

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

公路監理人員工作生活品質與
組織承諾之研究

研究生：周志昌 撰

中華民國九十八年六月



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

公路監理人員工作生活品質與
組織承諾之研究

研 究 生：周志昌 撰

指導教授：侯松茂 先生

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 周志昌 君

所提之論文 公路監理人員工作生活品質與組織承諾之研究

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

張俊華

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
公共事務管理在職進修專班 九十七 學年度第 二 學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：公路監理人員工作生活品質與組織承諾之研究

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，藉由網路傳輸，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： 周志昂 (親筆正楷)

學 號： 3096012 (務必填寫)

日 期：中華民國 九十八 年 六 月 二十九 日

1.本授權書(得自 <http://www.lib.nttu.edu.tw/theses/> 下載)請以黑筆撰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，並至遲
於三年後上載網路供各界使用及校內瀏覽。」

授權書版本:2008/05/29

博碩士論文電子檔案上網授權書

(提供授權人裝訂於紙本論文書名頁之次頁用)

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： 公路監理人員工作生活品質與組織承諾之研究

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。

- 讀者基非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印上列論文，應依著作權法相關規定辦理。

授權人：周志昌

簽 名：_____

周志昌

中華民國 98 年 07 月 04 日

謝 誌

在年邁五十載之際，一頭栽進東大校園拾起難以想像碩士生學程，隨著公、私兩忙與緊迫時光的逼近，尚在討論著「Cronbach, s α 」與「顯著性」……統計分析之時，隨著論文撰寫的完成，心中有如洗著「三溫暖」，過程雖然緊張惶恐，結果卻是「顯著性」的甜美。

感謝的人太多，首先要感謝指導教授侯松茂老師，口試教授孫本初老師及魏俊華老師對於論文細心教導與指正意見，給予學生撰寫的協助指導，在修業期間授業解惑的師長蔡西銘所長、侯松茂老師、李玉芬老師、孫本初老師、王鴻濬老師、彭堅汶老師、靳菱菱老師、王聖銘老師、鄭承昌老師、夏黎明老師等在學業上的諄諄教誨，使學生從中得以學習啟發，修習過程中班長吳彥廣及小組長陳威良辛苦帶領，同學們的學習協助與深摯友誼，還有太多要感謝協助的人……，並此致上感激的心，感恩啦！

在這二年學習光陰裡，感恩父、母親的體諒照料，及一直鼓勵協助照顧家中父母、小孩的愛妻金治，除了要忙於公事、照顧家小，還要幫忙我在課業上遭遇瓶頸時的協助，也減少了許多家庭一同出遊的時間與相聚歡樂時光，體諒無法幫助處理家事的困擾，點滴湧上心頭，有了家人無怨無悔的陪伴支持，才能促使堅持努力以赴的決心，除了感恩，還是感恩。

謹以此小小成績獻給師長、家人及所有協助過的同學、同事、親友，使能順利完成學業，在此以感恩心，誠摯祝福大家健康、平安、喜樂。

周志昌 謹誌

中華民國九十八年六月

公路監理人員工作生活品質與 組織承諾之研究

周志昌

國立台東大學區域政策與發展研究所

摘 要

在全球化時代的來臨與影響下，公路監理組織及其成員面臨著服務型態的轉變，而推動改變的重要一環在於人力資源的有效管理，如何有效運用及發揮，影響政策執行的成敗。本研究期望能藉由瞭解公路監理人員對工作生活品質的知覺行為，與組織承諾的關聯性，提供公路監理機關採取相關的管理措施，以強化人力資源運用，創造更好的服務品質，故進行本研究。

本研究係以交通部公路總局高雄區監理所及所屬監理站之成員為研究對象，採取問卷調查法進行普查測試，調查問卷並以 SPSS 12.0 統計軟體進行各項相關資料分析，彙整分析實證結果提研究結論與建議。茲經本研究實證結果發現：

- 一、對於工作生活品質與組織承諾知覺程度之發現：對於「工作生活品質」構面之「人際關係」變項滿意度最高，「工作環境」滿意度最低；對於「組織承諾」構面之「努力承諾」變項滿意度最高，「留職承諾」滿意度最低。
- 二、個人各種屬性在工作生活品質與組織承諾知覺程度差異性之發現：對於整體「工作生活品質」構面部份，在「服務年資」及「工作類別」變項有顯著差異，其它個人屬性變項無顯著差異；對於整體「組織承諾」構面部份，在「婚姻狀況」、「年齡」、「服務年資」、「職務」及「工作類別」變項有顯著差異，其它個人屬性變項無顯著差異。
- 三、工作生活品質與組織承諾關聯性之發現：在整體「工作生活品質」及其各變項與「組織承諾」構面間均有關聯性存在。
- 四、工作生活品質與組織承諾程度預測力之發現：在整體「工作生活品質」與整體「組織承諾」構面及其各變項間均有顯著預測能力。

綜上研究發現，工作生活品質與組織承諾因素間具有其關聯性及影響程度，建議公路監理機關應提昇組織成員的工作生活品質作為，進而提高對機關組織承諾的滿意程度，以增進整體組織運作效能。

關鍵詞：公路監理人員、工作生活品質、組織承諾

The Study on Quality of Working Life and Organizational Commitment of the Staff of Motor Vehicles Agencies

Chih-Chang Chou

Institute of Regional Policy and Development,NTTU

Abstract

Under the trend of Globalizational Era and the influence of globalization, Motor Vehicles Agencies and the staff all face the transformation of services, as a result, the key point to promote the transformation is to effectively manage the human resource. How to control human resource and bring it in to full play results in the success or failure of the organization. The purpose of the research is to understand the connection between the organization commitment and perceived behaviors about the quality of working life of highway supervisors. This research provides advices of controlling organization to take the related measures, reinforce the application of human resource, and improve the service quality.

Questionnaire survey method is employed in this research while it makes use of Kaohsiung Office of Motor Vehicles, Directorate General of Highways, Ministry of Transportation and Communication and its affiliated civil personnel as the subject of this general survey. It uses statistic software SPSS windows 12.0 Chinese version to analyze these data then give a conclusion and some suggestions to it. There are some results found as follow:

- 1.The finding for the quality of working life and organization commitment:
In the dimension of quality of working life, the degree of satisfaction with “human relationship” is the highest among all factors while the degree of satisfaction with “working environment” is the lowest. In the dimension of organization commitment, the degree of satisfaction with “making promise diligently” is the highest among all factors while the degree of satisfaction with “promise of job retention” is the lowest.
- 2.The finding on differences of perceived behaviors about quality of working life and organization commitment for each member: As for the dimension of “quality of working life”, there are lots of significant differences of the variables of “years of service” and “work type” while

there is no obvious differences at the other personal variables. For the dimension of “organization commitment”, there are significant differences at “marital status”, “age”, “years of service”, “post” and “work type” while there is no obvious differences at the other personal variables.

3.The finding of the relationship between the quality of working life and organization commitment: the quality of working life, organization commitment and their variables are related to each other.

4.The finding of the forecasting ability between the quality of working life and organization commitment: the outcomes of the dimensions of “quality of working life”, “organization commitment” and the variables are predictable.

Combining the research findings mentioned above, the relationship between the quality of working life and organization commitment exists. To boost the satisfaction for the organizational commitment and enhance the performativity of the organization as a whole, I suggest that it is necessary to promote the organizational members’ behaviors of quality of the working life.

Key words: Staff of Motor Vehicles Agencies, Quality of Working Life, Organization Commitment

目 次

第一章 緒論

第一節	研究問題背景與動機	1
第一節	研究目的與待答問題	4
第三節	重要名詞釋.....	5
第四節	研究範圍與限制義	7

第二章 文獻探討

第一節	工作生活品質的意涵與理論	9
第二節	工作生活品質之相關研究	18
第三節	組織承諾的意涵與理論	24
第四節	組織承諾之相關研究	32
第五節	工作生活品質與組織承諾之相關性與預測力之相關 研究.....	38
第六節	公路監理組織簡介	42

第三章 研究設計

第一節	研究架構	49
第二節	研究假設	51
第三節	研究對象	53
第四節	研究方法	55
第五節	研究工具	56
第六節	研究流程	79
第七節	資料處理與分析之分法	81

第四章 研究結果分析與討論

第一節	研究樣本基本資料分析.....	83
-----	-----------------	----

第二節	公路監理人員工作生活品質與組織承諾滿意度現況 分析	87
第三節	不同屬性變項的個人在工作生活品質與組織承諾之 差異性分析	99
第四節	工作生活品質與組織承諾間之相關性分析	133
第五節	工作生活品質對組織承諾之預測力分析.....	144
 第五章 結論與建議		
第一節	結論	150
第二節	建議	157
 參考文獻		
一、中文部份		160
二、英文部份		163
 附錄		
附錄一、交通部公路總局組織條例		166
附錄二、交通部公路總局高雄區監理所組織通則		168
附錄三、公路監理人員工作生活品質與組織承諾調查問卷 (學者、專家內容效度審核用)		170
附錄四、公路監理人員工作生活品質與組織承諾調查問卷 修正分析表(學者、專家內容效度調查問卷修正 意見)		178
附錄五、公路監理人員工作生活品質與組織承諾之研究問 卷(預試問卷)		183
附錄六、公路監理人員工作生活品質與組織承諾之研究問 卷(正式問卷)		187

表 次

表 2-1 工作生活品質在各個時期發展的重點.....	11
表 2-2 國內外學者對工作生活品質的定義彙整表.....	14
表 2-3 國內外學者對工作生活品質之構面.....	17
表 2-4 「性別」屬性與工作生活品質之相關研究.....	18
表 2-5 「年齡」屬性與工作生活品質之相關研究.....	19
表 2-6 「婚姻」屬性與工作生活品質之相關研究.....	20
表 2-7 「學歷」屬性與工作生活品質之相關研究.....	21
表 2-8 「年資」屬性與工作生活品質之相關研究.....	22
表 2-9 「職務」屬性與工作生活品質之相關研究.....	23
表 2-10 國內外學者對組織承諾的定義.....	25
表 2-11 國內外學者對組織承諾的分類.....	26
表 2-12 「性別」屬性與組織承諾之相關研究.....	32
表 2-13 「年齡」屬性與組織承諾之相關研究.....	33
表 2-14 「婚姻」屬性與組織承諾之相關研究.....	34
表 2-15 「學歷」屬性與組織承諾之相關研究.....	35
表 2-16 「年資」屬性與組織承諾之相關研究.....	36
表 2-17 「職務」屬性與組織承諾之相關研究.....	37
表 3-1 研究調查人數統計表.....	54
表 3-2 公路監理人員工作生活品質構面變項問卷建構量表.....	60
表 3-3 公路監理人員組織承諾構面變項問卷建構量表.....	61
表 3-4 學者專家問卷內容效度審查一覽表.....	63
表 3-5 預試問卷調查發出及回收數量統計表.....	64
表 3-6 研究調查問卷「工作生活品質」量表項目分析結果摘要表.....	65
表 3-7 研究調查問卷「組織承諾」量表項目分析結果摘要表.....	67
表 3-8 工作生活品質量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果分析表.....	68
表 3-9 研究調查問卷「工作生活品質」量表因素分析結果摘要表.....	69
表 3-10 組織承諾量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果分析表.....	69
表 3-11 研究調查問卷「組織承諾」量表因素分析結果摘要表.....	70

表 3-12 研究調查問卷「工作生活品質」量表信度分析結果摘要表.....	72
表 3-13 研究調查問卷「組織承諾」量表因素分析結果摘要表.....	73
表 3-14 修正後之公路監理人員工作生活品質構面變項問卷建構量表.....	76
表 3-15 公路監理人員組織承諾構面變項問卷建構量表.....	77
表 3-16 正式問卷發出回收情形統計表.....	78
表 4-1 研究樣本基本資料統計分析表.....	84
表 4-2 工作生活品質之「工作環境」構面知覺程度分析結果摘要表.....	88
表 4-3 工作生活品質之「工作與家庭休閒」構面知覺程度分析結果摘要表.....	89
表 4-4 工作生活品質之「工作內容」構面知覺程度分析結果摘要表.....	90
表 4-5 工作生活品質之「工作尊榮感」構面知覺程度分析結果摘要表.....	91
表 4-6 工作生活品質之「人際關係」構面知覺程度分析結果摘要表.....	92
表 4-7 組織承諾之「努力承諾」構面知覺程度分析結果摘要表.....	93
表 4-8 組織承諾之「價值承諾」構面知覺程度分析結果摘要表.....	94
表 4-9 組織承諾之「留職承諾」構面知覺程度分析結果摘要表.....	96
表 4-10 公路監理人員在工作生活品質構面的知覺程度現況分析統計表.....	97
表 4-11 公路監理人員在組織承諾構面的知覺程度現況分析統計表.....	98
表 4-12 性別與工作生活品質因素構面 t 檢定結果統計摘要表.....	100
表 4-13 婚姻狀況與工作生活品質因素構面 t 檢定結果統計摘要表.....	101
表 4-14 年齡與工作生活品質因素構面單因子變異數分析結果統計摘要表.....	102
表 4-15 服務年資與工作生活品質因素構面單因子變異數分析結果統計摘要表.....	104

表 4-16	學歷與工作生活品質因素構面單因子變異數分析結果統計摘要表.....	106
表 4-17	職務與工作生活品質因素構面 t 檢定結果統計摘要表.....	107
表 4-18	工作類別與工作生活品質因素構面 t 檢定結果統計摘要表.....	108
表 4-19	服務機關與工作生活品質因素構面單因子變異數分析結果統計摘要表.....	110
表 4-20	性別與組織承諾因素構面 t 檢定結果統計摘要表.....	112
表 4-21	婚姻狀況與組織承諾因素構面 t 檢定結果統計摘要表.....	113
表 4-22	年齡與組織承諾因素構面單因子變異數分析結果統計摘要表.....	114
表 4-23	服務年資與組織承諾因素構面單因子變異數分析結果統計摘要表.....	116
表 4-24	學歷與組織承諾因素構面單因子變異數分析結果統計摘要表.....	117
表 4-25	職務與組織承諾因素構面 t 檢定結果統計摘要表.....	118
表 4-26	工作類別與組織承諾因素構面 t 檢定結果統計摘要表.....	119
表 4-27	服務機關與組織承諾因素構面單因子變異數分析結果統計摘要表.....	121
表 4-28	不同個人屬性變項之公路監理人員工作生活品質構面差異情形分析結果彙整表.....	122
表 4-29	不同個人屬性與工作生活品質構面各變項之研究假設與實證結果彙整表.....	126
表 4-30	不同個人屬性變項之公路監理人員組織承諾構面差異情形分析結果彙整表.....	128
表 4-31	不同個人屬性與組織承諾構面各變項各變項之研究假設與實證結果彙整表.....	132
表 4-32	工作環境與組織承諾構面間相關分析結果摘要表.....	133
表 4-33	工作、家庭休閒與組織承諾構面間相關分析結果摘要表.....	134

表 4-34	工作內容與組織承諾構面間相關分析結果摘要表.....	135
表 4-35	工作尊榮感與組織承諾構面間相關分析結果摘要表.....	136
表 4-36	人際關係與組織承諾構面間相關分析結果摘要表.....	137
表 4-37	整體工作生活品質構面與組織承諾間相關分析結果摘要表.....	138
表 4-38	工作生活品質構面與組織承諾間相關分析結果摘要表.....	140
表 4-39	工作生活品質與組織承諾構面各變項間之關聯性研究假設與驗證結果彙整表.....	143
表 4-40	工作生活品質對組織承諾之「努力承諾」變項簡單迴歸檢測結果摘要表.....	144
表 4-41	工作生活品質對組織承諾之「價值承諾」變項簡單迴歸檢測結果摘要表.....	145
表 4-42	工作生活品質對組織承諾之「留職承諾」變項簡單迴歸檢測結果摘要表.....	146
表 4-43	工作生活品質對「組織承諾」簡單迴歸檢測結果摘要表.....	147
表 4-44	工作生活品質對組織承諾構面預測力分析結果摘要表.....	147
表 4-45	工作生活品質與組織承諾構面各變項間之預測力研究假設與驗證結果彙整表.....	149

圖 次

圖 2-1 Steers 組織承諾之前因後果變項圖.....	27
圖 2-2 Morris & Shrman 組織承諾之多元預測圖.....	28
圖 2-3 Mowday , Potr & Sress 之組織承諾模式架構圖.....	29
圖 2-4 黃國隆之組織承諾模式架構圖.....	30
圖 2-5 高雄區監理所組織架構圖.....	42
圖 2-6 公路監理服務簡政便民措施圖.....	44
圖 3-1 研究架構圖.....	50
圖 3-2 研究流程圖.....	80



第一章 緒 論

第一節 研究問題背景與動機

壹、研究問題背景

從公共行政理論演進過程中，探討行政主要意義，學者吳定等人（2000）對於行政的界定：行政指政府或公共團體的組織與人員，透過政策運作過程，採取各種管理方法，處理與公眾有關的事務，完成政府機關任務與使命的所有活動。在全球化時代的來臨與影響之下，對於行政公部門而言如何面對、順應民意，提升服務及效能，是一重要課題。

公路監理機關給民眾直接印象，是存有著官僚體制下的陰影，隱藏著對斥心態，如何改變轉換，滿足民眾對於公路監理服務的需求與期盼，公路監理組織及其組織成員面臨著服務型態的改變，檢討改革與創新服務目標刻不容緩。若要擴大並深化組織回應各界新需求的能力，首要的挑戰，就是拆除舊體制，重組內部資源，為日常的運作創造能夠延續變革的可能（朱鎮明，2003）。組織運作受到環境變化的刺激與挑戰，尤其對於公路監理組織而言是一項重要性與創造性改變，而推動改變的重要力量除了核心目標的訂定外，重要的一環在於人力資源管理部分，如何有效運用及發揮組織成員的潛力，影響政策執行的成敗。

以人力資源管理與組織發展觀點，研究學者發現，工作生活品質與組織間有著密切關聯性，亦會影響著生產效率及品質，而研究學者亦認為工作生活品質愈高，對員工的工作滿足、組織承諾、工作投入也愈高。人力資源管理及組織發展（Organization Development）學者發現工作生活品質（Quality of Working Life, QWL）對於組織效能的重要性（Sun, 1988；Havlovic, 1991）。Kolodny 與 Van Beinum 亦在其合著的「工作生活品質與 1980 年代」一書中所稱：「QWL 不僅受到學術界所關注，而且也成為組織實務中，一個愈來愈重要的問題」。因此對於以講求提升服務效能的公路監理機關及組織成員而言，瞭解公路監理人員對於工作生活品質的知覺程度，如何重視員工的「工作生活品質」，是值得研究關心的問題。期能改善其工作生活品質，致強化組織成員的服務態度與行為，是有著提升服務品質之重要指標意義。此外，從組織成員中了解其對組織承諾的程度，亦是關係組織發展與目標達

成的一項指標意義。

本研究針對公路監理機關之組織人員對於工作生活品質知覺情形與組織承諾進行研究分析，瞭解之間影響因素為何，實有其研究價值，而公路監理人員對組織的支持與承諾，提供相關研究結果之參考。

貳、研究動機

公路監理機關從事積極推動為民服務工作同時，提供多元化、數位化的服務理念，落實「全面服務品質管理」(TQM)，以顧客為導向，不斷積極簡化作業流程，改革與創新，其運作過程中，組織成員是執行任務、達成組織目標重要的關鍵因素。公路監理機關首重服務民眾為目標，而公路監理行政服務團隊，其服務人員如何達到服務民眾滿意程度，其間的服務行為會直接影響服務品質，然服務人員的行為則受工作組織情環境、對象的互動關係與內在認知、感受影響有關。

為了追求服務效能全面提升，監理行政機關全面實施「單一窗口」、「開門即受理」及「中午不休息」等多項簡政便民措施，以提供更多元的服務，及服務品質提升，而公路監理人員為行政機關第一線與民眾接觸最多服務人員，為順應民眾服務需求，其加諸的工作項目與服務，更形龐雜。因此對於公路監理人員在其工作生活品質認知成面上的影響，是有待關心與重視。王永大（1996）指出高的工作生活品質可提昇較佳的績效與減低人員的離職率與缺席率。Tompkins（1993）指出：「只有滿意的員工，才會有滿意的顧客」。如何因此從工作生活品質的認知影響情形來看，工作生活品質對員工之表現績效有其關鍵性。因此，如何有效改善及提升公路監理人員的工作生活品質，提升員工的工作滿意與投入工作意願情境，達到行政產出的效能，乃為本研究動機之一。

從組織管理研究焦點，學者 Mowday 等人（1982）即認為一個良好的「個人與組織」連結，將會對個人、組織及社會產生良性的後果。曾仕強、劉君政（2000）指出人群關係不限於團體中個人與個人間的交互行為關係，而且包含組織內個人與群體(工作單位)、個人與組織、群體與群體間的交互行為關係。因為不論在任何團體之中，個人可以影響組織，組織也可以影響個人；個人影響群體，群體也影響個人；群體與群體之間交互影響，群體與組織之間也交互影響。個人與組織是一個整體，固員工對組織目標與價值的認同影響著組織的生存。

組織承諾即是此種連結，個人對組織的投入越多(即組織承諾越高)，越有可能

得到組織的賞酬，因此組織承諾對個人而言是重要的；同樣地，對組織而言，高的離職率、缺勤率及員工低投入的態度，亦會增加組織的成本並影響其效能，因此組織需要忠誠與投入的員工（丁虹，1987）。以公路監理人員而言，如何在組織管理體制與生活品質的影響情形下，有效執行為民服務工作，提升服務品質與效率，其反映在對機關的認同感、向心力如何？對監理機關組織感情與心理層面的承諾程度又如何？關係監理機的效能指標意義。因此，探討公路監理人員對公路監理機關組織的認同與承諾，以致提升員工對組織忠誠與投入的程度，是為本研究動機之二。

綜上，雖然研究學者對於公路監理組織及人員相關研究有限，基於公路監理組織整體發展，員工對於目前工作生活品質的知覺情形如何？知覺程度是否影響組織承諾？而改善工作生活品質對於組織承諾的提升間是否有關聯性？影響程度如何？乃引發本研究之動機，期望透過本研究結果，可供公路監理機關在政策決定及行政服務推動上之參考。



第二節 研究目的與待答問題

壹、研究目的

綜上述研究背景與動機，本研究期望能藉由瞭解公路監理人員對工作生活品質的知覺為何，進而瞭解其與組織承諾的關聯性，並採取相關的管理作為，必能強化公路監理機關人力資源運用的效能，為求創造高品質的服務，以順應顧客導向的潮流，打造充滿活力與競爭力的組織運作，以提昇組織行政效能，故進行本研究。是以，本研究目的主要有：

- 一、瞭解公路監理人員對目前的工作生活品質知覺情形及組織承諾程度。
- 二、探討公路監理人員是否會因個人屬性不同而對工作生活品質的知覺程度有差異情形。
- 三、探討公路監理人員是否會因個人屬性不同而對組織承諾程度有差異情形。
- 四、分析公路監理人員工作生活品質與組織承諾間之相關性。
- 五、分析公路監理人員工作生活品質對組織承諾之預測力。

貳、待答問題

茲根據上述研究目的，提出下列研究問題：

- 一、公路監理人員對目前的工作生活品質知覺情形為何？
- 二、公路監理人員對目前的組織承諾知覺程度為何？
- 三、不同屬性變項的公路監理人員對工作生活品質其各構面的知覺程度差異情形為何？
- 四、不同屬性變項的公路監理人員對組織承諾其各構面的知覺程度差異情形為何？
- 五、公路監理人員工作生活品質與組織承諾相關性為何？
- 六、公路監理人員的工作生活品質與組織承諾的預測性為何？

第三節 重要名詞釋義

壹、公路監理人員

本研究所稱公路監理人員係指交通部公路總局高雄區監理所及其所屬轄站（屏東監理站、旗山監理站、澎湖監理站、恆春分站）等執行公路監理業務之人員。其中正式人員係經由國家公職考試及格，分發任用編制內之高員級、員級、佐級、士級等公路監理人員（包括業務類及技術類人員）；亦包含非編制內之約僱人員與契約服務員等。

貳、工作生活品質

工作生活品質雖無共通之定義，惟大多認為其範圍除了工作場所的物質條件與工作內容外，亦涵蓋工作場所的社會關係、組織管理制度等，學者 Ahamed(1981)認為：「工作生活品質涵蓋一個人在工作中，對每個範圍的感受，包括經濟報酬、福利、安全感、工作環境的安全與健康、組織與人際關係在個人生活中的內在意義。」另 Magid (1994)主張：「工作生活品質是個人在工作場合中，客觀且有經驗特性的情緒反應，及個人需求能在組織中被滿足的程度，亦即在工作單位中所經驗到的各種知覺狀況。」

本研究所指工作生活品質係以公路監理人員目前在間理機關中，對工作生活品質的知覺情形，包括：工作環境、工作內容、公平性與待遇、工作尊榮感、人際關係及工作與家庭休閒等，從公路監理人員在工作中對每個範圍（包括環境設施與管理制度）的知覺狀況與反應程度；並以受試者在研究者自編之「公路監理人員工作生活品質與組織承諾之研究問卷」上得分高低代表之。

參、組織承諾

組織承諾雖如同工作生活品質迄無共同接受的定義，惟一般而言，Porter(1974)等人的主張較為一般人所接受，渠等認為「組織承諾」代表個人對特定組織的認同及投入的強度，其內涵包含：一、相信及接受組織的目標與價值；二、渴望繼續成為組織的一份子；三、願意為組織付出更多的心力以達成組織目標。Wiener(1977)認為具有高度組織承諾的員工，在行為上將表現出以下的特性：一、犧牲性：可反

映出個人對組織的犧牲。二、持續性：對組織付出的行為不會受到環境所影響。三、專注性：全心投入於組織工作，把個人大部分的時間貢獻給組織。

本研究對組織承諾之定義，認為組織承諾係代表個人對公路監理機關組織的認同與投入程度情況，包括努力承諾、價值承諾及留職承諾等三個面向。努力承諾係指公路監理人員願意為公路監理機關盡心盡力工作的意願程度。價值承諾係指公路監理人員認為繼續留在公路監理機關服務是一件有價值工作的程度。留職承諾指公路監理人員願意繼續留在公路監理機關服務的意願程度；並以受試者在研究者自編之「公路監理人員工作生活品質與組織承諾之研究問卷」上得分高低代表之。



第四節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

本研究之研究範圍主要界定在組織中員工對其工作生活品質的知覺情形、組織承諾的程度、員工個人屬性對工作生活品質知覺及組織承諾的程度是否有差異存在，及工作生活品質與組織承諾兩者間關係等之探討，亦即屬員工態度調查分析的範圍，乃依研究地區、研究對象及研究內容等三方面說明如下：

（一）研究地區

本研究以交通部公路總局所屬五個地區區監理所（臺北、新竹、臺中、嘉義及高雄），以高雄區監理所及所屬各監理站【屏東監理站（含恆春監理分站）、旗山監理站、臺東監理站、澎湖監理站】等五個機關為研究範圍。

（二）研究對象

本研究以高雄區監理所及所屬各監理站【屏東監理站（含恆春監理分站）、旗山監理站、臺東監理站、澎湖監理站】等五個機關之公路監理人員為研究對象。

（三）研究內容

本研究主要探討公路監理人員對於工作生活品質的知覺程度，及其組織承諾的程度與差異情形，加以探討員工工作生活品質與其組織承諾程度之關係，並進一步比較分析工作生活品質各構面對組織承諾的關聯性與預測性影響程度等為研究內容。

貳、研究限制

本研究在研究過程中，所遇到的限制情形如下：

一、研究對象之限制

本研究對象公路監理人員係以交通部公路總局高雄區監理所及其所屬轄站為研究對象，無法推論至其他區域之監理單位之公路監理人員，受到全面研究對象的

限制。

二、研究方法之限制

本研究乃以文獻分析法及問卷調查法為主，未以質的方法、訪談法或其他研究方法加以研究或驗證，故可能客觀性不夠且不甚周延，此為本研究限制之一。

三、研究變項之限制

對於本研究由於在監理機關文獻資料之有限，時間與人力上的限制，本研究僅以部分變項來探討，致未能對研究對象作廣泛、長期觀察並加以分析比較其變化，對於研究結果之敘述，無法完整與周詳，實務應用上仍受到限制。



第二章 文獻探討

本章包括四大部分，第一節探討工作生活品質之意涵與理論，第二節探討組織承諾之意涵與理論；第三節探討工作生活品質與組織承諾之關聯性實證研究；第四節探討交通部公路總局高雄區監理所(含所轄監理站)行政工作與服務革新現況。

第一節 工作生活品質的意涵與理論

本節旨在透過文獻的蒐集與分析，探討工作生活品質的理論，衡量構面及相關研究，以應用於公路監理人員工作生活品質上之研究。

壹、工作生活品質之發展演進

工作生活品質 (Quality of Working Life, 簡稱 QWL) 的概念的起源於美國，其思潮及演進，對於科學及行政管理理論發展，有其密切深遠的影響。「工作生活品質」思潮可溯及 1887 年至 1930 年代科學管理對人性好逸惡勞的錯誤假定，並主張嚴密監督、嚴格制裁的管理模式，迄至 1930 年代管理學者有系統地從事人類行為的研究與客觀的分析，例如「霍桑實驗」(Hawthorne Experiment) 提出有關「人格尊重」、「參與」等觀念對管理的重要性，開啓了工作生活品質的思想 (陳美志，2001)。然學者 Denhardt (1993) 曾針對歐美先進國家的行政改革措施進行跨國性研究比較，他更歸納出這些國家自 1980—1990 年的行政改革所呈現的是「重價值甚於結構改變」的潮流 (李宗勳，2002)。

在 1930 年代有關工作生活品質運動所追求的是以人性化的管理來保障員工的權利與福利。例如：修正理論時期的「霍桑實驗學派」開創行政學中「人群關係」學派，提出了「人格尊重」、「參與及情緒的發洩」、「小團體及其約束力」及「社會平衡與士氣」等概念，說出了修正理論時期公共管理的重要及工作生活品質思潮。1950 年代，開始主動關心調查並研究員工對工作場所的滿足感，最具代表性的人物有 Trist 等人。「工作生活品質」運動於 1960 年在美國興起，其目的在揭露當時因工作生活品質環境的惡質，而孕育發展出了「工作生活品質」運動，此時，何茲柏格的「激勵理論」中的二元因素理論 (保健—激勵因子) (Herberg, s Two Factor

Theory) 及亞當斯的「公平理論」提出後，強化了個人行為工作生活品質理論。1970 年代起「工作生活品質」運動邁入新的里程碑，將早期各理論學派分歧的論點，賦予更全面、更平衡性的整合 (Suttle,1977)。美、日等先進國家，為提升國際企業競爭，無不重視及改善推動員工工作生活品質。70 年代中期，由於日本式的管理技術及 Z 理論的推展，使得品管圈 (Quality Circles, QC) 技術更成為工作生活品質的先驅者 (Levitan 與 Werneke,1984)。

1975 年美、日等先進國家，更進而推動國家生產力與生活品質法案，此時、先進國家員工的工作生活品質需求，已由「生存需求」層次，達到最高層次的「成長需求」。而在 1980—1990 年期間，Denhardt (1993) 更歸納出歐美國家的行政改革措施所呈現的核心價值包括：1.對價值的承諾。2.服務公眾。3.授能與領導共享。4.務實的漸進主義。5.對公職的獻身投入。自此傳統公共行政思想正式的走入全球化的行政改革風潮。

在政府機關人力資源管理方面，近年來也有許多學者提倡重視工作生活品質的觀念，認為許多人力資源管理措施都與工作生活品質有直接的相關，因此主張提高公務人員的工作生活品質以作為現代人力資源管理的重要課題 (王永大，1996；吳三靈，1995；張俊彥，1993)。

至二十一世紀中，無論是歐、美、日國家，有關於工作生活品質上的演進運動，在 1970 年代是一個重要的分水嶺並分為二個階段進行著。1970 年以前，工作生活品質關切的是工作環境、工作者之健康、工作保障、工作福祉、工作滿足、勞資關係與人際關係等，這些關係影響到後來對勞工法制化的工作權利、勞雇關係、平等就業機會等的立法保障；至 1970 年以後，工作生活品質運動受到能源危機所引起的通貨膨脹及美國商品在國際上受到劇烈競爭而產生重大的改變，由過去關心工作對員工的影響，而進展至強調如何透過工作生活品質方案來改善、提升企業的生活品質方案，如品管圈、工作豐富化和工作擴大化等工作的重新設計、參與管理和自主工作團隊等許多創新的管理活動 (Sun,1988；Graber,1983；Nadler 與 Lawler,1983)。茲將各個時期的理論背景與發展重點整體，如表 2-1 所示：

表 2-1 工作生活品質在各個時期發展的重點

年代	背景發展	立論重點
1930-1950	胡桑實驗研究學派	提出「人格尊重」、「參與及情緒的發洩」、「小團體及其約束力」及「社會平衡與士氣」等概念，使的 QWL 的概念開始萌芽。
	Trist針對工作滿足感的研究	開始探討有關QWL的領域。
	保護員工權益與利益之改革運動	制定勞僱關係法、工會運動因而興起。
1950	人權關係運動	1.平等的工作機會。 2.工作豐富化。 3.工作場所參與。
	社會技術系統理論	1.結合科學管理學派與人群關係學派進行工作設計。 2.工作設計需兼顧技術面與社會面，並重視團體關係與組織、環境的互動。
	工作設計	1.工作輪調：可降低員工對工作的倦怠感並增加工作技能。 2.工作豐富化：增加員工垂直的工作內容，擴大員工自主權。 3.工作分攤：建立「工作小組」強化員工參與感與歸屬感。
1960	QWL 運動成熟階段	1.注重員工的健康、福祉及工作滿足感。 2.尋求較高層級的自我實現。
1970	Levitan 倡導之全面品質管	1.高層的領導與支持。 2.策略性規劃。 3.顧客導向。 4.考評與分析。 5.訓練與獎賞。 6.授能與團隊合作。 7.品質保證。
1980	William Ouchi 的 Z 理論，使得品質圈的技術成為 QWL 的先驅。	1.與員工保持密切而信賴的。 2.長期雇用之承諾。 3.強調團隊精神。 4.廣泛的工作輪調。 5.群體決策。
	Lawler 員工認同理論	提高 QWL 四要素：權利、資訊、知識、技術與薪資報酬。

表 2-1 (續)

1980-1990	Denhardt 的創造高附加價值理論	1.對價值的承諾。 2.服務公眾。 3.授能與領導共享。 4.務實的漸進主義。 5.對公職的獻身投入。
1990-2002	Hood 與 Kettl 的新公共管理主義	1.回到基本事項。 2.政府流程與改革關聯性。 3.流程與政府治理。

資料來源：引自王迺桀（2005）

綜上，各國對於工作生活品質（QWL）演進過程，不論是已開發中國家或開發中國家，企業或非企業界，在面對全球化環境劇變時代的挑戰下，人力資源管理已成為組織中最具潛力及創造企業發展的關鍵一面；而這些國家及企業為挽留人才，為公司企業創造競爭及擴大市場效應，莫不以優先提升員工的工作生活品質來滿足員工的工作滿意度，以提高組織的工作績效。

貳、工作生活品質之定義

「工作生活品質」一詞源自美國，其意義在各個年代所詮釋的有所差異，採用不同的方法、技巧與策略亦有所差別。在 1960 年代係以員工的「工作滿足」程度，作為分析和評量工作生活品質的標準(Levine,1984)。1970 年代普遍對於以「工作滿足感」作為測量工作生活品質的方式多所批評，Seashore（1975）和 Taylor（1978）皆認為以工作滿足感來測量工作生活品質均在其定義上及方法上有所限制。1970 年代早期將工作生活品質視為一種有意義的勞資合作方案，特別是這些方案將有助於改善個人與組織的產出效率。1980 年代對工作生活品質的定義，幾乎包含任何改善組織的方案，範圍包括所有處理國外競爭、品質問題、或員工不滿情緒的計劃方案。Nadler 和 Lawler 在 1983 年，從員工、工作、與組織的角度對工作生活品質下了一個較合理的定義。Nadler & Lawler（1983）亦將各個學者對工作生活品質所提出的定義，分成五個不同時期來加以說明（孫本初，1997）：

第一個時期（1957－1975）：QWL 被視為變數，其焦點集中在工作滿足與心理健康等個人層面，強調工作對個人的影響。

第二個時期（1969－1974）：QWL 被視為一種研究取向（Approach），仍以個人層面為焦點，但也被視為有意義的勞顧合作專家，藉以改善個人與組織的結果。

第三個時期（1972－1975）：QWL 被視為一種方法（Methods）用以改善環境品質及創造更具生產性與更令人滿意的工作環境；此外，QWL 也被視為自主的工作團隊及工作豐富化的同意字。

第四個時期（1975－1980）：QWL 被視為工作本質及員工與組織間較具意識形態的敘述。

第五個時期（1972－1982）：QWL 被視為所有與組織發展或組織效能有關事務，為一全球性的概念，並可作為應付外國競爭、抱怨問題、品質問題、低生產力及任何其他疑難雜症的萬靈丹。

工作生活品質的定義，經歷多年在學者研究的見解上有著不同的層面、面向、角度而產生不同的詮釋。茲將國內外學者對工作生活品質的定義彙整如表 2-2 所示：



表 2-2 國內外學者對工作生活品質的定義彙整表

學者	定義
孫本初（1997）	工作生活品質是經由計畫性的組織變遷干預技術以改善組織效能與個別成員的福祉，增進員工在工作場所自由的一種持續的、動態的過程，期望增進生產力與滿足感。
曹純英（1997）	工作生活品質涵蓋一個人對工作每個範圍的感受，包括：經濟報酬與福利、安全感、工作環境的安全性與健康、組織與人際關係、以及在一個人生活中的內在意義。
陳孟修（1999）	組織成員在組織中之各種需求被滿足的程度，此需求包含了組織所提供之各種經濟報償、工作環境、工作本身及各種社會性需求（人際關係、自尊、工作參與等）。
陳家聲、樊景立（2000）	個人對工作和組織的認知評估與主觀經驗感受。
張惠英（2002）	員工在組織中透過諸如對工作環境、工作特性、領導與管理制度運作的一種經驗取得，足以滿足其個人需求的程度。
賴義聲（2002）	個人對工作和組織的認知評估來自主觀的經驗和感受。
趙貞婷（2005）	組織成員在組織中之各種需求被滿足程度，而此需求包括了各種經濟報酬、工作環境、工作本身及各種社會性需求（人際關係、自尊、工作參與等）。
張德川（2006）	一種主觀經驗和感受，強調個人在組織中獲得物質和精神兩層面的滿足感。
Magid 與 Sidney（1994）	工作生活品質是個人在工作單位中，對工作環境所體驗到的各種知覺狀態。
R.S.M.Lau（2000）	工作生活品質是提供工作場所舒適的環境，給予薪酬、工作安全、成長機會等，以支持及提升工作滿足。

Cascio（1998）認為可從兩個面向來探討工作生活品質的意義，一是視工作生活品質等同於一套客觀的組織狀態與實務，例如內部升職政策、民主的監督管理、員工參與、安全的工作環境等；另外一面是工作生活品質等同於員工的知覺，他們是安全的相對地滿足，能夠像人一般的成長與發展，這一方面工作生活品質和人類的的需求範圍程度是相同的。

不同學者對於工作生活品質的看法仍存有相當大的差異，不同學者強調不同的構面，這些不同的看法主要可以歸納為三類（陳家聲、樊景立，2000）：

一、第一類為強調工作生活品質是一種主觀的經驗與感受，這類學者認為工作生活

品質主要指工作及其環境對人的影響，或強調個人在組織中工作生活經驗的主觀感受，如組織提供個人需求的滿足程度。

- 二、第二類將工作生活品質視為一種理念與價值觀，這類學者強調參與式管理、人性化管理、工業民主、人際關係等理念和西方社會的主要價值觀。
- 三、第三類學者強調工作生活品質包含了一系列提升工作生活品質的方法、方案與途徑。

綜觀上述學者對工作生活品質所作之定義，學者主張各有不同，本研究採 Ahammed(1981)的說法：「工作生活品質涵蓋一個人在工作中，對每個範圍的感受，包括經濟報酬、福利、安全感、工作環境的安全與健康、組織與人際關係在個人生活中的內在意義。」，以及 Magid 與 Sidney(1994)的定義：「工作生活品質是個人在工作場合中，客觀且有經驗特性的情緒反應，以及個人需求能在組織中被滿足的程度，亦即在工作環境所經驗到的各種知覺狀況。」

參、工作生活品質的衡量構面

從研究文獻中發現學者對於工作生活品質的定義與詮釋各有不同，而在工作生活品質的構面認定上，亦沒有一定標準。在任何情況下，工作生活品質的領域都是如此的豐富，來自不同階級的人具有不同的背景和經驗，他們不僅有不同的意見而且對於造成工作生活品質差異的原因也有獨特的觀點。因此，目前所獲得的證據尚無法支持一組測量工作生活品質的通用標準（廖宗宏，1995）。工作生活品質究應包括哪些面向，學者間未能取得一致之共識，因此在研究工作生活品質時，研究者都會以個人的觀察、文獻的探討或是經由實驗性研究等方式，提出一些標準來衡量工作生活品質（孫本初，1997）。大體而言，工作生活品質構面的研究方法有：

- 一、研究者就研究主題的特性、個人的主觀判斷及所蒐集的相關文獻資料，直接釐定工作生活品質的構面。
- 二、研究者先從文獻資料中，設定初步的工作生活品質的構面，並據以為問卷設計之基礎。在發放受測者、回收問卷後，經過因素分析，萃取重要影響工作生活品質的構面，而形成工作生活品質的構面。
- 三、直接從受測者的主觀經驗來建構工作生活品質的構面，申言之，將受測者分為若干組別，各小組成員從主觀經驗表達對工作生活品質構面的看法，經過小組成員腦力激盪、歸納及將構面作出排序，以為小組的答案。研究者並根據各小組所提出的答案，再進行一次總體性的歸納與分類，從而形成工作生活品質

構面。

本研究於參考檢視國內外文獻，考量公路監理機關特性、人員對象及客觀環境等因素，研究者衡量研究初定對公路監理人員工作生活品質的衡量構面，並作為問卷設計的基礎。在發送問卷給受測者，收回問卷後，經過因素分析並將其萃取成為有效的構面後，據所屬題項命名而成為工作生活品質的構面，期以不同的衡量構面，以呈現主題結果。

茲將國內外學者對工作生活品質及相關衡量構面之研究彙整，如表 2-3 所示：



表 2-3 國內外學者對工作生活品質之構面

學者	構面
陳家聲、樊景立（2000）	1.工作環境 2.薪資與獎金 3.福利 4.升遷 5.訓練與發展 6.工作性質 7.上司的領導方式 8.同仁合作 9.企業形象 10.溝通 11.組織制度 12.組織氣候與文化 13.工時與工作 量。
陳美志（2001）	1.升遷考核 2.工作尊榮感 3.工作與家庭休閒 4.工作內容 5.工作環境 6.福利與工作保障。
賴義聲（2002）	1.工作成長 2.升遷獎酬 3.人際互動 4.生活保障 5.參與管 理 6.環境支持
蔡清育（2003）	1.個人內在因素：學習發展、工作尊榮、工作性質、升遷 考核。 2.外在環境因素：工作環境、薪資獎金、家庭休閒、人際 互動。
葉火木（2003）	1.人事公平性與生涯發展 2.工作能力與價值觀 3.福利保 障與家 庭生活 4.工作尊榮感 5.安全合適的工作環境 6. 人際互動 7.學習機會與工作變化。
沈哲生（2004）	1.薪資 2.福利及工作保障 3.工作環境 4.人際關係 5.社會 關係與自我學習成長 6.工作與家庭生活。
牛仁傑（2005）	1.工作成長 2.升遷獎酬 3.人際互動 4.生活保障 5.參與管 理 6.環境支持。
王迺渠（2006）	1.公平性 2.升遷發展 3.工作環境 4.工作內容 5.工作尊榮 感 6.俸給福利 7.工作與家庭休閒。
Ingelgard 與 Norrgren （2001）	1.實體工作環境 2.福利系統 3.制度賦予決策權 4.工作內 容 5.內部與外部社會關係 6.前程發展。

綜上發現，學者對於工作生活品質強調之構面各有其差異性，亦因各種個人不同屬性而在工作生活品質衡量層面亦有不同。然各個學者所提出的衡量構面不盡相同，但關於一般性的研究構面如公平性、工作環境、薪資、福利、人際關係等項目常被採用最多，顯見其構面具有共通的研究性價值。

第二節 工作生活品質之相關研究

組織成員在工作生活品質知覺上，遷係著個人特質與工作環境互動關係。因此，工作生活品質取決於成員和組織特性相互依附呈現關係的反應程度，亦將是影響著工作生活品質的重要因素，本研究乃透過相關文獻的研究結果，茲將依個人不同屬性分別就性別（表 2-4）、年齡（表 2-5）、婚姻（表 2-6）、學歷（表 2-7）、年資（表 2-8）、職務（表 2-9）等，與工作生活品質間的知覺差異情形，彙整相關之研究結果，分述探討如下：

一、性別

關於不同「性別」屬性與工作生活品質變項之研究結果，彙整探討如表 2-4 所示：

表 2-4 「性別」屬性與工作生活品質之相關研究

學者	研究結果
陳美志（2001）	對於工作生活品質及其工作尊榮感、工作與家庭休閒、工作環境、福利與工作保障等構面有顯著差異，女性均高於男性；而在升遷考核與工作內容則無顯著差異情形存在。
王迺渠（2005）	男性教官在所有工作生活品質構面、組織承諾構面，都高於女性教官。代表男性教官顯然對品質較為滿意、承諾動機也較強烈。
林蕙雅（2007）	不同性別之戶政人員對於工作生活品質及其五個構面的知覺均無顯著差異情形存在。
余世銘（2008）	政風人員之性別對於工作生活品質及其升遷考核、工作尊榮感、工作內容、福利保障、工作滿足、工作環境等因素的知覺程度，無顯著差異情形存在。
黃國倫（2008）	不同性別之海巡署機動查緝隊人員，對於工作尊榮的知覺有顯著的差異，其中男性對於工作尊榮因素的平均值高於女性，顯示男性對於工作尊榮的滿意度高於女性，惟不同性別之海巡署機動查緝隊人員對於升遷獎勵、工作環境、工作生活品質等因素及構面則無顯著差異情形存在。

綜合上述學者研究結果發現，顯示部分「性別」與工作生活品質有顯著差異，亦有部分研究結果顯示性別與工作生活品質無顯著差異情形，就本研究對象（公路監理人員）而言，在「性別」與工作生活品質之知覺層面上，是有待提出研究探討。

二、年齡

關於不同「年齡」屬性與工作生活品質變項之研究結果，彙整探討如表 2-5 所示：

表 2-5 「年齡」屬性與工作生活品質之相關研究

學者	研究結果
陳美志（2001）	不同年齡之關務人員在工作生活品質及其升遷考核、工作尊榮感、工作內容、工作環境、福利及工作保障的知覺情形均有顯著的差異存在；而在工作與家庭休閒則無顯著差異情形。
張惠英（2002）	不同年齡之教師，在工作生活品質滿意度存有顯著差異，51 歲以上的教師顯著高於其他各組的教師，而 41 歲至 50 歲的教師亦顯著高於 40 歲以下之兩組的教師。
王迺渠（2005）	中壯年的軍訓教官（31—40 歲）者，感受到的工作生活品質普遍低於其它年齡層。
林蕙雅（2007）	不同年齡之戶政人員對於工作生活品質及其「公平性」、「工作內容及尊榮感」、「工作環境」、「俸給福利」等構面的知覺均有顯著差異情形存在；惟對於「人際關係及參與感」此構面的知覺無顯著差異情形存在。
余世銘（2008）	不同年齡之政風人員在工作生活品質及其升遷考核、工作尊榮感、工作內容、工作滿足因素的知覺情形有顯著差異情形存在，其中 30 歲以下、及 51 歲以上組就上述工作生活品質構面滿意度，高於 31-40 歲組、41-50 歲組。
黃國倫（2008）	不同年齡的海巡署機動查緝隊人員，對於工作尊榮、升遷獎勵、工作環境、工作生活品質等因素及構面的知覺有顯著的差異，其中年齡較大的人員對於上述的因素的平均值高於年齡較小的人員。

綜合上述學者研究結果發現，依各不同研究對象在不同年齡層有不同的知覺感受程度，顯示越年輕者對工作生活品質感受越強，會造成工作生活品質知覺的差異性，惟各研究者研究發現結果不一，仍有待進一步研究探討。

三、婚姻

關於不同「婚姻」屬性與工作生活品質變項之研究結果，彙整探討如表 2-6 所示：

表 2-6「婚姻」屬性與工作生活品質之相關研究

學者	研究結果
陳美志（2001）	不同婚姻狀況之關務人員在工作生活品質及其六個構面均無顯著差異情形存在。
林蕙雅（2007）	不同婚姻狀況之戶政人員對於工作生活品質及其「工作內容及尊榮感」、「工作環境」等構面之知覺均有顯著差異情形存在；惟對於「人際關係及參與感」、「公平性」、「俸給福利」等構面之知覺均無顯著差異情形存在。
余世銘（2008）	不同婚姻狀況的政風人員對於工作生活品質及升遷考核、工作尊榮感、工作內容、工作滿足、工作環境等因素的知覺均無顯著差異情形，而未婚之滿意度高於已婚者。
黃國倫（2008）	不同婚姻狀況的海巡署機動查緝隊人員，對於工作尊榮、升遷獎勵、工作環境、工作生活品質等因素及構面的知覺無顯著的差異。

綜合上述研究發現，大多數研究顯示不同婚姻狀況對工作生活品質變項無顯著差異情形，而少部分變項研究發現有差異影響，而未婚者滿意度高於已婚者，針對本研究對象，乃有待深入研究探討。

四、學歷

關於不同「學歷」屬性與工作生活品質變項之研究結果，彙整探討如表 2-7 所示：

表 2-7 「學歷」屬性與工作生活品質之相關研究

學者	研究結果
陳美志（2001）	對於不同學歷之關務人員在工作生活品質及升遷考核、工作內容、工作環境、福利及工作保障的知覺情形均有顯著的差異存在；而對工作尊榮感及工作與家庭休閒則無顯著差異情形。
張惠英（2002）	學歷為專科（師專）之教師，在工作生活品質總層面、教學工作、工作環境、行政運作、進修研究等之滿意度顯著高於學歷為一般大學之教師。
林蕙雅（2007）	不同學歷之戶政人員對於工作生活品質及其五個構面的知覺均有顯著差異情形存在。
余世銘（2008）	不同教育程度之政風人員，在工作生活品質及其升遷考核、工作尊榮感等因素的知覺有顯著差異存在，而高中組別之滿意度較大專、大學及研究所組高，另外在工作內容、福利保障、工作滿足、工作環境等知覺未有顯著差異情形存在。
黃國倫（2008）	不同學歷的海巡署機動查緝隊人員，對於工作尊榮升遷獎勵、工作環境、工作生活品質等因素及構面的知覺無顯著的差異。

綜合上述研究發現，部分研究指出學歷會造成工作生活品質上的差異，研究顯示發現有學歷高者滿意度高於學歷低者，亦有學歷低者之滿意度高於學歷高者，顯示不同機關及研究對象有不同之差異發生，另亦有部分研究指出學歷對工作生活品質無顯著差異，就本研究對不同學歷變項在工作生活品質的影響乃有待進一步的研究實證。

五、年資

關於不同「年資」屬性與工作生活品質變項之研究結果，彙整探討如表 2-8 所示：

表 2-8 「年資」屬性與工作生活品質之相關研究

學者	研究結果
陳美志（2001）	不同年資之關務人員在工作生活品質及其工作尊榮感、工作與家庭休閒、福利與工作保障的知覺情形均有顯著的差異存在；在升遷考核、工作內容、工作環境則無顯著差異情形。
張惠英（2002）	不同年資之教師對工作生活品質的總層面、教學工作、工作環境、行政運作、進修研究、工作待遇等呈現顯著的差異，表示年資高的教師優於年資低的教師。
林蕙雅（2007）	對於不同在戶政所工作的服務年資之戶政人員對於「工作環境」、「俸給福利」等構面之知覺均有顯著差異情形存在；惟對於工作生活品質及其「人際關係及參與感」、「公平性」、「工作內容及尊榮感」等構面之知覺均無顯著差異情形存在。
余世銘（2008）	不同年資之政風人員對於工作尊榮感、工作滿足等因素的知覺有顯著差異情形存在，其中服務年資 5 年以下及 21 年以上組對上述因素之滿意度，較 6-10 年組為高。
黃國倫（2008）	不同服務年資的海巡署機動查緝隊人員，對於工作尊榮、升遷獎勵、工作環境、工作生活品質等因素及構面的知覺有顯著的差異，其中服務 26 年以上人員高於其他服務年資的人員。

綜合上述研究發現，大部分研究指出年資對於工作生活品質有顯著差異，亦有少部分研究指出年資對工作生活品質無顯著差異，研究發現服務年資較久者滿意度較服務年資較短者為高，就本研究對象不同年資與工作生活品質的認知差異關係，乃有待深入探討證實。

六、職務

關於不同「職務」屬性與工作生活品質變項之研究結果，彙整探討如表 2-9 所示：

表 2-9 「職務」屬性與工作生活品質之相關研究

學者	研究結果
陳美志（2001）	不同職務的關務人員在工作生活品質及其六個構面的知覺均有顯著的差異存在，而主管人員較非主管人員滿意目前的工作生活品質。
王迺渠（2005）	職位愈高，則工作生活品質、價值承諾也愈高的現象。
林蕙雅（2007）	不同職務編制之戶政人員對於工作生活品質及其五個構面的知覺均有顯著差異情形存在。
余世銘（2008）	不同職務的政風人員對工作生活品質及其因素的知覺無顯著差異情形存在，而主管職務者其平均數有高於非主管人員情形。
黃國倫（2008）	不同職別的海巡署機動查緝隊人員對於升遷獎勵、工作環境、工作生活品質等因素及構面則無顯著差異情形存在，對於工作尊榮的知覺有顯著的差異。

綜合上述研究發現，大多數研究指出職務會影響工作生活品質知覺差異性，亦有少數研究發現，職務對工作生活品質無顯著的差異存在，而大致研究發現職位高者（或主管人員）之滿意度高於職位低者（或非主管人員），因此職務與工作生活品質上的知覺差異程度，有因研究對象不同致結果發現相異，以本研究對象而言，乃有待相關研究證實。

綜觀上述個人屬性變項對於工作生活品質知覺差異性在學者研究結果顯示，各變項對於工作生活品質的研究發現，會因對象、個人屬性、組織環境及工作生活品質構面不同等因素而有顯著差異或無顯著差異之情形存在，就本研究對象之公路監理人員而言，乃值得進一步研究探討。

第三節 組織承諾的意涵與理論

組織承諾（Organizational Commitment）在近年來在組織行為及管理理論中，受到研究學者重視研究探討的主題，乃因其組織成員對組織發展及目標達成有著重要的影響因素之一，從組織承諾面向來研究分析員工的態度與行為，提出實證研究結果，作為組織效能預測的指標。本節擬從相關文獻研究，探討組織承諾的定義、分類（衡量構面）、理論模式與相關性研究。

壹、組織承諾之定義

組織承諾的概念，源起於 1956 年的 Whyte 所發表的一篇名為「組織人」（Organizational Man）文章之中所提出（Randall, 1987），其重點在強調過多組織承諾所造成負面結果，其描述：「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」（Palumbo 與 Maynard-Moody, 1991：90-91）。組織承諾之所以受到重視，而被學者常用來做為研究主題，係因組織承諾可提供預測組織成員行為取向，提供組織成員態度、行為與組織之間的關連性的實證研究結果，Steer（1995）的研究結果指出，組織承諾受到重視的原因有三：（1）組織承諾對成員之離職行為具有預測力。（2）高組織承諾的員工，其工作績效較佳。（3）組織承諾可作為組織效能預測的指標。

組織承諾的定義，許多學者所持有不同的研究理論，不同的學派、理論基礎或者因研究目的、研究背景不同，而對組織承諾賦予不同的定義。茲將國內外各學者對組織承諾的定義整理，如表 2-10 所示。

表 2-10 國內外學者對組織承諾的定義

學者	定義
張惠英（2002）	組織成員對組織目標、信念的認同，願為組織付出心力，並繼續留任組織的態度。
藍清水（2004）	一種對組織忠誠態度的傾向，並願意持續的為組織目標付出代價的行為。透過這個觀點，可觀察組織成員對組織的認同程度及投入的相對強度。
林季佑（2005）	組織承諾是個人對於組織價值上的認同感，在個人自動自發之下，表現於工作上與工作外，進而對組織產生額外工作的付出與努力。
吳妙梓（2005）	組織成員對組織目標與價值觀認同，並願意為組織付出額外努力，以協助達成組織目標的程度。
蔡允棟（2006）	組織承諾是個人內在自我激發的一種態度，一種對於組織持續性的情感繫屬與道德責任態度。
沈進成、楊琬琪、郭振生（2006）	組織承諾為個人對於某一特定組織的認同及投入態度傾向的相對強度；即個人認同組織的目標及價值，願意為組織投入更多的心力，並渴望維持組織成員的身分。
林蕙雅（2007）	組織成員認同組織目標與價值，希望繼續留在組織，為組織付出更多的努力。
Moon（2000）	認為組織承諾是指對特定任務產生興趣並投入的程度。
Robbins（2001）	組織承諾為工作態度的一種，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。

綜合上述，從各研究學者對於組織承諾之定義各有不同，但大多主張在於成員對組織的努力、成員認同組織目標及價值、成員繼續留任於組織等態度行為的表現傾向上，而期望達成組織績效與目標，對組織承諾的正面導向。本研究將組織承諾定義為：「組織承諾是組織成員對組織的向心力傾向態度，其反應在工作投入及組織價值與目標的結果。」

貳、組織承諾之分類

從各學者不同的研究角度來詮釋組織承諾，所定義內容自有不同，因此在尋求較完整而皆可涵蓋適用的組織承諾研究理論模式，茲將國內外學者對組織承諾的分類整理，如表 2-11 所示：

表 2-11 國內外學者對組織承諾的分類

學者	分類（衡量構面）及定義
劉春榮（1993）	規範性承諾：即個體認同組織的目標與價值而表現出某種態度或行為。 交換性承諾：即個體衡量付出與報酬的差距，對無法撤回的決定或行為做補償的過程。
蔡進雄（1993）	態度性承諾：從心理的觀點上對組織的認同與信念。 交換性的觀點：承諾的高低取決於估算與組織的利害關係。
Lamsa 與 Savolainen（2000）	報酬基礎的承諾：認為可以滿足其在經濟優勢、地位、社會利益及任務利益方面之需要，則會傾向於對變革付出承諾。 信任基礎的承諾：如果認為對於變革所做的承諾是有價值的，而且情感上是重要的，就會對變革做出承諾。
Meyer, Stanley, Herscovitch 與 Topolnytsky（2001）	情意性承諾：組織成員願意並且希望繼續留在組織服務的意念。 持續性承諾：有關離開組織的成本之認知，會使成員產生留在組織中的承諾。 規範性承諾：強調維持對組織的忠誠是發展社會化經驗的結果，或是經由組織獲得的利益，在成員心中產生報答組織的義務。

綜觀上述研究學者對組織承諾的分類指出，大致強調在態度及心理傾向上對組織價值與忠誠度去區分歸類，亦自有不同之認定類別。本研究以採用 Porter（1974）對組織承諾的價值承諾（Value Commitment）、努力承諾（Effort Commitment）及留職承諾（Retention Commitment）分類為研究基礎，並為本研究探討之主要類別構面，從而進行關聯性之研究探討。

參、組織承諾理論模式

關於參考組織承諾的研究理論文獻中，係主要探討影響組織承諾前因變項及組織成員行為產生的後果變項如何，其中所牽涉的因素眾多且關係複雜，加上研究對象樣本不同，呈現研究結果亦有所不同，迄今仍無完整的體系可涵蓋組織承諾的因素，故組織承諾理論模式的發展，是有其多元性、特殊性。茲整理列舉國內外主要的組織承諾理論模式如下：

一、Steers之組織承諾的前因後果模式

Steers(1977)研究以實驗方式發現組織承諾前因個預測變項，分別是個人特質（personal characteristic），工作特徵（job characteristic）以及工作經驗（work experiences），而受組織承諾所影響的三個後果變項則為留職意願（desire to remain），出勤率（attendance）以及工作績效（job performance），其前因後果之關係，如圖 2-1 所示：

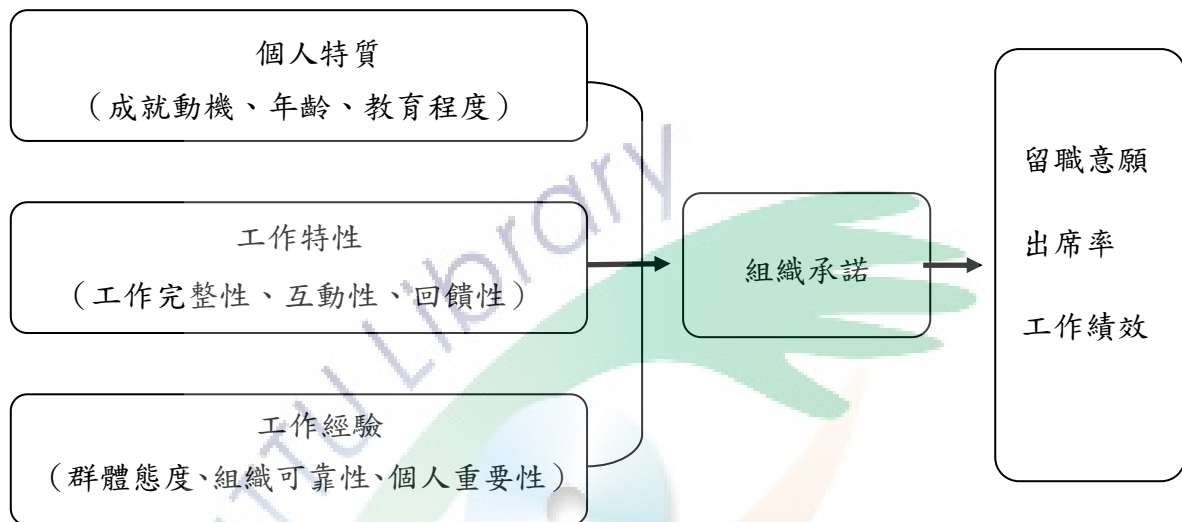


圖 2-1 Steers 組織承諾之前因後果變項圖

資料來源：Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 47.

由於此理論模式的貢獻，使得組織承諾的研究架構得以成型，也成為此領域中的典範，因而受到許多研究者的採用、比較與修正。整體而言，此模式所主張的組織承諾較偏向於態度性的組織承諾。

二、Morris 與 Sherman (1981) 之組織承諾多元預測模式

該研究將 Stress (1997) 以及 Stevens (1978) 之觀點整合，並將影響組織承諾之因素歸為個人特徵（personal characteristics of members）、角色相關因素（role related characteristics）以及工作經驗（work experiences）等三類，其理論模式架構，如圖 2-2 所示：

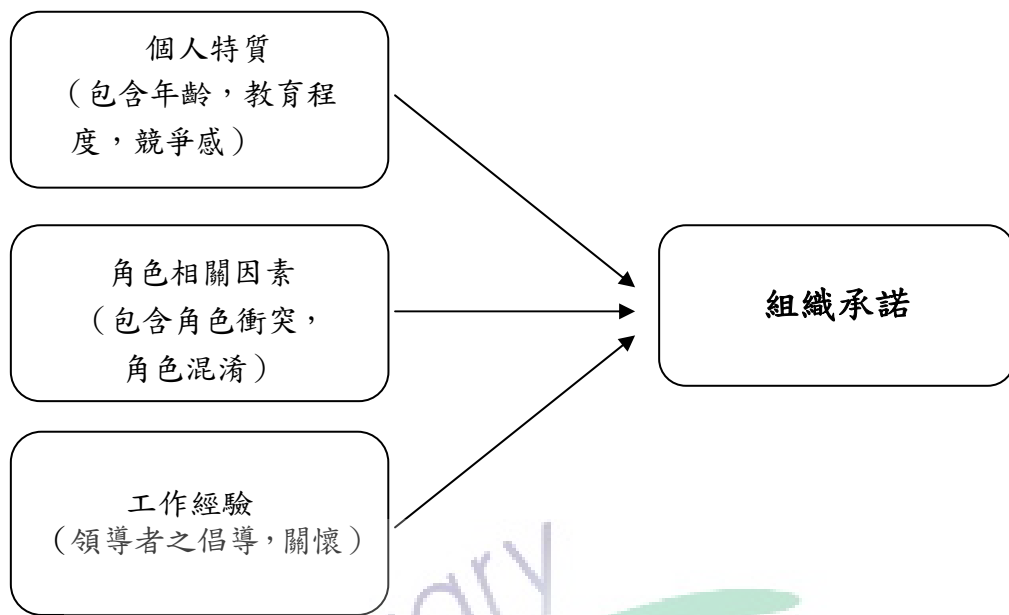


圖 2-2 Morris 與 Shuman 組織承諾之多元預測圖
 資料來源：Morris,J.H.與 Sherman,J.D, (1981) .Generalizability of an
 Organizational Commitment Model.*Academy of Management
 Journal*,24 (3) ,515

三、Mowday, Porter 與 Stress 組織承諾模式

該研究指出組織承諾理論模式，提出四個影響組織承諾的前因變項分別為：

- (一) 個人特徵：包括年齡、年資、教育水準、性別、種族及其他各種人格特質變項等。
- (二) 角色特徵：包括工作範圍、挑戰性、角色衝突及角色模糊等。
- (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、決策參與程度等。
- (四) 工作經驗：包括組織可依賴度、個人重要性、期望程度、群體 規範等。

而所可能產生的後果變項則分別為工作績效，年資，勤缺，怠工，離職等五項，其理論模式架構，如圖 2-3 所示：

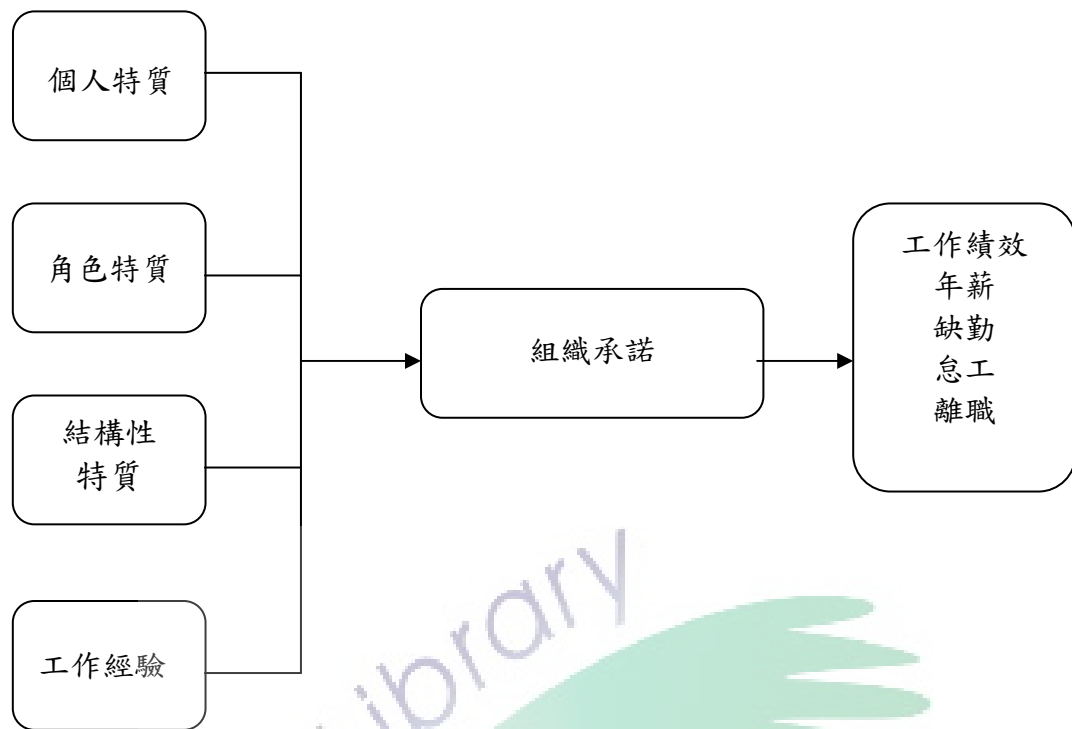


圖 2-3 Mowday, Porter 與 Steers 之組織承諾模式架構圖

資料來源：Mowday, R. T., Porter, L.M., 與 Steers, R.M. (1982). *Employee organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press, p.30

四、黃國隆之組織承諾模式

黃國隆（1986）依據過去相關組織承諾的研究，將影響組織承諾的前因變項，分為環境變項與個人變項兩大類：

- （一）環境變項：包含組織環境（如領導方式及組織氣候等）、工作特性（如自主性、重要性）及工作經驗（如角色明確性、工作群體對組織的態度、組織對個人的重視程度等）。
- （二）個人變項：包含人口統計變項（如年齡、性別、年資等）、性格特質（如成就動機、性別角色、個人價值觀念等）、認知與期望（如個人自認為組織所做的投資及從組織所獲得之報償等），其模式架構，如圖 2-4 所示：

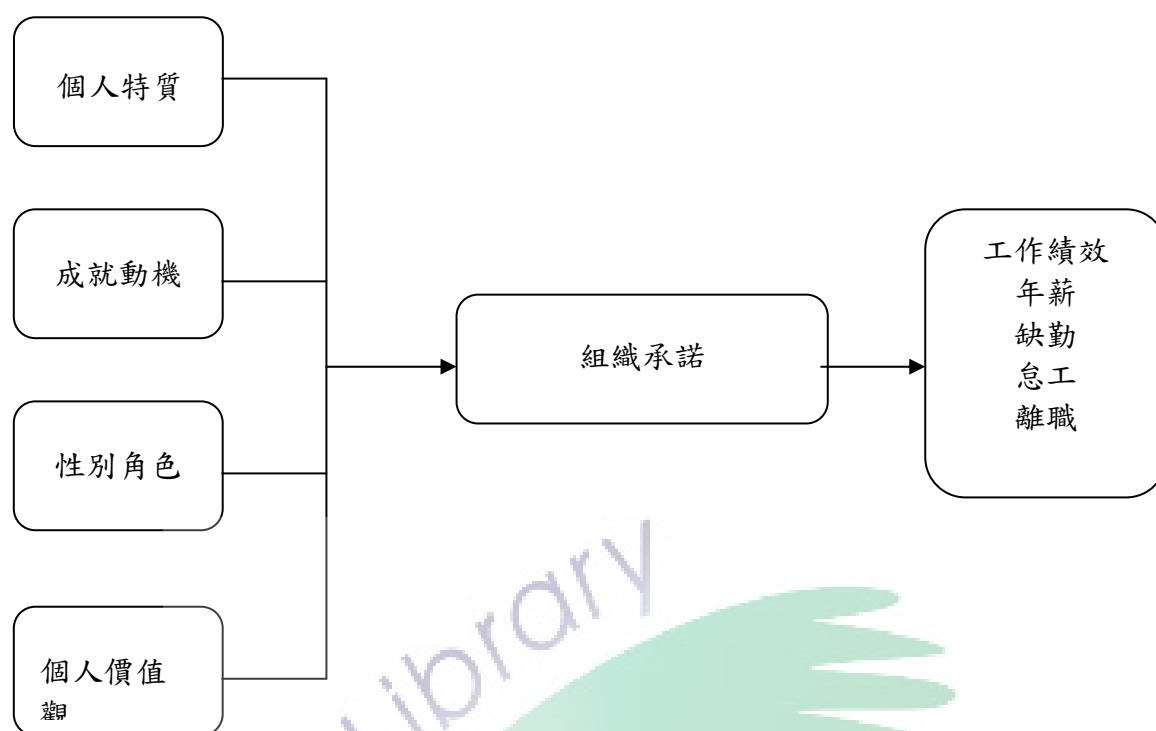


圖 2-4 黃國隆之組織承諾模式架構圖

資料來源：中學教師的組織承諾與專業承諾，（頁 55－84），黃國隆（1986）

綜合上述，學者對於組織承諾之分類（衡量構面）及衡量模式各有主張變項不同，但從工作經驗的探討上，研究發現許多工作經驗方面的變數均與組織承諾有關，員工對組織的社會涉入程度與組織承諾具有相關性，此觀點首見，於 Sheldon（1971），許多研究均支持增加員工工作的挑戰性，有助於增加組織承諾，反之，角色衝突及角色模糊兩個面向，則多半對組織承諾有負面影響。而在組織結構特徵對員工影響的探討上，Stevens 等人（1978），從上述學者的研究成果，我們可以歸納出其所提供的下列幾點建議（Cho,1992）：一、當代對組織承諾的研究正逐漸走向找出組織承諾的重要前因變項，及測試其在組織中互動情形。二、關於組織承諾前因變項的特徵可謂琳琅滿目（laundrylist），且非常不一致。三、組織承諾的前因變項大致上可分為三大類：「個人特徵」、「情境特徵與文化」及「組織氣候變數」。但上述三者間沒有任何一類變數與組織承諾的關係會比其他兩類變數來的明顯強烈。四、個人、情境與特殊組織氣候變數經常對組織承諾有獨立影響的效果。五、組織承諾的建構係以多重面向來解釋不同承諾的動態情形。

本研究主要探討對象，乃以公路監理機關組織之人員為母群樣本，採用 Porter（1974）的組織承諾衡量構面：價值承諾、努力承諾、留職承諾為主要構面，作為研究方向，從而探討其間各構面之變項對個人因素關係之知覺程度，及與工作生活品質件之關聯性情形，以為本研究之重點方向。



第四節 組織承諾之相關研究

關於影響組織承諾之因素，在不同之研究者對於不同研究對象，有其異、同的研究結果，其不同的屬性因素，對組織承諾的知覺程度，關係機關組織發展及目標達成，有其重要的影響關鍵，本研究為瞭解其間關係，及呈現感受程度，茲將相關文獻，就個人不同屬性分別依性別（表 2-12）、年齡（表 2-13）、婚姻（表 2-14）、學歷（表 2-15）、年資（表 2-16）、職務（表 2-17）等，與組織承諾間之知覺差異情形，彙整相關的研究結果，分述探討如下：

一、性別

關於不同「性別」屬性與組織承諾變項之研究結果，彙整探討如表 2-12 所示：

表 2-12 「性別」屬性與組織承諾之相關研究

學者	研究結果
陳美志（2001）	不同性別的關務人員對留職承諾與組織承諾變項的程度有顯著差異情形存在，其中女性滿意度高於男性。
張惠英（2002）	不同性別在教師組織承諾總層面、組織認同、努力意願達顯著差異，男性高於女性；在留職傾向無顯著差異。
王迺渠（2005）	軍訓教官在不同「性別」之變項顯示，大致呈現顯著差異，而男性教官在所有組織承諾構面，都高於女性教官。
牛仁傑（2005）	警察人員的性別不同對整體組織承諾無顯著差異情形存在。
林蕙雅（2007）	不同性別之戶政人員對於組織承諾及其三個構面的程度均無顯著差異情形存在。
余世銘（2008）	不同性別的政風人員對於留職承諾、努力承諾及組織承諾程度均無顯著差異情形存在。
黃國倫（2008）	不同性別之海巡署機動查緝隊人員，對於留職承諾、價值承諾、組織承諾等因素及構面有顯著的差異，其中男性滿意度高於高於女性。

綜合上述學者研究結果，顯示部分不同「性別」變項與組織承諾變項間有顯著差異，且呈現男性之滿意程度大致高於女性，亦發現部分研究結果顯示「性別」與組織承諾變項間無顯著差異情形，就本研究對象而言，在不同「性別」屬性與組織承諾變項間之知覺層面上，是有待提出驗證探討。

二、年齡

關於不同「年齡」屬性與組織承諾變項之研究結果，彙整探討如表 2-13 所示：

表 2-13 「年齡」屬性與組織承諾之相關研究

學者	研究結果
陳美志（2001）	不同年齡的關務人員對於留職承諾、努力承諾及組織承諾程度均有顯著差異情形存在。
張惠英（2002）	不同年齡在教師組織承諾總層面、組織認同、努力意願、留職傾向均達顯著差異，均為 51 歲以上高於其他各組，41-50 歲高於 30 歲以下、31-40 歲者。
王迺渠（2005）	不同年齡的軍訓教官人員對「組織承諾」無顯著差異情形存在。
牛仁傑（2005）	警察人員的年齡不同對「組織承諾」無顯著差異情形存在。
林蕙雅（2007）	不同年齡之戶政人員對於組織承諾及其三個構面的程度均有顯著差異情形存在。
余世銘（2008）	不同年齡之政風人員對於留職承諾及組織承諾變項的程度有顯著差異情形存在，其 51 歲以上滿意度均高於 31-40 歲組及 41-50 歲組，惟在努力承諾程度上則無顯著差異情形存在。
黃國倫（2008）	不同職別的海巡署機動查緝隊人員，對於留職承諾、價值承諾、組織承諾等因素及構面有顯著的差異，年齡較大者人員滿意度高於年齡較小的人員。

綜上研究結果發現，依各不同研究對象在不同「年齡」屬性上，有不同的知覺感受程度，另從研究結果顯示年齡愈高者對組織承諾滿意程度較強，且比年齡層較低者之滿意度為高，呈現會造成與組織承諾變項間知覺的差異性，但亦發現與組織承諾變項間無差異情形者，由各研究者之研究顯示，發現所得結果不一，針對本研究變項，仍有待深入研究，更進而實證探討。

三、婚姻

關於不同「婚姻」屬性與組織承諾變項之研究結果，彙整探討如表 2-14 所示：

表 2-14 「婚姻」屬性與組織承諾之相關研究

學者	研究結果
陳美志（2001）	不同婚姻狀況（已婚或未婚）的關務人員對於留職承諾、努力承諾及組織承諾的程度均無顯著差異情形存在。
張惠英（2002）	不同婚姻狀況在教師組織承諾總層面、組織認同、努力意願、留職傾向均達顯著差異，已婚者高於未婚者。
王迺渠（2005）	不同婚姻的軍訓教官人員對「組織承諾」無顯著差異情形存在。
牛仁傑（2005）	不同婚姻狀態的警察人員對「組織承諾」無顯著差異情形存在。
林蕙雅（2007）	不同婚姻狀況之戶政人員對於組織承諾及其三個構面的程度均有顯著差異情形存在。
余世銘（2008）	不同婚姻狀況的政風人員對於留職承諾、努力承諾及組織承諾程度均無顯著差異情形存在。
黃國倫（2008）	不同婚姻狀況的海巡署機動查緝隊人員，對於努力承諾、留職承諾、價值承諾、組織承諾等因素及構面的程度無顯著的差異。

綜合上述研究發現，大多數研究顯示不同婚姻狀況對組織承諾變項間無顯著差異情形，而少部分變項研究發現有差異影響，而已婚者滿意度有高於未婚者現象，對於本研究乃有待深入研究分析實證。

四、學歷

關於不同「學歷」屬性與組織承諾變項之研究結果，彙整探討如表 2-15 所示：

表 2-15 「學歷」屬性與組織承諾之相關研究

學者	研究結果
陳美志（2001）	不同學歷的關務人員對於留職承諾、努力承諾及組織承諾程度均無顯著差異情形存在。
張惠英（2002）	不同學歷在教師組織承諾達顯著差異，在組織承諾總層面，專科（師專）高於師大師院或大學教育系、一般大學；在組織認同、努力意願層面，專科（師專）高於一般大學；在留職傾向層面，專科（師專）高於其他各組。
王迺渠（2005）	不同學歷的軍訓教官人員對「組織承諾」無顯著差異情形存在。
牛仁傑（2005）	不同學歷的警察人員對組織承諾產生顯著差異，而警員班的組織承諾與努力承諾的程度上較高，警專對留職與認同機關的程度較低。
林蕙雅（2007）	不同學歷之戶政人員對於組織承諾及其三個構面的程度均有顯著差異情形存在，顯示較低學歷者比高學歷者有較高的滿意程度。
余世銘（2008）	不同學歷之政風人員對於留職承諾、努力承諾及組織承諾程度均無顯著差異情形存在。
黃國倫（2008）	不同學歷的海巡署機動查緝隊人員，對於努力承諾、留職承諾、價值承諾、組織承諾等因素及構面的程度無顯著的差異。

綜合上述研究發現，部分研究結果指出學歷會造成組織承諾變項的差異，顯示有學歷高者滿意度高於學歷低者，亦有學歷低者之滿意度高於學歷高者，顯示不同機關及研究對象有不同之差異發生，另亦有部分研究指出學歷對組織承諾變項間無顯著差異，就本研究對不同學歷變項在組織承諾變項間之知覺感受程度影響，乃有待更深入的研究實證。

五、年資

關於不同「年資」屬性與組織承諾變項之研究結果，彙整探討如表 2-16 所示：

表 2-16 「年資」屬性與組織承諾之相關研究

學者	研究結果
陳美志（2001）	不同年資的關務人員，在努力承諾變項程度有顯著差異情形存在；惟在留職承諾、組織承諾等變項之程度則無顯著差異。
張惠英（2002）	不同任教年資在教師組織承諾總層面、組織認同、努力意願均達顯著差異，任教 21 年以上者高於其他各組；在留職傾向層面，任教 21 年以上者高於其他各組，11-20 年高於 5 年以下、6-10 者。
牛仁傑（2005）	不同年資的警察人員對「組織承諾」產生顯著差異，而年資在 16-20 年者在組織承諾程度上較高，21-25 年者價值承諾較高。
林蕙雅（2007）	不同總服務年資之戶政人員對於組織承諾及其三個構面的程度均有顯著差異情形存在。
余世銘（2008）	不同年資之政風人員對於留職承諾及組織承諾變項的程度有顯著差異情形存在，其中 21 年以上年資者滿意度高於 20 年以下各組，惟在努力承諾程度上則無顯著差異情形存在。
黃國倫（2008）	不同服務年資的海巡署機動查緝隊人員，對於努力承諾、留職承諾、價值承諾、組織承諾等因素及構面的程度有顯著的差異，其中服務 26 年以上的人員滿意度高於其他的人員

綜合上述研究發現，大部分研究指出年資對於組織承諾變項間有顯著差異，大部分研究指出不同服務年資對組織承諾變項間有顯著差異，研究發現服務年資較久者滿意度較服務年資較短者為高得知覺程度，亦有部分研究指出不同服務年資對組織承諾變項間無差異情形，就本研究言，不同服務年資與組織承諾變項間的認知差異情形，乃有待深入探討證實。

六、職務

關於不同「職務」屬性與組織承諾變項之研究結果，彙整探討如表 2-17 所示：

表 2-17 「職務」屬性與組織承諾之相關研究

學者	研究結果
陳美志（2001）	研究發現擔任不同職務（主管人員或非主管人員）的關務人員對留職承諾、努力承諾及組織承諾等變項程度均有顯著差異情形存在，以主管人員對於上述變項的程度較高。
張惠英（2002）	不同職務在教師組織承諾達顯著差異，在組織承諾總層面、組織認同、努力意願層面，教師兼主任、教師兼組長高於級任教師；在留職傾向層面，教師兼組長高於級任教師。
王迺渠（2005）	不同「職位」變項之軍訓教官人員顯示，在工作生活品質的「組織層面」、組織承諾的「價值承諾」，有顯著差異職位愈高，則工作生活品質、價值承諾也愈高的現象。
牛仁傑（2005）	不同職務的警察人員對「組織承諾」無顯著差異情形存在，在整體組織承諾與價值承諾上，非主管的人員都比主管高。
林蕙雅（2007）	不同職務編制之戶政人員對於組織承諾及其三個構面的程度均有顯著差異情形存在。
余世銘（2008）	不同職務的政風人員對於留職承諾及組織承諾變項的程度有顯著差異情形存在，其中主管職務之政風人員滿意度高於非主管者，惟在努力承諾程度上則無顯著差異情形存在。
黃國倫（2008）	不同職別的海巡署機動查緝隊人員，對於留職承諾、價值承諾、組織承諾等因素及構面有顯著的差異，對於努力承諾的程度，則無顯著差異情形存在。

綜合上述研究發現，大多數研究指出職務會影響組織承諾變項間知覺差異性，亦有少數研究發現，職務對組織承諾變項間無顯著的差異存在，而大致研究發現職位高者（或主管人員）之滿意度高於職位低者（或非主管人員），因此職務與組織承諾變項的知覺差異程度，有因研究對象不同致結果發現相異，以本研究對象而言，乃有待相關研究證實。

綜觀上述個人屬性變項對於組織承諾知覺差異性在學者研究結果顯示，各變項對於組織承諾的研究發現，會因對象、個人屬性、組織環境及組織承諾構面不同等因素而有顯著差異或無顯著差異之情形存在，就本研究對象之公路監理人員而言，乃值得進一步研究探討。

第五節 工作生活品質與組織承諾相關性 與預測力之相關研究

從相關學者研究發現，工作生活品質與組織承諾間具有關聯性及預測力，其間的交互作用，在組織效能上具有相當的影響，主要係其能對組織內部管理上提供多面預測指標，有效協助管理者瞭解員工的態度，進而提升組織效能。本研究主要係擬探討工作生活品質的各項構面對於組織承諾的影響程度及其預測力，藉以提供管理者在制訂管理制度時之參考，茲將國內學者對組織承諾之相關實證研究整理，如表 2-12 所示：

壹、工作生活品質與組織承諾之相關性研究

從探討相關文獻研究中，國內國外專家學者對工作生活品質與組織承諾之間的實證研究發現，兩者之間因研究對象（樣本）不同，結果顯示不同的正、負向相關關係。茲國內外學者發現結果彙整分述如下：

一、國內學者方面之研究

歐陽玲（1994）以護理人員為對象，探討臨床護理人員工作生活品質與離職意願之關聯性，研究顯示，學習成長、升遷發展、工作自尊與福利制度等工作生活品質的構面對於護理人員之離職意願有顯著的負相關。

廖宗宏（1995）以刑事警察局的人員為研究對象，研究指出工作生活品質效能中的工作內容高低、人員類別、內外勤、工作安全需求等四個變項對組織承諾有預測能力，且均有正面增強的功能。

陳美志（2001）以關務人員為研究對象，發現工作生活品質與組織承諾具有相關性；而以升遷考核與工作尊榮感對組織承諾的預測力最佳。

楊偉霖（2001）對公立學校教師在工作生活品質研究中，亦發現在現階段教師的工作生活品質知覺程度與組織承諾，呈現顯著正相關。從上述研究結果顯示，員工工作生活品質及其各構面對於員工組織承諾的程度具有正向而顯著的關連。

張惠英（2002）以國民小學教師為研究對象，發現國民小學教師對工作生活品

質愈覺得滿意，組織承諾愈高；而且工作生活品質對組織承諾的解釋情形，以行政運作的解釋力最大。

陳明國（2004）以壽險業務人員為研究對象，發現工作生活品質 各構面對於組織承諾，亦大都具有解釋能力。其中在價值承諾方面，組織層面與工作層面具有顯著正向關係；在服務承諾部分，個人層面具有顯著負向關係，而組織層面具有顯著正向關係；而在留職承諾部分，工作生活品質的三個構面因素均呈現顯著正向關係。

牛仁傑（2005）以國軍為研究對象，發現工作生活品質的組織文化、個人感受、公平考核、工作內容與升遷等構面均對組織承諾的組織認同有顯著的正向影響。

王迺渠（2006）以軍訓教官為研究對象，發現所有工作生活品質構面和所有組織承諾構面間均有顯著相關，也就是各項品質的變動，均會影響軍訓教官的承諾動機。

林蕙雅（2007）以戶政人員為研究對象，發現工作生活品質所有構面均與組織承諾有顯著相關性。戶政人員的工作生活品質確實會影響其對組織之承諾，且工作生活品質滿足感與組織承諾呈正向關係，即工作生活品質滿足感愈高者，其組織承諾亦愈高。

余世銘（2008）工作生活品質構面及其「升遷考核」、「工作尊榮感」、「工作內容」、「福利保障」、「工作滿足」等因素與組織承諾、留職承諾及努力承諾 等變項均呈現顯著正相關。

黃國倫（2008）工作生活品質與組織承諾有關聯性存在。

二、國外學者方面之研究

Sager 等人（1989）的研究指出，銷售人員對於報償、升遷、同事、上司和工作的滿意度會直接正面影響工作績效，而和工作生活品質有關變項的滿意情形，也會直接正面的影響組織承諾。

Efraty 與 Sirgy（1990）研究美國西部大城市八個服務機構的 219 位服務人員，發現員工工作生活品質對於員工的組織認同具有正向關係。

Blair（2002）等人針對美國西部五個大城市中不同的七家婦產科醫院護理人員所做的研究報告顯示：就短期而言，護理人員人手不足的嚴重情況或許可藉由薪資

的改善、人員的補充及分紅等策略方式加以克服；就長期而言，仍應以改善工作生活品質的方式，以提升護理人員的留職率。

綜合上述對組織承諾之相關實證的研究發現，大部分研究顯示再工作生活品質與組織承諾上呈現顯著正、負相關之關聯性，並具有依定程度之影響力，而其因各研究學者研究主題與對象之不同，相關研究結果其有因個人屬性的認知差異對工作生活品質與組織承諾間，並無一致性或共通性，從各學者不同的研究角度觀察，則有不同研究結果與詮釋。然從相關研究中發現，對於公路監理人員之實證研究仍具缺乏，本研究期望透實證研究過程對公路監理人員之調查研究，探析其間之關聯性與影響情形，提出相關研究結果與建議。

貳、工作生活品質與組織承諾之預測力研究

從相關文獻研究中，對於工作生活品質與組織承諾之間的預測力實證研究結果發現，兩者之間研究結果顯示具有不同有、無預測力關係。茲彙整相關研究發現結果分述如下：

陳美志（2001）對依變項組織承諾的預測力以工作尊榮感的預測力最佳，另陞遷考核與福利與工作保障兩個構面，對於組織承諾亦有預測力，惟兩者預測力並不高，至其他變項對留職承諾則不具有預測力。

張惠英（2002）國民小學教師工作生活品質對組織承諾具有解釋力，主要解釋變項依次為：（1）行政運作（2）工作待遇（3）教學工作。

林蕙雅（2007）對依變項「組織承諾」的預測力以「工作內容及尊榮感」最高，另「工作環境」、「人際關係及參與感」與「俸給福利」等構面對於「組織承諾」有預測力，惟其預測力次之；「公平性」構面對「組織承諾」則不具有預測力。

余世銘（2008）對於「留職承諾」及「組織承諾」的預測力以工作尊榮感最高，另「工作內容」因素，對留職承諾雖有預測力，惟預測力並不高。其他，升遷考核、福利保障、工作滿足、工作環境及工作生活品質等變項對留職承諾則不具有預測力。另對「努力承諾」的預測力以工作生活品質變項最佳。

黃國倫（2008）工作生活品質對「組織承諾」之「努力承諾」、「留職承諾」及「價值承諾」等三個因素及整體「組織承諾」均具預測力，而其中以「留職承諾」因素對組織承諾之預測力最大，而工作生活品質知覺程度愈高，可預測其組

織承諾程度愈高。

綜合上述實證研究，發現工作生活品質各構面與組織承諾之前因後果變項，兩者間具有預測力影響，但亦有研究結果發現在兩者之間的變項，呈現不具預測能力現象，顯示會因變項因素不同，其研究結果呈現相異結果。從相關文獻亦發現，對於公路監理人員在工作生活品質與組織承諾變項預測力之相關實證研究上極為有限，乃為本研究希望提出研究原因之一，期望研究結果對於監理機關可具體建議與參考。



第六節 公路監理組織及業務簡介

壹、公路監理組織及業務概況

一、公路監理組織

交通部公路總局辦理公路監理業務，分為五區，各設臺北區、新竹區、臺中區、嘉義區、高雄區監理所暨各該所臺北區監理所轄有基隆、板橋、蘆洲、宜蘭、花蓮監理站（含玉里分站）；新竹區監理所轄有桃園、中壢、新竹市、苗栗監理站；臺中區監理所轄有彰化、臺中市、豐原、南投監理站（含玉里分站）；嘉義區監理所轄有臺南、麻豆、新營、嘉義市、雲林（含東勢分站）、高雄區監理所轄有屏東（含恆春分站）、旗山、臺東、澎湖監理站等公路監理機關。

高雄區監理所組織架構，配置所長一人，副所長兩人，設有車輛管理課、駕駛人管理課、運輸業管理課、稅費管理課、自用車裁罰課、機車及營業車裁罰課、政風室、人事室、秘書室、會計室、資訊室，並有各區服務站：澎湖監理站、臺東監理站、旗山監理站、屏東監理站及恆春監理分站，高雄區監理所行政組織，乃依據交通部公路總局各區監理所組織通則（如附錄二）設置，組織架構，如圖 2-5 所示：



圖 2-5 高雄區監理所組織架構圖

資料來源：高雄區監理所（2008年10月12日），取自：高雄區監理所網頁：
http://www.komv.gov.tw/index.php?strurl=about_01.htm

二、公路監理業務概況

茲針對交通部主管公路監理相關業務說明如次：

（一）公路監理業務

公路監理業務主司汽車運輸業管理、車輛技術安全與車牌行照管理、駕駛人安全訓練及駕駛人管理事項；另亦負責汽機車違規裁罰、申訴、路邊稽查及代辦稽徵稅費等業務及監理行政事項。為提升公路監理系統之功能，交通部業於 96 年 5 月完成建構「公路監理 e 網通」服務系統，包括以公路監理便民入口網站為主軸，搭配行動公路監理、共通作業平臺架構及公路監理多媒體服務櫃臺等子系統，提供主動、客製化及 Anytime-Anywhere 型態之全方位便民服務。

（二）道路交通安全業務

1. 交通部為改善道路交通安全，降低交通事故傷亡，增進全體用路人生命與財產的安全，自 71 年起即策訂實施每 3 年 1 期之「道路交通秩序與交通安全改進方案」，依道路交通工程、執法、教育、宣導、監理等領域，結合中央部會局署及地方政府，訂定年度工作計畫推動辦理。
2. 近年來積極推行之重點工作，包括：賡續辦理「各地區易肇事路段之檢討改善」，加強推動「防制酒後駕駛」、「機車行車安全」、「大客車行車安全」3大防制重點，暨「騎乘機車戴安全帽」、「路權優先，安全第一」、「分級處罰制度」、「全面規範使用安全帶」、「全面規範於駕駛時禁用手持式行動電話」、「防制大型貨車酒醉駕駛與超速行駛」、「幼童依規定安置於安全椅」等措施，以增進行車安全（交通部，2008）。

貳、公路監理業務之簡政便民服務措施

一、公路監理服務簡政便民措施

公路監理服務簡政便民措施項目，如圖 2-6 所示：

• 監理服務 → 簡政便民措施 •

免費申訴電話：0800231035

- | | |
|---|--|
| ● 超商代收換照費用(97.01.23) | ● 全國連線作業 |
| ● 建立無障礙環境 | ● 通信作業服務(96.12.24 更新) |
| ● 汽車檢驗電腦作業 | ● 駕駛人筆試電腦化作業 |
| ● 下鄉考照服務 | ● 違規罰鍰郵撥繳納 |
| ● 電話語音繳納違規罰鍰(97.05.22 更新) | ● 電話語音轉帳汽車燃料使用費(97.06.24 更新) |
| ● 電話語音辦理汽／機車定期換照(97.08.20 更新) | ● 通信地址申辦作業 |
| ● 大貨車及拖車防止捲入裝置委託民間汽車檢驗廠代收汽車燃料費、汽燃費罰鍰及違反強制汽車責任險罰鍰(97.04.24 更新) | ● 機車型號查詢 |

圖2-6 公路監理服務簡政便民措施圖

資料來源：公路總局（2008年10月5日），取自：公路總局網頁：
<http://www.motc.gov.tw/mocwebGIP/wSite/mp>

參、高雄區監理所服務內容及革新作為

一、服務品質政策及目標

1.品質政策

- (1) 提升效率（熱忱、效率、負責、法治）。
- (2) 優質服務：誠懇、禮貌、態度。
- (3) 簡政便民風，e化一路通，積極主動提供服務。

2.品質目標

- (1) 賡續推動第八階段簡政便民措施（含親民、便民、簡政、防弊、安全五大項），以提高民眾服務滿意度。
- (2) 服務優先：努力達成同仁不被申訴案為目標。
- (3) 六心級服務：熱心、耐心、貼心、用心、愛心、全心。

二、服務項目

- 1.車輛管理課：車輛檢驗、新發牌照、異動、換補照、動保、代檢廠管理。
- 2.駕駛人管理課：駕駛人考驗發照、審驗、異動、換補照、駕訓管理、道安講習及國際駕照。
- 3.汽車運業管理課：運輸業之籌設申請、立案、發照、異動、督導管理及臨時通行證之核發。
- 4.稅費管理課：牌照稅及燃料費之徵收。
- 5.自用車裁罰課、營業及機車裁罰課：違規案件之裁罰、申訴與異議。
- 6.秘書室：行政及環境規劃管理。
- 7.政風室有關本所員工貪瀆不法之預防、發掘及處理檢舉。
- 8.資訊室：資通安全、電腦、網站管理。
- 9.人事室：人事管理。

三、為民服務業務現況

1.監理業務方面

- (1) 主動代客驗車，免費提供加水、加氣、車牌號碼噴漆及更換燈泡服務。
- (2) 設置「免下車換照窗口」提供快速便捷服務（無違規及欠稅者）、辦理通信換發行、駕照服務。
- (3) 設置選用號牌視窗系統方便民眾在家上網選號，以達公開、公正原則。
- (4) 設置通信換發行、駕照進度管控查詢視窗系統，方便民眾在家 24 小時網查詢。
- (5) 設置公路監理業務導覽系統，方便民眾查詢相關監理資訊、應備證件及位置導覽。
- (6) 委託代檢廠辦理汽車定期檢驗並代收逾檢罰款，以及換發汽車行照服務。
- (7) 定期或不定期辦理下鄉機車考照及行動監理站巡迴服務。
- (8) 輔導外籍配偶機車考照及交通安全宣導。
- (9) 設置機車路考直線穩定測試練習場，以服務民眾提升路考及格率。

- (10) 受理車籍、駕籍增設通信地址〈以自然人為限，且違規不寄通信地址〉。
- (11) 辦理夜間道安講習班及未滿十八歲無照駕駛道安講習假日班。
- (12) 電話傳真辦理營業車增車及繳銷替補服務。
- (13) 規劃全年無休的電話語音服務：違規罰款及汽車燃料使用費，可利用金融卡或信用卡辦理電話語音轉帳服務。
- (14) 交通違規罰款委託便利商店繳納，提供 24 小時服務及郵局即時銷號服務。統一商股份有限公司（7-11）、富群超商股份有限公司（OK 便利店）、萊爾富國際股份有限公司、全家便利商店股份有限公司等四家公司各全國連鎖店。
- (15) 語音轉帳或網路轉帳繳納，並即時銷號服務。
- (16) 設置電子網路（<http://www.komv.gov.tw/>），提供民眾網路申辦業務。
- (17) 設置保險及環保櫃檯，提供民眾辦理車輛保險與報廢回收服務。
- (18) 關懷弱勢，設置身心障礙及外國人士服務窗口。
- (19) 設置英語網站，方便外籍人士瞭解監理相關資訊。
- (20) 與戶政機關辦理聯合服務工作；與各級學校聯合辦理戶外教學活動。
- (21) 設置 0800-231-035 免費申訴專線，受理民眾申訴意見，即時妥慎處理。
- (22) 機關首長與民有約展現以顧客為導向之服務效能，建構直接與民眾面對面溝通管道。
- (23) 主動辦理汽車燃料使用費退費作業。

四、高雄區監理所之革新作為

1. 跨機關合作

與戶政機關實施跨機關聯合服務，辦理駕駛人住址「一處收件全程服務」便民措施及駕駛人通信地址登記服務。節省駕駛人往返監理、戶政機關時間。

2. 選用牌號牌網路視窗系統

- (1) 選號號牌公開、透明，可減少民眾質疑選號黑箱作業。
- (2) 利用網路資源，將可以選號的號碼上傳，讓全民皆可瀏覽。

(3) 減少民眾打電話查詢，亦可減少承辦人員回答電話的工作量。

3.車輛驗車遠端監控暨網路視窗系統

(1) 利用網路科技將驗車的情形透過視訊的方式呈現，提供民眾瀏覽。

(2) 驗車過程公開、透明，可減少民眾質疑驗車黑箱作業。

(3) 由測試器前端取得資料數值，傳回控制中心做遠端監控，杜絕電腦副程式的不當使用。

(4) 以遠端監控方式稽核代檢廠作業，可預防弊端發生，並可減少派遣人員前往現場稽核。

4.稅費繳納快速銷號視窗系統

(1) 汽燃費經由代收公庫代收時，利用繳款書現有條碼以光學閱讀機讀取條碼鍵。

(2) 傳輸稅管課核帳銷號人員，經核帳相符後逕行轉檔二代監理系統。

(3) 監理單位節省銷號人力，提昇作業效率，加強為民服務。代收工庫可利用線上作業系統統計之經收筆數與金額核帳，簡化目前完全人工核帳作業。

5.公路監理原始資料查詢系統

(1) 公路監理電腦系統因磁碟容量及執行效能因素，有些資料勢必作清檔動作，目前是將清除資料備份至磁帶，如業務單位須查詢這些資料時，必須透過資訊室將備份磁帶還原後，才能查詢，此動作頗為費時。如能將這些資料轉至個人電腦管理，並透過網路。

(2) 以 Web 瀏覽器為操作介面，屆時監理人員即可隨時查詢到想要之資料。

6.開辦公路監理電子網站，民眾可隨時上網辦理公路監理業務。

7.設置通信換發行、駕照進度管控查詢視窗系統，方便民眾在家 24 小時上網查詢。

8.車輛狀態 e 查詢—提供民眾快速便捷的服務

可供查詢項目包括：行照有效日、目前牌照狀態、強制險有效日、下次定檢日、違規未結件數、欠稅費年度、汽機車牌照管理作業規定、強制險相關法規、車輛檢驗作業相關規定、交通違規作業相關規定、稅費作業相關規定。

9.規劃設置聯結車考驗場

民眾在本所參加聯結車考照，節省往返南訓中心路程時間及交通費，並可於及格後，立即領取駕照，提高服務品質。(高雄區監理所，2008)

綜上文獻探討理論及各研究學者對於工作生活品質與組織承諾所作之定義與研究發現，探究其結果可發現因各學者研究的工作環境、主題、目的或問題以及研究方法之不同，對其定義自有不同的解讀或詮釋與見解。

從公路監理人員在工作環境中發現，員工本於為民服務目標，滿足民眾需求之目的，為民眾辦理各項監理業務，一方面加強便民措施，一方面積極強化業務 e 化作業與創新作為，以達到更高的服務品質與效率，提升服務效能，因此對員工在工作生活品質上認知行為是否對機關組織造成影響，其表現在組織承諾的關聯性，將是影響組織發展及目標達成重要關鍵因素。

本研究乃依據本章之相關文獻，歸納、分析與針對本研究公路監理人員有關之個人背景變項如性別、年齡、學歷、婚姻狀況、服務年資、職位、工作、服務單位等，及工作生活品質的各構面，列有工作環境、工作內容、公平性與待遇、工作尊榮感、人際關係、工作與家庭休閒等構面，列出組織承諾構面為努力承諾、價值承諾、留職承諾等三項變項，將進一步研究探討分析其相關研究假設，以獲得相關研究實證結果，以供公路監機關及後續研究者之參考。

第三章 研究設計

本章根據本研究動機、目的，及文獻探討對於公路監理人員個人屬性在工作生活品質構面上與組織承諾之間的關係，整理分析設計出本研究架構，建立研究假設，設計問卷，並以公路監理人員為樣本進行調查，調查之結果進行分析相關研究問題。

第一節 研究架構

本研究係以公路監理人員為研究對象，主要以交通部公路總局高雄區監理所及其所屬各轄站【屏東監理站（含恆春監理分站）、旗山監理站、臺東監理站及澎湖監理站】為研究母體，參考相關文獻將個人屬性，如性別、年齡、學歷、婚姻狀況、服務年資、職位、工作、服務單位等，列為本研究的變項之一。

根據相關文獻之探討，衡量公路監理組織環境及研究工作生活品質的各構面，列有工作環境、工作內容、公平性、工作尊榮感、俸給福利、人際關係、工作與家庭休閒等構面之變項，為本研究的變項之二。

針對公路監理組織體制及相關文獻參考，列出組織承諾構面為努力承諾、價值承諾、留職承諾等三項變項，為本研究的變項之三。茲將本研究架構繪製，如圖 3-1 所示。

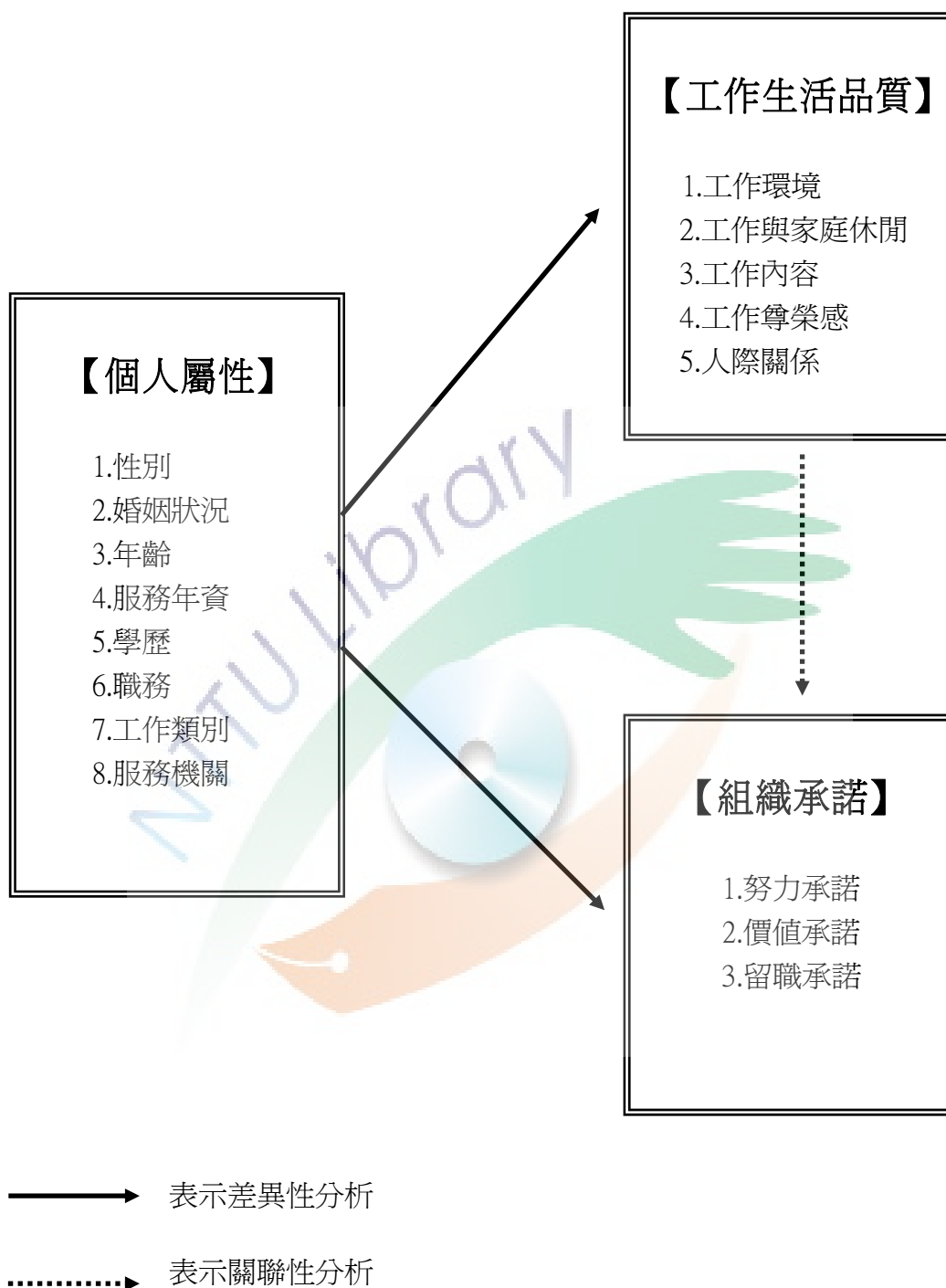


圖 3-1 研究架構圖

第二節 研究假設

根據相關文獻探討及本研究架構，提出四項研究假設，分述如下：

假設一：不同屬性變項的個人對工作生活品質知覺程度無顯著差異。

- 一、不同性別的公路監理人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。
- 二、不同婚姻狀況的公路監理人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。
- 三、不同年齡的公路監理人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。
- 四、不同服務年資的公路監理人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。
- 五、不同學歷的公路監理人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。
- 六、擔任不同職務的公路監理人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。
- 七、擔任不同工作類別的公路監理人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。
- 八、不同服務機關的公路監理人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

假設二：不同屬性變項的個人對組織承諾知覺程度無顯著差異。

- 一、不同性別的公路監理人員對組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。
- 二、不同婚姻狀況的公路監理人員對組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。
- 三、不同年齡的公路監理人員對組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。
- 四、不同服務年資的公路監理人員對組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。
- 五、不同學歷的公路監理人員對組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。
- 六、擔任不同職務的公路監理人員對組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。
- 七、擔任不同工作類別的公路監理人員對組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。
- 八、不同服務機關的公路監理人員對組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。

假設三：工作生活品質與組織承諾構面間無關聯性存在。

- 一、工作環境對待與組織承諾構面間無關聯性存在。
- 二、工作與家庭休閒與組織承諾構面間無關聯性存在。
- 三、工作內容與組織承諾構面間無關聯性存在。
- 四、工作尊榮感與組織承諾構面間無關聯性存在。
- 五、人際關係與組織承諾間構面無關聯性存在。
- 六、整體工作生活品質構面與組織承諾構面間無關聯性存在。

假設四：工作生活品質對組織承諾構面各變項無顯著預測力。

- 一、工作生活品質對組織承諾之努力承諾無顯著預測力。
- 二、工作生活品質對組織承諾之留職承諾無顯著預測力。
- 三、工作生活品質對組織承諾之價值承諾無顯著預測力。
- 四、工作生活品質對組織承諾無顯著預測力。



第三節 研究對象

本研究調查對象，乃針對交通部公路總局高雄區監理所及其所屬轄站（屏東監理站含恆春分站、旗山監理站、臺東監理站、澎湖監理站）等五個機關單位職員進行自我實施調查，以瞭解員工工作生活品質的知覺情形及組織承諾的程度，並進行差異與關聯性分析。

本研究選擇交通部公路總局高雄區監理所及其所屬轄站作為問卷調查對象，主要基於下列幾項原因：

- （一）本研究主要係探討公部門中工作生活品質對員工組織承諾的影響，選擇公路監理人員，乃因渠等是國家行政機構的第一線人員，負有維護行政機關形象的責任，其待遇、福利較一般公務人員有異；且因該機關在任用與專業上具有限制性，人員與一般行政機關之流通性甚低，監理機關人員對機關中的各種管理制度與福利措施等均有相當的瞭解，因此，對於工作生活品質的知覺有深刻的體驗。另因流通性的限制，監理機關工作成為公路監理人員唯一的生涯規劃，亦有助於組織承諾的研究，並可進一步探討工作生活品質與組織承諾的關聯性。
- （二）由於監理機關員工人數較多，且機關所在地包括含括臺北、新竹、臺中、嘉義及高雄區監理所等單位，範圍遍及全國，因地區差異性及研究者服務南部機構，對於資料及特性熟悉，俾便進行各項比較分析。

本研究以高雄區監理所（所屬轄站）組織員工總人數 445 人為研究樣本，樣本人數統計表如表 3-1 所示：

表 3-1 研究樣本人數統計表（至 97 年 10 月止）

單位別 \ 編制類別	正式人員	約雇人員	契約服務員	工友	臨時看守工	臨時技工	小計
所長室	3						3
視察室	1						1
車輛管理課	30	9	4				43
駕駛人管理課	17	17	7	1			42
運輸業管理課	7	2					9
稅費管理課	7	16	2				25
自用車裁罰課	15	6	1				22
營業車及機車裁罰課	9	2	2				13
政風室	3	1					4
人事室	4	2					6
秘書室	15	6	5	5	1	1	33
會計室	6	1					7
資訊室	7	1					8
屏東監理站	57	35	30	3			125
恆春監理分站	4	3	2				9
旗山監理站	24	9	4	1			38
臺東監理站	19	12	6				37
澎湖監理站	12	3	3	1		1	20
合計	240	125	66	11	1	2	445

註：統計日期為 97 年 10 月 17 日

本研究採抽樣調查（sampling survey）方式實施，係以交通部公路總局所有監理人員為母群，由高雄區監理所及其所屬轄站【屏東監理站（含恆春分站）、旗山監理站、臺東監理站、澎湖監理站】等五個機關所屬人員為樣本，共計樣本數 445 人為發放問卷對象，發出問卷 445 份，回收問卷 385 份，回收率 87%，經檢視排除無效問卷 15 份，計有效問卷 370 份，可用率 96%，以進行樣本統計分析。

第四節 研究方法

本研究途徑係採用行為及心理研究途徑，運用科學方法加以實證分析公路監理人員工作生活品質認知與組織承諾之關係，依據研究架構，提出研究假設，並以量化研究方式，從行為層面從事資料調查、蒐集、分析、解釋研究結果即提出建議。為配合研究問題及達成上述研究目的及問題之研究結果，本研究首先以文獻分析法獲得相關資訊，確定研究架構及內容設計問卷，再以問卷調查法進行實證分析以獲得完整資料，進而提出本研究之結論與建議，本研究之研究方法為文獻分析法與問卷調查法二種，茲說明如下：

一、文獻分析法

本研究採用文獻分析法，又稱為文獻探討法，是指針對某一特定主題持續蒐集與其有關的重要圖書文物資料，並加以整理、分析、歸納、評鑑與彙整、歷程（周文欽，2001）。即經由搜集本研究相關文獻資料之初級資料、次級資料，分析其研究結果與建議，提出研究假設，並作為研究基礎。文獻探討來源有學位論文、工具書籍、期刊及專書等，透過研究者文獻檢閱及理論探討，以進行理論與實務的分析，期望藉由對相關著作、研究與理論的檢閱，設計出研究問卷調查量表，對我國公路監理人員進行實證研究，以取得研究公路監理人員在工作生活品質認知與組織承諾的影響程度之關連性的實證研究依據。

二、問卷調查法

調查法分為訪談調查(interview survey),與自我實施調查(self-administered survey)兩種（周文欽，2001），本研究方法採用自我實施調查(self-administered survey)，是指將問卷直接交給受試者，並且自行填寫問卷，以蒐集資料的調查法（周文欽，2001）。本研究參考文獻分析所得的初步瞭解與結果，依據本研究目的與研究問題，編制問卷，將問卷題目設計成三部份：

- 第一部份：工作生活品質量表，測量項目分為工作環境、工作內容、公平性、工作尊榮感、俸給福利、人際關係、工作與家庭休閒等七項。
- 第二部份：組織承諾量表，測量項目為留職承諾、努力承諾及留職承諾等三項。
- 第三部份：基本資料表，測量項目是以受測者個人資料及相關工作屬性，以性別、婚姻狀況、年齡、年資、學歷、職務、工作及服務機關等八項。

第五節 研究工具

本研究係在探討公路監理人員對於工作生活品質與組織承諾間的相關情形，並以問卷調查法實施研究探討。本節乃根據本研究架構與目的，參考相關文獻及專家學者審閱提供意見，彙編本研究調查問卷為研究工具，茲將研究調查問卷編製變項內容、操作定義、預試問卷實施與分析、及正式問卷確立等分述說明。

壹、研究變項

本研究工具採以問卷調查進行，以問卷為蒐集資料的工具，初步擬定調查問卷變項包括三大部份：第一部份是個人屬性的人口變項；第二部份是工作生活品質變項為自變項，旨在測量受試者對工作生活品質知覺程度；第三部份是組織承諾變項為依變項，主要在測量對組織承諾程度。

一、個人屬性人口變項

本研究個人屬性人口變項係依據公路監理機關組織與人員特性，並參考郭山林（2005）所採用之人口變項，經依據本研究人口屬性及其研究目的，自行編訂之個人基本資料，包括：性別、婚姻狀況、年齡、年資、學歷、職務、工作類別及服務機關等。

二、工作生活品質

本研究工作生活品質變項，乃參考文獻資料與陳美志（2001）、林蕙雅（2007）、余世銘（2008）等的工作生活品質量表，配合本研究需求及修改編製成本變項，本變項包括公平性、工作尊榮感、工作內容、工作環境、俸給福利、人際關係及工作與家庭休閒等七個構面。採用李克特量表（Likert Scale）五點量表，由非常同意、同意、無意見、不同意及非常不同意等五種不同的程度，分別給予 5、4、3、2、1 等不同的分數為測量工具。

三、組織承諾

組織承諾變項係參考相關文獻與陳美志（2001）、黃國倫（2008）、余世銘（2008）

等的組織承諾變項，配合本研究需求及修改編製成本變項，本變項包括努力承諾、價值承諾及留職承諾等三個構面。採用李克特量表（Likert Scale）五點量表，由非常同意、同意、無意見、不同意及非常不同意等五種不同的程度，分別給予 5、4、3、2、1 等不同的分數為測量工具。

貳、研究變項之操作性定義

依據本研究架構，初步提出本研究變項分別為個人屬性人口、工作生活品質及組織承諾三個部份研究變項，茲分別將各變項操作性定義敘述如下：

一、個人屬性人口變項

- 1.性 別：本項區分為男性或女性。
- 2.婚姻狀況：本項區分為已婚或未婚。
- 3.年 齡：本項區分為30歲以下、31-40歲、41-50歲、51-60歲、61歲以上等五項。
- 4.年 資：指服務公路監理機關的總時間，本項區分為 5 年以下、6-10 年、11-15 年、16-20 年、21-30 年、31 年以上等六項。
- 5.學 歷：指公路監理人員目前所獲得最高之文憑，區分為高中、職以下、專科、大學、研究所以上等四級。
- 6.職 務：係指公路監理人員目前所擔任之職務區分為「主管人員」及「非主管人員」二項。「主管人員」包含：課長、主任、站長、副站長、分站長、股長。「非主管人員」包含視察、稽查、課員、辦事員、書記、文書士、副工程司、幫工程司、工務員、助理工務員、技術士、約僱人員、契約服務員等。
- 7.工作類別：本項區分為技術類（如考、檢驗業務、資訊業務、技工、司機等）、業務類（一般行政業務人員及含人事、政風、會計人員皆屬之）二項。
- 8.服務機關：係指公路監理人員目前所服務之機關，以交通部公路總局高雄區監理所及其所屬轄站【屏東監理站（含恆春分站）、旗山監理站、臺東監理站、澎湖監理站】等五個機關。

二、工作生活品質

係指公路監理人員目前在監理機關中，對工作生活品質的知覺情形，其衡量的構面包括：公平性、工作尊榮感、工作內容、工作環境、俸給福利、人際關係及工作與家庭休閒等七個構面，茲分述定義如下：

- 1.工作環境：指公路監理人員對機關工作環境之舒適、安全、整潔、設備等知覺情形。
- 2.工作內容：指公路監理人員對機關交付工作是否具有多樣豐富性、挑戰性、重要性等，且能否從工作中學習獲得新的技能或經驗，具有工作成就感等知覺情形。
- 3.公平性：指公路監理人員對組織管理公平的升遷、考績、工作安排及輪調制度等知覺情形。
- 4.工作尊榮感：指公路監理人員對機關在社會上有好的形象、使能以從事公路監理工作為榮知覺情形。
- 5.俸給福利：指公路監理人員對機關的薪資待遇、福利制度，有保障、完善及滿意的知覺情形。
- 6.人際關係：指公路監理人員對組織內同事間，有良好的互動關係，相互尊重信任，相處融洽，合作愉快知覺情形。
- 7.工作與家庭休閒：指公路監理人員對機關的工作時間、休假能否與家庭生活及休閒互動之的知覺情形。

三、組織承諾

係指公路監理人員目前在監理機關中，對組織承諾的知覺情形，其衡量的構面包括：努力承諾、價值承諾、留職承諾等三個構面，茲分述定義如下：

- 1.努力承諾：指公路監理人員願意為公路監理機關盡心盡力工作的意願程度。
- 2.價值承諾：指公路監理人員認為繼續留在公路監理機關服務是一件有價值工作的程度。
- 3.留職承諾：指公路監理人員願意繼續留在公路監理機關服務的意願程度。

參、預試測問卷建構與預試分析

一、預試測問卷之建構

本研究經由相關文獻之參考與分析，根據本研究目的及公路監理機關組織、人員屬性，編製設計問卷初稿，初稿完成後，並諮詢相關專業人士、學者（共計有 8 位）審閱提供意見，依專家、學者之審閱意見修正及調整部分問卷內容後，實施問卷預測，預測對象以臺東監理站與旗山監理站為施測對象。經回收之預測問卷分析預試結果，修改問卷部分內容後完成定稿，正式命名為「公路監理人員工作生活品質與組織承諾之研究調查問卷」（附錄四），以作為實施調查之工具。針對調查問卷建構及構面之編製情形敘述如下：

（一）工作生活品質

本研究對於預試問卷之設計，在工作生活品質量表部分主要係參考國內、外研究者所設計之相關問卷內容，並依據交通部公路總局所屬（高雄區監理所）監理機關之組織體制與人事制度、工作性質及相關管理制度等，參酌加以增修編製。依據工作生活品質構面變項，茲編製之預試建構量表，如表3-2所示：

表3-2 公路監理人員工作生活品質構面變項問卷建構量表

(N=67)

量測構面	量 測 題 項
工作環境	A01 目前的工作環境是舒適的。
	A02 目前的工作環境是安全的。
	A03 目前的辦公設備非常周全。
	A04 目前工作環境的空間大小很適中。
	A05 目前工作氣氛是和諧的。
工作內容	A06 目前的工作內容具有多樣豐富性。
	A07 目前的工作具有挑戰性。
	A08 我能從目前的工作中獲得成就感。
	A09 我能從目前的工作中學習新的技能。
	A10 我對於目前員工教育訓練感到滿意。
	A11 目前的工作讓我覺得工作壓力很大。
公平性	A12 機關的升遷機會是公平的。
	A13 機關的績效考核制度是公平的。
	A14 機關的獎懲作業是公平的。
	A15 對於單位的工作輪調制度是公平的。
	A16 單位主管能一視同仁的對待部屬。
工作尊榮感	A17 我以我的工作為榮。
	A18 我覺得我的工作能使家人以我為榮。
	A19 我覺得親友鄰居羨慕我的工作。
	A20 我覺得公路監理人員有很好的形象。
	A21 公路監理工作有良好的前途發展。
俸給福利	A22 目前工作上的假期我很滿意。
	A23 目前工作上的福利制度我很滿意。
	A24 目前的工作待遇所得我很滿意。
人際關係	A25 我會經常與同仁溝通討論互相幫忙。
	A26 我的工作受到同仁們的尊重
	A27 機關主管人員願意接受不同意見表達。
工作與家庭 休閒	A28 我目前的工作不需要經常加班。
	A29 我目前的工作時間能配合我的休閒生活。

A30 我目前的工作能配合家人的生活。

(二) 組織承諾

在組織承諾問卷設計部份，則參考 Mowday, Steers 及 Porter 等人所發表的組織承諾量表 (Organizational commitment Questionnaire, OCQ)，並參考公路監理機關之組織體制與人事制度、工作性質及相關管理制度等，加以考量增修編製。本研究依據組織承諾構面變項，茲編製之問卷建構量表如表 3-3 所示：

表3-3 公路監理人員組織承諾構面變項問卷建構量表 (N=67)

量測構面	量 測 題 項
努力承諾	B01 我會自我克服工作上的困難。
	B02 我願意為爭取單位的榮譽而全力以赴。
	B03 我會主動幫助其他同仁解決工作上的困難。
	B04 我會主動將工作經驗與新進同仁分享。
	B05 我願意付出本職以外的努力，協助達成任務。
	B06 我會主動學習工作上所需的專業知識與技能。
	B07 提起自己努力工作的成果時，會感到驕傲。
價值承諾	B08 我對公路監理工作有絕對的忠誠。
	B09 我非常認同公路監理工作的價值觀。
	B10 我支持公路監理機關推行的各項措施和活動
	B11 公路監理機關是值得奉獻努力的好單位。
	B12 服務於監理機關在我的工作成就與生涯發展中有很大的意義。
	B13 我對於所服務的單位具有強烈的歸屬感。
	B14 我非常關心公路監理機關的未來發展。
留職承諾	B15 我很慶幸成為公路監理機關的一份子。
	B16 我覺得從事公路監理工作是個人最好的選擇。
	B17 我選擇到公路監理機關服務是一個正確的決定。
	B18 我認同公路監理工作理念不會考慮更換其他工作。
	B19 如果我繼續留在公路監理機關工作一定會有前途。
	B20 我很希望能在公路監理機關工作到退休。

(三) 個人屬性

個人屬性人口變項係依據公路監理機關組織與人員特性，自行編訂之個人基本資料，區分為：性別、婚姻狀況、年齡、年資、學歷、職務、工作類別及服務機

關等。茲編制個人屬性之問卷建構如下：

- 1.性 別：本項區分為 1.男性、2.女性。
- 2.婚姻狀況：本項區分為 1.已婚、2.未婚。
- 3.年 齡：本項區分為 1.30歲以下、2.31-40歲、3.41-50歲、4.51-60歲、5. 61歲以上等五項。
- 4.年 資：你在公路監理機關服務年資，本項區分為 1.15 年（含）以下、2.6-10 年、3.11-15 年、4.16-20 年、5.21-30、6.31 年（含）以上等五項。
- 5.學 歷：區分為 1.高中、職（含以下）、2.專科、3.大學、4.研究所（含）以上等四項。
- 6.職 務：區分為 1.主管人員、2.非主管人員等二項。
- 7.工作類別：本項區分為 1.技術類、2.業務類等二項。
- 8.服務機關：區分為 1.高雄區監理所、2.屏東監理站（含恆春分站）、3.旗山監理站、4.臺東監理站、5.澎湖監理站等項。

問卷的測量，採用李克特量表（Likert Scale）五點計分法為計分標準。為了使問卷所得資料（除了「性別」、「婚姻狀況」、「職務」、「工作類別」以名目資料以百分比統計分析外）得以從次序資料（ordinal data）轉換為等距資料（interval data），以利統計方法之運用，受訪者之在問卷題項中選取「非常同意」給五分、「同意」給四分、「無意見」給三分、「不同意」給二分及「非常不同意」給一分，得分愈高表示知覺反應程度愈高，得分愈低表示知覺反應程度愈低。

二、建立問卷專家內容效度

本研究為建構預測問卷建立學者專家內容效度，編製「公路監理人員工作生活品質與組織承諾之研究調查問卷量表（學者、專家內容效度審閱意見表）」如附錄三，於 97 年 10 月 25 日至 97 年 11 月 8 日期間，提請 9 位相關之學者、專家審閱研究調查問卷，並提供修正問卷之寶貴意見及建議，以確立問卷的適當性與有效性，茲將相關學者、專家彙整如表 3-4 所示：

表 3-4 學者專家問卷內容效度審查一覽表 （依姓氏筆畫順序排列）

學者、專家姓名	職 稱
周文欽	國立空中大學教學媒體處處長
林聰男	臺東縣政府人事主任
侯松茂	國立臺東大學社會科教育學系教授
孫本初	國立政治大學公共行政系教授
梁志宏	國立空中大學臺東指導中心主任
劉育麟	交通部公路總局監理組副組長
鄭承昌	國立臺東大學教育系副教授
魏俊華	國立臺東大學特殊教育學系教授
魏敏飛	交通部公路總局高雄區監理所人事主任

本研究經學者專家審閱後，根據適合題項予以保留，不適合予以刪除，其它建議修改題項則予修正，另新增部分題項等，以符合實務預試問卷調查，經統計分析彙整為「公路監理人員工作生活品質與組織承諾之研究調查問卷量表（學者、專家內容效度問卷修正意見統計分析表）如附錄四。

二、預試問卷實施與分析

（一）預試實施樣本

預試問卷編製完成後（如附錄五）採抽樣方式實施問卷測試，由高雄區監理所屏東監理站（含恆春監理分站）、臺東監理站、旗山監理站、澎湖監理站等五個母群樣本中，以臺東監理站、旗山監理站等二個機關為抽樣單位進行預試問卷調查。其預試問卷樣本單位人數總計 75 人，預計發出前測問卷總共計發出 75 份，各樣本單位問卷分發情形如表 3-5 所示：

表 3-5 預試問卷調查發出及回收數量統計表 (N=67)

單位別	單位人數	發出份數	回收份數	回收率 (%)	有效問卷份數	無效問卷份數	有效率 (%)
臺東監理站	37	37	37	100%	37	0	100%
旗山監理站	38	38	30	79%	30	0	79%
總計	75	75	67	89%	67	0	89%

(二) 預試問卷分析

本研究為建構有效的問卷，建構良好的問卷品質，進行預試問卷量表項目分析，以逐題分析篩選問卷可用程度，接著進行問卷量表因素分析，以建構效度，因素分析後，為考驗問卷之穩定性及一致性有效程度，再進行信度分析，以界定正確理想的問卷量表。

1. 項目分析

為分析考驗問卷量表題項堪用程度，考驗其題項是否適切，於預試過程進行項目分析，本研究採取描述統計評估，以其內部一致性效標法（即極端組檢驗法），係將預試問卷題項量表統計其總分極端高低分 27% 二組，以獨立樣本 t 檢定加以考驗是否達顯著水準，從分析統計結果檢察每個題項組別變異數相等性的「F」值檢定，其顯著性小於 .05，表示拒絕虛無假設（二個組別群體變異數不相等），此時看「不假設變異數相等」所列之 t 值（CR 值）；若「F」值檢定，其顯著性大於 .05，則表示接受虛無假設（二個組別群體變異數相等），此時看「假設變異數相等」所列之 t 值。t 值又稱為決斷值或 CR 值（critical ratio），其 CR 值設定在 ≥ 3 為達到顯著水準，表示具有良好鑑別度，CR 值 < 3 （顯著性考驗機率 p 值 $> .05$ ）則表示未達上述水準，題項應予刪除。

(1) 工作生活品質量表

本研究調查問卷「工作生活品質」量表，經執行統計分析結果，除題號 A29 題項，CR 值為 .860 小於 3，P 值為 .396 大於 .05 刪除外，其餘題項 CR 值均大於 3，P 值小於 .05，均予保留。有關研究調查問卷「工作生活品質」量表項目分

析結果摘要，如表 3-6 所示：

表 3-6 研究調查問卷「工作生活品質」量表項目分析結果摘要表 (N=67)

因素 構面	題號	量 測 題 項	CR值	顯著性 (雙尾)	保留或 刪除
工作 環境	A01	目前的工作環境是舒適的。	5.546	.000***	保留
	A02	目前的工作環境是安全的。	7.345	.000***	保留
	A03	目前的辦公設備非常周全。	4.876	.000***	保留
	A04	目前工作環境的空間大小 很適中。	4.771	.000***	保留
工作 內容	A05	目前的工作具有挑戰性。	5.163	.000***	保留
	A06	能從目前的工作中獲得成 就感。	6.576	.000***	保留
	A07	目前的工作具有挑戰性。	5.163	.000***	保留
	A08	能從目前的工作中學習新 的技能。	5.532	.000***	保留
公平性	A09	對於目前員工教育訓練感 到滿意。	5.610	.000***	保留
	A10	機關的升遷機會是公平的。	3.494	.001***	保留
	A11	機關的績效考核制度是公 平的。	6.858	.000***	保留
	A12	對於單位的工作輪調制度 是公平的。	6.400	.000***	保留
	A13	單位主管能一視同仁的對 待部屬。	8.566	.000***	保留
工作 尊榮感	A14	我以我的工作為榮。	6.069	.000***	保留
	A15	我的工作能使家人以我為 榮。	7.373	.000***	保留
	A16	親友鄰居羨慕我的工作。	3.987	.001**	保留
	A17	目前的公路監理人員有很 好的形象。	4.102	.000***	保留
俸給 福利	A18	目前工作上的假期我很滿 意。	4.025	.000***	保留
	A19	目前的工作待遇所得我很 滿意。	8.002	.000***	保留
	A20	機關的福利制度我很滿意。	4.948	.000***	保留
	A21	機關的獎勵制度我很滿意。	4.222	.000***	保留

表 3-6 (續)

(N=67)

人際 關係	A22	會經常與同仁溝通討論，互相幫忙。	3.650	.001***	保留
	A23	我的工作受到同仁們的尊重。	6.519	.000***	保留
	A24	機關主管人員願意接受不同意見表達。	9.779	.000***	保留
	A25	能與同事間建立良好的友誼。	3.105	.004***	保留
工作 與家庭 休閒	A26	工作不需要經常加班。	3.572	.001***	保留
	A27	工作時間能配合我的休閒生活。	4.247	.000***	保留
	A28	工作能配合家人的生活。	3.613	.001***	保留
	A29	工作地點不會隨意調動。	.860	.396	刪除

註：** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$

(2) 組織承諾量表

本研究調查問卷「組織承諾」量表，經執行統計分析結果，所有題項 CR 值均大於 3，P 值小於 .05，均予保留。有關研究調查問卷「組織承諾」量表項目分析結果摘要，如表 3-7 所示。

表 3-7 研究調查問卷「組織承諾」量表項目分析結果摘要表 (N=67)

因素構面	題號	量測題項	CR值	顯著性(雙尾)	保留或刪除
努力承諾	B01	會自我克服工作上的困難。	4.660	.000***	保留
	B02	願意為爭取單位的榮譽而全力以赴。	7.317	.000***	保留
	B03	願意付出本職以外的努力，協助達成任務。	4.628	.000***	保留
	B04	會主動學習工作上所需的專業知識與技能。	5.750	.000***	保留
價值承諾	B05	對公路監理工作有絕對的忠誠。	5.979	.000***	保留
	B06	非常認同公路監理工作的價值觀。	4.914	.000***	保留
	B07	支持公路監理機關所推行的各項措施和活動。	7.987	.000***	保留
	B08	公路監理機關是值得奉獻努力的好單位。	6.920	.000***	保留
	B09	對於公路監理機關有很強烈的歸屬感。	6.919	.000***	保留
留職承諾	B10	很慶幸成為公路監理機關的一份子。	4.914	.000***	保留
	B11	認同公路監理工作理念不會考慮更換其他工作。	6.062	.000***	保留
	B12	如果我繼續留在公路監理機關工作一定會有前途。	6.718	.000***	保留
	B13	很希望能在公路監理機關工作到退休。	7.520	.000***	保留

註： *** $p \leq 0.001$

2. 因素分析

本研究調查問卷經項目分析後，為求問卷量表建構效度(construct validity)，採因素分析以取得變項間之共同因素，以較完整及簡化的構面取代原來複雜的問卷量表結構。其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）。

本研究根據邱皓政（2006）的建議在進行因素分析時採用下列幾項標準：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除。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。

（1）工作生活品質量表構面

本研究工作生活品質量表構面，經進行因素分析結果：

A. 量表之 KMO 值為 0.797，Bartlett 球形考驗變項間的相關係數達顯著性.000 達到顯著水準（ $p < 0.5$ ），表示可進行因素分析，有關工作生活品質量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果分析，如表 3-8 所示：

表 3-8 工作生活品質量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果分析表 （N=67）

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數		.797
Bartlett 球形檢定	近似卡方分配	832.041
	自由度	171
	顯著性	.000

B. 經依上述條件進行因素分析，因 A5、A17、A18 題項因素負荷量未大於 0.4 以上，該 3 個題項刪除；A9、A12、A13、A19、A20、A21、A24、A25 等 8 個題項目於分析後分屬二個共同因素，題項刪除，另因素構面「公平性」及「俸給福利」二個構面不足三個題項，刪除此二個構面，經萃取到五個因素構面，即「工作環境」（4 題）、「工作內容」（3 題）、「工作尊榮感」（3 題）、「人際關係」（3 題）、「工作與家庭休閒」（3 題），彙整有效題項計有 16 題項。茲將研究調查問卷「工作生活品質」量表因素分析結果摘要，如表 3-9 所示：

表 3-9 研究調查問卷「工作生活品質」量表因素分析結果摘要表 (N=67)

因素構面	題號	量測題項	因素負荷	解釋變異量%	累積解釋變異量%
工作環境	A03	目前的辦公設備非常周全。	.873	18.243	18.243
	A02	目前工作環境的空間大小很適中。	.789		
	A01	目前的工作環境是舒適的。	.772		
	A02	目前的工作環境是安全的。	.680		
工作與家庭休閒	A27	工作時間能配合我的休閒生活。	.915	16.172	34.415
	A28	工作能配合家人的生活。	.890		
	A26	工作不需要經常加班。	.806		
工作內容	A08	能從目前的工作中學習新的技能。	.819	15.229	49.644
	A06	目前的工作具有挑戰性。	.816		
	A07	能從目前的工作中獲得成就感。	.816		
工作尊榮感	A14	我以我的工作為榮。	.817	14.336	63.980
	A16	親友鄰居羨慕我的工作。	.799		
	A15	我的工作能使家人以我為榮。	.773		
人際關係	A22	會經常與同仁溝通討論，互相幫忙。	.874	14.312	78.292
	A25	能與同事間建立良好的友誼。	.789		
	A23	我的工作受到同仁們的尊重。	.718		

(2) 組織承諾量表構面

本研究組織承諾量表構面，經進行因素分析結果：

A. 量表之 KMO 值為 0.835，Bartlett 球形考驗變項間的相關係數達顯著.000 達到顯著水準 ($p < 0.5$)，表示可進行因素分析，有關組織承諾量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果分析，如表 3-10 所示：

表 3-10 組織承諾量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果分析表 (N=67)

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數		.835
Bartlett 球形檢定	近似卡方分配	476.309
	自由度	78
	顯著性	.000

B.經依上述條件進行因素分析，因組織承諾量表題項因素負荷量均大於0.6以上，題項均予保留；另經萃取到三個因素構面，即「努力承諾」(5題)、「價值承諾」(3題)、「留職承諾」(5題)，彙整有效題項計有13題項。茲將研究調查問卷「組織承諾」量表因素分析結果摘要，如表3-11所示：

表3-11研究調查問卷「組織承諾」量表因素分析結果摘要表 (N=67)

因素構面	題號	量測題項	因素負荷	解釋變異量%	累積解釋變異量%
努力承諾	B02	願意為爭取單位的榮譽而全力以赴。	.847	24.622	24.622
	B01	會自我克服工作上的困難。	.773		
	B04	會主動學習工作上所需的專業知識與技能。	.752		
	B03	願意付出本職以外的努力，協助達成任務。	.705		
	B05	對公路監理工作有絕對的忠誠。	.583		
價值承諾	B07	支持公路監理機關所推動的各項措施和活動。	.836	21.838	46.460
	B06	非常認同公路監理工作的價值觀。	.790		
	B08	公路監理機關是值得奉獻努力的好單位。	.680		
留職承諾	B10	很慶幸成為公路監理機關的一份子。	.814	21.213	67.673
	B11	認同公路監理工作理念不會考慮更換其他工作。	.680		
	B13	很希望能在公路監理機關工作到退休。	.667		
	B12	如果我繼續留在公路監理機關工作一定會有前途。	.658		
	B09	對於公路監理機關有很強烈的歸屬感。	.617		

3.信度分析

本研究調查問卷經因素分析後，為求問卷可靠性及有效性進行信度分析，信度分析採用內部一致性加以考驗，係利用 Cronbach's α 值來檢查一個問卷內容的信度，而 $0 < \text{Cronbach's } \alpha < 1$ 之間。Cronbach's α 值越大時表示該問卷越有信度。Cronbach's α 值在 0.9 以上為最佳，Cronbach's α 值在 0.8 以上表示為佳，Cronbach's α 值在 ≥ 0.6 以上尚有信度可以適用。

(1) 工作生活品質量表構面

本研究工作生活品質量表構面，經進行信度分析結果，問卷各因素層面之係

數：「工作環境」分量表 Cronbach's α 值為 0.837、「工作與家庭休閒」分量表 Cronbach's α 值為 0.873、「工作內容」分量表 Cronbach's α 值為 0.861、「工作尊榮感」分量表 Cronbach's α 值為 0.815、「人際關係」分量表 Cronbach's α 值為 0.830，量表總 Cronbach's α 值為 0.878，各層面之 Cronbach's α 值係數介於 0.677—0.927 之間，顯示各因素層面的信度均佳，題項均為保留適用，有關本研究調查問卷「工作生活品質」量表信度分析結果摘要如表 3-12 所示。



表3-12研究調查問卷「工作生活品質」量表信度分析結果摘要表 (N=67)

因素 層面	題號	量 測 題 項	刪除後 Cronbach's α 值係數	分量表之 Cronbach's α 值係數	量表總 Cronbach's α 值係數
因素一 工作環境	A03	目前的辦公設備非常周全。	.811	.837	
	A02	目前工作環境的空間大小很適中。	.798		
	A01	目前的工作環境是舒適的。	.747		
	A02	目前的工作環境是安全的。	.819		
因素二 工作與家 庭 休閒	A27	工作時間能配合我的休閒生活。	.927	.873	
	A28	工作能配合家人的生活。	.729		
	A26	工作不需要經常加班。	.808		
因素三 工作內容	A08	能從目前的工作中學習新的技能。	.846	.861	.878
	A06	目前的工作具有挑戰性。	.758		
	A07	能從目前的工作中獲得成就感。	.806		
因素四 工作尊榮 感	A14	我以我的工作為榮。	.677	.815	
	A16	親友鄰居羨慕我的工作。	.689		
	A15	我的工作能使家人以我為榮。	.864		
因素五 人際關係	A22	會經常與同仁溝通討論，互相幫忙。	.704	.830	
	A25	能與同事間建立良好的友誼。	.741		
	A23	我的工作受到同仁們的尊重。	.826		

(2) 組織承諾量表構面

本研究組織承諾量表構面，經進行信度分析結果，問卷各因素層面之係數：「努力承諾」分量表 Cronbach's α 值為 0.839、「價值承諾」分量表 Cronbach's α 值為 0.820、「留職承諾」分量表 Cronbach's α 值為 0.858，量表總 Cronbach's α 值為 0.901，各層面之 Cronbach's α 值係數介於 0.694—0.852 之間，顯示各因素層面的信度均佳，題項均為保留適用，有關本研究調查問卷「組織承諾」量表信度分析結果摘要，如表 3-13 所示。

表3-13研究調查問卷「組織承諾」量表因素分析結果摘要表 (N=67)

因素層面	題號	量 測 題 項	刪除後 Cronbach's α 值係數	分量表之 Cronbach's α 值係數	量表總 Cronbach's α 值係數
因素一 努力承諾	B02	願意為爭取單位的榮譽而全力以赴。	.820	.839	.901
	B01	會自我克服工作上的困難。	.753		
	B04	會主動學習工作上所需的專業知識與技能。	.807		
	B03	願意付出本職以外的努力，協助達成任務。	.809		
	B05	對公路監理工作有絕對的忠誠。	.838		
因素二 價值承諾	B07	支持公路監理機關所推動的各項措施和活動。	.694	.820	
	B06	非常認同公路監理工作的價值觀。	.791		
	B08	公路監理機關是值得奉獻努力的好單位。	.767		
因素三 留職承諾	B10	很慶幸成為公路監理機關的一份子。	.852	.858	
	B11	認同公路監理工作理念不會考慮更換其他工作。	.852		
	B13	很希望能在公路監理機關工作到退休。	.800		
	B12	如果我繼續留在公路監理機關工作一定會有前途。	.822		
	B09	對於公路監理機關有很強烈的歸屬感。	.806		

三、研究架構與研究假設之修正

本研究調查問卷架構，經專家、學者審閱建議調整，加以透過項目分析、因素及信度分析，強化問卷構面建構之信度、效度考驗分析結果，茲將原研究架構、研究假設及操作型定義調整修正，工作生活品質構面部份：從原列有「工作環境」、「工作內容」、「公平性」、「工作尊榮感」、「俸給福利」、「人際關係」及「工作與家庭休閒」等七個構面之變項，重新調整修正減少「公平性」及「俸給福利」二個構面後，為「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」及「人際關係」等五個構面之變項。組織承諾構面部分則不變，維持原來的「努

力承諾」、「價值承諾」及「留職承諾」等三個構面項變。茲將修正後研究架構、研究假設及操作型定義分述如下：

（一）修正後之研究架構

修正後之研究架構，工作生活品質構面部份共修正分為五個變項：1.工作環境。2.工作與家庭休閒。3.工作內容。4.工作尊榮感。5.人際關係。

（二）修正後之研究假設

根據修正後之研究架構，修正本研究之研究假設三，分述如下：

假設三：工作生活品質與組織承諾構面項間無關聯性存在。

- 一、工作環境與組織承諾構面間無關聯性存在。
- 二、工作與家庭休閒與組織承諾構面項間無關聯性存在。
- 三、工作內容與組織承諾構面間無關聯性存在。
- 四、工作尊榮感與組織承諾構面間無關聯性存在。
- 五、人際關係與組織承諾構面間無關聯性存在。
- 六、整體工作生活品質構面與組織承諾構面間無關聯性存在。

（三）修正後之研究變項之操作性定義

根據修正後之研究架構，修正本研究變項之操作性定義，分述如下：

1.個人屬性人口變項

- （1）性 別：本項區分為男性或女性。
- （2）婚姻狀況：本項區分為已婚或未婚。
- （3）年 齡：本項區分為30歲以下、31-40歲、41-50歲、51-60歲、61歲以上等五項。
- （4）年 資：指服務公路監理機關的總時間，本項區分為5年以下、6-10年、11-15年、16-20年、21-30年、31年以上等六項。
- （5）學 歷：指公路監理人員目前所獲得最高之文憑，區分為高中、職以下、專科、大學、研究所以上等四級。
- （6）職 務：係指公路監理人員目前所擔任之職務區分為「主管人員」及

「非主管人員」二項。「主管人員」包含：課長、主任、站長、副站長、分站長、股長。「非主管人員」包含視察、稽查、課員、辦事員、書記、文書士、副工程司、幫工程司、工務員、助理工務員、技術士、約僱人員、契約服務員等。

(7) 工作類別：本項區分為技術類（如考、檢驗業務、資訊業務、技工、司機等）、業務類（一般行政業務人員及含人事、政風、會計人員皆屬之）二項。

(8) 服務機關：係指公路監理人員目前所服務之機關，以交通部公路總局高雄區監理所及其所屬轄站【屏東監理站（含恆春分站）、旗山監理站、臺東監理站、澎湖監理站】等五個機關。

2.工作生活品質

係指公路監理人員目前在監理機關中，對工作生活品質的知覺情形，其衡量的構面包括：工作環境、工作與家庭休閒、工作內容、工作尊榮感及人際關係等五個構面，茲分述定義如下：

(1) 工作環境：指公路監理人員對機關工作環境之舒適、安全、整潔、設備等知覺情形。

(2) 工作與家庭休閒：指公路監理人員對機關的工作時間、休假能否與家庭生活及休閒互動之知覺情形。

(3) 工作內容：指公路監理人員對機關交付工作是否具有多樣豐富性、挑戰性、重要性等，且能否從工作中學習獲得新的技能或經驗，具有工作成就感等知覺情形。

(4) 工作尊榮感：指公路監理人員對機關在社會上有好的形象、使能以從事公路監理工作為榮知覺情形。

(5) 人際關係：指公路監理人員對組織內同事間，有良好的互動關係，相互尊重信任，相處融洽，合作愉快知覺情形。

茲將修正後編製之公路監理人員工作生活品質構面變項預試建構量表，如表3-14所示：

表3-14 修正後之公路監理人員工作生活品質構面變項問卷建構量表

量測構面	原題號	修正後 題號	量測題項
工作環境	A03	A01	目前的辦公設備非常周全。
	A02	A02	目前工作環境的空間大小很適中。
	A01	A03	目前的工作環境是舒適的。
	A02	A04	目前的工作環境是安全的。
工作與家庭 休閒	A27	A05	工作時間能配合我的休閒生活。
	A28	A06	工作能配合家人的生活。
	A26	A07	工作不需要經常加班。
工作內容	A08	A08	能從目前的工作中學習新的技能。
	A06	A09	目前的工作具有挑戰性。
	A07	A10	能從目前的工作中獲得成就感。
工作尊榮感	A14	A11	我以我的工作為榮。
	A16	A12	親友鄰居羨慕我的工作。
	A15	A13	我的工作能使家人以我為榮。
人際關係	A22	A14	會經常與同仁溝通討論，互相幫忙。
	A25	A15	能與同事間建立良好的友誼。
	A23	A16	我的工作受到同仁們的尊重。

3.組織承諾

係指公路監理人員目前在監理機關中，對組織承諾的知覺情形，其衡量的構面包括：努力承諾、價值承諾、留職承諾等三個構面，茲分述定義如下：

(1) 努力承諾：指公路監理人員願意為公路監理機關盡心盡力工作的意願程度。

(2) 價值承諾：指公路監理人員認為繼續留在公路監理機關服務是一件有價值工作的程度。

(3) 留職承諾：指公路監理人員願意繼續留在公路監理機關服務的意願程度。

茲編製修正後公路監理人員組織承諾構面變項之問卷建構量表，如表 3-15 所示：

表 3-15 公路監理人員組織承諾構面變項問卷建構量表

量測構面	原題號	修正後 題號	量 測 題 項
努力承諾	B02	B01	願意為爭取單位的榮譽而全力以赴。
	B01	B02	會自我克服工作上的困難。
	B04	B03	會主動學習工作上所需的專業知識與技能。
	B03	B04	願意付出本職以外的努力，協助達成任務。
	B05	B05	對公路監理工作有絕對的忠誠。
價值承諾	B07	B06	支持公路監理機關所推動的各項措施和活動。
	B06	B07	非常認同公路監理工作的價值觀。
	B08	B08	公路監理機關是值得奉獻努力的好單位。
留職承諾	B10	B09	很慶幸成為公路監理機關的一份子。
	B11	B10	認同公路監理工作理念不會考慮更換其他工作。
	B13	B11	很希望能在公路監理機關工作到退休。
	B12	B12	如果我繼續留在公路監理機關工作一定會有前途。
	B09	B13	對於公路監理機關有很強烈的歸屬感。

(四) 研究調查問卷之實施

1.正式問卷之編制

本研究調查正式問卷之編制，研究初期參考相關文獻及實證研究結果等資料，編製初稿，經指導教授及專家學者內容效度審閱初核後完成預試問卷。進行預試問卷發放實施調查，為建構調查問卷之可用程度，考驗其有效信度、效度，於預試問卷回收後進行項目分析、因素分析及信度分析刪修題項，整理編製成為正式調查問卷，如附錄五。

2.正式問卷之發出回收

本研究調查問卷於發出後，經問卷回收結果，茲將統計彙整回收情形詳如表 3-16 所示。

表 3-16 正式問卷發出回收情形統計表

(N=370)

實施調查單位	發出 (份)	回收 (份)	未收 (份)	回收率 (%)	有效 (份)	無效 (份)	可用率 (%)
高雄區監理所	216	180	36	83%	170	10	94%
屏東監理站 (含恆春分站)	134	118	16	88%	113	5	96%
臺東監理站	37	37	0	100%	37	0	100%
旗山監理站	38	30	8	79%	30	0	100%
澎湖監理站	20	20	0	100%	20	0	100%
總 計	445	385	60	87%	370	15	96%

本研究調查之正式問卷實施，以本研究對以研究者所服務的交通部公路總局所屬高雄區監理所之機關員工為實施調查對象，自 98 年 2 月 9 日起發出問卷 445 份，98 年 2 月 25 日回收 385 份，回收率 87%，經檢視排除無效問卷 15 份，計有效問卷 370 份，可用率 96%。

第六節 研究流程

本研究流程起源於對研究問題的發掘，針對研究問題背景與動機，確立研究目的，藉由相關文獻探討分析，建立研究架構及研究變項，以提出研究假設。根據彙整後的相關文獻資料擬定問卷，並事先進行問卷之預試。經預試問卷分析修正後進行正式問卷調查，將回收問卷作資料統計分析，根據資料分析結果進行研究結論及提出建議，此研究結論及建議以供未來提昇公路監理人員在工作生活品質及強化組織承諾之效果，及供公路監理機關在政策決定及行政服務推動上之參考。本研究流程如圖 3-2 所示。



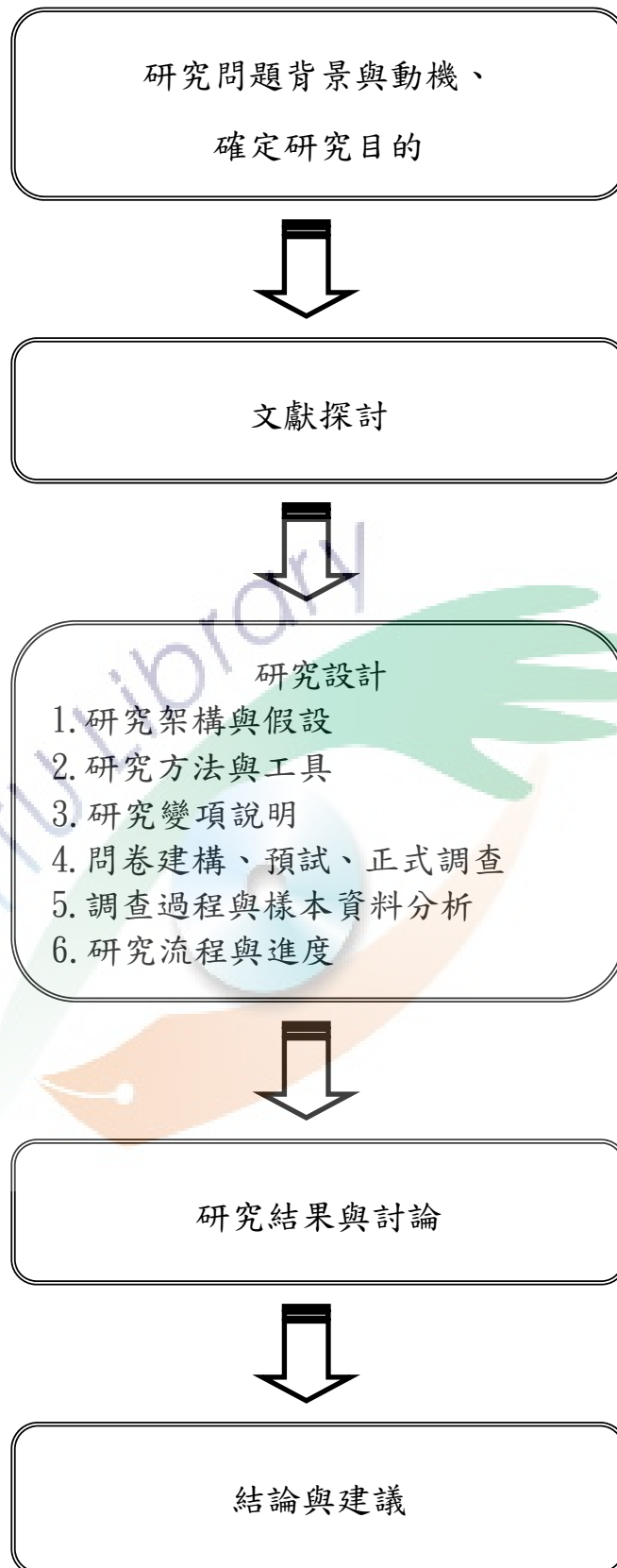


圖 3-2：研究流程圖

第七節 資料處理與分析之方法

本研究於問卷回收後，先進行問卷整理，剔除填答不全之無效問卷，對於有效問卷即進行編碼、建檔、整理及問卷統計分析，並以 SPSS for Windows 12.0 版統計套裝軟體進行資料分析與處理，本研究資料分析方法如下：

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，本研究主要用以瞭解樣本中的個人屬性變項，如性別、婚姻狀況、年齡、年資、學歷、職務（主管或非主管）、工作（技術或業務）及服務機關等對於工作生活品質及其各構面之知覺情形與組織承諾的關連性，採用方法有平均數、中數、標準差、百分比及次數分配之分析等，以描述交通部公路總局高雄區監理所及其所屬轄站受訪者對於問卷中各題項之回答與統計分析情形。

貳、推論性統計分析

一、t 檢定（t-test）

本研究以 t 檢定為主要檢定分析方法，係用以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，瞭解公路監理人員不同個人屬性變項中之性別、婚姻狀況、職務、工作類別等受訪者的組織承諾、工作生活品質與其各構面之間知覺有無顯著差異情形。

二、單因子變異數分析法（One - way ANOVA）

單因子變異數分析主要用以檢定三個或三個以上母群樣本的平均數間的顯著差異性，且在自變項與依變項之間達到顯著水準後，再以事後檢定法（Post Hoc）之最小顯著差異法（Least Significant Difference，簡稱 LSD）加以檢定，進一步檢定那幾組之差異情形達顯著水準，本研究試以此法瞭解公路監理人員不同個人屬性變項中之年齡、年資、學歷及服務機關等在組織承諾、工作生活品質及各構面程度上有無顯著差異情形存在。

三、皮爾森積差相關 (Pearson product-moment correlation)

本研究係運用皮爾森積差相關分析 (Pearson's product-moment correlation) 主要用來檢測兩個都是等距資料或比率資料變數間的相關性，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，乃以此方法檢測公路監理人員工作生活品質及其各構面與組織承諾及其各構面間的相關性。

四、迴歸分析 (Regression)

本研究運用迴歸分析係基於兩變項之間的線性關係，進一步分析兩變項之間的預測關係；用以探求模式的預測力、其間關係的方向與其影響力的大小。本研究係採用簡單迴歸 (Simple regression) 來檢測探討公路監理人員工作生活品質對組織承諾變項間的預測程度。



第四章 研究結果分析與討論

本章主要根據本研究架構與受試者在公路監理人員工作生活品質與組織承諾各構面調查問卷上填答的統計結果進行考驗分析及探討，以驗證本研究假設。本章計分為六節如下：第一節為樣本結構分析，係就個人基本資料之分析及討論。第二節為研究變項之描述性分析，係就公路監理人員在工作生活品質及組織承諾的知覺程度情形分析。第三節為研究變項之差異性分析，係分析公路監理人員之個人屬性對工作生活品質及組織承諾知覺的差異情形。第四節為工作生活品質及組織承諾間之相關性分析，係對公路監理人員之工作生活品質與組織承諾間之相關情形。第五節為工作生活品質及組織承諾間之預測分析，乃分析檢驗工作生活品質各構面因素對組織承諾的預測程度。茲各節分析情形如下：

第一節 研究樣本基本資料分析

本節係對本研究樣本之調查問卷進行分析，經樣本結構分配統計分析結果，彙整如表 4-1 所示：

表 4-1 研究樣本基本資料統計分析表

(N=370)

樣本個人屬性	組別	人數	百分比%	有效百分比%	累積百分比%
性別	男性	154	41.6	41.6	41.6
	女性	216	58.4	58.4	100.0
婚姻狀況	已婚	285	77.0	77.0	77.0
	未婚	85	23.0	23.0	100.0
年齡	30歲以下	35	9.5	9.5	9.5
	31-40歲	100	27.0	27.0	36.5
	41-50歲	136	36.8	36.8	73.2
	51-60歲	93	25.1	25.1	98.4
	61歲以上	6	1.6	1.6	100.0
服務年資	5年以下	68	18.4	18.4	18.4
	6-10年	61	16.5	16.5	34.9
	11-15年	62	16.8	16.8	51.6
	16-20年	62	16.8	16.8	68.4
	21-30年	90	24.3	24.3	92.7
	31年以上	27	7.3	7.3	100.0
學歷	高中、職以下	134	36.2	36.2	36.2
	專科	101	27.3	27.3	63.5
	大學	123	33.2	33.2	96.8
	研究所以上	12	3.2	3.2	100.0
職務	主管人員	24	6.5	6.5	6.5
	非主管人員	346	93.5	93.5	100.0
工作類別	技術類	69	18.6	18.6	18.6
	業務類	301	81.4	81.4	100.0
服務機關	高雄區監理所	171	46.2	46.2	46.2
	屏東監理站 (含恆春分站)	112	30.3	30.3	76.5
	旗山監理站	30	8.1	8.1	84.6
	臺東監理站	37	10.0	10.0	94.6
	澎湖監理站	20	5.4	5.4	100.0

本研究調查樣本之個人屬性基本資料，包括：性別、婚姻狀況、年齡、年資、學歷、職務、工作類別及服務機關等八項，茲將分析結果探討分述如下：

一、性別

經回收有效樣本進行分析「性別」部分結果顯示，「男性」計有154人，佔41.6%，「女性」計有216人，佔58.4%，以「女性」人數居多，顯示女性從事於公路監理機

關之職場者，有佔較多數之現象。

二、婚姻狀況

經回收有效樣本進行分析「婚姻狀況」部分結果顯示，「已婚」計有285人，佔77.0%；「未婚」計有85人，佔23.0%。顯示大部份均為已有家庭組織之已婚人員。

三、年齡

經回收有效樣本進行分析「年齡」部分結果顯示，以「40-50歲」最多，計有136人，佔37.8%；次為「31-40歲」有100人，佔27.0%；「51-60歲」有93人，佔25.1%；「30歲以下」有35人，佔9.5%；「61歲以上」只有6人，佔1.6%為最少，顯示服務於公路監理機關成員，年齡層介於中壯年階段者較多數，而61歲以上成員極少數繼續服務於公路監理機關之情形。

四、服務年資

經回收有效樣本進行分析「服務年資」部分結果顯示，以「21-30年」居多，計有90人，佔24.3%；次為「5年以下」有68人，佔18.4%；「11-15年」及「16-20年」同為62人，同佔16.8%；「6-10年」有61人，佔16.5%；以「31年以上」為最少，計有27人，佔7.3%，顯示長期服務於公路監理機關人員之服務年資，隨服務年資愈長，其成員有逐漸減少之趨勢，次為「5年以下」之服務年資人員，顯示該階段服務年資之人員，有可能因流動率大因素，形成所佔人數比率不高的原因。

五、學歷

經回收有效樣本進行分析「學歷」部分結果顯示，學歷程度為「高中、職以下」成員最多有134人，佔36.2%，次為「大學」程度計有123人，佔33.2%；「專科」程度計有101人，佔27.3%；「研究所以上」程度計有12人，佔3.2%為最少，顯示服務於公路監理機關人員之學歷程度，大部分分佈於高中、職以下，學歷分布尚屬較低階段為多數。

六、職務

經回收有效樣本進行分析「職務」部分結果顯示，以「非主管人員」最多，計有346人，佔93.5%；以「主管人員（含股長）」計有24人，佔6.5%為最少，其中

主管人員較非主管人員為少，係因機關之組織編制主管人員為數較少。

七、工作類別

經回收有效樣本進行分析「工作類別」部分結果顯示，以「業務類」居多，計有301人，佔93.5%；而「技術類」計有69人，佔6.5%為最少，顯示公路監理機關人員，大部分以業務人員所佔人數比率最多，亦顯示機關組織編制及業務性質不同之情形。

八、服務機關

經回收有效樣本進行分析「服務機關」部分結果顯示，以「高雄區監理所」人數為最多，計有 171 人，佔 46.2%；次為「屏東監理站（含恆春分站）」有 112 人，佔 30.3%；「臺東監理站」有 37 人，佔 10.0%；「旗山監理站」有 30 人，佔 8.1%；「澎湖監理站」有 20 人，佔 5.4%為最少，顯示於旗山地區及偏遠之臺東、離島之澎湖地區，機關組織編制人數較少。

綜合上述研究分析樣本特性顯示：公路監理人員以「女性」（N=370，58.4%）居多，而「已婚」人員居大多數（N=370，77.0%），顯示研究樣本多數為已婚狀態，「年齡」分佈在「41-50 歲」為多數（N=370，37.8%），介於青壯年年齡層，「服務年資」方面以「21-30 年」為多（N=370，24.3%），「31 年以上」為最少（N=370，7.3%），其他服務年資之資歷分佈差距不大，「學歷」變項則以「高中職」（N=370，36.2%）、大學（N=370，33.2%）及專科（N=370，27.3%）人員居多，顯示公路監理人員教育程度亦在逐漸提升，推論可能與機關推動在職進修或成員的自我成長學習意願提升有正面之效果，「職務」則以「非主管人員」佔絕大多數（N=370，93.5%），係因機關組織結構編制的因素關係，在「工作類別」分面則以「業務類」亦為大多數（N=370，93.5%），顯示公路監理人員多為業務行政之從業人員，技術人員所佔比率顯示較為少數，「服務機關」變項以「高雄區監理所」人數為最多（N=370，46.2%），「屏東監理站(含恆春分站)」(N=370，30.3%)次之，主要分佈結果係因「高雄區監理所」為上級單位，「屏東監理站(含恆春分站)」為組織成員較大之單位，其它則為組織成員編制較少且地處偏遠之單位。

第二節 公路監理人員工作生活品質與 組織承諾滿意度現況分析

本節檢驗的方法為描述性統計分析，乃探討公路監理人員對工作生活品質及組織承諾的知覺程度情形。由本研究調查問卷中不同人口屬性各構面之變項進行次數分配、平均數及標準差等統計數值加以描述分析，問卷中除個人屬性構面係採取名目尺度測量外，其餘構面每題項則係採用李克特量表（Likert Scale）五點量表測量分析，由非常同意、同意、無意見、不同意及非常不同意等五種不同的程度，分別給予 5、4、3、2、1 等不同的分數。因此，受試者在此量表中各因素的得分平均數如大於中點分數(3 分)，則表示同意該因素之看法，平均數愈高表示愈同意，倘得分平均數小於中點分數，則表示不同意該因素之看法。由於採此種計分法中點分為可能最高得分之 60%，因此，受試者在量表中每項因素之得分平均數比率(平均數/最大值)若高於 60%，則表示同意此一因素看法，反之則否（王永大，1996）。

壹、公路監理人員工作生活品質滿意度現況分析

一、「工作環境」構面

公路監理人員對工作生活品質之「工作環境」構面知覺程度分析結果摘要，如附表 4-2 所示：

表 4-2 工作生活品質之「工作環境」構面知覺程度分析結果摘要表 (N=370)

題 項		非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均 數	標準 差	
A1	目前的辦公設備 非常周全。	百分比 (%)	4.9	44.9	26.8	20.3	3.2	3.28	0.95
		人數	18	166	99	75	12		
A2	目前工作環境的 空間大小很適 中。	百分比 (%)	6.8	41.9	21.1	25.9	4.3	3.21	1.04
		人數	25	155	78	96	16		
A3	目前的工作環境 是舒適的。	百分比 (%)	7.6	55.9	17.0	16.5	3.0	3.49	0.96
		人數	28	207	63	61	11		
A4	目前的工作環境 是安全的。	百分比 (%)	7.0	57.6	17.6	16.8	1.1	3.53	0.89
		人數	26	213	65	62	4		
構 面		最大值	最小值	標準差	中位數	平均數	平均數比率		
工作環境		20	4	3.25	14.00	13.50	68%		

註：平均數比率＝平均數/最大值

(一) 統計分析情形：

本研究構面計有 4 個變項，統計顯示其平均數情形：

1. 「目前的辦公設備非常周全」平均數為 3.28。
2. 「目前工作環境的空間大小很適中」平均數為 3.21。
3. 「目前的工作環境是舒適的」平均數為 3.49。
4. 「目前的工作環境是安全的」平均數為 3.53。

(二) 結果分析：

就本研究構面「工作環境」之各變項分析顯示，各題項平均數均較 3 分略高，而以「目前的工作環境是安全的」平均數 3.53 最高，以「目前工作環境的空間大小很適中」平均數 3.21 最低。

對整體「工作環境」構面而言，各變項間差異不大，整體平均數為 13.5，平均數比率為 68%，呈現公路監理人員對於「工作環境」整體屬於中度略高的知覺反應情形，顯示有六成人員對公路監理機關的工作環境之設備、空間、舒適及安全等認同滿意程度尚佳。

二、「工作與家庭休閒」構面

公路監理人員對工作生活品質之「工作與家庭休閒」構面知覺程度分析結果摘要，如表 4-3 所示：

表 4-3 工作生活品質之「工作與家庭休閒」構面知覺程度分析結果摘要表 (N=370)

題 項		非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均 數	標準 差	
A5	工作時間能配合 我的休閒生活。	百分比 (%)	8.9	58.4	20.3	10.3	2.2	3.62	0.87
		人數	33	216	75	38	8		
A6	工作能配合家人 的生活。	百分比 (%)	8.9	60.0	20.5	9.2	1.4	3.66	0.82
		人數	33	222	76	34	5		
A7	工作不需要經常 加班。	百分比 (%)	13.0	52.4	21.1	9.2	4.3	3.61	0.97
		人數	48	194	78	34	16		
構 面		最大值	最小值	標準差	中位數	平均數	平均數比率		
工作與家庭休閒		15	3	2.39	12.00	10.88	73%		

註：平均數比率 = 平均數/最大值

(一) 統計分析情形：

本研究構面計有 3 個變項，統計顯示其平均數情形：

1. 「工作時間能配合我的休閒生活」平均數為 3.62。
2. 「工作能配合家人的生活」平均數為 3.66。
3. 「工作不需要經常加班」平均數為 3.61。

(二) 結果分析：

就本研究構面「工作與家庭休閒」之各變項分析顯示，各題項平均數均較 3 分略高，而以「工作能配合家人的生活」平均數 3.66 最高，以「工作不需要經常加班」平均數 3.21 最低。

對整體「工作與家庭休閒」構面而言，各變項間差異不大，整體平均數為 10.9，平均數比率為 73%，呈現公路監理人員對於「工作與家庭休閒」整體屬於中度略高的知覺反應情形，顯示有七成人員對公路監理機關的工作與家庭休閒生活、工作不需經常加班及對於家庭生活的重視情形等認同滿意程度為佳。

三、「工作內容」構面

公路監理人員對工作生活品質之「工作內容」構面知覺程度分析結果摘要，如表 4-4 所示：

表 4-4 工作生活品質之「工作內容」構面知覺程度分析結果摘要表 (N=370)

題 項		非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均 數	標準 差	
A8	能從目前的工	百分比	7.3	47.3	28.4	16.2	0.8	3.44	0.88
	作中學學習新的技能。	(%)							
		人數	27	175	105	60	3		
	A9	目前的工作具	百分比	9.7	47.8	28.9	12.2	1.4	3.52
有挑戰性。		(%)							
		人數	36	177	107	45	5		
	A10	能從目前的工	百分比	7.6	43.5	31.1	16.2	1.6	3.39
作中獲得成就		(%)							
	感。	人數	28	161	115	60	6		
	構 面		最大值	最小值	標準差	中位數	平均數	平均數比率	
工作內容			15	3	2.39	11.00	10.36	69%	

註：平均數比率＝平均數/最大值

(一) 統計分析情形：

本研究構面計有 3 個變項，統計顯示其平均數情形：

1. 「能從目前的工作中學習新的技能」平均數為 3.44。
2. 「目前的工作具有挑戰性」平均數為 3.52。
3. 「能從目前的工作中獲得成就感」平均數為 3.39。

(二) 結果分析：

就本研究構面「工作內容」之各變項分析顯示，各題項平均數均較 3 分略高，而以「目前的工作具有挑戰性」平均數 3.52 最高，以「能從目前的工作中獲得成就感」平均數 3.39 最低。

對整體「工作內容」構面而言，各變項間差異不大，整體平均數為 10.4，平均數比率為 69%，呈現公路監理人員對於「工作內容」整體屬於中度略高的知覺反應情形，顯示有六成人員對公路監理機關的工作內容變項之「能從目前的工作中學習新的技能」、「目前的工作具有挑戰性」與「能從目前的工作中獲得成就感」等題項認同滿意程度為尚佳，表現成員對目前所任職之工作具有信心與責任。

四、「工作尊榮感」構面

公路監理人員對工作生活品質之「工作尊榮感」構面知覺程度分析結果摘要，如表 4-5 所示：

表 4-5 工作生活品質之「工作尊榮感」構面知覺程度分析結果摘要表 (N=370)

題 項		非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均 數	標準 差	
A11	我以我的工作為榮。	百分比 (%)	6.8	53.5	29.5	7.6	2.7	3.45	0.84
		人數	25	198	109	28	10		
A12	親友鄰居羨慕我的工作。	百分比 (%)	8.6	48.1	35.7	7.0	0.5	3.57	0.77
		人數	32	178	132	26	2		
A13	我的工作能使家人以我為榮。	百分比 (%)	7.6	47.6	35.4	7.8	1.6	3.52	0.81
		人數	28	176	131	29	6		
構 面		最大值	最小值	標準差	中位數	平均數	平均數比率		
工作尊榮感		15	3	2.05	11.00	10.63	71%		

註：平均數比率 = 平均數/最大值

(一) 統計分析情形：

本研究構面計有 3 個變項，統計顯示其平均數情形：

1. 「我以我的工作為榮」平均數為 3.45。
2. 「親友鄰居羨慕我的工作」平均數為 3.57。
3. 「我的工作能使家人以我為榮」平均數為 3.52。

(二) 結果分析：

就本研究構面「工作尊榮感」之各變項分析顯示，各題項平均數均較 3 分略高，而以「親友鄰居羨慕我的工作」平均數 3.52 最高，以「我以我的工作為榮」平均數 3.39 最低，對整體「工作尊榮感」構面而言，各變項間差異不大，整體平均數為 10.6，平均數比率為 71%，呈現公路監理人員對於「工作尊榮感」整體屬於中度略高的知覺反應情形，顯示有七成人員對公路監理機關的工作尊榮感方面以工作為榮、親友鄰居羨慕我的工作及工作能使家人以我為榮等，顯示對於公路監理機關組織之形象，表示認同及滿意程度較佳。

五、「人際關係」構面

公路監理人員對工作生活品質之「人際關係」構面知覺程度分析結果摘要，如表 4-6 所示：

表 4-6 工作生活品質之「人際關係」構面知覺程度分析結果摘要表 (N=370)

題 項		非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均 數	標準 差	
A14	會經常與同仁 溝通討論，互相 幫忙。	百分比 (%)	13.5	61.1	20.8	4.3	0.3	3.83	0.72
	人數	50	226	77	16	1			
A15	能與同事間建 立良好的友誼。	百分比 (%)	11.9	65.7	20.8	1.6	0	3.88	0.62
	人數	44	243	77	6	0			
A16	我的工作受到 同仁們的尊重。	百分比 (%)	9.5	50.5	28.9	10.5	0.5	3.58	0.82
	人數	35	187	107	39	2			
構 面		最大值	最小值	標準差	中位數	平均數	平均數比率		
人際關係		15	5	1.83	12.00	11.29	75%		

註：平均數比率＝平均數/最大值

(一) 統計分析情形：

本研究構面計有 3 個變項，統計顯示其平均數情形：

1. 「會經常與同仁溝通討論，互相幫忙」平均數為 3.83。
2. 「能與同事間建立良好的友誼」平均數為 3.88。
3. 「我的工作受到同仁們的尊重」平均數為 3.58。

(二) 結果分析：

就本研究構面「人際關係」之各變項分析顯示，各題項平均數均較 3 分略高，而以「能與同事間建立良好的友誼」平均數 3.88 最高，以「我的工作受到同仁們的尊重」平均數 3.58 最低，對整體「人際關係」構面而言，各變項間差異不大，整體平均數為 11.3，平均數比率達 75%，呈現公路監理人員對於「人際關係」整體屬於中度略高的知覺反應情形，顯示有七成人員對公路監理機關的人際關係上同仁間能互相幫忙支援、建立良好的友誼及工作受到同仁們的尊重等方面認同滿意程度為佳，呈現同仁之間相處良好，感情融洽的現象。

貳、公路監理人員對組織承諾滿意度現況分析

一、「努力承諾」構面

公路監理人員對組織承諾之「努力承諾」構面知覺程度分析結果摘要，如表 4-7 所示：

表 4-7 組織承諾之「努力承諾」構面知覺程度分析結果摘要表 (N=370)

題 項		非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均 數	標準 差	
B1	願意為爭取單位的榮譽而全力以赴。	百分比 (%)	10.0	60.5	26.5	2.4	0.5	3.77	0.68
		人數	37	224	98	9	2		
B2	會自我克服工作上的困難。	百分比 (%)	10.5	70.5	17.3	1.1	0.5	3.89	0.60
		人數	39	261	64	4	2		
B3	會主動學習工作上所需的專業知識與技能。	百分比 (%)	12.4	64.3	21.9	1.1	0.3	3.88	0.63
		人數	46	238	81	4	1		
B4	願意付出本職以外的努力，協助達成任務。	百分比 (%)	8.1	60.5	26.8	3.5	1.1	3.71	0.71
		人數	30	224	99	13	4		
B5	對公路監理工作有絕對的忠誠。	百分比 (%)	17.8	60.3	18.6	3.2	0	3.93	0.70
		人數	66	223	69	12	0		
構 面		最大值	最小值	標準差	中位數	平均數	平均數比率		
努力承諾		25	11	2.62	20.00	19.17	77%		

註：平均數比率＝平均數/最大值

(一) 統計分析情形：

本研究構面計有 5 個變項，統計顯示其平均數情形：

1. 「願意為爭取單位的榮譽而全力以赴」平均數為 3.77。
2. 「會自我克服工作上的困難」平均數為 3.89。
3. 「會主動學習工作上所需的專業知識與技能」平均數為 3.88。
4. 「願意付出本職以外的努力，協助達成任務」平均數為 3.71。
5. 「對公路監理工作有絕對的忠誠」平均數為 3.93。

（二）結果分析：

就本研究構面「努力承諾」之各變項分析顯示，各題項平均數均較 3 分略高，而以「對公路監理工作有絕對的忠誠」平均數 3.93 最高，以「願意付出本職以外的努力，協助達成任務」平均數為 3.71 最低。

對整體「努力承諾」構面而言，各變項間差異不大，整體平均數為 19.2，平均數比率達 77%，呈現公路監理人員對於「努力承諾」整體屬於中度略高的知覺反應情形，顯示有七成人員對公路監理機關的努力承諾方面在為爭取單位的榮譽、自我克服工作困難、主動學習專業知識與技能、努力協助達成任務及忠誠度等，顯示員工對於公路監理機關組織之形象，表示認同及滿意程度較佳，樂意為公路監理機關效力之情形。

二、「價值承諾」構面

公路監理人員對組織承諾之「價值承諾」構面知覺程度分析結果摘要，如附表 4-8 所示：

題 項		非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均 數	標準 差
B6 支持公路監理機關所推動的各項措施和活動。	百分比 (%)	8.9	51.6	34.6	3.8	1.1	3.64	0.74
	人數	33	191	128	14	4		
B7 非常認同公路監理工作的價值觀。	百分比 (%)	10.8	50.8	31.4	5.7	1.4	3.64	0.80
	人數	40	188	116	21	5		
B8 公路監理機關是值得奉獻努力的好單位。	百分比 (%)	8.4	44.1	32.7	11.1	3.8	3.42	0.93
	人數	31	163	121	41	14		
構 面		最大值	最小值	標準差	中位數	平均數	平均數比率	
價值承諾		15	3	2.05	11.00	10.70	71%	

註：平均數比率 = 平均數/最大值

(一) 統計分析情形：

本研究構面計有 3 個變項，統計顯示其平均數情形：

1. 「支持公路監理機關所推動的各項措施和活動」平均數為 3.64。
2. 「非常認同公路監理工作的價值觀」平均數為 3.64。
3. 「公路監理機關是值得奉獻努力的好單位」平均數為 3.42。

(二) 結果分析：

就本研究構面「價值承諾」之各變項分析顯示，各題項平均數均較 3 分略高，而以「支持公路監理機關所推動的各項措施和活動」及「非常認同公路監理工作的價值觀」平均數皆為 3.64 最高，以「公路監理機關是值得奉獻努力的好單位」平均數為 3.42 最低。

就整體「價值承諾」構面而言，各變項間差異不大，整體平均數為 10.7，平均數比率達 71%，呈現公路監理人員對於「價值承諾」整體屬於中度略高的知覺反應情形，顯示有七成人員對公路監理機關的價值承諾方面在支持公路監理機關所推動的各項措施和活動、非常認同工作的價值觀及公路監理機關是值得奉獻努力的好單位等認同滿意程度為佳，對於推動的活動措施等，表示支持及配合意願。

三、「留職承諾」構面

公路監理人員對組織承諾之「留職承諾」構面知覺程度分析結果摘要，如附表 4-9 所示：

表 4-9 組織承諾之「留職承諾」構面知覺程度分析結果摘要表 (N=370)

題 項		非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均 數	標準 差
B9	很慶幸成為公路 監理機關的一份 子。	百分比 (%) 10.0	44.6	36.5	5.7	3.2	3.52	0.87
	人數 37	165	135	21	12			
B10	認同公路監理工 作理念不會考慮 更換其他工作。	百分比 (%) 10.3	35.7	39.2	11.1	3.8	3.38	0.94
	人數 38	132	145	41	14			
B11	很希望能在公路 監理機關工作到 退休。	百分比 (%) 12.2	35.9	41.4	7.3	3.2	3.46	0.91
	人數 45	133	153	27	12			
B12	如果我繼續留在 公路監理機關工 作一定會有前 途。	百分比 (%) 6.5	26.2	45.7	13.8	7.8	3.10	0.98
	人數 24	97	169	51	29			
B13	對於公路監理機 關有很強烈的歸 屬感。	百分比 (%) 9.2	39.5	39.2	8.4	3.8	3.42	0.91
	人數 34	146	145	31	14			
構 面		最大值	最小值	標準差	中位數	平均數	平均數比率	
留職承諾		25	5	3.81	17.00	16.88	68%	

註：平均數比率＝平均數/最大值

(一) 統計分析情形：

本研究構面計有 5 個變項，統計顯示其平均數情形：

1. 「很慶幸成為公路監理機關的一份子」平均數為 3.52。
2. 「認同公路監理工作理念不會考慮更換其他工作」平均數為 3.38。
3. 「很希望能在公路監理機關工作到退休」平均數為 3.46。
4. 「如果我繼續留在公路監理機關工作一定會有前途」平均數為 3.10。
5. 「對於公路監理機關有很強烈的歸屬感」平均數為 3.42。

(二) 結果分析：

就本研究構面「留職承諾」之各變項分析顯示，各題項平均數均較 3 分略高，而以「很慶幸成為公路監理機關的一份子」平均數 3.52 最高，以「如果我繼續留在公路監理機關工作一定會有前途」平均數為 3.10 最低。

對整體「留職承諾」構面而言，各變項間差異不大，整體平均數為 16.9，平均數比率達 68%，呈現公路監理人員對於「留職承諾」整體屬於中度略高的知覺反應情形，顯示有六成人員對公路監理機關的留職承諾方面在成為公路監理機關的一份

子、認同公路監理工作理念不會考慮更換其他工作、很希望能在公路監理機關工作到退休、如果我繼續留在公路監理機關工作一定會有前途及對於有很強烈的歸屬感等認同滿意程度尚佳，但對於公路監理機關的工作職場，於未來前途尚有所考量餘地。

參、綜合討論

一、公路監理人員工作生活品質現況

根據對公路監理人員在工作生活品質構面的知覺滿意程度現況調查分析結果，彙整統計如附表 4-10 所示：

表 4-10 公路監理人員在工作生活品質構面的知覺程度現況分析統計表 (N=370)

構 面	最大值	最小值	標準差	中位數	合計 平均數	平均 平均數	平均數 比率
工作環境	20	4	3.25	14.00	13.50	3.38	.68
工作與家庭休閒	15	3	2.39	12.00	10.88	3.63	.73
工作內容	15	3	2.39	11.00	10.36	3.45	.69
工作尊榮感	15	3	2.05	11.00	10.63	3.54	.71
人際關係	15	5	1.83	12.00	11.29	3.76	.75
整體工作生活品質	16	4	2.38	12.00	11.33	3.55	.71

註：平均數比率＝合計平均數/最大值

綜上分析結果發現，公路監理人員在工作生活品質的知覺滿意程度，各構面變項平均數界於 3.38 至 3.76 之間，其中以「人際關係」變項 3.76 滿意程度最高，以「工作環境」變項 3.38 滿意程度最低，推論其可能之原因，公路監理人員對於「人際關係」變項方面，如同事間有著良好友誼、同事間能互相協助及得到工作上的尊重，有共同情感等，故呈現有較高滿意程度，此部份與林蕙雅（2007）對戶政人員所做研究發現，即對於工作生活品質構面之「人際關係」變項之滿意程度最高之研究結果相符。

在「工作環境」變項方面，則可能對於公路監理機關工作環境空間狹小、設備老舊及環境的舒適性等因素造成滿意程度較為不佳，其他「工作與家庭休閒」（3.63）、「工作內容」（3.45）及「工作尊榮感」（3.54）等三個構面變項平均數差異不大。

就公路監理人員在整體工作生活品質的知覺滿意程度，呈現中等偏高的滿意程度

（整體平均數為 3.55）。

二、公路監理人員組織承諾現況

根據對公路監理人員在工作生活品質構面的知覺滿意程度現況調查分析結果，彙整統計如附表 4-11 所示：

表 4-11 公路監理人員在組織承諾構面的知覺程度現況分析統計表 (N=370)

構 面	最大值	最小值	標準差	中位數	合計 平均數	平均 平均數	平均數 比率
努力承諾	25	11	2.62	20.00	19.17	3.83	.77
價值承諾	15	3	2.05	11.00	10.70	3.57	.71
留職承諾	25	5	3.81	17.00	16.88	3.38	.68
整體組織承諾	22	6	2.83	16.00	15.58	3.59	.72

註：平均數比率＝合計平均數/最大值

綜上調查分析結果發現，公路監理人員在組織承諾的知覺滿意程度，各構面變項平均數界於 3.38 至 3.83 之間，其中以「努力承諾」構面變項（平均數 3.83）滿意程度最高，以「留職承諾」構面變項（平均數 3.38）滿意程度最低，其中「價值承諾」（平均數 3.57）居中，顯示公路監理人員對於「留職承諾」變項滿意度較為偏低，此部份與林蕙雅（2007）及黃國倫（2008）等所做研究發現，「組織承諾」各構面各變項中，以「努力承諾」滿意度最高，次為「價值承諾」，「留職承諾」滿意度最低，與研究結果相符。就上述分析結果顯示「組織承諾」各構面平均每題得分情形，以「努力承諾」滿意度最高，次為「價值承諾」，「留職承諾」滿意度為最低。推論其可能之原因，由於公路監理機關工作業務性質及直接面對民眾服務關係，加上公路監理組織體制較一般行政機關不同，且有較繁重的工作業務，造成有較弱的組織認同，而呈現較低的留職意願及對機關的歸屬感，但在「努力承諾」變項方面，對於自我努力付出、能克服工作問題及主動學習等方面，則呈現較高滿意程度，就公路監理人員在整體組織承諾的知覺滿意程度，乃呈現中等偏高程度（整體平均數為 3.55）。

第三節 不同屬性變項的個人在工作生活品質與組織承諾之差異性分析

本節旨在瞭解公路監理人員的不同之人口屬性對於工作生活品質及組織承諾間之差異情形，對於性別、婚姻狀況、職務及工作類別等變項，係以 t 檢定加以分析，而年齡、服務年資、學歷及服務機關等變項，則以單因子變異數分析（one way ANOVA）進行組織結構及運作流程各因素之檢定，若達顯著水準，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）進一步檢定那幾組之差異情形達顯著水準，並進一步就組別間做差異的比較分析，以驗證本研究假設一及研究假設二。

壹、不同屬性變項的個人在工作生活品質之差異性分析

假設一：不同屬性變項的個人對工作生活品質知覺程度無顯著差異。

一、「性別」變項

（一）研究假設

不同性別的公路監理人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

（二）t 檢定結果

本研究「性別」變項計有 2 個組別，經以 t 檢定結果摘要，如表 4-12 所示：

表 4-12 性別與工作生活品質因素構面 t 檢定結果統計摘要表 (N=370)

因素構面\項目別	組別	樣本數	平均數	標準差	p值	t值
工作環境	男性	154	13.60	3.24	.604	.52
	女性	216	13.43	3.26		
工作與家庭休閒	男性	154	10.69	2.57	.190	-1.31
	女性	216	11.01	2.24		
工作內容	男性	154	10.63	2.45	.063	1.86
	女性	216	10.16	2.33		
工作尊榮感	男性	154	10.69	2.12	.644	.46
	女性	216	10.59	2.01		
人際關係	男性	154	11.65	1.63	.001	3.33***
	女性	216	11.03	1.93		
工作生活品質	男性	154	57.26	8.16	.244	1.17
	女性	216	56.23	8.56		

註： *** $p < .001$

(三) 結果分析

- 1.不同性別人員對於「人際關係」變項之結果分析呈現 t 值=3.33，p 值 ($p=.001$) 小於.05 達顯著水準，具有顯著差異，拒絕虛無假設，該變項研究假設不成立；分析結果顯示不同性別的公路監理人員，對於工作生活品質的「人際關係」變項知覺程度有顯著差異情形存在，而在不同性別人員對於該變項的平均數男性人員高於女性人員，顯示男性人員有較高的滿意程度。
- 2.不同性別人員在「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」及整體「工作生活品質」構面等 5 個變項的 t 值各為.52、-1.32、1.86、.46 及 1.17，p 值均大於.05 未達顯著水準，具無顯著差異，接受虛無假設，該等 5 個變項研究假設成立，顯示不同性別的公路監理人員，對於在「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」及整體「工作生活品質」構面等 5 個變項知覺程度無顯著差異情形存在。

二、「婚姻狀況」變項

(一) 研究假設

不同婚姻狀況的公路監理人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

(二) t 檢定結果

本研究不同「婚姻狀況」變項計有 2 個組別，經以 t 檢定結果摘要，如表 4-13 所示：

表 4-13 婚姻狀況與工作生活品質因素構面 t 檢定結果統計摘要表 (N=370)

因素構面\項目別	組別	樣本數	平均數	標準差	p值	t值
工作環境	已婚	285	13.65	3.24	.098	1.66.
	未婚	85	12.99	3.25		
工作與家庭休閒	已婚	285	10.87	2.39	.872	-.16.
	未婚	85	10.92	2.38		
工作內容	已婚	285	10.45	2.48	.191	1.31.
	未婚	85	10.06	2.06		
工作尊榮感	已婚	285	10.60	2.11	.653	-.45
	未婚	85	10.72	1.86		
人際關係	已婚	285	11.28	1.82	.818	-.23
	未婚	85	11.33	1.89		
工作生活品質	已婚	285	56.85	8.59	.421	.81
	未婚	85	56.01	7.76		

(三) 結果分析

不同婚姻狀況人員在「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等 6 個變項的 t 值各為 1.66、-.16、1.31、-.45、-.23 及 .81，p 值均大於 .05 未達顯著水準，具無顯著差異，均接受虛無假設，該等 6 個變項研究假設成立，顯示在不同婚姻狀況的公路監理人員，對於「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」面等 6 個變項的知覺程度無顯著差異情形存在。

三、「年齡」變項

(一) 研究假設

不同年齡的公路監理人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

(二) 單因子變異數檢定結果

本研究不同「年齡」變項計有5個組別，經檢定結果摘要，如表4-14所示：

表 4-14 年齡與工作生活品質因素構面單因子變異數分析結果統計摘要表 (N=370)

因素構面	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值	F值
工作環境	(A)30歲以下	35	13.29	2.63	.059	2.30
	(B)31-40歲	100	12.97	3.51		
	(C)41-50歲	136	13.40	3.28		
	(D)51-60歲	93	14.16	3.10		
	(E)61歲以上	6	15.50	1.05		
工作與 家庭休閒	(A)30歲以下	35	10.66	2.35	.599	.69
	(B)31-40歲	100	10.64	2.75		
	(C)41-50歲	136	11.13	2.13		
	(D)51-60歲	93	10.86	2.38		
	(E)61歲以上	6	11.00	1.67		
工作內容	(A)30歲以下	35	10.26	2.20	.280	1.27
	(B)31-40歲	100	10.05	2.48		
	(C)41-50歲	136	10.50	2.45		
	(D)51-60歲	93	10.41	2.33		
	(E)61歲以上	6	12.00	.63		
工作 尊榮感	(A)30歲以下	35	10.51	1.90	.614	.67
	(B)31-40歲	100	10.47	2.08		
	(C)41-50歲	136	10.60	2.05		
	(D)51-60歲	93	10.83	2.09		
	(E)61歲以上	6	11.50	2.26		
人際關係	(A)30歲以下	35	11.51	1.69	.535	.79
	(B)31-40歲	100	11.32	1.86		
	(C)41-50歲	136	11.09	1.86		
	(D)51-60歲	93	11.47	1.83		
	(E)61歲以上	6	11.17	1.72		
工作生活 品質	(A)30歲以下	35	56.23	7.35	.248	1.36
	(B)31-40歲	100	55.45	9.11		
	(C)41-50歲	136	56.72	8.27		
	(D)51-60歲	93	57.73	8.20		
	(E)61歲以上	6	61.17	6.08		

(三) 結果分析

不同「年齡」人員在「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等 6 個變項的 F 值各

為 2.30、.69、1.27、.67、.79 及 1.36， p 值均大於.05 未達顯著水準，具無顯著差異，均接受虛無假設，該等 6 個變項研究假設成立，顯示在不同年齡的公路監理人員，對於「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等 6 個變項的知覺程度無顯著差異情形存在。

四、「服務年資」變項

（一）研究假設

不同服務年資的公路監理人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

（二）單因子變異數檢定結果

本研究「服務年資」變項計有 6 個組別，經檢定結果摘要，如表 4-15 所示：



表 4-15 服務年資與工作生活品質因素構面單因子變異數分析結果統計摘要表 (N=370)

因素構面	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值	F值	LSD
工作環境	(A)5年以下	68	12.52	3.13	.006	3.31**	C>A C>B D>A D>B E>A E>B
	(B)6-10年	61	12.66	3.42			
	(C)11-15年	62	14.02	3.27			
	(D)16-20年	62	13.89	3.27			
	(E)21-30年	90	14.08	2.90			
	(F)31年以上	27	13.89	3.46			
工作與家庭休閒	(A)5年以下	68	10.10	2.95	.004	3.56**	C>A C>F D>A D>F E>A E>F
	(B)6-10年	61	10.75	2.43			
	(C)11-15年	62	11.16	2.09			
	(D)16-20年	62	11.37	1.94			
	(E)21-30年	90	11.29	2.18			
	(F)31年以上	27	10.00	2.35			
工作內容	(A)5年以下	68	10.15	2.31	.339	1.14	
	(B)6-10年	61	9.84	2.30			
	(C)11-15年	62	10.61	2.55			
	(D)16-20年	62	10.45	2.58			
	(E)21-30年	90	10.66	2.13			
	(F)31年以上	27	10.26	2.71			
工作尊榮感	(A)5年以下	68	10.34	1.92	.048	2.26*	E>A E>B
	(B)6-10年	61	10.16	2.02			
	(C)11-15年	62	10.71	2.32			
	(D)16-20年	62	10.65	2.25			
	(E)21-30年	90	11.17	1.85			
	(F)31年以上	27	10.41	1.69			
人際關係	(A)5年以下	68	11.38	1.85	.323	1.17	
	(B)6-10年	61	11.13	1.69			
	(C)11-15年	62	11.32	1.85			
	(D)16-20年	62	11.42	1.78			
	(E)21-30年	90	11.43	1.86			
	(F)31年以上	27	10.56	2.03			
工作生活品質	(A)5年以下	68	54.49	8.19	.005	3.42**	C>A C>B D>A D>B E>A E>B
	(B)6-10年	61	54.54	8.57			
	(C)11-15年	62	57.82	9.06			
	(D)16-20年	62	57.77	7.38			
	(E)21-30年	90	58.62	7.73			
	(F)31年以上	27	55.11	9.49			

註：* $p < .05$ ** $p < .01$

(三) 結果分析

1.不同服務年資人員對於「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作尊榮感」及整體「工作生活品質」構面等 4 個變項之結果分析呈現 F 值各為 3.31、3.56、2.26 及 3.42，p 值 ($p=.006$ 、 $p=.004$ 、 $p=.048$ 及 $p=.005$) 小於.05 達顯著水準，具有顯著差異，拒絕虛無假設，該等 4 個變項研究假設不成立，即顯示在不同服務年資的公路監理人員，對於「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作尊榮感」及整體「工作生活品質」構面等 4 個變項的知覺程度有顯著差異情形存在。

2.經進行事後比較檢定結果顯示：

- (1)「工作環境」變項：服務年資在 11-15 年、16-20 年及 21-30 年等人員顯著高於 5 年以下人員；服務年資在 11-15 年、16-20 年及 21-30 年等人員顯著高於 6-10 年人員。
- (2)「工作與家庭休閒」變項：服務年資在 11-15 年、16-20 年及 21-30 年等人員顯著高於 5 年以下人員；服務年資在 11-15 年、16-20 年及 21-30 年等人員顯著高於 31 年以上人員。
- (3)「工作尊榮感」變項：服務年資在 31 年以上人員顯著高於 5 年以下及 6-10 年人員。
- (4) 整體「工作生活品質」構面：服務年資在 11-15 年、16-20 年及 21-30 年人員顯著高於 5 年以下人員；服務年資在 11-15 年、16-20 年及 21-30 年等人員顯著高於 6-10 年人員。

3.不同服務年資人員在「工作內容」及「人際關係」等 2 個變項的 F 值各為 1.14 及 1.17，p 值均大於.05 未達顯著水準，具無顯著差異，接受虛無假設，該等 2 個變項研究假設成立，顯示在不同服務年資的公路監理人員，對於「工作內容」及「人際關係」等 2 個變項的知覺程度無顯著差異情形存在。

五、「學歷」變項

(一) 研究假設

不同學歷的公路監理人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

(二) 單因子變異數檢定結果

本研究「學歷」變項計有 6 個組別，經檢定結果摘要，如表 4-16 所示：

表 4-16 學歷與工作生活品質因素構面單因子變異數分析結果統計摘要表 (N=370)

因素構面	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值	F值
工作環境	(A)高中職以下	134	13.51	3.39	.504	.78
	(B)專科	101	13.78	3.11		
	(C)大學	123	13.20	3.26		
	(D)研究所以上	12	14.17	2.69		
工作與家庭休閒	(A)高中職以下	134	11.00	2.21	.127	1.91
	(B)專科	101	10.99	2.15		
	(C)大學	123	10.81	2.54		
	(D)研究所以上	12	9.33	3.89		
工作內容	(A)高中職以下	134	10.31	2.24	.554	.70
	(B)專科	101	10.36	2.40		
	(C)大學	123	10.31	2.55		
	(D)研究所以上	12	11.33	2.23		
工作尊榮感	(A)高中職以下	134	10.84	1.91	.432	.92
	(B)專科	101	10.40	2.31		
	(C)大學	123	10.59	1.97		
	(D)研究所以上	12	10.75	2.18		
人際關係	(A)高中職以下	134	11.28	1.83	.592	.64
	(B)專科	101	11.13	1.79		
	(C)大學	123	11.39	1.90		
	(D)研究所以上	12	11.75	1.49		
工作生活品質	(A)高中職以下	134	56.93	8.43	.930	.15
	(B)專科	101	56.65	7.88		
	(C)大學	123	56.29	8.78		
	(D)研究所以上	12	57.33	9.22		

(三) 結果分析

不同「學歷」人員在「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等 6 個變項的 F 值各為 .78、1.91、.70、.92、.64 及 .15，p 值均大於 .05 未達顯著水準，具無顯著差異，均接受虛無假設，該等 6 個變項研究假設成立，即顯示在不同學歷的公路監理人員，對於「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等 6 個變項的知覺程度無顯著差異情形存在。

六、「職務」變項

(一) 研究假設

擔任不同職務的公路監理人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

(二) t 檢定結果

本研究「職務」變項計有 2 個組別，經以 t 檢定結果摘要，如表 4-17 所示：

表 4-17 職務與工作生活品質因素構面 t 檢定結果統計摘要表 (N=370)

因素構面\項目別	組別	樣本數	平均數	標準差	p值	t值
工作環境	主管人員	24	14.29	2.65	.217	1.24
	非主管人員	346	13.45	3.28		
工作與家庭休閒	主管人員	24	10.13	2.79	.109	-1.61
	非主管人員	346	10.93	2.35		
工作內容	主管人員	24	11.46	2.13	.019	2.35*
	非主管人員	346	10.28	2.39		
工作尊榮感	主管人員	24	11.38	2.28	.066	1.85
	非主管人員	346	10.58	2.03		
人際關係	主管人員	24	12.04	1.27	.007	2.91**
	非主管人員	346	11.24	1.86		
工作生活品質	主管人員	24	59.29	8.21	.112	1.59
	非主管人員	346	56.47	8.40		

註：* $p < .05$ ** $p < .01$

(三) 結果分析

1. 擔任不同職務人員對於「工作內容」、「人際關係」等 2 個變項之結果分析 t 值各為 2.35 及 2.91，呈現 p 值 ($p = .019$ 、 $p = .007$) 小於 .05 達顯著水準，具有顯著差異，拒絕虛無假設，該等變項研究假設不成立；分析結果顯示在擔任不同職務的公路監理人員，對於「工作內容」、「人際關係」等 2 個變項的知覺程度有顯著差異情形存在，而不同職務人員對於該等 2 個變項的平均數主管人員均高於非主管人員，顯示主管人員有較高的滿意程度。
2. 擔任不同職務人員在「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作尊榮感」及整體「工作生活品質」構面等 4 個變項的 t 值各為 1.24、-1.61、1.85 及 1.59，p 值均大於 .05 未達顯著水準，具無顯著差異，接受虛無假設，該等 4 個變項

研究假設成立，即顯示在擔任不同職務的公路監理人員，對於「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作尊榮感」及整體「工作生活品質」構面等 4 個變項的知覺程度無顯著差異情形存在。

七、「工作類別」變項

（一）研究假設

擔任不同工作類別的公路監理人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

（二）t 檢定結果

本研究「職務」變項計有 2 個組別，經以 t 檢定結果摘要，如表 4-18 所示：

表 4-18 工作類別與工作生活品質因素構面 t 檢定結果統計摘要表 (N=370)

因素構面\項目別	組別	樣本數	平均數	標準差	p值	t值
工作環境	技術類	69	14.13	3.25	.074	1.79
	業務類	301	13.36	3.24		
工作與家庭休閒	技術類	69	10.90	2.31	.946	.07
	業務類	301	10.88	2.41		
工作內容	技術類	69	11.12	2.39	.003	2.96**
	業務類	301	10.18	2.36		
工作尊榮感	技術類	69	11.09	1.81	.040	2.06*
	業務類	301	10.53	2.09		
人際關係	技術類	69	11.77	1.78	.016	2.42*
	業務類	301	11.18	1.83		
工作生活品質	技術類	69	59.00	7.82	.010	2.59**
	業務類	301	56.12	8.45		

註：* $p < .05$ ** $p < .01$

（三）結果分析

1. 擔任不同工作類別人員對於「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等 4 個變項之結果分析呈現 t 值各為 2.96、2.06、2.42 及 2.59，p 值（ $p = .003$ 、 $p = .040$ 、 $p = .016$ 及 $p = .010$ ）均小於 .05 達顯著水準，具有顯著差異，拒絕虛無假設，該等變項研究假設不成立；分析結果顯示擔任不同工作類別的公路監理人員，對於「工作內容」、「工作尊榮感」、

「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等 4 個變項的知覺程度有顯著差異情形存在，而不同職務人員的平均數技術類均高於業務類人員，顯示該等技術類人員有較高的滿意程度。

- 2.擔任不同工作類別人員在「工作環境」及「工作與家庭休閒」等 2 個變項的 t 值各為 1.79 及 .07， p 值均大於 .05 未達顯著水準，具無顯著差異，接受虛無假設，該等研究假設成立，顯示在擔任不同工作類別的公路監理人員，對於「工作環境」及「工作與家庭休閒」等 2 個變項的知覺程度無顯著差異情形存在。

八、「服務機關」變項

（一）研究假設

不同服務機關的公路監理人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

（二）單因子變異數檢定結果

本研究「服務機關」變項計有 5 個組別，經檢定結果摘要，如表 4-19 所示：

表 4-19 服務機關與工作生活品質因素構面單因子變異數分析結果統計摘要表 (N=370)

因素構面	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值	F值	LSD
工作環境	(A)高雄區監理所	171	13.84	2.97	.000	5.92***	A>D B>D C>D E>D
	(B)屏東監理站 (含恆春分站)	112	13.50	3.57			
	(C)旗山監理站	30	13.47	3.09			
	(D)臺東監理站	37	11.27	3.29			
	(E)澎湖監理站	20	14.80	1.99			
工作與 家庭休閒	(A)高雄區監理所	171	10.64	2.15	.000	11.32***	A>D B>A B>C B>D B>E
	(B)屏東監理站 (含恆春分站)	112	11.96	1.87			
	(C)旗山監理站	30	10.13	2.45			
	(D)臺東監理站	37	9.49	3.47			
	(E)澎湖監理站	20	10.60	2.14			
工作內容	(A)高雄區監理所	171	10.43	2.04	.757	.47	
	(B)屏東監理站 (含恆春分站)	112	10.17	2.91			
	(C)旗山監理站	30	10.53	1.50			
	(D)臺東監理站	37	10.19	2.99			
	(E)澎湖監理站	20	10.80	1.77			
工作 尊榮感	(A)高雄區監理所	171	10.54	1.76	.228	1.42	
	(B)屏東監理站 (含恆春分站)	112	10.46	2.58			
	(C)旗山監理站	30	10.70	1.78			
	(D)臺東監理站	37	11.03	1.92			
	(E)澎湖監理站	20	11.45	1.47			
人際關係	(A)高雄區監理所	171	11.00	1.82	.057	2.32	
	(B)屏東監理站 (含恆春分站)	112	11.60	1.83			
	(C)旗山監理站	30	11.20	1.58			
	(D)臺東監理站	37	11.62	2.06			
	(E)澎湖監理站	20	11.55	1.16			
工作生活 品質	(A)高雄區監理所	171	56.45	7.53	.067	2.22	
	(B)屏東監理站 (含恆春分站)	112	57.70	9.46			
	(C)旗山監理站	30	56.03	6.83			
	(D)臺東監理站	37	53.60	9.98			
	(E)澎湖監理站	20	59.20	6.96			

註：*** p<.001

(三) 結果分析

- 1.不同服務機關人員對於「工作環境」及「工作與家庭休閒」等 2 個變項之結果分析呈現 F 值各為 5.92 及 11.32，p 值 (p=.000 及 p=.000) 小於.05，拒絕虛無假設，具有顯著差異，該變項研究假設不成立，顯示在不同服務機關

的公路監理人員，對於「工作環境」及「工作與家庭休閒」等 2 個變項的知覺程度有顯著差異情形存在。

2.經進行事後比較檢定結果顯示：

(1)「工作環境」變項：服務機關在高雄區監理所、屏東監理站(含恆春分站)、旗山監理站及澎湖監理站等機關人員均顯著高於臺東監理站人員。

(2)「工作與家庭休閒」變項：服務機關在高雄區監理所及屏東監理站(含恆春分站)等機關人員顯著高於臺東監理站人員；服務機關在屏東監理站(含恆春分站)人員顯著高均於高雄區監理所、旗山監理站及澎湖監理站等機關人員。

3.不同服務機關人員在「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等 4 個變項的 F 值各為.47、1.42、2.32 及 2.22，p 值均大於.05，均未達顯著水準，具無顯著差異，均接受虛無假設，該等 4 個變項研究假設成立，顯示在不同服務機關的公路監理人員，對於「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等 4 個變項的知覺程度無顯著差異情形存在。

貳、不同屬性變項的個人在組織承諾之差異性分析

假設二：不同屬性變項的個人對組織承諾知覺程度無顯著差異。

一、「性別」變項

(一) 研究假設

不同性別的公路監理人員對組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。

(二) t 檢定結果

本研究「性別」變項計有 2 個組別，經以 t 檢定結果摘要，如表 4-20 所示：

表 4-20 性別與組織承諾因素構面 t 檢定結果統計摘要表

(N=370)

因素構面\項目別	組別	樣本數	平均數	標準差	p值	t值
努力承諾	男性	154	19.28	2.69	.489	.69
	女性	216	19.09	2.57		
價值承諾	男性	154	10.86	2.11	.205	1.27
	女性	216	10.58	2.00		
留職承諾	男性	154	17.01	3.94	.594	.53
	女性	216	16.79	3.72		
組織承諾	男性	154	47.14	7.63	.397	.85
	女性	216	46.48	7.23		

(三) 結果分析

不同性別人員在「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 4 個變項的 t 值各為 .69、1.27、.53 及 .85，p 值均大於 .05 未達顯著水準，具無顯著差異，均接受虛無假設，該等 4 個變項研究假設成立，顯示在不同性別的公路監理人員，對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 4 個變項的知覺程度無顯著差異情形存在。

二、「婚姻狀況」變項

(一) 研究假設

不同婚姻狀況的公路監理人員對組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。

(二) t 檢定結果

本研究不同「婚姻狀況」變項計有 2 個組別，經以 t 檢定結果摘要，如表 4-21 所示：

表 4-21 婚姻狀況與組織承諾因素構面 t 檢定結果統計摘要表表 (N=370)

因素構面\項目別	組別	樣本數	平均數	標準差	p值	t值
努力承諾	已婚	285	19.30	2.65	.087	1.72
	未婚	85	18.74	2.47		
價值承諾	已婚	285	10.83	2.03	.021	2.32*
	未婚	85	10.25	2.06		
留職承諾	已婚	285	17.13	3.87	.023	2.27*
	未婚	85	16.06	3.51		
組織承諾	已婚	285	47.27	7.46	.015	2.45*
	未婚	85	45.05	6.95		

註：* $p < .05$

(三) 結果分析

- 1.不同婚姻狀況人員對於「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 3 個變項之結果分析呈現 t 值各為 2.32、2.27 及 2.45，p 值($p = .021$ 、 $p = .023$ 及 $p = .015$) 小於 .05 達顯著水準，具有顯著差異，拒絕虛無假設，該變項研究假設不成立；分析結果顯示在不同婚姻狀況的公路監理人員，對於「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 3 個變項的知覺程度有顯著差異情形存在，而不同婚姻狀況人員對於該等 3 個變項的平均數得分已婚人員高於未婚人員，顯示已婚人員有較高的滿意程度。
- 2.不同婚姻狀況人員在「努力承諾」變項的 t 值為 1.72，p 值($p = .087$) 大於 .05 未達顯著水準，接受虛無假設，呈現無顯著差異，該研究假設成立，顯示在不同婚姻狀況的公路監理人員對於「努力承諾」變項的知覺程度無顯著差異情形存在。

三、「年齡」變項

(一) 研究假設

不同年齡的公路監理人員對組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。

(二) 單因子變異數檢定結果

本研究不同「年齡」變項計有 5 個組別，經檢定結果摘要，如表 4-22 所示：

表 4-22 年齡與組織承諾因素構面單因子變異數分析結果統計摘要表 (N=370)

因素構面	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值	F值	LSD
努力承諾	(A)30歲以下	35	18.34	2.61	.011	3.32*	
	(B)31-40歲	100	18.64	2.28			C>A
	(C)41-50歲	136	19.51	2.76			C>B
	(D)51-60歲	93	19.59	2.55			D>A
	(E)61歲以上	6	18.33	3.78			D>B
價值承諾	(A)30歲以下	370	19.17	2.62	.000	5.15***	
	(B)31-40歲	35	9.80	2.11			C>A
	(C)41-50歲	100	10.23	2.05			C>B
	(D)51-60歲	136	10.92	1.94			D>A
	(E)61歲以上	93	11.14	1.99			D>B
留職承諾	(A)30歲以下	6	11.83	2.32	.000	5.44***	E>A
	(B)31-40歲	370	10.70	2.05			C>A
	(C)41-50歲	35	15.66	3.66			C>B
	(D)51-60歲	100	15.80	4.18			D>A
	(E)61歲以上	136	17.27	3.57			D>B
組織承諾	(A)30歲以下	35	43.80	7.27	.000	5.82***	
	(B)31-40歲	100	44.67	7.30			C>A
	(C)41-50歲	136	47.70	7.20			C>B
	(D)51-60歲	93	48.56	7.05			D>A
	(E)61歲以上	6	49.50	8.22			D>B

註：* $p < .05$ *** $p < .001$

(三) 結果分析

1. 不同年齡人員對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 4 個變項之結果分析均呈現 F 值各為 3.32、5.15、5.44 及 5.82，p 值 ($p = .011$ 、 $p = .000$ 、 $p = .000$ 及 $p = .000$) 均小於 .05 達顯著水準，具有顯著差異，拒絕虛無假設，該等變項研究假設不成立，顯示在不同年齡的公路監理人員，對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 4 個變項的知覺程度有顯著差異情形存在。

2.經進行事後比較檢定結果顯示：

- (1)「努力承諾」變項：年齡在 41-50 歲及 51-60 歲人員顯著高於 30 歲以下及 31-40 歲人員；年齡在 41-50 歲及 51-60 歲人員顯著高於 31-40 歲人員。
- (2)「價值承諾」變項：年齡在 41-50 歲、51-60 歲及 61 歲以上人員顯著高於 30 歲以下人員；年齡在 41-50 歲、51-60 歲人員顯著高於 31-40 歲人員。
- (3)「留職承諾」變項：年齡在 41-50 歲、51-60 歲及 61 歲以上人員顯著高於 30 歲以下人員；年齡在 41-50 歲、51-60 歲及 61 歲以上人員顯著高於 31-40 歲人員。
- (4) 整體「組織承諾」構面：年齡在 41-50 歲及 51-60 歲人員顯著高於 30 歲以下及 31-40 歲人員；年齡在 41-50 歲及 51-60 歲人員顯著高於 31-40 歲人員。

四、「服務年資」變項

(一) 研究假設

不同服務年資的公路監理人員對組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。

(二) 單因子變異數檢定結果

本研究「服務年資」變項計有6個組別，經檢定結果摘要，如表4-23所示：

表 4-23 服務年資與組織承諾因素構面單因子變異數分析結果統計摘要表 (N=370)

因素構面	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值	F值	LSD
努力承諾	(A)5年以下	68	18.47	2.56	.017	2.79*	
	(B)6-10年	61	18.57	2.59			C>A
	(C)11-15年	62	19.42	2.58			D>A
	(D)16-20年	62	19.45	2.41			E>A
	(E)21-30年	90	19.74	2.62			E>B
	(F)31年以上	27	19.11	2.95			
價值承諾	(A)5年以下	68	9.87	2.06	.000	5.01***	C>A
	(B)6-10年	61	10.43	1.93			D>A
	(C)11-15年	62	10.63	2.21			E>A
	(D)16-20年	62	10.94	1.99			E>B
	(E)21-30年	90	11.40	1.91			E>C
	(F)31年以上	27	10.67	1.73			
留職承諾	(A)5年以下	68	15.06	3.90	.000	6.67***	C>A
	(B)6-10年	61	16.23	3.56			C>B
	(C)11-15年	62	17.55	4.22			D>A
	(D)16-20年	62	16.92	3.68			E>A
	(E)21-30年	90	18.26	3.39			E>B
	(F)31年以上	27	16.74	2.74			E>D F>A
組織承諾	(A)5年以下	68	43.40	7.35	.000	6.37***	
	(B)6-10年	61	45.23	6.81			C>A
	(C)11-15年	62	47.60	7.78			D>A
	(D)16-20年	62	47.31	7.12			E>A
	(E)21-30年	90	49.44	7.06			E>B
	(F)31年以上	27	46.52	6.02			

註：* $p < .05$ *** $p < .001$

(三) 結果分析

- 1.不同服務年資人員對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 4 個變項之結果分析呈現 F 值各為 2.79、5.01、6.67 及 6.37，p 值 ($p = .017$ 、 $p = .000$ 、 $p = .000$ 及 $p = .000$) 小於 .05 達顯著水準，均具有顯著差異，拒絕虛無假設，該等變項研究假設不成立，顯示在不同服務年資的公路監理人員，對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 4 個變項的知覺程度有顯著差異情形存在。
- 2.經進行事後比較檢定結果顯示：
 - (1)「努力承諾」變項：服務年資在 11-15 年、16-20 年及 21-30 年等人員顯著

高於 5 年以下人員；服務年資在 21-30 年人員顯著高於 6-10 年人員。

(2)「價值承諾」變項：服務年資在 11-15 年、16-20 年及 21-30 年等人員顯著高於 5 年以下人員；服務年資在 21-30 年人員顯著高於 6-10 年人員。

(3)「留職承諾」變項：服務年資在 11-15 年、16-20 年、21-30 年及 31 年以上人員顯著高於 5 年以下人員；服務年資在 11-15 年及 21-30 年等人員顯著高於 6-10 年人員；服務年資在 21-30 年等人員顯著高於 16-20 年人員。

(4) 整體「組織承諾」構面：服務年資在 11-15 年、16-20 年及 21-30 年等人員顯著高於 5 年以下人員；服務年資在 21-30 年人員顯著高於 6-10 年人員。

五、「學歷」變項

(一) 研究假設

不同學歷的公路監理人員對組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。

(二) 單因子變異數檢定結果

本研究「學歷」變項計有 4 個組別，經檢定結果摘要，如表 4-24 所示：

表 4-24 學歷與組織承諾因素構面單因子變異數分析結果統計摘要表 (N=370)

因素構面	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值	F 值	LSD
努力承諾	(A)高中職以下	134	19.33	2.37	.499	.79	
	(B)專科	101	19.05	2.74			
	(C)大學	123	19.01	2.77			
	(D)研究所以上	12	20.00	2.63			
價值承諾	(A)高中職以下	134	10.93	1.94	.167	1.70	
	(B)專科	101	10.71	1.92			
	(C)大學	123	10.39	2.23			
	(D)研究所以上	12	11.17	2.13			
留職承諾	(A)高中職以下	134	17.49	3.38	.027	3.09***	A > C
	(B)專科	101	16.94	3.79			
	(C)大學	123	16.10	4.06			
	(D)研究所以上	12	17.67	4.94			
組織承諾	(A)高中職以下	134	47.76	6.59	.070	2.37	
	(B)專科	101	46.70	7.26			
	(C)大學	123	45.50	8.00			
	(D)研究所以上	12	48.83	9.29			

註：*** $p < .001$

(三) 結果分析

- 1.不同學歷人員對於「留職承諾」變項之結果分析呈現 F 值為 3.09, p 值($p=.027$) 小於.05 達顯著水準, 拒絕虛無假設, 具有顯著差異, 該變項研究假設不成立, 顯示在不同學歷的公路監理人員對於「留職承諾」變項的知覺程度有顯著差異情形存在。
- 2.經進行事後比較檢定結果顯示:
「留職承諾」變項: 學歷在高中職以下人員顯著高於大學人員。
- 3.不同學歷人員在「努力承諾」、「價值承諾」及整體「組織承諾」構面等 3 個變項的 F 值各為.79、1.70 及 2.37, p 值均大於.05 未達顯著水準, 具無顯著差異, 接受虛無假設, 該等研究假設成立, 顯示在不同學歷的公路監理人員, 對於「努力承諾」、「價值承諾」及整體「組織承諾」構面等 3 個變項的知覺程度無顯著差異情形存在。

六、「職務」變項

(一) 研究假設

擔任不同職務的公路監理人員對組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。

(二) t 檢定結果

本研究「職務」變項計有 2 個組別, 經以 t 檢定結果摘要, 如表 4-25 所示:

表 4-25 職務與組織承諾因素構面 t 檢定結果統計摘要表 (N=370)

因素構面\項目別	組別	樣本數	平均數	標準差	p值	t值
努力承諾	主管人員	24	21.38	2.30	.000	4.37***
	非主管人員	346	19.02	2.57		
價值承諾	主管人員	24	12.17	1.86	.000	3.70***
	非主管人員	346	10.60	2.02		
留職承諾	主管人員	24	19.54	3.53	.000	3.59***
	非主管人員	346	16.70	3.77		
組織承諾	主管人員	24	53.08	6.95	.000	4.44***
	非主管人員	346	46.32	7.23		

註: *** $p<.001$

（三）結果分析

不同職務人員對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 4 個變項之結果分析呈現 t 值各為 4.37、3.70、3.59 及 4.44，p 值（ $p=.000$ 、 $p=.000$ 、 $p=.000$ 及 $p=.000$ ）小於.05 達顯著水準，具有顯著差異，均拒絕虛無假設，該等變項研究假設不成立；分析結果顯示在擔任不同職務的公路監理人員，對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 4 個變項的知覺程度有顯著差異情形存在，而不同職務人員對於該等 4 個變項的平均數主管人員均高於非主管人員，顯示主管人員在該等 4 個變項間有較高的滿意程度。

七、「工作類別」變項

（一）研究假設

擔任不同工作類別的公路監理人員對組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。

（二）t 檢定結果

本研究「工作類別」變項計有 2 個組別，經以 t 檢定結果摘要，如表 4-26 所示：

表 4-26 工作類別與組織承諾因素構面 t 檢定結果統計摘要表 (N=370)

因素構面\項目別	組別	樣本數	平均數	標準差	p值	t值
努力承諾	技術類	69	19.86	2.85	.015	2.43*
	業務類	301	19.01	2.54		
價值承諾	技術類	69	11.41	2.15	.001	3.23***
	業務類	301	10.54	1.99		
留職承諾	技術類	69	18.04	4.17	.005	2.84**
	業務類	301	16.62	3.68		
組織承諾	技術類	69	49.30	8.04	.001	3.21***
	業務類	301	46.17	7.13		

註：* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

（三）結果分析

不同工作類別人員對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組

組織承諾」構面等 4 個變項之結果分析呈現 t 值各為 2.43、3.23、2.84 及 3.21，p 值（ $p=.015$ 、 $p=.001$ 、 $p=.005$ 及 $p=.001$ ）小於.05 達顯著水準，具有顯著差異，均拒絕虛無假設，該等變項研究假設不成立；分析結果顯示在擔任不同工作類別的公路監理人員，對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 4 個變項的知覺程度有顯著差異情形存在，而不同工作類別人員對於該等 4 個變項之平均數技術類人員均高於業務類人員，顯示技術類人員在該等 4 個變項間有較高的滿意程度。

八、「服務機關」變項

（一）研究假設

不同服務機關的公路監理人員對組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。

（二）單因子變異數檢定結果

本研究「服務機關」變項計有 5 個組別，經檢定結果摘要，如表 4-27 所示：

表 4-27 服務機關與組織承諾因素構面單因子變異數分析結果統計摘要表 (N=370)

因素構面	組別	樣本數	平均數	標準差	p 值	F值
努力承諾	(A)高雄區監理所	171	19.01	2.46	.084	2.07
	(B)屏東監理站 (含恆春分站)	112	19.24	2.91		
	(C)旗山監理站	30	19.20	2.16		
	(D)臺東監理站	37	20.14	2.76		
	(E)澎湖監理站	20	18.25	2.27		
價值承諾	(A)高雄區監理所	171	10.68	2.09	.951	.18
	(B)屏東監理站 (含恆春分站)	112	10.81	2.05		
	(C)旗山監理站	30	10.60	2.25		
	(D)臺東監理站	37	10.60	1.98		
	(E)澎湖監理站	20	10.50	1.57		
留職承諾	(A)高雄區監理所	171	16.71	3.48	.402	1.01
	(B)屏東監理站 (含恆春分站)	112	17.43	4.23		
	(C)旗山監理站	30	16.53	2.79		
	(D)臺東監理站	37	16.22	4.78		
	(E)澎湖監理站	20	17.00	3.33		
組織承諾	(A)高雄區監理所	171	46.41	7.12	.727	.51
	(B)屏東監理站 (含恆春分站)	112	47.52	8.09		
	(C)旗山監理站	30	46.33	5.79		
	(D)臺東監理站	37	46.95	8.47		
	(E)澎湖監理站	20	45.75	5.81		

(三) 結果分析

不同「服務機關」人員在「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 4 個變項的 t 值各為 2.07、.18、1.07 及 .51，p 值均大於 .05 未達顯著水準，均呈現無顯著差異，均接受虛無假設，該等研究假設成立，顯示在不同服務機關的公路監理人員，對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 4 個變項的知覺程度無顯著差異情形存在。

參、綜合討論

一、不同屬性變項的個人在工作生活品質之差異情形

根據對不同個人屬性變項之公路監理人員在工作生活品質構面的差異情形調查分析結果，綜合彙整如附表 4-28 所示：

表 4-28 不同個人屬性變項之公路監理人員工作生活品質構面差異情形分析結果彙整表 (N=370)

構面變項	工作環境	工作與家庭休閒	工作內容	工作尊榮感	人際關係	整體工作生活品質
性別						
男性	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	有顯著差異	無顯著差異
女性	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)		(研究假設成立)
婚姻狀況						
已婚	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
未婚	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)
年齡						
(A)30歲以下						
(B)31-40歲	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
(C)41-50歲	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)
(D)51-60歲						
(E)61歲以上						
服務年資						
(A)5年以下	有顯著差異	有顯著差異		有顯著差異		有顯著差異
(B)6-10年	C > A	C > A		E > A		C > A
(C)11-15年	C > B	C > F		E > B		C > B
(D)16-20年	D > A	D > A	無顯著差異		無顯著差異	D > A
(E)21-30年	D > B	D > F	(研究假設成立)		(研究假設成立)	D > B
(F)31年以上	E > A	E > A				E > A
	E > B	E > F				E > B
學歷						
(A)高中職以下						
(B)專科	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
(C)大學	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)
(D)研究所以上						
職務						
主管人員	無顯著差異	無顯著差異	有顯著差異	無顯著差異	有顯著差異	無顯著差異
非主管人員	(研究假設成立)	(研究假設成立)		(研究假設成立)		(研究假設成立)
工作類別						
技術類	無顯著差異	無顯著差異	有顯著差異	有顯著差異	有顯著差異	有顯著差異
業務類	(研究假設成立)	(研究假設成立)				
服務機關						
(A)高雄區監理所	有顯著差異	有顯著差異				
(B)屏東監理站	A > D	A > D				
(含恆春分站)	B > D	B > A	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
(C)旗山監理站	C > D	B > C	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)
(D)臺東監理站	E > D	B > D				
(E)澎湖監理站		B > E				

根據研究結果得知，本研究假設一：不同屬性變項的個人對工作生活品質知覺程度無顯著差異，部分研究假設成立。研究結果分述如下：

（一）不同「性別」之差異情形

根據研究調查結果顯示，不同性別的公路監理人員，對於工作生活品質的「人際關係」變項知覺程度有顯著差異，而滿意程度男性高於女性，顯示男性人員有較高的滿意程度。推論其原因，可能公路監理人員本於工作業務關係，男性在其專業領域、同事互動及對外接觸工作環境上較女性為活躍所致。

在「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」及整體「工作生活品質」構面變項，呈現無顯著差異，此與林蕙雅（2007）、黃國倫（2008）及余世銘（2008）等的研究結果相似，顯示公路監理人員不分男性、女性，對於「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」及整體「工作生活品質」構面等變項有共同認知與感受，不因性別不同而有所差異及影響。

（二）不同「婚姻狀況」之差異情形

不同婚姻狀況的人員在「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等變項，均呈現無顯著差異，此與黃國倫（2008）及余世銘（2008）等的研究結果相似，顯示不同婚姻狀況的公路監理人員與「工作生活品質」構面等變項的知覺程度無關。

（三）不同「年齡」之差異情形

不同「年齡」的人員在「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等變項，均呈現無顯著差異，顯示在不同年齡的公路監理人員，在「工作生活品質」構面等變項的認知與感受知覺程度，不會因年齡差別而有所差異。

（四）不同「服務年資」之差異情形

不同服務年資的人員對於「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作尊榮感」及整體「工作生活品質」構面等變項具有顯著差異。經事後比較檢定結果顯示：（1）「工作環境」變項：服務年資在 11-15 年、16-20 年及 21-30 年等人員顯著高於 5 年以下人員；11-15 年、16-20 年及 21-30 年等人員顯著高於 6-10 年人員。（2）「工作與家庭休閒」變項：服務年資在 11-15 年、16-20 年及 21-30 年等人員顯著高於 5

年以下人員；11-15 年、16-20 年及 21-30 年等人員顯著高於 31 年以上人員。(3)「工作尊榮感」變項：服務年資在 31 年以上人員顯著高於 5 年以下及 6-10 年人員。(4) 整體「工作生活品質」構面：服務年資在 11-15 年、16-20 年及 21-30 年人員顯著高於 5 年以下人員；11-15 年、16-20 年及 21-30 年等人員顯著高於 6-10 年人員。此與黃國倫（2008）及余世銘（2008）等的研究結果相似，不同服務年資人員對於「工作生活品質」構面等變項具有顯著差異。推論其原因，可能服務年資在 11-15 年、16-20 年及 21-30 年等中長年資之公路監理人員，在工作環境適應程度，及工作態度與適當安排工作與休閒時間等，有較佳的處理經驗，與適應能力，呈現正向感受程度高於服務年資較低者。

不同服務年資的人員在「工作內容」及「人際關係」等變項，則呈現無顯著差異，顯示在不同服務年資的公路監理人員，對於「工作內容」及「人際關係」等變項無差異性的知覺感受。

（五）不同「學歷」之差異情形

不同「學歷」的人員在「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等變項，均呈現無顯著差異，此與黃國倫（2008）的研究結果相似，顯示不同學歷的公路監理人員與「工作生活品質」構面等變項的知覺程度無差異性。

（六）不同「職務」之差異情形

擔任不同職務的人員對於「工作內容」、「人際關係」等變項，具有顯著差異，而不同職務人員對於該等變項的平均數主管人員均高於非主管人員，顯示主管人員有較高的滿意程度，推論其原因，可能主管人員主事職務性質關係，不管對公路監理業務內容、整體熟悉度等均負有領導管理之責，尤其在人際關係處理，及職場維繫上，有較佳的經歷與職能，導致滿意程度相較高於非主管人員。

對於擔任不同職務人員在「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作尊榮感」及整體「工作生活品質」構面等變項上，均呈現無顯著差異，顯示在擔任不同職務的公路監理人員，對於「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作尊榮感」及整體「工作生活品質」構面等變項的知覺程度無差異關係情形。

（七）不同「工作類別」之差異情形

擔任不同工作類別的人員對於「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等變項，均具有顯著差異，此與林蕙雅（2007）的研究結果相似，推估其原因，可能從事監理業務之技術人員本其對工作之專業性與熟練度（如檢驗、考驗等業務），產生對工作的尊榮感及無可替代性，加上有較佳人際關係影響，致顯示有較高的滿意知覺感受，而業務類人員整體較技術人員為多，在整體對一般例行性且繁雜的監理業務，挑戰性不高，所產生對工作較弱的處理態度，即呈現感受程度上較技術人員為低。

擔任不同工作類別的人員在「工作環境」及「工作與家庭休閒」等變項，則呈現無差異，顯示不管技術人員或業務人員，對於「工作環境」及「工作與家庭休閒」等變項的知覺程度呈現一致性的知覺程度。

（八）不同「服務機關」之差異情形

不同服務機關的人員對於「工作環境」及「工作與家庭休閒」等變項，具有顯著差異，此與余世銘（2008）等的研究結果相似。經進行事後比較檢定結果顯示：

（1）「工作環境」變項：服務機關在高雄區監理所、屏東監理站(含恆春分站)、旗山監理站及澎湖監理站等機關人員均顯著高於臺東監理站人員。（2）「工作與家庭休閒」變項：服務機關在高雄區監理所及屏東監理站(含恆春分站)等機關人員顯著高於臺東監理站人員；服務機關在屏東監理站(含恆春分站)人員顯著高均於高雄區監理所、旗山監理站及澎湖監理站等機關人員。推估其原因，可能在地處不同地區之監理機關，因機關設備老舊、工作空間環境等因素受到限制，致影響工作品質，再加上人力運用不足，在工作與休閒之間難取得平衡，容易產生不同服務機關人員對於「工作環境」及「工作與家庭休閒」等變項的有差異情形產生。

在不同服務機關的人員對「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等變項，則呈現無差異，顯示在不同服務機關的公路監理人員，對於「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等變項的知覺程度無差異關係。

綜上分析結果顯示，對於不同個人屬性在工作生活品質構面各變項之研究假設與實證結果，如表 5-1 所示：

表 4-29 不同個人屬性與工作生活品質構面各變項之研究假設與實證結果彙整表

個人 屬性	研 究 假 設	實證結果	
		假設 成立	假設 不成立
性別	1.不同性別的公路監理人員對工作環境的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	2.不同性別的公路監理人員對工作與家庭休閒的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	3.不同性別的公路監理人員對工作內容的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	4.不同性別的公路監理人員對工作尊榮感的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	5.不同性別的公路監理人員對人際關係的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	6.不同性別的公路監理人員對整體工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
婚姻 狀況	1.不同婚姻狀況的公路監理人員對工作環境的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	2.不同婚姻狀況的公路監理人員對工作與家庭休閒的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	3.不同婚姻狀況的公路監理人員對工作內容的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	4.不同婚姻狀況的公路監理人員對工作尊榮感的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	5.不同婚姻狀況的公路監理人員對人際關係的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	6.不同婚姻狀況的公路監理人員對整體工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
年齡	1.不同年齡的公路監理人員對工作環境的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	2.不同年齡的公路監理人員對工作與家庭休閒的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	3.不同年齡的公路監理人員對工作內容的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	4.不同年齡的公路監理人員對工作尊榮感的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	5.不同年齡的公路監理人員對人際關係的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	6.不同年齡的公路監理人員對整體工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
服務 年資	1.不同服務年資的公路監理人員對工作環境的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	2.不同服務年資的公路監理人員對工作與家庭休閒的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	3.不同服務年資的公路監理人員對工作內容的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	4.不同服務年資的公路監理人員對工作尊榮感的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	5.不同服務年資的公路監理人員對人際關係的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	6.不同服務年資的公路監理人員對整體工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
學歷	1.不同學歷的公路監理人員對工作環境的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	2.不同學歷的公路監理人員對工作與家庭休閒的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	3.不同學歷的公路監理人員對工作內容的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	4.不同學歷的公路監理人員對工作尊榮感的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	5.不同學歷的公路監理人員對人際關係的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	6.不同學歷的公路監理人員對整體工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
職務	1.不同職務的公路監理人員對工作環境的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	2.不同職務的公路監理人員對工作與家庭休閒的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	3.不同職務的公路監理人員對工作內容的知覺程度無顯著差異情形存在。		○

表 4-29 (續)

工作 類別	4.不同職務的公路監理人員對工作尊榮感的知覺程度無顯著差異情形存在。	○
	5.不同職務的公路監理人員對人際關係的知覺程度無顯著差異情形存在。	○
	6.不同職務的公路監理人員對整體工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。	○
	1.不同工作類別的公路監理人員對工作環境的知覺程度無顯著差異情形存在。	○
	2.不同工作類別的公路監理人員對工作與家庭休閒的知覺程度無顯著差異情形存在。	○
	3.不同工作類別的公路監理人員對工作內容的知覺程度無顯著差異情形存在。	○
	4.不同工作類別的公路監理人員對工作尊榮感的知覺程度無顯著差異情形存在。	○
	5.不同工作類別的公路監理人員對人際關係的知覺程度無顯著差異情形存在。	○
	6.不同工作類別的公路監理人員對整體工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。	○
	1.不同服務機關的公路監理人員對工作環境的知覺程度無顯著差異情形存在。	○
	2.不同服務機關的公路監理人員對工作與家庭休閒的知覺程度無顯著差異情形存在。	○
	3.不同服務機關的公路監理人員對工作內容的知覺程度無顯著差異情形存在。	○
	4.不同服務機關的公路監理人員對工作尊榮感的知覺程度無顯著差異情形存在。	○
	5.不同服務機關的公路監理人員對人際關係的知覺程度無顯著差異情形存在。	○
	6.不同服務機關的公路監理人員對整體工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。	○

二、不同屬性變項的個人在組織承諾之差異情形

根據對不同個人屬性變項之公路監理人員在組織承諾構面的差異情形調查分析結果，彙整統計如附表 4-30 所示：

表 4-30 不同個人屬性變項之公路監理人員組織承諾構面差異情形分析結果彙整表 (N=370)

	構面 變項	努力承諾	價值承諾	留職承諾	整體 組織承諾
性別	男性	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
	女性	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)
婚姻 狀況	已婚	無顯著差異	有顯著差異	有顯著差異	有顯著差異
	未婚	(研究假設成立)			
年齡	(A)30歲以下	有顯著差異	有顯著差異	有顯著差異	有顯著差異
	(B)31-40歲	C>A	C>A	C>A	C>A
	(C)41-50歲	C>B	C>B	C>B	C>B
	(D)51-60歲	D>A	D>A	D>A	D>A
		D>B	D>B	D>B	D>B
	(E)61歲以上		E>A	E>A E>B	
服務 年資	(A)5年以下	有顯著差異	有顯著差異	有顯著差異	有顯著差異
	(B)6-10年	C>A	C>A	C>A	C>A
	(C)11-15年	D>A	D>A	C>B	D>A
	(D)16-20年	E>A	E>A	D>A	E>A
	(E)21-30年	E>B	E>B	E>A	E>B
	(F)31年以上		E>C	E>B E>D F>A	
學歷	(A)高中職以下				
	(B)專科	無顯著差異	無顯著差異	有顯著差異	無顯著差異
	(C)大學	(研究假設成立)	(研究假設成立)		(研究假設成立)
	(D)研究所以上				
職務	主管人員	有顯著差異	有顯著差異	有顯著差異	有顯著差異
	非主管人員				
工作 類別	技術類	有顯著差異	有顯著差異	有顯著差異	有顯著差異
	業務類				
服務 機關	(A)高雄區監理所				
	(B)屏東監理站 (含恆春分站)	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異	無顯著差異
	(C)旗山監理站	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)	(研究假設成立)
	(D)臺東監理站				
	(E)澎湖監理站				

根據研究結果得知，本研究假設二：不同屬性變項的個人對組織承諾知覺程度無顯著差異，部分研究假設成立。研究結果分述如下：

（一）不同「性別」之差異情形

不同性別的人員在「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等變項，均呈現無顯著差異，此與林蕙雅（2007）及余世銘（2008）等的研究結果相似。顯示不會因性別的不同，而與「組織承諾」變項的知覺程度有差異關係。

（二）不同「婚姻狀況」之差異情形

不同婚姻狀況的人員對於「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等變項，具有顯著差異，此與陳美志（2001）及林蕙雅（2007）等的研究結果相似。推論其原因，可能已婚人員在公路監理機關，有較成熟生涯經歷，除了對服務機關負職務之責，亦須承擔家庭生計，較無法隨意變動更換工作，在業務上較能秉持著其重要核心目標，產生對機關信賴、價值感，而未婚人員較有其自我意識，年資一般較淺，經歷及對機關認同不及已婚人員，因此顯示已婚人員有較高的滿意程度。對於不同婚姻狀況人員在「努力承諾」變項，呈現無顯著差異，顯示不管已婚或未婚在對於「努力承諾」變項的知覺程度上是無差異情形。

（三）不同「年齡」之差異情形

不同年齡的人員對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等變項，均具有顯著差異。經事後比較檢定結果顯示：（1）「努力承諾」變項及整體「組織承諾」構面：年齡在 41-50 歲及 51-60 歲人員顯著高於 30 歲以下及 31-40 歲人員。（2）「價值承諾」變項：年齡在 41-50 歲、51-60 歲及 61 歲以上人員顯著高於 30 歲以下人員；年齡在 41-50 歲、51-60 歲人員顯著高於 31-40 歲人員。（3）「留職承諾」變項：年齡在 41-50 歲、51-60 歲及 61 歲以上人員顯著高於 30 歲以下及 31-40 歲人員。此與林蕙雅（2007）及黃國倫（2008）等的研究結果發現，中高齡人員大致高於年齡較低者，與二者的研究結果相似。推論其原因，可能中高齡者因服務年齡及身體健康之關係，中高齡者中長期間服務於公路監理機關，於機關有較成熟的服務動機，不隨意調離公路監理機關工作，及對將於機關工作至退休的期待等因素，致使與低齡者形成顯著的差異情形。

（四）不同「服務年資」之差異情形

不同服務年資的人員對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等變項，均具有顯著差異，經事後比較檢定結果顯示：（1）「努力承諾」變項及整體「組織承諾」構面：服務年資在 11-15 年、16-20 年及 21-30 年等人員顯著高於 5 年以下人員；服務年資在 21-30 年人員顯著高於 6-10 年人員。（2）「價值承諾」變項：服務年資在 11-15 年、16-20 年及 21-30 年等人員顯著高於 5 年以下人員；服務年資在 21-30 年人員顯著高於 6-10 年及 11-15 年人員。（3）「留職承諾」變項：服務年資在 11-15 年、16-20 年、21-30 年及 31 年以上人員顯著高於 5 年以下人員；服務年資在 11-15 年及 21-30 年等人員顯著高於 6-10 年人員；服務年資在 21-30 年等人員顯著高於 16-20 年人員。此與林蕙雅（2007）及黃國倫（2008）等的研究結果發現，中高齡人員大致高於年齡較低者，與二者的研究結果相似。推論其原因，可能中高齡者，因中長期服務於公路監理機關的關係，其服務年資較久人員，對機關有著較深厚情感，亦較熟練於公路監理業務，具有較堅定的努力目標及工作價值觀，期待在機關的歸屬感，及規休其間的接近等，致使與服務年資較短者形成顯著的差異情形。

（五）不同「學歷」之差異情形

不同學歷的人員對於「留職承諾」變項，具有顯著差異，經進行事後比較檢定結果顯示：「留職承諾」變項：學歷在高中職以下人員顯著高於大學人員。推論其原因，可能高中職以下學歷者，滿意於公路監理機關服務，認為是件不易取得之工作，雖然監理工作較一般公務機關繁忙，且直接面對民眾的服務，仍有較佳的留職承諾滿意程度，而大學學歷人員則可能對機關認同有所差異，及會比較他機關性質與福利等情形，即利用考試、調職等方式，選任服務機關，形成與高中職以下學歷者比較，呈現較低的滿意程度差異。

不同學歷的人員在「努力承諾」、「價值承諾」及整體「組織承諾」構面等變項，呈現無顯著差異。

（六）不同「職務」之差異情形

不同職務的人員對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等變項，均具有顯著差異，此與林蕙雅（2007）等的研究結果相似，而主

管人員均高於非主管人員，顯示主管人員在變項間有較高的滿意程度。推論其可能的原因，係對於主管人員身為領導幹部以身作則，對機關須有堅定忠誠度、處理問題職能與努力目標，此皆有高於非主管人員的滿意程度，致形成差異現象。

（七）不同「工作類別」之差異情形

不同工作類別的人員對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等變項，均具有顯著差異，此與陳美志（2001）及林蕙雅（2007）等的研究結果相似。推論其原因，可能技術類人員在公路監理機關以其專業能力工作付出，獲得機關信賴及肯定，相對願意貢獻己力，努力以赴、認同機關工作價值，願意以機關為工作歸屬，相較行政業務之人員屬於一般性業務之工作性質，與機關間的信賴程度較技術人員為弱，加上行政業務人員異動亦較頻繁，在機關認同程度為較低，造成相較於技術人員的滿意程度為低的差異情形。而不同工作類別人員對於該等變項之平均數，技術類人員均高於業務類人員，顯示技術類人員在該等變項間有較高的滿意程度。

（八）不同「服務機關」之差異情形

不同「服務機關」的人員在「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等變項，均呈現無顯著差異，此與余世銘（2008）等的研究結果相似。對服務於不同公路監理機關之人員，其對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等各變項的知覺程度無差異的情形。推論其原因，可能公路監理機關為不斷要求員工堅信機關核心價值，推行員工教育訓練，提昇行政革新、效率政策及內化員工本質等，產生對組織努力目標與認知，顯示各組織成員有著共同信念，產生一致性的知覺滿意程度，而對「組織承諾」變項呈現無差異情形。

綜上分析結果顯示，對於不同個人屬性與組織承諾構面各變項之研究假設與實證結果，如表4-31所示：

表4-31不同個人屬性與組織承諾構面各變項各變項之研究假設與實證結果彙整表

個人 屬性	研 究 假 設	實證結果	
		假設 成立	假設 不成立
性別	1.不同性別的公路監理人員對努力承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	2.不同性別的公路監理人員對價值承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	3.不同性別的公路監理人員對留職承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	4.不同性別的公路監理人員對整體組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
婚姻 狀況	1.不同婚姻狀況的公路監理人員對努力承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	2.不同婚姻狀況的公路監理人員對價值承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	3.不同婚姻狀況的公路監理人員對留職承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	4.不同婚姻狀況的公路監理人員對整體組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
年齡	1.不同年齡的公路監理人員對努力承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	2.不同年齡的公路監理人員對價值承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	3.不同年齡的公路監理人員對留職承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	4.不同年齡的公路監理人員對整體組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
服務 年資	1.不同服務年資的公路監理人員對努力承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	2.不同服務年資的公路監理人員對價值承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	3.不同服務年資的公路監理人員對留職承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	4.不同服務年資的公路監理人員對整體組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
學歷	1.不同學歷的公路監理人員對努力承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	2.不同學歷的公路監理人員對價值承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	3.不同學歷的公路監理人員對留職承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	4.不同學歷的公路監理人員對整體組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
職務	1.不同職務的公路監理人員對努力承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	2.不同職務的公路監理人員對價值承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	3.不同職務的公路監理人員對留職承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	4.不同職務的公路監理人員對整體組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
工作 類別	1.不同工作類別的公路監理人員對努力承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	2.不同工作類別的公路監理人員對價值承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	3.不同工作類別的公路監理人員對留職承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
	4.不同工作類別的公路監理人員對整體組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。		○
服務 機關	1.不同服務機關的公路監理人員對努力承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	2.不同服務機關的公路監理人員對價值承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	3.不同服務機關的公路監理人員對留職承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	
	4.不同服務機關的公路監理人員對整體組織承諾的知覺程度無顯著差異情形存在。	○	

第四節 工作生活品質與組織承諾間之相關性分析

本節主要在探討「工作生活品質」與「組織承諾」等構面變項之間是否有相關性，彼此間是否具有關聯，相關性分析之目的在瞭解變項與變項間的關聯程度，以及彼此關聯性的大小。係採皮爾森(Pearson)積差相關分析（簡單相關）來檢驗其之間的關聯性，根據邱皓政（2006）指出由於相關係數為一標準化分數，其值不受變項單位與集中性的影響，係數值介於 ± 1 之間，相關係數值越接近 ± 1 時，即謂完全正（負）相關（ $r = \pm 1.00$ ），表示變項的關聯性越明顯；本研究乃採其在分析時相關係數的大小與相對應的意義為：相關係數的絕對值為 1 時代表完全相關積差相關係數的強度大小及定義，相關係數範圍（絕對值）在 1.00 則為「完全相關」；.70 至 .99 為「高度相關」；.40 至 .69 為「中度相關」；.10 至 .39 為「低度相關」；.10 以下者為「微弱或無相關」，經進行分析，以驗證本研究假設三。

壹、工作生活品質與組織承諾構面相關分析

假設三：工作生活品質與組織承諾構面間無關聯性存在。

一、工作環境與組織承諾各構面之關聯性分析

（一）研究假設

工作環境與組織承諾構面間無關聯性存在。

（二）皮爾森(Pearson)積差相關分析結果

本研究「工作環境」與「組織承諾」各變項間相關分析，經分析結果摘要，如表4-32所示：

表 4-32 工作環境與組織承諾構面間相關分析結果摘要表 (N=370)

因素構面	努力承諾	價值承諾	留職承諾	組織承諾
工作環境	Pearson相關係數 .369**	.535**	.522**	.549**
	p值 .000	.000	.000	.000

註：*** $p < .001$

(三) 結果分析

1. 據表 4-39 顯示相關係數在「努力承諾」變項 $r = .369$ 呈現低度相關，在「價值承諾」變項 $r = .535$ 、「留職承諾」變項 $r = .522$ 及整體「組織承諾」構面變項 $r = .549$ 均呈現中度相關，其中在組織承諾構面之變項中，以「價值承諾」之相關強度最高，相關係數強度大小程度比為：價值承諾 > 留職承諾 > 努力承諾；另就整體「工作生活品質」構面與整體「組織承諾」構面間相關係數 $r = .549$ ，亦呈現中度相關。
2. 「工作環境」與「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等各變項間，相關係數均為正數，均呈現顯著的正相關，其相關係數介於 .369 至 .549 之間， p 值 ($p = .000$) 均小於 .05，均達顯著水準，拒絕虛無假設，經驗證結果該變項研究假設不成立，顯示在「工作環境」與「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等各變項間有關聯性存在。
3. 從上述分析顯示公路監理人員對於工作生活品質構面之「工作環境」變項的滿意度越高，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越高（呈現中度相關）。

二、工作與家庭休閒與組織承諾各構面之關聯性分析

(一) 研究假設

工作、家庭休閒與組織承諾構面間無關聯性存在。

(二) 皮爾森(Pearson)積差相關分析結果

本研究「工作環境」與「組織承諾」各變項間相關分析，經分析結果摘要，如表 4-33 所示：

表 4-33 工作、家庭休閒與組織承諾構面間相關分析結果摘要表 (N=370)

因素構面	努力承諾	價值承諾	留職承諾	組織承諾
工作與家庭休閒	$.206^{**}$	$.277^{**}$	$.342^{**}$	$.328^{**}$
	p 值	.000	.000	.000

註：*** $p < .001$

(三) 結果分析

1. 據表 4-40 顯示相關係數在「努力承諾」變項 $r=.206$ ，在「價值承諾」變項 $r=.277$ 、「留職承諾」變項 $r=.342$ 及整體「組織承諾」構面變項 $r=.328$ 均呈現低度相關，其中在組織承諾構面之變項中，以「留職承諾」之相關強度最高，相關係數強度大小程度比為：留職承諾>價值承諾>努力承諾；另就整體「工作生活品質」構面與整體「組織承諾」構面間相關係數 $r=.328$ ，亦呈現低度相關。
2. 「工作與家庭休閒」與「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等各變項間，相關係數均為正數，均呈現顯著的正相關，其相關係數介於.206 至.342 之間， p 值 ($p=.000$) 均小於.05，均達顯著水準，拒絕虛無假設，經驗證結果該變項研究假設不成立，顯示在「工作與家庭休閒」與「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等各變項間有關聯性存在。
3. 從上述分析顯示公路監理人員對於工作生活品質構面之「工作與家庭休閒」變項的滿意度越高，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越高（呈現低度相關）。

三、工作內容與組織承諾各構面之關聯性分析

(一) 研究假設

工作內容與組織承諾構面間無關聯性存在。

(二) 皮爾森(Pearson)積差相關分析結果

本研究「工作內容」與「組織承諾」各變項間相關分析，經分析結果摘要，如表4-34所示：

表 4-34 工作內容與組織承諾構面間相關分析結果摘要表 (N=370)

因素構面	努力承諾	價值承諾	留職承諾	組織承諾
工作內容	Pearson相關係數 .441**	.513**	.504**	.559**
	p值 .000	.000	.000	.000

註：*** $p < .001$

(三) 結果分析

1. 據表 4-41 顯示相關係數在「努力承諾」變項 $r=.441$ ，在「價值承諾」變項 $r=.513$ 、「留職承諾」變項 $r=.504$ 及整體「組織承諾」構面變項 $r=.559$ 均呈現中度相關，其中在組織承諾構面之變項中，以「價值承諾」之相關強度最高，相關係數強度大小程度比為：價值承諾>留職承諾>努力承諾；另就整體「工作生活品質」構面與整體「組織承諾」構面間相關係數 $r=.559$ ，亦呈現中度相關。
2. 「工作內容」與「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等各變項間，相關係數均為正數，均呈現顯著的正相關，其相關係數介於.441 至.559 之間， p 值 ($p=.000$) 均小於.05，均達顯著水準，拒絕虛無假設，經驗證結果該變項研究假設不成立，顯示在「工作內容」與「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等各變項間有關聯性存在。
3. 從上述分析顯示公路監理人員對於工作生活品質構面之「工作內容」變項的滿意度越高，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越高（呈現中度相關）。

四、工作尊榮感與組織承諾各構面之關聯性分析

(一) 研究假設

工作尊榮感與組織承諾構面及各變項間無關聯性存在。

(二) 皮爾森(Pearson)積差相關分析結果

本研究「工作尊榮感」與「組織承諾」各變項間相關分析，經分析結果摘要，如表4-35所示：

表 4-35 工作尊榮感與組織承諾構面間相關分析結果摘要表 (N=370)

因素構面	努力承諾	價值承諾	留職承諾	組織承諾
工作尊榮感	$.537^{**}$	$.583^{**}$	$.615^{**}$	$.671^{**}$
	p 值	.000	.000	.000

註：*** $p < .001$

(三) 結果分析

1. 據表 4-42 顯示相關係數在「努力承諾」變項 $r=.537$ ，在「價值承諾」變項 $r=.583$ 、「留職承諾」變項 $r=.615$ 及整體「組織承諾」構面變項 $r=.671$ 均呈現中度相關，其中在組織承諾構面之變項中，以「留職承諾」之相關強度最高，相關係數強度大小程度比為：留職承諾>價值承諾>努力承諾；另就整體「工作生活品質」構面與整體「組織承諾」構面間相關係數 $r=.671$ ，亦呈現中度相關。
2. 「工作尊榮感」與「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等各變項間，相關係數均為正數，均呈現顯著的正相關，其相關係數介於.537 至.671 之間， p 值 ($p=.000$) 均小於.05，均達顯著水準，拒絕虛無假設，經驗證結果該變項研究假設不成立，顯示在「工作尊榮感」與「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等各變項間有關聯性存在。
3. 從上述分析顯示公路監理人員對於工作生活品質構面之「工作尊榮感」變項的滿意度越高，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越高（呈現中度相關）。

五、人際關係與組織承諾各構面之關聯性分析

(一) 研究假設

人際關係與組織承諾構面間無關聯性存在。

(二) 皮爾森(Pearson)積差相關分析結果

本研究「人際關係」與「組織承諾」各變項間相關分析，經分析結果摘要，如表4-36所示：

表 4-36 人際關係與組織承諾構面間相關分析結果摘要表 (N=370)

因素構面	努力承諾	價值承諾	留職承諾	組織承諾
人際關係	Pearson相關係數 .448**	.417**	.428**	.497**
	p值 .000	.000	.000	.000

註：*** $p<.001$

(三) 結果分析

1. 據表 4-43 顯示相關係數在「努力承諾」變項 $r=.448$ ，在「價值承諾」變項 $r=.417$ 、「留職承諾」變項 $r=.428$ 及整體「組織承諾」構面變項 $r=.497$ 均呈現中度相關，其中在組織承諾構面之變項中，以「努力承諾」之相關強度最高，相關係數強度大小程度比為：努力承諾 > 留職承諾 > 價值承諾；另就整體「工作生活品質」構面與整體「組織承諾」構面間相關係數 $r=.497$ ，亦呈現中度相關。
2. 「人際關係」與「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等各變項間，相關係數均為正數，均呈現顯著的正相關，其相關係數介於.417 至.479 之間， p 值 ($p=.000$) 均小於.05，均達顯著水準，拒絕虛無假設，經驗證結果該變項研究假設不成立，顯示在「人際關係」與「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等各變項間有關聯性存在。
3. 從上述分析顯示公路監理人員對於工作生活品質構面之「人際關係」變項的滿意度越高，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越高（呈現中度相關）。

六、工作生活品質與組織承諾各構面之關聯性分析

(一) 研究假設

整體工作生活品質構面與組織承諾構面間無關聯性存在。

(二) 皮爾森(Pearson)積差相關分析結果

本研究整體「工作生活品質」構面與「組織承諾」各變項間相關分析，經分析結果摘要，如表4-37所示：

表 4-37 整體工作生活品質構面與組織承諾間相關分析結果摘要表 (N=370)

因素構面	努力承諾	價值承諾	留職承諾	組織承諾
工作生活品質	Pearson相關係數 .555**	.665**	.686**	.737**
	p值 .000	.000	.000	.000

註：*** $p < .001$

（三）結果分析

- 1.據表 4-44 顯示相關係數在「努力承諾」變項 $r=.555$ ，在「價值承諾」變項 $r=.665$ 、「留職承諾」變項 $r=.686$ 及整體「組織承諾」構面變項 $r=.737$ 均呈現中度相關，其中在組織承諾構面之變項中，以「努力承諾」之相關強度最高，相關係數強度大小程度比為：努力承諾>留職承諾>價值承諾；另就整體「工作生活品質」構面與整體「組織承諾」構面間相關係數 $r=.737$ ，呈現高度相關。
- 2.整體「工作生活品質」構面與「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等各變項間，相關係數均為正數，均呈現顯著的正相關，其相關係數介於.555 至.737 之間， p 值 ($p=.000$) 均小於.05，均達顯著水準，拒絕虛無假設，經驗證結果該變項研究假設不成立，顯示在整體「工作生活品質」構面與「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等各變項間有關聯性存在。
- 3.從上述分析顯示公路監理人員對於整體「工作生活品質」構面的滿意度越高，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越高（呈現中度相關）。

貳、綜合討論

根據對工作生活品質與組織承諾構面間的相關情形調查分析結果，彙整統計如附表 4-38 所示：

表 4-38 工作生活品質與組織承諾構面間相關分析結果摘要表

(N=370)

因素構面	努力承諾	價值承諾	留職承諾	組織承諾
工作環境	中度相關 (研究假設不成立)	中度相關 (研究假設不成立)	中度相關 (研究假設不成立)	中度相關 (研究假設不成立)
工作與家庭休閒	低度相關 (研究假設不成立)	低度相關 (研究假設不成立)	低度相關 (研究假設不成立)	低度相關 (研究假設不成立)
工作內容	中度相關 (研究假設不成立)	中度相關 (研究假設不成立)	中度相關 (研究假設不成立)	中度相關 (研究假設不成立)
工作尊榮感	中度相關 (研究假設不成立)	中度相關 (研究假設不成立)	中度相關 (研究假設不成立)	中度相關 (研究假設不成立)
人際關係	中度相關 (研究假設不成立)	中度相關 (研究假設不成立)	中度相關 (研究假設不成立)	中度相關 (研究假設不成立)
工作生活品質	中度相關 (研究假設不成立)	中度相關 (研究假設不成立)	中度相關 (研究假設不成立)	高度相關 (研究假設不成立)

根據研究結果得知，本研究假設三：工作生活品質與組織承諾構面間無關聯性存在，研究假設均不成立。研究結果分述如下：

一、工作環境與組織承諾各構面之關聯性

在「工作環境」與「努力承諾」、「價值承諾」及「留職承諾」等各變項間，均呈現顯著的中度正相關，其中以「價值承諾」變項之相關強度最高；另就整體「工作生活品質」構面與整體「組織承諾」構面間，亦呈現中度正相關，各變項間有關聯性存在。此與陳美志（2001）、張惠英（2002）、陳明國（2004）及黃國倫（2008）等的研究結果在「工作環境」與「組織承諾」各變項間有正相關相符。

本研究結果顯示公路監理人員對於工作生活品質構面之「工作環境」變項的滿意度越高，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越高（呈現中度相關）；反之，對「工作環境」變項的滿意度越低，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越則愈低。

二、工作與家庭休閒與組織承諾各構之關聯性

在「工作與家庭休閒」與「努力承諾」、「價值承諾」及「留職承諾」等各變項間，均呈現顯著的正相關，其中以「留職承諾」變項之相關強度最高；另就整體「工作生活品質」構面與整體「組織承諾」構面間，亦呈現低度正相關，各變項間有關聯性存在。此與陳美志（2001）及許良橋（2006）、等的研究結果在「工作與家庭休閒」與「組織承諾」各變項間有正相關相符。

本研究結果顯示公路監理人員對於工作生活品質構面之「工作與家庭休閒」變項的滿意度越高，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越高（呈現低度相關）；反之，對「工作與家庭休閒」變項的滿意度越低，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越則愈低。

三、工作內容與組織承諾各構面之關聯性

在「工作內容」與「努力承諾」、「價值承諾」及「留職承諾」等各變項間，均呈現顯著的中度正相關，其中以「價值承諾」變項之相關強度最高；另就整體「工作生活品質」構面與整體「組織承諾」構面間，亦呈現中度正相關，各變項間有關聯性存在。此與陳美志（2001）、許良橋（2006）、林蕙雅（2007）及余世銘（2008）等的研究結果在「工作內容」與「組織承諾」各變項間有正相關相符。

本研究結果顯示公路監理人員對於工作生活品質構面之「工作內容」變項的滿意度越高，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越高（呈現中度相關）；反之，對「工作內容」變項的滿意度越低，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越則愈低。

四、工作尊榮感與組織承諾各構面之關聯性

在「工作尊榮感」與「努力承諾」、「價值承諾」及「留職承諾」等各變項間，均呈現顯著的中度正相關，其中以「價值承諾」變項之相關強度最高；另就整體「工作生活品質」構面與整體「組織承諾」構面間，亦呈現中度正相關，各變項間有關聯性存在。此與陳美志（2001）、許良橋（2006）、黃國倫（2008）及余世銘（2008）等的研究結果在「工作尊榮感」與「組織承諾」各變項間有正相關相符。

本研究結果顯示公路監理人員對於工作生活品質構面之「工作尊榮感」變項的滿意度越高，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越高（呈現中度相關）；反之，

對「工作尊榮感」變項的滿意度越低，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越則愈低。

五、人際關係與組織承諾各構面之關聯性

在「人際關係」與「努力承諾」、「價值承諾」及「留職承諾」等各變項間，均呈現顯著的中度正相關，其中以「留職承諾」變項之相關強度最高；另就整體「工作生活品質」構面與整體「組織承諾」構面間，則呈現高度正相關，各變項間有關聯性存在。此與許良橋（2006）及林蕙雅（2007）等的研究結果在「人際關係」與「組織承諾」各變項間有正相關相符。

本研究結果顯示公路監理人員對於工作生活品質構面之「人際關係」變項的滿意度越高，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越高（呈現中度相關）；反之，對「人際關係」變項的滿意度越低，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越則愈低。

六、工作生活品質與組織承諾各構面之關聯性

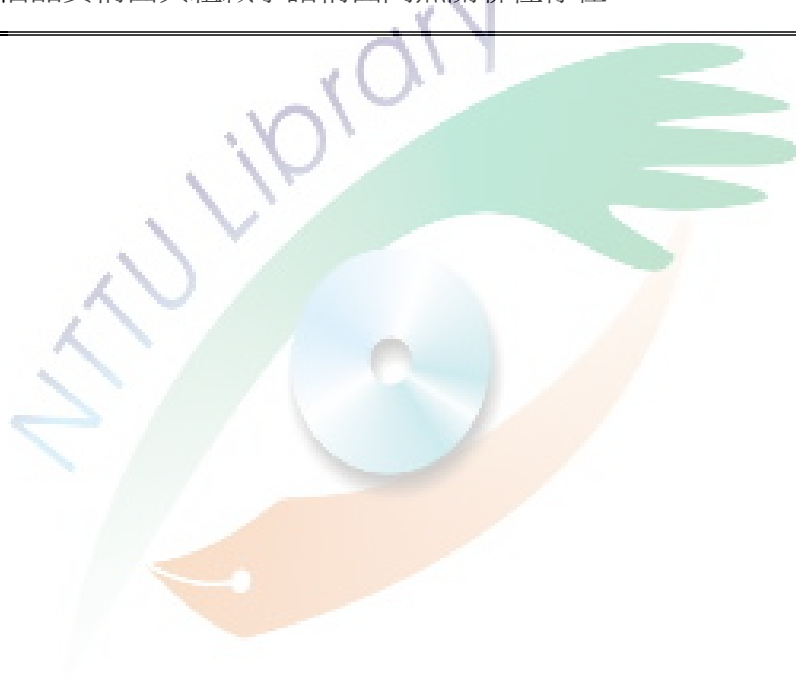
在整體「工作生活品質」與「努力承諾」、「價值承諾」及「留職承諾」等各變項間，均呈現顯著的中度正相關，其中以「留職承諾」變項之相關強度最高；另就整體「工作生活品質」構面與整體「組織承諾」構面間，則呈現高度正相關，各變項間有關聯性存在。此與陳美志（2001）、陳明國（2004）、王迺渠（2005）、許良橋（2006）、林蕙雅（2007）、黃國倫（2008）及余世銘（2008）等的研究結果在「工作生活品質」與「組織承諾」各變項間有正相關相似。

本研究結果顯示公路監理人員對於整體「工作生活品質」構面的滿意度越高，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越高（呈現中度相關）；反之，對「工作生活品質」構面的滿意度越低，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越則愈低。

綜上分析結果顯示，公路監理人員對於工作生活品質與組織承諾構面各變項間之關聯性研究假設與實證結果，如表 4-39 所示：

表 4-39 工作生活品質與組織承諾構面各變項間之關聯性研究假設與驗證結果彙整表

研 究 假 設	實證結果	
	假設成立	假設不成立
1.工作環境與組織承諾構面間無關聯性存在。		○
2.工作與家庭休閒與組織承諾構面項間無關聯性存在。		○
3.工作內容與組織承諾構面間無關聯性存在。		○
4.工作尊榮感與組織承諾構面間無關聯性存在。		○
5.人際關係與組織承諾構面間無關聯性存在。		○
6.整體工作生活品質構面與組織承諾構面間無關聯性存在。		○



第五節 工作生活品質對組織承諾之 預測力分析

本節主要在探討「工作生活品質」對「組織承諾」等構面變項的預測力，本研究係以迴歸分析來檢測兩變項之間的線性關係，進而分析兩變項之間的預測力，乃運用簡單迴歸（Simple regression）進行考驗檢測，根據邱皓政（2007）所指簡單迴歸（Simple regression）係指單一獨變項 X（或稱為解釋變項或預測變項）去解釋預測依變項 Y 的過程，經此迴歸分析進行統計檢測，以驗證本研究假設四。

壹、工作生活品質對組織承諾之預測力分析

假設四：工作生活品質對組織承諾構面各變項無顯著預測力。

一、工作生活品質對努力承諾變項之預測力分析

（一）研究假設

工作生活品質對組織承諾之努力承諾無顯著預測力。

（二）簡單迴歸（Simple regression）檢測結果

本研究整體「工作生活品質」構面與組織承諾構面之「努力承諾」變項間預測力分析，經檢測結果摘要，如表4-40所示：

表 4-40 工作生活品質對組織承諾之「努力承諾」變項簡單迴歸結果摘要表 (N=370)

因素構面	B 之 估計值	R 值	R 平方值	F 值	t 值
工作生活品質	常數	9.36			12.09
		.17	.56	.31	164.02
					12.81***

註：*** $p < .001$

（三）結果分析

1. 據表4-46顯示，Beta係數 $R = .56$ 可知「工作生活品質」對「努力承諾」呈現正向線性關係，即「工作生活品質」對「努力承諾」具有預測關係。
2. 「工作生活品質」對「努力承諾」變項間，顯著性 $p = .000$ ， p 值（ $p = .000$ ）

均小於.05，達顯著水準，應拒絕虛無假設，經驗證結果該變項研究假設不成立，顯示「工作生活品質」對「努力承諾」變項間有顯著預測力。

- 3.從上述分析顯示 Beta 係數 $R = .56$ ($t = 12.81$, $p = .000$)，「工作生活品質」預測「努力承諾」有 30.8% 的解釋力，能有效預測力，顯示公路監理人員對於「工作生活品質」構面的滿意度越高，則對「組織承諾」構面之「努力承諾」變項的滿意程度越好。

二、工作生活品質對價值承諾變項之預測力分析

(一) 研究假設

工作生活品質對組織承諾之價值承諾無顯著預測力。

(二) 簡單迴歸 (Simple regression) 檢測結果

本研究整體「工作生活品質」構面與組織承諾構面之「價值承諾」變項間預測力分析，經檢測結果摘要，如表4-41所示：

表 4-41 工作生活品質對組織承諾之「價值承諾」變項簡單迴歸結果摘要表 (N=370)

因素構面	B 之估計值	R 值	R 平方值	F 值	t 值
工作生活品質	常數	1.51			2.78
		.16	.67	.44	291.57

註：*** $p < .001$

(三) 結果分析

- 1.據表4-46顯示，Beta係數 $R = .67$ 可知「工作生活品質」對「價值承諾」呈現正向線性關係，即「工作生活品質」對「價值承諾」具有預測關係。
- 2.「工作生活品質」對「價值承諾」變項間，顯著性 $p = .000$ ， p 值 ($p = .000$) 均小於.05，達顯著水準，應拒絕虛無假設，經驗證結果該變項研究假設不成立，顯示「工作生活品質」對「努力承諾」變項間有顯著預測力。
- 3.從上述分析顯示 Beta 係數 $R = .67$ ($t = 17.08$, $p = .000$)，「工作生活品質」預測「價值承諾」有 44.2% 的解釋力，能有效預測力，顯示公路監理人員對於「工作生活品質」構面的滿意度越高，則對「組織承諾」構面之「價值承諾」變項的滿意程度越好。

三、工作生活品質對留職承諾變項之預測力分析

(一) 研究假設

工作生活品質對組織承諾之留職承諾無顯著預測力。

(二) 簡單迴歸 (Simple regression) 檢測結果

本研究整體「工作生活品質」構面與組織承諾構面之「留職承諾」變項間預測力分析，經檢測結果摘要，如表4-42所示：

表 4-42 工作生活品質對組織承諾之「留職承諾」變項簡單迴歸結果摘要表 (N=370)

因素構面	B 之估計值	R 值	R 平方值	F 值	t 值
工作生活品質	常數	-.75			-.76
		.31	.69	.47	327.29
					18.09***

註： *** P<.001

(三) 結果分析

- 1.據表4-46顯示，Beta係數 $R = .69$ 可知「工作生活品質」對「留職承諾」呈現正向線性關係，即「工作生活品質」對「留職承諾」具有預測關係。
- 2.「工作生活品質」對「留職承諾」變項間，顯著性 $p = .000$ ， p 值 ($p = .000$) 均小於.05，達顯著水準，應拒絕虛無假設，經驗證結果該變項研究假設不成立，顯示「工作生活品質」對「努力承諾」變項間有顯著預測力。
- 3.從上述分析顯示 Beta 係數 $R = .69$ ($t = 18.09$ ， $p = .000$)，「工作生活品質」預測「留職承諾」有 47.1%的解釋力，能有效預測力，顯示公路監理人員對於「工作生活品質」構面的滿意度越高，則對「組織承諾」構面之「留職承諾」變項的滿意程度越好。

四、工作生活品質對組織承諾之預測力分析

(一) 研究假設

工作生活品質對組織承諾無顯著預測力。

(二) 簡單迴歸 (Simple regression) 檢測結果

本研究整體「工作生活品質」構面與組織承諾構面預測力分析，經檢測結果摘要，如表4-43所示：

表 4-43 工作生活品質對「組織承諾」簡單迴歸結果摘要表 (N=370)

因素構面	B 之估計值	R 值	R 平方值	F 值	t 值
工作生活品質	常數	9.99			5.62
		.65	.74	.54	438.02

註：*** $p < .001$

(三) 結果分析

1. 據表4-48顯示，Beta係數 $R = .74$ 可知「工作生活品質」對「組織承諾」呈現正向線性關係，即「工作生活品質」對「組織承諾」具有預測關係。
2. 整體「工作生活品質」對整體「組織承諾」變項間，顯著性 $p = .000$ ， p 值 ($p = .000$) 均小於.05，達顯著水準，應拒絕虛無假設，經驗證結果該變項研究假設不成立，顯示整體「工作生活品質」對整體「組織承諾」變項間有顯著預測力。
3. 從上述分析顯示 Beta 係數 $R = .74$ ($t = 20.93$ ， $p = .000$)，「工作生活品質」預測「組織承諾」有 54.3%的解釋力，能有效預測力，顯示公路監理人員對於整體「工作生活品質」構面的滿意度越高，則對整體「組織承諾」構面的滿意程度越好。

貳、綜合討論

根據對工作生活品質對組織承諾構面的預測力調查分析結果，彙整統計如附表 4-44 所示：

表 4-44 工作生活品質對組織承諾構面預測力分析結果摘要表 (N=370)

因素構面	努力承諾	價值承諾	留職承諾	組織承諾
工作生活品質	具有預測力 (研究假設不成立)	具有預測力 (研究假設不成立)	具有預測力 (研究假設不成立)	具有預測力 (研究假設不成立)

根據研究結果得知，本研究假設四：工作生活品質對組織承諾構面各變項間無顯著預測力，研究假設均不成立。研究結果分述如下：

一、工作生活品質對努力承諾變項之預測力分析

在「工作生活品質」對「努力承諾」變項間有顯著預測力，顯示可預測公路監理人員對於「工作生活品質」構面的滿意度越高，則對「組織承諾」構面之「努力承諾」變項的滿意程度越好。此與陳美志（2001）、黃國倫（2008）及余世銘（2008）等的研究結果在「工作生活品質」與「努力承諾」變項間能有效預測力相似。

二、工作生活品質對價值承諾變項之預測力分析

在「工作生活品質」對「價值承諾」變項間有顯著預測力，顯示可預測公路監理人員對於「工作生活品質」構面的滿意度越高，則對「組織承諾」構面之「價值承諾」變項的滿意程度越好。此與黃國倫（2008）的研究結果在「工作生活品質」與「價值承諾」變項間能有效預測力相符。

三、工作生活品質對留職承諾變項之預測力分析

在「工作生活品質」對「留職承諾」變項間有顯著預測力，顯示可預測公路監理人員對於「工作生活品質」構面的滿意度越高，則對「組織承諾」構面之「留職承諾」變項的滿意程度越好。此與黃國倫（2008）的研究結果在「工作生活品質」與「留職承諾」變項間能有效預測力相符。

四、工作生活品質對組織承諾之預測力分析

在整體「工作生活品質」對整體「組織承諾」構面間有顯著預測力，顯示可預測公路監理人員對於整體「工作生活品質」構面的滿意度越高，則對整體「組織承諾」構面的滿意程度越好。此與黃國倫（2008）的研究結果在整體「工作生活品質」與整體「留職承諾」構面間能有效預測力相符。

綜上分析結果顯示，公路監理人員對於工作生活品質與組織承諾構面各變項間之預測力研究假設與實證結果，如表 4-45 所示：

表 4-45 工作生活品質與組織承諾構面各變項間之預測力研究假設與驗證結果彙整表

研 究 假 設	實證結果	
	假設成立	假設不成立
1.工作生活品質對組織承諾之努力承諾無顯著預測力。		○
2.工作生活品質對組織承諾之留職承諾無顯著預測力。		○
3.工作生活品質對組織承諾之價值承諾無顯著預測力。		○
4.工作生活品質對組織承諾無顯著預測力。		○



第五章 結論與建議

本章主要根據第四章的研究調查分析實證結果，來驗證本研究假設，進而探討公路監理人員工作生活品質與組織承諾間之知覺差異、關聯性與預測力等情形，將研究分析結果彙整成本章結論與建議。首先針對公路監理人員對工作生活品質與組織承諾知覺程度情形提出探討；次對公路監理人員不同人口屬性在工作生活品質與組織承諾的之知覺差異性情形的結果分析，最後探討公路監理人員工作生活品質與組織承諾之間的關聯性與預測力情形，另外根據本研究結果提出建議。本章共分兩節，第一節為結論，第二節為建議。

第一節 結論

本節乃綜合第四章研究分析結果，本研究彙整提出以下結論，茲分述如下：

壹、公路監理人員工作生活品質與組織承諾滿意度現況

一、公路監理人員工作生活品質滿意度現況

對於「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」及「人際關係」等 5 個變項中，滿意度均達有六至七成之間，在「人際關係」變項滿意度最高，次為「工作與家庭休閒」、「工作尊榮感」、「工作內容」，以「工作環境」滿意度最低。

在工作生活品質構面變項的個別 16 個題項中發現：「能與同事間建立良好的友誼」題項滿意度最高，「目前工作環境的空間大小很適中」題項滿意度為最低。

二、公路監理人員組織承諾滿意度現況

在「努力承諾」、「價值承諾」及「留職承諾」等 3 個變項中，滿意度均達有六至七成之間，在「努力承諾」變項滿意度最高，次為「價值承諾」，以「留職承諾」滿意度最低。

在組織承諾構面變項的個別 13 個題項中發現：「對公路監理工作有絕對的忠誠」題項滿意度最高，「如果我繼續留在公路監理機關工作一定會有前途」題項滿意度

最低。

貳、不同屬性變項的公路監理人員在工作生活品質之差異性情形

一、性別

不同性別人員對於「人際關係」變項的知覺程度有顯著差異，滿意程度上男性高於女性，而在「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」及整體「工作生活品質」構面等 5 個變項的知覺程度上，男性與女性則呈現無顯著差異情形。

二、婚姻狀況

不同婚姻狀況人員對於「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等 6 個變項的知覺程度均呈現無顯著差異，顯示已婚或未婚的公路監理人員，不會因婚姻狀況差別，在知覺滿意程度上而有所差異。

三、年齡

不同「年齡」人員對於「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等 6 個變項的知覺程度均呈現無顯著差異，顯示在不同年齡的公路監理人員，不會因年齡差別在知覺滿意程度上而有所差異。

四、服務年資

不同服務年資人員對於「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作尊榮感」及整體「工作生活品質」構面等 4 個變項的知覺程度有顯著差異，經事後比較結果：11-15 年、16-20 年及 21-30 年等人員高於 5 年以下及 6-10 年人員，顯示服務年資較久者，知覺感受程度高於服務年資較低者；而在「工作內容」及「人際關係」等 2 個變項的知覺程度則呈現無顯著差異情形。

五、學歷

不同「學歷」人員對於「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等 6 個變項的知覺程度均呈現無顯著差異。

六、職務

擔任不同職務人員對於「工作內容」、「人際關係」等 2 個變項的知覺程度均呈現有顯著差異，在知覺滿意程度上主管人員均高於非主管人員，而在「工作環境」、「工作與家庭休閒」、「工作尊榮感」及整體「工作生活品質」構面等 4 個變項的知覺程度，則呈現無顯著差異情形。

七、工作類別

擔任不同工作類別人員對於「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等 4 個變項的知覺程度呈現有顯著差異，在知覺滿意程度上技術人員均高於業務人員，而在「工作環境」及「工作與家庭休閒」等 2 個變項的知覺程度則無顯著差異情形。

八、服務機關

不同服務機關人員對於「工作環境」及「工作與家庭休閒」等 2 個變項的知覺程度呈現有顯著差異，經進行事後比較結果：(1)「工作環境」變項：高雄區監理所、屏東監理站(含恆春分站)、旗山監理站及澎湖監理站等機關人員均高於臺東監理站人員。(2)「工作與家庭休閒」變項：高雄區監理所及屏東監理站(含恆春分站)等機關人員高於臺東監理站人員；屏東監理站(含恆春分站)人員高均於高雄區監理所、旗山監理站及澎湖監理站等機關人員，而在「工作內容」、「工作尊榮感」、「人際關係」及整體「工作生活品質」構面等 4 個變項的知覺程度則呈現無顯著差異情形。

另從驗證分析中發現，不同個人屬性對於整體「工作生活品質」構面的滿意程度呈現：

- 1.性別：滿意程度男性高於女性。
- 2.婚姻狀況：滿意程度已婚者高於未婚者。
- 3.年齡：滿意程度以 61 歲以上最高，次依序為 51-60 歲、41-50 歲、30 歲以下，以 31-40 歲滿意程度最低。
- 4.服務年資：滿意程度以 21-30 年最高，次依序為 11-15 年、16-20 年、31 年以上 6-10 年，以 5 年以下滿意程度最低。
- 5.學歷：滿意程度以研究所以上學歷最高，次為高中職以下、專科，以大學學歷滿意程度最低。
- 6.職務：滿意程度以主管人員高於非主管人員。

7.工作類別：滿意程度以技術類高於業務類人員。

8.服務機關：滿意程度以澎湖監理站最高，次依序為屏東監理站（含恆春分站）、高雄區監理所、旗山監理站，以臺東監理站滿意程度最低。

參、不同屬性變項的公路監理人員在組織承諾之差異性情形

一、性別

不同性別人員在「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 4 個變項知覺程度均呈現無顯著差異。

二、婚姻狀況

不同婚姻狀況人員對於「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 3 個變項的知覺程度均呈現有顯著差異，在滿意程度上顯示已婚人員高於未婚人員，而在「努力承諾」變項的知覺程度則呈現無顯著差異。

三、年齡

不同年齡人員對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 4 個變項的知覺程度均呈現有顯著差異，經事後比較結果：（1）「努力承諾」及整體「組織承諾」構面變項：41-50 歲及 51-60 歲高於 30 歲以下及 31-40 歲人員。

（2）「價值承諾」變項：41-50 歲、51-60 歲及 61 歲以上高於 30 歲以下人員；41-50 歲、51-60 歲高於 31-40 歲人員。（3）「留職承諾」變項：41-50 歲、51-60 歲及 61 歲以上高於 30 歲以下及 31-40 歲人員。

四、服務年資

不同服務年資人員對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 4 個變項的知覺程度均呈現有顯著差異，經事後比較結果：（1）「努力承諾」變項及整體「組織承諾」構面：11-15 年、16-20 年及 21-30 年等人員高於 5 年以下人員；21-30 年人員高於 6-10 年人員。（2）「價值承諾」變項：11-15 年、16-20 年及 21-30 年等人員高於 5 年以下人員；21-30 年人員高於 6-10 年及 11-15 年人員。（3）「留職承諾」變項：11-15 年、16-20 年、21-30 年及 31 年以上人員高於 5 年以下人員；11-15 年及 21-30 年等人員高於 6-10 年人員；21-30 年等人員高於 16-20 年人員。

五、學歷

不同學歷人員對於「留職承諾」變項的知覺程度有顯著差異，經進行事後比較結果，高中職以下人員高於大學人員，而在「努力承諾」、「價值承諾」及整體「組織承諾」構面等 3 個變項的知覺程度則呈現無顯著差異情形。

六、職務

不同職務人員對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 4 個變項的知覺程度均呈現有顯著差異，在滿意程度上顯示主管人員均高於非主管人員。

七、工作類別

不同工作類別人員對於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 4 個變項的知覺程度均呈現有顯著差異，在滿意程度上顯示技術類人員均高於業務類人員。

八、服務機關

不同「服務機關」人員在「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」及整體「組織承諾」構面等 4 個變項的知覺程度均呈現無顯著差異，顯示各組織成員，產生一致性的知覺滿意程度，而對「組織承諾」變項呈現無差異情形。

。

另從驗證分析中發現，不同個人屬性對於整體「組織承諾」構面的滿意程度呈現：

- 1.性別：滿意程度男性高於女性。
- 2.婚姻狀況：滿意程度已婚者高於未婚者。
- 3.年齡：滿意程度以 61 歲以上最高，次依序為 51-60 歲、41-50 歲、31-40，以 30 歲以下歲滿意程度最低。
- 4.服務年資：滿意程度以 21-30 年最高，次依序為 11-15 年、16-20 年、31 年以上、6-10 年，以 5 年以下滿意程度最低。
- 5.學歷：滿意程度以研究所以上學歷最高，次為高中職以下、專科，以大學學歷滿意程度最低。
- 6.職務：滿意程度以主管人員高於非主管人員。
- 7.工作類別：滿意程度以技術類高於業務類人員。
- 8.服務機關：滿意程度以屏東監理站（含恆春分站）最高，次依序為臺東監理

站、高雄區監理所、旗山監理站，以澎湖監理站滿意程度最低。

肆、工作生活品質與組織承諾之關聯性

一、工作環境

在「工作環境」與「組織承諾」構面間有關聯性存在，顯示公路監理人員對於工作生活品質構面之「工作環境」變項的滿意度越高，則對「組織承諾」構面各變項的滿意程度越高（呈現中度相關）。與「組織承諾」構面各變項的相關強度大小程度為：「價值承諾」最高，「留職承諾」次之，「努力承諾」最低。

二、工作與家庭休閒

在「工作與家庭休閒」與「組織承諾」構面間有關聯性存在，顯示公路監理人員對於工作生活品質構面之「工作與家庭休閒」變項的滿意度越高，則對「組織承諾」構面各變項的滿意程度越高（呈現低度相關）。與「組織承諾」構面各變項的相關強度大小程度依序為：「留職承諾」最高，「價值承諾」次之，「努力承諾」最低。

三、工作內容

在「工作內容」與「組織承諾」構面間有關聯性存在，顯示公路監理人員對於工作生活品質構面之「工作內容」變項的滿意度越高，則對「組織承諾」構面各變項的滿意程度越高（呈現中度相關）。與「組織承諾」構面各變項的相關強度大小程度依序為：「價值承諾」最高，「留職承諾」次之，「努力承諾」最低。

四、工作尊榮感

在「工作尊榮感」與「組織承諾」構面間有關聯性存在，顯示公路監理人員對於工作生活品質構面之「工作尊榮感」變項的滿意度越高，則對「組織承諾」構面各變項的滿意程度越高（呈現中度相關）。與「組織承諾」構面各變項的相關強度大小程度依序為：「留職承諾」最高，「價值承諾」次之，「努力承諾」最低。

五、人際關係

在「人際關係」與「組織承諾」構面間有關聯性存在，顯示公路監理人員對於工作生活品質構面之「人際關係」變項的滿意度越高，則對「組織承諾」構面各變項的滿意程度越高（呈現中度相關）。與「組織承諾」構面各變項的相關強度大小程度依序為：「留職承諾」最高，「價值承諾」次之，「努力承諾」最低。

六、整體工作生活品質構面

在整體「工作生活品質」與「組織承諾」構面間有關聯性存在，顯示公路監理人員對於整體「工作生活品質」構面的滿意度越高，則對「組織承諾」構面各變項的滿意程度越高（呈現中度相關）。與「組織承諾」構面各變項的相關強度大小程度依序為：「努力承諾」最高，「留職承諾」次之，「價值承諾」最低。

伍、工作生活品質對組織承諾之預測力

一、努力承諾

在「工作生活品質」與「努力承諾」構面間有顯著預測力，顯示公路監理人員對於「工作生活品質」構面的滿意度越高，則對「組織承諾」構面之「努力承諾」變項的滿意程度越好。

二、留職承諾

在「工作生活品質」與「留職承諾」構面間有顯著預測力，顯示公路監理人員對於「工作生活品質」構面的滿意度越高，則對「組織承諾」構面之「價值承諾」變項的滿意程度越好。

三、價值承諾

在「工作生活品質」與「價值承諾」構面間有顯著預測力，顯示公路監理人員對於「工作生活品質」構面的滿意度越高，則對「組織承諾」構面之「留職承諾」變項的滿意程度越好。

四、組織承諾

在整體「工作生活品質」與整體「組織承諾」構面間有顯著預測力，顯示公路監理人員對於整體「工作生活品質」構面的滿意度越高，則對整體「組織承諾」構面的滿意程度越好。

第二節 建議

本節根據本研究實證研究結果之發現與結論，提出研究建議，以供公路監理機關實務執行上及未來研究者之參考，茲將提出之建議分述如下：

壹、對公路監理機關之建議

一、改善工作環境，提升員工工作生活品質

本研究發現，公路監理人員對於工作環境的滿意度程度普遍較低，且「工作環境」變項對於組織承諾具有有相關性及預測力，顯示員工工作生活品質，尤其在「工作環境」變項方面，乃影響員工對組織承諾因素，因此改善「工作環境」因素，如改善工作空間營造、充實更新辦公軟、硬體設備，提供舒適工作環境等，對於提高員工滿意程度，應可提升員工工作生活品質，強化員工對機關組織承諾之滿意程度。

二、強化員工自我工作價值

建立員工自我工作價值是推動個人積極參與工作的原動力，本研究發現公路監理人員在工作生活品質之「工作內容」變項部份，滿意程度不高，顯示對於工作學習、工作的挑戰性及工作成就感等方面，有待建立信任及共同核心目標價值，方能對機關交付之任務積極從事與行動投入。機關組織如亦能落實工作的豐富化，則員工工作投入並勇於接受工作挑戰性，對於強化員工自信心，建立自我工作價值具有正面效果，從本研究結果發現，公路監理人員對於工作生活品質構面之「工作內容」變項的滿意度越高，則對組織承諾構面各變項的滿意程度越高（呈現中度相關），與組織承諾構面變項間乃具關聯性，有其一定的影響程度。

三、提昇公路監理專業知能養成

公路監理機關相關法令規定繁雜，涉及專業領域與經驗知識的深入了解，如何運用學習、訓練養成及傳承等機制的有效發揮，對於機關或組織成員是重要且持續努力的方向，從研究發現公路監理人員對於工作中學習新的技能、具有挑戰性及獲得成就感的滿意程度較為不高，因此提供員工學習新的技能機會、環境，賦予工作

更具挑戰性。例如強化知識庫的建立、落實專業知能訓練、運用有效率的資訊管理系統及提供新技能學習訓練等，來提昇員工對工作認同與成就，因此建立知識智庫，累積工作實務經驗與知識，加以保存、運用及傳承，避免錯誤或失敗的工作經驗重複發生，亦使組織與成員皆能受惠，達到強化員工工作學習技能養成，促進工作職能，從而組織及成員在優質的工作環境學習、成長，進能更有效率的服務民眾，提高行政效能與服務成就。

四、加強新進員工對機關組織認同及向心力

本研究發現，公路監理人員對組織承諾構面各變項中「留職承諾」滿意度最低。從實證研究結果發現，服務年資在「5 年以下」及年齡在「30 年以下」之人員滿意度最低，而服務年資較久人員比服務年資較短人員，在組織承諾上顯著有較高的「組織承諾」差異。由於公路監理機關是以服務民眾為主軸的單位，須直接面對接觸服務民眾，加上相關主管業務繁多，及工作壓力的產生，對新進人員或工作經驗較短者（年齡較輕者），「留職承諾」的滿意程度較低。因此公路監理機關對於新進人員應多給予關心鼓勵及關注，如加強輔導其適應機關環境、工作性質及專職教育訓練，建立自信心，強化其對組織認同，同事間應建立經驗傳承及良好友誼，協助排除對監理業務的工作障礙，使其樂於從事職場工作的心態，秉持積極從事態度，堅定對監理機關的向心力，使其感受更願意留在監理機關服務決心。

綜合研究分析結果發現，公路監理人員對於工作生活品質與組織承諾構面及各變項間呈現均有顯著相關性及預測力，顯示工作生活品質滿意程度的高低，確會影響組織承諾的高低程度，且呈現正向關聯性，亦即表示公路監理人員的工作生活品質滿意度愈高，其對機關組織承諾的滿意度就愈高，因此在公路監理機組織關變革及面臨變遷挑戰的同時，亦須因應如組織再造、策略優勢的掌握、新進員工關係管理及創新服務理念等過程與問題，機關與組織成員間應各扮演好本身角色，減少衝突與對立，提昇組織成員的工作生活品質，形成正面與適當作為的組織文化及氣候，是增進整體組織運作效能，完成任務與目標的重要因素。

貳、對後續研究者建議

一、研究對象及推論範圍

本研究對象公路監理人員係以交通部公路總局高雄區監理所及其所屬轄站為研究對象，無法推論至其他區域之監理單位之公路監理人員，對後續研究者可擴大研究範圍至其他區域監理單位，以研究驗證其間或整體公路監理人員之差異情形，使研究結果更具代表性。

二、研究方法

本研究乃以文獻分析法及問卷調查法為主，故可能造成客觀性不夠或有不甚周延之慮，建議後續研究者可採用質性研究方法，以訪談或其他研究方法加以研究或驗證，以期研究更具客觀性及完整性。

三、研究變項之限制

對於本研究由於在監理機關文獻資料之有限，時間與人力上的限制，本研究僅以部分變項來探討，致未能對研究對象作廣泛、長期觀察並加以分析比較其變化，對於研究結果之敘述，無法更完整與周詳，建議後續研究者可依據研究樣本特性，加入其他研究構面及變項，更廣泛實施變項的研究，以瞭解不同研究變項及結果差異關係。

參考文獻

一、中文部份

- 丁 虹（1987），**企業文化與組織承諾之關係研究**，政治大學企業管理研究所博士論文，未出版，臺北市。
- 牛仁傑（2005），**軍事組織不同屬性成員工作生活品質知覺、組織承諾與組織績效之關聯性探討—以軍事基地為例**，東華大學企業管理學系，未出版，花蓮縣。
- 王永大（1996），**公部門工作生活品質之研究—稅務人員為例**，政治大學公共行政研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 王迺桀（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。
- 公路總局（2008年9月30日）。**公路總局簡介【公告】**。臺北市：公路總局（2008年10月5日），取自：http://www.thb.gov.tw/main_01.htm
- 朱鎮明（2003），**政治管理**，臺北市：聯經。
- 吳三靈（1995），**提升工作生活品質**，人事月刊，20（1），46-57。
- 吳定，張潤書，陳德禹，賴維堯（2003），**行政學（上、下）**，臺北市：空中大學。
- 余世銘（2008），**政風人員工作生活品質與組織承諾之研究—以司法院及所屬政風機構為例**，國立臺東大學區域政策與發展研究所碩士論文，未出版，臺東縣。
- 李宗勳（2002），**政府業務委外經營—理論與實務**，臺北：智勝文化。
- 李建慧（2002），**工作生活品質與組織承諾、組織公民行為關聯性之研究—以國產實業建設（股）公司為例**，中原大學企業管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 周文欽（2001），**研究方法概論**，國立空中大學，臺北。
- 林蕙雅（2007），**工作生活品質對組織承諾影響之研究—以臺北市戶政人員為例**，國立政治大學社會科學學院行政管理碩士論文，未出版，臺北市。
- 孫本初、王永大（1997），**工作生活品質之研究**，人事月刊，24（3），20-39。

- 高雄區監理所（2008 年 10 月 9 日）。高雄區監理所介紹【公告】。高雄縣：高雄區監理所（2008 年 10 月 12 日），取自：http://www.komv.gov.tw/index.php?strurl=about_01.htm
- 郭山林（2005），公路監理人員工作投入、工作壓力與工作滿意關係之研究，國立師範大學成人教育研究碩士論文，未出版，高雄市。
- 張俊彥（1994），工作生活品質化的理論與實際—以高雄市政府人事業務為例，人事月刊，19（3），108-119。
- 張惠英（2002），國民小學教師工作價值觀、工作生活品質與組織承諾關係之研究，屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東縣。
- 莊榮霖（1994），國中教職員工作滿足與組織承諾關係之研究—高雄地區市立國中調查分析，國立政治大學公共行政學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 陳孟修（1999），零售業員工的人格特質與工作生活品質對組織承諾、工作投入、服務態度與工作績效的影響之研究，中山大學企業管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 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研究所碩士論文，未出版，臺中縣。
- 陳美志（2001），工作生活品質對組織承諾影響之研究—以關務人員為例，國立政治大學公共行政學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 陳家聲、樊景立（2000），我國國人工作生活品質經驗之研究，管理評論，19（1），31-79。
- 許皓政（2006），量化研究與統計分析(基礎版)—SPSS中文視窗版資料分析範例解析，臺北：五南圖書出版有限公司。
- 曾仕強、劉君政（2000），管理哲學通論，國立空中大學，臺北市。
- 黃國倫（2008），海巡署機動查緝隊人員工作生活品質與組織承諾之研究，國立臺東大學區域政策與發展研究所碩士論文，未出版，臺東縣。
- 黃文賢（1991），基層員工工作生活品質之研究，中原大學企業管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。

黃國隆（1986），中學教師的組織承諾與專業承諾，政治大學學報，53（1），55-84。

楊偉霖（2001），公立學校教師於現階段及預測公辦民營後其工作生活品質知覺對組織承諾及工作行為的影響之研究—以嘉義市國民中小學為例，南華大學管理研究所，未出版，嘉義縣。

廖宗宏（1995），工作生活品質之研究—以我國刑事警察局為對象，中央警官學校警政研究所碩士論文，未出版，桃園縣。

歐陽玲（1994），工作生活品質與臨床護理人員離職意願之探討，東海大學企業管理研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。

歐陽玲（1994），工作生活品質與臨床護理人員離職意願之探討，東海大學企業管理研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。



二、英文部份

- Ahamed, N. (1981) . Quality of work life : A Need for nderstand .***Indian Management, 20 (11)*** pp: 29-33.
- Blair D Gifford, Raymond F Zammuto, Eric A Goodman, Karen S Hill. (2002) “The relationship between hospital unit culture and nurses, quality of work life / Practitioner application ” , ***Journal of Healthcare Management***. Vol.47, No.1 , pp.13-26.
- Cascio, W.F. (1998) .***Managing Human Resources : Productivity, Quality of Work Life, Profits*** (5th.ed.) . Boston, MA : McGraw-Hill
- Cho, Kyoung Ho (1992) .***Modeling Antecedents of Organizational Commitment in Korean Public Organizations : A Comparison of Public and Private Employees and a Linear Structural Analysis of Commitment among Public Employees***. Unpublished Doctoral Dissertation, Georgia University, Georgia.
- Efraty, D., & Sirgy, M.J. (1990) .The Effects of Quality of Work Life (QWL) on Employee Behavioral Responses.***Social Indicators Research, 22 (1)*** :31-47.
- Kolodny, H, & Van Beinum, Eds. (1983) , ***The Quality of Working Life During 1980s***. New York : Peaeger.
- Levine, M. F., Tylor, J. C., & Davis, I. E. (1984) . Defining quality of working life .***Human Relation, 37 (1)*** :81-104
- Magid, I., & Sidney, R. (1994) An Examination of the Antecedents of Turnover Propensity of Engineers: An Integrated Model. ***Journal of Engineering and Technology Management***, (June. 1994).
- Morris, J H., & Sherman, J. D. (1981) , “Generalizability of organizational research: the case of work commitment”, ***Academy of Management Review***, Vol. 8, No. 3, pp.486-500.

- Mowday, R.T., Porter, L.W. & Steers, R.M. (1982) ***Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover***. New York: Academic Press
- Nadler, D.A. & Lawler, E. E. (1983) .Quality of Working Life--Perspectives and directions. ***Organizational Dynamics***, Winter, 20-30.
- Palumbo, D. J. & Maynard-Moody, S. W. (1991) ***Contemporary Public Administration***, N. Y. Longman Publishing Group.
- Porter, W. L., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P.V. (1974) . Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. ***Journal of Applied Psychology***, 59 (5) : 603-609.
- Randall, D.M. (1987) "Commitment and the Organization: The Organization man Revisited", ***Academy of Management Review***, 12:460-471
- Sager, J.K., Futrell, M.C., & Varadarajan, R. (1989) .Exploring Salesperson Turnover : A Causal Model. ***Journal of Business Research***, 18:303-326.
- Seashore, S. E. (1975) Defining and Measuring the Quality of working Life. in Davis, L.E. & A.B. Ends, ***The Quality of Working Life***, vol.1 : Problems, Prospects, Trends and the State of the Art, New York : The Free Press.
- Sheldon, M.E. (1971) .Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization. ***Administrative Science Quarterly***, 16:143-150.
- Steers, R. M. (1977) "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment." ***Administrative Science Quarterly***, 22:46-56
- Stevens, J. M., Beyer, J., & Trice, H. M. 1978 "Assessing Personal, Role, and Organizational Predictors of Managerial Commitment." ***Academy of Management Journal***, 21(3):380-396
- Sun, B.C. (1988) ***"Quality of working life programs: An empirical assessment of designs and outcomes,"*** unpublished doctoral dissertation Athens, Georgia

Suttle, J L and Hackman, J. R, (1977) , ***Improving Life at Work : Behavioral Science Approaches to Organizational Change***, CA : Good-year, Santa Monica.

Tompkins, N.C. (1993) .Employee satisfaction leads to customer service
Human Resource Magazine.37 (3) .



附錄一、交通部公路總局組織條例

名 稱：	交通部公路總局組織條例 (民國 91 年 01 月 21 日公布)
第 1 條	本條例依交通部組織法第十一條規定制定之。
第 2 條	交通部公路總局（以下簡稱本局）掌理下列事項： 一、公路長期年度與專案工程之規劃、勘查、測量、環評、工程標準之編訂、收費公路計畫及管理事項。 二、公路新闢與改善工程及房屋建築工程事項。 三、省道及重要縣、鄉道之養護、督導、改善工程之設計施工、景觀、交通工程之策劃及設置事項。 四、公路用地之收購、撥用、管理及產業管理事項。 五、公路工程機械業務之策劃與調配、材料管理、維護、保養、存儲及採購事項。 六、公路監理設施計畫、汽車運輸業管理、車輛技術安全與車牌行照管理、駕駛人安全訓練及駕駛人管理事項。 七、汽機車違規裁罰、申訴、路邊稽查及代辦稽徵稅費等事項。 八、其他有關公路工程及監理行政事項。
第 3 條	本局設六組，分別掌理前條所列事項，並得分科辦事。
第 4 條	本局設資訊室，掌理有關公路監理及公路工程業務電腦化管理事項，並得分科辦事。
第 5 條	本局設秘書室，掌理出納、文書、檔案管理、印信、研考、公共關係、法制、事務管理、財務管理、公路民防業務事項及不屬於其他各組、室事項，並得分科辦事。
第 6 條	本局為辦理公路養護工程，分為五區或六區，各設養護工程處；其組織通則另定之。
第 7 條	本局為辦理公路新闢工程，得設各臨時工程處，於完工驗收後六個月內裁撤；其組織準則另定之。
第 8 條	本局為辦理公路監理業務，分為五區，各設監理所；其組織通則另定之。
第 9 條	本局為辦理汽車駕駛技術人員、公路從業人員及本局所屬各機關員工之訓練；分設訓練所，其組織另以法律定之。
第 10 條	本局為辦理公路工程材料土壤試驗，得設材料試驗所，其組織另以法律定之。
第 11 條	本局置局長一人，其資位依交通事業人員資位職務薪給表之規定，或職務列簡任第十三職等，綜理局務，並指揮監督所屬員工；副局長三人，其中一人，職務列簡任第十二職等，襄助局務。
第 12 條	本局置總工程司一人，承局長之命，綜理工程技術事項。
第 13 條	本局置主任秘書一人，副總工程司四人，組長六人，室主任二人，副組長六人，室副主任一人，專門委員三人至五人，正工程司三十二人至四十人

	，科長三十二人至四十人，其中十二人，由副工程司以上人員兼任，三人由副工程司或視察、專員以上人員兼任、秘書二人、視察十一人至十五人、專員四十人至五十人、副工程司三十五人、幫工程司三十五人、科員五十五人至七十一人、工務員三十五人至四十五人、助理工務員十八人、助理員三人、辦事員二十四人、書記二十九人至三十七人、機務士、司機、文書士、事務士等計六十人至七十六人。 本條例施行前，原臺灣省政府交通處公路局原依雇員管理規則僱用之現職雇員，其未具任用資格者，得占用前項書記職缺，繼續僱用至離職時為止。 本條例施行前，原交通部路港防護團以公務人員任用法任用之現職人員四人，於該團裁撤後移撥至本局者，得以原職稱原官等繼續任用至離職時為止，出缺後不補。
第 14 條	本局為辦理重要公路新建及改善工程，原依技術人員任用條例、公務人員任用法任用之新工工程處人員正工程司十六人，職務列薦任第八職等至第九職等，其中五人得列簡任第十職等；副工程司二十二人，職務列薦任第七職等至第八職等；幫工程司五十人，職務列薦任第六職等至第七職等；工務員五十人，職務列委任第五職等或薦任第六職等至第七職等；助理工務員六十人，職務列委任第三職等至第五職等。 前項人員得依工程施工需要派駐各施工地點，受本局所在地區工程處處長指揮監督，為便利施工並得視需要兼任辦理新工業務單位主管職務。
第 15 條	本局設人事室，置主任一人，職務列薦任第九職等至簡任第十職等，依法辦理人事管理事項；其餘所需工作人員，就本條例所定員額內派充之。
第 16 條	本局設會計室，置會計主任一人，職務列薦任第九職等至簡任第十職等；副主任一人，職務列薦任第九職等；依法辦理歲計、會計及統計事項；其餘所需工作人員，就本條例所定員額內派充之。
第 17 條	本局設政風室，置主任一人，職務列薦任第九職等至簡任第十職等；依法辦理政風事項；其餘所需工作人員，就本條例所定員額內派充之。
第 18 條	本局人員之任用，除本條例另有規定外，適用交通事業人員任用條例。但人事、會計、政風人員之任用，並應適用人事、會計、政風人員任用相關規定。
第 19 條	本條例所列各職稱之資位，依交通事業人員資位職務薪給表之規定。適用公務人員任用法之人事、會計、政風人員各職稱之官等職等，除本條例另有規定外，依公務人員任用法有關職務列等表之規定。但人事、主計、政風機構列委任第四職等至第五職等之職稱，得以個別職稱之員額二分之一以內列薦任第六職等。
第 20 條	本局辦事細則，由本局擬訂，報請交通部核定之。
第 21 條	本條例施行日期，由行政院以命令定之

附錄二、交通部公路總局各區監理所組織通則

名 稱	交通部公路總局各區監理所組織通則(民國 91 年 01 月 21 日公布)
第 1 條	本通則依交通部公路總局組織條例第八條規定制定之。
第 2 條	交通部公路總局各區監理所(以下簡稱各區監理所)掌理下列事項： 一、車輛檢驗、發照登記及審核管理事項。 二、汽車駕駛人執照與技工執照考驗、核發、審核及駕訓班管理事項。 三、公民營汽車運輸業督導管理事項。 四、規費及代辦業務事項。 五、自用車輛違規裁罰事項。 六、營業車輛與機車違規裁罰、各類汽車違規申訴及路邊稽查等事項。 七、其他有關各項公路監理事項。
第 3 條	各區監理所設六課，分別掌理前條所列事項。
第 4 條	各區監理所設資訊室，掌理監理業務電腦化資料處理、電腦設施操作及維護事項。
第 5 條	各區監理所設秘書室，掌理研考、文書、印信、檔案管理、出納、事務管理、財產管理及不屬於其他各課、室事項。
第 6 條	各區監理所之等別及員額，依第八條之規定。 各區監理所之設立、應適用之等別及其變更，由交通部報請行政院核定之。
第 7 條	各區監理所置所長一人，綜理所務，並指揮監督所屬員工；副所長二人，襄助所務。
第 8 條	一等監理所置課長六人、室主任二人、副工程司二人、視察一人、幫工程司十七人、稽查三十二人、工務員二十七人、課員四十四人、助理員五人、助理工務員十九人、辦事員一百十九人、書記五十七人、機務士、司機、文書士、事務士等計七十一人。 二等監理所置課長六人、室主任二人、副工程司二人、視察一人、幫工程司二十二、稽查二十八人、工務員三十人、課員三十七人、助理員四人、助理工務員二十八人、辦事員一百零八人、書記五十人、機務士、司機、文書士、事務士等計四十四人。 三等監理所置課長六人、室主任二人、副工程司二人、視察一人、幫工程司十一人至十八人、稽查二十人至二十五人、工務員十七人至二十六人、課員十八人至二十八人、助理員三人至四人、助理工務員十六人至二十三人、辦事員六十七人至九十二人、書記二十一人至三十二人、機務士、司機、文書士、事務士等計二十七人至三十七人。 本通則施行前，原臺灣省政府交通處公路局各區監理所原依雇員管理規則僱用之現職雇員，其未具任用資格者，得占用第一項至第三項書記職缺，繼續僱用至離職時為止。 依公務人員任用相關法律任用之現職護士及原交通部公路局臺北區監理所蘭陽管制站依派用人員派用條例派用之現職人員，於該站裁撤後移撥至臺北區監理所者，均得以原職稱原級別、原官等繼續任用至離職時為止。

第 9 條	各區監理所設人事室，置主任一人，其資位依交通事業人員資位職務薪給表之規定，或職務列薦任第八職等至第九職等，依法辦理人事管理事項；其餘所需工作人員，就本通則所定員額內派充之。
第 10 條	各區監理所設會計室，置會計主任一人，其資位依交通事業人員資位職務薪給表之規定，或職務列薦任第八職等至第九職等，依法辦理歲計、會計及統計事項；其餘所需工作人員，就本通則所定員額內派充之。
第 11 條	各區監理所設政風室，置主任一人，其資位依交通事業人員資位職務薪給表之規定，或職務列薦任第八職等至第九職等，依法辦理政風事項；其餘所需工作人員，就本通則所定員額內派充之。
第 12 條	各區監理所為應轄區業務需要，得設監理站，置站長一人、副站長一人，並得視業務需要設三股至五股，股置股長一人，由課員或工務員以上人員兼任。各監理站得視業務需要設監理分站，置分站長一人；其餘所需工作人員，就本通則所定員額內派充之。
第 13 條	各區監理所人員之任用，適用交通事業人員任用條例。但人事、會計、政風人員之任用，並應適用人事、會計、政風人員任用相關規定。
第 14 條	本通則所列各職稱之資位，依交通事業人員資位職務薪給表之規定辦理。適用公務人員任用法之人事、會計、政風人員各職稱之官等職等，除本通則另有規定外，依公務人員任用法有關職務列等表之規定。但人事、主計、政風機構列委任第四職等至第五職等之職稱，得以個別職稱之員額二分之一以內列薦任第六職等。
第 15 條	各區監理所辦事細則，由各區監理所擬訂，層請交通部核定之。
第 16 條	本通則施行日期，由行政院以命令定之。

附錄三、公路監理人員工作生活品質與組織承諾調查問卷 (學者、專家內容效度審核用)

敬愛的師長及專家先進您好：

這是一份有關於研究論文問卷，本研究主題為「公路監理人員工作生活品質與組織承諾之研究」，其動機、目的，及文獻探討主要在探討分析對於公路監理人員個人屬性在工作生活品質構面上與組織承諾之間的關係，為使本問卷內容更符合研究調查實務及效度，以建立本研究「預試問卷」參考，更臻預試問卷內容效度之完整，俾後續研究調查進行與分析，敬請師長及專家先進百忙中，不吝對問卷內容提出指正，煩勞賜教，不勝感荷。專此，順頌安祺

國立臺東大學區域政策與發展研究所

研究生：周志昌 敬上

聯絡電話：0912788501

本量表共分為三部份，第一部分是「工作生活品質量表」、第二部份是「組織承諾量表」、第三部份是「基本資料」，惠請您逐項作答。

第一部份：工作生活品質量表

填答說明：下列各項題目是敘述有關您在目前工作中產生的各種知覺感受或看法，請您依實際情況，分別在每項敘述後適當的空格「☐」內打「✓」作答，以代表你對該項感覺或看法的意見。

題號	題 項	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
		5	4	3	2	1
A01	目前的工作環境是舒適的。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A02	目前的工作環境是安全的。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐

題 號	題 項	非常 同意 5	同 意 4	無 意 見 3	不 同 意 2	非常 不同 意 1
A03	目前的辦公設備非常周全。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A04	目前工作環境的空間大小很適中。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A05	目前工作氣氛是和諧的。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A06	目前的工作內容具有多樣豐富性。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A07	目前的工作具有挑戰性。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A08	我能從目前的工作中獲得成就感。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A09	我能從目前的工作中學習新的技能。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A10	我對於目前員工教育訓練感到滿意。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A11	目前的工作讓我覺得工作壓力很大。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A12	公路監理機關的升遷機會是公平的。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐

題 號	題 項	非常 同意 5	同 意 4	無 意 見 3	不 同 意 2	非常 不同 意 1
A13	公路監理機關的績效考核制度是公平的。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A14	公路監理機關的獎懲作業是公平的。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A15	對於單位的工作輪調制度是公平的。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A16	單位主管能一視同仁的對待部屬。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A17	我以我的工作為榮。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A18	我覺得我的工作能使家人以我為榮。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A19	我覺得親友鄰居羨慕我的工作。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A20	我覺得公路監理人員有很好的形象。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A21	公路監理工作有良好的前途發展。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A22	目前工作上的假期我很滿意。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐

題 號	題 項	非常 同意 5	同 意 4	無 意 見 3	不 同 意 2	非常 不同 意 1
A23	目前工作上的福利制度我很滿意。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A24	目前的工作待遇所得我很滿意。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A25	我會經常與同仁溝通討論互相幫忙。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A26	我的工作受到同仁們的尊重。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A27	機關主管人員願意接受不同意見表達。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A28	我目前的工作不需要經常加班。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A29	我目前的工作時間能配合我的休閒生活。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
A30	我目前的工作能配合家人的生活。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐

第二部份：組織承諾量表

填答說明：此部份係以匿名作答，係以敘述個人屬性區別的各種狀況，請您依實際情況，分別在每項敘述後實際狀況的空格「☐」內打「✓」，以代表你個人屬性區別的各種狀況。

題號	題 項	非常同意 5	同 意 4	無意見 3	不 同意 2	非常不同意 1
B01	我會自我克服工作上的困難。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
B02	我願意為爭取單位的榮譽而全力以赴。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
B03	我會主動幫助其他同仁解決工作上的困難。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
B04	我會主動將工作經驗與新進同仁分享。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
B05	我願意付出本職以外的努力，協助達成任務。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
B06	我會主動學習工作上所需的專業知識與技能。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
B07	提起自己努力工作的成果時，會感到驕傲。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐

題號	題 項	非常同意 5	同 意 4	無意見 3	不同意 2	非常不同意 1
B08	我對公路監理工作有絕對的忠誠。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
B09	我非常認同公路監理工作的價值觀。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
B10	我支持公路監理機關推行的各項措施和活動。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
B11	公路監理機關是值得奉獻努力的好單位。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
B12	服務於監理機關在我的工作成就與生涯發展中有很大的意義。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
B13	我對於所服務的單位具有強烈的歸屬感。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
B14	我非常關心公路監理機關的未來發展。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
B15	我很慶幸成為公路監理機關的一份子。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
B16	我覺得從事公路監理工作是個人最好的選擇。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐

題號	題 項	非常同意 5	同 意 4	無意見 3	不同意 2	非常不同意 1
B17	我選擇到公路監理機關服務是一個正確的決定。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
B18	我認同公路監理工作理念不會考慮更換其他工作。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
B19	如果我繼續留在公路監理機關工作一定會有前途。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐
B20	我很希望能在公路監理機關工作到退休。 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____	☐	☐	☐	☐	☐

第三部份：基本資料

填答說明：此部份係以匿名作答，資料純粹作學術分析，請您依實際情況，分別在適當的空格「☐」內打「✓」。

1. 性別：1 ☐ 男 2 ☐ 女 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____
2. 婚姻狀況：1 ☐ 已婚 2 ☐ 未婚 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____
3. 年齡：1 ☐ 30 歲（含）以下 2 ☐ 31-40 歲 3 ☐ 41-50 歲 4 ☐ 51-60 歲、5 ☐ 61 歲（含）以上 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____
4. 您在公路監理機關服務年資：1 ☐ 5 年（含）以下 2 ☐ 6-10 年 3 ☐ 11-15 年 4 ☐ 16-20 年 5 ☐ 21-30 年 6 ☐ 31 年（含）以上 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____
5. 學歷：1 ☐ 高中、職（含）以下 2 ☐ 專科 3 ☐ 大學 4 ☐ 研究所（含）以上 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____
6. 職務：1 ☐ 主管人員 2 ☐ 非主管人員 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____
7. 工作類別：1 ☐ 技術類（考、檢驗業務、資訊業務、技工、司機） 2 ☐ 業務類（一般行政業務人員及含人事、政風、會計人員） 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____
8. 服務機關：1 ☐ 高雄區監理所 2 ☐ 屏東監理站（含恆春分站） 3 ☐ 旗山監理站 4 ☐ 臺東監理站 5 ☐ 澎湖監理站 審閱意見： ☐ 適用 ☐ 不適用刪除 ☐ 修正後適用 ☐ 修正提項內容：_____

問卷到此結束，感謝您的協助填答，為了資料的完整性，煩請您再檢視是否有漏填題項，再次衷心感謝您所提供的寶貴意見。

附錄四、公路監理人員工作生活品質與組織承諾調查問卷修正分析表
(學者、專家內容效度調查問卷修正意見)

第一部份：工作生活品質量表

量測構面	量測題項	學者、專家修正意見	修正結果
工作環境	A01 目前的工作環境是舒適的。		保留
	A02 目前的工作環境是安全的。		保留
	A03 目前的辦公設備非常周全。		保留
	A04 目前工作環境的空間大小很適中。		保留
	A05 目前工作氣氛是和諧的。	鄭承昌博士：本題項不適用刪除。	本題項刪除
工作內容	A06 目前的工作內容具有多樣豐富性。	林聰男主任：本題項不適用刪除。	保留
	A07 目前的工作具有挑戰性。		保留
	A08 我能從目前的工作中獲得成就感。	周文欽博士：本題項刪除「我」字。	修正
	A09 我能從目前的工作中學習新的技能。	周文欽博士：本題項刪除「我」字。	修正
	A10 我對於目前員工教育訓練感到滿意。	周文欽博士：本題項刪除「我」字。	修正
	A11 目前的工作讓我覺得工作壓力很大。	鄭承昌博士：本題項不適用刪除。	本題項刪除
公平性	A12 機關的升遷機會是公平的。		保留
	A13 機關的績效考核制度是公平的。		保留
	A14 機關的獎懲作業是公平的。	鄭承昌博士：本題項與 A13 題項重疊，不適用刪除。	本題項刪除
	A15 對於單位的工作輪調制度是公平的。		保留
	A16 單位主管能一視同仁的對待部屬。		保留
工作尊榮感	A17 我以我的工作為榮。		保留
	A18 我覺得我的工作能使家人以我為榮。	周文欽博士：本題項刪除「我覺得」三字。	修正

	A19	我覺得親友鄰居羨慕我的工作。	周文欽博士：本題項刪除「我覺得」三字。	修正
	A20	我覺得公路監理人員有很好的形象。	周文欽博士：本題項刪除「我覺得」三字。	修正
	A21	公路監理工作有良好的前途發展。	鄭承昌博士：本題項不適用刪除。	本題項刪除
俸給福利	A22	目前工作上的假期我很滿意。		保留
	A23	目前工作上的福利制度我很滿意。		保留
	A24	目前的工作待遇所得我很滿意。		保留
	A25	機關的獎勵制度我很滿意。		本題項為新增題項
人際關係	A26	我會經常與同仁溝通討論互相幫忙。	魏俊華博士：修正為「我會經常與同仁溝通討論，互相幫忙。」 周文欽博士：本題項刪除「我」字。	修正
	A27	我的工作受到同仁們的尊重		保留
	A28	機關主管人員願意接受不同意見表達。	魏俊華博士：本題項與「人際關係」構面無關，應修正或刪除。 林聰男主任：本題項修正為「我的意見主管樂意參採。」	保留
	A29	能與同事間建立良好的友誼。		本題項為新增題項
工作與家庭休閒	A30	我目前的工作不需要經常加班。	周文欽博士：刪除「我目前的」等字。	修正
	A31	我目前的工作時間能配合我的休閒生活。	周文欽博士：刪除「我目前的」等字。	修正
	A32	我目前的工作能配合家人的生活。	林聰男主任：本題項修正為「機關主管重視員工家庭生活。」或刪除。 周文欽博士：刪除「我目前的」等字。	修正
	A33	工作地點不會隨意調動。		本題項為新增題項

第二部份：組織承諾量表

量測構面	量測題項	學者、專家修正意見	修正結果
努力承諾	B01 我會自我克服工作上的困難。	周文欽博士：刪除「我」字。	修正
	B02 我願意為爭取單位的榮譽而全力以赴。	周文欽博士：刪除「我」字。	修正
	B03 我會主動幫助其他同仁解決工作上的困難。	魏俊華博士：本題項應移「人際關係」構面。 林聰男主任：本題項不適用刪除。 周文欽博士：刪除「我」字。	本題項刪除
	B04 我會主動將工作經驗與新進同仁分享。	鄭承昌博士：本題項不適用刪除。 孫本初博士：本題項修正為「我會主動將工作上的經驗與新進同仁分享。」 周文欽博士：刪除「我」字。	本題項刪除
	B05 我願意付出本職以外的努力，協助達成任務。	周文欽博士：刪除「我」字。	修正
	B06 我會主動學習工作上所需的專業知識與技能。	周文欽博士：刪除「我」字。	修正
	B07 提起自己努力工作的成果時，會感到驕傲。	鄭承昌博士：本題項不適用刪除。	本題項刪除
價值承諾	B08 我對公路監理工作有絕對的忠誠。	周文欽博士：刪除「我」字。	修正
	B09 我非常認同公路監理工作的價值觀。	周文欽博士：刪除「我」字。	修正
	B10 我支持公路監理機關推行的各項措施和活動。	孫本初博士：本題項修正為「我支持公路監理機關所推行的各項措施和活動。」 周文欽博士：刪除「我」字。	修正
	B11 公路監理機關是值得奉獻努力的好單位。		保留
	B12 服務於監理機關在我的工作成就與生涯發展中有很大的意義。	鄭承昌博士：本題項雙重概念，不適用刪除。 魏俊華博士：本題項應移「工作尊榮感」構面。	本題項刪除
	B13 我對於所服務的單位具有強烈的歸屬感。	周文欽博士：刪除「我」字。	修正

	B14	我非常關心公路監理機關的未來發展。	鄭承昌博士：本題項不明確、不具體，不適用刪除。 周文欽博士：刪除「我」字。	本題項刪除
留職 承諾	B15	我很慶幸成為公路監理機關的一份子。	鄭承昌博士：本題項與 A16 題項重疊，不適用刪除。 林聰男主任：本題項不適用刪除。 周文欽博士：刪除「我」字。	修正保留
	B16	我覺得從事公路監理工作是個人最好的選擇。	周文欽博士：刪除「我」字。 魏俊華博士：本題項應移「價值承諾」構面。	本題項刪除
	B17	我選擇到公路監理機關服務是一個正確的決定。	周文欽博士：刪除「我」字。 林聰男主任：本題項不適用刪除。 鄭承昌博士：本題項與 A15、A16 題項重疊，不適用刪除。 魏俊華博士：本題項應移「價值承諾」構面。	本題項刪除
	B18	我認同公路監理工作理念不會考慮更換其他工作。	周文欽博士：刪除「我」字。 林聰男主任：本題項不適用刪除。	修正保留
	B19	如果我繼續留在公路監理機關工作一定會有前途。		保留
	B20	我很希望能在公路監理機關工作到退休。	周文欽博士：刪除「我」字。	修正

第三部份：基本資料

量 測 題 項	學者、專家修正意見	修正結果
1.性別：1 ☐ 男 2 ☐ 女		保留
2.婚姻狀況：1 ☐ 已婚 2 ☐ 未婚		保留
3.年齡：1 ☐ 30 歲以下 2 ☐ 31-40 歲 3 ☐ 41-50 歲 4 ☐ 51-60 歲 5 ☐ 61 歲以上		保留
4.您在公路監理機關服務年資： 1 ☐ 5 年（含）以下 2 ☐ 6－10 年 3 ☐ 11－15 年 4 ☐ 16－20 年 5 ☐ 21-30 年 6 ☐ 31 年（含）以上	魏俊華博士：本題項修正為「 在公路監理機關服務年資： 1 ☐ 5 年以下 2 ☐ 6－10 年 3 ☐ 11－15 年 4 ☐ 16－20 年 5 ☐ 21-30 年 6 ☐ 31 年以上」	修正
5.學歷：1 ☐ 高中、職（含）以下 2 ☐ 專科 3 ☐ 大學 4 ☐ 研究所（含）以上	魏俊華博士：本題項修正為「 1 ☐ 高中、職以下 2 ☐ 專科 3 ☐ 大學 4 ☐ 研究所以上	修正
6.職務：1 ☐ 主管人員 2 ☐ 非主管人員		保留
7.工作類別： 1 ☐ 技術類（考、檢驗業務、 資訊業務、技工、司機） 2 ☐ 業務類（一般行政業務 人員及含人事、政風、會計人員）		保留
8.服務機關：1 ☐ 高雄區監理所 2 ☐ 屏東監理站 （含恆春分站） 3 ☐ 旗山監理站 4 ☐ 臺東監理站 5 ☐ 澎湖監理站		保留

附錄五、公路監理人員工作生活品質與組織承諾之研究調查問卷
(預試用)

親愛的公路監理夥伴您好：

非常感謝您的協助，這是一份有關於研究論文問卷，主要內容在探討公路監理人員工作生活品質與組織承諾間知覺差異情形及關連性影響。本問卷之題項無所謂「對」或「錯」，請您依自己的感受與實際經驗勾選，本問卷無需具名，您所填寫的資料，僅作學術研究分析之用，絕不做個案探討，問卷相關資料，亦絕對保密，敬請放心填答。

再次感謝您在繁忙之餘撥冗填答，有您寶貴意見，將使這項學術研究更具價值！衷心感謝您的協助與支持，侯教授及本人謹致最誠摯之謝意。

並祝身體健康、平安、萬事如意！

國立台東大學區域政策與發展研究所

指導教授：侯松茂 教授

研究生：周志昌 敬上

聯絡電話：0912788501

本量表共分為三部份，第一部分是「工作生活品質量表」、第二部份是「組織承諾量表」、第三部份是「基本資料」，惠請您逐項作答。

第一部份：工作生活品質量表

填答說明：下列各項題目是敘述有關您在目前工作中產生的各種知覺感受或看法，請您依實際情況，分別在每項敘述後適當的空格「☐」內打「✓」作答，以代表你對該項感覺或看法的意見。

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
A01 目前的工作環境是舒適的。	☐	☐	☐	☐	☐
A02 目前的工作環境是安全的。	☐	☐	☐	☐	☐
A03 目前的辦公設備非常周全。	☐	☐	☐	☐	☐
A04 目前工作環境的空間大小很適中。	☐	☐	☐	☐	☐
A05 目前的工作內容具有多樣豐富性。	☐	☐	☐	☐	☐

請續填下頁 【第 1 頁 共 4 頁】

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
A06 目前的工作具有挑戰性。	☐	☐	☐	☐	☐
A07 能從目前的工作中獲得成就感。	☐	☐	☐	☐	☐
A08 能從目前的工作中學習新的技能。	☐	☐	☐	☐	☐
A09 對於目前員工教育訓練感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐
A10 機關的升遷機會是公平的。	☐	☐	☐	☐	☐
A11 機關的績效考核制度是公平的。	☐	☐	☐	☐	☐
A12 對於單位的工作輪調制度是公平的。	☐	☐	☐	☐	☐
A13 單位主管能一視同仁的對待部屬。	☐	☐	☐	☐	☐
A14 我以我的工作為榮。	☐	☐	☐	☐	☐
A15 我覺得我的工作能使家人以我為榮。	☐	☐	☐	☐	☐
A16 親友鄰居羨慕我的工作。	☐	☐	☐	☐	☐
A17 公路監理人員有很好的形象。	☐	☐	☐	☐	☐
A18 目前工作上的假期我很滿意。	☐	☐	☐	☐	☐
A19 目前的工作待遇所得我很滿意。	☐	☐	☐	☐	☐
A20 機關的福利制度我很滿意。	☐	☐	☐	☐	☐
A21 機關的獎勵制度我很滿意。	☐	☐	☐	☐	☐
A22 會經常與同仁溝通討論，互相幫忙。	☐	☐	☐	☐	☐
A23 我的工作受到同仁們的尊重	☐	☐	☐	☐	☐
A24 機關主管人員願意接受不同意見表達。	☐	☐	☐	☐	☐
A25 能與同事間建立良好的友誼。	☐	☐	☐	☐	☐
A26 作不需要經常加班。	☐	☐	☐	☐	☐
A27 工作時間能配合我的休閒生活。	☐	☐	☐	☐	☐
A28 工作能配合家人的生活。	☐	☐	☐	☐	☐
A29 工作地點不會隨意調動。	☐	☐	☐	☐	☐

請續填下頁 【第 2 頁 共 4 頁】

第二部份：組織承諾量表

填答說明：下列各項題目是敘述有關您對目前服務機關中，對組織所可能產生之各種感受或看法，請您依實際情況，分別在每項敘述後適當的空格「☐」內打「✓」作答，以代表你對該項感覺或看法的意見。

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
B01 會自我克服工作上的困難。	☐	☐	☐	☐	☐
B02 願意為爭取單位的榮譽而全力以赴。	☐	☐	☐	☐	☐
B03 願意付出本職以外的努力，協助達成任務。	☐	☐	☐	☐	☐
B04 會主動學習工作上所需的專業知識與技能。	☐	☐	☐	☐	☐
B05 對公路監理工作有絕對的忠誠。	☐	☐	☐	☐	☐
B06 非常認同公路監理工作的價值觀。	☐	☐	☐	☐	☐
B07 支持公路監理機關所推行的各項措施和活動	☐	☐	☐	☐	☐
B08 公路監理機關是值得奉獻努力的好單位。	☐	☐	☐	☐	☐
B09 對於所服務的單位具有強烈的歸屬感。	☐	☐	☐	☐	☐
B10 很慶幸成為公路監理機關的一份子。	☐	☐	☐	☐	☐
B11 認同公路監理工作理念不會考慮更換其他工作。	☐	☐	☐	☐	☐
B12 如果我繼續留在公路監理機關工作一定會有前途。	☐	☐	☐	☐	☐
B13 很希望能在公路監理機關工作到退休。	☐	☐	☐	☐	☐

請續填下頁 【第 3 頁 共 4 頁】

第三部份：基本資料

填答說明：此部份係以匿名作答，係以敘述個人屬性區別的各種狀況，請您依實際情況，分別在每項敘述後實際狀況的空格「☐」內打「✓」，以代表你個人屬性區別的各種狀況。

1. 性別：1☐男 2☐女
2. 婚姻狀況：1☐已婚 2☐未婚
3. 年齡：1☐30 歲以下 2☐31—40 歲 3☐41—50 歲 4☐51—60 歲
5☐61—65 歲
4. 您在公路監理機關服務年資：1☐5 年以下 2☐6—10 年
3☐11—15 年 4☐16—20 年
5☐21—30 年 6☐31 年以上
5. 學歷：1☐高中、職以下 2☐專科 3☐大學 4☐研究所以上
6. 職務：1☐主管人員 2☐非主管人員
7. 工作：1☐技術類 2☐業務類
8. 服務機關：1☐高雄區監理所 2☐屏東監理站（含恆春分站）
3☐旗山監理站 4☐臺東監理站 5☐澎湖監理站

問卷到此結束，請您再檢視是否有漏填之處，並煩請將問卷交還發卷者，再次衷心感謝您的寶貴意見及協助。

附錄六、公路監理人員工作生活品質與組織承諾之研究調查問卷 (正式問卷)

親愛的公路監理夥伴您好：

非常感謝您的協助，這是一份有關於研究論文問卷，主要內容在探討公路監理人員工作生活品質與組織承諾間知覺差異情形及關連性影響。本問卷之題項無所謂「對」或「錯」，請您依自己的感受與實際經驗勾選，本問卷無需具名，您所填寫的資料，僅作學術研究分析之用，絕不做個案探討，問卷相關資料，亦絕對保密，敬請放心填答。

再次感謝您在繁忙之餘撥冗填答，有您寶貴意見，將使這項學術研究更具價值！衷心感謝您的協助與支持，侯教授及本人謹致最誠摯之謝意。

並祝身體健康、平安、萬事如意！

國立台東大學區域政策與發展研究所

指導教授：侯松茂 博士

研究生：周志昌 敬上

聯絡電話：0912788501

本量表共分為三部份，第一部分是「工作生活品質量表」、第二部份是「組織承諾量表」、第三部份是「基本資料」，惠請您逐項作答。

第一部份：工作生活品質量表

填答說明：下列各項題目是敘述有關您在目前工作中產生的各種知覺感受或看法，請您依實際情況，分別在每項敘述後適當的空格「☐」內打「☒」作答，以代表你對該項感覺或看法的意見。

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1. 目前的辦公設備非常周全。	☐	☐	☐	☐	☐
2. 目前工作環境的空間大小很適中。	☐	☐	☐	☐	☐
3. 目前的工作環境是舒適的。	☐	☐	☐	☐	☐
4. 目前的工作環境是安全的。	☐	☐	☐	☐	☐
5. 工作時間能配合我的休閒生活。	☐	☐	☐	☐	☐

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
6. 工作能配合家人的生活。	☐	☐	☐	☐	☐
7. 工作不需要經常加班。	☐	☐	☐	☐	☐
8. 能從目前的工作中學習新的技能	☐	☐	☐	☐	☐
9. 目前的工作具有挑戰性。	☐	☐	☐	☐	☐
10. 機關的升遷機會是公平的。	☐	☐	☐	☐	☐
11. 我以我的工作為榮。	☐	☐	☐	☐	☐
12. 親友鄰居羨慕我的工作。	☐	☐	☐	☐	☐
13. 我的工作能使家人以我為榮。	☐	☐	☐	☐	☐
14. 會經常與同仁溝通討論，互相幫忙。	☐	☐	☐	☐	☐
15. 能與同事間建立良好的友誼。	☐	☐	☐	☐	☐
16. 我的工作受到同仁們的尊重。	☐	☐	☐	☐	☐

第二部份：組織承諾量表

填答說明：下列各項題目是敘述有關您對目前服務機關中，對組織所可能產生之各種感受或看法，請您依實際情況，分別在每項敘述後適當的空格「☐」內打「✓」作答，以代表你對該項感覺或看法的意見。

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1. 願意為爭取單位的榮譽而全力以赴。	☐	☐	☐	☐	☐
2. 會自我克服工作上的困難。	☐	☐	☐	☐	☐
3. 會主動學習工作上所需的專業知識與技能。	☐	☐	☐	☐	☐
4. 願意付出本職以外的努力，協助達成任務。	☐	☐	☐	☐	☐
5. 對公路監理工作有絕對的忠誠。	☐	☐	☐	☐	☐
6. 支持公路監理機關所推行的各項措施和活動。	☐	☐	☐	☐	☐
7. 非常認同公路監理工作的價值觀。	☐	☐	☐	☐	☐

8. 公路監理機關是值得奉獻努力的好單位。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
9. 很慶幸成為公路監理機關的一份子。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
10. 認同公路監理工作理念不會考慮更換其他工作。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
11. 很希望能在公路監理機關工作到退休。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
12. 如果我繼續留在公路監理機關工作一定會有前途。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
13. 對於公路監理機關有很強烈的歸屬感。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第三部份：基本資料

填答說明：此部份係以匿名作答，係以敘述個人屬性區別的各種狀況，請您依實際情況，分別在每項敘述後實際狀況的空格「☐」內打「✓」，以代表你個人屬性區別的各種狀況。

1. 性別：☐1 男 ☐2 女
2. 婚姻狀況：☐1 已婚 ☐2. 未婚
3. 年齡：☐30 歲以下 ☐31-40 歲 ☐41-50 歲 ☐51-60 歲 ☐61 歲以上
4. 在公路監理機關服務年資：☐5 年以下 ☐6-10 年 ☐11-15 年
☐16-20 年 ☐21-30 年 ☐31 年以上
5. 學歷：☐1 高中、職以下 ☐2 專科 ☐3 大學 ☐4 研究所以上
6. 職務：☐1 主管人員（含股長） ☐2 非主管人員
7. 工作類別：☐1 技術類（考、檢驗業務、資訊業務、技工、司機）
☐2 業務類（一般行政業務人員及含人事、政風、會計人員）
8. 服務機關：☐1 高雄區監理所 ☐2 屏東監理站（含恆春分站）
☐3 旗山監理站 ☐4 臺東監理站 ☐5 澎湖監理站

問卷題項到此結束，請您再檢視是否有漏填之處，並煩請將問卷交還發卷者，再次衷心感謝您的寶貴意見及協助！