方法，探討我國公務人力的性別、族群與身心障礙者的代表性，並倡議公務員考試、任用以及陞遷制度之變革方向。譬如顏秋來（1986）運用行政院人事行政局的人事資料庫，發現女性公務員的比例僅有 23.3%；賴維堯（1996）與施能傑（1996）的研究發現高階文官發現女性比例偏低，且族群別（省籍）、政黨認同、社會階層、教育程度也呈現不同比例。余致力（2007）分析行政院暨所屬各機關的職員資料發現，衛生署、青輔會與公平會是所有機關中女性職員比例較高的機關，而體委會、消保會與蒙藏會的女性主管消極代表性是較高的機關。另外，翁興利與陳文學（2008）探討原住民族消極代表性發現，全國的原住民呈現不足代表，其中阿美與太魯閣兩族的代表程度尤其為低。呂育誠與陳文學（2011）評估身心障礙公務員的消極代表性則發現，身心障礙公務員也呈現不足代表的現象。施能傑（2016）重新檢視臺灣的性別代表性，發現行政機關的整體女性消極代表性雖已超過日本、韓國和德國等國家，不過各機關的女性公務員比例分布並不平均，部分機關可能存性別工作隔離現象，另外女性高階文官的比例依舊偏低。

近來，國內研究更擴展至新住民、Z 世代與大學背景等人口特質，豐富代表性官僚的研究面向。例如陳文學（2020）將研究對象擴及至新住民，對於當前新住民人口增加的趨勢，提出文官體系納入新住民之策略建議；蔡秀涓（2021）則運用代

³ 附帶一提，Sievert（2023）以德國民眾對於共同參與受刑人重返社會措施（prisoner rehabilitation initiatives）以及難民融合為例，運用實驗設計法，設計不同情境與不同性別比例管理者的圖片，讓民眾回答合產意願（willingness to coproduce）。然而，分析後卻發現性別象徵代表性並未顯著影響民眾的合產意願。

表性官僚來比較不同世代公務員與高普考報考人的占比；施能傑（2021a）分析公務員的大學學歷來源發現，公立大學略高於私立大學，而官等上，數所傳統公立大學（如臺大、中興與政大）在簡任官的占比尤其為高，凸顯文官組成的家庭社經背景與公私大學來源的偏差現象。

此外，在影響消極代表性的因素方面，陳文學（2013a）以原住民族地區之公所為分析單位，發現首長的族群別與原民人口比例，顯著影響機關的原住民族消極代表性。在積極代表性方面，陳文學（2013b）以公務人員為分析單位，探討原住民族地區公所的人員發現，不論是態度上或是行為上，原住民族公務員比漢人公務員皆有較高的原住民族積極代表性。最後，值得一提的是，對於積極代表性的提升，孫煒（2010）認為應重視族群代表性機關的職能提升，像是原民會或客委會不僅承載臺灣社會少數族群的期望，同時也發揮代表性官僚的象徵性、政策執行等功能，甚而在跨部會業務中，擔任統籌與協調的角色。

儘管這些研究成果強化代表性官僚理論的內涵與實務應用性，但是從民眾的角度來看，民眾真的會偏好公務員與自己的特質一致嗎？如果會，才可進一步探討民眾是否認為相同特質的公務員，在服務時會比較細心，或是決策時會對相同特質的群體多些關心。爰此，本文從民眾的角度切入，探究民眾對於公務員特質的偏好及其影響因素。

二、民眾偏好與官僚組成

政府對民意的探詢是民主行政的核心要素，亦是實踐官僚回應性與責任性的基礎（陳敦源，2019，頁 164-167）。概念上，民意即是民眾對於政策議題的集體關懷、意見表達以及偏好方向和強度之綜合（陳義彥、蔡家泓，2020，頁 4-6；Yeric & Todd, 1983, p. 4）。⁴ 國內有關民眾對於公共議題偏好的研究相當多，且散佈於不同學科或政策研究當中。根據以往研究顯示，不同特質的民眾對於公共議題或行政

⁴ 就社會心理學而言，偏好（preferences）與期待（expectations）此二概念仍有不同，前者是個人的願望或目標的反映，以及對某些事物或議題的喜好程度；後者則是個人根據過去的經驗，而認為某些事物或議題在未來應予重視的程度（Schul & Benbenishty, 1985, pp. 345-347）。本研究探討民眾比較喜歡公務人員具備何種特質，而其喜歡的依據並非基於過去經驗，而是來自於其直觀或價值。

運作存有不同的偏好與需求，例如在醫療衛生領域，葉婉榆等人（2012）分析花蓮縣偏遠與非偏遠地區的民眾醫療需求發現，偏遠地區民眾最需要眼科與巡迴醫療服務，而非偏遠地區民眾則希望能增加家庭醫學科以及降低醫療自付費用。尤有進者，陳瑞文等人（2013）探討新北市民眾的醫療需求顯示，女性需要更多的社區義診服務、年齡較大的民眾需要外科或婦科，教育程度較高的民眾則偏好有更多的醫療相關講座，以促進生活健康。

然而，影響民眾對政策產生不同偏好的原因為何呢？陳文學與羅清俊（2012）發現隨著民眾的教育程度、家庭總所得、平等價值觀、政黨認同、貧富差距認知與公民意識等因素不同，民眾對於重分配政策亦展現不同的偏好程度。另外，張鑑文等人（2020）探討民眾對核電政策的偏好研究更指出，政策偏好的形成原因相當複雜，而民眾對議題的了解與對政府的信任等，都影響民眾對核電政策的偏好。當政府面對民眾不同的政策偏好時，通常會參照並調整政策作為與財政預算，以回應民眾需求及議題關注度（Wlezien, 1995）。誠如蔡佳泓與俞振華（2011）指出，民眾對於環保議題的偏好愈高時，地方政府的環保支出也愈高。相對地，倘若政府在規劃階段忽略民意時，會使政策執行不如預期，例如劉士豪等人（2010）檢視電子化政府入口網站的服務落差發現，網站管理者未能掌握民眾的使用需求，造成民眾使用入口網站的頻率低。同樣地，林子倫與徐幸瑜（2017）檢討澎湖低碳島的政策成效也發現，推動過程忽略居民的生活習性，使政策執行阻礙重重。

民眾除了會表達公共議題或政策的偏好外，對於提供他們公共服務的公務員，可能也有人口特質或職能上的偏好。在代表性官僚研究中，Thielemann 與 Stewart（1996）從民眾需求的角度，認為消極代表不僅是象徵意義，更攸關公共服務能否具體落實。他們指出以往代表性官僚研究多著重於政策供給面的思考，並假定藉由人事政策（如弱勢優先方案）的推動，增進組織成員多元性，將有利於提升組織績效。然而，這樣的假定忽略了民眾對官僚的特質，可能存有某種程度上的需求，甚而影響民眾對公共服務的使用意願。於是，他們以美國德州達拉斯市愛滋病患者為研究對象，探討何種特質的公務員較能讓愛滋病患者接受病症的追蹤服務。具言之，由於愛滋病患者需長期接受社工與醫療體系的追蹤治療，但也因為沒有強制性，使得追蹤成效端賴於患者是否願意被追蹤。為此，Thielemann 與 Stewart 從代表性官僚的理論出發，探究愛滋病患者偏好追蹤他們的公務員應具備何種特質。經分析發現：第一，在族群別方面，患者多偏好服務人員與他們的族群相同，譬如有

60.9% 的白人患者希望服務人員是白人、75% 黑人患者希望是黑人、79.6% 拉丁裔患者希望是拉丁裔。第二，不論是性傾向或是性別，同樣也呈現患者對服務人員特質一致性的偏好，譬如有 78.5% 的同性戀患者偏好服務人員也是同性戀、有 63% 的異性戀患者希望是異性戀；另外，有 85.4% 的女性患者希望服務人員是女性，而 74.5% 的男性患者則希望服務人員是男性。顯然，民眾對公務員的特質確實有偏好，這不僅強化官僚組成特質的重要性，更是促使民眾願意接受公共服務的關鍵之一。

在國內，古珮琪與陳文學（2016）延續 Thielemann 與 Stewart 的民眾需求研究途徑，以卑南族為研究對象，探討卑南族人對於公務員的職能需求。他們以部落別作為配額抽樣的基礎，蒐集不同卑南部落的族人問卷，發現卑南族人偏好服務他們的公務員應優先具備「文化知能」與「人際互動技能」兩項職能。前者的文化知能是指具備了解卑南族祭儀、集會所制度，並能體認族群文化差異的素養；後者的人際互動技能則是擁有跨域連結、同理心與溝通協調能力。在他們的研究中，也一併探詢卑南族人對於公務員具卑南族身分以及部落居住經驗的偏好。分析發現卑南族人對這兩項雖然有偏好，但相較於其他職能，並非優先偏好的職能項目。儘管如此，他們的研究仍點出：原住民族對於服務他們的公務員存有不同的職能需求，若將這些職能對照考試院 2009 年函頒廉政、忠誠、專業、效能與關懷等五項核心價值，意味著原住民族地區的公務員應優先著重專業與關懷的價值及職能養成。

三、研究假設

基於前述文獻探討，性別、年齡與族群別都代表性官僚所關注的人口特質。⁵

⁵ 不論是人類學、社會學或政治學，「族群」都是核心關切的課題。在台灣，約於 1980 年代開始有研究者使用族群這個詞彙（王甫昌，2003，頁 3）。一般而言，族群是有共同來源、祖先、文化或語言，而自認或他認所構成的社群（community），因此，族群認同（ethnic identity）有其本質性、相對性、差異性，以及想像性等特點；而在嚴謹定義上，「族群」與強調體質外表基因的「種族」或是強調國家建立的「民族」仍有不同（王甫昌，2003，頁 10-20；施正鋒，1998，頁 2-3）。在台灣，族群的分類通常會依研究脈絡而有不同，主要的分法有：原/漢二分、原/本省/外省三分、原/閩南/客家/外省四分，以及原/閩南/客家/外省/新住民五分（王甫昌，2003，頁 56-57；夏曉鵬，2018，頁 312-313）。本文有關民眾對於公務員的族群別偏好上，採用原/漢二分的分類方式，而二分作法也符合當前行政院國情介紹中的人民分類方式（行政院，2023）。

除了這三項特質外，施能傑（2021b）關於國家考試分發任職者的背景分析發現：地方特考及格錄取者的戶籍地與分發區在部分縣市呈現一致性。這啟發本文決定額外納入戶籍地這項人口特質進行探討。⁶ 因此，本文一併探究性別、年齡、戶籍地與族群別等四項人口特質。然而，本文好奇的是：學理上，性別、年齡、戶籍地與族群別都是重要的人口特質，但對民眾來說，公務員的性別、年齡、戶籍地與族群別特質都同等重要嗎？再者，各特質（如性別）之中，民眾偏好的類別（如男性/女性）也有不同嗎？對此，本文提出研究假設如下：

假設 1：民眾對於公務員的性別、年齡、戶籍地、族群別等四類特質，會展現不同的偏好程度。

假設 2：民眾對於公務員各特質當中的類別，有不同的偏好程度。

假設 2-1：民眾對於不同性別的公務員，有不同的偏好程度。

假設 2-2：民眾對於不同年齡的公務員，有不同的偏好程度。

假設 2-3：民眾對於不同戶籍地的公務員，有不同的偏好程度。

假設 2-4：民眾對於不同族群別的公務員，有不同的偏好程度。

其次，依據 Thielemann 與 Stewart（1996）的發現，民眾偏好給跟他們特質相同的公務員服務。再者，古珮琪與陳文學（2016）的研究雖略微呈現卑南族人偏好卑南族公務員服務他們，但偏好一致性並不高；不過由於他們的研究設計採非隨機的配額抽樣，並無法推論至整體，因此族群別一致性的假定尚待檢證。依循這些研究，民眾對公務員的特質偏好是否會呈現性別、年齡、戶籍地與族群別的一致性呢？對此，本文提出研究假設為：

假設 3：民眾會依照他們本身的性別、年齡、戶籍地與族群別，而偏好給相同特質的公務員服務。

⁶ 概念上，戶籍地與居住地（或稱常住地）雖不同，但根據廖培珊等人（2018，頁 12）的調查分析，在鄉（鎮、市、區）層級上，仍有八成民眾的戶籍地與常住地是一致的。再者，戶籍法所規範的戶籍登記及其衍伸的人口統計，是最為基本的公務登記資料。而施能傑（2021b）的研究亦採用戶籍地作為分析新進公務人員的特質。因此，本文將戶籍地特質納入探討範圍。

復次，由葉婉榆等人（2012）的研究可知，民眾所處的客觀環境不同，他們的政策偏好亦有不同。換句話說，民眾所處的客觀環境可能影響他們對公務員特質的偏好。由於性別、年齡與戶籍地的特質所對應的客觀環境變數不易確認，而當族群別分為原住民與漢人兩類時，正可藉由其所在地的原漢人口數或人口比例進行檢證。因此本文選擇對族群別偏好進行分析，並提出假設為：

假設4：民眾所處的客觀環境不同，對公務員的原漢族群別有不同偏好程度。

除此之外，社會學的研究中指出，民眾對某些群體的偏好選擇，會和民眾跟這些群體的社會接觸與族群成見有關。例如伊慶春與章英華（2006）研究民眾對娶外籍與大陸媳婦的態度發現，當民眾有實際接觸外籍或大陸籍新娘時，他們愈能接受娶外籍或大陸籍媳婦；相對地，當民眾對外籍或大陸新娘有成見時，他們愈無法接受娶外籍或大陸籍媳婦。無獨有偶地，在社會接觸方面，楊開煌與劉祥得（2011）探討民眾對大陸的態度也發現，民眾與大陸人的接觸頻率愈高時，對大陸的態度也會比較好；另外，族群成見部分，陳志柔與于德林（2005）也發現，民眾對大陸新娘或東南亞新娘有成見時，愈反對給予大陸新娘或東南亞新娘公民權。是此，若將這些研究成果類比至本文對族群別的特質上，即可提出社會接觸與族群成見的研究假設為：

假設5：愈常接觸原住民（漢人）的民眾，愈偏好原住民（漢人）公務員。

假設6：對原住民（漢人）有成見的民眾，愈不偏好原住民（漢人）公務員。

參、研究設計

就研究範圍而言，理想上，若能以全國為範圍對民眾進行隨機抽樣，調查結果將可推論至全國民眾對公務員特質之偏好。然而，2020年12月的內政統計顯示，全國總人口為2,356萬1,236人，其中原住民人口為57萬6,792人，僅占全國總人口的2.45%（內政部，2021）。換言之，若進行全國性的電話調查應該很難隨機抽到原住民樣本。即便有原住民樣本，樣本數一定不多，而無法充分檢證本文所欲探討之研究問題。爰此，本文退而求其次，選擇以原民人口較多的原住民族地區為研究範圍，進行電話調查。

依據 2002 年行政院核定之原住民族地區，合計有 55 個鄉（鎮、市），分布於臺北縣、桃園縣、新竹縣、苗栗縣、臺中縣、南投縣、嘉義縣、高雄縣、屏東縣、臺東縣、花蓮縣、宜蘭縣等 12 個縣。惟隨 2010 年後，臺北縣、高雄縣市、臺中縣市與桃園縣陸續升格改制，並且在地方制度法的修正下，原屬這些縣市的山地原住民鄉亦隨之改為山地原住民區。因此，當前的原住民族地區仍與 2002 年行政院核定範圍相同，而直轄市山地原住民區仍屬地方自治團體，可選舉區長與區民代表。在人口統計上，55 個原住民族鄉（鎮、市、區）總人口為 75 萬 3,297 人，而原住民人口有 29 萬 8,189 人，約佔總人口數的 40% 左右（內政部，2021；原住民族委員會，2020）。

本文設計「民眾對公務員特質偏好之問卷調查」，於 2021 年 1 月 12 日至 1 月 20 日，以 55 個原住民族地區 20 歲以上的民眾為母體，委由專業民調公司進行電話隨機調查。有效樣本為 385 份，在 95% 的信賴水準下，抽樣誤差為 $\pm 5\%$ 。為使樣本符合 55 個原住民族地區之人口特性，本文運用多重反覆加權法（*raking*），針對性別、年齡、居住區域與族群別等四個變數進行加權；經加權後，通過卡方適合度檢定，樣本與母體無顯著差異（請參見附錄 1），而後續即以加權進行統計分析。⁷

本文探詢民眾對公務員的性別、年齡、戶籍地與族群別等四項特質的偏好程度。問卷設計的開頭語情境為：「您去政府機關辦事時，會遇到很多公務員。如果公務員都是有熱忱且專業的，您會偏好哪種特質的公務員來服務您，您會比較安心。」之後，再詢問民眾對各項特質的偏好。⁸ 在性別部分，詢問男性或是女性的公務員，會讓您比較安心？答項有三類，包含男性、女性與都可以。在年齡部分，詢問年紀輕或是年紀大的公務員，會讓您比較安心？答項為年紀輕、年紀大與都可以，附帶一提，年紀大是以 40 歲以上為準。在戶籍地部分，詢問與受訪者同一鄉鎮的公務員會不會比較安心？答項為會、不會、都可以。在族群別部分，詢問閩南人、客家人、外省籍或是原住民的公務員，會讓您比較安心？答項為閩南人、客家

⁷ 2020 年 12 月，55 個原住民族鄉（鎮、市、區）總人口為 75 萬 3,297 人，而附錄 1 的母體總人數為 62 萬 4,384 人，原因在於民調對象僅針對 20 歲以上的民眾進行調查。

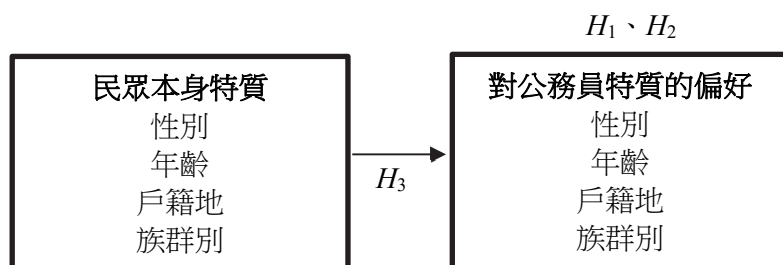
⁸ 換言之，本文探詢的是：當民眾有服務需求時，他們會偏好給何種特質的公務員服務？而這樣的問法，也隱含著民眾預期何種特質的公務員，會提供他們更安心的服務過程或是更好的服務品質。

人、外省籍、原住民與都可以。本文在族群別係採原/漢二分的作法，同時亦考量受訪者回答偏好客家人與外省籍公務員的樣本數較少，因而將閩南人、客家人與外省籍聚合為漢人。⁹ 因此，後續分析時，該變數的類型僅有三類，即原住民族、漢人與都可以。

基本上，透過這四個題目的敘述統計可作為假設 1 與假設 2 檢證的基礎，亦即分析民眾對公務員這四種特質之間，是否有不同程度的偏好（即假設 1）；以及分析民眾對各特質當中的類別，所呈現的不同偏好程度（即假設 2）。進而，本文再以交叉分析探討「民眾本身特質」與「對公務員特質的偏好」是否呈現一致性，以檢證假設 3。

圖 1

研究架構 1



資料來源：本研究。

⁹ 在原始資料中，民眾對公務員的族群偏好的回答結果為：偏好閩南人公務員的民眾有 41 人、偏好客家公務員的民眾有 18 人、偏好外省公務員的民眾有 2 人、偏好原住民族公務員的民眾有 73 人、認為都可以的民眾有 251 人。由於回答「偏好客家公務員的民眾」與「偏好外省籍公務員的民眾」的樣本數較少，因而將偏好閩南人公務員的民眾、偏好客家公務員的民眾、偏好外省公務員的民眾等三群人，聚合為「偏好漢人公務員的民眾」共計 61 份（結果可參見表 2）。聚合為原/漢二分的作法符合學界與行政院對台灣族群分類的作法（王甫昌，2003；行政院，2023），不過由於採用原/漢二分聚合，也簡化閩南偏好、客家偏好與外省偏好的內在差異性，是本文後續分析的限制之一。除此之外，本次調查當中，當民眾回答自己是原住民族時，並未進一步設計追問題，追問民眾所屬原住民族是哪一個原住民族。因此，本文所蒐集的資料無法針對各原住民族的民眾進行分析。為此，對各原住民族有興趣的未來研究者，或可優先針對原住民人口數較多且屬單一族群的鄉鎮進行調查（如霧台鄉的魯凱族、阿里山鄉的鄒族、蘭嶼鄉的達悟族），析探原住民族的民眾會不會偏好自己族的公務員，作為未來原住民族公務人力考用制度變革之參考。

其次，有關民眾對公務員的族群偏好的實證模型方面，依變數為「對公務員的族群偏好」，包含原住民族、漢人與都可以三類。由於依變數屬於三項以上的類別變數，因此本文採用多項式羅吉斯迴歸分析，探討民眾對公務員族群偏好的影響因素。本文多項式羅吉斯迴歸模型如下：

$$Y_i = \alpha_j + \beta_{1i}(\text{族群別}) + \beta_{2i}(\text{社會接觸}) + \beta_{3i}(\text{族群成見}) + \beta_{4i}(\text{區域別}) + \beta_{5i}(\text{原鄉類別}) \\ + \beta_{6i}(\text{原住民人口數}) + \beta_{7i}(\text{原住民人口比例}) + \beta_{8i}(\text{性別}) + \beta_{9i}(\text{年齡}) \\ + \beta_{10i}(\text{教育程度}) + \beta_{11i}(\text{每月所得}) + \varepsilon_i$$

Y_i 為依變數，亦即民眾偏好公務員的族群別，而該變數共有「偏好原住民族公務員」、「偏好漢人公務員」以及「都可以」等三類，在分析時則以「都可以」作為參照組。

第一個自變數的族群別。原始資料係詢問受訪者，目前臺灣有閩南人、客家人、外省籍、原住民、新住民五大族群，您認為您屬於哪一個族群？本文將閩南人、客家人與外省籍聚合為漢人；另外，受訪者當中，有 1 份回答新住民、5 份回答臺灣人、10 份為拒答，為了聚焦本文所關注的原/漢二分族群別，本文決定排除這 16 份樣本。

第二個與第三個自變數為社會接觸與族群成見。本文參考陳志柔與于德林（2005）以及伊慶春與章英華（2006）關於社會接觸與族群成見的測量方法。社會接觸的測量方式為：原始資料係詢問受訪者，您比較常聯絡或接觸的親友，是「閩南人」、「客家人」、「外省籍」或是「原住民」？答項除這四類族群外，還加上「都差不多」此一答項，使答項足以窮盡。而本文比照前述族群別的做法，將其聚合為原住民族、漢人、差不多等三類。另外，成見是對某群體普遍存有的正反態度，而民眾對不同族群通婚的贊成與否程度，能適度呈現民眾對這些族群的成見程度（陳志柔、于德林，2005，頁 109；伊慶春、章英華，2006，頁 210）。¹⁰ 因此本文對於族群成見的測量方式為：詢問受訪者，如果您的親友要找結婚對象，您會

¹⁰ 這些文獻中，族群成見係以贊成通婚與否作為測量方式，因而本文沿用此一本土性研究的測量方式。惟本文認為，未來若有公共行政相關研究欲以族群成見作為分析官僚行為之變數時，由於調查對象為公務人員，就必須重新思考該變數的適切性與測量方式。

建議他最好不要找「閩南人」、「客家人」、「外省籍」或是「原住民」？答項除這四類族群外，同樣有「都沒差」的答項。本文一樣將其聚合為原住民族、漢人與都沒差等三類。

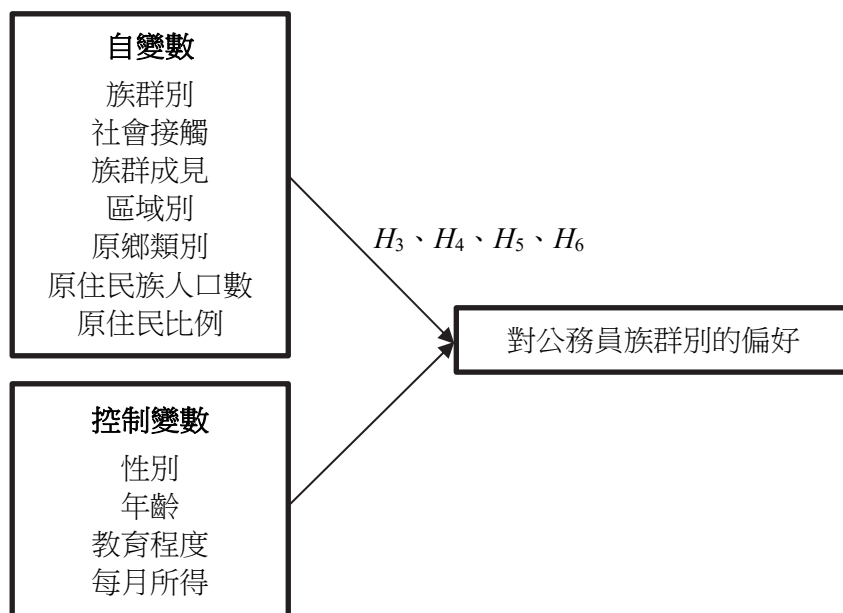
有關客觀環境變數方面，由於民眾對公務員的族群偏好可能因其所在客觀環境不同而不同。過去，有許多代表性官僚研究發現，環境因素會影響文官的消極與積極代表性，例如 Kellough (1990, p. 563) 發現當機關所在區域的拉丁裔人口數愈多時，機關拉丁裔員工的消極代表性也愈高。而 Dresang (1974, pp. 1612-1613) 指出非洲尚比亞 Bemba 族掌握多數的政治與行政職位，但以 Bemba 為多的北方省區並未獲得超額的財政資源，反倒是各省人口數的多寡才是關鍵。另外，Pitts (2007) 認為環境資源與環境限制等外部環境是影響德州學區教育績效的因素之一。儘管這些研究係以文官為焦點，而與本文著重民眾偏好為焦點略有不同，但仍可藉以類比用來檢證影響民眾偏好的因素。由於本文以原住民族地區為研究範圍，因此，本文納入區域別、原鄉類別、原住民族人口數與原住民比例等四項環境變數，觀察民眾在不同客觀環境下對公務員的族群偏好是否有差異。在區域別方面，詢問受訪者所在地的區域，而本文將新北市、桃園市、宜蘭縣、新竹縣的原住民族地區歸為北部地區；將台中市、苗栗縣、南投縣歸為中部地區；將嘉義縣、高雄市、屏東縣歸為南部地區；其餘的台東縣與花蓮縣則是東部地區。在原鄉類別方面，則將受訪者所在地的原鄉依照地方制度法的分類，區分為山地鄉與平地鄉。在原住民族人口數方面，為受訪者所在的鄉（鎮、市、區）的原住民人口數。在原住民比例方面，則是受訪者所在鄉（鎮、市、區）的原住民佔該鄉（鎮、市、區）總人口的比例。

最後，本文納入性別、年齡、教育程度與每月所得作為控制變數。性別分為男性、女性。年齡的原始資料分為 20-29 歲、30-39 歲、40-49 歲、50-59 歲、60 歲以上等六類，而本文將其聚合為未滿 40 歲、40-59 歲、60 歲以上三類。教育程度的原始資料分為國小及以下、國初中、高中職、大學/專科、碩士及以上等五類，本文將其聚合為國中以下、高中職、大學以上三類。每月所得的原始資料分為未滿 23,800 元、23,800-未滿 3 萬元、3 萬-未滿 4 萬元、……、10 萬元以上、沒有收入等，而本文將答項聚合為未滿 3 萬、3-5 萬、6 萬元以上等三類。

有關民眾對公務員的族群偏好的分析架構，彙整如圖 2 所示。此部分透過多項式羅吉斯迴歸分析，除可再次檢證假設 3 當中的族群特質一致性之外，也分析假設 4、假設 5 與假設 6 成立與否。

圖 2

研究架構 2



資料來源：本研究。

表 1

變數定義

變數名稱	變數定義	參照組
依變數		
偏好公務員的族群別	原住民族、漢人、都可以	都可以
自變數		
族群別	原住民族、漢人	漢人
社會接觸	原住民族、漢人、都差不多	都差不多
族群成見	原住民族、漢人、都沒差	都沒差
區域別	北部、中部、南部、東部	東部
原鄉類別	山地、平地	平地
原住民族人口數	所處鄉鎮之原住民族人口數	
原住民比例	所處鄉鎮之原住民佔總人口比例	
控制變數		
性別	男性、女性	女性
年齡	未滿 40 歲、40-59 歲、60 歲以上	60 歲以上
教育程度	國中以下、高中職、大學以上	大學以上
每月所得	未滿 3 萬、3-5 萬、6 萬元以上	6 萬元以上

資料來源：本研究。

肆、實證分析

一、敘述統計

(一) 民眾對公務員的特質偏好

表2為民眾對公務員特質偏好的敘述統計。¹¹ 首先，有29.4%的民眾對公務員的性別表達出偏好；有45.6%的民眾對公務員的年齡表達出偏好；有61.5%的民眾對公務員的戶籍地表達偏好；¹² 有35.0%的民眾對公務員的族群別表達出偏好。顯然，民眾對於公務員的四類特質呈現不同的偏好程度，而戶籍地又是這四類特質中最為重視的特質。

就各特質當中的類別來看，對性別有偏好的民眾中，有26.1%的民眾偏好女性公務員來服務他們。在年齡部分，民眾偏好年紀大的比例高於年紀輕的比例。在戶籍同鄉鎮部分，有61.5%的民眾偏好服務他們的公務員最好跟他們是同一鄉鎮的人。在族群別部分，有19.1%的民眾偏好原住民公務員，另外有15.9%的民眾希望給漢人公務員服務。這意味著住在原住民族地區且願意表達偏好的民眾中，多數較希望公務員具備女性、年紀大、同鄉鎮、原住民身分等特質；另外，該區域的民眾也十分偏好同戶籍的公務員，也連帶回應假設3的戶籍地一致性。

¹¹ 從偏好表達的角度來看，當一個人的答項選擇「都可以」，表示僅有回答，但未呈現特定偏好，本文將其視為「無偏好」。誠然，本文在問卷設計之初，以「對性別偏好」為例，原始答項僅有偏好男性與偏好女性，意圖使受訪者二選一。但經前測後，發現二選一會使民眾難以直覺回答。因而，加上「都可以」此一答項，一方面符合問卷答項的窮盡性；另一方面，也能符合民眾回答的真實性。

¹² 由於戶籍地變數主要詢問受訪者，讓同一鄉鎮的公務員服務會不會比較安心？答項為會、不會、都可以，因此在偏好呈現上，僅呈現表達「會」的人數比例。

表 2

民眾對公務員特質偏好之敘述統計

變數	次數	百分比
對性別偏好	男性	13
	女性	100
	都可以	272
對年齡偏好	年紀輕	59
	年紀大	117
	都可以	209
對戶籍同鄉鎮偏好	會	237
	不會	26
	都可以	122
對族群偏好	原住民族	73
	漢人	61
	都可以	251

資料來源：本研究。

（二）自變數與控制變數的敘述統計

表 3 為自變數與控制變數的統計結果。在自變數方面，族群別以漢人居多，約有 60%，而原住民族則有 40%；社會接觸部分，50% 的受訪者較常接觸的親友為漢人、32% 為原住民族，其餘則是都差不多；族群成見部分，75% 的受訪者並未有明顯的族群成見，而有 15% 對原住民族有成見、10% 對漢人有成見。在客觀環境部分，居住於東部地區的比例較高，達 71%，而其他三個區域約 10% 左右；原鄉類別部分，有近 69% 所處的鄉鎮為原住民平地鄉，另有 31% 則居住在原住民山地鄉；有關受訪者所處鄉鎮之原住民人口數，最小值為 159 人（獅潭鄉）、最大值為 22,218 人（台東市），平均值為 8,722 人；而受訪者所處鄉鎮之原住民人口比例，最小值為 0.02（關西鎮）、最大值為 1.00（泰武鄉），平均值為 0.43。

在控制變數方面，樣本的男性與女性比例各約 50%；年齡以 40-59 歲較多（約 38%），但未滿 40 歲與 60 歲以上的也各自有三成左右；教育程度以大學以上的比例較高（約 45%），而國中以下的比例較低；每月所得以未滿 3 萬元的比例較高，約為 55%，而每月所得 6 萬元以上的比例較低，約 12%。

表 3

自變數與控制變數的敘述統計

變數		次數	百分比		
自變數					
族群別	原住民族	150	40.50		
	漢人	219	59.50		
社會接觸	原住民族	121	31.50		
	漢人	191	49.70		
	都差不多	72	18.80		
族群成見	原住民族	57	14.80		
	漢人	41	10.70		
	都沒差	286	74.60		
區域別	北部	37	9.50		
	中部	39	10.20		
	南部	35	9.00		
	東部	275	71.40		
原鄉類別	山地	119	30.90		
	平地	266	69.10		
控制變數					
性別	男性	195	50.80		
	女性	190	49.20		
年齡	未滿 40 歲	126	32.80		
	40-59 歲	146	37.90		
	60 歲以上	113	29.30		
教育程度	國中以下	91	23.80		
	高中職	120	31.30		
	大學以上	172	44.80		
每月所得	未滿 3 萬	209	54.70		
	3-5 萬	129	33.80		
	6 萬元以上	44	11.50		
變數	最小值	最大值	平均數	標準差	樣本數
原住民族人口數	159	22218	8722.09	7124.75	385
原住民比例	0.02	1.00	0.43	0.32	385

註：總樣本數為 385 份，惟族群別部分有 16 個樣本回答為新住民、臺灣人或拒答，本文將這些樣本予以排除，因此族群別的原漢總次數為 369。教育程度與每月所得等兩個變數的加總未達 385 份，同樣為排除拒答樣本的結果。

資料來源：本研究。

二、性別、年齡與族群別的特質一致性分析

前述已證明戶籍地一致性的現象，然而，民眾同樣會依他們本身的性別、年齡與族群別而偏好相同特質的公務員嗎？表 4 的性別交叉分析顯示性別與對公務員的性別偏好達統計上的顯著差異，經次母體檢定發現女性民眾確實會顯著偏好女性公務員，而男性的民眾則對公務員的性別沒有特別的偏好。在年齡的交叉部分，民眾的年齡變數與對公務員年齡偏好之間並未達統計上的顯著性。再從族群別的交叉分析來看，民眾的族群別與對公務員族群別的偏好達顯著性。基本上，具原住民顯著偏好原住民族公務人員，而漢人則顯著偏好漢人公務人員或是都可以。這些分析結果相當程度證明性別一致性與族群一致性的現象，不過年齡一致性的假設並未成立。

表 4

性別、年齡與族群一致性的交叉分析

		對公務員性別的偏好			總和	卡方檢定
		男性	女性	都可以		
性別						
男性	次數	9	32	154	195	卡方值=20.64 P<0.01
	百分比	4.6	16.4	79.0	100.0	
	調整後殘差	1.7	-4.4	3.6		
女性	次數	3	68	118	189	
	百分比	1.6	36.0	62.4	100.0	
	調整後殘差	-1.7	4.4	-3.6		
		對公務員年齡的偏好			總和	卡方檢定
		年紀輕	年紀大	都可以		
年齡						
未滿 40 歲	次數	23	37	66	126	卡方值=4.11 P>0.1
	百分比	18.3	29.4	52.4	100.0	
	調整後殘差	1.1	-0.3	-0.6		
40-59 歲	次數	25	45	76	146	
	百分比	17.1	30.8	52.1	100.0	
	調整後殘差	0.7	0.2	-0.7		
60 歲以上	次數	11	34	67	112	
	百分比	9.8	30.4	59.8	100.0	
	調整後殘差	-1.9	0.0	1.4		

表 4 (續)

		對公務員族群的偏好			總和	卡方檢定
		原住民族	漢	都可以		
族群						
原住民族	次數	71	1	78	150	卡方值=140.41 P<0.01
	百分比	47.3	0.7	52.0	100.0	
	調整後殘差	11.0	-6.7	-4.0		
漢	次數	2	59	158	219	
	百分比	0.9	26.9	72.1	100.0	
	調整後殘差	-11.0	6.7	4.0		

資料來源：本研究。

三、民眾對公務員族群偏好的多項式羅吉斯迴歸

由於 SPSS 統計軟體的多項式羅吉斯迴歸並未提供自變數的多元共線性診斷，但仍可利用線性迴歸的自變數分析，檢測多元共線性（王濟川、郭志剛，2003，頁 238）。於是，本文在進行多項式羅吉斯迴歸前，先借用線性迴歸模型檢測各自變數的多元共線性，檢測結果顯示各自變數之 VIF 皆在 10 以下，未具有多元共線性。因此，本文不刪除原訂之自變數，進一步藉由多項式羅吉斯迴歸，分析民眾對公務員的族群偏好。在分析結果的呈現上，由於迴歸係數僅能解釋自變數對依變數的方向與顯著性，為方便理解自變數的影響，本文選擇以勝算比（odds ratio）說明分析結果。

表 5 為民眾對公務員族群偏好的多項式羅吉斯迴歸分析結果。首先，該模型通過概似比檢定，顯示模型整體的配適度良好；另外，Pseudo R^2 為 0.68。其次，在檢定上，當依變數的參照組為「都可以」的情況下，族群別、社會接觸、族群成見、居住區域與原住民族人口數等五個主要變數，達統計顯著性。這組迴歸分析結果需分成兩部分說明。

第一行為「偏好原住民族公務員」與「參照組」的分析結果。原住民會比漢人更偏好原住民族公務員，勝算比達 41.43 倍，也就是原住民偏好原民公務員的比率是漢人偏好原民公務員比率的 41.43 倍。為了簡要理解勝算比的意涵，本文以原始資料且僅考量「原/漢」與「偏好原民公務員/偏好參照組「都可以」」為例說明勝

表 5

民眾對公務員的族群偏好之多項式羅吉斯迴歸

自變數	參照組為「都可以」	
	原住民族	漢人
截距	-9.14**	-3.6***
族群別 原住民族	3.72*** (41.43)	-2.70** (0.07)
參照組 漢人		
社會接觸 原住民族	3.51*** (33.36)	2.24 (9.41)
漢人	-1.39 (0.25)	2.75*** (15.59)
參照組 都差不多		
族群成見 原住民族	4.91*** (135.19)	1.37*** (3.92)
漢人	3.88*** (48.41)	1.61*** (5.00)
參照組 都沒差		
居住區域 北部地區	-2.53** (0.08)	0.75 (2.12)
中部地區	1.39 (4.00)	0.67 (1.96)
南部地區	1.02 (2.78)	0.24 (1.27)
參照組 東部地區		
鄉鎮類型 山地	1.30 (2.78)	-1.39 (0.25)
參照組 平地		
原住民族人口數	0.00* (1.00)	0.00 (1.00)
原漢比例	-2.56 (0.08)	2.49* (12.05)
性別 男	1.28** (3.63)	-0.41 (0.67)
參照組 女		
年齡 未滿 40 歲	-1.67* (0.19)	-0.39 (0.48)
40-59 歲	-0.98 (0.17)	-0.54 (0.23)
參照組 60 歲以上		
教育程度 國中以下	-0.89 (0.41)	-0.80 (0.45)
高中職	-1.21* (0.30)	-0.63 (0.53)
參照組 大學以上		
每月所得 未滿 3 萬	4.36 (77.83)	-0.14 (0.87)
3-5 萬	4.47 (86.99)	-0.40 (0.67)
參照組 6 萬元以上		
概似比檢定	309.8***	
Pseudo R^2	0.68	
有效樣本數	364	

註：1. *表示 $p < 0.1$ 、**表示 $p < 0.05$ 、***表示 $p < 0.01$ 。2. 括號內表示勝算比。3. Pseudo R^2 採用 Nagelkerke R^2 。

資料來源：本研究。

算比的概念。在原始資料中，原民偏好原民公務員有 71 人、原民偏好「都可以」有 78 人，合計 149 人，因此原民偏好原民公務員的勝算為 $(71/149) / (78/149)$ 等於 0.91；而漢人偏好原民公務員有 2 人、漢人偏好「都可以」有 158 人，合計 160 人，所以漢人偏好原民公務員的勝算為 $(2/160) / (158/160)$ 等於 0.01。而原民相較於漢人選擇原民公務員的勝算比即是 $0.91/0.01$ 等於 91，也就是「原民選擇原民公務員的比率」是「漢人選擇原民公務員比率」的 91 倍。本文採用多項式羅吉斯迴歸，考量的變數較多且估算方式更為複雜，而統計分析結果為 41.43 倍。

社會接觸方面，較常接觸原住民且偏好原民公務員的人，是較常接觸親友為原漢差不多且偏好原民公務員的 33.36 倍。族群成見方面，相較於那些對族群別沒有偏好的民眾（也就是參照組「都可以」），即便民眾對原住民族或對漢人有成見，依然會顯著偏好讓原住民族公務員服務。居住區域為北部地區的民眾是東部地區民眾的 0.08 倍，反之，東部地區是北部地區的 12.5 倍（1 除以 0.08）。而當民眾所處鄉鎮的原住民族人口數愈多時，他們也會愈偏好原住民族公務員。除了這些變數外，性別、年齡與教育程度等三項控制變數亦達到統計顯著性。

第二行為「偏好漢人公務員」與「參照組」的分析結果。在依變數參照組為「都可以」的情況下，族群別、社會接觸與族群成見以及原漢比例等自變數，顯著影響民眾偏好漢人公務員。在族群別部分，原住民偏好漢人公務員是漢人偏好漢人公務員的 0.07 倍，亦即漢人偏好給漢人公務員服務是原住民偏好給漢人公務員服務的 14.29 倍（1 除以 0.07）。在社會接觸部分，較常接觸漢人的民眾而偏好漢人公務員，是較常接觸親友為差不多且偏好漢人公務員的 15.59 倍。在族群成見部分，相較於沒有特別偏好公務員族群別的人（即依變數的參照組），對原住民族與漢人有成見的民眾，都會偏好讓漢人公務員服務。原漢比例部分，當民眾所處鄉鎮的原民人口比例愈高時，會更偏好漢人公務員。

四、民眾特質與公務員戶籍地偏好的交叉分析¹³

誠如本節第一部份敘述統計顯示，有多達 61.5% 的民眾偏好公務員的戶籍地與其相同（即表 2）。儘管本文並未以這戶籍地變數為依變數，進行多變量統計的研究設計，但本文仍嘗試以民眾的性別、年齡與族群別對其進行交叉分析，初探何種特質的民眾會對公務員的戶籍地產生偏好。表 6 分析顯示，性別與年齡對公務員戶籍地的偏好，未達統計顯著性；不過，族群變數與戶籍偏好之間則具統計顯著性。就次母體檢定而言，原住民身分的民眾比漢人民眾更顯著偏好戶籍地相同的公務員，即原住民的 71.3% 顯著高於漢人的 55.9%；而在戶籍偏好都可以的情況下，漢人則顯著高於原住民，即漢人的 35.5% 高於原住民的 24.0%。

表 6

民眾對公務員的戶籍地偏好的交叉分析

		對公務員戶籍地的偏好			總和	卡方檢定
		會	不會	都可以		
性別						
男性	次數	123	13	59	195	卡方值=0.46 P>0.1
	百分比	63.1	6.7	30.3	100.0	
	調整後殘差	0.7	-0.1	-0.6		
女性	次數	113	13	63	189	
	百分比	59.8	6.9	33.3	100.0	
	調整後殘差	-0.7	0.1	0.6		
年齡						
未滿 40 歲	次數	75	7	44	126	卡方值=3.90 P>0.1
	百分比	59.5	5.6	34.9	100.0	
	調整後殘差	-0.5	-0.7	0.9		

¹³ 本文於多項式羅吉斯迴歸的研究設計係以族群偏好為依變數，若未來研究者對性別偏好、年齡偏好或戶籍地偏好有興趣，研究設計時應重新考量影響民眾對這些特質偏好的因素。譬如在性別偏好上，民眾本身的性別平等意識可能是影響因素之一，惟該假設是否能夠提出，需有相關理論或研究成果之支持。於此，本文發現民眾偏好戶籍地特質的比例較高，作者在有限的統計資料下，額外進行交叉分析，盼提供更多的訊息，引發未來研究者對戶籍地特質的重視。

表 6 (續)

		對公務員戶籍地的偏好			總和	卡方檢定	
		會	不會	都可以			
40-59 歲	次數	87	14	45	146	卡方值=9.21 P<0.01	
	百分比	59.6	9.6	30.8	100.0		
	調整後殘差	-0.5	1.7	-0.4			
60 歲以上	次數	74	5	34	113		
	百分比	65.5	4.4	30.1	100		
	調整後殘差	1.1	-1.2	-0.5			
族群							
原住民族	次數	107	7	36	150		
	百分比	71.3	4.7	24.0	100.0		
	調整後殘差	3.0	-1.5	-2.3			
漢	次數	123	19	78	220		
	百分比	55.9	8.6	35.5	100.0		
	調整後殘差	-3.0	1.5	2.3			

資料來源：本研究。

伍、結論

一、研究發現

原住民族地區的民眾對於公務員的特質會有偏好嗎？本文透過電話調查，蒐集 55 個原住民族地區的民眾問卷後發現：第一，該地區的民眾對公務員的性別、年齡、戶籍地與族群別存在不同程度的服務偏好，研究假設 1 成立。這四項特質當中，民眾尤其重視公務員的戶籍地特質（61.5%），其餘三項的偏好度則依序為年齡、族群別與性別。而民眾最重視公務員的戶籍地，也強化了施能傑（2021b）分析國家考試錄取者的戶籍地與分發區的重要性。

第二，原住民族地區的民眾對於公務員四項特質的類別，有不同程度的偏好，研究假設 2 成立。亦即，該地區的民眾對公務員的偏好展現上，女性、年紀大、同戶籍地與具原住民族身分的公務人員，是偏好比例相對較高的類別。過去的國內研究中，並沒有專門探討此課題的研究，這也是本文的重要發現。

第三，原住民族地區的民眾會依據他們的性別、戶籍地與族群別，而呈現不同特質類別的偏好，但年齡變數則未如此；換言之，研究假設 3 部分成立。進言之，女性民眾偏好女性公務員、民眾會偏好同鄉鎮戶籍地的公務員、原住民族身分的民眾偏好原住民族身分的公務員。這些特質一致性的分析結果也印證 Thielemann 與 Stewart (1996) 的研究發現。

第四，民眾所處的客觀環境不同，也會有不同族群別公務員的偏好，假設 4 成立。本文發現居住在東部地區的民眾會比居住在北部地區的民眾，更偏好原住民族公務員。另外，當民眾所在地的原住民人口比例愈高時，反而會較偏好漢人公務員。誠然，對於原住民人口比例與偏好選擇的結果並不訝異，因為傅仰止 (2001) 研究發現原住民對於原住民的財富或勤惰評價都低於漢人，而東部原住民對原住民的勤惰評價更比西部原住民為低，而由於東部地區的原住民人口比例較高，使得弱勢（少數）族群會更矮化自己的族群位階。因此，本文以 55 個原住民族地區為研究範圍，當民眾處於原民人口比例愈高的區域時，會愈偏好漢人公務員，或許就是社會互動頻繁接觸下，造成原漢族群位階意識，連帶影響民眾對公務員族群別偏好的結果。而這個發現也呼應陳文學 (2013a) 發現的原住民人口比例愈高的鄉鎮，公所的原住民族消極代表程度愈低的現象。

第五，民眾本身與原住民或漢人的接觸不同時，會影響他們對公務員具備原住民族或漢人身分的偏好也不同，假設 5 成立。也就是說，不論民眾自身是何種族群別，只要他們常接觸的是原住民，就會更偏好公務員也具原住民族身分；同樣地，若他們常接觸的是漢人，也會比較偏好漢人身分的公務員。這個結果印證了社會接觸與偏好選擇的關連性，並回應伊慶春與章英華 (2006)、楊開煌與劉祥得 (2011) 的研究結果。

第六，當民眾對原住民或漢人表達族群成見時，卻依然表態偏好原住民族或漢人身分的公務員，研究假設 6 未成立。誠實地說，這個現象確實困擾作者，在資料有限下亦不易解釋。但從統計分析結果來看，對原漢皆有成見的人，都對依變數相較於參照組「都可以」的情況下，皆顯著偏好原住民族與漢人公務員（參照組為「都沒差」）。這表示願意表態族群成見的人，也連帶願意表達他們對公務員族群別特質的偏好；也意味著 55 個原住民族地區的民眾日常族群互動過程是十分交疊且複雜的。

最後，本文發現公務員的性別、年齡、戶籍地與族群別等四項特質中，戶籍地是民眾最為關切的特質。因此，本文利用這筆資料分析發現：原住民顯著偏好公務員的戶籍地特質。這顯示原住民認為公務員若具備在地生活經驗，較能了解原住民需求。

二、理論與實務意涵

（一）代表性官僚研究應重視公務員的戶籍地特質

代表性官僚的研究者通常會參照國外所關心的人口特質，或依照研究者的研究旨趣及其認知的情境脈絡，而選擇某些人口特質變數進行研究。在國內，性別與族群別是最常被探討的兩項人口特質，直至近年，在世代差異與高等教育影響下，才又增加年齡與畢業學校兩項特質之研究（蔡秀涓，2021；施能傑，2021a）。學理上，代表性官僚的理論假定為：特質相同的人在相似的社會化經驗下，會有相近的信仰、價值觀與態度認知；若文官整體的特質組成上與社會人口相近，能有助於提升政府的回應性。然而，究竟哪些人口特質必須被關注？一直以來多是由上而下的選擇，卻少民眾意見的探詢。若代表性官僚研究忽略民眾的意見，則代表性官僚所宣稱的回應性，俾將有所不足。本文分析發現性別、年齡、族群別與戶籍地都是民眾關注的文官特質，但又以戶籍地這項人口特質最被民眾所重視。基本上，性別、年齡與族群別都屬於本質較難變動的人口特質，而戶籍地則可透過遷徙改變，提供代表性官僚理論更為寬廣的研究與實務應用空間。更明確地說，戶籍地所隱含的居住事實與人群互動經驗，更能直接反映地方民眾的需求與心聲，是國內未來研究應關注的特質。

（二）特質一致性促成代表性官僚理論的系統反饋

本文發現原住民族地區中，女性的民眾會偏好女性公務員，而原住民的民眾會偏好原住民族公務員。民眾偏好特質一致性的證成，讓消極代表與積極代表的連結成為「系統反饋」。具體來說，過去陳文學（2013b）發現原住民族公務人員會有較高的原住民族積極代表性，但他並無法說明消極代表與積極代表能否「持續產生關連」。而民眾偏好文官特質的一致性成立後，在以個人為分析單位下，提供消極

代表與積極代表連結的系統動力。亦即，原住民偏好原住民族公務員，而原住民族公務員基於相似的價值、認知與經驗，在服務或決策時也會因而嘉惠與回應原民群體，順而反饋讓原住民認為原住民族公務員的服務比較好，而更加偏好原住民族公務員。此一思維下，原住民族地區的機關提供公共服務時，若能設計民眾與公務員特質一致性的服務配置，將可促使代表性官僚的回應性得以持續；換句話說，特質一致性的服務配置就會是原住民族地區的機關提升服務品質時可以關注的一項領先指標（leading indicator）。¹⁴

基本上，代表性官僚理論從規範論述、實證分析，以至實務發展，累積非常豐碩的研究成果。代表性官僚與其他公共行政的理論一樣，都是描述、解釋、預測與作為實務參考的理論。但必須一提的是，政策實務所涉及的規劃、決策與執行受到多方因素的影響，因此政策實務須有更多元面向的思考，而代表性官僚的思維僅是面向之一。儘管陳文學（2013b）與本文的研究發現共同串起代表性官僚的系統回饋性。然而，在真實的服務中，仍可能產生若干原住民族公務員未站在原住民立場，或未積極替原住民爭取權益的現象，而使系統回饋出現斷鏈的問題。本文建議未來研究能蒐集這類現象所對應的政策或行政案例，運用量化或質化方法，分析本土脈絡下消極代表與積極代表的中介因素。

（三）促進原住民族地區公務員的在地性與機關多元化管理

本文以 55 個原住民族地區為研究範圍，研究成果對該區的政府機關隱含兩項實務意涵。其一，根據施能傑（2021b，頁 21）探討地方特考分發區與分發者戶籍地的分析結果，花東分發區中僅有三成分發者的戶籍地是花蓮縣與臺東縣。這表示，當地方特考的限制轉調期滿之後，可能有為數不少的公務員會離開花東地區，對花東地區機關的人事穩定形成挑戰。由於花東地區除了綠島鄉之外，其餘 28 個鄉（鎮、市）皆是原住民族地區，所以這種現象存在於其他 27 個原住民族地區的可能性應該不低。本文表 2 發現原住民族地區有 61.5% 民眾偏好戶籍地相同的公務員，因此公務員當中經考試及格且列有官職等的公務人員，該如何讓非戶籍的新進公務人員願意在限制轉調期內，將戶籍遷至該地，增進工作與生活的連結，是原住民族

¹⁴ 有關領先指標的概念與說明，建議參閱羅清俊（2020，頁 257-260）。

地區機關的人力資源管理者值得探究的實務課題。譬如設計兼具管制與誘因思維的政策配套，以戶籍遷移為目標，搭配檢討山地鄉與平地鄉地域加給合理性，或提供人員休閒、托育與長者照護等相關福利措施，以達戶籍遷徙的留才效果。¹⁵

其二，本文發現原住民族地區的民眾對於公務員的特質偏好呈現多樣性，並且從社會接觸與族群成見的變數中，更顯示族群互動的複雜度。面對人口結構的多元化，機關應推動多元化管理與包容性職場（inclusive environment），讓公務員於日常業務中培養對不同群體的尊重、關懷與同理心（熊忠勇，1998；林文燦，2020），而原住民族地區政府機關有其優先規劃與推動之必要性，亦是未來值得開展的公務人力創新實務。對此，國外已有許多實務案例或可作為基本參照，例如澳洲公共服務委員會（Australian Public Service Commission）的多元化職場（diversity workforce）實務指引，就建議管理者以對話的方式詢問員工發揮最佳的績效所需的支持，並提供多元化議題的諮詢管道與員工共學活動等（Australian Public Service Commission, 2022）。

參考文獻

- 內政部（2021）。內政統計月報—中華民國一〇九年十二月，2月。<https://www.moi.gov.tw/cl.aspx?n=10501>
- 王甫昌（2003）。當代台灣社會的族群想像。群學。
- 王濟川、郭志剛（2003）。Logistic 迴歸模型：方法及應用。五南。
- 古珮琪、陳文學（2016）。以原住民為服務對象之公務員核心職能探討：民眾需求觀點。台灣原住民族研究學報，6（4），1-21。
- 伊慶春、章英華（2006）。對娶外籍與大陸媳婦的態度：社會接觸的重要性。台灣社會學，（12），191-232。

¹⁵ 根據「各機關學校公教員工地域加給表」，原住民族地區中，30個山地鄉人員可支給地域加給，而25個平地鄉機關則無。近年來，雖有部分縣市採行「各機關學校員工地域加給合理化調整方案」，使部分縣市人員加給得有彈性適用（林錦慧、史春美，2022），但山地鄉與平地鄉之間的加給仍有若干差距，例如山地鄉的金峰鄉公所與平地鄉太麻里鄉公所距離僅6.5公里，但其地域加給卻有相當數額的差距。

- 行政院（2023）。**國情簡介：人民**，3月28日。<https://www.ey.gov.tw/state/99B2E89521FC31E1/2820610c-e97f-4d33-aa1e-e7b15222e45a>
- 余致力（2007）。性別差異對公共行政管理人員任用之影響：代表性文官體系的理論省思與實證探索。**國家菁英季刊**，3（4），61-84。
- 呂育誠、陳文學（2011）。從代表性官僚概念論身心障礙人員考試改進。**國家菁英季刊**，7（1），97-119。
- 林子倫、徐幸瑜（2017）。建構以在地民眾需求為導向的低碳城市—澎湖低碳島之經驗分析。**國土及公共治理季刊**，5（2），18-31。
- 林文燦（2020）。轉型中公共人力資源管理的重要議題。載於詹中原、林文燦、呂育誠（編），**公共人力資源管理：理論與實務**（頁471-511）。五南。
- 林錦慧、史春美（2022）。地域加給合理化調整方案實施現況之探討。**國家人力資源論壇**，（22）。https://www.exam.gov.tw/NHRE/News_EpaperContent.aspx?n=3778&s=45914&type=DED5DAB0D6C7BED6
- 施正鋒（1998）。**族群與民族主義：集體認同的政治分析**。前衛。
- 施能傑（1996）。我國文官甄補政策的回顧與檢討。**國立政治大學學報**，（73），111-144。
- 施能傑（2016）。政府部門女性公務員的代表性分析。**台灣政治學刊**，20（1），169-227。
- 施能傑（2021a）。公務員的大學畢業學校圖像。**東吳政治學報**，39（1），57-102。
- 施能傑（2021b）。新進世代文官樣貌：2016-2020 國家考試分發任職者的背景分析。**國家菁英季刊**，14（3），1-35。
- 原住民族委員會（2020）。行政院91年4月16日院臺疆字第0910017300號函同意核定「原住民地區」包括55個鄉（鎮、市），4月9日。<https://www.cip.gov.tw/zh-tw/news/data-list/C6DFB32460630CF4/0C3331F0EBD318C213147655B37A59D5-info.html>
- 夏曉鵬（2018）。解構新自由主義全球化下的「第五大族群—新住民」論述。載於黃應貴（編），**族群、國家治理、與新秩序的建構：新自由主義全球化下的族群性**（頁311-353）。群學。

- 孫煒（2010）。設置族群型代表性行政機關的理論論證。**台灣政治學刊**，14（1），105-158。
- 翁興利、陳文學（2008）。我國原住民文官之研究：消極代表性官僚的測量。**國家菁英季刊**，4（1），1-18。
- 張鑑文、黃東益、李仲彬（2020）。解構影響臺灣民眾核電政策偏好之關鍵因素：一個整合性架構的初探。**公共行政學報**，（58），頁 1-54。
- 陳文學（2013a）。影響原住民族消極代表性的因素：以原住民族地區鄉（鎮、市、區）公所為例。**文官制度季刊**，5（1），85-115。
- 陳文學（2013b）。原住民族公務員會比較關心原住民嗎？台灣原住民族積極代表性的實證分析。**行政暨政策學報**，（57），129-172。
- 陳文學（2020）。邁向新住民代表性官僚：問題與對策的初探。**國家菁英季刊**，13（2），15-31。
- 陳文學、羅清俊（2012）。影響臺灣民眾重分配政策偏好的因素。**人文及社會科學集刊**，24（3），367-397。
- 陳志柔、于德林（2005）。台灣民眾對外來配偶移民政策的態度。**台灣社會學**，（10），95-148。
- 陳敦源（2019）。民主治理：公共行政與民主政治的制度性調和（三版）。五南。
- 陳瑞文、黃秀英、王育群、林秋芬（2013）。新北市民眾醫療需求之探討。**新臺北護理期刊**，15（1），49-55。
- 陳義彥、蔡家泓（2020）。民意與民意調查。載於陳陸輝（編），**民意調查**（五版，頁 2-30）。五南。
- 傅仰止（2001）。台灣東部原住民的原漢位階意識。**台灣社會學刊**，（26），105-162。
- 楊開煌、劉祥得（2011）。社會接觸及政治態度影響臺灣民眾對大陸印象、認知、政策評估之分析。**遠景基金會季刊**，12（3），45-94。
- 葉婉榆、陳志聖、鄒欣縈、劉宜華、吳柏樺、曹雅琪、呂佳容（2012）。花蓮縣偏遠與非偏遠地區民眾對於基層醫療保健服務的使用與需求之比較。**台灣公共衛生雜誌**，31（4），371-387。
- 廖志晃（2017）。公務員遭投訴 3 次 林明濤：考慮調職。**中國時報**，5 月 15 日。

- <https://www.chinatimes.com/newspapers/20170515000401-260503?chdtv>
- 廖培珊、蕭錦炎、楊雅惠（2018）。以大型抽樣調查評估戶籍人口與常住人口之可能差異。*人口學刊*，（57），1-39。
- 熊忠勇（1998）。多元化管理初探。*人事管理*，35（7），17-22。
- 劉士豪、宋餘俠、廖秀莉、劉靖敏（2010）。我的 e 政府還是你的 e 政府？—以服務落差觀點檢視電子化政府入口網之服務品質。*管理評論*，29（1），19-34。
- 蔡秀涓（2021）。臺灣新世代公務人力甄補與考選：理論與策略。*國家菁英季刊*，14（3），37-66。
- 蔡佳泓、俞振華（2011）。地方政府如何回應民意？以 2006-2007 年為例。*台灣政治學刊*，15（1），73-136。
- 賴維堯（1996）。高級文官生涯特徵：我國與歐美日比較研究。載於彭錦鵬（編），*文官體制之比較研究*（頁 115-149）。中央研究院歐美研究所。
- 謝武雄（2016）。民代怨公務員辦事推拖拉 鄭文燦：單一窗口負責。*自由時報*，10 月 28 日。<https://news.ltn.com.tw/news/politics/breakingnews/1870201>
- 顏秀慧（2012）。淺論公務員定義。*綠基會通訊*，（28），16-18。
- 顏秋來（1986）。我國高級文官甄補之研究〔未出版之博士論文〕，國立政治大學。
- 羅清俊（2020）。*公共政策：現象觀察與實務操作*（二版）。揚智文化。
- Australian Public Service Commission (2022). *Supporting a diverse workforce through change: Practical tips for Human Resource Practitioners*. Retrieved September 7, 2023, from <https://www.apsc.gov.au/working-aps/diversity-and-inclusion/resources/support-diverse-workforce-change>
- Bradbury, M. D., & Kellough, J. E. (2007). Representative bureaucracy: Exploring the potential for active representation in local government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 697-714.
- Burns, J. B. (1980). "Representative bureaucracy" and the senior civil service in Hong Kong. *Hong Kong Journal of Public Administration*, 2(1), 2-20.
- Ding, F., Lu, J., & Riccucci, N. M. (2021). How bureaucratic representation affects public organizational performance: A meta-analysis. *Public Administration Review*, 81(6),

1003-1018.

- Dolan, J. (2000). The senior executive service: Gender, attitudes, and representative bureaucracy. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(3), 513-530.
- Dolan, J., & Rosenbloom, D. H. (2003). *Representative bureaucracy: Classic readings and continuing controversies* (1st ed.). M. E. Sharpe.
- Dresang, D. L. (1974). Ethnic politics, representative bureaucracy and development administration: The Zambian case. *The American Political Science Review*, 68(4), 1605-1617.
- Frederickson, H. G., Smith, K. B., Larimer, C. W., & Licari, M. J. (2012). *The public administration theory primer* (2nd ed.). Westview.
- Garbosky, P. N., & Rosenbloom D. H. (1975). Racial and ethnic integration in the federal service. *Social Science Quarterly*, 56(1), 71-84.
- Headley, A. M., Wright, J. E., & Meier, K. J. (2021). Bureaucracy, democracy, and race: The limits of symbolic representation. *Public Administration Review*, 81(6), 1033-1043.
- Kellough J. E. (1990). Integration in the public workplace: Determinants of minority and female employment in federal agencies. *Public Administration Review*, 50(5), 557-566.
- Kingsley, J. D. (1944). *Representative bureaucracy: An interpretation of the British civil service*. Antioch.
- Krislov, S. (1974). *Representative bureaucracy*. Prentice Hall.
- Meier, K. J., & Stewart, Jr. J. (1992). The impact of representative bureaucracies: educational systems and public policies. *American Review of Public Administration*, 22(3), 157-171.
- Mosher, F. C. (1982). *Democracy and the public service* (2nd ed.). Oxford University.
- Peters, B. G. (2013). Representative bureaucracy in the United States. In P. von Maravić, B. G. Peters, & E. Schröter (Eds.), *Representative bureaucracy in action: Country profiles from the Americas, Europe, Africa and Asia* (pp. 21-34). Edward Elgar.
- Pitts, D. W. (2007). Representative bureaucracy, ethnicity, and public schools: Examining the link between representation and performance. *Administration & Society*, 39(4), 497-526.
- Schul, Y., & Benbenishty, R. (1985). Preferences, expectations, and behaviours in

- interpersonal interaction. *European Journal of Social Psychology*, 15(3), 345-352.
- Selden, S. C., Brudney, J. L., & Kellough, J. E. (1998). Bureaucracy as a representative institution: Toward a reconciliation of bureaucratic government and democratic theory. *American Journal of Political Science*, 42(3), 719-744.
- Sievert, M. (2023). The limited impact of reference groups' symbolic gender representation on willingness to coproduce. *Public Administration Review*, 83(3), 587-602.
- Terry, L. D. (2005). Reflections and assessment: Public administration review, 2000-05. *Public Administration Review*, 65(6), 643-645.
- Thielemann, G. S., & Stewart Jr., J. (1996). A demand-side perspective on the importance of representative bureaucracy: AIDS, ethnicity, gender, and sexual orientation. *Public Administration Review*, 56(2), 168-173.
- Thompson, F. J. (1976). Minority groups in public bureaucracies: are passive and active representation linked? *Administration & Society*, 8(2), 201-226.
- Wlezien, C. (1995). The public as thermostat: Dynamics of preferences for spending. *American Journal of Political Science*, 39(4), 981-1000.
- Yeric, J. L., & Todd, J. R. (1983). *Public opinion: The visible politics*. F. E. Peacock.

附錄 1

樣本適合度檢定

性別

性別	母體		樣本（加權前）		樣本（加權後）	
	人數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
男	319,559	51.2%	168	43.6%	195	50.8%
女	304,825	48.8%	217	56.4%	190	49.2%
合計	624,384	100.0%	385	100.0%	385	100.0%
χ^2 檢定			$\chi^2=8.768$ df=1 p<0.05		$\chi^2=0.043$ df=1 p>0.05	

年齡

年齡	母體		樣本（加權前）		樣本（加權後）	
	人數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
20-29 歲	104,256	16.7%	17	4.4%	63	16.5%
30-39 歲	101,463	16.3%	30	7.8%	63	16.3%
40-49 歲	112,944	18.1%	50	13.0%	72	18.6%
50-59 歲	121,929	19.5%	80	20.8%	74	19.3%
60 歲以上	183,792	29.4%	208	54.0%	113	29.3%
合計	624,384	100.0%	385	100.0%	385	100.0%
χ^2 檢定			$\chi^2=136.666$ df=4 p<0.05		$\chi^2=0.128$ df=4 p>0.05	

說明：「未回答」在進行樣本檢定時予以扣除。

居住區域

原鄉地區	母體		樣本（加權前）		樣本（加權後）	
	人數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
北部原民地區	58,498	9.4%	36	9.4%	37	9.5%
中部原民地區	64,309	10.3%	40	10.4%	39	10.2%
南部原民地區	55,081	8.8%	34	8.8%	35	9.0%
東部原民地區	446,496	71.5%	275	71.4%	275	71.4%
合計	624,384	100.0%	385	100.0%	385	100.0%
χ^2 檢定			$\chi^2=0.004$ df=3 p>0.05		$\chi^2=0.067$ df=3 p>0.05	

說明：「未回答」在進行樣本檢定時予以扣除。

原漢人口數

人口數	母體		樣本（加權前）		樣本（加權後）	
	人數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
原住民族人口數	232,288	37.2%	78	20.5%	141	37.2%
漢人口數	392,096	62.8%	302	79.5%	239	62.8%
合計	624,384	100.0%	380	100.0%	380	100.0%
χ^2 檢定			$\chi^2=45.235$ df=1 p<0.05		$\chi^2=0.002$ df=1 p>0.05	

說明：「新住民」與「不知道/拒答」在進行樣本檢定時予以扣除。

Whose Services Put People at Ease? An Analysis of Public Preferences for Demographic Characteristics of Civil Servants in Indigenous Regions

Wen-Hsueh Chen^a

Abstract

Based on the theory of representative bureaucracy, this study looks into 55 indigenous regions. Through a telephone survey, it collects public preferences for the demographic characteristics of civil servants. Furthermore, taking ethnicity preferences as the dependent variable, the study uses multinomial logistic regression analysis to investigate the influence of public preferences for indigenous or Han civil servants. The survey respondents include both indigenous people and the Han people. The study finds that, firstly, there are different public preferences for the gender, age, household, and ethnicity of civil servants. The public particularly emphasizes the place of household registration of civil servants. Secondly, female respondents tend to prefer female civil servants, the public prefer civil servants from the same townships (cities, and districts), and indigenous people prefer indigenous civil servants. These findings demonstrate the consistency of preferences between the public and civil servants. In addition, the objective environment and social contact also influence the public preferences for civil servant characteristics.

^a Associate Professor, Department of Public Policy and Administration, National Chi Nan University, Taiwan. e-mail: wenhsueh0827@gmail.com.

Finally, the study presents the implications of these research findings for the representative bureaucracy theory, while offering some suggestions for public human resources management in indigenous regions.

Keywords: representative bureaucracy, public preferences, demographic characteristics, indigenous region, social contact

