

九十七年道路交通
安全與執法研討會
中華民國97年10月

國道公路警察之工作壓力來源分析

曾平毅¹ 張瓊文² 李素娟³

摘要

本研究探討國道公警察勤務的特性及警察工作壓力的文獻，藉由實地對外勤員警訪談以界定國道公路警察的工作壓力來源，經歸納得工作壓力來源主要為工作環境、組織管理、人際關係及個人等四方面。本研究進而設計問卷，以群落抽樣方法，共抽取泰山、楊梅、新營及快官等四個分隊，取得223份有效問卷。問卷分析發現，受訪員警普遍認為的確存在工作壓力。目前國道公路警察之壓力來源，在工作環境方面，主要是執勤危險性高、工作時間分散零散、工作負荷大；在組織管理方面，主要是勤務績效要求太高且評比太多、警力不夠而增加執勤時間、長官領導風格不同或不一致；在人際關係方面，主要是擔心工作表不能獲得長官認同、擔心自己與長官的互動不良、同事間沒有向心力及認同感；在個人因素方面，主要是睡眠品質不良、勤務影響到與家人相處的時間、飲食不規律。至於目前國道公路警察最常使用的舒壓方法的前五項依序為：戶外休閒活動、旅遊、休假(在家)、規律的運動、與家人或朋友泡茶、聊天，這些方法也普遍獲得受訪員警認為有效。

關鍵詞：公路警察、工作壓力、壓力來源、舒壓方法

壹、前言

在臺灣地區，高速公路向來是南北城際運輸的主要聯絡道路，主要公路設施包括高速公路主線、交流道、收費站、服務區或休息站等、隧道、長橋、易肇事之坡道、彎道或天候較不穩定之路段等。國道公路警察的執勤環境雖較一般縣市單純，但相對於車流量日益增多，工作負荷隨之增大而警力卻未見增加，交通執法工作，與破獲刑案相比，較難凸顯其重要性，且較不受重視。事實上，交通警

-
- 1 中央警察大學交通學系暨交通管理研究所教授。
 - 2 交通部運輸研究所運輸計畫組研究員。
 - 3 中央警察大學交通管理研究所碩士生。

察的工作性質特殊，必須透過強制、取締、干涉等手段以達成勤務目標。但是，交通執法工作卻常遭受民眾惡言相向與輿論的抨擊，而交通違規罰款更常造成路人的埋怨議題。因此，就國道之交通執法人員--公路警察而言，常遭受到不同方面帶來之工作壓力(job stress or job pressure)，除了可能如同一般的現代受薪族群一樣，其工作可能受到了工作環境方、家庭、感情、經濟等方面之影響，但因為公路警察執行公權力，且擔負維護公訴公路治安與交通秩序之重責大任，更因職務之特殊性，值勤時必須配戴警械。如果公路警察遇有來自不同因素之工作壓力，且無適當疏壓的方式，其突發之異常行為很難想像，更無法為社會大眾所接受。

因此，本研究乃嘗試進一步了解公路警察之工作壓力來源，並試圖適當界定與分析其工作壓力源，以及適當、可行之疏壓方法，將可以有效發揮警力效果並提昇公路警察之工作滿意度。

貳、文獻回顧

鄭永安[1]認為「壓力」是個體對來自外在環境的刺激、個人內在的需求或個人與環境交互作用，知覺到所需求的超過自己能負擔的範圍時，且其結果充滿不確定性又重要時，對生理或心理所產生的適應性反應。陸洛[2]認為「工作壓力」是一個連續變化的動態過程，人與環境不斷協調、互動後的特異化結果。在工作壓力的過程中，個人具有之主觀性、互動性、歷程性、特異性正是工作壓力的本質。

曾慧萍[3]曾回顧過去文獻所曾提出的壓力模式，獲得八個重要的模式：(1)生化模式，(2)社會環境模式，(3)職業壓力模式，(4)症狀反應模式，(5)連續模式，(6)心裡社會模式，(7)工作壓力概念模式，及(8)醫學一行為整合模式。其中的工作壓力概念性模式(conceptual model of job stress)是指個人在工作中承受的壓力之來源類別，同時也解釋個人本身特性，和各項特定的組織壓力來源，最後產生的壓力反應也有清楚的分析。本研究旨在尋找國道公路警察工作壓力來源，並配合工作特性的差異，探討壓力反應的差別，因此適用於此一模式。另外，測量工作心理壓力有不同的方式及理論架構，其中最廣泛應用於流行病學研究的是Karasek所研發的的負荷-控制-支持模型(demand-control-support model)及Siegrist所提出的付出-回饋失衡模型(effort-reward imbalance model)[3]。

關於工作壓力之研究分析，學者歸納出容易造成組織成員工作壓力有關之工作特性、工作角色、人際關係、職業發展、組織結構和發展、家庭工作交互影響六大壓力來源，茲分述如下[4]：

一、與工作特性有關：有些工作如警察、電工、船員等，因工作性質關係，時常

暴露在危險環境中，其工作壓力當然高於其他人。

- 二、與工作角色有關：例如一個內向寡言的人，要他去擔任發言人的工作，要他經常面對公眾發言，那也是相當大的壓力。
- 三、與人際關係有關：有人的地方難免會有些紛爭，在工作上有時顧得了上司，顧不了同事；有時會兩邊同時不討好，這便是來自人際關係的壓力。
- 四、與職業發展有關：每個人工作都希望能夠有昇遷的機會，或是發展自己理想的機會；可是雖然每個人都有同樣的想法，卻不是每個人都能做到或速度一般快。
- 五、與組織結構和發展有關：組織結構指的是所在的公司、工廠或工作單位。例如，在中小企業中，雖然工作壓力可能較小一點，但是發展的潛力卻不會如同在大企業中的好。
- 六、與家庭、工作交互影響有關：現代的雙生涯職業婦女，對這種壓力通常最為深刻。

由上述文獻可知，工作壓力源構面主要可以從個人、群體、組織與工作特性四方面討論。個人部分包含了其所處的事業發展階段、家庭成員或負擔對工作的影響等；群體方面則主要探討工作之中的人際關係；組織部分則包括了公司的管理制度與組織氣氛、工作特性則是探討該工作所呈現的特有「狀態」，包括了實際工作環境、工作負荷、工作技術性、角色模糊等。

參、國道公路警察之工作壓力來源剖析

綜合國道公警察勤務特性、缺失及學者對警察工作壓力的研究，國道公路警察之工作壓力來源可分內部組織壓力、外在環境壓力及個人本身壓力三部分。

一、內部組織壓力

(一)績效掛帥的壓力

國道公路警察在勤務上的執行是以案件績效為指標，每位長官或主管為達成該單位的勤務要求時，單位上的每位員警即面對交通違規取締、刑案、事故預防等各項績效壓力。

(二)升遷、調動不易的壓力

員警的升遷和調動均以資績分排序為主，故基層員警為了爭取調動至理想職缺，無不設身處地極力表現；尤其是績分，為了增加績分，造成員警選擇

性執法或忽略法外之情、理。

(三)勤務時間的壓力

警察勤務的編排是以24小時為度，員警必須輪班服勤，遇到特殊勤務、意外事故時得延長服勤時數，或停止輪、補休；國道公路警察員警一週服勤五日，輪休二日，因服勤時間分散，休息時間無法集中，造成外勤員警服勤的五日皆待在分隊，無法返家照料。

(四)組織領導方式的壓力

員警面對上級長官或主管的領導方式或要求時，與員警本身對自己的期待有所出入或違背時，即產生無法適從情形；而擔任主管的小隊長、分隊長等更是擔憂內部管理是否公平，員警的風紀問題，連帶責任問題等。

(五)職業高危險性的壓力

國道公路警察所面對的都是高速行駛的車輛，無論是執行勤務、處理事故或排除掉落物等，必須置身於高速行駛之車陣中，時時提高警覺，稍有不慎，後果不堪設想。

二、外在環境壓力

(一)民代、長官的關說壓力

有人就有關係這個問題，縱然國道公路警察所面對的都是高速公路上的流動人口及車輛，但不免俗的也會碰到關說這個難題。

(二)民眾或用路人申訴壓力

民眾意識高漲，對員警之執法或服務態度有絕對的要求，不容有執法過當或怠慢。

(三)外在物質誘惑的壓力

許多員警受到外在物質、或不當招待等誘惑，容易把持不住，進而違紀違法，自毀前途。

(四)相關業者往來的壓力

警察因職務上關係，難免會與相關業者接觸，如拖吊車、修理廠、醫院等，考驗者員警如何劃分界線，不致影響執法公平正義。

(五)執勤環境變化的壓力

有些員警調動頻繁，有些則是從一而終，面對環境或同事、主管的變動，員警隨時要有適應、調適自我心態的一套方法。

三、個人本身壓力

(一)經濟因素

大多員警屬單薪家庭，日常所需開支都成常態，穩定的薪資各顯重要。

(二)家庭因素

員警有時將工作壓力帶回家，會造成家庭成員心理負擔，加上服勤時睡眠不足，輪休返家大多時間處於休息狀態，與家庭成員之隔閡會影響家庭生活。

(三)社交、感情因素

警察工作因危險性高且作息時間的不固定，致使員警與朋友的往來逐漸減少，造成員警的孤立與社交困擾。

(四)健康因素

外勤生活作息無法固定，每天的輪班服勤，致使睡眠呈片段式，睡眠無法連續，再加上工作壓力，員警勤餘不免靠飲食舒解壓力，但日積月累的結果是，不僅員警體重增加，身體健康亦受影響。近幾年來，有些員警身體健康出現重大警訊，如心血管疾病、高血壓、癌症等。健康因素慢慢的成為壓力來源之一。

本研究為顧及工作壓力來源的完整性，故選取工作壓力構面的工作環境、組織管理、群體關係、與個人因素等四個層面，據以建立國道公路警察可行之工作壓力模型，研擬舒解壓力之因應對策。因此，本研究以前述之分析基礎，進行本研究壓力模型架構與構面的建立，以設計公路員警之調查問卷。

經深度訪談目前任職於國道公路警察之四名同仁（包括1位分隊長、1位小隊長及2位警員），從當中可了解到具主管職務者及基層警員對於工作壓力的感受及認知大致上都相同，並可歸納公路警察工作壓力之各項影響因素，如圖1所示。

肆、問卷調查與分析

本研究依據前述之工作壓力來源，設計調查問卷，主要問項有：(1)工作環境，(2)組織管理，(3)人際關係，(4)個人等四大題，再加上(5)舒壓方式，(6)基本資料等共有六大題。除第六大題為填答人之基本資料外，第一至第五大題之問項，均須

分別填答兩部分。第一部分是每項工作壓力來源之重要影響因素，由「非常不同意」1分到「非常同意」5分，共五個等級；第二部分是對各項工作壓力來源之影響因素的困擾或壓力程度，發生0次為「從未發生」，發生1~4次為「偶爾發生」，發生5~8次為「經常發生」，發生9次以上為「總是發生」。

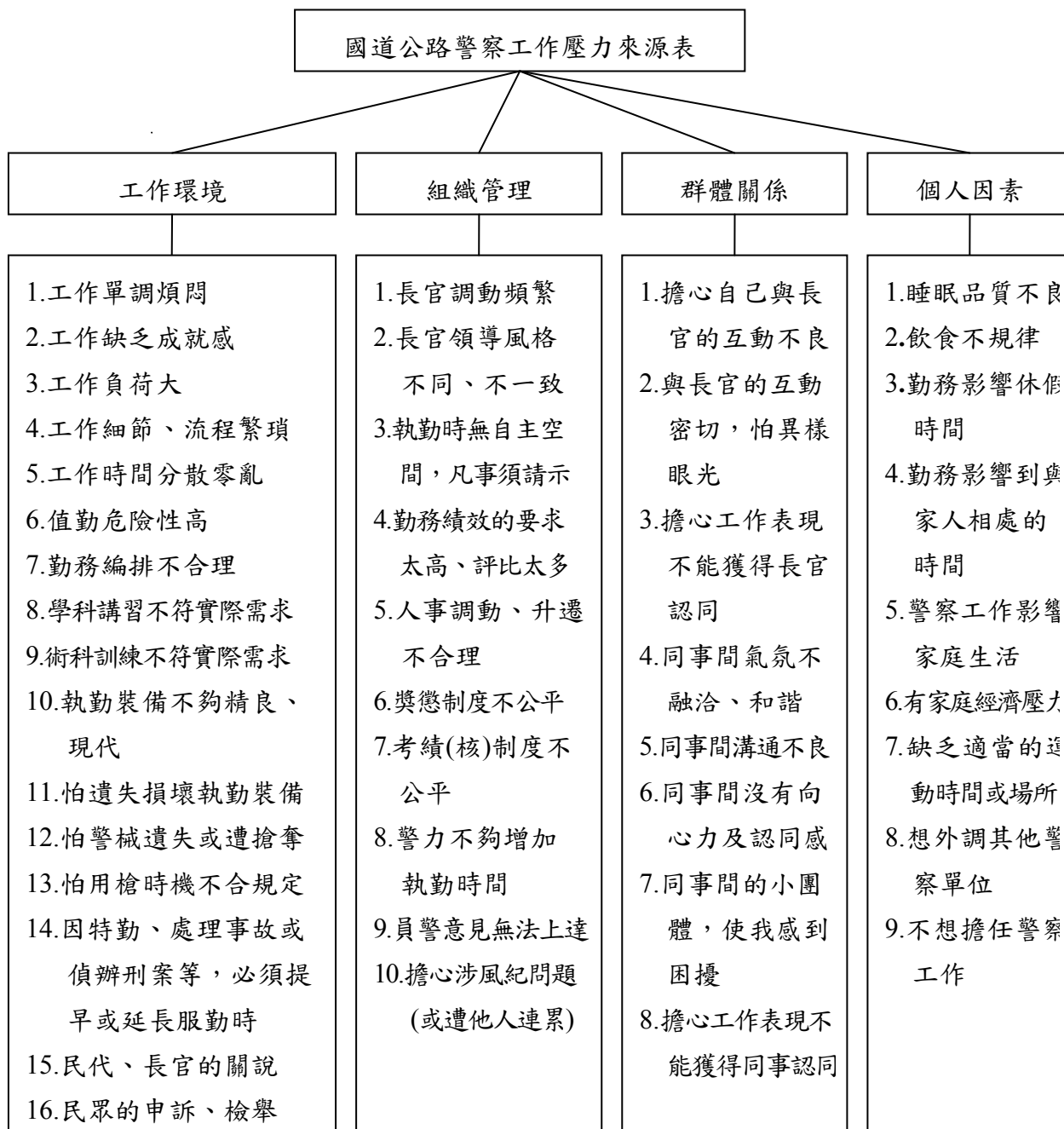


圖 1 國道公路警察工作壓力來源表

本問卷調查以群落抽樣(cluster sampling)方法，隨機而抽取泰山、楊梅、新營及快官等四個分隊及其所屬之隊部，被抽取之分隊，所有成員利用勤前教育、開會

或勤務交接班時，委由專責之小隊長或警員，針對全數員警發放及回收，共取得223份有效問卷。有關本研究樣本之基本資料如表1所示。

本問卷資料分析以SPSS 12.00 中文套裝軟體進行資料分析處理，以次數分析(frequency analysis)，初步探討國道公路警察工作壓力來源及舒壓方法。

表 1 研究樣本之基本資料

變 項	類 別	人 數	百分比(%)
性別	男性	207	92.8
	女性	16	7.2
年齡	25 歲以下	6	2.7
	26-35 歲	46	20.6
	36-45 歲	120	53.8
	46-55 歲	46	20.6
	56 歲以上	5	2.2
婚姻狀況	已婚	180	80.7
	未婚(含離婚)	42	19.3
教育程度	高中(職)	91	40.8
	副學士學位(專科)	99	44.4
	學士學位	27	12.1
	碩士以上	6	2.7
擔任公路警察年資	10 年以下	41	18.4
	11-20 年	124	55.6
	21 年以上	58	26.0
目前配階	警員	159	71.3
	警務佐、小隊長	32	14.3
	巡官、分隊長	15	6.7
	警務員以上	17	7.6

一、.工作環境方面

國道公路警察的職責為維護高速公路交通的安全與順暢，單純的工作卻缺乏成就感，工作時間冗長分散，工作負荷大、體力負擔大，高度危險的執法環境，訓練裝備不良及關說的壓力等，這些影響因素都會造成工作壓力。由表2資料顯示，在問卷中的16項影響因素，以執勤危險性高、工作時間分散零散、工作負荷大為工作環境中的主要工作壓力來源。

二、.組織管理方面

組織內部的領導、管理方式，勤務績效的要求，員警風紀問題等，由表3資料顯示，10項影響因素中以勤務績效要求太高且評比太多、警力不夠而增加執勤時間、長官領導風格不同或不一致為組織管理中的主要工作壓力來源。

三、人際關係

在長官與同事間的人際關係，互動關係的良窳，亦會形成壓力來源，由表4資料顯示，在8項影響因素中以擔心工作表不能獲得長官認同、擔心自己與長官的互動不良、同事間沒有向心力及認同感為人際關係中的主要工作壓力來源。

四、個人因素

員警在家庭、健康、經濟因素及個人生涯規劃等四方面的感受，亦是壓力來源；由表4資料顯示，在問卷中的9項影響因素，以睡眠品質不良、勤務影響到與家人相處的時間、飲食不規律為工作環境中的主要工作壓力來源。

表2 「工作環境」之影響因素分析表

影響因素	反應數	最小值	最大值	總和
1.執勤危險性高	128	1	5	456
2.工作負荷大	86	1	5	302
3.工作時間分散零亂	97	1	5	337
4.工作缺乏成就感	51	1	5	167
5.工作細節、流程繁瑣	82	1	5	267
6.工作單調煩悶	47	1	5	147
7.因特勤、處理事故或偵辦刑案等，必須提早或延長服勤時間	75	1	5	227
8.民代、長官的關說	82	1	5	239
9.執勤裝備不夠精良、現代	68	1	5	198
10.勤務編排不合理	41	1	5	118
11.學科講習不符實際需求	43	1	5	123
12.怕遺失損壞執勤裝備	47	1	5	131
13.術科訓練不符實際需求	38	1	5	104
14.怕警械遺失或遭搶奪	26	1	5	69
15.民眾的申訴、檢舉	106	1	5	276
16.怕用槍時機不合規定	39	1	5	91

表2 「組織管理」之影響因素分析表

影響因素	反應數	最小值	最大值	總和
1.勤務績效的要求太高、評比太多	153	1	5	578
2.長官領導風格不同、不一致	146	1	5	529
3.獎懲制度不公平	81	1	43	266
4.警力不夠而增加執勤時間	136	1	5	431
5.執勤時無自表空間，凡事須請示	83	1	5	258
6.人事調動、升遷制度不合理	98	1	5	293
7.長官調動頻繁	57	1	5	168
8.考績制度不公平	96	1	5	263
9.員警意見無法上達	106	1	5	268
10.擔心涉風紀問題（或遭他人連累）	61	1	5	154

表3 「人際關係」之影響因素分析表

影響因素	反應數	最小值	最大值	總和
1.擔心自己與長官的互動不良	125	1	5	458
2.與長官互動密切，怕異樣眼光	105	1	5	374
3.擔心工作表現不能獲得長官認同	152	1	5	524
4.同事間沒有向心力及認同感	128	1	5	412
5.同事間氣氛不融洽、和諧	118	1	5	377
6.同事間的小團體，使我感到困擾	106	1	5	309
7.同事間溝通不良	121	1	5	330
8.擔心工作表現不能獲得同事認同	97	1	5	238

表4 「個人因素」之影響因素分析表

影響因素	反應數	最小值	最大值	總和
1.睡眠品質不良	193	1	5	804
2.飲食不規律	135	1	5	458
3.勤務影響到與家人相處的時間	159	1	5	511
4.勤務影響休假時間	150	1	5	451
5.有家庭經濟壓力	51	1	5	148
6.不想擔任警察工作	37	1	5	105
7.想外調其他警察單位	26	1	5	70
8.警察工作影響到家庭生活	147	1	5	365
9.缺乏適當的運動時間與場所	107	1	5	239

五、舒壓方式

由表5資料顯示，在問卷中的10項影響因素，至於目前國道公路警察最常使用的舒壓方法的前五項依序為：戶外休閒活動、旅遊、休假(在家)、規律的運動、與家人或朋友泡茶、聊天。

表5 「舒壓方式」分析表

舒壓方式	個數	最小值	最大值	總和
1.旅遊	223	1	5	918
2.戶外休閒活動	223	1	5	909
3.休假(在家休息)	223	1	5	872
4.規律的運動	223	1	5	869
5.與家人或朋友泡茶、聊天	223	1	5	841
6.利用健身設施(如SPA、三溫暖等)	223	1	5	742
7.參觀展覽或購物	223	1	5	700
8.與家人或朋友唱歌或喝酒	223	1	5	679
9.求助醫師、關老師或心理諮商人員	223	1	5	611
10.玩電動、電玩或上網	223	1	5	587
11.以牌會友或其他博弈活動	223	1	5	509

陸、結 語

本研究檢驗樣本之基本資料，得到目前國道公路警察的分佈以男性為主，年齡分佈於36至45歲之間，服務年資在11至20年間，顯示多數員警從警校畢業就分發於國、省道服務，經驗歷練豐富，但仍對於警察工作產生壓力，在工作環境方面，主要是執勤危險性高、工作時間分散零散、工作負荷大；在組織管理方面，主要是勤務績效要求太高且評比太多、警力不夠而增加執勤時間、長官領導風格不同或不一致；在人際關係方面，主要是擔心工作表不能獲得長官認同、擔心自己與長官的互動不良、同事間沒有向心力及認同感；在個人因素方面，主要是睡眠品質不良、勤務影響到與家人相處的時間、飲食不規律。

每個人對舒解壓力的見解及方法不同，尤其是警察，因為休假的不固定，致使有些活動或社交無法如期參與，至於目前國道公路警察最常使用的舒壓方法的前五項依序為：戶外休閒活動、旅遊、休假(在家)、規律的運動、與家人或朋友泡茶、聊天，這些方法也普遍獲得受訪員警認為有效。

本研究因限於人力、物力、研究時間以及回卷發放回收不易之故，樣本數僅以群落抽樣方法抽取四個分隊為代表，雖四個分隊分屬於國道一號、國道三號及北中南各地區，但地區型態不同，執勤方式、規劃不同，員警的感受及期望亦不同；且問卷所得結果，受限於本研究所設定之範圍，可能有部份內容，係非受試者主動表達意念，致填答問卷時，可能對問題的得分高低有所影響，進而影響研究推論結果。

建議後續研究參酌上述之研究限制加以改進，就員警個人不同背景變項、抽樣方式、取樣人數等方面，予以增加，如此所獲得之結果，將更具完整性及代表性。

參考文獻

1. 鄭永安，民航駕駛員工作壓力模式之研究—以中華航空公司為例，交通大學運輸工程與管理系碩士論文，民國 89 年。
2. 陸洛，工作壓力的歷程：理論與研究的對話，*中華心理衛生學刊*，第 10 卷，頁 19-51，民國 86 年。
3. 曾慧萍，台灣高科技電子產業員工工作壓力與身心健康之探討：兩個工作壓力模型—Karasek「負荷控制支持」模型與 Siegrist「付出回饋失衡」模型—之檢驗，成功大學公共衛生研究所碩士論文，民國 90 年。
4. 簡聰洲，警察社會支持度與工作壓力關聯性之研究，佛光人文社會學院公共事務學系碩士論文，民國 94 年。