

南華大學管理學院企業管理學系非營利事業管理碩士班

碩士論文

Master Program in Nonprofit Organization Management

Department of Business Administration

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

探討社工工作價值觀對工作投入與工作績效之影響

Explore the Effects of Social Work Values on Job

Involvement and Job Performance

方巧夙

Chiao-Su Fang

指導教授：李承霖 博士

涂瑞德 博士

Advisor : Chen-Lin Lee, Ph.D.

Ruey-Der Twu, Ph.D.

中華民國 109 年 6 月

June 2020

# 南 華 大 學

企業管理學系非營利事業管理碩士在職專班

## 碩 士 學 位 論 文

探討社工工作價值觀對工作投入與工作績效之影響

Explore the Effects of Social Work Values on Job

Involvement and Job Performance

研 究 生：何巧鳳

經考試合格特此證明

口試委員：張瑞銘  
李承欽  
黃國忠

指導教授：李承欽 涂瑞德

系主任(所長)：黃國忠

口試日期：中華民國 109 年 06 月 30 日

## 準碩士推薦函

本校企業管理學系非營利事業管理碩士班研究生方巧夙君  
在本系修業2年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究  
之訓練。

1、在修業課程方面：方巧夙君已修滿36學分，其中必修科  
目：非營利組織募款專題、研究方法等科目，成績及格  
(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：方巧夙君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：探討社工工作價值觀對工作投入與工作績效之影響

(2)學術期刊：

本人認為方巧夙君已完成南華大學企業管理學系管理科學碩  
士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請  
資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：探討社工工作價值  
觀對工作投入與工作績效之影響，以參加碩士論文口試。

指導教授：李淑萍 簽章

中華民國109年6月1日

## 謝誌

感謝陪伴我身邊的每一位，因為有你們，過程才美麗……

終於等到了可以提筆寫誌謝了，這也證明了我終於即將要畢業了，回想起當初郁雅學姐的引薦，在最一刻由涂瑞德教授及褚麗絹教授的面試順利的進入了南華大學碩專階段，就開始了我兩年既精采又受益的學習生涯階段。

首先要感謝我的指導教授李承霖老師對我的期待及教導，如果沒有老師的殷勤催促，以及教導我如何提升論文撰寫，想必我應該是無法如此順利地走到這收穫成果的時刻！也要感謝口試委員黃國忠教授與張瑞鉉教授，在學位論文口試時，給予諸多專業建議。在修業期間，所有課程老師們的認真指導，衷心感謝大家！感謝幫我填寫問卷的社工們，還有我的同學們，崑堯、裕仁、雅惠、晴惠、貞慧、詣傑、文欽及自成……等，因為有你們的大力幫忙，這份論文及學習階段才可以順利完成。

最後，感謝一路上最支持我的家人及朋友，雖然這當中忙於工作、學業及家庭，你們總是正向鼓勵著我朝目標勇往前進，不斷為我加油，讓我在此刻終於為家人帶來榮耀，也完成了作為兒子良好的學習榜樣。謹以此文獻給所有協助、支持我的你，感恩有你，才能成就今天的研究成果！

方巧夙謹誌

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士在職專班  
中華民國 109 年 7 月

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班  
108 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：探討社工工作價值觀對工作投入與工作績效之影響

研究生：方巧夙

指導教授：李承霖 博士

涂瑞德 博士

論文中文摘要

社會福利是國家運作之基礎，在此健全的制度之下，所制定的各項措施更是幫助人民滿足其生活最基本需求。社會福利制度是屬於有完整的計畫且透過不同專業領域的社工人員持續性的服務，然而，從台灣地區人口結構與整個社區發展趨勢觀察，除未來老年化的人口比例將大幅度的增加外，經濟景氣的是否復甦與社會各階層的壓力下所產生的各式問題將成為日後社工人員服務項目之多數，因此，社工是否了解服務工作本職內容、服務的目的與對工作所產生的價值觀的認知程度上，有其重要之意義，此外，對於工作所懷抱之熱忱與表現更是影響工作投入之重要因子。社工人員其工作特性即是處理人與人或者人與環境相互之間所產生的問題，協助改善個人、家庭、團體與社區的生活品質，以維持社會正常運作之功能，而所服務案件的成果重視的是品質與時效性的掌握，對此，本研究將以社工人員為研究對象，探討社工的工作價值觀對工作績效之影響，以工作投入為中介變項為研究。本研究以雲林縣、嘉義市及嘉義縣三個區域之公、私部門內的社工為研究對象，問卷採用簡單隨機抽樣方法進行調查，共發出 400 份，回收 314 份，扣除無效問卷 28 份，則有效問卷為 286 份，有效問卷回收率為 71.5%，研究結論整理如下：(1) 社工的工作價值觀

對工作投入有顯著正向影響效果；(2)社工工作價值觀對工作績效有顯著正向影響；(3)工作投入對工作績效有顯著正向影響效果；(4)工作投入對社工工作價值觀與工作績效之間具有部分中介效果。

社工人員依其專業知識及判斷，瞭解案主的真正需求，並協助案主解決問題，給予正向的心理建設與支持，表現出其完整的核心工作價值，社工的角色功能不僅只是救災濟貧，其身肩負教化心智與提升心靈，更具有維護人民健康與安全等輔導協助之功能。

**關鍵詞：** 社工工作價值觀、工作投入、工作績效



Title of Thesis: Explore the Effects of Social Work Values on Job  
Involvement and Job Performance

Department: Master Program in Nonprofit Organization Management,  
Department of Business Administration, Nanhua University

Graduate Date: June 2020

Degree Conferred: M.B.A.

Name of Student: Chiao-Su Fang

Advisor: Chen-Lin Lee Ph.D.

Ruey-Der Twu Ph.D.

## **Abstract**

Social welfare is the cornerstone of a country's operation. Measures formulated by a sound social welfare system help people meet their basic daily needs. Social welfare systems are planned comprehensively and social welfare services are offered continuously by social workers from different professional fields. However, a review of Taiwan's population structure and overall community development trends revealed that social workers will mostly be dealing with problems caused by substantial increases in the proportion of the older adult population, economic changes, and pressure created by all social classes in the future. Therefore, whether social workers understand the content, purpose, and values of their jobs are crucial to their job performance. Additionally, the dedication and passion for their jobs are crucial factors affecting their job engagement. Social workers handle problems that exist between people or between people and the environment; and help improve the quality of life of individuals, families, groups, and communities to enable societies to continue to function normally. Concerning the services offered by social workers, they should be timely and high-quality. Therefore, this study selected social workers from the public and private sectors in Yunlin County, Chiayi City, and Chiayi County as its research participants and investigated the

effect of social work values on job performance among these social workers; “job involvement” was used as the mediating variable. Survey questionnaires were distributed to participants selected using the simple random sampling method. A total of 400 questionnaires were disseminated, among which 314 were recovered. Of the 314 questionnaires, 286 and 28 were valid and invalid, respectively, posting a valid response rate of 71.5%. The questionnaire results are as follows: (1) social work values have a significant and positive effect on job involvement among social workers; (2) social work values have a significant and positive effect on job performance; (3) job involvement has a significant and positive effect on job performance; and (4) job involvement mediates the relationships between social work values and job performance.

Social workers refer to their professional knowledge and judgment to understand their customers’ true needs, help them solve problems, and offer them positive psychological support, demonstrating complete core work values. Social workers not only provide disaster and poverty relief support, but also shoulder the responsibilities of educating people’s minds, enriching their souls, protecting their health, and offering them safety-related counselling.

**Keywords: Social Work Values, Job Involvement, Job Performance**



# 目錄

準碩士推薦函 .....	I
謝誌 .....	II
論文中文摘要 .....	III
Abstract .....	V
目錄 .....	VII
表目錄 .....	X
圖目錄 .....	XII
第一章 緒論 .....	1
1.1 研究背景與動機 .....	1
1.2 研究目的 .....	2
1.3 研究流程 .....	3
1.4 研究方法與限制 .....	5
1.4.1 研究方法 .....	5
1.4.2 研究限制 .....	5
第二章 文獻探討 .....	6
2.1 工作價值觀 .....	6
2.1.1 工作價值觀的定義 .....	7
2.1.2 工作價值觀的分類 .....	9
2.2 工作投入 .....	11
2.2.1 工作投入的定義 .....	11
2.2.2 工作投入的理論模式 .....	12
2.3 工作績效 .....	15
2.3.1 工作績效的定義 .....	15

2.3.2	工作績效的衡量方式.....	17
2.4	研究變項間之關聯性研究.....	18
2.4.1	工作價值觀與工作投入的關聯性研究.....	19
2.4.2	工作價值觀與工作績效的關聯性研究.....	19
2.4.3	工作投入與工作績效的關聯性.....	20
第三章	研究方法.....	22
3.1	研究架構.....	22
3.2	研究假設.....	23
3.3	研究變項之操作型定義.....	23
3.3.1	社工工作價值觀之操作型定義.....	23
3.3.2	工作投入之操作型定義.....	24
3.3.3	工作績效之操作型定義.....	25
3.4	問卷設計與抽樣方法.....	25
3.4.1	問卷設計.....	25
3.4.2	研究對象與抽樣方法.....	26
3.5	資料分析方法.....	27
3.5.1	敘述性統計分析(Descriptive Statistic Analysis).....	28
3.5.2	信度分析(Reliability Analysis).....	28
3.5.3	KMO 與 Bartlett 球型檢定.....	28
3.5.4	因素分析(Factor Analysis).....	29
3.5.5	獨立樣本 t 檢定(Independent Sample t Test).....	29
3.5.6	單因子變異數分析(One-Way ANOVA).....	29
3.5.7	相關分析(Correlation Analysis).....	30
3.5.8	迴歸分析(Regression Analysis).....	30

第四章 實證結果分析 .....	31
4.1 敘述性統計分析 .....	31
4.2 信度分析 .....	33
4.3 KMO 與 Bartlett 球型檢定 .....	34
4.4 因素分析( Factor Analysis) .....	35
4.5 獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析 .....	39
4.5.1 獨立樣本 t 檢定 .....	39
4.5.2 單因子變異數分析 .....	40
4.6 相關分析 .....	49
4.7 迴歸分析與中介效果檢定 .....	49
第五章 結論與建議 .....	52
5.1 研究結論 .....	52
5.1.1 不同背景變項之社工工作價值觀、工作投入與工作績效上 之差異 .....	52
5.1.2 社工工作價值觀、工作投入與工作績效上之關聯性 .....	54
5.2 管理意涵 .....	54
5.3 後續研究建議 .....	55
參考文獻 .....	57
一、 中文文獻 .....	57
二、 英文文獻 .....	63
附錄一 正式問卷 .....	66

## 表目錄

表 2.1 國內外工作價值觀定義彙整表.....	7
表 2.2 國內外工作價值觀定義彙整表(續).....	8
表 2.3 Zytowski 歸納工作價值觀分類.....	9
表 2.4 Zytowski 歸納工作價值觀分類(續).....	10
表 2.5 國內外工作投入定義彙整表.....	11
表 2.6 國內外工作投入定義彙整表(續).....	12
表 2.7 國內外工作績效定義彙整表.....	16
表 3.1 社工工作價值觀之操作型定義.....	24
表 3.2 工作投入之操作型定義.....	24
表 3.3 工作績效之操作型定義.....	25
表 3.4 預試信度表.....	26
表 3.5 KMO 與 Bartlett 球型檢定.....	27
表 4.1 樣本敘述性統計分析表.....	32
表 4.2 信度分析結果.....	33
表 4.3 各變項之 KMO 值與球型檢定結果.....	34
表 4.4 工作價值觀之因素分析.....	36
表 4.5 工作投入之因素分析.....	37
表 4.6 工作績效之因素分析.....	38
表 4.7 各變項獨立樣本 t 檢定表(性別).....	39
表 4.8 各變項獨立樣本 t 檢定表(工作職位).....	40
表 4.9 年齡與各變項差異分析表.....	41
表 4.10 婚姻狀況與各變項差異分析表.....	43
表 4.11 學歷與各變項差異分析表.....	45

表 4.12 工作年資與各變項差異分析表.....	47
表 4.13 個人薪資與各變項差異分析表.....	48
表 4.14 各變項相關分析.....	49
表 4.15 迴歸分析與中介效果檢定表.....	50
表 5.1 研究假設分析結果彙整表.....	54



## 圖目錄

圖 1.1 研究流程圖 .....	4
圖 2.1 Rabinowitz & Hall 的工作投入綜合理論模式 .....	14
圖 2.2 工作績效評量概念圖 .....	17
圖 3.1 研究架構圖 .....	22



# 第一章 緒論

本研究主要對公、私部門各社工實施調查，以瞭解工作價值觀、工作投入與工作績效關係之研究。本章節分為三個部分，第一節敘述本研究的背景與動機；第二節確立本研究之目的；最後第三節說明本研究之流程。

## 1.1 研究背景與動機

隨著社會變遷與經濟發展的過程中，社會問題層出不窮，亂象不斷，為維護社會和平秩序，社會服務體系、方案及給付，主要以協助人民達到健康、教育、經濟與社會需求的滿足，此乃社會的維持基礎。維護國家正常運作的基礎主要是透過社會福利政策的執行，協助人民完成其生活的基本需求達到滿足，這是一種有計畫、有目的，且持續性的服務行為。

專業社工人員除了中央擬定之社會政策執行外，亦需推動地方的各項福利的服務業務，亦包含了方案投標、會議、年度方案撰寫、評鑑、執行方案成果報告及繁瑣的行政工作。而在私部門的社工也需協助單位社團的募款、倡議及宣導，以及內部各式的考核等，而社工在執行專業助人行為的社會福利輸送過程中扮演著相當重要的要角，所以社工在提供個案服務只是所有業務中的一小部份環節而已。社會服務工作者(Social Workers)是以從事社會工作為其職業及其專業的人員，大致上簡稱為「社工」；生活中舉凡社會服務、社會福利、社會工作，主要協助人們滿足需要以及解決問題。

對於社工的工作價值觀，李思慧(民 107)認為社工屬核心裡的個體，並且會回應著社會的型態，社工的價值觀往往會影響社工在周遭環境下對於不同的人、事、物或選擇的目標而有所不同情感認知或行為表現，楊

國樞、文崇一（民 71）亦如此認為。

然而，從過去的研究中大多數對於工作績效此變項之衡量較偏向於營利事業單位員工，工作績效它是透過系統來測量員工的工作上所產生的行為與成果，這就是評估的一種制度，並作為在評估員工在職場上所投入之努力成果予以印證，然而，以理論的角度來看，員工所喜歡的是把自己對於工作所投入的努力與用心和所得相比較，相對性的，其更喜歡將自己的投入程度與周圍其他員工進行比較，以確保自己是獲得公平對待。而工作績效衡量之觀點卻不適合運用於公、私部門的社工人員，其原因是社會工作所隱含的價值 如：服務利他、關懷、人道精神，並不同於勞務性質或者產能結果，可用來評斷員工績效表現，因此，通常在社會服務領域裡，討論服務品質方面的議題多於服務產量，而衡鑑服務功效(Efficacy)與工作目標達成程度，亦較偏重質性(Qualitative)主觀感受上的回饋(鄒平儀，民 100)。對此，本研究對於社工人員在工作績效之衡量議題亦認為值得深入探究，此也是主要動機之一。

工作投入是社工們在值勤工作績效所呈現方式的積極度表現，而社工們的工作價值觀對工作投入變項關係的緊密與否，攸關工作績效之結果呈現，因此，社工的工作價值觀與工作投入此變數的相互關係，值得加以做更深入的探討。

## 1.2 研究目的

研究者依照提及之背景跟動機，透過實際論證的結果探究社工的工作的價值觀、投入與績效的影響和相關的研究。具體研究之目的探討如下列點：

一、社工的工作價值觀對於工作投入有無顯著之影響。



- 二、探討社工在工作的價值觀對於工作績效有無顯著之影響。
- 三、探討社工的工作投入對於工作績效有無顯著之影響。
- 四、探討工作投入於工作價值觀與工作績效之間是否具有中介效果。

### 1.3 研究流程

本研究依據研究動機確立研究目的後，蒐集國內外相關之文獻分析與探討，透過文獻所得資料，建立本研究之架構及提出研究假設，針對公、私部門社工，依照本研究構面：社工的「工作價值觀」、「工作投入」與「工作績效」進行問卷設計，再由預測回收問卷當中隨機挑選 40 份進行預測，依據預試的結果來修正問卷題項內容，經修正完畢後，發放給公、私部門各社工進行實測，並將本研究問卷所回收資料進行統計分析與探討，依據統計數值結果驗證其研究假設，最終提出結論與建議。詳見圖 1.1 所示。

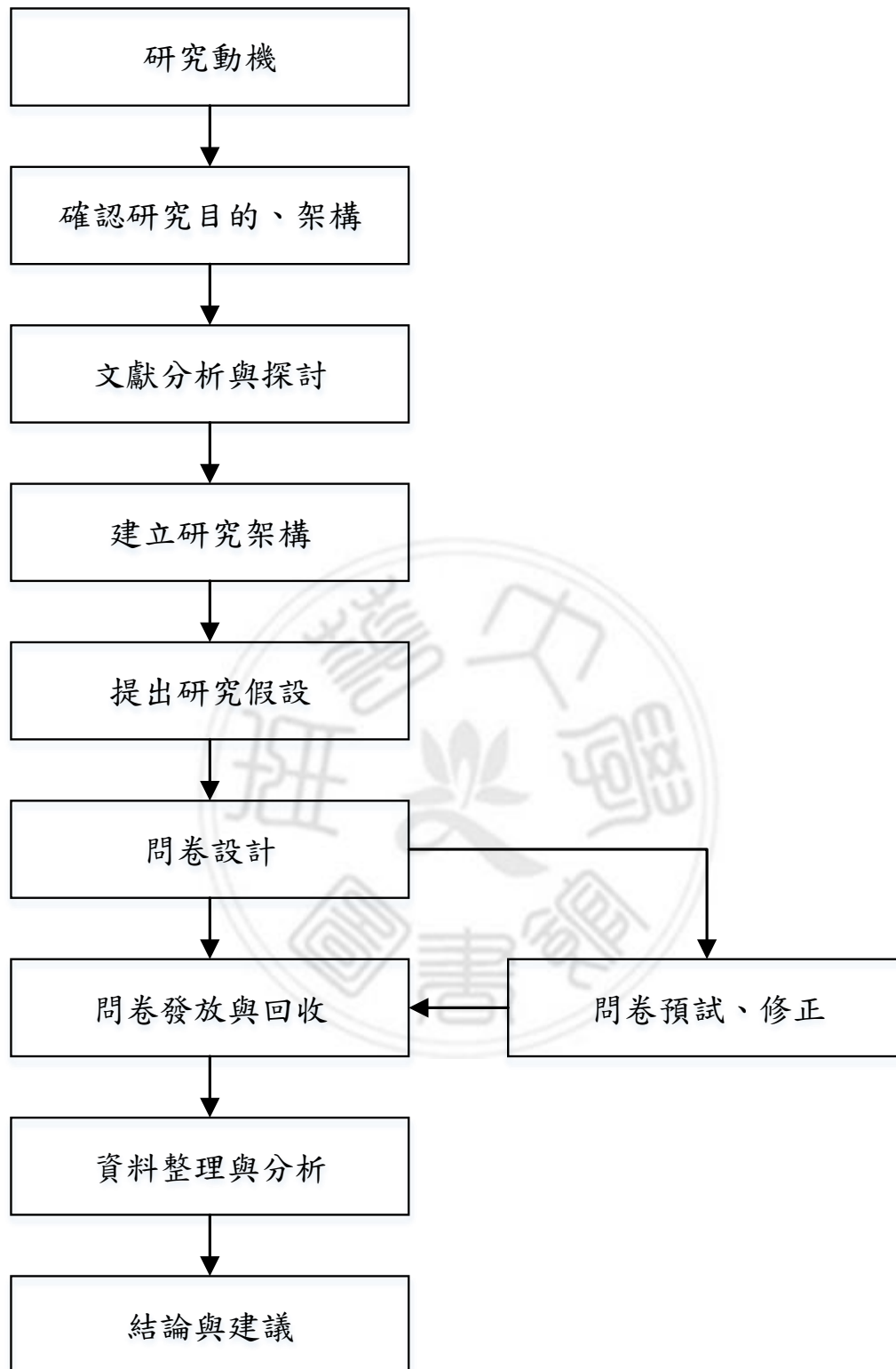


圖 1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

## 1.4 研究方法與限制

本研究以文獻蒐集及問卷調查法，來探討社工在工作中的價值觀、工作的投入與呈現的績效結果之相關研究；本研究針對公、私部門的社工作為研究對象所收集之問卷資料將利用SPSS統計套裝軟體進行分析，最後將根據實證來探討說明研究結果及推論。

### 1.4.1 研究方法

本研究採用問卷調查法，探討公、私部門社工對工作的價值觀、工作投入與工作績效之間的相關性研究，進一步搜集國內、外有關社工在工作的價值觀、投入及績效相關的文獻加以整理及歸納，建立本研究之基礎，接著以公、私部門之社工作為調查對象，問卷量表則採用調查方法為蒐集資料的方式，編撰適合本研究之「工作價值觀、工作投入與工作績效之研究量表」，藉由敘述性統計、信度分析、效度分析、獨立樣本t檢定、單因子變異數分析、迴歸分析等之統計分析結果。

### 1.4.2 研究限制

本研究問卷調查是以公、私部門的社工為主，社工服務的對象相當多樣性，且服務不同階層的個案對於社工所處遇的方式也有所不同，因此在研究之結論上不一定代表著單一部門社工的看法及感覺，因此，本研究選定以雲林縣、嘉義縣及嘉義市三個區域進行調查，係因本研究非調查全國各縣市，故其結果無法推論各縣、市是否相同，也可能受限於區域性的不同多所偏差，最終僅能以本研究設訂之三個區域之研究為結論及建議。

## 第二章 文獻探討

本章將針對公、私部門之社工工作價值觀、工作投入與工作績效此三個變項相關文獻的整理，一共分為五節，第一節是探討社工工作價值觀定義與分類；第二節則是欲探討工作投入定義與理論及相關研究；第三節為探討工作績效定義及相關理論之研究；第四節為探討每一個變項之間的關聯情形。

### 2.1 工作價值觀

「價值」指的是一種抽象的概念，也就是社工在評估事件時所依據的標準。此價值具備有情感、認知及其行為，透過選擇及評價等的一種行為表現出來的反應(楊國樞，民 83)。

陳寶山(民 74)提到價值是要透過學習之後，進而理解意涵，並形成價值觀，一般具備有下列性質：

- 一、以人為中心，一旦沒有人，就沒有存在價值；所以價值是由人所具備而來的，發生於所有的事、物、人、理念或形式上。
- 二、價值是內化的個體表現，亦為一種強調自我為中心及內在感受。
- 三、價值是很獨特的，其價值也會因人而有所不同，亦會因為不一樣的群體而出現差異現象。
- 四、持續性的信念也是價值的解釋，而這個信念對於每一個個體的行為方式和目標具有約束及指導效果。

李冠儀(民 89)指出一個人在選擇評價的事、物、人的適當性、社會意義性以及重要性，即為所依據的標準，價值觀就是一個人的認知或者是社會共識，更是一種是非善惡的判斷準則，符合標準就是有價值，不符合

標準就是視同無價值。Nord, Brief, Atich and Doherty (1988)則認為社工的工作價值觀則反應個體所期待的結果，藉由工作中所得到的一種結果的狀態。

綜合前述學者所提價值觀界定與看法，個體對於行為、事件以及目標等的持久性偏好或觀感的差異即是價值觀。工作價值觀的意義是工作最基本的目標，本研究認為即價值觀標準用來指引個人行為及態度的信念，而工作能滿足個人的生活及心理需求。

### 2.1.1 工作價值觀的定義

本小節將國外及國內的學者針對工作價值觀加以說明解釋其定義，如表 2.1 及 2.2 所示：

表 2.1 國內外工作價值觀定義彙整表

學者	年代	定義
Super	1970	跟工作中有相關的目的及目標，就是指個人由內在需求反應在進行工作上的動作時所追求及重視的特性。
Zytowski	1970	工作價值觀是一種概念，可呈現出個人在工作滿意和工作之間的需求，追求平衡的一致性行為。
Kalleberg	1977	從工作需求的觀點界定，認為工作價值觀乃個人對於其工作活動的贊同或渴望程度，能反映個人從工作情境中所要求的條件及需求。
Pryor	1979	工作價值觀指不應該視為是一種在「道德上的命令」，而應該視為「個人偏好的陳述」。
Pine and Innis	1987	在工作時的情境當中，個體所要追求的是要件與行為管理，這就是指對工作的尊重及認同的渴望度。

表 2.2 國內外工作價值觀定義彙整表(續)

學者	年代	定義
Ravlian and Meglino	1989	個人在工作態度上，可以為社會所接受的偏好程度，並依工作的態度以引導其行為表現。
Brown	2002	工作價值觀為個人價值系統其中之一，經由價值觀可以滿足個人在工作上所扮演的角色，例如財務增加、成就感、利他行為、責任等。
Robbins and Judge	2007	是一種引領人們對於工作本身或是某特定工作之實現意義經濟報酬、勤勞、忠誠、人際關係、社會地位，自我實現等形成偏好之認知或意向。
謝涵融	民 94	工作價值觀是個人對於工作所獨有的認知與信念，工作價值觀會影響個體在選擇工作所考量的因素，並且會引導個人的工作行為表現。
蘇淑麗	民 94	影響著個人的工作行為與態度，指個對於在工作的特性，偏向重視個人的信念程度，藉以充實內在的需求的滿足。
李訓維	民 98	一種工作的態度，亦是個人的偏好、標準、情感、持久性信念，及對工作的主觀判斷。
高瑞新	民 100	評斷工作的基準與情感因素之間的關係，增進工作之表現努力達到滿足。
劉涓琪	民 105	個人從事一切工作上的活動時，所追求在工作上的特性，以及內感受的需求傾向。

資料來源：本研究整理

工作價值觀的觀點論述，得到以下之結論：

- 一、工作價值觀是社工在服務個案時評估需求及對個案的一種主觀判斷的信念，一旦有了目標，社工在服務個案就會產生追求工作的特質或屬性來滿足工作表現。
- 二、社工的工作價值觀是對於工作的渴望追求到的程度，進而將其反映在工作情境中求想要的需求以及所要求的條件。

### 2.1.2 工作價值觀的分類

工作價值觀的分類方式繁多，而分類中包含了許多相同的概念，基本上這些學者對工作價值觀的分類皆涵蓋內在、外在與附加的工作價值觀。如國外學者 Zytowski (1970) 以外在價值 (Extrinsic Values)、附加價值 (Concomitant Values)、內在價值 (Intrinsic Values) 為分類架構，整理了 Super, Herzberg, Rosenberg, Steffire, Schaffer and Lofquist Dawis (1978) 明尼蘇達量表 (M. I.Q.)，如表 2.3、2.4 所示。

表 2.3 Zytowski 歸納工作價值觀分類

學者	工作價值觀分類		
Zytowski	內在價值	外在價值	附加價值
Super	獨立性 利他主義 創新 生活模式 智慧激發 變化性 審美	聲望 經濟報酬 成就感 安全感	工作環境 與同事的關係 與上司的關係 管理權力

表 2.4 Zytowski 歸納工作價值觀分類(續)

學者	工作價值觀分類		
Herzberg	工作本身 個人生活因素 成長的可能性 責任	工作安全 地位 薪水 成就感 升遷 讚賞	工作環境 公司制度與政策 人際關係 督導技術
Rosenberg	免於管束 對他人有助益 原創性 專業能力 冒險性	安全未來 地位 威望 大量金錢	與他人共同工作 領導
Steffire	工作自由 利他主義 自我實現	安全 威望 金錢	控制
Schaffer	獨立 社會福利 自我表達 創造力與天賦 道德價值系統	社經地位 經濟安全 優勢與成就 實踐與讚賞	情感與人際關係 支配 隸屬
M.I.Q.	獨立 社會服務 創造性 道德判斷 擅用能力 變異性 責任 活動性	安全 社會地位 報酬 成就感 升遷 讚賞	工作環境 公司制度與政策 工作伙伴 權威 督導-人際關係 督導-技術層面

資料來源：Zytowski(1970)



綜合上述之分類，其他學者在分類上皆分為三大面向，如學者 Zvtowski (1970) 的內在價值、外在價值與附加價值；另外，劉珮嘉(民 92) 則指出價值觀分類為與環境、人際、工作皆有關，亦也與個人有息息相關的價值。以社工人員工作價值觀的特點較符合 Zvtowski (1970) 學者所提，故本研究之工作價值觀將採用「內在價值」、「外在價值」與「附加價值」為研究方向。

## 2.2 工作投入

本節主要說明有關於工作投入的文獻，第一部分是學者對於工作投入的定義加以彙整成表；其次是解釋工作投入的理論模式。

### 2.2.1 工作投入的定義

本小節將對工作投入定義解釋，針對工作投入定義彙整及說明，如表 2.5 及 2.6 所示：

表 2.5 國內外工作投入定義彙整表

學者	年代	定義
Kanungo	1982	由心理上認同在工作時所表現的態度及其行為，而此表現在工作程度上的有著相當重要性。
Kahn	1990	將員工的工作投入視為一種角色扮演、生理、認知和情感上使用不同程度的自我，對於個體在工作和經驗都有影響。
Johnson-Crowley	2004	在工作上的一種態度，而態度則會影響著工作投入行為的產生。

表 2.6 國內外工作投入定義彙整表(續)

學者	年代	定義
鄭怡婷	民 96	定義為對於一種在工作上的心理認同。
張嘉達	民 98	個體在社會化的過程中，會受到情境所影響；亦指個人在工作中有需求出現時，顯然就會有較高的投入。
王素貞	民 103	認為工作投入是基於在專業工作中的心理認同的一種心理狀態。
葉筱靜	民 106	指工作投入是公司員工在職業崗位的角色重視的強度，藉由工作中的自我價值，反映出參與工作的態度狀況。

資料來源：本研究整理

綜合上述，工作投入是一種正向及自我實現的心理認同，多數認同 Kanungo (1982)的論點，其認為工作投入是員工需求是否被滿足下的結果，當個人認知到其需求被滿足的程度愈高時，工作投入也就愈高(謝函融，民 94)。

### 2.2.2 工作投入的理論模式

翁招玉(民 99)曾提及Lodahl and Kejner(1965)最早提出工作投入後，各界學者紛紛進行研究此觀點，許多學者就試著運用其相關理論來建構一個新的理論模式，因此，在不同的解釋下也重新建立起新的理論模式，以下就各學者所提出之對工作投入的理論模式如下說明：

Vroom(1964)的「工作與動機」(work and motivation)一書中提出了期

望理論模式，基本概念是個體採取某一行動傾向，是取決於此行動造成某種結果的可能性。由下列公式詳述理論架構：

$$F = V \times E$$

F (Force)：指個體內在動機力量，由個體工作投入程度來表示。

V (Valence)：指個體對工作的價值感，也就是指工作的代價。

E (Expectancy)：指個體估計達成工作目標的可能性，也代表個體工作後獲得報酬及需求得以滿足的可能性。

由公式理論得知，F 與 V、E 成正比，當  $V \times E$  值愈大時，個人工作投入程度也就愈高；相反的，若 V 或 E 之中有一值很低時，其工作投入程度 F 也可能很低。

Kanungo (1979)亦提出動機模式(Motivation Framework)，整合社會學和心理學對工作投入疏離的看法，Kanung 嘗試從個別的行為表現與因果條件來解釋不同的投入形式：

- 一、個人在工作範圍內外的行為和態度會受到需求顯著性結果所影響。
- 二、社會化歷程與個人知覺所處環境滿足需求的潛能都會影響到個體需求顯著性。
- 三、假設目前工作滿足需求時，個人會有較高的工作投入。具體說明為目前的工作能滿足個體需要時，個體就會在心理上認同這份工作而對工作產生投入的態度；相對的，當目前的工作不能滿足個體需求時，個體就會對工作產生疏離感，而影響工作投入的程度。

許多的相關因素會影響到工作投入，而 Rabinowitz and Hall (1977)整合了工作投入的定義跟研究模式，是一種對工作穩定而存有的價值性導向，相同的，也會受到工作所影響，這個觀點是個體與所在的工作的環境交互下所產生的結果，也是個體特質和工作組織環境下互動的產物，所以

工作投入亦會受到環境與個體因素影響。工作投入是個體特質在工作情境中影響所出現的，也強調個體及情境互動性，認為工作投入是由工作情境及個體特質互相影響而誘導產生。

指工作投入在這種互動的觀點，不僅會藉由個體及情境的互動性，而個人特質亦會由工作的情境誘導產生，此強調工作投入是個體特質以及工作的情境交互影響而來，如圖 2.1 說明。

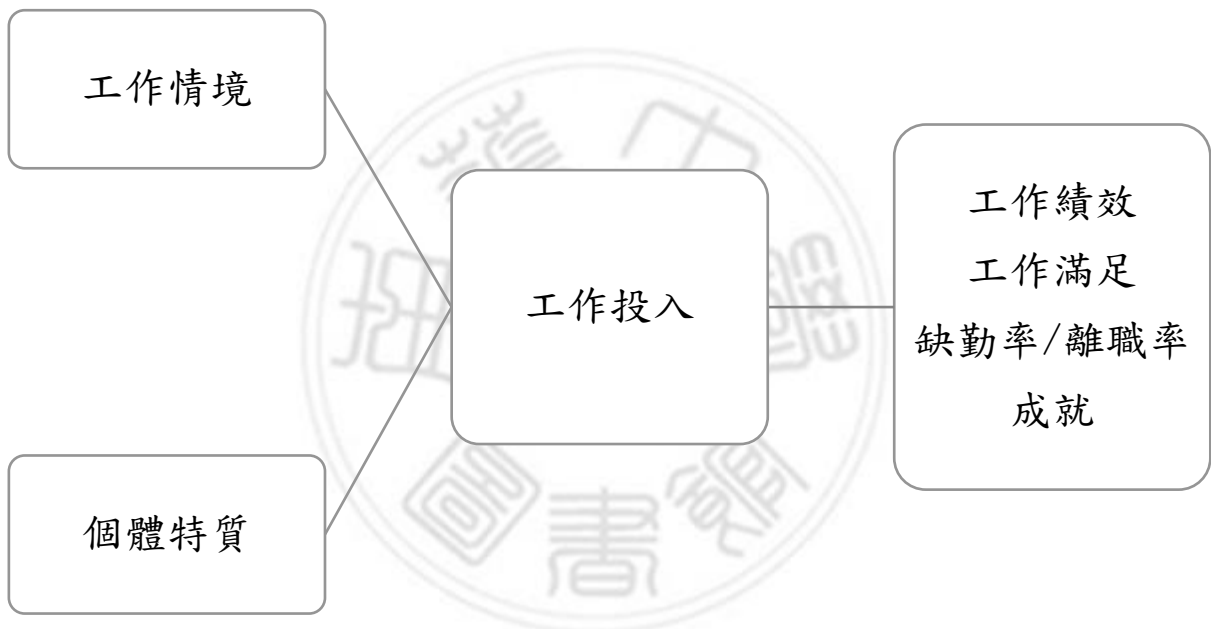


圖 2.1 Rabinowitz & Hall 的工作投入綜合理論模式

資料來源：Rabinowitz,S.L.,& D. Hall (1977). Organizational research on job involvement. Psychological Bulletin, p.581.

Brown(1996)提出了工作投入的理論，包括工作投入的前因、相關因素及後果的研究結果。Brown 學者認為影響到工作投入的因素相當多，包含個人特質、工作特性與督導行為會經由尋求需要的滿足和知覺到工作

情境能滿足其需求所形成對工作的投入，學者也描述經由動機和需求滿足實現的潛力，最後會影響工作態度及可能會影響到工作努力程度。

Maslcah and Leiter (1997)認為工作投入分為三個構面，分別為活力(Energy)、投入(Involvement)與具備專業效能(Efficacy)。Schaufeli, Martinez & Pinto(2002)亦把工作投入分為：活力(Vigor)、奉獻(Dedication) 與專注(Absorption)。

綜合各學者對於工作投入之定義，本研究係考量社工人員之特質，擬引用 Kanungo (1982) 之定義為本研究之方向。

## 2.3 工作績效

「績效」源自於管理學，亦指工作完成的效率與效能，此外，績效意指經過評量的工具、方式及其所得到的結果，而更多人認為績效是指員工在工作上所產生的結果，這樣的結果是對組織的目標達有相當大的貢獻及效益的，這通常在企業的管理中，經常使用在人力資源的研究評量中。

### 2.3.1 工作績效的定義

李貽鴻、鄭雅方、陳宏斌(民 100)提出績效是利用量化表格作為標準，同時有積極將個人與團體的目標一致化以及消極修正其因應對策，而這些作為都是以實現整體目標。此外，李承霖(民 98)提及工作績效指對企業所表現出的效益與貢獻，亦可作為衡量員工工作的依據。

本小節將針對工作績效定義解釋，針對工作績效定義的彙整及說明，如表 2.7 所示：

表 2.7 國內外工作績效定義彙整表

學者	年代	定義
Campbell	1990	認為工作績效是指工作者表現出一種符合組織的規定、期望與組織賦予角色的一種行為。
Borman & Motowidlo	1993	指所有與工作目標有關的行為，此行為可依個體對目標貢獻程度的高低予以測量達成的程度。
Brouther	2002	工作績效是工作者所完成其職務上的各項工作任務時，將任務目標達成度來反應出者實現工作的程度。
Moscoso, Salgado and Anderson	2017	在執行與工作相關之核心任務過程中，員工所展現行為的熟練度及達成目標對組織有所貢獻。
洪暄喻	民 89	指工作績效是管理決策的基礎，亦是工作者勞務報酬制度之指標，可視為晉升或調整職位依據。
王苡晴	民 96	指員工對組織貢獻的一種衡量，亦就是所有與組織目標有關的行為；此行為依個體對組織目標貢獻程度的高低予以衡量。
邱集福	民 102	指工作者為了將各項組織工作目標達成，反應在實現各項工作任務時的表現行為。
劉廷揚、陳世通、杜怡潔	民 106	工作績效為工作中的個人或是團體所表現的任務達成之質與量的表現。

資料來源：本研究整理

### 2.3.2 工作績效的衡量方式

Martin and Kettner (1999)提到以人群服務方案的績效報告，效率、品質與效益的觀點都是各有特色的，這三種方式將方案績效概念化，也強調不同類型的回饋。本研究將社會服務以方案績效的概念化形成的模式較為強調效率、品質與效益觀點的評估，此評估方式意圖提醒實務工作者方案其實可以被評估，且更可以被量化的評估值。此外，從方案邏輯模式定義來看，評估焦點涵蓋了服務的過程與結果的檢視，而工作績效評量概念如圖 2.2 所示。

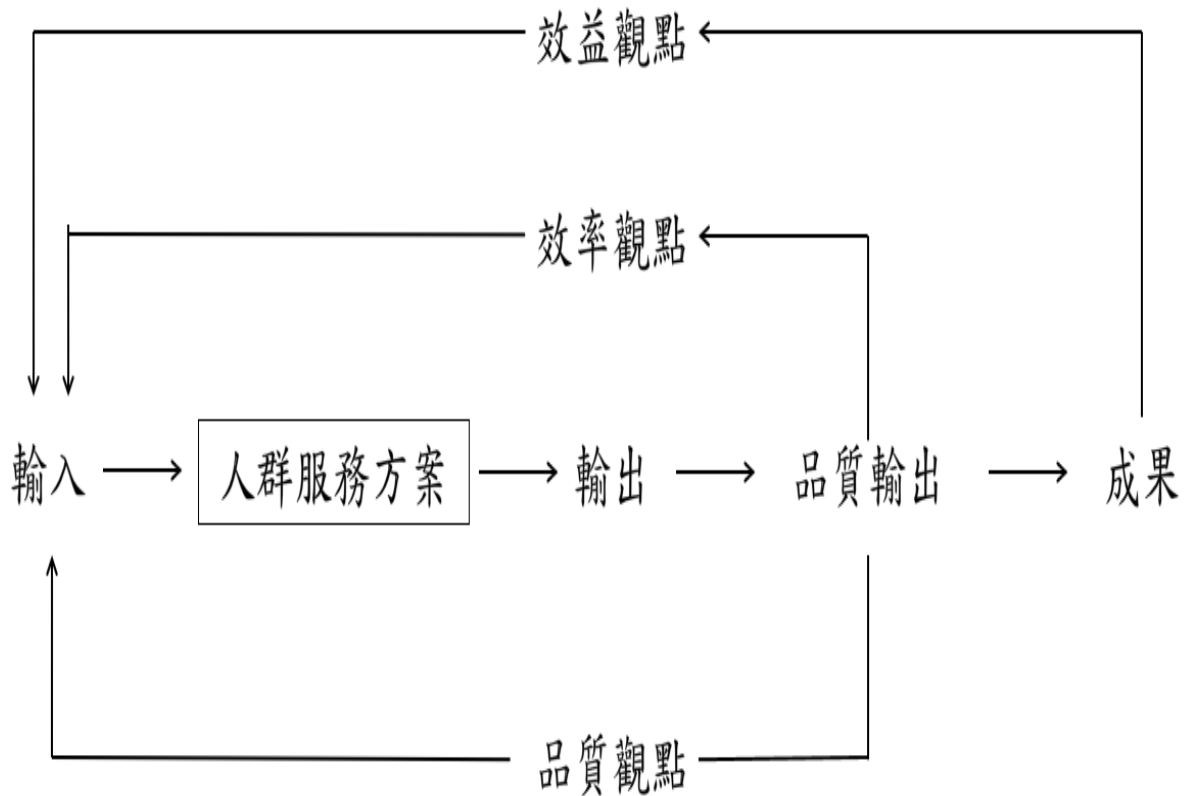


圖 2.2 工作績效評量概念圖

資料來源：趙善如(1999)，社會服務方案績效的評量：方法與技術，第 24 頁。

Tubre and Collins (2000)歸納了工作績效的衡量方式，分別為目標衡量、自我評估、上司評估及同儕評估；而Hochwarter et al. (2004)也認為績效是多面向的衡量結構，在衡量工作績效時，必須一併衡量其相關因素，如人際關係、奉獻度及工作成果。

江福興(民 93 提)到工作績效則是採用自我評估法，讓員工自我評估績效；此為參考了Campbell, McHenry and Wise (1990)認為自我評估可視為傳統評估方法(上司評估)的替代方法之一，員工對績效的自我評估有助於組織的發展。

綜合上述國內外學者對工作績效的看法，本研究認為工作績效為社工在工作上的表現結果給予衡量，而結果則影響著平時在社工人員工作績效的衡量基準依據，也是訂立獎勵及懲處的基礎。

## 2.4 研究變項間之關聯性研究

公、私部門社工的工作績效一直是個讓人關心的議題，工作投入是社工們在值勤工作績效所呈現方式的積極度表現，而社工們的工作價值觀對工作投入變項關係的緊密與否，攸關工作績效之結果呈現，因此，社工的工作價值觀與工作投入變數的關係，值得研究者加以深入來探討。

由於社工的工作價值觀是一種工作態度，將個人的偏好、標準、持久性、情感及對工作的主觀判斷，故工作價值觀的判斷有助於工作選擇、目標及行為的表現。上述的觀點以社工的工作價值觀為出發，追求工作投入程度是否有助於工作績效表現？社工在個案服務中，服務人數及人次只是績效呈現中的其中一環，在服務記錄中卻能突顯著社工的工作方式及



處遇<sup>1</sup>，由社工的服務記錄中可看出社工在服務個案時的工作價值觀與工作投入的表現之相關性，藉此，亦可由社工督導可適時的介入個別督導及透過個案研討或團督來提升工作的績效成果。

#### 2.4.1 工作價值觀與工作投入的關聯性研究

黃建榮、陳美良(民 102)在探討工作價值觀、關係品質與工作投入關係之研究中結果發現，驗證了工作價值觀對工作的投入有顯著的影響；黃英忠、黃培文(民 93)從研究之結果亦證明也有顯著影響。

社工在服務個案的專業表現中有助於社工在服務歷程中有別於其他服務行業的視角判斷，然而跟一般性員工的工作價值觀雖不太相同，但概念與性質是相似的，所以社工在服務處遇時的價值觀對於投入程度有顯著影響，研究生因此提出假設一：社工工作價值觀對工作投入有顯著影響。

#### 2.4.2 工作價值觀與工作績效的關聯性研究

Fishbein (1975)提出工作的行為模式表現會受到價值觀而有所影響，並且說明了工作的認同感會先讓工作的態度受到影響，接著也會左右其行為模式，而行為表現出來的結果，象徵透過工作進行中得到績效。Locke

---

<sup>1</sup> 處遇(intervention): 為社會個案工作中的過程，步驟在診斷之後，社會工作者在了解案主問題及診斷預估之後，所採取解決的措施，一種執行的動作。以案主為主，不能只以單方面的表象問題作出處遇，而是要經過深入了解、剖析，案主的自我發掘，釐清問題，協助案主的人格重整，連接資源，同時需要社會工作者與案主的互動，協助案主以達到問題解決的目的。

and Henne (1986)認為個人工作的認知會影響著目標或是意願，更會造成其工作的表現與努力的程度(廖文銘，民 94)。

張思綺(民 92)探討工作價值觀與工作績效之間的關聯性，研究發現工作價值觀之各項子構面如自我成長取向、自我實現取向、尊嚴取向及休閒健康與交通取向與工作績效之間具有正相關(王苡晴，民 96)。

江福興(民 93)以社會資本觀點探討國內製造業員工之人格特質與工作價值觀對工作績效之影響研究中發現，個人的工作價值觀目標的認同與目的追求方式，會影響工作績效的表現；工作價值觀對工作績效的影響程度更存在顯著的正向影響效果。

根據上述研究中證實社工在工作中價值觀的差異同時也決定了社工在服務個案時的付出程度以及對組織目標及目的貢獻度，都會影響著社工對於在績效表現。社工欲於達成價值目標需求使然，在工作績效的成果亦會有顯著的影響。故此，研究生提出了假設二：社工的工作價值觀對工作績效具有顯著正向影響。

#### 2.4.3 工作投入與工作績效的關聯性

方儀羚(民 97)研究結果指出壽險業務員在工作投入與工作績效均呈現顯著正相關。而林耀明(民 102)在工作投入、領導風格、組織氣候與工作績效關係之研究-以鋼鐵產業為例，其研究結果工作投入、領導風格、組織氣候與工作績效有高度相關性，其中又以工作投入對工作績效為顯著正向關係且具有中介效果。

雖有研究指出工作投入可增進工作績效的結果，但當社工藉由工作投入在個案服務時亦同時可提高工作績效的效率與品質，對此，本研究亦提出假設三：工作投入對工作績效有顯著影響。同時，依工作績效

的指標進行，在績效品質或效率上是否可透過社工的工作投入看出工作價值觀與工作績效的改變，是否也將影響工作績效結果值得探討，故本研究提出假設四：工作投入對工作價值觀與工作績效之間具有中介效果。



## 第三章 研究方法

本章主要依據研究背景論述以及研究動機，在根據過去學者相關研究的建議，對本研究的研究方法進行設計，並分為五節。第一節為研究架構，再經由相關文獻的整理，建構出具有理論性及實務性之研究架構；第二節為研究假設，透過研究架構，建立其研究假說；第三節為確立研究變項之操作型定義；第四節為問卷設計與選定抽樣方法；第五節則說明資料分析應用之統計方法。

### 3.1 研究架構

本研究主要探討社工的工作價值觀對工作投入與工作績效之影響，以社工工作價值觀為自變項，而工作投入為中介變項，以工作績效為依變項。本研究之觀念性架構如圖 3.1 所示。

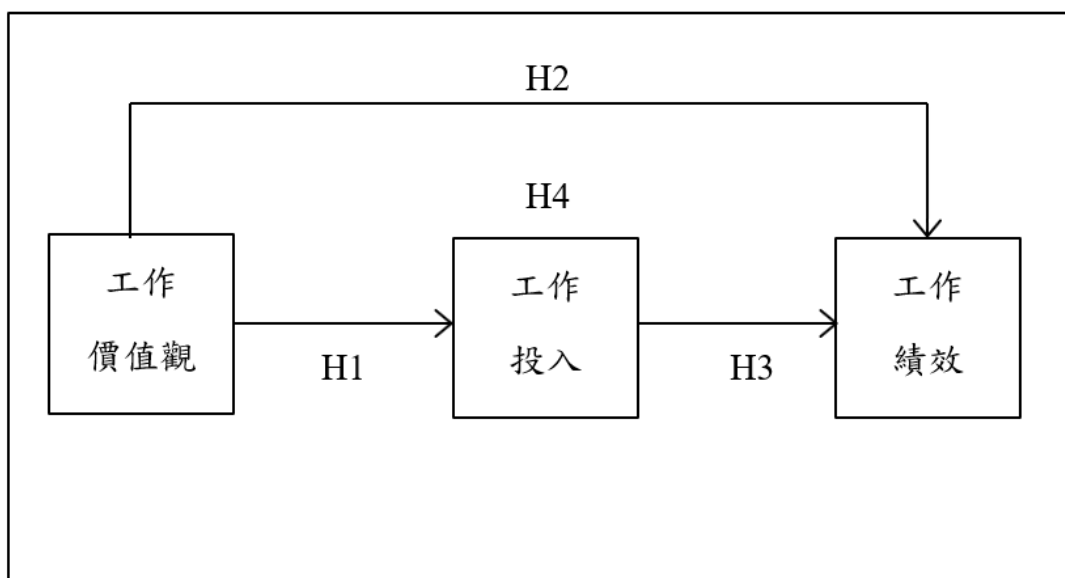


圖 3.1 研究架構圖

資料來源：本研究整理

## 3.2 研究假設

經由上述文獻探討社工工作價值觀、工作投入與工作績效關係之研究，進而提出相關假設整理如下：

H1：社工的工作價值觀對工作投入具有顯著正向之影響。

H2：社工的工作價值觀對工作績效具有顯著正向之影響。

H3：社工的工作投入對工作績效具有顯著正向之影響。

H4：工作投入在工作價值觀與工作績效之間具有中介效果。

## 3.3 研究變項之操作型定義

本研究採用問卷調查方式進行，第一部份為調查公、私部門社工對工作價值觀、工作投入與工作績效的知覺情形，第二部分為的基本資料。本問卷採用李克特(Likert)五點量表來測量，從「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」分為五個等級，依序給予 1、2、3、4 及 5 的分數。分數之加總後，總分愈高時，表示社工(受測者)對於各量表的同意程度愈高。

透過前章文獻之探討，本研究茲將三個主要研究變項(社工工作價值觀、工作投入、工作績效)進行操作型定義，並根據操作型定義加以設計問卷分述如下：

### 3.3.1 社工工作價值觀之操作型定義

社工在價值觀認知量表是參考李訓維(民 98)所編製的「助人工作者工作價值觀量表」，且考慮到社工的工作特殊性，並將其結果分別為「外在價值」、「內在價值」與「附加價值」，其操作型定義如表 3.1 所示。

表 3.1 社工工作價值觀之操作型定義

衡量構面	操作型定義
內在價值	指與工作者本身有關的特性，由社工的工作與任務對於其工作價值觀，包括利他主義及成就感、人生目標等重視程度。
外在價值	指社工的工作特性、價值、功能與學習等。
附加價值	指在社工的組織結構特性，如與上司的互動、人際的關係等。

資料來源：本研究整理

### 3.3.2 工作投入之操作型定義

本研究採用 Kanungo (1982) 定義為：「對於特定工作的認同程度」，係指工作投入是個人在工作中需求是否被滿足之結果，當個人認知到需求被滿足的程度愈高，反映出其工作投入程度就愈高。本研究係參考謝函融(民 94)所發展的工作投入量表(Job Involvement Questionnaire, JIQ)已進行研究，就工作投入之變項其操作型定義，如表 3.2 所示。

表 3.2 工作投入之操作型定義

衡量構面	操作型定義
工作投入	係指工作投入是個人在工作中需求是否被滿足下的結果，當個人認知到需求滿足的程度愈高，工作投入就愈高。

資料來源：本研究整理

### 3.3.3 工作績效之操作型定義

本研究採用 Lee et al. (1999)之定義，認為員工在工作績效分為「效率」、「效能」及「品質」，工作績效在效率係指工作產出及在限期內工作任務達成的程度；品質則係工作結果呈現，指錯誤率(精確度)、訴怨率(抱怨率)、上級滿意度、顧客滿意度以及同事滿意度，依據社工人員之工作特性所擬定之操作型定義如表 3.3 所示。

表 3.3 工作績效之操作型定義

衡量構面	操作型定義
效率	係指在限期內工作任務達成的案件量
品質	指錯誤率(精確度)、訴怨率(抱怨率)、上級滿意度、顧客滿意度以及同事滿意度。

資料來源：本研究整理

## 3.4 問卷設計與抽樣方法

本節將依序說明本研究之問卷設計、研究對象和抽樣方法與預試問卷之發放。

### 3.4.1 問卷設計

本研究之問卷由三個變項組成，分別為社工工作價值觀、工作投入及工作績效。本研究之社工工作價值觀量表，參考李訓維(民 98)之題項有 7 題與林宜萱(民 101)題項 8 題，修改成本研究研究之社工工作價值觀題項共計 15 題。

本研究在工作投入量表部分之題項，參考謝函融(民 94)題項 5 題，施廣南(民 106)題項 2 題，將其修改成本研究之工作投入的項內容共計為

7 題。而在工作績效量表部分之題項，則參考江福興(民 93)問卷題項 6 題及王苡晴(民 96)問卷題項 3 題，修改成為本研究之工作績效問卷共計 9 題，並將 9 題問卷題項以問卷進行調查。

### 3.4.2 研究對象與抽樣方法

本研究以雲林縣、嘉義縣與嘉義市之公、私部門社工作為研究樣本發放對象，採用簡單隨機抽樣法來獲取本研究所需之問卷資料，為避免題意不夠明確，受測者不易了解問卷之內容，故在正式施測前發放 40 份問卷，並藉由前測結果分析問卷題項是否有修改內容之必要性，以利於後續之分析。

本研究之前測回收針對有效的問卷，以 SPSS 進行信度分析、效度以確立問卷內部的一致性。經前測信度分析結果得知，社工工作價值觀 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.890，工作投入 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.940，工作績效 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.869 由此得知，各研究變數問卷其 Cronbach's  $\alpha$  值均高於 0.8，屬於高信度標準。預試信度表如表 3.4 所示：

表 3.4 預試信度表

衡量變項	題數	Cronbach's $\alpha$	總信度
工作價值觀	15	0.890	0.948
工作投入	7	0.940	
工作績效	9	0.869	

資料來源：本研究整理



本研究對預試問卷進行因素分析前進行 KMO 與 Bartlett 球型檢定，因此，本研究欲探討變項之工作價值觀、工作投入與工作績效之 KMO 值分別為 0.767、0.884 及 0.697；由分析結果顯示各構面 KMO 值均達 0.6，表示適合進行因素分析，而 Bartlett 球型檢定之 p 值皆小於 0.001。KMO 與 Bartlett 球型檢定表如表 3.5 所示：

表 3.5 KMO 與 Bartlett 球型檢定

衡量變項	KMO 值	Bartlett 球型檢定			累積解釋變異量
		近似卡方分配	自由度	顯著性	
工作價值觀	0.767	328.979	105	0.000***	71.177%
工作投入	0.884	224.249	21	0.000***	74.317%
工作績效	0.697	230.577	36	0.000***	67.707%

註：\*表示  $P < 0.05$ ，\*\*表示  $P < 0.01$ ，\*\*\*表示  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

正式問卷發放以雲林縣、嘉義縣及嘉義市之公私部門社工作為樣本發放對象，並以網路問卷方式進行發放，發放期限為一個月，自民國 109 年 1 月 1 日至 1 月 31 日止，共計回收 314 份，扣除填答不完全之無效問卷 28 份，有效問卷共計 286 份，有效問卷回收率為 71.5%。

### 3.5 資料分析方法

本研究使用 SPSS 22 版統計分析軟體，對於正式問卷的資料進行分析，分析方式包含：敘述性統計分析(Descriptive Statistic Analysis)、信度分度(Reliability Analysis)、效度分析(Validity Analysis)、因素分析(Factor

Analysis)、獨立樣本 t 檢定(Independent Sample t Test)、單因子變異數分析(One-Way ANOVA)、相關分析(Correlation Analysis)與迴歸分析(Regression Analysis)，茲分述其統計方式之內容如下：

### 3.5.1 敘述性統計分析(Descriptive Statistic Analysis)

運用敘述性的統計分析以瞭解樣本在構面上的結構特性與個人背景等，經過受訪者填答進行分析及加以整理，計算了次數分配、百分比，平均數以及標準差(Standard Deviation)等數據，瞭解社工在各個變項的集中趨勢與知覺的程度；標準差越大顯示資料之差異性越大，標準差越小則表示該指標重要性之看法越一致。

### 3.5.2 信度分析(Reliability Analysis)

信度分析(Reliability Analysis)是說明問卷量表測得各個變項題項的分數的可靠性與穩定性；將社工工作價值觀、工作投入與工作績效信度分析，以確立各變項題項是否具有可靠性。

本研究正式問卷量表之信度是以 Cuieford (1965)信度係數衡量問卷變項內容的一致性穩定性。Cronbach's  $\alpha$  係數需大於 0.7 之高信度標準；若 Cronbach's  $\alpha$  係數落於 0.7 至 0.35 之間，信度則為尚可接受；若 Cronbach's  $\alpha$  係數低於 0.35 時，則為低信度。

### 3.5.3 KMO 與 Bartlett 球型檢定

進行因素分析前，必須先確認資料是否有共同因子存在，也就是檢查變項之間的相關係數是否夠大，除了 Bartlett 的球型檢驗外，另一種表示變項間相關強度的指標為偏相關係數，而 KMO 取樣適切性能反應資料是否適用因素分析。本問卷係參考相關文獻設計而成，多數依據學者所使用

的衡量項目，因此具有相當的理論基礎，主要採取 Kaiser (1974) 的看法，以取樣的適切性量數 KMO 值的大小作為判斷的依據，當 KMO 值愈大，代表變項的共同因素愈多，愈適合做因素分析。

#### 3.5.4 因素分析(Factor Analysis)

採用主成份分析法(Principal Component Analysis)及最大變異數轉軸(Varimax)來萃取主要的構面因素。有關共同因素的數目，以特徵大於 1 為選取標準，且旋轉後因素負荷量大於 0.4。藉由因素分析各變項中萃取出共同因素進行題項分組，對於轉軸後之各項子構面予以命名。

#### 3.5.5 獨立樣本 t 檢定(Independent Sample t Test)

獨立樣本 t 檢定是針對兩個母體的平均數作為比較，透過分析解釋兩母體之間是否存在差異性；以樣本資料的個人特徵探討各個研究變項差異性時，因此，若類別變項為兩群時，即為使用 t 檢定(t-test)。

#### 3.5.6 單因子變異數分析(One-Way ANOVA)

單因子變異數分析也是常見的統計檢定問題的方法，有別於獨立樣本 t 檢定之處，在於探討兩個以上之群體平均數之間的比較，透過分析比較結果可瞭解到三(含)群以上群體之間是否有顯著差異的情形。此研究統計方法主要探討尺度變項上之差異情形，用以比較檢定不同背景，如年齡、婚姻狀況、學歷、從事社工年資與個人薪資之社工在工作價值觀、工作投入與工作績效等研究變項上之差異性，觀察 P 值是否達到顯著水準(如\*表 P 小於 0.05 顯著、\*\*表 P 小於 0.01 非常顯著與\*\*\*表 P 小於 0.001 極顯著)。當達到顯著水準時，再以 Scheffe 多重比較檢定以了解各群間的差異情形。

### 3.5.7 相關分析(Correlation Analysis)

相關分析可用來探討各變數之間是否存在線性關係，以及其相關的方向和強度，本研究採用 Pearson 積差相關分析，來瞭解研究變項之間的關聯性與其為正向或負向關係；例如：使用 Pearson 的積差相關係數來檢定工作價值觀、工作投入及工作績效之間的相關程度。

### 3.5.8 迴歸分析(Regression Analysis)

迴歸分析用來探討社工的工作價值觀、投入與績效等研究三個變項是否具有影響關係及中介效果。利用迴歸分析檢測各變項之間關係，亦即檢定自變數對依變數的影響程度，將研究的三個變項分別放入迴歸模式當中，再加以分析及驗證各研究假設的影響關係，也進一步了解自變項、中介變數對依變數的影響變化。

## 第四章 實證結果分析

依據上章所描述之研究方法，本章節以 SPSS 22 版套裝軟體針對所回收問卷進行資料分析，首先進行敘述性統計、信度分析、效度分析、因素分析，接著再進行獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、相關分析及迴歸分析等，各研究分析之結果分述如各章節。

### 4.1 敘述性統計分析

本研究發放之回收的有效樣本為 286 份，並將本資料繼續分析樣本的分佈情形，結果如表 4.1 所示。

1. 性別：在性別方面，男性佔 21.3%，女性佔了 78.7%。
2. 年齡：以 41-50 歲佔 35.7%，其次是 30 歲以下，佔 29.7%，其他依序為 31-40 歲，佔 28.7%與 51 歲以上，佔 5.9%。
3. 婚姻狀況：未婚比率佔 48.3%，已婚也佔 46.9%，其他佔 4.9%；
4. 學歷：教育程度方面，以大學為最多數，佔 69.6%，其次是研究所以上，佔 21.7%，而專科佔 8.7%。
5. 從事社工年資：社工的年資 5 年以下佔比例最多，為 57.7%，其次為 6-10 年佔 22.7%，其他依序為 11-15 年佔 10.1%，16-20 年佔 7.3%與 21 年以上佔 2.1%。
6. 工作職位：工作職位社工佔 83.9%，而主管佔 16.1%。
7. 個人薪資：薪資部份過半落在 30,001-40,000 元，佔 57.0%，其次 40,001-50,000 元，佔 19.2%，再其次為 30,000 元以下，佔 18.2%，最後是領 50,001 元以上，佔 5.6%。

表 4.1 樣本敘述性統計分析表

基本資料變項		人數	百分比(%)	累積百分比 (%)
性別	男性	61	21.3%	21.3%
	女性	225	78.7%	100%
年齡	30 歲以下	85	29.7%	29.7%
	31-40 歲	82	28.7%	58.4%
	41-50 歲	102	35.7%	94.1%
	51 歲以上	17	5.9%	100%
婚姻狀況	未婚	138	48.3%	48.3%
	已婚	134	46.9%	95.1%
	其他	14	4.9%	100%
學歷	專科	25	8.7%	8.7%
	大學	199	69.6%	78.3%
	研究所以上	62	21.7%	100%
從事 社工年資	5 年以下	165	57.7%	57.7%
	6-10 年	65	22.7%	80.4%
	11-15 年	29	10.1%	90.6%
	16-20 年	21	7.3%	97.9%
	21 年以上	6	2.1%	100%
工作職位	主管	46	16.1%	16.1%
	非主管	240	83.9%	100%
個人薪資	30,000 元以下	52	18.2%	18.2%
	30,001-40,000 元	163	57.0%	75.2%
	40,001-50,000 元	55	19.2%	94.4%
	50,001 元以上	16	5.6%	100%

資料來源：本研究整理

由表 4.1 得知性別部分女性填答者比率較高於男性，顯示本研究於發放問卷時以女性社工較有意願填寫。年齡層之分布以中年人(41-50 歲)的年齡層人數較高，原因乃接受調查之對象以中年齡層較多；社工的婚姻狀況在未婚、已婚皆願意填寫者佔總人口數各半；教育程度則以大學畢業為主；年資則多數落在 5 年以下人數最多；而社工填答者以非主管居多；在工作薪資部分，受測者薪資領 30,001-40,000 元為最多。

依據行政院 108 年 9 月 2 日院臺衛字第 1080020620 號函，補助民間的相關單位社會工作人員薪資制度計畫，衛生福利部 108 年 10 月 15 日衛部救字第 1081369577 號函頒，由 109 年 1 月 1 日起實施會工作人員以 280 薪點，34,916 元起聘，社工督導以 328 薪點(4 萬 901 元)起聘。

## 4.2 信度分析

本研究針對所回收之問卷資料進行信度分析，根據 Guilford (1965) 建議 Cronbach's  $\alpha$  係數需大於 0.7 為高信度之標準，若 Cronbach's  $\alpha$  係數愈大，則說明了研究變項之間的相關性也就愈大，內部一致性也愈高。各變項之檢定結果如表 4.2 所示。

表 4.2 信度分析結果

衡量變項	題數	Cronbach's $\alpha$	總信度
工作價值觀	15	0.892	0.941
工作投入	7	0.914	
工作績效	9	0.870	

資料來源：本研究整理

本研究分別探討工作價值觀、工作投入與工作績效之 Cronbach's  $\alpha$ ，首先針對工作價值觀 Cronbach's  $\alpha$  值檢定，其工作價值觀 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.892；接著對工作投入 Cronbach's  $\alpha$  值檢定，工作投入的 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.914；工作績效 Cronbach's  $\alpha$  值檢定，工作績效 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.870。

經分析結果得知各構面之 Cronbach's  $\alpha$  值均大於 0.7，且三個變項總信度之 Cronbach's  $\alpha$  達 0.941，顯示各量表及總量表皆有良好之信度。

#### 4.3 KMO 與 Bartlett 球型檢定

本研究於確問卷具有良好的信度後，接續採取因素分析來衡量問卷是否有足夠的效度，在執行 KMO 取樣適切性量數與 Bartlett 球型檢定後，對工作價值觀、工作投入與工作績效的變項，以便確立研究資料適合進行因素分析。彙整如表 4.3 所示。

表 4.3 各變項之 KMO 值與球型檢定結果

衡量變項	KMO 值	Bartlett 球型檢定		
		近似卡方分配	自由度	顯著性
工作價值觀	0.892	2050.817	105	0.000***
工作投入	0.899	1331.603	21	0.000***
工作績效	0.868	1142.501	36	0.000***

註：\*表示  $P < 0.05$ ，\*\*表示  $P < 0.01$ ，\*\*\*表示  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理



分析之結果，由表 4.3 得知，工作價值觀之 KMO 值為 0.892，Bartlett 球型檢定為非常顯著( $P < 0.001$ )；工作投入之 KMO 值為 0.899，Bartlett 球型檢定為非常顯著( $P < 0.001$ )；工作績效之 KMO 值為 0.868，Bartlett 球型檢定亦為非常顯著( $P < 0.001$ )；經由研究結果分析得知，研究各個變項均達非常顯著水準，顯示量表的題項適合進行因素分析。

#### 4.4 因素分析( Factor Analysis)

經由 KMO 檢測得知，本研究問卷的所有的問卷題目都適合以因素分析的操作，結果分述如下：

##### 一、工作價值觀：

工作價值觀變項之題項共 15 題，萃取出 3 個因子，分別命名為「內在價值」、「外在價值」與「附加價值」。內在價值因素負荷量介於 0.625~0.780 之間，解釋變異量為 20.458%，特徵值為 3.069；外在價值因素負荷量介於 0.686~0.758 之間，解釋變異量為 20.065%，特徵值為 3.010；內在價值因素負荷量介於 0.499~0.819 之間，解釋變異量為 20.064%，特徵值為 3.010。分析之結果彙整如表 4.4 所示。

表 4.4 工作價值觀之因素分析

因素	題 項	因素負荷量		
內在價值	我的個性適合從事社工的工作	.780		
	社工工作讓我有成就感	.758		
	社工的工作讓我能夠充份發揮能力與專長	.752		
	社工工作讓我從工作中獲得自我肯定	.727		
	我能做好社工工作應有的服務品質	.625		
外在價值	社工工作可以陪伴人一起成長		.758	
	社工工作可以培養彈性、開放的態度		.744	
	社工工作可以增加對人的關懷		.715	
	社工工作可以培養邏輯的思考能力		.688	
	社工可以幫助需要幫助的人		.686	
附加價值	社工成員間沒有明顯的等級差別			.819
	社工工作主管能採取民主領導方式			.761
	社工可以參與機構決策的討論			.744
	社工可以遇到互相照顧與彼此支持的伙伴			.585
	選擇社工工作是因為服務地點便利			.499
特徵值		3.069	3.010	3.010
解釋變異量(%)		20.458	20.065	20.064
累積解釋變異量(%)			40.523	60.587

資料來源：本研究整理

## 二、工作投入：

工作投入變項之題項共有 7 題，萃取出 1 個因子，命名為「工作投入」。各題項之因素負荷量介於 0.663~0.882 之間，工作投入解釋變異量為 66.447%，特徵值為 4.651。分析之結果彙整如表 4.5 所示。

表 4.5 工作投入之因素分析

因素	題 項	因素負荷量
工作投入	社工工作是我生活目標最主要的一部份	.882
	我大部份的興趣都圍繞在社工的工作上	.863
	社工工作是我生活的重心	.859
	我喜歡專心一致於社工的工作上	.851
	我非常熱愛的投入於社工工作中	.812
	投入社工的工作是我現在最重要的課題	.753
	我對於社工工作要求凡事完美	.663
特徵值		4.651
解釋變異量(%)		66.447
累積解釋變異量(%)		66.447

資料來源：本研究整理

### 三、工作績效：

工作績效變項之題項共 9 題，萃取出 2 個因子，分別命名為「工作效率」與「工作品質」。工作效率因素負荷量介於 0.514~0.857 之間，解釋變異量為 34.159%，特徵值為 3.074；工作品質因素負荷量介於 0.793~0.839 之間，解釋變異量為 28.937%，特徵值為 2.604。分析結果彙整如表 4.6 所示。

表 4.6 工作績效之因素分析

因素	題 項	因素負荷量	
工作效率	我能與其他單位保持良好互動，且獲得他們的肯定	.857	
	我總能與同儕合作無間，而且獲得肯定	.831	
	我的主管很滿意我的表現	.810	
	我會努力的達成比主管要求更高的成果	.535	
	我不曾因表現不佳而受人抱怨	.516	
	我常提出創新的提案或建議	.514	
工作品質	工作中我不曾因疏失而造成損失或延遲的情況		.839
	主管交辦事項我總能在工作期限內完成		.808
	我的工作績效總能達成所設定的目標		.793
特徵值		3.074	2.604
解釋變異量(%)		34.159	28.937
累積解釋變異量(%)			63.096

資料來源：本研究整理

## 4.5 獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析

本節旨在探討公、私部門社工之不同背景的受測者在填答時，是否會對於工作價值觀、工作投入與工作績效等研究變項之認知與感受是否有顯著差異。根據回收樣本資料將使用獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析來對各個研究變項進行分析與敘述。

### 4.5.1 獨立樣本 t 檢定

本研究進行獨立樣本 t 檢定分析性別以及工作職位對三個變項是否有顯著差異的比較，並依據分析之結果對有顯著差異的類別加以說明。

經由表內容的數據結果得知不同的性別（A.男性，B.女性）對工作價值觀、工作投入與工作績效等變項，P 值均大於 0.05 為無顯著差異，則表示各單位社工並不會因為性別的不同對本研究之三個變項產生差異，分析結果如表 4.7 所示。

表 4.7 各變項獨立樣本 t 檢定表(性別)

變項	性別	個數	平均數	標準差	t 值	P 值	備註
工作 價值觀	A. 男性	61	3.823	.578	-.103	.918	N
	B. 女性	225	3.831	.540	-.099	.921	
工作 投入	A. 男性	61	3.590	.765	.340	.734	N
	B. 女性	225	3.553	.755	.337	.737	
工作 績效	A. 男性	61	3.796	.605	1.506	.133	N
	B. 女性	225	3.672	.560	1.440	.153	

註：N 表示無顯著差異註。\*表示  $P < 0.05$ ，\*\*表示  $P < 0.01$ ，\*\*\*表示  $P < 0.001$   
資料來源：本研究整理

此外，不同的工作職位（A.主管，B.非主管）對工作價值觀、工作投入與工作績效方面有顯著差異，且主管平均值大於非主管；由此可見，工作中擔任主管的職位，因為職責的要求不同，故在工作投入與工作績效顯然大於非主管，相對的，主管階級的工作投入及工作績效也相對較為重視，結果整理如表 4.8 所示。

表 4.8 各變項獨立樣本 t 檢定表(工作職位)

變項	工作職位	個數	平均數	標準差	t 值	P 值	備註
工作價值觀	A. 主管	46	3.975	.509	1.984	.048	A>B
	B. 非主管	240	3.801	.551	2.094	.040	
工作投入	A. 主管	46	3.885	.681	3.226	.001	A>B
	B. 非主管	240	3.499	.755	3.463	.001	
工作績效	A. 主管	46	3.995	.471	3.943	.000	A>B
	B. 非主管	240	3.642	.572	4.496	.000	

註：N 表示無顯著差異。\*表示  $P<0.05$ ，\*\*表示  $P<0.01$ ，\*\*\*表示  $P<0.001$

資料來源：本研究整理

#### 4.5.2 單因子變異數分析

使用單因子變異數分析來探討年齡層、婚姻狀況、學歷、工作年資及個人薪資是否會對本研究各變項（即工作價值觀、工作投入與工作績效）是否有顯著差異，其分析結果分述如下：

##### 一、年齡層之差異分析

本研究之年齡狀況背景變項分為 30 歲以下、31-40 歲、41-50 歲及 51 歲以上等四個，對各變項之變異數分析結果顯示，社工在不同的年齡對工

作價值觀、工作投入與工作績效皆有顯著差異，為進一步確認有顯著差異之變項在各組間差異情形，以雪費分析法(Scheffe Method)進行事後檢定，分析結果彙整如表 4.9 所示。

表 4.9 年齡與各變項差異分析表

變項	年齡	個數	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
工作價值觀	A.30 歲以下	85	3.722	.544	5.172	.002	C>A, B
	B.31-40 歲	82	3.726	.526			
	C.41-50 歲	102	3.973	.535			
	D.51 歲以上	17	4.004	.552			
工作投入	A.30 歲以下	85	3.287	.817	8.028	.000	C>A
	B.31-40 歲	82	3.524	.663			
	C.41-50 歲	102	3.810	.706			
	D.51 歲以上	17	3.613	.714			
工作績效	A.30 歲以下	85	3.511	.620	8.535	.000	C>A, B D>A
	B.31-40 歲	82	3.623	.521			
	C.41-50 歲	102	3.868	.529			
	D.51 歲以上	17	3.980	.405			

註：N 表示無顯著差異。\*表示  $P<0.05$ ，\*\*表示  $P<0.01$ ，\*\*\*表示  $P<0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.9 看出工作價值觀經變異數分析檢驗結果  $F$  值 = 5.172， $P < 0.05$ ，顯著年齡狀況在工作價值觀有顯著差異，表示社工會因為年齡的不同而對工作價值觀之認知有所差異，經以雪費分析法(Scheffe Method)進行事後檢定分析，確認年齡層間差異情形，發現 41-50 歲之社工平均數大於 40

歲以下平均數，對工作價值觀具有顯著差異( $P<0.05$ )。其原因可能是 41-50 歲的社工在職場工作較久，其工作價值觀認知較深，且在工作中的目的及相關做法比 40 歲以下社工較為瞭解，對工作價值觀之知覺認同度高於年齡 40 歲以下社工，因此，年齡層在 41-50 歲之社工對工作價值觀認同度較高。

工作投入經變異數分析檢驗結果 $F$ 值=8.028， $P<0.05$ ，顯著年齡狀況在工作投入亦有顯著差異，社工因為年齡的不同而對工作投入認同而有所差異，經以雪費分析法(Scheffe Method)進行事後檢定分析，確認年齡層間差異情形，發現 41-50 歲之社工平均數大於 30 歲以下平均數，對工作投入具有顯著差異( $P<0.05$ )。原因可能是 41-50 歲的社工在職場工作經驗較久，認同在工作投入有助於工作中的結果相較於 30 歲以下之社工較為能接受工作投入認知，故 41-50 歲之社工對工作投入認同感較高。

工作績效經變異數分析檢驗結果 $F$ 值=8.535， $P<0.05$ ，顯示齡狀況在工作績效有顯著差異，社工年齡層的不同而對工作績效之認知有所差異，經以雪費分析法(Scheffe Method)進行事後檢定分析，確認年齡層間差異情形，發現 41-50 歲之社工平均數大於 40 歲以下平均數，而 51 歲以上社工平均數則大過於 30 歲以下，對工作績效具有顯著差異( $P<0.05$ )。原因是 41-50 歲的社工對於工作績效的結果呈現方式經驗較為豐富，相對在工作績效的品質與效率表現也較為優越。於 40 歲以下之社工明顯有所差異，顯示 41-50 歲之社工對工作績效較優於 40 歲以下社工；至於 51 歲以上之社工大於 30 歲以下社工，可能是因為 30 歲以下多屬年青族群，工作經驗尚在學習階段，工作績效經考核後更能突顯出品質與效率回饋，大多仍先由服務個案做起，故 51 歲以上之社工在工作績效表現比較優於 30 歲以下社工。



## 二、婚姻狀況之差異分析

本研究之婚姻狀況背景變項分為未婚、已婚與其他等三個，對各變項之變異數分析結果顯示，社工在不同的婚姻狀況對工作價值觀與工作績效皆有顯著差異，而工作投入則無顯著差異。為進一步確認有顯著差異之變項各組間差異情形，以雪費分析法(Scheffe Method)進行事後檢定，分析結果彙整如表 4.10 所示。

表 4.10 婚姻狀況與各變項差異分析表

變項	婚姻狀況	個數	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
工作價值觀	A.未婚	138	3.743	.551	4.589	.011	C>A
	B.已婚	134	3.889	.534			
	C.其他	14	4.119	.504			
工作投入	A.未婚	138	3.466	.770	2.423	.091	N
	B.已婚	134	3.634	.738			
	C.其他	14	3.796	.713			
工作績效	A.未婚	138	3.584	.596	5.497	.005	B>A
	B.已婚	134	3.808	.513			
	C.其他	14	3.778	.668			

註：N 表示無顯著差異。\*表示  $P<0.05$ ，\*\*表示  $P<0.01$ ，\*\*\*表示  $P<0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.10 看出工作價值觀經變異數分析檢驗結果  $F$  值 = 4.589,  $P < 0.05$ ，顯著婚姻狀況在工作價值觀有顯著差異，社工因為婚姻狀況的不同而對工作價值觀之認知有所差異，經以雪費分析法(Scheffe Method)進行事後

檢定分析，確認婚姻狀況間差異情形，發現在其他婚姻狀況之社工大於未婚社工平均數，對工作價值觀具有顯著差異( $P<0.05$ )。其原因可能是未婚之社工大多屬年青剛進入社會工作不久，工作經驗較少，而其他婚姻狀況之社工較於社會歷練較多且務實需求相較，顯然其他婚姻狀況之社工相對來得比未婚之社工較為認同。

工作績效經變異數分析檢驗結果  $F$  值=5.497， $P<0.05$ ，顯著婚姻狀況在工作績效有顯著差異，社工年婚姻狀況的不同而對工作績效之認知有所差異，經以雪費分析法(Scheffe Method)進行事後檢定分析，確認婚姻狀況間差異情形，發現在已婚社工之平均數大於未婚社工，對工作價值觀具有顯著差異( $P<0.05$ )。其原因可能是已婚之社工在生活的規劃上較為務實，喜歡將工作分輕重緩急分別來處理，故在工作績效之表現顯然高於未婚之社工。

### 三、學歷之差異分析

本研究之學歷背景變項分為專科、大學以及研究所以上等三個，對各變項之變異數分析結果顯示，社工在不同的學歷對工作價值觀、工作投入與工作績效皆有顯著差異。為進一步確認有顯著差異之變項各組間差異情形，以雪費分析法(Scheffe Method)進行事後檢定，分析結果彙整如表 4.11 所示。

表 4.11 學歷與各變項差異分析表

變項	學歷	個數	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
工作價值觀	A.專科	25	4.421	.438	18.531	.000	A>B, C
	B.大學	199	3.754	.530			
	C.研究所	62	3.833	.503			
	以上						
工作投入	A.專科	25	4.194	.609	13.88	.000	A>C>B
	B.大學	199	3.435	.744			
	C.研究所	62	3.710	.699			
	以上						
工作績效	A.專科	25	4.360	.489	26.774	.001	A>C>B
	B.大學	199	3.577	.536			
	C.研究所	62	3.821	.504			
	以上						

註：N 表示無顯著差異； $P < 0.05$  層級顯著，再進行事後 Scheffe 比較。

資料來源：本研究整理

由表 4.11 看出工作價值觀經變異數分析檢驗結果 $F$ 值=18.531， $P < 0.05$ ，顯示教育程度在工作價值觀有顯著差異，表示社工會因為學歷的不同而對工作價值觀之認知有所差異，經以雪費分析法進行事後檢定分析，確認學歷層間差異情形，發現專科社工平均數大於大學及研究所以上之平均數，對工作價值觀具有顯著差異( $P < 0.05$ )。其原因可能是在專科畢業之社工對工作價值觀之認知感較大學及研究所以上比較有認同度。

工作投入經變異數分析檢驗結果 $F$ 值=13.88， $P < 0.05$ ，顯示教育程度

在工作投入有顯著差異，表示社工會因為學歷的不同而對工作投入之認同有所差異，經以雪費分析法(Scheffe Method)進行事後檢定分析，確認學歷層間差異情形，發現專科社工平均數大於大學及研究所以上之平均數，對工作投入具有顯著差異( $P<0.05$ )。其原因可能是專科社工在學校教育養成亦有相關工作投入後之成果分享。因此，在專科畢業之社工對工作投入之認同感較大學及研究所以上較高。此外，研究所以上之社工大於大學學歷社工，可能是因為研究所以上在校時所吸收的知識及學問較需更多的專注與投入，故在社工工作時對工作投入也較大學學歷社工來得高。

工作績效經變異數分析檢驗結果 $F$ 值=26.774， $P<0.05$ ，顯著教育程度在工作績效有顯著差異，社工因學歷的不同而對工作績效之表現有所差異，經以雪費分析法(Scheffe Method)進行事後檢定分析，確認教育程度間差異情形，發現專科社工平均數大於大學及研究所以上之平均數，對工作績效具有顯著差異( $P<0.05$ )。因此，在專科畢業之社工對工作績效之表現較大學及研究所以上較高。此外，研究所以上之社工大於大學學歷社工，可能是因為研究所以上在校學習時較能在工作績效成果有個人思想及見解，故在社工的工作績效也較大學學歷社工來得有個人特色。

#### 四、工作年資之差異分析

本研究之工作年資背景變項分為 5 年以下、6-10 年、11-15 年、16-20 年及 21 年以上等五個，對各變項之變異數分析結果顯示，社工在不同的工作年資對工作價值觀、工作投入與工作績效均無顯著差異，為進一步確認有顯著差異之變項在各組間差異情形，以雪費分析法(Scheffe Method)進行事後檢定，分析結論如表 4.12 所示。

表 4.12 工作年資與各變項差異分析表

變項	工作年資	個數	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
工作價值觀	A.5 年以下	165	3.864	.553	2.179	.071	N
	B.6-10 年	65	3.693	.540			
	C.11-15 年	29	3.759	.489			
	D.16-20 年	21	4.038	.582			
	F.21 年以上	6	3.967	.360			
工作投入	A.5 年以下	165	3.577	.766	1.799	.129	N
	B.6-10 年	65	3.418	.668			
	C.11-15 年	29	3.512	.697			
	D.16-20 年	21	3.905	.925			
	F.21 年以上	6	3.714	.803			
工作績效	A.5 年以下	165	3.694	.587	1.622	.169	N
	B.6-10 年	65	3.609	.548			
	C.11-15 年	29	3.724	.525			
	D.16-20 年	21	3.857	.583			
	F.21 年以上	6	4.111	.365			

註：N 表示無顯著差異； $P < 0.05$  層級顯著，再進行事後 Scheffe 比較。

資料來源：本研究整理

## 五、個人薪資之差異

本研究之個人薪資背景變項分為 30,000 元以下、30,001-40,000 元、40,001-50,000 元及 50,001 元以上等四個，對各變項之變異數分析結果顯示，社工在不同的薪資對工作價值觀、工作投入與工作績效均無顯著差異，為進一步確認有顯著差異之變項在各組間差異情形，以雪費分析法 (Scheffe Method) 進行事後檢定，分析結果彙整如表 4.13 所示。

表 4.13 個人薪資與各變項差異分析表

變項	個人薪資	個數	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
工作價值觀	A.30,000 元以下	52	3.947	.648	1.460	.226	N
	B.30,001-40,000 元	163	3.785	.546			
	C.40,001-50,000 元	55	3.812	.470			
	D.50,001 元以上	16	3.954	.417			
工作投入	A.30000 元以下	52	3.725	.792	2.929	.034	N
	B.30001-40000 元	163	3.458	.744			
	C.40001-50000 元	55	3.621	.685			
	D.50001 元以上	16	3.875	.859			
工作績效	A.30000 元以下	52	3.818	.575	2.425	.066	N
	B.30,001-40,000 元	163	3.625	.585			
	C.40,001-50,000 元	55	3.748	.508			
	D.50,001 元以上	16	3.889	.543			

註：N 表示無顯著差異； $P < 0.05$  層級顯著，再進行事後 Scheffe 比較。

資料來源：本研究整理

## 4.6 相關分析

進行迴歸分析的驗證假設前，本節對於工作價值觀、工作投入與工作績效等三個研究變項進行皮爾森相關分析來檢驗各變項之關連性，經分析結果後如表 4.14 所示。

表 4.14 各變項相關分析

變項	工作價值觀	工作投入	工作績效
工作價值觀	1		
工作投入	.696***	1	
工作績效	.566***	.581***	1

註：\* $P < 0.05$ ，\*\* $P < 0.01$ ，\*\*\* $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

本研究各變項兩兩間進行相關分析，分析結果工作價值觀對於工作投入與工作績效有中度的正相關( $P < 0.001$ )；工作投入對於工作績效有中度的正相關( $P < 0.001$ )。

## 4.7 迴歸分析與中介效果檢定

藉由前述分析，可得知工作價值觀、工作投入及工作績效之相關性，本研究將進一步藉由迴歸分析來探討各變項之間的關係，各變項間之關係的解釋及驗證研究假設是否成立。

中介變項(Mediator)：針對研究假設H4(工作投入在工作價值觀與工作績效之間具有中介效果)進行驗證。

本研究亦採用Baron and Kenny (1986)的中介果驗證方法來檢定各變

數之間的中介效果，中介效果的成立應滿足下列條件：

1. 自變數(工作價值觀)對中介變數(投入)具有顯著影響。

2. 自變數(工作價值觀)與中介變數(工作投入)分別對依變數具有顯著的影響。

3. 同時選取自變數(工作價值觀)與中介變數(工作投入)對依變數(工作績效)進行複迴歸分析；若自變數對依變數(工作績效)的影響因中介變數(工作投入)的在而減弱，但依舊達顯著水準時，中介變數(工作投入)即具有部分中介效果；若自變數(工作價值觀)對依變數(工作績效)的影響會因為中介變數的存在而變得不顯著，則為完全中介效果。

研究假設H4 工作投入在工作價值觀與工作績效之間具有中介效果之驗證，如表 4.15 所示。

表 4.15 迴歸分析與中介效果檢定表

依變數 \ 自變數	模式一	模式二	模式三	模式四
	工作投入	工作績效	工作績效	工作績效
工作價值觀	0.696***	0.566***	-	0.313***
工作投入	-	-	0.581***	0.364***
自由度	1:284	1:284	1:284	2:283
R <sup>2</sup>	0.484	0.320	0.338	0.389
調整後 R <sup>2</sup>	0.483	0.318	0.336	0.384
F 值	266.895	133.801	145.082	89.902

註：\*P<0.05，\*\*P<0.01，\*\*\*P<0.001

資料來源：本研究整理



本研究根據迴歸分析結果，由模式一可得知，標準化之迴歸係數  $\beta$  值為 0.696， $P < 0.001$  達到顯著水準，表示工作投入對工作價值觀具有顯著的正向影響關係，故假設 H1 成立。

由模式二可知，標準化迴歸係數  $\beta$  值為 0.566， $P < 0.001$  亦達到顯著水準，表示工作價值觀對工作績效具有顯著的正向影響關係，故假設 H2 成立。

模式三可知，標準化迴歸係數  $\beta$  值為 0.581， $P < 0.001$  同樣達到顯著水準，表示工作投入對工作績效具有顯著的正向影響關係，故假設 H3 成立。

因此，工作投入的中介效果成立之前提假設均成立，進一步比較模式二與模式四之結果可知，工作價值觀對工作績效的影響在加入工作投入後，標準化迴歸係數  $\beta$  值由原先的 0.566 降低為 0.313， $P < 0.001$  仍達顯著水準，因此，工作投入在工作價值觀與工作績效之間具有部分中介效果，故假設 H4 部份成立。

## 第五章 結論與建議

本研究主要目的在探討社工工作價值觀、工作投入及工作績效關聯之研究，藉由本章將歸納研究之結果及發現，將結論予以說明並提出研究建議，以供公、私部門社工之單位及社團參考，並提出後續研究建議，以供未來研究者繼續研究之方向及思考之議題。

### 5.1 研究結論

本研究旨在探討社工工作價值觀對工作投入與工作績效之影響。經本研究之實證結果，分為二個部份說明：一為不同背景變項(性別、工作職位、年齡、婚姻狀況、學歷、工作年資與個人薪資)之社工工作價值觀、工作投入與工作績效上的差異；另一則是社工工作價值觀、工作投入與工作績效上之關聯性，在四個假設中，有三項正向影響成立，一項部份中介，茲將結果呈現如下所述：

#### 5.1.1 不同背景變項之社工工作價值觀、工作投入與工作績效上之差異。

1. 社工的性別在工作價值觀變項、工作投入變項與工作績效變項上研究結果無顯著的差異。

本研究發現男性及女性社工在工作價值觀、工作投入及工作績效上皆無顯著差異，表示性別並不影響工作價值觀、工作投入與工作績效的整體感受。

2. 工作職位在社工的工作價值觀、工作投入與工作績效上無差異。

本研究亦發現工作職位在社工的工作價值觀、工作投入與工作績效上並無明顯的差別，顯示出社工不管是主管亦或非主管皆不影響工作價

值觀、工作投入與工作績效的整體感受。

3. 年齡在 51 歲以上中高年齡層的社工在工作價值觀變項、工作投入與工作績效上較 40 歲以下之年齡受調查者高。

研究實證結果中高年齡層社工的工作價值觀與工作投入來的較 40 歲以下來的高。而工作績效部份則以高齡社工大於中高齡，而 40 歲以下工作績效表現較不如中高年齡層。

4. 婚姻狀況在社工的工作價值觀其他大過於未婚；在工作投入則無差異；而工作績效則已婚大於未婚。

本研究發現在工作價值觀，婚姻為其他顯然大於未婚，而其他則包含有離婚及喪偶等，顯示出婚姻可能在離婚或喪偶等的社工顯然感受性較高；工作投入則不管是未婚、已婚及其他皆無顯著差異；工作績效表現則顯示已婚大於未婚。

5. 專科社工的工作價值觀、工作投入與工作績效顯然感受性較高。

本研究發現專科學歷不管在工作價值觀、工作投入及工作績效的表現顯然高於研究所以上，而大學是社工的基本學歷。

6. 研究分析結果得知工作年資對社工的工作價值觀變項以及工作投入變項、工作績效變項間均無明顯的差異。

本研究發現不論工作年資幾年，社工在工作價值觀、工作投入及工作績效上皆無顯著差異，表示工作年資並不影響工作價值觀、工作投入與工作績效的整體感受。

7. 個人薪資在社工的工作價值觀變項、工作投入變項以及工作績效變項無顯著差異。

本研究發現社工的個人薪資在工作價值觀變項、工作投入變項及工作績效變項上皆無顯著差異，表示個人薪資並不影響其整體之感受。

### 5.1.2 社工工作價值觀、工作投入與工作績效上之關聯性。

本研究以公、私部門社工為例，探討工作價值觀、工作投入與工作績效之間的關係，並依據研究的架構發展出四個研究假設，透過問卷調查法蒐集樣本資料，並以統計分析方法加以驗證。依據樣本資料統計分析結果，本研究之研究假設與分析結果彙整如表 5.1 所示

表 5.1 研究假設分析結果彙整表

研究假設		分析結果
假設 H1：	社工的工作價值觀對工作投入具有顯著正向之影響。	成立
假設 H2：	社工的工作價值觀對工作績效具有顯著正向之影響。	成立
假設 H3：	社工的工作投入對工作績效具有顯著正向之影響。	成立
假設 H4：	工作投入在工作價值觀與工作績效之間具有中介效果。	成立 (部分中介)

資料來源：本研究整理

## 5.2 管理意涵

本文根據第四章之研究所收集之資料進行統計套裝軟體分析及驗證後，得知公、私部門之社工於工作服務中，其工作投入與工作績效皆受到工作價值觀之顯著影響，而且工作變項亦對其工作績效產生顯著的正向影響，工作投入在工作價值觀變項對工作績效變項之間則顯示具有部分中介效果。根據研究的結論提出以下管理意涵：

- 一、由於研究的結果驗證了社工的工作價值觀正向的顯著影響社工對其工作的投入，社工對工作需具備高度熱忱之外，且多數社工認同社工

的工作可以強化個人「外在價值」、「內在價值」、及「附加價值」，將工作中的困境轉化為經驗的累積來提升本身的能力及自我管理，亦可擁有高度的工作投入。此與黃建榮、陳美良(民 102)所提擁有自我成長、自我實現與尊嚴的工作價值觀，就會擁有高工作投入有著相同的研究結果。

- 二、本研究顯示社工的工作價值對社工的工作績效觀具有顯著的影響，此研究假設支持了江福興(民 93)的研究及Barrick and Mount(1991)的論點，顯示高價值觀的設定與追求手段會促使員工對工作績效的重視，而在工作品質與效率上的表現也會相對的提高。而當社工欲提升工作績效時也須重視工作價值觀，透過教育訓練、經驗分享等方式培養社工在服務內涵的工作價值觀，同時也能提高社工的工作績效。
- 三、根據張火燦、劉淑寧(民 96)的角色理論出不同程度的工作投入都會影響著工作品質與效率，故藉由教育訓練及工作挑戰來提升社工的工作投入，同樣的會回饋反應在工作績效當中。故社工在工作績效上欲得到好的工作品質與效率回饋，實質上亦需要有高度的工作投入在其中。
- 四、根據本研究發現社工對工作的投入在其工作價值觀對工作績效間具有部分中介效果，可見社工因高度的工作投入可能會對其工作價值觀之工作的品質與效率有所影響，反之，亦有部分是不會受到其影響。

### 5.3 後續研究建議

由於調查資料之收集係採問卷填答方式進行，並以統計方式進行分析與推論，無質性可具體了解研究參與者的真正問題，且僅以雲林縣、嘉

義縣及嘉義市之公、私部門社工進行研究樣本之收集，透過研究當中發現各單位之社工的工作性質及特色皆不相同。因此，建議未來的研究者在探討各單位、部門社工的工作服務時，可以以各單位、部門社工分開進行研究樣本蒐集，將可以更深入了解各領域社工是否有不同的表現，也可以於各部門、社工藉此討論如何改善服務品質或如何用統計數據的分析將提升績效達成。亦可以採取實驗設計法，抽取相同領域，不同縣市或不同領域，或擴大至全國性等進行分析，以其更全面了解公、私部門對於追求工作績效上，針對社工的工作投入及其工作價值觀的認知等影響是否與本研究結果相符以及對其有何幫助，以更加充實研究的價值及提升研究的嚴謹度。



## 參考文獻

### 一、中文文獻

1. 方儀羚 (民 97)，影響壽險業務員工作投入與工作績效因素之探討，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園。
2. 王苡晴 (民 96)，南部縣市公立社教機構員工工作價值觀、組織承諾與工作績效關係之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
3. 王素貞(民 103)，國民小學校長道德領導、教 工作投入與學校效能之研究，國立暨南國際大學教育政策與行政學系博士論文，未出版，南投縣。
4. 江福興 (民 93)，以社會資本觀點探討國內製造業員工之人格特質與工作價值觀對其工作績效之影響，國立成功大學企業管理研究所碩士論文，未出版，臺南市。
5. 邱集福 (民 102)，工作壓力對工作績效影響之研究：以 H 公司桃園廠為例，龍華科技大學商學與管理研究所碩士學位論文，未出版，桃園市。

6. 李思達 (民 100), 主管管理才能對員工工作投入與工作績效之相關研究-以封裝測試產業 K 公司為例, 育達商業科技大學行銷與流通管理所碩士論文, 未出版, 苗栗縣。
7. 李思慧 (民 107), 人格特質、工作價值觀與工作壓力之關係研究, 國立高雄應用科技大學人力資源發系(所)碩士論文, 未出版, 高雄市。
8. 李冠儀 (民 89), 國小教師對學校組織氣氛知覺、工作價值觀與專業承諾之相關, 國立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文, 未出版, 花蓮縣。
9. 李訓維 (民 98), 助人工作者工作價值觀與工作滿意度關係之研究, 臺北市立教育大學心理與諮商學系研究所碩士論文, 未出版, 台北市。
10. 李貽鴻、鄭雅方、陳宏斌 (民 100), 航空公司空服員知識管理與工作績效之影響, 管理實務與管理研究, 第 5 卷, 第 1 期, 18-34 頁。
11. 李承霖(民 98), 以結構方程模式探討社工人員知識管理態度對工作績效之影響, 環境與管理研究, 第 10 卷, 第 2 期, 17-35 頁。
12. 林耀明(民 102), 工作投入、領導風格、組織氣候與工作績效關係之研究-以鋼鐵產業為例, 國立高雄大學亞太工商管理研究所碩士論文,



未出版，高雄市。

13. 洪暄喻 (民 89)，週休二日政策的影響研究—以台北市政府的個案分析，中國文化大學政治學研究所碩士論文，未出版，台北市。
14. 高瑞新 (民 100)，工作價值觀與服務導向組織公民行為之研究—以警專學生為例探討心理契約與專業承諾之中介效果，國立中央大學企業管理研究所博士論文，未出版，桃園。
15. 翁招玉 (民 99)，成人教育志工工作價值觀、工作投入、工作滿足與組織承諾關係之研究，國立中正大學成人及繼續教育學系碩士論文，未出版，嘉義縣。
16. 陳寶山 (民 74)，國民小學教師的教育價值觀，國立臺灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
17. 張嘉達 (民 98)，轉換型領導、組織認同與工作投入關係之研究-以外籍勞工為例，大葉大學國際企業管理學系碩士在職專班碩士論文，未出版，彰化縣。
18. 張火燦、劉淑寧 (民 96)，人力資源領先指標對研發人員敬業貢獻之影響：中介模式的測試，人力資源管理學報，第 7 卷，第 3 期，1-24

頁。

19. 張思綺 (民 92)，工作價值觀與工作績效關係之研究，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，桃園。
20. 黃英忠、黃培文 (民 93)，實習工作價值觀的建構及其與工作投入的關係-以大專觀光、休閒、餐旅相關科系學生為例，觀光研究學報，第 10 卷，第 1 期，63-78 頁。
21. 黃建榮、陳美良 (民 102)，工作價值觀、關係品質與工作投入關係之研究：以三明治教學之流通系學生為例，致理學報，第 33 卷，131-159 頁。
22. 楊國樞 (民 83)，傳統價值觀與現代價值觀能否同時並存，台北：桂冠圖書公司。
23. 楊國樞、文崇一 (民 71)，社會及行為科學研究的中國化，中央研究院民族學研究所碩士論文，未出版，台北市。
24. 葉筱靜 (民 106)，組織變革對工作投入之影響以轉換型領導為干擾效果，淡江大學企管理學系碩士在職專班碩士論文，未出版，新北市。
25. 趙善如譯 (民 88)，社會服務方案績效的評量：方法與技術，台北：

亞太圖書出版社。

26. 廖文銘 (民 94), 台灣高科技產業員工工作價值觀與工作績效之研究, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文, 未出版, 桃園。
27. 劉廷揚、陳世通、杜怡潔 (民 106), 員工組織承諾對主管領導風格和工作績效之中介作用兼論員工幸福感之調節效果, 經營管理學刊, 第 12/13 期, 1-20 頁。
28. 劉滄琪 (民 105), 大學生校外習工作價值觀、工作適應、工作投入與職場銜接意願之探討-以台中地區科技大學學生為例, 朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文, 未出版, 台中市。
29. 鄭怡婷 (民 96), 人資顧客服務代表的角色壓力與工作滿意、工作投入、留任意願之關聯—以知覺人力資源部門主管支持為調節變項, 中央大學人力資源管理研究所碩士論文, 未出版, 桃園。
30. 劉嫻嘉 (民 92), 我的未來不是夢-高科技產業工程師的工作價值觀與生涯發展, 國立中正大學企業管理研究所碩士論文, 未出版, 嘉義縣。
31. 謝函融 (民 94), 工作投入對工作價值觀與離職傾向間關係之研究, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文, 未出版, 桃園市。

32. 謝坤鐘 (民 106)，社會工作辭典(第一版)，台北：千華數位文化股份有限公司。

33. 蘇淑麗 (民 94)，不同世代國小教師人格特質與工作價值觀之相關研究，國立花蓮師範學院輔導碩士班碩士論文，未出版，花蓮市。



## 二、英文文獻

1. Brown, S. P., (1996). A meta-analysis and review of organizational research on Job Involvement. Psychological Bulletin, Vol.120, pp.235-249
2. Brown, D. (2002). The role of work and cultural values in occupational choice, satisfaction, and success: A theoretical statement. Journal of counseling & development, Vol.80, No.1, 48-56
3. Brouther, D. (2002). Institutional, cultural and transaction cost influences on entry mode choice and performance. Journal of International Business Studies, Vol. 33, No.2, pp.203-223
4. Borman, W.C. and Motowidlo, S. J. (1993) Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. In: Schmitt, N. and Borman, W.C., Eds., Personnel Selection in Organizations, Jossey-Bass, San Francisco, pp.71- 98.
5. Campbell, J. P. (1990), “Modeling the performance prediction problem in industrial and organization psychology,” in M. D. Dunnette & L. M.Hough (Eds.), Handbook of industrial and organization psychology (2nd ed.), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, Vol.1, pp.687-732
6. Hochwarter, W. A., Kiewitz, C., Gundlach, M. J., & Stoner, J. (2004). The impact of vocational and social efficacy on job performance and career satisfaction. Journal of Leadership & Organizational Studies, Vol.10, No.3, pp.27-40
7. Johnson-Crowley, N. (2004). An alternative framework for teacher preparation in nursing. Journal of Continuing Education in Nursing, Vol.35,

- No.1, pp.34-43.
8. Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. Academy of management journal, Vol.33, No.4, pp.692-724.
  9. Kallberg, A. L. (1977). Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. American sociological review, pp.124-143
  10. Kanungo, R. N. (1979) The Concept of Alienation and Involvement Revisited. Journal of Applied Psychology, Vol.86, pp.119-138
  11. Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and work involvement. Journal of Applied Psychology, Vol.67, No.3, pp.341-349.
  12. Lodahl, Thomas M. and Mathilde Kejner (1965), The Definition and Measurement of Job Involvement, Journal of Applied Psychology, 49(February), pp.24-33
  13. Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. Jossey-Bass.
  14. Moscoso, S., Salgado, J. F., & Anderson, N. (2017). How Do I Get a Job, What Are They Looking For? Personnel Selection and Assessment. In An Introduction to Work and Organizational Psychology, pp.25–47. Oxford, UK: John Wiley & Sons, Ltd.
  15. Nord, W. R., Brief, A. P., Atich, J. M., & Doherty, E. M. (1988) Work values and the conduct of organizational behavior. In Ferris, G. R., & Rowland, K. M. (Eds.), Research in Personnel and Human Resources Management, pp.1-42
  16. Pine, G. L., & Innis, G. (1987). Cultural and individual work values. The

- Career Development Quarterly, Vol.14, No.2, pp.279-287.
17. Pryor, R. G. L. (1979). In search of a concept: Work values. Vocational Guidance Quarterly, Vol.27, pp.250-256
  18. Rabinowitz, S., & Hall, D. T. (1977). Organizational research on job involvement. Psychological Bulletin, Vol.84, No.2, pp.265-272
  19. Ravlin, E.C., Adkins, C.L., & Meglino, B.M. (1989). A work values approach to corporate culture : A field test of the value congruence process and its relationship to individual outcomes. Journal of Applied Psychology, Vol.74, No.3, pp.424-432
  20. Schaufeli, W. B., Martinez, I., & Marques Pinto A. (2002). Burnout and engagement in university students: A cross national study. Journal of Cross Cultural Psychology, Vol.33, No.4, pp.71-92
  21. Robbins, S. P, & Judge, T. A (2007). Organizational behavior (12th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
  22. Super, D. E. (1970). Manual Work Values Inventory Work Values Inventory. Houghton Mifflin, New York.
  23. Tubre, T. C., & Collins, J. M. (2000). Jackson and Schuler (1985) revisited: A meta-analysis of the relationships between role ambiguity, role conflict, and job performance. Journal of Management, Vol.26, No.1, pp.155-169
  24. Vroom, V. C. (1964). Work and motivation. New York: John Wiley & Sons.
  25. Zytowski, D. G. (1970) . The concept of work values. Vocational Guidance Quarterly, Vol.18, pp.176-186

# 附錄一 正式問卷

## 問卷調查表

親愛的受訪者您好：

首先感謝您，在百忙之中抽空協助填寫此份問卷。本問卷採不記名方式作答，僅為學術用途絕不對外公開，請您放心作答。您的寶貴意見，將對我們的研究有莫大助益，非常感謝您的合作與支持。

敬祝

身體健康，萬事如意

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班

指導教授：李承霖 博士

涂瑞德 博士

研究生：方巧夙 敬上

### 【填答方法說明】

請您仔細閱讀問題，依實際經驗及感受作答，於「非常同意」、「同意」、「沒意見」、「不同意」及「非常不同意」5個等級中逕行勾選。

#### 第一部份：社工工作價值觀

本問卷為探討社工工作價值觀，請您依據實際經驗及感受作答，於「非常同意」、「同意」、「沒意見」、「不同意」及「非常不同意」5個等級中逕行勾選。



項次	問卷內容	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1	我的個性適合從事社工的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	社工工作讓我有成就感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	社工的工作讓我能夠充份發揮能力與專長。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	社工工作讓我從工作中獲得自我肯定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我能做好社工工作應有的服務品質。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	社工工作可以陪伴人一起成長。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	社工工作可以培養彈性、開放的態度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	社工工作可以增加對人的關懷。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	社工工作可以培養邏輯的思考能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	社工可以幫助需要幫助的人。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	社工成員間沒有明顯的等級差別。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	社工工作主管能採取民主領導方式。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	社工可以參與機構決策的討論。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	社工可以遇到互相照顧與彼此支持的伙伴。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	選擇社工工作是因為服務地點便利。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 第二部份：工作投入

本問卷為探討工作投入，請您依據實際經驗及感受作答，於「非常同意」、「同意」、「沒意見」、「不同意」及「非常不同意」5個等級中逕行勾選。

項次	問卷內容	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1	社工工作是我生活目標最主要的一部份。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我大部份的興趣都圍繞在社工的工作上。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	社工工作是我生活的重心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我喜歡專心一致於社工的工作上。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我非常熱愛的投入於社工工作中。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	投入社工的工作是我現在最重要的課題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	我對於社工工作要求凡事完美。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 第三部份：工作績效

本問卷為探討工作績效，請您依據實際經驗及感受作答，於「非常同意」、「同意」、「沒意見」、「不同意」及「非常不同意」5個等級中逕行勾選。

項次	問卷內容	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1	我能與其他單位保持良好互動，且獲得他們的肯定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我總能與同儕合作無間，而且獲得肯定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我的主管很滿意我的表現。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我的工作績效總能達成所設定的目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我常提出創新的提案或建議。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	我不曾因表現不佳而受人抱怨。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	工作中我不曾因疏失而造成損失或延遲的情況。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	主管交辦事項我總能在工作期限內完成。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	我會努力的達成比主管要求更高的成果。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 第四部份：個人基本資料

此部份係以匿名方式作答，該資料純粹作為學術分析之用，不做個別披露，也絕不對外公開，請您放心勾選作答。

1. 性別： (1) 男性  (2) 女性。
2. 年齡： (1) 30 歲以下  (2) 31-40 歲  (3) 41-50 歲  
 (4) 51 歲以上。
3. 婚姻狀況： (1) 未婚  (2) 已婚  (3) 其他。
4. 學歷： (1) 專科  (2) 大學  (3) 研究所以上。
5. 從事社工年資： (1) 5 年以下  (2) 6-10 年  
 (3) 11-15 年  (4) 16-20 年  (5) 21 年以上。
6. 工作職位： (1) 主管  (2) 非主管。
7. 個人薪資： (1) 30,000 元以下  (2) 30,001-40,000 元  
 (3) 40,001-50,000 元  (4) 50,001 元以上。