

# 目次

	頁碼
<b>第一章 緒論</b> .....	<b>1</b>
第一節 研究背景與動機 .....	1
第二節 研究目的 .....	5
第三節 待答問題與研究假設 .....	5
第四節 研究方法與步驟 .....	7
第五節 研究範圍與限制 .....	10
第六節 名詞解釋 .....	11
<b>第二章 文獻探討</b> .....	<b>13</b>
第一節 警察機關組織工作特性 .....	13
第二節 工作壓力之意涵與理論 .....	19
第三節 工作適應之意涵與理論 .....	37
第四節 工作壓力與工作適應之相關研究 .....	45
<b>第三章 研究設計與實施</b> .....	<b>47</b>
第一節 研究架構 .....	47
第二節 研究對象 .....	48
第三節 研究工具 .....	50
第四節 研究實施 .....	61
第五節 資料分析 .....	63
<b>第四章 資料分析與討論</b> .....	<b>65</b>
第一節 基本資料分析 .....	65

第二節	基層行政警察工作壓力之現況分析 .....	69
第三節	基層行政警察工作適應之現況分析 .....	82
第四節	工作壓力與工作適應之相關分析 .....	93
第五節	假設考驗 .....	94
<b>第五章</b>	<b>結論與建議 .....</b>	<b>105</b>
第一節	結論 .....	105
第二節	建議 .....	111
<b>參考文獻</b>	<b>.....</b>	<b>115</b>

## 圖次

	頁碼
圖 1-1 研究流程圖 .....	9
圖 2-1 House 工作壓力模式 .....	23
圖 2-2 Dewe 工作壓力模式 .....	24
圖 2-3 統合性的工作壓力模式 .....	26
圖 2-4 Greenberg 的工作壓力模式 .....	29
圖 2-5 明尼蘇達工作適應理論 .....	40
圖 3-1 研究架構 .....	48



## 表次

	頁碼
表 3-1 彰化縣警察局各分局人數統計 .....	49
表 3-2 專家審查名單 .....	51
表 3-3 工作壓力預試 KMO 與 Bartlett 檢定 .....	53
表 3-4 工作壓力預試問卷因素分析 .....	54
表 3-5 工作適應預試 KMO 與 Bartlett 檢定 .....	55
表 3-6 工作適應預試問卷因素分析 .....	56
表 3-7 工作壓力預試之項目分析與信度分析摘要表 .....	57
表 3-8 工作適應預試之項目分析與信度分析摘要表 .....	58
表 3-9 工作壓力預試問卷之信度分析摘要表 .....	60
表 3-10 工作適應預試問卷之信度分析摘要表 .....	61
表 3-11 正式問卷抽樣統計表 .....	62
表 3-12 相關係數程度分析表 .....	64
表 4-1 樣本資料描述分析 .....	68
表 4-2 工作壓力之平均數與標準差 .....	70
表 4-3 不同性別之基層行政警察對工作壓力之差異分 析 .....	71
表 4-4 不同年齡之基層行政警察對工作壓力之差異分 析 .....	72
表 4-5 不同學歷之基層行政警察對工作壓力之差異分 析 .....	73

表 4-6 不同服務年資之基層行政警察對工作壓力之差異 分析 .....	75
表 4-7 不同職稱之基層行政警察對工作壓力之差異分 析 .....	77
表 4-8 不同工作單位之基層行政警察對工作壓力之差異 分析 .....	78
表 4-9 不同居住地方之基層行政警察對工作壓力之差異 分析 .....	80
表 4-10 不同婚姻狀況之基層行政警察對工作壓力之差異 分析 .....	81
表 4-11 工作適應之平均數與標準差 .....	83
表 4-12 不同性別之基層行政警察對工作適應之差異分 析 .....	84
表 4-13 不同年齡之基層行政警察對工作適應之差異分 析 .....	85
表 4-14 不同學歷之基層行政警察對工作適應之差異分 析 .....	86
表 4-15 不同服務年資之基層行政警察對工作適應之差異分 析 .....	88
表 4-16 不同職稱之基層行政警察對工作適應之差異分 析 .....	89

表 4-17 不同工作單位之基層行政警察對工作適應之差異分 析 .....	90
表 4-18 不同居住地方之基層行政警察對工作適應之差異分 析 .....	91
表 4-19 不同婚姻狀況之基層行政警察對工作適應之差異分 析 .....	92
表 4-20 工作壓力對工作適應之相關分析表 .....	93
表 4-21 不同背景變項對工作壓力差異分析結果摘要表 .....	98
表 4-22 不同背景變項對工作適應差異分析結果摘要表 .....	102



# 第一章 緒論

本研究旨在瞭解彰化縣警察局基層行政警察人員工作壓力與工作適應之研究，本章分為研究背景與動機、研究目的、待答問題與研究假設、研究方法與步驟、研究範圍與限制、名詞解釋等六節，現分述如下：

## 第一節 研究背景與動機

警察身為人民的保母，亦是國家公務人員一環，但工作性質與一般公務人員不盡相同，警察單位的人、事、物具有其複雜的特性。長期以來，警察處於高度壓力的環境下工作，因工作性質特殊，工作項目繁複，在科技進步的狀況下，警察人員在執行強制、取締或干涉等手段時，除需進行錄影存證，當事人亦會反蒐證，以高道德的標準審視警察人員是否執法過當，此即警察工作壓力之所在。

壓力是無可避免的（Tziner, & Sharoni, 2014；Neelamegam, & Asrafi, 2010）。工作性質會影響工作壓力的程度（Kishna, et al, 2015）。警察工作不同於一般行業，其在工作上可能面臨突發性的危險，加上警察人員因公殉職、受傷的事件時有所聞，多數警察人員在感受到壓力或情緒不佳時，為免讓家人擔憂，通常選擇壓抑心情，久之

造成生理與心理疾病產生。壓力可以是正面亦可能為負面，當情況是提供機會以獲得期望之事物時，屬於正面壓力；惟當情況帶來限制或要求時，則屬於負面壓力 (Robbins, & De Cenzo, 2005)。適當的壓力能促進個人的成長，但過多的壓力產生時，就會造成問題。陸洛 (1997) 指出工作壓力是一個連續變化的動態歷程，非靜態的間斷現象。顯示壓力的存在是不斷轉動的狀態，Desa、Yusoof、Ibrahim、Kagir 與 Rahman (2014) 研究發現若適時的給予壓力，可以提高專注力與對工作保持熱忱，屆時能處理難度較高的工作事項。Lambert、Minor、Wells 與 Hogan (2015) 指出若在工作中，員工感受到壓力、無法投入、不滿意以及無法給予承諾時，是不利於組織的運作。工作壓力對於組織人員的健康會有負向影響 (Spielberger, 2010)。壓力是隨時存在的，但每個人對於壓力的認知與承受程度不同，壓力可以使人成長，亦可能使人失敗。雖過去對於警察人員的工作壓力研究眾多，但能持續關心警察人員的工作狀況與壓力是刻不容緩之事宜，此為本研究動機之一。

警察教育分為養成教育、進修教育及深造教育等三階段，其中最重要的警察人員養成教育，係分別由中央警察大學及臺灣警察專科學校辦理。中央警察大學每年錄取人數約 300 人，臺灣警察專科學校配合地方基層警力需求，100 年至 104 年實施警察招訓計畫，逐年增加錄取人數。

警察人員職缺不斷增加，顯見警察人員的不足，在高壓環境下，工作適應狀況會影響警察人員是否願意繼續留任。Bayl-Smith 與 Griffin (2015) 認為適應行為是一種減少不適應工作的型態，在不適應的狀態下，個人可能從事調整行為或融入環境，以發揮適應工作的作用。而個人與環境互相配合的理論已使廣泛使用於工業與組織心理學方面超過 100 年 (Kristof-Brown, Zimmerman, & Johnson, 2005)。雖個人與環境配合的理論，過去常用於工業與組織心理學方面，但政府單位亦屬於組織之一環，係組織內部個人與環境之調適。警察人員的工作環境與工作以外的活動有著許多交集，倘若在工作上適應不良，進而影響個人身心問題，有可能會影響到家庭、社會的生活適應狀況。警察屬於高風險之行業，且面對繁雜的事務，若在工作方面無法適應完全，會導致個人身心受到傷害，亦可能會影響家庭，此為本研究動機之二。

研究者均在彰化縣警察局工作多年，歷經不同職務及歷練多項工作，深刻地感覺到警察工作的危險性、辛勞性等等特性，此是促成研究者研究本文之動機，再者，研究者秉持著公務員「終身學習」的態度，認為創新 (innovation) 及想像 (imagination) 才能成為組織成長之要件，也是尋求警察人員績效要求的合理性及基層員警適應身心與抗壓間平衡的策進行為。

綜合上述，本研究希望透過瞭解彰化縣警察局基層行政警察人員工作壓力與工作適應兩者間之關係，藉以研擬相關對策，以減輕警察人員工作壓力，提昇留職率。

## 第二節 研究目的

依據上述研究背景與動機，本研究將以彰化縣警察局基層行政警察人員為研究對象，藉由文獻資料蒐集，調查分析及問卷等方式，加以整理及歸納分析，而研究主要目的如下：

- 壹、瞭解基層行政警察人員工作壓力、工作適應的現況。
- 貳、瞭解基層行政警察人員不同背景變項與工作壓力、工作適應之差異情形。
- 參、探討基層行政警察人員之工作壓力對工作適應之相關情形。

## 第三節 待答問題與研究假設

### 壹、待答問題

根據前述研究目的與圖 3-1 所示之研究架構，提出以下待答問題：

- 一、彰化縣基層行政警察人員工作壓力、工作適應的現況為何？
- 二、不同背景變項之彰化縣基層行政警察人員工作壓力、工作適應之差異情形為何？
- 三、彰化縣基層行政警察人員工作壓力、工作適應之相關為何？

## 貳、研究假設

根據前述研究目的與圖 3-1 所示之研究架構，提出以下三個研究假設：

H<sub>1</sub>：不同背景變項基層行政警察人員對工作壓力的認知無顯著差異。

H<sub>2</sub>：不同背景變項基層行政警察人員對工作適應的認知無顯著差異。

H<sub>3</sub>：基層行政警察人員在工作壓力與工作適應無顯著相關。

## 第四節 研究方法與步驟

為能達到本研究之目的，本研究使用之研究方法與步驟如下：

### 壹、研究方法

為達到本研究目的，將以問卷調查法為主要研究方法，透過文獻探討及蒐集相關研究，據以設計本研究所需之調查問卷，再針對彰化縣警察局之基層行政警察人員抽樣施測，蒐集本研究所需資料後再使用相關統計方法進一步分析與解釋資料，且依據分析結果，作成結論並撰寫成本研究論文。

### 貳、研究步驟

本研究之研究步驟如下：

- 一、確立研究背景與動機：藉由閱讀、蒐集與本研究相關之國內外法規、文獻、期刊及書籍，進行分析、整理與歸納，以確立本研究之主題與目的。
- 二、文獻探討：收集與本研究相關的文獻資料，整理歸納出觀念性研究架構，包括工作壓力與工作適應。
- 三、建立研究架構與假設：再依據文獻探討分析的結果，建立研究架構與假設，以及各變項間之關係。
- 四、選定研究方法與問卷設計發放：選定研究方法與施行問卷預測後，檢視修訂問卷，完成正式問卷，以分層

隨機抽樣方式對警察分局分駐（派出）所之基層警員進行調查。

五、研究分析與討論：依照問卷的研究統計分析結果，加以說明其變數之因果關係，並與文獻相比較、討論。

六、結論與建議：最後，再根據問卷調查結果來做成結論，管理意涵與未來研究方向之建議。

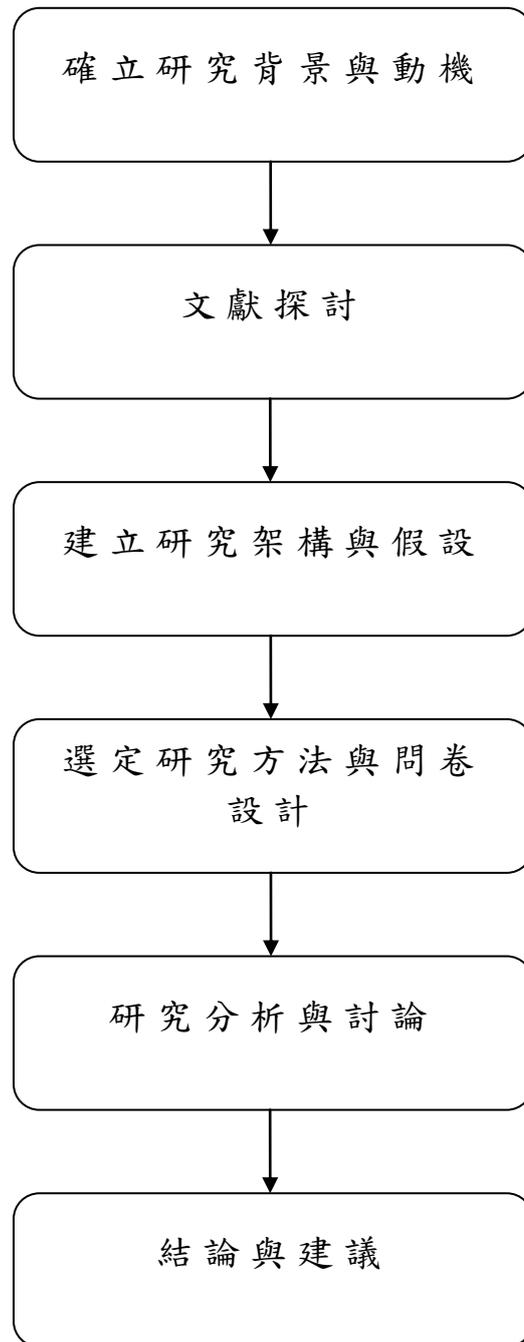


圖 1-1 研究流程圖

## 第五節 研究範圍與限制

本研究旨在探討彰化縣警察局基層行政警察人員工作壓力與工作適應之研究，為促使本研究在調查過程順利進行，囿於研究目的、研究方法有其無法操弄之處，因此本研究之範圍與限制說明於後。

### 壹、研究範圍

- 一、研究對象：以彰化縣警察局基層行政警察人員為研究對象，其他縣市之基層行政警察人員不在研究範圍。
- 二、研究內容：本研究僅探討受試者對工作壓力與工作適應層面所呈現的自陳式資訊，對因工作壓力而引起的非直覺反應則不在本研究範圍內。

### 貳、研究限制

- 一、就研究對象而言：僅限於本研究母群，不宜做本研究範圍與對象以外之推論。
- 二、就研究內容而言：本研究調查問卷係依文獻探討與參考國內、外學者發展之問卷進行編修，問卷內容恐有疏忽，未盡周延。再者，問卷調查的實施，研究係以隨機抽樣發放問卷，因此無法完全掌握回收及填答者在填寫問卷過程當下填寫之心理反應與情緒。

## 第六節 名詞解釋

為利本研究相關議題的分析與討論，避免重要名詞的認知混淆，以確保研究的正確性，將重要名詞之概念性與操作性定義分述如下：

### 壹、基層行政警察人員

警察人員乃是指警察人員人事條例第 3 條：「本條例所稱警察人員，指依本條例任官授階執行警察任務之人員。」也是得以行使警察職權行使法各項職權之主體。基層行政警察人員係指各分駐（派出）所職稱為巡佐或警員之警察人員。

### 貳、工作壓力

Javad、Shohreh 與 Mehdi（2013）指出壓力是人與周遭環境之間過度激發或低度激發的互動，而產生身體不適的經驗。本研究採用 Likert 五分量表，在認知程度的表現部分，由「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」及「非常同意」分別給予 1、2、3、4 及 5 分的分數，得分越高表示認同程度愈高，分數越低則反之。

### 參、工作適應

Arkoff（1986）提出工作適應為職業成熟、有次序的進步與對工作的滿意程度。本研究採用 Likert 五分量表，在認知程度的表現部分，由「非常不同意」、「不同意」、「普

通」、「同意」及「非常同意」分別給予 1、2、3、4 及 5 分的分數，得分越高表示認同程度愈高，分數越低則反之。

## 第二章 文獻探討

為達研究目的，本章係分為四節，分別探討第一節警察機關組織工作特性、第二節工作壓力之意涵與理論；第三節工作適應之意涵與理論；第四節工作壓力與工作適應之相關研究，茲分述如下。

### 第一節 警察機關組織工作特性

依據一九五三年出版的韋氏大字典（Webster's New Collegiate Dictionary）的解釋：警察是有關民眾福利、健康、道德、安全或繁榮的國家行政。民主國家之司法體系，警察是偵查犯罪的第一線機關，亦背負著執行法律與維持社會秩序的重要職掌。警察（police）一詞於十八世紀由法國所創，其涵意與希臘文 politeia 相近，意謂的是政府或行政機關（referring to government of administration）。然而，有警察概念的制度，最早係緣自於英國，Peer(1829)提出首都警察法（metropolitan police act），開始有倫敦警察局，也設立 3,000 人的制服警察，維持倫敦治安。

我國警察四大任務，依警察法第二條之規定：「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。」警察勤務條例第十七條之規定，勤務規劃監督機

構對勤務執行機構服勤人員之編組、服勤方式之互換及服勤時間之分配，應妥予規劃，訂定勤務基準表，互換輪流實施，並注意下列事項：

- 一、勤務時間必須循環銜接，不留空隙。
- 二、勤務方式應視需要互換，使每人普遍輪流服勤。
- 三、分派勤務，力求勞逸平均，動靜工作務使均勻，藉以調節精神體力。
- 四、經常控制適當機動警力，以備缺勤替班，並協助突發事件之處理。
- 五、每人須有進修或接受常年訓練之時間。

李湧清（1987）認為警察工作具有七種特性，即緊急性、辛勞性、引誘性、危險性、主動性、機動性與服務性，臚列如下：

#### 一、緊急性

無論事故處理與緝捕盜賊或危害之排除均有時間上之緊迫性。

#### 二、辛勞性

工作時間長達 12 小時以上，且需 24 小時輪班，並經常輪服深夜勤務，體力負荷大。

#### 三、引誘性

具有取締干涉權，故社會接觸面廣，時有不法業者利用金錢、酒色誘惑以求免於取締，易受引誘而為違法情事。

#### 四、危險性

警察各項勤務不確定性高，常須面對許多無法預知的危險，如巡邏、臨檢、盤查、交通稽查等勤務，無不將自身暴露於危險情境中。

#### 五、主動性

執勤中必須主動發現各種危害，積極遏止，防止危害發生，迅速緝捕歹徒。

#### 六、機動性

基於危害治安工作均具有急迫性，警察必須具備高度機動性，隨時緊急出勤，方足以應付與達成任務。

#### 七、服務性

為民服務是警察三大任務之一，服務性工作日益增多，舉凡接送考生、護鈔、照顧迷童、遺失物處理等，也是警勤工作重要的一環。

賈樂吉（1993）指出警察工作擁有五項特性，即專業性、危險性、角色衝突、工作自主性、專案權威性，分述如下：

##### 一、專業性

警察因具有執法者身分，需具有專業法學智能，執法才能使民眾信服，且工作服務性的內容繁複，需具備全方位通才。

## 二、危險性

由於社會上各種團體或個人，存在對國家、社會不滿或怨懟等情緒，很容易發洩在執行公權力（干涉性、取締性）之第一線員警身上。

## 三、角色衝突

警察工作辛勞，常因緊急性造成工作與家庭生活相抵觸，且在工作執法認知上易與民眾衝突，以致在行使警察角色時，造成心理認知與行為之錯覺，而難以適應，導致角色衝突。

## 四、工作自主性

工作者執行勤務，能夠自行決定工作時間步驟及使用的工具。

## 五、專案權威性

警察具有公權力，工作別人無法代替，職務上能夠發揮所長，專案處理自始至終獨力完成。

根據 Stearns (1992) 在其研究中曾歸納十一種造成警察人員工作壓力主要來源(引自翁萃芳, 2002), 如下所列:

### 一、公眾的負面態度

執法的角色成為公眾敵意的對象。如只要發生少數警察有不良或不當情事，立即會成為大眾注意的焦點，並引起檢討撻伐聲浪四起。

### 二、危險與對潛在危險的恐懼

危險來自於經常暴露於暴力之中。其次，勤前教育無形中將工作的危險特質深植於警察人員心中，更加深其危機感，加上防禦設備不良等，都是造成壓力的來源。

三、置身於悲劇事件中，使警察有更多接觸不幸的機會與體驗。

四、對刑事司法系統的挫折感

警察是司法體系的一環，卻常有不被重視和支持的感慨，包括法律對警察職權的忽視，使警察對自身的能力感到挫折並產生無力感。

五、角色衝突

包括角色與個人價值或他人與自己角色期待的衝突，如工作的強制性易使民眾反感，但又被期待扮演親民的角色，在此矛盾的期望下使警察感受到強烈衝突的壓力。

六、角色混淆

指對自身的責任、權限及與他人關係缺乏一明確的角色定義與規範，或缺乏清晰的方向，如社會賦予警察執法權力，但又害怕其侵犯人權。

七、警察組織本身

警察機構扮演著自主性的角色以維護社會安寧，並以不受私人情感影響與權威觀念為基礎，期望能提升勤務的效率，將形成一種來自內部的壓力。

八、內部的調查

對於警察人員的要求相當嚴格，不容許有違法行為產生，因此警察組織內部調查及連帶處分的情形就更加嚴厲。

#### 九、無聊與體能缺乏充分運用

雖然工作任務潛藏著高度的危險性，但大部分工作是屬於例行性的任務，若無法充分運用或消耗體能，久而久之會令人感到厭煩與無聊。

#### 十、輪值工作

變動的時間與疾病有高度的關連，特別是破壞生理的規律，以及飲食與睡眠型態的改變，會產生胃與肝等方面的疾病。此外也阻礙個人拓展社會網絡的機會，而這正是能調節壓力的方法，故輪值工作形成的壓力是必然的結果。

#### 十一、調動

雖有助於打破工作的單調性，但對警察本身及其家人而言，調動卻是壓力的來源。因為調動會破壞既有的社會網絡，且配偶工作或小孩就學地點亦須更動，使其面臨重新適應新環境的壓力。

綜上所述，警察雖為公務機關之人員，但與一般公務機關人員屬性不盡相同，警察工作具有專業性、主動性、服務性與權威性，但隨著任務的執行過程，亦可能會有緊急性、辛勞性與危險性的產生。

## 第二節 工作壓力之意涵與理論

壓力 (stress) 是一種被壓迫的感受，是個體對於某些環境變數的一種主觀經驗 (Adriaenssens, Prins, & Vloeberghs, 2011)。且壓力可能為各種因素的加總行為 (Herr, et al, 2015) 工作壓力正面臨愈來愈多的關注，相關研究人員正在尋求問題的原因與解決方案 (Desa、Yusoof、Ibrahim、Kagir & Rahman, 2014)。

### 壹、工作壓力之意涵

Selye (1956) 將壓力一詞帶進社會科學，認為壓力是個人面對刺激時，為重新恢復正常狀況所做的反應，無論該刺激是否會超過個人負荷程度。Caplan、Cobb、French、Harrison 與 Pinneau (1975) 認為工作壓力是工作環境特性對個人造成威脅的任何現象，可能是超過其負荷或無法滿足需要狀態。環境對於個人的直接影響，以及個人對壓力源反應的現象 (Cooper & Marshell, 1976)。工作壓力係指工作相關因素與工作者交互影響所產生的情境，此種情境會改變工作者的心理與生理狀態 (Beehr & Newman, 1978)。Steers 與 Rhodes (1978) 認為工作壓力是在工作環境中，個人面臨某些工作帶來的威脅所引起的一種反應。

工作壓力是個體在工作環境、個人與環境互動無法契合，產生生理與心理上的緊張狀態，透過個人評估無法負

荷時所做的反應 (Ivancevich & Matteson, 1980)。張瑞芬 (1989) 認為工作壓力可視為工作者與工作環境之關係不協調的現象，但其影響不一定會造成負向的壓力結果；適度的工作壓力有助於良好的工作表現。

Lazarus (1991) 認為壓力來自於個體對外在刺激的負面感受，會產生情緒反應，諸如焦慮、憤怒及難過，甚至會感到羞恥、罪惡或無聊。張春興 (1991) 指出壓力是個體生理或生理上感受到威脅的緊張狀態，使人在情緒方面產生不愉快甚至是痛苦的感受。壓力被認為會引起緊張或威脅，個人必須去改變或調適的環境事件 (Moriss, 1997)。當工作的要求與工作者的能力、資源和需求不吻合時，所產生有害的生理和情緒的反應，工作壓力會導致健康狀況不佳甚至於受傷 (National Institute for Occupational Safety and Health, 1999)。

Huang、Feuerstein 與 Sauter (2002) 認為工作壓力是工作者在工作需求、能力與資源之間差距造成的。工作壓力因工作方面引起導致如憤怒般的不愉快情感，以及緊張、憂慮、沮喪與焦躁的情緒反應 (Pearson, & Moomaw, 2005)。

工作壓力即個人處於工作環境中所知覺到的壓力感 (吳清山、林天佑, 2005)，且認為工作壓力有四個特性，臚列如下：

- 一、主觀性：壓力對於不同個體而言，是一種主觀性的感受，在個體間有差異性的存在。
- 二、個別性：同一壓力事件，對於不同個體造成的壓力與否和程度取決於個體的抗壓性。
- 三、價值性：壓力對於個體產生的價值不同，同一壓力事件，對 A 個體是動力，對 B 個體卻可能是阻力。
- 四、危害性：壓力會對個體身心造成影響，輕則造成短暫緊張感，重則可能引發疾病甚至死亡，壓力過高或過低都會造成不良的工作表現或心理、生理疾病。

工作壓力為工作環境影響員工的情緒或身體健康工作相關的緊張或焦慮（Hansez, 2008；Netemeyer, Maxham III, & Pullig, 2005）。當工作要求與工作者能力、資源或需要不一致時，對身體或情緒上造成有害的反應；過度的工作壓力會造成不健康及傷害事件的發生（NIOSH, 2008）。Javad、Shohreh 與 Mehdi（2013）指出壓力是人與週遭環境之間過度激發或低度激發的互動，而產生身體不適的經驗。工作壓力是知覺工作難度、緊張、焦慮、沮喪與擔心的一種心理壓力（Misis, Kim, Cheeseman, Hogan, & Lambert, 2013）。

綜合上述，本研究認為工作壓力個體在工作環境、個人與環境互動無法契合時，會產生憤怒、憂慮、沮喪與焦躁…等情緒，因此過度的工作壓力會造成不健康及傷害事

件的發生。

## 貳、工作壓力之模式

### 一、傳統工作壓力模式

House (1974) 提出傳統工作壓力模式，認為個人知覺是社會情境與結果的中介變項，當社會情境對於個體造成壓力刺激時，透過個人知覺會做出反應，此反應可能是心理或生理的，甚至是某種行為，各變項間有因果關係，如圖 2-1 所示。

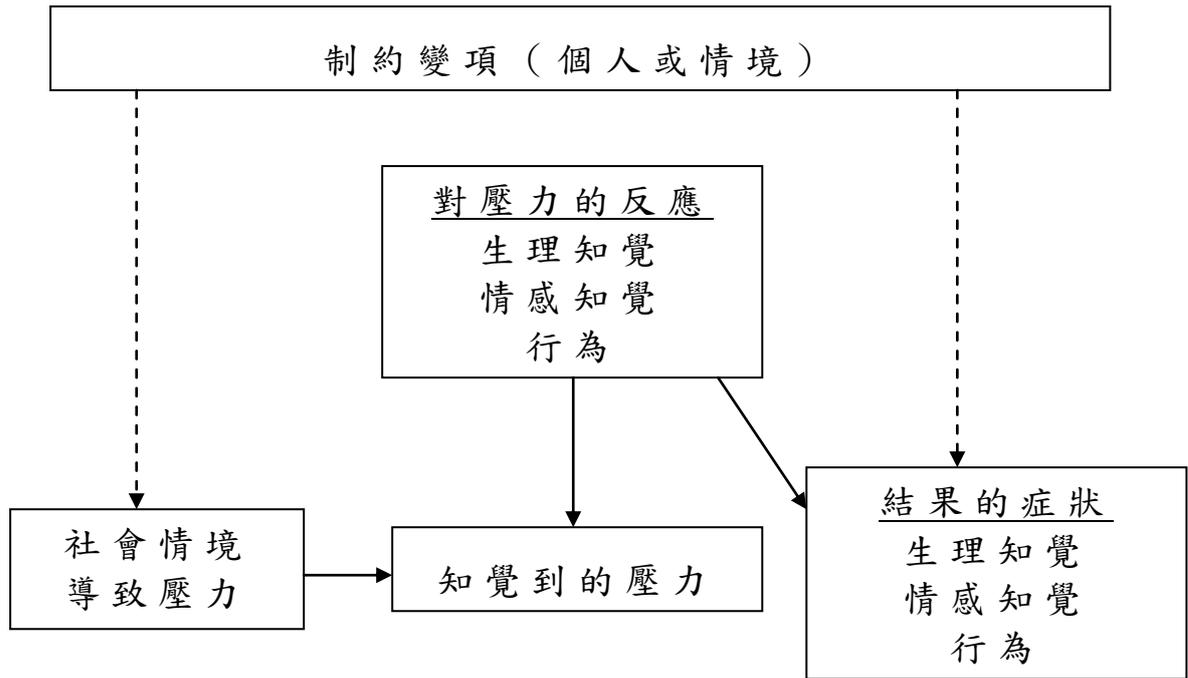


圖 2-1 House 工作壓力模式

註：實線箭頭表示變項間有因果關係，虛線表示變項間有互動關係。

資料來源：House, J. S. (1974). Occupational stress and coronary heart disease. *Journal of Health and Social Behavior*, 15, 12-27.

Dewe (1986) 亦提出類似 House 的工作模式，認為工作壓力來源包括工作超載、對活動和結果缺乏控制感、工作滿意度低、角色衝突、快速或不可預測的改變、人際衝突、不切實際的期望和感受，而個體對工作壓力源的知覺，使得個體產生生理、認知及行為等反應，如圖 2-2 所示。

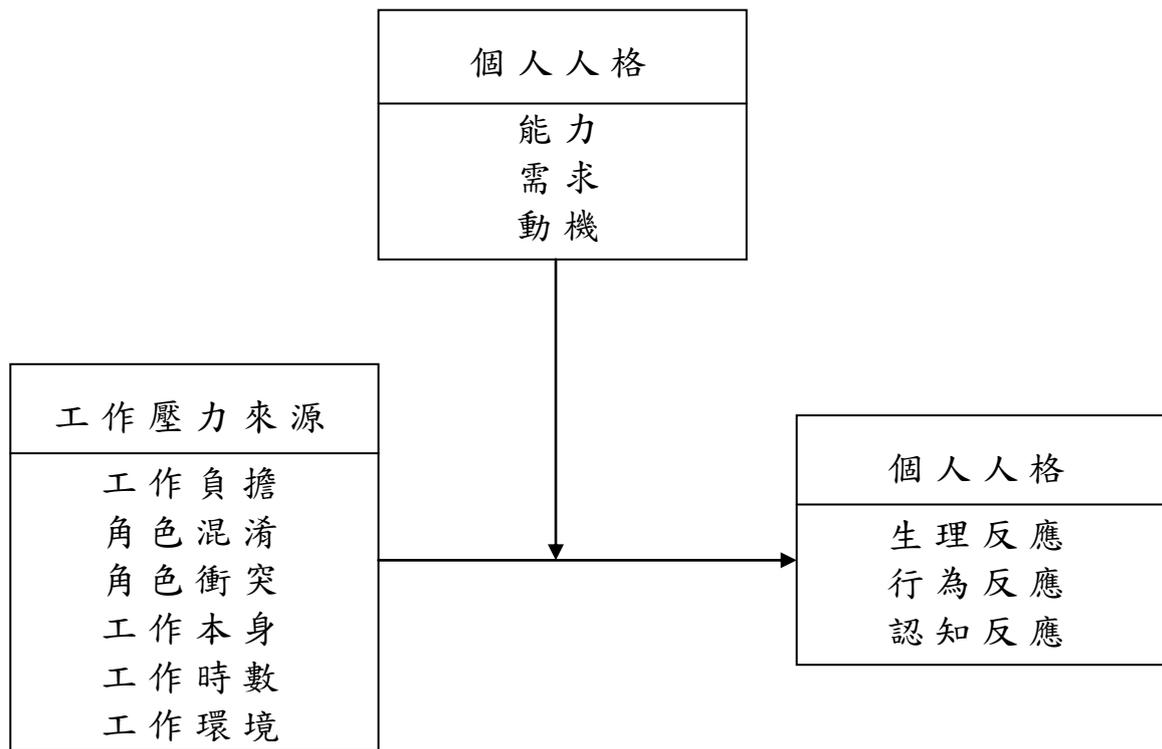


圖 2-2 Dewe 工作壓力模式

資料來源：Dewe, P. J. (1986). An investigation into the causes and consequences of teacher stress.

*Journal of Educational Studies*, 21, 145-157.

## 二、社會心理壓力模式

Fineman(1979)提出社會心理壓力模式( psychosocial model of stress)，認為環境中存在的組織工作和非工作刺激，經個體主觀認知而產生潛在壓力，面對此種壓力時，將採取某種方式予以回應，若個體採取的因應方式是問題解決，可能成功掌握問題，但也可能失敗；若採取逃避防衛方式因應，則只會獲得失敗，若個體只是靜止不採取行

動，問題會隨著時間而減緩，就不會造成壓力，反之，將因拖延而使得威脅感升高。

### 三、統合性工作壓力模式

陸洛（1997）利用多元模式的主觀優位測量，提出統合性的工作壓力模式，認為工作壓力測量可分為客觀與主觀兩種方式，客觀測量會採用量化的方式，採圖將受試者對測量帶來的影響降至最低，但容易低估壓力源與壓力結果的關係；主觀測量則採取質性的方式，藉以獲得抽象的心理運作過程資料，但容易高估壓力源與壓力結果的相關。此種模式具有以下四種特性，如圖 2-3 所示：

#### （一）將工作壓力視為個人現象

壓力感受上的差異性使個人壓力歷程具特異性，而壓力感受也是壓力源與壓力結果間重要的中介因子。

#### （二）個人在環境中是主觀、能動的，並非被動反應，當

個體感受到壓力，身心即處於一種不平衡的狀態，故個體會竭盡所有內外資源，試圖回復原本「平衡的」狀態。

#### （三）雖以個人為關注中心的心理學取向，但不排除社會

文化的影響

社會文化結構及其歷史脈絡可能提供個人不同的價值和目標，進而塑造不同的主觀世界，以符應社會規範與取向。不同的社會文化提供的支持網絡和程度不同，人們有

相異的感情表達方式，這些都會影響面對壓力的因應策略與感受。

(四) 包含多元成分，統合工作壓力理論與研究

此模式以互動的壓力觀為基本立論，涵括壓力源、中介/調節因素和壓力後果，呈現工作壓力的整體歷程。

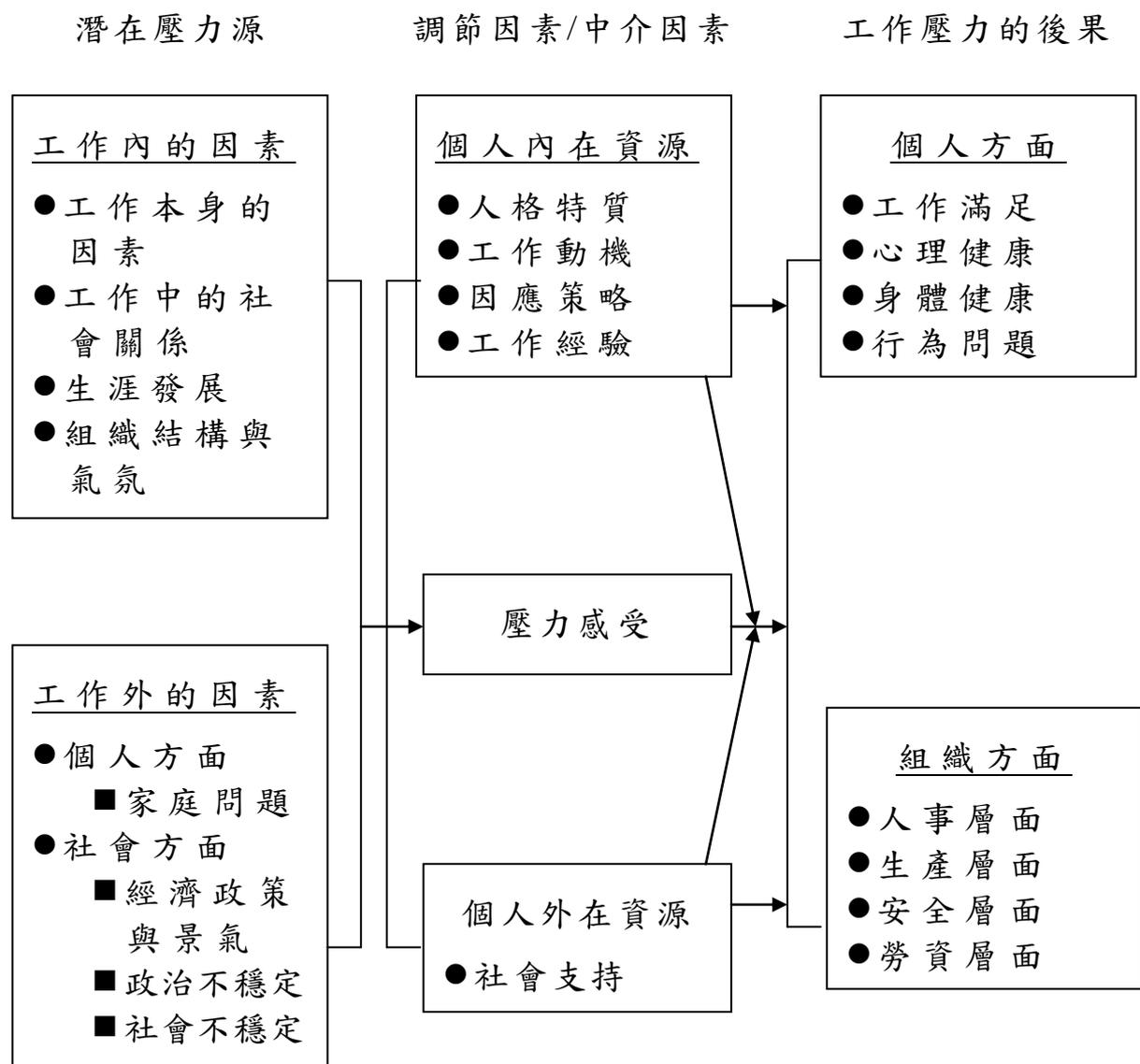


圖 2-3 統合性的工作壓力模式

資料來源：陸洛 (1997)。工作壓力之歷程：理論與研究的對話。中華心理衛生學刊，10 (4)，25。

#### 四、Greenberg 的工作壓力模式

Greenberg 認為壓力是壓力因子與反應的結合，可分成五種，如圖 2-4 所示，臚列如下（潘正德譯，2001）：

##### （一）工作本質

1. 工作環境條件差：例如噪音大、空氣不流通…等。
2. 工作負荷過重：超過個人能力所能負擔。
3. 時間壓力：工作有急迫性或有時效。
4. 外在危險性：工作可能導致受傷的情況。

##### （二）組織中的角色

1. 角色模糊：工作劃分不明確時容易有權責不清的情形。
2. 角色衝突：組織成員擔負多重角色，各角色間有所衝突。
3. 責任感：責任感越重的人工作壓力通常較重。
4. 組織權限的衝突：執行任務時權限不清會造成組織衝突。

##### （三）生涯發展

1. 過度升遷：能力不及所被擢升的職位。
2. 未獲提拔：未獲主管賞識或升遷不順利。
3. 缺乏工作安全：有被資遣或工作不保的危機。
4. 失去自我抱負：工作與個人抱負相牴觸，導致失去個人理想。

##### （四）人際關係

1. 上司關係：和上司關係不睦，成果和意見不受重視。
2. 下屬關係：和下屬關係不睦，工作或政策難以推展。

- 3.同事關係：和同事關係不睦，影響工作情緒及效率。
- 4.授權責任的困難：上司和部屬缺乏信任感或部屬能力不足。

#### (五) 組織發展與結構

- 1.參與決策：成員無法參與決策會影響向心力及忠誠度。
- 2.行為的限制：對成員過多不必要的限制會引起反感。
- 3.缺乏有效的諮詢系統：新成員無法適應組織，求助無門而離職。

綜合上述，工作壓力的模式可從多面向進行探討，從傳統方向、心理層面、多元統合的方式、壓力與反應的相關性等，因警察人員工作壓力來自多層面，為能確切瞭解警察人員的工作壓力，本研究將採用 Greenberg 的工作壓力模式為基礎，探討警察人員的工作壓力。

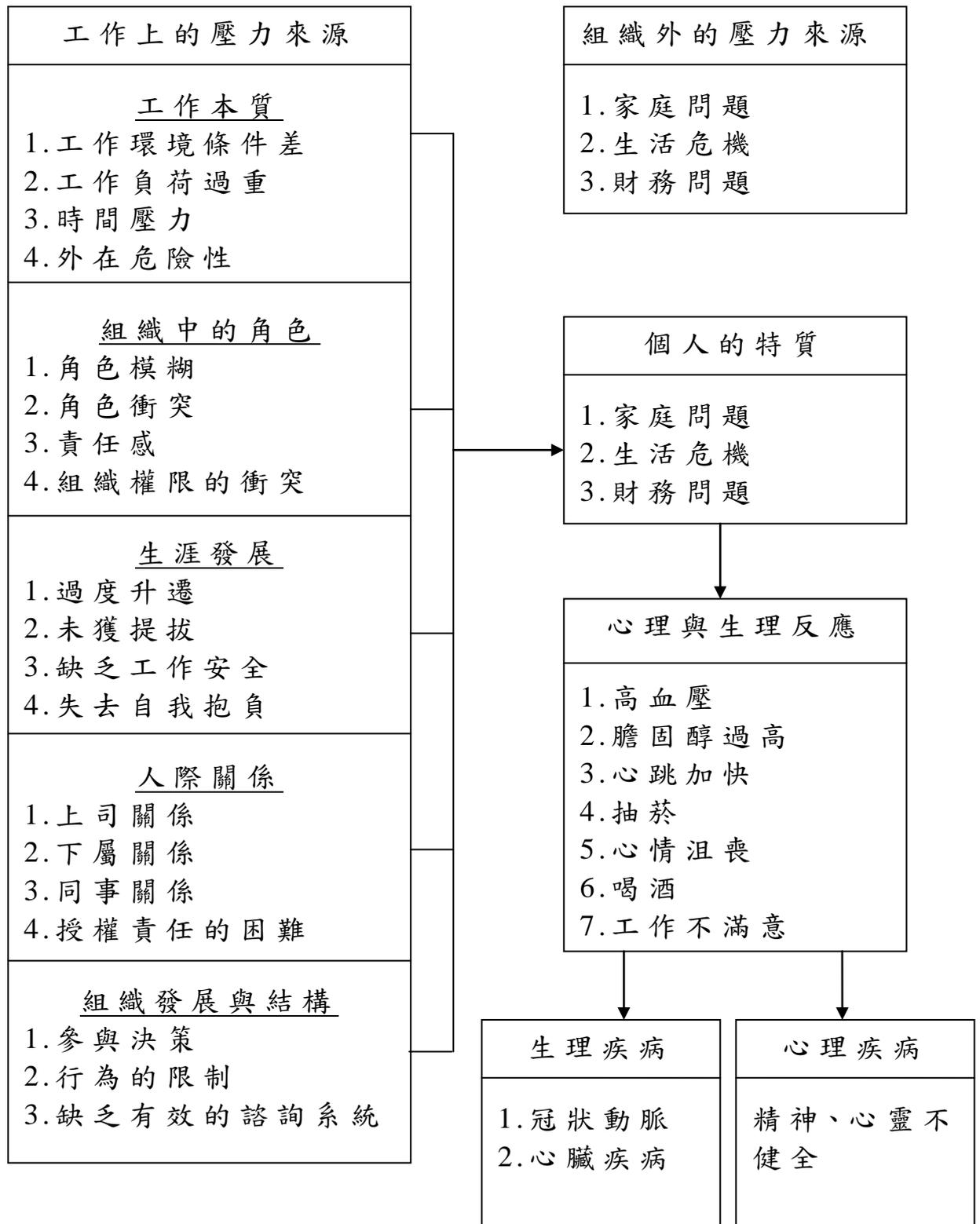


圖 2-4 Greenberg 的工作壓力模式

資料來源：潘正德（譯）（2001）。壓力管理（原作者：J. S Greenberg）。臺北：心理出版社。

### 參、工作壓力的來源

Burke (1988) 將壓力源分成六類：物理環境 (physical environment)，角色壓力源 (role stressors)，組織結構及工作特性 (organizational structure and job characteristic)，與他人的關係 (relationships with others)，職涯發展 (career development) 與職場和家庭衝突 (work-family conflict)。

Cartwright 與 Cooper (1997) 將與環境相關的工作壓力源分成六種：一、內在工作特性 (intrinsic job characteristics)，例如噪音、震動程度、溫度、工作量、工作時數等；二、組織內的角色 (the roles in organization)，例如角色模糊的程度、角色衝突、責任等；三、工作上的人際關係 (work relationship)，例如同事具備煩人的性格、長官的領導風格等；四、職涯發展 (career development)，例如工作穩定度、升遷機會等；五、組織因素 (organizational factor)，例如缺少自主性、無效率的溝通模式及辦公室政治；六、家庭與工作的分界 (home-work interface)，例如母親與員工角色間的衝突。

陸洛 (1997) 認為工作壓力源可分為兩大構面，即「工作內因素」與「工作外因素」，臚列如下：

#### 一、工作內因素

- (一) 工作本身的主要因素，包括工作任務、工作角色及工作酬賞。
- (二) 工作中的社會關係，再細分為向組織外及向組織內的社會關係。
- (三) 生涯發展因素係指的是工作發展性、工作與生涯目標的符合性以及個人在工作中所得到的成就感和肯定。
- (四) 組織結構與氣氛，包含組織制度及組織文化等。

## 二、工作外因素

- (一) 個人方面：可歸類於家庭因素。
- (二) 社會方面：包括經濟、政治和社會三個層面。

茲就學者對警察工作壓力來源列述摘要如下：

Kirkham 與 Wollan (1974) 認為警察工作壓力包括：

- 一、輪值工作。
- 二、經濟壓迫。
- 三、工作負荷。
- 四、行政事項。
- 五、司法程序。
- 六、危險與創傷。

陳明傳 (1981) 指出台灣警察工作壓力分述如下：

- 一、工作時間太長，能夠支配的休假、外宿等時間太少。
- 二、希望有更多時間來照顧家庭。

- 三、待遇勉強能夠維持家計。
- 四、在社會上不太受尊敬。
- 五、工作程序及業務繁多。
- 六、升遷機會不多。

曹爾忠（1983）認為造成警察工作壓力分述如下：

- 一、夜勤、工作量與工作時數。
- 二、工作量與工作時數的過度負荷。
- 三、工作過重無法照顧家庭。
- 四、調動。
- 五、家人擔心其工作安全。
- 六、同仁受傷而覺得生命受到威脅。
- 七、薪水不合理，工作與待遇不成比例。
- 八、嚴厲的執法者與親和的人民公僕角色造成身心困擾。

吳耀鐘與魏振中（1984）認為警察工作壓力有七項來源，分述如下：

- 一、來自組織的壓力。
- 二、勤、業務上的壓力。
- 三、自我價值判斷與現實衝突的壓力。
- 四、來自外界環境的壓力。
- 五、來自物質生活與家庭、經濟的壓力。
- 六、來自刑事司法體系的壓力。
- 七、來自其他機關干擾的壓力。

Cooper、Sloan 與 Williams (1988) 研究指出警察工作壓力有六項來源，分述如下：

- 一、工作本身的因素。
- 二、承擔的角色。
- 三、與他人的關係。
- 四、生涯與成就。
- 五、組織結構與氣氛。
- 六、家庭與工作的互動。

Crassweller (1995) 指出警察工作壓力源來自於下列九項，分述如下：

- 一、危險。
- 二、悲劇。
- 三、調查。
- 四、角色間衝突。
- 五、社會支持。
- 六、衝突的要求。
- 七、經常被檢視。
- 八、同儕凝聚力。
- 九、無聊感。

吳學燕 (1995) 就警察壓力來源，提出其警察壓力來源有二部分包含內部因素與個人因素，分述如下：

- 一、內在因素部份

- (一) 工作本身。
- (二) 勤務的壓力。
- (三) 角色的要求。
- (四) 組織結構因素。

## 二、外部因素

- (一) 關說壓力。
- (二) 過度期許的壓力。
- (三) 協助事項繁重。
- (四) 治安惡化的壓力。
- (五) 未受到重視。
- (六) 物質誘惑的壓力。
- (七) 外在環境的誘惑。
- (八) 社會地位的壓力。
- (九) 婚喪喜慶各種集會的壓力。
- (十) 適應社會的壓力。

其他尚有家庭、經濟、日常生活和身心狀況等問題所衍生的壓力。

馬振華(1992)在研究中歸納出基層警察的工作壓力，分述如下：

### 一、警察工作的不確定

- (一) 無法預防的危險傷害。
- (二) 含糊不清的價值觀及道德標準。

(三) 永遠不充分的參考情報。

(四) 警察服務對象的身分不明。

二、警察的暴力次文化充滿矛盾。

三、警察是一個官僚化程度相當高的組織。

四、大眾的不合理期待。

賴美娟(1997)研究指出基層員警的壓力可分為七項，臚列如下：

一、司法、制度與衝突的要求。

二、危險。

三、工作本身。

四、勤務狀況。

五、悲劇。

六、經常的被檢視。

七、工作的社會支持與同儕關係。

曾麗文(2013)在研究中將工作壓力分為家庭生活與工作、角色衝突、生涯發展、工作負荷量、與上級長官間的關係、與同事間互動的關係、工作時間。

綜合上述，警察人員的工作壓力來源眾多，但大多會聚焦於工作本身與環境，例如自我所擔任的角色、工作負荷量、工作本身所帶來的壓力、來自於組織的壓力、與主管的關係、同儕關係、外界環境的壓力、司法體系的壓力，甚至於我國在民代、立委關說的壓力…等，為此，本研究

在工作壓力方面，主要係以警察人員自我的壓力，及工作場所的環境為主要壓力源，其餘非警察局內部人員所帶來的壓力不予研究。為此，本研究將參考曾麗文（2013）發展之問卷，並挑選其中與工作有直接關係之「角色衝突」、「工作負荷量」、「與上級長官間的關係」、「與同事間互動的關係」，做為本研究擬訂問卷之參考。

#### **肆、本節結語**

工作壓力能給人帶來成長，亦可能造成自我在生理或心理上之創傷，身為處於高度壓力緊繃的警察人員，所背負工作壓力遠超過一般上班族。再者，警察之工作壓力主要來自於工作環境之壓力，包括勤務所遭遇之事物、與長官、同儕相處關係…等，因此，本研究將調查彰化縣警察局之基層行政警察人員之工作壓力，藉以瞭解基層行政警察人員工作壓力現況，以利主管機關能擬定相關措施，減輕警察人員工作壓力。

### 第三節 工作適應之意涵與理論

適應 (adaptation) 原為 Darwin 於 1885 年提出之進化論 (theory of evolution) 提及「物競天擇，適者生存」，認為生物進化的法則，為適者生存 (survival of the fittest)，不適者淘汰的自然選擇。適應個體為了與生活環境保持和諧狀態所做的各種努力，包含改變自己的狀態(如態度、觀念等)，以符合環境的要求，或者改變外在環境以滿足自己的需求 (張春興，2006)。

#### 壹、工作適應之意涵

Kaplan 與 Stein (1984) 指出工作適應是個人利用各種方式及手段，應付日常生活中各式各樣的狀況，能調整個人本身以應對工作環境的不斷改變。工作適應為職業成熟、有次序的進步與對工作的滿意程度 (Arkoff, 1986)。個體一生連續成長過程中，不斷選擇與適應的過程，其是否保有並適應該工作，端賴該工作所提供的職業角色與自我概念而定 (葉淑芬，1993)。

吳錦隆 (2001) 認為工作適應是個人與環境之間的表現與需求，以達到彼此皆為滿足的狀態。Strauser 與 Lustig (2003) 認為個體與環境之間對於彼此的需求回應一致時，即達適應，是個體為符合工作環境需求所發展的完整技術與能力程序。工作適應包括使他人滿意的部分，意指

在個體七工作角色需符合主管或雇主的期待（Harper, & Shoffner, 2004）。

Wang 與 Sangalang（2005）認為工作適應是心理上的慰藉，為適應工作環境的所產生的狀態。徐朝愷（2006）指出工作適應為個體的能力與需求，對應於工作環境的要求與所提供的報酬，能夠彼此相互配合，保持和諧一致關係的動態歷程。工作適應是個人去適應工作環境的難易程度（Huang, & Yang, 2011）。

綜合上述，本研究認為工作適應是個人為適應工作環境所產生的一種狀態，為應付日常生活中各式各樣的狀況，因而調整個人本身適應能力，以應對工作環境的不斷改變，是一種動態的歷程。

## 貳、工作適應理論

### 一、Hershenson 工作適應理論

Hershenson（1981）提出工作適應理論的發展會受到個體在工作能力、工作性格與工作目標三大主要因素影響。此理論的三大因素與三個重要測量指標，臚列如下：

#### （一）三大因素

1. 工作能力：包括個體的工作習慣、適合工作的身心技能及與人相處的人際關係。
2. 工作性格：包括個體的自我核心價值、個人參與工作動機及工作有關的需求。

3.工作目標：取決於工作相關的需求、工作相關價值、職業性向等，會受到同儕團體、參考團體的交互作用影響。

## (二) 測量指標

1.工作表現：指工作成果產生的質與量，即個體的工作能力與職場所需要的技能達到一致性。

2.工作角色行為：指合適的職場行為，即個體的工作人格與職場所需要的技能達到一致性。

3.工作滿意度：個體從工作中獲得滿意的程度，及個體的工作目標與職場所提供的報酬與機會達到一致。

## 二、明尼蘇達工作適應理論

Dawis、England 與 Lofquist (1964) 提出明尼蘇達工作適應理論 (Minnesota Theory of Work Adjustment, MTWA)，如圖 2-5 所示。該理論包含工作人格、工作環境與工作適應測量指標。在工作人格部分，區分為人格結構及人格類型兩個部分，其中，人格結構又分為能力(技能)及價值(需求)，而人格類型則分為敏捷、速度、節奏與耐力；工作環境分為工作環境結構與工作環境類型；工作適應的測量指標為三項，包含內在滿足度、外在滿意度及工作任期的持久性。

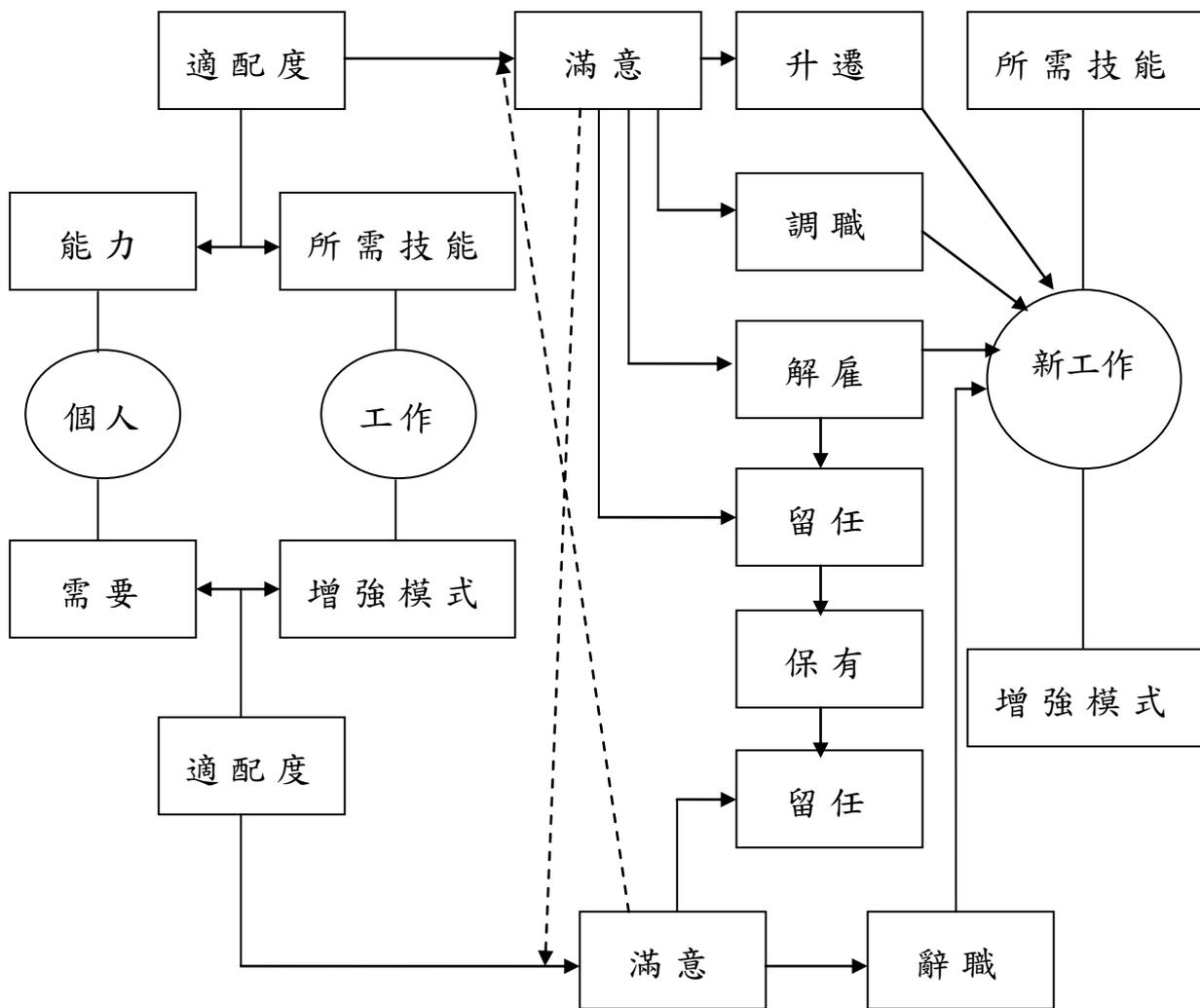


圖 2-5 明尼蘇達工作適應理論

資料來源：Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1964). *A theory of work adjustment*. Minneapolis: Industrial Relations Center, University of Minnesota.

龔昶銘 (2002) 將工作適應的因素分為個人與環境因素，臚列如下：

## 一、環境因素

- (一) 組織制度。
- (二) 人際關係。
- (三) 工作性質。
- (四) 組織社會化。

## 二、個人因素

- (一) 動機與需求。
- (二) 人格特質。
- (三) 性別。
- (四) 年齡與工作經驗。
- (五) 教育程度。
- (六) 家庭狀況。

綜合上述，工作適應會受到個人因素的影響，包括個人的工作能力、工作性格，以及自我工作目標；此外，對於工作的內、外在滿意度，工作任期的耐久度都有關係，亦有學者將家庭狀況納入討論。因此，本研究將針對警察同仁的工作適應程度進行研究，以瞭解在高度壓力下，警察人員工作適應為何。

## 參、工作適應之內涵

Dawis、England 與 Lofquist (1964) 在明尼蘇達工作調適理論中指出測量指標包括內在滿足、外在滿足與工作持久。Hershenson (1981) 指出工作適應測量指標包括工

作表現、工作角色行為、工作滿意。Arkoff (1986) 認為工作適應指標應包含職業成熟、職業穩定與職業滿意。陳春希與高瑞新 (2010) 的工作適應量表，認為工作適應量表應包括工作表現、工作角色行為、工作滿意。

陳孝悌 (2010) 認為工作適應可以就工作成熟、工作穩定與工作滿意三個層面做探討。

一、工作成熟：指具備的職業行為，能否表現出應該有程度及水準，使之回應並滿足工作環境的需求；並表現合宜的工作行為，以符合職場期待。

二、工作穩定：在轉任後，是否仍秉持初衷，願意繼續從事教職，以及未來是否繼續留任現職。

三、將工作滿意分為「內在滿足」與「外在滿足」。內在滿足指工作本身所獲得的滿足感，偏向內在精神與心靈層面；外在滿足指物質性酬賞的獲得，與自我期望相符合的程度。

黃建樺 (2011) 指出工作適應可分成工作勝任度、人際關係、工作評價等三個構面：

一、工作勝任感：指對工作本身是否感到適應、工作有效率、完成工作能力的測量。

二、人際關係：對工作上級長官、同事間互動相處情形。

三、工作評價：直屬長官、同事對其工作的評價及本身對工作性質評價情形。

陳珮翎（2012）認為工作適應應包括人際關係、工作壓力與工作滿意。葉崇杰（2013）參考 Hershenson（1996）、工作適應包括工作行為表現、工作角色行為與工作滿意度（劉憲明，2013）。許秋嬉（2014）提出工作適應量表包括角色的明確性、工作熟悉程度、團隊之認同感。丁錦義（2014）認為工作適應量表包括配合度、自信心、滿意度與成就感。工作適應包括工作角色和行為、主管領導與同儕相處、工作滿意（內在）、工作滿意（外在）（施筱芬，2014）。

綜合上述，各學者對於工作適應的衡量指標眾多，包括工作角色、工作表現、工作壓力、工作滿意度、主管領導與同儕相處模式、團隊認同感…等等，本研究將參考陳孝悌（2010）發展之工作適應量表，該學者研究對象為軍訓教官體系，對象與警察機關性質較為相近，發展構面包括工作成熟、工作穩定與工作滿意度，警察人員背負之勤務需要專業度與承受工作壓力，在工作成熟度、工作穩定性與工作滿意度需加以瞭解與探討。

#### **肆、本節結語**

工作適應是人類在面對工作時，產生的一種適應能力，在環境、組織、各項軟硬體設備、主管、同事…等無法每項都如己願。調適自我、改變自我想法以符應環境所需求，能降低對於工作的不願意與悲觀的想法。身為保衛

社會安全的警察人員，在面對各項執勤過程與高度壓力之狀態下，對於工作調適的能力更顯重要。

#### 第四節 工作壓力與工作適應之相關研究

為使在研究過程能明確瞭解工作壓力與工作適應兩者間之關係，此節針對工作壓力與工作適應相關性做探討，分述如下。

吳錦隆（2001）研究國中訓導主任工作壓力與工作適應相關因素時，發現國中訓導主任的工作壓力與工作適應呈現負相關。

賴秀騰（2002）在研究國民小學工友工作壓力與工作適應之關係方面，發現國小工友在「人際關係」與工作適應的尋求情緒調適及尋求行政協助達顯著相關，而在「專門知能」、「工作負荷」、「角色壓力」方面的感受，與工作適應的尋求行政協助達顯著相關。

陳春希與高瑞新（2010）研究基層的行政與專業警察人員工作壓力、組織承諾與工作適應三個變數間之關係，研究結果發現，工作壓力對於基層警察的組織承諾與工作適應有顯著的負向影響。

葉崇杰（2013）在研究台北市護理人員的工作輪調對離職傾向之影響，以工作壓力與工作適應為中介變項研究中發現，工作輪調對工作壓力、工作適應與離職傾向有影響；工作壓力對離職傾向有正向顯著；工作適應對離職傾向有負向顯著；工作壓力與工作適應在工作輪調與離職傾

向扮演中介角色。

蔡淑聯、陳文意、林育秀、梁亞文（2013）調查 450 位照服員的工作壓力源對工作適應及離職意願之研究，研究發現工作壓力源會影響照服員的工作適應及離職意願，且照服員的工作適應及離職意願，可能會對於所照顧之對象造成傷害。

施筱芬（2014）研究後備指揮部現役軍人 272 人發現，當軍人的「工作適應」與「工作壓力」呈現負向線性相關，即軍人的工作適應愈好，其工作壓力愈為降低。

綜上所述，於工作壓力與工作適應的研究方面，在各領域之對象皆有，包括國中訓導主任、警察人員、國小工友、照服員、軍人…等，且研究結果皆呈現，當工作適應愈好時，其工作壓力愈低；當工作壓力升高又無法產生適應良好的狀態，則會提升離職傾向。因此，本研究將探討彰化縣警察局之基層行政警察人員，藉以得知與驗證工作壓力與工作適應兩者間之關係。

## 第三章 研究設計與實施

本研究旨在探究彰化縣警察局基層行政警察人員工作壓力與工作適應之關係，故針對本研究之研究架構與假設、研究對象、研究工具、研究實施及資料處理等，分別說明如下。

### 第一節 研究架構

#### 壹、研究架構

本研究根據研究目的、研究問題及對文獻的探討與分析，提出本研究之研究架構如圖 3-1 所示。

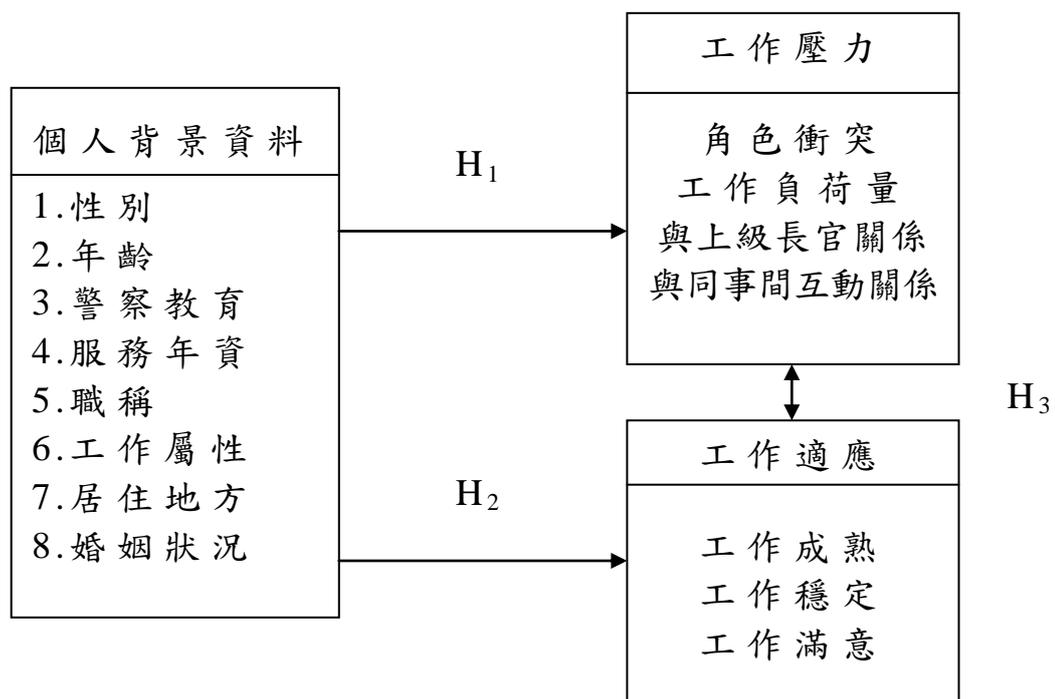


圖 3-1 研究架構

## 第二節 研究對象

本研究對象係針對彰化縣警察局基層行政警察人員，其餘職別之警察人員不在研究對象範圍內。針對彰化縣警察局編制內之各分局基層員警為之，包含轄區 8 個分局（彰化、員林、鹿港、北斗、和美、溪湖、田中、芳苑）之一線四星以下「即包含各分駐（派出）所內之巡佐及警員」基層行政警察人員為母群體，彰化縣警察局各分局基層行政警察人員人數統計如表 3-1 所示，其中以彰化分局人數最多，共有 239 名，其巡佐人數有 24 名，警員人數有 215

名；和美分局人數最少，巡佐人數有 1 名，警員人數有 89 人，合計 90 名。整體彰化縣警察局共有 991 名基層行政警察人員，其中巡佐人數為 77 人、警員人數為 914 人。

表 3-1

彰化縣警察局各分局基層行政警察人員人數統計

分局名稱	巡佐人數	警員人數	小計
彰化分局	24	215	239
員林分局	5	132	137
鹿港分局	7	114	121
北斗分局	9	101	110
和美分局	1	89	90
溪湖分局	15	77	92
田中分局	8	88	96
芳苑分局	8	98	106
合計	77	914	991

資料來源：彰化縣警察局（2016）。彰化縣警察局各分局基層行政警察人員人數統計。

### 第三節 研究工具

為蒐集基層行政警察人員對於工作壓力與工作適應的相關資料，本研究以問卷作為實證調查工具。本研究問卷共分為兩部分。第一部分為「個人背景資料」；第二部分包含「工作壓力」與「工作適應」等量表。以下就問卷編製步驟分別說明：

#### 壹、擬訂問卷初稿

本研究係以問卷調查法進行資料蒐集，除根據國內外相關文獻，並參酌其他學者問卷編製「基層行政警察人員工作壓力與工作適應」之相關研究問卷，並採用 Likert 五分量表，在認知程度的表現部分，由「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」及「非常同意」分別給予 1、2、3、4 及 5 分的分數，完成初稿。

##### 一、第一部分

個人背景資料，包含填答者的性別、年齡、警察教育、服務年資、職稱、工作屬性、居住地方（通勤時間）、婚姻狀況等變數。

##### 二、第二部分

工作壓力量表：修改曾麗文（2013）發展之問卷，構面分為角色衝突、工作負荷量、與上級長官關係、與同事間互動的關係，計 17 題。

工作適應量表：修改陳孝悌（2010）發展之問卷，構面分為工作成熟、工作穩定與工作滿意，共計24題。

## 貳、內容效度審查

為有效達成研究目的，本研究以問卷作為蒐集研究資料之工具，調查工具包括「基本資料」、「工作壓力」與「工作適應」等三部分，編製成為「基層行政警察人員工作壓力與工作適應調查問卷（初版）」，而專家審查名單如表3-2所示，透過專家審查方式，針對專家所提供之意見予以彙整，並與指導教授討論之後修改為正式問卷。

表 3-2

### 專家審查名單

姓名	職稱	服務單位
林○○	○○長	○○○警察局
許○○	○○長	○○○警察局
謝○○	○長	○○○警察局
石○○	教授	○○○○大學
廖○○	教授	○○○○大學

## 參、預試問卷分析

### 一、項目分析

本研究採用Pearson's積差相關與t檢定等統計考驗，刪除不適當題項。採用Pearson's積差相關，相關需達0.30以上且達0.05之顯著水準者，才予以採用，若相關係數偏低

或未達0.05之顯著水準時，即表示該題無法區分受試者反應的程度，該題可以考慮刪除（吳明隆，2003）。因此本研究刪題標準如下：

- （一）該題目與總分的積差相關係數未達.30以上或未達0.05之顯著水準。
- （二）所有受試者在預試量表之得分總和，依高低分排列，最高與最低的27%，分為高分組與低分組，再計算高低分組，進行t考驗，若CR值未達0.05之顯著水準者。
- （三）刪除該題後問卷內部一致性Cronbach's  $\alpha$ 值提高者。

## 二、信度分析

信度能檢測工具的可靠性、一致性與穩定性，同一群受測者在同一份測驗多次的分數要有一致性。本研究採用Devellis（1991）與Nunally（1978）的建議，將cronbach's  $\alpha$  係數訂為0.7。

以「工作壓力」預試問卷 KMO 與 Bartlett 檢定如表 3-3 所示，KMO 量數為 0.77，代表本量表題目間相關情良好；Bartlett 球形檢定亦達顯著性（ $p < .001$ ）表示各題項間具有共同之因素，因此適合進行因素分析。

表 3-3

工作壓力預試 KMO 與 Bartlett 檢定

KMO 與 Bartlett 檢定		
Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數。		.77
Bartlett 的球形檢定	近似卡方分配	1074.03
	<i>df</i>	120
	顯著性	.000

工作壓力因素分析結果如表 3-4 所示，各因素之因素負荷量，藉以做為挑選適當題項的依據。採用主成份分析 (Principal Component Analysis)，刪題標準上，Nunnally (1978) 認為題目在各因素之因素負荷量 (factor loading) 應大於 0.4，因此本研究以 0.4 為刪題的檢驗值。其因素分析結果分述如下：

「角色衝突」構面為第 1 題~第 4 題，其特徵值為 2.94，可解釋個人因素 18.40%，因素負荷量介於 0.57~0.84。「工作負荷」構面為第 5 題~第 8 題，其特徵值為 2.75，可解釋個人因素 17.16%，因素負荷量介於 0.65~0.86。「與上級長官關係」構面為第 9 題~第 12 題，其特徵值為 3.30，可解釋個人因素 20.63%，因素負荷量介於 0.77~0.84。「與同事互動關係」構面為第 13 題~第 16 題，其特徵值為 2.51，可解釋個人因素 56.19%，因素負荷量介於 0.44~0.85。

表 3-4

## 工作壓力預試問卷因素分析

轉軸後的成份矩陣				
題號	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4
Q1		.74		
Q2		.84		
Q3		.80		
Q4		.57		
Q5			.65	
Q6			.80	
Q7			.77	
Q8			.86	
Q9	.83			
Q10	.84			
Q11	.83			
Q12	.77			
Q13				.78
Q14				.44
Q15				.79
Q16				.85
總數	3.30	2.94	2.75	2.51
變異數的 %	20.63	18.40	17.16	15.71
累積 %	20.63	39.03	56.19	71.90

以「工作適應」預試問卷 KMO 與 Bartlett 檢定如表 3-5 所示，KMO 量數為 0.77，代表本量表題目間相關情良好；Bartlett 球形檢定亦達顯著性 ( $p < .001$ ) 表示各題項間具有共同之因素，因此適合進行因素分析。

表 3-5

工作適應預試 KMO 與 Bartlett 檢定

KMO 與 Bartlett 檢定		
Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數。		.89
Bartlett 的球形檢定	近似卡方分配	1693.78
	<i>df</i>	231
顯著性		.000

工作適應因素分析結果如表 3-6 所示，各因素之因素負荷量，藉以做為挑選適當題項的依據。採用主成份分析 (Principal Component Analysis)，刪題標準上，Nunnally (1978) 認為題目在各因素之因素負荷量 (factor loading) 應大於 0.4，因此本研究以 0.4 為刪題的檢驗值。其因素分析結果分述如下：

「工作成熟」構面為第 17 題~第 25 題，其特徵值為 5.98，可解釋個人因素 4.73%，因素負荷量介於 0.54~0.84。  
 「工作穩定」構面為第 26 題~30 題，其特徵值為 3.70，可解釋個人因素 16.82%，因素負荷量介於 0.54~0.84，。「工作滿意」構面為第 31 題~第 38 題，其特徵值為 4.73，可解釋個人因素 21.52%，因素負荷量介於 0.59~0.81。

表 3-6

## 工作適應預試問卷因素分析

轉軸後的成份矩陣			
題號	因素 1	因素 2	因素 3
Q17	.83		
Q18	.80		
Q19	.82		
Q20	.54		
Q21	.84		
Q22	.84		
Q23	.75		
Q24	.63		
Q25	.77		
Q26			.84
Q27			.80
Q28			.54
Q29			.70
Q30			.57
Q31		.59	
Q32		.68	
Q33		.71	
Q34		.67	
Q35		.70	
Q36		.65	
Q37		.81	
Q38		.64	
總數	5.98	4.73	3.70
變異數的 %	27.18	21.52	16.82
累積 %	27.18	48.69	65.51

「工作壓力」項目分析與信度分析如表 3-7 所示，本研究將 CR 值檢定標準訂為 3.5 以上，各題項決斷 CR 值介於 4.80~14.55，皆大於標準值 3.5 且達顯著水準 ( $p < .001$ )，因此各題項具有鑑別度。與總量表相關係數，各題項介於

0.32~0.81，皆達顯著水準（ $p<.001$ ），顯示各題項與總量表有相關程度存在。

表 3-7

工作壓力預試之項目分析與信度分析摘要表

層面	題號	決斷值 (CR)	與分量表總分 之 Pearson 相 關值	單題刪除 後之 $\alpha$ 值	$\alpha$ 值
角色衝突	Q1	10.03***	.70	.86	.85
	Q2	11.36***	.78	.84	
	Q3	11.25***	.72	.85	
	Q4	8.95***	.63	.87	
工作負荷	Q5	4.80***	.32	.76	.64
	Q6	8.84***	.40	.74	
	Q7	9.17***	.52	.71	
	Q8	10.04***	.64	.65	
與上級長 官關係	Q9	10.99***	.81	.89	.90
	Q10	10.09***	.79	.90	
	Q11	13.97***	.79	.90	
	Q12	10.38***	.80	.89	

(續下頁)

表 3-7

工作壓力預試之項目分析與信度分析摘要表(續)

	Q13	9.36***	.61	.81	
與同事互動關係	Q14	7.64***	.40	.86	.78
	Q15	14.55***	.72	.78	
	Q16	11.11***	.75	.77	
總量表內部一致性 $\alpha$ 值為 .91					

\*\*\* $p < .001$ 

「工作適應」項目分析如表 3-8 所示，本研究將 CR 值檢定標準訂為 3.5 以上，各題項決斷 CR 值介於 5.36~14.48，皆大於標準值 3.5 且達顯著水準 ( $p < .001$ )，因此各題項具有鑑別度。與總量表相關係數，各題項介於 0.35~0.85，皆達顯著水準 ( $p < .001$ )，顯示各題項與總量表有相關程度存在。

表 3-8

工作適應預試之項目分析與信度分析摘要表

層面	題號	決斷值 (CR)	與分量表總分之 Pearson 相關值	單題刪除後之 $\alpha$ 值	$\alpha$ 值
	Q17	12.32***	.72	.93	
工作成熟	Q18	12.80***	.75	.93	.93
	Q19	10.50***	.84	.92	

(續下頁)

表 3-8

工作適應預試之項目分析與信度分析摘要表(續)

工作成熟	Q20	10.01***	.58	.94	
	Q21	14.48***	.77	.93	
	Q22	11.03***	.85	.92	
	Q23	9.71***	.65	.93	
	Q24	7.40***	.71	.93	
	Q25	10.93***	.84	.92	
工作穩定	Q26	8.88***	.67	.79	
	Q27	8.97***	.68	.79	
	Q28	8.29***	.66	.80	.78
	Q29	5.36***	.35	.87	
	Q30	6.15***	.58	.81	
工作滿意	Q31	8.43***	.66	.91	
	Q32	13.36***	.76	.90	
	Q33	10.60***	.70	.91	
	Q34	12.57***	.73	.91	.90
	Q35	7.45***	.69	.91	
	Q36	6.83***	.68	.91	
	Q37	7.73***	.67	.91	

Q38	9.94***	.73	.91
總量表內部一致性 $\alpha$ 值為 .94			

\*\*\* $p < .001$  N=103

「工作壓力」預試問卷之信度分析如表 3-9 所示，總量表之 Cronbach  $\alpha$  係數為 0.91，各分量表內部一致性 Cronbach  $\alpha$  係數為介於 0.64~0.90，其中「角色衝突」、「工作負荷」、「與上級長官關係」與「與同儕互動關係」Cronbach  $\alpha$  係數分別為 0.85、0.64、0.90 與 0.91，顯示為可信。

表 3-9

工作壓力預試問卷之信度分析摘要表

分量表名稱	$\alpha$ 值
角色衝突	.85
工作負荷	.64
與上級長官關係	.90
與同儕互動關係	.78
總量表	.91

「工作適應」預試問卷之信度分析如表 3-10 所示，總量表之 Cronbach  $\alpha$  係數為 0.94，各分量表內部一致性 Cronbach  $\alpha$  係數為介於 0.78~0.93，其中「工作成熟」、「工作穩定」與「工作滿意」Cronbach  $\alpha$  係數分別為 0.93、0.78 與 0.90，顯示為可信。

表 3-10

工作適應預試問卷之信度分析摘要表

分量表名稱	$\alpha$ 值
工作成熟	.93
工作穩定	.78
工作滿意	.90
總量表	.94

#### 第四節 研究實施

本研究以彰化縣警察局現有基層行政警察人員為母群體，隨機選取施測對象。

首先，研究人員先與各分駐(派出)所所長聯繫，並說明研究目的與來意，取得渠同意後問卷交由所長親自隨機發放，問卷有「基層行政警察人員背景變項」、「工作壓力」及「工作適應」三個部分。

為避免填答者產生防衛心態，問卷皆採用匿名方式進行，每份問卷含有填答說明與正式問卷；問卷發放一週內進行確認與電話跟催，並於發放後兩週內完成問卷之回收。

##### 壹、預試問卷抽樣

預試問卷抽樣方式，就彰化分局花壇分駐所、民族路派出所、八卦山派出所、荊桐派出所、三家派出所等全體基層行政警察人員為對象進行發放，合計發放 105 份、回收 105 份。

##### 貳、正式問卷抽樣

正式問卷抽樣人數如表 3-11 所示，各分局警察人數抽取一半對象，做為正式問卷發放對象，但彰化分局僅抽樣 68，係因為在預試問卷發放時，部分分駐（派出）所已進行抽樣，正式問卷不再重複發放。

表 3-11

正式問卷抽樣統計表

分局名稱	警察人數	抽樣人數
彰化分局	239	68
員林分局	137	69
鹿港分局	121	62
北斗分局	110	56
和美分局	90	47
溪湖分局	92	47
田中分局	96	50
芳苑分局	106	57
合計	991	456

## 第五節 資料分析

本研究調查問卷回收完成後，即進行整理有效問卷工作，首先以電腦編碼，採用統計套裝軟體 SPSS 進行統計分析。依據本研究目的與假設，本研究採用以下資料分析方法。

### 壹、描述性統計 (descriptive analysis)

本研究以次數與百分比呈現樣本的特性與基本資料，藉以瞭解本研究樣本特性之分布狀況。

### 貳、t 檢定 (t-test)

本研究以單一樣本 t 檢定呈現基層行政警察人員填答各構面之狀況，以確認各構面間之重要程度。最後利用獨立樣本 t 考驗，探討不同背景變項之研究對象之認知差異情形。

### 參、單因子變異數分析 (one-way ANOVA)

以單因子變異數分析考驗不同個人背景在各變項知覺程度之差異比較，若單因子變異數分析之結果，F 值達到統計上之顯著水準 ( $p < .05$ )，則進一步以 Scheffé 法進行事後比較，以比較其組間差異情形。

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

考驗「工作壓力」和「工作適應」之間做相關檢驗。檢定各變項之間是否存有相關性。再者，本研究利用 Hair,

Anderson, Tatham 與 Black (1998) 提出當使用相關係數初步檢定變項間共線性存在之程度，當任兩個自變項間的相關係數若大於.80，表示兩者間存有嚴重之共線問題，相關係數程度如表 3-12 所示。

表 3-12

相關係數程度分析表

相關係數 (r)	相關程度
1.00	完全相關
.70~.99	高度相關
.40~.69	中度相關
.10~.39	低度相關
.10 以下	微弱或無相關

## 第四章 資料分析與討論

本研究使用研究者編製之「基層行政警察人員工作壓力與工作適應」調查問卷，依據問卷調查所得資料，進行統計考驗。藉以瞭解基層行政警察人員在面對工作壓力時，其工作適應之現況。

本章共分五節，第一節為基本資料分析；第二節為基層行政警察工作壓力之現況分析；第三節為基層行政警察工作適應之現況分析；第四節為相關分析；第五節為假設考驗。

### 第一節 基本資料分析

本研究總計發出 456 份，回收 445 份，回收率為 97.58%。問卷經初步整理後，捨棄資料殘缺嚴重者及填答有明顯一致現象者，實得有效樣本 437 份，有效回收率 95.83%。

#### 壹、基本資料分析

本研究問卷基本資料分析之描述性統計包含次數分配（N）與百分比（%），分析填答者之性別、年齡、學歷、服務年資、職稱、工作單位、居住地方、婚姻狀況等八項。結果彙整如表 4-1，並說明如下：

## 一、性別

填答者性別為男性樣本有371人，佔84.90%；為女性樣本有66人，佔15.10%。

## 二、年齡

填答者年齡為29歲以下者有125人，佔28.60%；為30-39歲者有117人，佔26.77%；為40-49歲者有182人，佔41.65%；為50歲以上者有13人，佔2.97%。為滿足統計基本假設，50歲以上組別之人數將納入40-49歲之組別。

## 三、學歷（警察教育）

填答者學歷為甲種警員班者有86人，佔19.68%；為專科警員班有228人，佔52.17%；為中央警察大學（含研究所）者有14人，佔3.20%；為特考班者有109人，佔24.94%。為滿足統計基本假設，本研究將為中央警察大學（含研究所）之組別人數併入專科警員班。

## 四、服務年資

填答者服務年資為5年（含）以下者有120人，佔27.46%；為6-10年者有107人，佔24.49%；為11-15年者有20人，佔4.58%；為16-20年者有17人，佔3.89%；為21-30年者有167人，佔38.22%；為31年（含）以上者有6人，佔1.37%。為滿足統計基本假設，本研究將服務年資分為10年（含）以下，11~20年，21年（含）以上。

## 五、職稱

填答者職稱為巡佐（合同職級）者有57人，佔13.04%；為警員者有365人，佔83.52%；為其他者有15人，佔3.43%。為滿足統計基本假設，本研究將其他之組別人數合併至巡佐（合同職級）。

#### 六、工作單位

填答者工作單位為分駐所有123人，佔28.15%；為派出所有314人，佔71.85%。

#### 七、居住地方

填答者居住地為彰化縣有332人，佔75.97%；為他縣（市）有105人，佔24.03%。

#### 八、婚姻狀況

填答者婚姻狀況為已婚者有250人，佔57.21%；為未婚者有173人，佔39.59%；為離婚者有14人，佔3.20%。為滿足統計基本假設，本研究將未婚與離婚之組別合併，並重新命名為單身。

表 4-1

## 樣本資料描述分析

背景變項	組別	次數	百分比
性別	男性	371	84.90
	女性	66	15.10
年齡	29歲（含）以下	125	28.60
	30-39歲	117	26.77
	40-49歲	182	41.65
	50歲（含）以上	13	2.97
學歷（警察教育）背景	甲種警員班	86	19.68
	專科警員班	228	52.17
	中央警察大學（含研究所）	14	3.20
	特考班	109	24.94
服務年資	5年（含）以下	120	27.46
	6-10年	107	24.49
	11-15年	20	4.58
	16-20年	17	3.89
	21-30年	167	38.22
	31年（含）以上	6	1.37
職稱	巡佐（含同職級）	57	13.04
	警員	365	83.52
	其他	15	3.43
工作單位	分駐所	123	28.15
	派出所	314	71.85
居住地方	彰化縣	332	75.97
	他縣（市）	105	24.03
婚姻狀況	已婚	250	57.21
	未婚	173	39.59
	離婚	14	3.20

N=437

## 第二節 基層行政警察工作壓力之現況分析

此部份旨在基層行政警察工作壓力之現況分析。本研究認為工作壓力個體在工作環境、個人與環境互動無法契合，產生憤怒、憂慮、沮喪與焦躁…等情緒，過度的工作壓力會造成不健康及傷害事件的發生。正式問卷資料作統計分析主要利用描述性考驗、t考驗與單因子變異數分析，分析前皆對相關資料進行常態性假設檢定與變異數同質性假設的檢定，經檢查後本研究之相關資料皆符合前述假設後，始進行統計分析。在主要影響因素現況方面，區分標準係採用語意區分量表計分，程度共分為五等級，即非常同意、同意、普通、不同意、非常不同意；依其分別給予五分至一分不等之得分，而該題項得分愈高者即同意程度愈高。

以下分別就統計分析後，針對基層行政警察人員工作壓力與不同背景變項在各構面的同意程度分述如下。

### 壹、工作壓力之現況

基層行政警察人員工作壓力茲就整體、各構面之平均數與標準差分析如表 4-2 所示，利用單一樣本 t 檢定，在「整體」、「角色衝突」、「與上級長官關係」、「與同事互動關係」等構面達顯著水準 ( $p < .05$ )，整體平均數為 3.30，標準差為 0.58。「角色衝突」平均數為 3.67；「工作負荷」

平均數為 3.51；「與上級長官關係」平均數為 3.12；「與同事互動關係」平均數為 2.91。以上結果顯示，基層行政警察人員在工作壓力方面，以「角色衝突」為重，其次是「工作負荷」。

表 4-2

工作壓力之平均數與標準差

構面	平均數	標準差	t 值 ( $\mu > 3.5$ )
角色衝突	3.67	.74	4.71**
工作負荷	3.51	.65	.39
與上級長官關係	3.12	.80	-9.78**
與同事互動關係	2.91	.74	-16.77**
整體	3.30	.58	-7.07**

N=437 \*\*p<.01

## 貳、不同背景變項之差異分析

### 一、不同性別之基層行政警察對工作壓力之差異分析

根據表 4-3 所示，以獨立樣本 t 考驗分析，不同性別之警察對於工作壓力因素之差異情形，發現在整體工作壓力與各構面皆未達顯著水準 ( $p < .05$ )，顯示不同性別之基層行政警察人員對工作壓力之看法未有顯著差異。

表 4-3

## 不同性別之基層行政警察對工作壓力之差異分析

構面	背景變項	人數	平均數	標準差	t 值
角色衝突	男性	371	3.68	.73	.63
	女性	66	3.61	.82	
工作負荷	男性	371	3.50	.65	-1.02
	女性	66	3.59	.66	
與上級長官 關係	男性	371	3.13	.79	.04
	女性	66	3.12	.89	
與同事互動 關係	男性	371	2.90	.71	-.24
	女性	66	2.93	.86	
整體	男性	371	3.30	.57	-.14
	女性	66	3.31	.67	

N=437

## 二、不同年齡之基層行政警察對工作壓力之差異分析

根據表 4-4 所示，以單因子變異數分析，不同年齡之基層行政警察對工作壓力差異情形發現，在「與上級長官關係」之構面達顯著水準 ( $p < .05$ )，其餘各構面未達顯著。其 F 值為 3.92。且經 Scheffé 事後比較發現，30-39 歲之基層行政警察人員工作壓力大於 29 歲(含)以下之基層行政警察人員。

表 4-4

## 不同年齡之基層行政警察對工作壓力之差異分析

項目	年齡	人數	平均數	標準差	變異數分析				事後比較
					變異來源	SS	df	MS	
角色衝突	(1)	125	3.66	.77	組間	.35	2	.18	
	(2)	117	3.71	.75	組內	239.33	434	.55	.32
	(3)	195	3.64	.71	總和	239.68	436		
工作負荷	(1)	125	3.44	.69	組間	1.03	2	.52	
	(2)	117	3.55	.56	組內	182.84	434	.42	1.23
	(3)	195	3.54	.67	總和	183.87	436		
與上級長官關係	(1)	125	2.96	.91	組間	4.98	2	2.49	
	(2)	117	3.22	.73	組內	275.35	434	.63	3.92* (2)>(1)
	(3)	195	3.18	.76	總和	280.33	436		
與同事互動關係	(1)	125	2.79	.72	組間	3.14	2	1.57	
	(2)	117	3.02	.70	組內	234.34	434	.54	2.91
	(3)	195	2.92	.76	總和	237.48	436		
整體	(1)	125	3.21	.65	組間	1.67	2	.84	
	(2)	117	3.38	.56	組內	146.50	434	.34	2.48
	(3)	195	3.32	.55	總和	148.17	436		

N=437 \*p&lt;.05

(1) 29 歲 (含) 以下

(2) 30-39 歲

(3) 40 歲 (含) 以上

### 三、不同學歷之基層行政警察對工作壓力之差異分析

根據表 4-5 所示，以單因子變異數分析，不同學歷之基層行政警察對工作壓力差異情形發現，整體工作壓力與各構面皆未達顯著水準 ( $p < .05$ )，顯示不同學歷之基層行政警察對工作壓力的看法無顯著差異。

表 4-5

不同學歷之基層行政警察對工作壓力之差異分析

項目	學歷	人數	平均數	標準差	變異來源	變異數分析			
						SS	df	MS	F 值
角色衝突	(1)	86	3.61	.67	組間	.40	2	.20	.36
	(2)	242	3.68	.76	組內	239.28	434	.55	
	(3)	109	3.69	.75	總和	239.68	436		
工作負荷	(1)	86	3.43	.64	組間	.82	2	.41	.97
	(2)	242	3.52	.69	組內	183.06	434	.42	
	(3)	109	3.56	.54	總和	183.87	436		
與上級 長官 關係	(1)	86	3.15	.74	組間	.14	2	.07	.11
	(2)	242	3.13	.84	組內	280.19	434	.65	
	(3)	109	3.10	.76	總和	280.33	436		

(續下頁)

表 4-5

## 不同學歷之基層行政警察對工作壓力之差異分析(續)

與同事互動關係	(1)	86	2.90	.76	組間	.14	2	.07	.12
	(2)	242	2.92	.73	組內	237.34	434	.55	
	(3)	109	2.88	.74	總和	237.48	436		
整體	(1)	86	3.27	.52	組間	.10	2	.05	.15
	(2)	242	3.31	.61	組內	148.07	434	.34	
	(3)	109	3.31	.57	總和	148.17	436		

N=437

- (1) 甲種警員班
- (2) 專科警員班
- (3) 特考班

## 四、不同服務年資之基層行政警察對工作壓力之差異分析

根據表 4-6 所示，以單因子變異數分析，不同服務年資之基層行政警察對工作壓力差異情形發現，在「與同事互動關係」與「整體」之構面達顯著水準 ( $p < .05$ )，其餘各構面未達顯著。其 F 值分別為 4.97 與 3.14。且經 Scheffé 事後比較發現，在與同事互動關係中，服務年資為 11-20 年之基層行政警察人員對於工作壓力認同高於服務年資為 10 年(含)以下、21 年(含)以上之警察人員；在整體工作壓力方面，服務年資為 11-20 年之基層行政警察人員對工作壓力認同高於服務年資為 10 年(含)以下之警察人員。

表 4-6

## 不同服務年資之基層行政警察對工作壓力之差異分析

項目	服務年資	人數	平均數	標準差	變異數分析					
					變異來源	SS	df	MS	F 值	事後比較
角色衝突	(1)	227	3.68	.78	組間	.90	2	.45	.82	
	(2)	37	3.80	.62	組內	238.78	434	.55		
	(3)	173	3.63	.71	總和	239.68	436			
工作負荷	(1)	227	3.48	.64	組間	1.06	2	.53	1.26	
	(2)	37	3.66	.56	組內	182.82	434	.42		
	(3)	173	3.53	.68	總和	183.87	436			
與上級官關係	(1)	227	3.06	.85	組間	3.83	2	1.92	3.01	
	(2)	37	3.39	.67	組內	276.50	434	.64		
	(3)	173	3.16	.75	總和	280.33	436			
與同事互動關係	(1)	227	2.87	.72	組間	5.31	2	2.66	4.97**	(2)>(1)
	(2)	37	3.27	.75	組內	232.17	434	.53		(2)>(3)
	(3)	173	2.88	.74	總和	237.48	436			
整體	(1)	227	3.27	.62	組間	2.11	2	1.06	3.14*	
	(2)	37	3.53	.55	組內	146.06	434	.34		(2)>(1)
	(3)	173	3.30	.53	總和	148.17	436			

N=437 \*p&lt;.05 \*\*p&lt;.01

(1) 10年(含)以下

(2) 11-20年

(3) 21年(含)以上

## 五、不同職稱之基層行政警察對工作壓力之差異分析

根據表 4-7 所示，以獨立樣本 t 考驗分析，不同職稱之基層行政警察對工作壓力之差異情形，發現在「角色衝突」與「整體」達顯著水準 ( $p < .05$ )，其 t 值分別為 -2.19 與 -2.17。顯示不同職稱之基層行政警察對於工作壓力影響因素在「角色衝突」與「整體」有差異情形存在，且職稱為警員之警察人員工作壓力認同度高於職稱為巡佐（合同職級）之警察人員。

表 4-7

## 不同職稱之基層行政警察對工作壓力之差異分析

構面	背景變項	人數	平均數	標準差	t 值
角色衝突	巡佐 (合同職 級)	72	3.49	.70	-2.19*
	警員	365	3.70	.75	
工作負荷	巡佐 (合同職 級)	72	3.38	.55	-1.92
	警員	365	3.54	.67	
與上級長官 關係	巡佐 (合同職 級)	72	3.04	.67	-.96
	警員	365	3.14	.82	
與同事互動 關係	巡佐 (合同職 級)	72	2.86	.63	-.63
	警員	365	2.92	.76	
整體	巡佐 (合同職 級)	72	3.19	.44	-2.17*
	警員	365	3.32	.61	

N=437 \*p&lt;.05

## 六、不同工作單位之基層行政警察對工作壓力之差異分析

根據表 4-8 所示，以獨立樣本 t 考驗分析，不同工作單位之基層行政警察對工作壓力之差異情形，發現在「角色衝突」達顯著水準 ( $p < .05$ )，其餘各構面未達顯著，其 t 值為 -2.46。顯示不同工作單位之基層行政警察對於工作壓力影響因素在「角色衝突」有差異情形存在，且工作單位在派出所之警察人員工作壓力認同度高於工作單位在分駐所之警察人員。

表 4-8

不同工作單位之基層行政警察對工作壓力之差異分析

構面	背景變項	人數	平均數	標準差	t 值
角色衝突	分駐所	123	3.53	.73	-2.46*
	派出所	314	3.72	.74	
工作負荷	分駐所	123	3.53	.59	.35
	派出所	314	3.51	.67	
與上級長官 關係	分駐所	123	3.11	.74	-.21
	派出所	314	3.13	.83	
與同事互動 關係	分駐所	123	2.91	.71	.01
	派出所	314	2.91	.75	
整體	分駐所	123	3.27	.51	-.81
	派出所	314	3.32	.61	

N=437 \* $p < .05$

## 七、不同居住地方之基層行政警察對工作壓力之差異分析

根據表 4-9 所示，以獨立樣本 t 考驗分析，不同居住地方之基層行政警察對工作壓力之差異情形，發現在「角色衝突」、「工作負荷」與「整體」達顯著水準 ( $p < .05$ )，其餘各構面未達顯著，其 t 值分別為 -2.26、-3.58 與 -2.53。顯示不同居住地方之基層行政警察對於工作壓力影響因素在「角色衝突」、「工作負荷」與「整體」有差異情形存在，且居住地方為他縣（市）之警察人員工作壓力認同度高於居住地方為彰化縣之警察人員。

表 4-9

不同居住地方之基層行政警察對工作壓力之差異分析

構面	背景變項	人數	平均數	標準差	t 值
角色衝突	彰化縣	332	3.62	.70	-2.26*
	他縣(市)	105	3.82	.83	
工作負荷	彰化縣	332	3.45	.62	-3.58**
	他縣(市)	105	3.71	.70	
與上級長官 關係	彰化縣	332	3.09	.76	-1.53
	他縣(市)	105	3.24	.90	
與同事互動 關係	彰化縣	332	2.88	.73	-1.62
	他縣(市)	105	3.01	.76	
整體	彰化縣	332	3.26	.54	-2.53*
	他縣(市)	105	3.44	.69	

N=437 \*p<.05 \*\*p<.01

## 八、不同婚姻狀況對工作壓力之差異分析

根據表 4-10 所示，以獨立樣本 t 考驗分析，不同婚姻狀況之警察對於工作壓力因素之差異情形，發現在整體工作壓力與各構面皆未達顯著水準 ( $p < .05$ )，顯示不同婚姻狀況之基層行政警察人員對工作壓力之看法未有顯著差異。

表 4-10

### 不同婚姻狀況之基層行政警察對工作壓力之差異分析

構面	背景變項	人數	平均數	標準差	t 值
角色衝突	已婚	250	3.64	.72	-1.04
	單身	187	3.71	.77	
工作負荷	已婚	250	3.52	.61	.22
	單身	187	3.50	.69	
與上級長官 關係	已婚	250	3.16	.73	1.06
	單身	187	3.08	.88	
與同事互動 關係	已婚	250	2.94	.72	1.12
	單身	187	2.86	.76	
整體	已婚	250	3.31	.53	.45
	單身	187	3.29	.65	

N=437

### 第三節 基層行政警察工作適應之現況分析

此部份旨在基層行政警察工作適應之現況分析。本研究認為工作適應是個人為適應工作環境所產生的一種狀態，為應付日常生活中各式各樣的狀況，能調整個人本身以應對工作環境的不斷改變，是一種動態的歷程。正式問卷資料作統計分析主要利用描述性考驗、t 考驗與單因子變異數分析，分析前皆對相關資料進行常態性假設檢定與變異數同質性假設的檢定，經檢查後本研究之相關資料皆符合前述假設後，始進行統計分析。在主要影響因素現況方面，區分標準係採用語意區分量表計分，程度共分為五等級，即非常同意、同意、普通、不同意、非常不同意；依其分別給予五分至一分不等之得分，而該題項得分愈高者即同意程度愈高。

以下分別就統計分析後，針對基層行政警察人員工作適應與不同背景變項在各構面的同意程度分述如下。

#### 壹、工作適應之現況

基層行政警察人員工作適應茲就整體、各構面之平均數與標準差分析如表 4-11 所示，利用單一樣本 t 檢定，在「工作穩定」、「工作滿意」與「整體」等構面達顯著水準 ( $p < .05$ )，整體平均數為 3.30，標準差為 0.58。「角色衝突」平均數為 3.67；「工作負荷」平均數為 3.51；「與上級長官

關係」平均數為 3.12；「與同事互動關係」平均數為 2.91。以上結果顯示，基層行政警察人員在工作適應方面，以「工作成熟」為重，其次是「工作穩定」。

表 4-11

工作適應之平均數與標準差

構面	平均數	標準差	t 值 ( $\mu > 3.5$ )
工作成熟	3.50	.54	.06
工作穩定	3.10	.82	-10.15**
工作滿意	3.02	.73	-13.58**
整體	3.21	.59	-10.25**

N=437 \*\* $p < .01$

貳、不同背景變項之差異分析

一、不同性別之基層行政警察對工作適應之差異分析

根據表 4-12 所示，以獨立樣本 t 考驗分析，不同性別之警察對於工作適應因素之差異情形，發現在整體工作適應與各構面皆未達顯著水準 ( $p < .05$ )，顯示不同性別之基層行政警察人員對工作適應之看法未有顯著差異。

表 4-12

## 不同性別之基層行政警察對工作適應之差異分析

構面	背景變項	人數	平均數	標準差	t 值
工作成熟	男性	371	3.52	.52	1.71
	女性	66	3.40	.62	
工作穩定	男性	371	3.10	.81	-.51
	女性	66	3.15	.87	
工作滿意	男性	371	3.00	.73	-1.84
	女性	66	3.18	.76	
整體	男性	371	3.20	.58	-.48
	女性	66	3.24	.68	

N=437

## 二、不同年齡之基層行政警察對工作適應之差異分析

根據表 4-13 所示，以單因子變異數分析，不同年齡之基層行政警察對工作適應差異情形發現，在「工作成熟」與「整體」之構面達顯著水準 ( $p < .05$ )，其餘各構面未達顯著。其 F 值分別為 14.80 與 5.84。且經 Scheffé 事後比較發現在「工作成熟」與「整體」構面中，40 歲（含）以上之基層行政警察人員工作適應程度高於 29 歲（含）以下、30-39 歲之基層行政警察人員。

表 4-13

## 不同年齡之基層行政警察對工作適應之差異分析

項目	年齡	人數	平均數	標準差	變異數分析				事後比較
					變異來源	SS	df	MS	
工作成熟	(1)	125	3.36	.52	組間	8.09	2	4.05	14.80** (3)>(1) (3)>(2)
	(2)	117	3.40	.56	組內	118.66	434	.27	
	(3)	195	3.65	.50	總和	126.75	436		
工作穩定	(1)	125	3.07	.80	組間	2.15	2	1.07	1.62
	(2)	117	3.02	.78	組內	287.57	434	.66	
	(3)	195	3.18	.84	總和	289.72	436		
工作滿意	(1)	125	2.97	.72	組間	3.17	2	1.58	2.97
	(2)	117	2.92	.71	組內	231.89	434	.53	
	(3)	195	3.12	.75	總和	235.06	436		
整體	(1)	125	3.13	.57	組間	4.00	2	2.00	5.84** (3)>(1) (3)>(2)
	(2)	117	3.11	.59	組內	148.75	434	.34	
	(3)	195	3.32	.59	總和	152.75	436		

N=437 \*\*p&lt;.01

(1) 29 歲 (含) 以下

(2) 30-39 歲

(3) 40 歲 (含) 以上

### 三、不同學歷之基層行政警察對工作適應之差異分析

根據表 4-14 所示，以單因子變異數分析，不同學歷之基層行政警察對工作適應差異情形發現，在「整體」與各構面皆達顯著水準（ $p < .05$ ）。其 F 值分別為 10.00、4.03、4.40 與 7.37。且經 Scheffé 事後比較發現在「工作成熟」與「整體」構面中，學歷為甲種警員班之基層行政警察人員工作適應程度高於學歷為專科警員班、特考班之基層行政警察人員；在「工作穩定」與「工作滿意」構面中，學歷為甲種警員班之基層行政警察人員工作適應程度高於學歷為特考班之基層行政警察人員。

表 4-14

不同學歷之基層行政警察對工作適應之差異分析

項目	學歷	人數	平均數	標準差	變異來源	變異數分析				事後比較
						SS	df	MS	F 值	
工作成熟	(1)	86	3.66	.53	組間	5.59	2	2.79	10.00**	(1)>(3) (2)>(3)
	(2)	242	3.52	.54	組內	121.17	434	.28		
	(3)	109	3.33	.51	總和	126.75	436			

(續下頁)

表 4-14

## 不同學歷之基層行政警察對工作適應之差異分析(續)

工作穩定	(1)	86	3.30	.80	組間	5.29	2	2.64	4.03*	
	(2)	242	3.09	.82	組內	284.44	434	.66		(1)>(3)
	(3)	109	2.98	.80	總和	289.72	436			
工作滿意	(1)	86	3.22	.71	組間	4.67	2	2.34	4.40*	
	(2)	242	3.01	.77	組內	230.39	434	.53		(1)>(3)
	(3)	109	2.91	.64	總和	235.06	436			
整體	(1)	86	3.39	.58	組間	5.02	2	2.51	7.37**	(1)>(2)
	(2)	242	3.21	.59	組內	147.74	434	.34		(1)>(3)
	(3)	109	3.07	.57	總和	152.75	436			

N=437 \*p&lt;.05 \*\*p&lt;.01

- (1) 甲種警員班  
 (2) 專科警員班  
 (3) 特考班

## 四、不同服務年資之基層行政警察對工作適應之差異分析

根據表 4-15 所示，以單因子變異數分析，不同服務年資之基層行政警察對工作適應差異情形發現，在「工作成熟」、「工作滿意」與「整體」等構面達顯著水準 ( $p<.05$ )。其 F 值分別為 14.37、4.22 與 7.20。且經 Scheffé 事後比較發現在「工作成熟」、「工作滿意」與「整體」構面中，服務年資為 21 年(含)以上之基層行政警察人員工作適應程度高於服務年資為 10 年(含)以下之基層行政警察人員。

表 4-15

不同服務年資之基層行政警察對工作適應之差異分析

項目	服務年資	人數	平均數	標準差	變異來源	變異數分析				事後比較
						SS	df	MS	F 值	
工作成熟	(1)	227	3.37	.54	組間	7.87	2	3.94	14.37**	
	(2)	37	3.57	.51	組內	118.88	434	.27		(3)>(1)
	(3)	173	3.65	.51	總和	126.75	436			
工作穩定	(1)	227	3.02	.80	組間	3.74	2	1.87	2.83	
	(2)	37	3.31	.73	組內	285.99	434	.66		
	(3)	173	3.17	.84	總和	289.72	436			
工作滿意	(1)	227	2.93	.71	組間	4.48	2	2.24	4.22*	
	(2)	37	3.16	.80	組內	230.58	434	.53		(3)>(1)
	(3)	173	3.12	.74	總和	235.06	436			
整體	(1)	227	3.11	.58	組間	4.91	2	2.45	7.20**	
	(2)	37	3.35	.60	組內	147.85	434	.34		(3)>(1)
	(3)	173	3.31	.58	總和	152.75	436			

N=437 \*p<.05 \*\*p<.01

(1) 10 年 (含) 以下

(2) 11-20 年

(3) 21 年 (含) 以上

## 五、不同職稱之基層行政警察對工作適應之差異分析

根據表 4-16 所示，以獨立樣本 t 考驗分析，不同職稱之基層行政警察對工作適應之差異情形，發現在「整體」與各構面皆達顯著水準 ( $p < .05$ )，其 t 值分別為 3.33、2.95、2.02 與 3.21。顯示不同職稱之基層行政警察對整體工作適應與各構面有差異情形存在，且職稱為巡佐（合同職級）之基層行政警察人員對於工作適應認同度高於職稱警員之基層行政警察人員。

表 4-16

不同職稱之基層行政警察對工作適應之差異分析

構面	背景變項	人數	平均數	標準差	t 值
工作成熟	巡佐 (合同職級)	72	3.69	.46	3.33**
	警員	365	3.46	.55	
工作穩定	巡佐 (合同職級)	72	3.36	.69	2.95**
	警員	365	3.05	.83	
工作滿意	巡佐 (合同職級)	72	3.18	.70	2.02*
	警員	365	2.99	.74	
整體	巡佐 (合同職級)	72	3.41	.48	3.21**
	警員	365	3.17	.60	

N=437 \* $p < .05$  \*\* $p < .01$

## 六、不同工作單位對工作適應之差異分析

根據表 4-17 所示，以獨立樣本 t 考驗分析，不同工作單位之警察對於工作適應因素之差異情形，發現在整體工作適應與各構面皆未達顯著水準 ( $p < .05$ )，顯示不同工作單位之基層行政警察人員對工作適應看法未有顯著差異。

表 4-17

不同工作單位之基層行政警察對工作適應之差異分析

構面	背景變項	人數	平均數	標準差	t 值
工作成熟	分駐所	123	3.49	.50	-.36
	派出所	314	3.51	.56	
工作穩定	分駐所	123	3.10	.80	-.13
	派出所	314	3.11	.82	
工作滿意	分駐所	123	3.03	.70	.08
	派出所	314	3.02	.75	
整體	分駐所	123	3.20	.55	-.14
	派出所	314	3.21	.61	

N=437

## 七、不同居住地方對工作適應之差異分析

根據表 4-18 所示，以獨立樣本 t 考驗分析，不同居住地方之警察對於工作適應因素之差異情形，發現在整體工

作適應與各構面皆未達顯著水準 ( $p < .05$ )，顯示不同居住地方之基層行政警察人員對工作適應看法未有顯著差異。

表 4-18

不同居住地方之基層行政警察對工作適應之差異分析

構面	背景變項	人數	平均數	標準差	t 值
工作成熟	彰化縣	332	3.51	.53	.90
	他縣(市)	105	3.46	.57	
工作穩定	彰化縣	332	3.12	.79	.76
	他縣(市)	105	3.05	.88	
工作滿意	彰化縣	332	3.02	.70	.05
	他縣(市)	105	3.02	.84	
整體	彰化縣	332	3.22	.56	.58
	他縣(市)	105	3.18	.68	

N=437

八、不同婚姻狀況之基層行政警察對工作適應之差異分析

根據表 4-19 所示，以獨立樣本 t 考驗分析，不同婚姻狀況之基層行政警察對工作適應之差異情形，發現在「工作成熟」構面達顯著水準 ( $p < .05$ )，其餘各構面未達顯著水準。其 t 值分別為 2.55。顯示在「工作成熟」構面中，不同婚姻狀況之基層行政警察對工作適應有差異情形存

在，且婚姻狀況為已婚之基層行政警察人員對於工作適應認同度高於單身之基層行政警察人員。

表 4-19

不同婚姻狀況之基層行政警察對工作適應之差異分析

構面	背景變項	人數	平均數	標準差	t 值
工作成熟	已婚	250	3.56	.52	2.55*
	單身	187	3.43	.55	
工作穩定	已婚	250	3.12	.80	.58
	單身	187	3.08	.83	
工作滿意	已婚	250	3.05	.71	.83
	單身	187	2.99	.77	
整體	已婚	250	3.24	.57	1.38
	單身	187	3.16	.62	

N=437 \*p<.05

## 第四節 工作壓力與工作適應之相關分析

本研究將工作壓力與工作適應進行皮爾森相關分析，如表 4-20 所示。

### 壹、工作壓力與工作適應之相關分析

基層行政警察人員壓力與工作適應各構面之相關分析如表 4-20 所示，其相關係數介於-0.94~0.18 之間；各相關係數呈現為微弱相關~低度相關。

表 4-20

工作壓力對工作適應之相關分析表

構面	工作成熟	工作穩定	工作滿意	工作適應
角色衝突	.07	-.94*	-.24**	-.12*
工作負荷	.05	-.28**	-.33**	-.35**
與上級長官關係	-.08	-.05	-.14**	-.06
與同事互動關係	.12*	.18**	.09	.16**
工作壓力	.10*	-.07	-.19**	-.08

N=437 \*\* $p < .01$  \* $p < .05$

## 第五節 假設考驗

本節主要歸納統計分析結果，茲就本研究所提出的問題分別論述如後。

### 壹、不同背景變項對工作壓力之討論

依據表 4-3 至表 4-10，基層行政警察人員在不同背景變項（性別、年齡、學歷、服務年資、職稱、工作單位、居住地方、婚姻狀況）對工作壓力之看法，經過統計資料分析的結果，彙整如表 4-21 所示，其研究假設  $H_1$  未獲得支持，茲將其結果分述如下。

#### 一、就「性別」而言，未呈現顯著差異

依據表 4-21 所示，不同性別之基層行政警察人員對工作壓力，在「整體」與各構面未呈現顯著差異。在「整體」構面，男性基層行政警察人員平均數（3.30），女性基層行政警察人員平均數（3.31）介於普通與同意之間。進一步分析發現，男性基層行政警察人員與女性基層行政警察人員對於工作壓力認知無組別差異。

#### 二、就「年齡」而言，在「與上級長官關係」構面呈現顯著差異

依據表 4-21 所示，不同年齡之基層行政警察人員對工作壓力，在「與上級長官關係」構面呈現顯著差異，此研究結果與許自強（2010）相同。在「整體」構面，29 歲（含）

以下警察人員平均數（3.21），30-39 歲警察人員平均數（3.38），40 歲（含）以上警察人員平均數（3.32）介於普通與同意之間。經 Scheffé 事後比較發現，在「與上級長官關係」構面上，30-39 歲基層行政警察人員認知高於 29 歲（含）以下警察人員。

### 三、就「學歷」而言，未呈現顯著差異

依據表 4-21 所示，不同學歷之基層行政警察人員對工作壓力，在「整體」與各構面未呈現顯著差異。在「整體」構面，學歷為甲種警員班基層行政警察人員平均數（3.27），學歷為專科警員班基層行政警察人員平均數（3.31），學歷為特考班基層行政警察人員平均數（3.31），介於普通與同意之間。進一步分析發現，不同學歷之基層行政警察人員對於工作壓力認知無組別差異。

### 四、就「服務年資」而言，在「與同事互動關係」、「整體」構面呈現顯著差異

依據表 4-21 所示，不同服務年資之基層行政警察人員對工作壓力，在「與同事互動關係」、「整體」構面呈現顯著差異，與許自強（2010）、楊永泰（2010）研究結果相同。在「整體」構面，服務年資為 10 年（含）以下之行政警察人員平均數（3.27），11-20 年行政警察人員平均數（3.53），21 年（含）以上行政警察人員平均數（3.30）介於普通與同意之間。經 Scheffé 事後比較發現，在「與同事互動關

係」構面上，服務年資為 11-20 年之基層行政警察人員認知高於服務年資為 10 年（含）以下、21 年（含）以上之行政警察人員。在「整體」構面上，服務年資為 11-20 年之基層行政警察人員認知高於服務年資為 10 年（含）以下之基層行政警察人員。

五、就「職稱」而言，在「角色衝突」、「整體」構面呈現顯著差異

依據表 4-21 所示，不同職稱之基層行政警察人員對工作壓力，在「角色衝突」、「整體」構面呈現顯著差異，與許自強（2010）研究結果相同。在「整體」構面，職稱為巡佐（合同職級）之行政警察人員平均數（3.19），職稱為警員之行政警察人員平均數（3.32），介於普通與同意之間。經事後比較發現，在「角色衝突」與「整體」構面上，職稱為警員之基層行政警察人員認知高於職稱為巡佐（合同職級）之基層行政警察人員。

六、就「工作單位」而言，在「角色衝突」構面呈現顯著差異

依據表 4-21 所示，不同工作單位之基層行政警察人員對工作壓力，在「角色衝突」構面呈現顯著差異。在「整體」構面，工作單位為分駐所之行政警察人員平均數（3.27），工作單位為派出所之行政警察人員平均數（3.32），介於普通與同意之間。經事後比較發現，在「角

色衝突」構面上，工作單位為派出所之基層行政警察人員認知高於工作單位為分駐所之基層行政警察人員。

七、就「居住地方」而言，在「角色衝突」、「工作負荷」與「整體」構面呈現顯著差異

依據表 4-21 所示，不同居住地方之基層行政警察人員對工作壓力，在「角色衝突」、「工作負荷」與「整體」構面呈現顯著差異。在「整體」構面，居住地方為彰化縣之行政警察人員平均數（3.26），居住地方為他縣（市）之行政警察人員平均數（3.44），介於普通與同意之間。經事後比較發現，在「角色衝突」、「工作負荷」與「整體」構面上，居住地方為他縣（市）之基層行政警察人員壓力高於居住地方為彰化縣之基層行政警察人員。

八、就「婚姻狀況」而言，未呈現顯著差異

依據表 4-21 所示，不同婚姻狀況之基層行政警察人員對工作壓力，在「整體」與各構面未呈現顯著差異。在「整體」構面，婚姻狀況為已婚之基層行政警察人員平均數（3.31），婚姻狀況為單身基層行政警察人員平均數（3.29）介於普通與同意之間。進一步分析發現，婚姻狀況為已婚基層行政警察人員與單身之基層行政警察人員，對於工作壓力認知無組別差異。

表 4-21

不同背景變項對工作壓力差異分析結果摘要表

背景變項 / 層面	角色衝突	工作負荷	與上級長官關係	與同事互動關係	整體
性別					
年齡			(2)>(1)		
學歷					
服務年資				(2)>(1) (2)>(3)	(2)>(1)
職稱	(2)>(1)				(2)>(1)
工作單位	(2)>(1)				
居住地方	(2)>(1)	(2)>(1)			(2)>(1)
婚姻狀況					

註：N=437

性別：(1) 男生、(2) 女生

年齡：(1) 29 歲 (含) 以下、(2) 30-39 歲、(3) 40 歲 (含) 以上

學歷：(1) 甲種警員班、(2) 專科警員班、(3) 特考班

服務年資：(1) 10 年 (含) 以下、(2) 11-20 年、(3) 21 年 (含) 以上

職稱：(1) 巡佐 (含同職級)、(2) 警員

工作單位：(1) 分駐所、(2) 派出所

居住地方：(1) 彰化縣、(2) 他縣 (市)

婚姻狀況：(1) 已婚、(2) 單身

## 貳、不同背景變項對工作適應之討論

依據表 4-11 至表 4-19，基層行政警察人員在不同背景變項 (性別、年齡、學歷、服務年資、職稱、工作單位、居住地方、婚姻狀況) 對工作適應之看法，經過統計資料分析的結果，彙整如表 4-22 所示，其研究假設 H<sub>2</sub> 未獲得支持，茲將其結果分述如下。

### 一、就「性別」而言，未呈現顯著差異

依據表 4-22 所示，不同性別之基層行政警察人員對工作適應，在「整體」與各構面未呈現顯著差異。在「整體」構面，男性基層行政警察人員平均數 (3.20)，女性基層行

政警察人員平均數（3.24）介於普通與同意之間。進一步分析發現，男性基層行政警察人員與女性基層行政警察人員對於工作適應認知無組別差異。

二、就「年齡」而言，在「工作成熟」、「整體」構面呈現顯著差異

依據表 4-22 所示，不同年齡之基層行政警察人員對工作適應，在「工作成熟」、「整體」構面呈現顯著差異。在「整體」構面，29 歲（含）以下警察人員平均數（3.13），30-39 歲警察人員平均數（3.11），40 歲（含）以上警察人員平均數（3.32）介於普通與同意之間。經 Scheffé 事後比較發現，在「工作成熟」、「整體」構面上，40 歲（含）以上基層行政警察人員工作適應認知高於 29 歲（含）以下、30-39 歲之基層行政警察人員。

三、就「學歷」而言，在「工作成熟」、「工作穩定」、「工作滿意」與「整體」呈現顯著差異

依據表 4-22 所示，不同學歷之基層行政警察人員對工作適應，在「整體」與各構面皆呈現顯著差異。在「整體」構面，學歷為甲種警員班基層行政警察人員平均數（3.39），學歷為專科警員班基層行政警察人員平均數（3.21），學歷為特考班基層行政警察人員平均數（3.07），介於普通與同意之間。經 Scheffé 事後比較發現，在「工作成熟」、「整體」構面上，學歷為甲種警員班之基層行政

警察人員適應能力高於學歷為專科警員班、特考班之行政警察人員；在「工作穩定」與「工作滿意」構面，學歷為甲種警員班之基層行政警察人員工作適應認知高於學歷為特考班之行政警察人員。

四、就「服務年資」而言，在「工作成熟」、「工作滿意」與「整體」構面呈現顯著差異

依據表 4-22 所示，不同服務年資之基層行政警察人員對工作適應，在「工作成熟」、「工作滿意」與「整體」構面呈現顯著差異。在「整體」構面，服務年資為 10 年（含）以下之行政警察人員平均數（3.11），11-20 年行政警察人員平均數（3.35），21 年（含）以上行政警察人員平均數（3.31）介於普通與同意之間。經 Scheffé 事後比較發現，在「工作成熟」、「工作滿意」與「整體」構面上，服務年資為 21 年（含）以上之基層行政警察人員工作適應認知高於服務年資為 10 年（含）以下之行政警察人員。

五、就「職稱」而言，在「工作成熟」、「工作穩定」、「工作滿意」與「整體」構面呈現顯著差異

依據表 4-22 所示，不同職稱之基層行政警察人員對工作適應，在「工作成熟」、「工作穩定」、「工作滿意」與「整體」構面呈現顯著差異。在「整體」構面，職稱為巡佐（含同職級）之行政警察人員平均數（3.41），職稱為警員之行政警察人員平均數（3.17），介於普通與同意之間。經事後

比較發現，在「工作成熟」、「工作穩定」、「工作滿意」與「整體」構面上，職稱為巡佐（合同職級）之基層行政警察人員工作適應認知高於職稱為警員之行政警察人員。

六、就「工作單位」而言，未呈現顯著差異

依據表 4-22 所示，不同工作單位之基層行政警察人員對工作適應，在「整體」與各構面未呈現顯著差異。在「整體」構面，工作單位為分駐所之行政警察人員平均數（3.20），工作單位為派出所之行政警察人員平均數（3.31），介於普通與同意之間。進一步分析發現，工作單位為分駐所之行政警察人員與派出所之基層行政警察人員，對於工作適應認知無組別差異。

七、就「居住地方」而言，未呈現顯著差異

依據表 4-22 所示，不同居住地方之基層行政警察人員對工作適應，在「整體」與各構面未呈現顯著差異。在「整體」構面，居住地方為彰化縣之行政警察人員平均數（3.22），居住地方為他縣（市）之行政警察人員平均數（3.18），介於普通與同意之間。進一步分析發現，居住地方為彰化縣之行政警察人員與他縣（市）之基層行政警察人員，對於工作適應認知無組別差異。

八、就「婚姻狀況」而言，在「工作成熟」構面呈現顯著差異

依據表 4-22 所示，不同婚姻狀況之基層行政警察人員對工作適應，在「工作成熟」呈現顯著差異。在「整體」構面，婚姻狀況為已婚之基層行政警察人員平均數(3.24)，婚姻狀況為單身基層行政警察人員平均數(3.16)介於普通與同意之間。經事後比較發現，在「工作成熟」構面上，婚姻狀況為已婚之基層行政警察人員工作適應認知高於婚姻狀況為單身之基層行政警察人員。

表 4-22

不同背景變項對工作適應差異分析結果摘要表

背景變項 / 層面	工作成熟	工作穩定	工作滿意	整體
性別				
年齡	(3)>(1) (3)>(2)			(3)>(1) (3)>(2)
學歷	(1)>(3) (2)>(3)	(1)>(3)	(1)>(3)	(1)>(3) (2)>(3)
服務年資	(3)>(1)		(3)>(1)	(3)>(1)
職稱	(1)>(2)	(1)>(2)	(1)>(2)	(1)>(2)
工作單位				
居住地方				
婚姻狀況	(1)>(2)			

註：N=437

性別：(1) 男生、(2) 女生

年齡：(1) 29 歲 (含) 以下、(2) 30-39 歲、(3) 40 歲 (含) 以上

學歷：(1) 甲種警員班、(2) 專科警員班、(3) 特考班

服務年資：(1) 10 年 (含) 以下、(2) 11-20 年、(3) 21 年 (含) 以上

職稱：(1) 巡佐 (含同職級)、(2) 警員

工作單位：(1) 分駐所、(2) 派出所

居住地方：(1) 彰化縣、(2) 他縣 (市)

婚姻狀況：(1) 已婚、(2) 單身

### 參、基層行政警察人員工作壓力與工作適應之相關分析

工作壓力與工作適應進行皮爾森相關分析，如表 4-20 所示。工作壓力與工作適應各構面相關係數呈現為微相關~低度相關，其研究假設  $H_3$  未獲得支持。



## 第五章 結論與建議

本研究旨在探討彰化縣警察局基層行政警察人員工作壓力與工作適應之研究，為使研究目的有效達成，先對各研究變項進行相關文獻探討，以建立理論架構，並據此理論架構發展問卷。正式問卷發放456份，回收445份，有效問卷437份，並利用統計軟體進行次數分配、百分比統計、t考驗、單因子變異數分析、Scheffe'事後比較及相關分析等統計分析，本章根據研究結果與研究目的歸納出結論，並提出相關建議。全章分成二節，第一節研究結論，第二節建議，茲分述如下所示。

### 第一節 結論

本研究依研究目的與發現，提出下列幾點結論。

#### 壹、基層行政警察對工作壓力認知呈現「普通」程度

經統計分析，基層行政警察對於工作壓力呈現「普通」程度，彰化縣基層行政警察在整體工作壓力、與上級長官關係、與同事互動關係皆認為不會造成其工作壓力，但在角色衝突方面，會產生其工作壓力。

#### 貳、基層行政警察對工作適應認知呈現「普通」程度

經統計分析，基層行政警察對於工作適應呈現「普通」

程度。彰化縣基層行政警察在整體工作適應、工作穩定與工作滿意之認知程度趨向於普通。

參、不同「年齡」、「服務年資」、「職稱」、「工作單位」、「居住地方」等背景變項在工作壓力方面有顯著差異

#### 一、年齡方面

統計結果顯示，在「與上級長官關係」構面上，30-39歲基層行政警察人員工作壓力認知高於29歲（含）以下警察人員，與許自強（2010）研究結果相同。探究其因，30-39歲基層行政警察人員在警界服務有一定之年資，瞭解行政事務處理方式與規範，是警察職場中堅主幹人員；再者，主管職缺有一定缺額，非每個人能往上晉階主管，在擔任主管階級之警察人員有可能為過去之同事，在心態上需要進行調整，因此，此年齡之警察人員在與上級長官關係之工作壓力方面之認知高於29歲（含）以下警察人員。

#### 二、服務年資方面

統計結果顯示，在「與同事互動關係」構面上，服務年資為11-20年之基層行政警察人員認知高於服務年資為10年（含）以下、21年（含）以上之行政警察人員。在「整體」構面上，服務年資為11-20年之基層行政警察人員工作壓力認知高於服務年資為10年（含）以下之基層行政警察人員，與許自強（2010）、楊永泰（2010）研究結果相同。

探究其因，服務年資為11-20年之基層行政警察人員屬於中生代及主力軍，長官會賦予較重要工作，另在行政服務與心智方面雖已相當成熟，惟在警界中強調階級與輩份，對於21年（含）以上之同仁需有尊敬，對10年（含）以下之同仁負有指導，因此「與同事互動關係」之工作壓力認知較高。

### 三、職稱方面

統計結果顯示，在「角色衝突」與「整體」構面上，職稱為警員之基層行政警察人員工作壓力認知高於職稱為巡佐（含同職級）之基層行政警察人員，與許自強（2010）研究結果相同。探究其因，職稱為警員之基層行政警察，因須執行備勤工作，處理各項突發事故，事多且雜，面對主管要求、同事間之相處相對壓力大，且常在第一線執行勤務，面對民眾不合理的陳情、態度，導致之工作壓力高於職稱為巡佐之行政警察人員。

### 四、工作單位方面

統計結果顯示，在「角色衝突」構面上，工作單位為派出所之基層行政警察人員工作壓力認知高於工作單位為分駐所之基層行政警察人員。探究其因，派出所之所在地因設有警察分局，且所處區域為人口數較多之繁雜地區，面對著分局長官在工作的要求與指導，以及民眾的要求，故工作單位於派出所之基層行政警察人員其工作壓力會高

於工作單位為分駐所之警察人員。

## 五、居住地方方面

統計結果顯示，在「角色衝突」、「工作負荷」與「整體」構面上，居住地方為他縣（市）之基層行政警察人員工作壓力認知高於居住地方為本地彰化縣之基層行政警察人員。探究其因，居住地方為他縣（市）之基層行政警察人員，住家與工作單位有較遠之通勤時間，且警察執勤時間較長，兩者影響之下，警察人員身心俱疲，導致面對各種事情的看法之心態方面，其工作壓力較大。

肆、不同「年齡」、「學歷」、「服務年資」、「職稱」、

「婚姻狀況」等背景變項在工作適應方面有顯著差異

### 一、年齡方面

統計結果顯示，在「工作成熟」、「整體」構面上，40歲(含)以上基層行政警察人員工作適應認知高於29歲(含)以下、30-39歲之基層行政警察人員。探究其因，子曰為40不惑之年，40歲(含)以上之基層行政警察人員，因年齡之歷鍊，看待事物之心態與處理方式趨於成熟，在工作適應方面能有一定程度之調整方式，因此其工作適應認知高於29歲(含)以下、30-39歲之基層行政警察人員。

### 二、學歷方面

統計結果顯示，在「工作成熟」、「整體」構面上，學歷為甲種警員班之基層行政警察人員認知高於學歷為專科

警員班、特考班之行政警察人員；在「工作穩定」與「工作滿意」構面，學歷為甲種警員班之基層行政警察人員工作適應認知高於學歷為特考班之行政警察人員。探究其因，學歷為甲種警員班之警察人員，在就學期間，即接受完整之警察教育，對各項勤務與處理方式有明確做法，對於警察角色有高度認同感，因此，學歷為甲種警員班之警察人員工作適應認知高於其他學歷之警察人員。

### 三、服務年資方面

統計結果顯示，在「工作成熟」、「工作滿意」與「整體」構面上，服務年資為21年（含）以上之基層行政警察人員工作適應認知高於服務年資為10年（含）以下之行政警察人員。探究其因，警察人員服務年資愈高，對於勤務內容與處理方式，工作成熟度愈高，再者，隨著年資的累積，警察同仁薪資、職務調整，對於自我理想的實現，致使其工作滿意度亦高，因此，服務年資為21年（含）以上之基層行政警察人員工作適應認知高於服務年資為10年（含）以下之行政警察人員。

### 四、職稱方面

統計結果顯示，在「工作成熟」、「工作穩定」、「工作滿意」與「整體」構面上，職稱為巡佐（含同職級）之基層行政警察人員整體工作適應與各構面認知高於職稱為警員之行政警察人員。探究其因，巡佐之職務高於警員，因

此工作內容較職務為警員來得重要，並隨著職務的升遷，亦表示在工作上獲得認同，且歷經警員之歷鍊，對事務處理有一定之成熟度，因此職稱為巡佐（含同職級）之警察人員整體工作適應與各構面認知高於職稱為警員之行政警察人員。

#### 五、婚姻狀況方面

統計結果顯示，婚姻狀況為已婚之基層行政警察人員工作成熟認知高於婚姻狀況為單身之基層行政警察人員。探究其因，當基層行政警察人員婚姻狀況為已婚，對於家庭有歸屬感與責任心，面對工作狀況與壓力能有管道可以進行傾訴與抒壓，再者，警察薪水對於一般家庭的消費支出應可負荷，因此，婚姻狀況為已婚之基層行政警察人員工作成熟認知高於單身之基層行政警察人員。

#### 伍、基層行政警察人員工作壓力與工作適應呈現低相關

統計結果顯示，基層行政警察人員工作壓力與工作適應呈現為微弱相關~低度相關，與吳錦隆（2001）、陳春希與高瑞新（2010）、施筱芬（2014）研究結果部分相同，本研究工作壓力構面與工作適應構面部分呈現負相關。探究其因，基層行政警察人員工作壓力無法與工作適應有直接關係，可能有其他影響因素對工作壓力與工作適應有相關。

## 第二節 建議

本節根據文獻、調查分析所獲得的資料，以及上述的結論，歸納相關建議分述如下：

### 壹、重視中生代基層行政警察工作壓力

建議彰化縣警察局應重視中生代之基層行政警察人員工作壓力，研究發現年齡在 30-39 歲、服務年資在 11~20 年之警察人員擁有較高之工作壓力，面對著工作勤務、主管領導、同儕共處…等多方層面，警察局相關單位或領導者應隨時注意警察同仁之一舉一動，必要時可透過運動休憩、正向成長營…等活動，讓警察同仁有抒發之管道。

### 貳、強化年輕基層行政警察適應能力

由於警察勤務繁重，許多工作勤務需要有一定之經驗與歷鍊，才能有效且快速處理，研究發現年輕的基層行政警察之適應能力較為不足，由於年輕警察透過警察專科學校、特考…等不同方式踏入警界，實際執行勤務的各種狀況仍不甚清楚與瞭解，導致其工作適應程度不佳，因此，建議彰化縣警察局應重視年輕之基層行政警察人員，適時給予輔導與關懷，使其對於警察工作產生認同感、成就感與歸屬感，以提高個人工作適應程度。

### 參、重視居住地區別他縣市員警之工作壓力

居住在他縣市之基層行政警察人員，上班地點需有較

長之通勤時間，且其工作壓力高於居住於彰化縣之員警，因此，建議彰化縣警察局應注重此類警察人員之工作壓力，透過主管、同儕主動關心、提醒通勤過程之交通安全，建議工作單位能提供住宿，減少員警通勤次數與時間，以有效減少基層行政警察之工作壓力。

#### **肆、關注員警之工作壓力與工作適應之關係**

研究發現工作壓力與工作適應呈現微弱相關~低度相關程度，雖兩者間之關係微弱仍有顯著水準；建議彰化縣警察局應關注基層行政警察之工作壓力與工作適應之關係，當警察同仁工作壓力過高，而又無法適應與抒解時，可能導致工作績效不佳、心理狀況不穩定，而警察人員配有槍枝，甚至有可能產生輕生之念頭，因此，建議彰化縣警察局應重視基層員警工作勤務狀況、壓力與本身自我適應能力。

#### **伍、定時辦理專業能力之教育訓練**

近年來，因社會經濟的環境不佳，且警察人員工作壓力大，各單位人力不足，政府單位開放特考班別，讓一般民眾可透過特考制度進入警界，再透過專業訓練方式，使民眾能為警界服務。然而，特考制度之警員與接受專業警察教育之警員，少了多年在警校之訓練，面對業務、工作上之突發狀況與調適心態之專業性不足，因此，建議彰化縣警察局應定時辦理專業能力之教育訓練，強化警員之心

理狀態，以及處理業務、工作之專業能力。

## 陸、著手改善舊有辦公室之環境

我國警察制度成立多年，現今仍有警察局、分局、分駐(派出)所是沿用過去使用數十年之建築物，在內部空間設置可能不佳或外觀斑駁，無法提供警員舒適之辦公環境，再者，現在眾多公司強調員工之工作環境、休閒運動設施之建置，相較於警察目前之環境有改善之空間，因此建議彰化縣警察局每年編列經費，著手改善縣內老舊警察局廳舍，以提升員警辦公環境。

## 柒、對後續研究建議

### 一、擴大問卷取樣對象

本研究係以彰化縣基層行政警察人員做為研究對象，但警察人員不僅為基層行政警察，針對不同職務警察，如交通警察人員、刑事警察人員、保安警察人員……等等方面，仍有許多對象未在本研究內做探討，建議後續研究者可從多方的研究對象著手，加以驗證不同對象在工作壓力與工作適應兩者間之關係。

### 二、利用質性研究方式深入探討

本研究僅以問卷發放的方式進行探討二者間之關係，警察在填答問卷的過程無法判斷當下填寫問卷的心情與想法，建議後續研究者可透過質性研究的方式，例如訪談彰化縣警察局基層行政警察人員、所長、分局長…等，亦可

進入到辦案現場進行觀察，從中配合問卷調查結果，進行交叉比對，以多方驗證警察人員其工作壓力與工作適應之表現。

### 三、納入其他研究變項

本研究係藉以瞭解彰化縣警察局基層行政警察人員工作壓力對工作適應之認知，然而，影響工作壓力的因素眾多，例如家庭、同儕、經濟壓力…等等，建議後續研究者能納入其他研究變項，建立基層行政警察人員在工作壓力與工作適應之因應策略，促使彰化縣警察局基層行政警察人員減少工作壓力，避免自我傷害發生危險之機率。

## 參考文獻

### 壹、中文部分

丁錦義（2014）。人格特質與知覺組織支持對憂鬱程度、心理賦能與工作適應性之影響性研究-以全省工程材料實驗室從業人員為研究對象（未出版之碩士論文）。南臺科技大學，臺南。

吳明隆（2003）。SPSS 統計應用學習實務：問卷分析與應用統計。台北：知城。

吳清山、林天佑（2005）。工作壓力。教育資料與研究雙月刊，65，135。

吳學燕（1995）。警察的壓力與管理。警學叢刊，25（4），3-21。

吳錦隆（2001）。影響國中訓導主任工作壓力與工作適應相關因素之研究（未出版之碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化。

吳耀鐘、魏振中（1984）。警察心理（職業）壓力問題之研究。警光雜誌，330，6-14。

林雅芬（2014）。反彈復甦力、工作適應與心理福樂安適關係之研究-以南部某醫學中心為例（未出版之碩士論文）。南臺科技大學，臺南。

施筱芬（2014）。反彈復甦力、工作壓力及工作適應之關係—以後備指揮部為例（未出版之碩士論文）。南臺科技大學，臺南。

徐朝愷（2006）。國民中學初任教師工作適應及其影響因素之研究（未出版之碩士論文）。輔仁大學，新北。

馬振華（1992）。警察犯罪偵防功效的反省與前瞻（未出版之碩士論文）。中央警官學校，桃園。

張春興（1991）。心理學。臺北：東華書局。

張春興（2006）。張氏心理學辭典。臺北：東華出版社。

張瑞芬（1989）。特殊教育教師工作壓力及其因應方式之研究（未出版之碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化。

曹爾忠（1983）。臺灣地區基層警（隊）員工作壓力之調查研究（未出版之碩士論文）。中央警官學校，桃園。

許自強 (2010)。警察人員人格特質、工作壓力與工作滿意度之研究-以彰化縣警察局為例 (未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化。

許秋嬉 (2014)。我國海軍艦艇軍官工作適應、家庭關係與工作投入之研究 (未出版之碩士論文)。國立屏東科技大學，屏東。

陳孝悌 (2010)。高中職學校軍訓教官工作適應問題之研究-以花東地區為例 (未出版之碩士論文)。國立東華大學，花蓮。

陳明傳 (1981)。我國警察機關激勵管理之研究 (未出版之碩士論文)。中央警察學校，桃園。

陳春希、高瑞新 (2010)。工作壓力與工作適應：探討不同工作特性基層警察人員組織承諾的調節效果。人力資源管理學報，10 (4)，1-31。

陳珮翎 (2012)。外籍勞工生活管理制度認知及核心自我評價人格特質與其工作適應關係之研究-以 A 公司菲律賓籍女性外籍勞工為例 (未出版之碩士論文)。國立嘉義大學，嘉義。

- 陸洛 (1997)。工作壓力之歷程：理論與研究的對話。中華心理衛生學刊，10 (4)，25。
- 曾麗文 (2013)。警察機關工作壓力與組織承諾之研究 - 以彰化縣警察局為例 (未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化。
- 黃建樺 (2010)。基層女警內、外勤工作適應與滿足感之比較研究 - 以臺北市政府警察局為例 (未出版之碩士論文)。銘傳大學，臺北。
- 楊永泰 (2010)。基層警察人員工作投入、組織承諾、工作壓力與工作績效關係之研究以基隆市警察局所屬分駐 (派出) 所為例 (未出版之碩士論文)。經國管理暨健康學院，基隆。
- 葉崇杰 (2013)。臺北市護理人員工作輪調對離職傾向之影響研究 - 以工作壓力和工作適應為中介變項 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北。
- 葉淑芬 (1993)。美容顧問職業適應研究 - 個人屬性、工作環境自覺、自重感、職業角色知覺、工作滿意、壓力反映 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義。
- 劉憲明 (2013)。語言能力、反彈復甦力與工作適應之關

係研究-以越南籍及泰國籍之臺灣新住民女性為研究對象（未出版之碩士論文）。南臺科技大學，臺南。

潘正德（譯）（2001）。**壓力管理**（原作者：J. S Greenberg）。臺北：心理出版社。

蔡淑聯、陳文意、林育秀、梁亞文（2013）。臺灣地區長期照護機構女性照顧服務員工作壓力源與工作適應、離職意願之研究。**臺灣衛誌**，32（5），476-490。

賴秀騰（2002）。國民小學工友角色知覺、工作壓力與工作適應之相關研究（未出版之碩士論文）。國立屏東師範學院，屏東。

賴美娟（1997）。高雄市基層警察工作壓力、休閒活動參與現況及期望之研究（未出版之碩士論文）。高雄：國立高雄師範大學，高雄。

龔昶銘（2002）。基層員警工作困擾、組織承諾與工作適應關係研究（未出版之碩士論文）。國立中正大學，嘉義。

## 貳、英文部分

Adriaenssens, L., Prins, P. D., & Vloeberghs, D. (2011).

Work experience, work stress and HRM at the university. *Management Revue*, 17, 344-363.

Arkoff, A. (1968). *Adjustment and mental health*. New York : McGraw Hill.

Bayl-Smith, P. H., & Griffin, B. (2015). Measuring work styles: Towards an understanding of the dynamic components of the theory of work adjustment. *Journal of Vocation Behavior*, 90, 132-144.

Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699.

Burke, R. J. (1988). Some antecedents and consequences of work-family conflict. *Journal of Social Behavior and Persionality*, 3(4), 287-302.

Caplan, R. D., Cobb, S., French, J. R. P., Harrison, R. V., & Pinneau, S. R. (1975). *Job demands and worker health*. DHEW(NIOSH) publication no. 75-160, U. S. Government Printing Office, Washington, D.C.

Cartwright, S., & Cooper, C. L. (1997). *Managing workplace stress*. Thousand Oaks, Calif: Sage Publications.

Cooper, C. L. (1988). *Living with stress*. London: Penguin Books  
Crassweller, P. L. (1995). *Relationships among occupational Stressors, social supports, and burnout for prairie urban Police officers*. Unpublished doctoral dissertation, THE University of Regina.

Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.

Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, S. (1988). *Occupational stress indicator*. Windsor, England: NFER-Nelson.

- Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1964). *A theory of work adjustment*. Minneapolis: Industrial Relations Center, University of Minnesota.
- Desa, A., Yusooff, F., Ibrahim, N., Kadir, N. B. A., & Rahman, R. M. A. (2014). A study of the relationship and influence of personality on job stress among academic administrators at a university. *Social and Behavioral Sciences, 114*, 355-359.
- Dewe, P. J. (1986). An investigation into the causes and consequences of teacher stress. *Journal of Educational Studies, 21*, 145-157.
- Fineman, S. (1979). A psychosocial model of stress and its application to managerial unemployment. *Human Relation, 32*(4), 323-345.
- Hansez, I. (2008). The working conditions and control questionnaire (WOCCQ): Towards a structural model of subjective stress. *European Review of Applied Psychology, 58*, 253-262.

- Harper, M. C., & Shoffner, M. F. (2004). Counseling for continued career development after retirement: An application of the theory of work adjustment. *The Career Development Quarterly*, 52, 272-284.
- Herr, R. M., Bosch, J. A., Loerbroks, A., van Aianen, A. E. M., Jarczok, M. N., Fischer, J. E., & Schmidt, B. (2015). Three job stress models and their relationship with musculoskeletal pain in blue-and white-collar workers. *Journal of Psychosomatic Research*, 79, 340-347.
- Hershenson, D. B. (1981). Work adjustment, disability and the three R's of vocational rehabilitee: A conceptual model. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 25(2), 91-97.
- House, J. S. (1974). Occupational stress and coronary heart disease. *Journal of Health and Social Behavior*, 15, 12-27.

Huang, F. F., & Yang, H. H. (2011). The effects of nationality differences and work stressors on work adjustment for foreign nurse aides. *BMC Health Services Research, 11*(192), 1-8.

Huang, G. D., Feuerstein, M., & Sauter, S. L. (2002). Occupational stress and work-related upper extremity disorders: Concepts and models. *American Journal of Industrial Medicine, 41*(5), 298-314.

Huang, G. D., Feuerstein, M., & Sauter, S. L. (2002). Occupational stress and work-related upper extremity disorders: Concepts and models. *American Journal of industrial medicine, 41*(5), 298-314.

Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). Optimizing human resources: A case for preventive health and stress management. *Organizational Dynamics, Fall*, 5-25.

Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work a managerial perspective*. New York: Foresman.

Javad, K., Shohreh, G., & Mehdi, F. (2013). Correlation of job stress, job satisfaction, job motivation and burnout and feeling stress. *Social and Behavioral Sciences*, 84, 860-863.

Kaplan, P. S., & Stein, J. (1984). *Psychology of adjustment*. California: Wadsworth, Inc.

Kirkham, G. L., & Wollan, L. A. (1974). From professor to patrol. *Journal of Police Administration*, 2(2), 127-129.

Krishna, O, B., Maiti, J., Ray, P. K., Samanta, B., Mandal, S., & Sarkar, S. (in press) (2015). Measurement and modeling of job stress of electric overhead traveling crane operators. *Safety and Health at Work*, 1-10.

Retrieved from

<http://dx.doi.org/10.1016/j.shaw.2015.06.005>

Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005). Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person-job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58, 281-342.

Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. B., & Hogan, N. L.

(in press) (2015). Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *The Social Science Journal*, Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1016/j.soscij.2015.10.001>

Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.

Misis, M., Kim, B., Cheeseman, K., Hogan, N., & Lambert, E. (2013). The impact of correctional officer perceptions of inmates on job stress. *Sage Open*, 3, 1–13.

Morris, G. G. (1997). *Contemporary psychology and effective behavior* (7<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.

National Institute for Occupational Safety and Health

(1999). *Stress...at work*. Cincinnati OH: U.S.

Department of health and human services, public health service, centers for disease control and prevention, National Institute for Occupational Safety and Health, DHHS (NIOSH) Publication No. 99-101.

Neelamegam, R., & Asrafi, S. (2010). Work stress among employees of dindigul district central cooperative bank, Tamil Nadu: A study. *The IUP Journal of Management Research*, 6(5), 57-69.

Netemeyer, R. G., Maxham, J. G., III, & Pullig, C. (2005). Conflicts in the work-familyinterface: Links to job stress, customer service employee performance, and cus-tomer purchase intent. *Journal of Marketing*, 69, 130-143.

NIOSH. (2008). *Stress at Work*

(<http://www.cdc.gov/niosh/stresswk.html>) : National Institute of Occupational Safety and Health.

Pearson, L. C., & Moomaw, W. (2005). *Continuing validation of the teaching autonomy scale*. Manuscript submitted for publication.

Robbins, S. P., & De Cenzo, D. A. (2005). *Fundamentals of Management: Essential concepts and applications* (5<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.

Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.

Spielberger, C. D. (2010). *Job stress survey*. John Wiley and Sons.

Steers, R. M., & Rhodes, S. R. (1978). Major influences on employee attendance: A process model. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 391-407.

Strauser, D. R., & Lustig, D. C. (2003). The moderating effect of sense of coherence on work adjustment. *Journal of Employment Counseling*, 40, 129-140.

Tziner, A., & Sharoni, G. (2014). Organization citizenship behavior, organizational justice, job stress, and work family conflict: Examination of their interrelationships with respondents from a non-Western culture. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30, 35-42.

Wang, X., & Sangalang, P. J. (2005). Work adjustment and job satisfaction of Filipino immigrant employees in Canada. *Canada Journal of Administrative Sciences*, 22(3), 243-254.

