

從生活滿意度影響因素探討 警察與矯正戒護人員人力資源政策

Exploring the Police Officer and Correction Guard Human Resource Policies Through the Impact Factors of Life Satisfaction.

周坤寶*

Chou, Kun-Pao

摘要

警察與矯正機關人員工作性質特殊，全天候執勤及事故不可預期之特性，致使警察與矯正戒護人力長期不足。本研究嘗試以生活滿意度角度探討第一線警察及矯正戒護人員人力資源政策，對第一線警察人員及矯正機關戒護人員進行問卷調查，將施測結果相互比較後，研究發現在警察與矯正戒護人員的生活滿意度方面，提高工作心理認同、強化職場安全管理、適度的工作輪調、增加工作裁量權、足夠的人力資源、工作與家庭生活越趨平衡及協助紓解工作上的壓力，將可以提升警察與戒護人員的生活滿意度。此外，給予高度的組織支持，可提升警察人員的生活滿意度。本研究提出具體建議如下：提升警察人員組織向心力及服務動機，有助於提升生活滿意度；妥適規劃勤務，完善人力運用與精進職務訓練，強化應勤能力有助於提升戒護人員生活滿意度。在對整體未來人力資源政策建議則是加強組織管理，提升職場安全、合理規劃勤休，調劑身心壓力、強化工作投入，增加服務動機等。

關鍵字：公共人力資源管理、警察與戒護人員、生活滿意度。

Abstract

Due to the characteristics of police and correctional work, their occupational culture also differs vastly from that of other occupations. The staff operates on a 24-hour shift system and has to face the unpredictability of accidents. And have resulted in a serious

* 中央警察大學警察政策研究所博士候選人，中央警察大學訓導，Email: kunpao@mail.cpu.edu.tw。

shortage of first-line guarding manpower for a long time. This study attempted to explore police officer and correction guard human resource policies from the perspective of life satisfaction. This study surveyed the national police organizations and correction institutions by sampling. The findings of this study are as follows: Enhancing staff's work identity, strengthening workplace safety management, appropriate job rotation, work-life balance and high organizational support can enhance the life satisfaction of police officers and correction guards. Recommendations to human policies include: Improving the organizational coherence and service motivation of police personnel will help improve life satisfaction; properly planning service, improving manpower utilization and intensive job training, and strengthening duty capabilities will help improve life satisfaction of security guards. The overall future human resources policy recommendations are to strengthen organizational management, improve workplace safety, plan breaks rationally, address physical and mental stress, enhance work engagement, and increase service motivation.

Key words: Public Human Resource Management, Police Officers and Guards, Life Satisfaction.

壹、前言

現今資通科技的飛躍發展誘使犯罪型態發生急遽變化，造成全球安全治理面臨亟大挑戰，警察與戒護人員工作壓力日益增加，致使各國均面臨警察與戒護人員人力耗損率過高之問題。警察與矯正機關乃是刑事司法體系中極為重要的一環，警察是政府面對民眾最基層的第一線公務員，更是刑事司法程序啟動之鑰；矯正機關的戒護人員則是刑事司法機關的最後一道守門員，負責維持犯罪者應報主義的執行場所安全，承擔受刑人能否成功復歸社會的重要使命。近年來，我國發生數件警察執法爭議案件及監獄重大戒護安全事故，除了引發社會對於警察與戒護人員工作效能之熱議，同時亦影響民眾對社會治安的觀感。警察與戒護人力的穩定程度，實質與整體社會治安之安定息息相關。然而警察與戒護人員嚴苛的工作條件，自始對是類人力資源管理政策上，造成極大的挑戰。孟維德、黃翠紋（2009）研究指出，警察為即時回應民眾需求，須 24 小時輪值待命；矯正機關戒

護人員須 24 小時全日輪值，監控收容人一舉一動，以確保戒護安全，全日輪值除了造成生理時鐘混亂及健康方面的損耗外，更容易因輪班造成疲勞感及警覺性降低，而對生理健康造成不利之影響（孟維德等人，2020）。長時間工作壓力與輪班工作，對於警察及戒護人員除影響身體健康外，更進一步影響心理健康，Mark 與 Douglas（2013）對現有文獻評估，提出至少有五個與警察自殺呈正相關的因素，包含：組織壓力、嚴重事件創傷、輪班工作、不正常的工作時間、人際關係問題以及酒精濫用。儘管這些壓力源間，相互影響程度尚不清楚，但研究文獻指出，當多種危險因素相互作用下，可能是造成警察自殺風險升高的原因。在臺灣地區監所收容人數長期超額，以致戒護人力不足，矯正機關戒護工作負擔沉重，整體戒護安全風險升高。在雙重身心壓力之下，致使警察與戒護人力離職率極高，留任不易，除造成大幅訓練成本虛擲，影響國家財政外，人力資源之穩定度不佳，更影響整體工作效能。

鑒於近代政府對於強化公共人力資源管理政策之重視，而警察與戒護人力資源管理政策之良窳，不僅影響治安的穩定性，更直接影響民眾對於政府治理效能的感知。然而過去我國公共人力資源政策，缺乏中、長程的人力規劃策略考量，且用人政策缺乏科學性需求分析（彭錦鵬、劉坤億，2009）。因此，運用社會科學研究方法，了解警察與戒護人力之政策需求，進而提升人力資源管理有效性，殊值得深究。經過去研究顯示，員工生活滿意度與工作績效有很強的關聯性，如何促進員工生活滿意度，是組織在人力資源管理上，必須重視的課題（Cook, 2011）。考量警察與戒護人員為社會治安政策重要的一環，肩負社會安定之重任，復以臺灣過去並無針對警察及戒護人員生活滿意度之影響因素進行比較研究，本研究經由調查警察及戒護人員生活滿意度之差異性，期能探究提升二者工作效能之關鍵因素，進而提出人力資源政策之芻議。本研究蒐集相關文獻資料作為立論基礎，並運用問卷作為調查工具，以探討臺灣警察及戒護人員的生活滿意度之影響因素。

貳、文獻回顧

一、我國公共人力資源管理政策概況

政府部門的公共人力資源管理（Public Human Resource Management），無論將其視為是管理公共人力資源的功能、分配公共職位的過程、不同利害相關人（stakeholder）的價值反映、或是由各種相關的政策、法律、規則、組織與程序所

構築而成的一種制度 (Klingner & Nalbandian, 2003)，基本上都是受到其所處環境系絡中，各種複雜因素交互影響而產生的一種結果 (蔡秀涓，2006)。而以人力資源管理的程序來看，其為組織中人力資源的徵募、發展、激勵和維持所組成的過程，這些過程即公私部門人力資源管理在求才、育才、用才與留才等四大功能，分別對應到公部門組織在「甄選任用」、「培育訓練」、「陞遷發展」及「職場生活」等四個面向 (黃煥榮、方凱弘、蔡志恆，2011)。

由於公務人力之甄選任用是公共人力資源政策的起源，是人力資源管理過程的開展，因此甄選任用之重要性不言而喻。各國公務人員的人力甄補管道主要仍是以考試為主，我國亦然。考選制度最主要的核心精神，就是如何取得適當的人才，而採用具有信度和效度的考試方法和考試科目。近代學者提出以「工作職能」為核心作為考選制度改革之基礎，如彭錦鵬 (2010) 研究指出，我國考選制度最大的缺點是，幾乎全部集中精力於專業科目的遴選功能，忽略公務人員應該擁有的作為能力、人際關係，造成公務人員服務在政府部門，呈現依法行政、被動拖延、力求自保、因循苟且、缺乏願景、缺乏勇氣與魄力等等負面形象。因此渠建議以「工作職能」為核心改善公務人員的篩選機制，設計合理的對應考試方法。吳嘉麗、彭滄雯 (2017) 研究指出，公務人員的選用考試方式應先釐清該職位所需要的核心職能及篩選標準，能夠通過此篩選機制者都應足以勝任此項工作，於受訓過程或任職後表現不佳者，則應設計有效的退場機制。同時，更應規劃完善的培育與訓練機制，以維持及提升公務人力素質。蔡秀涓 (2021) 亦指出，現代化的人才甄補與考選，在於能最精準的確認具備所需職能的群體，採取最具效度的考選技術，找到最需要的人才。因此，最好的甄補與考選政策評判標準，絕不是最多的報考人數與最低的錄取率，而是以最重要的核心職能做為考選的焦點，很精準地從具備所需能力的人口中，找到最適當最優秀的人才。

近年來治理環境的變遷及世代人民結構的變化甚鉅，對於整體公共政策環境造成強大的衝擊，公共人力資源管理政策改革倡議亦隨之因應而生。自 20 世紀以來，文官制度為維持公共人力穩定性，對公務人員設有諸多保障法律，致使一旦進入公部門之後，鮮少有中途離職者，公務人員等於「鐵飯碗」，長久以來一直受到世人詬病，即便是對於績效不佳者，管理者亦很難有效處理。然而隨著公共管理思潮的崛起，公部門的績效管理及其指標的建構蔚為風潮，成就改變公務人力制度積習之契機。鑒於人力資源管理是組織管理的一項重要工具，政府公共人力資源管理係民主國家政府追求高績效管理改革最優先採取的途徑之一。因此，績

效管理成為近代公共人力資源政策改革的方向，試圖由制度面去改革因組織導致的效率不彰情形。而策略性人力資源管理（Strategic Human Resource Management; SHRM），被相繼應用至各種不同的政府人力資源管理議題，包含甄補、任用、俸給、績效評估等各項公共人力資源管理相關議題中，員工績效結果的評估與應用，不僅是整個人力資源管理的重心，更是組織管理的核心（蔡秀涓，2007；蔡秀涓，2005）。

而過去我國曾針對整體公共人力資源政策進行相關評估研究，彭錦鵬及劉坤億（2009）指出，我國公共人力資源政策之問題癥結，包括人力資源管理理念與制度落後、主管管理誘因薄弱、考選效度低落、訓練機制缺乏整合與適量資源、獎優汰劣之激勵機制不足、公務人員陞遷機制不理想以及人事一條鞭制度備受批評等七大項。同時渠等從新公共管理的角度檢視各先進國家的人力資源發展趨勢，參酌相關改革作法後，提出值得我國借鏡的改革措施，包括人力資源管理權力下放、人力資源管理彈性化、考選工作需注重效度、公務員能力聚焦於工作職能以及人事陞遷公開競爭化等改革興議。

二、警察與矯正戒護人力資源政策之發展與現況

我國警察人員及矯正機關戒護人員係經由國家依法考試錄取、進用的公務人員。考量本研究目的，在選取警察人員研究對象方面，以第一線從事警察工作之分駐、派出所工作之正副主管、巡佐及警員為主；而矯正戒護人員則係從事第一線戒護工作之科員、主任管理員及管理員為主。

我國公務人員原則係經由國家考試考選進用，然而警察有別於其他公務人員招考進用程序，我國警察教育係依警察教育條例明訂養成教育，由警察專科學校及警察大學辦理。是以，在 2004 年以前，我國警察人力來源主要是由警察教育體系之臺灣警察專科學校及中央警察大學畢業生報考警察人員特考後任用，然彼時為配合地方治安需求，快速增加警力，依據「警消機關缺額快速補足計畫」，開放高中以上畢業生得報考公務人員特種考試基層警察人員考試，以考訓用的特考取才方式快速補充警力，不再僅限於警大、警專畢業生（吳思緯，2020；蘇志強、吳斯茜，2011）。至 2006 年，考試院鑒於各界對於警察特考應考資格對外界開放意見，全面開放一般大專畢業生得報考警察特考。後考試院為解決警察人員考試相關問題，通過警察人員考試制度改進方案，自 2011 年起迄今，警察人員考試採行中央警察大學、臺灣警察專科學校畢業生及一般大學、專科、高中畢業生雙軌

制實施的方式（考選部，2009）。現警察人員特考雙軌制實施已屆十載，朱愛群（2020）檢視近年來警察人力資源的徵募與考選制度指出許多的問題，包含短期大量招考四等考試外軌名額，直接衝擊警察養成教育浪費國家資源、警察教育訓練內容理論與實務訓練品質難以調和、考試權與行政權的齟齬現象等。

除上述警察人員具有養成教育之獨特性外，有關警察及矯正戒護人員之性別招募政策問題，長期以來是人力資源政策上重要的議題。警察、矯正與其他執法工作，過去被視為是男性專屬工作，截至 1990 年代上半葉，我國警察人員招募仍維持分定男女錄取比率。2005 年 9 月考試院發表《國家考試性別平等白皮書》，強調非特殊情況不應限制女性工作權，希望各政府部門帶頭實踐。然而該政策之推動，無可避免對實務機關造成極大的衝擊，警察考試性別開放初始，向來以男性為主的外勤警察單位，首當其衝面臨各項勤務工作的調整分配問題。過去研究指出，國家考試性別設限對男性有利，也發現用人機關確有其用人困境，若貿然全部開放，恐將不利於工作效能，甚至影響民眾的權益與觀感（孟維德、黃翠紋，2009；簡名祥，2006）。黃煥榮、方凱弘、蔡志恆（2011）在探討公務人力資源管理之性別議題與對策指出，為維護兩性平等，各用人機關舉辦考試時，應盡量採取開放態度，除非絕對必要，否則對性別不應作任何限制；若確有性別限制之必要，則應要求用人機關詳細說明工作特性，證明某特定性別無法完成該項工作，以紓解社會對考試性別偏差之疑慮。在政府積極推動性別主流化政策下，也慢慢打破性別的框架，多數公務人員特種考試已陸續取消性別限制，曾對人員招募採性別比例設限的外交、關務、警消、海巡、國安、調查等機關人員招募的特考類別，也已取消性別限制（黃榮護，2018）。

然而目前司法人員考試之監獄官、監所管理員及法警 3 類科仍定有男女錄取名額限制。我國長期以來監獄過度收容問題，致使監所管理員留任不易，而矯正機關在同時面臨人力不足與戒護人力是否開放性別限制招募等雙重壓力，後續人力資源管理應如何調整應對，不軼是雪上加霜。據此，權衡性別平等與警察及戒護人員之工作效能，警察及戒護人員之考選，應致力於釐清其工作所需要的核心工作職能，並量訂適當的篩選標準。朱愛群（2020）研究指出，警察工作核心職能非常容易辨識，其顯現在警察招生的類科、班別、科系；孟維德等人（2020）針對監所管理員考試是否取消性別限制進行研究後發現，若取才不再分定性別錄取名額，戒護人員取才標準應一致，同時該研究亦提出該職務主要的核心工作職能依序為：管理技巧、矯正法律知識、人際互動技巧與體能測驗等。據此，為能

有效釐清警察及戒護人員之核心工作職能，宜了解警察與矯正機關文化及勤務特性。

三、警察與矯正機關文化及勤務特性

警察與戒護人員之工作特殊，職業文化與其他職業亦截然不同，Paoline 和 Terrill (2014) 將「職業文化」定義為，在個人群體之間傳遞和共享的態度、價值觀和規範，以應對成員所面臨的問題和狀況。Reiner (2010) 綜合相關資料認為，警察最主要的特徵是使命感，同時警察往往對民眾抱持憤世嫉俗的態度，並以悲觀的態度看待未來。基此，警察對外在環境不可預期之危險和風險感知，對民眾亦抱持懷疑、防備之態度。相對而言，在被社會孤立之下，警察組織十分強調內部團結的重要性。Jan 和 Dorian (2013) 研究則認為，警察文化是某些社會分類之來源，包含種族偏見在內的社會地位之分類。吳嘉麗、彭滄雯 (2017) 研究認為，警察工作中，危險和暴力、完全投入（長時間工作和隨時待命）的特質與要求，呼應了警察工作中全天候執勤、事故不可預期之特性。

矯正機關在高牆的阻隔下，與外在社會隔離，形成獨特的社會關係。矯正機關基本上是由戒護人員與收容人所構築而成，並分屬兩個異質的集團，原則為少數人管理多數人，具有相當程度的複雜性與困難度，故必須要有嚴格的紀律與制度，才能確保秩序的維持。許多研究指出，塑造矯正機關戒護人員文化的三個關鍵環境因素，包含：危險感、與收容人朝夕相處和角色衝突 (Penal Reform International, 2016; United Nations Human Rights Council, 2015; Chenault, 2010; Conser, 1980)。矯正機關文化普遍具有管理者與被管理者的對立、樹立收容人在矯正機關的地位、暴力及去個人化等四個特性 (Kerley, 2017)。過去研究指出，矯正工作通常具有以下特性：例如苛刻且危險的工作條件 (Schaufeli, Maslach & Marek, 1993)、極高的身心疲勞率、得到傳染病之風險 (Viljoen, Claassen & Cynicism, 2017)、不定期輪班以及工酬不成比例。綜合相關文獻，警察與戒護人員工作上面臨的危險和風險主要有五大項，分別是與工作有關之危險、與機構有關之危險、心理社會危險、心理及身體健康風險，而造成這些危險的因素，顯然與警察及戒護人員的工作特性有關 (Ferdik & Smith, 2017)。

四、生活滿意度測量指標

Erdogan 等人 (2012) 認為，生活滿意度是個人對生活品質的整體評價，是對

於幸福感的一種衡量標準，是個人在生活各個領域中的滿意度。生活滿意度，或對生活環境滿意度的認知評估，則是主觀幸福感的一項重要指標（Linley et al., 2009）。廖晟凱（2017）研究警察機關主管領導行為與工作特性對員工幸福感的影響，採用技能多樣性、任務完整性、任務重要性、回饋性、自主性五個向度來測量工作特性，研究結果顯示：工作特性對於幸福感具有預測力。Wu 等人（2019）研究中國刑事警察與一般成人生活品質與健康問題，發現：刑事警察的生活品質比普通成年人較低，而年齡、飲酒習慣、運動習慣、因公受傷、焦慮或憂鬱症等變項，則是影響健康的重要因素，因此應採取更有效的風險干預措施及醫療政策，以預防警察職業病，並促進警察的健康。

組織支持是指員工自認為得到組織的支持程度（Griffin, 2006; Armstrong & Griffin, 2004）。當員工認為他得到了組織的支持，相信自己受到尊重和重視，是預測各面向的重要指標（Griffin, 2006; Armstrong & Griffin, 2004）。雖然工作壓力會對員工的滿意度和自尊產生負面影響（Ekienabor, 2016; Yang et al., 2016），但員工對組織支持的看法卻導致工作壓力的減輕（Turunç & Çelik, 2010; Lambert et al., 2016; Kang & Kang, 2016）。Paoline and Lambert（2012）對佛羅里達州的戒護人員進行組織支持與壓力關係調查發現，組織支持的程度與工作壓力呈反比。而 Armstrong 和 Griffin（2004）以相同的戒護人員樣本進行不同變項控制，發現組織支持與員工面對壓力的態度與健康反應有顯著相關性。Frank 等人（2017）研究組織支持對警察工作壓力之影響發現，組織支持、制度化和工作投入等三項，與警察較低的工作壓力感受相關。美國過去對警察進行研究發現，相較警察在執勤時面對潛在的暴力，組織管理不善更被警察認為是負面壓力來源（Newman & Rucker-Reed, 2004）。

Griffin（2006）研究發現，對不同性別的戒護人員而言，其對工作安全的看法都會影響其來自工作的壓力程度，當戒護人員感受到工作環境的高度風險時，會對他們的工作表現產生不利的影響，導致高離職率與矯正機構設施管理不善的問題（Ferdik, Smith & Applegate, 2014）。過去許多研究雖提出矯正工作安全管理之看法，但多著重對收容人危險性做分類管理，卻鮮少針對戒護人員執勤之安全狀態進行檢視。職業安全範圍應包含職場中人的操作因素、物的完整因素及環境的適合因素及其相關安全防護措施（吳進昌，2009）。

DeCarufel 和 Schaan（1990）指出，一個投入工作程度很高的人，會將工作放在他的生活重心，而投入工作與工作滿意度和組織承諾相關（Lambert & Paoline,

2008; Adams et al., 1996)。更有研究指出，投入工作可提高員工工作績效、滿意度、組織承諾、主管評價和生活滿意度；同時跟工作壓力、工作與家庭的衝突降低、曠職及離職傾向有關（Brown, 1996）。有研究者認為，工作滿意度並不能完全代表工作領域對塑造個人的生活滿意度重要性，工作投入也是與生活滿意度有正向關聯（Erdogan et al., 2012; Lambert et al., 2019）

參、研究設計與實施

一、研究架構

本研究為瞭解我國警察機關及矯正機關基層執勤人員之生活滿意度，採取問卷進行調查。問卷調查對象為第一線警察與戒護人員，研究架構圖係綜合過去相關研究據以編繪如圖 3-1 所示：

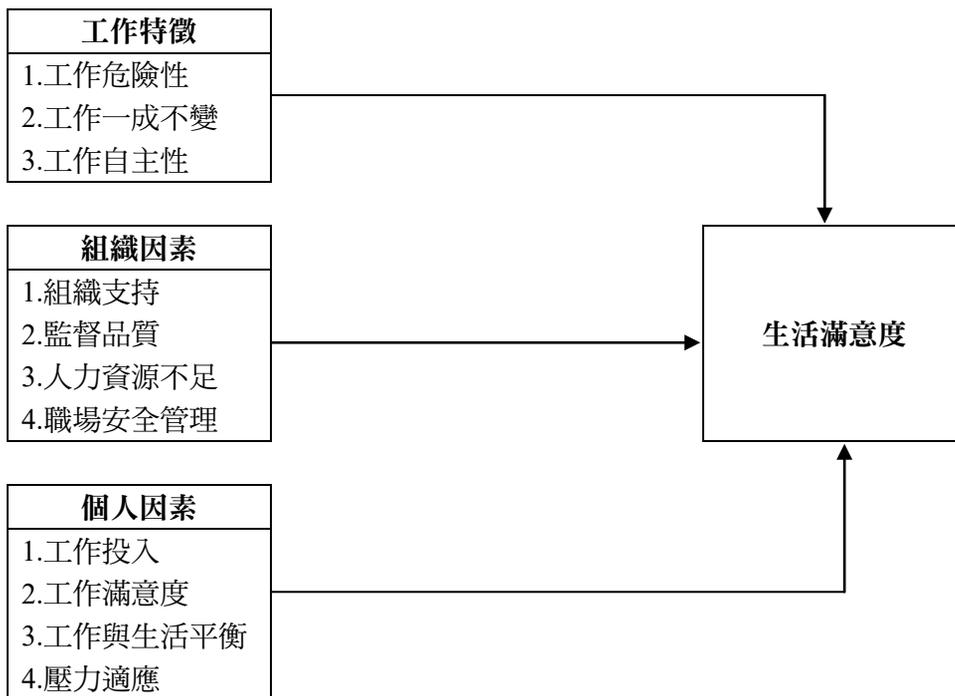


圖 3-1 研究架構圖

二、問卷回收情形

本研究總計回收 1,302 份問卷，其中警察人員計 646 份，戒護人員計 656 份，

兩者受測人數相當；至於警察與戒護人員之性別、年齡與婚姻狀況等比較數據，則如表 3-1 所示。

表 3-1 警察與戒護人員之性別、年齡與婚姻狀況分析一覽表

類別	性別						年齡					
	總體		警察人員		戒護人員		總體		警察人員		戒護人員	
項目	男	女	男	女	男	女	40 以下	41 以上	40 以下	41 以上	40 以下	41 以上
	次數	979	320	551	94	428	226	703	544	446	180	257
比率 (%)	75.4	24.6	85.4	14.6	65.4	34.6	54.0	41.8	69.0	27.9	39.2	55.5
類別	婚姻狀況											
項目	總體			警察人員			戒護人員					
次數	已婚	未婚	離婚	已婚	未婚	離婚	已婚	未婚	離婚			
	522	748	17	268	362	8	254	386	9			
比率 (%)	40.6	58.1	1.3	42.0	56.7	1.3	39.1	59.5	1.4			
警察人員計 646 人 (49.6%)、戒護人員計 656 人 (50.4%)，總計 1302 人。												

三、研究工具信、效度分析

本研究採用工具包含「工作特徵量表」、「組織因素量表」、「個人因素量表」及「生活滿意度量表」。各量表問項設計之內容均參考文獻改編。在問卷之測量尺度部分，係採用李克特式 (Likert-type) 量表，為取得受測者具體的意見傾向，避免回答中間傾向的意見，本研究選用 4 等量尺測量，得分越高，行為頻率越高。經進行項目分析後刪除信、效度不佳題項後達顯著水準，有關本研究各量表信效度分析如下：

(一) 「工作特徵」構面各變項信、效度分析

在「工作特徵」構面上，計有 19 個問項，經進行主成份分析後萃取 3 個主成份，分別命名為「工作危險性」、「工作一成不變」以及「工作自主性」等變項。「工作危險性」以及「工作一成不變」等 2 個因素所測量之題項為負向題，「工作自主性」則為正向題。接續使用主軸因素分析方法進行因素，並進行各題項之內部一致性分析，有關各變項各題項的因素負荷量、因素解釋變異量與 Cronbach's Alpha 係數，分列如表 3-2 所示。

表 3-2 「工作特徵」構面各變項信、效度分析一覽表

變項	問項	數值
工作危險性	您會擔心自己在工作時，遭到嫌疑（收容）人的襲擊	.876
	您會擔心自己在嫌疑（收容）人大規模運動期間，遭受傷害	.876
	您會擔心自己在戒護嫌疑（收容）人移動過程，遭受到傷害	.862
	您會擔心自己在嫌疑（收容）人打架時，遭到波及而受傷	.840
	您感覺自己在工作職場發生意外事故的可能性很高	.823
	在您目前工作的場所，充滿危險	.781
	您覺得擔任警察（戒護）人員是一份具有危險性的工作	.712
	因為職場不安全，您經常感到恐懼	.730
	您會擔心自己在工作中，被嫌疑（收容）人傳染疾病	.725
	解釋變異量	64.828
	內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.931
工作一成不變	您的工作特性一成不變，不需要學習新的事物也能應付	.736
	您覺得目前工作並不需要持續增進新知	.779
	您的工作特性，讓您每天重複做同樣的事情	.635
	為了避免出錯，您的工作不容許有創造力	.741
	您認為在工作上並無法讓您獲得成就感	.757
	解釋變異量	53.470
	內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.780
工作自主性	在工作上，您有很多機會可以自己決定	.834
	您能夠以自己的方式執行工作	.836
	您可以自行決定執行工作的優先順序	.805
	上級長官會付予您在工作上做決定的自由度	.839
	工作上遇有需要做決策的事情，長官會參考您的意見	.755
	解釋變異量	66.330
	內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.872

（二）「組織因素」構面各變項信、效度分析

在「組織因素」構面上，計有 20 個問項，經進行主成份分析後萃取 4 個主成份，分別命名為「組織支持」、「監督品質」、「人力資源不足」以及「職場安全管理」等變項。「組織支持」、「監督品質」以及「職場安全管理」變項等 3 個因素所測量之題項皆為正向題，「人力資源不足」則為負向題。接續使用主軸因素分析方法進行因素，並進行各題項之內部一致性分析，有關各變項各題項的因素負荷量、

因素解釋變異量與 Cronbach's Alpha 係數，分列如表 3-3 所示。

表 3-3 「組織因素」構面各變項信、效度分析一覽表

變項	問項	數值
組織支持	您能感受到服務單位對員工的支持或協助	.888
	您能感受到服務單位對員工的重視或尊重	.909
	您的服務單位很努力為員工爭取更好的福利	.876
	當您有意見要表達時，服務單位會重視您的意見	.865
	當您在工作上有好的表現時，服務單位會給您適當的鼓勵	.823
	解釋變異量	76.150
	內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.921
監督品質	您的主管會提供給您明確的工作指示，讓您能順利完成工作	.858
	您的主管知識淵博、能幹	.817
	當工作碰到問題時，您會找主管討論	.770
	您經常會收到主管對於您工作表現的回饋，讓您易於遵循	.863
	您的主管會尊重您在工作上所做的決定	.847
	解釋變異量	69.191
	內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.887
人力資源不足	由於工作負荷量大，您的同事經常在完成他們需要做的事情後感到疲憊不堪	.858
	由於工作負荷量大，您的同事經常因為沒有足夠時間來完成他們需要做的事情	.866
	由於工作負荷量大，您服務的單位人員常需加班或代理他人工作的情形	.850
	您服務的單位經常無法配置足夠人力，導致工作量很大	.782
	高學歷的員工，無法在您服務的單位久任	.552
	解釋變異量	62.522
	內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.840
職場安全管理	您服務的單位擁有必要的設備，可以防止員工受到嫌疑（收容）人的傷害	.888
	您服務的單位所具備的物理設施，可以確保員工在工作時很安全	.894
	如果工作環境變得危險，單位會提供所需的支持與協助	.850
	單位讓您接受必要的培訓，以確保自身的安全	.758
	單位的設施完善，縱然身處在嫌疑（收容）人群中，您仍然感到很安全	.813

變項	問項	數值
	解釋變異量	70.911
	內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.897

(三) 「個人因素」構面各變項信、效度分析

在「個人因素」構面上，計有 20 個問項，經進行主成份分析後萃取 4 個主成份，分別命名為「工作投入」、「工作滿意度」、「工作與生活平衡」以及「壓力適應」等變項。其中，「工作投入」及「工作滿意度」等 2 個因素所測量之題項為正向題，而「工作與生活平衡」及「壓力適應」等 2 個因素則為負向題。接續使用主軸因素分析方法進行因素，並進行各題項之內部一致性分析，有關各變項各題項的因素負荷量、因素解釋變異量與 Cronbach's Alpha 係數，分列如表 3-4 所示。

表 3-4 「個人因素」構面各變項信、效度分析一覽表

變項	問項	數值
工作投入	在生活中，您最大的滿足感來自於工作	.752
	您喜歡目前工作中所執行的職責	.827
	您對於目前在單位的工作內容感到滿意	.831
	對您而言，進入目前的工作職場服務，是非常正確的決定	.804
	您非常投入您的工作	.737
	您目前服務的單位，讓您感到有很多自我成長的機會	.785
	大體而言，您對於目前服務的單位管理制度感到滿意	.723
	解釋變異量	60.978
	內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.893
工作滿意度	在生活中，您重要的事情都跟工作有關	.841
	您的日常生活作息，都跟您的工作有關	.737
	您生活目標，大多數都跟您的工作有關	.811
	當您與家人或朋友外出時，您仍然會掛慮工作上的事情	.614
	解釋變異量	57.102
	內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.739
工作與生活平衡	您的工作時間表不確定，而干擾到您的家庭或與親友的社交生活	.847
	為了工作上的需要，您可能會改變或取消原本規劃與家人或朋友約定要做的事情	.786
	由於有太多工作要做，使得您容易感覺疲憊或煩躁，而無法享受與家人或親友的社交生活	.860
	您發現您的工作對您的愛情及友情等人際關係，產生負面影響	.750

變項	問項	數值
	解釋變異量	65.923
	內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.827
壓力適應	工作中有很多事情會讓您感到非常沮喪	.856
	您的工作經常讓您感到沮喪或生氣	.856
	您因從事警察（戒護）工作而承受很大的壓力	.863
	在工作時，您經常感到緊張	.827
	您最近經常感到緊張，覺得工作總是做不完	.779
	解釋變異量	70.070
	內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.893

在「生活滿意度」構面上，共有 5 個問項，經進行主成份分析後萃取 1 個主成份，命名為「生活滿意度」變項，其所測量之題項為正向題。接續使用主軸因素分析方法進行因素，並進行各題項之內部一致性分析，有關此變項各題項的因素負荷量、因素解釋變異量與 Cronbach's Alpha 係數，如表 3-5 所示。

表 3-5 「生活滿意度」信、效度分析一覽表

變項	問項	數值
生活滿意度	您對目前生活的條件感到滿意	.873
	您的生活在大多數方面，都蠻接近您的期待	.886
	到目前為止，您已經獲得生活中想要的重要事物	.846
	您對自己的生活感到滿意	.867
	您很滿意目前的生活，希望一輩子都像目前一樣	.727
	解釋變異量	70.888
	內在一致性 Cronbach's Alpha 係數	.893

肆、資料分析與討論

一、警察與戒護人員在各變項之平均數差異檢定結果分析

依表 4-1 所示，除了「工作與生活平衡」變項無顯著差異外，其餘變項在警察與戒護人員之間均達到顯著的差異。首先，「工作自主性」、「組織支持」、「監督品質」、「職場安全管理」、「工作投入」及「工作滿意度」等 6 個變項以警察人員之平均數較高，顯示警察人員對前述幾個變項的認知程度較高；第二，「工作危險性」、「工作一成不變」、「人力資源不足」及「壓力適應」等 4 個變項以戒護人員

之平均數較高，顯示戒護人員對前述幾個變項的認知程度較高。最後，在「生活滿意度」變項方面，警察人員之平均數較高，顯示警察人員認為在現今的職場環境中有較高的生活滿意度。

表 4-1 警察與戒護人員之各變項 t 檢定摘要表

	人員屬性	樣本數	平均數	標準差	t 值	自由度	p 值
		(n)	(M)	(SD)	(t)	(df)	(p)
工作與生活平衡	①警察人員	646	11.03	2.51	0.57	1296	0.954
	②戒護人員	652	11.02	2.52			
工作危險性	①警察人員	646	25.41	4.54	-3.189	1255	.001
	②戒護人員	652	26.30	5.51			
工作一成不變	①警察人員	646	11.52	2.34	-7.610	1267	.000
	②戒護人員	656	12.61	2.80			
工作自主性	①警察人員	646	13.27	2.60	7.101	1289	.000
	②戒護人員	655	12.19	2.88			
組織支持	①警察人員	646	14.25	2.62	11.937	1263	.000
	②戒護人員	651	12.35	3.10			
監督品質	①警察人員	646	14.35	2.41	5.321	1275	.000
	②戒護人員	653	13.58	2.78			
人力資源不足	①警察人員	646	13.53	2.64	-9.765	1289	.000
	②戒護人員	645	15.02	2.87			
職場安全管理	①警察人員	646	13.95	2.44	9.965	1258	.000
	②戒護人員	653	12.45	2.95			
工作投入	①警察人員	646	18.94	3.62	5.221	1259	.000
	②戒護人員	645	17.80	4.22			
工作滿意度	①警察人員	646	10.27	2.08	5.701	1295	.000
	②戒護人員	651	9.59	2.22			
壓力適應	①警察人員	646	12.72	2.85	-5.291	1257	.000
	②戒護人員	650	13.64	3.40			
生活滿意度	①警察人員	646	12.95	2.59	6.995	1268	.000
	②戒護人員	646	11.87	2.95			

二、「生活滿意度」與各自變項之相關及迴歸模式分析

(一) 總體樣本「生活滿意度」與自變項的相關分析

從表 4-2 可以發現，本研究所有自變項均達到統計上的顯著水準。再由 Pearson 相關係數可以發現，「工作危險性」、「工作一成不變」、「人力資源不足」、「工作與生活平衡」以及「壓力適應」等 5 個變項之 Pearson 值為負值，表示其間具有負相關。而「工作自主性」、「組織支持」、「監督品質」、「職場安全管理」、「工作投入」以及「工作滿意度」等 6 個變項 Pearson 值為正值，表示其間具有正相關。

表 4-2 總體樣本「生活滿意度」變項與各自變項相關分析

	生活滿意度	工作危險性	工作一成不變	工作自主性	組織支持	監督品質	人力資源不足
Pearson 相關係數	1	-.293	-.208	.410	.436	.322	-.301
顯著性 (雙尾)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
樣本數	1292	1288	1292	1291	1287	1289	1282

	生活滿意度	職場安全管理	工作投入	工作滿意度	工作與生活平衡	壓力適應
Pearson 相關係數	1	.440	.542	.161	-.308	-.363
顯著性 (雙尾)		.000	.000	.000	.000	.000
樣本數	1292	1289	1282	1287	1289	1287

(二) 總體樣本「生活滿意度」與自變項之迴歸模式分析

表 4-3 為總體受測人員「生活滿意度」變項之迴歸分析模式，可以發現在投入 11 個變項中，共有「工作投入」、「職場安全管理」、「壓力適應」、「工作一成不變」、「工作自主性」及「人力資源不足」等 6 個變項進入迴歸模型，其多元相關係數 R 為 0.616，決定係數 R 平方為 0.379，表示前述 6 個變項可以解釋受試樣本對其本身「生活滿意度」之認知有共 37.9%的變異量；其中又以「工作投入」的個別解釋變異量 (R 平方改變量) 最大，達 29.7%。

另外，若從 6 個變項的 Beta、t 及 p 值觀察，「壓力適應 (Beta=-.139)」及「人力資源不足 (Beta=-.081)」等 2 變項對於警察及戒護人員「生活滿意度」認知具有負面的效果，當警察及戒護人員「壓力適應」與「人力資源不足」認知愈高時，則其「生活滿意度」愈低，當「壓力適應」與「人力資源不足」認知愈低時，則其「生活滿意度」愈高；至於「工作投入 (Beta=.375)」、「職場安全管理 (Beta=.177)」、「工作一成不變 (Beta=.152)」及「工作自主性 (Beta=.129)」等 4 變項則對於「生活滿意度」具有正面的效果，亦即前述變項的認知分數越高時，表示受試者愈滿意其生活，前述變項的認知越低時，則表示受試者愈不滿意其生活。

表 4-3 總體樣本「生活滿意度」變項與各自變項迴歸模式摘要表

預測變項	R	R2	R2 Change	Beta	t	p
工作投入	.616	.379	.297	.375	12.746	.000
職場安全管理			.037	.177	6.327	.000
壓力適應			.018	-.139	-5.258	.000
工作一成不變			.011	.152	5.710	.000
工作自主性			.011	.129	4.615	.000
人力資源不足			.005	-.081	-3.073	.002
N=1302						

(三) 個別樣本「生活滿意度」與自變項的相關分析

從表 4-4 可以發現，本研究所有自變項均達到統計上的顯著水準。再由 Pearson 相關係數可以發現，不論是警察人員或戒護人員，「工作危險性」、「工作一成不變」、「人力資源不足」、「工作與生活平衡」以及「壓力適應」等 5 個變項之 Pearson 值為負值，表示其間具有負相關。而「工作自主性」、「組織支持」、「監督品質」、「職場安全管理」、「工作投入」以及「工作滿意度」等 6 個變項 Pearson 值為正值，表示其間具有正相關。

表 4-4 個別樣本「生活滿意度」變項與各自變項相關分析

		生活滿意度	工作危險性	工作一成不變	工作自主性	組織支持	監督品質	人力資源不足
Pearson 相關係數	①警察	1	-.177	-.063	.350	.406	.292	-.180
	②戒護	1	-.359	-.259	.418	.403	.312	-.335
顯著性(雙尾)	①警察		.000	.110	.000	.000	.000	.000
	②戒護		.000	.000	.000	.000	.000	.000
樣本數	①警察	646	646	646	646	646	646	646
	②戒護	646	642	646	645	641	643	636

		生活滿意度	職場安全管理	工作投入	工作滿意度	工作與生活平衡	壓力適應
Pearson 相關係數	①警察	1	.456	.488	.073	-.222	-.215
	②戒護	1	.378	.562	.186	-.398	-.441
顯著性(雙尾)	①警察		.000	.000	.062	.000	.000
	②戒護		.000	.000	.000	.000	.000
樣本數	①警察	646	646	646	646	646	646
	②戒護	646	643	636	641	643	641

(四) 個別樣本「生活滿意度」與自變項之迴歸模式分析

表 4-5 為個別受測人員「生活滿意度」變項之迴歸分析模式，茲分別討論如下：

1. 警察人員：

可以發現在投入 11 個變項中，共有「工作投入」、「職場安全管理」、「工作一成不變」、「工作與生活平衡」及「組織支持」等 5 個變項進入迴歸模型，其多元相關係數 R 為 0.577，決定係數 R 平方為 0.332，表示前述 5 個變項可以解釋受試樣本對其本身「生活滿意度」之認知有共 33.2% 的變異量；其中又以「工作投入」的個別解釋變異量（R 平方改變量）最大，達 23.8%。

另外，若從 5 個變項的 Beta、t 及 p 值觀察，「工作與生活平衡（Beta=-.114）」變項對於警察人員「生活滿意度」認知具有負面的效果，

當警察人員「工作與生活平衡」認知愈低時，則其「生活滿意度」愈高，當「工作與生活平衡」認知愈高時，則其愈「生活滿意度」愈低；至於「工作投入 (Beta=.348)」、「職場安全管理 (Beta=.229)」、「工作一成不變 (Beta=.168)」及「組織支持 (Beta=.106)」等 4 變項則對於「生活滿意度」具有正面的效果，亦即前述變項的認知越高時，則其愈具「生活滿意度」，前述變項的認知越低時，則其愈不具「生活滿意度」。

2. 戒護人員：

可以發現在投入 11 個變項中，共有「工作投入」、「壓力適應」、「工作自主性」、「工作與生活平衡」、「工作一成不變」、「人力資源不足」及「職場安全管理」等 7 個變項進入迴歸模型，其多元相關係數 R 為 0.637，決定係數 R 平方為 0.406，表示前述 7 個變項可以解釋受試樣本對其本身「生活滿意度」之認知有共 40.6%的變異量；其中又以「工作投入」的個別解釋變異量 (R 平方改變量) 最大，達 32.3%。

另外，若從 7 個變項的 Beta、t 及 p 值觀察，「壓力適應 (Beta=-.146)」、「工作與生活平衡 (Beta=-.091)」及「人力資源不足 (Beta=-.086)」等 3 變項對於戒護人員「生活滿意度」認知具有負面的效果，當戒護人員感受到「壓力適應」愈好、「工作與生活平衡」愈好與單位人力資源較充足時，其生活滿意度較高。反之，當戒護人員感受到「壓力適應」愈差、「工作與生活平衡」愈差與單位人力資源較不足時，其生活滿意度較低；至於「工作投入 (Beta=.383)」、「工作自主性 (Beta=.140)」、「工作一成不變 (Beta=.123)」及「職場安全管理 (Beta=.080)」等 4 變項則對於「生活滿意度」具有正面的效果，亦即前述變項的認知越高時，則其愈具「生活滿意度」，前述變項的認知越低時，則其「生活滿意度」愈低。

表 4-5 個別樣本「生活滿意度」變項與各自變項迴歸模式摘要表

人員屬性	預測變項	R	R2	R2 Change	Beta	t	p
①警察人員	工作投入	.577	.332	.238	.348	8.686	.000
	職場安全管理			.063	.229	5.340	.000
	工作一成不變			.014	.168	4.664	.000
	工作與生活平衡			.011	-.114	-3.243	.001
	組織支持			.006	.106	2.454	.014
N=646							

人員屬性	預測變項	R	R2	R2 Change	Beta	t	p
◎戒護人員	工作投入	.637	.406	.323	.383	8.786	.000
	壓力適應			.045	-.146	-3.458	.001
	工作自主性			.012	.140	3.453	.001
	工作與生活平衡			.009	-.091	-2.181	.030
	工作一成不變			.006	.123	3.113	.002
	人力資源不足			.006	-.086	-2.322	.021
	職場安全管理			.004	.080	2.047	.041
N=652							

伍、研究發現與建議及限制

一、主要研究發現

從表 5-1 可以發現影響警察及矯正戒護人員「生活滿意度」與「工作危險性」、「工作一成不變」、「工作自主性」、「組織支持」、「監督品質」、「人力資源不足」、「職場安全管理」、「工作投入」、「工作滿意度」、「工作與生活平衡」以及「壓力適應」等變項均達到統計上的顯著水準。其中「工作危險性」、「工作一成不變」、「人力資源不足」、「工作與生活平衡」以及「壓力適應」等 5 個變項之 Pearson 值為負值，表示其間具有負相關。而「工作自主性」、「組織支持」、「監督品質」、「職場安全管理」、「工作投入」及「工作滿意度」等 6 個變項 Pearson 值為正值，表示其間具有正相關。

表 5-1 本研究依變項與各自變項之相關分析達顯著水準一覽表

自變項 依變項	工作 危險性	工作一 成不變	工作 自主性	組織 支持	監督 品質	人力資 源不足	職場安 全管理	工作 投入	工作 滿意度	工作與 生活平 衡	壓力 適應
警察人員 生活滿意度	-	-	+	+	+	-	+	+	+	-	-
戒護人員 生活滿意度	-	-	+	+	+	-	+	+	+	-	-

由表 5-2 可發現影響總體受測樣本生活滿意度因素方面，共有「工作一成不變」、「工作自主性」、「職場安全管理」及「工作投入」等 4 個變項對於警察及戒護人員「生活滿意度」認知具有正面的效果，即變項的認知越高時，則其愈具「生

活滿意度」，前述變項的認知越低時，則其愈不具「生活滿意度」；「人力資源不足」與「壓力適應」等 2 個變項對於警察及戒護人員「生活滿意度」認知具有負面的效果，當警察及戒護人員「人力資源不足」與「壓力適應」認知愈高時，則其「生活滿意度」愈低，當「人力資源不足」與「壓力適應」認知愈低時，則其「生活滿意度」愈高。

在影響個別樣本生活滿意度因素差異性方面，「工作與生活平衡」對於警察人員生活滿意度具負面效果，當警察人員「工作與生活平衡」認知愈低時，則其「生活滿意度」愈高，當「工作與生活平衡」認知愈高時，則其愈「生活滿意度」愈低；至於「工作一成不變」、「組織支持」、「職場安全管理」及「工作投入」等 4 變項則對於「生活滿意度」具有正面的效果，亦即前述變項的認知越高時，則其愈具「生活滿意度」，前述變項的認知越低時，則其愈不具「生活滿意度」。影響戒護人員生活滿意度因素分析方面，「人力資源不足」、「壓力適應」與「工作與生活平衡」對於戒護人員生活滿意度具負面效果，當戒護人員「人力資源不足」、「壓力適應」與「工作與生活平衡」認知愈低時，則其愈具「生活滿意度」，當「人力資源不足」、「壓力適應」與「工作與生活平衡」認知愈高時，則其「生活滿意度」愈低；至於「工作一成不變」、「工作自主性」、「職場安全管理」及「工作投入」等 4 變項則對於「生活滿意度」具有正面的效果，亦即前述變項的認知越高時，則其愈具「生活滿意度」，前述變項的認知越低時，則其「生活滿意度」愈低。

經整合上述資料分析發現，在提升警察與矯正戒護人員的生活滿意度方面，提高工作心理認同、強化職場安全管理、適度的工作輪調、增加工作裁量權、足夠的人力資源、工作與家庭生活越趨平衡及協助紓解工作上的壓力，將可以提升警察與戒護人員的生活滿意度。此外，給予高度的組織支持，可提升警察人員的生活滿意度。

表 5-2 本研究總體及個別樣本依變項與各自變項之迴歸分析一覽表

自變項 依變項	工作 危險性	工作一 成不變	工作 自主性	組織 支持	監督 品質	人力資 源不足	職場安 全管理	工作 投入	工作 滿意度	工作與 生活平 衡	壓力 適應
整體樣本生 活滿意度		+	+			-	+	+			-
警察人員生 活滿意度		+		+			+	+		-	

自變項 依變項	工作 危險性	工作一 成不變	工作 自主性	組織 支持	監督 品質	人力資 源不足	職場安 全管理	工作 投入	工作 滿意度	工作與 生活平 衡	壓力 適應
戒護人員生 活滿意度		+	+			-	+	+		-	-

二、研究建議

綜合上述研究成果，本研究提出提升警察與戒護人員樣本個別生活滿意度之建議與整體未來人力資源政策建議如下：

(一) 個別建議

1. 警察人員部分

提升組織向心力及服務動機：有別於戒護人員，警察勤務型態偏重於編組及集體活動，加上養成教育與訓練的模式，因此較講求團隊意識。過去研究指出，組織支持有助於警察人員降低工作壓力，提升工作滿意度，據此，建議警察主管機關能夠增強主管人員提升組織向心力能力，提升團隊士氣，進而增強警察公共服務動機。

2. 戒護人員部分

(1) 妥適規劃勤務，完善人力運用

本研究發現，受測戒護人員對於「人力資源不足」變項認同度較高，顯示當戒護人員對單位人力資源感到不足時，會降低其生活滿意度。為維持戒護人員良好之身心健康狀態，應確保人力政策之彈性，給予其適當合理之工時，提供充分的休息時間以利身體復原，因此，建議妥善規劃人力派補措施，同步建立服勤時數控管機制，配合科學化人力資源管理逐步縮短服勤時數，進而延長連續休息時間，同時給予充足經費，良好辦公環境及優質的應勤裝備機具，以提高戒護人員工作效能。

(2) 精進職務訓練，強化應勤能力

相較於警察人員，受測戒護人員對於「壓力適應」變項影響其生活滿意度之認同度較為顯著，顯示戒護人員對於壓力的感受度較高。目前監所管理員錄取人員訓練計畫，訓練僅 4 個月，在矯正署進行專業學習 2 個月後，即分發至各矯正機關進行實務訓練 2 個月，開始執行戒護勤務，相較於一般警察特考錄取人員，榜示後教育訓練 12 個月後，

方分配警察機關實務訓練 6 個月，職前訓期落差極大。然而，目前監所超額情形嚴重，加上戒護人力不足，戒護安全風險飆升，致使戒護人員的壓力倍增。因此，本研究建議矯正機關未來可朝向完善職務訓練之方向來改善現職戒護人員工作壓力，具體措施除妥為規劃職前訓練內容外，更應強化現職人員職務訓練效能，增加戒護人員應勤經驗及技能措施，以提升戒護人員壓力適應能力，增進生活滿意度。

(二) 整體建議：

1. 加強組織管理，提升職場安全

本研究結果發現，強化職業安全管理、降低工作危險等有效的組織管理作為，對提升警察與矯正戒護人員生活滿意度有正相關，考量警察與矯正戒護工作具有不可預期危險之特性，參照英美等國家將警察與矯正戒護工作之職業安全與其他職業安全等量齊觀的思維，推動訂定職業安全及衛生防護法，明定政府必須在合理可行的範圍內，運用制度、增添配備，導入風險管理理念，積極維護警察與戒護人員職場安全。

2. 合理規劃勤休，調劑身心壓力

警察與戒護人員因輪班制度，作息不定，與家人作息不同，減少相處時間，致使工作與家庭生活難以取得平衡。因此，建議主管機關應規劃合理的勤休制度，同時鼓勵警察與戒護人員在勤餘多偕同家人，共同從事有益身心之休閒活動，除增進家人關係和諧，舒緩壓力狀態，並有助於提升生活滿意度。

3. 強化工作投入，增加服務動機

經分析結果發現，工作投入為影響警察與戒護人員生活滿意度最顯著之變項。綜合文獻及本研究結果，未來對於警察與矯正戒護人員人力資源政策方面，除以策略性人力資源管理政策改革甄補與考選，回歸核心職能要素外，或可藉由組織面強化現職專業人力工作投入程度，諸如藉由規劃員工協助方案，舉辦各項福利活動，增加個人與組織連結，進而提升個人對於工作滿意度與組織承諾，增加公共服務動機，以達留才穩定人力之效。

三、研究限制

本研究雖然嘗試釐清研究問題，然而礙於現實條件，僅能將研究抽樣侷限於

部分人員，無法對普遍施測。另本研究之問卷編制雖以參考豐富之文獻資料作為理論基礎，然而經分析發現部分變項具中介因子關聯之可能性，尚待後續進一步檢驗。

參考文獻

- Adams GA, King LA and King DW. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work– family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81, p411-420.
- Armstrong, G., & Griffin, M. (2004). Does the job matter? Comparing correlates of stress among treatment and correctional staff in prisons. *Journal of Criminal Justice*, 32, 577-592.
- Brown SP. (1996). A meta-analysis and review of organizational research on job involvement. *Psychological Bulletin*, 120, p235-255
- Chenault, S. (2010). *An Ethnographic Examination of Correctional Officer Culture in a Midwestern State*. Ph.D. Alumni | School of Criminology and Criminal Justice | University of Nebraska Omaha. Retrieved from <https://www.unomaha.edu/college-of-public-affairs-and-community-service/criminology-and-criminal-justice/alumni/phd-alumni.php> (accessed on 13 Jan 2020)
- Conser, J. (1980). A literary review of the police subculture: Its characteristics, impact and policy implications. *Police Studies*, 2 (4), 46-54.
- Cook, N. (2011). *The corporate pursuit of happiness*. Retrieved from www.fastcompany.com/magazine/153/thebusiness-of-happiness.html
- DeCarufel, A., & Schaan, J.-L. (1990). The impact of compressed work weeks on police job involvement. *Canadian Police College Journal*, 14, 81-97.
- Ekienabor E. E. (2016). Impact of job stress on employees' productivity and commitment. *International Journal for Research in Business*, 2(5), 124-134.
- Erdogan, B., Bauer, T. N., Truxillo, D. M., & Mansfield, L. R. (2012). Whistle while you work: A review of the life satisfaction literature. *Journal of Management*, 38, 1038-1083.
- Ferdik, F. V. & Smith, H. P. (2017). *Correctional officer safety and wellness literature*

synthesis [J].U.S; Department of Justice.

- Ferdik, Frank V., Hayden P. Smith and Brandon Applegate. (2014). The Role of Emotional Dissonance and Job Desirability in Predicting Correctional Officer Turnover Intentions. *Criminal Justice Studies*, 27(4), 323-343.
- Griffin, M. L. (2006). Gender and stress: A comparative assessment of sources of stress among correctional officers. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 22, 5-25.
- Jan T. & Dorian S. (2013). Police culture, stress conditions and working styles. *European Journal of Criminology*, 10(1), 59-73.
- Kang, S.W. & Kang, S.D. (2016). High-commitment human resource management and job stress: supervisor support as a moderator. *Social Behavior and Personality*, 44(10), 1719-1732.
- Lambert, E. G., & Paoline, E. A. (2008). The influence of individual, job, and organizational characteristics on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Criminal Justice Review*, 33, 541-564.
- Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. B., & Hogan, N. L. (2016). Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *The Social Science Journal*, 53(1), 22-32.
- Lambert, E. Out, G., Elechi, S. E., & Oko, O. (2019). Effects of workplace variables on the organizational commitment of Nigerian correctional staff. *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice*, 29(4), 361-377.
- Linley, P. A., Maltby, J., Wood, A. M., Osborne, G., & Hurling, R. (2009). Measuring happiness: The higher order factor structure of subjective and psychological well-being measures. *Personality and Individual Differences*, 47, 878-884.
- Mark H. Chae, Douglas J. Boyle. (2013). Police suicide: prevalence, risk, and protective factors. *Policing An International Journal of Police Strategies and Management*. 36(1), 91-118.
- Newman, D.W., Rucker-Reed, M.L. (2004). Police stress, state-trait anxiety, and stressors among U.S. marshals. *Journal of Criminal Justice*, 32(6), 631-641.
- Paoline, E. A. & Lambert, E. G. (2012). Exploring Potential Consequences of Job Involvement Among Jail Staff. *Criminal Justice Policy Review*, 23(2), 231-253.

- Paoline, E. A., & Terrill, W. (2014). *Encyclopedia of criminology and criminal justice*. Durham, NC: Carolina Academic Press.
- Penal Reform International. (2016). *Global Prison Trends 2016*. London: Penal Reform International.
- Reiner, R. (2010). *The Politics of the Police (Fourth Edition)*, Oxford University Press, Oxford.
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (1993). *Professional Burnout: Recent Developments In Theory and Research*. Washington DC: Routledge the Taylor & Francis Group.
- United Nations Human Rights Council. (2015). *Human Rights Implications of Over Incarceration and Overcrowding: Report of the United Nations High Commissioner for Human Rights*. New York: UN.
- Viljoen, M., Claassen, N. (2017). Cynicism as subscale of burnout. *Work*, 56(4), 499-503.
- Wu, X.; Liu, Q.; Li, Q.; Tian, Z.; Tan, H. (2019). Health-related quality of life and its determinants among criminal police officers. *International Journal Environment Research and Public Health*, 16, 1398.
- Yang, H. C., Ju, Y. H., & Lee, Y. C. (2016). Effects of job stress on self-esteem, job satisfaction, and turnover intention. *Journal of Transnational Management*, 21(1), 29-39.
- 朱愛群 (2020), 警察與國家考試：人力需求與招募考選，國家菁英季刊，50，13，2：33-56。
- 吳斯茜、蘇志強 (2010)，論警察人員特種考試制度變遷對警察養成教育的影響，執法新知論衡，6，1：1-15。
- 吳思緯 (2020)，司法院釋字第 760 號解釋對警察人事與教育訓練制度之影響，文官制度季刊，12，4：171-199。
- 吳進昌 (2009)，清潔隊安全管理構面因素研究——以臺中市環境保護局為例，新竹：國立交通大學產業安全與防災學程碩士論文。
- 吳嘉麗、彭滄雯 (2017)，公務人員招考之核心職能與性別平等：以警察人員招考為例，性別主流化：臺灣經驗與國際比較，臺北：五南圖書出版公司。(Wu, Chia-li & Peng, Yen-Wen.2017. "Gender Mainstreaming: A Dialogue between

International and Taiwan Communities.” Taipei: Wu-Nan Book Inc.)

- 孟維德、黃翠紋（2009），分駐（派出）所男、女警共同服勤成效之研究，臺北：內政部警政署委託研究。
- 孟維德、黃翠紋、蔡田木、溫翎佑、呂豐足、周坤寶（2020），矯正機關性別平等與公務人力評估——監獄官與監所管理員考試性別設限之實證研究，法務部矯正署委託研究，桃園：法務部矯正署。
- 彭錦鵬、劉坤億（2009），我國公務人力資源改革方向之研究，行政院研考會委託研究計畫。臺北：行政院研考會。（Peng, Chin-Peng, Liu, Kun-i. 2009. “*A Study on the Reform Direction of Civil Service Human Resources in Taiwan.*” Research plan commissioned by the Research, Development and Evaluation Commission, Executive Yuan Taipei: Research, Development and Evaluation Commission, Executive Yuan）
- 彭錦鵬（2010），公務人員考選制度的變革與未來展望，國家菁英季刊，6，1：17-40。
- 黃榮護（2018），性別平等與公務人力評估——國家考試性別設限類科之實證研究，考試院委託研究。
- 廖晟凱（2017），警察機關主管領導行為、工作特性對員工幸福感影響之研究——以新北市政府警察局為例，臺北：世新大學行政管理學研究所碩士論文。
- 蔡秀涓（2006），OECD 國家策略性人力資源管理經驗與啟示，臺北：行政院人事行政局。
- 蔡秀涓（2007），員工績效結果策略應用：高績效政府組織觀點，研考雙月刊，31，2：40-54。
- 簡名祥（2006），國家考試性別設限之研究，臺北：政治大學行政管理碩士學程論文。
- 黃煥榮、方凱弘、蔡志恒（2011），公務人力資源管理之性別議題與對策：組織建築模式之分析，文官制度季刊，3，2：49-80。

