

南華大學管理研究所碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

GRADUATE INSTITUTE IN MANAGEMENT

NAN HUA UNIVERSITY

司法矯正人員離職傾向之研究 - 以雲嘉南地區矯正人員為例

THE STUDY OF EMPLOYEE TURNOVER INTENTION FOR PRISON
CORRECTIONAL OFFICERS - AN EMPIRICAL RESEARCH IN YUNLIN,
CHIAYI AND TAINAN DISTRICTS AS EXAMPLES

指導教授：褚麗絹 博士

ADVISOR : PH.D. CHU LI-CHUAN

研究生：許秀琴

GRADUATE STUDENT : HSU HSIU-CHIN

中華民國九十二年六月

南 華 大 學

碩 士 學 位 論 文

管理研究所

司法矯正人員離職傾向之研究-以雲嘉南地區矯正人員為例

研究生：許子琴

經考試合格特此證明

口試委員：林水順

褚麗娟

陳勁甫

董冠燁

指導教授：褚麗娟

所 長：陳芳聲

口試日期：中華民國九十二年六月十日

謝 誌

本篇論文得以順利完成，首先感謝恩師褚老師麗娟在整個研究過程中，悉心指導、提供精闢建言與富啟發性思考，使個人獲益良多，且對論文內容句句斟酌、逐字斧正，使之更臻完善，對於老師之治學態度，尤讓我感佩。

於離校多年之後，有機會再重拾書本，感謝前任典獄長廖典獄長德富給後學的鼓勵與支持，同時要感謝現任典獄長黃典獄長永順提供專業上的精闢建議。問卷調查期間，雲林監獄蘇科長維闊、雲林二監王科長建二、嘉義監獄蔡科長景裕、台南監獄鐘科長仁貴、同事傅科長信平、世昌以及參與本項調查之矯正工作同仁之鼎力協助，使整個調查作業得以順利完成，謹致上我最誠摯的謝意。

論文寫作期間，感謝陳所長券彪、陳孟修老師及林水順老師的關懷與鼓勵，嘉義大學家庭教育所林所長淑玲、江教誨師振亨及同學壽椿給予統計技術上的指導，讓我銘感五內，學長春澤、同學福來、怡孜、育貴、彩霖、福氣、演文、國荷及剛銘互相協助與砥礪，同事劉科長金標、水雄、佩蓉、淑美、惠玲及敏帆協助校稿及資料蒐集，淑勳及福源給予電腦方面之支援，均為促使我完成論文之最大支柱。

最後我要感謝我最摯愛的家人，這段期間對我的容忍與體諒，兩年的假日無法外出休閒，女兒采璇、采錚最期盼假日出遊的時光，終於在本篇完成後劃下休止符，重回往日歡愉的時光。

南華大學管理研究所九十一學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：矯正人員離職傾向之研究 - 以雲嘉南地區矯正人員為例

研究生：許秀琴

指導教授：褚麗絹博士

論文摘要內容：

一個法治國家，為維持社會秩序，除了法律、道德及風俗習慣外，司法機關亦為社會控制機制的一環，監獄是國家整個刑事政策的執行主體，有謂「監獄是社會正義的最後一道防線」的說法，司法矯正人員對犯罪的防治責無旁貸，矯正工作做得圓滿，使得受刑人出獄後不再犯罪，進而貢獻社會、服務人群，乃整個社會之福。究竟矯正人員其對矯正工作的態度為何？而每天面對受刑人，其承受的工作壓力、角色衝突及離職傾向狀況為何？為本論文探討的重點。

本研究旨在探討雲嘉南地區司法矯正人員的個人特徵、角色衝突、工作壓力及工作態度等變項彼此之相關性及與離職傾向間之關聯。從相關理論架構、文獻分析和實證調查結果，獲得結論和建議，以降低角色衝突工作壓力並改善工作態度和離職傾向之參考。

本研究調查以雲嘉南地區一般監獄之矯正工作人員為對象，採便利抽樣，以量表進行問卷調查方式，經由信度和效度分析檢驗，顯示有高信度與效度。將資料分別以百分比、次數分配、單因子變異數分析、T 檢定、皮爾森相關分析、雪費事後多重比較及迴歸分析等進行統計分析。

根據實證調查結果，本研究結論歸納如下：

- 一、在個人特徵中，低教育程度、先前從事於商業、擔任夜勤勤務、學校分發人員及服務於雲林第二監獄者，其所知覺之角色衝突較高。

- 二、 個人特徵，女性矯正人員、低年資、學校分發者、未婚者及服務於雲林地區者，其工作態度較高。
- 三、 在個人特徵，夜勤隔日制、學校分發及服務於雲林第二監獄者，其所知覺得工作壓力較高。
- 四、 在個人特徵，男性矯正人員、低年資者、主任管理員、曾從事於商業者、夜勤隔日制、學校分發及服務於雲林第二監獄者，其所知覺得離職傾向較高。
- 五、 角色衝突對工作壓力、角色衝突對離職傾向及工作壓力對離職傾向三者之間均呈極顯著正相關。

關鍵詞： 矯正人員、角色衝突、工作壓力、工作態度、離職傾向

Title of Thesis : The Study of Employee Turnover Intention for Prison Correctional Officers - An Empirical Research in Yunlin, Chiayi and Tainan Districts as Examples.

Name of Institute : Graduate Institute in Management, Nan Hua University

Graduate date : June 2003

Degree Conferred : M.B.A.

Name of student : Hsu Hsiu-Chin

Advisor : Ph.D. Chu Li-Chuan

Abstract

A constitutional society tries to maintain order through the social control mechanism, consisting of law, morality, customs as well as judiciaries. Prison serves as the implementation unit for the criminal policies, and thus " is the last ditch of social justice " . Crime prevention is an indispensable duty to prison correctional officers. Good correctional officers can prevent convicts from committing crimes again. Furthermore, convicts are encouraged to contribute to the society and serve mankind. How do correctional officers think of their jobs? The pressure, role conflict and turnover intention generated from the daily contacts with convicts are the topics that will be fully investigated in this study.

The purpose of this study is to examine the relationships of Personnel Characteristics, Role Conflict, Job Stress, Work Attitude and Employee Turnover among prison correctional officers in the districts of Yunlin , Chiayi and Tainan. From the relative research frameworks, literature and investigated samples, the conclusion and suggestions were proposed to decrease role conflict and job stress and improve personal working attitude and turnover intention.

All the investigated people are located in Yunlin, Ciayi and Tainan Prison. The validity and reliability of the questionnaires were examined. The questionnaires showed good validity and high reliability. The values of data are presented in descriptive analysis, Independent t-test, One-way ANOVA, Pearson`s correlation analysis, Scheffe method, Regression Analysis.

According to investigating samples, the summaries were as follows:

1. Among the personnel characteristics, such as (in terms of) low education, ex-job in business, duty at night, distribution by school and working in Yunlin Second Prison, their perception of role stress was higher.
2. Among the personnel characteristics, in terms of female correctional officers, few years working experiences, distribution by school, single and working in Yunlin Second Prison, their perception of job attitude was higher.

3. Among the personnel characteristics, in terms of night duty, distribution by school and working in Yunlin Second Prison, their perception of job stress was higher.
4. Among the personnel characteristics, in terms of male correctional officers, few years working experience, ex-job in business, duty at night, distribution by school and working in Yunlin Second Prison, their perception of turnover intention is higher.
5. There were significantly positive correlations between each two variables in terms of role conflict, job stress and turnover intention.

Keywords : Correctional Officers, Role Conflict, Job Stress

目 錄

中文摘要		i
英文摘要		iii
目 錄		v
表目錄		vi
圖目錄		viii
第一章	緒論	1
1.1	研究動機	1
1.2	研究目的	3
1.3	研究步驟	5
1.4	研究對象與樣本數的決定	6
1.5	研究限制	8
1.6	名詞解釋	8
第二章	文獻探討	10
2.1	角色衝突	10
2.2	工作壓力	17
2.3	工作態度	24
2.4	離職傾向	28
2.5	相關實證研究	34
第三章	研究方法	42
3.1	研究架構	42
3.2	研究假設	43
3.3	研究變項操作性定義	44
3.4	資料分析與統計方法	49
3.5	研究工具	50
第四章	研究結果分析	59
4.1	有效樣本資料分析	59
4.2	個人特徵對角色衝突、工作態度、工作壓力與離職傾向之差異分析	64
4.3	相關分析	82
4.4	迴歸分析	85
4.5	路徑分析	93
第五章	結論及建議	96
5.1	結論	96
5.2	建議	103
參考文獻		108
附錄一	本研究問卷	127
個人簡歷		131

表 目 錄

表 1.1	法務部所屬各監獄委任(雇用)管理員退出狀況表	3
表 1.2	雲嘉南地區矯正人員離職傾向問卷回收狀況表	6
表 2.1	工作壓力定義	19
表 2.2	工作壓力來源相關實證實研究	23
表 2.3	離職定義彙總表	28
表 3.1	角色衝突構面問項對照表	51
表 3.2	角色衝突量表因素分析結果表	52
表 3.3	工作態度構面問項對照表	54
表 3.4	工作態度量表因素分析結果表	55
表 3.5	工作壓力構面問項對照表	56
表 3.6	工作壓力量表因素分析結果	57
表 4.1	有效樣本之基本資料	62
表 4.2	各研究變項之描述性統計分析	64
表 4.3	性別對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面差異分析	66
表 4.4	婚姻狀況對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面差異分析	67
表 4.5	年齡對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面差異分析	68
表 4.6	教育程度對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面差異分析	69
表 4.7	監獄工作年資對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面差異分析	70
表 4.8	職稱對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面差異分析	72
表 4.9	行業對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面差異分析	73
表 4.10	替換次數對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構	74

	面差異分析	
表 4.11	勤務時間對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面差異分析	76
表 4.12	工作動機對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面差異分析	77
表 4.13	服務機關對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面差異分析	79
表 4.14	個人特徵與角色衝突、工作態度、工作壓力與離職傾向之差異分析	881
表 4.15	個人個人特徵與角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向之主要發現彙總表	82
表 4.16	角色衝突對工作壓力及離職傾向間之相關分析	83
表 4.17	工作態度對角色衝突、工作壓力及離職傾向相關之分析	85
表 4.18	工作壓力對離職傾向間之相關分析	85
表 4.19	角色衝突對工作壓力之迴歸分析	86
表 4.20	角色衝突對工作態度之迴歸分析	87
表 4.21	角色衝突對離職傾向之迴歸分析	88
表 4.22	工作壓力對離職傾向之迴歸分析	88
表 4.23	工作態度對離職傾向之迴歸分析	89
表 4.24	角色衝突與工作壓力對離職傾向之迴歸	90
表 4.25	角色衝突與工作態度對離職傾向之迴歸分析	91
表 4.26	角色衝突、工作壓力及工作態度對離職傾向之迴歸分析	92
表 4.27	離職傾向因果模式之迴歸分析表	95
表 5.1	研究假設驗證結果分析表	102

圖 目 錄

圖 1.1	研究步驟及分析方法流程 圖	7
圖 2.1	工作壓力的整合模式	18
圖 2.2	離職決策過程模型	31
圖 2.3	離職整合模式	33
圖 3.1	研究架構圖	41
圖 4.1	離職傾向因果模式圖	95

第一章 緒論

1.1 研究動機

近年來台灣地區，由於經濟快速成長，社會結構急遽變遷，功利主義盛行，傳統倫理道德被忽視，導致各類犯罪不斷增加。一個法治國家為維持國家的社會秩序與公平正義，透過法律來規範人民，俾讓大家有一致遵循規則的依據。而社會控制的機制除了法律、道德及風俗習慣外，機關組織亦為社會控制機制的一環，司法機關涵蓋警政單位、檢察署、法院及監獄、看守所等組織。監獄是國家整個刑事政策的執行主體，監獄主要設計是用來執行自由刑之處所，以監禁設施剝奪受刑人的自由、拘束受刑人言行，消極把人犯暫時從社會環境中隔離，因此有「監獄是社會正義的最後一道防線」的說法。同時監獄也是社會的一部份，不僅暫時把人犯拘禁在監獄五公尺高的圍牆之內，透過刑罰監禁的方式來嚇阻犯罪人從事犯罪行為，更須利用有限資源，辦理戒護管理、教誨教育、疾病醫療、生活給養、技能訓練、文康活動、便民服務等事項，有賴矯正人員運用專業知識與方法，對犯罪人未成熟的社會化人格，給予正當適應社會規範的學習。司法矯正人員對犯罪的防治責無旁貸，矯正工作做得圓滿，使得受刑人出獄後不再犯罪，進而貢獻社會、服務人群，乃整個社會之福。因此，管理人員之工作成效乃成為決定犯罪矯治的成敗關鍵，究竟矯正人員對於矯正工作的態度與看法為何？此為本研究動機之一。

社會型態隨著時代潮流轉變而漸趨於開放，受刑人很難安於現狀，接受法律制裁服刑期間，由往昔趁管理員疏忽、不備之際脫逃，至今則採取有計劃的評估、推算、製造機會脫逃或劫囚等，若遇突發戒護事故，消息經由新聞媒體披露，更成為社會大眾所談論的焦點，不但直接影響司法信譽、社會安全，且對相關工作人員士氣衝擊甚

鉅。矯正人員每天須面對頑劣不悛、品行不佳且自律性不夠的受刑人，不但管理困難、且責任負擔重，長期以來，在工作崗位上默默付出心力，其所承受過重的工作壓力，不僅會降低矯正工作本身的品質，且未能被社會大眾重視及關心，造成矯正人員的工作士氣低落，為瞭解矯正人員工作壓力之現況，並喚起社會大眾對這一群弱勢族群的注意，此乃本研究動機之二。

在多元社會裡，每個人必須同時扮演多重角色，當個人在同一時間，面對兩種以上的角色行為而無法調適時，將產生角色衝突的困擾。矯正機關管理人員職責首重戒護安全外，相對的教化輔導措施又不容忽視，因而產生目標間的衝突。在機關及家庭間也須扮演不同角色，由於不同期望而產生組織內角色衝突及個人的角色衝突。本研究探討矯正人員的角色衝突，找尋角色衝突的來源，以了解管理人員在角色衝突上的困擾，此乃本研究動機之三。

管理大師彼得 杜拉克(Peter F. Drucker,2000)在「管理的使命」曾提及「管理學基本上是以人為主體的學問，畢竟人的判斷力、價值觀及人的理想性，才是最關鍵的因素」。為此，杜拉克一貫主張「對人要以正面評價，對事要以負面評估，意即對人要用其所長，使其短處變成無關緊要；對事採高標準績效的要求，且應該承擔正確的風險」。

從事獄政工作人員，由於勤務特殊性質，不同於一般公務人員朝九晚五、可享受正常上下班生活，而必須日夜二十四小時嚴密戒護，排值日夜班勤務導致作息顛倒，星期例假日及逢年過節期間，更須留守「加強勤務」。而對以「監所為家」的各級幹部，下班後輪流留守督勤，隔天繼續正常上班，其「日以繼夜」全天候的奉獻，若非秉持著「服從守法」、「刻苦耐勞」的敬業精神，實非一般人員可勝任的工

作。由於戒護人力不足，使在職者工作負荷量更形加重，常年超時值班，加上工作壓力又大，且人事升遷不易，造成資深管理人員嚴重流失，戒護經驗傳承中斷，基層管理工作人員的離職比率相當高(詳如表 1.1)，本研究的主要目的，試圖探究其原因，嘗試建構影響矯正人員離職的因素，做為以後改進措施之參考，此為本研究動機之四。

表 1.1 法務部所屬各監獄委任(雇用)管理員退出狀況表

年 別	82	83	84	85	86	87	88	89	90
管理員 總人數	2215	2359	2507	2571	2928	2949	2974	2931	3041
退出人數	222	245	300	225	137	111	119	129	162
退出率	9.59	11.06	12.72	8.97	5.33	3.79	4.04	4.34	5.53
各行業受雇 員工退出率	2.51	2.34	2.66	2.54	2.27	2.58	2.24	2.47	2.35

註：退出率指各年內實際退出作業人數佔上年底受雇員工總人數之比率。

資料來源：1.法務部內部業務資料「法務部所屬預算員額編制表」。

2.張惠郎(民92)揭開監獄管理的神秘面紗-戒護管理制度與人員離職因素之研究。

3.行政院主計處受雇員工薪資調查報告。

1.2 研究目的

行政院研考會於民國 91 年，推行政府組織改造，包括規模精簡化、建制合理化、強化政策的領導與統合、落實業務與組織的合理劃分、組織彈性化。依據政府改造委員會的結論，政府改造的理念為『顧客導向、彈性創新、夥伴關係、責任政治、廉能政府』，政府改造的願景為『建立具全球競爭力的活力政府』，政府改造目標為：興利創

新的服務機制、彈性精簡的行政組織、專業績效的人事制度、分權合作的政府架構、順應民意的國會改造，建立具有『高效能』、『負責任』與『應變力』的政府。依中央政府機關總員額法草案第三條第四款及第四條第一款之規定：法務部所屬檢察機關人員之員額最高為六千人；機關員額之設置，應符合『當用則用，當簡則簡』之原則，並隨政策或業務需要作機動彈性之調整，為建構『小而能政府』之政策目標。中央政府機關總員額法草案第七條規定各機關應定期評鑑所屬人力之工作狀況，並依相關法令對於不適任人力採取考核淘汰、資遣、不續約、訓練、工作重新指派等管理措施。

離職的種類分為自願性與非自願性兩種(Robbins, 1979)，公務人員在面臨組織人員精簡及相關退休福利制度即將變更(如調降優惠存款利率)，若服務年資已達退休或資遣條件，且優惠離退措施成為鼓勵現職人員加速離退誘因，亦為離職因素之一。美國學者 Porter & Steers(1974)曾引用實證，將離職的內在因素歸納為四種：(1)機構因素(Organization-wide Factors)，如薪資、升遷、機構大小；(2)直接工作環境因素(Immediate Work Environment Factors)，如領導型態、同儕團體交互作用；(3)工作內容因素(Job Content Factors)，如工作滿意度；(4)個人因素(Personal Factors)，如個人屬性變項、職業興趣、人格特徵。離職問題之所以重要，是因為有許多不同的人事問題癥結，它也可以反應組織的常態，一個高勞動移動的組織是無法轉為良好的組織。機關因員工離職會受到影響，在正面評價方面，強調離職的肯定效果為除去不適任人員，且可引進新的管理方法、技術等，可增進組織效能；對離職者而言，轉換跑道可獲得較好的待遇和工作條件的機會，也是一項利基。而從負面評價方面，機關必須投入招募、選拔和訓練成本，承擔新員工在學習過程中易發生錯誤的風險，員工脫離

組織也可能會影響其他同事工作士氣，間接對組織目標產生負面影響。當然，我們不必以極端角度來看離職所產生的效果，只要是常態性離職，對於機關內部人力而言，可適當替換及注入新血輪，未嘗不是一樁好事。

本研究針對影響矯正人員離職的相關因素，包括：角色衝突、工作壓力、工作態度等因素，來探討其對矯正人員離職的影響，而達到下列之目的：

1. 透過問卷調查，歸納整理矯正工作人員在角色衝突、工作壓力、工作態度及離職傾向之現況。
2. 探討矯正工作人員個人特性在角色衝突、工作壓力、工作態度以及離職傾向變項之差異。
3. 探討矯正工作人員在角色衝突、工作壓力、角色衝突及離職傾向變項間彼此之相關性。
4. 探討矯正工作人員在角色衝突、工作壓力與工作態度對離職傾向之關聯性及解釋情形。

1.3 研究步驟

本文研究過程之具體作法如流程圖 1.1 所示：

1. 擬定研究方向。
2. 確立研究主題。
3. 根據研究動機與目的蒐集國內外實證及研究報告；針對資料加以分析整理後，建立概念性架構與研究假設。
4. 根據研究假設設計問卷。
5. 辦理問卷調查。
6. 問卷編碼、登錄建檔、運用 SPSS 統計軟體分析。

7. 根據分析結果撰寫結論及建議。

1.4 研究對象與樣本數的決定

本問卷之研究對象以目前服務於雲嘉南地區之一般監獄(不含外役監獄)，現職擔任直接戒護管理之工作人員為填表對象，採便利抽樣，回收問卷共 513 份，剔除無效樣本 19 份，有效樣本數共 494 份。

依據有限母體以平均數計算樣本大小之公式，本研究之母體樣本數為 3,041，根據本問卷前測之標準差為 0.132，可容忍誤差為 5%之值為 1.96，依公式計算得樣本數 $n=203$ ，有效樣本數 494 大於 203 個，已能滿足上述條件要求。

$$n = \frac{N (Z_{\alpha/2})^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1)e^2 + (Z_{\alpha/2})^2 \cdot \sigma^2}$$

表 1.2 雲嘉南地區矯正人員離職傾向問卷回收狀況表

機關名稱	回收份數	有效份數	無效份數	備註
雲林監獄	119	116	3	
雲林二監	107	104	3	
嘉義監獄	93	92	1	
台南監獄	194	182	12	
合計	513	494	19	

資料來源：本研究

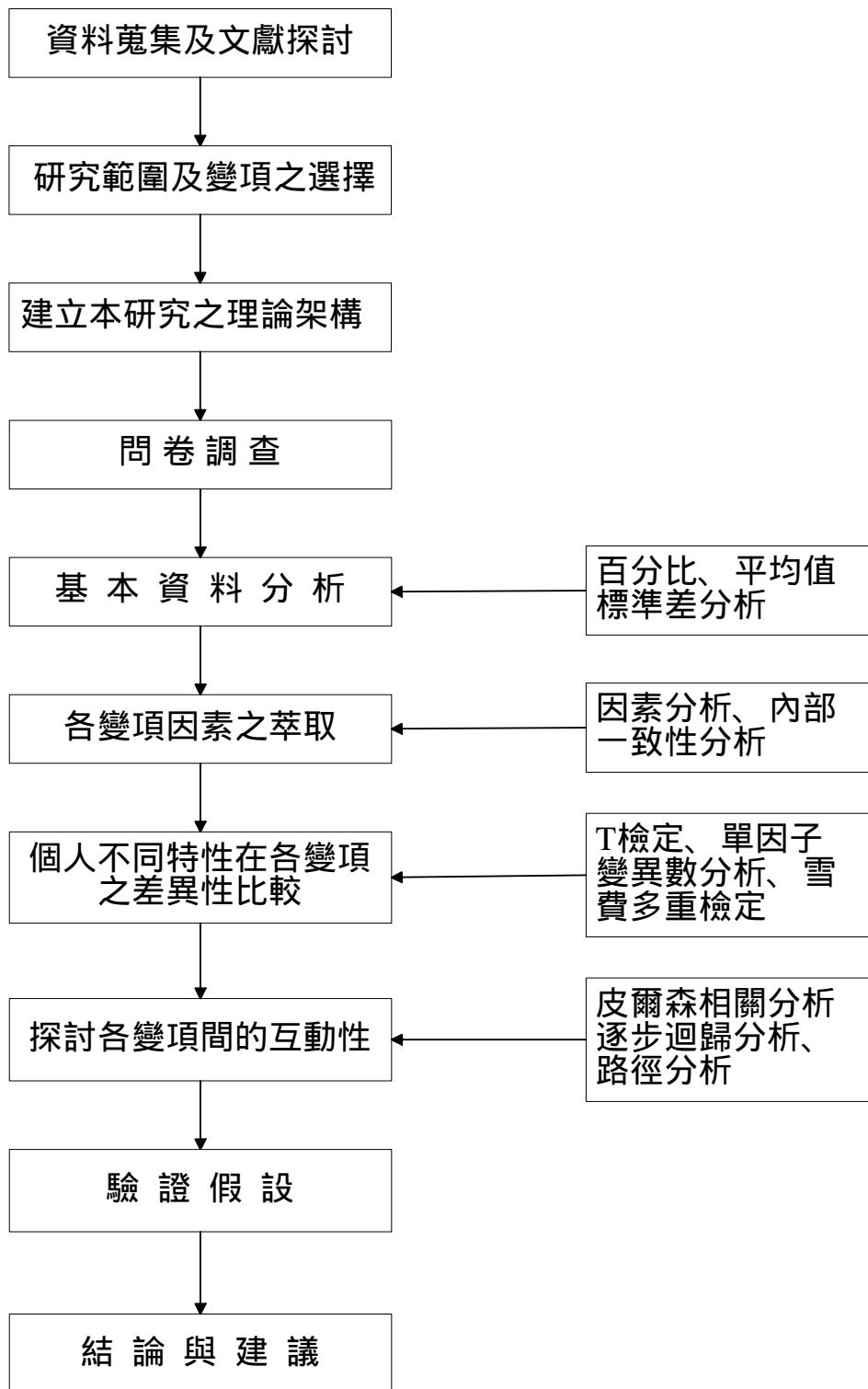


圖1.1研究步驟及分析方法流程圖

1.5 研究限制

1.研究範圍方面

本研究之地區範圍，侷限於雲嘉南地區之一般監獄，限於時間、人力等因素，未及於法務部所屬之監獄，若能擴大範圍，則更能反映全體矯正工作人員之現況。

2.研究對象方面

本研究僅探討現職工作人員之離職傾向，不對離職行為做直接觀察或採事後回溯法，對離職者進行追蹤調查，因此無法比較現職與離職人員對研究變項之差異性。

1.6 名詞解釋

1.矯正機關(Correctional Institution)

矯正機關包括監獄、看守所、技能訓練所、少年觀護所、少年輔育院、少年矯正學校等六種不同性質的機關；前三者以成人犯為主，後三者以少年犯為主。另尚有戒治所及觀察勒戒所，惟前述二機關分別隸屬於監獄、看守所內，本研究中所指矯正機關係指監獄而言。

2.矯正人員(Correctional Officers)

矯正人員指從事矯正機關相關工作之人員，包括典獄長、副典獄長、秘書、科長、教誨師、調查員、作業導師、科員、主任管理員、職務代理及雇員等。本研究對象為直接從事戒護安全之工作人員，包括科員、主任管理員、委任管理員、雇用管理員、職代管理員。

3.矯治輔導(Rehabilitation and Counseling)

矯治輔導的基本理念是強調犯罪人是因為有病才犯罪，這種思想的推動肇致將監獄轉變成醫院，基本上，將受刑人視為社會適應欠佳、有著心理問題及嚴重偏差行為之病態者，針對受刑人犯罪的背景及原因加以分析，施以各種心理諮商輔導與心理治療，以驅除犯罪原因，導正偏差行為，使受刑人能於回歸社會後，能重新做人、不再犯罪。

4.戒護安全(Guard Security)

戒護安全著重高度的控制與約束，受刑人須遵守監獄的規範，利用各種設備與制度運作，用以維持正常的秩序，戒護管理人員乃致力於監獄安全，使受刑人遵守法令，防止擾亂事故並鎮壓暴動事件，其目的使矯治機構成為一個有紀律的小型社會。

5.處遇措施(Method of Treatment)

監獄實行各項處遇措施乃是幫助受刑人適應在監生活，以及將來出獄後能適應社會生活之各項措施之總稱。目前所提供的處遇措施包括教育(補習教育)、職業訓練、宗教教誨及心理輔導等項目，均由專家負責執行，諸如心理學家、精神醫生、社會學家、社工員、教師及牧師法師等人士。

6.矯治效能(Correctional Effectiveness)

指受刑人入監後，接受監獄所提供之各項處遇、教化活動，在心理、態度及行為、思想觀念上所產生的變化而言。諸如對於受刑人身心健康狀況之改進情形、對人生觀之看法、接受獎賞或違規次數的多寡、人際關係之好壞、參與各項處遇活動之熱心程度及與家人或朋友通信和面會次數多寡等指標，以評估監獄的矯治處遇是否達到預期的效果。

第二章文獻探討

本章共分為五節，分別介紹(1)角色衝突，(2) 工作壓力，(3) 工作態度，(4)離職傾向之定義及(5)相關實證之研究。

2.1 角色衝突

本節探討角色之定義，矯正人員扮演的角色，角色衝突之定義、類型及相關研究，茲分述如下：

2.1.1 角色之定義

角色(Role)一詞有兩種涵義：1.指個人在社會團體中被賦予的身分，以及該身份應發揮的功能。在此涵義下，角色帶有類屬的性質，每人都具有一定的角色。例如：做父母、做子女、做教師、做學生。每種角色各有其權利與義務，且每個人常常是扮演多重角色(如既是學生又是為人子女)；2.指個人角色所具有的角色行為(Role Behavior)。社會上對每種角色，均賦予某些期待性的行為特徵、規範。例如：為人子女應該做什麼。在社會期待之下，個人在教育與社會化的歷程中，逐漸學到合於自己身份的角色(張春興，1992)。角色是表示個人在社會團體中，依據他自己的身分、位置與社會地位，所表現出來的行為。個人也會在教育與社會化的歷程中，逐漸學習期待、規範的角色行為，而能適當地扮演好自己的角色。

矯正人員的角色扮演，依機關之目標與功能，被賦予維持秩序、及防止脫逃，一切均依照規定制度執行，使監獄功能平順運作；同時與教誨師合作矯治受刑人，並抱持了解與接受受刑人的態度，在此理念下，矯正人員扮演以下工作角色：

1. 戒護安全管理角色(Guard Security Role)

戒護安全維護，是矯正人員首要工作，也是主要角色，Eric.D Poole(1983)提出矯正人員具有社會控制功能，以保護社會及滿足民眾正義的需求。在安全維護方面，對內以防止脫逃、避免暴動及騷擾事件發生等，對外則以防止群眾對監獄的破壞和攻擊等；在戒護管理方面，則以維持紀律及秩序，發揮監獄之監管效能。

2. 協同矯治角色(Co-Treatment Role)

監獄對受刑人的矯正措施，除累進處遇及心理輔導外，矯正人員對受刑人的生活管理，也是具有矯治效果，以準軍事化方式(Paramilitary Model)規律的生活管理，祛除惡習，以改變個人行為習性，重新適應社會生活做為高目標，矯正人員扮演協同矯治的角色。

3. 權威角色(Authority Role)

矯正人員和警察人員在職業角色的扮演，均具有權威性格的特性，即要求別人對其命令服從，合法的權威是其本身職業功能所賦予，用以管理控制受刑人。

2.1.2 角色衝突的定義

由於處於不同社會團體、不同社會階級、地位，每個人在日常生活中往往扮演多重的角色，例如同時是父親、丈夫、兒子、上司或是下屬，當這些角色的社會期望和個人內心期待發生矛盾、不一致時，就會產生衝突的情況。角色衝突隨時潛伏在個人生活週遭之中。

Kahn et al. (1964) 將角色衝突 (Role Conflict) 定義為：「兩組以上的期望同時存在時，若屈從於一組期望，將很難兼顧到另幾組期望的情形」。同時也有學者提出類似的定義：「角色衝突是個人時常感到

困惑，即當情境中要扮演的角色與自我價值體系衝突時，或是同時扮演兩個以上的角色，彼此互相衝突，或是應付來自他人許多互相矛盾的期望」(Kahn ,Wolfe ,Quinn & Snock,1964)。另外，Woodward(1972), Nevil & Damico(1974)認為角色衝突是：「個體對其角色行為難以選擇，而造成內心一種混亂、敵視、緊張及不確定性」，從心理層面解釋角色衝突的意義。

由上述可知，當週遭以不一致的期望加諸於一個角色身上，或是對當事人同時扮演不同角色而有不同期望，以及當事者個人的內在價值體系、期待、認知與這些外來的期望不能達到平衡時，就會產生角色衝突。

2.1.3 角色衝突的類型

在組織系統中，個體於同一時間內面臨多重角色扮演或不一致的角色期望，或因個人所認知職務不一致的角色要求時，所引發心理緊張、壓力或無所適從的狀態。矯正人員可能面臨的衝突，包括與機關的衝突、同事間的衝突、與受刑人的衝突及因特殊勤務制度所產生的家庭衝突、社會活動衝突，這些衝突對矯正人員的直接影響，會增加矯正人員的心理壓力，進而降低其工作滿意度。依據 Kahn(1964)的理論，角色衝突大致可分為下類三類型：

1. 角色間衝突(Inter-Role Conflict)

指一個人同時扮演數個角色，而這些角色各有不同的期望和要求，造成個人無法調適這些要求，完成角色期望，所以形成無法兼顧的矛盾現象。例如：一位公司主管專心投入於工作上，無法兼顧家庭角色，而產生角色間的衝突。

2. 人格角色衝突(Intra-Role Conflict)

指個體居於某一地位時，因角色背景中的成員施予不同期望與要求，而感到左右為難的情況。

3. 個人的角色衝突(Person-Role Conflict)

指組織體系的角色期望與本人的自我期望或是與個人的價值、態度不相符合，造成個人左右為難的情況，如管理者的工作角色與人格角色衝突的情形。

Brief et al. (1981) 綜合過去學者的看法，將角色衝突分為下列四種類型：

1. 角色賦予者間的角色衝突(Inter-Sender Role Conflict)

指角色組合中有不同的傳遞者(Role Sender)，對其一角色有相互衝突的期望，使角色接受者產生左右為難的情況，而這種情況最常發生在組織的中間階層人員，因為他們較容易遭受上司與下屬之間互相衝突的期望。例如組織內的基層主管，在面對某一項工作指派時，常會面臨上司要求他於時限內完成工作的期望，而另一方面屬下卻要求他不要加班的期望，以致形成此類型的角色衝突。

2. 角色賦予者本身的角色衝突(Intra-Sender Role Conflict)

指同一角色賦予者對同一角色接受者產生相互衝突的期望，如上司總是要求屬下作報告時，儘量「簡短而詳細」，即為此類型的角色衝突。

3. 多重角色間期望的衝突(Inter-Role Conflict)

指同一個角色接受者同時扮演數種角色，而這些角色各有不同的規範與期望，使得角色接受者無法自我調適，來完成所有角色的義務與期望。最常見的例子是家庭與事業相衝突，而此種衝突，並非在工作上或家庭上的行為如何做所產生的衝突，而是時間分

配上的衝突。

4. 價值角色衝突(Person-Role Conflict)

指外在的角色規範及期望與個人內在的動機、人格或價值不一致所產生的不協調現象。此種衝突可細分為三種：(1)角色期望與人格特質的衝突：喜歡民主參與式領導的職員也許會碰上喜歡權威式領導的上司；(2)角色期望與個人動機的衝突：角色期望也可能與個人動機產生衝突；(3)角色期望與現實環境的衝突：此種情形是外在的角色期望與角色接受者的人格及動機並沒有衝突，但角色接受者卻將外在的角色期望內化為自我期許，而自我的期許卻與現實客觀的環境有所衝突。

黃隆民(民 74) 於國中教師角色衝突與工作滿意之關係研究中，整合專家學者的看法，將角色衝突分為以下六個層面：

1. 角色間衝突(Inter Role Conflict)

指個人居於某一職務角色時，同時扮演父母、配偶、人子等多重角色，而這些角色期望與個人職務的期望不一致時，所感覺到的衝突。

2. 角色—科層體制衝突(Role-Bureaucracy Conflict)

指組織中的決策者同時給予個人兩種以上不一致的角色期望時，個人所知覺到的角色衝突。

3. 角色—專業團體衝突(Role-Professional Group Conflict)

指個人與同事間對於執行公務的看法不一致時，個人所知覺到的衝突。

4. 角色—社區生活衝突(Role-Community Conflict)

指個人在社區生活中遭遇到地位、形象、文化任務上的困擾時所感覺到的衝突。

5. 角色—價值衝突(Role-Value Conflict)

指個人所持的信念與其角色任務或角色期望不一致時，個人所知識覺到的衝突。

6. 角色—人格需求衝突(Role-Personality Need Conflict)

指個人的之工作成就與向上發展等心理需求步易獲的滿足時，個人所感覺到的衝突。

Stryker & Mache (1978) 以互動論的觀點將角色衝突分為五種型態：

- 1.個人所扮演的多個角色，各具有相互衝突的角色期望。
- 2.單一角色包含數個角色期望。
- 3.外在的角色期望與個人的自我概念不同。
- 4.他人模糊不清的角色期望。
- 5.他人不同角色期望之間的相互衝突。

Lipham & Hoeh (1974)將角色衝突的類型分為四類：

- 1.不同角色間的衝突。
- 2.不同團體間的衝突。
- 3.團體內的衝突。
- 4.角色與人格間的衝突。

蔡明家(民 88)將角色衝突型態分為五種：

- 1.工作(公司內)的衝突。
- 2.工作(公司)與家庭間的衝突。
- 3.工作(公司)與個人間的衝突。
- 4.家庭與個人間的衝突。
- 5.個人處於家庭與工作間的衝突。

本研究採用 Brief et al.(1981)綜合過去學者的看法，將角色衝突分為四種類型，包括 1.角色賦予者間的角色衝突；2.角色賦予者本

身的角色衝突；3.多重角色間期望的衝突；4.價值角色衝突以及黃隆民(民 74)之六個分類，整合成為四個衝突包括 1. 傳遞者衝突；2. 角色間衝突；3.人格角色衝突；4.價值角色衝突。

2.1.4 角色衝突相關研究

張建勛(民 78)在「變遷社會中警察角色衝突與重建」研究中，將警察角色衝突分為 1.價值取向的衝突；2.角色行為與角色期望的衝突；3.社會階層投射於角色組合或重疊角色的衝突；4.科層化與專業化衝突。

高瑞堂(民 87)於「警察人員家庭與工作角色衝突之研究」發現，1.角色衝突因性別、婚姻狀況、擔任內外勤、是否為主管、年資、子女及配偶職業而有所不同；2.角色衝突與家庭角色滿意度、工作角色期望有高度相關，角色衝突程度越低者，其家庭與工作滿意度越高；3.是否擔任主管、年齡高低、家庭角色期望與滿意度有顯著預測角色衝突情形。

范揚松(民 74)以國營鋼鐵公司 250 位各階層主管為對象，研究個人特質、工作特徵、角色知覺與組織情境所造成的影響，發現角色模糊、角色衝突與組織承諾、工作滿意呈顯著負相關；而工作特徵愈好，角色模糊程度愈低，則受試者的留職承諾、整體承諾、工作本身滿意及升遷滿意愈好。

黃景明(民 87)以監獄管理人員角色衝突及其對工作態度影響之研究發現，1.管理人員感受「角色衝突」三個層面中，以「角色間衝突」分數最高，「個人角色衝突」次之，「角色內衝突」更次之；2.不同「性別、教育程度、階級、勤務性質、勤務時間」的管理人員在角色衝突的感受程度上有明顯的不同。

2.2 工作壓力

本節將討工作壓力之定義、壓力源模式及相關實證研究。

2.2.1 工作壓力定義

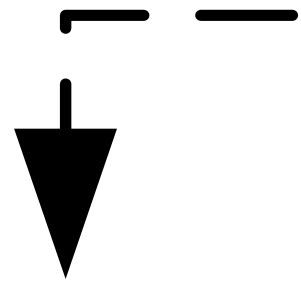
在司法體系中，執法人員的工作壓力問題，近年來逐漸受到重視，監獄管理人員與維持治安的警察人員，雖然工作性質有所差別，但工作上所承受的壓力卻極為相近。

壓力(Stress)係指個體面對與他所欲求事物有關的機會、限制或要求，而又知覺到其結果充滿不確定性與重要性時的一種動力狀態(Dynamic Condition)，潛在壓力要成為真正的壓力，還有兩項條件，即事件結果「不確定」，且當事人認為「重要的」。個人能在合理的壓力下正常運作，但當這些壓力達到無法適應、失去均衡時，個人就會出現不良的反應。

壓力包括工作壓力與非工作壓力，工作壓力(Job Stress)係指在工作上所面臨的壓力，在工商發達的社會，專業分工愈細，每個人所負責的範圍均為組織運作中的一個重要環節，若員工無法執行其工作，必會影響組織部門間運作，因此員工在工作上面臨壓力，在緊張、繁忙及高壓下生活，容易在生理及心理上改變。造成壓力產生的原因即為壓力源(Stressor)，依據 Ivancevich and Mattesn (1980) 及 Brief et al(1981)的歸納結果顯示(詳如圖 2.1)，導致工作壓力的來源可分為三大類：

- 1.個人方面的壓力源：包括角色衝突、角色不明確、角色過度負荷、事業前程期望、人格特質、內外控、成就動機等。
- 2.組織方面的壓力源分為：
 - (1)組織特質與程序：包括溝通情形、組織結構、制度的合理性等。
 - (2)工作的特質與情境：包括實體工作情境如噪音、空氣、溫度、

前例事件壓



個人方面

安全等，以及工作特質如單調的工作、工作意義性、成長性、主管領導方式等。

3.組織外的壓力源：包括家庭、經濟、遷居、種族等。

有關工作壓力定義迄今未有一致看法與定義，茲將本研究整理之相關定義彙整於表 2.1。

表 2.1 工作壓力定義

學 者	年代	工 作 壓 力 定 義
Lazarus	1966	認為壓力是一種普遍存在於動物和人類的現象，它產生強烈及苦惱的經驗，且明顯的對行為有極大的影響。
Hall & Mansfield	1971	一種外在力量對某一系統的影響，這個系統可能是一個組織或個體。
French	1971	個人能力和技巧無法與工作配合，或工作環境不能滿足個人需求的結果。
French, Roger & Cobb	1974	個人能力與外在環境所允許及工作要求間的差距。
Margolis	1974	壓力與工作條件、工作特質間互動，產生一種使心理、生理內在平衡互解的現象。
Caplan & Jones	1975	工作環境中的特性對個人產生威脅的現象。
Beehr & Newman	1978	與工作有關的因素與工作者交互作用下，改變工作者脫離心理、生理的正常狀態的一種變化。
Ivancevich & Matteson	1980	一種適應性反應，是事件對於個人產生特殊心理或生理上之要求而造成的結果，且此種反應以個人特質為中介。
Pascarella	1982	是個人思考型態，非工作本身所引起的，端視工作者如何看待這個工作而定。
Chisholm	1983	工作緊張就是工作壓力，乃工作者在工作中處於不安的狀態。
Dunhanm	1984	指出壓力是個人無法承受本身所能負荷之長期的、漸增的或新的壓力而產生的一種行為的、情緒的、精神的或生理的反應的過程。
Fleming et al.	1984	工作壓力是一種概念化過程，它隱含個人對於危險或威脅等刺激之認知與反應。
Jamal	1985	工作環境中出現威脅時，個人所採行的反應。

表 2.1 工作壓力定義(續)

學者	年代	工作壓力定義
侯望倫	民 73	工作環境的特質對於工作者產生特殊生理或心理上的要求所造成的結果。
張春興	民 80	壓力是指個體面生理或心理常感受到威脅時的一種緊張狀態，此種緊張狀況使人在情緒上產生不愉快甚至痛苦的感受。
劉玉惠	民 80	對環境中組織內外的壓力源之適應性反應造成的結果。
黃榮真	民 81	認為工作壓力是指工作相關情境因素而引起的壓力，促使外在環境的要求與個人內在的能力產生交互作用的差異，而導致不平衡的狀態。
黃清信	民 82	工作壓力為個人主觀知覺到工作環境之需求(限制或機會)與個人能力(或期望)能配合，因而破壞原先個人在生理、心理及行為上的穩定狀態，而改變唯一種不穩定之狀態。
邱信憲	民 83	為適應工作環境，產生預期生理或心理要求所引發的反應。
李明書	民 83	認為工作壓力是指工作相關情境與因素與個體產生交互作用，促使個體產生交互作用及調適反映的一種狀態，個體若無法控制這些情境因素造成的不利後果便會產生工作壓力。
鄭文俊	民 84	工作壓力為工作者在工作情境中，受到工作特性的影響，所引發的生理或心理反應程度。
徐聖智	民 86	工作壓力係個人對於工作場所給予的資訊所產生的反應訊號，並以個人特質或心理歷程作為調節因素。

資料來源：1.張常妙(民 91)，工作壓力、工作情緒、因應策略與心智模式相關之研究-以台南市稅捐稽徵處為例，中正企研所碩士論文，6-7 頁。

2.本研究整理。

2.2.2 矯正人員之工作壓力

矯正工作人員由於特殊工作的內容與環境，工作性質異於其他種類的執法人員，感受到更多的壓力。一般矯正人員的壓力來源，大致來自個人與工作兩方面，個人壓力方面，主要是個人與家庭、組織、矯正同仁和受刑人等衝突壓力；在工作方面，則包括工作壓力及管理壓力，Lombardo(1979)與 50 名管理員訪談後，將壓力分為三個範疇，

包括受刑人、無力感與不良溝通管道，為進一步探討管理員的壓力所在，特將工作壓力源分述如下：

1. 工作本身壓力

矯正工作人員於執行勤務時，必須隨時提高警覺，依法處理戒護事故並維持秩序，根據研究，不可預測的戒護事故，尤其是面對存有敵對意識的受刑人，對管理人員而言，更是一種非常大的無形壓力。

2. 組織內部壓力

組織中的角色地位與角色功能會對工作壓力產生影響，決策者或中階主管與基層管理人員所負責的事務性質不同，所承受的壓力情況也不同，通常組織內部的壓力來自於機關組織的特性，由於機關內部缺乏溝通，因此在命令與執行上產生差距，因而造成組織內部的壓力。

3. 外界壓力

由於矯正機關屬較封閉型的組織單位，與社會大眾接觸不多，矯正機關上新聞通常都不是很好的事情，如人犯脫逃、違禁品被攜入戒護區或是受刑人家屬的指責等等，Cooke, Baldwin & Howison (1990)指出，出獄受刑人對管理人員與其家人攻擊、威脅也是矯正人員的壓力來源。

4. 個人本身壓力

矯正工作人員由於個人本身的性格、家庭生活、身體健康因素等等，均會對矯正人員造成工作執行上的困擾，產生個人本身壓力。

本研究採用 Lombardo(1979)的定義與分類方式，將工作壓力分為(1)工作本身壓力；(2)組織內部壓力；(3)外界壓力；(4)個人本身壓力

四部分。

2.2.3 工作壓力相關研究

林健陽(民 86)對台灣地區監獄管理人員工作壓力問題之實証研究，將管理員之工作壓力分內在壓力及外在壓力兩種，研究結果顯示，有外在工作壓力的管理員認為他們的工作具有危險性，擔心受刑人會傷害他們，其內心常處於緊張、焦慮與不安；有內在壓力的管理員在心理上常感到壓力大、緊張不安，較無法以心平氣和的心情來面對工作。

曹爾忠(民 72)對台灣地區基層警(隊)員工作壓力之調查研究，發現警察的工作壓力來源有：1.機關內部：機關內部的溝通和監督不良、裝(設)備不良及自我實現需求受到限制。2.組織外部：傳播媒體不利報導、司法和法律過程不盡適當、來自社會大眾的負面評價態度。3.工作本身：夜勤工作的辛勞、工作量及服勤時數的過度負荷、職稱和職責的不當、目睹自然災害、人為慘劇及社會病態。4.個人因素：家庭生活不理想、薪資報酬不合理、工作安全問題、角色衝突等原因。

劉嘉發(民 76)對警察人員工作壓力問題之研究，將工作壓力源區分為四類：1.機關內部：溝通管理不健全、行政領導擔當不足、升遷不易、賞罰不公、法令複雜、裝(設)備不良。2.機關外部：警民關係不良、人情關說、社會大眾的負面評價態度、立法司法機關與警察機關不能配合。3.工作本身：勤務繁重、長期處於緊張、焦慮狀態中、目睹社會的黑暗面、工作特殊造成與社會孤立。4.個人因素：家庭生活不理想、薪資微薄、角色衝突、缺乏休閒活動及缺乏上進心。

Jacobs & Crotty (1983)研究發現監獄除骯髒、惡臭及環境的侷限外，管理人員最大的壓力乃是其工作具有危險性，且持續性可能面臨被攻擊或被挾持的命運。

表 2.2 工作壓力來源相關實證研究

研究者	篇名	研究者發現
曹爾忠(民 72)	台灣地區基層警(隊)員工作壓力之調查研究	1.機關內部的溝通和監督不良 自我實現受到限制。2.組織外部的傳播媒體不利報導、司法和法律過程不盡適當、來自社會大眾的負面評價態度 3.工作本身的工作量及服勤時數的過度負荷。4.個人因素的家庭生活不理想、薪資報酬不合理、工作安全問題等角色衝突。
劉嘉發(民 76)	警察人員工作壓力之研究	工作壓力源區分為：1.機關內部溝通管理不健全、行政領導擔當不足。2.機關外部的警察與人民關係、人情關說。3.工作本身勤務繁重，長期處於緊張、焦慮狀態。4.個人因素，包括家庭生活不理想、角色衝突及缺乏上進心。
沈慧聲(民 85)	新聞從業人員工作壓力來源因應策略	研究結果發現，受訪報社文字記者工作壓力的來源前五名依序為：「害怕會有遺漏新聞的情況」、「覺得工作時間太長」、「認為本報社內同仁的待遇未符合同工同酬的要求」、「為稿源不足，沒有新聞報導而擔憂」、「一天二十四小時我都有備戰狀態的感覺」。
王秀慧(民 87)	高職教師工作壓力來源 影響與管理之研究	該研究發現學生行為、教學資源和學校行政方面壓力源是造成高職教師最大的壓力來源。
王伯頌(民 89)	基層員警工作壓力與其因應策略關係研究	研究發現基層員警主要工作壓力來源為：1.生活休閒 2.上級關係 3.同事支持 4.組織氣候 5.工作適應 6.角色壓力 7.工作時間 8.工作負荷等。
施詠齡(民 89)	報社編輯工作壓力來源之研究	該研究發現，編輯工作壓力之中，最高為工作取向，其次為職場生涯發展，最低為人際取向，並且工作取向、人際取向、職場生涯發展取向與工作壓力均呈顯著的正相關，而性別對人際取向有很顯著的差異，組織型態對職場生涯發展取向有很顯著的差異。

資料來源：1.張常妙(民 91)，工作壓力、工作情緒、因應策略與心智模式相關之研究

-以台南市稅捐稽徵處為例，中正企研所碩士論文， 6-7 頁。

2.本研究整理。

Sharmir & Drory (1982)研究以色列四所重刑監獄管理人員的工作壓力時發現，因為角色衝突、角色模糊及工作環境而引起工作壓力，致造成對工作的倦怠現象，通常資歷較淺的管理人員比資歷較深的管理人員嚴重。

2.3 工作態度

本節探討工作態度之定義及組成成分，態度之形成因素，及影響態度改變的原因，說明如下：

2.3.1 工作態度之定義

態度(Attitude)指人們對事物、事件、活動或其他人的感覺，這種感覺經由一段時期之學習而來，他可能是正面的，也可能是負面的。李美枝(民 83)則指出態度是指個人對一特定對象所持有的評價感覺(Evaluation Feeling)及行動傾向，而張春興(民 82)定義為：態度係指個體對人、對事所持有的一種具有持久而又一致的行為傾向。Robbind(1980)則定義態度為對人、事、物正負向的評價陳述，反應出個人對某些事的感覺。

由於行為是態度的表現，工作態度(Job Attitude)係指當其工作時，所表現出來的行為傾向。因為態度必有其相對應的對象，可能是人、事、或物；其中對人與人有關的事務，所表現出來的態度，就稱之為工作態度。工作上所接觸的人，除了服務的對象外，還包括上司、同事、部屬。服務態度的良窳，直接影響人民對政府的印象，而工作態度的良好與否，則直接關係工作行為的表現，工作效率自然因而不同，進而影響整個機關的團體士氣。一個士氣低落的機關，工作效率

欠佳，服務態度自然無法盡如人意。因此，機關若欲提高團體士氣，擁有高度工作效率及良好服務態度，則應先使其成員具有良好工作服務態度的觀念。西元 1927 至 1932 年間，美國哈佛大學(Elton Mayo)教授，在美國西方電器公司所從事的霍桑試驗(Hawthorne Studies)，主要目的在研究工作人員行為與工作效果的關係，根據結論得知，工作人員態度改變，才是產量增加的主要原因。本實驗亦證明社會及心理因素所形成的工作態度，才是決定工作人員工作效率及滿足感的重要原因。由態度功能分析可以發現，學習原理及需求滿足的動機對態度的形成，構成相當重要的情境因素，如欲形成良好的工作態度，除了盡量滿足個人需求外，更須提供一個有利於學習良好態度的環境，使其吸收正確訊息，產生認知作用，經由內化的過程，保持良好的態度成為持久不易變化的人格特質，經由新態度改變，以革除不良態度，利用工作態度所具有的工具性、適應性及功利性的功能，配合態度形成過程中的學習原理，進而更容易適應新環境，以良好的態度面對工作，除去原有阻礙進步的工作態度。

楊國樞指出態度並非指行為本身，而是個體一種內在的心理歷程，態度指能從個人的外顯行為(如交談、動作等)去推知，而非由直接觀察得來；態度的產生是以環境中的事物為其個別對象，每個態度都是相對的——相對於某一特殊的對象。

態度是有組織的，其組成的成分有三：

1. 認知性的成分(Cognitive Component)：認知成分涉及一些對於客體或事件所具有的信念，此種信念從思想、知識、觀念與在他們周圍邏輯交互關係的發展，包括對人、事、物的理解與看法，屬於思想或理智的部分。

2.感情性成分(Affective Component)：感情成分是情緒上的感覺，依附在態度上，主要涉及我們喜、樂、愛、恨的態度客體，此成分包括個人對人、事、物的感情與好惡。

3.行動性成分(Behavioral Component)：行動成分指個人對態度客體發動某種反應的行動傾向，一些心理學家相信某些態度將會引導預知行為，包括個人對人、事、物的實際反應或行動。

一個人對某事件的態度，通常都是由上述三種成分組成的，唯有三者皆具備，才能形成可供觀察及判斷的行動反應，調和而形成態度。

有關工作態度之研究，一般以工作滿足、工作投入及組織承諾為探討主軸，如劉家鴻(民 90)、劉鴻興(民 91)及陳韻如(民 90)；也有將工作滿足、工作投入及離職傾向三者作探討，如王金堆(民 90)及莊雅雯(民 87)，本研究之工作態度主要重點從認知性的成分而來，即個體對於事件的正負向評價，包括理解與看法。

2.3.2 態度之形成

態度是決定行為因素之一種，可以影響一個人，心理學家亦指出，人類的行為受態度的影響最大，態度不是與生具有，而是後天環境所形成的。在學習過程中，一般認為以下四種因素決定態度的發展：

1. 慾望滿足與否：個體對能滿足自己慾望的對象，或能幫助自己達到目標的對象，必產生喜好的態度，反之則否。
2. 知識：知識形成態度，亦改變態度。態度的組成成分中包含認知成分個體對某些態度的形成，受個體對此對象所獲得知識的影響。
3. 團體：個人的許多態度行為受到其所屬的團體影響，團體中成員的作為，透過耳濡目染的過程，成為個人的思想特徵。

4. 個人人格特徵：人格或氣質對態度的形成有莫大的作用。激進份子易於衝動，性情溫順者不易走入極端，而保守者易抵制新觀念。至於影響人格的要素，有來自先天遺傳，有來自後天環境或經驗。

2.3.3 態度的改變

態度與個人行為間所存在的問題，有兩個主要課題必須加以探討，一為如何衡量態度？另一則為衡量之後如何積極改善態度。認知與感情兩個成分無法直接測量，只有行為成分可測量，根據個人對人、事、物表現於外的反應，推斷個人的態度。若發現員工對管理措施的態度不友善，應檢討其原因為何？是管理措施本身缺陷，抑或員工個人成見所產生的誤解，應採取有效方法進行員工態度的改變。新舊態度的改變是個體在適應變動不定的環境時，不可避免的事。態度改變的難易程度不一，視態度本身性質與採用的技術而定。個人態度的改變，有些較容易改變，有些則不易改變，態度的性質將會影響改變的難易。在各類態度中，凡與個人性格結構有密切牽連者，特別不易改變，因性格改變不是一件容易的事情，與個人有關的態度，也較不易改變，與滿足需要的態度，則較易更改。

2.4 離職傾向

本節探討離職的定義、原因及其相關模式，分述如下：

2.4.1 離職的定義

離職的概念，一般學者分廣義和狹義兩方面，黃英忠(民 79)認為：廣義的離職，是勞動移動(Labor Turnover)，所謂勞動移動是指勞工從一個地方移動至另一個地方(地域間移動)，或是從某一職業轉移至另一個職業(職業間移動)，或是從某一產業移轉至另一產業(產業間移動)；同時也意味著某一特定組織(如工廠、公司、機關等)員工的流入及流出。因此廣義而言，離職為離開目前的工作崗位或職務；狹義的定義則指從組織內部往外部的勞動移動，本研究之離職採廣義定義，指離開其目前所屬的矯正機關。

表 2.3 離職定義彙總表

學者	年代	離職定義
Price	1977	認為離職即個人的移動跨越組織成員的界限。
Mobley	1977	離職是員工在組織的某一職務(Job)上工作一段時間以後，個人經過多番考慮，自願對其職務加以否定的結果，以致於不僅失去職務及其職務所賦與的利益，而且與原組織脫離關係。
Robbins	1979	離職是員工自願或非自願地永遠自組織撤離。
余安邦	民 69	離職是員工主動地請求終止僱傭關係，不但否定原有職務，而且與原企業組織完全脫離。
郭文祥	民 69	離職是一個人離開其所屬的企業或組織。
黃英忠	民 79	離職概念，廣義言之，即勞動移動，包括地域間之移動、職業間之移動及產業間之移動等，同時也意味著某一特定組織員工的流出與流入。狹義的定義僅指從組織內部往外部的勞動移動。
宋清華	民 82	離職並不只意味著個人失去工作，而是個人與其所處組織互動關係始末的整個過程。
陳彩	民 82	離職是員工自願與組織終止關係，並離開組織的行為。

資料來源：1.陳金娟(民 91)，情緒勞動者的工作生活品質、工作滿足與離職傾向關係之研究-以中華電信公司櫃檯人員為例，中正企研所碩士論文，36 頁。
2.本研究整理。

2.4.2 離職的原因

由於人之生老病死，以及各種客觀環境的改變，使得人在進入組織後，就可能因各種問題而離開組織。而下述兩種主要情況的變化，可以說明離職的主要原因：

1. 勞動市場變化因素

(1) 人力高齡化傾向

人力高齡化之所以成為問題，是因為高齡者的體力及對新知識、技能的接受度遠落於年輕人之後，這點卻和企業提高生產目標有著直接的關係。而高齡者在組織中擔任較高職責的結果也妨礙了組織的活性化，並導致年輕人的士氣低落；但是高齡者處事穩健，並擁有豐富的辦事經驗，卻也是企業或組織所不能輕忽的。因此如何處理高齡的人力，是很重要的課題。

(2) 人力高學歷趨勢

由於教育普及，使得教育水準的全面提升，然而這些受過高等教育的知識份子，常常對工作或職務的期望會有所差異，因此離職的傾向也會比較高，不但增加組織的費用，也影響到組織的氣氛。

(3) 挖角問題

由於企業的不斷擴張，自己培訓人才的速度已經不符合需求，因此通常採取至別家同類型的組織中挖掘人力，不但影響了企業倫理，同時也嚴重影響了公司的組織管理。

(4) 經濟景氣的影響

通常經濟景氣的時候，公司的活性、積極等方面都相當的活潑，而一旦經濟衰退，人事調整常常是減低成本、增加績效的手段，因此員工的自動及非自動離職隨即產生。

2.個人與組織關係

影響組織變動的基本因素是員工本身，其次是組織。之所以會造成離職的情況，可歸納為下列幾項原因：

- (1)待遇不合理或不能滿足個人或家庭的生活需求；
- (2)工作量與時間超過個人負荷；
- (3)工作環境不良，昇遷管道不佳；
- (4)組織內部不融洽，員工對組織缺乏信心；
- (5)員工無法滿足公司的規定或組織的要求；
- (6)家庭環境的因素或個人身心問題。

2.4.3 離職的相關模式

關於離職的理論模型，國外學者曾就不同角度探討，已發展出相當多的理論模型，本文僅就實證探討中常見的相關研究發現，作為研究基礎。

1. Mobely(1977)的離職模式，旨在了解員工決定離職前的行為過程如圖 2.1。Mobely(1977)回顧過去的離職研究發現工作滿足與離職呈負相關，但他認為二者間，尚有其他「中介階段」的存在，而非Price(1977)模式中以工作滿足感與外在工作機會互動後直接影響離職的發生。

在此離職決策過程中，員工首先就目前的工作進行評估，產生工作滿足感或工作不滿足感，若對工作不滿足，則可能產生離職念頭或其他行事的退縮行為，如缺席、怠工等。有了離職念頭後，員工就會評估尋找新工作的機會與成本，若成本與機會都在可接受的範圍內，就會產生找尋外在工作的意願與行為。此時員工會

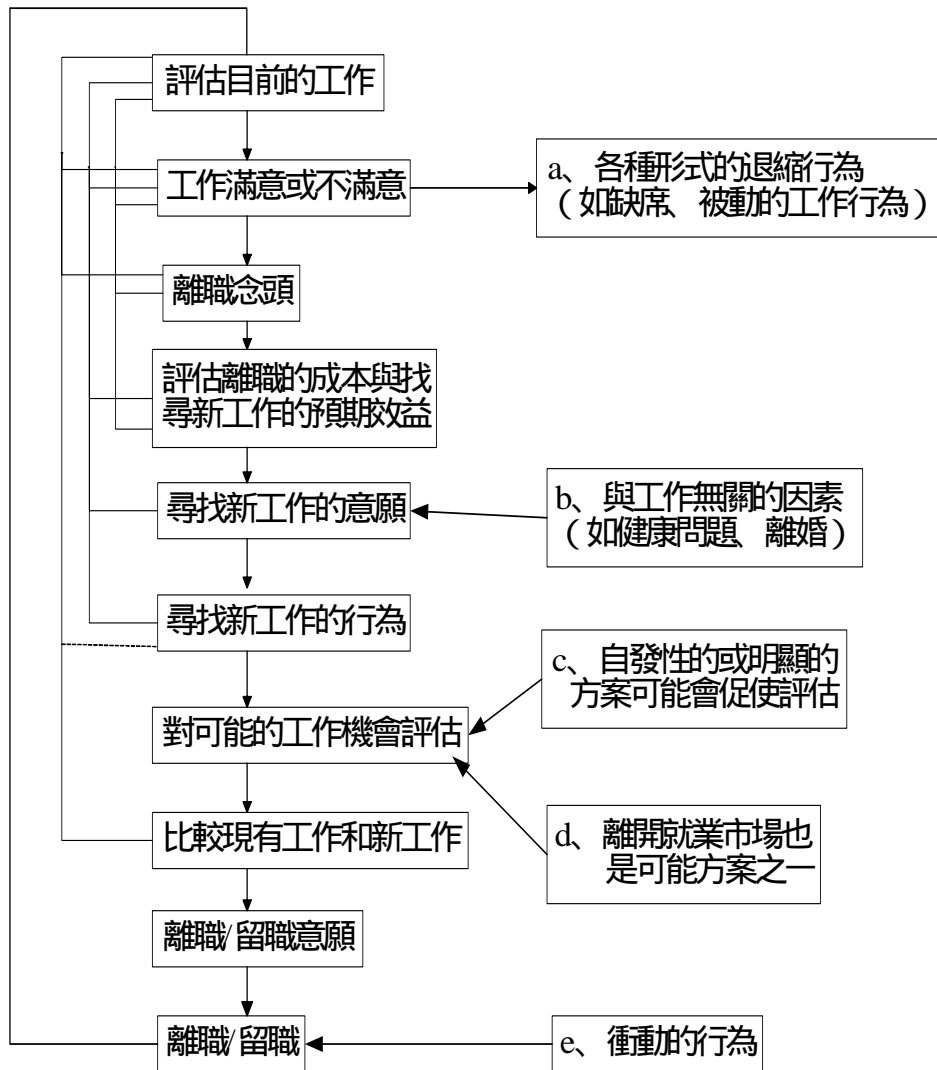


圖2.2 離職決策過程模型

註：實線代表按步驟一步步決定離職的方向；虛線代表因無法按實線方向進入到下一個階段，回到前面階段，此時必須重新再做調整。

資料來源：Mobley, W.H. (1977), "Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 62, No. 2, pp. 238.

評估外在工作機會，並與現有工作相比較，若外在工作機會多，而且又比目前工作更滿意，員工的離職的想法會更強烈，進而轉為實際留職或離職的行為，若比較結果仍以現有工作有利，可能再回到前面的所有步驟，週而復始的調整。離職行為也可能不經

由上述考慮過程，即產生衝動行為。本模式有二特點：(1)每一個步驟都有回饋路徑，顯示其影響不是單向的；(2)離職傾向是直接影響員工離職的變項，而且也是最佳變項。(鄭文俊，民 84)

2.離職研究整合模式

離職模式尚有許多學者從概念性觀點或實証研究中發展出續多模型，鄭文俊(民 84)整合國內外有關離職傾向模式，詳如圖 2.3，此模式中透過六個過程(1)個人因素、組織特性及環境因素的考量；(2)人格特質、成長需求、壓力、人事制度知覺比較的考量；(3)工作動機及工作績效的考量；(4)工作滿足的考量；(5)組織承諾的考量；(6)離職傾向的考量。員工一但存在高離職傾向，若再加上衝動性行為，則很容易發生離職行為。

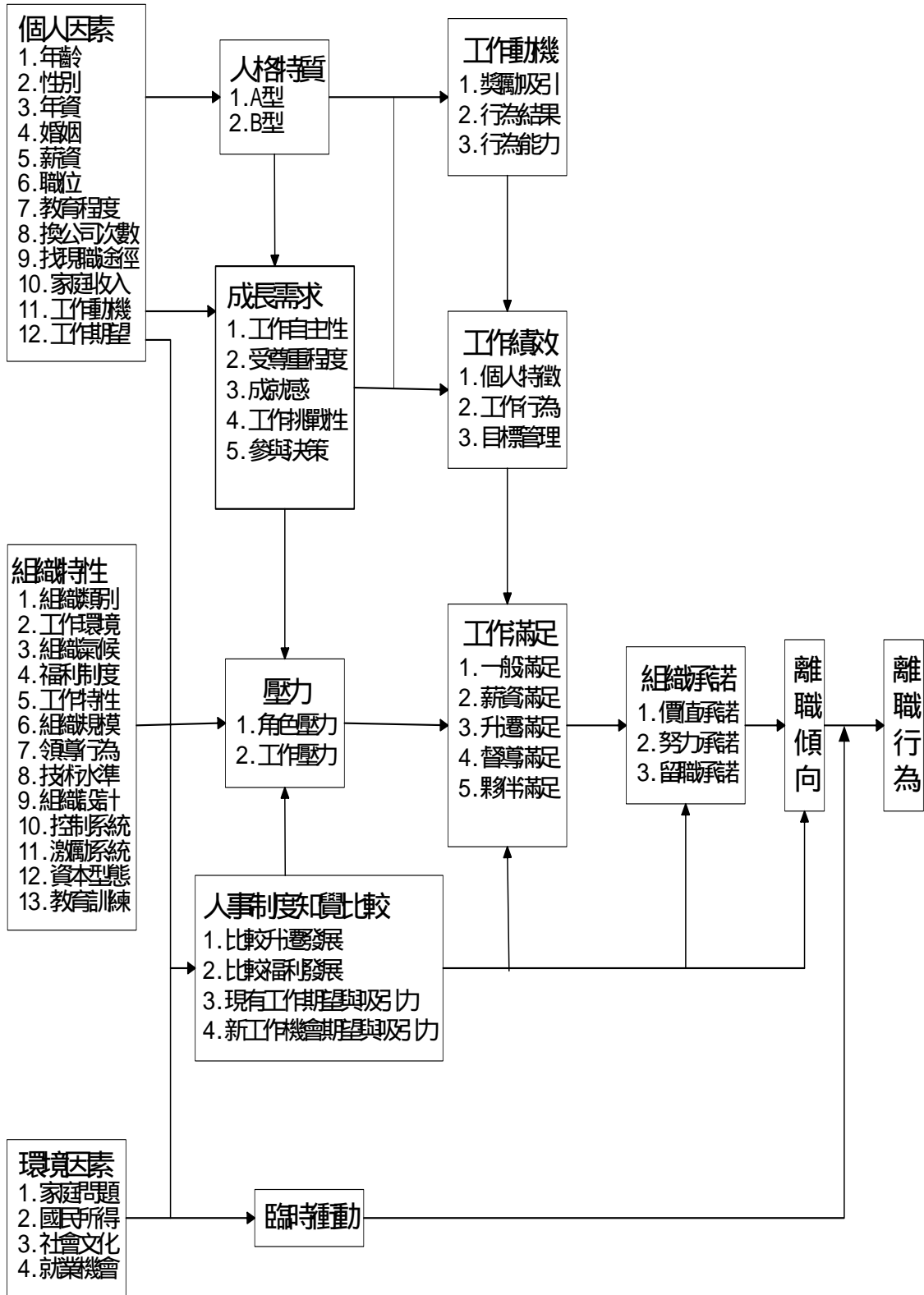


圖2.3 離職整合模式

資料來源：引自龔文俊(民 84)，工作壓力、工作滿足、組織承諾與離職意向關係之研究，文化大學勞工研究所碩士論文，頁27。

2.5 角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向之相關實證研究

2.5.1 個人特徵與角色衝突之相關實證研究

有關個人特徵與角色衝突之國內外相關實證研究，經彙整如下：

1. 年齡與角色衝突

國內黃隆民(民 74)研究國中教師發現，年齡越大角色衝突愈小；國外學者 Fisher & Gitelson(1983)研究發現：年齡愈大工作經驗愈多，對角色期望會更清晰，角色衝突較小。但 Seara & Navin(1982)的研究則發現，年齡與角色衝突無顯著相關，國內王秋絨(民 70)也發現：不同年齡的教師，在角色衝突的程度上相當一致，沒有顯著差異。

2. 教育程度與角色衝突

陳秋瑩(民 80)、黃景明(民 87)及林慈航(民 81)的研究一致發現：教育程度愈高，其角色衝突有愈低的傾向。而 Fisher & Gitelson(1983)之研究卻發現學歷愈高，角色衝突愈大。國內學者葉爾雯(民 80)也指出婦女教育程度愈高，愈容易產生角色衝突。也有研究顯示教育程度與角色衝突無顯著相關(謝坤鍾，民 82)。

3. 職位與角色衝突

謝坤鍾(民 82)研究職業婦女婚姻角色衝突、婚姻適應與婚姻滿足，發現職位與角色衝突無關；而曹中璋(民 73)的研究卻發現職位高的已婚婦女角色衝突較低。張志成(民 86)研究公營事業員工發現，基層主管所受的角色衝突最大，中階主管人員最小；黃景明(民 87)也有相同之情況。

4.年資與角色衝突

國內研究者黃隆民(民 74)研究國中教師、廖貴鋒(民 75)發現，年資愈長角色衝突愈小；國外研究者 Fisher(1983)亦發現年資與角色衝突呈現負相關之關係；但也有研究者發現年資與角色衝突無關，如國內王秋絨(民 70)；而 Grace(1972)卻發現，任教年資長的教師所知覺到的角色衝突情形較高。

5.性別與角色衝突

國內研究者黃景明(民 87)研究監獄管理人員發現，不同性別的管理人員在角色衝突的感受程度上有明顯不同，且男性管理人員角色衝突高於女性。

6.勤務時間與角色衝突

國內研究者黃景明(民 87)研究監獄管理人員發現，不同勤務時間的管理人員，在角色衝突的感受程度上有明顯不同，夜勤大於日勤人員。

2.5.2 個人特徵與工作壓力之相關實證研究

有關個人特徵與工作壓力之國內外相關實證研究，經彙整如下：

1.年齡與工作壓力

Herzber et al. (1959) 發現年紀越大者，對工作適應能力越強，則工作壓力越低。Knowles(1980)研究發現特殊教育教師，年齡越大，其工作壓力也越大。郭盈卿(民 88)研究發現年齡與工作壓力有顯著性差異，30 歲以下空服員工作壓力大於 31 歲以上，呂勝瑛(民 74)以護理人員工作壓力為對象之研究也顯示，年輕者壓力大於年長者。

2.性別與工作壓力

國外學者 Shinn et al. (1984)研究發現，女性比男性較易感受壓力，Brown et al. (1986)發現男性與女性之工作壓力知覺有顯著不同，國內劉玉惠(民 80)對報業記者研究，發現女性的壓力反應比男性嚴重。而陳村河(民 90)的研究則發現性別對工作壓力無顯著性差異。

3.婚姻與工作壓力

呂勝瑛(民 74)研究發現未婚者感受較大工作壓力，劉玉惠(民 80)對報業記者研究，發現未婚者比已婚者有較高工作壓力。

4.學歷與工作壓力

Chermiss (1980) 研究發現，學歷越高處理壓力能力較佳，引發工作壓力較低。但陳村河(民 90)研究發現國中以下者，對工作壓力反應比其他學歷者感受較小。

5.年資與工作壓力

Mcgrath (1970)研究指出資深者工作經驗豐富，可提升處理壓力能力。但陳甦彰(民 70)則發現，年資深者其工作壓力較大。

6.職務與工作壓力

李文銓(民 80)發現職位不同，其身心上的壓力反應有顯著差異。

2.5.3 個人特徵與工作態度之相關實證研究

有關個人特徵與工作態度之國內外相關實證研究，經彙整如下：

1.年齡與工作態度

余安邦(民 69)及陳福來(民 79)之研究發現，年齡與工作態度之間多具有正相關，年長者的工作態度較年輕者為佳，主要因為年齡愈大，在機關的年資較久，對工作的投資及自工作所獲得報酬較

高所致，此外，因為在機關越久，組織社會化越久，對工作越能接納，但黃台生(民 69)研究無相關，而 Herzberg 研究呈 U 形相關的研究。

2.性別與工作態度

余安邦(民 69)及陳福來(民 79)之研究發現，女性的工作態度較男性差，代表女性對工作的投入及感情聯繫不及男性。但商富華(民 69)陸鵬程(民 70)研究加油站員工發現女性較男性的工作態度好，而黃台生(民 68)研究工作態度與性別無關。

3.工作年資與工作態度

陸鵬程(民 70)研究結果顯示，工作年資與工作態度成正相關，即年資越久者，工作態度越好，可能年資越久，對工作奉獻及感情投入越多，其從工作上所獲得的成就感也多，故工作態度較好；但亦有呈負相關或無相關。

4.學歷與工作態度

陳福來(民 79)之研究發現，教育程度與工作態度都呈負相關，教育程度越高，對工作的期望越高，滿足程度越低；但彭剛力(民 70)研究發現工作態度與教育程度間無顯著相關，李永紋(民 80)則發現呈正相關。

5.婚姻狀況與工作態度

李永紋(民 80)研究結果顯示，已婚者工作態度較未婚者為高，已婚人員因家庭責任而增強對工作的依附感；但黃台生(民 69)研究發現工作態度與婚姻狀況無關。

6.職務與工作態度

陳福來(民 79)之研究發現，職位高者較職位低者工作態度好，主

管人員較非主管人員好，可能職位越高越受尊敬，且職位高者報酬優厚，在工作上易實現自我成就感，心理上較能獲得滿足感，工作態度較高，但陸鵬程(民 70)研究發現無顯著相關。

2.5.4 個人特徵與離職傾向之相關實證研究

有關個人特徵與之離職傾向之國內外相關實證研究，經彙整如下：

1. 年齡與離職傾向

諸多研究均發現年齡愈大，離職傾向愈低：國內研究者如陳嘉尚(民 74)、楊家雅(民 81)、李文傑(民 89)及詹怡偉(民 89)均發現，年齡與離職傾向呈現負相關。國外研究者 Jeffrey & Charles(1989)發現年齡愈大，離職傾向愈低。而國內外研究者如柯惠玲(民 82)、Martin(1981)等人均發現，年齡與離職傾向的關係呈倒 U 字形，以及年紀較輕時離職傾向較低，而隨著年紀增加時，離職傾向會逐漸上升，而後又逐漸降下來。

2. 教育程度與離職傾向

大多數研究者發現，教育程度與離職傾向有正相關的關係：國內張志成(民 86)所做的研究發現，具大學及專科學歷者離職傾向高於高中(職)學歷者。

國外研究者 Federico et al. (1976)的研究指出，教育程度愈高者愈容易有離職傾向。Mowday、Porter & Steers(1982)認為教育程度較高的人員，具有較高的期望，同時又有較好的工作選擇機會，因而不願留在固定的工作上。

而 Mangione(1983)的研究發現教育程度與離職傾向間沒有顯著相

關性。另外，鄭文俊(民 84)、楊家雅(民 81)卻發現教育程度與離職傾向呈負相關，即教育程度愈高，其離職傾向愈低。

3.年資與離職傾向

國外研究者 Arnold & Feldam(1982)、Abelson(1986)及國內曾麗實(民 83)、詹怡偉(民 89)均發現年資與離職呈負相關，亦即工作年資愈長，愈不易離職。黃文亮(民 87)發現報關行員工的離職傾向與服務年資無顯著差異；趙必孝(民 79)發現金融人員服務年資與離職傾向有顯著差異。

4.婚姻與離職傾向

國外研究者 Marsh & Mannaarri (1977)、Mobley(1978)及國內郭莉英(民 81)及曾麗實(民 81)發現婚姻狀況與離職傾向有關，已婚者比未婚者有較低的離職傾向。

5.職位與離職傾向

多數研究發現，職位愈高者通常離職傾向愈低：國內研究者如顏貴紗與林王美元(民 77)對護理人員的研究發現，職位愈高離職傾向愈低。張志成(民 86)亦發現基層主管的離職傾向高於高階主管，因為高階主管較能發揮抱負。楊家雅(民 81)也發現職位與離職傾向呈現負相關之關係。國外研究者 Buccheri (1986)也發現職位與離職傾向呈現負相關之關係。

2.5.5 角色衝突與工作態度之相關實證研究

有關角色衝突與工作態度之相關實證研究，經彙整如下：

黃景明(民 87)以監獄管理人員角色衝突及其對工作態度影響之研究發現，1.管理人員感受到整體「角色衝突」及「工作態度」的程

度有半數以上的管理人員有角色衝突的情況及對工作採負向不肯定的態度。2. 管理人員之「角色衝突」與「工作態度」呈現正相關，「角色衝突」對「工作態度」的迴歸分析中顯示，角色衝突之整體及各層面可以有效預測工作態度之整體及各層面。

2.5.6 角色衝突與離職傾向之相關實證研究

有關角色衝突與離職傾向之相關實證研究，經彙整如下：

黃隆民(民 74)研究國民中學教師角色衝突發現，離職是教師解決角色衝突的方法之一。黃玉生(民 78)對角色衝突與離職傾向的研究指出彼此呈正相關。張志成(民 86)研究公營事業員工指出，其角色衝突與離職傾向呈現正向之因果關係。

2.5.7 工作壓力與離職傾向之相關實證研究

有關工作壓力與離職傾向之國內外相關實證研究，經彙整如下：

Allutto & Parasuraman (1984) 研究發現離職傾向與工作壓力呈顯著的正相關。而國內王青祥(民 74)、陳嘉尚(民 74)、周淑淑(民 78)、林懿中(民 79)、王信景(民 81)、王國揚(民 90)、陳益世(86) 及方代青(民 89)等人的研究也得到相同的結論，工作壓力與離職傾向呈正相關，表示工作壓力愈大，離職傾向愈高。張惠郎(民 92)研究戒護管理人員離職因素亦發現工作壓力是影響管理人員離職傾向的重要因素之一。

2.5.8 角色衝突、工作壓力與離職傾向之相關實證研究

有關角色衝突、工作壓力與離職傾向之相關實證研究，經彙整如

下：

王國揚(民 90)的研究發現，角色衝突、工作壓力與離職傾向皆呈顯著正相關。

綜合上述實證探討，本研究將探討個人特徵、角色衝突、工作壓力、工作態度與離職傾向之關係，之所以選擇上述四個變項作為探討的理由如下：

1. 離職傾向

離職傾向是離職行為的「心理先行事項」(Psychological Antecedents)，意即個人的離職行為，由離職傾向的強弱決定，Mobely(1982)認為任何想預測離職發生與否之研究或管理診斷都應先將離職傾向加以研究探討，因此本研究以離職傾向為效標變項。

2. 角色衝突

由於矯正人員的工作性質特殊，對受刑人的管理除戒護安全外，教化輔導及技訓作業之工作亦同為一體，必須相輔相成，產生工作目標之衝突；而在組織間，與機關長官、同事及受刑人間，產生組織間衝突；另外因工作勤務關係，與家人關係之疏遠，產生角色間衝突，因此將角色衝突列入探討變項，以了解角色衝突對離職傾向的影響及預測力。

3. 工作壓力

由於矯正人員執行勤務時，所面對的對象均為受刑人，隨時要預防脫逃、攻擊、打架等戒護事故，每天處於這種特殊的工作環境，所承受的工作壓力是非常大，因此將工作壓力列入探討變項，以了解工作壓力對離職傾向的影響及預測力。

4. 工作態度

態度是行為的傾向，由行為可以推知態度的存在，一個人的工作態度，受到個人基本特徵(包括年齡、性別、年資、職稱、教育程度、婚姻狀況等)、組織的工作特性及工作環境因素所影響，本研究針對矯正人員對機關工作特性之知覺與理念看法作為探討，以了解其工作態度現況。

第三章 研究方法

本章根據研究動機、目的及文獻探討的結果，提出研究架構及假設，並說明各變項量表之來源及其信度與效度，以及使用的統計分析方法。

3.1 研究架構

本研究的目的旨在探討雲嘉南地區矯正工作人員角色衝突、工作態度、工作壓力與離職傾向彼此間的關係。根據研究目的及相關文獻探討，配合研究問題，建立本研究架構，如圖 3.1 所示。

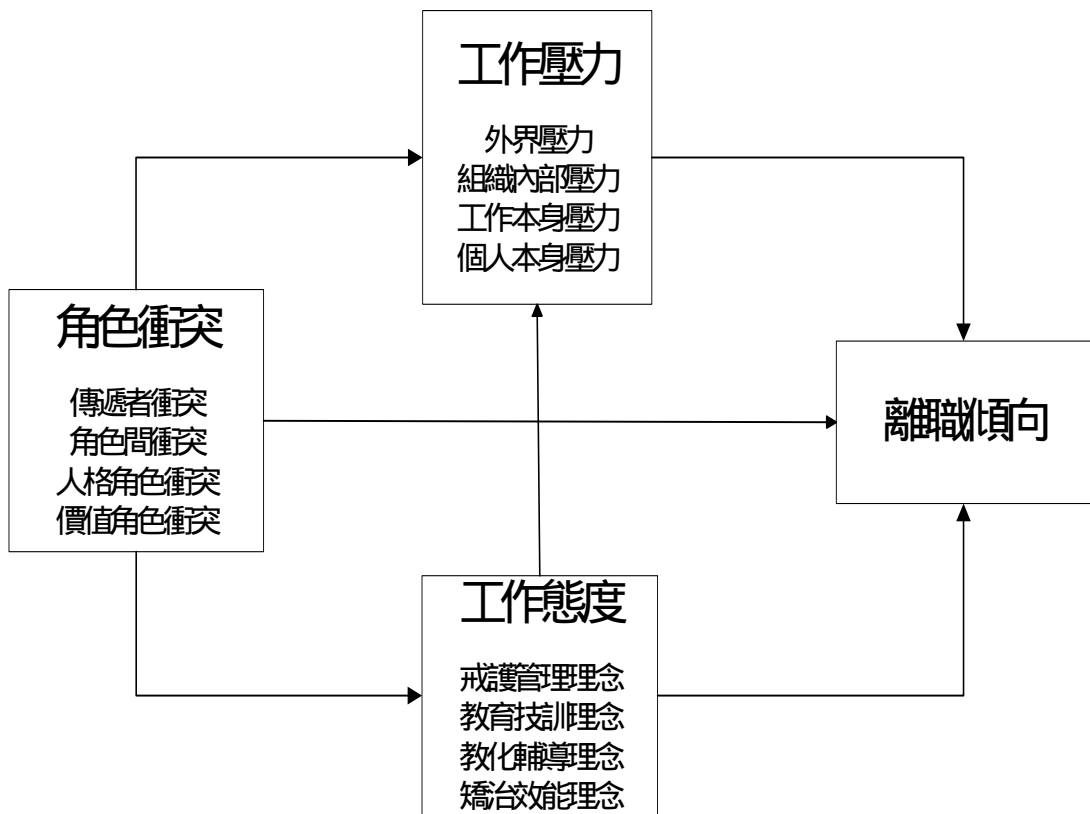


圖 3.1 研究架構圖

3.2 研究假設

本研究根據研究目的、探討的問題及相關文獻探討與前述研究架構，提出本研究假設如下：

1. 差異性假設

假設 1、不同個人特徵矯正工作人員之角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向無顯著差異。

假設 1-1、不同個人特徵矯正工作人員之角色衝突無顯著差異。

假設 1-2、不同個人特徵矯正工作人員之工作態度無顯著差異。

假設 1-3、不同個人特徵矯正工作人員之工作壓力無顯著差異。

假設 1-4、不同個人特徵矯正工作人員之離職傾向無顯著差異。

2. 相關性假設

假設 2、矯正工作人員之角色衝突、工作壓力、工作態度、離職傾向間無顯著相關。

假設 2-1、矯正工作人員之角色衝突與工作壓力無顯著相關。

假設 2-2、矯正工作人員之角色衝突與工作態度無顯著相關。

假設 2-3、矯正工作人員之角色衝突與離職傾向無顯著相關。

假設 2-4、矯正工作人員之工作壓力與工作態度無顯著相關。

假設 2-5、矯正工作人員之工作壓力與離職傾向無顯著相關。

假設 2-6、矯正工作人員之工作態度與離職傾向無顯著相關。

3. 影響性假設

假設 3、矯正工作人員工作態度、工作壓力、角色衝突對離職傾向無顯著影響。

假設 3-1、矯正工作人員之角色衝突對工作壓力無顯著影響。

假設 3-2、矯正工作人員之角色衝突對工作態度無顯著影響。

假設 3-3、矯正工作人員之角色衝突對離職傾向無顯著影響。

假設 3-4、矯正工作人員之工作壓力對離職傾向無顯著影響。

假設 3-5、矯正工作人員之工作態度對離職傾向無顯著影響。

假設 3-6、矯正工作人員之角色衝突與工作壓力對離職傾向無顯著影響。

假設 3-7、矯正工作人員之角色衝突與工作態度對離職傾向無顯著影響。

假設 3-8、矯正工作人員之角色衝突、工作壓力與工作態度對離職傾向無顯著影響。

3.3 研究變項操作性定義

本問卷旨在測量矯正機關管理工作人員離職傾向情況，以角色衝突為自變項，工作壓力及工作態度為中介變項，離職傾向為依變項，人口特徵為個人背景變項，各變項之操作性定義，說明如下：

3.3.1 個人特徵

本研究將個人特徵分為十一項，包括性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、監獄工作年資、職稱、進入矯正機關前所從事行業、工作替換次數、勤務時間、從事矯正工作動機及服務機關，茲將各類別項目定義說明如下：

1. 性別：分為男性、女性，(1)男性；(2)女性。
2. 年齡：本研究將年齡分為五組，第一組 30 歲以下；第二組 31~40 歲；第三組 41~50 歲；第四組 51~60 歲；第五組 61 歲以上。
3. 婚姻狀況：分為已婚、未婚，(1)已婚；(2)未婚。

4. 教育程度：分為五組，(1)高中職肄業或以下；(2)高中職畢業；(3)專科；(4)大學；(5)研究所。
5. 監獄工作年資：分為五組，(1)未滿一年；(2)一年以上至未滿三年；(3)三年以上至未滿十年；(4)十年以上至未滿二十年；(5)二十年以上。
6. 職稱：依職稱分為四組，(1)課(科)員；(2)主任管理員；(3)委任管理員；(4)雇用(職代)管理員。
7. 進入矯正機關前所從事行業：本研究變項行業之區分，以標準行業分類之大行業分類 分為農業、工業、服務業三大類，再將服務業內之政府服務及軍職人員細分出來，(1)農業；(2)製造業(含水電、營造業)；(3)商業；(4)服務業(不含政府服務)；(5)政府服務(含職業軍人)。
8. 工作替換次數：將工作替換次數分為五組(1)未曾替換；(2)一次；(3)二次；(4)三次；(5)四次以上。
9. 勤務時間：目前各監所勤務之安排，大致分為夜勤隔日制及夜勤三班制二種，所謂夜勤隔日制、夜勤三班制，最主要是針對夜勤人員而言，夜勤隔日制人員為隔日上班，勤務時間當日十八時至翌日八時，三班制夜勤人員勤務時間同二班制，每三天上班一天，而日勤人員則依人事行政局規定上班日，正常上下班，每天上班時間為八時至十八時。本研究分為(1)日勤；(2)夜勤隔日制；(3)夜勤三班制。
10. 從事矯正工作動機：矯正機關管理人員之來源，早期由各機關自行招考雇用人員，近期則由考選部統一招考管理人員，少部分由警官學校犯罪防治系分發，本研究變項分為四組，(1)學校分發；

(2)工作有保障；(3)對矯正工作有興趣；(4)其他。

11.服務機關：本研究對象以雲嘉南地區之一般監獄管理人員為對象，包括雲林監獄、雲林第二監獄、嘉義監獄及台南監獄，(1)雲林監獄；(2)雲林第二監獄；(3)嘉義監獄；(4)台南監獄。

3.3.2 角色衝突

矯正工作人員通常必須面對不同傳遞者的期望、指示、要求、交代事項，而在實際與法令規定窒礙難行的情況下，執行業務常感到左右為難。同時扮演多重角色的情況下，由於不同的規範與期望，使其無法自我調適。而個人人格特質的個性與角色扮演間也會產生衝突，角色扮演與自我價值也會產生矛盾，因此本研究之角色衝突採用Brief et al.(1981)綜合過去學者的看法，將角色衝突分為下列四種類型分為傳遞者衝突、角色間衝突、角色與人格衝突及角色與價值衝突四個構面，茲分別說明如下：

1.傳遞者衝突包括角色賦予者間的衝突及角色賦予者本身的角色衝突

(1) 角色賦予者間的衝突：矯正工作人員除了擔任最主要的戒護安全管理工作角色，尚須配合教化輔導辦理協同矯治工作，另外為維持管理秩序必須扮演權威角色，由於必須面對諸多不同角色傳遞者如機關內直屬長官及不同長官，對矯正工作人員的要求，造成左右為難的情況。

(2)角色賦予者本身衝突：矯正人員必須擔任戒護管理，同事間處理問題方式並無共識，產生矯正人員間之角色衝突；又得處理受刑人生活上的諸多問題，不能與受刑人太接近，造成與期望互相衝突。

2.角色間衝突：個人無法兼顧各種角色期待，來完成所有角色的義務與期望。

(1)與工作環境的角色間衝突：以安全秩序與受刑人需求、戒護安全與教化輔導之衝突。

(2)與家庭活動的角色間衝突：以工作角色與為人子女衝突、工作與家庭衝突。

(3)與社會活動的角色間衝突：以與朋友疏遠、自我成長、休閒活動衝突。

3.角色與人格衝突：指角色期望與人格特質產生相互衝突的期望，以個人擔當與負責、個性不適合、理念與上級衝突。

4.角色與價值衝突：指外在的角色規範及期望與個人內在的動機、價值不一致所產生的不協調現象，如別人的評價與自我認定間差距、與受刑人相處和待人處世不同。

3.3.3 工作態度

本研究之工作態度，主要施測重點為矯正人員對於矯正機關之戒護管理、執行矯治處遇活動(教育教誨、宗教教誨、作業與技能訓練)及施行矯治處遇活動後，對矯治效能之看法，分為對戒護管理理念、教育技訓理念、教化輔導理念及對矯治效能理念四個構面，茲分別說明如下：

1.戒護管理理念：以對受刑人之戒護管理方式與對受刑人的態度為施測重點。

2.教育技訓理念：以對補習教育及職業訓練為施測重點。

3.教化輔導理念：以對辦理教化措施活動、及教化對戒護安全之影

響為施測重點。

4. 矯治效能理念：以辦理教化功能是否發揮其功效及對受刑人改悔傾向為施測重點。

3.3.4 工作壓力

本研究之工作壓力分為外界壓力、組織內部壓力、工作本身壓力及個人本身壓力四個構面，茲分別說明如下：

1. 外界壓力：以外界對人權過度重視會造成管理壓力，承受新聞輿論或受刑人家屬指責、出獄受刑人對管理人員與其家人攻擊、威脅的壓力來源等。
2. 組織內部壓力：組織內部的壓力來自於個人與上司、同事及受刑人之間，由於機關組織的特性，機關內部缺乏溝通，因此在命令與執行上產生差距，因而造成組織內部的壓力。組織內部壓力包括長官的管理方式、工作權限、工作不確定性及工作環境等。
3. 工作本身壓力：不可預測的戒護事故，對管理人員而言，是一種非常大的無形壓力，以工作勤務繁重及工作之危險性施測。
3. 個人本身壓力：指矯正工作人員由於個人本身的性格、家庭生活及身體健康因素等等，均會對矯正人員造成工作執行上的困擾，產生個人本身壓力。個人本身壓力包括無法從工作中獲得成就感及不願告訴別人職業。

3.3.5 離職傾向

離職傾向：指矯正人員自願性想離開目前工作崗位，另尋其他相同性質或不同性質工作機會意圖的強度。

3.4 資料分析與統計方法

問卷經回收後，先點算回收數量，再依機關別加以審核，剔除資料填答不完全之樣本，將有效樣本編碼、建檔，建檔資料與原始資料核對無誤後，以 SPSS10.0 套裝軟體進行統計分析。

1.描述性統計(Descriptive Statistics)

本研究針對個人特徵十一個變項，包括性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、工作年資、職稱、進入矯正機關前行業、工作替換次數、勤務時間、工作動機及服務機關等變項，以次數分配(次數、人數、百分比、累積百分比)及各構面之個數、最小值、最大值、平均數、標準差來呈現樣本結構。

2.因素分析(Factor Analysis)

將題目進行因素分析，以驗證各個構面量表問項是否符合理論上的架構，以及因素負荷情形，藉以刪除因素負荷較低的題目，以確認研究變項所包含之構面因子。

3.信度分析(Reliability Analysis)

進行信度考驗，以了解量表的可靠程度。學者認為通常 α 值若高於 0.7，則可算是高信度值，但若 α 值若低於 0.35，則應予以拒絕。

4.T 檢定(T-test Analysis)

本研究使用獨立樣本 T 檢定，本研究針對個人特徵之性別、婚姻僅二項分類的變項，比較兩母體之間的平均數檢定，檢定兩群間是否有顯著相關，以驗證原始假設是否成立。本研究透過獨立樣本 T 檢定，以了解受測者個人特徵在角色衝突、工作壓力與離職傾向間之差異情形。

5.單因子變異數分析(One-Way ANOVA)

本研究針對個人特徵中除性別、婚姻狀況外，其餘之九個變項，包括年齡、教育程度、監獄工作年資、職稱、進入矯正機關前行業、工作替換次數、勤務時間、工作動機及服務機關等變項，與角色衝突、工作壓力與離職傾向間之差異情形，進行分析，以了解是否顯著差異。若各組間差異達顯著水準，再以雪費法(Scheffe Method)進行事後多重比較，以了解各組間之平均數有無差異存在。

6.相關分析(Correlation Analysis)

相關分析是來測量兩個變項間的關係強度，本研究使用 Pearson 積差相關分析，以測量角色衝突、工作態度、工作壓力與離職傾向之間相互關聯情形，是否達統計之顯著水準。

7.迴歸分析(Regression Analysis)

本研究以迴歸分析探討角色衝突、工作壓力與工作態度對離職傾向之影響，是否達到顯著水準。

8.路徑分析(Path Analysis)

本研究以迴歸分析之路徑分析檢驗本研究架構，觀察自變項對依變項是否具有預測力，角色衝突、工作態度、工作壓力對離職傾向的影響力及解釋力。

3.5 研究工具

本節敘述角色衝突、工作態度、工作壓力與離職傾向量表之來源，計分方式，及各量表之信度與效度分析。

3.5.1 角色衝突量表

1.擬訂問題

本研究的角色衝突量表主要參考黃富源(1991)「台灣地區矯正人員工作滿意度」量表及黃景明(民 87)「台灣地區管理人員工作狀況調查表」編製而成。本量表共計四十三題，其內容包含四個構面「傳遞者衝突」、「角色間衝突」、「人格角色衝突」及「價值角色衝突」共 43 題，「傳遞者衝突」構面共 19 題，「角色間衝突」構面共 10 題，「人格角色衝突」構面共 6 題，「價值角色衝突」構面共 7 題。得分愈高，代表角色衝突愈明顯。

表 3.1 角色衝突構面問項對照表

構 面	題 目
傳遞者衝突	105.106.109.110.111.112.113.114.116.117.119.120.129.130.131.138.139.140.142
角色間衝突	118.121.122.123.125.126.127.132.133.134
人格角色衝突	101.102.103.104.107.108
價值角色衝突	115.124.128.136.137.141.143

資料來源：本研究

2.計分方式

本量表採用 Likert 五點量表計分法，題目皆為正向題，計分方式依「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」，分別給予 5、4、3、2、1 分，分數愈高，表示受試者角色衝突的壓力愈大。其中題號 135 為反向題，採反向計分。

3.效度與信度

本研究採用主成份因素分析法抽取因素，再以最大變異數的直交轉軸法，以萃取主要因素，本問項之題目經因素分析，採陡坡考驗法把陡降後之因素捨棄，將因素負荷小於 0.4 者刪除，得到 4 個構面。經因素分析結果，僅題號 135 矯治工作很有意義之因素負

荷小於 0.4，予以刪除。本量表之累積解釋變異量為 52.627%，顯示效度良好。再經信度分析，量表之內部一致性係數 Cronbach's 分別為傳遞者衝突 0.7268、角色間衝突 0.7782、人格角色衝突 0.8602、價值角色衝突 0.7529，整體量表之信度為 0.9594，顯示本量表信度尚佳。

表 3.2 角色衝突量表因素分析結果表

構面	題號	題 目 內 容	因 素 負 荷 量			
			因素一	因素二	因素三	因素四
傳 遞 者 衝 突	142	別人的評價與自我認定間有些差距	0.736			
	139	與受刑人相處和待人處世不同	0.715			
	112	為維持秩序須採用規定外之方法	0.703			
	117	須維護戒護安全及受刑人需求感到困擾	0.677			
	120	長官有時會交代我做不是份內的事情	0.674			
	116	特殊受刑人須採用不同管教方式和標準	0.669			
	131	已盡工作責任但長官不認同	0.661			
	111	處理受刑人問題無一定原則可循	0.620			
	110	既要戒護又得關心受刑人產生角色衝突	0.614			
	130	管理受刑人不符上級要求	0.592			
	105	長官交辦與自辦工作衝突	0.559			
	113	必須掌握受刑人動態又不能太靠近	0.546			
	114	工作時不知怎樣做才對的感覺	0.541			
	138	須了解受刑人動態不願與其過多接觸	0.537			
	129	自己個性不適合擔任管理員	0.519			
	119	戒護與教化科處理受刑人問題意見不同	0.514			
	140	為求工作和諧，隱藏自己個性	0.506			
	109	同事管理受刑人方式不同	0.504			
	106	法令窒礙難行無法執行	0.488			

表 3.2 角色衝突量表因素分析結果表 (續)

構面	題號	題 目 內 容	因 素 負 荷 量			
			因素一	因素二	因素三	因素四
角 色 間 衝 突	122	工作因素未能妥善照顧家庭		0.749		
	121	工作關係無法照顧親長		0.737		
	123	工作關係未盡到照顧兒女生活責任		0.697		
	126	無法參加受訓及自我成長課程		0.667		
	127	無法從事喜歡的休閒活動		0.643		
	133	管理受刑人的理想與實際做法有差距		0.621		
	132	工作性質與個性不合		0.583		
	125	工作性質特殊和以前的同學朋友疏遠		0.572		
	134	社會帶著異樣眼光看待管理員工作		0.546		
	118	同事間對於如何管理受刑人有不同見解		0.452		
人 格 角 色 衝 突	103	許多人交代工作			0.758	
	107	責任不清工作不明			0.702	
	102	上級工作指示不明確			0.638	
	108	同事無法就問題處理達成共識			0.631	
	101	工作規定不明確			0.614	
	104	長官要求工作重點不同			0.554	
價 值 角 色 衝 突	137	本身優柔寡斷，不易做成決定				0.823
	128	工作應有擔當自己有所欠缺				0.781
	143	自己為人處世不夠周延容易得罪他人				0.776
	136	處理受刑人應善用技巧自己拙於表達				0.769
	141	處理事情方法無法被他人所接受				0.664
	115	擔心處理受刑人的方法無法讓他們信服				0.480
	124	家人不贊成從事管理員工作				0.438
解釋變異量			20.913	13.896	12.843	10.490
累積解釋變異量			20.913	34.809	47.651	58.141
Cronbach's			0.7268	0.7782	0.8602	0.7529
本量表 Cronbach's			0.9594			

資料來源：本研究

3.5.2 工作態度量表

1. 擬訂問題

本研究的工作態度量表主要參考黃富源(1991)「台灣地區矯正人員工作滿意度」量表及黃景明(民 87)「台灣地區管理人員工作狀況調查表」

編製而成。本量表共計 23 題，其內容包括對戒護管理理念 8 題、教育技訓理念 5 題、對教化輔導理念 6 題、對受刑人矯治效能理念 4 題，受訪者就實際看法填答。

表 3.3 工作態度構面問項對照表

構面	題目
戒護管理理念	201.202.203.204.205.206.207.213
教育技訓理念	209.217.218.221.220
教化輔導理念	209.210.211.212.222.223
矯治效能理念	208.214.215.216

資料來源：本研究

2.計分方式

本量表採用 Likert 五點量表計分法，題目皆為正向題，計分方式依「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」，分別給予 5、4、3、2、1 分，其中題號 214、215、216 題為反向題，採反向計分。對戒護管理理念，得分愈高，表示其個人工作附著度愈高，對戒護管理的工作態度愈趨嚴厲，對矯正管理愈有效，工作滿意度較高。對實施教化輔導理念、矯治效能理念、教育技訓理念方面，得分愈高，表示其對目前所辦理的教化措施、教化功能與矯治處遇政策，認同價值愈高，矯正工作的態度越樂觀，工作滿意度越高。

3.效度與信度

本研究採用主成份分析法抽取因素，再以最大變異數的直交轉軸法形成因素結構，保留特徵值大於 1 的因素，本構面經因素分析結果，得到四個構面。本量表之累積解釋變異量為 55.977%，顯示效度良好。再經信度分析，量表之內部一致性係數 Cronbach's 分別為戒護管理理念 0.7536、教育技訓理念態度 0.7993、教化輔導理念 0.8028、矯治效能理念 0.7608，整體量表之信度為 0.7469，

顯示本量表信度尚佳。

表 3.4 工作態度量表因素分析結果表

構面	題號	題 目 內 容	因 素 負 荷 量			
			因素一	因素二	因素三	因素四
戒護管理理念	207	放鬆戒護管理無法達成任何教育技訓理念工作	0.766			
	205	對受刑人處遇過於優待	0.755			
	203	秩序維持是矯正機關首要工作	0.726			
	206	應採軍事化管理	0.715			
	204	對受刑人管理太鬆	0.677			
	202	犯行愈重應接受愈嚴厲處罰	0.674			
	201	違規便應接受處罰	0.667			
	213	對受刑人太仁慈會受其利用	0.449			
教育技訓理念	218	補習教育可減少受刑人再犯		0.869		
	219	補習教育值得推廣		0.840		
	217	補習教育有助釋後謀取工作		0.825		
	221	職業訓練的人較不易違規		0.706		
	220	提供技訓助其釋後謀取工作		0.532		
教化輔導理念	212	教化措施對受刑人很有益處			0.768	
	209	教化輔導使戒護工作順利			0.735	
	223	宗教活動可緩和緊張焦慮			0.662	
	222	均能虔誠參與宗教活動			0.616	
	211	解決犯罪問題最好施以教化			0.533	
	210	參加教化對戒護安全無影響			0.518	
矯治效能理念	214	教化功能沒有發揮				0.735
	215	教化工作無法使受刑人改悔				0.714
	216	受刑人無悔改傾向				0.675
	208	參與教化對戒護造成威脅				0.588
解釋變異量			18.220	15.237	12.479	10.040
累積解釋變異量			18.220	33.458	45.937	55.977
Cronbach's			0.7536	0.7993	0.8028	0.7608
本量表 Cronbach's			0.7469			

資料來源：本研究

3.5.3 工作壓力量表

1. 擬訂問題

本研究的工作壓力量表主要參考黃富源(1991)「台灣地區矯正人員工作滿意度」量表及黃景明(民 87)「台灣地區管理人員工作狀況調查表」編製而成。其內容包括外界壓力 10 題、組織內部壓力 6 題、工作本身壓力 4 題及個人本身壓力 2 題，合計 22 題。

表 3.5 工作壓力構面問項對照表

構 面	題 目
外界壓力	301.302.304.308.313.314.317.318.319.322
組織內部壓力	303.307.309.310.311.312
工作本身壓力	305.306.315.316
個人本身壓力	320.321

資料來源：本研究

2. 計分方式

本量表採用 Likert 五點量表計分法，題目皆為正向題，計分方式依「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」，分別給予 5、4、3、2、1 分。分數愈高代表受訪者面臨工作壓力愈大，其工作滿意度愈低。

3. 效度與信度

本研究採用主成分分析法抽取因素，再以最大變異數的直交轉軸法形成因素結構，保留特徵值大於 1 的因素，本量表經因素分析結果，得到四個構面。累積解釋變異量為 61.293%，顯示本量表效度良好。再經信度分析，量表之內部一致性係數 Cronbach's α 分別為外界壓力 0.7437、組織內部壓力 0.7287、工作本身壓力 0.7427、個人本身壓力 0.8013，整體量表之信度為 0.9189，顯示本量表信度尚佳。

表 3.6 工作壓力量表因素分析結果表

構面	題號	題 目 內 容	因 素 負 荷 量			
			因素一	因素二	因素三	因素四
外 界 壓 力	317	外界對人權過度重視會造成管理壓力	0.777			
	301	人力不足造成管理壓力	0.764			
	313	工作量與薪資不成比例	0.747			
	322	管理人員職等過低	0.725			
	318	社會大眾對監獄負面評價	0.714			
	319	大眾媒體對監獄不當報導	0.707			
	308	本項工作危險性比其他工作高	0.645			
	304	勤務繁重工作時間過長	0.566			
	314	工作升遷困難無發展潛力	0.559			
	302	擔心做出傷害管理人員事情	0.558			
組 織 內 部 壓 力	311	長官在受刑人面前批評我讓我難堪		0.764		
	312	感到權力有限不能盡職		0.727		
	309	工作不確定性常讓我感到心煩		0.672		
	310	工作環境缺乏士氣，工作效率低落		0.641		
	307	工作單調沉悶無挑戰性		0.640		
	303	管理須立即做出公平正確決策		0.637		
工 作 本 身 壓 力	305	不可預測的戒護事故			0.807	
	306	同樣受刑人一再進出讓我感到挫折			0.740	
	315	代罪羔羊的情形，常發生在我身上			0.651	
	316	同仁間勾心鬥角，工作時感到不安			0.566	
個 人 本 身 壓 力	321	無法從工作中獲得成就感				0.670
	320	不願告訴別人我的職業				0.595
解釋變異量			23.964	17.885	10.402	9.039
累積解釋變異量			23.964	41.849	52.252	61.290
Cronbach's			0.7437	0.7287	0.7427	0.8013
本量表 Cronbach's			0.9189			

資料來源：本研究

3.5.4 離職傾向量表

1. 擬訂問題

本研究採用之離職傾向量表來源，係根據黃開義(民 73)所修定量表為藍本，並參考周淑淑(民 78)所修訂而成。本量表問卷共五題，分別測量受測者之離職念頭、尋找其他工作傾向、離職傾向及找到其他工作的可能性。分數愈高，表示受測者離職傾向愈高。

2. 計分方式

本量表採用 Likert 五點量表計分，前三題分別為「總是」、「經常」、「偶而」、「甚少」、「從不」，後兩題為「極肯定」、「肯定會」、「不一定」、「肯定不會」、「絕對不會」，一次給予 5、4、3、2、1 分，高分者表示離職傾向愈高，低分者表示離職傾向愈低。

3. 效度與信度

本量表經因素分析，得離職傾向一個因素構面，根據因素之構成項目內容與性質，命名為「離職傾向」，累積解釋變異量為 63.693%，顯示本量表效度良好。再經信度分析，量表之內部一致性係數 Cronbach's 為 0.8388，顯示本量表信度尚佳。

第四章 研究結果分析

本章將統計結果，分為四部分敘述：第一、樣本結構之基本資料描述分析，第二、以 T 檢定及單因子變異數分析，分別檢定及比較個人特徵對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向之差異性。第三、以相關分析法分析各變項之間的相關性。第四、以迴歸分析探討角色衝突、工作態度、工作壓力、離職傾向變項間的解釋程度及關聯性。第五、以迴歸分析之路徑分析，探討各變項對離職傾向變數間因果關係模式及其關聯性。

4.1 有效樣本資料分析

本問卷之研究對象以目前服務於雲嘉南地區之一般監獄(不含外役監獄)，現職擔任戒護管理之工作人員為填表對象，採便利抽樣，回收問卷共 513 份，剔除無效樣本 19 份，有效樣本數共 494 份。

4.1.1 樣本特性分析

1. 性別

本研究之性別分佈，最主要以男性為主，目前雲嘉南地區之監獄，均以收容男性受刑人為主體，樣本內之女性管理員，係因在法務部未成立女性專屬監獄前(女子監獄於民國八十六年成立)，在各監獄設立女監分部，目前尚有少部分女性管理員，有 20 位女性，男性 474 人，占 96%，詳如表 4.1。

2. 年齡

本研究樣本之年齡分佈，以 31~40 歲年齡層最多，計 286 人，占 57.9%，41~50 歲 112 人，占 22.7%，30 歲(含)以下 63 人，占 12.8%，

51~60 歲 30 人，占 6.1%，61 歲以上 3 人，占 0.6%，詳如表 4.1。

3.婚姻狀況

本研究樣本之婚姻狀況，以已婚者較多，計 376 人，占 76.1%，未婚 118 人，占 23.9%，詳如表 4.1。

4.教育程度

本研究樣本之教育程度，以高中職畢業 265 人最多，占 53.6%，專科 181 人，占 36.6%，大學 35 人，占 7.1%，高中職肄業或以下 12 人，占 2.4%，研究所 1 人，占 0.2%，由於本問項研究所畢業人數僅一名，併入大學畢業選項處理，是未大學以上畢業，詳如表 4.1。

5.監獄工作年資

本研究樣本之監獄工作年資，以三年以上未滿十年 230 人最多，占 46.6%，十年以上未滿二十年 112 人，占 22.7%，一年以上未滿三年 83 人，占 16.8%，二十年以上 41 人，占 8.3%，未滿一年 28 人，占 5.7%，詳如表 4.1。

6.職稱

本研究樣本之監獄工作職稱，以委任管理員 353 人最多，占 71.5%，雇用(職代) 管理員 66 人，占 13.4%，主任管理員 49 人，占 9.9%，課(科)員 26 人，占 5.3%，詳如表 4.1。

7.矯正機關前從事行業

本研究樣本之矯正機關前從事行業，以製造業(水電、營造業)144 人最多，占 29.3%，商業 115 人，占 23.4%，服務業(不含政府服務) 93 人，占 18.9%，政府服務(含職業軍人)75 人，占 15.3%，農業 64 人，占 13.0%，詳如表 4.1。

8.工作替換次數

本研究樣本之工作替換次數，以曾經替換一次 175 人最多，占 35.4%最多，曾經替換一次 143 人，占 28.9%，曾經替換三次 121 人，占 24.5%，四次以上 52 人，占 10.5%，未曾替換 3 人，占 0.6%，詳如表 4.1。

9.勤務時間

本研究樣本之勤務時間，以夜勤隔日制 208 人最多，占 42.1%最多，日勤 121 人，占 24.5%，夜勤三班制 165 人，占 33.4%，詳如表 4.1。

10.工作動機

本研究樣本之工作動機，以工作有保障 295 人最多，占 59.7%最多，其他 127 人，占 25.7%，對矯正工作有興趣 65 人，占 13.2%，學校分發 7 人，占 1.4%，詳如表 4.1。

11.服務機關

本研究有效樣本 494 份，其中以台南監獄 182 份最多，占 36.68%，雲林監獄 116 份，占 23.48%，雲林第二監獄 104 份，占 21.05%，嘉義監獄 92 份，占 18.63%。

表 4.1 有效樣本之基本資料表

項 目	類 別	人 數	百分比	項 目	類 別	人 數	百分比
性 別	合 計	494	100.0	矯正機關前 從事行業	合 計	491	100.0
	男	474	96.0		農業	64	13.0
	女	20	4.0		製造業	144	29.3
年 齡	合 計	494	100.0		商業	115	23.4
	30 歲(含)以下	63	12.8		服務業	93	18.9
	31~40 歲	286	57.9		政府服務	75	15.3
	41~50 歲	112	22.7	工作替 換次數	合 計	494	100.0
	51~60 歲	30	6.1		未曾替換	3	0.6
	61 歲以上	3	0.6		一次	175	35.4
婚姻狀況	合 計	494	100.0		二次	143	28.9
	已婚	376	76.1		三次	121	24.5
	未婚	118	23.9	四次以上	52	10.5	
教育程度	合 計	494	100.0	勤務時間	合 計	494	100.0
	高中職肄以下	12	2.4		日勤	121	24.5
	高中職畢業	265	53.6		夜勤隔日	208	42.1
	專科	181	36.6		夜勤三班	165	33.4
	大學	35	7.1	工作動機	合 計	494	100.0
	研究所	1	0.2		學校分發	7	1.4
監獄工 作年資	合 計	494	100.0		工作有保障	295	59.7
	未滿 1 年	28	5.7	工作有興趣	65	13.2	
	1~3 年	83	16.8	其他	127	25.7	
	3~10 年	230	46.6	服務機關	合 計	494	100.0
	10~20 年	112	22.7		雲林監獄	116	23.48
	20 年以上	41	8.3		雲林二監	104	21.05
職 稱	合 計	494	100.0		嘉義監獄	92	18.63
	課(科)員	26	5.3		台南監獄	182	36.84
	主任管理員	49	9.9				
	委任管理員	353	71.5				
	僱用管理員	66	13.4				

資料來源：本研究

4.1.2 各研究變項之描述性分析

1.角色衝突之描述分析

由表 4.2 得知「傳遞者衝突」、「角色間衝突」及「價值角色衝突」之平均值，均高於中間值 3，其中「角色間衝突」高達 3.6848，「人格角色衝突」之平均數最低，僅為 2.7490，整體構面平均數為 3.2097，顯示矯正人員在角色間衝突是相當明顯的。

2.工作態度之描述分析

由表 4.2 得知矯正人員在「工作態度」的部分，除「對矯治效能理念」平均數為 2.5501 外，其餘平均數皆高於中間值 3，其中「對戒護管理理念」達 3.9297，「對教育技訓理念」的平均數為 3.2830，「對教化輔導理念」的平均數為 3.1579，「工作態度」整體的平均數為 3.3478，顯示矯正人員對於從事矯正工作之態度是相當嚴謹的。

3.工作壓力之描述分析

由表 4.2 得知矯正人員在「工作壓力」的部分，其平均數皆高於中間值 3，其中「外界壓力」甚至高達 4.0571，「個人本身壓力」的平均數為 3.6134，「組織內部壓力」的平均數為 3.4457，「工作本身壓力」的平均數為 3.4150，整個構面平均數為 3.6777，顯示矯正人員所承受之壓力是相當大的。

4.離職傾向之描述分析

由表 4.2 得知：受試者在離職傾向量表上，平均數為 2.7231，未達中間值 3，由於離職傾向受到組織外因素如經濟政治因素及環境因素之就業機會等因素所影響，在政府實施組織精簡及人員出缺不補之

情況下，工作異動機會較少，尋找新工作的機會降低，離職的念頭較不明顯。

表 4.2 各研究變項之描述性統計分析表

變 項	構 面	個 數	最小值	最大值	平均數	標準差
角色衝突	傳遞者衝突	494	1.00	5.00	3.1269	0.7916
	角色間衝突	494	1.30	5.00	3.6848	0.7351
	人格角色衝突	494	1.27	5.00	2.7490	0.7545
	價值角色衝突	494	1.00	5.00	3.2627	0.8453
	角色衝突	494	1.19	5.00	3.2097	0.6632
工作態度	戒護管理理念	494	1.00	5.00	3.9297	0.6682
	教育技訓理念	494	1.00	5.00	3.2830	0.7797
	教化輔導理念	494	1.00	5.00	3.1579	0.6611
	矯治效能理念	494	1.00	5.00	2.5501	0.5425
	工作態度	494	1.00	5.00	3.3478	0.3753
工作壓力	外界壓力	494	1.30	5.00	4.0571	0.6567
	組織內部壓力	494	1.33	5.00	3.4457	0.7979
	工作本身壓力	494	1.60	5.00	3.4150	0.7189
	個人本身壓力	494	1.00	5.00	3.6134	0.9270
	工作壓力	494	1.50	5.00	3.6777	0.5928
離職傾向	離職傾向	494	1.00	5.00	2.7231	0.6733

資料來源：本研究

4.2 個人特徵對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向之差異分析

對於矯正人員之角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向之檢定與分析，分別以獨立樣本 T 檢定及單因子變異數分析，藉以了解個人特徵與變項之間的差異性是否達到顯著程度，對於變異數分析中已達顯著差異者，再以雪費法進行事後考驗，以分析各組間的差異。

4.2.1 T 檢定

本研究對性別及婚姻狀況採獨立樣本 T 檢定，以分辨是否達顯著差異，分析如下：

1. 性別對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析

本研究以獨立樣本 T 檢定，針對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向進行差異分析，分析結果(詳如表 4.3)發現，性別在人格角色衝突、教育技訓理念、教化輔導理念及離職傾向均達極顯著差異。戒護管理理念達顯著差異，其餘未達顯著差異。其中在人格角色衝突之平均數男性低於女性，最主要原因為男性適應力較強，且管理對象同為男性受刑人，感受困擾程度較低。在教育技訓理念態度及對教化輔導理念方面，女性平均數高於男性，一般女性性情較善良，其對矯治措施會以同情的角度來看待減輕受刑人犯罪行為，其對於教化措施，會寄予樂觀的期待，認為只要提供受刑人良好的教化措施，大部分均能改過向善，Crouch & Alpert (1995)的研究，證實這個觀點。戒護管理理念，男性平均數高於女性，由於管理男性受刑人較容易有暴力事件發生，男性矯正人員通常對戒護管理理念較女性嚴格。

在離職傾向方面，男性高於女性，由於女性管理員通常以照顧家庭為重，其留在原機關而未調至女性專屬監獄，最主要在於方便就近照顧家庭，因此，女性的離職傾向低於男性。

表 4.3 性別對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析表

構 面	平均數	T 值	P 值	備 註
-----	-----	-----	-----	-----

	男(N=474)	女(N=20)			
傳遞者衝突	3.1176	3.3452	-1.260	0.208	
角色間衝突	3.6838	3.7100	-0.156	0.876	
人格角色衝突	2.7245	3.3286	-3.548	0.000***	女>男
價值角色衝突	3.2495	3.5750	-1.690	0.092	
角色衝突	3.1995	3.4512	-1.666	0.096	
戒護管理理念	3.9372	3.7500	2.311	0.029*	男>女
教育技訓理念	3.2553	3.9400	-7.352	0.000***	女>男
教化輔導理念	3.1333	3.7417	-4.096	0.000***	女>男
矯治效能理念	2.5480	2.6000	-1.582	0.114	
工作態度	3.3376	3.5891	-2.959	0.003**	女>男
外界壓力	4.0656	3.8550	1.606	0.123	
組織內部壓力	3.4399	3.5833	-0.787	0.431	
工作本身壓力	3.4059	3.6300	-1.801	0.072	
個人本身壓力	3.6139	3.6000	0.066	0.948	
作壓力	3.6764	3.7068	-0.245	0.809	
離職傾向	3.3055	2.6000	4.687	0.000***	男>女

註：*表 P < 0.05 顯著差異 **表 P < 0.01 非常顯著差異 ***表 P < 0.001 極顯著差異

資料來源：本研究

2. 婚姻狀況對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析

本研究將婚姻狀況分為已婚及未婚二組，針對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向進行差異分析(詳如表 4.4)，分析結果發現，教化輔導理念上，達極顯著差異；組織內部壓力，達非常顯著差異；教育技訓理念，達顯著差異，其餘無顯著差異。在教化輔導理念及教育技訓理念方面，未婚者高於已婚者，顯示未婚者持較正面看法，於工作態度上，正向態度較高。在組織內部壓力方面，未婚者所承受之壓力高於已婚者，因未婚者通常年齡較輕，工作經驗較已婚者不足，所承受組織內部壓力較大。

表 4.4 婚姻狀況對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析

表

構 面	平均數		T 值	P 值	備 註
	已婚(N=376)	未婚(N=118)			
傳遞者衝突	3.0925	3.2365	-1.728	0.085	
角色間衝突	3.6782	3.7059	-0.357	0.721	
人格角色衝突	2.7470	2.7554	-0.099	0.921	
價值角色衝突	3.2287	3.3708	-1.503	0.111	
角色衝突	3.1873	3.2809	-1.338	0.182	
戒護管理理念	3.9006	4.0222	-1.729	0.084	
教育技訓理念	3.2367	3.4305	-2.367	0.018*	未婚>已婚
教化輔導理念	3.0913	3.3701	-4.058	0.000***	未婚>已婚
矯治效能理念	2.5532	2.5403	0.226	0.821	
工作態度	3.3108	3.4657	-3.970	0.000***	未婚>已婚
外界壓力	4.0731	4.0059	0.970	0.333	
組織內部壓力	3.3883	3.6285	-2.874	0.004**	未婚>已婚
工作本身壓力	3.4282	3.3729	0.729	0.466	
個人本身壓力	3.5904	3.6864	-0.982	0.327	
工作壓力	3.6699	3.7022	-0.515	0.606	
離職傾向	2.7096	2.7661	-0.795	0.427	

註：*表 P < 0.05 顯著差異 **表 P < 0.01 非常顯著差異 ***表 P < 0.001 極顯著差異
資料來源：本研究

4.2.2 單因子變異數分析

本研究探討受測者不同年齡、教育程度、監獄工作年資、職稱、進入矯正機關前行業、工作替換次數、勤務時間、工作動機及服務機關在角色衝突、工作壓力、工作態度及離職傾向個變項之差異情形，並利用雪費法進行事後多重比較檢定，以顯示其差異群體。

1. 年齡對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析

本研究將年齡分為五組，研究結果(詳如表 4.5)顯示，年齡在角色間衝突、戒護管理理念、組織內部壓力、工作本身壓力、個人本身

壓力及離職傾向均達非常顯著差異，在傳遞者衝突達顯著差異，其餘未達顯著差異。

再經 Scheffe 多重比較，各組間均屬同質性，無法分辨出差異。

表 4.5 年齡對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析表

構面	平均值					F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4	5			
	30 以下 (N=63)	31-40 歲 (N=286)	41-50 歲 (N=112)	51-60 歲 (N=30)	61 歲以上 (N=3)			
傳遞者衝突	3.2222	3.1990	2.9086	3.0143	3.5238	3.354	0.010*	NS
角色間衝突	3.6254	3.7906	3.4777	3.5367	4.0667	4.433	0.002**	NS
人格角色衝突	2.5420	2.7982	2.7079	2.8333	3.0952	1.837	0.120	
價值角色衝突	3.2817	3.3086	3.1406	3.1917	3.7500	1.106	0.353	
角色衝突	3.2105	3.2835	3.0327	3.1254	3.6032	3.325	0.011*	NS
戒護管理理念	4.1468	3.9467	3.7679	3.8833	4.2500	3.636	0.006**	NS
教育技訓理念	3.3556	3.2895	3.2018	3.3467	3.5333	0.571	0.684	
教化輔導理念	3.2937	3.1224	3.1131	3.3556	3.3889	1.772	0.133	
矯治效能理念	2.5714	2.5472	2.5580	2.5333	2.2500	0.267	0.899	
工作態度	3.4783	3.3454	3.2636	3.3942	3.5217	3.670	0.006**	NS
外界壓力	4.0444	4.0944	3.9491	4.0667	4.7000	1.724	0.143	
組織內部壓力	3.6296	3.5146	3.1935	3.3278	3.6111	4.488	0.001**	NS
工作本身壓力	3.1492	3.4993	3.3107	3.5333	3.6667	4.122	0.003**	NS
個人本身壓力	3.5000	3.7308	3.4063	3.4333	4.333	3.589	0.007**	NS
工作壓力	3.6753	3.7344	3.5239	3.6758	4.0758	2.922	0.021*	NS
離職傾向	2.6889	2.8266	2.5429	2.5067	2.4667	4.761	0.001**	NS

註：*表 $P < 0.05$ 顯著差異 **表 $P < 0.01$ 非常顯著差異 ***表 $P < 0.001$ 極顯著差異，NS 表各組間無差異。

資料來源：本研究

2. 教育程度對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析

本研究將樣本的教育程度分為四組，研究結果(詳如表 4.6)顯示，

教育程度在角色間衝突、人格角色衝突及組織內部壓力均達非常顯著差異。而在傳遞者衝突、價值角色衝突、戒護管理理念及外界壓力達顯著差異。

再以 Scheffe 多重比較檢定，在人格角色衝突部分，高中職以下學歷明顯高於專科；且高中職以下學歷明顯高於大學。在價值角色衝突部分，高中職以下明顯高於大學，由此得知教育程度愈低者，其角色衝突愈明顯，而教育程度愈高者，其本身調適能力較佳，發生角色衝突機會較少。

表 4.6 教育程度對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析表

構面	平均值				F 值	P 值	Scheffe
	1 高中職以下 (N=12)	2 高中職畢業 (N=265)	3 專科 (N=181)	4 大學以上 (N=36)			
傳遞者衝突	3.4127	3.0749	3.2247	2.9220	2.654	0.048*	NS
角色間衝突	3.7167	3.6026	3.8409	3.4994	4.741	0.003**	NS
人格角色衝突	3.2976	2.8248	2.6275	2.6190	5.050	0.002**	1 > 3, 1 > 4
價值角色衝突	3.6458	3.1877	3.3895	3.0486	3.704	0.012*	1 > 4
角色衝突	3.4881	3.1696	3.2876	3.0198	2.874	0.036*	1 > 4
戒護管理理念	3.7917	3.9085	4.0256	3.6493	3.673	0.012*	NS
教育技訓理念	3.6833	3.3275	3.2188	3.1444	2.146	0.094	
教化輔導理念	3.2500	3.1792	3.1547	2.9861	0.981	0.401	
矯治效能理念	2.5000	2.5717	2.5780	2.5694	0.400	0.753	
工作態度	3.4022	3.3595	3.3608	3.1787	2.705	0.045*	NS
外界壓力	4.0417	4.0196	4.1541	3.8500	2.832	0.038*	NS
組織內部壓力	3.4167	3.3472	3.6068	3.3704	3.991	0.008**	NS
工作本身壓力	3.6667	3.4732	3.3337	3.3111	2.105	0.099	
個人本身壓力	3.6250	3.5943	3.6354	3.6389	0.080	0.971	
工作壓力	3.7348	3.6401	3.7644	3.4987	2.808	0.039*	NS
離職傾向	2.6333	2.6626	2.8265	2.6778	2.279	0.079	NS

註：*表 $P < 0.05$ 顯著差異 **表 $P < 0.01$ 非常顯著差異 ***表 $P < 0.001$ 極顯著差異，NS 表各組間無差異。

資料來源：本研究

3.監獄工作年資對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析

本研究將樣本依監獄工作年資分為五組，研究結果(詳如表 4.7)顯示，工作年資在組織內部壓力及離職傾向達極顯著差異；在角色間衝突及教化輔導理念達非常顯著差異；在傳遞者衝突及外界壓力達顯著差異。

表 4.7 監獄工作年資對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析表

構 面	平均值					F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4	5			
	未滿 1 年 (N=28)	1~3 年 (N= 83)	4~10 (N=230)	11~20 (N=112)	20 年以上 (N=41)			
傳遞者衝突	3.3061	3.0803	3.2151	2.9596	3.0604	2.498	0.042*	NS
角色間衝突	3.4750	3.5807	3.8165	3.6107	3.5024	3.834	0.004**	NS
人格角色衝突	2.7908	2.8348	2.7043	2.7577	2.7735	0.504	0.733	
價值角色衝突	3.0893	3.1867	3.3663	3.1808	3.1768	1.704	0.148	
角色衝突	3.2398	3.1687	3.2876	3.1020	3.1289	1.788	0.130	
戒護管理理念	4.1071	3.9111	3.9690	3.8616	3.8110	1.327	0.259	
教育技訓理念	3.4929	3.4289	3.2400	3.2143	3.2732	1.636	0.164	
教化輔導理念	3.4464	3.2791	3.0877	3.0833	3.3130	3.678	0.006**	NS
矯治效能理念	2.6786	2.6446	2.4957	2.5446	2.5915	1.673	0.155	
工作態度	3.5528	3.4212	3.3244	3.2888	3.3521	3.887	0.004**	1 > 4, 1 > 3
外界壓力	3.8214	3.9012	4.1470	4.0420	4.0707	3.224	0.013*	NS
組織內部壓力	3.5952	3.3193	3.6159	3.2098	3.2886	6.507	0.000***	NS
工作本身壓力	3.5571	3.4048	3.3843	3.4304	3.4683	0.449	0.773	
個人本身壓力	3.6786	3.5663	3.6739	3.5714	3.4390	0.752	0.557	
工作壓力	3.6623	3.5602	3.7666	3.5933	3.6574	2.730	0.029*	NS
離職傾向	2.8571	2.5687	2.8287	2.7054	2.4000	5.346	0.000***	1 > 5, 3 > 5

註：*表 P < 0.05 顯著差異 **表 P < 0.01 非常顯著差異 ***表 P < 0.001 極顯著差異，NS 表各組間無差異。

資料來源：本研究

再以 Scheffe 多重比較檢定，在離職傾向部分，監獄工作年資未滿一年者高於二十年以上者；監獄工作年資四至十年者高於二十年以上者，因工作未滿一年者，由於剛進入機關工作，對於整個工作環境都還在適應當中，對於工作的穩定性較低，離職傾向較高；而工作年資四至十年者，對整個工作環境已適應下來，但是每天從事相同工作內容，感覺單調乏味，對工作會產生倦怠感，希望可以轉換到不同機關，因此離職傾向會高些。

Whitehead & Lindquist (1986)研究發現，較資深的管理員有較大的情緒疲乏，而較年輕且角色衝突較明顯者其工作壓力也較大。

4.職稱對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析

本研究依職稱將樣本分為四組，研究結果(詳如表 4.8)顯示，職稱在外界壓力及離職傾向達極顯著差異；在角色間衝突、組織內部壓力及個人本身壓力達非常顯著差異；在傳遞者衝突、價值角色衝突及教化輔導理念則達顯著差異。

再經 Scheffe 多重比較，外界壓力部分，委任管理員明顯高於雇用(職代)，由於委任管理員通常負責管理一個作業工場或一個單位，每天必須面對 100 至 200 位受刑人，而雇用(職代)管理員勤務點在崗哨及舍房，其所承受之壓力較輕。

在離職傾向方面，委任管理員高於雇用(職代)管理員，因委任管理員係經國家考試及格且經銓敘部審定俸級，工作可隨意調動，雇用管理員僅得調至其他監所或法務部所屬機關雇員職務，一般行政機關已無雇員職缺，無法調動，而職代管理員工作範圍僅限於目前服務機關，且代理期間僅限於人員出缺期間，若正式人員分發報到，代理人員即應解僱。其餘各組間無差異。

表 4.8 職稱對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析表

構面	平均值				F 值	P 值	Scheffe
	1 科員 (N=26)	2 主任管理員 (N=49)	3 委任管理員 (N=353)	4 僱用職代 (N=66)			
傳遞者衝突	2.9524	3.1098	3.1824	2.9113	2.666	0.047*	NS
角色間衝突	3.4692	3.5898	3.7640	3.4167	5.456	0.001**	NS
人格角色衝突	2.7473	2.9534	2.7159	2.7749	1.455	0.226	
價值角色衝突	3.0962	3.2959	3.3187	3.0038	2.978	0.031*	NS
角色衝突	3.0549	3.2157	3.2561	3.0177	2.927	0.033*	NS
戒護管理理念	3.9183	3.7270	3.9579	3.9337	1.722	0.161	
教育技訓理念	3.1846	3.1878	3.2799	3.4091	0.959	0.412	
教化輔導理念	3.1218	3.1973	3.1152	3.3712	2.898	0.035*	NS
矯治效能理念	2.5962	2.5510	2.5290	2.6439	1.098	0.349	
工作態度	3.3211	3.2671	3.3422	3.4486	2.435	0.064	
外界壓力	3.9885	3.8816	4.1445	3.7470	8.633	0.000***	3 > 4
組織內部壓力	3.1667	3.2517	3.5359	3.2172	5.479	0.001**	NS
工作本身壓力	3.3692	3.3633	3.4465	3.3030	0.327	0.806	
個人本身壓力	3.4231	3.4082	3.7025	3.3636	3.920	0.009**	NS
工作壓力	3.5629	3.5501	3.7483	3.4401	6.494	0.000***	NS
離職傾向	2.1692	2.6490	2.8340	2.4030	15.481	0.000***	2 > 1, 3 > 4

註：*表 P < 0.05 顯著差異 **表 P < 0.01 非常顯著差異 ***表 P < 0.001 極顯著差異，NS 表各組間無差異。

資料來源：本研究

5. 行業對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析

本研究將樣本依進入矯正機關前從事行業分為五組，研究結果(詳如表 4.9)所示，前一個工作的行業在傳遞者衝突及組織內部壓力均達極顯著差異；在人格角色衝突、價值角色衝突及離職傾向達非常顯著差異；在戒護管理理念及外界壓力則達顯著差異；其餘未達顯著差異。

再經 Scheffe 多重比較檢定，在傳遞者衝突方面，商業大於政府服務，商業大於服務業，商業大於製造業；在人格角色衝突方面，農業大於政府服務，農業大於商業；在價值角色衝突方面，商業大於政府服務，商業大於製造業；在戒護管理理念及外界壓力方面，商業均

大於農業；在組織內部壓力方面，商業大於政府服務，商業大於製造業，商業大於農業，商業大於服務業；在離職傾向方面，商業大於農業。

在行業的差異分析中，以商業在各構面差異最明顯，先前從事商業工作者，處於變化多端的環境與目前單調的工作環境差異較大所致；至於曾從事於農業工作者，在人格角色衝突較明顯的原因，由於工作環境純樸，人員敦厚老實，對於不同的角色期望較易產生左右為難的情況。

表 4.9 行業對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析表

構面	平均值					F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4	5			
	農業 (N=64)	製造業 (N=144)	商業 (N=115)	服務業 (N=93)	政府服務 (N=75)			
傳遞者衝突	3.1570	3.0612	3.4447	2.9846	2.9149	7.375	0.000***	3 > 5, 3 > 4 3 > 2
角色間衝突	3.6578	3.6097	3.8496	3.6505	3.6427	1.967	0.098	
人格角色衝突	3.0379	2.8363	2.5950	2.7020	2.6057	4.986	0.001**	1 > 5, 1 > 3
價值角色衝突	3.3477	3.1389	3.5283	3.2070	3.0767	4.948	0.001**	3 > 5, 3 > 2
角色衝突	3.2746	3.1617	3.4075	3.1173	3.0521	4.548	0.001**	3 > 5
戒護管理理念	3.7168	3.9036	4.0543	3.9328	3.9650	2.758	0.027*	3 > 1
教育技訓理念	3.1844	3.2931	3.2087	3.3699	3.3493	0.942	0.439	
教化輔導理念	3.1224	3.2106	3.1710	3.1344	3.0911	0.503	0.734	
矯治效能理念	2.5898	2.5868	2.4674	2.5484	2.5667	0.932	0.445	
工作態度	3.2500	3.3611	3.3641	3.3614	3.3600	1.232	0.297	
外界壓力	3.8875	4.0250	4.2130	4.0269	4.0813	2.884	0.022*	3 > 1
組織內部壓力	3.3411	3.3738	3.7942	3.2670	3.3822	7.745	.000***	3 > 5, 3 > 2 3 > 1, 3 > 4
工作本身壓力	3.4719	3.4500	3.2817	3.4796	3.4240	0.697	0.595	
個人本身壓力	3.5000	3.6736	3.6565	3.6452	3.5133	0.697	0.595	
工作壓力	3.6108	3.6269	3.8415	3.6168	3.6703	2.956	0.020*	NS
離職傾向	2.5469	2.6611	2.9530	2.6989	2.6827	5.025	0.001**	3 > 1

註：*表 P < 0.05 顯著差異 **表 P < 0.01 非常顯著差異 ***表 P < 0.001 極顯著差異，NS 表各組間無差異。

資料來源：本研究

6. 替換次數對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面差異分析

本研究將樣本依替換次數分為五組，研究結果(詳如表 4.10)顯示，工作替換次數對戒護管理理念、教育技訓理念、矯治效能理念及組織內部壓力達極顯著差異；在人格角色衝突、價值角色衝突及外界壓力則達非常顯著差異。

再經 Scheffe 多重比較，各組間無法分辨出差異。

表 4.10 替換次數對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析表

構面	平均值					F 值	P 值	Scheffe
	1 未曾替換 (N=3)	2 1 次 (N=175)	3 2 次 (N=143)	4 3 次 (N=121)	5 4 次以上 (N=52)			
傳遞者衝突	3.1587	3.0444	3.0666	3.2952	3.1767	2.122	0.077	
角色間衝突	3.6667	3.6154	3.6503	3.8463	3.6385	1.996	0.094	
人格角色衝突	3.3333	2.7714	2.8212	2.5443	2.9176	3.775	0.005**	NS
價值角色衝突	3.5833	3.1171	3.2168	3.5248	3.2500	4.549	0.001**	NS
角色衝突	3.3492	3.1418	3.1790	3.3231	3.2505	1.508	0.198	
戒護管理理念	3.9583	3.8514	3.8628	4.1674	3.8221	5.303	0.000***	NS
教育技訓理念	3.4000	3.3577	3.4014	3.0116	3.3308	5.124	0.000***	NS
教化輔導理念	3.2778	3.1429	3.2727	3.0785	3.0705	1.801	0.127	
矯治效能理念	2.7500	2.6400	2.5385	2.3678	2.6923	5.853	0.000***	NS
工作態度	3.4493	3.3486	3.3782	3.3191	3.3227	0.523	0.719	
外界壓力	3.5667	3.9857	4.0007	4.2752	3.9731	4.898	0.001**	NS
組織內部壓力	2.8889	3.3400	3.3450	3.7190	3.4744	5.460	0.000***	NS
工作本身壓力	3.4000	3.4503	3.4615	3.2562	3.5385	2.134	0.075	
個人本身壓力	3.0000	3.5800	3.6189	3.7107	3.5192	0.853	0.492	
工作壓力	3.3333	3.6216	3.6300	3.8253	3.6740	2.794	0.026*	NS
離職傾向	2.4000	2.6697	2.8140	2.7719	2.5577	2.060	0.085	

註：*表 P < 0.05 顯著差異 **表 P < 0.01 非常顯著差異 ***表 P < 0.001 極顯著差異，NS 表各組間無差異。

資料來源：本研究

7.勤務時間對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析

本研究依勤務時間將樣本分為三組，研究結果(詳如表 4.11)顯示，勤務時間於傳遞者衝突、角色間衝突、人格角色衝突、戒護管理理念、外界壓力及組織內部壓力均達極顯著差異；在矯治效能理念及離職傾向達非常顯著差異；在價值角色衝突、工作本身壓力及個人本身壓力達顯著差異。

再經 Scheffe 多重比較，在傳遞者衝突、角色間衝突及價值角色衝突部分，夜勤三班制人員均大於日勤人員，夜勤隔日制人員均大於日勤人員；於人格角色衝突方面，夜勤隔日制人員大於日勤人員，夜勤隔日制人員大於夜勤三班制；於對戒護管理理念方面，夜勤三班制人員大於夜勤隔日制人員，夜勤三班制人員大於日勤人員。

在外界壓力方面，夜勤三班制人員大於夜勤隔日制人員，夜勤三班制人員大於日勤人員；對於矯治效能理念方面，日勤人員大於夜勤三班制人員，夜勤隔日制大於夜勤三班制人員。

在組織內部壓力方面，夜勤隔日制人員大於日勤人員，夜勤三班制人員大於日勤人員，夜勤三班制人員大於夜勤隔日制人員；在個人本身壓力方面，夜勤隔日制人員大於日勤人員。在離職傾向方面，夜勤隔日制人員大於日勤人員。

Cheek & Miller (1983)研究矯正人員工作壓力時，發現特殊的輪班制度與矯正人員的工作壓力有關，Whitehead & Lindquist (1986)的研究中，亦指出從事夜勤工作者的工作壓力比日勤人員來得大。本研究顯示夜勤隔日制及夜勤三班制之人員，其工作壓力均大於日勤人員。

表 4.11 勤務時間對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析表

構面	平均值			F 值	P 值	Scheffe
	1 日勤 (N=121)	2 夜勤隔日 (N=208)	3 夜勤三班 (N=165)			
傳遞者衝突	2.7985	3.1747	3.3074	15.997	0.000***	3 > 1, 2 > 1
角色間衝突	3.4446	3.7567	3.7703	8.843	0.000***	3 > 1, 2 > 1
人格角色衝突	2.6600	2.9554	2.5541	14.925	0.000***	2 > 1, 2 > 3
價值角色衝突	3.0702	3.3341	3.3136	4.233	0.015*	3 > 1, 2 > 1
角色衝突	2.9551	3.2919	3.2926	12.343	0.000***	3 > 1, 2 > 1
戒護管理理念	3.7397	3.8780	4.1341	13.929	0.000***	3 > 2, 3 > 1
教育技訓理念	3.2413	3.3231	3.2630	0.501	0.606	
教化輔導理念	3.1804	3.2155	3.0687	2.377	0.094	
矯治效能理念	2.6240	2.5950	2.4394	5.362	0.005**	1 > 3, 2 > 3
工作態度	3.2914	3.3614	3.3721	1.854	0.158	
外界壓力	3.9752	3.9731	4.2230	8.139	0.000***	3 > 2, 3 > 1
組織內部壓力	3.0840	3.4279	3.7333	25.513	0.000***	2 > 1, 3 > 1 3 > 2
工作本身壓力	3.3174	3.5125	3.3636	3.485	0.031*	NS
個人本身壓力	3.4298	3.6250	3.7333	3.815	0.023*	2 > 1
工作壓力	3.4895	3.6720	3.8229	11.530	0.000***	3 > 1, 2 > 1
離職傾向	2.5488	2.8260	2.7212	6.633	0.001**	2 > 1

註：*表 P < 0.05 顯著差異 **表 P < 0.01 非常顯著差異 ***表 P < 0.001 極顯著差異，NS 表各組間無差異。

資料來源：本研究

8. 工作動機對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析

本研究將樣本依工作動機分為四組，研究結果(詳如表 4.12)顯示，工作動機在傳遞者衝突、角色間衝突、人格角色衝突、價值角色衝突、教化輔導理念、外界壓力、組織內部壓力及離職傾向均達極顯著差異；工作本身壓力及個人本身壓力達非常顯著差異；戒護管理理念及教育技訓理念則達顯著差異。

表 4.12 工作動機對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析表

構 面	平均值				F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4			
	學校分發 (N=7)	工作保障 (N=295)	工作興趣 (N=65)	其他 (N=127)			
傳遞者衝突	4.1769	3.1837	2.8762	3.0652	7.313	0.000***	1 > 2, 1 > 3, 1 > 4
角色間衝突	4.2857	3.7190	3.2354	3.8024	11.664	0.000***	1 > 3
人格角色衝突	4.2857	2.6983	2.7692	2.7717	10.784	0.000***	1 > 2, 1 > 3, 1 > 4
價值角色衝突	4.3214	3.3356	3.1000	3.1181	6.655	0.000***	1 > 2, 1 > 3, 1 > 4
角色衝突	4.2347	3.2447	2.9652	3.1969	9.249	0.000***	1 > 2, 1 > 3, 1 > 4
戒護管理理念	4.4464	3.9746	3.7827	3.8720	3.247	0.022*	1 > 3, 1 > 4
教育技訓理念	4.0571	3.2549	3.4431	3.2236	3.645	0.013*	1 > 4, 1 > 2
教化輔導理念	3.8810	3.1576	3.3513	3.0197	6.722	0.000***	1 > 4, 1 > 2
矯治效能理念	2.6429	2.5102	2.7077	2.5571	2.458	0.062	
工作態度	3.9001	3.3503	3.4094	3.2800	7.300	0.000***	1 > 2, 1 > 3, 1 > 4
外界壓力	4.0000	4.1044	3.6385	4.1646	11.110	0.000***	4 > 3
組織內部壓力	3.8810	3.5384	3.0564	3.4055	7.579	0.000***	1 > 3
工作本身壓力	3.9429	3.3851	3.2369	3.5465	4.256	0.006**	1 > 3
個人本身壓力	4.0714	3.6593	3.2154	3.6850	5.187	0.002**	1 > 3
工作壓力	3.9935	3.7193	3.3462	3.7334	8.685	0.000***	1 > 3
離職傾向	3.5429	2.7858	2.2031	2.7984	19.799	0.000***	1 > 2, 1 > 3, 1 > 4 2 > 3, 4 > 3

註：*表 P < 0.05 顯著差異 **表 P < 0.01 非常顯著差異 ***表 P < 0.001 極顯著差異
資料來源：本研究

再經 Scheffe 多重比較檢定，工作動機在傳遞者衝突、人格角色衝突及價值角色衝突方面，學校分發人均大於工作有興趣人員，學校分發人員均大於工作有保障，學校分發人員均大於其他；工作動機對於戒護管理理念，學校分發人員大於工作有興趣人員，學校分發人員大於其他；工作動機對教育技訓理念及教化輔導理念方面，學校分發人員大於工作有保障人員，學校分發人員大於其他；在外界壓力方面，其他人員大於對工作有興趣者；在角色間衝突、組織內部壓力、工作本身壓力及個人本身壓力方面，學校分發人員大於工作有興趣人員；在工作本身壓力方面，學校分發人員大於工作有保障、工作有興趣及其他；離職傾向方面，學校分發人員大於工作有保障、工作有興趣人員及其他人員，而工作有保障及其他人員大於工作有興趣人員。

由學校分發人員，其工作態度方面相當投入，但在角色衝突、工作壓力及離職傾向構面成顯著性差異，機關對於由學校分發人員應多給予協助，使之早日適應工作狀況，且在學校接受教育期間，可比照師範生實習方式，以增加實務工作經驗，讓國家資源培育之專業人才，充分運用其專業技能，以發揮矯正機關之效能。

9.服務機關對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面之差異分析

本研究依樣本之來源機關別分為四個機關，研究結果(詳如表 4.13)顯示，依服務機關別在傳遞者衝突、價值角色衝突、戒護管理理念、教化輔導理念、組織內部壓力、個人本身壓力及離職傾向均達極顯著差異；依服務機關別在角色間衝突、人格角色衝突、對矯治效能理念及外界壓力達非常顯著差異，其餘無差異。

再經 Scheffe 多重比較檢定，在傳遞者衝突、戒護管理理念、外界壓力、組織內部壓力及離職傾向構面，雲林第二監獄均大於雲林監獄，雲林第二監獄均大於嘉義監獄，雲林第二監獄均大於台南監獄；在角色間衝突構面，雲林第二監獄大於雲林監獄，雲林第二監獄大於台南監獄；在人格角色衝突方面，嘉義監獄大於台南監獄；在價值角色衝突部分，嘉義監獄大於台南監獄，雲林第二監獄大於雲林監獄，雲林第二監獄大於台南監獄；在對教化輔導理念方面，雲林監獄大於嘉義監獄，雲林監獄大於台南監獄，雲林第二監獄大於嘉義監獄，雲林第二監獄大於台南監獄；對矯治效能理念構面，台南監獄大於雲林第二監獄；嘉義監獄大於雲林第二監獄；個人本身壓力台南監獄大於嘉義監獄，雲林第二監獄大於嘉義監獄。

由於雲林第二監獄為中部地區之調查監獄，受刑人入監先送雲林

第二監獄，經過調查分類後，再轉送其他專業監獄，由於受刑人進出頻繁，工作量大，因此在角色衝突、工作壓力及離職傾向會較明顯。

表 4.13 服務機關對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向各構面差異分析表

構面	平均值				F 值	P 值	Scheffe
	1 雲林監獄 (N=116)	2 雲林二監 (N=104)	3 嘉義監獄 (N=92)	4 台南監獄 (N=182)			
傳遞者衝突	2.9754	3.6397	3.1134	2.9372	21.935	0.000***	2 > 1, 2 > 3, 2 > 4
角色間衝突	3.5879	3.9144	3.7033	3.6060	4.883	0.002**	2 > 1, 2 > 4
人格角色衝突	2.8941	2.6662	2.9068	2.6240	4.972	0.002**	3 > 4
價值角色衝突	3.1509	3.6803	3.3886	3.0316	15.631	0.000***	3 > 4, 2 > 1, 2 > 4
角色衝突	3.1244	3.5467	3.2456	3.0532	14.097	0.000***	2 > 1, 2 > 3, 2 > 4
戒護管理理念	3.9440	4.2608	3.7935	3.8001	14.097	0.000***	2 > 1, 2 > 3, 2 > 4
教育技訓理念	3.3190	3.3500	3.2913	3.2176	0.768	0.512	
教化輔導理念	3.3678	3.3478	3.1033	2.9432	14.459	0.000***	1 > 3, 1 > 4, 2 > 3, 2 > 4
矯治效能理念	2.5711	2.3774	2.6168	2.6016	4.687	0.001**	4 > 2, 3 > 2
工作態度	3.4190	3.4971	3.2996	3.2415	13.155	0.000***	1 > 4, 2 > 3
外界壓力	4.0233	4.2817	3.9359	4.0115	5.651	0.001**	2 > 1, 2 > 3, 2 > 4
組織內部壓力	3.2644	4.0865	3.3750	3.2308	35.005	0.000***	2 > 1, 2 > 3, 2 > 4
工作本身壓力	3.3569	3.3346	3.4457	3.4187	0.621	0.602	
個人本身壓力	3.5690	3.8894	3.2989	3.6429	7.000	0.000***	4 > 3, 2 > 3
工作壓力	3.6109	3.9707	3.6304	3.5767	11.625	0.000***	2 > 1, 2 > 3, 2 > 4
離職傾向	2.6448	3.0596	2.7130	2.5857	12.539	0.000***	2 > 1, 2 > 3, 2 > 4

註：*表 P < 0.05 顯著差異 **表 P < 0.01 非常顯著差異 ***表 P < 0.001 極顯著差異

資料來源：本研究

4.2.3 小結

綜合以上的分析發現(由表 4.14 及 4.15 顯示), 在角色衝突的差異分析上, 年齡、教育程度、職稱、先前從事行業、勤務時間、工作動機及服務機關等個人特徵不同者, 其本身在角色衝突上的表現, 有顯著差異存在。經 Scheffe 多重比較分析結果顯示, 教育程度為高中職以下者, 其角色衝突高於大學以上學歷, 先前從事商業者其角色衝突大於先前政府服務者, 從事於夜勤隔日制及三班制者, 其角色衝突高於日勤人員, 工作動機以學校分發者較易產生角色衝突, 服務機關以服務於雲林第二監獄者, 其角色衝突較為明顯。

在工作態度的差異分析上, 由表 4.14 及 4.15 顯示, 性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、監獄工作年資、工作動機及服務機關等個人特徵不同者, 其本身在工作態度上的表現, 有顯著差異存在。再經 Scheffe 多重比較分析結果顯示, 女性工作態度高於男性; 未婚者高於已婚者; 監獄工作年資未滿一年者高於四至十年及十一至二十年者; 工作動機則是以學校分發者之工作態度高於對工作有興趣、工作有保障者; 不同服務機關之工作態度則以雲林地區之監獄高於嘉義及台南監獄。

在工作壓力的差異分析上, 由表 4.14 及 4.15 顯示, 年齡、教育程度、監獄工作年資、職稱、先前從事行業、替換次數、勤務時間、工作動機及服務機關等個人特徵不同者, 其本身在工作壓力的表現, 皆存在顯著差異。經 Scheffe 多重比較分析結果發現, 勤務時間為夜勤工作人員的工作壓力大於日勤人員; 工作動機則以學校分發者其工作壓力最大, 若以服務機關區分, 服務於雲林第二監獄工作壓力高於其他監獄。

在離職傾向的差異分析上, 由表 4.14 及 4.15 顯示, 性別、年齡、監獄工作年資、職稱、先前從事行業、勤務時間、工作動機及服務機關等個人特徵不同者, 其本身在離職傾向上的表現, 存在顯著差異。

性別之離職傾向為男性高於女性；工作年資越長者，離職傾向越低，工作年資越短者，離職傾向越高；職稱則以委任管理員離職傾向最高，主任管理員次之，再次為雇用管理員，科員之離職傾向最低；先前從事行業以從事農業之離職傾向最低，從事於商業之離職傾向最高，這是由於農業工作時間有階段性，對其正職工作沒有影響，可以兩者兼顧，離職傾向自然較低。勤務時間以夜勤隔日制人員離職傾向最高，日勤人員離職傾向較低；工作動機是以對工作有興趣者離職傾向最低，學校分發者離職傾向最高；服務機關則以雲林第二監獄離職傾向最高，台南監獄離職傾向最低。

表 4.14 個人特徵對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向之差異分析彙總表

研究變項	角色衝突	工作態度	工作壓力	離職傾向
性別		**		***
年齡	*	**	*	**
婚姻狀況		***		
教育程度	*	*	*	
監獄工作年資		**	*	***
職稱	*		***	***
先前從事行業	**		*	**
替換次數			*	
勤務時間	***		***	**
工作動機	***	***	***	***
服務機關	***	***	***	***

註：*表 $P < 0.05$ 顯著差異 **表 $P < 0.01$ 非常顯著差異 ***表 $P < 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究

表 4.15 個人特徵對角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向之檢定彙總表

研究變項	角色衝突	工作態度	工作壓力	離職傾向
性別		女 > 男		男 > 女
年齡				
婚姻狀況		未婚 > 已婚		
教育程度	高中職以下 > 大學			
監獄工作 年資		未滿 1 年 > 11~20 年 未滿 1 年 > 4~10 年		未滿 1 年 > 20 年以上 4~10 年 > 20 年以上
職稱				主任管理員 > 科員 委任管理員 > 僱用職代
先前從事 行業	商業 > 政府服務			商業 > 農業
替換次數				
勤務時間	夜勤隔日制 > 日勤 夜勤三班制 > 日勤		夜勤隔日制 > 日勤 夜勤三班制 > 日勤	夜勤隔日制 > 日勤
工作動機	學校分發 > 工作保障 學校分發 > 工作興趣 學校分發 > 其他	學校分發 > 工作保障 學校分發 > 工作興趣 學校分發 > 其他	學校分發 > 工作興趣	學校分發 > 工作保障 學校分發 > 工作興趣 學校分發 > 其他 其他 > 工作興趣 工作保障 > 工作興趣
服務機關	雲林二監 > 雲林監獄 雲林二監 > 嘉義監獄 雲林二監 > 台南監獄	雲林監獄 > 台南監獄 雲林二監 > 嘉義監獄 雲林二監 > 台南監獄	雲林二監 > 雲林監獄 雲林二監 > 嘉義監獄 雲林二監 > 台南監獄	雲林二監 > 雲林監獄 雲林二監 > 嘉義監獄 雲林二監 > 台南監獄

資料來源：本研究

4.3 相關分析

本節主要了解受試者角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向間的關係，採用 Pearson 積差相關分析來探討各變項間的相關程度。

4.3.1 角色衝突對工作態度、工作壓力及離職傾向間之相關分析

1. 角色衝突對工作態度之 Pearson 積差相關分析

由表 4.16 得知角色衝突之傳遞者衝突、角色間衝突、價值角色衝突與工作態度之戒護管理理念呈極顯著正相關，且人格角色衝突與教育技訓理念及教化輔導理念亦達非常顯著正相關，意即矯正工作人員其角色衝突越高，則其對戒護管理理念的工作態度越嚴謹，考慮問題也比較多，以避免任何意外事故發生；角色衝突之傳遞者衝突、角色間衝突、價值角色衝突與工作態度之矯治效能理念呈極顯著負相關，且角色間衝突對工作態度之教化輔導理念、矯治效能理念亦呈極顯著負相關，意即角色衝突愈大，其對矯治效能理念愈低，而角色衝突方面愈低者，矯治效能理念愈高，作主要為矯正人員心中有定見的想法，且願意給受刑人機會，相信受刑人有改過遷善的意願。

表 4.16 角色衝突對工作態度、工作壓力及離職傾向間之相關分析表

構 面		角 色 衝 突			
		傳遞者衝突	角色間衝突	人格角色衝突	價值角色衝突
		Pearson 相關	Pearson 相關	Pearson 相關	Pearson 相關
工 作 態 度	戒護管理理念	0.392***	0.447***	-0.026	0.379***
	教育技訓理念	-0.043	-0.091*	0.139**	-0.059
	教化輔導理念	-0.082	-0.167***	0.131**	-0.022
	矯治效能理念	-0.256***	-0.283***	0.061	-0.343***
工 作 壓 力	外界壓力	0.446***	0.655***	0.003	0.390***
	組織內部壓力	0.695***	0.622***	0.235***	0.592***
	工作本身壓力	0.442***	0.456***	0.523***	0.299***
	個人本身壓力	0.465***	0.548***	0.228***	0.355***
離職	離職傾向	0.398***	0.478***	0.224***	0.319***

註：*表 P < 0.05 顯著相關 **表 P < 0.01 非常顯著相關 ***表 P < 0.001 極顯著相關

資料來源：本研究

2. 角色衝突對工作壓力之 Pearson 積差相關分析

由表 4.16 得知角色衝突與工作壓力之相關性，除人格角色衝突及外界壓力未達顯著相關，其餘均呈極顯著正相關，當角色衝突愈大者，相對其對工作壓力的感受也愈大；而角色衝突愈低者，其感受工作壓力相對也愈輕。

3. 角色衝突對離職傾向之 Pearson 積差相關分析

由表 4.16 得知角色衝突與離職傾向呈極顯著正相關，即角色衝突愈高者，其離職傾向愈高，角色衝突愈低者，其離職傾向愈低。

4.3.2 工作態度對工作壓力與離職傾向間之相關分析

1. 工作態度對工作壓力之 Pearson 積差相關分析

由表 4.17 得知工作態度之戒護管理與工作壓力各構面均呈極顯著正相關，且工作態度之教育技訓理念與工作本身壓力亦呈極顯著正相關，意即對戒護管理及教育技訓理念之工作態度越嚴謹者，相對的所感受到的工作壓力也較大；工作態度之教化輔導與工作壓力之外界壓力及個人本身壓力呈極顯著負相關，且工作態度之矯治效能理念與工作壓力各構面均達極顯著負相關，意即對教化措施和矯治效能理念看法愈樂觀者，其感受工作壓力愈小。

2. 工作態度對離職傾向之 Pearson 積差相關分析

由表 4.17 得知工作態度之戒護管理理念與離職傾向呈極顯著正相關，意即對戒護管理理念越嚴謹者，其對工作的使命感較重，投入較多心力下，由於其他因素無法配合，因而產生無力感，其離職傾向會愈高；而工作態度之矯治效能理念與離職傾向呈非常顯著負相關，意即對受刑人矯治效能理念看法越持正面者，其離職傾向愈低。

表 4.17 工作態度對工作壓力及離職傾向之相關分析表

構 面	工 作 態 度
-----	---------

		戒護管理理念	教育技訓理念	教化輔導理念	矯治效能理念
		Pearson 相關	Pearson 相關	Pearson 相關	Pearson 相關
工作壓力	外界壓力	0.576***	-0.093*	-0.204***	-0.389***
	組織內部壓力	0.484***	-0.060	-0.107*	-0.304***
	工作本身壓力	0.247***	0.162***	-0.028	-0.129**
	個人本身壓力	0.366***	-0.080	-0.175***	-0.273***
離職	離職傾向	0.234***	-0.023	0.041	-0.132**

註：*表 P < 0.05 顯著相關 **表 P < 0.01 非常顯著相關 ***表 P < 0.001 極顯著相關

資料來源：本研究

4.3.3 工作壓力對離職傾向間之相關分析

工作壓力各構面與離職傾向均呈極顯著正相關，意即對工作壓力感受愈高者，相對的其離職傾向也愈高。

表 4.18 工作壓力對離職傾向間之相關分析表

構面	工 作 壓 力			
	外界壓力	組織內部壓力	工作本身壓力	個人本身壓力
	Pearson 相關	Pearson 相關	Pearson 相關	Pearson 相關
離職傾向	0.313***	0.446***	0.352***	0.367***

註：*表 P < 0.05 顯著相關 **表 P < 0.01 非常顯著相關 ***表 P < 0.001 極顯著相關

資料來源：本研究

4.4 迴歸分析

本節迴歸分析方法採用強迫進入法，來探討預測變項與效標變項之間的關係，以尋求解釋與預測效標變項能力最大的預測變數組合，以說明預測變項與效標變項之間的關係。

1. 角色衝突對工作壓力之迴歸分析

以工作壓力為效標變項(依變項)，角色衝突之構面為預測變項，即傳遞者衝突、角色間衝突、人格角色衝突及價值角色衝突等四個變項為自變項，以強迫進入法作迴歸分析，其結果如表 4.19 可知，在傳遞者衝突及角色間衝突達極顯著影響，角色衝突對工作壓力的解釋

變異量為 63.9%，F 考驗為 291.013，模型達極顯著水準。

表 4.19 角色衝突對工作壓力之迴歸分析表

依變數 自變數	工 作 壓 力	
	Standardized Beta	t 值
傳遞者衝突	0.274	6.118***
角色間衝突	0.552	13.861***
人格角色衝突	-0.059	-1.876
價值角色衝突	0.072	1.810
R	0.801	
R Square	0.642	
Adjusted R Square	0.639	
P 值	0.000***	
F 值	291.013	

註：*表 P < 0.05 顯著影響 **表 P < 0.01 非常顯著影響 ***表 P < 0.001 極顯著影響
資料來源：本研究

2. 角色衝突對工作態度之迴歸分析

以工作態度為效標變項(依變項)，角色衝突之構面為預測變項，即傳遞者衝突、角色間衝突、人格角色衝突及價值角色衝突等四各變項為自變項，以強迫進入法作迴歸分析，其結果如表 4.20 可知，在個人角色間衝突達非常顯著影響，角色衝突對工作態度的解釋變異量僅為 1.3%，F 考驗為 2.599，模型雖達極顯著水準，係因常數項的關係，而非變項本身所產生的效果。

表 4.20 角色衝突對工作態度之迴歸分析表

依變數 自變數	工 作 態 度	
	Standardized Beta	t 值
傳遞者衝突	0.065	0.885

角色間衝突	-0.006	-0.090
人格角色衝突	0.078	1.522
價值角色衝突	0.034	0.521
R	0.144	
R Square	0.021	
Adjusted R Square	0.013	
P 值	0.036*	
F 值	2.599	

註：*表 P < 0.05 顯著影響 **表 P < 0.01 非常顯著影響 ***表 P < 0.001 極顯著影響
資料來源：本研究

3. 角色衝突對離職傾向之迴歸分析

以離職傾向為效標變項(依變項)，角色衝突之構面即傳遞者衝突、角色間衝突、人格角色衝突及價值角色衝突等四個變項為自變項，以強迫進入法作迴歸分析，其結果如表 4.21 可知，在角色間衝突達極顯著影響，角色衝突對離職傾向的解釋變異量為 23.1%，F 考驗為 38.021，模型達極顯著水準。

4. 工作壓力對離職傾向之迴歸分析

以離職傾向為效標變項(依變項)，工作壓力之構面外界壓力、組織內部壓力、工作本身壓力、個人本身壓力等四個變項為自變項，以強迫進入法作迴歸分析，其結果如表 4.22 可知，在組織內部壓力達極顯著影響，工作本身壓力達非常顯著影響，工作壓力對離職傾向的解釋變異量為 22.2%，F 考驗為 36.130，模型達極顯著水準。

表 4.21 角色衝突對離職傾向之迴歸分析表

依變數 自變數	離職傾向	
	Standardized Beta	t 值
傳遞者衝突	0.103	1.579
角色間衝突	0.401	6.903***

人格角色衝突	0.054	1.197
價值角色衝突	-0.025	-0.432
R	0.487	
R Square	0.237	
Adjusted R Square	0.231	
P 值	0.000***	
F 值	38.021	

註：*表 P < 0.05 顯著影響 **表 P < 0.01 非常顯著影響 ***表 P < 0.001 極顯著影響

資料來源：本研究

表 4.22 工作壓力對離職傾向之迴歸分析表

依變數 自變數	離職傾向	
	Standardized Beta	t 值
外界壓力	0.003	0.051
組織內部	0.322	6.048***
工作本身	0.125	2.402
個人本身	0.108	1.927
R	0.478	
R Square	0.228	
Adjusted R Square	0.222	
P 值	0.000***	
F 值	36.130	

註：*表 P < 0.05 顯著影響 **表 P < 0.01 非常顯著影響 ***表 P < 0.001 極顯著影響

資料來源：本研究

5.工作態度對離職傾向之迴歸分析

以離職傾向為效標變項(依變項)，工作態度之構面，戒護管理理念、教育技訓理念、教化輔導理念、矯治效能理念等四個變項為自變項，以強迫進入法作迴歸分析，其結果如表 4.23 可知，在戒護管理理念達極顯著影響，矯治效能理念達顯著影響，工作態度對離職傾向的解釋變異量為 4.9%，F 考驗為 7.368，模型達極顯著水準。

表 4.23 工作態度對離職傾向之迴歸分析表

自變數	離職傾向	
	Standardized Beta	t 值
戒護管理理念	0.215	4.481***
教育技訓理念	0.003	0.066
教化輔導理念	-0.019	-0.365
矯治效能理念	-0.044	-0.889*
R	0.238	
R Square	0.057	
Adjusted R Square	0.049	
P 值	0.000***	
F 值	7.368	

註：*表 P < 0.05 顯著影響 **表 P < 0.01 非常顯著影響 ***表 P < 0.001 極顯著影響
資料來源：本研究

6.角色衝突與工作壓力對離職傾向之迴歸分析

以離職傾向為效標變項(依變項)，以角色衝突及工作壓力之構面，包括傳遞者衝突、角色間衝突、人格角色衝突、價值角色衝突、外界壓力、組織內部壓力、工作本身壓力及個人本身壓力等八個變項為自變項，以強迫進入法作迴歸分析，其結果如表 4.24 可知，在組織內部壓力及角色間衝突達極顯著影響，外界壓力達非常顯著影響，

對離職傾向的解釋變異量為 27.2%，F 考驗為 24.064，模型達極顯著水準。

表 4.24 角色衝突與工作壓力對離職傾向之迴歸分析表

依變數 自變數	離職傾向	
	Standardized Beta	t 值
傳遞者衝突	-0.037	-0.540
角色間衝突	0.379	5.570***
人格角色衝突	0.003	0.051
價值角色衝突	-0.040	-0.664
外界壓力	-0.138	-2.204*
組織內部壓力	0.255	4.018***
工作本身	0.111	1.763
個人本身	0.055	1.002
R	0.533	
R Square	0.284	
Adjusted R Square	0.272	
P 值	0.000***	
F 值	24.064	

註：*表 P < 0.05 顯著影響 **表 P < 0.01 非常顯著影響 ***表 P < 0.001 極顯著影響

資料來源：本研究

7. 角色衝突與工作態度對離職傾向之迴歸分析

以離職傾向為效標變項，以角色衝突及工作態度之構面，包括傳遞者衝突、角色間衝突、人格角色衝突、價值角色衝突、戒護管理理念、教育技訓理念、教化輔導理念及教化功能等八個變項為自變項，以強迫進入法作迴歸分析，其結果如表 4.25 可知，在角色間衝突達極顯著影響，對離職傾向的解釋變異量為 22.6%，F 考驗為 19.027，模型達極顯著水準。

表 4.25 角色衝突與工作態度對離職傾向之迴歸分析表

依變數 自變數	離 職 傾 向	
	Standardized Beta	t 值
傳遞者衝突	0.079	1.501
角色間衝突	0.398	6.546***
人格角色衝突	0.060	1.214
價值角色衝突	-0.036	-0.588
戒護管理理念	0.034	0.691
教育技訓理念	-0.009	-0.185
教化輔導理念	0.033	0.680
矯治效能理念	-0.001	-0.029
R	0.489	
R Square	0.239	
Adjusted R Square	0.226	
P 值	0.000***	
F 值	19.027	

註：*表 P < 0.05 顯著影響 **表 P < 0.01 非常顯著影響 ***表 P < 0.001 極顯著影響
資料來源：本研究

8. 角色衝突、工作壓力及工作態度對離職傾向之迴歸分析

以離職傾向為效標變項(依變項)，以角色衝突、工作壓力及工作態度之構面，包括傳遞者衝突、角色間衝突、人格角色衝突、價值角色衝突、外界壓力、組織內部壓力、工作本身壓力、個人本身壓力、戒護管理理念、教育技訓理念、教化輔導理念及矯治效能理念等十二個變項為自變項，以強迫進入法作迴歸分析，其結果如表 4.26 可知，在角色間衝突及組織內部壓力達極顯著影響，外界壓力達顯著差異，對離職傾向的解釋變異量為 26.8%，F 考驗為 16.034，模型達極顯著水準。

表 4.26 角色衝突、工作壓力及工作態度對離職傾向之迴歸分析表

依變數 自變數	離職傾向	
	Standardized Beta	t 值
傳遞者衝突	-0.035	-0.506
角色間衝突	0.383	5.576***
人格角色衝突	-0.004	-0.069
價值角色衝突	-0.042	-0.672
戒護管理理念	-0.135	0.053
教育技訓理念	0.252	-0.623
教化輔導理念	0.118	1.009
矯治效能理念	0.057	0.136
外界壓力	0.003	-2.039*
組織內部壓力	-0.030	3.929***
工作本身	0.048	1.817
個人本身	0.006	1.017
R	0.535	
R Square	0.286	
Adjusted R Square	0.268	
P 值	0.000***	
F 值	16.034	

註：*表 P < 0.05 顯著影響 **表 P < 0.01 非常顯著影響 ***表 P < 0.001 極顯著影響
資料來源：本研究

4.4.2 小結

由表 4.19 得知角色衝突對工作壓力達極顯著影響，且解釋力達 63.9%；由表 4.19 得知角色衝突對離職傾向之直接影響效果達極顯著影響，且解釋力達 23.7%；而由表 4.24 得知角色衝突透過工作壓力對離職傾向達極顯著影響，且解釋力達 28.4%，可知工作壓力對離職傾向之會產生中介效果，與角色衝突直接對離職傾向之影響比較，解釋力增加 4.7%，即為角色衝突透過工作壓力之間接影響效果。

由表 4.25 得知角色衝突與工作態度對離職傾向達極顯著影響，且解釋力為 23.9%。與角色衝突對離職傾向達極顯著影響，且解釋力

為 23.7%比較，增加工作態度之中介變項，解釋力僅增加 0.2%，由此可知工作態度對離職傾向無影響力，意即工作態度不是影響離職傾向之因素。

另由表 4.22 得知工作壓力對離職傾向達極顯著影響，且解釋力達 22.8%；而由表 4.24 得知角色衝突透過工作壓力對離職傾向達極顯著影響，且解釋力達 28.4%，可知角色衝突與工作壓力對離職傾向之影響，有交互作用之影響效果。再將工作態度加入，由表 4.26 得知角色衝突、工作壓力與工作態度對離職傾向達極顯著影響，其解釋力為 28.6%，工作態度對離職傾向亦無法產生影響力。

由此可知，影響離職傾向之主要因素為角色衝突與工作壓力。

4.5 路徑分析

路徑分析是由一系列的迴歸分析所組成，除了借用迴歸方程式的原理，並透過假設性的架構，將不同的方程式加以組合，形成結構化的模式。路徑分析不但擁有所有迴歸分析的各種估計與檢定功能，更能整合成為完整的結構模型，對於複雜變項的關係進行統整性的說明，路徑分析的目的是用來檢驗假設因果模式之準確性及可靠程度。本研究根據研究理論與其他學者的離職模式，提出本研究假設的因果關係模式圖，如圖 4.1 所示。以逐步迴歸分析來檢驗各路徑的關係程度，以了解原因變項對各結果變項的解釋量，亦即效標變項受到哪些先行事件或預測變項之影響。

首先以角色衝突作自變項，不受其他變項的影響，稱之為外衍變項，此變項之變異量將排除因果模式體系內的其他變項之影響，亦即不探索影響這些變項的原因。其次，在假設因果關係模式圖中，以離

職傾向為依變項，其變異量完全由路徑模型中的其他變項的線性組合所決定，稱之為內衍變項，並假定以角色衝突、工作壓力、工作態度為外衍變項，這些變項的變異量由因果模式體系中諸變項所決定。

利用線性迴歸計算，可求出變項間各因果路徑，並可得出各路徑的標準化迴歸係數()的因徑係數，其意義是「因」的改變對「果」所造成的影響，由此可知其顯著性及解釋能力。

本研究之因徑分析結果如圖 4.1 及表 4.27，分析如下：

1. 角色衝突影響工作壓力之解釋量為 54.9%，從標準化迴歸係數() 得知：矯正人員角色衝突愈大，工作壓力也愈大。
2. 角色衝突對工作態度之解釋量僅 1.5%，即角色衝突並不會影響矯正人員之工作態度，雖然模式達非常顯著影響，是因為常數項的關係，並非構面本身所產生的。
3. 影響離職傾向的變項有三，其因徑係數分別為角色衝突 0.257、工作壓力 0.254 及工作態度 0.001，解釋力為 22.2%。

因此，透過路徑分析可知角色衝突對離職傾向的直接影響效果已達極顯著影響程度，其經由中介變項工作壓力及工作態度時，僅工作壓力可發揮中介效果的間接影響力，且亦達極顯著水準的影響效果。

表 4.27 離職傾向因果模式迴歸分析表

依變數	自變數	因徑係數	T 值	F 值	R Square	Adjusted R Square
工作壓力	角色衝突	0.741	24.482***	599.388	0.549	0.548
工作態度	角色衝突	0.132	2.959**	8.757	0.017	0.015
離職傾向	角色衝突	0.257	4.342***	47.913	0.227	0.222
	工作壓力	0.253	0.031***			
	工作態度	0.001	4.243			

註：*表 P < 0.05 顯著影響 **表 P < 0.01 非常顯著影響 ***表 P < 0.001 極顯著影響

資料來源：本研究

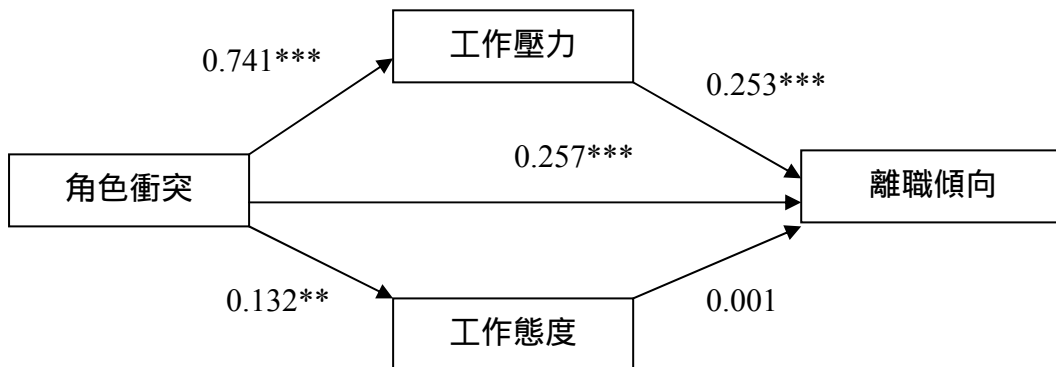


圖 4.1 離職傾向因果模式圖

第五章 結論及建議

本研究的主要目的，在於探討影響司法矯正人員離職傾向之因素，根據研究發現提出穩定矯正人員工作及提高工作之可行方案，本章針對第四章研究的結果，分析其主要發現所得結論及其建議分述 5.1 及 5.2 節。

5.1 結論

本研究根據第四章研究結果，主要發現結論如下：

1. 變項基本資料描述

本研究各變項經分析結果，除離職傾向外，在角色衝突、工作壓力及工作態度各構面之平均數均高於中間值 3，代表司法矯正人員其在角色衝突和工作壓力方面較易感到困擾，而工作態度之數據顯示，代表矯正人員對於戒護管理工作的態度是嚴謹的。

2. 受試者個人特徵對角色衝突、工作態度、工作壓力與離職傾向而言

(1) 個人特徵對角色衝突

性別在人格角色衝突有顯著差異，女性高於男性；年齡達顯著差異，以 41-50 歲最低，呈倒 U 形逐漸往兩邊上升；教育程度在高中職以下角色衝突較高，而教育程度愈高，角色衝突愈低；職稱以雇用(職代)管理員低於委任管理員，委任管理員之角色衝突明顯高於科員及主任管理員；先前從事行業以從事於商業者角色衝突較大，先前行業以曾服務於政府機關者，由於有工作經驗，角色衝突的困擾較低；勤務時間為夜勤三班制及夜勤隔日制人員高於日勤人員；工作動機則以學校分發人員最高，工作有興趣者較低；服務機關以雲林第二監獄最明顯，台南監獄較低。

(2)個人特徵對工作態度

工作態度在性別有顯著差異，女性之工作態度高於男性；婚姻狀況有極顯著差異，未婚者高於已婚者；年齡達非常顯著差異，以41-50歲最低，61歲以上最高；學歷以高中職以下者有差異，隨著學歷增高而遞減；工作年資在工作態度隨著年資增高而遞減；工作動機以學校分發者，其對工作態度持正向看法，其次為對工作有興趣者，以其他為最低；服務機關以雲林監獄及雲林第二監獄高於嘉義及台南監獄。

(3)個人特徵對工作壓力

年齡在工作壓力有顯著差異，以41-50歲最低，呈倒U形逐漸往兩邊上升；接受教育程度愈高，其工作壓力愈低；職稱以委任管理員之工作壓力最高，雇員最低；先前從事行業，以商業工作壓力最大；工作替換次數以換三次者最明顯；勤務時間以夜勤三班制大於夜勤隔日制，夜勤隔日制大於日勤人員；服務機關以雲林第二監獄工作壓力最大，台南監獄最低。

(4)個人特徵對離職傾向

性別在離職傾向有顯著差異，男性高於女性；工作年資以未滿一年及四十年者離職傾向高於二十年以上；職稱以主任管理員高於科員，委任管理員高於雇用(職代)管理員；先前行業以曾從事於商業者大於從事於農業者；勤務時間以夜勤隔日制人員，其離職傾向高於日勤人員；工作動機以學校分發者離職傾向高於工作有保障、對工作有興趣及其他人員；服務機關以雲林第二監獄之離職傾向高於雲林監獄、嘉義監獄及台南監獄。

3.角色衝突、工作態度、工作壓力對離職傾向之相關性

(1)角色衝突對工作壓力

角色衝突與工作壓力呈正相關，即角色衝突愈大，其工作壓力也愈大。

(2)角色衝突對工作態度

角色衝突與工作態度，在戒護管理理念呈正相關，即角色衝突愈大其對戒護管理態度越嚴謹，但在傳遞者衝突、角色間衝突及價值角色衝突呈負相關，即角色衝突愈大，對教育技訓理念、教化輔導及改悔意願工作態度之看法持較負向。

(3)角色衝突對與離職傾向

角色衝突與離職傾向呈正相關，角色衝突愈明顯者，其離職傾向愈高。

(4)工作壓力對工作態度

工作態度之戒護管理理念與工作壓力呈正相關，而教育技訓理念、教化輔導理念及矯治效能理念與工作壓力呈負相關，即對矯治處遇、教化措施及矯治效能理念愈高，其工作壓力愈低。

(5)工作壓力對離職傾向

工作壓力對離職傾向呈正相關，工作壓力愈高者，其離職傾向愈高。

(6)工作態度對離職傾向

工作態度之戒護管理理念對離職傾向呈極顯著正相關，意即對戒護管理理念愈高者，其對工作的使命感較重，投入較多心力下，由於其他因素無法配合，因而產生無力感，其離職傾向愈高；而工作態度之矯治效能理念對離職傾向呈非常顯著負相關，意即對受刑人矯治效能理念愈持正面者，其離職傾向愈低。

總而言之，角色衝突對工作壓力、角色衝突對離職傾向及工作壓力對離職傾向三者之間均呈極顯著正相關；但也有在子構面分別呈現正負相關者，如(1)角色衝突對工作態度之戒護管理理念呈極顯著正相關；但角色衝突對工作態度之矯治效能理念呈極顯著負向關；(2)工作態度的戒護管理理念對工作壓力呈極顯著正相關；但工作態度之矯治效能理念對工作壓力呈極顯著負相關關係，其原因為工作態度的四個構面最主要的工作內容為戒護管理，而其餘三個構面均與教化輔導有關，戒護與教化在矯正機關均為必要辦理之工作，實際上二者性質有相當極端的差異，因此會產生前述結果。

4.角色衝突、工作態度、工作壓力對離職傾向之影響性

(1)由表 4.19 得知角色衝突對工作壓力達極顯著影響，當矯正人員角色衝突愈大，工作壓力也愈大，且解釋力達 63.9%；由表 4.19 得知角色衝突對離職傾向達極顯著影響，且解釋力達 23.7%；而由表 4.24 得知角色衝突透過工作壓力對離職傾向達極顯著影響，且解釋力達 28.4%，可知工作壓力對離職傾向之會產生中介效果，與角色衝突直接對離職傾向之影響比較，解釋力增加 4.7%。

(2)角色衝突對離職傾向達極顯著影響，且解釋力為 23.7%，代表角色間衝突愈高，離職傾向愈高；。在增加工作態度之中介變項後，由表 4.25 得知角色衝突與工作態度對離職傾向達極顯著影響，解釋力為 23.9%，僅增加 0.2%，由此可知角色衝突並不會影響矯正人員之工作態度，且工作態度對離職傾向亦無影響力，意即工作態度並不是影響離職傾向之因素。

(3)由表 4.22 得知工作壓力對離職傾向達極顯著影響，且解釋力達 22.8%；而由表 4.24 得知角色衝突透過工作壓力對離職傾向達極顯

著影響，且解釋力達 28.4%，可知角色衝突與工作壓力對離職傾向之影響，有交互作用之效果。再將工作態度加入模式，由表 4.26 得知角色衝突、工作壓力與工作態度對離職傾向達極顯著影響，其解釋力為 28.6%，工作態度對離職傾向亦無法產生影響力。由此可知，影響離職傾向之主要因素為角色衝突與工作壓力。

5. 角色衝突、工作態度及工作壓力與離職傾向之關聯性

(1) 影響離職傾向的最主要因素為角色衝突和工作壓力，角色衝突對工作壓力之解釋力為 54.9%，因徑係數 0.741；角色衝突、工作態度及工作壓力對離職傾向之解釋力為 22.7%，角色衝突對離職傾向之因徑係數 0.257，工作壓力對離職傾向之因徑係數 0.254。

6. 研究假設與驗證結果分析

將驗證結果分為假設成立、假設部分成立及假設不成立，詳如表 5.1。

(1) 假設不成立

假設 2-3 矯正工作人員之角色衝突對離職傾向無顯著相關。

假設 2-5 矯正工作人員之工作壓力對離職傾向無顯著相關。

(2) 假設部分成立

假設一、不同個人特性矯正工作人員之角色衝突、工作態度、工作壓力及離職傾向無顯著差異。

假設 2-1 矯正工作人員之角色衝突對工作壓力無顯著相關。

假設 2-2 矯正工作人員之角色衝突對工作態度無顯著相關。

假設 2-4 矯正工作人員之工作壓力對工作態度無顯著相關。

假設 2-6 矯正工作人員之工作態度對離職傾向無顯著相關。

假設 2-5 矯正工作人員之工作態度對離職傾向無顯著影響。

假設 3-1 矯正工作人員之角色衝突對工作壓力無顯著影響。

假設 3-3 矯正工作人員之角色衝突對離職傾向無顯著影響。

假設 3-4 矯正工作人員之工作壓力對離職傾向無顯著影響。

假設 3-5 矯正工作人員之工作態度對離職傾向無顯著影響。

假設 3-6 矯正工作人員之角色衝突及工作壓力對離職傾向無顯著影響。

假設 3-7 矯正工作人員之角色衝突及工作態度對離職傾向無顯著影響。

假設 3-8 矯正工作人員之角色衝突、工作壓力及工作態度對離職傾向無顯著影響。

(3) 假設成立

假設 3-2、矯正工作人員之角色衝突對工作態度無顯著影響之假設。

表 5.1 研究假設驗證結果表

研 究 假 設	驗證方法	驗證結果
假設 1-1、不同個人特性矯正工作人員之角色衝突無顯著差異。	T 檢定、單因子分析	部分成立
假設 1-2、不同個人特性矯正工作人員之工作態度無顯著差異。	T 檢定、單因子分析	部分成立
假設 1-3、不同個人特性矯正工作人員之工作壓力無顯著差異。	T 檢定、單因子分析	部分成立
假設 1-4、不同個人特性矯正工作人員之離職傾向無顯著差異。	T 檢定、單因子分析	部分成立
假設 2-1、矯正工作人員之角色衝突與工作壓力無顯著相關。	相關分析	部分成立
假設 2-2、矯正工作人員之角色衝突與工作態度無顯著相關。	相關分析	部分成立
假設 2-3、矯正工作人員之角色衝突與離職傾向無顯著相關。	相關分析	不成立
假設 2-4、矯正工作人員之工作壓力與工作態度無顯著相關。	相關分析	部分成立
假設 2-5、矯正工作人員之工作壓力與離職傾向無顯著相關。	相關分析	不成立
假設 2-6、矯正工作人員之工作態度與離職傾向無顯著相關。	相關分析	部分成立
假設 3-1、矯正工作人員之角色衝突對工作壓力無顯著影響。	迴歸分析、路徑分析	部分成立
假設 3-2、矯正工作人員之角色衝突對工作態度無顯著影響。	迴歸分析、路徑分析	成立
假設 3-3、矯正工作人員之角色衝突對離職傾向無顯著影響。	迴歸分析、路徑分析	部分成立
假設 3-4、矯正工作人員之工作壓力對離職傾向無顯著影響。	迴歸分析、路徑分析	部分成立
假設 3-5、矯正工作人員之工作態度對離職傾向無顯著影響。	迴歸分析、路徑分析	部分成立
假設 3-6、矯正工作人員之角色衝突及工作壓力對離職傾向無顯著影響。	迴歸分析、路徑分析	部分成立
假設 3-7、矯正工作人員之角色衝突及工作態度對離職傾向無顯著影響。	迴歸分析、路徑分析	部分成立
假設 3-8、矯正工作人員之角色衝突、工作壓力及工作態度對離職傾向無顯著影響。	迴歸分析、路徑分析	部分成立

資料來源：本研究

5.2 建議

1. 對主管機關之建議

本研究根據研究結論，提出建議如下：

(1)提高管理人員素質

(a)開辦進修班

監獄管理人員教育程度以高中(職)學歷居多，而由於特殊的勤務制度，對於有心想繼續進修的同仁，在工作與進修之間面臨兩難，只好捨棄進修機會。若能將相鄰近縣市之矯正機關結合起來，與大學合辦學分進修班，針對特殊勤務制度的特性，量身訂做一套適合同仁進修的課程安排，對於有心進修的同仁是一大福音，尤其是空中大學於八十七年，在監獄針對受刑人開辦空大學分班，且今年已有受刑人在空大畢業取得大學文憑。對於默默奉獻心力的同仁，他們何嘗不希望有進修機會，來提昇自己的知識水準。因此，建議主管上級機關就有關進修問題加以重視。

(b)編列進修預算補助

自九十學年度起，法務部暨所屬機關同仁在職進修，已不給予任何補助，對於平時默默奉獻心力於工作崗位，而又有心想進修的同仁而言，機關的鼓勵是推動同仁進修的主要力量，同時可凝聚同仁對機關的向心力，建議編列進修預算補助，對有心進修同仁酌予補貼。

(2)辦理專業訓練

韓乃鎮(民 88)針對台灣地區監獄管教人員學習需求與進修情形之調查研究發現，監獄管教人員的學習需求中以「監獄工作領域的相關法令」需求最高，其次為「監獄工作領域的事故處理與實

務」、「一般法律常識」。由於一般管理人員接受專業訓練期間不長，卻須面對複雜與艱難的工作，而這些工作均需具備相當的專業技巧，處理人際關係與領導統御能力，Cullen(1985)曾提出對監獄管理員的專業輔導訓練方案有助於教導他們克服困難及對危險的警覺性，且可免於轉化形成為壓力的來源，對於長期未參與訓練之同仁，輪流調訓參加專業訓練課程，以提昇工作技能，加強應變能力。Jurik & Halemba (1987)曾提出建議工作經驗是加速解決問題及減少壓力的重要關鍵。因此，建議主管機關應定期徵調管理人員參加專業訓練；同時對於機關每月辦理之教育訓練，可邀請對戒護管理有經驗的資深前輩，講解處理戒護工作技巧，以提供管理人員有效克服監獄工作複雜、困難的工作環境，是減少管理員工作壓力與緊張的重要因素。

(3)增加基層管理人員編制

根據歷年在監人數統計資料及管理員編制員額數計算，於民國82、83年時監獄管理員與收容人數比最高，為一比十八，而後逐年降低到目前約為一比十二點多，但相較於亞太地區監所管理人員與收容人數之比例資料，日本為一比三八、中國大陸為一比四八、新加坡為一比六五，比值皆高出甚多，同時亦超出行政院核定一人戒護十人之標準，顯示矯正機關之戒護人力嚴重不足，建議增加基層戒護警力，以符實際戒護安全之需求。

(4)充實戒護安全設備

對於戒護管理人員日益裁減的今日，增加管理人員已相當困難。在人力減少經費不足的情況下，唯有加強戒護安全設備，提昇管理設備功能，以代替原有人力戒護功能，尤其在犯罪工

具技術日益進步情況下，對於各矯正機關的監視設備，亟須更新加強功能，以防人犯遁逃於無形。

(5)成立心理諮商中心

目前各矯正機關編制部分設置心理輔導師或社工師，但此編制人員甚少，且其主要服務對象為受刑人，在工作人員人數與服務對象比例差距懸殊情況下，早已分身乏術，且有需要諮商的同仁可能礙於情面下，亦不方便在機關內部曝光，很少會求助於上述人員。因此，在國防軍事單位及警政單位均已設立諮商單位，建議上級主政機關可仿照張老師成立諮商中心，並設立諮商專線服務電話，讓需要服務的矯正人員可透過無遠弗屆的電話，傾訴心中的疑難問題，以協助同仁解決心中的困難，因為唯有每位矯正同仁專心於工作上，才能減少戒護事故的發生，減少意外事故的發生。

(6)健全人事升遷

(a)調整薦任職等員額配置

依據目前法務部所屬各監獄員額編制表分析，為典型金字塔形組織型態，列委任職缺之管理員占總員額之 53.80%，列委任或薦任之職缺占 20.19%，其中主任管理員占 6.615%，科員(不含人事、會計、政風)占 6.96%，依此比率計推算約 8 名委任管理員配置一位主任管理員，一位主任管理員配置一位科員，因此委任管理員晉升主任管理員為一大瓶頸 而依考試院訂頒之「各機關職稱及官等職等員額配置準則」員額配置比例一覽表觀之，委任比例不得低於 20%，顯示尚有一大段調整空間，建議提高主任管理員之比例為每 5 名委任管理員配置一位主任管理

員，並比照科員提高一職等為委任第五職等或薦任第六職等至薦任第七職等。

(b)務實管理員晉升

委任管理員調升主任管理員或主任管理員調升科員，以往係由原單位依照資績評分晉升，自民國 91 年起，為配合訓用合一政策，將資績評分及甄試成績於調訓後，由法務部依受訓成績統籌辦理升遷作業，先行調派東部或離島地區，俟西部出缺時再調回。此制度雖可達透明公平原則，但是就管理員立場而言，為了職務調升須離鄉背景，誘因不大，且居住地之一般機關科員職缺，只要資格符合即可調動，反而容易造成優秀的資深管理員離職情形，造成戒護人力斷層，戒護工作經驗無法傳承，形成惡性循環結果，基層人力素質無法提昇，且每況愈下。因此，在升遷制度方面，建議將上述因素納入考量，使制度更加周延，以避免人才流失。

(7)加強辦理休閒活動

管理員的工作每天受限於勤務的安排，下班後即希望儘快充分休息，對於參加活動的意願低落，所造成的工作緊張情緒無法充分獲得舒解。建議機關配合勤務多辦理活動，讓矯正同仁可紓解身心疲勞，減輕工作壓力。透過休閒旅遊活動，可增進同仁之間凝聚力與溝通默契，大大提昇工作效益。

2.對後續研究者建議

關於研究方法方面：

- (1)三班制勤務制度於民國 91 年由六個機關試辦，究竟勤務制度調整，對於矯正人員的工作壓力及離職傾向等產生影響如何，由於

今年為首次由各機關自行決定，且在施行期間不長的情況下，本研究並未針對勤務制度變更之影響加以探討，未來之研究可進一步就此問題深入探究。

- (2) 本研究當初的設計，並未考慮勤務分配及配置地點之不同，對變項是否產生不同差異，建議未來之研究可進一步就此問題加以深入探究。

參考文獻

一、英文書籍

- Brief, A.P., Schrler, R.S. & Vansell, M. (1981), Managing Job Stress, Boston: Little, Brown and Company.
- Cherniss, C. (1980), Staff Burnout: Job Stress in the Human Service, Beverly Hills. CA, Sage.
- Cooke, D. Baldwin, P. & Howison, J. (1990), Stress and Working in Prisons Psychology in Prisons, London and New York: Routledge, pp.123-136.
- Crouch, B. M. & G. P. Alpert (1995), Guard Work in Transition, The Dilemmas of Corrections, Waveland Press : 164-180.
- Dunham, J. (1984), Stress in Teaching, NY: Nichols Publishing Company.
- French, J.R., P. Jr., Roger, W., & Cobb, S., (1974), Adjustment as Person-Environment Fit, In G.V. Koelho, D.A. Hamburg, & J.E. Adams (Eds.), Coping and Adaptation, New York: Basic Books.
- Grace, G. R. (1972), Gole Conflict and the Teacher, London & Boston: Rontledge & Kegan Paul.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Statham, R.L., & Black, W.C. (1998), Multivariate Data Analysis with Readings, N.Y.: Maxwell Macmillan International.
- Herzberg F., B. Mausner & B. Synderman (1959), The Motivation to Work, N. Y.
- Ivancevich, J.M., & Matteson, M.T. (1980), Stress and Work at Managerial Perspective, New York: Scott Foresman.

- Ivancevich, J.M., & Matteson, M.T. (1987), Controlling Work Stress: Effective Human Resource and Management Strategies, San Francisco: Jossey Bass.
- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P. & Snoek, J.D. (1964), Organizational Stress : Studies in Role Conflict and ambiguity, New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Knowles, M.S. (1980), The Modern Practice of Adult Education: From Andragogy to Pedagogy, New Jersey: Prentice Hall Regents, Englewood Cliffs.
- Lazarus, R.S. (1966), Psychological Stress and the Coping Process, New York: McGraw-Hill book Company.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984), Stress, Appraisal and Coping, NY: Springer Publishing Company.
- Lipham, J. M. & J. A. Hoeh (1974), The Principalship: Foundations and Functions, N.Y.: Herper & Row.
- Lombardo, L.X. (1979), Occupation Stress in Correction Officers : Sources. Coping Strategies and Implications.Paper Presented at Annual Meeting of Criminal Justice Science.
- Margolis, B.K., & Kroes, W.H. (1974), Occupational Stress and Strain, In A. McLean (Ed.), Springfield, IL: Thomas.
- Matteson, M. T., & Ivancevich, J.M. (1987), Controlling Work Stress, San Francisco: Jossey- Bass Mcgrath.
- Matteson, M.T., & J.M. Ivancevich (1988), Controlling Work Stress, (1st ed.), San Francisco: Jossey-Bass Inc.

- McGrath (1970), Social and Psychological Factors in Stress. New York: Holt Rinehart & Winston.
- McGrath, J.E. (1976), Stress and Behavior in Organizations, In Handbook of Industrial, Organizational Psychology.
- Mobely, W.H. (1982), Employee Turnover : Causes, Consequences, and Control Reading, MA : Addison-Wesley Publishing Company.
- Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M. (1982), Employee-Organization Linkages, The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover, New York : Academic Press.
- Price, J.L. (1977), The Study of Turnover, Ames : Iowa State Univ.
- Robbins, Stephen P. (1974), Managing Organizational Conflict, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs.
- Robbins, S. P. (1989), Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications (Seventh Edition), Prentice Hall International Editions.
- Robbins, S. P. (1993), Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications, 6th ed., Englewood, Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (2001), Organizational Behavior, 9th edition, New Jersey: Prentice-Hall.
- Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964), Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity, New York.
- Woodard, S. E. (1972), Role Conflict in a Group of Religious Teachers, Sociology of Education, Macmillan of Australia.

二、 英文期刊

Abelson, M.A. (1987), "Examination of Avoidable and Unavoidable Turnover, " Journal of Applied Psychology, Vol.72, No.3, pp.382-286.

Albertson, L.M., & Kagan, D.N. (1987), " Occupational Stress Among Teacher, " Journal of Research and Development in Education, 21(1), pp.69-75.

Allutto, J.A., & Parasuraman, S. (1984), "Sources of Outcomes of Stress in Organizational Settings: Toward the Development of a Structural Model, " Academy of management Journal, 27 (2), pp.330-350.

Arnold, H.J., & Feldman, D.C. (1982), " A Multivariate Analysis of the Determinants of Job Turnover, " Journal of Applied Psychology, Vol. 67, No. 3, pp.350-360.

Beehr, T.A. (1976), " Perceived Situational Moderators of the Relationship Between Subjective Role Ambiguity and Role Strain, " Journal of Applied Psychology, Vol. 61, pp.35-40.

Beehr, T.A., Newman, J.E. (1978), " Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model and Literature Review, " Personal Psychology, Vol. 31, pp.665-669.

Brief, A. P. (1980), " How to Manage Managerial Stress, Personnel Magazine, " 57 (5), pp.25-30.

Brief, A.P., Rude, D.E. & Rabinowitz, S. (1981), " An Analysis of the Influence of Type A Behavior Pattern on Work Road and

- Depression. Proceedings, " Academy of Management, pp.136-140.
- Brown, R.D. et al. (1986), " Stress on campus: An International Prospective, " Research in Higher Education, 24 (1).
- Buccheri, R.C.(1986), " Nursing Supervision : A New Look at an Old Role, " Nursing Administration Quarterly, 11(1), pp.11-15.
- Caplan, R.D., & Jones, K.W. (1975), " Effects of Workload, Role Ambiguity, and Type A Personality on Anxiety, Depression, and Heart Rate, " Journal of Applied Psychology, 60, pp.713-719.
- Cheek, F. E. & Miller, M. D. (1983), " The Experience of Stress for Corrections Officers, " Journal of Criminal Justice, 11, pp.105-120.
- Chisholm, R.F., Kasl, S.V. & Eskenazi, B. (1983), " The Nature and Predictors of Job Related Tension in a Crisis Situation: Reactions of Nuclear Worker to the Three Miles Island Accident, " Academy of Management Journal, 26(3), pp.385-405.
- Cullen, F. Link, G.Wolfe, T. & Frank, J. (1985), " The Social Dimensions of Correctional Officer Stress, " Justice Quarterly, Vol. 2(4), pp.505-525.
- Eric D. Poole & Robert M, Regoli, (1983), " Professionalism, Role Conflict, Work Alienation and Anomia , A Look at Proson Management, " The Social Science Journal, Vol. 20, No. 1, pp.63-73.
- Federico, J.M., Federico, P., & Lundquist, G.W. (1976), " Predicting

- Women's Turnover As a Function of Extent of Met Salary Expectations and Biographic Data, " Personnel Psychology, Vol. 29, pp.559-566.
- Fisher , C.D., & Gitelson, R. (1983) , " A Meta-Analysis of the Correlates of Role Conflict and Ambiguity, Journal of Applied Psychology, " 68(2), pp.320-333.
- Fleming, R. et al. (1984), " Toward on Integrative Approach to the Study of Stress, " Journal of Personality and Social Psychology, 46(4), pp.939-949.
- French, J.R. P., & Kahn, R.L. (1962), " A Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health, " Journal of Social Issues, 18, pp.1-47.
- Ivancevich, J. M. (1974), " Effects of the Shorter Workweek on Selected Satisfaction and Performance Measures, " Journal of Applied Psychology, 59, pp.717-721.
- Jacobs, J. B. & Crotty, N. (1983), " The Guard's Word, In J.B. Jacobs, New Perspectives on Prison and Imprisonment, pp.133-141. Ithaca: Cornell University Press.
- Jamal, M. (1984), " Job Stress and Job Performance Controversy: An Empirical Assessment, " Organizational Behavior and Human Performance, Vol. 33, pp.1-21.
- Jamal, M. (1990), " Relationship of Job Stress and Type-A Behavior to Employees, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health Problems, and Turnover Motivation, "

Human Relations, Vol. 43, No. 8, pp.727-738.

Jeffrey, K.S., Charless, M.F. & Varodarajarl Rajan (1989), “ Exploring Sales Person Turnover : A Causal Model, ” Journal of Business Research, Vol. 18, pp.307.

Jex, S.M., & Beehr, T.A. (1991), “ Emerging the Oretical and Methodological Issues in the Study of Work-Related Stress In G.R.Ferris & K.M. Rowland (EDs), ” Research in Personnel and Human Resources Management, 9, pp.311-364.

J.M., Matteson, M.T., & Preston, C. (1982), “ Occupational Stress, Type-A Behavior, and Physical Well Being, ” Academy of Management Journal, 25, pp.373-391.

Jurik, N.C. Gregory J. Halemba, Michael C. Musheno, & Bernard V. Boyle (1987), “ Educational Attainment, Job Satisfaction, and the Professionalization of Correctional Officers, ” Work and Occupations, 14: pp.106-125.

Lindquist, C.A. & Whitehead, J.T. (1986), “ Burnout, Job Stress and Job Satisfaction Among Southern Correctional Officers Perceptions and Causal Factors, ” Journal of Offender Counseling, Services Relhabilitation, Vol. 10 (4), pp.5-24.

Mangione, T.W. (1973), Turnover-Some Psychological and Demce Graphic Correlates. In R.P. Quinn & T. W. Mangione (Eds), The 1969-1970 Surver of Working Conditions Ann Arbor: University of Michigan, Survey Research Centers.

Marsh, R., & Mannari, H. (1977), “ Organizational Commitment and

- Turnover: A Predictive Study, ” Administrative Science Quarterly, Vol. 22, pp.57-75.
- Martin, T. N. & Schermerhorn, J. R. (1983), “ Work and Nonwork Influence on Health, A Research Agenda Using Inability to Leave as a Critical Variable, ” Academy of Management Review, 4: pp.650-659.
- Martin, T.N., Price, J.L., & Mveller, C.W. (1981), “ Job Performance and Turnover, ” Journal of Applied Psychology, 66(1), pp.16-119.
- Mobley, W. H. (1977), “ Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover, ” Journal of Applied Psychology, Vol. 62, No. 2, pp.237-240.
- Mobley, W.H., Horner, S.O., & Hollingsworth, A.T. (1978), “ An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover, ” Journal of Applied Psychology, Vol. 63, No. 4, pp.408-414.
- Mobley, W.H., Griffeth, R.W., Hand, H. H., & Meglino, B.M. (1979), “Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process, ” Psychological Bulletin, 86(3), pp.517.
- Mowday, R.T., Steers, R.N., & Porter, L.W. (1979), “ The Measurement of Organizational Commitment, ” Journal of Vocational Behavior, Vol. 14, pp.224-247.
- Mowday, R. T. (1981), “ View Turnover From the Perspective of Those Who Remain: The Relationship of Job Attitudes to Attributions of the Causes of Turnover, ” Journal of Applied Psychology, Vol. 66, No. 1, pp.120-123.

- Nevil, D., & Damico, S. (1974), “ Role Conflict in Women as a Function of Marital Status,” Humans Relations, 28, pp.487-498.
- Parasuraman, S., & Alutto, J. A. (1984), “Sources of Outcomes of Stress in Organization Settings: Toward the Development of a Structural Model,” Academy of Management Journal, Vol. 27, No. 2, pp.330-350.
- Parasuraman, S. (1982), “ Predicting Turnover Intentions and Turnover Behavior: A Multivariate Analysis, ” Journal of Vocational Behavior, Vol. 21, pp.111-121.
- Porter, L.W., Steers, & R. M. (1973), “ Organizational, Work, and Personal factors in Employee Turnover and Absenteeism,” Psychological Bulltins, Vol. 80(2), pp.151-176.
- Poter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T., & Boulian, P.V. (1974), “Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians, ” Journal of Applied Psychology, Vol. 59, pp.603-609.
- Price, J. L., Mueller & C. W. (1981), “ A Causal Model of Turnover for Nurses, ” Academy of Management Journal, Vol. 24, No. 3, pp.543-565.
- Robinson, S. E., & E.K. Skarie (1986), “ Professional Women: Job Role Stresses and Psychological Variable, ” American Mental Health Counselors Association Journal, 8, pp.157-165.
- Seara, S.J. & Navin, S. L. (1982), “ Stressors in School,” Consulting Education, 103, pp.333-337.

- Shamir, B., & Drory, A. (1982), "Occupational Tedium among Prison Officers," Criminal Justice and Behavior, 9, pp.79-99.
- Shinn, M., Lehmann, S., & Wong, N.W. (1984), "Social interaction and social support," Journal of Social Issue, 40, pp.55-76.
- Stryker, S. & Macke, A. S. (1978), "Status Inconsistency and Role Conflict," The Annual Review of Sociology, 4, pp.69-90.
- Whitehead, J.T. & C. A. Lindquist (1989), "Determinants of Correctional Officer Professional Orientation," Justice Quarterly, 6, pp.69-87.

三、 中文書籍

李美枝(民 83), 社會心理學 - 理論研究與應用, 大洋出版社。

林健陽(民 87), 台灣地區監獄矯治效能之實證研究, 行政院國科會專題研究計劃成果報告。

邱皓政(民 90), 量化研究與統計分析, 五南圖書公司。

張春興、楊國樞(民 82 年 13 版), 心理學, 三民書局。

楊國樞(民 74), 現代社會的心理適應, 台北:巨流圖書公司。

黃英忠(民 79), 現代人力資源管理, 台北:東華書局。

四、 中文期刊

李明書(民 83), 工作壓力及其管理策略之探討, 勞工行政, 74 期, 22-28 頁。

呂勝瑛(民 74), 工作壓力的實證研究, 教育與心理研究, 8 期, 157-190 頁。

林健陽(民 86), 台灣地區監獄管理人員工作壓力問題之實證研究, 警學叢刊, 27 卷 4 期, 163-187 頁。

劉嘉發(民 76), 警察人員工作壓力問題之研究, 警學叢刊, 17 卷 4 期。

顏貴紗、林王美園(民 77), 台北市三級以上教學醫院護理人員離職原因之探討, 護理雜誌, 35 卷 1 期, 95-110 頁。

五、 翻譯作品

張玉文譯(民 89), 知識管理, 台北天下遠見出版社, Peter.F.Drucker 著 Management : Tasks, Responsibilities, Practices.

六、 碩士論文

王青祥(民 80), 組織溝通、決策參與、個人特質、角色壓力與工作態度之關係, 政治大學心理學研究所碩士論文。

王國揚(民 90), 角色衝突、工作壓力與離職傾向關係之探討, 中山大學人力資源管理所碩士論文。

王秋絨(民 80), 國民中學組織環境對教師角色壓力的影響, 台灣師範大學教育研究所碩士論文。

王伯頌(民 89), 基層員警工作壓力與其因應策略關係研究, 中正大學犯罪防治研究所碩士論文。

王金堆(民 90), 地方稅捐稽徵人員工作價值與工作態度之研究 以中部五縣市為例, 東海大學公共事務研究所碩士論文。

王信景(民 81), 工作特性、工作壓力、離職意願之相關研究, 淡江大學管理科學研究所碩士論文。

王秀慧(民 87), 高職教師工作壓力來源、影響與管理之研究, 彰化師範大學工業教育研究所碩士論文。

方代青(民 89), 工作壓力、工作滿足、組織承諾與離職傾向間關聯性之探討-以南市稅捐處為例, 成功大學企業管理研究所碩士論文。

石樸(民 80), 企業界員工工作滿足、工作投入與離職意願之研究, 政治大學社會科學研究所碩士論文。

朱昌樑(民 91), 大陸台商企業員工離職意願之研究 以電子業為實證對象, 中原大學企業管理學系碩士論文。

宋清華(民 82), 女性員工離職意願之研究-以高雄市金融業為例, 中山大學企業管理研究所碩士論文。

余安邦(民 69), 企業組織中員工離職行為之研究, 臺灣大學心理研究所碩士論文。

李永紋(民 80), 基層工人與工作群體之工作滿足度探索, 政治大學企

業管理研究所碩士論文。

李文傑(民 89)，影響護理人員離職意願因素之研究，長庚大學管理學研究所醫務管理組碩士論文。

李文銓(民 80)，內外控、工作特性、工作壓力與工作滿足、身心健康之關係，政治大學心理研究所碩士論文。

李棟榮(民 87)，矩陣式組織結構下角色衝突、組織承諾、離職意願關聯性研究 以工業技術研究院員工為例，交通大學經營管理研究所碩士論文。

杜佩蘭(民 88)，組織承諾 角色衝突與工作滿足及其相關因素之研究—以高雄市政府主計處外派人員為例，中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

何永福(民 60)，我國國營事業預算制度之研究，政治大學公共行政研究所碩士論文。

周淑淑(民 78)，新聞從業人員心理變數、工作壓力與離職傾向之關係，中興大學企管研究所碩士論文。

林蒼彬(民 91)，人事人員角色壓力、組織承諾與離職傾向關係之研究，中正大學勞工所碩士論文。

林懿中(民 79)，個人特質、工作壓力與工作滿足、工作績效、離職傾向之相關研究 以證券公司營業員為例，東海大學企業管理研究所碩士論文。

林慈航(民 85)，已婚職業婦女角色衝突、社會支持對其親職角色扮演之影響研究，中國文化大學兒童福利研究所碩士論文。

邱信憲(民 83)，工作特性、人格特質型態、角色壓力、工作壓力、工作滿足與離職傾向之關係研究，中興大學企業管理研究所碩士

論文。

邱國銘(民 89)，銀行行員的壓力源、工作倦怠與工作態度之研究，中山大學人力資源管理所碩士論文。

柯惠玲(民 77)，工作滿足、工作績效與離職傾向之關係研究，政治大學企業管理研究所碩士論文。

施雅甄(民 90)，女性矯正人員工作滿意度之研究，中央警察大學犯罪防治所碩士論文。

施詠齡(民 89)，報社編輯工作壓力來源之研究，銘傳大學傳播管理研究所碩士論文。

侯望倫(民 73)，工作壓力的實證研究 - 組織氣候、角色特性、人格特質與壓力症狀之關係，政治大學企業管理研究所碩士論文。

范揚松(民 74)，個人特質、角色知覺與組織情境對不同階層主管工作態度之研究，中原大學企管所碩士論文。

高千雲(民 88)，生活壓力與社會支持對受刑人生活適應之影響，中央警察大學犯罪防治所碩士論文。

高瑞堂(民 86)，高雄市警察人員工作與家庭角色衝突之研究，中央警官學校警政研究所碩士論文。

徐聖智(民 86)，公車駕駛員工作壓力量表之設計與測計—以大有巴士、福和客運為例，交通大學交通運輸研究所碩士論文。

崔來意(民 89)，高科技女性工作人員家庭衝突、工作倦怠、離職意願關係之研究，中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

商富華(民 70)，工作滿足理論之研究，政治大學公共行政研究所碩士論文。

陸鵬程(民 70)，大台北地區加油站員工工作滿足與組織融入之探討，

政治大學企業管理研究所碩士論文。

許國賢(民 85)，監獄管理人員工作壓力與適應之研究，中央警察大學警政研究所碩士論文。

張常妙(民 91)，工作壓力、工作情緒、因應策略與心智模式相關之研究-以台南市稅捐稽徵處為例，中正大學企管所碩士論文。

張峻源(民 89)，組織文化、組織承諾與組織變革態度之研究—以中央信託局為例，成功大學企管所碩士論文。

張美雲(民 85)，工作價值觀、任教職志與工作環境因素對幼師離職或異動之影響，中國文化大學兒童福利研究所碩士論文。

張志成(民 85)，角色衝突、組織承諾、離職意願之關聯性研究 以公營事業管理人員為例，交通大學管理科學研究所碩士論文。

張惠郎(民 92)，揭開監獄管理的神秘面紗 戒護管理制度與人員離職因素之研究，中正大學政治學研究所碩士論文。

莊順天(民 88)，工作特性、工作滿足、組織承諾與離職意願之探討 以高雄市公民營銀行為例，中山大學人力資源管理所碩士論文。

莊雅雯(民 87)，工作價值觀、工作特性與工作態度之相關研究，東海大學工業工程研究所碩士論文。

彭剛力(民 70)，人格特質、組織氣候與工作滿足關聯性之研究，政治大學公共行政研究所碩士論文。

楊家雅(民 81)，彈性工時制度對員工工作滿意度及離職傾向之影響，文化大學企研所碩士論文。

陳村河(民 89)，國營事業民營化留用員工工作壓力之研究，中山學人力資源管理所碩士論文。

陳福來(民 80) , 台灣省鄉鎮市公所公務人員組織認同之研究 , 東海大學公共行政研究所碩士論文。

陳益世(民 86) , 高科技產業特性與工作壓力、工作滿意、離職傾向之相關性研究 以新竹地區高科技廠商研發與工程技術人員為例 , 靜宜大學管理科學研究所碩士論文。

陳金娟(民 90) , 情緒勞動者的工作生活品質、工作滿足與離職意願關係之研究 - 以中華電信公司櫃檯人員為例 , 中山大學人力資源管理所碩士論文。

陳彩(民 87) , 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 , 交通大學管理科學研究所碩士論文。

陳嘉尚(民 74) , 人格特質型態、成長需求、角色壓力與工作壓力、工作滿足、離職意願相關研究 , 中原大學企業管理研究所碩士論文。

陳秋瑩(民 80 年) , 台北市已婚婦女的角色壓力、社會支持與憂慮及焦慮症狀之研究 , 陽明醫學院公共衛生研究所碩士論文。

陳甦彰(民 70) , 組織成員工作壓迫感之實證研究 , 交通大學管理科學研究所碩士論文。

陳韻如(民 90) , 員工對晉升制度認知與工作態度間關係之研究 , 大同大學事業經營研究所碩士論文。

黃清信(民 82) , 台北都會區公車駕駛員工作壓力之研究 , 交通大學土木工程研究所碩士論文。

黃榮真(民 81) , 啟智教養機構教保人員工作滿意、工作壓力及其因應方式之研究 , 彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文。

黃翠紋(民 81) , 警察人事人員工作態度之研究 , 中央警官學校警政研

究所碩士論文。

黃景明(民 87), 監獄管理人員角色衝突及其對工作態度影響之研究, 中央警察大學犯罪防治所碩士論文。

黃肇嘉(民 72), 限期服務警隊員與甲種警員班畢業學生工作態度之比較研究, 中央警察大學警政研究所碩士論文。

黃建裕(民 76), 台灣地區司法監獄看守所戒護管理人員工作滿足之研究, 中央警官學校警政研究所碩士論文。

黃開義(民 73), 個人特質、工作特性、領導型態、工作滿足、組織承諾對離職意願之影響, 中原大學機械工程研究所碩士論文。

黃玉生(民 78), 企業組織內中階主管角色衝突之關聯性研究, 東海大學社會研究所社會理論組碩士論文。

黃隆民(民 74), 國民中學教師角色衝突與工作滿意之關係, 臺灣師範大學教育研究所碩士論文。

黃台生(民 70), 台灣省鄉鎮縣轄市公所公務人員工作滿足之研究, 政治大學公共行政研究所碩士論文。

黃文亮(民 87), 報關行員工工作生活品質知覺、工作投入與離職意願之研究, 中山大學企業管理研究所碩士論文。

曹爾忠(民 72), 台灣地區基層警(隊)員工作壓力之調查研究, 中央警察大學行政警察研究所碩士論文。

曹中璋(民 73), 自我狀態、夫妻間溝通型態與婚姻滿意之相關研究, 政治大學教育心理輔導研究所碩士論文。

趙必孝(民 79), 金融自由化與金融機構人員離職因素關係之研究—以高雄市金融機構為對象, 中山大學企業管理研究所碩士論文。

蔡明家(民 88), 中小企業業務人員角色衝突型態來源與因應之研究,

中正大學企業管理研究所碩士論文。

曾麗實(民 83), 國際觀光旅館基層員工工作壓力與離職傾向之研究
以台北市國際觀光旅館餐飲部門為例, 文化大學觀光研究所碩士論文。

鄭文俊(民 84), 工作壓力、工作滿足、組織承諾與離職傾向關係之研究
以北市公民營公車駕駛員為例, 文化勞工研究所碩士論文。

郭盈卿(民 88), 空服員之工作壓力、工作滿意、休閒滿意與工作倦怠
之相關研究, 中山大學人力資源管理所碩士論文。

郭莉瑛(民 81), 工作設計對離職意願之影響 以組織氣候和人口統計
變相為干擾變數, 文化大學觀光研究所碩士論文。

郭文祥(民 70), 大學畢業生離職行為研究, 政治大學企業管理研究所
碩士論文。

廖貴鋒(民 75), 國中教師角色衝突、角色不明確與工作倦怠之研究,
台灣師範大學教育研究所碩士論文。

劉家鴻(民 90), 團隊運作對團隊工作態度影響之研究 - 以台北市政府
為例, 台灣師範大學工教所碩士論文。

劉鴻興(民 91), 長期照護人員之工作態度與生命態度之相關因素之研究,
雲林科技大學工業工程與管理研究所碩士論文。

劉玉惠(民 80), 工作壓力的實證研究 - 以台北市報社文字記者為例,
政治大學公共行政研究所碩士論文。

蔡崑源(民 90), 加工區華通集團員工工作滿意度、工作投入、組織承諾
與離職意願之研究, 中山大學人力資源管理所碩士論文。

蔡明家(民 88), 中小企業業務人員角色衝突、來源及因應之研究, 中

正大學企業管理研究所碩士論文。

謝宜峰(民 89), 百貨公司樓面管理人員離職意願及其相關因素之研究, 台灣師範大學工業科技教育學系碩士論文。

謝坤鍾(民 82), 職業婦女婚姻角色衝突、婚姻適應與婚姻滿足之研究, 文化大學兒福研究所碩士論文。

韓乃鎮(民 88), 台灣地區監獄管教人員學習需求與進修情形之調查研究, 高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

蕭靜宜(民 88), 護理人員工作特徵、角色壓力、人格特質對組織與專業承諾之影響 H 醫院的個案研究, 東海大學企業管理研究所碩士論文。

葉爾雯(民 80), 影響雙生涯夫妻家庭與職業衝突的有關背景、情靜寂心理因素之研究, 台北師範大學教育心理輔導研究所碩士論文。

詹怡偉(民 88), 在台外商本土經理人離職因素之研究, 中山大學人力資源管理所碩士論文。

矯正人員離職傾向之研究問卷

敬啟者您好：

這是一份學術性研究問卷，旨在探討矯正機關戒護管理人員工作態度、工作壓力、角色衝突及離職傾向的情況，您的寶貴意見將作為研究依據，對研究結果具有決定性的影響，請依您個人的實際感受表示看法，本問卷係採不記名方式，問卷資料僅作整體分析，絕不作個別揭示，請您安心填寫，盼您在百忙中惠允撥冗作答，本研究非常需要您的支持與協助，謹此致上萬分謝意並祝福您身體健康、工作如意。

肅此 敬頌

鈞安

南華大學管理研究所

指導教授 褚麗絹博士

研究生 許秀琴敬上

聯絡電話 05-3621880(公)

管理所電話 05-2721001 轉 2071

提醒您，本問卷共有四頁，請務必回答全部問題，因為只要有一題漏答，整份問卷就會變成無效問卷。謝謝您的合作！

第一部份、以下是有關於您對於矯正工作的角色衝突問項，請依您實際感覺回答

- | | 非
常
不
同
意 | 不
同
意 | 無
意
見 | 同
意 | 非
常
同
意 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 監獄工作規定不明確，我常不知「什麼該做、什麼不該做」..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 上級對工作指示不明確，常令我無所適從..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 經常有許多人交代我做事情，讓我不知誰才是我的直屬長官..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 不同長官所要求工作重點不同，令我無所適從..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 長官交辦的事情，常與我要做的事發生衝突..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 監獄有些法令規定窒礙難行，管理人員無法積極執行..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 監獄工作問題之一，是責任不清、工作不明確..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 當問題發生時，我的同事很少就如何處理，達成共識..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 同事管理受刑人的方式與我不同，常令我感到困擾..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我必須注意戒護安全又得關心受刑人，常感到角色衝突..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 處理受刑人的問題，無一定原則可循，令我左右為難..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 為維持秩序，我必須採用規定以外的方法來管理受刑人..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 戒護管理必須深入掌握受刑人動態，又不能與受刑人太靠近令我為難..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 當我工作時，常有不知怎樣做才是對的感覺..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 我會擔心處理受刑人的方法，無法讓他們信服..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 對特殊受刑人須採用不同的管教方式和標準，常令我左右為難..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. 既要維護戒護安全與秩序，又得深入了解受刑人需求，讓我感到困擾..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

非常
不同意

不
同意

無
意見

同
意

非
常
同
意

18. 同事間對於如何管理受刑人，常有不同見解.....
19. 當戒護科與教化科處理受刑人問題，發生不同意見時，讓我無所適從.....
20. 長官有時會交代我做不是份內的事情，讓我為難.....
21. 工作關係無法照顧親長，同時扮演為人子女與管理人員角色，兩者難以兼顧.....
22. 工作因素，未妥善照顧家庭，對家庭與工作二者無法兼顧.....
23. 工作關係，未盡到照顧兒女生活、指導課業責任.....
24. 家人不贊成我從事管理員工作，讓我感到為難.....
25. 因工作性質特殊的關係，讓我和以前的同學、朋友疏遠了.....
26. 希望有機會參加受訓、自我成長，因上班時間無法配合而作罷.....
27. 因勤務時間的特殊性，讓我無法從事於喜歡的休閒活動.....
28. 管理員工作應有擔當、勇於負責，自己却有所欠缺.....
29. 從事戒護的工作經驗，讓我覺得自己個性不適合擔任管理人員.....
30. 我以自己的方法來管理受刑人，却不符合上級要求，讓我為難.....
31. 我認為已經盡到工作責任，但長官却不認同，常讓我感到挫折.....
32. 工作性質與個性不合，若有其他工作機會我會考慮離職.....
33. 我認為如何管理受刑人的理想與實際做法有差距.....
34. 社會大眾常帶著異樣眼光看待管理人員工作，影響我對工作認同感.....
35. 矯治工作很有意義，對社會貢獻良多.....
36. 處理受刑人事務應擅用技巧，自己却拙於表達.....
37. 處理受刑人事件應明快果決，但本身優柔寡斷，不易做成決定.....
38. 由於管理的需要必須深入了解，以掌握受刑人動態，本身却不願與其過多接觸.....
39. 和受刑人相處之道，與我待人處世方式大不相同，心理感到衝突.....
40. 工作上為求人際關係和諧，而隱藏自己的個性.....
41. 我處理事情的方法，常無法被他人所接受.....
42. 別人對我為人處世的評價，與自己的自我認定間有些差距.....
43. 我覺得自己的為人處世不夠周延，容易得罪他人.....

第二部分、以下是有關於您對於矯正工作的工作態度，請依您實際感覺回答

1. 我認為受刑人違規，便應接受處罰.....
2. 我認為犯行愈重的人，便應接受愈嚴厲的處罰.....
3. 我認為秩序維持是矯正機關的首要工作.....
4. 我認為目前對受刑人的管理實在太鬆了.....
5. 我覺得矯正機關對受刑人的處遇過於優待，以致常帶來困擾.....
6. 我覺得矯正機關應採軍事化的管理.....
7. 我覺得若放鬆戒護管理，則無法達成任何矯治處遇工作.....
8. 我覺得受刑人參與教化，會對戒護造成威脅.....
9. 我覺得矯正機關對受刑人實施教化輔導，可使戒護工作順利.....

非常不同意
不同意
無意見
同意
非常同意

10. 我認為受刑人參加教化，對戒護安全無影響.....
11. 解決犯罪問題的最好方法就是對受刑人施以教化.....
12. 教化措施對受刑人很有益處.....
13. 我覺得對受刑人太仁慈，會受其利用.....
14. 我覺得教化功能並沒有發揮.....
15. 我覺得教化工作無法使受刑人悔改.....
16. 我覺得受刑人並沒有悔改意願.....
17. 我覺得矯正機關提供受刑人補習教育，有助其釋放後謀取工作.....
18. 我認為較好的補習教育可減少受刑人再犯.....
19. 我認為矯正機關的補習教育值得推廣.....
20. 我認為矯正機關有義務提供受刑人技術訓練，以助其釋後謀取工作.....
21. 我覺得參加職業訓練的人，較不易違規.....
22. 我覺得大部分的受刑人都能虔誠參與宗教活動.....
23. 我覺得宗教活動可以緩和受刑人的緊張焦慮.....

第三部份、以下是有關於您對於矯正工作的工作壓力，請依您實際感覺回答

1. 人力不足導致受刑人過分擁擠，造成我管理上的壓力.....
2. 我常擔心受刑人會做出傷害管理人員的事情.....
3. 對受刑人之管理必須立即做出公平正確的決策，我常感到為難.....
4. 我常因勤務繁重工作時間過長而覺得工作壓力大.....
5. 不可預測的戒護事故常令我感到緊張不安.....
6. 看到同樣受刑人一再進出，讓我感到挫折.....
7. 我感到工作單調、沉悶，無挑戰性.....
8. 我覺得從事本項工作危險性比其他工作高.....
9. 工作的不確定性，常讓我感到心煩.....
10. 我感覺工作環境缺乏士氣，工作效率低落.....
11. 長官常在受刑人面前批評我，讓我感到難堪.....
12. 我經常感到權力有限，不能盡職.....
13. 管理人員工作量與薪資不成比例.....
14. 我認為工作升遷困難且無發展潛力.....
15. 擔任帶罪羔羊的事情，常發生在我身上.....
16. 同仁間勾心鬥角，讓我工作時感到不安.....
17. 外界對受刑人的人權過度重視，會造成我管理上的壓力.....
18. 社會大眾對監獄的負面評價，會造成我心理上的負擔.....
19. 大眾媒體對監獄不當報導讓我憂心.....
20. 我常不願告訴別人我的職業是監獄管理工作人員.....
21. 我無法從工作中獲得成就感.....
22. 我認為管理人員職等過低.....

第四部分、以下是有關離職意願問卷，請就實際狀況填答

1. 您是否經常考慮辭去現在工作？
總是 經常 偶而 甚少 從不
2. 您是否經常想要尋找其他相同性質的工作？
總是 經常 偶而 甚少 從不
3. 您是否經常想要尋找其他不同性質的工作？
總是 經常 偶而 甚少 從不
4. 以您目前的狀況與條件，您覺得在別機關找到適當職位的可能性有多大？
極肯定會 肯定會 不一定 肯定不會 絕對不會
5. 您是否肯定要辭去現在的工作？
極肯定會 肯定會 不一定 肯定不會 絕對不會

五、個人基本資料

1. 性別：1、男 2、女
2. 年齡：1、30歲(含)以下 2、31~40歲 3、41~50歲 4、51~60歲 5、61歲以上
3. 婚姻狀況：1、已婚 2、未婚
4. 教育程度：1、高中職肄業或以下 2、高中職畢業 3、專科 4、大學 5、研究所
5. 監獄工作年資：1、未滿一年 2、一年以上未滿三年 3、三年以上未滿十年 4、十年以上未滿二十年 5、二十年以上
6. 工作職稱：1、課(科)員 2、主任管理員 3、委任管理員 4、僱用(職代)管理員
7. 進入矯正機關前所從事行業：1、農業 2、製造業(含水電、營造業) 3、商業 4、服務業(不含政府服務) 5、政府服務(職業軍人)
8. 工作替換次數：1、未曾替換 2、一次 3、二次 4、三次 5、四次以上
9. 您的勤務時間：1、日勤 2、夜勤隔日制 3、夜勤三班制
10. 從事矯正工作動機：1、學校分發 2、工作有保障 3、對矯正工作有興趣 4、其他 請說明：
11. 您的服務機關：1、雲林監獄 2、雲林第二監獄 3、嘉義監獄 4、台南監獄

您的問卷填答到此結束，請再檢查一次是否有遺漏，因為只要有一題漏答，整份問卷就會變成無效問卷。再次感謝您的合作！！

個人簡歷

姓名：許秀琴

出生地：嘉義縣

經歷：

(1)中壢市公所主計佐理員

(2)東石高中會計佐理員

(3)溪口鄉公所主計員

(4)嘉義縣政府主計室課長

現職：台灣嘉義監獄會計主任