

東海大學公共事務碩士專班碩士論文

指導教授：歐信宏博士

消防替代役對服勤過程
滿意度之研究

碩士班研究生：吳連誌

中華民國一〇一年六月五日

謝 辭

修習東海公行班課程 10 年後，能夠再回學校完成碩專班的學業，首先感謝鼓勵報考的淑娥學姊，讓我在工作繁忙之際，起心動念重返校園，也才有機會和來自不同單位的同學重享學生時期的樂趣。

本論文能順利完成，特別感謝指導教授歐信宏博士的諄諄教誨與細心指導，由於歐老師的耐心與用心，讓寫作過程中的種種遲疑得以釋懷與解決。此外，孫本初教授與史美強教授以其豐富的學養，對本論文的細心指正與建議，使本論文更為完整。

在有限的學習期間裡，感謝歐老師、紀俊臣老師、任冀平老師、邱志淳老師、李惠宗老師與傅恆德老師總是不辭舟車勞頓，犧牲晚上休息時間教導我們。還有用心良苦的魯俊孟主任及有求必應的素萍小姐，併致謝忱。

另外，在論文寫作過程中，感謝淑萍學姊、佳佳學姊、林琮、集俐、金玲、章銘、浩傑、永齡、仲翰及格爾提供經驗與協助；並謝謝瀚輝、俊儒、佳騏、聖元、育梵、泓興及宗儒協助問卷資料處理，論文才得以如期完成。

也要感謝內人工作繁忙之際，還要照顧家庭，讓我無後顧之憂；小女蕙好、蕙暄懂事、貼心，並且一再的鼓勵我，讓我不用為她們分心，終能完成學業。

最後，謹以本文獻給生我、育我的雙親大人。

吳連誌 謹識
2012年6月

摘要

依據 2011 年 12 月 28 日兵役法修正及國防部公告內容，1993 年 12 月 31 日以前出生常備役體位役男，自 2013 年起未經徵集或補行徵集服常備役者，應服替代役，為期 1 年。因此，未來應服替代役役男人數將明顯增加。

本研究所欲探討的是從消防替代役役男的觀點瞭解其對替代役甄選過程、訓練分發、服勤經驗、生活管理及工作認同的情形。並分析分析不同學歷、體位、服役方式，及有無專長之間的差異。根據研究結果，研提建議，作為政府機關在消防替代役運作上修正參考。

研究方法採文獻分析及問卷調查法，以 2012 年 4 月份內政部消防署所屬消防單位，服役中消防替代役男約 1050 位為研究對象，共收回 875 份問卷，有效樣本為 663 份，並運用 SPSS 軟體進行統計分析。

研究結果發現，消防替代役男服役前對於消防替代役甄選過程不夠瞭解、對於軍事訓練及專業訓練內容認為應再精進。但是，能夠認同依專長安排勤務內容、對於消防單位在生活管理層面評價高、也因服役關係更能夠認同消防工作。另外，不同背景因素的役男僅在部分服勤過程項目中存有差異。

最後，根據研究結果對役政機關與消防機關，及未來有關替代役研究者提出建議，以期對於未來人數漸增的替代役役男有所助益。

關鍵詞：替代役、消防替代役、需用機關、服勤單位

目 錄

| | |
|---------------------|-----|
| 第一章 緒論..... | 1 |
| 第一節 研究背景與動機..... | 1 |
| 第二節 研究目的與問題..... | 5 |
| 第三節 重要名詞界定..... | 6 |
| 第四節 研究範圍與限制..... | 7 |
| 第二章 文獻探討..... | 9 |
| 第一節 相關領域之研究..... | 9 |
| 第二節 理論基礎..... | 13 |
| 第三節 替代役運作之現況..... | 19 |
| 第四節 消防替代役運作之現況..... | 52 |
| 第三章 研究設計..... | 59 |
| 第一節 研究架構..... | 59 |
| 第二節 研究假設..... | 60 |
| 第三節 研究工具..... | 62 |
| 第四節 資料分析方法..... | 66 |
| 第五節 研究流程..... | 68 |
| 第四章 研究結果與分析..... | 71 |
| 第一節 量表信度分析與描述..... | 71 |
| 第二節 樣本背景特性分析..... | 75 |
| 第三節 假設驗證之結果..... | 93 |
| 第五章 結論..... | 99 |
| 第一節 研究發現..... | 99 |
| 第二節 建議..... | 101 |

| | |
|---------------|-----|
| 參考書目 | 105 |
| 附錄一研究問卷（前測問卷） | 109 |
| 附錄二研究問卷（正式問卷） | 111 |

表目次

| | |
|--|----|
| 表 1-1 行政院核定 2000 至 2011 年度一般替代役役別人數分析統計表（役別：消防役） | 3 |
| 表 2-1 相關論文研究彙整表 | 10 |
| 表 2-2 2010 年妨害兵役案件統計摘要表 | 23 |
| 表 2-3 替代役各役別需用機關實施效益一覽表 | 42 |
| 表 2-4 2002 年至 2011 年全國消防機關緊急救護統計表 | 54 |
| 表 3-1 替代役役男服勤過程各構面信度摘要表 | 64 |
| 表 3-2 問卷量表 | 65 |
| 表 3-3 研究假設與其適用之統計方法表 | 67 |
| 表 4-1 各消防單位問卷回收及有效份數表 | 71 |
| 表 4-2 甄選過程量表之信度分析與描述表 (N=663) | 73 |
| 表 4-3 訓練分發量表之信度分析與描述表 (N=663) | 73 |
| 表 4-4 服勤經驗量表之信度分析與描述表 (N=663) | 74 |
| 表 4-5 生活管理量表之信度分析與描述表 (N=663) | 74 |
| 表 4-6 工作認同量表之信度分析與描述表 (N=663) | 75 |
| 表 4-7 學歷統計分析 | 76 |
| 表 4-8 體位統計分析 | 77 |
| 表 4-9 服消防役前是否有消防工作相關專長統計分析 | 77 |
| 表 4-10 服消防役的方式分析 | 78 |
| 表 4-11 甄選方式滿意程度構面各題項次分配表 | 79 |
| 表 4-12 訓練方式滿意程度構面各題項次分配表 | 81 |
| 表 4-13 服勤方式滿意程度構面各題項次分配表 | 84 |
| 表 4-14 管理方式滿意程度構面各題項次分配表 | 87 |
| 表 4-15 消防工作認同程度構面各題項次分配表 | 90 |
| 表 4-16 不同學歷在服勤過程之差異分析表 (N=663) | 93 |
| 表 4-17 不同體位役男對構面認知之 T 檢定摘要表 (N=663) | 94 |
| 表 4-18 有無專長役男對構面認知之 T 檢定摘要表 (N=663) | 95 |
| 表 4-19 不同分發方式役男對構面認知之 T 檢定摘要表 (N=663) | 96 |
| 表 4-20 不同背景役男在服勤過程各構面之研究假設與驗證結果 | 97 |

圖目次

| | |
|------------------------|----|
| 圖 2-1 替代役相關法規體系圖 | 21 |
| 圖 2-2 替代役申請作業流程圖 | 27 |
| 圖 2-3 替代役審查作業流程圖 | 29 |
| 圖 3-1 研究架構..... | 59 |
| 圖 3-2 研究流程..... | 69 |

第一章 緒論

國防部於 1998 年實施國軍組織精簡，產生役男須等待 1 至 2 年才能入營服役的狀況，致使政府於 2000 年順勢推動已研議多年的兵役替代役制度，將國軍部隊多餘的人力轉入政府機關，從事公共事務或其他社會服務，以解決過多的義務役人力問題。而消防單位長期人力編制不足，消防替代役適時可以補充人力受限的情形。本研究所欲探討的是從役男的觀點瞭解消防替代役役男的人員甄選、訓練、服勤及管理等人力資源運用相關問題。本章，共分成四節，首先論述本研究的背景與動機；第二節，說明研究目的與問題；第三節對重要名詞予以界定；最後，就本研究範圍與限制予以說明。

第一節 研究背景與動機

壹、兵役制度下兵源利用的轉向

當前組織所面臨的 4c 時代裡一即變化（Change）、競爭（Competition）、多元化（Complexity）、挑戰（Challenge），可說處處有機會，卻也處處藏著危機。在科技的快速發展下，使得國防戰略與觀念，與傳統相較，已有大幅轉變。而國防部於 1998 年實施「國軍組織及兵力規劃案」（簡稱精實案），透過精減兵員數額，以達到精兵政策之戰略目標。然而此一精實案在推動的過程中，產生了「兵源過剩」的副作用，使得部分役男無法如期入

營，而政府在此同時規劃建立優質福利國家的政策方針，也使得各機關大幅需要額外人手支援相關業務，從人力資源管理與競爭力的概念中可得知：組織的應變能力往往繫於組織中的優秀人力（吳美連、林俊毅，2004：5），故當趁此一契機，規劃將過剩的役男轉換投入政府機關及社會服務，在不影響國軍戰力的前提下，又可提供政府機關人力資源，故於2000年7月開始實施替代役制度，此一轉變實為我國兵役制度的重大變革。

而根據2011年12月28日華總一義字第1000294221號令針對兵役法第16條之修正內容：「常備兵役之區分如下：一、現役：以徵兵及齡男子，經徵兵檢查合格於除役前，徵集入營服之，為期一年，期滿退伍。二、軍事訓練：經徵兵檢查合格男子於除役前，徵集入營接受四個月以內軍事訓練，期滿結訓。」（立法院全球法律資訊網，2011），另國防部並會同內政部配合兵役法修正，於同日公告：「1984年1月1日以後出生役男自2013年起，改徵集接受4個月常備兵役軍事基礎訓練；1983年12月31日以前出生役男自2013年起，優先補充常備部隊，未經徵集或補行徵集服役者，應服替代役，為期1年。」因此，1983年12月31日以前出生常備役體位役男，自2013年起將轉服替代役。若對照內政部役政署役政統計的「2010年役男免役禁役緩徵處理情形統計」資料，2011年底止仍在緩徵中人數共計有477,406人（內政部役政署，2011），這些人皆屬前項之一的規定，須服役一年的替代役，而前項之二，則依體位分別服常備兵與替代役，此一資訊顯示未來兵源利用上替代役制度更顯重要，故有其必要進行人力資源利用上之探究，此為本文研究動機之一。

貳、消防替代役之勤務分析的重要性

地方消防單位隸屬於地方政府，人員編制中央有統一規範，

然而地方受限於財源狀況不佳，使得地方消防人員增補困難，另一方面消防業務形態多樣化與數量增加，造成各級消防人員沉重負荷。而根據「行政院核定 2000 至 2011 年度一般替代役役別人數分析統計表」的資訊顯示，歷年均有百分之十左右的替代役人力投入消防勤務的支援工作，如下表 1-1 所示，是故，消防替代役人力的注入與協助後，對於消防工作是否有產生助益，或是反成爲消防單位的負擔，有其了解的必要。

表1-1行政院核定 2000 至 2011 年度一般替代役役別人數分析統計表(役別：消防役)

| | | | | | |
|------------|-----|--------|------------|-----|-------|
| 2000 年度 | 百分比 | 15.98% | 2006 年度 | 百分比 | 9.64% |
| | 人數 | 799 | | 人數 | 1350 |
| 2001 年度 | 百分比 | 10.56% | 2007 年度 | 百分比 | 9.07% |
| | 人數 | 1062 | | 人數 | 1270 |
| 2002 年度 | 百分比 | 11.00% | 2008 年度 | 百分比 | 8.14% |
| | 人數 | 1100 | | 人數 | 1131 |
| 2003 年度 | 百分比 | 10.91% | 2009 年度 | 百分比 | 7.84% |
| | 人數 | 1100 | | 人數 | 1097 |
| 2004 年度 | 百分比 | 9.88% | 2010 年度 | 百分比 | 7.36% |
| | 人數 | 1100 | | 人數 | 1177 |
| 2005 年度 | 百分比 | 9.69% | 2011 年度 | 百分比 | 7.47% |
| | 人數 | 1356 | | 人數 | 1195 |

資料來源：內政部役政署。2011年1月30日，取自：

<http://www.nca.gov.tw/>

此外，組織的競爭優勢是強是弱，與人力資源的運用是否得當有很大的相關性，然而，在管理實務上，由於人力資源之內在

價值不易衡量，故其運用往往是較被忽略的一環。因此，如何適當地運用組織人力資源，以增強組織之競爭能力是當前不可忽視的議題（吳美連、林俊毅，2004：97），因此消防替代役的訓練過程與內容，是否足以輔助消防業務，此為本文研究動機之二。

參、替代役相關研究仍顯不足

從 2011 年度各需用機關所提需求計 25,449 人，經報請行政院核定各役別總人數為 16,000 人，可知替代役人力之需求殷切。另根據歷年替代役人數之統計可知：經過 11 年的時間，截至 2011 年 6 月底共計有 177,833 名替代役人力投入協助國家各機關的勤務工作，然而，經研究者彙整相關研究資料發現，目前僅有少數研究探討替代役人力在各機關的使用情況，換言之，替代役之相關研究在整體上除了是鳳毛麟角之外，替代役的役別依勤務性質可分 15 種役別，但目前亦鮮少針對替代役勤務工作之特性作更細部之分析。

一般替代役勤務性質，主要於需用機關擔任輔助性工作，履行政府公共事務或其他社會服務，其中警察役、司法機關矯正勤務役及消防役屬於輪班制且集中住宿、統一生活管理，與其他役別屬於朝九晚五工作形態不同，而消防工作具有機動性與危險性，在救災部分，消防替代役雖僅以協助設立火場警戒、佈線、疏導及後勤等輔助勤務為主。但是，消防替代役役男主要在於擔任傷病患救護工作，自替代役制度實施以來，消防替代役役男因輔助救護車出勤工作車禍，致傷亡人數仍居各役別之冠。

綜上所述，在結合服勤任務的特殊性下，本文主要以各機關運用消防替代役人力資源情形為探討之範圍，以了解消防替代役人力資源運用的現況與問題，此為研究動機之三。

第二節 研究目的與問題

基於上述研究動機，本研究旨在深入探討消防替代役之人力資源運用現況，所做之分析不僅希冀能反應目前替代役在人力資源管理上運用情形，更期使能更確切了解消防替代役勤務工作上之產生的實益與制度上改進的可能性。因此，本研究之目的與問題臚列如下：

壹、研究目的

- 一、瞭解消防替代役役男對替代役甄選訓練、服勤管理及工作認同等服勤過程的滿意度。
- 二、分析不同學歷、體位、分發方式及有無消防專長的消防替代役在服勤過程有無差異。
- 三、根據研究結果，研提具體建議，作為政府機關在消防替代役運作上修正參考。

貳、根據前述研究目的，歸納整理出下列研究問題

- 一、消防替代役對於甄選過程看法為何？
- 二、消防替代役對於訓練分發意見為何？
- 三、消防替代役對於服勤經驗的感受為何？

四、消防替代役對於生活管理的態度為何？

五、消防替代役對於消防工作認同的情形為何？

六、上述問題在不同背景因素的消防替代役是否存有差異？

基於上述研究目的與問題，本研究旨在以問卷方式，探討目前服役中不同背景消防替代役在甄選過程、訓練分發、服勤經驗、生活管理及工作認同的看法與彼此間是否存有差異。

第三節 重要名詞界定

壹、替代役

替代役是指替代兵役的一種役別，替代役政策即是依據憲法精神及兵役法規定，將我國男性國民有服兵役的義務，轉化為促進公共利益及達成特定任務的替代服役方式，讓役齡男子於政府機關擔任輔助性工作，履行政府公共事務或其他社會服務。

貳、消防替代役

消防替代役指於消防機關擔任值班、備勤、救災及傷病患救助等相關輔助勤務之替代役役男。

參、需用機關

替代役役男服勤單位之中央各該主管機關；消防替代役之主管機關為內政部消防署。

肆、服勤單位

替代役役男擔任輔助勤務處所之管理單位；消防替代役勤務處所為內政部消防署、消防局或消防分隊等。

訓練

第四節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

替代役自 2000 年實施至 2012 年已有 3 大類別，計 15 種役別：
（一）社會治安類：1、警察役。2、消防役。（二）社會服務類：1、社會役。2、環保役。3、醫療役：。4、教育服務役。（三）其他經行政院指定之類別：1、文化服務役。2、司法行政役。3、外交役。4、土地測量役。5、經濟安全役。6、體育役。7、公共行政役。8、觀光服務役。9、農業服務役。

本研究目的在於從消防替代役男的觀點，來探討消防替代役甄選、訓練及服勤與管理等情形。由於現行兵役法規定役男役期僅有一年，本研究的範圍以 2012 年 4 月份仍在內政部消防署所轄消防單位服消防替代役現役役男為研究範圍。

貳、研究限制

由於本研究係針對消防單位替代役人力資源運用之探討，可能因為機關單位或役男保護主義意識，有些問題可能被隱瞞，且

受限於問卷資料的取得是透過消防機關單位，役男因為目前仍在服役而未能真實反映，而導致一些資料的信度、效度可能有所影響。

第二章 文獻探討

本章旨在綜合整理與消防替代役相關議題之文獻資料，以作為實證研究上之依據。以下分為四節以探討消防替代役人力資源運用概念及其運作。首先彙整消防替代役之相關領域研究，以了解當前研究之進展；其次探討消防替代役人力資源管理運用之相關理論，藉以提出替代役人力資源管理之改進策略；接著說明替代役運作之現況；再來，分析消防替代役制度運作之現況，以瞭解替代役人力運作之困境。

第一節 相關領域之研究

在國內替代役制度實施現況之文獻探討方面，目前有關於替代役的文獻多以探討替代役制度為主，有關於消防役別所作的相關研究，實屬有限，且較缺乏實際管理層面的討論。而本研究希以替代役為主題的研究作為背景，探討消防替代役之人力運用與管理現況，並針對相關問題，給予適當的建議，以利於改善替代役男的人力運用與管理現況，茲將替代役相關文獻分析如下：

首先，就研究數量而言，根據筆者搜尋結果，目前有關於替代役方面的研究共計有 62 篇，其中有關於未進行分類的整體替代役制度研究共有 21 篇、警察替代役的有 18 篇、教育替代役有 6 篇，這三類佔全部的 72.58%，而針對消防替代役僅有 3 篇，佔 4.83%，且其中兩篇僅是針對單一縣市作調查而已，至於剩餘的 1 篇為李啓中於 2006 年進行的研究，但該篇主要針對各國社會役制度進行探討，亦未結合人力資源管理理論進行討論，因此本文擬進

一步針對此進行探究。

另外，與本文有較直接相關的研究，經筆者整理臚列如下表 2-1 所示：

表 2-1 相關論文研究彙整表

| 時間 | 作者 | 題目 | 摘要與研究結果 | 啓示 |
|------|-----|-------------------------------|---|--|
| 2002 | 戴世玫 | 社會役人力運用及管理之研究—以苗栗縣為例 | 研究目的在於檢視人力運用及管理之現況、發掘從事福利服務的困境及現有因應措施、分析人力運用及管理的問題與原因、對於人力運用及管理方式，提供建議，作為未來人力推展社會福利服務事項的參考。 | 提示不同替代役類別在人力運用及管理的差異與問題。 |
| 2002 | 王旭昌 | 替代役交通助理人員制度之成效研究 | 研究發現服勤單位主管認為有助於彌補警力不足的現象，可是無法取代正式警察，而且專業知識不足，不具有解決問題能力。另外，替代役男認為工作滿意度尚佳，不因本身學歷或是服務單位性質的不同而有顯著差異，惟認為該工作與自身的專長與能力未能相符合，而且平日勤務繁重，對於工作所獲得的成就感及服勤單位管理役男的方式滿意度均較低，也與服勤單位主管的評估有明顯差異。 | 1.分析替代役制度的專業性與貢獻度 2.有助了解替代役服役滿意度變項的研究 |
| 2003 | 蕭金源 | 現行社福機構替代役人力運用情形之探討—以社會役為例 | 主要是探討機關對社會役制度執行的看法等與社會役役男執行勤務、工作滿意度、對生涯規畫的影響，及替代役役男對機構及政策的建議與期許之間的相關性及其關係。 | 有助了解替代役男值勤方面之工作滿意度分析 |
| 2004 | 黃永志 | 我國替代役人力資源運用之研究—以警察役機動保安警力人員為例 | 探討警察役人力資源運用之情形，探討其制度、人力運用及管理的現況。 | 了解替代役制度運作之困境 |

| | | | | |
|------|-----|--|---|-----------------------------|
| 2004 | 施禎祥 | 警察替代役人力運用之研究—以台北市政府警察局社區巡守為例 | 研究中建議：加強在職訓練及抗壓性和服從性，並對有前科素行役男加強輔導 | 結合人力資源理論探討選、育、用、留才在替代役之實務運用 |
| 2005 | 吳雙福 | 我國交通助理警察役人力資源管理之研究—以臺中市為例 | 以人力資源管理理論中之選才、育才、用才及留才等方向，來探討交通助理警察役男在甄選、訓練、服勤及生活管理上的問題及缺失。 | 有助思考替代役制度在人力資源運用上之改善建議。 |
| 2006 | 楊耀旭 | 從人力資源管理觀點評估替代役效益之研究—以內政部役政署替代役訓練班公共行政役為例 | 該研究從「人力資源管理」的觀點切入，評估替代役制度實施人力運用的問題。 | 了解替代役制度運作之困境 |
| 2006 | 李啓中 | 替代役人力運用及管理—以消防替代役為例 | 該研究主要分析機關運用消防替代役與管理上等相關問題及替代役男服役的心理狀態，並配合問卷調查，歸納合理的管理模式 | 分析替代役男服勤方面之認知與態度，以作制度上修正之參考 |
| 2006 | 陳韋光 | 我國文化服務替代役之人力資源管理研究—以社區營造類為例 | 研究主要檢視文化服務役在服役過程中遭遇的困境與影響。 | 了解替代役制度運作之困境 |
| 2006 | 呂明聰 | 我國替代役實施成效之研究—以家庭因素服替代役為例 | 該研究發現：「人力資源規劃」、「招募與甄選」、「訓練與發展」、「績效管理與獎懲」與實施成效評估之間均有顯著正相關之關聯性存在。 | 從研究結果中歸納替代役男研究之相關變項 |
| 2007 | 劉憲宗 | 從參與動機論替代役與志願服務接軌的政策設計—以臺北縣政府消防局消防替代役為例 | 該研究結果提出： 1.分析加入義消的以在內在因素中以利他因素居多。 2.未加入義消的機會因素是最主要的原因。 | 藉由研究結果了解替代役男的服勤態度與選役原因 |

| | | | | |
|------|-----|------------------------|--|---|
| 2007 | 古月美 | 消防替代役人力運用之研究—以新竹縣消防局為例 | 針對運用消防替代役男人力部分，透過研究進行描述統計及解釋性分析。 | 從研究結果中歸納替代役男研究之相關變項 |
| 2007 | 陳詩緯 | 我國警察替代役交通助理人力運用之研究 | 主要針對進用警察替代役交通助理，在取才、育才、用才及留才之人力運用現況進行分析 | 結合人力資源理論探討選、育、用、留才在替代役之實務運用 |
| 2009 | 陳炳臣 | 保四總隊替代役人力資源管理之研究 | 研究結論發現替代役男在實務上之問題包含： （一）缺乏核心工作價值觀 （二）役男甄選制度分配不均 （三）人力資源素質良莠不齊 （四）輔助性勤務執行缺乏效能 （五）部分役男心態認知偏差 （六）角色定位模糊，缺乏認同感 （七）賡續辦理專業技能訓練 （八）法令規章認知不足 （九）獎懲侷限太多功能不彰 （十）強化考核機制獎優汰劣 | 1.結合人力資源理論探討選、育、用、留才在替代役之實務運用 2.了解替代役制度運作之困境 |

資料來源：研究者自行彙整

歸納現有的文獻資料，主要觀點側重在各替代役制度單一役別規劃與政策執行層面的探討，偏重以替代役服勤單位或服勤處所的需求人力角度來看替代役的問題，往往易忽略掉役男係基於徵兵制所產生之人力資源本質，而相對較欠缺役政機關人員角色本於熟稔徵兵制之角度，探討役男人力資源是否獲得充分運用的研究觀點。

另主管機關對於替代役制度執行成效的評估，亦尚無完整確實良善的方法獲得客觀的評估數據可資運用及深入檢視，而往往偏重以投注多少役男人力及工作領域範圍等表面象徵，引用為對

社會各界宣示替代役實施成效。故於替代役制度實施已屆 10 年之際，藉由針對消防替代役人力運用執行的成效評估，實值得加以研究與探討，並期能建構成替代役主管機關爾後評估替代役制度整體或不同役別執行成效之模式。

其次，從表 2-1 中的相關研究發展趨勢，可看出此一部份的研究焦點多集中在各種類別替代役人力運用方面的探討，如戴世玫（2003）、王旭昌（2003）、蕭金源（2003）、黃永志（2004）、施禎祥（2004）、吳雙福（2005）、楊耀旭（2006）、李啓中（2006）、陳韋光（2006）、呂明聰（2006）、古月美（2007）、陳詩緯（2007）、陳炳臣（2009）等，因而上述不少研究結果皆提出現行替代役制度運作困境的存在。

另外，有部分替代役研究開始融入人力資源管理之概念，人力資源此一部份的範圍可說涵蓋選、育、用、留才等概念，但自表 2-4 中可發現目前研究仍多集中在實務管理部分，因此本文擬結合較統整的人力資源管理之概念進行探討。

目前尙未有關於消防替代役結合人力資源管理方面的整合性探討，因此希望以綜合討論的方式，作為本研究的背景，探討消防替代役之人力運用與管理現況，並針對消防替代役所面臨的相關問題，提出應對措施，以利於消防替代役男的管理，並提昇消防替代役人力運用成效。

第二節 理論基礎

人是組織中最有價值的資源。人不但是構成組織的基本元素，也是組織中其他資源能否發揮其效益的原動力。組織中的其他資

源，如資金、廠房、設備、技術及至資訊等，都必須藉由其組織成員的努力運用，始能充分發揮其功能，所以「人」實為組織之核心資源（張緯良，2003:4）。而人力資源管理(Human Resource Management 簡稱 HRD)之概念為何呢？本節擬以概念、目的與重要性等角度來分析替代役人力資源管理的意涵。

有關人力的運用在理論上多半會以人力資源管理為其探討的理論基礎，基此，以下擬就人力資源管理的概念加以論述之。人力資源雖有廣狹義兩種意義，但是一般在討論人力資源管理時，大都採取狹義的人力資源則從功能所屬之活動界定人力資源管理，認為人力資源管理是一個包括四個基本功能的途徑：(1) 招募；(2) 訓練與發展；(3) 激勵；(4) 維持，一般的說法是，HRM是由四個活動所組成的，分別是選才、育才、用才、留才（許世雨、李長晏、蔡秀涓、張瓊玲、范宜芳，2003：9）。

人力資源管理的主要議題包括：人力資源規劃、工作分析與說明、招募與錄用、遴選、職務遷調、離職管理、薪資計畫、激勵薪資計畫、員工福利、績效考評、訓練與發展、主管與領導、士氣與工作滿足、勞資關係、安全與衛生、退休、撫卹與保險等等（趙其文，2002：2）。

以上這些議題，對有效的使用人力資源均扮演重要的角色。如果將上述的議題加以歸納，可以看出「人力資源管理」包括以下重點：人力資源規劃、招募與甄選、訓練與發展、績效管理與獎懲及組織承諾，以下謹就「人力資源管理」觀點檢視消防替代役的實施狀況。

壹、人力資源規劃

所謂「人力資源規劃」(human resource planning)是指配合組織發展的需要，預估未來所需人力的種類、數量及進用時機，所需人力的培訓及適時獲得等，以作為前瞻性的規劃，期使人力資源充分運用。其主要功能為：配合組織發展的需要、協助工作人員的個人發展、促使人力資源的合理運用等。(趙其文，2002：36)人力資源規劃是在合適時間內把合適數量的、符合資格的人擺在合適的工作上的一個過程(吳美連、林俊毅，2004：89)。

替代役制度由於開辦倉促，許多機關僅想到可以申請替代役人力協助推動業務，至於役男進入服勤單位之後，其服勤內容如何，往往是欠缺規劃。為了確保人力需求的適當性，人力資源規劃是必要的，其重要性在於可以有條理、有系統的方法來帶領役男進入服務的情境。因此，在進用替代役役男之前，服勤處所均必須先作人力資源規劃，以免貿然進用役男，浪費可貴的人力。因此，在決定運用役男之前，應先考量以下的問題：機關中有工作讓役男參與嗎？這些工作內容容易定義嗎？役男可否讓正式的員工接納？是否有足夠人員可以負責役男的服勤生活管理工作？員工可以為配合進用役男改變做事方法嗎？

貳、招募與甄選

招募為晉用功能的第一個步驟，甚且，招募之前尚需從事策略性人力資源規劃(SHRP)，以瞭解組織的目標與目的，繼而在目標與目的的指引下，從事組織結構的設計與工作分析，之後，人力資源部門的主管方能瞭解某個職位需要怎樣的人選，亦即需要招募具有何種特定技術、知識及能力的員工。(許世雨等人，2003：14)甄選是從一群工作申請人之中挑選出最適合某一特定職位的人選的過程(黃英忠、曹國雄、黃同圳、張火燦與王秉鈞

等，1998：242）。

人力資源部門的主管在招募員工時，需要達成二個目標：第一，吸引更多的應徵者，以便有更好的選擇；第二，充分提供有關應徵職位的資訊，以使不符合應徵資格者不再前來應徵。因此，招募的主要目的在吸引優秀人才（許世雨等人，2003：14）。

招募的主要目標在於吸引足夠的合格人選。組織誘因（Organizational Inducements）是公司所提供關於該項工作所有正面的特點與福利，以吸引申請者，最常見的三項組織誘因為酬償制度、晉升機會與組織聲譽（吳美連、林俊毅，2004：173）。

通常一個組織招募甄選人員的過程，用人單位常居於主動與決定性的地位；替代役役男招募甄選與分發的方式亦然，決定權主要仍決定於主管機關、需用機關與服勤單位，但於現行我國替代役制度運作模式，雖然役男服替代役係基於法定義務，但主管機關基於落實專長專用原則下，賦予役男得依意願選服特定役別及需用機關之自主權，亦更突顯出招募與甄選作業部分，在需用機關獲致理想役男人力資源過程中佔有舉足輕重之地位。

參、訓練與發展

訓練是為提昇績效和改善現有或特定之個人知識、技能及態度的過程，包含新人訓練與其他技術能力的訓練（吳美連、林俊毅，2004：225）。廣義的訓練是指組織為了將來執行業務的需要，而對於組織成員所進行之知識與技能的再學習及心理重建；狹義的訓練則指為確保員工具備執行業務之能

力，企業提供員工所需的各種基本技能及知識，而此提供是爲了員工目前的工作需要，即所謂「技術訓練」（吳美連、林俊毅，2004：226）。

訓練是指爲增進員工的知識與技能，提昇工作績效的一系列有規劃、有系統的活動。訓練的實施可提高員工的素質，改善員工的工作態度，並提升工作的績效（黃英忠等，1998：81）。訓練對員工來說，可達到下列目的：可使員工勝任工作；可協助員工成長；可提昇員工的滿足感；可提昇員的工作品質；可提昇員工工作適應程度，降低流動率（黃英忠等，1998：92）。訓練可分成職前訓練、職內訓練或工作中訓練(on-job-training)與職外訓練(off-job-training)三種（黃英忠等，1998：93）。

在替代役役男在職前訓練方面，主要分成兩個部分，一是成功嶺軍事基礎訓練；另一個則是各役別需用機關的專業訓練。前者訓練的目的，在於透過基礎軍事訓練，養成守法守紀的習慣，加強體能訓練與生活管理上；而各役別需用機關的專業訓練，則係依各役別需用機關的勤務特性不同，分別施以 1 至 12 週不等的專業訓練。

除了訓練之外，也應注重替代役役男的發展，例如由服勤單位（處所）提供役男的在職訓練，讓役男有機會學習新的知識與技能，提供嘗試與創新的機會，使其在服役期間也能有所成長。

肆、績效管理與獎懲

績效管理為改善組織績效、激勵員工的管理制度(石銳, 2003: 114)。是界定組織內「何人」、「做何事」、「為何做」、「做到何種程度」、「成效如何衡量」及「如何印證是否達到成效」的管理制度(石銳, 2003: 220)。依據「替代役役男訓練服勤管理辦法」第 15 條規定:「服勤單位每半年應對所屬替代役役男, 就學識、才能、品德及績效等方面予以考核」。此項績效考核如何進行? 由誰來執行績效考核? 其評估方法及效果如何? 另為規範役男的服勤行為, 內政部訂有「替代役役男獎懲辦法」一種, 規定如有負責盡職、主動服務等情形給予獎勵, 如有怠忽職守、不服管教等情形給予懲處。役男的獎勵包括: 榮譽假、嘉獎、記功、獎金及獎狀; 其懲處包括: 罰勤、申誡、記過、罰薪與輔導教育。

就獎勵而言, 對役男真正具有實質激勵效果的僅有「榮譽假」與「獎金」兩項, 但在「獎金」的申請上有諸多限制, 使「榮譽假」成為最具激勵效果的措施。就懲處而言, 罰勤、申誡、記過、罰薪均僅具形式而致效能不彰, 最嚴重者也僅止於「輔導教育」, 惟輔導教育必須基於愛心、耐心, 並尊重受輔導者的人格尊嚴, 嚴禁體罰與凌虐(替代役役男輔導教育辦法第 5 條), 惟如無適當的懲處措施, 對少部分品性較惡劣的役男而言, 可能無法管教, 甚且造成服勤處所的困擾, 影響整體替代役的形象至鉅。因此, 瞭解役男在行為管教上的問題與懲處之間的關係, 有助於紀律的維持, 建立良好的服役運轉機制。

對替代役制度而言, 並不像國軍常備兵有嚴謹的階級制度, 但是為了管理上的方便, 依然設置有「管理幹部」一職, 原則上每十人選出一人, 擔任管理幹部必須協助役男生活起居的管理, 其薪俸比照軍中的下士班長, 比一般役男每個月多出六千元左右。在外在與內在的酬賞上, 具有相當激勵的誘因, 惟如果用人不當或才能不足, 將直接或間接造成管理上更大的困擾。

由以上分析可知，替代役役男的管理並非易事，儘管替代役制度有不少的法令規定，以規範役男的服勤行爲；惟役男來自社會，除了法令制度層面外，役男個人人性因素亦須兼顧，以人力資源管理的觀點瞭解替代役制度，可以塑造一個具有人性的工作環境。且藉由前述之理論探討可知，從人力資源管理的角度檢視現行消防替代役的實施成效，具有相當程度的關聯性及可連結性，且仍有許多必須進一步瞭解與改善之處，而人是組織當中最可貴的資源，雖兵役義務所產生之替代役人力在學歷素質上絕無法具有一致性，且因屬非自願性之勞動服務而影響工作態度，但服勤處所有責任加以妥善規劃運用，以塑造一個可以讓所有役男貢獻最大極限能量的服役環境。

第三節 替代役運作之現況

我國憲法第20條規定：人民有依法律服兵役之義務。兵役法第1條也規定：中華民國男子有依法律服兵役之義務。臺灣地區半世紀以來，公正、公平的役政制度，不僅提供國家充足的兵源，鞏固了國防安全，更奠定了國家經濟發展的堅定基礎。由於科技之快速發展，國防戰略與觀念，與傳統相較，已有大幅轉變。因此國防部於1998年實施「國軍組織及兵力規劃案」(簡稱精實案)，精減兵員數額，以達到精兵政策之戰略目標。

精實案產生了「兵源過剩」的副作用。役男無法如期入營，政府爲解決兵源過剩問題及如何運用青年人，投入社會服務工作，以提升政府公共服務品質，並維護服役公平。基於國家安全考量，規劃兵役替代役制度本於「不影響兵員補充、不降低兵員素質、不違背兵役公平」原則，將國軍需求之溢出兵員及不適服常備兵役而未達免役標準者，作公平、合理之分配運用，以提昇政府公共服務能力。我國在邁向建立優質福利國家，各政府機關皆需人手，因此，將過剩役男轉換投入政府機關及社會服務，在

不影響國軍戰力，又可符合公平原則，且可提供政府機關人力資源，於200年實施替代役應是適時的選擇。

有關替代役運作之現況，本節主要透過當今法令依據、申請與作業流程等項分別說明之。

壹、法令依據

就法源依據部分，替代役相關之規定，根據筆者整理，約略可以四大法律位階之規定作為替代役法規體系架構的主軸，其架構詳見下圖 2-1 所示：

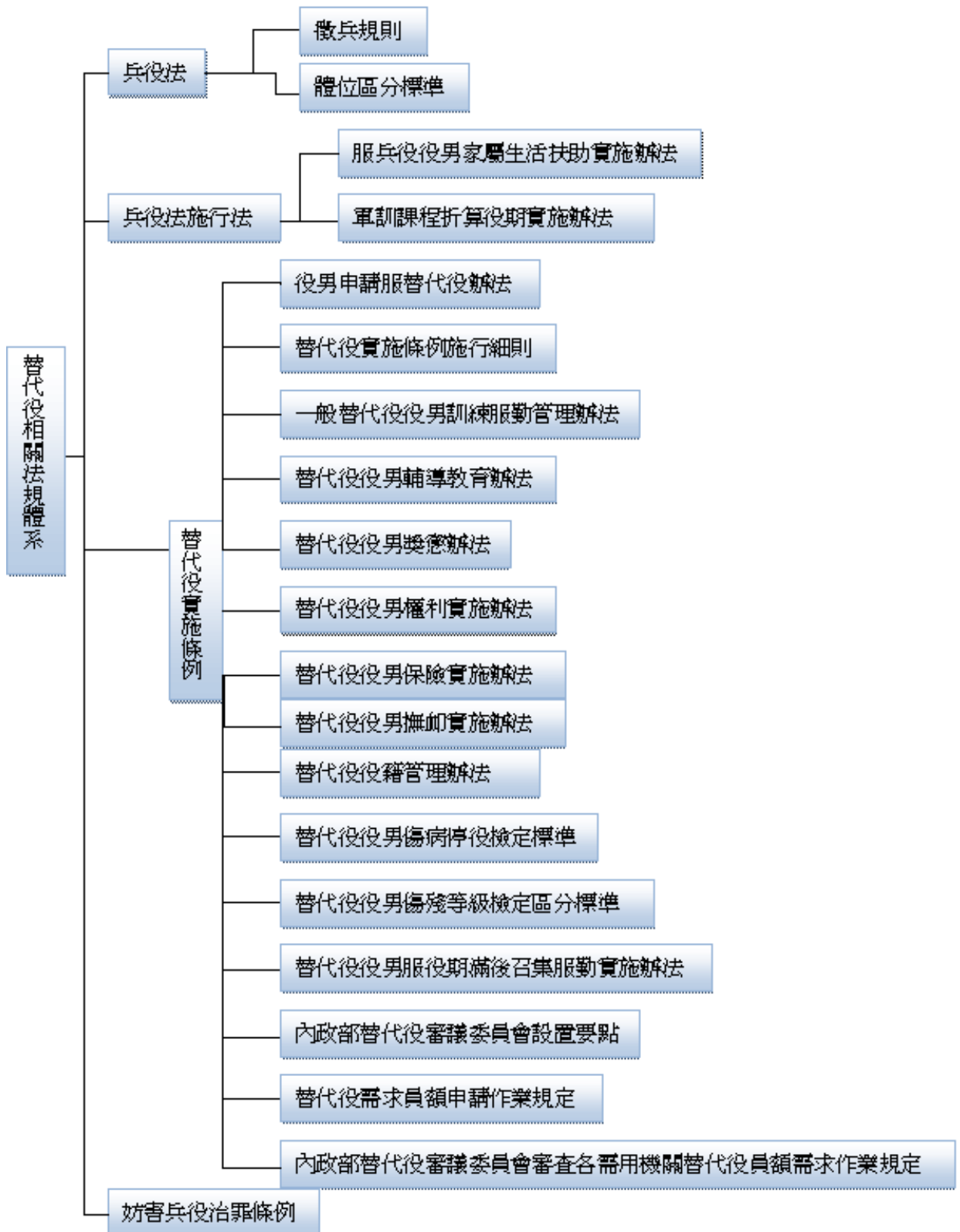


圖 2-1 替代役相關法規體系圖。

資料來源：本研究自行整理彙製。

其中兵役法是最重要的替代役法源，而徵兵規則與體位區分標準則是據此所做之規定。徵兵規則是役男由民轉兵的作業程序，而體位區分標準是判別役男應服常備役、替代役或免役的標準。另在這四大主軸中，較特別的是兵役法施行法，因為兵役法只作原則性規範，較為詳細的內容且須以法律位階訂定的，都在兵役法施行法規範。由於其法律名稱為施行法，經常讓人誤以為是立法院授權訂定的施行細則。而整體運作的規範，則是由替代役實施條例作統籌規範，僅只有役男戶籍異動未辦理致無法通知徵兵處理、屢次不辦理體格檢查、申請出境卻滯留國外及拒不入營服役等情況下，才會運用妨害兵役治罪條例辦理，根據 2010 年役政署統計資料有 197 件移送地檢署偵辦情況(內政部役政署，2010)，其內容見表 2-2 所示：

表2-2 2010年妨害兵役案件統計摘要表

| | 原因 過程和結果 | 2010年 移送人數 | 2010年 起訴人數 |
|---------------|-------------------------------------|---------------|---------------|
| 常備役男或替代役男妨害徵集 | 合計 | 184 | 69 |
| | 徵兵及齡男子隱匿不報或為不實之申報者 | — | — |
| | 兵籍調查無故不依規定辦理者 | 5 | 3 |
| | 徵兵檢查無故不到或毀傷身體或以其他方法變更體位者 | 25 | 10 |
| | 居住處所遷移無故不申報致未能接受徵兵處理者 | 34 | 6 |
| | 未經核准出境或核准出境後，屆期未歸，經催告仍未返國致未能接受徵兵處理者 | 60 | 20 |
| | 未經核准出境或核准出境後屆期未歸，經催告仍未返國，致未能接受現役徵集者 | 10 | 6 |
| | 捏造免役或緩徵原因或緩徵原因消滅無故逾四十五日未自動申報者 | — | — |
| | 無故拒收徵集令者 | — | — |
| | 應受徵集無故逾入營期限五日者 | 41 | 16 |
| | 其他 | 9 | 8 |
| 役政人員妨害兵 | 合計 | — | — |
| | 未依法令規定辦理徵兵處理及召集者 | — | — |
| | 故為遺漏或不實之記載者 | — | — |
| | 詐欺財物者 | — | — |
| | 要求期約或受賄者 | — | — |
| | 其他 | — | — |
| 其他 | 合計 | 13 | 1 |
| | 負有傳達通報義務未依規定傳達 | — | — |
| | 公然聚眾反抗兵役推行者 | — | — |
| | 意圖妨害兵役結夥持械阻撓兵役者 | — | — |
| | 其他 | 13 | 1 |
| 總計 | | 197 | 70 |

資料來源：內政部役政署。2011年12月30日，取自：

<http://www.nca.gov.tw/>

貳、替代役申請與作業流程

各需用機關提出替代役需求作業方式依替代役實施條例及其施行細則規定與現行作業方式，各需用機關如欲提出替代役需求者須以下列程序

（一）調查評估

替代役役男係於需用機關擔任輔助性工作，履行政府公共事務或其他社會服務。因之，機關經內部調查，如確因經費侷限且非替補正式公務人力，卻須達成工作目標時，在不影響就業市場下，則可評估運用替代役役男予以協助。

（二）擬訂計畫

經調查評估確認需運用替代役役男後，應即擬訂下一年度實施計畫及 4 年人力需求，其計畫應包括替代役需求人數、服勤處所、服勤內容、管理方式及所需經費等事項。

（三）首長核定

前項年度實施計畫擬訂後，應循行政程序簽呈首長核定後，於 2 月底以前函送內政部役政署及行政院人事行政局彙辦。

（四）行政院人事行政局初審

行政院人事行政局接獲各需用機關之年度計畫後，即邀集行政院秘書處、主計處、內政部役政署及各需用機關代表等機關，就各需用機關所提年度需求員額數，及各年度替代役員額變動情形、替代役人員勤務內容及原辦理上

述業務之人力調整變動情形等，逐一進行審查後，擬定對各需用機關所提年度替代役需求員額數之初審建議員額，函送內政部役政署。

(五) 內政部役政署彙辦

內政部役政署接獲各需用機關之年度計畫即予彙整，並參酌行政院人事行政局對各需用機關所提年度替代役需求員額數之初審建議員額，及役政署平時訪查各需用機關替代役人力運用情形、服勤管理方式、實施效益及業務需要等，酌予調配各需用機關替代役員額，並擬訂分配原則及各項建議事項送替代役審議委員會審查。

(六) 替代役審議委員會審查

就需用機關提出之年度實施計畫予以審查並擬訂替代役類別實施順序及人數，陳報行政院。

(七) 行政院核定

行政院綜合各項考量，將替代役役男名額核給施政重點之役別配予該需用機關運用。

(八) 申請或甄選役別

依行政院所核之役別、數額，由役政單位公告並受理役男申請，或於軍事基礎訓練期間辦理役別甄選，並接受為期 3 週之軍事基礎訓練及 1 至 12 週專業訓練。

(九) 分發服勤

由需用機關於專業訓練結訓時，依服勤單位之需求，分發服勤。

（十）督導管理

服勤單位對於役男食、宿應妥予規劃，並須善加輔導其服勤至退役止。

有關替代役的申請與相關作業流程，本文分為以下對外（役男申請）與對內（役政署）兩部分作為說明：

前者除了因身分別（國內、外役男）不同外，役男必須選擇申請的役別與需用機關，換言之，申請的名額會因入營時間的役別不同而有所差異，其流程詳見圖 2-2 所示：

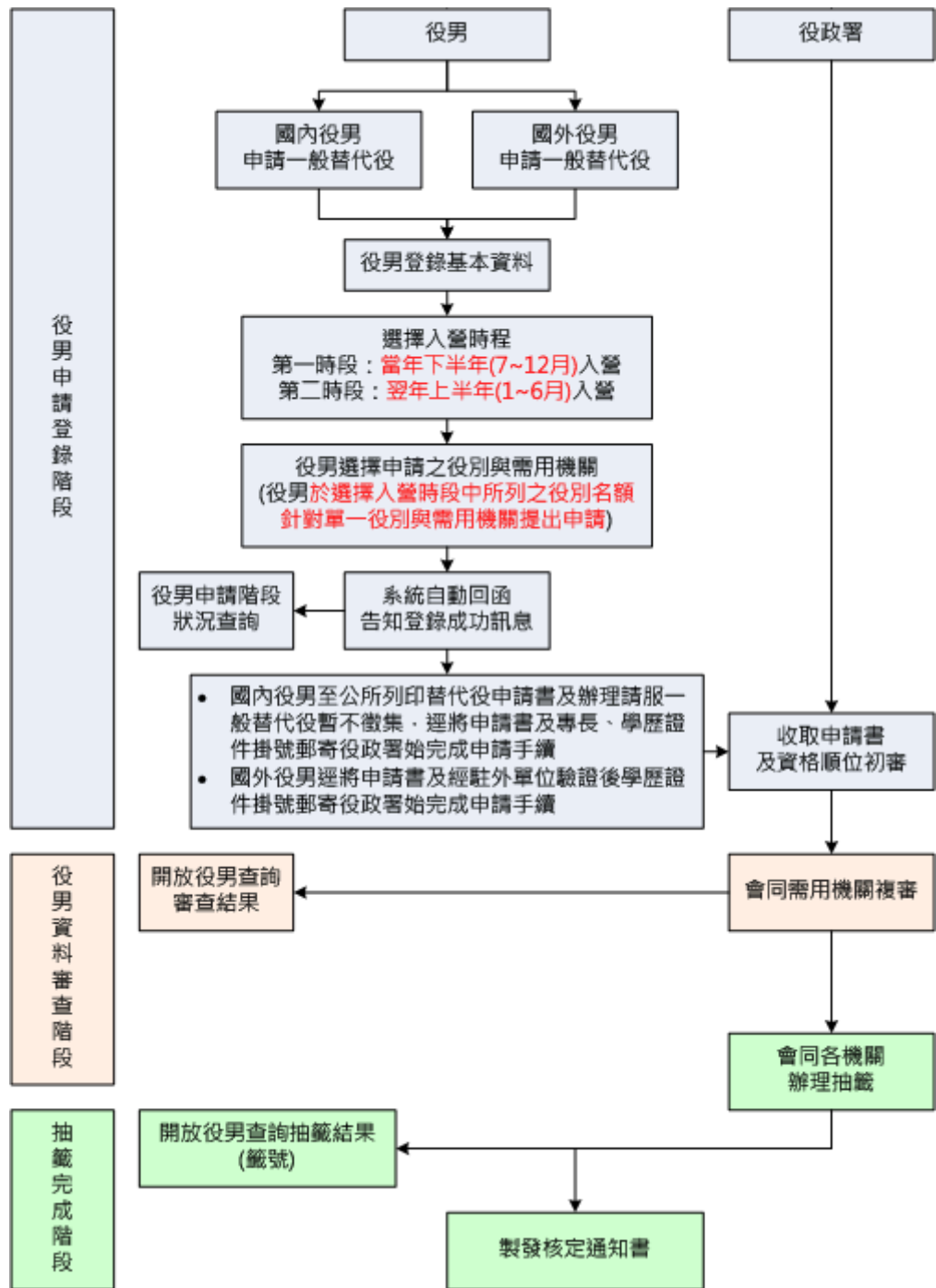


圖 2-2 替代役申請作業流程圖。

資料來源：內政部役政署。2012 年 1 月 8 日，取自：
<http://www.nca.gov.tw/>。

另一方面，在內部審查流程方面如下圖 2-3 所示，係由各服勤單位提報需求，並透過需用機關彙整，再依替代役申請的資格

加以分成宗教因素、家庭因素、志工資格、一般資格與專長資格等五大類，以下分別簡述其資格之特性：

（一）宗教因素

以信仰宗教達二年以上，且其心理狀態已不適服常備兵役者，得以「宗教因素」提出申請。

（二）家庭因素

役男家屬均屬 60 歲以上、未滿 18 歲、患有身心障礙或重大傷病；役男育有子女或配偶懷孕六個月以上；役男家屬患有中度以上身心障礙；役男父、母或配偶患有重大傷病，或家屬 2 人以上患有輕度身心障礙或重大傷病；役男家庭依社會救助法核列為中低收入戶；役男父母、配偶或兄弟姊妹服兵役期間，因死亡或傷殘，有撫卹事實者，均得以「家庭因素」提出申請。

（三）專長資格

役男具下列資格條件，得以「專長資格」提出申請，且限以單一資格條件申請單一役別及單一需用機關，並依順序甄試。

- 1.取得國家考試及格合於類別專長證照者。
- 2.取得中央目的事業主管機關核給合於類別專長證照者。
- 3.具備經主管機關會商需用機關指定之學歷、經歷及專業訓練者。

（四）志工資格

自志願服務法公布施行日（2001 年 1 月 20 日）起，從事志願服務相關項目工作滿一年且服務時數達 150 小時以上，具有志願服務績效證明書及志願服務紀錄冊之役男，得申請

服該相關類（役）別替代役。

（五）一般資格

凡中華民國役齡男子，於內政部受理役男申請服一般替代役作業期間，尚未接獲徵集令，且未具限制條件者，得依意願以「一般資格」提出申請。

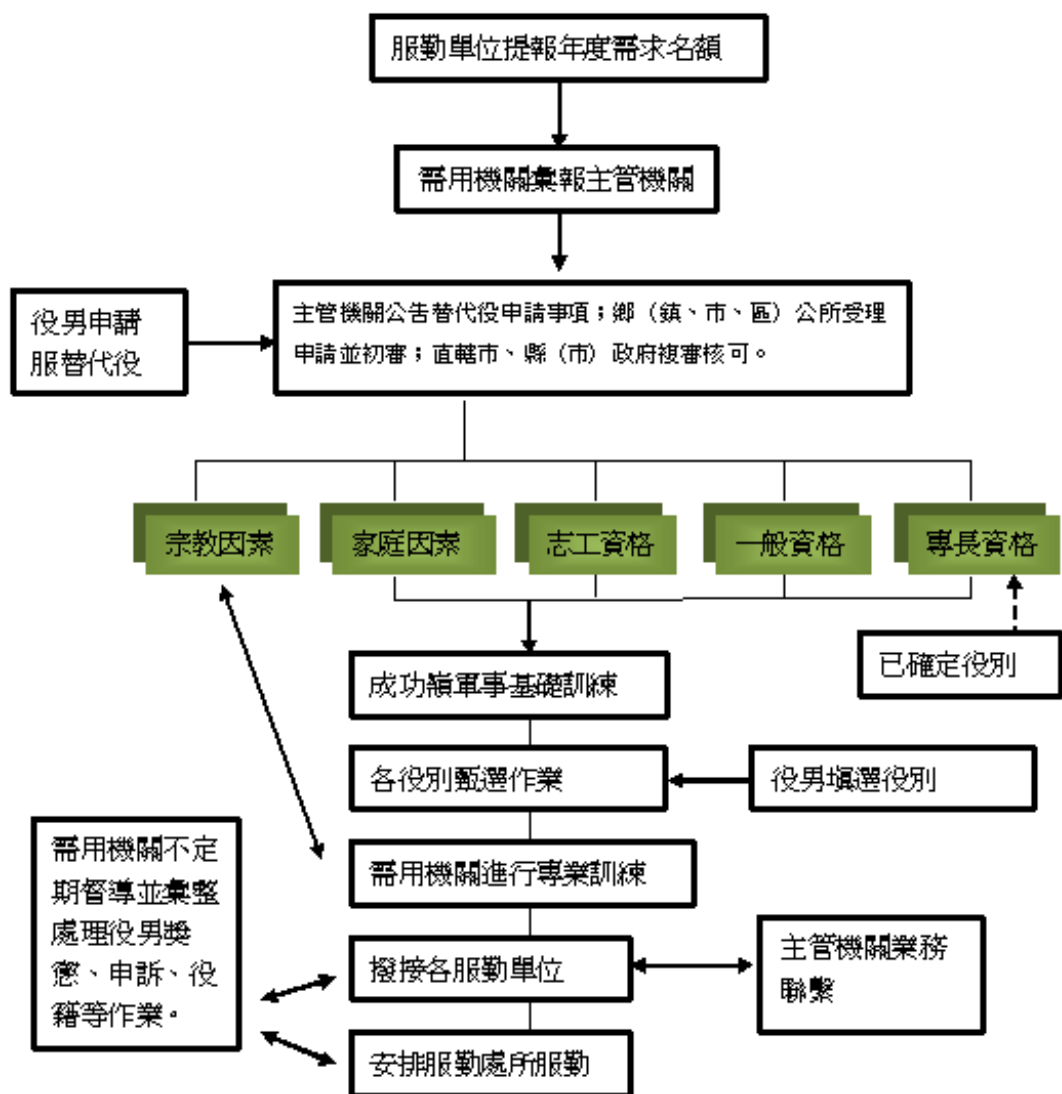


圖 2-3 替代役審查作業流程圖。

資料來源：轉引自李啓中，〈替代役人力運用及管理—以消防替代役為例〉，碩士論文，中山大學公共政策研究所，2006，頁 22。

參、替代役類別概況

一、替代役之類（役）別區分

我國目前替代役類（役）別其勤務區分如下：

（一）社會治安類

1、警察役

擔任機動保安警力、守望相助社區巡守、交通助理、矯正機關勤務、收容處所警衛及其他安全維護等相關輔助勤務。

2、消防役

擔任救災及傷病患救助等相關輔助勤務。

（二）社會服務類

1、社會役

擔任老人與病、殘榮民及身心障礙者之照顧，協助推動社會保險、社會救助、福利服務、國民就業、國民保健、殯葬管理及其他社會福利等相關輔助勤務。

2、環保役

擔任環保稽查、檢驗、資源回收、環境清潔維護、輻射建築物偵檢、建築管理、河川管理、水資源管理、集水區保育、山坡地保育、地質調查及動植物保育養護、協助氣象觀測等相關輔助勤務。

3、醫療役

擔任山地、離島、偏遠地區、醫療資源缺乏區與相關衛生醫療單位等之醫療保健服務、防疫、稽察及公共衛生之管理等相關輔助勤務。

4、教育服務役

擔任山地、離島、偏遠地區、師資缺乏區國民中、小學與特殊教育輔助教學，及協助校園安全、中輟生輔導等教育相關輔助性勤務。

(三) 其他經行政院指定之類別

1、文化服務役

擔任推動社區營造、文化資產保存及相關文化服務輔助勤務。

2、司法行政役

擔任司法行政相關輔助勤務。

3、外交役

擔任外交、駐外技術團各項工作輔助勤務。

4、土地測量役

擔任土地測量工作輔助勤務。

5、經濟安全役

擔任光碟查核、貿易救濟、調查、國際經貿及進出國貨物查核等輔助勤務。

6、體育役

擔任提升競技運動及推展全民運動等輔助勤務。

7、公共行政役

擔任政府公共行政相關輔助勤務。

8、觀光服務役

擔任國際觀光宣傳、觀光資源維護及觀光旅遊服務等輔助勤務。

9、農業服務役

擔任政府農業宣傳、服務相關輔助勤務。

二、資格條件

替代役之來源依體位區分有二，其一為常備役體位超額時，得依志願申請服替代役；其二為替代役體位者，替代役體位一律徵服替代役。至於常備役體位申請服替代役之方式，區分為專長資格、志工資格、家庭因素、宗教因素及一般資格等五種。概述如下：

(一) 宗教因素

役男因信仰宗教達2年以上，且其心理狀態已不適服常備兵役者，得申請服替代役。

(二) 家庭因素

役男家屬均屬60歲以上、未滿18歲、患有身心障礙或重大傷病；役男育有子女或配偶懷孕六個月以上；役男家屬患有中度以上身心障礙；役男父、母或配偶患有重大傷病，或家屬2人以上患有輕度身心障礙或重大傷病；役男家庭依社會救助

法核列為中低收入戶；役男父母、配偶或兄弟姊妹服兵役期間，因死亡或傷殘，有撫卹事實者，均得以「家庭因素」提出申請。

（三）專長資格

役男具有替代役各類別需用機關指定之國家考試及格證照、中央目的事業主管機關核給專長證照及相關之學歷、經歷、專業訓練者，得依序優先甄試。

（四）志工資格

從事志願服務相關項目工作滿一年且服務時數達 150 小時以上，具有志願服務績效證明書之役男，得優先服該相關類別替代役。

（五）一般資格

役男不具前四款所列資格或因素而申請者。

三、服役規定

（一）法定役期

- 1、常備役體位申請服替代役者，役期為 1 年 2 個月。
- 2、替代役體位服替代役者，役期為 1 年（與常備兵役期相同）。
- 3、家庭因素申請服替代役者，役期為 1 年（與常備兵役期相同）。
- 4、宗教因素申請服替代役者，役期為 1 年 2 個月。

（二）延期徵集

應徵服替代役之役男，因病或其他重大事故，非本人不能處理者，得予延期徵集。但延期徵集之原因消滅時，仍應受徵集。

（三）停役

替代役役男具有停役原因者，停服替代役。停役期間，不算入替代役役期。

（四）提前退役

替代役役男因家庭發生重大變故，須負擔家庭生計主要責任或因其他特殊事故，經主管機關核定者，得辦理提前退役。

四、受理申請服替代役

內政部役政署於每年 4 月間統一受理常備役體位役男申請服替代役（以家庭因素及宗教因素申請者，則不受時間之限制），受理申請前均在各媒體、內政部役政署網站宣導，並在各大專院校、直轄市、縣（市）政府、鄉（鎮、市、區）公所及村（里）辦公處張貼公告，有意申請之役男均得於受理期間至戶籍地鄉（鎮、市、區）公所兵役主管單位提出申請。

五、權利義務

替代役為兵役之一種，替代役役男之權利義務亦與常備兵役役男概同，相差異者有兩點，其一為主副食費，因考量地域性實際物價及相關辦伙食所需費用，區分服勤處所提供膳食者與未提供膳食者。其二為公餘進修，為使替代役役男能利用公餘時間充實本職學能，提昇工作效能，在不影響勤務遂行、不衝擊常備兵士氣、有效管理原則下，有限度開放業已完成基礎及專業訓練役男，經服勤單位（處所）核准，得於夜間備勤（公餘）時間外出

進修或補習。

六、徵集訓練

替代役訓練區分軍事基礎訓練及專業訓練，前者由內政部役政署於成功嶺辦理為期 3 週之軍事基礎訓練，訓練內容包括調適教育（環境介紹、兩性關係、生活教育）、專業課程（替代役法令服勤簡介、心理輔導諮商及法紀教育）、一般課程（警衛勤務、儀態訓練）、緊急救護及體適能活動等相關課程。後者由各需用機關於軍事基礎訓練結訓後接續辦理，分別依服勤所需專長、技能等因素規劃 1 至 12 週專業訓練課程。

七、甄選分發

爲了讓常備役體位役男能夠專長專用、適才適所，符合其以專長資格服替代役的願望，役男提出申請「專長資格」申請時，依國家考試及格證照、中央目的事業主管機關核發證明及學經歷及專業訓練等順位，即依其專長選服相關役別外，由主管機關規劃於梯次軍事基礎訓練期間對「一般資格」役男以公開、公平、公正方式，由各役別需用機關就業務需求訂定役男學歷及民間專長項目，結合役男意願、學歷專長與需用機關需求，辦理役男甄選分發作業。

八、服勤及生活管理

（一）替代役實施條例規定內政部爲替代役主管機關，負責替代役役男全般服勤管理工作之策畫、督導；服勤單位（處所）之中

央各該主管機關為替代役需用機關，應依業務需要訂定替代役役男服勤與生活管理規定，交由服勤單位（處所）執行管理工作。役男除家庭因素可返家住宿外，以集中住宿為原則，惟如服勤人數過少，服勤地點偏遠，服勤處所分散，則由服勤處所提供宿所採個別住宿。

（二）內政部役政署於民國 2002 年 3 月 1 日成立，即完成管理組督察機制之規劃，建置北、中、南、東四個督考科及一個輔導科。地區督察之功能在於建立役政單位與服勤單位（處所）及役男之聯繫管道，溝通服勤管理理念，瞭解各單位人力運用及管理情形，督促替代役役男嚴守紀律，提昇役男工作效能。內政部役政署分定期及不定期隨時督訪各服勤單位（處所），並召開役男座談會，瞭解替代役制度相關問題，協助解決。

九、輔導教育

內政部役政署為輔導適應不良之役男，解決心理及行為困擾等問題，爰依替代役役男身心狀況及管理紀律需求，規劃一套兼具嚴格訓練及專業輔導之人道處遇模式，開辦輔導教育班，輔導教育課程包含體能訓練、基本教練、心理諮商、生活教育、品德勵志及法紀教育，並藉由具犯罪防治研究實務經驗之多位教授，實施心理諮商及團體輔導，導正役男偏差心態與行為。受輔導教育役男返回服勤單位（處所）後，經持續追蹤輔導，多數役男生活與服勤狀況有顯著改善。內政部役政署並賡續辦理追蹤輔導，及持續辦理輔導教育班。

肆、替代役人力運用情形

替代役各役別人力運用情形概述如下：

一、警察役

需用機關為法務部、內政部警政署、交通部，役男分發至法務部所屬監獄、矯正人員訓練所、看守所等矯正機關、保一、四、五總隊及直轄市、縣（市）政府警察局；主要擔服非直接接觸收容人之崗哨、門衛、安全監視等安全警戒勤務，另配合監所管理員擔任工場、舍房、外役、接見提帶及外醫等助勤工作，適時彌補矯正機關人力不足問題，且進用役男所需費用不多，節省財政支出。保安警力擔服機動或臨時勤務之派遣，支援各警察機關協助處理群眾活動，納莉風災期間協助台北縣市、基隆市及桃園縣等地方政府災害搶救及復原工作；另美國九一一事件後，機場安全倍受重視，現由安全維護役男協助航空警察局執行安檢及機場安全維護工作。守望相助社區巡守配合各警察局執行社區巡邏、守望等社區安全勤務，適時彌補警力不足。交通助理擔服交通指揮、守望及稽查等交通安全及交通管理勤務，以促進交通秩序與安全。收容處所警衛擔服協助外國人及大陸地區人士收容處所管理戒護工作，使役男參與公共事務工作，有效發揮人力資源。

二、消防役

需用機關為內政部消防署，役男分發各縣（市）政府消防局及消防署各港務消防隊等機關，主要擔服傷病患救護工作，及協助災害搶救、防火宣導、裝備保養等輔助勤務，實施以來，因役男專業訓練時，均取得初級救護技術員(EMT-1)證照，且能結合專才，普遍獲民眾之肯定與讚賞，由於消防役役男熱誠的投入消防工作，熱衷於救人及救災之社會服務，使消防機關之人力運用及勤務安排，更具彈性。

三、社會役

需用機關為內政部、社會司、兒童局、空中勤務總隊、行政院退輔會、勞委會、原民會、消保會，役男分發內政部所屬老人福利及身心障礙福利機構、直轄市及縣（市）政府、財團法人社福機構及退輔會所屬榮民之家及原民會所屬社福機構，主要勤務為老人福利機構及身心障礙福利機構及社區老人、榮民、勞工、原住民及身心障礙者、兒童、少年及婦幼之關懷、照顧、送餐服務、協助復健、社會救助及就業服務等社會福利行政勤務。社會役的實施，無疑是政府對福利角色的重新出發，適時充實社福人力，增進政府發揮福利供給的功能，提昇我國重視社會福利工作的形象。

四、教育服務役

需用機關為教育部、僑務委員會，役男分發全國各縣市一千餘所學校，具教師證役男優先分發山地、離島、偏遠地區國民中小學協助教學或教育行政工作，具特殊教育專長者分發特殊教育學校協助教學，具教育輔導專長者分發各縣市校外會及學校協助中輟生通報及復學輔導工作，餘一般專長役男以擔任校園安全工

作為原則。教育服務役役男程度高，具服務熱誠，大多數學校賦予警衛安全工作之餘，並依役男專長交付其他教育行政工作，充實基層學校教育行政人力。對具教師證役男投入偏遠地區教學及特殊教育工作者，有效縮短城鄉教育差距，解決偏遠地區教師不足問題，充實特殊職能教育能力，降低中途輟學生人數等效能；僑務委員會者，分發教育服務役役男至海外僑校服役，以協助華語文之教學，以紓解海外僑校華語師資不足之困境，有效推廣正體字華語文教學，凝聚僑校及僑胞向心力。

五、醫療役

需用機關為行政院衛生署及行政院退輔會，役男分發至各公立醫院及衛生單位擔服醫療保健、防疫、公共衛生教育、病患照護、社區保健、藥品及食品衛生稽查等相關工作，具醫師及藥師證照者，優先分發山地、離島、偏遠地區衛生所服勤，有效解決偏遠地區衛生保健人力不足問題，縮小城鄉醫療資源差距。

六、環保役

需用機關為經濟部水利署、行政院環保署、退輔會、農委會、內政部營建署、建築研究所、交通部（民航局、氣象局），役男分發河川管理局、直轄市、縣（市）政府環保局、交通部各航空站、氣象局，農委會所屬機關及林務局各林區管理處，擔服報案中心服務、髒亂點查報及清除、環境教育宣導、機場噪音防制、氣象觀測及輔助環境稽查、資源回收、陳情請願、山林巡視、農漁業調查、動植物保育、建築研究管理、營建剩餘土石方之處理、河川巡防、水門及抽水站管理、水文及基本資料之調查、水利工程

之勘測、地質調查、水源區保育、工務行政及其他河川、排水、海堤之管理。

七、文化服務役

需用機關為行政院文化建設委員會、客委會、國史館、故宮博物院，役男分發直轄市、縣（市）政府文化局及相關文化機關，擔服故宮文物數位化、導覽解說、社區營造、文化資產保存與推動、社區基本狀況調查、建立社區學習體系、宣導社區營造理念等社區整理營造，使民眾重新認識社區，結合年輕人之活力，推動社區活動，輔助社區藝文活動，協助地方文史調查，增進文化資產保存。

八、司法行政役

需用機關為司法院、法務部行政執行署、調查局、台灣高等法院檢察署，役男分發司法院所屬各級法院、法務部所屬地方法院檢察署及縣市行政執行處，依役男所具證照專長、公務員任用資格或學歷分配擔任法院行政業務。司法行政役役男甄選以法律及資訊專長為主，對提昇機關資訊服務品質及協助法院處理龐大的司法行政業務助益良多。

九、外交役

需用機關為外交部，派遣至非洲、中南美洲及大洋洲等地區，依電腦資訊、畜牧、農技、醫療、水利工程、漁技等專長投入駐外技術團及醫療團，貢獻一技之長，擔服協助國際技術合作、協

助當地政府及民眾改善生活環境，拓展國民外交領域，促進友邦情誼。

十、土地測量役

需用機關為內政部地政司，役男分發內政部土地測量局暨工作站、直轄市、縣（市）政府，擔服基本控制測量、地籍調查、戶地測量、繪製地籍圖等測量工作，有效解決測量人力之不足，適時完成各項重測工程。

十一、經濟安全役

需用機關為經濟部（貿易調查委員會、國貿局與智慧財產局）及財政部關稅總局，役男分發貿調會、貿調會救濟聯合諮詢服務小組、救濟諮詢服務團擔服貿易救濟防火牆業務、辦理進口救濟案件、反傾銷及平衡稅案件產業損害調查、光碟查核、國際經貿及進出口貨物查核服務，協助廠商瞭解 WTO 相關法律規定，降低加入 WTO 後我國廠商之衝擊。

十二、公共行政役

需用機關主要為內政部役政署，擔任協助辦理政府公共行政及替代役訓練等輔助性工作。另有部分需用機關如：行政院研考會、公共工程委員會、審計部等，分發役男擔任協助政府檔案管理、辦公室自助化、電子化資訊、公共工程等輔助性勤務。

十三、體育役

需用機關為行政院體育委員會，乃配合國家體育政策，賡續培訓優秀選手，協助國家代表隊培訓及辦理各項競技運動活動以提昇國家體育競技實力，吸收優秀運動選手徵服體育役，除徵召接受訓練外，並協助中央及地方政府推展國民體能檢測、全民運動推展等各項活動之推廣。

十四、觀光服務役

需用機關為交通部觀光局、內政部營建署，役男分發至各國家公園、都會公園及風景區等擔任協助景觀維護、遊客諮詢服務、環境管理及自然人文資源守護等工作。

十五、農業服務役

需用機關為行政院農業委員會，役男分發至漁業署、農業試驗所、農業改良場、林務局、動植物防疫檢疫局等擔任協助各項農、林、漁業研究、維護及宣傳等工作。

資料來源：內政部役政署，研究者整理。

伍、替代役實施效益

有關替代役各役別需用機關實施效益，結合替代役之實施宗旨，以增加政府公共服務效能為首要目標，經研究者彙整如表 2-3 所示以資應證實施效益：

表2-3 替代役各役別需用機關實施效益一覽表

| 役別 | 需用機關 | 實施效益 |
|----|------|------|
|----|------|------|

| 役別 | | 需用機關 | 實施效益 |
|-----|--------|--------------|---|
| 警察役 | 保安警力 | 內政部 (警政署) | 維護保安警力營區安全工作，並協助防處聚眾滋擾抗爭事件之執行。 |
| | 社區巡守 | 行政院農業委員會 | 提高臺北植物園教學，加強休閒、旅遊、為民服務工作品質。 |
| | | 內政部 (警政署) | 社區巡守、守望等治安工作之維護。 |
| | 交通助理 | 內政部 (警政署) | 彌補交通警力不足，協助交通稽查取締與服務工作，以整頓行車秩序，改善交通現況，提升安全、有序之交通環境。 |
| | | 交通部 | 彌補稽查人力、停車場管理員及監理人力之不足，維護交通安全，提昇服務品質。 |
| | 矯正機關勤務 | 法務部 | 可有效紓解矯正機關戒護警力不足，提升矯正機關戒護工作。 |
| | 收容處所警衛 | 內政部 (警政署) | 協助收容對象之戒護管理工作，大幅節省建制警力，可提升管理人員之專業能力。 |
| | 安全維護 | 內政部 (警政署) | 提升我國機場、港區之航機、船艦安檢、查驗及機關安全警衛等工作效能。 |

| 役別 | 需用機關 | 實施效益 |
|-----|-----------------|--|
| 消防役 | 內政部 (消防署) | 1.強化緊急救護及災害搶救工作， 提昇各級消防單位消防能力。 2.彌補消防人力不足，增進為民服 務品質，提昇消防救災救護工作 效率。 |
| 社會役 | 內政部 (社會司) | 充實社會福利的人力，有效解決機 構照顧人力不足的問題，擴展機構 服務的層面，提昇機構照顧的品 質。並激發役男對社會弱勢群體之 關懷，帶動社會重視社會福利的風 潮。 |
| | 內政部 (兒童局) | 提高兒童及少年福利服務工作品 質。 |
| | 內政部(空中勤 務總隊) | 有效紓緩空中勤務人力不足的情 形，增進執行空中救災、救難、救 護、觀測、偵巡與空中運輸等工作 效能。 |
| | 行政院勞工委 員會 | 紓緩正式勞工業務人力之不足，減 少公務人力及財力負擔，保障勞工 生命安全，降低職業災害，提高勞 工業務之服務品質及效率。 |
| | 行政院原住民 族委員會 | 協助原住民各項社會福利服務工 作與設施，提升原住民服務品質。 |

| 役別 | 需用機關 | 實施效益 |
|---------------|-----------------|--|
| | 行政院國軍退除役官兵輔導委員會 | 可稍解各服勤單位人員不足之窘境，推展各項安養、醫療專業工作。 |
| | 行政院研究發展考核委員會 | 提供外籍人士洽公口語服務、英譯諮詢，導覽解說，提昇國家親善形象，加速臺灣與國際接軌，吸引觀光人潮。 |
| 環保役 (環境保育) | 行政院環境保護署 | 增加地方環保人力之需求，提升環保工作之服務效能。 |
| | 行政院農業委員會 | <ol style="list-style-type: none"> 1.提升服務品質與節省人事費用支出，宣導農業政策，加速農業試驗研究成果。 2.強化國內動植物防疫體系、防杜海外動植物疫病害蟲入侵，保護國內農業生產安全及國人健康。 3.協助巡守山林，有效解決山區巡視人力不足問題，增進保育宣導，山林保護工作。 4.提昇我國漁業資源評估與養護保育工作，協助漁業通訊救援及處理各緊急應變事項之效率。 |
| | 行政院國軍退除役官兵輔導委員會 | 雖可稍解各服勤單位人員不足之窘境，惟對推展各項安養、醫療專 |

| 役別 | 需用機關 | 實施效益 |
|---------------|----------------|--|
| | 委員會 | 業工作成效尚屬有限，其具體效益仍有待長期評估。 |
| | 交通部 | 1.輔助機場噪音防制與環保工作，加速機場回饋金與噪音防制工作之推動。 2.協助氣象導覽及氣象行政工作，紓解人力不足，提昇為民服務工作效能。 |
| | 內政部 (建築研究所) | 紓解人力之不足，增進建築研究工作效能。 |
| | 內政部 (營建署) | 提升建築管理、都市計畫業務及為民服務之工作效能。 |
| 環保役 (水利維護) | 經濟部水利署 | 加強河川、水庫管理工作，增進防災措施之推展，協助完成各項工程設計、施工監造、檢驗、地質調查工作，推展各項水利業務。 |
| 醫療役 | 行政院衛生署 | 補充山地離島、偏遠地區醫事人力；強化基層醫療保健工作效能；提高衛生機關衛生稽查效率；擴大衛生教育、宣導效果；提升衛生機關規劃與督導能力。 |
| | 行政院國軍退除役官兵輔導 | 可稍解各服勤單位人員不足之窘境，推展各項安養、醫療專業工 |

| 役別 | 需用機關 | 實施效益 |
|-------|---------|---|
| | 委員會 | 作。 |
| 教育服務役 | 教育部 | <ol style="list-style-type: none"> 1.至山地、離島、偏遠地區國中、小學服務，解決偏遠地區合格教師不足及人力缺乏等問題，以平衡城鄉教育差距。 2.協助中輟生復學輔導工作及輔助特殊教育工作，舒解特教輔導人力不足問題。 3.增加專責的校安人力，強化校園安全，節約了國家財政支出。 |
| | 僑務委員會 | <ol style="list-style-type: none"> 1.紓解海外僑校華語師資不足之困境，推廣正體字華語文教學，使臺灣繼續成為正統優質華語文傳承重心。 2.宣揚臺灣文化，增加臺灣在國際之能見度，凝聚僑校向心。 |
| 文化服務役 | 文化建設委員會 | <ol style="list-style-type: none"> 1.協助社區營造、文化重建，文化資產保存工作，使社區得以永續發展。 2.協助傳統戲劇傳承、文化資產管理與維護，歷史建物調查之建檔，建置社區資源資料庫，使各地社區營造經驗得以被保存、傳 |

| 役別 | 需用機關 | 實施效益 |
|-------|--------------|--|
| | | 承。 |
| | 國立故宮博物院 | 1.加速推動故宮文物數位化工作。 2.有效疏解駐警隊員及管理人員人力之不足，提升故宮服務品質，及文物安全維護工作。 |
| | 國史館 | 加速推動典藏檔案之數位化、公開化、提供學術界及社會大眾閱覽運用。 |
| | 行政院客家委員會 | 1.協助客語推展，促進客家社群之發展，以保持及發展客家語言及文化。 2.協助建立客家文化園區、文藝活動中心、文化會館等客家文化設施，提昇客家文化資產保存工作。 |
| 土地測量役 | 內政部 (地政司) | 解決各縣市政府地政單位測量人力不足之問題，以提升土地測量工作效能。 |
| 司法行政役 | 司法院 | 1.提昇司法績效，加速業務運作。 2.提高行政效率、增進司法效能。 3.加強為民服務，提昇服務品質。 4.落實法治教育，實踐司法為民。 5.加強門禁管制，維護機關安全。 |

| 役別 | 需用機關 | 實施效益 |
|-------|------------|---|
| | 法務部 | <p>1.協助處理非涉及公權力之執行務，提升各執行處之行政執行績效。</p> <p>2.提升服務品質及行政效率，並可紓解專任駐衛警力不足，發揮門禁管制及安全維護工作。</p> <p>3.具律師或司法官資格者，協助檢察官及檢察事務官辦理例行性之簡易案件；大學法律系畢業者，協助觀護人、書記官辦理司法行政文書業務；大學其他科系及高中職畢業者，協助處理檔案管理、資訊維護與管理工作及輔助法警之安全勤務，替代役役男挹注檢察機關之輔助性工作，有助於司法行政業務紓解及效能提升。</p> |
| 經濟安全役 | 經濟部貿易調查委員會 | 協助貿易調查、產業損害預警、進口救濟法制、貿易救濟國際經貿事務、貿易救濟諮詢服務及貿易救濟e網通業務等工效能。 |

| 役別 | 需用機關 | 實施效益 |
|-------|--------------|---|
| | 經濟部 | <p>1.協助處理國際經貿一般行政性、庶務性事務，縮短行政流程時間，可提升服務品質及行政效率。</p> <p>2.加強查核、取締，以保障合法、打擊非法，對上游之光碟廠產生嚇阻作用，進而有效防止盜版光碟。</p> |
| | 財政部 | 增進進、出口貨物完稅價格之調查、事後稽核、保稅貨物之查核及行政救濟案件，以促進關務效能，提升工作效率。 |
| 外交役 | 外交部 | 強化並活絡我駐外人力來源，提昇我技術援外效益，鞏固我與友邦邦交，拓展我國國際活動空間，並儲訓國際事務和援外人才，提升政府外交工作服務效能。 |
| 體育役 | 行政院體育委員會 | 提升國家、地方政府及各級體育特色運動學校運動選手培訓工作績效，提升我國競技運動實力。 |
| 觀光服務役 | 交通部 (觀光局) | 減省人事成本，並使具有各項專長之役男得以學以致用，貢獻國家社會，促進提昇觀光服務品質與維護 |

| 役別 | 需用機關 | 實施效益 |
|-------|--------------|--|
| | | 觀光環境資源，大幅提升公務執行效率。 |
| | 內政部 (營建署) | 1.有效提昇遊客解說、環境維護、環境教育等遊憩服務品質。 2.提昇觀光景點公共設施服務品質，改善國內旅遊環境，促進國民旅遊風氣及維護國際化旅遊環境。 |
| 公共行政役 | 內政部 (役政署) | 運用替代役役男，投入政府各項公共事務及替代役訓練工作，提升公共服務及訓練之品質。 |
| | 檔案管理局 | 善用人力資源，提高行政效率，健全檔案管理，發揮檔案功能，進而提升檔管品質與運用功能，提供最便捷的服務。 |
| | 行政院研考會 | 1.協助執行電子化政府相關推動業務以來，對改善偏遠資訊服務、縮短數位落差、協助辦公室自動化及公文電子交換等相關業務成效，深受各服勤單位肯定。 2.節省財政困難縣市政府之資訊維護經費。 |

| 役別 | 需用機關 | 實施效益 |
|----|------------|-------------------------------|
| | 行政院公共工程委員會 | 解決公共工程業務人力不足問題，提高施政品質、有效紓解民怨。 |

資料來源：內政部役政署。2012年2月15日，取自：
<http://www.nca.gov.tw/>及楊耀旭，〈從人力資源管理觀點
 評估替代役效益之研究－以內政部役政署替代役訓練班
 公共行政役為例〉，碩士論文，逢甲大學大學公共政策
 所，2006。

第四節 消防替代役運作之現況

人類科技逐年快速發展，地球生態環境近年也變化很快，衍生的科技失控，如交通工具災難或高樓大火，或是森林大火及水、旱災害，往往屢創人類有歷史記載以來的紀錄，令人觸目驚心。人們生命與財產也經常在一夕之間，發生令人意想不到的結果。

我國消防法明文規定預防火災、搶救災害及緊急救護為消防三大任務；除了火災外，1990年公布之「災害防救法」賦予消防工作更多的任務，包含了各種天然與人為災害。

科技之快速發展，國防戰略與觀念，與傳統相較，已有大幅轉變。國防部於1998年實施「國軍組織及兵力規劃案」（簡稱精實案），精減兵員數額，以達到精兵政策之戰略目標。精實案產生了「兵源過剩」的副作用，役男無法如期入營。同時政府在邁向

建立優質福利國家，各機關皆需人手，因此，將過剩役男轉換投入政府機關及社會服務，在不影響國軍戰力，又可提供政府機關人力資源，於 2000 年實施替代役應是適時的選擇。

壹、消防替代役之需求概況

由於工商服務業的蓬勃發展，帶動國內經濟邁向更繁榮的新境界。經濟時代的來臨，也促成社會型態的轉變，人口過度集中於都市，加上經濟的快速成長與建築技術的精進，建築物不斷地往上與向下發展。爲了配合大量人口移動的需要，高速公路、快速道路、捷運系統及高速鐵路亦因應而生，在人口密集的都市成爲多層的空間結構。再者，市區開始往外發展，都市周邊原先不適宜居住或使用的山坡地、低窪的行水區也陸續被開發利用，形成建築物密集的社區，其結果是災害的威脅不斷升高。高樓林立，人口過度的大量集中，是目前過度都市化所產生的普遍現象。

人口過於集中都市，消防安全管理也不易落實，大眾使用都市空間頻率提高，使得其潛在的危險性也大幅增加。因此，政府爲建立專業的災害防救處理體系，強化確保人民生命財產安全的目標，遂於 2005 年 3 月將消防與警察分隸，並正式成立「內政部消防署」，並將緊急救護正式納入消防的業務範圍，使消防工作從單純的救火，擴展爲火災的預防、各類天然及人爲災害之搶救及民眾緊急傷病之搶救。換言之，預防火災、搶救災害及緊急救護正式成爲消防法明定的消防三大任務。

但由於地方財源及地方消防人員增補困難，目前仍由消防人員兼任救護勤務，而根據統計，十年來全國緊急救護勤務平均每年約以百分之十的速率成長，詳見下表 2-4 所示，且目前消防署及各縣市消防局限於人力經費、軟硬體設備、甚至整體社會之配

合條件均未臻理想，加上龐大的消防業務量，將造成各級消防人員沉重負荷，人力嚴重不足。適逢政府推行替代役制度，使得各級單位的問題能暫時得到舒緩。

表 2-4 2002 年至 2011 年全國消防機關緊急救護統計表

| | 出勤次數 (次) | 救 護 人 數(人) | | | | | | 未送醫次數 (次) |
|--------|-------------|------------|---------|---------|--------------|--------|---------|--------------|
| | | 合計 | 車禍 | 急病 | 一般外傷 及墜落傷 | 路倒 | 其他 | |
| 2002 年 | 483,407 | 367,011 | 148,652 | 131,344 | 33,473 | 17,535 | 36,007 | 128,991 |
| 2003 年 | 551,383 | 419,523 | 172,701 | 147,397 | 34,138 | 17,146 | 48,141 | 143,427 |
| 2004 年 | 614,656 | 473,967 | 186,412 | 177,336 | 37,711 | 18,711 | 53,797 | 152,199 |
| 2005 年 | 678,989 | 529,321 | 203,569 | 203,479 | 39,441 | 21,194 | 61,638 | 165,154 |
| 2006 年 | 692,690 | 537,707 | 205,542 | 177,185 | 60,917 | 15,613 | 78,450 | 164,015 |
| 2007 年 | 720,797 | 593,033 | 216,503 | 199,766 | 65,507 | 15,401 | 95,856 | 162,762 |
| 2008 年 | 752,823 | 609,506 | 232,827 | 194,881 | 66,879 | 15,141 | 99,778 | 162,891 |
| 2009 年 | 811,914 | 662,924 | 254,463 | 216,359 | 73,652 | 15,813 | 102,637 | 177,720 |
| 2010 年 | 918,882 | 749,126 | 288,340 | 252,226 | 78,752 | 18,032 | 111,776 | 199,968 |
| 2011 年 | 1,003,974 | 818,825 | 313,721 | 285,020 | 81,859 | 18,013 | 120,212 | 220,449 |
| 與前年增減數 | 85,092 | 69,699 | 25,381 | 32,794 | 3,107 | -19 | 8,436 | 20,481 |
| 與前年增減率 | 9.26% | 9.3% | 8.8% | 13% | 3.95% | -0.1% | 7.55% | 10.24% |

資料來源：內政部消防署。2012 年 1 月 14 日，取自：

<http://www.nfa.gov.tw/>。

消防替代役在五大類申請資格中是屬於專長及一般類別，而消防替代役需用機關為內政部消防署，役男分發各縣（市）政府消防局及消防署各港務消防隊等機關，主要擔服傷病患救護工作，

救災部分，係協助設立火場警戒、佈線、疏導及後勤等輔助勤務，實施以來，因役男專業訓練時，均取得初級救護技術員（EMT-1）證照，且能結合專才，使消防機關之人力運用及勤務安排，更具彈性。

二、消防替代役甄選方式

消防替代役來源有兩類，第一類來源是先經由役男申請甄選，依照役男本身所具有專長證照或學歷依公告順位選取，同一順位超額則採抽籤方式，如有員額不足情形，就由其他役別未甄選上者分發。因此，志願服消防替代役與強制服消防替代役，對於消防工作認同是否有所不同。

消防替代役男體位有兩類，第一類是常備役體位應該進入國防部所屬單位服常備役的人，同意選擇役期增加 2 個月替代役，且進入消防役者；第二類是替代役體位應該服替代役，而進入消防役的人。不同體位狀況對於輔助消防機關業務能力，是否會有影響。

二、消防替代役專業訓練的要求

由於消防役役男，在服勤務時主要以緊急救護及消防救災兩項為主，因此每位消防替代役男皆要接受 18 天的專業訓練，其中除了消防專業課程外並包含 60 小時的 EMT1 緊急救護課程。為加強消防替代役專業知識，提升執勤態度與救護技術，內政部消防署依據「內政部替代役消防役役男服勤管理要點」，辦理消防替代役專業訓練。訓練總時數 160 小時為期 18 天；課程分為「精神教育課程」、「消防專業基礎課程」及「體能訓練課程」等 3 種，「精神教育課程」旨在於使學員充份了解消防工作的內涵，體會

消防特有犧牲奉獻的精神；「消防專業基礎課程」特別著重於初級救護技術員訓練課程（EMT-1）及災害搶救戰技基本訓練；「體能訓練課程」乃在鍛鍊強健體魄，俾利消防工作之遂行。

三、消防替代役實務運作與規範

替代役係替代常備兵入營服役之另一種服役，此制度之規劃、推行，是徵兵制基礎下，被公認為是平時有效運用人力資源的一種兵役制度，但消防工作因大多為處理緊急事故，具有時效性、急迫性及危險性，故如何有效管理，使消防替代役能發揮效率，維護公共安全，並建立消防替代役形象，是作為一個消防替代役所應有的認知。為明確管理內容及依據，內政部依據「替代役實施條例」第 18 條，訂定「內政部替代役消防役男服勤管理要點」，明確規範替代役男勤務編排及生活管理等事項。依據該管理要點，消防替代役之工作主要為協助消防外勤人員辦理各項救災、救護即為民服務的工作，主要服勤總類及內容如下：

1. 值班

由服勤人員於值班台值守之，負責通訊聯絡、傳達命令、接受報案及維護駐地安全。

2. 備勤

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、救護或執行為民服務工作。故本項勤務基本上已包括救災、救護及為為民服務工作。

3. 搶救演練

包括體能技能訓練、裝備器材操作訓練、救災救護演習訓練及其他應變演習。

4. 裝備器材保養

包括車輛、資訊、通訊及其裝備器材之保養、檢查。

5. 協助消防人員對轄區各種消防水源之檢查。

6. 其他臨時指派之勤務。

由於消防替代役係擔任輔助性工作，其身分與受國家考試合格的消防人員有別，為考慮適法性與安全性，消防替代役因服勤務需於服勤處所以外地方執行者，服勤單位應指派服勤處所之消防人員帶班執行。

第三章 研究設計

本研究旨在探討消防替代役役男對消防替代役甄選、訓練及服勤與管理的認知情形與所抱持態度為何，在經過相關文獻之蒐集、整理與分析後，採以問卷調查之量化分析為研究方法，期使本研究能有較完整之論述，俾提供替代役主管機關（內政部役政署）與替代役需用機關（內政部消防署）精進相關制度參考。本章分為五節：第一節研究架構；第二節研究假設；第三節研究工具；第四節資料分析方法；第五節研究流程。

第一節 研究架構

依據文獻探討，並配合本研究之動機與目的擬定研究架構，以瞭解替代役役男對「甄選過程」、「訓練分發」、「服勤經驗」、「生活管理」與「工作認同」之情形，並另以「替代役役男背景變項」為本研究之自變項，探討其對依變項「甄選過程」、「訓練分發」、「服勤經驗」、「生活管理」與「工作認同」之間是否達到顯著差異？根據其差異性與相關性所得結果再進一步討論，並提出相關建議。研究者以研究架構圖將本研究的整體內容做概要說明，如圖 3-1：

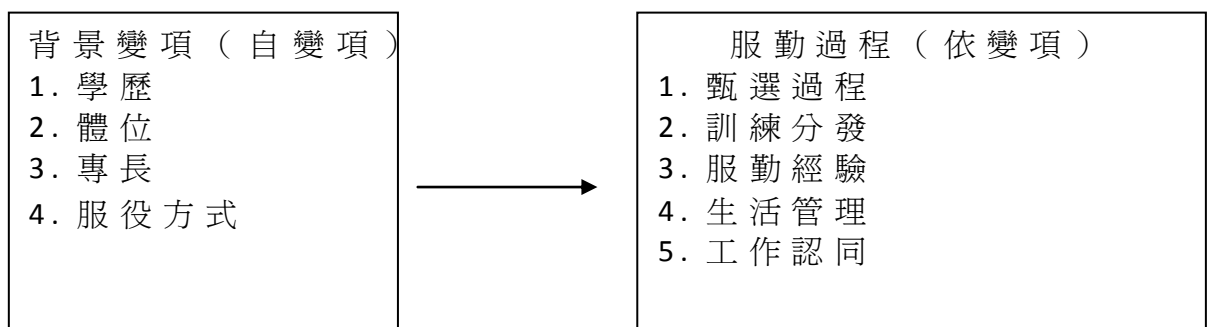


圖 3-1 研究架構

壹、自變項部分

根據圖 3-1 之研究架構說明相關變項如下：

一、學歷

分爲「國中以下」、「高中（職）」、「大學（專）」、「研究所以以上」等四類。

二、體位

分爲「替代役體位」及「常備役體位」二類。

三、專長

分爲「沒有消防工作相關專長」及「有消防工作相關專長」類。

四、服消防役的方式

分爲「抽籤分發」及「自願選擇」二類。

貳、依變項部分

本研究根據替代役役男服役的過程，欲探究替代役役男對於消防替代役及服役過程瞭解與感受情形，共分爲「甄選過程」、「訓練分發」、「服勤經驗」、「生活管理」、「工作認同」五個構面，依據構面內容擬定題目。

第二節 研究假設

根據研究研究動機、研究目的和文獻探討結果，本研究擬訂下列之研究假設，各假設是以理論假設敘述。具體如下：

假設一、不同學歷之消防替代役役男在服勤過程上無顯著差異

1-1 不同學歷之消防替代役役男在甄選過程上無顯著差異。

1-2 不同學歷之消防替代役役男在訓練分發上無顯著差異。

1-3 不同學歷之消防替代役役男在服勤經驗上無顯著差異。

1-4 不同學歷之消防替代役役男在生活管理上無顯著差異。

1-5 不同學歷之消防替代役役男在工作認同上無顯著差異。

假設二、不同體位之消防替代役役男在服勤過程上無顯著差異

2-1 不同體位之消防替代役役男在甄選過程上無顯著差異。

2-2 不同體位之消防替代役役男在訓練分發上無顯著差異。

2-3 不同體位之消防替代役役男在服勤經驗上無顯著差異。

2-4 不同體位之消防替代役役男在生活管理上無顯著差異。

2-5 不同體位之消防替代役役男在工作認同上無顯著差異。

假設三、有無消防工作相關專長之消防替代役役男在服勤過程上無顯著差異

3-1 有無消防工作相關專長之消防替代役役男在甄選過程上無顯著差異。

3-2 有無消防工作相關專長之消防替代役役男在訓練分發上無顯著差異。

3-3 有無消防工作相關專長之消防替代役役男在服勤經驗上無顯著差異。

3-4 有無消防工作相關專長之消防替代役役男在生活管理上無顯著差異。

3-5 有無消防工作相關專長之消防替代役役男在工作認同上無顯著差異。

假設四、不同服役方式之消防替代役役男在服勤過程上無顯著差異

4-1 不同服役方式之消防替代役役男在甄選過程上無顯著差異。

4-2 不同服役方式之消防替代役役男在訓練分發上無顯著差異。

4-3 不同服役方式之消防替代役役男在服勤經驗上無顯著差異。

4-4 不同服役方式之消防替代役役男在生活管理上無顯著差異。

4-5 不同服役方式之消防替代役役男在工作認同上無顯著差異。

第三節 研究工具

本研究採問卷調查法，透過文獻探討分析，自行編製而成。根據本研究之研究架構，研究者編製結構性問卷，內容包括甄選過程、訓練分發、服勤經驗、生活管理、工作認同等五構面。

壹、問卷初稿編製

一、基本資料部分

個人基本資料包括學歷、體位、專長及服役方式。

二、消防替代役役男對替代役甄選過程及訓練分發的看法

共有 10 題，其中對替代役的瞭解與甄選占 5 題，課程訓練及分發占 5 題。

三、消防替代役役男對替代役服勤經驗、生活管理及工作認同方面

共有 15 題，其中對服勤經驗的感受占 5 題，生活管理的態度 5 題，消防工作認同的情形占 5 題。

貳、信度與效度

一、信度分析

為瞭解問卷的有效性與可靠性，需要進行信度考驗分析。本研究信度分析以 Cronbach's α 值來考驗各構面的一致性， α 值越高，表示信度越好。首先將調查預試問卷請消防署服役役男 50 位填寫，經回收 29 份有效問卷，問卷有效率 58%，並針對「甄選過程」、「訓練分發」、「服勤經驗」、「生活管理」及「工作認同」進行分析，分析結果如表 3-1，各面向的 Cronbach's α 值介於 0.663-0.847 之間，顯示有相當的信度。

表 3-1 替代役役男服勤過程各構面信度摘要表

| 各層面 | 題數 | Cronbach's α 值 |
|------------------|----|-----------------------|
| 消防替代役對於甄選過程的看法 | 5 | .767 |
| 消防替代役對於訓練分發的意見 | 5 | .663 |
| 消防替代役對於服勤經驗的感受 | 5 | .671 |
| 消防替代役對於生活管理的態度 | 5 | .847 |
| 消防替代役對於消防工作認同的情形 | 5 | .846 |

資料來源：研究者自行整理

二、專家效度分析

經與專家學者討論，修改問卷中語意不清的用詞，降低影響信度的因素，提高再測信度。再經由文獻檢閱、教授指導及消防單位實務管理工作的制度規劃與執行先進的建議，確保問卷內容能測量出本調查研究的問題，提高問卷效度。

問卷初稿完成後，再次請教授及消防單位實務管理工作的制度規劃與執行先進，針對問卷的適用性進行修改，以增加問卷內容的適切性，建立專家效度。

參、正式問卷定稿

問卷初稿經效度、信度檢定後形成正式問卷。正式問卷內容包括替代役役男基本資料、甄選過程的看法、訓練分發的意見、服勤經驗的感受、生活管理的態度及消防工作認同的情形意見五個構面。

肆、計分方式

本問卷採用李克特量表五點尺度(Likert scale)來測量，每一試題均有五個選項，由受試者依其個人知覺，針對本問卷之題項，選擇一合適答案圈選。問卷第一部分是替代役個人基本背景變項，第二部分的問卷內容每一題題目後給予五個選目，分別為數字 5、4、3、2、1，5 代表「非常瞭解（同意、認同）」、4 為「瞭解（同意、認同）」，3 表示「普通」，2 為「瞭解（同意、認同）」，1 表示「非常不瞭解（同意、認同）」，讓受試者自評對各項命題陳述之瞭解（同意、認同）程度，給分方式則分別為 5、4、3、2、1。受試者在量表上得分愈高，表示對各面向都有較高的知覺；反之，得分愈低，表示對認知較低。

本量表以李克特量表五點尺度(Likert scale)來測量，由「非常瞭解（同意、認同）」到「非常不瞭解（同意、認同）」給予 5 到 1 分。構面分數係由構面內小題項分數加總後平均而得，該構面分數愈高，表示對整體認同感愈高。

表 3-2 問卷量表

| 衡量構面 | 題項敘述 | 測量尺度 |
|------|---|--|
| 甄選過程 | 5.是否同意男孩子需服兵役 6.對替代役制度之瞭解 7.對消防役資格條件之瞭解 8.對消防役甄選過程之瞭解 9.是否滿意消防役之甄選方式 | Likert五點 尺度量表 1.非常瞭解 (同意、滿意) ↓ 5.非常不瞭解 (同意、滿意) |
| 訓練分發 | 10.是否滿意替代役之軍事訓練內容 11.是否滿意消防役之專業訓練內容 12.對消防役專業訓練之瞭解 13.是否滿意消防役之分發方式 14.是否滿意服勤單位之在職訓練安排 | |
| 服勤經驗 | 15.是否同意服勤單位依學歷安排勤務內容 16.是否同意服勤單位依體位安排勤務內容 17.是否同意服勤單位依專長安排勤務內容 18.是否滿意服勤單位之勤務編排方式 | |

| | | |
|------|--|--|
| | 19.是否滿意服勤單位分派之勤務工作 | |
| 生活管理 | 20.是否滿意服勤單位之管理方式 21.是否滿意服勤單位之休假方式 22.是否滿意服勤單位之獎懲方式 23.是否滿意服勤單位之工作環境 24.是否滿意服勤單位之住宿環境 | |
| 工作認同 | 25.對消防工作勤務內容之瞭解 26.是否滿意以消防役之方式履行兵役義務 27.是否同意服勤工作內容能培養就業能力 28.是否同意消防役有助於消防工作之認同 29.是否願意於退役後擔任義消工作 | |

第四節 資料分析方法

將有效問卷輸入電腦建檔，並使用 SPSS 12.0 中文版統計應用軟體進行資料處理與分析，所採用之統計方法(邱皓政，2006)說明如下，並整理本研究之研究假設及其驗證方法如表 3-3。

一、描述性統計

利用次數分配、百分比、平均數與標準差等方法來描述樣本的分佈情況，如：替代役役男之學歷、體位、專長、及服役方式等項目。

二、信度分析

信度是指測量結果的穩定程度，信度係數介於 0 與 +1 之間，若 α 值愈大代表可信度愈高， α 愈小則可信度愈低；當 α 值在 0.5~0.7 之間，即表示變項內部具有良好的穩定性。本研究採 Cronbach's α 作為問卷信度的評量標準，分別針對甄選過程、訓練分發、服勤經驗、生活管理及工作認同進行信度分析，以檢驗各量表題項之內部一致性。

三、單因子變異數分析/Scheffé 的事後比較

當自變項只有一個，而研究者所要比較之樣本組數超過兩組時，可使用單因子變異數分析。本研究擬用於分析不同學歷替代役役男在甄選過程、訓練分發、服勤經驗、生活管理及工作認同上是否達到顯著差異，若達到顯著差異，再利用 Scheffé 事後檢定以得知達到顯著差異之組對。

四、獨立樣本 t 檢定

獨立樣本 t 檢定在驗證兩組不同樣本的平均數是否有顯著差異。本研究利用此法來瞭解不同替代役役男特性（體位、專長、及服役方式）在甄選過程、訓練分發、服勤經驗、生活管理及工作認同上是否達顯著差異。

表 3-3 研究假設與其適用之統計方法表

| 研究假設 | 自變項 | 依變項 | 分析方法 |
|-----------------------------|-------------------------|----------------------|--------------------------|
| 假設一 不同學歷消防替代役役男在甄選過程、訓練分 | 學歷 1.國中以下 2.高中（職） | 甄選過程 訓練分發 服勤經驗 | 單因子變異數分析/Scheffé 事後檢定 |

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------------------|-----------|
| 發、服勤經驗、生活管理及工作認同上無顯著差 | 3.大學（專） 4.研究所以上 | 生活管理 工作認同 | |
| 假設二 不同體位消防替代役役男在甄選過程、訓練分發、服勤經驗、生活管理及工作認同上無顯著差 | 體位 1.替代役體位 2.常備役體位 | 甄選過程 訓練分發 服勤經驗 生活管理 工作認同 | 獨立樣本 t 檢定 |
| 假設三 有無專長消防替代役役男在甄選過程、訓練分發、服勤經驗、生活管理及工作認同上無顯著差 | 專長 1.無消防專長 2.有消防專長 | 甄選過程 訓練分發 服勤經驗 生活管理 工作認同 | 獨立樣本 t 檢定 |
| 假設四 不同服役方式消防替代役役男在甄選過程、訓練分發、服勤經驗、生活管理及工作認同上無顯著差 | 服役方式 1.抽籤分發 2.自願選擇 | 甄選過程 訓練分發 服勤經驗 生活管理 工作認同 | 獨立樣本 t 檢定 |

第五節 研究流程

本研究的研究流程，首先在第一章，先分析本研究的研究背景，並陳述筆者的研究動機。其次闡述本研究欲達成之目的，並列出本研究之研究問題，以聚集研究的焦點。其次，在第二章中，蒐集與本研究相關之理論與文獻，加以整理，並針對我國現有之相關法令加以分析，並用以發展出研究後續需進行之問卷。最

後進入本研究實證研究。並對問題分析，以及問卷所得之結果，做出最後的結論與建議。如下 3-2 研究流程圖所示：

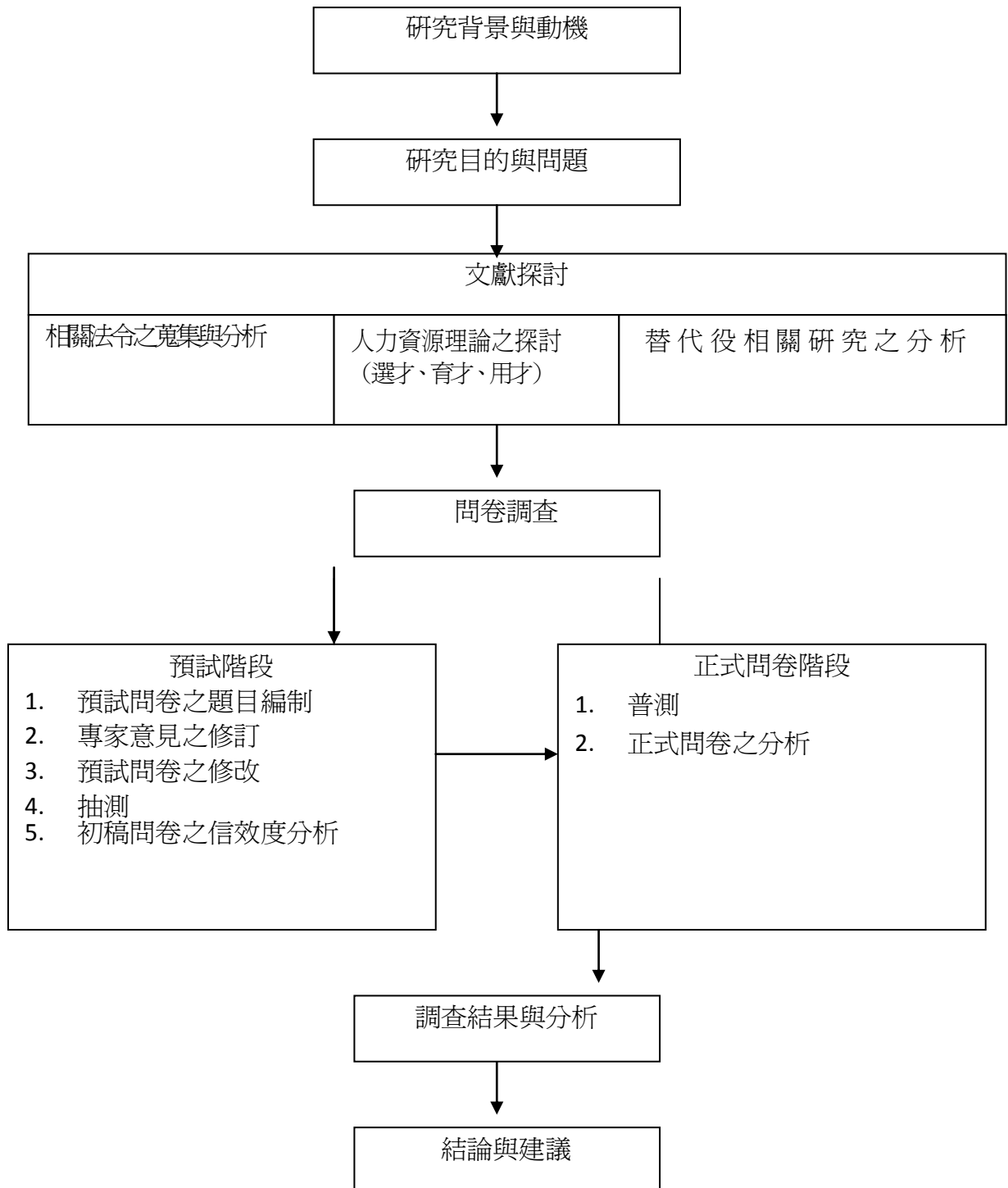


圖 3-2 研究流程

第四章 研究結果與分析

本研究之主旨為探討消防替代役役男對甄選過程、訓練分發、服勤經驗、生活管理及工作認同瞭解及滿意度，並探討不同學歷、體位、專長、及服役方式間之差異。首先先瞭解甄選過程、訓練分發、服勤經驗、生活管理及工作認同之信度分析與描述，其次敘述樣本之背景特性，以瞭解其樣本分佈情況與問卷反映情形，最後就研究假設進行驗證，並將結果加以說明。

第一節 量表信度分析與描述

本研究調查問卷經委請內政部消防署人事室針對所轄單位轉送於 2012 年 4 月份在役役男約 1050 位填寫，並透過管理體系共收回 875 份問卷，經剔除填答不完整、各題勾選選項一致或有規律者後，最後有效樣本為 663 份，有效回收率為 75.8%。問卷回收根據問卷調查所得資料，進行分析與討論。各消防單位問卷回收及有效份數如：表 4-1 各消防單位問卷回收及有效份數如表

表 4-1 各消防單位問卷回收及有效份數表

| 服勤單位 | 回收份數 | 有效問卷數 |
|----------|------|-------|
| 內政部消防署 | 50 | 41 |
| 臺北市政府消防局 | 45 | 34 |
| 高雄市政府消防局 | 127 | 91 |
| 新北市政府消防局 | 103 | 78 |
| 臺中市政府消防局 | 95 | 71 |
| 臺南市政府消防局 | 76 | 54 |

| | | |
|------------|-----|-----|
| 基隆市消防局 | 15 | 11 |
| 嘉義市政府消防局 | 29 | 21 |
| 新竹縣政府消防局 | 21 | 15 |
| 苗栗縣政府消防局 | 21 | 17 |
| 南投縣政府消防局 | 9 | 7 |
| 彰化縣消防局 | 18 | 12 |
| 雲林縣消防局 | 17 | 13 |
| 嘉義縣消防局 | 15 | 10 |
| 屏東縣政府消防局 | 25 | 17 |
| 宜蘭縣政府消防局 | 13 | 10 |
| 花蓮縣消防局 | 15 | 12 |
| 臺東縣消防局 | 14 | 11 |
| 澎湖縣政府消防局 | 13 | 10 |
| 金門縣消防局 | 8 | 5 |
| 福建省連江縣消防局 | 5 | 4 |
| 交通部民用航空局 | 8 | 6 |
| 科學工業園區管理局 | 5 | 5 |
| 基隆港務消防隊 | 24 | 20 |
| 臺中港務消防隊 | 38 | 28 |
| 高雄港務消防隊 | 24 | 19 |
| 花蓮港務消防隊 | 6 | 4 |
| 特種搜救隊 | 16 | 11 |
| 內政部消防署訓練中心 | 20 | 16 |
| 合計 | 875 | 663 |

一、甄選過程滿意度量表

本量表計有五個題項，皆屬於「甄選過程滿意度」之內容，將其加總平均，得平均值 2.65 分(SD=0.50)，其 Cronbach's α 值為 0.662，顯示內部一致性良好，適合用於後續之統計分析，詳細數據如表 4-2 所示。

表 4-2 甄選過程量表之信度分析與描述表 (N=663)

| 構面 | 題項 | 平均值 | 標準差 | Cronbach's α |
|-------------|----------------|-------------------|------|---------------------|
| 甄選過程 滿意度 | 5.是否同意男孩子需服兵役 | 2.60 [†] | .834 | 0.662 |
| | 6.對替代役制度之瞭解 | 2.71 | .775 | |
| | 7.對消防役資格條件之瞭解 | 2.68 | .744 | |
| | 8.對消防役甄選過程之瞭解 | 2.71 | .766 | |
| | 9.是否滿意消防役之甄選方式 | 2.54 | .726 | |
| | 分量表 | 2.65 | 0.50 | |

†：1 為非常不同意（瞭解、滿意）；2 為不同意（瞭解、滿意）；3 為普通；4 為同意（瞭解、滿意）；5 為非常同意（瞭解、滿意）

二、訓練分發滿意度量表

本量表計有五個題項，皆屬於「訓練分發滿意度」之內容，將其加總平均，得平均值 2.62 分(SD=0.49)，其 Cronbach's α 值為 0.718，顯示內部一致性良好，適合用於後續之統計分析，詳細數據如表 4-3 所示。

表 4-3 訓練分發量表之信度分析與描述表 (N=663)

| 構面 | 題項 | 平均值 | 標準差 | Cronbach's α |
|-------------|--------------------|-------------------|------|---------------------|
| 訓練分發 滿意度 | 10.是否滿意替代役之軍事訓練內容 | 2.81 [†] | .737 | 0.718 |
| | 11.是否滿意消防役之專業訓練內容 | 2.56 | .723 | |
| | 12.對消防役專業訓練之瞭解 | 2.63 | .660 | |
| | 13.是否滿意消防役之分發方式 | 2.53 | .757 | |
| | 14.是否滿意服勤單位之在職訓練安排 | 2.58 | .710 | |
| | 分量表 | 2.62 | 0.49 | |

†：1 為非常不滿意（瞭解）；2 為不滿意（瞭解）；3 為普通；4 為滿意（瞭解）；5 為非常滿意（瞭解）

三、服勤經驗滿意度量表

本量表計有五個題項，皆屬於「服勤經驗滿意度」之內容，將其加總平均，得平均值 2.67 分(SD=0.50)，其 Cronbach's α 值為 0.720，顯示內部一致性良好，適合用於後續之統計分析，詳細數據如表 4-4 所示。

表 4-4 服勤經驗量表之信度分析與描述表 (N=663)

| 構面 | 題項 | 平均值 | 標準差 | Cronbach's α |
|---------|----------------------|-------|------|---------------------|
| 服勤經驗滿意度 | 15.是否同意服勤單位依學歷安排勤務內容 | | | 0.720 |
| | 16.是否同意服勤單位依體位安排勤務內容 | 2.99† | .778 | |
| | 17.是否同意服勤單位依專長安排勤務內容 | 2.94 | .723 | |
| | 18.是否滿意服勤單位之勤務編排方式 | 2.38 | .737 | |
| | 19.是否滿意服勤單位分派之勤務工作 | 2.52 | .684 | |
| | 分量表 | 2.50 | .701 | |
| | 分量表 | 2.67 | 0.50 | |

†：1 為非常不同意（滿意）；2 為不同意（滿意）；3 為普通；4 為同意（滿意）；5 為非常同意（滿意）

四、生活管理滿意度量表

本量表計有五個題項，皆屬於「生活管理滿意度」之內容，將其加總平均，得平均值 2.47 分(SD=0.57)，其 Cronbach's α 值為 0.826，顯示內部一致性良好，適合用於後續之統計分析，詳細數據如表 4-5 所示。

表 4-5 生活管理量表之信度分析與描述表 (N=663)

| 構面 | 題項 | 平均值 | 標準差 | Cronbach's α |
|----|----|-----|-----|---------------------|
|----|----|-----|-----|---------------------|

| | | | | |
|-------------|------------------|-------------------|------|-------|
| 生活管理 滿意度 | 20.是否滿意服勤單位之管理方式 | 2.40 [†] | .679 | 0.826 |
| | 21.是否滿意服勤單位之休假方式 | 2.43 | .738 | |
| | 22.是否滿意服勤單位之獎懲方式 | 2.55 | .808 | |
| | 23.是否滿意服勤單位之工作環境 | 2.44 | .712 | |
| | 24.是否滿意服勤單位之住宿環境 | 2.52 | .755 | |
| | 分量表 | 2.47 | 0.57 | |

†：1 為非常不滿意；2 為不滿意；3 為普通；4 為滿意；5 為非常滿意

五、工作認同滿意度量表

本量表計有五個題項，皆屬於「工作認同滿意度」之內容，將其加總平均，得平均值 2.69 分(SD=0.58)，其 Cronbach's α 值為 0.787，顯示內部一致性良好，適合用於後續之統計分析，詳細數據如表 4-6 所示。

表 4-6 工作認同量表之信度分析與描述表 (N=663)

| 構面 | 題項 | 平均值 | 標準差 | Cronbach's α |
|-------------|--------------------------|-------------------|------|------------------------|
| 工作認同 滿意度 | 25.對消防工作勤務內容之瞭解 | 2.53 [†] | .661 | 0.787 |
| | 26.是否滿意以消防役之方式履行 兵役義務 | | | |
| | 27.是否同意服勤工作內容能培養 就業能力 | | | |
| | 28.是否同意消防役有助於消防工 作之認同 | | | |
| | 29.是否願意於退役後擔任義消工 作 | | | |
| | 分量表 | | | |

†：1 為非常不瞭解（滿意、同意、願意）；2 為不瞭解（滿意、同意、願意）；3 為普通；4 為瞭解（滿意、同意、願意）；5 為非常瞭解（滿意、同意、願意）

第二節 樣本背景特性分析

消防替代役役男具有不同學歷、體位、專長、及服役方式，其分佈情形及對於甄選過程、訓練分發、服勤經驗、生活管理及工作認同部分瞭解、認同及滿意，都有不同程度，依照基本資料背景及問卷反映情形分析如下：

壹、樣本背景特性分析

一、學歷分析

回收有效問卷中，國中以下 8 人（1.2%）；高中(職) 265 人(40%)；大學(專) 364 人(54.9%)；研究所以上 26 人(3.9%)，顯示大學(專)以上學歷人數比率 54.9%居冠，高中(職)以下學歷人數比率 40%次之，國中以下及研究所以上僅占 5%左右。學歷統計分析表如表 4-7：

表 4-7 學歷統計分析

| 背景變項 | | 人數 (N=663) | 百分 比 (%) |
|------|-------|-----------------|---------------|
| 學歷 | 國中以下 | 8 | 1.2 |
| | 高中(職) | 265 | 40 |
| | 大學(專) | 364 | 54.9 |
| | 研究所以上 | 26 | 3.9 |
| 合計 | | 663 | 100 |

二、體位分析

回收有效問卷中，替代役體位 628 人（94.7%）；常備役體位 35 人（5.3%），顯示替代役體位人數明顯高於常備役體位

人數。替代役體位仍占消防役 95% 左右，以常備役體位來申請替代役者比率仍低，體位統計分析表如表 4-8：

表 4-8 體位統計分析

| 背 景 變 項 | | 人 數 (N=663) | 百 分 比 (%) |
|---------|-----------|------------------|----------------|
| 體 位 | 替 代 役 體 位 | 628 | 94.7 |
| | 常 備 役 體 位 | 35 | 5.3 |
| 合 計 | | 663 | 100 |

三、服消防役前是否有消防工作相關專長

回收有效問卷中，服消防役前有消防工作相關專長 132 人（19.9%）；服消防役前無消防工作相關專長常備役體位 531 人（80.1%），顯示服消防役前無消防工作相關專長人數明顯高於有消防工作相關專長人數。服消防役前是否有消防工作相關專長統計分析表如表 4-9：

表 4-9 服消防役前是否有消防工作相關專長統計分析

| 背 景 變 項 | | 人 數 (N=663) | 百 分 比 (%) |
|--|-------|------------------|-------------|
| 服 消 防 役 前 是 否 有 消 防 工 作 相 關 專 長 | 有 專 長 | 132 | 19.9 |
| | 無 專 長 | 531 | 80.1 |
| 合 計 | | 663 | 100 |

四、服消防役的方式

回收有效問卷中，自願選擇服消防役 537 人（81%）；抽籤分發服消防役 126 人（19%），顯示自願選擇服消防役人數明顯高於抽籤分發服消防役人數。服消防役的方式分析表如表 4-10：

表 4-10 服消防役的方式分析

| 背 景 變 項 | | 人 數 (N=663) | 百分比 (%) |
|------------------|---------|------------------|-----------|
| 服 消 防 役 的 方 式 | 自 願 選 擇 | 537 | 81 |
| | 抽 籤 分 發 | 126 | 19 |
| 合 計 | | 663 | 100 |

貳、問卷題目分析

對於消防替代役役男在甄選過程、訓練分發、服勤方式、生活管理及工作認同等 5 項構面 25 項問題中不同的認知程度描述性分析如下：

一、甄選方式滿意（瞭解）程度

在甄選方式滿意程度部分包含 5 個問項，分別為是否同意男孩子需服兵役、對替代役制度之瞭解、對消防役資格條件之瞭解、對消防役甄選過程之瞭解及是否滿意消防役之甄選方式等，茲將甄選方式滿意程度構面各題項次分配整理如表 4-11：

表 4-11：甄選方式滿意程度構面各題項次分配表

| 題次 | 甄選方式 | 人數 | 百分比 | |
|----|--------------|-------|-------|------|
| 5 | 是否同意男孩子需服兵役 | 非常同意 | 77 | 11.6 |
| | | 同意 | 165 | 24.9 |
| | | 普通 | 383 | 57.8 |
| | | 不同意 | 20 | 3.0 |
| | | 非常不同意 | 18 | 2.7 |
| 6 | 對替代役制度之瞭解 | 非常瞭解 | 28 | 4.2 |
| | | 瞭解 | 222 | 33.5 |
| | | 普通 | 338 | 51.0 |
| | | 不瞭解 | 61 | 9.2 |
| | | 非常不瞭解 | 14 | 2.1 |
| 7 | 對消防役資格條件之瞭解 | 非常瞭解 | 30 | 4.5 |
| | | 瞭解 | 224 | 33.8 |
| | | 普通 | 346 | 52.2 |
| | | 不瞭解 | 54 | 8.1 |
| | | 非常不瞭解 | 9 | 1.4 |
| 8 | 對消防役甄選過程之瞭解 | 非常瞭解 | 33 | 5.0 |
| | | 瞭解 | 208 | 31.4 |
| | | 普通 | 351 | 52.9 |
| | | 不瞭解 | 60 | 9.0 |
| | | 非常不瞭解 | 11 | 1.7 |
| 99 | 是否滿意消防役之甄選方式 | 非常滿意 | 35 | 5.3 |
| | | 滿意 | 284 | 42.8 |
| | | 普通 | 307 | 46.3 |
| | | 不滿意 | 27 | 4.1 |
| | | 非常不滿意 | 10 | 1.5 |
| 合計 | | 663 | 100.0 | |

(一) 第 5 題：對於是否同意男孩子需要服兵役的認同程度方面

研究對象對於是否同意男孩子需服兵役的認同程度方面，有 11.6% 表示非常同意，有 24.9% 表示同意，有 57.8% 無意見，有 3.0% 表示不同意，有 2.7% 表示非常不同意。表示非常同意及同意者合計占 36.5%，表示不同意及非常不同意者合計占 5.7%，顯示研究對象對是否同意男孩子需服兵役的認同程度方面高於不認同者。但是仍有 57.8% 仍無未表示

意見，可見多數年輕人已無男孩子需要服兵役的認同感。

(二) 第6題：對替代役制度之瞭解程度方面

研究對象對替代役制度之瞭解程度方面，有4.2%表示非常瞭解，有33.5%表示瞭解，有51%表示普通，有9.2%表示不瞭解，有2.1%表示非常不瞭解。表示普通瞭解情形者有51%，表示非常瞭解及瞭解者合計占37.7%，表示不瞭解及非常不瞭解者合計占11.3%，顯示研究對象對替代役制度之瞭解程度方面高於不認同者。但是有高達51%僅有普通瞭解情形，顯示對替代役制度之宣導有待加強。

(三) 第7題：對消防役資格條件之瞭解程度方面

研究對象對替代役制度之瞭解程度方面，有4.5%表示非常瞭解，有33.8%表示瞭解，有52.2%表示普通，有8.1%表示不瞭解，有1.4%表示非常不瞭解。表示非常瞭解及瞭解者合計占38.3%，表示普通瞭解情形者有52.2%，表示不瞭解及非常不瞭解者合計占9.5%，顯示研究對象對消防役資格條件之瞭解程度方面高於不瞭解者，但是有52.2%僅有普通瞭解情形，顯示對消防役資格條件之宣導也有待加強。

(四) 第8題：對消防役甄選過程之瞭解程度方面

研究對象對消防役甄選過程之瞭解程度方面，有5%表示非常瞭解，有31.4%表示瞭解，有52.9%表示普通，有9%表示不瞭解，有1.7%表示非常不瞭解。表示非常瞭解及瞭解者合計占36.4%，表示普通瞭解情形者有52.9%，表示不

瞭解及非常不瞭解者合計占 10.7%，顯示研究對象對消防役資格條件之瞭解程度方面高於不瞭解者，但是有 52.9% 僅有普通瞭解情形，顯示對甄選過程之宣導也必須加強。

(五) 第 9 題：是否滿意消防役之甄選方式部分

研究對象對是否滿意消防役之甄選方式部分，有 5.3% 表示非常滿意，有 42.8% 表示滿意，有 46.3% 表示普通，有 4.1% 表示不滿意，有 1.5% 表示非常不滿意。表示非常滿意及滿意者合計占 48.1%，表示普通情形者有 46.3%，表示不滿意及非常不滿意者合計占 5.6%，顯示研究對象對消防役之甄選方式滿意程度方面非常滿意及滿意者高於不瞭解者近 40%。但是，仍有 50% 以上的改進空間。

二、訓練方式滿意程度

在訓練方式滿意程度部分包含 5 個問項，分別為是否是否滿意替代役之軍事訓練內容、是否滿意消防役之專業訓練內容、對消防役專業訓練之瞭解、是否滿意消防役之分發方式及是否滿意服勤單位之在職訓練安排等，茲將訓練方式滿意程度構面各題項次分配整理如表 4-12：

表 4-12：訓練方式滿意程度構面各題項次分配表

| 題次 | 訓練方式 | 人數 | 百分比 |
|----|----------------|------|-------------|
| 10 | 是否滿意替代役之軍事訓練內容 | 非常滿意 | 23 3.5 |
| | | 滿意 | 170 25.6 |

| | | | | |
|----|-----------------|-------|-----|-------|
| | | 普通 | 399 | 60.2 |
| | | 不滿意 | 54 | 8.1 |
| | | 非常不滿意 | 17 | 2.6 |
| 11 | 是否滿意消防役之專業訓練內容 | 非常滿意 | 48 | 7.2 |
| | | 滿意 | 231 | 34.8 |
| | | 普通 | 361 | 54.4 |
| | | 不滿意 | 13 | 2.0 |
| | | 非常不滿意 | 10 | 1.5 |
| 12 | 對消防役專業訓練之瞭解 | 非常滿意 | 31 | 4.7 |
| | | 滿意 | 215 | 32.4 |
| | | 普通 | 389 | 58.7 |
| | | 不滿意 | 24 | 3.6 |
| | | 非常不滿意 | 4 | .6 |
| 13 | 是否滿意消防役之分發方式 | 非常滿意 | 42 | 6.3 |
| | | 滿意 | 277 | 41.8 |
| | | 普通 | 311 | 46.9 |
| | | 不滿意 | 17 | 2.6 |
| | | 非常不滿意 | 16 | 2.4 |
| 14 | 是否滿意服勤單位之在職訓練安排 | 非常滿意 | 45 | 6.8 |
| | | 滿意 | 219 | 33.0 |
| | | 普通 | 378 | 57.0 |
| | | 不滿意 | 11 | 1.7 |
| | | 非常不滿意 | 10 | 1.5 |
| 合計 | | | 663 | 100.0 |

(一) 第10題：對於是否是否滿意替代役之軍事訓練內容方面

研究對象對於是否滿意替代役之軍事訓練內容方面，有3.5%表示非常滿意，有25.6%表示滿意，有60.2%無意見，有8.1%表示不滿意，有2.6%表示非常不滿意。表示非常滿意及滿意者合計占29.1%，表示不滿意及非常不滿意者合計占10.7%，顯示研究對象非常滿意及滿意替代役之軍事訓練內容者，已將近是不滿意及非常不滿意者之3倍。但是有60.2%表示普通，可見替代役之軍事訓練內容仍有改善空間。

(二) 第11題：對是否滿意消防役之專業訓練內容方面

研究對象對是否滿意消防役之專業訓練內容方面，有4.2%表示非常滿意，有33.5%表示滿意，有51%表示普通，有9.2%表示不滿意，有2.1%表示非常不滿意。表示普通情形者有51%，表示非常滿意及滿意者合計占37.7%，表示不滿意及非常不滿意者合計占11.3%，顯示研究對象對替代役制度之滿意程度方面高於不滿意者。但是有高達51%僅有普通情形。

(三) 第12題：對消防役專業訓練之瞭解程度方面

研究對象對替代役制度之瞭解程度方面，有4.5%表示非常瞭解，有33.8%表示瞭解，有52.2%表示普通，有8.1%表示不瞭解，有1.4%表示非常不瞭解。表示非常瞭解及瞭解者合計占38.3%，表示普通瞭解情形者有52.2%，表示不瞭解及非常不瞭解者合計占9.5%，顯示研究對象對消防役資格條件之瞭解程度方面高於不瞭解者，但是有52.2%僅有普通瞭解情形。

(四) 第13題：對是否滿意消防役之分發方式部分

研究對象對是否滿意消防役之分發方式部分，有5%表示非常滿意，有31.4%表示滿意，有52.9%表示普通，有9%表示不滿意，有1.7%表示非常不滿意。表示非常滿意及滿意者合計占36.4%，表示普通情形者有52.9%，表示不滿意及非常不滿意者合計占10.7%，顯示研究對象對消防役資格條件之滿意程度方面高於不滿意者，但是有52.9%僅有普通

情形。

(五) 第14題：是否滿意服勤單位之在職訓練安排部分

研究對象對是否滿意服勤單位之在職訓練安排部分，有5.3%表示非常滿意，有42.8%表示滿意，有46.3%表示普通，有4.1%表示不滿意，有1.5%表示非常不滿意。表示非常滿意及滿意者合計占48.1%，表示普通情形者有46.3%，表示不滿意及非常不滿意者合計占5.6%，顯示研究對象對服勤單位之在職訓練安排部分有較高的滿意度。

三、服勤方式滿意程度

在服勤方式滿意程度部分包含5個問項，分別為是否同意服勤單位依學歷安排勤務內容、是否同意服勤單位依體位安排勤務內容、是否同意服勤單位依專長安排勤務內容、是否滿意服勤單位之勤務編排方式及是否滿意服勤單位分派之勤務工作等，茲將服勤方式滿意程度構面各題項次分配整理如表

4-13：

表 4-13：服勤方式滿意程度構面各題項次分配表

| 題次 | 服勤方式 | | 人數 | 百分比 |
|----|-------------------|-------|-----|------|
| 15 | 是否同意服勤單位依學歷安排勤務內容 | 非常同意 | 21 | 3.2 |
| | | 同意 | 100 | 15.1 |
| | | 普通 | 451 | 68.0 |
| | | 不同意 | 49 | 7.4 |
| | | 非常不同意 | 42 | 6.3 |
| 16 | 是否同意服勤單位依體位安排勤務 | 非常同意 | 23 | 3.5 |

| | | | | |
|----|-------------------|-------|-----|-------|
| | 內容 | 同意 | 101 | 15.2 |
| | | 普通 | 456 | 68.8 |
| | | 不同意 | 59 | 8.9 |
| | | 非常不同意 | 24 | 3.6 |
| 17 | 是否同意服勤單位依專長安排勤務內容 | 非常同意 | 42 | 6.3 |
| | | 同意 | 375 | 56.6 |
| | | 普通 | 212 | 32.0 |
| | | 不同意 | 21 | 3.2 |
| 18 | 是否滿意服勤單位之勤務編排方式 | 非常滿意 | 36 | 5.4 |
| | | 滿意 | 278 | 41.9 |
| | | 普通 | 327 | 49.3 |
| | | 不滿意 | 15 | 2.3 |
| 19 | 是否滿意服勤單位分派之勤務工作 | 非常滿意 | 44 | 6.6 |
| | | 滿意 | 272 | 41.0 |
| | | 普通 | 325 | 49.0 |
| | | 不滿意 | 15 | 2.3 |
| 合計 | | | 663 | 100.0 |

(一) 第15題：對於是否同意服勤單位依學歷安排勤務內容

研究對象對於是否同意服勤單位依學歷安排勤務內容方面，有3.2%表示非常同意，有15.1%表示同意，有68%表示普通，有7.4%表示不同意，有6.3%表示非常不同意。表示非常同意及同意者合計占18.3%，表示不同意及非常不同意者合計占13.7%，顯示研究對象非常同意及同意服勤單位依學歷安排勤務內容僅佔18.3%。有近80%研究對象並未表示非常同意及同意依學歷安排勤務內容。

(二) 第16題：是否同意服勤單位依體位安排勤務內容方面

研究對象對是否同意服勤單位依體位安排勤務內容方面，有3.5%表示非常同意，有15.2%表示同意，有68.8%無

意見，有 8.9% 表示不同意，有 3.6% 表示非常不同意。表示非常同意及同意者合計占 18.7%，表示不同意及非常不同意者合計占 12.5%，顯示研究對象非常同意及同意服勤單位依體位安排勤務內容僅佔 18.7%，近 80% 研究對象並未表示非常同意及同意依體位安排勤務內容。

(三) 第 17 題：是否同意服勤單位依專長安排勤務內容方面

研究對象對是否同意服勤單位依專長安排勤務內容，有 6.3% 表示非常同意，有 56.6% 表示同意，有 32% 無意見，有 3.2% 表示不同意，有 2% 表示非常不同意。表示非常同意及同意者合計占 62.9%，表示不同意及非常不同意者合計占 5.2%，顯示研究對象非常同意及同意服勤單位依專長安排勤務內容佔了 62.9%，可見大部分役男能夠認同依專長來安排勤務內容。

(四) 第 18 題：是否滿意服勤單位之勤務編排方式方面

研究對象對是否滿意服勤單位之勤務編排方式方面，有 5.4% 表示非常滿意，有 41.9% 表示滿意，有 49.3% 表示普通，有 2.3% 表示不滿意，有 1.1% 表示非常不滿意。表示非常滿意及滿意者合計占 47.3%，表示普通情形者有 49.3%，表示不滿意及非常不滿意者合計占 3.4%，顯示研究對象對服勤單位之勤務編排方式有很高的滿意程度，不滿意及非常不滿意者僅占 3.4%。但是，仍有近 52.7% 的改進空間。

(五) 第 19 題：是否滿意服勤單位分派之勤務工作

研究對象對是否滿意服勤單位分派之勤務工作部分，有 6.6% 表示非常滿意，有 41% 表示滿意，有 49% 表示普通，有 2.3% 表示不滿意，有 1.1% 表示非常不滿意。表示非常滿意及滿意者合計占 47.6%，表示普通情形者有 49%，表示不滿意及非常不滿意者合計占 3.4%，顯示研究對象對服勤單位之分派之勤務工作有很高的滿意程度，不滿意及非常不滿意者僅占 3.4%。但是，仍有近 52.4% 的改進空間。

四、管理方式滿意程度

在管理方式滿意程度部分包含 5 個問項，分別為是否滿意服勤單位之管理方式、是否滿意服勤單位之休假方式、是否滿意服勤單位之獎懲方式、是否滿意服勤單位之工作環境及是否滿意服勤單位之住宿環境等，茲將管理方式滿意程度構面各題項次分配整理如表 4-14：

表 4-14：管理方式滿意程度構面各題項次分配表

| 題次 | 管理方式 | 人數 | 百分比 | |
|----|---------------|-------|-----|------|
| 20 | 是否滿意服勤單位之管理方式 | 非常滿意 | 54 | 8.1 |
| | | 滿意 | 306 | 46.2 |
| | | 普通 | 288 | 43.4 |
| | | 不滿意 | 13 | 2.0 |
| | | 非常不滿意 | 2 | .3 |
| 21 | 是否滿意服勤單位之休假方式 | 非常滿意 | 58 | 8.7 |
| | | 滿意 | 299 | 45.1 |
| | | 普通 | 273 | 41.2 |
| | | 不滿意 | 29 | 4.4 |
| | | 非常不滿意 | 4 | .6 |
| 22 | 是否滿意服勤單位之獎懲方式 | 非常滿意 | 51 | 7.7 |

| | | | | |
|----|---------------|-------|-----|-------|
| | | 滿意 | 272 | 41.0 |
| | | 普通 | 273 | 41.2 |
| | | 不滿意 | 59 | 8.9 |
| | | 非常不滿意 | 8 | 1.2 |
| 23 | 是否滿意服勤單位之工作環境 | 非常滿意 | 62 | 9.4 |
| | | 滿意 | 268 | 40.4 |
| | | 普通 | 317 | 47.8 |
| | | 不滿意 | 12 | 1.8 |
| 24 | 是否滿意服勤單位之住宿環境 | 非常不滿意 | 4 | .6 |
| | | 非常滿意 | 51 | 7.7 |
| | | 滿意 | 261 | 39.4 |
| | | 普通 | 320 | 48.3 |
| | | 不滿意 | 19 | 2.9 |
| | | 非常不滿意 | 12 | 1.8 |
| 合計 | | | 663 | 100.0 |

(一) 第20題：是否滿意服勤單位之管理方式方面

研究對象對是否滿意服勤單位之管理方式方面，有8.1%表示非常滿意，有46.2%表示滿意，有43.4%表示普通，有2.0%表示不滿意，有0.3%表示非常不滿意。表示非常滿意及滿意者合計占54.3%，表示普通情形者有43.4%，表示不滿意及非常不滿意者合計占2.3%，顯示研究對象對服勤單位之管理方式有很高的滿意程度，不滿意及非常不滿意者僅占2.3%。但是，仍有近45.7%的改進空間。

(二) 第21題：是否滿意服勤單位之休假方式方面

研究對象對是否滿意服勤單位之休假方式方面，有8.7%表示非常滿意，有45.1%表示滿意，有41.2%表示普通，有4.4%表示不滿意，有0.6%表示非常不滿意。表示非常滿意及滿意者合計占53.8%，表示普通情形者有41.2%，表示不滿意及非常不滿意者合計占5%，顯示研究對象對服勤單

位之休假方式有很高的滿意程度，不滿意及非常不滿意者僅占5%。

(三) 第22題：是否滿意服勤單位之獎懲方式方面

研究對象對是否滿意服勤單位之獎懲方式方面，有7.7%表示非常滿意，有41.0%表示滿意，有41.2%表示普通，有8.9%表示不滿意，有1.2%表示非常不滿意。表示非常滿意及滿意者合計占48.7%，表示普通情形者有41.2%，表示不滿意及非常不滿意者合計占10.1%，顯示研究對象對服勤單位之勤務編排方式有將近半數的滿意程度，不滿意及非常不滿意者亦占10.1%。

(四) 第23題：是否滿意服勤單位之工作環境方面

研究對象對是否滿意服勤單位之工作環境方面，有9.4%表示非常滿意，有40.4%表示滿意，有47.8%表示普通，有1.8%表示不滿意，有.06%表示非常不滿意。表示非常滿意及滿意者合計占49.8%，表示普通情形者有47.8%，表示不滿意及非常不滿意者合計占2.4%，顯示研究對象對服勤單位之工作環境有很高的滿意程度，不滿意及非常不滿意者僅占2.4%。

(五) 第24題：是否滿意服勤單位之住宿環境方面

研究對象對是否滿意服勤單位之住宿環境方面，有7.7%表示非常滿意，有39.4%表示滿意，有48.3%表示普通，有2.9%表示不滿意，有1.8%表示非常不滿意。表示非常滿

意及滿意者合計占47.1%，表示普通情形者有48.3%，表示不滿意及非常不滿意者合計占4.7%，顯示研究對象對住宿環境不滿意度高於工作環境不滿意度。

五、消防工作認同程度

在消防工作認同程度部分包含5個問項，分別為對消防工作勤務內容之瞭解、是否滿意以消防役之方式履行兵役義務、是否同意服勤工作內容能培養就業能力、是否同意消防役有助於消防工作之認同及是否願意於退役後擔任義消工作等，茲將消防工作認同程度構面各題項次分配整理如表4-15：

表 4-15：消防工作認同程度構面各題項次分配表

| 題次 | 工作方式 | 人數 | 百分比 | |
|----|-------------------|-------|-----|------|
| 25 | 對消防工作勤務內容之瞭解 | 非常瞭解 | 37 | 5.6 |
| | | 瞭解 | 262 | 39.5 |
| | | 普通 | 341 | 51.4 |
| | | 不瞭解 | 22 | 3.3 |
| | | 非常不瞭解 | 1 | .2 |
| 26 | 是否滿意以消防役之方式履行兵役義務 | 非常滿意 | 59 | 8.9 |
| | | 滿意 | 234 | 35.3 |
| | | 普通 | 339 | 51.1 |
| | | 不滿意 | 22 | 3.3 |
| | | 非常不滿意 | 9 | 1.4 |
| 27 | 是否同意服勤工作內容能培養就業能力 | 非常同意 | 42 | 6.3 |
| | | 同意 | 158 | 23.8 |
| | | 普通 | 326 | 49.2 |
| | | 不同意 | 123 | 18.6 |
| | | 非常不同意 | 14 | 2.1 |
| 28 | 是否同意消防役有助於消防工作之認同 | 非常同意 | 71 | 10.7 |
| | | 同意 | 237 | 35.7 |
| | | 普通 | 331 | 49.9 |

| | | | | |
|----|----------------|-------|-----|-------|
| | | 不同意 | 17 | 2.6 |
| | | 非常不同意 | 7 | 1.1 |
| 29 | 是否願意於退役後擔任義消工作 | 非常願意 | 28 | 4.2 |
| | | 願意 | 127 | 19.2 |
| | | 普通 | 331 | 49.9 |
| | | 不願意 | 153 | 23.1 |
| | | 非常不願意 | 24 | 3.6 |
| 合計 | | | 663 | 100.0 |

(一) 第25題：消防工作勤務內容之瞭解方面

研究對象對消防工作勤務內容之瞭解方面，有5.6%表示非常瞭解，有39.5%表示瞭解，有51.4%表示普通，有3.3%表示不瞭解，有0.2%表示非常不瞭解。表示非常瞭解及瞭解者合計占45.1%，表示普通情形者有51.4%，表示不瞭解及非常不瞭解者合計占3.5%，顯示研究對象對消防工作勤務內容不瞭解及非常不瞭解者僅占極少數。

(二) 第26題：是否滿意以消防役之方式履行兵役義務

研究對象對是否滿意以消防役之方式履行兵役義務方面，有8.9%表示非常滿意，有35.3%表示滿意，有51.1%表示普通，有3.3%表示不滿意，有1.4%表示非常不滿意。表示非常滿意及滿意者合計占44.2%，表示普通情形者有51.1%，表示不滿意及非常不滿意者合計占4.7%，顯示研究對象對是否滿意以消防役之方式履行兵役義務有很高的滿意程度，不滿意及非常不滿意者僅占5%。

(三) 第27題：是否同意服勤工作內容能培養就業能力

研究對象對是否同意服勤工作內容能培養就業能力方

面，有 6.3% 表示非常同意，有 23.8% 表示同意，有 49.2% 表示普通，有 18.6% 表示不同意，有 2.1% 表示非常不同意。表示非常同意及同意者合計占 30.1%，表示普通情形者有 49.2%，表示不同意及非常不同意者合計占 20.7%，顯示近 20% 役男並不認同服勤工作內容能培養就業能力。

(四) 第 28 題：是否同意消防役有助於消防工作之認同

研究對象對是否同意消防役有助於消防工作之認同，有 10.7% 表示非常同意，有 35.7% 表示同意，有 49.9% 表示普通，有 2.6% 表示不同意，有 1.1% 表示非常不同意。表示非常同意及同意者合計占 46.4%，表示普通情形者有 49.9%，表示不同意及非常不同意者合計占 3.7%，顯示 95% 以上研究對象同意服消防役有助於消防工作之認同度是有幫助。

(五) 第 29 題：是否願意於退役後擔任義消工作

研究對象對是否願意於退役後擔任義消工作，有 4.2% 表示非常願意，有 19.2% 表示願意，有 49.9% 表示普通，有 23.1% 表示不願意，有 3.6% 表示非常不願意。表示非常願意及願意者合計占 23.4%，表示普通情形者有 49.9%，表示不願意及非常不願意者合計占 26.74.7%，顯示每 4 位退役役男中有 1 位願意於退役後擔任義消工作。

消防替代役役男在甄選過程、訓練分發、服勤經驗、生活管理及工作認同等 5 構面 25 項問題中，都有不同程度的瞭解、認同及滿意，且贊同的部分均高於不滿意者。

第三節 假設驗證之結果

本節就第三章所述之四項假設進行驗證，驗證方法均採雙尾檢定，顯著水準 0.05。以下就研究假設驗證分析之結果進行說明：

由表 4-16 分析得知，不同學歷役男在服勤方式及工作認同等二項構面，發現有顯著差異，詳細探究國中以下學歷者在服勤方式及工作認同等二項構面，均與高中(職)學歷及大學(專)學歷者有顯著差異之發現。本項問卷調查結果顯示，國中以下學歷者服從性較高，對於服勤方式及工作認同有顯著差異，但是甄選過程、訓練分發及工作認同等三項構面，並未能發現有顯著差異。不同學歷役男對構面認知之 t 檢定摘要表如表 4-16：

表 4-16 不同學歷在服勤過程之差異分析表 (N=663)

| 變項 | 組別 | 人數 | 平均數 | 標準差 | F 值 | 顯著性 | Scheffé 事後檢定 |
|------|---------|-----|------|------|--------|------|----------------|
| 甄選過程 | a.國中以下 | 8 | 2.88 | .65 | 1.52 | .208 | |
| | b.高中(職) | 265 | 2.65 | .43 | | | |
| | c.大學(專) | 364 | 2.63 | .52 | | | |
| | d.研究所以上 | 26 | 2.80 | .79 | | | |
| | 總和 | 663 | 2.65 | .50 | | | |
| 訓練分發 | a.國中以下 | 8 | 2.22 | .56 | 1.77 | .151 | |
| | b.高中(職) | 265 | 2.63 | .45 | | | |
| | c.大學(專) | 364 | 2.62 | .49 | | | |
| | d.研究所以上 | 26 | 2.65 | .74 | | | |
| | 總和 | 663 | 2.62 | .49 | | | |
| 服勤方式 | a.國中以下 | 8 | 3.25 | 1.04 | 4.67** | .003 | a > b a > c |
| | b.高中(職) | 265 | 2.62 | .45 | | | |
| | c.大學(專) | 364 | 2.67 | .50 | | | |
| | d.研究所以上 | 26 | 2.75 | .64 | | | |

| | | | | | | | |
|------|---------|-----|------|------|--------|------|----------------|
| | 總和 | 663 | 2.66 | .50 | | | |
| 生活管理 | a.國中以下 | 8 | 2.80 | 1.04 | 1.94 | .121 | |
| | b.高中(職) | 265 | 2.48 | .52 | | | |
| | c.大學(專) | 364 | 2.44 | .57 | | | |
| | d.研究所以上 | 26 | 2.62 | .73 | | | |
| | 總和 | 663 | 2.47 | .57 | | | |
| 工作認同 | a.國中以下 | 8 | 3.15 | 1.20 | 4.30** | .005 | a > b a > c |
| | b.高中(職) | 265 | 2.75 | .53 | | | |
| | c.大學(專) | 364 | 2.63 | .57 | | | |
| | d.研究所以上 | 26 | 2.69 | .70 | | | |
| | 總和 | 663 | 2.68 | .58 | | | |

* : $P < .05$ ** : $P < .01$ *** : $P < .001$

由表 4-17 分析得知，不同體位役男在甄選過程、訓練分發、服勤方式、生活管理及工作認同等五項構面，並未發現有顯著差異，由本項問卷調查結果顯示，體位人數懸殊，可能在甄選過程、訓練分發、服勤方式、生活管理及工作認同等五項構面，並未能發現有顯著差異。不同體位役男對構面認知之 t 檢定摘要表如表 4-17：

表 4-17：不同體位役男對構面認知之 t 檢定摘要表 (N=663)

| 構面 | 體位 | 人數 | 平均數 | 標準差 | t | p |
|------|-----|-----|------|-----|-------|------|
| 甄選過程 | 替代役 | 628 | 2.65 | .47 | -.259 | .797 |
| | 常備役 | 35 | 2.68 | .73 | | |
| 訓練分發 | 替代役 | 628 | 2.62 | .48 | -.500 | .620 |
| | 常備役 | 35 | 2.68 | .73 | | |
| 服勤方式 | 替代役 | 628 | 2.66 | .49 | -.555 | .583 |
| | 常備役 | 35 | 2.73 | .68 | | |

| | | | | | | |
|------|-----|-----|------|-----|--------|------|
| 生活管理 | 替代役 | 628 | 2.46 | .56 | -1.545 | .123 |
| | 常備役 | 35 | 2.61 | .65 | | |
| 工作認同 | 替代役 | 628 | 2.69 | .60 | .955 | .340 |
| | 常備役 | 35 | 2.60 | .68 | | |

* : $P < .05$ ** : $P < .01$ *** : $P < .001$

由表 4-18 分析得知，服役前有消防方面專長與服役前無消防方面專長役男分別在甄選過程 ($t=-2.30, p=0.023$)、訓練分發 ($t=-2.32, p=0.021$)、服勤方式 ($t=-2.83, p=0.005$) 及生活管理 ($t=-4.36, p=0.000$) 等四項構面，發現有顯著差異，顯示有消防方面專長役男對於甄選過程、訓練分發、服勤方式及生活管理等四項構面，相較於服役前無消防方面專長役男有更深入的瞭解與認知，是否因瞭解與認知而對消防工作認同並未發現有顯著差異，值得後續研究探討。有無專長役男對構面認知之 t 檢定摘要表如表 4-18：

表 4-18：有無專長役男對構面認知之 t 檢定摘要表 (N=663)

| 構面 | 專長 | 人數 | 平均數 | 標準差 | t | p |
|------|----|-----|------|-----|-------|---------|
| 甄選過程 | 有 | 132 | 2.54 | .61 | -2.30 | .023* |
| | 無 | 531 | 2.68 | .46 | | |
| 訓練分發 | 有 | 132 | 2.51 | .64 | -2.32 | .021* |
| | 無 | 531 | 2.65 | .44 | | |
| 服勤方式 | 有 | 132 | 2.54 | .60 | -2.83 | .005** |
| | 無 | 531 | 2.70 | .47 | | |
| 生活管理 | 有 | 132 | 2.25 | .66 | -4.36 | .000*** |

| | | | | | | |
|------|---|-----|------|-----|-------|------|
| | 無 | 531 | 2.52 | .52 | | |
| 工作認同 | 有 | 132 | 2.65 | .71 | -7.15 | .476 |
| | 無 | 531 | 2.70 | .54 | | |

* : $P < .05$ ** : $P < .01$ *** : $P < .001$

由表 4-19 分析得知，自願選擇服消防役與抽籤分發服消防役之不同分發方式役男，在生活管理的認知有顯著差異 ($t=1.97, p=0.049$)，且由自願選擇而分發高於抽籤分發者 $2.49 > 2.38$ ，但不同分發方式役男分別在甄選過程、訓練分發、服勤方式及對消防工作認同，並未有顯著差異，顯示自願選擇服消防役役男由於是出於自願選擇選擇消防役。因此，比較能認同消防役之生活管理模式，在甄選過程、訓練分發、服勤方式及對消防工作認同，並未有顯著差異發現。不同分發方式役男對構面認知之 t 檢定摘要表如表 4-19：

表 4-19：不同分發方式役男對構面認知之 t 檢定摘要表 (N=663)

| 構面 | 分發方式 | 人數 | 平均數 | 標準差 | t | p |
|------|------|-----|------|-----|------|-------|
| 甄選過程 | 自願選擇 | 537 | 2.65 | .47 | .395 | .693 |
| | 抽籤分發 | 126 | 2.63 | .63 | | |
| 訓練分發 | 自願選擇 | 537 | 2.63 | .46 | .751 | .454 |
| | 抽籤分發 | 126 | 2.59 | .60 | | |
| 服勤方式 | 自願選擇 | 537 | 2.66 | .47 | .312 | .750 |
| | 抽籤分發 | 126 | 2.68 | .62 | | |
| 生活管理 | 自願選擇 | 537 | 2.49 | .55 | 1.97 | .049* |
| | 抽籤分發 | 126 | 2.38 | .63 | | |

| | | | | | | |
|------|------|-----|------|-----|-------|------|
| 工作認同 | 自願選擇 | 537 | 2.66 | .54 | -1.60 | .112 |
| | 抽籤分發 | 126 | 2.77 | .70 | | |

* : $P < .05$ ** : $P < .01$ *** : $P < .001$

消防替代役役男在甄選過程、訓練分發、服勤經驗、生活管理及工作認同部分，都有不同程度的瞭解、認同及滿意，且贊同的部分均高於不滿意者。另外不同學歷、體位、專長、及服役方式間在甄選過程、訓練分發、服勤經驗、生活管理及工作認同之差異僅有部分有顯著差別。可見在多數不同學歷、體位、專長、及服役方式間在甄選過程、訓練分發、服勤經驗、生活管理及工作認同部分並無特別不同。不同背景替代役在服勤過程各構面之研究假設與驗證結果如下表 4-20 不同背景役男在服勤過程各構面之研究假設與驗證結果

表 4-20：不同背景役男在服勤過程各構面之研究假設與驗證結果

| 背景 | 研究假設內容 | 驗證結果 | |
|----|--------------|------|-----|
| | | 成立 | 不成立 |
| 學歷 | 在甄選過程上無顯著差異。 | * | |
| | 在訓練分發上無顯著差異。 | * | |
| | 在服勤經驗上無顯著差異。 | | * |
| | 在生活管理上無顯著差異。 | * | |
| | 在工作認同上無顯著差異。 | | * |
| 體位 | 在甄選過程上無顯著差異。 | * | |
| | 在訓練分發上無顯著差異。 | * | |
| | 在服勤經驗上無顯著差異。 | * | |
| | 在生活管理上無顯著差異。 | * | |
| | 在工作認同上無顯著差異。 | * | |
| 專長 | 在甄選過程上無顯著差異。 | | * |
| | 在訓練分發上無顯著差異。 | | * |
| | 在服勤經驗上無顯著差異。 | | * |
| | 在生活管理上無顯著差異。 | | * |

| | | | |
|------|--------------|---|---|
| | 在工作認同上無顯著差異。 | * | |
| 服役方式 | 在甄選過程上無顯著差異。 | * | |
| | 在訓練分發上無顯著差異。 | * | |
| | 在服勤經驗上無顯著差異。 | * | |
| | 在生活管理上無顯著差異。 | | * |
| | 在工作認同上無顯著差異。 | * | |

第五章 結論

本研究旨在瞭解消防替代役役男對替代役制度的自願參加甄選或被動分發、成功嶺軍事基礎訓練及消防訓練中心專業訓練的受訓感受、分發服勤後對於勤務分配經驗與生活管理的看法及對消防工作認同的情形。依據研究目的、研究問題，及研究結果，歸納出結論，並提出本研究之建議，提供役政署及消防署，作為未來執行或研究之參考。本章共分兩節，第一節說明本研究之結論；第二節針對本研究之發現提出建議，作為後續研究及教育上之應用與參考。

第一節 研究發現

本節依據調查研究結果與發現，針對研究目的與問題分析討論，獲得以下結論，分述如下：

壹、役男服役前對於甄選過程瞭解不足

研究顯示，多數年輕人已無男孩子需要服兵役的認同感。對於替代役制度、消防役資格條件及消防役甄選過程的瞭解程度方面，表示非常瞭解及瞭解者僅占三分之一，顯示消防替代役於服役前對於兵役制度及消防替代役甄選過程的瞭解不足。但是，對於消防役的甄選方式有 90% 以上能夠認同。

貳、軍事訓練及消防役之專業訓練內容應予改善

滿意替代役之軍事訓練及消防役之專業訓練內容者，是不滿意者之三倍。但是仍有六成役男仍無表示意見，可見替代役之軍事訓練內容有很大的改善空間。對於消防役之分發方式有一成不滿意，對於服勤單位之在職訓練安排部分僅有百分之五不滿意。

參、消防替代役認同依專長安排勤務內容

近八成研究對象並未不同意依學歷或體位安排勤務內容，顯示目前體位條件或學歷程度對於消防役的工作都能勝任，因此，並不同意依學歷或體位安排勤務內容。但是有六成同意服勤單位依專長安排勤務內容，讓役男得以適才適所。在勤務編排方式及分派之勤務工作方面有半數役男仍夠滿意服勤單位的安排方式。

肆、消防替代役對於生活管理評價高

在服勤單位之管理、休假及獎懲勤方面，替代役役男都有半數以上滿意評價，不滿意服勤單位之獎懲方式役男占有一成，是不滿意服勤單位之管理、休假方式的二倍，顯見役男對於獎懲方式有較高的意見。另外對於工作及住宿環境僅有百分之五不滿意，但研究發現住宿環境不滿意度高於工作環境不滿意度，顯見役男住宿環境應是管理者，應再努力改善的部分。

伍、消防替代役對於消防工作認同度高

役男對消防工作勤務內容之不瞭解者僅占 3.5%。滿意以消防役之方式履行兵役義務有很高的滿意程度，不滿意及非常不滿意者僅占 5%。僅有 20%役男並不認同服勤工作內容能培

養就業能力。95%以上研究對象同意服消防役有助於消防工作之認同度是有幫助。且每4位退役役男中有1位願意於退役後擔任義消工作。

陸、不同背景因素的消防替代役僅在部分構面存有差異

- 一、不同學歷役男在服勤方式及工作認同等二項構面，發現有顯著差異，國中以下學歷者服從性較高，對於服勤方式及工作認同有顯著差異。
- 二、服役前有消防方面專長與服役前無消防方面專長役男分別在甄選過程、訓練分發、服勤方式及生活管理等四項構面，發現有顯著差異，顯示有消防方面專長役男對於甄選過程、訓練分發、服勤方式及生活管理等四項構面，相較於服役前無消防方面專長役男有更深入的瞭解與認知。
- 三、另外自願選擇服消防役與抽籤分發服消防役之不同分發方式役男，在生活管理的認知有顯著差異，顯示自願選擇服消防役役男由於是出於自願選擇選擇消防役。因此，比較能認同消防役之生活管理模式。

第二節 建議

本節根據研究發現與結論，提出下列建議，以提供役政與消防機關及後續研究之參考。

壹、對役政機關之建議

一、加強兵役制度與替代役制度的宣導

兵役制度近年因兵役法令修正及推動募兵制，與民眾數十年來兵役制度的概念已有所不同。因此，應透過宣導方式，讓役男及家屬正確瞭解即將推動的募兵制內容，促使其對兵役制度的認同。由於問卷統計資料顯示，高中(職)以上學歷役男已占受訪對象 95% 以上，如果由高中(職)以上學校於軍事訓練或全民國防通識課程中予以宣導，其宣導效果應可事半功倍。另外，對於替代役制度的實施方式，各種役別需求條件、工作內容，也應加強宣導，使未來大量常備役體位仍需要服替代役者能更進一步瞭解與選擇，以充分達到適才適所，個人意願與服役役別儘可能相結合。

二、強化基礎訓練的課程內涵

替代役制度在於培養役男具備法治觀念、遵守團體紀律與維護良好體能狀態。因此，在課程內容上應減少傳統軍事訓練課程，以替代役服勤必須共同適用之業務職能或法治觀念為主，以便役男從事各項輔助性勤務時能發揮其效益，讓役男在服役期間學習成長。

貳、對消防機關之建議

一、增加專業訓練相關的研習課程

消防替代役是從事救災與救護協助的急迫性工作，唯有透過平時不斷的訓練與經驗承傳，才能達到輔助效果，避免成為救護人員的負擔。使役男充份了解消防工作的內涵，體會消防特有犧牲奉獻的精神；並著重於初級救護技術員訓練課程（EMT-1）及災害搶救戰技基本訓練；及鍛鍊強健體魄，俾利消防工作之遂行。

二、妥善安排消防役男勤務

替代役男須擔負值班、備勤、搶救演練、裝備器材保養、協助消防人員對轄區各種消防水源之檢查及其他臨時指派之勤務。唯有參酌役男服務熱誠，妥善安排消防役男勤務，才能讓役男發揮勤務效益，避免成爲單位多餘人力。

三、改善服勤方式與休假制度

根據本研究問卷開放式的問題發現，替代役役男對於服勤方式與休假制度有較多的建議與需求。如對於服勤地點與住家相距較遠，或是服務於偏遠地區的役男，在休假制度上需要考量其返家所需車程時間，給予累積休假的方式。

參、對未來研究者之建議

一、研究對象

本研究以消防替代役男爲對象，仍未普及替代役全部 15 種役別，未來研究者在時間、人力、物力許可情形下，可對於各役別役男探討其對於替代役制度多元選擇，配合強制服役的看法與感受及建議，分析比較各役別的差異。

二、研究變項

本研究主要以役男學歷、體位、專長及服役方式爲研究的自變項，未來研究可以考慮加入其他變項，如役男居住地區，家庭背景、政黨傾向，以瞭解不同居住地區，家庭背景、政黨傾向役男對於替代役制度認知是否有不同的結果。

三、研究方法

本研究主要以文獻分析及問卷調查為主，未來研究可以考慮加入其他方法，如質性研究法，以政策規劃者、勤務管理者及服勤役男為研究對象，進行訪談，以深入瞭解替代役甄選方式、勤務安排及生活管理的改善空間。

參考書目

一、專書

- 石銳（2003）。**人力資源管理與職涯發展**。台北：揚智。
- 吳美連、林俊毅（2004）。**人力資源管理理論與實務**。臺北：智勝。
- 吳復新（2002）。**人力資源管理：理論分析與實務應用**。臺北：華泰。
- 吳復新（2003）。**人力資源管理理論分析與實務應用**。臺北：華泰。
- 吳明隆（2007）。**SPSS 操作與運用**。臺北：五南。
- 邱皓政（2006）。**量化研究與統計分析**。臺北：五南。
- 黃英忠、曹國雄、黃同圳、張火燦與王秉鈞等（1998）。**人力資源管理**。臺北：華泰。
- 張緯良（2003）。**人力資源管理**。台北：雙葉書廊。
- 趙其文（2002）。**人力資源管理-理論 策略 方法 例證**。臺北：華泰。

二、學位論文

- 王旭昌（2002）。**替代役交通助理人員制度之成效研究**。警察大學交管研究所碩士論文，未出版，桃園。
- 古月美（2007）。**從參與動機論替代役與志願服務接軌的政策設計－以臺北縣政府消防局消防替代役為例**。中正大學政治學所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 吳雙福（2005）。**我國交通助理警察役人力資源管理之研究－以臺中市為例**。東海大學公共事務碩士專班論文，未出版，臺中市。
- 李啓中（2006）。**替代役人力運用及管理－以消防替代役為例**。中山大學公共政策碩士在職專班論文，未出版，高雄市。
- 呂明聰（2006）。**我國替代役實施成效之研究－以家庭因素服替代役為例**。東海大學公共事務碩士專班論文，未出版，臺中市。
- 施禎祥（2004）。**警察替代役人力運用之研究：以台北市政府警察局社區巡守為例**。臺

北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班碩士論文，未出版，新北市。

陳韋光（2006）。我國文化服務替代役之人力資源管理研究—以社區營造類為例。中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。

陳詩緯（2007）。我國警察替代役交通助理人力運用之研究。臺北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班碩士論文，未出版，臺北市。

陳炳臣（2009）。保四總隊替代役人力資源管理之研究。逢甲大學公共政策所碩士論文，未出版，臺中市。

黃永志（2004）。我國替代役人力資源運用之研究--以警察役機動保安警力人員為例。大葉大學事業經營研究所碩士在職專班碩士論文，未出版，彰化。

楊耀旭（2006）。從人力資源管理觀點評估替代役效益之研究—以內政部役政署替代役訓練班公共行政役為例。逢甲大學大學公共政策所碩士論文，未出版，臺中市。

劉憲宗（2007）。從參與動機論替代役與志願服務接軌的政策設計—以臺北縣政府消防局消防替代役為例。世新大學行政管理學研究所碩士論文，未出版，臺北市。

戴世玫（2002）。社會役人力運用及管理之研究---以苗栗縣為例。台北大學社工所碩士論文，未出版，臺北。

蕭金源（2003）。現行社福機構替代役人力運用情形之探討—以社會役為例。南華大學公共行政與政策研究所碩士論文，未出版，嘉義。

三、譯著

王祿旺 譯（2002）。人力資源管理（Wayne Mondy, Robert M. Noe, Shane R.Premeaux）。台北：培生。

許世雨、李長晏、蔡秀涓、張瓊玲、范宜芳（譯）（2003）。人力資源管理（Human Resource Manggement）。台北：五南。

四、網路等電子化資料

立法院全球法律資訊網。兵役法修正條文，2011年12月30日，取自：

<http://glin.ly.gov.tw/web/>

內政部役政署。行政院核定 2000 至 2011 年度一般替代役役別人數分析統計表，2011 年 12 月 30 日，取自：<http://www.nca.gov.tw/>。

內政部役政署。2011 年妨害兵役案件統計摘要表，2011 年 12 月 30 日，取自：

<http://www.nca.gov.tw/>。

內政部役政署。替代役申請作業流程圖，2012 年 1 月 8 日，取自：<http://www.nca.gov.tw/>

內政部消防署。2002 年至 2011 年全國消防機關緊急救護統計表，2012 年 1 月 14 日，取自：<http://www.nfa.gov.tw/>。

貳、西文部分

Cascio,W.F., *Managing Human Resource:Productivity,Quality of Work Life*.New York:McGraw-Hill,2002

Dessler,G., *Human Resourc Management*.New York:Pretice-Hall,2003

Keith,Davis, *Human Behavior at Work:Organization Behavior*. New York:McGraw-Hill Book Co,1989

Mathis,R.L.,and Jackson J.H.,*Personnel Human Resource Management*.MN:West Public Co,1988

Pynes,J.E., *Human Resourc Management for Public and Nonprofit Organizations*. California:Jossey-Bass Inc.,1997.

附錄

附錄一研究問卷（前測問卷）

中華民國101年4月

各位青年朋友您好：

這是一份關於消防替代役甄選、訓練、服勤及管理的問卷，目的在了解您服役的情形，藉以匯集各位經驗與意見，提供學術研究及相關單位消防役制度精進的參考。

本問卷填答時不記名，敬請撥空填答，衷心感謝您的協助與參與！敬祝
平安 如意

東大學公共事務碩士在職專班
指導教授 歐信宏博士
研究生 吳連誌 敬上

一、基本資料：

1. 學歷：1.國中以下 2.高中（職） 3.大學（專） 4.研究所以上
2. 您服消防役的方式：1.抽籤分發 2.自願選擇
3. 您的體位：1.替代役體位 2.常備役體位
4. 您服役前是否曾從事相關消防方面工作？1.否2.是

二、甄選及訓練方面：

- 5.服役前您對替代役制度的瞭解情形
1.非常瞭解 2.瞭解 3.無意見 4.不瞭解 5.非常不瞭解
6. 服役前您對消防替代役資格條件的瞭解情形
1.非常瞭解 2.瞭解 3.無意見 4.不瞭解 5.非常不瞭解
- 7.服役前您對消防替代役的甄選過程
1.非常瞭解 2.瞭解 3.無意見 4.不瞭解 5.非常不瞭解
- 8.您對消防替代役的甄選方式
1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意
- 9.您對替代役軍事訓練（成功嶺）時間的安排
1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意
- 10.您對替代役軍事訓練（成功嶺）課程內容
1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意
- 11.您我對消防替代役專業訓練（消防訓練中心）時間的安排
1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意
- 12.您對消防替代役專業訓練（消防訓練中心）課程內容
1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意
- 13.您對消防替代役分發服勤單位作業方式
1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意
- 14.您對服勤單位的各種在職訓練時間的安排
1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意
- 15.您對服勤單位的各種在職訓練課程內容

1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意

三、服勤及管理方面

16.您是否同意服勤單位依據學歷來安排役男的勤務內容

1.非常同意 2.同意 3.無意見 4.不同意 5.非常不同意

17.您是否同意服勤單位依據體位來安排役男的勤務內容

1.非常同意 2.同意 3.無意見 4.不同意 5.非常不同意

18.您是否同意服勤單位依據專長來安排役男的勤務內容

1.非常同意 2.同意 3.無意見 4.不同意 5.非常不同意

19.您對服勤單位的勤務編排方式

1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意

20.您對服勤單位所分派的勤務工作

1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意

21.您對服勤的每項勤務內容

1.非常瞭解 2.瞭解 3.無意見 4.不瞭解 5.非常不瞭解

22.您對服勤單位安排的休假方式

1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意

23.您對服勤單位的獎懲方式

1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意

24.您對服勤單位的生活管理方式

1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意

25.您對服勤單位的工作環境

1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意

26.您對服勤單位的住宿管理方式

1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意

27.您對服勤單位的住宿條件

1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意

28.您覺得服勤工作內容能培養未來的就業能力

1.非常同意 2.同意 3.無意見 4.不同意 5.非常不同意

29.您認為服消防役是否有助於對消防工作的認同

1.非常同意 2.同意 3.無意見 4.不同意 5.非常不同意

30.退役後您是否願意加入義消工作

1.非常願意 2.願意 3.無意見 4.不願意 5.非常不願意

最後，請您對整體消防替代役制度（如甄選、訓練、服勤及管理）提供看法、優點、缺點及改進建議，俾利制度上修正之參考（無意見者免填寫）：

☆☆本問卷到此結束。請您檢查是否有漏答之處，非常感謝您的協助！☆☆

附錄二研究問卷（正式問卷）

各位青年朋友您好：

這是一份關於消防替代役甄選、訓練、服勤及管理的問卷，目的在了解您服役的情形，藉以匯集各位經驗與意見，提供學術研究及相關單位消防役制度精進的參考。

本問卷填答時不記名，敬請撥空填答，衷心感謝您的協助與參與！敬祝
平安 如意

東海大學公共事務碩士在職專班
指導教授 歐信宏博士
研究生 吳連誌 敬上
中華民國 101 年 4 月

一、基本資料：

- 1.學歷：1.國中以下 2.高中（職） 3.大學（專） 4.研究所以上
- 2.體位：1.替代役體位 2.常備役體位
- 3.服消前是否有消防工作相關專長：1.否 2.是
- 4.服消防役的方式：1.抽籤分發 2.自願選擇

二、甄選及訓練方面：

- 5.您對於男孩子須要服兵役的看法
1.非常同意 2.同意 3.普通 4.不同意 5.非常不同意
- 6.服役前您對於替代役制度的瞭解情形
1.非常瞭解 2.瞭解 3.普通 4.不瞭解 5.非常不瞭解
- 7.服役前您對於消防替代役資格條件的瞭解情形
1.非常瞭解 2.瞭解 3.普通 4.不瞭解 5.非常不瞭解
- 8.服役前您對於消防替代役的甄選過程
1.非常瞭解 2.瞭解 3.普通 4.不瞭解 5.非常不瞭解
- 9.您對於消防替代役的甄選方式
1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意
- 10.您對於替代役軍事訓練（成功嶺）課程內容
1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意
- 11.您對於消防替代役專業訓練（消防訓練中心）課程內容
1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意
- 12.您對於消防替代役專業訓練課程的瞭解情形
1.非常瞭解 2.瞭解 3.普通 4.不瞭解 5.非常不瞭解
- 13.您對於消防替代役分發服勤單位作業方式
1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意
- 14.您對於服勤單位的各種在職訓練安排

1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意

三、服勤及管理方面

15.您是否同意服勤單位依據學歷來安排役男的勤務內容

1.非常同意 2.同意 3.普通 4.不同意 5.非常不同意

16.您是否同意服勤單位依據體位歷來安排役男的勤務內容

1.非常同意 2.同意 3.普通 4.不同意 5.非常不同意

17.您是否同意服勤單位依據專長來安排役男的勤務內容

1.非常同意 2.同意 3.普通 4.不同意 5.非常不同意

18.您對於服勤單位的勤務編排方式

1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意

19.您對於服勤單位所分派的勤務工作

1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意

20.您對於服勤單位的管理方式

1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意

21.您對於服勤單位的休假方式

1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意

22.您對於服勤單位的獎懲方式

1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意

23.您對於服勤單位的工作環境

1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意

24.您對於服勤單位的住宿環境

1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意

25.您對於消防工作的勤務內容

1.非常瞭解 2.瞭解 3.普通 4.不瞭解 5.非常不瞭解

26.您對於以服消防役的方式來履行兵役義務

1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意

27.您覺得服勤工作內容能培養未來的就業能力

1.非常同意 2.同意 3.普通 4.不同意 5.非常不同意

28.您認為服消防役是否有助於對消防工作的認同

1.非常同意 2.同意 3.普通 4.不同意 5.非常不同意

29.退役後您是否願意加入義消工作

1.非常願意 2.願意 3.普通 4.不願意 5.非常不願意

最後，請您對整體消防替代役制度（如甄選、訓練、服勤及管理）提供看法、優點、缺點及改進建議。（無意見者免填寫）：

☆☆本問卷到此結束。請您檢查是否有漏答之處，非常感謝您的協助！☆☆