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

交通警察人員工作生活品質與組織承諾之研究—以臺東縣警察局為例

研究生：鄭禎禧 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

交通警察人員工作生活品質與組織承諾之研究—以臺東縣警察局為例

研究生：鄭禎禧 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 鄭禎禧 君

所提之論文 交通警察人員工作生活品質與組織承諾之研究—以臺東縣警察局為例

業經本委員會通過合於 ☑ 碩士學位論文 ☐ 博士學位論文 條件

論文學位考試委員會：孫本初
（學位考試委員會主席）

侯松茂

魏俊華

孫本初

侯松茂
（指導教授）

論文學位考試日期：98 年 6 月 19 日

國立台東大學

附註：1. 本表一式二份經學位考試委員會簽後，送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。
2. 本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

NTTU Library

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文爲本人在 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 九十七 學年度第 二 學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：交通警察人員工作生活品質與組織承諾之研究-以台東縣警察局爲例

本人具有著作財產權之論文全文資料，授權予下列單位：

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

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或上載網站，藉由網路傳輸，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
			V

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：鄭禎禧　　(親筆正楷)

學　　號：　B3096002　　(務必填寫)

日　　期：中華民國　98　年　6　月　19　日

謝　誌

警察人員能利用勤餘時間進修，首要感謝內政部警政署推行「推廣在職教育、鼓勵終身學習」政策，在此鼓勵並希望所有在職警察同仁能善加利用此進修德政，以充實學識。

二年進修期間，感謝靳教授菱菱、李教授玉芬、侯教授松茂、孫教授本初、王教授聖銘、王教授鴻濬、蔡教授西銘、彭教授堅汶、鄭教授承昌、夏教授黎明，在公共事務管理課程上授予教導精闢豐富的專業知識，拓展我在學習上的廣度與深度並奠定學術研究的基本素養。

論文撰寫能順利完成，感謝論文指導教授侯松茂先生懇切的指導與提示；審查教授孫教授本初、魏教授俊華細心指正，鄭教授承昌在統計學上的細膩教授，使論文更趨周延；同窗摯友正男、威良、晃溪、志昌、陽年、絢雯、學姐淑芬、學長國倫及班上同學，在進修學習期間及研究討論過程中相互勉勵，最後感謝內人玉貞及家人的支持與包容，使我全心全力完成學業。

鄭禎禧　謹誌於台東大學區域政策與發展研究所

中華民國98年6月

交通警察人員工作生活品質與組織承諾之研究

鄭禎禧

國立台東大學區域政策與發展研究所

摘要

受通訊科技發達之影響，人們隨時隨地工作，使傳統工作方式界限消失，「工作」嚴重影響到每個人生活方式、家庭、健康、退休福祉，因此「工作生活品質」(Quality of Working Life,QWL）之改善與提升被視為增加、改善員工對組織承諾、勞資和諧與組織生產、效能之間有效方法。

本研究以臺東縣警察局交通警察人員為研究對象，以問卷調查所得進行描述性統計資料分析、差異性分析、相關分析及迴歸分析檢驗，研究結果發現：

一、交通警察人員對「工作生活品質」中之「工作內容」認知滿意度較高，對於「升遷獎勵」滿意度較低。

二、交通警察人員對「組織承諾」的認知程度以「努力承諾」程度較高，對於「價值承諾」程度較低。

三、對「工作生活品質」的知覺滿意度方面：「工作屬性」上外勤人員在「工作內容」、「工作生活品質」高於內勤人員；「職務」上以幹部在「工作尊榮及環境」高於基層員警；「年齡」上，年齡較高者在「升遷獎勵」、「工作生活品質」高於年齡較低者，「工作年資」上，服務年資深者在「工作尊榮及環境」高於服務資淺者。

四、對「組織承諾」程度方面：「工作屬性」上則以外勤人員高於內勤人員；「婚姻狀況」上則以已婚者在「價值、努力承諾」、「組織承諾」高於其他未婚、離婚者，「工作年資」上服務年資深者在「價值、留職承諾」、「組織承諾」高於服務資淺者。

五、「工作生活品質」與「組織承諾」及其他三個因素，除工作生活品質之「升遷獎勵」因素對組織承諾之「努力、留職承諾」因素未達顯著相關外，其餘均有顯著相關存在。

六、對「組織承諾」的預測方面：以「工作生活品質」對「價值承諾」預測力最佳。

因此，本研究歸納認為，若提昇、改善交通警察人員之工作生活品質，能獲得交通警察人員的高度組織承諾及忠誠度，且願意付出更多心力投入工作，進而提昇交通警察組織效能。

關鍵詞：工作生活品質、組織承諾、交通警察

The study on the organizational commitment of the traffic police and their quality of working life

Cheng Chen-Hsi

Abstract

Institute of Regional Policy and Development, National Taitung University

With the advancement of communication technology, one can work anytime and anywhere without limitation. "Working Life", therefore, makes considerable impact on each person's life, family, health, and even retirement welfare. As a result, the improvement of QWL (Quality of Working Life) is regarded as an effective approach to promote the staff's commitment to the organization, to maintain harmonious labor-capital relations, and to increase the productive efficiency of the organization

The research objects are the traffic police of Taitung County Police Department, studied with a well-designed questionnaire. Various analytical methods are employed in the data collected, including descriptive statistics analysis, difference analysis, correlation analysis, and regression analysis. The results are as below:

1. Traffic police has higher (cognitive) satisfaction on the "job content" of QWL and lower satisfaction on "promotion incentives"
2. Traffic police has a higher degree of awareness on "the commitment to the efforts" and a lower degree of awareness on "the commitment to the value" in the "organizational commitment".
3. In term of the perceived satisfaction of QWL:
   - The office duty staff has higher satisfaction than the field duty staff when it comes to the "job content" and QWL in "job attribution" category
   - The higher level staff has higher satisfaction than the basic level police in term of "the honor of the work and the environment" in "job duty" category

- The older staff has higher satisfaction than young staff in terms of "promotion incentives" as well as QWL in “age” category
- The senior staff has higher satisfaction than junior staff in terms of "the honor of the work and the environment" in “service experience” category

4. In terms of the level of "organizational commitment":
   - The field duty staff has higher level of commitment than the office duty staff in “job attribution” category
   - Married staff has higher level of commitment than single or divorced staff in terms of "the commitment to the value of the efforts", and "organizational commitment" in “marriage status” category
   - Senior staff has higher level of commitment than junior staff in terms of "the commitment to the value of staying" and "organizational commitment" in “service experience” category
5. Among “Quality of Working Life," "organizational commitment" and other three factors, all factors were significantly related except for the "promotion reward" factor in QWL corresponding to “the commitment to the efforts and staying” in the “organizational commitment”.
6. In terms of the predictability of "organizational commitment", QWL and "the commitment to the value" have the highest predictability

To summarize, a conclusion could be drawn from this study that with the improvement of QWL, traffic police will respond with higher degree of organizational commitment and loyalty, be willing to pay more efforts to work, and further enhance the efficiency of the whole organizations.

Key words: **quality of working life, organizational commitment, traffic police**

目次

第一章　緒論

第一節　研究問題背景與動機……1
第二節　研究目的與待答問題……5
第三節　研究範圍與限制……6
第四節　名詞解釋……7

第二章　文獻探討

第一節　工作生活品質之意涵與衡量構面……9
第二節　組織承諾之意涵與理論……17
第三節　工作生活品質與組織承諾相關之研究……25
第四節　交通警察組織工作特性分析……28

第三章　研究設計

第一節　研究架構……33
第二節　研究假設……36
第三節　研究對象……37
第四節　研究方法……38
第五節　研究工具……39
第六節　研究流程……58
第七節　資料處理與分析……60

第四章　研究結果分析與討論

第一節　臺東縣警察局交通警察人員背景資料分析……62
第二節　臺東縣警察局交通警察人員工作生活品質與組織承諾之現況分析……65
第三節　不同背景變項之交通警察工作生活品質與組織承諾之差異性分析……73
第四節　臺東縣警察局交通警察人員工作生活品質與組織承諾間之相關分析……93
第五節　臺東縣警察局交通警察人員工作生活品質對組織承諾之迴歸分析……95

第五章　結論與建議

第一節　結論……98
第二節　建議……105

參考文獻.....107

附錄

附錄一　交通警察人員工作生活品質與組織承諾問卷（預試問卷）.....111
附錄一　交通警察人員工作生活品質與組織承諾問卷（正式問卷）.....114

NTTU Library

表次

表 1-1　95 及 96 年全國警察人員人數統計表……..3
表 2-1　工作生活品質在各時期發展重點……..……11
表 2-2　工作生活品質之定義彙整表……...13
表 2-3　國內外學者所提供作生活品質之衡量構面……...15
表 2-4　組織承諾之定義……...18
表 2-5　組織承諾之分類……...20
表 2-6　學者對工作生活品質與組織承諾相關研究. . ……..…….....26
表 2-7　監察院對辦理交通相關業務糾正案缺失問題表……...31
表 3-1　臺東縣警察局交通警察人數一覽表……...38
表 3-2　交通警察人員生活品質問卷建構表……...39
表 3-3　交通警察人員組織承諾問卷建構表……...40
表 3-4　個人屬性變數表……...42
表 3-5　預試問卷建構專家效度之名單……..…….....43
表 3-6　組織承諾項目分析結果摘要表……...44
表 3-7　工作生活品質項目分析結果摘要表……...45
表 3-8　組織承諾量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果……..47
表 3-9　組織承諾量表因素分析結果摘要表……...48
表 3-10 工作生活品質量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果……..49
表 3-11 工作生活品質量表因素分析結果摘要表……...49
表 3-12 組織承諾信度分析摘要表……...51
表 3-13 工作生活品質信度分析摘要表……...52
表 3-14 修正後組織承諾量表……...56
表 3-15 修正後工作生活品質量表……...56
表 3-16 個人屬性變數表……...57
表 4-1　問卷調查回收情形統計表……...63
表 4-2　研究有效問卷樣本資料統計表……...65
表 4-3　組織承諾意見統計表……...67
表 4-4　組織承諾各構面描述性統計表……...68
表 4-5　工作生活品質意見統計表……...69
表 4-6　工作生活品質各構面描述性統計表……...71
表 4-7　性別不同之個人對組織承諾及其各因素 t 檢定結果……...73
表 4-8　工作屬性不同之個人對組織承諾及其各因素 t 檢定結果……...74
表 4-9　職務不同之個人對組織承諾及其各因素 t 檢定結果……75
表 4-10 居住地不同之個人對組織承諾及其各因素 t 檢定結果……75
表 4-11 婚姻狀況不同之個人對組織承諾及其各因素 t 檢定結果……76
表 4-12 年齡不同之個人對組織承諾各因素單因子變異數分析表……...77

表 4-13 警察教育不同之個人對組織承諾各因素單因子變異數分析表.....78
表 4-14 服務年資不同之個人對組織承諾各因素單因子變異數分析表.....79
表 4-15 交通警察年資不同之個人對組織承諾各因素單因子變異數分析表.....80
表 4-16 性別不同之個人對工作生活品質及其各因素 t 檢定結果.....81
表 4-17 工作屬性不同之個人對工作生活品質及其各因素 t 檢定結果.....82
表 4-18 職務不同之個人對工作生活品質及其各因素 t 檢定結果.....83
表 4-19 居住地不同之個人對工作生活品質及其各因素 t 檢定結果.....83
表 4-20 婚姻狀況不同之個人對工作生活品質及其各因素 t 檢定結果.....84
表 4-21 年齡不同之個人對工作生活品質各因素單因子變異數分析表.....85
表 4-22 警察教育不同之個人對工作生活品質各因素單因子變異數分析表.....87
表 4-23 服務年資不同之個人對工作生活品質各因素單因子變異數分析表.....88
表 4-24 交通警察年資不同之個人對工作生活品質各因素單因子變異數分析表
.....89
表 4-25 不同背景變項之交通警察組織承諾之差異情形整理表.....91
表 4-26 不同背景變項之交通警察工作生活品質之差異情形整理表.....92
表 4-27 工作生活品質各因素與組織承諾各因素相關分析表.....93
表 4-28 工作生活品質對組織承諾之價值承諾因素之簡單迴歸分析表.....96
表 4-29 工作生活品質對組織承諾之努力承諾因素之簡單迴歸分析表.....96
表 4-30 工作生活品質對組織承諾之留職承諾因素之簡單迴歸分析表.....96
表 4-31 工作生活品質對組織承諾之簡單迴歸分析表.....96
表 5-1 工作生活品質及其三個因素與組織承諾關聯性驗證.....104
表 5-2 工作生活品質對組織承諾預測力一覽表.....104

圖次

圖 2-1　Steers 的組織承諾前因後果模式理論.....23
圖 2-2　Mowday,Porter 及 Steers 組織承諾前因後果模式.....24
圖 2-3　臺東縣警察局交通組織編制圖.....29
圖 3-1　研究架構圖.....34
圖 3-2　研究流程圖.....59

NTTU Library

第一章　緒論

本章主要闡述本研究問題背景與動機、問題與目的，並說明研究相關名詞界定和研究限制，共分爲四節。第一節爲研究問題背景與動機；第二節爲研究目的與待答問題；第三節爲研究範圍與限制；第四節爲名詞解釋

第一節　研究問題背景與動機

壹、研究問題背景

受時代環境自由化、國際化與民主化潮流的衝擊，國內經濟、社會結構快速變遷，社會治安工作面臨極爲重大的挑戰境界，內政部警政署依據當時「國家發展諮詢會議社會治安諮詢會議」結論，於八十七年九月四日召開警政革新研討會，成立規劃小組研擬「警政再造方案」。主要目的配合當時警政制度運作機制所產生之問題，進行全面性之診斷與檢討，以符合政府再造與治安、交通之警察任務，警政組織檢討整合後更能富於彈性與水平的層級，以期能增進提升警政組織目標效能，主要事項，如警察人員升遷及待遇制度合理化建立，用以鼓勵組織人員士氣與效能；檢討改善人員執勤運作與簡化業務，減少警察協辦工作並回歸相關業管單位執行、以符合人員需求人性化管理方式，推動員警參與各項警察事務、休閒活動、終身學習教育訓練機會，提升警察組織與機關人員專業執法能力，推動建立警察組織與人員間互動、溝通協調機制，組織成員積極參與組織決策事項，凝聚組織之共識任務，達成「警政再造方案」目標，以大眾治安、交通問題需求爲導向，以企業經營管理精神，推行警察機關執行全面品質管理(TQM)理念，活化警察組織因應治安、交通環境變遷挑戰，加速警政組織改革工作，提升警察人員公共服務效能並重視工作生活品質的理念。

QWL 的演進大致上以 1970 年爲分界點，屬於人力資源管理史權變理論時期理念，1970 年代以前， 所注重焦點在組織提供成員有良好、健康的工作環境並保障其合理待遇、工作權、適當休閒活動的員工權力，目的在營造監督管理者與勞動者間整體和諧關係，極具影響勞動者工作權與勞資雙方權利義務關係、就業機會之立法。1970 年代以後， QWL 運動因受全球爆發之能源危機而牽引的

通貨膨脹，影響企業經營管理者，開始瞭解員工在工作職場中的社會與心理行為對員工的影響，在人力資源管理方法上引進行為科學知識與技術方案，例如實施品質管理理念、提供彈性並豐富多樣、挑戰性工作機會、機器設備改良、賦予員工工作上較大裁量權並鼓勵積極參與公司各項決策，激發員工工作上與組織協調合作意願，重視人力資源管理與組織經營發展的人性化管理策略。由此得知，理想的工作生活品質的環境是化解組織內部爭議的良方，受到人力資源管理研究學者及實務者重視，莫不藉由 QWL 理念與實施，協助員工與組織擁有共同願景與價值觀，員工從工作中獲得個人需求動機(尊榮、成就感、自我成長)的滿足以及自我理想的實現，感受組織所安排的工作上享有自我決定的自主權力、滿意與安全的工作場所，對組織提出之構思不被束之高閣，得到組織關懷並樂於參與組織事務之「工作人性化」，企業藉由與員工合作集體力量貢獻，形成二者互惠關係，提昇企業、組織整體績效與競爭力。

組織是一群人為達成其共同目標所合力組成的團體，組織績效目標必須靠其成員集體力量互相協調合作，始能創造達成。因此，組織管理及監督者如何改善與增進組織成員工作上滿足與自我實現之「工作生活品質」(Quality of Working Life, QWL)，成為當前提昇組織競爭力的管理技術， Kolodyn 與 Van Beinum 於 1983 年在其合著的《工作生活品質與 1980 年代》(The Quality of Working Life and the 1980s)一書中宣稱：「QWL 不僅受到學術界所關注，而且也成為現行組織實務中一個越來越重要的課題」。組織承諾(Organizational Commitment)係指組織成員發自內心對某一特定組織及目標的強烈認同，對組織有深度濃厚情感和關切感召，真誠為組織激發付出心力，內心渴望繼續歸屬為組織一份子的態度意象，使組織內部融匯起來解決士氣低落或分析策略方向預測指標，協助管理者瞭解員工的態度與期望，提升組織效能。

研究者自民國八十六年從事交通警察工作至今，深刻體驗交通警察工作之辛勞，除平時兼任交通警察勤務工作外，為因應其他治安需求，尚須支援其他行政、刑事警察勤、業務工作且因警政工作長久以來重治安、輕交通，交通問題經常以來被合理解釋為發展經濟財之必然現象，但在近年日益惡化之交通環境與履創新高不下的交通事故案件，因此，社會大眾莫不強力要求交通警察回歸交通秩序疏導與維護、積極改善交通安全、違規行為的稽查取締專業執法角色，惟從民國95年至96年各直轄縣市交通警察人力占全國總編制警察人力，僅百分之七（如表1-1），在交通執法人力有限之下，平時執行緒多交通專案執法工作，如如違規超速行駛、違反路權、具危險性與嚴重妨害交通秩序之飆車、酒後駕車、砂石車

超載、改善交通秩序、交通宣導、道安業務、臨時性支援勤務、配合道路主管機關之道路工程會勘、地區性交通狀況勤務規劃、交通事故處理、違規舉發、交通指揮疏導、交通號誌維修保養、標誌設置、標線劃設、清除道路障礙、計程車執業管理（安程專案）、縣市道安會報業務、配合監理、環保、一般行政機關推行業務，如「監警聯合稽查」，長期導致人員工作時間過長、危險性增加及工作環境、設備不佳、交通執法裝備公信力易受質疑，機關內部獎勵與升遷機會比一般行政、刑事警察人員少且較不易等因素，導致願意投入交通警察工作人員大幅減少。因此，如何改善交通警察人員工作環境、設備，解決升遷與獎勵問題，提昇交通警察人員工作生活品質，以激發提振組織共同願景，使交通專業人才在組織中得以發揮能力，強化交通警察組織優勢與再造，如成立全國性交通警察專業組織，解決交通警察人事獎勵升遷、教育訓練、交通警力事權統一指揮問題，交通警察人員工作生活品質、人員的培訓與能力激發的改善與執行，能有更多專業人才願意投人交通警察工作團隊，交通警察組織內充滿專業人才，更顯其重要性。

表 1-1　95 及 96 年全國警察人員人數統計表

類別	95 年	96 年
全國警察人數	68749	67758
各縣市警察局人數（含北、高市）	53154	53426
各縣市警察局交通警察人數（含北、高市）	4836	4818

資料來源：內政部警政署人事室（2008）

貳、研究動機

交通工程、教育與執法爲有效改善交通安全工作的三大構面，交通執法更是交通警察最重要之工作任務目標，交通執法目的在提升行車安全、降低交通事故發生、交通秩序與交通安全維護之道路交通管理手段，對交通政策成效評估，具有指標性意義，深深影響社會大眾、用路人生命、財產權益。交通警察人員對違規人、車之取締作爲，是以執法導正駕駛習慣與守法觀念，達到交通執法嚇阻與預防之效果。國內文獻針對交通警察人員工作生活品質與組織承諾之相關研究文獻尚未發現，因此想要藉由本研究探討瞭解分析交通警察人員工作生活品質現況與對組織承諾的程度，提供警政單位參考，爲本研究動機之一。

依據內政部警政署統計歷年來交通事故發生原因分析指出，臺灣地區交通事

故發生原因主要以疏於注意、酒後駕車、任意行駛、速度過快、違反管制等行爲爲主；其中約佔 98%的交通事故肇事主因，經查是駕駛人因駕駛時一時疏忽未注意而直接造成人、車之生命財產損失而引起公共安全與交通秩序危害二者間有明顯關聯性存在。內政部警政署爲有效防制與預防重大違規行爲之危害，通令全國各縣市交通警察機關，同步積極擴大針對無照駕駛、違規超速、超高、載砂石車、危險駕車（飆車、嚴重超速、酒後駕車）等高度危害 人、車用路者安全之交通違法行爲，規劃執行各種預防、取締手段大執法措施，爲全國交通警察機關展現改善交通安全及防止交通事故之發生決心。另內政部警政署爲推動交通事故分級處理與專業化制度，對處理交通事故人員採行專業認證制度，於 90 年 1 月通令各縣市警察局推動並成立各縣市警察局交通安全組及各分局單位應成立交通組並設置專責處理交通事故處理小組人員，提昇處理各類交通事故案件能力。

「道路交通管理處罰條例」自民國 85 年起，經內政部警政署及交通部提議並經立法院增修至今，除裁處罰鍰金額逐步提高外，並另賦予監理裁處機關較大行政裁量權；從 96 年起經警察機關查獲取締事項如酒後駕車、無照駕駛、嚴重超速、砂石車超高、載等重大違規事項並同時觸犯刑事罰責，在刑事案件裁判後違規人仍追溯吊銷駕駛執照之行政處分；未成年人違規除裁處外，法定代理人及監護人，則施以道路交通安全講習、公布法定代人或監護人姓名等採行政裁處與刑事罰責併裁罰規定，但現今大眾傳播媒體仍不時報導因違反交通規則、酒後駕車、嚴重超速、飆車等重大違規之情形而造成個人及家庭生命、財產損失之交通事故案件。高額的交通違規罰鍰，反成爲交通警察爲增加勤務額外的績效獎金、政府搶錢、對用路人的處罰，導致社會大眾誤解，交通警察機關無法達成任務目標並嚴重打擊全國交通警察人員維護、改善交通安全，防止交通事故發生之信心，再從各縣市警察局交通警力占全國總編輯警力人數之百分之七比例偏低，當前交通警察組織員額編制顯無法負擔疏導目前日益成長沉重交通需求（如表 1）；歷年從中央警察大學、臺灣警察專科學校培育之交通警察科系專才人員，畢業後分發從事交通警察工作則因工作需求時間過長及工作環境不固定、內部獎勵、升遷機會比一般行政、刑事警察人員少且較難等因素，導致交通警察組織無法留住專業人才、交通警察工作生活品質不佳，願意投入交通警察工作人員大幅減少，因此如何提昇交通警察人員工作生活品質，減低工作負擔、滿足交通警察人員工作上獎勵、升遷需求誘因，進而提昇交通執法品質與組織績效，使交通警察成員意願留在交通警察職務上繼續工作，不輕言離職對組織有高度承諾效果，發揮成員工作潛力，以交通警察組織成員能適才適所、科學管理的人力資源管理角度與

立場探討交通警察人員對於任職時工作生活品質的知覺程度及知覺程度是否會影響對組織的承諾意願？另改善交通警察人員工作生活品質能否提昇組織承諾意識，有助提高成員工作滿足、工作投入、福祉並提昇組織績效的動力，再創造組織效能，爲本研究動機之二。

本研究初期採用文獻分析法探索分析瞭解工作生活品質與組織承諾等相關理論、論文、期刊及書籍資料，加以歸納、分析及有系統的陳述，以充實補述理論探討之內容，再依據參考文獻所得的瞭解與結果，另發展自編採用「結構式」問卷調查蒐集資料，作爲衡量臺東縣警察局交通警察人員個人屬性對工作生活品質的知覺情形與組織承諾的程度進行調查，以瞭解交通警察人員個人屬性對工作生活品質與組織承諾之間的差異及關連性分析。

第二節　研究目的與待答問題

壹、研究目的

根據研究背景與動機，本研究整體目的主要透過分析臺東縣警察局交通警察人員個人背景因素與工作生活品質及組織承諾之間的關係，找出具體可行的建議，提供警政機關提升交通警察人員工作生活品質及組織承諾的建議，以作未來交通警察人員工作發展有完善且健全的規劃、交通警察組織編制、管理上之參考。

本研究目的主要有：

一、分析交通警察人員工作生活品質現況及瞭解對組織承諾的程度。

二、探討交通警察人員基本變項在工作生活品質及其構面上之差異性。

三、探討交通警察人員基本變項在組織承諾上之差異性。

四、探討交通警察人員工作生活品質與組織承諾之關聯性。

根據研究結果，提供具體建議，供警政機關對交通警察人員工作生活品質規劃建議及其他縣市警察局參考。

貳、待答問題

根據上述研究目的，提出下列待答問題：

一、交通警察人員工作生活品質現況爲何？

二、交通警察人員對組織承諾的程度爲何？

三、交通警察人員基本變項在工作生活品質及其構面上之差異性爲何？

四、交通警察人員基本變項在組織承諾上之差異性爲何？

五、交通警察人員工作生活品質與組織承諾之關聯性爲何？

第三節　研究範圍與限制

壹、研究範圍

一、研究對象

本研究以臺東縣警察局交通警察人員爲對象，所稱之交通警察人員是指直屬交通隊、臺東、關山、大武、成功分局交通組之具有警務人員身份，以執行交通警察工作爲主的內、外勤警察人員及交通事故處理小組人員。

二、研究內容

本研究內容著重在交通警察人員個人基本資料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，工作生活品質與組織承諾兩者間關連性之探討，透過問卷方式，瞭解交通警察工作期間之工作生活品質的真實感受及組織承諾的重視程度。

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、研究資料蒐集限制

因工作生活品質涵蓋範疇相當廣泛且無共同衡量的標準及有關交通警察人員工作生活品質對組織承諾影響的文獻及研究資料尚無，因此在撰寫過程中，亦造成不少限制。

二、研究方式的限制

由於本研究主題涉及交通警察人員之陞遷考核、福利、忠誠等敏感性的問題，因此，問卷調查法在填答過程中可能出現不實選填情形之限制。

三、研究對象限制

本研究僅以任職於臺東縣警察局之交通警察人員爲主要研究對象，其結果僅以臺東縣現況爲探討，無法推論到臺東縣以外的地區。

第四節　名詞解釋

壹、交通警察人員

本研究所稱交通警察人員係指負有維持交通秩序、保護交通安全及防止交通危害之警察人員。主要以臺東縣警察局直屬交通隊、臺東、關山、大武、成功分局交通組之內、外勤人員及其交通事故處理小組人員。

貳、工作生活品質

「工作生活品質」（Quality of Work Life，簡稱QWL）係爲員工於受僱期間對工作條件與環境之滿意程度，所測量層面：薪資福利保障、作業內容條件、員工社會與上級、同事間關係、管理與升遷制度、工作安排自主與參與權等。工作生活品質主要透過組織管理（監督）者與組織成員（個人）在工作任務上共同協調合作和諧關係下，管理者根據成員工作上需求而設計人員管理制度，如工作任務上參與決策決定權，提供良好的工作環境、設備、報酬福利，在愉快的工作環境中，得到工作上的快樂與滿足感，以激發成員提高工作效率。「工作生活品質」大致可分爲狹義的工作生活品質：係指員工從事工作的環境條件（如工作場所之環境及安全問題）與工作的內容（如具豐富、多樣、挑戰性）；廣義的工作生活品質則指工作場所之監督管理制度與成員社會、人際關係，以及工作對家庭、休閒等工作外生活對成員的影響。

本研究之工作生活品質係指臺東縣警察局交通警察人員在工作中對工作尊榮、升遷獎勵、工作環境的知覺狀況，其定義爲：工作尊榮指臺東縣警察局交通警察人員及其家人對單位是否引以爲榮的知覺程度；升遷獎勵指臺東縣警察局交通警察人員對單位的升遷、考績、獎懲公平與否，獎勵升遷序列是否合理的知覺情形；工作環境：指臺東縣警察局交通警察人員對單位環境是否安全、整潔、寧靜，工作時間是否能配合家人及休閒生活的知覺程度，並以受試者在研究者自編之「交通警察人員工作生活品質與組織承諾問卷」上得分代表之。

參、組織承諾

組織承諾(Organizational Commitment)係指組織成員發自內心對某一特定組

織及目標的強烈認同，對組織有深度濃厚情感和關切感召，真誠爲組織激發付出心力，內心渴望繼續歸屬爲組織一份子的態度意象，主要目的在瞭解並解決組織成員士氣低落因素或分析策略方向預測指標，協助管理者瞭解員工的態度與期望，提升組織效能。包括；價值承諾、努力承諾、留職承諾等因素，本研究定義爲:努力承諾指臺東縣警察局交通警察人員願意爲交通警察職務上盡心盡力工作的意願程度;留職承諾指臺東縣警察局交通警察人員願意繼續留在交通警察職務上服務的意願程度；價值承諾：指臺東縣警察局交通警察人員認同並接受警察機關的工作目標與價值的程度，並以受試者在研究者自編之「交通警察人員工作生活品質與組織承諾問卷」上得分代表之。

NTTU Library

第二章　文獻探討

第一節　工作生活品質之意涵與衡量構面

由於我國經濟發展受全球化、國際化、自由化及電子化的企業經營環境冲擊，勞動者因勞基法實施，生活、教育水準提昇，工作上需求層次意識提昇，社會民主化驅動雇主與員工之間關係，從企業者施恩與工作者受惠，工作者在工作自尊與勞動條件上合理適當改善，簡言之，就是工作生活品質的重視。個人在職場上所具備專業知識技能被人力資源與管理者視爲企業組織內一項珍貴且重要的無形資產與資源，企業經營者對成員在工作條件、環境、設備改善、安排、獎勵與福址措施、工作休閒的工作生活品質適當的溝通協調改善，可增加員工對工作滿意度，促使激發揮個人潛能，藉以提升生產力，達成企業組織目標。

壹、工作生活品質緣起

工作生活品質(QWL)的概念，在1930 年美國西屋電器公司，以在哈佛大學教授 Mayo及Roethlisberger所領導主持的研究計畫發現，生產力提高的原因是建立在組織與成員之間相互和諧關係、管理者和善的監督方式、成員社會與心理關係的改變等人性因素。所以，如何使組織成員樂於工作上，在當時成爲一個嶄新的管理研究途徑。Herzberg（1959) 提出「雙因子理論」發現，「工作本身」是讓組織成員在職場環境中覺得快樂的因素而引發不愉快的因素，則與「工作環境」有關，並且以組織政策、監督管理品質、工作條件、人際關係、工作環境及薪資待遇等因素，稱爲保健因子(Hygiene Factors)或不滿意因素（Dissatifiers）；工作本身、成就感、成長、升遷、責任及受重視賞識程序等因素，稱爲激勵因子(Motivator)或滿意因素（Satisfiers）。「工作生活品質」名詞，起源於1960 年代美國，主要在揭示當時工作場所中不佳的工作生活品質，因而開啓系統化員工態度調查先例，更爲1960年代中期帶來員工參與組織工作決定權而促進組織與成員在工作上創設協調機制。自1970年代起該名詞更廣泛的用於美國(Nadler 與 Lawler, 1983)。有關工作生活品質的演進，以1970 年代爲中界點，大略可分爲兩

個階段：

一、第一階段（1930年以前）

此階段主要以保護員工權利與利益的改革，關切員工的健康及福址，改革的重要法案有童工法案、工作者報酬法、公平勞基法、工會與勞僱關係法。這此法案影響後來組織成員在平等工作機會、工作豐富化、工作場所參與權力、民主管理（Sun,1988），1960年代中期，QWL運動邁入成熟發展時期，此時，北歐與歐陸學者力鼓推工作革新運動，發起自主性工作團隊，美國在當時則受到不滿工作情緒的工作者大肆宣揚，在工作滿足上、健康與福利措施，因此受到社會大眾關心重視，綜觀此時期重點是企業管理者友善的人性化管理制度，工作者在工作場所改善與需求滿足，歸屬爲員工心理（精神）與生理（物質）較高層級自我實現（Graber,1983;Nabler 與 Lawler,1983）。

二、第二階段（以1970 年代以後）

因逢全球能源危機而引發國際企業生產延緩及產品競爭力提高因素，企業經營者爲求提昇產品品質及競爭力，員工能參與企業所安排工作上的溝通協調權力，重視驅動企業經營者對員工工作生活品質之改善；1970年代中期日本企業管理技術及Z理論的推廣，造就品管圈（Quality Circle，QC）技術低成本具高度爭競力，成爲當時QWL的先驅者（Levitan 與 Werneke,1984）。1980-1990年間，學者Denhardt（1993）對歐美國家行政改革措施歸納出以下的核心價值：對價值的承諾、服務公眾、授能與領導共享、務實的漸進主義、對公職的獻身投入，紐轉改變傳統公共行政思想思維，邁入全球化的行政改革風潮（李宗勳，2002）。從公務政府機關重視「人力資源管理」概念逐漸取代「人事管理」概念發現，「人力資源管理」制度與組織效能與績效，有密不可分之關係，另眾多學者將QWL的研究與人力資源管理相互結合後（Cascio,1995;French,19944; Gomez-Mejia,Balkin Cardy,1995 ; Molander 與 Winterton, 1994；Sherman , Jr . 與 Bohlander , 1992），亦認爲良好的組織人力資源管理措施勝過其他物質報酬，因此主張提高公務人員工作生活品質作爲現代人力資源管理的重要課題（王永大，1995;吳三靈，1994;張俊彥，1993）。

三、我國發展歷程

我國在1984年施行的勞動基準法，始掀起我國重視勞工工作生活品質歷史性，並在1998年服務業納入勞基法後勞工工作生活品質受重視程度達到最

高峰，1987年政府解嚴後勞工抗爭、陳情、請願、爭取權益事件，接連不斷發生，造成勞工工作意願及企業生產、競爭力大幅降低，加速我國勞工福利、工作安全、職業災害等保障勞工權益法案修改制定，企業經營者配合政府法令重視員工福址、權利改善勞工工作生活品質。由於國內專家學者對工作生活品質觀念之推波助瀾，因此，改變我國政府機關人力資源管理制度長期引用個人能力取向與人性化監督管理方式，來提昇整體組織人力資源運用效能與素質，改以提高成員的生活品質來增進組織績效及提昇服務品質。

從工作生活品質發展階段可看出，無論在政府機構或是企業組織的一切資源當中，人力資源是唯一從個人與整體組織中啓動其他潛藏資源的巨大來源，如何使組織人力資源管理措施，不斷擴展創造組織未來能量，變成激勵成員工作能力、發揮工作效力，滿足組織所安排之工作任務及對組織內工作生活品質之各項需求，是主導政府、企業團體留住優秀人才、達成政府組織目標、企業團體整體高度生產與競爭力的動力引擎。以下依工作生活品質各個時期的理論背景與著重之重點整理如表2-1：

表 2- 1　工作生活品質在各時期發展的重點

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

表2- 1（續）

年代	背景發展	立論重點
1960	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
	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爲QWL的先驅	1.與員工保持密切而信賴的關係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
1990｜2007	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：工作生活品質對組織承諾之影響—以軍訓教官人員爲例（頁14），王迺榘（2005）。

貳、工作生活品質之定義

工作生活品質的意義主要在組織成員在工作衝突中找到一個平衡點，工作生活品質自1960 年代出現以來，其內涵隨著整體環境變化及學者觀點之不同，尚未有的完整與平衡性的解釋和定義。Delamotte ＆ Walker（1974）認爲工作生活品質是工作者對有意義且滿意的工作，以及影響工作地位所參與的決策需求。Robert（1979）指出一個組織由其成員共同決定其工作生活的方式與作法，以促使成員發揮最大潛能的過程。Delomotte ＆ Takezawa（1984）強調社會於維持經濟成長期間，能決定員工滿足與生產力的重要因素，及其一連串新的勞工問題與因應對策。Cummings ＆ Huse（1985）從人、工作、組織等三方面思考，具

有關心員工的福利與組織效率，提高員工參與解決和工作相關的問題與決策等兩個重要的因素。Schuler（1987）定義爲一個組織的組織文化與管理型態，員工享有自我控制、責任感及自尊的感覺。Mitchell ＆ James（1992）說對有組織工會的公司而言，工會與管理階層對於促進員工參與組織日常決策的努力。

余朝權(1993) 依Hackman與Suttle(1997) 對工作生活品質定義引申出四點涵意：

（１）只要能夠衡量員工需求的重要性及其滿足程度，即可估算工作生活品質。

（２）影響到個人需求重要與否的因素，以及能滿足該需求的要素；乃是品質的主要因素。

（３）任何人的工作生活品質，乃是其個人特質與工作環境互動下的產物；換言之，它決定於個人與機關間彼此相配合的程度。

（４）改善工作生活品質的第一步，是確認員工內心最重要的需求，再設法滿足他。

工作生活品質於1960年代起源美國發展至今，無論在學術界學者或實務界工作者均有不同之定義共識，大致可分爲個人對特定工作職場上感受情形，如工作成就感、工作環境與升遷、福利與俸給、工作家庭與休閒；另一方面則以組織管理措施對成員感受與協調合作關係，包含組織中競爭力、品質問題、勞資協調改進方案措施、工作內容多樣及豐富化、關心員工的發展與成長程度（Mohrman and Lawler，1984）。

爲便於明瞭國內外學者對工作生活品質的定義，僅以具有代表性的學者所詮釋的工作生活品質定義綜合整理如表2-2：

表2- 2　工作生活品質之定義彙整表

年代	學者	定義
1987	丁虹	組織提昇企業，影響員工的忠誠與投入。
1995	劉水抱	動態：一種改革方案或策略。 靜態：一種個人需求的滿足。
1997	孫本初	QWL 的定義可分爲三類：1.在工作場所中某些條件的品質提昇與延伸。2.工作環境滿足個人基本需求之程度。3.個人福祉與組織效能的改善方法。
2000	陳家聲與樊景立	QWL 的定義可分爲三類：1.強調 QWL 是一種主觀的經驗與感受。2.將 QWL 視爲一種理論或價值觀。3.將 QWL 視爲一系列的提昇方法或方案。

表 2- 2 （續）

年代	學者	定義
1983	Nadler 與 Lalwer	一種對員工、工作及組織的思考模式，強調下列二點：1. 工作對員工及組織效能影響之關切。2.員工參與組織問題解決及決策制定之理念。
1984	Delomotte 與 Takezawa	維持經濟成長，並提昇對員工滿足與生產力等重要因素之一連串新的勞工問題及相應對策。
1985	Cummings 與 Huse	從人、工作與組織三方面加以思考，而獲得符合現況的 QWL 之定義；包括關心員工福利與組織效率、提高員工參與解決問題與決策等兩個重要因素

資料來源：海巡署機動查緝隊人員工作生活品質與組織承諾之研究（頁 14），黃國倫（2008）。

工作生活品質定義對企業員工來說是工作期間工作環境與工作安排、員工參與組織活動、人際關係和諧、組織報酬與福利等改進方案措施，來滿足員工在工作上滿足及對組織需求後充分發揮工作潛能；企業經營者是希望透過人性化人力資源管理方式，提高員工工作士氣與工作滿足，建立與員工良好的管理與溝通管道、和諧勞資關係，以求提高企業經營績效，達成組織與成員雙贏目標。簡言之，工作生活品質的目標在於組織與構成份子相互協調合作解決工作與管理上問題，共同達成組織目標。

綜述以上各學者的解釋明瞭得知，工作生活品質並不是提出使用後就能解決所有組織內問題的萬能工具，不當的工作生活品質將成員在工作環境、工作安全、領導與管理制度運作的困擾，工作生活品質可以爲成員與組織間所發生之問題的解決而提出可行性解決方案，但是如果成員不想溝通或是組織管理者不知如何溝通，即使有再好的工作生活品質，也不能爲成員與組織二者解決任可問題，因此，成員將個人想要得到的各種需求帶到組織中，能否有好的工作生活品質，將視需求被滿足的程度而定，需求被滿足的程度愈高，則工作生活品質愈高。

參、工作生活品質之衡量構面

工作生活品質衡量構面的方式可歸類以下三種：

一、研究者利用文獻探討的方式，檢視過去的相關文獻研究結果，依照所的研究對象及研究性質來選擇或決定工作生活品質衡量構面，爲簡易而快

速又可避免因受調查者偏見、說謊之情形影響。

二、以「問卷調查法」取得工作生活品質的衡量構面：依據文獻探討參考過去研究工作生活品質的文獻，發展出有關的項目並編製成問卷，針對研究對象進行調查，就所得結果再運用因素分析法擷取影響工作生活品質的主要構面，經運用統計分析而爲較嚴謹客觀的方法。Levine（1979；1983）即曾以美國保險公司的員工作爲樣本，利用此方法建構出工作生活品質的衡量構面（王永大，1996）。

工作生活品質的共同點研究主要構面大致以分爲：組織內各個人成員間互動；個人與組織間互動；個人與工作間適應，因此，爲瞭解各方學者對工作生活品質的核心衡量構面，茲將國內外學者針對工作生活品質所設計的衡量構面，綜合整理如表2-3：

表 2- 3　國內外學者所提供作生活品質之衡量構面

年代	學者	衡量構面
1998	潘士民	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。
2000	陳家聲、樊景立	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。
2000	陳美志	1.公平性 2.升遷發展 3.工作環境 4.工作內容 5.工作尊容感 6.俸給福利 7.人際關係 8.工作與家庭休閒。
2002	李建慧	1.個人層面：自尊、自我成長、生活保障、工作與家庭衝突。2.工作層面：工作報酬、工作環境、工作自主性、工作變化性。3.組織層面：升遷、公平對待、人際關係、參與決策。
2004	陳明國	1.個人層面：主要探討個人工作自我肯定(尊榮感)、工作與家庭衝突。2.組織層面：主要探討薪酬、升遷、公平對待。3.工作層面：主要探討工作自主性、工作挑戰性、工作成就感。

表 2- 3 （續）

年代	學者	衡量構面
2005	王迺架	1.個人層面的自尊、自我成長、生活保障、工作與家庭衝突。2.工作層面的工作報酬、工作環境、工作自主性、工作變化性。3.組織層面的升遷、公平對待、人際關係、參與決策。
1983	Levine	1.主管對我的重視程度及對我的才能信任程度 2.每日例行工作的多樣化 3.工作挑戰 4.公平升遷 5.工作外生活影響工作生活的範圍 6.自尊。
1984	Delomotte 與 Takezawa	1.傳統目標的新門徑 2.工作的公平待遇 3.影響決定 4.工作內容的挑戰性 5.工作與生活的週期。
1985	Shamir 與 Salomon	1.工作特性 2.社會關係 3.工作與無工作的關係 4.權力、身分與公平 5.其他潛在功能 6.與工作有關的壓力
1988	Nachmias	1.監督 2.同儕 3.工作本身 4.工作群體關係 5,經濟層面
1990	Efraty 與 Sirgy	1.生存需求 2.社會需求 3.自我需求 4.自我實現需求。

資料來源：海巡署機動查緝隊人員工作生活品質與組織承諾之研究（頁 16），黃國倫（2008）。

綜觀上述，工作生活品質必須具有配合企業與個人成員需求的彈性人力資源策略，因此，國內外學者對工作生活品質所衡量構面角度、觀點，依然方向不明，從 Cummings 與 Huse（1985）所指從人、工作與組織三方面思考，而獲得符合現況的工作生活品質之定義；Nadler 與 Lalwer（1983）所指工作生活品質是一種對員工、工作及組織的思考模式，主要強調：1.工作對員工、組織效能影響之關切；2.員工參與組織問題解決及決策制定之理念。本研究依上述學者定義，歸納以下本研究採用主要構面：一、由組織提供保障的物質生活構面：係指員工對組織所提供之工作的環境、工作權保障、俸給與福利、物質享受及薪資高低之滿意程度；二、組織提供之精神生活構面：係指員工對組織所提供之工作的內容與特性、學習訓練機會、陞遷制度、參與感、成就感的精神報償滿意程度；三、組織內社羣生活關係構面：係指來自不同背景，有不同需求和興趣的員工在組織內工作的尊榮與同事、上級或客戶之關係、工作與家庭休閒關係之滿意程度。

本研究以上述三個主要構面中素，各擷取二個因素分別爲升遷發展、工作環境、工作內容、工作尊榮、薪俸福利、工作家庭休閒等六個因素，作爲本研究的架構工作生活品質構面中的研究因素。

第二節　組織承諾之意涵與理論

組織承諾（Organization Commitment）約始於60年代國外相關研究。最初是從工作滿足（Job Satisfaction）的研究中，所衍生出來的「工作投入」（Job Involvement）概念中，再衍生發展出「組織承諾」的研究。學者Whyte 在1956 年所發表之「組織人」（The Organization Man）書中描述：「組織人不僅爲組織工作，同時也是隸屬於組織的人」，開啓組織承諾概念之先河（Whyte，1956）。Steer（1995）的研究結果指出組織承諾受到重視的主要原因：1.組織承諾可預測成員離職行爲2.對組織有高度承諾的成員，其工作績效較佳3.可作爲組織效能預測之指標；Wiener（1982）指出組織承諾是一種組織成員內化的規範力，使行爲配合組織目標及利益。高度的組織承諾是對組織有利的，組織承諾除了可以預測離職行爲外，也可以預測員工的績效，還可以當作組織績效衡量的有效指標（吳容輝，2002）。Mowday, Porter 與 Steers,（1982）組織承諾（Organization Committment）爲組織與個人的連結，Mowday 等人（1982）認爲個人與組織良好的連結，將會對個人、組織及社會產生好的後果。因爲組織承諾是員工個人認同組識及目標的一種長期累積態度具有高規範的表現，可作爲預測員工的行爲態度，也可預測員工的績效高低，直接影響員工對組織認同支持投入的強度。就組織個人而言，個人對組織的投入愈多，愈有可能得到組織的報酬。就組織而言，高的組織成員承諾會降低離職率及缺勤率，減少組織生產成本，使組織獲得利益（丁虹，1987）。

綜觀而言，組織承諾是成員與組織間有共同的價值觀，組織成員清楚組織工作任務目標，二者願意發展相互信任的和諧關係，是員工工作的穩定與事業生涯認同組織的模式。

壹、組織承諾之定義

組織承諾的定義，因學者學派、理論觀點、目的、研究背景之不同而有所差異可分，以正向涵義的態度：認爲員工抱持積極的態度時，會認爲工作其本身成就表現並會帶給他們滿足與快樂感，形成情感依歸託付，使員工願意繼續留在組織中，成爲組織的一份子(Mowday,Porter＆Steers，1982)。另較爲負向觀點的組織承諾論述，認爲組織承諾是員工與組織之間交易行爲所產生的結果。學者

Mowday 等人（1982）之定義係指組織承諾是指個人對一特定組織的認同與投入態度的相對強度，組織成員具有以下態度傾向：1.對組織目標和價值體系具有強烈的支持態度。2.願意協助組織實現目標而付出更多的努力。3.有強烈意願繼續成爲組織的一份子。簡言之，組織承諾是組織成員發自內心對某一特定組織、目標強烈認同，形成對組織有深度濃厚情感，影響成員自發性對組織付出心力的動機，內心渴望繼續歸屬爲組織一份子的態度意象，研究者將國內外重要學者或研究者的看法，綜合整理如表2-4：

表2-4　組織承諾之定義

年代	學者	定義
2001	牟鍾福	個人對組織目標與價值有著強烈的認同感與接受，並內化於個人之中，而希望繼續成爲組織中的一份子，爲組織奉獻心力，努力工作的意願或傾向。
2001	陳增朋、謝宜倩	認同服務單位的目標與價值，願意爲服務單位付出更多心力，並且渴望繼續留職的一種態度傾向。
2000	鐘志明	個人對一特定組織有相當強烈的認同與投入。
2005	顧忠平	組織承諾是指個人對一特定組織的認同與投入的相對強度。組織承諾強的成員會有下列三種傾向：1.強烈地堅信及接受組織的目標與價值；2.願意爲組織付出更多的努力；3.渴望繼續成爲組織的一份子。
1981	Farnell與Rusbult	組織承諾是對獎賞－成本關係的滿意度，以投資模式來解釋和預測組織承諾。
1982	Mowday、Porter與Steers	是對於某一組織的認同及投入態度的相對強度，包括：1.認同承諾：對組織、目標的強烈信念與接受。2.努力承諾：爲組織盡力的意願。3.留職承諾：維持繼續成爲組織一份子的強烈渴望。
1989	Thompson	係指員工對組織器標與價值的信念，並接受組織的目標與價值，爲了組織的利益，員工能自動自發的盡心盡力，而且有強烈的意願留在組織中。
1990	Reyes	是認同組織價值，爲組織投入與留任組織的強烈信念與傾向。

表2-4 （續）

年代	學者	定義
1991	William 與 Anderson	個人對組織的附屬感、聯繫和公民式的行為，為了益增進組織效能及效率，與對資源的轉換、創新及環境等付出的貢獻。
2001	Robbins	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。
2002	Greenberg	為組織承諾並非「是」、「不是」或者是「多少」的問題，而是可由情感性、持續性與規範性承諾三方面去探究。

資料來源：海巡署機動查緝隊人員工作生活品質與組織承諾之研究（頁18），黃國倫（2008）。

由於組織承諾具有預測員工離職行為、工作績效與組織運作效能指標功能，吸引眾多學者對其理論與衡量架構之研究，因此也造成對組織承諾定義無一致且完整的看法，但主要是以個人對組織的內在心理關係與外在工作行為表現為主。本研究參酌各學者研究之理論與衡量架構發現Mowday、Poter與Stress (1982) 發現之組織承諾定義三大因素：1.個人與組織目標、價值有一致性共識，成員發自內心高度認同並接受組織目標與價值2.個人願意為支持及實現組織目標而盡最大努力去達成3.個人對服務組織具有高度的忠誠度繼續留在現職及學者Bogler與Somech (2004) 參考Mowday與Poter等的定義，另發展出價值承諾、努力承諾與留職承諾等組織承諾三大概念，最具組織承諾解釋力。

故組織承諾係代表個人對特定組織工作目標和價值的認同接受，對組織忠誠與貢獻的表達，直接影響個人對組織的認同與支持態度及行為投入的程度，同時也代表個人與組織互動連結的態度或傾向，可瞭解員工工作期間態度及對組織關心、忠誠的程度。因此本研究在探討組織承諾衡量構面是採用：一、價值承諾：內心強烈信念對組織目標及價值的接受；二、努力承諾：為協助組織實現目標並願意投注高度的心力；三、留職承諾：具有強烈的慾望，繼續維持組織成員的身份等構面方向切入。

貳、組織承諾之分類

由上述各學者對組織承諾定義發現，因各自研究與理論架構不同而產生不同

定義的述論與觀點，研究者將部份學者所提組織承諾分類，綜合整理如表 2-5：

表 2-5　組織承諾之分類

年代	學者	分類	定義
1968	Kanter	持續承諾	是個人先前對組織的投資與犧牲，離開組織將是代價過高而難於離開情事，因而奉獻於組織中。
		凝聚承諾	在組織中附著於社會關係是由於在先前社會聯結中有公開棄權，或是參加了增強凝聚的儀式。
		控制承諾	附著於組織規範並影響其行爲所欲之方向，因爲成員曾經公開否定以前的規範，並以組織的價值重述他們的自我概念。
1974	Porter、Steers, Mowday 與 Boulian	價值承諾	指深信並接受組織目標及價值。
		努力承諾	指願意爲組織利益投注高度的努力。
		留職承諾	指具有強烈的慾望以繼續成爲組織成員的一份子。
1978	Stevens、Beyer 與 Trice	規範性的承諾	員工爲配合組織目標的利益，而產生一種內化的規範信念，當承諾意識越高時，個人行動將越會受內化力的影響。所以個人願意繼續留在組織中效力，並非期待如此可獲得多少利益，而是他相信這樣做才能符合團隊的規範。
1978	Stevens、Beyer 與 Trice	交換性的承諾	員工以投資報酬率的觀點，衡量付出與報酬的差距之後，對組織所產生的承諾，此種行爲被視爲一種交換性的行爲；員工將自已對組織的貢獻與組織給的報酬加以比較，如果這種交換對自已有利，則組織承諾就會提昇，反之，則降低。

表 2-5 （續）

年代	學者	分類	定義
1982	Mowday、Porter 與 Steers	高度組織承諾	高度組織承諾有下列幾個特色：1.強烈信仰與接受組織的目標與價值。2.願意爲組織利益而努力。3.明確的希望繼續成爲組織中的一份子。
1990	Reyes	社會性承諾	個人與組織關聯的過程與程度決定承諾的高低，包含對組織的向心力。
		心理性承諾	指成員認同組織目標與價值，願意留任組織並爲其繼續效勞。
		交換性承諾	成員評估其與組織利害關係後決定其組織承諾高低。
1993	Jaros	工具性承諾	指組織成員基對自己投資在組織上的成本考量，因而願意繼續停留在組織的傾向，投資的成本包括時間、努力、工作技能、意識型態等。
		情感性承諾	指組織成員基於心理情感而依附組織的程度， 諸如忠誠、歸屬感、快樂等。
		道德性承諾	指組織成員認同組織的權威體系，並將組織的規範及價值觀內化。
1994	Steer 與 Black	相對程度承諾	組織承諾是個體認同或投入於組織中的相對程度，它以三個因素爲特點：1.非常信任和接受組織目標和價值。2.願意爲組織付出巨大的努力。3.保持作爲組中成員的強烈願望。
2000	Lamsa 與 Savolainen	報酬基礎的承諾	認爲可以滿足其在經濟優勢、地位與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	如果認爲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。

資料來源：海巡署機動查緝隊人員工作生活品質與組織承諾之研究（頁 20），黃國倫（2008）。

國內丁虹（1987）、陳美志（2000）、陳明國（2004）、顧忠平（2005）等研究者曾參酌Mowday,Steers, & Porter（1979）的OCQ 組織承諾量表爲基礎來進行實證研究，亦將衡量組織承諾因素分成「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」三大構面因素，在實證研究中發現，對衡量組織承諾具有高度穩定、一致性信度與建構效度。本研究將採用上述三大構面因素，將組織承諾視爲交通警察人員對交通警察組織目標與價值的一種投入及認同態度的傾向，願意協助交通警察組織實現組織目標奉獻心力，繼續成爲交通警察組織成員的一種意願傾向。主要是透過此一觀點能對交通警察組織內部問題本質確立、掌握問題發生的根源、各種問題根源改善，以供監督管理者改善解決方法之參考，提升交通警察組織效能並可觀察瞭解臺東縣警察局交通警察人員對臺東縣警察局交通組織單位的認同與投入的程度。

參、組織承諾之理論模式

因國內外學者對於組織承諾的研究觀點不同，以致在闡述組織承諾理論模式也出現爲數眾多不同的理論模式，本文僅就重要學者具代表性Steers組織承諾前因後果模式、Mowday, Porter, and Steers的組織承諾之前因後果模式，加以說明。

一、Steers 組織承諾前因後果模式

Steers於1977年以嚴謹的實證提出「組織承諾前因後果模式理論」。該模式前因變項以預測組織承諾高低的自變項：個人特質、工作特性、工作經驗等；結果變項採受組織承諾內在因素影響的依變項：出席率、留職意願、工作績效等。以382名醫護人員及119名科學家及工程師爲研究對象進行實證考驗，結果發現：個人特質、工作特性、工作經驗（前因變項）與組織承諾有顯著相關，而以工作經驗最具解釋力，實證自變項可影響員工對組織之承諾程度並互爲相關。其模式如圖 2-1：

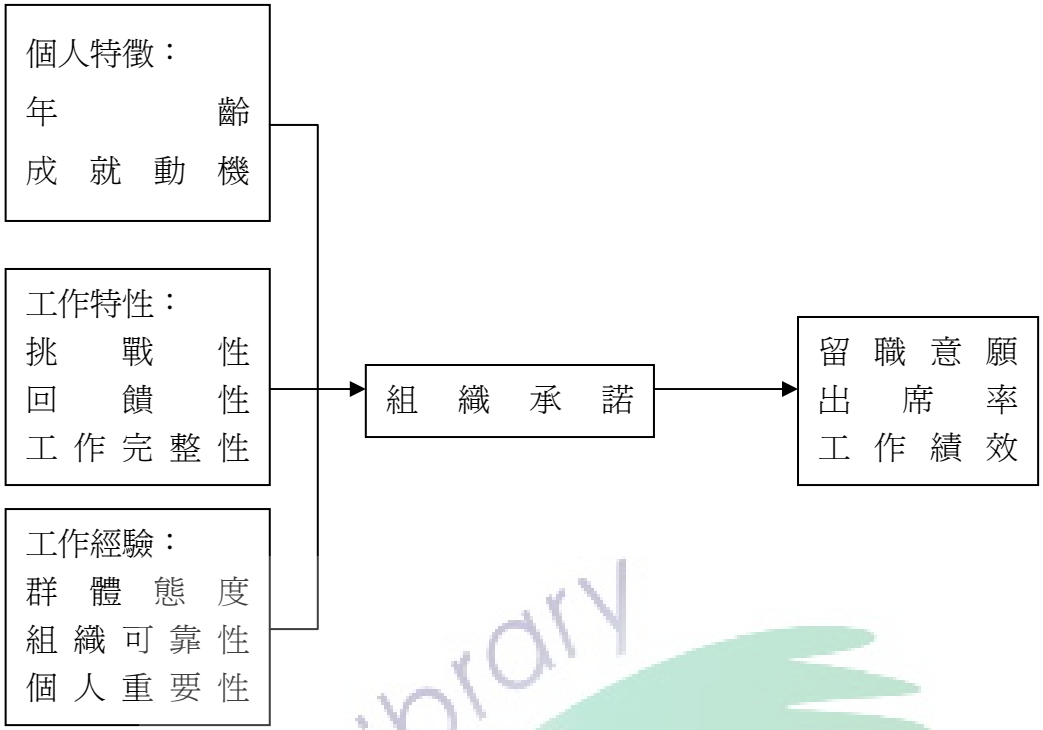

圖2-1　Steers 的組織承諾前因後果模式理論

資料來源：“Antecedents and outcomes of organizational commitment,” by R.M.Steers,1977,**Administrative Science Quarterly**,22,P.46.

（引自陳民國，2004）

二、Mowday, Porter, and Steers 的組織承諾之前因後果模式

Mowday, et al.(1982)歸納、補充Steers（1977）組織承諾之前因後果模式，發現尚有四個影響組織承諾的前因變項：1.個人特徵(personal characteristics)(包括年齡、年資、教育程度、性別、種族、及其他各種人格特質等)、2.角色特徵(role-related characteristics)(包括工作範圍及挑戰性、角色衝突及角色混淆等)、3.結構性特徵(structural characteristics)(包括組織規模、工會介入、控制幅度、正式化、分權程度、決策參予程度等)4.工作經驗(work experience)(包括組織可依賴性、個人重要性、期望水準、羣體規範等)四類變項；結果變項則有：工作績效(job performance) 、年資(tenure)、怠工情形(tardiness)、缺席情形(absenteeism) 、離職(turnover)，如圖2-2 所示：

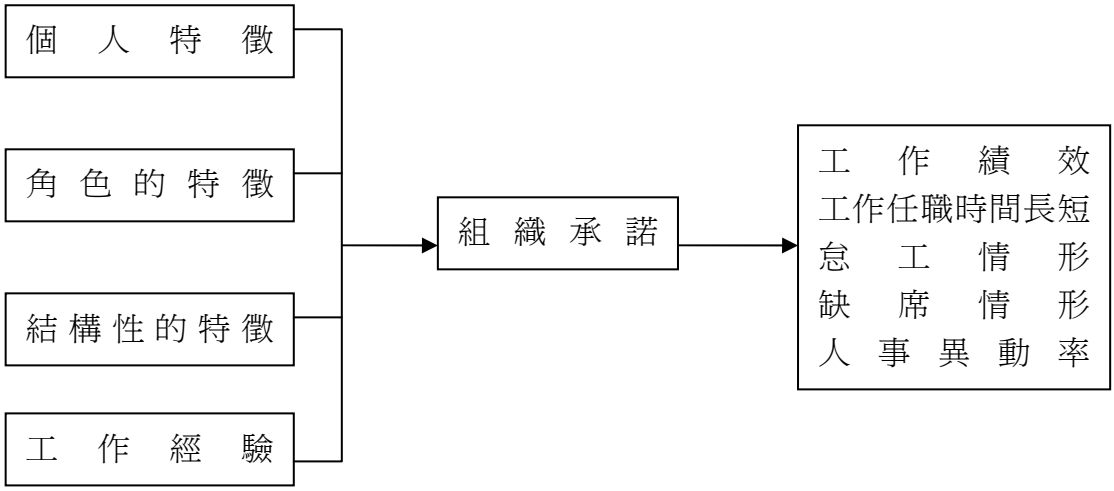

圖 2-2　Mowday,Porter 及 Steers 組織承諾前因後果模式

資料來源：**Employee organization linkages : The psychology of commitment, Absenteeism and turnover**（p.30）,by R.T.Mowday,R.M.Porter & L.W.Steers,1982,NY: Academic.（引自王迺榘，2006）。

肆、組織承諾之實證研究

有關組識承諾之實證研究，以Mowday、Porter 等人所發展出來之量表，最爲一般研究者採用，國內研究者對於組識承諾之研究多數利用上述量表加以參酌修訂後使用，經發現呈現「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」等衡量架構型態結果均相當一致(林淑姬，1992；Blau & Ryan,1997; Blau與Ryan,1997; Allen與Meyer,1990)。組織承諾研究重點集中在探討組織承諾「前因」變項，大致歸納爲「個人變項」、「工作變項」及「組織變項」，茲整理如下：

1、個人變項：如個人特性、工作導向、成就動機、個人內控或外控取向等。

2、工作變項：如工作特性：工作自主性、變化程度、合作性；工作經驗，則常與領導者有密切關係，如領導者之體恤因素與結構因素或關懷行爲與倡導行爲等。

3、組織變項：如組織規模、組織信賴性、組織態度、控制幅度、分權程度、正式化、決策參與程度等。

在政府組織公部門之組織承諾研究方面，有許多不同的研究成果(Balfour & Wechsler , 1991; Choudry,1989;Hoy & Sousa,1984;Buchanan,1974)發現，政府公部門管理者的組織承諾低於私部門的行政人員(Buchanan,1974,1975;Rainey,1991,1997)。

第三節　工作生活品質與組織承諾相關之研究

Macy（1980）對美國Harmon Bolivar UAW 工廠研究發現，該工廠在採行工作生活品質中參與管理措施後員工自願離職率降低72%。Efraty & 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。美國Sherwin-Willins 汽車烤漆公司由於實施高度投入工作生活品質計畫，缺勤率爲其他公司的63%。Blair (2002) 等人針美國西部五個城市中七家不同醫院的婦產科護理人員所做的研究調查顯示，就短期而言，護理人員人手不足的情況也許可藉由補充新人、改善報酬或是分紅策略等方式加以克服，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。Holovic(1991)將美國有加入工會的重工業廠商129個月後的人力資源經過統計分析，結果發現生活工作品質改善後，員工之生產力與品質均有明顯提升，而員工流動率、缺勤率則均明顯下降（潘士銘，1998）。另學者Reichers於1985年從事有關組織承諾之實證研究時，以學者Mowday等人的組織承諾前因後果理論模式，分別列成「組織承諾及其前因變項關係之研究」與「組織承諾及其後因變項關係之研究」的結果顯示，雖有些變項與組織承諾的關係未達顯著（如：工作績效、組織規模），但基本上，此一理論模式架構是正確、具價值的（黃素惠，2006）。

國內研究，黃文賢（1991）發現工作生活品質的需求強度與組織承諾有非常顯著的正相關。歐陽玲（1994），以護理人員爲對象，探討臨床護理人員生活工作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。陳彩（1994）的研究發現工作生活品質與離職意願之間呈顯著負相關。廖宗宏（1995）以刑事警察人員爲對象，研究發現工作生活品質的高低與生活工作品質的需求之間有顯著負相關，而與生活工作品質效能中之組織承諾感間存在著正相關。陳美志(2000)探討關務人員工作生活品質對組織承諾之影響，研究發現工作生活品質與組織承諾、留職承諾及努力承諾等變項均有關聯；工作生活品質之陞遷考核、工作尊榮感、工作環境、福利與工作保障等六個構面與組織承諾、留職承諾及努力承諾等變項間亦均有關聯性存在。蔡明輝(2001)針對國軍軍官所實施的工作生活品質效能與離職傾向之關聯性的研究中，發現當工作生活品質效能愈高時，組織承諾愈高，離職傾向也愈低。張惠英（2001）對國民小學教師工作價值觀、工

作生活品質與組織承諾關係均有顯著正相關。陳國民（2004）對我國壽險業務人員工作生活品質、組織承諾、工作績效相關性研究亦有顯著正相關。邱宜珊（2006）對觀光旅館業員工的工作生活品質與組織承諾之研究發現有正相關。程正裕（2006）對警察科技人員工作生活品質與組織承諾關係之研究發現有顯著正相關。

表2-6 學者對工作生活品質與組織承諾相關研究

研究者（年代）	研究發現
廖宗宏（1995）	以刑事警察人員爲對象，研究發現性別、婚姻在工作生活品質高低上有顯著差異；性別、內外勤在工作生活品質效能上有顯著差異；工作生活品質的需求因服務年資、現職年資有顯著差異；工作生活品質的高低因年齡層級、教育程度、人員類別、現職年資不同而顯著差異；工作生活品質的效能因年齡級、教育程度、人員類別不同有顯著差異；工作生活品質的高低與生活工作品質的需求之間有顯著負相關而與生活工作品質效能中之組織承諾感間存在著正相關。
陳美志(2000)	探討關務人員工作生活品質對組織承諾之影響，研究發現工作生活品質與組織承諾、留職承諾及努力承諾等變項均有關聯；工作生活品質之陞遷考核、工作尊榮感、工作環境、福利與工作保障等六個構面與組織承諾、留職承諾及努力承諾等變項間亦均有關聯性存在。
蔡明輝(2001)	對國軍軍官所實施的工作生活品質效能與離職傾向之關聯性的研究中，發現當工作生活品質效能愈高時，組織承諾愈高，離職傾向也愈低；高學歷、年長者、已婚、階級較高者、上下班及國防部直屬單位之軍官，對工作生活品質滿意程度顯著較高；女性對薪資與家庭影響構面的滿意程度顯著高於男性。
邱宜珊（2006）	對觀光旅館業員工的工作生活品質與組織承諾之研究發現有正相關；工作生活品質在性別、婚姻、子女、職階、工作型態、年齡、工作部門、收入、年資無顯著差異，在教育程度上精神構面有顯著差異；組織承諾在性別、婚姻、工作型態、年齡、工作部門及年資並無顯著，有無子女在組織承諾達顯著差異，職階在努力承諾達顯著差異，教育程度在價值承諾達顯著差異。

表2-6 （續）

研究者	研究發現
張德川（2006）	以組織變革對空軍修護人員工作生活品質之研究，研究發現工作效率及前程管理對工作生活品質呈現正面顯著影響;「軍事進修學歷」與「教育程度」對工作生活品質呈正向顯著影響，「年資」則呈現出負向顯著影響。組織變革知覺、工作特性與個人特徵對工作生活品質有顯著影響。
顏甄姿（2007）	以中部大學教師爲研究對象探討工作價值觀、工作特性及工作生活品質對組織承諾之影響情況，研究發現性別及年齡在工作價值觀上存在顯著差異；婚姻狀況在工作特性上有顯著差異；性別、學院、服務年資在工作生活品質上存在顯著差異；性別、學院、服務年資在組織承諾上存在顯著差異；工作價值觀與組織承諾之間有顯著正相關。

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聯，若是能夠提高組織承諾，將對個人、組織及社會產生結構性的良性循環，避免各種組織營運成本、節省與社會資源之浪費，使得組織得以良好發展。本研究以交通警察人員爲對象，因此，本研究歸納認爲，若臺東縣警察局能獲得交通警察人員的高度組織承諾，則交通警察人員會對臺東縣警察局交通組織有較高的忠誠性，且願意付出心力投入各項交通警察工作，進而使臺東縣警察局總體交通績效獲得提昇，故本研究亦將採用Mowday，Porter 與 Steers（1982）的前因後果理論模式並選擇組織承諾作爲本研究之結果變項。

第四節　交通警察組織工作特性分析

警察組織，即二人以上爲發揮警察功能，透過正式與非正式的交流活動，以正式分工達到維護社會治安的任務與目標，所結合而成的社會實體(楊永年，1998)。換言之警察組織是警察行政組織的簡稱，是國家或地方自治團體爲行使警察職權所構成各警察機關及其關於各機關爲警察行政活動之簡稱(陳立中，1991)。警察工作爲順應時代與治安變化的需求，警察任務職司執行法令、維持秩序、爲民服務之特性(wilson，1968)，警察組織上形成個有特性（警勤區）及原則整體（警察機關），警察勤務作爲則具服務及干涉與取締警察權手段並用特殊性，警察工作更不分晝夜廿四小時全年無休執行，在工作上危險性及機動性工作方式，絕非一般行政機關可比擬的。關於交通警察組織工作特性，從學者李湧清（1987）提出我國警察工作有七點特性中可以窺見交通警察之工作特性，茲臚列如下：（一）危險性：如巡邏、臨檢、交通稽查等勤務無不將自身暴露於危險情境中；（二）辛勞性：如工作時間普遍過長，巡邏、臨檢、交通稽查執勤方式、設備環境不佳；（三）引誘性：接觸社會層面複雜、頻率高又具取締干涉權，受引誘程度相對較高；（四）緊急性：肇事處理、取締違規或其他治安危害之排除均有其時間上的急迫性；（五）機動性：本於交通警察工作之急迫性必須具備高度的機動性方足以適應與完成任務；（六）主動性：交通警勤工作必須主動發現取締各種違規並防範交通事故發生；（七）服務性：基於交通秩序維持、違規行爲之排除、事故之防範，服務民眾爲先的理念更是交通警察工作重要的一環。

壹、臺東縣警察局交通組織編制簡介

台東縣警察局交通組織編制設置交通隊，隊長一人、副隊長二人，下設第一組、第二組、交通安全組，另外設台東、關山、成功、大武等四個分局交通組，各下設交通事故處理小組（圖 2-3）。目前現有員警數以九十七年十月統計，交通隊 36 人、台東分局交通組（含交通事故處理小組）12 人、大武分局交通組（含交通事故處理小組）10 人、關山分局交通組（含交通事故處理小組）9 人、成功分局交通組（含交通事故處理小組）8 人，共計 75 人。

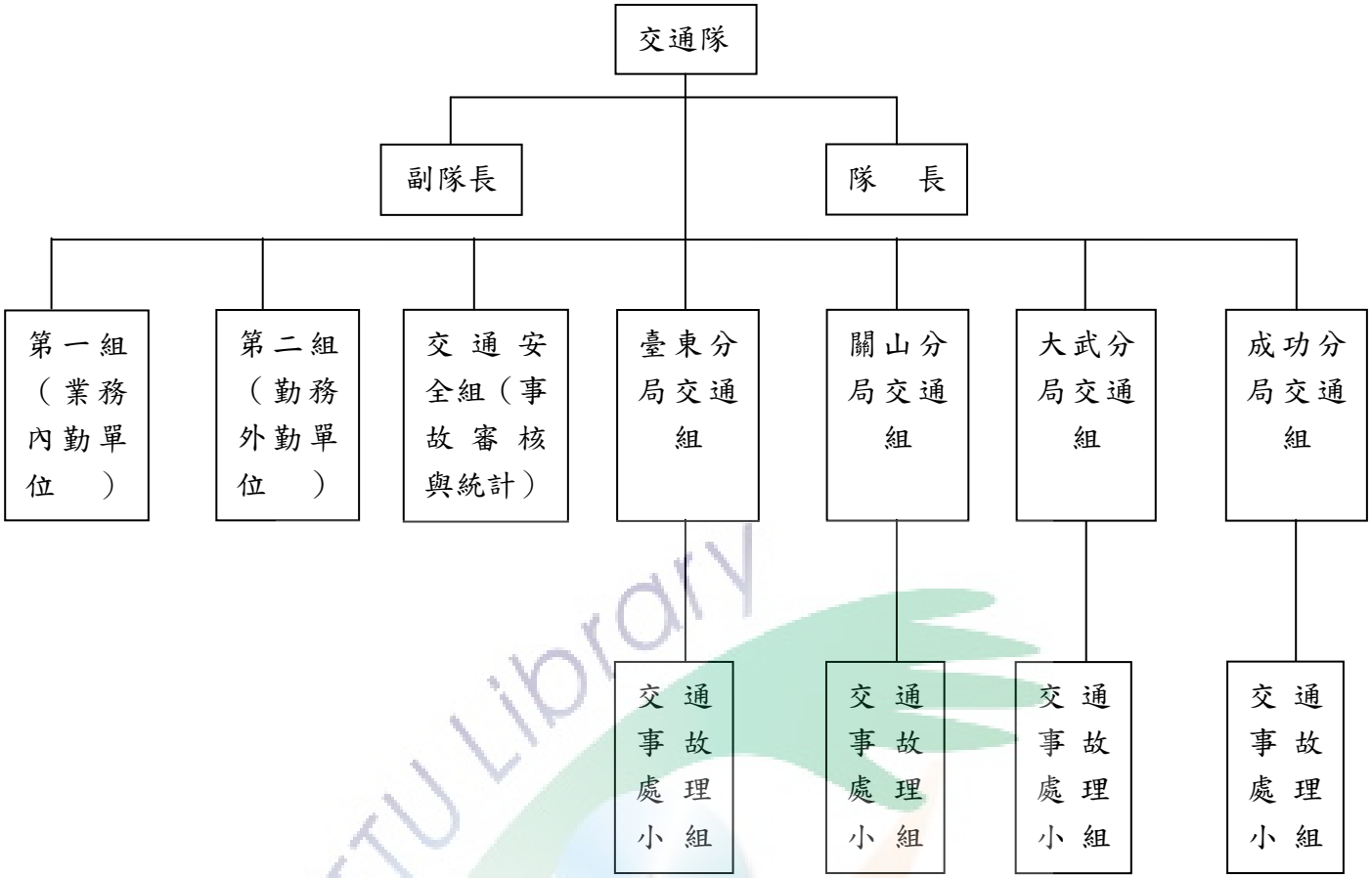

圖 2-3　臺東縣警察局交通組織編制圖

資料來源：研究者整理

貳、交通業務職掌簡介

臺東縣警察局交通隊設分三組，第一組（內勤組）主要執行：1.交通秩序整理管制規劃事項2.交通現況調查作業規劃事項3.辦理違規講習事項4.交通法令疑義之釋示5.交通管理單行規章修(訂)定建議6.車輛肇事之鑑定工作7.交通警察應勤裝備購置及補充維護事項8.關於客貨車輛行車路線協調規劃事項9.營業小客車駕駛人執業動態之管理10.其他關於交通業務事項。

第二組（外勤組）主要執行：1.關於交通警察勤務派遣及督導考核事項2.交通警察勤務教育事項3.關於交通執法工作事項4.關於交違規申訴案件處理5.關於交通義勇警察組訓運用事項6.關於交通事故處理查報及統計分析事項7.有關交通警察訓練計畫及督導8.協助車輛動員及戰時交通管制事項9.關於拼裝車輛違規行駛取締事項10.關於聯合警衛交通勤務之策劃執行事項11.拖吊車勤務執行規劃等事項12.關於協助落後車輛之管理事項13.其他關於交通執行工作事項。交通安全

組（ 第三組）：1.交通事故處理與調查2.肇事資料處理與研析。

交通隊下另設分隊，分隊業務職掌包括1.機動巡邏查報路況2.突發性交通壅塞機動疏導3.執行各項臨時勤務、專案執法勤務4.執行特種警衛勤務5.交通違規逕行舉發電腦掣單作業6.拖吊車執行違規停車拖吊、舉發。目前因組織、警力尚未擴編，分隊業務則由第二組執行。

臺東、關山、大武、成功警察分局交通組（含資訊業務）業務職掌：一、道路施工交通管制會堪。二、違規攤販取締。三、違規佔用騎樓道路查處。四、廢棄車輛查處。五、違規佔用道路案件查處。六、交通標示故障查報及改進。七、交通秩序整理之監督執行事項、道路交通管理處罰、其他交通秩序取締事項。八、警察資訊系統規劃與發展、電腦軟硬體設施操作、管理與維護、資訊教育訓練與諮詢服務及其他資訊處理事項。交通事故處理小組第一、專責處理所屬轄內交通違規及肇事(對交通違規及肇事發生後的立即處置)；第二、偵辦(查) 交通違規及肇事；第三、預防交通違規及肇事。

由於國內機動車輛、用路人激增，交通狀況日益複雜化，政府為交通秩序與安全，只重視各項交通工程與擴增道路硬體設施建設，投入龐大人力與經費資源，但在交通教育與交通管理軟體建設之相關人力、組織編制或預算編列未見同時提昇，以符合當下交通狀況需求。特別是在現有交通執法警力人員配置，顯然無法因應並發揮交通執法的效能；另各縣市警察局、分局交通組織的分工與業務是否能發揮應有功效？進一步深入說明，交通警察組織要能處理好交通違規及交通肇事案件的處理、偵辦、預防等三大類工作，交通組織屬警察組織分工的一支，目前交通警察不是單純只負責交通工作任務，如在處理交通違規及肇事(偵辦與預防)，其中包括防制青少年飆車偏差行為；少年在夜間利用改裝之汽機車佔據路段及路面，而有勸導夜歸少年回家或通知家人與約制訪談的預防策略。因此，交通警察同時兼負治安、交通任務二肩擔，導致交通執法任務不彰，專業執法能力遭受質疑。

依據監察院91年對內政部警政署、中央警察大學、台灣警察專科學校及交通部等交通管理有關機關未能妥善辦理道路交通事故相關業務，影響人民權益，損害政府形象糾正案，本研究就涉及機關缺失問題綜合整理如表2-7：

表 2-7　監察院對辦理交通相關業務糾正案缺失問題表

時間	受糾正單位	糾正案缺失問題
2002	內政部警政署、中央警察大學、台灣警察專科學校及交通部	一、警察機關處理道路交通事故運作面之缺失：（一）處理品質未獲當事人及鑑定機關認同（二）員警交通事故處理專業能力普遍不足（三）裝備器材不足（四）訊問筆錄品質尚待提升（五）事故通報統計不真實 二、警察機關處理道路交通事故管理面之缺失：（一）道路交通事故處理長期受到忽視（二）專業訓練形式化而效果欠佳（三）交通警察體系不健全（四）交通警察專業警力不足（五）交通事故調查報告表填寫不便應予簡化 三、警察機關處理道路交通事故制度面之缺失：（一）未建立專責制度，由一般員警處理高度專業業務，影響人民權益甚鉅（二）通報統計不確實（三）審核制度尚未健全（四）待遇結構與績效評比制度失衡（五）養成教育與在職訓練不切實

資料來源：監察院公報第 2360 期

依表 2-7 監察院對內政部警政署、中央警察大學、台灣警察專科學校及交通部等交通管理有關機關糾正案缺失問題，得知當前警政工作長期重治安、輕交通之設定下，「交通警察工作」未受重視，致「交通警察組織」未能發揮專業交通執法的工作目標與功能，是造成交通警察組織難以(或無法)運作順暢的重要因素。就研究者自八十六年起至今從事交通警察工作以來深感目前交通警察組織未有清楚、具體的任務與工作目標，交通警察隸屬警察機關，除平時擔負執行交通警察職務工作外，更須隨時支援及兼負其他一般行政、刑事警察治安任務，以目前刑事警察工作僅執行單方一致性刑事偵防工作目標，刑事警察局有直接指揮主導刑事警察政策及支援重大刑案發生時現場採、蒐證據專業能力。但若在交通事故案件涉及追究刑事責任而成交通刑案時，因交通警察無刑案採、蒐證據專業能力及處理重大交通事故時需待刑事警察人員到場支援現場蒐、證據工作，易發生刑事、交通警察跡證蒐集的資料不符、失真或相互推諉，延伸事後責任歸屬不明與事故當事人在和解與保險理賠爭議事宜，故交通警察組織無「專業交通事故採、蒐證、鑑定」機關的成立及支援，是交通警察工作無法專業化，執法遭受質疑之重要因素。

另交通警察組織內部常年因升遷、獎勵方式與績效評比制度失衡，致人員工作時間過長及工作環境不固定；工作獎勵、升遷機會比一般行政、刑事警察人員少且較因難等因素，導致願意投入交通警察工作人員大幅減少而如果交通組織能依交通組織特性朝向一致性專業交通警察角色作爲任務目標，應可立即產生具體良好的工作績效，只是在目前警政策略規劃與組織體制限制之下，面對各種交通問題的不斷產生，惟有加速目前交通組織之變革及轉型，以有專業、制度化的交通警察組織來協助與解決交通問題，變得更具急迫性。本研究的重點在於交通警察組織的變革及組織所發生問題探討，由以上因素不難發現，交通警察組織架構的設計不無變革缺失，造成交通警察功能角色與工作目標無法具體清楚而產生問題，交通警察組織未來爲因應交通問題與任務需求，仍有調適組織、擴大編制等組織變革變數及交通警察人員對人事制度、升遷機會不滿意等問題存在，但尚未發現有研究者針對交通警察人員的工作生活品質及組織承諾探討，故認爲本研究頗具研究價值。

NTTU Library

第三章　研究設計

本研究爲瞭解交通警人員的工作生活品質與組織承諾之關係，將採文獻分析法與問卷調查法，依據有關工作生活品質與組織承諾之文獻，並參酌交通警察人員、勤務之特性，以確立工作生活品質與組織承諾之實證研究概念，依次建立研究架構與研究假設、問卷架構及資料處理與分析之方法，再以交通警察人員爲樣本進行調查，並以分析軟體 SPSS 對問卷調查結果所得之結果進行分析，以瞭解交通警人員的工作生活品質與組織承諾之關係。

第一節　研究架構

本研究係以交通警察人員爲研究對象，爲瞭解交通警察人員對工作生活品質真實感受情形所探討衡量構面分爲升遷發展、工作環境、工作內容、工作尊榮感、俸給福利、工作與家庭休閒等六個構面，爲本研究之自變項；以留職承諾、價值承諾、努力承諾三個組織承諾構面爲研究依變項，以探討瞭解交通警察人員對工作生活品質的知覺是否會影響組織承諾的程度。

以性別、年齡、警察教育、工作屬性、服務年資、交通年資、職務、居住地、婚姻狀況等個人背景屬性變項，作爲本研究探討個人背景屬性變項影響工作生活品質的知覺與組織承諾之程度，研究架構如下圖 3-1 所示。

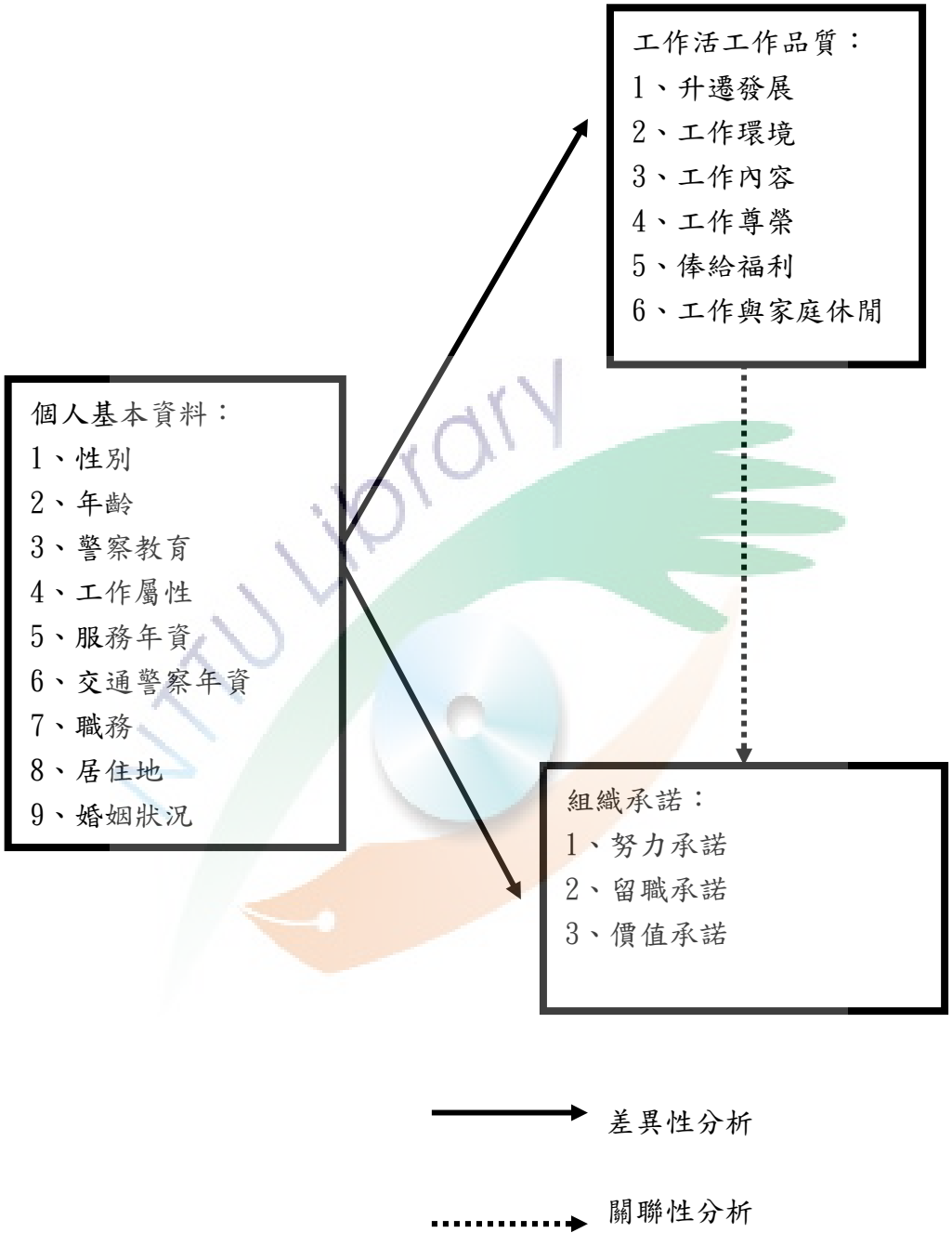
工作活工作品質：
1、升遷發展
2、工作環境
3、工作內容
4、工作尊榮
5、俸給福利
6、工作與家庭休閒
個人基本資料：
1、性別
2、年齡
3、警察教育
4、工作屬性
5、服務年資
6、交通警察年資
7、職務
8、居住地
9、婚姻狀況
組織承諾：
1、努力承諾
2、留職承諾
3、價值承諾
差異性分析
關聯性分析

圖 3-1　研究架構圖

本研究架構主要研究變項區分爲個人基本背景資料，次以工作生活品質爲自變項，組織承諾爲依變項，分述如下：

壹、個人屬性

係將交通警察人員個人屬性變項區分爲性別、年齡、警察教育、工作屬性、服務年資、交通警察年資、職務、居住地、婚姻狀況等九項變項，藉以瞭解對工作生活品質的認知及組織承諾之差異情形。

貳、工作生活品質

係指交通警察人員在警察機關工作生活品質的知覺情形分爲陞遷發展、工作尊榮、工作內容、工作環境、俸給福利及工作與家庭休閒等六個構面其定義如下：

一、升遷發展：指交通警察人員對服務單位的升遷、考績、獎懲公平與否的知覺情形。

二、工作環境：指交通警察人員對服務單位環境是否安全、整潔、寧靜的知覺程度。

三、工作內容：指交通警察人員對服務單位工作是否具豐富性、挑戰性、多樣性及學習到新的技能的知覺程度。

四、工作尊榮：指交通警察人員及家人對服務單位是否引以爲榮的知覺程度。

五、俸給福利：指交通警察人員對服務單位的獎勵、福利措施是否滿意的知覺程度。

六、工作家庭休閒：指交通警察人員對服務單位的工作時間、休假方式是否能配合家庭生活的知覺程度。

參、組織承諾

本研究將組織承諾區分爲「留職承諾」、「努力承諾」、「價值承諾」等三個構面，定義如下：

一、價值承諾：指交通警察人員認同並接受警察機關的工作目標與價值的程度。

二、努力承諾：指交通警察人員願意爲警察機關竭盡所能，努力工作的意願程度。

三、留職承諾：指交通警察人員願意留在交通警察體系服務的願意程度。

第二節　研究假設

本研究以工作生活品質爲自變項，組織承諾爲依變項探討交通警察人員工作生活品質與組織承諾之關係。本研究以虛無假設爲基本假設方式，期望研究結果能拒絕虛無假設，進而接受對立假設，以證明各變項間有差異及關聯存在。

假設一：個人各種屬性變項對工作生活品質知覺程度無顯著差異

一、不同性別的交通警察人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

二、不同年齡的交通警察人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

三、不同警察教育的交通警察人對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

四、不同工作屬性的交通警察人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

五、不同服務年資的交通警察人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

六、不同交通年資的交通警察人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

七、不同職務的交通警察人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

八、不同居住地的交通警察人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

九、不同婚姻狀況的交通警察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：個人各種屬性變項對組織承諾程度無顯著差異

一、不同性別的交通警察人員對組織承諾程度無顯著差異情形存在。

二、不同年齡的交通警察人員對組織承諾程度無顯著差異情形存在。

三、不同警察教育的交通警察人對組織承諾程度無顯著差異情形存在。

四、不同工作屬性的交通警察人員對組織承諾程度無顯著差異情形存在。

五、不同服務年資的交通警察人員對組織承諾程度無顯著差異情形存在。

六、不同交通年資的交通警察人員對組織承諾程度無顯著差異情形存在。

七、不同職務的交通警察人員對組織承諾程度無顯著差異情形存在。

八、不同居住地的交通警察人員對組織承諾程度無顯著差異情形存在。

九、不同婚姻狀況的交通警察人員對組織承諾程度無顯著差異情形存在。

假設三：交通警察人員工作生活品質的各構面與組織承諾之間無關聯性存在

一、升遷發展與組織承諾之間無關聯性存在。

二、工作環境與組織承諾之間無關聯性存在。

三、工作內容與組織承諾之間無關聯性存在。

四、工作尊榮感與組織承諾之間無關聯性存在。

五、俸給福利與組織承諾之間無關聯性存在。

六、工作與家庭關係與組織承諾之間無關聯性存在。

假設四：交通警察人員工作生活品質的各構面與組織承諾之間無顯著預測能力

一、工作生活品質對組織承諾之努力承諾無顯著預測能力。

二、工作生活品質對組織承諾之留職承諾無顯著預測能力。

三、工作生活品質對組織承諾之價值承諾無顯著預測能力。

四、工作生活品質對組織承諾無顯著預測能力。

第三節　研究對象

本研究係以臺東縣警察局交通警察人員爲研究對象分別爲：直屬交通隊（計 36 人）；大武警察分局交通組（含交通事故處理小組人員計 10 人）；臺東警察分局交通組（含交通事故處理小組人員計 12 人）；關山警察分局交通組（含交通事故處理小組人員計 9 人）；成功警察分局交通組（含交通事故處理小組人員計 8 人），共計 75 人（2009 年 10 月之統計數據），具有警務人員身分並以執行交通警察工作爲主之警察人員，如表 3-1 所示：

表 3-1　臺東縣警察局交通警察人數一覽表

單位名稱	人數
直屬交通隊	36
臺東分局	12
大武分局	10
關山分局	9
成功分局	8
合計	75

第四節　研究方法

壹、文獻分析法

文獻分析法，又稱爲內容分析法（content analysis）或資訊分析法（informational analysis），籍由政府文獻或過去的研究中蒐集資料再進行歸納分析，目的在於瞭解研究主題的知識及過去他人所做之研究結果及發現，避免觀察調查中，受調查者偏見、說謊之情形而不瞭解研究主題事實現況，本研究係以蒐集探討的工作生活品質與組織承諾相關理論、論文、期刊及書籍資料，進行分析探討，加以歸納、分析，做有系統的陳述，以充實理論性探討之內容及爲發展問卷之依據。

貳、問卷調查法

本研究爲發掘臺東縣警察局交通警察人員工作生活品質與組織承諾的程度現況，採用「結構式」問卷調查法蒐集資料，除依據文獻所探知瞭解與結果，並參酌交通警察人員組織、人員及勤務特性，作爲衡量臺東縣警察局交通警察人員個人屬性對工作生活品質的知覺情形與組織承諾的程度進行調查，以瞭解交通警察人員個人屬性對工作生活品質與組織承諾之間的差異及關連性分析。

第五節　研究工具

壹、問卷設計

本研究採用結構封閉型態問卷調查方式，探討臺東縣交通警察人員在工作生活品質與組織承諾間之相關性，由研究者針對工作生活品質與組織承諾之文獻分析及參考本研究領域相關研究者設計問卷內容及交通警察人員組織、人員及勤務特性，加以修改編製而成，茲就預試問卷的編製過程與建構內容敘述如下：

一、工作生活品質

問卷內容主要採用Cumming & Huse(1985)對工作生活品質所做的定義並參考黃國倫（2008）所建構之工作生活品質問卷加以修改，以衡量交通警察人員個人、工作、組織之工作生活品質認知現況。採用Likert 五點量表計分方式，從「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」及「非常同意」五個尺度，計分從1到5分。衡量構面內容如下表3-2：

表3-2　交通警察人員工作生活品質問卷建構表

研究構面	題號	問卷內容
升遷發展	1	交通警察的升遷程序是公平的。
	2	交通警察的獎懲程序是公平的。
	3	交通警察的考績程序是公平的。
升遷發展	4	交通警察的職務升遷序列是合理的。
	5	交通警察有定期與舉辦升遷。
	6	交通警察的主管對待部屬均一視同仁。
工作環境	7	目前的工作環境是安全的。
	8	目前的工作環境是整潔的。
	9	目前的工作環境是寧靜的。
	10	目前的工作環境的空間大小很適中。
工作內容	11	我能從目前的工作中學習新的技能。
	12	目前的工作內容具有多樣性。
	13	目前的工作具有挑戰性。
	14	我能從目前的工作中獲得成就感。

表3-2 （續）

研究構面	題號	問卷內容
工作尊榮	15	我覺得目前的工作有意義。
	16	我以我的工作爲榮。
	17	我覺得我的工作能使家人以我爲榮。
	18	我覺得親友鄰居羨慕我的工作。
	19	交通警察在社會上有好的形象。
	20	我很滿意目前的工作所得。
工作與家庭休閒	21	我很滿意目前工作上的假期。
	22	我目前的工作能配合家人的生活。
	23	我目前的工作時間能配合我的休閒生活。
	24	我目前的工作不需要經常加班。
俸給福利	25	我對交通警察目前的獎勵制度很滿意。
	26	我很滿意目前交通警察的福利制度。
	27	交通警察的工作有良好前途發展。
	28	我不會隨意調動目前的工作機關。

二、組織承諾

問卷內容主要採用Poter、Steers、Boulian（1974）及Mowday,Porter & Steers(1982)之組織承諾構面觀點並參考陳仁維（2006）、黃國倫（2008）所建構之組織承諾量表並針交通警察人員工作特性加以修改，藉以衡量交通警察人員對組織目標與價值、投入程度、留職意願之程度。採用Likert 五點量表計分方式，從「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」及「非常同意」五個尺度，計分從1到5分。衡量構面內容如下表3-3：

表3-3 交通警察人員組織承諾問卷建構表

研究構面	題號	問卷內容
價值承諾	1	我很慶幸自已能擔任交通警察工作。
	2	當對別人提起我的交通警察工作時我會感到很驕傲
	3	自己的價值觀與交通警察機關的理念很接近
	4	交通警察工作能發揮我的才能

表3-3 （續）

研究構面	題號	問卷內容
	5	從事交通警察工作無法實現我的理想與抱負
	6	爲達成交通警察工作目標，我願意在交通警察職務上繼續工作。
努力承諾	7	我願意付出更多心力來完成交通警察各項的任務與要求
	8	我非常關心交通警察未來的發展
	9	爲對交通警察工作有更大貢獻起見，我願參加各項專業訓練
	10	我對交通警察工作有強烈的忠誠度
	11	我願意在工作崗位上盡心盡力達成交通警察的要求
	12	我會主動充實自己的交通警察學能，以滿足工作上的需要。
留職承諾	13	我選擇從事交通警察工作是一項正確的決定
	14	爲能繼續從事交通工作，我願意接受機關所指派的工作
	15	如有交通警察待遇相當的工作我會選擇離開交通工作
	16	離開交通警察工作會使我有放鬆的感覺
	17	我若繼續從事交通警察工作不會有太大的好處
	18	我希望能夠在交通警察職務工作上到最大年限。

三、個人基本資料，如表3-4：

(一)性別：區分爲男、女。

(二)年齡：區分爲29歲以下、30-39歲、40-49歲、50歲以上等四組。

(三)警察教育：區分爲甲種警員班、專科警員班、警察大學等三組。

(四)工作屬性：區分爲內勤、外勤等二組。

(五)服務年資：依從事警察工作年資，區分爲15年以下、16-20年、21年以上等三組。

(六)交通警察年資：依實際從事交通警察工作年資，區分爲5年以下、6-10年、11年以上等三組。

(七)職別：區分爲基層員警（警員、小隊長(巡佐)）、幹部（巡官、組長、副隊長、隊長）等二組。

(八)居住地：區分爲台東市、台東縣等二組。

(九)婚姻狀況：區分爲已婚、其他（未婚及離婚）等二組。

表3-4　個人屬性變數表

變數名稱	項別
性別	男性
	女性
年齡	29歲以下
	30-39歲
	40-49歲
	50-59歲
	60歲以上
警察教育	甲種警員班
	專科警員班
	警察大學
工作屬性	內勤
	外勤
服務年資	15年以下
	16-20年
	21年以上
交通警察年資	5年以下
	6-10年
	11年以上
職別	基層員警（警員、巡佐、小隊長）
	幹部（巡官、組長、副隊長、隊長）
居住地	台東市
	台東縣（台東市以外）
婚姻狀況	已婚
	其他（未婚、離婚）

貳、 預試問卷施測與測試分析

一、預試問卷之專家效度之建構

本研究問卷初稿編擬完成之後，於97年10月間進行專家效度之建構，由具相關理論教育學者與交通警察工作實務經驗豐富之專家協助提供意見與建議，針對問卷內容加以檢核、鑑定並修正問卷內容，以確定問卷內容之適當性。專家名單如表3-5所示：

表3-5 預試問卷建構專家效度之名單

類別	姓 名	現 任 職 務
學者	侯松茂	國立台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所教授
	魏俊華	國立台東大學特殊教育學系教授
	鄭承昌	國立台東大學教育學系副教授
專家	林勝光	臺東縣警察局交通隊隊長
	張國棟	臺東縣警察局交通隊副隊長
	王東平	臺東縣警察局交通隊交通安全組巡佐

爲符合預試對象的性質與正式問卷的對象性質相同，本研究預試問卷分別抽取直屬交通隊、臺東、關山、大武、成功警察分局之交通警察人員共53位爲測試對象，實際回收53份，問卷回收後隨即逐份檢查篩選，未有無效問卷，計有效問卷53份。

二、測試分析

（一）項目分析

項目分析其主要的目的是對預試問卷個別題項適切性的檢核，再利用t檢定來測試其顯著性，將未達到顯著水準的試題刪除，以增加量表得適切性。

極端組檢驗法是項目分析中最常用的方法，以受試者在量表上的得分總合依高低分順序排列，得分高者約27%爲高分組，得分低者約27%爲低分組，以求出兩組間每題得分平均數差異的顯著性考驗，兩組極端組比較結果的差異值即稱爲決斷值或CR（CRITICAL RATIO）值，決斷值考驗未達顯著的題項（顯著性考驗機率 p 值＞.05）最好刪除，因爲一個較佳的量表題項，其高分組與低分組的平均數差異最好顯著 （吳明隆，2006）；另外可用同質性檢核法（內部一致性考驗）求出量表各題項與總分的積差相關係數顯著性大小作判別，如果積差相關係數愈高表示量表題項在測量某一態度或行爲特質上與其他題項所要測量的態度或行爲特質會趨於一致，而積差相關係數通常達到統計顯著水準且相

關係數最好在 0.3 以上，未達上述水準者應予刪除。

1.組織承諾量表

本量表經由 SPSS for Windows 12.0 統計軟體執行項目分析，結果如表 3-6，表資料顯示題項中除第 15 題之 p 值爲 0.089、第 18 題爲 0.078 大於α值（α=0.05）決斷值未達顯著水準，故將第 15、18 題刪除;第 5 題之相關係數爲 0.295 小於 0.3，故將第 5 題刪除，其餘各題項之決斷值均達顯著水準，且相關係數均大於 0.3，其餘各題項均保留，並待後繼續執行因素分析。

表 3-6　組織承諾項目分析結果摘要表　（N＝53）

題項	題項內容	決斷值	顯著性（雙尾）	相關	備註
1.	我很慶幸自已擔任交通警察工作。	5.938	.000***	.748**	
2.	當別人提起我是從事交通警察工作時我會感到驕傲	5.806	.000***	.750**	
3.	自己的價值觀與交通警察機關的理念很接近	5.048	.000***	.773**	
4.	交通警察工作能發揮我的才能	5.534	.000***	.658**	
5.	從事交通警察工作無法實現我的理想與抱負	2.265	.032	.295**	刪除
6.	爲達成交通警察工作目標，我願意在交通警察職務上繼續工作。	6.741	.000***	.757**	
7.	我願意付出更多心力來完成交通警察各項的任務與要求	5.854	.000***	.761**	
8.	我非常關心交通警察未來的發展	7.062	.000***	.611**	
9.	爲對交通警察工作有更大貢獻起見，我願參加各項專業訓練	9.862	.000***	.760**	
10.	我對交通警察工作有強烈的忠誠度	4.172	.000***	.757**	
11.	我願意在工作崗位上盡心盡力達成交通警察的要求	5.251	.000***	.787**	
12.	我會主動充實自己的交通警察學能，以滿足工作上的需要。	7.207	.000***	.851**	

表 3-6　續）

題項	題項內容	決斷值	顯著性（雙尾）	相關	備註
13.	我選擇從事交通警察工作是一項正確的決定	6.747	.000***	.741**	
14.	爲能繼續從事交通工作，我願意接受機關所指派的工作	2.531	.018**	.566**	
15.	如有交通警察待遇相當的工作我會選擇離開交通工作	1.764	.089	.307**	刪除
16.	離開交通警察工作會使我有放鬆的感覺	3.052	.005**	.569**	
17.	我若繼續從事交通警察工作不會有太大的好處	3.654	.001***	.591**	
18.	我希望能夠在交通警察職務工作上到最大年限。	1.833	.078	.522**	刪除

**p≦0. 01

2.工作生活品質量表

本量表經由 SPSS for Windows 12.0 統計軟體執行項目分析，結果如表 3-7，表資料顯示題項中各題項之決斷值均達顯著水準，且相關係數大於 0.3，故各題項均保留，並待後繼續執行因素分析。

表 3-7　工作生活品質項目分析結果摘要表　（N＝53）

題項	題項內容	決斷值	顯著性（雙尾）	相關	備註
1.	交通警察的升遷程序是公平的。	4.438	.000***	.548**	
2.	交通警察的獎懲程序是公平的。	3.637	.001***	.541**	
3.	交通警察的考績程序是公平的。	5.772	.000***	.737**	
4.	交通警察的職務升遷序列是合理的。	4.835	.000***	.673**	
5.	交通警察有定期舉辦升遷。	5.160	.000***	.708**	
6.	交通警察的主管對待部屬均一視同仁。	5.398	.000***	.701**	
7.	目前的工作環境是安全的。	2.312	.029*	.356*	
8.	目前的工作環境是整潔的。	3.910	.001***	.605**	
9.	目前的工作環境是寧靜的。	5.159	.000***	.684**	
10.	目前工作環境的空間大小是適中的。	5.958	.000***	.635**	

表 3-7 （續）

題項	題項內容	決斷值	顯著性（雙尾）	相關	備註
11.	我能從目前的工作中學習新的技能。	4.624	.000***	.626**	
12	目前的工作內容具有多樣性。	3.025	.005**	.574**	
13.	目前的工作具有挑戰性。	3.859	.001***	.560**	
14.	我能從目前的工作中獲得成就感。	3.252	.003**	.651**	
15.	目前的工作有意義。	3.423	.002**	.603**	
16.	我以我的工作爲榮。	3.889	.001***	.689**	
17.	我的工作能使家人以我爲榮。	4.589	.000***	.587**	
18.	親友鄰居羨慕我的工作。	4.379	.000***	.512**	
19.	交通警察在社會上有好的形象。	5.456	.000***	.600**	
20.	我很滿意目前的工作所得。	6.329	.000***	.678**	
21.	我很滿意目前工作上的假期。	5.507	.000***	.716**	
22.	我目前的工作能配合家人的生活。	4.987	.000***	.687**	
23	我目前的工作時間能配合我的休閒生活。	4.434	.000***	.712**	
24	我目前的工作不需要經常加班。	6.170	.000***	.685**	
25	我對交通警察目前的獎勵制度很滿意。	7.166	.000***	.816**	
26	我很滿意目前交通警察的福利制度。	9.032	.000***	.785**	
27	交通警察的工作有良好的發展前途。	4.220	.000***	.716**	
28	我不會隨意調動目前的工作機關。	2.987	.006**	.577**	

* p≦0.05 **p≦0.01

（二）因素分析

因素分析（factor analysis）主要是透過探討一組測量變項與某個概念間的關係，使研究者可以對此概念提出量化的描述。因素分析可用來檢驗量表的建構效度（construct valid 或構念效度），以抽取變項間的共同因素（Common Factor），以較少的構念代表原來較複雜的資料結構，獲得有意義且彼此獨立的因素，用來簡化測量的內容。

本研究先以球形考驗(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，再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(eigenvalue)大於 1 爲取因素標準，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。

邱浩政（2007）及王春和、唐麗英（2005）表示，在進行因素分析時，應有下列衡量標準：一、球形檢定(Bartlett’s test of sphericity)：球形檢定是用來探討變項間的相關係數，若呈現「顯著」（p＜0.05）的球形檢定，則可進行因素分析；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 0.90 以上，表示因素分析之適合性極好的（marvelous）；0.80~0.89 表示很好的（meritorious）；0.70~0.79 表示普通的（middling）；0.60~0.69 表示平庸的（mediocre）；0.50~0.59 表示粗劣的（miserable）；0.5 以下則爲無法接受（unacceptable）：三、各變項之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；四、每個因素必須包含三個題目，若包含兩個題目及以下時，該因素所包含的題目必須刪掉；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.組織承諾量表

組織承諾量表經執行四次因素分析之適切性檢驗結果，組織承諾的 KMO 值爲 0.849，Bartlett 球形檢定考驗達到顯著性 0.000，如表 3-8，其中因素分析的適切性爲很好的（meritorious），符合進行因素分析的條件。

表 3-8　組織承諾量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數。		.849
Bartlett 球形檢定	近似卡方分配	565.201
	自由度	105
	顯著性	.000

除題目 5、15、18 在項目分析時刪除外，因素分析中再刪除題目 14、16、17 等三題，有效題目爲 12 題，並萃取到三個因素，依題目性質重新分配於「努力承諾」、「價值承諾」、「留職承諾」因素，詳如表 3-9：

表 3- 9　組織承諾量表因素分析結果摘要表

因素命名	問卷題目	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
因素一 價值承諾	1.我很慶幸自己擔任交通警察工作。	.866	3.671	24.474	24.474
	2. 當別人提起我是從事交通警察工作時我會感到驕傲。	.738			
	13. 我選擇從事交通警察工作是一項正確的決定。	.687			
	6. 爲達成交通警察工作目標，我願意在交通警察職務上繼續工作。	.665			
	7. 我願意付出更多心力來完成交通警察各項的任務與要求。	.595			
	3. 自己的價值觀與交通警察機關的理念很接近。	.546			
因素二 努力承諾	11. 我願意在工作崗位上盡心盡力達成交通警察的要求	.737	2.773	18.221	42.695
	10. 我對交通警察工作有強烈的忠誠度	.681			
	12. 我會主動充實自己的交通警察學能，以滿足工作上的需要。	.669			
因素三 留職承諾	8. 我非常關心交通警察未來的發展	.824	2.397	15.969	58.664
	4. 交通警察工作能發揮我的才能	.698			
	9. 爲對交通警察工作有更大貢獻起見，我願參加各項專業訓練	.668			

2.工作生活品質量表

工作生活品質量表經執行二次因素分析之適切性檢驗結果，工作生活品質的 KMO 值爲 0.767，Bartlett 球形檢定考驗達到顯著性 0.000，如表 3-10，其中因素分析的適切性爲普通的（middlicer），符合進行因素分析的條件。

表 3-10　工作生活品質量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數		.767
Bartlett 球形檢定	近似卡方分配	1331.134
	自由度	378
	顯著性	.000

工作生活品質量表經因素分析後，刪除題目 10、22、23、28 等四題，有效題目爲 24 題，並萃取到三個因素，依題目性質將原本「升遷發展」、「工作環境」、「工作內容」、「工作尊榮」、「俸給福利」、「工作與家庭休閒」等六項因素，保留「工作內容」因素，刪除「工作與家庭休閒」因素，另將「升遷發展」與「俸給福利」合併改成「升遷獎勵」；「工作環境」、「工作尊榮」合併改成「工作尊榮及環境」，經重新修正後剩「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作尊榮與環境」等三個因素。詳如表 3-11

表 3-11　工作生活品質量表因素分析結果摘要表

因素命名	問卷題目	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
因素一 升遷獎勵	25.我對交通警察目前的獎勵制度很滿意。	.857	7.922	28.294	28.294
	5.交通警察有定期舉辦升遷。	.804			
	26.我很滿意目前交通警察的福利制度。	.794			
	24.我目前的工作不需要經常加班。	.784			
	4.交通警察的職務升遷序列是合理的。	.773			
	3.交通警察的考績程序是公平的。	.738			

表 3-11（續）

因素命名	問卷題目	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
因素一升遷獎勵	19.交通警察在社會上有好的形象。	.690	7.922	28.294	28.294
	20.我很滿意目前的工作所得。	.675			
	27.交通警察的工作有良好的發展前途。	.638			
	21.我很滿意目前工作上的假期。	.625			
	2.交通警察的獎懲程序是公平的。	.625			
	1.交通警察的升遷程序是公平的。	.623			
	6. 交通警察的主管對待部屬均一視同仁。	.600			
因素二工作內容	12.目前的工作內容具有多樣性。	.866	5.087	18.169	46.462
	13.目前的工作具有挑戰性。	.845			
	11.我能從目前的工作中學習新的技能。	.832			
	14.我能從目前的工作中獲得成就感。	.736			
	15.目前的工作有意義。	.675			
	16. 我以我的工作爲榮。	.534			
因素三工作尊榮及環境	18.親友鄰居羨慕我的工作。	.825	4.058	14.494	60.956
	17.我的工作能使家人以我爲榮。	.752			
	9.目前的工作環境是寧靜的。	.658			
	8.目前的工作環境是整潔的。	.651			
	7. 目前的工作環境是安全的。	.642			

（三）信度分析

所謂「信度」是指爲了解建構問卷的可靠與有效性，所用一套量表或測量工具所得出來結果的穩定性及一致性。通常以利用 Cronbach's α 的值，來檢查一個問卷內在一致性程度（0＜Cronbach's α ＜1 之間）。Cronbach's α 的值越大時表示該問卷越有信度。一般 Cronbach's α 值必≧0.6 以上時，是可以接受的最小信度值。依據上述原則進行「組織承諾量表」及「工作生活品質量表」之信度分析：

1.組織承諾量表

針對 53 份有效預試問卷進行信度分析，組織承諾量表經分層信度測試後之努力承諾量表 Cronbach's α值爲 0.893，價值承諾量表 Cronbach's α值爲 0.918，專業成長承諾量表 Cronbach's α值爲 0.823，組織承諾量表總 Cronbach's α值爲 0.931，顯示本研究所採取的組織承諾量表具有良好的信度。詳如表 3-12：

表 3-12　組織承諾信度分析摘要表

因素命名	問卷題目	刪除後係數	分量表之 Cronbach's α值	總量表 Cronbach's α值
因素一 價值承諾	1.我很慶幸自已擔任交通警察工作。	.894	.918	.931
	2. 當別人提起我是從事交通警察工作時我會感到驕傲。	.903		
	13. 我選擇從事交通警察工作是一項正確的決定。	.911		
	6. 爲達成交通警察工作目標，我願意在交通警察職務上繼續工作。	.901		
	7. 我願意付出更多心力來完成交通警察各項的任務與要求。	.905		
	3. 自己的價值觀與交通警察機關的理念很接近。	.906		
因素二 努力承諾	11. 我願意在工作崗位上盡心盡力達成交通警察的要求。	.775	.893	
	10. 我對交通警察工作有強烈的忠誠度。	.892		
	12. 我會主動充實自己的交通警察學能，以滿足工作上的需要。	.862		
因素三 留職承諾	8. 我非常關心交通警察未來的發展。	.739	.823	
	4. 交通警察工作能發揮我的才能。	.819		
	9. 爲對交通警察工作有更大貢獻起見，我願參加各項專業訓練。	.709		

2.工作生活品質量表

針對 53 份有效預試問卷進行信度分析，工作生活品質量表經分層信度測試後，生活工作品質量表之三個分量表之 Cronbach's α值分別爲，升遷獎勵表 Cronbach's α值爲 0.935，工作內容量表 Cronbach's α值爲 0.918，工作尊榮及環境量表 Cronbach's α值由 0.853，工作生活品質量表總 Cronbach's α值爲 0.938，所得之 Cronbach's α值值均大於 0.6，顯示本研究所採取的組織承諾量表具有良好的信度。詳如表 3-13

表 3-13　工作生活品質信度分析摘要表

構面命名	問卷題目	刪除後係數	分量表之 Cronbach's α值	總量表 Cronbach's α值
因素一 升遷獎勵	25.我對交通警察目前的獎勵制度很滿意。	.923	.935	.938
	5.交通警察有定期舉辦升遷。	.928		
	26.我很滿意目前交通警察的福利制度。	.925		
	24.我目前的工作不需要經常加班。	.929		
	4.交通警察的職務升遷序列是合理的。	.928		
	3.交通警察的考績程序是公平的。	.928		
	19.交通警察在社會上有好的形象。	.932		
	20.我很滿意目前的工作所得。	.930		
	27.交通警察的工作有良好的發展前途。	.931		
	21.我很滿意目前工作上的假期。	.932		

表 3-13 （續）

構面命名	問卷題目	刪除後係數	分量表之 Cronbach's α 值	總量表 Cronbach's α 值
因素二 工作內容	2.交通警察的獎懲程序是公平的。	.934	.935	.938
	1.交通警察的升遷程序是公平的。	.933		
	6. 交通警察的主管對待部屬均一視同仁。	.932		
	12.目前的工作內容具有多樣性。	.907	.918	
	13.目前的工作具有挑戰性。	.898		
	11.我能從目前的工作中學習新的技能。	.894		
	14.我能從目前的工作中獲得成就感。	.900		
	15.目前的工作有意義。	.904		
	16. 我以我的工作爲榮。	.913		
因素三 工作尊榮及環境	18.親友鄰居羨慕我的工作。	.820	.853	
	17.我的工作能使家人以我爲榮。	.839		
	9.目前的工作環境是寧靜的。	.808		
	8.目前的工作環境是整潔的。	.805		
	7. 目前的工作環境是安全的。	.837		

參、研究架構與研究假設之修正

一、研究架構修正

本研究架構經項目分析、因素分析及信度考驗後，將原研究架構略爲修正，組織承諾構面仍保留「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」三個因素；工作生活品質構面，將原本「升遷發展」、「工作環境」、「工作內容」、「工作尊榮」、「俸給福利」、「工作與家庭休閒」等六項因素，保留「工作內容」，刪除「工作家庭休閒」因素，另將「升遷發展」與「俸給福利」合併改成「升遷獎勵」，「工作環境」與「工作尊榮」合併改成「工作尊榮與環境」，經重新修正爲「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作尊榮及環境」等三個因素，研究構面各因素修正並重新定義如下：

（一）價值承諾：指交通警察人員認同並接受警察機關的工作目標與價值的程度。

（二）努力承諾：指交通警察人員願意爲交通警察機關組織竭盡所能，努力工作的意願程度。

（三）留職承諾：指交通警察人員願意繼續留在交通警察體系服務的意願程度。

（四）升遷獎勵：指交通警察人員對服務單位的升遷、考績、獎懲公平與否及獎勵升遷序列是否合理的知覺情形。

（五）工作內容：指交通警察人員對其工作內容是否具多樣性、挑戰性並能從中學習新技能及獲得成就感的知覺程度。

（六）工作尊榮及環境：指交通警察人員及家人對服務單位是否引以爲榮的知覺程度；工作環境是否安全、整潔、寧靜知覺程度。

二、研究假設修正

因研究架構修正工作生活品質構面中的因素成份，研究假設亦隨之修訂爲：

（一）假設一：個人各種屬性變項對工作生活品質知覺程度無顯著差異。

1.不同性別的交通警察人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

2.不同年齡的交通警察人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

3.不同警察教育的交通警察人對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

4.不同工作屬性的交通警察人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

5.不同服務年資的交通警察人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

6.不同交通年資的交通警察人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

7.不同職務的交通警察人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

8.不同居住地的交通警察人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

9.不同婚姻狀況的交通警察人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

（二）假設二：個人各種屬性變項對組織承諾程度無顯著差異。

1.不同性別的交通警察人員對組織承諾的程度無顯著差異情形存在。

2.不同年齡的交通警察人員對組織承諾的程度無顯著差異情形存在。

3.不同警察教育的交通警察人員對組織承諾的程度無顯著差異情形存在。

4.不同工作屬性的交通警察人員對組織承諾的程度無顯著差異情形存在。

5.不同服務年資的交通警察人員對組織承諾的程度無顯著差異情形存在。

6.不同交通年資的交通警察人員對組織承諾的程度無顯著差異情形存在。

7.不同職務的交通警察人員對組織承諾的程度無顯著差異情形存在。

8.不同居住地的交通警察人員對組織承諾的程度無顯著差異情形存在。

9.不同婚姻狀況的交通警察人員對組織承諾的程度無顯著差異情形存在。

（三）假設三：交通警察人員工作生活品質的各因素與組織承諾之間無關聯性存在。

1.升遷獎勵與組織承諾之間無關聯性存在。

2.工作內容與組織承諾之間無關聯性存在。

3.工作尊榮及環境與組織承諾之間無關聯性存在。

（四）假設四：工作生活品質對組織承諾及其因素無顯著預測能力。

1.工作生活品質對組織承諾之價值承諾無顯著預測能力。

2.工作生活品質對組織承諾之努力承諾無顯著預測能力。

3.工作生活品質對組織承諾之留職承諾無顯著預測能力。

4.工作生活品質對組織承諾無顯著預測能力。

三、問卷建構修正

依據項目分析、因素分析、信度考驗之結果刪除不適合題目後，重新編碼建立問卷架構，第一部分「組織承諾」題目，如表 3-14；第二部分「工作生活品質」題目，如表 3-15；第三部分「個人基本資料」，如表 3-16。

表 3-14　修正後組織承諾量表

構面因素	原題號	修正題號	問卷內容
價值承諾	1	1	我很慶幸自己擔任交通警察工作。
	2	2	當別人提起我是從事交通警察工作時我會感到驕傲。
	13	3	我選擇從事交通警察工作是一項正確的決定。
	6	4	為達成交通警察工作目標，我願意在交通警察職務上繼續工作。
	7	5	我願意付出更多心力來完成交通警察各項的任務與要求。
	3	6	自己的價值觀與交通警察機關的理念很接近。
努力承諾	11	7	我願意在工作崗位上盡心盡力達成交通警察的要求。
	10	8	我對交通警察工作有強烈的忠誠度。
	12	9	我會主動充實自己的交通警察學能，以滿足工作上的需要。
留職承諾	8	10	我非常關心交通警察未來的發展。
	4	11	交通警察工作能發揮我的才能。
	9	12	為對交通警察工作有更大貢獻起見，我願參加各項專業訓練。

表 3-15　修正後工作生活品質量表

構面因素	原題號	修正題號	問卷內容
升遷獎勵	25	1	我對交通警察目前的獎勵制度很滿意。
	5	2	交通警察有定期舉辦升遷。
	26	3	我很滿意目前交通警察的福利制度。
	24	4	我目前的工作不需要經常加班。
	4	5	交通警察的職務升遷序列是合理的。
	3	6	交通警察的考績程序是公平的。
	19	7	交通警察在社會上有好的形象。
	20	8	我很滿意目前的工作所得。
	27	9	交通警察的工作有良好的發展前途。
	21	10	我很滿意目前工作上的假期。
	2	11	交通警察的獎懲程序是公平的。
	1	12	交通警察的升遷程序是公平的。
	6	13	交通警察的主管對待部屬均一視同仁。
工作內容	12	14	目前的工作內容具有多樣性。
	13	15	目前的工作具有挑戰性。

表 3-15 （續）

構面因素	原題號	修正題號	問卷內容
工作內容	11	16	我能從目前的工作中學習新的技能。
	14	17	我能從目前的工作中獲得成就感。
	15	18	目前的工作有意義。
	16	19	我以我的工作為榮。
工作尊榮及環境	18	20	親友鄰居羨慕我的工作。
	17	21	我的工作能使家人以我為榮。
	9	22	目前的工作環境是寧靜的。
	8	23	目前的工作環境是整潔的。
	7	24	目前的工作環境是安全的。

表 3-16 個人屬性變數表

構面因素	項別
性別	男性
	女性
年齡	29歲以下
	30歲至39歲
	40歲至49歲
	50歲以上
警察教育	甲種警員班
	專科警員班
	警察大學
工作屬性	內勤
	外勤
服務年資	15年以下
	16年-20年
	21年以上
交通警察年資	5年以下
	6年-10年
	11年以上
職務	基層員警（警員、小隊長（巡佐））
	幹部人員（巡官、分隊長、組長、副隊長、隊長）
居住地	台東市
	台東縣
婚姻狀況	已婚
	其他（未婚、離婚）

第六節　研究流程

本研究依據研究動機，確立本研究目的與研究範圍後，進行蒐集工作生活品質與組織承諾之相關文獻理論與資料，建立研究問題主要觀念架構，設計問卷，針對臺東縣警察局交通警察人員研究對象發放問卷進行調查，在問卷回收後開始資料分析與解釋，根據統計分析結果，最後歸納整理做成結論與提出改善建議。本研究流程如下圖 3-3：

NTTU Library

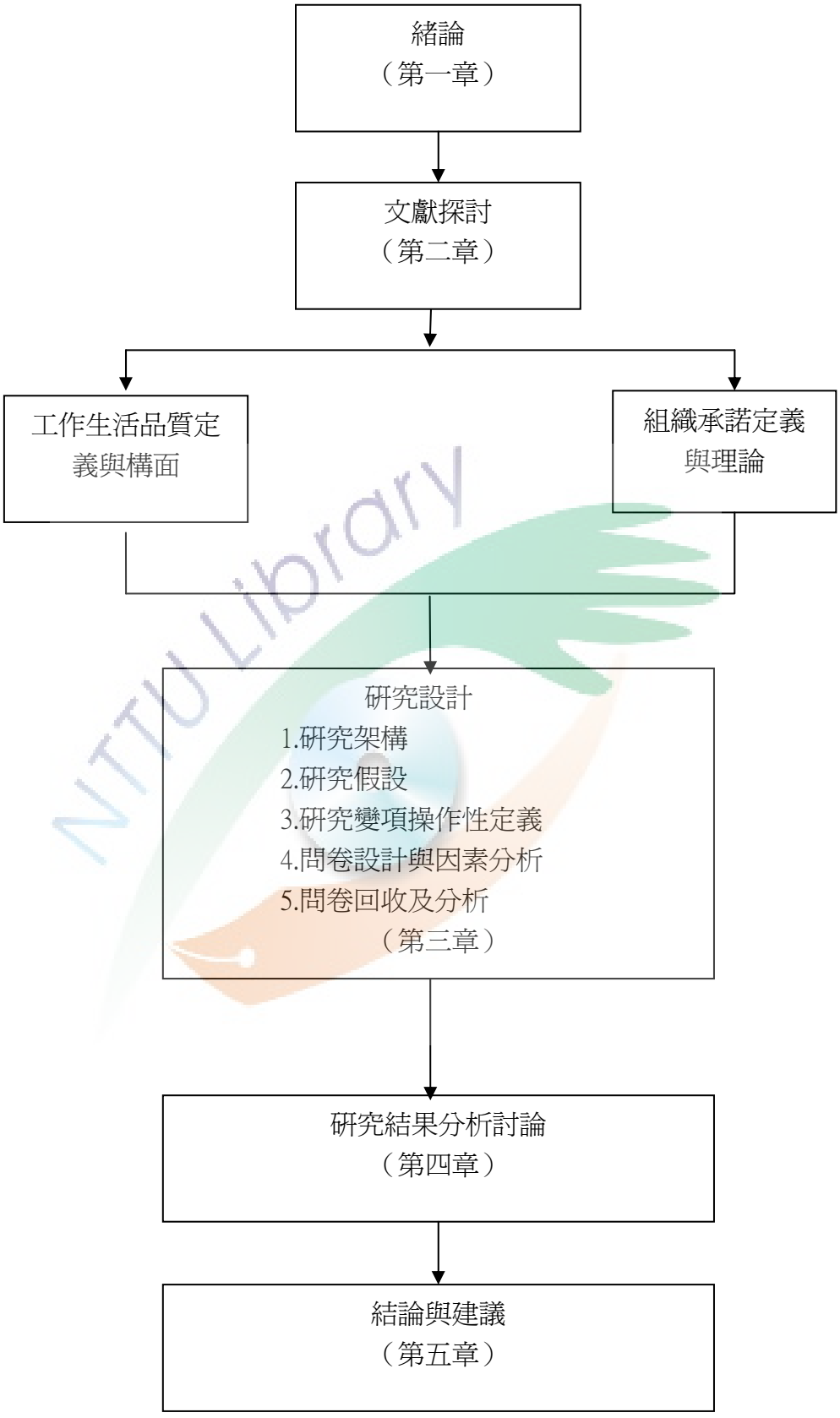
緒論
（第一章）
文獻探討
（第二章）
工作生活品質定義與構面
組織承諾定義與理論
研究設計
1.研究架構
2.研究假設
3.研究變項操作性定義
4.問卷設計與因素分析
5.問卷回收及分析
（第三章）
研究結果分析討論
（第四章）
結論與建議
（第五章）

圖 3-2 研究流程圖

第七節　資料處理與分析

問卷收回後，先剔除資料不完整或無效問卷，再對臺東縣警察局交通警察人員填答之有效問卷進行編碼、建檔，並以統計套裝軟體SPSS for Windows 12.0 進行分析與處理，本研究使用之統計方法爲：

壹、描述性統計分析

描述性統計分析是指處理一個變數時所使用的方法，主要用來瞭解研究樣本中性別、年齡、警察教育、工作屬性、服務年資、交通警察年資、職務、居住地、婚姻狀況等個人屬性，集中與分離（分散）分布的趨勢，以說明各變數之次數分配、平均數、中數、標準差、最大值、最小值，將資料精簡成易於明瞭的方式來說明受試者在各構面的分佈情形與知覺程度，以瞭解樣本對於工作生活品質及其各因素之知覺情形與組織承諾的程度。

貳、推論性統計分析

一、t 檢定（t-test）

用以觀察比較不同樣本之兩個組別的平均數是否有顯著差異情形，主要分析瞭解不同性別、工作屬性、職務、居住地、婚姻狀況的交通警察人員，在組織承諾及其各因素與工作生活品質及其各因素之間知覺程度有無顯著差異情形存在。

二、單因子變異數分析法（One-way ANOVA ）

變異數分析主要用來檢定三個或三個以上母群平均數是否有顯著的差異情形存在，但亦可用以考驗兩個母群平均數之差異，且在自變項與依變項之間達到顯著水準後，再以事後考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference,LSD)進一步檢定那幾個組別之差異達顯著水準及就其組別之間做差異性比較分析，本研究是以此法分析瞭解不同年齡、警察教育、服務年資、交通警察年資之交通警察人員，在組織承諾及其各因素與工作生活品質及其各因素之知覺程度有無顯著差異情形存在。

三、皮爾森（Pearson）積差相關分析

Pearson 積差主要用來檢測兩個都是等距或比率變數之間的相關性強度，如果是次序資料時，必須採用李克特五點尺度計分法轉變成等距資料，

以此方法檢測瞭解交通警察人員之工作生活品質及其各因素與組織承諾間的相關性程度分析。

四、迴歸分析

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；用來探求模式的預測能力、其間關係的方向與影響力之大小，本研究運用一個獨立變數（X）來預測一個相依變數（Y）之簡單迴歸(Simple regression)係將交通警察人員之工作生活品質與組織承諾等各變項作迴歸分析，以分析瞭解各變項與因素間影響程度及預測解釋能力。

NTTU Library

第四章　研究結果分析與討論

主要運用統計方法分析研究臺東縣警察局交通警察人員在問卷所得之相關實證資料，以探討交通警察人員工作生活品質的知覺情形及組織承諾的程度，並檢驗工作生活品質與組織承諾間之相關性、工作生活品質對員工組織承諾程度的預測程度。

本章計分爲五節，第一節爲臺東縣警察局交通警察人員背景資料分析與討論，使用次數分配來分析各項個人屬性在樣本中之統計分配情形；第二節爲臺東縣警察局交通警察人員工作生活品質與組織承諾之現況分析與討論，用以描述組織承諾程度及工作生活品質知覺情形分析，以次數統計及平均數比較方式，說明臺東縣警察局交通警察人員的組織承諾程度及工作生活品質知覺情形；第三節爲不同背景變項之交通警察工作生活品質與組織承諾之差異性分析與討論，用t檢定及單因子變異數分析方法，分析臺東縣警察局交通警察人員之個人屬性在組織承諾程度的差異及個人屬性對工作生活品質知覺的差異情形；第四節爲臺東縣警察局交通警察人員之工作生活品質與組織承諾之相關分析與討論，以皮爾森積差相關檢驗工作生活品質與組織承諾間之相關情形；第五節爲臺東縣警察局交通警察人員之工作生活品質與組織承諾之預測分析與討論，以簡單迴歸分析工作生活品質及其各因素最爲自變數以瞭解變數是否能預測組織承諾。

第一節　臺東縣警察局交通警察人員背景資料分析

壹、問卷回收情形

臺東縣警察局從事交通警察任務之交通警察人員，計有臺東縣警察局交通警察隊36人外，臺東分局交通組計有12人、大武分局計有10人、關山分局計有9人、成功分局計有8人，目前實際員額合計共75人（2009年2月之統計數據），本研究採全員普測爲目標，惟各交通警察人員因勤務上班時間、輪休及工作地點分散等因素，本研究共發送問卷75份，回收問卷74份，回收比例爲98.6%，有效問卷爲73份，無效問卷1份，回收98.6%其樣本應具相當之代表性，相關資料經彙整如表4-1：

表 4-1　問卷調查回收情形統計表

工作地點	人數	發送問卷數	回收問卷數	回收率	無效問卷數	有效問卷數
交通隊(直屬隊)	36	36	36	100%	0	36
臺東分局交通組	12	12	11	91.6%	1	10
大武分局交通組	10	10	10	100%	0	10
關山分局交通組	9	9	9	100%	0	9
成功分局交通組	8	8	8	100%	0	8
合計	75	75	74	98.6%	1	73

貳、臺東縣警察局交通警察個人基本資料分析

本研究樣本之個人屬性包括性別、年齡、警察教育、工作屬性、服務年資、交通警察年資、職務、居住地、婚姻狀況等九項，茲將上述各項個人屬性在樣本中之分配情形統計分析如表4-2：

一、性別：

依有效樣本的性別進行統計，臺東縣警察局交通警察人員「男性」人員計有 69 員，佔總人數比例 94.5%；「女性」人員則有 4 員，佔總人數比例 5.5%，「女性」人員比例明顯偏低，原因係爲警察人員招考時主要以男性工作者爲主，另爲從事維護治安及交通疏導執法工作，在工作上相對具有高度之危險性，女性基於體能限制，爲考量其工作之安全，多以擔任行政業務或協助交通指揮疏導之工作職務，故在交通警察人員女性所佔的比例明顯偏低。

二、年齡

依有效樣本的年齡進行統計，以「40 歲至 49 歲」爲最多，計有 45 員，佔總人數比例 61.6%；其次「30 歲至 39 歲」計有 20 員，佔總人數比例 27.4%；再次之爲「50 歲以上」計有 8 員，佔總人數比例 11%。顯示目前從事交通警察工作人員年齡以「40 歲至 49 歲」爲主力，佔總人數之 61.6%；其次爲「30 歲至 39 歲」;「50 歲以上」之交通警察人員最少。

三、警察教育

依有效樣本的教育背景進行統計，以「甲種警員班」爲最多，計有 32 員，佔總人數比例 43.8%；其次「專科警員班」計有 31 員，佔總人數比例 42.5%；最少的爲「警察大學」計有 10 員，佔總人數比例 13.7%。「甲種警員班」與「專科警員班」之學歷差異，前者尚未進修取得專科學歷；

「警察大學」學歷者以幹部居多，故人員比例明顯偏低，因受警察人員管理條例之限制，「甲種警員班」、「專科警員班」之警察人員，雖經三等警察特考及格，但未經「警察大學」受訓後仍不得派以警官身份任用。

四、工作屬性

依有效樣本的「工作屬性」進行統計，以「外勤」從事巡邏、交通稽查工作較具危險性者最多，計有 53 人，佔總人數比例 72.4%；其次「內勤」從事交通行政業務工作者，計有 20 員，佔總人數比例 27.4%。

五、服務年資

依有效樣本從事警察工作服務年資進行統計，以「21 年以上」最多，計有 35 人，佔總人數比例 47.9%；其次爲「16 年至 20 年」計有 23 人，佔總人數比例 31.5%；再次之爲「15 年以下」計有 15 人，佔總人數比例 20.6%，以超過「21 年以上」者爲最多，「5 年以下」者最少，顯見目前從事交通警察工作人員，以具有資深警察工作經歷者居多。

六、交通警察年資

依有效樣本從事交通警察工作服務年資進行統計，以「5 年以下」最多，計有 28 人，佔總人數比例 38.3%；其次爲「6 年至 10 年」計有 24 人，佔總人數比例 32.9%；再次之爲「11 年以上」計有 21 人，佔總人數比例 28.8%；，故目前執行交通警察任務的人員，擔任交通警察工作年資，以「5 年以下」、「6 年至 10 年」者爲最多，「11 年以上」者最少，顯示目前從事交通警察工作人員具有交通警察工作經歷者，明顯偏低。

七、職務

依有效樣本的職務進行統計，交通警察人員「基層員警」人員計有 63 員，佔人數總比例 86.3%；具「幹部」管理人員則有 10 員，佔人數總比例 13.7%，二者比例爲 6.3 比 1 之比例，每位「幹部」需管理 6.3 人之「基層員警」。

八、居住地

依有效樣本的居住地進行統計，以「台東市」爲最多，計有 47 人，佔總人數比例 64.4%；其次「台東縣」計有 26 人，佔總人數比例 35.6%。

九、婚姻狀況

依有效樣本的婚姻狀況進行統計，以「已婚」爲最多，計有 67 人，佔總人數比例 91.8%；其次「其他」之未、離婚者計有 6 人，佔總人數比例 8.2%。

表 4-2　研究有效問卷樣本資料統計表　（N=73）

人員統計變項	選項別	樣本數	百分比（%）
性別	男性	69	94.5
	女性	4	5.5
年齡	30 歲至 39 歲	20	27.4
	40 歲至 49 歲	45	61.6
	50 歲以上	8	11
警察教育	甲種警員班	32	43.8
	專科警員班	31	42.5
	警察大學	10	13.7
工作屬性	內勤	20	27.4
	外勤	53	72.6
服務年資	15 年以下	15	20.6
	16-20 年	23	31.5
	21 以上	35	47.9
交通警察年資	5年以下	28	38.3
	6年至10年	24	32.9
	11年以上	21	28.8
職務	基層員警	63	86.3
	幹部	10	13.7
居住地	台東市	47	64.4
	台東縣	26	35.6
婚姻狀況	已婚	67	91.8
	其他（未、離婚）	6	8.2

第二節　臺東縣警察局交通警察人員工作生活品質與組織承諾之現況分析

本節針對所有有效樣本在研究架構中各構面於問卷中各題項之選項次數統計數、平均數及標準差等統計數值上的反應狀況作描述性分析，依受測者對問卷中各題項之選項次數統計數、平均數及標準差統計數值，探討交通警察人員對目前組織承諾的程度及對工作生活品質的知覺情形。

壹、交通警察人員組織承諾之描述性分析

組織承諾量表區分「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」，係採Likert五點計分法，將每一題項表示「非常不同意」、「不同意」、「普通」、及「同意」、「非常同意」等次數分配與其所佔之比例加以統計比較分析，藉以瞭解交通警察人員對組織承諾認知的程度，本研究對「組織承諾」意見認知統計表如表4-3茲分述如下：

一、意見次數分配統計

（一）價值承諾構面：計有 6 個題項，表示非常同意或同意者所佔比例如后：「我很慶幸自已擔任交通警察工作」佔 71.2%、「當別人提起我是從事交通警察工作時我會感到驕傲」佔 57.5%、「我選擇從事交通警察工作是一項正確的決定」佔 78.1%、「爲達成交通警察工作目標，我願意在交通警察職務上繼續工作」佔 76.7%、「我願意付出更多心力來完成交通警察各項的任務與要求」佔 78.1%、「自己的價值觀與交通警察機關的理念很接近」佔 76.7%，由構面資料分析可知，顯示百分之七成以上之交通警察同仁，很認同自己擔任交通警察工作，認同並接受交通警察機關的工作目標與價值，願意付出更多心力完成交通警察任務與要求。

（二）努力承諾構面：在「努力承諾」因素，計有3個題項，表示「非常同意」及「同意」所佔的比例情況如后：以「我願意在工作崗位上盡心盡力達成交通警察的要求」佔80.9%、「我會主動充實自己的交通警察學能，以滿足工作上的需要」佔80.8%、「我對交通警察工作有強烈的忠誠度」佔79.4%，顯示百分之八成之交通警察人員對交通警察工作有強烈忠誠度，爲達成交通警察工作要求，會主動充實自己的工作學能。

（三）留職承諾構面：在「留職承諾」因素，計有3個題項，表示「非常同意」及「同意」所佔的比例情況如后：以「我非常關心交通警察未來的發展」佔82.2%、「交通警察工作能發揮我的才能」佔74%、「爲對交通警察工作有更大貢獻起見，我願參加各項專業訓練」佔83.6%，顯示百分之八成之交通警察人員，擔任交通警察工作時，非常關心交通警察未來的發展並爲對交通警察工作有更大之貢獻，願意參加各項專業訓練。

表 4-3 組織承諾意見統計表 （N＝73）

構面一：價值承諾							
題項內容	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意	平均數	標準差
1.我很慶幸自己擔任交通警察工作。	2 (2.7%)	0 (%)	19 (26%)	32 (43.8%)	20 (27.4%)	3.93	0.89
2.當別人提起我是從事交通警察工作時我會感到驕傲。	1 (1.4%)	5 (6.8%)	25 (34.2%)	29 (39.7%)	13 (17.8%)	3.66	0.90
3.我選擇從事交通警察工作是一項正確的決定。	1 (1.4%)	3 (4.1%)	12 (16.4%)	39 (53.4%)	18 (24.7%)	3.96	0.84
4.為達成交通警察工作目標，我願意在交通警察職務上繼續工作。	1 (1.4%)	1 (1.4%)	15 (20.5%)	36 (49.3%)	20 (27.4%)	4	0.82
5. 我願意付出更多心力來完成交通警察各項的任務與要求。	2 (2.7%)	2 (2.7%)	12 (16.4%)	40 (54.8%)	17 (23.3%)	3.93	0.87
6.自己的價值觀與交通警察機關的理念很接近。	1 (1.4%)	5 (6.8%)	11 (15.1%)	43 (58.9%)	13 (17.8%)	3.85	0.84
構面二：努力承諾							
題項內容	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意	平均數	標準差
7.我願意在工作崗位上盡心盡力達成交通警察的要求。	1 (1.4%)	1 (1.4%)	12 (16.4%)	38 (52.1)	21 (28.8)	4.05	0.80
8.我對交通警察工作有強烈的忠誠度。	1 (1.4%)	1 (1.4%)	13 (17.8%)	39 (53.4%)	19 (26%)	4.01	0.79
9.我會主動充實自己的交通警察學能，以滿足工作上的需要。	1 (1.4%)	1 (1.4%)	12 (16.4%)	37 (50.7%)	22 (30.1%)	4.07	0.80
構面二：留職承諾							
10.我非常關心交通警察未來的發展。	1 (1.4%)	1 (1.4%)	11 (15.1%)	37 (50.7%)	23 (31.5%)	4.10	0.80
11.交通警察工作能發揮我的才能。	1 (1.4%)	2 (2.7%)	16 (21.9%)	40 (54.8%)	14 (19.2%)	3.88	0.80
12.為對交通警察工作有更大貢獻起見，我願參加各項專業訓練。	1 (1.4%)	1 (1.4%)	10 (13.7%)	38 (52.1%)	23 (31.5%)	4.11	0.79

二、平均數比較

依組織承諾各構面平均數比率中，可以瞭解各構面的認知評價程度，如表 4-4，其中以「努力承諾」得分最高(80.913%)，其次依序爲「留職承諾」 (80.548%)，而得分最低的則爲「價值承諾」 (77.762%)，顯示交通警察人員對組織承諾的感受認知評價最大因素爲「努力承諾」，而「價值承諾」對參與動機的感受認知評價最小。

表 4-4　組織承諾各構面描述性統計表

統計項目 變項/構面		最小值	最大值	中位數	平均數	標準差	平均數比率
組織承諾	價值承諾	7	30	24	23.33	4.14	.77762
	努力承諾	3	15	12	12.14	2.223	.80913
	留職承諾	3	15	12	12.08	2.15	.80548

註：平均數比率=平均數/最大數

貳、交通警察人員工作生活品質之描述性分析

本研究工作生活品質知量表區分「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作尊榮及環境」，係採Likert 五點計分法，將每一題項表示「非常不同意」、「不同意」、「普通」、及「同意」、「非常同意」等次數分配與其所佔之比例加以統計比較分析，藉以瞭解交通警察人員對工作生活品質認知的程度，本研究對「工作生活品質」意見認知統計表如表4-5茲分述如下：

一、意見次數分配統計

（一）升遷獎勵構面：計有13個題項，表示非常同意或同意者所佔比例如后：「我對交通警察目前的獎勵制度很滿意」佔 26.1%、「交通警察有定期舉辦升遷」佔 19.2%、「我很滿意目前交通警察的福利制度」佔 26%、「我目前的工作不需要經常加班」佔 27.4%、「交通警察的職務升遷序列是合理的」佔 19.1% 、「交通警察的考績程序是公平的」佔 28.8% 、「交通警察在社會上有好的形象」佔 43.8% 、「我很滿意目前的工作所得」佔 63% 、「交通警察的工作有良好的發展前途」佔 42.5% 、「我很滿意目前

工作上的假期」佔 50.7% 、「交通警察的獎懲程序是公平的」佔 35.6% 、「交通警察的升遷程序是公平的」佔 31.5% 、「交通警察的主管對待部屬均一視同仁」佔 49.3% ，由以上資料可知，交通警察人員對升遷獎勵的認知普遍低落，以「我很滿意目前的工作所得」佔 63% 最高，其次「我很滿意目前工作上的假期」佔 50.7% ，再次之「交通警察的主管對待部屬均一視同仁」佔 49.3% ，二成六的人員認爲交通警察獎勵制度是滿意的，三成的人員認爲交通警察的獎懲、升遷程序是公平的，而僅有一成九的人員認爲交通警察的職務升遷序列是合理的。

（二）工作內容構面：計有 6 個題項，表示非常同意或同意者所佔比例如后：「目前的工作內容具有多樣性」佔 69.9% 、「目前的工作具有挑戰性」佔 67.1% 、「我能從目前的工作中學習新的技能」佔 68.5% 、「我能從目前的工作中獲得成就感」佔 58.9% 、「目前的工作有意義」佔 65.7% 、「我以我的工作爲榮」佔 63% ，由以上資料可知，六成以上之交通警察人員認爲目前工作內容具有多樣性及挑戰性，能從工作中習得新技能，認爲交通警察工作內容是有意義、光榮的。

（三）工作尊榮及環境構面：計有 5 個題項，表示非常同意或同意者所佔比例如后：「親友鄰居羨慕我的工作」佔 56.1% 、「我的工作能使家人以我爲榮」佔 60.3% 、「目前的工作環境是寧靜的」佔 53.4% 、「目前的工作環境是整潔的」佔 58.9% 、「目前的工作環境是安全的」佔 56.1% ，由以上資料可知，五成以上之交通警察人員認爲從事交通警察工作，親友鄰居是羨慕的及家人也引以爲榮，亦有五成以上認爲目前工作環境是寧靜、整潔、安全的。

表 4-5　工作生活品質意見統計表　（N＝73）

構面一：升遷獎勵

題項內容	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意	平均數	標準差
1. 我對交通警察目前的獎勵制度很滿意。	11（15.1%）	14（19.2%）	29（39.7%）	18（24.7%）	1（1.4%）	2.78	1.03
2. 交通警察有定期舉辦升遷。	15（20.5%）	17（23.3%）	27（37%）	11（15.1%）	3（4.1%）	2.59	1.10
3. 我很滿意目前交通警察的福利制度。	8（11%）	13（17.8%）	33（45.2%）	17（23.3%）	2（2.7%）	2.89	1.10

表 4-5 （續） （N＝73）

題項內容	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意	平均數	標準差
4.我目前的工作不需要經常加班。	5 (6.8%)	21 (28.8%)	27 (37%)	17 (23.3%)	3 (4.1%)	2.89	.98
5.交通警察的職務升遷序列是合理的。	7 (9.6%)	21 (28.8%)	31 (42.5%)	12 (16.4%)	2 (2.7%)	2.74	.94
6.交通警察的考績程序是公平的。	6 (8.2%)	8 (11%)	38 (52.1%)	20 (27.4%)	1 (1.4%)	3.3	.88
7.交通警察在社會上有好的形象。	1 (1.4%)	5 (6.8%)	35 (47.9%)	22 (30.1%)	10 (13.7%)	3.48	.87
8.我很滿意目前的工作所得。	1 (1.4%)	3 (4.1%)	23 (31.5%)	39 (53.4%)	7 (9.6%)	3.66	.77
9.交通警察的工作有良好的發展前途。	4 (5.5%)	9 (12.3%)	29 (39.7%)	27 (37%)	4 (5.5%)	3.25	.94
10.我很滿意目前工作上的假期。	4 (5.5%)	5 (6.8%)	27 (37%)	31 (42.5%)	6 (8.2%)	3.41	.94
11.交通警察的獎懲程序是公平的。	6 (8.2%)	11 (15.1%)	30 (41.1%)	23 (31.5%)	3 (4.1%)	3.08	.98
12.交通警察的升遷程序是公平的。	7 (9.6%)	15 (20.5%)	28 (38.4%)	20 (27.4%)	3 (4.1%)	2.96	1.02
13.交通警察的主管對待部屬均一視同仁。	4 (5.5%)	6 (8.2%)	27 (37%)	31 (42.5%)	5 (6.8%)	3.37	.94
構面二：工作內容							
14.目前的工作內容具有多樣性。	1 (1.4%)	2 (2.7%)	19 (26%)	41 (56.2%)	10 (13.7%)	3.78	.77
15.目前的工作具有挑戰性。	1 (1.4%)	2 (2.7%)	21 (28.8%)	37 (50.7%)	12 (16.4%)	3.78	.80
16.我能從目前的工作中學習新的技能。	0 (%)	1 (1.4%)	22 (30.1%)	38 (52.1%)	12 (16.4%)	3.84	.71
17.我能從目前的工作中獲得成就感。	1 (1.4%)	2 (2.7%)	27 (37%)	34 (46.6%)	9 (12.3%)	3.66	.79
18.目前的工作有意義。	1 (1.4%)	1 (1.4%)	23 (31.5%)	36 (49.3%)	12 (16.4%)	3.78	.79
19.我以我的工作為榮。	1 (1.4%)	1 (1.4%)	25 (34.2%)	34 (46.6%)	12 (16.4%)	3.75	.80

表 4-5 （續）

構面三：工作尊榮與環境

題項內容	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意	平均數	標準差
20. 親友鄰居羨慕我的工作。	0（%）	0（%）	32（43.8%）	32（43.8%）	9（12.3%）	3.68	.69
21. 我的工作能使家人以我為榮。	0（%）	2（2.7%）	27（37%）	37（50.7%）	7（9.6%）	3.67	.69
22. 目前的工作環境是寧靜的。	0（%）	5（6.8%）	29（39.7%）	36（49.3%）	3（4.1%）	3.51	.69
23. 目前的工作環境是整潔的。	0（%）	3（4.1%）	27（37%）	39（53.4%）	4（5.5%）	3.60	.66
24. 目前的工作環境是安全的。	0（%）	6（8.2%）	26（35.6%）	36（49.3%）	5（6.8%）	3.55	.75

二、平均數比較

依工作生活品質各構面平均數比率中，可以瞭解各構面的認知評價程度，如表 4-6，其中以「工作內容」得分最高(75.29%)，其次依序爲「工作尊榮及環境」 (72.05%)，而得分最低的則爲「升遷獎勵」 (66.87%)，顯示交通警察人員對工作生活品質的感受認知評價最大因素爲「工作內容」，而「升遷獎勵」對工作生活品質的感受認知評價最小。

表 4-6 工作生活品質各構面描述性統計表

統計項目 變項/構面		最小值	最大值	中位數	平均數	標準差	平均數比率%
工作生活品質	升遷獎勵	20	60	40	40.12	8.77	.6687
	工作內容	11	30	23	22.59	4.04	.7529
	工作尊榮及環境	12	25	18	18.01	2.74	.7205

註：平均數比率=平均數/最大數

參、綜合討論

本節重點是對臺東縣警察局交通警察人員工作生活品質與組織承諾之現況分析與討論，根據統計結果整理如下：

一、臺東縣警察局交通警察人員組織承諾之現況

臺東縣警察局交通警察人員對組織承諾各項構面評價程度，以「努力承諾」得分最高，其次依序爲「留職承諾」，而得分最低的則爲「價值承諾」，顯示交通警察人員對組織承諾的感受認知評價最大因素爲「努力承諾」，而「價值承諾」對參與動機的感受認知評價最小，此部分與邱宜珊（2007）、李建慧（2002）、張惠英（2001）等人之研究相同，推究原因可能爲在交通警察人員鄰選時須具有相關交通警察學、經歷並經交通警察專業訓練合格，另在勤、業務精減並朝單純一致性交通環境下，使專業學能得以充分發揮及重視，人員對組織承諾相對提高。

二、臺東縣警察局交通警察人員工作生活品質認知現況

臺東縣警察局交通警察人員對工作生活品質各項構面，以「工作內容」得分最高，其次依序爲「工作尊榮及環境」，最低的則爲「升遷獎勵」 ，此部分與游政芳（2007）、陳書梅（2005）、程正裕（2005）、陳美志（2000）等人之研究相同，推究原因可能爲近年來交通警察在業務精減及勤務單純化、工作環境及尊榮等問題改善，確實提昇人員對工作生活品質的感受認知評價，而「升遷獎勵」則因升遷制度長久以來未見合理改善，以致感受認知評價最小。

第三節　不同背景變項之交通警察工作生活品質與組織承諾之差異性分析

本節主要是以獨立樣本t 檢定及單因子變異數分析(One Way ANOVA)來探討交通警察人員之人口統計變項對組織承諾及工作生活品質之差異情形，人口統計變項中之性別、工作屬性、職務、居住地等項目，以t 檢定予以分析；而年齡、警察教育、服務年資、交通警察年資、婚姻狀況等項目則以單因子變異數分析進行各因素的檢定，若 p值達顯著水準時，再以事後考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference,LSD)進一步檢定那幾個組別之間達顯著差異水準的差異性比較分析。

壹、個人屬性對組織承諾程度之差異性分析

一、性別

（一）研究假設

虛無假設 H_0：不同性別的交通警察人員對組織承諾的程度無顯著差異情形存在。

（二）t 檢定結果分析

表 4-7 性別不同之個人對組織承諾及其各因素 t 檢定結果　（N＝73）

構面及因素	組別	樣本數	平均數	標準差	P 值
價值承諾	男性	69	23.39	4.43	.617
	女性	4	22.25	4.35	
努力承諾	男性	69	12.19	2.26	.415
	女性	4	11.25	0.96	
留職承諾	男性	69	12.15	2.19	.304
	女性	4	11.00	1.16	
組織承諾	男性	69	47.73	8.40	.453
	女性	4	44.50	6.19	

由表 4-7 可得知，經由獨立樣本 t 檢定結果如下：

1.「性別」變項在組織承諾之「價值承諾」「努力承諾」、「留職承諾」因素的 p 值均大於 α 值（α=.05）未達統計上顯著水準，故接受虛無假設 H_0（即研究假設成立）亦即不同性別的交通警察人員，對於「價值承諾」、

「努力承諾」、「留職承諾」、「組織承諾」因素的程度，無顯著的差異情形存在。

二、工作屬性

（一）研究假設

虛無假設 H_0：不同工作屬性的交通警察人員對組織承諾的程度無顯著差異情形存在。

（二）t 檢定結果分析

表 4-8 工作屬性不同之個人對組織承諾及其各因素 t 檢定結果 （N＝73）

構面及因素	組別	樣本數	平均數	標準差	P 值
價值承諾	內勤	20	19.90	4.866	.000***
	外勤	53	24.62	3.45	
努力承諾	內勤	20	10.80	2.93	.014*
	外勤	53	12.64	1.65	
留職承諾	內勤	20	10.65	2.87	.008*
	外勤	53	12.62	1.52	
組織承諾	內勤	20	41.35	10.24	.002*
	外勤	53	49.89	6.05	

***P≦0.05 *P≦0.001

由表 4-8 可得知，經由獨立樣本 t 檢定結果如下：

1.「工作屬性」變項在組織承諾之「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」、「組織承諾」因素的 p 值均小於 α 值（α=.05）達統計上顯著水準，故拒絕虛無假設 H_0（即研究假設不成立）亦即不同工作屬性的交通警察人員，對於「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」因素的程度，均有顯著的差異情形存在。

2.「工作屬性」變項在「組織承諾」中的 p 值為 0.002 小於 α 值（α=.05），故拒絕虛無假設 H_0（即研究假設不成立）亦即不同工作屬性的交通警察人員，對於「組織承諾」知覺有顯著的差異情形存在；其中外勤組別的平均數高於內勤組別，顯示外勤交通警察人員對於組織承諾的程度高於內勤交通警察人員。

三、職務

（一）研究假設

虛無假設 H_0：不同職務的交通警察人員對組織承諾的程度無顯著差異情形存在。

（二）t 檢定結果分析

表 4-9 職務不同之個人對組織承諾及其各因素 t 檢定結果 （N＝73）

構面及因素	組別	樣本數	平均數	標準差	P 值
價值承諾	基層員警	63	23.67	4.12	.100
	幹部	10	21.20	5.65	
努力承諾	基層員警	63	12.27	2.19	.201
	幹部	10	11.30	2.31	
職承諾	基層員警	63	12.22	2.11	.164
	幹部	10	11.20	2.35	
組織承諾	基層員警	63	48.16	7.90	.115
	幹部	10	43.70	10.06	

由表 4-9 可得知，經由獨立樣本 t 檢定結果如下：

1.「職務」變項在組織承諾之「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」、「組織承諾」因素的 p 值均大於 α 值（α=.05）均未達統計上顯著水準，故接受虛無假設 H_0（即研究假設成立）亦即不同職務的交通警察人員，對於「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」因素的程度，均無顯著的差異情形存在。

四、居住地

（一）研究假設

虛無假設 H_0：不同居住地的交通警察人員對組織承諾的程度無顯著差異情形存在。

（二）t 檢定結果分析

表 4-10 居住地不同之個人對組織承諾及其各因素 t 檢定結果 （N＝73）

構面及因素	組別	樣本數	平均數	標準差	P 值
價值承諾	台東市	47	23.41	4.96	.845
	台東縣	26	23.19	3.23	
努力承諾	台東市	47	12.23	2.35	.619
	台東縣	26	11.96	1.99	
留職承諾	台東市	47	11.96	2.30	.509
	台東縣	26	12.31	1.87	
組織承諾	台東市	47	47.60	9.18	.948
	台東縣	26	47.46	6.56	

由表 4-10 可得知，經由獨立樣本 t 檢定結果如下：

1.「居住地」變項在組織承諾之「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」因素的 p 值均大於 α 值（α=.05）均未達統計上顯著水準，故接受虛無

假設 H_0（即研究假設成立）亦即不同職務的交通警察人員，對於「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」因素的程度，無顯著的差異情形存在。

五、婚姻狀況

（一）虛無假設 H_0：不同婚姻狀況的交通警察人員對組織承諾的程度無顯著差異情形存在。

（二）t 檢定結果分析

表 4-11 婚姻狀況不同之個人對組織承諾及其各因素 t 檢定結果 （N＝73）

構面及因素	組別	樣本數	平均數	標準差	P 值
價值承諾	已婚	67	23.67	4.19	.025*
	其他（未、離婚）	6	19.50	5.24	
努力承諾	已婚	67	12.31	2.14	.022*
	其他（未、離婚）	6	10.17	2.32	
留職承諾	已婚	67	12.22	2.13	.060
	其他（未、離婚）	6	10.50	1.87	
組織承諾	已婚	67	48.21	7.97	.022*
	其他（未、離婚）	6	40.17	8.98	

*P≦0.05

由表 4-11 可得知，經由獨立樣本 t 檢定結果如下：

1.「婚姻狀況」變項在組織承諾之「價值承諾」、「努力承諾」因素的 p 值分別爲 0.025、0.022 小於 α 值（α=.05），達統計上顯著水準，故拒絕虛無假設 H_0（即研究假設不成立）亦即不同婚姻狀況的交通警察人員，對於「價值承諾」、「努力承諾」因素的程度，有顯著的差異情形存在。

2.「婚姻狀況」變項在組織承諾之「留職承諾」因素的 p 值爲 0.060 大於 α 值（α=.05）未達統計上顯著水準，故接受虛無假設 H_0（即研究假設成立）亦即不同婚姻狀況的交通警察人員，對於「留職承諾」因素的程度，無顯著的差異情形存在。

3.「婚姻狀況」變項在組織承諾中的 p 值爲 0.022 小於 α 值（α=.05），達統計上顯著水準，故拒絕虛無假設 H_0（即研究假設不成立）亦即不同婚姻狀況的交通警察人員，對於「組織承諾」知覺有顯著的差異情形存在，其中已婚組別的平均數高於其他組別（未、離婚者），顯示已婚人員對於組織承諾的程度高於未、離婚人員。

六、年齡

（一）研究假設

虛無假設 H_0：不同年齡的交通警察人員對組織承諾的程度無顯著差異情形存在。

（二）單因子變異數分析

先以單因子變異數分析（One Way ANOVA）檢驗不同年齡之交通警察人員的「努力承諾」、「留職承諾」、「價值承諾」及「組織承諾」程度是否有顯著差異情形存在，如果有顯著差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之 LSD 法作進一步的檢定，以瞭解顯著差異之年齡組別，其結果如表 4-12 所示。

表 4-12 年齡不同之個人對組織承諾各因素單因子變異數分析表 （N＝73）

因素	年　齡	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值
價值承諾	1. 30-39 歲	20	21.85	5.23	1.598	.210
	2. 40-49 歲	45	23.93	3.21		
	3. 50 歲以上	8	23.63	7.17		
努力承諾	1. 30-39 歲	20	11.40	2.19	2.411	.097
	2. 40-49 歲	45	12.58	1.83		
	3. 50 歲以上	8	11.50	3.67		
留職承諾	1. 30-39 歲	20	11.50	2.19	1.930	.153
	2. 40-49 歲	45	12.47	1.74		
	3. 50 歲以上	8	11.38	3.62		
組織承諾	1. 30-39 歲	20	44.75	9.39	1.919	.154
	2. 40-49 歲	45	48.98	5.97		
	3. 50 歲以上	8	46.50	14.38		

（三）結果分析

茲將表 4-12 所示之結果分析說明如次：

1.「年齡」變項在「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」及「組織承諾」因素中之 p 值均大於 α 值（α=.05），故接受虛無假設 H_0（即研究假設成立）；表示不同年齡之交通警察人員的「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」、「組織承諾」因素程度，無顯著差異情形存在。

七、警察教育

（一）研究假設

虛無假設 H_0：不同警察教育的交通警察人員對組織承諾的程度無

顯著差異情形存在。

（二）單因子變異數分析

先以單因子變異數分析（One Way ANOVA）檢驗不同警察教育之交通警察人員的「努力承諾」、「留職承諾」、「價值承諾」及「組織承諾」程度是否有顯著差異情形存在，如果有顯著差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之 LSD 法作進一步的檢定，以瞭解顯著差異之警察教育組別，其結果如表 4-13 所示。

表 4-13 警察教育不同之個人對組織承諾各因素單因子變異數分析表 （N＝73）

因素	年 齡	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值
價值承諾	1. 甲種警員班	32	23.59	4.45	1.379	.259
	2. 專科警員班	31	23.74	3.83		
	3. 警察大學	10	21.20	5.65		
努力承諾	1. 甲種警員班	32	12.44	2.44	1.010	.370
	2. 專科警員班	31	12.10	1.94		
	3. 警察大學	10	11.30	2.31		
留職承諾	1. 甲種警員班	32	12.22	2.46	.973	.383
	2. 專科警員班	31	12.23	1.71		
	3. 警察大學	10	11.20	2.35		
組織承諾	1. 甲種警員班	32	48.25	8.80	1.261	.290
	2. 專科警員班	31	48.07	6.99		
	3. 警察大學	10	43.70	10.06		

（二）結果分析

茲將表 4-13 所示之結果分析說明如次：

1.「警察教育」變項在「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」及「組織承諾」因素中之 p 值均大於 α 值（α=.05），故接受虛無假設 H_0（即研究假設成立）；表示不同警察教育之交通警察人員的「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」、「組織承諾」因素程度，無顯著差異情形存在。

八、服務年資

（一）研究假設

虛無假設 H_0：不同服務年資的交通警察人員對組織承諾的程度無顯著差異情形存在。

（二）單因子變異數分析

先以單因子變異數分析（One Way ANOVA）檢驗不同服務年資之交通警察人員的「努力承諾」、「留職承諾」、「價值承諾」及「組織承諾」程度是否有顯著差異情形存在，如果有顯著差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之 LSD 法作進一步的檢定，以瞭解顯著差異之服務年資組別，其結果如表 4-14 所示。

表 4-14 服務年資不同之個人對組織承諾各因素單因子變異數分析表 （N＝73）

因素	年 齡	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
價值承諾	1. 15 年以下	15	23.33	3.13	4.852	.011*	3>2
	2. 16-20 年	23	21.22	5.27			
	3. 21 年以上	35	24.71	3.75			
努力承諾	1. 15 年以下	15	12.27	1.79	2.928	.060	
	2. 16-20 年	23	11.26	2.68			
	3. 21 年以上	35	12.66	1.91			
留職承諾	1. 15 年以下	15	12.20	1.57	3.413	.039*	3>2
	2. 16-20 年	23	11.17	2.66			
	3. 21 年以上	35	12.63	1.83			
組織承諾	1. 15 年以下	15	47.80	6.04	4.469	.015*	3>2
	2. 16-20 年	23	43.65	10.15			
	3. 21 年以上	35	50.00	6.89			

*P≦0. 05

（三）結果分析

茲將表 4-14 所示之結果分析說明如次：

1.「服務年資」變項在「努力承諾」知覺程度因素中之 p 值均大於 α 值（α =.05），故接受虛無假設 H_0（即研究假設成立）；表示不同服務年資之交通警察人員在「努力承諾」因素程度無顯著差異情形存在。

2.「服務年資」變項在「價值承諾」、「留職承諾」、「組織承諾」等知覺程度因素中之 p 值小於 α 值（α =.05），故拒絕虛無假設 H_0（即研究假設不成立），換言之，不同服務年資之交通警察人員的「價值承諾」、「留職承諾」、「組織承諾」等知覺程度因素有顯著差異情形存在。

3.以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之 LSD 法作進一步的檢定，結果如次：

（1）價值承諾

「21 年以上」與「16-20 年」二組的比較有顯著差異情形存在，其差異平均數為 3.496894，顯示「21 年以上」組人員的「價值承諾」知覺程度高於「16-20 年」組人員。

（2）留職承諾

「21 年以上」與「16-20 年」二組的比較有顯著差異情形存在，其差異平均數爲 1.45466，顯示「21 年以上」組人員的「留職承諾」知覺程度高於「16-20 年」組人員。

（3）組織承諾

「21 年以上」與「16-20 年」二組的比較有顯著差異情形存在，其差異平均數爲 6.34783，顯示「21 年以上」組人員的「組織承諾」知覺程度高於「16-20 年」組人員。

九、交通警察年資

（一）研究假設

虛無假設 H_0：不同交通警察年資的交通警察人員對組織承諾的程度無顯著差異情形存在。

（二）單因子變異數分析

先以單因子變異數分析（One Way ANOVA）檢驗不同交通警察年資的交通警察人員的「努力承諾」、「留職承諾」、「價值承諾」及「組織承諾」程度是否有顯著差異情形存在，如果有顯著差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之 LSD 法作進一步的檢定，以瞭解顯著差異之交通警察年資組別，其結果如表 4-15 所示。

表 4-15 交通警察年資不同之個人對組織承諾各因素單因子變異數分析表(N＝73)

因素	年　齡	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值
價值承諾	1. 5 年以下	28	22.46	3.61	1.150	.322
	2. 6-10 年	24	23.42	5.15		
	3. 11 年以上	21	24.38	4.41		
努力承諾	1. 5 年以下	28	11.79	2.13	.955	.390
	2. 6-10 年	24	12.08	2.43		
	3. 11 年以上	21	12.67	2.08		
留職承諾	1. 5 年以下	28	11.75	2.01	.684	.508
	2. 6-10 年	24	12.13	2.53		
	3. 11 年以上	21	12.48	1.89		
組織承諾	1. 5 年以下	28	46.00	7.08	1.088	.343
	2. 6-10 年	24	47.63	9.86		
	3. 11 年以上	21	49.52	7.78		

（三）結果分析

茲將表 4-15 所示之結果分析說明如次：

1.「交通警察年資」變項在「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」及「組織承諾」因素中之 p 值均大於 α 值（α=.05），故接受虛無假設 H_0（即研究假設成立）；表示不同交通警察年資之交通警察人員的「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」、「組織承諾」因素程度，無顯著差異情形存在。

貳、個人屬性對工作生活品質知覺程度之差異性分析

一、性別

（一）研究假設

虛無假設 H_0：不同性別的交通警察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 檢定結果分析

表 4-16 性別不同之個人對工作生活品質及其各因素 t 檢定結果 （N＝73）

構面及因素	組別	樣本數	平均數	標準差	P 值
升遷獎勵	男性	69	40.16	8.95	.885
	女性	4	39.50	5.45	
工作內容	男性	69	22.74	3.95	.189
	女性	4	20.00	5.35	
工作尊榮及環境	男性	69	18.12	2.75	.187
	女性	4	16.25	1.89	
工作生活品質	男性	69	68.94	11.97	.513
	女性	4	64.92	9.73	

由表 4-16 可得知，經由獨立樣本 t 檢定結果如下：

1.「性別」變項在工作生品質之「升遷獎勵」「工作內容」、「工作尊榮及環境」因素的 p 值均大於 α 值（α=.05）未達統計上顯著水準，故接受虛無假設 H_0（即研究假設成立）亦即不同性別的交通警察人員，對於「工作內容」、「工作尊榮及環境」、「工作生活品質」因素的知覺，無顯著的差異情形存在。

二、工作屬性

（一）研究假設

虛無假設 H_0：不同工作屬性的交通警察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 檢定結果分析

表 4-17 工作屬性不同之個人對工作生活品質及其各因素 t 檢定結果（N＝73）

構面及因素	組別	樣本數	平均數	標準差	P 值
升遷獎勵	內勤	20	37.70	9.28	.148
	外勤	53	41.04	8.49	
工作內容	內勤	20	20.70	4.04	.013*
	外勤	53	23.30	3.84	
工作尊榮及環境	內勤	20	17.70	2.00	.551
	外勤	53	18.13	2.98	
工作生活品質	內勤	20	64.30	12.24	.050*
	外勤	53	70.38	11.36	

*P≦0.05

由表 4-17 可得知，經由獨立樣本 t 檢定結果如下：

1.「工作屬性」變項在工作生活品質之「工作內容」因素的 p 值小於 α 值（α=.05）達統計上顯著水準，故拒絕虛無假設 H_0（即研究假設不成立）亦即不同工作屬性的交通警察人員，對於「工作內容」因素的知覺程度，有顯著的差異情形存在，另外勤組別的平均數高於內勤組，顯示外勤人員對工作生活品質的「工作內容」因素有較高的知覺。

2.「工作屬性」變項在「工作生活品質」中的 p 值爲 0.05 等於 α 值（α=.05），故拒絕虛無假設 H_0（即研究假設不成立），亦即不同工作屬性的交通警察人員，對於「工作生活品質」知覺有顯著的差異情形存在；其中外勤組別的平均值高於內勤組別，顯示外勤交通警察人員對於工作生活品質的知覺程度高於內勤交通警察人員。

三、職務

（一）研究假設

虛無假設 H_0：不同職務的交通警察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 檢定結果分析

表 4-18 職務不同之個人對工作生活品質及其各因素 t 檢定結果 （N＝73）

構面及因素	組別	樣本數	平均數	標準差	P 值
升遷獎勵	基層員警	63	40.25	8.60	.752
	幹部	10	39.30	10.29	
工作內容	基層員警	63	22.59	3.95	.993
	幹部	10	22.60	4.84	
工作尊榮及環境	基層員警	63	17.76	2.72	.048*
	幹部	10	19.60	2.37	
工作生活品質	基層員警	63	68.76	11.47	.936
	幹部	10	68.43	14.68	

*P≦0.05

由表 4-18 可得知，經由獨立樣本 t 檢定結果如下：

1.「職務」變項在工作生活品質之「工作尊榮及環境」因素的 p 值小於 α 值（α=.05）達統計上顯著水準，故拒絕虛無假設 H_0（即研究假設不成立），亦即不同職務的交通警察人員，對於「工作尊榮及環境」因素的認知程度，有顯著的差異情形存在，其中幹部組別的平均數高於基層員警，顯示幹部對工作生活品質的「工作尊榮及環境」因素有較高的知覺。

2.「職務」變項在工作生活品質之「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作生活品質」因素的 p 值均大於 α 值（α=.05）未達統計上顯著水準，故接受虛無假設 H_0（即研究假設成立），亦即不同職務的交通警察人員，對於「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作尊榮及環境」、「工作生活品質」因素的認知程度，無顯著的差異情形存在。

四、居住地

（一）研究假設

虛無假設 H_0：不同居住地的交通警察人員對工作生活品質的認知程度無顯著差異情形存在。

（二）t 檢定結果分析

表 4-19 居住地不同之個人對工作生活品質及其各因素 t 檢定結果 （N=73）

構面及因素	組別	樣本數	平均數	標準差	P 值
升遷獎勵	台東市	47	40.11	9.09	.983
	台東縣	26	40.15	8.34	
工作內容	台東市	47	23.06	4.00	.179
	台東縣	26	21.73	4.06	

表 4-19（續）

構面及因素	組別	樣本數	平均數	標準差	P 值
工作尊榮及環境	台東市	47	18.49	2.69	.045*
	台東縣	26	17.15	2.65	
工作生活品質	台東市	47	69.33	12.30	.553
	台東縣	26	67.60	11.11	

*P≦0.05

由表 4-19 可得知，經由獨立樣本 t 檢定結果如下：

1.「居住地」變項在工作生活品質之「工作尊榮及環境」因素的 p 值小於 α 值（α=.05）達統計上顯著水準，故拒絕虛無假設 H_0（即研究假設不成立）亦即不同職務的交通警察人員，對於「工作尊榮及環境」因素的知覺，有顯著的差異情形存在，其中台東市組別平均數高於台東縣組別，顯示居住在台東市交通警察人員對工作生活品質的「工作尊榮及環境」因素有較高的知覺。

2.「居住地」變項在工作生活品質之「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作生活品質」因素的 p 值均大於 α 值（α=.05），未達統計上顯著水準，故接受虛無假設 H_0（即研究假設成立）亦即不同「居住地」的交通警察人員，對於「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作生活品質」因素的知覺程度，無顯著的差異情形存在。

五、婚姻狀況

（一）虛無假設 H_0：不同婚姻狀況的交通警察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 檢定結果分析

表 4-20 婚姻狀況不同之個人對工作生活品質及其各因素 t 檢定結果（N=73）

構面及因素	組別	樣本數	平均數	標準差	P 值
升遷獎勵	已婚	67	40.37	8.74	.420
	其他（未、離婚）	6	37.33	9.44	
工作內容	已婚	67	22.82	3.90	.102
	其他（未、離婚）	6	20.00	5.10	
工作尊榮及環境	已婚	67	18.19	2.73	.059
	其他（未、離婚）	6	16.00	2.00	
工作生活品質	已婚	67	69.26	11.63	.193
	其他（未、離婚）	6	62.67	13.61	

由表 4-20 可得知，經由獨立樣本 t 檢定結果如下：

1.「婚姻狀況」變項在工作生活品質之「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作尊榮及環境」、「工作生活品質」因素的 p 值均大於α值（α=.05），未達統計上顯著水準，故接受虛無假設 H_0（即研究假設成立）亦即不同婚姻狀況的交通警察人員，對於「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作尊榮及環境」、「工作生活品質」因素的知覺程度，無顯著的差異情形存在。

六、年齡

（一）研究假設

虛無假設 H_0：不同年齡的交通警察人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

（二）單因子變異數分析

先以單因子變異數分析（One Way ANOVA）檢驗不同年齡之交通警察人員的「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作尊榮及環境」及「工作生活品質」知覺程度是否有顯著差異情形存在，如果有顯著差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之 LSD 法作進一步的檢定，以瞭解顯著差異之年齡組別，其結果如表 4-21 所示。

表 4-21 年齡不同之個人對工作生活品質各因素單因子變異數分析表 （N=73）

因素	年 齡	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
升遷獎勵	1. 30-39 歲	20	34.50	6.72	6.911	.002*	2>1 3>1
	2. 40-49 歲	45	41.87	8.70			
	3. 50 歲以上	8	44.38	7.96			
工作內容	1. 30-39 歲	20	21.40	4.72	1.479	.235	
	2. 40-49 歲	45	22.87	3.70			
	3. 50 歲以上	8	24.00	3.86			
工作尊榮及環境	1. 30-39 歲	20	17.40	2.76	1.518	.226	
	2. 40-49 歲	45	18.04	2.67			
	3. 50 歲以上	8	19.38	2.88			
工作生活品質	1. 30-39 歲	20	61.70	9.10	5.965	.004*	2>1 3>1
	2. 40-49 歲	45	70.75	11.94			
	3. 50 歲以上	8	74.83	10.53			

*P≦0. 05

（三）結果分析

茲將表 4-21 所示之結果分析說明如次：

1.「年齡」變項在「工作內容」、「工作尊榮及環境」知覺程度因素中之 p 值

大於α值（α=.05），故接受虛無假設 H_0（即研究假設成立）；表示不同年齡之交通警察人員的「工作內容」、「工作尊榮及環境」因素知覺程度，無顯著差異情形存在。

2. 年齡」變項在「升遷獎勵」、「工作生活品質」知覺程度因素中之 p 值均小於α值（α=.05），故拒絕虛無假設 H_0（即研究假設不成立）；表示不同年齡之交通警察人員的「升遷獎勵」、「工工作生活品質」因素知覺程度，有顯著差異情形存在。

3.以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之 LSD 法作進一步的檢定，結果如次：

（1）升遷獎勵

「40-49 歲」組與「30-39 歲」組的比較有顯著差異情形存在，其差異平均數爲 7.36667，顯示「40-49 歲」人員的「升遷獎勵」知覺程度高於「30-39 歲」組人員。

「50 歲以上」組與「30-39 歲」組的比較有顯著差異情形存在，其差異平均數爲 9.87500，顯示「50 歲以上」人員的「升遷獎勵」知覺程度高於「30-39 歲」組人員。

（2）工作生活品質

「40-49 歲」組與「30-39 歲」組的比較有顯著差異情形存在，其差異平均數爲 9.04815，顯示「40-49 歲」人員的「升遷獎勵」知覺程度高於「30-39 歲」組人員。

「50 歲以上」組與「30-39 歲」組的比較有顯著差異情形存在，其差異平均數爲 13.13333，顯示「50 歲以上」人員的「升遷獎勵」知覺程度高於「30-39 歲」組人員。

七、警察教育

（一）研究假設

虛無假設 H_0：不同警察教育的交通警察人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

（二）單因子變異數分析

先以單因子變異數分析（One Way ANOVA）檢驗不同警察教育之交通警察人員的「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作尊榮及環境」及「工作生活品質」知覺程度是否有顯著差異情形存在，如果有顯著差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之 LSD 法作進一步的檢定，以瞭解顯著差異之警察教育組別，其結果如表 4-22 所示。

表 4-22 警察教育不同之個人對工作生活品質各因素單因子變異數分析表（N=73）

因素	年　齡	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值
升遷獎勵	1. 甲種警員班	32	41.41	8.46	.605	.549
	2. 專科警員班	31	39.07	8.71		
	3. 警察大學	10	39.30	10.29		
工作內容	1. 甲種警員班	32	22.56	3.57	.001	.999
	2. 專科警員班	31	22.61	4.36		
	3. 警察大學	10	22.60	4.84		
工作尊榮及環境	1. 甲種警員班	32	18.06	2.97	2.433	.095
	2. 專科警員班	31	17.45	2.45		
	3. 警察大學	10	19.60	2.37		
工作生活品質	1. 甲種警員班	32	69.99	10.99	.347	.708
	2. 專科警員班	31	67.50	11.99		
	3. 警察大學	10	68.43	14.68		

（三）結果分析

茲將表 4-22 所示之結果分析說明如次：

1.「警察教育」變項在「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作尊榮及環境」及「工作生活品質」因素知覺程度中之 p 值均大於 α 值（α=.05），故接受虛無假設 H_0（即研究假設成立）；表示不同警察教育之交通警察人員的「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作尊榮及環境」及「工作生活品質」知覺程度，均無顯著差異情形存在。

八、服務年資

（一）研究假設

虛無假設 H_0：不同服務年資的交通警察人員對工作生活品質的和覺程度無顯著差異情形存在。

（二）單因子變異數分析

先以單因子變異數分析（One Way ANOVA）檢驗不同服務年資之交通警察人員的「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作尊榮及環境」及「工作生活品質」知覺程度是否有顯著差異情形存在，如果有顯著差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之 LSD 法作進一步的檢定，以瞭解顯著差異之服務年資組別，其結果如表 4-23 所示。

表 4-23 服務年資不同之個人對工作生活品質各因素單因子變異數分析表(N=73)

因素	年　齡	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
升遷獎勵	1. 15 年以下	15	37.40	6.91	1.031	.362	
	2. 16-20 年	23	40.13	8.20			
	3. 21 年以上	35	41.29	9.76			
工作內容	1. 15 年以下	15	21.93	3.97	.999	.373	
	2. 16-20 年	23	21.96	3.78			
	3. 21 年以上	35	23.29	4.23			
工作尊榮及環境	1. 15 年以下	15	17.27	2.19	3.161	.048*	3>2
	2. 16-20 年	23	17.26	2.22			
	3. 21 年以上	35	18.83	3.06			
工作生活品質	1. 15 年以下	15	65.09	8.72	1.347	.267	
	2. 16-20 年	23	67.84	11.20			
	3. 21 年以上	35	70.85	13.17			

*P≦0. 05

（三）結果分析

茲將表 4-23 所示之結果分析說明如次：

1.「服務年資」變項在「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作生活品質」知覺程度因素中之 p 值均大於 α 值（α=.05），故接受虛無假設 H_0（即研究假設成立）；表示不同「服務年資」之交通警察人員在「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作生活品質」因素知覺程度，無顯著差異情形存在。

2.「服務年資」變項在「工作尊榮及環境」知覺程度因素中之 p 值小於 α 值（α=.05），故拒絕虛無假設 H_0（即研究假設不成立），換言之，不同「服務年資」之交通警察人員的「工作尊榮及環境」知覺程度因素，有顯著差異情形存在。

3.以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之 LSD 法作進一步的檢定，結果如次：

（1）工作尊榮及環境

「21 年以上」與「16-20 年」二組的比較有顯著差異情形存在，其差異平均數為 1.56770，顯示「21 年以上」組人員的「工作尊榮及環境」知覺程度高於「16-20 年」組人員。

九、交通警察年資

（一）研究假設

虛無假設 H_0：不同交通警察年資的交通警察人員對工作生活品質的知覺程度無顯著差異情形存在。

（二）單因子變異數分析

先以單因子變異數分析（One Way ANOVA）檢驗不同交通警察年資的交通警察人員的「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作尊榮及環境」及「工作生活品質」知覺程度是否有顯著差異情形存在，如果有顯著差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之 LSD 法作進一步的檢定，以瞭解顯著差異之交通警察年資組別，其結果如表 4-24 所示。

表 4-24　交通警察年資不同之個人對工作生活品質各因素單因子變異數分析表（N=73）

因素	年　齡	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
升遷獎勵	1. 5 年以下	28	40.00	8.58	.236	.790	
	2. 6-10 年	24	41.04	8.36			
	3. 11 年以上	21	39.24	9.77			
工作內容	1. 5 年以下	28	21.75	4.09	1.175	.315	
	2. 6-10 年	24	23.46	3.20			
	3. 11 年以上	21	22.71	4.75			
工作尊榮及環境	1. 5 年以下	28	17.82	2.99	.194	.824	
	2. 6-10 年	24	18.29	2.05			
	3. 11 年以上	21	17.95	3.14			
工作生活品質	1. 5 年以下	28	67.69	12.10	.447	.642	
	2. 6-10 年	24	70.60	9.97			
	3. 11 年以上	21	67.94	13.65			

（三）結果分析

茲將表 4-24 所示之結果分析說明如次：

1.「交通警察年資」變項在「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作尊榮及環境」及「工作生活品質」因素知覺程度中之 p 值均大於α值（α=.05），故接受虛無假設 H_0（即研究假設成立）；表示不同交通警察年資之交通警察人員的「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作尊榮及環境」及「工作生活品質」因素知覺程度，均無顯著差異情形存在。

參、綜合討論

本節主要探討是不同背景變項的臺東縣警察局交通警察人員工作生活品質與組織承諾之差異情形，茲將統計結果說明如下：

一、臺東縣警察局交通警察人員對組織承諾之差異性情形

本研究發現，臺東縣警察局交通警察人員組織承諾對性別、年齡、警察教育、交通警察年資、職務、居住地等變項無顯著差異，但會因工作屬性、服務年資、婚姻狀況等不同而有顯著差異，茲將研究發現綜合整理如表 4-25，並說明如下所述：

（一）工作屬性不同

資料顯示，不同工作屬性的交通警察在「整體組織承諾」及「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」等三個組織承諾構面有顯著差異，而且外勤人員感受高於內勤人員，也就是外勤人員比外勤人員更重視「整體組織承諾」及「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」等四個構面。此部分與邱宜珊（2007）、程正裕（2005）、陳美志（2000）等人之研究部份相同，推究原因可能爲外勤人員服勤特性較無固定勤、休假時間與內勤人員勤、休假正常，亦無外勤同仁服勤壓力，但因交通警察在工作尊榮、環境、工作目標一致性之工作生活品質改善下，無形中外勤較內勤交通警察珍惜並重視組織承諾知覺。

（二）婚姻狀況不同

資料顯示，不同婚姻狀況的交通警察在「整體組織承諾」及「價值承諾」、「努力承諾」等二個組織承諾構面有顯著差異，而且已婚者感受高於其他（未、離婚）者，也就是已婚人員比其他（未、離婚）人員更重視「整體組織承諾」及「價值承諾」、「努力承諾」等二個構面。此部分與楊偉霖（2000）、陳美志（2000）等人之研究部份相同，推究原因可能爲警察人員爲應變勤務執行，人員工作時間、地點、環境隨時調整，且已婚人員受限於家庭因素、負擔、子女照顧等問題，因此在工作上力求穩定發展，少變動，故其組織承諾的程度爲其他（未、離婚）人員高。

（三）服務年資不同

資料顯示，不同服務年資的交通警察在「整體組織承諾」及「價值承諾」、「留職承諾」等二個組織承諾構面達到顯著差異。經 LSD 事後比較結果發現：在「整體組織承諾」及「價值承諾」、「留職承諾」構面上，「21 年以上」組得分高於「16-20 年」組。此部分與程正裕（2005）、張惠英（2001）、陳美志（2000）等人之研究部份相同，推究原因可能爲資深交通警察任職時間長，交通警察工作事務上得心應手，人員職務多爲幹部且薪俸收人較高，故其組織承諾的程度自然較高。

表 4-25　不同背景變項之交通警察組織承諾之差異情形整理表

背景變項	組織承諾			
	整體層面	價值承諾	努力承諾	留職承諾
工作屬性： 1、內勤 2、外勤	2＞1	2＞1	2＞1	2＞1
婚姻狀況： 1、已婚 2、其他（未、離婚）	1＞2	1＞2	1＞2	
服務年資： 1、15 年以下 2、16-20 年 3、21 年以上	3＞2	3＞2		3＞2

二、臺東縣警察局交通警察人員對工作生活品質之差異性情形

本研究發現，臺東縣警察局交通警察人員工作生活品質對性別、警察教育、交通警察年資、婚姻狀況等變項無顯著差異，但會因年齡、工作屬性、服務年資、職務、居住地等不同而有顯著差異，茲將研究發現綜合整理如表 4-26，並說明如下所述：

（一）年齡不同

資料顯示，不同年齡的交通警察在「整體工作生活品質」及「升遷獎勵」工作生活品質構面達到顯著差異。經LSD事後比較結果發現：在「整體工作生活品質」「升遷獎勵」構面上，「50歲以上」組、「40-49歲」組得分高於「30-39歲」組。此部分與程正裕（2005）、張惠英（2001）等人之研究部份相同，推究原因可能爲年長之交通警察多數爲幹部，熟悉工作環境，職務穩定並追求工作獎勵，以升任更高職系，年輕資淺交通警察因處於中壯年，家庭、子女、經濟因素負擔，工作調整變動高，對「整體工作生活品質」及「升遷獎勵」的程度較高。

（二）工作屬性不同

資料顯示，不同工作屬性的交通警察在「整體工作生活品質」及「工作內容」工作生活品質構面有顯著差異，外勤人員感受高於內勤人員，也就是外勤人員比外勤人員更重視「整體工作生活品質」及「工作內容」構面。此部分與邱宜珊（2007）、程正裕（2005）等人之研究部份相同，推究原因可能爲警察機關歷年來致力於外勤員警工作場所環境、設備更新、休閒活動提倡及實施工作專責制度兼具挑戰及學習技能，提昇工作成就感，因此，對「整體工作生活品質」及「工作內容」的程度有顯著差異。

（三）服務年資不同

資料顯示，不同年齡的交通警察在工作生活品質「工作尊榮及環境」構面達到顯著差異。經LSD事後比較結果發現：在工作生活品質「工作尊榮及環境」構面上，「21年以上」組得分高於「16-20年」組。此部分與程正裕（2005）、張惠英（2001）、陳美志（2000）等人之研究部份相同，推究原因可能爲資深之交通警察長期任交通警察工作，諳於各項交通法令及執法取締工作，深得長官、親友、鄰居、家人認同與支持，對工作環境的整潔與安全可能高於資淺者。

（四）職務不同

資料顯示，不同職務的交通警察在工作生活品質「工作尊榮及環境」構面達顯著差異，而且幹部感受高於基層員警。此部分與邱宜珊（2007）、程正裕（2005）等人之研究部份相同，推究原因可能爲警察機關歷年來致力於外勤員警工作場所環境、設備更新、休閒活動提倡及實施工作專責制度兼具挑戰及學習技能，提昇工作成就感，因此，對「整體工作生活品質」及「工作內容」的程度有顯著差異。

（五）居住地不同

資料顯示，不同居住地的交通警察在工作生活品質「工作尊榮及環境」構面達顯著差異，而且居住台東市感受高於居住臺東縣。推究原因可能爲居住台東市地區因本身工作場所、環境（市區）普遍優於臺東縣（郊區）地區，且人際往來密切，自然在工作尊榮及環境上感受有顯著差異。

表4-26　不同背景變項之交通警察工作生活品質之差異情形整理表

背景變項	工作生活品質			
	整體層面	升遷獎勵	工作內容	工作尊榮與環境
年齡 1、30-39歲 2、40-49歲 3、50歲以上	2＞1 3＞1	2＞1 3＞1		
工作屬性 1、內勤 2、外勤	2＞1		2＞1	
服務年資 1、15年以下 2、16-20年 3、21年以上				3＞2
職務 1、基層員警 2、幹部				2＞1
居住地 1、台東市 2、臺東縣				1＞2

第四節　臺東縣警察局交通警察人員工作生活品質與組織承諾間之相關分析

本研究運用皮爾森積差相關分析(Pearson Product-moment Correlation)瞭解交通警察人員在工作生活品質與組織承諾各變項之間的相關變數及其是否有顯著相關，根據邱皓政（2007）指出由於相關係數爲一標準化分數，其值不受變項特性的影響，介於-1與+1之間，在分析時相關係數的大小與相對應的意義爲：相關係數的絕對值爲1時代表完全相關；相關係數的絕對值爲0.70至0.99時代表高度相關；相關係數的絕對值爲0.40至0.69時代表中度相關；相關係數的絕對值爲0.10至0.39時代表低度相關；相關係數的絕對值爲0.10時以下則代表微弱或無相關。本研究有關相關性之分析，以分析「升遷獎勵」、「工作內容」、「工作尊榮及環境」、「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」及整體交通警察人員有關工作生活品質與組織承諾間之相關性分析如表4-27所示：

一、相關性統計資料

表4-27 工作生活品質各因素與組織承諾各因素相關分析表（N=73）

		組織承諾	價值承諾	努力承諾	留職承諾
工作生活品質	Pearson 相關	.427**	.423**	.381**	.386**
	顯著性（雙尾）	.000	.000	.001	.001
升遷獎勵	Pearson 相關	.254*	.264*	.220	.211
	顯著性（雙尾）	.030	.024	.061	.073
工作內容	Pearson 相關	.609**	.582**	.553**	.587**
	顯著性（雙尾）	.000	.000	.000	.000
工作尊榮及環境	Pearson 相關	.399**	.372**	.382**	.384**
	顯著性（雙尾）	.000	.001	.001	.001

*P≦0.05　**P≦0.01

二、結果分析

（一）工作生活品質

1.p 值均小於 α 值(α =.05)，顯示工作生活品質對組織承諾及其三個因素均已達顯著相關，且相關係數均爲正數，表示上述工作生活品質與組織承諾及其三因素均呈正相關，亦即交通警察人員對工作生活品質的滿意度越高，則渠等對組織承諾及其三個因素程度越高。

2.整體工作生活品質與組職承諾的相關係數爲 0.427，顯示兩者有中度的正

相關性。

3.工作生活品質對組織承諾三個因素的相關性之強度順序如次：

價值承諾 > 留職承諾 > 努力承諾

（二）升遷獎勵

1.工作生活品質的升遷獎勵因素對組織承諾中之「努力承諾」、「留職承諾」二個因素 p 值均大於 α 值(α=.05)，顯示工作生品質對「組織承諾」的「努力承諾」、「留職承諾」二個因素，未達顯著的相關性。

2.「升遷獎勵」在「組織承諾」、「價值承諾」因素 p 值均小於 α 值(α=.05)，顯示工作生活品質中的「升遷獎勵」因素對「組織承諾」及「價值承諾」因素，已達顯著相關，且相關係數均爲正數，表示工作生活品質的「升遷獎勵」因素與「組織承諾」及「價值承諾」因素，均呈正相關，亦即交通警察人員對工作生活品質的「升遷獎勵」因素的滿意度越高，則渠等對「組織承諾」及「價值承諾」因素程度越高。

3.工作生活品質的升遷獎勵因素與「組職承諾」、「價值承諾」的相關係數爲 0.254、0.264，顯示兩者有低度的正相關性。

（三）工作內容

1.p 值均小於 α 值(α=.05)，顯示工作生活品質的工作內容因素對組織承諾及其三個因素均已達顯著相關，且相關係數均爲正數，表示上述工作生活品質的工作內容因素與組織承諾及其三因素均呈正相關，亦即交通警察人員對工作生活品質的工作內容因素滿意度越高，則渠等對組織承諾及其三個因素程度越高。

2.工作生活品質的工作內容因素與組職承諾的相關係數爲 0.609，顯示兩者有中度的正相關性。

3.工作生活品質的工作尊榮因素對組織承諾三個因素的相關性之強度順序如次：

留職承諾 > 價值承諾 > 努力承諾

（四）工作尊榮及環境

1.p 值均小於 α 值(α=.05)，顯示工作生活品質的工作尊榮及環境因素對組織承諾及其三個因素均已達顯著相關，且相關係數均爲正數，表示上述工作生活品質的工作尊榮及環境因素與組織承諾及其三因素均呈正相關，亦即交通警察人員對工作生活品質的工作尊榮及環境因素的滿意度越高，則渠等對組織承諾及其三個因素程度越高。

2.工作生活品質的工作環境因素與組職承諾的相關係數爲 0.399，顯示兩者有低度的正相關性。

3.工作生活品質的工作尊榮及環境因素對組織承諾三個因素的相關性之強度順序如次：

留職承諾 > 努力承諾 > 價值承諾

三、綜合討論

臺東縣警察局交通警察人員工作生活品質與組織承諾相關情形，兩者相關係數.427，代表兩者有顯著正相關。本研究結果與邱宜珊（2007）、程正裕（2005）、張惠英（2001）等人之研究部份相同，表示臺東縣警察局交通警察人員工作生活品質得分愈高，組織承諾程度愈高。

第五節　臺東縣警察局交通警察人員工作生活品質對組織承諾之預測分析

本節係運用簡單迴歸(Simple regression)來檢驗研究假設，驗證「工作生活品質(升遷獎勵、工作內容、工作尊榮及環境)」及對「組織承諾」及其「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」等三個因素變項之預測關係。

一、研究假設

本研究之虛無假設 H_0：工作生活品質對組織承諾及其各因素間無顯著預測能力

二、迴歸分析結果

（一）工作生活品質對組織承諾各因素迴歸分析結果

1. 價值承諾

由表 4-28 可得，經簡單迴歸結果工作生活品質對價值承諾的預測關係，由 P 值爲 0.000，達統計上顯著水準 $P \leqq \alpha$ 值(α=.05)，故應拒絕虛無假設 H_0，另 R＝0.423 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。

表4-28 工作生活品質對組織承諾之價值承諾因素之簡單迴歸分析表（N=73）

構面	B之估計值值	R值	R平方值	F檢定	p值	t值
常數	12.528					4.496
工作生活品質	.157	.423	.179	15.466	.000***	3.933

***P≦0.001

2.努力承諾

由表 4-29 可得，經簡單回歸結果工作生活品質對努力承諾的預測關係，由 P 值爲 0.001，達統計上顯著水準 P≦α值(α=.05)，故應拒絕虛無假設 H_0，另 R＝0.381 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。

表4-29 工作生活品質對組織承諾之努力承諾因素之簡單迴歸分析表（N=73）

構面	B之估計值值	R值	R平方值	F檢定	p值	t值
常數	7.225					5.039
工作生活品質	.071	.381	.145	12.083	.001***	3.476

***P≦0.001

3.留職承諾

由表 4-30 可得，經簡單迴歸結果工作生活品質對留職承諾的預測關係，由 P 值爲 0.001，達統計上顯著水準 P≦α值(α=.05)，故應拒絕虛無假設 H_0，另 R＝0.386 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。

表4-30 工作生活品質對組織承諾之留職承諾因素之簡單迴歸分析表（N=73）

構面	B之估計值值	R值	R平方值	F檢定	p值	t值
常數	7.255					5.230
工作生活品質	.070	.386	.149	12.466	.001***	3.531

***P≦0.001

（二）工作生活品質對組織承諾迴歸分析結果

表4-31 工作生活品質對組織承諾之簡單迴歸分析表（N=73）

構面	B之估計值值	R值	R平方值	F檢定	p值	t值
常數	27.007					5.154
工作生活品質	.299	.427	.182	15.817	.000***	3.977

***P≦0.001

1.整體「工作生活品質」對「組織承諾」的的預測關係，依據表 4-31 之數據可知，工作生活品質與組織承諾適配的迴歸模式爲：

組織承諾＝27.007+0.299（工作生活品質）　　（ R^2＝0.182）

2.由 F 值＝15.817，P 值爲 0.000，達統計上顯著水準 P≦ α 值(=.05)，故應拒絕虛無假設 H_0，另 R＝0.427 可知「工作生活品質」對「組織承諾」呈現正向線性關係，R^2＝0.182 可知組織承諾的變異的 18.2%可被工作生活品質所解釋。

3.綜合上述，整體「工作生活品質」對「組織承諾」具有預測關係，此部與黃國倫（2006）、楊偉霖（2000）等人之研究部分相同，能符合本文獻探討的理論基礎。

NTTU Library

第五章　結論與建議

本章依據第四章的實証結果，驗證本研究架構與假設，先以交通警察人員對工作生活品質知覺與組織承諾程度情形予以彙整分析檢討，再說明交通警察人員之個人屬性與工作生活品質、組織承諾及其三個因素的差異性並探討工作生活品質與組織承諾間的關係，最後針對研究結果對警察機關相關單位提出研究建議。

第一節　結論

從第四章的實證結果分析，研究發現交通警察人員對工作生活品質中之工作內容滿意度最高，其次爲工作尊榮及環境，升遷獎勵滿意度則最低。對工作生活品質的知覺滿意程度，高年齡者高於低年齡者；年資深者高於資淺者；工作屬性則外勤人員高於內勤人員；職務則幹部高於基層員警；居住地以居住臺東市（市區）高於臺東縣（郊區）。

對組織承諾程度方面以努力承諾程度較高，其次爲留職承諾，對價值承諾則最低。對組織承諾程度情形而言，工作屬性以外勤人員高於內勤人員；已婚者高於未、離婚者；高年齡者高於低年齡者。

工作生活品質中，除「升遷獎勵」因素與組織承諾中之「努力承諾」「留職承諾」因素未有顯著相關外，其餘二個因素均與組織承諾及其三個因素努力承諾、留職承諾、價值承諾有顯著相關存在。對於組織承諾的預測方面，以工作生活品質對「價值承諾」預測力最佳，對努力承諾及留職承諾次之。 依上述資料得知，本研究之發現與第二章文獻探討中陳美志（2004）、陳明國（2004）、顧忠平（2005）、王迺榘（2006）等學者所提出工作生活品質及組織承諾之各種理論及結果能相吻合，即交通警察人員之工作生活品質知覺程度愈高，則其組織承諾程度愈高。

茲將研究發現與驗證研究假設結果分析說明如次：

壹、交通警察人員工作生活品質與組織承諾描述性統計結果之發現

一、交通警察人員組織承諾程度發現

（一）價值承諾

研究發現交通警察人員在「價值承諾」因素中，有七成以上之交通警察同仁，很認同自己擔任交通警察工作，在個人價值觀與交通警察機關之理念相符並認同及接受交通警察機關的工作目標與價值，願意付出更多心力完成交通警察任務與要求。

研析發現，過去交通警察幹部及基層警察人員之遴選，並未規範需具有交通警察之相關學、經歷之交通專業人員，現今交通警察幹部及基層員警，以曾受交通學、科系畢業及交通事故處理專業訓練合格者，奠定專才專用之專業化功能與目標，故對交通警察機關之工作任務目標清晰明瞭，高度認同交通警察機關工作價值與目標。

（二）努力承諾

研究發現交通警察人員在「努力承諾」因素中，有八成以上人員願意在交通警察工作崗位上盡心盡力並主動充實工作學能，亦有八成以上對交通警察工作有強烈的忠誠度。

研析發現，目前從事交通警察工作之幹部及基層警察人員，在從事交通警察工作及職務前，均應具有交通學、科系畢業專業訓練專長，熟習交通執法法令規章及具專業執法能力，另負責處理交通事故案件之人員於職前須接受內政部警政署開辦交通事故講習班、事故處理種子教官班、專業警力班、肇因分析班等專業訓練者，對工作任務目標清晰明瞭，因此，交通警察人員在工作崗位上願主動盡心盡力完成任務，具有高度努力承諾。

（三）留職承諾

研究發現交通警察人員在「留職承諾」因素中，有八成以上認爲從事交通警察工作時，非常關心「交通警察」的未來發展情形，並有七成以上認爲留在交通警察機關工作能發揮個人工作才能；八成以上人員爲留任及對交通警察工作有更大貢獻，願意參加交通警察各項專業訓練。

研析發現，目前交通警察組織架構其業務規劃、督導、協調及聯繫，從昔日肩負治安工作，基層交通執法員警兼、協辦業務精減並勤務日趨

單純一致性之交通環境，執法員警得以充分發揮及充實本職學能，交通專業受重視，留任交通警察工作意願承諾逐年昇高，逐漸擺脫「交通」不受重視，人員不願投入、警力不足及缺乏專業性之情形。

二、交通警察人員工作生活品質知覺發現

（一）升遷獎勵

研究發現交通警察人員對升遷獎勵的認知普遍低落，二成六的人員認為交通警察獎勵制度是滿意的；三成的人員認為交通警察的獎懲、升遷程序是公平的；一成九的人員認為交通警察的職務升遷序列是合理的。

研析發現交通警察人員體系雖朝向專才專用制度，但行政、刑事警察人員在升遷資積分上另有加分，刑事警察人員則再有刑事人員專業津貼，在升遷制度與專業津貼上，明顯差異未臻合理，故渠等對升遷獎勵的認知普遍低落。

（二）工作內容

研究發現六成以上之交通警察人員認為目前工作內容具有多樣性及挑戰性，能從工作中習得新技能，認為交通警察工作內容是有意義、光榮的。

研析發現交通警察人員專才專用之遴選及交通事故處理專責化制度，交通警察人員面臨涉及刑案之交通事故、肇事逃逸、運具犯罪工具之交通刑事案件偵查與鑑識工作，為嶄新並極具挑戰性，以偵破交通肇事逃逸案件為交通警察人員最認為是有意義及光榮。

（三）工作尊榮及環境

研究發現交通警察人員對工作尊榮及環境知覺，有五成以上之交通警察人員認為從事交通警察工作，親友鄰居是羨慕的及家人也引以為榮，亦有五成以上認為目前工作環境是寧靜、整潔、安全的。

研析發現，警察人員薪酬收入穩定及近年來警察人員在工作環境、形象、休假等制度，大幅提振改善等因素，使得警察工作越受一般社會大眾肯定、羨慕，警察同仁對工作上尊榮及環境滿意度亦有大幅提昇。

貳、個人屬性與工作生活品質及組織承諾關係假設驗證之發現

一、個人屬性與組織承諾關係之發現

（一）假設驗證

本研究假設：個人屬性對組織承諾及其三個因素之知覺無顯著差異情形存在。

（二）驗證結果分析

1.性別

研究發現，不同性別的交通警察人員，對於價值承諾、努力承諾、留職承諾、組織承諾等因素及構面無顯著的差異情形存在。

2.年齡

研究發現，不同年齡的交通警察人員，對於價值承諾、努力承諾、留職承諾、組織承諾等因素及構面無顯著的差異情形存在。

3.警察教育

研究發現，不同警察教育的交通警察人員，對於價值承諾、努力承諾、留職承諾、組織承諾等因素及構面無顯著的差異情形存在。

4.工作屬性

研究發現，不同工作屬性的交通警察人員，對於價值承諾、努力承諾、留職承諾、組織承諾等因素及構面有顯著的差異，其中外勤人員對於上述的因素的平均值高於內勤人員，顯示外勤人員對於留職承諾、價值承諾、組織承諾等因素及構面的程度高於內勤人員。

5.服務年資

研究發現，不同服務年資的交通警察人員，對於價值承諾、留職承諾、組織承諾等因素及構面的程度有顯著的差異，其中服務 21 年以上的人員對於上述因素的平均值高於服務 16-20 年的人員，顯示 21 年以上的人員對於價值承諾、留職承諾、組織承諾等因素及構面的程度高於服務 16-20 年資的人員；原因研析為服務 21 年以上人員，從警工作後皆任職服務交通警察單位，故渠等組織承諾的程度自然較高。惟不同服務年資的交通警察人員，對於努力承諾的程度則無顯著的差異情形。

6. 交通警察年資

研究發現，不同交通警察年資的交通警察人員，對於價值承諾、努

力承諾、留職承諾、組織承諾等因素及構面無顯著的差異情形存在。

7.職務

研究發現，不同職務的交通警察人員，對於價值承諾、努力承諾、留職承諾、組織承諾等因素及構面無顯著的差異情形存在。

8. 居住地

研究發現，不同居住地的交通警察人員，對於價值承諾、努力承諾、留職承諾、組織承諾等因素及構面無顯著的差異情形存在。

9. 婚姻狀況

研究發現，不同婚姻狀況的交通警察人員，對於價值承諾、努力承諾、組織承諾等因素及構面的程度有顯著的差異，其中已婚的人員對於上述因素的平均值高於其他（未、離婚）的人員，顯示已婚的人員對於組織承諾的程度高於其他（未、離婚）的人員，惟不同婚姻狀況的交通警察人員，對於留職承諾的程度則無顯著的差異情形。

二、個人屬性與工作品質關係之發現

（一）假設驗證

本研究假設：個人屬性對工作生活品質及其三個因素之知覺無顯著差異情形存在。

（二）驗證結果分析

1.性別

研究發現，不同性別的交通警察人員，對於升遷獎勵、工作內容、工作尊榮及環境、工作生活品質等因素及構面無顯著的差異情形存在。

2.年齡

研究發現，不同年齡的交通警察人員，對於升遷獎勵、工作生活品質等因素及構面有顯著的差異情形存在，其中年齡 40-49 歲、50 歲以上的人員對於上述因素的平均值高於年齡 30-39 歲的人員，顯示年齡較大之 40-49 歲、50 歲以上的人員對於升遷獎勵、工作生活品質等因素及構面的滿意度高於年齡較小之 30-39 歲的人員。惟不同年齡的交通警察人員，對於工作內容、工作尊榮及環境的程度則無顯著的差異情形。

3.警察教育

研究發現，不同警察教育的交通警察人員，對於升遷獎勵、工作內容、工作尊榮及環境、工作生活品質等因素及構面無顯著的差異情形存在。

4.工作屬性

研究發現，不同工作屬性的交通警察人員，對於工作內容、工作生活品質等因素及構面有顯著的差異，其中外勤人員對於上述的因素的平均值高於內勤人員，顯示外勤人員對於工作內容、工作生活品質等因素及構面的滿意程度高於內勤人員。惟不同工作屬性的交通警察人員，對於升遷獎勵、工作尊榮及環境的程度則無顯著的差異情形。

5.服務年資

研究發現，不同服務年資的交通警察人員，對於工作尊榮及環境的知覺有顯著的差異，其中服務 21 年以上的人員對於上述因素的平均值高於服務 16-20 年的人員，顯示服務 21 年以上年資的人員對於工作尊榮及環境的滿意度高於服務 16-20 年資的人員。惟不同服務年資的交通警察人員，對於升遷獎勵、工作內容、工作生活品質的程度則無顯著的差異情形。

6. 交通警察年資

研究發現，不同交通警察年資的交通警察人員，對於升遷獎勵、工作內容、工作尊榮及環境、工作生活品質等因素及構面無顯著的差異情形存在。

7.職務

研究發現，不同職務的交通警察人員，對於工作尊榮及環境的知覺有顯著的差異，其中交通警察幹部人員對於上述因素的平均值高於基層交通警察人員，顯示交通警察幹部人員對於工作尊榮及環境的滿意度高於基層交通警察人員。惟不同職務的交通警察人員，對於升遷獎勵、工作內容、工作尊榮及環境、工作生活品質等因素及構面無顯著的差異情形存在。

8. 居住地

研究發現，不同居住地的交通警察人員，對於工作尊榮及環境的知覺有顯著的差異，其中居住台東市的人員對於上述因素的平均值高於居住台東縣的人員，顯示居住台東市的交通警察人員對於工作尊榮及環境的滿意度高於居住台東縣的交通警察人員。惟不同居住地的交通警察人員，對於升遷獎勵、工作內容、工作尊榮及環境、工作生活品質等因素及構面無顯著的差異情形存在。

9. 婚姻狀況

研究發現，不同婚姻狀況的交通警察人員，對於升遷獎勵、工作內容、工作尊榮及環境、工作生活品質等因素及構面無顯著的差異情形存在。

三、工作生活品質與組織承諾關聯性的發現

（一）假設驗證

本研究假設：工作生活品質及其三個因素與組織承諾無關聯性，現將研究分析所得結果與研究假設比較情形分析如表 5-1

表 5-1　工作生活品質及其三個因素與組織承諾關聯性驗證

因素	組織承諾		價值承諾		努力承諾		留職承諾	
	驗證結果							
	成立	不成立	成立	不成立	成立	不成立	成立	不成立
工作生活品質		V		V		V		V
升遷獎勵		V		V	V		V	
工作內容		V		V		V		V
工作尊榮及環境		V		V		V		V

註：表中 V 表示對本研究之研究結果

（二）研究發現

1.工作生活品質與組織承諾及其三個因素均有關聯性存在。

2.升遷獎勵與價值承諾、組織承諾有關聯性存在，但與努力、留職承諾因素無關聯性存在。

3.工作內容與組織承諾及其三個因素均有關聯性存在。

4.工作尊榮及環境與組織承諾及其三個因素均有關聯性存在。

四、工作生活品質對組織承諾程度預測力之發現

（一）假設驗證

本研究假設：工作生活品質對組織承諾及其三個因素無顯著預測力，現將研究分析所得結果與研究假設比較情形分析如表 5-2

表 5-2　工作生活品質對組織承諾預測力一覽表

	努力承諾	留職承諾	價值承諾	組織承諾
工作生活品質	V	V	V	V

註：表中 V 表示對該依變項具有預測能力

（二）研究發現

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「價值承諾」因素對組織承諾之預測力最大。整體而言，工作生活品質知覺可預測組織承諾程度，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。上述結果與與本研究採用的 Mowday，Porter 與 Steers 的前因後果理論模式預期之結果相吻合。

第二節　建議

警察機關是行政組織中龐大的機關之一，在組織效能運作上本有許多困難與限制因素，這些困難與限制因素和組織成員、人力資源管理有極大相關性。升遷獎勵（懲）機會是警察人員工作上重要的激勵誘因，如何使優秀警察人員在工作上得以適才適所竭盡專業能力，以自身的努力得到合理、公平的升遷獎勵（懲）機會，讓警察人員更安於警政工作上，進而增進警察組織效能，是警政機關不可或缺的革新目標。希藉由本研究所發現與結論，對警政機關未來如何提升激勵交通警察人員工作生活品質，強化交通警察人員士氣及組織承諾的效果，在此提出建議，以供警政實務上之參考。

壹、對警政機關之建議

一、建置專業能力管理體系配合升遷、獎勵制度

研究發現交通警察人員對升遷獎勵的認知普遍低落，在升遷、獎勵上，除「職務等階」、「陞職之頻率」、「陞職之時間」、「陞職之職務歷練」等配套外，不應以個人升遷資績計分爲主，建立人員專職學經及歷練管理制度，通過相關專業職務訓練、品德操守廉能及一定的專業職能工作與預防績效標準者得以升遷；行政、刑事、交通警察人員之升遷、獎懲，應維持適當人員比例。

二、組織架構、人員教育訓練與進修應回歸專才專用

研究發現六成以上之交通警察人員認爲目前工作內容具有多樣性及挑戰性並是有意義、光榮的，能從工作中習得新技能。因此交通警察應建立專業與制度化的組織體系；警政治安、交通工作應各自朝向專業組織及管理方式，執行警察人員的任務與責任。

三、改善工作尊榮及環境、增進工作士氣

各分局交通組及交通事故處理人員，雖執行交通警察勤、業務及處理各分局轄內發生之交通事故案件爲主，但實際上人員遷調管理；勤務方式；交通案件移送、處理；交通刑案採、蒐集證據處理，卻屬分局指揮調度，人員辦公處所環境、軟硬體設施普遍不佳，應及早擴大成立臺東縣警察局交通警察大隊編制，交通警察勤、業務、人員遷調，統由交通警察大隊指揮調度並藉由人員辦公處所環境、軟硬體設施之工作生活品質改善，提升交通警察人員之工作士氣與承諾。

四、加強溝通、凝聚共識

本研究發現，交通警察人員對於工作生活品質知覺情形及組織承諾之價值承諾因素的程度不高，並同時擔負行政、刑事警察角色混淆及陞遷獎勵、工作環境等不滿。應鼓勵人員對交通警察各項事務參與之意願，定期召開共融會議，解決陞遷獎勵、工作環境等問題。

貳、對未來研究者之建議

一、研究對象及範圍方面

後續研究者可擴大研究範圍或對不同單位之對象作實證研究，以瞭解交通警察人員不同單位之工作生活品質對織承諾是否有所差異，對交通警察組織結構、管理運作問題適時調整，發揮交通警察組織效能。

二、研究方法方面

本研究採量化研究之問卷調查法，但對更深層之交通警察組織機制、人員行爲等具隱性問題因素，無法深入調查檢視，後續研究者可採用實地訪談法、個案研究法，配合深度訪談法，以使研究更趨客觀、完善。

參考文獻

壹、中文部份

丁虹（1987），**企業文化與組織承諾之關係研究**，國立政治大學企業管理研究所博士論文。未出版，臺北市。

尹衍樑(1988)，**組織變革策略對組織承諾之影響研究-以潤泰工業股份有限公司電腦化爲例**，國立政治大學企業管理研究所博士論文。未出版，臺北市。

王永大（1996），**公部門工作生活品質之研究—稅務人員爲例**，政治大學公共行政研究所碩士論文，未出版，臺北市。

內政部警政署（1998），**警察職務分析之研究**，內政部警政署，頁 24-29。

牛仁傑（2004），**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連性探討—以某軍事基地爲例**，國立東華大學企業管理學系碩士論文，未出版，花蓮縣。

王迺榘(2006)，**工作生活品質對組織承諾之影響－以軍訓教官人員爲例**，國立東華大學公共行政研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。

朱金池(2003)，**警察人員教考用配合制度之研究**，警政論叢，頁 51-74。

李建慧 (2002)，**工作生活品質與組織承諾、組織公民行爲關聯性之研究－以國產實業建設(股)公司**，中原大學企業管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。

李少維 (2004)，**工作品質管理於圖書館**，國立台灣師範大學圖書館通訊雙月刊，頁 8-15。

邱俊誠(2005)，**台灣警察工作滿意與不滿意度之研究**，中華警政研究學會，3，頁 105-117。

邱宜珊（2007），**觀光業旅館業員工的工作生活品質、組織承諾之研究**，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。

官政哲，(1998)，**警察教育訓練應爲未來做準備**，警光雜誌，504 期。

孫本初、王永大 (1997)，**工作生活品質之研究**，人事月刊，24，頁 20-39。

陳美志(2000)，**工作生活品質對組織承諾影響之研究—以關務人員爲例**，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)，頁 31-79。

郭順成（2002），**政府再造對員工作滿足、組織承諾、工作投入與離職傾向影響之研究—以精省爲例**，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未

出版，高雄市。

陳明國（2004），**我國壽險業務人員工作生活品質、組織承諾及工作績效相關性之研究**，朝陽科技大學保險金融管理系碩士論文，未出版，臺中縣。

陳益增（2006），**員警工作生活品質、工作投入對工作績效之影響—以勤務規劃型態及員警認知爲干擾變數**，南華大學管理科學研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。

陳光毅、陳佳慧、黃蕙宸（2007），**員工認知之領導型態對其組織學習與組織承諾影響之探討—以東森得易購爲例**，傳播管理月刊，8.（1），頁 1-30。

梅可望，（2002）：**警察學原理**。桃園縣：中央警察大學。

張惠英（2001），**國民小學教師工作價值、工作品質與組織承諾之研究**，屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東縣。

張美倫(2003)，**台灣中等學校教職員之組織支持知覺對其組織承諾與變革知影響之探討**，朝陽大學企業管理系碩士論文，未出版，臺中縣。

黃富源（2006），**國家菁英季刊**，第二卷第四期。

程正裕（2006），**警察科技人員工作生活品質、組織承諾及工作績效相關性之研究**，中華大學科技管理研究所碩士論文，未出版，新竹市。

游政芳（2007），**保四總隊替代役男工作生活品質與組織公民行爲之研究**，逢甲大學公共政策研究所碩士論文，未出版，臺中市。

楊偉霖（2000），**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爲的影響之研究—以嘉義市國民中小學爲例**，南華大學管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。

葉燉烟、鄭景俗、鄭正任（2007），**警察人員對陞遷制度與警察效能認知之相關性研究，**人力資源管理學報，7.（1），頁 61-85。

劉水抱 (1995)，**公務人員工作生活品質之調查研究**，東海大學公共行政研究所碩士論文，未出版，臺中縣。

潘士銘 (1998)，**工作生活品質之核心構面與影響因素之關聯性研究**，中原大學企業管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。

蔡俊傑(2004)，**以結構方程式模式探討教師工作生活品質、工作價值與組織承諾之關係**，屏東師院學報，21，頁 69-109。

顧忠平(2005)，**員工之組織變革認知與其組織承諾關聯性之研究－以國防部軍政體系幕僚機構爲例**，中原大學企業管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。

貳、英文部份

Angle, H.L. & Perry,J.L.（1981）, An empirical assessment of the organization commitment and organization effectivene, *Administrative Science Quarterly*, 26,pp.1-14.

Allen, N . J . and Meyer,J .P. ,（1990）, " The Measurement and Antecedents of Affective Continuance, and Normative Commitmet to the Organization. " *Journal of Occupational Psychology*. 63:pp.1-18.

Buchanan,B.(1974),Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers In Work Organizational. *Administrative Science Quarterly*, 19: pp.533-546

Cummingc & Huse E.（1985）, *Organization Development and Change*, Minnesota：St.Paul. West Publishing Company

Delamotte, Y. & Takezawa, s. (1984), *Quality of working life in international perspective*, International Labour Organization.

Efraty, D. and Sirgy, M. J. (1990), "The Effect of Quality of Working Life on Employee Behavioral Responses," *Social Indicators Research*, Vol. 22, No. 1, p.31-47.

Fitzgerald , E . R . , （1996）, *A Study of the Organizational Culture Effects on Job Satisfaction in the Federal Government. Nova Southeastern University.*

Hackman, J. T., and suttle, L.（1977）, *Improving Life at Work*, Santa Monica: Goodyear.

Kanter, R. M.9(1968),Commitment ands social organization: A Study of Commitment Mechanisms In Utopian Communities. *American Sociological Review*, 33: pp.499-517

Larson,Levine, M. F. (1983), "Self-developed quality of working measures," *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 4, pp.45-46.

Levine, M.F., Taylor, J.C. & Davis, L.E.,（1984）"Defining quality of working life", *Human Relations*, Vol. 37, No.1 , (1984) , pp.81-104

Morris, J.H. and Sherman, J.D. (1983), "Generalizability of an Organizational Commitment Model," *Academy of Management Journal*,8(4), pp.512-526.

Mowday, R.T., Porter, L.W. and Steers, R.M. (1982), *Employee-organization linkages*, Academic Press, New York.

Nachmias, D. (1988), "The Quality of Work Life in the Federal Bureaucracy: conceptualization and Measurement," *American Review of Public Administration*, Vol. 18, No. 2, pp.165-173.

Nadler, D. A. & Lawler, E. E. （1983）, "Quality of work life: perspectives and directions", *Organizational Dynamics*, Vol. 11, No. 3, pp.20-30.

Porter, L.W, R.M, Steers , R.T, Mowday, and P.V Boulian (1974). *Organizational commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians.Journal of Applied Psychology*, Vol. 59, No. 17, pp.603-609.

Porter, M. E（1990）. *The Competitive Advantage of Nations*. New York: Free Press.

Scheldon,M.E.(1971),Investments and involvements mechanisms producing to the organization. *Administrative Science Quarterly*,.16, pp.110-142.

Shamir, B. & Salomon, I. (1985), "Work-at-home and the quality of working life," *Academy of Management Review*, Vol. 10, No. 3, p.455-464.

Steven, J. M., Beyer, J. M., & Trice. H. M.(1978).Assessing Personal, Role and OrganizationPredictors of Managerial Commitment. *Academy of Management Journal*,21(3),pp.382.

Steers,R.M.(1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*,22,p.47。

Smith, B.(1994), *Teacher Quality of Work Life According to Teacher:The Case of High School.* Unpublished Doctoral Dissertation, The University of Minnesota.

Vodanovich, S.J. ＆ Kramert, T. J.(1989), An examination of the work values parents and their children. *The Career Development Quarterly* ,37(4), pp.365-374.

Walker, Samuel(1999), *The police in America*, Nebraska : McGraw-Hill College .

Wiener, Y.（1982）, "Commitment in Organization：A Normative View," *Academyof Management Review*, Vol. 7, No. 3, pp. 421-429.

附錄（一）

交通警察人員工作生活品質與組織承諾問卷（預試問卷）

親愛的警察同仁 您好：

非常感謝您在百忙中抽空回答本問卷，本問卷在探討交通警察人員之工作生活品質對組織承諾之影響，僅供學術研究，資料絕對保密，研究結果將將作爲交通警察人員工作生活品質之參考，衷心地希望您能給予支援與協助，謹致謝忱。

並祝　健康快樂、萬事如意！

國立臺東大學區域政策與發展研究所
指導教授：侯松茂
研究生：鄭禎禧
連絡電話：0932663468

填答說明:下面各題就您在工作生活品質及組織承諾上的認同程度，若對該敘述非常同意就在「非常同意」的□打「V」以此類推。

【第一部分】組織承諾

題號	問卷內容	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
		1	2	3	4	5
1.	我很慶幸自己能擔任交通警察工作。	□	□	□	□	□
2.	當對別人提起我的交通警察工作時我會感到很驕傲。	□	□	□	□	□
3.	自己的價值觀與交通警察機關的理念很接近。	□	□	□	□	□
4.	交通警察工作能發揮我的才能。	□	□	□	□	□
5.	從事交通警察工作無法實現我的理想與抱負。	□	□	□	□	□
6.	爲達成交通警察的工作目標，我願意在交通警察職務上繼續工作。	□	□	□	□	□
7.	我願意付出更多的心力來完成交通警察各項的任務與要求。	□	□	□	□	□
8.	我非常關心交通警察未來的發展。	□	□	□	□	□
9.	爲對交通警察工作有更大貢獻起見，我願參加各項專業訓練。	□	□	□	□	□
10.	我對交通警察工作有強烈的忠誠度。	□	□	□	□	□
11.	我願意在工作崗位上盡心盡力達成交通警察的要求。	□	□	□	□	□
12.	我會主動充實自己的交通警察學能，以滿足工作上的需要。	□	□	□	□	□
13.	我選擇從事交通警察工作是一項正確的決定。	□	□	□	□	□
14.	爲能繼續從事交通工作，我願意接受機關所指派的工作。	□	□	□	□	□
15.	如有交通警察待遇相當的工作我會選擇離開交通警察的工作。	□	□	□	□	□

NTTU Library

16. 離開交通警察工作會使我有放鬆的感覺。 □ □ □ □ □
17. 我若繼續從事交通警察工作不會有太大的好處。 □ □ □ □ □
18. 我希望能夠在交通警察職務工作上到最大年限。 □ □ □ □ □

【第二部分】工作生活品質

題號	問卷內容	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
		1	2	3	4	5
1.	交通警察的升遷程序是公平的。	□	□	□	□	□
2.	交通警察的獎懲程序是公平的。	□	□	□	□	□
3.	交通警察的考績程序是公平的。	□	□	□	□	□
4.	交通警察的職務升遷序列是合理的。	□	□	□	□	□
5.	交通警察有定期舉辦升遷。	□	□	□	□	□
6.	交通警察的主管對待部屬均一視同仁。	□	□	□	□	□
7.	目前的工作環境是安全的。	□	□	□	□	□
8.	目前的工作環境是整潔的。	□	□	□	□	□
9.	目前的工作環境是寧靜的。	□	□	□	□	□
10.	目前工作環境的空間大小是適中的。	□	□	□	□	□
11.	我能從目前的工作中學習新的技能。	□	□	□	□	□
12.	目前的工作內容具有多樣性。	□	□	□	□	□
13.	目前的工作具有挑戰性。	□	□	□	□	□
14.	我能從目前的工作中獲得成就感。	□	□	□	□	□
15.	目前的工作有意義。	□	□	□	□	□
16.	我以我的工作爲榮。	□	□	□	□	□
17.	我的工作能使家人以我爲榮。	□	□	□	□	□
18.	親友鄰居羨慕我的工作。	□	□	□	□	□
19.	交通警察在社會上有好的形象。	□	□	□	□	□
20.	我很滿意目前的工作所得。	□	□	□	□	□
21.	我很滿意目前工作上的假期。	□	□	□	□	□
22.	我目前的工作能配合家人的生活。	□	□	□	□	□
23.	我目前的工作時間能配合我的休閒生活。	□	□	□	□	□
24.	我目前的工作不需要經常加班。	□	□	□	□	□
25.	我對交通警察目前的獎勵制度很滿意。	□	□	□	□	□

※請翻頁繼續作答※

26.	我很滿意目前交通警察的福利制度。	□	□	□	□	□
27.	交通警察的工作有良好的發展前途。	□	□	□	□	□
28.	我不會隨意調動目前的工作機關。	□	□	□	□	□

【第三部分】個人基本資料

1. 性別：（1）□男性（2）□女性
2. 年齡：（1）□29 歲以下（2）□30-39 歲（3）□40-49 歲 （4）□50 歲以上
3. 警察教育：（1）□甲種警員班（2）□專科警員班（3）□警察大學（4）□研究所以上
4. 工作屬性：（1）□內勤（2）□外勤
5. 您的服務年資：依從事警察工作年資（1）□5 年以下（2）□6-10 年（3）□11-15 年（4）□16-20 年（5）□21 年以上
6. 您的交通警察年資：依實際從事交通警察工作年資（1）□5 年以下（2）□6-10 年（3）□11-15 年（4）□16-20 年（5）□21 年以上
7. 職務：（1）□警員（2）□小隊長(巡佐)（3）□巡官（4）□組長（5）□副隊長（6）□隊長
8. 居住地：（1）□台東市（2）□台東縣
9. 婚姻狀況：（1）□已婚（2）□未婚（3）□離婚

(問卷到此結束，謝謝您的協助!，請您再檢查一次，是否有漏答題項)

NTU Library

附錄（二）

交通警察人員工作生活品質與組織承諾問卷（正式問卷）

親愛的警察同仁 您好：

非常感謝您在百忙中抽空回答本問卷，本問卷在探討交通警察人員之工作生活品質對組織承諾之影響，僅供學術研究，資料絕對保密，研究結果將將作爲交通警察人員工作生活品質之參考，衷心地希望您能給予支援與協助，謹致謝忱。並祝 健康快樂、萬事如意！

國立臺東大學區域政策與發展研究所
指導教授：侯松茂
研究生：鄭禎禧
連絡電話：0932663468

填答說明:下面各題就您在工作生活品質及組織承諾上的認同程度，若對該敘述非常同意就在「非常同意」的□打「V」以此類推。

【第一部分】組織承諾

題號	問卷內容	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
		1	2	3	4	5
1.	我很慶幸自己能擔任交通警察工作。	□	□	□	□	□
2.	當對別人提起我的交通警察工作時我會感到很驕傲。	□	□	□	□	□
3.	自己的價值觀與交通警察機關的理念很接近。	□	□	□	□	□
4.	爲達成交通警察的工作目標，我願意在交通警察職務上繼續工作。	□	□	□	□	□
5.	我願意付出更多心力來完成交通警察各項任務與要求。	□	□	□	□	□
6.	我選擇從事交通警察工作是一項正確的決定。	□	□	□	□	□
7.	我對交通警察工作有強烈的忠誠度。	□	□	□	□	□
8.	我願意在工作崗位上盡心盡力達成交通警察的要求。	□	□	□	□	□
9.	我會主動充實自己的交通警察學能，以滿足工作上的需要。	□	□	□	□	□
10.	交通警察工作能發揮我的才能。	□	□	□	□	□
11.	我非常關心交通警察未來的發展。	□	□	□	□	□
12.	爲對交通警察工作有更大貢獻起見，我願參加各項專業訓練。	□	□	□	□	□

【第二部分】工作生活品質

NTTU Library

題號	問卷內容	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
		1	2	3	4	5
1.	交通警察的升遷程序是公平的。	□	□	□	□	□
2.	交通警察的獎懲程序是公平的。	□	□	□	□	□
3.	交通警察的考績程序是公平的。	□	□	□	□	□
4.	交通警察的職務升遷序列是合理的。	□	□	□	□	□
5.	交通警察有定期舉辦升遷。	□	□	□	□	□
6.	交通警察的主管對待部屬均一視同仁。	□	□	□	□	□
7.	我覺得交通警察在社會上有好的形象。	□	□	□	□	□
8.	目前的工作所得我很滿意。	□	□	□	□	□
9.	目前工作上的假期我很滿意。	□	□	□	□	□
10.	我目前的工作不需要經常加班。	□	□	□	□	□
11.	我對交通警察目前的獎勵制度很滿意。	□	□	□	□	□
12.	目前交通警察的福利制度我很滿意。	□	□	□	□	□
13.	交通警察的工作有良好前途發展。	□	□	□	□	□
14.	我能從目前的工作中學習新的技能。	□	□	□	□	□
15.	目前的工作內容具有多樣性。	□	□	□	□	□
16.	目前的工作具有挑戰性。	□	□	□	□	□
17.	我能從目前的工作中獲得成就感。	□	□	□	□	□
18.	我覺得目前的工作有意義。	□	□	□	□	□
19.	我以我的工作爲榮。	□	□	□	□	□
20.	目前的工作環境是安全的。	□	□	□	□	□
21.	目前的工作環境是整潔的。	□	□	□	□	□
22.	目前的工作環境是寧靜的。	□	□	□	□	□
23.	我覺得我的工作能使家人以我爲榮。	□	□	□	□	□
24.	我覺得親友鄰居羨慕我的工作。	□	□	□	□	□

【第三部分】個人基本資料

1. 性別：（1）□男性（2）□女性
2. 年齡：（1）□29 歲以下（2）□30-39 歲（3）□40-49 歲 （4）□50 歲以上
3. 警察教育：（1）□甲種警員班（2）□專科警員班（3）□警察大學
4. 工作屬性：（1）□內勤（2）□外勤
5. 您的服務年資：依從事警察工作年資（1）□15 年以下（2）□16-10 年（3）□21 年以上
6. 您的交通警察年資：依實際從事交通警察工作年資（1）□5 年以下（2）□6-10 年（3）

□11 年以上

7. 職務：（1）□基層員警(警員、小隊長、巡佐)（2）□幹部人員(巡官、分隊長、組長、副隊長、隊長)
8. 居住地：（1）□台東市（2）□台東縣
9. 婚姻狀況：（1）□已婚（2）□其他（未、離）

(問卷到此結束，謝謝您的協助!，請您再檢查一次，是否有漏答題項)

NTTU Library