

# 我國消防組織體制下基層人員工作滿意度之評估-以彰化縣為例

林世明、唐啟發、邴傑民

E-mail: 9124554@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

消防工作攸關人民福祉及生命財產安全，越是先進國家，對於消防及災害救治的工作越是重視。消防人員與社會民眾生命財產安全之關係密切且重要，因此消防人員之身心健康、組織健全是最直接且深切影響著消防救災績效之良窳。為了提昇組織績效，管理者必須利用不同的管理工具與方法，使個人目標與組織目標發生整合，員工的工作滿意程度可以影響組織的正式運作，故了解人員之需求及滿足，才能發揮組織效能，激發組織士氣，減少人員流動。本研究以文獻對消防工作特性進行探討，以問卷調查並對基層主管進行團體訪談，結果如下：基層人員感覺1.肯定消防工作的性質。2.人員認為他們的勤務時間過長。3.關於勤務內容過多過雜。4.配置的人員嚴重不足。5.關於經費、配備的不足感。6.同事之間相處關係良好。7.普遍肯定主管管理方式。8.雙重上級主管單位讓他們覺得困擾。9.感覺社會地位較差。10.相關的教育訓練不足。

關鍵詞：消防人員，工作滿意

## 目錄

第一章 緒論--P1 第一節 研究動機--P1 第二節 研究目的--P5 第三節 研究架構--P6 第四節 研究限制--P8 第二章 文獻探討--P9 第一節 消防組織沿革--P9 一、我國消防組織演進--P9 二、日本消防組織演進--P13 三、歐美消防組織演進--P14 第二節 消防組織意義與特色--P16 一、消防組織的意義--P16 二、消防組織的特色--P17 第三節 國內消防法規沿革與人員配置--P19 第四節 國外消防組織概況與比較--P27 一、美國--P27 二、英國--P27 三、日本--P28 四、韓國--P29 第五節 工作滿意之意義--P33 一、工作滿足定義--P33 二、工作滿足的理論--P37 三、影響工作滿足的因素--P40 第六節 滿意度與組織績效之相關性探討--P43 第三章 研究方法--P45 第一節 研究方法--P45 第二節 研究流程--P51 第三節 研究對象--P52 第四章 研究分析--P53 第一節 彰化縣消防局簡介--P53 一、彰化縣消防局成立目的及沿革--P53 二、彰化縣消防局轄區概況--P54 三、彰化縣消防局單位概況--P54 四、彰化縣消防局工作概況--P57 第二節 消防人事與消防人員工作滿意之探討--P59 一、基本資料方面--P59 二、工作概況方面--P63 三、工作安適度概況--P66 四、主管管理概況--P71 第三節 基層主管工作概況探討--P76 一、組織方面--P76 二、人員方面--P80 第四節 資料綜合分析--P83 第五節 命題發展--P93 第五章 結論與建議--P99 第一節 結論--P99 第二節 建議--P102 參考文獻--P107 中文部分--P107 英文部分--P113 附錄--P119 1.問卷說明--P119 2.消防組織基層人員問卷--P120 3.消防單位主管訪談大綱--P122

## 參考文獻

中文部分 1.內政部消防署 消防安全法令輯要，內政部消防署編印，民88。 2.內政部消防署網站 [HTTP://WWW.NFA.GOV.TW/](http://www.nfa.gov.tw/)，民91。 3.內政部統計處 內政統計通報資料。台北:內政部統計處，民87。 4.內政部統計處 各國主要都市消防人員及火災統計，國際統計，民81。 5.王一飛等 消防安全管理概論，桂冠圖書股份有限公司，民84年。 6.王倩兮 消防人員管理體系的建制，公務人員月刊，15期，民86，P26-28。 7.王素珍 行政機關重組論之研究-以內政部消防署為例，國立政治公共行政研究碩士論文，民84。 8.王添銳等 人事管理與組織行為，曉園出版社。 9.王錫美 我國消防組織、人力、設施與日本之比較分析，中國統計通訊，9卷7期，民87，P14-21。 10.吳榮平 從"MANAGEMENT IN THE FIRE SERVICE"淺論消防行政管理，現代消防，59期，民81，P48-53。 11.吳靜吉、潘養源、丁興祥 內外控取向與工作滿足及績效之關係。國立政治大學學報，第41期，頁 61~74。民69。 12.呂和樹、林元祥 台灣地區防救災機關及其指揮系統之調查-台北縣市、嘉義縣市實證，中央警察 大學災害防教學報，1卷，民89，P263-294。 13.李明書 影響公共職業訓練機構訓練師參與在職進修教育訓練因素及模式之研究。國立彰化師範大 學工業教育研究所未出版之碩士論文。民84。 14.李漢雄 人力資源策略管理，揚智出版公司。 15.李興唐 警察大辭典，中央警察大學出版，民65。 16.周國祥 台北縣消防局119電話特性分析之研究，現代消防，88期，民89，P35-58。 17.林元祥 地方層級救災指揮系統解釋模式之研究，中央警察大學災害防教學報，2期，民90，P75-97 18.林正修、劉廷揚、蘇琨發 人事管理與勞基法實務，世界商業文庫。 19.林海清 高中教師激勵模式與其工作滿意服務士氣教學效能之研究，台北:國立政治大學教育研究 所博士論文，民83。 20.林欽榮 人事管理，前程企業管理有限公司。 21.林鳳儀、鄧子正 行政組織生產力之內涵與衡量-以消防行政組織為例，警政學報，2卷4期，民87，P179-202。 22.邱文豐 台灣地區消防人員工作傷害調查之研究，警專學報，26期，民84，P323-347。 23.邱文豐 消防實務工作安全管理芻議，警專學報，2卷7期，民89，P89-118。 24.邱文豐 消防實務工作安全管理對策調查之研究，警專學報，2卷2期，民86，P119-143。 25.邱文豐摘譯 消防工作效率評估，現代消防，72期，民84，P78-91。 26.邱仲麟 明代北京的火災與消防，淡江史學，5期，民82，P121-140。 27.洪榮昭 人力資源管理，哈佛企業管理叢書，天下遠見出版有限公司。 28.胡幼慧、姚美華 質性研究理論、方法及本土女性研究實例。台北市:巨流，民85。 29.倪秋煌 日本消防與警與警察研習報告。現代

消防,第9期,P61-73,民67。30.徐正光 工廠工人的工作滿足及其相關因素之探討,中央研究院民族學研究所集刊,43期,23-63頁,台北:中央研究院,民66。31.特審司第三科 消防人員管理問題之探討,公務人員月刊,15期,民86,P12-20。32.張火燦等著 人力資源管理,華泰書局,民87。33.張東隆 企業人事管理型態、技術、結構對組織效能之影響 - - 台灣大型民營企業實證研究,國立政治大學企業管理研究所博士論文。民73。34.張建智 日本與韓國消防人事法制簡介,公務人員月刊,42,民88,P11-19。35.張春興 心理學,台北:東華書局,民67。36.張博雅 內政部警政署、消防署、中央警察大學卸、新任首長聯合交接典禮-部長致詞,消防月刊,民89,P5

37.梅媛媛 花東兩縣偏遠國小教師工作滿意與工作士氣之相關研究,花蓮:花蓮師範學院初等教育研究所碩士論文,民84。38.許士軍 工作滿足、個人特徵與組織氣候,國立政治大學學報第三十五期,13-56頁,民66。39.許士軍 管理學,民84,第十版,台北,東華書局,P.5,PP.50-51

40.許彩娥 領導型態、工作特性與我國女性公務人員工作滿足關係之研究,台北:國立政治大學公共行政研究所碩士論文,民70。41.陳世勳、鄧子正 消防人員工作滿意度評估內涵分析,中央警察大學災害防救學報,2期,民90,P 159-200。42.陳弘毅 消防法修訂後重點與未來消防政策走向,現代消防,74期,民85,P6-17。43.陳弘毅 消防倫理,現代消防,74期,民85,P78-83。44.陳弘毅 消防學,鼎茂圖書出版有限公司,民85年。45.陳金蓮 國家發展與消防政策-火災紀錄與消防政策,現代消防,73期,民85,P32-49。46.陳淑芬 知識管理-內政部消防署業務簡介,公務人員月刊,42期,民88,P20-29。47.游家祝 由地區消防特性探討縣市消防隊分類之研究,現代消防,82,民87,P49-59。48.黃明寬 我國現行人事管理機構組織體系之研究,中國文化大學三民主義研究所碩士論文,民716。49.黃雅鳳 建構火災安全防護網-台灣省政府警務處消防科趙鋼科長談消防教育,師友,345期,民85,P19-21。50.廖明川 改進我國現行消防組織之研究,中央警官學校警政研究所碩論,民73。51.銓敘部特審司 改進消防人事法制之研究,公務人員月刊,42期,民88,P3-10。52.劉仲冬 量與質社會研究的爭議及社會研究未來的走向及出路,質性研究理論、方法及本土女性研究實例,胡幼慧主編。台北:巨流。民85。53.劉哲雄 消防行政與規制改革,消防科技資訊,27期,民88,P1-10。54.劉家駒 個人特質、人事管理與組織反應關係之研究,輔仁大學管理科學研究所碩士論文,民77。55.潘振雄等 管理學理論與實務,台北,高立圖書公司,1999。56.潘德倉 日本消防組織法介紹,警學叢刊,26卷6期,民85,P131-139。57.鄭志強 台灣與美國消防人力比較-當前消防人力之探討,安全&自動化,19期,民86,P139-143。58.鄧子正 公設消防組織之行程與分化探討-以我國消防組織為例,警學叢刊,30卷2期,民88,P97-120。59.鄧子正 我國消防機關推行「目標管理」制度探討,警政學報,1卷7期,民83,P344-375。60.鄧子正 消防行政評估模式探討,警政學報,26期,民84,P349-372。61.鄧子正 消防行政與現代管理思潮,現代消防,86期,民88,P6-19。62.鄧子正 影響消防人員估作行為之個人與環境因素探討,警政學報,25期,民83,P391-419。63.謝景旭 二十一世紀消防未來發展趨勢,消防科技資訊,40期,民89,P32-33。64.謝景旭 如何做好消防幹部,現代消防,85期,民88,P1-8。65.鍾倫納 應用社會科學研究法,台北:台灣商務。1993。66.鍾國雄等譯 LLOYD L. BYARS & LESLIE W. RUE,人力資源管理,美商麥格羅.希爾國際股份有限公司,民90。67.鍾燕宜,我國工作滿足研究之整合分析,台中:私立東海大學企業管理研究所碩士論文,民75。68.簡賢文 消防法修正案的重點及其影響,安全&自動化,12期,民85,P147-153。英文部份 1.ADAMS, JS.,TOWARD AN UNDERSTANDING OF INEQUITY., JOURNAL OF ABNORMAL AND SOCIAL PSYCHOL -OTY, 67, P422-436, 1963. 2.ALDEFER, C. P., EXISTENCE,RELATEDNESS AND GROWTH:HUMAN NEEDS IN ORGANIZATIONAL SETTINGS ,NEW YORK : FREE PRESS, 1972. 3.BARON, R.A.,BEHAVIOR IN ORGANIZATIONS,UNDERSTANDING AND MANAGING THE HUMAN SIDE OF WORK. BOSTON: ALLYN AND BACON, 1983. 4.BLUM, M. L. & NAYLOW, J. C., INDUSTRIAL PSYCHOLOGY:IT'S THEORETICAL AND FOUNDATIONS,NEW YORK : HARPER & ROW, PUBLISHERS, 1968. 5.BORMAN, W. C. & MOTOWIDLO, S. J. , EXPANDING THE CRITERION DOMAIN TO INCLUDE ELEMENTS OF CONTEXTUAL PERFORMANCE. IN N. SCHMITT, W. C. BORMAN, & ASSOCIATES, PERSONNEL SELECTI -ON IN ORGANIZATION (PP.71-98). SAN FRANCISCO: JOSSEY-BASS, 1993. 6.CAMPBELL,J.P. ET AL.,MANAGERIAL BEHAVIOR PERFORMANCE AND EFFECTIVENESS,N.Y.MCGRAW HILL, 1970. 7.RANNY,C.J.,PATRICIA CAIN SMITH,AND EUGENE F.STONE.JOB SATISFACTION:HOW PEOPLE FEEL ABOUT THEIR JOBS AND HOW IT AFFECTS THEIR PERFORMANCE.NEW YORK:MAXWELL MACMILLAN INTERNATIONA -L, 1993 8.CRIBBIN, J.J. EFFECTIVE MANAERIAL LEADERSHIP, AMERICAN MANAGEMENT ASSOCIATION,INC.1972 9.DAVIS, H., HUMAN BEHAVIOR AT WORK: ORGANIZATIONAL BEHAVIOR, 5TH NEW YORK : MCGRAW--HILL. , 1977. 10.DON HELLRIEGEL, JOHN W. SLOCUM, RICHARD W. WOODMAN, ORGANIZATIONAL BEHAVIOR, ST. PAUL : TAIPEI ,TAIWAN : WEST, HWA TAI BOOK CO., 1986. 11.FELDMAN, D.C., & ARNOLD, H. J., MANAGING INDIVIDUAL AND GROUP BEHAVIOR IN ORGANIZATION, NEW YORK: MCGRAW-HILL, 1983. 12.FORUNET, G. P., JOB SATISFACTION: ISSUES AND PROBLEMS, PERSONNEL PSYCHOLOGY, VOL. 19, NO. 13, 1966. 13.FREDERICK HERZBERG, BERNARD MAUSNER, & BARBARA BLOCH SNYDERMAN, THE MOTIVATION TO WORK, NEW YORK : WILEY, 1959. 14.GEORGE H. LUCAS, JR.,THE RELATIONSHIPS BETWEEN JOB ATTITUDES, PERSONAL CHARACTERISTICS, AND JOB OUTCOMES: A STUDY OF RETAIL STORE MANAGERS, JOURNAL OF RETAILING, VOL.61, 1985. 15.GERSTEN, R., GILLMAN, J., MORVANT, M., & BILLINGSLEY, B., WORKING CONDITION:JOB DESIGN. (ED389 419), 1995. 16.GINIGER, S., DISPENZIERI, A. & EISENBERG, J., AGE, EXPERIENCE, AND PERFORMANCE ON SPEED AND SKILL JOBS IN AND APPLIED SETTING, JOURNAL OF APPLIED PSYCHOLOGY.(8), P475-496, 1983. 17.GRAY, J.L. & STARKE, F.A., ORGANIZATIONAL BEHAVIOR: CONCEPTS AND APPLICATIONS(3RD ED.), COLUMBUS: BELL & HOWELL, 1984. 18.GREENBERG, J. AND BARON, R. A. BEHAVIOR IN ORGANIZATIONS : UNDERSTANDING AND MANAGING THE HUMAN SIDE OF WORK. N.J. : PRENTICE-HALL.1995 19.HACKMAN, J.R.,OLDHAM, G.R.THE JOB DIAGNOSTIC SURVEY: AN INSTRUMENT FOR THE DIAGNOSIS OF JOBS AND THE EVALUATION OF JOB REDESIGN PROJECTS. 1976。20.HELLRIEGEL, D., SLOCUM, J.W. JR., & WOODMAN, R.W. ORGANIZATIONAL BEHAVIOR. ST. PAUL, MN :WEST

PUBLISHING COMPANY, 1992. 21.HERZBERG, F., WORK AND THE NATURE OF MAN. NEW YORK : WORLD PUBLISHING CO., 1966. 22.HERZBERG,F.,MAUSNER, B.,& SNYDERMAN, B.B., THE MOTIVATION TO WORK, NEW YORK :JOHN WILEY & SONS, 1959. 23.HOPPOCK, R., JOB SATISFACTION, NEW YORK : HARPER & ROW, 1935. 24.JAMES L. PRICE, CHARLES W. MUELLER, ABSENTEEISM AND TURNOVER OF HOSPITAL EMPLOYEES,GRE -ENWICH, CONN.: JAI PRESS., 1986. 25.KAST, F. E. & J. E. ROSENZWEIG, ORGANIZATION AND MANAGEMENT: A SYSTEMS AND CONTINGENCY APPROACH. NEW YORK : MCGRAW-HILL, C1985.4TH ED.,1979. 26.KENNETH N. WEXLEY, GARY A. YUKL, ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND PERSONNEL PSYCHOLOGY, HOME -WOOD, ILL : R.D. IRWIN, 1984. 27.KORMAN A., SELF-ESTEEM, SOCIAL-INFLUENCE & TASK PERFORMANCE: SOME TESTS OF A THEORY,PAP -ER PRESENTED AT THE MEETING OF THE AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION, SAN FRANCISO, 1968. 28.LOCKE, E.A.,THE NATURE AND CAUSES OF JOB SATISFACTION, HANDBOOK OF INDIVIDUAL AND ORGAN -IZATIONAL PSYCHOLOGY, CHICAGO : RAND MCNALLY COLLEGE, 1976. 29.MANNHEIM,B.,BARUCH, Y., & TAL J., ALTERNATIVE MODELS FOR ANTECEDENTS AND OUTCOMES OF WO -RK CENTRALITY AND JOB SATISFACTION OF HIGH-TECH PERSONNEL, HUMAN RELATIONS, (50), 1997. 30.MASLOW, A. H. A THEORY OF HUMAN MOTIVATION. PSYCHOLOGICAL REVIEW , 50: 370-396,1943. 31.MASLOW, A. H.,MOTIVATION AND PERSONALITY (2ND ED.), NEW YORK : HARPER & ROW PUBLISHERS, 1970. 32.MCCLELLAND, D. C., THE ACHIEVING SOCIETY, NEW YORK : VAN NOSTRAND REINHOLD, 1961. 33.MORRISON, KIMBERLEY A., HOW FRANCHISE JOB SATISFACTION AND PERSONALITY AFFECT PERFORMAN -CE,ORGANIZATIONAL COMMITMENT, FRANCHISOR RELATIONS, AND INTENTION TO REMAIN, JOURNAL OF SMALL BUSINESS MANAGEMENT, (35), P39-67, 1997. 34.PATTON, M. Q. QUALITATIVE EVALUATION AND RESEARCH METHODS, 2ND ED. NEWBURY PARK:SAGE. 1990. 35.PETTITE J.D.,& GORIS,J.R.,& VAUGHT B.C.,AN EXAMINATION OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AS A MODERATOR OF THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB PERFORMANCE AND JOB SATISFACTION,JOURNAL OF BUSINESS COMMUNICATION,VOL.38, NO.11, P81-98, 1997. 36.PORTER, L.W., & LAWLER, E.E, MARAGERIAL ATTITUDES AND PERFORMANCE, HOMEWOOD: RICHARD D, IRWIN, INC, 1971. 37.PORTER,L.W.,A STUDY OF PERCEIVED NEED SATISFACTIONS IN BOTOM AND MIDDLE MANAGEMENT JOBS, JOURNAL OF APPLIED PSYCHOLOGY, 45, P1-10, 1961. 38.ROBBINS, S. P.,ORGANIZATIONAL BEHAVIOR, CONCEPT,CONTROVERSIES, AND APPLICATION(7TH ED.) ,NEW JERSEY: PRENTICE-HALL, INC., 1996. 39.SCHERMERBORN, J. R., HUNT, J. G., & OSBORN, R. N. MANAGING ORGANIZATIONAL BEHAVIOR. NEW YORK: JOHN WILEY & SONS.1996 40.SCOTT, C., COX, S., & DINHAM, S. AN ENGLISH STUDY OF TEACHER SATISFACTION,MOTIVATION, AND HEALTH., 1998. (ERIC DOCUMENT REPRODUCTION SERVICE NO. ED419797). 41.SEASHORE, S.E. & TABER, T.D., JOB SATISFACTION & THEIR CORRELATION, AMERICAN BEHAVIOR AND SCIENTIST.1975. 42.SMITH,P.C.,KENDALL,L.M.,& HULIN,C.L.,MEASUREMENT OF SATISFACTION IN WORK AND RETIREMENT ,CHICAGO: RAND MCNALLY, 1969. 43.SZILAGYI,A.D.,JR. & WALLACE, M.J.,JR.,ORIGANIZATIONAL BEHAVIOR AND PERFORMANCE,US:SCOTT ,FORESMAR AND COMPANY., 1987. 44.THIERRY, H.,& KOOPMAN-IWEMA, A. M.(1984).MOTIVATION AND SATISFACTION IN DRENTH,P.J.D.; THIERRY, HK.; WILLEMS, P. J. & WOELFF, C.J. DE (ED.)HANDBOOK OF WORK AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY, NEW YORK : WILEY, 1984. 45.VROOM, V. H., WORK AND MOTIVATION. NEW YORK: JOHN WILEY & SONS, INC, 1964 46.WERNIMONT,P.F., A SYSTEM VIEW OF JOB SATISFACTION, JOURNAL OF APPLIED PSYCHOLOGY, 56(2), P173-176, 1972. 47.WEXLEY, K.N., & LAWLER, E.E., MEASUREMENT AND MEANING OF JOB SATISFACTION,JOURNAL OF APPLIED PSYCHOLOGY,(56)2, P275-283, 1972. 48.YIN, R. K. CASE STUDY RESEARCH: DESIGN AND METHODS (2ND ED.). THOUSAND OAKS, CA: SAGE, 1994