

基層消防人員工作壓力之研究 ——以桃園市政府消防局為例

郭來松

陳先鵬

健行科技大學土木系副教授

健行科技大學土木系研究生

摘要

許多基層消防人員在未達退休年齡前便選擇提早離職，造成消防人力與消防經驗短缺，更對都市防災能力產生極大的負面影響。本研究旨在探討桃園市基層消防人員的工作壓力來源，以及工作壓力對工作倦怠、工作滿意度之間的影響，並基於研究結果提出實務上的建議，協助改善工作環境，進而提升消防員的留職意願。

本研究透過網路發放問卷向桃園市基層消防人員進行調查，蒐集到92份有效資料進行分析。研究結果顯示：1.個人背景對於工作壓力無明顯影響。2.工作壓力越高越容易產生工作倦怠，並導致工作滿意度下降。3.消防員樂於分享自己面對災害的經驗，並從中獲得成就感。4.繁雜的文書業務與人力不足是造成消防員工作壓力的主要原因。

依據研究結果，建議內政部消防署去除不必要的文書業務，補足消防人力，方能降低消防人員的工作壓力，進而提高救災救護效能。

關鍵詞：消防、工作壓力、工作倦怠、工作滿意度

前言

消防人員的數量與消防經驗，直接影響都市的防災能力。當消防人員數量不足或消防經驗不足時，面對各式各樣的突發災害將更加困難。然而，根據研究者近十年的消防工作經歷，常見許多同事在未達退休年齡前便選擇提早離職，其影響會造成消防人力與消防經驗短缺，致使對防災能力造成極大的負面影響。

本研究旨在探討桃園市基層消防員的工作壓力來源、所面臨的挑戰，以及壓力對其生活與工作的影響。期望透過研究分析，提出具體且可行的改善建議，以提升消防員的工作環境與福利，進一步促進其身心健康與職業滿意度，讓消防人員得以安心工作。

文獻回顧

根據112年桃園市「消防年報」[1]，本市總人口數為2,317,445人，消防員（含職員）人數為1,706人，居民與消防員的比例約為1,358：1，顯示每名消防員需承擔超過千名居民的生命安全。

依據消防年報統計，本市全年共發生火災1,332起，出動救火消防員總計57,749人次，平均每次火災需出動約13人。

在緊急救護方面，全年度出勤次數高達123,356次，其中88,885人被送至醫院急救，平均每天救護車出勤約338次，並將其中244人送至醫院急救。

在預防火災的勤務中，桃園需要消防安全檢查的列管對象共23,217家，包含各項工作場所、集合住宅、各種類倉庫，該年度共進行了22,796件的檢查行動。另外，火災使用的消防栓平日也委由消防隊進行檢查，統計本市消防栓17361支，規定每四個月需巡查1次，每年消防員需檢查52,083支消防栓。為預防災害，消防員需至各機關場所進行防災宣導，次數已無法統計。

消防人員需輪班值勤，常因突發事件導致工時超長或無法按時休息，且執行任務時，生命安全往往直接面臨威脅。本次研究將以此背景設計相關問卷題目，作為研究以及改進工作環境的基準。

實施方式

研究員根據研究動機、研究目的與文獻研究所得結果作為基礎架構。總共四個層面，分別為個人背景變項、工作壓力量表、工作倦怠量表、工作滿意度量表。

個人背景變項，包含性別、年齡、年資、目前單位工作年資、婚姻狀態、教育程度等資料的蒐集。另外研究者也依據研究目的以及現有文獻問卷，編制消防人員工作壓力量表問卷、工作倦怠量表問卷、工作滿意度量表問卷。

填答及計分方式，第一部分基本資料以實際狀況勾選。第二部份到第四部份皆使用五點量表，根據消防人員實際感受進行勾選。以下為選項名稱以及計分方式：「非常不認同」代表 1 分、「不認同」代表 2 分、「普通」代表 3 分、「認同」代表 4 分、「非常認同」代表 5 分。填答得分越高，分別表示工作壓力、工作倦怠、工作滿意度越高。

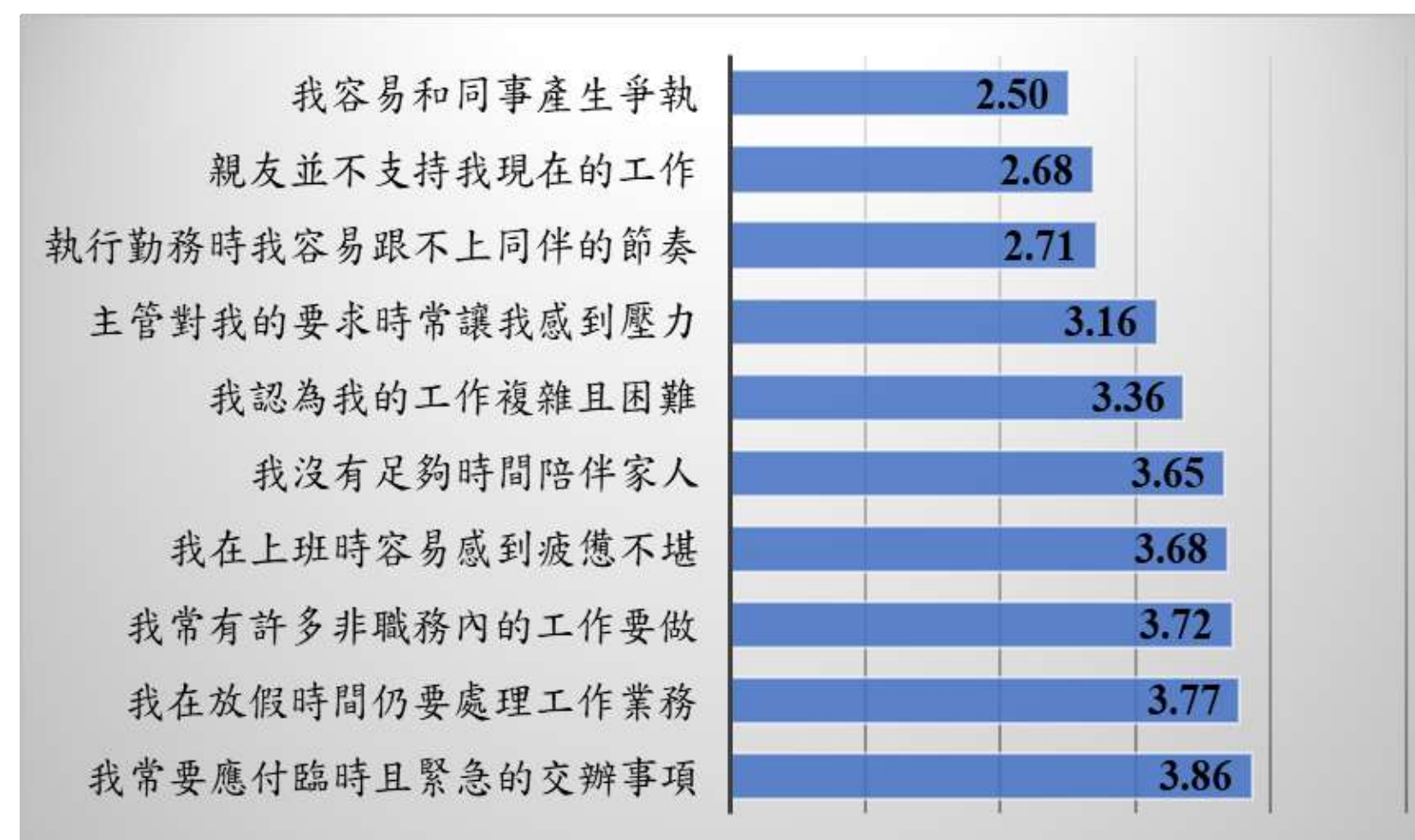
正式問卷以桃園市政府消防局第一至第四大隊及特搜分隊為施測對象，以受訪者的意願，使用便利取樣的方式進行取樣。

將回收問卷以IBM SPSS Statistics 30進行統計分析。

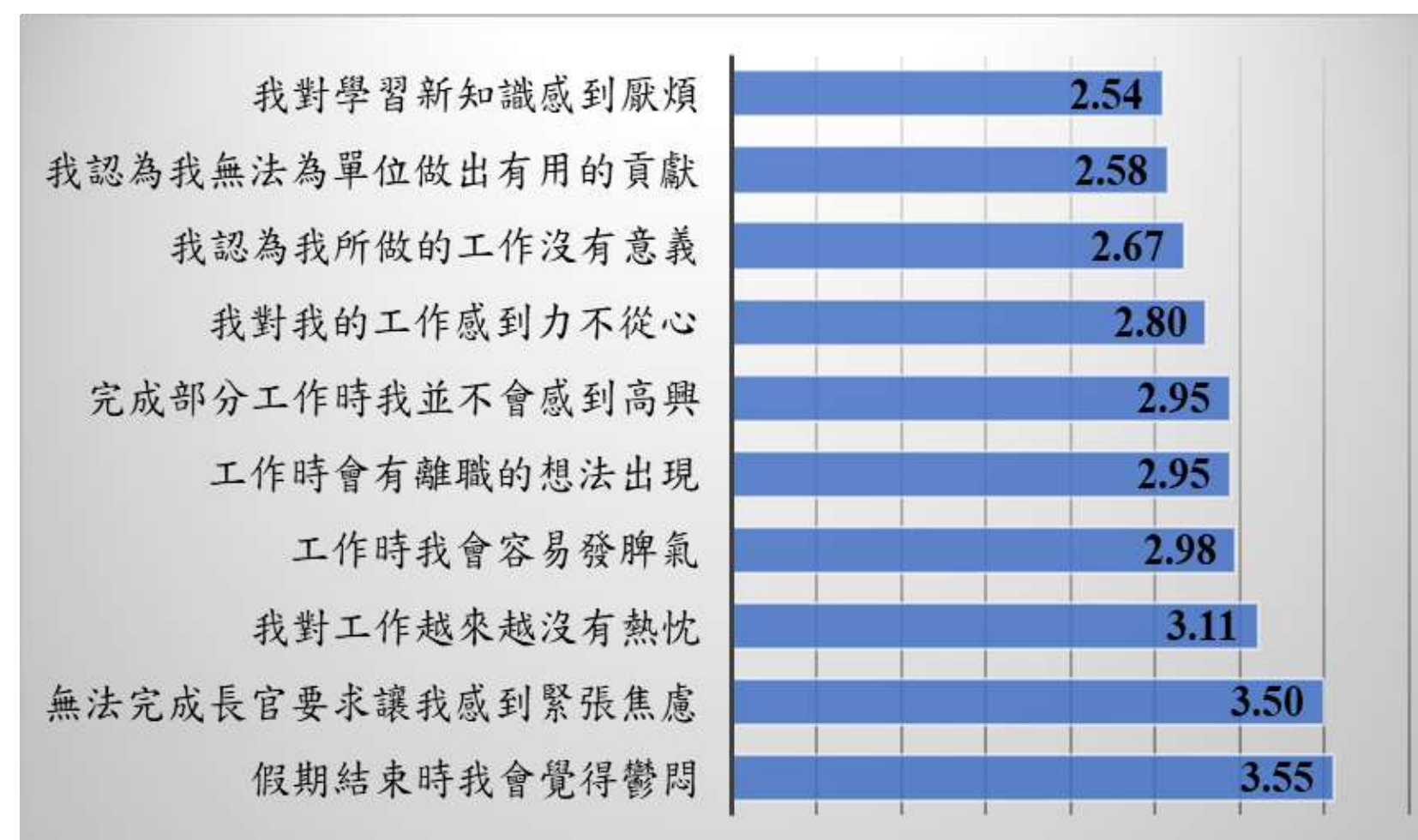
研究結果與討論

正式問卷回收檢查，排除未完成以及填答選項皆相同之間卷後，共剔除無效樣本5份，有效回收數92，回收率為94.84%。

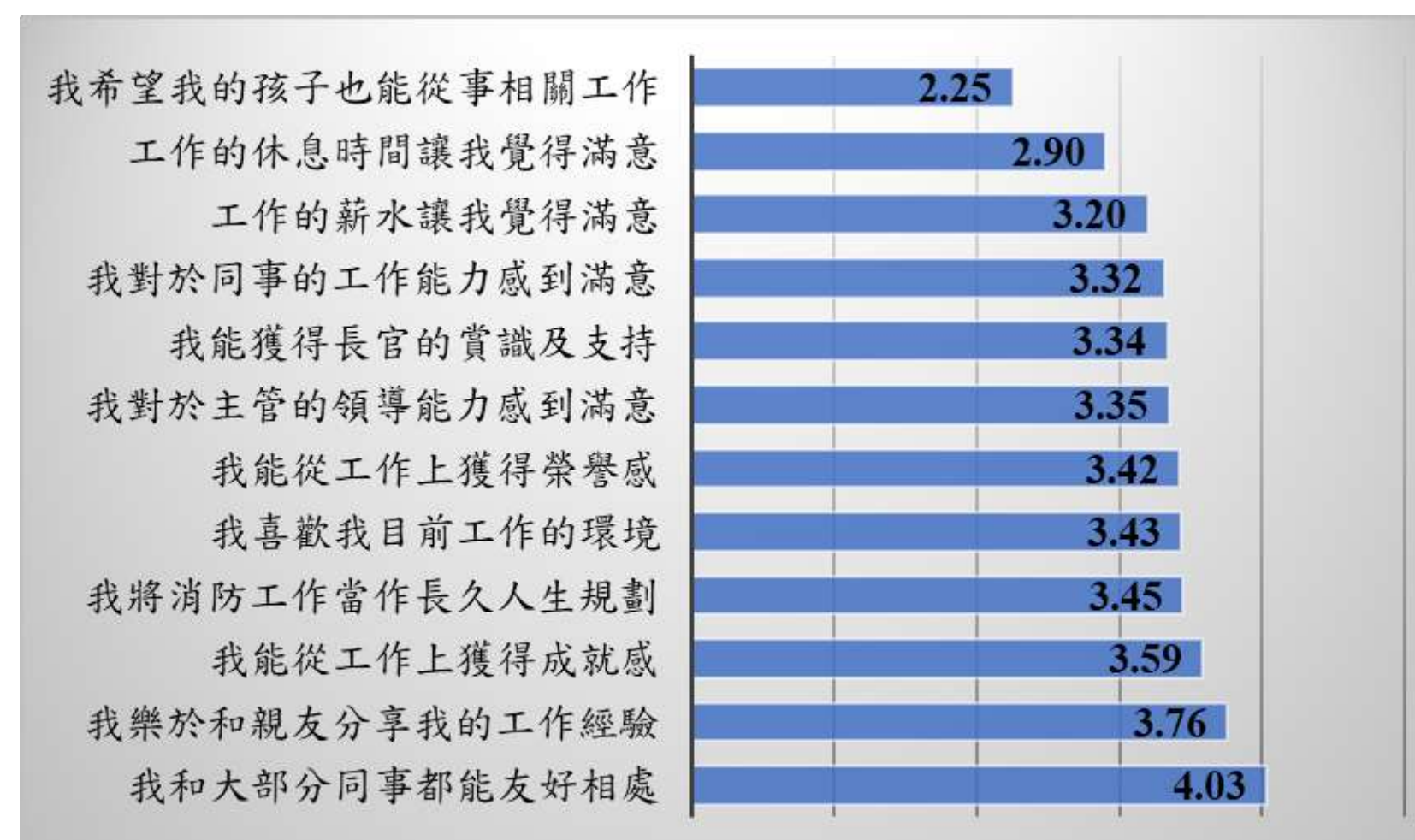
工作壓力層面分析



工作倦怠層面分析



工作滿意度層面分析



本次研究中，「我樂於和親友分享我的工作經驗」、「我能從工作上獲得成就感」皆達到較高的分數。代表許多消防員在面對災害時，並不會產生負面情緒，反而樂於分享自己的工作經驗，並從中獲得成就感。

造成較高工作壓力的題目為「我在放假時間仍要處理工作業務」、「我常有許多非職務內的工作要做」。亦即，繁雜的文書業務與人力不足才是造成消防員工作壓力的主要原因，由於無法在上班時完成工作，進而影響到休假休息的品質，導致工作倦怠選項中「假期結束時我會覺得鬱悶」、「我對工作越來越沒有熱忱」獲得相對高分。

針對本研究結果，建議消防單位降低過多繁雜且非必要的文書業務，將更多時間分配給訓練及休息，對於消防員的身心靈健康，以及都市整體防災能力，會有更大的幫助。

參考文獻

桃園市消防年報。取自取自桃園市政府消防局網站－政府公開資訊出版品專區，桃園，(2023)



健行科技大學

Department of civil Engineering, Chien Hsin University of Science and Technology

2025

土木工程與防災研討會

