

南華大學企業管理系管理科學碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION

MASTER PROGRAM IN MANAGEMENT SCIENCES

DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

NANHUA UNIVERSITY

人格特質、工作壓力與工作滿意關係之研究—以嘉義地區消防人員為例

THE STUDY OF THE RELATIONSHIP ON PERSONALITY, JOB STRESS
AND JOB SATISFACTION OF THE FIREFIGHTERS IN CHIA-YI

指導教授：黃國忠 博士

ADVISOR : KUO-CHUNG HUANG Ph.D.

研究生：林大鈞

GRADUATE STUDENT : TA-CHUN LIN

中 華 民 國 1 0 1 年 6 月

南 華 大 學

企業管理系管理科學碩士班

碩 士 學 位 論 文

人格特質、工作壓力與工作滿意關係之研究—以嘉義地區消防人員為例

研究生：孫大軒

經考試合格特此證明

口試委員：王智立

黃國忠

程知賢(沈昭合)

指導教授：黃國忠

系主任：陳中獎

口試日期：中華民國 101 年 6 月 27 日

準碩士推薦函

本校企業管理系管理科學碩士班研究生林大鈞君在本系修業二年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：林大鈞君已修滿33學分，其中必修科目：研究方法、市場分析、管理決策、經營專題等科目，成績及格（請查閱碩士班歷年成績）。

2、在論文研究方面：林大鈞君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：人格特質、工作壓力與工作滿意關係之研究—以嘉義地區消防人員為例

(2)學術期刊：

本人認為林大鈞君已完成南華大學企業管理管理科學碩士之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：人格特質、工作壓力與工作滿意關係之研究—以嘉義地區消防人員為例，以參加碩士論文口試。

指導教授：黃國忠 簽章

中華民國 年 月 日

誌謝

離開學校踏入職場十三年後，在未婚妻(現在的老婆大人)的鼓勵之下，毅然決定重拾書本，再度回到校園往不同的領域學習、充實新識。

本論文的完成，首先感謝指導老師黃國忠教授，不厭其煩地細心指導論文撰寫的細節與內容，經過一次又一次的討論與改正，終於順利完成學業，在此向黃老師致上最深的感謝。

感謝口試委員釋知賢教授、王智立教授，百忙中撥冗審閱論文，口試期間在學生思慮不足之處多所建議與指導，所提之精闢見解讓學生獲益良多，使本論文能更趨嚴謹與完整。

感謝許格嘉、張哲嘉、周筱茜以及班上的所有同學，因為有你們的相伴、協助與鼓勵，使我在二年求學過程始終堅持毅力與信念，一步一步達成目標。

最後要感謝我的家人，特別是老婆大人的包容與體諒，使我無後顧之憂能夠安心的學習與成長。論文寫作全力衝刺的最後關頭，適逢寶寶誕生，由於有你們的支持及鼓勵並擔起寶寶所有的哺育工作，使論文寫作能順利完成，謹將這份完成碩士學業的榮耀與喜悅獻給你們。

文短情長，再次由衷感謝支持及協助過我的朋友們，謝謝你們!

林大鈞 謹誌於

南華大學企業管理系管理科學碩士班

中華民國 101 年 6 月

南華大學企業管理系管理科學碩士班

100 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：人格特質、工作壓力與工作滿意關係之研究—以嘉義地區消防人員為例

研究生：林大鈞

指導教授：黃國忠 博士

論文摘要內容：

由於我國社會民情之需要，我國消防人員工作時間遠超一般職業，加上幾乎所有與民眾生命財產或援助有關之人、事、物，皆屬消防人員之服務範圍，消防工作日益繁重、博雜且充滿危險與挑戰。本研究之目的在了解消防人員之個人屬性及人格特質、工作壓力與工作滿意相互關係之影響，以為政府等有關單位在消防行政方面之參考與改進。

本研究係採問卷調查法，以嘉義地區外勤消防人員為研究對象，以親自遞送的方式發出問卷 230 份，回收之有效樣本共 213 份。所得資料利用敘述統計分析、信度分析、因素分析、獨立樣本 T 檢定、單因子變異數分析與迴歸分析進行樣本研究。本研究所得之結論如下：

1. 本研究取樣之個人特徵(服務單位、性別、年齡、婚姻、教育程度、工作年資)在人格特質、工作壓力、工作滿意均無顯著差異。
2. 人格特質會正向影響工作壓力。
3. 工作壓力會負向影響工作滿意。
4. 人格特質會正向影響工作滿意。
5. 工作壓力在人格特質與工作滿意之間，並無中介效果。

關鍵詞：消防人員、人格特質、工作壓力、工作滿意

Title of Thesis : The Study of the Relationship on Personality, Job Stress and
Job Satisfaction of the Firefighters in Chia-Yi.

Department : Master Program in Management Sciences, Department of
Business Administration, Nanhua University

Graduate Date : June 2012 Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Ta-Chun Lin Advisor : Kuo-Chung Huang Ph.D.

Abstract

Due to the needs of our society, the working time of the firefighters in Taiwan is much more than the general careers, and almost everything about lives, properties, aids, and things related with the public are belong to the firefighters range of services. The fire-workload are increasing and expanding and full of dangers and challenges. This study is aimed to understand the influences on the relationship of the firefighters' personal characteristics, personality, job stress and job satisfaction, and it can be the references and improvement in fire administration for the government and other relevant units.

In this study, the questionnaire survey methods are adopted. The members of study are from the field firefighters in Chia-Yi. By the way, 230 questionnaires were delivered personally and obtained the 213 valid response samples. We used descriptive statistical analysis, reliability analysis, factor analysis, independent sample T-test, one-way ANOVA, and regression analysis to research the information. The conclusions are described as follows:

1. In this sample study, the personal characteristics (place of service, sex, age, marriage, education, the years of work) have no difference on the personalities, job stress and job satisfaction.

2. Personality has a positive impact on job stress.
3. Personality has a negative impact on job satisfaction.
4. Job stress has a negative effect on job satisfaction.
5. The research of firefighters, job stress has a mediation effect on the personality traits and job satisfaction.

Keywords : Firefighter, Personality, Job Stress, Job Satisfaction

目錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
目錄.....	iv
表目錄.....	vii
圖目錄.....	ix
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	2
1.3 名詞釋義.....	4
1.4 研究範圍與限制.....	4
第二章 文獻探討.....	5
2.1 我國消防之起源、變革及工作內容特性.....	5
2.1.1 消防起源與變革.....	5
2.1.2 消防工作內容與特性.....	9
2.2 人格特質.....	13
2.3 工作壓力.....	17
2.4 工作滿意.....	18

2.5 人格特質與工作壓力之關係.....	20
2.6 人格特質與工作滿意之關係.....	21
2.7 工作壓力與工作滿意之關係.....	22
第三章 研究方法與架構.....	23
3.1.研究架構與假設.....	23
3.2 問卷設計.....	25
第四章 研究結果.....	31
4.1 敘述性統計分析.....	31
4.1.1 服務單位.....	31
4.1.2 性別.....	31
4.1.3 年齡.....	32
4.1.4 教育程度.....	32
4.1.5 婚姻狀況.....	32
4.1.6 服務年資.....	32
4.2 信度分析.....	34
4.3 因素分析.....	34
4.4 單一樣本 T 檢定.....	38
4.5 差異分析.....	42

4.6 迴歸分析	45
4.7 中介驗證	46
第五章 結論與建議	48
5.1 研究結果	48
5.2 研究建議	50
參考文獻	51
一、中文部份	51
二、英文部份	54
附錄一—研究問卷	57
個人簡歷	63

表目錄

表 2.1 五因素人格特質研究整理.....	16
表 3.1 人格特質之操作型定義.....	25
表 3.2 工作壓力之操作型定義.....	26
表 3.3 工作滿意之操作型定義.....	26
表 3.4 預試樣本之信度分析.....	27
表 3.5 預試樣本之因素分析.....	27
表 3.6 預試樣本之人格特質因素分析.....	28
表 3.7 預試樣本之工作壓力因素分析.....	29
表 3.8 預試樣本之工作滿意因素分析.....	30
表 4.1 人口統計變項之敘述性統計.....	33
表 4.2 信度分析一覽表.....	34
表 4.3 人格特質因素分析.....	35
表 4.4 工作壓力因素分析.....	36
表 4.5 工作滿意因素分析.....	37
表 4.6 人格特質之單一樣本 T 檢定.....	38
表 4.7 工作壓力之單一樣本 T 檢定.....	40
表 4.8 工作滿意之單一樣本 T 檢定.....	41
表 4.9 個人屬性特徵之服務單位在各構面之差異分析.....	42
表 4.10 個人屬性特徵之性別在各構面之差異分析.....	43
表 4.11 個人屬性特徵之年齡在各構面之差異分析.....	43
表 4.12 個人屬性特徵之教育程度在各構面之差異分析.....	44
表 4.13 個人屬性特徵之婚姻狀態在各構面之差異分析.....	44
表 4.14 個人屬性特徵之服務年資在各構面之差異分析.....	45

表 4.15 各構面間之迴歸分析.....	45
表 4.16 工作壓力的中介效果檢定.....	47
表 5.1 研究假設與分析結果.....	48

圖目錄

圖 1.1 研究流程圖	3
圖 3.1 研究架構圖	24

第一章 緒論

本研究指在探討消防人員之人格特質、工作壓力與工作滿意之關係。本章共分為四個部份。第一節說明本研究之背景與動機；第二節闡述本研究之目的；第三節為名詞釋義；第四節則為本研究之範圍與限制。

1.1 研究背景與動機

消防人員平日所負擔的工作均潛藏的相較於其它職業有極高的危險性，再加上社會期待與變遷，消防工作範圍及內容不斷變化與增加，造成消防人員心理上龐大的壓力，而由於消防工作的特殊性質，其工作壓力也較其它職業高出許多，因此特別值得針對消防人員的人格特質、工作壓力與工作滿意度提出討論研究。Mcevoy(1994)消防人員可說每天均承受著工作壓力，特別是在民眾的高度期望下，更讓這種情況變得嚴重。其它職業的工作壓力似乎較為簡單，而不像消防人員所需面對、暴露在極度的工作壓力之下(黃麟薦、林宜君，民 93)。而陳世勳、鄧子正(民 90)認為，消防人員承受著許多雜且長時間之工作任務，將對人員造成極高之工作精神壓力，而消防人員因執行任務，面對各類救災勤務等不同工作環境，均將給本身帶來心理及生理上之負擔。

研究者為基層消防隊員，自民國 87 年敘職至今將近 14 年，面對不同的工作危險、環境，以及社會變遷與民眾期望，深刻感受身為消防人員所承受之工作壓力，而若主管或主管機關未予重視，或未能及時給予輔導協助，將影響工作層面的倦怠、不滿，造成服務品質低下，甚至影響消防人員以及民眾的生命財產安全。據統計消防人員因公傷亡比率比刑事警察都要高，歷年因執行各種災害搶救殉職、重傷的案例比比皆

是。消防人員在執行災害搶救的情況下，面臨對自身安全的維護、家人的等待、待救者的無助以及受災家屬的期盼，生理及心理的決擇壓力，再加上工作時間長無法充份休息，甚至休假時仍因工作性質得與服勤單位保持聯繫。因此，研究者認為，相較於一般公務人員或上班族，針對消防人員的個人屬性、人格特質、工作壓力與工作滿意間的關係有研究之必要。

1.2 研究目的

綜合以上之描述，本研究旨將探討嘉義地區消防外勤人員的人格特質、工作壓力與工作滿意度之間的相互關係影響，本研究之主要研究目的如下：

- (一)探討人格特質、工作滿意與工作壓力之間的相互影響關係。
- (二)瞭解嘉義地區消防人員之樣本特徵，並探討是否具有顯著差異。
- (三)根據研究發現，提出具體的建議，以供消防人員等業界及學界參考。

依前述之背景、動機及目的，擬定研究主題，遂行國內外相關文獻之蒐集，透過相關文獻的彙整為研究之基礎，並訂定研究架構與假設，設計及修訂評量問卷，利用問卷調查方式蒐集資料進行統計分析及假設檢定以瞭解嘉義地區消防人員之認知態度，再根據研究結果提出結論與相關建議。本研究流程如圖 1.1 所示。

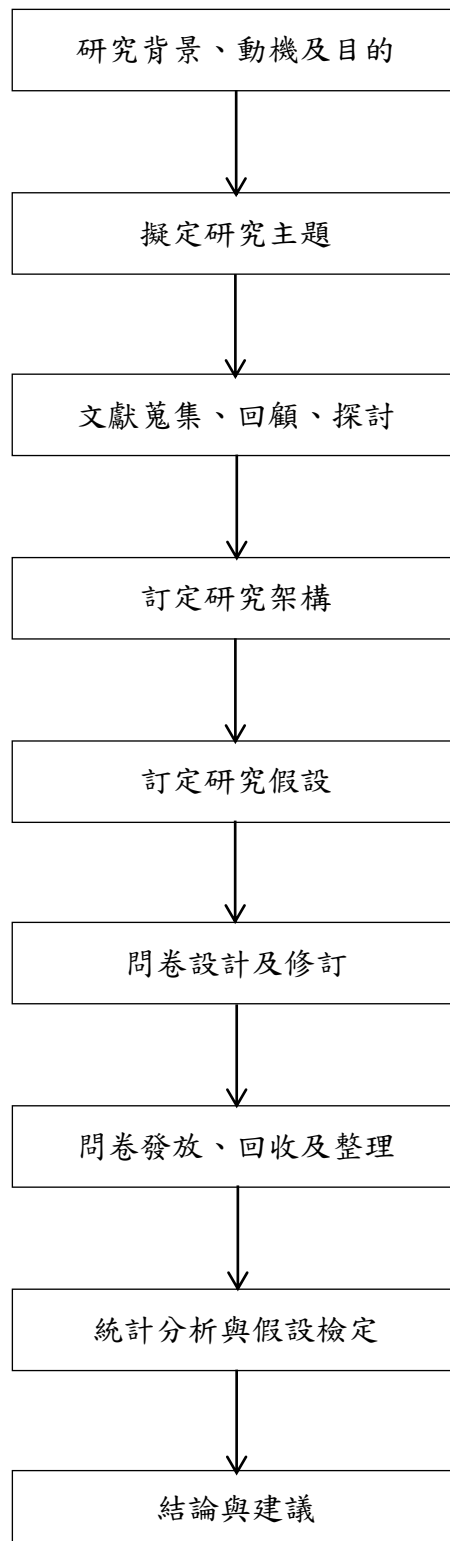


圖 1.1 研究流程圖
資料來源：本研究整理

1.3 名詞釋義

為了便於本研究的分析與討論，遂將有關的重要名詞界定如下：「消防」二字，就字義而言，消者滅也，即消滅之意；防者備也，為戒備或預防之意，故消防者，消滅與預防也。「消防」二字連用源於日本，日本於明治三年東京府設置消防局，負責火災之搶救工作為開端，其後有關滅火、防火事宜，均襲用消防之名稱(陳弘毅，民 85)。我國自民國八十四年八月十一日消防法修定後，明定「預防火災、搶救災害及緊急救護」為消防三大任務。本研究所稱之消防人員為通過國家考試院消防人員特考及格，經受訓合格後分派至各縣市政府消防單位服勤之人員。

1.4 研究範圍與限制

本研究以目前任職於嘉義縣、市消防局外勤單位之消防人員為取樣研究範圍。

本研究基於客觀因素之考量，應有以下之限制：本研究旨在探討消防人員人格特質、工作壓力與工作滿意度相互關聯性及影響，因時間與人力、物力等限制，研究取樣特別針對為服務於嘉義縣、市外勤單位之消防人員，不包括同縣市所轄消防機關從事行政文書業務之人員。由於本研究僅針對嘉義地區之從事外勤消防工作之人員實施調查探討，全國各縣市之消防人員因其不同轄區特性及機關主管，因此，研究結果宜僅供其他縣市做為參考評量之用。

第二章 文獻探討

本章節主要在探討消防工作、人格特質、工作壓力與工作滿意之相關文獻，共分為七部分。第一節探討我國消防之起源與變革，及相關工作範圍與特性；第二節探討人格特質之各種屬性及其相關研究；第三節探討工作壓力之意涵與理論；第四節探討工作滿意觀念與定義；第五節探討人格特質對工作壓力之關係及影響；第六節探討人格特質對工作滿意之關係及影響；第七節探討工作壓力對工作滿意之關係及影響。

2.1 我國消防之起源、變革及工作內容特性

本節將介紹我國消防自歷史記載始，之後歷經時代演變過程，及目前我國消防組織概況與主要工作內容及其職業特性。

2.1.1 消防起源與變革

我國消防之歷史源遠流長，據文獻記載，最早可追溯周舜差使伯益掌火，展現對於火的使用與控制。各朝代與火相關的官職如下述：(陳弘毅 ABC，民 85)

(一)周朝：我國官制系統演變至周朝已相當完善，分工亦極精細，文獻記載中，有二種官職與現代消防類似。

1. 司燿：掌行火之政令，四時變國火以救時疾，季春出火，季秋內火，時則施火令。凡國失火，野焚萊，則有刑罰。
2. 司垣：以木鐸修火禁於國中。

(二)秦朝：秦代重法，各種法律日趨完善，在「秦律十八種」中規定有關糧倉防火等具體事項。例如：規定財藏谷物之倉庫，需

加高牆垣，儲存芻草之倉庫以及用茅草覆蓋之糧倉則禁止住人，且夜間應巡邏，禁止閒雜人等進入倉儲區，閤門應熄滅附近火種等。

(三)漢朝：漢武帝時設將「執金吾」，執金以禦不祥之謂。率中壘、寺互、武庫、都船等四令，掌宮外戒司非常水火之事。凡野火焚宿草，即予制止，以防蔓延於市塵。月三繞行宮外，天子出行，職主先導以禦非常。這樣的性質與台灣早期之消防警察類似，兼具保安與政治警察之職務。

(四)唐朝：唐律於「雜律」篇中，有關消防之記載，諸如：

1. 於官府之庫藏及倉儲內有房舍者均不得點火，違者徒一年。
2. 縱火燒燬官府或私舍者，徒三年。縱火之損失，滿五匹者，處流三年，損失滿十匹者，處以絞刑。成傷者，以傷害罪論。
3. 用火不慎失火者，依程度處以徒三年、流刑或鞭刑。
4. 見火不救者，依失火罪減二等。

(五)宋朝：北宋時期城內設望火樓，下屯軍隊，專司救火，稱為「防隅軍」或「潛火隊」，為我國最早的消防隊雛形。而京城之街巷，每三百步設一軍巡鋪，鋪兵五人，負責夜間巡邏。南宋承襲北宋，於城內設一百四十八個軍巡鋪，日夜巡邏以防煙火。至此，消防工作展現更積極之作為。

(六)明朝：設五城兵馬指揮，掌中、東、南、西、北五城。巡捕盜賊，疏理街道、溝渠、囚犯、火禁之事。各設指揮一人，副指揮四人，吏目一人。明代有關火禁之事，亦由類似保安、保防之警察兼行。

(七)清朝：康熙在位期間，紫禁城內火災頻繁，宮內成立「救水班」。

由值勤之護軍都統帶領四、五十名官兵輪值，擔負宮內救火任務。各地則成立「救火兵丁」由士兵與民夫組成。救火兵丁需身體強壯，動作敏捷，每人宣號衣一件，背縫白布一方，以粗筆書寫姓名，並蓋印信以防假冒。乾隆在位後則規定所有救火兵丁任務，均應事先明確分工，並固定其配備器具，以求救火時各執其器，各負其責。平時操練，有關軍官與縣官均應嚴格督導，如發現操練疲沓者，唯主管官員是問。由上史實可知，我國古代關於火禁、火事之官，歷代不盡相同，但多數均由維持安寧秩序或撲滅犯罪等保安所設之職司兼理，分工漸驅細膩，且從所謂「火禁」、「火事」者尚屬背動的救火工作，轉而主動巡邏警戒，但仍欠缺積極預防火災之精神。八國聯軍退出北京之後，國內改革維新聲浪起，軍事、教育等制度學習西方列強，行政方面亦正式設立消防組織，仿照聯軍所設之安民公所，掌管消防警察事務。光緒三十一年工巡總局改為京師內外城巡警總廳，其消防組織已粗具規模。

(八)民國：民國成立後，原巡警總廳改名為京師警察廳。民國十八年，內政部訂頒「擴充消防組織大綱」，開始整頓各地消防組織，訂定組長、副組長及防守等職稱，並鼓勵民間設置消防組織，但需受公安局的指揮監督。民國三十六年內政部重新修正消防組織大綱，將所屬之政府消防組織一律改稱消防隊，原民間消防組織一律改為義勇消防隊，對於消防隊的組織及事務更具雛形。民國三十八至四十七年，政府遷台之後，百廢待興，有關消防事宜均由保安警察兼任，人力更是仰賴民間各鄉鎮之義勇消防隊，訓練、專業知識與設備十分缺乏，消防隊員身分待遇

亦相當的差。直至民國四十七年始於各警察局內正式成立消防警察隊，才正式納入警察局之編制。民國五十三年頒布的「台灣省各縣市消防警察隊管理規則」及民國五十五年頒布的「各縣市警察局消防業務權責轉移方案」規定消防警察隊為警察局之特業幕僚單位。民國七十四年消防法公佈，明定消防主管機關為內政部，在省(市)為省(市)政府，縣市為縣市政府，正式將消防業務明定為地方政府之工作。民國七十六年頒布的消防法施行細則規定，消防主管機關，其業務在內政部由警政署，縣市政府由警察局承辦。民國八十三年成立「內政部消防署籌備處」，籌設消防署推展消防業務，積極培訓消防人才，強化消防安全檢查機制，並推動防火管理制度，輔導消防器材檢測機構之建立，並強化危險物品管理之制度，全面提昇火災之外的化學災害、天然災害、核安事故等災害之搶救能力，培養建立火災原因調查與火災鑑識之能力。於民國八十四年三月消防署正式掛牌成立，各縣市亦相繼成立消防局，消防與警察分立，我國消防邁入新的旅程。

(九)現行組織概況：

1. 嘉義縣消防局置局長、副局長、秘書，局內分火災預防科、災害搶救科、災害管理科、緊急救護科、督察訓練科、火災調查科、救災救護指揮科、防災企劃科、行政科、人事室、會計室、政風室等十二科室，外勤單位則分為三個大隊下轄二十二個分隊。
2. 嘉義市消防局置局長、副局長、秘書，局內分災害預防科、災害搶救科、緊急救護科、教育訓練科、火災調查科、救災

救護指揮科、行政科、會計室、人事室、政風室等九科室，外勤單位則分為二個大隊下轄六個分隊。

2.1.2 消防工作內容與特性

(一)消防工作內容：消防法令明定工作內容為「預防火災」、「搶救災害」、「緊急救護」及「火災原因調查」，並因台灣民情另增有「為民服務項目」，茲將消防多樣而複雜之工作內容分述如下：

1. 災害預防

災害預防係指將過去背動式之消防作為化為主動，目的為在災害發生前，應用各項作為加以管理或規範，期能防患於未然或降低損失，包括：防災教育及宣導、防災體系規劃、建築消防同意制度、消防安全設備檢修申報、防火管理制度、防焰規制、消防安全設備機具之檢定制度的、易生災害行為之控制及高壓氣體、危險物品及爆竹煙火之管理等。

2. 搶救災害

搶救災害係指災害(火災、震災、水災、風災、旱災、核災、礦災、化學災害、山難、水難、空難等災害)發生時，動員消防人力及裝備、設施，所施作之一切搶救作為，以健全之組織與充分之消防戰力，調度指揮、靈活運用人力、裝備、車輛，迅速、確實、有效的達成人命救助、引導避難、減低災損等任務。

3. 緊急救護

緊急救護係指民眾遇有緊急傷病之情形或大量傷病患之情形時，由具有初級急救技術、中級急救技術或高級急救

技術能力之人員，前往現場作初步評估及急救處理以及送醫過程之持續護理行為，並將傷病患送往相關醫療責任單位進行醫治。

4. 火災原因調查

火災原因調查雖非為消防法中所列三大任務之一，卻是運行消防工作，必備之一部。係指於火災發生後，為了解火災發生之原因、責任之歸屬與造成的損失所進行的調查與鑑定，以為火災預防等行政作為之重要依據。

5. 教育訓練

消防人員所身負多重複雜且特殊任務，為維持各項技能之熟練，及備勤務之所需，消防人員必須持續接受各種教育訓練，如：火場之搜索、人命救助、救災演練、水上機具操作、游泳技能、宣導教育等各項專業知識，以應對社會環境變遷與科技進步，協助排除民眾之各種緊急危難。

6. 裝備與財產管理

裝備(如消防車輛、裝備、設施、廳舍等)等為消防三大戰力之一，因消防任務多元化，致具有的裝備種類繁多，從最普遍之各式救災車輛、到各種救助器材、救生器材等救災資源之整備與消防水源之擴充、運用與維護等平日裝備保養檢查及財產管理是消防工作不可或缺的項目，以隨時可供救災使用。

7. 行政文書作業

行政文書對於政府機關(構)而言是極重要之一環，亦是行政程序中不可或缺之工具。此處係指各項政令、規制之宣

達與推行及消防人員執行各項勤務之記錄與成果、資料保存及所陳報上級單位各種文書。所以，消防人員需利用勤務之餘來完成各項行政文書之作業。

8. 備勤

消防人員為執行業務、處理各項公務及搶災災害事宜，且由於災害之發生多具突發性與不確性之特徵，需以備勤之方式保存必要之人力。目前各縣市之服勤方式因人員編制或地域屬性之不同，有「勤一休一」或「勤二休一」等制度，即備勤二十四小時休息二十四小時或備勤四十八小時休息二十四小時。

9. 為民服務

民眾生活中亦常遭遇各種無法自行解決之危害或困難，為因應國情、民情之需求，「為民服務」協助民眾排除及解決已成為消防單位另一種非法定任務之勤務種類，範圍亦極為廣泛，包括捕蜂、捉蛇、及相關具有騷擾性、危害性動物之排除等等。

10. 義勇消防人員及消防替代役人員管理

民間消防組織之設立於民國成立初期即有，而由於國防人力精簡及消防工作日益繁重，義務役男服社會役進入消防體系協助亦有其必要性。為強化義勇消防人員及消防替代役人員之人力運用，亦需辦理義勇消防人員及替代消防役人員之編組、訓練、演習、服勤備置及應勤所需的裝備器材、後勤保障之規劃、督導管理事宜。

11. 消防資訊、科技之研究發展事項

消防工作內容森羅萬象，舉凡一切與民眾生命財產安全相關之事皆屬消防工作範圍。消防組織應積極研習消防資訊、運用科技新知以為維護公共安全、確保人民生命財產安全、強化救災效率與能量及保障搶救人員生命安全。

綜合以上各方面所描述消防勤務內容與特性，可知消防工作與民眾生命財產安全緊密之結合；依照消防任務性質可瞭解消防工作異於一般行政機關之特性；有別一般行政機關多以行政文書作業方式為主，消防工作則以社會為推展工作之範圍，於不特定之現場執行任務為主，且相較於一般工作具有危險性、機動性等等。

(二)消防勤務特性：消防工作有別於一般其他行業，其工作內容充滿多變、複雜、危險與挑戰，分述如下：

1. 工作危險性

消防的工作地點都是深入災變現場，當然危險性也隨之提高，面對多變的現場，消防工作，無論是災害搶救時、從出勤到歸隊途中、災害現場之危害、平常之演習訓練時、火災緊急勤務、到其他非緊急勤務等，無一不是潛藏著相當之危險性，稍有不慎，極易造成本身或民眾之傷亡。

1. 科技綜合的特殊性

火災現象變化萬千，消防工作複雜而特殊，消防人員必須廣泛學習醫護、物理、化學、機械、建築土木、氣象、法律、心理等各種專業科學的知識和技能。

2. 服務全天候之高機動性

在災害發生時，需於最短時間內提供必要之援助，所

以，消防工作必須是二十四小時且全年無休的時時刻刻都在待命與出勤。

3. 強調團隊合作

消防工作從火災預防到災害搶救等等工作，往往非個人所能完成，均需發揮高度之團隊精神、分工合作方能達成任務。

4. 重視事前的預防工作

災害搶救及緊急救護等工作雖是皆於事件發生後所進行之，惟傷害、損失已造成故達成事前之防範是消防工作在火災預防及災害防救上的一大重點。

消防機關除類似一般行政機關之內勤上班方式外，依地方人文結構於各地點廣設勤務執行機構，以利迅速反應與作為；依照勤務特性及內容制度，可以瞭解消防工作各種勤務之特殊性。

在消防組織體制方面，消防、警察機關分立後，獨自成立消防組織體系，於消防人員任用管理，消防機關尚無相關之專屬消防人員管理條例，現行以「公務人員任用法」及「警察人事條例」雙軌並行，但國家考試院已多次行文糾舉要求改善。

2.2 人格特質

「人格」一詞最早是來自於拉丁語 Persona，原本是在描述舞台上戲子所戴的面具，且以它來代替個人身份(詹益統，民 85)；此外它也代表個人真正的自我，而人格包含了一個人內在的行為習慣、行為動機、情緒、思想以及中心價值觀，強調屬於個人所特有的行為方式和表現，更是個人自我概念的延伸。人格是指個人在對人、對事等方面較適應於

行為上所顯示之獨特個性(姚裕錡，民 95)。

最早定義人格特質的學者是 Marton(1924)，他將人格特質(Personality)定義為個體對於社會的特定心理反應，以及對具有社會表現之環境適應的特質(姚裕錡，民 95)。另外一個主要心理學派之理論可分為心理動力學派、行為學派、人本主義學派、特質心理學派、認知學派及生物心理學派等六大理論學派，當中最被廣泛應用在心理測驗實證研究上之理論，便是特質心理學派(鄭勝泰，民 91)。人格特質簡言之即是一種心理現象，人有表現於外的外部顯露，有給人第一印象之特點，還有外部未顯露，即是深藏在自己心中。此外，一個人的人格形成，是屬於一系列心理層面成長和發展的累積，因為它具備了持續性及穩定性，且人格的不同對個體有所不同而造成差異的產生，它的存在也可作為分辨個人差異的標準(姚裕錡，民 95)。Phares(1986)也認為人格特質具有特徵的思想、感情和行為模式，它可以區分每個人和他人之互異，而且在不同的時間和情境中具有持久性。

人格特質研究類型眾多，Marston(1928)提出 DISC。D 支配(Dominance)：運用自身力量戰勝較弱者，並克服環境障礙，此類人具有決心、果斷、獨立、自信等特質。I 誘導(Inducement)：當面對自己無法負荷的力量時，會主動降低應付力，以獲取強力刺激下之平衡，此類人具有熱心、活潑、外向、開放、主動等特質。S 服從(Submission)：指對於促動之下的行為所感到恐懼，不希望有突然的改變，強調安全感，此類人具有安靜、和藹、知足、有耐心等特質。C 導循(Compliance)：意指對於促動之下行為感到恐懼，不希望有突然的改變，強調安全感，此類人具有謹慎小心、有條有理、心思細膩等特質。Rotter(1954)則將人格特質分類為內外控人格，內控人格：相信自己可以掌控環境所帶來的

影響，並認為獎賞是因個人的表現而得；外控人格：認為獎賞是因為外在環境所為，是命運、機會、運氣，而非自身行為所能控制；內外控人格僅是程度上的差別，並沒有絕對的二分法。多數學者則以五因素人格特質為主要的研究方向，如表 2.1 所示。Norman(1963)將五項因素定義為外向型 (Extroversion)、怡人型 (Agreeableness)、嚴謹型 (Conscientiousness)、情緒穩定型 (Emotional Stability) 及文雅型 (Elegance) 等五種因素。Costa & McCrae(1986)的人格特質的分類為外向性、宜人性、嚴謹性、神經質、及開放性的五大人格特。Goldberg(1990)將五大人格特質區分為：神經質、外向性、開放性、親和性及嚴謹性。近期 Schmit et al. (2000)則分類為將人格特質分為五大類：

- (一)神經質(Neuroticism)：情緒控制、負面情感、自信、壓力容忍力。
- (二)外向性(Extraversion)：適應力、競爭力、成就需求、成長需求、活力、影響力、主動性、風險承擔、社交性、領導力。
- (三)開放性(Openness to experience)：獨立、創造力、人際機伶、集中思考、洞察力。
- (四)親和性(Agreeableness)：體貼、同理心、互依性、心慮敏捷、開放性、信任。
- (五)嚴謹性(Conscientiousness)：注意細節、盡忠職守、責任感、專注工作。

表 2.1 五因素人格特質研究整理

學者	五因素人格特質分類
Norman (1963)	外向型 Extroversion 宜人型 Agreeableness 嚴謹型 Conscientiousness 穩定型 Emotional Stability 文雅型 Elegance
Costa & McCrae (1986)	外向性 Extraversion 宜人型 Agreeableness 嚴謹型 Conscientiousness 神經質 Neuroticism 開放性 Openness to experience
Goldberg (1990)	神經質 Neuroticism 外向型 Extroversion 開放性 Openness to experience 親和性 Agreeableness 嚴謹型 Conscientiousness
Schmit, Kihm & Chetrobic (2000)	神經質 Neuroticism 外向性 Extraversion 開放性 Openness to experience 親和性 Agreeableness 嚴謹性 Conscientiousness

資料來源：本研究整理

人格特質的相關研究眾多，均各有其獨特見解，為符合本研究之研究目的，此研究將採用 Costa and McCrae(1989)將人格特質之定義為：「人格特質的內涵主要為當個體之行為處於多種不同之情境下，因此產生了持續及一致性之特徵反應，而個人人格特質的不同在工作及行為的表現上也會有所不同。」

2.3 工作壓力

壓力原為工程學研究之領域，Selye(1956)將壓力研究引用到社會科學領域，而早期社會科學領域對壓力之研究，多是探討生活壓力等方面之影響，直至 French and Kahn(1962)才開始討論工作壓力等各方面之影響與管理，並將觀念納入企業管理中，其對工作壓力(Job Stress)的定義為個體面對組織工作中的要求，超過個人的負荷能力而產生的一種不平衡現象。國外學者 Beehr and Newman(1978)將工作壓力定義為：當工作者與工作中有關的各種因素交互作用下，使得工作者心理與生理改變一般狀態之情況稱為工作壓力。亦有學者定義為：個體在工作情境中遭遇來自工作特性的威脅所引起的反應(Steer, 1988)。國內學者楊國展(民 94)對工作壓力所作的定義為：凡是來自與工作有關的因素而引起的壓力，均稱作工作壓力。有學者對工作壓力所作的定義為：個人在職場中所遭逢與工作有關的種種內外事件，使個人在身心上感到不適，希望能夠藉由己身的力量或外界的協助，恢復原先的平靜狀態稱之(田蘊祥，民 91)。有學者定義為：因工作而感受之壓力，或是個人在工作場域，承受來自工作本身或相關因素所產生的壓力，即為工作壓力(賴政忠，民 90)。

綜合國內外學者對工作壓力的定義，多認為來自與工作有關的因素所引起的各種內在、外在事件，致使個體心理或生理正常狀態改變的壓力，或是個人在工作場域中，承受來自工作本身或相關因素所產生的壓力，均稱為工作壓力。也就是工作情境中某些特性，對工作者所產生之脅迫現象，使個人負荷量和工作環境及資源的需求產生交互作用，影響個體的心理、生理狀態脫離正常的現象。

消防人員工作具高職業危險性，使其壓力來源範圍較為廣泛，消防人員面對壓力無法調適時，便會產生生理上或心理上之不良反應。因

此，本研究對工作壓力的定義：「工作者個人本身與工作相關之情境因素彼此交互作用下，促使個體產生調適性反應的一種狀態；而當工作者本身無法調適此作用，進而引發工作者生理上或心理上之不良反應，稱為工作壓力」。

2.4 工作滿意

Hoppock(1935)首先提出工作滿意的概念為：「指工作者心理與生理二方面對工作環境因素的滿足感受，亦為工作者本身對工作情境的主觀反應。」其後，相關的研究和探討如雨後春筍般紛紛提出，在眾多的定義下，國內管理學者認為工作滿意係指：工作者對於其工作所具有之感覺或情感性反應。而這種感覺—即滿足大小，乃取決於工作者所處環境中所得到的價值與其預期間的差距，差距越小，則工作滿意程度越高；反之則工作滿意程度越低。林建成(民 99)員工是否滿意的感受，是員工對工作主觀性評估，在比較實際獲得的價值與其認為應獲得之價值差距，當兩者之間的差距越小，則滿意程度越高；反之，兩者之間的差距越大，則滿意程度越低。國內學者許士軍(民 66)將國內外研究者對工作滿意的定義，歸納為下列三類：

(一)綜合性定義(Overall Satisfaction)綜合性定義是工作滿意最傳統的定義。此定義認為工作滿意是一個單一的概念，不涉及工作滿意的面向、形成原因及過程，其重點在於工作者對其工作及環境所抱持的態度或看法以及工作者對工作角色的情感知覺，在心理與生理的感受予以平衡後，對工作所抱持的一種主觀性情緒感受。

(二)期望差距定義(Exception Discrepancy)期望差距定義的重點是將

工作滿意的程度視為工作者在工作環境中，對於自己對組織所付出的心力，期望得到的價值與實際價值間的差距，差距越小滿足程度越大，差距越大則滿足的程度越小。

(三)參考架構定義(Frame of Reference)參考架構定義又稱為構面性定義，意指工作者工作的滿意程度是根據個人自我參考架構，對工作上各項客觀因素的主觀知覺及解釋。因此，某一個工作情境是否影響工作滿意度，還涉及許多其他因素，例如：工作內容、工作環境、待遇、升遷、同儕關係...等。

影響工作滿意度的研究方面，綜合性定義：Kalleberg(1977)指出，工作者平衡不同工作因素上的工作滿意與不滿意，進而形成整體滿意度；期望差距定義：Porter and Lawyer(1968)認為工作滿意度的程度是由一個人實質得到的報酬與預期可得到的報酬差距而定。參考架構定義：Smith et al.(1969)認為工作滿意度為工作者依據參考架構對於解釋工作特徵而得到的結果，也就是工作者對於工作構面的情感反應。此工作構面包括：人際關係、工作本身、升遷、薪資及福利等。Locke(1969)認為，影響工作滿意度之因素可分為「工作事件」與「行為者」二大類，其中工作事件為工作本身、工作報酬及工作環境等；行為者為行為者本身、組織內或組織外的其他人士。後續 Furnham(1992)則更細分為「組織政策」、「工作特性」及「個人特質」三大項，組織政策為組織的獎勵制度、組織管理制度、決策執行力...等，每一項皆會影響工作滿意度；工作特性為整體工作量、技能多樣性、自主性、回饋性、工作環境生理需求；個人特質則包含自尊、抗壓性、整體生活滿意度(謝琬菱，民 95)。

2.5 人格特質與工作壓力之關係

French et al.(1974) 和 Katz and Kahn(1978)提出「社會情境壓力模式」，其主要研究內涵為個人人格特質與環境中的壓力之間的關係，其研究結果指出：當個體遭遇來自環境中的壓力時，個體將採取各種因應行為企圖減輕其負面影響，而由於不同個體其人格特質之差異，所採取之因應行為亦不相同，其認知之環境壓力亦不相同(王郁雯，民 96)。

人格 AB/type 為 Burnam et al.(1975)年提出。A 型人格具強烈的時間壓迫感及使命必達等特徵(Dembroski & MacDougall, 1978)，B 型人格則相反。國內對於人格特質與工作壓力相關研究顯示：人格特質對工作壓力有顯著差異(曾國斌，民 89；顏瑞玲，民 90；許春霞，民 90)，A 型人格與工作壓力呈正相關(龍育民，民 89)。

Brief et al.(1988)提出五大人格特質中的負向情緒為可能影響工作壓力的潛在變項。Fogarty et al.(1999)的研究亦指出負向情緒與工作壓力呈正相關，五大人格特質中的外向性、嚴謹性與工作壓力有影響力。

國內實証研究中，黃彩霖(民 92) 探討以台南以北之各私立醫院之行政人員為研究對象，研究結果發現，人格特質與工作壓力之「角色衝突」，呈顯著之負相關，表示五大人格特質越顯著者，角色衝突之壓力感受越低，人格特質之「嚴謹性」與工作壓力之「工作負荷」呈非常顯著之正相關，表示嚴謹性之人格特徵，注意細節、盡忠職守、專注工作與責任感越顯著者，其感受到工作負荷壓力越重。洪靜惠(民 94)以高雄縣市國民中學專任行政人員為研究對象亦顯示，嚴謹性、外向性及神經性等人格對工作壓力之角色衝突影響較低，而具有親和性、嚴謹性等人格特質者工作負荷程度亦愈高。李旺憲(民 97)以屏東縣學校教師兼任行政工作為研究對象，亦發現具開放性、負向情緒性及外向性人格特質

者，與工作壓力呈正相關。

綜合國內外之研究結果均顯示人格特質對工作壓力有影響力，不同之人格特質各子構面對工作壓的影響結果亦各所差異。消防人員經常性的工作中，執行緊急救護與災害搶救即有分秒必爭，不達任務絕不中止且專注於各項搶救細節及堅守崗位之特性，與嚴謹性人格特徵相似。

2.6 人格特質與工作滿意之關係

Judge et al.(1997)認為個人人格特質的某些屬性會影響工作者對其工作的看法，進而影響其對工作滿意的知覺。工作滿意度與正向情緒有正向影響，且負向情緒與工作滿意度則為負相關(Brief et al, 1995)。而以五大人格特質為變項與工作滿意度之研究發現，外向性與工作滿意度有正向影響(Tokar & Subich, 1997)。亦曾有學者提出，基於 A 型人格特質之說法，A 型人格的人比較能從工作中得到滿足感、勝任感與成就感(Forst & Wilson, 1983)。Fogarty et al.(1999)表示負向情緒之神經質性和工作滿意度呈負相關，正向情緒之「外向性」、「嚴謹性」與工作滿意呈正相關，但開放性與親和性對工作滿意之影響卻不明顯。

國內實証研究中，陳芳偉(民 94)以東部某基層金融機構員工為例，研究結果發現，人格特質、工作特性、工作壓力均會影響員工工作滿意度，其對工作滿意的程度，將視構面不同而有不同方向的影響，其中人格特質與工作滿意間除同事外，其餘構面均為正向的關係。王郁雯(民 96)在以護理人員為對象的研究中亦發現護理人員人格特質的「外向性」性格越高，整體工作滿意也越高。不同的研究同時顯示，人格特質因特徵不同對工作滿意則有不同的的預測效用，是否因職業不同影響人格特質偏向，值得進一步研究。

2.7 工作壓力與工作滿意之關係

Bedeian and Armenatis(1981)以看護人員為研究對象及 Michaels et al.(1987)以採購人員為研究對象，其不同之研究均發現角色壓力對工作滿意有負向影響。Sigler and Wilson(1988)調查 900 位高中生、80 位老師及上司、32 位警員，研究亦發現不同職業之工作壓力均明顯負向影響其工作滿意。Blegen(1993)綜觀 48 篇與工作滿意相關之研究，整合性分析後發現工作滿意均與工作壓力呈負相關。國內研究方面，廖如文(民 94)等人對北部地區六所醫院安寧病房之護理人員進行研究，調查顯示工作壓力與工作滿意度因素呈負相關，尤其當「工作負荷」數值越高時，工作滿意中人際關係與工作環境之評分即明顯降低，顯示工作壓力對工作滿意有負向影響。謝金燕(民 100)探討農田水利會人員對於組織承諾、工作壓力、工作滿足與工作績效之認知情形，亦發現工作壓力會負向影響工作滿足。綜合國內外之研究結果，工作壓力對工作滿意有負向影響。

第三章 研究方法與架構

本章共分為四個部份，第一節闡明本研究之架構與假設；第二節介紹各構面之操作型定義及問卷設計；第三節為前測問卷之信度分析結果；第四節為前測問卷之因素分析結果。

3.1.研究架構與假設

本研究之理論架構及觀念，係依據本文第一章的研究之動機與目的及第二章之參考文獻所提出，並以嘉義縣市外勤消防人員為研究對象。由於消防工作有別於其他職業的特殊性，其人格特質、工作壓力與工作滿意間相互關係是否與國內外之研究報告相符。本研究之架構如圖 3.1 所示。

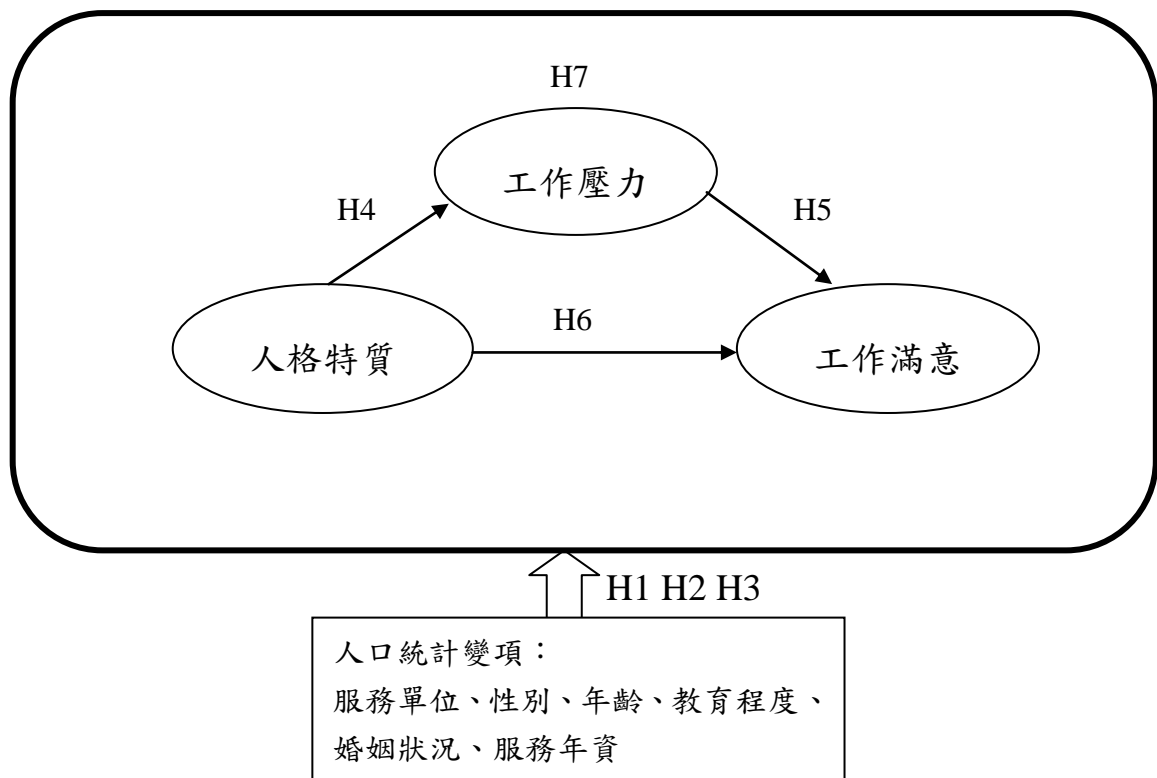


圖 3.1 研究架構圖

依據本研究之研究架構及圖 3.1 提出下列假設：

- H1：人口統計變項在人格特質有差異性。
- H2：人口統計變項在工作壓力有差異性。
- H3：人口統計變項在工作滿意有差異性。
- H4：人格特質對工作壓力有正向影響。
- H5：工作壓力對工作滿意有負向影響。
- H6：人格特質對工作滿意有正向影響。
- H7：工作壓力在人格特質與工作滿意之間具有中介效果。

3.2 問卷設計

本問卷量表的測量採用李克特氏(Likert-type)五點量表，依受試者填答問題之同意程度，從「從不如此」、「很少如此」、「有時如此」、「常常如此」、「總是如此」等五個等級，分別給予 1、2、3、4、5 的分數。分數加總後之總分數愈高，代表受試者對各量表的同意程度愈高。

本研究共有三個構面，「人格特質」變項，使用 Schmit et al. (2000) 之五大人格特質分類法，並參考姚裕錡(民 95)之衡量的量表修改編製而成；「工作壓力」變項，參酌郭明熊(民 77)及謝金燕(民 100)之研究結果以三個子構面設計工作壓力量表；「工作滿意」變項，依照陳道興(民 95)及謝金燕(民 100)之研究分為內在滿足與外在滿足二個子構面修訂而成。其操作型定義如表 3.1、3.2、3.3 所示。

表 3.1 人格特質之操作型定義

構面	特徵	參考來源
神經質	情緒控制、負面情感、自信、樂觀、壓力耐受度	1.Schmit et al. (2000) 2.姚裕錡(民 95)
外向性	活力、適應力、競爭力、領導力、影響力、社交性、主動性、成就需求、成長需求、風險承擔能力	
親和性	體貼、信任、同理心、互依性、思慮敏捷	
嚴謹性	責任感、專注工作、注意細節、盡忠職守	
開放性	獨力、創造力、觀察力、集中思考、人際互動	

資料來源：本研究整理

表 3.2 工作壓力之操作型定義

構面	特徵	參考來源
角色模糊	對角色期待缺乏清楚的認識及對角色行為的結果不確定程度	1.郭明熊(民 77) 2.謝金燕(民 100)
工作負荷	工作量與技術要求程度	
角色衝突	對角色期待不能相容或不一致的程度	

資料來源：本研究整理

表 3.3 工作滿意之操作型定義

構面	特徵	參考來源
內在滿足	指個人對於本身工作內在層面的密切關係，包括對於本身的能力發揮、成就感、自主與回饋性、掌握控制感等所得到的滿意程度	1.陳道興(民 95) 2.林建成(民 99)
外在滿足	指個人對於本身工作外在層面的密切關係，包括對於同事情誼、工作環境、待遇、升遷制度、工作量、領導方式、組織政策與措施等所得到的滿意程度	

資料來源：本研究整理

本次研究問卷調查範圍及對象為嘉義縣市之外勤單位消防人員，問卷第一部份為研究對象之基本資料，第二部份則參考國內外文獻及評量工具，針對人格特質、工作壓力、工作滿意的知覺情形設計問項題目，共 44 題。為求本次調查之正確性，於問卷題項量表設計完成後，抽取 80 位受測對象進行預試，全部回收，其中有效問卷 77 份，有效樣本回收率 96.25%，前測問卷之信度分析及因素分析結果如表 3.4、3.5 所示。

表 3.4 預試樣本之信度分析

衡量變項	Cronbach's α
人格特質	0.798
工作壓力	0.793
工作滿意	0.906
整體信度：0.816	

資料來源：本研究整理

本研究前測問卷量表採用之信度(Reliability)是以 Cronbach's α 信度系數衡量問卷構面內容的一致性及穩定性。根據 Guilford(1959)的建議：Cronbach's α 值係數介於 0 到 1 之間，若 α 值高於 0.7 則代表具有高度的內部一致性，如介於 0.35 與 0.7 之間則屬中信度，低於 0.35 屬於低信度；本前測問卷各衡量變項之 Cronbach's α 值分別為 0.798、0.793、0.906，皆高於 0.7，整體信度達 0.816，表示問卷各構面具有良好的內部一致性及穩定

表 3.5 預試樣本之因素分析

變項	KMO 取樣 適切性量數	Bartlett 球形檢定			累積解釋 變異量
		近似卡 方分配	自由度	P 值	
人格特質	0.732	564.862	153	0.000***	67.832
工作壓力	0.810	725.624	105	0.000***	70.909
工作滿意	0.877	470.736	55	0.000***	64.334

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

資料來源：本研究整理

表 3.6 預試樣本之人格特質因素分析

構面	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量 (%)
神經質	我會受外在的人事物的影響，而心情浮動	0.676	3.405	18.916
	我會因為季節或天氣的變化，而改變自己的心情	0.715		
	我會因別人言語刺激而感到不悅	0.628		
	面對新的人或環境，我會感到不自在	0.569		
	當別人有所成就時，我會覺得他們只是運氣比較好而已	0.707		
	別人對我好，我會懷疑他對我是否有企圖	0.600		
外向型	手邊的工作，我會在要求的期限甚至提早完成	0.740	3.010	16.721
	對於工作，我會先思考整體的佈局與執行的步驟	0.808		
	我能妥善靈活運用各種資源來達成任務	0.741		
親和型	我喜歡參加各式各樣的社交活動	0.589	2.252	12.513
	我喜歡與人閒聊，而很少出現冷場的情形	0.687		
	我喜歡冒險挑戰，就算有不好的後果也不太在意	0.734		
嚴謹型	我會把不同的觀念或不相干的事物，組成新的事物與概念	0.722	1.984	11.020
	遇到問題時，我會有和他人不同的反應或見解	0.760		
	我會去思考事件背後隱藏的深層意義	0.642		
開放型	對於未來我不會想太多，我只相信活在當下的道理	0.635	1.559	8.662
	我會用直截了當的方式，表達自己的意見	0.621		
	我會在處理事物到一個階段之後，才發現有所缺漏	0.635		

資料來源：本研究整理

表 3.7 預試樣本之工作壓力因素分析

構面	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量(%)
角色模糊	※我相當清楚什麼時候該做什麼工作	0.838	4.077	27.181
	※我明確了解上司要求我達成的工作目標	0.816		
	※我對自己的工作內容非常了解	0.714		
	※我明確了解自己在工作上的責任	0.741		
	※我相當清楚自己在工作上所獲得的授權範圍	0.713		
角色衝突	在工作中，我經常受到相互衝突的要求	0.793	3.335	22.234
	我經常從事一些沒有必要的工作	0.710		
	我的工作常處於相互矛盾中	0.757		
	我經常在人力不足狀況下完成指派的工作	0.615		
	我必須經常違抗長官的政策才能執行指派的工作	0.550		
工作負荷	我經常感到工作負荷量在大量增加中	0.764	3.224	21.494
	工作常讓我沒有剩餘的時間處理自己的事	0.706		
	我的工作常要耗費很大的體力與精神才能完成	0.622		
	我覺得總有許多工作等著我去完成	0.605		
	我的工作經常比其他同事繁重	0.633		

註：※為反向題

資料來源：本研究整理

表 3.8 預試樣本之工作滿意因素分析

構面	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量(%)
外在滿足	目前的工作能給予我升遷的機會	0.569	3.664	33.308
	我對單位執行政策的方法感到滿意	0.669		
	我對目前工作所處的環境與設備感到滿意	0.558		
	我的工作讓我有發揮才能的機會	0.669		
	我對主管對待部屬的方式感到滿意	0.542		
	我在工作上有機會用自己的方法處理事情	0.666		
	我對在工作中能自由運用自己的判斷感到滿意	0.601		
內在滿足	我與同事間相處融洽	0.723	3.413	31.025
	自己的能力或專業技能可以勝任現職	0.624		
	我對工作的穩定性感到滿意	0.797		
	我能從工作中得到成就感	0.760		

資料來源：本研究整理

本研究之預試樣本經因素分析結果，Bartlett 球形檢定的 p 值均達顯著水準，各變項之 KMO 值分別為 0.732、0.810、0.877，均大於 0.7，其因素分析適合性屬極佳，且因素負荷量均大於 0.5，因此本問卷適合作為分析使用。如表 3.5~3.8 所示。

第四章 研究結果

本研究以探討嘉義縣市消防人員之人格特質對於工作壓力與工作滿意之影響。以便利抽樣方式選出縣市消防局各外勤單位共十四處消防分隊，親自遞送邀請共計 230 位迄今仍從事消防工作之外勤人員參與本研究，其中有效問卷 213 份，無效問卷 17 份，有效問卷回收達 92.6%。

本研究使用 SPSS for Windows 17 統計軟體進行資料分析，應用的統計方法有敘述性統計分析、信度分析、因素分析、獨立樣本 T 檢定、單因子變異數分析與迴歸分析進行樣本研究。

4.1 敘述性統計分析

本節之目的在瞭解本次取樣樣本之人口統計變項之分佈情形，共分為六部份，茲將統計結果分述於下。

4.1.1 服務單位

本研究的樣本取樣範圍，其中嘉義市 127 位，嘉義縣 86 位，各佔全部樣本之 59.6% 與 40.4%。如表 4.1 所示。

4.1.2 性別

本研究的樣本特徵，於性別方面，男性共有 209 人，佔有效樣本 98.1%；女性僅有 4 人，佔有效樣本 1.9%。或許是因為外勤消防單位受組織體制及工作特殊性影響，仍以男性居絕大部份。如表 4.1 所示。

4.1.3 年齡

年齡方面，以 31-35 歲有 54 人，佔 25.4% 為最多，51 歲以上 8 人僅佔 3.8% 最少，值得注意的是 31-45 歲間此 3 個選項為最高之前三名，皆有 20% 左右的比例共佔樣本總數 65.8%，顯見目前嘉義地區的消防人員以青壯年居多。如表 4.1 所示。

4.1.4 教育程度

受教育程度分析結果，專科學歷有 103 位有 48.4%，幾乎佔全部樣本的一半以上；研究所以上學歷最少，只有 7 位 3.3%。值得注意的是，在目前大學以上教育已相當普級的台灣，消防人員有 75.2% 的比例最高教育程度僅在專科以下。如表 4.1 所示。

4.1.5 婚姻狀況

在本次取樣的樣本特徵中，消防人員的已婚人口有 161 位達 75.6%。如表 4.1 所示。

4.1.6 服務年資

在本次研究樣本特徵分析結果發現，服務年資 16-20 年的有 56 位，佔 26.3% 為最高；服務年資 5 年以下者有 25 位，佔 11.7% 為最少；而服務滿 11 年的人數高達 151 名，比例高達 70.9%，顯見嘉義地區的消防人員，七成以上均有超過十年的豐富工作經驗為人民服務，實為嘉義地方居民的福氣。如表 4.1 所示。

表 4.1 人口統計變項之敘述性統計

項目	類別	人數	百分比
服務單位	嘉義市	127	59.6
	嘉義縣	86	40.4
性別	男性	209	98.1
	女性	4	1.9
年齡	25歲以下	11	5.2
	26-30歲	28	13.1
	31-35歲	54	25.4
	36-40歲	44	20.7
	41-45歲	42	19.7
	46-50歲	26	12.2
	51歲以上	8	3.8
教育程度	警員班	57	26.8
	專科	103	48.4
	大學	46	21.6
	研究所以上	7	3.3
婚姻狀態	已婚	161	75.6
	未婚	50	23.5
	其他	2	0.9
服務年資	5年以下	25	11.7
	6-10年	37	17.4
	11-15年	43	20.2
	16-20年	56	26.3
	21年以上	52	24.4

資料來源：本研究整理

4.2 信度分析

本研究正式問卷量表之信度是以 Cronbach's α 信度系數衡量問卷構面內容的一致性與穩定性。正式問卷各構面之 Cronbach's α 值分別為 0.781、0.855、0.894，整體信度為 0.902，皆高於 0.7，表示正式問卷各構面具有良好的內部一致性與穩定性。信度分析彙總整理於表 4.2 所示。

表 4.2 信度分析一覽表

衡量變項	Cronbach's α
人格特質	0.781
工作壓力	0.855
工作滿意	0.894
整體信度：0.902	

資料來源：本研究整理

4.3 因素分析

人格特質共計有 18 題項，經因素分析結果可知，KMO 值為 0.773 > 0.7 ，Bartlett 球形檢定的 p 值， $p=0.000$ 達顯著水準，表示人格特質問卷題項適合進行因素分析，所有題項之因素負荷量均大於 0.5，萃取出 5 個主要因素，分別命名為「神經質」、「外向型」、「親和型」、「嚴謹型」及「開放型」。累積解釋變異量為 62.702%。如表 4.3 所示。

表 4.3 人格特質因素分析

構面	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量(%)
神經質	我會受外在的人事物的影響，而心情浮動	0.754	3.084	17.131
	我會因為季節或天氣的變化，而改變自己的心情	0.733		
	我會因別人言語刺激而感到不悅	0.730		
	面對新的人或環境，我會感到不自在	0.624		
	當別人有所成就時，我會覺得他們只是運氣比較好而已	0.621		
	別人對我好，我會懷疑他對我是否有企圖	0.608		
外向型	手邊的工作，我會在要求的期限甚至提早完成	0.838	2.495	13.860
	對於工作，我會先思考整體的佈局與執行的步驟	0.809		
	我能妥善靈活運用各種資源來達成任務	0.728		
親和型	我喜歡參加各式各樣的社交活動	0.778	2.234	12.409
	我喜歡與人閒聊，而很少出現冷場的情形	0.758		
	我喜歡冒險挑戰，就算有不好的後果也不太在意	0.723		
嚴謹型	我會把不同的觀念或不相干的事物，組成新的事物與概念	0.779	1.878	10.432
	遇到問題時，我會有和他人不同的反應或見解	0.745		
	我會去思考事件背後隱藏的深層意義	0.679		
開放型	對於未來我不會想太多，我只相信活在當下的道理	0.777	1.596	8.869
	我會用直截了當的方式，表達自己的意見	0.680		
	我會在處理事情到一個階段之後，才發現有所缺漏	0.527		

資料來源：本研究整理

工作壓力共計有 15 題項，經因素分析結果，KMO 值為 $0.879 > 0.7$ ，其因素分析適合性屬極佳，Bartlett 球形檢的 p 值為 $0.000 < 0.05$ 為顯著水準，因素負荷量均大於 0.5，萃取出 3 個主要因素，分別為「角色模糊」、「角色衝突」、「工作負荷」三子構面。累積解釋變異量為 66.548%。如表 4.4 所示。

表 4.4 工作壓力因素分析

構面	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量(%)
角色模糊	※我相當清楚什麼時候該做什麼工作	0.847	3.806	25.371
	※我明確了解上司要求我達成的工作目標	0.834		
	※我對自己的工作內容非常了解	0.832		
	※我明確了解自己在工作上的責任	0.809		
	※我相當清楚自己在工作上所獲得的授權範圍	0.803		
角色衝突	在工作中，我經常受到相互衝突的要求	0.827	3.120	20.799
	我經常從事一些沒有必要的工作	0.789		
	我的工作常處於相互矛盾中	0.768		
	我經常在人力不足狀況下完成指派的工作	0.702		
	我必須經常違抗長官的政策才能執行指派的工作	0.635		
工作負荷	我經常感到工作負荷量在大量增加中	0.807	3.057	20.378
	工作常讓我沒有剩餘的時間處理自己的事	0.745		
	我的工作常要耗費很大的體力與精神才能完成	0.728		
	我覺得總有許多工作等著我去完成	0.706		
	我的工作經常比其他同事繁重	0.688		

註：※為反向題

資料來源：本研究整理

工作滿意共計有 11 題項，經因素分析結果，KMO 值為 $0.880 > 0.7$ ，其因素分析適合性屬極佳，Bartlett 球形檢的 p 值為 $0.000 < 0.05$ 為顯著水準，因素負荷量均大於 0.5，萃取出二個主要因素，分別為「外在滿足」與「內在滿足」二子構面。累積解釋變異量為 60.307%。如表 4.5 所示。

表 4.5 工作滿意因素分析

構面	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量(%)
外在滿足	目前的工作能給予我升遷的機會	0.823	3.695	33.593
	我對單位執行政策的方法感到滿意	0.692		
	我對目前工作所處的環境與設備感到滿意	0.682		
	我的工作讓我有發揮才能的機會	0.664		
	我對主管對待部屬的方式感到滿意	0.654		
	我在工作上有機會用自己的方法處理事情	0.606		
	我對在工作中能自由運用自己的判斷感到滿意	0.598		
內在滿足	我與同事間相處融洽	0.840	2.939	26.714
	自己的能力或專業技能可以勝任現職	0.797		
	我對工作的穩定性感到滿意	0.667		
	我能從工作中得到成就感	0.597		

資料來源：本研究整理

4.4 單一樣本 T 檢定

本研究之單一樣本 T 檢定係檢定題項平均數是否等於 3。

人格特質之單一樣本 T 檢定結果顯示，平均值最高之前三題項，分別為「手邊的工作，我會在要求的期限甚至提早完成」、「對於工作，我會先思考整體的佈局與執行的步驟」及「我能妥善靈活運用各種資源來達成任務」落在「外向型」，且均達顯著水準(p 值<0.001)，顯示消防人員之人格特質偏向「外向型」具適應力、競爭力、成就需求、成長需求、活力、影響力、主動性、風險承擔、社交性、領導力等特徵；而題項「對於未來我不會想太多，我只相信活在當下的道理」之平均值亦有 3.30，居第四位，或許與消防人員工作經常接觸許多意外與生離死別有關。如表 4.6 所示。

表 4.6 人格特質之單一樣本 T 檢定

構面	題項	平均數	標準差	P值
神經質	我會受外在的人事物的影響，而心情浮動	2.83	0.801	0.002**
	我會因為季節或天氣的變化，而改變自己的心情	2.50	0.878	0.000***
	我會因別人言語刺激而感到不悅	2.94	0.858	0.301
	面對新的人或環境，我會感到不自在	2.94	0.864	0.304
	當別人有所成就時，我會覺得他們只是運氣比較好而已	2.46	0.876	0.000***
	別人對我好，我會懷疑他對我是否有企圖	2.44	0.826	0.000***
外向型	手邊的工作，我會在要求的期限甚至提早完成	3.70	0.918	0.000***
	對於工作，我會先思考整體的佈局與執行的步驟	3.54	0.849	0.000***
	我能妥善靈活運用各種資源來達成任務	3.44	0.820	0.000***

表 4.6 人格特質之單一樣本 T 檢定(續)

構面	題項	平均數	標準差	P值
親和型	我喜歡參加各式各樣的社交活動	2.93	0.765	0.180
	我喜歡與人閒聊，而很少出現冷場的情形	3.08	0.842	0.145
	我喜歡冒險挑戰，就算有不好的後果也不太在意	2.84	0.867	0.006**
嚴謹型	我會把不同的觀念或不相干的事物，組成新的事物與概念	2.96	0.758	0.470
	遇到問題時，我會有和他人不同的反應或見解	3.00	0.644	1.000
	我會去思考事件背後隱藏的深層意義	3.24	0.822	0.000***
開放型	對於未來我不會想太多，我只相信活在當下的道理	3.30	0.944	0.000***
	我會用直截了當的方式，表達自己的意見	3.14	0.776	0.009**
	我會在處理事物到一個階段之後，才發現有所缺漏	2.92	0.679	0.088

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

資料來源：本研究整理

工作壓力之單一樣本 T 檢定結果顯示，除了「我的工作經常比其他同事繁重」外，均達顯著水準(p 值 < 0.05)。其中工作壓力平均值高於 3 的題項由高至低分別為「我覺得總有許多工作等著我去完成」、「我經常感到工作負荷量在大量增加中」、「我經常在人力不足狀況下完成指派的工作」、「我的工作常要耗費很大的體力與精神才能完成」、「我經常從事一些沒有必要的工作」，顯示消防人員工作壓力的主要知覺來源為：經常從事沒必要之工作，致使總有許多工作等著完成，工作量大增超過負荷能力，而且經常需在人力不足的情況下完成任務，耗費體力與精神導致身心俱疲。如表 4.7 所示。

表 4.7 工作壓力之單一樣本 T 檢定

構面	題項	平均數	標準差	P值
角色模糊	※我相當清楚什麼時候該做什麼工作	2.36	0.827	0.000***
	※我明確了解上司要求我達成的工作目標	2.24	0.839	0.000***
	※我對自己的工作內容非常了解	2.28	0.888	0.000***
	※我明確了解自己在工作上的責任	2.21	0.882	0.000***
	※我相當清楚自己在工作上所獲得的授權範圍	2.34	0.889	0.000***
角色衝突	在工作中，我經常受到相互衝突的要求	2.81	0.904	0.002**
	我經常從事一些沒有必要的工作	3.15	1.020	0.038*
	我的工作常處於相互矛盾中	2.85	0.902	0.019*
	我經常在人力不足狀況下完成指派的工作	3.19	0.854	0.002**
	我必須經常違抗長官的政策才能執行指派的工作	2.25	0.947	0.000***
工作負荷	我經常感到工作負荷量在大量增加中	3.21	0.862	0.000***
	工作常讓我沒有剩餘的時間處理自己的事	2.87	0.825	0.021*
	我的工作常要耗費很大的體力與精神才能完成	3.19	0.855	0.001**
	我覺得總有許多工作等著我去完成	3.23	0.812	0.000***
	我的工作經常比其他同事繁重	2.93	0.822	0.244

註：※為反向題

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

資料來源：本研究整理

工作滿意之單一樣本 T 檢定結果顯示，工作滿意的題項，除了「目前的工作能給予我升遷的機會」之平均數顯著低於 3 以下，「我對單位執行政策的方法感到滿意」、「我的工作讓我有發揮才能的機會」不顯

著，顯見消防人員對於工作普遍覺得滿意。其中工作滿意在題項「我與同事間相處融洽」平均值達 3.77 為最高，題項「我對工作的穩定性感到滿意」居次，達 3.62，這也許與與消防之工作特性有關，其工作時數極長，故而同事之間相處時間亦較其他職業高，且工作內容少個人英雄主義，多需以團隊合作之方式完成；而消防人員屬公務人員，題項「我對工作的穩定性感到滿意」居次。而題項「目前的工作能給予我升遷的機會」平均值 2.54 為最低，或許與消防人員任官體制或因職缺上的缺乏有關聯。如表 4.8 所示。

表 4.8 工作滿意之單一樣本 T 檢定

構面	題項	平均數	標準差	P 值
外在滿足	目前的工作能給予我升遷的機會	2.54	1.002	0.000***
	我對單位執行政策的方法感到滿意	3.11	0.865	0.070
	我對目前工作所處的環境與設備感到滿意	3.13	0.900	0.041*
	我的工作讓我有發揮才能的機會	3.05	0.878	0.436
	我對主管對待部屬的方式感到滿意	3.37	0.921	0.000***
	我在工作上有機會用自己的方法處理事情	3.22	0.814	0.000***
	我對在工作中能自由運用自己的判斷感到滿意	3.20	0.806	0.000***
內在滿足	我與同事間相處融洽	3.77	0.794	0.000***
	自己的能力或專業技能可以勝任現職	3.42	0.900	0.000***
	我對工作的穩定性感到滿意	3.62	0.835	0.000***
	我能從工作中得到成就感	3.26	0.883	0.000***

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

資料來源：本研究整理

4.5 差異分析

本章節將運用獨立樣本 T 檢定及單因子變異數分析之 Scheffe 事後檢定，以檢視消防人員之個人屬性特徵在各構面的差異情況。

如表 4.14~4.19 所示，消防人員之個人屬性特徵「服務單位」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀態」及「工作年資」在本研究之三大構面「人格特質」、「工作壓力」、「工作滿意」的感受程度均無差異性。

本樣本之個人屬性特徵—服務單位，分為「嘉義市」及「嘉義縣」二類，運用獨立樣本 T 檢定分析結果發現，其在人格特質、工作壓力及工作滿意等三大構面之表現均無顯著差異。如表 4.9 所示。

本研究假設 H1、H2、H3 均不成立。

表 4.9 個人屬性特徵之服務單位在各構面之差異分析

各研究構面	T 值	P 值	是否達顯著差異
人格特質	-1.843	0.067	否
工作壓力	-0.852	0.395	否
工作滿意	-1.909	0.058	否

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

資料來源：本研究整理

本樣本之個人屬性特徵—性別，分為「男性」及「女性」二類，運用獨立樣本 T 檢定分析結果發現，其在人格特質、工作壓力及工作滿意等三大構面之表現均無顯著差異。如表 4.10 所示。

表 4.10 個人屬性特徵之性別在各構面之差異分析

各研究構面	T 值	P 值	是否達顯著差異
人格特質	-0.457	0.648	否
工作壓力	1.849	0.066	否
工作滿意	-0.546	0.586	否

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

資料來源：本研究整理

本樣本之個人屬性特徵—年齡，分為「25 歲以下」、「26-30 歲」、「31-35 歲」、「36-40 歲」、「41-45 歲」、「46-50 歲」及「51 歲以上」等七類，運用單因子變異數分析結果發現，其在人格特質、工作壓力及工作滿意等三大構面之表現均無顯著差異。如表 4.11 所示。

表 4.11 個人屬性特徵之年齡在各構面之差異分析

各研究構面	F 檢定	P 值	是否達顯著差異
人格特質	1.147	0.337	否
工作壓力	1.506	0.178	否
工作滿意	0.463	0.835	否

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

資料來源：本研究整理

本樣本之個人屬性特徵—教育程度，分為「警員班」、「專科」、「大學」及「研究所以上」等四類，運用單因子變異數分析結果發現，其在人格特質、工作壓力及工作滿意等三大構面之表現均無顯著差異。如表 4.12 所示。

表 4.12 個人屬性特徵之教育程度在各構面之差異分析

各研究構面	F 檢定	P 值	是否達顯著差異
人格特質	0.035	0.991	否
工作壓力	1.608	0.189	否
工作滿意	0.287	0.835	否

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

資料來源：本研究整理

本樣本之個人屬性特徵—婚姻狀況，分為「已婚」、「未婚」及「其他」等三類，運用單因子變異數分析結果發現，其在人格特質、工作壓力及工作滿意等三大構面之表現均無顯著差異。如表 4.13 所示。

表 4.13 個人屬性特徵之婚姻狀態在各構面之差異分析

各研究構面	F 檢定	P 值	是否達顯著差異
人格特質	0.128	0.880	否
工作壓力	1.121	0.328	否
工作滿意	0.653	0.522	否

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

資料來源：本研究整理

本樣本之個人屬性特徵—服務年資，分為「5 年以下」、「6-10 年」、「11-15 年」、「16-20 年」及「21 年以上」等五類，運用單因子變異數分析結果發現，其在人格特質、工作壓力及工作滿意等三大構面之表現均無顯著差異。如表 4.14 所示。

表 4.14 個人屬性特徵之服務年資在各構面之差異分析

各研究構面	F 檢定	P 值	是否達顯著差異
人格特質	0.337	0.853	否
工作壓力	2.316	0.059	否
工作滿意	0.825	0.510	否

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

資料來源：本研究整理

4.6 迴歸分析

茲將本研究三個構面進行迴歸分析，其結果如表 4.15 所見。

表 4.15 各構面間之迴歸分析

自變數/依變數	β	R^2	F
「人格特質」對「工作壓力」	0.225**	0.051	11.278
「工作壓力」對「工作滿意」	-0.338***	0.114	27.207
「人格特質」對「工作滿意」	0.409***	0.167	42.430

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

資料來源：本研究整理

以「人格特質」為自變數，「工作壓力」為依變數進行迴歸分析，統計結果如表 4.15 所示，可以得知人格特質對於工作壓力之標準化 β 值為 0.225， p 值 $0.001 < 0.05$ ，達顯著水準，顯示人格特質對工作壓力具有正向顯著影響，其預測力為 5.1%，因此本研究的假設 H4 成立。

以「工作壓力」為自變數，「工作滿意」為依變數進行迴歸分析，統計結果如表 4.15 所示，可以得知人格特質對於工作壓力之標準化 β 值為 -0.338， p 值 $0.000 < 0.05$ ，達顯著水準，顯示人格特質對工作壓力具

有負向顯著影響，其預測力為 11.4% ，因此本研究的假設 H5 成立。

以「人格特質」為自變數，「工作滿意」為依變數進行迴歸分析，統計結果如表 4.15 所示，可以得知人格特質對於工作壓力之標準化 β 值為 0.409， p 值 $0.000 < 0.05$ ，達顯著水準，顯示人格特質對工作滿意具有正向顯著影響，其預測力為 16.7% ，因此本研究的假設 H6 成立。

4.7 中介驗證

若某一變數同時具有自變數與依變數二種身份時，則可將該變數視為中介變數，而中介變數相對於前項與後項之間的顯著影響則稱作中介效果。依據 Baron and Kenny(1986)所述，迴歸分析驗證中介效果的定義，其中介效果成立之條件如下：

- (一)自變數與中介變數之間存在顯著影響。
- (二)自變數及中介變數分別與依變數有顯著影響。
- (三)於加入中介變數後，自變數與依變數之影響應比未加入中介變數時低。
- (四)若加入中介變數後，自變數對依變數之影響降為不顯著，則為完全中介；如若仍為顯著，但相比原值接近於零，則為部份中介。

步驟一，先將「人格特質對工作壓力」、「工作壓力對工作滿意」及「人格特質對工作滿意」進行迴歸分析，其結果如表 4.21 之模式一與模式二所示。

步驟二的部分，將人格特質及工作壓力同時納入自變數對工作滿意進行迴歸分析，如表 4.16 之模式三所示，得知人格特質及工作壓力的標準化 β 值分別為 0.511($p=0.000$)及 -0.453($p=0.000$)， F 值為

59.659(p=0.000)，代表迴歸模式顯著，調整後的 R² 則為 0.362，分析結果請見表 4.16。

對照步驟一與步驟二之迴歸分析結果，可知人格特質對於工作滿意的 β 值由 0.409 增加為 0.511，因此依據 Baron and Kenny(1986)對中介效果的定義，假設 H7 不成立。

表 4.16 工作壓力的中介效果檢定

模式	模式一		模式二	模式三
構面	工作壓力	工作滿意	工作滿意	工作滿意
人格特質	0.225**	0.409***		0.511***
工作壓力			-0.338***	-0.453***
R ²	0.051	0.167	0.114	0.362
Adj. R ²	0.046	0.163	0.110	0.356
F	11.278**	42.430***	27.207***	59.659***

*p<0.05、**p<0.01、***p<0.001

資料來源：本研究整理

第五章 結論與建議

本研究之架構提出七個假設，旨在探討嘉義地區外勤消防人員之人格特質、工作壓力及工作滿意相互關係之影響及個人屬性特徵於各構面是否有所差異，經由統計分析結果顯示，本研究之假設 H1、H2、H3、H7 不成立，H4、H5、H6 成立，茲將本研究之研究假設與其統計分析後之驗證結果，彙總整理如表 5.1 所示。

表 5.1 研究假設與分析結果

研究假設	研究結果
H1：人口統計變項在人格特質有差異性	不成立
H2：人口統計變項在工作壓力有差異性	不成立
H3：人口統計變項在工作滿意有差異性	不成立
H4：人格特質對工作壓力有正向影響	成立
H5：工作壓力對工作滿意有負向影響	成立
H6：人格特質對工作滿意有正向影響	成立
H7：工作壓力在人格特質與工作滿意之間具有中介效果	不成立

資料來源：本研究整理

5.1 研究結果

以下分為五點說明本研究之研究結果及管理意涵。

- (一)本研究中發現，任職於嘉義地區之外勤消防人員或許因為消防工作內容及特性，其上班時間極長，離開學校進入社會後超過一半之時間均在工作崗位中渡過，與同事相處之時間比與家人

還長，使其迅速融入組織文化中，因此其人口統計變項「服務單位」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「婚姻狀況」與「服務年資」，在人格特質、工作壓力與工作滿意之知覺反應並無差異性。

- (二)嘉義地區之外勤消防人力結構，於本研究中發現，其人員之教育程度偏低，專科以下學歷達 75.2%，具大學以上學歷者僅 24.8%，顯示每四位外勤消防人員中，大約只有一位具大學以上學歷。面對災害之多變性與社會、科技之進步，消防單位應主動提供良好之學習環境、建立完善之進修制度，以增進消防人員進修學習之動力與機會，並積極運用科技新知、推展消防新識，培養其創新、精進能力，以促消防組織能持續進步與革新。
- (三)目前任職於嘉義縣市之外勤消防人員青壯比例達 65.8%，而工作年資 11 年以上者有 70.9%，顯見該地區消防組織人力有充足之體力與經驗為人民生命財產安全提供保障。唯其應注意新進人才的培育與任用，避免人力老化及經驗傳承中斷。
- (四)眾多研究顯示，工作壓力愈高則工作滿意愈低，本研究結果亦符合此種說法。而本研究樣本分析結果發現，「經常從事沒必要之工作，致使總有許多工作等著完成，工作量大增超過負荷能力，而且經常需在人力不足的情況下完成任務，耗費體力與精神導致身心俱疲」為其感知之主要壓力來源。我國各縣市外勤消防人員服勤制度各不相同，無論是勤一休一(工作 24 小時休息 24 小時)或勤二休一(工作 48 小時休息 24 小時)等制度，每周工時達 84 小時以上，相較目前勞基法規定之雙周 84 工時，顯見外勤消防人員已嚴重超時工作，上級主管單位於組織管理

上，應考慮增加消防人員聘雇，減低工時降低疲勞感，在推行政策命令上亦應嚴謹，多引導與溝通，減低工作負荷以增進工作士氣，進而提升組織工作效能，俾能給予民眾生命財產安全提供保障。

(五)本研究結果顯示，消防人員之人格特質具適應力、競爭力、成就需求、成長需求、活力、影響力、主動性、風險承擔、社交性、領導力等正向情緒特徵，此值愈高，愈容易感受到工作滿足。而消防人員經常性的任務，緊急救護、災害搶救等均極具時間壓迫與不達任務絕不中止，且專注於各項搶救細節及堅守崗位等特性，影響所及，其人格特質愈高對工作壓力的知覺愈明顯。研究亦發現，消防人員之工作壓力在人格特質對工作滿意的關係中並無中介效果，意即其工作壓力並不影響其人格特質對工作滿意的知覺。消防組織領導管理方面，應主動協助壓力調適、情緒控制，並引導疏緩壓力之來源。

5.2 研究建議

本研究之樣本是以嘉義縣市消防局外勤消防人員為研究對象，所測出來的研究結果也僅能代嘉義縣市消防局之現況，希望未來能夠將取樣範圍擴大至我國其他各縣市，使研究結果更趨完整。本研究僅針對工人格特質、工作壓力及工作滿意關係做研究，對於消防組織革新及領導管理需求，僅依上述三個構面則略有不足，建議後續研究，能使用其它構面進行衡量，以期有更深入之瞭解。本研究係採用量化之研究方法，以問卷方式進行調查，建議未來相關研究能加入訪談方式，進行此項議題的研究，以其有更深切之瞭解與看法。

參考文獻

一、中文部份

1. 王郁雯(民 95)，護理人員之人格特質、工作價值觀、工作壓力與工作滿意的關聯研究，成功大學工業與資訊管理學系碩士在職專班論文。
2. 田蘊祥(民 91)，公務人員工作壓力之世代差異研究：以考試院部會機關為例，東吳大學政治學系。
3. 林世明(民 91)，我國消防組織體制下基層人員工作滿意度之評估-以彰化縣為例，大業大學事業經營研究所碩士論文。
4. 李旺憲(民 97)，屏東縣兼任組長教師之人格特質、工作壓力、社會支持與工作耗竭之相關研究，國立台東大學教育學系學校行政碩士班碩士論文。
5. 林宜君(民 91)，台灣消防人力系統中消防分隊長之代謝現象，國立交通大學經營管理研究所博士論文，未出版。
6. 林建成(民 99)，地方審計機關信任關係、工作滿足、知識分享與組織創新關係之研究，南華大學企業管理系管理科學研究所碩士論文。
7. 洪靜惠(民 94)，高雄縣市國民中學專任行政人員人格特質、工作壓力與工作績效關係之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所文教行政人員碩士學位班在職進修專班論文。
8. 姚裕錡(民 95)，人格特質、工作態度與工作績效關聯性之研究-以台中地區文理補習班員工為例，朝陽科技大學工業工程與管理系碩士論文。
9. 翁萃芳(民 91)，台灣地區警察人員的壓力，警學叢刊，第 32 卷第 3 期，33-66 頁。

- 10.陳弘毅(民 85a)，消防法修訂後重點與未來消防政策走向，現代消防，74 期，6-17 頁。
- 11.陳弘毅(民 85b)，消防倫理，現代消防，74 期，78-83 頁。
- 12.陳弘毅(民 85c)，消防學，鼎茂圖書出版有限公司。
- 13.陳芳偉(民 94)，員工人格特質、工作特性、工作壓力與工作滿意度與顧個導向間關係之研究-以東部某基層金融機構為例，東華大學企業管理學系碩士在職專班論文
- 14.陳世勳、鄧子正(民 90)，消防人員工作滿意度評估內涵分析。中央警察大學災害防救會報，第 2 期，159-200 頁。
- 15.郭明熊(民 77)，工作壓力來源、解決個人問題的能力及工作壓力反應之相關研究，國立交通大學研究所碩士論文。
- 16.許春霞(民 90)，國小教師 A 型人格特質、工作壓力與班級氣氛之研究，臺北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 17.黃彩霖(民 92)，醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究，南華大學管理研究所碩士論文。
- 18.曾國斌(民 89)，不同產業與人格特質從業人員其工作壓力之差異分析，國立成功大學工業管理學系碩士論文。
- 19.楊國展(民 84)，警察工作壓力與調適調查之研究，中央警官學校警政研究所碩士論文。
- 20.廖如文、武靜蕙、樂靜莞、傅雅麟、賴媛淑(民 94)，安寧病房護理人員個人因素於工作相關性之探討，安寧療護，第 10 卷第 4 期，321-333 頁。
- 21.鄭勝泰(民 91)，人格特質對工作績效影響之探討-以某運輸服務業之 T 公司為例引，中央大學人力資源管理研究所碩士論文。

22. 賴政忠(民 89)，調查局外勤調查員工作績效制度與工作壓力之研究，東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。
23. 龍育民(民 89)，軍官人格特質、工作特性與工作壓力之研究，國防管理學院資源管理研究所碩士論文。
24. 謝金燕(民 100)，組織承諾、工作壓力、工作滿足對工作績效之影響—以嘉南農田水利會為例，南華大學企業管理系管理科學碩士論文。
25. 謝琬菱(民 95)，旅館從業人員人格特質與工作滿意度之研究-以台灣國際觀光旅館為例，國立高雄餐旅學院餐旅管理研究所碩士論文。
26. 顏瑞伶(民 90)，壽險公司業務員人格特質、工作壓力與工作滿足關係之分析，逢甲大學保險所碩士論文。

二、英文部份

1. Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986), The Moderator-Mediator Variable Distinction on Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.51 No.6, pp.1173-1182.
2. Beehr, T. A., & Newman J. E. (1978), Job Stress, Employee Health and Organizational Effectiveness: a factor analysis, model and literature review, Personality Psychology, Vol.31, pp.665.
3. Beehr, T. A. & Babi S. Bhagat. (1985), Human Stress And Cognition in Organizations. New York : John Wiley & Sons, Inc.
4. Beehr, T. A. (1998), Research on Pccupational Stress: an Unfinished Enterprise. Personnel Psychology, Vol.51, pp.835-844.
5. Burnam, M. A., Pennebaker, J. & Glass, D.C., (1975), Time Consciousness, Achievement Striving, and the Type A Coronary-Prone Behavior Pattern, Journal of Abnormal psychology, Vol.84, pp.876-79.
6. Costa, P. T. & McCrae. Jr. R. R. (1992), An introduction of the five-factor model and its applications, Journal of Personality, Vol.60, pp.175-215.
7. Fogarty, G. J., Machin, M. A., Albion, M. J., Sutherland, L.F., Lalor, G.I. & Revitt, S. (1999), Predicting occupational strain and job satisfaction: The role of stress, coping, personality, and affectivity variables, Journal of Vocational Behavior, Vol.54, pp.429-452.
8. French, J. R., Rofgers, W. & Cobb, S. (1974), Adjustment as person-environment fit. In C. V. Koelho, D. A. Hamburg, & J.E Adams, (Eds.) New York: Basic Book.
9. Frost, T. F. & Wilson, H. G. (1983), Effect of Locus of Control and A B Personality Type on Job Satisfaction Within the Health Care Flied,

Psychological Report, Vol.53, pp.399-405.

10. Furnham, A. (1992), Personality at work, Routledge, London and New York.
11. Goldberg, L. R. (1990), An Alternative Description of Personality: The Big Five Factor, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.59, pp.1216-1229.
12. Hoppock, R., (1935). Job Satisfaction, New York: Harper and Brother.
13. Judge, T. A., Locke, E. A. & Durham, C. C. (1997), The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach, Research in Organizational Behavior, Vol.19, pp.151-188.
14. Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P. & Snock, J.D. (1964), Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity, New York: John Wiley & Sons.
15. Kalleberg, A. L. (1977), Work values and job rewards: A theory of job satisfaction, American Sociological Review, Vol.42, pp.124-143.
16. Locke, E. A. (1969), What is job satisfaction? Organizational Behavior and Human Performance, Vol.4, pp.309-336.
17. Mcevoy, M. (2004), Straight Talk About Stress: A Guide for Emergency Responders.
18. McCrae, R. R., Zonderman, A. B., Costa, P. T., Jr., Bond, M. H. & Paunonen, S. V. (1996), Evaluating reliability of factors in the Revised.
19. Norman, W. T. (1963), Toward and adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure, Journal of Abnormal and Social Psychology, Vol.66, pp.574-583.
20. Porter, L. W., Steers, R. M. & Mowday, R. T. (1974), Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians, Journal of Applied Psychology, Vol.59, pp.603-609.

21. Selye, H. (1956), The Stress of Life, New York : McGraw-Hill.
22. Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1969), The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement, Chicago: Rand McNally.
23. Tokar, D. M. & Subich, L.M. (1997), Relative contributions of congruence and personality dimensions to job satisfaction, Journal of Vocational Behavior, Vol.50, pp.482-491.
24. Guilford, T.P.(1959), Personality, New York : McGraw-Hill.

附錄一研究問卷

親愛的先生、小姐您好：

感謝您撥冗回答此問卷，這是一份針對消防人員人格特質、工作壓力與工作滿意度關係研究的調查問卷，請您在適當的答案欄中勾選，所填資料僅供學術研究使用，絕不對外公開，請安心填答。您的幫忙與協助對本研究有莫大的貢獻，更感謝您在百忙之中的協助，最後在此謹致十二萬分的謝意。

敬祝 成功順心 身體健康

南華大學 企業管理系管理科學碩士班

指導教授：黃國忠 博士

研究生：林大鈞 敬上

個人資料

1. 您所服務的單位是：1.嘉義市政府消防局 2.嘉義縣消防局
2. 您的性別：1.男 2.女
3. 你的年齡：1.25 歲以下 2.26~30 歲 3.31~35 歲 4.36~40 歲
5.41~45 歲 6.46~50 歲 7.51 歲以上
4. 教育程度：1.警員班 2.專科 3.大學 4.研究所以上。
5. 婚姻狀況：1.已婚 2.未婚 3.其他
6. 服務年資：1.5 年以下 2.6-10 年 3.11-15 年 4.16-20 年 5.21 年以上

人格特質

注意事項：

一、描述「現在」的自己，而不是「未來」或「期望中」的自己。

二、個人特質無好壞之分，因此儘量「真實」的描述自己。

請依據您實際之感受，在每題最適當的□中打✓。

	從	很	有	常	總
	不	少	時	常	是
	如	如	如	如	如
	此	此	此	此	此
1. 遇到問題時，我會有和他人不同的反應或見解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我會把不同的觀念或不相干的事物，組成新的事物與概念	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我會去思考事件背後隱藏的深層意義	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我能妥善靈活運用各種資源來達成任務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 手邊的工作，我會在要求的期限甚至提早完成	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 對於工作，我會先思考整體的佈局與執行的步驟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 對於未來我不會想太多，我只相信活在當下的道理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我會在處理事情到一個階段之後，才發現有所缺漏	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我喜歡與人閒聊，而很少出現冷場的情形	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我喜歡參加各式各樣的社交活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我喜歡冒險挑戰，就算有不好的後果也不太在意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. 面對新的人或環境，我會感到不自在
13. 我會用直截了當的方式，表達自己的意見
14. 別人對我好，我會懷疑他對我是否有企圖
15. 我會因別人言語刺激而感到不悅
16. 當別人有所成就時，我會覺得他們只是運氣比較好而已
17. 我會因為季節或天氣的變化，而改變自己的心情
18. 我會受外在的人事物的影響，而心情浮動

工作壓力

下列的問題是要瞭解您目前的工作壓力程度，請您仔細閱讀每個題目後，在適當的□打「✓」。

- | | 從 | 很 | 有 | 常 | 總 |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 不 | 少 | 時 | 常 | 是 |
| | 如 | 如 | 如 | 如 | 如 |
| | 此 | 此 | 此 | 此 | 此 |
| 1. 我覺得總有許多工作等著我去完成 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我的工作常要耗費很大的體力與精神才能完成 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我經常感到工作負荷量在大量增加中 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 工作常讓我沒有剩餘的時間處理自己的事 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我的工作經常比其他同事繁重 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我明確了解自己在工作上的責任 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我明確了解上司要求我達成的工作目標 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我相當清楚什麼時候該做什麼工作 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我對自己的工作內容非常了解 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我相當清楚自己在工作上所獲得的授權範圍 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我的工作常處於相互矛盾中 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 我經常在人力不足狀況下完成指派的工作 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

13. 在工作中，我經常受到相互衝突的要求
14. 我經常從事一些沒有必要的工作
15. 我必須經常違抗長官的政策才能執行指派的工作

工作滿意度

下列的問題是要瞭解您目前對工作滿意程度，請您仔細閱讀每個題目後，在適當的□打「✓」。

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| | 從 | 很 | 有 | 常 | 總 |
| | 不 | 少 | 時 | 常 | 是 |
| | 如 | 如 | 如 | 如 | 如 |
| | 此 | 此 | 此 | 此 | 此 |
1. 我的工作讓我有發揮才能的機會
2. 我能從工作中得到成就感
3. 我對主管對待部屬的方式感到滿意
4. 我對工作的穩定性感到滿意
5. 自己的能力或專業技能可以勝任現職
6. 我對單位執行政策的方法感到滿意
7. 目前的工作能給予我升遷的機會
8. 我對在工作中能自由運用自己的判斷感到滿意

9. 我在工作上有機會用自己的方法處理事情

10. 我對目前工作所處的環境與設備感到滿意

11. 我與同事間相處融洽