

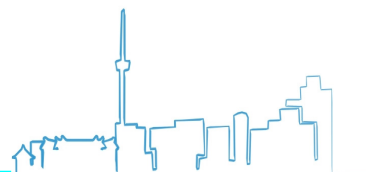
國立臺東大學區域政策與發展研究所
公共事務管理在職專班碩士論文

指導教授：孫本初 先生

義工參與動機與工作滿意度之研究
——以花蓮縣與臺東縣生活美學
協會為例

研究生：鍾立君 撰

中華民國九十八年六月



國立臺東大學區域政策與發展研究所
公共事務管理在職專班碩士論文

義工參與動機與工作滿意度之研究
——以花蓮縣與臺東縣生活美學
協會為例



研 究 生：鍾立君 撰

指導教授：孫本初 先生

中華民國九十八年六月

國立台東大學
學位論文考試委員審定書

系所別：區域政策與發展研究所公共事務管理碩士在職專班

本班 鍾立君 君

所提之論文 義工參與動機與工作滿意度之研究—以花蓮縣與臺東縣生活美學協會為例

業經本委員會通過合於



碩士學位論文

條件



博士學位論文

論文學位考試委員會：

信松茂

(學位考試委員會主席)

信松茂

李三芬

孫本初

孫本初

(指導教授)

論文學位考試日期： 98 年 6 月 21 日

國立台東大學

附註：1. 本表一式二份經學位考試委員會簽後，送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。

2. 本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

博碩士論文電子檔案上網授權書

(提供授權人裝訂於紙本論文書名頁之次頁用)

本授權書所授權之論文為授權人在 國立臺東大學 區域政策與發展研究所
_____組 97 學年度第 二 學期取得 碩士 學位之論文。

論文題目： 義工參與動機與工作滿意度之研究—以花蓮縣與臺東縣生活美學協會為例

指導教授： 孫本初

茲同意將授權人擁有著作權之上列論文全文（含摘要），非專屬、無償授權國家圖書館及本人畢業學校圖書館，不限地域、時間與次數，以微縮、光碟或其他各種數位化方式將上列論文重製，並得將數位化之上列論文及論文電子檔以上載網路方式，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

- 讀者基非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印上列論文，應依著作權法相關規定辦理。

授權人：

簽名：

鍾立君

中華民國 98 年 06 月 30 日

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立臺東大學 區域政策與發展研究所

公共事務管理碩士在職專班 97 學年度第 2 學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：義工參與動機與工作滿意度之研究—以花蓮縣與臺東縣生活美學協會為例

本人具有著作財產權之論文全文資料，授權予下列單位：

同意	不同意	單 位
☒	☐	國家圖書館
☒	☐	本人畢業學校圖書館
☒	☐	與本人畢業學校圖書館簽訂合作協議之資料庫業者

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

☒ 同意 ☐ 不同意 本人畢業學校圖書館基於學術傳播之目的，在上述範圍內得再授權第三人進行資料重製。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請

文號為：_____，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
☒	☐	☐	☐

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未勾選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：孫本初 (親筆簽名)

研究生簽名：鍾立君 (親筆正楷)

學 號：3096023 (務必填寫)

日 期：中華民國 98 年 6 月 21 日

1. 本授權書 (得自 <http://www.lib.nttu.edu.tw/theses/> 下載) 請以黑筆撰寫並影印裝訂於書名頁之次頁。

2. 依據 91 學年度第一學期一次教務會議決議: 研究生畢業論文「至少需授權學校圖書館數位化，並至遲

於三年後上載網路供各界使用及校內瀏覽。」

授權書版本: 2008/05/29

謝

誌

每當看到同事、好友相繼從研究所畢業，總是讓才疏學淺的我羨慕不已，於是下定決心報考 96 年台東大學公共事務管理在職碩士班，很幸運的錄取，開始重拾書本當學生的日子。在兩年求學的過程中，必須面臨課業及職場上的壓力，尤其是撰寫論文，從初撰到付梓，更是備極艱辛，可謂是人生的一大挑戰。

論文能夠順利的完成，首先要感謝指導教授孫本初博士不厭其煩的在論文結構方面予以指正，讓我在撰寫論文時得心應手，以及承蒙口試委員侯松茂教授與李玉芬教授在論文各章節所提出的寶貴建議，使得本論文的內容架構更加充實與完備。

在問卷量表施測期間，感謝花蓮與台東兩縣各鄉鎮市生活美學協會義工們的協助填答及寶貴意見，使得本問卷能在最短時間內施測完竣，並且完成各項的內容分析。

兩年公共事務班的生活，除了在視野方面的成長外，還有認識來自不同領域的同窗好友，尤其要感謝吳建明學長在 SPSS 統計分析實務上傾囊相授，得以順利完成這篇論文。

還要感謝父母及內人在這段求學的過程中不斷支持與鼓勵，尤其是內人對小孩功課的教導，讓我無後顧之憂，順利取得期待已久的碩士學位。

最後要感謝在這兩年求學過程中曾經幫助過我的人，無論是同事或朋友，在此向您們致上十二萬分的謝意。

立君 謹誌于 台東大學

2009.6

義工參與動機與工作滿意度之研究 —以花蓮縣與臺東縣生活美學 協會為例

鍾立君

國立臺東大學區域政策與發展研究所

摘要

志願服務在台灣已蔚為風潮，無論在公部門或非營利組織團體，有義工的加入將使組織更有效節省人力及財力，同時在服務的品質及效率上也顯著提昇。因此，本研究係在探討花蓮縣與臺東縣生活美學協會之文化義工，個人背景對參與動機與工作滿意度之認知評價程度及參與動機與工作滿意度之關係，並依據研究結果提出建議，以提供生活美學協會、文化機構及相關單位激勵義工參與志願服務，提昇其對組織效能之參考。

本研究係採「Likert Scale五點量表」之問卷調查法，以花蓮縣與臺東縣生活美學協會之義工為研究母群，並以民國97年10月底942名義工為研究母體，以分層隨機方式進行施測。問卷調查資料經SPSS 12.0版統計軟體進行分析處理。

本研究經實證研究分析，主要發現如下：

- 一、文化義工在參與動機各構面的認知評價平均數比率中，以「服務他人」（84.9080%）最高，在「人際互動」（84.1704%）最低；而在工作滿意度各構面以「他人肯定」（84.2480%）最高，「組織氣候」（82.9066%）最低。
- 二、文化義工因個人背景變項不同對參與動機認知評價程度之差異情形，其中「性別」及「婚姻狀況」無顯著差異存在；而在「年齡」、「教育程度」、「職業」、「義工角色」、「服務年資」及「義工經歷」等六項有顯著的差異存在；而對工作滿意度認知評價均有顯著的差異存在。
- 三、文化義工對參與動機與工作滿意度及其各構面之間均有顯著的正相關。因此，提昇義工之參與動機將有助於提高其工作滿意度。
- 四、文化義工在參與動機之「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」四個構面對工作滿意度均具有預測力。其中以「社會接觸」最高；「知識提昇」為最低。

關鍵詞：義工、志願服務、工作滿意度



A Study of Volunteers' Motive for Participation and Job Satisfaction—An Example from Huanlien and Taitung Living Art Associations

Li-Chun Chung

**Graduate Institute of Regional Policy and Development
National Taitung University**

Abstract

Being a volunteer, either in the Government or in the nonprofit organizations, has become a great hit in Taiwan. With volunteers' participation, the sector can enjoy a cut in personnel costs, but has better quality and efficiency. The study is to discuss how the background of volunteers influences the motive for participation and job satisfaction, and the connection between the motive for participation and job satisfaction. Based on the results, some suggestions are made to the Living Art Association, cultural institutes and the sector involved. Hope that the study can help them work more efficiently.

"Likert Scale" was used as the way to do the questionnaires and 942 volunteers working in Huanlien and Taitung Living Art Associations by October 2008 were taken for example. The survey was done at random and the data was analyzed by SPSS for Windows 12.0.

The results indicate that :

1. Among the rates of factors of volunteers' motive for participation, to serve people is the highest (84.9080%), and to interact with people is the lowest (84.1704%). As to the rates of job satisfaction, to be appreciated is the highest (84.2480%), and the atmosphere in the sector is the lowest (82.9066%).
2. Among the background of the volunteers, two factors (gender and marital status) play the small part to the motive for participation. However, the other six factors (age, education, occupation, volunteer work, working years and working experience) have remarkable influences on it.
3. Volunteers' motive for participation has a significant positive connection with every factor of job satisfaction. Therefore, promoting the motive for participation will help increase the job satisfaction.
4. The four factors (to interact with people, to serve people, to gain knowledge

and to access the society) of the motive for participation can predict the performance of the job satisfaction. To access the society is the highest predictor and to gain the knowledge is lowest.

Key words: volunteers, voluntary service, job satisfaction



目次

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	3
第三節 研究途徑、方法與流程	4
第四節 研究範圍與限制	7
第五節 重要名詞解釋	8
第二章 文獻探討	9
第一節 志願服務之意涵	9
第二節 參與動機之理論與相關研究	13
第三節 工作滿意度之理論與相關研究	19
第四節 參與動機與工作滿意度之相關研究	30
第五節 花東兩縣生活美學協會之現況	35
第三章 研究設計	42
第一節 研究架構與假設	42
第二節 抽樣方法與樣本特性	45
第三節 問卷設計及其信度與效度之檢測	49
第四節 資料處理與分析之方法	62
第四章 研究結果與討論	64
第一節 樣本結構與各研究變項之描述性分析	64
第二節 個人基本屬性對參與動機之差異分析	77
第三節 個人基本屬性對工作滿意度之差異分析	91
第四節 參與動機與工作滿意度之相關分析	105
第五節 參與動機對工作滿意度之預測力分析	107
第五章 結論與建議	116
第一節 研究發現	116
第二節 研究建議	122
參考文獻	126
一、中文部分	126
二、英文部分	129
附錄	131
附錄一 台東縣台東市鯉魚山生活美學協會章程（範例）	131

附錄二	行政院文化建設委員會表揚文化機關構績優義工辦法	136
附錄三	花東兩縣生活美學協會義工參與動機與工作滿意度問卷 調查（預試問卷）	138
附錄四	花東兩縣生活美學協會義工參與動機與工作滿意度問卷 調查（正式問卷）	142



表目次

表2-1	志願服務之定義一覽表	9
表2-2	國內外研究者對「動機」之定義一覽表	13
表2-3	參與動機實證研究摘要表	17
表2-4	國內外研究者對「工作滿意」之定義一覽表	19
表2-5	工作滿意度實証研究摘要表	27
表2-6	參與動機與工作滿意度之相關研究實証研究摘要表	31
表2-7	花東兩縣生活美學協會組織分工一覽表	37
表2-8	花東兩縣生活美學協會義工人數一覽表	38
表2-9	花東兩縣社教工作站2007年志工服務人力資源統計表	39
表3-1	花東兩縣生活美學協會義工問卷發放回收統計一覽表	47
表3-2	前測問卷發放及回收情形一覽表	49
表3-3	參與動機量表項目分析結果摘要表	50
表3-4	工作滿意度量表項目分析結果摘要表	52
表3-5	參與動機量表KMO與Bartlett檢定結果表	54
表3-6	參與動機量表因素分析結果摘要表	55
表3-7	工作滿意度量表KMO與Bartlett檢定結果表	57
表3-8	工作滿意度量表因素分析結果摘要表	57
表3-9	參與動機量表信度分析情形表	59
表3-10	工作滿意度量表信度分析情形表	61
表4-1	整體有效樣本結構分析表	64
表4-2	參與動機認知意見統計表	69
表4-3	參與動機各構面描述性統計表	72
表4-4	工作滿意度認知意見統計表	74
表4-5	工作滿意度各構面敘述性統計表	77
表4-6	不同性別之義工其參與動機各構面 t 檢定結果摘要表	78
表4-7	不同年齡之義工其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表	79
表4-8	不同婚姻狀況之義工其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表	81
表4-9	不同教育程度之義工其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表	82

表4-10	不同職業之義工其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表	84
表4-11	不同義工角色之義工其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表	87
表4-12	不同服務年資之義工其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表	89
表4-13	不同義工經歷之義工其參與動機各構面 t 檢定結果摘要表	90
表4-14	不同性別之義工其工作滿意度各構面 t 檢定結果摘要表 ...	91
表4-15	不同年齡之義工其工作滿意度各構面單因子變異數分析結果摘要表	93
表4-16	不同婚姻狀況之義工其工作滿意度各構面單因子變異數分析結果摘要表	95
表4-17	不同教育程度之義工其工作滿意度各構面單因子變異數分析結果摘要表	96
表4-18	不同職業之義工其工作滿意度各構面單因子變異數分析結果摘要表	98
表4-19	不同義工角色之義工其工作滿意度各構面單因子變異數分析結果摘要表	101
表4-20	不同服務年資之義工其工作滿意度各構面單因子變異數分析結果摘要表	103
表4-21	不同義工經歷之義工其工作滿意度各構面 t 檢定結果摘要表	104
表4-22	參與動機對工作滿意度各構面之相關分析	107
表4-23	參與動機自變項共線性診斷結果摘要表	109
表4-24	義工參與動機對「工作價值」逐步多元迴歸分析結果摘要表	109
表4-25	義工參與動機對「組織氣候」逐步多元迴歸分析結果摘要表	111
表4-26	義工參與動機對「他人肯定」逐步多元迴歸分析結果摘要表	112
表4-27	義工參與動機對「自我成長」逐步多元迴歸分析結果摘要表	113

表4-28	義工參與動機對「工作滿意度」逐步多元迴歸分析結果摘要表	114
表5-1	個人背景變項不同之生活美學協會義工與各研究變項構面之差異性驗證結果摘要表	117
表5-2	生活美學協會義工參與動機與工作滿意度相關之研究驗證結果摘要表	120
表5-3	生活美學協會義工參與動機對工作滿意度預測力驗證結果摘要表	122



圖目次

圖1-1 研究流程圖	6
圖2-1 A. Maslow 需求層次圖	22
圖2-2 生活美學協會組織架構圖	36
圖3-1 研究架構圖	43



第一章 緒論

本研究主要在探討文化義工（志工）個人背景、參與動機與工作滿意度，對於公部門在人力節省及業務的推展上有何具體成效，並以國立臺東生活美學館所輔導的花蓮縣與臺東縣（簡稱花東兩縣）生活美學協會義工為例，以提供文化機構或相關單位激勵義工參與志願服務，提升其對組織效能之參考。本章分為五節：第一節為研究背景與動機；第二節為研究目的與問題；第三節為研究途徑、方法與流程；第四節為研究範圍與限制；第五節為重要名詞解釋。

第一節 研究背景與動機

一、研究背景

志願服務在台灣已蔚為風潮，原因甚多，有因國際的趨勢所致，（愈先進的國家，志願工作愈被推崇，志願服務的人口必然愈多）；或因宗教所薰陶；（因信仰而對週遭環境產生了更大的愛心激起了同胞愛與關懷）；或因政府相關單位與學術界所提倡；（政府與學術界對志願服務自不能自外）；或因自然災難的發生，（人飢己飢，人溺己溺的胸懷）…志願工作在台灣的發展，在有志之士的奔走與努力之下，可謂略有所成，在福利界，醫療界，文化界，勞工界，與環保界中，都可看到志願服務蓬勃發展，但是也因“保障志工與保護被服務者的法制未建立，鼓勵與獎勵的誘因不足，以致在整體參與的比例，與服務時數上，還有廣大的開拓空間（蔡漢賢，2000），值得我們繼續努力。“一群人追求公共利益，不計酬勞，本著自我意願與選擇而結合，稱之為志願團體，參與這類團體者稱之為志願人員”，這是美國社工協會對所謂志願服務所下的定義，重點是“追求公共利益，不計酬勞”，其實範圍奇大無比，可謂“其大無外，有無限可開拓的空間；其小無內，意識改造最是重要…人不分老少，個個可參與；地不分城鄉，處處都能展開；時不分苦樂，刻刻發揮作用；物不分貴廉，樣樣可捐獻…”（蔡漢賢，2000）。然而，為求志願服務工作的有效發展，我們不能忽略時代的轉變，更應釐清時代的特質，以使志願服務的推展有事半功倍之效。

1985 年聯合國大會正式宣佈：每年的 12 月 5 日為國際志願服務日，並呼籲各國政府，各民間團體，共同慶祝志願服務工作的成效。全世界已有半數以上的國家，都已將這日訂為志願服務日，並訂西元 2001 年且為國際志工年。台灣雖然不

是聯合國會員國，但一旦認識到志願服務的特質，了解到志願服務的精神，以及明瞭志願服務對國家，社會，個人，乃至心靈，精神等層次，都有莫大的助益時，於是 2001 年 1 月 4 日經立法院三讀通過志願服務法，也象徵國內「志工社會」的來臨，它能提昇民眾參與志願服務的意願，增加個人參與志願服務工作的機會，並期盼藉志願服務工作的參與，讓個人獲得學習成長的管道。另外志願服務人力的增加，亦有助於社會福利和社會公益責任的參與行為（曾華源等，2003），自此「志工」參與的問題不再是非營利組織內部自身的問題，志工也將在政府的協助下，完成全面性的「志願服務」社會。尤其在此新世紀時代中，電子科技日新月異，社會組織，家庭結構，以及個人的觀念思想都受到劇烈的變化時，更應把這些重大的變項集中來探討。如何引發義工的參與動機，並經過一套有系統的招募、篩選、訓練及運用，進而認同組織而願意為組織的使命而效勞實為最重要的研究課題。

二、研究動機

國立臺東生活美學館（簡稱美學館）的前身國立臺東社會教育館於民國 69 年依據社會教育工作站設置要點，在花東兩縣相繼成立 32 個社教工作站，辦理社會教育活動。但自民國 97 年 3 月 6 日由教育部移撥改隸行政院文化建設委員會，更名為國立臺東生活美學館之後，在業務方面也作了大幅度的調整，更展開新的工作任務。美學館也成為文建會在花東地區的重要平台，致力於推動生活美學運動，社區總體營造工作，發展具有地方特色的藝文展演、文化創意產業及辦理各項文化藝術活動，經營管理綠島文化園區，培育地方藝術人才、文化義工及導覽解說員，以達到文化產業化與文化觀光化的目標，使花東地區成為生活美學運動及文化創意產業的重要基地，進而提昇花東兩縣民眾生活水準，創造高品質的文化生活圈，使藝文產業能成為打造花東兩縣國際觀光城的重要力量。因此，原所屬的社教工作站也因此轉型為立案社團組織更名為生活美學協會，賡續協助美學館推動各項文化藝術產業活動。研究者目前在臺東生活美學館任職，主要工作內容為推廣社區文化藝術活動，深感社教志工轉型至文化義工組織亦有日益疏離的現象，引發研究者探討生活美學協會義工的個人背景、參與動機及其在工作滿意度之情況，此為促成研究者對本文的研究動機之一。

研究者任職之臺東生活美學館，主要輔導區包含花蓮縣及台東縣（綠島、蘭嶼），地形狹長、幅員遼闊，員額編制 25 人（行政院人事行政局，2008），實際預算員額僅 18 人。在業務量不斷擴增，民眾需求有增無減情況下，如何吸引義工投入公部門或生活美學協會有效協助業務的推展，增進組織效能和效率，是值得

作更進一步探討與研究，期能將研究成果作為政府部門或志願服務機構運用義工人力時之參考，此為促成研究者對本文的研究動機之二。

第二節 研究目的與問題

根據上述研究背景與動機，瞭解花東兩縣生活美學協會義工不同個人背景，其參與動機與工作滿意度之情形，並根據研究結果提出建議，茲將本研究的目與研究問題分述如后：

一、研究目的

- (一) 瞭解生活美學協會義工的個人基本特質。
- (二) 瞭解生活美學協會中不同個人背景之義工對參與動機的差異情形。
- (三) 瞭解生活美學協會中不同個人背景之義工對工作滿意度的差異情形。
- (四) 瞭解生活美學協會義工參與動機與工作滿意度之關係。
- (五) 瞭解生活美學協會義工參與動機對工作滿意度是否具有預測力。
- (六) 根據研究結果提出具體建議，作為生活美學協會、文化機構及相關單位之參考。

二、研究問題

- (一) 探討生活美學協會義工的個人基本特質為何？
- (二) 探討生活美學協會中不同個人背景之義工對參與動機的差異情形為何？
- (三) 探討生活美學協會中不同個人背景之義工對工作滿意度的差異情形為何？
- (四) 探討生活美學協會義工參與動機與工作滿意度兩者之關係為何？為正相關抑或負相關？
- (五) 探討生活美學協會義工參與動機對工作滿意度之預測力為何？是否具有強而有力的預測力？

第三節 研究途徑、方法與流程

一、研究途徑

本文研究途徑主要是採用實証研究途徑（Empirical study approach）與行為研究途徑（Behavioral approach），以實証調查的方式，設計問卷以探討分析義工參與動機與工作滿意度之關係，依據研究的問題，提出不同的假設，並進行統計上的量化研究分析。

二、研究方法

本研究運用兩種方法進行研究，首先運用文獻分析法，透過收集、整理、歸納與分析相關文獻，探討志願服務、參與動機與工作滿意度之定義，建立各變項之研究構面進行問卷編制；其次運用問卷調查法，探究文化義工之參與動機與工作滿意度之關係。本研究所使用之方法說明如后：

（一）文獻分析法

本研究藉由文獻分析法，分別探討志願服務、參與動機與工作滿意度之定義及其國內外學者之相關研究，進一步地建構研究架構及設計問卷。

（二）問卷調查法

本研究以問卷調查法實際調查國立臺東生活美學館所輔導之花東兩縣生活美學協會的義工，以瞭解文化義工參與志願服務的情況，並探討文化義工的參與動機與工作滿意度的關係，並進行差異、關聯性與預測能力分析。

三、研究流程

本研究是對花東兩縣生活美學協會之義工以問卷方式進行調查，以瞭解文化義工參與動機與工作滿意度之關係，其研究階段之流程，如圖1-1所示，茲分述如下：

（一）確定研究方向及研究主題

首先針對研究者個人工作背景相關之問題，依研究目的對象與範圍，評估研究主題之可行性，並確定研究方法，擬定研究計畫。

（二）相關文獻探討與整理

針對研究主題所要探討的問題，蒐集與主題相關國內外相關理論及文獻，包括書籍、期刊、論文、法令規章與政府文件、量表和研究方法，進一步整理與分析具有價值的文章及相關研究，作為本研究之參考。

(三) 確立研究架構與方法

依據研究架構，決定研究對象與研究變項，以調查問卷作為研究工具，包括量表之選用，決定問卷內容與格式及資料分析方法。

(四) 發展研究假設

依據本論文之研究架構，提出虛無假設，分別探討個人背景資料對參與動機及工作滿意度各構面之差異性，及以參與動機為自變項，工作滿意度為依變項，探討兩者之相關性。

(五) 問卷設計、預試與修正

依研究對象特性及相關變項之衡量工具，進行研製問卷、問卷的前測與修正等前置作業。

(六) 問卷正式調查

將預試信度及效度修正完成後執行問卷發放調查作業，並將問卷結果加以轉錄及進行統計分析處理。

(七) 資料統計與分析

將回收之問卷經過編碼後輸入統計軟體作資料分析，本研究係採用SPSS 12.0版電腦統計套裝軟體程式進行資料分析，對輸出之資料執行判讀，並提出相關之數據。

(八) 結論與建議

根據統計分析結果進行檢定與假設驗證，同時將研究結果做出結論及提出建議。

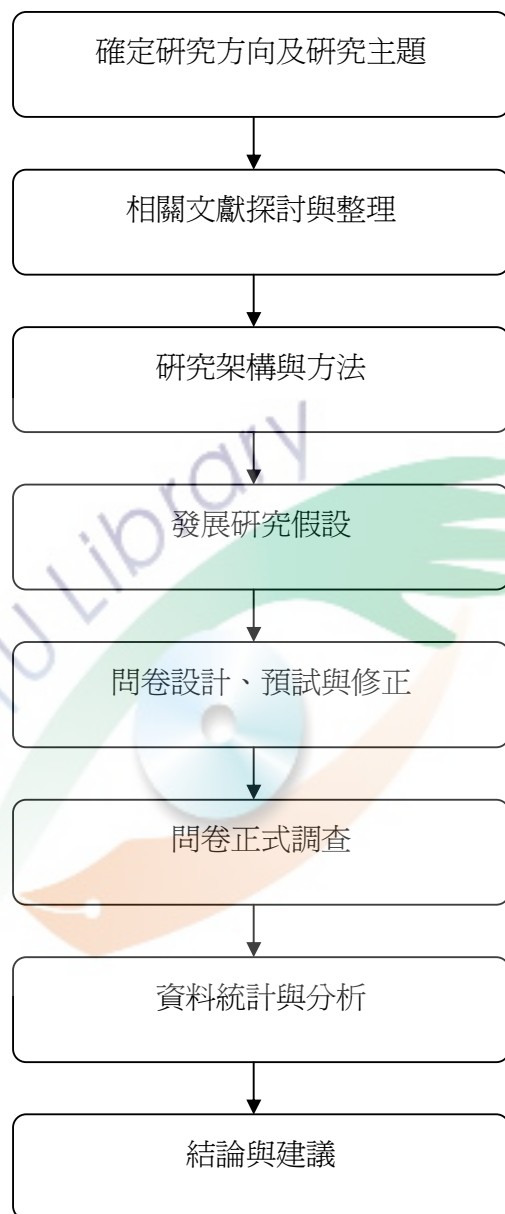


圖1-1 研究流程圖

第四節 研究範圍與限制

一、研究範圍

有關義工參與動機與工作滿意度的相關研究相當多，所涉及的相關變項複雜且多樣，本研究僅以花東兩縣生活美學協會義工為對象，以下就研究對象、研究地區及研究內容等三方面說明本研究的研究範圍。

（一）以研究對象而言

本研究以國立臺東生活美學館所輔導花東兩縣生活美學協會義工為對象。

（二）以研究地區而言

以國立臺東生活美學館所輔導之花東兩縣生活美學協會為研究地區。

（三）以研究內容而言

有關志願服務研究中，可能影響志願服務的相關變項十分複雜且多樣化，本研究僅以國立臺東生活美學館所輔導的花東兩縣生活美學協會義工其個人背景變項與參與動機，以及工作滿意度來分析其關係。

二、研究限制

本研究以國立臺東生活美學館所輔導花東兩縣生活美學協會為研究範圍，探討參與動機與工作滿意度相關程度與影響，在研究限制方面如后：

（一）對象限制

本研究僅以臺東生活美學館所輔導的花東兩縣生活美學協會之義工為研究樣本，並以民國97年10月底942名義工為研究母體。本研究採「Likert Scale 五點量表」之問卷調查法，以分層隨機方式進行問卷調查，問卷題目雖為研究者所整理設定，但無法深入瞭解每一位受測者內心真正感受，義工對於問卷調查內容的回答，可能在當時會有主觀意識的影響，致使答題不完整及解釋上的偏差，對於填答品質較無法確實掌控。

（二）時間限制

由於義工個人生活與工作之關係，集結不易；因此，在問卷的發放上困難較多，為避免有疏漏之處，將利用義工在召開會員大會或參加義工培訓時作問卷調查。並請生活美學協會幹部協助，將未填答問卷之義工，利用辦理活動時來填寫，因此在抽樣程序上難免有不完備之處。

第五節 重要名詞解釋

一、義工

志願服務係指自願或願意參與行動，係一種「因自由意志而行事」的自願行為（voluntary）。志願工作者，簡稱志工；或稱義務工者，簡稱義工，兩者皆由英文volunteer翻譯而來，皆出自於內心的人力開發具有無限潛能（張偉賢，2001）。在社會工作辭典裡，志願工作者係指任何人士，在公共或志願團體內，不接受報酬和貢獻其服務及參與各種社會福利活動者。國立臺東社會教育館原隸屬於教育部，對於協助推動社會教育之志願工作者稱為社教志工；但自民國97年3月6日更名為國立臺東生活美學館改隸屬於行政院文化建設委員會，對於協助推動文化工作之非營利組織團體義務工作者稱為文化義工。本研究所指的文化義工係指花東兩縣生活美學協會協助推動社區生活美學相關活動之義務工作者。

二、志願服務

志願服務係指一種發自己願、利他情操，所從事的一種服務工作。Ellis & Noges（1990）在其著作By the people一書中也提到，志願服務所關心的並不是金錢，而是一種對社會負責任的態度，來呈現其個人需求所選擇的行動（黃翠蓮，1999）。依2001年1月20日新公布的志願服務法之定義：「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心，以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」。本研究將志願服務定義為一種自發性的自我奉獻，不以獲取金錢及財務為目的，而是對社會盡一份責任的具體表現。

三、工作滿意度

工作滿意度（Job satisfaction），或稱工作滿足，是一種個人的主觀性知覺，受個人期望的影響，亦受客觀環境的影響。會影響志工對於志願服務工作態度與觀感，將影響志工的身心健康與參與服務的品質。是一種工作中獲得的愉悅感，是一種對工作的期望所表現出來的感覺與態度（謝秉育，2001）。本研究所指的工作滿意度係指花東兩縣生活美學協會義工參與志願服務工作所獲得的工作滿意度感受，並以工作滿意度問卷自我評量上分數加總，得分愈高代表參與志願服務工作所獲得的工作滿意度愈強；反之則愈低。

第二章 文獻回顧

本章旨在整理及探討歷年學者與專家所研究的相關文獻，以建立研究的理論基礎。探討的內容共分為五節：第一節為志願服務之意涵；第二節為參與動機之理論與相關研究；第三節為工作滿意度之理論與相關研究；第四節為參與動機與工作滿意度之相關研究；第五節為花東兩縣生活美學協會之現況。茲分述如下：

第一節 志願服務之意涵

從國內、外探討志願服務的文獻中，不同學者對「志願服務」(voluntary service)的用詞皆有所差異，如：中文有志願服務、義務服務、義務工作、志願(服務)工作、志願服務人員、志願工作者、志工、義工等；英文有Volunteerism、Volunteering、Volunteer、Voluntary Service Department、Volunteer Section、Volunteer Program…等。本研究為研究之方便，將上述均視為同義詞，服務工作以志願服務稱之，工作者以義工稱之。

一、志願服務之定義

茲將各研究者或機構對有關「志願服務」定義甚多，茲彙整如表2-1所示。

表2-1 志願服務之定義一覽表

研究者或機構	志願服務之定義
社會工作辭典 (2000)	志願服務是個人本濟世的胸襟，對社會提供精神或物質的力量，致力於改造或促進的服務。
李淑珺譯(2000)	志願工作有四個一般定義： 1.非強迫性。 2.目的在助他人。 3.不求立即的，或大筆的金錢回報。 4.是工作，而非玩樂。

表2-1（續）

研究者或機構	志願服務之定義
我國志願服務法（2001）	志願服務法第一章總則第三條第一項：志願服務是民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術時間等供獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。
曾華源、曾騰光（2003）	將志願服務的定義歸納如下三類： 1.志願服務是一種助人的美德及福利活動。 2.志願服務是組織性的利他行為。 3.志願服務是基於社會公益責任的參與行為。
張月芬（2004）	志願服務的內涵已經比過去單純的慈善救助性質之服務還豐富，志願服務已經被詮釋為是一種本著自由意志、發自己願、利他情操及一種選擇性不被強迫的服務工作。
陳武雄（2004）	志願服務乃是個人秉持「甘願做，歡享受」的理念；本濟世之胸懷，利他之德操，助人之情懷，服務之壯志；不計名利，不求回饋，志願貢獻自己之有餘，藉著以幫助他人之不足，進而致力改造或促進的一種服務事業；其目的旨在促使群己關係更融洽，社會福祉更增進。
徐俊賢（2005）	志願服務是一種個人為表達對社會積極的關懷，本自由意願非強迫性的參與，不以報酬為目的，投入時間、知能等，藉以達到幫助他人、服務社會及增進公共利益之行為。
蔣政剛（2007）	志願服務是志工個人追求社會公共利益所提供的服務，其行為是源自於個人自發性的意願，濟世助人、回饋社會及利他情操的服務工作，並且不求金錢或物質報酬之個人利益為目的。
吳建明（2008）	志願服務乃出自內心的自由意願，奉獻餘暇時間，不追求經濟報酬，以非專職的角色從事包含利他、利己等互惠又互助的社會服務活動。

資料來源：本研究整理

綜合上述各研究者及機構對志願服務之定義，本研究認為志願服務是義工個人出於自由意願，非基於個人義務或法律責任，利用閒暇時間將個人餘時、餘力、餘財及餘知來表達對社會愛意，對同胞的關懷，提供精神與物質兼備的服務，不以獲取報酬為目的，以犧牲奉獻的精神來回饋於社會。

二、志願服務之特性

志願服務的特性，宋世雯（2000）認為志願服務有無酬性、社會福利之增進及個人自我價值的增進等三項。曾華源、曾騰光（2003）也提出志願服務的特質有：（一）非謀求個人經濟利益為主的行為。（二）非外力強迫性的利他行為。（三）有濃厚的社會公益色彩。（四）不是個人義務性行為。（五）可以滿足個人心理需求。（六）是以組織型態提供服務。（七）是貢獻餘時餘力的活動過程。林秀英（2004）綜合學者的意見，有自發性、利他性、互助性、互惠性、整合性、目標性、非專業性及兼具非專業與專業性責任有限制性。

吳坤良（2006）則將「志願服務」的特性歸納為下列八點：

（一）尊重個人自由意志

志願服務工作是尊重參與者自由的意志和決定其參與的動力，係來自內心的意願，是自動自發的反應。

（二）不計較物質報酬

志願服務係志願不支薪且無物質報酬的提供服務。

（三）個人學習與成長

從服務學習的角度而言，志願服務也提供個人學習和成長的機會。

（四）提供社會參與機會

志願服務是不分族群、年齡、性別、教育程度和社經背景等條件，只要意願，都能自由參與，因而促進公民社會的體現。

（五）符合互助互惠原則

志願服務透過個人或團體，以有組織有計畫的設計，達互助共濟的目的，同時服務提供者與接受者相互的「給」與「取」的互惠過程。

（六）整合社會資源

志願服務是整合了人力、物力、財力及智慧經驗的有機系統，經由人際互動及團體關係的建立、資源的獲取與轉換及組織功能的發揮，才能有效地達成服務助人的目的。

（七）責任有限制性

志工是因其志願服務，且是非專職性，所以對他們的責任要求無法和專業人員一般嚴格。

（八）追求公共利益

志願服務是利他主義的發揮，是助人行為表現，最終目地在造福社會大眾。

綜合上述各研究者對志願服務之特性分析結果，本研究認為志願服務特

性為非專職性，所以對他們的責任要求無法和正式職員相同標準。因此，組織唯有透過有計畫的人才培訓，以培養義工的新觀念及新思維，進而提高自我效能，以達到服務助人的目的。同時亦蘊含著另一個特性就是「公民社會」觀念的實踐，人民理性自主參與公共事務及社會公益事項，屬自願性的，不是被強迫的、不支領薪水、不計名利及樂天知命的精神，將自己餘力奉獻社會，造福人群。

三、志願服務之功能

志願服務法第一條就有關志願服務的功能說明的很清楚，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，並發揚志願服務美德，整合社會人力資源，促進社會各項建設及提升國民生活素養。

曾騰光、曾華源（2001）認為推動志願服務無非是催化大眾對群體及社會付出關懷，增進民眾體認和具備集體社會生活共存共榮的價值。志願服務實質上提供弱勢群體一種社會參與管道，他們可藉此而接觸到不同的社會網絡，從學習與發展技能與價值的機會，並能因自我貢獻而增進身心滿足與福祉，這些成效皆能促進社會不同群體之整合（呂朝賢，2002）。志願服務同時也提供志願服務者正當且有意義的休閒活動，豐富個人的社會生活，調劑現代枯燥競爭的職業工作經驗（鄭佩真，2004）。

志願服務工作之功能，根據鍾任琴（1990）可歸結為下列六點：

（一）支援性的功能

現今的社會大眾已認識到福利社會的必要性，也會向政府要求負責舉辦相關社會福利事業。社會福利工作範圍甚廣，對於社會大眾諸多之需求，國家政府也難以全數滿足。此時如能透過相關志願服務團體來幫忙，即可發揮支援的功能，使服務工作更為健全。

（二）補充性的功能

許多服務性質工作或許亟需專業人士來擔任，如身心治療或復建工作等。此時志工即可提供較低層次的治療性服務，以彌補專業人士的不足。

（三）替代性的功能

志工若接受完整且計畫性的專業訓練，即可替代專業人員之不足。

（四）社會環境提升的功能

志願服務團體對於某些議題也可以扮演宣傳、宣導的角色，例如：環境團體除從事環保工作外，同時可積極宣導環保理念，使環保觀念可以落實於下一代身上。因此，在彌補社會既有之缺陷之外，志願服務團體更可提供社

會發展的理想與目標，進而提昇整體社會環境。

（五）實用性的功能

志願服務工作最基本的表現就在於提供簡易且直接的服務，以滿足案主及組織機構的需求，透過此種實際的協助工作，給予最即時的服務。

（六）整體性的功能

從事社會服務工作的單位不僅有民間團體、私人企業，亦包含了公立機構與機關。儘管彼此組織特性有異，但服務社會的本質是相同的，彼此合作，不僅凝聚了個人與團體，也凝聚了整體社會。

綜合上述各研究者對志願服務之功能所提出的理論觀點，本研究認為文化義工的最主要功能，是因為它具有提供簡易且最直接的服務，以滿足機構人力不足的需求，協助推動各項活動，如社區藝術展演、研習、研討及導覽解說人才訓練等相關活動。並且在政府機構及非營利組織中扮演重要的角色，所以志願服務在現今社會裡，是一種不可或缺的志業。

第二節 參與動機之理論與相關研究

早期的志工參與志願服務，是受到社會的需要與宗教服務的熱忱所引發，因此許多人認為志工秉持為善最樂及犧牲奉獻的精神，而參與志願服務其主要動機是「利他」行為；然而許多實證研究均有不同的發現，志工參與志願服務的動機，不應該以單純的「利他」動機來涵蓋（謝秉育，2001），應具有多元化的參與動機。本節將從參與動機之相關理論作深入的討論，藉以作為本研究發展義工參與動機研究面向之理論基礎。

一、動機之定義

從名詞上來說，“Motivation”或“Motive”是由拉丁文“Movere”一詞演變而來，中文一向譯為「動機」。由於國內外研究者所採用的觀點和研究的方式不同，因而意義亦有所不同，茲彙整如表2-2所示：

表2-2 國內外研究者對「動機」之定義一覽表

研究者及年代	定義
曾士雄（2001）	動機需有三種特徵： 1.起於行動前。 2.是一種持續的內在歷程。 3.能引起個體朝向某一目標，表現出外顯行為。

表2-2（續）

研究者及年代	定義
陳秋蓉（2001）	動機是指激起某一種行為的心理歷程，其程度大小視行為後所能獲得的報酬或滿足感而定，其無法由個體的外表反應直接看出，但可經由個體所表現的行為來判斷和推測。
郭枝南（2002）	動機是指激起某種行為的心理歷程，動機並未具有真相，但可經由個體所表現的行為來判斷和推測。
黃玉湘（2002）	動機是一種行為的內在因素，是由個人的內在需求所引發，以達成滿足需求的行為能力；動機可說是行為的原型，而行為則是動機的外在表現。
潘玟諺（2005）	乃是引導個人行為的一種內在歷程，綜而言之，動機可視為內在因素，影響可見知的行為。
江 愚（2007）	動機是一種心理內在歷程，它與需求及趨力具相同意義，其可以激發個體的行為與力量，維持個體的活動功能，並導向個人及組織目標的達成，其產生因素又受外在誘因及目標的歷程作用。
Vroom, V.H., (1964)	動機源自於工作結果、價值、工具性聯結強度、與期望等變數間的關係，是人們為了得到他們所想得到的酬賞而做的努力。
Maslow（1971）	動機來源是由於某些需求未被滿足，這些需求可能是來自生理方面，或稱之為一種驅力，它們普遍存在於人類的特質中並有遺傳性。
Porter 與 Steers（1973）	工作動機是一種心理狀態，而這種心理狀態會影響工作情境中，行為之動力、驅向以及持久性。
Locke（1976）	動機是引導個體行為去完成個體接受目標的力量。
Green, Beatty 與 Arkin（1984）	動機為能夠激發、引導行為，並且使行為持續的推論性內在歷程。
Robbins, S.P.（1989）	動機為從事某一件工作的意願，其大小決定於該工作完成後能滿足個人需求的能力。
Loudon 與 Albert（1993）	動機是一種促使人們採取某種行為，以滿足某種需求的力量。
Kotler, P.（1997）	動機是一種被刺激的需求，它足以引發個體採取行動以滿足之。

資料來源：本研究整理

綜合上述各國內外研究者對「動機」之定義，本研究認為動機是由個人內心想滿足某項需求，而產生個人在心理或生理上的一種內在動力或驅力，其過程又會受到內在需求、目標或外在誘因的影響。例如，義工參與志願服務工作，其動機有的是為了將餘力、餘財回饋社會及服務他人，有的則是為了增進個人知識的提昇、擴展人際關係等等。

二、參與動機之理論

張月芬（2004）將志工的動機分為內在動機（Intrinsic motives）與外在動機（Extrinsic motives）。其中內在動機係指：以工作活動本身為目的的動機，不考慮是否對本身有益處？是否有影響？完全出自於內心一股熱忱，以改善社會為最終心願；又細分為社會責任感、回饋社會、宗教因素與好奇心等。外在動機係指：以工作本身為手段、與工作有關之事物為目的的動機，不全是利他因素，會考慮到自己的利益或收穫；此類動機可細分為求取經驗增加知識、改善目前生活、社會接觸需求、自助互助需求、自我實現，或無明顯動機。

志願服務組織的管理者必須了解志工從事志願服務的動機，並對其動機有所回饋，進而在其服務的過程中滿足其需求，若能使志工的服務行為得到增強，就可能促使志工願意繼續留在組織內參與付出（劉翠芬，2005）。

對於志工參與志願服務的動機及原因，學者孫本初（2005）亦指出有七項理論基礎：

（一）期望理論

係指一個人基於對將來可能獲得之報酬的期望下所產生的行為。對志願服務人員而言，這些期望可能包括從事志願服務工作所接受的訓練及由實務經驗中所學習到的專業知識與技能，這些可以作為將來從事其他受薪工作之準備。通常志願服務人員的期望與實際所從事的工作間之差距越小時，其流動率也會越小。

（二）交換理論

認為個人行為是利益取向的，這些利益可以是物質、金錢或精神的利益，當其獲得大於付出時，人們即會採取行動。從成本效益的觀點，就個人行為的付出與獲得之間的比率，作為衡量其是否付出的標準。若基於此理由，一個機關能否吸引足夠的志願服務人員投入這個行列，與其是否能提供相當之回報予志願服務人員，兩者之間呈現正相關。

（三）人力資本理論

Becker 對此理論的解釋為：「藉增進資源以影響人們未來金錢或物質收

入的活動」。運用投資的概念來強調付出與收穫之間的關係，就志願服務人員而言，付出服務的同時，也可經由機關所提供的訓練機會，獲得專業、半專業的知識與技巧，因而提高其人力資本的投資。

（四）社會參與理論

社會參與的方式有許多種，而志願服務工作則是最普遍的方法，藉參與志願服務工作的過程，可以滿足社會參與及實現社會責任。

（五）需求滿足理論

依Abraham H.Maslow的需求層級理論，人類的需求包括生理需求與心理需求，參與志願服務的人員通常在尋求自我實現、自我成長之滿足，亦即為心理需求的滿足。

（六）利他主義

長久以來，利他思想被認為是人們參與志願服務工作的主要理由。所謂利他即是從別人所獲得的滿足之中，得到自己所付出服務的滿足，這也是一般人所認為志工可以持續其服務的滿足，這也是一般人所認為志工可以持續其服務。

（七）社會化理論

社會化涵蓋人生各個階段的學習，包括正式或非正式、計畫或非計畫的過程。

綜合上述各研究者對於義工參與動機之理論觀點，本研究認為其中「期望理論」、「社會參與理論」及「需求滿足理論」足以說明人們參與志願服務組織的動機，是希望組織提供良好的學習環境，使個人在知識與技能方面能夠提昇，以達到實現社會責任的目的，並且在工作上獲得滿足感與自我價值的肯定。因此，志願服務組織如能滿足義工的需求，將有助於提高義工參與的動機。

三、義工參與動機之相關研究

義工參加志願服務的工作，不外歸納為利己和利他的動機，利己動機在幫助自己，如知識提昇、自我成長、肯定自我…等，利他動機則包括對組織團體或他人的服務貢獻、表達對社會關懷以及回饋社會…等由於每個義工來自不同家庭背景，社會化過程不盡相同，故而參與動機互異。國內、外對於志願動機的研究頗為豐富，謹將本研究所蒐集之相關論文研究資料，茲彙整如表2-3所示：

表2-3 參與動機實證研究摘要表

研究者及年代	研究主題	主要發現
林佩穎（2000）	義工參與動機、工作特性、工作滿意與離職傾向關係之研究－以表演藝術團體為例	1.參與動機中，以外在利己面向得分最高，利他性構面得分最低。 2.透過人口特性與動機的相關檢定發現，年輕的義工對於外在利己動機高於年齡較高者。
吳淑鈺（2000）	太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意之研究	1.參與動機為自我成長、國家公園本身美景所吸引及求知識與技術為重要動機。 2.選擇太魯閣國家公園之因素為國家公園本身美景及交通方便。
蔡佳螢（2001）	安寧療護病房志願服務人員參與動機和工作滿足之研究。	1.是社會責任感、興趣和求取經驗增進知識。 2.內在動機是興趣、回饋社會及宗教因素。 3.外在動機是為自我實現、求取經驗及增進知識。
謝秉育（2001）	玉山國家公園解說志工參與動機、控制信念與工作滿足之研究	1.對社會需求及知識技能滿足。 2.自我成長、成就感、社會責任及意願實現。
朱夏萍（2003）	中部四縣市環保志工參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究	1.自我成長。 2.個人利益。 3.表達環境責任。
李法琳（2003）	大臺北地區大學服務性社團學生參與志願服務之動機與滿意度之研究	1.學習成長。 2.社會關懷。 3.實踐理想。 4.人際關係。
陳婉瑜（2004）	博物館志工參與動機之研究－以國立歷史博物館為例	1.學習與成長。 2.成為文化藝術與志願服務工作推廣者。 3.與伙伴間建立良好的關係。

表2-3 (續)

研究者及年代	研究主題	主要發現
林秀英 (2004)	婦女參與志願服務動機與工作滿足之研究－以花蓮地區祥和計畫志工為例	1.表達社會責任。 2.求取知識與技巧。 3.自我成長等。
張月芬 (2004)	家庭教育中心志工參與動機、內外控信念與其組織承諾之研究	1.充實生活。 2.學習與意願實現。 3.參與動機愈高對單位組織承諾愈高。
林禹廷 (2004)	公部門志工參與動機與工作投入關係之研究－以臺北市區公所志工為例	1.知識成長動機最強。 2.志工的參與動機程度愈強，工作投入的程度愈高。
潘玟諺 (2005)	博物館義工個人背景、參與動機與工作滿意度之研究－以高雄市立歷史博物館為例	1.服務他人。 2.知識與技能的提昇。 3.肯定自我。 4.社會認同。
蔣政剛 (2007)	志工參與動機與工作滿意度之研究－以國立臺灣史前文化博物館為例	1.藉由環境誘因來學習成長磨練自己與自我成長。 2.表達對社會的回饋與關懷。
吳建明 (2008)	非營利組織志工參與動機與組織承諾之研究－以臺東縣救國團所屬社會基層團務組織志工為例	1.價值認同。 2.自我成長。 3.人際互動。
Huss,M.J. (1989)	老人參與志工服務與其生活目標、生活滿足之關係	1.可增加老人的幸福感及人生意義。 2.可對社會有所貢獻。

表2-3 (續)

研究者及年代	研究主題	主要發現
Andrews, G.L. (1995)	影響志工動機的相關因素	1. 內在驅力。 2. 外在驅力。 3. 組織情境。

資料來源：本研究整理

綜合上述各國內外研究者對參與動機實證分析結果，得知義工的參與動機並非純粹保持利他主義的態度，有些則希望藉由志願服務獲得更多知識、擴展人際關係、表達對社會的回饋與關懷，以及自我成長及精神上的滿足等。本研究主要在探討文化義工，擬主要參照潘玫諺（2005）針對高雄市立歷史博物館義工個人背景、參與動機與工作滿意度之研究，在參與動機的構面上，以服務他人、知識與技術、肯定自我及社會認同為主；蔣政剛（2007）針對國立臺灣史前文化博物館志工參與動機與工作滿意度之研究，在參與動機的構面上，以社會接觸、機關特性、成長與發展、環境誘因及知識與技能的提昇為主。因此，在參與動機的構面上，以「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」四個構面，作為探討文化義工參與動機之程度。

第三節 工作滿意度之理論與相關研究

霍桑實驗可以說是工作滿意研究之始祖，但是工作滿意的提出則是Hoppock（1935）所著的工作滿意一書，他發現不同的職業階層有不同的滿意程度，且較高的工作者有較高的工作滿足，也就是說工作滿意度是可以被預測的。自此之後，對於工作滿意的研究則如雨後春筍般，而成為組織與人力管理領域中的重要研究題材（林佩穎，2000）。

一、工作滿意之定義

工作滿意之定義，在國內外研究者均有不同的見解，茲彙整如表2-4所示：

表2-4 國內外研究者對「工作滿意」之定義一覽表

研究者及年代	定義
陶惠芬（1999）	工作滿意不外忽視個人對工作的實際狀況與對工作的期望所表現出來的感覺與態度，差距越接近則對工作越滿意。

表 2-4（續）

研究者及年代	定 義
鍾利敏（1999）	所謂工作滿足必定和個體本身的情緒有關，若個體能從工作中得到愉悅的情緒則可謂之為工作滿足；反之，即表示個體對工作感到不滿，有負面的態度。
謝秉育（2001）	工作滿意度是一種個人的主觀性知覺，受個人期望的影響，亦受客觀環境的影響。會影響志工對於志願服務工作態度與觀感，將影響志工的身心健康與參與服務的品質。是一種工作中獲得的愉悅感，是一種對工作的期望所表現出來的感覺與態度。
徐俊賢（2005）	工作滿足是指個人對其工作所具有的情感性反應，在預期與實際獲得之差距程度，差距小表示滿意程度較高，差距大表示滿意程度較低。
潘玟諺（2005）	工作滿意是一種心理狀態，而其內涵偏向主觀性情感反應，亦即個人對所從事之工作，經過內在因素和外在環境交互作用後，心中所持的一種情感和主觀認知與反應。
蔣政剛（2007）	工作滿意度係指對工作價值感滿足、學習成長、肯定自我、機構福利、權益滿足與動機實現等。
Vroom（1964）	員工對其組織中所扮演的感受或情緒性的反應。
Chruden& Sherman（1972）	員工滿足是動機過程的一個重要現象，是表示個人察覺他的需要被滿足。
Locke（1976）	個人評價其工作或工作經驗而產生的正向或愉悅的情緒狀態。
Scarpello&Campbell（1983）	員工想在工作中所獲得的與其實際獲得的差距。
Busdy&Banil（1991）	在工作環境中自我實現的滿意程度。

資料來源：本研究整理

工作滿意之相關定義有很多，依吳淑鈺（2000）之研究，將相關學者之看法，歸納為兩類：

（一）自系統觀點論

工作滿意係指組織成員之工作態度，及個人對其工作所持的一種總括性的

看法，這種看法受到個人內在因素（如能力、興趣、對工作的態度、成就動機等），工作本身的因素（如薪水、安全、升遷）和社會參考架構（如價值觀）的影響，成爲一種態度或感覺而表現於外在。

（二）自功能觀點

工作滿意是個人在環境中受環境影響而產生的一種感覺，如Smith等人認爲工作滿意之感覺乃來自個人在其工作環境中，實際收穫與預期代價間之差距，Price 認爲工作滿意是指工作者對於其工作組織中所扮演角色的感覺或情感性反應；Cormick 認爲是個人從工作中所經驗到的。

綜合上述各國內外研究者對工作滿意之定義，本研究認爲工作滿意係指一種主觀期望的認知，經過內在因素和外在環境交互作用後，個人對工作的實際付出與預期的期望是否符合，若符合則滿意，反之，則不滿意。例如，參與志願服務工作能從中獲得工作價值的滿足感，又能得到他人的肯定與稱許，而呈現出愉悅的情緒狀態。

二、工作滿意之理論

工作滿意的理論基礎很多，因爲各研究者對工作滿意定義與研究對象之不同，所建構的理論也有所差異。Campbell、Dunnette、Lawler 與Weik（1970）將工作滿意理論分爲內容理論及程序理論。內容理論主要著重於影響工作滿意的因素，例如：A.Maslow 的需求層次理論（Needs hierarchy theory）、F.Herzberg 的雙因子理論（The two-factor theory）、C.P.Aldefer 的 ERG 理論（Existence、Relatedness、Growth theory）；程序理論則是在探討期望、需求和價值等變數與工作特性交互作用後，所產生的工作滿足過程，例如期望理論（Expectancy theory）、公平理論（Equity theory）、差距理論（Discrepancy theory）。

以下依各學者就工作滿意的內容理論與程序理論加以說明：

（一）內容理論

1.需求層次理論（Needs hierarchy theory）

A.Maslow 認爲人類皆有五種基本的需求，這些需求是由低而高的，是循序漸進的，組織必須設法滿足人們的這些需求，才能使工作人員發揮最高的工作效率。這五種需求層次說明如下，如圖2-1所示：

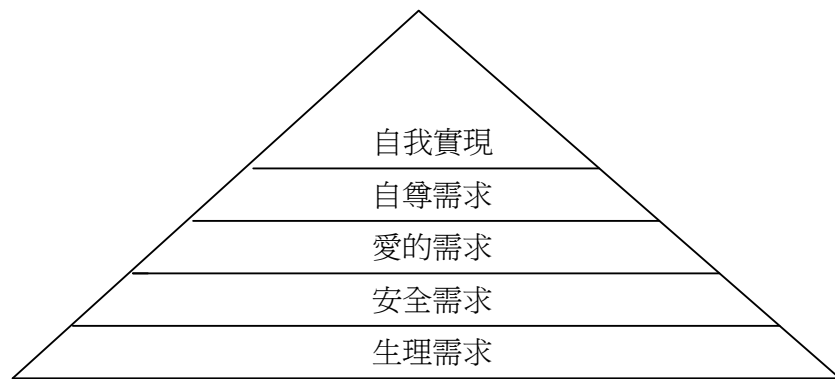


圖2-1 A.Maslow 需求層次圖

- (1) 生理 (Physiological) 需求：包括食物、衣服及蔽體等維生必需品。就組織而言，係指薪資、任期及基本工作環境（光線、溫度、餐廳等設備）的需要。組織應先滿足成員的生理需求，使他們免於飢餓。
- (2) 安全 (Safety) 需求：包括生命安全、經濟穩定及免除痛苦。就組織而言，指工作安全或任期、醫療保險、退休制度、失業保險、殘障保險及其他保護員工安全的法令程序。組織應保障員工之工作不受剝奪、危險及威脅等。
- (3) 愛的 (Love) 需求：包括親情、愛及歸屬。就組織而言，指非正式團體、主管體恤部屬，使之感受被肯定、被需要及有歸屬感。人們在組織中要與同仁打成一片，他能去愛別人，別人也愛他，他有朋友、有同事的關懷，有同事的情誼。這些都是很重要的社會需要，故亦稱社會需求。
- (4) 自尊 (Esteem) 需求：包括自尊與被人尊崇，前者指對自己成就、信心、知識及能力的感覺，後者指尊敬、地位及讚賞。人們皆有喜歡別人尊重他、讚美他，所以在組織中應注意人際關係的推動，決不做任何有損別人尊嚴或使別人感到難堪的事。
- (5) 自我實現 (Self-actualization) 需求：包括個人全部潛能的自我實現或個人在組織中的成就，乃憑藉自己的力量，在組織授予他的權限範圍內使他在工作上有所成就，使自己能夠得到最高的自我發展潛能，發揮其創造力及自我表現的慾望。

2. 雙因子理論 (The two-factor theory)

此理論是由F.Herzberg,1966 所提出，又稱為激勵－保健理論，赫茲伯格認為影響工作滿足與不滿足的變數有兩個，這兩個變數是相互平行

且彼此獨立。假定人類有兩種必須滿足的基本需求：一是動物性的需求（生理上的需要），在於避免痛苦，逃避不利的環境；二是人性的需求（心理上的需要），在於追求心理上的成長，促進自我實現。這兩種不同的需求，各造成不同的滿足因素。

（1）激勵因素（滿意因素），包括下列五項：

- ①成就感（Achievement）：指成功的完成一件工作、解決一項問題、或看到自己的工作成果。
- ②受賞識感（Reconition）：指受到口頭的讚賞、行動的讚賞及心理的讚賞。這些讚賞可來自長官、同事或其他廣大民眾。
- ③工作本身（Work itself）：指工作本身的呆板性或富創造性、簡易性或困難性等。
- ④責任感（Responsibility）：指責任及權利之輕重多寡，如獲得主管之授權而承擔較多的責任，或獲得新的權利而得領導協助他人等。
- ⑤升遷（Advancement）：指個人地位或職位的提高。如果只是因調職而加重所負責任，但地位並未提高的話，則屬「責任感」項下。

這些因素，可以促使工作上的滿意，所以又稱滿意因素（Satisfiers），因為它們與工作、心理的成長感覺及工作積極態度相關，能有效的激勵個人產生較佳的績效與努力，因此又稱為激勵因素（Motivactors）。

（2）保健因素（不滿意因素），包括下列五項：

- ①公司政策與行政（Company policy and administration）：指政策與規則應以書面為之，以避免猜疑。組織的管理措施應一律平等，不得有差別的待遇。
- ②督導技巧（Supervision-technical）：包括督導人員的能力，對部屬是否公平、是否願意授權、對部屬的工作是否挑剔、責難或協助等。
- ③薪資（Salary）：指堅持公平原則，福利措施一視同仁。
- ④人際關係（Interpersonal relation）：包括與主管、同事及部屬三者之間的關係。又可依性質分為兩種，一為純社會性的人際關係，這是與工作毫無關聯的人際關係，如在工作之餘所建立的友誼。另一種是社會技術性的人際關係，是因工作而發生的交互行為。
- ⑤工作環境（Working condition）：指工作的物質環境，如光線、通風及設備等。

這些因素均屬於消極性質，最容易導致個人產生不滿情緒，所

以又稱為不滿意因素（Dissatisfiers），因為它們只能避免個人不滿意態度的出現，而不能達到積極性的滿意，或使個人在工作上有更好的表現，因此又稱為保健因素（Hygiene factors）。

3.ERG理論（Existence、Relatedness、Growth theory）

C.P.Aldefer（1972）根據A.Maslow 的需求層次理論加以修正後，將其定義為：

（1）生存（Existence）需求：此乃最低層次的需求，與生理有關，如食物、水、生理安全、工作的薪資、福利及工作環境等方面的需求，相當於A.Maslow 的需求層次理論的生理與安全的需求。

（2）關係（Relatedness）需求：強調與他人互動的需求，如與同事、上司、部屬、朋友、家庭成員，等相互尊敬、自我肯定及隸屬感的人際關係，相當於A.Maslow 的需求層次理論的尊嚴、愛與隸屬的需求。

（3）成長（Growth）需求：與個人自身有關的需求，像是工作可能提供成長機會及發展的需求，包括工作應有的挑戰性、自主性及創造性，相當於A.Maslow 的需求層次理論的尊嚴與自我實現的需求。

此外，C.P.Aldefer主張與A.Maslow 的需求層次理論迥然不同，C.P.Aldefer認為個人會在同一時間追求多種滿足，一種需求滿足之後，並不會自動產生較高層次的需求（王惠俐，2002）。

綜合上述國外學者的理論觀點，得知A.Maslow主張的需求層次理論，認為當個人在追求需求滿足的過程中，會先追求較低層次滿足之後再轉向追求較高層次的滿足，但是如果無法達成其滿足時，則需求會轉向較低層次的滿足。因此，義工在追求工作滿足時亦有同樣的情形發生，當低層次的需求滿足越多，則會追求較高層次需求的滿足慾望也會更高；若高層次的需求無法達成時，則會退而求其次轉向追求較低層次需求的滿足。F.Herzberg主張的雙因子理論又稱為激勵－保健理論，在激勵因素方面：成就感、受賞識感及工作本身，足以說明義工在工作上的期望能在工作中獲得成就感、他人的稱許及肯定的滿足感；在保健因素方面：人際關係及工作環境，足以說明義工參與志願服務工作期望能有良好的工作環境與擴展人際關係。C.P.Aldefer主張ERG理論亦即是生存、關係及成長，亦足以說明義工在從事志願服務時期望能在工作環境、人際關係及自我成長需求各方面獲得的滿足感。

（二）程序理論

1.期望理論（Expectancy theory）

佛洛姆（V.H.Vroom）於1964年提出，佛洛姆（V.H.Vroom）認為人們

之所以採取某種行為（如努力工作），是基於他認為這樣做可得到某種成果，而這種成果對他而言是具有吸引力的。換句話說，期望理論中有三項變數或關係式（李茂興等譯，1994）：

- （1）吸引力（**Attractiveness**）：指個體對工作中潛在成果或報償的重視程度，尤須考慮那些未滿足的需求。
- （2）績效與酬償之關聯性（**Performance-reward linkage**）：指個體對其績效達到某特定水準時，能否獲得期望中酬償之相信程度。
- （3）努力與績效之關聯性（**Effort-performance linkage**）：指個體對他所付出的努力是否可使績效達到某特定水準之相信程度。

佛洛姆（**V.H.Vroom**）認為個人決定選擇某一行動，是受到兩種因素所支配，一是需要的強弱程度，另一是該項行動的結果是否滿足個人的需要。並對其動機作了以下的基本假設：「一個人在許多行動方案中所作的抉擇，與其行為同時發生的心理事件有關聯」。這項理論依循期望（**Expectancy**）、誘力（**Valence**）及媒介（**Instrumentality**）等三項基本的概念而建立。

- （1）期望（**Expectancy**）：期望是個人的主觀信念，相信在某種程度的特定行為之後，將能達成某種程度的目標，所以期望水準的高低與需求的滿足有密切的關係存在，期望水準越高的事件中，帶來的滿足也越大。例如：一位員工認為自己若是加倍的努力，便有可能增進工作的效率與成果，則這位員工就是具有高度的期望水準，相反的，若是員工認為雖然加倍努力工作，但後果卻不一定是「一分耕耘，一分收穫」，那麼表示此員工對於工作不具有任何期望，其間的差別以「高期望」與「零期望」來加以區分。
- （2）誘力（**Valence**）：對不同人而言，有不同的喜好便會有不同程度的誘力出現。個人對於工作上的薪資、工作環境、升遷因素及成就感等的喜好程度有所差異，因此定出正向與負向的誘力。例如：員工對於加班感到厭惡或嫌惡，則此便成為負向的誘力；員工對於主管的晨間訓示感到無所謂、漠不關心，則此項為零誘力；若是員工對於公司獎金、福利制度相當認同與喜愛，則此項就成為正向的誘力。
- （3）媒介（**Instrumentality**）：媒介是指個人的工作績效與酬償之間的關係。此種關係與誘力同為三種面向（正向、零、負向）。若是個人認為工作績效必會與酬償成正比，則此為正向媒介；若是個人認為工作績效與酬償並無關聯性，也就是說工作績效並不能反映出酬償高低，則此媒

介價值為零；若是個人認為工作績效必會與酬償成反比，亦即工作績效高反而會導致酬償降低，則此為負向媒介。

2.公平理論 (Equity theory)

公平理論(Equity theory)也是一種過程理論，又稱為社會比較理論(Social Comparison theory)，或稱為交換理論(Exchange theory)。該理論所討論的重心在報酬本身，而視報酬的公平與否是行為的重要激勵因子。公平理論為亞當斯(J.S.Adams)於1963年所提出，包括投入(Input)、成果(Outcome)、比較人或參考人(Comparison Person or Referent Person)以及公平和不公平(Equity-Inequity)等概念。他認為滿足的程度取決於個人對「投入與報酬間平衡」(Input-output balance)的知覺。也就是個人所付出的努力與結果和類似情境中他人的努力與結果做比較。若是努力與結果之比率相等於他人時，則認為「公平」存在，若比率不相等則認為有「不公平」的情形存在。公平理論給予工作滿足新的詮釋：「所謂工作滿足是個人對工作上的投入、報酬之比值與他人工作上的投入、報酬之比值相比較後所產生的一種知覺。」這兩個比值之間的差距越小，越感到滿足；兩個比值之間的差距越大，則越不滿足。另一意義為：「工作滿足是一個人對工作中應得報酬數量與實際報酬數量兩者差距的感覺，差距越小表示工作滿足程度越高；反之，則表示工作滿足程度越低。」此與Locke所提出的差距理論：「工作態度取決於實際所得到的報酬與期望的報酬兩者之間的差距，成員得到所期望的報酬，則感到滿足，反之，則不滿足。」有異曲同工之處。

3.差距理論 (Discrepancy theory)

差距理論係由Locke於1969年所提出，認為一個人對工作滿足與否取決於他覺得在此工作中實際獲得的與期望獲得的差距，如果沒有差距存在就會滿足，若實際獲得的比期望少，就會不滿足。另外亦需考量員工的能力，使其確信努力及結果之間的正向關係，激勵效果方能顯現。

差距理論與公平理論主要的差異在於參考點的選擇上，其分析如下(潘玟諺，2005)：

- (1) 差距理論認為工作滿意與否，在於工作者對於「個人實際得到的」與「個人期望得到的」之間的比較，對於兩者之間的差距感受，參考點在於自己；公平理論則認為在於工作者個人與他人比較之後，是否感到公平，參考點在於他人。
- (2) 差距理論認為，只要對工作者有利，無論兩者之間的差距是大或是

小，都可能導致滿意；但公平理論卻認為，工作者必須感到公平才會導致滿意，如果是自己的報酬過多或感到不公平，雖然是對工作者有利，還是有可能因為心中不安而造成不滿意。

綜合上述研究者的理論觀點，得知佛洛姆（V. H. Vroom）主張期望理論，認為個人決定選擇某一行動，是受到兩種因素所支配，一是需要的強弱程度，另一是該項行動的結果是否滿足個人的需要。當個人對於工作滿意期望有高度的主觀信念，相信在付出特定行為之後，將能達成某種程度的目標，若符合當初的期望滿意度則高，反之，滿意度則低。亞當斯（J.S. Adams）主張公平理論，認為滿足的程度取決於個人對投入與報酬之間是否平衡，若個人所投入付出勞力與報酬之間相當，且與他人相比有公平的報酬滿意度則高，反之，滿意度則低。Locke主張差距理論，認為一個人對工作滿足與否取決於他覺得在此工作中實際獲得的與期望獲得的差距，如果沒有差距存在滿意度則高，若實際獲得的比期望少，則滿意度則低。因此，組織如能滿足義工的期望與需求，對義工無私全力的付出給予肯定，將有助於提昇義工對組織的效能。

三、義工之工作滿意度及其相關研究

國內外對於志願服務工作滿意的研究頗為豐富，茲將本研究所蒐集之相關論文研究資料，茲彙整如表2-5所示：

表2-5 工作滿意度實証研究摘要表

研究者及年代	研究主題	主要發現
曾士雄（2001）	學校義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究－以高雄市國民小學為例	1. 學校義工具有高度的工作滿意度。 2. 學校義工工作滿意度不因年齡、婚姻及有無就讀子女而有所不同。 3. 學校義工工作滿意度因性別、職業、年資及義工經驗而有部分不同。 4. 學校義工工作滿意度因學校規模、教育程度及離職意念而有所不同。
蔡佳螢（2001）	安寧療護病房志願服務人員參與動機和工作滿足之研究	1. 工作滿足程度最高分別是為知識成長、擔任職務和同事關係。 2. 安寧療護志工個人特質中因性別、年齡、教育程度、服務年資和宗教信仰不同，對「工作滿足」影響有顯著差異。 3. 影響安寧療護志工工作滿足的最主要因素是四全照顧理念。

表2-5（續）

研究者及年代	研究主題	主要發現
謝秉育（2001）	玉山國家公園解說志工參與動機、控制信念與工作滿足之研究	1.由多元迴歸模式中發現性別對組織氣氛滿足有正相關，年齡對意願實現動機及社會需求滿足有負相關。 2.年資對社會需求及知識技能滿足有正相關。 3.教育程度對社會需求、意願實現動機及自我成長滿足有負相關。 4.月收入對社會需求動機有負相關而對整體滿足有正相關。
李奇仁（2002）	醫院志願性人力資源管理措施對志工工作滿意度與組織承諾之影響	1.不同「年齡」和「職業」的志工在工作滿意度的表現上有顯著差異。 2.在志工管理措施中，最能用來預測志工工作滿意度的是「維繫獎賞」，其次是「督導運用」，再其次是「招募徵選」。而「督導運用」中，只有「魅力型領導」可以用來預測志工的工作滿意度。
朱夏萍（2003）	中部四縣市環保志工參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究	1.義工參與動機呈多元化型態，但以「表達環境責任」為主；儘管對於「管理機關」與「福利獎賞」仍有所期待，但整體而言，義工擁有中上程度的工作滿意。 2.義工持續服務意願高，且與參與動機、工作滿意度呈顯著相關；經逐步迴歸分析顯示，「自我成長動機」、「個人利益動機」、「義工服務年資」、「管理機關滿意度」、「工作特質滿意度」與「義工服務地區」等項，可解釋與預測義工持續服務意願。

表2-5（續）

研究者及年代	研究主題	主要發現
劉建彬（2003）	國民小學學校義工工作滿意度及持續服務意願之研究	1.學校義工的工作滿意度，不因性別、職業、服務年資及每週服務次數不同而有所不同。 2.學校義工的工作滿意度，因年齡、教育程度子女是否就讀國民小學、是否曾經參加過其他義工活動、不同而有部分不同。
吳德順（2004）	志工參與社區服務之工作投入與滿意度之研究－以松山區民生社區為例	1.松山社區志工，男性受訪者在工作滿足、工作投入的平均數高於女性。 2.參與動機、工作投入、工作滿意度三者之間成正相關，且有直接效果。
尚濬清（2004）	國軍醫院志工對機構管理態度、工作價值觀、工作滿足與留任傾向之研究	1.年齡、宗教信仰、所屬醫院與工作滿足有顯著差異。 2.工作價值觀與工作滿足有顯著相關。 3.工作滿足與管理態度（認知）有顯著相關。 4.工作滿足與留任傾向有顯著相關。 5.工作價值觀與工作滿足會受到管理態度（滿意）的影響。
黃志弘（2004）	成人參與志願服務工作其人格特質、參與動機與工作滿意度關係之研究	1.志工其人格特質趨近內控人格傾向，以「回饋社會」的參與動機最高及「學習成長」的工作滿意度最高。 2.志工工作滿意度並不因背景變項不同而有所差異。 3.內控人格及參與動機較強之志工有較高的工作滿意度。
潘玟諺（2005）	博物館義工個人背景、參與動機與工作滿意度之研究－以高雄市立歷史博物館為例	1.博物館義工具有高度的工作滿意度。 2.博物館義工工作滿意度不因性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、離職意願而有所不同。 3.博物館義工工作滿意度因工作年資、義工經驗而有部分不同。

表2-5（續）

研究者及年代	研究主題	主要發現
蔣政剛（2007）	志工參與動機與工作滿意度之研究——以國立臺灣史前文化博物館為例	1. 史前館志工具具有高度的參與動機與工作滿意度，除性別與婚姻變項無顯著差異性存在。 2. 年齡、教育程度、職業、服務年資、志工經驗及居住所等變項依構面的不同是有顯著的差異性存在。 3. 志工參與動機越高，其工作滿意度也越高。這與志願服務志工特性有關，強調個人高度參與意願、奉獻與無報酬，藉由服務工作的過程來感受回饋與成長的工作滿足。
Telep, V.G. (1986)	組織氣候與工作滿足的志願知覺關係	1. 組織氣氛與工作滿足有顯著相關。 2. 志工工作滿足的主要預測變項為組織氣氛、教育與工作投入。

資料來源：本研究整理

綜合上述各國內外研究者對工作滿意度實証研究分析結果，得知義工的個人背景變項，性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、宗教、居住所、服務年資及志工經驗等，在工作滿意度上有顯著的差異性存在。本研究主要在探討文化義工，擬主要參照潘玟諺（2005）針對高雄市立歷史博物館義工個人背景、參與動機與工作滿意度之研究，在工作滿意度的構面上，以福利訓練、溝通關懷、人脈資源、及組織氣氛為主；蔣政剛（2007）針對國立臺灣史前文化博物館志工參與動機與工作滿意度之研究，在工作滿意度的構面上，以組織制度、自我肯定、工作價值及福利與權益為主。因此，在工作滿意度的構面上，以「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」等四個構面，作為探討文化義工對工作滿意度之程度。

第四節 參與動機與工作滿意度之相關研究

國內對於志願服務在參與動機與工作滿意度之相關研究，茲彙整如表2-6所示：

表2-6 參與動機與工作滿意度之相關研究實証研究摘要表

研究者及年代	研究主題	主要發現
吳淑鈺（2000）	太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意之研究	1.參與動機為自我成長、國家公園本身美景所吸引及求知識與技術為重要動機。 2.選擇太魯閣國家公園之因素為國家公園本身美景及交通方便。 3.義工投入志願服務的工作，非期待得到薪資與晉升機會的動機，而貢獻與服務需要更多精神層面的激勵與支持才能使工作滿意度提高，留任意義才有存在價值。
曾士雄（2001）	學校義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究－以高雄市國民小學為例	1.學校義工具有高度的工作滿意度。 2.學校義工工作滿意度不因年齡、婚姻及有無就讀子女而有所不同。 3.學校義工工作滿意度因性別、職業、年資及義工經驗而有部分不同。 4.學校義工工作滿意度因學校規模、教育程度及離職意念而有所不同。 5.學校義工參與動機與工作滿意度有非常密切的關係。
蔡佳螢（2001）	安寧療護病房志願服務人員參與動機和工作滿足之研究。	1.是社會責任感、興趣及求取經驗增進知識。 2.內在動機是興趣、回饋社會及宗教因素。 3.外在動機是為自我實現、求取經驗及增進知識。 4.工作滿足程度最高分別是為知識成長、擔任職務和同事關係。 5.安寧療護志工個人特質中因性別、年齡、教育程度、服務年資和宗教信仰不同，對「工作滿足」影響有顯著差異。 6.影響安寧療護志工工作滿足的最主要因素是四全照顧理念。

表2-6 (續)

研究者及年代	研究主題	主要發現
謝秉育 (2001)	玉山國家公園解說 志工參與動機、控制 信念與工作滿足之 研究	1.由多元迴歸模式中發現性別對組織氣氛滿足有正相關，年齡對意願實現動機及社會需求滿足有負相關。 2.對社會需求及知識技能滿足。 3.自我成長、成就感、社會責任及意願實現。 4.年資對社會需求及知識技能滿足有正相關。 5.教育程度對社會需求、意願實現動機及自我成長滿足有負相關。 6.月收入對社會需求動機有負相關而對整體滿足有正相關。 7.過去服務經驗對自我成長、成就感、社會責任、意願實現動機、自我成長、工作特性及整體滿足有顯著正相關。 8.制控信念對自我成長、成就感動機及所有滿足構面有正相關。而參與動機整體來看都對工作滿足有正相關。
李法琳 (2003)	大臺北地區大學服 務性社團學生參與 志願服務之動機與 滿意度之研究	1.大學服務性社團學生在參與志願服務動機為「學習成長」、「社會關懷」、「實踐理想」與「人際關係」。 2.大學服務性社團學生在參與志願服務滿意度為「工作過程與結果」、「工作學習與成長」、「工作成就與挑戰」與「工作技巧與表現」。 3.學習成長與社會關懷對工作學習成長滿意度有顯著的預測力。 4.學習成長、社會關懷及實踐理想對工作滿意度有顯著的預測力。 5.整體而言，參與動機與滿意度有顯著的關係。

表2-6（續）

研究者及年代	研究主題	主要發現
朱夏萍（2003）	中部四縣市環保志工參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究	1.義工參與動機呈多元化型態，但以「表達環境責任」為主；儘管對於「管理機關」與「福利獎賞」仍有所期待，但整體而言，義工擁有中上程度的工作滿意度隨部分個人變項不同而有所差異。 2.義工持續服務意願高，且與參與動機、工作滿意度呈顯著相關；經逐步迴歸分析顯示，「自我成長動機」、「個人利益動機」、「義工服務年資」、「管理機關滿意度」、「工作特質滿意度」與「義工服務地區」等項，可解釋與預測義工持續服務意願。
林秀英（2004）	婦女參與志願服務動機與工作滿足之研究－以花蓮地區祥和計畫志工為例	1.參與動機與工作滿足呈現顯著相關，參與動機程度愈高，工作滿足程度也愈高。表示在付出過程中，個人是相當的投入，在高度的工作熱忱，能從服務的過程中享受服務工作所具有的意義。 2.藉由服務工作所產生的各種回饋，如他人肯定、人際網絡的擴展。因此婦女參與志願服務動機越高，工作滿足也越高。

表2-6 (續)

研究者及年代	研究主題	主要發現
黃志弘 (2004)	成人參與志願服務工作其人格特質、參與動機與工作滿意度關係之研究	1. 志工其人格特質趨近內控人格傾向，以「回饋社會」的參與動機最高及「學習成長」的工作滿意度最高。 2. 「女性」、「已婚」、「有宗教信仰」、「國小志工」及「每週服務四時以上」的志工，有較強的參與動機。 3. 志工工作滿意度並不因背景變項不同而有所差異。 4. 內控人格及參與動機較強之志工有較高的工作滿意度。 5. 「回饋社會」參與動機較強之女性志工其「學習成長」的工作滿意度相對較高。 6. 志工人格特質與參與動機及工作滿意度有顯著正相關，且參與動機與工作滿意度各層面及整體成正相關。 7. 背景變項、人格特質與參與動機能有效預測工作滿意度，其中以「參與動機」及「社會接觸」的層面最具預測力。
潘玟諺 (2005)	博物館義工個人背景、參與動機與工作滿意度之研究—以高雄市立歷史博物館為例	1. 博物館義工對服務他人、知識與技能的提昇、肯定自我及社會認同，具有高度在工作滿意度上具有高度的認同感。 2. 博物館義工工作滿意度不因性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業及離職意願而有所不同。 3. 博物館義工工作滿意度因工作年資及義工經驗而有部分不同。 4. 博物館義工之參與動機與工作滿意度有非常密切的關係。 5. 博物館義工參與動機對工作滿意度有非常顯著的預測力。

表2-6（續）

研究者及年代	研究主題	主要發現
蔣政剛（2007）	志工參與動機與工作滿意度之研究—以國立臺灣史前文化博物館為例	1.史前館志工具具有高度的參與動機與工作滿意度，除性別與婚姻變項無顯著差異性存在。 2.年齡、教育程度、職業、服務年資、志工經驗及居住所等變項依構面的不同是有顯著的差異性存在。 3.藉由環境誘因來學習成長磨練自己與自我成長。 4.表達對社會的回饋與關懷。 5.志工參與動機越高，其工作滿意度也越高。這與志願服務志工特性有關，強調個人高度參與意願、奉獻與無報酬，藉由服務工作的過程來感受回饋與成長的工作滿足。

資料來源：本研究整理

綜合以上各研究者發現，得知義工參與動機與工作滿意度有顯著的差異性存在，參與動機越高，其工作滿意度也越高，且參與動機對工作滿意度有顯著的預測力。其參與動機主要為「回饋社會」、「社會責任」、「社會接觸」、「學習成長」、「社會關懷」、「實踐理想」及「人際關係」等；在工作滿意度主要為「自我成長」、「社會需求」、「知識技能」、「工作價值」、「肯定自我」及「社會認同」等。因此，增加義工的參與動機，將有助於提昇工作的滿意度，且繼續留任組織服務的意願也會相對提高。

第五節 花東兩縣生活美學協會之現況

一、生活美學協會設置沿革

國立臺東生活美學館（簡稱美學館）的前身國立臺東社會教育館於民國69年依據社會教育工作站設置要點，在花東兩縣相繼成立32個社教工作站，辦理社會教育活動。但自民國97年3月6日由教育部移撥改隸行政院文化建設委員會，更名為

國立臺東生活美學館後，原附屬之花東兩縣社教工作站也因此轉型為立案的花東兩縣生活美學協會社團組織。目前花東兩縣生活美學協會已成立26個協會，5個協會尚在籌組中，並賡續接受國立臺東生活美學館所輔導，協助推動社區生活美學相關活動。生活美學協會也依人民團體法設置要點規定，係採委員會制，其組織設有會員大會、理事會（理事長、理事）及監事會（常務監事、監事）；另依業務功能劃分總幹事、資料組、文宣組、活動組、總務組及會計組等，其成員均由會員（義工）組成，但可依實際需要增設其他職稱等人員，茲彙整如圖2-2、表2-7所示。生活美學協會設置要點如附錄一所示，義工人數統計表如表2-8所示，志工人力資源統計表以2007年為例如表2-9所示。

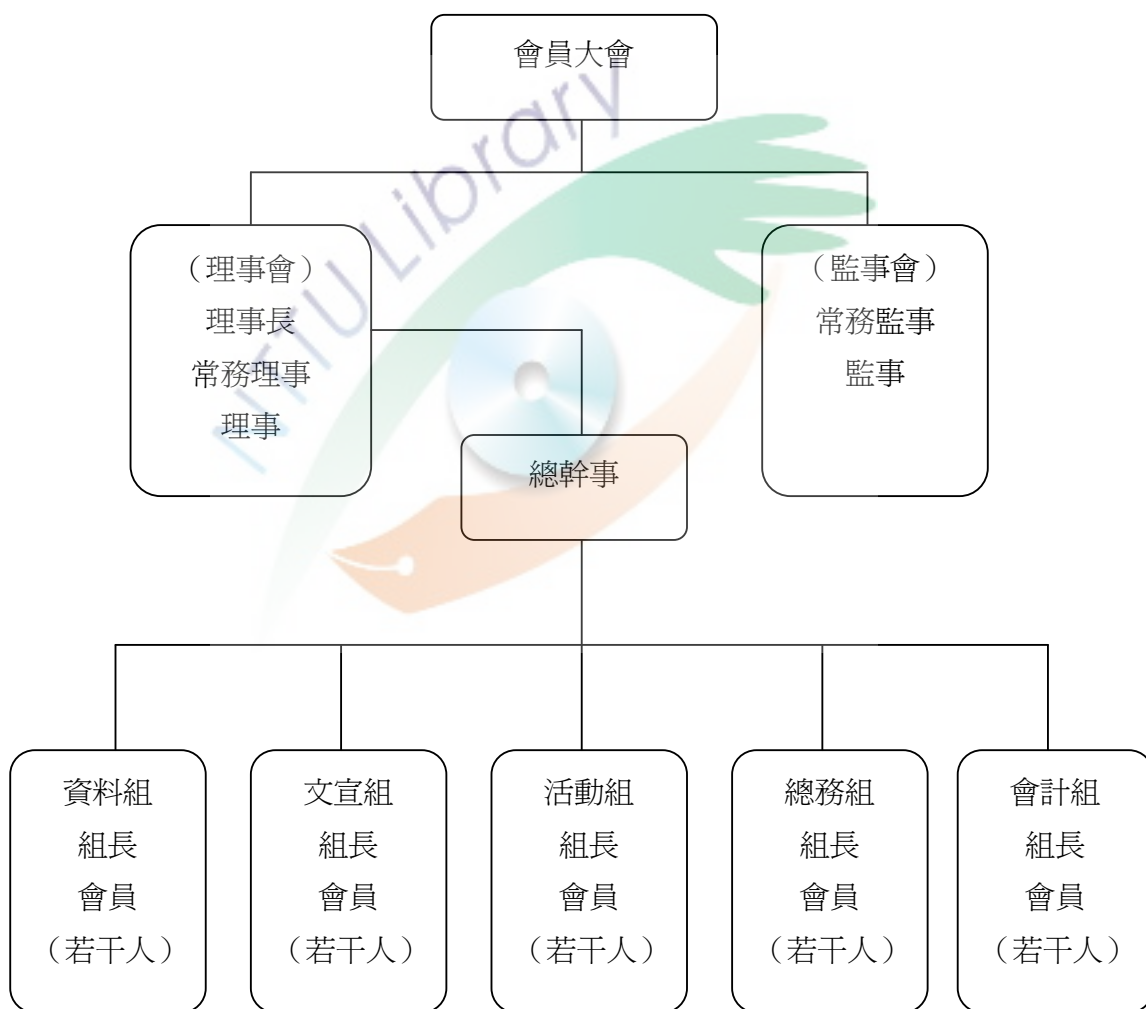


圖 2-2 花東兩縣生活美學協會組織架構圖

資料來源：本研究參照花蓮縣迴瀾生活美學協會組織架構圖

表 2-7 花東兩縣生活美學協會組織分工一覽表

名稱	職權內容
會員大會	1.訂定與變更章程。 2.選舉或罷免理、監事。 3.議決入會費、常年會費、事業費及會員捐款之數額及方式。 4.議決年度工作計畫、報告及預算、決算。 5.議決會員（會員代表）之除名處分。 6.議決財產之處分。 7.議決團體之解散。 8.議決與會員權利義務有關之其他重大事項。
理事會	1.議決會員大會之召開事項。 2.審定會員（會員代表）之資格。 3.選舉或罷免常務理事、理事長。 4.議決理事、常務理事或理事長之辭職。 5.聘免工作人員。 6.擬定年度工作計畫、報告及預算及決算。 7.其他應執行事項。
監事會	1.監察理事會工作之執行。 2.審核年度決算。 3.選舉或罷免常務監事。 4.議決監事或常務 監事之辭職。 5.其他應監察事項。
總幹事	1.承理事長之命，策劃辦理該協會各項工作。 2.研訂全年度工作計畫及督導各組工作執行進度。 3.策劃辦理組織人員之訓練、聯繫、服務工作。
資料組	1.辦理組織人員資料之建立與管理。 2.活動照片、簡報收集及成果資料整理。 3.辦理組織人員之遴選、訓練與專長資料之建立。
文宣組	1.辦理各項活動文宣海報製作。 2.負責傳播媒體聯繫協調及新聞發佈等事宜。 3.辦理各項活動所需之行政事務工作及公共關係之建立聯繫。
活動組	1.執行各項活動計畫。 2.辦理文化藝術、文化產業、義工訓練、社區營造等活動。 3.辦理委員會召開事宜。 4.辦理義工之聯繫、協調服務工作。
總務組	出納、管理文書、保管財產、庶務等工作。
會計組	經費籌措、預算控制、經費核銷、統計經費支付與帳目管理。

資料來源：本研究參照花蓮縣迴瀾生活美學協會組織章程

表 2-8 花東兩縣生活美學協會義工人數一覽表

台東縣	義工數	花蓮縣	義工數
台東市鯉魚山生活美學協會	31	花蓮市百合生活美學協會	30
台東市後山生活美學協會	30	花蓮縣迴瀾生活美學協會	31
卑南鄉生活美學協會	31	吉安鄉生活美學協會	30
鹿野鄉生活美學協會	30	新城鄉生活美學協會	30
延平鄉生活美學協會	30	秀林鄉生活美學協會	30
關山鎮生活美學協會	31	壽豐鄉生活美學協會	31
海端鄉生活美學協會	31	鳳林鎮生活美學協會	30
池上鄉生活美學協會	31	萬榮鄉馬里巴西生活美學協會	31
東河鄉生活美學協會(籌組中)	30	光復鄉馬太鞍生活美學協會	31
成功鎮生活美學協會(籌組中)	30	光復鄉阿美生活美學協會	30
長濱鄉生活美學協會	31	瑞穗鄉生活美學協會(籌組中)	31
太麻里鄉生活美學協會	30	玉里鎮生活美學協會	31
金峰鄉生活美學協會	30	卓溪鄉生活美學協會	30
大武鄉生活美學協會(籌組中)	30	豐濱鄉生活美學協會(籌組中)	30
達仁鄉生活美學協會	30	富里鄉生活美學協會	30
綠島鄉生活美學協會	30		
台東縣義工計有 486 人		花蓮縣義工計有 456 人	
花東兩縣生活美學協會義工共計 942 人			

資料來源：本研究參照國立臺東生活美學館義工人數統計表

表 2-9 花東兩縣社教工作站 2007 年志工服務人力資源統計表

站 名	活動辦理 次數	志工運用 人數	志工服務 時數	節省人力 經費（元）	社會資源運用 經費（元）
台東市 社教站	37	719	1,910	286,500	817,298
台東市 後山社教站	16	399	1,590	238,500	484,903
卑南鄉 社教站	39	329	1,600	240,000	665,000
鹿野鄉 社教站	18	238	1,182	177,300	687,743
延平鄉 社教站	28	401	1,465	219,750	297,846
關山鎮 社教站	24	296	1,286	192,900	799,770
海端鄉 社教站	19	197	1,189	285,360	260,000
池上鄉 社教站	38	660	5,224	783,600	825,357
東河鄉 社教站	28	185	781	117,150	812,290
成功鎮 社教站	39	438	3,504	525,600	504,000
長濱鄉 社教站	22	231	1,463	219,450	491,025
太麻里鄉 社教站	15	221	1,733	259,950	298,500
金峰鄉 社教站	15	110	222	33,300	168,000
大武鄉 社教站	17	190	1,205	180,750	554,750
達仁鄉 社教站	21	126	1,008	151,200	151,200
綠島鄉 社教站	12	105	390	58,500	627,720
蘭嶼鄉 社教站	5	30	256	38,400	186,058
合計	393	4,875	26,008	4,008,210	8,631,460

表 2-9 (續)

站 名	活動辦理 次數	志工運用 人數	志工服務 時數	節省人力 經費 (元)	社會資源運用 經費 (元)
花蓮市 社教站	32	594	4,189	628,350	325,000
花蓮市洄瀾 社教站	36	454	4,491	673,650	623,800
花蓮市美崙 社教站	20	156	3,310	496,500	172,523
吉安鄉 社教站	38	575	3,270	490,500	699,432
新城鄉 社教站	23	316	3,990	598,550	502,420
秀林鄉 社教站	30	292	1,573	235,950	366,700
壽豐鄉 社教站	26	400	3,000	450,000	628,801
鳳林鎮 社教站	32	470	1,615	242,250	450,250
萬榮鄉 社教站	37	546	1,988	298,200	546,250
光復鄉 社教站	42	570	2,197	329,550	614,780
瑞穗鄉 社教站	28	207	1,030	154,500	321,000
玉里鎮 社教站	26	215	3,168	475,200	526,742
卓溪鄉 社教站	14	110	710	106,500	154,000
富里鄉 社教站	23	261	1,454	218,100	525,364
豐濱鄉 社教站	16	53	424	63,600	215,000
合 計	423	5219	36,409	5,461,400	6,672,062
總 計	816	10,094	62,417	9,469,610	15,303,522

資料來源：本研究參照國立臺東社會教育館志工服務人力資源統計表

二、生活美學協會成立的目的與功能

生活美學協會為依法設立、非以營利為目的之社會團體，以結合有志於推動社會教育、社區生活美學、社區營造、社區文化、特色產業及社區藝術展演等領域之專家學者與社區義工，共同致力於推展社會教育及文化藝術的相關活動，促進相關領域的調查研究、訓練管理及合作交流為目的。其功能在於提供多元、多樣及創新活動的規劃，以滿足社區民眾的需求，以縮短城鄉差距及因應社會快速變遷，並提升生活品質，促進和諧進步的社會。其主要辦理的活動如社區導覽人員之培訓研習、學習觀摩、研討及人才訓練；蒐集社區文化之資料、調查、研究、出版及保存，以及接受或結合機關、學校及團體委託或共同辦理公益相關活動。

三、生活美學協會義工參與的概況與問題

原附屬在國立臺東生活美學館之社教工作站志工，自轉型為立案之生活美學協會文化義工之後，其協助推動之業務也從臺東社會教育館時期辦理的老人社會大學、終身學習短期藝文研習教育、家庭教育、交通安全教育、藝術欣賞教育、生命與安全教育、大眾科學教育、原住民教育、體育與休閒教育、婦女婚姻教育、親子教育、童軍教育及環境保護教育等，改推動由目前臺東生活美學館所辦理的社區生活美學文化創意產業相關活動。有鑒於此，臺東生活美學館於民國97年在花東地區共舉辦六場次文化義工領導人才培訓，充實義工們的相關知能，以便對組織業務能更深一層的認識，賡續協助辦理推動各項活動。其義工成員包括公務人員、軍人、教師、退休人員、民意代表、文化工作者、服務業、學生及家庭主婦等各行各業人員。經本研究樣本結構統計分析其中以家庭主婦佔24.7%居多數，顯示家庭主婦平時有較多空暇時間，參與志願服務工作意願也相對提高。目前，除了蘭嶼社教站因離島居民稀少以及族群文化關係，家庭成員中大部份以老年及年幼者居多，在參與志願服務的工作意願不高，在籌組社團上有困難，未轉形為生活美學協會，其尚在規劃籌組中的生活美學協會共有瑞穗鄉、豐濱鄉、大武鄉、東河鄉及成功鎮等鄉鎮。

第三章 研究設計

本研究是以花東兩縣生活美學協會義工個人基本變項來探討義工參與動機與工作滿意度之關係，擬定出研究架構，並提出研究假設，採用問卷調查法進行實証研究，本章分為四節：第一節為研究架構與假設；第二節為抽樣方法與樣本特性；第三節為問卷設計及其信度與效度之檢測；第四節為資料處理與分析之方法。

第一節 研究架構與假設

一、研究架構

本研究依據前述研究動機與研究目的，並藉由文獻探討對以往相關之研究與理論加以整合分析，進而提出本研究之研究架構，如圖3-1所示。本研究係以義工參與動機為自變項，工作滿意度為依變項，以探討花東兩縣生活美學協會義工參與動機與工作滿意度之關係；另為了瞭解樣本之特性，本研究亦將性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、義工角色、服務年資及義工經歷等個人背景變項納入本研究架構中，探討不同個人背景變項分別在參與動機與工作滿意度之差異情況。義工參與動機有「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」等四個構面；而工作滿意度有「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」等四個構面。

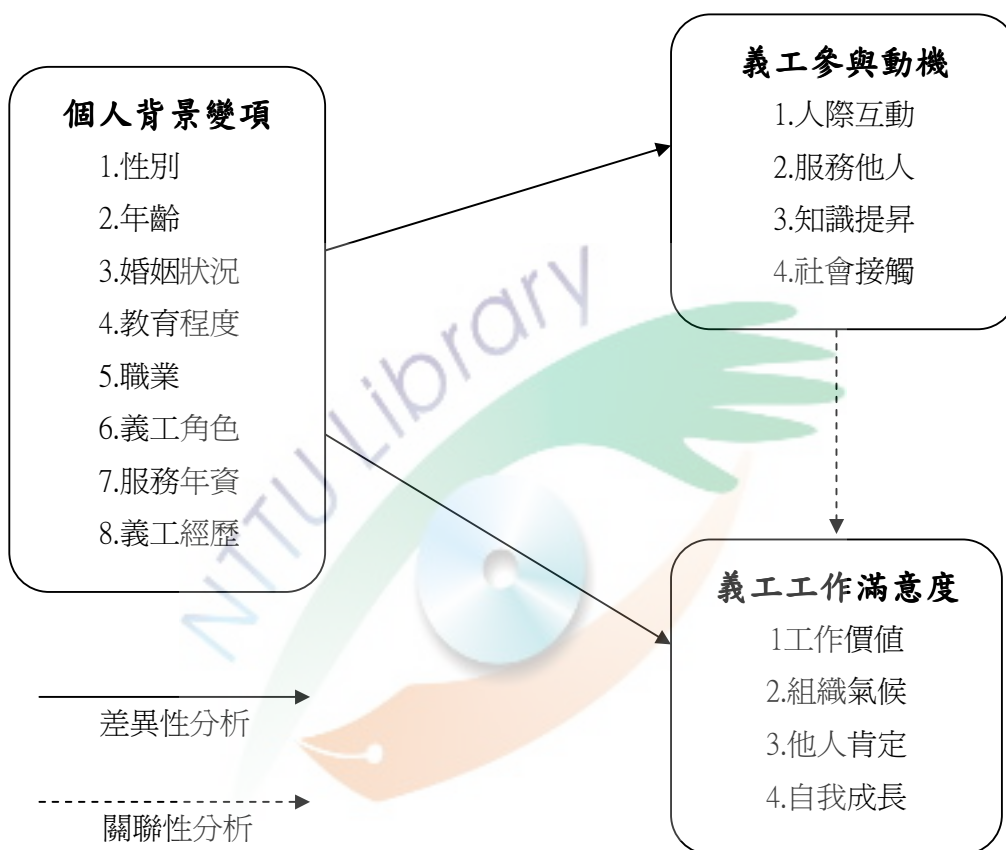


圖3-1 研究架構圖

二、研究假設

根據上述研究假設及架構，提出本研究之基本假設，為證明各變數間是否有差異性、關聯性及預測力存在。因此，以虛無假設（Null Hypothesis）方式提出，期望研究結果能拒絕虛無假設，成立對立假設，證明各變數間有差異、關聯及預測力存在。

根據本研究之研究假設及架構，提出本研究之虛無假設歸納如下：

（一）假設一：生活美學協會不同背景變項之義工，其在參與動機上無顯著差異存在

- 假設1-1. 不同性別義工的參與動機無顯著差異存在。
- 假設1-2. 不同年齡義工的參與動機無顯著差異存在。
- 假設1-3. 不同婚姻狀況義工的參與動機無顯著差異存在。
- 假設1-4. 不同教育程度義工的參與動機無顯著差異存在。
- 假設1-5. 不同職業義工的參與動機無顯著差異存在。
- 假設1-6. 不同義工角色義工的參與動機無顯著差異存在。
- 假設1-7. 不同服務年資義工的參與動機無顯著差異存在。
- 假設1-8. 不同義工經歷義工的參與動機無顯著差異存在。

（二）假設二：生活美學協會不同背景變項之義工，其在工作滿意度上無顯著差異存在

- 假設2-1. 不同性別義工的工作滿意度無顯著差異存在。
- 假設2-2. 不同年齡義工的工作滿意度無顯著差異存在。
- 假設2-3. 不同婚姻狀況義工的工作滿意度無顯著差異存在。
- 假設2-4. 不同教育程度義工的工作滿意度無顯著差異存在。
- 假設2-5. 不同職業義工的工作滿意度無顯著差異存在。
- 假設2-6. 不同義工角色義工的工作滿意度無顯著差異存在。
- 假設2-7. 不同服務年資的工作滿意度無顯著差異存在。
- 假設2-8. 不同義工經歷義工的工作滿意度無顯著差異存在。

（三）假設三：生活美學協會義工參與動機與工作滿意度之間無顯著關聯性存在

- 假設3-1. 人際互動動機與工作滿意度無顯著關聯性存在。
- 假設3-2. 服務他人動機與工作滿意度無顯著關聯性存在。
- 假設3-3. 知識提昇動機與工作滿意度無顯著關聯性存在。
- 假設3-4. 社會接觸動機與工作滿意度無顯著關聯性存在。

(四) 假設四：生活美學協會義工參與動機對工作滿意度無顯著預測力

假設 4-1. 生活美學協會義工參與動機對工作價值無顯著預測力。

假設 4-2. 生活美學協會義工參與動機對組織氣候無顯著預測力。

假設 4-3. 生活美學協會義工參與動機對他人肯定無顯著預測力。

假設 4-4. 生活美學協會義工參與動機對自我成長無顯著預測力。

第二節 抽樣方法與樣本特性

本研究之抽樣方法採分層隨機方式，以民國 97 年 10 月底花東兩縣生活美學協會全體義工 942 人為研究母體，但在實際執行抽樣設計時考量調查經費、人力及時間等範圍，以這些調查能力來考量，在以 95% ($\alpha=.05$ 信賴水準)，誤差值界限在 5% 以內，假設 $p=0.5$ ，估計母體比例 p 的最小必要樣本 $n=t^2 \times PQ/d^2$ ，得到最小必要樣本數為 384 人。本研究以樣本數 620 份進行施測，問卷自民國 97 年 12 月 1 日起發放至民國 98 年 1 月 16 日回收止，在生活美學協會理事長及總幹事協助下，實際回收 577 份，回收比率 93%，剔除無效問卷 34 份後，有效問卷 543 份，其有效回收率 94.1%，如表 3-1 所示。所使用問卷共分為三部份：參與動機量表；工作滿意度量表；個人背景資料。除了「個人背景資料」採名目尺外，「參與動機量表」及「工作滿意度量表」問卷設計皆採用李克特(Likert Scale)之 5 點量表，計分方式從「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等，分數依序給予 5、4、3、2、1 分，分述如后：

一、參與動機量表

本研究所使用「參與動機量表」之問卷設計，是研究者以第二章文獻回顧中，對於志願服務之意涵與歷年國內外學者對於義工參與動機理論與相關研究為基礎，並蒐集國內相關論文研究資料整理分析及研究者本身實際參與義工服務經驗。參酌林秀英（2004）、黃志弘（2004）、徐俊賢（2005）、潘玟諺（2005）、江愚（2007）、蔣政剛（2007）、吳建明（2008）及陳安川（2008）等人之研究，以作為評估花東兩縣生活美學協會義工參與動機之量表，建構本研究參與動機量表「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」等四個構面。

二、工作滿意量表

本研究所使用「工作滿意量表」之問卷設計，是研究者以第二章文獻回顧中，對於志願服務之意涵與歷年國內外學者對於義工工作滿意度理論與相關研究為基礎，並蒐集國內相關論文研究資料整理分析及研究者本身實際參與義工服務經驗，參酌謝秉育（2001）、朱夏萍（2003）、林秀英（2004）、黃志弘（2004）、徐俊賢（2005）、潘玟諺（2005）及蔣政剛（2007）等人之研究。以作為評估花東兩縣生活美學協會義工工作滿意量表，共分為「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」等四個構面。

三、個人背景資料

個人基本資料問卷包括：性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、義工角色、服務年資及義工經歷等八項。

- （一）性別：區分為男性及女性共二組。
- （二）年齡：依實際年齡區分為30歲以下、31~40歲、41~50歲、51~60歲及61歲以上共五組。
- （三）婚姻狀況：區分為未婚、已婚及其他（離婚、鰥寡）共三組。
- （四）教育程度：區分為國中以下、高中（職）、大專及研究所以上共四組。
- （五）職業：區分為學生、軍公教、農工商、服務業、退休人士、家庭主婦及其他共七組。
- （六）義工角色：指參加生活美學協會義工的角色區分為（理事長、常務理事、理事）、（常務監事、監事）、（總幹事、組長）及會員共四組。
- （七）服務年資：指參加生活美學協會義工服務的年資（含之前社教工作站志工的年資），區分為2年以下、3~5年、6~10年及11年以上共四組。
- （八）義工經歷：區分為有參加其他機構經驗及無參加其他機構經驗共二組。

表 3-1 花東兩縣生活美學協會義工問卷發放回收統計一覽表

花蓮縣	義工數	發放數	回收數	無效問卷	有效問卷	有效回收率
花蓮市百合生活美學協會	30	20	19	1	18	94.7%
花蓮縣洄瀾生活美學協會	31	20	20	0	20	100%
吉安鄉生活美學協會	30	20	18	1	17	94.4%
新城鄉生活美學協會	30	20	19	1	18	94.7%
秀林鄉生活美學協會	30	20	18	2	16	88.8%
壽豐鄉生活美學協會	31	20	19	1	18	94.7%
鳳林鎮生活美學協會	30	20	18	0	18	100%
萬榮鄉馬里巴西生活美學協會	31	20	19	2	17	89.4%
光復鄉馬太鞍生活美學協會	31	20	19	2	17	89.4%
光復鄉阿美生活美學協會	30	20	17	1	16	94.1%
瑞穗鄉生活美學協會 (籌組中)	31	20	18	0	18	100%
玉里鎮生活美學協會	31	20	20	1	19	95%
卓溪鄉生活美學協會	30	20	18	2	16	88.8%
豐濱鄉生活美學協會 (籌組中)	30	20	18	1	17	94.4%
富里鄉生活美學協會	30	20	19	1	18	94.7%
合計	456	300	279	16	263	94.2%

表 3-1 (續)

台東縣	義工數	發放數	回收數	無效問卷	有效問卷	有效回收率
台東市鯉魚山生活美學協會	31	20	18	0	18	100%
台東市後山生活美學協會	30	20	19	1	18	94.7%
卑南鄉生活美學協會	31	20	19	0	19	100%
鹿野鄉生活美學協會	30	20	18	1	17	94.4%
延平鄉生活美學協會	30	20	19	1	18	94.7%
關山鎮生活美學協會	31	20	20	1	19	95%
海端鄉生活美學協會	31	20	19	2	17	89.4%
池上鄉生活美學協會	31	20	20	0	20	100%
東河鄉生活美學協會 (籌組中)	30	20	19	1	18	94.7%
成功鎮生活美學協會 (籌組中)	30	20	17	1	16	94.1%
長濱鄉生活美學協會	31	20	18	2	16	88.8%
太麻里鄉生活美學協會	30	20	19	1	18	94.7%
金峰鄉生活美學協會	30	20	19	2	17	89.4%
大武鄉生活美學協會 (籌組中)	30	20	18	2	16	88.8%
達仁鄉生活美學協會	30	20	18	1	17	94.4%
綠島鄉生活美學協會	30	20	18	2	16	88.8%
合計	486	320	298	18	280	93.9%
總計	942	620	577	34	543	94.1%

資料來源：本研究整理

第三節 問卷設計及其信度與效度之檢測

本研究採封閉式問卷方式，為使得問卷量表獲得信度與效度，在正式問卷調查前先實施預試前測，並針對預試前測問卷進行項目分析、因素度分析及信度分析，俟符合效度及信度後，刪除不適當問題，作一修正定稿，成為正式的問卷調查表。

基於預試對象的性質應與正式問卷的對象性質相同，本預試問卷抽取花東兩縣 20 個生活美學協會義工，預試問卷調查表按「義工角色」比例抽取 80 位為測試對象，實際回收 75 份，問卷回收後隨即逐份檢查篩選，有效問卷 71 份，刪除無效問卷 4 份。前測問卷發放及回收情形如表 3-2 所示：

表 3-2 前測問卷發放及回收情形一覽表

義工角色 數量	理事長、常務理事 、理事	常務監事 、監事	總幹事 、組長	會員	合計
發放問卷數	15	10	15	40	80
回收問卷數	15	9	14	37	75
有效問卷數	14	8	14	35	71
無效問卷數	1	1	0	2	4

資料來源：本研究整理

一、項目分析

為考驗量表之建構效度，經由 SPSS 12.0 版統計套裝軟體作為分析結果，一般以受試者在量表上的得分總合依高低分順序排列，得分高者約 27% 為高分組，得分低者約 27% 為低分組，以求出兩組間每題得分平均數差異的顯著性考驗，兩組極端組比較結果的差異值即稱為決斷值或 CR 值（CRITICAL RATIO），決斷值考驗未達顯著的題項（顯著性考驗機率 p 值 $> .05$ ）最好刪除，因為一個較佳的量表題項，其高分組與低分組的平均數差異最好顯著（吳明隆，2006）；另外可使用同質性檢核法（內部一致性考驗）求出量表各題項與總分的積差相關係數顯著性大小作判別，如果積差相關係數愈高，表示量表題項在測量某一態度或行為特質上與其他題項所要測量的態度或行為特質會趨於一致，而積差相關係數通常達到統計顯著水準且相關係數最好在 0.4 以上，未達上述水準者應予刪除。

(一) 參與動機量表

本量表經執行項目分析結果，如表 3-3 所示，其所有題項之 CR 值均達顯著水準（小於.05），相關係數均大於 0.4，故應予以全部保留，並待後續進行因素分析。

表 3-3 參與動機量表項目分析結果摘要表 N=71

題項	題 目	CR值	顯著性 (雙尾)	題項與總 分相關	備註
A1	參與志願服務工作，可以服務他人。	7.485	.000***	.750**	保留
A2	參與志願服務工作，可以回饋社會。	8.225	.000***	.673**	保留
A3	參與志願服務工作，可以多關懷別人。	7.179	.000***	.605**	保留
A4	參與志願服務工作，可以獲得尊榮感。	5.820	.000***	.622**	保留
A5	參與志願服務工作，可以使我的生活過得更有意義。	6.677	.000***	.658**	保留
A6	參與志願服務工作，可以對社會盡一份心力。	9.864	.000***	.814**	保留
A7	參與志願服務工作，可以分享個人所擁有的知能。	7.058	.000***	.763**	保留
A8	參與志願服務工作，可以增進個人知識的提昇。	7.119	.000***	.635**	保留
A9	參與志願服務工作，可以獲得新資訊。	11.827	.000***	.828**	保留
A10	參與志願服務工作，可以磨練自己的能力。	14.809	.000***	.731**	保留
A11	參與志願服務工作，可以對地方人文的特色有所瞭解。	8.793	.000***	.791**	保留
A12	參與志願服務工作，可以增加對社會工作的歷練。	14.527	.000***	.773**	保留

表 3-3 (續)

N=71

題項	題 目	CR值	顯著性 (雙尾)	題項與總 分相關	備註
A13	參與志願服務工作，可以擴展我的人際關係。	7.414	.000***	.718**	保留
A14	參與志願服務工作，可以學習與他人相處的技巧。	8.760	.000***	.730**	保留
A15	參與志願服務工作，可以讓我的生活過得更充實。	11.827	.000***	.808**	保留
A16	參與志願服務工作，可以獲得更多參與學習的機會。	8.863	.000***	.828**	保留
A17	參與志願服務工作，可以學習他人的長處。	7.762	.000***	.752**	保留
A18	參與志願服務工作，可以改變自己的生活方式。	6.494	.000***	.704**	保留
A19	參與志願服務工作，可以擴大自己的生活圈。	9.243	.000***	.757**	保留
A20	參與志願服務工作，可以增加自己的生活經驗。	8.793	.000***	.762**	保留
A21	參與志願服務工作，可以擴展視野增廣見聞。	6.831	.000***	.663**	保留
A22	參與志願服務工作，可以從互動中觀摩與學習。	11.995	.000***	.841**	保留
A23	參與志願服務工作，可以認識結交新朋友。	10.855	.000***	.777**	保留
A24	參與志願服務工作，可以追求自己在工作以外的成就感。	5.244	.000***	.539**	保留

註： ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$

資料來源：本研究整理

(二) 工作滿意度量表

本量表經執行項目分析結果，如表 3-4 所示，其所有題項之 CR 值均達顯著水準（小於.05），相關係數均大於 0.4，故應予以全部保留，並待後續進

行因素分析。

表 3-4 工作滿意度量表項目分析結果摘要表

N=71

題項	題 目	CR值	顯著性 (雙尾)	題項與總 分相關	備註
B1	擔任義工，讓我學習到組織如何整合不同的意見，我感到．．	9.551	.000***	.743**	保留
B2	生活美學協會義工間相處融洽，我感到．．．．．	7.414	.000***	.761**	保留
B3	擔任義工之後，在與他人相處應對能力上，我感到．．．．．	6.822	.000***	.731**	保留
B4	生活美學協會辦理活動均能讓義工發揮所能，我感到．．．．	5.965	.000***	.648**	保留
B5	對於生活美學協會和諧的氣氛，我感到．．．．．	8.569	.000***	.724**	保留
B6	生活美學協會是個有活力的社團組織，我感到．．．．．	8.125	.000***	.745**	保留
B7	生活美學協會對於義工工作安排適得其所，我感到．．．．．	6.563	.000***	.700**	保留
B8	義工間能夠彼此交換工作經驗，生活心得，我感到．．．．	5.985	.000***	.736**	保留
B9	擔任義工，可以從工作中肯定自己，我感到．．．．．	8.665	.000***	.773**	保留
B10	可以經由義工的培訓，獲得相關知能，我感到．．．．．	6.626	.000***	.735**	保留
B11	生活美學協會工作性質與當初期望相符合，我感到．．．．．	7.468	.000***	.737**	保留
B12	在生活美學協會組織中能夠發揮自己的專長，我感到．．．．	8.351	.000***	.675**	保留
B13	擔任義工，在為人處事方面讓我成長許多，我感到．．．．．	5.466	.000***	.612**	保留
B14	擔任義工，是一種潮流也是一種榮耀，我感到．．．．．	4.432	.000***	.604**	保留

表 3-4 (續)

N=71

題項	題 目	CR值	顯著性 (雙尾)	題項與總 分相關	備註
B15	擔任義工，可以豁達樂觀，改變自我的人生觀，我感到……	6.045	.000***	.652**	保留
B16	擔任義工，是我人生目標規劃中的一部份，我感到……	7.468	.000***	.772**	保留
B17	擔任義工，可以讓自己生活過的更多采多姿，我感到……	6.556	.000***	.746**	保留
B18	擔任義工，可以學習到如何將活動辦的盡善盡美，我感到……	5.341	.000***	.622**	保留
B19	擔任義工，可以受到他人的尊重，我感到……	5.594	.000***	.618**	保留
B20	擔任義工，可以得到他人正面的肯定，我感到……	6.964	.000***	.631**	保留
B21	擔任義工，符合社會大眾的期待，我感到……	4.140	.000***	.466**	保留
B22	擔任義工，可以得到他人稱許，我感到……	4.597	.000***	.532**	保留
B23	擔任義工，可以受到組織支持與鼓勵，我感到……	7.468	.000***	.690**	保留
B24	擔任義工，可以受到家人及親朋好友支持，我感到……	6.364	.000***	.588**	保留

註： ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$

資料來源：本研究整理

二、因素分析

因素分析之目的係在求得量表的「建構效度」(Construct validity)，以協助進行效度的驗證，探討潛在特質的因素結構與存在的形式，建立量表的因素效度(Factorial validity)，以簡化測量的內容，獲得有意義且彼此獨立的因素(Factor)。

本研究主要使用因素分析法中的主成份分析法(Principal Component Analysis)找出共同因素，以特徵值(Eigen value)大於1為取因素標準，並利用最大變異法

(Varimax Method)，進行正交轉軸分析(Orthogonal Rotation)，取得明確的因素結構，然而在進行因素分析之前，必須先以球形考驗(Bartlett's test of sphericity)及取樣適切性量數(Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy; KMO)來檢測是否符合進行因素分析的條件(邱皓政，2006)。

根據邱皓政(2006)的建議在進行因素分析時有下列幾項標準：

第一、球形檢定(Bartlett's test of sphericity)：球形檢定是用以探討變項間的相關係數，若呈現「顯著」($p < 0.5$)的球形檢定，即可進行因素分析。第二、取樣適切性量數(KMO)：KMO值係指與變項有關的所有相關係數與淨相關係數之比較值，KMO值愈大表示相關情形良好，依據Kaiser(1974)的觀點，KMO值大於0.9以上，表示因素分析之適合性極佳，大於0.8以上表示良好，0.7以上未超過0.8表示中等，0.6以上未超過0.7表示勉強，0.5以上未超過0.6則為不適合，0.5以下則為非常不適合進行因素分析；第三、各變項所具備的因素負荷量必須大於0.4以上，否則該項題目就必須刪除掉；第四、每一個因素必須包含三個題目如果包含兩個題目及以下時，該因素所包含的題目必須刪掉；第五、若某個題目在兩個因素中所占的因素比重非常接近時該項題目也必須刪除。

依據上述原則進行「參與動機」及「工作滿意度」量表進行因素分析：

(一) 參與動機量表

本參與動機量表，經執行二次因素分析之適合性檢驗結果，量表之KMO值為0.871，Bartlett球形考驗達顯著性.000達到統計上的顯著水準，如表3-5所示，但A9、A14二個題目在兩個因素中所占的因素比重非常接近所以該題目必須刪除，有效題目22題。並萃取到四個因素。四個因素依題目性質命名如下：第一個因素為「人際互動」有效題目九題、第二個因素為「服務他人」有效題目四題、第三個因素為「知識提昇」有效題目五題、第四個因素為「社會接觸」有效題目四題。如表3-6所示。

表3-5 參與動機量表KMO與Bartlett檢定結果表

Kaiser-Meyer-Olkin取樣適切性量數	.871
Bartlett球形檢定	近似卡方分配 1290.763
	自由度 231
	顯著性 .000

資料來源：本研究整理

表3-6 參與動機量表因素分析結果摘要表

N=71

構面命名	問卷題目	因素 負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋 變異量
因素一 人際互動	A17 參與志願服務工作，可以學習他人的長處。	.804	11.759	53.449	53.449
	A23 參與志願服務工作，可以認識結交新朋友。	.780			
	A19 參與志願服務工作，可以擴大自己的生活圈。	.776			
	A16 參與志願服務工作，可以獲得更多參與學習的機會。	.768			
	A22 參與志願服務工作，可以從互動中觀摩與學習。	.641			
	A13 參與志願服務工作，可以擴展我的人際關係。	.640			
	A15 參與志願服務工作，可以讓我的生活過得更充實。	.635			
	A21 參與志願服務工作，可以擴展視野增廣見聞。	.624			
	A20 參與志願服務工作，可以增加自己的生活經驗。	.623			
因素二 服務他人	A3 參與志願服務工作，可以多關懷別人。	.877	1.579	7.178	60.627
	A1 參與志願服務工作，可以服務他人。	.715			
	A2 參與志願服務工作，可以回饋社會。	.649			
	A6 參與志願服務工作，可以對社會盡一份心力。	.611			

表 3-6 (續)

N=71

構面命名	問卷題目	因素 負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋 變異量
因素三 知識提昇	A7參與志願服務工作，可以 分享個人所擁有的知能。	.737	1.226	5.574	66.201
	A8 參與志願服務工作，可以 增進個人知識的提昇。	.672			
	A18 參與志願服務工作，可 以改變自己的生活方式。	.671			
	A11 參與志願服務工作，可 以對地方人文的特色有 所瞭解。	.598			
	A12.參與志願服務工作，可 以增加對社會工作的歷 練。	.589			
因素四 社會接觸	A4 參與志願服務工作，可以 獲得尊榮感。	.740	1.045	4.749	70.950
	A5 參與志願服務工作，可以 使我的生活過得更有意 義。	.701			
	A24 參與志願服務工作，可 以追求自己在工作以外 的成就感。	.622			
	A10 參與志願服務工作，可 以磨練自己的能力。	.588			

資料來源：本研究整理

(二) 工作滿意度量表

工作滿意度量表，經執行二次因素分析之適合性檢驗結果，量表之KMO值為0.892，Bartlett球形考驗達顯著性.000達到統計上的顯著水準，如表3-7所示，但B1、B5二個題目與其他題目因素相近必須刪除，另一個因素僅包含B21、B24二個題目，所以該題目也必須刪除。因此，有效題目20題。並萃取到四個

因素，四個因素依題目性質命名如下：第一個因素為「工作價值」有效題目七題、第二個因素為「組織氣候」有效題目六題、第三個因素為「他人肯定」有效題目三題、第四個因素為「自我成長」有效題目四題，如表3-8所示。

表3-7 工作滿意度量表KMO與Bartlett檢定結果表

Kaiser-Meyer-Olkin取樣適切性量數	.892
Bartlett球形檢定	近似卡方分配 935.879
	自由度 190
	顯著性 .000

資料來源：本研究整理

表3-8 工作滿意度量表因素分析結果摘要表

N=71

構面命名	問卷題目	因素 負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋 變異量
因素一 工作價值	B13.擔任義工，在為人處事方面讓我成長許多，我感到．．．	.734			
	B14.擔任義工，是一種潮流也是一種榮耀，我感到．．．．．	.730			
	B16.擔任義工，是我人生目標規劃中的一部份，我感到．．．	.725			
	B15.擔任義工，可以豁達樂觀，改變自我的人生觀，我感到．	.720	4.402	22.011	22.011
	B11.生活美學協會工作性質與當初期望相符合，我感到．．．	.678			
	B12.在生活美學協會組織中能夠發揮自己的專長，我感到．．	.674			
	B7. 生活美學協會對於義工工作安排適得其所，我感到．．．	.570			

表 3-8 (續)

N=71

構面命名	問卷題目	因素 負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋 變異量
因素二 組織氣候	B3.擔任義工之後，在與他人 相處應對能力上，我感到．．．	.777			
	B2.生活美學協會義工間相 處融洽，我感到．．．．．	.707			
	B19.擔任義工，可以受到他 人的尊重，我感．．．．．	.687			
	B10.可以經由義工的培訓， 獲得相關知能，我感 到．．	.606	4.000	19.999	42.010
	B8.義工間能夠彼此交換工 作經驗，生活心得，我感 到．．．	.596			
	B6.生活美學協會是個有活 力的社團組織，我感 到．．．．．	.591			
因素三 他人肯定	B20.擔任義工，可以得到他 人正面的肯定，我感到．	.839			
	B23.擔任義工，可以受到組 織支持與鼓勵，我感到	.833	2.857	14.284	56.295
	B22.擔任義工，可以得到他 人稱許，我感到．．	.730			
因素四 自我成長	B4.生活美學協會辦理活動 均能讓義工發揮所能，我 感到．．．	.777			
	B17.擔任義工，可以讓自己 生活過的更多采多 姿，我感到．．	.703	2.626	13.130	69.424
	B18.擔任義工，可以學習到 如何將活動辦的盡善盡 美，我感到．．	.589			
	B9.擔任義工，可以從工作中 肯定自己，我感到．．．．	.572			

資料來源：本研究整理

(三) 信度分析

信度 (Reliability) 係指一個測量工具或是一套量表 (例如同一個問卷)，由不同的人反覆測量某一個事務時，如果每次都能得到相同的結果時，吾人就稱該測量工具或量表具有信度，因此信度是一個量表或測量工具的穩定性、可靠性或 (內部) 一致性。係利用 Cronbach's α 的值，來檢查一個問卷內容的信度。0 < Cronbach's α < 1 之間。Cronbach's α 的值越大時表示該問卷越有信度。Cronbach's α 係用來檢查一個問卷的內否具有信度。Cronbach's α 值必 ≥ 0.6 以上時，該問卷才有信度。

1. 參與動機量表

針對 71 份有效預試問卷進行信度分析，參與動機量表之四分量表所得之 Cronbach's α 值均大於 0.6，人際互動量表 Cronbach's α 值為 0.938，服務他人量表 Cronbach's α 值為 0.873，知識提昇量表 Cronbach's α 值為 0.892，社會接觸量表 Cronbach's α 值為 0.800，且總量之 Cronbach's α 值達 0.958，顯示出本研究量表信度皆佳，題項均可列為正式施測問卷，並重編正式題號，如表 3-9 所示：

表3-9 參與動機量表信度分析情形表

構面命名	題項內容	刪除後 α 係數	分量 α 係數	正式 題號
人際互動	A17 參與志願服務工作，可以學習他人的長處。	.926	.938	1
	A23 參與志願服務工作，可以認識結交新朋友。	.926		2
	A19 參與志願服務工作，可以擴大自己的生活圈。	.926		3
	A16 參與志願服務工作，可以獲得更多參與學習的機會。	.923		4
	A22 參與志願服務工作，可以從互動中觀摩與學習。	.934		5
	A13 參與志願服務工作，可以擴展我的人際關係。	.926		6
	A15 參與志願服務工作，可以讓我的生活過得更充實。	.926		7
	A21 參與志願服務工作，可以擴展視野增廣見聞。	.934		8
	A20 參與志願服務工作，可以增加自己的生活經驗。	.928		9

表3-9 (續)

構面命名	題項內容	刪除後 α 係數	分量 α 係數	正 式 題號
服務他人	A3 參與志願服務工作，可以多關懷別人。	.842	.873	10
	A1 參與志願服務工作，可以服務他人。	.822		11
	A2 參與志願服務工作，可以回饋社會。	.855		12
	A6 參與志願服務工作，可以對社會盡一份心力。	.831		13
知識提昇	A7 參與志願服務工作，可以分享個人所擁有的知能。	.848	.892	14
	A8 參與志願服務工作，可以增進個人知識的提昇。	.875		15
	A18 參與志願服務工作，可以改變自己的生活 方式。	.856		16
	A11 參與志願服務工作，可以對地方人文的特 色有所瞭解。	.887		17
	A12.參與志願服務工作，可以增加對社會工作 的歷練。	.852		18
社會接觸	A4 參與志願服務工作，可以獲得尊榮感。	.722	.800	19
	A5 參與志願服務工作，可以使我的生活過得 更有意義。	.715		20
	A24 參與志願服務工作，可以追求自己在工作 以外的成就感。	.798		21
	A10 參與志願服務工作，可以磨練自己的能 力。	.752		22

資料來源：本研究整理

2.工作滿意度量表

針對 71 份有效預試問卷進行信度分析，參與動機量表之四分量表所得之 Cronbach's α 值均大於 0.6，工作價值量表 Cronbach's α 值為 0.895，組織氣候量表 Cronbach's α 值為 0.896，他人肯定量表 Cronbach's α 值為

0.844，自我成長量表 Cronbach's α 值為 0.838，且總量之 Cronbach's α 值達 0.943，顯示出本研究量表信度皆佳，題項均可列為正式施測問卷，並重編正式題號，如表 3-10 所示：

表3-10 工作滿意度量表信度分析情形表

構面命名	題項內容	刪除後 α 係數	分量 α 係數	正式 題號
工作價值	B13 擔任義工，在為人處事方面讓我成長許多，我感到	.883	.895	1
	B14 擔任義工，是一種潮流也是一種榮耀，我感到	.885		2
	B16 擔任義工，是我人生目標規劃中的一部份，我感到	.867		3
	B15 擔任義工，可以豁達樂觀，改變自我的人生觀，我感到	.879		4
	B11 生活美學協會工作性質與當初期望相符合，我感到	.875		5
	B12 在生活美學協會組織中能夠發揮自己的專長，我感到	.880		6
	B7 生活美學協會對於義工工作安排適得其所，我感到	.885		7
組織氣候	B3 擔任義工之後，在與他人相處應對能力上，我感到	.867	.896	8
	B2 生活美學協會義工間相處融洽，我感到	.868		9
	B19 擔任義工，可以受到他人的尊重，我感到	.881		10
	B10 可以經由義工的培訓，獲得相關知能，我感到	.885		11
	B8 義工間能夠彼此交換工作經驗，生活心得，我感到	.871		12
	B6 生活美學協會是個有活力的社團組織，我感到	.877		13
他人肯定	B20 擔任義工，可以得到他人正面的肯定，我感到	.729	.844	14
	B23 擔任義工，可以受到組織支持與鼓勵，我感到	.693		15
	B22 擔任義工，可以得到他人稱許，我感到	.833		16

表3-10（續）

構面命名	題項內容	刪除後 α 係數	分量 α 係數	正式 題號
自我成長	B4 生活美學協會辦理活動均能讓義工發揮所能，我感到	.797	.838	17
	B17 擔任義工，可以讓自己生活過的更多采多姿，我感到	.757		18
	B18 擔任義工，可以學習到如何將活動辦的盡善盡美，我感到	.818		19
	B9 擔任義工，可以從工作中肯定自己，我感到	.799		20

資料來源：本研究整理

第四節 資料處理與分析之方法

本研究根據研究目的、研究假設及資料型態，對於回收後的問卷，首先進行整理，去除填答不完整無效問卷，剩下有效問卷即進行編碼、建檔、資料整理及統計分析，並以SPSS12.0版統計套裝軟體作為分析工具進行分析與處理，資料分析方法如下：

一、描述性統計分析

描述性統計分析主要用來瞭解研究各類別變項的分佈情形與各量表的基本數據，本研究主要用以瞭解樣本中的個人背景資料等個別變數及各構面因素，以描述性統計分析說明各個變數及因素之平均值、標準差、百分比及次數分配之分析等，以瞭解整體樣本之結構與受測者之整體表現情形。

二、推論性統計分析

（一）獨立樣本 t 檢定（t-Test）

在本研究中主要以 t 檢定為主要檢定方法，此統計方法主要探討該類別變數在區間尺度變項上之差異情形，亦為用以觀察變數不同之兩個組別的平均數是否有顯著差異情形存在，此項用以瞭解及檢定不同個人背景性別及義工經歷之生活美學協會義工在參與動機與工作滿意度各研究變項上之差異性。

(二) 單因子變異數分析 (one way ANOVA)

單因子變異數分析主要以檢定三個或三個以上母群，其平均數的差異性。因本研究係討論一個自變項之下各義工之間的變異情形，故採用單因子變異數分析法。本研究主要分析瞭解樣本中義工個人屬性資料，如年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、義工角色及服務年資，在參與動機層面與工作滿意度是否有所差異。

(三) 皮爾森積差相關分析 (Pearson Product moment correlation analysis)

本研究係運用皮爾森積差相關分析主要用來檢測兩個變數之間是否有關聯存在，採用此方法時兩個變數都必須是等距資料，而其基本假定是，變數的樣本必須均為常態分配的母體中隨機抽取的獨立樣本，由於本研究符合本項檢定方法的要求，因此，以此方法檢測參與動機與工作滿意度間的相關性。

(四) 多元(複)迴歸分析 (Multiple Regression Analysis)

多元迴歸分析係用於兩個或兩個以上的獨立變數，來預測一個相依變數之間的線性關係，進一步分析兩變項之間的預測關係；用以探求模式的預測能力、其間關係的方向與其影響力的大小。本研究以多元迴歸分析將義工參與動機、工作滿意度及各變項作迴歸分析，以瞭解各變項與各構面間影響程度及預測解釋能力。

第四章 研究結果與討論

本章針對本論文所發之問卷所得結果分析與討論，共分為五節，第一節為說明樣本結構與各研究變項之描述性分析；第二節為個人基本屬性對參與動機之差異分析；第三節為個人基本屬性對工作滿意度程度之差異分析；第四節為參與動機與工作滿意度之相關分析；第五節為說明參與動機對工作滿意度之預測力分析，茲分述如后：

第一節 樣本結構與各變項之描述性分析

一、樣本結構分析

本研究以花東兩縣生活美學協會之義工為研究樣本，並以民國97年10月底942名義工為研究母體。以樣本數620份進行施測，針對回收的有效問卷543份，依性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、義工角色、服務年資及義工經驗等八個構面，以次數分析法加以歸納如下，以利說明研究對象樣本之分佈情形，整體樣本結構彙整如表4-1所示，茲分述如下：

表4-1 整體有效樣本結構分析表

N=543

屬 性	類 別	人 數	百分比(%)
性別	男	241	44.4%
	女	302	55.6%
年齡	30 歲以下	68	12.5%
	31~40 歲	93	17.2%
	41~50 歲	156	28.7%
	51~60 歲	165	30.4%
	61 歲以上	61	11.2%
婚姻狀況	未婚	65	12.0%
	已婚	429	79.0%
	其他（離婚、鰥寡）	49	9.0%

表 4-1 (續)

N=543

屬 性	類 別	人 數	百分比(%)
教育程度	國中以下	80	14.7%
	高中(職)	255	47.0%
	大專	166	30.6%
	研究所以上	42	7.7%
職業	學生	21	3.9%
	軍公教	99	18.2%
	工、商、農	87	16.0%
	服務業	77	14.2%
	退休人士	79	14.5%
	家庭主婦	134	24.7%
	其他	46	8.5%
義工角色	理事長、常務理事、理事	96	17.7%
	常務監事、監事	85	15.6%
	總幹事、組長	84	15.5%
	會員	278	51.2%
服務年資	2年以下	138	25.4%
	3~5年	199	36.6%
	6~10年	158	29.1%
	11年以上	48	8.9%
義工經驗	有其他機構義工經驗	386	71.1%
	無其他機構義工經驗	157	28.9%

資料來源：本研究整理

(一) 性別

依回收樣本之性別進行分析，「男性」義工則有241人，佔44.4%，「女性」義工計有302人，佔55.6%，顯示出花東兩縣生活美學協會女性義工數較男性義工呈現多數的現象。

(二) 年齡

依回收樣本之年齡進行分析，以「51~60歲」最多，計有165位，佔30.4%；

其次「41~50歲」有156位，佔28.7%；「31~40歲」有93位，佔17.2%；「30歲以下」有68位，佔12.5%；最少的為「61歲以上」有61位，佔11.2%，顯示出花東兩縣生活美學協會義工偏向於中、高年齡層的現象，又以「51~60」歲居多。

（三）婚姻狀況

依回收樣本之婚姻狀況進行分析，「未婚」之義工共有65位，佔12%；「已婚」之義工則有429位，佔79%；其他（離婚、鰥寡）有49位，佔9%，顯示出花東兩縣生活美學協會義工以「已婚」之成員佔絕大多數。

（四）教育程度

依回收樣本之教育程度進行分析，教育程度為「高中（職）」之義工最多有255位，佔47%，其次為「大專」有166位，佔30.6%；再次之為「國中以下」之有80位，佔14.7%；最少者為「研究所」有42位，佔7.7%，顯示出花東兩縣生活美學協會義工以「高中（職）」居多。

（五）職業

依回收樣本之職業進行分析，從事「家庭主婦」者最多計有134位，佔24.7%，其次為「軍公教」有99位，佔18.2%；而在「工、商、農」有87位，佔16%；「退休人士」有79位，佔14.5%；「服務業」有77位，佔14.2%；「其他」有46人，佔8.5%；「學生」有21人，佔3.9%，顯示出花東兩縣市生活美學協會義工以「家庭主婦」居多。

（六）義工角色

依回收樣本之義工角色進行分析，以「會員」最多，計有278人，佔51.2%；其次為「理事長、常務理事、理事」有96人，佔17.7%；「常務監事、監事」有85人，佔15.6%；「總幹事、組長」有84人，佔15.5%，顯示出花東兩縣生活美學協會義工角色以「會員」居多。

（七）服務年資

依回收樣本之服務年資進行分析，以「3~5年」居多，有199人，佔36.6%；其次為「6~10年」有158人，佔29.1%；「2年以下」有138人，佔25.4%；「11年以上」有48人，佔8.9%，顯示出花東兩縣生活美學協會義工服務年資以「3~5年」居多，但整體來說3年至10年的義工總人數最多，佔65.7%。

（八）有無擔任其他義工經驗

依回收樣本之有無擔任其他義工經驗進行分析，「有擔任其他義工經驗」者，有386人，佔71.1%；「無擔任其他義工經驗」有157人，佔28.9%，顯示出花東兩縣生活美學協會義工以「有擔任其他義工經驗」居多。

由本研究樣本特徵得知，在個人特性資料與社經背景方面，樣本中以女性義工人數較多，婚姻狀況多為已婚，而在職業部份以家庭主婦居多。從（曾士雄，2001；張月芬，2004；徐俊賢，2005；潘玟諺，2005；江愚，2007；蔣政剛，2007；吳建明，2008）的研究結果，顯示這類義工是許多公務機關及非營利組織團體提供志願服務的主要人力資源，此結果和本研究對象花東兩縣生活美學協會義工成員之主要個人背景資料大致相同。另服務年資集中在3年至10年之間佔有65.7%，顯示出義工的穩定性。教育程度以高中職及大專程度人員居多，顯示花東兩縣生活美學協會義工知識水準是中上程度。但在義工年齡層方面，則有老化現象，與（潘玟諺，2005；江愚，2007；蔣政剛，2007；吳建明，2008）之研究結果相同，因此，如何吸引較年輕的義工從事社會服務工作，成為更有活力的社團組織，將是生活美學協會招募義工時應考量因素之一。

二、研究變項之描述性分析

本小節針對本研究之參與動機及工作滿意度等二個變項及其構面之次數統計、平均數及標準差進行描述性分析，以瞭解研究對象對各變項之評價情形。

（一）參與動機之描述性分析

參與動機量表區分「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」等四個構面分量表，以每一題項表示非常同意、同意、無意見、不同意及非常不同意等五尺度的人次分配及所佔的比例來加以比較分析，可以瞭解花東兩縣生活美學協會義工對志願服務的參與動機，本研究對「參與動機」意見認知統計表彙整如表4-2所示，茲分述如下：

1. 意見次數分配統計

（1）人際互動構面

本研究構面「人際互動」計有9個題項，表示非常同意及同意者所佔比例如后：

- ①「參與志願服務工作，可以學習他人的長處。」佔85.2%。
- ②「參與志願服務工作，可以認識結交新朋友。」佔92.8%。
- ③「參與志願服務工作，可以擴大自己的生活圈。」佔93.5%。
- ④「參與志願服務工作，可以獲得更多參與學習的機會。」佔84%。
- ⑤「參與志願服務工作，可以從互動中觀摩與學習。」佔92.4%。
- ⑥「參與志願服務工作，可以擴展我的人際關係。」佔91.3%。
- ⑦「參與志願服務工作，可以讓我的生活過得更充實。」佔92.5%。

⑧「參與志願服務工作，可以擴展視野增廣見聞。」佔 91.7%。

⑨「參與志願服務工作，可以增加自己的生活經驗。」佔 92%。

由本構面資料分析得知，顯示八成以上義工，對「人際互動」的參與動機有高度的認知，認為在參與志願服務中，能獲得更多參與學習的機會，可以結交新朋友，擴大自己的生活圈及人際關係，讓自己生活過得更充實。

(2) 服務他人構面

本研究構面「服務他人」計有 4 個題項，表示非常同意及同意者所佔比例如后：

①「參與志願服務工作，可以多關懷別人。」佔 92.1%。

②「參與志願服務工作，可以服務他人。」佔 90.6%。

③「參與志願服務工作，可以回饋社會。」佔 92.8%。

④「參與志願服務工作，可以對社會盡一份心力。」佔 92.3%。

由本構面資料分析得知，顯示九成以上義工，對「服務他人」的參與動機有高度的認知，認為在參與志願服務中，自覺可以多關懷別人、服務他人、回饋社會及對社會盡一份心力。

(3) 知識提昇構面

本研究構面「知識提昇」計有 5 個題項，表示非常同意及同意者所佔比例如后：

①「參與志願服務工作，可以分享個人所擁有的知能。」佔 89.9%。

②「參與志願服務工作，可以增進個人知識的提昇。」佔 90%。

③「參與志願服務工作，可以改變自己的生活方式。」佔 88.4%。

④「參與志願服務工作，可以對地方人文的特色有所瞭解。」佔 87.5%。

⑤「參與志願服務工作，可以增加對社會工作的歷練。」佔 92.3%。

由本構面資料分析得知，顯示八成以上義工，對「知識提昇」的參與動機有高度的認知，認為在參與志願服務中，可以分享個人所擁有的知能，增進個人知識的提昇，改變自己的生活方式，對地方人文的特色能更深一層瞭解，以及增加對社會工作的歷練。

(4) 社會接觸構面

本研究構面「社會接觸」計有 4 個題項，表示非常同意及同意者所佔比例如后：

①「參與志願服務工作，可以獲得尊榮感。」佔 89.5%。

②「參與志願服務工作，可以使我的生活過得更有意義。」佔 93.4%。

③「參與志願服務工作，可以追求自己在工作以外的成就感。」

佔 92.3%。

④「參與志願服務工作，可以磨練自己的能力。」佔 90.2%。

由本構面資料分析得知，顯示有將近九成以上義工，對「社會接觸」的參與動機上有高度的認知，認為義工在參與志願服務中，可以獲得尊榮感，使自己的生活過得更有意義，又能磨練自己的能力以及追求自己在工作以外的成就感。

表 4-2 參與動機認知意見統計表

N = 543

構面一：人際互動								
編號	題目	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均數	標準差
A1	參與志願服務工作，可以學習他人的長處。	163 30%	300 55.2%	80 14.8%	0 0%	0 0%	4.15	.652
A2	參與志願服務工作，可以認識結交新朋友。	170 31.3%	334 61.5%	39 7.2%	0 0%	0 0%	4.24	.572
A3	參與志願服務工作，可以擴大自己的生活圈。	226 41.6%	282 51.9%	34 6.3%	1 0.2%	0 0%	4.35	.604
A4	參與志願服務工作，可以獲得更多參與學習的機會。	120 22.1%	336 61.9%	83 15.3%	4 0.7%	0 0%	4.06	.633
A5	參與志願服務工作，可以從互動中觀摩與學習。	186 34.3%	316 58.1%	40 7.4%	1 0.2%	0 0%	4.27	.595
A6	參與志願服務工作，可以擴展我的人際關係。	150 27.6%	346 63.7%	45 8.3%	2 0.4%	0 0%	4.19	.583
A7	參與志願服務工作，可以讓我的生活過得更充實。	160 29.5%	342 63%	39 7.1%	2 0.4%	0 0%	4.22	.579

表 4-2 (續)

N=543

編號	題目	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均數	標準差
A8	參與志願服務工作，可以擴展視野增廣見聞。	149 27.4%	349 64.3%	44 8.1%	1 0.2%	0 0%	4.19	.572
A9	參與志願服務工作，可以增加自己的生活經驗。	166 30.6%	334 61.4%	41 7.6%	2 0.4%	0 0%	4.22	.589

構面二：服務他人

編號	題目	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均數	標準差
A10	參與志願服務工作，可以多關懷別人。	165 30.4%	335 61.7%	42 7.7%	1 0.2%	0 0%	4.22	.583
A11	參與志願服務工作，可以服務他人。	183 33.7%	309 56.9%	50 9.2%	1 0.2%	0 0%	4.24	.616
A12	參與志願服務工作，可以回饋社會。	180 33.1%	324 59.7%	38 7%	1 0.2%	0 0%	4.26	.586
A13	參與志願服務工作，可以對社會盡一份心力。	183 33.7%	318 58.6%	42 7.7%	0 0%	0 0%	4.26	.590

構面三：知識提昇

編號	題目	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均數	標準差
A14	參與志願服務工作，可以分享個人所擁有的知能。	158 29.1%	330 60.8%	54 9.9%	1 0.2%	0 0%	4.19	.602

表 4-2 (續)

N=543

編號	題目	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均數	標準差
A15	參與志願服務工作，可以增進個人知識的提昇。	183 33.7%	306 56.3%	53 9.8%	1 0.2%	0 0%	4.24	.622
A16	參與志願服務工作，可以改變自己的生活方式。	204 37.6%	276 50.8%	56 10.3%	7 1.3%	0 0%	4.25	.686
A17	參與志願服務工作，可以對地方人文的特色有所瞭解。	190 35%	285 52.5%	62 11.4%	6 1.1%	0 0%	4.21	.681
A18	參與志願服務工作，可以增加對社會工作的歷練。	143 26.4%	358 65.9%	42 7.7%	0 0%	0 0%	4.19	.554

構面四：社會接觸

編號	題目	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均數	標準差
A19	參與志願服務工作，可以獲得尊榮感。	170 31.3%	324 58.2%	52 9.6%	5 0.9%	0 0%	4.20	.638
A20	參與志願服務工作，可以使我的生活過得更有意義。	183 33.7%	324 59.7%	35 6.4%	1 0.2%	0 0%	4.27	.581
A21	參與志願服務工作，可以追求自己在工作以外的成就感。	201 37%	300 55.3%	42 7.7%	0 0%	0 0%	4.29	.602
A22	參與志願服務工作，可以磨練自己的能力。	171 31.5%	319 58.7%	53 9.8%	0 0%	0 0%	4.22	.605

資料來源：本研究整理

2.平均數比較

從參與動機各構面平均數比率中，可以瞭解各構面的認知評價程度，如表4-3所示得知，以「服務他人」得分最高（84.9080%），其次依序為「社會接觸」（84.8895%）、「知識提昇」（84.2796%）及「人際互動」（84.1704%），顯示花東兩縣生活美學協會義工對參與動機之「服務他人」認知評價最高，而對「人際互動」認知評價則稍低。

表4-3 參與動機各構面描述性統計表

N=543

統計項目 構面	最小值	最大值	中位數	平均數	標準差	平均數比率
人際互動	27	45	38	37.8767	3.3693	84.1704%
服務他人	12	20	17	16.9816	1.9074	84.9080%
知識提昇	14	25	21	21.0699	2.4970	84.2796%
社會接觸	12	20	16	16.9779	2.0210	84.8895%

註：平均數比率=平均數/最大值

資料來源：本研究整理

（二）工作滿意度之描述性分析

工作滿意度量表區分「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」等四個構面分量表，本研究對「工作滿意度」意見認知統計表彙整如表 4-4 所示，茲分述如下：

1.次數分配統計

（1）工作價值構面

本研究構面「工作價值」計有 7 個題項，表示非常滿意及滿意者所佔比例如后：

- ①「擔任義工，在為人處事方面讓我成長許多，我感到。」佔 91.7%。
- ②「擔任義工，是一種潮流也是一種榮耀，我感到。」佔 92.4%。
- ③「擔任義工，是我人生目標規劃中的一部份，我感到。」佔 88%。
- ④「擔任義工，可以豁達樂觀，改變自我的人生觀，我感到。」

佔 85.1%。

⑤「生活美學協會工作性質與當初期望相符合，我感到。」佔 86.2%。

⑥「在生活美學協會組織中能夠發揮自己的專長，我感到。」
佔 84.1%。

⑦「生活美學協會對於義工工作安排適得其所，我感到。」佔 86.2%。

由本構面資料分析得知，顯示八成以上義工，對「工作價值」的工作滿意度有高度的認知，可以在組織中能夠發揮自己的專長，在為人處事方面成長許多，且豁達樂觀，改變自我的人生觀。

(2) 組織氣候構面

本研究構面「組織氣候」計有 6 個題項，表示非常滿意及滿意者所佔比例如后：

①「擔任義工之後，在與他人相處應對能力上，我感到。」佔 86.7%。

②「生活美學協會義工間相處融洽，我感到。」佔 82.7%。

③「擔任義工，可以受到他人的尊重，我感。」佔 86.2%。

④「可以經由義工的培訓，獲得相關知能，我感到。」佔 90.2%。

⑤「義工間能夠彼此交換工作經驗，生活心得，我感到。」佔 89.5%。

⑥「生活美學協會是個有活力的社團組織，我感到。」佔 93.5%。

由本構面資料分析得知，顯示八成以上義工，對「組織氣候」的工作滿意度有高度的認知，認為生活美學協會是個有活力的社團組織，義工間相處融洽，彼此交換工作經驗，生活心得，並藉由義工的培訓，獲得相關知能。

(3) 他人肯定構面

本研究構面「他人肯定」計有 3 個題項，表示非常滿意及滿意者所佔比例如后：

①「擔任義工，可以得到他人正面的肯定，我感到。」佔 89%。

②「擔任義工，可以受到組織支持與鼓勵，我感到。」佔 90.8%。

③「擔任義工，可以得到他人稱許，我感到。」佔 86.9%。

由本構面資料分析得知，顯示八成以上義工，對「他人肯定」的工作滿意度有高度的認知，擔任義工能夠受到組織支持與鼓勵，他人正面的肯定及稱許。

(4) 自我成長構面

本研究構面「自我成長」計有 4 個題項，表示非常滿意及滿意者

所佔比例如后：

①「生活美學協會辦理活動均能讓義工發揮所能，我感到。」

佔 83.8%。

②「擔任義工，可以讓自己生活過的更多采多姿，我感到。」

佔 89.1%。

③「擔任義工，可以學習到如何將活動辦的盡善盡美，我感到。」

佔 87.3%。

④「擔任義工，可以從工作中肯定自己，我感到。」佔 89.9%。

由本構面資料分析得知，顯示八成以上義工，對「自我成長」的工作滿意度有高度的認知，可以學習到如何將活動辦的盡善盡美，發揮自己所能，從工作中肯定自己，讓生活過得更充實。

表 4-4 工作滿意度認知意見統計表

N=543

構面一：工作價值								
編號	題目	非常 滿意	滿意	無意見	不滿意	非常 不滿意	平均數	標準差
B1	擔任義工，在為人處事方面讓我成長許多，我感到。	129 23.8%	369 67.9%	45 8.3%	0 0%	0 0%	4.15	.545
B2	擔任義工，是一種潮流也是一種榮耀，我感到。	169 31.1%	333 61.3%	41 7.6%	0 0%	0 0%	4.24	.576
B3	擔任義工，是我人生目標規劃中的一部份，我感到。	163 30%	315 58%	65 12%	0 0%	0 0%	4.18	.623
B4	擔任義工，可以豁達樂觀，改變自我的人生觀，我感到。	167 30.8%	295 54.3%	81 14.9%	0 0%	0 0%	4.15	.658
B5	生活美學協會工作性質與當初期望相符合，我感到。	165 30.4%	303 55.8%	73 13.4%	2 0.4%	0 0%	4.16	.653

表 4-4 (續)

N=543

編號	題目	非常 滿意	滿意	無意見	不滿意	非常 不滿意	平均數	標準差
B6	在生活美學協會組織中能夠發揮自己的專長，我感到。	201 37.1%	256 47.1%	86 15.8%	0 0%	0 0%	4.21	.696
B7	生活美學協會對於義工工作安排適得其所，我感到。	156 28.7%	312 57.5%	75 13.8%	0 0%	0 0%	4.15	.635

構面二：組織氣候

編號	題目	非常 滿意	滿意	無意見	不滿意	非常 不滿意	平均數	標準差
B8	擔任義工之後，在與他人相處應對能力上，我感到。	139 25.6%	332 61.1%	70 12.9%	2 0.4%	0 0%	4.12	.621
B9	生活美學協會義工間相處融洽，我感到。	133 24.5%	316 58.2%	94 17.3%	0 0%	0 0%	4.07	.643
B10	擔任義工，可以受到他人的尊重，我感到。	130 23.9%	338 62.3%	75 13.8%	0 0%	0 0%	4.10	.606
B11	可以經由義工的培訓，獲得相關知識，我感到。	139 25.6%	351 64.6%	51 9.4%	2 0.4%	0 0%	4.15	.584
B12	義工間能夠彼此交換工作經驗，生活心得，我感到。	153 28.2%	333 61.3%	57 10.5%	0 0%	0 0%	4.17	.596
B13	生活美學協會是個有活力的社團組織，我感到。	172 31.7%	336 61.8%	33 6.1%	2 0.4%	0 0%	4.25	.575

表 4-4 (續)

N=543

構面三：他人肯定								
編號	題目	非常 滿意	滿意	無意見	不滿意	非常 不滿意	平均數	標準差
B14	擔任義工，可以得到他人正面的肯定，我感到。	175 32.2%	303 55.8%	65 12%	0 0%	0 0%	4.20	.633
B15	擔任義工，可以到組織支持與鼓勵，我感到。	170 31.3%	323 59.5%	50 9.2%	0 0%	0 0%	4.22	.597
B16	擔任義工，可以得到他人稱許，我感到。	189 34.8%	283 52.1%	69 12.7%	2 0.4%	0 0%	4.21	.667
構面四：自我成長								
編號	題目	非常 滿意	滿意	無意見	不滿意	非常 不滿意	平均數	標準差
B17	生活美學協會辦理活動均能讓義工發揮所能，我感到。	194 35.7%	261 48.1%	88 16.2%	0 0%	0 0%	4.19	.694
B18	擔任義工，可以讓自己生活過的更多采多姿，我感到。	167 30.8%	317 58.3%	59 10.9%	0 0%	0 0%	4.20	.614
B19	擔任義工，可以學習到如何將活動辦的盡善盡美，我感到。	154 28.4%	320 58.9%	69 12.7%	0 0%	0 0%	4.15	.622
B20	擔任義工，可以從工作中肯定自己，我感到。	159 29.3%	329 60.6%	55 10.1%	0 0%	0 0%	4.19	.598

資料來源：本研究整理

2.平均數比較

從工作滿意度各構面平均數比率中，可以瞭解各構面的認知評價程度，如表4-5所示得知，以「他人肯定」得分最高（84.2480%），其次依序為「自我成長」（83.7105%）、「工作價值」（83.5782%）及「組織氣候」（82.9066%），顯示花東兩縣生活美學協會義工對工作滿意度之「他人肯定」認知評價最高，而對「組織氣候」認知評價則稍低。

表4-5 工作滿意度各構面敘述性統計表

N=543

統計項目 構面						
	最小值	最大值	中位數	平均數	標準差	平均數比率
工作價值	21	35	29	29.2523	3.3899	83.5782%
組織氣候	18	30	25	24.8729	2.8454	82.9066%
他人肯定	9	15	12	12.6372	1.6240	84.2480%
自我成長	12	20	16	16.7422	2.1622	83.7105%

註：平均數比率=平均數/最大值

資料來源：本研究整理

第二節 個人基本屬性對參與動機之差異分析

本節為探討花東兩縣生活美學協會義工個人基本屬性（性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、義工角色、服務年資及義工經驗）的不同對參與動機，是否有顯著差異性存在。針對個人基本屬性中的性別及有無擔任其他機構義工經驗等項目以 t 檢定方式予以分析；而年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、義工角色及服務年資等項目則以單因子變異數分析（one way ANOVA）進行檢定。

一、性別

（一）研究假設：不同性別之義工其參與動機無顯著差異存在

(二) t檢定結果

以 t 檢定檢驗不同性別之義工對於義工參與動機各構面是否有顯著差異性存在，透過 t 檢定分析後其結果彙整如表4-6所示，茲分述如下：

表4-6 不同性別之義工其參與動機各構面 t 檢定結果摘要表

統計項目 構面	組別 (N=543)	平均數	標準差	t檢定	P值
人際互動	男 (N=241)	38.0415	2.98439	1.042	.298
	女 (N=302)	37.7450	3.64695		
服務他人	男 (N=241)	16.9959	1.92462	.156	.876
	女 (N=302)	16.9702	1.89661		
知識提昇	男 (N=241)	20.9585	2.52618	-.929	.353
	女 (N=302)	21.1589	2.47403		
社會接觸	男 (N=241)	17.1120	2.04529	1.383	.167
	女 (N=302)	16.8709	1.99831		

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

從表 4-6 得知，不同性別的花東兩縣生活美學協會義工對參與動機中之「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」各構面 p 值 > 0.05，故應接受虛無假設 H_0 （即研究假設成立），顯示不同性別的生活美學協會義工對於參與動機之「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」構面無顯著差異存在。

二、年齡

(一) 研究假設：不同年齡之義工其參與動機無顯著差異存在

(二) 單因子變異數分析

本研究年齡計分為5個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗年齡對參與動機各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，以瞭解年齡組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-7所示，茲分述如下：

表4-7 不同年齡之義工其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N= 543)	平均數	標準差	F檢定	p值	LSD
人際互動	①30歲以下(N=68)	37.7647	3.67370	1.702	.148	
	②31~40歲(N=93)	37.3978	3.48955			
	③41~50歲(N=156)	38.0321	3.26747			
	④51~60歲(N=165)	37.7212	3.32688			
	⑤61歲以上(N= 61)	38.7541	3.11264			
服務他人	①30歲以下(N=68)	16.7500	2.06878	4.519	.001**	
	②31~40歲(N=93)	16.4516	2.11884			3>1
	③41~50歲(N=156)	17.4295	1.91130			3>2
	④51~60歲(N=165)	16.8909	1.66755			3>4
	⑤61歲以上(N= 61)	17.1475	1.75913			5>2
知識提昇	①30歲以下(N=68)	20.2059	3.26244	6.478	.000***	3>1
	②31~40歲(N=93)	20.5591	2.72054			3>2
	③41~50歲(N=156)	21.6987	2.29282			3>4
	④51~60歲(N=165)	20.9333	2.07521			4>1
	⑤61歲以上(N= 61)	21.5738	2.26906			5>2
社會接觸	①30歲以下(N=68)	17.2353	2.37598	3.595	.007**	5>1
	②31~40歲(N=93)	16.5806	2.08161			1>2
	③41~50歲(N=156)	17.3333	1.99785			3>2
	④51~60歲(N=165)	16.6727	1.86483			3>4
	⑤61歲以上(N= 61)	17.2131	1.78059			

註： ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

- 1.從表 4-7 單因子變異數分析 (one way ANOVA) 檢定結果，不同年齡的生活美學協會義工在參與動機之「人際互動」構面 p 值 >0.05 ，未達顯著水準，故接受虛無假設 H_0 （即研究假設成立），顯示不同年齡的生活美學

協會義工對於參與動機之「人際互動」構面無顯著差異存在。而在「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」各構面的 p 值達到統計上顯著水準（p 值 < 0.05），故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示不同年齡的生活美學協會義工對於參與動機之「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」各構面有顯著差異情形存在。

2.再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference，LSD）進行事後比較檢定，其結果顯示：

- （1）「服務他人」構面：年齡為「41~50 歲」之義工感受度高於「30 歲以下」、「31~40 歲」及「51~60 歲」之義工；另「61 歲以上」之義工感受度亦高於「31~40 歲」之義工。
- （2）「知識提昇」構面：年齡為「41~50 歲」、「51~60 歲」及「61 歲以上」之義工感受度高於「30 歲以下」之義工；在「41~50 歲」及「61 歲以上」之義工感受度高於「31~40 歲」之義工；另「41~50 歲」之義工感受度亦高於「51~60 歲」年齡之義工。
- （3）「社會接觸」構面：年齡為「30 歲以下」及「41~50 歲」之義工感受度高於「31~40 歲」之義工；另「41~50 歲」之義工感受度亦高於「51~60 歲」之義工。

由此得知，年齡為「41~50 歲」之義工，在參與動機之「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」三個構面感受度高於其他年齡之義工，顯示中壯年之義工對志願服務工作在參與動機上較具認同感。

三、婚姻狀況

（一）研究假設：不同婚姻狀況之義工其參與動機無顯著差異存在

（二）單因子變異數分析

本研究婚姻狀況計分為 3 個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗婚姻狀況對參與動機各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference，LSD）進行事後比較檢定，以瞭解婚姻狀況組別的顯著差異情形，其結果彙整如表 4-8 所示，茲分述如下：

表4-8 不同婚姻狀況之義工其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N=543)	平均數	標準差	F檢定	p值	LSD
人際互動	①未婚(N= 65)	38.1692	3.52477	.342	.711	
	②已婚(N=429)	37.8555	3.30358			
	③其他(N=49)	37.6735	3.76047			
服務他人	①未婚(N= 65)	17.0615	1.83607	.101	.904	
	②已婚(N=429)	16.9627	1.94756			
	③其他(N=49)	17.0408	1.65780			
知識提昇	①未婚(N= 65)	20.8308	3.31459	.864	.422	
	②已婚(N=429)	21.0629	2.39026			
	③其他(N=49)	21.4490	2.14147			
社會接觸	①未婚(N= 65)	17.2462	2.16529	.659	.518	
	②已婚(N=429)	16.9371	2.02398			
	③其他(N=49)	16.9796	1.79687			

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

從表4-8單因子變異數分析 (one way ANOVA) 檢定結果，不同婚姻狀況的生活美學協會義工在參與動機之「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」各構面 p 值 > 0.05，未達顯著水準，故接受虛無假設 H_0 (即研究假設成立)，顯示不同婚姻狀況的生活美學協會義工對於參與動機之「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」構面無顯著差異存在。

四、教育程度

(一) 研究假設：不同教育程度之義工其參與動機無顯著差異存在

(二) 單因子變異數分析

本研究教育程度計分為4個組別，先以單因子變異數分析 (one way ANOVA) 來檢驗教育程度對參與動機各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗 (Post Hoc Tests) 之最小顯著差異法 (Least Significant Difference, LSD) 進行事後比較檢定，以瞭解教育程度組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-9所示，茲分析如下：

表4-9 不同教育程度之義工其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N=543)	平均數	標準差	F檢定	p值	LSD
人際互動	①國中以下(N= 80)	37.1875	3.72502	3.225	.022*	4>1 4>2 4>3
	②高中職(N=255)	37.9098	2.93829			
	③大專(N=166)	37.8313	3.61082			
	④研究所以上 (N=42)	39.1667	3.83766			
服務他人	①國中以下(N= 80)	17.0500	1.62963	2.956	.032*	4>1 4>2 4>3
	②高中職(N=255)	16.8549	1.89657			
	③大專(N=166)	16.9398	2.02320			
	④研究所以上 (N=42)	17.7857	1.85493			
知識提昇	①國中以下(N= 80)	21.3375	2.29994	4.408	.004**	4>1 4>2 4>3
	②高中職(N=255)	20.9294	2.43557			
	③大專(N=166)	20.8494	2.68693			
	④研究所以上 (N=42)	22.2857	2.11020			
社會接觸	①國中以下(N= 80)	16.8625	2.09728	4.852	.003**	4>1 4>2 4>3
	②高中職(N=255)	16.8275	1.93029			
	③大專(N=166)	16.9880	2.06849			
	④研究所以上 (N=42)	18.0714	1.95552			

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

1.從表4-9單因子變異數分析(one way ANOVA)檢定結果,不同教育程度的生活美學協會義工在參與動機之「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」各構面p值達到統計上顯著水準($p < 0.05$),故應拒絕虛無假設(即研究假設不成立),顯示不同教育程度的生活美學協會義工對於參與動機之「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」

及「社會接觸」各構面有顯著差異情形存在。

2.再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference，LSD）進行事後比較檢定，其結果顯示：

- （1）「人際互動」構面：教育程度為「研究所以以上」之義工感受度高於「國中以下」、「高中職」及「大專」之義工。
- （2）「服務他人」構面：教育程度為「研究所以以上」之義工感受度高於「國中以下」、「高中職」及「大專」之義工。
- （3）「知識提昇」構面：教育程度為「研究所以以上」之義工感受度高於「國中以下」、「高中職」及「大專」之義工。
- （4）「社會接觸」構面：教育程度為「研究所以以上」之義工感受度高於「國中以下」、「高中職」及「大專」之義工。

由此得知，教育程度為「研究所以以上」之義工，在參與動機之各構面感受度高於其他不同教育程度之義工，顯示高學歷對志願服務工作在參與動機上較具認同感。

五、職業

（一）研究假設：不同職業之義工其參與動機無顯著差異存在

（二）單因子變異數分析

本研究職業計分為7個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗職業對參與動機各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference，LSD）進行事後比較檢定，以瞭解職業組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-10所示，茲分述如下：

表4-10 不同職業之義工其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N= 543)	平均數	標準差	F檢定	p值	LSD
人際互動	①學生(N= 21)	35.2857	3.67618	5.462	.000***	2>1
	②軍公教(N=99)	38.3636	2.93972			2>6
	③工商農(N=87)	38.1839	3.16422			3>1
	④服務業(N=77)	38.6494	3.54210			3>6
	⑤退休人士 (N=79)	37.9114	3.08923			4>1 4>6
	⑥家庭主婦 (N= 134)	36.9851	3.52858			5>1 5>6
	⑦其他(N= 46)	38.6739	3.21838			7>1 7>6
服務他人	①學生(N= 21)	15.4286	1.69031	4.524	.000***	2>1
	②軍公教(N=99)	17.3636	2.05265			2>6
	③工商農(N=87)	17.1954	1.94003			3>1
	④服務業(N=77)	17.2987	1.93353			3>6
	⑤退休人士 (N=79)	16.8481	1.71037			4>1 4>6
	⑥家庭主婦 (N= 134)	16.6418	1.84514			5>1 6>1
	⑦其他(N= 46)	17.1522	1.61888			7>1
知識提昇	①學生(N= 21)	17.5238	3.95751	9.214	.000***	
	②軍公教(N=99)	21.6566	2.05119			2>1
	③工商農(N=87)	21.4598	2.58261			2>4
	④服務業(N=77)	20.9091	2.35742			2>6
	⑤退休人士 (N=79)	21.1519	2.09449			3>1 4>1
	⑥家庭主婦 (N= 134)	20.9552	2.48867			5>1 6>1
	⑦其他(N= 46)	21.1522	1.97729			7>1

表4-10 (續)

統計項目 構面	組別(N= 543)	平均數	標準差	F檢定	p值	LSD	
社會接觸	①學生(N= 21)	15.3333	2.85190	4.750	.000***		
	②軍公教(N=99)	17.5152	1.78064			2>1	
	③工商農(N=87)	17.1149	2.18571			2>5	
	④服務業(N=77)	17.2078	1.94218			2>6	
	⑤退休人士	16.8101	1.83328			3>1	
	(N=79)					4>1	
	⑥家庭主婦	16.6343	2.00953			5>1	
	(N= 134)					6>1	
	⑦其他(N= 46)	17.2174	1.71157	7>1			

註：*** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

1.從表4-10單因子變異數分析(one way ANOVA)檢定結果，不同職業的生活美學協會義工在參與動機之「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」各構面p值達到統計上顯著水準($p < 0.05$)，故應拒絕虛無假設(即研究假設不成立)，顯示不同職業的生活美學協會義工對於參與動機之「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」各構面有顯著差異情形存在。

2.再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，其結果顯示：

(1)「人際互動」構面：職業為「軍公教」、「工商農」、「服務業」、「退休人士」及「其他」之義工感受度高於「學生」及「家庭主婦」之義工。

(2)「服務他人」構面：職業為「軍公教」、「工商農」、「服務業」、「退休人士」、「家庭主婦」及「其他」之義工感受度高於「學生」之義工；另「軍公教」、「工商農」及「服務業」之義工感受度亦高於「家庭主婦」之義工。

(3)「知識提昇」構面：職業為「軍公教」、「工商農」、「服務

業」、「退休人士」、「家庭主婦」及「其他」之義工感受度高於「學生」之義工；另「軍公教」之義工感受度亦高於「服務業」及「家庭主婦」之義工。

(4)「社會接觸」構面：職業為「軍公教」、「工商農」、「服務業」、「退休人士」、「家庭主婦」及「其他」之義工感受度高於「學生」之義工；另職業為「軍公教」之義工感受度亦高於「退休人士」及「家庭主婦」之義工。

由此得知，職業為「學生」之義工在參與動機之各構面感受度最低，顯示學生尚在求學階段，對於志願服務工作在參與動機之參與率低，認同感自然就較低。

六、義工角色

(一)研究假設：不同義工角色之義工其參與動機無顯著差異存在

(二)單因子變異數分析

本研究義工角色計分為4個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗義工角色對參與動機各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，以瞭解義工角色組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-11所示，茲分述如下：

表4-11 不同義工角色之義工其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N= 543)		平均數	標準差	F檢定	p值	LSD
人際互動	①理事長、常務理事、理事(N=96)		38.5208	3.27665	1.635	.180	
	②常務監事、監事(N=85)		37.8000	3.48056			
	③總幹事、組長(N=84)		37.4762	3.57527			
	④會員(N=278)		37.7986	3.29024			

表4-11 (續)

統計項目 構面	組別(N= 543)	平均數	標準差	F檢定	p值	LSD
服務他人	①理事長、常務理事、理事(N=96)	17.3229	1.91666	3.596	.014*	1>3 2>3
	②常務監事、監事(N=85)	17.2824	1.73625			
	③總幹事、組長(N=84)	16.5119	1.87240			
	④會員(N=278)	16.9137	1.93759			
知識提昇	①理事長、常務理事、理事(N=96)	21.5104	2.22897	4.015	.008**	1>3 1>4 2>3 2>4
	②常務監事、監事(N=85)	21.6353	2.18134			
	③總幹事、組長(N=84)	20.5952	2.45008			
	④會員(N=278)	20.8885	2.64339			
社會接觸	①理事長、常務理事、理事(N=96)	17.4792	1.98404	3.670	.012*	1>3 1>4
	②常務監事、監事(N=85)	17.2118	1.97661			
	③總幹事、組長(N=84)	16.6310	1.77520			
	④會員(N=278)	16.8381	2.08633			

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

1.從表 4-11 單因子變異數分析 (one way ANOVA) 檢定結果，不同義工角色的生活美學協會義工在參與動機之「人際互動」構面 p 值 >0.05 ，未達

顯著水準，故接受虛無假設 H_0 （即研究假設成立），顯示不同義工角色的生活美學協會義工對於參與動機之「人際互動」構面無顯著差異存在。而在「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」各構面 p 值達到統計上顯著水準（ p 值 < 0.05 ），故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示不同義工角色的生活美學協會義工對於參與動機之「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」各構面有顯著差異情形存在。

2.再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，其結果顯示：

- (1)「服務他人」構面：義工角色為「理事長、常務理事、理事」及「常務監事、監事」之義工感受度高於「總幹事、組長」之義工。
- (2)「知識提昇」構面：義工角色為「理事長、常務理事、理事」及「常務監事、監事」之義工感受度高於「總幹事、組長」及「會員」之義工。
- (3)「社會接觸」構面：義工角色為「理事長、常務理事、理事」之義工感受度高於「總幹事、組長」及「會員」之義工。

由此得知，義工角色為「理事長、常務理事、理事」及「常務監事、監事」之義工，在參與動機之「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」三個構面感受度高於「總幹事、組長」及「會員」之義工，顯示組織的領導幹部對於志願服務工作在參與動機上較具認同感。

七、服務年資

(一)研究假設：不同服務年資之義工其參與動機無顯著差異存在

(二)單因子變異數分析

本研究服務年資計分為4個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗服務年資對參與動機與各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，以瞭解服務年資組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-12所示，茲分述如下：

表4-12 不同服務年資之義工其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N= 543)	平均數	標準差	F檢定	p值	LSD
人際互動	①2年以下(N=138)	37.2899	3.07617	4.020	.008**	3>1
	②3~5年(N=199)	37.7437	3.64728			4>1
	③6~10年(N=158)	38.1962	3.18327			4>2
	④11年以上(N=48)	39.0625	3.25123			
服務他人	①2年以下(N=138)	16.9348	1.75177	1.940	.122	
	②3~5年(N=199)	16.8141	2.01023			
	③6~10年(N=158)	17.0696	1.91580			
	④11年以上(N=48)	17.5208	1.81001			
知識提昇	①2年以下(N=138)	20.8768	2.48632	2.914	.034*	3>2
	②3~5年(N=199)	20.7990	2.76519			4>2
	③6~10年(N=158)	21.3987	2.11738			
	④11年以上(N=48)	21.6667	2.35502			
社會接觸	①2年以下(N=138)	16.8551	1.94280	2.294	.077	
	②3~5年(N=199)	16.7839	2.19930			
	③6~10年(N=158)	17.1772	1.77570			
	④11年以上(N=48)	17.4792	2.14367			

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

1.從表 4-12 單因子變異數分析 (one way ANOVA) 檢定結果，不同服務年資的生活美學協會義工在參與動機之「服務他人」及「社會接觸」構面 p 值 >0.05 ，未達顯著水準，故接受虛無假設 H_0 (即研究假設成立)，顯示不同服務年資的生活美學協會義工對於參與動機之「服務他人」及「社會接觸」構面無顯著差異存在。而在「人際互動」及「知識提昇」構面 p 值達到統計上顯著水準 (p 值 <0.05)，故應拒絕虛無假設 (即研究假設不成立)，顯示不同服務年資的生活美學協會義工對於參與動機之「人際互動」及「知識提昇」構面有顯著差異情形存在。

2.再以事後比較考驗 (Post Hoc Tests) 之最小顯著差異法 (Least Significant

Difference，LSD）進行事後比較檢定，其結果顯示：

- (1)「人際互動」構面：服務年資為「6~10年」及「11年以上」之義工感受度高於「2年以下」之義工；另「11年以上」之義工感受度亦高於「3~5年」之義工。。
- (2)「知識提昇」構面：服務年資為「6~10年」及「11年以上」之義工感受度高於「3~5年」之義工。

由此得知，服務年資為「6~10年」及「11年以上」之義工，在參與動機之「人際互動」及「知識提昇」構面感受度高於較資淺之義工，顯示較資深之義工對於志願服務工作在參與動機上較具認同感。

八、義工經歷

(一)研究假設：不同義工經歷之義工其參與動機無顯著差異存在

(二)t檢定結果

以t檢定檢驗不同義工經歷之義工對於參與動機各構面是否有顯著差異性存在，透過t檢定分析後其結果彙整如表4-13所示，茲分述如下：

表4-13 不同義工經歷之義工其參與動機各構面t檢定結果摘要表

統計項目 構面	組別 (N=543)	平均數	標準差	t檢定	P值
人際互動	有經驗 (N=386)	37.7461	3.16356	-1.309	.192
	無經驗 (N=157)	38.1975	3.82039		
服務他人	有經驗 (N=386)	16.8420	1.88181	-2.660	.008**
	無經驗 (N=157)	17.3248	1.93224		
知識提昇	有經驗 (N=386)	20.9689	2.52552	-1.481	.139
	無經驗 (N=157)	21.3185	2.41533		
社會接觸	有經驗 (N=386)	16.8860	2.04811	-1.664	.097
	無經驗 (N=157)	17.2038	1.94059		

註： ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異

資料來源：本研究整理

(三)結果分析

1.從表4-13得知，有無擔任其他機構義工經驗的生活美學協會義工對參與動機中之「服務他人」構面p值達到統計上顯著水準（p值<0.05），故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示義工經歷為「無經驗」之

義工在「服務他人」構面感受度高於「有經驗」之義工，且較具認同感。

2.在「人際互動」、「知識提昇」及「社會接觸」三個構面 p 值 >0.05 ，故應接受虛無假設（即研究假設成立），顯示有無擔任其他機構義工經驗的生活美學協會義工對於參與動機之「人際互動」、「知識提昇」及「社會接觸」構面無顯著差異存在。

第三節 個人基本屬性對工作滿意度之差異分析

本節為探討花東兩縣生活美學協會義工個人基本屬性（性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、義工角色、服務年資及義工經驗）的不同對工作滿意度，是否有顯著差異性存在。針對個人基本屬性中的性別及有無擔任其他機構義工經驗等項目以 t 檢定方式予以分析；而年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、義工角色及服務年資等項目則以單因子變異數分析（one way ANOVA）進行檢定。

一、性別

（一）研究假設：不同性別之義工其工作滿意度無顯著差異存在

（二） t 檢定結果

以 t 檢定檢驗不同性別之義工對於義工參與動機各構面是否有顯著差異性存在，透過 t 檢定分析後其結果彙整如表4-14所示，茲分述如下：

表4-14 不同性別之義工其工作滿意度各構面 t 檢定結果摘要表

統計項目 構面	組別 (N=543)	平均數	標準差	t檢定	P值
工作價值	男 (N=241)	29.2697	3.28600	.107	.915
	女 (N=302)	29.2384	3.47599		
組織氣候	男 (N=241)	24.8755	2.90565	.019	.985
	女 (N=302)	24.8709	2.80126		
他人肯定	男 (N=241)	12.5685	1.61390	-.881	.379
	女 (N=302)	12.6921	1.63268		

表4-14 (續)

統計項目 構面	組別 (N=543)	平均數	標準差	t檢定	P值
自我成長	男 (N=241)	16.5228	2.14294	-2.119	.035*
	女 (N=302)	16.9172	2.16506		

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

1. 從表4-14得知，不同性別的花東兩縣生活美學協會義工對工作滿意度中之「自我成長」構面 p 值 達到統計上顯著水準 ($p < 0.05$)，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示女性義工在「自我成長」構面感受度高於男性義工，且較具認同感。
2. 在「工作價值」、「組織氣候」及「他人肯定」三個構面 p 值 > 0.05 ，故應接受虛無假設 H_0 （即研究假設成立），顯示不同性別的生活美學協會義工對於工作滿意度之「工作價值」、「組織氣候」及「他人肯定」三個構面感受度無顯著差異存在。

二、年齡

(一) 研究假設：不同年齡之義工其工作滿意度無顯著差異存在

(二) 單因子變異數分析

本研究年齡計分為 5 個組別，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來檢驗年齡對工作滿意度各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗 (Post Hoc Tests) 之最小顯著差異法 (Least Significant Difference, LSD) 進行事後比較檢定，以瞭解年齡組別的顯著差異情形，其結果彙整如表 4-15 所示，茲分述如下：

表4-15 不同年齡之義工其工作滿意度各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N= 543)	平均數	標準差	F檢定	p值	LSD
工作價值	①30歲以下(N=68)	28.3971	3.66972	4.776	.001**	3>1 3>2 3>4
	②31~40歲(N=93)	28.6774	3.75662			
	③41~50歲(N=156)	30.1346	3.21907			
	④51~60歲(N=165)	29.0182	2.91228			
	⑤61歲以上(N= 61)	29.4590	3.69041			
組織氣候	①30歲以下(N=68)	24.1765	4.05169	3.758	.005**	3>1 3>2 3>5
	②31~40歲(N=93)	24.4624	2.58994			
	③41~50歲(N=156)	25.5385	2.49486			
	④51~60歲(N=165)	24.8000	2.65082			
	⑤61歲以上(N= 61)	24.7705	2.69192			
他人肯定	①30歲以下(N=68)	11.9412	1.96144	8.353	.000***	3>1 3>2 3>4 3>5 4>1
	②31~40歲(N=93)	12.3548	1.67231			
	③41~50歲(N=156)	13.1410	1.53853			
	④51~60歲(N=165)	12.6909	1.41688			
	⑤61歲以上(N= 61)	12.4098	1.49863			
自我成長	①30歲以下(N=68)	16.5147	2.44029	7.213	.000***	3>1 3>2 3>4 3>5
	②31~40歲(N=93)	16.5376	2.08284			
	③41~50歲(N=156)	17.4936	2.08990			
	④51~60歲(N=165)	16.4485	1.98287			
	⑤61歲以上(N= 61)	16.1803	2.17951			

註： ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

1.從表 4-15 單因子變異數分析 (one way ANOVA) 檢定結果，不同年齡的生活美學協會義工在工作滿意度之「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」各構面 p 值達到統計上顯著水準 (p 值 <0.05)，故應拒絕虛無假設 (即研究假設不成立)，顯示不同年齡的生活美學協

會義工對於工作滿意度之「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」各構面有顯著差異情形存在。

2.再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference，LSD）進行事後比較檢定，其結果顯示：

- (1)「工作價值」構面：年齡為「41~50 歲」之義工感受度高於「30 歲以下」、「31~40 歲」及「51~60 歲」之義工。
- (2)「組織氣候」構面：年齡為「41~50 歲」之義工感受度高於「30 歲以下」、「31~40 歲」及「61 歲以上」之義工。
- (3)「他人肯定」構面：年齡為「41~50 歲」之義工感受度高於「30 歲以下」、「31~40 歲」、「51~60 歲」及「61 歲以上」之義工；另「51~60 歲」之義工感受度亦高於「30 歲以下」之義工。
- (4)「自我成長」構面：年齡為「41~50 歲」之義工感受度高於「30 歲以下」、「31~40 歲」、「51~60 歲」及「61 歲以上」之義工。

由此得知，年齡為「41~50 歲」之義工，在工作滿意度之各構面感受度均高於其他年齡之義工，顯示中壯年之義工對志願服務工作在工作滿意度上較具認同感。

三、婚姻狀況

(一) 研究假設：不同婚姻狀況之義工其工作滿意度無顯著差異存在

(二) 單因子變異數分析

本研究婚姻狀況計分為3個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗婚姻狀況對工作滿意度各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference，LSD）進行事後比較檢定，以瞭解婚姻狀況組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-16所示，茲分述如下：

表4-16 不同婚姻狀況之義工其工作滿意度各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N=543)	平均數	標準差	F檢定	p值	LSD
工作價值	①未婚(N= 65)	28.2769	3.69335	3.164	.043*	2>1 3>1
	②已婚(N=429)	29.3636	3.36741			
	③其他(N=49)	29.5714	2.99305			
組織氣候	①未婚(N= 65)	24.0308	3.94481	3.280	.038*	2>1
	②已婚(N=429)	24.9790	2.62305			
	③其他(N=49)	25.0612	2.86799			
他人肯定	①未婚(N= 65)	11.9846	1.99603	6.074	.002**	2>1 3>1
	②已婚(N=429)	12.7273	1.54307			
	③其他(N=49)	12.7143	1.60728			
自我成長	①未婚(N= 65)	16.7846	2.53409	.303	.739	
	②已婚(N=429)	16.7110	2.12471			
	③其他(N=49)	16.9592	1.97863			

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

- 1.從表 4-16 單因子變異數分析 (one way ANOVA) 檢定結果，不同婚姻狀況的生活美學協會義工在工作滿意度之「自我成長」構面 p 值 > 0.05 ，未達顯著水準，故接受虛無假設 H_0 (即研究假設成立)，顯示不同婚姻狀況的生活美學協會義工對於工作滿意度之「自我成長」構面無顯著差異存在。
- 2.在「工作價值」、「組織氣候」及「他人肯定」各構面 p 值達到統計上顯著水準 (p 值 < 0.05)，故應拒絕虛無假設 (即研究假設不成立)，顯示不同年齡的生活美學協會義工對於工作滿意度之「工作價值」、「組織氣候」及「他人肯定」各構面有顯著差異情形存在。
- 3.再以事後比較考驗 (Post Hoc Tests) 之最小顯著差異法 (Least Significant Difference, LSD) 進行事後比較檢定，其結果顯示：
 - (1)「工作價值」構面：婚姻狀況為「已婚」及「其他 (離婚、鰥寡)」之義工感受度高於「未婚」之義工。

(2)「組織氣候」構面：婚姻狀況為「已婚」之義工感受度高於「未婚」之義工。

(3)「他人肯定」構面：婚姻狀況為「已婚」及「其他（離婚、鰥寡）」之義工感受度高於「未婚」之義工。

由此得知，婚姻狀況為「已婚」之義工，在工作滿意度之「工作價值」、「組織氣候」及「他人肯定」三個構面感受度高於「未婚」之義工，顯示「已婚」之義工對志願服務工作在工作滿意度上較具認同感。

四、教育程度

(一) 研究假設：不同教育程度之義工其工作滿意度無顯著差異存在

(二) 單因子變異數分析

本研究教育程度計分為4個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗教育程度對工作滿意度各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，以瞭解教育程度組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-17所示，茲分述如下：

表4-17 不同教育程度之義工其工作滿意度各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N=543)	平均數	標準差	F檢定	p值	LSD
工作價值	①國中以下(N= 80)	29.0875	3.32308	2.916	.034*	2>3 4>3
	②高中職(N=255)	29.5451	3.23321			
	③大專(N=166)	28.6928	3.48619			
	④研究所以上 (N=42)	30.0000	3.81269			
組織氣候	①國中以下(N= 80)	24.7250	3.48223	4.271	.005**	2>3 4>3
	②高中職(N=255)	25.1569	2.42666			
	③大專(N=166)	24.3072	2.96375			
	④研究所以上 (N=42)	25.6667	3.05771			

表4-17 (續)

統計項目 構面	組別 (N=543)	平均數	標準差	F檢定	p值	LSD
他人肯定	①國中以下(N= 80)	12.4875	1.49254	4.032	.007**	4>1 4>2 4>3
	②高中職(N=255)	12.6980	1.51599			
	③大專(N=166)	12.4337	1.76630			
	④研究所以上 (N=42)	13.3571	1.73657			
自我成長	①國中以下(N= 80)	16.1375	2.29332	6.627	.000***	4>1 4>2 4>3 2>1
	②高中職(N=255)	16.8431	2.01151			
	③大專(N=166)	16.5904	2.23762			
	④研究所以上 (N=42)	17.8810	2.06247			

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

- 1.從表4-17單因子變異數分析 (one way ANOVA) 檢定結果，不同教育程度的生活美學協會義工在工作滿意度之「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」各構面 p 值 達到統計上顯著水準 ($p < 0.05$)，故應拒絕虛無假設 (即研究假設不成立)，顯示不同教育程度的生活美學協會義工對於工作滿意度之「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」各構面有顯著差異情形存在。
- 2.再以事後比較考驗 (Post Hoc Tests) 之最小顯著差異法 (Least Significant Difference, LSD) 進行事後比較檢定，其結果顯示：
 - (1)「工作價值」構面：教育程度為「高中職」及「研究所以上」之義工感受度高於「大專」之義工。
 - (2)「組織氣候」構面：教育程度為「高中職」及「研究所以上」之義工感受度高於「大專」之義工。
 - (3)「他人肯定」構面：教育程度為「研究所以上」之義工感受度高於「國中以下」、「高中職」及「大專」之義工。
 - (4)「自我成長」構面：教育程度為「研究所以上」之義工感受度高於「國中以下」、「高中職」及「大專」之義工；另「高中職」之義工

感受度亦高於「國中以下」之義工。

由此得知，教育程度為「研究所以以上」之義工在工作滿意度之各構面感受度高於其他不同教育程度之義工，顯示高學歷對志願服務工作在工作滿意度上較具認同感。

五、職業

(一) 研究假設：不同職業之義工其工作滿意度無顯著差異存在

(二) 單因子變異數分析

本研究職業計分為7個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）來檢驗職業對工作滿意度各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，以瞭解職業組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-18所示，茲分述如下：

表4-18 不同職業之義工其工作滿意度各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N= 543)	平均數	標準差	F檢定	p值	LSD
工作價值	①學生(N= 21)	26.5238	4.08190	3.795	.001**	2>1
	②軍公教(N=99)	29.1717	3.34737			3>1
	③工商農(N=87)	30.2529	3.06222			3>2
	④服務業(N=77)	29.1688	3.35372			3>4
	⑤退休人士(N=79)	28.9241	2.78629			3>5
	⑥家庭主婦 (N= 134)	29.2985	3.61290			3>6
	⑦其他(N= 46)	29.3478	3.46550			4>1
組織氣候	①學生(N= 21)	22.2381	4.09762	5.702	.000***	5>1
	②軍公教(N=99)	25.1818	2.78247			5>2
	③工商農(N=87)	25.1724	2.27835			5>3
	④服務業(N=77)	25.3506	2.69388			5>4
	⑤退休人士(N=79)	23.9367	2.67151			5>5
	⑥家庭主婦 (N= 134)	24.9627	3.04208			6>1
	⑦其他(N= 46)	25.3913	2.33313			6>2

表4-18 (續)

統計項目 構面	組別(N= 543)	平均數	標準差	F檢定	p值	LSD
他人肯定	①學生(N= 21)	11.3333	2.30940	4.479	.000***	2>1
	②軍公教(N=99)	12.9192	1.66401			2>5
	③工商農(N=87)	12.5172	1.45364			3>1
	④服務業(N=77)	12.9351	1.68849			4>1
	⑤退休人士(N=79)	12.3038	1.39922			4>5
	⑥家庭主婦 (N= 134)	12.5970	1.63201			5>1
	⑦其他(N= 46)	13.0435	1.31583			6>1 7>1 7>5
自我成長	①學生(N= 21)	15.1429	3.07060	4.733	.000***	2>1
	②軍公教(N=99)	17.3131	2.27518			2>5
	③工商農(N=87)	16.7356	1.88914			2>6
	④服務業(N=77)	17.0390	2.13641			3>1
	⑤退休人士(N=79)	16.1013	1.98452			4>1
	⑥家庭主婦 (N= 134)	16.7090	2.13043			4>5
	⑦其他(N= 46)	16.9565	1.80070			6>1 6>5 7>1 7>5

註：** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

1.從表4-18單因子變異數分析(one way ANOVA)檢定結果,不同職業的生活美學協會義工在工作滿意度之「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」各構面p值達到統計上顯著水準($p < 0.05$),故應拒絕虛無假設(即研究假設不成立),顯示不同職業的生活美學協會義工對於工作滿意度之「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」各構面有顯著差異情形存在。

2.再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定,其結果顯示:

(1)「工作價值」構面:職業為「軍公教」、「工商農」、「服務業」、

「退休人士」、「家庭主婦」及「其他」之義工感受度高於「學生」之義工；另「工商農」之義工感受度亦高於「軍公教」、「服務業」、「退休人士」及「家庭主婦」之義工。

(2)「組織氣候」構面：職業為「軍公教」、「工商農」、「服務業」、「退休人士」、「家庭主婦」及「其他」之義工感受度高於「學生」之義工；另「軍公教」、「工商農」、「服務業」、「家庭主婦」及「其他」之義工感受度亦高於「退休人士」之義工。

(3)「他人肯定」構面：職業為「軍公教」、「工商農」、「服務業」、「退休人士」、「家庭主婦」及「其他」之義工感受度高於「學生」之義工；另「軍公教」、「服務業」及「其他」之義工感受度亦高於「退休人士」之義工。

(4)「自我成長」構面：職業為「軍公教」、「工商農」、「服務業」、「家庭主婦」及「其他」之義工感受度高於「學生」之義工；在「軍公教」、「服務業」、「家庭主婦」及「其他」之義工感受度亦高於「退休人士」之義工；另「軍公教」之義工感受度亦高於「家庭主婦」之義工。

由此得知，職業為「學生」之義工在工作滿意度之各構面感受度最低，顯示學生尚在求學階段，對於志願服務工作參與率低，認同感自然就較低。。

六、義工角色

(一)研究假設：不同義工角色之義工其工作滿意度無顯著差異存在

(二)單因子變異數分析

本研究義工角色計分為4個組別，先以單因子變異數分析（one way ANOVA）檢驗義工角色對工作滿意度各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference, LSD）進行事後比較檢定，以瞭解義工角色組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-19所示，茲分述如下：

表4-19 不同義工角色之義工其工作滿意度各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N= 543)	平均數	標準差	F檢定	p值	LSD
工作價值	①理事長、常務理事、理事(N=96)	29.8333	3.74353	4.691	.003**	1>3
	②常務監事、監事(N=85)	30.0824	2.84610			1>4
	③總幹事、組長(N=84)	28.4405	2.70809			2>3
	④會員(N=278)	29.0432	3.52888			2>4
組織氣候	①理事長、常務理事、理事(N=96)	25.3750	2.76158	4.293	.005**	
	②常務監事、監事(N=85)	25.5176	2.90571			1>4
	③總幹事、組長(N=84)	24.9405	2.14168			2>4
	④會員(N=278)	24.4820	2.98698			
他人肯定	①理事長、常務理事、理事(N=96)	13.1146	1.82883	8.027	.000***	
	②常務監事、監事(N=85)	13.0235	1.34498			1>4
	③總幹事、組長(N=84)	12.7143	1.36718			2>4
	④會員(N=278)	12.3309	1.63839			
自我成長	①理事長、常務理事、理事(N=96)	17.1979	2.42626	6.101	.000***	
	②常務監事、監事(N=85)	17.3647	1.54185			1>4
	③總幹事、組長(N=84)	16.6786	2.07777			2>3
	④會員(N=278)	16.4137	2.19404			2>4

註： ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

1.從表 4-19 單因子變異數分析 (one way ANOVA) 檢定結果，不同義工角色的生活美學協會義工在工作滿意度之「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」各構面 p 值達到統計上顯著水準 (p 值 < 0.05)，故應拒絕虛無假設 (即研究假設不成立)，顯示不同義工角色的生活美學協會義工對於工作滿意度之「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」各構面有顯著差異情形存在。

2.再以事後比較考驗 (Post Hoc Tests) 之最小顯著差異法 (Least Significant Difference, LSD) 進行事後比較檢定，其結果顯示：

- (1)「工作價值」構面：義工角色為「理事長、常務理事、理事」及「常務監事、監事」之義工感受度高於「總幹事、組長」及「會員」之義工。
- (2)「組織氣候」構面：義工角色為「理事長、常務理事、理事」及「常務監事、監事」之義工感受度高於「會員」之義工。
- (3)「他人肯定」構面：義工角色為「理事長、常務理事、理事」及「常務監事、監事」之義工感受度高於「會員」之義工。
- (4)「自我成長」構面：義工角色為「理事長、常務理事、理事」及「常務監事、監事」之義工感受度高於「會員」之義工；另「常務監事、監事」之義工感受度亦高於「總幹事、組長」之義工。

由此得知，義工角色為「理事長、常務理事、理事」及「常務監事、監事」之義工，在工作滿意度各構面之感受度均高於「總幹事、組長」及「會員」之義工，顯示組織的領導幹部對於志願服務工作滿意度上較具認同感。

七、服務年資

(一) 研究假設：不同服務年資之義工其工作滿意度無顯著差異存在

(二) 單因子變異數分析

本研究服務年資計分為4個組別，先以單因子變異數分析 (one way ANOVA) 來檢驗服務年資對工作滿意度各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗 (Post Hoc Tests) 之最小顯著差異法 (Least Significant Difference, LSD) 進行事後比較檢定，以瞭解服務年資組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-20所示，茲分述如下：

表4-20 不同服務年資之義工其工作滿意度各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 構面	組別(N= 543)	平均數	標準差	F檢定	p值	LSD
工作價值	①2年以下(N=138)	29.5507	2.77389	6.708	.000***	1>2 3>2 4>2
	②3~5年(N=199)	28.4322	3.97647			
	③6~10年(N=158)	29.9367	2.80964			
	④11年以上(N=48)	29.5417	3.51264			
組織氣候	①2年以下(N=138)	25.2826	2.84384	7.438	.000***	1>2 3>2 4>2
	②3~5年(N=199)	24.1307	3.24318			
	③6~10年(N=158)	25.2722	2.13449			
	④11年以上(N=48)	25.4583	2.55957			
他人肯定	①2年以下(N=138)	12.7464	1.39374	7.993	.000***	1>2 3>2 4>2
	②3~5年(N=199)	12.2211	1.77279			
	③6~10年(N=158)	12.9051	1.52595			
	④11年以上(N=48)	13.1667	1.56196			
自我成長	①2年以下(N=138)	17.0000	2.04690	3.767	.011*	1>2 3>2
	②3~5年(N=199)	16.3367	2.40206			
	③6~10年(N=158)	16.9810	1.69477			
	④11年以上(N=48)	16.8958	2.58671			

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

1.從表 4-20 單因子變異數分析 (one way ANOVA) 檢定結果，不同服務年資的生活美學協會義工在工作滿意度之「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」各構面 p 值達到統計上顯著水準 (p 值 <0.05)，故應拒絕虛無假設 (即研究假設不成立)，顯示不同服務年資的生活美學協會義工對於工作滿意度之「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」各構面均有顯著差異情形存在。

2.再以事後比較考驗 (Post Hoc Tests) 之最小顯著差異法 (Least Significant Difference, LSD) 進行事後比較檢定，其結果顯示：

- (1)「工作價值」構面：服務年資為「2 年以下」、「6~10 年」及「11 年以上」之義工感受度高於「3~5 年」之義工。
- (2)「組織氣候」構面：服務年資為「2 年以下」、「6~10 年」及「11 年以上」之義工感受度高於「3~5 年」之義工。
- (3)「他人肯定」構面：服務年資為「2 年以下」、「6~10 年」及「11 年以上」之義工感受度高於「3~5 年」之義工。
- (4)「自我成長」構面：服務年資為「2 年以下」及「6~10 年」之義工感受度高於「3~5 年」之義工。

由此得知，服務年資為「3~5 年」之義工在工作滿意度各構面之感受度均低於各年資之義工，顯示對志願服務工作在工作滿意度上較不具認同感。

八、義工經歷

(一) 研究假設：不同義工經歷之義工其工作滿意度無顯著差異存在

(二) t 檢定結果

以 t 檢定檢驗不同義工經歷之義工對於工作滿意度各構面是否有顯著差異性存在，透過 t 檢定分析後其結果彙整如表4-21所示，茲分述如下：

表4-21 不同義工經歷之義工其工作滿意度各構面 t 檢定結果摘要表

統計項目 構面	組別 (N=543)	平均數	標準差	t 檢定	P 值
工作價值	有經驗 (N=386)	29.0078	3.42981	-2.650	.008**
	無經驗 (N=157)	29.8535	3.22215		
組織氣候	有經驗 (N=386)	24.6036	2.92608	-3.494	.001**
	無經驗 (N=157)	25.5350	2.52558		
他人肯定	有經驗 (N=386)	12.5492	1.68690	-1.985	.048*
	無經驗 (N=157)	12.8535	1.44033		
自我成長	有經驗 (N=386)	16.5389	2.22145	-3.471	.001**
	無經驗 (N=157)	17.2420	1.92621		

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

1.從表4-21有無擔任其他機構義工經驗的生活美學協會義工對工作滿意度中之「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」各構面p值達到統計上顯著水準($p < 0.05$)，故應拒絕虛無假設(即研究假設不成立)。顯示有無擔任其他機構義工經驗的生活美學協會義工對於工作滿意度之「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」各構面均有顯著差異情形存在。

2.由此得知，「無經驗」之義工在工作滿意度各構面感受度高於「有經驗」之義工，顯示無從事其他義工經歷之義工對志願服務在工作滿意度上較具認同感。

第四節 參與動機與工作滿意度之相關分析

本節在探討「參與動機」與「工作滿意度」等變項之間彼此是否有關聯性？相關性有多大？本研究以「皮爾森積差相關分析」(Pearson Product-moment Correlation)主要用來檢測兩個都是等距或比率變數間的相關性，一般二個變項之間的關係程度通常依其相關係數絕對值的高低分成三種不同的相關程度，相關係數絕對值小於0.4為「低度相關」、介於0.4與0.7之間為「中度相關」、大於0.7者稱為「高度相關」(吳明隆, 2006)。依「皮爾森積差相關分析」(Pearson Product-moment Correlation)探討參與動機「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」四個構面與工作滿意度「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」四個構面之相關程度，以及整體參與動機與整體工作滿意度之間的相關性，茲彙整如表4-22所示：

一、義工參與動機之人際互動構面與工作滿意度各構面之相關分析

(一) 研究假設：人際互動構面與工作滿意度無顯著關聯存在

(二) 皮爾森相關分析結果

從表4-22積差相關係數所示，人際互動構面與工作滿意度各構面均呈現顯著正相關，其相關係數介於0.463至0.560之間，均達0.01顯著水準，故應拒絕虛無假設(即研究假設不成立)，顯示在人際互動構面與工作價值($r =$

0.548)、組織氣候($r=0.474$)、他人肯定($r=0.463$)及自我成長($r=0.464$)、整體工作滿意度($r=0.560$)呈現中度正相關。

二、義工參與動機之服務他人構面與工作滿意度各構面之相關分析

(一) 研究假設：服務他人構面與工作滿意度無顯著關聯存在

(二) 皮爾森相關分析結果

從表4-22積差相關係數所示，服務他人構面與工作滿意度各構面均呈現顯著正相關，其相關係數介於0.462至0.587之間，均達0.01顯著水準，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示在服務他人構面與工作價值($r=0.587$)、組織氣候($r=0.482$)、他人肯定($r=0.462$)、自我成長($r=0.472$)及整體工作滿意度($r=0.579$)呈現中度正相關。

三、義工參與動機之知識提昇構面與工作滿意度各構面之相關分析

(一) 研究假設：知識提昇構面與工作滿意度無顯著關聯存在

(二) 皮爾森相關分析結果

從表4-22積差相關係數所示，知識提昇構面與工作滿意度各構面均呈現顯著正相關，其相關係數介於0.473至0.584之間，均達0.01顯著水準，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示在知識提昇構面與工作價值($r=0.584$)、組織氣候($r=0.474$)、他人肯定($r=0.473$)、自我成長($r=0.486$)及整體工作滿意度($r=0.581$)呈現中度正相關。

四、義工參與動機之社會接觸構面與工作滿意度各構面之相關分析

(一) 研究假設：社會接觸構面與工作滿意度無顯著關聯存在

(二) 皮爾森相關分析結果

從表4-22積差相關係數所示，社會接觸構面與工作滿意度各構面均呈現顯著正相關，其相關係數介於0.531至0.639之間，均達0.01顯著水準，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示在社會接觸構面與工作價值($r=0.597$)、組織氣候($r=0.561$)、他人肯定($r=0.552$)、自我成長($r=0.531$)及整體工作滿意度($r=0.639$)呈現中度正相關。

五、義工整體參與動機與工作滿意度之相關分析

(一) 研究假設：整體參與動機與工作滿意度無顯著關聯存在

(二) 皮爾森相關分析結果

從表4-22積差相關係數所示，整體參與動機與工作滿意度各構面均呈現顯著正相關，其相關係數介於0.570至0.690之間，均達.001顯著水準，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示在整體參與動機與工作價值（ $r=0.678$ ）、組織氣候（ $r=0.582$ ）、他人肯定（ $r=0.570$ ）、自我成長（ $r=0.572$ ）及整體工作滿意度（ $r=0.690$ ）呈現中度正相關。

表4-22 參與動機對工作滿意度各構面之相關分析

N=543

變項 構面	參與動機 Pearson / P值	人際互動 Pearson / p值	服務他人 Pearson / p值	知識提昇 Pearson / p值	社會接觸 Pearson / p值
工作滿意度	.690** 0.000	.560** 0.000	.579** 0.000	.581** 0.000	.639** 0.000
工作價值	.678** 0.000	.548** 0.000	.587** 0.000	.584** 0.000	.597** 0.000
組織氣候	.582** 0.000	.474** 0.000	.482** 0.000	.474** 0.000	.561** 0.000
他人肯定	.570** 0.000	.463** 0.000	.462** 0.000	.473** 0.000	.552** 0.000
自我成長	.572** 0.000	.464** 0.000	.472** 0.000	.486** 0.000	.531** 0.000

註： ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異

資料來源：本研究整理

第五節 參與動機對工作滿意度之預測力分析

在前一節中，本研究已證實參與動機和工作滿意度間各構面有中度正相關，為進一步瞭解參與動機各構面「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」的解釋情形，並欲瞭解那一個構面的預測力最佳，本研究擬以「逐步多元迴歸」(Stepwise regression)找出對工作滿意度具有預測力的變項，並說明這些構面所能解釋的變異量。由於本研究業已發現參與動機和工作滿意度之間的積差相

關係數0.690已達到0.2以上的水準，故符合進行迴歸分析的要求（吳明隆，2006）。

一、共線性診斷(multicollinearity)

本研究以多元迴歸分析方法來預測參與動機各構面對工作滿意度各構面（依變項）的解釋情形，但在進行多元迴歸分析之前，必先求得自變項間之相關係數，亦即做共線性（multicollinearity）的診斷，以防自變項之間可能有線性重合問題。根據吳明隆（2006）的觀點，如果自變項間彼此的相關係數很高（如在0.80以上），就要注意有無共線性的問題存在。其預防之道就是先對各個自變項進行相關矩陣的檢驗，如果兩個自變項間的相關係數大於0.8以上者，即捨棄其中一個，而只留下一個自變項（吳明隆，2006）。

若自變項具有高度的線性組合關係時（如在0.75以上），迴歸所規定的參數值，其變異量會變的很大，導致在統計推論時，產生下列三種現象：

- （一）參數的信賴區間擴大，導致參數顯著性檢定時，錯誤拒絕虛無假設的機率大為提高。
- （二）在高度線性重合時，若觀察值稍做變動，可能產生完全不同的統計推論結果，即使整體迴歸模式考驗之F值達到顯著，但對個別參數進行顯著性檢定時，發現大部分或全部參數的 t 值，均不顯著的矛盾現象。
- （三）可能使個別參數的符號，出現與理論不符合的怪異現象，即自變項的標準化迴歸係數與原先理論不符合（吳明隆，2006）。

可以依據先前研究理論探討的準則，挑選一個比較重要的變項納入迴歸分析即可。如表4-23參與動機各構面之相關分析顯示，在「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」自變項相關係數均小於0.75，因此不會有共線性的問題發生。以下就參與動機構面之「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」四個構面為自變項分別對工作滿意度構面之「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」四個構面為依變項進行多元迴歸分析。

表4-23 參與動機自變項共線性診斷結果摘要表

N=543

自變項 構面	Pearson 相關	人際互動	服務他人	知識提昇	社會接觸
人際互動	Pearson 相關	1	.650(**)	.543(**)	.587(**)
	顯著性 (雙尾)		.000	.000	.000
服務他人	Pearson 相關	.650(**)	1	.694(**)	.607(**)
	顯著性 (雙尾)	.000		.000	.000
知識提昇	Pearson 相關	.543(**)	.694(**)	1	.689(**)
	顯著性 (雙尾)	.000	.000		.000
社會接觸	Pearson 相關	.587(**)	.607(**)	.689(**)	1
	顯著性 (雙尾)	.000	.000	.000	

資料來源：本研究整理

註： ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異

二、義工參與動機各構面對工作滿意度「工作價值」之逐步多元迴歸分析

(一) 研究假設：參與動機各構面對工作價值無顯著預測力

(二) 迴歸分析結果：茲彙整如表4-24所示

表4-24 義工參與動機對「工作價值」逐步多元迴歸分析結果摘要表

N=543

選出的 構面順序	多元相 關係數 R	決定 係數 R^2	調整後 決定係數 R^2	增加解 釋量 ΔR^2	F 值	未標準 化迴歸 係數B	標準化 迴歸係 數(Beta)	t 值
常數						4.358		3.496**
社會接觸	.597(a)	.356	.355	.356	299.691	.421	.251	5.381***
服務他人	.660(b)	.436	.434	.080	208.786	.345	.194	3.931***
人際互動	.673(c)	.453	.450	.017	148.640	.177	.176	4.019***
知識提昇	.683(d)	.466	.462	.013	117.390	.246	.181	3.659***

a 預測變數：(常數), 社會接觸

b 預測變數：(常數), 社會接觸, 服務他人

c 預測變數：(常數), 社會接觸, 服務他人, 人際互動

d 預測變數：(常數), 社會接觸, 服務他人, 人際互動, 知識提昇

註： ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析說明

- 1.從表4-24義工參與動機對「工作價值」逐步多元迴歸分析所示，四個預測構面預測力「社會接觸」、「服務他人」、「人際互動」及「知識提昇」進入迴歸方程式的顯著變項($P < 0.05$)，多元相關係數為.683，四個構面能解釋「工作價值」達46.6%的變異量，亦即預測力達46.6%，其中以「社會接觸」最具預測力，其單獨解釋量為35.6%。
- 2.由表4-24中未標準化迴歸係數 β 與常數值可得知迴歸方程式為工作價值 $= 4.358 + .421$ 社會接觸 $+ .345$ 服務他人 $+ .177$ 人際互動 $+ .246$ 知識提昇。此方程式代表的意義為：每增加一個單位的「社會接觸」、「服務他人」、「人際互動」及「知識提昇」，即可分別增加.421、.345、.177及.246個單位的「工作價值」行為。
- 3.再由表4-24中之標準化迴歸係數Beta (β) 值可知對義工參與動機「工作價值」之預測力高低排序分別為「社會接觸」(β 值.251)、「服務他人」(β 值.194)、「人際互動」(β 值.176)及「知識提昇」(β 值.181)。上述 β 值均為正數，顯示四個構面均具有提昇花東兩縣生活美學協會義工「工作價值」表現程度之作用。
- 4.標準化迴歸方程式如下式：
工作價值 $= .251 \times$ 社會接觸 $+ .194 \times$ 服務他人 $+ .176 \times$ 人際互動 $+ .181 \times$ 知識提昇。

三、義工參與動機各構面對工作滿意度「組織氣候」之逐步多元迴歸分析

- (一) 研究假設：參與動機各構面對組織氣候無顯著預測力
- (二) 迴歸分析結果：茲彙整如表4-25所示

表4-25 義工參與動機對「組織氣候」逐步多元迴歸分析結果摘要表 N=543

選出的 構面順序	多元相 關係數 R	決定 係數 R ²	調整後 決定係數 R ²	增加解 釋量 ΔR^2	F 值	未標準 化迴歸 係數B	標準化 迴歸係 數(Beta)	t 值
常數						7.070		6.216***
社會接觸	.561(a)	.314	.313	.314	248.027	.532	.378	8.247***
人際互動	.589(b)	.346	.344	.032	143.126	.129	.152	3.177**
服務他人	.599(c)	.358	.355	.012	100.327	.230	.154	3.158**

a 預測變數：(常數), 社會接觸

b 預測變數：(常數), 社會接觸, 人際互動

c 預測變數：(常數), 社會接觸, 人際互動, 服務他人

註： ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析說明

- 1.從表4-25義工參與動機對「組織氣候」逐步多元迴歸分析所示，四個預測構面中，除「知識提昇」構面無預測力外，有三個預測構面具預測力「社會接觸」、「人際互動」及「服務他人」進入迴歸方程式的顯著變項（ P 值 <0.05 ），多元相關係數為.599，三個變數能解釋「組織氣候」達35.8%的變異量，亦即預測力達35.8%，其中以「社會接觸」最具預測力，其單獨解釋量為31.4%。
- 2.由表4-25中未標準化迴歸係數 β 與常數值可得知迴歸方程式為組織氣候 $=7.070+.532$ 社會接觸 $+.129$ 人際互動 $+.230$ 服務他人。此方程式代表的意義為：每增加一個單位的「社會接觸」、「人際互動」及「服務他人」，即可分別增加.532、.129及.230個單位的「組織氣候」行為。
- 3.再由表4-25中之標準化迴歸係數Beta（ β ）值可知對義工參與動機「組織氣候」之預測力高低排序分別為「社會接觸」（ β 值.378）、「人際互動」（ β 值.152）及「服務他人」（ β 值.154）。上述 β 值均為正數，顯示三個構面均具有提昇花東兩縣生活美學協會義工「組織氣候」表現程度之作用。
- 4.標準化迴歸方程式如下式：
組織氣候 $=.378 \times$ 社會接觸 $+.152 \times$ 人際互動 $+.154 \times$ 服務他人

四、義工參與動機各構面對工作滿意度「他人肯定」之逐步多元迴歸分析

(一) 研究假設：參與動機各構面對他人肯定無顯著預測力

(二) 迴歸分析結果：茲彙整如表4-26所示

表4-26 義工參與動機對「他人肯定」逐步多元迴歸分析結果摘要表 N=543

選出的 構面順序	多元相 關係數 R	決定 係數 R ²	調整後 決定係數 R ²	增加解 釋量 ΔR^2	F 值	未標準 化迴歸 係數B	標準化 迴歸係 數(Beta)	t 值
常數						2.727		4.149***
社會接觸	.552(a)	.305	.303	.305	236.861	.307	.382	8.246***
人際互動	.578(b)	.334	.332	.030	135.431	.074	.154	3.172**
服務他人	.585(c)	.343	.339	.008	93.607	.111	.130	2.639**

a 預測變數：(常數), 社會接觸

b 預測變數：(常數), 社會接觸, 人際互動

c 預測變數：(常數), 社會接觸, 人際互動, 服務他人

註： ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析說明

- 1.從表4-26義工參與動機對「他人肯定」逐步多元迴歸分析所示，四個預測構面中，除「知識提昇」構面無預測力外，有三個預測構面具預測力「社會接觸」、「人際互動」及「服務他人」進入迴歸方程式的顯著變項（ P 值 <0.05 ），多元相關係數為.585，三個變數能解釋「他人肯定」達34.3%的變異量，亦即預測力達34.3%，其中以「社會接觸」最具預測力，其單獨解釋量為30.5%。
- 2.由表4-26中未標準化迴歸係數 β 與常數值可得知迴歸方程式為他人肯定 $=2.727+.307$ 社會接觸 $+.074$ 人際互動 $+.111$ 服務他人。此方程式代表的意義為：每增加一個單位的「社會接觸」、「人際互動」及「服務他人」，即可分別增加.307、.074及.111個單位的「他人肯定」行為。
- 3.再由表4-26中之標準化迴歸係數Beta（ β ）值可知對義工參與動機「他人肯定」之預測力高低排序分別為「社會接觸」（ β 值.382）、「人際互動」（ β 值.154）及「服務他人」（ β 值.130）。上述 β 值均為正數，顯示三個構面均具有提昇花東兩縣生活美學協會義工「他人肯定」表現程度之作

用。

4.標準化迴歸方程式如下式：

$$\text{他人肯定} = .382 \times \text{社會接觸} + .154 \times \text{人際互動} + .130 \times \text{服務他人}$$

五、義工參與動機各構面對工作滿意度「自我成長」之逐步多元迴歸分析

(一) 研究假設：參與動機各構面對自我成長無顯著預測力

(二) 迴歸分析結果：茲彙整如表4-27所示

表4-27 義工參與動機對「自我成長」逐步多元迴歸分析結果摘要表 N = 543

選出的 構面順序	多元相 關係數 R	決定 係數 R ²	調整後 決定係數 R ²	增加解 釋量 ΔR^2	F 值	未標準 化迴歸 係數B	標準化 迴歸係 數(Beta)	t 值
常數						3.419		3.857***
社會接觸	.531(a)	.282	.281	.282	212.572	.315	.294	5.678***
人際互動	.563(b)	.317	.315	.035	125.583	.125	.195	4.359***
知識提昇	.577(c)	.333	.329	.016	89.744	.154	.178	3.556***
a 預測變數：(常數), 社會接觸								
b 預測變數：(常數), 社會接觸, 人際互動								
c 預測變數：(常數), 社會接觸, 人際互動, 知識提昇								

資料來源：本研究整理 註：*** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

(三) 結果分析說明

- 1.從表4-27義工參與動機對「自我成長」逐步多元迴歸分析所示，四個預測構面中，除「服務他人」構面無預測力外，有三個預測構面具預測力「社會接觸」、「人際互動」及「知識提昇」進入迴歸方程式的顯著變項（ P 值 <0.05 ），多元相關係數為.577，三個變數能解釋「自我成長」達33.3%的變異量，亦即預測力達33.3%，其中以「社會接觸」最具預測力，其單獨解釋量為28.2%。
- 2.由表4-27中未標準化迴歸係數 β 與常數值可得知迴歸方程式為自我成長 $= 3.419 + .315 \text{社會接觸} + .125 \text{人際互動} + .154 \text{知識提昇}$ 。此方程式代表的意義為：每增加一個單位的「社會接觸」、「人際互動」及「知識提昇」，即可分別增加.315、.125及.154個單位的「自我成長」行為。

3.再由表4-27中之標準化迴歸係數Beta (β) 值可知對義工參與動機「自我成長」之預測力高低排序分別為「社會接觸」(β 值.294)、「人際互動」(β 值.195) 及「知識提昇」(β 值.178)。上述 β 值均為正數，顯示三個構面均具有提昇花東兩縣生活美學協會義工「自我成長」表現程度之作用。

4.標準化迴歸方程式如下式：

$$\text{自我成長} = .294 \times \text{社會接觸} + .195 \times \text{人際互動} + .178 \times \text{知識提昇}$$

六、義工參與動機各構面對「工作滿意度」之逐步多元迴歸分析

(一) 研究假設：參與動機各構面對工作滿意度無顯著預測力

(二) 迴歸分析結果：茲彙整如表4-28所示

表4-28 義工參與動機對「工作滿意度」逐步多元迴歸分析結果摘要表 N=543

選出的 構面順序	多元相 關係數 R	決定 係數 R ²	調整後 決定係數 R ²	增加解 釋量 ΔR^2	F 值	未標準 化迴歸 係數B	標準化 迴歸係 數(Beta)	t 值
常數						17.202		5.411***
社會接觸	.639(a)	.409	.407	.409	373.704	1.500	.342	7.512***
服務他人	.683(b)	.467	.465	.058	236.109	.738	.159	3.299**
人際互動	.696(c)	.484	.481	.018	168.641	.479	.182	4.261***
知識提昇	.701(d)	.492	.488	.007	130.092	.483	.136	2.817**

a 預測變數：(常數), 社會接觸

b 預測變數：(常數), 社會接觸, 服務他人

c 預測變數：(常數), 社會接觸, 服務他人, 人際互動

d 預測變數：(常數), 社會接觸, 服務他人, 人際互動, 知識提昇

註： ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析說明

1.從表4-28義工參與動機對「工作滿意度」逐步多元迴歸分析所示，四個預測構面具預測力「社會接觸」、「服務他人」、「人際互動」及「知識提昇」進入迴歸方程式的顯著變項 ($P < 0.05$)，多元相關係數為.701，

四個構面能解釋「工作滿意度」達49.2%的變異量，亦即預測力達49.2%，其中以「社會接觸」最具預測力，其單獨解釋量為40.9%。

2.由表4-28中未標準化迴歸係數 β 與常數值可得知迴歸方程式為工作滿意度 $=17.202+1.500$ 社會接觸 $+.738$ 服務他人 $+.479$ 人際互動 $+.483$ 知識提昇。此方程式代表的意義為：每增加一個單位的「社會接觸」、「服務他人」、「人際互動」及「知識提昇」，即可分別增加1.500、.738、.479及.483個單位的「工作滿意度」行為。

3.再由表4-28中之標準化迴歸係數Beta (β) 值可知對義工參與動機「工作滿意度」之預測力高低排序分別為「社會接觸」(β 值.342)、「服務他人」(β 值.159)、「人際互動」(β 值.182)及「知識提昇」(β 值.136)。上述 β 值均為正數，顯示四個構面均具有提昇花東兩縣生活美學協會義工「工作滿意度」表現程度之作用。

4.標準化迴歸方程式如下式：

工作滿意度 $=.342 \times$ 社會接觸 $+.159 \times$ 服務他人 $+.182 \times$ 人際互動 $+.136 \times$ 知識提昇。

第五章 結論與建議

本研究係以花東兩縣生活美學協會義工為例，探討生活美學協會義工參與動機與工作滿意度之相關研究，並分析各變項間之差異性，及各變項間的相關情形及預測能力。經由第二章文獻探討、第三章研究設計及第四章研究結果與討論，將研究結果的相關發現，彙整成本研究結論。本章共分為二節，第一節為研究發現；第二節為研究建議，並期盼本研究的提出能提供實務及後續研究之參考。

第一節 研究發現

本研究第四章結果與討論，顯示花東兩縣生活美學協會義工之參與動機與工作滿意度有顯著的正相關與預測力，均和第二章文獻探討中曾士雄（2001）、謝秉育（2001）、蔡佳螢（2001）、朱夏萍（2003）、潘玟諺（2005）及蔣政剛（2007）等人之研究相符合，茲將研究發現與驗證研究假設結果分析說明如后：

一、生活美學協會義工參與動機與工作滿意度之現況分析

（一）參與動機現況之分析

由本研究問卷調查的結果，參與動機各構面進行描述性統計分析結果，由平均數比率中，可以瞭解各構面的感受認知程度，其中以「服務他人」得分最高（84.9080%），其次依序為「社會接觸」（84.8895%）、「知識提昇」（84.2796%），而得分最低的則為「人際互動」（84.1704%），顯示花東兩縣生活美學協會義工對參與動機之「服務他人」認知評價最高，而對「人際互動」認知評價則稍低。

（二）工作滿意度現況之分析

由本研究問卷調查的結果，工作滿意度各構面進行描述性統計分析結果，由平均數比率中，可以瞭解各構面的感受認知程度，其中以「他人肯定」得分最高（84.2480%），其次依序為「自我成長」（83.7105%）、「工作價值」（83.5782%），而得分最低的則為「組織氣候」（82.9066%），顯示花東兩縣生活美學協會義工對工作滿意度之「他人肯定」認知評價最高，而對「組織氣候」認知評價則稍低。

二、個人背景變項不同之生活美學協會義工與各研究變項構面之差異性之發現

(一) 個人背景變項不同之義工與參與動機、工作滿意度及其各構面差異性研究假設驗證經實證分析結果如表5-1所示，茲分述如下：

表5-1 個人背景變項不同之生活美學協會義工與各研究變項構面之差異性驗證結果摘要表

變項/構面	個人背景變項							
	性別	年齡	婚姻狀況	教育程度	職業	義工角色	服務年資	義工經歷
參與動機	人際互動			✓	✓		✓	
	服務他人	✓		✓	✓	✓		✓
	知識提昇	✓		✓	✓	✓	✓	
	社會接觸	✓		✓	✓	✓		
工作滿意度	工作價值	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	組織氣候	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	他人肯定	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	自我成長	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

資料來源：本研究整理

註：✓表示該背景變項（構面）有顯著差異性。

(二) 研究發現

1. 個人背景變項不同之義工對參與動機認知評價差異性分析發現

針對個人基本屬性中的性別及有無擔任其他機構義工經驗等項目以 t 檢定方式予以分析；而年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、義工角色及服務年資等項目則以單因子變異數分析（one way ANOVA）進行檢定。本研究問卷調查結果發現，不同年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、義工角色及服務年資在參與動機各構面均有顯著差異，再經事後比較之 LSD 考驗結果發現如下：

- (1) 性別：「男性」與「女性」之義工在參與動機各構面無顯著差異存在。
- (2) 年齡：年齡為「41~50 歲」之義工，在參與動機之「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」三個構面感受度最高；年齡為「31~40 歲」

之義工在參與動機各構面感受度最低。顯示此年齡之義工可能因剛成家立業，在參與動機上較其他年齡層之義工為低。

(3) 婚姻狀況：婚姻狀況為「未婚」、「已婚」、「其他（離婚、鰥寡）」之義工在參與動機各構面無顯著差異存在。

(4) 教育程度：教育程度為「研究所以上」之義工，在參與動機之各構面感受度高於其他不同教育程度之義工。顯示高學歷對志願服務工作在參與動機上較具認同感。

(5) 職業：職業為「學生」之義工在參與動機之各構面感受度最低。顯示學生尚在求學階段，無法全心投入義工的工作，對於志願服務工作參與率低，認同感自然就較低。

(6) 義工角色：義工角色為「理事長、常務理事、理事」及「常務監事、監事」之義工，在「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」三個構面感受度高於「總幹事、組長」及「會員」之義工。顯示組織的領導幹部對於志願服務工作在參與動機上較具認同感，將有助於凝聚會員對組織的向心力。

(7) 服務年資：服務年資為「6~10年」及「11年以上」之義工，在「人際互動」及「知識提昇」構面感受度高於「2年以下」及「3~5年」之義工，顯示較資深之義工對於社團活動的辦理及事務較為熟悉。因此，在參與動機上較具認同感。

(8) 義工經歷：義工經歷為「無經驗」之義工在「服務他人」構面上，感受度高於「有經驗」之義工。顯示無從事其他義工經歷之義工對「服務他人」較具認同感，也表示無經驗之義工在參與志願服務工作最主要的目的就是服務他人。

2. 個人背景變項不同之義工對工作滿意度認知評價差異性分析發現

針對個人基本屬性中的性別及有無擔任其他機構義工經驗項目以 t 檢定方式予以分析；而年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、義工角色及服務年資等項目則以單因子變異數分析（one way ANOVA）進行檢定。本研究問卷調查結果發現，不同性別的義工及有無擔任其他機構義工經驗的義工有顯著差異。而在不同年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、義工角色及服務年資在工作滿意度各構面也均有顯著差異，再經事後比較之 LSD 考驗結果發現如下：

(1) 性別：性別為「女性」之義工在工作滿意度之「自我成長」構面感受度高於「男性」之義工，顯示女性義工在從事志願服務工作對「自我

成長」較具認同感。

- (2) 年齡：年齡為「41~50 歲」之義工，在工作滿意度各構面感受度高於其他年齡之義工。而年齡在「30 歲以下」之義工在各構面感受度最低，顯示此年齡之義工可能因剛進入職場，對於志願服務工作存著好奇心，因此，認同感較低。
- (3) 婚姻狀況：婚姻狀況為「已婚」及「其他（離婚、鰥寡）」之義工在「工作價值」、「組織氣候」及「他人肯定」三個構面感受度高於「未婚」之義工。顯示「已婚」及「其他（離婚、鰥寡）」之義工，對於志願服務工作滿意度上較具認同感。
- (4) 教育程度：教育程度為「研究所以以上」之義工在工作滿意度之各構面感受度高於其他不同教育程度之義工，顯示高學歷對志願服務工作在工作滿意度上較具認同感。
- (5) 職業：職業為「學生」之義工在工作滿意度各構面感受度低於各行各業之義工。顯示學生尚在求學階段，無法全心投入義工的工作，對於志願服務工作參與率低，自然在工作滿意度上認同感當然較低。
- (6) 義工角色：義工角色為「理事長、常務理事、理事」及「常務監事、監事」之義工，在工作滿意度各構面之感受度均高於「總幹事、組長」及「會員」之義工。顯示組織的領導幹部對於志願服務工作滿意度上較具認同感，將有助於提高會員的參與感。
- (7) 服務年資：服務年資為「3~5 年」之義工在工作滿意度各構面之感受度均低於各年資之義工，顯示對工作滿意度上較不具認同感。因此，組織如能提供良好的工作環境，建立義工的服務觀念，將有助於提高其工作滿意度。
- (8) 義工經歷：義工經歷為「無經驗」之義工在工作滿意度各構面感受度高於「有經驗」之義工，顯示無從事其他義工經歷之義工對志願服務工作滿意度上較具認同感，也表示對於組織提供的工作環境，能夠滿足其個人需求。

二、參與動機構面與工作滿意度相關性發現

- (一) 此部分藉由皮爾森積差相關分析研究假設驗證經實證分析如表5-2所示，茲分述如下：

表5-2 生活美學協會義工參與動機與工作滿意度相關之研究驗證結果摘要表

構面	研究假設	研究結果	Pearson積 差相關係 數	P值	成立 (接受虛無 假設)	不成立 (拒絕虛 無假設)
人 際 互 動	1.與工作滿意度之「工作價值」無關 聯性存在		.548	.000***		✓
	2.與工作滿意度之「組織氣候」無關 聯性存在		.474	.000***		✓
	3.與工作滿意度之「他人肯定」無關 聯性存在		.463	.000***		✓
	4.與工作滿意度之「自我成長」無關 聯性存在		.464	.000***		✓
	5.與工作滿意度之「整體工作滿意 度」無關聯性存在		.560	.000***		✓
服 務 他 人	1.與工作滿意度之「工作價值」無關 聯性存在		.587	.000***		✓
	2.與工作滿意度之「組織氣候」無關 聯性存在		.482	.000***		✓
	3.與工作滿意度之「他人肯定」無關 聯性存在		.462	.000***		✓
	4.與工作滿意度之「自我成長」無關 聯性存在		.472	.000***		✓
	5.與工作滿意度之「整體工作滿意 度」無關聯性存在		.579	.000***		✓
知 識 提 昇	1.與工作滿意度之「工作價值」無關 聯性存在		.584	.000***		✓
	2.與工作滿意度之「組織氣候」無關 聯性存在		.474	.000***		✓
	3.與工作滿意度之「他人肯定」無關 聯性存在		.473	.000***		✓
	4.與工作滿意度之「自我成長」無關 聯性存在		.486	.000***		✓
	5.與工作滿意度之「整體工作滿意 度」無關聯性存在		.581	.000***		✓
社 會 接 觸	1.與工作滿意度之「工作價值」無關 聯性存在		.597	.000***		✓
	2.與工作滿意度之「組織氣候」無關 聯性存在		.561	.000***		✓
	3.與工作滿意度之「他人肯定」無關 聯性存在		.552	.000***		✓
	4.與工作滿意度之「自我成長」無關 聯性存在		.531	.000***		✓
	5.與工作滿意度之「整體工作滿意 度」無關聯性存在		.639	.000***		✓

表5-2 (續)

構面	研究假設	研究結果	Pearson積 差相關係 數	P值	成立 (接受虛無 假設)	不成立 (拒絕虛 無假設)
整體 參與 動機	1.與工作滿意度之「工作價值」無關 聯性存在		.678	.000***		✓
	2.與工作滿意度之「組織氣候」無關 聯性存在		.582	.000***		✓
	3.與工作滿意度之「他人肯定」無關 聯性存在		.570	.000***		✓
	4.與工作滿意度之「自我成長」無關 聯性存在		.572	.000***		✓
	5.與工作滿意度之「整體工作滿意 度」無關聯性存在		.690	.000***		✓

資料來源：本研究整理

註：✓表示有相關性

(二) 研究發現

- 1.參與動機之「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」四個構面與「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」、「自我成長」及「整體工作滿意度」均呈現正向關聯。
- 2.整體參與動機與「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」、「自我成長」及「整體工作滿意度」均呈現正向關聯。
- 3.根據實証結果顯示：花東兩縣生活美學協會義工對參與動機之「人際互動」、「服務他人」、「知識提昇」及「社會接觸」認知評價越高時，其對工作滿意度之各構面「工作價值」、「組織氣候」、「他人肯定」及「自我成長」認知評價也越高；尤其「整體參與動機」與「整體工作滿意度」兩者之間呈現近高度的正相關（相關係數達.690）。因此，提昇文化義工之參與動機將有助於提高其工作滿意度。

三、生活美學協會義工參與動機對工作滿意度預測力之發現

- (一) 此部分藉由逐步多元迴歸分析研究假設驗證經實證分析如表5-3所示，茲分述如下：

表5-3 生活美學協會義工參與動機對工作滿意度預測力驗證結果摘要表

自變項 \ 依變項	工作價值	組織氣候	他人肯定	自我成長	工作滿意度
人際互動	✓ (3)	✓ (2)	✓ (2)	✓ (2)	✓ (3)
服務他人	✓ (2)	✓ (3)	✓ (3)		✓ (2)
知識提昇	✓ (4)			✓ (3)	✓ (4)
社會接觸	✓ (1)	✓ (1)	✓ (1)	✓ (1)	✓ (1)

註：✓表示對該依變項有預測力；（）中數字為預測力大小順序

資料來源：本研究整理

（二）研究發現

- 1.對依變項「工作價值」的預測力，以「社會接觸」最高，「服務他人」次之，「人際互動」再次之，而在「知識提昇」為最低。
- 2.對依變項「組織氣候」的預測力，以「社會接觸」最高，「人際互動」次之，「服務他人」再次之。
- 3.對依變項「他人肯定」的預測力，以「社會接觸」最高，「人際互動」次之，「服務他人」再次之。
- 4.對依變項「自我成長」的預測力，以「社會接觸」最高，「人際互動」次之，「知識提昇」再次之。
- 5.對依變項「工作滿意度」的預測力，以「社會接觸」最高，「服務他人」次之，「人際互動」再次之，而在「知識提昇」為最低。
- 6.根據實証結果顯示：花東兩縣生活美學協會義工的參與動機最主要為「社會接觸」，亦即文化義工參加生活美學協會可以追求自己在工作以外的成就感，擴展人際關係，又能使生活過得充實而有義意，則會提昇其工作的滿意度。

第二節 研究建議

茲根據研究目的、文獻探討及研究發現提出下列具體建議及後續建議，以提供生活美學協會、文化機構及相關單位激勵義工參與志願服務，提昇其對組織效能之參考，茲將其分別說明如后：

一、對生活美學協會之建議

(一) 結合當地機關或社團推動各項公益活動

花東兩縣生活美學協會是由原先附屬在國立臺東社會教育館的花東兩縣社教工作站轉型為立案的社團組織，全部會員都是文化義工性質。國立臺東生活美學館每年編列經費補助各協會辦理生活美學相關活動，但補助額度有限，若能結合當地機構或社團共同合辦，運用現有之人力、財力、物力及其他一切資源，將能使公益活動更張顯成效。

(二) 營造組織和諧氣氛，提供良好學習環境

從研究結果中可以看出，生活美學協會義工參與志願服務工作，其主要動機在於人際互動、服務他人、知識提昇及社會接觸，而在工作滿意度上則是在於工作價值、組織氣候、他人肯定及自我成長。也顯示參與的動機越高，其對工作滿意度也會更高，因此，生活美學協會如能提供良好學習及服務的環境，將能於吸引更多的社會人士加入文化義工的行列。

(三) 提昇文化義工的學習能力，擴大服務範圍

隨著時代的更迭，經濟的發展，社會的繁榮，臺灣也要建立起一個富有文化藝術的環境，提昇民眾的美學素養。因此，生活美學協會應鼓勵義工參與政府或相關機構舉辦的各項文化藝術、社區總體營造及導覽解說相關課程的研習，以增進個人知識的提昇。讓義工除了協助辦理各項活動之外，又能兼具導覽解說的角色，使義工的服務層面更為寬廣。

(四) 積極推動社區生活美學活動，培養文化義工的新觀念

從研究發現生活美學協會義工在從事志願服務工作，不外乎在於服務他人與自我成長等等。因此，應積極規劃創新性的社區生活美學、社區營造、社區文化、特色產業及社區藝術展演等相關活動。並邀請產官學者講授專業知識，以培養文化義工的新觀念、新思維，進而提高自我知能。

(五) 每年定期舉辦文化義工聯誼活動，增進彼此間之互動

本研究發現文化義工參與志願服務工作，其另一個目的是為了擴大自己的生活圈，增加自己的生活經驗，從互動中觀摩與學習，彼此交換工作心得，以擴展人際關係。因此，生活美學協會應定期舉辦義工聯誼活動，讓義工能從活動中對彼此之間更深入的瞭解，進而認同組織目標，以提高服務效能。

二、對政府相關部門之建議

(一) 每年編列固定經費，補助非營利組織辦理公益活動

政府相關單位在人力不斷的精簡之際，推動各項活動都需依賴義工協

助，因此，每年應編列經費補助非營利組織推動公益活動。對於補助方面要改變齊頭式定額的傳統方式，應採取競爭型的方式，將有助於激勵社團提昇活動品質。

(二) 建立文化義工專長資料庫，以補政府人力經費之不足

每位義工各有其不同的專長，尤其是各行各業菁英人士，若能建立完整的資料庫，將有助於組織辦理活動時發揮所長，尤其是在政府人力及經費有限的情況下，對於為民服務績效必能顯著提昇。

(三) 訂定詳實簡易補助辦法，縮短申請經費與核撥流程

政府相關單位應訂定詳實簡易補助辦法，提供社團依循管道申請，避免繁瑣的手續，降低社團辦理活動的熱誠。

(四) 定期舉辦文化義工教育訓練，以增進知能提昇服務品質

政府相關單位應每年定期舉辦文化義工進修課程或研習，讓義工利用公餘或閒暇的時間有再學習成長的機會，以培養正確的服務觀念。尤其是導覽解說人員訓練，若能邀請專家學者講授相關課程，例如地方文化永續保存與傳承，成效是顯而易見的。不僅能夠節省政府人力及財力，而且在服務的品質上也會提昇，在效率上也會更顯著。

(五) 舉辦文化義工觀摩及博覽會，以增廣見聞充實知能

政府相關單位除了辦理文化義工教育訓練之外，應舉辦義工觀摩及博覽會，讓義工從實務中瞭解不同的服務層面，充實自我技能，擴展視野，增廣見聞，回到組織後發揮更大的服務熱誠。

(六) 表揚績優文化義工，鼓勵一人義工全家義工，改善社會風氣

義工係屬志願性質，不求任何回報服務社會，因此，政府相關部門對於資歷較深且服務熱誠之文化義工，應定期公開表揚或獎勵，以激勵士氣，讓義工感受到被尊重與肯定的感覺，更進而帶動全家投入志願服務工作，改善社會風氣。

三、對後續研究者之建議

本研究係探討花東兩縣生活美學協會義工參與動機與工作滿意度之關係，在研究方法上採文獻探討及問卷調查法，蒐集相關資料，再藉由統計分析處理其結果。以下就本研究主題未來發展方向，提供下列建議，俾供後續研究之參考：

(一) 研究方法方面

本研究係採取封閉式量表問卷方式調查文化義工參與動機與工作滿意度之關係，因此，只獲得量化資料，其研究結果將有一定程度的誤差，受試者可

能因為社會期望或自我防衛的影響，在填答時較沒有據實回答，因而無法確實掌握受試者的反應。建議後續研究者可朝向量化與質化並用的方式進行，在質化方面可採取參與觀察法與實地訪談法，俾能更深入瞭解樣本的反應情形，如此將使研究結果更趨完整性，在研究上更具參考價值。

(二) 研究變項方面

本研究僅以參與動機與工作滿意度兩個變項，預測力雖然較高，但仍有未能解釋的部份。建議後續研究者能擴及其他的變項，使生活美學協會義工之相關研究更具意義，如義工的人格特質、工作投入、工作價值觀、留任傾向及組織承諾等等。讓研究架構更臻完善，俾增加運用價值。

(三) 研究對象與範圍方面

本研究受限於人力、物力及時空條件因素，儘針對國立臺東生活美學館所輔導之花東兩縣生活美學協會義工為例，因全國其他縣市社教工作站大部份尚未轉型為生活美學協會。因此，本研究受測範圍僅局限於花蓮縣與台東縣，對受測結果將會影響義工參與動機與工作滿意度之推論，因而在推論上顯有不足，建議後續研究者研究範圍能擴及全國各縣市生活美學協會，以增加研究結果的有效性。

參考文獻

一、中文部分

- 內政部主編（1989）。**內政部志願服務法**。臺北：內政部。
- 王惠俐（2002）。**特殊教育教師助理員工作滿意度之調查研究**。國立彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，未出版，彰化縣。
- 朱夏萍（2003）。**中部四縣市環保健工參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究**。國立臺中師範學院環保教育研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 江 愚（2007）。**社教志工參與動機與組織承諾之研究—以國立臺東社教館所屬社教站為例**。國立臺東大學區域政策與發展研究所公共事務管理在職專班碩士論文，未出版，臺東縣。
- 李茂興（1994）等譯，S.P.Robbins原著。**組織行為**，臺北：揚智。
- 李淑珺譯（2000），McCurley,S. & Lynch,R 著。**志工實務手冊**。臺北：張老師。
- 李奇仁（2002）。**醫院志願性人力資源管理措施對志工工作滿意度與組織承諾之影響**。私立高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 李法琳（2003）。**大臺北地區大學服務性社團學生參與志願服務之動機與滿意度研究**。私立世新大學社會發展研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 宋世雯（2000）。**成人參與志願服務之工作投入與滿足之相關研究**。國立高雄師大成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 呂朝賢（2002）。對我國志願服務法的若干反思與建議。**臺大社會工作學刊**，7，203-241。
- 邱皓政（2006）。**量化研究與統計分析**。臺北：五南。
- 社會工作辭典（2000）。**內政部社區發展雜誌**，第四版。臺北：內政部
- 尚濬清（2004）。**國軍醫院志工對機構管理態度、工作價值觀、工作滿足與留任傾向之研究**。政治作戰學校軍事社會行為科學研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 林佩穎（2000）。**義工參與動機、工作特性、工作滿意與離職傾向關係之研究—以表演藝術團體為例**。國立中山大學企業管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 林秀英（2004）。**婦女參與志願服務動機與工作滿足之研究-以花蓮地區祥和計畫志工為例**。國立臺灣師範大學人類發展與家庭研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 林禹廷（2004）。**公部門志工參與動機與工作投入關係之研究**。銘傳大學公共事務

- 研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 吳明隆（2006）。**SPSS統計應用學習實務—問卷分析與應用統計**。臺北：知城。
- 吳淑鈺（2000）。**太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意之研究**。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 吳順德（2004）。**志工參與社區服務之工作投入與滿意度之研究—以松山區民生社區為例**。中國文化大學政治學研究所碩士在職專班碩士論文，未出版，臺北市。
- 吳坤良（2006）。**社教志工的參與動機、服務學習、參與程度與自我效能關係之研究**。國立高雄師範大學成人教育研究所博士論文，未出版，高雄市。
- 吳建明（2008）。**非營利組織志工參與動機與組織承諾之研究—以台東縣救國團所屬社會基層志工為例**。國立臺東大學區域政策與發展研究所公共事務管理在職專班碩士論文，未出版，臺東縣。
- 陶惠芬（1999）。**專科學校圖書館館員工作價值觀與工作滿意度相關因素之研究**，淡江大學教育資料科學研究所碩士論文，未出版，臺北縣。
- 陳秋蓉（2001）。**國民小學家長參與學校義工工作的動機和滿意度研究**。臺北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 陳武雄（2004）。「**志願服務理念與實務**」。臺北：揚智。
- 陳婉瑜（2004）。**博物館志工參與動機之研究—以國立歷史博物館為例**。臺北市立師範學院視察藝術研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 陳安川（2008）。**社教志工人員參與志工教育訓練動機與工作投入之研究--以國立臺東生活美學館所屬社教站為例**。國立臺東大學教育研究所教育行政碩士論文，未出版，臺東縣。
- 孫本初（2005）。**公共管理（四版）**。臺北：智勝。
- 徐俊賢（2005）。**博物館志工參與動機與工作滿足之研究—以台北市立天文科學教育館為例**。國立臺南藝術大學博物館學研究所，未出版，臺南縣。
- 張偉賢（2001）。**地方政府推動志願服務團隊之績效研究**。國立政治大學行政管理研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 張月芬（2004）。**家庭教育中心志工參與動機、內外控信念與其組織承諾之研究**。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文，未出版，嘉義市。
- 郭枝南（2002）。**高雄市環保局清潔隊員工作動機與工作滿意度之相關研究**。國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
- 黃翠蓮（1999）。**公務機關志願工作人員參與動機、領導形式與組織承諾關係之研究—以臺北市政府志工為例**。私立輔仁大學管理學研究所碩士論文，未出版，

- 臺北縣。
- 黃玉湘（2002）。**我國社區大學學員學習動機與學習滿意度之研究**。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 黃志弘（2004）。**成人參與志願服務工作其人格特質、參與動機與工作滿意度關係之研究**。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 曾士雄（2001）。**學校義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究**。國立高雄師範大學工業科技教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 曾華源、曾騰光（2003）。**志願服務概論**。臺北：揚智。
- 鄭佩真（2004）。**臺中市婦幼志工隊之研究**。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班，未出版，臺中市。
- 劉建彬（2003）。**國民小學學校義工工作滿意度及持續服務意願之研究**。國立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。
- 劉翠芬（2005）。**大專生參與校園志願服務的動機與組織承諾之研究—以大專院校諮商中心志工為例**。東吳大學社會學系碩士在職專班碩士論文，未出版，臺北市。
- 潘玟諺（2005）。**博物館義工參與動機與工作滿意度之研究**。國立屏東師範學教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東縣。
- 蔣政剛（2007）。**志工參與動機與工作滿意度之研究—以國立台灣史前文化博物館為例**。國立臺東大學區域政策與發展研究所公共事務管理在職專班碩士論文，未出版，臺東縣。
- 蔡漢賢（2000）。**志願服務的信念與實踐**。臺北：中國社會行政協會。
- 蔡漢賢（2000）。**認識 2001 國際志願服務年聯合國指導原則與建議**。臺北：中國社會行政學會。
- 蔡佳螢（2001）。**安寧療護志願服務人員參與動機和工作滿足之研究**。東海大學社會研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 謝秉育（2001）。**玉山國家公園解說志工參與動機、控制信念與工作滿足之研究**。國立臺中師範學院環境教育研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 鍾任琴（1990）。**救國團基層社會團務組織氣氛與義務工作同志工作滿足之相關研究**。國立政治大學教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 鍾利敏（1999）。**管理者之人格特質、工作滿足與組織承諾相關性之研究—以花蓮地區之管理者為例**。國立東華大學國際企業管理研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。

二、英文部分

- Adams, J. S. (1963). "Toward an Understanding of Inequity," *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol.67, pp.422-435.
- Alderfer, C. P. (1972), *Existence, Relatedness and Growth : Human Needs in Organizational Settings*, New York : Free Press, pp.29-51.
- Andrews, G. L. (1995). *Factoring Affecting Volunteer Motivation: The Importance of Intrinsic Motives, Extrinsic motives, and Situational Facilities on Volunteer Work*. Ph D Dissertation of the Kent State University.
- Busdy, A. & Banil. (1991). Nurse Satisfaction with Work in Rural Hospital. *JONE*, 21 (11), 35-38.
- Campbell, J. P., M. D. Dunnette, E. E. Lawler & K. E. Weick. (1970). *Managerial Behavior, Performance, and Effectiveness*, New York : McGraw-Hill.
- Chruden, Herbert J. & Sherman Arthur W. (1972). *Personnel Management*. Cincinnati, Ohio: South-Western Publishing Co.
- Ellis, S.J. & Noyes, K.K. (1990). *By the People : A History of Americans as Volunteers* (revised ed.) San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper and Brothers.
- Green, R. G., Beatty, W. E., & Arkin, R. M. (1984). *Human Motivation: Physiological, Behavioral, and Social Approaches*. Boston: Allyn and Bacon.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*, Cleveland: World Press.
- Huss, M. J. (1989). *A Descriptive Study of Older Person Performing Volunteer Work and The Relationship to Life Satisfaction, Purpose in Life, and Social Support*. Ph D Dissertation of the University of Iowa.
- Kaiser, M. F. (1974). An Index of Factorial Simplicity. *Psychometrika*, 39, 31-36.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 9th ed, New Jersey: Prentice Hall.
- Locke, E. A. (1969). *What is Job Satisfaction? Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Locke, E.A. (1976). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Loudon, David L. & Albert J. Della Bitta (1993), *Consumer Behavior : Concept and Applications*, Y: McGraw-Hill.
- Murray, B. & J. L. McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*. Princeton, N. J.: Van Nostrand.

- Maslow,A.H. (1971) .*Motivation and Personality*. 2nd ed New York:Harper.
- Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973) . Organizational, Work, and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80(1): 151-176.
- Robbins, S. P.(1989), *Organizational Behavior-Concept, Controversies, and Application*, Pretice-Hall International Editions.
- Scarpello,V., & Campbell,J.P.(1983).Job Satisfaction:Are All the Parts There?*Personnel Psychology*,36,577~600.
- Telep, V. G., (1986). The Relationship of Volunteer Perception of Organizational Climate ToVolunteer Work Satisfaction. *Dissertation Abstracts International*, No: ADD86-17729.
- Vroom, V. H., (1964). *Work and Motivation*, New York : John Wiley and Sons Inc.



附錄

附錄一 台東縣台東市鯉魚山生活美學協會章程(範例)

第一章 總 則

- 第 一 條 本會名稱爲台東縣台東市生活美學協會（以下簡稱本會）。
- 第 二 條 本會爲依法設立、非以營利爲目的之社會團體，以結合有志於推動社會教育、社區生活美學、社區營造、社區文化、特色產業及社區藝術展演等領域之專家學者與社區志工，共同致力於推展社會教育及文化藝術的相關活動，促進相關領域的調查研究、訓練管理及合作交流爲宗旨。
- 第 三 條 本會以台東縣台東市行政區域爲組織區域。
- 第 四 條 本會會址設於主管機關所在地區，並得報經主管機關核准設分支機構。
前項分支機構組織簡則由理事會擬訂，報請主管機關核准後行之。
會址及分支機構之地址於設置及變更時應函報主管機關核備。
- 第 五 條 本會之任務如下：
一、推動及辦理社會教育、社區生活美學、社區營造、社區文化、特色產業及社區藝術展演等相關活動。
二、前款領域之研習、研討及人才訓練。
三、前款方面之資料蒐集、調查、研究、出版及保存。
四、接受或結合機關、學校及團體委託或共同辦理前款相關活動。
五、與其他有關前款方面之機構與組織進行聯繫、合作及交流。
六、協助國立臺東生活美學館辦理前款相關活動，並得接受經費補助與輔導。
七、執行其他會員大會或理事會、監事會通過決議事項。
- 第 六 條 本會之主管機關爲台東縣政府。
本會之目的事業應受各該事業主管機關之指導、監督。

第二章 會 員

- 第 七 條 本會會員申請資格如左：
一、個人會員：凡贊同本會宗旨、年滿二十歲、具有○○○資格者。

二、團體會員：凡贊同本會宗旨之公私機構或團體。

三、贊助會員：贊助本會工作之團體或個人。

申請時應填具入會申請書，經理事會通過，並繳納會費。

團體會員應推派代表一人，以行使會員權利。

第 八 條 會員（會員代表）有表決權、選舉權、被選舉權與罷免權。每一會員（會員代表）為一權。

贊助會員無前項權利。

第 九 條 會員有遵守本會章程、決議及繳納會費之義務。

第 十 條 會員（會員代表）有違反法令，章程或不遵守會員大會決議時，得經理事會決議，予以警告或停權處分，其危害團體情節重大者，得經會員（會員代表）大會決議予以除名。

第 十一 條 會員喪失會員資格或經會員大會決議除名者，即為出會。

第 十二 條 會員得以書面敘明理由向本會聲明退會。

第三章 組織及職權

第 十三 條 本會以會員大會為最高權力機構。

會員人數超過三百人以上時得分區比例選出會員代表，再召開會員代表大會，行使會員大會職權。會員代表任期○年，其名額及選舉辦法由理事會擬訂，報請主管機關核備後行之。

第 十四 條 會員大會之職權如左：

一、訂定與變更章程。

二、選舉及罷免理事、監事。

三、議決入會費、常年會費、事業費及會員捐款之數額及方式。

四、議決年度工作計畫、報告及預算、決算。

五、議決會員（會員代表）之除名處分。

六、議決財產之處分。

七、議決本會之解散。

八、議決與會員權利義務有關之其他重大事項。

前項第八款重大事項之範圍由理事會定之。

第 十五 條 本會置理事○人、監事○人，由會員（會員代表）選舉之，分別成立理事會、監事會。（理事最多十五人，監事最多五人）

選舉前項理事、監事時，依計票情形得同時選出候補理事○人，候

補監事○人，遇理事、監事出缺時，分別依序遞補之。本屆理事會得提出下屆理事、監事候選人參考名單。

理事、監事得採用通訊選舉，但不得連續辦理。通訊選舉辦法由理事會通過，報請主管機關核備後行之。

第 十六 條 理事會之職權如左：

- 一、審定會員（會員代表）之資格。
- 二、選舉及罷免常務理事、理事長。
- 三、議決理事、常務理事及理事長之辭職。
- 四、聘免工作人員。
- 五、擬訂年度工作計畫、報告及預算、決算。
- 六、其他應執行事項。

第 十七 條 理事會置常務理事○人，由理事互選之，並由理事就常務理事中選舉一人為理事長。理事長對內綜理督導會務，對外代表本會，並擔任會員大會、理事會主席。理事長因事不能執行職務時，應指定常務理事一人代理之未指定或不能指定時，由常務理事互推一人代理之。理事長、常務理事出缺時，應於一個月內補選之。

第 十八 條 監事會之職權如左：

- 一、監察理事會工作之執行。
- 二、審核年度決算。
- 三、選舉及罷免常務監事。
- 四、議決監事及常務監事之辭職。
- 五、其他應監察事項。

第 十九 條 監事會置常務監事○人，由監事互選之，監察日常會務，並擔任監事會主席。常務監事因事不能執行職務時，應指定監事一人代理之，未指定或不能指定時，由監事互推一人代理之。監事會主席（常務監事）出缺時，應於一個月內補選之。

第 二十 條 理事、監事均為無給職，任期○年，連選得連任。理事長之連任，以一次為限。

第二十一條 理事、監事有左列情事之一者，應即解任：

- 一、喪失會員（會員代表）資格者。
- 二、因故辭職經理事會或監事會決議通過者。
- 三、被罷免或撤免者。

四、受停權處分期間逾任期二分之一者。

第二十二條 本會置秘書長一人，承理事長之命處理本會事務，其他工作人員若干人，由理事長提名經理事會通過聘免之，並報主管機關備查。但秘書長之解聘應先報主管機關核備。

前項工作人員不得由選任之職員擔任。工作人員權責及分層負責事項由理事會另定之。

第二十三條 本會得設各種委員會、小組或其他內部作業組織，其組織簡則經理事會通過後施行，變更時亦同。

第二十四條 本會得由理事會聘請名譽理事長一人，名譽理事、顧問各若干人，其聘期與理事、監事之任期同。

第四章 會議

第二十五條 會員大會分定期會議與臨時會議二種，由理事長召集，召集時除緊急事故之臨時會議外應於十五日前以書面通知之。定期會議每年召開一次，臨時會議於理事會認為必要，或經會員（會員代表）五分之一以上之請求，或監事會函請召集時召開之。

本會辦理法人登記後，臨時會議經會員（會員代表）十分之一以上之請求召開之。

第二十六條 會員（會員代表）不能親自出席會員大會時，得以書面委託其他會員（會員代表）代理，每一會員（會員代表）以代理一人為限。

第二十七條 會員（會員代表）大會之決議，以會員（會員代表）過半數之出席，出席人數較多數之同意行之。但章程之訂定與變更、會員（會員代表）之除名、理事及監事之罷免、財產之處分、本會之解散及其他與會員權利義務有關之重大事項應有出席人數三分之二以上同意。本會辦理法人登記後，章程之變更以出席人數四分之三以上之同意或全體會員三分之二以上書面之同意行之。本會之解散，得隨時以全體會員三分之二以上之可決解散之。

第二十八條 理事會、監事會至少每六個月各舉行會議一次，必要時得召開聯席會議或臨時會議。前項會議召集時除臨時會議外，應於七日前以書面通知，會議之決議，各以理事、監事過半數之出席，出席人數較多數之同意行之。

第二十九條 理事應出席理事會議，監事應出席監事會議，不得委託出席；理事、

監事連續二次無故缺席理事會、監事會者，視同辭職。

第五章 經費及會計

第三十條 本會經費來源如左：

- 一、入會費：個人會員新台幣○元，團體會員新台幣○元，於會員入會時繳納。
- 二、常年會費：個人會員新台幣○元，團體會員新台幣○元。
- 三、事業費。
- 四、會員捐款。
- 五、委託收益。
- 六、基金及其孳息。
- 七、其他收入。

第三十一條 本會會計年度以曆年為準，自每年一月一日起至十二月三十一日止。

第三十二條 本會每年於會計年度開始前二個月由理事會編造年度工作計畫、收支預算表、員工待遇表，提會員大會通過（會員大會因故未能如期召開者，先提理監事聯席會議通過），於會計年度開始前報主管機關核備。並於會計年度終了後二個月內由理事會編造年度工作報告、收支決算表、現金出納表、資產負債表、財產目錄及基金收支表，送監事會審核後，造具審核意見書送還理事會，提會員大會通過，於三月底前報主管機關核備（會員大會未能如期召開者，先報主管機關。）

第三十三條 本會解散後，剩餘財產歸屬所在地之地方自治團體或主管機關指定之機關團體所有。

第六章 附 則

第三十四條 本章程未規定事項，悉依有關法令規定辦理。

第三十五條 本章程經會員大會通過，報經主管機關核備後施行，變更時亦同。

第三十六條 本章程經本會○年○月○日第一屆第一次會員大會通過。報經○○縣政府○年○月○日台內社字第○○○○○○○○○號函准予備查。

附錄二 行政院文化建設委員會表揚文化機關構績優義工辦法

中華民國 89 年 10 月 17 日行政院文化建設委員會文建壹字第 20022942 號令訂定發布

第一條 行政院文化建設委員會(以下簡稱本會)為表揚文化機關(構)績優義工，特依文化藝術獎助條例第十二條第六款規定，訂定本辦法。

第二條 本辦法名詞定義如下：

- 一、文化機關(構)：指從事文化藝術事業之文化局、文化中心、圖書館、美術館、博物館、紀念館、社教館、演藝廳及其他有關文化機關(構)。
- 二、績優義工：指志願擔任無給職之績優工作個人及團隊。

第三條 文化機關(構)績優義工之表揚，其類別、等級及名額如下：

一、個人：

- (一) 金質獎：十名。
- (二) 銀質獎：二十名。
- (三) 銅質獎：四十五名。
- (四) 特別獎：不限名額。

二、團隊：五個單位。

前項受表揚者，個人部分得由本會安排進行國內外文化觀摩交流活動，團隊部份得發給獎金，以資鼓勵。

第四條 文化機關(構)對所屬績優義工得由其首長向本會推薦。推薦標準如下：

一、個人有下列情形之一者：

- (一) 金質獎：連續服務六年以上，服務時數累計達一千八百小時以上，並曾獲頒銀質獎後繼續服務滿兩年，績效卓著，且未曾獲頒金質獎者。
- (二) 銀質獎：連續服務四年以上，服務時數累計達一千小時以上，並曾獲頒銅質獎後繼續服務滿兩年，具有勞績表現特殊，且未曾獲頒銀質獎者。
- (三) 銅質獎：連續服務二年以上，服務時數累計達四百小時以上，服務熱心工作績優，且未曾獲頒銅質獎者。
- (四) 特別獎：當年度對所服務文化機關(構)特殊貢獻者。

二、團隊需具備下列各款條件：

- (一) 訂有義工服務團隊組織規定，團隊成員達三十人以上，且服務團隊成立達一年以上，組織健全，運作良好者。

(二) 支援所屬文化機關(構)推廣文化活動，或協助策劃文化相關事務有具優良事蹟者。

(三) 三年內未曾獲頒績優文化機關(構)義工團隊獎者。

第五條 服務年資與時數證明文件及績優事蹟相關資料，團隊需檢附組織規定、成立時間、團隊表現及服務績效相關資料。

前項個人推薦人數以不超過該機關(構)服務滿一年年資義工人數之十分之一為限，並應將服務滿一年之義工造冊併送本會查核。

第六條 第四條之推薦案件，由本會組成初評小組初審，聘請學者專家及有關人士組成評審委員會進行複審，由本會委員進行決審。

第七條 前條評審原則如下：

一、個人：就其品德、服務態度、服務年資、服務時數、績優事蹟等項綜合評定。

二、團隊：就團隊精神、整體表現、成立日期及服務績效等項綜合評定。

第八條 文化機關(構)績優義工表揚，每年舉辦一次，由本會以公開方式為之。

第九條 本辦法自發布日施行。

附錄三 花東兩縣生活美學協會義工參與動機與工作滿意度問卷調查 (預試問卷)

親愛的義工伙伴，您好：

首先為您能在工作之餘，投入志願服務的行列，建立祥和的社會，默默奉獻的精神，致上十二萬分的敬意。

這是一份學術性的研究，針對您參加生活美學協會義工服務的參與動機與工作滿意度之問卷調查，您所提供資料僅作為統計分析之用，無須具名，並不對外公開，請您安心填答。本研究之結果將提供給政府部門或志願服務機構運用義工人力時之參考，問卷的答案無所謂的「對」與「錯」，請您依照自己的親身感受填答，懇請撥冗賜答，謝謝您的協助，並祝平安！

國立臺東大學區域政策與發展研究所公共事務管理碩士班

指導教授：孫本初 博士

研 究 生：鍾立君 敬啟

E-mail：clg@ms.ttcsec.gov.tw 手機：0933626060

本量表共分為三部份，第一部分是「參與動機量表」、第二部份是「工作滿意度量表」、第三部份是「基本資料」。請您逐項作答，並請不要遺漏，再次感謝您！

第一部份：參與動機量表(每題均為單選題，請都作答)

下列各題是想瞭解您參與美學協會志願服務時的動機，請您詳閱題目的內容，並請在與您意見最相符的答案□內打✓填選。

非 同 無 不 非
常 意 同 常
同 意 見 同 不
意 意 見 意 意

- | | | | | | |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 參與志願服務工作，可以服務他人。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2. 參與志願服務工作，可以回饋社會。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3. 參與志願服務工作，可以多關懷別人。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4. 參與志願服務工作，可以獲得尊榮感。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5. 參與志願服務工作，可以使我的生活過得更有意義。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6. 參與志願服務工作，可以對社會盡一份心力。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

非常
不滿意
不滿意
無意見
滿意
非常
滿意

7. 參與志願服務工作，可以分享個人所擁有的知能。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
8. 參與志願服務工作，可以增進個人知識的提昇。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
9. 參與志願服務工作，可以獲得新資訊。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
10. 參與志願服務工作，可以磨練自己的能力。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
11. 參與志願服務工作，可以對地方人文的特色有所瞭解。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
12. 參與志願服務工作，可以增加對社會工作的歷練。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
13. 參與志願服務工作，可以擴展我的人際關係。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
14. 參與志願服務工作，可以學習與他人相處的技巧。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
15. 參與志願服務工作，可以讓我的生活過得更充實。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
16. 參與志願服務工作，可以獲得更多參與學習的機會。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
17. 參與志願服務工作，可以學習他人的長處。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
18. 參與志願服務工作，可以改變自己的生活方式。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
19. 參與志願服務工作，可以擴大自己的生活圈。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
20. 參與志願服務工作，可以增加自己的生活經驗。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
21. 參與志願服務工作，可以擴展視野增廣見聞。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
22. 參與志願服務工作，可以從互動中觀摩與學習。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
23. 參與志願服務工作，可以認識結交新朋友。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
24. 參與志願服務工作，可以追求自己在工作以外的成就感。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第二部份：工作滿意度量表(每題均為單選題，請都作答)

下列各題是想瞭解您參與生活美學協會對工作之滿意度，請您詳閱題目的內容，並請在與您意見最相符的答案□內打✓填選。

非常
不滿意
不滿意
無意見
滿意
非常
滿意

1. 擔任義工，讓我學習到組織如何整合不同的意見，我感到。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

非常滿意
滿意
無意見
不滿意
非常不滿意

2. 生活美學協會義工間相處融洽，我感到 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
3. 擔任義工之後，在與他人相處應對能力上，我感到 . . . ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
4. 生活美學協會辦理活動均能讓義工發揮所能，我感到 . . ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
5. 對於生活美學協會和諧的氣氛，我感到 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
6. 生活美學協會是個有活力的社團組織，我感到 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
7. 生活美學協會對於義工工作安排適得其所，我感到 . . . ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
8. 義工間能夠彼此交換工作經驗，生活心得，我感到 . . . ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
9. 擔任義工，可以從工作中肯定自己，我感到 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
10. 可以經由義工的培訓，獲得相關知能，我感到 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
11. 生活美學協會工作性質與當初期望相符合，我感到 . . . ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
12. 在生活美學協會組織中能夠發揮自己的專長，我感到 . . ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
13. 擔任義工，在為人處事方面讓我成長許多，我感到 . . . ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
14. 擔任義工，是一種潮流也是一種榮耀，我感到 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
15. 擔任義工，可以豁達樂觀，改變自我的人生觀，我感到 . ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
16. 擔任義工，是我人生目標規劃中的一部份，我感到 . . . ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
17. 擔任義工，可以讓自己生活過的更多采多姿，我感到 . . ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
18. 擔任義工，可以學習到如何將活動辦的盡善盡美，我感到 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
19. 擔任義工，可以受到他人的尊重，我感到 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
20. 擔任義工，可以得到他人正面的肯定，我感到 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
21. 擔任義工，符合社會大眾的期待，我感到 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
22. 擔任義工，可以得到他人稱許，我感到 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
23. 擔任義工，可以受到組織支持與鼓勵，我感到 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
24. 擔任義工，可以受到家人及親朋好友支持，我感到 . . . ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第三部份：基本資料

請選填您個人的背景資料，在適當的□中打✓，無須填寫姓名，一切資料僅供學術統計研究之用，敬請安心詳實選填，謝謝您！

- 1.性 別：☐男 ☐女
- 2.年 齡：☐ 30歲以下 ☐ 31~40歲 ☐ 41~50歲 ☐ 51~60歲
☐ 61歲以上
- 3.婚姻狀況：☐未婚 ☐已婚 ☐其他（離婚、鰥寡）
- 4.教育程度：☐國中以下 ☐高中(職) ☐大專 ☐研究所以上
- 5.職 業：☐學生 ☐軍公教 ☐工、商、農 ☐服務業 ☐退休人士
☐家庭主婦 ☐其他
- 6.義工角色：☐理事長、常務理事、理事 ☐常務監事、監事
☐總幹事、組長 ☐會員
- 7.服務年資：☐ 2年以下 ☐ 3~5年 ☐ 6~10年 ☐ 11年以上
- 8.義工經歷：☐有參加其他機構經驗 ☐無參加其他機構經驗。

本問卷到此全部結束，感謝您的辛勞，最後再次請您檢查一下是否有漏填的題目，如果有的話，煩請補填完畢，感謝您所提供的寶貴意見。謝謝！



附錄四 花東兩縣生活美學協會義工參與動機與工作滿意度問卷調查 (正式問卷)

親愛的義工伙伴，您好：

首先為您能在工作之餘，投入志願服務的行列，建立祥和的社會，默默奉獻的精神，致上十二萬分的敬意。

這是一份學術性的研究，針對您參加生活美學協會義工服務的參與動機與工作滿意度之問卷調查，您所提供資料僅作為統計分析之用，無須具名，並不對外公開，請您安心填答。本研究之結果將提供給政府部門或志願服務機構運用義工人力時之參考，問卷的答案無所謂的「對」與「錯」，請您依照自己的親身感受填答，懇請撥冗賜答，謝謝您的協助，並祝平安！

國立臺東大學區域政策與發展研究所公共事務管理碩士班

指導教授：孫本初 博士

研 究 生：鍾立君 敬啟

E-mail：clg@ms.ttcsec.gov.tw 手機：0933626060

本量表共分為三部份，第一部分是「參與動機量表」、第二部份是「工作滿意度量表」、第三部份是「基本資料」。請您逐項作答，並請不要遺漏，再次感謝您！

第一部份：參與動機量表(每題均為單選題，請都作答)

下列各題是想瞭解您參與美學協會志願服務時的動機，請您詳閱題目的內容，並請在與您意見最相符的答案□內打✓填選。

非 同 無 不 非
常 意 同 常
同 意 見 意 意
意 意 意 意 意

- | | | | | | |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 參與志願服務工作，可以學習他人的長處。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2. 參與志願服務工作，可以認識結交新朋友。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3. 參與志願服務工作，可以擴大自己的生活圈。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4. 參與志願服務工作，可以獲得更多參與學習的機會。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5. 參與志願服務工作，可以從互動中觀摩與學習。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6. 參與志願服務工作，可以擴展我的人際關係。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

非 同 無 不 非
常 意 同 常
同 意 見 不
意 意 意 同 意

7. 參與志願服務工作，可以讓我的生活過得更充實。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
8. 參與志願服務工作，可以擴展視野增廣見聞。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
9. 參與志願服務工作，可以增加自己的生活經驗。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
10. 參與志願服務工作，可以多關懷別人。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
11. 參與志願服務工作，可以服務他人。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
12. 參與志願服務工作，可以回饋社會。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
13. 參與志願服務工作，可以對社會盡一份心力。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
14. 參與志願服務工作，可以分享個人所擁有的知能。 ☒ ☐ ☐ ☐ ☐
15. 參與志願服務工作，可以增進個人知識的提昇。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
16. 參與志願服務工作，可以改變自己的生活方式。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
17. 參與志願服務工作，可以對地方人文的特色有所瞭解。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
18. 參與志願服務工作，可以增加對社會工作的歷練。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
19. 參與志願服務工作，可以獲得尊榮感。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
20. 參與志願服務工作，可以使我的生活過得更有意義。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
21. 參與志願服務工作，可以追求自己在工作以外的成就感。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
22. 參與志願服務工作，可以磨練自己的能力。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第二部份：工作滿意度量表(每題均為單選題，請都作答)

下列各題是想瞭解您參與生活美學協會對工作之滿意度，請您詳閱題目的內容，並請在與您意見最相符的答案□內打✓填選。

非 滿 無 不 非
常 意 滿 常
滿 意 滿 不
意 意 見 滿 滿
意 意 意 意 意

1. 擔任義工，在為人處事方面讓我成長許多，我感到．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

非 滿 無 不 非
常 意 滿 常
滿 意 見 不
意 意 意 滿 意

2. 擔任義工，是一種潮流也是一種榮耀，我感到．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
3. 擔任義工，是我人生目標規劃中的一部份，我感到．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
4. 擔任義工，可以豁達樂觀，改變自我的人生觀，我感到．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
5. 生活美學協會工作性質與當初期望相符合，我感到．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
6. 在生活美學協會組織中能夠發揮自己的專長，我感到．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
7. 生活美學協會對於義工工作安排適得其所，我感到．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
8. 擔任義工之後，在與他人相處應對能力上，我感到．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
9. 生活美學協會義工間相處融洽，我感到．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
10. 擔任義工，可以受到他人的尊重，我感．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
11. 可以經由義工的培訓，獲得相關知能，我感到．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
12. 義工間能夠彼此交換工作經驗，生活心得，我感到．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
13. 生活美學協會是個有活力的社團組織，我感到．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
14. 擔任義工，可以得到他人正面的肯定，我感到．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
15. 擔任義工，可以受到組織支持與鼓勵，我感到．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
16. 擔任義工，可以得到他人稱許，我感到．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
17. 生活美學協會辦理活動均能讓義工發揮所能，我感到．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
18. 擔任義工，可以讓自己生活過的更多采多姿，我感到．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
19. 擔任義工，可以學習到如何將活動辦的盡善盡美，我感到．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
20. 擔任義工，可以從工作中肯定自己，我感到．．．．． ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第三部份：基本資料

請選填您個人的背景資料，在適當的□中打✓，無須填寫姓名，一切資料僅供學術統計研究之用，敬請安心詳實選填，謝謝您！

1. 性別： ☐女 ☐男
2. 年齡： ☐ 30歲以下 ☐ 31~40歲 ☐ 41~50歲 ☐ 51~60歲 ☐ 61歲以上
3. 婚姻狀況： ☐未婚 ☐已婚 ☐其他（離婚、鰥寡）
4. 教育程度： ☐國中以下 ☐高中(職) ☐大專 ☐研究所以上
5. 職業： ☐學生 ☐軍公教 ☐工、商、農 ☐服務業 ☐退休人士

☐家庭主婦 ☐其他

6.義工角色：☐理事長、常務理事、理事 ☐常務監事、監事 ☐總幹事、組長
☐會員

7.服務年資：☐2年以下 ☐3~5年 ☐6~10年 ☐11年以上

8.義工經歷：☐有參加其他機構經驗 ☐無參加其他機構經驗。

本問卷到此全部結束，感謝您的辛勞，最後再次請您檢查一下是否有漏填的題目，如果有的話，煩請補填完畢，感謝您所提供的寶貴意見。謝謝！

