

國立台東大學教育研究所
教育行政碩士論文

指導教授：王明泉先生、程鈺雄先生



社教志工人員參與志工教育訓練動機與
工作投入之研究--以國立台東生活美學館
所屬社教站為例

研 究 生： 陳安川 撰

中華民國九十七年五月

NTTU Library



國立台東大學教育研究所
教育行政碩士論文

社教志工人員參與志工教育訓練動機與
工作投入之研究——以國立台東生活美學
館所屬社教站為例

研 究 生： 陳安川 撰

指導教授：王明泉先生、程鈺雄先生

中華民國九十七年五月

國立台東大學
學位論文考試委員審定書

系所別：教育系(所)教育行政碩士在職專班

本班 陳安川 君

所提之論文 社教志工人員參與志工教育訓練動機與工作投入之
研究

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：

唐榮昌

(學位考試委員會主席)

程銀雄

王明泉

(指導教授)

論文學位考試日期：97年5月24日

國立台東大學

附註：1.一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。

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立台東大學 教育行政研究 所
組 96 學年度第 2 學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：社教志工人員參與志工教育訓練動機與工作投入之研究 —
以國立台東生活美學館所屬社教站為例

本人具有著作財產權之論文全文資料，授予下列單位：

同意	不同意	單 位
☒	☐	國家圖書館
☒	☐	本人畢業學校圖書館

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。

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
不同意之欄位若未鉤選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：王明原 程明 (親筆簽名)

研究生簽名：陳安川 (親筆正楷)

學 號：1794018 (務必填寫)

日 期：中華民國 97 年 5 月 24 日

謝

誌

韶光荏苒，三年的歲月一轉眼即將過去，在研究所求學的這段期間，有歡樂、有辛勞、有淚水，不諱言的，在這趟重拾課本的歲月，確實非常辛苦，再說年紀也一大把了，不比年輕小伙子的機靈與衝勁，所以求學過程備極艱辛，如今能如願以償的完成學業，要感恩的人，實在太多了。

論文從決定題目，初撰到付梓，歷程雖然非常辛苦，卻也讓自己學習甚多、成長不少，也為這趟人生旅程，留下難於抹滅的記憶，這一切都要歸功於指導老師王明泉教授與程鈺雄教授的悉心指導，他們多次不辭辛勞地逐字修改，更不厭其煩地反覆說明論文結構的正確性。也感謝口試委員唐榮昌教授細心的挑出應注意的地方，並討論應如何修改及解決方法，使整篇論文的架構更加完備。

在問卷量表施測期間，非常感謝本館花蓮、台東兩縣所屬 32 個社教工作站的召集人，他們不辭辛勞的召集志工，講解問卷內容，讓問卷在最短的時間就能回收完竣，當然，更要感謝所有志工們提供寶貴意見，使整篇論文的調查資料得以順利完成。

感謝台東大學師長們的關心，同學的相互扶持，讓我在台東大學的日子充滿快樂與回憶，感謝王辰宇學長及蔣政綱學長在論文寫作上的傾囊相授，更感謝館長及同仁的體諒與輔助，讓我無後顧之憂的完成論文寫作。

最後，我要感謝我的家人及身旁所有的親戚好友，尤其是內人及兩位妹妹，在我最失意的時候，推我一把，不斷的在精神上給我加油打氣，讓我更有勇氣地面對困境進而完成學業。

回憶歷歷在目，感謝一路上扶持、協助與關心我的朋友，你（妳）們都是我生命中的貴人，僅將此刻心中的悸動與成長的喜悅，與大家分享。

安川 謹誌於 東大

2008・仲夏

社教志工人員參與志工教育訓練動機與 工作投入之研究 —以國立台東生活美學 館所屬社教站為例

陳安川

國立台東大學 教育學系研究所

摘 要

本研究旨在探討國立台東生活美學館（原國立台東社會教育館）所屬社教站志工在參與教育訓練的動機以及在志願服務上的工作投入情形。為了探討社教志工參與教育訓練動機的心理變項，從內在的變化歷程了解他們的參與動機，以提供日後能進行更有效的教育訓練評估。本研究採用問卷調查法，調查國立台東生活美學館所屬社教站志工，共發出問卷 1104 份，獲得有效樣本 1007 份，回收率 91%。對於參與教育訓練的動機以及在工作投入的情形，運用 SPSS 12.0 統計套裝軟體以及 AMOS 結構方程式進行分析。根據研究發現提出結論及建議，簡述如下：

- 一、參與教育訓練動機：在五點量表中，平均數為 4.16 分，顯示志工皆認同他們參與教育訓練的動機，其中以「外在誘因」因素分數最高，平均數為 4.36。
- 二、工作投入：整體工作投入量表上，平均數為 4.29 分，表示志工皆對於志工服務工作的投入。
- 三、參與教育訓練動機與工作投入之關係分析：經由模式適配指標之檢定，顯示參與教育訓練的動機會顯著影響志工對於工作的態度，其影響能力達 0.849；對於工作的重要性，其影響能力為 0.21。
- 四、差異分析：
 - （一）年紀較輕、未婚、無子女者，在參與教育訓練上，動機較為薄弱。
 - （二）年紀較輕、未婚、無子女者，在志願服務工作上，投入也較其他者低。

根據上述結論，本文亦分別對國立台東生活美學館及所屬社教站志工提出相關之建議及後續之研究。

關鍵詞： 社教志工、參與教育訓練動機、工作投入

The Study for Social Educational Volunteers Participating in Educational Training and Job Involvement of the Motivation -- as an Example to the National Social Education Center in Taitung Life Aesthetics Center

AN-CHUAN CHEN

Abstract

The purpose of this study was to explore Taitung Life Aesthetics Center of volunteers for their participation in educational training as well as the motion in the work of voluntary service. To explore volunteer participation in educational training and educational psychological variables, from the intrinsic understanding of the changes in the course of their participation motivation to be able to provide more effective education training assessment. This study was used by questionnaire survey, investigation Taitung Life Aesthetics Center volunteers of total 1104 people, the motivation to participate in education and training as well as Jon involvement. AMOS Structural Equation Models were used by SPSS 12.0 statistical software package to analyze all data. According to research results, the conclusions and recommendations were as followings:

1. Participating in educational training motivation: the 5 scales among the average points were 4.16 showed that volunteers were endorsed their participation in the educational training of the motivation. On the other hand, "external incentive" factor scores were the highest from the means of 4.36.

2. Job involvement: the average points were 4.29 in overall job involvement; it showed that the volunteers were eager to the work of volunteer services.

3. Participating in educational training motivation and job involvement relationship between analysis: Adapter mode indicators by the test showed that the dynamic participation in educational training opportunities for significant impacts, it affected on ability was 0.849; for the importance of the work, affected on ability was 0.21.

4. Difference analysis:

(1)The youngest, unmarried, or no children volunteers participating in educational training and the motivation were weakest.

(2)The youngest, unmarried, or no children volunteers who worked in the voluntary service caused job involvement were lowest.

Above all, this study would offer related suggestions and post study for National Taitung Life Aesthetics Center volunteers and branch centers.

Key words: Social Educational Volunteers, Participating in Educational Training Motivation, Job Involvement

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	4
第三節 名詞釋義	5
第四節 研究範圍與限制	6
第二章 文獻探討	8
第一節 志願服務與社教工作	8
第二節 教育訓練理論	19
第三節 參與教育訓練動機	36
第四節 工作投入之相關理論及研究	44
第五節 參與教育訓練動機與工作投入之相關研究	53
第三章 研究方法	56
第一節 研究架構與假設	56
第二節 研究對象	59
第三節 研究工具	60
第四節 研究流程	68
第五節 資料分析方法	70
第四章 研究結果與討論	72
第一節 社教志工參與教育訓練動機及工作投入整體狀況分析	72
第二節 驗證性因素分析	76
第三節 模型假設驗證	89
第四節 不同背景社教志工參與教育訓練動機及工作投入差異分析	95
第五章 結論與建議	114
第一節 結論	114
第二節 建議	116
附錄一 社會教育工作站設置要點	130
附錄二 社會教育工作站的組織現況	134
附錄三 國立台東社會教育館辦理志願服務員（志工）徵募要點	135
附錄四 國立台東社會教育館基層志工基礎訓練研習實施要點	137
附錄五 專家內容效度函	139
附錄六 專家效度諮詢問卷	140
附錄七 預試問卷	148
附錄八 正式問卷	152

表次

表 2-1-1 社會教育工作站組織分工職掌表	15
表 2-2-1 教育、訓練與發展三者之相異點	20
表 2-2-2 教育訓練之定義摘要表	21
表 2-2-3 教育訓練組織功能的演進階段	26
表 2-3-1 參與動機相關理論、研究、彙整表	37
表 2-4-1 工作投入之定義摘要表	47
表 2-4-2 工作投入之相關研究	52
表 3-2-1 對象摘要表	59
表 3-3-1 參與動機量表各題之決斷值與總分之相關	62
表 3-3-2 工作投入量表各題之決斷值與總分之相關	63
表 3-3-3 參與教育訓練動機 KMO 與 BARTLETT 檢定	64
表 3-3-4 工作投入 KMO 與 BARTLETT 檢定	64
表 3-3-5 參與動機因素分析摘要表	65
表 3-3-6 工作投入因素分析摘要表	66
表 3-3-7 參與動機量表信度分析	67
表 3-3-8 工作投入量表信度分析	67
表 4-1-1 背景變項摘要表	72
表 4-1-2 教育訓練動機摘要表	74
表 4-1-3 參與教育訓練動機前三名	74
表 4-1-4 工作投入量表摘要表	75
表 4-1-5 工作投入量表前三名	75
表 4-2-1 參與教育訓練動機量表基本適配度檢定	78
表 4-2-2 整體模式適配度檢定	79
表 4-2-3 參與教育訓練動機模式參數估計摘要表	79
表 4-2-4 工作投入量表基本適配度檢定	83
表 4-2-5 工作投入量表整體模式適配度檢定	84
表 4-2-6 工作投入模式參數估計摘要表	84
表 4-2-7 參與教育訓練動機量表二階斷基本適配度檢定	87
表 4-2-8 參與教育訓練動機量表二階斷整體模式適配度檢定	88
表 4-2-9 參與教育訓練動機模式二階斷參數估計摘要表	89
表 4-3-1 結構模式參數估計摘要表	90
表 4-3-2 參與教育訓練動機對工作意願基本適配度檢定	91
表 4-3-3 參與教育訓練動機對工作重要基本適配度檢定	91
表 4-3-4 教育訓練動機對工作意願整體模式適配度檢定	92
表 4-3-5 教育訓練動機對工作重要整體模式適配度檢定	92
表 4-3-6 參與教育訓練動機對工作意願參數估計摘要表	93

表 4-3-7 參與教育訓練動機對工作重要參數估計摘要表-----	94
表 4-4-1 不同性別在參與教育訓練動機摘要表	95
表 4-4-2 不同年齡在參與教育訓練動機摘要表	96
表 4-4-3 不同年齡在參與教育訓練動機變異數分析	97
表 4-4-4 不同婚姻狀況在參與教育訓練動機摘要表	98
表 4-4-5 不同家庭成員狀況在參與教育訓練動機摘要表	98
表 4-4-6 不同職業在參與教育訓練動機摘要表	99
表 4-4-7 不同職業在參與教育訓練動機變異數分析	100
表 4-4-8 不同教育程度在參與教育訓練動機摘要表	101
表 4-4-9 不同教育程度在參與教育訓練動機變異數分析	102
表 4-4-10 不同志工年資在參與教育訓練動機摘要表	103
表 4-4-11 不同志工年資在參與教育訓練動機變異數分析	103
表 4-4-12 有無志工經驗在參與教育訓練動機摘要表	104
表 4-4-13 是否接受志工訓練在參與教育訓練動機摘要表	105
表 4-4-14 不同性別在工作投入摘要表	105
表 4-4-15 不同年齡在工作投入摘要表	106
表 4-4-16 不同年齡在工作投入變異數分析	106
表 4-4-17 不同婚姻狀況在工作投入摘要表	107
表 4-4-18 不同家庭成員在工作投入摘要表	108
表 4-4-19 不同職業在工作投入摘要表	108
表 4-4-20 不同職業在工作投入變異數分析	109
表 4-4-21 不同教育程度在工作投入摘要表	110
表 4-4-22 不同教育程度在工作投入變異數分析	110
表 4-4-23 不同志工年資在工作投入摘要表	111
表 4-4-24 不同志工年資在工作投入變異數分析	112
表 4-4-25 有無志工經驗在工作投入摘要表	112
表 4-4-26 是否接受志工教育訓練在工作投入摘要表	113

圖次

圖 2-1 Goldstein教育訓練實模式.....	30
圖 3-1 研究架構圖.....	57
圖 3-2 研究流程圖.....	70
圖 4-1 教育訓練模式 CFA 模式.....	77
圖 4-2 教育訓練模式 CFA 修正模式.....	81
圖 4-3 工作投入模式 CFA 模式.....	82
圖 4-4 工作投入模式 CFA 修正模式.....	86
圖 4-5 參與教育訓練動機 CFA 簡化模式.....	87
圖 4-6 參與教育訓練動機及工作意願假設模式.....	89
圖 4-7 參與教育訓練動機及工作重要假設模式.....	90
圖 4-8 參與教育訓練動機及工作意願結構模式參數估計.....	90
圖 4-9 參與教育訓練動機及工作重要結構模式參數估計.....	91



第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

每當國內、外發生重大意外時，現場總是瀰漫著感傷、沮喪的氣氛，例如發生在國內 2000 年的 921 大地震、2003 的阿里山小火車重大翻車事件；發生在國外 2004 年的南亞大海嘯事件及美國 2001 年的 911 事件及最近發生於四川汶川的大地震，每當這些天災人禍發生時，在混亂的事故現場中，總會出現一些既熟悉、親切、熱誠、態度又和藹的身影，這些身影既不是政府單位或其他公立救難單位的救難人員，也不是受難的家屬，但他們總是在事件發生不久之後很快就能出現在事故現場，慰藉家屬及協助救災工作並積極進行事後的善後處理工作，這些均出於志願、不求回報、奉獻自己心力的人們，一般稱為「志願服務工作者」，也就是所謂的志工，也由於這些民間力量源源不斷的投入與配合，使得受災地區能夠很快的將傷害降到最低，也讓受難家屬感受無限的安慰與溫馨，相對降低了傷感與受創的程度，甚至讓災區很快的順利獲得重建。在目前社會處於動盪不安的環境裡，且政府又在精簡人力，造成政府人力不足的情況下，他們熱誠無私的胸懷也為社會帶來溫暖及重要貢獻。

內政部及行政院分別於 1995 年及 1996 年頒訂「廣結志工拓展社會福利工作—祥和計畫」及「行政院暨所屬各機關實施志願服務要點」，這些都是希望在政策方面來加強建立志願服務制度。其實從 1982 年，當時台灣省政府、高雄市政府及台北市政府都先後制定推行志願服務實施要點與志願服務人員管理要點，這些都是在政策面來加強建立志願服務制度。而 2001 年是國際志工年，而我國的志願服務法亦於是年元月四日經立法院三讀通過。我國志願服務法的通過也象徵著國內「志工社會」的來臨，有了法律的規範及執行的依據，它能更有效的提昇民眾參與志願服務的意願。隨著志願服務人力的逐年增加，亦有助於社會福利和社會公益責任的參與行為（曾華源、曾騰光，2003）。

政府近年來，積極精簡公務人員員額，所產生的問題卻日益增多，加上社會的民主開化，民眾的需求是有增無減的，甚至更多，公務人員必須面對的問題相對增加，按理說政府應該增加人員來因應社會的需要，然而政府要瘦身以節省龐大的人事經費支出，也有其考量的因素，所以在公務機關人事精簡，人力不足的前提下，以目前國立台東生活美學館（原國立台東社會教育館。國立台東社會教育館已於97年3月6日更名為國立台東生活美學館，社教志工及社教站之名稱與運作均未更改，本論文後續均統稱為國立台東生活美學館）僅編制13名正式人員（考試院，2006），而要負責輔導區內（花蓮、台東兩縣）提供民眾的各種社教活動（如終身教育、藝文研習教育、環境教育、外籍配偶教育、老人社會大學、交通安全教育、婦女教育、婚姻教育、音樂戲劇舞蹈教育、國防教育、體育休閒教育、美術教育……等）及相關社團的輔導諮詢與服務，以現有編制之人力實在無法應付日益增加的民眾多元化的需求。所以招募志工共同參與社會教育的推展及輔導的工作就顯的格外重要，而招募優質的志工，及長期能奉獻心力的志工，不但可以有效地解決社教館人力不足的問題，更可以拓展社教業務，為民眾提供更好的服務。因此，如何招募好的志工對機構的認同與承諾，在國立台東生活美學館的服務中，就顯得日漸重要。

國立台東生活美學館於民國六十九年依據社會教育工作站設置要點，在花蓮、台東兩縣相繼成立社教工作站，辦理社教活動，到目前為止，於輔導區內（花蓮、台東兩縣）29個鄉鎮市成立32個社教工作站，已達到鄉鄉有社教站的目標，讓社教業務能深入偏遠地區，讓居住於偏遠地區的民眾也能享受社教資源，進而提昇生活品質，而社教工作站是以志工性質成立的組織，工作性質主要是由社教館培訓志工，在地方成立工作推行委員會，依社教館的工作規定項目協助地方社區推展社會教育，目前每個社教工作站皆有志工15-60餘人不等，所以志工是社教工作站的資產，也由於他們的自願且無怨無悔的付出，才能使社會教育的觸角伸展至偏遠的角落，以目前32個社教工作站1274位社教志工而言，每年節省政府相當可觀的人力、財力之支出。所以國立台東生活美學館在有限的人力下，能夠運用志工的力量，為花蓮、台東地區廣大的民眾服務，才有今天的績效，而志工

絕對是最辛苦，功不可沒的一群。

從人力資源管理的各種角度來看，宋世雯（2000）認為志願服務工作雖然以「助人」的精神為歸錨，但是志工若只遵循「善心」當做唯一行事的準則，或抱持著「有志者，事竟成」來從事服務工作，對於服務工作而言，仍稍嫌不足。志願服務的宗旨是在幫助及解決他人的困難或問題，在過程中須要許多必備的「技巧」，否則不但無法達到幫助別人的美意，甚至弄巧成拙，若是如此，其服務的意願將因而衰退，甚至有極大的挫折感，因而產生退出的念頭，至為可惜，所以志工教育訓練的適時舉辦，就顯得相當的重要，教育訓練不但可以提供志工執勤的技術，還可以提昇學識、增廣見聞，進而改變他們的服務態度，讓志願服務工作更具有成就感。讓他們覺得參與志願服務是光榮而神聖的一件事。

由於志工具具有不支薪及自願性的特殊性質，在過去志工只要有愛心、熱情，願意奉獻，就是所謂的好志工，所以志工也不須接受職前的專業訓練，運用單位也不敢對他們有太多的要求，以致「不易掌控與提昇志工服務的品質與成效」，成為我國推動志願服務工作主要常見的困難（曾華原，郭靜晃，2000），但是在志願服務法頒佈施行後，為了保障受服務者的權益及提升服務品質，在志願服務法第9條、第14條及第15條中，都對志工的教育訓練有所規範，將志工的教育訓練變成是政府及招募運用志工單位之職責，而參與教育訓練也是志工的權利與義務，有此可知，政府單位對志工教育訓練的重視。近年來，政府編列經費，增加辦理訓練次數，都是奠定日後教育訓練基礎的最好印證。

研究者任職於國立台東生活美學館，從事社會教育工作亦近二十年，站在社教機構從業人員及運用志工單位的立場，在「政府組織再造、人力精簡」的原則下，如何以有限的人力，運用社會資源來協助推展社教業務，而要長期解決人力不足的最佳途徑，就是運用社教志工。因此，有必要且應積極投入志工對志願服務工作之研究，尤其要招募好的志工，志工的教育訓練更是格外重要，期盼能組織的效率與效能更加增進，同時將本研究之成果作為日後志工招募單位運用及開發志工人力之參考。

而從國內專家學者對志工的相關研究中，可以發現志工服務效果不易持續而

且流動率高，一直是個長期存在而且相當明顯的問題，這是由於志工的個人能力、個別差異或是在工作了一段時間之後產生的工作倦怠感，以及因某種因素造成服務熱誠降低等因素，造成流動率高，使得服務效果不易持續（陳定銘，1999）。再從葉良琪（1999）探討國內有關志願服務的相關研究文獻來看，可以發現絕大多數有關志願服務的研究均相當重視志工個人層面的探討，例如工作滿足程度、參與動機、參與類型、個人特質等。而且從1997年開始，才有學者研究有關志工人力管理或執行的主題。如上所述，由於社教志工其服務動機是志願、奉獻而利他，而且不求回報、不支薪，所扮演的角色有別於正式員工，志工的素質，良莠不齊，而且源自社會各階層，因此，如何在志工的管理上，透過教育訓練改變志工參與服務的態度，藉於提高服務品質及成效、強化其工作投入的深度，進而降低流動率，成為本研究的動機之一。

研究者有感於志工參與教育訓練的相關心理層面，實證研究方面的資料較為缺乏；一般志工的教育訓練多採團體訓練的方式，較少顧及個人的需求，更無暇顧及他們是否有積極的參與動機，甚至在志工參與教育訓練以後，能否提升自我效能及對工作投入的情況，鮮少關注。研究者調查國內學者專家們對志工教育訓練之相關研究，發現對志工個人之心理變項甚少提及，所以研究者認為，了解社教志工參與教育訓練的心裡變項，從內在的變化歷程了解他們的參與動機，以進行更有效的教育訓練評估，提供給志工招募單位及各級政府推動教育訓練時重要的參考指標，這是本研究的動機之二。

第二節 研究目的

依據研究背景及動機，並整理相關文獻經深入探討後，確認志工在管理上，透過教育訓練來改變志工參與服務的態度，藉於提高服務成效及了解社教志工參與教育訓練心裡因素的重要性

根據上述研究動機，本研究欲達成的目的為：

一、參與教育訓練的動機是否會影響志工在工作上的投入

- 二、瞭解社教志工參與教育訓練動機的現況。
- 三、瞭解社教志工其工作投入的現況。
- 四、分析不同背景變項之社教志工參與教育訓練動機是否有差異。
- 五、不同背景變項之社教志工在工作投入上是否有顯著差異。

第三節 名詞釋義

為使本研究所涉及的名詞、變項及範圍能更清楚，意思更為明確，茲將本研究所涉及重要名詞與變項加以詮釋或作操作性的定義說明如下：

一、社教志工

本研究所指社教志工是指國立台東生活美學館所屬花蓮、台東兩縣 29 個鄉、鎮、市所成立 32 個社會教育工作站所聘請的志願服務者，協助本館辦理各項社教活動，簡稱社教志工。

二、參與教育訓練動機

吳靜吉等人（1994）認為動機是激起引導及維持生理與心理活動歷程的動力。本研究所指參與教育訓練動機係指社教志工參與組織所提供有系統、有計畫的學習活動驅動力或理由。另將參與教育訓練動機採李宜玲（2004）的量表，包括了職業進展、外在誘因、求知興趣、人際需求等四個向度。

本研究的參與教育訓練動機為根據受試者在「參與教育訓練動機量表」中所測得知得分為代表，得分越高者代表其參與動機越高；反之得分越低者，則代表其參與動機不高。

三、工作投入

「工作投入」是工作對其自我的重要性，或是個人心理認同他的工作，可以說是員工對工作所投入的心力，對於組織的績效有正面的影響，組織有較高的經

營績效，就代表員工有較高的工作投入，所以兩者是相輔相成的。本研究經參考相關文獻後，將工作投入分為工作意願、工作重要兩個向度。

本研究的工作投入為根據受試者在「工作投入量表」中所測得知得分為代表，得分越高者代表其工作投入越高；反之得分越低者，則代表其工作投入不高。

第四節 研究範圍與限制

一、研究範圍

（一）研究對象

本研究的研究對象是國立台東生活美學館所屬鄉、鎮、市社教工作站的志願服務人員，簡稱社教志工。目前有社教志工 1,274 人，也是本研究的抽樣人數，研究對象涵蓋花蓮、台東兩縣各偏遠地區（含達仁鄉、金峰鄉、海端鄉、延平鄉、卓溪鄉、萬榮鄉、秀林鄉等 7 個山地鄉原住民鄉鎮）。

（二）研究地區

本研究的抽樣範圍涵蓋國立台東生活美學館所屬的各鄉、鎮、市，因此，研究地區涵蓋花蓮、台東兩縣的 29 個鄉、鎮、市所設立的 32 個社教工作站。

（三）研究變項

在有關志願服務的研究中，可能影響志願服務的相關變項十分複雜且多樣化，本研究以志工終身學習理念為基礎，從志工的背景變項、參與教育訓練動機與工作投入等變項來分析其關係。

二、研究限制

（一）樣本上的限制

本研究對象以國立台東生活美學館所屬鄉、鎮、市社教工作站所聘請之志願工作者為樣本，無法顧及其他地區及社教機構所屬社教工作站的志工。

（二）研究內容的限制

本研究內容在探討社教志工人員參與教育訓練動機與工作投入關係之研究，至於社會支持、自我概念，參與障礙、人格特質等對社教志工的影響，無法根據每個變項做研究，故只根據文獻及研究者的實務和興趣，選擇若干變項進行研究。

（三）研究方法上的限制

本研究方法以問卷調查法方式進行量化分析研究，因限於時間、人力等因素，無法輔以個案訪談或焦點團體的質化研究。



第二章 文獻探討

本章旨在探討社教志工人員參與教育訓練動機與工作投入之相關研究。共分為五節，第一節為志願服務與社教工作，第二節為教育訓練理論之探討，第三節為參與教育訓練動機之探討，第四節為工作投入之相關理論及研究，第五節為志工參與教育訓練動機及工作投入相關研究，茲分述如下

第一節 志願服務與社教工作

民間自發性的互助行為或是宗教性的慈善行為，在早期的社會中均被視為志願服務，各種不同型態的志願服務，在一般人的印象中，往往扮演著為他人或解決問題，或是維繫社會功能的角色，因此，現今在談到「志願服務」一詞，一般人都會認為是奉獻、犧牲、做功德而投入社會服務工作的刻板印象。然而志願服務之定義可能隨著時空背景的不同，而各有其偏重的概念及意義。

隨著社會變遷及民主社會的需求，開始有人從社會責任與社會參與這些不同角度來分析志願服務的本質與意義（曾騰光、曾華源，2001）。由於本文主要在探討國內志願服務人員參與教育訓練的現況，因此有必要先對志願服務的內涵及特質有所認識，並瞭解國人對於志願服務的認知，以及志願服務運作型態，以便能夠深入問題的核心。

一、志願服務之定義

黃翠蓮（1999）提出志願服務是指自願或願意參與的行動，係一種自願性的行為（voluntary），這些自願行為或行動是出自於非被迫的，自願行為的工作是不支薪的，但也提出自願並不等於是義務。也可說是個人內心秉持著自由的意願參加，利用工作以外的閒暇時間，有實際具體的行動與服務來貢獻這個社會，屬於非正式性的工作，帶有輔助性的功能，不具金錢的收益報酬，來回饋社會（張月

芬，2004)。

Ellis & Noyes (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 (引自黃翠蓮，1999)。

Heidrich (1991) 指出：「志願服務者係一群人願意貢獻個人時間、精力，而不為酬勞地與他人一起做事。」(引自吳坤良，2006)。Dunn (1995) 認為志願服務是對於社會責任與態度的行動方式，它不是一種義務，並且是付出不求回報。Barker (1988) 認為志願服務是一群人追求公共利益，本著自我意願與選擇而結合的志願團體 (引自吳坤良，2006)。

美國社會工作協會 (N.A.S.W.) 認為：「志願服務是一群人追求公共利益本著自我意願與選擇而結合的團體，稱為志願服務團體」。在美國社會工作百科全書中認為：「志願服務是指那些沒有報酬，自由奉獻志願服務組織的人們，從事各種類型的社會福利活動。包括家庭、兒童福利、教育、心理衛生、休閒育樂、社區發展，及住宅與都市更新等方面的工作」(引自嚴幸文，1993)。Gutowski、Salamanon 與 Pitlman (1984) 指出，志願服務是以直接與間接方式服務他人的非官方服務。而 Weisbrod (1988) 則認為志願服務是提供人民參與社會服務的機會，共同分擔社會責任，對於培養公民意識有積極性的幫助。

台灣省社會處「志願服務手冊」(1988) 提出，志願服務是民間義務社會福利之總稱。顧名思義，是出於自願，本著人類互助美德，不求報償，不求回饋、利用餘時、餘力、餘財、餘知來表達對社會的愛意，對同胞的關懷，提供精神與物質兼備的服務。

陸光 (1994) 認為志願服務，泛指民間為增加社會福祉而自願提供的不計報酬的各項服務，為各國推動社會福利工作主要力量的來源。黃舒玲 (1994) 認為志願服務乃是基於民主、互助的理念，由個人或組織依其自由意志，為自我成長及改善社會而從事人類服務的活動。它是一種動員人力資源的方法，而成為社會工作中實行的重要途徑。方祥明 (1995) 認為志願服務乃個人、團體或福利組織，在自由意願下，以非專職的方式所從事的一種利他、互惠、互助且不求酬償的整

合性社會服務工作。吳美慧等人（1995）視志願服務乃是一種非專職性的，重視組織的動態過程，並強調參與者的非物質收穫，亦即是自我成長發展的活動。蘇信如（1985）認為志願服務是由個人、或團體或正式的社會福利組織，依其自由意願與興趣、本著幫助他人、改善社會的旨意、不求私人財力的酬賞、而經個別或集體的方式所進行之人道服務。

我國志願服務法（2001）提出，志願服務乃「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」。

曾華源、曾騰光（2003）則認為志願服務不全都是慈善性質的活動，也不是宗教性的活動；志願服務是一種奉獻行為，所以要行有餘力的參與，才值得肯定，服務別人充實自己已成為生活一種型式。並且根據志願服務法的精神與內涵，認為志願服務的意義有（一）從慈善愛心擴大到社會責任。（二）從犧牲奉獻擴大到知能成長的互惠性。（三）從民間自主擴大到政府參與。（四）從熱心利他擴大到品質責任志願服務。（五）從完全付出擴大到權利義務志願服務。

Volunteers 常見之中文解釋為「義工」或「志工」，兩者的定義是否不同，學者各有其看法。蔡漢賢（1990）認為兩者之間有不同的意義：「義工」乃義務工作之簡稱；而「志工」為志願工作之簡稱，兩者意義有所差異。義工是為所當為，是一種責任和奉獻，志工是為所願為，其服務可以有酬勞。林勝義（1994）則認為無論志工或義工，所指的都是志願服務人員，是一種不支薪的人力資源，來為機關提供服務民眾以提昇組織功能。

盧俊澄（2000）認為，志願服務人員（Volunteers）又稱為志願服務工作人員，林萬億（1993）指出：志工是志願的、不被強迫、不支薪，而提供服務之人。

由以上定義可知，志願服務的內涵比過去的性質之服務還要豐富，綜合上述學者提出的定義，志願服務乃個人、團體或福利組織，不支薪，自由意願下，提供時間、知識、經驗、技術、勞力，以非專職的方式，所從事的一種互惠、互助利他且不求回饋與報酬的整合性社會服務工作。

二、志願服務的特性

自願服務的特性是一種由內心意願的自發精神而引發出來的參與動力，進而付出時間、貢獻自己的心力。志工不標榜個人，總和的服務心態勝過個人的努力，最重要的是在精神上能獲得滿足（中華民國社區發展研究訓練中心，1995）。

宋世雯（2000）認為志願服務有無酬性、社會福利之增進、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、兼具非專業與專業性責任有限制。

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來自係來自內心的意願，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，以有組織有計劃的設計，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。

Barker (1988) 認為志願服務是一群追求公共利益，本著自我意願與選擇而結合的團體。McCuley 與 Lynch (1989) 則認為所謂志工，乃是公民非出於道德或法定義務，而是出於自由意志，從事追求公眾利益之行為(引自姜琇翠，2006)。

傳統志願服務具有自由意願、不求報酬、利他助人的三項特性。而 Cnaan (1996) 將志願服務的意涵歸納成四大要素：(一) 自由選擇 (二) 報酬 (三) 結構 (四) 預期受益對象(引自呂朝賢，2002)。呂朝賢引用 Cnaan 的要素，對現代志願服務有更進一步的解釋為：

(一) 自由選擇：現今部分志願服務有些含有義務與責任甚至強迫的屬性存在，並非全然自由意願如：替代刑罰志工、企業志工或學生的服務學習(service-learning) 等。

(二) 報酬：美國的社區服務法案，鼓勵青年學生參加社區志願服務，可獲得金錢，作為獎助學金。在德國對於參與志願服務的青年志工也有費用的支出，平均每人每月支付 950 馬克，包括膳宿、工作服、保險、零用金、工作地與住宿地往返交通費。

(三) 結構：有些非正式部門的志願服務工作其益人、益世性並不亞於正式部門的服務活動。

(四) 預期受益對象：志願服務雖以利他為主要依歸，但純然皆是利他的志願活動其實很少，從事志願服務者多多少少會有受益。

三、志願服務的功能

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。

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）。曾騰光、曾華源（2001）也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。志願服務在非營利組織中佔有不可或缺的地位，就人力資源來看，經由訓練成熟的志工可用來彌補或替代職工之不足（張月芬，2004）。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）。

很多學者均提出志願服務的功能，可根據鍾任琴（1990）所提出的功能，可歸結下列六點：

- （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，以滿足案主或組織機構的需求，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。

因此，志願服務工作之所以能日益受到重視，是因為它有多樣性豐富的功能而且扮演重要的角色，所以志願服務在現今社會的型態裡，是一種不可或缺的志業。志工的工作在幫助社會不幸者或弱勢者的困難與問題，防止社會的紛亂，避免一些無謂的社會問題之衍生，就志工個人而言，可以拓展人際關係、提昇知識技能，增廣見聞，滿足成就，更可以為社會、國家付出心力，讓人民更安樂、社會更溫馨、國家更富強。

四、社會教育工作站

社會教育工作站之設置沿革、工作概況敘述如下

（一）社會教育工作站設置沿革

1964 年在社教館的概況介紹中，其業務報告中有輔導地方社會教育之發展，其中社會教育工作站的設置，目的在「促進地方社會教育之有效推行及普及社會教育」。因此設置 5 個社會教育工作站，其後，為了因應本省工業區迅速發展，工業人口迅速增加，有亟待輔導與協助其生活的必要，尤其是工餘之暇及假日。另為適應客觀情勢日益改變的社會結構，所以社會教育工作之重點與功能，亟須擴展、創新、檢討，以資因應，因而台灣省政府教育廳於 1979 年頒令社會教育工作站設置要點。設站地點為：1.廠礦集中地區，2.青年從業人口住宿或集聚地區，3.大型廠礦所在地，4.其他特定社區。

教育廳在 1991 年，修訂了社會教育工作站設置要點，其目的在增加一項偏遠鄉鎮、山地及離島地區民眾之社會教育亟待加強，提供更良好的社會教育服務，進而縮短城鄉的差距，平衡各區域的均衡發展。關於詳細之社教站之設置要點如附錄一所示。

（二）社會教育工作站功能及運作

1999 年政府推動精省政策，省立社會教育館歸屬教育部社教司，將社會教育工作站設置要點，報請教育部核備施行。社會教育工作站設立的目的是提供更良好的社會教育服務以縮短城鄉差距及因應社會快速變遷，並提升生活品質、共創

學習型社會、建立終身教育的觀念。推展人人、處處、時時要學習的觀念，透過終身學習，提升社區文化，促進社會進步、成長自己溫馨家庭等。

社教站的工作重點依社教館所推動社會教育工作項目計有老人社會大學、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、親職與親子教育、童軍教育、環境保護教育等等。因應終身學習社會的來臨，社教工作所辦理的活動將朝因地制宜，多元、多樣、創新活動的規劃，以滿足社區民眾的需求。如今生活美學館所推展的各類社會教育，社教工作站已是在各鄉、鎮、市及社區推展社會教育的重要據點。

其組織運作情形如下：1.社教館成立「社教站諮詢委員會」：主要任務在於訂定社教站年度工作計畫重點、項目及執行策略，再交付社教站負責配合執行。2.社教站成立「社教站推行委員會」：社教站推行委員會之委員、顧問共同推薦召集人。由召集人聘任總幹事與資訊組、資料組、總務組、活動組、會計等組長與志工。依社教館指定年度工作項目以研習、講座、比賽、欣賞、觀摩、參訪及影像紀錄等方式辦理各項社教活動。下表 2-1-1 為社會教育工作站組織分工職掌表。而有關社教站組織架構圖如附錄二所示。

表 2-1-1 社會教育工作站組織分工職掌表

職 別	職 務 內 容
召集人	1、綜理站務，對外代表社教站，廣結社會資源，建立良好工作關係。
	2、召集委員會會議及其他臨時會議
	3、視需要得適時調整社教站有關人事，報請社教館依規定核定之。
副召集人	1、協助召集人推動站務及各項活動運作。
	2、召集人公出不能執行職務時之職務代理。
委員	1、出席委員會議，分工督導參與及執行業務。
	2、審查年度工作計畫。
	3、接受召集人委辦之其他站務工作。

表 2-1-1 社會教育工作站組織分工職掌表（續）

職 別	職 務 內 容
總幹事	1、承召集人之命，策畫辦理該站各項工作。 2、督導各組訂定並執行工作計畫。 3、策畫辦理組織人員之訓練、聯繫、服務工作。 4、規劃管理社教站之公文檔案。 5、其他站務工作與活動。
幹事或 承辦員	1、襄助總幹事辦理各項站務工作。 2、辦理財產管理。 3、總幹事公出或不能執行職務時之職務代理。
資料組	1、辦理組織人員資料之建立與管理。 2、活動照片、剪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。 4、各項出版品刊物之編列。
活動組	1、執行各項活動計畫。 2、辦理文化、學術、研習進修、社團班隊等活動。 3、辦理委員會召開事宜。
聯絡組	1、辦理志工之聯繫、協調服務工作。 2、辦理有關拜會、接待及公關工作。 3、辦理與其他社教站或社團聯誼事宜。
研究 發展組	1、研訂全年度活動計畫之擬定及各項研究工作。 2、辦理慶典活動。 3、辦理組織人員榮譽表彰工作。
文宣組	1、辦理各項活動文宣海報製作。 2、負責傳播媒體連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連繫。

表 2-1-1 社會教育工作站組織分工職掌表（續）

職 別	職 務 內 容
總務組	管理文書、保管財產、庶務等工作。
會計員	經費籌措、預算控制、經費核銷、統計。
出納員	經費支付與帳目管理。

資料來源：林案侃（2001）**社會教育館所屬社會教育工作站經營策略及其影響因素之研究**。國立中正大學成人及繼續教育研究所，未出版，嘉義。

綜合而言，國立台東生活美學館有社教工作站的設立，協助本館推展社會教育工作，讓社會教育的觸角，得以深入各鄉、鎮、市，甚至更偏遠的山地鄉原住民地區（本館在花、東兩縣七個山地鄉原住民鄉鎮均設有社教工作站），所以本館有社教工作站的協助推動社會教育，有如虎添翼的感覺。社教站所辦理的業務，除了本館交辦的共通性活動之外，更可以依各鄉、鎮、市的特色辦理屬於自己鄉鎮特色的活動，例如：每年規劃辦理的一鄉一特色大型活動，把各鄉鎮的特色推廣出去，所以社教工作站的功能是多元的，且績效相當卓著。

（三）社教志工的角色

志願服務者在機構中能做些什麼事情？扮演什麼角色？在現代社會中，志願部門不再侷限於提供消極性服務，志願服務者的背景與能力越多元化，在機構中所做的事情越多，不僅僅在提供直接服務上對案主和機構有所服務，而在間接服務上對志願服務之認知與整體社會民主發展有所貢獻(曾華源、曾騰光，2003)。

整體說來，志願服務者所能擔任的角色分為下列幾種(吳旻靜，1999；蘇信如，1985)：

1.直接服務的角色

直接針對需要幫助的對象，提供必要的服務，如在機構中輪值接案或提供設備服務、教授技藝、家庭服務、在宅服務、病房探訪等。

2.間接服務的角色

透過間接途徑提供服務，如籌募慈善基金、在醫院中幫忙疊紗布、滾編花球、刊物編輯等。

3.行政庶務的角色

擔任一般行政庶務工作，協助機構蒐集與整理檔案資料、製作統計月報、撰寫記錄、協助隊務推行等。

4.決策諮詢的角色

依據服務經驗和特殊的觀點見解，對機構服務內容與發展方針與方案提供較具建設性的批評、建議或諮詢意見，以使組織單位因服務需要做必要的革新改變。

5.社會倡導的角色

為案主群的需要與權益，或針對與本身服務宗旨有關的社會問題與不公，進行議題之倡議、請命或遊行的行動，以尋求社會關注和改善。

6.管理的角色

管理的志工在協助機構管理志工，主要是擔任組織招募、訓練、督導和評估的工作；而高級行政管理的志工則常負責有效地溝通、傳達、協調服務組織與服務對象間的意見與需要、服務方案規劃設計、組織和安排中領導部門和董事會所訂定的執行政策。

所謂社教志工，乃指國立生活美學館所屬各鄉、鎮、市社會教育工作站的志願服務工作者，簡稱為社教志工，社教志工也是志願服務者。社教志工參與志願服務的工作對於被服務者、機構、自己、家庭、社會都有實質的貢獻和價值。吳坤良（2006）志願服務者的角色如上述有六種角色，而社教志工是協助社教館推展社會教育，結合社區總體營造及終身學習的推動，社教志工的角色亦相對的多元化，除上述的直接服務、間接服務，行政庶務、決策諮詢、社會倡導和管理的角色外，尚需具備：

- 1.活動規劃與執行的角色：依各鄉、鎮、市及不同社區的需求和特色、規劃設計並執行活動，讓社區民眾均能參與社教活動，進而提升生活品質。
- 2.終身學習者的角色：社教志工依個人自己的學習需求或組織業務的需求，作自我導向的學習、經驗學習或是參加非正式、非正規的學習，倘若每位社

教志工都能扮演終身學習者的角色，必能影響他人，有效提昇社會的學習風氣，進而建立人人多讀書的書香社會。

3.移風易俗的角色：社教志工應以身作則，處處遵守法令規範及恪守善良風俗的美德，以收風動草偃之效。

4.協助社區發展的角色：社區要發展，要永續的進步並經營下去，有賴熱心人士的協助與推動，而熱心、奉獻、與服務的社教志工就是最好的人選，如導覽解說服務等。

綜合而言，其職在參與志願服務的社教志工，其角色是非常重要而多元的，無論是社區的發展、自我成長、社會的和諧、家庭的和樂溫馨及對生活美學館都是有實質的價值和貢獻。而志工的徵募也採廣泛、多元且志願的方式，只要對社會有一份服務與奉獻的心，都歡迎加入志工的行列。有關志工徵募要點如附錄三。

第二節 教育訓練理論

一、教育訓練的意涵

所謂的「教育訓練」其實是可區分為「教育」、「訓練」與「發展」三個概念所形成；組織為加強或擴充員工的學習經驗，大部分都會透過教育(Education)、訓練(Training)與發展(Development)此途徑來進行（呂碧茹，1999）。

美國就業部（Department of Employment）之訓練詞彙大全將教育定義為「主要在使個人理解並發展知識、技術、價值的過程和系統活動。教育是指任何發展個人在所生存的社會中有價值、有需要的能力、態度、行為的過程與方法（楊朝祥，1984）。而訓練則是以企業的需要為出發點，促進員工在日常工作上具有專業的能力，包括：知識、技能或行為(Noe,1999)；發展是指在一段時間內，做有計劃、有目的的學習，以提高工作表現，使用行為科學的理論或技術，以增進人的價值，作為組織的資源。

Nadler與Laird（1979）對於教育、訓練和發展等三項活動在其功能與目的之差

異加以說明：

- (一)「教育」是使員工能提昇目前工作的能力，獲得系統的知識、觀念與技術，以期配合未來工作能力的規劃、或擔任新工作及職位時，對組織能力有較多的貢獻。教育活動的功能是提昇員工基本的、廣泛性的能力。教育活動的內容僅能部分用於工作上，績效較不易衡量，屬於較長期的投資。在性質上則是長期的投資，對組織而言，風險較大。
- (二)「訓練」是為了儲備即將從事工作的能力，因應目前所需之相關知識與技能，以有效執行組織所賦予之工作任務。訓練工作對組織的影響較直接，重視工作技能的養成，是一種自然風險較低，也較為短期的投資。
- (三)「發展」是為了儲備即將從事工作的能力，因應目前所需之相關知識與技能，以有效執行組織所賦予之工作任務，發展通常包含個人與組織，兩者有密切的關係，唯有個人能充分發展，組織發展方能充分完成；同樣的，唯有組織不斷的發展，才能促進個人的發展。個人發展主要在培養繼續學習的意願，具備自我發展的能力，以增進生活品質。

將教育、訓練及發展三者，依照其目的進行比較，如下表2-2-1所示：

表 2-2-1 教育、訓練與發展三者之相異點

	訓練	教育	發展
目的	提供特定的知識與技能，以有效執行工作	提供有系統的知識、技能與觀念，以因應環境的變遷	確保組織經常擁有可運用的人力，以順利達成組織目標
導向	解決目前實際需要。	將所學應用於未來。	配合組織及個人發展
範圍	處理目標的任務	認知、技能與價值整合	整合組織目標與任務
時間	短期	長期	配合企業的永續經營
功能	配合員工工作上所需	培養未來所需人才	促進個人和組織發展
出發點	以工作為導向	以個人為主，工作為輔	個人和組織為主
人力	短期人力	長期與中期人力	長期人力

資料來源：陳姿妤（1997）。員工教育訓練成效評估之研究—以本國銀行業為例，
國立中興大學企業管理學系碩士論文，未出版，台中。

國內外各學者對於「教育訓練」之定義不盡相同，茲整理國內外學者之定義
由下表2-2-2所說明：

表 2-2-2 教育訓練之定義摘要表

年代	作者	教育訓練的定義
1961	John. H.Proctor	教育係幫助員工將其潛能發揮到最高程度已達成最高效率的一種行動
1964	David King	教育是在提供人們有效的學習狀況，而此種學習是在獲得專業知識、技能和能力。
1970	Campell & Dunnette	訓練為使個體的知識態度或技能產生永久性改變一種有計劃性之學習歷程。
1982	Robbins	指出教育訓練是一種學習經驗，試圖使個人在能力上有相對持久的改變以增進工作績效。
1983	Nadler	將定義為提供有組織的學習經驗，而員工須在一特定的時間內完成，以求對組織整體績效的提升。
1983	Jack Halloran	經過訓練後，受訓者藉著處理特定的問題的熟練能力來證明其行為或績效的改變。
1986	Doglas.Hall	「教育」一詞依拉丁文的解釋，具有「引出」的意思，亦即以引導的方法，來發展學習者的身心為善。
1987	Miller	訓練的目的是為應付立即的需求，達成特定的任務；教育是以未來所預期的目標為考量；發展則兼具長期與短期目標，有系統的分析組織的任務需求。
1989	Gilley & Eggland	教育是使員工對未來工作能夠增加績效、接受更多職責或指派新任務而提供之學習；至於訓練則為了對有工作並增加績效所提供的學習。

1996	DeCenzo & Robbins	訓練是提供新進或現職人員執行工作所需之技能。
1986	李田樹	訓練是改變員工行為的態度，以達成組織目標的過程。
1986	傅占閏	對於其工作人員，由有經驗學識的資深人員，加以有系統的教導與指引，增進工作知能，使個人與組織皆得以充分而健全的發展。
1986	李田樹	訓練是改變員工行為的態度，以達成組織目標的過程。
1986	張潤書	教育訓練指各組織為適應業務及培育人才需要，採用訓練、進修、考察等方式，予以有計劃的增進所需學識技能，以期成員能勝任現職工作，即將來能擔任更重要的職務。
1988	張火燦	以組織目標導向及工作能力培育的時效性來區分之，他認為「訓練」是為了因應工作上的需要，改善目前的工作表現及增進即將從事工作者的能力；「教育」是提升目前的工作能力或培養員工在某一特定方向的能力發展，以配合組織未來的工作計畫或擔任新職務，期望對組織有更多的貢獻；「發展」則以思想層次的擴大或提升為目標，使整個組織有新的目標，使員工獲得新視野和新觀點。
1989	郭芳煜	教育訓練就是經由連續而系統的發展計畫以增進工作人員的知識和技術，改善工作人員的態度，從而提高工作效率與生產力。
1989	黃英忠	訓練是狹義的教育，兩者均為增加企業生產力之員工能力發展。
1990	王文博	訓練是指一個人獲得一種技術、知識與態度所需經歷一連串之「教」與「學」的過程。

1990	黃麗安	訓練是指使依個人正確、有效、盡責地從事其工作，使其工作品質獲得持續的改善，並包括使人員成為成功的、專業的業者的過程中所使用的一切方法。
1991	陳國嘉	訓練是有目的的發展人力資源，使受訓者學習擔任某項工作的能力和技術。
1992	陳明漢	「訓練」是提高員工在執行職務時，所必須具備的知識能力及態度，並培養解決問題的能力之一切活動；而「教育」則是增進員工一般的知識能力及對環境的適應能力，乃是一項較訓練更為長期及更為廣泛的知能培養；「發展」乃指為配合員工個人需求及組織成長，對具有潛在能力的員工，透過有計畫的訓練及教育，使該員工的個人生涯規劃，能與組織成長亦步亦趨，同時獲得發展。
1996	王精文	指出各文化機構應多提供在職訓練的機會，應界定不同工作、不同年資的課程架構，針對不同職級年資的義工設計不同的課程，以解決資深義工無課可上之窘境。
1997	黃英忠	教育是為工作上或業務上的需要而培養個人的技能或知識；訓練是特定性的塑造，著重於技能與方法上的鍛鍊。
1997	陳姿妤	訓練是引起個人行為改變的歷程，以獲得目前工作上所需的知識與技能為主。教育是基於未來工作上的需要，以獲得續統性的知識，以備處理未來將擔任的職務或情境。
1997	黃英忠	教育侍衛工作上或業務上的需要而培養個人的技能或知識；訓練是特定的塑造，著重於技能與方法上的鍛鍊。

1998	廖麗佳	認為教育訓練是經由連續而有系統的發展計畫,以增進員工的知識與技術、改善工作態度,進而提高工作效率與生產力。因此,教育訓練視為一種過程,它能改善員工從事某項工作的技術與能力
1999	吳秉恩	教育訓練意指只要是有規劃的學習,無論是否與工作有相關,而且可以提高員工的生產力者,同時對公司發展有正向貢獻者。
2002	謝文亮	認為完善的教育訓練可讓志工平順的進入工作環境,以及提供要達成任務所必須的資訊、知識、經驗與資源並使他們感覺自己的成長與價值感。

由上述定義可知,對於教育、訓練與發展的定義,很多學者雖有諸多解釋,但是也有學者認為「訓練」與「教育」在概念上雖有區別,但是在實際執行上卻無太大區分。Goldstein (1980) 也認為教育與訓練有許多類似的地方,沒有刻意去分別的需要。因此,本研究在瞭解文獻對於教育訓練的詳細定義之後,將「教育」與「訓練」合而為一,稱之為「教育訓練」,也就是組織為增進所屬人員的知識和技術及適應工作的需要,並且改善工作態度,從而提升工作績效的一連串「教」與「學」的過程,以利後續研究的進行。

二、教育訓練的目的與功能

(一) 教育訓練的目的

黃英忠、黃同圳、曹國雄、王秉鈞與張火燦 (1998) 認為教育訓練應該可以達到下列目的: 1. 提供員工工作所需的知識、技術、能力等, 幫助員工勝任其工作。2. 幫助員工成長, 有能力面對新的工作挑戰與升遷。3. 提昇員工工作水平、減少錯誤、提昇工作品質。4. 提昇員工對工作的適應程度、降低流動率。5. 增加員工因優異表現而獲得獎勵及加薪的機會, 使其獲得滿足感。

Wexley和Latham (1981) 的看法, 教育訓練可以達成下列三個目的:

1.提昇個人自我意識水準

經由教育訓練之後，使志工瞭解在組織中所承擔的責任及所扮演的角色，更可以了解別人及影響他人的行為等。

2.增進個人之技術

志工教育訓練的目的，是要提昇解決問題的能力，增進個人的知識和執勤技術，提高組織的工作品質與效率。

3.使個人有更好之意願去擔任其工作

經由訓練課程的設計，使具有工作所需的知識、技術，卻缺乏發揮動機的志工，使其擁有工作動力與工作意願，將工作做到最好。

（二）教育訓練的功能

一般來說，教育訓練的功能應有長期與短期之分，就長期而言，主要是在增進員工的工作滿足感及促進生涯發展的計畫，讓組織的願景和員工的目標能互相配合，使員工發揮其潛能以提高組織的生產力，最重要的是要達到組織和個人同時成長。

就短期而言，主要是在培養員工能力，進而促進組織的績效。

Hall（1986）則認為教育訓練的功能包括下列幾項：

- 1.增加生產力：透過系統化之教育訓練，來改善工作技巧，以提高品質。
- 2.提高士氣：接受教育訓練後，習得較新的技術與技巧，不但能提高工作情緒，也能增進自我滿足，進而提高團隊士氣，避免同事間的爭執。
- 3.減少監督：受過教育訓練的員工不須監督，因為他們的學識與能力都足以應付工作上的需要、自主性都很高，不須監督也能做好工作。
- 4.減少意外事件：意外事件的發生，皆起因於對技術的不純熟，大多是人為造成的，若能適時提供有關執勤技巧上的教育訓練，必能減少意外事故發生。
- 5.增加組織的穩定性與彈性：組織內若有人因臨時調職、離職或因臨時身體不適而請病假致無法上班時，因每個人的職務不同，此時最重要的，就是必須有受過良好教育訓練的儲備人才去代理或接替，才能維持組織的穩定性及正常運作。

換句話說，組織的彈性，就是組織遇到突發狀況時，要有危險處理的能力，而短期中要有調整工作量與緊急應變的能力，才能使組織永遠保持在最佳的狀態。

三、教育訓練實施

教育訓練的實施，就是組織在從事人力資源管理上所不可或缺的重要環節，但是很多組織不一定熟悉實施的原理、原則與技巧，若能在規劃前做一番瞭解，也就是說，規劃前的瞭解很重要，良好的規劃，對於整個組織及志工之能力的開拓，都有很大的幫助。

（一）教育訓練的部門

通常規模較小的組織，都會在人事部門中指派一人來負責教育訓練的規劃與執行工作，有時候，若將教育訓練的規劃與執行工作定位在由幕僚單位負責時，則可能受高階主管的直接指示與督導，由主管提供關於教育訓練的規劃與執行的建議，然後再由其部屬負責實際教育訓練的執行與推動（朱湘吉，1992）。

Rothwell（1983）指出，一個組織中負責教育訓練規劃與執行的單位會因組織身處不同的階段，而有不同的型態。就好像人的生命週期一樣，當組織發展到某一個階段的時候，組織中不同的成員便開始會有不同的教育訓練需求產生，組織為了因應這些需求，會考慮是否該成立負責教育訓練的部門，此時的組織通常已經是達到穩定發展的階段了。一旦組織的教育訓練部門成立，該部門亦將會隨著組織不同的發展階段，而發揮其應有的教育訓練功能（參見表 2-2-3）。

表 2-2-3 教育訓練組織功能的演進階段

組織生命週期階段	訓練單位	教育訓練功能特徵
	生命週期	
嬰兒期 (Infancy)		正式的訓練功能尚未建立，通常是個人化且針對工作上的訓練

表 2-2-3 教育訓練組織功能的演進階段（續）

組織生命週期階段	訓練單位 生命週期	教育訓練功能特徵
青春 期 (Puberty)		開始有一些符合短期需求的正式教育訓練活動。
成年早期 (Young Adulthood)	嬰兒期	有負責教育訓練的單位成立，開始提供室內的教育訓練課程。
成年期 (Adulthood)	青春 期	教育訓練方案逐漸正式化，負責教育訓練的單位全力配合組織內部的環境。
成年晚期 (Late Adulthood)	成年早期	組織不斷賦予教育訓練的單位新任務。
	成年晚期	教育訓練方案擴展到其他相關組織及人員。
老年 期 (Old Age)	老年 期	其他部門開始設立自己的教育訓練單位。

資料來源：Rothwell, W. J. (1983). The Life Cycle of HRD Development. *Training and Development*. 37(11),74-76

（二）教育訓練的方法

依據 Dessler (1994) 的看法，常見的教育訓練方法有：

1. 工作中的訓練 (on job training)

讓員工透過實際執行工作的方式學習，也就是從工作中學習經驗，由有經驗的資深人員或主管在旁進行指導，使其從工作中獲得執勤的技巧。在職訓練方式很多，例如：教練法（常用於高階主管訓練）、工作輪調（讓每位員工都能多方面的學習，且每個職務上都有工作歷練的機會）、特殊指派（讓基層主管有機會學習並實際去解決問題）。

2. 工作指導訓練 (job instruction training)

所謂工作指導訓練，就是先列出工作必要步驟，然後再列出各步驟的重點，讓員工按部就班的學習，一步一步操作來學習的訓練方式。

3.講授法 (lectures)

它是一般教育訓練最常用的方式。藉由雙向溝通的方式，在短時間內傳授大量的知識，對象遍及所有廣大需求的階層。

4.試聽教學法

它是一種有時學員無法即時到場的訓練方式，目前為許多訓練機構廣泛的使用，它的訓練方式是利用影片、閉錄電視、錄影帶、VCD等方式提供訓練，對於提供專業訓練或是一般訓練的功效很大。

5.程式化訓練

此種方式可以減少學習時間，它是透過電腦提供一套經過設計的學習工具，依據受訓者回答電腦的問題給予評分，但應仔細評估是否恰當。

6.模擬訓練 (vestibule or simulated training)

所謂模擬訓練，就是讓受訓者在與將來工作環境相似的環境中實習。

訓練人數的多寡可區分為個別的或小班的訓練方法與集體的或大班的訓練方法等二種。個別的或小班的訓練方法，除閱讀自修、導師輔導、函授學習及參觀見習外，主要訓練方法有（許南雄，1993）：

- 1.分組討論 (discussion group)：所謂分組討論，就是將一個團體區分為數個小組，然後以小組的方式，來討論各項主題。
- 2.研討會 (seminar)：所謂研討會，就是以小班制研討問題及交換意見。
- 3.辛迪加式研討會 (syndicate)：所謂辛迪加式研討會，就是讓受訓學員輪流主持討論。
- 4.分組訓練 (T-Group, D-L-Group, or sensitivity training)：所謂分組訓練，就是每組人數約八至二十人，實施相互交談、製造情境、發現問題及靈敏反應的訓練方式。
- 5.實習：包括工作指派、實際操作及參觀學習等。
- 6.會議座談 (conference or round table meeting)：所謂會議座談，就是相聚會談之訓練方式。而集體的或大班的訓練方法有下列三種：
 - 1.講演（講授）：最普遍的大班訓練方法，優點是能容納較多受訓者，缺點則是受訓者多處於被動。
 - 2.團體討論：通常分組研討有關訓練的主題，故亦稱為分組座談。
 - 3.參觀學習：集體參觀工作場所，實地瞭解工作內容。

張添洲（1999）提出教育訓練的體系應包括下面幾個方向

1.管理發展教育訓練

（1）新進人員教育與訓練：新進人員的訓練就是所謂的職前訓練，是每位新進人員必須接受的訓練，因為透過職前訓練，才能適應新的工作環境。

（2）階層別教育與訓練：含高階主管、中堅幹部、基層員工等級的訓練與研習。

（3）管理發展教育與訓練：如資歷的累積、晉升資格的取得。也就是透過教育訓練的累積，才能取得晉升高一職位的資格，目前大部分的機關都採用這種方式。

2.專業技術類教育訓練

（1）專業技能訓練：如法令的熟悉與業務的熟稔、工作專業知識的獲得及各種工作崗位之專門處理程序等。

（2）專業管理訓練：所謂專業管理訓練，包含：行銷投資策略、生產管理、人事管理、領導統御、品質管制、資訊、財務會計、資材、安全衛生等。也就是有其專業領域背景的訓練。

（3）品質管理類教育訓練：所謂品質管理類教育訓練，包含：個人業務品質的昇華、單位績效品質的改進、專業知能與服務品質的提昇、員工生活品質的注重、全面品質管理的運用等，它是屬於品管類的教育訓練。

（4）工作中教育訓練：所謂工作中教育訓練，係指工作場所外的集中調訓，舉凡組織的內部教育訓練或參加組織外部的講習或派員至國內外研修等都是。

（5）自我啟發教育訓練：所謂自我啟發教育訓練，包含：語文進修、社團活動、保送外訓、國外考察、員工進修班、企業大學及研究所，以及學分與學位進修等，此種訓練可以幫助個人增進學識、增廣見聞。

（三）教育訓練的步驟

Dessler（1994）認為一個完整的教育訓練實施，必須包含設定目標、確定需求、執行及成效評估等四個步驟；Goldstein（1993）認為教育訓練應包含需求

規劃、訓練與發展及評鑑等三個階段。所提出訓練系統模式包含需求評估、訓練與發展、評鑑及檢視訓練目標等四個部分。透過需求評估瞭解組織有無舉辦教育訓練之需要，若有此需要，則進一步設定訓練目標。訓練目標確定後，進行訓練方案之選擇與設計，開始實施訓練課程。成效評估則是依據訓練目標，發展出評估訓練成效的指標。從訓練的有效性、轉移性、組織間與組織內之有效性等四方面檢視訓練效果是否達到預期的效果，如下圖2-1所示。

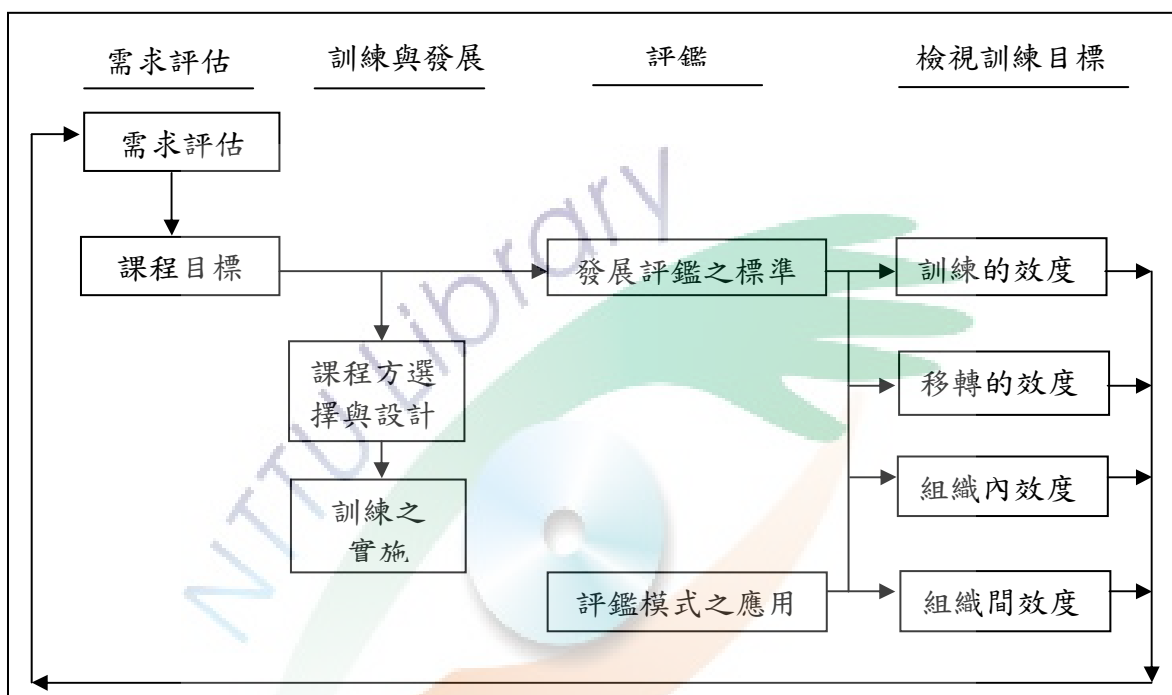


圖2-1 Goldstein教育訓練實模式

資料來源：Goldstein (1993) *Training In Organizations: Needs Assessment, Development and Evaluation* , California: Brooks/Cole.

三、志工的教育訓練

志工的本質是社會服務，具有志願性、不求回饋與報酬的特質，與企業界的員工不同，但為求運用志工單位組織及個人之發展，教育訓練仍是需要相當重視的活動。義工的教育訓練是志願服務機構運用義工的重要步驟。而義工教育訓練的目標包括認知志願服務的內容、熟練志願服務的技巧、以及啟發志願服務的精神（林勝義，1997）。謝文亮（2002）也認為完善的教育訓練可讓志工平順的進入

工作環境，以及提供要達成任務所必須的資訊、知識、經驗與資源並使他們感覺自己的成長與價值感。鄧欣怡（1999）研究以為志願服務機構，宜適性設計深淺不同的學習活動，讓義工自由選擇參加；相關的志願服務機構應對義工學習活動的規劃進行交流；機構也應多鼓勵義工之間的經驗分享交流；並重視義工的學習，以提升義工資源效能。Middleton & Sykes（1986）認為在義工培訓之初必須先做好義工培訓活動的規劃。在規劃成人的義務工作者的研習活動和資料時，必須考慮成人學習者的學習特性。因為若志工運用單位能依據成人學習者的學習特性來規劃教育訓練課程，又不失志工教育訓練的本質，必能使志工達到相當良好的學習效果，達到辦理志工教育訓練的真正目的。

綜合上述，志工是重要的人力資源是無庸置疑的。中外學者一般皆認同，機構必需提供良好的學習環境，讓志工有參與教育訓練與學習的機會，才能幫助志工了解其工作性質與工作角色、工作目標乃至從中獲取工作職能，進而有效完成組織或機構所賦予的工作任務。因此，組織或機構應充份的認識與重視志工的教育訓練，不該只是應付了事，把訓練看成是例行公事而流於形式，如此不但得不到志工的認同，更是浪費組織或機構的資源，更無法達到組織之工作績效與工作目標。

Wilson（1984）主張非營利組織與企業的教育訓練不應有太大的差異。換言之，非營利組織在實施教育訓練時，所使用的標準與程序（例如需求評估、任務分析、績效評估）應與企業組織同等的嚴謹，也就是說，非營利組織的志工與企業的員工不能有鬆嚴之分。應該把志工當成是無給的「員工」，所以，絕對不能因為志工是無給職且是出於社會服務的自願性質，而就降低其訓練的標準。

Scott & Caldwell（1996）則提出相反的看法，他們提醒非營利組織的管理者在移植營利企業組織之教育訓練時，必須注意兩種組織之間的不同。例如，志工與企業中的雇員之最大不同處在於「薪資」。由於志工通常為無給職人員，因此組織對於他們工作成就的關心、支持認同、能力的發展及個人成長的幫助等，便成為影響他們對工作滿意度的重要因素（引自林昀穎，2006）。

（一）志工教育訓練方式

要使志工伙伴適應新組織環境，提昇值勤技能、提高服務品質，就必須讓他們不定時的接受教育訓練，在志願服務法第九條中也明白規定，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：1.基礎訓練。2.特殊訓練。

Wilsony 在 1976 年將志工訓練具體歸納為以下三點：

- 1.職前訓練（Pre-Job Training）：視組織的需要而定，職前訓練的目的在讓志工瞭解機構中的工作特質與工作環境，要使志工擁有與工作直接相關的知識和初步的工作技巧，而且能夠順利進入工作狀況，職前訓練通常包括下列內容：場地和設備的介紹、志願工作服務程序介紹、組織的任務、目的和歷史的沿革、以及組織圖和主要職員介紹等。
- 2.在職訓練（On-the-Job Training）：所謂在職訓練，就是提供志工值勤中的學習機會，包括：團體學習、以及藉由一對一的指導、工作所需的知識、改善工作技能，以及角色扮演等方法，以達成工作績效，完成組織所賦予的工作使命。
- 3.繼續教育（Continuing Education）：提供志工終身學習的機會，包括座談會、小組討論、成人教育、大學提供的課程、管理訓練等，使志工得以成長與進步（引自陳定銘，1999）。

而志工的教育訓練大致區分為職前訓練、職中訓練、職外訓練、特殊訓練及幹部訓練。

- 1.職前訓練：所謂職前訓練，就是讓新進的志工在初進組織，尚未服勤之前，能從訓練中了解機構中的工作環境及工作性質，從訓練中獲得與工作直接相關的知識及初步的工作技能。其訓練內容約略為：服務對象和方案介紹、認知機構組織的目的、組織圖與主要職員介紹、場地工作環境的介紹、任務與歷史沿革、志願服務工作程序介紹、志願服務工作守則、志願工作職責等。
- 2.職中訓練：所謂職中訓練，就是服務中訓練，可看成是在職訓練或繼續訓練，為了使志工在工作中透過教育訓練學習到執勤的方法與技術，在工作（服務）中最常用的方法，是採用較資深的志工憑其熟練的執勤歷練來擔任新志工的導引工作，其目的是讓新進的志工很快的能夠進入值勤狀況。

- 3.職外訓練：是機構外的協會或組織所辦理的教育訓練活動，這類型的訓練課程通常是一種較完整性的訓練內容。
- 4.特殊訓練：所謂特殊訓練，它是依服務地點的特殊需要，或志工的需求所辦理的特殊訓練，特殊訓練的目的在增進志工的專業知能、擴大服務層面、提升服務技能，藉此相互交流，達到經驗傳承的目的。
- 5.幹部訓練：所謂幹部訓練，是為了增進志工幹部的領導能力，活動規劃及溝通協調的能力，使志工隊能邁向自治管理的方面發展。

Curley 和 Lynch 提出有關志工訓練課程的三種進行形式：

- 1.正式訓練課程：正式訓練在於讓志工在執行某項工作時，有足夠的準備，也就是學習到值勤的技巧。。例如生命線提供志工數小時的訓練，教導他們如何與求助者應對；義勇消防隊每週固定提供隊員數小時的訓練課程，以保持並增進必備技能，達成組織所交付的任務。
- 2.一對一的指導：所謂一對一的指導，通常由資深的志工或志工的主管對新進或資淺的志工擔任指導者，指導包括三個步驟：專人示範教導與增強技能、志工試著操作而指導者從旁觀察、指導者對志工的表現給予評論，一對一的指導較能收到立即的訓練效果。
- 3.諮詢顧問：諮詢顧問的作用通常在協助志工瞭解困難所在，負起改善責任，進而解決問題或增進志工能力。一對一的指導可讓志工知道如何改善工作技巧，而諮詢則是協助志工發現如何改善工作表現（李淑珺譯，2003）。

陳金貴（1994）綜合各學者意見，將志工訓練歸納成下列三種基本方式：

- 1.導向訓練：主要是為了提供志工有關服務工作組織的背景、功能及實際情況，使他們能瞭解如何做好組織的工作，如何貢獻機構目標，志工愈能夠瞭解機構的系統，就愈能夠奉獻他的力量，而把組織交付的任務做好。
- 2.服務前訓練：服務前訓練有如技術發展訓練，目的就是在短時間內學習到服勤技術，亦可稱為初級訓練，它包括評估志工的能力和適時提供志工必須完成指定工作所需的技巧。通常伴隨特定工作的指派，給予團體、個別或個別的經驗和知識的特別傳授。

3.服務中訓練：又可稱為繼續訓練或在職訓練，志工透過組織指派的工作運作，習得完整的技巧，或是透過工作的轉換的機會，學習到新的工作知識。通常服務中訓練大部份會採用資深志工來擔任新志工的導師工作，經由指導、建議、協助、忠告、甚至批評的方法來幫助新志工成長。

綜合以上學者的意見，不難看出志工人力資源發展，基本上還是結合教育、訓練及發展三種活動來進行，志工的學習是以其服務機構為場域背景，從參與直接或間接的服務性工作中產生經驗，包括：所聽、所見、所想及所做等，並涵括了服務過程中運用各種方式所獲得的學習成長與自我成長，以及所引發的各種改變歷程。

（二）志工教育訓練實施程序

1.分析階段的工作內容

Kaufman (1986)認為需求分析是經由需求評估後，確認及定位實際與預期結果間的差距，再繼續分析其成因，並找出根源，而加以解決。強調一般之培訓活動，其需求可以透過業務分析、組織分析、工作分析、調查分析、績效考評和評鑑中心等方式來確定訓練需求（吳秉恩，2002）。

2.規劃階段的工作內容

教育訓練在規劃上大致可以從確立訓練目標、設計訓練課程及選擇訓練方法等三個方面來進行，茲分別說明如下：

(1)確立訓練目標：根據吳復新（1996）的看法，任何訓練所欲達成的目標不外是知識的獲得、技術的取得、態度的改變或增強及工作績效的改進。

(2)設計訓練課程：吳復新（1996）認為因企業或組織的訓練對象絕大部分均為具有相當生活與工作經驗的成人，因此必須掌握成人學習的特性，而志願服務人員亦以成人居多，因此志工教育訓練便是一種成人學習。

(3)選擇訓練的方法：簡建忠（1995）認為在選擇教育訓練方法時，要瞭解兩項原則：沒有「最好的」方法，只有「最適合」的方法；一項教育訓練課程可以利用多種方法來達成其目的。

3.實施階段的工作內容

此階段是將教育訓練課程付諸執行的階段，也是將教育訓練實施計畫由書面轉化為實際的行動，此階段包括：訓練時間及場地的確定、訓練內容的確定、師資的確定、教材的編製、及決定訓練的方法等。

4.評量階段的工作內容

Kirkpatrick 認為一個訓練是否有效，可以從反應、學習、行為及效果四個層面來判定，包括學員對訓練課程的反應（回應）為何（反應層次）？學員是否學到該學的東西（學習層次）？學員的學習是否能應用在工作上（行為層次）？訓練的成效是否對組織產生正面的影響（結果層次）？當從一個層級到另一個層級時，評估愈來愈困難且費時，但也提供更有價值的資訊（Kirkpatrick，1994）。

一個規劃完整且周詳的志工教育訓練計劃，對志工服務知能的提升、服務技巧的傳授及志工服務觀念的轉變，有著莫大的助益，所以要使志工的成長及組織業務的拓展有良好的願景，就要規劃出一套有系統的訓練與發展計畫，而規劃周密完整的訓練發展系統，可以滿足志工與組織雙方的需要，除了有利志工工作的推展，當志工得到好的福利與對待，也會降低志工的離職率。完善的教育訓練可讓志工很快的進入工作環境以及提供要達成任務所必須的經驗、資訊、知識等，有助於志工在學識上、視野上等多方面的成長與自我成就感的提昇。

四、國立台東生活美學館教育訓練現況概述

依據志願服務法第9條之規定，為提升志願服務工作品質，保障受服務者的權益，志願服務運用單位應對志工辦理志工基礎訓練以及志工特殊訓練。

國立台東生活美學館自91年起依據志願服務法之規定，每年均在其輔導區內

(花蓮、台東兩縣)舉辦志工教育訓練各二梯次(基礎與特殊訓練各一梯次)，每梯次參加人數約 120 人(社教成果專輯，2006)，每梯次所需費用約新台幣十萬元，由教育部專款補助。所開設的課程計有：

(一) 志工基礎訓練

志願服務的內涵、志願服務倫理、自我了解及自我肯定—快樂志工就是我、志願服務經驗分享、志願服務法規的認識、志願服務的發展趨勢、溝通與協調的技巧、志願服務執勤的技巧等

(二) 志工特殊訓練

資訊素養—如何上網宣傳活動及更新資料、社區學習方案與策略行銷、認識國家重大建設、數位相機的使用介紹、導覽解說的技巧等等。詳細有關志工教育訓練的實施要點與課程表如附錄四所示。

花蓮、台東兩縣的社教志工，對於國立台東生活美學館所辦理的志工教育訓練，參與率都非常高。由其在課程的設計方面，均依據社教志工平常須應用的技巧與知識及專家、學者的建議(例如：本館的教育訓練有時會依據張添洲先生的教育訓練之體系等等)，課程中和授課老師的互動更是密切，老師也都以較輕鬆活潑的教法，讓志工們很容易就能理解，所以本館辦理志工教育訓練的成效非常好，志工們很快就能學以致用，對於提升志工的服務品質方面，貢獻良多，已完全達到實施教育訓練的目的。

第三節 參與教育訓練動機

在探討個體對於活動的參與行為，許多的學者專家大量的援用「參與動機」的概念，因而建立起大量的參與動機文獻理論與研究，本研究主要在探討社教志工參與教育訓練的動機，本節將從參與教育訓練動機之相關理論的探討深入討論。

一、參與動機

為了探討參與動機的理論，首先對動機的定義加以說明，再從文獻的整理中，提出參與動機的理論如下：

Kidd 主張動機是個體驅使自己從事某些行為或追求某種目標的狀態或情境。動機為個體驅使自己作某些行為或追求某些目標的一種狀態或情境或是協助個體選擇目標並使其行為朝向此目標的引發動力（引自黃富順，1986），所以動機可謂是人類行為中最複雜的一面。

國內外學者對於動機的定義茲整理如下表 2-3-1 所示：

表 2-3-1 參與動機相關定義、彙整表

年代	學者	動機的定義
1974	Steer & Porter	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、趨向以及持久性。
1976	Locke	動機是引導個體行為去完成個體接受的目標的力量（引自吳坤良，2006）。
1987	Hoy & Miskel	動機是複雜的力量、趨力、需求、緊張狀態，可以激發並維持自願性活動，以引導個人目標的完成（引自楊如蒼，2003）。
1988	大英百科全書	動機是造成行為的原因，也是任何可以引起個體行動的事物。
1991	彭懷真	動機是個體從事具目標動向之行為的任何激勵。
1997	張春興	動機是指引起個體活動，維持已引起的活動，並促使該活動朝向某一目標行的內在歷程。
1996	張慶勳	動機是一種力量，是引發行為的內在原動力及循環的現象，個人因需求或缺乏會拼命爭取想要的事物，等到需求滿足後，另外一種需求又繼之而起，週而復始。

整合上述諸多觀點，可以得知所謂的動機，是一種心理內在歷程，它與需求

及趨力具相同意義，其可以維持個體的活動功能，也可以激發個體的行為與力量，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。動機是個人在心理或生理上的一種內在動力或驅力，其產生的因素又受內在需求、目標或外在誘因的歷程作用。

二、參與教育訓練動機

從 1960 年起，由國外學者開啟研究成人參與學習動機理論，近來國內學者的研究也明顯增加，其中以黃富順（民 74）開始有系統的研究成人參與學習的動機。以下各理論是探討國內外學者所研究提出的，計有：Miller 的勢力場分析論；Rubenson 的期待價量模式；Boshier 的一致模式；Tough 的預期效益說；Cross 的連鎖反應模式；Aslanian 和 Bricknell 的生活轉換論；黃富順的成人參與繼續教育活動模式等理論概述如下（引自李宜玲，2004）：

（一）Miller 的勢力場分析論

Miller 以 K.Lemin 的場地論、H.Gans 的社會階級論和 Maslow 的需求層次論為基礎，用來解釋一個人的社經地位和參與教育活動的關係。Miller 認為社經階級低者，對於適應生存需要的教育訓練較有興趣；而社經階級較高者，轉而追求自我實現與成就取得的相關教育活動，因為他們在生存需要上已經獲得滿足。如此的關係可以解釋年齡與參與動機間的關係，也就是成年期的前期着重於較低層次，例如工作與家庭的需求；而成年期的後期，則較為地位、成就和自我實現的關注（引自黃富順，民 74）。

個人參與教育行為是個人內在的需求與外在的社會勢力兩個變項間交互作用的結果。若個人需求與社會勢力都強烈時，參與意願較強烈，而兩者一強一弱時，兩方勢力相互消弱、牽制的結果，使得參與意願減弱，甚至造成退縮（引自陳志樺，民 91）。

Miller 採用 Lewin 的正向負向勢力，解釋動機力量的強弱。其中，正向勢力的來源可為：1.求生存的需求；2.因應技術的變遷；3.滿足安全的需求；4.強烈的地

位需求；5.通往教育活動的途徑；6.接納中等階級工作的趨力；7.熟悉教育過程。

負向勢力的來源：1.男性文化活動取向；2.對於教育和中產階級目標取向的敵視；3.訓練完成後，缺乏特定的、立即的工作機會；4.欠缺通往教育活動的捷徑；5.家庭結構不健全（引自黃富順，1985）。

（二）Rubenson 的期待價量模式

Rubenson 期待價量模式的研究，主要在探究人類工作的誘因與動機。工作與學習是一種成就取向的活動，當一個人想有所成就，就會藉著工作的表現來獲得較高的成就。在 Rubenson 的論點中，個人的期待包括兩類：1.對於「參與教育活動後可獲致的獎賞」之期待；2.個人能夠成功地參與學習活動的期待，此二者均具有正向的力量，當二種期待均存在時，其交互作用明顯，但當其一為零時，產生的力量亦是零，即是沒有參與動機（引自施玉娟，2002）。

此模式有一重要的因子，稱之為「價量」（valence），它可能是正或負，但都會影響參與的力量與方向，而正負值的畫定，是以自我努力可帶來的效益而定。倘若個體具有積極的自我觀念，且課程確實有助於工作的發展，則個體期待參與的力量強烈，然而，期待本身並不能導致課程的參與，除非預期中的學習結果具有正向價值，足以驅使個體參與該教育活動（引自黃富順，1985）。

在形成態度的過程中，Rubenson 十分強調參照團體（reference group）的影響力，倘若同儕團體對於成人教育活動抱持負向價值觀，則個體可能因為「近墨者黑」的同儕影響，對於參與學習活動抱持負向態度，而較不可能有參與的行為產生（引自陳志樺，2002）。此模式強調的重點在於個體對環境的知覺及對於學習活動的可能獲益，也提供了本研究將個體周遭對教育訓練的看法納入研究的範圍中。

（三）Boshier 的一致模式

Boshier 將參與成人教育分為兩大類：一是受到社會的壓力與環境的壓力所驅使的動機參與者，它的行為是要修正不平衡和尋求修正匱乏，以及為了滿足他人的期望與要求，以作為達到目標的手段。另一種是基於實現與成長的需求，而不

是應付的心理來參與學習的成長動機，所以它的行為動力是來自於個體的內在。一般而言，成長動機驅使的參與者所處之狀態多半是低層次需求已獲得滿足，故其參與學習活動的主要動機趨近於自我實現的的層次（Boshier， 1977）。

Boshier 並認為社經階層低者，其參與率較低，大部份是因為教育機構的環境和生活情況不一致所造成的。大家皆知，通常教育機構的環境都是針對中等階級者而設計的，所以比較鼓勵低社經者的參與需求。Boshier 的理論與其他動機理論最大的不同之處，在其道出成人學習者與教育環境間必需適當配合的重要性（施玉娟，2002）。

（四）Tough 的預期效益說

在 Tough 的預期效益模式中，係以個人意識到的學習預期效益來建立模式，其主張「學習者所意識到的預期報償」比「潛意識的力量或環境力量」更重要（引自黃富順，1985）。

Cross（1982）認為在預期效益的模式中，其過程有五個階段：1.進行學習活動；2.取得知識或技巧；3.應用知識；4.獲致物質獎賞；5.取得非物質的獎賞，如取得學分或學位。在每個階段中，預期效益可轉化成三大類的個人感覺，即是高興（快樂、滿足、愉悅）、自尊（自我評價較高、有信心、維護自我形象）以及來自他人的反應（獲得他人較高的評價、誇讚、喜歡和感激）。

（五）Cross 的連鎖反應模式（Chain-of-Response Model，COR）

Cross（1982）提出的連鎖反應模式，其是在說明有關影響參與學習的活動中，相關變相以及其交互的作用，連鎖反應模式的前提，其以為無論從事自我導向的學習活動或是參與有組織的教育活動，均可認為是一種連鎖反應，而並非是單一的行為結果，所以參與行為並非是獨立的事件，而是與其他的行為反應接續而行，是源自於個體的內部，並且是循序漸進的向外發展。

（六）Aslanian 和 Bricknell 的生活轉換論

Aslanian 和 Bricknell (1980) 對於參與成人教育活動的美國人士所做的研究，發現有百分之八十以上的成人是因為生活遭受重大變故才決定參與學習，例如：離婚、喪偶、失業等。所以他主張成人是因為應付生活的改變才參與學習。成人有可能是因為生命面臨若干轉換階段時，才會產生學習的需求。在各領域發生轉型期的次數雖不相同，但以工作或職業領域發生轉換的機率最高。同時學習事件發生頻率亦是不平均的（引自黃富順，1985）。

（七）黃富順的成人參與繼續教育活動模式

黃富順（1985）結合了 Cross 的連鎖反應模式、Rubenson 的期待價量模式、Boshier 的一致模式與 Maslow 的需求層次論，建構了成人參與繼續教育活動的模式。

在黃富順（1985）的參與模式中，其將心理層面的參與過程一一的呈現，包括決策過程及動力狀態，並將障礙的方式做了清晰的表達。其最特別的，是將參與的行為又指向起點，而且會影響下次的參與。

上述各理論間各有異同之處，也證明了成人參與教育的複雜性，也印證了單一的理論無法預測成人的行為，但是上述模式提供的角度，使我們很容易掌握影響成人參與的因素。

施玉娟（2002）對於參與動機提出綜合的歸納：

1. 在成人參與動機中，心理因素為重要的關鍵。
2. 對成人而言，其參與學習動機同時受多種社會因素交互影響。
3. 生命事件及生活上的轉變及結果，對於成人的參與動機與參與行為有立即性的影響。
4. 成人前期的各種因素將影響之後的成人行為與發展，例如低社經地位對於成人的參與行為有不利的負面影響。

三、參與教育訓練動機相關研究

從以上的模式探討中，發現成人的參與動機非常複雜，而非僅是個人因素或單一

因素，國內學者的研究非常多，而 Cross 將主要的研究方法分為：深度訪談、動機量表的統計分析、調查問卷與假設考驗（引自施玉娟，2002）。由於本研究是採量化統計分析的問卷調查方式，以下各類型論及參與量表等是介紹本研究所參考使用的量表，並說明量表的内容與差異，並對對象族群的特性、研究目的等，採用符合本研究假設的動機取向，概述說明如下（引自李宜玲，2004）：

（一）Houle 參與的三分類型論

Houle 以訪談的方式進行研究，針對 22 位參加繼續學習的學習者進行訪談。其對參與動機的貢獻在於將訪談結果中各種不同的參與動機，歸納為三種動機類型：（引自施玉娟，2002）。

1.目標取向參與者（goal-oriented participants）：以完成教育為明確的目標，對學習機構不設限，會用多元方法以達成目標。

2.活動導向的參與者（activity-oriented participants）：為了學習活動而學習，與學習活動的目的或內容無關。希望能在學習活動中得到學習內容以外的收穫，如結識朋友等。

3.學習導向的參與者（learning-oriented participants）：為了學習而學習。具有強烈的求知與成長慾望，終身學習的動機強烈。

Houle 雖然採質的研究方式，由於樣本不多，正確性有待商榷，但是能帶給後續學者繼續投入研究，具有引導的作用。

（二）Sheffield 繼續學習取向量表

Sheffield（1964）為第一位有系統討論 Houle 三類型論的學者。針對美國 483 位成人教育參與者進行研究，得到五個因素，並且將這些因素稱之為「取向」：

1.學習取向（learning orientation）：為了學習的目的追求知識。

2.活動慾望取向（desire activity orientation）：希望有社交活動，能夠與人接觸，與學習內容無關。

3.個人目標取向（personal goal orientation）：參與教育活動是希望能達成個人

的目標，如職業的升遷或資格、證照的取得。

4.社會目標取向 (societal goal orientation)：為了達到服務社會的目標。

5.活動需求取向 (need fulfillment orientation)：為了參加活動中所獲得的意義，與活動中的內容或目的無關，也不在於社交關係。

從 Sheffield 的研究中，印證了 Houle 的學習取向，但也將「目標取向」分為社會與個人兩類，「活動取向」也分為活動需求和社會接觸，擴充了 Houle 的理論內容。

(三) Burgess 的教育參與理由量表

Burgess (1971) 同樣以 Houle 三分類型論為基礎概念，經過研究歸納出七種因素的量表，分別為：

- 1.求知慾望 (the desire to know)。
- 2.達成個人目標的慾望 (the desire to reach a personal goal)。
- 3.達成社會目標的慾望 (the desire to reach a social goal)。
- 4.達成宗教目標的慾望 (the desire to reach a religious goal)。
- 5.逃避的慾望 (the desire to escape)。
- 6.參與社會活動的慾望 (the desire to take)。
- 7.順從外界要求的慾望 (the desire to comply with formal require)。

Burgess 的研究中出現了兩項新的動機取向：一為順從外界要求的慾望、二是達成宗教目標的慾望。其中「達成宗教目標的慾望」的部分，雖然 Boshier 有些質疑，但也因此開啟了後繼學者的研究方向 (Boshier, 1971)。

(四) Boshier 的教育參與量表

Boshier (1971) 參考了 Houle 三分類型論以及 Sheffield 繼續學習取向，利用統計方式，因素分析得到了四個因素：

- 1.直接有關工作的進展。
- 2.學習取向。

3.社會接觸。

4.自我中心對他人中心。

Boshier 經過多年的研究改進，由四個因素改良為七個因素：1.增進溝通、2.社交接觸、3.教育準備、4.職業進展、5.家庭親密度、6.社會刺激、7.認知興趣，形成了 Alternate Form（簡稱 A 型），為 42 個項目的四點量表（Boshier,1988）。

（五）其他研究

學者黃富順於 1985 年採用參與動機取向量表對 1859 位成人學生施測，並參考上述學者的量表，並以實際的成人學生參與理由，經調查所得，編製成「成人參與繼續教育動機量表」，共獲致六大取向，包括：求知興趣、職業進展、逃避或刺激、社會服務、外界期望、社交關係等。

陳志樺（2002）針對 2743 名技職教育進修部學生，進行成人技職繼續教育參與動機與障礙因素之相關研究，發現的參與動機取向包括：職業進展、自我發展、逃避或刺激、社會服務、外界期望、社交關係、求知興趣等七個向度。

施玉娟（2002）對 1000 名社區大學學生進行參與社區大學動機的研究，發現的參與動機取向包括：增進溝通、社交接觸、教育準備、職業進展、家庭親密度、社會刺激、認知興趣等七個向度。

依上所述，單一的不變動機取向無法掌握不同成人的參與動機，因為成人的參與動機具有多重理由的特性，所以必須因地制宜使用適當合適的量表，才能有效檢測對象的參與動機。

第四節 工作投入之相關理論及研究

「工作投入」是工作自個人自我印象中的重要性程度，或是個人認同工作重要性的程度，對一個較高工作投入的人而言，重視工作表現的人，會對工作投入付出較多心力，工作的品質會因此而提昇，對工作目標的達成是有利的。

一、工作投入的定義

Lodahl and Kejner (1965) 根據Dubin (1956) 的生活興趣重心與Allport (1947) 的自我投入兩個概念，並提出兩種對「工作投入」(Job Involvement) 一詞的看法，其一是指出工作投入是視個人自我尊嚴受到工作績效影響的程度而定；其二指出工作投入是個人心理認同工作重要性的程度，亦即工作在個人自我印象中的重要程度。

Saleh and Hosek (1976) 針對學者所提出的相關研究，將工作投入解釋與定義歸納為以下四類：

- (一) 工作投入是指個人的整個工作情境在其生活環境中所佔有的重要性程度。
- (二) 工作投入是指個人在其工作上主動參與，以其個人尊嚴、自主、自尊等需求，獲得滿足的程度。
- (三) 工作投入是指個人認知其工作績效對個人自尊影響的程度。
- (四) 工作投入是指工作績效與自我概念一致的程度。

Robinowitz & Hall (1977) 整合了研究的模式，和工作投入的定義，提出下列三點來解釋：

- (一) 工作投入是個人特質因素的依變項：工作投入是個人早期社會化過程中，內化並塑造的工作意願，非因工作不同而受影響，它是屬個人的依變項，會受到教育程度、年齡、性別、婚姻、服務年資等因素所影響。
- (二) 工作投入式情境的函數：有學者認為工作投入是受個人所處的工作環境而產生，屬於情境的因素包括：服務層次、工作任務自主權、領導者行為、參與決策的機會、組織大小等。
- (三) 工作投入是個人與情境的交互作用：工作投入的信念是個人以往的社會化過程產生，而且適合個人的工作情境時，其工作投入會較高。

Reitz & Jewell (1979) 認為工作投入會影響其工作行為與其他工作表現，所以在理論建構上與實證研究上，工作投入都佔有越來越重要的地位。

Blau (1986) 認為是個人在主觀上非常認同他的工作，他會關心且在乎他的工

作，也就是說，有高度的工作投入者，都會關心且認同他的工作。他能感受到工作就是滿足需求的主要來源，工作投入也是生活興趣的重心，而且是心理生活的一部份。

Brooke, Russell & Price (1988) 認為對工作所產生的工作投入，是一種心裡認同的或信念狀態的程度。另外Elloy, Everett and Flynn (1991) 認為工作投入是工作滿足自我顯著需求的程度。Ingram, Lee and Lucas (1991) 認為工作投入是員工心裡認同其工作的程度。

Kanungo (1982) 認為不論是特定的工作或是一般工作所產生的工作投入，都應視為一種心理認同的認知或信念狀態，個人工作投入受到以下兩個因素的影響：

- (一) 個人目前的顯著需求。
- (二) 個人知覺到工作上滿足此一需求的機會。

Brown(1996) 認為工作投入的架構，包含前因、相關性因素。他贊同 Kanungo (1982) 的研究，認為工作投入起因於潛在滿足顯著心理需求和大量尋找需求的實現。

Robbins (2001) 認為個人心理上對工作投入的認同度，及認為工作績效對其自我價值 (self-worth) 的重要程度。工作投入非常高的員工會很認同也相當在意他所做的事。

鍾佩蓁 (2004) 在其研究中提出：(一) 工作投入就是個人認同工作重要性的程度：個人如果能認為工作對自己很重要，且主動認同自己的工作，就會主動關心自己的工作狀況和成果，所以個人願意高度投入工作。(二) 工作投入會受到工作績效影響：當自己的工作績效受到肯定，會讓自己的尊嚴得到滿足，個人也會專心投入工作，也會更加努力參與。(三) 工作投入來自個人目前顯著的需要，外在需求也會影響個人的工作投入，當工作滿足的需求愈多，就會讓人愈投入於工作。

鑑於各學者對工作投入定義的論述過於分歧，本研究彙整上述學者文獻，如下表 2-4-1 所示：

表 2-4-1 工作投入之定義摘要表

年代	作者	工作投入的定義
1947	Dubin	提出生活興趣中心的相關概念。
1962	Vroom	人之所以想採行某種行為的意願高低，取決於他得到某結果的期望強度，及該結果對他的吸引力。
1965	Lodahal & Kejner	1.工作投入是個人認同工作的重要程度，或是工作在個人自我印象（self-image）中的重要程度。 2.工作投入依個人自我尊嚴受個人在工作上的績效（self-esteem）之影響程度而定。
1967	Blood & Hulin	工作投入是個人在工作以外的環境裡，個人特性社會化的結果，工作投入與清教徒倫理（middle class norm）是屬於相類似的概念。
1970	Lawler & Hall	1.第一個定義可視為工作投入。 2.第二個定義可視為內生激勵。
1975	Ruh. White. Wood	工作投入是一種人格特質，其會受組織組織環境的影響。
1976	Saleh & Hosek	他們將工作投入的解釋分為四類： 1.個人的整個工作情境，在個人生活環境中所佔的重要性。 2.工作上個人主動參與，以使個人的尊嚴、自主，自尊等需求，獲得滿足。 3.個人認知到工作績效對個人自我尊嚴影響的程度。 4.工作績效與自我概念一致的程度。

表 2-4-1 工作投入之定義摘要表（續）

年代	作者	工作投入的定義
		對工作投入提出兩個主要概念：
1977	Rabinowitz & Hall	1.工作投入是績效與自尊所導致的結果。 2.工作投入是自我形象的一部份。
1979	Reitz & Jewell	個體認為生活中工作所佔之重要性，同時影響工作表現及其他工作行為。
1985	Blau	個人視工作為生活興趣重心及個人心理認同於工作。
1988	Elloy.Everett.Flynn	認為工作投入是工作滿足他顯著需求的程度。
1991	Shih	工作投入是指個體在心理上對工作的認同程度。
1992	Paullay	工作投入是指個體在認知上對於目前所從事工作的專注、關心與努力程度。
1994	Paullay.Alliger.Stone	支持 Kanungo 的想法與區分「JI」、「WI」的概念，更將一般 work involvement 稱為 work centrality，認為過去的研究對工作投入（work involvement）與工作中心（work centrality）有所混淆，必須加以重新定義，並將工作投入分為工作投入之角色與工作投入之情境。
1998	嚴春財	工作投入是一種對工作的情感或態度，並從工作中獲得自我價值與尊嚴的歷程。
1999	周惠民	運用自身的職能對工作認同、樂於並專注於自身工作，並從職圈及社區做有意義的參與，兼具心理狀態及工作狀態兩種特質。

二、工作投入的理論模式

工作投入的理論模式，很多學者將它歸納為三種：第一種為期望模型；第二種機動性工作模型；第三種為綜合理論模型，茲將三種理論說明如下（引自謝文亮，2002）：

（一）Vroom 的期望模型

Vroom 在 1964 年提出期望理論，認為能否滿足個人需求的行動，受到兩個變數的影響，一為期望，行動能否產生所期望的後果，也就是個體對行動可達成某些結果可能性的知覺。另一變數稱為期望價值，它有價值或愛好的含義，是該行動所產生的後果對需要滿足能提供多少貢獻？也就是機構成員對不同後果或報酬價值的好惡與認定。期望理論假設人是認知的、理性的、與經濟的，他通常會特別注意的訊息就是環境，並且做最好、及最有利的決策。

Vroom（1964）的期望理論模型可以用下列之公式來表示：

$$F=V \times E$$

F=force：是指個人內在的動機力量，由個人工作投入的程度表示。

V=valence：指個人對工作結果的價值感，亦即工作的代價。

E=expectancy：是指個人估計達成工作目標的可能性，也代表個人估計工作後獲得報酬以及需要滿足的可能性。

（二）Kanungo（1979）動機性工作投入模式

Kanungo 於 1979 年提出動機性模式（motivation framework）嘗試從個別行為與因果條件來解釋投入模型的不同，動機性模式的基本假設是從工作投入的認知狀況根源於過去社會化的歷程與工作環境滿足需求的潛力，當前的工作能滿足個人顯著的需求與期望時，個人就會對工作產生投入，也就是當前的工作自己感到各方面都滿意時，則對工作會產生較高的投入。

個人的需求顯著性則決定於先前社會化歷程（歷史性原因），和個體知覺環境

需求滿足的潛力（現在原因）。換句話說，工作投入的認知狀態根源於過去社會化歷程以及工作環境滿足需求的潛力。（李佳穗，2000）

（三）Rabinowitz and Hall（1977）綜合性工作投入模型

Rabinowitz and Hall（1977）綜合各種工作投入的文獻，將可能影響工作投入的因素歸納為以下三類：

- （1）工作投入是個人的特質：也就是工作投入是人格特徵的變項，包括：教育程度、服務年資、高程度需求強度、婚姻狀況、年齡、性別等。人格特質變項則包括：工作價值觀、內外控性格、AB型性格、成就動機等。
- （2）視工作投入為工作環境下的產物：所謂工作環境因素包括：領導者的行為、決策參與、工作特性、組織大小、職務的層次等，持此觀點的學者都認為，工作投入是環境誘導下所產生的工作態度，也比較容易受到環境的影響，由其是組織的變化更會受到影響。而員工對於比較屬於個別工作情況的反應，就比較少受到個人特質的影響。
- （3）視工作投入為工作情境因素與個人特質交互作用而形成的，其產生交互作用的結果，包括工作績效、離職率、成就、工作滿意等。

三、工作投入之影響因素

Kanungo（1982）認為不論是一般或特定的工作所產生的工作投入，都把它看為是一種信念狀態和心理認同的認知。有兩個因素會影響個人的工作投入，一是個人知覺到工作上滿足此需求的機會，二為個人目前的顯著需求。Brooke Russell與Price（1986）認為工作投入是一種心理認同和認知，或信念狀態的程度。

Robinowitz與Hall（1977）他們整理以往對工作投入的學者所作的研究發現：和工作投入相關的因素有三個，分別是個人特質、情境特性、與工作結果，前兩者為影響工作投入的個人因素，後者則是工作投入程度的差異所可能造成的影響。

影響工作投入的個人因素，大致可區分為人格特質變項和人口統計變項。依據以往的研究成果，工作投入與各變項間常呈現不一致的關聯現象，但是在人口

統計這個變項方面，發現工作投入與個人年齡有顯著的正相關連，且多數研究者持一致的看法。這有可能是他們認為由於隨著工作年資的增加而相對提高的工作報酬與工作滿意所造成的情形。在人格特質變項方面，多數研究發現，個人的內控程度，認為對工作倫理所持的價值信念，與工作投入有正相關（Robinowitz & Hall, 1977）。

情境特性影響個人工作投入的情境特性大致有個人參與決策的機會、工作特性、領導行為、及其他相關社會因素的情境特性會影響個人的工作投入。Rabinowitz & Hall（1977）指出個人參與決策的機會與工作投入有顯著的正相關，而自主性較高的工作，員工的工作投入程度亦較高，至於其他情境因素，研究結果則呈現不一致的情況。

四、工作投入相關研究

Robinowitz & Hall則綜合了過去學者對工作投入的研究方向，他們認為工作投入可以區分為以下三種方向：

（一）工作投入是一個個人特質的應變項。工作投入是個人對工作的價值導向，視工作為個人生活重心的人，都非常信仰新教徒倫理，而且也是個人早期社會化所形成的一種對工作的倫理，同時對他所從事的工作具有充份的道德心和責任感。

（二）工作投入較易受到組織環境的影響，因為它是受個人所處的工作環境誘導下所產生的；至於個人的特質對工作投入的影響力則較小。

（三）工作投入是環境因素與個人特質互動作用而形成的。工作投入是工作環境與其個人特質交互影響的結果，對於工作投入的研究，應同時由情境觀點和個人差異性的觀點來著手，因此不應該只單獨考慮個人特質的差異。

國內外學者對於工作投入的研究相當的多，茲整理相關研究結果，將會影響工作投入的變項整理如下表 2-4-2 所示：

表 2-4-2 工作投入之相關研究

作者（年代）	變項	工作投入
Jenkins and Maslach 與 Lefkowitz（1994） Scott and McClellan （1990）	性別	認為男性的工作投入比女性高。 認為男女的工作投入其實無顯著差異。
張瑞春（1998） Mannheim（1975）	年齡	研究顯示不同年齡的工作投入有差異。 年齡與工作投入並沒有顯著相關。
Lodahl and Kejner （1965） 陳淑嬌（1989）	婚姻	工作投入與婚姻的關係未達顯著水準。 工作投入會因婚姻狀況不同而有顯著 差異。
Abboushi（1990） 郭騰淵（1991） 林豐哲（1992）	教育程度	教育與工作投入成正相關。 工作投入與教育程度無顯著差異 不同教育程度對工作投入會有差異
陳正沛（1983） 吳鴻明（1997）	職務	管理者的工作投入顯著高於非管理者 不同職務變項與工作投入有顯著差異
陳正沛（1983）、郭 騰淵（1990）、吳鴻 明（1997）、黃文亮 （1998）及 Lodahl （1964）Hall & Mansfield（1975）	工作年資	研究結果發現認為服務年資越久，其工 作之投入越深。
Brown（1996）	工作特性	工作年資與工作投入有顯著關係
鄒孟庭（1992）	領導風格	主管之領導形態與員工之工作投入成 顯著相關
宋世雯（2000）	不同服務機構	在工作投入各層面上具有顯著差異。

總之，工作投入是指個人在工作上主動參與，個人心理認同工作重要性的程度，也就是說，工作投入是一種對情感或態度，並從工作中獲得自我價值尊嚴的歷程。

第五節 參與教育訓練動機與工作投入之相關研究

本節旨在討論參與教育訓練動機與工作投入之相關研究，將分為教育訓練與工作投入之關係、以及個人變項對於工作投入之影響參與教育訓練動機與工作投入之關係三部分來加以討論。

一、教育訓練與工作投入的關係

從實施教育訓練個人要素與工作投入的關係來看。陳建佑（2001）曾以員工訓練滿意度對工作投入進行相關分析獲得四項結論：（一）愈滿意公司訓練方案之員工，其工作投入程度愈高。（二）愈滿意公司訓練內容之員工，其工作投入程度愈高。（三）愈滿意訓練者之員工，其工作投入程度愈高。（四）愈滿意訓練地點之員工，其工作投入程度愈高。再從訓練遷移的角度來看，Noe & Schmitt（1986）研究指出，若受訓者有較高的工作投入，則其較易將管理技術遷移至工作崗位上。

二、個人因素與志工教育訓練對工作投入的關係

由過去學者的相關研究一致指出，機關員工對於教育訓練感到滿意時，會影響其工作投入，但是志工不管有沒有參加教育訓練，是否對組織有辦理教育訓練就能對志工的工作投入產生影響，是否有其他會影響教育訓練與工作投入的關係，是有加以深入探討的必要。

從諸多文獻探討中可發現個人的因素會影響工作投入，以需求滿足理論來說，志工在非營利組織中所追求的大部分是社會性需求、自尊的需求、以及自我

實現的需求，而組織協助志工拓展人際關係及自我成長的最有效方式就是教育訓練，而且要使志工的參與程度提昇，就必須讓他們的需求獲得滿足。

陳建佑（2001）研究發現員工對於訓練方案、內容、地點的滿意度會影響員工的工作投入。謝文亮（2002）在志工訓練與工作投入的研究發現，在教育訓練各階段活動的實施程度對工作投入並未發現有顯著影響。

三、參與教育訓練動機與工作投入相關研究

在參與教育訓練動機與工作投入的研究中，並無直接相關的文獻指出兩者的相關性，僅能就學理上來推論兩者之間的關係。但綜和參與動機的理論取向，成人在參與學習動機時，並非完全取決於個人化的因素，是學習者與所身處的外在社會文化間的動態緊張關係所促成的。而工作投入是一種注意力的集中或是一個人在感情上的承諾。根據 Lawler & Hall（1970）認為工作投入應從個人差異視工作情境於個人生活中的重要程度而定。嚴春財（1998）工作投入是一種對工作的情感或態度，並從工作中獲得自我價值與尊嚴的歷程。也就是說，良好的投入感對於驅動個體行為的表現有著重要的幫助。

在參與動機理論中，Rubenson 提出了「價量」（valence）的觀念，他認為當個體期許自己努力的結果帶來對自己有利時，就會產生正向的價量，進而產生參與動機（引自施玉娟，2002）由此可知，個體所期許力量的強弱可以左右其參與活動動機的高低。因而將此概念連結至工作投入上，當個體有高度的工作信念，則其在機構的任務上會有較優秀的表現，也能夠激發其潛能，換句話說，志工擁有高度的工作投入，其所遭受的挑戰或遭逢困境時，都有接受逆境的正向精神，而且面對新的工作時，也能夠積極的尋求學習的機會，所以對教育訓練活動也能較有積極的表現。

Baldwin Magjuka, and Loher（1991）發現當給予員工選擇訓練內容的權利而且機構有接受此選擇時，將可以加強員工訓練前的動機（pre-training motivation）、訓練後的態度（post-training attitudes）、以及學習效果（learning）。

Swerissen and Tulgner（2000）想了解衛生專家的教育訓練需求以及影響教育

訓練的因素，結果發現專家對於訓練內容的偏好是反應在他們常常投入的活動裡（引自謝文亮，2002）。鄧心怡（2000）在義工組織中的學習滿意度與工作投入關係之研究中，發現兩者有其重要性，學習滿意度對工作投入有顯著的正相關。宋世雯（2000）在成人參與志願服務之工作投入與滿足之相關研究中發現參與教育訓練之志工於工作滿足與工作投入皆高，顯示當志願服務團隊有辦理職前訓練，或是志工經常參與在職訓練時，工作滿足以及工作投入皆高於其他志工。

謝文亮（2002）曾經以內政部所屬志願服務機構等 64 家 966 位志工為研究對象，探討志工教育訓練與工作投入兩者之間的關係，從研究結果顯示，要讓志工有適當的工作意願和能力，運用志工組織就必須提供充分的教育訓練機會。其中鄧欣怡（1999）在探討志工在組織中的學習滿意度與工作投入的關係中發現，學習滿意度對工作投入有其重要性，兩者之間具顯著的正相關。在個人特質變項、學習滿意度對工作投入的預測方面，以學習滿意度層面中的學習成效最具預測力，而宋世雯（2000）在成人參與志願服務之工作投入與滿足之相關研究中發現參與教育訓練之志工於工作投入與工作滿足的程度皆高，研究結果顯示，當志願團隊有舉辦職前訓練，或是志工常常參與在職訓練時，志工的工作投入與工作滿足都高於其他志工。

在 Tough 的「預期效益說」中提出，當個體預期活動中能取得獎賞（無論是物質或非物質），對於其參與動機有極大助益（引自陳志樺，2002）。因此，若志工在教育訓練中能取得任一型態的獎賞，對其工作投入絕對會有正面的影響。也就是志工在得到獎賞之後，在志工教育訓練的參與動機以及期待上產生積極有利的良性循環。

總結「參與教育訓練動機」與「工作投入」兩變相間的關係，雖然無相關且直接的理論支持，但是可以推論的是，在參與動機中，個體的自我信念可以影響其參與的表現，而工作投入是一種可以經由教育訓練養成的能力，所以透過有效的教育訓練，提供志工正向積極的工作投入信息，必能增進個體的工作投入。

第三章 研究方法

本研究首先運用文獻分析法，針對國內外有關志願服務、教育訓練、參與動機及工作投入等相關文獻加以彙整分析，建立各變相之研究構面進行問卷編制；其次運用問卷調查法，探究社教站志工參與教育訓練動機與工作投入之關係。現將本研究所使用之方法說明如下：

一、文獻分析法

本研究藉由文獻分析法，分別探討志願服務、教育訓練、參與動機及工作投入之定義及其國內外學者之相關研究，藉由上述四項議題之論述，進一步地建構研究架構及規劃問卷。

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屬鄉鎮市社教站的志工，以瞭解社教志工參與志願服務的情況，探討社教志工的參與教育訓練動機與工作投入的關係。

本研究旨在探討社教志工參與教育訓練動機與工作投入之研究。本章共分為三節，第一節為研究架構與假設；第二節為研究對象與工具及前測；第三節為資料分析方法。茲分述如下：

第一節 研究架構與假設

一、研究架構

根據文獻探討、研究目的與研究問題，依本研究架構，係先行逐一探討個人基本資料（含性別、年齡、職業、婚姻狀況、家族成員狀況（有無子女）、教育程度、擔任志工年資、擔任其他機構志工、是否曾接受教育訓練）、參與動機變項（含

職業進展、外在誘因、求知興趣、人際需求)的社教志工在工作投入(工作意願、工作重要)方面的差異。其次，探討參與教育訓練動機與工作投入之間的關係。最後，再探討社教志工個人基本資料的不同對參與教育訓練動機及工作投入的預測力、參與教育訓練動機對工作投入的預測力。歸納本研究的研究架構如圖 3-1 所示：

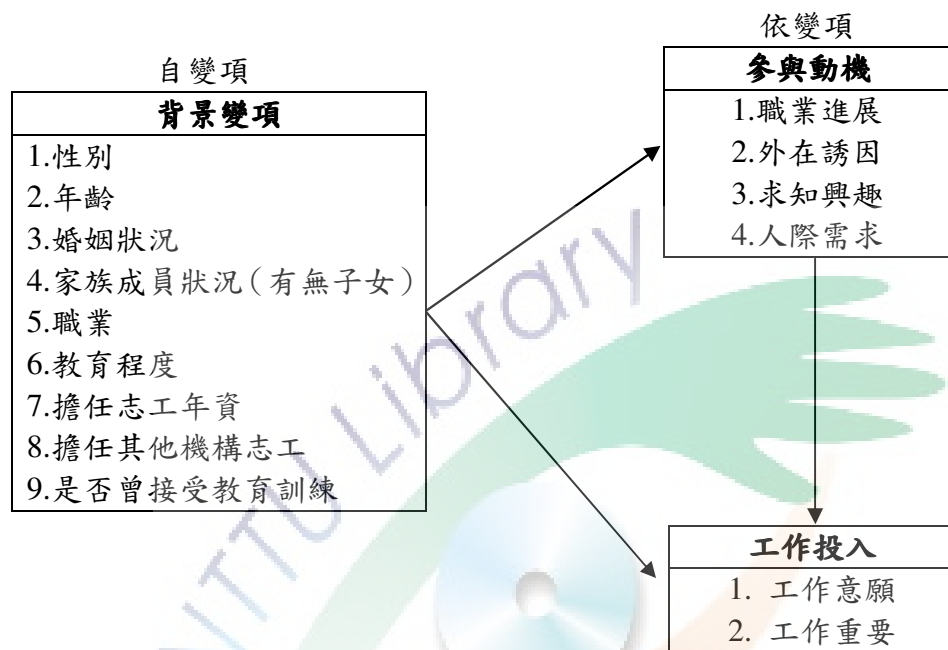


圖 3-1 研究架構圖

依據本研究架構之變項關係，自變項為個人基本資料，依變項為參與教育訓練動機、工作投入，茲將變項之相關內容說明如下：

(一) 自變項：個人基本資料

包括性別、年齡、婚姻狀況、家族成員狀況(有無子女)、職業、教育程度、擔任志工年資、擔任其他機構志工、是否曾接受教育訓練等 9 項，分別說明如下：

1. 性別：分為男、女 2 組。
2. 年齡：只填寫年齡一組。

3. 婚姻狀況：分未婚、已婚 2 組。
4. 家族成員狀況（有無子女）：分是、否 2 組
5. 職業：分為公教、農、工、商、家庭管理、退休人員、其他，共 7 組。
6. 教育程度：分國民中學（含）以下、高中職、專科、大學（學院）、碩士（含 40 學分班）、博士共 6 組。
7. 擔任志工年資：只填寫服務年資一組。
8. 擔任其他機構志工經驗：分無擔任其他機構志工、有擔任其他機構志工 2 組。
9. 是否曾接受教育訓練：分是、否 2 組

（二）依變項

1. 參與教育訓練動機

共包含四個面向：1. 職業進展、2. 外在誘因、3. 求知興趣、4. 人際需求，合計 25 題，答題選項分別為「非常不同意」、「有點不同意」、「普通」、「有點同意」、「非常同意」等五項，依序分別給予 1, 2, 3, 4, 5 的分數，分數越高表示越同意。

2. 工作投入

共包含兩個面向：1. 工作意願；2. 工作重要，合計為 20 題。答題選項分別為「非常不同意」、「有點不同意」、「普通」、「有點同意」、「非常同意」等 5 項。給分方式與參與教育訓練動機相同。

二、研究假設

根據本研究之研究架構，並參酌國內外相關實證性研究結果，提出下列研究假設，並於第四章檢驗：

- （一）不同的個人背景變項，對其在參與教育訓練動機上具有顯著差異情形存在。
- （二）不同的個人背景變項，其在工作投入上具有顯著差異情形存在。
- （三）參與教育訓練動機與工作投入之間具有顯著關聯存在。
- （四）不同的個人背景變項，其對參與教育訓練動機具有顯著預測力。

(五) 不同的個人背景變項，其對工作投入具顯著預測關係。

(六) 參與教育訓練動機各構面對工作投入具有預測關係。

第二節 研究對象

一、對象

本研究主要目的係在於瞭解社會教育工作站志工參與教育訓練動機與工作投入的關係。因此，本研究的母群體為國立台東生活美學館所屬社教站志工，合計 1,274 人，詳如下表 3-2-1 所示。問卷施測期間為 97 年 2 月至 97 年 3 月。扣除預試樣本 170 份後，發出問卷 1,104 份，回收 1,007 份，回收率為 91%。

表 3-2-1 對象摘要表

台東縣	志工人數	花蓮縣	志工人數
台東市社教站	46	花蓮市社教站	33
台東市後山社教站	36	花蓮市洄瀾社教站	50
卑南社教站	48	美崙工業區社教站	34
鹿野社教站	46	吉安社教站	38
延平社教站	28	新城社教站	35
關山社教站	55	秀林社教站	33
海端社教站	15	壽豐社教站	46
池上社教站	36	鳳林社教站	83
東河社教站	41	萬榮社教站	47
成功社教站	21	光復社教站	66
長濱社教站	26	瑞穗社教站	43
太麻里社教站	30	玉里社教站	54
金峰社教站	33	卓溪社教站	37

表 3-2-1 研究對象摘要表（續）

台東縣	志工人數	花蓮縣	志工人數
大武社教站	37	豐濱社教站	38
達仁社教站	32	富里社教站	50
綠島社教站	27		
蘭嶼社教站	30		
台東縣志工計有 587 人		花蓮縣志工計有 687 人	
花東兩縣社教站志工共計 1,274 人			

第三節 研究工具

本研究依研究目的、研究問題設計編修之「社教志工參與教育訓練動機與工作投入之研究問卷」作為問卷調查的主要研究工具，其內容分為三部份：1.個人基本資料、2.參與教育訓練動機量表、3.工作投入量表。所採用的量化統計分析方法，除了描述性統計外，還包括探索性因素分析、驗證性因素分析、以及結構方程模式。

一、預試之實施

本處係就預試問卷之擬定、預試實施之結果、正式問卷之編制等過程，逐項說明如下：

（一）預試問卷之擬定

1.基本資料

本部分旨在蒐集參與志願服務的社教志工其個人基本資料，以作為本研究的人口統計變項，主要包括：(1)性別、(2)年齡、(3)婚姻狀況、(4)子女狀況、(5)職業、(6)教育程度、(7)擔任志工年資、(8)擔任其他機構志工、(9)是否曾接受教育訓練等 9 項，共計 9 題。

2.參與教育訓練動機量表

本量表係參考文獻探討的結果外，以社教站社教志工為研究對象，修編「社教志工參與教育訓練動機量表」，以作為評估社教志工的參與教育訓練動機情形，所修編之參與動機問卷部份以「非常同意」、「有點同意」、「無意見」、「有點不同意」、「非常不同意」等五點量表作答方式，總計 25 題，內容共分「職業進展、外在誘因、求知興趣、人際需求」等四個因素，運用統計套裝軟體 SPSS for Windows 12.0 進行項目分析、因素分析及信度考驗。

3.工作投入量表

本量表係參考綜合相關理論文獻後編製而成，本量表預試內容共分「工作意願、工作重要」兩個因素，總計 20 題，採 Likert 五點量表依「非常同意」、「有點同意」、「無意見」、「有點不同意」、「非常不同意」，給分方式依序為 5、4、3、2、1，得分愈高的受訪者，表示其對組織的感受程度愈強。

（二）預試之結果

1.預試對象

花東地區社教站（台東、太麻里、東河、池上、成功、長濱、玉里、壽豐、豐濱、花蓮）所屬社教志工中隨機取樣每站發出十七份，總共發出 170 份，回收 170 份，經郵寄問卷後，並採取電話催收後，回收率為百分之百。

2.項目分析

以 SPSS 進行項目分析，高低分組各佔 25%，決斷值（CR）低於 3，以及量表未達.001 顯著水準者予以刪除。在參與教育訓練動機 25 題中（表 3-3-1），全部予以保留；在工作投入 20 題中（表 3-3-2），全部予以保留。

表 3-3-1 參與動機量表各題之決斷值與總分之相關

題號	極端組比較	同質性檢驗
	決斷值 (CR 值)	和量表總分相關
1.	-7.07***	.474***
2.	-6.27***	.358***
3.	-6.19***	.401***
4.	-7.47***	.501***
5.	-7.40***	.498***
6.	-5.45***	.481***
7.	-7.62***	.473***
8.	-9.24***	.596***
9.	-7.53***	.550***
10.	-10.95***	.633***
11.	-6.63***	.364***
12.	-6.41***	.423***
13.	-10.21***	.698***
14.	-7.84***	.592***
15.	-8.25***	.592***
16.	-10.93***	.604***
17.	-8.33***	.608***
18.	-6.82***	.527***
19.	-7.77***	.451***
20.	-7.60***	.604***
21.	-8.26***	.535***
22.	-8.47***	.571***
23.	-7.02***	.415***
24.	-10.50***	.608***
25.	-7.61***	.599***

***p<.001

表 3-3-2 工作投入量表各題之決斷值與總分之相關

題號	極端組比較	同質性檢驗
	決斷值 (CR 值)	和量表總分相關
1.	-6.35***	.510***
2.	-6.37***	.404***
3.	-8.80***	.539***
4.	-5.30***	.519***
5.	-5.60***	.471***
6.	-7.93***	.485***
7.	-7.72***	.507***
8.	-5.43***	.447***
9.	-7.52***	.532***
10.	-6.44***	.399***
11.	-12.95***	.602***
12.	-4.91***	.480***
13.	-4.43***	.292***
14.	-6.28***	.357***
15.	-6.96***	.527***
16.	-5.58***	.304***
17.	-6.66***	.409***
18.	-6.24***	.354***
19.	-6.00***	.310***
20.	-7.04***	.444***

***p<.001

2. 因素分析

本研究進行KMO與Bartlett檢定，吳明隆（2003）指出KMO 數值介於0與1之間，數值愈靠近1，表示變項的相關愈高，愈適合進行因素分析。從下表3-3-3及3-3-4中可得知本量表KMO值為.89及.91在吳明隆的KMO表中為良好，適合進行因素分析。

表 3-3-3 參與教育訓練動機 KMO 與 Bartlett 檢定

Kaiser-Meyer-Olkin	取樣適切性量數。	.89
Bartlett 球形檢定	近似卡方分配	2322.92
	自由度	300
	顯著性	.000

表 3-3-4 工作投入 KMO 與 Bartlett 檢定

Kaiser-Meyer-Olkin	取樣適切性量數。	.91
Bartlett 球形檢定	近似卡方分配	9182.23
	自由度	190
	顯著性	.000

從表 3-3-5、表 3-3-6 因素摘要表中，得到 4 個因素。亦即為本研究參與教育訓練動機量表、工作投入量表中的兩個因素。使用主軸因子(principle axis factors)、斜交轉軸法來 進行因素分析。兩個分量表，各抽取出四個因素。

本研究量表中 1.參與教育訓練動機量表：共可解釋 50.87%。 2.工作投入量表：共可解釋 51.07%。

表 3-3-5 參與動機因素分析摘要表

題 項	解釋	累積解釋	抽取的因素				
	變異量	變異量	因素1	因素2	因素3	因素4	共同性
18	14.03%	14.03%	.744				.311
20			.695				.402
9			.597				.381
15			.585				.572
17			.555				.490
10			.529				.435
25			.495				.467
13	13.22%	27.25%		.690			.502
14				.679			.564
22				.539			.502
16				.536			.266
12				.533			.463
24				.454			.679
23	12.69%	39.94%			.837		.573
21					.590		.650
19					.582		.537
8					.574		.568
7					.561		.671
2					.547		.466
11					.495		.649
4	10.94%	50.87%				.706	.471
5						.624	.440
6						.566	.708
3						.548	.447
1						.442	.504
特徵值			3.51	3.04	3.17	2.73	

表 3-3-6 工作投入因素分析摘要表

題項	解釋	累積解釋	因素1	因素2	共同性
	變異量	變異量			
7	31.43%	31.43%	.755		.571
5			.752		.627
4			.719		.517
3			.711		.512
8			.709		.506
1			.707		.503
6			.692		.480
15			.680		.467
11			.677		.469
12			.672		.454
9			.661		.439
20			.623		.420
2			.599		.360
14	19.64%	51.07%		-.819	.671
13				.775	.602
16				.775	.606
18				-.766	.599
17				-.762	.604
19				.705	.521
10				-.533	.286
特徵值			6.27	3.97	

（三）信度分析

為了解本問卷的可靠性及有效性，於因素分析之後進行信度考驗。本研究採用Cronbach's α 係數衡量各變數之間共同因素的關連性，計算出衡量所得的總變異數與各別變異數，來檢驗問卷題目間的一致性、穩定性。依據 DeVellis (1998) 的建議，當 α 值低於0.6完全不接受；介於0.6至0.65之間最好不要接受；介於0.65至0.7為最小接受值；介於0.7至0.8相當好；介於0.8至0.9非常好。

從表3-3-7及表3-3-8中參與工作投入量表信度分析中得知，本預試問卷參與動機量表的 α 係數各因素的 α 值均在.82以上，總量表 α 值為.91；工作投入量表各因素的 α 值均在.86以上，總量表 α 值為.87，顯示本研究所編製的問卷信度佳。

表 3-3-7 參與動機量表信度分析

類別	題數	各向度 Cronbach's α 係數
參與動機	25	.91
職業進展	5	.81
外在誘因	7	.88
求知興趣	6	.83
人際需求	7	.82

表 3-3-8 工作投入量表信度分析

類別	題數	各向度 Cronbach's α 係數
工作投入	20	.87
工作意願	13	.88
工作重要	7	.86

第四節 研究流程

本研究以問卷調查及文獻探討等方式，探訪社會教育工作站志工不同人口統計變項與參與教育訓練動機與工作投入的關係、各變項對其參與教育訓練動機與工作投入的影響，其研究流程如圖 3-2，茲分別說明如下：

一、準備階段

（一）文獻探討

蒐集志願服務、教育訓練、參與動機與工作投入相關資料，以確定研究方向與主題，再撰寫研究計畫。

（二）擬定研究計畫

文獻分析的使用主要在於針對國內外有關志願服務參與教育訓練動機與工作投入等相關文獻加以彙整分析，歸納出影響志願服務的理論模式並作為編擬本研究工具的基礎。亦可使研究者對於相關議題有所了解，以為對研究結果詮釋的理論基礎。

（三）編製(修訂)問卷

根據文獻探討的結果，再請指導教授審閱後，擬修編本研究問卷初稿。

（四）問卷預試與修正

預試問卷完成後（預試前先完成專家效度），選擇花東兩縣各 10 個社教站進行問卷預測。所得資料以 SPSS 統計套裝軟體分析其信效度，並將不適宜的題目刪除，成為正式調查問卷。

詳細之致專家內容效度函如附錄五、專家效度諮詢問卷如附錄六以及預試問卷內容如附錄七所示。

二、專家評鑑內容效度

編製預試問卷前，應先做專家效度，本研究邀請五位教授，分別是：王明泉博士、程鈺雄博士、魏俊華博士、劉明松博士、唐榮昌博士擔任，待專家效度完成後，才能編製預試問卷，預試工作完成，問卷結果經由信度考驗及因素分析，篩選較不適合之題目後，修正調整題目之邏輯順序而成為正式問卷。

三、正式調查階段

（一）問卷調查與回收整理

問卷題目在經過指導教授確定後，於計劃書通過後便可實施問卷調查。施測對象以國立台東生活美學館所屬花東兩縣 29 個鄉鎮市之 32 個社教工作站志工為研究範圍。有關正試問卷內容如附錄八所示。

（二）問卷之分析及驗證

問卷回收後，剔除無效之問卷，並統計有效問卷之份數，運用 SPSS 統計套裝軟體對問卷進行分析，並對結果加以解釋，及對研究假設進行驗證。

（三）結論與建議

依據分析結果，歸納出具體結論，並進一步提出研究建議，完成本研究報告之撰寫。

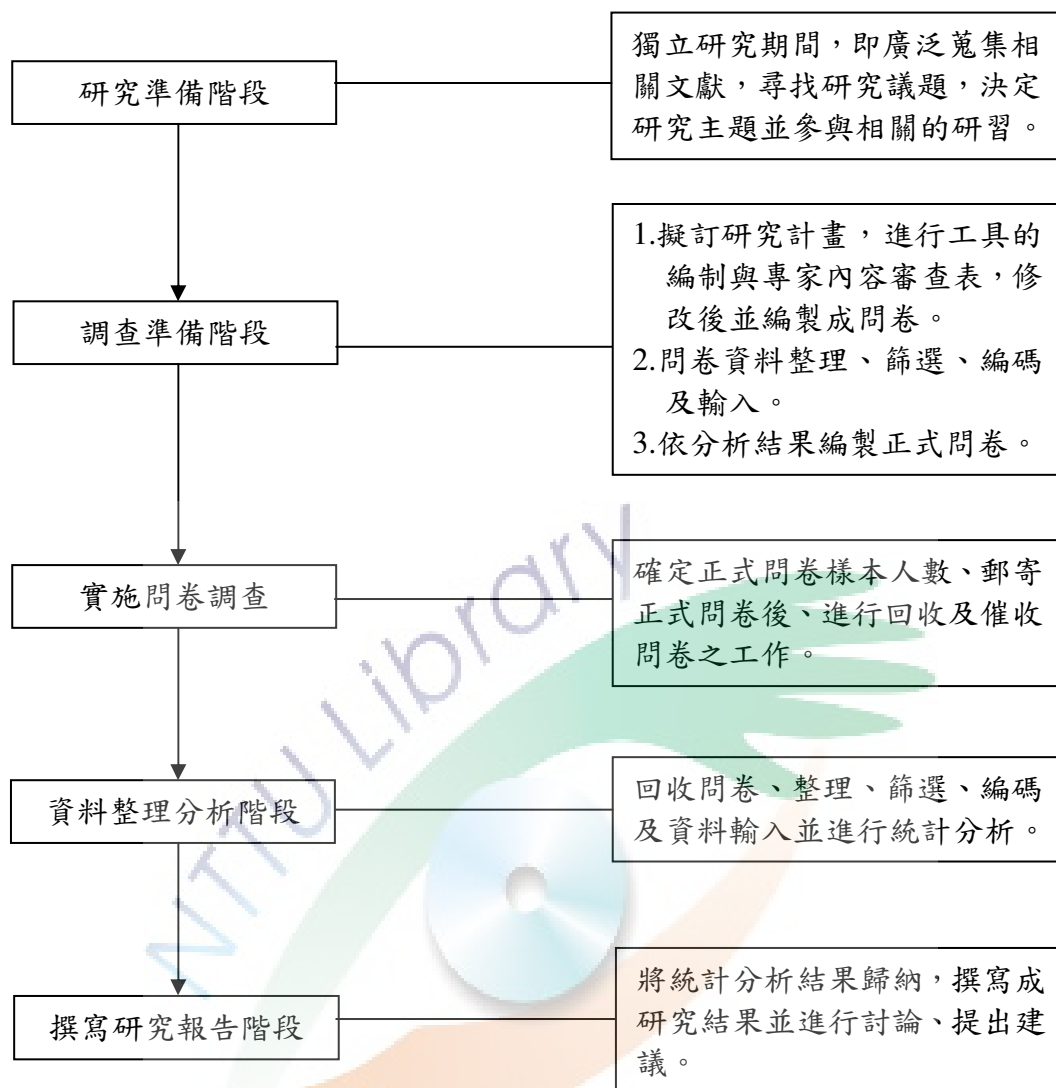


圖 3-2 研究流程圖

第五節 資料分析方法

問卷回收整理後之有效問卷，加以編碼及登錄之後使用 SPSS for windows 12.0 社會科學統計套裝軟體進行資料之統計分析，為求有效探求本研研究所欲了解之問題，確實呈現問卷調查結果，其分析之方法分述如下：

一、描述性統計分析

利用次數分配、平均數及標準差等描述性統計分析呈現社教志工之個人背景分佈、參與教育訓練動機及工作投入之整體現況。

二、獨立樣本 t 檢定 (t- test)

以獨立樣本 t 檢定來分析瞭解不同性別、婚姻狀況、家庭成員狀況及是否接受教育訓練之社教志工對參與教育訓練動機、工作投入各構面上是否存在差異情形。

三、單因子變異數分析 (ANOVA)

考驗其他不同人口統計變項、參與動機之社教志工對工作投入之差異情況。若差異達到顯著水準，則以雪費法(scheffe')進行事後多重比較，本研究係利用此分析法瞭解個人基本資料之年齡、職業、教育程度、志工年資等對參與動機及工作投入各構面之間是否存在差異情形。

四、AMOS 結構方程模式

結構方程模式(Structural Equation Models，簡稱SEM)，主要目的在於考驗潛在變項(Latent variables)與外顯變項(Manifest variable)之關係。本研究利用測量模型來進行各構念的驗證性因素分析，以及檢驗各構念之信度與效度；利用結構模式來檢驗本研究所提出的理論模型與相關路徑之關係。

第四章 研究結果與討論

本章旨在探討國立台東生活美學館社教志工人員參與教育訓練動機及工作投入的情形。根據研究目的，將受試者參與教育訓練動機以工作投入分數，統計分析予以歸納並呈現待答問題之結果。全章共分四節，包括：第一節為背景變項資料、參與教育訓練動機以及工作投入分析；第二節為驗證性因素分析；第三節為模型假設驗證；第四節為不同背景社教志工參與教育訓練動機及工作投入差異分析。

第一節 社教志工參與教育訓練動機及工作投入整體狀況分析

一、背景變項分配情形

在進行統計分析之前，將問卷的基本資料進行次數分配，以進一步了解正式問卷樣本的基本資料分佈情形，並依各背景變項進行統計分析，其基本資料如下表 4-1-1：

表 4-1-1 背景變項摘要表

變項	類別	人數	百分比
性別	男性	485	48.2%
	女性	521	51.8%
年齡	20-30 歲	98	9.9%
	31-45 歲	342	33.9%
	46-60 歲	419	41.5%
	61 歲以上	148	14.8%
婚姻狀況	未婚	160	16.0%
	已婚	843	84.0%

表4-1-1 背景變項摘要表（續）

變項	類別	人數	百分比
家庭成員狀況	有子女	832	82.6%
	無子女	174	17.4%
職業	公教	330	35.8%
	農	71	7.7%
	工商	226	24.5%
	家庭管理	159	17.3%
	退休人員	135	14.7%
教育程度	國民中學(含)以下	110	11.0%
	高中職	335	33.6%
	專科	221	22.1%
	大學(學院)	262	26.3%
	碩士(含 40 學分班)	64	6.4%
	博士	6	0.6%
擔任社教志工年資	0~10 年	617	65.0%
	11~20 年	303	31.9%
	21~30 年	29	3.1%
有無擔任其他志工經驗	無其他經驗	270	27.6%
	有其他經驗	709	72.4%
是否曾接受志工教育訓練	曾接受訓練	851	85.3%
	未接受過訓練	147	14.7%

二、參與教育訓練動機情形

本研究受試者所填寫之參與教育訓練動機情形將歸納如下表4-1-2所示，由表中可以得知，整體參與教育訓練動機上，平均數為4.16，以外在誘因因素的分數最高，平均數為4.36。由表4-1-2中顯示，志工接受教育訓練的動機平均上屬於強烈。

表 4-1-2 教育訓練動機摘要表

變項/因素	人數	平均數	標準差	平均數/題數
參與動機量表	1007	104.28	12.91	4.16
職業進展	1007	21.41	2.85	4.28
外在誘因	1007	30.52	3.74	4.36
求知興趣	1007	25.65	3.51	4.28
人際需求	1007	26.69	5.05	3.81

下表4-1-3列出在參與教育訓練動機上，得分最高的前三名，由結果顯示，社教志工接受教育訓練最重要的因素為秉著終身學習的精神，與同儕一起學習、成長，並且從中增加執行工作的能力。

表 4-1-3 參與教育訓練動機前三名

排名	題目	平均數
1.	參與社教志工教育訓練，可以從同儕的互動中觀摩、學習、成長	4.57
2.	參與社教志工教育訓練，是希望能增進執行工作技巧的能力	4.55
3.	參與社教志工教育訓練，是基於活到老學到老的終身學習精神	4.52

三、工作投入情形

本研究受試者所填寫之工作投入情形將歸納如下表4-1-4所示，由表中可以得知，在工作意願、工作重要兩因素上大於4，整體工作投入量表上，平均數為4.29。顯示志工認同自己在志工服務上的工作。

表 4-1-4 工作投入量表摘要表

變項/因素	人數	平均數	標準差	平均數/題數
工作投入量表	1007	77.15	8.86	4.29
工作意願	1007	55.72	6.65	4.29
工作重要	1007	21.43	2.78	4.29

由下表4-1-5中可以得知，社教志工在工作投入上，認為最重要的為，不論時間為何，一定要把該完成的工作做完，並且要求自己盡力做到最好。

表 4-1-5 工作投入量表前三名

排名	題目	平均數
1.	為了完成自願服務工作，我仍會在執勤的時段之外，繼續把該做的工作完成	4.531
2.	當我在從事志願服務工作時，感覺時間過得特別快	4.526
3.	在志願服務工作上，我會要求自己，把工作做到最好	4.44

第二節 驗證性因素分析

本小節旨在描述與檢驗模型各構念之信度與效度檢驗。本研究利用驗證性因素分析來驗證學者所提出參與教育訓練動機、工作投入架構與本研究所發展的量表。首先將檢驗參與教育訓練動機各因素構面之信度與效度。第二部分將檢驗工作投入量表之信度、效度檢驗。

一、參與教育訓練動機量表驗證性因素分析

參與教育訓練動機量表的測量題項是經由各家學者研究之文獻整理而出。透過預試，進行項目分析萃取出最適的因素結構與衡量項目。經由項目分析後分為四個因素，萃取25題（包含反向題）作為正式問卷量表如下圖4-1所示。正式問卷樣本回收與資料整理後，將顧客價值量表進行「驗證性的因素分析」（Confirmatory Factor Analysis）。下圖4-1為教育訓練動機模式CFA模式。

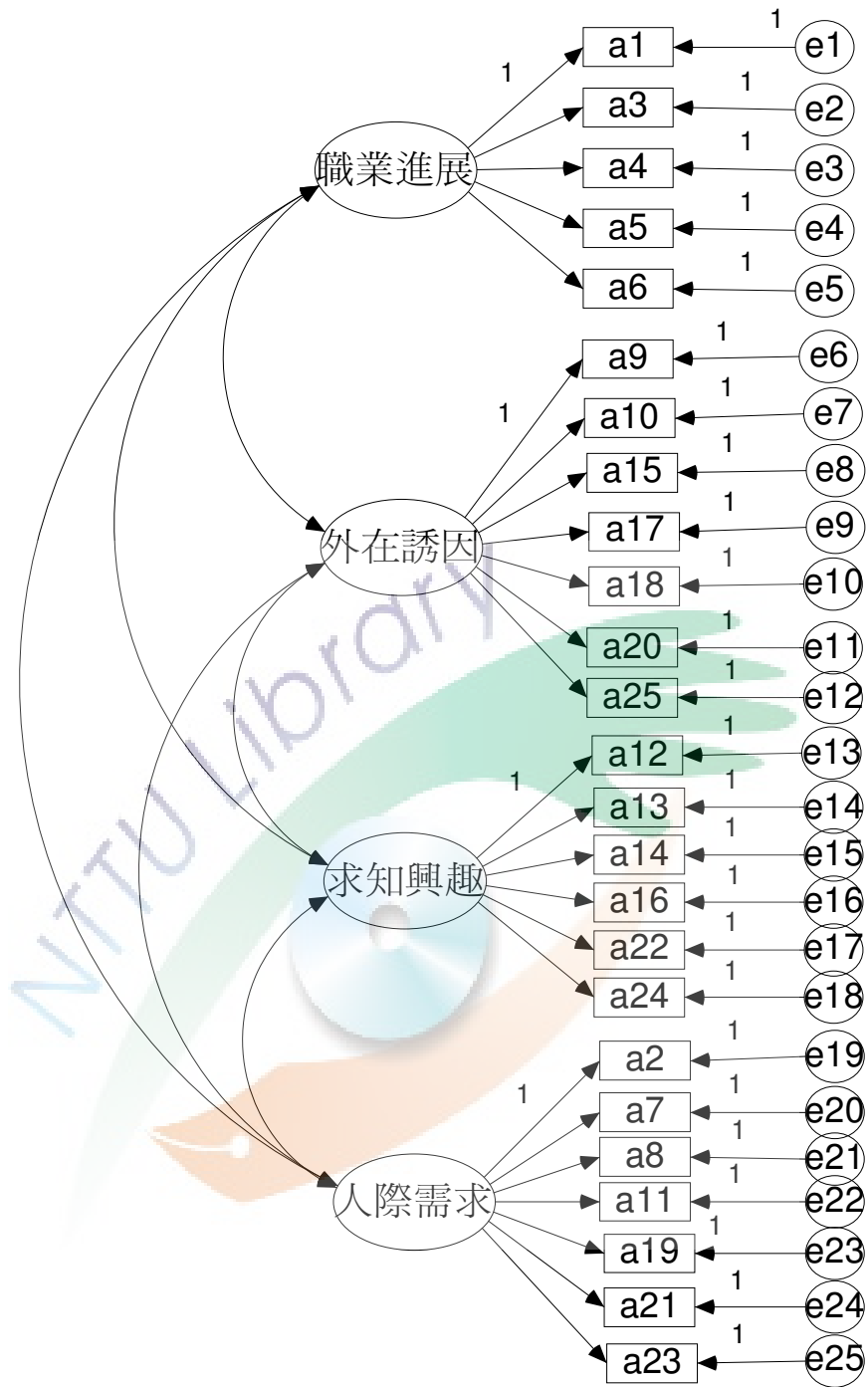


圖4-1 教育訓練模式CFA模式

本研究參數估計程序是採用「最大概似法」(Maximum Likelihood)，此法一般被認為具有強韌統計 (Robust Statistics) 的特性。而最大概似法是基於常態分配的假設下，因此必須檢驗題項的是否違反常態。Kline (1998) 提出的標準 ($skew < 3$, $kurtosis < 10$)。

本研究參與教育訓練動機構念各變數的偏態（Skew）係數絕對值介於0.03與1.62之間，峰態（Kurtosis）係數絕對值介於0.009與3.17之間。

（一）模式基本適配檢定

由結果顯示，本模式測量估計值之誤差變異皆大於0，無負的誤差變異存在，顯示其方向性正確，本研究驗證性因素分析的分析策略考慮將個別指標因素負荷量不足0.5、P值不顯著者刪除，故刪除第23題後，標準化係數值介於0.54至0.7271間並無超過0.95的標準化係數存在，且各估計參數的標準誤最大為0.073，亦無過大的情形存在，由下表4-2-1所示，由此顯示驗證性因素分析模式並無發生違犯估計之情形。

表 4-2-1 參與教育訓練動機量表基本適配度檢定

評鑑項目	檢定結果數據	模式適配判斷
是否沒有負的誤差變異量	均為正數	是
因素負荷量介於.5~.95之間	.54~.727	是
是否沒有大的標準誤	.054~.073	是

（二）整體適配指標之評鑑

分析的結果如下表4-2-2所示，在參與教育訓練動機量表整體模型配適程度方面， χ^2 值為974.809、而且非常顯著。邱皓政（2003）認為 χ^2 值容易受到樣本大小而影響其顯著程度，還需要配合其他配適度指標才能判斷模式配適度的好壞。Marsh& Balla（1994）認為在整體適配指標中，RMSEA值比其他指標性更佳。其他配適度指標如RMR=.032、RMSEA=.055、GFI=.921等指標，都符合吳明隆(2007)所整理提出建議的門檻。

表 4-2-2 整體模式適配度檢定

指標	臨界值	檢定結果	模式適配度
χ^2	P大於.05	974.809(p=.000)	否
RMR	小於.05	.032	是
RMSEA	小於.08	.055	是
GFI	大於.90	.921	是
AGFI	大於.90	.901	是
NFI	大於.90	.915	是
RFI	大於.90	.901	是
IFI	大於.90	.934	是
TLI	大於.90	.924	是
CFI	大於.90	.934	是

(三) 內在結構適配度檢定

整體模型配適評價後，接下來進行衡量模式配適 (Measurement Model Fit)。各潛在因素的構念信度介於0.78~0.85之間，有達到學者建議的門檻。因此，參與教育訓練動機量表在衡量模式分析之下，達到一定的配適程度，同時也具有一定的可信度與可靠性。考驗結果如下表4-2-3所示，t值均大於1.96，表示達到.05的顯著水準，表示內在品質良好。

表 4-2-3 參與教育訓練動機模式參數估計摘要表

參數	非標準化參 數估計值	標準誤	t值	R ²	標準化參 數估計值	構念信度
1	1.000			.434	.659	.78
3	1.012	.062	16.226***	.347	.589	
4	1.169	.066	17.621***	.429	.655	
5	1.240	.064	19.498***	.547	.740	

表 4-2-3 參與教育訓練動機模式參數估計摘要表（續）

參數	非標準化參 數估計值	標準誤	t值	R ²	標準化參 數估計值	構念信度
6	1.176	.072	16.356***	.362	.602	
9	1.000			.390	.624	.836
10	1.122	.066	16.895***	.309	.556	
15	1.159	.061	18.921***	.522	.723	
17	1.165	.067	17.494***	.417	.646	
18	1.016	.059	17.342***	.410	.640	
20	1.038	.059	17.700***	.432	.657	
25	1.250	.070	17.922***	.457	.676	
12	1.000			.451	.671	.848
13	1.087	.049	22.156***	.476	.690	
14	1.188	.059	20.217***	.495	.703	
16	1.186	.056	21.177***	.556	.746	
22	1.049	.055	19.171***	.447	.669	
24	1.198	.062	19.424***	.462	.680	
2	1.000			.379	.615	.837
7	1.083	.055	19.799***	.468	.684	
8	.949	.054	17.716***	.498	.706	
11	.891	.054	16.411***	.426	.653	
19	.952	.055	17.280***	.482	.694	
21	.935	.053	17.686***	.527	.726	

根據修正指標的參數，將誤差值間建立共變關係，使變項間的關係釋放，修正後模式圖如圖4-2所示：

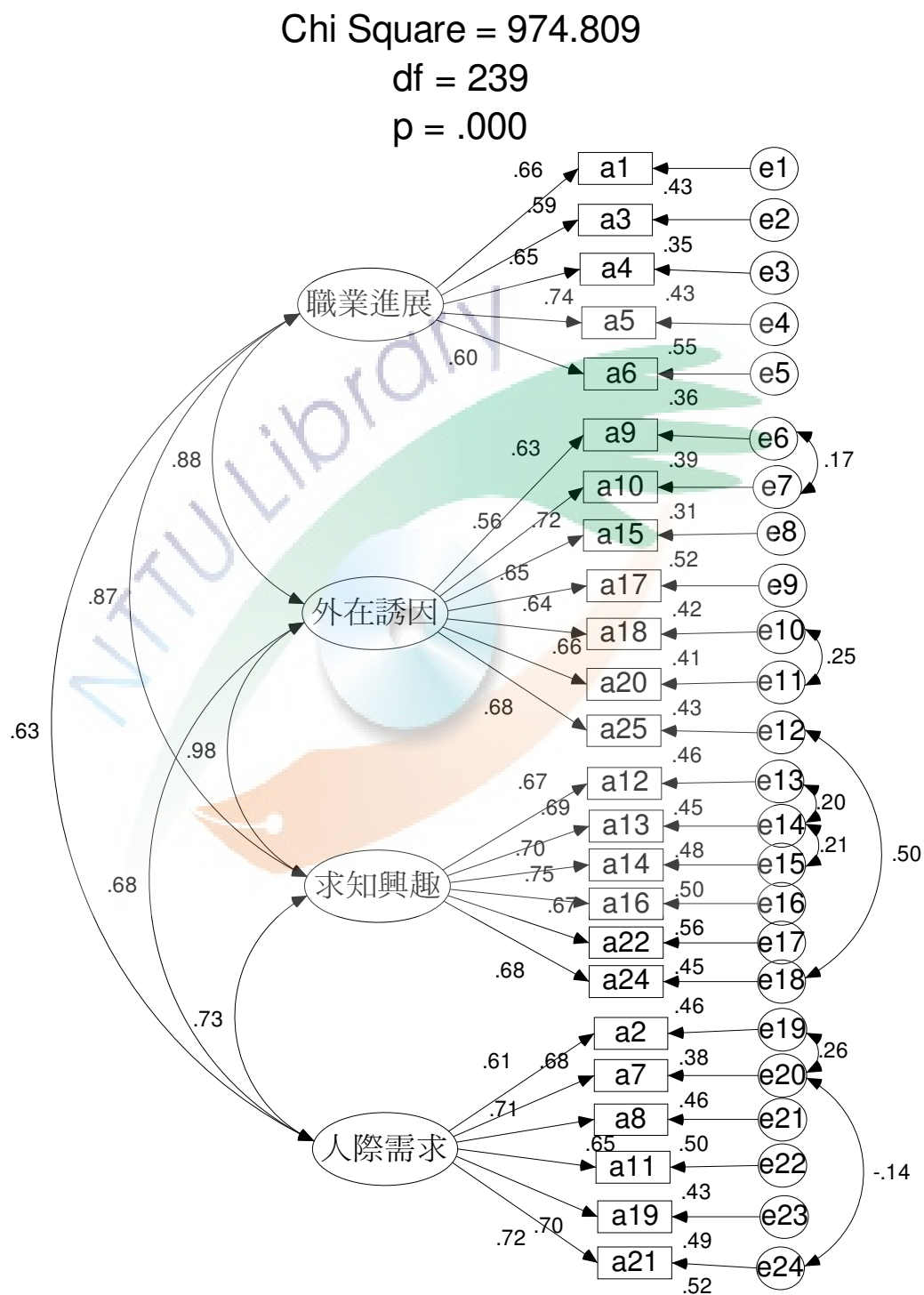


圖4-2 教育訓練模式CFA修正模式

二、工作投入量驗證因素分析

工作投入量表的測量題項是經由各家學者研究之文獻整理而出。透過預試，進行項目分析萃取出最適的因素結構與衡量項目。經由項目分析後萃取20題作為正式問卷量表。正式問卷樣本回收與資料整理後如下圖4-3所示，將顧客價值量表進行「驗證性的因素分析」(Confirmatory Factor Analysis)。

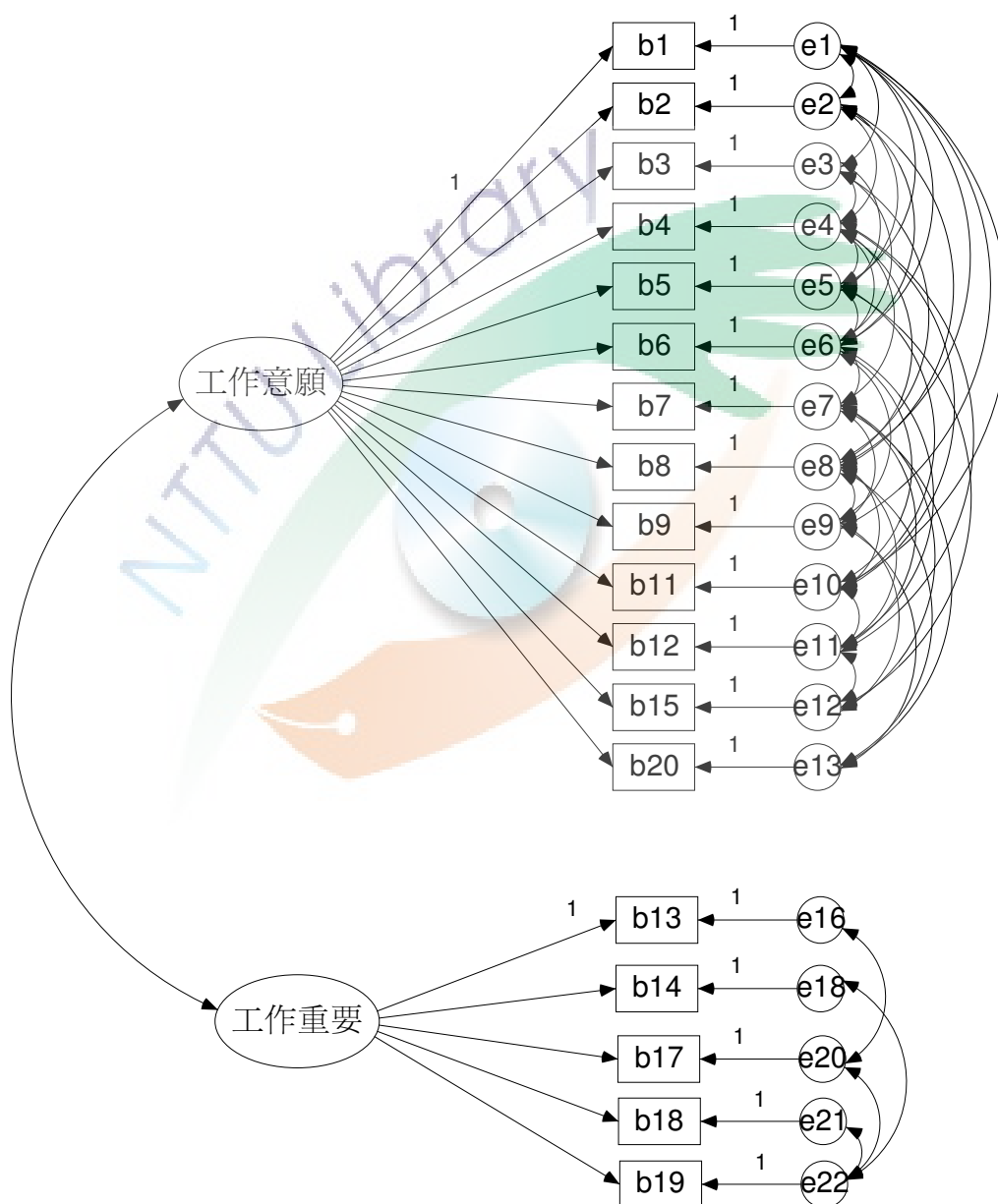


圖4-3 工作投入模式CFA模式

本研究參數估計程序是採用「最大概似法」(Maximum Likelihood)，此法一般被認為具有強韌統計 (Robust Statistics) 的特性。而最大概似法是基於常態分配的假設下，因此必須檢驗題項的是否違反常態。Kline (1998) 提出的標準 ($skew < 3$, $kurtosis < 10$)。本研究參與教育訓練動機構念各變數的偏態 (Skew) 係數絕對值介於0.07與1.44之間，峰態 (Kurtosis) 係數絕對值介於0.42與2.14之間。

(一) 模式基本適配檢定

由結果顯示，本模式測量估計值之誤差變異皆大於0，無負的誤差變異存在，顯示其方向性正確，本研究驗證性因素分析的分析策略考慮將個別指標因素負荷量不足0.5、P值不顯著者刪除。工作投入量表各題項，第十題因素負荷量小於.05，第十六題因素負荷量大於1，故刪除。標準化係數值介於0.518至0.83間並無超過0.95的標準化係數存在，且各估計參數的標準誤最大為.073，亦無過大的情形存在，由下表4-2-4所示，由此顯示驗證性因素分析模式並無發生違犯估計之情形。

表 4-2-4 工作投入量表基本適配度檢定

評鑑項目	檢定結果數據	模式適配判斷
是否沒有負的誤差變異量	均為正數	是
因素負荷量介於.5~.95之間	.518~.830	是
是否沒有大的標準誤	.045~.073	是

(二) 整體適配指標之評鑑

分析的結果如下表4-2-5所示，在工作投入量表整體模型配適程度方面， χ^2 值為455.902、 $P=.000$ 非常顯著。邱皓政 (2003) 認為 χ^2 值容易受到樣本大小而影響其顯著程度，還需要配合其他配適度指標才能判斷模式配適度的好壞。Marsh & Balla (1994) 認為在整體適配指標中，RMSEA值比其他指標性更佳。其他配適度指標如RMR=.05、RMSEA=.064、GFI=.955等指標，都符合吳明隆(2007)所整理提出建議的門檻。

表 4-2-5 工作投入量表整體模式適配度檢定

指標	臨界值	檢定結果	模式適配度
χ^2	P大於.05	455.902(p=.000)	否
RMR	小於.05	.05	是
RMSEA	小於.08	.064	是
GFI	大於.90	.955	是
AGFI	大於.90	.914	是
NFI	大於.90	.944	是
RFI	大於.90	.905	是
IFI	大於.90	.954	是
TLI	大於.90	.922	是
CFI	大於.90	.954	是

(三) 內在結構適配度檢定

整體模型配適評價後，接下來進行衡量模式配適 (Measurement Model Fit)。各潛在因素的構念信度介於0.84~0.91之間，有達到學者建議的門檻。因此，參與教育訓練動機量表在衡量模式分析之下，達到一定的配適程度，同時也具有一定的可信度與可靠度。考驗結果如下表4-2-6所示，t值均大於1.96，達到.05的顯著水準，表示內在品質良好。

表 4-2-6 工作投入模式參數估計摘要表

參數	非標準化參數估計值	標準誤	t值	R ²	標準化參數估計值	構念信度
1	1.000			.440	.663	.907
2	.827	.052	15.775***	.269	.518	
3	1.178	.062	19.066***	.444	.667	
4	1.077	.061	17.647***	.475	.689	

表 4-2-6 工作投入模式參數估計摘要表（續）

參數	非標準化參 數估計值	標準誤	t值	R ²	標準化參 數估計值	構念信度
5	1.089	.056	19.480***	.504	.710	
6	1.181	.072	16.348***	.396	.629	
7	1.307	.070	18.669***	.567	.753	
8	1.075	.057	18.716***	.474	.688	
9	1.058	.063	16.773***	.383	.619	
11	1.261	.073	17.219***	.453	.673	
12	.997	.061	16.226***	.392	.626	
15	1.195	.068	17.602***	.448	.669	
20	1.099	.068	16.049***	.360	.600	
13	1.000			.581	.762	.84
14	1.196	.059	20.132***	.688	.830	
17	.963	.047	20.547***	.575	.758	
18	.773	.045	17.359***	.398	.631	
19	.740	.054	13.816***	.333	.577	

根據修正指標的參數，將誤差值間建立共變關係，使變項間的關係釋放，修正後模式圖如圖4-4所示：

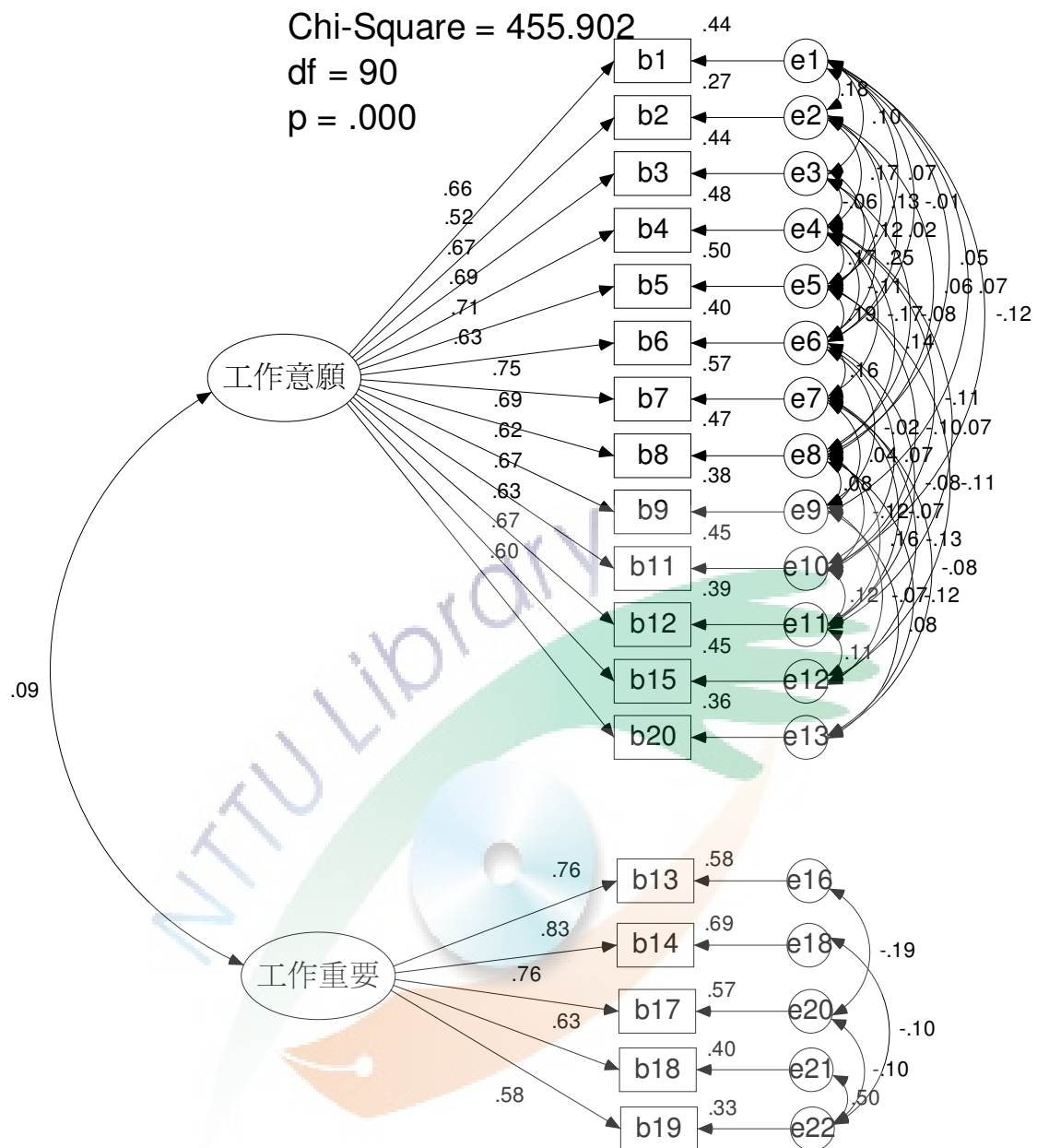


圖4-4 工作投入模式CFA修正模式

三、參與教育訓練動機二階驗證性因素分析

由上述的參與教育訓練動機一階驗證性分析可以得知，四個因素構念間有中高度的相關為.63~.98，且驗證性因素分析與樣本資料可以適配，即此四個因素受到一個較高階潛在特質的影響。

經由二階驗證性因素分析後，發現所有觀察變項之因素負荷直接大於0.5，故直接將研究模式做違犯估計、整體適配指標、內部結構適配指標及區別效度之評鑑。

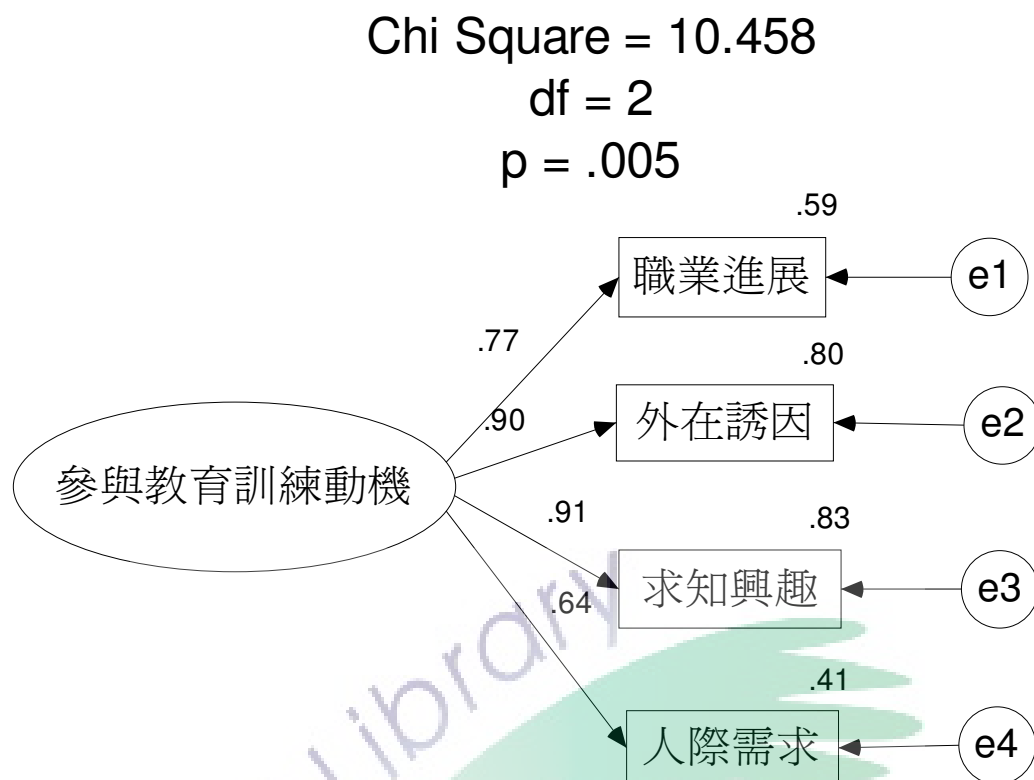


圖4-5 參與教育訓練動機CFA簡化模式

(一) 模式基本適配檢定

由結果顯示，本模式測量估計值之誤差變異皆大於0，無負的誤差變異存在，顯示其方向性正確，本研究驗證性因素分析的分析策略考慮將個別指標因素負荷量 (Lambda-X) 不足0.5、P值不顯著者刪除。標準化係數值介於0.64至0.91間並無超過0.95的標準化係數存在，且各估計參數的標準誤最大為.072，亦無過大的情形存在，由下表4-2-7所示，由此顯示驗證性因素分析模式並無發生違犯估計之情形。

表 4-2-7 參與教育訓練動機量表二階斷基本適配度檢定

評鑑項目	檢定結果數據	模式適配判斷
是否沒有負的誤差變異量	均為正數	是
因素負荷量介於.5~.95之間	.64~.91	是
是否沒有大的標準誤	.049~.072	是

(二) 整體適配指標之評鑑

分析的結果如下表4-2-8所示，在參與教育訓練動機量表整體模型配適程度方面， χ^2 值為10.458、 $P=.005$ ，邱皓政（2003）認為 χ^2 值容易受到樣本大小而影響其顯著程度，還需要配合其他配適度指標才能判斷模式配適度的好壞。Marsh& Balla（1994）認為在整體適配指標中，RMSEA值比其他指標性更佳。其他配適度指標如RMSEA=.065、GFI=.995等指標，都符合吳明隆(2007)所整理提出建議的門檻。

表 4-2-8 參與教育訓練動機量表二階斷整體模式適配度檢定

指標	臨界值	檢定結果	模式適配度
χ^2	P大於.05	10.458 (p=.005)	否
RMR	小於.05	.171	否
RMSEA	小於.08	.065	是
GFI	大於.90	.995	是
AGFI	大於.90	.975	是
NFI	大於.90	.996	是
RFI	大於.90	.987	是
IFI	大於.90	.996	是
TLI	大於.90	.989	是
CFI	大於.90	.996	是

(三) 內在結構適配度檢定

整體模型配適評價後，接下來進行衡量模式配適（Measurement Model Fit）。潛在因素的構念信度為0.88，有達到學者建議的門檻。因此，參與教育訓練動機量表二階斷在衡量模式分析之下，達到一定的配適程度，同時也具有一定的可信度與可靠度。

考驗結果如下表4-2-9所示，t值均大於1.96，達到.05的顯著水準，表示內在品質良好。

表 4-2-9 參與教育訓練動機模式二階斷參數估計摘要表

參數	非標準化參數估計值	標準誤	t值	R ²	標準化參數估計值	構念信度
職業進展	1.000			.589	.767	.884
外在誘因	1.532	.050	30.393***	.805	.897	
求知興趣	1.467	.049	30.121***	.827	.909	
人際需求	1.488	.072	20.540***	.408	.639	

第三節 模型假設驗證

一、結構模式之檢定

研究結果如表4-3-1以及圖4-8、4-9所顯示參與教育動機因素影響工作意願的標準化係數值為0.85，t 值為16.964，P值達到顯著，方向性正確；參與教育訓練動機因素影響工作重要的標準化係數值為0.21，t 值為5.828，P值達到顯著因此驗證假設一「參與教育訓練動機因素會顯著影響在工作的意願、工作的重要」。

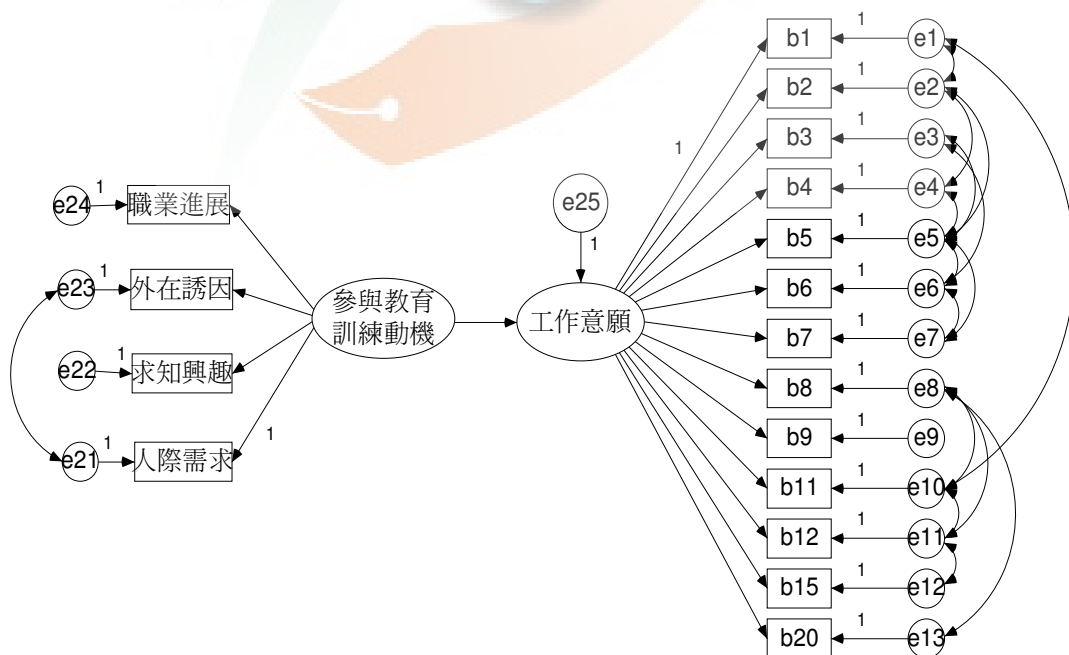


圖4-6 參與教育訓練動機及工作意願假設模式

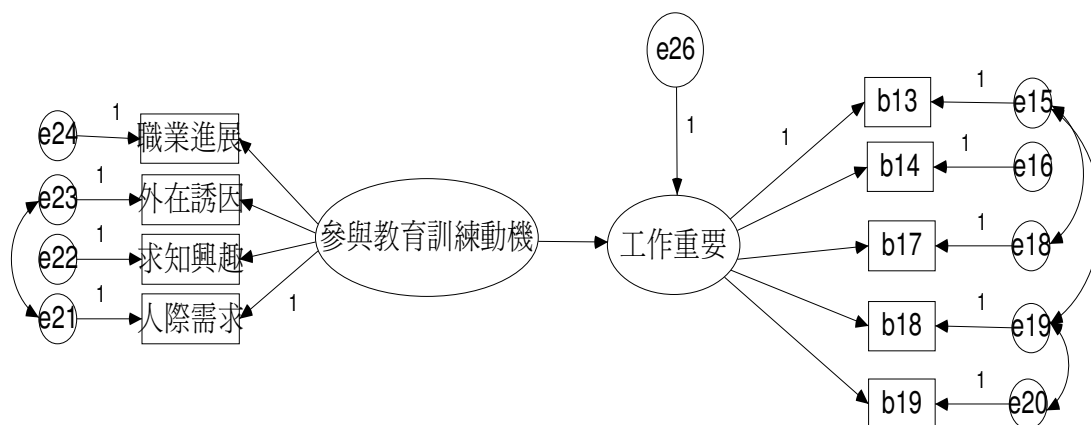


圖4-7 參與教育訓練動機及工作重要假設模式

表 4-3-1 結構模式參數估計摘要表

參數	非標準化參數估計值	標準誤	t值	R ²	標準化參數估計值
工作意願	.116	.007	16.964***	.721	.849
工作重要	.058	.010	5.828***	.044	.210

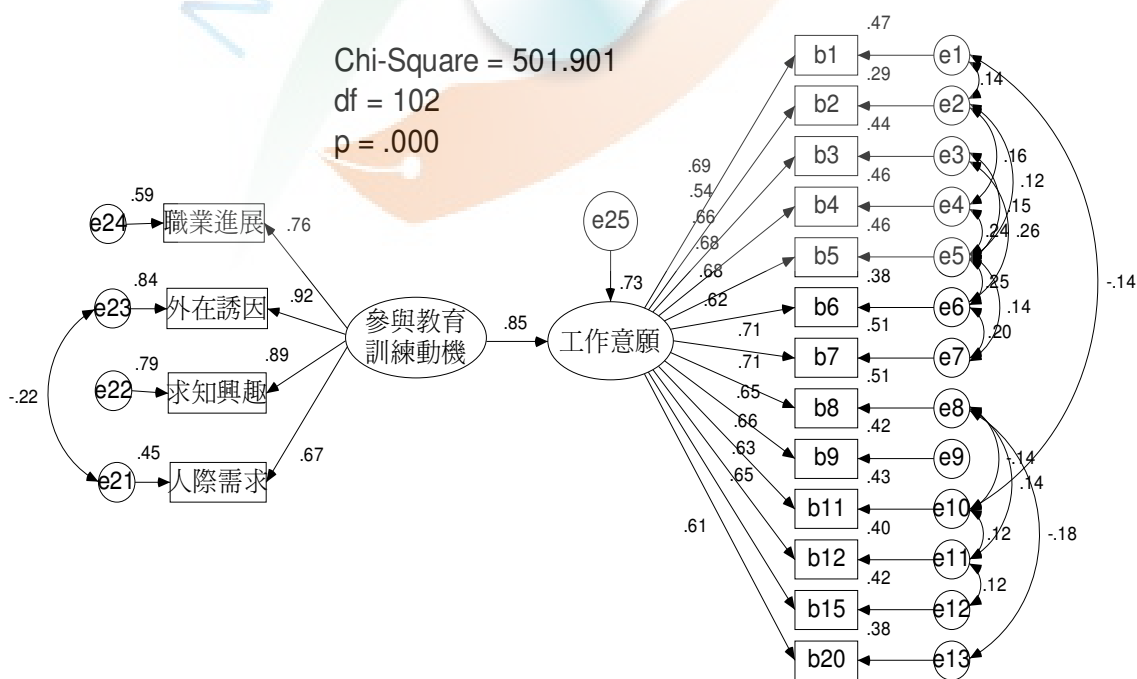


圖4-8參與教育訓練動機及工作意願結構模式參數估計

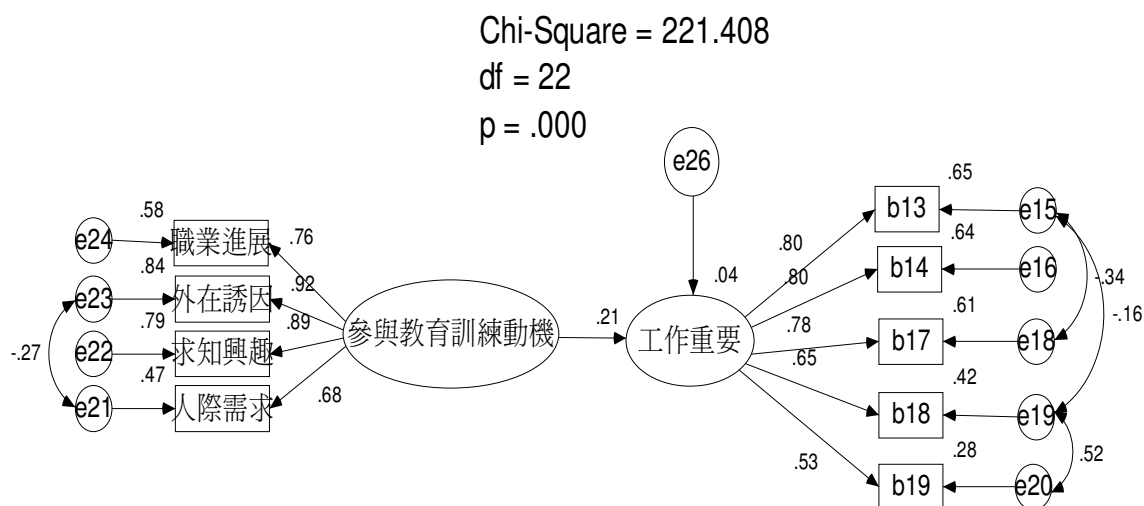


圖4-9 參與教育訓練動機及工作重要結構模式參數估計

二、模式評鑑

(一) 模式基本適配檢定

由結果顯示，本模式測量估計值之誤差變異皆大於0，無負的誤差變異存在，顯示其方向性正確，另外標準化係數值介於0.54至0.92間，並無超過0.95的標準化係數存在，且各估計參數的標準誤最大為0.061，亦無過大的情形存在，由下表4-3-2及4-3-3所示，由此顯示二階驗證性因素分析模式並無發生違犯估計之情形。

表 4-3-2 參與教育訓練動機對工作意願基本適配度檢定

評鑑項目	檢定結果數據	模式適配判斷
是否沒有負的誤差變異量	均為正數	是
因素負荷量介於.5~.95之間	.54~.916	是
是否沒有大的標準誤	.03~.061	是

表 4-3-3 參與教育訓練動機對工作重要基本適配度檢定

評鑑項目	檢定結果數據	模式適配判斷
是否沒有負的誤差變異量	均為正數	是
因素負荷量介於.5~.95之間	.526~.918	是
是否沒有大的標準誤	.01~.057	是

(二) 整體適配指標之評鑑

本研究模式整體適配指標達到標準值，除了卡方值及RMR檢定外，其他檢定值均顯示測量模式具有良好之配適度。邱皓政（2003）認為 χ^2 值容易受到樣本大小而影響其顯著程度，還需要配合其他配適度指標才能判斷模式配適度的好壞。Marsh&Balla（1994）認為在整體適配指標中，RMSEA值比其他指標性更佳。如表4-3-4及4-3-5所示，其他配適度指標如RMSEA=.063、GFI等指標，都符合吳明隆(2007)所整理提出建議的門檻。

表 4-3-4 教育訓練動機對工作意願整體模式適配度檢定

指標	臨界值	檢定結果	模式適配度
χ^2	P大於.05	501.901 (p=.000)	否
RMR	小於.05	.096	否
RMSEA	小於.08	.063	是
GFI	大於.90	.943	是
AGFI	大於.90	.915	是
NFI	大於.90	.945	是
RFI	大於.90	.927	是
IFI	大於.90	.956	是
TLI	大於.90	.941	是
CFI	大於.90	.956	是

表 4-3-5 教育訓練動機對工作重要整體模式適配度檢定

指標	臨界值	檢定結果	模式適配度
χ^2	P大於.05	(p=.000)	否
RMR	小於.05	.290	否
RMSEA	小於.08	.095	否
GFI	大於.90	.955	是
AGFI	大於.90	.908	是

表4-3-5 教育訓練動機對工作重要整體模式適配度檢定（續）

指標	臨界值	檢定結果	模式適配度
χ^2	P 大於.05	($p=.000$)	否
RMR	小於.05	.290	否
RMSEA	小於.08	.095	否
GFI	大於.90	.955	是
AGFI	大於.90	.908	是
NFI	大於.90	.953	是
RFI	大於.90	.922	是
IFI	大於.90	.957	是
TLI	大於.90	.930	是
CFI	大於.90	.957	是

（三）內在品質檢定

考驗結果構念信度介於.84~.907之間。內在品質檢定考驗結果如下表4-3-6、4-3-7所示，t值均大於1.96，達到.05的顯著水準，表示內在品質良好。因此，顯示此模式達到一定的配適程度，同時也具有一定的可信度與可靠度。

表 4-3-6 參與教育訓練動機對工作意願參數估計摘要表

參數	非標準化參 數估計值	標準誤	t值	R ²	標準化參 數估計值	構念信度
人際需求	1.000			.451	.671	.887
求知興趣	.902	.038	23.879***	.791	.889	
外在誘因	.991	.043	23.153***	.840	.916	
職業進展	.632	.030	21.225***	.585	.765	
1	1.000			.471	.686	.907

2	.831	.049	16.922***	.290	.539
3	1.129	.059	19.286***	.437	.661
4	1.026	.052	19.732***	.462	.680
5	1.013	.051	19.727***	.462	.680
6	1.126	.063	17.968***	.384	.620
7	1.195	.058	20.526***	.507	.712
8	1.078	.053	20.336***	.507	.712
9	1.072	.057	18.850***	.420	.648
11	1.195	.067	17.882***	.435	.660
12	.973	.053	18.200***	.400	.632
15	1.114	.059	18.777***	.416	.645
20	1.084	.061	17.713***	.375	.612

表 4-3-7 參與教育訓練動機對工作重要參數估計摘要表

參數	非標準化參 數估計值	標準誤	t值	R ²	標準化參 數估計值	構念信度
人際需求	1.000			.469	.685	.889
求知興趣	.882	.038	22.928***	.786	.887	
外在誘因	.974	.042	22.971***	.843	.918	
職業進展	.616	.030	20.774***	.578	.760	
b13	1.000			.646	.804	.84
b14	1.093	.057	19.070***	.638	.799	
b17	.937	.045	20.833***	.605	.778	
b18	.756	.044	17.271***	.422	.650	
b19	.639	.044	14.491***	.277	.526	

本研究模式通過模式適配指標之檢定，顯示本模式適配良好，因此可再次確認本研究研究假設之檢定結果為「參與教育訓練的動機會顯著影響志工對於工作的意願」，其影響能力達0.849。「參與教育訓練動機會顯著影響志工對於工作的重要性」，其影響能力為0.21。

第四節 不同背景社教志工參與教育訓練動機及工作投入差異分析

為了瞭解在不同背景的社教志工，在參與教育訓練的動機以及工作投入是否有顯著之差異，將不同背景變項之社工情形分析如下：

一、不同背景變項在參與教育訓練動機之差異情形

（一）不同性別

由下表 4-4-1 中可以得知性別在參與教育訓練動機總量表以及四個因素中，皆沒有達到顯著差異，顯示男女在接受教育訓練的動機上，是沒有顯著差異的。

表 4-4-1 不同性別在參與教育訓練動機摘要表

訓練動機	男 (N=485)		女 (N=512)		t 值	差異分析
	平均數	標準差	平均數	標準差		
參與教育訓練動機	104.34	11.81	104.19	13.84	.23	
職業進展	21.44	2.71	21.39	2.98	.31	
外在誘因	30.63	3.412	30.45	4.02	.75	
求知興趣	25.68	3.24	25.63	3.75	.21	
人際需求	26.63	4.81	26.72	5.28	.29	

（二）不同年齡

由表 4-4-2 摘要表以及 4-4-3 變異數分析中，可以得知，不同年齡在參與教育訓練動機的因素上，有顯著差異情形存在。

在職業進展中，61 歲以上的志工顯著的大於 20~30 歲；外在誘因上，31~45 歲、46~60 歲、61 歲以上者顯著大於 20~30 歲；求知興趣上，以 46~60 歲顯著大於 20~30 歲。

在有差異的情形中，均以 20~30 歲的志工，動機較低。推估原因為，年輕人並不認為在工作能力上有不足，在外在的誘因，成為表率等原因，在年紀上可能此尚未達到此境界。

表 4-4-2 不同年齡在參與教育訓練動機摘要表

參與教育訓練動機	年齡	個數	平均數	標準差
教育訓練量表	20~30歲	98	101.54	15.62
	31~45歲	342	103.99	13.33
	46~60歲	419	104.88	12.43
	61歲以上	148	105.05	10.99
職業進展	20~30歲	98	20.69	3.40
	31~45歲	342	21.38	2.83
	46~60歲	419	21.43	2.85
	61歲以上	148	21.88	2.39
外在誘因	20~30歲	98	29.11	4.74
	31~45歲	342	30.47	3.80
	46~60歲	419	30.80	3.52
	61歲以上	148	30.80	3.26
求知興趣	20~30歲	98	24.66	3.98
	31~45歲	342	25.53	3.59
	46~60歲	419	25.92	3.46

	61歲以上	148	25.83	3.02
	20~30歲	98	27.08	5.12
	31~45歲	342	26.60	5.08
人際需求	46~60歲	419	26.73	5.10
	61歲以上	148	26.53	4.77

表 4-4-3 不同年齡在參與教育訓練動機變異數分析

量表/因素		平方和	F 值	事後比較
參與教育訓練動機	組間	1021.55	2.05	
	組內	168032.76		
	總和	169054.31		
職業進展	組間	85.381	3.53*	61 歲以上>20~30 歲
	組內	8163.38		
	總和	8248.77		
外在誘因	組間	244.512	5.90**	31~45 歲、46~60 歲、61 歲以上 >20~30 歲
	組內	13958.74		
	總和	14203.25		
求知興趣	組間	138.89	3.78*	46~60 歲 >20~30 歲
	組內	12383.34		
	總和	12522.23		
人際需求	組間	22.19	.29	
	組內	25769.13		
	總和	25791.32		

(三) 不同婚姻狀況

由下表 4-4-4 中可以得知，不同的婚姻狀況在參與教育訓練動機上，有達到顯著的差異。在總量表上，以已婚者顯著大於未婚者。在各因素中，除了人際需求

外，其他三個因素皆為已婚者顯著大於未婚者。

表 4-4-4 不同婚姻狀況在參與教育訓練動機摘要表

訓練動機	婚姻		未婚 (N=160)		已婚 (N=843)		t 值	差異分析
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差		
參與教育訓練動機	101.15	15.84	104.89	12.19	2.83**			已婚>未婚
職業進展	20.56	3.38	21.58	2.70	3.60***			已婚>未婚
外在誘因	29.13	4.78	30.77	3.47	4.16***			已婚>未婚
求知興趣	24.69	4.19	25.84	3.33	3.28**			已婚>未婚
人際需求	26.78	5.06	26.71	5.01	.17			

p<.01 *p<.001

(四) 不同家庭成員狀況

由下表 4-4-5 中可以得知，有無子女，在參與教育訓練總量表上，是沒有顯著差異，但是在職業進展以及外在誘因的因素中，有達到顯著差異。

在職業進展上以及外在誘因上，以有子女者顯著大於無子女者，推估原因為，希望自己增進工作能力、做為子女的表率。

表 4-4-5 不同家庭成員狀況在參與教育訓練動機摘要表

訓練動機	家庭成員		有子女 (N=833)		無子女 (N=175)		t 值	差異分析
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差		
參與教育訓練動機	104.71	12.290	102.37	15.18	1.91			
職業進展	21.55	2.70	20.78	3.39	2.84**			有子女>無
外在誘因	30.77	3.50	29.42	4.56	3.68***			有子女>無
求知興趣	25.77	3.35	25.15	4.12	1.86			
人際需求	26.62	5.078	27.03	4.85	-.96			

p<.01 *p<.001

（五）不同職業

由表4-2-6以及4-2-7中可以得知，不同職業的志工在參與教育訓練量表上，有顯著差異的情形存在。在總量表以及因素中，均以務農者，顯著低於其他職業。

表 4-4-6 不同職業在參與教育訓練動機摘要表

參與教育訓練動機	職業	個數	平均數	標準差
教育訓練動機量表	公教	330	104.96	13.56
	農	71	98.87	13.22
	工商	226	105.50	9.06
	家庭管理	159	105.13	14.83
	退休人員	135	106.18	12.03
職業進展	公教	330	21.63	2.80
	農	71	20.45	2.93
	工商	226	21.39	2.31
	家庭管理	159	21.49	3.30
	退休人員	135	21.98	2.81
外在誘因	公教	330	30.87	3.60
	農	71	28.41	4.48
	工商	226	30.95	2.84
	家庭管理	159	30.35	4.28
	退休人員	135	31.10	3.31
求知興趣	公教	330	25.85	3.59
	農	71	23.90	3.94
	工商	226	26.13	2.67
	家庭管理	159	25.74	3.92
	退休人員	135	26.17	3.07
人際需求	公教	330	26.61	5.54

農	71	26.11	3.75
工商	226	27.03	4.10
家庭管理	159	27.55	5.16
退休人員	135	26.93	5.38

表 4-4-7 不同職業在參與教育訓練動機變異數分析

量表/因素	平方和	F 值	事後比較
參與教育訓練動機	組間 2884.52	4.55**	公教、工商、家 管、退休人員>農
	組內 145323.72		
	總和 148208.24		
職業進展	組間 117.06	3.74**	公教、退休人員 >農
	組內 7167.15		
	總和 7284.20		
外在誘因	組間 435.20	8.41***	公教、工商、家 管、退休人員>農
	組內 11846.28		
	總和 12281.47		
求知興趣	組間 300.21	6.46***	公教、工商、家 管、退休人員>農
	組內 10634.82		
	總和 10935.03		
人際需求	組間 141.39	1.41	
	組內 22953.95		
	總和 23095.34		

p<.01 *p<.001

(六) 不同教育程度

由表 4-4-8 摘要表以及表 4-4-9 變異數分析中可以得知，在不同的教育背景下，對於參與教育訓練動機，並沒有顯著差異的情形產生。

表 4-4-8 不同教育程度在參與教育訓練動機摘要表

參與教育訓練動機	學歷	個數	平均數	標準差
教育訓練量表	國中（含以下）	110	103.57	12.85
	高中職	335	103.96	13.37
	專科	221	105.52	13.40
	大學	262	104.49	11.59
	碩士	64	102.88	13.32
	博士	6	107.33	6.59
職業進展	國中（含以下）	110	21.41	2.82
	高中職	335	21.29	2.97
	專科	221	21.72	3.05
	大學	262	21.36	2.39
	碩士	64	21.56	2.93
	博士	6	20.83	2.04
外在誘因	國中（含以下）	110	29.87	4.29
	高中職	335	30.545	3.94
	專科	221	30.93	3.75
	大學	262	30.64	3.10
	碩士	64	30.11	3.79
	博士	6	30.50	2.26
求知興趣	國中（含以下）	110	25.49	3.36
	高中職	335	25.56	3.72
	專科	221	26.00	3.56
	大學	262	25.69	3.17
	碩士	64	25.47	3.59
	博士	6	26.83	1.47

表4-4-8不同教育程度在參與教育訓練動機摘要表（續）

參與教育訓練動機	學歷	個數	平均數	標準差
人際需求	國中（含以下）	110	26.80	4.49
	高中職	335	26.55	5.15
	專科	221	26.86	5.36
	大學	262	26.81	4.75
	碩士	64	25.73	5.63
	博士	6	29.17	2.14

表 4-4-9 不同教育程度在參與教育訓練動機變異數分析

量表/因素		平方和	F 值	事後比較
參與教育訓練動機	組間	615.42	.75	
	組內	163700.43		
	總和	164315.85		
職業進展	組間	28.93	.73	
	組內	7904.21		
	總和	7933.14		
外在誘因	組間	97.32	1.41	
	組內	13725.15		
	總和	13822.47		
求知興趣	組間	42.11	.69	
	組內	12077.09		
	總和	12119.21		
人際需求	組間	112.99	.89	
	組內	25282.75		
	總和	25395.75		

(七) 擔任志工年資

由表 4-4-10 以及 4-4-11 中可以得知，擔任志工 11~20 年者，在人際需求上顯著大於 21~30 年者。

表 4-4-10 不同志工年資在參與教育訓練動機摘要表

參與教育訓練動機	年資	個數	平均數	標準差
教育訓練量表	0~10年	617	104.75	13.77
	11~20年	303	105.66	9.93
	21~30年	29	101.10	8.65
職業進展	0~10年	617	21.56	3.04
	11~20年	303	21.44	2.24
	21~30年	29	21.66	1.76
外在誘因	0~10年	617	30.68	3.93
	11~20年	303	30.90	2.87
	21~30年	29	29.93	2.55
求知興趣	0~10年	617	25.812	3.66
	11~20年	303	26.01	2.74
	21~30年	29	24.48	2.94
人際需求	0~10年	617	26.70	5.49
	11~20年	303	27.31	3.95
	21~30年	29	25.03	4.86

表 4-4-11 不同志工年資在參與教育訓練動機變異數分析

量表/因素	平方和	F 值	事後比較
參與教育訓練動機	組間	606.75	
	組內	148685.23	1.93
	總和	149291.98	

表 4-4-11 不同志工年資在參與教育訓練動機變異數分析（續）

量表/因素	平方和		F 值	事後比較
職業進展	組間	3.29	.21	
	組內	7309.38		
	總和	7312.67		
外在誘因	組間	29.51	1.15	
	組內	12153.26		
	總和	12182.77		
求知興趣	組間	62.15	2.74	
	組內	10749.53		
	總和	10811.68		
人際需求	組間	173.52	3.43*	11~20>21~30
	組內	23950.14		
	總和	24123.65		

（八）有無其他志工經驗

由下表 4-4-12 中發現，有其他志工經驗者，在參與教育訓練動機以及四個因素中，均大於沒有其他志工經驗者。

表 4-4-12 有無志工經驗在參與教育訓練動機摘要表

訓練動機 \ 其他經驗	無（N=270）		有（N=709）		t 值	差異分析
	平均數	標準差	平均數	標準差		
參與教育訓練動機	100.17	14.17	106.14	11.86	6.16***	有>無
職業進展	20.59	3.30	21.79	2.56	5.40***	有>無
外在誘因	28.94	4.39	31.22	3.17	7.80***	有>無
求知興趣	24.65	3.85	26.12	3.24	5.59***	有>無
人際需求	25.99	4.95	27.01	5.08	2.81**	有>無

p<.01 *p<.001

(九) 是否曾接受志工教育訓練

由表 4-2-13 中得知，曾經接受過教育訓練者，在參與教育訓練動機以及四個因素上，均顯著的大於沒有接受過教育訓練者。

表 4-4-13 是否接受志工訓練在參與教育訓練動機摘要表

訓練動機 \ 接受訓練	有 (N=851)		無 (N=147)		t 值	差異分析
	平均數	標準差	平均數	標準差		
參與教育訓練動機	105.61	11.73	96.71	15.92	6.48***	有>無
職業進展	21.70	2.55	19.72	3.73	6.18***	有>無
外在誘因	31.00	3.29	27.90	4.63	7.77***	有>無
求知興趣	26.05	3.18	23.44	4.36	6.98***	有>無
人際需求	26.86	4.97	25.65	5.27	2.69**	有>無

p<.01 *p<.001

二、不同背景變項在工作投入量表之差異情形

(一) 不同性別

由表 4-4-14 中可以得知，不同性別在工作投入量表以及各因素，皆未達顯著差異上，顯示性別在工作投入上是沒有差異的。

表 4-4-14 不同性別在工作投入摘要表

工作投入 \ 性別	男 (N=485)		女 (N=512)		t 值	差異分析
	平均數	標準差	平均數	標準差		
工作投入量表	21.36	2.75	21.51	2.79	.63	
工作意願	55.89	6.30	55.62	6.98	.85	
工作重要	77.24	8.51	77.13	9.18	.21	

(二) 不同年齡

由表 4-4-15 以及 4-4-16 中，可以得知不同年齡在工作投入量表上達到顯著差異，46-60 歲、61 歲以上者顯著大於 20-30 歲。在工作意願因素上，46-60 歲、61 歲以上者顯著大於 20-30 歲。

表 4-4-15 不同年齡在工作投入摘要表

量表/因素	年齡	個數	平均數	標準差
工作投入量表	20-30 歲	98	74.21	10.93
	31-45 歲	342	76.59	9.26
	46-60 歲	419	77.97	8.22
	61 歲以上	148	78.16	7.62
工作意願	20-30 歲	98	53.42	8.14
	31-45 歲	342	55.21	6.98
	46-60 歲	419	56.33	6.15
	61 歲以上	148	56.76	5.76
工作重要	20-30 歲	98	20.78	3.35
	31-45 歲	342	21.37	2.73
	46-60 歲	419	21.63	2.71
	61 歲以上	148	21.40	2.59

表 4-4-16 不同年齡在工作投入變異數分析

量表/因素	平方和	F 值	事後比較
工作投入量表	組間 1367.35	5.89**	46-60 歲、61 歲以上>20-30 歲
	組內 76835.55		
	總和 78202.90		

表 4-4-16 不同年齡在工作投入變異數分析（續）

量表/因素	平方和		F 值	事後比較
工作意願	組間	910.74	6.96***	46-60 歲、61 歲以上 >20-30 歲
	組內	43292.14		
	總和	44202.88		
工作重要	組間	58.41	2.54	
	組內	7623.42		
	總和	7681.83		

p<.01 *p<.001

（三）不同婚姻狀況

由表4-4-17中得知，在工作投入量表上達到顯著差異，工作意願、工作重要兩個因素，皆為已婚者顯著的大於未婚者。

表 4-4-17 不同婚姻狀況在工作投入摘要表

工作投入	未婚 (N=160)		已婚 (N=843)		t 值	差異分析
	平均數	標準差	平均數	標準差		
工作投入量表	74.76	10.90	77.52	8.39	2.99**	已婚>未婚
工作意願	53.90	7.97	55.99	6.36	3.09**	已婚>未婚
工作重要	20.86	3.39	21.52	2.64	2.31*	已婚>未婚

*p<.05 **p<.01

（四）不同家庭成員狀況

由表 4-4-18 中可得知，在工作投入量表上有子女者顯著大於無子女者。在工作意願因素上，有子女者顯著大於無子女者。

表 4-4-18 不同家庭成員在工作投入摘要表

工作投入	家庭成員 有子女 (N=833)		無子女 (N=175)		t 值	差異分析
	平均數	標準差	平均數	標準差		
工作投入量表	77.54	8.41	75.46	10.43	2.43*	有>無
工作意願	56.01	6.37	54.44	7.67	2.51*	有>無
工作重要	21.52	2.66	21.03	3.23	1.86	

*p<.05

(五) 不同職業

由下表4-4-19以及4-4-20中得知，不同的職業在工作投入量表上有顯著差異的情形產生，公教、工商、家管、退休人員>農。在工作意願因素上，公教、工商、家管、退休人員>農；工作重要上，公教、工商、退休人員>農。

表 4-4-19 不同職業在工作投入摘要表

量表/因素	職業	個數	平均數	標準差
工作投入量表	公教	330	78.20	8.77
	農	71	72.41	10.16
	工商	226	78.19	7.07
	家庭管理	159	76.64	9.91
	退休人員	135	78.44	7.65
工作意願	公教	330	56.52	6.47
	農	71	52.34	7.54
	工商	226	56.48	5.59
	家庭管理	159	55.17	7.53
	退休人員	135	56.83	5.61

表4-4-19 不同職業在工作投入摘要表（續）

量表/因素	職業	個數	平均數	標準差
工作重要	公教	330	21.68	2.88
	農	71	20.07	3.15
	工商	226	21.71	2.10
	家庭管理	159	21.47	2.92
	退休人員	135	21.61	2.73

表 4-4-20 不同職業在工作投入變異數分析

量表/因素		平方和	F 值	事後比較
工作投入量表	組間	2306.79	7.87***	公教、工商、家庭管理、退休人員>農
	組內	66113.70		
	總和	68420.49		
工作意願	組間	1273.72	7.69***	公教、工商、退休人員>農
	組內	37363.28		
	總和	38636.99		
工作重要	組間	164.89	5.59***	公教、工商、家庭管理、退休人員>農
	組內	6655.56		
	總和	6820.45		

p<.01 *p<.001

（六）不同教育程度

由表 4-4-21 以及 4-4-22 中可以發現，不同的教育程度在整體的工作投入量表上，並沒有顯著差異。

表 4-4-21 不同教育程度在工作投入摘要表

量表/因素	學歷	個數	平均數	標準差
工作投入量表	國中（含以下）	110	75.70	8.52
	高中職	335	76.71	9.10
	專科	221	77.67	9.58
	大學	262	77.84	8.12
	碩士	64	78.35	6.70
	博士	6	79.67	3.50
工作意願	國中（含以下）	110	54.47	6.59
	高中職	335	55.35	6.79
	專科	221	56.01	7.29
	大學	262	56.37	5.99
	碩士	64	57.11	4.63
	博士	6	57.33	2.94
工作重要	國中（含以下）	110	21.23	2.75
	高中職	335	21.35	2.83
	專科	221	21.66	2.84
	大學	262	21.47	2.61
	碩士	64	21.24	2.88
	博士	6	22.33	1.75

表 4-4-22 不同教育程度在工作投入變異數分析

量表/因素	平方和	F 值	事後比較
工作投入量表	組間	593.63	
	組內	74559.38	1.55
	總和	75153.01	

表 4-4-22 不同教育程度在工作投入變異數分析（續）

量表/因素		平方和	F 值	事後比較
工作意願	組間	471.42	2.20	
	組內	41858.39		
	總和	42329.82		
工作重要	組間	24.84	.65	
	組內	7472.55		
	總和	7497.39		

*p<.05

（七）擔任志工年資

由表 4-4-23 以及 4-4-24 中可以得知，在整體的工作投入量表上，11~20 年>0~10 年。在工作意願上，以 11~20 年顯著大於 0~10 年；在工作重要上，21~30 年>11~20 年、0~10 年。

表 4-4-23 不同志工年資在工作投入摘要表

量表/因素	年資	個數	平均數	標準差
工作投入量表	0~10年	617	77.28	9.08
	11~20年	303	79.13	6.33
	21~30年	29	75.69	5.99
工作意願	0~10年	617	55.74	6.89
	11~20年	303	57.34	4.61
	21~30年	29	55.45	4.46
工作重要	0~10年	617	21.54	2.79
	11~20年	303	21.79	2.32
	21~30年	29	20.24	2.34

表 4-4-24 不同志工年資在工作投入變異數分析

量表/因素	平方和	F 值	事後比較
工作投入量表	組間 824.09	6.11**	11~20年>0~10年
	組內 62729.02		
	總和 63553.11		
工作意願	組間 534.68	6.99**	11~20年>0~10年
	組內 35552.06		
	總和 36086.74		
工作重要	組間 66.01	4.74**	21~30年>11~20年、0~10年
	組內 6473.29		
	總和 6539.30		

p<.01 *p<.001

(八) 有無其他志工經驗

由表 4-4-25 中可以發現，有無其他志工經驗者，在整體的工作投入量表上，有顯著的差異情形，呈現為有其他經驗者顯著大於無其他經驗者。在各因素中，工作努力為有>無；工作重要上為有>無。

表 4-4-25 有無志工經驗在工作投入摘要表

其他經驗	無 (N=270)		有 (N=709)		t 值	差異分析
	平均數	標準差	平均數	標準差		
工作投入						
工作投入量表	73.58	10.12	78.76	7.67	7.50***	有>無
工作意願	52.99	7.74	56.94	5.70	7.54***	有>無
工作重要	20.59	3.01	21.81	2.54	5.80***	有>無

*p<.05 ***p<.001

(九) 是否曾接受志工教育訓練

由表 4-4-26 中可以得知，是否接受過志工教育訓練，在整體的工作投入量表上，達到顯著差異，有接受過教育訓練者顯著大於未受過訓練者。在各因素上，工作意願呈現有>無；工作重要為有>無。

表 4-4-26 是否接受志工教育訓練在工作投入摘要表

工作投入	接受訓練 有 (N=851)		無 (N=147)		t 值	差異分析
	平均數	標準差	平均數	標準差		
工作投入量表	78.34	7.75	70.28	11.38	8.10***	有>無
工作意願	56.63	5.81	50.53	8.61	8.11***	有>無
工作重要	21.71	2.56	19.75	3.28	6.76***	有>無

***p<.001

第五章 結論與建議

本研究旨在探討社教志工的參與教育訓練動機以及對於志工工作投入情形，各背景變項的差異分析，以及預測作用。以國立台東生活美學館所屬鄉、鎮、市社教工作站的志工，使用「社教志工人員參與志工教育訓練動機與工作投入之研究」為研究工具，將所得資料以 T 考驗、單因子變異數分析、結構方程模式，分別以套裝軟體 SPSS 12.0、AMOS 進行資料處理。茲將研究結果加以歸納，並提出研究之發現與若干建議。

第一節 結論

一、社教志工基本資料分析

由基本的資料分析所得知，本研究對象社教志工在性別方面沒有差異，年齡以 31~45 歲者居多；以已婚有子女者居多；服務年資以 0~10 年，並且有其他志工經驗、曾經受過教育訓練者居多。

在參與教育訓練動機，平均數為 4.16，在五點量表中，4.16 分表示志工皆認同他們參與教育訓練的動機，在量表的四個因素中，以「外在誘因」因素分數最高，平均數為 4.36，表示志工更同意「外在誘因」對於參與教育訓練動機。

在整體工作投入量表上，平均數為 4.29 分，在五點量表中，4.29 分表示志工皆對於志工服務工作的投入，其中兩個因素也為 4.29 分，顯示志工皆投入在志工工作的意願，以及認為志工工作的重要性。

二、參與教育訓練動機與工作投入之關係分析

由一階CFA分析結果發現參與教育訓練動機四個因素中的題項皆可以有效的反應觀察變項，且四因素的相關很高，進行二階CFA分析後，四個因素能有效的反應變項。在工作投入的CFA分析中，兩個因素的題項，經過刪除因素負荷量低的題項後，能有效的反應觀察變項。

本研究模式通過模式適配指標之檢定，顯示本模式適配良好，因此確認本研究研究假設之檢定。結果證實參與教育訓練的動機對於工作投入有正向的關係存在。

「參與教育訓練的動機會顯著影響志工對於工作的態度」，其影響能力達0.849。「參與教育訓練動機會顯著影響志工對於工作的重要性」，其影響能力為0.21。參與教育訓練動機會顯著影響志工對於工作的態度、以及重要性上，其中四個因素中，影響最大的為「外在誘因」，影響最小的因素為「人際需求」。顯示外在誘因對於志工參與教育訓練的動機為甚，進而影響志工對於志願服務工作的投入。

三、不同背景變項差異分析

（一）參與教育訓練動機

在不同的背景變項上，對於參與教育訓練動機上有顯著差異的情形，將差異情形整理如下所示

- 1.四個因素皆呈現了 20~30 歲的志工，在動機上面是比較低的。
- 2.在職業進展、外在誘因、求知興趣上已婚者顯著大於未婚者。
- 3.外在誘因、求知興趣、人際需求上有子女者顯著大於無子女者
- 4.務農者在量表上動機上，均比其他職業者較低。
- 5.擔任志工 11~20 年者，在人際需求上顯著大於 21~30 年者
- 6.有其他志工經驗者，在參與教育訓練以及四個因素中，均大於沒有其他志工經驗者。
- 7.曾受過教育訓練者顯著的大於沒有接受過教育訓練者。

（二）工作投入

- 1.在工作意願因素上，46-60 歲、61 歲以上者顯著大於 20-30 歲。
- 2.工作意願、工作重要兩個因素，皆為已婚者顯著的大於未婚者
- 3.工作意願因素上，有子女者顯著大於無子女者。
- 4.在兩因素上，務農者皆比其他職業者分數較低
- 5.在工作意願上，以 11~20 年顯著大於 0~10 年；在工作重要上，21~30 年>11~20

年、0~10 年。

6.工作意願、工作重要兩因素呈現上，有其他經驗者大於無其他經驗者

7.在工作意願、工作重要上呈現為有接受過教育訓練者大於無受過教育訓練者。

第二節 建議

茲根據研究目的、文獻探討及研究結論提出以下建議，以供社教志工人員、社教機構、政府機關及後續研究之參考。

一、對社教志工人員的建議

（一）積極的參與教育訓練，調整學習心態

從研究結果中可以看出，社教志工人員參與教育訓練動機影響其工作投入，而且參與的動機越高，對工作投入成效越好，由此可知，社教志工對於教育訓練的投入，是可以體現在其投入感中的。因此，對於社教志工而言，參加志工教育訓練的幫助不僅止於工作職場上相關問題的解決，對於志工個人的幫助更有長遠的影響。

運用志工單位對於教育訓練的投入，更需要有志工積極參加的鼓勵才能長久，倘若社教志工能把握運用志工單位辦理的教育訓練，不只鼓勵機關投入的熱誠，也能提升其自我效能，進而增進工作投入，更可影響其生活品質及生涯規劃，所以社教志工人員應多多利用機關的教育資源，對志工個人而言是極為有利的。

（二）轉化學習心態，調整角色衝突

在研究結果中，發現部分教育訓練動機低的志工對於教育訓練提昇工作投入的反應並不佳。倘若社教志工人員一直接受的是機關強迫的教育訓練，而本身對其進修內容絲毫沒有反應，甚至認為這樣的訓練對他而言，是一種處罰，若是這樣的話，不僅喪失機構提供教育訓練的美意，志工亦錯失了接受學習的機會。因

此當教育訓練的內容比較不符合自己需求的課程，志工應該盡量轉化學習的心態，以便能接受各種學習的機會，而利用各種學習的機會，學習解決工作問題的壓力，充實個人內在的專業能力，透過招募志工單位提供的學習機會，引發個人的學習興趣，將工作上的訓練轉化成為未來能力培養的機會。

（三） 志工應主動反應需求，進而參與規劃教育訓練等學習活動

在機構為志工所設計的教育訓練學習活動中，志工是實際參與活動的主角，對於在服務過程中感受到所欠缺的知識與技能，或是對於志願服務的相關疑問，都應主動的向機構反應，以供機構在設計教育訓練課程之參考。另外，志工亦應積極參加機構所提供的學習課程，或是主動和同儕共同學習，營造學習的氣氛，如此可以增加對志願服務工作的認同感。

（四） 拓展志願服務經驗，豐富學習收穫

當今現代人所處的是一個瞬息萬變的社會，每個人必須不斷的參與學習來充實自己，而參與志願服務工作，不但能拓展生活經驗，為社會盡一己之力，同時也是一種終身學習的好方法，因此，建議已是志工者能持續不斷的參與志願服務，把握志工各種教育訓練的學習機會，而對於尚未能參與志願服務工作的社會民眾，也期望其能選擇適合的志願服務工作，進而透過教育訓練的機會，豐富學習收穫。

二、對社教機構的建議

對於舉辦教育訓練的社教機構，希望能夠透過本研究的結果發現，提供其在推動教育訓練時的評估參考，而對於尚未辦理教育訓練的機構，也希望藉由本研究的發現，鼓勵社教機構設立志工教育訓練的模式，使社教機構和志工從教育訓練之中，獲得理想的成果。以下針對本研究的結果發現，對於推動志工教育訓練的社教機構提出具體建議如下：

（一）以多元評估的方式，進行教育訓練方案的實施

從本研究結果可知，志工參加教育訓練動機以「外在誘因」動機最高。傳統的教育訓練只教授志工的執勤技巧與方法，均著重於立即的問題解決。對於志工心理層面的關照較為貧乏，雖然對於志工短期工作能力有所提昇，但對長期的工作助益，幾無幫助。由此可見，機構在規劃教育訓練時，應考量滿足志工的外在誘因，若機構無法滿足其需求，將無法對於組織特性或是組織文化有認同的心理，則對於組織願景將無法配合，容易使志工生見異思遷之心，組織將無法留住優秀的志工，這是志工召募單位必須確切思考的問題。

（二）招募熱心負責且有經驗的志工，做好社教工作

本研究發現到，曾接受過教育訓練者顯著的大於沒有接受過教育訓練者，故社教機構應該充分運用這個特質，在東部地區配合社教站的廣設，並多招募所在地曾接受教育訓練的志工參與，透過他們來強化社教工作。

（三）注重社教志工知能進修，提昇服務的尊榮感

從研究中發現 20-30 歲及務農的志工，在參與動機上是比較低的，顯然在這區塊的教育訓練層面上，應該多加費心，20-30 歲的志工在事業上是剛起步的階段，而務農者在農忙之暇可能無法多控出時間參與教育訓練，因此，安排其喜歡且急迫需要的課程是有必要的，例如活動規劃、生涯規劃、口才訓練等課程，以增進志工的生涯能力，而適性的服務規劃，使其從中獲致自助助人的成就感，促進參與的動力與熱情，獲得服務的榮耀及肯定，進而增加留任的意願。

（四）擴大社教志工的聯誼，促進人際互動

本研究發現，在職業進展、外在誘因、及求知興趣上，已婚者顯然大於未婚者，未婚者參與教育訓練動機之意願較低，而未婚者的生活層面較為狹窄，也較缺乏人際互動，所以機構在辦理志工的活動中，志工的聯誼及人際互動也是一項重要的課程，必要時更應鼓勵未婚志工參加未婚聯誼活動，而機構在設計教育訓

練課程時，志工之間的互動、觀摩學習以及心得分享以及意見交流或是出訪研習等，均應該考量在列。

（五）強化社教志工的表揚獎勵制度，鼓勵志工持續參與

本研究發現，擔任志工年資較長者對於社教志工的參與程度以及工作投入，明顯地優於年資較淺者，因此社教機構應該充分地運用這樣優勢，規劃相關的機制讓年資淺的志工願意持續性的參與社教志工服務工作，對志工、志工的家人、志工所屬的社區進行表揚或是獎勵，應該能以高榮譽、高價值的回饋，強化年資淺的志工樂於參與志願服務工作。

三、對政府部門的建議

促進機關推行教育訓練的經費及行政資源，有賴於政府相關單位的鼎立支持，尤其是內政部及教育部，以下將針對該政府部門提出本研究之建議

（一）設立志工教育訓練師資培育，並推動認證制度

根據研究的結果，教育訓練與工作投入有顯著的正相關，而優良的師資陣容，才會有優質的訓練內容與成效，這是相輔相成的，而有優質的訓練內容，才能使志工勤於學習，進而樂於投入工作。但是目前各單位在辦理志工教育訓練時，師資方面都是自己邀請，加上經費的考量，無法聘請到專業的師資，達到志工教育訓練的真正目的，至為可惜。因此，如何晉用適宜的師資為相當重要的課題，許多的機關直接任用內部員工為教育訓練的師資，雖然有利於對組織文化的熟悉，但無法兼顧專業，所以負責教育訓練的主管機構應推動志工教育訓練師資的制度，並輔以認證制度，始讓志工招募單位在辦理志工教育訓練時，有依據的準則。

（二）設立志工教育訓練網頁，必要時設立遠距教學

由研究結果顯示，志工接受過教育訓練對工作投入均較高，而目前社教志工人數眾多，而教育訓練礙於經費的關係，辦理的次數有限，是無法提供每位志工

均能接受教育訓練。再則，由於志工均有本職工作，而志工教育訓練必須集中於一定的地點授課，志工必須挪出時間上課，無形中大大的降低其參與的意願，所以政府單位若能開設志工專屬教育訓練網頁，並許可以遠距教學的方式實施，並有學習時數的認證，必能增加志工參與教育訓練的機會。

（三）增加志工訓練經費，並採競爭型的方式補助

由本研究結果顯示，志工有參加教育訓練對工作有較高的投入，所以志工的教育訓練絕對是提昇志工服務品質的不二法門，因此，政府應寬列訓練經費，並鼓勵招募單位增加辦理志工教育訓練的次數，而要鼓勵招募單位增加辦理志工教育訓練的次數，最好的方法，就是採用競爭型的方式補助，而放棄齊頭式定額的傳統方式補助，這樣可以激勵招募單位增加辦理志工教育訓練的意願，進而提高志工的素質。

（四）規劃年度教育訓練主題，並採取調訓制度，及定期辦理政策性宣導的巡迴講座。

為避免教育訓練資源的浪費，讓每位志工均能接受教育訓練，政府應站在主導的地位，每年研擬訓練主題，並採取調訓制度，讓志工都有平等受教育訓練的機會，改變以往自由報名的方式，容易造成重覆參訓，浪費訓練資源。此外，為了達到政策宣導的效果，應定期辦理巡迴講座，邀請專家至各志工招募單位宣達最新的志工訓練資訊及年度訓練重點主題，招募單位並配合主題將教育主軸徹底貫輸給每位志工身上，必能達到相當良好的效果。

四、對後續研究者之建議

本研究在探討社教志工人員參與志工教育訓練動機與工作投入之關係，在研究方法上採文獻探討及問卷調查法，已蒐集相關資料，再藉由統計分析處理所欲探討問題的答案。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

本研究乃是採取量表問卷方式調查參與志工教育訓練動機與工作投入之關係，因此只獲得量化資料，其研究結果必有一定程度的誤差，而參與教育訓練動機與工作投入之議題，因時因地而異，建議後續研究者可輔以深度訪談法，以便更深入瞭解樣本的反應情形，如此將使研究結果更趨嚴整；未來的研究也可朝向質化的研究方法進行，更深層的瞭解社教志工人員參與志工教育訓練動機與工作投入之關係，將使本研究更具參考價值。

（二）研究變項方面

本研究僅選取人口統計變項及參與教育訓練動機變項來探討與工作投入的關係，因此在之後的結果討論中，無法有效的連結至其實質的工作績效或教育訓練滿意度中，所以建議後續的研究者，可以擴展研究變項的範圍，例如：加入實質的滿意表現及工作壓力或是其他干擾變項等，使關於志工對教育訓練的整體態度能清楚呈現，讓研究架構更臻完善，俾增加運用價值。

（三）在研究範圍方面

本研究係針對東部地區花蓮、台東兩個縣市為研究範圍，對於研究地區的不同，研究結果亦有相當程度的影響，所以本研究結果無法推論至台灣其他的社教工作站，建議後續研究者可擴大研究範圍，或採不同志工組織或團體為基礎作實證研究，以瞭解不同地區其志工參與教育訓練動機與工作投入是否有所差異。

（四）在研究對象方面

本研究雖以社教志工為研究對象，但志工組織又可分為召集人、總幹事、組長、委員等階層，本研究並未深入劃分不同工作職位者其參與教育訓練動機與工作投入之情形，而根據文獻記載，教育有其階層化之情形存在，故建議將志工階層與職能列入研究變項中，將可獲得不同階層的社教志工，其對教育訓練參與動機的取向與工作投入高低之程度。

參考文獻

一、中文部分

- 大英百科全書編輯小組（1988）。**簡明大英百科全書**。台北：中華書局。
- 方祥明（1995）。**不同性質機構志願服務人員影響離職意願因素之研究**，靜宜大學管理科學研究所碩士論文，未出版，台中。
- 台灣地區社會福利志願服務志工人口統計**。線上檢索時間：2007 年 10 月 13 日。
網址：<http://www.moi.gov.tw/stat/inex.asp> 內政部統計處（2005）。
- 台灣省政府社會處（1988）。**志願服務工作手冊**。南投中興新村：台灣省政府。
- 立法院（2001）。**志願服務法**，載於**立法院公報**。台北：立法院。
- 朱湘吉（1992）。教學設計於在職訓練上的應用，**教育資料集刊**，17，269-288。
- 考試院（2006）。**國立新竹彰化台南台東社會教育館暫行組織規程**。
- 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。
- 吳明隆（2007）。**結構方程模式：Amos 的操作與應用**。台北：五南。
- 吳秉恩（2002）。**分享式人力資源管理—理念、程序與實務**，台北：翰蘆圖書
- 吳旻靜（1999）。**人力資源管理策略對志願工作者組織承諾之影響—以台中市青少年福利機構為例**，靜宜大學青少年兒童福利研究所，未出版，台中。
- 吳美慧等（1995）。**義工制度的理論與實施**，台北：心理。
- 吳復新（1996）。**人力資源管理**，台北：國立空中大學。
- 吳靜吉等（1994）。**心理學**。台北：國立空中大學。
- 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。
- 呂碧茹(1999)，**高科技產業企業文化、經營策略與人力資源發展及組織績效之關聯性研究**，成功大學企業管理研究所，未出版，台南。
- 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**。國立高雄師範大學成人教育研究所，未出版，高雄。
- 李佳穗（2000）。**主管領導風格對部屬工作投入影響之研究--以高雄地區國立大學**

為例，未出版，高雄。

李宜玲（2004）。**南部地區製造業員工參與教育訓練動機與自我效能之關係研究**。

國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版。高雄。

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。國立台灣師範大學人類發展與家庭研究所碩士論文，未出版。台北。

林案侃（2001）。**社會教育館所屬社會教育工作站經營策略及其影響因素之研究**。

國立中正大學成人及繼續教育研究所，未出版，嘉義。

林勝義（1994）。國內志願服務的整體規劃—全國性義工調查綜析，**社區發展季刊**，65，11-16。

林勝義（1997）。志願服務的教育訓練，**社區發展季刊**，78，14-19。

林萬億（1993）。**現行公務機構志（義）工人力運用情形之探討**，載於行政院研考會專案研究。台北：紅螞蟻圖書公司。

林昀穎（2006）。**嘉義市志工教育訓練實施現況之研究**，國立中正大學社會福利研究所碩士論文，未出版，嘉義。

邱皓政（2003）。**結構方程模式的原理與技術**。台北：五南。

姜琇翠（2006）。**社教志工個人背景變項、社會支持、自我效能來源與其自我效能關係之研究**。國立台灣師範大學社會教育學系碩士論文，未出版。台南。

施玉娟（2002）。**成人參與社區大學學習動機之研究**。國立中正大學成人及繼續教育研究所，未出版，嘉義。

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。

張火燦（1999）。**策略人力資源管理**。台北：揚智文化公司。

張春興（1975）。**心理學**。台北：東華書局。

張春興（1997）。**現代心理學**。台北：正大印書館。

張添洲（1999）。**人力資源-組織、管理、發展**，台北：五南圖書。

張慶勳（1996）。**學校組織行為**。台北：五南圖書。

許南雄（1993）。**行政學概論**。台北：商鼎文化出版社。

- 陳志樺 (2002)。**成人技職繼續教育參與動機與障礙因素之相關研究**。彰化師範大學工業教育學系，未出版，彰化。
- 陳定銘 (1999)。非營利組織志工招募與甄選的探討。**社區發展季刊**，85，128-141。
- 陳金貴 (1994)。**美國非營利組織的人力資源管理**。台北：瑞典書局。
- 陳姿妤 (1997)。**員工教育訓練成效評估之研究—以本國銀行業為例**，國立中興大學企業管理學系碩士論文，未出版，台中。
- 陳建佑 (2001)，**員工訓練與工作投入關係之研究**，中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文，未出版，台北。
- 陸光 (1994)。我國志願服務推展之過去、現在及未來。**社區發展季刊**，65，4-10。
- 曾華源、郭靜晃 (2000)。志工人力資源的開拓與整合。**社區發展季刊**，89，128-144。
- 曾華源、曾騰光 (2001)。我國志願服務潛在問題與應有的走向—兼論新通過之志願服務法。**社區發展季刊**，93，6-17。
- 曾華源、曾騰光 (2003)。**志願服務概論**。台北：揚智文化事業。
- 黃英忠 (1998) **人力資源管理**。台北：三民。
- 黃英忠、曹國雄、黃同圳、張火燦、王秉鈞 (1998) **人力資源管理**。台北：華泰。
- 黃富順 (1986) **成人的學習動機-成人參與繼續教育動機取向之研討**。高雄：復文。
- 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—以台北市政府志工為例**。私立輔仁大學管理學研究所碩士論文，未出版。台北。
- 黃誌瑩 (2001) **教育訓練制度規劃之個案研究-以 K 公司為例**。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 楊如蒼 (2003)。**學習型家庭志工參與動機、參與程度與其組織氣氛之研究**。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文，未出版。嘉義。
- 楊朝祥 (1984)。**技術職業教育辭典**，臺北：三民。
- 葉良琪 (1999)。**醫院志願服務內在動態系統**。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，未出版，南投。
- 趙長寧 (1996)。獻身參與的背後：美國成人義工服務動機的探討。**佛教圖書館訊**，

7，19-23。

蔡漢賢（1990）。**社會工作辭典**。臺北：中華民國社區發展研究訓練中心。

鄭佩真（2004）。**台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，台中。

鄧欣怡（1999）。**義工在組織中的學習滿意度與工作投入關係之研究—以義務張老師為例**，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。

盧俊澄（2000）。**非營利組織策略性志工管理模式之研究 --以慈濟功德會為例**。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。

謝文亮（2002）。**志工教育訓練與工作投入關係之研究**。國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文，未出版。高雄。

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，台北。

鍾佩蓁（2004）。**雲嘉地區國小教師工作價值觀與工作投入之相關研究**，國立嘉義大學國民教育研究所，未出版，嘉義。

簡建忠（1995）。**人力資源發展**。台北：五南圖書。

嚴幸文（1993）。**醫院志願服務人員人格特質和工作滿意度之研究**。東海大學工作社會學系研究所，未出版，台中。

嚴春財（1998）。**山地鄉教師教學工作投入之研究**，嘉義師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。

蘇信如（1985）。**志願服務組織運作之研究**。國立台灣大學社會研究所碩士論文，未出版，台北。

二、英文部分

- Aslanian, C. B., & Brickell, H. M. (1980). *Americans in transition: life changes as reasons for adult learning*. New York: College Entrance Examination Board.
- Baker, G.P., Jensen, M.C. & Murphy, K.J. (1988). Compensation and Incentives: Practice vs. Theory, *Journal of Finance*, 48(3), 593-616.
- Baldwin, T. T., Magjuka, R. J., & Loher, B. T. (1991). The perils of participation: Effects of choice of training on trainee motivation and learning, *Personnel Psychology*, 44, 51-65.
- Blau, G. J. 1986. Job involvement and organizational commitment as interactive predictors of tardiness and absenteeism. *Journal of Management*, 12: 577-584.
- Boshier, R. (1971). Motivational Orientations of Adult Education Participants : A Factor Analytic Exploration of Houle's Typology. *Adult Education*, 21(2), 3-26.
- Boshier, R. W. (1977). Motivational orientations re-visited : Life-space motives and the education participation scale. *Adult Education*, 27(2), 89-115.
- Boshier, R.W.(1988). *Reliability and validity of alternate form of the 'Education Participation Scale'*. In proceedings of the adult education research conference, Calgary: Alberta.
- Brooke, P. P., Russell, D. W., & Price, J. L. (1988). Discriminant validation of measures of job satisfaction, job involvement, and organization commitment. *Journal of Applied Psychology*, 73, 139-145.
- Brown, S. P. (1996). A meta-analysis and review of organizational research on job involvement. *Psychological Bulletin*, 120(2), 235-255.
- Burgess, P (1971). Reasons for adult participation in-group educational activity. *Adult Education*, 22 (1), 3-29
- Cross, K. P. (1982). *Adult as learners :Increasing participation and facilitating learning*. San Francisco : Jossey-Bass.

- Dessler, G. (1994). *Human Resource Management*. NJ: Prentice-Hall.
- Dunn, P.C. (1995). *Volunteer management*. In *Encyclopedia of Social Work* (19th ed.). 2843-2490.
- Elloy, D. F., Everett, J. E., & Flynn, W. R. (1995). Multidimensional Mapping of the correlates of job involvement. *Canadian Journal of Behavioral Science- revue Canadienne Des Sciences Du Comportement*, 27(1), 79-91.
- Goldstein, I. L. (1980). *Training in Work Organizations*. In *Annual Review of Psychology*. Palo Alto, CA: Annual Reviews.
- Goldstein, I. L. (1993), *Training In Organizations: Needs Assessment”, Development, and Evaluation*, California: Brooks/Cole.
- Gutowski, M., Salamon, L. M. & Pittman, K. (1984), *The Pittsburgh Non-profit Sector in A Time of Government Retrenchment*. Washington : Urban Institute.
- Hall, (1986). *Career Development in Organizations*. S.F: Jossey-Bass.
- Ingram, T. N., Lee, K. S., & G. H. Lucas Jr. (1991) Commitment and involvement assessing a salesforce typology. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 19, 187-197.
- Kanungo, R. N. (1979). The concepts of alienation and involvement revisited. *Psychological Bulletin*, 86, 119-138.
- Kanungo, N. (1982), “Measurement of Job and Work Involvement”, *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 341-349.
- Kaufman, R. A. (1986). Obtaining functional results : Relating needs assessment, needs analysis, and objectives. *Educational Technology*, 26(1), 24-26.
- Kirkpatrick, D. L. (1994). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Kline, R. B. (1998). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York : Guilford Press.
- Lawrie, J. (1988). Are employees using what they learn, *Personnel Journal*, 67(4),

- Lodahl, T. M. & M. Kejner, (1965) The Definition & Measurement of Job Involvement, *Journal of Applied Psychology*, 49 (1),24-33.
- Marsh, H. W., & Balla, J.R. (1994). Goodness of fit in confirmatory factor analysis: The effects of sample size and model parsimony. *Quality and quantity. International Journal of Methodology*, 28, 185-217.
- Middleton, S., & Sykes, S. (1986). Volunteers-The Vital Link. NAAEE: Environmental Education: *Transition to an Information Age*. 197-199.
- Nadler, L. (1979). *Developing Human Resources*, Texas: Gulf.
- Noe R. A. & Schmitt N.,(1986), The Influence of Trainee Attitudes on Training Effectiveness : Test of A Model, *Personnel Psychology*, 39,497-523.
- Noe, R. A. (1999),Trainee attributes and attitudes: Neglected influences of training effectiveness. *Academy of Management Review*, 736-749.
- Reitz, H. J., & Jewell L.N.(1979), Sex, Locus of Control and Job Involvement: A Six Countries Investigation, *Academy of Management Journal*, 22,77-80.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior*, 9th Ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Robinowitz, S. & D. T. Hall (1977), Organizational Research on job Involvement, *Psychological Bulletin*, 84(3), 265-288.
- Rothwell, W. J. (1983). The Life Cycle of HRD Development. *Training and Development*. 37(11),74-76.
- Saleh, S. D. & J. Hosek, (1976). Job Involvement : Concepts and Measurement, *Academy of Management Journal*, 19, 213-224.
- Sheffield, S. B. (1964). *The Orientation of Adult Continuing Learners*, In D. Solomon (ED.), the Continuing Learners. Chicago : Center for the Study of Liberal Education for Adult.
- Vroom, V. H., (1964). *Work and Motivation*, New York : John Wiley and Sons Inc.
- Weisbrod, Burton A.(1988). *The Nonprofit Economy*. New York: Cambridge Mass:

Harvard University Press.

Wexley, K.N., & Latham, G. P. (1981), *Developing and training human resources in organizations*, Glenview, IL: Scott Foresman, & Company.



附錄一 社會教育工作站設置要點

社教站依據省政府教育廳函於中華民國六十八年九月十四日六八教五字第○五六一四號函

成立

依據教育部 88 年 8 月 24 日台社三字第 88100690 號函核備

一、目的：為因應社會快速變遷，提供更良好的社會教育服務以縮短城鄉差距，並建立終身教育的觀念，提昇生活品質，共創學習型社會。推展人人、處處、事事、時時要學習的觀念，透過終身學習，成長自己溫馨家庭，提昇社區文化，促進社會進步。

二、工作目標：

- (一)配合終身學習理念，發展館務特色，創新功能與目標，樹立品牌與形象，推展學習與服務，充實社會民眾生活。
- (二)社會教育工作依其所在地地名工業區或工廠名稱命名，其上並依國立社教館輔導區冠以「國立台東社會教育館○○○社會教育工作站」。

三、組織：

- (一)社會教育工作站策劃委員會：由本館聘請學者、專家、及相關人員組成。
- (二)社會教育工作站推行委員會：由各社會教育工作站遴聘地方熱心人士、有關單位及基層社團負責人組成。
- (三)社教站組織成員如後：
 - 1.召集人(一人)：由社教館策劃委員會遴選各地區具領導能力與熱心公益人士擔任，綜理站務。
 - 2.委員(若干人)：由社教站召集人遴聘該地區熱心公益人士擔任，協助站務推行與發展。
 - 3.秘書(一人)：由社教站召集人遴聘熱誠適當人選，統籌站務之推展。
 - 4.各站應設活動、推廣、宣傳、資料、總務等五組，各設組長一人，組員若干人，各依職責推展業務。各站可依實際需要增設職務，但須報館核備。各社教組織成員皆為無給職。

四、設站原則：

(一)設站地點：本館輔導區鄉、鎮、市區暨山地、離島等地區。輔導區各工業區和其他特定地區。

(二)資源運用：

1.充分運用當地現有之人力、財力物力及其他一切資源，以為工作之動力。

2.協調當地有關機構與公益社團單位密切配合分工合作。

五、設站程序：

(一)由該地區依實際需要提出申請。由本館提供表格。

(二)由本館策劃委員會依設站有關人、地、事、物等相關主、客觀條件評估後決議之。

六、工作原則：

(一)開創性：所設計的各项活動，應具有開創性、前瞻性、倡導性，使參與民眾感到「這一次比上一次好，有進步」。

(二)方便性：所設計的各项活動，其時間與地點的選擇，要考慮到民眾的方便，使所有民眾均有機會參加。

(三)普遍性：所設計的活動，應考慮到人人都可以參加，不分男女老幼，都適合於該項活動，大家都很「樂意參加」。

(四)多樣性：所設計的各项活動內容與方式，應多樣性與變化性，使參與民眾有「新鮮感」、「生動感」。

(五)時令性：所設計的各项活動，宜配合國家政令、紀念節日、及民俗慶，使民眾情感與「國家」、「民族」情感更融合一體。

(六)效率性：所設計的各项活動，應考慮到預期效果的達成，使參與民眾感到「有收穫」、「不虛此行」、「滿載而歸」的感受。

七、工作項目：利用工作餘暇或假日，依該民眾意願與需求，辦理各項有益身心之社教活動。

八、工作方式：

(一)欣賞方式：如文藝、音樂、美術、電影、服飾等欣賞。

(二)發表方式：如演說、展覽、展示、及體能活動等。

(三)研習方式：如各種進修活動。

(四)演講座談方式：如學術演講生活座談。

(五)輔導諮商方式：如個別談話、家庭訪視等。

九、工作要領：每年十二月底前送年度工作計畫予本館備查。並送上半年度活動經費補助款領據以便核撥經費。每次社教活動工作執行前兩週應將社教活動實施要點報本館及各縣督導會報備查，於結束後一週內將「活動紀錄表」填妥後送負責人批閱後存各站查核。經費之開支應詳為登記，有關單據亦應妥為粘貼。各社教工作站應組織社教工作推行委員會，並定期召開會議，編配任務以便推展社教工作。推行委員會聘書由本館發聘。推行委員名冊亦請送本館備查。辦理社教工作應以全鄉民眾為主要對象，必要時得辦理區域性或全縣性活動。

各社教工作站應「設計激起民眾參與的欲望，並從旁協助與輔導，許多活動都讓民眾自行設計安排，使彼等之專長能充分發揮，貢獻於社區。各站每年應辦理至少兩項開創性社教活動，以帶動社教高潮。

社教內容應具多樣性、創新性，且為民眾切身所要的，或所應瞭解與遵循的，或所意願參與樂意接受的，或最喜歡的，最精采的，品質精良的，能啟發民眾知能，引導民眾追求新知、拓展眼界、開放心胸的。社教的方法要多樣化、內容要多元化。靜態與動態兼顧。時間與地點的安排要適當。主持人或演出者要有吸引力。社教的結果要能讓參與的人，能真正瞭解內容意義，使其有不虛此行，滿載而歸之感。

十、溝通方式：

(一)館長與承辦人員親自參加社教站委員會議了解需要。

(二)每半年召開社教站負責人聯繫會報二次。

(三)分區辦理義工與眷屬聯誼活動。

(四)每年辦理工作評鑑，激勵義工工作能力。

(五)承辦人員於各站辦活動時輔導業務。

十一、未來預定計畫及目標：

- (一)加強基層義工之成長研習工作。
- (二)加強績優義工之表揚與義工家庭之表揚。
- (三)加強義工與眷屬之聯誼活動。

十二、成果資料：

- (一)義工手冊。
- (二)編印社教站成果專輯。

十三、經費：

- (一)各社會教育館依各社會教育工作站年度計畫之實際需要編列預算，撥付各社會教育工作站。
- (二)各社會教育工作站自籌經費並運用社會資源。
- (三)向教育部及有關機關申請補助。

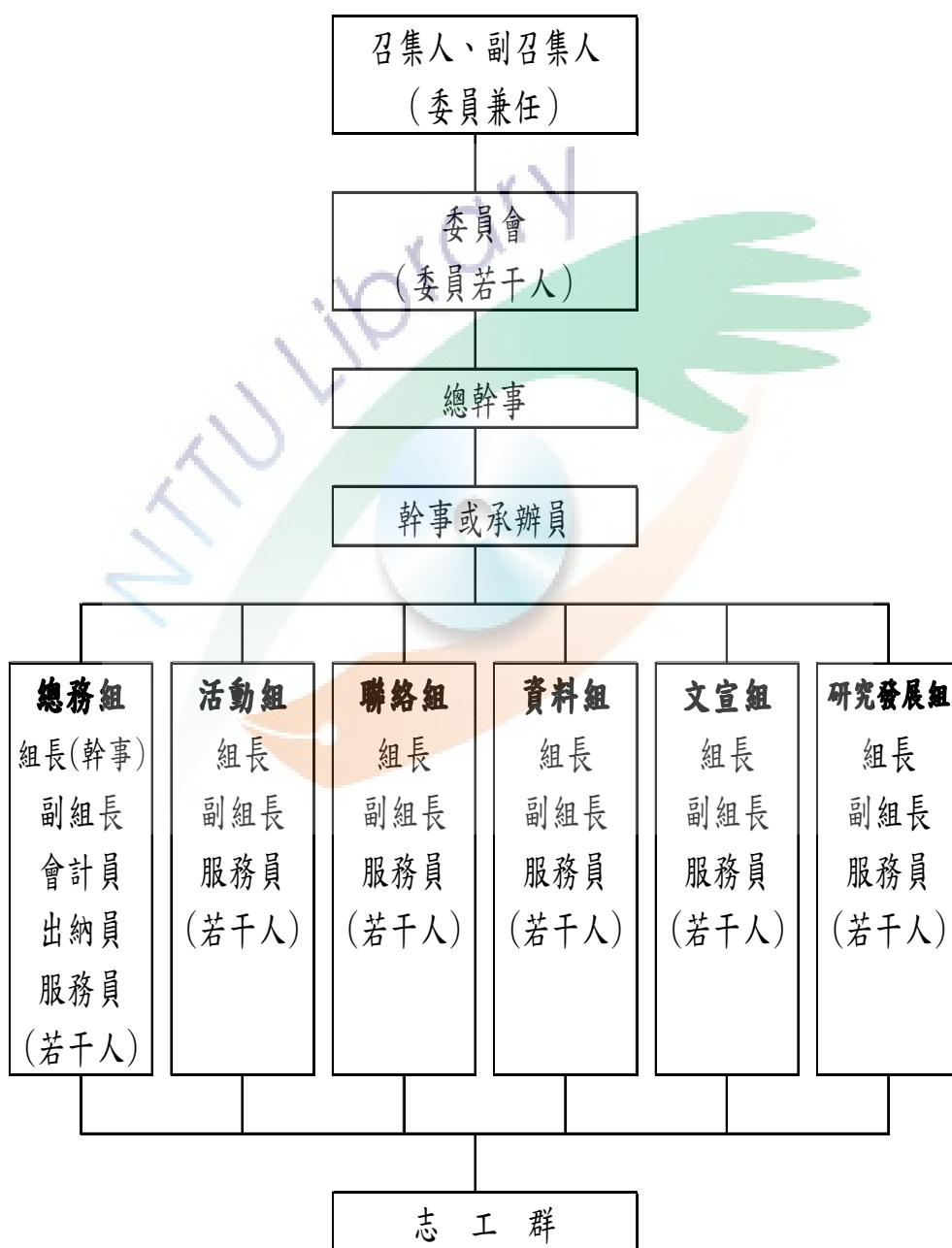
十四、督導考核：

- (一)由教育部業務單位及駐區視導人員隨時督導考核，並予適當獎勵。
- (二)由社會教育館策劃推行委員會組織評鑑小組，每年或每兩年評鑑各社會教育工作站乙次，對於績優工作站及人員，發給獎金或表揚，予以鼓勵。

十五、本要點經館務會議通過後實施，修改時亦同。

附錄二 社會教育工作站的組織現況

社會教育工作站隸屬國立社會教育館的民間社團組織，依教育部核備之設置要點執行。現行的各社教工作站，依設置要點規定，係採委員會制，其組織依職務規劃設有委員兼召集人、委員、總幹事、志工；另依業務功能劃分，則設有召集人、總幹事，下轄有總務(含主計、出納)、活動、聯絡、資料、文宣、研究發展等六組及組員等志工，但可依實際需要增設其他職稱等人員，詳如下圖。



社會教育工作站組織架構圖
資料來源：林案侃（2001：15）

附錄三 國立台東社會教育館辦理志願服務員（志工）

徵募要點

- 一、宗旨：延攬熱心社會人士，擔任本館志願服務員，經由組訓增進其服務知能、發展自我，使其積極協助辦理社教活動，並藉以激勵社會民眾，以愛心回饋社會，促進社會之安定、和諧與進步。
- 二、對象：凡本館輔導區（花蓮、台東兩縣）公教人員及社會民眾，年滿 18 歲、品行良好，對社教文化工作及社會服務具有熱誠並志願奉獻心力者，經本館及所屬社教工作站遴選聘請，擔任本館及社教工作站志願服務人員。
- 三、服務範圍：
 - （一）協助本館及社教工作站辦理展演活動，文康服務及各項有關社教活動。
 - （二）協助社教站工作，主動策畫辦理及協助各項社教活動。
 - （三）擔任社教站所轄社區、鄉鎮連繫工作，並協助社教站辦理各項社教活動。
- 四、遴聘程序：
 - （一）社教站推行委員會委員及工作人員（含執行秘書、總幹事等）均屬本館社教站志願服務員，由本館致聘。
 - （二）各社教站為鼓勵工商青年或地方民眾協助辦理社教活動，應成立社教服務隊（名稱各站自定），由社教站遴聘訓擔任志願服務員。
- 五、訓練：
 - （一）由本館每年舉辦一次志願服務員工作研習會，以增進服務人員服務知能。
 - （二）定期召開工作研習會，研討工作方針並檢討工作得失。
 - （三）舉行志願服務員聯誼會，聯絡情誼並增進工作績效。
- 六、職責：
 - （一）志願服務人員均為無給義務職，在不影響本身工作之下，應參與本館與社教站有關之活動和服務，並遵守有關規約及社教館、站之規定。
 - （二）協助本館及社教站推展各項社教活動，並隨時反應工廠青年及民眾之意見與需求。
- 七、志願服務人員之任期，初聘為一年，續聘為二年，職務異動及調職無法再執

行工作時，則自然解任。

八、經費：

(一) 本館經費支應

(二) 各站辦理組訓經費，由本館補助各站行政費用支應，亦得向本館申請補助

(三) 申請教育部專款補助。

九、獎勵：

(一) 凡工作熱心，表現優異之服務人員，由本館或社教站函知原服務單位酌予獎勵。

(二) 凡推展服務工作表現優異者，納入本館社教戰績優人員表揚，資深績優符合教育部表揚標準者由本館報部表揚

(三) 可享有參加本館及社教站藝文研習及各項活動之優待

十、其他：其他相關事宜，得隨時修訂之。

附錄四 國立台東社會教育館基層志工基礎訓練研習實施要點

一、依據：

- (一) 教育部辦理終身教育計畫辦理。
- (二) 內政部 90 年 4 月 20 日台(90)內中社字第 9074777 號函辦理。
- (三) 教育部 90 年 5 月 9 日台(90)社(三)字第 90062587 號函辦理。

二、目的：

- (一) 充實基層志工活動知能與行政事務處理能力。
- (二) 協助基層志工瞭解社教站功能與業務
- (三) 宣導推廣參與志願服務奉獻心力。

三、指導單位：教育部

四、主辦單位：國立台東社會教育館

五、承辦單位：台東市後山社教工作站

六、參加對象：本館所屬花蓮、台東兩縣社教工作站召集人、總幹事及新進志工 合計 160 人

七、研習項目及內容：

- (一) 志願服務的內涵。
- (二) 志願服務的倫理
- (三) 快樂的志工就是我
- (四) 志願服務經驗分享
- (五) 志願服務法規之認識
- (六) 專題演講
- (七) 志願服務發展趨勢

八、研習地點：國立台東社會教育館二樓禮堂

九、研習日期：92 年 4 月 12 日(六)

十、研習課程表：如附件

十一、經費：函請教育部專款補助

十二、其他：

- (一) 本館所屬各社教工作站請推派確實參與社教工作站業務人員參加。

(二) 本館所屬各社教站參加人員往返交通費由各佔年度經費勻支。

國立台東社會教育館基層志工基礎訓練研習課程表

時間：92 年 4 月 12 日（星期六）

地點：國立台東社會教育館

時 間	活 動 內 容	主持人/主講人	地 點	備 註
08：00—08：30	報 到	承辦站	二樓禮堂	
08：30—08：40	始業式	吳館長坤良	二樓禮堂	
08：40—10：20	志願服務的內涵	吳館長坤良	二樓禮堂	
10：30—12：30	志願服務的倫理	張輔導員宏增	二樓禮堂	
12：30—13：00	午餐及休息	承辦站	二樓禮堂	
13：00—14：50	自我了解與自我肯定-- 快樂志工就是我	吳館長坤良	二樓禮堂	
15：00—16：20	志願服務經驗分享	江召集人惠華	二樓禮堂	
16：30—18：30	志願服務法規之認識	張輔導員宏增	二樓禮堂	
18：30—19：00	晚 餐	承辦站	二樓禮堂	
19：00—21：00	志願服務的發展趨勢	陳清美 老師	二樓禮堂	
21：00	賦歸	承辦站		

附錄五 專家內容效度函

親愛的 ○○○教授：

您好！素仰教授學識淵博，教學研究有成，學經歷豐富，令人敬佩。今百忙之中打擾，敬請包涵！冒昧懇請審查「社教志工人員參與志工教育訓練動機與工作投入之研究—以國立台社教館所屬社教站為例」問卷，如蒙 惠允，不勝感激。

晚輩是國立台東大學教育行政碩士班的學生，目前正在王明泉博士及程鈺雄博士指導下進行碩士論文寫作，論文題目為「社教志工人員參與志工教育訓練動機與工作投入之研究—以國立台東社教館所屬社教站為例」，本研究目的在於了解社教志工人員參與志工教育訓練動機與工作投入之關係，藉以提供未來從事志工教育訓練規劃與擬定之參考。

隨函檢附問卷一份，係晚輩參考相關文獻編製而成。問卷分為基本資料和問卷內容兩大部分。問卷內容則分為參與教育訓練動機、工作投入，計量皆以五點量表呈現（1）非常同意（2）有點同意（3）無意見（4）有點不同意（5）非常不同意，懇請 教授撥冗指導，逐一閱讀題目，並依據您的專業判斷提供寶貴意見，耽誤教授的寶貴時間甚感抱歉，在此先致上誠摯的謝意。

本問卷修改方式分為三種：

- 一、完全適合應予保留：題目意義或敘述，符合該層面。
- 二、應予部分修改：題目意義或敘述，部份符合該層面。
- 三、題目不適合應予刪除：題目意義或敘述，不符合該層面。

若您對問卷本身或是研究上有任何意見，請直接寫於意見表內。非常感謝您在百忙之中抽空審查問卷，您的協助與指導對本研究論文的完成有莫大助益，最後，再一次謝謝您的支持與協助。肅此敬謝！

敬祝

教安

國立台東大學教育行政碩士班

研究生 陳安川敬上

2007/10/30

(089)322248#109

附錄六 專家效度諮詢問卷

社教志工人員參與志工教育訓練動機與工作投入之問卷調查

指導教授：王明泉博士、程鈺雄博士

編製者：陳安川

親愛的教育界先進：

您好！茲為了解並建立本研究工具的專家效度，懇請惠賜卓見。本問卷包含兩大部份，分別為「參與教育訓練動機」、「工作投入」，施測對象為花蓮、台東兩縣社教站志工。

茲將本研究工具所依據之各向度與編製題目盧列說明於後，並請教您就每一小題的適用程度，在適當的「☐」中打「☒」。若有修正意見，亦懇請您不吝賜教，書寫於該題之下，以提供研究者修改之參考。謝謝您的指教！

敬請 教安

國立台東大學教育研究所教育行政碩士班

指導教授：王明泉博士、程鈺雄博士

研究生：陳安川 敬啟

中華民國 2007 年 10 月 30 日

本量表共分為三部份，第一部分是「基本資料」、第二部份是「參與志工教育訓練動機量表」、第三部份是「工作投入量表」。請您逐項作答，並請不要遺漏，再次感謝您！

第一部份：基本資料

填答說明：請在下面各題選出一個符合您的答案，並在☐中打「☒」，謝謝您！

1. 性別：☐男 ☐女
2. 年齡：☐20-30 歲 ☐31-45 歲 ☐46-60 歲 ☐61 歲以上
3. 婚姻狀況：☐未婚 ☐已婚 ☐其他_____
4. 家庭成員狀況：☐有子女 ☐無子女 ☐其他_____
5. 宗教信仰：☐佛教 ☐道教 ☐基督教 ☐天主教 ☐其他_____
6. 職業：☐公教 ☐農 ☐工商 ☐家庭管理 ☐退休人員 ☐其他_____
7. 教育程度：☐國民中學(含)以下 ☐高中職 ☐專科 ☐大學(學院) ☐碩士(含 40 學分班) ☐博士 ☐其他_____

8. 族 群：☐閩南 ☐原住民 ☐外省 ☐客家 ☐其他_____

9. 擔任本機構志工年資：_____年

10. 有無擔任其他機構志工經驗：☐無其他機構志工經驗 ☐有其他機構志工經驗

11. 是否曾接受志工教育訓練：☐是 ☐否

針對第一部份基本資料：

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

第二部份：參與志工教育訓練動機量表（每題均為單選題，請都作答）

填答說明：下面各題主要是想了解您在參與志願服務教育訓練時的「動機」，當您對該敘述非常同意就在「非常同意」的☐中打「✓」，共有五點量表：1. 非常同意 2. 有點同意 3. 無意見 4. 有點不同意 5. 非常不同意，請根據個人看法，對每一敘述勾選出最能代表您看法的選項，謝謝您！

參與志工教育訓練動機量表 共 25 題

1. 參與社教志工教育訓練，是希望能增進執行工作技巧的能力。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

2. 參與社教志工教育訓練，是受到較高教育程度同事的激勵。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

3. 參與社教志工教育訓練，是基於個人志願服務工作上的需要。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

4. 參與社教志工教育訓練，是因志願服務工作場所需求的改變，希望接受新教育，以求適應。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

5. 參與社教志工教育訓練，是想提高個人的工作參與。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

6. 參與社教志工教育訓練，是希望在相關知識的領域上能趕上他人。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

7. 參與社教志工教育訓練，是因工作面臨瓶頸，必須突破。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

8. 參與社教志工教育訓練，是希望獲得志工招募單位在工作上的肯定。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

9. 參與社教志工教育訓練，是希望志願服務的工作能做得更長久，擴大服務層面。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

10. 參與社教志工教育訓練，是受到家人的鼓勵，並想成為子女學習的典範。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

11. 參與社教志工教育訓練，是因為招募志工單位要求參加訓練。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

12. 參與社教志工教育訓練，是因為滿足學習能帶來滿足及充實感。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

13. 參與社教志工教育訓練，是對教育訓練課程內容感到興趣。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

14. 參與社教志工教育訓練，是因為參加訓練後讓自己有成就感。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

15. 參與社教志工教育訓練，可以學習與人相處的技巧。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

16. 參與社教志工教育訓練，可以滿足個人的求知慾。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

17. 參與社教志工教育訓練，可以超越自我與自我挑戰。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

18. 參與社教志工教育訓練，是基於活到老學到老的終身學習精神。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

19. 參與社教志工教育訓練，是喜歡追求新知識。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

20. 參與社教志工教育訓練，是感覺知識日新月異，不進則退。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

21. 參與社教志工教育訓練，是受到朋友及同事參加教育訓練的影響。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

22. 參與社教志工教育訓練，是想結交更多的新朋友。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

23. 參與社教志工教育訓練，是因為他人告訴我參加訓練有何好處。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

24. 參與社教志工教育訓練，是希望改善個人的社交關係。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

25. 參與社教志工教育訓練，是希望擴大個人的生活圈。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

第三部份：工作投入量表（每題均為單選題，請都作答）

填答說明：下面各題主要是想了解您對於**參與社教工作站志工工作投入**的同意程度，當您對該敘述非常同意就在「非常同意」的☐中打「✓」，共有五點量表：

1. 非常同意 2. 有點同意 3. 無意見 4. 有點不同意 5. 非常不同意，請根據個人看法，對每一敘述句勾選出最能代表您看法的選項，謝謝您！

工作投入量表 共 20 題

1. 為了完成自願服務工作，我仍會在執勤的時段之外，繼續把該做的工作完成。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

2. 通常我評價志願服務工作者的標準，在於他是否對工作認真負責。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

3. 我生活中最大的樂趣，對我而言，是來自於志願服務工作。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

4. 為了將要做的事情準備好，我通常會提早抵達志願服務場所。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

5. 當我在從事志願服務工作時，感覺時間過得特別快。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

6. 我常覺得發生在我身上最重要的事情，是來自於我的志願服務工作。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

7. 我經常會在執勤的時間外或休息時，亦思考即將要執行的志願服務工作。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

8. 在志願服務工作上，我會要求自己，把工作做到最好。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

9. 當我所從事的志願服務工作，如果未如期完成或未達到自己預設的標準，我會感到內疚及挫折。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

10. 我有其他比志願服務工作更重要的事。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

11. 我感覺無時無刻都不想離開我所熱愛的志願服務工作。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

12. 我想即使對自己沒有利益，但我仍會願意繼續從事志願服務工作。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

13. 有時候我很想待在家裡，而不想去參與志願服務的工作。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

14. 對我而言，志願服務工作僅僅是我生活中的一小部份而已。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

15. 我覺得我非常投入志願服務工作。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

16. 在志願服務工作上，除了自己的業務，我會避免去負擔額外的義務與責任。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

17. 過去對志願服務工作的抱負，我認為感覺比現在高。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

18. 我認為生活裡的其他事情，比志願服務工作來的更重要。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

19. 以前我對志願服務工作非常關心，但現在有其他事情對我來說更重要。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

20. 對於志願服務工作上的缺失，有時我會感到相當自責。

☐完全適合應予保留 ☐題目不適合應予刪除

☐應予部份修改_____

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，煩您將它補填完畢，感謝您所提供的意見。謝謝！



附錄七 預試問卷

社教志工人員參與志工教育訓練動機與工作投入問卷

敬愛的志工伙伴，您好：

這是一份探討志工參與教育訓練動機與工作投入關係的研究問卷，希望藉由分析的結果，瞭解志工人力資源流失的原因及志工參與教育訓練的心理變相，從內在的變化歷程，瞭解志工對於教育訓練的參與動機，以進行更有效的教育訓練評估，懇請 惠賜寶貴意見，在此致上誠摯的謝意，非常感謝您的協助，並祝平安！

國立台東大學教育研究所教育行政碩士班

指導教授：王明泉博士、程鈺雄博士

研究生：陳安川 敬啟

96年8月 日

本量表共分為三部份，第一部份是「基本資料」、第二部份是「參與志工教育訓練動機量表」、第三部份是「工作投入量表」。請您逐項作答，並請不要遺漏，再次感謝您！

第一部份：基本資料

填答說明：請在下面各題選出一個符合您的答案，並在□中打「✓」，謝謝您！

1. 性別：☐男 ☐女
2. 年齡：☐20-30歲 ☐31-45歲 ☐46-60歲 ☐61歲以上
3. 婚姻狀況：☐未婚 ☐已婚 ☐其他_____
4. 家庭成員狀況：☐有子女 ☐無子女 ☐其他_____
5. 職業：☐公教 ☐農 ☐工商 ☐家庭管理 ☐退休人員 ☐其他_____
6. 教育程度：☐國民中學(含)以下 ☐高中職 ☐專科 ☐大學(學院) ☐碩士(含40學分班) ☐博士 ☐其他_____
7. 擔任本機構志工年資：_____年
8. 有無擔任其他機構志工經驗：☐無其他機構志工經驗 ☐有其他機構志工經驗
9. 是否曾接受志工教育訓練：☐是 ☐否

第二部份：參與志工教育訓練動機量表（每題均為單選題，請都作答）

填答說明：下面各題主要是想了解您在參與志願服務教育訓練時的「動機」，當您對該敘述非常同意就在「非常同意」的□中打「✓」，共有五點量表：1. 非常同意 2. 有點同意 3. 無意見 4. 有點不同意 5. 非常不同意，請根據個人看法，對每一敘述勾選出最能代表您看法的選項，謝謝您！

參與志工教育訓練動機量表 共 25 題

非常
同意

有點
同意

無
意見

有點
不同意

非常
不同意

- | | | | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 參與社教志工教育訓練，是希望能增進執行工作技巧的能力。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2. 參與社教志工教育訓練，是受到同事高學歷的激勵。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3. 參與社教志工教育訓練，是基於個人志願服務工作上的需要。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4. 參與社教志工教育訓練，是因志願服務工作場所需求的改變，希望接受新教育，以求適應。 | ☒ | ☒ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5. 參與社教志工教育訓練，是想提高個人的工作參與。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6. 參與社教志工教育訓練，是希望在相關知識的領域上能趕上他人。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7. 參與社教志工教育訓練，是因工作面臨瓶頸，必須突破。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8. 參與社教志工教育訓練，是希望獲得志工招募單位在工作上的肯定。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9. 參與社教志工教育訓練，是希望志願服務的工作能做得更長久，擴大服務層面。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 10. 參與社教志工教育訓練，是受到家人的鼓勵，並想成為子女學習的典範。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 11. 參與社教志工教育訓練，是因為招募志工單位要求參加訓練。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12. 參與社教志工教育訓練，是因為學習能帶來滿足及充實感。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 13. 參與社教志工教育訓練，是對教育訓練課程內容感到興趣。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 14. 參與社教志工教育訓練，是因為參加訓練後讓自己有成就感。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 15. 參與社教志工教育訓練，可以學習與人相處的技巧。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 16. 參與社教志工教育訓練，可以滿足個人的求知慾。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 17. 參與社教志工教育訓練，可以超越自我與自我挑戰。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 18. 參與社教志工教育訓練，是基於活到老學到老的終身學習精神。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

19. 參與社教志工教育訓練，是要符合外界的期望與期待。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
20. 參與社教志工教育訓練，可以從同儕的互動中觀摩、學習、成長。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
21. 參與社教志工教育訓練，是受到朋友及同事參加教育訓練的影響。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
22. 參與社教志工教育訓練，可以提昇自己的生活品質。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
23. 參與社教志工教育訓練，是因為他人告訴我參加訓練有何好處。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
24. 參與社教志工教育訓練，是希望改善個人的社交關係。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
25. 參與社教志工教育訓練，是希望擴大個人的生活圈。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第三部份：工作投入量表（每題均為單選題，請都作答）

填答說明：下面各題主要是想了解您對於**參與社教工作站志工工作投入**的同意程度，當您對該敘述非常同意就在「非常同意」的☐中打「✓」，共有五點量表：

1. 非常同意 2. 有點同意 3. 無意見 4. 有點不同意 5. 非常不同意，請根據個人看法，對每一敘述勾選出最能代表您看法的選項，謝謝您！

工作投入量表 共 20 題

- | | 非常同意 | 有點同意 | 無意見 | 有點不同意 | 非常不同意 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 為了完成自願服務工作，我仍會在執勤的時段之外，繼續把該做的工作完成。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2. 通常我評價志願服務工作者的標準，在於他是否對工作認真負責。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3. 我生活中最大的樂趣，是來自於志願服務工作。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4. 為了將要做的事情準備好，我通常會提早抵達志願服務場所。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5. 當我在從事志願服務工作時，感覺時間過得特別快。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6. 我常覺得發生在我身上最重要的事情，是來自於我的志願服務工作。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7. 我經常會在執勤的時間外或休息時，亦思考即將要執行的志願服務工作。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8. 在志願服務工作上，我會要求自己，把工作做到最好。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9. 當我所從事的志願服務工作，如果未如期完成或未達到自己預設的標準，我會感到內疚及挫折。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

10. 我有其他比志願服務工作更重要的事。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
11. 我感覺無時無刻都不想離開我所熱愛的志願服務工作。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
12. 我想即使對自己沒有利益，但我仍會願意繼續從事志願服務工作。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
13. 有時候我很想待在家裡，而不想去參與志願服務的工作。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
14. 對我而言，志願服務工作僅僅是我生活中的一小部份而已。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
15. 我覺得我非常投入志願服務工作。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
16. 在志願服務工作上，除了自己的業務，我會避免去負擔額外的義務與責任。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
17. 過去對志願服務工作的抱負，我認為感覺比現在高。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
18. 我認為生活裡的其他事情，比志願服務工作來的更重要。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
19. 以前我對志願服務工作非常關心，但現在有其他事情對我來說更重要。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
20. 對於志願服務工作上的缺失，有時我會感到相當自責。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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，煩您將它補填完畢，感謝您所提供的意見。謝謝！

附錄八 正式問卷

社教志工人員參與志工教育訓練動機與工作投入問卷

敬愛的志工伙伴，您好：

這是一份探討志工參與教育訓練動機與工作投入關係的研究問卷，希望藉由分析的結果，瞭解志工人力資源流失的原因及志工參與教育訓練的心理變相，從內在的變化歷程，瞭解志工對於教育訓練的參與動機，以進行更有效的教育訓練評估，懇請 惠賜寶貴意見，在此致上誠摯的謝意，非常感謝您的協助，並祝平安！

國立台東大學教育研究所教育行政碩士班

指導教授：王明泉博士、程鈺雄博士

研究生：陳安川 敬啟

96 年 8 月 日

本量表共分為三部份，第一部分是「基本資料」、第二部份是「參與志工教育訓練動機量表」、第三部份是「工作投入量表」。請您逐項作答，並請不要遺漏，再次感謝您！

第一部份：基本資料

填答說明：請在下面各題選出一個符合您的答案，並在□中打「✓」，謝謝您！

1. 性 別：☐男 ☐女
2. 年 齡：☐20-30 歲 ☐31-45 歲 ☐46-60 歲 ☐61 歲以上
3. 婚姻狀況：☐未婚 ☐已婚 ☐其他_____
4. 家庭成員狀況：☐有子女 ☐無子女 ☐其他_____
5. 職 業：☐公教 ☐農 ☐工商 ☐家庭管理 ☐退休人員 ☐其他_____
6. 教育程度：☐國民中學(含)以下 ☐高中職 ☐專科 ☐大學(學院) ☐碩士(含 40 學分班) ☐博士 ☐其他_____
7. 擔任本機構志工年資：_____年
8. 有無擔任其他機構志工經驗：☐無其他機構志工經驗 ☐有其他機構志工經驗
9. 是否曾接受志工教育訓練：☐是 ☐否

第二部份：參與志工教育訓練動機量表（每題均為單選題，請都作答）

填答說明：下面各題主要是想了解您在參與志願服務教育訓練時的「動機」，當您對該敘述非常同意就在「非常同意」的□中打「✓」，共有五點量表：1. 非常同意 2. 有點同意 3. 無意見 4. 有點不同意 5. 非常不同意，請根據個人看法，對每一敘述勾選出最能代表您看法的選項，謝謝您！

參與志工教育訓練動機量表 共 25 題

非常
同意
有點
同意
無
意見
有點
不同意
非常
不同意

- | | | | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 參與社教志工教育訓練，是希望能增進執行工作技巧的能力。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2. 參與社教志工教育訓練，是受到同事高學歷的激勵。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3. 參與社教志工教育訓練，是基於個人志願服務工作上的需要。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4. 參與社教志工教育訓練，是因志願服務工作場所需求的改變，希望接受新教育，以求適應。 | ☒ | ☒ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5. 參與社教志工教育訓練，是想提高個人的工作參與。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6. 參與社教志工教育訓練，是希望在相關知識的領域上能趕上他人。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7. 參與社教志工教育訓練，是因工作面臨瓶頸，必須突破。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8. 參與社教志工教育訓練，是希望獲得志工招募單位在工作上的肯定。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9. 參與社教志工教育訓練，是希望志願服務的工作能做得更長久，擴大服務層面。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 10. 參與社教志工教育訓練，是受到家人的鼓勵，並想成為子女學習的典範。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 11. 參與社教志工教育訓練，是因為招募志工單位要求參加訓練。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12. 參與社教志工教育訓練，是因為學習能帶來滿足及充實感。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 13. 參與社教志工教育訓練，是對教育訓練課程內容感到興趣。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 14. 參與社教志工教育訓練，是因為參加訓練後讓自己有成就感。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 15. 參與社教志工教育訓練，可以學習與人相處的技巧。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 16. 參與社教志工教育訓練，可以滿足個人的求知慾。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 17. 參與社教志工教育訓練，可以超越自我與自我挑戰。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 18. 參與社教志工教育訓練，是基於活到老學到老的終身學習精神。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

- | | | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 19. 參與社教志工教育訓練，是要符合外界的期望與期待。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 20. 參與社教志工教育訓練，可以從同儕的互動中觀摩、學習、成長。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 21. 參與社教志工教育訓練，是受到朋友及同事參加教育訓練的影響。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 22. 參與社教志工教育訓練，可以提昇自己的生活品質。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 23. 參與社教志工教育訓練，是因為他人告訴我參加訓練有何好處。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 24. 參與社教志工教育訓練，是希望改善個人的社交關係。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 25. 參與社教志工教育訓練，是希望擴大個人的生活圈。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

第三部份：工作投入量表（每題均為單選題，請都作答）

填答說明：下面各題主要是想了解您對於**參與社教工作站志工工作投入**的同意程度，當您對該敘述非常同意就在「非常同意」的☐中打「✓」，共有五點量表：

1. 非常同意 2. 有點同意 3. 無意見 4. 有點不同意 5. 非常不同意，請根據個人看法，對每一敘述勾選出最能代表您看法的選項，謝謝您！

工作投入量表 共 20 題

- | | 非常同意 | 有點同意 | 無意見 | 有點不同意 | 非常不同意 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 為了完成自願服務工作，我仍會在執勤的時段之外，繼續把該做的工作完成。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2. 通常我評價志願服務工作者的標準，在於他是否對工作認真負責。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3. 我生活中最大的樂趣，是來自於志願服務工作。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4. 為了將要做的事情準備好，我通常會提早抵達志願服務場所。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5. 當我在從事志願服務工作時，感覺時間過得特別快。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6. 我常覺得發生在我身上最重要的事情，是來自於我的志願服務工作。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7. 我經常會在執勤的時間外或休息時，亦思考即將要執行的志願服務工作。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8. 在志願服務工作上，我會要求自己，把工作做到最好。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9. 當我所從事的志願服務工作，如果未如期完成或未達到自己預設的標準，我會感到內疚及挫折。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

10. 我有其他比志願服務工作更重要的事。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
11. 我感覺無時無刻都不想離開我所熱愛的志願服務工作。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
12. 我想即使對自己沒有利益，但我仍會願意繼續從事志願服務工作。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
13. 有時候我很想待在家裡，而不想去參與志願服務的工作。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
14. 對我而言，志願服務工作僅僅是我生活中的一小部份而已。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
15. 我覺得我非常投入志願服務工作。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
16. 在志願服務工作上，除了自己的業務，我會避免去負擔額外的義務與責任。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
17. 過去對志願服務工作的抱負，我認為感覺比現在高。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
18. 我認為生活裡的其他事情，比志願服務工作來的更重要。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
19. 以前我對志願服務工作非常關心，但現在有其他事情對我來說更重要。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
20. 對於志願服務工作上的缺失，有時我會感到相當自責。 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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，煩您將它補填完畢，感謝您所提供的意見。謝謝！