

國立台東大學區域政策與發展研究所
公共事務管理在職專班碩士論文

指導教授：侯松茂先生

基層警察人員工作壓力與組織承諾關係之
研究——以臺東縣警察局所屬分駐派出所為例

研究生：胡陽年 撰

中華民國九十八年六月

國立台東大學
學位論文考試委員審定書

系所別：區域政策與發展研究所公共事務管理碩士在職專班

本班 胡陽年 君

所提之論文 基層警察人員工作壓力與組織承諾關係之研究—以臺東縣警察局所屬分駐派出所為例

業經本委員會通過合於



碩士學位論文
博士學位論文 條件

論文學位考試委員會：

孫本初

(學位考試委員會主席)

侯松茂

魏俊華

孫本初

侯松茂

(指導教授)

論文學位考試日期：98 年 6 月 19 日

國立台東大學

附註：1. 本表一式二份經學位考試委員會簽後，送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。

2. 本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立臺東大學 區域政策與發展研究所
公共事務管理在職專班 九十七 學年度第 二 學期取得 碩 士學位之論文。
論文名稱：基層警察人員工作壓力與組織承諾關係之研究－以臺東縣警察局所屬分駐派出所為例

本人具有著作財產權之論文全文資料，授權予下列單位：

同意	不同意	單 位
☒	☐	國家圖書館
☒	☐	本人畢業學校圖書館
☒	☐	與本人畢業學校圖書館簽訂合作協議之資料庫業者

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或上載網站，藉山網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

☒ 同意 ☐ 不同意 本人畢業學校圖書館基於學術傳播之目的，在上述範圍內得再授權第三人進行資料重製。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請文號為：_____，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
		☒	

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未勾選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：侯松茂 (親筆簽名)

研究生簽名：胡陽昇 (親筆正楷)

學 號：B3096021 (務必填寫)

日 期：中華民國 98 年 6 月 19 日

1. 本授權書 (傳自 <http://www.lib.nttu.edu.tw/theses/> 下載) 請以黑筆填寫並影印裝訂於書名頁之次頁。

2. 依據 91 學年度第一學期一次教務會議決議：研究生畢業論文「至少需授權學校圖書館數位化，並延遲於三年後上載網路供各界使用及校內瀏覽。」

授權書版本:20080529

博碩士論文電子檔案上網授權書

(為維護您的權益，請儘速寄回供授權管理用) ID:097NTTTC784016

本授權書所授權之論文為授權人在 國立臺東大學 區域政策與發展研究所
組 97 學年度第 二 學期取得 碩士 學位之論文。

論文題目：基層警察人員工作壓力與組織承諾關係之研究—以臺東縣警察局所屬分駐派出所為例

指導教授：侯松茂

茲同意將授權人擁有著作權之上列論文全文(含摘要)，非專屬、無償授權國家圖書館及本人畢業學校圖書館，不限地域、時間與次數，以微縮、光碟或其他各種數位化方式將上列論文重製，並得將數位化之上列論文及論文電子檔以上載網路方式，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

☐ 上列論文為授權人向經濟部智慧財產局申請專利之附件或相關文件之一(專利申請案號：)，請於 年 月 日後再將上列論文公開或上載網路。

☐ 因上列論文尚未正式對外發表，請於 年 月 日後再將上列論文公開或上載網路。

授權人：胡陽年

親筆簽名及蓋章：胡陽年

民國 98 年 07 月 03 日

身分證字號：v120642487

電話：089-236126、0937396693

傳真：089-850623

聯絡地址：台東市仁二街 311 巷 5 號

E-Mail：ttp022@mail.ttcpb.gov.tw



謝誌

自從擔任警察工作開始，一路從基層警員做起，靠著進修考上警察大學而獲得晉升機會，總認為這已是自己最好的成就，如今能完成碩士學位，實為自己人生中，除了警察工作外，另一項重要的旅程碑。雖然過程艱辛，但是努力終究得到甜美的果實。兩年的研究所生活，讓我認識來自不同領域的同學，同時在各師長不倦的教導下，使我有了解新的思維方向，更加開闊自己的視野。

論文終於順利完成了！首先感謝指導老師侯松茂教授在論文寫作及研究過程上悉心教導，從論文題目選定、資料蒐集、本文撰寫至論文完成，老師的諄諄指導，讓我受益良多；師恩浩大，永存我心。感謝口試委員孫本初教授、魏俊華教授對論文提出精闢的見解與指正疏漏之處，使得論文得以更臻完整。同時感謝兩年來上課的各位老師，李玉芬教授、靳菱菱教授、王聖銘教授、蔡西銘教授、王鴻濬教授、彭堅汶教授等，在各自的專長領域中授業，讓我受益無窮。

其次感謝在修業期間全班同學的相互鼓勵，每一次的上課，同學們針對課程各自抒發意見，在歡笑、快樂中相互學習成長，這將是我永恆的回憶。彥廣班代熱心、無私的付出，威良、晃溪、志昌、正男、禎禧、淑芬、絢雯等同學在撰寫論文過程中的幫忙與協助，隆情高誼，銘感五內。感謝台東縣警察局提攜、關心我的各級長官，以及成功分局三組的同仁，由於您們對承辦業務的盡心盡力，讓我無後顧之憂，可以有更多的時間專注於論文寫作上。

最後，謹將本論文獻給我的家人，爸、媽及兄姐的鼓勵，摯愛的賢妻美蘭為我無怨無悔的付出與支持，以及乖巧、可愛的女兒雪芳、兒子修瑜，你們是上天賜予我最好的禮物，是你們讓這個家充滿了歡樂與希望，也是我不斷向前邁進最大的動力，願將此份喜悅及榮耀與你們分享。

胡 陽 年 謹誌

於國立台東大學區域政策與發展研究所

2009年6月

基層警察人員工作壓力與組織承諾關係之研究——以臺東縣警察局所屬分駐派出所為例

研究生：胡陽年 指導教授：侯松茂

國立臺東大學區域政策與發展研究所

公共事務管理在職專班

摘要

本研究目的在探討基層警察人員工作壓力與組織承諾的關係。以台東縣警察局所屬分駐派出所員警為研究對象，採取全面普查方式進行問卷調查，共發出問卷 485 份，回收 452 份，有效問卷 446 份，有效回收率 93%。問卷回收後運用統計套裝軟體 SPSS for windows 12.0 版，以 t 檢定、描述性統計分析、單因子變異數分析及皮爾森積差相關分析等方法，進行統計分析。研究發現，歸納結論如下：

- 一、台東縣警察局所屬分駐派出所基層員警「工作壓力」各構面平均數比率之得分情形，以「家庭生活與工作」得分最高（78.0268%），其次依序為「角色衝突」（76.1995%）、「工作時間」（75.112%）、「工作負荷量」（73.4115%），以「與同事間互動的關係」（60.2393%）最低。
- 二、台東縣警察局所屬分駐派出所基層員警「組織承諾」各構面平均數比率之得分情形，以「努力承諾」得分最高（78.879%），其次為「留職承諾」（74.888%），以「認同承諾」（72.1226%）最低。
- 三、台東縣警察局所屬分駐派出所基層員警，因服務年資、工作屬性、婚姻狀況、有無子女的不同對工作壓力知覺感受，有顯著差異。
- 四、台東縣警察局所屬分駐派出所基層員警，因年齡、服務年資、警察教育程度、職稱、工作屬性的不同對組織承諾認知程度，有顯著差異。
- 五、台東縣警察局所屬分駐派出所基層員警，工作壓力與組織承諾，有顯著差異，呈低度負相關。

依據上述研究結果提出建議，提供警政機關，作為改善基層員警工作壓力之參考，並提昇員警對服務單位之組織承諾。

關鍵詞：基層警察人員、分駐派出所、工作壓力、組織承諾。

Research on the relationships of Job Stress and Organizational Commitment of Police Officers - The case study of Taitung precinct , Taitung county police bureau

Advisor : Song-Mao Hou

Graduate student : Yang-Nian Hu

National Taitung University

Institute of Regional Policy and Development

Management of public affairs professionals working class

Abstract

The purpose of this study was to examine the relationships among job stress and organizational commitment, and used police officers of Taitung county police bureau for examples. The research was censused by questionnaires. Of the 485 questionnaires sent out, 452 were returned, 446 were valid , The returning rate of valid questionnaires was 93%. This study has adopted SPSS for window 12.0 as the tool for statistical analysis, for census date use research method for example, t-test analysis, single factor variant analysis(One Way ANOVA) and Pearson correlated analysis and so on. The major conclusions of this study are as follows:

1. In the analysis of the “ job stress” in Taitung precinct , the “home life and work” is rated highest score as 78.0268%, followed by “role conflict” as 76.1995% , “working time” as 75.112%, “workload” as 73.415%, and the last one is “ relationship between co-works ” as 60.2393%
2. In the analysis of the “organizational commitment ” in Taitung precinct , the “effort commitment” is rated highest score as 78.879%, followed by “retention commitment ” as 74.888% , “identification commitment” as 72.1226%.
3. Studies show seniority , job functions , marital status, with/without child have significantly difference on the perceptions of job stress in Taitung police precinct.
4. Studies show ages , seniority , educational background , job titles , job functions have significantly difference on the perceptions of organizational

commitment in Taitung police precinct.

5. Studies show job stress and organizational commitment have significantly difference and low degree of negative correlation.

Based on the study conclusions, the above recommendations were proposed for police officer improvement for reference, and will be promoted the organizational commitment to the police officer for their department section.

Key words: Police officers, Police station, Job stress, Organizational commitment



目 次

第一章 緒論	1
第一節 研究問題背景與動機	1
第二節 研究目的與待答問題	5
第三節 重要名詞解	6
第四節 研究範圍與限制	7
第二章 文獻探討	9
第一節 警察組織工作特性分析	9
第二節 工作壓力之理論與相關研究	11
第三節 組織承諾之理論與相關研究	30
第四節 工作壓力與組織承諾之相關研究	39
第三章 研究設計	41
第一節 研究架構	41
第二節 研究假設	44
第三節 研究對象	45
第四節 研究方法	46
第五節 研究工具	47
第六節 研究流程	62
第七節 資料處理與分析方法	65
第四章 研究結果分析與討論	67
第一節 樣本結構分析	67
第二節 研究變項之描述性分析	71
第三節 個人基本屬性對工作壓力知覺之差異性分析與討論	80
第四節 個人基本屬性對組織承諾程度之差異性分析與討論	98
第五節 工作壓力與組織承諾之相關分析與討論	111
第五章 結論與建議	115
第一節 結論	115
第二節 建議	121
參考文獻	125
附錄	133
附錄一 基層警察人員工作壓力與組織承諾關係之研究調查問卷（預試用）	133
附錄二 基層警察人員工作壓力與組織承諾關係之研究調查問卷（正式用）	137

表 次

表 2-1 學者對壓力的定義.....	12
表 2-2 學者對工作壓力的定義摘要表.....	13
表 2-3 國內有關警察工作壓力來源相關研究.....	24
表 2-4 國內警察工作壓力之相關研究.....	28
表 2-5 組織承諾的定義.....	31
表 2-6 組織承諾的分類.....	32
表 2-7 學者對工作壓力與組織承諾相關研究.....	39
表 3-1 臺東縣警局所屬分駐派出所員警人數統計表.....	45
表 3-2 專家學者名單.....	49
表 3-3 預測問卷發放及回收情形一覽表.....	49
表 3-4 工作壓力量表項目分析結果摘要表.....	50
表 3-5 組織承諾量表項目分析結果摘要表.....	52
表 3-6 工作壓力量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果表.....	55
表 3-7 工作壓力量表因素分析結果摘要表.....	55
表 3-8 組織承諾量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果表.....	57
表 3-9 組織承諾量表因素分析結果摘要表.....	58
表 3-10 工作壓力量表信度分析情形表.....	59
表 3-11 組織承諾量表信度分析情形.....	61
表 4-1 問卷調查回收情形統計表.....	67
表 4-2 分駐派出所基層員警背景資料分析表.....	69
表 4-3 分駐派出所員警對工作壓力知覺情形意見次數統計表.....	73
表 4-4 工作壓力各構面描述性統計表.....	76
表 4-5 分駐派出所員警對組織承諾認知情形意見次數統計表.....	78
表 4-6 組織承諾各構面敘述性統計表.....	79
表 4-7 不同年齡的基層員警對工作壓力各構面單因子變異數分析結果摘要表.....	80
表 4-8 不同警察教育程度的基層員警對工作壓力各構面單因子變異數分析結果摘要.....	82
表 4-9 不同服務年資的基層員警各構面單因子變異數分析結果摘要表.....	85
表 4-10 不同職稱的基層員警對工作壓力各構面單因子變異數分析結果摘要表.....	87
表 4-11 不同工作屬性的基層員警對工作壓力各構面單因子變異數分析結果摘要表.....	89

表 4-12 不同家庭居住處所與辦公處所通勤時間的基層員警對工作壓力各構面單因子變異數分析結果摘要表·····	91
表 4-13 不同婚姻狀況的基層員警對工作壓力各構面單因子變異數分析結果摘要表·····	93
表 4-14 有無子女的分駐派出所員警對工作壓力各構面 t 檢定結果摘要表·····	94
表 4-15 不同背景變項之分駐派出所基層員警對工作壓力之差異分析綜合表·····	97
表 4-16 不同年齡的基層員警對組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要表·····	99
表 4-17 不同警察教育程度的基層員警對組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要表·····	100
表 4-18 不同服務年資的基層員警各構面單因子變異數分析結果摘要表·····	101
表 4-19 不同職稱的基層員警對組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要表·····	103
表 4-20 不同工作屬性的基層員警對組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要表·····	104
表 4-21 不同家庭居住處所與辦公處所通勤時間的基層員警對組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要表·····	106
表 4-22 不同婚姻狀況的基層員警對組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要·····	107
表 4-23 有無子女的分駐派出所員警對組織承諾各構面 t 檢定結果摘要表·····	108
表 4-24 不同背景變項之分駐派出所基層員警對組織承諾之差異分析綜合表·····	110
表 4-25 工作壓力對組織承諾各構面之相關分析·····	113
表 5-1 個人背景變項不同的分駐派出所基層員警與各研究變項構面之差異性驗證結果摘要表·····	116
表 5-2 分駐派出所基層員警工作壓力與組織承諾相關之研究驗證結果摘要表·····	119

圖 次

圖 2-1 劉玉玲之壓力基本理論模式.....	15
圖 2-2 工作壓力 Mc Grath 的過程模式.....	16
圖 2-3 工作壓力一般模式.....	16
圖 2-4 工作壓力 ISR 模式.....	17
圖 2-5 職業壓力模式.....	18
圖 2-6 職業壓力指標 OSI 模式.....	19
圖 2-7 組織壓力模式.....	20
圖 2-8 工作壓力的來源.....	22
圖 2-9 Steers 之組織承諾「前因後果模式」.....	35
圖 2-10 Stevens, Beyer & Trice 組織承諾角色覺知模式.....	36
圖 2-11 Mowday, Porter & Steers 之組織承諾「前因後果模式」.....	37
圖 3-1 研究架構圖.....	42
圖 3-2 研究流程圖.....	64

第一章 緒論

本研究旨在探討分駐派出所基層警察人員工作壓力與組織承諾之關係，本章共分爲研究問題背景與動機、研究目的與待答問題、重要名詞解釋及研究範圍與限制等四節。

第一節 研究問題背景與動機

壹、研究問題背景

由於功利主義的盛行，社會大眾倫理道德觀念淪喪，民眾缺乏守法精神，危害人民生命財產安全刑案層出不窮，嚴重影響社會治安，而行政首長上任均以改善社會治安爲施政重點，藉以彰顯政績，相對加重警察人員維安壓力與執勤安全威脅。警察人員面對社會多元價值觀開放與整體經濟變革，爲因應快節奏與 e 化進步的結果，更添加了警察工作的繁複程度（孫碧津,2004）。警察人員每天在工作職場上經常要面對許多不同狀況，任何時間與地點都有必需執行的勤務，因爲執行的時間不定時、工作不定量，並兼具時效性，且隨時暴露在暴力、衝突及可能發生危險的狀況下，使得警察人員心理與生理難以調適。由於負擔的工作日益繁重及危險，因此長期處於壓力環境中，容易導致適應困難，對警察組織而言勢必造成團隊士氣低落、工作不滿進而降低其工作能力。現今面對民眾高規格看待與警察機關績效壓力，工作難度之高，並不是一般民眾所能體會。

警察人員雖然是國家公務人員之一，但其工作性質與其他公務人員卻截然不同。警察工作與政府一般公務員相較之下，面對的人、事、物皆具有較複雜的特性，在工作特性具有其他機關無法取代前提下，警察便擔負著維護治安的重責大任。長久已來，警察工作一直被認爲是一種高壓力的職業。主要是因爲警察的工作性質特殊，工作項目繁雜（黃翠紋,2000），以2004年警政白皮書書中詳列警察所職掌的工作項目，主辦業務共計74項，協辦業務共計47項（內政部警政署,2004），可知目前國內警察工作的任務範圍確實相當廣泛，依警察之組織規劃，分駐、派出所爲勤務執行機構，任何警察業務之推動與勤務之執行，均需藉由分駐、派出

所的員警來推展；因此，大部份之警察任務均落於第一線之分駐派出所基層員警身上。臺東縣警察局雖為警政署列為治安單純地區，惟其警察之各項工作，舉凡警察勤務條例所規定之勤務、各項專案性勤務、績效評比等工作項目均無減少。因此，不因治安單純而工作項目就減免，每位基層員警一樣仍然承受相同的工作壓力，所以第一線基層員警，除了警察機關本身的支持外，也需要社會大眾的支持與協助。

根據內政部警政署97年統計，警察人員總計約7萬餘人，其中基層警員、偵查員人數占65%，惟因升遷管道狹窄，而且擔任巡官以上職務須經中央警察大學畢業或訓練合格，致使多數基層員警終其一生努力，最後仍無升遷機會而以警員職務退休，這種幾乎毫無前程發展的職業生涯，而且工作特性又是如此繁雜，如何使其長達二、三十幾年的從警生涯當中，一直保持高昂的工作士氣及高度的工作滿足，甚至保持卓越的工作績效，將是基層員警的一大挑戰。除此之外，基層警員之命令退休年齡均為59歲，雖較一般公務人員提早六年，但以59歲之高齡實難負擔如此高度危勞的維護社會治安工作，在其體力無法負荷情況之下，工作將心有餘而力不足，如果一直要求工作績效表現，那將是不切實際。

自從政府解嚴以來，政治、經濟及社會變動極大，尤其社會運動、兩岸交流及政黨輪替等變革，直接衝擊警察的角色與功能，進而法制思想的演變，其中大法官五三五號解釋及警察職權行使法之公布施行，對於警察行使職權之規範更趨嚴謹，除了不得逾越所欲達成執行目的之必要限度外，同時應以對人民權益侵害最少之適當方法為之，以充分保障人民權益、維持公共秩序及保護社會安全。由於近年來外在環境因素的改變，民眾對於基層警察人員的執法要求與期待提高，衝擊基層警察人員的執勤觀念與態度。而分駐派出所員警職司第一線任務，最需要配合調整與變革，才能契合時代脈動、尋找減輕工作壓力方式，同時達成社會大眾及警察組織的期待。

近年來分駐派出所基層員警常因勤務項目繁重，工作壓力大、服勤時間長，工作士氣不佳，多人均想要調至勤業務單純之專業單位（如交通隊、保安隊），少有員警有願意從其他勤務單位調入分駐派出所服務。加上警察主官（管）經常以績效評定員警優劣，員警要有好表現只能為爭取優良績效一直努力不懈，但終究警察也是人，需要支持及鼓勵。基層員警是警察組織進行變革成功的關鍵，分駐派出所是警察機關最基層執勤單位，如何發揮其功能，需要取得員警的認同、支

持與承諾，才能有效推展各項勤業務，因此，瞭解影響分駐派出所員警組織承諾的因素，進而取得員警的支持與承諾，才是提升分駐派出所組織的基礎工作。

貳、研究動機

警察勤務是不分晝夜24小時輪值，不論城市、鄉間、海邊、山上，處處都可以看到警察服務民眾，不畏風雨，堅守崗位，警察工作具有高服勤、高績效、高壓力工作特性。

由於基層警察人員肩負社會治安及預防犯罪等重要工作，遇有臨時事時經常受令停止輪休，並得視勤務需要，在勤務機構待命服勤，延長服勤時間；而警察因工作屬性、執法的方式、手段，肩負的責任與一般行業不同，且在執行勤務時往往須施予強制、取締、干涉等手段，易遭受到民眾的反感、誤解與指責；另一方面，由於工作壓力的影響，一旦面臨其他感情、家庭、健康、財務等因素，就可能產生心理沮喪、憂鬱、緊張、焦慮、無助、缺乏自信心甚至自殺等情況。

翁翠芳（2002），沈進成、王銘傑（2005），曾浚添（2006）等學者研究均發現，基層警察人員之工作壓力甚高，且在基層警察人員依工作屬性分類，以分駐、派出所之基層人員的工作壓力高於其他之交通警察、刑事警察、外事警察等專業（屬）警察人員。無論從事任何工作，造成壓力是在所難免的現實，警察的工作環境，經常會產生負面的情緒，這時如針對家人、妻兒發洩，則易產生家庭風波，如向同事發洩，則容易造成同事間之不睦及影響團隊氣氛，如向民眾發洩，則易造成警民衝突，影響警民關係，最終引起民眾批評或舉發警察服務態度不佳的指責。尤其目前政府機關均強調為民服務的重要性、施政的目標一切以民眾為依歸，此攸關整個政府機關的形象及警察工作之成敗。

研究者從事基層警察工作二十一年餘，服務過彰化縣警察局、台東縣警察局，擔任最基層分駐派出所警員工作十餘年，直至考上警察大學後才有機會擔任基層幹部職務。在基層警員工作期間，深刻體會出分駐派出所基層員警勤務是如此繁雜，除了個別勤務之勤區查察外，還須擔服巡邏、交整、備勤、守望、臨檢等共同勤務、分局各組交辦事項、各種專案（如肅竊、肅毒、肅槍、交通大執法、緝豺、反奴、取締色情）評比，同時又須與一般刑事人員分配偵防犯罪績效配分，使得員警每日皆忙的分身乏術，無法開交。由於基層分駐派出所勤務如此繁重，要讓其在擔任警察工作生涯當中，都能一直保持高昂的工作士氣、高度工作滿足

感及優良工作績效，甚至在極大的工作壓力挑戰下，乃能保持對組織的高度承諾，這將是對基層警察人員的一大挑戰。

研究者目前擔任分局業務組長，在此之前曾擔任分駐派出所所長多年，朝夕與基層員警等共同服勤，深刻體會分駐派出所員警勤業務工作的辛勞。基於此種經驗與感受，期盼能深入瞭解臺東縣警察局所屬各分駐派出所員警的工作壓力感受與組織承諾認同的程度，此為本研究動機之一。

近年來各類重大經濟、暴力、詐欺案件頻傳，民眾對治安的期盼，望治心切。如何在「保障人權」的原則下，有效提昇基層警察人員執行工作及偵辦案件的能力，以達成維護社會治安之目標。依據國內外學者的研究結果顯示，基層警察人員長期處於高壓環境當中，對個人而言，會導致工作效率不佳、身心不健康、離職意願高；對警察組織而言，會造成工作績效不佳，團隊士氣低落等困擾(蔡德輝、吳學燕、蔡志中等人,1993)。期盼能透過基層警察人員工作壓力的探討，連結組織承諾。學者 Mowday, Porter, 與 Steers.(1982) 等人即認為一個良好的「個人與組織」的連結，將會對個人、組織及社會產生良性的結果(引自許仁宗，2004)。對個人而言，組織承諾愈高愈有能得到組織的獎賞，對工作單位向心力將愈高；對組織而言，高離職率、缺勤率及員工低投入的態度，亦會增加組織成本及影響組織效能。因為此種現象對基層警察人員工作而言有深遠的影響，實有研究之必要性，此為本研究動機之二。

警察工作本來就被認定為壓力大、危險性高的一種職業，根據臺北醫學大學公共衛生學研究所副教授呂淑好，針對「警察人員壓力調查」指出高達96.2%的警察人員感受壓力，其壓力來源最主要來自於工作，其次則是家庭。然而這警察當中壓力最大的則是行政警察，也就是一般分駐派出所的員警

(<http://www.eyny.com/thread-200724-1-1.html>,98.03.12)。基層分駐派出所員警，除平時勤、業務執行外，遇有專案性工作評比，如績效不彰，就會受到上級長官的責難，又如轄區內如有不法行為、風紀案件為他單位查獲，除受議處外甚至調地服務也是經常有的事。因此，分駐派出所員警的辛苦及所承受的壓力並非一般人所能體會。現職的分駐派出所員警會因各種因素：如工作地點、家庭生活、工作績效壓力、服勤時間等影響了工作士氣。如何提升員警工作士氣、提升工作效能，激發員警工作潛力，研究者認為深入研究基層分駐派出所員警工作壓力與組織承諾之間的關係，應具有其價值性，此為本研究動機之三。

本研究係在探討分駐派出所基層員警的「工作壓力」與「組織承諾」之間的關係，基於上述之動機，分駐派出所基層員警因其長期工作負荷、家庭因素、沒有成就感、心理調適等問題，造成莫大的壓力，相對的對警察組織承諾產生不良影響。依據研究顯示，高組織承諾對組織勞動力具有安全與穩定的正面作用，除可提昇組織競爭力與績效外，並有助於組織目標的達成(引自許仁宗,2004)。因此本研究乃針對臺東縣警察局所屬分駐派出所員警，透過分析個人背景因素與工作壓力及組織承諾之間的關係，找出具體可行建議，以降低基層分駐派出所員警工作壓力及提昇對警察之組織承諾。

第二節 研究目的與待答問題

壹、研究目的

基於上述研究動機，本文主要研究目的如下：

- 一、瞭解台東縣警察局所屬分駐派出所員警工作壓力與組織承諾的現況。
- 二、分析台東縣警察局所屬分駐派出所員警基本屬性對工作壓力之差異性。
- 三、分析台東縣警察局所屬分駐派出所員警基本屬性對組織承諾之差異性。
- 四、瞭解台東縣警察局所屬分駐派出所員警工作壓力與組織承諾二者之關係。
- 五、根據研究結果提出具體建議，供台東縣警察局及其他縣市警察局參考。

貳、待答問題

依據上述研究動機及研究目的，本研究將探究下列問題：

- 一、台東縣警察局所屬分駐派出所員警工作壓力的現況為何？
- 二、台東縣警察局所屬分駐派出所員警組織承諾的現況為何？
- 三、台東縣警察局所屬分駐派出所員警基本屬性對工作壓力之差異性為何？
- 四、台東縣警察局所屬分駐派出所員警基本屬性對組織承諾之差異性為何？
- 五、台東縣警察局所屬分駐派出所員警工作壓力與組織承諾二者之關係為何？

第三節 重要名詞解釋

壹、分駐（派出）所

依「警察勤務條例」第七條：警察分駐所、派出所為勤務執行機構，負責警勤區之規劃、勤務執行及督導。另依據「警察分駐所派出所設置基準」第二點：未設警察分局之鄉（鎮、市、區）公所所在地得設置分駐所。本研究係指臺東縣警察局所屬分駐派出所共計有 12 個分駐所，50 個派出所。

貳、基層警察人員

所謂警察人員，依警察人員管理條例第11條經警察人員考試及格者或曾任警察官，經依法升官等任用者，即指依警察人員管理條例規定任官、授階，執行警察任務之人員，而本研究所稱基層警察人員為服務於臺東縣警察局所屬分駐派出所官階二線二星以下之員警稱之。

參、工作壓力

工作壓力係指因工作有關的因素而引起的種種內外事件，使工作者心理與生理改變正常狀態的壓力，或是個人在工作場所中，所承受來自工作本身或其他相關因素所產生的壓力，均稱之。本研究將工作壓力定義為「基層警察人員在工作環境中所發生之各類型負面生活情境，對個人所造成的主觀壓力感受程度，由工作本身與環境因素所形成個人在認知上、心理上與生理上產生失衡的反應稱為工作壓力」。本研究將工作壓力來源，依據 Cooper, Sloan 與 Williams 之區分歸列為五個主要構面：一、家庭生活與工作。二、工作負荷量。三、角色衝突。四、工作時間。五、與同事間互動的工作關係，並以研究者在所編製的「工作壓力量表」上各受試者所得分數的多寡來代表其對工作壓力的高低。

肆、組織承諾

組織承諾乃指個人對機關組織的忠誠度與認同感，並經個人情感的內化，而對組織目標與價值投入努力與認同之程度，進而持續留在工作的承諾。本研究之組織承諾係指基層分駐派出所員警對警察機關的認同與投入的程度，諸如願意為服務單位的績效付出更多的心力，對服務單位所訂定的目標全力以赴，明確表示

能留任在分駐派出所繼續擔任基層員警工作。

本研究在探討組織承諾時，將採用 Mowday, Porter 與 Steers(1982)之定義：個人對某一特定組織的認同與投入傾向的相對強度。其中包含三個傾向(引自許仁宗，2004)：

一、認同承諾：深信並接受組織的目標與價值。

二、努力承諾：願意為組織投注高度的努力。

三、留職承諾：具有強烈的欲望，以維持組織成員的身份。

並以研究者在所編製的「組織承諾量表」上各受試者所得分數的多寡來代表其對組織承諾的高低。

第四節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

一、研究地區及對象：

本研究以台東縣警察局所屬分駐派出所基層員警，包含台東、關山、成功、大武四個分局，計有分駐所 12 所、派出所 50 所，員警人員計 485 員，作全面性普查。

二、研究內容：

本研究內容著重於分駐派出所員警，個人基本屬性對工作壓力知覺及組織承諾認知程度是否有差異存在，同時探討工作壓力與組織承諾間二者之關係。

貳、研究限制

一、就研究對象而言：本研究以臺東縣警察局所屬分駐派出所基層員警為研究樣本，限於時間、人力、經費等因素，無法全面兼顧臺東縣警察局所屬其他之基層警察人員，例如警察局專屬隊（如交通隊、婦幼隊、刑事警察大隊）、警局各課、室、分局各組等單位之內、外勤基層員警。其調查結果是否能推論整個警察機關中的所有警察人員，則有待進一步探討。

二、就研究變項而言：本研究依相關文獻及理論，探討臺東縣警察局所屬分駐

派出所基層員警工作壓力與組織承諾關係，囿於研究者之能力及時間限制，本研究僅以個人基本背景（年齡、年資、工作屬性、職稱、婚姻狀況等）、工作壓力（家庭生活與工作、工作負荷、角色衝突、工作時間、與同事間互動的關係等）與組織承諾（認同、努力、留職）間之變項進行探討，由於基層員警工作壓力來自多方面，可直(間)接影響其組織承諾的因素很多且複雜，研究者無法將每一因素列入，因此研究結果有其限制。

三、就研究方法而言：本研究採問卷調查法，由於主題涵蓋諸如與長官關係、對單位承諾、忠誠等敏感性問題，因事關自己本身工作問題，所以受試者可能會避重就輕，未必能針對問題真實回答，使得資料真實性及可信度等可能受到影響。



第二章 文獻探討

本章蒐集工作壓力、組織承諾之相關理論、文獻，加以整理、分析及探討。共分爲：第一節探討警察組織工作特性分析；第二節探討工作壓力之理論與相關研究；第三節探討組織承諾之理論與相關研究；第四節探討工作壓力與組織承諾之相關研究。

第一節 警察組織工作特性分析

學者楊永年指出警察組織就是二人以上爲發揮警察功能，透過正式與非正式的交流活動，以正式分工達到維護社會治安的任務與目標，所結合而成的社會實體。就警察機關組織而言，可分爲各縣市警察局、專業警察局（如刑事、鐵路、公路、航空、港務等）及保安警察總隊等。就任務區分，以行政警察機關而言，警察局爲勤務規劃、監督機構，分局爲勤務規劃、監督及重點性勤務執行機構，分駐派出所則爲勤務執行機構。由此可知基層員警須承擔大部分的警察任務（龔昶銘,2002）。

由於警察任務之特殊性，警察大學前校長梅可望博士（2002）對警察組織，主張應以單一性指揮、統一性體系、全面性分布及深入性等特性，組成研密完整之警察網。其並指出，爲符合前述組織特性，警察勤務需配合下列原則部署：

- 一、因時因地制宜：配合各季節、時段、地區特性與民情風俗。
- 二、永不間斷、無遠弗屆：治安維護是永不間歇，且職權行使範圍涵蓋國家統治權的每寸土地。
- 三、外勤重於內勤：警察工作與民眾息息相關，時時與社會接觸，故勤務必須配合客觀情勢的變化，隨時調整掌握狀況。
- 四、巡邏重於守望：巡邏可以廣泛接觸民眾，主動發覺問題，且具有機動性及普及性，較定點的守望勤務更能充分發揮警察勤務的威力。
- 五、控制預備警力：警察負有救護危難及災變與危難的責任，而災變與危難的發生是無法預知的，所以警力的控留尤其重要。

警察工作向來被視為高壓力的職業，其主要原因在於警察工作特性，不同於一般行政機關，國內學者李湧清（1999）提出我國警察工作具有七點特性：

- 一、危險性：警察人員面臨許多無法預知的危險，特別是槍械圍捕的行動，其它如巡邏、臨檢、掃蕩與勤區查察等，亦必須接近民眾或保護社會大眾的安全，因此更增加了工作的危險性。
- 二、辛勞性：警察人員的工作量普遍過重，每天工作時數超過八小時（約12小時），工作時間過長導致疲勞轟炸，且基層員警所要知悉的法規，似乎超出一般正常人所知的範圍。
- 三、引誘性：警察工作的職權具有強制性，且富有裁量權的特性，使有特殊需求的民眾與行業會用盡心思免於被強制或取締，造成警察工作的引誘性較強。
- 四、緊急性：無論救災、事故處理或緝捕盜匪，皆與人民危害之緊急排除有關，影響人民權益至鉅。
- 五、主動性：警察人員能主動發現各種會傷害人民安全與權益的事件，並防止危害的發生。
- 六、機動性：警察組織為處理突發事故並因應緊急情況的變化，會隨之調整或調配任務，因此必須具有機動性才能滿足任務的需要。
- 七、服務性：服務性的工作日益增多，除維持治安的基本任務之外，如答詢問路者、迷失或遺失兒童之招領與協尋、接送考生及職務協助等皆為服務之範疇。其他如干涉性、取締性、不眠性等亦為警察工作的特性。依據上述警察工作特性之描述，一再強調任務的廣泛性與機動性極高，服務的項目與時間不易明確規範且不受限制。

警察先進賈樂吉(1993)所編制警察職業特性量表經因素分析後，提出五點警察工作特性有五項：一、危險性。二、工作自主性。三、角色衝突性。四、專業性。五、專案權威性。另陳明晰（2006），在其「警察人員組織投注感與工作適應之關係研究」中，將警察工作特性歸納為：（1）工作時間長且負荷重。（2）角色衝突及錯亂。（3）工作高危險，安全壓力重。（4）家庭疏離感。（5）升遷管道狹窄，調升機會少。（6）工作不受尊重，社會地位不高。（7）長官績效壓力大。此外，由於警察工作特性，勤務的緊急性及其肩負的任務與一般行政機關在工作特性上有極大的差異，且社會大眾對於警察人員高度期待與要求，導致警察人員必須承受

較高的工作壓力（翁翠芳,2002）。

綜合上述論點分析警察勤務運作方式，可以歸納出基層員警工作特性具有：
一、危險性。二、辛勞性。三、緊急性。四、服務性。五、主動性。六、機動性。
七、專業性。八、取締性。九、干涉性。十、衝突性等。

第二節 工作壓力之理論與相關研究

壹、工作壓力的定義

一、壓力的定義

壓力（Stress）乃人類在適應環境變遷時在生理與心理情緒上所產生的反應。壓力的概念源自物理學及工程學，是表示物體受到外力作用所產生的一種抗力。自Hans Selye在1956年認為「不同壓力刺激所引發的反應，皆會引起個體恢復正常狀態的需求；而壓力源對個體造成威脅時，個體需耗費額外的生理或心理能量。」日後，有學者相繼提出不同的定義，Robbins(2001)指出壓力是一種動態的條件，當個人面對機會、強迫或需求時，個人知覺其結果是不確定且重要的。壓力是當個人對於生活情境中的某些事物，產生不適的反應，當個人無法及時地調適因應，會對身心產生影響的一種狀態（田蘊祥,2007）。壓力隨個人特質的不同，所產生的影響也不一致。壓力可視為一種外在刺激而產生的身心反應狀態，在個人主觀認知、人與環境互動影響下，有正、負面的功能（引自曾至勳,2008）。茲將學者對壓力的定義歸納彙整如表2-1：

表 2-1 學者對壓力的定義

學 者	年 份	定 義
葉兆棋	1999	壓力是個體面對環境要求時，造成環境、心理、生理三方面的失衡狀態。
林水木	2000	壓力來自於內在與外在環境的需求，是個人主觀認知的反應，會產生心理與生理的不愉快現象，壓力是不確定動態的存在。
李勝彰	2002	壓力是個體與環境互動中，知覺環境刺激超過個體負荷而產生緊張狀態。

表 2-1 學者對壓力的定義（續）

學 者	年 份	定 義
李玫玲	2003	壓力係指個體與環境互動下，個體在面對威脅性的要求或刺激情境時，其既有經驗、人格特質、認知歷程無法有效因應下，進而產生生理或心理上的負面情緒感受與緊張狀態。
林育妃	2004	壓力是個體知覺到無法適時地配合環境因素調，而產生的負擔，這負擔使個體產生威脅感。
蔡玉董	2006	壓力是個人面對外在刺激，當知覺到有威脅時，所產生生理與心理的負面情緒及緊張狀態，而這些反應會隨著個人的經驗、人格特質與心理歷程的差異，產生不同的結果。
李怡芬	2007	壓力是個體適應環境的一種歷程，當外在需求超越個體的負載量時，個體會產生適應性的反應，而此反應因個體本身的認知和經驗，產生了很大的個別差異性。
Greenberg 與 Baron	1997	壓力是個體面對外界的壓力源時，情緒、認知和生理三方面的交互作用所產生的一種反應模式。
F olkman 與 Lazarus	1998	壓力是個人與環境間的特殊關係，事件被個人認為非自己所能，且危及完成自己的完好性時壓力即產生。
Russell	2001	當過多的需求，無法被生理和心理所適應，壓力便產生。
Yeager	2001	壓力是一種刺激、處置和反應，它會導致個體心理、情緒、理智和心靈的反應。
Stein 與 Cutler	2002	壓力是個體對於環境需求和壓迫的反應，是每一個人在生活中必須去處理和不可避免的。

資料來源：研究者整理

綜合以上學者對壓力的定義論述，本文認為壓力為個人面對內、外在刺激與反應之間的交互關係，當個人在各種環境中知覺有威脅的刺激產生時，即產生生理與心理的負面情緒及緊張狀態，經認知後，如果他的能力與經驗無法克服時，即構成壓力。

二、工作壓力的定義

現代人的生活與壓力脫不了關係。在這個時間就是金錢的時代裡，各行各業的從業人員都面臨了激烈的競爭，工作面臨比以往更大的挑戰。因此，工作壓力亦隨之升高，有來自上級要求的壓力，有來自同事間比較的壓力，更有的是來自心中自我期許的壓力，種種的壓力接踵而來（周佳佑,2005）。「工作壓力」為一主觀個人知覺，客觀事件刺激，且本身並不是最重要的因素，重要的是個體對這件事的因應能力範圍程度如何（曾瀞瑤,2004）。Jamal（1990）認為工作壓力是個人對於工作環境可能產生的威脅所作的反應。在各種壓力定義中，Selye於1956年界定為「對任何需求所產生的一種非預期反應」。壓力被認為「身體對所能承受到一種適應需求的非特殊反應」，可以是正面，也可以是負面。郭盈卿（1999）認為工作壓力應為工作者在工作情境中受到工作特性的影響，所造成的心理層面之負面程度。繆敏志（2001）認為工作壓力是一種在與工作有關之因素及工作者交互作用下，改變個體心理與生理狀態的結果。李晉男（2002）指工作壓力是工作者在從事相關工作時，對其工作特性、工作情境、或角色負荷評估為威脅，進而導致消極或負面反應的行為或心理狀態。王智琨（2006）指工作壓力是員警在從事為民服務或維持治安工作時，許多內、外在變項與其交互作用下所產生的現象。茲將學者對工作壓力的定義整理如表2-2：

表 2-2 學者對工作壓力的定義摘要表

學 者	年 份	定 義
郭盈卿	1999	工作壓力是工作者在工作情境中受到工作特性的影響，所造成的心理層面之負面程度。
陳村河	2001	工作壓力指個體在組織中工作，當工作者與工作相關之因素交互影響之下，使工作者在生理上、心理上產生不良反應之現象。
繆敏志	2001	工作壓力是一種在與工作有關之因素及工作者交互作用下，改變個體心理與生理狀態的結果。
黃智慧	2002	工作壓力是指個體在面對工作情境中的刺激時，經由個人認知評價，所產生消極性之身心適應的反應。
許仁宗	2004	個人個體本身與工作相關之情境因素彼此交互作用下，促使個體產生調適性反應的一種狀態；而當工作者本身無法調適此作用，進而產生生理上或心理上之不良反應。

表 2-2 (續)

學 者	年 份	定 義
羅世彬	2004	工作壓力是指個人於工作情境下所知覺的壓力感。
王智琨	2006	工作壓力是在從事服務或維持治安工作時，許多內、外在變項與其交互作用下所產生的現象。
杜明山	2007	工作者個體本身與工作相關之情境因素，彼此交互作用下，促使個體產生調適性反應的一種狀態；而當工作者本身無法調適此作用，進而引發工作者產生生理上或心理上之不良反應，稱為工作壓力。
Steers	1988	工作壓力是個體在工作情境中面臨某些工作特性的威脅所引發之反應。
Jamal	1990	工作壓力是個體面臨某些工作特性威脅時所引發的反應。
Greenberg 與 Baron	1997	個人對外在的壓力源，因生理、認知及情緒三方面交互作用，所產生的反應模式。

資料來源：研究者整理

綜合以上學者的觀點，得知工作壓力的產生包含與工作相關的因素，諸如工作情境、工作特性、工作角色等的變動，或因其所帶來的不確定性而產生的一種調適反應，是維持生理、心理平衡的作用，且大多以工作者與工作環境因素角度觀之。本研究對工作壓力的探討是以心理層面為主，因此將工作壓力的定義為：「分駐派出所基層員警在組織中，凡與警察工作相關之各種因素交互影響下，知覺到工作環境之需求與個人能力不能配合，使其在生理上、心理上、行為上產生不良的反應現象」。

貳、工作壓力理論模式

工作壓力在個人在職場上，所承受的壓力大小因人而異，且工作壓力係來自於超過本身能量所能負荷，因此產生緊張、挫折、焦慮至與人發生衝突的反應。所以在職場工作上所產生的壓力，同時會影響到個人的心理及生理狀態，進而產生不良的後果。茲依各學者觀點的不同，將各類工作壓力理論模式分別說明如下：

一、劉玉玲之壓力基本理論模式

一位健康而且適應良好的工作者，可以為團體提高效率和增加生產。如果因為工作壓力而影響工作者情緒問題和性格衝突使團體受到破壞，這時壓力就

會被認為帶來麻煩，且會造成昂貴的花費。一般而言，壓力不僅發生在工作職場上，在平日居家生活上也會有壓力的產生。壓力潛在來源有外在環境、組織與個人等三種，稱之為壓力源(Stressor)。這些潛在壓力會不會變成真正壓力(惡性、負面壓力)，都要視個人差異而定，例如情緒、性格、工作經驗等差異。其承受壓力的模式，如圖 2-1 所示。

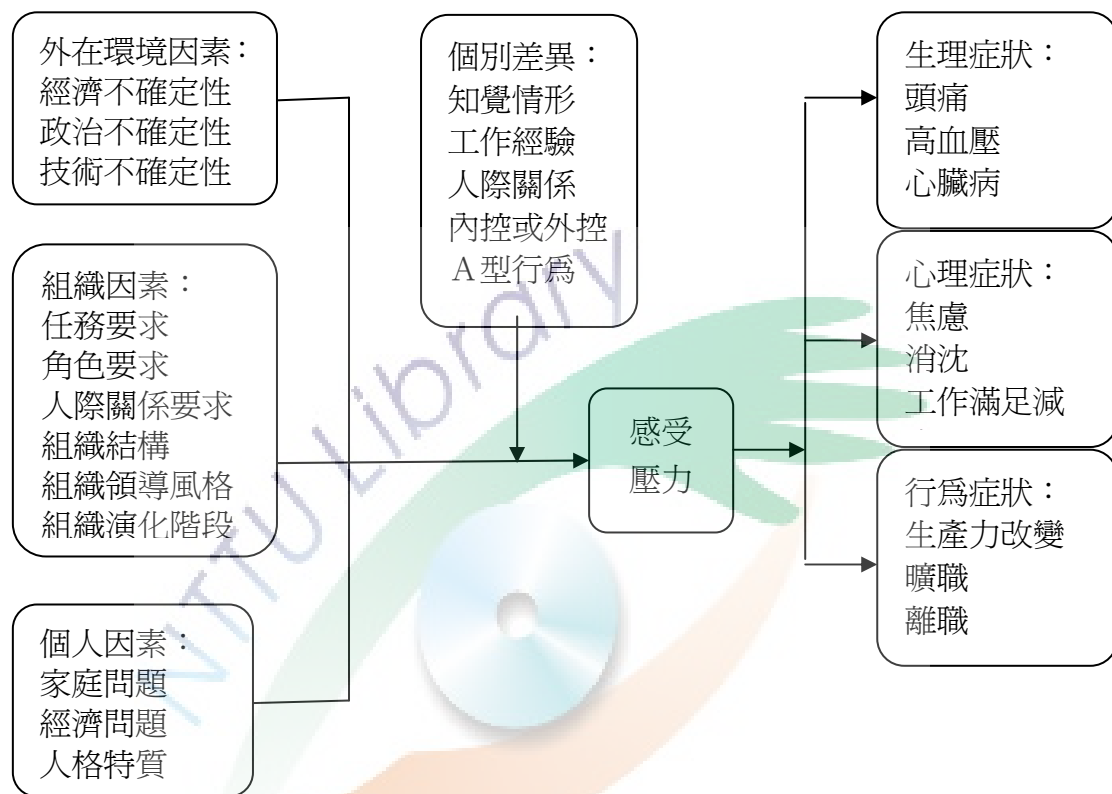


圖 2-1 壓力基本理論模式

資料來源：組織行為（290－291），劉玉玲（2001）。臺北：新文京開發。

二、工作壓力過程模式

工作壓力過程模式其起始係社會各種情境，如果個體對於不適應的環境，未加以調適尋求舒解，就會產生壓力，所以個體會採取一些反應，來改變所遇到的壓力環境。本模式是在 1976 年由 Mc Grath 所提出。而 Ivancevich 與 Matteson(1980)認為 Mc Grath 所提的工作壓力模式，是強調個人在工作情境下的行為反應，首重組織中的工作績效，茲將該模式如圖 2-2 所示。

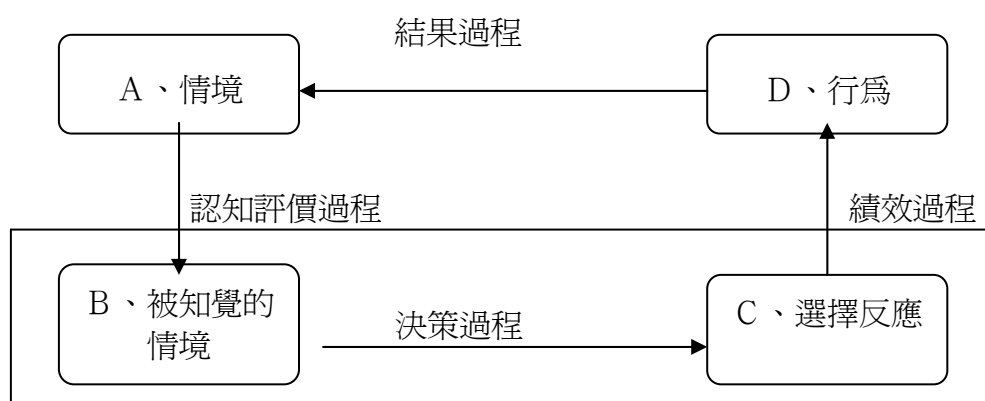


圖 2-2 工作壓力 Mc Grath 的過程模式

資料來源：McGrath,J.E (1976) , Stress and Behavior in Organization In M.D.Dunnette (ed) ,Handbook of Industrial and Organization Psyclology.Chicago： Rand McNally College Rublishing Company, p1356-1366. (引自董敏珍，2005)。

三、工作壓力一般模式

工作壓力一般模式於 1978 年由 Beehr 與 Newman 所提出。將壓力分為七個構面，分為環境、個人、過程、人力影響、組織影響、時間、調適反應。認為工作壓力來自於環境與個人之構面，經由過程構面處理而產生人力與組織的影響。當人力與組織遭受影響後，就會出現調適性反應，個人會尋求支持系統，組織在工作設計與環境也會做修正，而時間構面串聯其間，本模式如圖 2-3 所示。

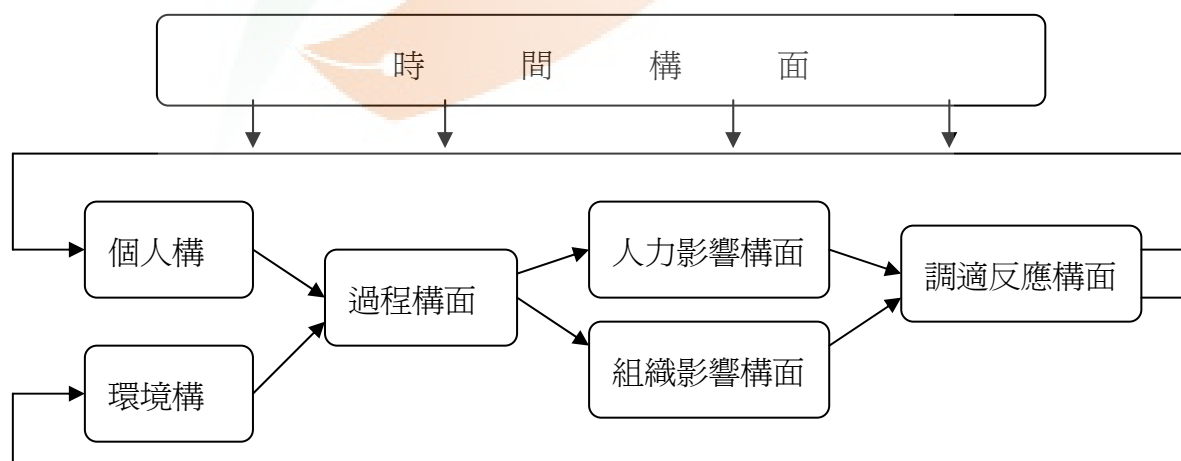


圖 2-3 工作壓力一般模式

資料來源：Beehr,T.A. and Newman,J.E.(1978),Job stress,employee health, and organizational effectiveness; A fact analysis, model and literature review. Personnel Psychology,31,665-699. (引自陳村河，2001)。

四、工作壓力 ISR 模式

工作壓力模式於 1962 年在密西根大學社會科學院由 French 與 Kahn 所發表，此工作壓力模式是由員工知覺在組織所有的環境開始，即客觀環境，經個體知覺客觀環境的表現過程(A→B 階段)，即心理環境。當客觀環境被員工評價後，立即會出現生理的、行為的、情緒的反應(B→C 階段)，而生理的反應包括心跳與血壓增加等，行為的反應包括倦怠與退縮等，情緒的反應包括工作不滿足與增加壓力症狀等，此即反應；最後將導致影響精神上與心理上的健康與疾病(C→D 階段)。上述過程會因個別差異而有所不同，包含個人持久性特徵與人際關係，如圖 2-4 所示。

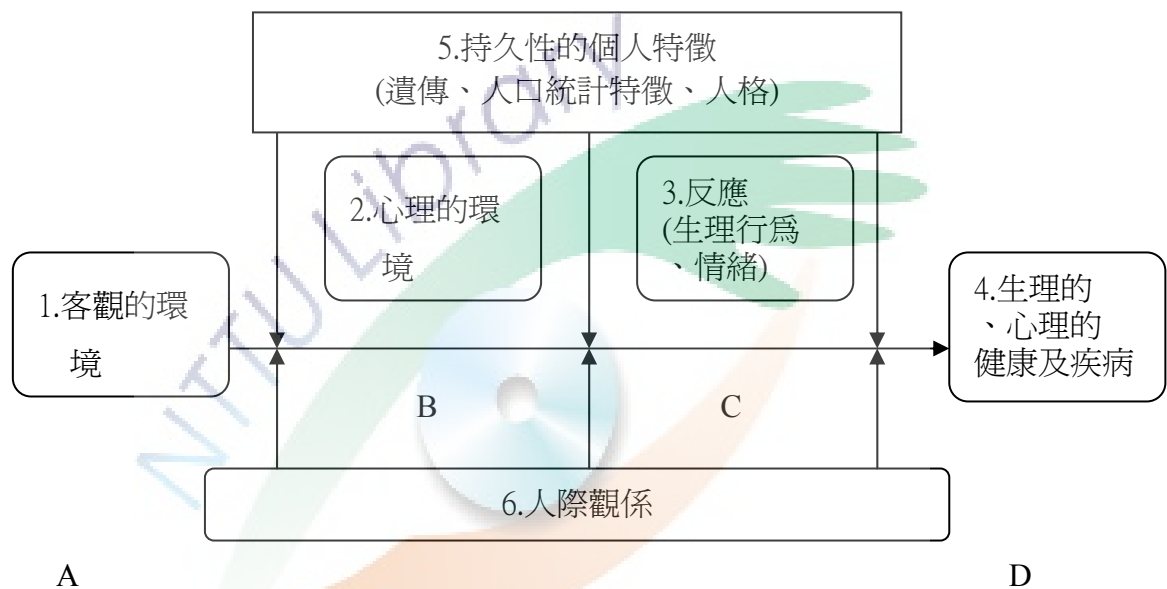


圖 2-4 工作壓力 ISR 模式

資料來源：Katz, Daniel & Robert L. Kahn 1978 The social psychology of organizations(2nd ed.).New York：John Wiley.（引自蔡萬來，2003）。

五、職業壓力模式

職業壓力模式於 1974 年由 House,J.S 所提出，其中包括客觀的社會情境導致壓力；個人知覺感到壓力；個人生理的、認知的、情感及行為方面壓力；較持久的壓力知覺與反應所發生的症狀；個人或情境的制約等五個變項。House 認為社會條件與反應結果之間以個人知覺為中介，而對客觀條件所知覺到的壓力取決於個人特性與社會情境。另 House 職業模式 Mc Michael(1979)認為模式中的制約變項、約制(Conditioning)是用來表示個人與情境上的變項，會影響個人對壓力源的感受，此模式如圖 2-5 所示。

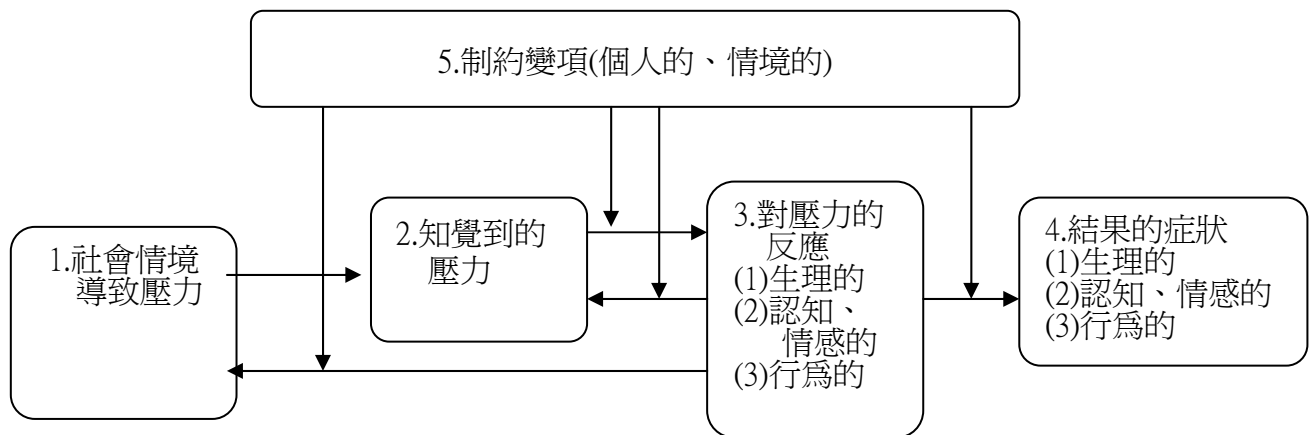


圖 2-5 職業壓力模式

資料來源：House, J.S(1974).Occupational stress and coronary heart disease : A review and theoretical integration. Journal of Health and Social Behavior ,15:12-27
（引自陳村河，2001）。

六、職業壓力指標OSI模式

Cooper, Sloan, 與 Williams. 於1988年，基於個體與環境互動的觀點，考慮工作環境所潛在的壓力源和工作者的特質及習慣性，發展出一套衡量壓力源與工作壓力結果的工具，稱為「職業壓力指標（Occupational Stress Index, OSI）」。其工作壓力的來源，如工作本身的因素、經理的角色、生涯與成就、與其他人的關係、組織結構與氣氛、家庭與工作的互動等；工作壓力的結果，如工作滿意度、心理健康、身體健康、缺勤、工業傷害事故等；工作壓力後果會因個人因應方式及人格特質而有程度的差異。如圖2-6所示。

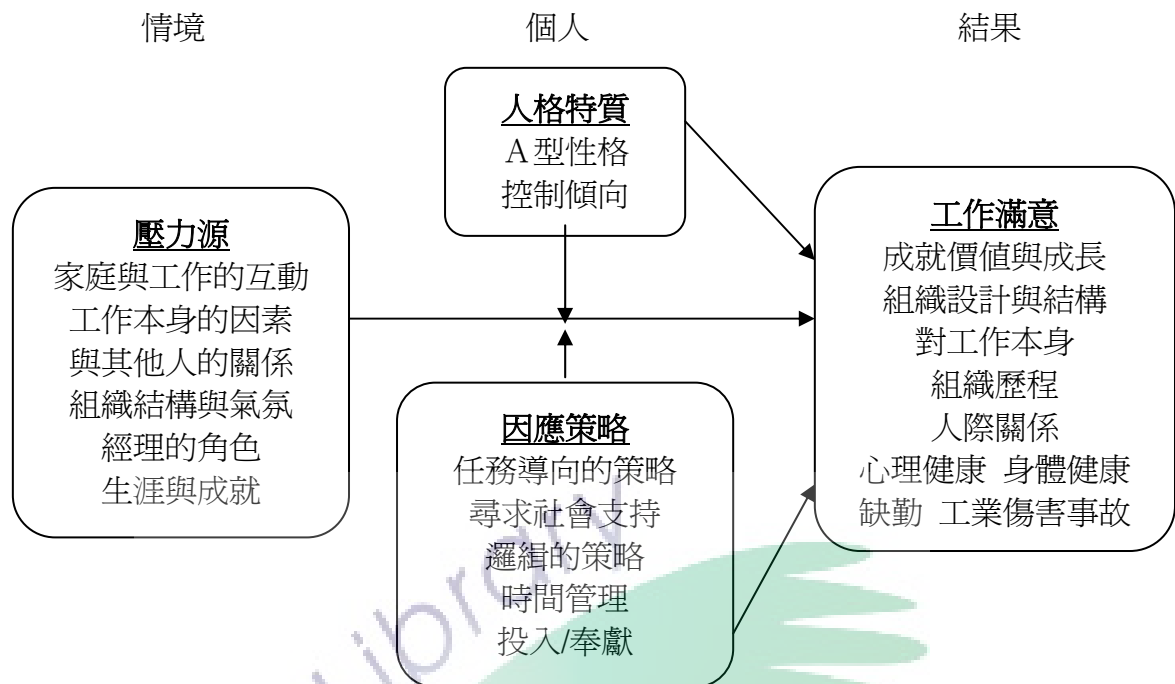


圖 2-6 職業壓力指標 OSI 模式

資料來源：Cooper,C.L.,Sloan,S.J. & Williams,S.(1988).Occupational Stress Indicator.Windsor.NFER-Nelson. (引自曾至勳，2008)。

七、組織壓力模式

組織壓力模式於 1980 年係由 Ivancevich 與 Matteson 所提出。其認為壓力包含壓力源、知覺到工作壓力、壓力的結果及壓力的影響等四部分。如圖 2-7 所示。

- (一) 工作壓力源有 1.組織內實體環境，如燈光、噪音、通風、溫度等。2.有個人層面：如角色衝突、角色模糊、工作負荷過重、職涯目標差距、對人的責任等等。3.有群體層次：如缺乏凝聚力、群體間衝突、群體不滿足、不融和狀態等。4.有組織層面：如組織氣候、技術、管理風格、控制系統、組織設計、工作設計、工作特性等。
- (二) 知覺壓力程度會因個人差異而有所不同。如需求層次、內外控、人格特質、年齡、年資、性別、經歷、職業、教育、健康狀況等。
- (三) 壓力結果分為生理的與行為的，生理的就如血壓、膽固醇、心臟收縮舒張時血糖含量；行為的就如工作、職業、生活滿足、績效、離職、曠職。
- (四) 壓力之影響包含心臟病、潰瘍、風濕性關節炎、過敏、頭痛、焦慮、冷漠、精神耗竭等。

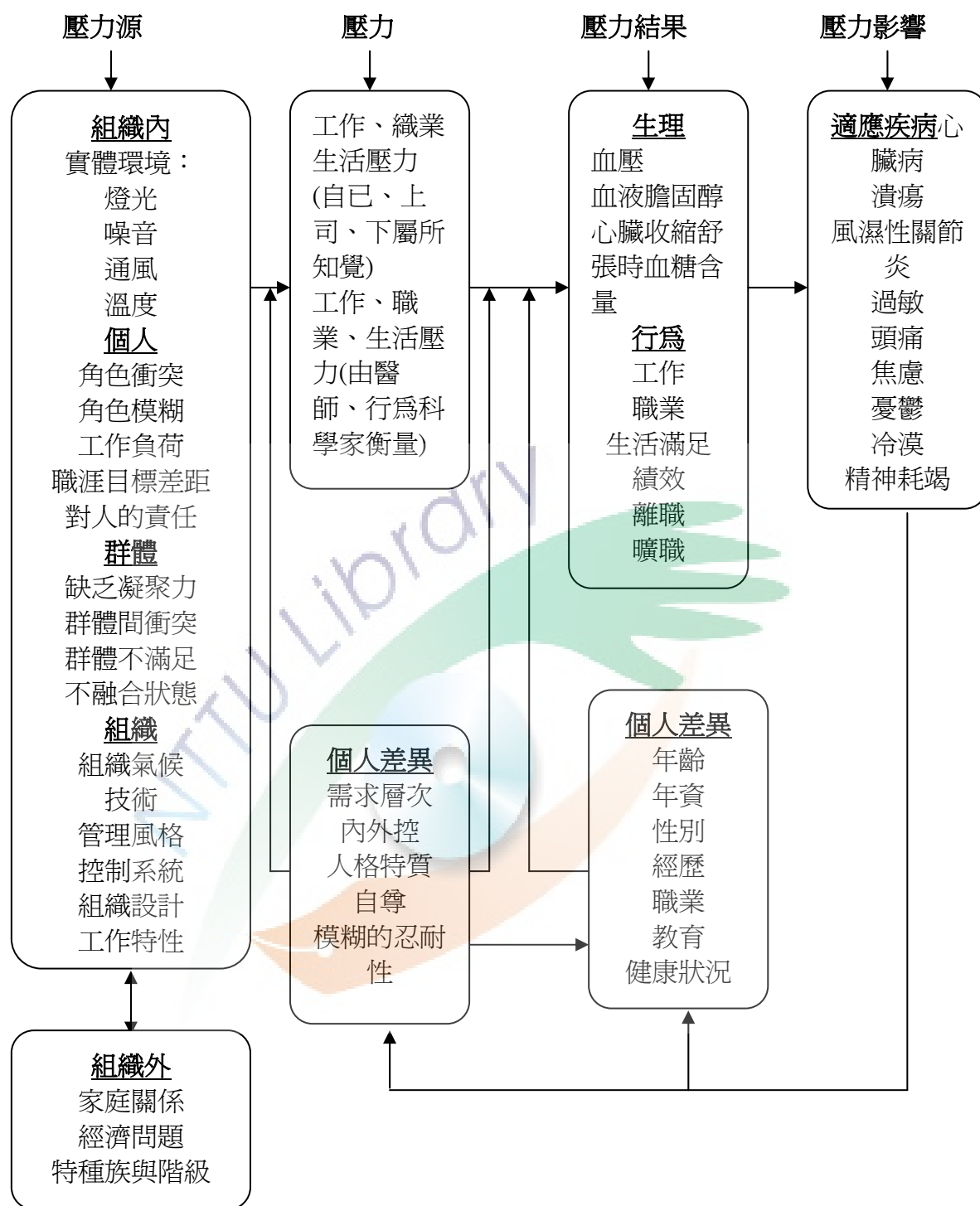


圖 2-7 組織壓力模式

資料來源：Ivancevich J M. & Matteson, M T, Controlling Work Stress, San Francisco Jossey Boss, 1987: 27。(引自蔡萬來，2003)。

綜觀上述七種工作壓力理論模式，本研究認為工作壓力的形成，是由於外在工作情境與個人期待產生認知差距，而無法在工作情境獲得滿足，且個體在無法

適應的情況下，產生的身心疲憊現象，從劉玉玲（2001）的基本理論模式的架構中可以發現壓力源涵蓋外在環境因素、組織因素及家庭因素，與個體個別的差異交互作用，使個體感受到工作壓力的存在，而產生身心疲憊等現象，因此將參考基本理論模式作為本研究架構。

參、警察工作壓力來源與相關研究

學者對壓力源因為存在著多元化的觀點，所以各學者對工作壓力探討的方向亦有所差異。有研究者嘗試從警察工作特性、內容等相關因素，來探究警察工作壓力來源或從組織的壓力來源，來探究警察的工作壓力，另外也有研究警察所處環境對其造成的工作壓力，而從組織的外部壓力源及內部壓力源等面向加以探討。惟不論探究的方式為何，國內外學者對警察工作特性所產生的壓力來源卻有其一致性。茲將國內外有關壓力源及警察工作壓力源之研究發現，加以整理如下。

一、國外研究

（一）Hellriegel et al.(1986)對工作環境中存在的壓力源：可分為六個層面來探討。如圖 2-8 所示。

- 1、工作本身：工作環境(如燈光、噪音等)、工作太多或太少，及時間急迫皆會對工作者造成負擔而產生壓力。
- 2、組織角色：如果角色模糊、角色負荷不了，加上角色衝突，以及沒有決策權等，均會對工作者在工作職場上產生壓力。
- 3、人際關係：在工作職場上與同僚、部屬、上司之間的關係不好的話，將會直接影響到工作效率。另組織如無法分層負責，違成作業不順暢，都會增加工作壓力。
- 4、生涯規劃：工作者在組織如未能發揮才華，造成工作缺乏安全感、受到挫折，使得晉升太慢或受阻，會造成個人發展上的壓力。
- 5、組織結構：工作者的行為，如職務調整，受到組織缺乏協商機能調動遭受限制，以及組織決策不明，皆會造成個人的工作壓。
- 6、組織外部：由於工作者常扮演多種角色，但只有一種角色能符合工作需求，角色衝突與個人需求產生衝擊而造成壓力。

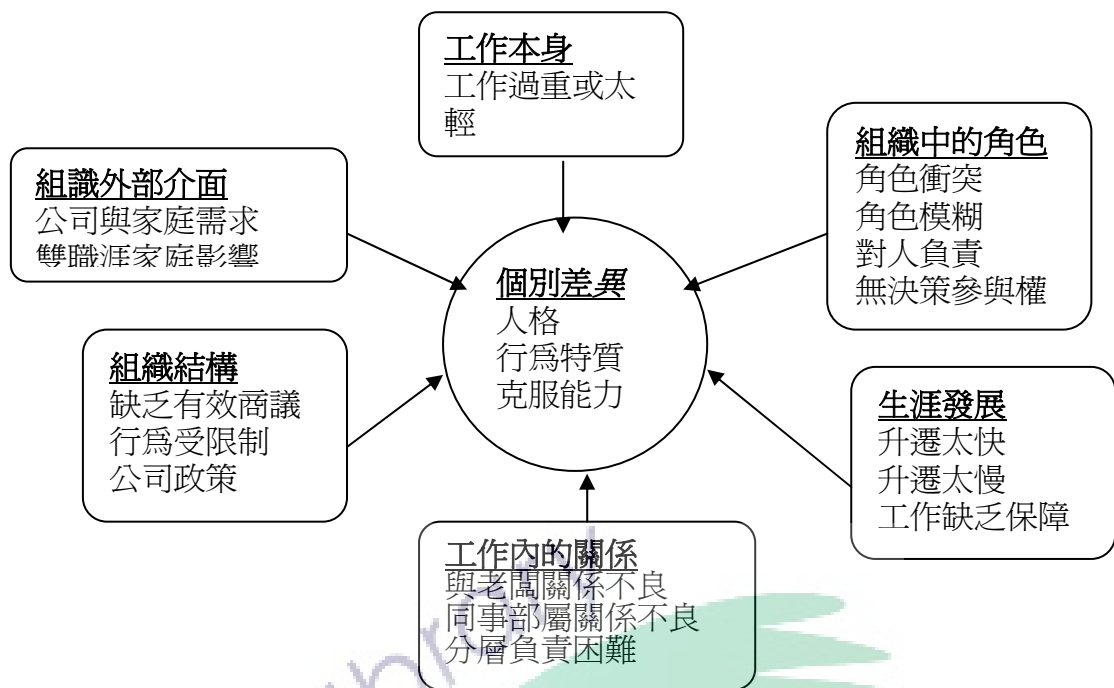


圖 2-8 工作壓力的來源

資料來源：Hellrigel, D., Siocum, J. W., & Woodman, R. W. (1986). *Work Stress Organizational Behavior* (4ed), p519 (引自陳村河，2001)。

(二) Hughes與Galinsky(1988)認為工作壓力來源主要是工作負荷、工作時間長短、工作挑戰、工作安全感等（行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所,1996）。

(三) Cooper(1988)探究工作壓力時將工作壓力來源區分為：(一)工作本身之因素；(二)組織中的角色；(三)工作上與他人的關係；(四)生涯發展及成就；(五)組織結構與氣氛；(六)家庭與工作的互動界面六項（引自許仁宗，2004）。如以下說明：

- 1、工作本身因素：不良的工作環境，輪值的工作，長時間工作，經常出差，工作的風險與危險，新科技的發明，工作負荷過重或工作負荷過輕皆會對工作者造成壓力。
- 2、組織中的角色：角色模糊、角色衝突、角色過負荷或不足、對人負責任以及沒有決策權等，一人經常扮演多種角色，但只有一種角色能符合工作型態，經常與個人需求產生衝突皆會對個體工作時造成壓力。
- 3、工作上與他人的關係：工作崗位上與上級、同事、部屬的關係，將

影響工作效率，組織無法有效分層負責時將造成作業不便，增加工作壓力。

4、生涯發展的成就：個人在組織職位中晉升太快或太慢造成大材小用或小材大用、工作缺乏安全感、受到挫折皆會造成個人發展上的壓力。

5、組織結構和氣氛：缺乏工作的參與、協商的效率，個人行為受到限制或職務調動，組織政策皆會造成工作者壓力感受。

6、家庭與工作互動界面：因工作而無法兼顧家庭及子女生活，對工作者亦會造成壓力。

(四) Steam (1992) 歸納警政學者研究發現提出十一種公認為是警察工作壓力的主要來源：1.公眾的負面態度。2.危險與對潛在危險的恐懼。3.置身於悲劇事件中。4.對刑事司法系統的挫折感。5.角色衝突。6.角色混淆。7.警察組織本身。8.內部調查。9.無聊與體能缺乏運用。10.輪值工作。11.調動。

(五) Greenberg (1995) 綜合工作壓力的來源可分為工作上的壓力來源與組織外壓力來源兩大類，前者包括：工作性質、工作者在組織中角色、生涯發展問題、人際關係、組織結構與氣氛等；後者包含有：家庭問題、生活危機、財務問題(轉引自潘正德譯,1995)。

二、國內研究

有關國內研究者對警察工作壓力來源的研究亦相當豐富，茲就研究者對警察工作壓力的來源及研究發現如表 2-3，摘要整理如下：

(一) 黃賀 (1998) 認為警察角色衝突的壓力來源包括警察工作本身特性、社會的壓力、民眾的過高期望，也來自上級的要求、家庭的期許、警察本身的生涯規劃及自我實現需求等等。

(二) 黃翠紋 (2000) 將警察工作的壓力源分為：1.工作形態。2.工作環境。3.工作量。4.工作績效壓力。5.組織中的衝突。6.來自社區的壓力。7.來自家庭的壓力。

(三) 王伯頌 (2000) 將警察工作的壓力源分為：1.工作時間。2.工作負荷。3.與上級長官的關係。4.角色壓力。5.組織結構與氣氛。6.家庭生活與

休閒。7.同事支持。8.工作適應。

(四) 翁翠芳(2002)針對警察工作實況編制量表，分為「工作本身壓力」、「上級(長官)壓力」、「執行時外力干擾」三個因素探討警察人員工作壓力衡量指標。

(五) 陳仁維(2006)認為影響刑事警察人員工作壓力之來源有：1.生活與工作。2.生涯發展。3.工作時間。4.工作負荷量。5.角色衝突。6.與上級長官關係。7.同事間工作競爭。

(六) 林雲祥(2006)將基層員警工作壓力來源分為：1.工作負荷量。2.工作時間。3.與上級長官關係。4.同事間工作競爭。5.角色衝突。

表 2-3 國內有關警察工作壓力來源相關研究

研究者	相關研究發現	研究對象
王伯頌 (2000)	1、就基層員警壓力對象源產生的強度，以五點量表的 4、5 兩點合起來的百分比計算，前五項基層員警主要工作困擾為(1)沒有時間照顧家庭生活和子女學業(佔 44.1%)。(2)認為警察編階過低，無法提振士氣(佔 43.9%)。(3)常擔心調動會影響我的家庭生活(佔 43.5%)。(4)執勤時間太長(佔 42%)。(5)常因公務無法照顧家庭而感到愧疚(佔 41.8%)。 2、工作壓力變項群：生活休閒、上級關係、同事支持、組織氣氛、工作適應、角色壓力、工作時間、工作負荷等。	台灣地區基層員警
蘇美卿 (2003)	基層員警的工作困擾源主要來自於「家庭生活與休閒壓力」，「工作時間與負荷壓力」、「角色壓力」相關的因素上。	高雄市警察局之基層警察人員
許仁宗 (2004)	1、就「工作壓力」各構面平均數比率的得分情形而言，以「生涯發展」得分最高，其次依序為「家庭生活與工作」，「工作時間」，「角色衝突」(77.63%)，「工作負荷量」，「與上級長官關係」，而得分最低的則為「同事間工作競爭」。 2、基層員警對工作壓力知覺之差異情形，因性別、年齡、警察養成教育、工作性質、工作類別、服務年資、婚姻狀況與職稱的不同而有顯著差異。 3、基層員警工作壓力與組織承諾呈負相關。	台北市基層員警

表 2-3 （續）

研究者	相關研究發現	研究對象
李文榮 (2004)	警勤區員警工作壓力強度高低依序為：工作負荷、個人發展、角色壓力、家庭生活與休閒、組織結構與氣氛。	屏東縣警察局轄內之警勤區員
曹振展 (2005)	1.就工作壓力的而言，所占比例最高以「因為工作的關係，常使我在重要假日時無法返家」題項者為最多，占91.13%。其次是「因工作時常輪班服勤，影響假日與家人外出遊憩休閒」題項，占87.4%。「常因工作繁忙而沒有時間照顧家庭」題項，占86.81%。「我對從事警察工作，常有不確定的危險發生」題項，占 83.93%。「我的執勤時間太長」題項，占 78.42%。2.基層警察人員對工作壓力之差異性情形，因性別、年齡、養成教育、工作類別、年資、婚姻狀況、職稱、教育程度、工作單位的不同而有顯著差異。	台中市警察局基層警察人員
陳仁維 (2006)	從工作壓力各項構面平均數比率中，可以瞭解到各構面的得分情形，其中以「角色衝突」得分最高(59.66%)，其次依序為「生涯發展」(56.12%)、「與上長官關係」(55.49%)、「同事間工作競爭」(54.55%)、「工作時間」(49.95%)、「家庭生活工作」(48.21%)，而得分最低的則是「工作負荷量」(44.65%)。	臺東縣警察局刑事警察人員
劉祥宏 (2008)	1.行政警察基層員警的工作壓力來源以工作負荷最高，其次依序為低福利制度、低自我發展、角色衝突。整體工作壓力的感受程度為中度。 2.專業警察基層員警的工作壓力來源以工作負荷最高，其次依序為低自我發展、低福利制度、角色衝突。整體工作壓力的感受程度亦為中度。	高雄市政府警察局與高雄港務警察局各分駐(派出)所之一線三星基層員警

資料來源：研究者整理

由上述各研究的探討，可知造成工作壓力的來源雖然眾多，但大致可區分為個人、工作與其他方面；個人因素包含工作者的個性與人際關係等，工作因素則含工作量、工作環境等，其他因素則含組織氣候、領導風格等。有些壓力源亦存在一般職業或日常生活之中，並非基層警察人員所特有，因此，研究者僅就蒐集的相關資料加以整理，本研究試將基層警察人員可能的

壓力來源予以探討分述如下：

（一）工作型態

一般人咸認基層警察工作是一種高度不確定性的職業，就基層員警因工作特性所造成的工作壓力研究中，常見的發現為：基層警察工作因具有偶發性的危險、枯燥、不確定等特性，所以常會讓人情緒緊繃。事實上，基層員警在執行勤務而造成的傷亡，畢竟是少數，在探討壓力源時，有高估或誇大危險性情事；反而是疲勞和輪班式的工作型態是造成壓力的一個不容忽視的原因。由於人類生理機制較適於白天時間工作，一般人亦比較喜歡日班時間工作；而警察人員日常的工作，是二十四小時日夜輪班值勤，其所造成對個人身心、家庭等不良影響問題，要適應工作時數改變及長期夜勤值班的疲勞，並不是一件容易的事。

（二）工作負荷量

如果工作超過負荷時或交辦處理非能力(生心理上或智能上)所及的事情時，便會感受到壓力。而基層警察人員過量的工作負擔，大部份來自許多勤務工作沒有適當的授權、合宜的工作方法，未經系統化累積建檔、疲勞及無助所造成。

（三）工作績效壓力

一般而言，人們喜歡在他們的工作上能有所表現，但如果無法知道上司期望他們做什麼，以及他們的工作表現如何被上司考評，那麼他們便會顯得擔憂與焦慮。由於近年來專案工作不斷，警察人員績效評比的目標隨政府領導人的更替要求而隨時更新，反而對工作績效沒有明確的目標，亦沒有確立周詳的工作績效標準，僅在各項專案期間訂訂工作目標，而專案更替之速度太快，缺乏長久的規劃，所以，對爭取工作績效漸漸缺乏動力，認為專案工作永無止盡且無法追隨績效的轉移，是造成基層警察人員嚴重心理緊張壓力的另一個原因。

（四）組織內的衝突

警察機關是層級節制的官僚體制，使得在警察機關組織中的基層警察人員及各級警察幹部之間，即形成了上對下、下對上，以及相同階級之間的內部工作關係。雖然警察機關對壓力管理的提倡不遺餘力，但就基層警察同仁而言，除了工作上潛伏的危險性外，管理措施的不當(如主官模擬兩

可或不確定的恣意行為及不公平的管理等)，亦是警察人員工作壓力的重要來源。另外因基層員警執行勤務均受各級警察幹部密集性的監督、查勤，也造成基層警察人員工作上相當大的壓力。

（五）來自社會的壓力

警察機關組織雖是社會的一環，但由於其工作特性，與現今社會期望治安能夠維持良好，使得警察工作壓力持續加重，對於治安的惡化，往往歸罪於警察的努力不足，尤其是站在維護治安第一線的基層警察人員，不易獲得外界的支持，而且也會因為少數警察人員之過失與違法亂紀的行為，加深社會民眾對警察機關及警察人員的負面刻板印象，而形成警察機關與社會大眾互動不良的關係。基層員警因輪班或休假之因素，與同事彼此之間自然會建立起相互支援和依賴的關係，往往將自己視為一個大俱樂部的成員，平日交往的對象常只是自己的同事，因此，基層員警在社會的實質人際關係並不理想，所結交者不外乎職務上接觸往來的或僅侷限於同事間的往來，加以日夜輪值忙於勤務工作，缺乏正常休閒與從事正常社交活動機會，連親朋好友亦感覺愈來愈少，因工作因素產生倦怠感、工作不滿足的社會人際關係疏離情形，對基層警察人員所造成的莫大壓力可想而知。

（六）來自於家庭的壓力

家庭生活與工作之間，始終存在著某些衝突，某些工作由於性質特殊，可能會造成員工或是其家人在本能上的排斥作用，亦將對員工產生壓力。由於基層員警偵防犯罪工作的辛勞性與衝突性皆相當高，影響所及，自然易造成基層員警的家庭生活不協調、夫妻和親子關係的不和，這種壓力源對基層員警個人與組織會產生不利影響。

三、有關警察工作壓力相關研究

近幾年國內對警察工作壓力之相關論文相當豐富，僅就部分研究摘要整理如表 2-4：

表2-4 國內警察工作壓力之相關研究

作者	年份	研究對象	論文名稱	有關工作壓力主要研究發現
翁萃芳	2001	基隆市、臺中市等警察局二線二星以下員警	警察人員之文化及相關因素之探討	警察人員過去三個月內，曾經歷工作壓力經驗及感受度均趨向工作本身因素，尤其是重要節日因工作無法返家，但壓力感受度均呈偏低情形；而都會區警察人員的整體工作壓力感受度小於鄉村區警察人員。
蔡永發	2002	嘉義縣警察局警正二階以下員警	警察之工作壓力相關因素關係之探討－以嘉義縣警察局為例	由於警察工作性質特殊，在壓力狀況下的員警心理調適不良，常會出現意外或人際爭執，甚或危及個人或他人的安全。其與其他職業壓力之項度比較，呈現較高的水準。
蔡萬來	2003	臺北市政府警察局二線三星以下員警	警察人員壓力之研究－以臺北市政府警察局為例	服務於派出所、刑事組警察同仁工作壓力大於分局內勤、保安大隊、交通大隊等單位；而離職傾向與工作壓力反應有顯著相關。
許仁宗	2004	台北市基層員警	探討工作壓力與組織承諾之研究	基層員警對工作壓力知覺之差異情形，因性別、年齡、警察養成教育、工作性質、工作類別、服務年資、婚姻狀況與職稱的不同而有顯著差異。工作壓力與組織承諾之關係呈顯著負相關。
陳仁維	2006	臺東縣警察局刑事警察人員	探討工作壓力與組織承諾關係之研究	刑事警察人員對工作壓力知覺感受之差異情形而言，其中以「工作屬性」、「警察教育」、「服務年資」、「刑事年資」、「婚姻狀況」及「職稱」等的不同而有顯著差異。
林雲祥	2006	彰化地區各警察機關基層員警	基層員警工作壓力與組織承諾之研究彰化地區警察機關為例	基層員警工作壓力因性別、年齡、警察教育、工作性質、職稱、服務年資、婚姻狀況、服務機關的不同而有顯著差異，並從研究中發現，不論從整體基層員警樣本資料分析，或是各別機關樣本分析，在工作壓力與組織承諾的關係中，均呈現負相關。

資料來源：研究者整理

綜合上述國內外研究者對警察工作壓力相關研究，雖然對於警察人員工作壓力來源看法不同，但同樣都認為警察工作充滿壓力，本研究乃參酌前述研究及 Cooper(1988)等人之研究，將分駐派出所基層員警工作壓力量表分為：「家庭生活與工作」、「工作時間」、「工作負荷量」、「與上級長官關係」、「與同事間之關係」、「角色衝突」等六個構面，分述如下：

- (一) 家庭生活與工作：指基層員警因工作勤務的關係，直接或間接等原因，無法照顧家庭生活的感受。
- (二) 工作時間：指基層員警服勤工作時間過長或不固定，而影響到本身正常生活作習感受程度。
- (三) 工作負荷量：指基層員警因勤、業務工作量繁重或來自長官的要求，超過本身所能負荷的程度。
- (四) 與上級長官關係：指基層員警對於上級長官在工作上的督指導、要求彼此認知不同產生不認同的感受承度。
- (五) 與同事間的關係：指基層員警與同事間互動，包括因工作及績效上的相互競爭，而得不到同事支持的感受程度。
- (六) 角色衝突：指基層員警工作時因所扮演的角色與本身的價值觀或與個人價值或他人與自己角色期待之間相互矛盾，進而衍生其內心上衝突的感受程度。

第三節 組織承諾之理論與相關研究

組織承諾，長久以來一直是管理學者所關注的議題，不但影響員工對組織投入的強度，亦是一種態度(Steers,1977；引自王經明,2003)，也代表組織與個人的一種聯結關係(Sheldon,1971；引自許仁宗,2004)。對於組織除能維持其競爭力外，同時也助於提升工作生產力及降低工作流動率和工作品質。因此受到許多學者的重視，但不論中外，以組織承諾為研究議題的學者頗多，亦受到廣泛的關注，雖然在定義與測量上還存在許多分歧，但是組織承諾對缺席率、留職、認同等行為產生作用的結果卻是一致的。

組織承諾(organizational commitment)是組織行為研究中，一項重要而且影響層面相當廣泛的態度變項。組織承諾的概念，最早係由 Whyte(1956)在一篇名為「組織人」(organization man)的文章中所提出，他描述：「組織人，不只是一個在組織中工作的人，同時也是屬於組織的人」(引自王迺渠,2006)。組織管理主要在創造一個對組織具有高度忠誠及高度績效的工作團隊，並使成員都能發揮潛能，有效運用充沛的人力資源，達成組織經營的使命與目標。然而組織並無法完全控制成員的行為，組織也無法巨細靡遺的規範所有的工作過程和工作職責，因此，如何讓成員能自動自發的擔負角色職責、認同組織目標、融入組織且關心組織的問題與需要，並願意主動採取行動處理，使得「組織承諾」成為重要的課題(劉翠芬,2005)。本節將探討組織承諾的定義、理論內涵與模式，以研究組織承諾衡量構面。

壹、組織承諾的定義

從許多學者的研究中可以發現，針對成員的曠職、怠惰與離職行為，組織承諾能有效的預測與解釋；低組織承諾的員工比高組織承諾的員工在工作表現上差；組織承諾可做為衡量組織效能的指標(引自程香儒,2000)。研究組織承諾的重要學者 Mowday, Porter 與 Steers (1982)認為組織承諾係指個人對於某一特定組織的認同，以及投入之態度傾向的相對強度，具有認同承諾、努力承諾、留職承諾等三項構面，其中，認同承諾係指強烈的信仰及接受組織的目標與價值、努力承諾係指追求組織利益努力的意願、留職承諾係指維持組織成員身分的強烈慾望。

但實際上，由於研究目的及學派的差異，各學者對於組織承諾的概念與意義相當分歧，眾說紛云，所持的立論觀點互異不同，而有許多不同的定義，Morrow(1983)便指出至少有 25 種以上有關組織承諾的概念與衡量，並將所有組織承諾的定義加以綜合歸納。而有些學者試圖將組織承諾概念加以分類(引自張美倫,2003)，茲將各學者或研究者所採用的定義彙整如表 2-5：

表 2-5 組織承諾的定義

作	者	定	義
胡瓊秦(1999)		員工對組織的忠誠、認同或承諾為探討及瞭解員工對組織的態度與表達員工對組織的一種依附感。	
牟鍾福(2001)		個人對組織與價值有著強烈的認同感與接受，並深入於個人之心中，而希望繼續成為組織的一份子，並且為組織奉獻心力，努力工作的意願或傾向。	
黃芳謙(2002)		認為組織承諾乃組織成員信任與接受組織的目標、信念與價值，對組織具有強烈的歸屬感與忠誠度，願意為組織付出更多的心力，並強烈願意繼續留任為組織的一員。	
許仁宗(2004)		對於某一特定組織認同及投入態度的相對強度。	
范熾文(2005)		表示組織中成員能認同組織目標與價值，願意為組織或工作付出個人的心力，希望能繼續留在組織服務的態度與傾向。	
張美齡(2007)		指對組織的目標、價值、信念等，存在強烈的認同感與接受度，願意對組織付出心力與貢獻才智，不輕易考慮離開組織。	
郭雅玲 (2007)		組織承諾是成員認同組織理念價值，並渴望維持組織成員身份，進而願意投入心力，協助組織目標達成的表現。	
Kawakubo(1987)		組織成員希望繼續留在組織的意願。	
Alien 與 Meyer (1987)		組織承諾是因情感等心理因素所產生的附加現象 (Affachment)，也是因利益成本的認知 (Perceived Cost) 所產生的附加現象，以及是因義務規範 (Obligatuon) 等道德因素所產生的附加現象。	
Reyes (1990)		是認同組織價值，為組織投入與留任組織的強烈信念與傾向。	

表 2-5 （續）

作 者	定 義
William 與 Anderson (1991)	對組織具有附屬感、聯繫及公民式的行為，並願意爲了組織的效能、效力與資源的轉換、創新而付出。
Kushman(1992)	組織承諾是個人將組織的價值和目標內化，並表現出對組織的忠誠。
Stephen(1992)	認爲組織承諾是以忠心、認同、投入來評個人對組織及組織目標的定位程度。
Robbins(2001)	組織承諾爲工作態度的一種，即員工認同特定組織及其目標並且希望維持組織內成員關係的程度。

資料來源：研究者整理

由上述各學者對組織承諾定義，基於研究取向不同，各有不同看法，但其本質並不相衝突，本研究對組織承諾的定義爲：警察組織內的成員對組織目標及價值認同並接受，同時願意爲組織貢獻心力，有強烈意願繼續成爲組織一份子。

貳、組織承諾的分類

由於各學者觀點不同且定義相當分歧，其意義與模式也不盡相同，部分學者嘗試予以分類來說明組織承諾的意義，茲將較重要的組織承諾意義，依型態分類彙整如表2-6：

表 2-6 組織承諾的分類

作 者	分 類	定 義
	心理性觀點	成員對組織有積極、高度正向於組織的傾向。
Morris;Shenmam (1981)	交換性觀點	可看出成員離開組織與否的傾向，但對往後留在組織的行為卻不能預知，且此類組織承諾之測量著重於前因與態度的結果，而對組織承諾與成員在組織中之特別行為的結果缺乏實證研究。

表 2-6 (續)

作	者	分	類	定	義
Mowday,	認同承諾	指深信並接受組織目標及價值。			
Porter 與 Steers(1982)	努力承諾	指願意為組織投注高度的努力。			
	留職承諾	指具有強烈的欲望以維持組織成員的身分。			
Hall(1983)	態度性承諾	包含：1.對組織目標的認同；2.對組織之工角色的投入；3.對組織的情感忠誠。			
	行為意圖承諾	包含願為組織效力和願意留在組織。			
Reicher (1985)	交換觀點	承諾乃是組織成員的報酬與成本的函數，當在組織的年資增加時，承諾水準會提高。			
	歸因觀點	承諾乃個人與其行為的連結，這是由於當個人從事有意識的、明顯的及不可變更的行為後，他會歸因於自己對組織承諾的態度。			
Allen 與 Meyer(1991)	情感性的承諾	員工在情感上依附、認同及投入組織中。當員工在組織中的經歷與他們的期望一致，而且可以滿足他們的基本需求時，比那些較不滿足的員工，會對組織發展出更強烈的情感性依附。			
	持續性的承諾	有關離開組織成本的認知，而產生留在組織中的承諾。員工通常會依兩方面來決定對組織的持續性承諾：（1）員工衡量其他外在就業機會的多寡（2）員工知覺離開公司，所需付出的犧牲（成本）。			
	規範性的承諾	員工對組織的忠誠是一種義務，換言之，規範性承諾是強調維持對雇主的忠誠，是發展社會化經驗的結果，或經由組織獲得的利益。			
Mayer與 Schoorman (1992)	價值承諾	相信並願意接受組織的目標與價值，也願意為組織投入高度的努力。			
	持續承諾	個人具有強烈之慾望，以維持組織成員的身份。			

資料來源：研究者整理

從上述各學者對組織承諾定義的分類，組織承諾可分為下列幾類：

- 一、「心理性」組織承諾：採心理認知的觀點，將承諾視為一種態度，亦即組織成員認同組織信念、價值與目標而表現出的態度，包括對組織正面的評價，在情感上給予組織積極關注與忠誠，在工作上主動投注心力，以及願意繼續留在組織中的強烈意願，可說是一種主動性的承諾。
- 二、「交換性」組織承諾：採功利性與工具性的觀點，將承諾視為一種行為，亦即組織成員衡量本身所付出成本與報酬是否成比例，對無法撤回決定及無法改變的行為所作之補償過程。個人受到某些誘因或束縛，才願意為組織効力，非積極自發的努力。可說是一種被動性的承諾。
- 三、「社會性」組織承諾：強調組織與個人關聯、契合的程度，亦即組織成員在組織社會化的過程中，與組織建立起緊密結合的隸屬關係，而內心產生一種道德上強烈的向心力與義務感。個人會受到團體規範及本身回報組織心理的影響，而為組織團體貢獻一己之力。可說是一種規範性、道德性的承諾。

綜合以上學者對組織承諾之定義與分類，本研究在探討組織承諾時，將採 Mowday, Porter 與 Steers(1982)對組織承諾之分類，將組織承諾分為：認同承諾：指深信並接受組織目標及價值；努力承諾：指願意為組織投注高度的努力；留職承諾：指具有強烈的希望繼續留在組織內，並持續成為組織的一份子。

參、組織承諾的理論模式

綜觀組織承諾的相關文獻，主要以探討其前因後果，因為其中牽涉的因素眾多且關係複雜，迄今仍無完整的理論模式可將所有組織承諾的因素予以涵蓋，是以組織承諾之發展呈現多元化的態勢。茲將較為重要的組織承諾模式，彙整敘述如下：

一、Steers之組織承諾「前因後果模式」

Steers於1977年綜合過去許多組織承諾研究，提出組織承諾前因後果理論如圖如圖2-9所示。前因變項：係指用以預測組織承諾的高低的自變項，包括：個人特質（Personal Characteristics）、工作特性（Job Characteristics）與工作經驗（Work Experiences）。受組織承諾影響的三個後果變項分別為留職意願、出席率與工作績效，茲將前因變項說明如下：

（一）個人特質：指在特定環境下的各種人口統計變項與人格特質，例如

年齡、教育程度和成就動機等。

(二) 工作特性：包括工作本身、工作環境、福利安全、工作回饋、工作技能、自主性、挑戰性、薪資、由工作中學習知能及發展機會、人際關係（如滿足感、成就感榮譽感、自我實現）等。

(三) 工作經驗：包括對組織的態度、組織的可靠性、工作聲望、個人所知覺組織對其重視的程度、個人期望被滿足的程度。

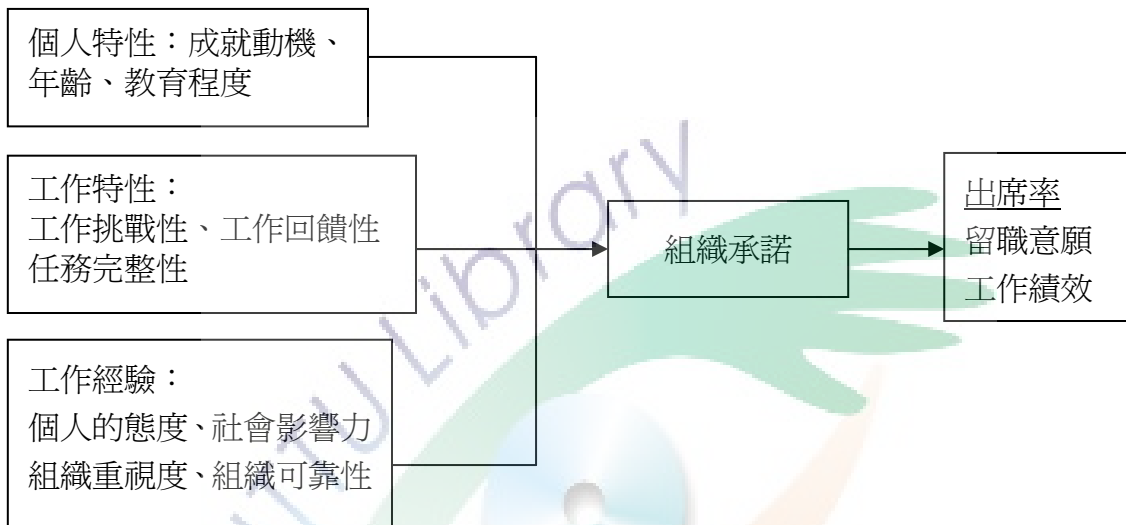


圖 2-9 Steers 之組織承諾「前因後果模式」

資料來源：Steers.R.M(1977) Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly, 22, 46.
(引自許仁宗，2004)。

二、Stevens, Beyer 與 Trice 之組織承諾角色知覺理論模式

Stevens, Beyer 與 Trice (1978) 等人，融合心理觀點與交換觀點，提出組織承諾角色知覺理論模式如圖 2-10 所示，Stevens 等人認為個人會透過角色知覺歷程，經交換、評估後而形成角色行為或態度，並進而影響其對組織之承諾。而角色知覺歷程會受到個人屬性、包括性別、年齡、教育程度、工作投入、態度等影響，角色相關因素包括職務、年資、管理層次、工作特性、工作負荷等及組織因素包括組織規模，集中化、控制幅度等之影響（林俊傑, 2007）。

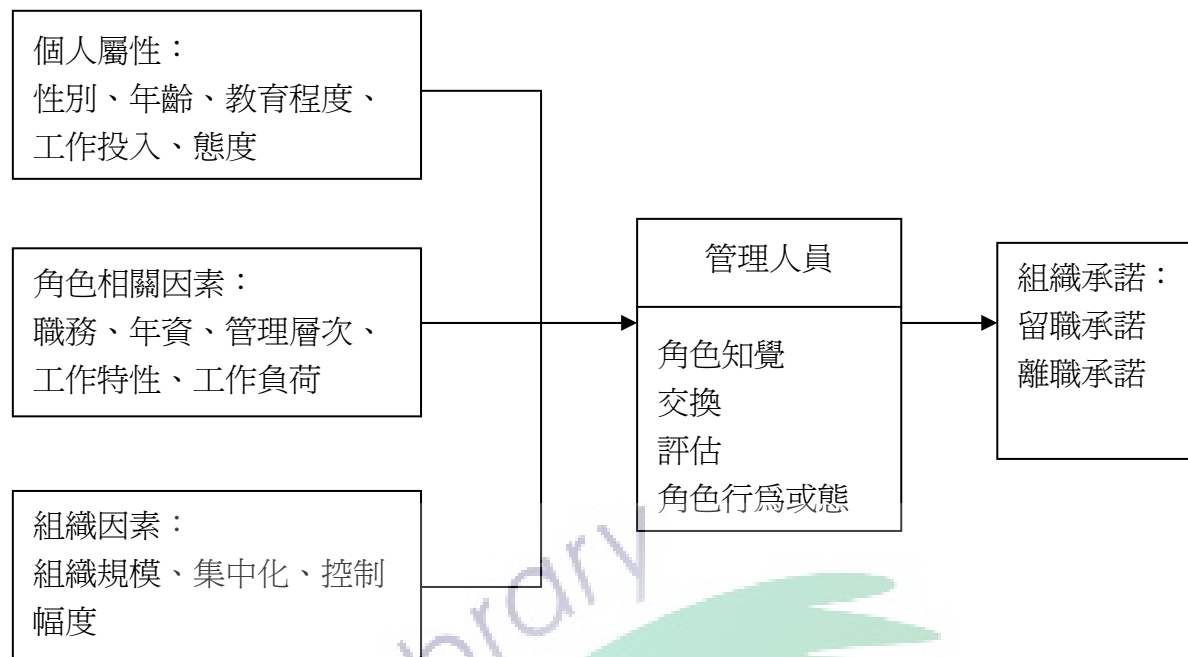


圖2-10 Stevens, Beyer 與 Trice組織承諾角色知覺模式

資料來源：Steven, J. M., Beyer, J. M., & Trice, H. M. (1978). Assessing Personal, Role and Organization Predictors of Managerial Commitment. *Academy of Management Journal*, 21(3), 382. (引自林俊傑，2007)

三、Mowday, Porter 與 Steers 之組織承諾「前因後果模式」

Mowday, Porter 與 Steers (1982) 歸納組織承諾的相關研究，提出前因後果理論，並進一步說明組織承諾各階段的發展及重要因素。本模式與Steers 的前因後果理論相類似但本模式更為周延。Mowday 等人之前因後果模式，如圖2-11所示：Mowday等人認為，組織承諾的前因有四個變項，導致五種後果，其前因變項包括：

- (一) 個人特徵：包括年齡、性別、教育水準、種族與人格特質等。
- (二) 角色相關特徵：包括工作範圍、挑戰性、角色衝突與角色混淆等。
- (三) 結構性特徵：包括組織規範、工會介入、控制幅度、正式化、分權程度以及決策參與程度等。
- (四) 工作經驗：包括組織可依賴性、期望程度、個人重要性及群體的規範等。

結果變相則包括工作績效、任教年資、曠職、遲到怠工及轉業離職等五項。

Reichers 於1985 年從事有關組織承諾之實證研究時，以Mowday 等人的組織承諾前因後果理論模式分別列成「組織承諾及其前因變項關係之研究」與「組織承諾及其後因變項關係之研究」，根據實證研究的結果顯示，有些變項與組織承諾的關係未達顯著（如：工作績效、組織規模），原則上，此一架構是正確、有價值的（Reichers, 1985）。

後果

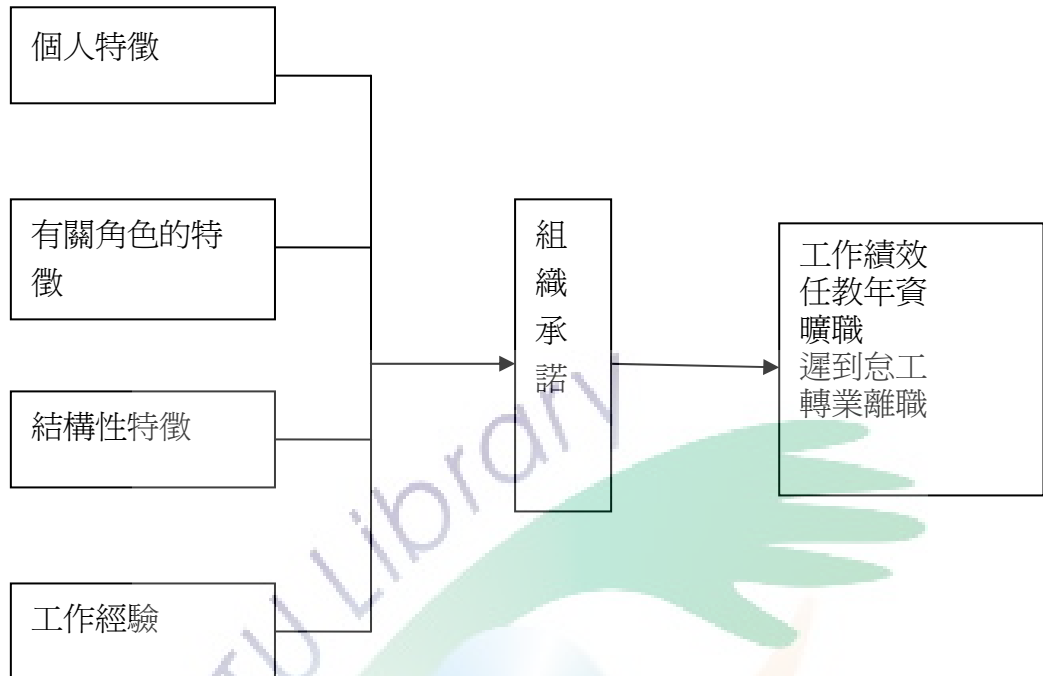


圖2-11 Mowday, Porter 與 Steers 之組織承諾「前因後果模式」

資料來源：Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982).

Employee-organization linkage. New York: Academic Press.,30

(引自曾至勳，2008)。

綜合以上各種模式討論，可以知道個人因素或工作性質均會影響其對組織的忠誠度，也就是一種承諾，惟組織承諾是一種多面向的概念，組成的構面有那些，研究者的看法並不一致，且沒有一種理論模式可以完整包含所有組織承諾的相關變項，本研究認為Mowday等人之前因後果模式最能表示組織承諾的因果關係，因此將以該理論模式作為基礎，探討基層員警是否因年齡、服務年資、婚姻狀況、警察教育程度、工作屬性、職稱……等個人基本屬性而有不同程度之組織承諾。

肆、組織承諾之相關研究

組織成立之後，必然會運用其一切資源，以追求生存與發展。組織的各項資源中，人是最重要的資產。管理者的功能主要在於創造一個具有高度忠誠及高度績效的群體，可以使每一位成員都能發揮其工作潛能，充份利用人力資源。忠誠

與績效如何評定？學者指出，員工對組織的承諾程度不僅可作為該組織績效的指標，更有效的預測員工的績效、缺勤及離職（Morris 與 Sherman, 1981）。尹衍樑(1988)歸納了管理學者的研究發現組織承諾具有下列的重要性：1.組織承諾比任務滿足更能成為離職率的指標；2.組織承諾亦為組織績效的指標，高組織承諾的員工會比那些低組織承諾者有較高的任務績效；3.組織承諾可顯示組織的有效性；4.組織承諾之理論價值是可以提供態度與行為連結之實證研究。

Mowday et al.(1982)的研究發現，提高員工的組織承諾，能夠促進員工自發性的創新行為，且高組織承諾的員工，比低組織承諾者有較高的組織績效。龔昶銘（2002）以全國之基層員警為研究對象，針對一線三星之 1,212 位男性警員做為研究樣本，探討基層員警組織承諾與工作適應的關係，研究發現，組織承諾與壓力反應呈現顯著之負相關。程正欲（2006）以臺北縣警察局為例，探討警察科技人員工作生活品質與組織承諾之研究，發現警察科技人員之年齡、年資、學歷、職稱等之不同對組織承諾有顯著差異，陳明晰（2006）以雲林縣警察局為例，探討警察人員之工作困擾、壓力反應與組織承諾等組織行為的現況與關係，結果發現警察人員之年齡、婚姻狀況、職務配階、工作年資、內、外勤屬性、服務單位層級、擔任主管與否，對其組織承諾有顯著差異；在工作困擾中，以「工作負荷」與「組織氣氛與長官關係困擾」，對組織承諾之影響最大。陳仁維（2006）以刑事警察人員工作壓力與組織承諾關係之研究，結果發現刑事警察人員之工作壓力與組織承諾呈現正相關，而在性別、工作屬性、警察養成教育、服務年資、刑事年資、婚姻狀況及職稱等的不同對組織承諾程度有顯著之差異。林雲祥（2006）以彰化地區不同警察機關之基層員警為研究對象，探討基層員警工作壓力與組織承諾之關係，結果發現，不同年齡、婚姻狀況、服務機關的員警對於「組織承諾」、「規範的承諾」、「情感的承諾」各構面的認同程度有顯著差異情形。

由上述文獻及研究發現，「組織承諾」早已被視為有關管理和組織行為研究的一個重要變數。若是能夠提高組織承諾，將對個人、組織及社會產生結構性的良性循環，避免各種組織營運成本、節省與社會資源之浪費，使得組織得以良好發展。因此，本研究歸納認為，若分駐派出所基層員警之高度承諾，則會對分駐、派出所組織具有較高的忠誠度，且願意投入各項工作；進而使警察機關組織績效獲得提昇，故選擇組織承諾作為本研究之結果變項。本研究參酌前述研究及 Mowday,Porter 與 Steers(1982)等人之研究，將分駐派出所基層員警「組織承諾量表」分為：「認同承諾」、「努力承諾」及「留職承諾」等三個構面。

第四節 工作壓力與組織承諾之相關研究

由上述章節可知工作壓力與組織承諾，已成為專家學者研究主題，惟目前國內外有關基層警察人員工作壓力與組織承諾相關研究文獻不多，本研究乃就近年來以工作壓力與組織承諾為題之論文，進行整理探討，以進一步瞭解工作壓力與組織承諾的關係，茲將學者相關研究發現整理如表2-7：

表 2-7 學者對工作壓力與組織承諾之相關研究

研究者	研究發現
陳瑞惠 (2002)	探討私立高中教師工作價值觀、工作壓力與組織承諾之研究，發現工作壓力與組織承諾呈顯著負相關。代表其工作壓力越大，對組織承諾越低。且工作壓力可預測組織承諾。
吳娟娟 (2002)	探討國稅人員工作壓力、組織承諾與離職傾向之關聯性，研究結果發現工作壓力之焦慮、憂鬱、低自尊各層面均與組織承諾呈顯著負相關；而工作壓力之焦慮、憂鬱、低自尊各層面均與離職傾向呈顯著正相關，表示工作壓力愈大，離職傾向愈大；而組織承諾之組織認同、努力承諾與留職承諾則與離職傾向呈顯著負相關，表示組織承諾愈低離職傾向愈高。留職承諾則與離職傾向呈顯著負相關，表示組織承諾愈低離職傾向愈高。
曾怡錦 (2004)	探討教師工作壓力、組織承諾與學校效能關係，研究結果發現，因性別、學校性質在教師工作壓力上有顯著的差異；年齡、服務年資、學校性質在教師組織承諾上有顯著的差異；教師工作壓力與教師組織承諾存在顯著且負向的關係。
許仁宗 (2004)	探討台北市基層員警工作壓力與組織承諾之研究，發現工作壓力之家庭生活與工作、角色衝突、與上級長官關係、同事間工作間競爭、工作時間及工作負荷量等構面與組織承諾之組織認同、努力承諾與及職承諾構面與離職傾向呈顯著負相關。
周貞豪、何若湯 (2005)	針對台北縣國民小學體育教師研究發現，台北縣國民小學體育教師工作壓力各構面與體育教師組織承諾各構面呈顯著負相關，表示台北縣國民小學體育教師如感受到愈高之工作壓力，則其組織承諾愈低。

表 2-7（續）

研究者	研究發現
陳仁維 (2006)	針對臺東縣警察局刑事人員研究發現，刑事警察人員工作壓力愈大，對組織承諾並未降低，但工作壓力與組織承諾二者有相關關係。
林雲祥 (2006)	針對彰化不同地區警察機關基層員警研究發現其工作壓力各構面與組織承諾呈顯著負相關。
曾至勳 (2008)	在探討監獄戒護管理人員工作壓力與組織承諾之研究發現戒護管理人員工作壓力知覺情形與組織承諾及其各構面呈顯著之負相關。
劉祥宏 (2008)	在探討行政與專業警察人員工作壓力與組織承諾之研究發現基層員警工作壓力知覺情形與組織承諾及其各構面呈顯著之負相關。
Jamal (1990)	以護士為研究對象，研究結果發現工作壓力與工作滿足、組織承諾呈負向關係。
Sager (1994)	以業務人員為研究對象，研究結果發現工作壓力與組織承諾呈負向關係。

資料來源：研究者整理

綜合上述研究發現，工作壓力與離職傾向呈負相關，組織承諾與離職傾向呈負相關，而工作壓力與組織承諾存在著負相關。因此本研究針對分駐派出所基層員警工作壓力知覺程度為何？及對組織承諾的認知影響為何？做進一步深入的探討，期望瞭解台東縣警察局所屬分駐派出所基層員警的工作壓力與組織承諾是傾向於何種關係。

第三章 研究設計

本研究旨在探討臺東縣警察局所屬分駐派出所基層員警對於工作壓力知覺之差異情形、組織承諾認知程度上之差異情形，及工作壓力與組織承諾之關係。依據第二章有關工作壓力與組織承諾之文獻探討，對於所要探討的問題編製成問卷，進行問卷調查研究。茲將本研究架構、研究假設、研究對象、研究方法、研究工具、研究流程及資料處理與分析方法等七部份，分別說明如下：

第一節 研究架構

壹、研究架構

本研究依據前述研究動機與目的、待答問題，藉由文獻探討，針對前人相關之研究加以整理、分析，進而提出本文之研究架構，如圖3-1所示。本研究根據工作壓力來源與組織承諾的分類與理論，認為影響工作壓力與組織承諾的因素中，個體是一個重要基礎因素，因為不管是個人對工作壓力知覺或是組織承諾的認知程度，都是屬於個人對組織或工作環境，所持有的主觀感受，這種態度會因為個體的差異而有不同的知覺感受。個體因素可分為人格特質與人口屬性二種，但是人格特質傾向並不容易從文獻或相關研究中取得，因此，本研究只採人口屬性因素，將個人基本背景資料定義為一獨立變數，個人基本資料係針對臺東縣警察局所屬分駐派出所員警區分為性別、年齡、服務年資、警察教育、職稱、工作屬性、婚姻狀況、家庭居住所與辦公處所通勤時間、有無子女等變項。

另根據第二章針對國內、外相關文獻對於工作壓力與組織承諾之探討，將工作壓力定義為自變項，包含家庭生活與工作、角色衝突、工作負荷量、工作時間、與上級長官間的關係、與同事間互動的關係等六個構面。組織承諾定義為依變項，包含三個構面，分別為認同承諾、努力承諾、留職承諾。

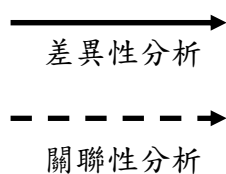
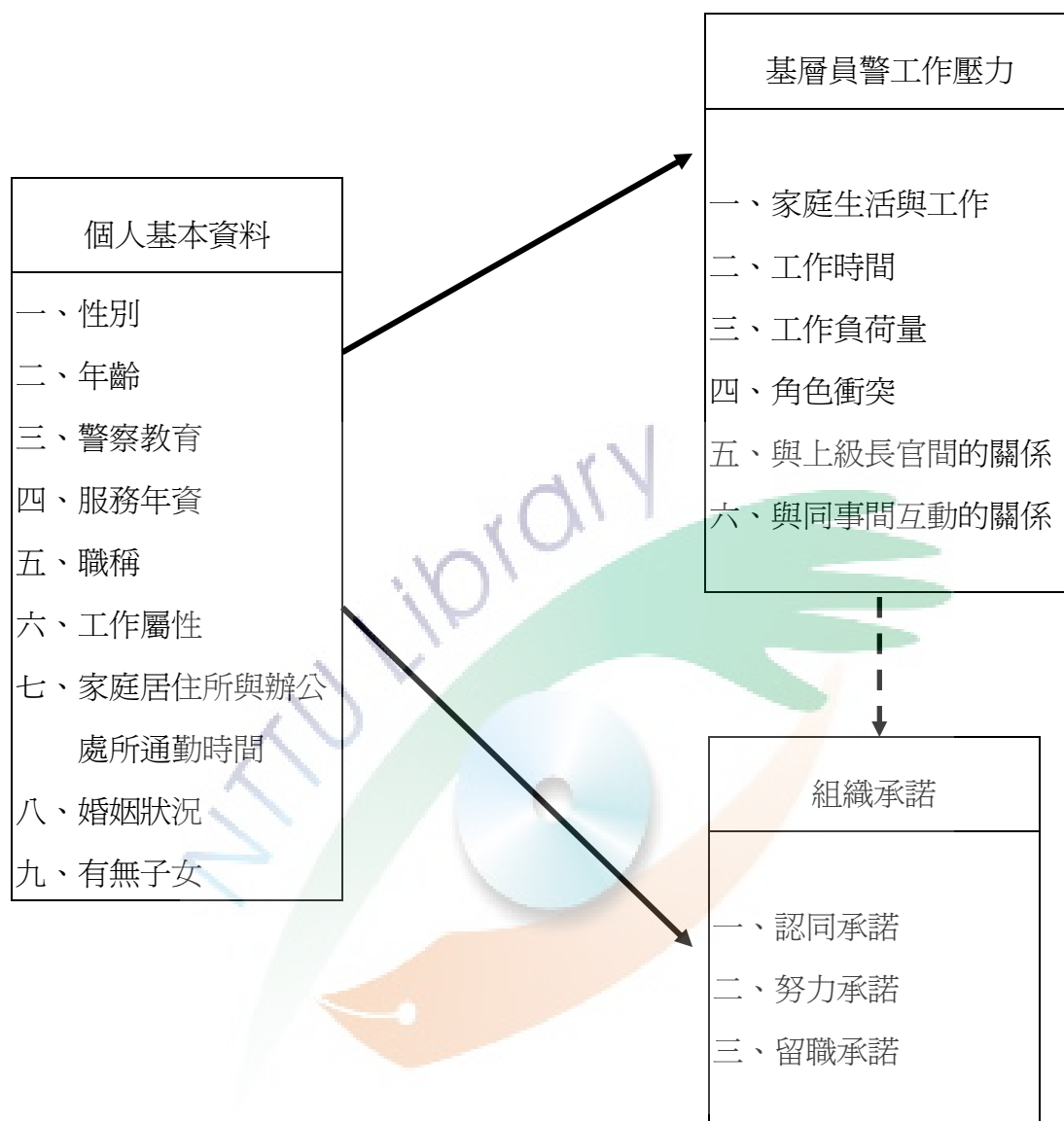


圖 3-1 研究架構圖

貳、研究變項

參照上述研究架構，本研究之三個研究變項，自變項為工作壓力，依變項為組織承諾，另包括個人基本變項部分，分述如下：

一、個人基本資料：員警基本資料部分包括性別、年齡、警察教育、服務年資、家庭居住所與辦公處所通勤時間、職稱、工作屬性、婚姻狀況、有無子女等九項。

(一) 性別：區分為男性、女性等二項。

(二) 年齡：指員警目前的年齡。

(三) 警察教育：係指員警受警察教育類別。

(四) 服務年資：指員警從事警察工作年資。

(五) 家庭居住所與辦公處所通勤時間：指員警住居所距離服務之分駐派出所遠近與每日通勤情形。

(六) 職稱：指員警目前的職位。

(七) 工作屬性：指在分駐、派出所擔任的工作。

(八) 婚姻狀況：指員警目前婚姻狀況。

(九) 目前有無子女：區分為有、無二項。

二、工作壓力

指分駐派出所員警對工作壓力知覺情形，其衡量構面分為：(一)家庭生活與工作。(二)工作時間。(三)工作負荷量。(四)角色衝突。(五)與上級長官的關係。(六)與同事之間互動的關係等六個構面，本研究以工作壓力構面作為自變項。

三、組織承諾

指分駐派出所員警對組織承諾認知情形，其衡量構面包含三部分：(一)認同承諾。(二)努力承諾度。(三)留職承諾。本研究以組織承諾作為依變項。

第二節 研究假設

根據上述研究架構，提出本研究之基本假設，以證明各變數間是否有差異性、關聯性存在。因此，以虛無假設（Null Hypothesis）方式提出，期望研究結果能拒絕虛無假設，成立對立假設，證明各變數間有差異、關聯存在。

假設一：個人不同基本變項的基層員警其在工作壓力知覺程度無顯著差異。

- （一）不同性別的基層員警其工作壓力的知覺程度無顯著差異。
- （二）不同年齡的基層員警其工作壓力的知覺程度無顯著差異。
- （三）不同服務年資的基層員警其工作壓力的知覺程度無顯著差異。
- （四）不同警察教育程度的基層員警其工作壓力的知覺程度無顯著差異。
- （五）不同職稱的基層員警其工作壓力知覺程度無顯著差異。
- （六）不同工作屬性的基層員警其工作壓力知覺程度無顯著差異。
- （七）不同住居所與辦公處所通勤時間的基層員警其工作壓力知覺程度無顯著差異。
- （八）不同婚姻狀況的基層員警其工作壓力知覺程度無顯著差異。
- （九）有無子女的基層員警其工作壓力知覺程度無顯著差異。

假設二：個人不同基本變項的基層員警其在組織承諾的程度上無顯著的差異。

- （一）不同性別的基層員警其組織承諾的程度無顯著差異。
- （二）不同年齡的基層員警其組織承諾的程度無顯著差異。
- （三）不同服務年資的基層員警其組織承諾的程度無顯著差異。
- （四）不同警察教育程度的基層員警對組織承諾的程度無顯著差異。
- （五）不同職稱的基層員警其組織承諾的程度無顯著差異。
- （六）不同工作屬性的基層員警其組織承諾的程度無顯著差異。
- （七）不同家庭居住所與辦公處所通勤時間的基層員警其組織承諾的程度無顯著差異。
- （八）不同婚姻狀況的基層員警其組織承諾的程度無顯著差異。
- （九）有無子女的基層員警其組織承諾的程度無顯著差異。

假設三：基層員警工作壓力的各構面與組織承諾之間無關聯性。

- （一）家庭生活與工作與組織承諾之間無關聯性。
- （二）角色衝突與組織承諾之間無關聯性。

- (三) 工作時間與組織承諾之間無關聯性
- (四) 工作負荷量與組織承諾之間無關聯性。
- (五) 與上級長官關係與組織承諾之間無關聯性。
- (六) 與同事間的關係與組織承諾之間無關聯性。

第三節 研究對象

本研究主題以臺東縣警局所屬四個分局之分駐、派出所二線二星以下之基層警察人員為研究對象，臺東縣警察局設有臺東、關山、成功、大武四個分局，其所屬分駐派出所數及員警數分別為：臺東分局計有 3 個分駐所、16 個派出所，關山分局計有 4 個分駐所、14 個派出所，成功分局計有 2 個分駐所、9 個派出所，大武分局有 3 個分駐所、11 個派出所，總計 12 個分駐所、50 個派出所，員警人數計 485 人（2008 年 12 月統計資料）。本研究針對分駐派出所基層員警實施全面普查，以探討臺東縣警局所屬分駐派出所基層員警工作壓力與組織承諾之關係。茲將臺東縣警局所屬四個分局之分駐、派出所員警人數整理如表 3-1 所示。

表 3-1 臺東縣警局所屬分駐派出所員警人數統計表

數量 單位				
	分駐所	派出所	合計	員警數
臺東分局	3	16	19	174
關山分局	4	14	18	118
成功分局	2	9	11	89
大武分局	3	11	14	104
合計	12	50	62	485

資料來源：臺東縣警察局人事室統計資料（2008.12）

第四節 研究方法

本文的研究方法係採用文獻探討法及問卷調查法，分別說明如下：

壹、文獻探討法（Literature Review）

文獻分析法是一種簡單的探索性研究法，經由文獻等二、三手資料，歸納分析其研究結果與建議，指出需要驗證的假設，並說明這些建議性的假設是否有價值加以應用，而作為自己的研究基礎，文獻探討的範圍或來源大致可分三種：1、相關科學的研究報告、學術期刊、論文。2、科學學說與理論。3、一般論著、報紙、法令文件、各類文章、網路資源等。文獻分析法具有下列三種特性：1、其所研究的事件是過去而非目前發生。2、可以廣泛涉及前人在各領域的調查成果，超越自己調查的侷限性。3、可以避免觀察、訪談中，受調查者偏見等不良影響，有利於調查者全面、客觀的了解過去的社會事實。由於文獻探討法的目的在於瞭解研究主題的知識現況，本研究乃搜集國內外有關工作壓力與組織承諾的理論及文獻資料加以分析、歸納，做有系統的陳述，以作為本研究的理論架構及調查問卷設計的基礎。

貳、問卷調查法（Questionnaire Survey）

問卷是一種來統計或調查資料的問題表格，是一種蒐集資料方法，用以調查受訪者對某項事物的認知或是行為態度的問題，其又稱為社會調查或樣本調查。問卷調查法，係為調查研究法中，最常運用的方式之一，由於問卷調查法具有可蒐集大量資料，較為經濟方便、不受訪問者的特性等影響，在正確的抽樣方法、時間、經費情況允許下，樣本具相當的代表性，而抽樣方法常隨著調查研究目的，分析對象的特性，與所處環境不同，有多種不同的取樣方法（王佳煌、潘中道,2002）。

問卷調查是一種發掘事實現況的研究方式，最大的目的是蒐集、累積某一目標族群的各項科學屬性資料，可分為描述性研究及分析性研究兩大類。問卷調查的實施過程可分為幾個過程：（一）確定探究的問題、（二）蒐集相關文獻、（三）詳細列出擬調查和探究問題細節、（四）設計問卷、（五）確定問卷對象、（六）實施問卷調查、（七）處理分析和解釋資料。在過程中需特別注意問卷目的、內容、

題目、格式的設計等，如何提高問卷的回收率也是應考量的項目之一。

本研究以問卷調查法為測量工具，依據本研究的主題，參考相關研究者之論文，結合文獻資料分析編製問卷，將問卷設計為三部份：

- (一) 基本資料表，測量項目為受測者個人基本資料及相關工作屬性等項。
- (二) 工作壓力量表，測量項目為家庭生活與工作、工作負荷量、角色衝突、工作時間、與同事間互動的關係等項。
- (三) 組織承諾量表，測量項目為認同承諾、努力承諾及留職承諾等項。

第五節 研究工具

壹、問卷編製

本研究主要探討架構中各變項之關聯性，以臺東縣警察局所屬分駐派出所員警為研究對象，採普查方式之問卷調查作為資料蒐集來源，並經由相關文獻，參考陳仁維（2006）、林雲祥（2006）等人之警察人員工作壓力、組織承諾關係之研究問卷及研究者個人從警經驗編製本研究問卷初稿。本研究問卷共分為「工作壓力量表」、「組織承諾量表」及「個人基本資料」等三部份。除「個人基本資料」採明目尺度外，餘「工作壓力量表」、「組織承諾量表」均採用李克特（Likert 5-point Scale）五點尺度法編製計分標準，分數依序由5分、4分、3分、2分、1分，並分別表示「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」，分述如下：

一、個人基本資料：員警基本資料本部分包括性別、年齡、警察教育、服務年資、家庭居住所與辦公處所通勤時間、職稱、工作屬性、婚姻狀況、有無子女等九項。

(一) 性別：區分為男性、女性等二項。

(二) 年齡：依實際年齡區分為29歲以下、30-39歲、40-49歲、50歲以上共四組等四組。

(三) 警察教育：區分為警察專科學校甲種警員班（含特考班）、警察專科學校專科班、中央警察大學（含專修科、警佐班、中央警察大學大學部、二技班）等三項。

(四) 服務年資：從事警察工作年資，依實際服務年資區分為5年以下、6-10

年、11-15年、16-20年、20年以上共五組。

(五) 家庭居住所與辦公處所通勤時間：分爲半小時不到（每日通勤）、半小時以上至 1 小時之間（每日通勤）、1 小時以上（每日通勤）

輪休或休假才回家等 4 項

(六) 職稱：區分爲：警務員、巡官、巡佐、警員

(七) 工作屬性：在分駐派出所擔任的工作如所長（含副所長）、帶班巡佐、警勤區警員、警備警員。

(八) 婚姻狀況：區分爲已婚、未婚、其他等三項。

(九) 目前有無子女：區分爲有、無二項。

二、工作壓力量表

Cooper et al.(1988)等人在探討工作壓力時，將工作壓力來源分爲(一)工作本身之因素；(二)組織中的角色；(三)工作上與他人的關係；(四)生涯發展與成就；(五)組織結構與氣氛；(六)家庭與工作等六項。

本研究乃參考Cooper等人對工作壓力來源的分類及歷年來有關學者研究警察工作壓力量表之間卷，擬定預試問卷計26題（如附錄一），工作壓力量表分類爲6個構面(一)家庭生活與工作(1至7題)。(二)工作時間(8至11題)。(三)工作負荷量(12至15題)。(四)與上級長官關係(16至19題)。(五)與同事間互動的關係(20至22題)。(六)角色衝突(23至26題)。受試者得分愈高表示工作壓力愈高，反之得分愈低者，表示工作壓力愈低。

三、組織承諾量表

Mowday, Porter 與 Steers(1982)將組織承諾定義爲：指個人對某一特定組織的認同與投入傾向的相對強度。本研究乃參考 Mowday, Porter 與 Steers 對組織承諾的分類，並參考歷年來有關學者研究警察組織承諾量表之間卷，並依據分駐派出所基層員警工作特性，設計基層員警組織承諾問卷計 15 題（如附錄一），包含三部分：(一) 認同承諾（1 至 6 題）。(二) 努力承諾（7 至 10 題）。(三) 留職承諾（11 至 15 題）。

受試者得分愈高表示組織承諾愈高，反之得分愈低者，表示組織承諾愈低。

貳、問卷建構與測試分析

一、預試問卷建構與施測

本研究預試問卷（如附錄一）編擬完成之後，於 97 年 10 月 7 日開始進行專家效度之建構，並經過 4 位學者及 3 位具警察實務經驗之專家如表 3-2 所示。審核提供修改意見，以建立內容效度。

表 3-2 專家學者名單（按氏筆畫順序排列）

編號	姓名	服務單位
1	何劍訓	臺東縣警察局副局長
2	侯松茂	國立臺東大學教授
3	孫本初	國立政治大學教授
4	陳仁維	臺東縣警察局少年警察隊組長
5	鄭承昌	國立臺東大學副教授
6	魏俊華	國立臺東大學教授（現任臺東縣教育處處長）
7	賴國政	花蓮縣警察局主任秘書

本研究主題以臺東縣警局所屬四個分局之分駐、派出所員警為對象，經統計總員警數有485人，採全面普查方式進行。基於預試對象的性質應與正式問卷的對象性質相同，本研究預試以臺東縣警局所屬四個分局之分駐、派出所員警便利取樣計發出80份施測，實際回收75份，回收率93%。回收後，逐一檢查每份問卷，將資料不全或未誠實回答之問卷（如均選擇同一選項）予以刪除，有效問卷共有70份（無效問卷5份），可用率為87.5%，並將預測回收有效問卷進行效度分析及信度分析，俟符合效度及信度後，刪除不適當問題，加以修正定稿成正式問卷調查表，如表3-3所示。

表 3-3 預測問卷發放及回收情形一覽表

分局別 數量	分局別				合計
	臺東分局	關山分局	成功分局	大武分局	
發放問卷數	20	20	20	20	80
回收問卷數	18	19	20	18	75
有效問卷數	15	19	19	17	70
無效問卷數	3	0	1	1	5

二、測試分析

（一）項目分析

項目分析係在求出每一個題項的「決斷值」(Critical Ratio；簡稱 CR 值)，其求法是將所有受試者在預試量表的得分總和依高低排列，得分前 25%至 33%者為高分組，得分後 25%至 33%者為低分組，求出高低二組受試者在每題得分平均數差異的，顯著性考驗（多數資料分析時，均以測驗總分最高的 27%及最低的 27%作為高低分組界限），如果題項之 CR 值達顯著水準（ $\alpha < 0.05$ 或 $\alpha < 0.01$ ），即表示這個題項能鑑別不同受試者的反應程度，此為題項是否刪除首應考量的判斷準則（吳明隆,2006）。除了以極端組作為項目分析的指標外，也可以採用「同質性考驗」作為個別題項篩選的另一指標，求出量表各題項與總分的積差相關係數顯著性大小作判別，如果積差相關係數愈高，表示量表題項在測量某一態度或行為特質上與其他題項所要測量的態度或行為特質會趨於一致，而積差相關係數通常達到統計顯著水準且相關係數最好在 0.4 以上，未達上述水準者應予刪除。

1、工作壓力量表

本量表經執行項目分析結果，如表 3-4 所示，其所有題項之 CR 值均達顯著水準（小於.05），相關係數除 20 及 21 題小於 0.4 予以刪除外，其餘題項均予以保留，並待後續進行因素分析。

表 3-4 工作壓力量表項目分析結果摘要表 (N=70)

題項	題 目	CR值	顯著性 (雙尾)	題項與總 分相關	備註
A1	我常因為分駐、派出所工作繁忙而沒有時間照顧家庭。	4.676	.000	.572**	保留
A2	我常因為分駐、派出所勤務關係，經常停止輪休無法返家。	4.761	.000	.631**	保留
A3	我因從事警察工作而影響我的家庭生活。	5.081	.000	.584**	保留
A4	我常會擔心職務工作調動影響我的家庭生活。	5.121	.000	.607**	保留
A5	我常因工作關係無法照顧家庭而內心感到愧疚。	4.418	.000	.585**	保留

表 3-4 (續)

(N=70)

題項	題 目	CR值	顯著性 (雙尾)	題項與總 分相關	備註
A5	.我常因工作關係無法照顧家庭而內心感到愧疚。	4.418	.000	.585**	保留
A6	我認為警察職等過低,無法提振工作士氣。	3.559	.001	.555**	保留
A7	我認為警察的社會地位不高。	3.760	.001	.548**	保留
A8	我經常在放假時被緊急召回服勤。	4.161	.000	.603**	保留
A9	我的勤務時間並不固定。	4.925	.000	.577**	保留
A10	我的因服勤時間太長而且零散。	6.263	.000	.670**	保留
A11	我會因勤務不斷的變動時間與內容,感到難以適應。	7.095	.000	.739**	保留
A12	分駐派出所的工作量太大,使我感到無法負荷。	4.938	.000	.643**	保留
A13	我除了本身的勤、業務工作外,還有許多非份內的工作要做。	5.349	.000	.576**	保留
A14	我覺得分駐派出所的工作績效壓力很大。	5.297	.000	.637**	保留
A15	我常覺得警察工作繁重與所支領待遇不成比例。	7.843	.000	.734**	保留
A16	我會因長官的督導與要求的不合情理,造成心理負擔。	5.064	.000	.624**	保留
A17	長官對工作的要求經常與我做事的原則相互矛盾。	6.151	.000	.682**	保留
A18	我覺得自己在工作上的表現未能獲得長官的肯定。	5.720	.000	.597**	保留
A19	長官要求的標準不一致,讓我無所適從。	3.971	.000	.473**	保留

表 3-4 (續)

(N=70)

題項	題 目	CR值	顯著性 (雙尾)	題項與總 分相關	備註
A20	我常與同事因工作或勤務的看法不同而起爭執。	2.702	.010	.357**	刪除
A21	我認為同事之間常因升遷問題而勾心鬥角。	1.997	.053	.393**	刪除
A22	我認為所內同事之間常因功獎而相爭	2.261	.013	.418**	保留
A23	我常因民眾、媒體等對警察負面的批評而感到困擾	4.098	.000	.616**	保留
A24	我常於執勤時因民眾不合作的態度而感到困擾。	5.217	.000	.702**	保留
A25	我在處理案件時，常因有民代等關說與請託的事件而感到困擾	5.109	.000	.603**	保留
A26	我會因為執行勤務具有危險性而擔心	5.165	.000	.605**	保留

p<.01 *p<.001

2、組織承諾量表

本量表經執行項目分析結果，如表 3-5 所示。其所有題項之 CR 值均達顯著水準 ($p<.05$)，相關係數除 11 及 13 題小於 0.4 予以刪除外，其餘題項均予以保留，並待後續進行因素分析。

表 3-5 組織承諾量表項目分析結果摘要表

(N=70)

題項	題 目	CR值	顯著性 (雙尾)	題項與總 分相關	備註
B1	我認為從事警察工作可以發揮我的才能。	4.804	.000	.543**	保留
B2	我認為自己的價值觀與警察機關的理很接近	4.758	.000	.598**	保留

表 3-5 (續)

(N=70)

題項	題 目	CR值	顯著性 (雙尾)	題項與總 分相關	備註
B3	我很慶幸自己是警察人員的一份子。	6.839	.000	.633**	保留
B4	當別人提起我是從事警察工作時，我會覺得很驕傲	7.808	.000	.600**	保留
B5	從事警察工作可以實現我的理想與抱負。	7.142	.000	.698**	保留
B6	我非常關心警察機關未來的發展。	3.843	.000	.461**	保留
B7	我對自己服務的分駐，派出所具有強烈的忠誠度。	6.507	.000	.762**	保留
B8	我願意參加警察機關安排各種進修訓練。	2.049	.047	.423**	保留
B9	我願意在工作崗位上盡心盡力，達成警察機關的要求。	4.107	.000	.702**	保留
B10	我願意付出勤務外的額外時間，以協助分駐派出所獲得更優良的績效	3.789	.000	.627**	保留
B11	如果有與警察工作待遇相當的工作時，我會選擇不開警察工作	-.752	.457	-.13	刪除
B12	爲了繼續從事警察工作，我願意接受機關所指派的任何工作	3.651	.000	.603**	保留
B13	離開警察工作，會使我有喘一口氣的感覺。	.871	.388	.196	刪除
B14	我願意一直留在分駐派出所的工作崗位上。	4.531	.000	.561**	保留
B15	我選擇從事警察工作是正確的決定。	5.361	.000	.584**	保留

* p<.05 **p<.01 ***p<.001

（三）因素分析

因素分析之目的係在求得量表的「建構效度」（Construct validity），以協助進行效度的驗證，探討潛在特質的因素結構與存在的形式，建立量表的因素效度（Factorial validity），以簡化測量的內容，獲得有意義且彼此獨立的因素（Factor）。

本研究主要使用因素分析法中的主成份分析法（Principal Component Analysis）找出共同因素，以特徵值（Eigen value）大於1為取捨因素標準，並利用最大變異法（Varimax Method），進行正交轉軸分析（Orthogonal Rotation），取得明確的因素結構，然而在進行因素分析之前，必須先以球形考驗（Bartlett's test of sphericity）及取樣適切性量數（Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy；KMO）來檢測是否符合進行因素分析的條件（邱皓政,2006）。依據邱皓政（2006）的建議在進行因素分析時有下列幾項標準：

- 第一、球形檢定（Bartlett's test of sphericity）：球形檢定是用以探討變項間的相關係數，若呈現「顯著」（ $p < 0.5$ ）的球形檢定，即可進行因素分析。
- 第二、取樣適切性量數（KMO）：KMO值係指與變項有關的所有相關係數與淨相關係數之比較值，KMO值愈大表示相關情形良好，依據Kaiser（1974）的觀點，KMO值大於0.9以上，表示因素分析之適合性極佳，大於0.8以上表示良好，0.7以上未超過0.8表示中等，0.6以上未超過0.7表示勉強，0.5以上未超過0.6則為不適合，0.5以下則為非常不適合進行因素分析。
- 第三、各變項所具備的因素負荷量必須大於0.4以上，否則該項題目就必須刪除掉。
- 第四、每一個因素必須包含三個題目如果包含兩個題目及以下時，該因素所包含的題目必須刪掉。
- 第五、若某個題目在兩個因素中所占的因素比重非常接近時該項題目也必須刪除。

本研究依據上述原則進行「工作壓力」與「組織承諾」量表進行因素分析：

1、工作壓力量表

本工作壓力量表，經項目分析刪除A20、A21題項及執行三次因素分析之適合性檢驗結果，量表之KMO值為0.733尚可進行因素分析，Bartlett球形考驗達顯著性.000達到統計上的顯著水準，如表3-6所示。另A6、A7、A8、A14、A15、A18、A19等題目在兩個因素中所占的因素比重非常接近，因此將這些題項刪除，有效題目計19題，並萃取到五個因素。依題目性質命名如下：第一個因素為「家庭生活與工作」有效題目5題、第二個因素為「角色衝突」有效題目4題、第三個因素為「工作負荷量」有效題目4題、第四個因素為「工作時間」有效題目3題、第五個因素為「與同事間互動的關係」有效題目3題。如表3-7所示。

表3-6工作壓力量表KMO與Bartlett檢定結果表

Kaiser-Meyer-Olkin取樣適切性量數	.733
Bartlett球形檢定	近似卡方分配 767.815
	自由度 171
	顯著性 .000

表3-7工作壓力量表因素分析結果摘要表

(N=70)

構面命名	問卷題目	因素 負荷 量	特徵值	解釋變異量	累積解釋 變異量
因素一 家庭生活 與工作	A01.我常因為分駐、派出所工作繁忙而沒有時間照顧家庭。	.842			
	A05.我常因工作關係無法照顧家庭而內心感到愧疚。	.742	3.277	17.247	17.247
	A02.我常因為分駐、派出所勤務關係，經常停止輪休無法返家	.725			

表3-7 (續)

(N=70)

構面命名	問卷題目	因素 負荷 量	特徵值	解釋變異量	累積解釋 變異量
因素一 家庭生活 與工作	A04.我常會擔心職務工作 調動影響我的家庭生 活。	.715	3.277	17.247	17.247
	A03.我因從事警察工作而 影響我的家庭生活。	.610			
因素二 角色衝突	A26.我會因為執行勤務具 有危險性而擔心。	.735	2.676	14.085	31.332
	A24.我常於執勤時因民眾 不合作的態度而感到困 擾。	.699			
	A25.我在處理案件時，常 因有民代等關說與請託的 事件而感到困擾	.679			
	A23.我常因民眾、媒體等 對警察負面的批評而 感到困擾。	.666			
因素三 工作負荷 量	A16.我會因長官的督導與 要求的不合情理，造成 心理負擔。	.788	2.578	13.569	44.902
	A12.分駐派出所的工作量 太大，使我感到無法負 荷	.715			
	A13.我除了本身的勤、業 務工作外，還有許多非 份內的工作要做	.669			
	A17.長官對工作的要求經 常與我做事的原則相 互矛盾。	.658			

表3-7 (續)

(N=70)

構面命名	問卷題目	因素 負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋 變異量
因素四 工作時間	A09.我的勤務時間並不固定。	.855	2.479	13.046	57.948
	A10 我的因服勤時間太長而且零散。	.689			
	A11 我會因勤務不斷的變動時間與內容，感到難以適應。	.671			
因素五 與同事間 互動的關係	A22.我認為所內同事之間常因功獎而相爭。	.874	2.391	12.585	70.533
	A21.我認為同事之間常因升遷問題而勾心鬥角。	.849			
	A20.我常與同事因工作或勤務的看法不同而起爭執。	.719			

2、組織承諾量表

本組織承諾量表，經項目分析刪除A11、A13題項後，執行一次因素分析之適合性檢驗結果，量表之KMO值為0.762尚可進行因素分析，Bartlett球形考驗達顯著性.000達到統計上的顯著水準，如表3-8所示，有效題目計13題。並萃取到三個因素。依題目性質命名如下：第一個因素為「認同承諾」有效題目6題、第二個因素為「努力承諾」有效題目4題、第三個因素為「留職承諾」有效題目3題，如表3-9所示。

表3-8組織承諾量表KMO與Bartlett檢定結果表

Kaiser-Meyer-Olkin取樣適切性量數	.762
Bartlett球形檢定	近似卡方分配 410.020
	自由度 78
	顯著性 .000

表3-9組織承諾量表因素分析結果摘要表

(N=70)

構面命名	問卷題目	因素 負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋 變異量
因素一 認同承諾	B05.從事警察工作可以實現 我的理想與抱負。	.819	3.677	28.282	28.282
	B02.我認為自己的價值觀與 警察機關的理?很接近。	.808			
	B3.我很慶幸自己是警察人 員的一份子。	.802			
	B04.當別人提起我是從事警 察工作時，我會覺得很 驕傲。	.754			
	B01.我認為從事警察工作可 以發揮我的才能。	.745			
	B10.我願意付出勤務外的額 外時間，以協助分駐派 出所獲得更優良的績 效。	.675			
因素二 努力承諾	B09.我願意在工作崗位上盡 心盡力，達成警察機關 的要求。	.761	2.441	18.778	47.060
	B06.我非常關心警察機關未 來的發展。	.751			
	B07.我對自己服務的分駐， 派出所具有強烈的忠誠 度。	.709			
	B08.我願意參加警察機關安 排各種進修訓練。	.702			
因素三 留職承諾	B15.我選擇從事警察工作是 正確的決定。	.805	2.099	16.148	63.208
	B12.爲了繼續從事警察工， 我願意接受機關所指派 的任何工作。	.772			
	B14.我願意一直留在分駐派 出所的工作崗位上。	.746			

(四)、信度分析

信度 (Reliability) 係指一個測量工具或是一套量表 (例如問卷)，由不同的人反覆測量某一個事務時，如果每次都能得到相同的結果時，吾人就稱該測量工具或量表具有信度，因此信度是一個量表或測量工具的穩定性、可靠性或 (內部) 一致性。係利用 Cronbach's α 的值，來檢查一個問卷內容的信度。 $0 < \text{Cronbach's } \alpha < 1$ 之間。Cronbach's α 的值越大時表示該問卷越有信度，通常一個問卷的 Cronbach's α 的值必須 ≥ 0.6 以上時，該問卷才有信度可言。Cronbach's α 係用來檢查一個問卷的內否具有信度。Cronbach's α 值必 ≥ 0.6 以上時，該問卷才有信度。至於所謂 α ，係指顯著水準 (Level of significance) 用來拒絕虛無假設的一個門檻。指吾人犯第一種類型錯誤的或然率，以 α 表示，並將 α 值規定在 0.05 或更低 (如 0.01 或 0.001)。所謂 $\alpha = 0.05$ 是指吾人在作出推翻虛無假設而使對立假設成立的結論時，每作出一百次時有五次是錯誤的。所以 α 值設的越小時，其結果就越準確。

1、工作壓力量表

針對 70 份有效預試問卷進行信度分析，工作壓力量表之五分量表所得之 Cronbach's α 值均大於 0.6，家庭生活與工作量表 Cronbach's α 值為 0.840，角色衝突表 Cronbach's α 值為 0.814，工作負荷量表 Cronbach's α 值為 0.815，工作時間量表 Cronbach's α 值為 0.820，與同事間互動的關係表 Cronbach's α 值為 0.807，且總量之 Cronbach's α 值達 0.901，顯示出本研究量表信度佳，題項均可列為正式施測問卷，並重編正式題號。如表

3-10 所示：

表3-10工作壓力量表信度分析情形表

(N=70)

構面命名	題項內容	刪除後 α 係數	分量 α 係數	正式 題號
因素一 家庭生活與 工作	A01.我常因為分駐、派出所工作繁忙而沒有時間照顧家庭。	.897		A1
	A05.我常因工作關係無法照顧家庭而內心感到愧疚。	.896	.840	A2
	A02.我常因為分駐、派出所勤務關係，經常停止輪休無法返家	.896		A3

表3-10 (續)

(N=70)

構面命名	題項內容	刪除後 α 係數	分量 α 係數	正式 題號
因素一 家庭生活與 工作	A04.我常會擔心職務工作調動影響我的家庭生活。	.895	.840	A4
	A03.我因從事警察工作而影響我的家庭生活。	.896		A5
	A26.我會因為執行勤務具有危險性而擔心。	.896		A6
因素二 角色衝突	A24.我常於執勤時因民眾不合作的態度而感到困擾。	.891	.814	A7
	A25.我在處理案件時，常因有民代等關說與請託的事件而感到困擾	.895		A8
	A23.我常因民眾、媒體等對警察負面的批評而感到困擾。	.895		A9
因素三 工作負荷量	A16.我會因長官的督導與要求的不合情理，造成心理負擔。	.895	.815	A10
	A12.分駐派出所的工作量太大，使我感到無法負荷	.895		A11
	A13.我除了本身的勤、業務工作外，還有許多非份內的工作要做	.896		A12
	A17.長官對工作的要求經常與我做事的原則相互矛盾。	.894		A13
	A09.我的勤務時間並不固定。	.896		A14
因素四 工作時間	A10 我的因服勤時間太長而且零散。	.893	.820	A15
	A11 我會因勤務不斷的變動時間與內容，感到難以適應。	.891		A16
因素五 與同事間互 動的關係	A22.我認為所內同事之間常因功獎而相爭。	.901	.807	A17
	A21.我認為同事之間常因升遷問題而勾心鬥角。	.902		A18
	A20.我常與同事因工作或勤務的看法不同而起爭執。	.900		A19

2、組織承諾量表

針對 70 份有效預試問卷進行信度分析，組織承諾量表之三分量表所得之 Cronbach's α 值均大於 0.6，認同承諾量表 Cronbach's α 值為 0.861，努力承諾量表 Cronbach's α 值為 0.755，留職承諾量表 Cronbach's α 值為 0.745，且總量之 Cronbach's α 值達 0.860，顯示出本研究量表信度尚佳，題項均可列為正式施測問卷，並重新編製正式題號。如表 3-11 所示。

3-11組織承諾量表信度分析情形表

(N=70)

構面命名	題項內容	刪除後 α 係數	分量 α 係數	正式 題號
因素一 認同承諾	B05.從事警察工作可以實現我的理想與抱負。	.838	.861	B1
	B02.我認為自己的價值觀與警察機關的理?很接近。	.845		B2
	B03.我很慶幸自己是警察人員的一份子。	.845		B3
	B04.當別人提起我是從事警察工作時，我會覺得很驕傲。	.849		B4
	B01.我認為從事警察工作可以發揮我的才能。	.846		B5
	B10.我願意付出勤務外的額外時間，以協助分駐派出所獲得更優良的績效。	.847		B6
因素二 努力承諾	B09.我願意在工作崗位上盡心盡力，達成警察機關的要求。	.846	.755	B7
	B06.我非常關心警察機關未來的發展。	.863		B8
	B07.我對自己服務的分駐，派出所具有強烈的忠誠度。	.844		B9
	B08.我願意參加警察機關安排各種進修訓練。	.866		B10

構面命名	題項內容	刪除後 α 係數	分量 α 係數	正式 題號
	B15.我選擇從事警察工作是正確的決定。	.850		B11
因素三 留職承諾	B12.爲了繼續從事警察工，我願意接受機關所指派的任何工作。	.860	.745	B12
	B14.我願意一直留在分駐派出所的工作崗位上。	.851		B13

參、研究架構與研究假設之修正

前述研究架構經過項目分析、因素分析及信度考驗結果後，研究架構略作修正，將工作壓力量表構面中「與上級長官間的關係」構面予以刪除，保留「家庭生活與工作」、「角色衝突」、「工作負荷量」、「工作時間」、「與同事間互動的關係」等五個構面，組織承諾則維持原「認同承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」等三個構面，另外經過調查發現，目前臺東縣警局所屬分駐派出所員警均爲男性（尚未分派女性，惟其他縣市警察局已派有女性員警），所以個人基本資料修正爲：一、年齡。二、服務年資。三、警察教育程度。四、職稱。五、工作屬性。六、家庭居所與辦公處所通勤時間。七、婚姻狀況。八、有無子女。

因「與上級長官間的關係」構面及個人基本資料之性別變項刪除，另隨之將原研究假設一之（一）、假設二之（一）、假設三之（五）亦予以刪除。

第六節 研究流程

本研究以臺東縣警察局所屬分駐派出所基層員警爲研究對象，以問卷的方式探討工作壓力與組織承諾的關係，研究流程包含八個步驟，如圖3-3所示，茲分述如下：

一、確立研究主題

首先針對研究者個人工作背景相關之問題，依研究目的、對象與範圍，評估研究主題之可行性，並確定研究方法，擬定研究計畫。

二、蒐集、歸納文獻與探討

從研究主題的確立，針對研究主題所要探討的問題，蒐集與主題相關國內外相關理論及文獻，如書籍、期刊、論文等，進行整理與分析具有價值的文章及相關研究，作為本研究之參考。

三、研究方法與架構

依據研究架構，決定研究對象與研究變項，以問卷調查作為研究工具，包括量表之選用，決定問卷內容與格式及資料分析方法。

四、發展研究假設

依據本論文之研究架構，提出虛無假設，分別探討個人背景資料對工作壓力及組織承諾各構面之差異性，及以工作壓力為自變項，組織承諾為依變項，探討工作壓力與組織承諾之相關性。

五、問卷設計與預試

依研究對象特性及相關變項之衡量工具，編製問卷、問卷預試與修正等前置作業。

六、問卷調查與回收

將預試信度及效度修正完成後正式問卷，交由臺東縣警察局所屬分駐派出所員警填答，於回收後，將問卷結果加以轉錄及進行統計分析處理。

七、資料整理與分析

將回收之問卷經過編碼後輸入統計軟體作資料分析，本研究係採用 SPSS 12.0 版電腦統計套裝軟體程式進行資料分析，對輸出之資料執行判讀，並提出相關之數據。

八、結論與建議

根據統計分析結果進行檢定與假設驗證，同時將研究結果做出結論及提出建議。

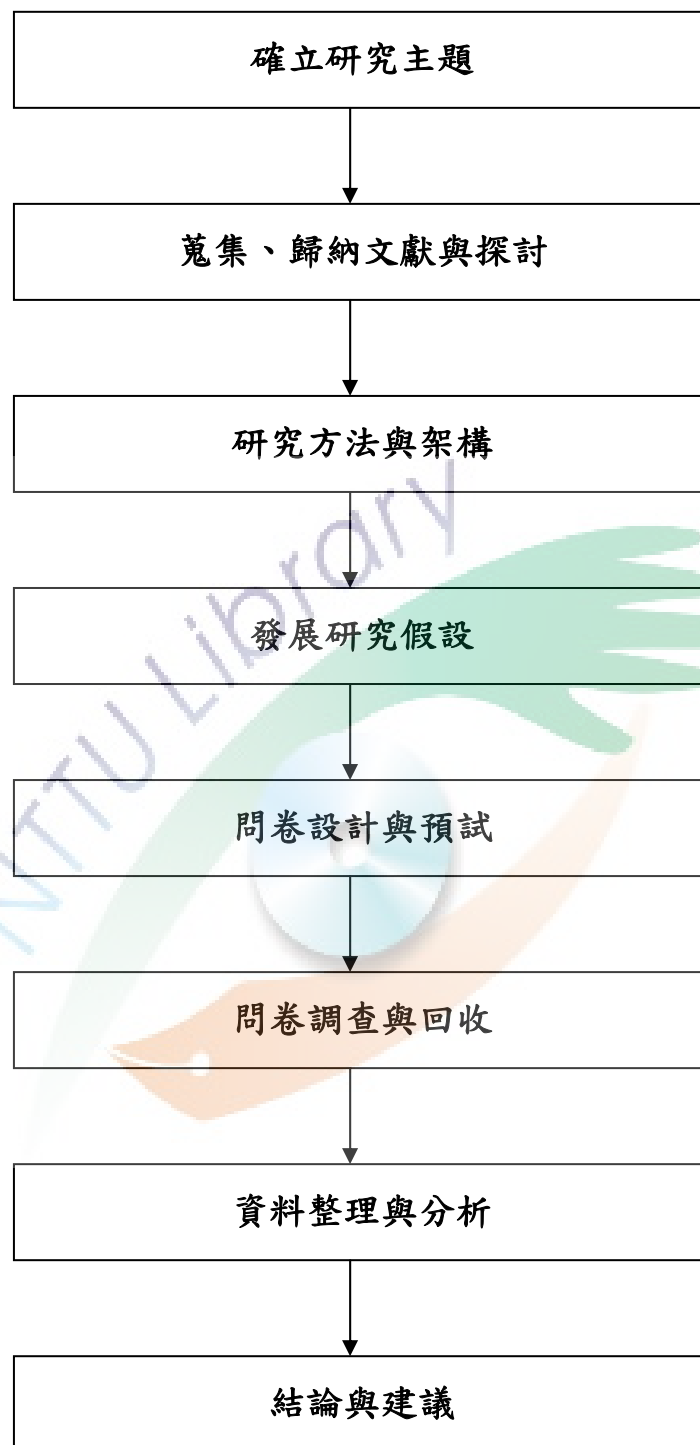


圖 3-3 研究流程圖

第七節 資料處理與分析方法

本研究完成預測，並修正問卷後，將正式問卷發給台東縣警察局所屬分駐派出所員警填答。於問卷回收後，首先進行整理，去除填答不完整等無效問卷，將有效問卷進行編碼、建檔、資料整理及統計分析，並以SPSS for windows 12.0 版統計套裝軟體作為分析工具進行分析與處理，資料分析方法如下：

壹、描述性統計分析

描述性統計分析主要用來瞭解研究各類別變項的分佈情形與各量表的基本數據，主要用以瞭解樣本中的個人基本資料，如性別、年齡、服務年資、警察教育、職稱、婚姻狀況、有無子女、居住地等個別變數及各構面因素，以敘述性統計分析說明各個變數及因素之平均值、標準差、百分比及次數分配之分析等，以瞭解整體樣本之結構與受測者對於工作壓力各構面之知覺與組織承諾各構面認知程度，於各相關研究構面之集中趨勢與知覺程度高低。

貳、推論性統計分析

一、獨立樣本 t 檢定(t-Test)

t檢定方法主要用於觀察變數不同之兩個組別的平均數是否有顯著差異情形存在，本研究以此檢驗方法檢定不同個人背景（如有無子女）之分駐派出所基層員警，在「工作壓力」與「組織承諾」等各研究變項上之差異性。

二、單因子變異數分析法(One Way ANOVA)

單因子變異數分析是同時檢定兩組以上樣本的平均數間是否有顯著差異存在，且在自變項與依變項之間達到顯著水準後，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference，簡稱LSD)，進一步檢定哪幾組之差異情形達顯著水準，本研究係利用此分析法瞭解個人基本屬性不同之年齡、服務年資、警察教育程度、職稱、工作屬性、家庭居住所與辦公處所通勤時間、婚姻狀況等對工作壓力及組織承諾各構面程度上是否有所差異。

三、皮爾遜積差相關分析(Pearson product moment correlation analysis)

本研究係運用皮爾森積差相關分析主要用來檢測兩個變數之間是否有

關聯存在，採用此方法時兩個變數都必須是等距資料，而其基本假定是，變數的樣本必須均為常態分配的母體中隨機抽取的獨立樣本，由於本研究符合本項檢定方法的要求，因此，以此方法檢測工作壓力與組織承諾間的相關性。



第四章 研究結果分析與討論

本章運用前述的統計方法，分析本研究問卷所得之相關實證資料，以探討臺東縣警察局所屬分駐派出所員警工作壓力的知覺情形及組織承諾的認知程度，並探討工作壓力與組織承諾間之相關性。

本章共分為五節，第一節為分駐派出所基層員警樣本結構分析；第二節為分駐派出所基層員警工作壓力與組織承諾現況分析；第三節為不同背景變項之分駐派出所基層員警之工作壓力差異分析與討論；第四節為不同背景變項之分駐派出所基層員警之組織承諾程度之差異分析與討論；第五節為分駐派出所基層員警工作壓力與組織承諾之相關分析與討論。

第一節 樣本結構分析

壹、問卷回收情形

臺東縣警察局所屬分駐派出所員警實際員額計有 485 人（2008 年 12 月統計資料）本研究於 98 年 2 月 15 日發送正式問卷計 485 份（如附錄二），98 年 3 月 2 日回收問卷 452 份，回收比例為 93%，有效問卷為 446 份，無效問卷 6 份。相關資料經彙整如表 4-1：

表 4-1 問卷調查回收情形統計表

單位	人數	發送問卷數	回收問卷數	回收率	無效問卷數	有效問卷數
臺東分局	174	174	162	93%	3	159
關山分局	118	118	113	95%	1	113
成功分局	89	89	82	92%	0	82
大武分局	104	104	95	91%	2	93
合計	485	485	452	93%	6	446

貳、樣本結構分析

本研究以臺東縣警察局所屬分駐派出所員警計 485 名為研究樣本，針對回收的有效問卷 446 份，依年齡、警察教育程度、服務年資、職稱、工作屬性、家庭居住所與辦公處所通勤時間、婚姻狀況、有無子女等八個構面，以次數分析法加以歸納，以說明研究對象樣本之分佈情形，整體基層員警背景資料分析彙整如表 4-2 所示，茲分述如下：

一、年齡

依回收樣本之年齡進行分析，以「40~49歲」最多，計有255位，佔57.2%；其次「30~39歲」有120位，佔26.9%；「50歲以上」有56位，佔12.6%；最少的為「29歲以下」只有15位，佔3.4%，顯示出臺東縣警察局所屬分駐派出所員警偏向於中年齡層的現象，以「40~49歲」居多，以29歲以下之員警最少。

二、服務年資

依回收樣本之服務年資進行分析，以「20年以上」居多，有201人，佔45.1%；其次為「16~20年」有169人，佔37.9%；「11~15年」有45人，佔10.1%；「6~10年」有14人，佔3.1%，「5年以下」有17人，佔3.8%；顯示出臺東縣警察局所屬分駐派出所員警均較為資深，服務年資以「20年以上」及「16~20年」居多，佔全部員警83%。

三、警察教育程度

依回收樣本之教育程度進行分析，警察教育程度以「警察專科學校甲種警員班（含特考班）」之員警最多有273位，佔61.2%，其次為「警察專科學校專科警員班（含進修班）」有152位，佔34.1%；「中央警察大學（正期班、專修科、警佐班等）」最少只有21位，佔4.7%，顯示出臺東縣警察局所屬分駐派出所員警以「警察專科學校甲種警員班（含特考班）」佔多數。

四、職稱

依回收樣本之職稱進行分析，職稱以「警員」最多計有365位，佔81.8%，其次為「巡佐」有61位，佔13.7%；以「警務員、巡官」最少有20位，佔4.5%。

五、工作屬性

依回收樣本之分駐派出所員警工作屬性進行分析，以「擔任警勤區警員」最多計有272人，佔61%；其次為「警備警員」有83人，佔18.6%；「正、副

所長」有75人，佔16.8%；「帶班巡佐」有16人，佔3.6%最少，顯示出分駐派出所員警工作屬性以擔任「警勤區警員」及「警備警員」工作居多，佔全部79.6%。

六、居住所與辦公處所通勤時間

依回收樣本之居住所與辦公處所通勤時間進行分析，以「半小時不到」最多計有 191 人，佔 42.8%；其次為「輪休或休假才回家」有 138 人，佔 30.9%；「半小時至 1 小時之間（每日通勤）」有 81 人，佔 18.2%；「1 小時以上（每日通勤）」有 36 人，佔 8.1%最少，顯示出臺東縣警察局分駐派出所員警居住所與辦公處所通勤時間以「半小時不到」居多。

七、婚姻狀況

依回收樣本之婚姻狀況進行分析，「已婚」之員警最多共有392位，佔87.9%；「未婚」之員警有32位，佔7.2%；其他（離婚等）有22位，佔4.9%，顯示出臺東縣警察局分駐派出所員警以「已婚」之成員佔大多數。

八、有無子女

依回收樣本之有無子女進行分析，「有子女」之員警最多有400位，佔89.7%，「無子女」之員警有46位，佔10.3%，顯示出臺東縣警察局分駐派出所員警以「有子女」佔絕大多數。

綜合本研究樣本特性得知，臺東縣警察局所屬分駐派出所基層員警基本屬性樣本中以擔任警勤區警員及警備警員人數居多，婚姻狀況多為已婚且均有子女，而在年齡及服務年資方面以 40~49 歲及服務 20 年以上者居多，顯見分駐派出所員警均為資深警員且已呈現出高齡化現象。另從居住所與辦公處所通勤時間，以半小時不到居多。顯示出警察機關對員警服務之分駐派出所能人性化，讓員警可以於居住地服務，就近照顧家庭。

表4-2 分駐派出所基層員警背景資料分析表 (N=446)

屬 性	類 別	人 數	百分比(%)
年 齡	29 歲以下	15	3.4
	30~39 歲	120	26.9
	40~49 歲	255	57.2
	50 歲以上	165	30.4

表4-2 (續)

(N=446)

屬 性	類 別	人 數	百分比(%)
服務年資	5 年以下	17	3.8
	6~10 年	14	3.1
	11~15 年	45	10.1
	16~20年	169	37.9
	20年以上	201	45.1
警察教育程度	警察專科學校甲種警員班（含特考班）	273	61.2
	警察專科學校專科警員班（含進修班）	152	34.1
	中央警察大學（正期班、專修科、警佐班等）	21	4.7
職稱	警務員、巡官	20	4.5
	巡佐	61	13.7
	警員	365	81.8
工作屬性	正、副所長	75	16.8
	帶班巡佐	16	3.6
	警勤區警員	272	61
	警備警員	83	18.6
居住所與辦公處所 通勤時間	半小時不到	191	42.8
	半小時至 1 小時之間（每日通勤）	81	18.2
	1 小時以上（每日通勤）	36	8.1
	輪休或休假才回家	138	30.9
婚姻狀況	已婚	392	87.9
	未婚	32	7.2
	其他（如離婚等）	22	4.9
有無子女	有	400	89.7
	無	46	10.3

第二節 研究變項之描述性分析

本節針對本研究之分駐派出所基層員警工作壓力及組織承諾等二個變項及其構面之次數統計、平均數及標準差進行描述性分析，以瞭解研究對象對各變項之反應情形。

壹、分駐派出所基層員警工作壓力現況分析

工作壓力量表區分「家庭生活與工作」、「角色衝突」、「工作負荷量」、「工作時間」及「與同事間互動的關係」等五個構面分量表，以每一題項表示非常同意、同意、無意見、不同意及非常不同意等五尺度的人次分配及所佔的比例來加以比較分析，可以瞭解臺東縣警察局所屬分駐派出所員警工作壓力來源情形，本研究對「工作壓力」知覺情形意見次數統計表彙整如表 4-3 所示，茲分述如下：

一、意見次數分配統計

（一）家庭生活與工作方面

在「家庭生活與工作」構面計有 5 個題項，表示非常同意及同意者所佔比例如下：

- 1、以「我常因為分駐、派出所工作繁忙而沒有時間照顧家庭。」居最多，佔 84.3%。
- 2、其次為「我常因工作關係無法照顧家庭而內心感到愧疚。」，佔 83.4%。
- 3、再者為「我常會擔心職務工作調動影響我的家庭生活。」，佔 76.4%。
- 4、「我常因為分駐、派出所勤務關係，經常停止輪休無法返家。」，此題項佔 63%。
- 5、「我因從事警察工作而影響我的家庭生活。」，此題項佔 62.5%。

從上述構面各題目分析得知，六成以上的基層員警對於從事警察工作均認為會影響其家庭生活。

（二）角色衝突方面

本研究構面「角色衝突」計有 4 個題項，表示非常同意及同意者所佔比例如下：

- 1、以「我在處理案件時，常因有民代等關說與請託的事件而感到困擾。」最多，佔 76%。
- 2、其次「我常因民眾、媒體等對警察負面的批評而感到困擾。」，佔 73.3%。
- 3、再者為「我常於執勤時因民眾不合作的態度而感到困擾。」，佔 71.3%。
- 4、「我會因為執行勤務具有危險性而擔心。」此題項，佔 67.4%。

在角色衝突構面題項分析得知，約有六成以上的基層員警認為因工作角色的問題而造成工作壓力。

（三）工作負荷量方面

本研究構面「工作負荷量」計有 4 個題項，表示非常同意及同意者所佔比例如下：

- 1、以「我會因長官的督導與要求的不合情理，造成心理負擔。」最多，佔 70.6%。
- 2、其次「我除了本身的勤、業務工作外，還有許多非份內的工作要做。」，佔 59.4%。
- 3、再者為「分駐派出所的工作量太大，使我感到無法負荷。」，佔 56.3%。
- 4、以「長官對工作的要求經常與我做事的原則相互矛盾」最低，此題項佔 52.9%。

在工作負荷量構面各題項分析得知，超過五成以上的基層員警認為分駐派出所的工作負荷過量，會影響其生活形成工作壓力。

（四）工作時間方面

本研究構面「工作時間」計有 3 個題項，表示非常同意及同意者所佔比例如下：

- 1、以「我的勤務時間並不固定。」最多，佔 78.5%。
- 2、其次為「我的服勤時間太長而且零散。」，佔 64.6%。
- 3、再者為「我會因勤務不斷的變動時間與內容，感到難以適應。」，

佔 54.9%。

在工作時間構面各題項分析得知，超過五成以上的基層員警認為因工作時間太長、不固定等，會影響其生活。

(五)、與同事間互動關係方面

本研究構面「與同事間互動關係」計有 3 個題項，表示非常同意及同意者所佔比例如下：

- 1、以「我認為所內同事之間常因功獎而相爭。」最多，佔 33.9%。
- 2、其次為「我認為同事之間常因升遷問題而勾心鬥角。」，佔 33.2%。
- 3、再者為「我常與同事因工作或勤務的看法不同而起爭執。」，佔 28.9%。

從同事間互動的關係構面各題項可得知，分駐派出所基層員警只有約三成，認為會形成工作壓力，換言之，表示分駐派出所基層員警同事均相處融洽。

表 4-3 分駐派出所員警對工作壓力知覺情形意見次數統計表 (N=446)

構面一：家庭生活與工作								
編號	題目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	平均數	標準差
A1	我常因為分駐、派出所工作繁忙而沒有時間照顧家庭	133 29.8%	243 54.5%	45 10.1%	22 4.9%	3 0.7%	4.08	.808
A2	我常因工作關係無法照顧家庭而內心感到愧疚	147 33%	225 50.4%	42 9.2%	28 6.3%	4 0.9%	4.08	.866
A3	我常因為分駐、派出所勤務關係，經常停止輪休無法返家	82 18.4%	199 44.6%	95 21.3%	68 15.2%	2 0.4%	3.65	.964

表 4-3 (續)

(N=446)

構面一：家庭生活與工作								
編號	題目	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均數	標準差
A5	我因從事警察工作而影響我的家庭生活	92 20.6%	187 41.9%	97 21.7%	62 13.9%	8 1.8%	3.66	1.013
構面二：角色衝突								
編號	題目	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均數	標準差
A6	我會因為執行勤務具有危險性而擔心	66 14.8%	190 42.6%	124 27.8%	60 13.5%	6 1.3%	3.56	.946
A7	我常於執勤時因民眾不合作的態度而感到困擾	91 20.4%	227 50.9%	82 18.4%	40 9%	6 1.3%	3.80	.911
A8	我在處理案件時，常因有民代等關說與請託的事件而感到困擾	129 28.9%	210 47.1%	82 18.4%	22 4.9%	3 0.7%	3.99	.856
A9	我常因民眾、媒體等對警察負面的批評而感到困擾	109 24.4%	218 48.9%	84 18.8%	32 7.2%	3 0.7%	3.96	1.633
構面三：工作負荷量								
編號	題目	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均數	標準差
A10	我會因長官的督導與要求的不合理，造成心理負擔	129 28.9%	186 41.7%	96 21.5%	33 7.4%	4 0.4%	3.91	.914
A11	分駐派出所的工作量太大，使我感到無法負荷	65 14.6%	186 41.7%	132 29.6%	56 12.6%	7 1.6%	3.55	.941

表 4-3 續)

(N=446)

構面三：工作負荷量								
編號	題目	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均數	標準差
A12	我除了本身的勤、業 務工作外，還有許多 非份內的工作要做	78 17.5%	187 41.9%	140 31.4%	30 6.7%	11 2.5%	3.65	.928
A13	長官對工作的要求 經常與我做作的原 則相互矛盾	66 14.8%	170 38.1%	164 36.8%	42 9.4%	4 0.9%	3.57	.866
構面四：工作時間								
編號	題目	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均數	標準差
A14	我的勤務時間並不 固定	136 30.5%	214 48%	70 15.7%	21 4.7%	5 1.1%	4.02	.867
A15	我的服勤時間太長 而且零散	115 25.8%	173 38.8%	108 24.2%	44 9.9%	6 1.3%	3.78	.984
A16	我會因勤務不斷的 變動時間與內容，感 到難以適應	41 9.2%	204 45.7%	130 29.1%	65 14.6%	6 1.3%	3.47	.898
構面五：與同事間互動關係								
編號	題目	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均數	標準差
A17	我認爲所內同事之 間常因功獎而相爭	31 7%	120 26.9%	164 36.8%	105 23.5%	26 5.8%	3.06	1.007
A18	我認爲同事之間常 因升遷問題而勾心 鬥角。	41 9.2%	107 24%	156 35%	122 27.4%	20 4.5%	3.06	1.029
A19	我常與同事因工作 或勤務的看法不同 而起爭執。	26 5.8%	103 23.1%	147 33%	149 33.4%	21 4.7%	2.92	.991

二、平均數比較

從工作壓力各構面平均數比率中，可以瞭解各構面的得分情形，如表4-4所示得知，以「家庭生活與工作」得分最高（78.03%），其次依序為「角色衝突」（76.20%）、「工作時間」（75.11%）、「工作負荷量」（73.41%），而得分最低者為「與同事間互動關係」（60.24%）。

表4-4 工作壓力各構面描述性統計表 (N=446)

統計項目 構面	最小值	最大值	中位數	平均數	標準差	平均數比率
家庭生活與工作	6	25	20	19.51	3.42	78.03%
角色衝突	5	20	15	15.24	2.76	76.20%
工作負荷量	4	20	15	14.68	2.90	73.41%
工作時間	3	15	12	11.27	2.21	75.11%
與同事間互動的關係	3	15	9	9.04	2.70	60.24%

註：平均數比率＝平均數/最大值

貳、分駐派出所基層員警組織承諾之現況分析

組織承諾量表區分「認同承諾」、「努力承諾」及「留職承諾」等三個構面分量表，以每一題項表示非常同意、同意、無意見、不同意及非常不同意等五尺度的人次分配及所佔的比例來加以比較分析，可以瞭解臺東縣警察局所屬分駐派出所員警組織承諾認知情形，本研究對「組織承諾」認知情形意見次數統計表彙整如表 4-5 所示，茲分述如下：

一、意見次數分配統計

（一）認同承諾構面

本研究構面「認同承諾」計有 6 個題項，表示非常滿意及滿意者所佔比例如下：

- 1、以「我很慶幸自己是警察人員的一份子」最多，佔 76.5%。
- 2、其次為「我願意付出勤務外的額外時間，以協助分駐派出所獲得

更優良的績效」，佔 60.8%。

3、再者為「當別人提起我是從事警察工作時，我會覺得很驕傲」，佔 58.8%。

4、「我認為自己的價值觀與警察機關的理念很接近」，佔 56.7%。

5、「從事警察工作可以實現我的理想與抱負」，佔 53.8%。

6、以「我從事警察工作可以發揮我的才能」最低，佔 51.7%。

在認同承諾構面各題項分析得知，超過五成以上的基層員警認同現在服務之警察機關組織並且認為自己是警察的一分子。

（二）努力承諾構面

本研究構面「努力承諾」計有 4 個題項，表示非常滿意及滿意者所佔比例如下：

1、以「我對自己服務的分駐，派出所具有強烈的忠誠度」最多，佔 83.7%。

2、其次為「我願意在工作崗位上盡心盡力，以達成警查機關的要求」，佔 77.3%。

3、再者為「我非常關心警察機關未來的發展」，佔 75.4%。

4、「我願意參加警察機關安排各種進修訓練」，佔 66.3%。

在努力承諾構面各題項分析得知，超過六成以上的基層員警願意在自己工作崗位上盡心努力工作，達成警察任務。

（三）留職承諾構面

本研究構面「留職承諾」計有 3 個題項，表示非常滿意及滿意者所佔比例如下：

1、以「我選擇從事警察工作是正確的決定」最多，佔 70.7%。

2、其次為「我願意一直留在分駐派出所的工作崗位上」，佔 65.3%。

3、再者為「為了繼續從事警察工作，我願意接受機關所指派的任何工作」，佔 59.8%。

在留職承諾構面各題項分析得知，超過五成以上的基層員警認同警察工作，並願意繼續留在目前工作崗位上。

表 4-5 分駐派出所員警對組織承諾認知情形意見次數統計表 (N=446)

構面一：認同承諾								
編號	題目	非常 滿意	滿意	無意見	不滿意	非常 不滿意	平均數	標準差
B1	從事警察工作可以實現我的理想與抱負	45 10.1%	195 43.7%	147 33%	47 10.5%	12 2.7%	3.48	.909
B2	我認為自己的價值觀與警察機關的理念很接近	43 9.6%	210 47.1%	147 33%	39 8.7%	7 1.6%	3.54	.843
B3	我很慶幸自己是警察人員的一份子	99 22.2%	242 54.3%	84 18.8%	20 4.5%	1 0.2%	3.94	.779
B4	當別人提起我是從事警察工作時，我會覺得很驕傲	65 14.6%	197 44.2%	134 30%	46 10.3%	4 0.9%	3.61	.889
B5	我從事警察工作可以發揮我的才能。	39 8.7%	192 43%	168 37.7%	37 8.3%	10 2.2%	3.48	.852
B6	我願意付出勤務外的額外時間，以協助分駐派出所獲得更優良的績效	48 10.8%	223 50%	129 28.9%	34 7.6%	12 2.7%	3.59	.880
構面二：努力承諾								
編號	題目	非常 滿意	滿意	無意見	不滿意	非常 不滿意	平均數	標準差
B7	我願意在工作崗位上盡心盡力，以達成警查機關的要求	64 14.3%	281 63%	92 20.6%	6 1.3%	3 0.7%	3.89	.673
B8	我非常關心警察機關未來的發展。	122 27.4%	214 48%	96 21.5%	14 3.1%	0 0%	4	.785
B9	我對自己服務的分駐，派出所具有強烈的忠誠度	126 28.3%	247 55.4%	62 13.9%	10 2.2%	1 0.2%	4.09	.724

表 4-5 (續)

(N=446)

構面二：努力承諾								
編號	題目	非常 滿意	滿意	無意見	不滿意	非常 不滿意	平均數	標準差
B10	我願意參加警察機關安排各種進修訓練	88 19.7%	208 46.6%	123 27.6%	26 5.8%	1 0.2%	3.80	.829
構面三：留職承諾								
編號	題目	非常 滿意	滿意	無意見	不滿意	非常 不滿意	平均數	標準差
B11	我選擇從事警察工作是正確的決定	85 19.1%	230 51.6%	111 24.9%	20 4.5%	0 0%	3.85	.773
B12	爲了繼續從事警察工作，我願意接受機關所指派的任何工作	51 11.4%	216 48.4%	141 31.6%	35 7.8%	3 0.7%	3.62	.814
B13	我願意一直留在分駐派出所的工作崗位上	77 17.3%	214 48%	129 28.9%	23 5.2%	3 0.7%	3.76	.820

二、平均數比較

從組織承諾各構面平均數比率中，可以瞭解各構面的得分情形，如表 4-6 所示得知，以「努力承諾」得分最高（78.88%），其次爲「留職承諾」（74.89%），而以「認同承諾」得分最低（72.12%）。

表 4-6 組織承諾各構面敘述性統計表

N=446

統計項目 構面	最小值	最大值	中位數	平均數	標準差	平均數比率
認同承諾	10	30	22	21.64	3.90	72.12%
努力承諾	7	20	16	15.78	2.45	78.88%
留職承諾	5	15	11	11.23	1.97	74.89%

註：平均數比率＝平均數/最大值

第三節 個人基本屬性對工作壓力知覺之差 異性分析與討論

本節係探討分駐派出所員警個人基本屬性（年齡、警察教育、服務年資、職稱、工作屬性、家庭居所與辦公處所通勤時間、婚姻狀況、有無子女年）的不同對工作壓力知覺，是否有顯著差異性存在。針對個人基本屬性中的有無子女項目以t檢定方式予以分析；而年齡、警察教育、服務年資、職稱、工作屬性、家庭居所與辦公處所通勤時間、婚姻狀況等項目則以單因子變異數分析（one way ANOVA）進行檢定。

壹、年齡

一、研究假設：不同年齡的基層警察人員對工作壓力各構面知覺程度無顯著差異。

二、單因子變異數分析

本研究年齡計分為4個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗年齡對工作壓力各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，以瞭解年齡組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-7所示，茲分述如下：

表4-7 不同年齡的基層員警對工作壓力各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目		組別(N=446)	平均值	標準差	F檢定	p值
構面						
家庭生活 與工作	1.29歲以下(N=15)		18.2667	5.9096	.957	.413
	2.30~39歲(N=120)		19.3583	3.1269		
	3.40~49歲(N=255)		19.6745	3.3225		
	4.50歲以上(N=56)		19.3929	3.6114		

表4-7 (續)

統計項目		組別(N=446)	平均值	標準差	F檢定	p值
構面						
角色衝突	1.29歲以下(N=15)	15.0667	3.5949	.244	.865	
	2.30~39歲(N=120)	15.3917	2.85591			
	3.40~49歲(N=255)	15.2235	2.5994			
	4.50歲以上(N=56)	15.0357	3.0805			
工作負荷量	1.29歲以下(N=15)	13.6667	4.237	1.314	.269	
	2.30~39歲(N=120)	14.4	2.946			
	3.40~49歲(N=255)	14.8247	2.7431			
	4.50歲以上(N=56)	14.9107	3.07			
工作時間	1.29歲以下(N=15)	10.8	3.2557	.357	.784	
	2.30~39歲(N=120)	11.1917	2.1313			
	3.40~49歲(N=255)	11.3373	2.2192			
	4.50歲以上(N=56)	11.2321	2.0713			
與同事間互動的關係	1.29歲以下(N=15)	7.4	3.4392	1.927	.124	
	2.30~39歲(N=120)	9.1167	2.5869			
	3.40~49歲(N=255)	9.0667	2.5869			
	4.50歲以上(N=56)	9.1607	3.1667			

三、結果分析

(一) 從表4-7得知不同年齡的基層員警員警在「家庭生活與工作」、「角色衝突」、「工作負荷量」、「工作時間」、「與同事間互動關係」之各構面中的P值均 $>.05$ ，故接受虛無假設（即研究假設成立），亦即不同年齡的分駐派出所員警，對於工作壓力各構面知覺程度並無顯著差異。

(二) 「家庭生活與工作」、「角色衝突」、「工作負荷量」、「工作時間」、「與同事間互動的關係」等因素中以 29 歲以下平均數最低，表示感受到

的工作壓力知覺程度較高。

貳、警察教育程度

一、研究假設：不同警察教育程度的基層警察人員對對工作壓力各構面知覺程度無顯著差異。

二、單因子變異數分析

本研究警察教育程度計分為3個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗警察教育程度對工作壓力各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference，LSD）進行事後比較檢定，以瞭解警察教育程度組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-8所示，茲分析如下：

表4-8 不同警察教育程度的基層員警對工作壓力各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N=446)	平均值	標準差	F檢定	p值
家庭生活與工作	1.警察學校甲種警員班（含特考班） （N=273）	19.4542	3.3473		
	2.警察學校專科警員班（含進修班） （N=152）	19.6250	3.6262	.149	.861
	3.警察大學（含正期、專修科、警佐班） （N=21）	19.3333	2.9211		

表4-8 (續)

統計項目		組別(N=446)	平均值	標準差	F檢定	p值
構面						
角色衝突	1.警察學校甲種警員班（含特考班）（N=273）	15.0952	2.7914	1.048	.351	
	2.警察學校專科警員班（含進修班）（N=152）	15.5	2.7596			
	3.警察大學（含正期、專修科、警佐班）（N=21）	15.2381	2.341			
工作負荷量	1.警察學校甲種警員班（含特考班）（N=273）	14.5908	2.9005	.523	.593	
	2.警察學校專科警員班（含進修班）（N=152）	14.8750	2.9796			
	3.警察大學（含正期、專修科、警佐班）（N=21）	14.4762	2.3370			
工作時間	1.警察學校甲種警員班（含特考班）（N=273）	11.2784	2.1952	.10	.990	
	2.警察學校專科警員班（含進修班）（N=152）	11.2500	2.2851			
	3.警察大學（含正期、專修科、警佐班）（N=21）	11.2381	2.0224			

表4-8 (續)

統計項目		組別(N=446)	平均值	標準差	F檢定	p值
構面						
與同事間互動 關係	1.警察學校甲種警 員班（含特考班） （N=273）	8.9744	2.7040			
	2.警察學校專科警 員班（含進修班） （N=152）	9.2237	2.6624	.886	.413	
	3.警察大學（含正 期、專修科、警佐 班）（N=21）	8.4762	3.0268			

三、結果分析

從表4-8中得知，不同警察教育程度的員警在「家庭生活與工作」、「角色衝突」、「工作負荷量」、「工作時間」、「與同事間互動的關係」各構面中的P值 $>.05$ ，故接受虛無假設（即研究假設成立），亦即不同警察教育程度的分駐派出所員警，對於工作壓力各構面知覺程度並無顯著差異。

參、服務年資

一、研究假設：不同服務年資的基層員警對工作壓力各構面知覺程度無顯著差異。

二、單因子變異數分析

本研究服務年資計分為5個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗服務年資對工作壓力各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，以瞭解服務年資組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-9所示，茲分述如下：

表4-9不同服務年資的基層員警各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N=446)		平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
家庭生活與工作	1.5年以下(N=17)		18	5.3851	1.184	.317	
	2.6~10年(N=14)		20.2143	2.1547			
	3.11~15年(N=45)		19.3556	3.09806			
	4.16~20年(N=169)		19.4142	3.3955			
	5.20年以上(N=201)		19.6965	3.3678			
角色衝突	1.5年以下(N=17)		14.7647	3.2888	.683	.604	
	2.6~10年(N=14)		16.2857	1.7288			
	3.11~15年(N=45)		15.0444	2.6020			
	4.16~20年(N=169)		15.2367	2.8541			
	5.20年以上(N=201)		15.2537	2.7350			
工作負荷量	1.5 年以下(N=17)		13.2353	4.0082	1.343	.253	
	2.6~10 年(N=14)		15.2857	2.30146			
	3.11~15 年(N=45)		14.5778	2.3978			
	4.16~20 年(N=169)		14.6450	3.9044			
	5.20 年以上(N=201)		14.8174	2.751			
	1.5 年以下(N=17)		10.2941	3.1377			
	2.6~10 年(N=14)		12.5	2.4099			
	3.11~15 年(N=45)		11.4	1.7888			
	4.16~20 年(N=169)		11.538	2.2253			
	5.20 年以上(N=201)		11.3284	2.1614			

表4-9 (續)

統計項目 構面	組別(N=446)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
工作時間	1.5年以下(N=17)	10.2941	3.1377	3.117	.032*	2>1
	2.6~10年(N=14)	12.5	2.4099			
	3.11~15年(N=45)	11.4	1.7888			
	4.16~20年(N=169)	11.538	2.2253			
	5.20年以上 (N=201)	11.3284	2.1614			
與同事間互動 關係	1.5年以下(N=17)	7.3529	2.7372	3.011	.017*	2>1 3>1
	2.6~10年(N=14)	10.3571	3.2958			
	3.11~15年(N=45)	9.4222	2.3787			
	4.16~20年(N=169)	8.9822	2.7112			
	5.20年以上 (N=201)	9.0448	2.6745			

*p<.05

三、結果分析

從表4-9得知，不同服務年資的基層員警在工作壓力之「家庭生活與工作」、「角色衝突」、「工作負荷量」各構面p值>0.05，未達顯著水準，故應接受虛無假設（即研究假設成立），顯示不同服務年資的分駐派出所員警對於工作壓力之「家庭生活與工作」、「角色衝突」、「工作負荷量」構面無顯著差異存在。而在「工作時間」、「與同事間互動的關係」等構面達到統計上顯著水準p值<0.05，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示不同服務年資的分駐員警對於工作壓力之「工作時間」、「與同事間互動的關係」構面有顯著差異存在。

再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，其結果顯示：在「工作時間」方面，服務6~10年之員警知覺程度大於5年以下員警。在「與同事間互動的關係」方面，

服務6~10年之員警知覺程度大於5年以下員警；服務11~15年之員警知覺程度亦大於5年以下員警。

肆、職稱

一、研究假設：不同職稱的基層員警對工作壓力各構面知覺程度無顯著差異。

二、單因子變異數分析

本研究職稱計分為3個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗職稱對工作壓力各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference，LSD）進行事後比較檢定，以瞭解職稱組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-10所示，茲分述如下：

表4-10 不同職稱的基層員警對工作壓力各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N=446)	平均值	標準差	F檢定	p值
家庭生活與工作	1. 警務員、巡官 (N=20)	19.3500	2.9428	.024	.976
	2.巡佐(N=61)	19.5410	3.6994		
	3.警員(N=365)	19.5096	3.4054		
角色衝突	1. 警務員、巡官 (N=20)	15.1000	2.1980	.058	.943
	2.巡佐(N=61)	15.1639	3.06692		
	3.警員(N=365)	15.2603	2.7427		
工作負荷量	1. 警務員、巡官 (N=446)	14.5500	2.2589	.287	.751
	2.巡佐(N=61)	14.9393	3.1087		
	3.警員(N=365)	14.6466	2.9019		

表4-10（續）

統計項目 構面	組別(N=446)	平均值	標準差	F檢定	p值
工作時間	1. 警務員、巡官 (N=20)	11.4000	2.08756	.662	.516
	2.巡佐(N=61)	10.9672	2.4830		
	3.警員(N=365)	11.3096	2.1750		
與同事間互動 的關係	1. 警務員、巡官 (N=20)	8.6500	3.1334	1.261	.284
	2.巡佐(N=61)	8.5902	2.5779		
	3.警員(N=365)	9.1315	2.6990		

三、結果分析

從表4-10中得知，不同職稱的員警在「家庭生活與工作」、「角色衝突」、「工作負荷量」、「工作時間」、「與同事間互動的關係」等構面中的P值均大於.05，故接受虛無假設（即研究假設成立），亦即不同職稱的分駐派出所員警，對於工作壓力各構面知覺程度無顯著差異。

伍、工作屬性

一、研究假設：不同工作屬性的基層員警對工作壓力各構面知覺程度無顯著差異。

二、單因子變異數分析

本研究工作屬性計分為4個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗工作屬性對工作壓力各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，以瞭解工作屬性組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-11所示，茲分述如下：

表4-11 不同工作屬性的基層員警對工作壓力各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N=446)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
家庭生活與工作	1.正、副所長(N=75)	19.8267	3.2063	.763	.515	
	2.帶班巡佐 (N=16)	18.6250	4.0804			
	3.警勤區警員 (N=272)	19.4044	3.4285			
	4.警備警員(N=83)	19.7229	3.4652			
角色衝突	1.正、副所長(N=75)	15.2667	2.7130	.833	.476	
	2.帶班巡佐 (N=16)	14.5000	3.1622			
	3.警勤區警員 (N=272)	15.3603	2.7682			
	4.警備警員(N=83)	14.9639	2.7160			
工作負荷量	1.正、副所長(N=75)	15.1107	2.7587	3.007	.025*	1 > 2
	2.帶班巡佐 (N=16)	13.7500	3.6055			
	3.警勤區警員 (N=272)	14.7022	2.8575			
	4.警備警員(N=83)	14.4096	3.008			
工作時間	1.正、副所長(N=75)	11.2133	2.2317	.721	.540	
	2.帶班巡佐 (N=16)	10.5625	2.6825			
	3.警勤區警員 (N=272)	11.3493	2.13374			
	4.警備警員(N=83)	11.1807	2.3692			
與同事間互動的 關係	1.正、副所長(N=75)	8.6400	2.6995	1.791	.148	
	2.帶班巡佐 (N=16)	8.7500	2.9097			
	3.警勤區警員 (N=272)	8.9926	2.6561			
	4.警備警員(N=83)	9.5904	2.78951			

*p < .05

三、結果分析

從表4-11得知，不同工作屬性的員警在工作壓力之「家庭生活與工作」、「角色衝突」、「工作時間」及「與同事間互動關係」等構面中 p 值 >0.05 ，未達顯著水準，故應接受虛無假設（即研究假設成立），顯示不同工作屬性的分駐派出所員警對於工作壓力之「家庭生活與工作」、「角色衝突」、「工作時間」及「與同事間互動的關係」等構面無顯著差異存在。而在「工作負荷量」構面達到統計上顯著水準 p 值 $<.05$ ，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示不同工作屬性的分駐員警對於工作壓力之「工作負荷量」構面有顯著差異存在。

再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，其結果顯示：在「工作負荷量」方面，正、副所長知覺程度大於帶班巡佐。

陸、家庭居住處所與辦公處所通勤時間

一、研究假設：不同家庭居住處所與辦公處所通勤時間的基層員警對工作壓力各構面知覺程度無顯著差異。

二、單因子變異數分析

本研究家庭居住處所與辦公處所通勤時間計分為4個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗家庭居住處所與辦公處所通勤時間對工作壓力各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，以瞭解家庭居住處所與辦公處所通勤時間組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-12所示，茲分述如下：

表4-12 不同家庭居住處所與辦公處所通勤時間的基層員警對工作壓力各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目		組別(N=446)	平均值	標準差	F檢定	p值
構面						
家庭生活與工作	1.半小時不到 (N=191)	19.7801	3.3472	.997	.394	
	2.半小時以上至1小時 每日通勤 (N=81)	15.5926	3.4087			
	2.1小時以上 (N=36)	19.1667	3.6134			
	4.輪休或休假才回 家(N=138)	19.1667	3.4779			
角色衝突	1.半小時不到 (N=191)	15.4084	2.78544	1.623	.183	
	2.半小時以上至1小時 每日通勤 (N=81)	15.5926	2.68225			
	2.1小時以上 (N=36)	14.9722	3.0188			
	4.輪休或休假才回 家(N=138)	14.8696	2.6877			
工作負荷量	1.半小時不到 (N=191)	14.4937	2.9146	.628	.597	
	2.半小時以上至1小時 每日通勤 (N=81)	14.9877	2.8657			
	2.1小時以上 (N=36)	14.6111	3.1557			
	4.輪休或休假才回 家(N=138)	14.7826	2.848			
工作時間	1.半小時不到 (N=191)	11.1675	2.3515	1.047	.371	
	2.半小時以上至1小時 每日通勤 (N=81)	11.6420	1.9449			
	2.1小時以上 (N=36)	11.2278	2.4898			
	4.輪休或休假才回 家(N=138)	11.2464	2.0850			

表4-12 (續)

統計項目		組別(N=446)	平均值	標準差	F檢定	p值
構面						
與同事間互動的關係	1.半小時不到 (N=191)	8.7592	2.7918	1.338	.262	
	2.半小時以上至1小時 每日通勤 (N=81)	9.3580	2.8649			
	2.1小時以上 (N=36)	8.9722	2.7927			
	4.輪休或休假才回 家(N=138)	9.2464	2.4399			

三、結果分析

從表4-12中得知，不同家庭居住處所與辦公處所通勤時間的員警在「家庭生活與工作」、「角色衝突」、「工作負荷量」、「工作時間」、「與同事間互動的關係」等構面中的P值均 $>.05$ ，故接受虛無假設（即研究假設成立），亦即不同家庭居住處所與辦公處所通勤時間的分駐派出所員警，對於工作壓力各構面知覺程度無顯著差異。

柒、婚姻狀況

一、研究假設：不同婚姻狀況的基層員警對工作壓力各構面知覺程度無顯著差異。

二、單因子變異數分析

本研究婚姻狀況計分為3個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗婚姻狀況對工作壓力各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，以瞭解婚姻狀況組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-13所示，茲分述如下：

表4-13 不同婚姻狀況的基層員警對工作壓力各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N=446)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
家庭生活與工作	1.已婚(N=392)	19.6658	3.3603	3.694	.026*	1 > 3
	2.未婚(N=32)	18.5625	3.7754			
	3.其他(N=22)	18.0445	3.5520			
角色衝突	1.已婚(N=392)	15.3036	2.7415	3.176	.031*	1 > 3
	2.未婚(N=32)	15.2813	2.9097			
	3.其他(N=22)	14.0455	2.7684			
工作負荷量	1.已婚(N=392)	14.7839	2.9046	3.287	.043*	1 > 3
	2.未婚(N=32)	14.3438	3.1275			
	3.其他(N=22)	13.3636	2.1722			
工作時間	1.已婚(N=392)	11.3061	2.2304	.754	.471	
	2.未婚(N=32)	11.1563	2.1886			
	3.其他(N=22)	10.7273	1.9562			
與同事間互動的關係	1.已婚(N=392)	9.0944	2.7353	.788	.455	
	2.未婚(N=32)	8.6875	2.7875			
	3.其他(N=22)	8.5	1.9210			

*p<.05

三、結果分析

從表4-13得知，不同婚姻狀況的員警在工作壓力之「工作時間」及「與同事間互動的關係」構面中p值>.05，未達顯著水準，故應接受虛無假設（即研

究假設成立），顯示不同婚姻狀況的分駐派出所員警對於工作壓力之「工作時間」及「與同事間互動的關係」等構面無顯著差異存在。而在「家庭生活與工作」、「角色衝突」、「工作負荷量」等構面達到統計上顯著水準， p 值 $<.05$ ，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示不同婚姻狀況的分駐員警對於工作壓力之「家庭生活與工作」、「角色衝突」、「工作負荷量」構面有顯著差異存在。

再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，其結果顯示：在「家庭生活與工作」、「角色衝突」及「工作負荷量」方面，已婚員警知覺程度均大於其他（如離婚等）變項之員警。

捌、目前有無子女

一、研究假設：有無子女的基層員警對工作壓力各構面知覺程度無顯著差異存在

二、t檢定結果

以 t 檢定檢驗有無子女的員警對工作壓力各構面知覺程度是否有顯著差異性存在，透過 t 檢定分析後其結果彙整如表4-14所示，茲分述如下：

表4-14 有無子女的分駐派出所員警對工作壓力各構面t檢定結果摘要表

統計項目 構面	組別(N=446)		標準差	t 檢定	p值
	1.有子女(N=400)	2.無子女(N=46)			
家庭生活與工作	19.5900	18.7826	3.3682	1.518	.130
			3.8117		
角色衝突	15.2650	15.0217	2.7611	.565	.572
			2.7927		
工作負荷量	14.7808	13.8261	2.8605	2.121	.034*
			3.1432		

表4-14 (續)

統計項目 構面	組別(N=446)		平均值	標準差	t 檢定	p值
工作時間	1.有子女(N=400)		11.3100	2.1761	1.215	.225
	2.無子女(N=46)		10.8913	2.5142		
與同事間互動 的關係	1.有子女(N=400)		9.1350	2.6869	2.293	.022*
	2.無子女(N=46)		8.1739	2.7349		

*p<.05

三、結果分析

(一) 從表4-14得知，有無子女的員警對工作壓力之「工作負荷量」及「與同事間互動關係」構面 p 值 達到統計上顯著水準 $p < 0.05$ ，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示有子女之分駐派出所員警在「工作負荷量」及「與同事間互動關係」構面知覺程度高於無子女之分駐派出所員警。

(二) 在「家庭生活與工作」、「角色衝突」及「工作時間」三個構面 p 值 $> .05$ ，故應接受虛無假設（即研究假設成立），顯示有無子女的分駐派出所員警對於工作壓力之「家庭生活與工作」、「角色衝突」及「工作時間」等構面無顯著差異存在。

玖、綜合討論

綜合上述不同背景變項對工作壓力之差異分析得知，臺東縣所屬分駐派出所基層員警在年齡、職稱、警察教育程度、居住處所與辦公處所通勤時間等變項無顯著差異，而在服務年資、工作屬性、婚姻狀況、有無子女等變項有顯著差異存在，如表 4-15 所示。此研究結果與許仁宗（2004）、陳仁維（2006）、劉祥宏（2008）等人之研究發現大致相同，茲將有顯著差異情形說明如下：

一、在服務年資變項，經事後比較，其結果顯示：在工作壓力之「工作時間」

構面方面有顯著差異，服務6~10年之員警知覺程度大於5年以下員警，分析原因在可能是五年以下員警，為新進人員，剛接觸警察工作不久，充滿學習熱忱，勤務時間長並不覺得疲憊，而服務6~10年之員警因已擔任警察一段期間，對於勤務或工作時間運作已產生倦怠現象。而在「與同事間互動的關係」方面，服務6~10年及11~15年之員警知覺程度均大於5年以下員警，可能是五年以下員警因在分駐派出所內為年紀較輕一群，對於年長同事多會以尊重及請教方式學習，對長官交付工作不會推責，而6~10年及11~15年之員警因常期同事間相處會有較多個人意見，如意見不合容易產生衝突，且因警察工作表現常以功獎多寡衡量，因此彼此爭功，造成同事間互動不良。

二、在工作屬性變項，經事後比較，其結果顯示：在工作壓力之「工作負荷量」構面方面有顯著差異，擔任正、副所長大於帶班巡佐。分析原因在可能是正副所長為分駐派出所主要幹部，所有上級交付工作均必須督、指導同仁執行，另舉凡所內同事各種事故均須承擔責任，而帶班巡佐的工作只要勤務執行落實即可，因此正、副所長工作壓力大於帶班巡佐。

三、在婚姻狀況變項，經事後比較，其結果顯示：在「家庭生活與工作」、「角色衝突」、「工作負荷量」等構面有顯著差異。已婚員警知覺程度均大於其他（如離婚等）變項之員警。分析原因在可能是因警察勤務工作二十四小時輪值，且常因臨時突發事故或交辦工作，導致無法正常休假或者必須犧牲休假來完成工作，使得已婚員警無法家庭與工作兼顧，而內心愧疚，自覺工作壓力大。其他（如離婚等）等員警可能家庭負擔較小或者無子女需要照顧，而覺得工作壓力較小。

四、有無子女變項，以 t 檢定檢驗得知，在「工作負荷量」及「與同事間互動關係」構面，有子女之員警高於無子女之員警。分析原因可能是無子女之員警因無負擔，可以有更多工作時間投入工作勤務上，而有子女之員警自覺因長時間執行勤務及應付繁雜業務，而無法照顧子女，與子女缺少互動，且一有時間即返家照顧小孩，與同事相處疏離，因此產生較大工作壓力。

表 4-15 不同背景變項之分駐派出所基層員警對工作壓力之差異分析綜合表

構面	是否 有顯 著差 異	家庭 生活 與工 作	角色 衝突	工作 負荷 量	工作 時間	與同 事間 互動 的關 係
基本變項						
年齡：						
1、29 歲以下。2、30-39 歲。	否					
3、40-49 歲。4、50 歲以上。						
警察教育程度：						
警察專科學校甲種警員班。	否					
2、警察專科學校專科班						
3、中央警察大學						
服務年資：						
1、5 年以下。2、6-10 年。	是				2>1	2>1
3、11-15 年。4、16-20 年。						3>1
5、20 年以上。						
職稱：						
1、警務員、巡官。2、巡佐。	否					
3、警員。						
工作屬性：						
1、所長（含副所長）。2、帶班巡佐。3、警勤區警員。	是				1>2	
4、警備警員。						
家庭居住所與辦公處所通 勤時間：						
1、半小時不到（每日通 勤）。2、半小時以上至 1	否					
小時之間（每日通勤）。3、						
1 小時以上（每日通勤）。						
4、輪休或休假才回家。						
婚姻狀況：						
1、已婚。2、未婚。3、其 他（如離婚）。	是	1>3	1>3	1>3		
有無子女：						
1、有。2、無。	是			1>2		1>2

第四節 個人基本屬性對組織承諾程度之差異分析與討論

本節為探討分駐派出所員警個人基本屬性（年齡、警察教育、服務年資、職稱、工作屬性、家庭居住所與辦公處所通勤時間、婚姻狀況、有無子女年）的不同對組織承諾程度，是否有顯著差異性存在。針對個人基本屬性中的有無子女項目以t檢定方式予以分析；而年齡、警察教育、服務年資、職稱、工作屬性、家庭居住所與辦公處所通勤時間、婚姻狀況等項目則以單因子變異數分析（one way ANOVA）進行檢定。

壹、年齡

一、研究假設：不同年齡的基層員警對組織承諾程度無顯著差異。

二、單因子變異數分析

本研究年齡計分為4個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗年齡對組織承諾各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，以瞭解年齡組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-16所示，茲分述如下：

表4-16 不同年齡的基層員警對組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目		組別(N=446)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
構面							
認同承諾	1.29歲以下(N=15)	24.2667	3.4530	3.034	.029*	1>2 1>3	
	2.30~39歲(N=120)	21.3500	3.8252				
	3.40~49歲(N=255)	21.4941	3.8880				
	4.50歲以上(N=56)	22.1964	3.9836				
努力承諾	1.29歲以下(N=15)	16.2667	2.9632	1.683	.170		
	2.30~39歲(N=120)	15.3750	2.4497				
	3.40~49歲(N=255)	15.8706	2.3783				
	4.50歲以上(N=56)	16.0714	2.5573				
留職承諾	1.29歲以下(N=15)	12	1.8898	1.068	.187		
	2.30~39歲(N=120)	11.1471	1.8438				
	3.40~49歲(N=255)	11.1529	2.0687				
	4.50歲以上(N=56)	11.5893	1.7032				

*p<.05

三、結果分析

從表4-16得知，不同年齡的員警在組織承諾之「認同承諾」構面中達到統計上顯著水準， p 值 $<.05$ ，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示不同年齡的分駐派出所基層員警對於組織承諾之「認同承諾」構面有顯著差異存在。而在「努力承諾」及「留職承諾」等構面未達到統計上顯著水準 p 值 $>.05$ ，故應接受虛無假設（即研究假設成立），顯示出不同年齡的分駐派出所基層員警對於組織承諾之「努力承諾」及「留職承諾」等構面無顯著差異存在。

再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，其結果顯示：在「認同承諾」方面，29歲以下員警認知程度大於30~39歲，亦大於40~49歲之員警。

貳、警察教育程度

一、研究假設：不同警察教育程度的基層警察人員其對組織承諾各構面程度無顯著差異。

二、單因子變異數分析

本研究警察教育程度計分為3個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗警察教育程度對組織承諾各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，以瞭解警察教育程度組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-17所示，茲分析如下：

表4-17不同警察教育程度的基層員警對組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N=446)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
認同承諾	1.警察學校甲種警員班 (含特考班) (N=273)	21.7839	3.7191	3.149	.032*	3 > 2
	2.警察學校專科警員班 (含進修班) (N=152)	21.1776	4.1672			
	3.警察大學(含正期、專修科、警佐班) (N=21)	23.0476	3.8272			
努力承諾	1.警察學校甲種警員班 (含特考班) (N=273)	15.7070	2.30453	1.358	.258	
	2.警察學校專科警員班 (含進修班) (N=152)	15.7829	2.6791			
	3.警察大學(含正期、專修科、警佐班) (N=21)	16.6190	2.4387			
留職承諾	1.警察學校甲種警員班 (含特考班) (N=273)	11.2454	1.8195	1.706	.183	
	2.警察學校專科警員班 (含進修班) (N=152)	11.1118	2.2003			
	3.警察大學(含正期、專修科、警佐班) (N=21)	11.9524	1.9358			

*p<.05

三、結果分析

從表4-17得知，不同警察教育程度的員警在組織承諾之「認同承諾」構面中達到統計上顯著水準， p 值 $<.05$ ，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示不同警察教育程度的分駐派出所基層員警對於組織承諾之「認同承諾」構面有顯著差異存在。而在「努力承諾」及「留職承諾」等構面未達到統計上顯著水準， p 值 $>.05$ ，故應接受虛無假設（即研究假設成立），顯示出不同警察教育程度的分駐派出所基層員警對於組織承諾之「努力承諾」及「留職承諾」等構面無顯著差異存在。

再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，其結果顯示：在「認同承諾」方面，受「警察大學（含正期、專修科、警佐班）」教育之員警認知程度大於受「警察學校專科警員班（含進修班）」教育之員警。

參、服務年資

一、研究假設：不同服務年資的基層員警其對組織承諾各構面程度無顯著差異。

二、單因子變異數分析

本研究服務年資計分為5個組別，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來檢驗服務年資對組織承諾各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，以瞭解服務年資組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-18所示，茲分述如下：

表4-18不同服務年資的基層員警各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N=446)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
認同承諾	1.5年以下(N=17)	23.7647	3.1529	3.693	.007**	
	2.6~10年(N=14)	22.0714	3.0998			
	3.11~15年(N=45)	20.9333	4.3557			1>3
	4.16~20年(N=169)	21.6154	3.9970			1>4
	5.20年以上(N=201)	21.6020	3.7763			1>5

表4-18 (續)

統計項目 構面	組別(N=446)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
努力承諾	1.5年以下(N=17)	16.2941	2.6164	3.642	.006**	1>3 2>3 4>3
	2.6~10年(N=14)	16.1429	1.7913			
	3.11~15年(N=45)	14.5111	2.8890			
	4.16~20年(N=169)	15.8166	2.3846			
	5.20年以上 (N=201)	15.9552	2.3501			
留職承諾	1.5年以下(N=17)	11.8824	1.7986	1.283	.276	
	2.6~10年(N=14)	11.7143	1.6374			
	3.11~15年(N=45)	10.7778	1.8450			
	4.16~20年(N=169)	11.2485	1.9904			
	5.20年以上 (N=201)	11.2338	1.9975			

*p<.05 **p<.01

三、結果分析

從表4-18得知，不同服務年資的員警在組織承諾之「認同承諾」及「努力承諾」構面中達到統計上顯著水準， p 值 $<.05$ ，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示不同服務年資的分駐派出所基層員警對於組織承諾之「認同承諾」及「努力承諾」構面有顯著差異存在。而在「留職承諾」構面未達到統計上顯著水準， p 值 $>.05$ ，故應接受虛無假設（即研究假設成立），顯示出不同服務年資的分駐派出所基層員警對於組織承諾之「留職承諾」構面無顯著差異存在。

再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference，LSD）進行事後比較檢定，其結果顯示：

- （一）在「認同承諾」方面，服務年資「5年以下」之員警認知程度大於「16~20年」及「20年以上」之員警。
- （二）在「努力承諾」方面，服務年資「5年以下」、「6~10年」及「16~20年」之員警認知程度均大於「11~15年」之員警。

肆、職稱

一、研究假設：不同職稱的基層員警其對組織承諾各構面程度無顯著差異。

二、單因子變異數分析

本研究職稱計分為3個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗職稱對組織承諾各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，以瞭解職稱組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-19所示，茲分述如下：

表4-19 不同職稱的基層員警對組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N=446)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
認同承諾	1. 警 務 員 、 巡 官 (N=20)	22.85	4.2087	3.61	.006**	1 > 3
	2.巡佐(N=61)	22.0820	3.8871			
	3.警員(N=365)	21.4959	3.8748			
努力承諾	1. 警 務 員 、 巡 官 (N=20)	16.55	2.4809	3.592	.037*	1 > 3 2 > 3
	2.巡佐(N=61)	16.2459	2.5341			
	3.警員(N=365)	15.6548	2.4193			
留職承諾	1. 警 務 員 、 巡 官 (N=446)	11.85	2.0332	2.539	.080	
	2.巡佐(N=61)	11.6066	2.0918			
	3.警員(N=365)	11.1370	1.9323			

*p<.05 **p<.01

三、結果分析

從表4-19得知，不同職稱的員警在組織承諾之「認同承諾」及「努力承諾」構面中達到統計上顯著水準，p值<.05，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示不同職稱的分駐派出所基層員警對於組織承諾之「認同承諾」及「努力承諾」

構面有顯著差異存在。而在「留職承諾」構面未達到統計上顯著水準， p 值 $>.05$ ，故應接受虛無假設（即研究假設成立），顯示出不同職稱的分駐派出所基層員警對於組織承諾之「留職承諾」構面無顯著差異存在。

再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference，LSD）進行事後比較檢定，其結果顯示：

- （一）在「認同承諾」方面，警務員、巡官認知程度大於警員。
- （二）在「努力承諾」方面，警務員、巡官及巡佐認知程度均大於警員。

伍、工作屬性

一、研究假設：不同工作屬性的基層員警其對組織承諾各構面程度無顯著差異。

二、單因子變異數分析

本研究工作屬性計分為4個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗工作屬性對組織承諾各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference，LSD）進行事後比較檢定，以瞭解工作屬性組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-20所示，茲分述如下：

表4-20 不同工作屬性的基層員警對組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N=446)	平均值	標準 差	F檢定	p值	LSD
認同承諾	1.正、副所長(N=75)	22.0533	4.1683	1.774	.151	
	2.帶班巡佐(N=16)	23.3125	3.5349			
	3.警勤區警員(N=272)	21.3676	3.8626			
	4.警備警員(N=83)	21.8193	3.7616			
努力承諾	1.正、副所長(N=75)	16.16	2.4275	3.687	.012*	1>3 2>3 4>3
	2.帶班巡佐(N=16)	16.9375	2.8394			
	3.警勤區警員(N=272)	16.1325	2.1457			
	4.警備警員(N=83)	16.1325	2.1457			

表4-20 (續)

統計項目 構面	組別(N=446)	平均值	標準 差	F檢定	p值	LSD
留職承諾	1.正、副所長(N=75)	11.2933	2.0452	4.51	.004**	
	2.帶班巡佐 (N=16)	12.8750	1.5864			2 > 1
	3.警勤區警員 (N=272)	11.0809	1.9018			2 > 3 2 > 4
	4.警備警員(N=83)	11.3614	2.0397			

*p<.05 **p<.01

三、結果分析

從表4-20得知，不同工作屬性的員警在組織承諾之「認同承諾」構面中未達到統計上顯著水準， p 值 $>.05$ ，故應接受虛無假設（即研究假設成立），顯示不同工作屬性的分駐派出所基層員警對於組織承諾之「認同承諾」構面無顯著差異存在。而在「努力承諾」及「留職承諾」構面達到統計上顯著水準， p 值 $<.05$ ，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示出不同工作屬性的分駐派出所基層員警對於組織承諾之「努力承諾」及「留職承諾」構面有顯著差異存在。

再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，其結果顯示：

- （一）在「努力承諾」方面，擔任正、副所長、帶班巡佐、警備警員者認知程度均大於警勤區警員。
- （二）在「留職承諾」方面，帶班巡佐認知程度大於正、副所長、警勤區警員及警備警員。

陸、家庭居住處所與辦公處所通勤時間

- 一、研究假設：不同家庭居住處所與辦公處所通勤時間的基層員警其對組織承諾各構面程度無顯著差異。

二、單因子變異數分析

本研究家庭居住處所與辦公處所通勤時間計分為4個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗家庭居住處所與辦公處所通勤時間其對

組織承諾各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference，LSD）進行事後比較檢定，以瞭解家庭居住處所與辦公處所通勤時間組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-21所示，茲分述如下：

表4-21不同家庭居住處所與辦公處所通勤時間的基層員警對組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N=446)	平均值	標準 差	F檢定	p值
認同承諾	1.半小時不到 (N=191)	21.7120	4.1046	.272	.846
	2.半小時以上至1小 時每日通勤 (N=81)	21.2840	3.6953		
	2.1小時以上(N=36)	21.6667	3.772		
	4.輪休或休假才回 家(N=138)	21.7319	3.7757		
努力承諾	1.半小時不到 (N=191)	15.7592	2.4397	.765	.514
	2.半小時以上至1小 時每日通勤 (N=81)	15.642	2.6613		
	2.1小時以上(N=36)	15.3611	2.8097		
	4.輪休或休假才回 家(N=138)	15.9855	2.2212		
留職承諾	1.半小時不到 (N=191)	11.2199	1.8278	.753	.521
	2.半小時以上至1小 時每日通勤 (N=81)	11.037	2.1356		
	2.1小時以上(N=36)	11.0556	2.0275		
	4.輪休或休假才回 家(N=138)	11.2332	2.0351		

三、結果分析

從表4-21中得知，不同家庭居住處所與辦公處所通勤時間的基層員警在「認同承諾」、「努力承諾」及「留職承諾」構面中的P值 >05 ，故接受虛無假設（即研究假設成立），亦即不同家庭居住處所與辦公處所通勤時間的分駐派出所員警，對組織承諾各構面認知程度，均無顯著差異。

柒、婚姻狀況

一、研究假設：不同婚姻狀況的基層員警其對組織承諾各構面程度無顯著差異。

二、單因子變異數分析

本研究婚姻狀況計分為3個組別，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來檢驗婚姻狀況對組織承諾各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解婚姻狀況組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-22所示，茲分述如下：

表4-22 不同婚姻狀況的基層員警對組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N=446)	平均值	標準差	F檢定	p值
認同承諾	1.已婚(N=392)	21.5969	4.0154	.271	.763
	2.未婚(N=32)	22.1250	3.1392		
	3.其他(N=22)	21.6364	2.5735		
努力承諾	1.已婚(N=392)	15.7806	2.4945	1.211	.299
	2.未婚(N=32)	15.3125	2.1012		
	3.其他(N=22)	16.3636	1.9406		
留職承諾	1.已婚(N=392)	11.1684	1.9890	1.968	.141
	2.未婚(N=32)	11.8438	1.8187		
	3.其他(N=22)	11.5	1.6256		

三、結果分析

從表4-22得知，不同婚姻狀況的基層員警在組織承諾之「認同承諾」、「努力承諾」及「留職承諾」構面中P值>.05，未達顯著水準，故應接受虛無假設（即

研究假設成立)，顯示不同婚姻狀況的分駐派出所員警對組織承諾各構面認知程度，均無顯著差異存在。

捌、目前有無子女

一、研究假設：有無子女的基層員警其對組織承諾各構面程度無顯著差異存在

二、t檢定結果：以 t 檢定檢驗有無子女的基層員警對組織承諾各構面認知程度是否有顯著差異性存在，透過 t 檢定分析後，其結果彙整如表 4-23 所示，茲分述如下：

表4-23 有無子女的分駐派出所員警對組織承諾各構面t檢定結果摘要表

統計項目 構面	組別(N=446)	平均值	標準差	t 檢定	p值
認同承諾	1.有子女(N=400)	21.5675	3.94	-1.107	.269
	2.無子女(N=46)	22.2391	3.478		
努力承諾	1.有子女(N=400)	15.7590	2.4745	.489	.625
	2.無子女(N=46)	15.6087	2.2058		
留職承諾	1.有子女(N=400)	11.19	1.9884	-1.369	.172
	2.無子女(N=46)	11.6087	1.7317		

三、結果分析

從表4-23得知，有無子女的基層員警對組織承諾之「認同承諾」、「努力承諾」及「留職承諾」構面 p 值均未達到統計上顯著水準， $p > .05$ ，故應接受虛無假設（即研究假設成立），顯示有無子女之分駐派出所基層員警對組織承諾各構面的認知程度，均無顯著差異存在。

玖、綜合討論

綜合上述不同背景變項對組織承諾之差異分析得知，臺東縣所屬分駐派出所基層員警在家庭居住所與辦公處所通勤時間、婚姻狀況、有無子女等變項無顯著差異，而在年齡、警察教育程度、服務年資、職稱、工作屬性等變項有顯著差異存在，如表 4-24 所示。此研究結果與許仁宗（2004）、陳仁維（2006）、林雲祥（2006）

等人之研究發現部份相同，茲將有顯著差異情形說明如下：

- 一、在年齡變項方面，經事後比較，其結果顯示：在組織承諾之「認同承諾」構面，29歲以下員警認知程度大於30~39歲，亦大於40~49歲之員警。分析原因在可能是29歲以下員警剛分派至分駐派出所服務，具有高度工作熱忱對所內各項勤務運作願意學習並能接受各長官指導，認同組織目標，而30歲以上至40餘歲，因擔任警察工作已相當長時間，對警察組織許多方案，有自己主見，如無法如己意時，即充滿抱怨，對警察組織產生不認同感。
- 二、在警察教育程度變項，經事後比較，其結果顯示：在組織承諾之「認同承諾」構面，中央警察大學畢業之員警認知程度大於警察專科學校畢業之員警。分析原因可能是中央警察大學畢業之員警均擔任巡官以上幹部，對警察組織目標達成有責任感，且表現好即能獲得升遷機會，而警察專科學校畢業均擔任警員，升遷機會少，因此會持著完成自己份內工作就好心態，無向心力。
- 三、在服務年資變項，經事後比較，其結果顯示：在組織承諾之「認同承諾」構面，服務5年以下員警大於11-15年、16-20年、20年以上之員警，分析原因可能是5年以下員警從學校畢業或受訓合格擔任警察工作不久，分駐派出所內之各項勤業務均須學習，長官之督指導接受度高，認同程度也較高。在「努力承諾」構面，服務5年以下、11-15年、16-20年、20年之員警大於6-10之員警。分析原因是6-10之員警接觸警察工作一段時間後，可能與自己意向不同，不適應繁雜警察工作，而想離開又未有其他理想工作，只能勉強自己繼續從事警察工作。
- 四、在職稱變項，經事後比較，其結果顯示：在組織承諾之「認同承諾」構面警務員、巡官大於警員，「努力承諾」構面警務員、巡官及巡佐均大於警員，分析原因可能是警務員、巡官、巡佐在分駐派出所內為所長或副所長職務，本應投入更多心力在工作上，且應學習更多的法令等知識才能帶領所內同仁執行各項勤務，能為分駐派出所工作目標努力達成。
- 五、在工作屬性變項，經事後比較，其結果顯示：在組織承諾之「努力承諾」構面所長、帶班巡佐、警備警員大於警勤區警員，分析原因可能是警勤區警員在分駐派出所中為主要成員，除了巡邏臨檢等共同勤務外，還要擔任勤區查察工作，就是所謂的「管區」，責多事煩。以目前基層員警言之，

警勤區警員是最辛苦的工作，因此欲使警勤區員警努力工作，警察組織應增加各項誘因，如任警勤區工作年資可列入升遷基分等，定能提升其努力承諾。在「留職承諾」構面，帶班巡佐大於所長、警勤區警員、警備警員。帶班巡佐在分駐派出所組織中可以是最單純的工作，無業務負擔，也無所謂的警勤區，一般員警如有升遷巡佐職位，擔任帶班巡佐是最大選擇，只要依規定服各項勤務就完成工作。因此帶班巡佐願意繼續留在組織內。

表 4-24 不同背景變項之分駐派出所基層員警對組織承諾之差異分析綜合表

構面	是否有顯著差異	認同承諾	努力承諾	留職承諾
基本變項				
年齡：				
1、29 歲以下。2、30-39 歲。	是	1>2		
3、40-49 歲。4、50 歲以上。		1>3		
警察教育程度：				
1、警察專科學校甲種警員班。2、警察專科學校專科班。3、中央警察大學	是	3>2		
服務年資：				
1、5 年以下。2、6-10 年。3、11-15 年。4、16-20 年。5、20 年以上。	是	1>3 1>4 1>5	1>3 2>3 4>3	
職稱：				
1、警務員、巡官。2、巡佐。3、警員	是	1>3	1>3 2>3	
工作屬性：				
1、所長（含副所長）。2、帶班巡佐。3、警勤區警員。4、警備警員。	是		1>3 2>3 4>3	2>1 2>3 2>4
家庭居住所與辦公處所通勤時間：				
1、半小時不到（每日通勤）。2、半小時以上至 1 小時之間（每日通勤）。3、1 小時以上（每日通勤）。4、輪休或休假才回家。	否			
婚姻狀況：				
1、已婚。2、未婚。3、其他（如離婚）。	否			
有無子女：				
1、有。2、無。	否			

第五節 工作壓力與組織承諾之相關分析與討論

相關性分析之目的在於瞭解變項與變項之間，是否有關係存在？以及彼此的相關強度有多大？「皮爾森積差相關分析」（Pearson Product-moment Correlation）主要用是來檢測兩個都是等距或比率變數間的相關性，一般二個變項之間的關係程度通常依其相關係數絕對值的高低分成三種不同的相關程度，相關係數絕對值小於 0.4 為「低度相關」、介於 0.4 與 0.7 之間為「中度相關」、大於 0.7 者稱為「高度相關」（吳明隆,2006）。本研究乃採用皮爾森積差相關分析(Pearson Product-moment Correlation)來驗證本研究中「工作壓力」的五個構面及「組織承諾」的三個構面之相關程度，以及整體「工作壓力」與整體「組織承諾」之間的相關性。

壹、工作壓力之家庭生活與工作構面與組織承諾各構面之相關分析

一、研究假設：家庭生活與工作構面與組織承諾無顯著關聯存在

二、皮爾森相關分析結果

依據表4-25積差相關係數所示，家庭生活與工作構面與整體組織承諾及認同承諾、努力承諾、留職承諾等構面，其相關係數介於-.158至-.268之間， p 值 $<.05$ 均達顯著水準，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立）。顯示出家庭生活與工作壓力知覺情形與整體組織承諾及其認同承諾、努力承諾、留職承諾等構面，呈現低度負相關。其相關性強度順序為：

努力承 $>$ 諾留職承諾 $>$ 認同承諾

貳、工作壓力之角色衝突構面與組織承諾各構面之相關分析

一、研究假設：角色衝突構面與組織承諾無顯著關聯存在

二、皮爾森相關分析結果

依據表4-25積差相關係數所示，角色衝突構面與整體組織承諾及認同承諾、努力承諾、留職承諾等構面，其相關係數介於-.116至-.318之間， p 值 $<.05$

均達顯著水準，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立）。顯示出角色衝突壓力知覺情形與整體組織承諾及其認同承諾、努力承諾、留職承諾等構面，呈現低度負相關。其相關性強度順序為：

留職承諾 > 努力承諾 > 認同承諾

參、工作壓力之工作負荷量構面與組織承諾各構面之相關分析

一、研究假設：工作負荷量構面與組織承諾無顯著關聯存在

二、皮爾森相關分析結果

依據表4-25積差相關係數所示，工作負荷量構面與整體組織承諾及認同承諾、努力承諾、留職承諾等構面，其相關係數介於-.219至-.357之間， p 值 < .05 均達顯著水準，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立）。顯示出工作負荷量壓力知覺情形與整體組織承諾及其認同承諾、努力承諾、留職承諾等構面，均呈現低度負相關。其相關性強度順序為：

努力承諾 > 留職承諾 > 認同承諾

肆、工作壓力之工作時間構面與組織承諾各構面之相關分析

一、研究假設：工作時間構面與組織承諾無顯著關聯存在

二、皮爾森相關分析結果

依據表4-25積差相關係數所示，工作時間構面與整體組織承諾及認同承諾、努力承諾、留職承諾等構面，其相關係數介於-.221至-.364之間， p 值 < .05 均達顯著水準，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立）。顯示出工作時間壓力知覺情形與整體組織承諾及其認同承諾、努力承諾、留職承諾等構面，呈現低度負相關。其相關性強度順序為：

努力承諾 > 留職承諾 > 認同承諾

伍、工作壓力之與同事間互動關係構面與組織承諾各構面之相關分析

一、研究假設：與同事間互動關係構面與組織承諾無顯著關聯存在

二、皮爾森相關分析結果

依據表4-25積差相關係數所示，與同事間互動關係構面與整體組織承諾及認同承諾、努力承諾、留職承諾等構面，其相關係數介於-.182至-.263之間， p 值 $<.05$ 均達顯著水準，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立）。顯示出工作時間壓力知覺情形與整體組織承諾及其認同承諾、努力承諾、留職承諾等構面，呈現低度負相關。其相關性強度順序為：

努力承 > 諾留職承諾 > 認同承諾

陸、工作壓力與組織承諾之相關分析

一、研究假設：整體工作壓力與組織承諾無顯著關聯存在

二、皮爾森相關分析結果

從表 4-25 積差相關係數所示，整體工作壓力與組織承諾各構面均呈現顯著負相關，其相關係數介於-.233 至-.372 之間， p 值 $<.05$ 均達顯著水準，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示出整體工作壓力與組織承諾及其認同承諾、努力承諾、留職承諾等構面，均呈現低度負相關。

表4-25 工作壓力對組織承諾各構面之相關分析

N = 446

變項 構面	工作壓力	家庭生活 與工作	角色衝突	工作負荷 量	工作時間	與同事 間互動 關係
	Pearson / P值	Pearson / p值	Pearson / p值	Pearson / p值	Pearson / p值	Pearson / p值
組織承諾	-.354** .000	-.268** .000	-.273** .000	-.357** .000	-.364** .000	-.263** .000
認同承諾	-.233** .000	-.158** .014	-.116** .023	-.219** .000	-.221** .011	-.182** .017
努力承諾	-.341** .000	-.260** .000	-.247** .000	-.329** .000	-.327** .000	-.250** .000
留職承諾	-.372** .000	-.253** .000	-.318** .000	-.282** .000	-.311** .000	-.191** .000

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

柒、綜合討論

綜合上述研究發現，得知臺東縣警察局所屬分駐派出所基層員警，工作壓力與組織承諾之關係呈現負相關，此研究發現與許仁宗（2004）、林雲祥（2006）、劉祥宏（2008）等人研究結果相同，但是與陳仁維（2006）探討台東縣警察局刑事偵查人員工作壓力與組織承諾之關係研究發現呈正相關結果不同。分析其原因，刑事警察人員均擔任一般行政警察一些年後，報名刑事警察經過考試及格後分發。有強烈意願投入刑事工作，有一種優越感，不會覺得工作上有壓力，且對刑事警察組織及其工作充滿期待，因此其工作壓力與組織承諾關係呈正相關。而分駐派出所基層員警，其工作不僅需擔服各項共同勤務，警察機關實施之各種專案勤務均無一缺席，因工作繁忙導致身心疲憊，有倦怠感，因此，工作壓力感受比刑事警察人員大，對組織承諾認知自然降低。



第五章 結論與建議

本研究係以臺東縣警察局所屬分駐派出所員警為例，探討基層員警對工作壓力知覺之差異情形、對組織承諾程度上之差異情形，及探討基層員警工作壓力與組織承諾之關係。經由第二章文獻探討、第三章研究設計及第四章研究結果分析與討論，將研究結果的相關發現，彙整成本研究結論。本章共分為二節，第一節為結論；第二節為研究建議，並期盼本研究的提出能提供實務及後續研究之參考。

第一節 結論

本研究依第四章結果分析與討論，顯示臺東縣警察局所屬分駐派出所基層員警工作壓力與組織承諾之關係有顯著的負相關，此與第二章文獻探討中許仁宗（2004）、曾怡錦（2004）、林雲祥（2006）、曾至勳（2008）、劉祥宏（2008）等人所提出之工作壓力與組織承諾研究結果相符合，本研究在經過 446 份有效樣本的實證研究後，茲將研究發現與驗證研究假設結果分析說明如下：

壹、分駐派出所基層員警之工作壓力與組織承諾之現況分析

一、工作壓力現況之分析

- （一）以工作壓力各構面的平均數比率中分析，可以瞭解各構面的知覺程度，六成以上員警感受較大工作壓力，其中以「家庭生活與工作」構面最高，其次依序為「角色衝突」、「工作時間」、「工作負荷量」、「與同事間互動關係」最低。
- （二）從「工作壓力」各構面之個別題項所感受的工作壓力知覺情形，填答同意以上比例，以「我常因為分駐、派出所工作繁忙而沒有時間照顧家庭。」、「我常因工作關係無法照顧家庭而內心感到愧疚。」及「我的勤務時間並不固定。」等題項較高。

二、組織承諾現況之分析

- （一）以組織承諾各構面的平均數比率中分析，可以瞭解各構面的感受認知

程度，其中以「努力承諾」構面最高，其次為「留職承諾」，而以「認同承諾」得分最低。

- (二) 從「組織承諾」各構面之個別題項統計分析，填答同意以上比例，以「我對自己服務的分駐，派出所具有強烈的忠誠度。」、「我願意在工作崗位上盡心盡力，以達成警察機關的要求。」及「我很慶幸自己是警察人員的一份子。」等題項較高。

貳、個人背景變項不同的分駐派出所基層員警與各研究變項構面之差異性之發現

- 一、個人背景變項不同與工作壓力、組織承諾及其各構面差異性研究假設驗證經實證分析結果如表5-1所示，茲分述如下：

表5-1個人背景變項不同的分駐派出所基層員警與各研究變項構面之差異性驗證結果摘要表

變項/構面	個人背景變項						家庭 居住 處所 與辦 公處 所通 勤時 間	婚姻 狀況	有無 子女
	年齡	警察 教育 程度	服務年 資	職稱	工作 屬性				
工作 壓力	家庭生活與工作						✓		
	角色衝突							✓	✓
	工作負荷量						✓	✓	✓
	工作時間								✓
	與同事間互動的關係								✓
組織 承諾	認同承諾	✓	✓	✓	✓				
	努力承諾			✓	✓	✓			
	留職承諾					✓			

註：✓表示該背景變項（構面）有顯著差異性。

二、研究發現

（一）個人背景變項不同對工作壓力知覺差異性分析發現

針對個人基本屬性中的有無子女項目以 t 檢定方式予以分析；而年齡、警察教育程度、服務年資、職稱、工作屬性、家庭居住處所與辦公處所通勤時間及婚姻狀況等項目則以單因子變異數分析（one way ANOVA）進行檢定。本研究問卷調查結果發現，不同的服務年資、工作屬性、婚姻狀況、有無子女等在工作壓力各構面均有顯著差異，再經事後比較之 LSD 考驗結果發現如下：

- 1、年齡研究發現，不同年齡的分駐派出所基層員警在工作壓力知覺程度上並無顯著的差異存在。
- 2、警察教育程度研究發現，不同警察教育程度的分駐派出所基層員警在工作壓力知覺程度上並無顯著的差異存在。
- 3、服務年資研究發現，不同服務年資的分駐派出所基層員警在工作壓力之「工作時間」、「與同事間互動關係」等構面有顯著差異，在「工作時間」方面，服務6~10年之員警知覺程度高於5年以下員警。在「與同事間互動關係」方面，服務6~10年之員警知覺程度高於5年以下員警；服務11~15年之員警知覺程度亦大於5年以下員警。
- 4、職稱研究發現，不同職稱的分駐派出所基層員警在工作壓力知覺程度上並無顯著的差異存在。
- 5、工作屬性研究發現，不同工作屬性的分駐派出所基層員警在工作壓力之「工作負荷量」知覺程度上有顯著的差異存在，其中正、副所長壓力知覺程度高於帶班巡佐。
- 6、家庭居住處所與辦公處所通勤時間研究發現，不同家庭居住處所與辦公處所通勤時間的分駐派出所基層員警在工作壓力知覺程度無顯著差異存在。
- 7、婚姻狀況研究發現，不同婚姻狀況的分駐派出所基層員警在工作壓力之「家庭生活與工作」、「角色衝突」、「工作負荷量」等構面有顯著的差異存在，其中已婚員警壓力知覺程度均高於其他（離婚等）員警。
- 8、有無子女研究發現，有無子女的分駐派出所基層員警對工作壓力之「工

作負荷量」及「與同事間互動關係」等構面有顯著差異，有子女之分駐派出所員警壓力知覺程度高於無子女之分駐派出所員警。

(二) 個人背景變項不同對組織承諾認知程度差異性分析發現

- 1、年齡研究發現，不同年齡的分駐派出所基層員警在組織承諾之「認同承諾」構面有顯著差異，其中29歲以下員警認知程度高於30~39歲及40~49歲之員警。
- 2、警察教育程度研究發現，不同警察教育程度的分駐派出所基層員警在組織承諾之「認同承諾」構面有顯著的差異，其中受警察大學（含正期、專修科、警佐班）教育之員警認知程度高於受警察學校專科警員班（含進修班）教育之員警。
- 3、服務年資研究發現，不同服務年資的分駐派出所基層員警在組織承諾之「認同承諾」及「努力承諾」構面有顯著的差異，其中在「認同承諾」方面，服務年資「5年以下」之員警認知程度大於「16~20年」及「20年以上」之員警。在「努力承諾」方面，服務年資「5年以下」、「6~10年」及「16~20年」之員警認知程度均大於「11~15年」之員警。
- 4、職稱研究發現，不同職稱的分駐派出所基層員警在組織承諾之「認同承諾」及「努力承諾」構面有顯著的差異，其中在「認同承諾」方面，警務員、巡官認知程度大於警員，在「努力承諾」方面，警務員、巡官及巡佐認知程度均大於警員。
- 5、工作屬性研究發現，不同工作屬性的分駐派出所基層員警在組織承諾之「努力承諾」及「留職承諾」構面有顯著的差異，其中在「努力承諾」方面，擔任正副所長、帶班巡佐、警備警員者認知程度均大於警勤區警員，在「留職承諾」方面，帶班巡佐認知程度大於正副所長、警勤區警員及警備警員。
- 6、家庭居住處所與辦公處所通勤時間研究發現，不同家庭居住處所與辦公處所通勤時間的分駐派出所基層員警在組織承諾認知程度無顯著的差異存在。
- 7、婚姻狀況研究發現，不同婚姻狀況的分駐派出所基層員警在組織承諾認知程度無顯著的差異存在。
- 8、有無子女研究發現，有無子女的分駐派出所基層員警在組織承諾認知

程度無顯著的差異存在。

參、工作壓力與組織承諾關聯性發現

一、此部分藉由皮爾森積差相關分析研究假設驗證經實證分析如表5-2所示，茲分述如下：

表5-2 分駐派出所基層員警工作壓力與組織承諾相關之研究驗證結果摘要表

構面	研究假設	研究結果	Pearson積差相關係數	P值	成立 (接受虛無假設)	不成立 (拒絕虛無假設)
家庭生活與工作	1.與組織承諾「認同承諾」無關聯性存在		-.158	.000***		✓
	2.與組織承諾「努力承諾」無關聯性存在		-.260	.014*		✓
	3.與組織承諾「留職承諾」無關聯性存在		-.253	.000***		✓
角色衝突	1.與組織承諾「認同承諾」無關聯性存在		-.116	.023*		✓
	2.與組織承諾「努力承諾」無關聯性存在		-.247	.000***		✓
	3.與組織承諾「留職承諾」無關聯性存在		-.318	.000***		✓
工作負荷量	1.與組織承諾「認同承諾」無關聯性存在		-.219	.000***		✓
	2.與組織承諾「努力承諾」無關聯性存在		-.329	.000***		✓
	3.與組織承諾「留職承諾」無關聯性存在		-.282	.000***		✓
工作時間	1.與組織承諾「認同承諾」無關聯性存在		-.221	.011*		✓
	2.與組織承諾「努力承諾」無關聯性存在		-.327	.000***		✓
	3.與組織承諾「留職承諾」無關聯性存在		-.311	.000***		✓

表5-2 (續)

構面	研究假設	研究結果	Pearson積 差相關係 數	P值	成立 (接受虛無 假設)	不成立 (拒絕虛 無假設)
與同事間 互動 關係	1.與組織承諾「認同承諾」無 關聯性存在		-.182	.017*		✓
	2.與組織承諾「努力承諾」無 關聯性存在		-.250	.000***		✓
	3.與組織承諾「留職承諾」無 關聯性存在		-.191	.000***		✓
整體 工作 壓力	1.與組織承諾「認同承諾」無 關聯性存在		-.233	.000***		✓
	2.與組織承諾「努力承諾」無 關聯性存在		-.341	.000***		✓
	3.與組織承諾「留職承諾」無關 聯性存在		-.372	.000***		✓

註：✓表示有相關性

二、研究發現

(一) 工作壓力之「家庭生活與工作」、「角色衝突」、「工作負荷量」、「工作時間」、「與同事間互動關係」五個構面與組織承諾之「認同承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」構面均呈現負關，即工作壓力愈大，組織承諾愈低。

(二) 整體而言工作壓力與組織承諾呈現低度負相關。

第二節 建議

由於警察的工作特性、執法的手段、肩負的任務等均與一般人工作性質不同，同時社會大眾對警察人員高度的要求，造成警察人員高工作壓力。從研究中發現，從整體基層員警樣本資料分析，在工作壓力與組織承諾的關係中，均呈現負相關，亦即工作壓力愈高，對組織承諾愈低。工作壓力愈高不僅會傷害個人健康，更可能影響工作品質，降低工作效能及對組織的認同，對前述之研究發現，在此提出下列具體研究建議，作為實務上或後續研究者參考，茲將其分別說明如下：

壹、對警察機關及員警之具體建議

一、基層員警應瞭解自己的壓力，做好自我壓力管理

根據本研究發現，分駐派出所員警的工作壓力來源為：「家庭生活與工作」、「工作負荷量」、「角色衝突」等。由於目前警察法令一再增修，基層員警所面臨執勤上法律問題愈來愈龐雜。因為勤業務繁多造成壓力，若無適當休閒尋找疏壓方式，長時間易使身心疲憊無力於警察工作。所以，基層員警應瞭解己身壓力的來源，以樂觀的想法，勇於面對現實壓力，並作正面的思考及評估，學習減壓之道，強化自我壓力管理。

二、適當之勤務規劃與運用及勤休正常化

根據本研究調查結果顯示，基層員警均認為每日勤務時間的不固定性及採輪休制之勤務方式，且經常因勤務關係而必須犧牲輪休假，因此，警察機關應檢討現行勤務方式，作適當之勤務規劃與運用，讓員警勤休正常化，有時間兼顧家庭生活，並合理分配員警承辦業務，如此將可減低工作壓力，增進工作效能。

三、強化溝通能力，加強宣導民眾法治觀念

分駐派出所為警察機關最基層執行機構，基層員警有著複雜的外在環境，諸如轄區民眾、民意代表、媒體、上級督導長官等，警察人員不論於公於私皆需兼顧，這其中交錯著無數人際關係的溝通與協調，對內而言，長官部屬的溝通，對外所扮演的角色一方面要為民服務，一方面又要嚴格執法，以致長久以來警察人員常面臨角色衝突的心理矛盾與困擾，以及外界關說的壓力，依本研

究發現，員警均認為在處理案件時，常因有民代等關說、請託、媒體負面報導或長官不合理要求等而感到困擾。因此，根本解決之道，應該是加強宣導民眾法治觀念，建立員警「嚴正執法、行政中立才能樹立威信」之理念，並訓練員警溝通能力及行銷能力，使員警面臨衝突時，可以從容以對，建立警察執法公信力。

四、簡化警察勤務與輪班制度，建立合理的升遷管道

分駐派出所為警察機關最基層單位，主、協辦勤業務繁多。除了值班、巡邏、守望、臨檢、備勤等共同勤務外，分駐派出所員警大多擔負警勤區工作，舉凡勤區內發生大小事務均須處理，另外各種專案執行及分局各組之交辦事項，使基層員警工作負荷過大，為了減輕員警之工作負荷，杜絕員警工作壓力之主要來源，警政機關應持續改善警察之勤務制度，減少不必要之協辦工作事項，讓警察勤務回歸治安、交通、為民服務之警政主軸。此外，對表現績優之員警應從優敘獎，並鼓勵員警進修，提供升遷管道，使基層員警之工作具有發展性。

五、強化基層員警專業能力，以提升組織承諾

依本研究結果發現，分駐派出所基層員警，以年輕且年資淺之員警對組織認知程度較高，原因是年齡愈大，服務年資愈久之基層員警，對於警察工作已有職業倦怠，對於相關之警察專業知識學習意願不高，但是現在社會科技發達，日新月異，諸如電腦數位資訊普及等，如果警察工作還停留在舊時代，將無法勝任，而初任警察工作之年輕員警，對於警察工作充滿憧憬，能主動學習新知，較容易接受新科技。目前警察各項勤業務均以電腦資訊化，因此警察機關為因應時代潮流，應多安排專業課程，鼓勵員警學習專業新知，充實本身專業能力，以能對警察組織貢獻心力。

六、重建基層員警成就感

依據本研究得知，分駐派出所基層員警普遍認同自己是警察的一分子，且對分駐派出所組織有強烈忠誠度，並且願意在工作崗位上盡心盡力，這是對組織承諾提高的最可能因素，但仍有少數員警認為從事警察工作無法實現自己的理想與抱負。目前基層員警願意投入警察工作均因工作興趣、具挑戰性及優越感等原因。因此，當務之急，就是如何使分駐派出所員警在工作上到受肯定，如在工作任務執行時，應盡量讓員警有機會運用自身技能，來展現任務的多樣性，並讓員

警感受到該項工作對組織的重要性；如此即能讓員警感受到工作的意義與對工作之責任感，進而提升個人對組織的認同，又如對於員警有優良的工作表現時，應適時的獎勵並提出表揚使增加工作價值感。警察機關組織如能全面提升員警內在激勵及外在的成就感，重新建構基層員警價值核心，強化分駐派出所員警之團隊合作精神，當基層員警能認同工作並引以為傲，即便處於高工作壓力，仍將從事警察工作視為一種榮耀，會更盡心全力投入警察工作行列。

七、強化基層員警心理的諮商輔導工作

依本研究結果發現，基層員警認為工作壓力大而造成身心疲憊。因此，警察機關加強員警心理的諮商輔導乃刻不容緩。惟目前雖設有關老師服務，但是大部分均由課室主管或是從事督察工作人員擔任，效果不佳。因為這些人員均為直屬上級長官，員警有任何問題無法真實表達，暢所欲言，因此，建議警察機關於常年訓練課程或平時集會，安排與心理健康衛生、情緒管理等相關之專家學者前來授課，提供紓解工作壓力方法，或者可遴聘心理諮商師，定期為基層員警提供諮商，適時輔導員警遠離工作壓力。

貳、對後續研究者建議

一、在研究方法方面

本研究採用問卷調查法，由分駐派出所基層員警以自陳方式填寫問卷，如此僅以有限的問卷題目，尚無法對分駐派出所之基層員警的工作壓力、組織承諾有全面性的了解，且受試之員警可能因勤務繁忙或是為了符合社會期許或自我防衛的影響，在填答時較沒有據實回答，因而無法確實掌握受試者的反應，而影響研究結果，因此建議未來研究者可採量化與質化並重的研究方法，在質化方面可採取參與觀察法與實地訪談法，使其研究結果更趨於完整性且更具參考價值。

二、在研究變項方面

本研究之個人基本變項為八項、工作壓力衡量構面分為五項、組織承諾構面分為三項，製作基層員警工作壓力與組織承諾量表，做為衡量分駐派出所之基層員警的工作壓力與組織承諾的主要指標，惟尚無法完全探討出結果。建議後續有關警政工作壓力與組織承諾之研究，可以採用更多不同的理論模式與不同的衡量構面及量表，針對警察機關不同工作特性之警察人員編製問卷與研究

設計，使研究更臻完整並具參考價值。

三、在研究範圍與對象方面

本研究樣本受限於人力、物力及時空條件等因素考量，僅調查臺東縣警察局所屬分駐派出所二線二星以下之基層員警為研究對象，對受測結果恐會影響工作壓力與組織承諾之推論，因而在推論上顯有不足，研究結果是否適用於其他工作特性之警察機關或是其他縣市警察局，仍有很大的探討空間。因此，建議後續研究者將實證對象擴及至各縣市警察局不同工作屬性之員警，以增加研究結果的有效性。



參考文獻

壹、中文部分

- 丁虹(1987)，**企業文化與組織承諾之關係研究**，國立政治大學企業管理研究所博士論文，未出版，台北市。
- 方代青(2000)，**工作壓力、工作滿足、組織承諾與離職傾向間關聯性之探討—以南市稅捐稽處為例**，國立成功大學企業管理學系碩士論文，未出版，台南市。
- 王伯頌(2000)，**基層員警工作適應與其因應策略關係研究**，國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 王經明(2003)，**心理契約與組織承諾之關連性研究—以某便利商店為例**，國立高雄第一科技大學行銷與流通管理系碩士論文，未出版，高雄市。
- 王銘傑(2004)，**內部行銷、工作壓力、工作士氣、工作滿足與工作績效關係之研究—以台灣省各縣市警察局為例**，南華大學管理科學研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 王智琨(2006)，**分駐（派出）所基層員警工作壓力與因應之研究**，國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 王迺渠（2005），**工作生活品質對組織承諾之影響—以軍訓教官人員為例**，國立東華大學公共行政研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。
- 尹衍樑(1988)，**組織變革策略對組織承諾之影響研究-以潤泰工業股份有限公司電腦化為例**，國立政治大學企業管理研究所博士論文，未出版，台北市。
- 田蘊祥(2002)，**公務人員工作壓力之世代差異研究：以考試院部會機關為例**，東吳大學政治學系碩士論文，未出版，台北市。
- 邱皓政（2006），**量化研究與統計分析**。台北：五南。
- 杜明山（2008），**保安警察人員工作壓力與其因應策略之研究—以內政部警政署保安警察第四總隊為例**，國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 李湧清（1999），**台灣警察機關組織編制之研究**，中央警察大學出版，桃園。
- 李玉惠(1998)，**國民小學女性校長工作壓力與社會支持需求之研究**，國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 李怡芬(2007)，**國小教務主任工作壓力與因應策略之研究-以桃竹苗地區為例**，台北市立教育大學教育行政與評鑑研究所碩士論文，未出版，台北市。

- 李文榮(2004)，**警勤區員警工作壓力、壓力反應與其因應策略關係之研究**，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 李勝彰(2002)，**國民中學教師工作壓力、因應策略與退休態度之研究**，彰化師範大學教育研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
- 李晉男(2002)，**台南科學工業園區高科技研發人員工作壓力、因應方式與職業倦怠之關係研究**，高雄師範大學工業科技教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 沈進成、王銘傑(2005)，**工作壓力對工作績效影響關係之研究—以台灣省各縣市警察局為例**，**警學叢刊**，36(1)，頁87—106，中央警察大學，桃園縣。
- 牟鍾福(2001)，**國中體育教師組織正義與組織信任對組織承諾影響之研究**，國立師範大學體育研究所博士論文，未出版，台北市。
- 周學萱(1998)，**醫院醫師組織承諾之研究—以北區教學醫院醫師為例**，國立中國醫藥學院醫務管理研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 吳學燕(1995)，**警察的壓力與管理**，**警學叢刊**，25(4)，頁3-21，中央警察大學，桃園縣。
- 吳娟娟(2002)，**國稅人員工作壓力、組織承諾與離職傾向之研究—以財政部台灣省中區國稅局為例**，東海大學公共事務在職專班碩士論文，未出版，台中市。
- 吳明隆(2006)，**SPSS 統計應用學習實務—問卷分析與應用統計**，台北市，知城。
- 洪麗美(2004)，**組織變革認知、工作壓力與組織承諾關係之研究-以改制後私立科技大學行政人員為例**，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 林宛瑩(1995)，**文化中心義工組織承諾及相關因素之研究**，台灣師範大學社教所碩士論文，未出版，台北市。
- 林立曼(2000)，**戶政人員工作壓力之研究**，國立政治大學公共行政學研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 林錦坤(2001)，**生活壓力、社會支持對警察人員自殺傾向之影響—以臺灣地區基層警察人員為研究對象**，**警學叢刊**，32(1)，頁83-118，中央警察大學，桃園縣。
- 林雲祥(2006)，**基層員警工作壓力與組織承諾之研究—以彰化地區警察機關為例**，國立彰化師範大學行政管理研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
- 林水木(2000)，**國民小學組織變革與教師工作壓力關係之研究**，台中師範學院國民

- 教育研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 林育妃(2004)，**國民小學總務主任工作壓力與工作滿意度關係之研究**，屏東師範學院教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東縣。
- 林俊傑（2007），**組織承諾的理論與相關研究之探討**，**學校行政雙月刊**，51，頁35—212，國立高雄師範大學，高雄市。
- 周貞豪、何若湯（2005），**臺北縣國民小學體育教師工作壓力與組織承諾關係之研究**，**東南學報**，29，頁379—390，東南技術學院，台北市。
- 胡瓊泰(1999)，**工作生活品質、組織承諾與組織公民行為之相關性研究—以高科技產業為例**，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 孫碧津（2004），**警察人員休閒運動阻礙及幸福感之研究—以雲林縣為例**，國立雲林科技大學休閒運動研究所論文，未出版，雲林縣。
- 許仁宗(2004)，**台北市基層員警壓力與組織承諾之研究**，國立政治大學社會科學學院行政管理碩士學程碩士論文，未出版，台北市。
- 陳石定(1993)，**警察心理壓力與危機調適之探討**，**警專學報**，6，警察專科學校，臺北市。
- 陳村河(2001)，**國營事業民營化留用員工工作壓力之研究—以台肥公司員工為例**，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 陳明傳(1998)，**警察工作的壓力**，中央警察大學出版，桃園縣。
- 陳明國(2004)，**我國壽險業務人員工作生活品質、組織承諾及工作績效相關性之研究**，朝陽科技大學保險金融管理系碩士論文，未出版，台中縣。
- 陳明晰(2006)，**警察組織投注感與工作適應之關係研究**，國立中正大學/犯罪防治所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 陳仁維(2005)，**刑事警察人員工作壓力與組織承諾關係之研究—以台東縣警察局為例**，國立台東大學區域政策與發展研究所碩士論文，未出版，台東縣。
- 郭雅玲(2007)，**高雄市國小教師內部行銷知覺與組織承諾之研究**，國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東縣。
- 程香儒(2000)，**組織使命對志工組織承諾相關影響因素之研究—以高雄市三家非營利機構為例**，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 程正裕（2006），**警察科技人員工作生活品質與組織承諾之研究—以臺北縣警察局為例**，中華大學科技管理研究所碩士論文，未出版，台北市。

- 張美倫(2003)，**台灣中等學校教職員之組織支持知覺對其組織承諾與變革知影響之探討**，朝陽大學企業管理系碩士論文，未出版，台中縣。
- 張美齡(2007)，**高雄市國民小學校長知識管理策略與教師組織承諾關係之研究**，國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東縣。
- 翁翠芳（2002），**臺灣地區警察人員的工作壓力**，**警學叢刊**，32（5），頁 33—66，中央警察大學，桃園縣。
- 董敏珍(2005)，**臺北市基層警察人員壓力之研究—眷屬的觀點**，銘傳大學公共事務學系研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 劉祥法(2008)，**行政與專業警察工作壓力、組織承諾與壓力反應關係之研究**，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 蔡崑源(2000)，**華進集團員工滿意度、工作投入、組織承諾與離職意願之研究**，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 黃惠惠(2002)，**情緒與壓力管理**，張老師出版社，台北市。
- 黃芳謙(2002)，**組織文化、組織承諾與組織變革態度之研究—以綜合高中為例**，彰化，大葉大學工業關係學系碩士班碩士論文，未出版，彰化縣。
- 黃智慧(2002)，**減緩教師工作壓力之行動研究**，台中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 黃賀（1998），**我國警察角色充突問題之研究**，行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告，台北市。
- 黃翠紋（2000），**警察工作壓力之探討**，**中央警察大學學報**，37，頁99—124，中央警察大學，桃園縣。
- 曾浚添（2006），**基層警察人員面對壓力因應方式之研究—以台北市政府警察局為例**，**警學叢刊**，36（5），頁185—212，中央警察大學，桃園縣。
- 曾怡錦(2003)，**教師工作壓力、組織承諾與學校效能關係之研究-以台南市高級職業學校為例**，國立成功大學企業管理學系碩博士班碩士論文，未出版，台南市。
- 曾進歷(1998)，**報業從業人員組織承諾研究--以聯合報為研究對象**，銘傳大學傳播管理研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 曾 瑤（2004），**醫學中心護理人員工作壓力與身心健康之相關探討**，台灣大學碩士論文，未出版，台北市。

曾至勳(2008)，監獄戒護管理人員工作壓力與組織承諾之研究－以第一、二類監獄為例，國立彰化師範大學商業教育研究所碩士論文，未出版，彰化。

曹振展(2005)，**基層警察人員工作壓力之研究-以台中市警察為例**，東海大學公共事務研究所碩士論文，未出版，台北市。

劉明翠(1992)，**志願服務人員組織承諾相關因素之研究：以青少年輔導機構為例**，東吳大學社會所碩士論文，未出版，台北市。

劉玉玲(2001)，**組織行為**，新文京開發，台北市。

蔡萬助(1999)，**工作壓力及其管理策略之研究--以國軍基層組織幹部為例**，黎明文化事業有限公司，台北市。

蔡德輝、吳學燕、蔡中志等著(1993)**基層員警對工作環境及家庭生活之適應問題**，行政院研考會研發處編印，台北市。

蔡萬來(2003)，**警察人員壓力之研究－以臺北市政府警察局為例**，銘傳大學公共管理與社區發展研究所碩士論文，未出版，台北市。

蔡玉董(2006)，**國民小學教師工作壓力與因應策略之研究**，國立台南大學教育經營與管理研究所碩士論文，未出版，台南市。

葉兆祺(1999)，**國民小學實習教師工作壓力與因應方式之研究**，台中師範學院國民教育研究所士論文，未出版，台中市。

董敏珍(2005)，**台北市基層警察人員壓力之研究－眷屬的觀點**，銘傳大學公共事務學系碩士在職專班碩士論文，未出版，台北市。

曹爾忠(1983)，**臺灣地區基層員警（隊）員工作壓力之調查研究**，中央警察大學警政研究所碩士論文，未出版，桃園縣。

羅世彬(2004)，**基隆市國小總務主任工作壓力之調查研究**，台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。

繆敏志(1994)，**工作壓力之理論基礎與模式及其管理方法**，**中國行政**，53，頁22。

潘正德(1995)譯，**壓力管理**，Jerrold S. Greenberg 原著，台北市。

龔昶銘(2002)，**基層員警工作困擾、組織投注感與工作適應關係研究**，國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。

蘇美卿(2003)，**基層員警工作壓力、因應策略與健康狀況關係之研究－以高雄市警察為例**，高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文，未出版，高雄市。

貳、英文部分

- Allen, N.J., & Meyer, J.P., (1990). *The Measurement and Antecedents of Affective Continuance, and Normative Commitment to the Organization*. *Journal of Occupational Psychology*, 63 : 1-18.
- Becker, H.S (1960) .Notes on the Concept Commitment. *American Journal of Sociology*, 66 : 32-42.
- Beehr, T.A & Newman, J.E (1978) .Job Stress, Employee Health, and Organization Affectiveness : *A Fact Analysis, Mode and Literature Review*. *Personnel Psychology*, 31 : 665-699
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment. *The Socialization of Managers in Work Organizations*, Administrative Science Quarterly, 19 : 533-546.
- Cooper, C.L, Sloan, S.J., & Williams, S (1988) .*Occupational Stress Indicator Management Guide*. Windsor : NFER-Nelson
- Etzioni, A. (1961), "Two Approaches to Organization Analysis: a Critique and a Suggestion", *Administrative Science Quarterly*, Vol 5, No 1, pp. 257-278.
- French, J.R.P. (1974). Adjustment as Person-Environment Fit. In G.V. Coelho, D.A. Hamburg, & J.E. Adams (Eds). *Coping and Adaptation*, pp 143, NY: Basic Books..
- Greenberg, G. & Baron, R. A. (1997). *Behavior in organization*. Englewood Cliffs, New York: Prentice-Hall.
- House, J.S. (1974) .Occupational Stress and Coronary Heart Disease : A Review and Theoretical Integration. *Journal of Health and Social Behavior* , 15, 12-27
- Ivancevich, J.M., & Matteson, M.T (1989) .*Controlling Work Stress*. San Francisco : Jossey Bass, 27.
- Ivancevich, J.M., & Matteson, M.T (1986) *Stress and work : A Managerial Perspective*. New York : Scott, Foresman, 6-8.
- Jamal, M. (1990) .Relationship of Job Stress and Type-A Behavior to Employees Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health Problem, and

- Turnover Motivation. *Human Relations*, 43 : 8.
- Kanter, R.M. (1968). Commitment and Social Organization: A study of Commitment Mechanisms in Utopian Commitment. *American Sociological Review*, 33 : 499-517.
- Katz, Daniel & Robert L. Kahn (1978) *The social psychology of Organizations* (2nd ed.). New York : John Wiley.
- Kirkham & Wollon (1974) .From Professor to Patrol. *Journal of Police Science and Administration*, 2 (2) : 127-129.
- Matteson, Michael T. and John M. Ivancevich (1987) *Controlling Work Stress* , San Francisco : Jossey Boss Publishers.
- Morrow, P.C. (1983). Concept redundancy in organizational research: the case of work commitment. *Academy of Management review*, 8 (3) : 486-500.
- Mowday, R.T., Porter, L.W. & Steers, R.M. (1982). *Employee-organization — linkages: the psychology of commitment*. New York: Academic press.
- Porter, L.W. & Smith, F.J. (1970). *The Etiology of organizational Commitment* — . University of California, Irvine.
- Randall, D.M (1987) . Commitment and the Organization : The Organization Man Revisited. *Academy of Management Review*, 12 (3) : 462.
- Reichers, A.E (1985). A Review and Reconceptualization of Organization Commitment. *Academy of Management Review*, 10 (3) , 465-476.
- Robbins, S. P. (2001), *Organizational Behavior*. Upper Saddle River, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Sager, J.K (1994). *A Structural Model Depicting Salespeople Job stress*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22 : 1.
- Sheldon, M. E. (1971). Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization , *Administrative Science Quarterly* , 110-142.
- Steers, R.M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22: 47-56.
- Steven, J.M., Beyer, J.M., & Trice, H.M (1978) . Assessing Personal, Role and Organization Predictors of Managerial Commitment. *Academy of Management*

Journal, **21** (3) : 382.

Weiner, Y. (1982). Commitment in Organization: A Normative View. *Academy of Management Review*, **7** (3), 420.

Zhao, J., He, N. & Lovrich, N. (2002). Predicting Five Dimensions of Police Officer Stress: Looking More Deeply into Organizational Settings for Sources of Police Stress. *Police Quarterly*, **5** (1), 43-62.



附錄

附錄一

基層警察人員工作壓力與組織承諾關係之研究調查問卷（預試用）

各位同仁們您好：

首先對您任勞任怨維護治安的努力與貢獻，致上最崇高的敬意。我們正在進行「分駐、派出所員警工作壓力與組織承諾之關係」的研究，這份問卷目的在瞭解您在日常工作上承受的壓力，與您對警察組織的認同與投入。研究結果除了撰寫論文外，並將提供警政相關單位改進之參考。

本資料為學術研究使用，填答時『不必具名』，資料絕對保密，請您詳實、放心的填答。您的合作與協助，將對我們的研究極有助益，感謝您的協助！敬祝
萬事如意！

國立臺東大學 公共事務管理碩士班

指導教授 侯松茂 先生

研究生 胡陽年 敬上

聯絡電話 （089）850623

0937396693

第一部分：工作壓力量表

說明：本量表目的係在瞭解您擔任分駐派出所員警工作時所承受到壓力的程度，請依序逐題回答，不要遺漏任何題目，問卷每個題目均分為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」五個選項，請依照您實際的感受和看法，在最適當的□上打『✓』

	非 常 同 意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1.我常因為分駐、派出所的工作繁忙而沒有時間照顧家庭..	☐	☐	☐	☐	☐
2.我常因為分駐、派出所勤務關係，經常停止輪休無法返家	☐	☐	☐	☐	☐
3.我因從事警察工作而影響我的家庭生活	☐	☐	☐	☐	☐
4.我常會擔心職務工作調動而影響我的家庭生活	☐	☐	☐	☐	☐
5.我常因工作關係無法照顧家庭而內心感到愧疚	☐	☐	☐	☐	☐
6.我認為警察職等過低，無法提振工作士氣	☐	☐	☐	☐	☐
7.我認為警察的社會地位不高	☐	☐	☐	☐	☐
8.我經常在放假時被緊急召回服勤	☐	☐	☐	☐	☐
9.我的勤務時間並不固定	☐	☐	☐	☐	☐
10.我的因服勤時間太長而且零散	☐	☐	☐	☐	☐
11.我會因勤務不斷的變動時間與內容，感到難以適應	☐	☐	☐	☐	☐
12.分駐派出所的工作量太大，使我感到無法負荷	☐	☐	☐	☐	☐
13.我除了本身的勤、業務工作外，還有許多非份內的工作	☐	☐	☐	☐	☐
14.我覺得分駐派出所的工作績效壓力很大	☐	☐	☐	☐	☐
15.我常覺得警察工作繁重與所支領待遇不成比例	☐	☐	☐	☐	☐
16.我會因長官的督導與要求的不合情理，造成心理負擔	☐	☐	☐	☐	☐
17.長官對工作的要求經常與我做事的原則相互矛盾	☐	☐	☐	☐	☐
18.我覺得自己在工作上的表現未能獲得長官的肯定	☐	☐	☐	☐	☐
19.長官要求的標準不一致，讓我無所適從	☐	☐	☐	☐	☐
20.我常與同事因工作或勤務的看法不同而起爭執	☐	☐	☐	☐	☐
21.我認為同事之間常因升遷問題而勾心鬥角	☐	☐	☐	☐	☐
22.我認為所內同事之間常因功獎而相爭	☐	☐	☐	☐	☐
23.我常因民眾、媒體等對警察負面的批評而感到困擾	☐	☐	☐	☐	☐
24.我常於執勤時因民眾不合作的態度而感到困擾	☐	☐	☐	☐	☐
25.我在處理案件時，常因有民代等關說與請託的事件而感到 困擾	☐	☐	☐	☐	☐
26.我會因為執行勤務具有危險性而擔心	☐	☐	☐	☐	☐

第二部分：組織承諾量表

說明：本量表目的在瞭解您對所屬分駐派出所組織承諾的感受程度，請依序逐題回答，不要遺漏任何題目，問卷每個題目均分為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」五個選項，請依照您實際的感受和看法，在最適當的□上打『✓』。

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1.我從事警察工作可以發揮我的才能	☐	☐	☐	☐	☐
2.我自己的價值觀與警察機關的理念很接近	☐	☐	☐	☐	☐
3.我很慶幸自己是警察人員的一份子	☐	☐	☐	☐	☐
4.當別人提起我的警察工作時，我會覺得很驕傲	☐	☐	☐	☐	☐
5.從事警察工作可以實現我的理想與抱負	☐	☐	☐	☐	☐
6.我非常關心警察機關未來的發展	☐	☐	☐	☐	☐
7.我對自己服務的分駐，派出所具有強烈的忠誠度	☐	☐	☐	☐	☐
8.我願意參加警察機關安排各種進修訓練	☐	☐	☐	☐	☐
9.我願意在工作崗位上盡心盡力，達成警察機關的要求	☐	☐	☐	☐	☐
10.我願意付出勤務外的額外時間，以協助分駐派出所獲得更優良的績效	☐	☐	☐	☐	☐
11.如果有與警察工作待遇相當的工作時，我會選擇離開警察工作	☐	☐	☐	☐	☐
12.為了繼續從事警察工作，我願意接受機關所指派的任何工作	☐	☐	☐	☐	☐
13.離開警察工作，會使我有喘一口氣的感覺	☐	☐	☐	☐	☐
14.我願意一直留在分駐派出所的工作崗位上	☐	☐	☐	☐	☐
15.我選擇從事警察工作是正確的決定	☐	☐	☐	☐	☐

第三部分 個人基本資料

- 1.性別： ☐ (1)男 ☐ (2)女 ☐
- 2.年齡： ☐ (1)29歲以下 ☐ (2)30-39歲 ☐ (3)40-49歲 ☐ (4)50歲以上
- 3.服務年資： ☐ (1)5年以下 ☐ (2)6-10年 ☐ (3)11-15年 ☐ (4)16-20年 ☐ (5)20年以上

- 4.警察教育程度：☐ (1)警察專科學校甲種警員班（含特考班）
☐ (2)警察專科學校專科班（含進修班）
☐ (3)中央警察大學（含警佐班、專修科、正期班、二技班）
- 5.職稱：☐ (1)警務員、巡官 ☐ (2)巡佐 ☐ (3)警員
- 6.工作屬性：☐ (1)正、副所長 ☐ (2)帶班巡佐 ☐ (3)警勤區警員
☐ (4)警備警員
- 7.居住所與辦公處所通勤時間：☐ (1)半小時不到（每日通勤）
☐ (2)半小時以上至 1 小時之間（每日通勤）
☐ (3)1 小時以上（每日通勤）
☐ (4)輪休或休假才回家
- 8.婚姻狀況：☐ (1)已婚 ☐ (2)未婚 ☐ (3)其他（請註明）：
- 9.子女：☐ (1)有 ☐ (2)無

※整份問卷到此結束，請您再次確認是否有遺漏未答之題目，謝謝您的幫忙。



附錄二

基層警察人員工作壓力與組織承諾關係之研究調查問卷（正式用）

各位同仁們您好：

首先對您任勞任怨維護治安的努力與貢獻，致上最崇高的敬意。我們正在進行「分駐、派出所員警工作壓力與組織承諾之關係」的研究，這份問卷目的在瞭解您在日常工作上承受的壓力，與您對警察組織的認同與投入。研究結果除了撰寫論文外，並將提供警政相關單位改進之參考。

本資料為學術研究使用，填答時『不必具名』，資料絕對保密，請您詳實、放心的填答。您的合作與協助，將對我們的研究極有助益，感謝您的協助！ 敬 祝
萬事如意！

國立臺東大學 公共事務管理碩士班

指導教授 侯松茂 先生

研究生 胡陽年 敬上

聯絡電話 (089) 850623

0937396693

第一部分：工作壓力量表

說明：本量表目的係在瞭解您擔任分駐派出所員警工作時所承受到壓力的程度，請依序逐題回答，不要遺漏任何題目，每個問卷題目均分為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」五個選項，請依照您實際的感受和看法，在最適當的□『√』

	非 常 同 意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1.我常因為分駐、派出所的工作繁忙而沒有時間照顧家庭	☐	☐	☐	☐	☐
2.我常因工作關係無法照顧家庭而內心感到愧疚	☐	☐	☐	☐	☐
3.我常因為分駐、派出所勤務關係，經常停止輪休無法返家	☐	☐	☐	☐	☐
4.我常會擔心職務工作調動而影響我的家庭生活	☐	☐	☐	☐	☐
5.我因從事警察工作而影響我的家庭生活	☐	☐	☐	☐	☐

- 6.我會因為執行勤務具有危險性而擔心 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 7.我常於執勤時因民眾不合作的態度而感到困擾 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 8.我在處理案件時，常因有民代等關說與請託的事件而感到困擾 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 9.我常因民眾、媒體等對警察負面的批評而感到困擾 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 10.我會因長官的督導與要求的不合情理，造成心理負擔 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 11.分駐派出所的工作量太大，使我感到無法負荷 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 12.我除了本身的勤、業務工作外，還有許多非份內的工作要作 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 13.長官對工作的要求經常與我做事情的原則相互矛盾 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 14.我的勤務時間並不固定 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 15.我的服勤時間太長而且零散 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 16.我會因勤務不斷的變動時間與內容，感到難以適應 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 17.我認為所內同事之間常因功獎而相爭 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 18.我認為同事之間常因升遷問題而勾心鬥角 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 19.我常與同事因工作或勤務的看法不同而起爭執 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第二部分：組織承諾量表

說明：本量表目的在瞭解您對所屬分駐派出所組織承諾的感受程度，請依序逐題回答，不要遺漏任何題目，每個問卷題目均分為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」五個選項，請依照您實際的感受和看法，在最適當的□上打『✓』。

- | | 非
常
同
意 | 同
意 | 無
意
見 | 不
同
意 | 非
常
不
同
意 |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.從事警察工作可以實現我的理想與抱負 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2.我自己的價值觀與警察機關的理念很接近 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3.我很慶幸自己是警察人員的一份子 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4.當別人提起我的警察工作時，我會覺得很驕傲 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

- 5.我從事警察工作可以發揮我的才能 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 6.我願意付出勤務外的額外時間，以協助分駐派出所獲得更優良的績效 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 7.我願意在工作崗位上盡心盡力，達成警察機關的要求 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 8.我非常關心警察機關未來的發展 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 9.我對自己服務的分駐，派出所具有強烈的忠誠度 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 10.我願意參加警察機關安排各種進修訓練 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 11.我選擇從事警察工作是正確的決定 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 12.爲了繼續從事警察工作，我願意接受機關所指派的任何工作 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 13.我願意一直留在分駐派出所的工作崗位上 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第三部分 個人基本資料

- 1.性別：☐ (1)男 ☐ (2)女 ☐
- 2.年齡：☐ (1)29歲以下 ☐ (2)30-39歲 ☐ (3)40-49歲 ☐ (4)50歲以上
- 3.服務年資：☐ (1)5年以下 ☐ (2)6-10年 ☐ (3)11-15年 ☐ (4)16-20年 ☐ (5)20年以上
- 4.警察教育程度：☐ (1)警察專科學校甲種警員班（含特考班）
☐ (2)警察專科學校專科班（含進修班）
☐ (3)中央警察大學（含警佐班、專修科、正期班、二技班）
- 5.職稱：☐ (1)警務員、巡官 ☐ (2)巡佐 ☐ (3)警員
- 6.工作屬性：☐ (1)正、副所長 ☐ (2)帶班巡佐 ☐ (3)警勤區警員 ☐ (4)警備警員
- 7.居住所與辦公處所通勤時間：☐ (1)半小時不到（每日通勤）
☐ (2)半小時以上至 1 小時之間（每日通勤）
☐ (3)1 小時以上（每日通勤）
☐ (4)輪休或休假才回家
- 8.婚姻狀況：☐ (1)已婚 ☐ (2)未婚 ☐ (3)其他（請註明）：
- 9.子女：☐ (1)有 ☐ (2)無

※整份問卷到此結束，請您再次確認是否有遺漏未答之題目，謝謝您的幫忙。