

國立政治大學 社會科學學院
行政管理碩士學程第十一屆碩士論文

指導教授 趙竹成 博士
林顯宗 博士

已婚女性調查官工作滿足與家人關係之研究

**A study on the Job Satisfaction and Family Relationship
of Married Female Investigation Bureau Agents**

研究生 黃奕維 撰

中華民國 100 年 6 月

謝誌

我畢業了，首先感謝指導教授林顯宗老師以及趙竹成老師，特別是林老師在桃園臺北兩地奔波的時候，仍不忘記叮嚀我論文的進度，以及細心的給我們指導與建議，也謝謝趙竹成老師適時的拉我一把，讓我的論文可以順利完成。感謝擔任口試委員的江亮演老師、李庚霈老師、葉肅科老師，在指導論文之餘，也不忘與我分享人生的經驗與體悟。

當然也要感謝我的家人：爸爸、媽媽、奕嘉、惠冷、仙舟，沒有你們的鼓勵、支持以及體諒，我沒有辦法在忙碌工作之餘全心的寫作，沒有兩隻愛犬米基、安安的精神支持，我沒有辦法在昏昏欲睡的夜晚繼續奮鬥；更要謝謝 10 位受訪者，你們願意挺身而出，把多年來在工作以及家庭中的感受告訴我，讓我十分感動，更佩服你們的勇氣，沒有你們的坦白，我沒有辦法完成論文。

從來沒有想過自己能夠在忙碌的工作之餘，還能夠完成碩士論文，2 年的時間不算太長，卻也不短，要感謝的人太多，謝謝所有在政大一起唸書的同學，謝謝在工作及生活上曾經幫助過我的人，我畢業了！

奕維

100 年 6 月 15 日 凌晨 於 臺北家中

摘要

近年來在性別主流化的趨勢下，各類國家考試紛紛取消男女報考的性別限制，以往調查人員特考每年招考一期，每期平均招考 80 人，女性名額卻僅 5 至 10 人，自民國 95 年調查班第 44 期招考已撤除男女名額之限制，大幅增加調查局女性同仁人數，女性調查官的增加，為一向清一色以男性為主的調查局注入新的機會與挑戰。已婚女性調查官如何兼顧家庭與工作，渠等工作滿足的情形與家人關係等值得深入探究。

本研究以調查局除局本部外，全省北中南東各外勤處站之已婚女性調查官為研究對象，採取立意抽樣，選擇 10 位資訊豐富且具代表性之已婚女性調查官以深度訪談法進行研究，訪談大綱分為個人特質、工作滿足及家人關係三個部分，訪談過程中力求秉持嚴謹、誠信、人身安全、隱私等研究倫理原則。本研究結論如下：一、優渥待遇，提昇工作滿足——受訪者均表示調查局優渥的薪資以及福利，是其工作滿足與成就感的來源之一；二、對於職場文化的不適應，將會影響同仁工作滿足的程度；三、主管過度的關心，會造成屬下在工作上的困擾與壓力，連帶影響渠工作滿足以及家人關係；四、公正客觀的績效考評制度，能夠增強同仁的工作滿足與工作投入程度，並且引導同仁走向正確的工作方向；五、家人支持，工作家庭得兼——能夠得到家人的諒解與支持，是已婚女性調查官兼顧工作與家庭的重大原因；六、工作使然，自信自主兼具——工作性質特殊，養成女性調查官獨當一面、自主自信的個性；七、心靈契合，創造夫妻和諧——無論配偶的觀念以及職業為何，只要夫妻能夠理性溝通，相互體諒，就能夠創造良好的夫妻關係。

根據上述研究結論，本研究之建議如下：一、改革考評制度，鼓舞信心；二、透明升遷管道，重建信任；三、強化各項設施，安心工作；四、定期活動參訪，家人支持；五、貫徹倫理守則，行政中立。本研究後續研究方向為擴大研究範圍，及擴大研究對象，以期研究內容更加豐富完整。

關鍵詞：調查官、已婚女性調查官、工作滿足、家人關係。

ABSTRACT

With the trend of gender mainstreaming in recent years, gender limitations have been removed from applicant qualification of many national exams. Since 1996, the year the limitation on the numbers of male and female applicants was removed from the applicant qualification of the Special Examination for Investigation Agents of the Ministry of Justice Investigation Bureau, the number of female agents in the Investigation Bureau has been increasing significantly. New opportunities and challenges have been injected into the Investigation Bureau where most agents were male. How do married female Investigation Bureau agents look after both their families and their work? Issues such as their job satisfaction and their relationships with their families are worthy to be further explored.

In this study, 10 experienced and representative married female Investigation Bureau agents were selected via purposive sampling as subjects for an in-depth interview. The interview contains 3 parts: the personal quality part, the job satisfaction part, and the family relationship part. The conclusions of this study are listed below:

1. High salaries and benefits offered by the Investigation Bureau help to increase job satisfaction.
2. Not being able to adapt to the workplace culture may influence colleagues' job satisfaction.
3. Overconcern from a supervisor creates pressure and disturbance in an employee's work and further influences employee's job satisfaction and employee's relationships with their families.
4. An objective performance evaluation system helps to increase employees' job satisfaction and devotion to their work, leading them to the right direction at work.
5. Understanding and supports from families are the most important reasons behind married female Investigation Bureau agents being able to look after both their jobs and their families.
6. The special properties of the job make female Investigation Bureau agents more independent and confident.
7. As long as a couple can communicate with each other rationally and try to understand each other, no matter what their jobs are, they can build a wonderful husband-wife relationship.

According to the research findings, this study proposes the following suggestions:

1. Improve the performance evaluation system to develop a more comprehensive and fairer evaluation method.
2. Build open and fair channels for promotions.
3. Build various facilities (e.g. nursery rooms and lady's rooms) for female employees to work without worries.
4. Hold all kinds of activities and invite employees' families and friends so that they can understand more about the job content in the Investigation Bureau.
5. Carry out work ethics and administrative neutrality.



Keyword: Investigation Bureau agent, Married female Investigation Bureau agents, Job satisfaction, Family relationship.

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機與目的.....	3
第三節 名詞界定.....	5
第四節 研究限制.....	6
第二章 理論探討與文獻回顧	7
第一節 法務部調查局概況.....	7
第二節 工作滿足.....	10
第三節 家人關係.....	21
第三章 研究設計	35
第一節 問題與研究.....	35
第二節 研究方法與架構.....	35
第三節 研究對象及訪談大綱.....	38
第四節 研究信度與效度.....	41
第五節 研究倫理.....	42
第六節 資料處理.....	43
第四章 訪談資料分析	44
第一節 受訪者個案描述.....	44
第二節 工作滿足.....	49
第三節 家人關係.....	70
第五章 結論	84
第一節 研究發現.....	84
第二節 研究建議.....	87
第三節 後續研究發展方向.....	89
參考文獻	90

表目錄

表 1-1 93 年度至 99 年度調查人員特考男女錄取人數表	2
表 2-1 法務部調查局組織沿革表	8
表 2-2 Herzberg 的激勵保健因素表	17
表 3-1 受訪者之基本資料表	39

圖 2-1 Maslow 的需求層級	16
圖 3-1 研究架構圖	37



第一章 緒論

本章共分為四節，第一節為研究背景；第二節為研究動機與目的；第三節為名詞界定；第四節為研究限制。

第一節 研究背景

傳統習俗上，將兩性定位為男性負責「工作社會」，而女性負責「非工作社會」之角色，所謂「男主外，女主內」，這種性別角色分工之結果，就形成勞動市場上性別就業歧視之現象（焦興鎧，1999：103）。性別上的歧視現象包括某種工作被認定專屬於男性，女性不能從事某些職業以及男女同工不同酬的情形。受到傳統觀念的影響，我國早期許多國家考試亦訂有僅限男性報考或分定男女錄取名額之情形，用人機關亦認為高危險性、高體力負荷、需 24 小時輪班之工作較不適合女性投入，理由是如此女性將無法兼顧工作與家庭、容易因工作感到挫折或有危險顧慮等，故透過應考資格加以限制。

隨著眾多婦女團體的不斷要求去除性別不平等，「性別主流化」、「男女平等」的議題逐漸受到社會重視，民間企業伴隨性別而產生的就業歧視也逐漸減少，而政府機關在「兩性平權」的壓力下，相關法令及國家考試資格亦隨之配套修改。在我國國家考試的應考資格限制中，原本存在著相當嚴重的歧視問題，對於性別歧視之限男性報考或分定男女錄取名額之措施，近年來也逐漸獲得解決。

調查人員特考簡章¹上特別註明「本項考試錄取人員，經過一年之訓練及格後，一律派赴外勤單位（含山地、離島等偏遠地區）服務，從事反制敵諜滲透、檢肅貪污、防制重大經濟及洗錢犯罪以及查緝毒品等國家調查

¹資料來源考選部網站，2010 年 9 月 23 日下載自
<http://wwwc.moex.gov.tw/ct.asp?xItem=17669&ctNode=2909>。

官之工作，故無分男女性別，必須服從命令，24 小時全天候待命執行調查蒐證、跟監、守候、拘提及逮捕等具危險性與耗費體能之任務。以「緝毒工作」為例，必須依據調查蒐證的時空環境等需要，在深夜或凌晨、於城市、山區或海邊，進行跟監、守候、拘提、逮捕等各項隱密性偵查及強制作為」。然而每年招考一期，每期平均招考 80 人，女性名額卻僅 5 至 10 人，在近年來男女平等呼聲高漲下，自民國 95 年調查班第 44 期招考已撤除男女名額之限制，象徵性別主流化在國家考試中的展現，該期女性比例即大幅提昇至將近 1 比 1，此後每期男女比例各有消長，大多維持 1 比 1。

表 1-1 93 年度至 99 年度調查人員特考男女錄取人數表

年度	男性 (人)	女性 (人)	總和 (人)	男女比例
93 年度	55	18	73	3 : 1
94 年度	52	18	70	2.9 : 1
95 年度	45	35	80	1.3 : 1
96 年度	46	48	94	1 : 1
97 年度	50	47	97	1.1 : 1
98 年度	41	57	98	1 : 1.4
99 年度	44	46	90	1 : 1

資料來源：考選部網站，2010 年 12 月 18 日下載自
<http://www.moex.gov.tw/lp.asp?CtNode=3221&CtUnit=441&BaseDSD=2>。

女性調查官的增加，為一向清一色以男性為主的調查局注入新的機會與挑戰，一方面，女性同仁在工作穩定性及專注力上較男性為優，在外勤工作上，各機關及社會大眾在面對女性調查人員時，不若以往面對男性調查官之嚴肅拘謹，且案件偵辦涉及女性對象時，由女性調查官出面交涉甚至搜索亦可免除日後相關爭議之情形；然而，調查局工作雖不似警務工作來的危險，但以外勤據點為例，仍必須隻身與各機關、村里長、民意代表、地方人士等各類型民眾拜會交涉，而偵辦案件時，行動蒐證、逮捕、拘提、值班等，由女性同仁擔任則會增添安全上之顧慮，往年女性同仁結訓分發後，大多擔任內勤文書工作，甚至直接至局本部服務，除了借重女性細心

耐心的特質外，更多為安全上之考量及男性長官認為女性無法勝任調查局工作之刻板印象。但近年來在兩性平權的呼聲下，調查人員特考取消了性別限制，女性同仁大幅增加，若仍僅擔任內勤文書工作或局本部工作，除了實際執行上的困難外，更會引起其他男性同仁之抗議與不滿，故女性調查官在工作適應、家庭調適上等議題值得深入探究。

第二節 研究動機與目的

一、研究動機

基於上述背景狀況，隨著近年來女性調查官的增加，無法再如同早年女性分發後清一色的擔任內勤文書工作，近年來女性亦開始擔任犯罪調查的詢問、跟監、守候、緝毒以及外勤據點等工作，因任務的需要時常加班至深夜或必須日夜顛倒，危險性也相對增加。此外，研究者本身已於調查局工作數年，對於調查局制度、人員流動、男性同仁與女性同仁相處情形甚為瞭解，且時常與女性調查官共事，希望藉此研究深入探討女性調查官之工作滿足與家人關係，故本論文之研究動機如下：

(一) 自我期許與工作滿足

傳統女性在性別角色上大多背負著「相夫教子」、「男主外、女主內」的世俗要求，雖然時代已經逐漸開放轉變，現代社會大多數女性心中仍然存有類似的觀念，既使投入職場，亦希望找尋工作內容單純、穩定，甚至是輕鬆的工作，才能有時間與精力兼顧家庭，惟調查人員工作時間較不固定，時常隨案件的進行出現凌晨上班、加班至深夜或通宵的情形，外勤據點更要 24 小時待命，無所謂上下班時間，且若干任務，例如緝毒、行動蒐證、逮捕、拘提等亦具有一定程度的危險性，女性調查官中雖然不乏企圖心與自我期許超過男性同仁者，但仍有部分女性同仁對於調查局之工作內容不甚滿意，認為與期待不符，僅希望擔任行政庶務之工作。女性調查官能否從工作中獲得之滿足感與成

就感，為本論文之研究動機之一。

（二）性別角色

女性往往被賦予柔弱、需要保護、優柔寡斷等刻板印象，調查局同仁執行若干任務時，例如全天值班、行動蒐證、逮捕、駕駛車輛等，時常刻意讓男性同仁擔任，如此對於女性同仁而言無異形成一種性別歧視，且男性同仁容易產生「同酬不同工」的觀感，長久下來對於調查局男性與女性間的衝突與矛盾甚至敵意具有一定程度的影響，男性同仁認為女性僅選擇容易、安全之工作內容，好處佔盡，然而並非所有女性同仁均不願意擔當相關任務角色，而是上級在任務安排上就自動排除女性，女性調查官在職場受到之待遇，恐對於工作發展、自我實現均會產生衝擊，甚至影響與家人之相處，此為本論文研究動機之二。

（三）工作與家庭衝突

婚女性調查官若欲兼顧工作與家庭，獲得配偶、父母甚至子女的支持與諒解甚為重要，配偶與父母勢必負擔更多家庭照顧的工作。此外，家人在精神上的支持亦是重要的因素，否則將可能影響女性調查官之自我成就與工作滿足，無法全心投入工作，甚至產生工作與家庭的衝突與矛盾。此外，調查人員薪資除本薪外，亦有專業加給，一旦結業分發，每月薪資即高達新臺幣 7 至 8 萬元，女性調查人員薪資往往高於配偶，此種現象對於夫妻關係與家庭地位恐產生若干變化與影響。女性調查官如何在工作與家人關係上取得平衡，此為本論文研究動機之三。

（四）研究者親身感受

研究者在調查局工作數年來，親自與女性調查官共事後發現，女性調查官中亦不乏願意擔任第一線外勤工作與犯罪調查任務的聲音，顯示渠等對於己身的企圖心與自我要求甚高，並期待從工作中獲得成就感與肯定。此外，調查局工作的特殊性，在家人關係上與在一般行

政機關服務者有所不同，有必要深入探究女性調查官對於工作及家庭的觀念與感受，此為本論文研究動機之四。

二、研究目的

根據上述研究動機，本研究希望達成下列目的：

- (一) 瞭解已婚女性調查官之工作滿足情形。
- (二) 瞭解已婚女性調查官之家人關係。
- (三) 研究結果提供有關單位制定政策時之參考。

第三節 名詞界定

一、已婚女性調查官

調查官係指經公務人員特種考試法務部調查局調查人員考試及格，並通過為期一年之訓練期滿合格，正式銓敘分發至調查局本部或全省各外勤處站之人員，本論文所研究之對象，限定為局本部外之已婚之女性調查局同仁。

二、工作滿足

工作滿足 (job satisfaction) 係指人對於其工作的感覺或對工作中各項構面的相關態度，簡言之，就是人是否喜歡 (滿意) 或不喜歡 (不滿意) 自己的工作，而這種感覺 (或滿足大小)，乃取決於工作者所處環境中所得到的價值與其預期間的差距，差距越小，則工作滿足程度越高，反之則工作滿足程度越低。

三、家人關係

家人關係 (family relationship)，是指在家庭中家人之間互動所構成的一種人際關係，本研究之家人關係係指女性調查官與配偶、父母、子女之關係。

第四節 研究限制

本研究除經費、時間、個人能力之限制外，至少還有下列幾項限制：

一、研究對象限制

研究僅對於已婚女性調查官進行深度訪談，然若欲對家人關係、工作滿足作全面性之瞭解，需對於家人、配偶、同事及主管等進行調查研究，並綜合深度訪談與問卷發放之量化研究，此為本研究之限制之一。

二、研究範圍的限制

本論文之研究範圍係針對調查局全省北中南東各外勤調查處站之已婚女性的調查官為對象，以立意抽樣擇 10 位進行深度訪談，然調查局之局本部女性調查官並未在本研究之範圍內，局本部之工作性質較以行政文書工作為主，與外勤調查處站不同，研究結果亦可能有所不同，此為研究限制之二。

第二章 理論探討與文獻回顧

本章主要為探討相關的國內外文獻資料，以瞭解國內外研究者對工作滿足與家人關係之相關理論及研究結果，俾對本研究有所依循及助益。本章分為三節，第一節法務部調查局概況；第二節工作滿足；第三節家人關係。

第一節 法務部調查局概況

調查局前身成立於民國 17 年，迄今已超過 82 年，其司法調查機關的身份，肩負著捍衛國家安全、促進社會安定與維繫全體居民福祉的責任，並配合政府政策所需與國內外情勢更迭，來調整任務需求。

由於特殊時代背景需要，調查局的前身成立於民國 17 年，隸屬於中國國民黨（以下簡稱國民黨）下的一個情報單位，名為「中央組織部調查科」，用以對抗由蘇聯所扶植的共產黨勢力。民國 20 年，當時正值國民黨開始清黨剿匪的時期，時任國民革命軍總司令、國民黨中央常務委員兼中央組織部長的蔣中正先生，乃指派革命軍總司令部機要室主任陳立夫先生在國民黨中央組織部底下成立「調查科」，專門從事對付中共地下活動的秘密鬥爭任務。隨後調查局為了因應各時期所需，分別更名為「中央調查統計局」、「黨員通訊局」。隨後政府為配合行憲的需求，改制為「內政部調查局」，由立法院於民國 37 年審議通過「內政部調查局組織條例」，其中明訂調查局掌理關於違反國家利益及破壞國家安全事項之調查，是我國首次依據立法程序而成立的調查機關，同年 12 月隨政府遷至臺北。民國 45 年 6 月 1 日改隸司法行政部，並由立法院會議通過「司法行政部調查局組織條例」，掌管有關危害國家安全與違反國家利益之調查。民國 69 年，司法行政部改制為法務部，調查局亦配合更名為「法務部調查局」，組織

條例修正為「法務部調查局組織條例」。而民國 96 年 12 月 16 日修正公布之「法務部調查局組織法」，除了確立調查局各處室的名稱以及職掌外，也將調查員之名稱更改為調查官，藉此提升社會地位。從調查局之歷史沿革來看，其對於確保國家安全、維護社會安定、保障民眾福祉，有重要的貢獻(調查局網站，2010；張芸甄，2008)。

表 2-1 法務部調查局組織沿革表

成立時間地點	組織沿革
民國 17 年 3 月 於南京成立	中國國民黨中央組織部調查科
民國 27 年 7 月 於漢口成立	中國國民黨中央執行委員會調查統計局
民國 36 年 6 月 於南京成立	中國國民黨中央執行委員會黨員通訊局
民國 38 年 4 月 於廣州成立	內政部調查局
民國 45 年 6 月 於臺北成立	司法行政部調查局
民國 69 年 8 月 於臺北成立	法務部調查局
民國 96 年 12 月 修正公布「法務部調查局組織法」	法務部調查局

資料來源：根據張芸甄(2008)，調查人員特考取消性別限制之影響：策略性人力資源觀點的分析，國立政治大學公共行政研究所碩士論文，頁 7，由研究者修改而成。

關於調查局的職掌範圍，在原調查局組織條例中的第二條，僅說明該局負責掌理有關危害國家安全與違反國家利益之調查、保防事項。而關於「危害國家安全與違反國家利益之調查、保防事項」則是需由行政院訂立之。因此，過去的調查局的職權範圍在法律上屬於一種抽象概念，其職掌必須配合國家發展階段與政府方針而改變，故可說其職掌係採概括之規定(黃建華，2006；羅曉平，2004)。而依照 96 年 12 月 16 日修正公布之「法務部調查局組織法」第二條(全國法規資料庫，2010)，確立了調查局的

正式職掌，調查局掌理下列事項：

1. 內亂防制事項。
2. 外患防制事項。
3. 洩漏國家機密防制事項。
4. 貪瀆防制及賄選查察事項。
5. 重大經濟犯罪防制事項。
6. 毒品防制事項。
7. 洗錢防制事項。
8. 電腦犯罪防制、資安鑑識及資通安全處理事項。
9. 組織犯罪防制之協同辦理事項。
10. 國內安全調查事項。
11. 機關保防業務及全國保防、國民保防教育之協調、執行事項。
12. 國內、外相關機構之協調聯繫、國際合作、涉外國家安全調查及跨國犯罪案件協助查緝事項。
13. 兩岸情勢及犯罪活動資料之蒐集、建檔、研析事項。
14. 國內安全及犯罪調查、防制之諮詢規劃、管理事項。
15. 化學、文書、物理、法醫鑑識及科技支援事項。
16. 通訊監察及蒐證器材管理支援事項。
17. 本局財產、文書、檔案、出納、庶務管理事項。
18. 本局工作宣導、受理陳情檢舉、接待參觀、新聞聯繫處理、為民服務及其他公共事務事項。
19. 調查人員風紀考核、業務監督與查察事項。
20. 上級機關特交有關國家安全及國家利益之調查、保防事項。

從具體明訂的職掌中，可將其性質區分為兩大任務與一項工作，「兩大任務」目的在於扮演國家司法調查機關角色，以維繫國家安全與國民生計，任務分別為：維護國家安全與偵辦重大犯罪；「一項工作」主要是為了有效打擊犯罪，利用科學鑑識功能以提升辦案能力，工作重點在於

掌理鑑識科學（調查局網站，2010）。

第二節 工作滿足

本節將針對工作滿足的相關範疇，就國內外學界對於工作滿足的界定、工作滿足造成的影響、工作滿足理論以及近年來關於工作滿足的研究進行探討。

一、 工作滿足的緣起

工作滿足（job satisfaction）亦可稱為工作滿意度或工作滿意，指人對於其工作的感覺或對工作中各項構面的相關態度，簡言之，就是人是否喜歡（滿意）或不喜歡（不滿意）自己的工作，過去常以需求實現的觀點來研究工作滿足，也就是探討工作所提供的回饋，如薪資報酬等，是否能符合員工的生理及心理需求（Porter, 1962），以符合工作者需求的程度做為工作滿意的程度。張潤書（2001：68-72）指出二十世紀初美國胡桑實驗（Hawthorne Experiment）開啟了人群關係學派，該學派的研究發現員工的心理因素對於其工作績效以及工作滿足有很大程度的影響，包括人格受到尊重、情緒有無宣洩管道、能否參與公司決策、公司訊息透明、員工能否融入公司內部的小團體、歸屬感等。嗣後 Hoppock（1935）接續整理了工作滿足的概念，其主張工作滿足是指工作者心理與生理兩方面對環境因素的滿意感受，亦即工作者對工作情境的主觀反應。Schaffer（1953）為彌補 Hoppock 見解中之不足，乃強調個人的內在需求因素才是促進工作滿意與不滿意的因素，並主張所有的需求都滿足後，個體才能得到工作滿足。

Vroom（1964）認為工作滿足是泛指員工對自己在團體或組織中所扮演角色之感受程度或情緒性反應，但此界定並未針對工作內容本身，而是對於工作相關範圍的整體感受。Smith, Kendall, & Hulin（1969）隨後提出工作滿足係指員工對其工作環境的感覺、體會或情感性反應，其感覺是

來自工作環境中實際獲得的報酬與預期獲得的報酬之差距。Robbins (1996) 認為組織中員工的工作滿意高，代表對工作抱持正向心態，反之便顯示員工對工作不滿意及抱持負面的態度，故工作滿意應係指個人對工作所抱持的一般性心態。

二、 工作滿足的定義

隨著研究範圍與目的的不同，學界對於工作滿足的定義也有所不同，Cribbin (1972) 認為工作滿足是指員工對其工作環境的感受，此工作環境包括工作本身、主管、工作團體、機關組織，甚至包括生活，員工可從工作環境中去尋求滿足，並有權獲得滿足；Brown & Peterson (1993) 研究過去文獻指出，工作滿足主要是由四大構面所組成，包括工作結果、個別差異、角色知覺及兩種組織變數（督導行為及工作特徵）；Jerald & Robert (1995) 認為工作滿足即為員工對他的工作所抱持一般性的態度，亦即個人對於工作認知的、情感的與評價的反應；許士軍 (2003: 202) 指出工作滿意係指工作者對於其工作所抱持的一般性態度，即工作者對其工作的感受或評價，影響工作滿足的因素大致可以歸納為環境因素（如上司對待部屬的方式）與個人屬性（個人的價值、需求）。而這種感覺或滿足大小，乃取決於工作者所處環境中所得到的價值與其預期間的差距，差距越小，則工作滿足程度越高，反之則工作滿足程度越低；吳岱儒 (2003: 122) 認為工作滿足為人們從工作所獲得心理與生理兩方面滿意的程度，即員工對工作情境的主觀反應，而此反應係屬態度或感覺的情意取向，亦即其對工作所懷有之滿意程度。

由前述國內外學者對工作滿足的定義可以發現並無一致的定論，但大致可以歸納為工作者對於工作（包括工作環境因素以及個人屬性因素）的心理及生理上之感受程度。而許士軍 (1977) 則將眾多學者對於工作滿足的定義歸納出綜合性定義、差距性定義、參考架構說三種定義：

（一）綜合性定義

此類型定義為工作滿足最傳統的定義，即將工作滿足最為一般性概

念的解釋，而不涉及工作滿足的面向及形成過程及原因。例如 Kalleberg (1977) 認為工作滿足為一個單一概念，員工將其在不同工作因素上的滿意與不滿意予以平衡，形成整體的滿意。

(二) 期望差距性定義

Porter & Lawler (1971) 係將滿意程度視為一個人自特定的工作環境中，感覺「實際獲得的價值」與「預期獲得的價值」二者之間的差距，其差距愈小，滿意程度越高；反之，滿意程度愈低。例如 Robbins (1996) 對工作滿足的定義為員工認為從工作中應得的報償與其實際報償間之差距。

(三) 參考架構說

Smith et al. (1969) 認為工作滿足是一個人依其參考架構，對於工作特性加以解釋後得到的結果，也就是工作者對於其工作各項特殊構面的情感性反應，至於工作構面包含工作本身、上司、薪資、升遷、同事關係及溝通等因素。此外學者 Alderfer (1972) 則根據生存、關係、成長之需求層次，將工作滿足分為這三項層面，內容包含薪水、福利、上司、同事、顧客、安全及成長等七項構面。此類定義又可稱為組成因素的定義，但是因為每個人對於其認定組成因素之重要性有所差異，當其認為重要時才會激起滿意或不滿意的情緒，如果認為不重要的組成因素，自無所謂滿意或不滿意。

三、 工作滿足的影響

工作滿足是一種情緒狀態，其本質是一種感受與態度，這種感受及態度會導致員工組織公民行為的發生 (Organ & Ryan, 1995)，而員工的行為會進而影響組織運作及表現，因此工作滿足是組織行為中不可忽視的因素 (孫淑芬, 2001)。黃國隆 (1982) 的研究發現員工工作滿意度愈高，離職傾向愈低。反之，員工對於工作不滿時，則有離開、藐視的反應，這對組織是非常不利的 (Rusbult & Lowery, 1985)。因此，工作滿足程度可視為團體或組織內一項早期的預警指標，若能對組織內成員的工作滿足

程度加以適當掌握，就能夠早期發現組織在工作上不當調度的現象、策略或計畫上的缺失，進而能夠採取適當補救措施，並用以做為擬定策略的重要參考指標（許士軍，1977：17-18）。工作滿足的員工較不滿足的員工，更願意努力達成組織目標（Ostroff，1992）。最後，工作滿足可以提高組織承諾，降低離職率，包括公司規模、公司在產業中的水準、薪資、決策權的大小與上司的關係等，都是影響工作滿意的因素（Murphy & Gorchels，1996）。

李佩娟（1998）的研究顯示，女性就業與年齡、教育程度、經濟收入、父母親性別角色態度、配偶的態度、以及子女情況有關。在年齡方面，年紀愈輕，愈傾向夫妻雙方共同負擔家計，而教育程度愈高者擁有較現代化的性別角色態度，以及就業的能力，也因此較有共同分擔家計的觀念；當丈夫收入過低時，妻子必須工作來分擔家庭的開銷，所以收入對於婦女分擔家計而言，是個重要的決定因素，然而傳統的性別角色態度仍然影響著家庭中兩性的分工，女性投入職場的比率增加，對於其薪資的運用，仍然稱之為「貼補家用」，女性在家務與育兒上仍是主要的負擔者，而配偶的支持與否也影響著女性的就業，更會影響到女性是否能在工作中獲得滿足及成就感。丈夫給予妻子支持，鼓勵她發展事業，則妻子在家庭與職業角色上的調適就會較少遭到阻礙，至於子女情況亦對女性就業產生影響，通常子女人數愈多，女性就業的比例愈高，以減輕子女增加所帶來的經濟壓力。Frone, Russell, & Copper（1992）研究發現個人在工作與家庭兩個角色中，因某種程度的不相容，而會受到工作與家庭互相干擾的情況。如果個人工作上的問題和責任干擾到家庭義務的履行時，這些未完成的家庭義務便會反過來干擾其工作情況，造成工作的挫折或壓力；同樣的，當個人家庭上的問題和責任干擾到工作的達成時，這些未完成的工作亦會反過來干擾其日常家庭生活。

家庭和工作是交互影響互為因果的，即家庭壓力以及對家庭的投入和家庭對工作的衝突有正相關的關係，而工作壓力以及對工作的投入和工作

對家庭的衝突也有正相關的關係。且工作和家庭的衝突會影響到工作以及家庭角色的自我認同，因此當個體在家庭和工作之間需要對其中一個角色投入更多時，也為連帶的影響到另一個角色及另一個角色的生活。婚姻衝突並非僅來自於配偶雙方正面的衝突，同時也包括了許多客觀的因素，例如收入不足或職業等（藍采風，1996），由前述研究結論顯示，個體之工作滿足情形在一定程度上取決於家庭因素。

四、 影響工作滿足的因素

影響工作滿足的因素甚多，Locke (1973) 歸納過去學者的相關研究，整理出影響組織成員工作滿意度的因素，分為工作事件及行為者兩類，認為工作滿意是工作事件與行為互動的結果：

- (一) 工作事件：相關因素包括 1. 工作本身—工作價值、成就感等。 2. 工作報酬—薪酬、升遷、主管的讚賞等。 3. 工作環境—工作條件、物質條件；社會環境等。
- (二) 行為者則包括行為者本身及組織內外的其他人。

Fournet (1966) 則認為影響工作滿意的因素包括 (一) 個人特性因素—包括年齡、教育、性別、智力、人格等特質；(二) 工作特性因素—組織與管理、薪資、工作安全、工作單調程度、上司監督、溝通等。此外，一般而言白領階級的員工滿意度高於藍領階級的員工；年長者的員工滿意度高於年輕的員工；經驗豐富的員工，其滿意度高於經驗較不豐富的員工；女性員工的滿意度高於男性員工的滿意度 (Jerald & Robert, 1995)。Bhuiyan, Shammari, & Jefri (1996) 的研究則發現，工作重要性、自主性及回饋性會直接影響工作滿意度。Seashore & Tabor (1975) 將影響工作滿意度的因素整理成前因變項及後果變項：

- (一) 前因變項—包括環境變項與個人屬性，環境變項包括：政治經濟及文化環境、職業性質、組織氣候、組織規模、工作環境等；個人屬性包括：年齡、教育程度、性別、價值觀、智力、動機、偏好、認知等。

(二) 後果變項—包括個人反應變項、組織反應變項及社會反應變項，個人反應變項指個人若不滿意時，所產生的個人反應，如攻擊、退卻等；組織反應變項係指個人若不滿意時，對組織所造成的影響，如生產力、曠職等；社會反應變項表示個人遭遇不滿意情形時，社會的反應，如國民總生產、生活品質、政治穩定等。

徐正光(1977)曾整理有關工作滿足研究的文獻，將影響工作滿足的因素分為兩大類：(一)與組織無直接相關的因素，其中包括個人特質(如性別、年齡、教育程度、職業類別)、社會文化因素(如傳統文化、價值觀、物價水準)；(二)與組織有直接相關的因素，包括工作本身因素(工作變化程度、回饋程度、工作自主性)、工作中人際關係因素(如上司與下屬間的關係、同事間的關係)、工作情境因素(薪資、升遷機會、工作保障等)。而林萬和(2001)研究發現，組織文化類型對於員工之滿意度有所影響，支持型的組織文化對員工滿意度顯著優於官僚型的組織文化。此外，在不同個人屬性之間組織文化類型對員工滿意度之分析，於性別、年齡、年資並無顯著的差異。

由國內外學者的分析，可以大致將影響工作滿意的因素歸納為：(一)環境的因素，如失業率、國家間的差異、職業類別、組織氣候、領導型態、工作特性等；(二)個人屬性因素，如員工的年齡、任期、薪資、性別、種族、教育程度等人口統計變項及人格特質等(曹采華，2002：13)，然而隨著工作類型及社會型態的不同，影響工作滿足的因素亦會產生差異，例如年資、性別、年齡等，可能是特定工作滿足程度的重要因素，卻在其他工作中影響不顯著。

五、 工作滿足之理論

工作滿足的理論可以概分為兩類，其一係滿足個人需求的內容理論；其二是釐清個人對工作投入、績效表現及報酬知覺的過程理論，分述如下：

(一) 需求層次理論

張潤書(2001)指出，需求層次理論以Maslow為代表，渠認為人

類有五種基本的需要，分別是生理需要、安全需要、愛的需要、尊榮感的需要、及成就慾或自我實現的需要。這些需要的排列由低而高，循序漸進。組織必須設法滿足成員的這些需要，才能使成員發揮最高的工作績效。就安全感而言，組織應保障員工之工作不受剝奪及威脅，使他們能毫無憂慮恐懼地在機關裡工作；就愛的需要來說，人們在組織中要與同仁打成一片，不但是正式組織的一員，也希望成為某個非正式組織的一員。他愛別人，也渴望別人喜歡他，承認他是團體中的一份子，這即是所謂的歸屬感；就尊榮感而言，人們皆有自尊心及榮譽感，都希望得到別人的稱讚、誇獎、尊敬。所以，在組織中會注意良好人際關係的維持，不論是對上對下或對同事；就自我實現而言，這是指人在組織中的自我成就，及希望能憑自己的力量，在機關所附予的職權範圍內將自己的能力發揮到極致，而獲致工作上的最大成就。



圖 2-1 Maslow 的需求層級圖

資料來源：張潤書，《行政學》，2001，頁 79。

(二) ERG 理論

林鍾沂 (2001) 指出在 Maslow 的需求層次理論提出之後，1972 年 Alderfer 將該理論簡化為三種需求類別：生存 (Existence)、關係 (Relatedness) 與成長 (Growth)，簡稱為 ERG 理論，其中生存需求係指維持生存的物質需求，相當於 Maslow 的生理以及安全需求；關係需求包括那些涉及在工作場所中與別人的人際關係在內。相當於

Maslow 社會（愛）的需求；成長需求係指個人努力表現自我，透過有創意或生產力的工作表現，來獲得發展的一種需求，相當於 Maslow 的尊榮感及自我實現需求。

（三） 激勵保健理論（雙因子理論）

雙因子理論係由 Herzberg 所提出，主要將 Maslow 之五項需求一切為二，分為低層次（生理、安全、社會）和高層次（尊榮、自我實現），主張最好的工作就是安排可滿足高層次需求之工作條件。所謂保健因子係避免「不滿意」之因子，例如某些低層次之安全、薪資、地位、人際關係、工作場所、與上司關係、與屬下關係等。在管理實務上，必須注意的是提供太多的保健因子，並無法有效激勵員工，只能防止員工「不滿意」產生而已；而激勵因子係產生「滿意」之因子，例如成長、成就感、責任感、認同感、升遷和發展等。這屬於 Maslow 所言較高層次之需求，亦是內在方面之因素，會由工作本身來創造出滿意感受，如此才會有激勵作用。所謂「保健」即是在避免員工之不滿意感受，但存在保健因子，並無法產生滿意；而「激勵」則是在產生滿意感受，因此，當工作環境缺乏保健狀態，員工係「沒有滿足」狀態（引自鄭紹成，2009）。

表 2-2 Herzberg 的激勵保健因素表

保健因子（不滿意）	激勵因子（滿意）
工作場所	工作本身
薪資	褒獎
公司政策	升遷與發展
工作保障	成就感
人際關係	責任
監督	自我實現

資料來源：《行政學》，林鍾沂，2001，頁 250。

（四） 公平理論

公平理論由 Adams (1976) 提出，係引伸自 Barnard 的「貢獻與報酬均衡」概念的進一步延伸。內涵為無論何時，一個人覺得其工作結果及工作投入的比率，與他人的結果及投入不相稱時，不公平即存在。唯有結果與投入的比率被認為相等時，方為公平。在公平理論中，投入為一個員工在工作上的努力、技能、教育及任務等；結果指完成任務所獲得的獎酬如薪資、晉升、褒獎、成就及地位等。當個人感知不公平時，他就有動機去去除不公平，故而一個人意欲恢復公平待遇的強度與對其不公平的感知程度成正比。

(五) 期望理論

期望理論係由 Vroom (1964) 所提出，該理論的基本概念，可用下列公式表示之：

$$M(\text{motivation}) = E(\text{expectancy}) * V(\text{valence}) * I(\text{instrumentality})$$

此一公式表示激勵的動力 (motivation) 等於行動結果的價值評價 (valence)、對應的期望值 (expectancy) 與媒介 (instrumentality) 之成積的總和，期望是指某一特定努力將會產生某一特定績效水準或某一績效將會獲得某些報酬的主觀信念；期望值即個人對某一特定成果表達的偏好強度，亦即個人對於組織中的工作目標、結果、報酬或誘因所給予的正面或負面價值評估；媒介是指當一位員工努力工作且有高度績效，若績效能對心中期望的報酬產生多層的觸媒作用，那麼就會形成工作的激勵動力。依照 Vroom 的公式可以得知，對於員工是否發生激勵的作用，決定於：1. 有無完成任務的可能性；2. 完成任務後所得到的報酬；3. 報酬是否為其迫切期望的。

(六) 差距理論

主張差異理論者認為工作滿足的程度，決定於個人實際從工作上所得到的結果，與期望從工作上得到的結果，兩者的差異大小；差異愈大，愈感到不滿足，反之則愈感到滿足 (Arnold & Feldman, 1986)。上述關於工作滿足之理論，提供了後續研究者在探討工作滿足上一個

方向的指引，但上開理論大多距今有數十年之遙，其中關於影響員工工作滿足程度的若干因素與看法，隨著時空環境的不同、地區、國家等客觀環境的變化，現代人對於工作滿足概念理解的不同，及感受程度等主觀差異，都可能造成理論詮釋力上的不足，故有必要重新針對工作滿足進行研究探討，以彌補、修正理論之不足。

六、 近年來國內對於工作滿足之研究

顏忠漢（2008）利用結構式問卷以健康服務中心扣除主任後的全體編制內員工為對象，進行橫斷式調查研究，探討員工組織承諾及工作滿意度，以了解臺北市健康服務中心員工的離職傾向，發現員工個人的性別、教育程度、職稱（務）以及是否擔任主管會影響工作滿意度。而組織承諾對於員工離職傾向的影響，大於工作滿意度的影響，員工在工作上滿意程度與組織承諾為顯著正相關，即工作上滿意程度愈高，則其組織承諾認知的程度也愈高。

林佳樺（2007）針對人力派遣員工的組織認同及工作滿足進行探討，發現在公司提供的工作條件與福利中，當公司能提供愈多的在職訓練機會，員工的組織認同會愈高；而員工能獲得公司所給予的年終獎金回饋以及愈好的工作待遇，其工作滿足的程度會愈高，也代表了對於實際薪酬的操作的確能對員工造成影響。此外，主管支持對於工作滿足的影響，可發現主管支持及同事支持與工作滿足間存在顯著的正向關係，表示當員工在公司內感受到的主管支持以及同事支持愈多，則員工所產生的工作滿足程度將會愈高。

植懷信（2006）以臺北地區 1310 個政府機關學校的檔案管理人員為研究對象，以 Herzberg「雙因子理論」為研究架構，來探討檔案管理人員「工作滿意度」的情況，結果顯示影響檔案管理人員之「激勵因素」為工作本身（正向）、認同、監督—技術性、人際關係—上司、成就、組織政策與管理、人際關係—同僚、責任、個人生活、薪水及工作保障等變項。影響檔案管理人員之「保健因素」為成長的可能性、地位、升遷、工作條

件及工作本身（負向）等變項。工作滿意度變項對於工作績效並無顯著相關性。低度工作滿意度檔案管理人員的確有離職傾向，與 Herzberg 所提出的「雙因子理論」相符合。

王寶章（2009）研究鐵路警察之工作滿意度，結果發現鐵路警察要提高工作滿意度，應重新調整鐵警的人力結構朝年輕化，以及整體規劃資深警力的待退機制，顯示人員組成結構以及組織之升遷、退休機制對於員工之工作滿足有一定程度的影響。此研究結果與 Jerald & Robert（1995）之研究表示年資越高者工作滿足越高相反。

郭靜宜（2009）研究臺灣員工工作資源與職家衝突之影響，得出對於臺灣員工而言，工作資源不僅能降低工作-家庭衝突和離職意向，還可增加工作滿意度。而工作-家庭衝突與離職意向有顯著正相關，且與工作滿意度有顯著負相關。此外，研究發現工作負荷量對於「女性支薪育嬰假」與「工作-家庭衝突」間的關係有調節作用，亦即工作負荷量會緩減工作資源帶來的效果。「組織的家庭支持」是不同工作資源形式中最有效的資源，其最能有效降低工作-家庭衝突和離職意向，並增進工作滿意度。

曾咸超（2008）利用「問卷調查法」及「深度訪談法」對於刑事警察局人員工作滿意與績效之關連進行探討，發現整體工作滿意情形與工作績效二變項間的相關係數達顯著水準，表示整體工作滿意情形與工作績效之間呈現中、高等相關，且因相關係數值是正向，所以整體工作滿意愈高，其工作績效也會愈高。

張珮琦（2008）探討個人背景及幸福感與工作滿意、組織承諾、離職意向之關聯後發現，幸福感能顯著預測員工的工作滿意、組織承諾以及離職傾向，員工越幸福，其工作滿意及對組織承諾就越高，越不會產生離職的傾向，且高收入的員工比起低收入的員工，越能呈現高工作滿意。

李韋勳（2010）以問卷調查法探討職場社會心理因素與工作滿意之關連，結果顯示工作自主性高、高工作投入、工作保障健全以及組織正義等因素對於提升員工工作滿意度有顯著的效果；工作負荷、個人疲勞、工作

疲勞對工作滿意則呈現負向顯著影響；然而性別因素對於工作滿足則無顯著差異影響。

綜上所述，在性別、工作績效上，研究者對於其是否會影響工作滿足較無一致的定論，然在升遷管道、收入、成就感、人際關係、福利、工作資源等項目上，多數研究結果顯示，對於工作滿足具有顯著的影響。已婚女性調查官是否因性別及工作績效管考而影響其工作滿足的程度，是否如同上述研究結論，受特定因素影響工作滿足，為本研究所欲探討的問題之一。

第三節 家人關係

本節將針對家人關係之內涵及國內外學者之相關研究成果進行探討，調查人員因工作性質特殊，在與家人相處上或許與一般上班族有異，如何取得配偶、家人、子女之支持與諒解，值得深究。

一、 婚姻理論

(一) 婚姻之內涵

婚姻是兩個人經由一種社會認可的儀式而組成的生活方式(蔡文輝，2006：298)。它是人類社會普遍存在的社會組織形式，界定了家庭制度的起始，婚姻決定家庭關係的存在，限定家庭關係中的角色、權利與義務，藉以解決人類共同體生存的一些需要(吳就君，2006：1-6)。葉正(2009：228)指出婚姻是一種社會制度，包含了社會所贊成的婚配安排，這裡特別是指丈夫和妻子的關係，並且在對家庭的社會功能是必要的權利義務體系中，認可了該夫妻關係，此種制度承認一對男女的關係，並且將他們約束於相互的義務與權利體系中，此義務和權利乃家庭生活得以運行所不可或缺。而婚姻的主要功能是滿足性、經濟互助、撫養子女、心理與情感支持、獲得照顧及增加個人和群體的連結(吳就君，2006：1-6—1-9)。婚姻與同居或婚外情等

其他結合方式不同，雖然就心理層面來說都能夠提供彼此心理支持與親密感，但婚姻是兩個人間在法律上的承諾，而這種情感與法律雙方面的承諾，也包含了對關係的永久期待，以及對配偶之親屬的義務與責任，包括：分享情緒、性生活、經濟合作、子女照顧…等等（Macionis, 1997）。Framo（1981）則歸納婚姻健康的原則包括：成熟的人格、懂得調適理性與浪漫的變化、彈性的處理壓力與危機、從家庭、工作、生活中取得成就感、尊重彼此的差異、理性真誠的溝通、相互理解並滿足對方的需要。

綜上所述，研究者將婚姻內涵定義為一種社會認可的組織型態，普遍存在於人類社會中，其中並規範了相關的權利與義務。而若要婚姻關係能夠長久維繫，有賴於夫妻雙方的共同努力，才能在婚姻生活中得到快樂與滿足，更能避免婚姻的衝突與危機。

（二） 婚姻滿意度的意義及相關研究

婚姻指一種制度或社會規範，此種制度或規範承認一對男女關係，並且將它們約束於相互的義務與權利體系之中，使家庭生活得以運作。現代人選擇與配偶結婚多以「相愛」為最常見的理由（彭懷真，1996：49-51）。有關於婚姻滿意度的界定很多，Olson and McCubbin（1983）認為婚姻滿意度是個體對婚姻的需求與期望達成的程度；藍采風（1996：92）認為婚姻滿意包括主觀的配偶個人對婚姻生活的感觸、客觀的配偶相互預測對方對婚姻生活的評價，以及配偶雙方對它們婚姻生活各層面的適應情形等；劉亭好（2009：18）將婚姻滿意度定義為婚姻關係的夫妻雙方對於婚姻生活整體及各個層面的主觀感受，這種感受是一種由非常滿意到非常不滿意的連續向度；Hawkins（1968）認為婚姻滿意度是在婚姻生活中感受到配偶帶給個體的幸福、滿足與快樂，這種感受是一種由非常滿意到非常不滿意的連續度向。綜合以上國內外對於婚姻滿意度的定義，研究者將婚姻滿意度定義為在婚姻關係中，夫妻對於婚姻狀態之各個面向的感受程度，此感

受程度的是藉由測量夫妻主觀的滿意與不滿意而定。

婚姻滿意的評估通常都藉由個體對關係主觀的評量，當個體評估關係已達到或超越自己對「好的關係」所賦予的內在標準時，個體便會對婚姻感到滿意；而當個體察覺回饋增加時，或個體感受到關係是美好的時候，婚姻關係的滿意度便會增加 (Kamo, 1993)。關於婚姻的品質研究分為兩種學派，分述如下：

1. 婚姻調適學派—此學派的研究重點置於從調適過程來觀察婚姻品質，將研究焦點放在配偶關係的特質上，最常以夫妻衝突或溝通當作衡量婚姻品質的指標 (Glenn, 1998)。
2. 個人感受學派—此學派的研究焦點強調個人主觀的感受，視婚姻品質為一種內在層面對於婚姻關係的整體感覺 (Glenn, 1998)。

男女在進入婚姻關係時都帶有個人獨特的價值觀、信仰、態度以及需求，這些獨特的個人特質讓個體對互動關係賦予不同的詮釋，即便面對相同的事件但卻產生不同的認知，因此在每一個婚姻中，丈夫和妻子經驗到的婚姻過程是不相同的 (Madden-Derdich & Leonard, 2002)。改善並強化配偶間行為互動的方法與論述有很多，其主要觀點是：夫妻間長久以來在處理生活問題、親密關係的調適、相互間對普通事件的溝通與認知、情感表達與感受等經驗，塑造了他們的互動習慣 (Halford, Sanders, & Behrens, 1993)。例如一對適應良好的夫妻會試圖瞭解並且接納配偶的想法及情緒感受，並且是相互合作、支持、夫妻同心的態度，彈性的運用資源解決生活與工作中所面臨的難題；相反的，對婚姻裡的衝突經常是生氣遷怒、爭執、責備的夫妻，長久相處下來，互動的意願會逐漸地降低，或是採取冷漠、退縮及逃避的態度面對婚姻關係 (Holtaworty-Munroe & Jacobson, 1991)。

Glenn (1990) 之研究指出夫妻均持傳統性別角色態度，雙方對彼此的角色及任務定位清楚，故婚姻滿意度較高，若夫妻均持現代性別角色態度，雙方對彼此的角色定位及任務都得重新透過協調、溝通，

而協調、溝通的過程是婚姻衝突和緊張的來源，進而影響婚姻的滿意情形。惟 Greensten (1996) 卻認為妻子及先生的性別角色態度皆會影響先生對家務的參與，夫妻間性別角色態度愈趨現代者，家務分工愈平等，先生對家務的參與度愈高，則婚姻滿意度愈高，而 Gove, Style, & Hughes (1990) 的研究結果指出性別角色愈趨現代者，較重視自我實現、個人主義、成就感及個人滿足等目標，因而使婚姻滿意度降低。楊文山 (2009) 指出，男性在婚姻關係中，往往有較高的滿意度，相較之下，女性的婚姻滿意度卻隨者婚姻時間的長度而降低。有家庭生活的女性，不但需要提供「照護者」的角色，照顧家庭、先生與子女，並且也要照顧公婆、自己的父母；除此之外，又要在經濟生活上，參與勞動力市場，擔任全職的工作；如此蠟燭兩頭燒的窘境，婚姻滿意度自然不高。

張春興 (1991) 根據 Maslow 的需求階層論推展而來的「婚姻五經論」，係以生理、經濟、社會、心理及哲學五個面向來說明婚姻滿意度，「婚姻五經論」的五個層面也具有層次，但婚姻關係中的需求隨著文化社會的影響，造成滿足與否個別間的差異頗大，因此個別的感受就更形重要。茲分別說明如下：

1. 生理層面

婚姻最原始的需求來自於繁衍子孫的生物特性，是兩性接觸的最初階段，但經過文化洗禮後逐漸昇華成對於健康及外觀等需求的滿足。因此，就生理層面而言，通常在測量個體在婚姻中對於性生活、生育力、體貌吸引、生活習慣及健康情形等方面的滿意情形。

2. 經濟層面

經濟層面則由家庭基本生存需求的角度來考量，舉凡食衣住行育樂等需求的滿足，都屬於經濟層面的因素。通常探討的項目有：收支分配與應用、經濟生產力、生活需求的滿足、財產狀況及配偶是否能就業負擔家計等。

3. 社會層面

社會層面在探討夫妻在婚姻關係中的人際間關係、配偶雙方的互動及與社會環境接觸的感受。亦即個體在婚姻生活中感受到家庭與社會兩方面的主觀感受，包含：社會地位、個人自尊、家庭背景是否相似、社交行為、教育程度的適配、共同的宗教信仰與職業地位等。

4. 心理層面

心理層面即在探討婚姻關係中，個體所感受到以婚姻情感為基礎的滿足程度與親密感。包含：信任、情緒支持、相互扶持、關懷與尊重等，是幸福婚姻的重要層面，也是婚姻中最基本的動力。

5. 哲學層面

哲學的角度代表夫妻雙方在婚姻中，是否有共同的價值觀、目標、人生觀及個人生活的自我實現；亦即夫妻雙方是否在情感的基礎上，對彼此生活有共同一致的方向與目標。

Schumm (1986) 提出婚姻滿意度係由配偶滿意度、婚姻滿意度及婚姻關係三者構成，其中「配偶滿意度」係指個人對伴侶扮演配偶角色的滿意程度；「婚姻滿意度」是個人對於整體婚姻的滿足感；「婚姻關係」則是個人與配偶之間的情感交流、相互扶持等親密關係的滿意程度。Bradbury, Fincham, & Beach (2000) 回顧 1990 到 1999 年婚姻滿意度的相關研究，發現這 10 年來研究的重心主要有三個面向，第一是重視婚姻當中人際關係的過程，其中重要的影響因素包括社會支持、生理機能、認知、情感、行為互動模式以及暴力行為等。第二是重視婚姻所處環境的議題，例如經濟壓力、孩子的出生、生活因素等。第三是婚姻滿意的概念化以及婚姻滿意度的測量。Aida & Falbo (1991) 研究發現夫妻認為彼此關係是處於平等者，其婚姻滿意度也較高，因為當配偶認為另一半是平等伙伴關係時，便不太需要使用一些策略來獲致自己需求的滿足，而且在資源

的分配利用上是比較公平的。章英華（2006：188）指出，相應於婦女就業比例增加，離婚率也告上升，使得人們對婚姻的穩定和持久，抱持著擔心懷疑的態度，進而聯想到已婚婦女外出工作與離婚之間的關係。事實上，收入愈多的女性離婚的傾向似乎較高；不過這是婦女勞動參與透過收入所產生的作用。這份所得的意義，不在金錢的多寡，而意味著，自己有收入的婦女在經濟上較為獨立自主，當她們婚姻發生不穩定的情形時，比較會考慮離婚的可能，或真正選擇離婚這條路。另外，通常人們會假定，已婚婦女在就業之後，將使夫妻之間相處的時間減少，也因此會有較大的不滿意度。實際的研究結果並不支持這樣的假設。一個人是否擁有較大的婚姻滿意度，與夫妻間的互動有關，維持良好的互動關係才有助於婚姻滿意度。

二、 婚姻調適

婚姻調適的定義大致可以分為兩類，第一類將婚姻調適視為一靜態概念，指夫妻雙方在婚姻互動中，期待達成的一良好互動之目標或狀態。與婚姻滿意度、婚姻品質、婚姻幸福等概念相似；第二類則將婚姻調適視為一動態的歷程，即夫妻雙方相互間調整態度及改變行為，以達到他們對婚姻期望的歷程（李英端，2006：16）。張思嘉（2001）歸納 20 對新婚夫妻的互動經驗，將婚姻調適定義為：夫妻雙方為了對方的期待與應付外來的壓力所進行的一連串溝通、協調及調整的過程。婚姻適應的內容會隨著時間、環境、家庭生活週期等因素的變化而改變，個人也必須有能力去適應這些改變和應付來自生活中的各種生活壓力。夫妻之間若無法經由適當的調適過程創造和諧的婚姻，就會導致婚姻的衝突、不滿意或失敗（藍采風，1996）。最早從事婚姻調適研究，並提出相關指標的是芝加哥學派社會學家 Burgess（1985），該指標一方面可以做為診斷工作，協助婚姻諮商人員探查夫妻關係中社會領域的困難所在；另一方面，研究者可用來評估親子關係及婚姻適應。他於 1960 年提出婚姻調適指標為：（一）在重要的事情

上能夠意見一致；(二) 分享共同興趣及活動、(三) 經常向對方表示愛意並且顯示相互的信心、(四) 很少抱怨、(五) 極少感到寂寞、痛苦與不安。Landis (1982) 研究婚姻之調適分為六方面：(一) 性關係、(二) 家庭收入支配、(三) 社會活動、(四) 夫妻雙方親屬關係(in-law relationships)、(五) 宗教活動、(六) 共同朋友。一些相關的研究顯示，婚姻關係感到滿意的夫妻，通常也會有很好的調適 (Vaughn & Baier, 1999)，而夫妻處理問題的方式較相近者，其婚姻滿意度也較高 (Ptacek & Dodge, 1995)。伊慶春、熊瑞梅 (1994) 的研究則指出「婚姻調適」與「婚姻滿意度」兩個概念雖然彼此相關且經常被交互使用來反映婚姻品質，但其指涉的內容其實是不同的。夫妻之間的互動方式與品質是婚姻調適的重點。而藍采風 (1986) 認為婚姻調適受到彼此適應衝突的能力、婚姻角色認知及雙方表達情感的方式而定，此外，教育程度、社會經濟地位之高低、情感表達的型態與人際關係的技巧、需求滿足的程度都與婚姻調適有關。

Ridley, Wilhelm, & Suzra (2001) 曾以自陳法的方式測量夫妻面對衝突的反應，發現當夫妻以正面的態度面對衝突的次數越多時，婚姻滿意度越高；而雙方皆能積極面對衝突的夫妻，其婚姻品質最好，雙方皆逃避問題的夫妻婚姻滿意度及婚姻品質最差。蕭英玲與曾秀雲 (2005) 針對 392 名新婚夫妻的研究顯示，夫妻的衝突程度、衝突反應與他們的婚姻品質有顯著的關連。夫妻知覺關係衝突的程度越高、婚姻品質越低；夫妻雙方使用越多激烈爭執的方式處理婚姻問題，他們的婚姻滿意度也越低。該研究以集群分析的方式將夫妻衝突反應的類別分為正向與負向兩種，結果發現採用正向衝突反應的夫妻，他們的婚姻品質要比負向衝突反應的夫妻來得高。然而引起婚姻衝突的原因有很多，像是在傳統的家庭社會結構下強調「家」的重要性，與現代社會強調重視個人情感需求的對立、與其他家人的相處情形、夫妻對於家務分工與決策權力的不平衡、家庭經濟條件及工作性質對家庭生活的影響、個人心理適應狀況與適應彼此的人格特質，都是引發婚姻衝突的因素 (林松齡, 1996)。而據其他研究顯示，妻子社經

地位越高時，丈夫的支持態度將是婚姻調適的重要因素（Schaninger & Buss, 1986）。換言之，社經地位以及婚姻狀況的研究說明了社會支持，尤其是配偶的支持在婚姻調適上具有重要的地位。

三、 婚姻關係

（一） 家庭生活

Stinnett, Chesser, & DeFrain (1979) 歸納研究發現，一個強而有力的家庭者，應具備下列六項特徵：

1. 感激：家庭中的成員以溫暖的、正面的態度及方式支持其他家人，並認同其為一個獨特的個體。
2. 時間分享：強有力的家庭者會花時間共處並享受共處的時光。
3. 良好的溝通：家庭成員彼此間坦承、開放並接納彼此。
4. 承諾：家庭對每個家人都是重要的，家庭中的每個成員都是家庭人際次級系統中的一員。家庭成員會花許多的精力與時間在家庭內而不是家庭外的事務。
5. 宗教上高度虔誠的取向：強有力的家庭者似乎較傾向於虔信某種宗教。家庭成員之間具有共同的信念，能夠促進家庭的價值。
6. 以正向態度處理危機的能力：強有力的家庭能以彼此正面、支持的態度及方式來處理衝突和羈絆。

夫妻之間缺乏上述家庭者的特徵，就容易產生婚姻衝突。婚姻衝突之所以不斷產生，Gottman (1980) 認為關鍵則是在於，夫妻雙方沒有機會陳述自己的觀點，並且沒有積極的傾聽與瞭解配偶的觀點，以及自以為是的解讀配偶的想法。呂玉瑕、伊慶春 (2005) 曾針對臺灣地區 70 年代與 90 年代夫妻家務分工的情形進行探討，顯示兩時期女性在經濟角色、社會性別階層結構以及性別意識皆有相當變遷下，家庭的家务仍舊是維持傳統由妻子負責為主，丈夫參與家務的比例仍低，惟 90 年代比起 70 年代已明顯增加。不過，丈夫參與的增加，主要是各項家務由「夫妻一起」負責的比例增加，而不是丈夫「單獨」做某項家務。整

體而言，20 年來，在初婚家庭中，妻子仍然負責絕大多數的家務，只是丈夫相對負擔的比例有所提高。而鄭忍嬌和陳皎眉（1994）的研究指出，臺灣每年女性平均就業率不斷增加，婦女地位也因而提高，但是社會規範對婦女在家庭中的角色要求與期望並未減少，繁重的家務及子女教養工作，大部分仍由婦女承擔，造成角色衝突、角色負擔過重與角色干擾的情形。因此，婦女所面臨的壓力是十分巨大的，這包括角色負荷過重、規範及心理適應的為難、多重角色的衝突及社會網路的縮減等問題，這些壓力都涉及時間、精力、資源的分配困難上。

Gottman（1993）從為期 4 年的婚姻互動行為的觀察研究分析中，以夫妻採取的問題解決行為及特定的情緒反應型式得到兩項結論：1. 不穩定的婚姻關係，主要是夫妻們在討論及處理衝突的問題時，雙方表達有較多的排斥、生氣、牢騷抱怨等負向情緒反應，或是採取批評、羞辱等行為；2. 穩定的婚姻關係，主要是夫妻都採取正向的行為或情緒反應。對於婚姻衝突的因應行為，一般的研究發現，愈是具有健康的自尊心、樂觀、自我接納等正向人格特質者，愈能採取正向解決與尋求社會支持；而不適當的承諾、缺乏自信與自我效能感、於人際互動較少自我揭露者，對於情緒的表達較保守，則多傾向使用消極的逃避、防衛或是自責之因應行為（李良哲，1995）。楊文山（2009）研究發現如果夫婦兩人都有工作，在家務分工方面，很明顯地擁有社會資源的多寡會影響女性家務分工的意識型態，同時也會使已婚婦女在家務分工上具有協商的權力。而夫妻關係親密與否，同樣影響丈夫與妻子投入家務時間的多寡；居住在都會區與非都會區，以及夫妻的相對平權性別角色，也會影響夫妻的家務分工。家人，尤其是小家庭的丈夫協助家事，最能減輕職業婦女的壓力。由此可知，配偶雙方的相互體諒與支持，為減少婚姻衝突的重要因素之一。

（二） 親子關係

親子關係是指雙親與子女間之關係，透過親子雙方互動所構成的一種人際關係，父母的教養行為、父母與子女雙方的性格和言行舉止、溝通方式都會影響親子關係，此外，親子關係的良莠對個體的成長，包含人際關係、社交能力、自我省思、自我概念、自我認同等方面都有重大的影響（許月碧，2005：27-28）。良好親子關係的培養有賴於父母對子女適當的管教、親子間足夠的情愛交流、親子間有良好的溝通。詹志禹（1999）研究發現父母婚姻關係、父母的期望、父母的人格、父母的管教態度都能夠影響父母與子女的親子關係。對於子女而言，建立安全的依附關係是個體人格發展的基礎，因此，母親的心理狀態是很重要的，正向的母親互動能夠改變和促進孩子的認知發展，相對的，更要關照到孩子情緒發展負向效果的風險所在。因此培養正確的母子互動關係對於孩子的安全感有其重要性。在社會期許「女人要作個好母親」的同時，因幼童發展上的不確定與諸多的照顧需求，女性在工作與母親角色上的雙重負擔，若要能夠兼顧，勢必仰賴丈夫或其他家人的體諒與配合。因而婦女能否兼顧家庭與工作，需要家族成員對於母親扮演母職角色的期待以及支持態度，也就是所謂共親職的概念（黃俐婷，2009：14）。

所謂共親職是指一位父親或母親承認、尊重而且重視其伴侶的親職角色與職責的能力，當夫妻面臨諸多親職挫折時，可以相互支持依賴彼此的親職角色。共親職亦可以指至少兩個以上的個體彼此協議或是社會期望他們對一個特定孩子的福祉所負起之共同責任（蔡承璋，2007：58）。在實然面上，臺灣北部地區針對學齡前幼童父母親之共親職的相關研究顯示，先生無論在育兒勞務或親子教養上的參與程度皆低於太太，做為太太的皆感受到先生的支持不足、教養壓力較先生高、生活的幸福感也偏低（陳富美、利翠珊，2004）。對父母整體親職壓力來說，父母感受配偶的抵程度愈高，其各面向的親職壓力都會增加（林惠雅，2007：177），終究婚姻關係中最重要的是夫妻關係，先生的情緒支持是身為妻子的最重要的支持來源（莊慧美、田秀蘭，1998）。若夫妻

一方對配偶主動支持，但配偶並未予以支持回應，對於婚姻滿意度可能產生負面的效果（陳富美、利翠珊，2004）。身為母親的妻子，在教養歷程中，相當需要先生的支持，特別是情緒性的支持，而母親在親子關係中的情感交流、行為互動及溝通與交談均高於父親，倘若在兩性分工與各自就業與否的狀況下，妻子倘若得不到先生的支持甚至是抵制，無疑使得婚姻生活徒增角色衝突後的矛盾與緊張。因此，婚姻關係與親子關係係形成共親職的三角關係（黃俐婷，2009：15）。然而，馬惠芬（2003）指出母親外出就業的雙薪家庭，父親明顯參與更多的親職工作。這也顯示當女性有工作時，她的家庭地位和權力相對的提升，因此丈夫比較傾向參與較多的家務工作和育兒工作。章英華（2006：188）的研究發現，對職業婦女而言，最擔心的不是雙重角色的壓力，而是在孩子尚就在學或在學齡前就外出工作，會不會造成孩子心理上的傷害。不過一些研究發現，在母親兼職工作的家庭，青少年與父母的關係，比起母親全職工作或純為家庭主婦的家庭來的好。另外，更有研究指出，在低社會階層家庭，少年犯罪率與母親的就業無關。這些發現意味著，母親的就業可能影響親子關係，但還不致於傷害子女的心理發展。

上開研究顯示，妻子外出工作雖造成家庭地位的提升，但仍然需負擔大部分的家庭照護工作，形成蠟燭兩頭燒的困境，若得不到丈夫的支持，認為妻子仍必須以家庭為重，可能影響夫妻關係與親子關係。已婚婦女若能得到家人的充分支持，願意分擔部分之家中事務，往往在就業上能夠有良好的表現，相對的，在工作上能夠自我實現的婦女，在家庭以及日常生活中亦較有自信。調查人員因工作性質及時間與一般工作不同，已婚女性調查官如何在工作上充分施展並得到滿足的同時又能兼顧家庭，值得深究。

四、 近年我國家人關係之相關研究情形

黃柏鐘（2008）研究夫妻分隔兩地員警的家人關係、婚姻滿意度與工作滿足之關係，發現兩地分離致隔地相思、藉分擔家務拉近距離、因分隔兩地使親密關係略減致感情變淡、員警身處異鄉孤單寂寞易受酒色誘惑、婆媳磨合相處不睦使員警左右為難、員警配偶慈母兼嚴父獨挑教養大樑等均會影響家人關係，而警務工作繁雜，家人不在身邊亦影響工作投入與工作滿足。

林佳蓉（2010）利用抽樣問卷調查高雄縣市已婚女性教師工作壓力與親子關係，發現國小已婚女性教師在年齡、職務、任教地區上有不同的工作壓力，而工作壓力對親子關係造成一定程度的影響，並提出希望政府瞭解女性教師工作壓力困境，協助女性教師在工作與親職需求取得平衡之建議。

陳風傑（2009）研究女性員警之親子關係、角色期望及衝突，結果顯示受訪者受到傳統觀念的影響，再加上雙薪家庭，工作時間長且工作時間日夜顛倒，壓縮到陪伴子女的時間，親子間互動減少。女性員警對於「母職」與「妻職」的角色，仍無法擺脫傳統的性別角色與義務，她們通常把家庭與教養視為自己理所當然的責任與義務，不得不犧牲自己的時間，滿足子女與先生的需求。

沈秀貞（2007）探討雙薪家庭社會支持、婚姻關係與親子關係，研究結果發現婚姻關係與親子關係之間有顯著正相關，其中以夫妻互動滿意度與親子關係相關最高，其次為尊重接納、情感交流、一致程度，家務分工共識相關最低。此外雙薪家庭之父親與母親，隨著不同教育程度、不同家庭收入，都會影響親子關係與婚姻關係。

黃桂英（2006）採用問卷調查法對國小女教師配偶的親子關係、婚姻滿意度與共親職之關係進行研究，發現親子關係以及婚姻關係的好壞，與夫妻雙方能否有共同負擔家務的意願與行為，而隨著配偶的年齡、教育程度、職業的不同，將影響其對於子女教育、婚姻及共親職的觀念，進而有不同的親子關係及婚姻滿意度。

黃鳳珠(2006)探討女性軍訓教官母職角色衝突、幸福感和親子關係，顯示女性軍訓教官的服務單位、值勤狀況對於母職角色衝突與親子關係有顯著相關，而女性軍訓教官之服務單位、兼任行政職、值勤狀況、最低子女年齡層亦對於親子關係造成一定程度的影響，表示工作之性質與家人關係具有交互影響互為因果的關係。

謝筱潔(2010)探討影響夫妻權力關係之因素，發現已婚兩性之資源差異對家庭決策有部份達到顯著。整體來說，擁有較高資源者，會有助於「決策權力」的增加，換句話說，夫妻薪資較高者，家庭地位亦可能較高。此外，性別角色態度對夫妻權力關係具有影響力，研究顯示性別角色態度對於家庭決策模式有顯著影響。性別角色態度較傳統者，家庭決策會傾向傳統父權之思維。反之，態度越現代者，家庭決策模式會傾向較平權之模式。

王恩惠(2006)以問卷調查法研究已婚職業婦女工作家庭衝突與婚姻滿意度，結果顯示已婚職業婦女的工作家庭衝突因素中以工作干擾家庭較高，且工作家庭衝突與婚姻滿意度有負相關，即工作與家庭衝突愈低者，婚姻滿意度愈高。此外，已婚職業婦女工作家庭衝突差異以每日家務時數影響程度較廣。不同背景的已婚職業婦女婚姻滿意度差異以配偶所得影響程度較大。

溫翎佑(2009)研究派出所工作對已婚基層女警家庭經營的影響，結果顯示大部分派出所女警勤務方式與男警相同，但服勤獨立性不高，目前懷孕之女警在派出所之工作如同內勤，但女警對懷孕時在派出所服勤多感憂慮與不贊同，派出所女警的角色衝突感大於一般職業婦女，家庭壓力大於已婚男警。此外，子女教養是派出所女警家庭經營中最棘手之問題，且警察機關對已婚女警協助少，已婚者派出所留任意願不高。女警對警察工作之認知影響派出所適應狀況，認同服勤不分男女之女警，警察工作適應較佳。

陳冠穎(2010)對於夫妻衝突議題與衝突處理行為進行探討，發現夫

妻的衝突議題以夫妻溝通、時間安排和金錢為主；夫妻面對衝突時，較常採取「平靜討論」的行為處理衝突。此外，當妻子因「夫妻溝通」、「家務分工」議題與丈夫發生衝突時，會越採取「負向處理行為」的處理行為；當丈夫因「夫妻溝通」、「金錢」和「性衝突」議題與妻子發生爭執時，會越採取「負向行為」的處理行為；丈夫在面對「家務分工」的問題時，會選擇以「把意見放在心裡」或「與對方冷戰」來處理，妻子則是使用「負向行為」來面對。

由前述研究成果可以發現，隨著已婚女性工作環境、地區、工作壓力的不同，都會對於與配偶或子女的關係造成不同的影響，配偶的性別觀念、是否能共同分擔家務、溝通管道、相處時間、經濟是否獨立都影響著夫妻關係、幸福感以及女性在家中的地位，而夫妻關係又與親子關係有連鎖效應，夫妻關係不睦往往親子關係亦會不良。此外，家人及丈夫的支持與否會影響婦女就業的態度以及工作表現，婦女就業與家庭能否兼顧，相當大的因素取決與丈夫及家人的態度，當家人認為妻子的就業能提高家庭生活品質，而給予精神上與處理家務上的支持時，女性蠟燭兩頭燒的困境自然較低，妻子自然會減輕工作上的壓力。現代社會對於女性的角色仍舊有很大的比例停留在「照顧家庭」與「相夫教子」，就算婦女外出工作，大部分家庭的工作仍舊被視為婦女的本分，故研究大多認為即便女性外出工作，在經濟地位上的提升也能夠促進家庭地位的提升，但因傳統女性角色仍未改變，婦女若要兼顧家庭與工作，就必須取得配偶、家人及子女的諒解，否則容易產生婚姻衝突與矛盾。已婚女性調查官之家人關係有無與前述研究相同，為本研究所欲探討的問題之一。

第三章 研究設計

本研究方法乃依據研究目的及文獻探討加以設計。本章共分為六節，第一節為問題與研究；第二節為研究方法與架構；第三節為研究對象及訪談大綱；第四節為研究信度與效度；第五節為研究倫理；第六節為資料處理。

第一節 問題與研究

綜合前述之研究動機與研究目的，並參閱國內外關於工作滿足之理論、影響工作滿足的因素等，以及婚姻關係、家人關係等相關文獻的研究內容，本研究乃將研究焦點關注於女性調查官從工作中獲得成就感與滿足感的情形，以及調查工作對於渠與家人之間的關係有何影響，其餘問題並不在本研究探討之範圍內。本研究之研究問題如下：

- 一、 瞭解已婚女性調查官之工作滿足情形。
- 二、 瞭解已婚女性調查官在工作中獲得成就感的情形。
- 三、 已婚女性調查官適應並認同調查工作的情形。
- 四、 調查工作影響已婚女性調查官與家人的關係之情形。
- 五、 調查工作造成已婚女性調查官家庭與工作衝突之情形。

第二節 研究方法與架構

一、研究方法

本研究在於深入探究已婚女性調查官之工作滿足與家人關係，瞭解已婚女性調查官如何在工作中取得成就感，並於家庭與工作間取得平衡，故採取下列研究方法：

(一) 文獻探討

文獻探討旨在使研究熟悉目前知識，瞭解與研究主題有關的概念、理論、重要變數的構念型定義及操作型定義，並掌握他人已經研究過的問題、研究假設，及研究方法。文獻探討的目的有三：第一，瞭解有關的理論背景，並與自己領域的理論連結，以決定本研究的價值所在；第二，熟悉前人的研究是主題選擇與研究論文必經的歷練；第三，避免重複前人的努力。所以文獻探討在於確保研究問題的價值性、研究方向的正確性，以及研究磨式的合理性（張紹勳，2000：89）。

針對本研究之主要構面「工作滿足」與「家人關係」二者進行探討，蒐集國內外文獻對工作滿足、家人關係以及工作與家庭衝突之定義、相關理論與發現，並進行分析比較，探究研究之相似、相異以及不足之處，做為本研究之理論依據。

（二） 深度訪談法

深度訪談是在自然情境下，研究者與被研究者，透過雙向溝通的互動過程，蒐集有開口語與非口語的訊息，以便深入式的全面理解研究的對象（王雲東，2007：254）。進行訪談當中，研究者探索若干一般性的主題，以幫助發掘受訪者對於該等主題的觀點。不過，研究者仍然要尊重受訪者，使其保有相當的自由空間，可以自行決定對答的框架與結構。應該讓受訪者從其自身的角度，逐漸浮現而揭示它們對於研究所欲探究現象的可能觀點，而不是從研究的角度（或依循事先預設的概念架構）來加以展開（李政賢譯，2009：138）。

深度訪談分為結構式訪談、非結構式訪談與半結構式訪談，結構式訪談是指研究者在訪談過程中運用一系列預先設定好的結構式問題，進行資料蒐集工作，優點是不同受訪者接受到的問題大體上都是相同的，因此可以降低可能的偏誤，但卻因此缺乏彈性，對某些狀況無法深入；非結構式訪談指研究者在進行訪談過程中，無須預先設計一套標準化的訪談大綱做為訪談的引導指南，而是隨著受訪者的談話內容，自然而深入的與受訪者溝通對談；半結構式訪談介於結構式訪

談與非結構式訪談，研究者在進行訪談前，必須根據研究的問題與目的，設計訪談的大綱，做為訪談的指引方針，但在進行訪談中不必根據大綱的順序，而可依據實際狀況彈性調整訪談問題（王雲東，2007：254-256）。

本研究旨在探究已婚女性調查官工作滿足與家人關係之交互關係，然而目前國內針對已婚女性調查官之相關研究幾乎闕如，故本研究希望藉由國內外相關文獻的檢視做為本研究之先前理解，採取半結構式深度訪談，蒐集受訪者之感受以及實際經驗，呈現出已婚女性調查官真實的生活態樣，透過研究者與受訪者進行訪談，來詮釋已婚女性調查人員工作滿足情形，以及調查局工作對自身及家庭造成之影響及工作與家庭之關係。

二、 研究架構

本研究所要達成的研究目的有二，第一為瞭解已婚女性調查官之工作滿足情形。第二為瞭解已婚女性調查官之家人關係。研究架構如下：

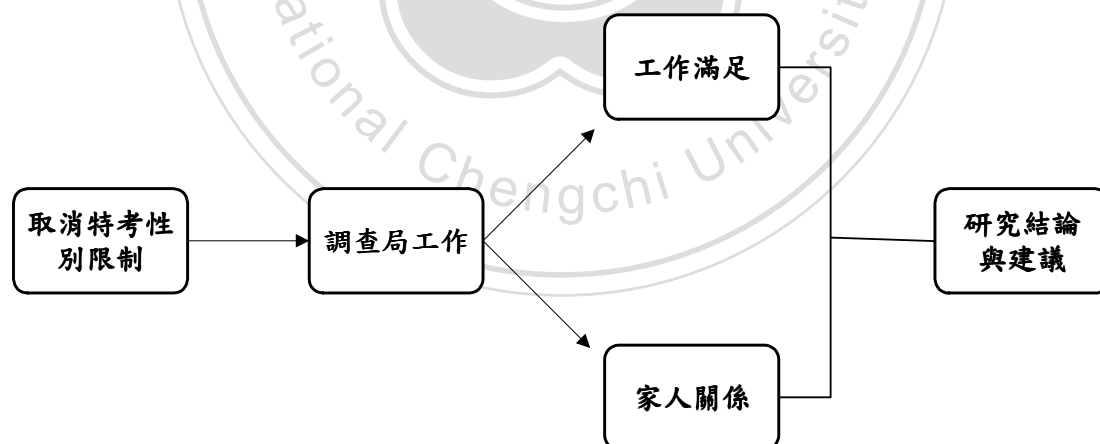


圖 3-1 研究架構圖

近年來在性別主流化的衝擊下，調查人員特考去除了性別限制，因而自 95 年起，女性通過調查人員特考成為調查官之人數大增，亦為調查局工作帶來新的活力、挑戰與衝擊，而女性調查官之工作滿足情形，以及是否因調查工作影響與家人之關係，兩者交互影響的情形等，為本研究亟欲瞭解的問題，故本研究在此背景下針對已婚女性調查官之工作滿足與家人關係進行探討，最後提出研究結論與建議。

第三節 研究對象及訪談大綱

一、研究對象

法務部調查局為我國政府之三級單位，目前總人數約 2300 餘人，為了執行職掌範圍內之各項業務，調查局局本部設國家安全維護處、廉政處、經濟犯罪防制處、毒品防制處、洗錢防制處、資通安全處、國內安全調查處、保防處、國際事務處、兩岸情勢研析處、諮詢業務處、鑑識科學處、通訊監察處、督察處、總務處及公共事務室辦理各項業務，另設有幹部訓練所負責新進調查官的訓練及在職訓練。此外全國設有臺北市調查處、新北市調查處、臺中市調查處、臺南市調查處、高雄市調查處、福建省調查處、航業調查處等，其餘各縣市設立調查站，另於全省北、中、南、東設立機動工作站，目的在於協助執行各項業務。

調查局局本部之工作與一般行政機關較為類似，不在本研究之研究範圍內，本研究乃針對調查局除局本部外之全省各外勤處站之已婚女性調查官進行立意抽樣，立意抽樣的原理和效力，在於選擇資訊豐富之個案做深度研究（吳芝儀等譯，2008：259），故本研究擇 10 位已婚女性調查官做為研究之主體。為了保護受訪者的隱私，研究者以 A、B、C…J 等代號來稱呼 10 位受訪者。

表 3-1 受訪者之基本資料表

受訪者	訪談日期	訪談地點	年齡	結婚時間	家庭狀況
A	1000215	新北市	35 歲	超過 2 年	配偶於私人企業服務、尚未有子女
B	1000218	新竹市	36 歲	超過 2 年	配偶為調查官、育有 1 女
C	1000218	新竹市	32 歲	超過 2 年	配偶於學校服務、尚未有子女
D	1000222	臺北市	33 歲	超過 2 年	配偶為調查官、育有 1 子
E	1000301	嘉義市	36 歲	超過 2 年	配偶為調查官、尚未有子女
F	1000224	桃園市	34 歲	超過 2 年	配偶為調查官、尚未有子女
G	1000220	雲林縣	31 歲	超過 2 年	配偶為調查官、育有 1 子
H	1000227	苗栗縣	35 歲	超過 2 年	配偶為調查官、育有 1 子
I	1000227	苗栗縣	35 歲	超過 2 年	配偶從事業務工作，育有 1 女
J	1000228	臺南市	37 歲	超過 2 年	配偶為調查官、育有 2 女

資料來源：研究者自行整理。

二、訪談大綱

訪談內容是以歸納相關文獻而擬定的訪談大綱為主，必要時視受訪者實際回答的內容再加以澄清、詢問，以增加資料的豐富性。訪談大綱分為個人特質、工作滿足及家人關係三個部分：

(一) 個人特質

1. 請描述您的年齡、學歷、家庭成員及家庭狀況？

(二) 工作滿足

2. 現今社會對調查局的期望與感受為何？
 3. 請問調查工作給您的價值與成就感為何？
 4. 請問您對於調查工作待遇之滿足程度如何？
 5. 請問您付出額外的時間準備或做好調查工作的情形為何？
 6. 請問親友對您從事調查工作的觀感及評價為何？
 7. 請問對於女性調查官之升遷您有何看法？
 8. 請問您希望機關提供何種具體作為，改善女性調查官之工作環境？
 9. 請問對於機關的規定與要求，您達成的情形為何？
 10. 請問您工作的時間為何？及工作壓力來源為何？
 11. 請問您工作上受到關說或其他困擾的情形為何？
 12. 請問您上司的領導風格為何？與同事的互動情形及工作氛圍為何？
- (三) 家人關係
13. 請問您的配偶是否係調查人員？對於婚姻品質影響為何？
 14. 請問夫妻分攤家務的情形為何？
 15. 請問您與配偶的溝通情形為何？其對於調查工作之看法？
 16. 請問您的子女以及父母情況為何？(子女數量、年齡及就學情形、父母是否健在、年齡、健康、有無收入)
 17. 請問您對於小孩的教養有何看法？家庭成員中係何人主導小孩之教養？
 18. 請問您與配偶父母及小孩之互動關係為何？
 19. 請問父母親與配偶有爭執如何排解？您考量的立場為何？
 20. 請問父母親與岳父母互動情形為何？對於您的婚姻或工作影響為何？
 21. 請問您身為女性調查官，投入家庭(配偶、父母、小孩)之時間情形為何？

22. 請問您對於已婚女性調查官在工作滿足與家人關係上有何補充及看法？

第四節 研究信度與效度

信度係指研究的信賴度與一致性，其中包括 2 個層次：一是不同「次」的一致性。第二種層次是不同「題」的一致性（王雲東，2007：88）。即在不同的場合，由不同或同一觀察者，仍能得出相同的結果，信度所處理的問題是可複製性：未來研究者在重複同樣研究計畫時，能否得出相同結果、闡釋與主張（田哲榮等譯，2010：335）。效度係指研究的準確性，也就是真正測出研究者想要測量的概念或變項的能力（王雲東，2007：91）。本研究旨在探究已婚女性調查官工作滿足與家人關係，為了提高研究之信度與效度，在面談時只要受訪者同意，必定將所有面對面訪談錄音記錄下來，並謹慎將錄音忠實繕打整理，避免僅記錄簡短的答案。在訪談結束並繕打整理後，將結果交由受訪者來確認，若發現研究者誤解受訪者之原意，立即確認進行修改，以確保研究之信度與效度。

此外，亦可採用三角檢證法確保本研究之信度與效度，三角檢證係指在質性方法的範圍內，比較和交叉檢核在不同時間、藉由不同工具所獲得資訊的一致性。可以採行的方法為：比較觀察資料與訪談資料、比較受訪者在公眾場合發表的言論與私下的說法、檢核訪談內容及其他書面證據，確認訪談受訪者所闡述的內容（吳芝儀等譯，2008：614）。

第五節 研究倫理

深度訪談法能幫助研究者進入受訪者的主觀知覺現象領域，並且透過受訪者提供的資料以及個人經驗進行研究，為了求得資料的嚴謹性和研究倫理，保障受訪者的權益是非常重要的課題，然研究倫理包含誠信、人身安全、隱私等內涵，因應不同研究對象、情境等，將會產生不同之倫理議題，有賴研究者時時留心體察，本研究進行時，需做到下列幾點：

- 一、表明研究目的、研究內容、研究流程（包含錄音的需求）、參與研究的風險與益處。讓受訪者充分瞭解並同意時才進行深度訪談。
- 二、受訪者採匿名方式（以 A、B、C、D...代號表示）來維護受訪者的隱私權，並且只有研究者與指導教授等人會接觸訪談之原始資料。訪談之錄音檔除了研究絕不外流，並且將會在研究結束後刪除。
- 三、過程中有任何問題可以隨時提出，可以拒絕不想回答的問題，如果不願意繼續，中途可以退出，若不願意研究者於訪談時錄音，研究者亦可立即改為以速記的方式進行記錄。研究者在訪談前、中、後，均會自我要求以真實、誠懇的態度來面對受訪者。

第六節 資料處理

一、 資料編碼

本研究的編碼方式由 2 碼組成，第 1 碼為英文，以 A~J 分別代表 10 位受訪者；第 2 碼為阿拉伯數字，代表題綱順序。例如訪談記錄 C4 代表受訪者 C 第針對第 4 項問題所回答的內容。

二、 資料整理

訪談過程中，研究者除當場抄寫紀錄受訪者回答的內容外，亦利用數位錄音筆全程記錄訪談內容，訪談結束後，立即將研究者手抄之記錄配合錄音筆之檔案，將訪談內容以電腦繕打整理，務求真實反應受訪者的見解。

三、 資料分析

將所整理的資料，根據本研究主題「已婚女性調查官之工作滿足與家人關係」進行分析。

第四章 訪談資料分析

隨著時代的變遷，一向由男性為主的調查局工作，如今因女性大量的加入而有了新的衝擊與挑戰，然而調查工作與一般行政工作不同，在工作性質、時間、面對的對象等面向上均富有變化與挑戰性，女性加入調查局的原因各有不同，例如施展抱負、薪水優渥、工作具有挑戰性等，然已婚女性調查官在追求工作滿足的同時，調查工作對於其家庭生活是否造成影響、衝突或助益？因此探討已婚女性調查官工作滿足與家人關係遂成為一個重要的課題。

本章共分為三節，第一節為 10 位受訪者之個案描述；第二節為各受訪者對調查工作之工作滿足情形分析；第三節為受訪者家人關係情形分析。

第一節 受訪者個案描述

一、受朋友影響的 A

35 歲，進入調查局後曾從事外勤專業據點工作，目前從事內勤肅貪辦案工作；先生於私人公司服務，尚未有子女，並未與公婆及爸媽同住；念研究所時因該研究所畢業者大多報考公職，故特別留意各種公職考試，而身邊有朋友在調查局工作，因此對調查工作感到興趣；認為現代社會是個講究行銷與包裝的社會，政府機關也是如此，但調查局裡在這一塊著墨不夠多，所以社會大眾對於調查局都不十分瞭解，有的人覺得調查局很神秘，有的人則對調查局風評不好，認為調查人員都在外吃吃喝喝，藉勢藉端。一些年長一輩學長的很多還活在過去的光環裡，認為到哪裡人家都會買調查局的帳，在外面很吃得開，但時代已經不同了，現在要提升調查局的地位應該還是要多偵辦一些矚目的

案子，或是發現共謀等等，才能在人民心中豎立威信與地位。

二、 曾考取普考的 B

36 歲，曾經考取普考，進入調查局後曾從事內勤肅貪及經濟犯罪防制工作；先生為調查官，育有 1 女，與公婆同住；大學畢業後考取普考，分發至新竹地區擔任行政人員，後因普考工作與興趣及專長不合，迫於時間有限無法準備司法官特考，且朋友有人為調查人員，故轉而報考調查人員特考；認為調查局現今以各類管道進行宣導下，社會大眾多半對調查局已有初步認知，只是老一輩人因曾經歷戒嚴的白色恐怖時期，若未再與本局業務有所接觸，多半對本局工作職掌仍心存畏懼。

三、 不願擔任警察的 C

32 歲，考取調查特考結訓分發後便一直從事外勤地區據點工作；先生於學校服務，尚未有子女，未與公婆及爸媽同住；因家中多位親戚從事司法工作，故在耳濡目染下欲從事司法調查工作，但認為警察工作過於複雜又危險，檢察官、法官背負太大壓力與責任，所以改而報考調查局特考。渠認為社會大眾多半對於調查工作不甚瞭解，既使以親身經驗向親朋好友解說調查工作，還是認為調查局除了司法調查外，仍然保有情治機關的神秘色彩，甚至部分朋友認為不能和調查人員「講太多」，以免惹禍上身，所以渠認為調查局應該要多在職掌及形象上加強宣傳。

四、 意料外考上的 D

33 歲，考取調查人員特考結訓分發後便一直從事內勤肅貪及經濟犯罪防制工作；先生亦為調查人員，目前育有 1 子，未與公婆及爸媽同住，公婆或爸媽有時候會幫忙照顧小孩；因大學就讀法律系，畢業後原欲報考司法官特考，無意間看到調查特考的簡章，考上後才真正瞭解調查局職掌，也很認同這份工作；認為「公平正義的實現」是調查局應

該給社會的感受。社會對調查局的觀感，普遍來講，是肯定調查局的犯罪調查業務，但是就較為敏感案件（例如案件涉及政治高層、賄選等）言，由於過去捍衛政權的色彩濃厚，難免給社會大眾一種藉著偵辦案件為執政者排除異己的想像空間。

五、 期待工作穩定的 E

36 歲，於調查局曾經從事外勤地區據點工作，目前從事經濟犯罪防制工作；先生亦為調查人員，尚未有子女，未與公婆同住；大學就讀財經相關科系，原於私人公司從事業務助理工作，因父親為公務員，認為公務員比較適合女性，因而開始留意各項公職考試，而調查局因薪水優渥，故最後決定報考調查局；認為調查局並未隨著時代而改變，除了不懂得宣傳外，許多長官的觀念、工作流程都沒有調整，以致於近年來很明顯的感覺到調查局在人民及社會的地位不斷下降，縱使處在這種困境中，高層彷彿仍然沒有危機感，只關心己身的升遷問題，這種情形往往令基層調查人員非常無力與無奈。

六、 受學長影響的 F

34 歲，曾經從事國家安全維護工作，目前從事內勤肅貪辦案工作；先生亦為調查官，尚未有子女，未與公婆及爸媽同住；研究所就讀法律相關的研究所，因為許多學長畢業後都報考調查局，加上薪水優渥，工作彈性比較符合個性，所以研究所畢業後順利考取調查局；剛開始報考調查局，認為調查局應該是維持公平正義、不畏強權、打擊犯罪的單位，但是剛分發時負責偵防工作的時候，較屬於內勤，不與外界接觸，所以始終都覺得調查局就是公平、正義，但在調到外勤單位之後，卻發現其實很多民眾、政府機關的公務人員、民意代表等對調查局是愛恨交加，內勤承辦案件的主要對象就是公務員、政治人物，但相對的外勤必須與這些人物接觸，所以導致容易產生外勤與偵辦對象熟識之矛盾。

七、 男友鼓勵報考的 G

31 歲，於調查局內曾擔任經濟犯罪及廉政辦案等內勤工作，目前負責外勤專業據點工作；先生亦為調查官，育有 1 子，未與公婆及父母同住；大學就讀司法相關科系，在報考司法特考失敗後，轉而報考高考，並順利錄取分發至政府單位工作，原本相當滿意原先的工作，但當時的男朋友為調查人員，十分鼓勵報考調查局，因而才進入調查局工作；認為調查局應該給社會一種抓貪污公務員的形象，只是現在似乎做的不夠好，因為新聞媒體幾乎沒有調查局的聲音，在外面還常常遇到民眾不清楚調查局究竟在做什麼，令人無言以對，大部分的人只是知道調查局的薪水「好像很好」，實際上對於調查局在做什麼事卻不清楚，甚至分不清警察與調查官的差別，令人感到灰心與無力。

八、 嚮往優渥待遇的 H

35 歲，於調查局曾經從事內勤肅貪辦案工作，目前從事國家安全維護工作；先生亦為調查人員，育有 1 子，未與公婆及父母同住；大學就讀英語科系，曾於私立公司任職，後因嚮往公務員穩定的生活，調查局薪水又高，故才報考調查局；因為 98 年發生調查局局長葉盛茂涉嫌違反程序洩密予前總統陳水扁，導致許多民眾對本局留下負面印象，對調查局威信產生嚴重的打擊，但渠仍然相信大多數的民眾願意相信調查局，會違法犯紀的司法人員仍屬少數，社會仍期待調查局能發揮職掌，捍衛司法正義，給人民安居樂業的生活空間。

九、 金融業轉任的 I

35 歲，進入調查局後曾從事內勤編審工作，目前從事內勤肅貪及經濟犯罪的調查工作；先生於私人公司從事業務工作，育有一女，與公婆同住；大學就讀管理相關科系，畢業後曾經於私人公司服務，後因調查局待遇好、工作穩定、富有挑戰性，故而報考調查局；認為打擊不法、聲張正義、防制犯罪及維護人民的生命財產安全是現今社會對調

查局的期望，而有為有守、謙虛自律、依法行政、勿枉勿縱及為民服務更是調查局人員應該給社會人民的感受，而因為現在社會的人民常常是從報章媒體報導中看到調查局偵破重大犯罪，因而認為調查局很威風，是一般人難以接近的神秘單位，雖對調查局的工作職掌內容一知半解，但對於調查局也有很高的期望及想像，認為調查局無所不能，又敬又懼。不過也有部分人民會誤解調查局就是抓耙子，還怕不小心洩漏資訊給調查局人員而惹禍上身，因此對調查局敬而遠之。

十、 渴望工作挑戰的 J

37 歲，曾經從事經濟犯罪防制工作，目前擔任內勤肅貪案件承辦人；先生亦為調查人員，育有 2 女，未與公婆及父母同住，但有時候會請公婆幫忙照顧小孩；曾經於私人公司上班，因為調查局工作彈性有挑戰性，且待遇優渥，故而選擇進入調查局；希望調查局可以偵破肅貪、經濟犯罪、毒品等重大案件，尤其是貪瀆案件，往往直接影響到人民對於政府的信任，若無偵破重大案件，可能使民眾產生對本局信心危機，認為調查局只打蒼蠅不敢打老虎，如此調查局地位將會持續下滑，在廉政署即將成立的當下，更是調查局要努力奮鬥的時刻。

第二節 工作滿足

調查局工作有別於一般職業，工作時間不固定、具挑戰性以及些許的危險性等，若遇到專案或特定任務都必須竭盡心力，以求達成上級管考及任務要求。外勤人員除支援辦案外，需以個人代表調查局與社會人士、學者專家周旋，以獲取資訊；內勤辦案人員在績效管考、社會輿論及案件進度要求下，均需面對極大的壓力及挑戰。已婚女性調查官從工作中何面向獲得成就感與滿足感的情形，以及是否因工作性質產生不適應及對工作的不認同，為本研究亟欲瞭解的內容。

一、工作滿足感來源

研究顯示，工作滿足的員工較不滿足的員工，更願意努力達成組織目標 (Ostroff, 1992)。工作滿足可以提高組織承諾，降低離職率，包括公司規模、公司在產業中的水準、薪資、決策權的大小與上司的關係等，都是影響工作滿意的因素 (Murphy & Gorchels, 1996)。已婚女性調查官若從工作中獲得成就感大過挫折感，便能夠提高單位向心力、增加自我滿足感，以致於更願意投注心力於工作中，故已婚女性調查官獲得工作成就感與滿足感的來源值得深入探究。

(一) 滿足感來自偵破案件

1. 掌握證據，嫌犯俯首認罪

「調查官偵查犯罪做的是最基層的犯罪調查，將一個犯罪線索靠著各式偵查技巧，證出犯罪涉嫌的高度可能性，案件成形進入偵辦階段，假若嫌疑人在充分證據之提示下伏首認罪，更讓費時費力的偵查過程開花結果。」

(B3)

2. 判決有罪，善用司法資源

「工作的成就感在於所承辦的案件，法院最終作成有罪判決，這代表整個蒐

證過程獲得肯定，也不枉司法資源的付出。」(D3)

3. 金融專業，維護交易秩序

「有關偵辦財經、金融等方面的經濟犯罪最能夠帶給我工作上的成就感，一方面係與自己的金融專業有關，另一方面是因為偵辦此類案件之證據較易蒐獲，並得以將犯罪者繩之以法，避免受害人增加，進而維護社會交易秩序，保障人民的財產安全及心理上的安定。」(I3)

上述受訪者的共同點在於目前擔任的工作皆為內勤案件承辦人，在偵辦肅貪或經濟犯罪上，成就感的獲得來自於案件偵辦結束移送地檢署後，將犯罪者繩之以法，人民的生命財產安全得到保障，以及國家及社會法益因自己的努力而得以確保，成就感因而油然而生。

(二) 滿足感來自辦案過程中自我成長

1. 拼湊證據，多樣化學習

「自己還蠻喜歡辦案，要抽絲剝繭，從一開始什麼都沒有，慢慢拼湊，案子成了，移送，不論大小，就很開心，我想這是我成就感最大的來源。對於調查局工作最吸引我的地方是因為目前還是都在學習的階段，我對學習新的東西很有興趣而調查局工作的多樣化，讓我覺得工作很有趣。」(A3)

2. 各項業務，體驗不同歷練

「調查局工作可以見識到各類型的人，可以隨著案件的進行決定偵處作為，隨著業務的不同，有各種不同的挑戰，令人非常期待可以歷練各項業務。」(F3)

3. 高挑戰性，廣泛學習新知

「工作不僅挑戰性高，學習的內容也廣泛，即使常常達不到工作管考績效也仍然樂於工作。」(H3)

4. 經驗傳承，開拓視野見聞

「藉由每個案子偵辦的過程中，無形中可以讓自己知識見解提升，因為隨

著偵辦各類型的案件，自己也必須向各領域專業的人請教，或是請問資深的學長，所以久了以後，各領域的知識都會很多。」(J3)

上述受訪者認為在擔任案件承辦人時，能夠從中吸取各種不同的知識，以及面對不同的人、事、物，從中獲得的成長是渠等工作最滿足的地方，而對於最後案件的結果則是處於盡力、隨緣的態度。

(三) 滿足感來自工作待遇及福利

1. 百萬年薪，生活令人稱羨

「調查局一受訓結束分發以後年薪立刻突破 100 萬，這樣的薪水是很令人羨慕的，我也很滿意這樣的薪水。」(A4)

2. 滿意待遇，生活衣食無虞

「我對調查工作的待遇相當滿意，雖然這份薪水不會讓我大富大貴，但是至少可以讓我過著衣食無虞的生活。」(B4)

3. 薪水優渥，生活無憂無慮

「我和家人都很滿意現在的薪水，讓我可以過著無憂無慮的生活。」(C4)

4. 待遇不錯，最大成就來源

「調查局的薪水很不錯，這是目前我每天上班最大的成就感來源。」(E4)

5. 薪水較高，工作難易適中

「個人對調查局工作的待遇蠻滿意的，雖然我們沒有司法官的薪水高，但是薪水也高於一般行政人員，而且工作時間、內容及繁雜度也比司法官來得輕鬆。」(F4)

6. 放棄高考，投靠高薪工作

「很滿意，調查局的薪水比外面的好太多了，若不是因為這份薪水，我想我當初應該不會放棄高考的工作，跑來調查局上班。」(G4)

7. 福利完整，兼顧家庭工作

「相較於過去在傳播公司及電台工作的經驗，我非常滿意本局的薪俸，而且又有公務人員服務法及保障法規定，每年都有年休假，讓我可兼顧家庭與工作。」(H4)

8. 專業加給，高於民營企業

「調查工作的待遇除了本俸外，還有專業加給，待遇已經相對提高，而相較於民營企業，我們加班有加班費，也有公務員的福利，因此我對於調查局的待遇很滿意。」(I4)

本研究之受訪者對於調查局之工作待遇均表示非常滿意，優渥的待遇亦是辛苦工作的成就感來源，部分受訪者進入調查局前已在其他行業或機關任職，但進入調查局後均認為，雖然調查局工作較其他工作辛苦，但優渥的薪水是其努力工作以及安於調查局的原因之一。林佳樺(2007)的研究發現，員工能獲得公司所給予的年終獎金回饋以及愈好的工作待遇，其工作滿足的程度會愈高，代表了對於實際薪酬的操作的確能對員工造成影響，與本研究發現相符。

綜上所述，3位受訪者(B、D、I)認為偵破案件為其工作滿足感來源；而4位受訪者(A、F、H、J)則表示由辦案過程中能夠學習新的事物、接觸不一樣的人，是其工作滿足感來源；而其他3位受訪者(C、E、G)則表示目前僅對於調查工作的薪水感到滿意與成就感，至於其他工作上的滿足感來源則仍待發掘。Bhuiyan, Shammari, & Jefri (1996)的研究則發現，工作重要性、自主性及回饋性會直接影響工作滿意度。從上述訪談結果分析，受訪者能夠自己掌握辦案進度，從中偵破案件或學習新的經驗與知識，都能夠增加工作滿意的程度。

二、影響工作滿足的負面因素

員工對於工作不滿時，會產生離開、藐視的反應，這對組織是非常不利的(Rusbult & Lowery, 1985)。因此，工作滿足程度可視為團體或組

織內一項早期的預警指標，若能對組織內成員的工作滿足程度加以適當掌握，就能夠早期發現組織在工作上不當調度的現象、策略或計畫上的缺失，進而能夠採取適當補救措施，並用以做為擬定策略的重要參考指標(許士軍，1977：17-18)。若能探究造成已婚女性調查官工作不滿足、工作挫折的產生原因，提供相關單位做為未來擬定若干措施的參考，對於調查局工作的推展應能有所助益。

(一) 外勤業務不易熟悉

1. 懼怕接觸外界，產生壓力

「分發後前兩年從事據點工作，對於沒有工作經驗過的我，其實要和外界接觸，一開始多少有些懼怕，且接觸的多為社會各界的較高層人士，會有壓力。」(A3)

2. 挫折大於成就，仍須磨練

「這份工作對我來說，其實挫折感大於成就感，工作對我來說，仍是有壓力，加上目前工作講求績效，屬責任制，我仍須多磨練幾年。」(C3)

3. 人脈有待開拓，績效不彰

「我還沒體會到所謂的『成就感』，初期真的比較辛苦，很多人脈不熟，都不認識，就無法展現工作績效。」(G3)

上述受訪者對於調查局外勤據點工作感受到的壓力大過於成就感，皆認為外勤據點工作需要長時間的經營，培養人際關係才能夠漸漸有所斬獲，工作上手後，成就感與滿足感才有可能會逐漸展現。

(二) 偵辦案件不順利

1. 蒐證過程疏漏，嫌犯逍遙法外

「挫折感在於蒐證過程的 miss、研判錯誤，導致犯罪者逍遙法外。且工作內容的不確定性，導致工作時間太長且無法預測，有時候工作量會太大，壓力也很大。」(D3)

2. 工作流程生疏，內心感到沮喪

「剛進調查局工作因對公文流程及用語不熟悉，加上偵辦案件時極重視公文之用字遣詞，所以當時經常遭到退文，內心會常常升起對自己不肯定的感覺。」(F3)

3. 遭到各界質疑，打蒼蠅不打虎

「常常遇到狀況是，只辦到小官，沒辦到大官。」(G3)

4. 偵辦案件觸礁，感到嚴重失落

「隨著案件觸礁、或是發現僅是行政違失時，就會莫名的難過。後來負責國家安全工作，但近年來我皆未辦成相關案件，故失落感挺重的。」(H3)

5. 法規要求較高，偵辦案件費時

「偵辦案件常常是曠日廢時卻仍難以蒐獲證據，加以在偵辦實務中，法律規範的構成要件門檻高。」(I3)

上述受訪者認為偵辦案件若無法順利將對象繩之以法，或是面對蒐證上的困難時，均會造成渠等工作上的挫折感。此外，外界並不瞭解偵辦案件的流程與困難，因此社會時常會有調查局「只打蒼蠅，不打老虎」的批評，無形中也造成基層承辦人員的壓力與挫折。

(三) 難以達成上級要求

1. 重量不重質，造成敷衍心態

「現在調查局各項業務都以量化來處理，但事實上很多工作的內容是不能以數字來衡量的，很多外勤據點時常每個月為了應付管考而煩惱，久了以後就會讓想要認真做事情的人感到很灰心，因為認真工作不一定讓長官看到結果，反而是做表面功夫的人才會受到重視。」(E3)

2. 管考不合理，影響辦案品質

「我認為辦案、移送設定管考不僅難以達成、不切實際，且會影響辦案人員辦案時的心態，案件品質也會受影響。」(H3)

近年來調查局為了衡量內外勤同仁以及單位的工作表現，訂定了許多管考辦法以及績效計算方式，此種作法原本立意良善，希望對於各種工作都能有合理、公平及有效的考評方式，然而卻產生若干副作用，例如外勤同仁不願意花時間精力經營看不到績效「數字」的人脈關係，轉而上網搜尋資料，甚至捏造不實的訊息，亦有同仁為求「分數」好看而將工作心思用在討好上級上。此外，內勤案件承辦人亦容易為了取得比較優良的「績效」，而在移送案件時湊「數量」，湊「人數」。上述種種情形，對於大多數認真工作的同仁造成心理上的矛盾，無形中亦會影響同仁求真、求實的意願，一切向績效「數字」看齊。

(四) 無法適應單位文化

1. 交際應酬較多，難以應付

「調查局官僚（馬屁）文化比較嚴重，還有不論是內勤或外勤人員，或多或少都要與外面的人應酬，飯局比較多。」(A3)

2. 敏感時刻應酬，影響觀感

「調查局不管是內勤還是外勤，應酬文化都相當盛行，外勤因為需要跟社會各界的人士建立關係，所以吃飯喝酒比較無可厚非，但是內勤除了同事間的聚會外，有時候也會跟社會人士吃飯，有時候甚至在一些案件偵辦的敏感時刻也是如此，除了讓承辦人感受到長官關說的壓力外，也會給外界不良的印象，認為調查局不中立，與外界關係複雜等等。」(E3)

調查局因人事體系較為封閉，升遷體系不暢通的結果，人事鬥爭以及官僚文化比較嚴重，加上手握辦案權力，故不論是對內同仁或與外界應酬情形普遍，若必須時常應付人事鬥爭以及應酬文化，甚至偵辦重大案件時亦要面對長官或外界關說、「吃飯」的壓力，自然產生工作挫折感，認為無法專心於工作，或是努力工作還不如討好長官等等。

植懷信（2006）的研究發現，工作中成長的可能性、升遷管道、上司領導風格，以及組織政策與管理等因素都對於員工產生工作滿足或挫折感

有所影響。本研究在探討影響工作滿足的因素上，3位受訪者（A、C、G）表示調查局外勤工作令其感到挫折感；5位受訪者（D、F、G、H、I）則認為案件偵辦不順利會影響工作滿足感；管考壓力則讓2位受訪者（E、H）產生壓力與挫折感；而職場文化則使2位受訪者（A、E）產生挫折感。顯示管考壓力、職場文化、工作本身等因素的確對於受訪者之工作滿足產生影響。

三、親友態度對工作滿足的影響

徐正光（1977）的研究指出，社會文化因素（如傳統文化、價值觀等）為影響員工獲得工作滿足的因素之一，已婚女性調查官親友對渠等從事調查工作的看法與態度，是否影響已婚女性調查官全心投入工作的程度，以及能否從工作中取得工作滿足感的來源，小則影響個人工作的意願，大則關乎機關整體工作戰力的發揮，固有探究的必要。

（一）親友全力支持

1. 福利保障佳，親友都稱羨

「家人、公婆、父母、朋友等等沒有反對的。而公婆覺得是個薪水不錯的公務員，朋友則是覺得我工作待遇很不錯，又是有保障的公務員。」(A6)

2. 公婆能體諒，無後顧之憂

「公婆會主動幫我們照顧小孩，並支持我的工作，讓我無後顧之憂。我的朋友認為調查官涉獵較廣，常打電話請教我相關法律問題和各式疑難雜症。」(B6)

3. 親友都支持，時間彈性調配

「目前來說，無論親人或朋友，都非常支持，因此我有很多彈性調配我家務和事業上的比例。」(C6)

4. 家人頗驕傲，全力支持工作

「家人都是支持我從事調查工作，他們以女兒、媳婦是調查人員為榮。」(D6)

5. 親友都祝福，認同調查工作

「娘家父母親及其他親戚對我從事調查局工作持『恭喜』、『祝福』態度，另因夫婿也是調查官，公公婆婆也是持有穩定工作就好，故都保持贊成、支持態度。」(H6)

6. 工作有三高，眾人皆稱羨

「我的親友們都很羨慕我從事調查局的工作，他們也認為調查局是三高行業：高學歷、高收入、高地位，加上有公務員的福利保障，所以很適合女性工作者，而我的家人（包括我的先生、公婆及父母），對我從事調查工作也很支持。」(I6)

7. 眾人皆支持，感到與有榮焉

「都相當支持，也會因為我從事調查工作而感到與有榮焉。」(J6)

大多數受訪者均表示家人與朋友十分支持自己從事調查工作，除了薪水高、公務員工作穩定外，生活中遇到法律問題可以有諮詢討論的對象、認識「調查官」很威風等等，都是親朋好友支持的原因。而因為自己是調查人員，若因此而必須早出晚歸，家人也比較可以諒解。

(二) 親友因瞭解而支持

1. 由擔心到支持，獲得肯定

「父母一開始覺得女生不太適合從事調查局的工作，也擔心我無法應付複雜的人、事、物，我後來表現逐漸獲得長官肯定，父母也比較不擔心我，漸漸支持我的工作；至於朋友則大多很羨慕我的工作。」(E6)

2. 初期態度保留，之後贊成

「我家人剛開始對我從事調查工作有點疑慮，因為母親是傳統的女性，所以她認為女生應該就是要當公務員，而且應該是一般行政人員，擔任沒有危險性的工作，逐漸瞭解後就贊成我從事這份工作。另外自己的朋友也常常對調查局的工作很感興趣，覺得我們很像是 007 或特務。」(F6)

女性是否有能力從事調查工作一直是各界討論的焦點，故部分父母、配偶對於女兒、妻子從事調查局工作一開始會抱持保留、不支持的態度，認為工作環境複雜、具有危險性等等，且傳統社會觀念仍只期待女性有一個安穩的工作，婚後重心仍應該是在家相夫教子。然而工作一段時間，對於調查局有比較深入的瞭解後，親友態度也會從反對、保留轉而支持，認為此份工作具有挑戰性、維護社會正義等等。

(三) 親友態度兩極

「部分持負面看法，其他則是持正面看法，反對的人是認為，調查局就是『抓扒子』，而且升遷管道不通暢；正面看法的人是認為，這是公務員，工作穩定，而且薪水較高，又是司法警察官。」(G6)

有些親友認為調查局形象不佳，內部複雜，在外又要當「抓扒子」，而支持者則認為調查官從事司法工作，社會地位以及薪水高，所以親友對於調查工作的觀感保持中立。

本研究探討 10 位受訪者之親友對渠調查工作的態度，其中 7 位受訪者 (A、B、C、D、H、I、J) 家人完全支持；2 位受訪者 (E、F) 家人剛開始持擔心、反對的態度，後來則慢慢接受並轉而支持；僅 1 位受訪者 (G) 親友則對於調查工作保持中立。家人完全支持之受訪者，較能夠無後顧之憂的面對工作，對其工作的性質與特性亦較能夠諒解。

四、對未來生涯之看法

Locke (1973) 歸納過去學者的相關研究發現，工作報酬 (包括薪酬、升遷、主管的讚賞等) 是影響組織成員工作滿意度的因素之一。已婚女性調查官對於升遷的態度與看法，是否對於渠等投入工作的程度有所影響，若認為努力即可受到重用，是否造成渠等願意投入更多精力在工作中；相對的，若認為升遷體制不公，或全為男性同仁的天下，可能影響其工作態度，並轉而投注心力於家庭中，亦為本研究欲探究的項目之一。

(一) 表現優秀便能獲得賞識

1. 肯定女性能力，必能勝任管理階層

「我認為女性有能力勝任領導管理階層，未來會有一定管理階層的比例給女性。相信再過幾年，應該會有不少女性同仁擔任幹部。」(A7)

2. 發揮女性特質，優異表現不輸男性

「只要放對位置，女性的工作表現並不輸男性，且女性憑藉吃苦耐勞、細心柔軟、自律正直的操守也能發揮別於男性之管理專長，而目前在本局中，也有許多女性主管表現優異，因此只要有能力、有企圖心，都有能力勝任領導管理階層，相信未來女性調查官的升遷比例也會相對提高。」(I7)

受訪者認為近幾年調查局女性同仁增加，未來勢必有更多主管由女性擔任，雖然女性在調查局工作有許多不便之處，但是若能放對位子，女性同仁的細心、耐心絕對可以升任主管職位，女性也應有體認，隨著女性人數的增加，未來受到特別待遇的機會將會大減，必須要自立自強，而不能奢望一直受到保護。

(二) 人脈比工作表現重要

1. 澹泊名利，升遷體制不予置評

「升遷就我個人來說，我是不期待的，一切的名利都是可以淡薄的。調查局任用女性人數是在最近才有提升，升遷體制是否公平，短期的十年內我不予置評。」(B7)

2. 沒有期待，女性升遷僅是樣版

「調查局的升遷體制令人沒有什麼期待，有些人升官跟他的工作能力是沒有關聯性的。過去女性調查官的升遷我認為是調查局刻意塑造出來的樣版，用途在於可對內、對外宣稱調查局女性雖是少數，但並非弱勢。」(D7)

3. 人脈至上，升遷與能力性別無關

「進來調查局以後發現，升遷與工作能力沒有直接的相關，雖然大部分的

長官都在工作能力上受到肯定，但不可否認的仍然有許多長官是靠著各種關係升官的，甚至有些人品或操守有問題的人都還是可以升官，唯一的理由就是抱對人的大腿，我認為在調查局內升遷跟性別無關，可能跟是否找對關係拉自己一把比較相關。」(E7)

4. 安穩第一，升遷順其自然

「很多學長都對女性從事調查工作感到遲疑，也因此導致女性在調查局內的升遷較為不利，這也導致我在工作上只想要平安穩定，不求有更進一步的升遷。」(F7)

女性大多在結婚後，生活重心轉移至家庭，對於工作企圖心比較低，所以對於升遷比較沒有期待，另外，部分受訪者認為隨著女性的增加，反而會導致女生升遷管道的擁擠，因為以前還可以期待有「保障名額」。再者，在調查局要能夠順利升遷發展，與性別沒有直接的關係，而是與「人脈」有比較直接的關係，找對人提拔比工作表現有用，因此對於調查局升遷管道沒有期待。

(三) 盡心盡力，結果交給上帝

1. 能力取向，男女皆可勝任

「在很多時候是需要互補的，工作職場上男、女各有所司，我不認為男生一定比較適合調查工作，同樣的我也不會大言不慚的說『男生做得到的，女生也做得到』，因為調查局的工作並不是以男、女是否適合而定，而是以『人』是否勝任而取捨。」(C7)

2. 家庭第一，升遷處之泰然

「對我而言，我寧願天天回家，升不升官無所謂，薪水不要少就好了。」(G7)

3. 升遷隨緣，以家庭為首位

「我以後會以家庭為重，且過去幾年的辦案績效也不見亮眼，故對於自己是否能更上層樓持『隨緣』態度。」(H7)

4. 培養實力，樂觀面對未來

「對於升遷我是沒有多大的嚮往，時機成熟了，能力夠了再考慮，現在還是以培養自己的實力為主，雖然環境總是有不如意的地方，還是要處處往好處想，畢竟也是因為這份工作才可以帶來我穩定的生活。」(J7)

在職場上有發展也就要有所犧牲，例如必須時常調動、經營家庭時間減少等等，對升遷抱持「隨緣」態度的已婚女性調查官，認為自己為來仍然會以家庭為重，對於升遷較不重視，只要能有一穩定的工作、家庭美滿即可。

Locke (1973) 歸納過去學者的相關研究發現升遷管道暢通與否，亦會影響員工之工作滿足程度。本研究探討已婚女性調查官對渠等升遷的看法，其中 2 位 (A、I) 對女性同仁在調查局內的升遷表示正面的態度，認為男性和女性都能有一樣好的表現；4 位受訪者 (B、D、E、F) 則表示調查局升遷體制存在很多問題，對升遷制度不抱持期望；另外 4 位受訪者 (C、G、H、J) 則表示對升遷順其自然，未來仍舊以家庭或配偶的發展為重。本研究 10 位受訪者內僅 2 位對調查局升遷體制表達正面評價，然其他 8 位受訪者並非因此造成渠等工作不滿足的情形，因影響工作滿足成因眾多，仍須考量不同的組織制度、社會文化、女性是否以家庭為重等因素，因而產生不同的結果。

五、工作壓力來源

Frone, Russell, & Copper (1992) 研究發現工作壓力、對工作的投入和工作對家庭的衝突有正相關的關係；Seashore & Tabor (1975) 亦指出職業性質、組織氣候、組織規模、工作環境等都將影響組織成員工作滿足的情形，因此已婚女性調查官工作壓力的來源，是否如同前述研究結果，亦或有所差異，值得深入探究。

(一) 壓力來自於工作家庭分身乏術

1. 工作家庭無法兼顧，產生雙重壓力

「我主要的工作壓力來源是工作管考的壓力，要達到管考目標，就會有一定程度的壓力。另外，有時候要兼顧家庭，也會造成我在工作上的壓力，因為家庭因素會壓縮到工作上的時間。」(A10)

2. 心繫家中幼兒照顧，壓縮工作時間

「我的工作壓力來源是家庭，因為 BABY 還小，下班時間比較晚的時候，心裡難免都會有所牽掛，時間壓縮就有壓力。」(D10)

3. 工作家庭兩頭燃燒，造成心理壓力

「我的工作壓力來源主要有 2 方面，一方面來自於績效及積案的壓力，另一方面則來自於擔心無法兼顧家庭，因此會造成我心理上的壓力。」(I10)

上述受訪者認為主要的工作壓力來自於忙碌於工作的同時，會害怕無法兼顧家庭，為了回家照顧小孩而不願意加班，或是加班的同時擔心家中事務，無形中產生心理的壓力。

(二) 壓力來自於主管及同事的關說

1. 上級錯誤指示，令人不勝其擾

「本局部分資深學長擔任主管職，但未與時俱進，造成不瞭解新修正法律與程序，因而做出錯誤指示，處於是否該違反規範遵守上級要求之矛盾中，令人不勝其擾。」(B10)

2. 長官暗示放水，造成基層困擾

「從前承接某案件期間，直屬長官曾多次至辦公室內暗示，受偵查單位主管係本單位之友，應該不會有問題。單位主管在案件偵辦期間，最好勿以此陳述方式向承辦人表示關切，以免引發不必要聯想以及承辦人的困擾。」

(B11)

3. 長官請託幫忙，同仁不知所措

「我曾受到好幾位長官的委託，要求幫忙幫他的親友喬事情，對我來說，這是困擾。」(C11)

4. 私人關係刁難，承辦人員壓力

「遇到長官因為人情包袱或是私人關係而以暗示或明白在程序上刁難，就會讓我比較困擾。此外，有些長官對辦案的程序或法律要件也不太瞭解，卻硬要指導我們，也會造成承辦人極大的壓力。」(E10)

5. 學長攻擊造謠，長官不明就裡

「一些老學長遇到好處時會以攻擊造謠來博取長官認同，假設又遇到不明事理的長官只好吃悶虧，而且老學長人情包袱重，較常有『關說』的事情發生，令人很困擾。」(J10)

6. 拒絕長官飯局，避免違法犯紀

「之前一位長官有一次直接想安排正在偵辦的對象與我吃飯，造成我極大的困擾，不過最後我還是拒絕了，畢竟若最後出事情還不是我自己要扛。」(J11)

調查局外勤據點同仁，因為與轄區各類型機關、人士均需熟識，以便推動調查工作，導致其他同仁、長官請託的事情層出不窮，若是在合理、合法範圍內「幫忙」，較無問題，但若是關說人事案、取消罰單、「喬」事情，除了造成外界對調查局的觀感大打折扣外，亦會對據點同仁造成壓力，處理不好會得罪長官，但真的處理了，因為遊走在法律邊緣，除了良心的煎熬，也會有遭到法辦的風險；內勤案件承辦人亦同，長官明示或暗示要求承辦人選擇性辦案、安排與偵辦對象的飯局，承辦人需承受的壓力與煎熬難以想像。

(三) 工作壓力來自於工作管考不合理

1. 績效計算問題，造成外勤壓力

「對外勤的工作壓力來說，應該是績效管考計算方式的不合理，如果某個月我的排名很後面，壓力就更大了。」(F10)

2. 考評制度過時，造成內勤壓力

「工作壓力大部分是來自個人承辦案件的壓力，包含會不會造成積案、檢察官要求查證的部份是否可以達成、案件調查是否完整等，但績效管考制度實在不太合時宜。」(F10)

3. 工作績效不彰，逃避不願上班

「工作壓力主要是來自績效管考，因自己過去幾年的績效不彰，故每逢半年度或年度合計績效時，都會讓我那幾天不太想上班。」(H10)

調查局目前一切以量化方式計算工作績效，外勤據點各項工作的表現，以及內勤承辦案件大小，都會轉化成數字並且定期公布，無形中造成同仁比較的心態，自然產生莫大的壓力。

(四) 壓力來自於自我要求太高

「其實壓力主要是來自我對自己的要求，不希望自己的表現太差，給自己難看也給長官沒面子。」(G10)

上述受訪者之工作壓力主要來自於自我的要求，雖然長官不會過於強調工作績效，但是受訪者仍不希望造成長官的負擔，故仍然會盡力展現工作成果，除了自我表現負責任的態度外，也能夠得到同事、家人、自己及長官的認同。

在探討已婚女性調查官工作壓力的來源時，10位受訪者中，3位(A、D、I)表示最大的工作壓力來源來自於工作管考與家庭的雙重壓力；4位受訪者(B、C、E、J)認為主管與同事關說是其工作壓力的來源；工作管考為2位(F、H)受訪者的工作壓力來源；僅1位受訪者(G)表示壓力

主要是來自於自我的要求較高。

六、工作氣氛對工作滿足的影響

工作環境氣氛對於員工之士氣、工作意願、成就感或挫折感均有一定程度的影響，已婚女性調查官與長官、同仁之相處情形對於渠等工作滿足之影響，亦為本研究欲探討的項目之一。

(一) 長官言行影響工作滿足

1. 長官阿諛奉承，女性爭風吃醋

「長官阿諛奉承，所以會發生新人雖然績效好，但是考績還是『輸』到乙，或是表現不好的同仁因為有背景，而照樣可以拿甲的情形。而辦公室女生太多，爭風吃醋的情形也較多。」(A12)

2. 上級推諉卸責，專業不足引怨

「我現在的主管很喜歡推事情，而且對於所負責的業務也不太瞭解，所以我寧可他什麼事情也不要管，否則反而會造成我們工作上的困擾，而且主管有時候會幫我們跟長官『攬』工作，也沒有事先問我可不可以做，只在事後告訴我，所以我很不喜歡他。」(E12)

3. 新人辛苦無奈，學長備受關愛

「目前對上司領導風格不是很認同，因為現階段的長官對認真比較菜的同事會比較嚴苛，對期別資深就算不怎麼做事的老學長卻會比較關愛，尤其遇到比較愛拿人好處的長官，只要遇到願意孝敬他的學長就會特別關愛，當然有工作要執行時，還是只敢找比較好說話又比較菜的同仁。」(J12)

主管的行事風格對於單位的風氣有很大的影響，若長官專業能力不足，卻仍欲事必躬親，就會對同仁形成極大的困擾，再加上縱容單位內發生勞逸不均、勾心鬥角的情形，對於同仁工作意願以及投入的程度會造成很大的影響，連帶的影響工作氛圍以及工作表現。

(二) 主管同仁一家親

1. 主管關懷部屬，同仁讚譽有加

「單位主管十分慈愛並關切部屬生活，就我所曾受的領導中，此時的主管我對他的評價算是相當讚賞，有好的主管在上行下效的氛圍中，其他素行不良的次級主管較不敢為難同仁。」(B12)

2. 上級作風自由，同事相處融洽

「自由派的上司，不會給我們工作壓力，時常要我們『快樂工作』，同事之間因為年齡層相近，很多話題沒有距離，算是很快樂的氛圍。」(C12)

3. 主管年輕親民，同事團結和諧

「目前主管算是年輕的主管，領導風格算是親民，不會給壓力，對於執行事項也全力支持，這點算比較幸運。同事間的互動情形及工作氛圍算是團結、和諧。」(D12)

4. 長官無為而治，同仁互動良好

「現任上司是無為而治，給我們充分的自由決定案件調查的方式，而且與同事互動也蠻良好的，不會有爭吵或糾紛產生。」(F12)

5. 主管同事互動輕鬆

「長官跟我們像朋友關係，也因此同事間關係也不錯，工作氣氛很愉快輕鬆。」(G12)

6. 辦公氣氛融洽和樂

「整體而言，辦公室氣氛應算是融洽。」(H12)

7. 長官通達事理，同仁氣氛良好

「大體而言，雖然偶爾會因為績效不好，而使單位籠罩在低氣壓的氛圍當中，但工作同仁的工作氛圍還算不錯，長官大多也很明理。」(I12)

上述受訪者的工作氣氛良好，不論在長官或同事之間均相處融洽，「人和」對於增強同仁的工作意願以及投入態度是很重要的，長官待人風格也

許不同，但只要明理、公平、關心部屬，同仁之間不勾心鬥角，遇到困難時全體人員能夠共同面對，單位的整體表現就能夠充分展現。

林佳樺（2007）的研究發現主管支持及同事支持與工作滿足間存在顯著的正向關係，表示當員工在公司內感受到的主管支持以及同事支持愈多，則員工所產生的工作滿足程度將會愈高。本研究探討受訪者辦公的氣氛、長官領導風格及同事相處情形，其中 3 位受訪者（A、E、J）認為同事間相處大致良好，惟長官在打考績、工作分配上處事不公，多少影響辦公的氣氛；7 位受訪者（B、C、D、F、G、H、I）辦公氣氛良好，同事及長官都很好相處，亦增加了其工作滿足的程度，與林佳樺（2007）之研究結果相符。

七、對工作時間無法掌握的認知

已婚女性調查官必須面對來自工作與家庭的雙重壓力，因此在心態的調整上格外重要，若對於調查局工作的特性已經做好心理準備，並且充分與家人、配偶溝通，就能夠投注較多心力於工作中，亦能減少「分身乏術」之感；然而，若期望每日正常上下班，在遭遇工作時間無法固定時，容易產生抱怨、不滿、挫折、心不在焉等情形。

（一）工作本分，全力以赴

1. 盡力完成工作，任務優先

「我想沒有人喜歡加班，但該做的事就是要做完，必須加班就加班，我時常假日也會抽個半天或一天到辦公室把沒有忙完的事情處理一下，剩下的時間再去和家人或朋友出去玩也比較開心。」（A5）

2. 加班家常便飯，內心踏實

「加班在大型案件執行後對身為承辦人的我來說是家常便飯，雖然身體很疲累，可是心裡很踏實，因為認真的做好分內工作，內在良心很安穩。」（B5）

3. 接受加班事實，本分工作

「我覺得因工作需要而加班是可以接受的，並不會抱怨，這本來就是我們的責任。」(C5)

4. 強化心理建設，習慣加班

「沒辦法天天準時下班，忙碌都是一陣子、一陣子，其實我對於工作時間不固定或長時間工作的心理建設算堅強，應該是說已經很習慣了。」(D5)

5. 晚上假日加班，習以為常

「如果遇有特殊專案或案件偵辦時，會需要在晚上或假日常常加班，但在剛進入調查局時，已經知悉這份工作的時間是不固定，所以也很習慣常加班的感覺。」(F5)

6. 利用假日加班，竭盡所能

「我常常要用的假日的時間來處理工作的事，一天到晚提心吊膽的日子很不好受，但這是我的工作，就盡力達成。」(G5)

7. 因任務要加班，毫無問題

「真的有任務或偵辦案件需要加班等等，我早就做好心理準備，所以不是問題。」(H5)

8. 調整心態腳步，全力以赴

「因為當初決定投入調查工作時，我就已經有心理準備，因此若是偶爾遇到加班的情形，就會調整自己的心態及腳步，我認為既然無法避免，就全力以赴，盡快完成工作目標。」(I5)

調查局薪水優渥，加上公務員的各種津貼，不可能要求每日均能準時上下班，故多數受訪者均能夠接受上班時間不固定，必須因為任務而早出晚歸的情形，且在選擇加入調查局時，就已經對日後此種生活模式做好心理建設，實際分發開始工作後也不會有太大的落差。此外，縱使工作時間長、身體勞累，但為社會國家貢獻心力的成就感，亦是支持渠等繼續努力

工作的原動力。

(二) 上班全力以赴，下班留給家人

1. 上班盡力工作，保有生活品質

「我們的工作本來就不能期待如同一般上班族，每天準時上下班，我都完全可以接受，但是假日及下班的時間，我就希望要保有自己的生活品質，以及與家人的相處機會，若是需要假日工作，我的反彈就會比較大。」(E5)

2. 妥善利用時間，盡快完成工作

「對於工作時間不能固定我早已有心理準備，但還是不希望影響到下班或假日的家人時間，所以都會盡快在上班時間完成。」(J5)

上述受訪者雖然能夠接受工作時間長、不固定，但是仍希望保有一定程度的生活品質，所以若假日仍然需要至辦公室加班或執行任務，反彈程度就會比較大。渠等認為平常為工作盡心盡力已經能夠對調查局的高薪有所交代，假日理當是屬於自己或家庭的時間，這種心態也導致受訪者盡量把所有工作在上班日就完成，以免影響假日的休閒時間。

本研究探討已婚女性調查官對調查局工作時間無法固定上下班的態度與看法，其中 8 位 (A、B、C、D、F、G、H、I) 受訪者表示在從事調查工作前，就已經做好工作時間不固定的心理準備，故面對工作時能夠全力以赴，既使假日需要加班亦能夠配合；2 位 (E、J) 認為平日工作時間不固定沒有問題，但假日則希望是屬於自己和家人的時間，才能保有一定的生活品質。

八、小節

綜上所述，已婚女性調查官獲得工作滿足的因素可以歸納為偵破案件的成就感、偵辦案件中不斷學習新的事物、工作待遇優渥等等；而造成其工作不滿足的因素則大致分為工作管考壓力、案件偵辦遭遇困難、無法偵辦受矚目的大型案件、職場文化等等；大多數受訪者之親友均支持其從事

調查工作，認為調查工作見多識廣、社會地位高、收入佳，也因此給予支持受訪者工作上的動力；在工作壓力上，受到長官關說、擔心工作與家庭無法兼顧為多數受訪者壓力的來源；最後，多數受訪者在從事調查工作前均已做好工作時間不固定，需隨案件而早出晚歸的心理準備，故實際工作後，對於加班、熬夜等情形均處之泰然，僅少數受訪者對於工作時間不固定有些許的微詞。

根據曹采華（2002：13）歸納國內外學者對於影響工作滿足因素的原因，大致可歸納為（一）環境的因素，如組織氣候、領導型態、工作特性等；（二）個人屬性因素，如員工的年齡、任期、薪資、性別、教育程度、人格特質等。而林萬和（2001）研究發現，組織文化類型對於員工之滿意度有所影響，支持型的組織文化對員工滿意度顯著優於官僚型的組織文化。已婚女性調查官大多因「工作本身」而獲得工作滿足，惟在探討工作不滿足的情形時，關說、職場文化等「人」的因素便成為造成渠等工作不滿足、挫折感的因素之一，故大致符合學者對於工作滿足的研究成果。

第三節 家人關係

Frone, Russell, & Copper（1992）研究發現個人在工作與家庭兩個角色中，因某種程度的不相容，而會受到工作與家庭互相干擾的情況。如果個人工作上的問題和責任干擾到家庭義務的履行時，這些未完成的家庭義務便會反過來干擾其工作情況，造成工作的挫折或壓力；同樣的，當個人家庭上的問題和責任干擾到工作的達成時，這些未完成的工作亦會反過來干擾其日常家庭生活。已婚女性調查官婚姻狀況、與公婆、家人的相處及溝通情形、家人對渠從事調查工作是否支持等，均會影響已婚女性調查官是否能在工作與家庭間取得平衡。

一、 配偶職業與夫妻關係

夫妻間長久以來在處理生活問題、親密關係的調適、相互間對普通事件的溝通與認知、情感表達與感受等經驗，塑造了他們的互動習慣 (Halford, Sanders, & Behrens, 1993)。Aida & Falbo (1991) 研究發現夫妻認為彼此關係是處於平等者，其婚姻滿意度也較高，因為當配偶認為另一半是平等伙伴關係時，便不太需要使用一些策略來獲致自己需求的滿足，而且在資源的分配利用上是比較公平的。配偶職業攸關夫妻間對於生活、情趣、工作的認知與態度，已婚女性調查官之配偶能否尊重、體諒、瞭解調查工作，給予適當的支持與協助，影響著已婚女性調查官之工作滿足及渠與家人之關係。

(一) 夫妻均為調查官造成生活狹隘無趣

「我的配偶不是調查官，我認為夫妻同樣都是調查官是不好的，因為調查官生活比較狹隘，都是調查官很容易讓生活比較無趣，無時無刻都在討論工作，我不喜歡這樣。夫妻是不同領域的人，才能夠讓生活比較多采多姿。」

(A13)

(二) 夫妻均為調查官對夫妻關係有正面的幫助

1. 相互支援，增進夫妻關係

「我的配偶是調查官，兩人在同一單位內辦公，一起上下班，平日乘車時間便會互相討論各項公、私事，在案件執行時也能相互支援，彼此分擔，兩人關係相當密切，對於婚姻品質有加乘效果。」(B13)

2. 體諒工作，最佳結婚對象

「我的配偶是調查官，夫妻同為調查官的好處是能夠彼此體諒工作的內容以及工作時間的不確定性，我認為女性調查官結婚的對象，最佳選擇就是調查人員，畢竟調查官的工作，除非調查官，外人很難理解你的工作內容，他們很難理解你不規則的工作時間、超量的工作。」(D13)

3. 關係緊密，熟悉工作性質

「我的配偶也是調查人員，所以兩個人都很熟悉對方的工作性質，也比較能夠體諒工作時間不固定的情形，同時在工作出現瓶頸時，也可以適時的給予意見，讓自己比較不會鑽牛角尖，這也讓兩人在相處上更加緊密、瞭解對方的想法。」(F13)

4. 利大於弊，免除無謂爭執

「我的先生也是調查人員，我覺得利大於弊，夫妻同為調查人員，大家彼此互相體諒，可以免去很多無謂的爭執或懷疑。」(G13)

5. 減少猜忌，瞭解工作內容

「我先生是調查官，因了解彼此的工作內容，可以互相體諒，也減少互相猜忌的狀況。整體而言，我覺得好處比壞處多。」(H13)

6. 薪水加成，優良生活品質

「我的先生是調查官，我覺得這樣很好，兩個人的薪水在南部可以過很好的生活，也可以一起討論工作中遇到的困難。」(J13)

(三) 配偶職業對夫妻關係沒有直接影響

1. 工作與婚姻，相互不影響

「我的配偶不是調查官。至於婚姻與職業的關係，我個人是覺得影響不大，即便我的另一半並非為調查官，但是我們的婚姻並沒有因為我的工作而有困擾。」(C13)

2. 薪水雖然多，生活較無趣

「我的配偶是調查官，好處是比較可以體諒工作上時間不穩定的情形，而且兩個人每個月的薪水加起來也很多，物質生活可以過得很好，但壞處是生活比較無趣，話題都是工作上的事情，忙得時候家裡也就比較沒人整理。」(E13)

3. 好壞各參半，需家人支持

「我先生非調查人員，我們夫妻 2 人的工作性質差異很大，對於婚姻品質有正面的好處，但是因為調查官作息並非固定上下班制，因此在分擔家務或照顧子女方面需要家人更多的支持及諒解，否則也會影響到家庭生活及婚姻關係。」(I13)

本研究 6 位受訪者 (B、D、F、G、H、J) 認為夫妻同為調查官，因工作領域相同，因而在話題、觀念上較為相近，且薪資優渥，又能夠互相體諒工作的不固定性，故認為配偶為調查官對於婚姻有正向的影響；而 3 位受訪者 (C、E、I) 則表示婚姻的品質與夫妻相處情形，端視兩人能否充分溝通、個性是否相合、體諒工作特性的不同而定，與配偶是否為調查官沒有絕對的關係；僅一位受訪者 (A) 表示夫妻同為調查官會導致生活缺乏情趣，下班回家亦如同工作的延續，故認為夫妻以從事不同職業為佳。

二、夫妻分擔家務的情形

根據 Glenn (1990) 之研究指出夫妻均持傳統性別角色態度，雙方對彼此的角色及任務定位清楚，故婚姻滿意度較高，若夫妻均持現代性別角色態度，雙方對彼此的角色定位及任務都得重新透過協調、溝通，而協調、溝通的過程是婚姻衝突和緊張的來源，進而影響婚姻的滿意情形。惟 Greensten (1996) 卻認為妻子及先生的性別角色態度皆會影響先生對家務的參與，夫妻間性別角色態度愈趨現代者，家務分工愈平等，先生對家務的參與度愈高，則婚姻滿意度愈高。已婚女性調查官與丈夫在分擔家務時，是否因工作忙碌、經濟能力佳等因素，而影響與配偶分擔家務的狀況，為本研究欲探討的項目之一。

(一) 清楚溝通，共同分擔

1. 雖然共同分擔，丈夫觀念仍保守

「平常我大多負責吸地拖地、打掃廁所。而我先生則負責洗衣服、晾衣服、

摺衣服、倒垃圾等等，但其實真的在做家事的時候，也沒的分這麼清楚。但我先生不會認為夫妻兩個都有工作，應該要共同分擔家事，還是存在那種比較保守的觀念。」(A14)

2. 平均分擔工作，一起洗衣煮飯菜

「只有週末會煮飯及打掃家裡內部、洗衣等工作，大部分都是我與丈夫一起平分工作，通常都是我掃地、丈夫就拖地，之後兩人會一起洗衣服、整理衣物或煮食。」(F14)

3. 小孩托給保母，減輕夫妻的負擔

「洗衣、曬衣服、倒垃圾、修理水電是我老公負責，我負責打掃、煮飯，因為小孩是托保母照顧，所以調查工作對家務進行影響很小。」(G14)

4. 夫妻積極主動，共同負責家中事

「我們會選一個週六來共同打掃家裡，掃地板、擦桌子、整理流理台等工作皆係一起進行，雖然我們沒有明講甚麼家事該誰做，但因兩人應該都算是肯主動作家事的類型。」(H14)

5. 工作不分彼此，溝通分配來處理

「我和我先生大多一起平均分攤，沒有分誰的工作，有事情就一起溝通看要怎麼分配處理。」(J14)

上述受訪者表示家務大多由夫妻共同負擔，惟配偶有時會認為家務仍應是由女性負擔大部分，故會多少存有幫忙做家事是給妻子「恩惠」的心態。但因受訪者因從事調查工作甚為忙碌，故在家務分擔上會與先生商量分配，而調查工作薪水優渥，也會雇用保母照顧小孩分擔部分家務，減輕夫妻雙方的負擔。

(二) 妻子負擔大部分家務

1. 工作忙碌時，才由先生分擔

「家務主要仍是由我負擔，只是在我工作較煩累時，先生也會幫忙多分擔

一些原本即由我處理的家務。」(B14)

2. 妻子全打理，丈夫偶而幫忙

「我跟老公是小家庭，家裡所有的家務幾乎都是我在處理，而我老公偶爾也會利用假日幫我分擔家務。」(C14)

3. 先生掃地拖地，其他由妻子處理

「我先生負責煮飯跟拖地，其餘都是我負責，所以主要的家事還是在我做。」(D14)

4. 妻子分擔大部分，其餘家人幫忙

「我負責照顧小孩的生活起居，包括餵奶、洗澡、換尿布、做嬰兒副食品、收玩具及採買等，先生則負責洗奶瓶、洗碗及倒垃圾等家務，大部分還是我做，若我要整理東西或煮飯時，才會請先生或公婆協助看著小孩或陪小孩子玩，晚餐及洗衣服的部分則麻煩婆婆幫忙做，但除了照顧小孩外，很多家務（例如打掃、採買或洗衣服）我都會留到假日時再做。」(I14)

受訪者表示大多數的家務仍然由其負責，除了配偶存有前述傳統的觀念外，受訪者並沒有因為身為調查官而較為獨立、自主，依然認份的負擔大部分的家務。

(三) 先生負擔大部分家務

「我的個性比較強勢，我先生比較溫和也疼我，所以在家務分工上，大多由我分配，有時候甚至先生做的比我還多。」(E14)

本研究探討已婚女性調查官與配偶分擔家務的情形，其中 5 位(A、F、G、H、J) 表示大多數家務由夫妻共同協調分配；其餘 4 位(B、C、D、I) 受訪者仍然由其負擔大部分的家務工作；僅 1 位受訪者(E) 因個性較為強勢，會要求先生做更多的家務。調查局女性同仁因工作而養成獨立、自主的觀念，且因經濟獨立自主，亦影響其性別角色的態度，故在家務分工上，先生參與的程度也較高，與呂玉瑕、伊慶春(2005)的研究指出現代

社會「妻子仍然負責絕大多數的家務，只是丈夫相對負擔的比例有所提高」稍有不同。

三、 溝通地位與家人關係

章英華（2006：188）指出，一個人是否擁有較大的婚姻滿意度，與夫妻間的互動有關，維持良好的互動關係才有助於婚姻滿意度。夫妻之間若無法經由適當的調適過程創造和諧的婚姻，就會導致婚姻的衝突、不滿意或失敗（藍采風，1996）。而夫妻處理問題的方式較相近者，其婚姻滿意度也較高（Ptacek & Dodge，1995）。此外，妻子社經地位越高時，丈夫的支持態度將是婚姻調適的重要因素（Schaninger & Buss，1986）。已婚女性調查官因經濟自主性高，在與配偶溝通的過程中，雙方地位以及溝通的方式為何，以及與一般傳統夫妻相處方式有何不同，值得深入探究。

（一） 夫妻能以平等地位理性溝通

1. 先生個性溫和，心平氣和溝通

「我先生是比較溫和的人，有些話比較不會明說，對於調查局工作都還滿支持的，遇到意見不合大多能心平氣和的討論。」(A15)

2. 先生年紀較長，理性聆聽想法

「如果兩人產生爭執時，因為先生較我年長也較為理性，會花時間和我討論爭執點，疏通問題，也會花時間聽我的想法，溝通算理性。」(B15)

3. 遇衝突不衝撞，冷靜以後再談

「衝突的當下我們不會互相衝撞，而是到了第二天比較冷靜了，再坐下來慢慢談。」(C15)

4. 價值觀念相近，衝突直接溝通

「與配偶溝通還算 OK，我們學的一樣、工作也一樣、價值觀也算接近，都充分的尊重對方，會遇到衝突的情形大概都是生活習慣的差異，都直接講就好了。」(D15)

5. 相互詢問意見，尋求共識支持

「我與丈夫平日都會關心對方的工作狀況、心情，若遇有事情要決定時，也會先詢問對方的意見，希望可以得到對方的支持，如果兩人沒有共識，通常丈夫都會很理性的列出優缺點，然後兩個人共同依照這優缺點進行討論，看看哪種決定比較優，也因此兩人在相處上比較沒有衝突。」(F15)

6. 避免無理取鬧，減少激烈爭吵

「我與先生遇到衝突都會坐下來好好溝通，很少激烈的爭吵，我覺得兩個人平常工作都很辛苦，所以也會體諒對方，盡量不要『無理取鬧』，一起把問題解決就好。」(J15)

(二) 溝通時妻子姿態較高

1. 妻子個性強勢，先生沈默不語

「我的個性比較強勢，所以遇到與先生意見不合的時候，先生大多沈默不語，大多是我在發表意見，最後的結果也通常是我獲勝，先生會禮讓我。」(E15)

2. 真正遇到問題，尊重妻子意見

「我和我先生真的遇到問題時，先生大多會聽我的意見。」(G15)

3. 妻子聒噪健談，先生內斂聆聽

「夫妻二人說好下班後盡量不談工作，盡量營造好的、開心的休閒氣氛，而若真的有心事或挫折還是會提出來討論或是抱怨一番，我是屬於比較藏不住話、較聒噪的類型，先生則是屬於比較內斂型的，所以大多會聽我的意見。」(H15)

(三) 妻子顧全大局，選擇退讓

「偶爾遇到衝突時，雖然也會吵架，但並不影響 2 人的感情，因為是就事論事，不會有人身攻擊，所以把話講清楚後，就會一起想辦法解決或找出折衷的辦法，若是他很堅持立場時，我就會退讓，不會讓事情一直僵持不

下。」(I15)

Ridley, Wilhelm, & Suzra (2001) 的研究發現，當夫妻以正面的態度面對衝突的次數越多時，婚姻滿意度越高；而雙方皆能積極面對衝突的夫妻，其婚姻品質最好，雙方皆逃避問題的夫妻婚姻滿意度及婚姻品質最差。在與配偶的溝通情形上，6 位受訪者 (A、B、C、D、F、J) 在面對夫妻衝突、觀念不合時，均能站在平等的地位上溝通、討論；而 3 位受訪者 (E、G、H) 在與配偶溝通時處於強勢的地位，由其主導生活事物，僅一位受訪者 (I) 表示面對衝突或與配偶溝通時，最後大多由其選擇退讓。上述情形顯示已婚女性調查官多少因為自己從事調查工作，在待人接物、見識、經濟能力等均不輸其配偶，因此在溝通時亦較不願聽從先生的安排，而是盡力闡述自己的立場與配偶溝通。本研究之受訪者在與配偶的溝通上，大多均能秉持平等地位溝通，對婚姻滿意度亦有正面的影響，與前述研究結果相符。

四、由何人主導小孩教養的方式

身為母親的妻子，在教養歷程中，相當需要先生的支持，特別是情緒性的支持，而母親在親子關係中的情感交流、行為互動及溝通與交談均高於父親，倘若在兩性分工與各自就業與否的狀況下，妻子倘若得不到先生的支持甚至是抵制，無疑使得婚姻生活徒增角色衝突後的矛盾與緊張 (黃俐婷, 2009: 15)。已婚女性調查官與配偶如何決定小孩的教養方式，以及是否因調查工作而影響教養小孩的觀念、與小孩相處情形，值得探討。

(一) 由夫妻共同討論教養方式

1. 長輩協助幼童照護，夫妻商量教養方式

「目前還沒有小孩，未來希望公婆或是自己的父母能希望幫忙帶小孩，而教養的方式我希望夫妻能共同商量討論。」(A17)

2. 夫妻長輩共同照護，沒有單一教養方式

「我兒子的教育並沒有真正由誰主導，上班時間給奶奶照顧時就聽奶奶的話，順應奶奶的生活規範，由我們夫妻照顧時，就按照實際照顧者的方式去教導他。」(B17)

3. 共同決定教養方式，不因調查工作影響

「因為兒子還是小 baby，目前照顧的方式就是餵飽飽、陪他玩，對小孩教養的看法，應該跟大家都一樣，不會因為自己是調查官而有所影響，以後應該還是以兩人商量來決定教養方式。」(D18)

4. 保母協助照顧小孩，夫妻討論教育方式

「目前還沒有小孩，未來如果有小孩的話，會希望是請保母帶，我與丈夫的相處是遇有事情就會互相討論，所以對小孩教養也是共同決定。」(F17)

5. 參考長輩建議，尋求教養共識

「雖然小孩未出生，但我和先生都有共識未來一起討論如何教養孩子，也會參考父母親的建議。」(H17)

(二) 先生從事教育事業，故由先生決定教養方式

「因為我老公在學校任教，這一塊，他比我更懂，他對教育這方面，他也有他堅持的教育方法，所以我想教育這一塊，我只要從旁輔助即可。」(C17)

(三) 由妻子決定教養方式

1. 先生較無意見，妻子扮演黑臉

「我先生對於很多事情都沒有意見，大多以我的意見為主，所以雖然現在還沒有小孩，但我覺得未來教養方式應該也是會以我的看法為準，也應該是由我扮演黑臉的角色。」(E17)

2. 妻子親自教養，妻子方式為準

「我希望可以自己親自教她，我先生的心思比較不會在小孩的教養上，所以應該還是會以我的方式來教養小孩。」(G17)

3. 先生尊重意見，妻子主導一切

「先生也讓我主導孩子的教養問題。」(I17)

4. 調查工作雖忙碌，仍希望親自教育小孩

「現在小孩都盡量自己帶，是由我主導小孩的教育，從事調查官的工作並不會影響對小孩的教育，雖然時間比較受限，但我還是希望盡量多多陪伴小孩的童年。」(J17)

在探討對小孩的教養方式及與小孩的相處上，5位受訪者(A、B、D、F、H)對於子女的教養方式，均表示由夫妻共同討論決定，4位受訪者(E、G、I、J)則是由妻子決定孩童的教養方式，僅一位受訪者(C)表示在孩童的教養上會多聽從先生的意見。顯示已婚女性調查官希望子女在教養方式上能夠依照自己的觀念或由夫妻共同商量，多少與女性調查官自我較為獨立自主，勇於表達自己的意見有關。

五、與公婆之互動情形

如前所述，家人支持對於在外工作的職業婦女來說是很重要的，若能得到配偶、父母，甚至是公婆的諒解及支持，職業婦女便能更放心在工作領域一展長才。已婚女性調查官與公婆的相處情形為何、公婆是否支持渠從事調查工作等，除了影響家人關係外，更是能否獲得工作滿足的重要因素。

(一) 公婆造成壓力與困擾

1. 招呼公婆起居，影響情緒

「有時候公婆來住我們家，我除了招呼他們三餐外，還要安排其他時間要帶他們去哪裡玩，長久下來造成我的壓力與困擾。最後我先生也發現每次公婆要來的時候，我的情緒就會變的很糟糕。」(A18)

2. 先生傳話誤解，造成誤會

「若是有一些衝突的時候，大多是由我先生傳話，不過我先生有時候沒有想

太多，就原文照轉，結果反而造成更大的誤會，對於公婆，我希望在他們的心中扮演一個好媳婦的角色，但也希望他們尊重年輕人喜歡自由與隱私的想法（例如有時候公婆會在未告知的情況下自己開門進我家）。」（A19）

（二）與公婆像朋友般相處，相互尊重

1. 公婆心態年輕，互動良好

「我和公婆也是像朋友一樣的相處，雖然他們二位長者年紀都相當大，可是心態卻不失年輕，我們的互動因此良好。」（B18）

2. 不曾產生爭執，和緩溝通

「我不曾與公婆有過爭執，我們都算是傳統的人，知道對於長輩必須謙和，即便長輩有一些觀念不能溝通，我們還是會以和緩的方式，利用適當機會慢慢告訴他們我們的想法。」（B19）

3. 不干涉夫妻相處，沒有爭執

「因為我在結婚前，就與公公婆婆相當熟識，加上我公婆也不干涉我跟老公之間的相處模式和婚姻關係，所以互動上算是正面的吧，也幾乎沒有什麼爭執。」（C18）

4. 公婆體諒工作，無後顧之憂

「和公婆相處還挺融洽的，公公、婆婆知道我跟老公工作時間較長，很體諒我，這樣我們才能應付早出晚歸的工作時段，不用擔心家裡的事情。」（D18）

5. 工作增廣見聞，待人接物有一套

「我幾乎沒有和公婆吵過架，我公婆也挺尊重我的，這或多或少跟調查官的工作有關，一方面，在他們老人家的觀念裡，都認為在調查局上班的人，見多識廣，提出的看法不會太離譜，另一方面，從事調查人員工作幾年下來，溝通能力都算好，待人接物都不會唐突，自然不會去激怒老人家。」

（D19）

6. 善於察言觀色，迎合公婆喜好

「調查局上班久了，看過各式各樣的人，我之前也跑過外勤，需要和三教九流的人接觸，所以滿會察言觀色的，與公婆相處的時候就盡量迎合他們的喜好，而且調查官的收入高、社會地位也不低，所以公婆也會對我禮遇三分。」(E18)

7. 工作學歷均高，公婆禮遇三分

「我覺得公婆都還蠻尊重我的，我想可能是因為我工作和學歷有關係，他們老說自己是鄉下人，對於有唸過書的人都比較尊重。」(G18)

8. 工作性質使然，處理事情權威

「與公婆的關係也是無話不說，像朋友一樣聊天，但有時候在處理事情上就會變得比較權威式，大部分會由我主導，我想這與我是長女及在調查工作上常常都需要有自己的判斷能力及主見有關係。」(I18)

9. 工作見識較多，公婆仰賴意見

「我與公婆的相處比較像是朋友，有事情都會大家一起討論、商量，因為他們覺得我的見識比較多，遇到事情會常問我意見。」(J18)

(三) 以禮貌、尊敬的態度對待公婆

1. 工作影響態度，尊敬對待公婆

「與公婆就比較沒辦法像與父母相處一樣，比較不敢開玩笑，講話也比較尊敬，不敢沒大沒小。從事調查工作久了，對待外人會覺得變得有點嚴肅。」(F18)

2. 公公較為權威，禮貌尊敬面對

「我公公比較愛碎碎念，也比較權威，反正就以禮貌、尊敬的心態面對他就好了。」(H18)

本研究探討已婚女性調查官與公婆的互動關係，其中 7 位受訪者(B、C、D、E、G、I、J)之公婆因認為媳婦身為調查官，不論收入、學歷、經

歷、見識、眼界均甚廣闊，故頗為尊重受訪者，許多家庭的決策或生活意見亦會詢問受訪者的意見做為參考，相處上比較類似朋友關係；僅 1 位受訪者 (A) 表示與公婆相處對其產生壓力與困擾；2 位受訪者 (F、H) 因公婆較為嚴肅，而以比較傳統之長輩、晚輩的關係相處。上述結果與謝筱潔 (2010) 研究發現擁有較高資源者，會有助於「決策權力」的增加，即夫妻薪資較高者，家庭地位亦可能較高之結果相符。

六、小節

綜上所述，本研究之多數受訪者認為夫妻同為調查官是最佳的選擇，因為兩人可以有共同的話題以及價值觀，兩人收入亦十分可觀，能夠維持較佳的生活品質；在家務分工上，雖然多數受訪者是夫妻共同分擔家務，但配偶仍存有家務為妻子本分的傳統觀念，妻子並未因身為調查官較為獨立自主而要求配偶多負擔一些家務；在探討夫妻溝通時，受訪者因從事調查工作且見識廣闊，故大多能以平等甚至高於配偶的地位溝通，較不願順從丈夫的安排；而在孩童的教養方式上，受訪者中甚少由丈夫決定較養方式，而是共同決定或自己決定孩童的教養方式；最後，公婆大多認為媳婦社會經濟地位高、見多識廣，故日常生活許多決定都會與媳婦商量，相處如同朋友關係，亦頗尊重媳婦的觀念與意見，較少以上對下、長輩對晚輩的模式相處。

馬惠芬 (2003) 的研究指出，母親外出就業的雙薪家庭，父親明顯參與更多的親職工作。這也顯示當女性有工作時，她的家庭地位和權力相對的提升，因此丈夫比較傾向參與較多的家務工作和育兒工作。楊文山 (2009) 研究發現如果夫婦兩人都有工作，在家務分工方面，很明顯地擁有社會資源的多寡會影響女性家務分工的意識型態，同時也會使已婚婦女在家務分工上具有協商的權力。而夫妻關係親密與否，同樣影響丈夫與妻子投入家務時間的多寡。本研究針對 10 位已婚女性調查官的訪談結果，大致與上述學者的研究結果相符。

第五章 結論

本章主要在探討已婚女性調查官工作滿足與家人關係，進行深度訪談後之結果彙整，並針對研究發現提出建議，對已婚女性調查官提升工作滿足及家人關係有所助益，並給予機關擬定若干措施及日後相關研究者之參考。本章共分為三節，第一節為本研究之研究發現；第二節為本研究之研究建議；第三節為本研究後續可以發展之研究方向。

第一節 研究發現

本研究經由文獻探討及深度訪談結果的分析，得到已婚女性調查官在工作滿足與家人關係上之重要面向，茲分述如下：

一、優渥待遇，提昇工作滿足

近來國內外環境變動快速，物價快速飆升，在生活越來越不易的當下，公務人員再度成為社會新鮮人嚮往的目標，亦成為尋找伴侶的首選行業之一，究其原因，不外乎公務員工作安穩、薪資穩定、福利保障佳、制度健全等，而調查官因工作性質特殊，除一般本俸外，另有專業加給，正式結訓分發後，年薪便能突破百萬元，優渥的薪資成為影響工作滿足的重要因素。從第四章的分析可以發現，受訪者普遍對於薪資感到滿意，既使工作時間無法掌握、工作壓力大，但因收入能夠提供良好的物質生活，多少降低了受訪者對工作之抱怨與不滿。

二、職場文化，嚴重打擊士氣

調查局因工作性質特殊、升遷管道狹窄等因素，導致應酬文化相當盛行，女性調查官大多無法適應此種文化，成立家庭後勢必更為反彈，家人亦無法諒解；此外，根據本研究分析訪談結果，部分受訪者認為女性同仁

雖然在工作能力上不會輸給男性同仁，惟是否能順利升遷，則和工作表現無關，端視能否「跟對人」，建立人脈關係，因此連帶影響渠等對於在調查局內未來升遷或生涯規劃的態度，打擊士氣以及工作意願。

三、關說壓力，破壞司法公信

調查局時常偵辦重大之肅貪、經濟犯罪、毒品等受矚目之各類型案件，亦肩負維護國家安全之責，然部分長官若接受請託，以明示或暗示的方式影響偵辦方向，或選擇性偵辦特定人士，調查局在人民心中的司法威信將蕩然無存，且將嚴重打擊承辦人員的工作意願，連帶影響工作滿足的情形。政府近來積極推動成立廉政署，除了持續強化公務人員廉能要求，加強肅貪工作的政策目標外，調查局長久以來的若干表現，亦是造成廉政署成立的原因之一。

四、量化績效，工作滿足變質

近年來調查局為有效計算同仁工作表現，訂定極為繁複的績效計算規則以及管考標準，以外勤人員來說，發掘案件的規模、數量、掌握轄區的程度、支援案件偵辦的時間、製作筆錄的數量等，都有不同的配分，並且每一段時間便會進行排名，有如業務員「銷售」排行榜一般，無形中造成外勤調查官極大的壓力，且許多工作並沒有辦法以量化的數字考核，一味追求數字，可能會造成「造假」以取得好的績效，或是做事前先看有無分數可拿的勢利心態；相對的，內勤調查官在偵辦案件上亦是如此，案件是否重大，是否受到矚目，究竟應以何種標準（犯案人數？犯罪金額？）衡量不無疑問，而費盡龐大人力與心力，但最後無法突破的案件，是否就無法獲得「績效」，內勤承辦人為取得績效而「湊人數」、「湊金額」的情形亦時有所聞。上述情形不但降低部分人員工作滿足的程度，亦造成盲目追求數字而喪失調查工作應有的原則。

五、家人支持，工作家庭得兼

不論擔任調查局內勤或是外勤工作，只要執行任務或偵辦案件，就必須全力配合，雖然大多數受訪者對於工作時間無法掌握已經做好心理建設，但是若父母、配偶、公婆無法體諒，並且給予適度的支持與鼓勵，而認為婚後就應當將重心放在家中，並負擔大部分的家務，則已婚女性調查官在工作的同時，便無法全心投入工作而產生心理壓力，無形中影響了工作的態度與表現。故家人的支持甚為重要，取得家人的諒解與支持，是已婚女性調查官能夠兼顧工作與家庭的最大因素。

六、工作使然，自信自主兼具

調查局因工作使然，女性同仁在見識、眼界上較為寬廣，除此之外，必須與三教九流人士、涉嫌人及政府機關交涉，自然養成自信、自主、獨當一面的性格，因此在與配偶溝通上，大多也能夠堅持表達自己的想法，並要求共同分擔家務、孩童照顧等工作。而家人亦會因為其見多識廣，許多家庭重要決策都會與其商量。最後，優渥的薪資讓女調查官於家庭中不再處於弱勢，經濟獨立自主亦會影響女調查官在與家人關係上有更高的地位與資源。

七、心靈契合，創造夫妻和諧

根據本研究訪談 10 位受訪者後發現，雖然對於已婚女性調查官理想的配偶職業、夫妻溝通方式、決定孩童教養等面向上，各受訪者觀點不盡相同，但大致可以歸納出一項共通的原則，即是只要夫妻價值觀類似，遇到衝突能夠以理性的態度溝通，不因為工作勞累出現情緒性的反應，都能夠創造和諧幸福的夫妻關係。

第二節 研究建議

根據本研究訪談結果分析及研究發現，提出下列各項研究建議，分述如下：

一、改革考評制度，鼓舞信心

將工作表現以量化呈現，原希望創造更公平、客觀、清楚的考評制度，惟公部門許多職掌涉及公共性及公共利益，無法全面以數字呈現，調查局偵辦案件以及保障國家安全的工作更是如此，一味的追求「分數」除了有損調查工作「公正」、「法治」的原則外，更會影響調查人員面對工作的心態，變的勢利以及唯利是圖。建議調查局能夠在現行的績效考評辦法上，修訂若干規定，以及訂定較為全面的評量方式，如同管理學中的「360 度評量法」，除了績效分數外，納入主管、同事等等不同面向的意見。當組織成員認為績效考評制度是公平、合理時，才能增加工作滿足感、成就感，並且願意為工作而付出。

二、透明升遷管道，重建信任

透過對 10 位已婚女性調查官的訪談分析，以及研究者親身感受的結果，調查局升遷管道並不透明，時常讓人詬病升遷與否、升至何職位等，與工作能力、工作表現及專業能力並不相關，經營人脈關係才是升遷之道，人治色彩較為嚴重，長久下來將影響調查人員的工作意願，特別是女性調查人員遭到許多質疑，認為不適宜從事調查工作，因此原本升遷上就較不容易，若再感到升遷管道「黑箱作業」，將嚴重打擊士氣。建議為來建立制度化、透明公開化的升遷作業，讓已婚女性調查人員也能夠清楚知道自己於調查局內可能的生涯發展路徑，重拾工作熱情以及信心。

三、強化各項設施，安心工作

在性別主流化的趨勢下，近年來調查局女性同仁大為增加，然而若干軟硬體設備卻未與時俱進，例如女廁所數量太少、缺乏哺乳室、辦公室動線、宿舍或房間未男女分隔等等，造成女性同仁若干不便，連帶影響工作心情與工作滿足感。建議未來參考女性同仁的意見以及其他機關的作法，調整機關內軟硬體設施，使得女性同仁能夠工作心安，在愉快的氣氛下工作，也能夠提升工作滿足感與工作績效。

四、定期活動參訪，家人支持

根據本研究發現，已婚女性調查官若欲兼顧工作與家庭，以及獲得較高的工作滿足感，得到家人、親友的支持與體諒甚為重要，建議未來定期舉辦親子日、自強活動等，拉近同仁與家人之間、不同親友間的關係，亦可以安排親友參觀辦公區域等，使其能夠瞭解調查官平日的工作型態，藉此增加家人、親友對於調查工作的認知，化解誤會與刻板印象，才能夠做為調查官最堅強的後盾，在無後顧之憂的情況下增進工作表現，改善家人關係。

五、貫徹倫理守則，行政中立

根據本研究對 10 位已婚女性調查官的訪談分析，以及研究者親身感受的結果，調查人員受到關說、請託的情形頗為嚴重，建議未來從調查官養成教育起便貫徹相關法治教育、倫理守則，讓行政中立、依法行政的觀念內化，逐漸淘汰不合時宜的觀念和作法，如此除了能夠減少基層調查人員的困擾與壓力外，更能有效扭轉社會各界對調查局的形象，重拾「人民的調查局，國家的調查局」之信念，擦亮調查局的招牌。

第三節 後續研究發展方向

本研究對於已婚女性調查官工作滿足與家人關係進行研究，以深度訪談法對於 10 位已婚女性調查官進行訪談，相關過程力求嚴謹，惟尚有不足之處，因此提出以下研究方向，供後續研究者審酌參考。

一、 擴大研究範圍

本研究僅以臺灣地區北中南東之已婚女性調查官為研究對象進行訪談，未來若能對於已婚女性調查官、未婚女性調查官之家人、親友、長官、同事等進行深度訪談，並進行分析、交叉比對，讓更多相關之研究結果能夠相互印證。

二、 擴大研究面向

本研究主要探討已婚女性調查官之工作滿足與家人關係，未來可針對渠等對於生涯規劃、人際關係、休閒娛樂等面向進行研究。此外，亦可針對不同工作屬性、年齡層、學歷等背景不同之女性調查官，就上述面向進行比對、探討，使研究更臻完整，更有代表意義及參考價值。

參考文獻

一、中文部分

- 王恩惠，2006，已婚職業婦女工作家庭衝突與婚姻滿意度之相關研究-以中央健康保險局為例，樹德科技大學人類性學研究所碩士論文。
- 王寶章，2009，鐵路警察組織公民行為對工作滿意度之研究，政治大學行政管理碩士學程碩士論文。
- 王雲東，2007，《社會研究方法—量化與質性取向及其應用》，臺北市：威仕曼文化事業股份有限公司。
- 田哲榮、司徒懿譯，2010，《解析質性研究法與資料》(David Silverman)，臺北縣：韋伯文化國際出版有限公司。
- 全國法規資料庫，2010年10月16日下載自：
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=I0000003>。
- 考選部全球資訊網：<http://www.moex.gov.tw/>。
- 伊慶春、熊瑞梅，1994，〈擇偶過程之網絡與婚姻關係：對介紹人、婚姻配對、和婚姻滿意度之分析〉，伊慶春編，《台灣社會的民眾意向》，臺北市：中央研究院中山人文社會科學研究所專書(33)。
- 呂玉瑕、伊慶春，2005，〈社會變遷中的夫妻資源與家務分工：臺灣七零年代與九零年代社會文化脈絡的比較〉，《臺灣社會學》，臺北市：中央研究院社會學研究所。
- 李佩娟，1998，已婚職業婦女家計負擔角色及其影響因素之研究，國立台灣師範大學家政教育研究所碩士論文。
- 李良哲，1995，〈婚姻衝突因應行為決定因素歷程模式之驗證研究〉，行政院國家科學研究委員會專題研究計畫成果報告。
(NSC-84-2413-H004-010)
- 李韋勳，2010，職場社會心理因素、疲勞狀態與工作滿意之相關研究，臺

- 北大學企業管理學系碩士論文。
- 李政賢譯，2009，《質性研究：設計與計畫撰寫》(CATHERINE MARSHALL, GRETCHEN B. ROSSMAN)，臺北市：五南圖書出版公司。
- 李英端，2006，牽手出頭天—跨國婚姻中台灣男性婚姻調適與學習需求之研究，暨南國際大學成人與繼續教育研究所碩士論文。
- 沈秀貞，2007，雙薪家庭社會支持、婚姻關係與親子關係之相關研究，國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文。
- 林松齡，1996，家庭性別角色與婚姻衝突：經驗研究與抽象理論的聯結，行政院國家科學研究委員會專題研究計畫成果報告。
(NSC-85-2412-H029-004)
- 林鍾沂，2001，《行政學》，臺北市：三民書局股份有限公司。
- 林萬和，2001，組織文化類型與員工滿意度關係之研究—以北區水資源局為例，中原大學企業管理研究所碩士論文。
- 林惠雅，2007，〈學齡前兒童之父母的共親職與親職感受的關係〉，《本土心理學研究》，27，177-230。
- 林佳樺，2007，人力派遣員工的組織認同及工作滿足之前因探討，臺灣大學商學研究所碩士論文。
- 林佳蓉，2010，高雄縣市已婚女性教師工作壓力與親子關係之研究，高雄師範大學教育研究所碩士論文。
- 吳文萱，1995，「自我-他人」的態度對人際衝突歸因的影響，國立台灣大學心理學研究所碩士論文。
- 吳岱儒，2003，《企業管理概論》，臺北市，華立圖書股份有限公司。
- 吳就君，2006，《婚姻與家庭》，臺北市：華騰文化股份有限公司。
- 吳芝儀、李泰儒譯，2008，《質性研究與評鑑(上)》(Michael Quinn Pattion)，嘉義市：濤石文化事業有限公司。
- 吳芝儀、李泰儒譯，2008，《質性研究與評鑑(下)》(Michael Quinn Pattion)，嘉義市：濤石文化事業有限公司。

- 法務部調查局網站：<http://www.mjib.gov.tw/>。
- 徐正光，1977，「工廠工人的工作滿足極其相關因素之探討」，中央研究院民族學研究所集刊。
- 馬惠芬，2003，男性眼光中父職參與、父職自我效能與親子關係滿意度之自我評估研究—新竹科學園區周邊幼兒園所調查資料之分析，輔仁大學生活應用科學系碩士論文。
- 高淑貴，1991，《家庭社會學》，臺北市：黎明文化事業股份有限公司。
- 孫淑芬，2001，工作動機對工作滿意、個人績效及組織公民行為的影響—探索組織文化的干擾效果，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 章英華、葉至誠、吳來信編著，2006，《社會學》，臺北縣：空中大學。
- 許士軍，1977，「工作滿足、個人特徵與組織氣候—文獻探討及實證研究」，國立政治大學報，35：13-56。
- 許士軍，2003，《管理辭典》，臺北市：華泰文化事業股份有限公司。
- 許月碧，2005，國小學童親子關係、同儕依附、利社會行為表現與社會智能之相關研究，屏東師範學院教育心裡與輔導學系碩士論文。
- 曹采華，2002，員工特徵對工作滿意，組織承諾，組織公民行為，工作績效的影響—以派遣人員為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 莊慧美、田秀蘭，1998，〈女性國小教師在工作、家庭、及進修角色之衝突及適應歷程分析—以屏東女性教師為例〉，《中華輔導學報》，6，231-266。
- 張春興主編，1991，《姻緣路上情理多》，臺北市：桂冠圖書公司。
- 張紹勳，2000，《研究方法》，臺中市：滄海書局。
- 張芸甄，2008，調查人員特考取消性別限制之影響：策略性人力資源觀點的分析。國立政治大學公共行政研究所碩士論文。
- 張春興，1991，《現代心理學》，臺北市：東華書局出版社。

- 張家瑜，1996，已婚女性家內勞動者工作與家庭協調之研究，國立政治大學勞工研究所碩士論文。
- 張思嘉，1999，〈從系統觀點看婚姻適應的研究〉，《應用心理研究》，2，111-123。
- 張潤書，2001，《行政學》，臺北市：三民書局股份有限公司。
- 張思嘉，2001，〈婚姻早期的適應過程：新婚夫妻之質性研究〉，《本土心理學研究》，16，91-133。
- 張珮琦，2008，個人背景及幸福感與工作滿意、組織承諾、離職意向之關連，中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 陳富美、利翠珊，2004，〈夫妻的育兒經驗：親職分工與共親職的探討〉，《中華心理衛生學刊》，17(4)，1-28。
- 陳風傑，2009，女性員警之親子關係、角色期望及衝突之研究—以基隆市警察局為例，政治大學行政管理碩士學程碩士論文。
- 陳冠穎，2010，衝突議題與衝突處理行為之研究：以臺北市新婚夫妻為例，輔仁大學兒童與家庭學系碩士論文。
- 黃國隆，1982，〈領導方式、工作特性、成就動機、內外控、專斷性與教師工作滿足的關係〉，《教育與心理研究》，5，47-76。
- 黃建華，2006，調查局調查官工作生活品質、工作壓力與工作滿意之相關研究。中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 黃桂英，2006，國小女教師配偶的親子關係、婚姻滿意度與共親職之關係研究，高雄師範大學教育學系碩士論文。
- 黃鳳珠，2006，女性軍訓教官母職角色衝突、幸福感和親子關係之相關研究，高雄師範大學教育學系碩士論文。
- 黃柏鐘，2008，夫妻分隔兩地員警的家人關係、婚姻滿意度及工作投入與工作滿足之研究，政治大學行政管理碩士學程碩士論文。
- 黃俐婷，2009，家有學齡前幼童母親在教養環境中母職的建構歷程-社會工作的視角，東海大學社會工作學系博士論文。

- 曾成超，2008，工作滿意與績效關連性之研究—以刑事警察局為例，政治大學行政管理碩士學程碩士論文。
- 彭懷真，1996，《婚姻與家庭》，臺北市：巨流出版社。
- 植懷信，2006，臺北地區檔案管理人員工作滿意度之研究，臺灣大學國家發展研究所碩士論文。
- 焦興鎧，1999，〈對我國就業歧視問題之探討〉，《月旦法學雜誌》，52，103。
- 郭靜宜，2009，工作資源、職家衝突及其後果：以工作負荷量為調節因子，臺灣大學商學研究所碩士論文。
- 溫翎佑，2009，派出所工作對已婚基層女警家庭經營影響之研究，中央警察大學警政研究所碩士論文。
- 葉正編著，2009，《社會學詞彙》，臺北市：風雲論壇有限公司。
- 詹志禹，1999，〈家庭如何影響孩子〉，《臺灣教育》，588，23-25。
- 楊文山，2009，〈臺灣地區家戶組成變遷與家人關係〉，《人文社會科學簡訊》，10，2。
- 蔡文輝，2006，《社會學原理》，臺北市，五南圖書出版股份有限公司。
- 蔡承璋，2007，〈身心障礙兒童父母共親職與兒童生活適應能力之探討〉，《家庭教育雙月刊》，7，56-79。
- 劉亭好，2009，東亞國家子女性別與婚姻滿意度之中國、日本、韓國及臺灣研究，臺北大學社會學系碩士論文。
- 鄭紹成，2009，《企業管理—全球導向的運作》，臺北縣：前程文化事業有限公司。
- 鄭忍嬌、陳皎眉，1994，〈已婚職業婦女的生活壓力與自我狀態對身心健康之影響〉，《婦女與兩性學刊》，5，47-67。
- 謝筱潔，2010，影響夫妻權力關係之因素探討：1996年與2006年比較分析，政治大學社會行政與社會工作研究所碩士論文。
- 藍采風，1986，《婚姻關係與適應》（三版）。臺北市：張老師文化事業股份有限公司。

- 藍采風，1996，《婚姻與家庭》，臺北市：幼獅文化事業公司。
- 羅曉平，2004，我國法務部調查局組織再造之研究：結構—功能的觀點分析。臺北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班碩士論文。
- 蕭英玲、曾秀雲，2005，臺北市新婚夫妻的衝突反應。論文發表於臺北大學社會系、台灣社會學學會主辦之「2005 台灣社會學年會學術研討會」。
- 嚴忠漢，2008，員工組織承諾、工作滿意度與離職傾向之關聯性研究—以臺北市健康服務中心為例，臺灣大學醫療機構管理研究所碩士論文。

二、英文部分

- Arnold, H. J. and Feldman, D. C. (1986). *Organizational Behavior*, Grave-Hill, Inc.
- Alderfer, C. P. (1972) *Existence, Relatedness, Growth: Human Need in Organizational Settings*, New York.
- Aida, Y., & Falbo, T. (1991). Relationship between marital satisfaction, resources, and power strategies. *Sex Roles*, 24 : 43-56.
- Adams, J. S. & Freedman, S. (1976), *Equity Theory Revisited: Comments and Annotated Bibliography*, in Berkowitz, L. (ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*. N. Y. : Academic Press.
- Buian, S. N., Al-Shammari, E. S., & Jefri, O.A. (1996). Organizational commitment, job satisfaction and job characteristics: An empirical study of expatriates in Saudi Arabia. *International Journal of Commerce & Management*. 6 : 7-80.

- Bradbury, T. N., Fincham, F. D., & Beach, S. R. H., (2000). Research on the nature and determinants of marital satisfaction: A decade in review. *Journal of Marriage and the Family Minneapolis*, 62, 964-980
- Burgess, Susan A. (1985). Reading but not Literate : the Child Read Survey. *School Library Journal* 31 : 29-32.
- Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedent and consequences of salesperson job satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 30(February): 63-77.
- Cribbin, J. J. (1972), *Effective Managerial Leadership*, American Management Association, Inc..
- Fournet, G. P. & Distefano, M, K, Jr., & Pryer, M.W. (1966), Job satisfaction issues and problem, *Personnel Psychology*, pp.165-183.
- Framo, J. L. (1981). The integration of marital therapy with sessions with family of origin., *Handbook of Family Therapy* :133-158. New York: Brunner/Mazel, Publishers.
- Frone, M. R., & Russell, M. & Copper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-Family conflict : testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*. Vol.77 (1) : 65-78.
- Glenn, N. D. (1998) The course of marital success and failure in five American 10 year marriage cohorts, *Journal of Marriage and the Family*, 60 : 569-576.
- Garbarino, J. & Abramowitz, R. H. (1992). The family as a social system. In J. Garbarino, R. H. Abramowitz, J. L. Benn, M. T. Gaboury, N. L. , Galambos, A. C. Garbarino, K. Kostelny, F. N.

- Long, & M. C. Plantz(eds.). Children and families in the social environment.(2nd).N. Y. : Aldine de Gruyter.
- Gottman, J. M. (1980). Consistency of nonverbal affect and affect reciprocity. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 48 : 711-717.
- Gottman, J. M. (1993). The roles of conflict engagement, escalation, and avoidance in marital interaction: A longitudinal view of five types of couples. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 61 : 6-15.
- Glenn, N. D. (1990). Quantitative research on marital quality in the 1980s: A critical review. *Journal of Marriage and the Family*, 52 : 818-831.
- Gove, W. R., Style, C. B., & Hughes. M. (1990). The effect of marriage on the well-being of adults: A theoretical analysis. *Journal of Family Issues*, 11 : 4-35.
- Greensten, N. (1996). Husbands' participation in domestic labor: Interactive effects of wives' and husbands' gender ideologies. *Journal of Marriage and the Family*, 58 : 585-595.
- Hoppock (1935). *Job satisfaction*. NY : Harper & Row.
- Halford, W. K., Markman, H. J., Kline, G. H., & Stanley, S. M. (2003). Best practice in couple relationship education. *Journal of Marital and Family Therapy*, 29 : 385-406.
- Holtzworth-Munroe, A., & Jacobson, N. S. (1991). Behavioral marital therapy. In A. S. Gurman & D. P. Kniskern (eds.). *Handbook of Family Therapy* (pp. 96-133). New York: Brunner/Mazel.
- Hawkins, J. L. (1968). Association between companionship hostility and marital satisfaction. *Journal of Marriage and the*

- Family*, 30 : 647-650.
- Jerald, G. & Robert, A.B. (1995), *Behavior Organizations: Understanding And Managing The Human Side Of Work* 5th ed., Prentice-Hall International, Inc.
- Kallerberg, L. E. (1977), Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction *American Sociological Review*, 42 : 124-143.
- Kamo, Y. (1993). Determinants of marital satisfaction: A comparison of the united states and Japan. *Journal of Social and Personal Relationship*, 10(4) : 551-568.
- Landis, J.T. (1982), Length of time Required to Achieve Adjustment in Marriage. *American Sociological Review*. 11 : 675.
- Locke, E. A. (1973). Satisfactions and Dissatisfactions among white collar and blue collar employee, *Journal of Applied Psychology*, 58 : 274-298.
- Murphy, W. H. and Gorchels, L. (1996), How to Improve Product Management Effectiveness, *Industrial Marketing Management*, Vol, 25 : 47-58.
- Macionis, John J. (1997), *Sociology*, 6th ed. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall
- Madden-Derdich, D. A., & Leonard, S. A. (2002). Shared experiences, unique realities: formerly married mothers' and fathers' perceptions of parenting and custody after divorce. *Family Relations*, 51(1) : 37-46.
- Organ D. W., Ryan, K (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior, *Personnel Psychology*, 48 : 775-802.
- Ostroff, C. (1992), The Relationship between Satisfaction,

- Attitudes, and Performance: An Organizational Level Analysis, *Journal of Applied Psychology*, Vol.77, No.6:963-974.
- Olson, D. H., & McCubbin, H. I. (1983). *Families*. California: Sage Publications, Inc.
- Porter, L. W. (1963), Job Attitudes in Management: Perceived Important of Need as a Function of Job level, *Journal of Applied Psychology*, 47 : 141-48.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1971). *Managerial attitudes and performance*. Homewood: Richard D. Irwin, Inc.
- Ptacek, J. T., & Dodge, K. L. (1995). Coping strategies and relationship satisfaction in couples. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21 : 76-84.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational Behavior*. Englewood cliffs, NJ: Prentice-Hall Inc.
- Rusbult, C. & Lowery, D. (1985). When bureaucrats get the blues, *Journal of Applied Social Psychology*, 15(1) : 83.
- Ridley, C. A., Wilhelm, M. S., & Suzra, C. A. (2001). Married couples' conflict responses and marital quality. *Journal of Social and Personal Relationships*, 18(4) : 517-534.
- Smith, P.C., Kendall, L. M., & Hulin C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago : Rand McNally.
- Schaninger, C. M. & Buss, W. C. (1986). A longitudinal comparison of consumption and finance handling between happily married and divorced couples. *Journal of Marriage and the Family*, 48 : 192-136.
- Stinnett, N., Chesser, B., & DeFrain, J. (1979). Building family strengths: blueprints for action. Lincoln, NE: *University of*

Nebraska Press.

Seashore, S.E., & Taber, T.D. (1975), Job satisfaction and their correlations, *American Behavior & Scientists*, 18 : 346.

Schumm, W. R., Paff-Bergen, L. A., Hatch, R. C., Obiorah, F. C., Copeland, J. M., Meens, L.D., & Bugaighis, M. A. (1986). Concurrent and discriminant validity of the Kansas Marital Satisfaction Scale. *Journal of Marriage and the Family*, 48 : 381-387.

Schaffer, R.H. (1953). Job Satisfaction As Related to Need Satisfaction in Work. *Psychology Monographs*, 67 : 14.

Vaughn, M. J., & Baier, M. E. M. (1999). Reliability and validity of the Relationship Assessment Scale. *American Journal of Family Therapy*, 27 : 137-149.

Vroom, V. H. (1964), *Work and Motivation*. N.Y. : John Wiley & Sons. Inc.