

# 南華大學管理科學研究所碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

GRADUATE INSTITUTE OF MANAGEMENT SCIENCES

NANHUA UNIVERSITY

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  
型態及員警認知為干擾變數

THE EFFECT OF WORK QUALITY OF LIFE, JOB INVOLVEMENT ON JOB  
PERFORMANCE FOR POLICE OFFICER: THE MODERATOR OF DUTY  
PROGRAMMING TYPE AND COGNITION.

指導教授：鍾燕宜 博士

ADVISOR : CHUNG YEN-YI Ph.D.

研究生：陳益增

GRADUATE STUDENT : CHEN YI-TZENG

中 華 民 國 九 十 五 年 一 月

# 南 華 大 學

管理科學研究所

碩 士 學 位 論 文

員警工作生活品質、工作投入對工作績效之影響：以勤務規  
劃型態及員警認知為干擾變數

研究生：陳益平

經考試合格特此證明

口試委員：應立志

鍾品宜

陳春聲

指導教授：鍾品宜

所 長：吳仁毅

口試日期：中華民國 九十四 年 十二 月 三十 日

## 南華大學管理科學研究所九十四學年度第一學期碩士論文摘要

論文題目：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為干擾變數

研究生：陳 益 增

指導教授：鍾 燕 宜 博士

### 論文摘要內容：

隨著國人生活水準提高，員警對於工作生活品質的期盼亦隨之升高，當員警將精力傾注於工作，因工作及家庭生活的壓力日增，進而影響工作投入程度及工作績效。社會治安依賴警察維護，警察勤務需要有妥善的規劃，因此，警察勤務規畫型態及員警對勤務規畫之認知便扮演了相當重要的角色。本研究意在探討員警在勤務規劃型態及認知、工作生活品質、工作投入及工作績效之知覺及呈現，並探討勤務規劃型態及認知對於工作投入及工作生活品質與工作績效間之干擾情形，尋求一個可以有效提昇員警工作投入、工作生活品質進而提高工作績效的方法。

本研究發現警察勤務規劃、認知與工作生活品質、工作投入及工作績效具有相當關聯性，並確認勤務規劃型態、認知對工作投入及工作生活品質與工作績效間具有干擾效果。最後本研究建議警察機關對於勤務之規劃與編排，應考量員警個人因素，適才適所；全面提昇員警工作生活品質，致力爭取員警福利；並藉工作專業能力之提高，以提昇員警工作投入程度。

關鍵字：勤務規畫型態及認知、工作投入、工作生活品質、工作績效

**Title of Thesis :** The Effect Of Work Quality Of Life, Job Involvement On Job Performance For Police Officer: The Moderator Of Duty Programming Type And Cognition.

**Name of Institute :** Graduate Institute of Management Sciences, Nanhua University

**Graduate Date :** January, 2006      **Degree Conferred :** M.B.A.

**Name of Student :** Chen Yi-Tzeng      **Advisor :** Chung Yen-Yi Ph.D

## **Abstract**

Following the promotion of the quality of life to People, the expects of police officers on the quality of work life are going up. Owing to the press of work and familylife going up day by day, it would influence the job involvement and job performance when the police officers are absorbed in their job. Social public security does rely on the police officer, and , the police duty needs a proper programming, so police duty programming type and cognition play a very important role. The main purpose of this study is to research the perception and performance of the police duty planning type and cognition, the quality of work life, job involvement and job performance, and research the effect between the police duty programming type and cognition and the quality of working life, job involvement and job performance. It would seek a effective way to promote the job involvement and quality of work life for police officer to raise their job performance.

The results of this study indicate that the police duty programming type and cognition are relate to the quality of working life, job involvement and job performance, and confirm the effect between the police duty programming type and cognition and the quality of working life, job involvement and job performance. Finally, this study suggest to Police Department that the police duty programming should consider the factor of individual eligibly, and promoting the quality of work life for police officer, fighting for their welfare, and raising the degree of job involvement with the promoting of work ability for police officer.

**Keyword:** Duty programming type and Cognition , Job involvement, Quality of work life, Job performance.

## 目錄

中文摘要	.....	i
英文摘要	.....	ii
目錄	.....	iii
表目錄	.....	vi
圖目錄	.....	viii
第一章	緒論	1
1.1	研究背景	1
1.2	研究動機	2
1.3	研究目的	4
1.4	研究範圍	5
第二章	文獻探討	7
2.1	警察勤務規劃	7
2.1.1	警察勤務之意義	7
2.1.2	我國現行警察勤務規劃與執行	8
2.1.3	警察勤務運作	9
2.1.4	警察勤務規畫型態	12
2.1.5	員警認知	14
2.1.6	中英日國警察勤務制度之比較	16
2.2	工作生活品質	20
2.2.1	工作生活品質的演進與發展	21
2.2.2	工作生活品質的意義	22
2.2.3	工作生活品質的衡量構面	26
2.2.4	工作生活品質之相關研究	28
2.3	工作投入	32
2.3.1	工作投入之定義	32
2.3.2	工作投入之理論模式	36
2.3.3	工作投入之測量方法	38
2.3.4	工作投入相關研究	39
2.4	工作績效	42
2.4.1	工作績效的定義	42
2.4.2	工作績效衡量構面	44
2.4.3	工作績效的評估	45
2.4.4	警察專案工作績效	47
2.4.5	工作績效的相關研究	49

第三章	研究方法	50
3.1	研究架構	50
3.2	研究假設	51
3.3	變項操作型定義	52
3.4	問卷設計	54
3.4.1	量表來源	54
3.4.2	量表問項	56
3.5	樣本設計	62
3.6	資料分析與統計方法	63
第四章	實證分析	66
4.1	因素分析	66
4.1.1	工作投入因素分析	66
4.1.2	工作生活品質因素分析	67
4.1.3	勤務規劃認知因素分析	68
4.1.4	工作績效分析	69
4.2	信度分析	70
4.2.1	卡方分析(Chi-Square Analysis)	71
4.3	描述性分析	72
4.3.1	樣本結構分析	72
4.3.2	研究變項分析	73
4.4	變異數分析	75
4.4.1	人口特徵	76
4.4.2	小結	83
4.5	相關分析	85
4.5.1	勤務規劃型態與各變項之相關分析	85
4.5.2	工作投入與各變項構面間之相關分析	86
4.5.3	勤務規劃員警認知與各變項構面間之相關分析	88
4.5.4	各變項之相關分析	89
4.6	干擾效果	90
4.6.1	勤務規劃型態對工作投入與工作績效之干擾作用	91
4.6.2	勤務規劃型態對工作生活品質與工作績效之干擾作用	92
4.6.3	勤務規劃員警認知對工作投入與工作績效之干擾作用	93

4.6.4	勤務規劃員警認知對工作生活品質與工作績效之 干擾作用·····	94
4.6.5	假設驗證結果·····	96
第五章	結論與建議·····	97
5.1	結論·····	97
5.2	研究貢獻·····	100
5.3	建議·····	101
參考文獻	·····	106
附錄一	警察勤務項目·····	117
附錄二	本研究問卷·····	119

## 表目錄

表 2.1	警察工作型態分類比較表	12
表 2.2	中英日警察勤務制度比較表	18
表 2.3	工作生活品質 (QWL) 的定義	24
表 2.4	國內外學者對工作生活品質之衡量構面彙整表	26
表 2.5	工作投入的定義	35
表 2.6	工作績效定義之彙整	43
表 3.1	量表來源及相關構面	55
表 3.2	預試問卷修正內容對照表	56
表 3.3	工作投入量表	57
表 3.4	工作生活品質量表	58
表 3.5	勤務規劃量表	59
表 3.6	勤務規劃認知量表	60
表 3.7	工作績效量表	61
表 3.8	樣本分配及問卷回收統計表	63
表 4.1	工作投入因素分析表	67
表 4.2	工作生活品質因素分析表	68
表 4.3	勤務規劃員警認知因素分析表	69
表 4.4	工作績效因素分析表	70
表 4.5	整體樣本信度分析表	71
表 4.6	勤務績效之解釋變量與反應變量對照表	71
表 4.7	勤務績效之卡方分析數值表	72
表 4.8	有效樣本基本資料分析表	72
表 4.9	工作投入構面分析表	73
表 4.10	工作生活品質構面分析表	74
表 4.11	勤務規劃員警認知構面分析表	74
表 4.12	工作績效構面分析表	75
表 4.13	工作績效問項分析表	75
表 4.14	子女人數與各變項之差異分析表	76
表 4.15	收入狀況與各變項之差異分析表	77
表 4.16	工作屬性與各變項之差異分析表	80
表 4.17	婚姻狀況與各變項之差異分析表	81
表 4.18	居住狀況與各變項之差異分析表	82
表 4.19	人口特徵基本資料與各變項之差異分析彙整表	84
表 4.20	勤務規劃型態與各變項之相關分析表	86



表 4.21	工作投入與工作生活品質之相關分析表·····	87
表 4.22	工作投入與工作績效之相關分析表·····	87
表 4.23	勤務規劃員警認知與工作生活品質之相關分析表·····	88
表 4.24	勤務規劃員警認知與工作投入之相關分析表·····	89
表 4.25	勤務規劃員警認知與工作績效之相關分析表·····	89
表 4.26	各構面間之相關分析表·····	90
表 4.27	勤務規劃型態對工作投入與工作績效之干擾效果·····	91
表 4.28	勤務規劃型態對工作生活品質與工作績效之干擾影響	92
表 4.29	勤務規劃員警認知對工作投入與工作績效之干擾影響	93
表 4.30	勤務規劃員警認知對工作生活品質與工作績效之干擾 影響·····	95
表 4.31	研究假設驗證結果彙整表·····	96

## 圖目錄

圖 2.1	認知及維生二系統及其交互作用·····	15
圖 3.1	研究架構及相關子構面·····	50
圖 4.1	勤務規劃型態對工作投入與工作績效之干擾效果·····	92
圖 4.2	勤務規劃型態對工作生活品質與工作績效之干擾效果	93
圖 4.3	勤務規劃員警認知對工作投入與工作績效之干擾效果	94
圖 4.4	勤務規劃員警認知對工作生活品質與工作績效之干擾效果·····	96

# 第一章 緒論

本章首先說明研究背景，依序再就研究動機、研究目的、研究範圍、研究限制及研究流程等節逐一說明。

## 1.1 研究背景

2005年1月25日陳水扁總統以召開記者會的模式，正式宣布任命高雄市長謝長廷出任下屆行政院院長，新任行政院長謝長廷期許警察全力拚治安，追求社會公平與正義，宣示「治安不好，其他建設也沒有用」，並表示犯罪手法日漸翻新，警察維護治安工作的壓力愈來愈大，但治安維護不光是警察的工作，社會、家庭都要一起負起責任。「治安」是警察責無旁貸的責任，整體治安的好壞雖不是警察即可一肩挑起，但努力維持社會治安仍是警察主要任務之一。謝院長重視治安增加警力並提高見警率，對警察來說固屬利多，然此，並不代表警力在數量上的增加，必導致工作品質、效率及績效的提升。西元1972至1973年間美國「堪薩斯城預防巡邏實驗」正說明提高見警率，並不保證一定降低犯罪率，或提升民眾的安全感，原因是增加的警力並未被有效地運用（章光明，2005）。

「員警」是警察勤業務運作中最基本的元素，也是最重要的因素，警察團隊的成敗及形象，與員警本身有著不可分割的關係，而員警身處此一大環境中，當然受到各種主、客觀因素的影響。現行的警察單位勤務編排，因地方警力吃緊，除了正常每日八小時勤務外，經常要再增加四小時超勤，於是許多基層警員便經常從早上八時至十二時執勤後，休息二小時，然後從十四時至十八時執勤，再休息二至四小時，從廿時至廿四時或廿二時至凌晨二時執勤，勤務時程依此類推。退勤後雖可返家休息，但時而會在凌晨時分接獲通知，返回崗位支援處理突發事故。如

此周而復始，員警免不了因休息不足而造成身體的疲累，對於工作負荷自有怨言；更糟的是，由於在家時間不長，與家人相處的時間不多，容易造成誤會及紛爭。試問員警在自己的問題還沒法解決的情況下，又如何能全心全意地投入工作，為人民排解疑難呢？

警察人員每遇專案或是執行重大勤務，往往都是早出晚歸，外勤工作的作息不固定，與家人相處的時間非常短暫，經常因為工作而錯過與家人相處的機會，但這並不是他們所自願的。當他們的生活與工作發生衝突時，生理和心理都會產生變化，對於工作的熱忱也會逐漸下降，進而影響工作投入程度，當然工作績效亦會受到影響。

## 1.2 研究動機

由於社會環境日趨複雜，警察工作隨著愈趨艱鉅，特別是站在警察工作第一線、負責執行各種警政工作的基層員警。由於警察工作本質使然，造成員警隨時處於工作壓力的影響與困擾之下，一旦面臨其他感情、家庭、健康、財務等因素時，極可能產生心理沮喪、憂鬱、緊張、焦慮、矛盾、無助、缺乏信心(曾豐瑞，民 82)。因此，以往警政學者都從警察工作壓力、工作倦怠及員警自殺方向作為研究重點，對警察人員工作投入及工作生活品質等方面較少研究。「工作投入」是個人心理認同他的工作，或是工作對其自我的重要性。個人對於工作的態度顯現出此工作對於自我的重要性與價值觀，若個人愈認同某一工作，則愈能對某一工作全心全力付出，完全投入，並樂在其中(石樸，民 80)。相反地，若個人不認同其工作，對工作缺乏價值感、責任感與存在感，則無法全心投入，真心付出所長其離職或導致變相之逃避失落感，將隨工作性質、壓力、家庭及社會價值觀等等因素，每況愈下(嚴春財，民 87)，本研究希望從工作投入之方向給予警察工作另一思維面向，探討警察勤務規劃

與工作投入及工作績效之間的關聯，此乃研究動機之一。

一個完整的人，不應該只有「工作」這個部分，還應該有休閒、親情、愛情、友情等等；警察同仁不應只向「工作」認同，社會治安的維護，並不是警察同仁犧牲家庭就能換得。古云：「齊家治國平天下」，家不齊何以治國、何以平天下，個人對家庭都無法妥善照料，更遑論能對國家社會貢獻多少心力。又員警是治安工作活動中不可缺少的角色，主導著治安工作活動的發展，其治安工作理念與服務士氣將直接、間接地影響治安工作活動的推展。今日在探討員警「能不能做好治安工作」之問題的同時，亦應探討員警「願不願做好治安工作」的員警專業精神和士氣問題。員警在工作環境、升遷發展、福利、訓練、工作內容、幹部領導、同仁合作等相關工作生活品質上的需求，每項都是員警工作投入及士氣的強心針。警政機關對治安維護工作之推動，相關計畫措施有如大軍壓境式頒行，專案有增無減、反複層疊，但相較於員警工作生活品質的提昇，又作過幾分努力？換言之，在肯定員警對治安工作活動的重要影響之際，探討員警對於工作生活品質之知覺及其對工作績效之影響，即有其必要性，此乃研究動機之二。

過去警政學者對於工作投入、領導風格、工作環境、公平認知、組織制度及訓練福利等議題雖有研究，對於工作績效方面亦偶有涉略，但在勤務規劃實務面向上，顯少有學者深加探討。企業需靠優質管理提高效能以永續經營；社會治安有賴警察人員執行勤務來維護，警察勤務規劃當然亦需要以管理角度來探究，並納為管理議題的一環。警察機關依據轄區狀況規畫各項勤務，由各級員警據以執行，同一分局一樣的主官要求，但各分駐（派出）所的勤務規劃型態不盡相同，工作績效也經常出現差異性；同樣的執勤時數、使用相同的警用設備，但因各單位所編

排的勤務項目時數與時段不同，便有不同的勤務效果。例如分駐派出所勤務編配偏重於績效性之巡邏、臨檢等外勤攻勢勤務時，查獲勤務績效之機會較高；若偏重於服務性之勤區查察、守望等守勢勤務時，則對於民眾日常生活的協助較多。心理學家艾利斯Albert Ellis (1982) 認為人的情緒反應是直接受個人對事件的信念影響，非事件本身，個人對周圍環境的假設和期望對其情緒反應和行為有莫大的關係。警察勤務執行二十四小時輪班永不間斷，攻勢及守勢勤務之執行所耗費之體力及精神均不相同，絕對影響每位員警之工作及家庭生活的認知。在警政機關或領導幹部一再要求勤務計畫周密、規畫得宜等桌面工作的同時，探討執行員警心理層面的認知對整體警察勤務規劃、執行及工作績效的影響，實有其必要。所以勤務規劃型態與認知對工作投入、工作生活品質及工作績效間之影響關係為何，就是本研究的重點所在。

### 1.3 研究目的

長久以來由於警察工作的高度危勞特性，同時警察職司維護社會治安重要工作，因其攸關民眾生命、財產之安全，更是政府重點施政目標，強化幹部領導、提升員警生活品質、增強工作投入並妥適規劃警察勤務，進而提高工作績效，向為內政部警政署研究、革新之重點。員警執勤狀況乃治安工作活動中最重要之一環，員警家庭因素、升遷發展、教育訓練及工作環境等相關工作生活品質，與員警工作投入及執勤態度息息相關，如果因為工作投入程度低落導致執勤態度偏差或進而產生消極之行為，不僅無法確保社會治安，恐將無法獲得民眾信賴，甚至因此危害社會治安，警察機關正視員警之工作生活品質應該甚於其他議題。警察人員職司社會治安維護工作，其工作績效優劣、治安維護成效更是社會高度眾是與期待之焦點，而工作績效常因員警對工作生活品質之滿意程

度，相對影響員警工作投入程度，致員警執行勤務無心又無力，即使有妥善的勤務規劃，亦無法有效提高工作績效。除此之外，警察勤務規劃的型態及執行員警心理層面的認知對於工作投入、工作生活品質及工作績效的影響亦是不容小覷。

本研究爰以工作生活品質及工作投入作為自變項、工作績效為依變項，探討警察人員對於自變項及依變項之知覺及表現情形，同時探討勤務規劃型態及員警認知對於自變項及依變項間之干擾情形，以作為日後研訂管理措施之參考。具體而言，本研究主要研究目的有五：

1. 探討員警在工作生活品質、工作投入、勤務規劃認知、勤務規劃型態及工作績效之知覺及呈現。
2. 探討勤務規劃型態對於工作投入及工作績效之干擾效果。
3. 探討勤務規劃型態對於工作生活品質及工作績效之干擾效果。
4. 探討勤務規劃員警認知對於工作投入及工作績效之干擾效果。
5. 探討勤務規劃員警認知對於工作生活品質及工作績效之干擾效果。

## 1.4 研究範圍

### 1. 研究對象

警察依法維持公共秩序、保護社會安全、防止一切危害及促進人民福利，為警察法所揭示之法定任務，其中維持公共秩序、保護社會安全及防止一切危害係屬主要任務；促進人民福利則為輔助任務。而執行此一重大任務之成員，則為警察機關內人數佔約 80% 以上的基層員警（職務在巡官以下），基層員警對於警察勤務之執行，絕對影響社會治安的穩定性。本研究因而選擇基層員警進行實證探討。

### 2. 研究內容

本研究旨在探討台灣省各縣市警察局員警對於勤務規畫型態、員警

認知、工作投入、工作生活品質及工作績效之認知情形，因考量警察機關之組織及工作特性，因而選定工作投入及工作生活品質為其自變項；以勤務規畫型態及員警認知為其干擾變項；工作績效為其依變項，同時探討各變項彼此間之關聯。



## 第二章 文獻探討

本章主要目的在於回顧警察勤務規劃、工作生活品質、工作投入與工作績效之理論及研究文獻。同時考量警察勤務規劃及勤務績效間之特性，一併探討其相關研究及理論。

### 2.1 警察勤務規劃

警察勤務之執行，可達到預防犯罪之效果及打擊犯罪之目的，而勤務之執行則須仰賴事前之規劃，有妥善且適切之規劃作為，才能有效運用現有之警力，並兼顧員警體力之調節、勤休合宜之勤務方式，編排日夜不間斷及綿密之勤務，以發揮勤務執行之功效。

#### 2.1.1 警察勤務之意義

何謂警察勤務？警察勤務在一般人的觀念中，是指完成警察業務的手段或方法，但因各國國情不同，各國學者的認知及看法也不一樣。但從各種說法中不難得窺其雷同之處，再由此細加審酌，對於警察勤務有一概括的瞭解。國內學者大都認為警察勤務係警察人員為達成警察任務的一項實際活動（陳立中，民 72；吳義田，民 72；李郁華，民 71；邊子光，民 72）。而曾經客座中央警官學校（中央警察大學前身）教授的 Munro（1995），曾於一篇討論警察與溝通的論文中，開宗明義的斷言：警察工作就是溝通。Kohfeld & Sprague（1990）認為警察勤務為警察組織與人員與外界溝通及對話的手段，其他學者如 Goldstein（1990）、Trojanowicz 與 Bucqueroux（1990）等人也認為，警察勤務的策略無非是強調溝通與資訊。Easton（1965）在其政治系統論的觀點中，則認為警察勤務為一種「產出」（output），這種產出的動力來自於外界環境（輸入項），經過轉化後所得的結果。若以社會學中之秩序及均衡的觀念，亦可視警察勤務

為求警察組織內部與外界秩序之均衡的方法。從一般傳統觀念到科際整合的角度來看，已事實說明警察勤務是可以有多面向解釋的。

歸納而言，警察勤務至少有廣狹二義。狹義的警察勤務，指的是一般傳統觀念中的警察勤務，亦即將其範圍侷限於我國警察勤務條例中所規定的巡邏、臨檢、勤查、備勤、守望與值班等六種勤務項目；而廣義的警察勤務則泛指一切達成警察任務的方法與手段，涵蓋為民服務工作、民情反映、民情溝通、政令宣導等。例如刑事警察對刑事案件所做的偵查、逮捕；民眾聚眾抗爭活動之調解、安撫；民眾交通違規事件陳情之家戶調查、解釋等，這都算是警察勤務的一種。

### 2.1.2 我國現行警察勤務規劃與執行

我國警察勤務之規劃與執行均以警察勤務條例為依據，該條例自民國 61 年施行，為因應社會環境變遷、提升勤務功能，嗣於民國 75 年第一次修正公布，至 88 年 7 月 1 日為配合「臺灣省政府功能業務與組織調整」第二階段工作之推展，又於 89 年 7 月 5 日作第二次修正公布。另內政部警政署依該條例為進一步律定有關勤務規則，於民國 71 年 3 月 22 日函頒「警察勤務規範」、79 年 1 月 3 日頒行「警察勤務規劃作業規範」及 80 年 10 月 5 日頒行「警察勤務要則」，做為各級警察勤務執行機構(分駐所、派出所、分局、警察局)規劃勤務之依據。各警察機關在該條例及上述規範等規定下，參酌轄區警力、治安、交通等狀況及任務需求，自行規劃各該單位之勤務。

警察勤務條例特明定各級警察勤務執行機構(分駐所、派出所、分局、警察局)，皆負勤務規劃之責任，並在該條例第五章中，即規定勤務規劃應注意事項，即步此趨向。勤務規劃(Planning)，係綜理人、時、地、物、事各種不同之因素，在不浪費警力之原則下，兼顧服勤人員勞逸平衡，

以最少之警力編組，運用現有之裝備，落實有效之勤務運作，發揮最大之勤務功能，以達成預期效果之勤務計畫作為。此種概念，乃世界各先進國警察勤務發展之趨勢，實為警察機關應戮力依循並努力達成之目標。規劃為執行之張本，執行為規劃之實踐，勤務規劃之良窳，直接影響勤務執行之成敗，因此，警察勤務規劃，乃是外勤勤務首要面對的課題。依警察勤務條例第十四條規定，勤務項目有共同勤務巡邏、守望、值班、臨檢、備勤與個別勤務勤區查察（見附錄一），每項服勤方式皆有不同作用，如何編配得使各項服勤方式能各得其時，互換輪流實施，宜由勤務機構考量其警力及地區治安特性等因素，依實際需要彈性運作。

### 2.1.3 警察勤務運作

多數民主國家之警察所擔負的功能，不外乎以打擊犯罪、服務民眾及整理交通為主，警察勤務運作從各種層面探討，即有許多不同模式，從最廣泛的觀點來看，打擊犯罪模式與服務民眾模式並不容易將二者截然劃分，同時在概念上亦不盡然互斥，特別是若將打擊犯罪視為服務民眾的一種手段，其意義歸結又不一樣。以下謹以此二模式提出說明：

#### 1. 打擊犯罪模式

美國學者 Reiss (1971) 在一項研究中發現，警察工作中活動或行為的發動，有百分之九十以上均是由民眾報案而起，而警察人員只是針對民眾的報案加以反應，因此警察勤務在現象面中基本上是反應式 (Reactive) 而非先發式 (Proactive) 的。反應式警勤方式可貴之處在於對民眾選擇權之尊重及對暴力的優雅展示與使用 (Berger, 1982; Klookar, 1988)。但另一方面反應式警勤方式易為人所詬病，除了被動、等待外，也拉長了與民眾的距離，從而使民眾覺得警察難以控制及不可信賴 (Moore, 1992)。Moore (1992) 也指出，面對日漸增加的無被害者

或無目擊者之犯罪，反應式警勤方式事實上也無能為力。面對反應式警勤方式的諸多限制及不可預期之後果，Sherman（1992）則建議採先發式警勤方式。如果反應式警勤方式被定義為「由民眾所發動而警察加以反應」的勤務方式，那先發式警勤方式則可以被定義為「由警察發動並選擇目標」的勤務方式（Hagan,1985；Sherman,1992）。先發式警勤方式在警察活動中所佔的比例似乎越來越重，例如以誘捕小組逮捕搶犯、監視累犯等等，但當先發式警勤方式日漸普及時，又可能發生目標選擇偏差，資源配置偏差，而造成外部紛爭及內部衝突。

## 2.服務民眾模式

警察組織之強調服務，並不是近年才有的現象，惟警察強調服務與其實際所提供的服務之間，似乎總有些差距。Burgess（1994）認為，決定服務品質的因素有十：服務之可靠性、警察組織之反應性、警察人員的能力、民眾與警察的接觸管道、警察人員對民眾之禮貌與尊重、警察組織與民眾之溝通狀況、警察人員之誠信度、給予民眾之安全感、警察組織之善體人意及警察裝備之耐用與實用。Burgess認為警察為人民提供服務可能造成差錯的原因，包括了機械因素、人的因素、時間因素及政治因素等。

### 2.1.3.1 警察勤務策略

警察勤務策略在警政哲學的大原則影響下，有三種不同類型：傳統報案反應類型（或謂執法或打擊犯罪取向之模式）、社區取向類型（或謂服務取向之模式）及整合類型（或謂品質取向模式）（陳明傳，民89）。

1.傳統報案反應類型：以報案反應快、巡邏密度提高及優勢警力為主軸，反應時間快、機動性高、密度高及可見性高，可以有效的偵查並遏阻犯罪。惟經過數十年的運用，在實務上的檢討及學術上的研

究發現，均出現很多使人質疑的問題，例如巡邏密度高及反應時間快並不能破更多刑案，亦不能顯著遏阻犯罪（Skolnick & Bayley, 1988）。

2.社區取向類型：以警民合作共同抗制犯罪為訴求，加強預防犯罪之措施，以服務民眾為手段，並結合社區內各類資源共同抗制犯罪為方法。此一模式在民眾之安全感及對警察之態度上雖有改善，但在抗制犯罪上仍不見其效，且社區取向過於理想，很多刑案必須機動反應才足以偵破（陳明傳，民81）。

3.整合類型：即整合傳統警政強調機動打擊犯罪之專業化警察發展策略，並結合運用民力與社區資源之社區取向策略，期成為既有效率且受民眾歡迎的高品質之品質取向策略。

所以採取不同類型的策略，就會在組織、管理、勤務運作、裝備、教育訓練方式及效率效果上產生截然不同之結果，主政者必須有所認知，並且審度情勢，而做出最佳的抉擇。

### 2.1.3.2 警察工作型態

當警察在執行任務時，均有一個基本原則，在支持他們努力且堅定的執法。警察個人工作的信條或信仰可發至內心對警察工作之認知，亦可受組織策略或同仁之影響。英國警政學者 Alderson（1979）認為警察工作會因文化、宗教、法律體系、社會及政治體制之差異，而形成不同工作型態的警察。美國哈佛大學學者 James Q. Wilson（1968）認為警察執勤之行為，大都是警察組織為了適應該地區之環境而形成的角色型態，至於受到員警個人因素之影響則不大，故其區分警察之執勤型態為三個類別：看守人（watchman）、執法者（legalistic）及服務者（service）之角色。Muir（1971）則認為政治家及警察之工作都具備有「執著」及

「洞悉」之特性，此二特性交互作用而為警察工作型態。茲將警察工作形態相關論說類比說明如表 2.1：

表 2.1 警察工作型態分類比較表

學者	警察工作型態分類			
Wilson(1968)	看守人 (watchman)	服務者 (service)		執法者 (legalistic)
Broderick (1977)	執行者 (Enforcers)	理想型 (Idealists)	現實主義者 (Realists)	樂觀主義者 (Opimists)
Coates(1972)	濫權執行型 (Abuive)	社區服務型 (Community service)		執行任務型 (Task officer)
White(1972)	犯罪抗制型 (Tough cop & Crime Fighter)	問題解決型 (Problem Solver)	法令援用者 (Rule Applier)	
Muir(1977)	執行者 (Enforcers)	互惠型 (Reciprocator)	逃避者 (avoider)	專業者 (professional)
Brown(1981)	傳統的犯罪抗 制者 (Old style & Clean Beat Crime Fighter)	幫助型 (Service Style II Helper)(第一 類服務型)	逃避型 (Service Style II Avoidor)(第二 類服務型)	專業者 (professional)
Hatting et al. (1983)	藍領者 (Blue-Collar)	真正的警察 (True blue)	厭倦的警察 (Jaded blue)	
Walsh(1984)	中逮捕率 (Medium Arrest)	低逮捕率 (Low Arrest)	零逮捕率 (Zero Arrest)	高逮捕率 (High Arrest)

本表引自 Borderick John J.,Police in a Time of Change. ,Illinois:Waveland Press,Inc.,1978

#### 2.1.4 警察勤務規畫型態

就警察勤務運作而言，大體可區分為打擊犯罪及服務民眾等二大模式，再就警察工作型態而言，審酌本國社會文化及情勢，又以 Brown 提出的傳統的犯罪抗制者 (Old style & Clean Beat Crime Fighter)、幫助型 (Service Style II Helper) (第一類服務型)、逃避型 (Service Style II Avoidor) (第二類服務型) 及專業者 (professional) 等四型態最為相似。警察勤務規劃由各單位主管依轄區狀況、上級政策及員警身心狀況等作適當編配，因各單位勤務運作方式及工作型態因人、事、時、地、物之

差異，而有型態上之變化。警察工作之執行不外乎打擊犯罪及服務民眾，工作之有效性需靠績效加以衡量，警察勤務規劃之型態自然依附在績效表現之勤務項目下，而有所變化。警察每日服勤八小時，最高得超時服勤至十二小時，目前外勤警力吃緊，幾乎每位外勤員警每日均須服勤十至十二小時。員警服勤時數固定，若要在工作績效上有特殊表現，對於勤務項目之編配，則有其必要性，各種勤務項目之執行時數勢必互相排擠。本研究將警察勤務規劃分為：績效型、服務型、均衡型及不定型等四種型態，績效型偏重於攻勢勤務，例如巡邏、臨檢及其他專案性動態勤務；服務型則偏重於守勢勤務，例如值班、勤區查察及守望等靜態勤務；均衡型則採中庸方式，勤務編配較能符合轄區實際狀況及上級相關規定；不定型則採機動方式，上級要求刑事績效時，則對動態攻勢勤務編配較多之時數，若地方民眾有特殊服務需求時（如婚喪喜慶、公聽說明會、政令宣導或其他上級命令），則對靜態守勢勤務之時數編配較多。上述四種勤務規劃型態無所謂好壞，端賴主官領導風格、轄區狀況及上級政策之推行等因素，而有型態上之區別。

警察法第二條：警察任務為依法維持公共秩序，保護社會安全，防止一切危害，促進人民福利。警察職權行使法第一條：為規範警察依法行使職權，以保障人民權益，維持公共秩序，保護社會安全，特制定本法。對警察機關（人員）而言，維護良好社會秩序、保護社會安全並防止危害，無非就是最好的工作績效。行政警察規劃勤區查察勤務，宣導政令、為民服務；交通警察規劃交通稽查勤務，疏導交通秩序、取締違規；刑事警察規劃專案臨檢查緝勤務，取締不法、防制犯罪；保安警察規劃巡邏守望勤務，保護合法、遏止犯罪。Fisher（1986）認為警察工作績效並非僅犯罪之破獲所能涵蓋，還必須考慮服務品質的問題。警察勤

務活動若要求其效率及效果，則必須要有科學規劃之精神（陳明傳，民 89）。所以不管任何型態的警察勤務規劃，只要能擇定適切之勤務模式，依循勤務原理原則，都可獲致其不同層面的工作績效。

### 2.1.5 警察勤務規畫認知

認知（cognition）代表一個人對於週遭環境、自我或行為的知識、意見或信仰，也可視為是一種知覺、記憶及訊息處理的心理歷程，個人可獲得知識、解決問題，並計劃未來（張春興，民 88；Boyd & Yin, 1999）。鍾聖校（民 87）將認知的定義區分為狹義及廣義兩種，狹義的認知解釋為認識或知道；而廣義的認知則為所有形式的認識作用，包含感覺、記憶、推論、知覺、計劃、決定、注意、問題解決及思想的溝通等。以購買行為為例，消費者對於購買想法所產生的態度，也包括了情感與認知兩個成分，歡樂價值將刺激情感態度勝過認知態度，因此會有衝動性購買的產生（Hirschman, 1992）。

學者鄭昭明（民 93）認為人是由二個系統所組成，一是維生系統，它職司個人情緒、動機、生命延續以及種族繁衍的部分；另一個是認知系統，它職司個人的學習、認知與智慧的運作，此二系統是密不可分的。例如：一個事件對某一個人而言，是否會構成一個壓力的事件，而使此人感到緊張或焦慮，必須經由此人的認知系統進行認知的評鑑（cognitive appraisal）（Schachter & Singer, 1962）；如果評鑑結果發現，此一事件對此人的生命、安全或自尊形成潛在的威脅，則此事件就是一個壓力事件，使得維生系統產生緊張與焦慮，而影響一個人的注意、學習、記憶、回憶、判斷、決策以及其他的認知運作，而產生行為。



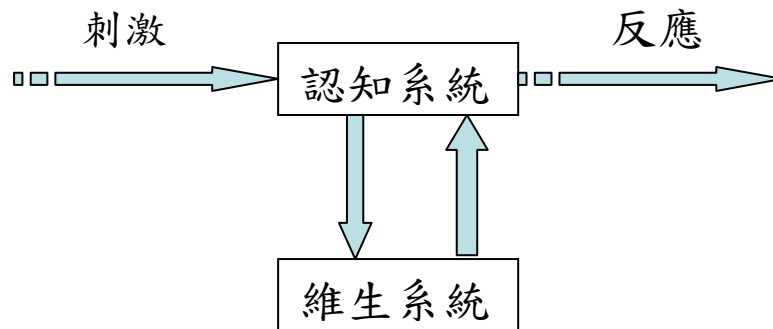


圖2.1 認知及維生二系統及其交互作用

資料來源: 鄭昭明 (民 93) , 認知心理學：理論與實踐 , 第 89 頁。

早期行為學派之研究，跳過個體內在歷程之運作部分，而僅研究刺激與反應之間的關係，視內在歷程為黑箱 (Black Box) (黃天中、洪英正，民 91)；對認知心理學家而言，認知乃是行為發生的根本原因。學者庫勒 (W. Köhler) 就以其實驗證實學習不完全是透過一種機械式之連結過程，相反地，學習有相當重之比例是發生於認知上之統整與頓悟 (insight)；又如學者鮑爾 (Bower, 1970) 以實證方式證實人可以運用所謂之心像 (imagery) 來增強自己之記憶能力，例如：以心像系統來建構實驗組之記憶，而控制組則否，結果發現實驗組之回憶量高達 80%，而控制組則僅有 30%，可見在刺激與反應之間的「黑箱作業」—即認知，包括認知方式及方法，都是對行為具有深刻影響而不能稍加忽略的。Berkowitz (1993) 認為個人接觸到刺激會有三種反應產生，首先最先產生原始的自發性的情感反應，可能會引發較低順序影響反應；第二種反應是產生思考與認知 (較高順序認知過程)，強化或是修正先前較低順序影響反應；最後一種反應產生來自較高順序認知過程的結果可能會引發較高順序影響反應。臨床心理學家梅琴鮑姆 (D. H. Meichenbaum, 1977)

認為行為改變是透過一系列的中介歷程，包括內在語言的交互作用、認知結構、行為以及因行為而產生的結果而發生的。綜上可知，一個人的行為模式受到其心理認知狀態的影響很大，員警執行勤務作為時，當然也受到其對工作、家庭、勤務規劃及其他相關因素的影響程度所影響。

警察勤務係由幹部依據上級要求、轄區狀況、個人期望等狀況規劃、編排，執行的員警面對領導風格、工作要求及家庭需要等等問題時，因個人認知不同，勤務工作上的表現均不相同。「工作-家庭衝突」(work-family conflict)是許多人都會經歷到的一種壓力來源(Carlson et al., 2000)。一個人將時間投入在一個角色時，將使其無法有其它多餘的時間可以投入到另一個角色上。在一個角色中所體驗到的緊張狀態會干擾到另一個角色。工作角色衝突、模糊、缺乏主管的支持及互動等工作壓力源，以及家庭中配偶的支持、家人間的衝突等等都與「工作-家庭衝突」有關係。肩負維護社會治安的警察面對來自各方的壓力，心理層面如何認知、生理層面如何反應，當然表現在其勤務作為，並直接影響到工作績效。所以，本研究將勤務規劃員警認知分為三部份：工作影響、規劃品質影響及家庭影響認知。員警執行勤務時對工作面向的認知、勤務規畫的公平性及對家庭的關照程度等心理層面的認知，直接影響警察勤務規劃之執行，影響工作績效，當然對社會治安亦有所影響。

#### 2.1.6 中英日警察勤務制度之比較

英國「現代警察」創立於西元 1829 年，但當時因警察預算不足，推動各項構想常遭困難，影響執行效果，再加上員警招考素質欠佳、警察風紀不良、警察服勤時間太長，甚少休假、服勤時段不得用膳、升遷不易、待遇偏低、福利欠佳、選舉權被剝奪……等狀況，引起警察人員之不平，前後分別在西元 1872、1890、1918、1919 等年引起四次大規模警

察人員罷工之不幸事件。英國執政當局始於 1919 年修定警察法，明定警察人員可自組警察協會(Police Federation)，並能選派代表，透過合理程序與有形的溝通管道參予政府有關警察組織、職權、勤務、教育、人事、法令修定、考試、待遇、福利……等政策之制定，惟也從此規定警察人員不得罷工。警察協會歷經七十餘年之運作，終於澈底改善不合理現象，對英國警政邁向現代化貢獻卓著，功不可沒。其中對於警察勤務運作之合理化與人性化，更是極力催促，始有今日成果（江慶興，民 89）。

1945 年日本戰敗接受聯合國掌控，以美國為首的聯合國組織，有意將支持日本軍國主義的制度解體，並以民主國家作為基本改造方針，因而將「警察」視為重要改革對象。日本警政機關並從美國招聘原紐約市警察局局長華倫庭(Valentein)氏組團至日本考察並提出改革建言，因駐在（派出）所制度係舊式制度，應予全面廢止，改採巡邏制度(Beat System)，以巡邏防止犯罪為警察業務中心，派出所只是資訊獲得場所，引進汽車巡邏，讓全體警察大半成為巡邏人員，並在固定轄區(Beat)內，以每八小時三輪替巡邏。此後各自治體警察即著手檢討巡邏制度引進，其中大阪市與橫濱終於廢止派出所改採英美制巡邏制度，其他都市警察也作部分實驗，雖未全部廢止駐在所，但仍將駐在所整併為派出所，減少駐在所數目而設置專屬巡邏員。日本警政機關在明治廿九年（1984）時更訂下派出所警員編派原則基準，市區一百人以上三百人以下置警察一人，在町村每一千人至二千人置警察一人，從此以後警政制度改變為地方分散方式，即使是地方，只要是人口集中地區，就和東京一樣設有派出所，迄今日本全國總共約設有一萬五千處駐在（派出）所（蔡進閱，87）。

以下僅就英、日警察勤務之運作及其特點與我國警察勤務作一客觀比較：

表 2.2 中英日警察勤務制度比較表

比較項目	本國警察勤務制度	英國警察勤務制度	日本警察勤務制度
勤休時間	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.每日八小時分班次(二至四小時)服勤。</li> <li>2.勤務中不得休息或用餐。</li> <li>3.內勤人員週休二日，外勤人員輪替休假(每月八至九天)，每週工作四十四小時。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.每日八小時連續服勤。</li> <li>2.勤務中可休息四十五分鐘用餐，每服勤一小時，有十分鐘之休息時間，連續十小時服勤，有一小時可供休息及用餐。</li> <li>3.每週上班五天，休息二天，每週工作四十小時。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.每日八小時分班次(時段較長)服勤。</li> <li>2.勤務時間超過六小時者，勤務中編排四十五分鐘休憩時間，超過八小時者則編排一小時。</li> <li>3.內勤人員週休二日，外勤人員輪替休假，每週服勤時數四十至四十四小時範圍。</li> </ol>
勤務型態	勤務編排採廿四小時交互輪替，服勤每班次二至四小時，勤務以單日循環，每次編排一日勤務表。	勤務編排採三至六班次輪排，勤務以數週為一循環，勤務一次編排數週。	勤務編排採三輪替制，勤務型態為夜班、輪休、日勤(白天服八小時勤務或輪休)，勤務以單日循環，每次編排一日勤務表。
組織型態	警察分局下設分駐(派出)所，每一分駐(派出)所再劃分為若干個警勤區，實施勤區查察，派出所員警兼辦行政業務。	警察分局內設勤務單位，無派出所或駐在所等其他外設勤務單位，員警未兼辦行政業務。	警察分局下之機構設派出所或駐在所，每一派出所再劃分為若干個「受持區」，實施巡迴連絡，派出所員警兼辦行政業務。
任務重點	治安、交通及勤區服務並重。	著重於治安及交通。	治安、交通及地域服務並重。
勤務項目	勤務項目包括值班、備勤、巡邏、守望、勤區查察及其他專案勤務。	以值班、巡邏勤務為主，無所謂備勤或待命服勤之勤務。	勤務項目包括值班、備勤、巡邏、交番、巡迴連絡及其他勤務。
警察勤務制度特點	1.警力控制機動彈性：個人勤務編排採全日輪替，飛輪休人員均視為待命機動警力，隨時彈性運	1.角色、工作正常化：勤務編排彈性，使基層員警有較長且連續之休假，使其擁有正常之居家生活，享受	1.地域化(文化面)：警察總是站在社會的這一邊，和地域社會的居民共享苦樂，一同克服困難，因而

	<p>用。</p> <p>2. 督導考核組織化：設立專責督導考核單位，職司風紀考管及服務政訓，管輔合一。</p> <p>3. 工作豐富化：基層員警兼辦行政業務，協助政府宣導及執行各項政令，與民眾親近。</p> <p>4. 人事遷調專責化：人事遷調由中央統籌辦理，警政人事一條鞭。</p>	<p>家庭溫暖。</p> <p>2. 制度設計完善，警力掌控得宜：員警進用標準統一，儘量派原籍地服務，居住地點須符合鄰近度及合適度。</p> <p>3. 加班合理化、休假制度化：落實加班費之發放、休假執行及職務代理制度。</p> <p>4. 勤業務單純化、福利組織化：英國各種制度運作成熟，政府各部門分工精細，警察角色明確；警察協會可就警察勤務運作及各項福利方面爭取合理權益。</p>	<p>獲得居民信賴。</p> <p>2. 科學化：引進最新科學技術，一面使用尖端技術之餘，一面選擇其中適合國民生活實態者。</p> <p>3. 國際化：日本警政機關巧妙的掌握國際化時代趨勢，在各國密切協助下，確立世界通用的治安體制，並對世界各國給予警政相關工作的技術合作及援助，即所謂「技術移轉」。</p>
--	---	--	---

資料來源：本表參考江慶興（民 83），英國基層警察勤務制度之研究，警學叢刊第 24 卷 4 期及上村千一郎（1989），日本的治安為什麼那麼好-警民合作的成果，台北：福祿壽。

警察所應扮演角色或性質在世界各國均或多或少顯得有點特殊，此在一向講求自由民主的英國亦不例外，例如警察不得參與政治活動、不得經營商業、警察新婚對象須經上級核准、警察購屋須經上級批准、警察不得罷工……等，但其發展趨勢即將「警察」儘量視為一種正常之職業，引用企業經營之理念，使用人性化管理方法，尊重個人，儘量視「警察」為常人，因此有關措施亦較為合理。例如：以八小時連續服勤為原則，每班勤務時間均涵蓋用餐時間，每日服勤時段儘量每週或數日才更動乙次，較符合人體作息的規律，避免每天服勤時間不固定之痛苦，對人體健康有益。勤務表每次編排一至數個月份，並發予警察眷屬，使警察眷屬知曉警察人員之服勤時間，此不但利於全家規劃勤餘時間，使其

擁有正常之居家生活，享受家庭溫暖，當然亦可協助家庭處理瑣事與分擔教育子女責任，更可以家庭溫暖之力量，來間接約束警察人員之日常私人行為，使其生活正常，此對警察人員之風紀產生了甚大之無形管制作用，對警察形象之提昇產生莫大助益，警察眷屬應是最佳之督勤人員。諸上合理化、人性化及制度化的警政措施殊值我國警政機關借鏡學習。

## 2.2 工作生活品質

廿世紀以來，由於社會的變遷、科技的進步及經濟的發展，提昇了國人的生活水準，使得國人已不純然是為生活而工作，對於工作及生活的期望越來越高，已不再是Maslow所提生理及安全上之基本需求可以滿足，而更希望在工作上獲得尊重，期能自我實現理想。許多公、私營機構，無不將提昇員工工作生活品質列為指標性的工作，尤其自2001年政府實施週休二日以來，國人在追求優質休閒生活之際，如何使工作生活品質優質化，再度成為各界的熱絡話題。由於國人教育水準普遍提高、民主意識抬頭，使得其對人性化管理的需求、工作滿意度及工作生活品質(quality of working life, QWL)等的期望相對提昇。工作是人類生活中極重要的一項活動，深深地影響到每一個人的生活方式、社會關係及福祉等，因此，如何改善及提昇QWL成為各界關注的主題(王永大、孫本初，民86)。

事實上，人們一直在追求一種理想，那就是高水準的生活、有意義的工作和自主式的參與，而把它當成是一種社會權利，這種觀念亦漸漸根植於大家的心中。警察肩負保國衛民的天職，傳統的角色形象為犧牲奉獻、任勞任怨，義務的賦予經常被視為理所當然，而權利的享有卻經常被忽略，如果換一個角度來看，提昇警察人員的QWL，不但可以增加警察人員的服務意願及提高組織效能，同時也能實現社會的期望與維護

社會治安的理想。

### 2.2.1 工作生活品質的演進與發展

「工作生活品質」(Quality of Working Life, 簡稱QWL)起源於英國與歐洲國家的社會—科技理論(Social—Technical Theory),其基本構想為針對改善生產科技與員工在社會/心理層面的需求,進而提高生產力(簡建忠,民84)。其相關研究可追溯到1920年和1930年代於西屋電器公司所進行的霍桑實驗,該研究發現工人間所建立非正式團體的人際互動關係,會影響員工的工作及組織績效。1950年代人際關係學派崛起,研究重點轉移到員工士氣及其因果關係的探討;1960年代赫茲伯格的雙因子理論(Herberg's two factor theory),掀起了工作再設計的熱潮。到了1970年代,美國學者的注意力逐漸轉向員工個人在工作上的經驗品質,以及工作對員工身心健康和工作滿足感的影響。1979年以後,美國許多管理者將注意力,擴展至本土成功的企業群上,並從中獲取經驗,再加上企業提升生產力之迫切需要,使得提升工作生活品質再度受到各界的重視(陳家聲、樊景立,民89)。而Nadler & Lawler(1983)、Sun(1988)與孫沁光(民90)等人的研究顯示,工作生活品質的演進,可以1970年代為分水嶺。在1970年以前,工作生活品質的重心在工作環境、工作者健康、工作保障、工作福利、工作滿足、勞資關係和人際關係等,進而促使勞工工作權利、勞雇關係平等、就業機會之立法,此不啻為勞工運動的最佳鼓舞。在1970年以後,由於石油危機與通貨膨脹之影響,企業漸由過去關心工作對員工的影響,轉變成強調透過工作生活品質的改善,努力提昇企業的經營效能和競爭力。

陳家聲與樊景立(民89)指出,在1970年代中的部分學者,已開始將注意力轉向個人如何對工作中的經驗品質感覺興趣,及工作對員工身

心健康和對工作滿足感的影響；如推行全面品質管理，所重視的是部門間、員工間的相互作用，使員工能體認品質管理是全體的責任，並藉以滿足員工內在動機及獲得較高成就感。工作生活品質即是以員工為主，透過組織與個人交互作用，使員工真正享有工作成就與樂趣，進而達成組織提升效率、品質目標與改善員工工作生活的管理制度（Rosw,1992）。

我國自民國 73 年開始實施勞基法，加強勞工工作生活品質的保障。但民國 76 年解嚴後，勞工意識抬頭、工運、抗爭、離退等糾紛層出不窮，顯現出國人工作生活品質的觀念和需求逐日浮現，促使政府與企業主，正視勞工福利、工業安全、職業災害等相關議題，並陸續制訂或修改相關法令。可見我國工作生活品質的發展趨勢除與國外類似外，也顯示國人對工作生活品質的重視（潘士銘，民 87）。

### 2.2.2 工作生活品質的意義

QWL 是一個複雜的構面，雖然經過二十多年的研究，學者們（Hackman & Suttle,1977；Cummings & Huse,1985；Efraty & Sirgy,1990；Nicholson,1995；陳家聲、樊景立，民 89）至今仍對 QWL 有著各種不同的定義。陳家聲與樊景立研究指出，工作生活品質的發展是隨實務的發展而改變。可知員工生產力的提昇及工作生活品質提高，在不同年代、不同學識領域及不同的國家，一直是熱門的討論議題，更由於所採用的方法、策略與技巧的殊異，呈現的定義也不同。就認知歷程而言，工作生活品質是指對人、工作、組織的思考方式，強調工作對人及組織效能的影響，和員工參與組織決策與解決問題的參與權（Nadler & Lawler, 1983；Cascio,1998）；而以處理過程而論，工作生活品質是以關懷人性為起始，亦即透過工作生活品質之改善，藉以調和人與工作相互間之關係，使人樂於工作，並在工作中尋獲自我與工作價值（Sun,1988；盧盛忠，民 86）；



Robbins (1992) 則認為，工作生活品質是一種過程，也是組織回應員工需求的決策，且因此決策影響到員工的工作生活，故發展出容許員工完全參與的機制。就組成範圍而言，工作生活品質是涵蓋一個人在工作中對每個範圍的感受，內含經濟報酬、福利、安全感、工作環境的安全、健康組織與人際關係，在個人生活中的內在意義（李彥廷，民86；陳淑玲，民91）；就最終目的而言，工作生活品質是指員工們對工作滿足的體驗，轉換為改善企業的生產力，而企業生產力的提昇後，再回饋於勞工，如此將有助於提昇勞工整體的工作滿足（簡建忠，民90；陳其懋，89）。

陳家聲與樊景立歸納學者們的研究後，將定義分成三類，第一類定義強調工作生活品質是一種主觀經驗和感受，並認為工作生活品質是指工作及其環境對人之影響，或強調人在組織中物質和精神的滿足感（Delamotte & Walker,1974；Hackman & Suttle,1977；Ahmed,1981；Shamir & Salomon,1985；Efraty & Sirgy,1990）。第二類定義強調工作生活品質是一種觀念和價值，較關注工作對員工與組織效能的影響，以及員工參與決策和解決問題的過程（Nadler & Lawler,1983；Delamotte & Takezawa,1984；Schuler,1987）。第三類定義則更強調工作生活品質是一系列提昇工作生活品質的一些方法和途徑（Guest,1979；Hall & Goodale,1986；Robbins,1988；Kirkman,1989）。

以下就陳家聲與樊景立（民89）歸納之定義分類，將相關學者對工作生活品質（QWL）的定義簡列如表2.3所示：

表2.3 工作生活品質 (QWL) 的定義

類別	學者 (年代)	論 點
第一類： 強調個人主觀的經驗與感受	Delamotte & Walker(1974)	QWL 為工作者對於有意義且滿意的工作，並且能參與影響其工作地位決策之需求。
	Thorsrud (1976)	工作環境及工作場所的民主化。
	Hackman & Suttle(1977)	QWL 是組織成員在其組織的經驗中感受到組織能滿足個人重要需求的程度。
	Ahmed(1981)	QWL 指一個人對其工作每一個範圍的感受，包括經濟報酬、福利、安全感、工作環境的安全與健康、組織與人際關係、以及工作對個人生活的內在意義。
	Davis(1981)	QWL 就是「工作環境與人員的適合程度」。
	Shamir & Salomon(1985)	QWL 指與個人工作有關的幸福感和工作者在工作中所經驗到的獎勵、滿足、壓力與規避其他負面結果的程度。
	Nirenberg(1986)	QWL 是「個人對於勞動與管理雙方的關係及整體工作環境的主觀性評估」。
	Efraty & Sirgy(1990)	QWL 指組織員工在工作生活中，個人的許多重要需求在組織內能夠被滿足的程度。
	洪榮昭(民 81)	個人生活在這工作世界裡，其生活品質在保障與機會的感受，而其層面涉及其每天活動的範圍—包括工作場合與休閒場合，而個人在這兩種場合的交互下所產生的快樂感受，即為工作生活品質。
	余朝權 (民 82)	個人特質與工作環境互動下的產物，由影響個人需求重要與否的因素、以及能滿足該需求的因素決定之。
	劉水抱 (民 84)	從動態方面而言，是一種改革方案或策略；從靜態方面而言，是一種個人需求的滿足。
	林信義(1995)	QWL 是指人們透過在組織中的經驗，能滿足其重要的個人需求程度。
	Magid(1994)	個人在工作單位中，對工作環境所經驗到的各種知覺狀況。
	Nicholson(1995)	員工對於工作的反應，特別是與個人產出相關之工作滿足、心理健康及安全。
	林鈺琴 (民 85)	組織成員在組織中之各種需求被滿足程度，而此需求包含了各種經濟報酬、工作環境、工作本身及各種社會性需求（人際關係、自尊、工作參與）的制度或工作設計，以提高員工之工作動機與滿足，皆可稱為工作生活品質。
	陳家聲、樊景立 (民 89)	個人對工作和組織的認知評估與主觀經驗感受。
陳其懋 (民 89)	在工作生活中個人的許多重要需求能夠被滿足的程度，包含「工作內容、勞動條件、工作內外在人際關係、溝通、工作對休閒及家庭生活影響以及其他工作與非工作之間的關係等。	

第二類： 強調理念與價值	Thorsrud(1976)	工作環境與工作場所的民主化。
	Robert(1979)	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。
	Nadler & Lawler (1983)	QWL 是對人、工作以及組織的一種思考方式，強調工作對人及組織效能的影響、員工參與組織決策和問題解決。
	Delamotte & Takezawan(1984)	QWL 為社會在維持經濟成長期間，能提昇員工滿足感與生產力的重要因素之一連串的勞工問題及相對策。
	Cummings & Huse (1985)	從人、工作和組織三方面思考，便能獲得符合現況的定義。且具有關心員工的福利與組織的效率、提高員工參與解決問題與決策等兩個重要因素。
	Nirenberg (1986)	工作生活品質是個人對於勞動與管理雙方的關係及整體工作環境的主觀性評估。
	Schuler(1987)	認為「QWL」是一個過程。他們關心工作對員工及組織效能的影響，以及員工參與組織決策和解決問題的過程。
	Tansuhaj et al (1991)	認為 QWL 是一個過程，在這個過程中組織內所有成員都能經開放且適當的溝通管道，表達個人對於有關影響員工本身職務及工作環境的意見；而這些意見將能提昇個人對於工作環境的滿意程度、參與程度及降低工作壓力。
	Mitchell & James (1992)	對有組織工會的公司而言，是指工會與管理階層對於促進員工參與組織日常決策的努力。
第三類： 強調方法與途徑	Guest(1979)	QWL 乃指一個組織由其成員共同決定其工作生活方式與做法，促使員工發揮最大潛能的過程。此過程主要假設為透過員工參與，可使員工內心產生滿足感，進而對組織產生承諾並驅策自己發揮最大潛能，完成組織分派的工作及達成組織目標。
	Hall&Goodale (1985)	QWL 是一種過程，利用它使員工參與和本身有關的事務，是一種改善工作環境和滿足員工個人需求的整體性改善計畫。
	Kirkman(1989)	QWL 意指在工作年歲中的生活品質，生活包括工作生活、休閒與家庭生活，同時也意指因工作(如工作機會、工作生活的期間、社區生活的型態等)和教育所影響的生活品質。
	Robbins(1988)	QWL 是指改善工作環境和滿足員工個人需求之整體性改善計畫。
	曹國雄(民 80)	QWL 計劃已成為工作生活品質的代名詞，如自主工作團隊、品管圈、工作豐富化等。
	王永大、孫本初 (民86)	QWL 是經由計畫性的組織變遷干預技術以改善組織效能與個別成員的福祉，增進員工在工作場所自由的一種持續的、動態的過程，期望增進生產力與滿足感。

資料來源：本研究參考陳家聲、樊景立(民89)，我國國人工作生活品質經驗之研究，  
管理評論19(1)，頁31-79彙編。

綜觀以上各個QWL的定義，可以發現雖然不盡相同，但大多數的定

義皆是採用較廣義的說法。不同的研究者因本身各自的研究旨趣，對於工作生活品質也有各種不同之定義(陳孟修，民87)，Sun(1988)認為QWL雖然有來自許多不同的定義，但是都有一般共同的目標，就是藉由QWL的活動來增進組織的生產力和提昇員工的福祉。不過，王永大、孫本初(民86)主張不能將QWL等同任何東西，也不能將所有有關組織發展或組織效能的努力都貼上QWL的標籤，但必須承認所有有助於提昇員工福祉與組織效能的活動，都是QWL運動可採行的方案。這樣的觀念似乎較為合情合理，也不至於過度陳述了QWL的正面意義，故本研究採用對QWL較廣泛的定義，承認各種有助於提昇員工福祉與組織效能的活動，都可視為QWL的範疇。除包含工作的內容與勞動條件外，實應再涵括工作的內外在人際關係、溝通、工作對休閒及家庭生活的影響以及其他工作之間的關係等(潘士銘，民87)。

### 2.2.3 工作生活品質的衡量構面

回顧國內外學者除了對工作生活品質的定義不同外，在QWL衡量指標的選擇上也存在著非常大的差異。表2.4中列舉了一些國內外學者用來衡量QWL的構面。從表2.4中可以發現有些研究者強調以技能多樣性、工作自主性和任務回饋性等工作性質為來衡量QWL；有些則重視工作中的成長機會、成就感、個人受重視、工作滿足感、工作環境、組織中的人際關係、組織內溝通、問題解決、薪資福利、工作保障或安定性等各種不同的屬性來反映QWL。

表2.4 國內外學者對工作生活品質之衡量構面彙整表

衡量構面 研究學者	工作環境	薪資獎金	升遷發展	訓練成長	工作性質	領導風格	同仁合作	企業形象	組織溝通	組織制度	組織文化	工作時量	工作尊榮	家庭影響	休閒生活	公平認知
Walton(1975)	○	○		○	○		○	○			○					○
Seashore(1975)	○				○					○	○		○	○	○	

Herrick & MacCoby(1976)	○	○	○	○	○	○			○	○						○
Taylor(1978)	○	○		○	○			○	○	○	○	○	○	○	○	○
Stein(1983)		○	○	○	○	○	○				○		○			
Albercht(1983)	○	○	○	○	○	○										○
Kalra & Ghosh(1984)	○	○	○		○	○	○			○	○	○	○			
Delomotte & Takezawa(1984)	○	○	○	○	○					○	○					○
Levine , Taylor & Davis(1984)			○	○	○	○				○		○				
Shamir & Salomon(1985)		○	○	○	○	○	○					○				○
Efraty & Sirgy(1990)		○			○		○			○						
Cascio(1998)	○	○			○	○			○		○		○			○
Codero, Farris & DiTomaso(1998)	○	○		○	○	○	○		○	○	○					
Ingelgard & Norrgren(2001)	○	○	○	○	○				○	○						
黃文賢(民 80)	○	○	○	○	○		○				○		○			○
行政院勞委會(民 82)	○	○		○			○	○	○	○		○		○	○	
歐陽玲(民 83)	○	○	○	○	○	○	○				○		○	○	○	○
陳彩(民 83)	○	○		○	○		○			○	○					
蔡蕙如(民 83)	○	○	○	○	○	○	○				○		○			
廖宗宏(民 84)	○	○	○	○	○	○				○	○	○		○		○
劉水抱(民 84)	○			○	○	○			○	○		○				
江秋蓮(民 84)	○	○		○	○	○	○	○	○			○	○	○		○
王永大、孫本初(民 85)	○	○		○	○		○			○	○		○	○		○
李彥廷(民 86)	○	○	○	○	○	○	○		○		○		○	○	○	
潘士銘(民 87)	○	○	○	○	○	○	○			○	○					
陳孟修(民 87)	○	○	○	○	○	○	○		○		○	○	○	○	○	○
徐于娟(民 87)	○	○		○	○	○	○		○					○		
賴明德(民 88)	○			○	○		○		○	○			○	○	○	
陳其懋(民 89)	○	○		○	○	○	○	○				○	○	○	○	○
陳家聲、樊景立(民 89)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○				
諸承明(民 90)	○	○	○	○	○							○			○	
楊麗華(民 90)	○	○	○	○		○	○	○					○			
陳美志(民 90)	○	○	○		○								○	○	○	
廖怡婉(民 91)	○	○		○	○		○			○		○	○	○		
篇數(總計 35)	31	31	20	31	33	20	23	8	12	15	20	14	17	14	10	14
本研究考量	○		○		○	○	○								○	○

資料來源：本研究修編自李祺菁(民90)，中原學報，29:4，頁351-359。

從表2.4可以發現，國內外學者所提出的工作生活品質衡量構面因研究對象及目的不同而有所差異，工作生活品質構面中諸如工作環境、福利（含薪資、獎金、及訓練）、升遷與發展、工作性質、領導風格、同仁合作及組織文化等七個項目被提及或採用的次數最多，其中薪資、福利、升遷與發展都已有法令規定，且水準在國人水平以上，較不為警察人員重視；單位同仁合作與組織文化之概念相近，可將其宏而觀之、合併討論；一般人在工作或生活各方面，不論是自尊心作祟，還是因應心理調適，對於公平認知的要求都相當高；國人生活水準提高，經常以休憩來調適工作壓力、增進家庭和諧，對於休閒生活的重視與日俱增；綜上，本研究以「上司領導方式」、「工作環境」、「同仁合作」、「工作性質」、「公平認知」及「休閒生活」等六個構面，來建立衡量警察人員工作生活品質的核心構面。

#### 2.2.4 工作生活品質之相關研究

##### 1.個人特質：

Wilcock & Wright(1991)針對加拿大紡織工業的五家企業員工進行研究，結果顯示：性別、員工年齡、服務年資、教育程度等會導致員工對於QWL的期望有顯著不同，並對於QWL的現況滿意度也會產生顯著差異。廖宗宏（民84）對刑事警察人員實證研究顯示人口統計變項（包含性別、學歷、年齡、服務年資、婚姻狀況）、工作特性（內外勤）與工作生活品質重視與滿意程度間存在顯著差異。且廖宗宏（民84）與潘士銘（民87）實證研究結果亦顯示人口統計變項、組織特性與工作生活品質效能（工作滿足、組織承諾及工作投入等）有顯著差異存在。工作生活品質乃員工個人與其工作環境交互影響下的產物，所以員工個人特質也是影響工作生活品質的重要一環。一般而言，個人特質包括年齡、教

育程度、職務、年資、工作類別及性別等，茲就相關的文獻研究簡述如下：

- (1) 年齡—方俊儒（民89）之研究發現，於大型會計事務所中年齡愈大的員工，其可能獲得更優越的升遷與薪資，故工作生活品質滿意度顯著高於年齡低的員工。陳美志（民90）之研究顯示，不同年齡之關務人員，在工作生活品質及其升遷考核、工作尊榮感、工作內容、工作環境、福利及工作保障等五項的知覺有顯著差異，即年齡高的關務人員之滿意度顯著高於年齡低的關務人員，但在工作與家庭休閒則無顯著差異。賴學仕（民90）的研究也指出，年齡與工作生活品質存有顯著的差異，主要是中年志工對於志願服務的工作，所存的期待與需求較少，而非中年的志工較為不在乎是否能繼續的學習或成長，而反映在工作生活品質的重視程度。張惠英（民91）之研究顯示，不同年齡之教師，在工作生活品質滿意度存有顯著差異，51歲以上的教師顯著高於其他各組的教師，而41歲~50歲的教師亦顯著高於40歲以下之兩組的教師。
- (2) 教育程度—依黃世忠（民91）的研究發現，中山科學研究院電子所員工的教育程度與工作生活品質滿意度，無顯著的差異。陳美志（民90）的研究顯示，教育程度為研究所之關務人員，在工作生活品質及其升遷考核、工作內容、工作環境、福利及工作保障的知覺顯著高於教育程度為高中之關務人員，但在工作尊榮感、工作與家庭休閒二項則無顯著差異。張惠英（民91）的研究指出，教育程度為專科（師專）之教師，在工作生活品質總層面、教學工作、工作環境、行政運作、進修研究等之滿意度顯著高於教育程度為一般大學之教師。賴義聲（民91）的研究也顯示，大學以上員工在生活保障的感

覺優於高中職以下的員工。

- (3) 職務—黃文賢(民80)的研究顯示，電子業基層員工，對工作生活品質需求強度，不因工作職務的不同而存有顯著差異。陳美志(民90)的研究發現，職務為主管之關務人員在工作生活品質的知覺顯著高於非主管之關務人員，顯示主管人員較非主管人員滿意於目前的工作生活品質。張惠英(民91)的研究也顯示，兼任主任或組長之教師，在工作生活品質層面呈現的滿意度是高於一般之教師。
- (4) 年資—廖宗宏(民84)之研究發現，服務年資高之刑事警察人員對工作生活品質的滿意度顯著高於服務年資低的刑事警察人員。潘士銘(民87)之研究指出，員工的服務年資與整體工作生活品質及工作生活品質的六個核心構面(工作成長升遷、薪酬、人際互動、生活保障、參與管理、環境支持)均無顯著的差異。賴學仕(民90)之研究指出，年資與工作生活品質有顯著的差異，其可能原因是，從事志工愈久因經驗的累積與不斷的摸索、成長與省思，因而對志工服務的需求重心，從工作的相關項目，轉而為工作的核心價值所致。張惠英(民91)之研究顯示，不同年資之教師，在工作生活品質的總層面、教學工作、工作環境、行政運作、進修研究、工作待遇等呈現著顯著的差異，即年資高之教師優於年資低之教師。
- (5) 工作類別—陳木成(民87)之研究發現，不同工作類別如技術類與非技術類的員工，對工作生活品質的知覺無顯著差異。陳美志(民90)之研究指出，擔任內勤的關務人員，對工作生活品質的滿意度顯著高於外勤的關務人員。張惠英(民91)研究發現，教師兼任主任或組長者，在工作生活品質總層面、教學工作、工作環境、行政運作、進修研究、工作待遇等皆有顯著差異，亦即高於一般的教



師。賴義聲（民91）之研究顯示，擔任主管的志工人員對工作生活品質之知覺是顯著優於非主管的志工人員。

（6）性別—林靜黛（民76）研究自動化對工廠員工QWL影響時，分析人口統計變項與QWL關係時發現：在大部分的QWL構面上，都是男性滿足大於女性；已婚者滿足大於未婚者；在年齡上，高年組較壯年組與青年組滿足；在職務上，中高階層管理者較直線作業員為滿足。潘士銘（民87）對台灣地區製造業、服務業及金融業實證研究顯示僅「性別」與工作生活品質重視與滿意程度間存在顯著差異。

## 2.工作生活品質與工作績效

工作生活品質的目標在產生更多迎合員工需求的機會，並發展員工與工作相關之潛能，同時使組織獲得更高的產量、較佳的生產品質及服務，甚至獲得更高的利潤等正向結果（王精文、賴明德，民89）。Hian & Einstein(1990)認為工作生活品質方案的兩大目標為改善工作條件及增進組織效能。江秋蓮(民84)對中、美、日三個國家的企業所實施的研究顯示，員工的工作生活品質與工作績效相關組合中，將因員工的個人屬性，而有所影響。May & Lau & Johnson（1999）以工作生活品質構面、員工滿意度、公司財務績效作關聯性實證研究，對美國最佳一百大公司與S&P 500公司作比較，發現1994、1998、1999年度工作生活品質和組織績效間有顯著的正相關。其認為公司提供給員工更多的安全保障、福利措施、獎賞將能提高員工的士氣進而對所有利害關係人產生財務績效的改進。連結人力資源管理實務，將能有效的增進員工滿意度的內容和程度，而不必直接降低勞工成本，才能改善財務績效。洪暄喻(民89)針對公務人員在實施週休二日後所做的研究顯示公務人員認為工作生活品質與個人工作績效及全體的工作績效具有高度正向相關性。楊麗華(民90)針對旅館

員工的研究發現員工工作生活品質滿意度對員工個人績效有正面影響；當員工對工作生活品質總滿意度越高者，其工作績效越好；其中在工作生活品質的變項中，又以工作性質、對公司的認同訓練與學習三項滿意度對工作績效具有顯著的正向影響。警察人員工作壓力大，若只顧一味追求工作績效，而致使與員警正常勤休失去平衡，導致員警工作彈性疲乏，工作生活品質低落，所欲追求績效目標，亦難達成。

## 2.3 工作投入

本節旨在探討工作投入的理論與相關研究。首先探討工作投入的定義，其次探討工作投入的理論模式，接著瞭解工作投入的測量，其後探討工作投入的相關研究

### 2.3.1 工作投入之定義

在個人生活經驗中，對於工作的投入（involvement）或疏離（alienation），確實深深影響生活品質。投入是指對工作職務的積極完成狀態，疏離則指個人對工作情境的喪失與脫離，投入與疏離是二種完全相反的狀態（Brown, 1996； Mauno, 2000）。當個人察覺一種特定的活動或情境可能滿足其顯著的心理需求（psychological needs）時會較投入（Kanungo, 1982）。對個人而言，工作提供內在回饋，如挑戰、多樣性、意義性等，最能使個人投入和滿足（Igbariaand Parasursman, 1994）。

根據Webber's (1975)大字典將「投入」解釋為一種注意力的集中(to occupy the attention of)，或是一種個人情感上之承諾(commitment oneself emotionally)。「投入」的概念最早是由Allport, G. W.在1947年所提出，他認為在工作情境中尋求自我以及他人的尊嚴，也正是投入於所參與工作的心理現象，並以「自我投入」(ego-involvement)作為此一探討之概念

架構。其後學者Dubin(1956)提出生活興趣重心(center life interest)的相關概念。從組織觀點而言，工作投入被視為活化(activate)員工動機(motivation)的關鍵；從個人觀點而言，工作投入被視為個人從工作獲得成長與滿足，及動機與目標導向(goal-directed)行為的關鍵。綜合言之，提高工作投入，使員工有效完成工作，讓工作成為一種充實、有意義的經驗，可以提昇組織效能及生產力(Brown, 1996)。

工作投入定義的相關討論如果依照意涵及年代的演變來區分，大致可以區分成早期、中期、與近期：

#### (一)早期定義(1970以前)

Lodahl and Kejner (1965)在研究中較早且正式地對工作投入(job involvement)這個名詞說明其定義和衡量方式。他們整合早期心理學的「自我投入」(Allport, 1943)以及社會學的「生活興趣重心」(Dubin, 1956)兩個概念在工作上的涵義，而提出兩種不同的概念。

- 1.工作投入是個人認同工作重要性的程度。
- 2.工作投入是根據個人自我尊嚴受個人在工作績效影響程度而定。

Vroom(1962)認為：當個人的自尊感覺會因績效良好而增加，因績效低落而下降時，工作投入的問題便由此產生。Lawler and Hall(1970)則認為，當個人知覺到工作績效可以使個人自尊需求(needs)獲得滿足，且工作績效可以由個人努力而獲得時，便會提高工作上的投入程度。

#### (二)中期定義(1970-1980s)

因為早期學者對工作投入定義常有混淆分歧的情形，Kanungo(1980)針對此種現象作了修正，他認為「個人投入某一特定工作」和「個人投入一般的工作」並不相同，前者代表的是個人對目前工作的信念，以及該工作可以滿足個人目前需求的程度，他稱之為「JI」(job involvement)，

後者是指一般工作的價值觀在個人生活中的重要程度，這會受個人過去的文化背景與社會化過程所影響，應該稱之為「WI」(work involvement)。因此，他認為工作投入的定義是：「個人心理認同其工作的認知與信念的狀態」。

### (三)近期定義(1980s-present)

Kanungo (1982) 的定義受到後續學者所採用，如 Paullay, Alliger, Stome, and Eugene (1994)便支持他的想法與區分「JI」、「WI」的概念，但是他們認為對一般工作的投入應該稱為工作中心(work centrality, WC)而非「WI」，因為早在Weber的「新教徒倫理」的概念便對此一概念有所揭示，在此之後，Dubin (1956)應用此一概念在「生活興趣中心」上，最後Paullay (1994)等學者才作出WC的結論。Paullay, Alliger, Stome, and Eugene (1994)等學者對WC的定義中表示：個人從家庭、朋友、宗教或文化中學習對工作價值的認知，並透過個人的經驗，認為工作是自己生活的重心之一。Brown & Leigh (1987)則認為，工作投入是個人從事於現在工作的程度，在目前工作環境下從事於「執行明確目標」的程度，以及工作在其生活中的重要程度。Paullay (1994)與梁進龍(民89)等學者認為如此分類將有助於解釋許多專業人員投入其專業活動(例如：外科醫師專注於「醫師」工作)，但卻不投入其工作環境(例如外科醫師對其工作群與醫院的投入)狀況。莊修田(民91)則認為，工作投入包括兩個層面，一為個體投入某項特定工作且熱心參與的程度，另一則是比較其他工作中個體對現行工作較為認同的心理狀態。

本研究之主題以警察人員在警察工作上之投入的表現或工作態度為研究範圍，因此對於投入的對象是屬於組織理論學者所提出的「工作投入」。綜觀以往學者對於工作投入之定義，因基於不同的理論及觀點而

對工作投入產生不同的解釋，茲歸納整理相關文獻，以表2.5 說明各相關學者對「工作投入」所做的定義：

表 2.5 工作投入的定義

第一類:工作投入是自我尊嚴的表現	
Lodahal and Kejner (1965)	1、工作投入是個人認同工作的重要程度，或是工作在個人自我印象(self-image)中重要性的程度。 2、工作投入是依個人自我尊嚴受個人在工作上的績效(self-esteem)影響程度而定。
Lawler and Hall (1970)	對工作投入之定義以不同的兩個概念來表示： 1、第一個定義可視為工作投入。 2、第二個定義可視為內生激勵(intrinsic motivation)。
Patchen (1970)	工作投入是當工作能提供個人滿足個人成就需求、歸屬感需求及自尊需求時，則個人會有較高的工作投入。
Saleh and Hosek (1976)	將工作投入的解釋與定義分為四類：1、個人的整個工作情境，在個人生活環境中所佔的重要性。2、工作上個人主動參與，以使個人的尊嚴、自主、自尊等需求，獲得滿足。3、個人認知到工作績效對個人自我尊嚴影響的程度。4、工作績效與自我概念一致的程度。
Rabinowitz and Hall (1977)	對工作投入提出兩個主要概念： 1、工作投入是績效與自尊所導致的結果。 2、工作投入是自我形象的一部份。
Reitz & Jewell (1979)	個體認為生活中工作所佔之重要性，同時影響工作表現及其他工作行為。
Robbins (1992)	工作投入是個體具有認同其職位，主動參與，而且認為他的工作績效對其自我價值感非常重要之程度。
Paullay, Alliger, & Stone Romero (1994)	工作投入可區分成工作重心及工作投入。其認為工作重心係指工作在個人生活中重要性的程度，且是個人社會化的結果。因此，不易隨著工作環境改變而改變，對於工作投入則定義為個人一心一意對待承諾，以及關心自己目前工作的情況。
David F. Elloy, James E. Everett, & W. Randolph Flynn (1995)	一.主動參與工作；二.將工作視為生命中興趣的核心；三.工作係其自我肯定 (self-esteem) 之核心。
嚴春財 (民 87)	工作投入是一種對工作的情感或態度，並從工作中獲得自我價值與尊嚴的歷程。
第二類:工作投入是生活重心	
Reitz & Jewell (1979)	個體認為生活中工作所佔之重要性，同時影響工作表現及其他工作行為。
Paullay, Alliger, & Stone Romero (1994)	工作投入可區分成工作重心及工作投入。其認為工作重心係指工作在個人生活中重要性的程度，且是個人社會化的結果。因此，不易隨著工作環境改變而改變，對於工作投

	入則定義為個人一心一意對待承諾，以及關心自己目前工作的情況。
第三類:工作投入是情境的函數	
Ruh, White, and Wood (1975)	工作投入是一種人格特質，其會受組織環境之影響。
Brown & Leigh (2000)	工作投入是個人從事於現在工作的程度，在目前工作環境下從事於「執行明確目標」的程度，以及工作在其生活中的重要程度。
第四類:工作投入是個人與情境的交互作用	
Blood and Hulin (1967)	工作投入是個人在工作以外的環境裡，個人特性社會化的結果，工作投入與清教徒倫理(protestant ethic)和中產階級規範(middle class norm)是屬於相類似的概念。
Farris (1971)	工作投入是個人與其工作環境交互作用的結果。
邱淑媛 (民 82)	一是將工作投入視為個人特質的一部分，另一則是將工作投入視為情境(包括社會文化情境與所處工作環境)與個人特質交互作用所行成的結果。
周惠民 (民 88)	運用自身的職能對工作認同、樂於、專注於自身工作，並對職圈及社區作有意義的參與，兼具心理狀態及工作狀態兩種特質
第五類:工作投入是一種心理認同	
Gorn & Kanungo (1980)	個體對工作參與程度及活動參與度，工作及其活動之心理認同。
Kanungo (1982)	工作投入是一種心理認同的認知或信念狀態。
Blau (1985)	個人視工作為生活興趣重心一個人心理認同於工作。
Shih (1991)	工作投入是指個體在心理上對工作的認同程度。
Paullay (1992)	工作投入是指個體在認知上對於目前所從事工作的專注、關心與努力程度。
莊修田 (民91)	工作投入包括兩個層面，一為個體投入某項特定工作且熱心參與的程度，另一則是比較其他工作中個體對現行工作較為認同的心理狀態。

資料來源：本研究整理

### 2.3.2 工作投入之理論模式

工作投入的理論模型歸納為三種：期望模型、機動性工作投入模型，以及綜合理論模型，以上三種分別簡述如下：

#### 1. 期望模型：

Vroom在1964年建立期望理論，其基本觀念認為個人所採取某一行動之傾向，受到兩個變數影響，一是該行動能不能產生所期望的後果，二

是該行動所產生之後果能提供多大的吸引力；前者Vroom 稱之為期望（expectancy），後者稱之為期望價值（valence）。期望理論假設人是認知的、理性的與經濟的，他會一直對環境訊息加以注意，並且作最佳及最有利的決策。Vroom的期望理論模型可用下列公式表示： $F=V \times E$ ，當個人對工作結果的價值感（V）及評估工作報酬滿足需求之可能性（E）均很高時，個人之工作投入程度才會高；若V、E 其中之一很低時，則個人之工作投入程度可能很低。但Campbell and Printchard(1976)對期望理論的基本假設提出批評，認為Vroom忽略了一般人思考方式或能力限制。

## 2.動機性工作投入：

Kanungo於1979年提出動機性架構(motivationframe)，整合過去學者對工作投入和疏離的看法，嘗試從個別行為與因果條件來解釋不同的投入模型。動機性架構的基本假設是從工作投入的認知狀況根源於過去社會化歷程以及工作環境滿足需求的潛力，當前的工作能滿足個人顯著的需求與期望時，個人便會對工作產生投入。亦即當工作能滿足個人需求和期望時，則產生工作投入；當工作不能滿足個人需求和期望時，則產生疏離；對工作的投入或疏離會產生不同的工作行為和態度。Mauno（2000）則認為工作投入受到個人過去社會化過程（如文化、組織和團體的規範）及工作環境能否滿足需求的可能性所影響，亦即個人工作投入的認知狀態根源於過去社會化的歷程和現在工作環境滿足需求的潛在能力。

## 3.Rabinowitz and Hall（1977）綜合性工作投入模型：

Rabinowitz and Hall綜合各種工作投入的文獻，將影響工作投入的因素歸納為以下三類：

（1）視工作投入為個人特質的因變數：個人特質包括人口統計變數如：

性別、年齡、年資、教育程度、婚姻狀況、服務年資、人格特質、工作價值觀、高層次需求強度及人格特質變相（A/B型性格、內外控性格、成就動機、工作價值觀）。

（2）視工作投入為工作環境作用下的產物：工作環境因素包括工作特性、領導者行為、決策參與、組織大小等。

（3）視工作投入為個人特質與工作情境因素交互作用而形成的，其交互作用產生的結果，包括工作滿意、滿足心理需求、肯定自我價值、績效、成就、個人成長、工作意義、離職率、角色衝突（role conflict）、角色不明確（role ambiguity）等。

### 2.3.3 工作投入之測量方法

綜覽有關文獻，學者在工作投入的測量上發展出許多量表，各量表所包含的概念構面亦有所區別，以下分別敘述之：

- 1.Lodahl and Kejner scale：Lodahl and Kejner 在1965 年將多種工作投入的概念，整合成兩種概念構面，發展為20 項工作投入操作性量表（Lodahl and Kejner scale），此量表最常被使用。其第一個構面是關於工作績效影響個人自尊的程度；第二個構面是個人心理認同他的工作，或工作在自我印象中的重要性（Brown, 1996）。
- 2.shortened versions consists of 6 items：在實務運用上，使用Lodahl and Kejner 量表的研究者大多使用包含6 項的短式修訂版量表（shortened versions consists of 6 items），其最能代表工作投入的心理認同層面（Brown, 1996）。
- 3.Saleh and Hosek scale：Saleh and Hosek（1976）提出一種包含多重構面的工作投入量表（Saleh and Hosek scale），此量表反映的四個構面為：工作是生活興趣的中心（work as a central life interest）、個人主動



參與工作的程度 (the extent of a person's active participation in the job)、工作績效與自尊的一致程度 (extent of performance - self-esteem contingency)、工作績效與自我概念的一致性 (consistency of job performance with the self concept)。

4. Kanungo's scale: Kanungo (1982) 提出的工作量表 (Kanungo's scale)，也普遍被使用，該量表把投入的概念視為心理認同的認知或信念的狀態，清楚定義理論的核心意義為個人認知的狀態，其理論架構最清晰。

本研究選用 Lodahl and Kejner (1965) 發展之 20 題量表配合警察術語加以修正。本量表並經 Saal (1972) 確認為目前研究工作投入此一概念最佳量表。

### 2.3.4 工作投入相關研究

#### 1. 個人特質與工作投入

工作投入是個人對工作的價值認知，同時也是工作者表現對自尊的影響程度，因此，個人特質的差異將直接衝擊個人對工作投入的程度。

(1) 年齡—Rabinowitz & Hall (1977) 的研究發現，年齡越大工作越投入 (邱奕光，民91；莊惠敏，民91)，這可能是基於榮譽感、工作認同以及現任職位較高，而對工作具有較重的責任關係。莊修田 (民91) 的研究發現，卅歲以下的設計師工作投入程度最低，其可能是工作經驗不足、專業技能未臻成熟、收入較無保障、工作壓力大等原因，而導致他們對工作投入熱忱降低。楊文友 (民91) 以警察人員為研究對象，認為工作投入會因年齡不同而有所差異，年齡愈高者，工作投入也愈高。

(2) 教育程度—黃英忠與黃瓊慧 (民86) 以高雄地區從事製造業與服務業的中年職業婦女為研究對象發現，教育程度高低與工作投入程度

呈顯著的正相關。陳盈成（民90）研究卻認為，工作投入程度並不因教育程度之不同而有顯著差異。楊文友（民91）以警察人員為研究對象，其認為工作投入會因為教育程度不同而有非常顯著差異，警專專科警員班與警察大學畢業者之工作投入有顯著差異，而警專甲種警員班與警專專科班及警大畢業生較無顯著差異。

- (3) 職務—趙美鈴（民87）研究發現，擔任主任或組長的國小已婚女教師教師們在工作投入的熱忱上往往高於科任教師。而蔡崑源（民89）的研究指出，工程師由於學有專長，對未來會有較高期許，所以在工作願景及敬業精神方面也較為重視，因此對工作投入程度明顯高於其他職務之員工。
- (4) 工作類別—唐大鈞（民89）研究發現，管理類員工工作投入程度，顯著高於非管理類之員工。趙美鈴（民87）發現國小已婚女教師中，級任教師工作熱忱優於科任教師，這可能是科任教師無行政職權、行政加給及對班級的管理權，所以對工作較不投入。
- (5) 年資—Wagner於1987年的研究發現，在職年資與工作投入有曲線關係，工作投入隨在職年資之增加而提昇，直到中年生涯階段，而後於長期任職中漸漸減少；此外，Raelin於1985年的研究亦發現，生涯階段與工作投入有一種接進曲線的關係，工作投入在生涯早期及晚期較高，而在中年生涯階段降低（Igarria & Parasuraman, 1994）。黃英忠與黃瓊慧（民86）研究卻發現，工作年資的多寡與工作投入的程度無顯著差異。莊修田（民91）研究指出，業界經驗較資淺的室內設計工作者，其工作投入程度顯著低於業界經驗資深的室內設計工作者。莊博貴（民91）研究指出，台灣員工工作年資較高者，其工作投入程度高於工作年資為較低的員工。楊文友（民91）以警

察人員為研究對象，認為工作年資對工作投入有非常顯著之差異，年資相近較不明顯，年資相差越多越顯著。

(6) 性別—Singh (1994) 針對印度都會城市中196位業務經理研究發現，女性在工作投入上的表現優於男性。Mauno (2000) 研究發現男性在工作投入上優於女性，男性員工對工作有較高的興趣與需求，投注較高的投入在工作中，其依兩性角色理論 (dual-role theory)，認為女性需兼負工作與家庭角色，為配合家庭需要，而投注比男性較低的工作投入。康思平 (民90) 的研究亦發現，性別對工作士氣有影響，男性在整體工作士氣、組織認同、工作投入、團隊精神向度上，均顯著高於女性。

## 2. 工作投入與工作生活品質

Kanungo and Misra 於1988年的研究指出，成長 (growth)、成就 (achievement)、自主性 (autonomy) 與工作投入有較高的相關。Mauno (2000) 認為工作投入是工作成果 (work outcomes) 的前提，高度工作投入的個人通常比較滿意他的工作；然而高度的工作投入則會導致壓力 (stress)、焦慮 (anxiety)、健康疾病 (health complaints)。Efraty & Sirgy (1990) 曾以美國某大城市八個老人機構的219 位服務人員為研究對象研究發現，工作生活品質與組織認同、工作滿足、工作投入、工作努力、工作績效呈正相關。而李青芬 (民84) 認為，高度工作投入的員工，非常認同且在意他們所從事的工作，相對的較不在乎工作成果的好壞，而高度工作投入的人，對他所從事的工作也有高標的道德心與責任感。陳美志 (民90) 認為，員工對於整體的工作生活品質的知覺程度越高，則越能全心全力的投入工作。而陳家聲與樊景立 (民89)、廖宗宏 (民84)、潘士銘 (民87) 及陳孟修 (民87) 等人研究指出，工作生活品質知覺較

高的員工，將會有較高的工作投入。綜研上述文獻，可發現多數研究認為工作生活品質的滿意度與員工對其工作所投入的心力呈正相關。

### 3.工作投入與工作績效

陳孟修（民87）針對零售業員工所做的研究發現，具有較高的組織承諾的員工，將會有較高的工作投入，惟員工的組織承諾程度對工作績效並沒有顯著的影響效果。Robert T. Keller（1997）對四個產業532個科學家及工程師的研究發現：科學家與工程師之組織承諾與工作績效並無顯著相關，但工作投入與工作績效則有顯著相關；同一研究顯示，工作投入與工作績效之相關程度，高於工作滿足或組織承諾與工作績效之相關。

## 2.4 工作績效

### 2.4.1 工作績效的定義

長久以來，績效的增進一直是組織所強調的核心工作，而對於如何增進績效，過去的學者也分別從不同的角度加以研討。績效(Performance)一詞在字面上的意義是指「表現的程度」，但在管理學上的激勵理論中，則將之解釋為「一個員工完成一件工作」（劉明德，民82）。Byars & Rue（1994）則認為績效是員工工作任務實現的程度，它反應出員工實現工作需求的程度，因此，績效可用來衡量員工目前工作的表現情況。而在組織行為上，績效指的是「效率（efficiency）、效能（effectiveness）與效力（efficacy）三方面的整體表現」。所謂工作績效（Job performance）是指「工作中的個人或團體所表現之任務達成的質與量」（Schermerhorn, 1999）。

在一般研究者眼中，工作績效通常被視為組織行為之重要依變項，以為升遷、資遣、獎懲、考核及調薪等管理措施之控制目的，同時作為

滿足員工自我需求、自我實現及結合個人、組織目標之規劃目的。但是研究對象不同，組織目標及組織結構隨之改變，研究構面亦不同，因而所作定義亦有差異。總之，不論是領導行為、組織設計、組織文化、流程改造或員工激勵，其最終目的就是為了藉此有效改善或激勵工作績效，進而提高組織績效。茲就工作績效之定義彙整如表 2.6 所示。

表 2.6 工作績效定義之彙整

研究者	年代	定義
Porter & Lawler	1968	認為工作績效的構面是績效的量、績效的質、對工作盡力的程度所組成。
Downs & Moscinski	1979	在研究中指出，一般大型的組織中常會使用以下因素來評定工作績效：工作量、工作質、工作知識、人際溝通能力、規劃能力、組織能力、領導能力、目標設定、判斷、發展潛力、團隊能力、創新、動機與個人特徵等。
French & Seward	1983	工作績效是指一項行動方案達成目標的程度。
Hall & Goodale	1986	認為工作績效是一種員工從事自己工作的方法，員工自己學習安排時間、技術、技巧，和其他人互動服從上級領導。
Schermerhorn	1989	工作績效=能力×支持×努力 良好的工作績效，基本上是由於組織的人力資源有能力完成工作，願意付出必要的努力，且有適當的支持。其中之能力位居首位。
Campbell	1990	組織成員完成組織所期望、規定或正式化的角色需求時，所表現的行為。
Byars & Rue	1994	工作績效是指員工努力的淨效果，它受到員工的能力與角色(或任務)知覺的影響。此意謂著，特定求情況的績效可視為努力、能力和角色知覺間相互關係結果。
Gomez-mejia et al	1995	工作績效=能力×推動力 強調推動力的重要性。
Motowidlo & Borman	1997	認為工作績效是具行為性、事件性、可評價性及多面性的，係指員工在一標準時間內於組織中不連續行為事件的總值，是被用來驅動預設變數發展及有效的動力。
蘇義祥	民 88	工作績效是指一個人的工作貢獻之價值、工作之品質或數量，亦即員工的生產力，當員工之生產力高時，表示組織之整體經營績效高。
林澄貴	民 90	工作績效是指員工在某特定期間內，執行工作時所達成結果的紀錄或達成目標的效益(如生產力)。

資料來源：本研究整理自陳昭儒(民 92)，工作動機、工作投入與工作績效之關聯性研究-以某鋼鐵公司 KT 廠為例，國立中正大學企管研究所碩士論文。

## 2.4.2 工作績效衡量構面

工作績效因為必須提供員工或企業矯正偏差的訊息，所以必須經過評量之後才能運用。Katz & Kzhan (1987) 在工作績效類型方面，提出「角色行為理論」，將工作績效分為角色內行為 (in-role behavior) 及角色外行為 (extra-role behavior)。角色內行為常與工作報酬或前程發展產生關聯；至於角色外行為涵蓋層面較廣，可以視為一種員工自由心證的行為或表現，其概念相當於組織公民行為 (organizational citizenship behaviors) 或社會贊同行為 (prosocial behaviors)。

Gatewood & Feild (1998) 提到，績效衡量的項目主要分為四種類型，第一種就是生產性資料，例如產出數量或品質。第二種是人力資源資料，例如員工的缺席及離職狀況。第三種績效衡量項目是指訓練有效性，衡量的方式是利用測驗或模擬情境來評估接受訓練的員工績效是否有提昇。第四種是利用主管或同儕對員工的績效表現提出判斷性的評估。Robbins (1998) 另外將工作績效衡量項目分做三類，第一類是指「員工的工作成果」，第二類是「員工的工作行為」，第三類是指「員工特質」，這一類指標包含「好的態度」、「可依賴的」、「合作的」、「有自信的」、「富有經驗的」等等。

Borman & Motowidlo (1993) 依據 Campbell (1990) 研究架構，將工作績效衡量構面分為任務績效 (task performance) 及情境績效 (contextual performance) 二種。Motowidlo & Van Scotter (1994) 亦認為任務績效係指個人工作上的結果，而此結果直接關聯組織期望或設定的任務，其判斷準則在於是否合乎正式角色的要求。因此，任務績效之概念類似角色內行為，直接影響組織的技術核心效能，一般績效評估主要針對任務績效進行衡量。

以警察系統而言，一般勤務以治安（刑事偵查）及交通（交通稽查）為主，績效衡量通常以此為準據，概念類似角色內行為。至於情境績效並不直接支持組織的技術核心效能，相對地比較支持一般性組織的、社會的及心理的環境，而此環境則是技術核心運作的背景，如以角色外行為概念而言，情境績效不是透過組織內部的正式系統控制（如升遷制度、薪資管理系統），而是發自內心的互惠、回報及樂於助人等其他因素所激勵之行為。以往警察組織對於情境績效較不認同，因情境績效經常無法量化，即使勉強予以量化，亦不知如何與任務績效作對比，無法作為績效評估之準據。但近年來警察績效評估已逐漸將為民服務及犯罪預防等情境式工作，納入績效評估之項目，且其概念亦逐漸由角色外行為，轉變為角色內行為，由組織的正式系統控制，亦為人員升遷之重要依據。

本研究對工作績效衡量方式，係採用 Cascio（1991）衡量績效方法中的主觀衡量，由研究者依目前員警工作項目及執行現況，以目前警察機關對員警績效評量方式，自訂工作績效量表，由受測者採自評方式評估個人的工作表現。

### 2.4.3 工作績效的評估

「績效評估」一般英文常以「Performance Appraisal」、「Performance Assesment」、「Performance Evaluation」、「Performance Measurement」來表示，用來表示一企業有系統的評估員工個人之工作績效與其發展潛力。績效評估之本質應為管理活動之控制（control）功能，許士軍（民89）則認為績效評估具有二個積極作用因素，一為建立績效評估標準（performance measurement criteria），另一則為激勵（incentives）手段之利用。前者之選擇，顯示行為者所應努力的方向或標的；後者之提供，則是賦予行為者努力的動機或力量。因此，工作績效評估的主要目的，

在於建立激勵制度。有關工作績效評估的標準，Campbell（1970）曾提出十九種歸納績效的標準，最常用的五種分別是生產力、無形績效、員工滿足、利潤或投資報酬率、員工流動率。Demirag（1987）以英國多國籍企業為研究對象發現，英國多國籍企業在考核駐外經理人員的績效除獲利率外，對於非財務準則之績效亦應給予重視。趙必孝（民89）將工作績效之評估項目分為財務績效與主觀人力資源績效。黃英忠（民86）則指出績效評估之測量工具需包含四個部份：

- 1.信度－績效的分數需具一致性，以避免產生誤差
- 2.效度－評估結果應力求反應實際之工作成果
- 3.公平性－所評估之分數不受個人特徵之影響
- 4.簡便性－評估項目及分數處理必須簡便

關於績效評估方法，有以下幾種（鄭瀛川，民86；吳秉恩，民88；顏碧仁，民91）：

- 1.員工與員工比較法：為相對的績效評估方法。
  - （1）個人排序法（Individual Ranking）。
  - （2）配對比較法（Paired Comparison）。
  - （3）強迫式分配（Forced Distribution）。
  - （4）成組比較（Group Comparison）。
- 2.員工與標準比較法：為絕對的標準法採用的方法。
  - （1）圖形尺度法（Graphic Rating Scale）。
  - （2）清單評估（Checklist Appraisal）。
  - （3）特殊事件法（Critical Incident Technique）。
  - （4）加註行為平等尺度法（Behavior Anchored Rating Scale; BARS）。
  - （5）目標管理法（Management By Objectives; MBO）。



(6) 全方位評估法 (360° Rating Method)。

績效評估的方式會因企業屬性不同，採用的方法各異。一般而言，大多數機構會採用一種以上的方法以求客觀。

#### 2.4.4 警察專案工作績效

警察機關為達成維護社會秩序、保障人民生命財產安全之工作目標，均會依社會治安狀況推動各種專案工作，並訂定績效評比制度，擬定工作目標作為所有警察單位努力的方向。由於警察機關之績效評比制度是用來評核警察工作狀況之唯一指標，警察組織的工作目標能否達成，繫乎於合理公平的評核制度，然而，學者許春金（民83年）於行政學術與警政實務研討會中發表之「社會治安與刑事偵防績效關係之研究—兼論未來警政之導向」一文中指出：「我國現行偵防績效評比辦法，只重視偵破，不重視預防，且不具科學性、合理性及公平性。」，點出了警察機關現有的績效評估制度實有可議之處，其只注重於刑事偵查績效之評估模式不但無法成為導引警察未來的燈塔，反而成為阻礙警察發展的暗礁。以往警察機關績效評比制度規定，刑事績效為衡量工作的唯一標準，也就是說，不管員警勤務如何落實、業務如何認真推行，只要沒有刑事績效，便只能在績效評比制度中敬陪末座。如此評估制度能否真正衡量警察機關績效良窳，或是其對警察工作認真與否又能反映出多少真實性，實有待商榷。

學者楊永年（民86年）從警察組織策略、組織運作過程與組織目標三個層面探討分析警察組織績效，發現警察工作包含許多難以測量之績效項目。吳麗珍（民87年）則認為警察全面績效評估至少應有「計畫產出及影響」、「受服務對象的感受」與「員工服務的工作品質及滿足感」之三方面評估，才能展現組織的真實績效。近年來，我國警察機關績效

評比制度已逐漸轉化，將過去認為無法量化的犯罪預防、為民服務及民眾滿意等項目，納入各項專案工作之評比項目，使警察工作能更全面重視各類警察勤業務之推行，讓警察工作績效更趨於真實、更合乎社會期待，對於警察工作效能之提昇裨益良多。

91年7月行政院指示內政部函請各縣市政府推行「提升國家治安維護力」專案，其考核項目包括：客觀治安指標為掃蕩暴力犯罪危害及檢肅竊盜案件，由各縣市警察局負責辦理，主觀治安指標部分以民眾治安滿意度為衡量標的，由行政院研究發展考核委員會負責辦理，已初步將民眾滿意度納入評比；內政部警政署推行「維安專案執行計畫」，專案評比項目為：持續強化執行「雷霆專案」、強力掃蕩治安亂源、提升預防犯罪功能、嚴密部署勤務、提高見警率，已將預防犯罪工作成效量化，並納為評比項目；內政部警政署推行「有效維護社會治安行動方案」，評核項目計有：掃除黑道、查緝槍械、肅清毒品、偵處暴力、檢肅竊盜及保護婦幼等六項，行動指標則增加提升民眾治安滿意度一項，工作達成率則以評核期間各項工作績效總分（一般配分+專案加分）除以各單位90至92年平均每六個月之得分計算，已婚考量各縣市地區特性之差異，採取「自己跟自己比」人性化之評核方式；93年春安工作，評核項目計有：1. 強化犯罪偵防，平安歡渡春節、2. 加強指揮疏導、一路順暢返鄉、3. 提供愛心關懷、全心為您服務。評比項目除包含前述民眾滿意度及預防犯罪項目外，更將為民服務工作正式列為工作績效評核項目。警察工作績效評核制度漸趨人性化，越趨近實際面，更能發揮應有的警察勤務效能，使員警了解工作及努力方向、維持工作士氣、有效激勵員警及建立優質警察政策，對於警察工作之推動及警察形象之提昇均有相當大的助益。

#### 2.4.5 工作績效的相關研究

回顧過去對於個人因素影響工作績效的研究不多，而且實證結果並不一致，但是有些研究指出性別、年齡、婚姻、教育程度、年資等對工作績效的解釋力非常低，表示個人因素並非員工工作績效差異的主要原因。因此，不易藉由個人因素掌握工作績效狀態，必須配合其他因素之交互作用，亦即重視並規劃優質人力資源管理系統，才能提高工作績效。

Deming (1986) 認為工作績效是管理系統因素所造成的，一般管理學者所慣用的管理措施是基於一種錯誤的假設；傳統管理者通常假設工作績效是由個人因素所造成，因而要求工作者對自己的工作結果負責，導致績效考核方式不當。同時認為這種假設不具公平性，因為工作者沒有足夠的資源或權利改變管理系統，所以主張最高管理者才是真正必須負責的人。因此，許多學者轉而調整傳統人力資源管理對工作績效之假設，同時探討個人因素導向與系統因素導向的比較或整合問題 (Dobbins et al, 1991；Waldman, 1994；余德成，民 85)。

余德成 (民 85) 針對品質管理人性面系統因素對工作績效之影響研究結果，認為基於工作績效的特殊性質，工作績效之研究不能忽視系統導向與個人導向因素同時產生作用的問題。有些學者甚至認為個人差異因素只能解釋部分工作績效的變異，其他影響工作績效的因素尚有組織結構及管理系統等因素，乃至組織的各種外部因素均有可能影響工作績效，在某些情況下，這些因素的影響效果，甚至超過個人因素所能解釋的部分 (Zucker, 1977；Pfeffer & Salancik, 1978；Deming, 1986；Waldman, 1994)。李黛華 (民 91) 的研究發現，教育行政人員面臨教育改革壓力，致使工作績效表現程度不佳，其覺知教改壓力與工作績效有顯著正相關；較高工作投入的行政人員，其工作投入情形最能預測其績效表現。

### 第三章 研究方法

本章首先提出本研究之研究架構，次第依序說明研究假設、變項操作型定義、問卷設計、樣本設計與資料蒐集及統計分析方法。

#### 3.1 研究架構

本研究根據研究動機、研究目的及相關文獻探討、整理、分析結果，提出研究架構圖。本研究架構以「工作投入」及「工作生活品質」為自變項；「勤務規劃型態」及「勤務規畫員警認知」為干擾變項；「工作績效」為依變項，進行各變項間之相互關係研究。其研究架構及相關子構面如圖 3.1 所示。

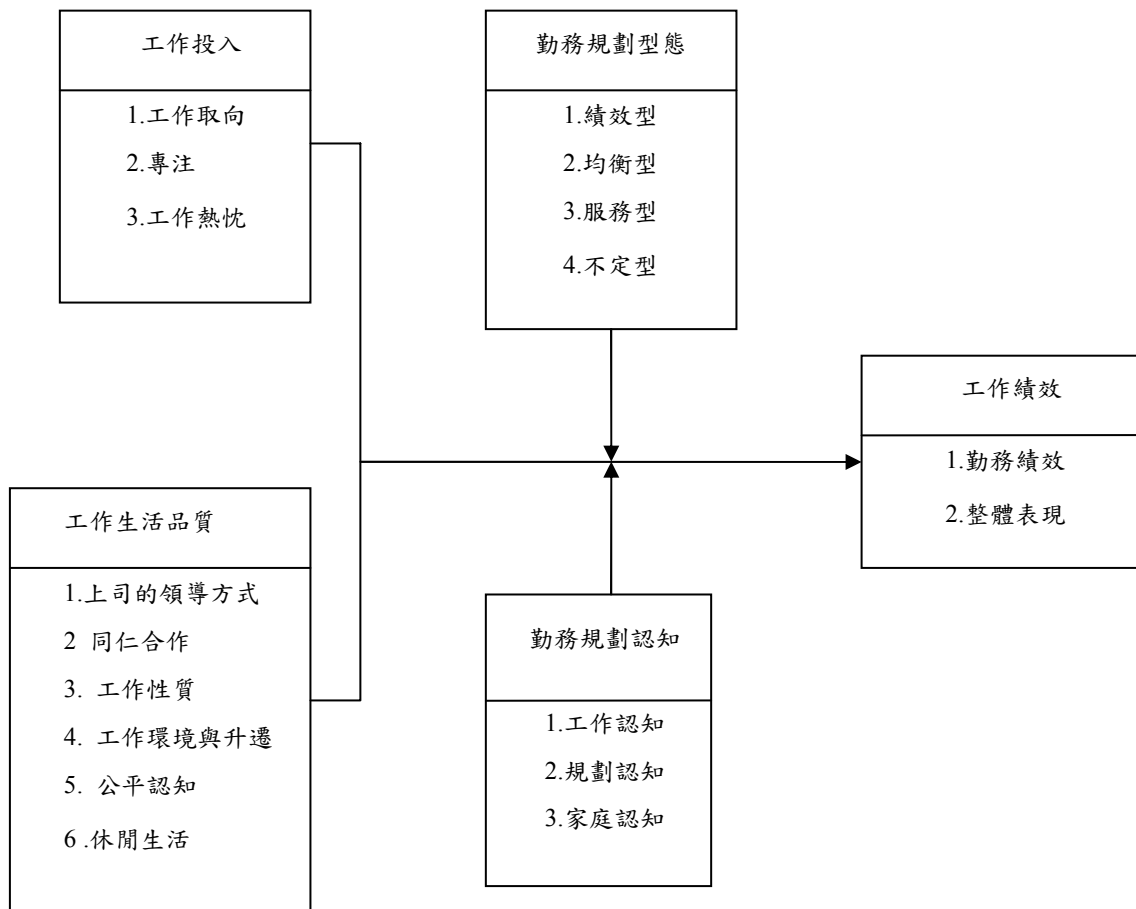


圖 3.1 研究架構及相關子構面  
資料來源：本研究整理

## 3.2 研究假設

警察機關每每依據上級任務要求及轄區狀況規畫各項勤務，由各級員警據以執行，同一單位一樣的規劃並由同一群人執行，但工作績效卻經常出現差異性；各地發生重大刑案，所轄之分局、分駐（派出）所均有依規定加強編排防制性勤務，以遏制該類案件持續發生，但防制效果亦未見明顯，類似重大刑案依然繼續發生。警察機關既已針對易犯罪時地規劃防制勤務，惟仍未達預期成效，若不是規劃欠周密，就是執行出現問題，顯見警察勤務之規劃、執行與執勤員警工作投入程度必有某種相關性。長久以來，警察機關不論是配合治安政策需要，或因應轄區治安狀況，都會以加強警察勤務規劃作為因應，並藉此提昇工作績效，達到維護社會治安之目標。因此，本研究推論勤務規劃對於工作績效應有顯著相關。又警察外勤單位勤務規劃為全天候輪替制，若以日勤、夜勤或深夜勤三種時段勤務編排分別視之，各時段執勤人員之體力、情緒及家庭需求都不一樣，連帶影響到勤務執行之有效性。Efraty & Sirgy(1990)曾以美國某大城市八個老人機構的 219 位服務人員為研究對象研究發現，工作生活品質與組織認同、工作滿足、工作投入、工作努力、工作績效呈正相關。陳孟修（民 87）認為工作投入在員工的生產力、需求、工作生品質三者之間扮演著一個連結性質的重要角色。陳美志（民 90）認為，員工對於整體的工作生活品質的知覺程度越高，則越能全心全力的投入工作。綜上，本研究認為勤務規劃型態對於工作生活品質及工作投入對於工作績效間應有干擾影響關係。因此本研究提出以下研究假設：

H1：勤務規畫型態對工作投入與工作績效間有干擾效果。

H2：勤務規畫型態對工作生活品質與工作績效間有干擾效果。

勤務規劃型態乃員警工作執行之類別；而勤務規劃員警認知係一種

員警對勤務規劃對於工作及家庭上影響的心理感受，不論是勤務規劃上的工作類別或心理狀態，在在影響員警對於警察工作上的執行及表現。警察勤務規劃常因主官領導、人員訓練、講習、休假及轄區狀況而有所變化、調整，同樣地，亦因警察勤務規劃，而影響到員警的工作性質、訓練、發展、休憩及家庭生活等，當然對員警心理上之認知影響亦相當大，因此，本研究認為勤務規劃員警認知對於工作生活品質、工作投入及工作績效亦應有正向影響關係，本研究提出以下研究假設：

H3：勤務規畫員警認知對工作投入與工作績效有干擾效果。

H4：勤務規畫員警認知對工作生活品質與工作績效有干擾效果。

### 3.3 變項操作型定義

本節將就研究架構之各個變項依序進行操作型定義，同時說明每個變項之子構面。

#### 1.工作投入

Kanungo (1982) 指出，工作投入是個體在社會化的過程中所形成的一種工作倫理，也是個體對工作價值觀的認知，屬於多層面的工作態度，故工作投入是個人認知需求被滿足的結果。本研究對工作投入的定義為「個人一心一意對待、承諾以及關心自己目前工作的程度，即個人對工作所持的一種價值認知。」

#### 2.工作生活品質

工作生活品質是一種主觀經驗與感受、將工作生活品質視為一種理念或價值觀、強調工作生活品質包括了一系列提昇工作生活品質的方法、方案或途徑等三類(Hackman & Suttle, 1977; Guest, 1979; Cummings & Huse, 1985; Efraty & Sirgy, 1990)。而本研究操作性定義：員警在工作生活中，個人許多重要需求能夠被滿足的程度，包含個人、工作及警察

機關三個層面知覺與實體部份，以促使員警發揮最大潛能，完成單位分派的工作及達成警察機關任務的過程與方法。

### 3. 勤務規劃型態

儘管許多人對於警察所應扮演的角色與所應擔負的功能可能有不同意見；惟多數民主國家之警察所擔負的功能，仍不外乎以打擊犯罪、服務民眾及交通整理為主。因此，警察勤務運作可分為打擊犯罪模式及服務民眾模式。警察勤務可分為動態及靜態二種，巡邏、臨檢、交通稽查及路檢等勤務是為動態，較有機會在勤務中獲致工作績效（刑事及交通）；值班、守望、勤區查察及備勤等勤務係屬靜態，勤務中較有為民服務、政令宣導及了解民瘼的機會，二者勤務功能完全不同，端賴執行人員任務要求。所以警察勤務規畫在考量勤務性質之編配、管理階層理想之發揮及治安政策之達成下，大致可將警察勤務型態劃分為以下四種：績效型、均衡型、服務型及不定型，此亦為本研究所引用。

### 4. 勤務規劃認知

「認知」在心理學上係指個體經由意識活動而對事物產生認識與理解的心理歷程，包括回憶、編碼、訊息處理、創造性思考、批判性思考、做決定概念化等要素，亦即是作為部份，認知運思在尋求一個結果，亦即認知係直接處理及獲得資料、經驗、思想與知覺相關訊息。認知程度的高低，對於行為的影響相當大。警察機關因應治安政策及轄區狀況而為勤務規劃，但勤務規劃再周密，若未考量執行人員之工作態度及其對勤務規劃之看法等因素，勤務規劃之有效性將大打折扣，不但無法達到預期之治安目標，甚至會產生反效果；若有妥善且適切之規劃作為，即能有效運用現有之警力，並兼顧員警體力之調節、勤休合宜之勤務方式，編排日夜不間斷及綿密之勤務，發揮勤務執行之實際功效。勤務規畫認

知即是指員警在執行各項勤務時所抱持的心理歷程，包括警察勤務規畫對工作影響的認知、勤務規畫品質及家庭影響的認知等三方面，因執行人員的心理歷程左右著其生理反應，連帶影響工作之執行與任務之遂行，在勤務規畫執行上，不能不詳予考量。

## 5.工作績效

工作績效通常被研究學者將其作為組織行為之重要依變項，以為升遷、獎懲、考核及調薪等管理措施之控制目的，因此，本研究參採林澄貴（民 90）觀點，將其定義為：「工作績效是指員警在某特定期間內，執行工作時所達成目標的效益」，並以勤務績效及整體績效等二個子構面，為其衡量指標。所謂「勤務績效」係指員警執勤時獲致之各項績效結果，而此結果直接關聯警察勤務規劃之有效性或執勤員警工作投入之狀況；至於「整體表現」係指員警於一段時間內之各項工作表現，包含各種勤業務之實施結果，因此，整體表現較能詮釋員警面臨各種影響工作表現之因素，會獲致何種相關工作績效。

## 3.4 問卷設計

### 3.4.1 量表來源

本研究之變項採用問卷調查法加以衡量，其問卷係經文獻回顧結果，參考相關實證研究，同時徵詢現職警察人員意見，並與指導教授討論後擬定問卷初稿，然後先請嘉義縣警察局直屬隊、民雄分局及嘉義市警察局第一分局八十名員警作問卷預試，再與指導教授討論、修正定稿，最後對台灣警察專科學校專科警員班第廿一期乙組進修學員四八〇名及中央警察大學警佐班第卅五期學員二二〇名（來自不同警察機關之現職人員）進行正式問卷調查。本研究之問卷計分六部分，第一部分為「工作投入作為量表」、第二部分為「工作生活品質量表」、第三部分為「勤



務規劃型態量表」、第四部分為「勤務規劃認知量表」、第五部分為「工作績效量表」、第六部分為「個人基本資料」。茲將量表來源及問卷修正內容分別列如表 3.1 及表 3.2 所示。

表 3.1 量表來源及相關構面

構面	來源	子構面及題數
工作投入	本研究選用 Lodahl and Kejner (1965)發展之 20 題量表配合警察術語加以修正。本量表並經 Saal 確認為目前研究工作投入此一概念最佳量表。	三個子構面： 1.生活即工作 2.工作投入 3.毫不費力的專注 問項：20 題
工作生活品質	採用中華民國 91 年 5 月 16 日朱艷芳、廖國鋒博士指導國防大學國防管理學院資源管理研究所研究生蔡明輝「工作生活品質、工作生活品質效能與離職傾向關聯性之實證研究」量表修編而成。	八個子構面： 1.工作環境 2.工作待遇與發展 3.工作性質 4.上司的領導方式 5.同仁合作 6.家庭因素 7.公平認知 8.休憩 問項：40 題
勤務規劃型態	本研究研編。	以勤務規劃型態為單一構面 問項：6 題
勤務規劃認知	本研究研編。	三個子構面： 1.工作影響認知 2.規畫品質認知 3.家庭影響認知 問項：28 題
工作績效	本研究研編。	二個子構面： 1.勤務績效 2.整體績效 問項：7 題

資料來源：本研究整理

表 3.2 預試問卷修正內容對照表

構面	問卷初稿	修正後正式問卷
工作生活品質	38.以我負擔的職責，公司給付的報酬是公平的 39.以我目前的資歷，公司給付的報酬是公平的 40.以我工作的努力，公司給付的報酬是公平的	38.以我負擔的職責，機關給付的報酬是公平的 39.以我目前的資歷，機關給付的報酬是公平的 40.以我工作的努力，機關給付的報酬是公平的
勤務規畫型態	2.每日勤區勤查 <input type="checkbox"/> 25小時以下 <input type="checkbox"/> 25~30小時 <input type="checkbox"/> 35小時以上 <input type="checkbox"/> 不一定 3.每日守望 <input type="checkbox"/> 8小時以下 <input type="checkbox"/> 8~12小時 <input type="checkbox"/> 12小時以上 <input type="checkbox"/> 不一定 5.其他（如機動派出所.護鈔.護童.清道.交整等服務性專案工作） 每日 <input type="checkbox"/> 4小時以下 <input type="checkbox"/> 4~8小時 <input type="checkbox"/> 8小時以上 <input type="checkbox"/> 不一定 3.勤查 <input type="checkbox"/> 2小時(含以下) <input type="checkbox"/> 4小時 <input type="checkbox"/> 4小時以上 <input type="checkbox"/> 不一定 4.守望（如金融機構守望或駐地暗崗等）： <input type="checkbox"/> 2小時(含以下) <input type="checkbox"/> 4小時 <input type="checkbox"/> 4小時以上 <input type="checkbox"/> 不一定	刪除（問項經卡方檢定後得知，其與勤務規畫型態同質性高，無法作衡量依據）
勤務規劃認知	9.我或同事曾因勤務規劃欠妥而刑事績效不彰 22.我常因勤務規劃感到工作雀躍	刪除（問項因素負荷量過低）
工作績效	5.最常在何種勤務項目中獲致工作績效（刑事或交通等）： <input type="checkbox"/> 交通整理 <input type="checkbox"/> 勤查 <input type="checkbox"/> 守望 <input type="checkbox"/> 備勤 <input type="checkbox"/> 巡邏 <input type="checkbox"/> 專案（臨檢）	刪除（問項無法量化衡量）

資料來源：本研究整理

### 3.4.2 量表問項

本研究之問卷所用量表，如上所述係由工作投入、工作生活品質、勤務規劃、員警態度及工作績效量表組成，茲就各該量表之問項內容及計分方式分述如下：

#### 1.工作投入量表

##### (1) 量表內容

本研究選用 Lodahl and Kejner(1965)發展之廿題量表，配合警察術語加以修正而成。本量表計有三個構面、廿個問項；其各構面編訂之問項

內容列如表 3.3 所示。

表 3.3 工作投入量表

構面	題號	問項內容
工作即生活	1	即使在沒有加班費的情形下，我也會自動加班把工作做完
	2	我專注於目前的警察工作，且是肯定自我的方式
	3	對我而言，生活中最大的樂趣來自於我的工作
	4	我通常會早些上班，將要做的事先準備好
	5	對我而言，執勤工作的時光過得很快
	6	發生在我身上最重要的事，莫過於警務工作
	10	我終身會以從事警察工作為榮
	11	我感覺我一時一刻都不能離開我的工作
	12	即使在不需要金錢的情況下，我想我仍會繼續工作
	工作投入	13
14		對我個人而言，工作其實僅是我生活中的一小部份
16		在工作上，我避免去承擔額外的義務與責任
17		我過去工作的抱負比現在高
毫不費力的專注	7	我經常會躺在床上想著明天的工作
	8	在工作上，我自己的要求是個完美主義者
	9	當我從事一些工作相關的事物，卻沒有獲得成功時，我會有挫折感
	15	我覺得自己非常投入警察工作
	18	其實生活裡有許多比工作更重要的事
	19	過去我對工作很關心，但現在有其他事對我更重要
	20	有時我對工作上的表現不佳感到自責

資料來源：本研究選用 Lodahl and Kejner (1965)之量表配合警察術語加以修正。

## (2) 計分方式

本量表係採六點量表計分，自非常不同意(1分)，大多不同意(2分)，有點不同意(3)，有點同意(4分)，大多同意(5分)，非常同意(6分)。負向題則以相反方式計分，本量表的負向題為：13、14、16、17、18、19 題。總計該問題，得分愈高者，表示工作投入之程度愈高。

## 2、工作生活品質量表

### (1) 量表內容

本量表採用中華民國 91 年 5 月 16 日朱艷芳、廖國鋒博士指導國防大學國防管理學院資源管理研究所研究生蔡明輝「工作生活品質、工作生活品質效能與離職傾向關聯性之實證研究」量表修編而成，計有八個

構面、四十個問項；其各構面編訂之問項內容列如表 3.4 所示。

表 3.4 工作生活品質量表

構面	題號	問項內容
工作環境	1	目前工作環境是安全的，不會發生意外
	2	目前工作環境空間足夠
	3	目前工作上的設備齊全與良好
	28	週休二日後單位職務代理機制健全
福利升遷發展	5	目前工作收入高（薪資、獎金與福利等）
	6	薪資與獎金的公平合理性
	7	目前工作上所能獲得的升遷機會
	8	升遷管道暢通
	9	單位有良好的升遷公平性及透明度
	10	組織經常提供在職訓練或進修的機會
工作性質	11	上級或資深同事在專業知識與技能、業務的指導
	12	工作使我覺得有挑戰性
	13	工作使我覺得有成就感
	14	工作可以由自己做一些決策
上司的領導方式	15	工作可以滿足自己的興趣
	16	主管能關懷及體恤部屬
	17	主管能賞識部屬的工作表現，並予以適當獎勵
	18	主管能信任部屬，並充分授權
	19	主管具有專業知識及管理技能
	20	主管能重視員工意見與創意，溝通良好
	21	主管能清楚交代工作
	22	主管修養好，不會對部屬亂發脾氣
同仁合作	30	成員有朝氣，工作熱忱有敬業精神
	23	同事間人際關係和諧
	24	同事間工作團隊合作有默契
	25	同事間能夠互相坦承與信任
	26	單位同仁們會在我需要時幫助我
	27	工作時有機會與同仁建立友誼
家庭因素	29	成員對單位的融入與認同
	4	目前工作地點交通便利性
	31	單位工作地點離我家不遠
	32	工作不會影響我的家庭及休閒生活
	33	工作對我不會造成太大壓力
	34	工作我都能在上級要求時間內完成
休憩	35	工作地點不會被隨意調動
	36	週休二日對抒解工作壓力有幫助
公平認知	37	週休二日對增進家人情誼有幫助
	38	以我負擔的職責，機關給付的報酬是公平的
	39	以我目前的資歷，機關給付的報酬是公平的
	40	以我工作的努力，機關給付的報酬是公平的

資料來源：採用蔡明輝（民 91）「工作生活品質、工作生活品質效能與離職傾向關聯性之實證研究」之量表修編而成。

## (2) 計分方式

主要參考陳家聲、樊景立（民 89）、廖宗宏（民 84）、潘士銘（民 87）及王精文、賴明德（民 89）等工作生活品質構面所設計的量表修訂而成。八個構面合計有四十題，各題分別以「重視程度」與「滿意程度」量測，並利用「滿意程度」來進行與工作生活品質效能關聯性的檢驗。本量表計分方式：非常不同意(1分)，大多不同意(2分)，有點不同意(3)，有點同意(4分)，大多同意(5分)，非常同意(6分)，分數高愈表示愈滿意該項目，反之，愈低表示愈不滿意該項目。

## 3、勤務規劃型態量表

### (1) 量表內容

本量表由筆者依外勤實務狀況研編而成，以勤務規劃型態為一個構面、六個問項；其編訂之問項內容列如表 3.5 所示。

表 3.5 勤務規劃型態量表

構面	題號	問項內容
勤務 規劃 型態	1	請就您最近一季的勤務執行狀況，勾選出下列各勤務項目之每日執勤時間 1. 值班 <input type="checkbox"/> 二小時 <input type="checkbox"/> 四小時 <input type="checkbox"/> 四小時以上 <input type="checkbox"/> 不一定 2. 巡邏（如金融機構、治安要點巡守、定線巡邏或路檢等專案攻勢勤務）： <input type="checkbox"/> 八小時以上 <input type="checkbox"/> 四至六小時 <input type="checkbox"/> 二小時 <input type="checkbox"/> 不一定 5. 備勤 <input type="checkbox"/> 二小時(含以下) <input type="checkbox"/> 四小時 <input type="checkbox"/> 四小時以上 <input type="checkbox"/> 不一定 6. 其他（如機動派出所、護鈔、護童、清道等服務性專案工作）： <input type="checkbox"/> 二小時(含以下) <input type="checkbox"/> 四小時 <input type="checkbox"/> 四小時以上 <input type="checkbox"/> 不一定
	2	請就最近一季貴單位所規劃較頻繁的執勤項目，勾選出下列各勤務項目之適當分類 1. 全天候巡邏 <input type="checkbox"/> 48 小時以上 <input type="checkbox"/> 24~48 小時 <input type="checkbox"/> 12~24 小時 <input type="checkbox"/> 不一定 4. 每日備勤 <input type="checkbox"/> 4 小時以下 <input type="checkbox"/> 4~10 小時 <input type="checkbox"/> 10 小時以上 <input type="checkbox"/> 不一定
	3	本單位勤務規劃較傾向下列何種類型 <input type="checkbox"/> 績效取向型 <input type="checkbox"/> 績效、服務均衡型 <input type="checkbox"/> 服務取向型 <input type="checkbox"/> 不定型

資料來源：本研究整理

### (2) 計分方式

本量表均為勾選題，第一及第二大題勾選第一格對應第三大題第一格績效取向型，勾選第二格對應第三大題第二格績效服務均衡型，勾選第三格

對應第三大題第三格服務取向型，勾選第四格對應第三大題第四格不定型，第一及第二大題內計包含六題問項，合計勾選三項以上符合始可對應其型態。

#### 4、勤務規劃之認知量表

##### (1) 量表內容

本量表由筆者依外勤實務經驗研編而成，計有三個構面、廿八個問項；其各構面編訂之問項內容列如表 3.6 所示。

表 3.6 勤務規劃認知量表

構面	題號	問項內容
工作影響認知	1	會影響個人績效爭取
	2	會影響團體績效爭取
	3	會影響員警個人家庭生活
	4	會影響員警工作士氣
	5	會影響員警生活品質
	6	會影響員警工作方向
	7	會影響員警工作意願
	8	會影響員警團隊精神
規畫品質認知	10	我或同事曾因勤務規劃適切而刑事績效增加
	11	我或同事常在規劃之攻勢勤務時查獲刑事績效
	13	我或同事曾因勤務規劃而使家人感到不悅
	14	我或同事曾因勤務規劃造成家庭失和
	15	我曾因勤務規劃甚少與家人相處
	16	我常因勤務規劃甚少有機會回家
	17	我常因勤務規劃使得體力負荷過重
	18	我常因勤務規劃而沒有充足休息時間
	19	我常因勤務規劃沒有休閒生活
	20	本單位勤務規劃常造成同事間不睦
21	我常因勤務規劃感到工作疲乏	
家庭影響認知	25	我常因執行深夜勤務而心不在焉
	26	我常因執行深夜勤務而惦記家小
	27	我常因家庭因素而勤務不正常或執勤不專心
	28	我常因勤務規劃未能配合家庭作息而苦惱
	29	我常因假日執行勤務無法帶家人出遊而遭抱怨
	30	我常因勤務規劃欠公平而倦勤
	23	勤務項目不同會影響我的工作意願
	24	勤務時段不同會影響我的工作意願
22	我或同事甚少在規劃之攻勢勤務時查獲刑事績效	

資料來源：本研究整理

## (2) 計分方式

本量表計分方式：採六點評量尺度來衡量填答之問題：非常不同意(1分)，大多不同意(2分)，有點不同意(3)，有點同意(4分)，大多同意(5分)，非常同意(6分)，分數愈高表示其認知越偏於負向，認為影響性遞增，反之，分數愈低則表示愈偏於正向，認為影響性不大，其中 23 及 24 題為反向題。

## 4、工作績效量表

### (1) 量表內容

本量表由筆者依外勤實務經驗研編而成，計有二個構面、九個問項；其各構面編訂之問項內容列如表 3.7 所示。

表 3.7 工作績效量表

構面	問項內容
勤務績效	1. 最近一年，專案勤務中查獲刑事績效的次數為： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 1~3 次 <input type="checkbox"/> 4~6 次 <input type="checkbox"/> 7~10 次 <input type="checkbox"/> 11 次以上 2. 最近一年，巡邏勤務中查獲刑事績效的次數為： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 1~3 次 <input type="checkbox"/> 4~6 次 <input type="checkbox"/> 7~10 次 <input type="checkbox"/> 11 次以上 3. 最近一年，專案勤務中交通整理勤務的次數為： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 1~3 次 <input type="checkbox"/> 4~6 次 <input type="checkbox"/> 7~10 次 <input type="checkbox"/> 11 次以上 4. 最近一年，專案勤務中查獲為民服務績效的次數為： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 1~3 次 <input type="checkbox"/> 4~6 次 <input type="checkbox"/> 7~10 次 <input type="checkbox"/> 11 次以上
整體表現	6. 最近一年工作獎懲 <input type="checkbox"/> 懲多於獎 <input type="checkbox"/> 嘉獎10次以下 <input type="checkbox"/> 嘉獎11~20次 <input type="checkbox"/> 嘉獎21~30次 <input type="checkbox"/> 嘉獎31~40次 <input type="checkbox"/> 嘉獎41次以上 7. 最近一期刑事績效配分 <input type="checkbox"/> 未達標準 <input type="checkbox"/> 符合標準 <input type="checkbox"/> 超過標準 8. 最近一期交通績效配分 <input type="checkbox"/> 未達標準 <input type="checkbox"/> 符合標準 <input type="checkbox"/> 超過標準 9. 本單位最近一期績效總分 <input type="checkbox"/> 未達標準 <input type="checkbox"/> 符合標準 <input type="checkbox"/> 超過標準 10. 與同仁比較，我最近一年工作績效表現為 <input type="checkbox"/> 常受主管責備 <input type="checkbox"/> 差強人意 <input type="checkbox"/> 常受主管讚賞

資料來源：本研究整理

## (2) 計分方式

本量表第一至第四題為五格，分別為 1 至 5 分，分數越高代表績效越好；第六題至第十題為三格，分別為 1 至 3 分，其中第六題 1、2 格為 1 分，3、4 格為 2 分，5、6 格為 3 分，分數越高代表績效越好。

### 3.5 樣本設計

本研究係以台灣省各縣市警察局之警察人員為研究對象，樣本數多少才有其代表性？參考Smith（1983）的說法，以估計母體平均數來決定樣本大小時，其公式如下：

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2}{e^2}$$

式中  $Z$  = 對應於某區間水準的 $Z$ 值，在95%的信賴區間下  $Z = 1.96$ ；  
 $\sigma$  = 母體母數標準差，如果無法參考過去的研究來估計母體標準差可憑自己的判斷或以小樣本進行探索式的研究； $e$  = 願意接受的最大誤差。

因本研究對象多達七萬餘人，有關本研究樣本數之大小，由於無法藉著過去的研究來估計母體標準差，故先以小樣本（預測問卷 70 份）來推估；如願意接受的最大誤差  $e$  為 0.1，則估算的結果，第一部份有關員警對工作投入知覺情形，平均數 3.3890，標準差 1.1861，樣本數最少應為 540；第二部份有關員警對工作生活品質知覺情形，平均數 3.4825，標準差 1.3124，樣本數最少應為 661；第三部份有關員警對工作績效的知覺情形，平均數 2.1925，標準差 0.8452，樣本數最少應為 274。依前述分析，以工作生活品質方面之問卷最少要 661 份為標準，為期降低抽樣誤差，本研究決定爰將發放樣本數定為七百人，並以隨機抽樣法實施問卷調查，嗣經逐一檢視回收問卷（六六一份），剔除無效問六十五份，實收有效問卷五九六份，有效問卷回收率百分之八五·一。茲將各縣市警察局樣本分配及問卷回收情形列如表 3.8 所示。



表 3.8 樣本分配及問卷回收統計表

單位	樣本發放數	發放比例%	回收數	有效數	無效數
基隆市警察局	14	2	14	11	3
新竹市警察局	16	2.3	16	15	1
台中市警察局	38	5.4	38	34	3
嘉義市警察局	16	2.3	13	13	0
台南市警察局	22	3.2	22	18	4
宜蘭縣警察局	24	3.3	24	20	4
台北縣政府警察局	86	12.2	86	82	4
桃園縣政府警察局	44	6.2	44	43	1
新竹縣警察局	16	2.3	14	11	3
苗栗縣警察局	24	3.2	24	21	3
台中縣警察局	56	8	56	55	1
彰化縣警察局	56	8	55	52	3
南投縣政府警察局	24	3.4	24	19	5
雲林縣警察局	22	3.2	22	19	3
嘉義縣警察局	54	7.8	54	52	2
台南縣警察局	48	6.9	43	39	4
高雄縣政府警察局	36	7.1	56	53	3
屏東縣警察局	20	2.9	20	19	3
台東縣警察局	44	6.3	24	19	5
花蓮縣警察局	14	2	14	9	5
澎湖縣警察局	6	1	6	1	5
總計	700	100	661	596	65

資料來源：本研究整理

### 3.6 資料分析與統計方法

本研究為期驗證各變項間之因果關係，因而利用 SPSS 10.0 統計套裝軟體進行資料分析與處理。茲將本研究所用之統計方法說明如下：

#### 1. 因素分析(Factor Analysis)

因素分析之主要目的在於尋找各因素間之關係，並將眾多因素歸納成為少數幾個構面，本研究採取主要成分分析法(Principal Component Analysis)對各構面進行因素分析，以萃取特徵值 (eigenvalue) 大於 1 的因素，並以最大變異數法 (varimax) 進行正交轉軸 (orthogonal rotation) 決定共同因素，Hair et al. (1998) 認為因素負荷量 (factor loading) 接近

0.5 者，即可視為顯著，因而選取負荷量大於 0.4 之項目，得出研究變項之最後因素結構。

## 2. 信度分析 (Reliability Analysis)

信度分析旨在瞭解問卷施測結果之可信度或穩定性，亦即量表一致性之衡量指標，常用的計算方法計有 Cronbach's  $\alpha$  係數、折半信度、再測信度及複本信度等種類，本研究採用 Cronbach's  $\alpha$  係數檢測問卷信度。根據 Guelford (1965) 之建議，Cronbach's  $\alpha$  係數大於 0.7 表示信度相當高；介於 0.35 至 0.7 之間屬於可接受信度；低於 0.35 則為低信度。

## 3. 描述性統計分析 (Descriptive Statistics Analysis)

描述統計是一套用以整理、描述、解釋資料的系統方法與統計技術。本研究以描述性統計進行樣本之基本特性分析，同時利用描述性統計求出各構面的平均數、標準差、最大值與最小值，比較樣本在各構面的分布情形。

## 4. 卡方獨立性考驗 (Test of Independence)

卡方獨立性考驗又稱為雙因子 (雙母數) 考驗，目的在於檢測從樣本得到的二個變項的觀察值，是否具有特殊的關連，如果二個變項沒有互動關係 (卡方值不顯著)，稱二個變項互相獨立，若卡方值顯著，稱二個變項同質性高。本研究在工作績效構面部份，以此分析方法了解勤務績效對於整體表現的同質性，並了解員警對於問卷之填答有無誤差。

## 5. 單因子變異數分析 (One-Way ANOVA)

變異數分析主要用以比較及檢定三群以上 (單因子變異數分析) 母體平均數之差異顯著性，其中三群以上之差異情形如達顯著水準，再以 Scheffe 多重比較檢定各群組間之差異情形。本研究主要以此分析方法了解不同人口特徵，在工作投入、工作生活品質、勤務規劃、員警態度及

工作績效各構面間之差異情形。

## 6. 相關分析(Correlation Analysis)

相關分析主要用以測量二個變項間之關係強度，本研究利用 Pearson 積差相關分析，以求取不同變項間之相關係數，作為衡量二個變項間關聯程度之指標。

## 7. 二因子變異數分析(Two-way Analysis of Variance)

當研究者同時採用兩個或以上的自變數對於某一個依變數的影響，若自變數是以類別形式存在，而依變數是為連續變數，此時統計分析則需處理多個平均數的關係，亦即表示依變項分數的變化，可能受到來自不同因子的不同水準而影響；當兩個因子同時作用時，亦會產生多個因為 AB 交互作用 (interaction) 下的依變數平均數。多因子設計下的平均數檢定，由於導致平均數差異有多重原因，因此必須使用變異數分析，以 F 考驗來比較各種不同平均數變異情形。本研究爰利用二因子變異數分析來檢定勤務規劃型態及員警認知對工作生活品質及工作投入與工作績效之間是否有干擾關係存在。

## 第四章 實證分析

本章旨在根據第三章之研究假設，利用適當統計方法分析處理問卷調查所得資料，並對各種統計分析結果加以解釋與討論。本章計分六節，首先進行因素分析，接著依序進行信度分析、有效樣本結構分析、描述性統計分析、變異數分析、相關分析及多元迴歸分析。

### 4.1 因素分析

本研究計有工作投入、工作生活品質、勤務規劃及工作績效等四個大構面，為了要證實本研究所設計的測驗，的確在測某一潛在特質，並釐清潛在特質的內在結構，特針對四個構面進行因素分析（Factor Analysis）。首先運用取樣適切性量數（Kaiser-Meyer-Olkinm；KMO）及球形檢定（Bartlett）判斷是否適合進行因素分析；若然，再以主成分及主軸因素分析法分析變項間的共同變異量，萃取變項間之共同因子，同時依據各個因子所含問項內涵予以命名。

#### 4.1.1 工作投入因素分析

工作投入構面計有廿題問項，經進行因素分析結果，其 KMO 為 0.832，球形檢定亦達高度顯著水準，表示適合進行因素分析。經以主成分分析法分析，計刪 1、8、9、12 及 17 等五題，而萃取得三個因素，其中因素一包含七個問項，特徵值為 4.373，因素名稱命名為「工作取向」；因素二包含三個問項，特徵值為 1.877，因素名稱命名為「專注」；因素三包含三個問項，特徵值為 1.755，因素名稱命名為「工作熱忱」，累積解釋變異量為 53.365%。茲將工作投入因素分析彙整如表 4.1 所示。

表 4.1 工作投入因素分析表

因素名稱	題號	問項	因素負荷量	特徵值	累積解釋變異量
工作取向	P102	我專注於目前的警察工作·且是肯定自我的方式	0.685	4.373	29.155
	P103	對我而言，生活中最大的樂趣來自於我的工作	0.727		
	P104	我通常會早些上班，將要做的事先準備好	0.666		
	P105	對我而言，執勤工作的時光過得很快	0.640		
	P106	發生在我身上最重要的事，莫過於警務工作	0.704		
	P107	我經常會躺在床上想著明天的工作	0.523		
	P110	我終身會以從事警察工作為榮	0.753		
	P111	我感覺我一時一刻都不能離開我的工作	0.693		
	P115	我覺得自己非常投入警察工作	0.694		
專注	P118	其實生活裡有許多比工作更重要的事	0.810	1.877	41.668
	P119	過去我對工作很關心，但現在有其他事對我更重要	0.666		
	P120	有時我對工作上的表現不佳感到自責	0.581		
工作熱忱	P113	很多時候，我很想留在家裡而不去上班	0.764	1.755	53.365
	P114	對我個人而言，工作其實僅是我生活中的一小部份	0.776		
	P116	在工作上，我避免去承擔額外的義務與責任	0.768		

資料來源：本研究整理

#### 4.1.2 工作生活品質因素分析

工作生活品質構面計有四十題問項，經進行因素分析結果，其 KMO 值為 0.917，球形檢定亦達高度顯著水準，表示適合進行因素分析。經以主軸因素法分析，計刪 1、4、5、11、28、30、31、34 及 35 等九題，而萃取得六個因素，其中因素一包含七個問項，特徵值為 5.317，因素名稱命名為「上司的領導方式」；因素二包含七個問項，特徵值為 5.004，因素名稱命名為「工作環境與升遷」；因素三包含六個問項，特徵值為 3.831，因素名稱命名為「同仁合作」；因素四包含四個問項，特徵值為 2.798，因素名稱命名為「工作性質」；因素五包含三個問項，特徵值為 2.670，因素名稱命名為「公平認知」；因素六包含三個問項，特徵值為 1.778，因素名稱命名為「休閒生活」；累積解釋變異量為 69.024%。茲將工作生活品質因素分析彙整如表 4.2 所示。

表 4.2 工作生活品質因素分析表

因素名稱	題號	問項	因素 負荷量	特徵值	累積解釋 變異量
上司的領導方式	P216	主管能關懷及體恤部屬	0.758	5.317	17.151
	P217	主管能賞識部屬的工作表現，並予以適當獎勵	0.752		
	P218	主管能信任部屬，並充分授權	0.724		
	P219	主管具有專業知識及管理技能	0.751		
	P220	主管能重視員工意見與創意，溝通良好	0.744		
	P221	主管能清楚交代工作	0.690		
	P222	主管修養好，不會對部屬亂發脾氣	0.712		
工作環境與升遷	P202	目前工作環境空間足夠	0.592	5.004	32.292
	P203	目前工作上的設備齊全與良好	0.651		
	P206	薪資與獎金的公平合理性	0.640		
	P207	目前工作上所能獲得的升遷機會	0.808		
	P208	升遷管道暢通	0.811		
	P209	單位有良好的升遷公平性及透明度	0.751		
	P210	組織經常提供在職訓練或進修的機會	0.558		
	P232	工作不會影響我的家庭及休閒生活	0.525		
	P233	工作對我不會造成太大壓力	0.531		
同仁合作	P223	同事間人際關係和諧	0.634	3.831	45.650
	P224	同事間工作團隊合作有默契	0.731		
	P225	同事間能夠互相坦承與信任	0.704		
	P226	單位同仁們會在我需要時幫助我	0.674		
	P227	工作時有機會與同仁建立友誼	0.691		
	P229	成員對單位的融入與認同	0.526		
工作性質	P212	工作使我覺得有挑戰性	0.704	2.798	54.675
	P213	工作使我覺得有成就感	0.777		
	P214	工作可以由自己做一些決策	0.677		
	P215	工作可以滿足自己的興趣	0.651		
公平認知	P238	以我負擔的職責，機關給付的報酬是公平的	0.843	2.670	63.287
	P239	以我目前的資歷，機關給付的報酬是公平的	0.864		
	P240	以我工作的努力，機關給付的報酬是公平的	0.777		
休閒生活	P236	週休二日對抒解工作壓力有幫助	0.942	1.778	69.024
	P237	週休二日對增進家人情誼有幫助	0.815		

資料來源：本研究整理

#### 4.1.3 勤務規劃認知因素分析

勤務規劃認知構面計有卅題問項，經進行因素分析結果，其 KMO 值為 0.931，球形檢定亦達高度顯著水準，表示適合進行因素分析。經以主軸因素法分析，計刪 9、10、11、12、20、22、23 及 24 等八題，而萃取

得三個因素，其中因素一包含八個問項，特徵值為 5.517，因素名稱命名為「工作影響認知」；因素二包含八個問項，特徵值為 4.864，因素名稱命名為「規劃品質認知」；因素三包含六個問項，特徵值為 3.281，因素名稱命名為「家庭影響認知」，累積解釋變異量為 62.099%。茲將勤務規劃員警認知因素分析彙整如表 4.3 所示。

表 4.3 勤務規劃認知因素分析表

因素名稱	題號	問項	因素負荷量	特徵值	累積解釋變異量
工作 認知	P501	會影響個人績效爭取	0.719	5.517	25.077
	P502	會影響團體績效爭取	0.735		
	P503	會影響員警個人家庭生活	0.661		
	P504	會影響員警工作士氣	0.845		
	P505	會影響員警生活品質	0.747		
	P506	會影響員警工作方向	0.783		
	P507	會影響員警工作意願	0.773		
	P508	會影響員警團隊精神	0.705		
規劃 認知	P513	我或同事曾因勤務規劃而使家人感到不悅	0.594	4.864	47.187
	P514	我或同事曾因勤務規劃造成家庭失和	0.578		
	P515	我曾因勤務規劃甚少與家人相處	0.710		
	P516	我常因勤務規劃甚少有機會回家	0.685		
	P517	我常因勤務規劃使得體力負荷過重	0.774		
	P518	我常因勤務規劃而沒有充足休息時間	0.759		
	P519	我常因勤務規劃沒有休閒生活	0.734		
	P521	我常因勤務規劃感到工作疲乏	0.600		
家庭 認知	P525	我常因執行深夜勤務而心不在焉	0.626	3.281	62.099
	P526	我常因執行深夜勤務而惦記家小	0.705		
	P527	我常因家庭因素而勤務不正常或執勤不專心	0.607		
	P528	我常因勤務規劃未能配合家庭作息而苦惱	0.684		
	P529	我常因假日執行勤務無法帶家人出遊而遭抱怨	0.700		
	P530	我常因勤務規劃欠公平而倦勤	0.625		

資料來源：本研究整理

#### 4.1.4 工作績效因素分析

工作績效構面計有七題問項，經進行因素分析結果，其 KMO 值為 0.731，球形檢定亦達高度顯著水準，表示適合進行因素分析。經以主軸

因素法分析，萃取得二個因素，其中因素一包含四個問項，特徵值為 1.880，因素名稱命名為「勤務績效」；因素二包含三個問項，特徵值為 1.488，因素名稱命名為「整體表現」，累積解釋變異量為 48.121%。茲將工作績效因素分析彙整如表 4.4 所示。

表 4.4 工作績效因素分析表

因素名稱	題號	問 項	因素負荷量	特徵值	累積解釋變異量
勤務 績效	P501	最近一年，勤務中查獲刑事績效的次數為： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 1~3 次 <input type="checkbox"/> 4~6 次 <input type="checkbox"/> 7~10 次 <input type="checkbox"/> 11 次以上	0.668	1.880	26.862
	P502	最近一年，巡邏勤務中查獲刑事績效的次數為： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 1~3 次 <input type="checkbox"/> 4~6 次 <input type="checkbox"/> 7~10 次 <input type="checkbox"/> 11 次以上	0.632		
	P503	最近一年，勤務中交通整理勤務的次數為： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 1~3 次 <input type="checkbox"/> 4~6 次 <input type="checkbox"/> 7~10 次 <input type="checkbox"/> 11 次以上	0.607		
	P504	最近一年，勤務中查獲為民服務績效的次數為： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 1~3 次 <input type="checkbox"/> 4~6 次 <input type="checkbox"/> 7~10 次 <input type="checkbox"/> 11 次以上	0.583		
整體 表現	P507	最近一期刑事績效配分 <input type="checkbox"/> 未達標準 <input type="checkbox"/> 符 合標準 <input type="checkbox"/> 超過標準	0.781	1.488	48.121
	P508	最近一期交通績效配分 <input type="checkbox"/> 未達標準 <input type="checkbox"/> 符 合標準 <input type="checkbox"/> 超過標準	0.538		
	P509	本單位最近一期績效總分 <input type="checkbox"/> 未達標準 <input type="checkbox"/> 符 合標準 <input type="checkbox"/> 超過標準	0.861		

資料來源：本研究整理

## 4.2 信度分析

經以因素分析萃取之因素構面進行信度分析結果，除工作投入構面中工作投入因素之 Cronbach's  $\alpha$  值未達 0.7 外（但仍為 0.67 之可接受信度），其餘各個構面及因素均達 0.7 以上，因此，本研究所得問卷調查資料信度良好，而且值得信賴。茲將整體樣本信度分析彙整如表 4.5 所示。



表 4.5 整體樣本信度分析表

構面	因素名稱	構面 Cronbach's $\alpha$	整體樣本 Cronbach's $\alpha$
工作投入	工作取向	0.8539	0.7589
	專注	0.7085	
	工作熱忱	0.6792	
工作生活品質	上司的領導方式	0.9552	0.9586
	工作環境與升遷	0.9180	
	同仁合作	0.8967	
	工作性質	0.8881	
	公平認知	0.9492	
	休閒生活	0.9085	
勤務規畫認知	工作認知	0.9416	0.9483
	規畫認知	0.9319	
	家庭認知	0.8507	
工作績效	勤務績效	0.7008	0.7467
	整體表現	0.7623	

資料來源：本研究整理

#### 4.2.1 卡方分析(Chi-Square Analysis)

當解釋變量及反應變量皆僅有一個時，類別資料分析即簡化為卡方分析（周文賢，2004）。卡方分析可作為獨立性檢定、配適量檢定、齊質量檢定的工具。其中獨立性檢定係說明如何以卡方分統計量檢定單一分類性反應變量（B）對單一分類性解釋變量（A）間之關係是否獨立，即 A 與 B 之間是否存在關係。本研究包含四大構面，其中勤務績效為筆者自行研編，為避免因受訪者隨意答填，致問卷效度過低，使統計結果失真，遂以「卡方分析」作一檢驗。

表 4.6 勤務績效之解釋變量與反應變量對照表

構面	題號	問項內容
整體績效	6	6. 最近一年工作獎懲 <input type="checkbox"/> 懲多於獎 <input type="checkbox"/> 嘉獎10次以下 <input type="checkbox"/> 嘉獎11~20次 <input type="checkbox"/> 嘉獎21~30次 <input type="checkbox"/> 嘉獎31~40次 <input type="checkbox"/> 嘉獎41次以上
	7	7. 最近一期刑事績效配分 <input type="checkbox"/> 未達標準 <input type="checkbox"/> 符合標準 <input type="checkbox"/> 超過標準
	8	8. 最近一期交通績效配分 <input type="checkbox"/> 未達標準 <input type="checkbox"/> 符合標準 <input type="checkbox"/> 超過標準
	9	9. 本單位最近一期績效總分 <input type="checkbox"/> 未達標準 <input type="checkbox"/> 符合標準 <input type="checkbox"/> 超過標準
	10	10. 與同仁比較，我最近一年工作績效表現為 <input type="checkbox"/> 常受主管責備 <input type="checkbox"/> 差強人意 <input type="checkbox"/> 常受主管讚賞

資料來源：本研究整理

經以描述性統計中之交叉表計算各變量之卡方統計量，問項第六題至第十題的交互獨立性考驗，Pearson 卡方值的  $P$  值均為 0.000，均達顯著，亦即“工作獎懲”、“刑事績效配分”、“交通績效配分”、“績效總分”及“工作績效表現”在作答反應上相關程度相當高，詳細數值請見表 4.7：

表 4.7 勤務績效之卡方分析數值表

問項	工作獎懲		刑事績效配分		交通績效配分		績效總分	
	數值	$p$ 值	數值	$p$ 值	數值	$p$ 值	數值	$p$ 值
刑事績效配分	133.857	0.000***						
交通績效配分	60.582	0.000***	281.048	0.000***				
績效總分	129.786	0.000***	528.165	0.000***	380.691	0.000***		
工作績效表現	91.218	0.000***	70.656	0.000***	37.590	0.000***	80.345	0.000***

註：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ ，資料來源：本研究整理。

### 4.3 描述性分析

本研究係以台灣省各縣市警察局之員警為研究對象，共計發出問卷 700 份，回收問卷 661 份，剔除無效問卷 65 份，實收有效問卷 596 份，有效問卷回收率 78.4%。

#### 4.3.1 樣本結構分析

本研究之樣本結構以男性員警占 97.1% 最多；年齡以 31-40 歲者最多，占 75.7%；年資以 11-20 年者最多，占 61.3%；工作屬性以行政警察最多，占 67.8%；學歷以專科警員班居多，占 53.2%；婚姻以已婚者最多，占 84.2%。茲將有效樣本基本資料分析整理如表 4.8 所示。

表 4.8 有效樣本基本資料分析表

個人基本資料	類別	人數	百分比 (%)
性別	男	579	97.1
	女	17	2.9
年齡	30 歲以下	44	7.4
	31-40 歲	452	75.7
	41-50 歲	94	15.9
	51 歲以上	6	1.0

年資	5年以下	38	6.4
	6-10年	157	26.3
	11-20年	364	61.3
	21年以上	37	6.0
工作屬性	行政警察	408	68.5
	刑事警察	69	11.6
	保安警察	65	10.9
	交通警察	52	8.7
學歷	甲種警員班	204	34.2
	專科警員班	317	53.2
	警察大學(專修班)	75	12.6
婚姻	已婚	502	84.2
	未婚	78	13.1
	其他(離婚、喪偶)	16	2.7

資料來源：本研究整理

### 4.3.2 研究變項分析

本節針對「工作投入」、「工作生活品質」、「勤務規劃型態」、「勤務規畫認知」及「工作績效」等五個變項及其子構面之平均數及標準差進行描述性分析，以了解台灣省各縣市警察局員警對各變項之知覺情形。

#### 1、工作投入描述性分析

由表 4.9 得知警察人員對於工作投入各個構面之平均數稍低於中間值 3.5，顯然員警對工作投入的正面知覺程度不夠，未達同意水準（有點同意數值為 4）。所以相關警政制度（人事、訓練、福利及其他組織行為等）之訂定與改革措施，應該重視此一問題，針對癥結所在提出策進，始能有效解決長期以來員警工作投入程度欠佳之狀況。

表 4.9 工作投入構面分析表

構面	最小值	最大值	平均數	標準差
工作取向	1.00	6.00	3.6556	1.2632
工作熱忱	1.00	6.00	3.6576	1.3067
專注	1.00	6.00	3.1753	1.2515
工作投入	1.00	6.00	3.4920	1.2385

資料來源：本研究整理

## 2. 工作生活品質描述性分析

由表 4.10 得知基層員警對於工作生活品質及其各個構面之平均數全部高於中間值 3.5，表示工作生活品質對於基層員警而言，雖能滿意，但仍僅達接受程度，對於工作生活品質的需求，仍相當高，故警政機關在大力要求打擊犯罪、穩定治安、順暢交通及為民服務時，更應致力於員警工作生活品質之提昇，進一步提昇工作士氣，提高員警工作效率。

表 4.10 工作生活品質構面分析表

構面	最小值	最大值	平均數	標準差
上司領導方式	1.00	6.00	3.6038	1.2642
工作環境與升遷	1.00	6.00	3.5885	1.3177
同仁合作	1.00	6.00	3.4523	1.2852
工作性質	1.00	6.00	3.6321	1.3201
公平認知	1.00	6.00	3.5102	1.4210
休閒生活	1.00	6.00	3.3152	1.3652
工作生活品質	1.00	6.00	3.5025	1.3364

資料來源：本研究整理

## 3. 勤務規劃認知描述性分析

由表 4.11 得知基層員警對於勤務規畫認知整體構面之平均數高於中間值 3.5，平均數更高達 4.1502，數值愈高認知傾向愈偏於負向，可見員警認為勤務規劃對於其工作及家庭的影響相當大，因此，警察機關應該考量警察同仁平日工作及家庭之狀況，以作為勤務規劃之參考，以提昇勤務規劃之效益。

表 4.11 勤務規劃認知構面分析表

構面	最小值	最大值	平均數	標準差
工作認知	1.00	6.00	4.0512	1.234
規畫認知	1.00	6.00	4.1711	1.037
家庭認知	1.00	6.00	4.1602	1.264
勤務規劃認知	1.00	6.00	4.1502	1.149

資料來源：本研究整理

#### 4、工作績效描述性分析

由表 4.12 得知基層員警對於工作績效及其各個構面之平均數全部低於中間值 3，由表 4.13 可見在各項績效總分等問項之平均數低於 2 以下，顯然警察人員之工作績效普遍偏低，均未達要求標準，員警之整體工作績效仍屬中下程度，因此，如何提高員警工作績效、維護社會治安，實為政府治安管理部门及相關警政機關所應正視、研究及策進之重要課題。

表 4.12 工作績效構面分析表

構面	最小值	最大值	平均數	標準差
勤務績效	1	5.00	2.5247	1.0092
整體表現	1	5.00	2.0060	0.4544
工作績效	1	5.00	2.2627	0.7318

資料來源：本研究整理

表 4.13 工作績效問項分析表

題號	問項	最小值	最大值	平均數	標準差
01	最近一年，勤務中查獲刑事績效的次數	1	5	2.28	1.33
02	最近一年，巡邏勤務中查獲刑事績效的次數	1	5	2.14	1.16
03	最近一年，勤務中查獲交通績效的次數	1	6	2.85	1.60
04	最近一年，勤務中查獲為民服務績效的次數	1	5	2.83	1.43
06	最近一年工作獎懲	1	3	1.98	.76
07	最近一期刑事績效配分	1	3	1.90	.65
08	最近一期交通績效配分	1	3	1.85	.59
09	本單位最近一期績效總分	1	3	1.92	.56
10	與同仁比較，我最近一年工作績效表現	1	3	2.38	.59

資料來源：本研究整理

#### 4.4 變異數分析

本節將以單因子變異數分析探討人口特徵（子女人數、收入狀況、居住狀況、工作屬性、學歷及婚姻狀況）與工作投入、工作生活品質、勤務規劃型態、勤務規劃認知及工作績效之差異情形；如有顯著差異，再予進行 Scheffe 多重比較，以了解各群組間之差異情形。

#### 4.4.1 人口特徵

##### 1. 子女人數

不同子女人數與各變項之差異情形，經以單因子變異數分析後，各大構面均能達到顯著差異，再以 Scheffe 法進行多重比較結果，子女數為 1 人以下者之工作取向較子女人數 4 人以上者為高；子女數為 1 人者對於不定型勤務型態知覺高於子女數 3 人以上者；子女數為 1 人以下者之整體表現高於子女數 2 人以上者。綜上，子女數較少之員警其工作取向與勤務型態知覺均高於子女數較多者，因此，子女數較少之員警其工作績效自當優於子女數較多之員警。茲將子女人數與各變項差異情形彙整如表 4.14 所示。

表 4.14 子女人數與各變項之差異分析表

子女人數	變項/構面		F 值	p 值	Scheffe
1.0 人 2.1 人 3.2 人 4.3 人 5.4 人以上	工作投入	工作取向	5.581	.000***	1 > 5, 2 > 5
		工作標的	1.471	.209	
		專注	.914	.455	
	工作生活品質	上司領導方式	2.374	.050*	
		工作環境與升遷	.704	.589	
		同仁合作	2.384	.050*	
		工作性質	2.046	.086	
		公平認知	.812	.517	
	勤務規劃型態	休閒生活	1.023	.395	
		績效型	.881	.475	
		均衡型	3.816	.005**	
		服務型	.638	.635	
	勤務規劃認知	不定型	5.426	.000***	2 > 5, 2 > 4
		工作認知	1.027	.392	
		規畫認知	.521	.720	
	工作績效	家庭認知	3.009	.018*	
		勤務績效	1.894	.110	
	整體表現	9.159	.000***	1 > 3, 1 > 4, 2 > 3	

註：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ ，資料來源：本研究整理。

## 2. 收入狀況

不同收入狀況與各變項之差異情形，經以單因子變異數分析後，工作生活品質各構面均達到顯著差異，再以 Scheffe 法進行多重比較結果，收入佔全家收入 100%之員警對於同仁合作及公平認知之知覺明顯高於收入佔全家收入 60%至 80%之員警；收入佔全家收入 60%至 80%之員警對於同仁合作、工作性質及休閒生活之知覺高於收入佔全家收入 60%以下之員警。綜上，經濟因素極端影響個人工作生活品質，經濟來源較單純之員警其工作生活品質之程度相對較低；惟收入狀況對於勤務規劃及工作績效則無顯著影響。茲將收入狀況與各變項差異情形彙整如表 4.15 所示。

表 4.15 收入狀況與各變項之差異分析表

收入狀況	變項/構面		F 值	p 值	Scheffe
收入約佔家庭收入的 1.100% 2.80%以上 3.60~80% 4.60%以下	工作投入	工作取向	1.829	.141	
		工作熱忱	.535	.658	
		專注	.914	.434	
	工作生活品質	上司領導方式	4.144	.006**	
		工作環境與升遷	3.525	.015*	
		同仁合作	6.122	.000***	3 > 1, 4 > 3
		工作性質	6.701	.000***	4 > 2, 4 > 3
		公平認知	5.948	.001***	3 > 1
	勤務規劃型態	休閒生活	2.873	.036*	4 > 3
		績效型	4.346	.005**	3 > 1
		均衡型	1.639	.179	
		服務型	1.446	.228	
	勤務規劃認知	不定型	2.095	.100	
		工作認知	1.614	.185	
		規畫認知	2.487	.060	
	工作績效	家庭認知	2.032	.108	
勤務績效		.352	.788		
	整體表現	1.246	.292		

註：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ ，資料來源：本研究整理。

### 3.工作屬性

不同工作屬性與各變項之差異情形，經以單因子變異數分析及 Scheffe 多重比較結果，彙整如表 4.16 所示。

#### (1) 工作投入差異

僅對「專注」達到顯著差異，再以 Scheffe 法進行多重比較結果，刑事警察顯著高於保安警察，表示刑事警察對於「專注」的知覺較高，亦即刑事警察能將工作融入於生活中，即使是休憩時間，均能隨時注意周邊環境的動態，提高警覺性；保安警察則將執勤及休憩區分為清楚。

#### (2) 工作生活品質差異

僅對「工作性質」達到顯著差異，再以 Scheffe 法進行多重比較結果，刑事警察顯著高於保安警察，表示刑事警察對於工作性質的知覺較高；保安警察則因工作大多偏向駐地安全或支援勤務，無主要工作項目，故對於工作性質的知覺相對較低。

#### (3) 勤務規劃型態差異

勤務規劃型態中績效型及不定型均達到顯著差異，再以 Scheffe 法進行多重比較結果，在績效型勤務型態中交通警察及刑事警察之知覺顯著高於行政警察，表示行政警察對於勤務規劃的知覺較低；因行政警察必依勤務分配表內之勤務項目及時段按表操課；交通警察編排績效型勤務，大多是編排易肇事時路段之交通稽查，而刑事警察之勤務分配，大多為轄區查訪及刑事偵查，甚至編排全日專案偵辦勤務，時段連續未間斷，故對於績效型勤務規劃的知覺相對較高。

### 4.勤務規劃認知差異

勤務規劃認知三個構面中，「規劃認知」及「家庭認知」均達到顯著差異，再以 Scheffe 法進行多重比較結果，保安警察及行政警察在「規劃



認知」及「家庭認知」中之知覺顯著高於刑事警察，表示刑事警察對於勤務規劃品質及家庭影響的知覺較低；因保安及行政警察必依勤務分配表內之勤務項目及時段按表操課，而刑事警察雖亦有勤務分配，但因勤務多為長時段轄區查訪及刑事偵查，勤務時間及活動空間較靈活，故對於勤務規劃的知覺相對較低。

## 5.工作績效差異

### (1) 勤務績效

交通警察對於勤務績效之知覺顯著高於刑事警察、保安警察及行政警察；行政警察對於勤務績效之知覺又顯著高於刑事警察。因交通警察勤務編排偏重於勤務中舉發交通違規案件，故對於勤務績效的知覺相對較高，而刑事警察勤務編排多為轄區佈線查訪，透過自行佈線或由民眾提供犯罪線索方能查獲工作績效；行政及保安警察勤務編排按表操課，且勤務項目較多，勤務時段不易查獲績效，故對於勤務績效之知覺相對較低。

### (2) 整體表現

刑事警察對於整體表現之知覺顯著高於行政警察及保安警察，交通警察又高於保安警察。因刑事警察雖較少於勤務中查獲績效，但經過佈線查訪、嚴密部署所查獲的績效，多為重大刑案，其績效配分往往百倍於行政警察及保安警察線上查獲之績效（配分），所以整體績效表現仍以刑事警察較優；交通警察長期編排交通稽查勤務舉發交通違規，相較於保安警察之勤務項目繁多且多屬支援性質，勤務績效獲取不易，故整體表現仍以交通警察較優。

表 4.16 工作屬性與各變項之差異分析表

工作屬性	變項/構面		F 值	P 值	Scheffe
1. 刑事警察 2. 交通警察 3. 保安警察 4. 行政警察	工作投入	工作取向	1.766	.152	
		專注	2.937	.033*	1 > 3
		工作熱忱	.526	.665	
	工作生活 品質	上司領導方式	1.690	.168	
		工作環境與升遷	1.569	.196	
		同仁合作	1.675	.171	
		工作性質	3.588	.014*	1 > 3
		公平認知	.429	.732	
		休閒生活	1.996	.113	
	勤務規劃 型態	績效型	5.968	.001***	1 > 4, 2 > 4
		均衡型	.624	.600	
		服務型	1.646	.178	
		不定型	4.186	.006**	4 > 2
	勤務規劃 認知	工作認知	3.147	.025*	
		規畫認知	5.497	.001***	3 > 1, 4 > 1
		家庭認知	4.198	.006**	3 > 1, 3 > 4
	工作績效	勤務績效	8.625	.000***	2 > 1, 2 > 3, 2 > 4, 4 > 1
		整體表現	11.646	.000***	1 > 3, 1 > 4, 2 > 3

註：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ ，資料來源：本研究整理。

#### 4. 婚姻狀況

不同婚姻狀況與各變項之差異情形，經以單因子變異數分析及 Scheffe 多重比較結果，各構面中僅「工作取向」、「休閒生活」及「均衡型勤務」與員警婚姻狀況達到顯著差異，其中已婚員警對於工作取向之知覺較未婚員警為高，表示已婚員警有較具體之工作方向；已婚員警在休閒生活之知覺顯著高於離婚之員警，表示已婚員警較重視家庭休閒生活；在均衡型勤務型態中，未婚員警之知覺則較已婚員警為高，表示未婚員警對於勤務規劃之適應性較高。彙整如表 4.17 所示。

表 4.17 婚姻狀況與各變項之差異分析

婚姻狀況	變項/構面		F 值	P 值	Scheffe
1. 已婚 2. 再婚 3. 未婚 4. 離婚 5. 分居 6. 喪偶	工作投入	工作取向	2.961	.032*	1 > 3
		專注	3.583	.014*	
		工作熱忱	.792	.499	
	工作生活品質	上司領導方式	.277	.842	
		工作環境與升遷	.698	.554	
		同仁合作	.821	.483	
		工作性質	2.341	.072	
		公平認知	1.547	.201	
		休閒生活	3.559	.014*	1 > 4
	勤務規劃型態	績效型	1.665	.173	
		均衡型	3.158	.024*	3 > 1
		服務型	1.234	.297	
		不定型	.844	.470	
	勤務規劃認知	工作認知	2.354	.071	
		規畫認知	.380	.768	
		家庭認知	2.756	.042*	
	工作績效	勤務績效	.941	.421	
整體表現		2.395	.067		

註：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ ，資料來源：本研究整理。

## 2. 居住狀況

不同居住狀況與各變項之差異情形，經以單因子變異數分析及 Scheffe 多重比較結果，彙整如表 4.18 所示。

### (1) 工作投入差異

居住狀況與工作投入變項之差異分析結果，「工作取向」與「專注」構面均達到顯著差異，再以 Scheffe 法進行多重比較結果，不管工作地點與住所位置是否為同一縣市，與家人同住之員警工作投入程度均較未與家人同住之員警為高。

### (2) 工作生活品質差異

居住狀況僅與「工作環境與升遷」達到顯著差異，再以 Scheffe 法進

行多重比較結果，各群之間仍然可明顯看出，住所在同一縣市與家人同住之員警對於工作環境的知覺程度，較住所在不同縣市且未與家人同住之員警為高。

### (3) 勤務規劃型態差異

居住狀況與勤務規劃型態中之均衡型雖然達到顯著差異，惟以 Scheffe 法進行多重比較結果，各群之間則無顯著差異，表示不同居住狀況之員警對於勤務規劃型態知覺差異程度無法界定。

### (4) 勤務規劃認知差異

居住狀況與勤務規劃認知中之家庭認知達到顯著差異，再以 Scheffe 法進行多重比較結果，各群之間仍然可明顯看出，住所在不同縣市且未與家人同住之員警對於家庭認知的知覺程度，較住所在同一縣市且與家人同住之員警為高。

### (5) 工作績效差異

居住狀況與工作績效中之整體表現雖然達到顯著差異，惟以 Scheffe 法進行多重比較結果，各群之間則無顯著差異，表示不同居住狀況之員警對於工作績效知覺差異程度無法界定。

表 4.18 居住狀況與各變項之差異分析

居住狀況	變項/構面		F 值	P 值	Scheffe
1. 工作地點與住所在同一縣市但未與家人同住	工作投入	工作取向	10.007	.000***	3 > 1, 3 > 2, 4 > 1, 4 > 2
		專注	11.798	.000***	2 > 1, 3 > 1, 4 > 1
		工作熱忱	.784	.503	
2. 工作地點與住所在不同縣市且未與家人同住	工作生活品質	上司領導方式	2.333	.073	
		工作環境與升遷	4.249	.006**	3 > 2
		同仁合作	3.073	.027*	
		工作性質	1.679	.170	
3. 工作地點與住所在同		公平認知	2.387	.068	
		休閒生活	2.011	.111	

居住狀況	變項/構面		F 值	P 值	Scheffe
一縣市且與家人同住 4. 工作地點與住所在不同縣市但與家人同住	勤務規劃型態	績效型	1.258	.288	
		均衡型	3.340	.019*	
		服務型	.408	.747	
		不定型	.722	.539	
	勤務規劃認知	工作認知	1.353	.256	
		規畫認知	1.155	.326	
		家庭認知	3.808	.010**	2 > 3
	工作績效	勤務績效	1.307	.271	
		整體表現	2.740	.043*	

註：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ ，資料來源：本研究整理。

#### 4.4.2 小結

人口特徵基本資料與各變項之差異情形，經以 T 檢定與單因子變異數分析及 Scheffe 多重比較結果，彙整如表 4.19 所示。

1. 子女人數與「工作取向」、「不定型勤務型態」及「整體表現」均呈顯著差異。
2. 收入狀況與「同仁合作」、「工作性質」、「公平認知」、「休閒生活」及「績效型勤務型態」均呈顯著差異。
3. 居住狀況與「工作取向」、「專注」、「工作環境與升遷」及「家庭認知」均呈顯著差異。
4. 工作屬性與「專注」、「工作性質」、「勤務規劃型態」全構面、「勤務規畫認知」全構面及「工作績效」全構面均呈顯著差異。
5. 婚姻狀況與「工作取向」、「休閒生活」及「均衡型勤務型態」均呈顯著差異。

表 4.19 人口特徵基本資料與各變項之差異分析彙整表

基本資料	子女人數	收入狀況	居住狀況	工作屬性	婚姻
變項/構面	1.0 人 2.1 人 3.2 人 4.3 人 5.4 人以上	收入約佔家庭收入的 1.100% 2.80%以上 3.60~80% 4.60%以下	1.在同一縣市但未與家人同住 2.在不同縣市且未與家人同住 3.在同一縣市且與家人同住 4.在不同縣市但與家人同住	1.行政警察 2.刑事警察 3.保安警察 4.交通警察	1.已婚 2.再婚 3.未婚 4.離婚 5.分居 6.喪偶
工作取向	1>5, 2>5		3>1, 3>2, 4>1, 4>2		1>3
專注			1>2, 1>3, 1>4	1>3	
工作熱忱					
工作投入 整體構面			3>1, 4>1, 4>2		
上司領導方式					
工作環境與升遷			3>2		
同仁合作		1>3, 3>4			
工作性質		2>4, 3>4		1>3	
公平認知		1>3			
休閒生活		3>4			1>4
工作生活品質 整體構面		2>1, 2>4 3>1, 3>4	3>2		
績效型		1>3		1>4, 2>4	
均衡型					3>1
服務型					
不定型	2>5, 2>4			4>2	
勤務規劃型態 整體構面	2>4	3>1, 3>4		4>1, 4>2	
工作認知					
規畫認知				3>1, 4>1	
家庭認知			2>3	3>1, 3>4	
勤務規劃認知 整體構面				3>1, 3>4	
勤務績效				2>1, 2>3 2>4, 4>1	
整體表現	1>3, 1>4, 2>3			1>3, 1>4, 2>3	
工作績效 整體構面	3>1, 4>1			2>1, 2>3 2>4	

資料來源：本研究整理

## 4.5 相關分析

本節旨在探討「工作投入」、「工作生活品質」、「勤務規畫型態」、「勤務規劃認知」及「工作績效」等變項彼此之間關聯情形，爰以 Pearson 積差相關分析方法，對工作投入（工作取向、工作熱忱、專注）、工作生活品質（上司的領導方式、工作環境與升遷、同仁合作、工作性質、公平認知、休閒生活）、勤務規畫型態、勤務規劃認知（工作認知、規劃認知、家庭認知）及工作績效（勤務績效、整體表現）等各構面間進行相關分析。

### 4.5.1 勤務規劃型態與各變項之相關分析

勤務規劃型態與各變項之相關分析結果彙整如表 4.20 所示；其各構面彼此之間關聯情形分述如下：

#### 1. 勤務規劃型態與工作投入之相關分析

勤務規劃型態與工作取向構面間之相關分析結果，呈顯著正相關，表示員警對績效型及服務型勤務之知覺程度愈高者，其工作取向指標愈高。

#### 2. 勤務規劃型態與工作生活品質之相關分析

勤務規劃型態與工作生活品質構面之相關分析結果中，績效型及不定型勤務均呈顯著負相關，表示員警對績效型及不定型勤務型態之知覺程度愈高者，其工作生活品質程度愈低；均衡型及服務型勤務均呈顯著正相關，表示員警對均衡型及服務型勤務型態之知覺程度愈高者，其工作生活品質程度愈高。

#### 3. 勤務規劃型態與勤務規劃認知之相關分析

勤務規劃型態與勤務規劃認知構面間之相關分析結果中，績效型及不定型勤務均呈顯著正相關，表示員警對績效型及不定型勤務型態之知

覺程度愈高者，其對工作及家庭之影響程度愈高；均衡型及服務型勤務均呈顯著負相關，表示員警對均衡型及服務型勤務型態之知覺程度愈高者，其對工作及家庭之影響程度愈低。

#### 4.勤務規劃型態與工作績效之相關分析

勤務規劃型態與勤務績效構面間之相關分析中，績效型及服務型勤務均呈顯著正相關，表示員警對績效型及服務型勤務型態之知覺程度愈高者，其對工作績效愈高；均衡型及不定型勤務均呈顯著負相關，表示員警對均衡型及不定型勤務型態之知覺程度愈高者，其對工作績效愈低。

表 4.20 勤務規劃型態與各變項之相關分析表

構面	績效型		均衡型		服務型		不定型	
	Pearson	<i>p</i> 值	Pearson	<i>p</i> 值	Pearson	<i>p</i> 值	Pearson	<i>p</i> 值
工作取向	-0.141	0.001***	0.040	0.329	0.136	0.001***	-0.006	0.879
專注	-0.028	0.491	-0.017	0.680	0.043	0.294	0.003	0.947
工作熱忱	0.010	0.808	-0.015	0.712	-0.015	0.722	0.016	0.695
上司領導方式	-0.221	0.000***	0.189	0.000***	0.230	0.000***	-0.135	0.001***
工作環境與升遷	-0.073	0.073	0.036	0.374	0.106	0.009**	-0.054	0.185
同仁合作	-0.152	0.000***	0.159	0.000***	0.148	0.000***	-0.105	0.010**
工作性質	-0.138	0.001***	0.072	0.080	0.168	0.000***	-0.071	0.082
公平認知	-0.166	0.000***	0.105	0.010**	0.158	0.000***	-0.055	0.179
休閒生活	-0.174	0.000***	0.004	0.927	0.170	0.000***	0.026	0.520
工作認知	0.096	0.020*	-0.153	0.000***	-0.075	0.067	0.092	0.025*
規畫認知	0.152	0.000***	-0.143	0.000***	-0.088	0.031*	0.030	0.462
家庭認知	0.025	0.544	-0.096	0.019*	-0.025	0.535	0.077	0.059
勤務績效	0.107	0.009**	-0.095	0.020*	0.023	0.581	-0.074	0.072
整體表現	0.095	0.020**	-0.105	0.011*	0.112	0.006**	-0.145	0.000***

註：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ ，資料來源：本研究整理。

#### 4.5.2 工作投入與變項構面間之相關分析

工作投入與變項構面間之相關分析結果彙整如表 4.21 及表 4.22 所示；其各構面彼此之間關聯情形分述如下：

##### 1.工作投入與工作生活品質之相關分析

工作投入之「工作取向」構面與工作生活品質相關分析結果，呈顯



著正相關，表示基層員警工作生活品質程度愈高者，其工作取向指標愈高；「專注」則與「同仁合作」、「工作性質」及「休閒生活」呈顯著正相關，表示員警對於工作生活品質中之「同仁合作」、「工作性質」及「休閒生活」程度愈高者，其專注指標愈高；但「工作熱忱」則與工作生活品質無顯著相關，顯示工作生活品質並不會影響員警工作熱忱。

表 4.21 工作投入與工作生活品質之相關分析表

構面	工作取向		專注		工作熱忱	
	Pearson	<i>p</i> 值	Pearson	<i>p</i> 值	Pearson	<i>p</i> 值
上司領導方式	0.186	0.000***	0.033	0.427	-0.026	0.534
工作環境與升遷	0.113	0.000***	-0.042	0.311	-0.037	0.362
同仁合作	0.319	0.000***	0.214	0.000***	-0.003	0.947
工作性質	0.446	0.000***	0.208	0.000***	-0.075	0.069
公平認知	0.238	0.000***	0.048	0.241	0.001	0.990
休閒生活	0.238	0.000***	0.206	0.000***	0.015	0.721

註：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ ，資料來源：本研究整理。

## 2. 工作投入與工作績效之相關分析

工作投入之「工作取向」構面與工作績效相關分析結果，均呈顯著正相關，表示員警工作取向程度愈高者，其工作績效指標愈高；「專注」則與「整體表現」呈顯著正相關，表示員警對於工作專注程度愈高者，其整體表現愈好；但「工作熱忱」則與工作績效無顯著相關，顯示工作熱忱並不會影響員警工作績效，綜上表示基層員警工作投入程度愈高者，其工作績效指標愈高。

表 4.22 工作投入與工作績效之相關分析表

構面	勤務績效		整體表現	
	Pearson	<i>p</i> 值	Pearson	<i>p</i> 值
工作取向	0.087	0.034*	0.210	0.000***
專注	0.058	0.154	0.165	0.000***
工作熱忱	-0.004	0.928	-0.068	0.098

註：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ ，資料來源：本研究整理。

### 4.5.3 勤務規劃認知與各變項構面間之相關分析

#### 1. 勤務規劃認知與工作投入之相關分析

勤務規劃認知與工作投入構面相關分析結果，在「工作取向」構面部份均呈顯著負相關，表示員警對於工作取向知覺程度愈高者，其對工作、勤務及家庭方面之影響愈低；在「專注」構面部份僅與規畫認知顯著正相關，表示員警對於專注知覺程度愈高者，其對勤務規畫品質方面之影響則愈低；在「工作熱忱」構面部份均呈顯著正相關，表示員警對於工作標的知覺程度愈高者，其對工作、勤務及家庭方面之影響亦愈低，見表 4.23。

表 4.23 勤務規劃認知與工作投入之相關分析表

構面	工作認知		規畫認知		家庭認知	
	Pearson	<i>p</i> 值	Pearson	<i>p</i> 值	Pearson	<i>p</i> 值
工作取向	-.152	.000***	-.121	.003**	-.172	.000***
專 注	.079	.054	.091	.026*	.014	.729
工 作 熱 忱	.190	.000***	.295	.000***	.206	.000***

註：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ ，資料來源：本研究整理。

#### 2. 勤務規劃認知與工作生活品質之相關分析

勤務規劃認知與工作生活品質各構面相關分析結果，大部分呈顯著負相關，表示員警對於工作生活品質知覺程度愈高者，其對工作、勤務及家庭方面之影響則愈高；其中「家庭認知」與工作生活品質中「休閒生活」構面呈顯著正相關，表示員警對於休閒生活愈重視，對家庭影響愈小，見表 4.24。

表 4.24 勤務規劃認知與工作生活品質之相關分析表

構面	工作認知		規畫認知		家庭認知	
	Pearson	p 值	Pearson	p 值	Pearson	p 值
上司領導方式	-0.210	0.000***	-0.235	0.000***	-0.238	0.000***
工作環境與升遷	-0.157	0.000***	-0.198	0.000***	-0.196	0.000**
同仁合作	-0.078	0.057	-0.073	0.073	-0.120	0.003**
工作性質	-0.137	0.001***	-0.112	0.006**	-0.188	0.000***
公平認知	-0.115	0.000***	-0.168	0.000***	-0.217	0.000***
休閒生活	-0.082	0.045	0.035	0.394	0.081	0.048*

註：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ ，資料來源：本研究整理。

### 3. 勤務規劃認知與工作績效之相關分析

勤務規劃認知與工作績效構面相關分析結果，「規畫認知」對「勤務績效」呈顯著正相關，「家庭認知」對「整體表現」則呈顯著負相關，表示員警對勤務規畫影響認知程度愈高者，其勤務績效愈低；對家庭認知程度愈高者，其整體表現愈好，見表 4.25。

表 4.25 勤務規劃認知與工作績效之相關分析表

構面	勤務績效		整體表現	
	Pearson	p 值	Pearson	p 值
工作認知	0.058	0.160	-0.031	0.446
規畫認知	0.116	0.005**	-0.059	0.149
家庭認知	0.033	0.418	-0.088	0.032*

註：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ ，資料來源：本研究整理。

#### 4.5.4 各變項之相關分析

經以工作投入、工作生活品質、勤務規劃型態、勤務規劃認知與工作績效之整體構面進行相關分析結果彙整如表 4.26 所示；其各構面彼此之間關聯情形分述如下：

1. 工作投入與工作生活品質、勤務規劃型態及工作績效均呈顯著正相關；工作投入與勤務規劃認知則未達顯著相關。
2. 工作生活品質與勤務規劃型態呈顯著正相關；但與勤務規劃認知呈顯著負相關；工作生活品質與工作績效則未達顯著相關。

3.勤務規劃型態與工作績效呈顯著負相關；但與勤務規劃認知未達顯著相關。

4.勤務規劃認知與工作績效則未達顯著相關。

表 4.26 各構面間之相關分析表

構面	工作投入		工作生活品質		勤務規劃型態		勤務規劃認知		工作績效	
	Pearson	p 值	Pearson	p 值	Pearson	p 值	Pearson	p 值	Pearson	p 值
工 作 投 入	1.000									
工 作 生 活 品 質	<b>0.244</b>	<b>0.000***</b>	1.000							
勤 務 規 劃 型 態	<b>0.086</b>	<b>0.037*</b>	<b>0.085</b>	<b>0.038*</b>	1.000					
勤 務 規 劃 認 知	0.000	0.994	<b>-0.230</b>	<b>0.000***</b>	-0.024	0.567	1.000			
工 作 績 效	<b>0.137</b>	<b>0.001***</b>	0.014	0.738	<b>-0.106</b>	<b>0.010**</b>	0.037	0.373	1.000	

註：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ ，資料來源：本研究整理。

## 4.6 干擾效果

本研究至此發現，部份變項間之關係與一般社會期望結果有所落差，自變項與依變項間關係強度與方向性似乎存在某種因素，受到某種因素持續干擾，這又是本研究之另一重點。所謂干擾變項或稱調節變項 (moderator variable)，相當於自變項的位置 (故又稱為次級自變項)，它是影響自變項與依變項關係 (方向或強度) 的變項，在干擾變項的不同變量 (類別或數值) 下，可以發現自變項與依變項的關係會有所不同。而干擾變項的確認，必須與自變項間的交互作用達顯著，才能肯定我們所納入的次級自變項的確扮演起干擾作用。

以心理測量學 (psychometric) 的角度來說，完全干擾變數 (pure moderator variable) 主要扮演著與自變數間產生交互作用的角色，至於與

依變數間的關係卻是微小的。準干擾變數(quasi moderator variable)與完全干擾變數皆扮演著與自變數間產生交互作用的角色，但其中最大差異在於準干擾變數自己本身也扮演著自變數的角色。也因為角色的不單純，在心理測量學中，不被認定是一個純粹的干擾變數。

經由上節相關分析結果可知，其中部分變項之間具有某種程度相關性，又本研究勤務規劃型態乃一類別變數，爰再利用二因子變異數分析方法，以檢驗其對各變項間之干擾作用。

#### 4.6.1 勤務規劃型態對工作投入與工作績效之干擾作用

首先，以「工作績效」為依變數，以「工作投入程度」及「勤務規劃型態」為自變數，並以「勤務規劃型態與工作投入程度」的交互作用作為剖面圖分析之依據，探究勤務規劃型態對工作投入與工作績效的干擾作用。

表 4.27 勤務規劃型態對工作投入與工作績效之干擾效果

	變異來源	SS	df	MS	F
組間	截距	43790.3	1	43790.3	1609.03
	工作投入程度	391.192	2	195.596	7.187***
	勤務規劃型態	375.095	3	125.032	4.594**
	工作投入*勤務規劃型態	390.538	6	65.090	2.392*
組內	(誤差)	15893.8	584	27.215	
全體		258977	596		

註：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ ，資料來源：本研究整理。

由表 4.27 可知，勤務規劃型態對工作績效有直接效果，對工作投入與工作績效間亦有顯著的干擾效果 ( $p$  值為 0.027)；又如圖 4.1 所示，勤務規劃型態中除不定型個別線呈山形變化外 (中度投入員警績效最高，高度投入員警次之)，績效型、服務型及均衡型均以高度投入員警績效最高，中度投入員警次之，低度投入員警績效最差。此研究結果驗證 H1 假設成立。

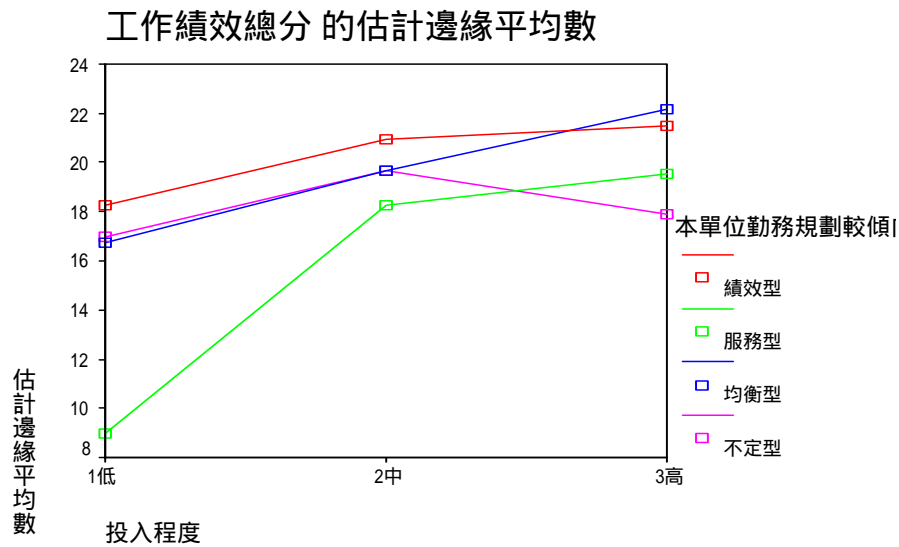


圖 4.1 勤務規劃型態對工作投入與工作績效之干擾效果  
資料來源：本研究整理

#### 4.6.2 勤務規劃型態對工作生活品質與工作績效之干擾作用

比照上述模式進行統計分析，以「工作績效」為依變數，以「工作生活品質程度」及「勤務規劃型態」為自變數；再以「勤務規劃型態與工作生活品質程度」的交互作用作為剖面圖分析之依據，探究勤務規劃型態對工作生活品質與工作績效的干擾作用。

表 4.28 勤務規劃型態對工作生活品質與工作績效之干擾影響

	變異來源	SS	df	MS	F
組間	截距	166142.5	1	166142.5	6015.46
	生活品質程度	230.734	2	115.367	4.177*
	勤務規劃型態	287.226	3	95.742	3.466*
	生活品質*勤務規劃型態	404.633	6	67.439	2.442*
組內	(誤差)	16129.6	584	27.619	
全體		258977	596		

註：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ ，資料來源：本研究整理。

由表4.28可知，勤務規劃型態對工作績效有直接效果，對工作生活品質與工作績效間亦有顯著的干擾效果 ( $p$ 值為0.024)；又如圖4.2所示，勤務規劃型態不同，工作生活品質程度之高低對工作績效有相當大的影

響。勤務規劃型態中除績效型個別線呈山形變化外（中度生活品質員警績效最高，生活品質愈高則績效愈低），績效型、服務型及均衡型之個別線均呈倒山型，低度生活品質員警為追求工作生活品質的提昇，工作績效表現比中度生活品質員警好，而高度生活品質員警有較好的工作投入，生活負擔較低所以績效表現愈好。此研究結果驗證H2假設成立。

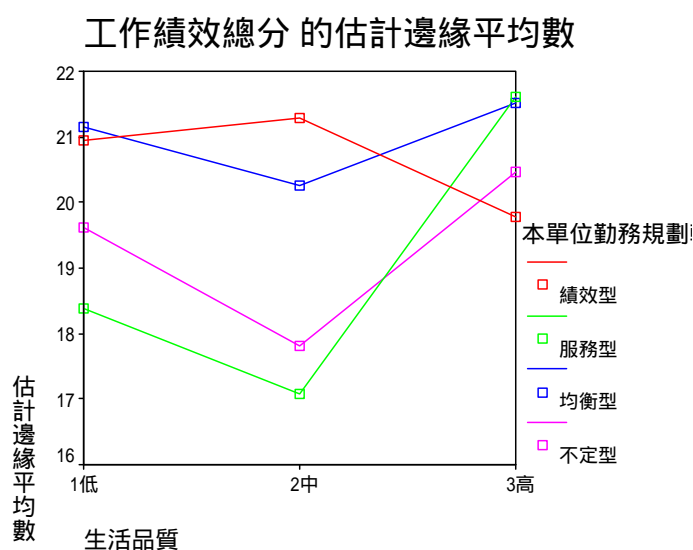


圖4.2 勤務規劃型態對工作生活品質與工作績效之干擾效果  
資料來源：本研究整理

#### 4.6.3 勤務規劃認知對工作投入與工作績效之干擾作用

再比照上述模式進行統計分析，以「工作績效」為依變數，以「工作投入程度」及「勤務規劃認知程度」為自變數；再以「勤務規劃認知程度與工作投入程度」的交互作用作為剖面圖分析之依據，探究勤務規劃認知程度對工作投入與工作績效的干擾作用。

表 4.29 勤務規劃認知對工作投入與工作績效之干擾影響

	變異來源	SS	df	MS	F
組間	截距	15527.2	1	15527.2	553.19
	工作投入程度	337.313	2	32.491	1.158*
	勤務規劃認知	64.983	4	84.328	3.004
	工作投入*勤務規劃認知	660.108	6	110.018	3.920***
組內	(誤差)	16364.0	583	28.069	
全體		258977	596		

註：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ ，資料來源：本研究整理。

由表4.29可知，勤務規劃認知程度對工作績效無直接效果，而對工作投入與工作績效間有顯著的干擾效果（ $p$ 值為0.001）；又如圖4.3所示，勤務規劃認知不同，工作投入程度之高低對工作績效有相當大的影響。勤務規劃認知中負向及中性認知員警個別線呈平緩上升狀態，表示負向及中性認知員警認為勤務規劃對於工作及家庭的影響較大，所以工作投入程度愈高之員警績效亦愈高；又正向認知員警個別線呈陡升狀態，表示正向認知員警認為勤務規劃對於工作及家庭的影響較小，對於工作生活抱持較樂觀之態度，所以工作投入程度較低之員警工作績效表現較差，但工作投入程度愈高之員警，則因工作生活負擔較小，工作時較無後顧之憂，能專心執勤，使工作績效陡然提昇。此研究結果驗證H3假設成立。

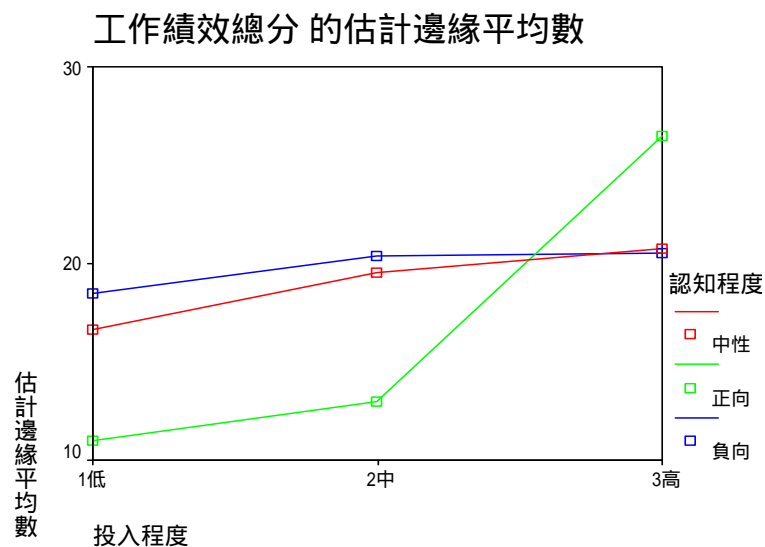


圖4.3 勤務規劃認知對工作投入與工作績效之干擾效果  
資料來源：本研究整理

#### 4.6.4 勤務規劃認知對工作生活品質與工作績效之干擾作用

再比照上述模式進行統計分析，以「工作績效」為依變數，以「工



作投入程度」及「勤務規劃認知程度」為自變數；再以「勤務規劃認知程度與工作投入程度」的交互作用作為剖面圖分析之依據，探究勤務規劃認知程度對工作投入與工作績效的干擾作用。

表 4.30 勤務規劃認知對工作生活品質與工作績效之干擾影響

	變異來源	SS	df	MS	F
組間	截距	11531.2	1	11531.2	407.96
	生活品質程度	43.412	2	21.706	0.768*
	員警認知程度	256.785	2	128.392	4.542
	生活品質*員警認知程度	480.543	4	120.136	4.250**
組內	(誤差)	16592.0	587	28.266	
全體		258977	596		

註：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ ，資料來源：本研究整理。

由表 4.30 可知，勤務規劃認知程度對工作績效無直接效果，而對工作生活品質與工作績效間有顯著的干擾效果 ( $p$  值為 0.002)；又如圖 4.4 所示，勤務規劃認知不同，工作生活品質程度之高低對工作績效有相當大的影響。本研究之中性認知員警個別線呈平緩倒山形變化，表示中性認知員警認為勤務規劃對於工作及家庭的影響不大，所以為追求工作生活品質的提昇，工作生活品質程度較低之員警工作績效表現比中度生活品質員警好，而工作生活品質程度愈高之員警績效亦平緩提昇；又正向認知員警個別線呈陡升狀態，表示正向認知員警認為勤務規劃對於工作及家庭的影響較小，對於工作生活抱持較樂觀之態度，所以工作生活品質程度較低之員警工作績效表現較差，但工作生活品質程度愈高之員警，則仍因工作生活負擔較小，工作時較無後顧之憂，能專心執勤，使工作績效陡然提昇；但負向認知員警個別線則呈緩降狀態，表示負向認知員警認為勤務規劃對於工作及家庭的影響較大，復因工作生活品質程度較高，唯恐因追求工作績效，影響工作及家庭生活，所以工作生活品質程度愈高之員警工作績效表現愈差，惟影響程度不大。此研究結果驗證 H4 假設成立。

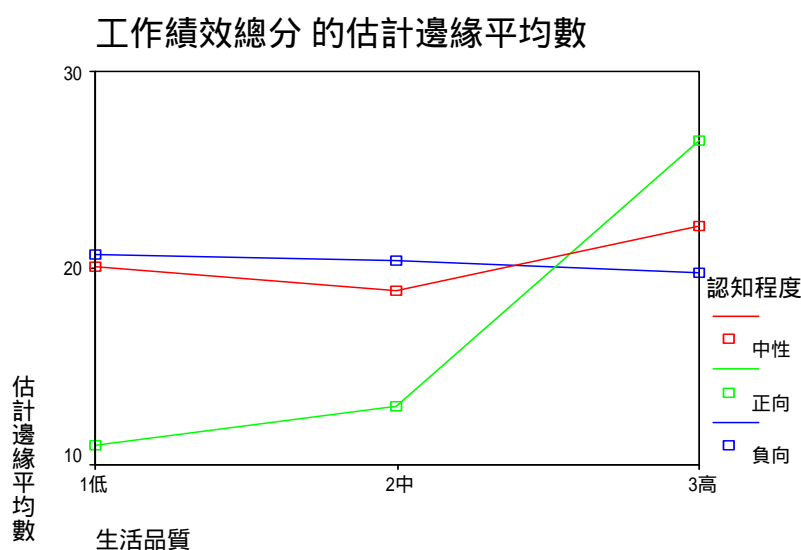


圖 4.4 勤務規劃認知對工作生活品質與工作績效之干擾效果  
資料來源：本研究整理

#### 4.6.5 假設驗證結果

由研究結果得知，勤務規畫型態對工作績效有直接效果，表示其對工作投入與工作績效有準干擾效果；勤務規畫型態對工作生活品質與工作績效有直接效果，表示其對工作生活品質與工作績效有準干擾效果；勤務規畫認知對工作績效無直接效果，表示其對工作投入與工作績效有完全干擾效果；勤務規劃認知程度對工作績效無直接效果，表示其對工作生活品質與工作績效間有完全干擾效果。

本研究之假設驗證，依據相關統計分析及推論結果，彙整如表 4.31 所示。

表 4.31 研究假設驗證結果彙整表

研 究 假 設	驗 證 結 果
H1：勤務規畫型態對工作投入與工作績效有干擾效果。	成 立
H2：勤務規畫型態對工作生活品質與工作績效有干擾效果。	成 立
H3：勤務規畫認知對工作投入與工作績效有干擾效果。	成 立
H4：勤務規畫認知對工作生活品質與工作績效有干擾效果。	成 立

資料來源：本研究整理

## 第五章 結論與建議

本章綜合第四章之統計分析結果，彙整本研究之重要研究結論，並對警政機關與後續研究者提出建議。本章計分三節，第一節為結論，第二節為研究貢獻，第三節為建議。

### 5.1 結論

本研究經相關文獻探討，並以多樣統計方法作實證分析後，得到以下結論：

1. 員警在工作生活品質、工作投入、勤務規劃認知、勤務規劃型態及工作績效等構面之情形：

#### (1) 描述分析結果

員警對工作投入的正面知覺雖較高，但仍嫌程度不夠；工作生活品質對於基層員警而言，雖能滿意，但仍僅達接受程度，對於工作生活品質的需求，仍相當高；員警認為勤務規劃對於其工作及家庭的影響相當大；由於員警工作投入程度不夠、工作生活品質欠佳、對勤務規劃之影響認知程度又高，員警之工作績效普遍偏低則是必然現象。

#### (2) 差異分析結果

- a. 子女數較少之員警其工作取向與勤務型態知覺均高於子女數較多者，因其家庭負擔較小，工作績效自當優於子女數較多之員警；經濟因素極端影響個人工作生活品質，經濟來源較單純之員警其工作生活品質之程度相對較低；惟收入狀況對於勤務規劃及工作績效則無顯著影響。
- b. 刑事警察因工作性質使然，對於工作投入的知覺最高；保安警察因工作內容單純，將執勤及休憩區分較為清楚；刑事警察因其工作特性

對於工作性質的知覺較高，又因勤務編排彈性（較多連續時段勤務），所以對於勤務規劃品質及家庭影響的知覺較低；交通警察工作多屬交通稽查，在勤務績效知覺表現上最高，刑事警察對於刑案績效之獲取大多需長期部署而非線上查獲，在勤務績效上之知覺最低，但因其績效表現多為指標性案件或重大刑案，所以整體表現最好。

- c. 已婚員警因受家庭及生活壓力的影響，有較具體之工作方向，亦較重視家庭休閒生活，未婚員警因無家庭負擔、生活壓力較小，對於勤務規劃之適應性較高；與家人同住之員警對於家庭較多照顧，較無後顧之憂，其工作投入程度自然比未與家人同住之員警高，但不同居住狀況之員警對於工作績效知覺差異程度則無法界定。

### (3) 相關分析結果

- a. 勤務規劃型態與工作投入、工作生活品質及工作績效均呈顯著相關，但與勤務規劃認知則未達顯著相關，顯然員警認為工作、勤務規畫及家庭三方面之影響，與勤務規劃型態並無關聯，而是對勤務編排時段、時間、工作項目及其他工作類型有所意見；另工作投入與工作生活品質及工作績效均呈顯著正相關。
- b. 工作投入及工作生活品質與勤務規劃認知呈顯著相關，可見員警對於工作及家庭影響的觀念相當強；工作生活品質程度高低與否均不影響工作績效；勤務規劃認知與工作績效部份構面達顯著相關，顯然員警對於工作及家庭影響的心理層面，對於績效行為有相當程度的影響。

### 2. 勤務規劃型態對於工作投入及工作績效之干擾效果：

勤務規劃型態對工作績效有直接效果，對工作投入與工作績效間亦

有顯著的準干擾效果（見表 4.27）；勤務規劃型態中不定型以中度投入員警績效最高，高度投入員警次之；績效型、服務型及均衡型均以高度投入員警績效最高，中度投入員警次之，低度投入員警績效最差（見圖 4.1），可見勤務規劃型態固定，在工作或生活上員警均較能適應，因此較高的投入程度，工作績效表現亦較好；若勤務規劃型態不固定，在工作或生活上員警適應性不定，即使有較高的投入程度，但因型態變化，使英雄無用武之地，中度工作投入之員警反因調適性較佳，工作績效表現較好。

### 3. 勤務規劃型態對於工作生活品質及工作績效之干擾效果：

勤務規劃型態對工作績效有直接效果，對工作生活品質與工作績效間亦有顯著的準干擾效果（見表 4.28）；勤務規劃型態中績效型以中度生活品質員警績效最高，因其見賢思齊，憑藉工作績效之提高，對於爭取工作生活品質之提昇較有實質幫助，但生活品質較高之員警多已安逸於生活，對於工作績效知覺降低，績效自然不好；不定型、服務型及均衡型以低度生活品質員警工作績效表現優於中度生活品質員警，而生活品質愈高之員警則工作績效表現愈好（見圖 4.2），可見員警多欲以工作績效之提高而有效爭取工作生活品質之提昇，而生活品質較高之員警雖多已安逸於生活，但在周邊同仁均極力爭取績效之環境下，對於工作績效亦不敢馬虎，又其生活負擔較小，工作績效表現自然較好。

### 4. 勤務規劃認知對於工作投入及工作績效之干擾效果：

勤務規劃認知程度對工作績效無直接效果，而對工作投入與工作績效間有顯著的完全干擾效果（見表 4.29）；勤務規劃認知中負向及中性認知員警認為勤務規劃對於工作及家庭的影響較大，所以工作投入程度愈高之員警績效亦愈高；正向認知員警認為勤務規劃對於工作及家庭的影響較小，工作投入程度較低之員警工作績效表現較差，但工作投入程度

愈高之員警，則使工作績效陡然提昇（見圖 4.3）。可見若員警認為勤務規劃對於家庭與工作上之影響較小，相對生活壓力及負擔亦較小，所以只要能強化員警心理層面之認知，提高工作投入程度就能有效提高工作績效。

#### 5.勤務規劃認知對於工作生活品質及工作績效之干擾效果：

勤務規劃認知程度對工作績效無直接效果，而對工作生活品質與工作績效間有顯著的完全干擾效果（見表 4.30）；本研究發現中性認知員警認為勤務規劃對於工作及家庭的影響不大，工作生活品質程度較低之員警因對於工作生活品質提昇之迫切，在工作績效表現上比中度生活品質員警好，而工作生活品質程度愈高之員警因已安逸於其生活，工作績效僅能平緩增加；又正向認知員警認為勤務規劃對於工作及家庭的影響較小，所以工作生活品質程度較低之員警並不認為工作績效可以提昇工作生活品質，工作績效表現較差，工作生活品質亦不見提昇，而工作生活品質程度愈高之員警，則因深知其工作生活品質之來由，工作績效陡然提昇；但負向認知員警認為勤務規劃對於工作及家庭的影響較大，所以工作生活品質程度愈高之員警既已安逸於生活，又唯恐因勤務之執行，對於工作及家庭造成影響，工作績效表現自然較差，但影響程度尚不大（見圖 4.4）。

## 5.2 研究貢獻

### 1.確認警察勤務規劃型態、認知與工作生活品質、工作投入及工作績效之關聯性

過去學者研究發現工作生活品質、工作投入及工作績效間具有關聯性，在警政學術研究上一般認為警察勤務規劃與工作績效有相當關聯性，亦有研究發現工作投入與警察工作績效有關係，但在警察勤務型態

及認知尚未曾有學者深加探討，經由本研究分析結果，可以確定勤務規劃型態與工作投入、工作生活品質及工作績效均呈顯著相關，勤務規劃認知則與工作投入及工作生活品質呈顯著相關，此項研究結果可以作為警政機關對於警察勤務規劃及整體警政改革措施之重要參考。

## 2. 確認勤務規劃型態、認知對工作投入及工作生活品質與工作績效間有干擾效果

過去學者研究發現工作生活品質及工作投入對於工作績效具有相當影響性，在警政學術研究上一般認為警察勤務規劃會影響工作績效，但均僅研究其影響方向性，未曾考量是否有干擾因素存在。經由本研究分析結果，可以確認勤務規劃型態、認知對工作投入及工作生活品質與工作績效間有干擾效果。研究發現勤務規劃型態在工作投入程度的表現上，「績效型」勤務型態均有較高之工作績效，在工作生活品質程度上，各種勤務型態在工作績效上之表現則呈兩極化；而勤務規劃認知不論是在工作投入或工作生活品質方面，對於工作績效則有相同干擾效果，中性及負向認知之員警對於工作績效表現變化不大，但正向認知之員警則隨程度高低而正向大幅提高工作績效，可見員警執勤時之心理認知，對於工作績效之影響相當大。警察機關應該致力於工作生活品質之提昇，才能有效提高工作投入；藉由高度的生活需求滿足，才能提高工作士氣，最後才能有效提高工作績效，但其成效卻又受到警察勤務規劃型態及員警執行勤時心理狀態之影響。因此，警察機關對於勤務之規劃與執行，應該正視並回應員警的需求，實施能夠真正滿足員警需求的警政措施，使員警能發揮勤務功效，有效提高工作績效。

## 5.3 建議

### 1. 對警政機關之建議

#### (1) 勤務規劃應重視員警個人心理狀態及家庭因素，以發揮勤務功能

根據研究結果，勤務規劃型態對於工作績效具有關聯性，又員警認為勤務規劃對於其個人在工作及家庭方面的影響相當大。就家庭成員而言，子女數較少之員警其工作取向與勤務型態知覺均高於子女數較多者，其工作績效亦優於子女數較多之員警；就婚姻狀況而言，已婚員警有較具體之工作取向，較重視家庭休閒生活；就工作地點與住所位置來看，與家人同住之員警工作投入程度均較未與家人同住之員警為高。因此，警察機關對於各項勤務規畫與編排，不能僅依轄區狀況、警力資源及任務要求而為，必須考量執行員警個別家庭因素、身心狀況及社會關係作適當編配，要強化員警心理建設，主動關心每一位員警個人，為員警解決生活及工作上的各種問題，讓每一位員警無後顧之憂，才能真正發揮勤務效能，提高員警工作投入程度，進而提高工作士氣，最後才能有效提高工作績效。O'Neill 與 Cushing (1991)認為，警察勤務輪班制的顯見後果，除了睡眠的問題之外，還包括可能因此而產生的效率問題、安全問題及壓力問題等，且認為應將輪班制以長期化，亦即使之固定，而避免每一個人在短期間內經常面對不同的工作時間；Berg(1992)則指出，長期固定的輪值，其好處在於時間固定之後，可以使警察人員建立規律的生活作息時間，並對其家居與社交生活得有更規律的安排。此種勤務制度已在英國獲致優良成果。Berg(1992)亦認為可以勤務人員的年齡決定其勤務時間，例如 50 歲以上者給予特別考慮，因為他們有較多睡眠的困擾；也可以嘗試用「需求決定供給」的法則，進行勤務時間的改善，就像根據民眾的報案之時間分配狀況，來調整輪班制。這種方法在美國舊



金山市警局及紐約市第 115 分局都已獲致相當不錯的成果。

## (2) 全面提昇員警工作生活品質，致力爭取員警福利

根據研究結果，員警認為對於工作投入程度，以工作生活品質之影響最大，而工作投入又對工作績效之影響最大，因此工作生活品質影響員警工作投入，連帶影響工作績效。員警高昂的工作士氣可為警察團體帶來高度的工作績效，而士氣的高低又端賴警察機關能否為員警提供良好及完善的工作機制而定，故如何合理安排員警工作時間、加強諮商與輔導工作、改善工作環境與工作條件、廢績簡化警察業務、獎懲與遷調力求公平合理、改變只追求績效成果之勤務措施、增進員警工作知能、調整警力配屬、基層派出所任務力求單純化、擴大民間參與及建立良好的管理制度等，可謂缺一不可，同具舉足輕重之重要性，是以今後任何有關為提升基層員警工作士氣之措施或作法，亦應不以脫離上述範疇為準繩，方不致使基層員警總是淪為迷惑的一群（林銓騰，民 89）。本研究所指工作生活品質包含上司領導方式、工作環境、同仁合作、工作性質、公平認知及休閒生活等六個面向，幹部領導型態的轉變、工作環境的提供、同仁合作的提昇、公平認知的提倡及休閒生活的推動都在在影響員警生活品質。

## (3) 增強員警專業管理知能，以提昇員警工作投入。

根據研究結果，影響工作績效之總效果以工作投入最大，工作投入對於整體警察勤務運作、勤務功能之發揮及工作績效之獲取實居關鍵地位。全國警察機關自 91 年起陸續導入 ISO 9001 品質管理系統，至 94 年底全部完成，警察人員自此有賴此一管理系統作全面性革新，不論警察勤業務均涵蓋其中，倚賴此提高員警工作生活品質及工作投入程度。雖稱警察機關已邁入現代化管理階段，但因大多數警察機關無法做到全員

參與，員警對於管理系統之實施仍抱持相當抗拒性，使員警無法全心投入工作，致警察機關空有政策及目標，但工作績效及效率依然不見提昇，警察機關施行之管理措施無法滿足基層員警之需求，甚而產生負面壓力困擾。建議各警察機關鼓勵員警研修管理學分，對於組織行為、激勵、領導、人力資源管理及行政管理等相關管理科學範疇有相當之認知，進而認同領導管理方式，並運用管理手法執行各項勤業務，以提高員警專業能力及工作效率，並良性循環地提昇員警工作投入程度。

## 2.對後續研究者之建議

### (1) 研究對象方面

本研究係以台北市、高雄市政府警察局、台灣省各縣市警察局之員警作為研究對象，雖已將全國警察人員納入研究對象，但各單位之人數均不多，惟因警察機關尚有福建省金門縣、連江縣警察局與內政部警政署及其所屬專業單位等 27 個機關，本研究僅能呈現員警普遍存在之心理、生理及工作現象。警察機關分布廣闊，各地域之民情風俗亦多不同，對於員警之工作價值觀、服務理念及工作感受均有差異，若能針對城鄉差距作較深入之探討，其研究結果將更周延、務實。又本研究實施問卷調查時，係以在校進修之在職員警為對象，其工作投入程度及對勤務規畫之認知程度，在警察團隊內原就比其他員警為高，所以研究結果中員警對於「工作投入」及「勤務規畫員警認知」等構面之知覺偏高，造成部份統計分析之關係強度轉弱，若能對全國各地區員警作隨機性普查，其研究結果自當更具代表性。

### (2) 研究變項方面

本研究係以勤務規畫型態及員警認知作為干擾變項，探討工作投入、工作生活品質與工作績效間之關係，惟據文獻回顧結果，亦有探討

基層員警工作壓力、工作意願、工作士氣、工作價值觀、離職傾向與幹部領導型態等較微觀之研究議題，因此，如能將此等微觀議題納入研究範疇，將有助於深入了解員警工作態度及反應，重新規畫警察幹部管理作為，以利改革警察機關整體管理制度。

### (3) 結構方程模式分析

本研究根據文獻回顧結果，提出工作生活品質及工作投入均會正向影響工作績效之研究假設，但是依據蒐集樣本進行統計分析結果，無法完全驗證理論及整體研究模式，因此，建議後續研究者能以 LISREL 或 AMOS 等統計套裝軟體進行結構方程模式 (SEM) 分析，以探討相關潛在變項之因果關係，同時進一步檢定因果模式與實際蒐集資料之適配程度。

## 參考文獻

### 一、中文部份：

- 1.丁維新（民 87），警察勤務新論，桃園：中央警察大學。
- 2.王永大、孫本初（民 86），「工作生活品質之研究」，人事月刊，第 24 卷，第三期，頁 20-39。
- 3.王精文、賴明德（民 89），「輪班人員工作生活品質與工作適應關聯性研究」，科技學刊，第九卷，第四期，頁 309-318。
- 4.朱愛群（民 89），派出所的組織分析與診斷—初步分析，警學叢刊，第 28 卷 2 期。
- 5.江慶興（民 83），英國基層警察勤務制度之研究，警學叢刊第 24 卷 4 期。
- 6.余昭（民 68），人格心理學，台北：三民書局。
- 7.吳定（民 87），組織發展：理論與技術，台北：天一圖書。
- 8.吳明隆（民 89），「SPSS 統計應用實務」，台北：松崗電腦圖書資料股份有限公司。
- 9.吳秉恩（民 82），組織行為學，台北：華泰。
- 10.吳義田（民 72），「最新警察各科測驗問答題解」，民國 72 年。
- 11.吳學燕（民 85），英國警察制度，桃園：中央警察大學。
- 12.李再長譯（民 88），組織理論與管理，台北：華泰。（原著：R L.Daft：Organization Theory and Design）。
- 13.李美華等/譯（民 87），社會科學研究方法，台北：時英出版社。
- 14.李郁華（民 71），「警察勤務」，桃園：中央警官學校。
- 15.李湧清（民 83），「警察勤務之運作模式及其相關問題」，警學叢刊彙編第四輯警察行政類（下），頁 310-319。

- 16.李湧清（民 86），警察勤務之研究，桃園：中央警察大學。
- 17.李漢雄（民 89），人力資源策略管理，台北：揚智文化。
- 18.李錦明（民 81），中日警察派出所制度與勤務之研究，中央警官學校警政研究所碩士論文。
- 19.沈湘縈（民 75），「警察工作壓力及其輔導策略之探討」，警學叢刊，第十七卷二期。
- 20.林佳璋、朱金池（民 92），「刑事警察人力資源管理的理論與實際」，警政學報（第三十九期）。
- 21.林建煌（民 90），管理學，台北：智勝文化。
- 22.林炯堯（民 81），勞工家庭理財與工作生活素質，提升工作生活品質與企業發展研討會論文集。
- 23.林鈺琴（民 85），提高勞工工作生活品質與工作效率，高雄：中華亞太經濟與管理學會論文集，頁 99-120。
- 24.林銓騰（民 89），當前基層警察問題的改進芻談，警光雜誌第 526 期。
- 25.林靜黛（民 76），自動化對工廠員工工作生活品質影響之研究，政治大學企業管理研究所碩士論文。
- 26.邱淑媛（民 82），工作價值觀對員工工作態度及工作表現之影響研究，中原大學企業管理研究所碩士論文。
- 27.邱皓政（民 89），社會與行為科學的量化研究與統計分析，台北：五南圖書出版公司。
- 28.邱皓政（民 91），量化研究與統計分析，台北：五南。
- 29.邱華君（民 89），各國警察制度，桃園：中央警察大學。

- 30.洪榮昭（民 82），八十一年度臺灣地區工作價值觀與工作生活品質調查，研考雙月刊 17（1），頁 20-31。
- 31.章光明（民 94），拼治安與見警率，警光雜誌第 585 期。
- 32.張春興（民 92），心理學原理，台北：東華書局。
- 33.曹國雄（民 80），「從工作生活品質談工作環境的改善問題」，提升工作生活品質與企業發展國際研討會，頁 211-225。
- 34.梅可望（民 73），「警察學原理」九版，桃園：中央警察大學。
- 35.莊修田（民 91），室內設計業者工作價值觀、專業承諾、工作投入與改行傾向關係之研究，人力資源管理學報，2 卷，頁 1-18。
- 36.許士軍（民 76），管理學。台北：東華書局。
- 37.陳立中（民 72），「警察行政法論」，桃園：中央警察大學，頁 283。
- 38.陳孟修（民 87），「量販店員工工作生活品質對組織承諾與工作投入的影響之研究」，正修學報第十一期，頁 229-250。
- 39.陳孟修（民 89），「銀行與其他行業的員工在工作價值觀、團隊特性、組織承諾及工作投入的差異性之研究」，企銀季刊第一期，頁 39-60。
- 40.陳明傳（民 81），論社區警察的發展，桃園：中央警察大學。
- 41.陳明傳（民 85），各國警察制度，桃園：中央警察大學。
- 42.陳明傳（民 89），警察行政專題（二），桃園：中央警察大學。
- 43.陳美志（民 90），工作生活品質對組織承諾之研究，國立政治大學公共行政研究所碩士論文。
- 44.陳家聲、樊景立（民 89），我國國人工作生活品質經驗之研究，管理評論 19（1），頁 31-79。

- 45.陳彩（民 83），工作生活品質、工作滿足與離職意願關聯性研究—以高科技產業專業人員為例，國立交通大學管理科學研究所碩士論文。
- 46.陳淑玲、趙必孝與黃英忠（民 90），「新人類工作價值觀工作生活品質與工作滿足關係之研究」，勞資關係論叢第 10 期，頁 75-101。
- 47.陳靜怡（民 88），管理學，台北：台灣西書出版社。
- 48.黃天中、洪英正（民 91），心理學，台北：桂冠。
- 49.黃文賢（民 80），「基層員工工作生活品質之研究」，中原學報第 20 期，頁 177-188。
- 50.黃佑（民 60），「六十年來警察發展史」，載於六十年來的中國警察，台北：中央警官學校
- 51.黃俊英（民 80），多變量分析(6 版)，台北：中華經濟企業研究所，華泰總經銷。
- 52.黃英忠（民 87），現代管理學，台北：華泰。
- 53.黃英忠與余德成（民 82），「楠梓加工出口區女性員工工作滿足因素關係之研究」，管理科學學報第 10 卷第 1 期，頁 157-178。
- 54.黃英忠與黃瓊慧（民 86），「影響中年職業婦女之工作投入認知程度相關因素之研究—以高雄地區製造業及服務業為例」，輔仁管理評論第 4 卷第 2 期，頁 21-62。
- 55.楊永年（民 86），「跨世紀刑事警察組織體系之研究」，警學叢刊第 31 卷 3 期，頁 86-95。
- 56.楊清江（民 85），警察勤務(新論再版)，桃園：中央警察大學。
- 57.廖宗宏（民 84），「我國刑事警察局人員工作生活品質之研究」，刑事科學第 40 期，頁 59-80。

- 58.廖國鋒（民 89），「國軍女性軍官工作特性、工作滿足與留職傾向關係之研究」，國防管理學院學報第 21 卷第 1 期，頁 18-29。
- 59.廖國鋒、范焱與王湧水（民 91），「從個體觀點探討組織成員因應組織變革之研究」，管理學報第 19 卷第 3 期，頁 451-474。
- 60.榮泰生（民 87），企業研究方法，台北：五南。
- 61.潘士銘（民 87），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。
- 62.蔡進閱（民 87），日本與我國警察派出所制度之研究，警學叢刊第 29 卷第 3 期，頁 56-75
- 63.諸承明（民 90），「新新人類工作生活品質需求類型之研究—Q 分類方法之實證應用」，企業管理學報第 49 期，頁 71-95。
- 64.鄭善印（民 86），中日警勤區制度的比較研究，警學叢刊第 28 卷第 2 期，頁 123-140。
- 65.鄭昭明（民 93），認知心理學：理論與實踐，台北：桂冠。
- 66.盧秀美與林秋芬（民 89），「各級護理學校應屆畢業生之工作價值及其對專業承諾的影響」，台灣醫學第 4 卷第 2 期，頁 115-126。
- 67.謝安田（民 82），企業研究方法，台北：著者發行。
- 68.鍾聖校（民 87），認知心理學，台北：心理出版社。
- 69.簡建忠（民 90），「人力資源管理講義」，嘉義：中正大學。
- 70.顏世錫等（民 87），德日警政考察團革新警政建議書，台北：內政部警政署。

## 二、英文部份：

- 1.Allen,D.G. & Griffeth, R.W.(1999), Job performance and turnover : A review and integrative multi-route model, Human Resource Management Review, 9(4), pp.525-548.



2. Allport, G. W. (1947), The psychology of participation. Psychological Review, 52(4), pp.117-132.
3. Anderson, J. C. & Gerbing, D. W.( 1988 ), Structure equation modeling in practice : A review and recommend two-step approach, Psychological Bulletin, Vol.103, pp.411-423.
4. Arthur, J. B.(1994), Effects of human resource systems on manufacturing performance and turnover., Academy of Management Journal, 37(3), pp.670-687.
5. Barrick, M.R., & Mount, M.K.(1991). The Big Five personality dimensions and job performance: A meta analysis. Personnel Psychology, Vol.44, pp.1-26.
6. Behling, O.(1998). Employee selection: Will intelligence and conscientiousness do the job ? Academy of Management Executive, Vol.12, pp.77-86.
7. Berkowitz, L., Fraser, C., Treasure, F.P., & Cochran, S.(1993) .Pay, Equity, Job Gratification and Comparisons in Pay Satisfaction. Journal of Applied Psychology, 72(4), pp. 544-551.
8. Bird, A. and Beechler, S.(1995), “ Links between Business Strategy and Human Resource Management Strategy in U.S. -based Japanese Subsidiaries: An Empirical Investigation, ” Journal of International Business Studies, 26(1), pp.23-46.
9. Bishop, J.W., Dow Scott, K. & Burroughs, S.M.(2000), Support, commitment, and employee outcomes in a team environment, Journal of Management, 26(6), pp.1113-1132.
10. Bower, T. G. R.(1970). A primer of infant development. San Francisco: Freeman.

11. Brown, S. P. (1996). A meta-analysis and review of organizational research on job involvement. Psychological Bulletin, 120(2), pp.235-255.
12. Burgess, R. (1994). "Avoiding Supply Chain Management Failure Lessons from Business Process Reengineering." International Journal of Logistics Management, 9(1), pp. 15-23.
13. Cochran W.G., (1977). Sampling Techniques, 3rd ed, New York: Wiley,.
14. David V. Day & Stanley B. Silverman.(1989), Personality and Job Performance: Evidence of Incremental Validity. Personnal Psychology, No.42, pp.25~36.
15. Davis, K. & Newstrom, J.W.(1989), Human Behavior at Work : Organizational Behavior, McGraw-Hill, New York.
16. Davis, L. (1981), The quality of working life , vol.1-2 , New York : The Free Press.
17. Delamote, Y. & Takezawa, S.(1984), "Quality of Working Life in International Perspective, " International Labour Organization.
18. Drucker, P. F. (1989), Managing in Turbulent Times. New York: Harper & Row.
19. Efraty, D. & Sirgy, M.J.(1990). The Effects of Quality of Work Life (QWL) on Employee Behavioral Responses. Social Indicators Research, 22(1), pp.31-47.
20. Elizur, D.(1984), Facets of Work Values : A Structural Analysis of Work Outcomes, Journal of Applied Psychology, 69(3), pp.379-389.
21. Griffeth, R.W. & Hom, P.W.(1995) , The employee turnover process. , Research in Personnel and Human Resources Management, Vol.13, pp.245-293.
22. Guest, R.H.(1979), Quality of work life-Learning from Tarrytown, Harvard Business Review, Vol.57, pp.28-39.

23. Hackman, J.R. & Lawler, E.E.(1971), Employee Reactions to Job Characteristics, Journal of Applied Psychology, Vol.55, pp.259-286
24. Hackman, J. R. & Suttle, L. (1977). Improving Life at Work: Behavioral Science Approaches to Organizational Change. Santa Monica, CA: Goodyear.
25. Herzberg, F. (1959). The motivation to work. New York: John Wiley & Sons Inc.
26. Hirschman, E. C.(1992), “The experiential aspects of consumption : Consumer fantasies, feeling and fun”, Journal of Consumer Research, Vol.9, pp.132-140.
27. Howard, P. J., & Horward, J. M. (1995), The big five quickstart: An introduction to the Five-Factor Model of personality for human resource professionals. Center for Applied Cognitive Studies, Charlotte, NC. (ERIC Document Reproduction No.ED384754) Innovation, Technovation, 16(6), pp.301-302.
28. Kanungo, R. N.(1982). Measurement of job and Work Involvement. Journal of Applied Psychology, 67(3), 341-349.
29. Kazanas, H.C.(1978). Relationship of satisfaction and productivity to work values of vocational behavior, Vol. 12, pp.155-163.
30. Kirkman, F.(1989), The Quality of Working Life , Robotics and the Professional Engineer Management Decision., 27(4), pp.48-54.
31. Lagrange, Randy L.(1998), Policing American Society, Chicago : Nelson-Hall Publishers.
32. Likert, R. (1967), The Human Organization : Its Management and Value , McGraw- Hill, New York.
33. Lodahl, T. M. & Kejener, M. (1965). The Definition and Measurement of job Involvement. Journal of Applied Psychology, 49(1), pp.24-33.

34. Marshall, J.(1976). Occupational source of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental health. Journal of Occupational Psychology, 49(1), pp.11-28.
35. Mckelvey, B. & Sekaran, U.(1977). Toward a career-based theory of job involvement: A study of scientists and engineer. Administrative Science Quarterly, 7(4), pp. 22.
36. Morgan, Rod & Tim Newburn(1997), The Future of Policing , Oxford : Clarendon Press .
37. Nicholson, N.(Ed.)(1995), The Blackwell Encyclopedic Dictionary of Organization Behavior , Oxford : Blackwell Publishers Ltd.
38. Nirenberg, J.(1986), The quality Of work Life Issue : The Corporations The Next Politival Frontier. Internal Journal Of Manpower, UK.
39. Paullay, I.M., Alliger, G.M., Stome, R. & Eugene, F.(1994). Construct validation of two instruments designed to measure job involvement amd work centrality. Journal of Applied Psychology, 79(2), pp.224-228.
40. Rabindra N. Kanungo(1982). Measurement of job and work involvement. Journal of applied psychology,67(3), pp.341-349.
41. Rabinowitz, S. & Hall, D.T. & Goodale, J.G.(1977). Job scope and individual differences as predictors of job involvement: Independent of interactive? Academy of Management Journal, 20(2), pp.273-281.
42. Reiss,(1971). A Theory-Based Empirical Classification of Family Problem-Solving Behavior, Vol.20, pp.48. New York : The Free Press.
43. Reitz, H.J. & Jewell, L.N.(1979). Sex, Locus of Control, and Job Involvement : A Six-Country Investigation. , Academy of Management Journal, 22(1), pp.72-88.
44. Robbins, S.P.(1998), Organization Behavior, 8th Eds, Prentice-Hall, N.J.

45. Saal, F. E. (1987), Job involvement: A multivariate approach. Journal of Applied Psychology, 63(1), pp.53-61.
46. Saleh, S.D. & Hosek, J. (1976). Job Involvement: Concepts and Measurement. Academy of Management Journal, 19(2), pp.213-224.
47. Schachter & Singer. (1962), The interaction of cognitive and physiological determinants of emotional state, Advances in experimental social psychology, Vol.1, pp.49-80, New York: Academic Press.
48. Schwepker, C.H. (2001), Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover in the sales force, Journal of Business Research, Vol.54, pp.39-52.
49. Scott, Robert C. & Mitchell (1972), Productivity Improvement through better Management of Human Resources. Cost and Management, 49(1), pp.14-24.
50. Seashore, S.E. (1975), Defining and measuring the quality of working life. In Davis, L.E. & Chersn, A.B. (Eds.), The quality of working life, Vol.1 : Problems, prospects and the state of art., pp.105-118, New York : The Free Press.
51. Shamir, B & Salomon, I. (1985), Employee And Customer Perception Of Service In Bank: Replication And Extension. Journal Of Applied Psychology. Vol.70, pp.423-433.
52. Shamir, B. & Salomon, I. (1985), Work-at-home and the quality of working life, Academy of Management Review, 10(3), pp.455-464.
53. Sharma, S., Durand, R.M., & Gur-Arie, O., Identification and Analysis of Moderator Variables, Journal of Marketing Research, Vol.18, No.3, pp.291-299.
54. Sherman, J.W. (1992). Stereotypes. In J. R. S. Wyer & T. K. Srull (Eds.) Handbook of Social Cognition (2nd., pp.1-68). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

- 55.Siegel, A.L., & Ruh, R.A.(1973), Job involvement, participation in decision making, personal background and job behavior. Organizational Behavior and Human Performance, 9(2), pp.318-327.
- 56.Smith, B.(1994), Teacher Quality of Work Life According to Teacher: The Case of High School. Unpublished Doctoral Dissertation, The University of Minnesota.
- 57.Smith, B.H.(1983), Problems of sample size and selection in analyses of pregnancy outcomes.American journal of obstetrics and gynecology, 147(7), pp.852-3.
- 58.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.
- 59.Walker, Samuel(1999), The Police in America, Nebraska : McGraw-Hill College .
- 60.Webber, R.A.(1975), Management: Basic elements of managing organizations. Illinois: Richard D Irwin, Inc.
- 61.Westley, W.A.(1979), Problems and solutions in the quality of life, Human Relations, 32(2), pp.113-123.

## 附錄一：警察勤務項目

警察勤務條例第三章勤務方式(民國八十九年七月五日公布)明訂：

第十一條：警察勤務方式如下：

- 一、勤區查察：於警勤區內，由警勤區警員執行之，以戶口查察為主，並擔任社會治安調查等任務。
- 二、巡邏：劃分巡邏區(線)，由服勤人員循指定區(線)巡視，以查察奸宄，防止危害為主；並執行檢查、取締、盤詰及其他一般警察勤務。
- 三、臨檢：於公共場所或指定處所、路段，由服勤人員擔任臨場檢查或路檢，執行取締、盤查及有關法令賦予之勤務。
- 四、守望：於衝要地點或事故特多地區，設置崗位或劃定區域，由服勤人員在一定位置瞭望，擔任警戒、警衛、管制；並受理報告、解釋疑難、整理交通秩序及執行一般警察勤務。
- 五、值班：於勤務機構設置值勤臺，由服勤人員值守之，以擔任通訊連絡、傳達命令、接受報告為主；必要時，並得站立門首瞭望附近地帶，擔任守望等勤務。
- 六、備勤：服勤人員在勤務機構內整裝待命，以備突發事件之機動使用，或臨時勤務之派遣。

第十二條 勤區查察為個別勤務，由警勤區警員專責擔任。巡邏、臨檢、守望、值班及備勤為共同勤務，由服勤人員按勤務分配表輪流交替互換實施之。

前項共同勤務得視服勤人數及轄區治安情形，採用巡邏及其他方式互換之，但均以巡邏為主。

第十三條 巡邏勤務應視轄區面積及治安、地理、交通情形，分別採用步巡、車巡、騎巡、船巡、空中巡邏等方式實施之。

巡邏勤務應視需要彈性調整巡邏區(線)，採定線及不定線；並注意逆線、順線，於定時、不定時交互行之。

第十四條 各級勤務機構因治安需要，得指派人員編組機動隊(組)，運用組合警力，在指定地區執行巡邏、路檢、臨檢等勤務，以達成取締、檢肅、查緝等法定任務；並得保留預備警力，機動使用。

茲以現行分駐(派出)所勤務分配表之勤務項目，說明如后：

### 1. 值班：

- (1) 值班屬靜態守勢勤務，由服勤人員在勤務執行機構所設置之值班台上值守之，受理為民服務事項，承接上級交付任務或民眾報案，通知相關勤務人員處理，並負責駐地安全維護。
- (2) 值班勤務，每日廿四小時，必須銜接，不得留有空隙。當日輪服

勤務員警在三人以下之派出所，自廿二時至翌日六時改為值宿；四至五人之派出所，零至六時改為值宿。

## 2.勤區查察：

- (1) 警勤區的基本工作為瞭解轄區內之人(治安顧慮人口)、地(含事、物)重要狀況，並肩負宣導政令及主動為民服務。
- (2) 勤區佐警每人每日以編配二小時或以月計每人每月編配廿至卅小時勤區查察為原則，採查巡合一方式實施，夜間可依實際需要編配約定或聯合查察勤務，並運用單純警勤區警力支援複雜之警勤區。

## 3.備勤：

- (1) 由服勤人員在勤務執行機構內整裝待命，以備突發事件之機動反應，或臨時勤務之派遣或為動態勤務體力之調節。
- (2) 各級勤務執行機構，應視轄區治安狀況編排備勤勤務，每人每天得編配二至四小時備勤，並得融入巡邏勤務中。
- (3) 佐警得利用備勤時間整理資料或辦理文書作業或作體力調節；至調節方式在不違反警察勤務條例原則下，依各該單位原規定辦理。

## 4.巡邏(交整)：

- (1) 視轄區治安狀況及地區特性編排之，交通整理勤務分配，應配合實際需要之時間、地點行之。
- (2) 巡邏勤務採巡守合一方式實施，並應針對轄內治安、交通、重點時段妥適編配，在每一巡邏區(線)內選定巡邏(守望)要點，實施小區域巡邏或守望。
- (3) 執行臨檢、路檢等勤務行進途中兼服巡邏勤務，遇事故先行處理。

## 5.路檢、臨檢：

- (1) 臨檢、路檢與巡邏等勤務，是動態、攻勢的勤務，必須考量時空因素，編配時間、地點應有彈性，並儘量機動、變化，靈活運用組合警力，不可呆板固定，有效達成查察、取締任務。
- (2) 二人以上組合執行勤務，必須指定一人帶班，(負責督、帶、導勤並作勤務檢討等)帶班人員於勤務表內註明。

## 6.其他勤務項目：

- (1) 上述勤務項目以外，針對分駐(派出)所本身任務需要，自行編配的勤務，諸如：特勤警衛、XX 專案(陳情抗爭或重要慶典等重大活動)、查緝大陸客、外勞等臨檢勤務……等或常年訓練時間，於勤務表「其他」欄上註明。
- (2) 勤務起迄、交接及勤前教育時間，由各單位視實際需要自行規定。



親愛的警察先生、小姐您們好：

這是一份學術問卷，需要您的協助與填答方得以完成。這份問卷僅供學術研究，資料絕對保密，請您放心填答。請依據您真實的感受或看法，逐一勾選每一個問題。在此，感謝您撥冗完成此份問卷及對學術研究的支持。

南華大學管理科學研究所  
 指導教授：鍾燕宜博士  
 研究生：陳益增敬上  
 (現任嘉義縣警察局督察員)

### 第一部份：

以下各問題之描述，請您按照個人感受，作適當的圈選(○)。

		非	大	有	非		
		常	多	點	大		
		不	不	不	多		
		同	同	同	常		
		意	意	意	同		
					意		
1	即使在沒有加班費的情形下，我也會自動加班把工作做完	1	2	3	4	5	6
2	我專注於目前的警察工作，且是肯定自我的方式	1	2	3	4	5	6
3	對我而言，生活中最大的樂趣來自於我的工作	1	2	3	4	5	6
4	我通常會早些上班，將要做的事先準備好	1	2	3	4	5	6
5	對我而言，執勤工作的時光過得很快	1	2	3	4	5	6
6	發生在我身上最重要的事，莫過於警務工作	1	2	3	4	5	6
7	我經常會躺在床上想著明天的工作	1	2	3	4	5	6
8	在工作上，我自己的要求是個完美主義者	1	2	3	4	5	6
9	當我從事一些工作相關的事物，卻沒有獲得成功時，我會有挫折感	1	2	3	4	5	6
10	我終身會以從事警察工作為榮	1	2	3	4	5	6
11	我感覺我一時一刻都不能離開我的工作	1	2	3	4	5	6
12	即使在不需要金錢的情況下，我想我仍會繼續工作	1	2	3	4	5	6
13	很多時候，我很想留在家裡而不去上班	1	2	3	4	5	6
14	對我個人而言，工作其實僅是我生活中的一小部份	1	2	3	4	5	6
15	我覺得自己非常投入警察工作	1	2	3	4	5	6
16	在工作上，我避免去承擔額外的義務與責任	1	2	3	4	5	6
17	我過去工作的抱負比現在高	1	2	3	4	5	6
18	其實生活裡有許多比工作更重要的事	1	2	3	4	5	6
19	過去我對工作很關心，但現在有其他事對我更重要	1	2	3	4	5	6
20	有時我對工作上的表現不佳感到自責	1	2	3	4	5	6

續下頁

## 第二部份：

以下題目填答分為左、右二部分。左部分為「滿意程度」（對該問題目前高低的看法）；右部分為「重視程度」（對該問題需求的看法）。請將您認為最適當的數字打○（每個問題的重視程度及滿意程度均需圈選）；請不要漏掉任何一題。

	非 常 不 滿 意	大 多 不 滿 意	有 點 不 滿 意	有 點 滿 意	大 多 滿 意	非 常 滿 意		非 常 不 重 視	大 多 不 重 視	有 點 不 重 視	有 點 重 視	大 多 重 視	非 常 重 視
	1	2	3	4	5	6	目前工作環境是安全的，不會發生意外	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	目前工作環境空間足夠	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	目前工作上的設備齊全與良好	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	目前工作地點交通便利性	1	2	3	4	5	6
V	1	2	3	4	5	6	目前工作收入高（薪資、獎金與福利等）	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	薪資與獎金的公平合理性	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	目前工作上所能獲得的升遷機會	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	升遷管道暢通	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	單位有良好的升遷公平性及透明度	1	2	3	4	5	6
X	1	2	3	4	5	6	組織經常提供在職訓練或進修的機會	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	上級或資深同事在專業知識與技能、業務的指導	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	工作使我覺得有挑戰性	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	工作使我覺得有成就感	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	工作可以由自己做一些決策	1	2	3	4	5	6
1V	1	2	3	4	5	6	工作可以滿足自己的興趣	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	主管能關懷及體恤部屬	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	主管能賞識部屬的工作表現，並予以適當獎勵	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	主管能信任部屬，並充分授權	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	主管具有專業知識及管理技能	1	2	3	4	5	6
2X	1	2	3	4	5	6	主管能重視員工意見與創意，溝通良好	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	主管能清楚交代工作	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	主管修養好，不會對部屬亂發脾氣	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	同事間人際關係和諧	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	同事間工作團隊合作有默契	1	2	3	4	5	6
2V	1	2	3	4	5	6	同事間能夠互相坦承與信任	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	單位同仁們會在我需要時幫助我	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	工作時有機會與同仁建立友誼	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	週休二日後單位職務代理機制健全	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6	成員對單位的融入與認同	1	2	3	4	5	6
3X	1	2	3	4	5	6	成員有朝氣，工作熱忱有敬業精神	1	2	3	4	5	6

續下頁

非 常 不 滿 意	大 多 不 滿 意	有 點 不 滿 意	有 點 滿 意	大 多 滿 意	非 常 滿 意		非 常 不 同 意	大 多 不 同 意	有 點 不 同 意	有 點 同 意	大 多 同 意	非 常 同 意	
1	2	3	4	5	6	單位工作地點離我家不遠	1	2	3	4	5	6	
1	2	3	4	5	6	工作不會影響我的家庭及休閒生活	1	2	3	4	5	6	
1	2	3	4	5	6	工作對我不會造成太大壓力	1	2	3	4	5	6	
1	2	3	4	5	6	工作我都能在上級要求時間內完成	1	2	3	4	5	6	
3V	1	2	3	4	5	6	工作地點不會被隨意調動	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6	週休二日對抒解工作壓力有幫助	1	2	3	4	5	6	
1	2	3	4	5	6	週休二日對增進家人情誼有幫助	1	2	3	4	5	6	
1	2	3	4	5	6	以我負擔的職責，機關給付的報酬是公平的	1	2	3	4	5	6	
1	2	3	4	5	6	以我目前的資歷，機關給付的報酬是公平的	1	2	3	4	5	6	
4X	1	2	3	4	5	6	以我工作的努力，機關給付的報酬是公平的	1	2	3	4	5	6

### 第三部份：

一、請就您最近一季的勤務執行狀況，勾選出下列各勤務項目之每日執勤時間：

1. 值班 二小時 四小時 四小時以上 不一定

2. 巡邏(如金融機構.治安要點巡守.定線巡邏或路檢等專案攻勢勤務)：  
八小時以上 四小時至六小時 二小時 不一定

3. 勤查 二小時(含以下) 四小時 四小時以上 不一定

4. 守望(如金融機構守望或駐地暗崗等)：  
二小時(含以下) 四小時 四小時以上 不一定

5. 備勤 二小時(含以下) 四小時 四小時以上 不一定

6. 其他(如機動派出所.護鈔.護童.清道等服務性專案工作)：  
二小時(含以下) 四小時 四小時以上 不一定

續下頁

二、請就最近一季貴單位所規劃較頻繁的執勤項目，勾選出下列各勤務項目之適當分類：

- 1.全天候巡邏 48小時以上 24~48小時 12~24小時 不一定
- 2.每勤區勤查 25小時以下 25~35小時 35小時以上 不一定
- 3.每日守望 8小時以下 8~12小時 12小時以上 不一定
- 4.每日備勤 4小時以下 4~10小時 10小時以上 不一定
- 5.其他（如機動派出所.護鈔.護童.清道.交整等服務性專案工作）
- 每日 4小時以下 4~8小時 8小時以上 不一定

三、本單位勤務規劃較傾向下列何種類型：

- 績效取向型 服務取向型
- 績效.服務均衡型 不定型（前三項類型輪換）

四、本單位同仁勤餘時間大都

- 在駐地休息 報備外出
- 返家 不一定

五、本單位勤務規劃每位同仁每日連續休息時間大都在

- 四小時以下 六至八小時（含本數）
- 八小時以上 不一定

六、本單位勤務規劃同仁輪休前日勤務編排結束時間大都為

- 廿二時以前 廿二至廿四時（含本數）
- 凌晨二至四時 不一定

續下頁

#### 第四部份：

請您針對下列描述，依個人直覺圈選出程度的高低。

<b>我認為本單位之勤務規劃</b>		非 常 不 同 意	大 多 不 同 意	有 點 不 同 意	大 多 同 意	非 常 同 意
1	會影響個人績效爭取	1	2	3	4	5 6
2	會影響團體績效爭取	1	2	3	4	5 6
3	會影響員警個人家庭生活	1	2	3	4	5 6
4	會影響員警工作士氣	1	2	3	4	5 6
5	會影響員警生活品質	1	2	3	4	5 6
6	會影響員警工作方向	1	2	3	4	5 6
7	會影響員警工作意願	1	2	3	4	5 6
8	會影響員警團隊精神	1	2	3	4	5 6
9	我或同事曾因勤務規劃適切而刑事績效增加	1	2	3	4	5 6
10	我或同事常在規劃之攻勢勤務時查獲刑事績效	1	2	3	4	5 6
11	我或同事甚少在規劃之攻勢勤務時查獲刑事績效	1	2	3	4	5 6
12	我或同事曾因勤務規劃而使家人感到不悅	1	2	3	4	5 6
13	我或同事曾因勤務規劃造成家庭失和	1	2	3	4	5 6
14	我曾因勤務規劃甚少與家人相處	1	2	3	4	5 6
15	我常因勤務規劃甚少有機會回家	1	2	3	4	5 6
16	我常因勤務規劃使得體力負荷過重	1	2	3	4	5 6
17	我常因勤務規劃而沒有充足休息時間	1	2	3	4	5 6
18	我常因勤務規劃沒有休閒生活	1	2	3	4	5 6
19	本單位勤務規劃常造成同事間不睦	1	2	3	4	5 6
20	我常因勤務規劃感到工作疲乏	1	2	3	4	5 6
21	勤務項目不同會影響我的工作意願	1	2	3	4	5 6
22	勤務時段不同會影響我的工作意願	1	2	3	4	5 6
23	我常因執行深夜勤務而心不在焉	1	2	3	4	5 6
24	我常因執行深夜勤務而惦記家小	1	2	3	4	5 6
25	我常因家庭因素而勤務不正常或執勤不專心	1	2	3	4	5 6
26	我常因勤務規劃未能配合家庭作息而苦惱	1	2	3	4	5 6
27	我常因假日執行勤務無法帶家人出遊而遭抱怨	1	2	3	4	5 6
28	我常因勤務規劃欠公平而倦勤	1	2	3	4	5 6

續下頁

**第五部份：**

以下各問題之描述，請您按照個人情況，作適當的勾選( )：

- 1.最近一年，勤務中查獲刑事績效的次數為：  
否    1~3次    4~6次    7~10次    11次以上
- 2.最近一年，巡邏勤務中查獲刑事績效的次數為：  
否    1~3次    4~6次    7~10次    11次以上
- 3.最近一年，勤務中交通整理勤務的次數為：  
否    1~3次    4~6次    7~10次    11次以上
- 4.最近一年，勤務中為民服務績效的次數為  
否    1~3次    4~6次    7~10次    11次以上
- 5.最常在何種勤務項目中獲致工作績效（刑事或交通等）：  
交通整理    勤查    守望    備勤    巡邏    專案（臨檢）
- 6.最近一年工作獎懲  
懲多於獎    嘉獎10次以下    嘉獎11~20次  
嘉獎21~30次    嘉獎31~40次    嘉獎41次以上
- 7.最近一期刑事績效配分    未達標準    符合標準    超過標準
- 8.最近一期交通績效配分    未達標準    符合標準    超過標準
- 9.本單位最近一期績效總分    未達標準    符合標準    超過標準
- 10.與同仁比較，我最近一年工作績效表現為  
常受主管責備    差強人意    常受主管讚賞

續下頁

**【個人基本資料部分】**

以下的問題是對於你的基本資料的描述，請找出最符合您的一項並在其前面的□內打✓。

1. 我出生於民國\_\_\_\_年
2. 性別：男 女
3. 初任警職於民國\_\_\_\_年
4. 從事目前的職務工作已有\_\_\_\_年
5. 最高警察教育學歷：  
甲種警員班 專科警員班 警察大學(含專修班) 警察碩士
6. 最高教育程度：  
普通高中職校 專科 一般大學 一般碩士以上
7. 我的工作屬於：內勤 外勤
8. 官階：警佐(委任) 警正(薦任) 警監(簡任)
9. 配階：一線三星 一線四星 二線一星  
二線二星 二線三星 二線四星 三線一星
10. 目前服務的單位：刑事警察 交通警察 保安警察 行政警察
11. 是否接受過特勤訓練(維安、霹靂)：是 否
12. 服務的單位：\_\_\_\_\_ (例如：保一、北縣、屏縣)
13. 婚姻狀況：已婚 再婚 未婚 離婚 分居 喪偶
14. 家中排行：老大 老二 老三以後 老么
15. 收入約佔家庭收入的 100% 80%以上 60%~80% 60%以下
16. 子女人數：0人 1人 2人 3人 4人以上
17. 目前的居住狀況：  
工作地點與住所在同一縣市但未與家人同住  
工作地點與住所在不同縣市且未與家人同住  
工作地點與住所在同一縣市且與家人同住  
工作地點與住所在不同縣市但與家人同住

**本問卷到此全部結束，謝謝您的合作。**