

警察人員工作壓力、工作滿意度及退休態度關聯性之初探

*劉哲瑋

南開科技大學 福祉科技及服務管理研究所

1. 研究背景與目的

台灣近幾年社會持續快速變遷，公民素養與法治教育的普及使人民對警察的期待日益提升，各公部門對於警察單位執法與行政的協助項目依賴性越加頻繁，例如食安、防疫及災害應變等，都導致警察勤務與業務的加重。再者民眾教育的普及對法律的認知逐漸提高，公民意識的覺醒與政治參與的熱衷對警察執法的品質與方法也更加放大檢視要求，加上警察 24 小時的輪班制度的工作特殊性及警力缺額逐年嚴重，造成從事警察工作人員的退休人數逐年上升。

警察人員退休的年齡層逐漸下降，近 5 年警察人員退休人數達 11,472 人，在公務人員退休人數中比例偏高，以退休種類區分為自願退休、命令退休、屆齡退休及資遣 4 種，其中自願退休人數達 10,571 人，占退休人數 92.15%；以近 2 年同期警察人員自願退休人數占退休人數比率觀之，103 年為 90.27%，104 年則達 92.12%，可見警察人員於符合自願退休規定即申請退休之情形益形突顯，越來越多警察在未屆領取月退休金的條件下也寧可提前退休，如此情況導致警察退休人數居高不下，越見嚴重。

從警察人員逐年下降的退休年齡及驟增的退休人數之狀況，由此可看出與公務人員退休人數呈現負成長的趨勢不同，可見日漸繁重與複雜的警務工作內容及要求，使警察人員對於退休意願與態度的趨向越見顯著。故本研究擬透過相關文獻探討，研究及搜尋足以影響中高齡警察人員在退休意願與態度的關鍵因素，避免持續短缺的警力缺口衍生更多社會治安與交通問題，就攸關前述重要問題的警政人力資源而言，這是目前警政工作中相當重要的議題，也是本研究擬探討及研究之課題。

2. 研究方法

為了解當前警察退休人數逐年攀升的狀況，研究者利用文獻研究法的方式，針對警察工作環境及性質內容等尋找相關統計資料、官方報告及文獻研究，再依循研究結果尋找關鍵因素的適當量表，透過問卷發送、資料統計，進一步了解其關連性，惟本初探僅以文獻整理，就官方資料、研究報告，冀能初步歸納出影響警察退休態度舉足輕重的關鍵因素，日後再進一步進行問卷調查之深入研究。

深入分析警察人員勤務編排採用 24 小時輪替方式執勤，每日執行各項勤務 8 小時以上，常因特殊需求而增長，工作時間與工作性質上和一般公務人員有著明顯差異，壓力自不在話下。Lester (1993)提出警務人員之工作壓力源包含以下幾點：裝備不良與失效、同僚壓力（包括溝通不良、士氣不住、風紀不良、缺乏合作精神）、法檢壓力、領導作風惡劣、循私、民眾對警察態度。警察工作的特性是非常具有挑戰性、辛勞性和危險性，在勤務執行的過程當中皆採干涉取締作為，必須面對暴力、毀謗等壓力，以致警察人員的情緒長期處於焦慮、緊張狀態中；另外警察要處理的事情既多且雜，主協辦業務繁瑣，且工作時間太長，勤務輪班不規律，容易造成警察身心疲憊、厭倦，影響警察人員生理及心理的健康甚鉅（吳學燕，1995）。可見雖然國內外學者對於警察人員工作壓力的來源與分類有所不同，但因為警察負責社會治安交通，面對的是相當複雜的情境，都同樣認為警察工作充滿壓力。

另外除了工作壓力外，警察工作的特殊性及環境使其對於工作的滿意度也產生影響，以一般企業員工滿意的概念來檢視警察組織內工作滿意度也可見蛛絲馬跡，Korman (1977)的研究指出滿意的員工，較會激發工作意願與工作動機，進而影響員工工作效率及績效。因此工作滿意度可能使工作效率及績效的下降，為了脫離這樣的情況，可能迫使警察選擇退休的機會提升，林以忠(2005)以警察機關資訊人員為例的研究即發現，工作壓力對職業倦怠有正向的影響，但若在工作過程中擁有滿足感，則職業倦怠程度將會降低。由上述的研究可知，工作滿足是一項影響職業倦怠的重要因素，進而影響離職或退休之意願。

3. 結果與討論

透過文獻研究法，可以發現由於警察工作的特性，使警察工作壓力的龐大與滿意度的低落更較一般公務員明顯，這些態度將可能使警察對於工作的意願產生負面的衝擊，進而退休態度，而為了解三者之間更清楚的關係，就工作壓力、工作滿意度與退休態度的關係，針對將中高齡警察人員進行問卷調查，透過研究分析結果，期能對警察退休態度的影響因進行深度探討，並研擬足以解決之人力管理相關策略，這也是本研究未來可深入研究及實證之方向。

參考文獻

1. Korman, A. K. A. 1977. *Organizational behavior*. NJ: Prentice-Hall
2. Lester, D. (1993). A study of police suicide in New York City, 1934-1939. *Psychological reports*, 73(3), 1395-1398.
3. 吳學燕(1995)。警察的壓力與管理。 *警學叢刊*，25，3-21。
4. 吳學燕(1995)。警察壓力管理。第二屆警察行政管理學術研討會論文集，118-140。
5. 林以忠(2005)。警察機關資訊人員工作壓力、工作滿足與職業焦崩之研究。大業大學資訊管理學系碩士在職專班碩士論文。