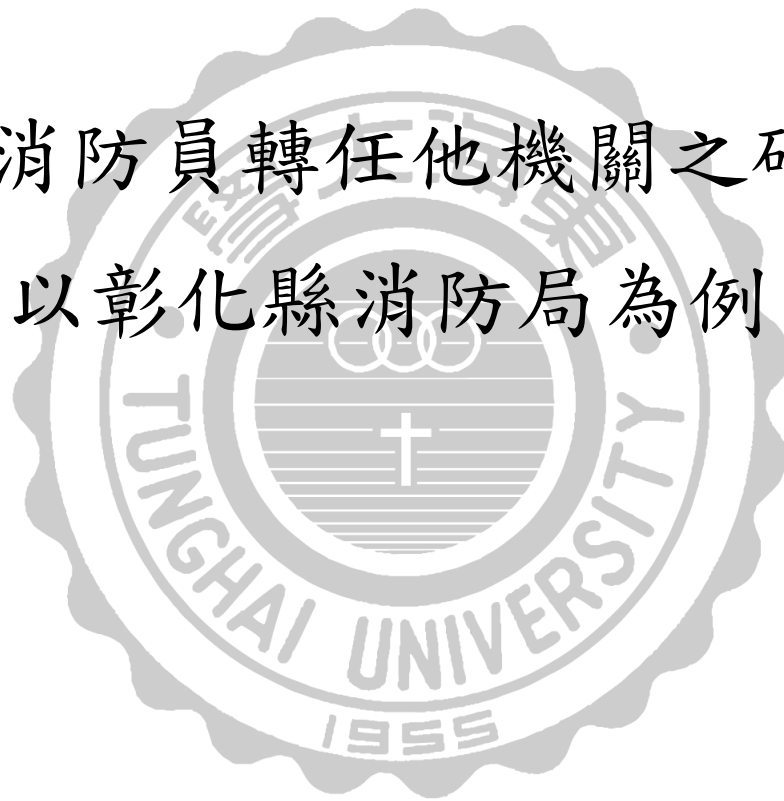


東海大學公共事務碩士專班碩士論文

指導教授：紀俊臣博士

基層消防員轉任他機關之研究~
以彰化縣消防局為例



碩士班研究生：洪偉書

中華民國一〇六年六月二十日

基層消防員轉任其他機關之研究

-以彰化縣消防局為例

研究生：洪偉書

指導教授：紀 從 臣 (簽章)

審查教授：黃 信 達 (簽章)

紀 從 臣 (簽章)

李 長 晏 (簽章)

專班主任：史 美 玲 (簽章)

東海大學公共事務碩士在職專班碩士論文

中華民國 106 年 6 月 20 日

謝 誌

終於、終於完成這份論文了！是好事多磨還是歹戲拖棚？回想入學之初至今年初夏完成論文，前後花了近七年時間，是為了備齊研究個案還是自己三天捕魚、曬網二十天，意志不夠堅定，我想後者是主因。所以要感謝的人有很多。首先要感謝恩師紀俊臣博士對我的鼓勵與不放棄，在論文昏迷指數剩下三分的危急情況下，硬是在修業大限期滿搶救處置得宜，才有這份論文的問世，除了佩服與無限感激外，我已無以言表。此外，也要感謝口試委員李長晏老師與黃信達老師撥冗參與口試，並給予我寶貴的修正意見。也要感謝本研究中的消防兄弟姊妹們，感謝不吝分享心中對消防組織的種種秘辛與建議，讓我在本研究得以順利完成。

當初因為轉任之需而至東海修習相關學分，進而報考、就讀東海，其實是人生意外的插曲。在轉任過程中最重要的貴人，錦如學長他不著痕跡，透過關係幫我估缺，做事積極的他順利於修業兩年後取得文憑；而我仍在學海漂流、沉淪。每每與他聯絡時，嘴邊永遠掛著我的論文進度，然而天妒英才，他的人生功課也於去年修習圓滿。所以，冥冥之中有一股力量支持我有繼續寫論文的動力，我想是您吧！

另外，好朋友建林的鼓勵與幫助更是不在話下，記得我倆工作遇到瓶頸時，總是靠背（北）取暖，研擬計策，以求化險為夷，順利過關。而後在論文的製程中，更是扮演亦師亦友的角色，記得訪談提綱完成時，與我推演模擬訪談的技巧與方法，那一幕在我心依然清晰。兄弟，謝謝你了！

最後，感謝我的妻子麗君，在精神上全力支持與協助，讓我在進修學習過程，工作、家庭、學業各方面可以兼顧。還有我們的三隻小豬偲齊、碩廷、嘉希在我論文卡關時，他們的笑容與陪伴，總為我撫平受傷的心靈，讓我堅持下去。謹以此簡短誌謝文獻給我深愛及愛我、幫助過我的人。

摘要

人力資源是成就每件事之重要條件之一，消防工作亦是如此，本研究係針對彰化縣消防局基層消防員轉任一般行政機關之現象，來探討基層消防員面對消防制度與工作壓力及組織承諾等三構面下，對職涯轉換的影響與後續作為，為何選擇在擁有豐富工作經驗與強健體魄之消防青壯時期，放棄優渥薪資與高度工作成就感之消防職場。其背後的起心動念令人疑惑。本研究主要目的是為提升基層消防員的工作滿意度，降低轉任意願，以減少消防人力、資源之浪費。當轉任為常態，將成為公共問題，所以消防機關得正視此一轉任問題。

本研究採文獻分析及深度訪談，並透過自身觀察者的角度，以轉任至一般行政機關且曾於彰化縣消防局任職之基層消防員為研究對象。並分析消防內、外軌與考試資格高低之四類人員面對轉任前後之工作壓力、組織承諾之比較或不同來釐清各項轉任途徑與轉任原因，研究結果發現：

- 一、基層消防人員轉任一般行政機關的模式主要分為三種類型
- 二、基層消防人員轉任原因固然多元，但工作壓力係關鍵原因
- 三、基層消防人員潛艇式的組織型態造成人員升遷不易，也是影響其轉任的重大因素
- 四、內軌制的消防人員對於職涯發展有較高的期許，其服從性也較高
- 五、轉任一般行政機關的消防人員大部分皆有較好的升遷發展
- 六、基層消防人員對於消防機關的組織承諾較高，同事之間的情感較佳
- 七、消防工作具有較高的成就感，一般行政機關普遍呈現低度成就感
- 八、消防人員轉任問題係公共問題

針對研究發現，本研究建議為：

- 一、檢討服勤項目與工作內容
- 二、充實消防人力係減少工作壓力的主要途徑，消防主管機關應積極研擬充實人力方

案

三、消防人員的甄補可考量再擴大，如採消防役男似可考慮

想要馬兒跑，又要馬兒不吃草，可謂是緣木求魚，只有改善基層消防員的工作條件、充實消防人力，健全消防組織才能留住人才；跑不掉的不見得不想離開，離開的不見得真的想說再見，希望消防後進能有一片不同於消防前輩的天空，繼續留在消防崗位發光發熱。

關鍵詞：消防員、工作壓力、組織承諾



目 錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究問題與目的.....	3
第三節 研究方法與架構.....	4
第四節 研究範圍與限制.....	8
第五節 重要名詞詮釋.....	9
第二章 文獻探討.....	11
第一節 人事制度之研究.....	11
第二節 基層消防人員工作壓力之研究.....	21
第三節 基層消防人員組織承諾之研究.....	29
第四節 相關文獻檢視.....	35
第三章 基層消防人員轉任他機關之個案分析.....	37
第一節 彰化縣消防局之內勤現況.....	39
第二節 彰化縣消防局之外勤現況.....	45
第三節 資料蒐集過程.....	53
第四章 個案檢證.....	57
第一節 內軌制/警正轉薦任.....	57
第二節 外軌制/警正轉薦任.....	64
第三節 內軌制/警佐轉委任.....	68
第四節 外軌制/警佐轉委任.....	73
第五章 結論.....	57
第一節 研究發現.....	79
第二節 研究建議.....	82

第三節 後續研究展望	84
參考文獻	86
附錄一、工作壓力博碩士、期刊論文整理表格	91
附錄二、組織承諾博碩士、期刊論文整理表格	91
附錄三、訪談資料稿	101



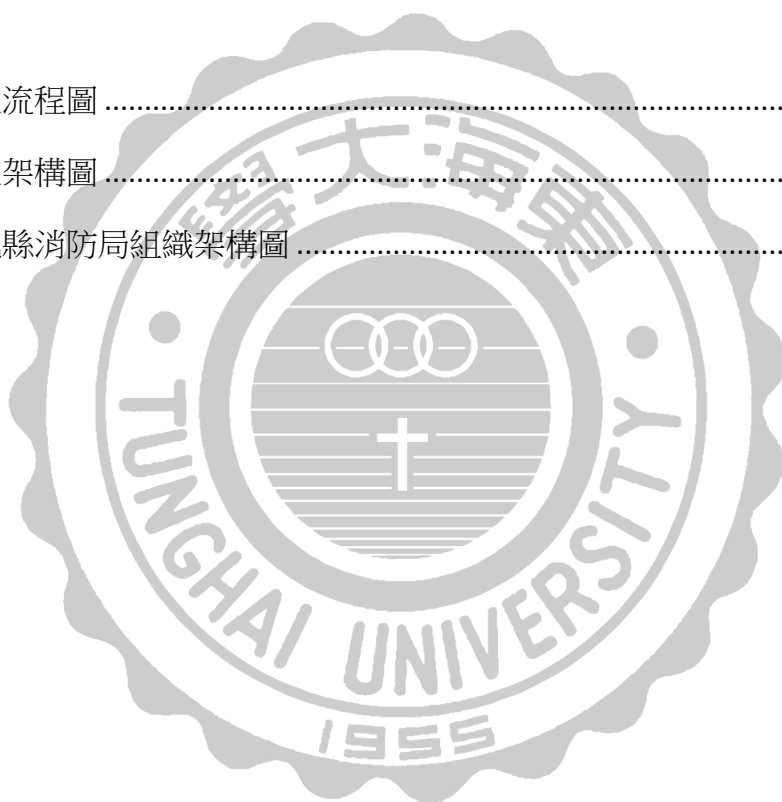
表圖目次

表：

表 2-1 工作壓定義表	22
表 2-2 組織承諾定義表	30
表 3-1 訪談名單	54

圖：

圖 1-1 研究流程圖	6
圖 1-2 研究架構圖	7
圖 3-1 彰化縣消防局組織架構圖	38



第一章 緒論

本研究係對參加特種考試警察人員考試及格取得警察官任用資格之消防人員欲轉任一般行政公務員做分析與探討。影響基層消防員生涯轉換的重要因素有一、個人因素：包含個人背景因素（年齡、經濟基礎、考試、健康）與個人心理因素（個性、興趣、價值觀、能力、成就感來源、得到家人的支持、與災害搶救經驗）；二、組織因素：包含工作環境因素（工作內容、組織安排與期待、其他選擇機會、組織人事）與三、社會環境因素（消防工作相關政策、社會重視消防專業程度）；環境因素與個人因素交互作用下產生的個體對自我生涯的知覺（對工作發展性的評估、工作滿意度、適配性的考量、對年齡/時間的知覺、追求自我實現、對體力負荷的考量）；影響基層消防員專業發展的關鍵因素與事件（持續在專業的學習、來自督導的影響）；其它可能因素（父母的影響、人際模式、情緒涉入程度）。

希冀本研究能提供消防單位決策者如何留住培育多年擁有多項災難搶救技能之消防人才及現職消防員（已達或未達法定服務年限）面臨得轉任去留與否之參考。

第一節 研究背景與動機

壹、研究背景

消防工作與群眾生活緊密相關，是社會進步的安全性指標。因應國家經濟成長及社會安全需求，民國 84 年 03 月 01 日內政部消防署成立，而後各縣市陸續成立消防局，我國消防組織從此與警察組織分立，防災作為也從消極被動的滅火搶救，轉為主動積極的預防作為，所涉及的工作領域擴大到各種天然災害及人為災害防救事項。

基層消防人員是消防局站在第一線為民服務的人員，他們背負著民眾對政府服務品質與政府施政滿意的重責大任，其工作壓力之大是無庸置疑的，所承受的工作壓力

更與日劇增。在現今以客為尊、服務導向的社會輿論氛圍下，政府各機關所亦需提升服務品質以因應社會潮流，然民眾對政府期望愈大，相對的對於公務人員服務品質要求也愈高，致使公務人員承受的壓力愈來愈重，而基層消防同仁更是其中之最。當狀況來臨時，眾人是爭先恐後的逃離現場，而基層消防員竟是背負裝備不可逃、也無可逃地深入災難現場接受不可知的挑戰，因為這是他們的工作業務執掌。

在全球暖化影響的世代下，氣候變化異常，各種天然災害逐年增加，造成第一線救災人員救災困難度增加。基於日後災害類型與規模日趨頻仍且朝巨型、複合化演進，為減輕災害損失，基層消防員唯有不斷的訓練、演習及接受新知才能應付工作需要，此與一般行政機關工作屬性大不相同，也造成消防組織的獨特性。然而基層消防員長期處於工時過長與生活作息不正常及高工作壓力情境下不僅會影響個人身體健康，其工作表現亦會大打折扣，而對於各個災難案件時，對工作品質以及組織承諾都會造成莫大的影響，而傷害組織的發展與民眾的觀感。

依「地方制度法」的規定，各消防機關首長任免人事權下放予地方政府，自此消防局擁有獨立的預算，亦能規劃完善的消防政策，連帶著整個消防人員行政管理體系也從原來的中央到地方一條鞭的體制改變成中央僅負責業務監督，並不負實際督導權責，消防救災工作已屬地方事務的一環。然在預算有限的情況下，各地方政府的消防人力法定與實際員額絕大多數皆有落差，造成專業養成與繁重勤務讓消防經驗的傳承出現斷層現象。而在人事制度採用「警察人員管理條例」及「公務人員任用法」的雙軌並行方式，消防機關在各地方勤務制度也依地方現況不同發展出不同勤休模式。

貳、研究動機

對任何組織而言，其所能運用的資源主要有三種：一、硬體資源；二、財務資源；三、人事資源。其中，人力資源乃居於主導地位，因為「人」才能運用其他兩種資源，使其脫離「純資源」的地位，而創造出更高的價值（黃英忠、吳復新、趙必孝，1998：4）。換言之，消防人力在消防組織中扮演最重要的角色，但基層消防人員也是人，並不是神，同普羅大眾般擁有七情六慾，當絕大多數的公務員透過高、普考或地方特考

取得公務員資格，過著朝八晚五正常上、下班且無因工作環境造成生命安全疑慮時，當較於參加特種考試警察人員三等或四等消防類科考試，錄取後分發至消防機關任用之消防人員而言，冗長的工時，不確定性的危險工作環境等，身家安危自是多了一份保障。為此，現今為數不少的基層消防員為求本身更好的生活品質，服務年資十年左右之青壯派基層消防人員，已有為數不少依「現職公務人員調任辦法」第六條第一項第四款規定：「在教育部認可之國內外專科學校畢業或其後在獨立學院、大學、研究所（含尚未畢業者），曾修習與調任職務職系性質相近之科目二十學分以上者；其所修習科目，依公務人員高等或普通考試專業科目及各校系（科、所）必修科目表所修習之專門科目，參酌調任職務之職系說明書及職務說明書所定工作性質及內容，計其學分。但科目類似之學分不得重複採計。」先行前往各大專院校修習相關欲轉任職系之學分。亦有若干學校採「統包」方式，特地開設 20 學分班，例如私立逢甲大學曾開設圖書管理職系 20 學分班、私立文化大學開設教育行政職系 20 學分班、私立環球技術學院開設一般行政職系 20 學分班、私立中州科技大學開設財稅行政職系 20 學分班等。

在全世界都陷入經濟不景氣的現在，許多人都失業無法順利謀職，而消防組織中的基層消防員相對於一般行政機關之公務員，薪資亦較高，且民眾對消防員的期待與觀感亦同，但為何還會有離職轉任情事發生？因此本研究想了解基層消防員的為何放棄多年培育養成的專業技能與社會給予之正面評價，而轉任另一陌生甚至毫無相關工作經驗的其他一般行政機關服務，其轉任意願強度為何，並探討其影響因素，以降低轉任行為之發生，或提供欲轉任一般行政機關服務之基層消防人員參考。此為本研究的動機所在。

第二節 研究問題與目的

壹、研究問題

基於以上的研究動機，本研究之研究問題如下

- 一、探討彰化縣基層消防人員轉任一般行政人員的現況為何？
- 二、探討（瞭解）消防組織中基層消防員轉任一般行政機關的型態為何？
- 三、探討（影響）基層消防員轉任一般行政機關的因素？

根據研究結果，可幫助了解消防組織內基層消防人員的狀況，其在工作上面臨的壓力有那些，而對消防工作組織之認同與持續工作之意願可否採取某種措施來降低工作壓力，作為消防組織改進調整相關政策之依據與參考，以提升基層消防員之工作效率，間接使得被基層消防員服務之群眾得到更迅速、安心的照護，進而提升政府在民眾心中每況愈下的聲望。

貳、研究目的

基於上述的研究問題，本研究主要目的在探討彰化縣消防局基層消防人員工作滿意度及轉任傾向，期能將研究結果提供給彰化縣消防局作為重新定位及提高基層消防人員的工作滿意度及有效排除基層消防人員轉任傾向之參考，進而促進消防組織人力資源之有效運用與發展。本研究之主要目的有下列四項：

- 一、建構基層消防人員轉任一般行政機關的基本型態。
- 二、探索影響基層消防人員轉任的重要因素，並分析其重要內涵，並發展成訪談大綱。
- 三、透過彰化縣之個案探討，檢視相關理論在此個案的運作情形。
- 四、提供消防人事政策建議，以降低消防人力資源的浪費。

第三節 研究方法與架構

本研究運用訪談的技巧希望從受訪者的角度來詮釋消防場域的組織特質，進而了解基層消防人員所面臨的困境。本研究資料蒐集上係以深度訪談為主，另以文獻蒐集為輔。

壹、研究方法

一、文獻探討法

文獻探討法是一種傳統的研究方法。本研究在進行進一步探索之前，先根據本研究主題的相關國內、外研究報告、學術刊物、研究論文作探討，作為本研究相關的理論依據。蒐集、閱讀並分析與研究對象相關的文件資料，除善用各地區及各大學圖書館館藏外，網路亦提供許多彌足珍貴的資料。綜上各文獻資料取得後，經整理歸納分析，以為本研究之依據。

二、深度訪談法

訪談法在質化研究中是一種蒐集資料的重要方法，透過深度訪談得以瞭解受訪者內心的真正想法與感受；在對話中往往可以蒐集到比問卷調查更廣泛、更深入的資料。訪談法依其結構性的程度，可分為結構性訪談(structured interview)、非結構性訪談(unstructured interview)及半結構性訪談(semistructured interview)三種類型。結構性訪談係由訪問者事先設計好結構性問題，然後依照問題的順序讓受訪者回答，受訪者僅能依照答案的結構作選擇來回答問題；非結構性訪談係以開放性的問題尋求開放性的答案，受訪者不必受限於研究者，不必受限於既定的答案，在主題範圍內均可以自由發揮。而半結構性訪問則係兩者的折衷，即在訪問之初先提出一些結構性問題後再提出開放性問題，由受訪者回答。所以研究者在訪談進行之前，必須根據研究的問題與目的，設計訪談的大綱，作為訪談指引方針。不過，在整個訪談進行過程，訪談者不必根據訪談大綱的順序，進行訪問工作。通常訪談者也可以依實際狀況，對訪談問題做彈性調整。半結構式的訪談具有下列三項優點：

(一) 對特定議題往往可以採取較為開放的態度，進行資料收集工作，當研究者運用半結構式的訪談來收集資料時，經常會有意外的收穫。

(二) 當受訪者在訪談過程受到較少限制時，往往會採取較開放的態度來反思自己的經驗。

(三) 當研究者的動機是要深入了解個人生活經驗或將訪談資料進行比較時，半

結構式的訪談可說是非常適合運用的方式。

本研究針對特定對象進行深度訪談，受訪者為所有已轉任他機關之基層消防人員。其皆具備消防內、外勤六年以上之後勤補給或災害搶救之實務經驗，若干人員並經歷彰化縣警察局下轄之消防大隊、及現今提升為與警察局同階之一級機關的彰化縣消防局；然而組織位階的提升與執政黨輪替(民進黨翁金珠 2001~2005、國民黨卓伯源 2005~2014，民進黨魏民谷 2014~迄今)，地方首長的施政作為與重心是否會影響基層消防人員的工作壓力與組織承諾而有行為上的差異，可以提供不同面相的資料。

貳、研究流程

本研究之流程如下圖 1-1 的相關步驟，逐步進行。

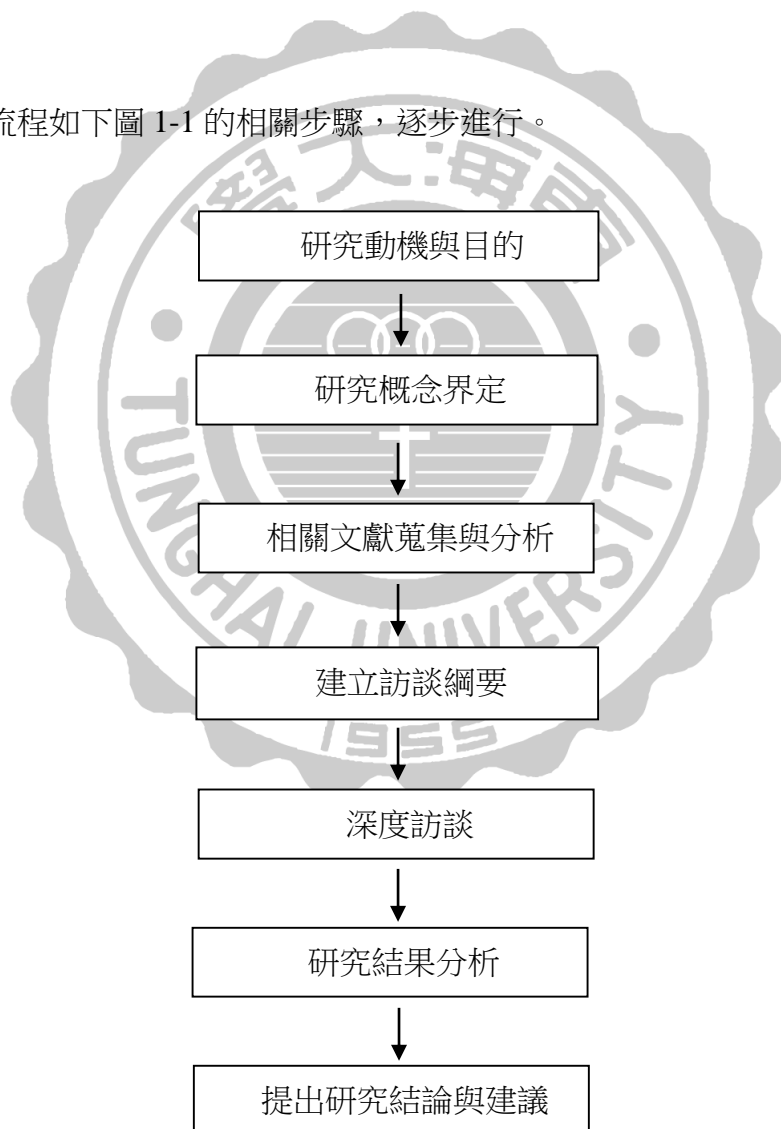


圖 1-1 研究流程

資料來源：本研究繪製

參、研究架構

基於研究目的，本研究架構依下圖 1-2 的相關文獻論述，逐一檢證各面向對各種轉任類型之基層消防員進行探討。

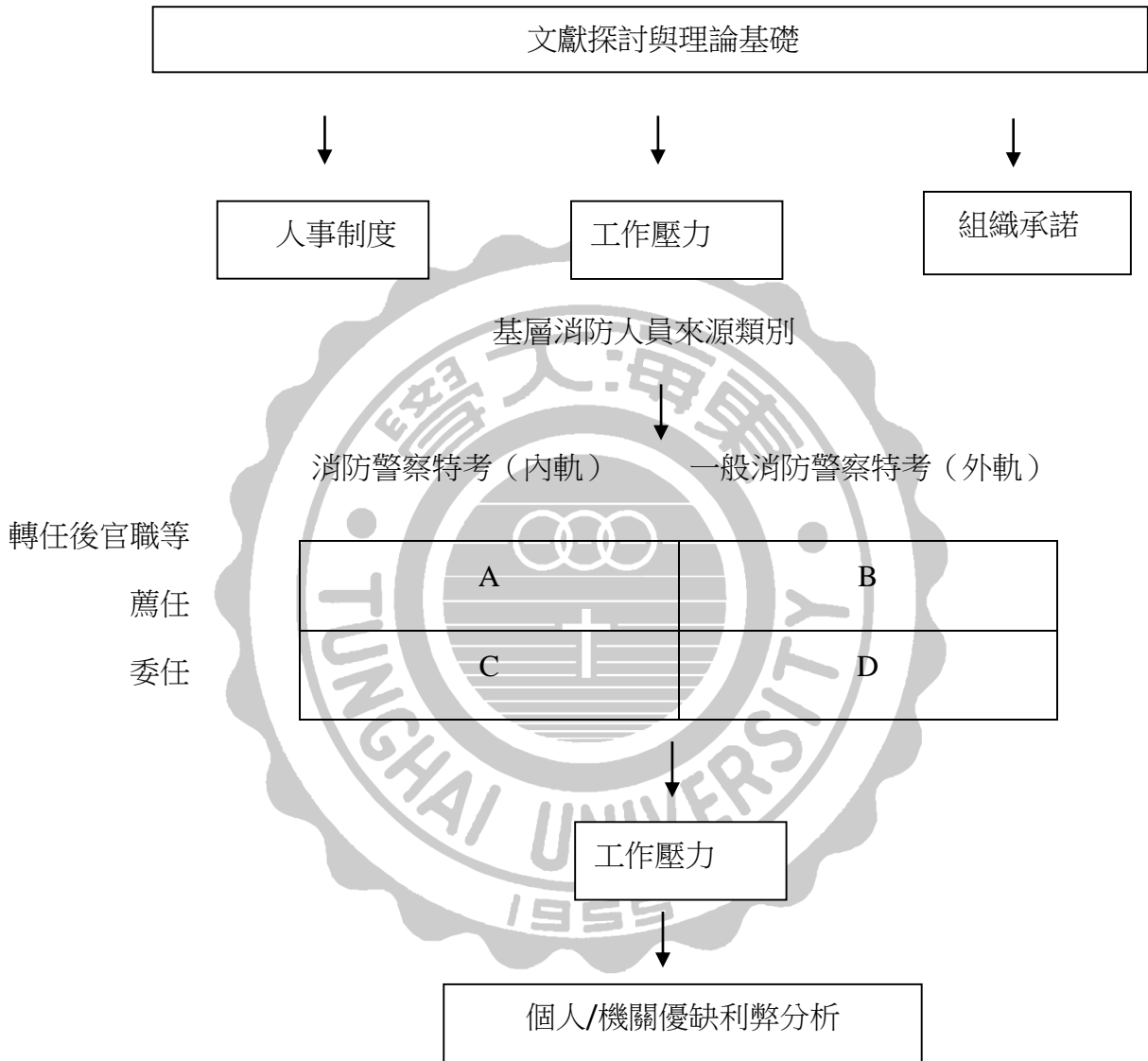


圖 1-2 研究架構

資料來源：本研究繪製

第四節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

本研究之研究地區為彰化縣，研究單位為彰化縣消防局所轄，並以已從彰化縣消防局轉任至其他一般行政機關之基層消防員為研究對象。本研究採取質化研究方式來探討彰化縣消防局基層消防人員所面臨的工作壓力與組織承諾對工作滿意度對轉任他機關的感受程度與是否有所關聯。

貳、研究限制

研究對象係以彰化縣消防局已轉任他機關之基層消防員、以修習取得 20 學分認證之基層消防員與職務列等已由警察官轉任為簡、薦、委任之基層消防同仁為主。在整個研究過程中受到時間、空間與個案不足等問題。本研究有相關的限制說明如下：

一、推論上的限制

本研究範圍僅限於彰化縣，彰化縣消防局因地理屬性與任務壓力與其他地區不同，故推論上有其地域性限制，無法擴及其他地區的消防組織，所以個別研究上的推論無法完全套用在其他消防組織的體制。

二、資料蒐集上的限制

本研究僅擇選部份消防人員加以訪談，因具消防人員身份之多 位中、高階管理階層大多在政治力介入操作下，非自願性轉任他機關，故先屏除本研究範圍之列。其訪談所得資料為個人生活、經驗的體認，探究組織特性的內生性因素，無法涵蓋全體消防人員意見及想法，所以資料上蒐集或有偏頗及差異性之存在。

第五節 重要名詞詮釋

壹、消防員

本研究所稱「消防員」(fireman)係為政府部門所成立的滅火、救災團體成員。消防員的職責一般在於撲滅火災及救援任務。

貳、生涯轉換

人是自己生涯的主動創造者，而生涯的塑造，主要透過生涯轉換過程中的生涯決定來完成(金樹人，1997)，生涯轉換對一個人生涯的影響力，可見一斑。本研究所指「生涯轉換」(career transition)係指「基層消防員轉任其他行政機關的過程」。

參、機關

本研究所稱他機關，係為非內政部消防署或執掌業務項下執行之機關(含消防署、全國各縣市消防局、各港務消防隊)。



第二章 文獻探討

第一節 人事制度之研究

彰化縣消防局106年度編制員額計747人，實際員額660人，但實際編配在四個大隊、31個分隊的外勤同仁僅492位，倘再扣除各單位正副主管，僅約四百餘名消防員。多數消防分隊扣除因公受訓、輪休、各項休假後，每日在勤人數僅剩個位數。在災害發生當下，沒有足夠消防人力可供運用，就算有再多的搶救裝備器材也枉然。現階段雖然可看到很多民間救難團體、義消無私的投入參與救災行列，但因專業性、服從性及時間上的配合度不足，仍有無法完全融入搶救體制的侷限性，因此，地方救災人力不足的隱憂及甄補人員的差異性，限制消防組織未來的發展。

壹、消防人事制度

一、消防機關人事沿革

(一) 警消分立的沿革

消防機關原本為警察機關之所屬及內部單位，因整體防災理念的重視及健全防災體系，自1995年制定內政部消防署（以下簡稱消防署）組織條例後，消防署於1995年3月1日成立，各地消防機關也陸續成立，從此也確立警消分立的制度。

目前中央及地方皆設有消防機關，中央有消防署及其所屬基隆、台中、高雄、花蓮等4個港務消防隊；地方的部份包括直轄市及縣（市）皆設有消防局，共有22個消防機關。

(二) 消防機關人事法制研議情形（呂秋慧，100：8-12）

- 1.立法院 1994 至 1995 年間審議立法委員提案及行政院所送消防署組織條例情形
- 2.考試院 1995 年間審議消防署警察官職務等階表之附帶決議

- 3.考試院 1998 年間決議成立改進消防人事法制專案小組
- 4.考試院 1999 年間通過改進消防人事法制專案研究報告
- 5.考試院 2000 年間對於行政院建議制定消防人事人員條例之意見
- 6.考試院 2000 及 2005 年間分別同意消防機關組織法規研修時程酌予展延
- 7.考試院 2007 年間暫行同意消防機關維持雙軌任用制
- 8.考試院 2008 年間決議消防機關應朝向警察條例或任用法之單軌任用制之規劃方向
- 9.行政院對於立法委員提案另定消防人員專屬人事法律之意見

從上述消防機關人事法治推動歷程來看，消防機關從警消分立後成立「消防署」，整個人事法制推動的背景並非在真空中進行，除原本制度須建構外，同時也必須因應快速變遷的自然環境下，例如地震、颱風頻仍，人類對於災害防救的需求，勢必會影響到整個政府災害防救體系的擴大與建構。

在消防法制化經過 20 餘年的推動與探討中，從一開始的「警察官及簡薦委官職等併立制」，歷經了依「任用法認用之單軌制」、「警察官任用之單軌制」，雖多有配套措施，但衝擊現行制度頗大，政策可行性成為最大的關鍵，非常有趣的是消防人事法制化走了 20 年非常弔詭地又回到原點維持「警察官及簡薦委官職等併立制」。

二、現行消防人員的人事制度

消防機關因原本由警察機關內之所屬機關（消防單位）獨立改制，因此原本是適用警察人員的相關規定，採取警察官與簡薦委官、職等併立雙軌任用，適用的法令為警察人員人事條例（2007 年 7 月 11 日修正公布前為警察人員管理條例，以下簡稱警察條例）與公務人員任用法。以現行人事狀況來說可分為三類，一為實際負責救災救護之外勤職務，例如：大隊長、副大隊長、中隊長、分隊長、小隊長、隊員等，主要採取「警察官單軌任用制」；另一為一般行政類及技術類職務，例如：書記、辦事員、技佐、技士等與一條鞭的人事、主計、政風等職務，採取「簡薦委官、職等併立單軌任用制」；最後一種型態為少數主管以上、內勤職務，例如局長、副局長、科長、科

員等，採取「警察官及簡薦委官職等併立的雙軌任用制」（呂秋慧，2011：8）。

以消防人員進用的管道來討論，進用管道因消防人員的專業性及特殊性的考量下陸續朝向多元取才的方式，除了原有中央警察大學及台灣警察專科學校所訓練消防科系學生，也有透過地方特考（消防特考）所錄取的學員，甚至也有運用一般高普考進用的人員。消防警察特考人才的來源包括「先訓後考」的官警兩校的畢業生，以及「先考後訓」的一般生，錄取後再施以一年半到兩年的訓練（黃富源，2011：2）。

基於保障消防人員既有權益下，內政部原朝向配合行政院組織改造，建議消防機關應朝警察條例單軌任用制度之方向，但為因應消防署改制為專責災害防救機關消防署後，將承接相關災害防救執行業務，並配合辦理災害整備、應變及搶救災等，涉及多面向及複合型災害，需要具備資訊、通訊、地震、水利工程、環境工程、水土保持等各類專業人才，為因應外來多元人才的進用，且回歸任用法單軌任用的巨大衝擊，故建議維持現行雙軌任用制。

歷年現職人員九成以上依警察條例任用，僅少數內勤職務依任用法認用，且消防人員依警察條例任用，其俸級、考績、退休、撫恤及照護等權益保障較為周全，亦符合專業需求，仍有適用警察條例之必要。內政部原擬建議消防機關應朝向警察條例單軌任用制度的方向，遂依災害防救法的修正及業務複雜度的增加，未來若消防署改制為災防署，需要更多元的人才，部分技術類職系於現行警察特考並未設置相關類科，需自一般公務人員管道取才，並依任用法等規定任用，若僅從單一警察官取才，實難以符合災害防救業務的實際需要，故維持消防機關維持現行雙軌任用制度（呂秋慧，2011：13）。

貳、一般行政機關人事制度

一、一般行政機關（銓敘部全球資訊網，2017年）

依行政程序法第2條規定，「行政機關」係指代表國家、地方自治團體或其他行政主體表示意思，從事公共事務，具有單獨法定地位之組織，受託行使公權力之個人或團體，於委託範圍內，視為行政機關。本研究所指的「一般行政機關」係指排除軍

職人員、教育人員、警察人員、國（省）市營金融、中央銀行人員、經濟部所屬事業人員、省市營生產事業人員、交通事業人員等。因上述之人員與一般行政機關公務人員採取的任用、薪俸、升遷、退休制度多有不同，將之排除。

二、簡薦委人事制度

經由上述之界定，大致可將一般行政機關的人事制度，理解為簡薦委的人事制度。以下將簡要討論簡薦委人事制度的考選、任用、升遷、俸給、福利、考績、保障與培訓等相關議題（蔡良文，2007：261-524）。

（一）公務人員的考選

公務人員的考選，主要依據「公務人員考試法」，公務人員考試可分為高等考試（依學歷分一、二、三級）、普通考試、初等考試、特種考試，經依類科分別訓練後，分發各機關實習任用。另有升官等考試，由現職人員報考，以取得陞任較高職務資格之考試（考試院公報，第三十五卷第 24 期，119 頁）。

1. 高等考試：為選拔專科以上學校畢業或具有其他高考應考資格者，賦予薦任職任用資格或執業之考試。基本上，高等考試按學歷分為高考一級需具備博士學位才能報考、高考二級需具備碩士以上學位報考、高考三級則須具備學士學位。
2. 普通考試：選拔中等以上學校畢業或具有其他普考資格者，賦予委任職任用資格。
3. 初等考試：凡國民年滿 18 歲者，不需任何學歷，皆可應公務人員初等考試，其目的在為公務機關選拔最基層工作所需之人員，考試及格者取得委任一職等任用資格。
4. 特種考試：地方特考主要是考量地方用人需求，避免頻繁流動，考試及格人員，訓練期滿成績及格取得考試及格資格之日起 3 年不得轉調原分發以外之機關，須經原錄取分發所屬機關在服務 3 年，始得轉調上述機關以外之機關。另也有弱勢族群保障的身心障礙特考及原住民特考等。

5.升官等考試：分為委任升薦任升官等考試與薦任升簡任升官等考試，參加考試者必須符合年資與一定資格。

（二）公務人員的任用與升遷

公務人員的任用主要依據「公務人員任用法」，公務人員的升遷主要依據「公務人員陞遷法」。公務人員之所以任用某一職系、某一職等的職位，以其具備擔任此一職系、此一職等之職位的資格。職系是依據工作性質的差異所作之區分，如一般行政職系、法制職系、土木工程職系等。初任各官等之公務人員，任用資格取得有三種途徑，分別為依法考試及格、升官等考試與依法升等合格。

至於公務人員升遷的部份，有助於才能發揮與工作士氣之提高，所以政府也積極建立公務人員的陞遷法制。其立法原則有公開評比選才、活絡陞遷管道；爰訂陞遷標準、彰顯功績制；推動能力陞遷、有效運用人力；實施職務輪調、增進行政歷練；重視培訓訓練、配合職務陞遷；建立通報系統、擴增選才空間；暢通申訴管道、消除陞遷不公等。

（三）公務人員的俸給與福利（中央警察大學網站，2017）

1.公務人員俸給的法源基礎為「公務人員俸給法」，俸給的結構上分為本俸（年功俸）與加給。

(1)本俸：各職等人員，依法應領取之基本給與

(2)年功俸：各職等高於本俸最高俸給之給與

(3)加給：為本俸、年功俸之外，因所任職務種類、性質與服務地區不同，而另加之給與，可分為職務加給、專業加給與地域加給。

2.各級公務人員的俸給可以區分為

(1)委任：分五個職等，為第一職等至第五職等，160 薪點至 520 薪點

(2)薦任：分四個職等，為第六職等至第九職等，385 薪點至 710 薪點

(3)簡任：分五個職等，為第十職等至第十四職等，590 薪點至 800 薪點

公務人員福利可分為保險性福利、卹孤性福利、養老性福利與其他福利，

其他福利大致上為公務人員貼心相貸、舉辦集團結婚、健康檢查、員工文康活動、補助購置房屋貸款、生活津貼（包括結婚、生育、喪葬與子女教育等四項）、公教眷舍配住、員工消費合作社。惟上述多項福利措施過去皆未建構健全的法制，甚至實務上也有認為毋須法制化，隨著經濟不景氣，公務人員的福利措施反而造成社會上相對剝奪感。事實上，公務人員為一種志業，也為永業化的傾向，與私人企業性質大相逕庭，當初選擇以公務人員為職業，亦產生諸多公法上職務關係的限制（例如公務人員不得從事營利行為、具有技師執照、律師執照、會計師執照皆不能執業），若相關福利措施及退休養老金無法朝向法制化，勢必會對現職公務人員服務士氣產生重大的影響，同時也會降低民間人士想要從事公職的意願，相對地也就不能吸引到更優質的人才進入公務部門，長遠來看對國家的整體競爭力勢必會減弱。

（四）公務人員的考績

公務人員考績係基於「公務人員考績法」與「公務人員考績法施行細則」等法規施行。公務機關之考績是指各級長官依考核要項對公務人員之工作實績及品德操性，平時予以詳加考核，於年終時予以併計考績，並依成績良窳給予獎懲，以達成獎優懲劣的目的。（公務人員考績制度之立法變革，劉英美，2012：13）

考績的功能大致包括健全人事制度、發掘培育人才、調整俸給待遇、強化選調退免、調整公務人力、維持團體紀律與提高效率效能。以現行的考績制度來說，考績的種類及獎懲可以區分如下：

- 1.平時考核與獎懲：針對公務人員平時的工作表現，依據工作、操行、學識與才能四項分別評分。
- 2.年終考績與獎懲：各官等人員，於每年年終考核當年度 1 至 12 月任職期間的成績，仍如平時考核，按其工作、操行、學識與才能四項分別評分，其中工作項目占考績總分 50%，操行項目分數占考績總分 20%，學識及才能項目分數各占考績總分 15%。年終考績依考績法第 6 條規定，甲等為 80 分以上、

乙等為 70 分以上 80 分以下、丙等為 60 分以上 70 分以下、丁等為不滿 60 分。相關獎懲甲等晉本俸一級，並給與一個月俸給總額之一次獎金；已達所敘職等本俸最高俸級或已敘年功俸者級者，晉年功奉一級，並給與一個月俸給總額之一次獎金；已敘年功俸最高俸級者，給與二個月俸給總額之一次獎金。乙等晉本俸一級，並給與半個月俸給總額之一次獎金；已達所敘職等本俸最高俸級或已敘年功俸者級者，晉年功奉一級，並給與半個月俸給總額之一次獎金；已敘年功俸最高俸級者，給與一個半月俸給總額之一次獎金。丙等留原俸級，丁等免職。（銓敘部全球資訊網，2017 年）

3.專案考績與獎懲：各官等人員平時有重大功過時，隨時辦理之考績，可分為一次記二大功和一次記二大過兩種。基於設置意義與平時考核意義不同，針對特定事件考查，故專案考績與平時考核之獎懲，不可功過相抵。一次記二大功者獎勵晉本俸一級，並給與一個月俸給總額之一次獎金；已達所敘職等本俸最高俸級或已敘年功俸者級者，晉年功奉一級，並給與一個月俸給總額之一次獎金；已敘年功俸最高俸級者，給與二個月俸給總額之一次獎金；但在同一年度內再因一次記兩大功辦理專案考績者，不再晉敘俸級，改給二個月俸給總額之一次獎金。一次記兩大過者其懲處為免職。

4.另予考績與獎懲：各官等公務人員，於同一考績年度連續任職六個月以上，未滿一年，辦理另予考績。另予考績列甲等者給予一個月俸額之一次獎金、列乙等者，給予半個月俸額之一次獎金、列丙等者不予獎勵、列丁等者免職。

（五）公務人員的保障與培訓

公務人員與國家之關係，過去一直受到「特別權力關係」理論支配，近年來為健全保障法制，逐漸朝向「公法上的職務關係」來邁進。基本上我國公務人員保障法也在這一股思潮的演進下，成為保障我國公務人員權益的重要法源依據，其對於公務人員的身分、官職等級、俸給、工作條件、管理措施皆有一定的規範，對於公務人員的權益救濟也朝向制度化的方向。

- 1.身分：公務人員之身分非依法律不得剝奪；基於身份請求權的保障（例如退休金請求權、福利互助金請求權）；停職後復職；機關裁撤、組織變更或業務緊縮之身分保障
- 2.官職等級：公務人員經銓敘審定之官等職等應予以保障，非法律不得變更。
- 3.俸給：公務人員俸給權係公務人員執行執行職務之酬勞，國家對於公務人員依法執行職務，實現國家公法目的自應予依定之報酬。故公務人員保障法第 14 條規定，公務人員經銓敘審定之俸給應予以保障，非依法律不得降級減俸。
- 4.工作條件：必較機具設備及良好工作環境提供、執行職務安全之保障、不受違法工作指派之保障、因公涉訟之保障、上班時間外執行職務補償之保障。
- 5.管理措施：機關為達成行政目的所為與不作為，除屬復審救濟事項範圍以外，包括機關內部生效之表意行為與事實行為，均屬管理措施。例如工作指派、請假之准駁等。

公務人員培訓係指政府機關所任用之公務人員，為增進其工作之能，提高其工作效率，由具有實際經驗與學養之人，對工作施以有系統、計畫的教導方式與過程，而發展則是透過培訓的過程，來發展公務人員的工作之能，感善態度與激發潛能。我國公務人員的培訓制度係基於「公務人員訓練進修法」，立法目的在於因應社會日趨多元，公務體系須不斷迎接艱鉅之挑戰，故健全訓練進修法制，對公務人員施以有系統、有計畫之訓練與進修，以充實工作之能，進而激發潛能、鼓舞工作情緒、發揮行政效能，適應環境需求。

依目前我國公務人員培訓現況來說，考試院與行政院均有職掌。考試院所屬公務人員保障暨培訓委員會負責考試訓練（大部分僅限於訓練之規劃、協調、審議、督導、考核等事項）、晉升官等訓練、行政中立訓練及進修之法制及執行事項。另人事行政總處則負責行政院及所屬各機關之專業訓練、管理訓練及進修業務等。

參、消防人員轉任一般行政機關之條件

依目前已成功轉任其他機關任職之基層消防員大都依現職公務人員調任辦法第六條第一項第四款規定：「在教育部認可之國內專科或得以採認之國外專科以上學校畢業，其最近十年在專科學校以上學校（含尚未畢業者），曾修習與調任職務職系性質相近之科目二十學分以上；其所修習科目，依公務人員高等考試三級考試或普通考試專業科目，參酌調任職務之職系說明書所定工作性質及內容，計其學分。但科目相同或類似之學分應合併計算，最高以六學分為限。」辦理轉任過調，亦有極少數依各機關機要人員進用辦法進行轉任。

肆、消防人員與一般行政機關人員之比較

一、工作內容

內勤消防員的工作內容同一般行政機關之運作，並執行各業務職掌所需之相關文書作業或為外勤單位之後方補給隊伍，例如大至制定消防機關的短、中、長期發展計畫、小至廳舍水電費繳納、信件郵遞，皆屬內勤範疇；然外勤打火弟兄之工作內容場域除平時報甄雜誌媒體所見之各種災難現場外，尚包含平時的各項技能訓練。

二、工作時間

目前彰化縣消防局外勤消防員的勤休制度為勤二休一，每月可再補休二日，依 2016 年計算，上班天數為 227 日，而一般公務員為 249 天，就上班天數論，消防外勤同仁今年上班天數尚低於一般公務員 22 日；然而消防外勤同仁每日上班時數係為 24 小時，非為早八晚五上班族所能比擬。

三、工作環境

一般行政機關之公務員，日復一日，年復一年，大都做著重複性的工作業務，除非職務調整異動，更重要的一點是過著日出而作、日落而息的上班模式；然而外勤消防員在消防工作三大任務下，工作環境往往是伴隨著吃不好，穿不暖，沒得休息，每項工作雖萬變不離其宗，但每個搶救案例過程中，極少數會重複地發生，且在人、時、地、物的不同其所面臨危險更是不可預測，同是受警察教育的外勤消防員因公傷亡的

比例上，遠遠高於警員。

四、薪資結構

一般公務員與外勤消防員之薪資結構比較，後者除與前者皆有本俸及專業加給外尚有危險加給（新台幣 8,435 元/月）及超勤加班費（17,000 元/月）；一般公務員依職務列等而有不同俸點的待遇，而消防員官職等不論是警正或警佐更甚是未通過警察特考之警待外勤消防員，皆可依年資逐年晉級至薪俸額 500 薪點。兩者的薪點計算方式不同，而依各項專長轉任之專業加給亦有不同。

五、升遷管道

一般公務員之升遷管道較消防體系暢通，凡未至中央警察大學接受四個月以上之教育訓練之消防員，皆無法位列警正三階（比序薦任第七職等）遑論警正二階（比序薦任第八職等）；然而，具有大專學歷取得高考（或地方特考）三級，經訓練合格即取得委任第五職等任用資格，隔年晉升薦任第六職等，兩年後即有機會晉升為薦任第七職等；若表現良好與官長的關愛下，在取得任官資格四、五年內即可晉升薦任第八職等，派任業務主管。

六、退休

自 1998 年 7 月初任公職，當時公務員退休「七五制」是指公務人員任職滿 25 年以上退休者，年滿 50 歲得支領月退休金，否則都是請領一次退休金。其對象不分外勤消防員與一般公務員；然而現今年金改革尚未正式上路，已經人心惶惶，造成搶退浪潮。目前公務人員退休規定，係把原先年資加年齡的「七五制」漸進延長為「八五制」，銓敘部表示：立法院初審通過之公務人員退休法修正草案，針對警察等危險及勞力特殊職務人員之未來領受月退休金條件，並非一律比照一般公務人員，而係訂有例外之規定。且為配合人口結構高齡化之趨勢，對於一般公務人員係採 10 年過渡期間；但對於擔任危險及勞力特殊職務人員，係採 5 年過渡期間，即未來警察等危險及勞力特殊性質職務人員擇領月退休金之年齡條件，除任職年資應達 15 年以上外，尚須年滿 55 歲以上。

第二節 基層消防人員工作壓力之研究

壹、何謂壓力

壓力幾乎已與現代人生活脫離不了干係，家人的相處是壓力、連選擇也是壓力，壓力問題已普遍存在你我周遭；然而「壓力(stress)」種類有很多，在實質界定上，有一定難度。壓力一詞最早來自於物理學名詞，Selye (1956)將「壓力」一詞引進社會科學，其將「壓力」界定為個體面對外在刺激時；為求重新恢復正常狀況所做之反應，凡有此反應，即代表處於「壓力」狀態之下；Brown & Campell(1994)將壓力定義為：外在的因素加諸於個人身上所產生的不舒適感，且此不舒適的感受會因為個人本身的特質，而有不同程度的心理或生理反應。藍采風(1982)指出壓力是在某種情境下，讓個人覺得受到某種程度或種類的威脅時，壓力將使個人需額外付出精力以保持身心的平衡，而這個過程往往讓人感到身心不適，然感受、應變程度亦因個人心理、文化、社會價值與規範而有不同程度的差異。黃富順(1995)將壓力定義為：壓力是泛指不愉快或有威脅性的刺激，所產生的生理與心理的反應。

貳、工作壓力

任何職業與工作，都有不同的工作壓力存在；所以工作壓力就像太陽光下的影子，如影隨形地緊跟在你我身旁，只是每個人耐熱程度不同，而反映表現出不同的樣貌。當工作壓力超乎工作者能力時，就會出現一連串不舒服的身、心理反應。然而工作壓力不全是負面評價，Csikszentmihalyi(1990)指出當挑戰與技巧能力高，兩者達到平衡時，注意力變提升，個人便會盡力接受挑戰，並達成目標。所以需要將工作壓力轉化形成正面的助力與方向。而「工作壓力」係由「壓力」的概念衍生而來，然各個學者對工作壓力的定義因立論基礎與研究對象、目的之不同，其定義亦存有不同程度之歧異，本研究將各學者對「工作壓力」之定義彙整於表2-1。

表2-1 工作壓力的定義

學者/年代	界定
French(1962)	認為工作壓力係指工作上的適應不良，所產生不愉悅的負面感受，而其原因，可能係來自工作本身、工作環境及工作者自身能力無法相互配合。
Caplan(1975)	認為工作壓力的產生是因為工作環境的某些因素，對工作者產生威脅的一種現象。
Kroes(1976)	認為工作壓力是職業上的不當壓迫或負擔，而嚴重影響了工作者本身心理及生理的狀況。
Cooper&Marshall (1978)	認為工作壓力為環境因素對個人直接之衝擊和影響，以及對壓力源產生的行為反應。
Beer & Newman(1978)	認為工作壓力是工作相關之因素與工作者交互影響，改變工作者的生理、心理狀態，迫使該工作者的身體、心理偏離正常運作的一種情境。
Luthans(1982)	認為工作壓力是個體在工作環境中，無法對刺激因素做出適當反應所導致。
Fleming(1984)	認為工作壓力是一種概念的過程，內含著個人對於威脅或危險等刺激之認知與反應。
曹勝雄(1995)	認為工作壓力是工作本身或其環境，個體在心理面和生理面如何調適它，就決定了所謂工作壓力之大小。
陸洛(1997)	認為工作壓力是在個人與環境的特異性關係中產生的，並認為工作壓力應是一個主觀的、個體化的現象，一個複雜的歷程，也是一個動態性的改變狀態。
張紹勳(2004)	認為工作壓力是個人在工作情境中，對於某些特殊的要求無法達成或個人無法獲得滿足時，在心理或生理上產生異於正常的狀況，使得身心失去平衡的一種現象。
毛筱豔 & 梁應(2004)	認為工作壓力是工作者在可使用的時間內無法完成太多工作上的要求所承受的心理負擔程度。

資料來源：劉泳倫(2003)、曹劍秋(2003)、陳素女(2010)、林大鈞(2012)

綜合上述，學者對工作壓力的定義與自身的經驗，可以得知工作壓力的產生都是工作本身所引起的一連串反應，可能是日積月累漸增的結果；也可能是單一事件所造成，但可肯定的是在長期的高度的工作壓力下，會造成個人在工作上適應不良反應，而影響到日常的生活。在此惡性循環下，稍有不慎恐造成意外發生。

參、消防人員的工作特性

消防工作迥異於一般行政機關，永無熄燈關門之際，當民眾遭遇危難亟待救援時，消防單位24小時全年無休提供比快遞、比超商還迅捷且包羅萬象的服務和免收費用，強調團隊合作及快速機動的工作使命與態度，是讓消防工作任務得以遂行的必備要件之一。綜合相關文獻（劉泳倫，2003；王妙如、林怡君，2009）及自身從事外勤工作經驗，對於消防工作特性的體驗與論述，整理如下：

一、待命服勤時間冗長

俗諺說：「嫁給消防婿，三天兩冥空」，意思是工作兩天，休息一天，倘遇重大災害發生，又全面停休投入救災，消防員就像滾輪上的小白鼠，牆上的時鐘永不停歇，透過輪值的方式日復一日、年復一年，緊繃的精神與特殊的工時迥異於一般行政機關。

二、需要高度機動性

當值班台響起警鈴時，代表緊急事故發生，必須在最短時間內抵達現場救援，而勤務指揮中心派遣任務後即透過無線電、攝影機甚至以GPS定位來監控，各消防單位必須在白天六十秒、夜間九十秒內完成著裝出勤並回報。

三、工作危險性高

各項災難現場的危險，絕非身歷其境以外的人所能想像。消防人員無法預測下一秒的狀況演變。有時因職業使命，明知濃煙烈焰仍得奮不顧身入室搜索有無人命受困，亟待救援。

四、搶救任務的多變性

消防人員接獲勤務派遣，即便常見的車禍案件，可能是皮肉傷的小擦撞，或人員受困車輛底盤，需要起重車輛，或引發火警，需用消防車，即便報案訊息再明確，並指派出勤車輛後，在瞬息萬變的災難現場，往往需第二、第三次派遣支援馳援。

五、注重強調團隊合作

消防工作除少數可由個人完成，多數勤業務必須是要發揮團隊合作精神並以戰養戰培養團隊精神與工作默契方能完成一場場的搶救任務。但每當年終考核時，同儕間

的氣氛會有些變化。

六、講求臨機應變能力

消防工作環境多數並非安全，在極短時間內必須做出正確判斷，作業時間的延長，伴隨的危險因子便劇增，所以消防員除了專業知識，各項作業守則需熟識具備外，多年累積的搶救經驗更是成為臨場應變能力的關鍵。

七、工作內容的專業性

消防人員除須具備消防專業知識外，尚須對物理、化學、建築、法律、機械、電學、氣象、水力學等知識及技能在揉合發展為特殊的一門學科，如火災學、各類場所消防設備設置基準、火災原因調查與鑑定、防火管理、消防戰術、消防水力學等消防專業學科。

八、工作角色多樣性

防員工作像舞台跑龍套的臨時演員，有時得當接線生聯絡傳達派遣任務、技術高超的消防車駕駛、勇者無懼深入火場搶救人命的、火災原因的鑑定調查員、鐵面無私的從事場所消防設備檢查的消防員、包紮傷患的緊急救護員、救援貓狗受困的愛心天使、關懷生命的張老師、救生船艇駕駛、救生員…等依值勤時段任務編組之不同角色。

九、需不斷教育訓練

消防工作為求面對民眾能提供最佳服務並充實自身學能，各項考試與受訓考核是現代消防員所具備，例如：大貨車駕照的取得、中、高級救護技術員證照、救助隊證照、救生員證照、消防設備師（士）證照、救援潛水證照、火場搶救訓練、消防查察講習、危險物品管理講習、化學災害搶救講習…等。從陌生法條或新器械設備操作到遇突發狀況能自然反應，唯有透過不斷的訓練與講習才能內化為自身工作能量與武器，而訓練通過與否將會影響年終考核。

綜上，消防工作除一般公務機關文書行政工作外，冗長的工時，特殊且危險的工作環境，需允文允武的聰明才智、健強體魄，並得繃緊神經接受無預警式的刺激挑戰、背負自身與民眾的性命安危的考驗。對體力的負荷與心理的負擔是一大考驗。相較於

一般職場工作壓力來的廣且深，故消防人員的工作特性即是工作壓力之所在。

肆、消防人員的工作壓力來源

Carson和Butcher(1993)指出壓力的來源會根據個人的背景因素、生活環境等等而有所不同。在從事外勤消防員十年的工作經驗中，發現同單位的同仁，有些是在校一同受訓（警專），一同分發（鹿港分隊），且相同職稱（隊員）、相同職務（災害搶救、緊急救護、為民服務、安檢責任區等）；也可能因輪值時間、轄區特性及各項災難搶救過程之不同任務編組而面臨不同的工作壓力。

參閱相關文獻得知，對工作壓力來源都有相當程度的共識。Cooper(1983)指出生作壓力來源有六類：1.工作的本質、2.組織的角色、3.職業的發展、4.工作的關係、5.組織的結構、6.氣氛、家庭及工作介面；Greenberg(1996)指出工作壓力來源有五類：1.工作的本質、2.在組織中的角色、3.生涯的發展、4.工作上的關係、5.組織的結構與氣氛；吳秉恩(1986)則認為：1.角色特性、2.組織特性、3.群己特性、4.實體環境、5.社會環境、6.其他因素；劉泳倫(2003)則認為：1.工作本身的壓力、2.個人因素的壓力、3.組織內部、4.組織外部才是工作壓力的來源。綜合各學者的研究與上述工作特性，消防人員的工作壓力來源可以歸納為四大面向：

一、工作本身因素

（一）冗長的服勤制度

勤二休一，是消防工時的代名詞，外勤人員常因單位人力不足，需用本身假期參與訓練，短則一天，長則一年；若遇有重大災害發生時，即停止排休，返隊服勤。長時間的機動待命與服勤，無私人時間與空間，在強烈束縛感、出勤時間規定與輪值制度下，長期下來導致消防員人員身心俱疲。

（二）具高度危險性

消防人員只要駕駛消防車出門執行各項勤務時，皆有危險因子陪同出勤，可能因民眾受困火場而必須在濃煙烈焰且尚未截斷電力及瓦斯的情況下，冒著高溫、觸電及爆炸的可能深入搶救，在湍急的水域搶救或搜索落水的民眾，在瓦斯外洩的現

場執行警戒勤務，甚至平時的演習訓練過程，更遑論遭野狗攻擊、毒蛇咬傷、虎頭蜂螫傷。瞬息萬變的災難現場，往往讓人難以預料。

（三）繁瑣的勤業務

雖然消防工作為「預防火災、搶救災害、緊急救護」三大任務，但為求任務順遂，相關前置預防作業，如車輛基本保養、水源查察、場所安檢、危險物品檢查、防火宣導、搶救困難地區兵棋推演、狹小巷道畫設、電梯受困、火災原因調查、水域防溺警戒…等無所不包的勤務，以及各項文書報表、專案工作、不定期的考評作業。加上民眾錯誤刻板印象的捕蜂、抓蛇、救貓狗勤務。消防人員縱有三頭六臂，一刻也不得閒。

（四）角色的衝突

針對特定場所執行消防安全設備或危險物品檢查，遇有缺失，扮演執法者角色依法行政；但此類場所每年需辦理員工組訓，消防單位又須具轉化心境與身分扮演親善大使的接近民眾以推行防火宣導。強制裁罰易造成民眾反感、防火宣導又得具親和力，倘遇火災又被期盼速迅速前來救災，這些都會造成消防人員的角色衝突。

二、個人身心因素

（一）工作量能負荷大

外勤消防員首重體能，健康的身體才能應付各項災害的搶救，這對體力與耐力也是考驗，對年紀稍長的消防員而言是一大負擔。且消防工作趨向多元化，消防法令近年大幅編修、新設備與技能的學習，倘無法與時精進，專業知能的具備與否，將影響公權力的執行。

（二）心理適應與負擔

消防員也是平凡人，也有趨吉避凶的本能，但職業屬性卻讓其不可退卻，消防工作場域大都伴隨危險，出生入死的工作型態，如執行傳染病救護勤務，內心擔憂恐遭受感染，或驚悚的災難現場；面對死亡，已是平常工作無法避免課題，又如遇

同單位同仁傷亡，心理焦慮影響最為顯著，再再考驗心理壓力極限。

（三）家人期許

在二休一的輪值制度、消防勤務高風險下，遇有颱風、地震、水災等天災時刻，更需延長服勤投入救災，常為家人帶來憂慮。又無法兼顧家人下，也造成家人期許落空。

三、組織內部因素

（一）消防人力配置不足

國內現今消防機關，除北、高兩市之外勤人員配置較為充裕，勤務制度為勤一休一，其消防機關員額仍未足編，遑論其他消防機關；故在有限的人力運作下，工作量負荷甚大。

（二）組織規章與能力問題

基層消防員欲成為領導幹部須至中央警察大學進修，方有機會升遷。常有基層資深消防員受初任主管的警大畢業生指揮之情事，縱有好的理想或發掘工作執行的問題，常因其位階而無法伸展。

（三）不合情理的督導或要求

消防工作繁多，每位外勤人員除救災、救護勤務外，仍需再負責內勤所要求的業務加上不定期的專案，或災後的搶救檢討，往往需在極短期限內提交書面報告，這種內外勤溝通不協調、上對下的命令要求方式，甚少考量外勤人員實務操作的困難，亦是工作壓力的來源。

（四）同儕相處

消防工作著重團隊合作，同儕間的默契與互動與往往是災害搶救成敗的關鍵；但可能同事間的相處態度、工作勞逸不均、獎懲分配問題、各項勤、業務編排、考評與福利等種種因素影響團隊的氣氛，造成工作服勤的壓力。

四、社會環境因素

（一）民眾過度期待

災難發生時，民眾總對消防人員寄予超乎其能力範圍之期許，然消防救災、救護勤務，當為消防人員應盡的責任，而無傷亡的結局更是追求之目標；但通報訊息的延遲或錯誤、車況不良、現場環境不允許的作為等不利救災條件出現時，現場民眾常出現不合理的要求或責難。

（二）民意代表壓力

當消防人員執行各場所安檢、危險物品、瓦斯灌裝場、爆竹煙火取締等強制性勤務時，遇民代請託關心，倘消防官長又無擔當，淪為民代鷹爪脅迫就範，基層消防人員進退失據陷於兩難，此壓力更甚救災壓力。

（三）大眾傳播媒體

每個災難案件的搶救結局無法盡如人意，在民眾遭逢鉅額損失或死者為大的觀念前提下，親屬悲痛指責消防單位救災不力的畫面透過大眾傳播媒體扭曲報導下，進而打擊消防人員工作信心，並開始擔憂接踵而來的檢討報告。工作壓力源，少部分為單一壓力源，更多是互為因果相互影響的壓力源，但不見得有工作壓力都是壞事，雖是壓力，也可能是助力。消防員在面臨緊急危難的瞬間必須立即做出判斷，所伴隨的壓力的不定性、多變性、急迫性與干擾性下，要迅速、正確，堅定果決地採取應變作為，若是一個錯誤的念頭或動作，當下可能須花費更多人力或資源方能挽回即將或已發生的後果，甚至造成人命的傷亡，在錯誤的搶救案例上又增添一樁。所以並非所有工作壓力都非壞事，適度的工作壓力刺激卻可以促使個人與團隊在下次災難搶救時能發揮更高、更有效益的救災能量。

五、基層外勤消防人員工作壓力的影響

Vulcano, Barnes & Breen(1984)研究發現工作壓力與一些心因性疾病有很高的關聯性，例如胃潰瘍、頭痛、循環系統疾病等。而工作壓力對組織的影響。侯望倫(1984)認為會造成缺勤率增加、產量減少、品質降低、流動率增加，甚至影響整個組織而產生績效低落的現象。工作壓力對個人工作表現上的影響，Kasl(1974)認為會造成工作者缺席、離職、較低的工作效率、工作士氣低落、缺乏自我肯定，也導致較低的工作滿意。

基層外勤消防人員的壓力源造成其心理與生理的兩大負擔。反映在心理層面，可能出現緊張、焦慮、易怒、無法專心、對平常熱衷的事不感興趣、情緒不穩定或挫折感等；另出現在生理層面則可能有心跳加快、口乾舌燥、失眠、腸胃不適、偏頭痛、冒冷汗、高血壓等不適徵候。當外勤消防員出現上述徵候時，即可能發生工作品質不同往昔，面對災害處理時，使自身或民眾安危深陷更危險的處境，進而引發一連串極難挽救的危機。所以面臨工作壓力時，如何面對它、處決它、甚至和平共處適應它，對平均工作年資長達三十年歲月才能離開職場的基層消防人員是一重要課題。

第三節 基層消防人員組織承諾之研究

壹、何謂承諾

古人道「一諾千金」，有如人與人日常生活間的應允、約定或是一種保證。「承諾」是超越法律規定之道德層次。Becker(1960)將「承諾」的概念首先用於組織的研究，認為承諾是信念經過提升而得到更高層次的一種態度。黃彩霖(2003)認為承諾可能是受到規範的壓力，或是利益角力平衡後，才積極表現出對承諾主體的認同感和價值感。王靜琳(2005)則認為承諾的定義：個體針對某一特定目標對象，經多方衡量與選擇下，產生對它價值感、認同感及肯定感；而後發自內心積極投入，且顯現於本身的行為與態度，當心中有的承諾，對事件、組織或專業的投入顯得更義無反顧。

承諾可分為二層面解釋，首先為心理層面，承諾為個體對組織之情感依附及認同程度，且能為組織付出更多投入；其次在社會學觀點以個體與組織之互動，組織成員對組織之價值與文化之認同程度，藉由互動過程中增進對角色之認同，確立在組織中之地位與角色，亦即個體在心理情感與認知上的認同傾向，願意積極努力表現出投入與忠誠等行為（劉詩鵬，2008）。

貳、組織承諾的定義

在畢業分發至消防前線時，才意識到，一夜之間，已從學生身分轉為公務員，已不在是學生身分可躲在學校保護傘下反覆操作器材或技巧直至熟練。有多少人可在長達數十年的就業時間裡保持初衷，保有熱情的面對各項消防工作？對於「組織承諾」的研究，在消防學領域寥寥無幾。其定義亦因各不同學派學者基於不同的研究目的與觀點而有不同面向的詮釋。

組織承諾(organizational commitment)之概念首現於Whyte(1956)所著《組織人》(The organizational man)一書，認為「組織人不僅僅為組織工作，同時隸屬於組織的人」。「組織承諾」也可謂為組織忠誠、組織歸屬感，它是一種虛擬，無實體存在的一種心理感受。其中所蘊含意義有個人與組織間之態度情感依賴，互為表裡的概念，自此「組織承諾」才現世於人，廣泛地被討論。

由於組織承諾的定義因立論基礎與研究對象、目的之不同，且組織承諾所涉及的前因後果變相甚多，故其定義亦存有不同程度之歧異，本研究將各學者對「組織承諾」之定義整理於表 2-2。

表2-2 組織承諾定義表

學者/年代	界定
Becker(1960)	認為組織承諾是一種持續的行為，倘續留在組織工作，它來自於額外的賭注，如果個人持續性的行為不再為組織服務，該賭注將化為烏有，因而有條件式地為組織繼續工作。
Kanter(1968)	認為組織承諾分為持續性承諾(continuance commitment)、控制承諾(control commitment)與凝聚承諾(cohesion commitment)，係指個人對於組織奉獻心力與盡忠的意願，這種持續工作的承諾，是因為考量自身對組織的投入、付出太多，離開組織的代價超乎本身負載，導致難以離開組織。

表2-2 (續)

<p>Fishbein &Ajzen(1975)</p>	<p>認為組織承諾是一個過程，指個人在進入某一組織後，會評估組織的環境結構和個人工作表現與可能得到的預期效果，是否符合自己的認知、價值和期待，以決定是否值得續留此組織。</p>
<p>Mowday(1979)</p>	<p>組織承諾為個人認同與投入特定組織的相對強度，在概念上，有三個特性：1.個人對於組織目標與價值有強烈的信仰和接受、2.願意為組織利益付出更多的努力、3.希望繼續成為組織的成員。</p>
<p>Reichers(1985)</p>	<p>由於組織是不同的聯合體與群體組成，每個群體都有本身的目標與價值觀，組織承諾是眾多承諾之總結，成員對不同的目標與價值觀具有不同程度的承諾，各種承諾彼此之間可能協調與衝突並存。</p>
<p>Williams & Hazer (1986)</p>	<p>認為組織承諾要具有認同、忠誠、投入、續繼留任的意願，以及依附感。相對員工對組織目標與價值的認同，對組織的忠誠，將對組織賦予的任務全心投入，對具有組織成員的身分傾向程度。</p>
<p>Alpander(1990)</p>	<p>認為組織承諾是一種對組織承諾的正面態度：1.認同組織目標、2.工作過程中使其成員得到快樂，認為工作是其本身的一部份、3.對組織是一種忠誠與情感的歸屬，因此願意繼續留在組織內。</p>
<p>張瑞村(2003)</p>	<p>認為組織承諾是個人將組織目標及價值內化，並且對組織具有高度的使命感與忠誠度，個人願意竭盡所能，為組織付出努力。</p>
<p>Riketta(2005)</p>	<p>認為組織承諾是發自員工內心的知覺狀態，對組織產生承諾的正面積極態度。認同組織目標，使組織成員感到快樂的工作，且認為工作是個體生活的一部分，認為組織是一種忠誠與情感的歸屬，且願意繼續甚至終生留任組織內的態度。</p>

表2-2 (續)

范熾文(2005)	認為組織承諾是組織成員經由一段時間學習組織之規範，能夠認同組織組織之願景與價值，願意付出更多個人心力，希望能繼續留在組織內的一種態度表現，並且可分析其為一種發展過程。
周昌柏(2007)	分為態度性承諾與交換性承諾；態度性承諾為認同組織目標，願意續留組織服務；交換性承諾為考量成本與報酬，再決定付出心力的程度。
王舒誼(2009)	認為組織承諾是個人接受組織的各項目標與價值，並能站在組織的立場與角度，能為組織著想併付出實際行動，具有持續作為組織成員的欲望。

資料來源：林建忠(2002)、郭士銘(2005)、陳忠光(2012)、丁國財(2014)、王惠琴(2015)

綜合上述學者對組織承諾的界定得知，這是個人對組織由內心認同到外在投入的歷程，簡言之，組織承諾對組織長期發展較具正面意義；這是一種唇齒相依，互助、共生的結合。組織成員因認同組織目標，進而無私地投入心力，並為其盡忠或辯護，在此一過程中，亦無形提昇個人在組織中的價值與地位。

參、組織承諾的分類

由於各學者對組織承諾的研究對象與方向不同，所下的定義或多或少略有歧異，本研究將各學者所區分的組織承諾分類敘述如下：

一、學者Kantor的觀點

Kantor(1968)認為組織承諾可分為三個面向：

(一) 持續的承諾(continuance commitment)

認為組織的延續存亡繫於成員身上，故成員對組織的主動的奉獻或被動的犧牲，導致大大增加離開組織的成本，演變至無法脫離組織。

(二) 凝聚的承諾(cohesion commitment)

認為這是另一種依附在組織的社會關係，可能有別於其他組織的階級觀念或運作模式，並願意遵守之，並致力增進彼此的凝聚力。

(三) 控制的承諾(control commitment)

係指成員依據組織的願景，放棄否定之前組織的規範，來修正形塑成員的行為舉止及中心思想，以符合目前組織的未來發展。

二、學者Potter的觀點

Potter(1974)認為組織承諾是一種成員對組織順從的態度，係指個人對組織的認同與涉入程度，且因認同組織目標、價值，因而表現出正向積極的行為態度，也可用三個面向來支撐：

(一) 價值承諾(value commitment)

係指個人認同組織追求的價值目標。

(二) 留職承諾(retention commitment)

係指個人有強烈的留任意願來為組織的發展貢獻心力。

(三) 努力承諾(effort commitment)

係指個人願意為提高組織利益，而投入更多的努力。

三、學者Staw的觀點

學者Staw(1977)認為組織承諾分為兩種類型，各受到不同影響，為提升成員與組織的協調而改變心理態度；為達到組織目標而更加投入心力：

(一) 態度性承諾(attitudinal commitment)

認為是成員對組織主動付出承諾的內在因子，是一種連結組織與成員雙方的一種態度。換言之亦可解釋為個人對組織效忠的程度。

(二) 行為性承諾(behavioral commitment)

認為是以成員已投入組織的成本（如時間、體力）為計算條件，經評斷後續留組織的決策後，所做的不背棄過程，進而被動配合往組織目標前進。

四、學者Richer的觀點

學者Richer(1985)即認為組織承諾是多種構面造成，包括：

(一) 交換觀點(side-bets)

認為組織成員留任年資漸增時，組織對其承諾與報酬相對會提高。

(二) 歸因觀點(attributions)

認為組織成員在實踐、追求組織目標與利益的過程中，經過組織長期薰陶內化下，其行為舉止與心理素質會明顯往組織目標靠攏，這就是成員對組織的承諾。

(三) 個人與組織目標一致的觀點(individual/organizational goal congruence)

認為個人因認同組織發展與目標，而致力追求組織利益時，便會產生組織承諾。

五、學者Allen & Meyer的觀點

學者Allen & Meyer(1990)認為組織承諾並非是單一層面，應包含行為與態度兩個面向，再由三個構面來支撐組成組織承諾，而這三種結構組成為：

(一) 規範性承諾(normative commitment)

係指組織成員認為對組織忠誠是一種義務與責任，成員擁有強烈的規範性承諾，認為自身「應該」續留組織為其盡忠，屬道德觀心理層次，且必須遵守的價值觀，以追求組織目標的實現。

(二) 情感性承諾(affective commitment)

係指組織成員對於組織情感上產生心理依附、認同且積極投入組織工作以期達成組織目標，組織成員擁有強烈的情感性承諾，認為自身「想要」續留組織。

(三) 持續性承諾(continuance commitment)

係指組織成員衡量離開組織組成本的成本後，而確信產生續留組織的承諾，因對組織先前投入成本損失過鉅或對下一組織能否獲得比現況取得更優渥條件的不確定性。所以「需要」繼續留任組織。

肆、組織承諾對基層消防員的重要性

依上述組織承諾的定義與分類，可知「組織承諾」是組織成員對於組織價值與目

標於心理情感內在的認同；且身體行為外在的表現，每每付出實際行動以貢獻心力為組織努力工作，並以留任組織為其盡忠付出的傾向程度。然而組織成員對組織承諾並非牢不可破，在該組織的利益、目標、價值與每個來自不同家庭、成長背景加上所屬單位氣氛、地理屬性與工作經驗、年資與其他外在條件的基層消防員身上都會影響自身對組織承諾的強度。且消防人員的工作集眾多特性於一身，工作成果皆是成果論，其工作成效對民眾身家財產影響甚鉅，加以消防人員的養成教育，考核訓練、行政管理，人事規章迥異於早八晚五的一般公務員，又或者是「特考特用」與「警大條款」的限制下，在升遷與轉任其他職務時面臨種種限制，在在消磨工作熱忱。

然而，消防單位為非如此一言不值，宛如末日黃花的行業，彰化縣消防局亦有多種方式，如透過種種訓練、比賽或各種搶救成功案件的表揚，來凝聚組織向心力以提升對消防工作的熱忱與忠誠，進而建立組織承諾。在此同時，工作默契與效率在各種危難搶救過程中不知不覺中達到極致。因此管理階層如何提升組織成員對組織的忠誠，降低基層消防員的轉任，提高留任率，在現階段已開放現任消防人員有條件式的轉任其他組織，對組織培養消防員訓練經費的浪費及資深消防員所帶走的工作經驗、技巧的無法傳承，已是一個刻不容緩的問題。

第四節 相關文獻檢視

本研究針對國內與本研究主題相關之學術期刊及博碩士論文，以關鍵字進行蒐尋。本論文自民國 105 年 11 月間，分別透過國家圖書館之「全國博碩士論文網」、「中文期刊篇目索引影像系統」及「中文電子期刊服務」，對於國內研究進行搜尋，分別整理於附錄一，分別列出作者、標題、出處與內容摘要。本節將針對過去國內關於消防、工作壓力與組織承諾相關研究進行檢索，並分別整理分析如下。

壹、消防與工作壓力之相關研究

本研究所列出之相關研究由於檢索共計 74 筆，數量太過龐大，故僅篩選與本研究相關列入，共計 10 篇。整體而言，消防與工作壓力兩個關鍵字所建構的研究，主要可以分為幾個面向，包括消防人員工作壓力的整體分析、消防人員工作壓力與其他變象之間的關係、消防人員面對工作壓力的因應之道。

- 一、消防人員工作壓力的整體分析：主要是透過個案來找出外勤工作者的壓力來源。
- 二、消防人員工作壓力與其他變項之間的關係：透過消防人員的工作壓力與工作滿意度、組織承諾、生活滿意度、休閒、風險、工作績效…等變象之間的探討，來說明消防工作的複雜性。
- 三、消防人員面對工作壓力的因應之道：面對高張力的消防工作，不同年齡層對於壓力排解會有不同的解決方法；不同背景的消防員，如學歷、家庭、年齡對於壓力的感知程度之間的差異關係。

貳、消防與組織承諾之相關研究

本研究所列出之相關研究由於檢索共計 19 筆，由於數量繁雜，故僅篩選與本研究相關列入，共計 10 篇。

一、消防人員組織承諾與其他變象之間的關係：

透過消防人員的組織承諾與轉換型領導、工作滿意度、工作壓力、宗教態度…等變象之間的關係，藉此也說明消防人員工作性質特殊產生組織承諾會影響其他因素。

二、志願性人力的組織承諾：

對於義勇義消的志願性人力參與危險性極高的消防工作，其對組織特殊的承諾、信念的認同，因而無私的奉獻於消防領域，共計 3 篇。

第三章 基層消防人員轉任他機關之個案分析

彰化縣消防局，現有組織編制，置局長、副局長及秘書各一人，下設救災救護指揮科、災害預防科、災害搶救科、災害管理科、緊急救護科、教育訓練科、火災調查科、行政科、人事室、會計室、政風室與五個外勤大隊（下設三十一個分隊）等單位，彰化縣消防局局組織架構圖如圖 3-1。現有編制員額七百四十七人，但目前總編制為六百六十人（含文職人員與工友），而外勤消防人員實際編制僅有五百四十五人。本研究在探討外勤消防員的同時，亦得說明在這個消防大團體中的其他成員組成。在每位外勤消防英雄的背後，更有默默無名的支援補給後勤戰線，他們更是串起每場災難預防、救援的重要人員，更在提供平常訓練、或緊急搶救過程扮演不可或缺的角色，本章節即是討論這個救災體系中，每個單位、每位消防人員扮演的角色與肩負的工作責任。（彰化縣消防局網站，2017）

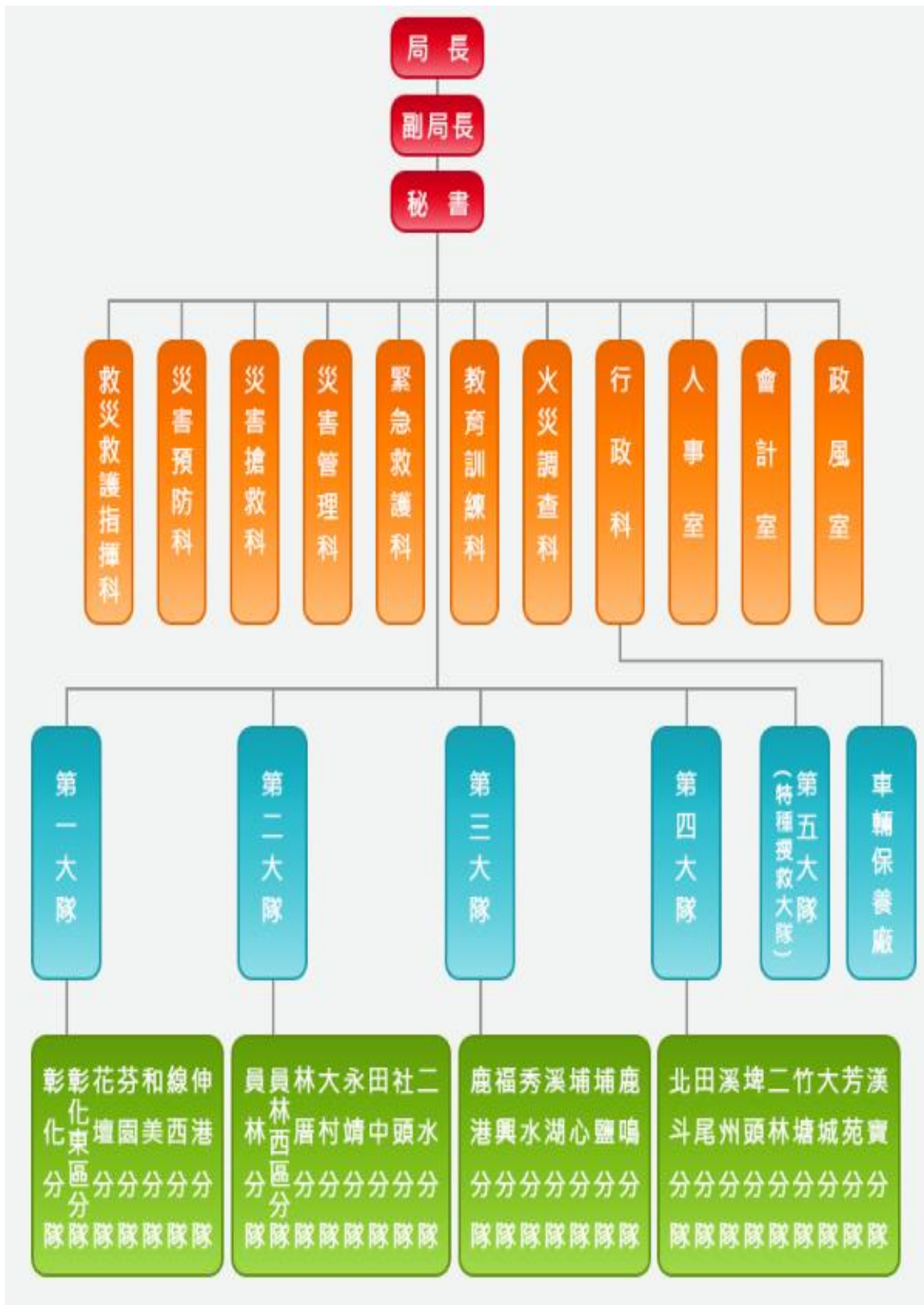


圖 3-1 彰化縣消防局組織架構圖

資料來源：彰化縣消防局（2017 年 5 月 5 日下載）

第一節 彰化縣消防局之內勤現況

消防機關的編制組成與一般行政機關的編制組成略有不同，大略分為早八晚五見紅就休的內勤消防員（含部分文職人員）與勤二休一的外勤消防員，內勤單位業務職掌介紹如下：

壹、救災救護指揮科之業務職掌

救災救護指揮中心是內、外勤的綜合體，有承辦業務的內勤人員與二十四小時輪值的外勤消防員所組成。「119」就像神奇數字，當民眾遭受緊急危難時，只要撥通119的數字號碼，在最短時間內，即刻啟動消防救災能量的神經中樞，其重要性有如大腦一般，必須在最短時間內接受刺激並做出精確反應，方能降低事故所帶來的危害。對外民眾而言不管何時，話筒的另一端永遠、永遠有個擁有多年消防工作經驗執勤員接聽電話，並視報案人所述同步通報轄區分隊或支援單位趕赴救援。對內更是肩負出動在外的消防弟兄的通訊的重責大任，筆者最怕聽到「撤退」、「所有通訊保持靜音，改用第幾頻道」，前者是大都是深入火場突遇已無法控制處理的狀況，這是前線帶隊官的臨場判斷，要求所有消防員放下手下救援工作，即刻後撤；後者是災害現場有消防員呼救後，避免其他通話影響撤退或搜救指引及協助。結果有喜有悲，往往不能盡如人意。相關業務說明如下：

- 一、受理 119 電話，智慧派遣消防分隊出動。
- 二、辦理勤務規劃與管制考核工作。
- 三、結合 Google 圖層，利用 GPS 將災害地點精準定位及線上引導。
- 四、建構雲端消防，整合資通訊資料，創造安全城市。
- 五、無線電通訊微波整備及建置維護。

貳、災害預防科之業務職掌

災害預防科，顧名思義就是防患災害於未然，從各類建築務的規劃設計之初，即

有相關法令必須依循，從建築物的圖說會審、實地會勘，防焰物品使用，檢修申報制度執行，落實防火管理制度，乃至易釀災的危險物品（如液化石油氣、爆竹煙或、燃氣熱水器等）的使用規範，都是災害預防科的業務範圍，相關業務說明如下：

- 一、落實消防安全檢查，確保民眾生命財產安全。
- 二、成立專責消防安全檢查小組制度，落實專業化分工。
- 三、建築物消防安全設備會審（勘）工作。
- 四、建立自主防災，推動檢修申報及防火管理驗證制度。
- 五、加強防焰物品查處工作，有效抑制火勢延燒。
- 六、推動防火宣導教育，建立全民防火意識。
- 七、創辦除「碳」風水師，排除居家一氧化碳中毒因子。
- 八、推廣居家設置獨立型偵煙警報器及滅火器。
- 九、辦理消防營活動，落實防火教育向下紮根。

參、災害搶救科之業務職掌

火災搶救是消防員的職責，所以災害搶救科遂要求各消防分隊針對各轄區的特性，例如集合住宅、狹小巷弄或大型工廠，各自選編作戰計畫，藉由組合訓練，以提升類似場所搶救能力，以維護民眾安全。另外救災所需之消防水源的建置與維護更是一項重點工作，透過每月普查，方能確保水源能供應火場救災所需。在防溺相關措施作為是規劃各大、分隊執行相關防溺巡邏、定點警戒等勤務，以防止溺水事故發生，另針對專案勤務(龍舟錦標賽、王功漁火節、二水跑水節)編排相關警戒人員。相關業務說明如下：

- 一、辦理火災搶救業務，召開火災搶救檢討會。
- 二、成立特種搜救隊，執行特殊災害搶救任務。
- 三、辦理救助隊培訓工作，提升搶救效能。
- 四、成立化學災害處理隊，專責化災處理，使災害降至最低。
- 五、執行防溺工作規劃與推動，避免溺水事件發生。

六、消防水源管理，增列替代水源，充實消防水源能量。

七、採購消防車輛、器材，提升救災戰力。

肆、災害管理科之業務職掌

災害管理科業務首重各項災害的防救計畫之制定，以因應全球環境變遷急遽，導致災害的頻率增加與規模增強；臺灣年年面臨在極端氣候及複合性災害的影響下，受颱風、洪水、土石流，坡地崩坍、地震等各類天然災害的侵襲，以 2009 年 8 月莫拉克颱風為例，其挾帶驚人雨量，誘發南部山區大規模山崩及嚴重淹水，直接衝擊民眾的生命與財產安全。行政院為推動災害之防救，特依災害防救法第六條，設中央災害防救會報，每年於防汛期前定期辦理全國災害防救演習，以因應颱風、地震等大規模複合型災害威脅（中央防救會報網站，2017）。為因應火災與複合性災害發生時人力問題，本單位平常易招募、訓練義勇消防員，以投入不可抗力之災難之救災能量。相關業務說明如下：

- 一、辦理行政院災害防救訪評，推動本縣災害防救辦公室。
 - 二、推動災害潛勢調查及圖資建置與應用工作。
 - 三、制定本縣災害防救計畫書，召開災害防救會報。
 - 四、執行災害防救深耕計畫，落實社區防災工作。
 - 五、前進指揮所開設與運作，將災害損失降至最低。
 - 六、建立區域、跨區及功能性聯防機制，整合救災資料。
 - 七、辦理災害防救演習工作，提升災害應變處理能力。
 - 八、辦理招募義消、志工、婦宣、救難團體，運用於救災應變工作。
 - 九、本縣義勇消防人員編組計有 1 總隊、5 大隊、8 中隊、37 分隊，總計 1435 人。
 - 十、舉辦本縣義消競技大賽及義消楷模表揚。（彰化縣消防局網站，2017）
- 伍、緊急救護科之業務職掌（高雄市政府消防局全球資訊網，2017）

緊急救護的目的在於當民眾遇有意外創傷或疾病時，經向 119 求救後，派遣救護技術員迅速前往現場，立即給予專業而有效的急救處置，在穩定傷病情後，迅速送達

就近適當醫療機構接受進一步的醫療。因此提升到院前緊急救護品質，減少傷病患死亡及失能，是本局重點工作。救護技術員分為初級的 EMT1、中級的 EMT2 及高級的 EMTP 三類，本局救護人員均具備有其中之一證照，每年持續接受繼續教育複訓。因現有各分隊消防人力均為通才化配置，救護服勤係屬共同勤務且非專責人員執勤，唯有迅速的出勤、妥善的教育訓練才能提供縣民更專業優質之救護服務。相關業務說明如下：

- 一、辦理緊急救護業務及救護車輛管理。
- 二、推動緊急救護技術訓練及緊急救護考核業務。
- 三、辦理大量傷病患演練，提升災害來臨時應變能力。
- 四、建立醫療指導醫師制度，強化緊急救護技術。
- 五、推行全民 CPR+AED，打造健康有氧城市。

陸、教育訓練科之業務職掌

體能是消防工作的基礎，沒有好的體力如何負荷繁重的救災勤務，而消防技能更是節省體力消耗、延長工作時間、增加工作效能的消防技藝；教育訓練科便是扮演各式體技能訓練的推手，並藉由資深優秀的消防員帶領指導後進各種消防技能；如何在這一消防行業裡混口飯吃，唯有經的累積，內化成消防技藝，以提升消防救災能量。

本科室的業務說明如下：

- 一、辦理消防人員常年訓練，提升本局同仁體技能及各項專業救災能力。
- 二、整合各單位消防工作，辦理消防業務評鑑。
- 三、以關心、愛心為出發點，為內外勤同仁搭起溝通橋樑，承辦督察業務。
- 四、承辦各項競賽活動，提升本局形象。

柒、火災調查科之業務職掌

凡事皆有因果，火災的發生亦同，其背後有化學性、物理性的原因外，是否有為因素的存在，火災原因調查的目的在於了解火災發生的原因，進而提供消防行政及火災預防政策之參考依據。火災調查的工作在確認成災火警後，火災鑑識調查員也一

併啟動，包含現場實地觀察火流路徑及災後的勘查、關係人訪談及實驗鑑定等，利用科學方法及先進的設備儀器，層層抽絲剝繭，綜合研判找出火災發生的真相，以釐清民、刑事責任，例如年關近時常有營運不良的工廠發生火警，以圖豐沃的保險金，消防局的火災原因調查報告書往往是檢警辦案的重要依據。火災調查科業務如下所述：

- 一、辦理火災調查與鑑識工作。
 - 二、重大案件召開火災鑑定委員會，探究起火原因。
 - 三、撰擬施政計畫及中程計畫之彙編。
 - 四、辦理政府服務品質工作，提升為民服務效能。
 - 五、辦理府會聯絡業務。
- 捌、行政科之業務職掌

行政科為消防局內重要的後勤補給單位，大至消防分隊廳舍的覓地興建，小到文具之採購都屬行政科業務職掌，遑論動產、不動產的採購、登記及年度性盤點；並肩護局本部安全設施之管理及修繕（高壓電、空調及電梯）之重責大任，唯有台電或自身的緊急發電機的電源不斷電供應，才能使救災救護指揮中心順暢運作，在各項災難來臨時，救災指揮系統方能順暢。相關業務敘述如下：

- 一、辦理財產盤點、法規業務、事物管理。
- 二、執行公文收發、出納、檔案管理等綜合性事務。
- 三、辦理採購發包、營繕、修繕等工程業務。
- 四、法規業務、工友管理考核及設置物流中心。

玖、人事室之業務職掌

消防工作首重人力，機關的組織編制之編修攸關消防員量與質的控管，肩負消防員的晉用、派補、升遷、請調、退休等消防人力的重責大任，並依其職務核派各項待遇福利，並有考核機關所屬成員平日工作表現；人事室的相關業務如下所述：

- 一、消防組織編制編修作業。
- 二、辦理任免遷調作業。

三、退休撫卹申請及審核業務。

四、人事資料管理業務。

五、人員差勤管理業務。

六、獎懲考核管理業務。

七、待遇福利管理業務。

拾、會計室之業務職掌

會計室是負責機關年度預算籌編，年度各種會計報表及決算報表之製作；並分配年度預算之執行、管控的重要單位，並依採購法之採購監辦工作，但會計人員對所屬法令解釋不同，往往造成其他單位採購人員的無所適從，每遇人員更迭，便得從新適應一番。會計室的業務簡單來說就是辦理歲計、會計、統計等業務。

拾壹、政風室之業務職掌（新竹地方法院網站，2017）

政府為達到「端正政風，促進廉能政治，維護機關安全」之任務，依「政風機構人員設置條例」設置政風機構，係機關機先防制貪瀆的前哨，使政府廉能政治更為健全。政風工作以各種防貪與肅貪措施雙管齊下，建立公務員「不願貪」、「不能貪」、「不必貪」、「不敢貪」的正確規範意識，並配合政府政策「廉能政府、透明台灣」之主軸，以建構廉能、有效率的政府。主要工作內容如下所述：

一、辦理廉政之宣導及社會參與，辦理民意廉政問卷調查。

二、各項廉政法令、預防措施之擬訂、推動及執行。

三、辦理廉政興革建議之擬訂、協調及推動。

四、辦理公職人員財產申報、利益衝突迴避及廉政倫理相關業務。

五、處理機關內部有關之貪瀆與不法事項。

六、對於具有貪瀆風險業務之清查作業。

七、機關公務機密維護之處理及協調業務。

八、各項機關安全維護之處理及協調。

九、其他有關政風事項。

拾貳、車輛保養場之業務職掌

工欲善其事，必先利其器，消防工作中所需用的救災救護車輛、船舶、機械、器材、油料的招商採購、維修、保養皆由車輛保養廠負責，主要工作項目如下：

- 一、辦理消防車輛保養、維修、管理、檢查及派遣業務。
- 二、辦理車輛保險、事故處理及防禦駕駛訓練等業務。

第二節 彰化縣消防局之外勤現況

彰化縣消防局於彰化市、員林市、鹿港鎮、埤頭鄉、員林市分設第一、二、三、四、五大隊，而各大隊皆有所屬下轄分隊，然第五大隊為近年來所成立的，平日成員分佈於各外勤單位約四十人，遇有特殊災難時便集結後於隊部出發救援。外勤單位之業務職掌基本上是大同小異，平日執勤工作詳述如下：

壹、消防分隊為各項勤、業務執行單位，負責轄內安全責任區之規劃、安檢勤務執行及督導工作（台南市政府網站，2017）。勤務可分為：

一、消防勤務種類共包含各類場所之防災宣導、在隊備勤、執行轄內各類列管場所之消防安全檢查、水源調查（河川、湖泊、消防栓）、搶救演練（模擬災難發生之各項搶作作為）、值班（駐地安全維護、監聽無線電通訊設備，接收指揮派遣分隊救災、救護勤務）、裝備器材保養（車輛、船艇及各項救災救護器材）、待命服勤（整理上述各項工作內容並製成書面資料）等，各項勤務應依轄區特性、服勤人數適當調整。各勤務執行單位，應設置出入登記簿及工作紀錄簿，消防人員執行前項勤務，應依規定登記及紀錄工作事項。

（一）防災宣導：係消防人員實施災害之防救宣導及教育。

（二）備勤：係服勤人員在勤務執行單位內，整裝隨時保持機動待命，以備災害發生時之緊急出勤救災、救護及災害調查或臨時勤務派遣。

(三)消防安全檢查：係消防人員執行各類場相關安檢勤務，包括消防安全設備、防火管理、消防安全設備檢修申報、防焰規制及危險物品安全管理。

(四)水源調查：執行單位針對轄區內各種消防用水源予以列管檢查。

(五)搶救演練：演練項目包括體技能訓練、裝備器材操作訓練、消防救災救護演練及其他應變演習訓練

(六)值班：係服勤人員於值勤台人員值守之，負責通訊聯絡、傳達命令、接受報案及維護駐地安全。

(七)裝備器材保養：執勤項目包括試車、試水、試梯及其裝備器材之保養、檢查。

(八)待命服勤：服勤人員保持機動待命，以備執行救災、救護、災害調查或其他臨時派遣勤務。

二、勤務實施時間

(一)每日勤務時間為小時，0時至6時為深夜勤，18時至24時為夜勤，餘為日勤。

(二)服勤人員每日勤務8小時為原則，每週合計40小時，必要時得酌情延長。

(三)依彰化縣消防局消防人力及轄區特性需要，本局各大(分)隊服勤人員服勤時間更替方式為勤二休一(上班二日休息一日)，交接時間為每日上午8時，外勤單位得視勤務需要，授權各大隊調整輪休或改為外宿。

(四)有關彰化縣消防局值宿勤務管理相關規定，由救災救護指揮科依本局勤務運作狀況訂之。

(五)輪休、外宿時間：輪休為當日8時起至翌日8時止，外宿為當日18時至翌日8時止為原則，如有變更應報上一級單位核准。

(六)因應救災需要，國定假日納入勤休時間之內，超勤得予發給超勤加班費，不得再另外請求補休。

(七)勤務執行單位因臨時執行特別勤務，必須變更平時勤務編配者，服勤人員

應依上級命令服行之。遇有重大災害、搶救演練、教育訓練或臨時事故得停止輪休，超時服勤時間（需累計當日之服勤時數，以小時為單位），可報領超勤加班費或於一年內予補休完畢。

三、外勤勤務之編排方式

（一）外勤勤務時間可依單位需求排定，以白天時段為原則，另勤務需要可排夜間外勤勤務。

（二）外勤勤務視勤務需求編排適當時數，但單一勤務以不超過 4 小時為原則。

（三）單位人員不足時，得取消外勤勤務。

（四）8 至 18 時訓練勤務後，得編排「用膳」或「值班」2 小時。

四、非主管小隊長勤務編排

（一）為配合三班制勤務編排，非主管之小隊長於隊員請假、訓練、或主管指定時，得編排值班。

（二）小隊長每日服勤得帶班執行外勤勤務以了解轄區狀況。（外勤勤務盡量以二人以上為一組，小隊長帶班以人數較少之一組為原則）

（三）小隊長備勤時間以隊員備勤人數最少之時段為主要備勤時間。

五、分隊主管勤務編排（含小隊長代理分隊主管）

（一）分隊主管勤務應顯示於勤務表，且每週以至少帶 1 班外勤勤務為原則。

（二）分隊主管備勤時間以隊員備勤人數最少之時段為主要備勤時間。

（三）人員不足時（隊員、小隊長有請假或訓練）分隊主管得編排值班，以減輕同仁值班負擔。

（四）分隊主管（含小隊長代理分隊主管）之輪休，依本局輪休預定表為主。

（五）分隊主管雖排定各項勤務，但遇有要公外出處理時得簽出，時間超過 2 小時以上得報大隊長備查、4 小時以上得報救災救護指揮科備查。（隊員因公外出需由主管核可後報大隊備查）

（六）「分隊代理主管小隊長輪休期間」授權分隊主管擇能力較強與經驗豐富之資

深隊員擔任職務代理人(隊員勿以用輪流方式擔任分隊主管職務代理人),若分隊主管需長期由他人擔任職務代理人時,應由大隊指派其他幹部擔任職務代理人。

六、女性同仁勤務編排:依兩性平等原則,女性同仁與男性同仁編排方式以公平原則;惟女性同仁得依實際狀況,申請依本局「消防人員孕期、哺乳期勤務工作指派原則」(以下簡稱孕期勤務)排定各項勤務。

(一) 未申請孕期勤務調整者:

- 1.勤務以不編排深夜勤為原則,並避免較為繁重之勤務。
- 2.外勤勤務儘量以2人以上為原則。

(二) 申請孕期勤務調整者:

- 1.每日上下班皆需簽到退,午休時段如有離隊亦需簽出(入)。
- 2.勤務以值班、備勤、安檢、宣導或其他文書工作為主,暫不擔任較為繁重之第一線救災救護勤務。
- 3.懷孕初期以編排值班勤務或其他文書工作為原則。
- 4.外勤勤務儘量以2人以上為原則,每日最多2小時。
- 5.救災救護指揮科執勤員,每日受理案件執勤時間編排4-6小時,其餘備勤時段辦理相關業務文書工作。
- 6.大(分)隊孕期勤務調整同仁不列入該單位消防人力考量,各大隊可視勤務需要,適時調度調整人力。
- 7.申請孕期勤務調整者,每月補休規定以一日為限,並不得適用勤務繁重單位加休之規定。

七、考量消防勤務屬性,各分隊原待命服勤之勤務應改為備勤,以符實際需求。

八、服勤人員作息時間原則如下,必要時得視分隊勤務運作需要調整:

- (一) 08-09時:車輛器材保養、勤務交接、勤前教育、救災(護)等勤務。
- (二) 09-11時:各種查察、宣導、巡邏、演練、訓練、裝備器材保養、救災(護)等勤務。

(三) 11-14 時：午餐或於駐地備勤救災（護）等勤務。

(四) 14-17 時：各種查察、宣導、巡邏、演練、訓練、裝備器材保養、救災（護）等勤務。

(五) 17-19 時：晚餐或於駐地備勤救災（護）等勤務。

(六) 19-22 時：各種查察、宣導、巡邏、演練、訓練、裝備器材保養、救災（護）等勤務。

(七) 22-06 時：於駐地備勤救災（護）等勤務。

(八) 06-08 時：個人內務整理、早餐、環境整理、救災（護）等勤務。

九、如遇特殊情況主管應靈活編排勤務以利各項勤務執行。

十、彰化縣消防局就轄區特性及消防人力制訂勤務基準表，各大（分）隊依勤務基準表排訂相關勤務，勤務基準表範例由彰化縣消防局另行發布。

(一) 勤前教育種類

1. 基層勤前教育：以分隊為實施單位，10 人以上之分隊每日實施，其餘每週至少實施 2 次。
2. 主管會報：以大隊為實施單位，每週召集所屬分隊主管實施至少 1 次。
3. 聯合勤前：以大隊為單位，每月得實施 1 次或擇一分隊由大隊長率有關人員前往實施。
4. 專案勤前教育：於執行專案或臨時特定勤務前由本局或大隊實施。

(二) 勤前教育實施內容如下

1. 檢查服裝儀容服勤裝備及機具。
2. 宣達重要政令。
3. 勤務檢討及當日工作重點提示。

前項勤前教育之實施，分隊每日上午八時舉行（如因勤務需要由主管另擇定時段實施），並製作勤前教育紀錄置放專卷，以供同仁傳閱。

貳、消防大隊為勤務規劃監督單位，負責規劃、指揮、管制、督導及考核轄區各勤務

執行單位之勤務實施，並執行重點勤務。勤務分為：

一、勤務規劃監督機關對勤務執行單位服勤人員之編組、服勤方式之互換及服勤時間分配，應依實際需要妥予規劃，訂定勤務基準，互換輪流實施，並注意下列事項：

- (一) 勤務時間必須循環銜接。
- (二) 勤務方式應視需要互換，使每人普遍輪流服勤。
- (三) 分派勤務力求勞逸平均，動靜工作務使均勻，藉以調節精神體力。
- (四) 經常控制適當機動人力，以備處理突發事件。
- (五) 每人須有進修或接受常年訓練之時間。

二、大隊長、分隊主管輪休、外宿、差假、補休離隊或離轄（本縣轄區）時應以電話報本局救災救護指揮科登記備查，並指定副大隊長、小隊長或資深隊員代理各項職務，另如有固定職務代理人，並依本局輪休預定表輪休者可免通報。

參、特種特搜大隊：隨著本縣人口的增加，建築物的高層化、深層化，高速道路網的擴大，高鐵及公路隧道、鐵路隧道的延伸以及各鄉鎮市重劃區、科學園區的大規模開發建設，特別是縣內各點依轄區特性日益繁華和人口的高度集中，使得災害事故時的救援工作變得越來越複雜且困難，考量本縣建築物多元化及密集度，為利往後之救災複雜化、急迫性及執行國際人道救援的可能性，彰化縣消防局成立本縣特種搜救大隊，

一、有關執行各式災害類別區分如下：

(一) 一般性火災

特種搜救分隊同仁均接受一般火災搶救、災害救助及緊急救護等訓練，具備一般日常生活發生之災害搶救能力。分隊同仁平時實施訓練、車輛裝備器材整備及宣導等預防工作，以因應火災搶救、災害救助、救護等勤務。

(二) 特殊災害

針對處理山難、隧道、高層建築物火災、倉庫火災、水難、交通運輸事故等災害搶救；本局現有「化學災害處理隊」（分別設於彰化分隊、林厝分隊、鹿鳴

分隊、二林分隊)屬臨時編組化學災害處理隊，無集中管理為專業技能訓練單位，致使無法走上更專業化搶救處置，需規劃成立專屬搶救災害之「特種搜救大隊」，協助人命搜救或涉及化學危害物質及放射性物質之災害專業搶救事宜。

(三) 地震災害

其任務為在任何的狀況下進行專業的搜索與救援任務，具備先進的救災裝備與技能，進行專業化的訓練，並協助發展與測試新的行動作業規範與作業程序及進行海外救援任務；針對轄區災害特性配置特殊車輛、裝備器材及訓練專業人員，如特種搜救大隊之災害救援項目(侷限空間、重物頂舉、立坑、橫坑、倒塌建築、火場及直昇機救助等六類)。平時，特種搜救大隊人員於所屬之特搜分隊服勤，於接獲國內、外緊急救援任務時，即動員集結，接受派遣。

二、特種搜救分隊勤、業務服勤作業

(一) 一般性勤務

除了每日必須的操練、課室講堂教學、體能訓練輪替訓練外，特種搜救人員也須要肩負消防車輛及救援工具的保養，並藉由轄區地型、地物訓練與彰化縣內大型設施的保安單位進行聯合演習等。平時無例行性的救災工作時，特種搜救分隊應在每日編排各種訓練課程，藉以強化特種搜救大隊人員執行各項專業救災能力。

(二) 救災勤務

- 1.火災救援：配備均有消防水箱車、救助器材車及救護車。
- 2.水域救援：為因應本轄範圍內的河川、海域發生的水難事故救助，配發救生艇、氣墊船及水陸兩用車於各特種搜救分隊。
- 3.山難救援：為因應山區土石滑落及遇難事故等人命搜索及山岳事故救助，配備各式登山及救援等個人與團體裝備器材。
- 4.化災搶救：事故處理(運輸系統、電氣/瓦斯氣體/沙林毒氣/LPG/化學物品/輻射、爆炸及基礎外傷救護等)，足以因應臨時突發災害之搶救。其主要任

務為化學災害搶救之危險評估、搜索及救助、提供封鎖 範圍內個人防護裝備及安全管理。

5.其他特殊災害救援勤務。

三、特種搜救大隊、分隊之特性

(一) 特種搜救大隊

- 1.規劃各特種搜救分隊各項規劃教育訓練、裝備器材檢查、動員集結及搜救犬豢養等相關計畫規劃與執行等。
- 2.針對各種特殊災害搶救執行搶救部署指揮、研擬計畫及支援本局各大隊執行搶救等。
- 3.其他配合本局特種搜救分隊建置及各項勤務執行相關事宜。

(二) 特種搜救分隊

- 1.執行一般消防分隊無法執行救援能力的災難搶救，如城市搜索與拯救、煤氣洩漏與爆炸、地下災害、高層建築火災和倒塌、水難、山難、 交通事故、化學危險物品事故處理等。
- 2.提昇特種搜救大隊專業性與救援能力，即經由本局災害搶救科及教育訓練科指派特種搜救分隊的成員學習各種特種戰術、技能，常年協助本局各項體技能教官團亦於平日擔任各大隊常訓教官，並分享他們的 經驗、知識與專業技能，達成提昇本局總體的救災專業能力。
- 3.未來部分特種搜救分隊配置特種車輛及獨立式器材箱（裝載各項特殊器材裝備），視不同緊急事件內容，動員不同的車輛裝備以因應救災之需。
- 4.協助特種搜救大隊規劃教育訓練等工作。

第三節 資料蒐集過程

本節將對本論文資料蒐集的方式有次級資料蒐集、參與觀察與深入訪談。以下分別說明之：

壹、次級資料蒐集

次級資料主要來自國內外之報章雜誌、期刊與政府、研究機關的相關報告。

貳、參與觀察

透過參與觀察的方式主要是為了進入實際場域中了解個案實際運作的情形，筆者本身就是實際由消防人員轉任一般公務機關的對象，主要轉調的方式為由消防外勤轉任內勤，再修 20 一般行政相關學分後取得轉任一般行政職系的條件，所以對於整個轉任的狀況有一定程度的了解，同時也是發展本篇論文最大的旨趣與動機。

參、深入訪談

訪談的重點在於了解受訪人的思想，包括其價值觀與行為規範，了解他們對於問題的看法，幫助研究者獲得一個比較寬闊的視野，從多重解度看待此事件，對於事件的過程進行比較深入的描述（陳向明，2002：222）。本論文對於個案資料蒐集方面除了上述的次級資料分析與參與觀察之外，主要透過深入訪談的方法進一步了解彰化縣消防人員轉任一般行政機關的狀況為何。

一、訪談名單

本訪談名單如表 3-1，受訪人員是根據研究架構下所建構的四種型態，基層消防人員來源類別分為消防警察特考（即受兩年警察專科學校教育，通稱為內軌制）與一般消防警察特考（即先通過消防警察特考後再受訓，通稱為外軌制）；轉任後官職等則分為薦任及委任者，共 10 位，（公務人員官等分為簡任、薦任與委任，本研究因研究對象無轉任後擔任簡任人員，故排除之）。

根據這四種型態，A1-A6 為消防警察特考/薦任，B1 表示為一般消防警察/薦任，

C1-C2 為消防警察特考/委任，D1 為一般消防警察特考/委任。每個受訪者訪談內容的編碼並非是每個問題就一個編碼，由於有些受訪者所回答的內容太過豐富，因此每個問題中可能會出現好幾個編碼的問題，沒有特別的意義，只是利於辨明之用。

表 3-1 訪談名單表

類別	訪談編號	訪談對象	轉任後職等	時間
消防警察特考/ 薦任	A1	葉 0 0	薦任八等	17/03/22
	A2	謝 0 0	薦任八等	17/03/10
	A3	林 0 0	薦任九等	17/03/14
	A4	楊 0 0	薦任六等	17/03/07
	A5	曾 0 0	薦任七等	17/04/20
	A6	徐 0 0	薦任八等	17/03/13
一般消防警察 特考/薦任	B1	郭 0 0	薦任七等	17/04/05
消防警察特考/ 委任	C1	鄭 0 0	薦任六等	17/03/06
	C2	楊 0 0	薦任六等	17/04/25
一般消防警察 特考/委任	D1	柯 0 0	委任五等	17/04/09

資料來源：本研究整理

二、訪談提綱

訪談提綱的內容是以本文的研究架構為主，主要分為人事轉任、工作壓力、組織承諾與綜合性問題，以下將列舉說明之。

(一) 人事制度

- 1.當初進入消防工作是從消防人員特考或警察學校的正規生？消防人員年資？
- 2.當初轉任服務的機關為何？擔任的職務？職等？
- 3.目前服務的機關為何？擔任職務？職等？
- 4.轉任管道為何？

5.轉任的原因？

(二) 工作壓力

- 1.您認為消防工作主要的內涵為何？消防人員的工作壓力有哪些？
- 2.哪一種壓力最重？是造成您轉任最大的原因嗎？
- 3.您目前任職一般行政機關的工作主要內涵為何？目前工作上有何壓力？兩者在工作壓力上有何差異？

(三) 組織承諾

- 1.您認為消防工作在本質上與一般行政機關相比，對於工作成就感是否有不同？
- 2.您對於消防工作的組織文化的看法為何？與消防機關與同事之間的情感？
- 3.您認為在消防機關與一般行政機關，同事間的情感有何不同？
- 4.您認為在消防機關與一般行政機關，在組織忠誠度上是否有不同？

(四) 綜合性問題

- 1.轉任前後，在家庭與工作方面有什麼不同？
- 2.轉任前後，對於職場發展的期許有何不同？
- 3.目前滿意自己的工作嗎？
- 4.您覺得轉任最大的原因是個人因素或制度問題？
- 5.對於消防制度方面改革方面，您有什麼建議？
- 6.如果制度可以更完善，您會有意願再回消防單位嗎？



第四章 個案檢證

第一節 內軌制/警正轉薦任

壹、轉任的方式

就讀二年制警察專科學校後，通過警察消防警察特考後取得任用資格（本文稱為內軌制），擔任消防警察後轉任一般行政機關，其轉任為薦任公務人員主要轉任的方式有下列三種型態。

一、研修一般行政 20 學分，取得一般行政任用資格

訪談者 A1、A4、A5、A6 依現職公務人員調任辦法第 6 條第 1 項第 4 款之規定「在教育部認可之國內專科或得以採認之國外專科以上學校畢業，其最近十年在專科學校以上學校（含尚未畢業者），曾修習與調任職務職系性質相近之科目二十學分以上；其所修習科目，依公務人員高等考試三級考試或普通考試專業科目，參酌調任職務之職系說明書所定工作性質及內容，計其學分。但科目相同或類似之學分應合併計算，最高以六學分為限。」

該種轉任型態最為普遍，因二十學分對於一般工作繁忙的消防員最容易達成，所花費的時間精神最少，也最具效率。從訪談的內容得知這種轉任方式又分為兩種轉入一般行政機關。

（一）商調由行政機關商調彰化縣消防局調任，此種方式最為順利，訪談對象 A1 與 A4 皆是以商調的方式轉入一般行政機關。轉任一般行政機關擔任職務為一般行政與人事行政相關工作。

轉任一般行政辦事員之後再轉任人事行政職系課員。(A1-4)

當初也是由外勤隊員支援救災救護指揮科擔任勤務派遣員，後來有警察官轉任委任第五職等的消防技士，再利用閒餘時間至大學修習取得一般行政

學分；在依公務人員調任辦法轉調至溪湖鎮公所。(A4-4)

(二) 辭職後，由一般行政機關由機要任用後，再轉任薦任公務人員訪談對象 A5 與 A6 採用辭職的方式，通常是因為消防機關不同意的狀況下，再透過鄉鎮首長的機要任用後，再轉任一般公務人員。此種狀況也可探知消防機關相較一般行政機關較為威權、封閉，即使有商調的機會，首長也不一定願意讓部屬轉任。

二、教育部認可之國內大學畢業取得學士以上資格，其學系行職與調任職務制職系相近，取得一般行政任用資格

訪談者 A3 依現職公務人員調任辦法第 6 條第 1 項第 3 款之規定「在教育部認可之國內專科學校或得以採認之國外專科學校畢業，其科別性質與調任職務職系性質相近。」其轉任的方式是採用商調的方式，轉任一般行政機關。

依現職公務人員調任辦法第六條一項一款規定，在教育部認可之國內大學畢業得有學士以上學位，其學系(企管系)性質與調任職務職系性質相近。取得資歷後，調任消防機關人事行政職系課員職務，接續轉調任鎮公所一般行政職系職務。(A3-4)

三、擔任消防局一般行政職系職務滿兩年後，取得一般行政任用資格

受談者 A2 依現職公務人員調任辦法第 6 條第 1 項第 5 款之規定「曾任行政機關、公立學校、公營事業機構委任第五職等以上、相當委任第五職等以上職務或曾任中尉以上軍官滿二年，且其工作性質與調任職務職系性質相近，成績優良有證明文件。」其轉任的方式是採用商調的方式，轉任一般行政機關。

原先也是由外勤單位支援消防局人事室，當時也是有三等考試資格，佔警正四階(比照薦任第六職等)隊員職務，後來降調佔消防局人事室佔一般行政職系委任第三職等至第五職等辦事員職缺，經過 6 年特考特用限制後，再依現職公務人員調任辦法相關規定轉調到一般行政機關。(A2-4)

貳、工作壓力

此類型的轉任者大體上任為消防工作的壓力最大在於勤二休一的制度及工作的危

險性與緊繃性，以下簡要說明之。

受訪者 A2、A3、A5 皆有提到勤二休一的輪值制度是造成其轉任的重要原因。

當家人得知我的工作內容與工作時數與勤休制度後，家庭壓力排山倒海而來加上自我壓力，是造成轉任最大的原因。(A2-7)

工作時間採三班輪休制，以救護工作最為繁重，連續上班 48 小時待命服勤後，接續休 24 小時，上班時間冗長且耗體力，無正常固定睡眠時間，最大壓力為長期睡眠不足，輪休日多數時間在補眠，唯有轉任才能改善現況。

(A3-8)

造成我轉任的主因有二：勤休制度是最難過的，勤二休一，毫無生活品質可言，再來就是組織制度，遇上好的主管，甚麼事都好做，若遇上爛主管，不是事都做不好，要對主管投其所好，上班才好過，日子才好待。(A5-7)

受訪者 A1 與 A6 認為消防工作本質上具有緊迫性與危險性是造成其轉任的重要原因。

隨時都有可能面為各項不可預期的出勤壓力，面對不可知的災害狀況，只要是在隊上班服勤期間，都必須神經緊繃的上班，是轉任的最大原因。

(A1-7)

救災、救護、為民服務。工作壓力在於生命的沉重，不管是被救者還是自己以及時間的緊迫，及預期出勤的不確定性。(A6-6)

至於轉任一般行政機關後工作大部分為勞心工作，尤其是有擔任主管職務的受訪者，工作壓力雖不若消防工作那麼大，但還是有一定程度的壓力。

受訪者 A1、A3、A5 與 A6 擔任主管職務，擔任管理職務後，所承受的壓力大多與民意代表、首長需求、民眾壓力等有關，大多為勞心層面，但相較消防機關的生理與心理壓力明顯小很多。

目前工作壓力來自於雙首長的領導(機關首長、一條鞭制的首長)，若有衝突時該如何取捨?對上級要求及下屬期待如何處理。工作壓力差異:消防時期是身心理的雙重負擔、煎熬;目前是心理壓力居多，沒有體力負荷的壓力。

(A1-9)

目前擔任主任秘書職務，綜理各業務單位業務及協助鎮長推動鎮務。工作壓力主要為繁雜公文量需費時處理，及所屬單位主管服從性欠缺，業務難落實執行。消防工作與一般行政機關工作差異：消防工作需耗費相當體力和時間執行救災勤務，經常暴露在危險工作環境中，生活作息異於常人。一般行政機關上班時間正常，工作內容皆為事務性文書工作，所面對的服務對象是一般民眾，非急需救助的受災受難民眾。(A3-9)

工作壓力差異：消防工作室勞力工作，幼兒園是勞心工作，以前工作流汗就好，現在是勞心工作，以前上對下的要求，不管如何，要求你一定要做到，現在是可以溝通的，不管職務高低大家都有討論空間。但是轉任後又擔任主管職，現在要面對的對象更多更複雜，有民代與家長以及不特定對象，往往都在考驗自己的腦細胞。(A5-9)

環境清潔及垃圾清運、為民服務，目前工作壓力來自民意高漲？工作壓力差異：急迫性及自身生命安全，目前均較輕。(A6-8)

受訪者 A2 與 A4 擔任非主管職務，其認為在轉任一般行政機關後工作壓力明顯與消防機關小很多。

目前的工作為人事行政的任免職務，目前工作上壓力並不大。消防工作有許多需要挑戰的，壓力比較大，一般行政工作，只需要注意行政作業流程，其他並沒什麼大的壓力。(A2-8)

目前擔任里幹事職務，主要工作項目有…目前還是有一定程度的壓力，兩者壓力不同，消防工作室面對民眾生命財產的殞落與損失，里幹事大都是為里民的社會福利的相關協助等。(A4-8)

總體而言，這類型轉任者的工作壓力以轉任人事行政職務壓力係屬最輕，主要原因在於人事工作的對象大多屬於對內部員工，可儘量避免第一線接觸到民眾、直接與民意代表接觸，所以工作壓力最小。

目前的工作為人事行政的任免職務，目前工作上壓力並不大。消防工作有許多需要挑戰的，壓力比較大，一般行政工作，只需要注意行政作業流程，其他並沒什麼大的壓力。(A2-8)組織編制、員額管理、職員任免遷調及動態送審、甄選、敘薪、留職停薪、職務代理、訓練進修、保險（公保、健保）、待遇（薪水、年終獎金）福利（生活津貼、健檢、文康活動、子女教育補助費、交通費等）、人事資料管理、服務證明開立、考績、獎懲、申訴及保障、差勤管理、休假補助、出國、退休撫卹（含退休照護、退撫基金、離職儲金等）、公務人員廉政倫理規範及行政中立案件、性騷擾防治、服務獎章、福利、兼職暨其他臨時交辦事項。(A1-8)

目前工作壓力來自於雙首長的領導（機關首長、一條鞭制的首長），若有衝突時該如何取捨？對上級要求及下屬期待如何處理。工作壓力差異：消防時期是身心理的雙重負擔、煎熬；目前是心理壓力居多，沒有體力負荷的壓力。

(A1-9)

參、組織承諾

此類型轉任者在組織承諾面向上認為消防人員重視團隊合作，共事的時間冗長，組織忠誠度較高，基於上述特性上也會讓消防人員比較認同組織，同事之間的情感較深。

消防人員工作危險性較高，比較有出生入死的感覺。同事借由備勤泡茶聊天，培養濃厚深刻的情誼。(A2-10)

消防救災救護工作著重團隊合作，有共同遵循的價值觀，執勤過程需組員運用平時教育訓練共同完成任務，同事間也因此建立良好情感。(A3-11)

因為消防外勤單位冗長的工時，危險的工作場域，造就超乎一般人的革命情感，而一般行政機關的同事，感情大概就一般般。(A4-10)

組織文化的看法：可分兩方面（一）垂直：長官下屬關係屬於威權上對下，比一般行政還威權（二）水平：同事方面雖然有些會有學長欺負學弟情事，但

大體上同事間均有革命情感，氣氛融洽，比一般行政還親密。(A6-10)

該類型的轉任者對於消防單位的組織文化也非全面正面表述，受訪者 A1、A5 與 A6 有點出一些消防組織文化的負面評價，例如：威權式領導、學長欺負學弟等現象。

組織文化的看法:可分兩方面(一)封閉:消防人員進入的管道狹窄，領導方式較威權，流動性太少了，如果是警察大學畢業的，就算能力一般，年資夠久還是會升官，警專畢業的，能力再好也是沒甚麼出路。(二)官僚:注重年資，同事方面常有老鳥欺負菜鳥的情形，但大體上同事間常有生死與共的出勤機會，而且上班相處時間太長，較有革命情感，比一般行政機關同事親密。(A1-11)

同事方面常有老鳥欺負菜鳥的情形，但大體上同事間常有生死與共的出勤機會，而且上班相處時間太長，較有革命情感，比一般行政機關同事親密。(A1-12)

我認為消防單位不把消防員當人看，應該說上級只為了自己的管理方便與不被他的上級督導，而非常認真督導自己下屬，簡單說，就是自己人玩自己人。被督導的一群加上上班所有行動都綁在一起，所以感情都會比較好。(A5-11)

組織文化的看法:可分兩方面(一)垂直:長官下屬關係屬於威權上對下，比一般行政還威權(二)水平:同事方面雖然有些會有學長欺負學弟情事，但大體上同事間均有革命情感，氣氛融洽，比一般行政還親密。(A6-10)

此外，消防機關的封閉性，轉調的選擇與機會較少也自然讓消防人員的組織忠誠性較高;相較一般行政機關只要脫離高普考、特考的轉調年限限制，只要職系相符合，即可轉調其他機關，調職原因大多為通勤時間考量、升遷、業務單純性，選擇性多往往對原機關的組織忠誠度不高。

組織忠誠度：消防機關因為封閉、流動性小的關係，表面上的忠誠度一定大於一般行政機關，因為大部分的人就算想走也不一定走的了。(A1-13)

消防人員係經過國家特種考試，能或想調到一般行政機關的人並不多，所以在組織忠誠度上較高；反觀一般行政機關的行政人員，皆可轉調到其他的行政機關，並沒有像消防人員限制多(如 6 年限制轉調，及行政職系之取得)，故對組織的忠誠度較低。(A2-12)

真的很不同，不曉得的警專的養成教育還是奴性太重，消防員的工作精神與態度，不管是現役消防員或是以轉任的學長姐們，對於自身的工作態度都有一份使命必達的感覺。但是，在我轉任後，卻發現，有些同事的工作態度是得過且過，常幻想若是這種態度在消防單位，有無可能被汰除。(A4-12)

肆、綜合性問題

該類型的轉任者認為自身轉任最大的因素為「制度」的問題，消防制度上可以有幾點改進：

一、改善輪值機制：補足消防人力缺口，徹底檢討輪二休一的制度，讓消防人員有足夠的時間休息。

縮短工時，增補消防人力，簡化文書業務，讓疲累的消防員可以得到完全的放鬆休息。(A4-17)

其實勤二休一、工時過長、工作分工…等問題。所有的問題在於人力的不足，如何用最少的經費派補最多的人力是上級該是思考的問題，而不是攬下所有別人不要做的工作，再來壓榨基層消防員，給錢、給錢就對了!(A5-18)

升遷制度變革，超時上班問題解決，不必要業務的刪減，員額的補足
(A6-17)

二、公平的升遷制度：升遷就某種程度來說是公務人員工作能力肯定的表現，大部分的隊員並不想要一輩子僅僅是一個隊員，對其生涯規劃還是有所期許，目前消防單位升遷制度太僵化、保守，應建立一套完整的考核機制，讓有能力、能承擔的年輕人能出頭。

建議落實考核制度，汰換不適任幹部讓優秀新人有發揮空間，通案檢討

勤務方式及補充人力分攤勤務量。(A3-18)

三、開放不同職系人員進入消防體系：未來消防工作將不僅僅著重在救災（火）、救護等核心工作，因應全球氣候異常，未來消防單位在防救災的工作將會扮演重要的角色，故應開放不同職系人員進入消防單位，提高消防單位的量能。

開放不同職系轉任消防人員，只要職系符合，受過專業消防訓練就可以充任消防人員。有活水進來，消防單位才會進步，不然消防單位長期被同一批人把持，表面上說是專業，但是只能唬唬外行人。改善長期超時上班的問題，勤業務人性化一點，減少不必要的業務，員額要補足。(A1-18)

四、調整待遇：消防工作係屬高度的危險工作，再加上冗長的工時，應全面檢討待遇制度，以符工酬對等。

其實勤二休一、工時過長、工作分工…等問題。所有的問題在於人力的不足，如何用最少的經費派補最多的人力是上級該是思考的問題，而不是攬下所有別人不要做的工作，再來壓榨基層消防員，給錢、給錢就對了！(A5-18)

此類型的轉任者對於回任消防人員的態度上，有 4 位不願意回任，2 位願意回任。大體上不願意回任主要原因在於認為消防單位外的機關較為自由以及年齡較高體能不堪負荷。

不願意，外面有更寬廣的世界。(A1-19)

消防工作環境特殊，勞心勞力，隨年齡增長體力下降，尚難因應勤務需求，以在一般行政機關服務為宜。(A3-19)

哈哈！不會，現在非常滿意現在的工作與生活，得到自由的消防鳳凰怎會想再回到消防牢籠？(A4-18)

不會，當囚犯得到自由，是不會想再回到牢籠裡。(A5-19)

第二節 外軌制/警正轉薦任

壹、轉任的方式

通過一般消防警察特考後之學員需受 12 個月至 22 個月的訓練，訓練合格後才取得正式消防警察資格（本文稱為外軌制），擔任消防警察後轉任一般行政機關，其轉任為薦任公務人員。這類型人員的轉任方式為研修一般行政、一般民政與人事行政認可 20 學分，取得一般行政職系之任用資格。

訪談者 B1 依現職公務人員調任辦法第 6 條第 1 項第 4 款之規定「在教育部認可之國內專科或得以採認之國外專科以上學校畢業，其最近十年在專科學校以上學校（含尚未畢業者），曾修習與調任職務職系性質相近之科目二十學分以上；其所修習科目，依公務人員高等考試三級考試或普通考試專業科目，參酌調任職務之職系說明書所定工作性質及內容，計其學分。但科目相同或類似之學分應合併計算，最高以六學分為限。」取得一般行政任用資格。

我於彰化縣消防局任內期間，自行至學校進修取得一般行政、一般民政及人事行政職系可認定轉任的 20 學分，並在消防局調任簡薦委制職務，也就是消防行政職系委任第 3 至第 5 職等的辦事員職缺，再依現職公務人員調任辦法相關規定，轉任公所人事行政職系課員職務。(B1-4)

貳、工作壓力

此類型的轉任者大體上任為消防工作的壓力最大在於勤二休一的制度及非消防核心業務太多，轉任一般行政機關後大致上工作上無太大壓力。以下簡要說明之。

造成轉任最大的壓力來源在於勤二休一的輪班制度，長時間的上班讓消防員無法獲得充分的休息。

我在消防局報到第一個服務的單位是員林分隊隊員，後來調至第二大隊，在外勤單位工作是採輪班制，工作 48 小時休息 24 小時，也就是大家說的勤二休一，剛投入工作時充滿熱忱、也認為消防工作能幫助別人很開心。但是連續工作 48 小時，導致我備勤時清醒、其他時間幾乎都在睡覺。超長的工作時間之外，還要被指派參加很多其他活動，例如：拔河隊、龍舟比賽、119

消防節上台表演活動…，直到我懷孕生小孩後，更是覺得這樣的工作環境無法照顧到家庭，所以決定轉往正常班的工作。(B1-5)

勤二休一，連續工作 48 小時、輪休 24 小時，長時間的上班讓我壓力很大，也是我轉任工作的最大原因。(B1-8)

除了基本的消防核心工作（救災、救護、為民服務）及附隨業務如宣導業務、水源調查之外，為維持工作技能，還需花費時間參加訓練。

消防工作主要為救災、救護、為民服務，除救災、救護基本工作之外，民眾有任何其他需要服務的都會打電話到 119 請求協助，而消防人員上班時除了接受救災、救護、為民服務的派遣工作之外，還要辦理防火、防溺宣導、水源調查、義消訓練及招募…等多項業務，並非外界所想像的沒事做！另外為了持續精進工作職能，每年基本需參加常年訓練、中級救護技術員複訓、消防安檢法令講習…，還有其他專業訓練如：救助隊訓練(複訓)、潛水訓練(複訓)、救生員訓練(複訓)…等多樣與消防工作有關的訓練。面對這麼多的工作內容，加上連續 48 小時長時間的工作環境，消防人員的工作壓力是很大的，輪休的那天還要陪家人，沒有時間讓自己好好休息。(B1-7)

參、組織承諾

此類型轉任者在組織承諾面向上認為消防人員具有組織文化學長學弟制、同事像家人、服從性高等特性，基於上述特性上也會讓消防人員比較認同組織，同事之間的情感較深。

消防工作勤二休一，且大家都經過警專或警大類似軍事教育出來的，不論是在學校還是出來工作還有學長學弟制，大家比較有團隊合作的默契，感情也比較好。(B1-11)

消防機關的同事都是經過長期訓練出來的，服從性及忠誠度比一般行政機關的同事來的好。(B1-13)

相較一般行政機關的同事，因彼此之間工作較屬於獨立作業，消防工作往往是處

於生死一瞬間，且彼此之間的工作需互相合作才能完成，所以消防人員之間的感情會比一般行政機關的人員來的緊密，甚至會像命運共同體一樣。

消防機關的同事像家人一樣，大家除了把份內的工作做好外，還要互相幫忙。一般行政機關同事，除非遇到和自己合的來的，要不然就單純只是同事關係而已。(B1-12)

肆、綜合性問題

該類型的轉任者認為自身轉任最大的因素為「制度」的問題，消防制度上可以有幾點改進：

一、改善輪值機制

補足消防人力缺口，徹底檢討勤二休一的制度，讓消防人員有足夠的時間休息。

二、為民服務應節制

在民意高漲的時代，民意代表及地方首長因對消防核心工作有所認識，而不是可以搭上邊的業務就直接歸類給消防單位來處理，例如抓貓、抓狗、民眾濫用資源使用救護車等，若濫用為民服務，將會嚴重打擊消防人員的士氣與真正需要救援時無人力可用等問題。

三、消防設備再精進

考量引進國外消防設備相關規範，以提升整體國內消防設備品質。

四、消防人員保障

消防工作係屬高度的危險工作，每個消防人員的養成教育過程，政府需要投入很多資源才能成就一個消防員，因此也需要給消防人員健全的保障，讓其眷屬可以安心，消防人員方可全力地在工作崗位上盡職。

消防工作輪值時間可再改進，如警察單位輪值 12 小時。另「為民服務」項目應有所限制，畢竟很多事情是消防人員不善長，但是為民眾而出勤，容易造成消防人員受傷。消防人員工作項目大多是重大危險的事情，增加消防人員保險及裝備精進，保障消防人員生命安全。(B1-18)

受訪者認為若制度可以改善，願意回任消防人員。

制度是最大的問題，如果消防工作時間、內容有改善，也可以選擇離家近的消防分隊上班。(B1-17)

如果制度更完善、更人性化，我會願意再回消防單位工作。(B1-19)

第三節 內軌制/警佐轉委任

壹、轉任的方式

就讀二年制警察專科學校後，通過警察消防警察特考後取得任用資格(本文稱為內軌制)，擔任消防警察後轉任一般行政機關，其轉任為委任公務人員主要轉任的方式為研修一般行政 20 學分後，再轉調其他一般行政機關。

訪談者 C1 與 C2 皆依現職公務人員調任辦法第 6 條第 1 項第 4 款之規定「在教育部認可之國內專科或得以採認之國外專科以上學校畢業，其最近十年在專科學校以上學校(含尚未畢業者)，曾修習與調任職務職系性質相近之科目二十學分以上；其所修習科目，依公務人員高等考試三級考試或普通考試專業科目，參酌調任職務之職系說明書所定工作性質及內容，計其學分。但科目相同或類似之學分應合併計算，最高以六學分為限。」取得一般行政任用資格後，再轉調其他一般行政機關。

先降調佔彰化縣消防局委任三職等書記缺，修畢一般行政 20 分學分後，

依現職公務人員調任辦法相關規定始調任他機關。(C1-4)

先佔彰化縣消防局委任五職等技佐缺，修畢一般行政 20 分學分後始外調

他機關。(C2-4)

貳、工作壓力

此類型的轉任者大體上任為消防工作的壓力最大在於勤二休一的制度、非消防核心業務太多、工作危險性與升遷管道阻礙等，轉任一般行政機關後大致上工作上無太大壓力，以下簡要說明之。

一、勤二休一的制度

超時工作，造成消防人員工作心理上及生理上莫大的壓力，也無法讓消防員好好休息，造成惡性循環。

勤休制度設計之不良，彰化縣消防局之消防人員勤休狀況為勤二休一，待命服勤之時間很長，無法有多餘時間與家人相處。另待命時間很長，常常讓自己的精神壓力處於高峰，因為不知等一下會遭遇什麼救災類型，規模，大小，所以必須時時提高警覺，保持危機感，並做好最好的準備。(C1-5)

勤休制度不佳：無法有多餘時間與家人相處。另待命時間很長，常常讓自己的精神壓力處於高峰，因為不知何時會出勤、面對什麼救災類型，所以必須時時提高警覺，保持危機感，並做好最好的準備。(C2-5)

二、工作危險性

該類型的轉任者認為消防工作所伴隨的危險是造成其轉任的最大因素。

消防工作勤務之危險：消防人員之工作內容極富危險性，常常遭遇不同性質及程度之危險任務，且本人曾因出勤救災導致受傷，致本人萌生退意，想離開此工作職場。(C1-6)

我想危險性的壓力最重。此點是我最不想擔任消防隊工作的最大原因及壓力來源。(C2-10)

三、非消防核心業務太多

繁瑣的考核制度及安檢制度讓原本工作壓力及承載就很大的消防員認為疊床架屋，不切實際，是造成轉任的次要因素。

落伍制度之存續：消防分隊有清潔保養車輛之定期檢查，其中一樣是必須擦拭車輛底盤，我到現在還不懂擦底盤跟救災有什麼關聯性，這是一項非常可笑至極之檢查項目。聽說，現在這個已經有改掉了。(C1-10)

著重業務成績考核；業務繁重，必須配合上級機關考核業務項目，全力配合，力求第一，對於救災救護本業感覺並不重視，忘記消防初衷。(C2-8)

四、升遷管道受阻

升遷就某種程度來說是公務人員工作能力肯定的表現，大部分的隊員並不想要一輩子僅僅是一個隊員，對其生涯規劃還是有所期許，認為台灣消防體系升遷管道太狹隘、封閉，應師法外國消防人事制度，讓基層消防人員視工作上有良好的表現作為升遷認用的重要條件。

消防人員之升遷管道受阻，台灣消防人員之升遷必須經過三等考試通過，後進入警察大學畢業後，方能擔任分隊主管一職，與一般英美國家選才任能方式不同，導致一般擔任基層隊員無法透過工作上的努力，讓自身得到工作的升遷機會。(C1-7)

升遷管道受阻；台灣消防人員之升遷必須經過三等考試通過，且要進入警察大學畢業後，方能擔任外勤分對主管一職，與一般英美國家選才任能方式不同，導致一般擔任基層隊員無法透過工作上的努力，讓自身得到工作的升遷機會。(C2-6)

受訪者C1與C2在一般行政機關的工作性質相近，但所承受壓力的感知程度不同。但大體認為學校工作獨立作業，自己規劃執行期程，工作確定，較無壓力。

目前在彰化縣竹塘鄉土庫國民小學擔任幹事職務，工作內容有，本校的人事業務、出納業務、財產管理業務，文書業務、勞健保投業務，及兼任彰化縣竹塘鄉長安國民小學會計業務。目前工作上的壓力是目前承辦的業務很多，相關法令多如牛毛，無法通盤了解，所以做起事來都膽顫心驚的，承受很多無知的壓力。(C1-13)

目前工作內容有，本校的人事業務、出納業務、財產管理業務，及兼任會計業務。目前工作上的壓力是目前承辦的業務很多，相關法令多如牛毛，但是沒有貪贓枉法，事後都有補救的方法。兩者工作的差異，我想最大的差異在於，消防的工作是團體工作具急迫性，可以有許多人幫你分擔，執行救災勤務聽命長官行事即可，完成任務即可。而學校只有一位幹事，是個人工

作，沒有其它人幫忙，事情很雜很多，感覺沒有做完的一天，需靠自己排定工作時程，才能順利完成相關工作。(C2-11)

參、組織承諾

此類型轉任者在組織承諾面向上認為消防人員重視團隊合作，同事之間感情較好，組織忠誠度較高，基於上述特性上也會讓消防人員比較認同組織，同事之間的情感較深。

在消防分隊畢業待的時間比較長，所以比較有歸屬感，所以在環境的整理上會比較用心，舉凡廁所要自己打理，浴室也要自己清理，倒垃圾這件事也要親自去做，所以自然而然在組織的忠誠度會比較高；反觀，在目前學校上的職務，只需要把公文等相關業務處理好，下班時間一到，就打包走了，這樣子的狀況，似乎到哪個行政機關都一樣，所以歸屬感相對薄弱，自然就把相關業務做好就好，忠誠度就只要交代的就好。(C1-18)

同事畢竟是要一起出勤救災，所以平時的感情還算融洽，除非有某個人有嚴重的壞習慣(無法與人同寢室)，導致彼此的感情破痕而無法修補，不然整體而言，消防分隊的同仁感情是有一定的水準的。(C1-16)

消防人員一開始即在警專受訓，畢業後即分發各消防局，要轉任到其他機關的機會較少，至於一般行政機關轉任機會多，相對在組織的忠誠度會比消防機關低。(C2-15)

消防的組織文化就是很官僚，只要長官看順眼的都會比較有浮力，平時較不聽話的那怕你救災能力強，也得步道長官的青睞。不分內外勤，因為超長的工時把大家都綁在一起完成出勤救災及各項業務，所以平時的感情還算不錯。(C2-13)

該類型的轉任者對於消防單位的組織文化也非全面正面表述，皆認為「官僚文化」一直根深柢固存在於消防局。

消防的組織文化就是官僚文化，彼此互相輝映著，平時沒事就是與長官

泡茶聊天，盡說些逢迎拍馬的話，公務人員 10 大守則之一，不捧不吹狗屎一堆的縮影，好像會拍的就是好隊員，平時古意的、老實的，考績一定輪不到你的。(C1-16)

消防的組織文化就是很官僚，只要長官看順眼的 都會比較有浮力，平時較不聽話的那怕你救災能力強，也得步道長官的青睞。不分內外勤，因為超長的工時把大家都綁在一起完成出勤救災及各項業務，所以平時的感情還算不錯。(C2-13)

官僚文化之荼毒，基本上消防單位是很封閉的，常常自己人搞自己人，當官的自以為當很大，常耍官威，常常指示部屬做些不合理之事。(C1-8)

肆、綜合性問題

該類型的轉任者認為自身轉任最大的因素為「制度」的問題，消防制度上可以有幾點改進：

一、主管應從基層做起

避免剛從警察大學畢業的菜鳥以外行領導內行，救災工作最重要的實務經驗，而非學歷掛帥，受訪者 C1 與 C2 皆認為此制度是首要改變的重點。

我覺得消防隊的長官產出是一個很奇怪的方式，建議應該大家都從基層做起，等到一個的期限(如 10 年或 15 年)，再舉辦考試，而且應分為筆試、口試、技能，就像小隊長的升遷一樣，這樣子才公平，而不是像目前誰的方式，把高中的課本念好就可以唸警大，出來就當官，導致什麼都不會的，在救災現場指揮會的，這真是一個奇怪的方式，本人非常的不認同。(C1-24)

各單位主管應從基層做起，累積經驗，而不是從警察大學出來就能當主管。(C2-20)

二、人力補足修正勤二休一

人力不足，造成現職消防員超時工作也是此類型轉任者所關注。

人力補足，修正勤休制度。(C2-20)

三、回歸消防核心業務

為民服務案件太多、繁文縟節的考核作業對於消防工作人員的士氣皆會有一定程度的打擊。

非消防本業業務應取消。(C2-20)

著重業務成績考核；業務繁重，必須配合上級機關考核業務項目，全力配合，力求第一，對於救災救護本業感覺並不重視，忘記消防初衷。(C2-8)

受訪者認為若制度可以改善，願意回任消防人員，代表此類型的轉任者還是具有一定程度的組織忠誠度。

我想如果制度完善，我應該會回去消防隊，畢竟消防隊的工作是很有感覺的，是真正在幫助人的職業，而且每天遇到的狀況不同，並不會造成現在的僵化的處理業務的方式，可以讓自己每天接受新的挑戰。(C1-25)

我想如果制度完善，我願意回去消防單位，畢竟工作快 10 年，也有一定情感，而且消防工作在裡在外都是在幫助民眾，面對受苦難的民眾，能不再去幫他們嗎？(C2-21)

第四節 外軌制/警佐轉委任

壹、轉任的方式

通過一般消防警察特考後之學員需受 12 個月至 22 個月的訓練，訓練合格後才取得正式消防警察資格（本文稱為外軌制），擔任消防警察後轉任一般行政機關，其轉任為委任公務人員。這類型人員的轉任方式為取得一般行政、一般民政與人事行政認可 20 學分，取得一般行政職系之任用資格。

訪談者 D1 依現職公務人員調任辦法第 6 條第 1 項第 4 款之規定「在教育部認可之國內專科或得以採認之國外專科以上學校畢業，其最近十年在專科學校以上學校（含尚未畢業者），曾修習與調任職務職系性質相近之科目二十學分以上；其所修習科

目，依公務人員高等考試三級考試或普通考試專業科目，參酌調任職務之職系說明書所定工作性質及內容，計其學分。但科目相同或類似之學分應合併計算，最高以六學分為限。」取得一般行政任用資格後，轉調其他一般行政機關。

我在彰化縣消防局任內期間，跟有轉任意願的學長到空大進修取得一般行政職系可認定轉任的 20 學分，並在消防局降調佔書記缺，再依現職公務人員調任辦法相關規定，轉任公所一般行政職系里幹事職務。(D1-4)

貳、工作壓力

此類型的轉任者大體上任為消防工作的壓力最大在於勤二休一的制度及非消防核心業務太多，轉任一般行政機關後大致上工作上無太大壓力。以下簡要說明之。

造成轉任最大的壓力來源在於勤二休一的輪班制度，長時間的上班讓消防員無法獲得充分的休息。

二休一的勤修制度，連續工作 48 小時、輪休 24 小時，長時間的上班讓待命備勤，常常讓我半夜出勤後，返隊徹夜無法入眠，我壓力很大，是我轉任工作的最大原因。(D1-7)

非核心業務如宣導工作、訓練、繁瑣的文書報表、為民服務案件等也是造成消防人員心理壓力的次要因素。

我們消防工作主要為救災、救護、為民服務等三大任務外，這算是小菜一疊，算是標配，但是在選配方面，在上班時除了執行救災、救護、為民服務的工作之外，其他的時間就是漫無止境的等待，在等待的同時還要繃緊神經辦理防火、防溺宣導、水源調查、義消訓練及招募筆及製作無意義的一堆報表，並不是閒閒沒事泡茶看電視等救災！另外為了持續精進工作職能，每年基本需參加常年訓練、中級救護技術員複訓、消防安檢法令講習…，還有其他專業訓練如：救助隊訓練(複訓)、潛水訓練(複訓)、救生員訓練(複訓)，若是不通過還可能年底考績就會很難看。面對這麼多的工作內容，加上連續 48 小時長時間的工作環境，消防人員的工作壓力是很大的，輪休的那天回家

休息，常常睡上一整天。(D1-6)

該訪談者再轉任一般行政機關後雖然收入較少，但相對工作都是在處理庶務工作，較無壓力，自身在轉任後也適應得很好。

我目前擔任行政課課員的職務，工作內容主要是庶務工作。目前工作壓力主要是適應新環境，但是也不大。和之前在消防局外勤比較，上班時數跟工作內容就差很多，但是各機關的行政課(科)都算是後勤幕僚單位，工作屬性都差不多，在這方面沒有特別感受到工作壓力。(D1-8)

參、組織承諾

此類型轉任者在組織承諾面向上認為消防人員具有工作相處時間長、生死與共的命運共同體等特性，基於上述特性上也會讓消防人員比較認同組織，同事之間的情感較深，服從性較高。

消防工作勤二休一，上班與同事相處的時間絕對超過與家人相處的時間，不論是在學校還是出來工作還有學長學弟制，大多數的學長、學弟們比較有團隊合作的默契，感情也比較好，但是對於我自己而言，這只是一份工作，並沒有特別的感覺。(D1-10)

消防機關的打火兄弟，在養成教育與職場環境都是上對下的命令與執行的關係，長官的命令不容挑戰，所以在服從性及對組織的忠誠度的表現上會比一般行政機關好。(D1-11)

相較一般行政機關的同事，受訪者因為在消防外勤的工作時間較少，因個人因素在消防局的工作大部分都是內勤工作，所以受訪者認為其在組織忠誠度的面向上在消防工作與一般行政機關工作上並無太大差異。

因為我的消防外勤年資僅僅兩年，大多數的工作場域都是早八晚五的上下班制，所以也沒發展出甚麼特殊情感，上班大家是同事，下班大家不認識。
(D1-11)

肆、綜合性問題

該類型的轉任者認為自身轉任最大的因素為「個人因素」，但受訪者還是有提到幾點消防制度的改進措施：

一、改善輪值機制

補足消防人力缺口，徹底檢討勤二休一的制度，讓消防人員有足夠的時間休息工作，工作時數應降低，人力應補足

二、為民服務應節制

在民意高漲的時代，民意代表及地方首長因對消防核心工作有所認識，而不是可以勾上邊的業務就直接歸類給消防單位來處理，例如抓貓、抓狗、民眾濫用資源使用救護車等，若濫用為民服務，將會嚴重打擊消防人員的士氣與真正需要救援時無人力可用等問題。

三、繁瑣的文書作業應簡化

例如需製作很多報表迎合評鑑制度、安檢作業，往往很多消防的邊陲工作只是淪為長官晉升的工具，讓基層消防人員心理上不能平衡。

消防工作時數過長，原因在於消防人力配置的問題以及包山包海的業務。譬如「為民服務」項目應有所限制。長期的人力不足，讓大家在工作與家庭不能取得平衡，對組織與消防員都是傷害，所以多多派補消防人力與檢討工作項目是當要之急。(D1-16)

我受完消防訓練後，被派任到離家近的消防分隊(福興分隊)，在外勤單位工作採二休一，工作 48 小時休息 24 小時。除了超時工作外，遇有特殊狀況還得停休，毫無生活品質可言，雖然外勤工作可以幫助很多人，但是除了超長的服勤時數外，令我最不能接受的是文書報表業務，統計一堆業務執行數據，這有意義嗎？跟往年同時期、同類型的比較，然後咧？火災就不發生嗎？酒醉路倒的民眾就不酗酒了嗎？清理消防車輛底盤，路上跑的大貨車，我也沒看過司機大哥鑽到車底下洗底盤，他們車子就比較不帶耐用嗎？只為了消防署業務評鑑，得了名次，可以拿到少少的上級補助款，局內長官對縣

府就可以交代，在這樣的工作環境根本無法照顧家庭，所以我在外勤年資約兩年的時候，就萌生離開消防局的念頭。但是工作不好找，又有特考特用的限制，97年就調至行政科內勤工作，後來降調佔缺，後來有適合的職缺就轉任了。(D1-5)

受訪者對於是否願意再回任的問題採取以較保留的態度，但卻點出消防工作的報酬與付出不能成正比，當權者若不正視此問題，將會造成未來消防人力流失的隱憂。

如果制度更完善、更人性化，我會願意再回消防單位工作，但是可能嗎？
簡單計算一下，當工時比現在多出兩倍，那薪水可以乘以三倍嗎？(D1-17)





第五章 結論

第一節 研究發現

本研究旨在探究基層消防人員轉任他機關之研究，並非鼓勵後進轉任他機關或續留消防單位，兩者無對錯，只是人生的選擇。希望能在政策面的規範、實務面的考量下取得消防機關與基層消防員的平衡。經由相關文獻歸納三個面向：消防人員轉任制度研究、消防人員工作壓力研究與消防人員組織承諾研究，建構出基層消防人員轉任的基本型態，共分為四種類型：消防警察特考/警正轉任為薦任公務人員、一般消防警察特考/警正轉任後為薦任公務人員、消防警察特考/警佐轉任後為委任公務人員、一般消防警察特考/警佐轉任後為委任公務人員。在這四種型態中是以彰化縣消防局為個案，分別探討其對人事轉任、工作壓力與組織承諾面向上的看法。

希望能夠透過此研究了解消防人員轉任一般行政機關的重要因素為何、基層消防人員轉任一般行政機關的狀況為何，因筆者本身就是此類型的轉任者，所以對於轉任的過程與內涵有一定程度的了解，由於自身參與觀察的角色，所以在檢證個案的過程中可以更深刻、具體的描繪。此外，筆者認為國家培養一位消防人員專業的過程，需要龐大的資源與時間，如果未來消防人員轉任成為常態，將會對社會造成莫大的損失與資源浪費。所以本研究希望能夠精準的診斷出消防人員轉任的核心問題，並提出政策建議，作為當局者未來在考量消防政策、推動消防工作時，可以作為參考，提供消防人員一個更好的工作環境，以降低消防人員的轉任一般行政機關的現象。基此，本研究藉由檢證個案。

壹、研究發現如下

一、基層消防人員轉任一般行政機關的模式主要分為三種類型

轉任模式不外乎取得一般行政相關 20 學分，取得一般行政任用資格；教育部認可

之國內大學畢業取得學士以上資格，其學系行職與調任職務制職系相近，取得一般行政任用資格；擔任消防局一般行政職系職務滿兩年後，取得一般行政任用資格。

二、基層消防人員轉任原因固然多元，但工作壓力係關鍵原因

勤二休一的輪班制度的工作壓力，對於消防人員的體力、心理上的負荷真的很大，相較一般公務人員的上班時數與工作壓力，兩者差距真的很大，雖然已成功轉任的消防人員具高度組織承諾，但也不敵工作壓力。

三、基層消防人員潛水艇式的組織型態造成人員升遷不易，也是影響其轉任的重大因素

由於消防局本身是屬於潛水艇式的組織，代表基層員工很多，上層的管理者少，要擔任主管者往往是以學歷考量，再加上消防機關官僚文化較重，有能力者不一定可以擔任主管，對於基層消防人員職涯發展來說會受到很大的限制，對於整個基層來說士氣打擊也不小。

四、內軌制的消防人員對於職涯發展有較高的期許，其服從性也較高

受兩年訓練的警專消防員，因養成教育較長，對於整個消防體系較為了解，發展出同儕情誼也較佳，本研究也發現這類型的基層消防人員具有較高的服從性，例如這類型人員對於為民服務案件、繁瑣的評鑑考核作業之抱怨較少，此外，內軌制的消防人員轉任一般行政機關後，往往因為使命必達的服從性，往往可以受到長官的賞識而拔擢。

五、轉任一般行政機關的消防人員大部分皆有較好的升遷發展

基層消防人員轉任一般行政機關後，普遍都能適應的很好，因過去工作環境較為緊張、惡劣，對於一般行政機關的文書作業大多能從容處理，在升遷上轉任委任公務人員後再升遷為薦任公務人員的比例很高。

六、基層消防人員對於消防機關的組織承諾較高，同事之間的情感較佳

基層消防人員因上班時數長，長時間與同事相處，再加上工作性質需團隊合作、生死與共，所以發展出革命情感，且轉任一般行政機關需具有一定的條件限制，流動

較低，所以對於消防機關有較高的組織忠誠度。相較一般行政機關而言，承辦業務不一定需與同事通力合作才能完成，彼此業務重疊性不高，所以同事之間互動不多。

七、消防工作具有較高的成就感，一般行政機關普遍呈現低度成就感

消防工作往往與救災、救難息息相關，每一次的救護可能都能拯救一條人命，所以所獲得的工作成就感很高。相較而言，一般行政機關的人員每日所作都是一般行政作業、例行業務，故轉任後的消防人員普遍認為工作無成就感。

八、消防人員轉任問題係公共問題

因為特考特用有服務年限之限制，造成有多年外勤實務經驗的基層消防人員綁約期滿，即投身轉任行列，造成訓練資源的浪費，人力空窗無法立即補足，消防救災經驗的無法傳承，對於組織人才的流失與民眾身家保障都是一大損失。

本研究發現基層消防人員雖然在組織忠誠度上有一定程度的展現，但訪談資料普遍顯示願意回任意願低，原因可能在於轉任後升遷幅度的寬廣與受訪者年紀較高無法負荷高張力的消防工作或者是工作壓力高於對組織承諾，所以回任意願低落。

貳、本研究針對轉任對個人與機關的優劣分析如下

一、對個人而言

（一）優點：

- 1.工作時數降低：相較於消防工作的勤二休一，一般行政機關規定上班時數僅為每日八小時，可以獲得充分的休息。
- 2.較佳升遷發展：一般行政機關職缺較多，職等列位較為寬廣，加上消防人員高度的忍耐力，願意犧牲奉獻的態度，在一般行政機關升遷往往不是一件難事。
- 3.照顧家庭：消防人員的眷屬往往需比一般上班族的眷屬更加辛苦，轉任一般行政人員後可以規律的上下班，可以有足夠的時間與親屬享受天倫之樂。
- 4.工作環境的改善：每天都是文書性質工作，較以往危險的救災現場安全。

（二）缺點：

1.薪水較少：因消防人員每月可報支加班費可達新台幣 17,000 元，所以剛四等畢業的消防員可領到近六萬的薪水，再加上危險加給 8,435 元，轉任一般行政機關人員薪水將近減少 2 萬 5,000 元，對於一般家庭而言不是一筆小數目。

2.退休時間延長：近年來年金制度改革，政府對於退休公務人員退休年限與獎勵措施改變，但消防人員因本身業務性質特殊緣故，平均 50 歲至 55 歲即可退休，相較公務人員退休年齡較早。

3.工作無成就感：一般行政機關工作欠缺挑戰性，往往都是例行的文書作業，很難從工作中找到成就感。

二、對機關而言

(一) 優點：

人員的流失對於消防機關無任何優點。

(二) 缺點：

1.消防機關人事異動頻繁：消防人力轉入一般行政機關，對於在職者的工作量會提高，也會起效尤的作用，儘管日後會補足人力，也會產生空窗期，這種現象對於機關而言也是一種傷害。

2.浪費消防訓練資源：每一位消防人員的養成教育時間都很長，在職也需要透過很多教育訓練，以維持其救護、救災技能，消防人員轉任一般行政機關從某種層面來說對於國家人力資源的配置上就是一種浪費。

第二節 研究建議

壹、檢討服勤項目與工作內容

消防法開明名義即道預防火災、搶救災害、緊急救護為消防三大任務，

而現行之勤務派遣中，仍有多數隸屬其他機關之職掌業務，例如農業處之流浪狗之捕捉、捕蜂捉蛇。衛生局之精神病患戒護就醫。另外，繁瑣的文書報表作業，更應簡化，這部分亦是佔據侵蝕消防人員的休息時間。

貳、充實消防人力係減少工作壓力的主要途徑，消防主管機關應積極研擬充實人力方案

基層消防員的最主要工作壓力在於勤二休一的輪值制度，亦是轉任的最重要的主因之一，因為以三天為一週期的工作與休息時間，往往造成基層消防員上班執勤兩天沒得睡，放假休息回家都在睡的生理週期，長期下來對組織、對個人、對家庭只有傷害。所以消防官長應積極研擬各種充實人力之可能，以降低過勞憾事之發生。

參、消防人員的甄補可考量再擴大，如採消防役男似可考慮

一、現有勤務所需人力計算

依現行彰化縣消防局的勤務規定，每分隊每日應在勤人數不得小於二分之一。現外勤約四百八十名，因勤二休一之勤休制度，每日執勤人員有二百四十名至三百二十名，若僅計算值班受理勤務派遣的接線生，每單位即減少一個人力，若能在每日的防災宣導、備勤、消防安全檢查、水源調查、搶救演練、值班、裝備器材保養勤業務中，派補多一點的人力，消防人員的緊繃的工作壓力，冗長的工時即能得到紓解。然而在地方經費預算有限下，消防人力的增補還有一段很長的路要走。

二、替代人力之可能

為此，筆者有一構想，現行救災行列組成中，有一角色可以好好利用，加以發揮，就是內政部役政署之消防役男，但是過短的役期，往往稍微熟悉消防單位的運作後，已將退伍，若能將消防役仿照國軍之志願役招募方式加以改良，若服役期間表現優良，得依服役年資加重來日報考消防外軌制之一般消防警察特考成績，以提高率取可能。優點有以下幾點：

（一）對消防員而言，可以擔任消防員的分身，減輕消防員之工作負擔，負責低危險性的工作，例如值班接受派遣通報，駐地安全清潔維護、車輛器材平日保養，

處理文書報表作業，協助防宣業務的推動、消防水源的勘查等。

(二) 對消防役男而言，在為國家盡義務時，有多一種選擇，類似國軍中的志願役，除了好一點的薪資水平，對於未來職場擇又多了一種選擇，在服役過程中透過消防外勤單位的運作來瞭解自身職業性向是否適合消防團隊；若改天退役有心投考消防外軌制之一般消防警察特考，配合修改考試規章，有類似退伍軍人依年資，服役期間表現考試加分。

(三) 對政府機關而言，這是一筆賺錢生意，用較少的預算聘用消防士兵負責低危險性的消防日常業務，待災難發生再由薪資較高之正式消防員出馬，可以減輕政府預算負擔，及降低就業人口之失業率。

以上建議是三贏的局面，但是事涉行政院內政部役政署的役男徵集、消防署不同的管理制度以及考試院的考試規章的修訂。希冀各機關能屏除本位主義思維，等待解決這一消防困境。

第三節 後續研究展望

本論文主要是探討基層消防人員轉任一般行政機關的現況，並且以彰化縣消防局為個案。基於本研究未盡之處與研究限制方面，本論文提出幾個面向作為後續研究之參考。

壹、本論文聚焦的對象是「基層消防人員」，故是以薦任與委任為探討對象，惟現實的狀況中還是有簡任級消防人員轉任的狀況，礙於研究能力所限，轉任因素大多是政治考量，對於這種類型的轉任型態可以作為未來研究之延續。

貳、本研究選定的個案為彰化縣消防局，僅為單一個案研究，未來後續有興趣之研究者可以作一個以上的個案檢證，分析不同縣市消防人員轉任的情形，透過比較的方式，可以充實研究的豐富性、以更寬廣的面象來探討。

參、本論文主要的研究方法為質化研究方法，主要是以資料文獻蒐集、參與觀察法與訪談法針對個別訪談對象施訪，所提問之問題較具開放性，也可針對回答內容再追問。但礙於研究能力所限，訪談對象有限。未來研究者可以透過量化研究方法，透過量化分析的方式，可以受訪更多的受訪者，甚至可針對全國性來作研究，對於基層消防人員轉任的描述，定能有更深刻地描繪，也會有更卓越的研究貢獻。



參考文獻

壹、中文部分

一、專書

陳弘毅(1996)。消防學。台北：鼎茂。

陳弘毅(1998)。火災學。台北：鼎茂。

陳弘毅(1999)。防火管理。台北：鼎茂。

畢恆達(2010)。教授為什麼沒告訴我。台北：小畢出版社。

二、期刊論文

王妙如、林宜君(2009)。消防人員工作生活品質之初探—以高雄市基層外勤消防人員為例。災害防救學報，10（1），1-10。

朱愛群(2006)。公務人員特種考試特殊設限與多元考試方式之探討—以警察、消防、海巡特考為例。考銓季刊，（46），80-93。

池文海、林憬、季璐、陳英吟(2012)。組織正治之絕對組織承諾之研究。商管科技季刊，13（4），428-435。

李易儒、陳威信、李易穎(2009)。台北市外勤消防人員工作壓力與心理幸福感關聯性研究。災害防救學報，10（2），21-42。

黃麟薦、林宜君(2004)。消防人員工作壓力之調查研究—以新竹縣外勤消防人員為例。中央警察大學災害防救學報，（5），285-324。

黃曉嫻、鄧子正(2005)。消防人員工作壓力來源與型態探討及個案分析。中央警察大學災害防救學報，（5），303-322。

考試院公報，35（24），119。

三、學位論文

丁國財(2014)。新北市國中校長轉型領導與兼任行政職務教師組織承諾關係之研究。天主教輔仁大學教育領導與發展研究所碩士學位論文，未出版，台北

- 石守正(2010)。公部門社會工作人員工作壓力、專業承諾與離職議院之研究—以台北縣市政府社會局為例。國立台灣師範大學社會教育與文化行政碩士學位班在職專班碩士論文，未出版，台北。
- 王裕民(2014)。不同職涯階段公務人員的工作適性與組織承諾之關聯性。東海大學高階經營管理碩士在職專班碩士學位論文，未出版，台中。
- 王惠琴(2015)。組織文化、員工工作滿意度、組織承諾及離職傾向關係之探討。國立高雄應用科技大學觀光管理與餐飲管理碩士班碩士學位論文，未出版，高雄。
- 沈建民(2013)。消防人員甄補機制之研究-以警消分隸後為範圍。國立彰化師範大學公共事務與公民教育學系碩士學位論文，未出版，彰化。
- 吳慶崇(2014)。外勤消防人員工作壓力、職場疲勞與轉換型領導之研究—以某消防局為例。嘉南藥理大學職業安全衛生系產業安全與防災碩士班碩士學位論文，未出版，台南。
- 李湘溥(2014)。人格特質與員工參與對組織承諾之影響。逢甲大學經營管理碩士在職專班碩士學位論文，未出版，台中。
- 林大鈞(2012)。人格特質、工作壓力與工作滿意度關係之研究—以嘉義地區消防人員為例。南華大學企業管理系管理科學碩士學位論文。未出版，嘉義。
- 林建忠(2013)。組織承諾、工作滿意之調查研究：嘉義縣、市警察和消防人員之比較。中正大學政治學研究所碩士學位論文，未出版，嘉義。
- 洪介偉(2014)。非金融機構併購保險公司對員工組織承諾影響之研究—以N保險公司為例。逢甲大學金融碩士在職專班碩士學位論文，未出版，台中。
- 侯耀翔(2014)。轉換型領導、交易型領導、師徒功能認知與組織承諾之關聯性研究—以某石化公司為例。國立高雄應用科技大學企業管理碩士在職專班碩士學位論文，未出版，高雄。
- 郭士銘(2005)。領導風格對基層消防同仁組織承諾關係之研究。義守大學管理研究所碩士學位論文，未出版，高雄。

曹劍秋(2003)。地方政府機關資訊人員工作壓力、工作滿足及離職傾向之研究—以台灣省各縣市政府為例。國立東華大學公共行政研究所碩士學位論文，未出版，花蓮。

陳淑珍(2009)。公務人員高普考試轉調限制之研究。東海大學公共事務碩士班專班碩士學位論文，未出版，台中。

陳素女(2010)。負向情緒干擾工作壓力源與工作壓力關係及離職傾向之研究—以北部地區稅務人員為例。銘傳大學公共事務學務系碩士在職專班學位論文，未出版，台中。

陳忠光(2012)。花蓮縣義勇消防隊員參與動機與組織承諾之研究。國立東華大學公共行政研究所碩士學位論文，未出版，花蓮。

陳碧燕(2014)。求職者工作壓力、工作滿意與組織承諾之關聯性研究—以高雄市就服站為例。國立高雄大學國際高階經營管理碩士在職專班碩士學位論文，未出版，高雄。

曾舟君(2007)。消防人員工作特性、風險知覺、工作壓力與休閒需求之研究—以台中縣消防人員為例。朝陽科技大學休閒事業管理系碩士學位論文。未出版，台中。

曾文紀(2014)。探討組織氣候、LMX領導形態對組織承諾的影響；以人力資源管理機制為調節變項。國立成功大學高階管理碩士在職專班碩士學位論文，未出版，台南。

鈕正淳(2014)。組織承諾、制度化與員工滿意度之關聯性—以金屬鋼鐵產業為例。中國文化大學商學院企業管理學系碩士學位論文，未出版，台北。

劉泳倫(2003)。基層消防人員休閒參與、工作壓力與工作滿意之相關研究。國立雲林科技大學休閒運動研究所。未出版，雲林。

劉英美(2012)。公務人員考績制度之立法變革。國立政治大學法學院在職專班碩士論文。未出版，台北。

四、網路等電子化資料

高雄市政府消防局全球資訊網，2017年02月10日。取自：

http://www.fdkc.gov.tw/index.php?page=emergency_01

銓敘部全球資訊網，2017年01月30日，取自，<http://www.mocs.gov.tw/>

台南市政府網站，2017年02月10日，取自，

<http://law01.tainan.gov.tw/glrnewsout/NewsContent.aspx?id=756>

彰化縣消防局網站，2017年02月10日，取自，

<http://www.chfd.gov.tw/table/index.aspx?Parser=4,5,131,47>

中央防救會報網站，2017年02月25日，取自，<http://www.cdprc.ey.gov.tw/default.aspx>

新竹地方法院網站，2017年02月25日，取自，<http://scd.judicial.gov.tw/history02.asp>

中央警察大學網站，2016年11月20日，取自<http://www.cpu.edu.tw/bin/home.php>

貳、西文部分

一、專書

Atkinson, J.M. (1988). *Copying with stress at work*. Wellingborough: Thorsons Publishers Limited.

Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: the psychology of optimal experience* NY: Haper Collins.

Kasl, S.V. (1974) *Work and Mental Health*. In O. Tode (Ed). *Work and the Quality of Life*. Cambridge, Massachusetts: MTT Press.

Staw, B. M. (1977). *Two sides of commitment, paper presented at annual meeting of academy of management. Orlando, Florida.*

Whyte, W. (1956). *The organization man*, Garden City, New York: Doubleday Anchor Books.

二、期刊論文

Allen, N.J., and Meyer, J.P. (1991), "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment," *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.

Cooper, C.L. (1983). *Identifying Stressors at work: Recent research development*. 27(5), 369-376.

Kanter, M. (1968), *Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Auatopian Communities*," *American Sociological Review*. 33, 499.

Porter, L. W, Crampon, W. J., and Smith, F. J. (1976), "Organizational Commitment

And Management Turn over: A Longitudinal Study,” Organizational Behavior And Human Performance, 15, 87-98.

Vulcano, B.A, Barnes, G.B, & Breen, L.J.(1984) *The Prevalence of Psychosomatic Disorders Among a Sample of Police Officers. Social Psychiatry, 19, 181-186.*



附錄一、工作壓力博碩士、期刊論文整理表格

作者/年代	畢業系所	論文名稱	內容重點
曾舟君 (2006)	朝陽科技大學／休閒事業管理系碩士班／碩士論文	消防人員工作特性、風險知覺、工作壓力與休閒需求之研究-以台中縣消防人員為例	此篇研究指出工作特性與風險知覺對工作壓力有顯著正向影響。工作壓力對休閒需求有顯著正向影響，亦即工作壓力感受愈高的消防人員，其休閒需求高。根據本研究之結果，對台中縣消防人員及未來後續研究提出建議，並希望透過本研究之結果能夠更瞭解台中縣消防人員的工作壓力與休閒需求的影響，以期未來能有效降低消防人員工作壓力。
廖聲寰 (2014)	大葉大學／管理學院碩士在職專班／碩士論文	消防人員工作壓力、睡眠品質與工作績效之關係探討-以桃園市外勤消防人員為例	此研究結果指出，工作壓力與工作績效呈現正向顯著關係，給予適當的工作壓力，會使消防人員工作績提昇；工作壓力與睡眠品質也有正向顯著關係，亦即工作壓力越大，其睡眠品質越差。而睡眠品質與工作績效則是具有負向顯著關係，亦即睡眠品質越好，但工作績效越差。
溫慶榮 (2006)	國立臺東大學／區域政策與發展研究所／碩士論文	消防人員工作壓力之研究-以臺東縣消防局為例	此篇研究指出消防人員的工作壓力來源很多，但可歸納為四個主要層面，包括一、工作本身因素，二、個人本身與家庭因素所造成之工作壓力，三、外在環境因素、四、組織內部因素。其中以「工作本身因素」層面為最。面對工作壓力之調適，必先健全自己心態，針對壓力要能坦然面對，以沉著、冷靜的態度來處理，甚至把壓力所造成的危視為轉機，當成自我磨練與成長的機會。
王暉平 (2012)	經國管理暨健康學院／健康產業管理研究所／101／碩士論文	探討外勤消防人員工作壓力來源之研究-以臺南市消防局某大隊為例	本研究結果發現造成外勤消防人員工作壓力來源因素第一為組織內因素；第二為外在環境因素；第三為個人因素；第四為工作特性因素，並進一步將研究發現做成結論並提出相關建議，以作為改進造成外勤消防人員工作壓力來源之參考及未來欲從事相關研究之基礎，而期研究結果能讓管理者與被管

			理者在工作壓力來源上能互相瞭解及體諒，進而提昇工作績效。
陳進源 (2008)	國立臺灣海洋大學/航運管理系/碩士論文	消防人員工作壓力對工作滿意與工作績效之影響－以基隆市消防局為例	本研究針對基隆市消防局外勤人員進行工作壓力、工作滿意與工作績效關係之研究。經由實證結果發現： 一、當消防局外勤人員工作壓力中的組織內部及組織外部壓力愈高，對工作滿意影響較大。 二、當消防局外勤人員愈有工作滿意時，工作績效中的工作品質、工作熱誠與創新也會愈高。 三、當消防局外勤人員工作壓力中的組織內部及組織外部壓力愈高時，其工作績效也會變低。 四、在工作壓力對工作績效的影響中，工作滿意的中介效果是顯著的。 整體而言，本研究驗證了消防局外勤人員在工作壓力、工作滿意及工作績效等三個變項間的相互關係。換言之，組織應重視處理員工的工作壓力，並設法提高工作滿意，進而激勵員工表現出工作績效，以提升組織整體綜效。
馬國耀 (2014)	大葉大學/管理學院碩士在職專班/碩士論文	人格特質、工作壓力與工作滿意關係之研究-以桃園市政府消防局為例	本研究所得之結論如下： 一、本研究取樣之個人特徵(服務單位、性別、年齡、婚姻、教育程度、工作年資)在人格特質、工作壓力、與工作滿意上均無顯著差異。 二、人格特質與工作壓力有正向顯著關係。 三、工作壓力與工作滿意有負向顯著關係。 四、人格特質與工作滿意有正向顯著關係。 五、工作壓力在人格特質與工作滿意之間，具有中介效果。
朱銘昌 (2014)	中州科技大學/機械與自動化工程系/碩士論	台中市消防員工作壓力、工作幸福感、組織承諾與工作績效	從研究結果可得知，除了工作壓力與工作幸福感、組織承諾各構面相關係數呈現顯著負向影響外，其餘皆呈現顯著正向影響，且工作幸福感、組織承諾對工作壓力與工作績效具有部分中介效果，因此我們不得不重視消

	文	之研究	防人員之工作壓力及對組織承諾與工作績效的問題。
張雅茹 (2011)	國立體育大學／休閒產業經營學系碩士班／碩士論文	基層消防人員工作壓力、休閒參與及工作滿意之關聯性研究	研究發現基層消防人員的工作壓力偏高並導致其工作滿意降低。作者提出以下建議： 一、對消防管理單位之建議：以重視壓力對基層消防人員之影響並協助其認識、調適及減輕壓力、提高其工作滿意為方向。 二、對基層消防人員之建議：認識及重視個人工作壓力情形並學習個人壓力管理、尋求並維持有利的支持系統，並建議增加休閒活動參與來調適身心，以減少負面情緒所帶來之影響。
莊富龍 (2009)	國立高雄師範大學／成人教育研究所／碩士論文	高雄市外勤消防人員工作壓力與生活滿意關係之研究	本研究旨在探討高雄市外勤消防人員工作壓力與生活滿意之關係：結論如下： 一、外勤消防人員面對工作帶來的壓力感受程度已屬中上程度，並以「組織外部」的壓力感受最明顯。 二、外勤消防人員對於生活滿意感受達到中上度，並以「人際關係」的感受最為明顯。 三、外勤消防人員工作壓力感受在性別、服務年資、教育程度、服務單位、服務單位人數及職務層級等六個背景變項上有差異存在。 四、外勤消防人員的生活滿意會受到服務年資、服務單位人數及職務三個背景變項的影響。 五、不同年齡與不同工作壓力高低感受的外勤消防人員，在生活滿意整體產生顯著交互作用。
黃麟薦 (2004)	中央警察大學／消防科學研究所／碩士論文	消防人員工作壓力與因應策略之研究	本研究主要目的在瞭解消防人員工作壓力與因應策略之現況，研究結果發現： 一、消防人員工作壓力感受為中上程度。 二、消防人員工作壓力因應策略使用情形良好。 三、不同個人背景因素之消防人員，其工作壓力在年齡、婚姻狀況、學歷及工作年資上有顯著的差異。

		<p>四、不同個人背景因素之消防人員，其因應策略在年齡、職稱及工作年資上有顯著的差異，以26-35歲及年資在6-10之消防人員，較容易使用「延宕逃避」之因應策略。</p> <p>五、不同工作壓力感受之消防人員，其因應策略使用情形有顯著差異，以「高工作壓力」之消防人員，對於因應策略使用情形較常。</p> <p>六、消防人員工作壓力與因應策略具有顯著相關，除「工作本身」與「社會支持」、「組織內部」與「組織管理」及「社會支持」等三部分未達顯著相關性外，其餘各構面間均達顯著正相關。</p> <p>七、消防人員工作壓力與因應策略具有顯著典型相關，主要是由工作壓力各構面透過第一個典型因素，來解釋因應策略的各構面。由工作壓力之「工作本身」構面，透過第二個典型因素，來解釋因應策略之「組織管理」、「社會支持」及「延宕逃避」等構面。</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



附錄二、組織承諾博碩士、期刊論文整理表格

作者/年代	畢業系所	論文名稱	內容重點
江炫佳 (2015)	大葉大學／ 管理學院碩士在職專班 ／碩士論文	消防人員工作壓力、宗教態度與組織承諾關係之研究：以新北市消防局為例	本研究旨在探討消防人員之工作壓力與宗教態度對組織承諾的影響。研究結果發現，越資深之消防人員，其組織承諾會愈高，消防人員之工作壓力對其組織承諾無顯著影響，而消防人員之宗教態度對其組織承諾有正向顯著影響。此外，本研究進一步發現，宗教態度之宗教功能構面對其情感性承諾與規範性承諾有正向顯著影響，一般宗教性態度對其持續性承諾與規範性承諾亦具有正向影響。因此，透過增進消防人員之宗教態度，將有助於消防人員組織承諾的提升，能有效留住優秀人才。
黃雋勉 (2015)	世新大學／ 行政管理學研究所／碩士論文	轉換型領導與組織承諾關係之研究 --以新北市 政府消防局 為例	本研究主要探討消防機關轉換型領導與組織承諾之關係，進而分析如何提升消防人員組織承諾，研究結果如下： 一、基層消防人員對於轉換型領導各構面認知程度因與主管共事時間有顯著差異；對於「個別關懷」、「才智激發」及「心靈鼓舞」構面認知程度因教育程度有顯著差異。 二、基層消防人員對於組織承諾各構面認知程度因與主管共事時間有顯著差異；對於「努力承諾」構面認知程度因年齡、教育程度、養成教育有顯著差異。 三、轉換型領導與組織承諾呈中度正相關。 四、轉換型領導各構面對於「努力承諾」構面有正向影響力；轉換型領導「心靈鼓舞」構面對於組織承諾各構面均有正向影響力；轉換型領導「才智激發」構面對於「價值承諾」構面有正向影響力。
王慶宏 (2015)	國立高雄大學／亞太工商管理學系 碩士班／碩士論文	組織承諾對員工的工作滿意度之研究-以高雄市	本研究是員工工作滿意度與組織承諾之關係，結果發現如下： 一、消防局外勤大隊員工對於工作滿意度普遍滿意。

	士論文	政府消防局 外勤大隊為 例	<p>二、消防員對工作滿意度會因不同背景而有所差異。</p> <p>三、組織承諾對工作滿意有顯著正向影響。依據本研究，得到兩個結論1.瞭解基層消防人員的需求，可提高其工作滿意度。2.擬定福利制度，保障基層消防人員權益，可強化組織承諾等建議，以供消防單位作為改善參考，期待本研究結果可以有助於增進消防人員對組織承諾更能全心投入。</p>
吳東霖 (2013)	世新大學／ 行政管理學 研究所(含 博、碩專班) ／碩士論文	工作價值 觀、組織承諾 與工作績效 之研究-以新 北市政府消 防局為例	<p>作者認為消防機關如果能夠瞭解員工具備何種工作價值觀與組織承諾的特質，進而使其對工作產生認同感，對員工來說將有助於其在工作上的勝任，而對消防機關方面，亦能藉助員工對工作的勝任來提升整體的工作績效。</p> <p>依據本研究分析結果，建議消防機關管理者應學習如何指派符合消防人員工作能力的任務，以提供其完成任務的成就感，如此即可能藉由組織承諾及工作績效的提升，連帶提升工作價值觀，其留任意願也高，因此推論，目前員工可能留任穩定度高，因此，建議應確實使消防人員了解組織目標，以做為長期的目標傳承</p>
陳忠光 (2011)	國立東華大 學／公共行 政研究所／ 碩士論文	花蓮縣義勇 消防隊員參 與動機與組 織承諾之研 究	<p>本研究結果指出，花蓮縣義消的參與動機以社會服務最高，花蓮縣義消的組織承諾，以服從規範最高。花蓮縣義消的參與動機因性別、婚姻狀況、有無子女、宗教信仰及職業的不同，而具有極顯著差異。花蓮縣義消的組織承諾因性別及宗教信仰的不同，具有極顯著差異。花蓮縣義消的參與動機對組織承諾各層面之間均有顯著正相關，且具有影響力。</p>
邱鈴怡 (2009)	南台科技大 學／企業管 理系／碩士 論文	組織承諾、領 導風格、工作 生活品質對 團隊凝聚力 與工作滿意	<p>本研究探討組織承諾、領導風格、工作生活品質對團隊凝聚力與工作滿意度之影響，研究結果如下：</p> <p>一、「學歷」對工作滿意有正向的影響。</p> <p>二、「組織承諾」中之「留任承諾」對「團</p>

		度之影響-以台北縣消防員為例	<p>隊凝聚力」有正向的影響。</p> <p>三、「領導風格」中之「倡導式領導」對「團隊凝聚力」有正向的影響。</p> <p>四、「工作生活品質」中之「同儕與家庭的支持」對「團隊凝聚力」有正向的影響。</p> <p>五、「組織承諾」中之「價值承諾」、「留任承諾」對「工作滿意度」有正向的影響。</p> <p>六、「領導風格」對「工作滿意度」有正向的影響。</p> <p>七、「工作生活品質」對「工作滿意度」有正向的影響。</p> <p>八、「團隊凝聚力」對「工作滿意度」有正向的影響。</p>
林詩萍 (2009)	靜宜大學／觀光事業學系研究所碩士論文	雲林縣義勇消防隊員參與動機、組織承諾與認真性休閒特質關係之研究	<p>本研究結果發現，有七成（73.07%）義勇消防隊員認為參與義消工作已經成為他們平日的休閒活動。義勇消防隊員的「參與動機」對於「認真性休閒特質」具有正向且直接的影響，且「認真性休閒特質」對於「組織承諾」也具有正向且直接的影響。此外，「認真性休閒特質」對「參與動機」與「組織承諾」有顯著的中介效果。依據上述研究結果，在經營管理實務方面，建議將認真性休閒特質對參與動機與組織承諾所扮演的中介角色應用於組織人力資源管理。</p>
丁百宏 (2011)	國立高雄師範大學／成人教育研究所／碩士論文	高雄市消防人員角色壓力工作價值觀與組織承諾關係之研究	<p>本研究主要目的在瞭解消防人員角色壓力、工作價值觀與組織承諾之現況分析，以及不同背景變項的差異、相關情形及角色壓力、工作價值觀對組織承諾的聯合預測力。本研究結論如下：</p> <p>一、消防人員在角色壓力屬中高程度，以「角色能力不足」較受重視。</p> <p>二、消防人員在工作價值觀屬中高程度，以「內在價值」較受重視。</p> <p>三、消防人員在組織承諾屬中上程度，以「努力意願」較受重視。</p> <p>四、不同背景變項的高雄市消防人員對角色壓力整體與各分層面，除教育程度外，餘均</p>

			<p>具有顯著差異。</p> <p>五、不同性別、婚姻狀況的高雄市消防人員對內在、外在價值及工作價值觀整體具有顯著差異。</p> <p>六、不同婚姻狀況、年齡、服務年資的高雄市消防人員在組織承諾整體與各分層面上具有顯著差異。</p> <p>七、消防人員角色壓力整體與各分層面與工作價值觀屬低度顯著正相關。消防人員工作價值觀整體與各分層面與組織承諾屬高度顯著正相關。</p> <p>八、消防人員角色壓力、工作價值觀能有效預測組織承諾，其中以「附帶價值」分層面最具預測力。</p>
黃福昌 (2009)	國立高雄師範大學／成人教育研究所／碩士論文	消防志工參與動機與組織承諾關係之研究	<p>此篇文章認為消防志工工作旨在協助消防機關災害防救及緊急救護等，經歸納分析得出下列結論：</p> <p>結論，列述如下：</p> <p>一、消防志工在參與動機以「自我成長動機」感受程度最高；消防志工在組織承諾以「價值承諾」感受程度最高。</p> <p>二、消防志工因個人背景變項不同對參與動機認知評價程度之差異情形，其中僅「擔任志工年資」有顯著的差異存在；而對組織承諾認知評價之差異，則以有「不同婚姻狀況」「擔任志工年資」等二項有顯著的差異存在。</p> <p>三、消防志工之參與動機與組織承諾之間整體與各分層面具有正向相關且關係密切。</p> <p>四、消防志工的「參與動機」對「組織承諾」具有顯著預測力，其中以「實現成就感動機」對組織承諾最具預測力。</p>
林建忠 (2002)	國立中正大學／政治學研究所／碩士論文	組織承諾與工作滿意之調查研究：嘉義縣市警察和消防人員	<p>本研究主要研究重點在於警察及消防人員對機關組織承諾及工作滿意的比較，在組織承諾方面，情感的承諾及規範的承諾程度上，消防人員顯著高於警察人員，持續的承諾程度上，警察人員則高於消防人員。而消</p>

		之比較	<p>防或警察人員在組織承諾與工作滿意兩變項間，均有顯著的正相關。由於工作滿意與組織承諾有顯著的正相關，因此提升組織成員的工作滿意程度，必有助於提升組織承諾的程度，進而達到提升組織效能的目的。如此對警察與消防機關組織效能的提昇及社會大眾生命財產安全的保障，必有正面的效益。</p>
--	--	-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





附錄三、訪談資料稿

訪談題目大綱~葉 0 0~A1

一、 人事轉任

(一) 當初進入消防工作是從消防人員特考班或警察學校的正規生？期別？考試？
消防人員年資？轉任後年資？

答：警專 15 期，是消防三等考試，消防人員年資 9 年；轉任年資 10 年。

(二) 當初轉任服務的機關為何？擔任的職務？職等？

答：彰化縣消防局，辦事員，委任第 5 職等。

(三) 目前服務的機關為何？擔任職務？職等？

答：彰化縣和美鎮公所，人事室主任，薦任 8 職等。

(四) 轉任管道為何？

答：轉任一般行政辦事員之後再轉任人事行政職系課員

(五) 轉任的原因？

答：志趣不合，生涯規劃及家庭因素

二、 工作壓力

(一) 您認為消防工作主要的內涵為何？消防人員的工作壓力有哪些？

答：預防火災，災害防救、緊急救護、為民服務。工作壓力在於隨時都有可能面為 各項不可預期的出勤壓力，面對不可知的災害狀況，只要是在隊上班服勤期間，都必須神經緊繃的上班。

(二) 哪一種壓力最重？是造成您轉任最大的原因嗎？

答：隨時都有可能面為各項不可預期的出勤壓力，面對不可知的災害狀況，只要是在隊上班服勤期間，都必須神經緊繃的上班，是轉任的最大原因。

(三) 您目前任職一般行政機關的工作主要內涵為何？目前工作上有何壓力？兩者在工作壓力上有何差異？

答：組織編制、員額管理、職員任免遷調及動態送審、甄選、敘薪、留職停薪、職務代理、訓練進修、保險（公保、健保）、待遇（薪水、年終獎金）、福利（生活津貼、健檢、文康活動、子女教育補助費、交通費等）、人事資料管理、服務證明開立、考績、獎懲、申訴及保障、差勤管理、休假補助、出國、退休撫卹（含退休照護、退撫基金、離職儲金等）、公務人員廉政倫理規範及行政中立案件、性騷擾防治、服務獎章、福利、兼職暨其他臨時交辦事項。目前工作壓力來自於雙首長的領導（機關首長、一條鞭制的首長），若有衝突時該如何取捨？對上級要求及下屬期待如何處理。工作壓力差異：消防時期是身心理的雙重負擔、煎熬；目前心理壓力居多，沒有體力負荷的壓力。

三、 組織承諾

(一) 您認為消防工作在本質上與一般行政機關相比，對於工作成就感是否有不同？

答：在本質上工作成就感有很大的不一樣，消防的成就是立即性的，把 OHCA 的患者從沒呼吸就到有呼吸，馬上就能獲得很大的成就，相對的也有很大的失落感，做久了會對生命的無常有更多的感觸。一般行政機關就是工作上可以預先安排，按照步驟來完成預期或交辦工作，較少突發性的緊急狀況。

(二) 您對於消防工作的組織文化的看法為何？與消防機關與同事之間的情感？

答：組織文化的看法：可分兩方面，

1. 封閉：消防人員進入的管道狹窄，領導方式較威權，流動性太少了，如果是警察大學畢業的，就算能力一般，年資夠久還是會升官，警專畢業的，能力再好也是沒甚麼出路。

2. 官僚：注重年資，同事方面常有老鳥欺負菜鳥的情形，但大體上同事間常有生死與共的出勤機會，而且上班相處時間太長，較有革命情感，比一般行政

機關同事親密。

(三) 您認為在消防機關與一般行政機關，同事間的情感有何不同？

答：同事方面常有老鳥欺負菜鳥的情形，但大體上同事間常有生死與共的出勤機會，而且上班相處時間太長，較有革命情感，比一般行政機關同事親密。

(四) 您認為在消防機關與一般行政機關，在組織忠誠度上是否有不同？

答：組織忠誠度：消防機關因為封閉、流動性小的關係，表面上的忠誠度一定大於一般行政機關，因為大部分的人就算想走也不一定走的了。

四、綜合性問題

(一) 轉任前後，在家庭與工作方面有什麼不同？

答：轉任前：照顧家庭，陪伴家人時間較少，工作升遷機會少。轉任後：照顧家庭，陪伴家人時間較少，工作升遷機會較多。

(二) 轉任前後，對於職場發展的期許有何不同？

答：轉任前：職場發展期許只求工作能平安，能按時休假，不必要業務能減少，不求升遷。轉任後：職場發展期許：能正常升遷，能發揮所長。

(三) 目前滿意自己的工作嗎？

答：還算滿意。

(四) 您覺得轉任最大的原因是個人因素或制度問題？

答：轉任前的制度升遷不易，長官威權，升遷管道受限多。

(五) 對於消防制度方面改革方面，您有什麼建議？

答：開放不同職系轉任消防人員，只要職系符合，受過專業消防訓練就可以充任消防人員。有活水進來，消防單位才會進步，不然消防單位長期被同一批人把持，表面上說是專業，但是只能唬唬外行人。改善長期超時上班的問題，勤業務人性化一點，減少不必要的業務，員額要補足。

(六) 如果制度可以更完善，您會有意願再回消防單位嗎？

答：不願意，外面有更寬廣的世界。

訪談題目大綱~謝 0 0~A2

一、人事轉任

(一) 當初進入消防工作是從消防人員特考班或警察學校的正規生？期別？考試？
消防人員年資？轉任後年資？

答：我是警察專科學校 22 期正期生，應屆當年即通過丙等考試，後來又通過
消防乙等特考，消防員年資：6 年 8 個月、轉任後年資：3 年 11 個月。

(二) 當初轉任服務的機關為何？擔任的職務？職等？

答：臺中榮民總醫院嘉義分院人事室薦任第七職等組員。

(三) 目前服務的機關為何？擔任職務？職等？

答：去年底，又轉調國軍退除役官兵輔導委員會人事處薦任第八職等專員。

(四) 轉任管道為何？

答：原先也是由外勤單位支援消防局人事室，當時也是有三等考試資格，佔
警正四階(比照薦任第六職等)隊員職務，後來降調佔消防局人事室佔一般行
政職系委任第三職等至第五職等辦事員職缺，經過 6 年特考特用限制後，再
依現職公務人員調任辦法相關規定轉調到一般行政機關。

(五) 轉任的原因？

答：讀警專當消防員之後，讓我深覺個人之渺小，學識之不足，所以想利用閒
暇之際在職進修，但是工作時間與休假日期往往與進修時間撞期，工作與學業
不能兩全，再加上家庭因素所以選擇先進內勤單位，但是當井底之蛙跳上井口，
才發覺天地之大，遇有降調職缺，毅然決然打定主意選擇離開。

二、工作壓力

(一) 您認為消防工作主要的內涵為何？消防人員的工作壓力有哪些？

答：消防工作的三大教條為：救災、救護、為民服務。我個人認為消防人員工
作壓力有 5 項：

1. 長官壓力：如救災救護不利之責任檢討，長官跟沒出勤的永遠都不會錯、現行查勤制度都把我們當賊來防、車輛裝備檢各項業務的評比多如牛毛。
2. 民眾壓力：如民眾投訴、救災救護現場民眾之責難，例如一趟救護勤務從出勤到歸隊可能只花一小時，但是經過民眾投訴投訴後，整個案件就不單純了，從第一時間的口頭報告，到書面報告，從人、時、地、物的交代、甚至到考績會往往不是三兩天就可以結束的，若是又有民代或有力人士近來攪局就沒完沒了。
3. 同儕壓力：因為每個人的個性不同，有些人對環境適應非常迅速，有些比較慢熱，所以在救災救護工作時默契之建立會有某種程度上的落差、進而影響長官有不同的看法，造成同儕在業務分配時的不平均，造成同儕計較。
4. 家庭壓力：因為消防外勤工作充滿危險性，生活作息又不正常，加上家人也鼓勵再進修，所以也反對繼續當在外勤單位。
5. 自我壓力：在上述壓力中取得平衡點、在危險性極高的消防工作中如何自保與調適，生理時鐘的調整加上進修時間得衝突，不得不有所取捨。

(二) 哪一種壓力最重？是造成您轉任最大的原因嗎？

答：當家人得知我的工作內容與工作時數與勤休制度後，家庭壓力排山倒海而來加上自我壓力，是造成轉任最大的原因。

(三) 您目前任職一般行政機關的工作主要內涵為何？目前工作上有何壓力？兩者在工作壓力上有何差異？

答：目前的工作為人事行政的任免職務，目前工作上壓力並不大。消防工作有許多需要挑戰的，壓力比較大，一般行政工作，只需要注意行政作業流程，其他並沒什麼大的壓力。

二、 組織承諾

(一) 您認為消防工作在本質上與一般行政機關相比，對於工作成就感是否有不同？

答：一般行政機關比較沒有工作成就感，而且獎勵較少；而消防工作，常常接觸民眾，會得到的回饋與鼓勵相對較多。雖然工作較累，且為工作長達 48 小時，但是比較有成就感，獎勵較多。

(二) 您對於消防工作的組織文化的看法為何？與消防機關與同事之間的情感？

答：消防人員工作危險性較高，比較有出生入死的感覺。同事借由備勤泡茶聊天，培養濃厚深刻的情誼。

(三) 您認為在消防機關與一般行政機關，同事間的情感有何不同？

答：消防機關的工作性質不像一般行政機關危險，消防人員因為 48 小時皆在消防機關工作，食衣住行都在一起。一般行政機關每天上班 8 小時，下班之後，就各自回家，感情比較不像消防人員一樣深厚。

(四) 您認為在消防機關與一般行政機關，在組織忠誠度上是否有不同？

答：消防人員係經過國家特種考試，能或想調到一般行政機關的人並不多，所以在組織忠誠度上較高；反觀一般行政機關的行政人員，皆可轉調到其他的行政機關，並沒有像消防人員限制多(如 6 年限制轉調，及行政職系之取得)，故對組織的忠誠度較低。

三、 綜合性問題

(一) 轉任前後，在家庭與工作方面有什麼不同？

答：消防人員勤務為勤二休一，轉任前因工作地離家較遠，很少回家，只能等積假較多，才久久回家，且家人比較擔心安危。轉任後，雖工作地離家也很遠，但至少每星期皆能回家，家人不會擔心。

(二) 轉任前後，對於職場發展的期許有何不同？

答：轉任前，看到許多消防學長，從擔任消防人員到退休都是隊員退休，最多到小隊長，極少部分可以升到分隊長。所以職場的發展不高；但是轉任後，只要取得高考或三等考試，就相當取得薦任官資格，可以升到七或八職等主管。雖然薪資比消防人員少約二萬五，但是相對來講比較有發展潛力。

(三) 目前滿意自己的工作嗎？

答：雖然現在工作在外縣市，但是蠻滿意目前自己的工作。

(四) 您覺得轉任最大的原因是個人因素或制度問題？

答：轉任最大的原因兩個都包含，個人因素，因為家人擔心工作的安危；制度上，升遷機會比較少。在在都是轉任的原因。

(五) 對於消防制度方面改革方面，您有什麼建議？

答：消防機關比較重視階級制度，相較一般行政機關，比較沒有階級，可以跟長官打成一片。

(六) 如果制度可以更完善，您會有意願再回消防單位嗎？

答：雖然已經離開消防外勤單位，但如果有機會的話，仍不排斥回消防機關的人事單位服務。



訪談題目大綱~林 0 0~A3

一、人事轉任

(一) 當初進入消防工作是從消防人員特考班或警察學校的正規生？期別？考試？
消防人員年資？轉任後年資？

答：警校 134 期，先通過過丙等考試，後來再通過乙等考試，消防年資 18 年，轉任後年資 7 年。

(二) 當初轉任服務的機關為何？擔任的職務？職等？

答：轉任鹿港鎮公所，擔任行政課課長，八職等

(三) 目前服務的機關為何？擔任職務？職等？

答：續留原機關鹿港鎮公所，擔任主任秘書職務，九職等

(四) 轉任管道為何？

答：依現職公務人員調任辦法第六條一項一款規定，在教育部認可之國內大學畢業得有學士以上學位，其學系(企管系)性質與調任職務職系性質相近。取得資歷後，調任消防機關人事行政職系課員職務，接續轉調任鎮公所一般行政職系職務。

(五) 轉任的原因？

答：消防工作非常繁雜，工作時間不確定性，無充分時間休息，長期對身體易造成傷害，為改善生活品質，轉任一般行政機關正常上下班。

二、工作壓力

(一) 您認為消防工作主要的內涵為何？消防人員的工作壓力有哪些？

答：預防火災、搶救災害及緊急救護，為消防三大任務，火災預防可先期規劃執行，惟搶救災害及緊急救護發生時間不確定性，上班時須隨時準備出勤，緊急救護約佔工作量九成以上。上班時全天候待命出勤，依勤務表編排值班、

救災、救護、查察、為民服務(如捕蜂、捕蛇等)項目服勤，常因救災或救護完後需接續輪值深夜勤務，無充分時間休息，精神不濟執行救災工作易危及自身安全。

(二) 哪一種壓力最重？是造成您轉任最大的原因嗎？

答：工作時間採三班輪休制，以救護工作最為繁重，連續上班 48 小時待命服勤後，接續休 24 小時，上班時間冗長且耗體力，無正常固定睡眠時間，最大壓力為長期睡眠不足，輪休日多數時間在補眠，唯有轉任才能改善現況。

(三) 您目前任職一般行政機關的工作主要內涵為何？目前工作上有何壓力？兩者在工作壓力上有何差異？

答：目前擔任主任秘書職務，綜理各業務單位業務及協助鎮長推動鎮務。工作壓力主要為繁雜公文量需費時處理，及所屬單位主管服從性欠缺，業務難落實執行。消防工作與一般行政機關工作差異：消防工作需耗費相當體力和時間執行救災勤務，經常暴露在危險工作環境中，生活作息異於常人。一般行政機關上班時間正常，工作內容皆為事務性文書工作，所面對的服務對象是一般民眾，非急需救助的受災受難民眾。

三、組織承諾

(一) 您認為消防工作在本質上與一般行政機關相比，對於工作成就感是否有不同？

答：消防工作著重在救災救護，當災害發生時第一時間抵現場運用所學技能，順利完成救災或人命救助，能發揮所長完成特定工作，最能感到有成就感。一般行政機關所執行業務多數為例行性行政工作，且欠缺團隊紀律，難提升士氣，工作平淡。

(二) 您對於消防工作的組織文化的看法為何？與消防機關與同事之間的情感？

答：消防救災救護工作著重團隊合作，有共同遵循的價值觀，執勤過程需組員運用平時教育訓練共同完成任務，同事間也因此建立良好情感。

(三) 您認為在消防機關與一般行政機關，同事間的情感有何不同？

答：一般行政機關多數執行業務是常態獨立作業，著重個人份內工作，鮮少有共同協力執行業務，也因此難建立情感。

(四) 您認為在消防機關與一般行政機關，在組織忠誠度上是否有不同？

答：消防機關成員在工作上有共同目標及價值觀，對組織有歸屬感，會忠於這個組織，對組織發生的事會非常著緊，不願組織受到傷害。而一般行政機關因組織文化不同，只重視己身權益，對組織欠缺向心力。

四、綜合性問題

(一) 轉任前後，在家庭與工作方面有什麼不同？

答：轉任前因上班時間冗長，且常輪值深夜勤，在隊上與同仁相處時間比家人長，輪休返家後又補眠，無生活品質可言，轉任後工作時間無需日夜顛倒，作息與一般人相同，有固定休息時間，有更多時間與家人相處。

(二) 轉任前後，對於職場發展的期許有何不同？

答：消防人員受特考特用限制，難轉任一般行政機關，又體制內多數幹部年輕化，資深幹部又鮮少汰換，學經歷佔升遷很高分數，基層人員很難有升遷發展機會。而一般行政機關人員流動性大，職缺多，只要考試取得任用資格，即可派任相當職務。

(三) 目前滿意自己的工作嗎？

答：目前工作職務作息正常尚符合個人需求。

(四) 您覺得轉任最大的原因是個人因素或制度問題？

答：制度問題為轉任最大原因。

(五) 對於消防制度方面改革方面，您有什麼建議？

答：建議落實考核制度，汰換不適任幹部讓優秀新人有發揮空間，通案檢討勤務方式及補充人力分攤勤務量。

(六) 如果制度可以更完善，您會有意願再回消防單位嗎？

答：消防工作環境特殊，勞心勞力，隨年齡增長體力下降，尚難因應勤務需求，以在一般行政機關服務為宜。



訪談題目大綱~楊 0 0~A4

一、人事轉任

(一) 當初進入消防工作是從消防人員特考班或警察學校的正規生？期別？考試？
消防人員年資？轉任後年資？

答：我是警察專科學校 19 期消防科畢業的，我是丙等消防考試及格，後來又通過升等考試後才轉任出來的，年資 14 年，轉任後才 1 年的資歷。

(二) 當初轉任服務的機關為何？擔任的職務？職等？

答：當初第一個轉任的單位是彰化縣的溪湖鎮公所，當時是擔任薦任第六職等的里幹事職務。

(三) 目前服務的機關為何？擔任職務？職等？

答：去年又請調至二林鎮公所，現擔任民政課里幹事職務一職，現在還是薦任第六職等。

(四) 轉任管道為何？

答：當初也是由外勤隊員支援救災救護指揮科擔任勤務派遣員，後來有警察轉任委任第五職等的消防技士，再利用閒餘時間至大學修習取得一般行政學分；在依公務人員調任辦法轉調至溪湖鎮公所。

(五) 轉任的原因？

答：因為消防工作的工時過長，賺的到，花不到也沒用，勤二休一，班精神緊繃，下班都在休息，完全無法充分休息，休假僅是為了明、後日的工作能量的補充，毫無生活品質。

二、工作壓力

(一) 您認為消防工作主要的內涵為何？消防人員的工作壓力有哪些？

答：消防員的身分猶如孫悟空有 72 變，遇有不同勤務與時段，便有不同身分，

詳述如下：

1. 英勇救火員：接獲火警勤務，需於最短時間內駕駛消防車趕赴現場救災。
2. 萬能救護員：接獲救護勤務時，駕駛救護車，但是對象包含緊急傷病患、精神疾病患、車禍救助，自殺勤務(跳樓、跳水、燒炭、喝農藥、吞食大量安眠藥、割腕、上吊、開瓦斯...等)，若是，上述情形已發生，救護員到達現場的工作算是善後，清理完現場，即刻後送就醫即可；反之，民眾身處高處，要跳不跳，又或是手持刀械器具準備傷害他人或自己；此時救護員又得化身為張老師進行安撫、規勸。
3. 捕獵專家：舉凡捕蜂、抓蛇、抓貓、抓狗等歸屬於農業處的業務範疇，皆因長期以來，上級長官不敢據理力爭，造成自身業務的繁重負擔，所以消防員練就一身手到擒來的好本領。
4. 安檢人員：各類場所的消防設備檢查與取締，針對特定場所進行例行性的消防設備檢查，有針對八大非法行業與各種何種行業、大樓、學校、補習班、賣場集合住宅、養護中心、一定規模以上之工廠、競選服務處進行消防安檢，如室內消防栓、探測器、滅火器瓦斯鋼瓶是否過期、是否定期接受訓練堪用或合乎法令規範)。
5. 防宣講師：除了搶救工作外，預防的工作更是不可少，依場所特性與需求，不定時、排定防火宣導講師至各場所進行教育訓練，而這些授課資料完全得自備。並檢查該場所消防自衛編組的組訓有無落實並符合該場所的特性編定、防火管理人訓練有無複訓。
6. 清潔工：舉凡路面油漬、汙水等需協助清潔隊清洗馬路、颱風天移除路樹、清除障礙物等。
7. 國安特工：解決瓦斯洩氣，氣爆等狀況，及各種毒化物、爆炸物、核生化災害等。

8.文書處理員：受理檢修申報作業、各種報表、紀載上班每個時段所發生人、時、地、物及後續處理情形的工作紀錄，並依種類之不同分門別類建檔。

9.保養技師：熟悉各項車輛、裝備、器材之操作、保養維護，以及故障排除。

以上都是消防工作的主體內涵，更是工作壓力的來源。

(二) 哪一種壓力最重？是造成您轉任最大的原因嗎？

答：其實以上每一個都是造成轉任的原因，因為這些工作的背後是用冗長的工時去換來的，造成家庭無法顧及，與小孩的日漸疏離，再者，消防工作雖然偉大，但仍存在一定程度的危險。

(三) 您目前任職一般行政機關的工作主要內涵為何？目前工作上有何壓力？兩者在工作壓力上有何差異？

答：目前擔任里幹事職務，主要工作項目有：

1.推行政令。2.加護聯絡訪問、調查推薦里民之善行義舉及反映民意。3.里辦公處印信典守、公物管理、維護事項及辦理里辦公處證明事項並代繕各種申請表。4.辦理里各種會議。5.辦理鄰編組事宜。6.市容查報工作。7.辦理社會福利救助及其他建設事項。8.分送轄內有關役政通知單、徵集令，辦理役男身家徵屬調查及兵役資料之查報。9.辦理守望相助、敦親睦鄰及協助春安工作相關事宜。10.協助辦理各項公職人員選舉選務工作。11.協助辦理各項災害之調查及救助事項。12.協助辦理全民健康保險是項。13.其他交辦事項或依法令應行協辦事項。目前還是有一定程度的壓力，兩者壓力不同，消防工作是面對民眾生命財產的殞落與損失，里幹事大都是為里民的社會福利的相關協助等。

三、組織承諾

(一) 您認為消防工作在本質上與一般行政機關相比，對於工作成就感是否有不

同？

答：消防工作相較於現在的行政機關，工作成就感是立即反饋到身上，因為當消防員出勤時，通常都是民眾的生命財產遭受威脅，所以當民眾生命財產獲得妥善處置後，時常被讚美及鼓勵。

(二) 您對於消防工作的組織文化的看法為何？與消防機關與同事之間的情感？

答：因為消防外勤單位冗長的工時，危險的工作場域，造就超乎一般人的革命情感，而一般行政機關的同事，感情大概就一般般。

(三) 您認為在消防機關與一般行政機關，同事間的情感有何不同？

答：消防單位是一個團體的作戰單位，沒有個人英雄主義，往往都是一群人去完成一趟水裡來、火裡去的救災任務，在每次成功完成任務後，工作默契與情感便加深一分。轉任後迄今也才一年多，現在的工作大都是獨立作業，在辦公室的時間並不長，也少了跟同事相處的時間，也無太多的交集。

(四) 您認為在消防機關與一般行政機關，在組織忠誠度上是否有不同？

答：真的很不同，不曉得的警專的養成教育還是奴性太重，消防員的工作精神與態度，不管是現役消防員或是以轉任的學長姐們，對於自身的工作態度都有一份使命必達的感覺。但是，在我轉任後，卻發現，有些同事的工作態度是得過且過，常幻想若是這種態度在消防單位，有無可能被汰除。

四、綜合性問題

(一) 轉任前後，在家庭與工作方面有什麼不同？

答：轉任前，消防工作是人生的全部，今天的休息只為了明後天工作上的表現；轉任後，讓我覺得工作只是人生的一小部分，其他的時間可用來與家人相處與充實自己。而工作態度與精神僅須比照在消防單位就勝任有餘。

(二) 轉任前後，對於職場發展的期許有何不同？

答：轉任前後對於升遷並沒有抱太大的期許，因為人生不是只有工作而已。

(三) 目前滿意自己的工作嗎？

答：還算滿意，每天工作時間僅占自己一點點時間。

(四) 您覺得轉任最大的原因是個人因素或制度問題？

答：讓我離開消防單位的最大原因是消防制度的不健全，例如：冗長的工時，不足的人力，繁重的業務。

(五) 對於消防制度方面改革方面，您有什麼建議？

答：縮短工時，增補消防人力，簡化文書業務，讓疲累的消防員可以得到完全的放鬆休息。

(六) 如果制度可以更完善，您會有意願再回消防單位嗎？

答：哈哈!不會，現在非常滿意現在的工作與生活，得到自由的消防鳳凰怎會想再回到消防牢籠?



訪談題目大綱~曾 0 0~A5

一、人事轉任

(一) 當初進入消防工作是從消防人員特考班或警察學校的正規生？期別？考試？
消防人員年資？轉任後年資？

答：我是警專 14 期，是丙等考試，後來又通過升等考試，消防人員年資 16 年；轉任快年資 4 年。

(二) 當初轉任服務的機關為何？擔任的職務？職等？

答：彰化縣消防局的田中分隊，擔任隊員，警正 4 階。

(三) 目前服務的機關為何？擔任職務？職等？

答：彰化縣田中鎮公所，代理幼兒園園長，現派任薦任 7 職等。

(四) 轉任管道為何？

答：當初轉任管道是利用機要轉任方式跟大多數人不同。

(五) 轉任的原因？

答：當初是受到已轉任同學的鼓舞跟影響，才會用辭職轉任方式離開消防局，因為在消防局是一個口令，一個動作，每項工作都要會，業務太多、太雜才萌生轉任的念頭。

二、工作壓力

(一) 您認為消防工作主要的內涵為何？消防人員的工作壓力有哪些？

答：消防隊的工作大概分三大任務：預防火災，搶救災害、緊急救護、以及包山包海的各項為民服務工作。我對本身工作壓力的反應與認知在於輪班的不適應，隨時都有出勤壓力，與不可知的災害，只要踏入隊部、穿上制服，都必須神經緊繃的上班。

(二) 哪一種壓力最重？是造成您轉任最大的原因嗎？

答：造成我轉任的主因有二：勤休制度是我最難過的，勤二休一，毫無生活品質可言，再來就是組織制度，遇上好的主管，甚麼事都好做，若遇上爛主管，甚麼事都做不好，要對主管投其所好，上班才好過，日子才好待。

(三) 您目前任職一般行政機關的工作主要內涵為何？目前工作上有何壓力？兩者在工作壓力上有何差異？

答：目前擔任幼兒園園長已經三年了，之前是分班制，今年把鎮內九個分班集中回到自己的新駐地，現在的工作壓力在於很多都是新規定、新制度；例如幼童專車接送，幼童課後的留園服務。加上內部幼兒園人員眾多，人事組成複雜（公務員、約聘雇的幼教師、廚媽、司機），及對外家長的互動，有些家長認為自己認識誰，就有特權，想要特別關心小孩編班問題，這都會造成我的壓力。工作壓力差異：消防工作室勞力工作，幼兒園是勞心工作，以前工作流汗就好，現在是勞心工作，以前上對下的要求，不管如何，要求你一定要做到，現在是可以溝通的，不管職務高低大家都有討論空間。但是轉任後又擔任主管職，現在要面對的對象更多更複雜，有民代與家長以及不特定對象，往往都在考驗自己的腦細胞。

三、組織承諾

(一) 您認為消防工作在本質上與一般行政機關相比，對於工作成就感是否有不同？

答：在本質上工作成就感不太相同，在消防單位所獲得的工作做成就感是立即的，就像心肺功能停止的傷病患經過 CPR 之後，恢復心跳，心情會好個很多天。目前工作的成就感是這一兩年來，幼兒園從分班制通通回到集中制，這個廳舍從無到有都是我任內規畫設計完成到現在正常運作，這種工作獲得的感受是不同的。

(二) 您對於消防工作的組織文化的看法為何？與消防機關與同事之間的情感？

答：我認為消防單位不把消防員當人看，應該說上級只為了自己的管理方便

與不被他的上級督導，而非常認真督導自己下屬，簡單說，就是自己人玩自己人。被督導的一群加上上班所有行動都綁在一起，所以感情都會比較好。

(三) 您認為在消防機關與一般行政機關，同事間的情感有何不同？

答：消防機關，長官多數以威權領導，一般機關，長官是以人性溝通，所以在消防隊大家感情比較融洽，而現在是每個人都是獨立的個體，但是因目前身分，周遭同事九成是女性，為免惹人閒話，下班除公務需要，通常不會聯繫。

(四) 您認為在消防機關與一般行政機關，在組織忠誠度上是否有不同？

答：我覺得組織忠誠度對我來說都一樣，組織忠誠度來自於上級對我的態度決定，上級如何對待我，我將如何反饋回去，組織的忠誠度建立在薪水與未來發展上，若是薪水與前途更優渥，我當然會選擇更好的單位。

四、綜合性問題

(一) 轉任前後，在家庭與工作方面有什麼不同？

答：轉任前後的差異在於：家庭的照顧與家人相處的時間變多、變好了；而且在消防局時，基本上是沒有升遷機會，轉任後，只要有人脈、有能力很多不可能的事都有可能發生。

(二) 轉任前後，對於職場發展的期許有何不同？

答：轉任前在職場上是一個口令、一個動作，上級如交代，盡速完成就對了，不冀望能升遷；轉任後職場海闊天空，只要認真做事，上級長官總有一天看到你，人若精彩，天自安排；花若芬芳，蝴蝶自來。現在希望職等能高一點，薪水多一點。

(三) 目前滿意自己的工作嗎？

答：還算滿意，但還是有進步空間，順勢而為，總有一天等到好時機。

(四) 您覺得轉任最大的原因是個人因素或制度問題？

答：我覺得兩者互為因果，勤休制度與家庭因素讓我選擇離開。

(五) 對於消防制度方面改革方面，您有什麼建議？

答：其實勤二休一、工時過長、工作分工…等問題。所有的問題在於人力的不足，如何用最少的經費派補最多的人力是上級該是思考的問題，而不是攬下所有別人不要做的工作，再來壓榨基層消防員，給錢、給錢就對了！

(六) 如果制度可以更完善，您會有意願再回消防單位嗎？

答：不會，當囚犯得到自由，是不會想再回到牢籠裡。



訪談題目大綱~徐 0 0~A6

一、人事轉任

(一) 當初進入消防工作是從消防人員特考班或警察學校的正規生？期別？消防人員年資？轉任後年資？

答：警專十八期，通過乙等消防人員考試，消防人員年資 11 年；轉任年資 5 年。

(二) 當初轉任服務的機關為何？擔任的職務？職等？

答：彰化縣大城鄉公所秘書室薦任七職等課員。

(三) 目前服務的機關為何？擔任職務？職等？

答：彰化縣鹿港鎮公所薦任八職等清潔隊長。

(四) 轉任管道為何？

答：消防局辭職；大城鄉公所機要派任後轉調一般職務

(五) 轉任的原因？

答：生涯規劃及家庭因素。

二、工作壓力

(一) 您認為消防工作主要的內涵為何？消防人員的工作壓力有哪些？

答：救災、救護、為民服務。工作壓力在於生命的沉重，不管是被救者還是自己以及時間的緊迫，及預期出勤的不確定性。

(二) 哪一種壓力最重？是造成您轉任最大的原因嗎？

答：生命的沉重壓力最大，但不是轉任的原因。

(三) 您目前任職一般行政機關的工作主要內涵為何？目前工作上有何壓力？兩者在工作壓力上有何差異？

答：環境清潔及垃圾清運、為民服務，目前工作壓力來自民意高漲，工作壓

力差異：急迫性及自身生命安全，目前均較輕。

三、組織承諾

(一) 您認為消防工作在本質上與一般行政機關相比，對於工作成就感是否有不同？

答：在本質上工作成就感卻有不同，消防的成就是立即得到且充足，挽救生命或者火場救災的成就感跟一般行政完成交辦工作的確不同。

(二) 您對於消防工作的組織文化的看法為何？與消防機關與同事之間的情感？

答：組織文化的看法：可分兩方面：1. 垂直：長官下屬關係屬於威權上對下，比一般行政還威權 2. 水平：同事方面雖然有些會有學長欺負學弟情事，但大體上同事間均有革命情感，氣氛融洽，比一般行政還親密。

(三) 您認為在消防機關與一般行政機關，同事間的情感有何不同？

答：同事方面雖然有些會有學長欺負學弟情事，但大體上同事間均有革命情感，氣氛融洽，比一般行政還親密。

(四) 您認為在消防機關與一般行政機關，在組織忠誠度上是否有不同？

答：組織忠誠度：消防機關大於一般行政機關

四、綜合性問題

(一) 轉任前後，在家庭與工作方面有什麼不同？

答：轉任前：家庭顧不好，工作升遷受阻；轉任後：家庭顧的到，工作升遷稍能公平。

(二) 轉任前後，對於職場發展的期許有何不同？

答：轉任前：職場發展期許只求工作能平安，能按時休息，不必要業務能減少，不求升遷；轉任後：職場發展期許：能正常升遷，能發揮所長。

(三) 目前滿意自己的工作嗎？

答：還算滿意。

(四) 您覺得轉任最大的原因是個人因素或制度問題？

答：對現行制度不滿:升遷不易，長官威權，升遷制度不斷變動。

(五) 對於消防制度方面改革方面，您有什麼建議？

答：升遷制度變革，超時上班問題解決，不必要業務的刪減，員額的補足。

(六) 如果制度可以更完善，您會有意願再回消防單位嗎？

答：願意。



訪談題目大綱~郭 0 0~B1

一、人事轉任

(一) 當初進入消防工作是從消防人員特考班或警察學校的正規生？期別？考試？
消防人員年資？轉任後年資？

答：我是 93 年警察人員基層特考錄取人員，94 年 3 月至警察專科學校受訓 1 年，就是俗稱的特考班，後來再通過升官等考試，我於 95 年 3 月正式投入消防工作，後來於 105 年 2 月轉任公所，消防人員年資將近 10 年的時間，轉任公所至今約 1 年。

(二) 當初轉任服務的機關為何？擔任的職務？職等？

答：我從彰化縣消防局轉任彰化縣鹿港公所前，於消防局人事室擔任消防行政職系委任第 3 至第 5 職等辦事員職務。

(三) 目前服務的機關為何？擔任職務？職等？

答：我目前服務於彰化縣鹿港鎮公所，擔任人事室人事行政職系薦任第 6 職等至第 7 職等課員職務。

(四) 轉任管道為何？

答：我於彰化縣消防局任內期間，自行至學校進修取得一般行政、一般民政及人事行政職系可認定轉任的 20 學分，並在消防局調任簡薦委制職務，也就是消防行政職系委任第 3 至第 5 職等的辦事員職缺，再依現職公務人員調任辦法相關規定，轉任公所人事行政職系課員職務。

(五) 轉任的原因？

答：我在消防局報到第一個服務的單位是員林分隊隊員，後來調至第二大隊，在外勤單位工作是採輪班制，工作 48 小時休息 24 小時，也就是大家說的勤二休剛投入工作時充滿熱忱、也認為消防工作能幫助別人很開心。但是連續

工作 48 小時，導致我備勤時清醒、其他時間幾乎都在睡覺。超長的工作時間之外，還要被指派參加很多其他活動，例如：拔河隊、龍舟比賽、119 消防節上台表演活動…，直到我懷孕生小孩後，更是覺得這樣的工作環境無法照顧到家庭，所以決定轉往正常班的工作。調至內勤工作一段時間，因為消防局內部簡薦委制的職位少，陞遷管道受阻，該年我考過升官等考試取得可擔任薦任職務但在消防局無法取得較高官等的職務，且因為簡薦委職務少，如果繼續待在消防局、未來陞任薦任官等職務機會渺茫，所以想依上述的轉任資格，尋找其他機關是否有在對外徵才符合我想要的陞遷職務，剛好鹿港鎮公所人事室徵課員，也因為離家近、方便照顧家庭、並且可以取得較高職等的職務，有幸獲得轉任的機會。

二、工作壓力

(一) 您認為消防工作主要的內涵為何？消防人員的工作壓力有哪些？

答：消防工作主要為救災、救護、為民服務，除救災、救護基本工作之外，民眾有任何其他需要服務的都會打電話到 119 請求協助，而消防人員上班時除了接受救災、救護、為民服務的派遣工作之外，還要辦理防火、防溺宣導、水源調查、義消訓練及招募…等多項業務，並非外界所想像的沒事做！另外為了持續精進工作職能，每年基本需參加常年訓練、中級救護技術員複訓、消防安檢法令講習…，還有其他專業訓練如：救助隊訓練（複訓）、潛水訓練（複訓）、救生員訓練（複訓）…等多樣與消防工作有關的訓練。面對這麼多的工作內容，加上連續 48 小時長時間的工作環境，消防人員的工作壓力是很大的，輪休的那天還要陪家人，沒有時間讓自己好好休息。

(二) 哪一種壓力最重？是造成您轉任最大的原因嗎？

答：勤二休一，連續工作 48 小時、輪休 24 小時，長時間的上班讓我壓力很大，也是我轉任工作的最大原因。

(三) 您目前任職一般行政機關的工作主要內涵為何？目前工作上有何壓力？兩

者在工作壓力上有何差異？

答：我目前擔任人事室課員的職務，工作內容主要是機關人力控管、福利給與、文康活動…等人事相關業務。目前工作壓力主要是適應新工作內容及環境。和之前在消防局上班不同的是長時間的工作環境不同。

三、組織承諾

(一) 您認為消防工作在本質上與一般行政機關相比，對於工作成就感是否有不同？

答：消防工作主要是接受派遣後執行救災救護，以減災及救人為工作成就感，一般行政機關主要是辦理業務，以工作績效為主要成就感。

(二) 您對於消防工作的組織文化的看法為何？與消防機關與同事之間的情感？

答：消防工作勤二休一，且都經過警專或警大類似軍事教育出來的，不論是在學校還是出來工作還有學長學弟制，大家比較有團隊合作的默契，感情也比較好。

(三) 您認為在消防機關與一般行政機關，同事間的情感有何不同？

答：消防機關的同事像家人一樣，大家除了把份內的工作做好外，還要互相幫忙。一般行政機關同事，除非遇到和自己合的來的，要不然就單純只是同事關係而已。

(四) 您認為在消防機關與一般行政機關，在組織忠誠度上是否有不同？

答：消防機關的同事都是經過長期訓練出來的，服從性及忠誠度比一般行政機關的同事來的好。

四、綜合性問題

(一) 轉任前後，在家庭與工作方面有什麼不同？

答：轉任後，每天上下班、休假時間固定，可以好好安排家庭生活，每天也可以下班回家照顧家人，主要以家人為重。

(二) 轉任前後，對於職場發展的期許有何不同？

答：對於職場發展的期許無特別不同。

(三) 目前滿意自己的工作嗎？

答：還在適應中，目前還算滿意。

(四) 您覺得轉任最大的原因是個人因素或制度問題？

答：制度是最大的問題，如果消防工作時間、內容有改善，也可以選擇離家近的消防分隊上班。

(五) 對於消防制度方面改革方面，您有什麼建議？

答：消防工作輪值時間可再改進，如警察單位輪值 12 小時。另「為民服務」項目應有所限制，畢竟很多事情是消防人員不善長，但是為了民眾而出勤，容易造成消防人員受傷。消防人員工作項目大多是重大危險的事情，增加消防人員保險及裝備精進，保障消防人員生命安全。

(六) 如果制度可以更完善，您會有意願再回消防單位嗎？

答：如果制度更完善、更人性化，我會願意再回消防單位工作。

訪談題目大綱~鄭 0 0~C1

一、人事轉任

(一) 當初進入消防工作是從消防人員特考班或警察學校的正規生？期別？考試？
消防人員年資？轉任後年資？

答：本人是警察專科學校的正規生；消防安全科第十八期；丙等特考，消防人員年資有 9 年；轉任後年資有 6 年 9 個月餘。

(二) 當初轉任服務的機關為何？擔任的職務？職等？

答：當初轉任服務的機關為彰化縣立二林高級中學，擔任出納組長一職，委任第五職等。

(三) 目前服務的機關為何？擔任職務？職等？

答：彰化縣竹塘鄉土庫國民小學，幹事，第七職等。

(四) 轉任管道為何？

答：先降調佔彰化縣消防局委任三職等書記缺，修畢一般行政 20 分學分後，依現職公務人員調任辦法相關規定始調任他機關。

(五) 轉任的原因？

答：

第一：勤休制度設計之不良，彰化縣消防局之消防人員勤休狀況為勤二休一，待命服勤之時間很長，無法有多餘時間與家人相處。另待命時間很長，常常讓自己的精神壓力處於高峰，因為不知等一下會遭遇什麼救災類型，規模，大小，所以必須時時提高警覺，保持危機感，並做好最好的準備。

第二：消防工作勤務之危險：消防人員之工作內容極富危險性，常常遭遇不同性質及程度之危險任務，且本人曾因出勤救災導致受傷，致本人萌生退意，想離開此工作職場。

第三：消防人員之升遷管道受阻，台灣消防人員之升遷必須經過三等考試通過，後進入警察大學畢業後，方能擔任分隊主管一職，與一般英美國家選才任能方式不同，導致一般擔任基層隊員無法透過工作上的努力，讓自身得到工作的升遷機會。

第四：官僚文化之荼毒，基本上消防單位是很封閉的，常常自己人搞自己人，當官的自以為當很大，常耍官威，常常指示部屬做些不合理之事。

第五：團體作戰之威脅，消防工作是無法呈現個人英雄主義的，原因無它，一部消防車按照消防署的規定應該配置 7 人，但是，現行在各偏遠鄉鎮市執行消防救災勤務之消防車出動，車上的隨車消防員至多只有 3 人，在真正執行火災救援時，對人力單薄的現場消防員的生命安全有著極大的威脅，此問題至今也無法有效之改善，倒是在上位的高官每天逢迎拍馬，只想的出一些限制消防員的作法，例如，督勤制度之設計，把所有在勤之同仁當賊、當小偷，總以為我們會偷勤，到各分隊督勤，只想找一些小缺點，記錄小缺失，而非關心同仁身心靈健康，並關懷同仁家庭狀況，以增進消防分隊的同仁的歸屬感。

第六：落伍制度之存續，消防分隊有清潔保養車輛之定期檢查，其中一樣是必須擦拭車輛底盤，我到現在還不懂擦底盤跟救災有什麼關聯性，這是一項非常可笑至極之檢查項目。聽說，現在這個已經有改掉了。

二、工作壓力

(一) 您認為消防工作主要的內涵為何？消防人員的工作壓力有哪些？

答：消防的工作無所不包，基本任務有預防火災、搶救災害、緊急救護等三大任務，除此之外，尚有為民服務等工作（捕蜂、抓蛇、清洗路面）以及行政協助（提供工具予其他機關）等工作，不勝枚舉）。消防人員的工作壓力有那些？就如前述，詳轉任的六大原因。

(二) 哪一種壓力最重？是造成您轉任最大的原因嗎？

答：我想勤休的制度設計還是最不满意的，因為48小時的高壓力執勤之下，等到輪休那24小時，其實人也疲倦，放假幾乎無法陪伴家人做其他事。此點是我最不想擔任消防隊工作的最大原因及壓力來源。

(三) 您目前任職一般行政機關的工作主要內涵為何？目前工作上有何壓力？兩者在工作壓力上有何差異？

答：目前在彰化縣竹塘鄉土庫國民小學擔任幹事職務，工作內容有，本校的人事業務、出納業務、財產管理業務，文書業務、勞健保投業務，及兼任彰化縣竹塘鄉長安國民小學會計業務。目前工作上的壓力是目前承辦的業務很多，相關法令多如牛毛，無法通盤了解，所做起事來都膽顫心驚的，承受很多無知的壓力。假如要比較消防工作與目前學校幹事的工作的差異，我想最大的差異在於，消防的工作是一項傻瓜的工作，等著被分配任務的工作，任何的執行救災勤務一定會有比你大的指揮官在現場，只要您聽命行事即可，把它所交付的工作、任務完成即可，不需要自己判斷應該要如何去做，這樣子就不會出錯了。但是在學校擔任幹事就不是如此了，常常要自己把時間、日期分配好，什麼時候做什麼事，不會再有高級長官指示您如何去辦理了，自己心中要有一把尺，什麼時候做什麼事，而且一定要去完成，而且無法擺爛，因為你的工作別人也無法幫你做。(消防隊員可以擺爛，因為你不做，高級長官會叫一個聽話的，幫你完成你該做的)

三、組織承諾

(一) 您認為消防工作在本質上與一般行政機關相比，對於工作成就感是否有不同？

答：消防工作是一項救人於危難的神聖志業且有適當報酬的工作，在執勤完美一次的任務後，心理是很踏實的，很有成就感的，尤其能得到傷病患家屬的肯定更是美好；但是反觀目前的工作，好像是每一天、每一個月、每一年做的事都差不多，因循苟且一天過一天以交代每天需完成的業務，感覺自己

像一部有智慧的機器人。

(二) 您對於消防工作的組織文化的看法為何？與消防機關與同事之間的情感？

答：消防的組織文化就是官僚文化，彼此互相輝映著，平時沒事就是與長官泡茶聊天，盡說些逢迎拍馬的話，公務人員十大守則之一，不捧不吹狗屎一堆的縮影，好像會拍的就是好隊員，平時古意的、老實的，考績一定輪不到你的。同事畢竟是要一起出勤救災，所以平時的感情還算融洽，除非有某個人有嚴重的壞習慣（無法與人同寢室），導致彼此的感情破痕而無法修補，不然整體而言，消防分隊的同仁感情是有一定的水準的。

(三) 您認為在消防機關與一般行政機關，同事間的情感有何不同？

答：目前在學校單位服務，同事間的任務分配專一化，各司其職，彼此只要把分內的事做好，平常是鮮少有彼此互動的機會，除非在學校大型活動（例如：校慶運動會、畢業典禮等），才會有一起工作的機會，不然，平常都是在自己的工作崗位上盡心盡力。

(四) 您認為在消防機關與一般行政機關，在組織忠誠度上是否有不同？

答：在消防分隊畢業待的時間比較長，所以比較有歸屬感，所以在環境的整理上會比較用心，舉凡廁所要自己打理，浴室也要自己清理，倒垃圾這件事也要親自去做，所以自然而然在組織的忠誠度會比較高；反觀，在目前學校上的職務，只需要把公文等相關業務處理好，下班時間一到，就打包走了，這樣子的狀況，似乎到哪個行政機關都一樣，所以歸屬感相對薄弱，自然就把相關業務做好就好，忠誠度就只要交代的就好。

四、綜合性問題

(一) 轉任前後，在家庭與工作方面有什麼不同？

答：轉任前：陪伴家人的時間很短，重要節日，舉凡清明節、端午節、中秋節及最重要的春節，都無法參與，哪怕有排定用餐時間，也僅僅一小時與家人共度年夜飯，就要匆匆趕回分隊執勤了；在工作時，因為待命時間很長，

回家後需要的自己的休息時間，所以跟家人相處時間不多，自然話題就比較少，所以在家庭的和樂氣氛自然就比較難感受到了；在工作上，消防分隊隊員的工作內容包羅萬象，所以有些不是本質的任務也要出動幫忙，所以所需的技能是無時無刻需要更新的。轉任後：目前在學校的工作了，固定的週休二日，與家人的相處時間明顯變多，也因相處時間變多，談的話題就比較廣，有時很投機，有時很無趣，有時候讓對方開心、有時候讓對方生氣，也因此對家人及另一伴能有更深一層的了解與體諒，故一個家庭的茁壯是必需彼此成長，所以相處時間是很重要的一環，也是讓促成家庭美滿很重要的一步。在學校工作上，目前的業務相對單純，所以只要依據相關法令規定行事即可，便可以完成相關業務了。

(二) 轉任前後，對於職場發展的期許有何不同？

答：轉任前，只想把接獲的勤務完成，保持自己不受傷，就是天大的萬幸了，不敢有什麼期許，況且本人並無考慮進一步考取警察大學，當官的慾望，所以就平凡的度過消防隊員的生活吧！轉任後，工作內容單純，只要把工作盡快完成就好，目前也是以家庭為重，平安退休就好，本人生平無大志。

(三) 目前滿意自己的工作嗎？

答：目前工作尚可，畢竟業務項目繁雜，片刻不得閒，所以眼睛，手指頭無時無刻要保持活動，才能把工作完成，但是只有 8 小時的工作時間，只要上班時把握時間是可以把今日的事情做好，不用加班也不用把業務帶回家的。此工作還算可以啦。

(四) 您覺得轉任最大的原因是個人因素或制度問題？

答：我覺得應該是制度的問題，因為當官的真的當很大，工作已經極富精神壓力了，還要配合高級長官的演出，真是身心俱疲，一點都不想繼續在消防分隊工作了，想想現在，當初的離開真是明智的抉擇。

(五) 對於消防制度方面改革方面，您有什麼建議？

答：我覺得消防隊的長官產出是一個很奇怪的方式，建議應該大家都從基層做起，等到一個的期限（如 10 年或 15 年），再舉辦考試，而且應分為筆試、口試、技能，就像小隊長的升遷一樣，這樣子才公平，而不是像目前的方式，誰把高中的課本念好就可以唸警大，出來就當官，導致什麼都不會的，在救災現場指揮會的，這真是一個奇怪的方式，本人非常的不認同，

（六）如果制度可以更完善，您會有意願再回消防單位嗎？

答：我想如果制度完善，我應該會回去消防隊，畢竟消防隊的工作是很有感覺的，是真正在幫助人的職業，而且每天遇到的狀況不同，並不會造成現在的僵化的處理業務的方式，可以讓自己每天接受新的挑戰。



訪談題目大綱~楊 0 0~C2

一、人事轉任

(一) 當初進入消防工作是從消防人員特考班或警察學校的正規生？期別？考試？
消防人員年資？轉任後年資？

答：本人係警察專科學校的正規生；消防安全科第 21 期；我是通過丙等消防人員考試，消防人員年資有 9 年 9 月；轉任後年資有 2 年 9 個月餘。

(二) 當初轉任服務的機關為何？擔任的職務？職等？

答：當初轉任服務的機關為彰化縣溪湖鎮湖西國民小學，擔任幹事一職，委任第五職等。

(三) 目前服務的機關為何？擔任職務？職等？

答：彰化縣溪湖鎮湖西國民小學，幹事，第六職等。

(四) 轉任管道為何？

答：先佔彰化縣消防局委任五職等技佐缺，修畢一般行政 20 分學分後始外調他機關。

(五) 轉任的原因？

答：

1. 勤休制度不佳：無法有多餘時間與家人相處。另待命時間很長，常常讓自己的精神壓力處於高峰，因為不知何時會出勤、面對什麼救災類型，所以必須時時提高警覺，保持危機感，並做好最好的準備。

2. 升遷管道受阻；台灣消防人員之升遷必須經過三等考試通過，且要進入警察大學畢業後，方能擔任外勤分對主管一職，與一般英美國家選才任能方式不同，導致一般擔任基層隊員無法透過工作上的努力，讓自身得到工作的升遷機會。

3.人力不足：消防工作是無法呈現個人英雄主義的，原因無它，一部消防車按照消防署的規定應該配置 7 人，但是，現行在各偏遠鄉鎮市執行消防救災勤務之消防車出勤，車上的隨車消防員至多只有 3 人，在真正執行火災救援時，對人力單薄的現場消防員的生命安全有著極大的威脅。

4.著重業務成績考核；業務繁重，必須配合上級機關考核業務項目，全力配合，力求第一，對於救災救護本業感覺並不重視，忘記消防初衷。

二、工作壓力

(一) 您認為消防工作主要的內涵為何？消防人員的工作壓力有哪些？

答：消防的工作無所不包，基本任務有預防火災、搶救災害、緊急救護等三大任務，除此之外，尚有為民服務等工作(捕蜂、抓蛇、清洗路面以及行政協助(提供工具予其他機關)等工作，勝枚舉)。消防人員的工作壓力有危險性、急迫性、不確定性。

(二) 哪一種壓力最重？是造成您轉任最大的原因嗎？

答：我想危險性的壓力最重。此點是我最不想擔任消防隊工作的最大原因及壓力來源。

(三) 您目前任職一般行政機關的工作主要內涵為何？目前工作上有何壓力？兩者在工作壓力上有何差異？

答：目前工作內容有，本校的人事業務、出納業務、財產管理業務，及兼任會計業務。目前工作上的壓力是目前承辦的業務很多，相關法令多如牛毛，但是沒有貪贓枉法，事後都有補救的方法。兩者工作的差異，我想最大的差異在於，消防的工作是團體工作具急迫性，可以有許多人幫你分擔，執行救災勤務聽命長官行事即可，完成任務即可。而學校只有 1 位幹事，是個人工作，沒有其它人幫忙，事情很雜很多，感覺沒有做完的一天，需靠自己排定工作時程，才能順利完成相關工作。

三、組織承諾

(一) 您認為消防工作在本質上與一般行政機關相比，對於工作成就感是否有不同？

答：救人苦難是菩薩，給人希望是天使，每當救出一個人或其它生命，心裡會很踏實很愉悅，會讓自己充滿愛心，想再幫助更多的人。而一般行政機關是考驗自身工作分配及減化的能力，學習到不同領域的業務範疇，激發自己的潛能。

(二) 您對於消防工作的組織文化的看法為何？與消防機關與同事之間的情感？

答：消防的組織文化就是很官僚，只要長官看順眼的 都會比較有浮力，平時較不聽話的那怕你救災能力強，也得步道長官的青睞。不分內外勤，因為超長的工時把大家都綁在一起完成出勤救災及各項業務，所以平時的感情還算不錯。

(三) 您認為在消防機關與一般行政機關，同事間的情感有何不同？

答：基本上差不多，同事間亦會互相幫忙。

(四) 您認為在消防機關與一般行政機關，在組織忠誠度上是否有不同？

答：消防人員一開始即在警專受訓，畢業後即分發各消防局，要轉任到其他機關的機會較少，至於一般行政機關轉任機會多，相對在組織的忠誠度會比消防機關低。

四、綜合性問題

(一) 轉任前後，在家庭與工作方面有什麼不同？

答：轉任前：陪伴家人的時間較短，重要節日都要看是否休假才能參與，較難享受天倫人樂；在工作上，消防工作內容具危險性、急迫性、不確定性。

轉任後：陪伴家人的時間較長，重要節日都能參與，享受天倫人樂；在工作上，業務較繁雜、瑣碎、廣泛

(二) 轉任前後，對於職場發展的期許有何不同？

答：轉任前，只能考取警察大學才有較多昇遷的機會，轉任後，昇遷管道較

多，可以朝多方面邁進。

(三) 目前滿意自己的工作嗎？

答：目前工作尚可，畢竟業務項目繁雜，片刻不得閒，所以眼睛，手指頭無時無刻要保持活動，才能把工作完成，只要上班時把握時間是可以把今日的事情做好。

(四) 您覺得轉任最大的原因是個人因素或制度問題？

答：我覺得應該是制度的問題，待命時間過長，請假較不方便，導致陪伴家人時間短少，家人的情感是很重要的。

(五) 對於消防制度方面改革方面，您有什麼建議？

答：

1. 各單位主管應從基層做起，累積經驗，而不是從警察大學出來就能當主管。
2. 消防評鑑應該更注重救災及救護的實地考核，而不是文書資料。
- 3 非消防本業業務應取消。
4. 人力補足，修正勤休制度。

(六) 如果制度可以更完善，您會有意願再回消防單位嗎？

答：我想如果制度完善，我願意回去消防單位，畢竟工作快 10 年，也有一定情感，而且消防工作在裡在外都是在幫助民眾，面對受苦難的民眾，能不再去幫他們嗎？

訪談題目大綱~柯 0 0~D1

一、人事轉任

(一) 當初進入消防工作是從消防人員特考班或警察學校的正規生？期別？考試？
消防人員年資？轉任後年資？

答：我跟姿佑都是 93 年警察人員基層特考錄取人員(丙等消防人員)，94 年 3 月至警察專科學校受訓 1 年，於 95 年 3 月正式投入消防工作，後來於 102 年 8 月轉任溪湖鎮公所，消防人員年資將近 7 年多的時間，後來又調任埔心鄉公所，年初又請調到伸港鄉公所，轉任後的年資約 3 年半。

(二) 當初轉任服務的機關為何？擔任的職務？職等？

答：在彰化縣消防局轉任前，警佐二階(委任四職等)隊員，支援行政科工作，後來降調佔書記缺(委任第一至第三職等)缺辦理打雜的庶務工作，後來轉任後的第一個單位是溪湖鎮公所擔任里幹事(委任第三至第五職等)工作，為委任第四職等里幹事。

(三) 目前服務的機關為何？擔任職務？職等？

答：我年初又請調到伸港鄉公所，擔任行政課課員職務，目前還是委任官，目前是第五職等。

(四) 轉任管道為何？

答：我在彰化縣消防局任內期間，跟有轉任意願的學長到空大進修取得一般行政職系可認定轉任的 20 學分，並在消防局降調佔書記缺，再依現職公務人員調任辦法相關規定，轉任公所一般行政職系里幹事職務。

(五) 轉任的原因？

答：我受完消防訓練後，被派任到離家近的消防分隊(福興分隊)，在外勤單位工作採二休一，工作 48 小時休息 24 小時。除了超時工作外，遇有特殊狀

況還得停休，毫無生活品質可言，雖然外勤工作可以幫助很多人，但是除了超長的服勤時數外，令我最不能接受的是文書報表業務，統計一堆業務執行數據，這有意義嗎？跟往年同時期、同類型的比較，然後咧？火災就不發生嗎？酒醉路倒的民眾就不酗酒了嗎？清理消防車輛底盤，路上跑的大貨車，我也沒看過司機大哥鑽到車底下洗底盤，他們車子就比較不帶耐用嗎？只為了消防署業務評鑑，得了名次，可以拿到少少的上級補助款，局內長官對縣府就可以交代，在這樣的工作環境根本無法照顧家庭，所以我在外勤年資約兩年的時候，就萌生離開消防局的念頭。但是工作不好找，又有特考特用的限制，97年就調至行政科內勤工作，後來降調佔缺，後來有適合的職缺就轉任了。

二、工作壓力

(一) 您認為消防工作主要的內涵為何？消防人員的工作壓力有哪些？

答：我們消防工作主要為救災、救護、為民服務等三大任務外，這算是小菜一疊，算是標配，但是在選配方面，在上班時除了執行救災、救護、為民服務的工作之外，其他的時間就是漫無止境的等待，在等待的同時還要繃緊神經辦理防火、防溺宣導、水源調查、義消訓練及招募筆及製作無意義的一堆報表，並不是閒閒沒事泡茶看電視等救災！另外為了持續精進工作職能，每年基本需參加常年訓練、中級救護技術員複訓、消防安檢法令講習…，還有其他專業訓練 如：救助隊訓練(複訓)、潛水訓練(複訓)、救生員訓練(複訓)，若是不通過還可能年底考績就會很難看。面對這麼多的工作內容，加上連續48小時長時間的工作環境，消防人員的工作壓力是很大的，輪休的那天回家休息，常常睡上一整天。

(二) 哪一種壓力最重？是造成您轉任最大的原因嗎？

答：二休一的勤修制度，連續工作48小時、輪休24小時，長時間的上班讓待命備勤，常常讓我半夜出勤後，返隊徹夜無法入眠，我壓力很大，是我轉

任工作的最大原因。

(三) 您目前任職一般行政機關的工作主要內涵為何？目前工作上有何壓力？兩者在工作壓力上有何差異？

答：我目前擔任行政課課員的職務，工作內容主要是庶務工作。目前工作壓力主要是適應新環境，但是也不大。和之前在消防局外勤比較，上班時數跟工作內容就差很多，但是各機關的行政課（科）都算是後勤幕僚單位，工作屬性都差不多，在這方面沒有特別感受到工作壓力。

三、組織承諾

(一) 您認為消防工作在本質上與一般行政機關相比，對於工作成就感是否有不同？

答：就兩工作屬性差異如此之大來說，如果以生病吃藥做譬喻，消防工作算是吃西藥，效果立即，一般行政機關算是服用中藥，效果非常緩慢，甚至感覺不到它的效果。

(二) 您對於消防工作的組織文化的看法為何？與消防機關與同事之間的情感？

答：消防工作勤二休一，上班與同事相處的時間絕對超過與家人相處的時間，不論是在學校還是出來工作還有學長學弟制，大多數的學長、學弟們比較有團隊合作的默契，感情也比較好，但是對於我自己而言，這只是一份工作，並沒有特別的感覺。

(三) 您認為在消防機關與一般行政機關，同事間的情感有何不同？

答：因為我的消防外勤年資僅僅兩年，大多數的工作場域都是早八晚五的上下班制，所以也沒發展出甚麼特殊情感，上班大家是同事，下班大家不認識。

(四) 您認為在消防機關與一般行政機關，在組織忠誠度上是否有不同？

答：消防機關的打火兄弟，在養成教育與職場環境都是上對下的命令與執行的關係，長官的命令不容挑戰，所以在服從性及對組織的忠誠度的表現上會比一般行政機關好。

四、綜合性問題

(一) 轉任前後，在家庭與工作方面有什麼不同？

答：轉任前，應該說還在外勤單位時，白天休假在家都在睡覺，自己工作與休假永遠與家人搭不上線，進內勤後，與家人關係稍稍為改善一點，但職場的官僚文化仍是諸多不適應，直到離開消防局，每天上下班、休假時間固定，就算工作責任制，上級長官也比較人性化一點，比較可以溝通，對家庭貢獻度遠遠大於在消防局服務的時候。

(二) 轉任前後，對於職場發展的期許有何不同？

答：轉任前，我畢竟比較晚進消防單位，若要晉升幹部，年紀已經輸別人一大截，搞不好，幹到退休還是一枚小隊員，轉任後，若是通過升官等考試，又有人提拔，職場不無機會；但是目前還蠻享受這樣的生活，目前對未來發展為並無多大想法。

(三) 目前滿意自己的工作嗎？

答：考上公職，並能離開消防局，其他所有的工作都不是大問題，目前對這份工作還算滿意。

(四) 您覺得轉任最大的原因是個人因素或制度問題？

答：其實轉任公所的念頭，個人的生涯規劃是最大原因，其次是制度問題，冗長的工作時間、長官不合理的對待，跟說一套做一套的嘴臉讓我選擇想辦法離開。

(五) 對於消防制度方面改革方面，您有什麼建議？

答：消防工作時數過長，原因在於消防人力配置的問題以及包山包海的業務。譬如「為民服務」項目應有所限制。長期的人力不足，讓大家在工作與家庭不能取得平衡，對組織與消防員都是傷害，所以多多派補消防人力與檢討工作項目是當要之急。

(六) 如果制度可以更完善，您會有意願再回消防單位嗎？

答：如果制度更完善、更人性化，我會願意再回消防單位工作，但是可能嗎？

簡單計算一下，當工時比現在多出兩倍，那薪水可以乘以三倍嗎？

