

南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩士論文

台電志工參與動機及工作滿意度之研究

A Study of Volunteer's Participation Motive and Work

Satisfaction in Taiwan Power Company



研究生：林義芳

指導教授：傅篤誠 博士

中華民國 102 年 5 月 3 日

## 謝 誌

論文終於進行到撰寫謝誌的部分，此時的心情有些激動也有些感動，當學生是多麼的幸福，我很慶幸能擁有這段幸福的時光。不曾奢望與想像卻發生的這麼偶然，從沒想過會念研究所，卻在一次聚會中開啟了我的碩士夢，非常謝謝學長亦是好友—邵國書，由於他的引薦使我有此機會美夢成真。

從學分班到研究所這三年的日子裡，非常感謝指導教授傅篤誠老師一路的提攜，不僅在課堂上學到知識也從老師身上學到很多人生哲理，最慶幸的是能趕上傅老師退休前的末班車，成為他最後一批的指導學生，謝謝傅老師的指導讓我得以順利的完成這篇論文。

在論文的寫作過程中除了感謝指導教授傅老師以外，也要謝謝我的好同事陳姿伊主辦在問卷發放的協助，讓問卷調查能順利的完成，另外還要感謝大同技術學院楊玲惠老師在資料分析上的指導。另外，論文口試期間承蒙口試委員林吉郎老師、黃中見老師給予許多的寶貴意見及精闢見解，使本論文能更加充實完善，在此致上最衷心的敬意與謝意。

回首研究所這段時光，接觸到許多不同領域的人、事、物，增加了我的視野與見解，使我的人生更加的豐富與成長，要感謝的人實在太多了，研究所系上的所有師長及這三年來一起陪我成長學習的同學們，真的很謝謝你們。最後我也要感謝這些日子以來，陪伴著我上下課一起成長、一起學習，也一起畢業的好「書童」，就是我的牽手—玉如，謝謝妳這些日子來的支持與鼓勵。

林義芳 2013 仲夏 于南華大學

# 摘 要

本研究採用問卷調查法，以自編之「台電志工參與動機與工作滿意度調查問卷」作為資料收集的工具，旨在探討台電志工的參與動機、工作滿意度現況與志工不同背景間的關係。本研究母群體為台電公司營業區處之台電志工，問卷回收後，共得有效樣本 248 份。根據受試者填答的結果，以描述性統計、t 考驗、單因子變異數、皮爾遜積差相關等統計方法，進行資料分析。本研究主要結論如下：

- 一、台電志工具具有高度參與動機。
- 二、台電志工具具有高度的工作滿意度。
- 三、台電志工參與動機多元化，且隨個人變項不同而有所差異。
- 四、台電志工工作滿意度為甚高，對管理機關與福利獎賞有所期待。
- 五、台電志工的參與動機與工作滿意度有顯著相關。
- 六、台電志工參與動機對工作滿意度有非常顯著的預測力。

關鍵字:台電志工、參與動機、工作滿意度

# Abstract

The purpose of this study was to investigate the relationships in different background between participative motivation and work satisfaction of Taiwan power company volunteers. The population of this study includes all Taiwan power company branch volunteers. The accepted feedback samples were 248 copies. Using the methods of descriptive statistics, T-test, one-way ANOVA, Pearson product-moment correlation, the results were as follows:

1. Taiwan power company volunteers' commonly have strong motivations for participation.
2. Taiwan power company volunteers' show fairly high degrees of work satisfaction.
3. Taiwan power company volunteers' participating motives are diverse and different from their own characteristics.
4. Taiwan power company volunteers' work satisfaction is rather good and they somewhat expect welfare and reward with respect to their hard working.
5. Participative motivation and work satisfaction for Taiwan power company volunteers' are correlated.
6. Obviously, we can predict Taiwan power company volunteers' degrees of work satisfaction through motivations for participation.

Keywords : Taiwan power company volunteers, participative motivation, work satisfaction

# 目 錄

|  |    |
|--|----|
| 中文摘要 .....                               | I  |
| 英文摘要 .....                               | II |
| 第一章 緒論.....                              | 1  |
| 第一節 研究背景與動機 .....                        | 1  |
| 第二節 研究問題與目的 .....                        | 4  |
| 第三節 研究方法、對象及範圍.....                      | 5  |
| 第四節 研究流程.....                            | 6  |
| 第二章 文獻探討.....                            | 7  |
| 第一節 志願服務與志工之主要理論及台電志工運作現況 .....          | 7  |
| 第二節 志願服務參與動機之理論.....                     | 15 |
| 第三節 工作滿意度之相關研究與理論.....                   | 25 |
| 第三章 研究設計 .....                           | 35 |
| 第一節 研究架構.....                            | 35 |
| 第二節 研究假設.....                            | 36 |
| 第三節 研究對象與抽樣設計.....                       | 38 |
| 第四節 研究工具.....                            | 40 |
| 第五節 資料處理.....                            | 46 |
| 第四章 研究分析與結果.....                         | 47 |
| 第一節 有效樣本統計分析及整體表現.....                   | 47 |
| 第二節 不同背景變項之台電志工在參與動機與工作滿意度各層面上之差異分析..... | 53 |
| 第三節 台電志工參與動機與工作滿意度關係之分析.....             | 82 |
| 第四節 台電志工參與動機對工作滿意度的多元逐步迴歸分析.....         | 86 |
| 第五章 結論與建議 .....                          | 92 |

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 第一節 研究結論.....                 | 92  |
| 第二節 建議與研究限制.....              | 95  |
| 參考文獻 .....                    | 98  |
| 附錄一：台灣電力股份有限公司推動志願服務實施要點..... | 104 |
| 附錄二：台電志工服務團隊實施計畫.....         | 107 |
| 附錄三：台電志工參與動機與工作滿意度之研究問卷.....  | 112 |

## 表目次

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 表2-1 志願服務之相關定義                       | 8  |
| 表2-2 志工之相關定義                         | 10 |
| 表2-3 參與動機類型歸納表                       | 19 |
| 表2-4 志工參與動機表                         | 20 |
| 表2-5 義工參與動機之實證研究                     | 22 |
| 表2-6 工作滿意度定義表                        | 25 |
| 表2-7 志工工作滿意之實證研究                     | 32 |
| 表3-1 台電各區營業處志工人數統計表                  | 38 |
| 表3-2 問卷發放回收情形一覽表                     | 39 |
| 表3-3 預試抽樣分配表                         | 40 |
| 表3-4 參與動機各構面之KMO 與 Bartlett檢定情形一覽表   | 42 |
| 表3-5 台電志工參與動機量表之信度分析摘要表              | 43 |
| 表3-6 工作滿意度各構面之 KMO 與 Bartlett檢定情形一覽表 | 44 |
| 表3-7 台電志工工作滿意度量表之信度分析摘要表             | 45 |
| 表4-1-1 有效樣本之特性分析摘要表                  | 49 |
| 表4-1-2 台電志工「參與動機」及「工作滿意度」之整體表現       | 52 |
| 表4-2-1 不同「性別」之志工在參與動機分層面的統計結果        | 53 |
| 表4-2-2 不同「年齡」之志工在參與動機分層面的統計結果        | 54 |
| 表4-2-3 有無「義工經驗」之志工在參與動機分層面的統計結果      | 56 |
| 表4-2-4 不同「志工屬性」之志工在參與動機分層面的統計結果      | 57 |
| 表4-2-5 不同「服務年資」之志工在參與動機分層面的統計結果      | 58 |
| 表4-2-6 不同「教育程度」之志工在參與動機分層面的統計結果      | 59 |
| 表4-2-7 不同「背景身份」之志工在參與動機分層面的統計結果      | 61 |
| 表4-2-8 不同「婚姻狀況」之志工在參與動機分層面的統計結果      | 62 |
| 表4-2-9 不同「宗教信仰」之志工在參與動機分層面的統計結果      | 63 |
| 表4-2-10 不同「服務時數」之志工在參與動機分層面的統計結果     | 64 |
| 表4-2-11 不同「加入管道」之志工在參與動機分層面的統計結果     | 66 |
| 表4-2-12 不同「性別」之志工在工作滿意度分層面的統計結果      | 67 |
| 表4-2-13 不同「年齡」之志工在工作滿意度分層面的統計結果      | 69 |

|  |    |
|--|----|
| 表4-2-14 有無「義工經驗」之志工在工作滿意度分層面的統計結果      | 70 |
| 表4-2-15 不同「志工屬性」之志工在工作滿意度分層面的統計結果      | 71 |
| 表4-2-16 不同「服務年資」之志工在工作滿意度分層面的統計結果      | 73 |
| 表4-2-17 不同「教育程度」之志工在工作滿意度分層面的統計結果      | 74 |
| 表4-2-18 不同「背景身份」之志工在工作滿意度分層面的統計結果      | 75 |
| 表4-2-19 不同「婚姻狀況」之志工在工作滿意度分層面的統計結果      | 76 |
| 表4-2-20 不同「宗教信仰」之志工在工作滿意度分層面的統計結果      | 78 |
| 表4-2-21 不同「服務時數」之志工在工作滿意度分層面的統計結果      | 79 |
| 表4-2-22 不同「加入管道」之志工在工作滿意度分層面的統計結果      | 81 |
| 表4-3-1 「參與動機」與「工作滿意度」之相關係數表            | 82 |
| 表4-3-2 「社會責任」動機與工作滿意度之相關係數表            | 83 |
| 表4-3-3 「自我成長」動機與工作滿意度之相關係數表            | 83 |
| 表4-3-4 「社會接觸」動機與工作滿意度之相關係數表            | 84 |
| 表4-3-5 「增加生活情趣」動機與工作滿意度之相關係數表          | 85 |
| 表4-4-1 工作滿意度之「自我成長」多元逐步迴歸分析摘要表         | 86 |
| 表4-4-2 工作滿意度之「工作特質」多元逐步迴歸分析摘要表         | 87 |
| 表4-4-3 工作滿意度之「福利獎賞」多元逐步迴歸分析摘要表         | 87 |
| 表4-4-4 工作滿意度之「志工管理」多元逐步迴歸分析摘要表         | 88 |
| 表4-4-5 工作滿意度之整體層面多元逐步迴歸分析摘要表           | 89 |
| 表4-4-6 志工參與動機在工作滿意度整體層面及各分層面之多元迴歸分析歸納表 | 89 |



## 圖目次

|                        |    |
|------------------------|----|
| 圖1-1 研究流程圖.....        | 6  |
| 圖2-1 台電嘉義區處志工團組織圖..... | 14 |
| 圖3-1 研究架構圖.....        | 35 |

# 第一章 緒論

本章主要內容為闡述本研究之背景、動機與目的，全章共分為四節。第一節為介紹研究背景與動機；第二節為介紹本研究問題與目的；第三節為介紹本研究之方法、對象及範圍；第四節為介紹本研究之流程。

## 第一節 研究背景與動機

### 一、研究背景

921地震災害發生後，許多的民間團體和義工投入在救災的工作中，激發出民間鉅大的活力，這股蘊藏在民間志願服務的力量，其實是分散在社會各地，義工們長期扮演著無私無慾、服務社會意志的展現，義工的活躍也使得台灣的社會充滿人性關懷及俠義精神。近幾年來，由於民眾觀念及視野的提昇，加上政府的提倡和重視，又迎合國際趨勢的發展，志願服務遂蓬勃發展。國內的大小企業也紛紛投入在這股志工潮中，二十一世紀的台灣，將會是一個義工的台灣（潘玟諤 2005）。

2001年內政部頒定「廣結志工拓展社會福利工作—祥和計畫」，「祥和計畫」自推展以來，各地紛紛成立「志願服務團隊」，公務機關開始出現穿著「自願服務背心」的志工，為洽公之民眾指引、解說，獲得社會大眾的認同與迴響。台電公司為配合「祥和計畫」的志工工作，2003年亦訂定「推動志願服務實施要點」。長久以來，就有許多的台電員工投身在志願服務工作的領域中，默默的為社會上需要服務的地方來盡力，例如到各個機關、宗教團體、醫療院所、各地文化藝術場所擔任志工，盡一己之力也讓自己的生活更充實、生命更有意義。

「祥和計畫」未實施以前，在台電企業裡「義工」早已存在，台電志工的成形最早應要推溯至六〇年代，有一批人本著「台電一家的精神」，義務為台電公司來付出，例如環境的清掃、用戶的接待、電話的接聽、業務的推廣等，時至今日這些義工依然存在。台電公司於民國六〇年代後期，開始重建辦公廳舍，於各服務所均設置有眷屬宿舍，由於辦公廳舍的改變及員眷同時生活於辦公處所，因此

社會人士及水電承裝業也就時常造訪，時間一久這一些時常進出服務所的人士及員眷，開始提供一些人力、物力的支援，成為當然之「義工」<sup>1</sup>。慢慢的退休人員也開始逐漸的回流至公司，協助公司宣導工作或業務的推廣，直到台電公司公佈實施「推動志願服務實施要點」後，才整合了這些「義工」正名為「志工」。目前除了各地的營業大廳有志工服務以外，各地的台電k書中心也有服務的志工。

2010年5月14日台電公司依據「台電公司永續發展行動方案」及本公司「推動志願服務實施要點」訂定「台電志工服務團隊實施計畫」，內容包括：志工人力編組、服務項目、招募對象、教育訓練、建置志工服務資訊管理系統、志工運用與管理、促進志工參與志願服務鼓勵措施、志工之績效與獎勵、經費編列與運用等事項；鼓勵各單位同仁發揮愛心踴躍加入志工服務。

台電志工團以「台電一家」的精神，號召所有的台電人將志願服務的奉獻精神，為社會公益來努力。志工招募對象包括現職或退休同仁及眷屬，亦可結合社會上其他志工團，依據其專長、志趣及各單位所在地區之特質與需求，並考量對公司經營與形象有長期效益者，成立多元化服務團隊<sup>2</sup>。

## 二、研究動機

根據研究背景的陳述，就本研究之動機簡述如下：

### (一) 探討台電志工參與動機，以利志工人力的招募

志願服務的主要參與動機包括服務社會精神、回饋社會、自我成長等三個層面。台電企業員工參與志工團，就是本著「台電一家」的精神，發揮台電服務的精神，落實「誠信、關懷、創新、服務」之經營理念，來從事志願服務及社區工作，以提升公司之企業形象。

---

<sup>1</sup>「義工」乃義務工作之簡稱，是為所當為，指的是一種責任和奉獻，由一些認同組織的人，將自己視為組織的一份子，義務的來提供所需的人力或物力。

<sup>2</sup> 台電志工服務團隊實施計畫第六條服務對象：為本公司整體客戶、社區民眾、弱勢族群及其他公益活動服務對象，第七條服務項目：節能減碳與用電安全諮詢服務、社區活動、社會人文關懷及環境保護，第八條志工招募對象：包含現職員工及眷屬、退休員工及眷屬及社會志工。

## （二）探討台電志工工作滿意度，俾予適度的激勵以提高持續服務的意願

台電志工的參與動機與工作滿意度攸關其持續服務意願，在志願服務的過程中，除了參與動機中的保健因子，還需要一些激勵因子的存在，如適度的獎勵、不定期的聚會、訓練活動等，透過活動的進行，維繫志工人員的向心力來達到志工持續服務的動力。

## （三）研究結果提供台電志工管理單位參考，協助改善志工之管理

台電志工團組織成立時間較短，雖相關制度組織大致完善，但在推行過程難免會有不盡完善之處；尤其企業志工團隊通常屬於階段性的組織，隨著時間一久，志工疏於管理將流於形式，如果志工管理不善，志工組織很快就會步入「冬眠期」

<sup>3</sup>。

---

<sup>3</sup> 傅篤誠（2006），非營利事業管理－議題導向與管理策略，新文京開發出版，p. 21

## 第二節 研究問題與目的

在志工管理時，是否有不合理的要求，志工認為不合理時，是否有申訴管道，志工管理單位對志工的訓練為何？志工對服務單位的組織氣氛、工作要求是否滿意，都須深入探討，以便做為台電志工團隊的參考，透過問題的探討來達到研究的目的地。

### 一、研究問題

基於上述動機，提出幾個待答問題：

- 一、台電志工參與動機之現況為何？
- 二、台電志工的工作滿意度為何？
- 三、對於目前的志工管理制度是否為志工所接受？
- 四、志工的背景、參與動機及工作滿意度之相關情形如何？

### 二、研究目的地

本研究旨在瞭解企業志工參與志願服務的動機、工作滿意度與持續服務的意願；具體而言，本研究之主要目的如下：

- 一、瞭解台電志工的背景及參與志願服務的動機、工作滿意度現況。
- 二、探討台電志工背景與參與動機、工作滿意度等三者間的關聯性。
- 三、瞭解影響台電志工持續服務意願的重要因素。
- 四、根據研究結果提出建議，以供相關單位做為管理志工之參考。

### 第三節 研究方法、對象及範圍

本研究將透過問卷抽樣調查的方式，來瞭解台電志工的個人背景、參與動機與工作滿意度之現況。本研究問卷調查結果的資料處理，採用SPSS for Window 12.0之統計套裝軟體程式，進行統計分析工作，項目有下列幾項：

#### 壹、描述統計

以次數分配、百分比、平均數、標準差的分析，來描述樣本的個人背景變項、參與動機與工作滿意度的狀況。

#### 貳、t考驗

以t考驗來分析不同變項之台電志工在參與動機與工作滿意度是否有所差異。

#### 參、單因子變異數分析

以單因子變異數來分析不同變項之台電志工在參與動機與工作滿意度是否有所差異，若達顯著差異，再進一步用Scheffe法進行事後檢定分析，以確定特定群組間的差異性是否達顯著水準。

#### 肆、皮爾遜積差相關

以皮爾遜積差相關來分析台電志工在參與動機與工作滿意度是否有相關。

#### 伍、多元逐步迴歸預測

以工作滿意度為效標，進行逐步迴歸分析來了解台電志工人格背景與參與動機各層面對於工作滿意度的預測力。

本研究對象是以台電公司各區營業處的志工團、K書中心志工及營業大廳志工為研究對象（不含離島之區營業處）。

本研究旨在探討台電志工背景與參與動機及工作滿意度之研究，透過研究之探討瞭解三者間之關係，提供給志工管理單位一個參考依據，藉此建立起一個有效之企業志工管理的制度。

## 第四節 研究流程

本研究之研究流程如下圖1-1所示。首先確定研究主題與目的並界定研究範圍與對象，經由相關文獻蒐集與探討後，建立研究架構與方法，並進行問卷設計、發放問卷，最後依所調查完成之問卷進行實證分析，提出本研究之結論與建議。

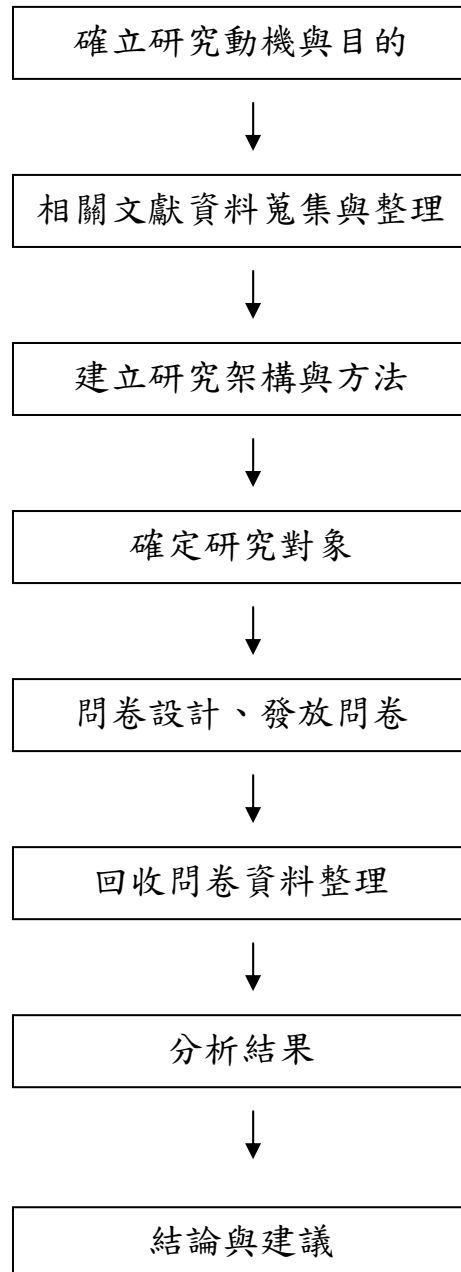


圖1-1 研究流程圖

## 第二章 文獻探討

本研究旨在探討台電志工參與動機與服務工作滿意度，為了釐清研究主題，建立研究架構，擬透過文獻蒐集與分析，深入探討相關理論及研究。本章共分三節，第一節為志願服務與志工之主要理論及台電志工運作現況；第二節為志工參與動機之理論；第三節為服務工作滿意度之理論。

### 第一節 志願服務與志工之主要理論及台電志工運作現況

#### 一、志願服務

所謂志願服務，就是出自個人自由意志，以服務社會，貢獻所長或是付出時間、勞力及知識協助別人而未收取其他報酬的一群人，是志願、不支薪、未被強迫的前提下對組織或個人提供服務。由於福利國家觀念的發展，志願服務之由來已久，使得志願服務活動也愈加盛行，聯合國更在一九九七年時把西元二〇〇一年定為國際志工年（International year of volunteers），來鼓勵更多人加入志願服務的行列。志願服務可說是個人秉持著內心自由的意願參加，需要實際具體的行動參與服務貢獻社會，利用工作之餘的閒暇時間參與，但並不是正式性的工作，而是有輔助性的功能，不具金錢的收益，來回饋於社會，志願工作者係來自社會各階層並擁有各種才能之人力資源，對機構而言，志工之人力具有可以開發之無限潛能<sup>4</sup>。

志願服務理念已普遍存在，各國已具體成立各式各樣的組織，以組織化的方式實踐其服務理念，為更多需要協助的人提供服務，故理想的志願服務乃是一種自發性的自我奉獻，以利他非營利的態度，促進個人、團體和社會福祉為目標。

---

<sup>4</sup> 李國生（2008）-新移民配偶擔任志工的參與動機與工作滿意度之研究-以桃園縣新移民學習中心為例。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文，未出版，台北。



此外，志願服務也是一種承擔社會責任的表現，從事志願服務者大多具有理想主義的色彩，認為改善社會、解決弱勢團體生活困境是個人責無旁貸的義務（江明修，2003）。

中華民國志願服務協會之定義為：志願服務是個人本濟世胸懷，以其餘暇時間，心有餘力的助人不足，對社會提供精神或物質，致力於改造或促進的服務，它可以補救政府人力之不足，以促進人群關係之和諧與融洽，提昇人類社會之永續福祉(陳金貴，2002)。

志願服務法(2001)中定義志願服務為：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉持誠心以知識、體力、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。

國內研究者針對學者對志願服務所提出之相關定義，加以整理如2-1表：

表2-1 志願服務之相關定義

| 學者、法規、書目                   | 年代   | 定 義   |
|----------------------------|------|---|
| 社會工作百科全書                   | 1977 | 個人無拘無束，無酬地為大眾或志願組織提供服務，致力於各種社會福利活動。   |
| Levin                      | 1977 | 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。 |
| 台灣省政府社會處                   | 1984 | 一群人本著服務的熱忱及個人的志願，不取報酬地付出時間、財物、勞力和知能，協助別人解決困難。                                       |
| 美國全國社工協會                   | 1984 | 一群人追求公共利益，本著自我意願與自我選擇而結合，稱之為志願團體。   |
| Gutowski、Sulamanon和Pitlman | 1984 | 志願服務是以直接與間接方式服務他人之非官方社會服務。  |
| 蘇信如                        | 1985 | 由個人、團體或正式的社會福利組織，依其自由意願與興趣，本著協助他人、改善社會的意旨，不求私人財利的報酬，而經由個別的或集體的方式，所進行的人類服務。          |

|                  |      |   |
|------------------|------|---|
| 全美社工百科全書<br>NASW | 1987 | 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。包括家庭、兒童福利、教育、心理衛生、休閒娛樂、社區發展及住宅與都市更新等方面的工作。   |
| Barker           | 1988 | 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。  |
| Lynn和Davis Smith | 1991 | 志願服務是一種奉獻時間、不受酬、以幫助他人或對環境有益為目的的活動。  |
| 陸光               | 1994 | 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。  |
| 吳美惠等人            | 1995 | 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性收獲，亦即自我成長發展的活動。                         |
| Dunn             | 1995 | 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的。  |
| Levy             | 2001 | 一個人在有酬工作之外，為盡社會責任，願意奉獻時間、才能、精力給他人與社會，而不要報酬，他相信志願服務除對他人及社會有利外，並可獲得自我心理上的滿足感。 |
| 陳武雄              | 2004 | 民眾基於自由意志，非外力介入驅迫，利他而非利己的志業，秉持「甘願做、歡享受」的理念，「以己之有餘、助人之不足」的一種崇高志業。             |

資料來源：江宗文，（1998）。江明修，（2003）。曾華源、曾騰光，（2003）。吳美慧、吳春勇、吳信賢，（1995）。陳武雄，（2004）。

## 二、志工的定義

Volunteer常見之中文解釋為「志工」或「義工」，一般認為兩者之間並無明顯的劃分。然我國學者蔡漢賢(1990)認為兩者之間有著不同的意義，所謂的「義工」乃是義務工作之簡稱；而所謂的「志工」乃是志願工作之簡稱，兩者之間的意涵是有所差異。此外，義工是為所當為，指的是一種責任和奉獻；志工是為所願為，所以其服務是可以有酬勞的。所以，參與志願服務的人可稱之為志工。

另有關於志工的定義，學者對於志工有不同的定義，對於其不同之定義分列如表2-2所示：

表2-2 志工之相關定義

| 學者        | 定義   |
|-----------|--|
| 蔡漢賢(1990) | 一群人追求公共利益，不計酬勞，本著自我意願及選擇而結合。   |
| 黃靖惠(1993) | 志工是指凡事不計報酬，憑著專長貢獻時間來服務人群、增進社會公益者。  |
| 黃舒玲(1994) | 認為志工是本著人本主義、民主、及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工作的人。                             |
| 陳金貴(1994) | 志願服務人員是以負社會責任的態度，非以對金錢利益的關心，來呈現個人需求所選擇的行動，此舉超過個人基本的義務。                               |
| 吳坤明(1995) | 秉持強烈之使命感，發揮推己及人的精神，自願無條件奉獻自己的力量，為社會、人群服務的人。  |
| 石淑惠(1997) | 則認為志工乃為自願性質的加入義務服務團體或提供服務的人。   |
| 賴兩陽(2002) | 歸納志願服務是一群志願奉獻自己時間與能力的人，「自發自願」、「利他行為」、「不計酬勞」、「餘暇奉獻」與敬業的表現。                            |
| 劉淑瓊(2002) | 志願服務具有濃厚慈善、奉獻利他的精神，是個人與非營利事業組織維繫社會功能、推動社會變遷、促進社會正義的一種途徑。                             |
| 呂朝賢(2002) | 民眾在自由意志下，所從事之有益他人或社會的無報酬行為，不過主管單位或運用單位可視情況貼補其執事所需之支出費用。                              |
| 楊如蒼(2003) | 志工係指個人因自由意志及選擇、或聚集相同理念的一群人共同追求社會公益，關懷社會，不計酬勞，貢獻個人時間、金錢、能力，為需要的人提供專業或非專業性社會服務。        |
| 陳武雄(2004) | 志願服務可說是一項結合關懷與愛的社會全面性工作，透過志願服務的進行，其貢獻包含：促進個人成長、提供服務對象適切服務、為服務機構提高服務品質，以及向社會充分表達關懷與愛。 |
| 林禹廷(2004) | 認為志工係指關心社會、社區或他人福祉，而本著個人自由意願，貢獻時間、精力、才智或金錢，不計報酬，以從事各種服務的個人或團體。                       |

資料來源:本研究整理

### 三、志工的特性

志願服務是一種不追求金錢酬勞行為，主要是奉獻自己的時間和智慧，為他人提供服務的工作。其主要特性即在於無酬、社會福利之增進與個人自我價值之增進，綜合國內許多的學者(蔡漢賢，1990；李芳銘，1989；孫碧霞、廖秋芬、曾華源，2001；賴兩陽，2002；馬慧君、施教裕，1998)所列，志願服務工作具有下列特性，分別敘述說明：

- (一) 志工的來源：來自各不相同的層級，有高度的異質性及不同的工作背景、性別、年齡、婚姻...，還有不同的人格特質與專長。
- (二) 參與動機：可能出自於對社會的關心，以利他及助人為出發點來為別人服務，並且認同所服務機構的服務理念；也有些是想藉由參與志願服務工作，來拓展人際關係、獲得自我成長或其它特定權益等等。
- (三) 無酬性：基本上志願服務工作為無酬的，但某些團體內的志願工作者仍可獲得該團體的工作金錢，作為一種補貼(subsidy)而非薪資(salary)。所謂「無酬」並不等於「無賞」，多數志工團體仍會給於志願工作者「酬賞」(reward)，例如：交通費、誤餐費、平安保險費、國內外參觀活動等等。
- (四) 志工的服務時間：大部份的志工都是以自己上班以外的時間，部份時間來投入參與志願服務，或是全職的志工工作者，把志願服務工作當作主要職志，全力全意投入在志願服務工作中。

綜合以上所述，志工服務的特性可以探知，志願服務乃是一群以自由意志奉獻自己的時間和能力，不求金錢物質報酬，對個人或組織給於服務的承諾，犧牲個人時間、體力或生活無報酬的奉獻，服務亦帶給個人學習經驗和心理成就。

### 四、台電志工

#### (一) 台電志工的起源

從早期台電「義工」的成形，到了2001年內政部公佈「祥和計畫」

後，各區營業處大廳開始出現服務志工，台電志工也正式成立，當時公司規定由中階主管來擔任營業大廳之服務志工，在2003年發布「台灣電力股份有限公司推動志願服務實施要點」後，依據此要點開始招募退休員工及員眷，改由退休員工及員眷來擔任各區營業處大廳的服務志工，同年台電公司在各區營業處開始陸續設置K書中心，台電志工除了退休員工、眷屬以外，現職員工及社會人士也陸續加入台電志工行列，擔任K書中心的志工。在2010年台電公司為結合社會資源，善盡社會責任，分享誠信、關懷、創新、服務之經營理念，特訂定「台電志工服務團隊實施計畫」，積極鼓勵員工參與志願服務及社區服務工作，提升公司公益形象，成立志工團開始企業志工之里程，截至2010年8月底，全公司已成立52隊，報名成員2,098人(員工1,677人，眷屬、退休同仁及社會志工等421人)<sup>5</sup>。

## (二) 台電志工組織概況

目前台電志工分為「社會志工」及「企業志工」兩部分。

各營業區處之營業大廳志工及各營業區處之K書中心志工歸屬於「社會志工」，服務工作內容為：營業大廳志工為業務申辦、繳費之諮詢導引及業務推廣，K書中心志工則為負責K書中心之管理業務。招募對象為現職員工、眷屬、退休員工及社會人士，由各營業區處管理，依據「台灣電力股份有限公司推動志願服務實施要點」，每位志工給予誤餐費(目前為150元)、交通費(市區公車一段之票價，來回合計兩趟)及投保人身意外保險等<sup>6</sup>，其經費由公眾服務處提撥給秘書處統籌管理，再經由志工管理單位向秘書處申請撥發。

台電志工團即為「企業志工」，依據「台電志工服務團隊實施計

<sup>5</sup> 台電志願服務公益網

<sup>6</sup> 台灣電力股份有限公司推動志願服務實施要點第十條為照護志工人員，各單位應為志工辦理意外事故保險，最高每人新台幣一百萬元範圍內辦理。第十二條為激勵志工參與志願服務，各單位得視經費情形，擇採下列鼓勵措施：(一)同一日出勤滿三小時補助誤餐費(一天一餐為原則)。(二)同一日酌予補助大眾交通工具(捷運、公車)來回交通費。

畫」辦理，服務對象為：台電公司整體客戶、社區民眾、弱勢族群及其他公益活動服務對象。服務項目為：節能減碳與用電安全諮詢服務、社區服務、社會人文關懷、環境保護等。招募對象為：公司現職員工及眷屬、退休員工及眷屬、社會志工。各主管處視志願服務或公益活動內容，指派與主管業務有關部門、人員為各單位聯絡服務窗口，各單位應指派志工服務管理部門及志工服務管理人員，辦理志工服務相關事宜。各單位志工服務團團長、副團長由單位正、副主管擔任，總幹事由單位自行選任，依據服務項目成立各服務隊。以台電嘉義區處志工團為例，志工團組織如圖 2-1所示：

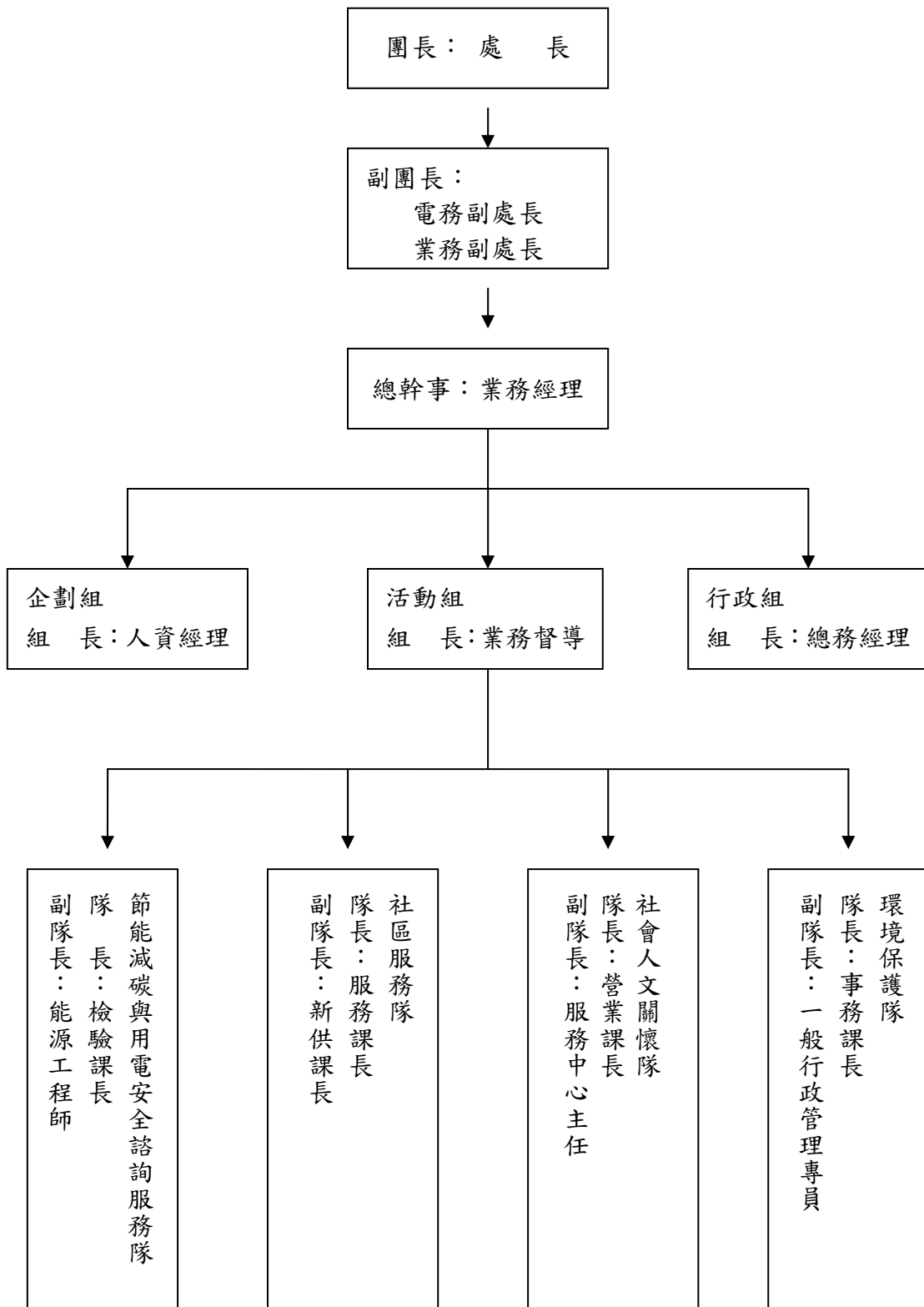


圖 2-1 台電嘉義區處志工團組織圖

## 第二節 志願服務參與動機之理論

志工投入服務工作，係出於志願的，並且在強烈的動機驅使之下，實際投入志願服務的工作，但是當初參與的動機不見得與其期望的結果相同，所以瞭解志工的參與動機，可以作為增強志工對志願服務工作的持續意願。本節將動機的定義與分類、志工參與動機的定義與類型、志工參與動機之相關理論及研究等，分別加以探討。

### 壹、動機的定義與分類

#### 一、動機的定義

「動機」的英文「motivation」一詞源自拉丁文「movere」，係指是行為的原動力，是心理學家們對個體行為產生原因及其表現方式的一種推理性解釋(馬起華，1991；張春興，1995；黃永明，1999)。心理學通常將動機、趨力與需求視為同義字，並將需求視為驅力與動機的原因，個體因需求產生驅力，因驅力而產生動機(許玢妃，1997)。茲將國內外對於動機的定義<sup>7</sup>分別整理如下：

#### (一)國外部分

Vroom (1964) 認為動機是個人對各種選擇性的自發行為所做的取捨過程。

Hanson (1985) 指出動機為人類行為如何受激發、方向指導、維持和終結的動因和歷程。

Hoy及Miskel (1991) 認為動機是一種複雜的力量、驅力、需求、緊張狀態，可以激發並維持自願性活動，用以引導個人目標的完成。

Robbins (1992) 指出動機是個體與情境互動後的結果，願意為團體目標努力的意願。

#### (二)國內部分

張春興 (1995) 認為動機是引起個體活動，維持已引起的活動，並促使該活

---

<sup>7</sup> 摘自黃承傑 (2006)。台北縣國民小學學校志工參與動機與工作投入關係之研究，淡江大學政策與領導研究所碩士論文，未出版，台北 p14-15



動向某一目標進行的內在歷程。

廖春文(1995)指出動機乃激發、引發和維持個體自發之行為，俾達成目標的重要質素。

張簡憶如(1996)指出動機可以激發行為，產生接近目標的行為，進而維持工作努力程度的力量。

張慶勳(1996)則解釋動機是一種力量，是引發行為的內在原動力及循環的現象，個人因需求或匱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，循環不已，所以動機是目標導向，個體希望所做的行為能產生結果或達成目標。

陳秋蓉(2001)指出動機是激起某一種行為的心理歷程，其程度大小視行為後所能獲得的報酬或滿足感而定，無法由個體的外表反應直接看出，但可經由個體所表現的行為來判斷和推測。

楊如蒼(2003)認為動機是一種心理內在歷程，它與需求及驅力具有相同意義，可激發個體的行為與力量，維持個體的活動功能，並導向個人及組織目標的達成。

綜合上述動機定義而言可界定為：一種心理歷程，可以激發並維持自願性活動，俾達成目標的要素，而其程度大小視行為後所能獲得的報酬或滿足感而定。

## 二、動機的分類

吳美慧、吳春勇與吳信賢(1995)將志工的動機分為內在動機(intrinsic motives)與外在動機(extrinsic motives)<sup>8</sup>。其中內在動機是指：以工作活動本身為目的動機，不考慮是否對本身有益處？是否有影響？完全出自於內心一股熱忱，以改善社會為最終心願；又細分為社會責任感、回饋社會、宗教因素與好奇心等。外在動機是指：以工作本身為手段與工作有關之事務為目的的動機，不全是利他因素，會考慮到自己的利益或收獲；此類動機可細分為求取經驗增加知識、

---

<sup>8</sup>吳美慧、吳春勇與吳信賢(1995)，義工制度的理論與實施，心理出版，p47-50

改善目前生活、社會接觸需要、自助互助需要、自我實現，或無明顯動機。

## 貳、志工參與動機的定義與類型

### 一、志工參與動機的定義

早期志願服務是基於宗教熱忱及社會福利的需求而發展出來的，大部份的人是基於利他動機才擔任志工，但是隨著社會日趨多元化，志工們的動機也不盡全然相同。

由前文可見，能讓志工完成服務工作的趨力可能會因人而異的，有些人是來自於對志願服務工作的興趣、喜好或希望藉由志願服務工作達到自我實現或自我肯定；而有些人是來自於志願服務工作之外的因素，例如獲取他人的認同。前者即是「內在動機」，也就是來自於志願服務工作本身的吸引力；後者即是「外在動機」，也就是志願服務工作本身之外的價值。但是內外動機並非是相互排斥的，一個人可能同時兼具有內在動機與外在動機。

綜上所述，本研究將志工參與動機定義為：志工參與自願服務的驅力，並維持其服務行為的行動力。可能是內在動機導向的自我成長學習、回饋社會的責任，也可能是外在動機取向的社會接觸及增加生活情趣。

### 二、志工參與動機的類型

P. J. Ilesley (1990 : 19)則將志工參與的動機分類如下<sup>9</sup>：

- (一)社會服務志工：這些志工主要是直接幫助或服務他人，也常常受到直接服務對象的激勵。例如：健康、教育、老人休閒中心，以及志工閱覽中心。
- (二)目標取向志工：這些志工關心特定的社會議題，例如：人權、選舉投票、環境保護或家庭計畫議題，並透過教育大眾關心社會議題與催化社會變遷。
- (三)完美或自我表現志工：這些志工參加志願服務組織，主要目的是喜悅或個人表現，例如：保齡球聯盟、藝術團體，以及音樂戲劇的團體。
- (四)職業或經濟上自我利益志工：這些志工從事商業、專業協會或企業家的組織，

---

<sup>9</sup> 江明修 (2003)。志工管理。台北市：智勝文化，p301

其動機來自參與志願服務能加強他們的事業、工作地位或經濟權力。

(五) 慈善或基金志工：這些志工著重在為志願服務組織捐款或募款，而非提供直接服務。

南玉芬(2004)依據Maslow需求階層理論，將志工的動機分類為：

- (一) 自我型動機：感覺被需要、祈求福報、提昇地位、自我成長。
- (二) 利他型動機：希望幫助別人(刷卡一蓮花卡、喜憨兒、太陽之子)。
- (三) 社會型動機：交朋友、想盡一點社會責任、覺得應該有所回饋。
- (四) 他人影響型動機：想當孩子、家人的榜樣。
- (五) 其他：認同這個機構的使命。

林聯章(1998)之研究志工參與志願服務的動機有五點：

- (一) 拓展生活領域，豐富生活內涵。
- (二) 廣結善緣，拓展人脈資源。
- (三) 肯定自我的能力和存在的意義與價值。
- (四) 學習奉獻、促進自我成長。
- (五) 付出服務，關懷人群，締造祥和社會。

陳秋蓉(2001)將志工參與動機類型分為：

- (一) 宗教理由：自己本身若有能力就盡一己之力協助他人，而這種服務是不求回報的，也可以積福德。
- (二) 好奇心：吸引一些未曾接觸過的人，進而參加並瞭解運作情況。
- (三) 自我實現和成長：藉由參與志願服務工作來肯定自己的能力、磨練自己進而使自己更加成熟。
- (四) 知識技能的獲取：經由參與服務工作獲得相關知識與技能。
- (五) 回饋社會及幫助他人：基於「取之於社會，用之於社會」的精神，希望能貢獻自己所長，解決社會問題，使他人的生活因此受到幫助而更美好。
- (六) 結交好友：藉由參與志願服務工作擴展生活圈，結交志同道合的好友，增廣

自己的視野。

Ruinnunmun與Lippitt (1977)將志工參與動機類型可分為：

- (一)內在因素：強調個人內在導向，重視自我的感覺。
- (二)人際團體因素：強調與他人相關所產生的驅力。
- (三)情境因素：針對當時參與情形的政策及狀況。

學者Suandi (1991)則將志工參與的動機分為三大類：

- (一)自利(egoism)：指為增進個人利益的行為動機，此利益可為有形的金錢報酬，或為無形的自我成長、獲得他人讚賞；如：得以施展領導才能、獲得成就感、拓展人際關係，或可提高個人聲望、擴展生活圈、自我成長與當他人的榜樣等。
- (二)利他(altruism)：利他是指在不求報酬的情況下，志願幫助他人的行為。
- (三)社會責任(social obligation)：是指義工感受到「取之於社會，用之於社會」，進而以實際行動回饋社會的參與動機。

綜合上述國內外學者對不同的志工參與動機類型，本研究將相似之類型歸納分類如表2-3。

表2-3 參與動機類型歸納表

| 構面   | 參與動機類型                             |
|------|------------------------------------|
| 自我利己 | 利己主義、祈求福報、自我實現和成長、知識技能的獲取、成就感、個人利益 |
| 利他回饋 | 利他主義、社會責任、無私奉獻的想法、宗教理由、回饋社會幫助他人    |
| 社會接觸 | 拓展生活圈、人際關係、反應他人期望                  |

資料來源：本研究整理

### 參、志工參與動機之相關理論

對於志工參與志願服務動機的理论，學者所提的說法不一，很難以單一理論來解釋，L. R. Fischer和K. B. S. Schaffer (1993 : 44-45)則從多元角度探討志工參與動機（參閱表2-4志工參與動機表）：從表2-4可知，志工參與志願服務的動機，通常包含利他性與自利性動機，而此種混合的動機是可以被接受且受到志願組織的重視。志願服務雖然起初可能包含自利的動機，但是在增進個人成長、生活品質與心靈提昇後，還能夠具體展現出人性的慈悲情懷與利他情操，此即為志工的動力來源，以及公民參與志工的精神支柱。

表2-4 志工參與動機表

| 動機類型    | 內容   |
|---------|--|
| 利他的參與   | 助人、做好事與具有社會責任感，是最常見的志願服務參與動機                                   |
| 意識型態的參與 | 志工有時會因為一些特殊因素、意識型態或價值觀，有目的地加入志願服務工作，而非僅局限於利他的動機                |
| 利己的參與   | 人們加入志願服務可能是為了要滿足自我的需求。例如處理內心的衝突或得到支持                           |
| 實質回饋的參與 | 實質回饋動機包括了對自己或家人有益處，許多志工的投入是因為他們預期會得到實質的物質回饋                    |
| 資格取得的參與 | 志工希望得到專業的知識、技巧或認知等原因，讓學生或成人願意參與志願服務的工作                         |
| 社會關係的參與 | 某些志工認為去接觸一些人、交朋友是參與志願服務的動機，顯示了友誼關係是支持志願服務的重要因素                 |
| 打發時間的參與 | 某些志工加入志願服務，是因為他們有空閒的時間，是一種打發時間的活動形式                            |
| 個人成長的參與 | 學習、個人成長與心靈的提昇，是投入志願服務的重要動機，大部分的志工相信從助人的付出當中，可以得到個人與心靈的回饋       |
| 多重的動機   | 人們為何加入志工組織，一般傾向於多重的參與動機，而且這些動機會隨著時間的改變，或因參與特定志願工作後，而改變了原來的參與動機 |

資料來源：L. R. Fischer & K. B. S. Schaffer (1993), *Older Volunteers: A Guide to Research and Practice*. Newbury Park, C. A: Sage

綜合上述的觀點，志工參與志願服務工作，並非單純是完全的利他，犧牲奉獻、或是助人為樂等的單一理由，也沒有單一理論能完全解釋志願服務的參與行為。每位志工參與志願服務的動機與期望均不同，而且這些參與動機與期望又會隨時間變化而轉變。當志工人員的服務過程無法達到原先期望時，其持續參與之意願就會降低，而該團體之志工的流動率也會增大。因此了解參與動機之理論，對於探討台電志工參與志願服務的參與動機，有其必要性。

#### **肆、志工參與動機相關研究之探討**

近年來國內外對志願服務工作日益重視，針對志工也有為數不少的研究，故對於志工參與動機相關研究的結果，進行歸納。茲將整理志工參與動機的相關實證研究，如表2-5所示。

表2-5 義工參與動機之實證研究

| 研究者           | 研究對象                | 研究方法              | 參與動機構面  | 研究發現   |
|---------------|---------------------|-------------------|---|--|
| 施嬋娟<br>(1984) | 義務<br>張老師           | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 獲得知識與技巧、表達社會使命感和社會有所接觸、服務他人、求得社會認可、求未來報酬、成就感、自我成長與發展。 | 年資愈高，愈滿足於志工角色的聲望。工作動機越強，工作滿足程度愈高，但個人特質與工作滿足程度無顯著相關。  |
| 黃蒂<br>(1988)  | 生命<br>線志<br>工       | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 回饋社會、幫助需要的人、自我肯定、自我成長、自我充實以協助他人、生活技巧的提升。              | 多數志工認為參與志願服務是回饋社會的途徑，亦能直接幫助需要的人。也有人認為完成自我充實肯定自我後，才能進而協助他人；亦有人覺得在參與服務中，學習人際溝通、熟悉問題的處理方式，能提升自己生活技巧也是一種收穫。              |
| 黃淑霞<br>(1989) | 兒福<br>機構<br>志工      | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 追求知識與技巧、求取社會認可、表達社會責任感、反應他人期望、接觸社會、追求自我成長與發展動機。       | 年資、同事關係及專業進修環境在工作滿足上有顯著差異。已婚或有正規助人專業背景者的留職意願較強。工作動機與機構認同、工作滿足及留職意願皆有顯著相關。  |
| 張文真<br>(1995) | 體育<br>場女<br>性志<br>工 | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 自助助人、回饋社會、家庭與自我實現、情感滿足、社會接觸、學習新知、求取未來報償。              | 回饋社會、家庭與自我實現、情感滿足、學習新知等因素，因家庭收入的不同，其參與動機達顯著的差異。不同職業在回饋社會的動機因素上，達顯著差異。回饋社會、家庭與自我實現、情感滿足、學習新知等因素，因教育程度的不同，其參與動機達顯著的差異。 |
| 王培志<br>(1997) | 醫院<br>志工            | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 利他主義、充實人生、成就需求、獲得知識、結交朋友、社會認同與回饋。                     | 服務的動機可區分為非利他主義型、成就獲得型、交友歸屬型、學習回饋型、規範利他型等，各區隔人數比率因醫院不同而有所不同。可知，各醫院對醫院義工市場而言，有其品牌效應。                                   |

|               |                 |                   |  |   |
|---------------|-----------------|-------------------|--|---|
| 石淑惠<br>(1997) | 公共圖書館志工         | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 社會責任、自我成長、社會接觸、求知識與技術、受志願服務機構的吸引、成就感和意願實現動機。     | 參與動機方面：以社會責任動機最強，其次為自我成長動機，社會接觸動機再次之。義工的參與動機與工作滿意度有非常顯著正相關。   |
| 黃永明<br>(1999) | 大學生參與少年福利機構志願服務 | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 學習知識與技巧、表達社會責任感、社會接觸、反應他人期望、社會認可、求未來報償、成就感、自我成長。 | 社會接觸、自我成長和求知識與技巧等動機程度為最高。大學生志工參與動機、組織環境認知和工作滿足顯著正相關。  |
| 梁慧雯<br>(1999) | 老人居家服務志工        | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 手段性動機、目的性動機                                      | 投入志願服務的動機，傾向以目的性動機為主，手段性動機則較非為志工的主要觀點。  |
| 吳淑鈺<br>(2000) | 太魯閣國家公園義務解說員    | 問卷調查、深度訪查、參與觀察    | 社會責任、學習知識技術、成就感、自我成長、國家公園的吸引力。                   | 研究結果顯示，參與動機為自我成長、國家公園本身美景所吸引及求知識與技術為重要動機。選擇太魯閣國家公園之因素為國家公園本身美景及交通方便。參與動機會隨不同之義務解說員個人特質而改變。              |
| 曾士雄<br>(2001) | 學校義工            | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 自我學習與成長、反應他人期望、表達社會責任與關懷學童照顧子女動機。                | 學校義工具有高度的參與動機。不因性別、婚姻、職業、年資而有所不同。而與年齡、有無就讀子女、教育程度、義工經驗而有部分不同。參與動機與學校規模、離職意念而有所不同。學校義工參與動機與工作滿意有非常密切的關係。 |
| 謝秉育<br>(2001) | 玉山國家公園解說志工      | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 自我成長、成就感、學習知識技能、社會需求、社會責任、意願實現、機構特質。             | 若以參與動機的構面來排序的話，以「社會責任動機」為最高，「意願實現動機」為最低。參與動機整體來看對工作滿足有正相關。  |
| 周學雯<br>(2002) | 大學生             | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 自我成長、服務他人、求知識與技巧、人際因                             | 大學生在參與運動志工之動機自我成長最高，回饋社會最低。除了性別無顯著異外，其  |



|               |                |                   |  |   |
|---------------|----------------|-------------------|--|---|
|               |                |                   | 素，回饋社會。  | 他背景變項在大學生運動志工參與動機、運動志工工作內容參與意願及與服務影響確實達到顯著差異。   |
| 朱夏萍<br>(2003) | 環保<br>志工       | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 表達環境責任、自我成長、個人利益、社會接觸。                                       | 參與動機呈多元化型態，但以「表達環境責任」為主；儘管對於「管理機關」與「福利獎賞」仍有所期待，但整體而言，義工擁有中上程度的工作滿意。此外，參與動機與工作滿意度隨部分個人變項不同而有所差異。 |
| 潘玟諺<br>(2005) | 博物館義<br>工      | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 服務他人、求知<br>識與技術、肯定<br>自我、社會認同                                | 博物館義工具有高度的參與動機。參與動機與工作滿意度有非常密切的關係，參與動機對工作滿意度有非常顯著的預測力。  |
| 朱錦源<br>(2006) | 義消<br>人員       | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 社會責任、自我<br>成長、個人利<br>益、社會接觸、<br>增加生活情<br>趣、整體參與              | 義消參與動機多元化，且隨個人變項不同而有所差異。主要的參與動機為社會責任及自我成長。  |
| 李國生<br>(2008) | 新移<br>民志<br>工  | 質性研究<br>訪談調查<br>法 | 參與學習、自我<br>成長、獲取專業<br>的知識或技<br>術、成就感、增<br>進人際關係、社<br>會認同與回饋。 | 新移民志工以自我成長，、增進人際關係與想幫助小孩子為出發點的參與動機最為普遍。回饋社會也是動機之一。  |
| 張志榮<br>(2008) | 醫療<br>志工       | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 自我成長、福利<br>與關懷、人際關<br>係、組織氣氛                                 | 醫療志工具有高度參與動機，不同背景對參與動機會有所不同。參與動機與工作滿意度有顯著相關。  |
| 林文士<br>(2010) | 國民<br>小學<br>志工 | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 自我成長、社會<br>責任、知識技<br>能、社會需求                                  | 整體參與動機屬於高度參與之程度。不同背景對參與動機會有顯著性相關。   |

資料來源：本研究整理

從上述各實證性研究結果可得知，志工參與志願服務的動機不再是單純的慈善行為，亦非單一動機所能涵蓋之。探討志工參與動機的文獻甚多，有鑒於其研究對象不同，動機也未盡相同，因此，本研究將採用因素分析法形成研究構面，並同時建構研究的效度，以深入瞭解台電志工參與志願服務的動機。

### 第三節 工作滿意度之相關研究與理論

工作滿意(job satisfaction)，又稱工作滿足，是一種包括許多因素的心理狀態。開始於 Hoppock (1935) 之研究，其認為工作滿意是工作者心理與生理雙方面對環境因素的滿足感受。員工工作滿意與否，會影響組織之正常運作，且可做為組織內一種早期的警戒指標、提供組織與管理做為參考，據以擬定政策，或及早發現組織缺失、採取補救措施(許士軍，1977)。對於個人而言，工作獲得滿足可以得到自我的肯定，對於工作的意念有積極的影響作用。因此，研究組織成員的工作滿意度有其重要性。本節將工作滿意度之相關定義及理論加以探討。

#### 一、工作滿意之定義

由於各家學者所依據的理論架構與研究對象不同，所以，對於工作滿意有不同的定義也不一致。謹綜合各學者對於工作滿意的定義，整理如表 2-6 所示。

表 2-6 工作滿意度定義表

| 學者                        | 年代   | 定義  |
|---------------------------|------|---|
| Hoppock                   | 1935 | 是一心理狀態整體性之單一概念，指員工在心理與生理兩方面對工作環境的滿足感受，即員工對工作環境的主觀反應，是衡量工作滿足最普遍的方法。工作滿意是個人對自己工作的直覺感受。            |
| Smith 等人                  | 1963 | 工作滿意是一個人根據其參考架構對於工作特徵加以解釋後得到的結果   |
| Vroom                     | 1964 | 工作滿意係指個人對工作角色抱持的情意取向，正面的情意取向即是代表工作滿意，負面的取向則是代表不滿意。  |
| M. L. Blum & J. C. Naylor | 1968 | 工作滿意乃是工作者對其工作及有關環境所抱持的一種態度，而不涉及工作面向、形成的原因及過程。   |
| Porter & Lawler           | 1968 | 工作滿足程度端視一個人實際所獲得的報酬與他認為自己應得的報酬之間的差距而定，此感覺主要來自於個人主觀的需求。在工作情境中，一個人期望與實得的報酬差距愈小，則其工作滿足的程度愈大，反之則愈小。 |
| Smith, Kendall &          | 1969 | 工作者對其工作及工作相關因素的感覺或情感反應。這種反應或滿足程度的高低來自於個人於特定工作環境   |

|                  |      |   |
|------------------|------|---|
| Hulin            |      | 中，實際獲得的報酬與預期應得的報酬的差距；差距愈小，則滿足程度愈高；差距愈大，滿足程度愈低。  |
| Seashore & Taber | 1975 | 工作滿意有以下四種意義；<br>1. 工作滿意即工作者在各工作層面上所獲得滿意的總和。<br>2. 工作滿意即工作者在各工作層面上所獲得滿意程度及其重要性乘積和<br>3. 工作滿意即工作者預期應有之滿意程度與實際滿意程度之差距的和。<br>4. 工作滿意為前項預期滿意與實際滿意之差距分數，乘以各相關層面之重要性加權數，再求其總和。 |
| Locke            | 1976 | 認為工作滿意是指個人評價其工作或工作經驗所產生的正面或愉悅的情緒狀況，但更注重工作中各層面之分析。   |
| 許士軍              | 1977 | 認為工作滿意是個人對工作所具有的感覺，而這種感覺取決於他從工作環境中之實際所得的價值與預期間之差距。  |
| 張春興              | 1978 | 指個人或多數員工對其所任工作感到滿意的程度。工作滿意與否與很多因素有關：諸如薪水高低、加薪方式、工作時間、工作地點、工作性質、升遷機會、人際關係、管理方式等等。  |
| 許彩娥              | 1981 | 工作者自特定環境中其所實際獲得的價值與其所預期應獲得價值之差距，二者差距大則滿意程度低，二者差距小則滿意程度高，亦即為「需求缺陷性定義」。   |
| J. L. Price      | 1986 | 在一個工作體系中，成員對於其在其體系中所具有的工作取向。  |
| O' Reilly        | 1991 | 工作滿足為員工對於他們的工作所維持的態度，而此態度是源自於他們對於工作的知覺而來。   |
| 謝金青              | 1992 | 工作滿意是指工作者對其工作、工作歷程或工作結果整體的一種主觀的價值判斷，是屬於感覺、態度或情意的反應。而其感到滿意與否取決於自特定的工作環境中，因工作所實際獲得之價值與預期應獲得價值的差距。此差距越小，滿意程度愈高；反之，滿意程度愈低。  |
| 謝百亮              | 1995 | 認為學者對工作滿意的一般性定義分為三類：<br>1. 認為工作滿意是個人對其所從事工作的情意反應或感受。<br>2. 工作滿意是個人對於他的工作的知覺與原來預期之間的差距。  |

|         |      |   |
|---------|------|---|
|         |      | 3. 工作滿意是個人對其工作各層面之特性的情意性反應或感覺之總和。   |
| Robbins | 1996 | 工作滿意也可視為個人對工作所抱持的一般性態度。員工的工作滿意高，則表示他對工作抱持正面態度，反之，則表示員工對工作不滿，有著負面的態度。      |
| 楊益民     | 2002 | 工作者對其工作中各項影響因素所產生之一種主觀性的感覺。   |
| 余景達     | 2002 | 成員對整體工作環境所產生的情意反應，其反應傾向積極情意則對工作感到滿意；若其傾向消極情意則對工作感到不滿意。                    |
| 游肇賢     | 2002 | 個人對工作各層面的一重積極性的情意導向，正面的情意導向則表示工作滿意；負面的情意導向表示工作不滿意。                        |
| 林育妃     | 2005 | 個人對其工作各層面問題時，產生的一種主觀的價值判斷，而此主觀的價值判斷具正向積極的情意取向則稱為「滿意」；若為負向消極的情意取向則稱為「不滿意」。 |
| 楊麗燕     | 2007 | 個人對工作整體、各個層面所具有的一種感覺，是主觀的價值判斷。感覺或滿意度大小取決於實際價值與預期價值的差距。                    |

資料來源：轉引自陳世勳（2001），陳安滢(2003)，李國生（2008）

根據學者李國生（2008）指出工作滿意有以下之特性：

- 1、工作滿意是一種態度或個人主觀的感覺，即個人對工作或工作環境內之因素所採取的態度之結果或主觀感覺，均可視為工作滿意。
- 2、是個人與環境交互作用而產生的，即由個人內在因素與其社會環境互動，造成工作滿意與否。

總而言之，工作滿意可視為工作者對其工作及相關因素(內在因素與工作特徵、參考架構)的感受或情感反應。

## 二、與工作滿意有關之理論

工作滿意概念被提出雖僅短短數十年，但相關的研究甚多，學者李國生（2008）針對各家學者所提出之理論，加以整理成幾個重要的工作滿意理論及其

主張，如下所述：

### (一) ERG 理論

Alderfer(1972)提出三種核心需求—存在(existence)需求、關係(relatedness)需求、及成長(growth)需求—因此稱為 ERG 理論。ERG 理論認為：

1. 各種需求可以同時具有激勵作用。
2. 如果較高層次的需求未能滿足的話，則滿足較低層次需求的欲望就會加深。

馬斯洛的需求層級理論是個僵硬的階梯，但 ERG 理論則不認為低層次的需求加以滿足之後，才能往上滿足高層次的需求。ERG 理論不但併入滿足—前進途徑，而且包括一個挫折—退縮的構面。挫折—退縮即描述一個較高層次的需要未獲滿足或受挫，而將較大的重要性或欲望置於次一層次的需要之上的情境。

### (二)三種需要理論

麥克里蘭(David McClelland)主要是以個人特徵層面來了解組織中的激勵作用(McClelland, 1961 ; McClelland, 1985)。有些學者(Hellriegel, Jackson, and Slocum, 1999)又稱麥克里蘭的三種需要理論為學習需要理論(learned need theory)。麥克里蘭將其分為：成就需要、權力需要、及歸屬需要。其內涵如下：

1. 成就需要(need for achievement : nach)：具有成就需要的人會企圖去超越別人，並要求達到某些標準，對於追求成功有很大的驅力。
2. 權力需要 (need for power : npow)：是指對能夠影響他人之能力的需要，是一種追求對他人具影響力的欲望。
3. 歸屬需要(need for affiliation : naff)：是指追求友善及親密關係的人際關係之慾望，也是一種讓別人喜歡或接受的欲望。

### (三)參考架構說

採取此種定義的學者認為人們對工作情境中的客觀特徵的主觀知覺與解釋才是最關鍵，客觀特徵本身並非影響人們態度和行為的最重要因素。例如 Morse 的研究顯示工作滿意是工作客觀特徵與個人動機相互作用的函數；Homans(1961)指出同工同酬的兩個工人，對於工作評價常會有差異，因為有不同的工作價值觀。

#### (四) 兩因子理論

赫茲柏格(Herzberg)在 1959 年發表了其激勵-保健雙因子理論。赫茲柏格(Herzberg)認為人類有兩種不同的需求，避免痛苦需求和成長需求，這兩種需求彼此是互相獨立的，影響行為的方式也不相同，當人們不滿意工作時，他是對工作環境不滿，當他們滿意於工作時，他們是滿意於工作本身。

Herzberg, Mausner & Snyderman (1965) 將工作滿意分為兩個因素：可以使工作愉快的因素稱之為激勵因素 (motivating factors) 如成就感 (achievement)、讚賞 (recognition)、工作本身 (work itself)、責任 (duty)、升遷 (advancement) 等，這些因素都與積極的工作表現有關，且能導致高昂的工作態度，在缺乏激勵因素時，並不一定會使工作者不滿意，所以又可稱之為滿足因素。

保健因素是可以用來減少工作不愉快的因素，多與環境或工作情境有關，如薪資(salary)、人際關係(interpersonal relation)、督導、行政(company policy and administration)、工作環境 (work condition) 等，這些因素的存在不能引起工作滿意，但若不存在則員工將不滿足而導致工作態度低落，故稱之為保健因素。Herzberg 認為工作滿意的反面並非工作不滿意，而是沒有工作滿意；同樣的，工作不滿意的相反不是工作滿意，而是工作沒有不滿意。

#### (五) Vroom 的期望理論

此理論重心認為人類相當理智，能事先計算在從事某種行為後，所可得

到的獎勵程度，才決定是否要真正努力去達成該目標該理念建立在三個概念：

1. 期待(expectancy)：此包括兩種期待，其一為努力越大，則績效愈高；其二為績效越高，則報酬越大。
2. 價值(valence)：即採取某種行為，如果完成可獲得之價值。
3. 激勵效果(outcome)：達成任務之機與可獲得價值相乘績，極為最終之結果。

因此基本上，此種理論認為激勵的力量，乃是「期待」值之函數，而期待是由過去經驗、他人觀感、自尊及成果之吸引力而來。

其重點可歸納如下：

1. 一般而言，每個人偏好於自己行為而得之成果與獎懲。
2. 每個人均期待經由努力可達到某種績效水準。
3. 每個人均期待成果與獎懲將隨努力而來(如努力會達到高績效) 個人之偏好及期待是激勵之有效方法。

#### (六) 內外滿足說

個人的工作滿足感來自內在和外層面之影響而產生的。內在層面係指和工作本身有關之特質，如興趣、自我引導、成就感、從工作中獲得刺激、挑戰和成長的滿足等；外在層面係指來自工作之外的滿足，Kalleberg (1977) 指出包括五個層面：

1. 舒服方便層面：指物理環境舒適與否。
2. 財務層面：指金錢方面的報酬。
3. 同僚關係層面：指社會需要，如交朋友、同事間之相互合作關係等。
4. 職業生涯層面：指工作是否有良好升遷機會，發展性等。
5. 資源適用方面：指工作所須之資料、權威、佇立是否足夠等。

Kalleberg 指出工作滿意是個人在工作中獲得滿意與不滿意感受的平衡，而得到一個完整的滿意態度。

內外滿意理論認為：工作滿意一部份是來自於工作內在的滿足，指和工作有關的特質；例如自己發揮工作能力的程度與機會，獲得成長的滿足，和激勵因素大致相同。

另一部份是工作外在的滿足，意指從工作以外所獲得的報酬、福利、待遇等（王麗容，1992）。

#### （七）差距理論

差距理論係由Locke於1969年所提出，此理論認為個人對於工作滿意的感覺，是由於預期所得到與實際得到之間的差距程度判斷，若差距愈小，則滿意度越高，反之則越低。

個人對工作的期望與真正從工作中所獲得的差距，決定了滿足、不滿足，差距愈大愈不滿足（Locke，1969；引自黃蒂，1988）。

#### （八）公平理論

Adams（1965）認為個人對自己工作的期望與實際所得的絕對差距，並無實質的意義。差距的大小必須與其他人的狀況相比較才有意義。工作的投入和產出之間的差距，因人而異，心理的不公平是導致不滿足的主要原因（張笠雲，1986）。

公平理論中的「投入」是指個人對組織的交換行為中所做的努力或貢獻，如教育程度、經驗、努力程度等等。而「產出」指從工作中所獲得的薪津、賞識、升遷、成就感等等。當個人成果與投入比值小於他人成果與投入的比值表示被虧待，相反則為被厚待情況，只有當兩個比值相等，才是公平的情況。

綜合以上的理論可知工作滿意對工作態度影響甚鉅。但是由於志願服務屬於一種自發性的行為，志願服務者的工作心態、動機與專職的人員有所不同，因此，在探討志願服務者的工作滿意度時，將不可全盤引用一般的工作滿意理論內容，應該考慮到志願服務者的心理需求與驅力。



### 三、志工工作滿意度相關研究之探討

對於志工工作滿意度因素的相關研究，顯示出影響志工工作滿意度的因素有很多，包含如何讓志工達到預期獲得的價值或是減少預期與實際獲得價值的差距。

工作滿意度是為組織欲取得優勢，所應具備的能力、資源與條件。任何組織的工作滿意度因素會隨著時間、地點、策略及其他因素而有所不同，研究者採用以問卷方式調查法從志工志願服務工作中找出關鍵性的因素。

針對國內近年來對於志工從事志工服務的工作滿意之相關研究經彙整如表2-7所示。

表2-7 志工工作滿意之實證研究

| 研究者           | 研究對象         | 研究方法          | 工作滿意構面                    | 研究結果  |
|---------------|--------------|---------------|---------------------------|---|
| 石淑惠<br>(1997) | 公共圖書館志工      | 量化研究<br>問卷調查法 | 組織氣候、工作特性、人際關係、自我成長與整體滿意度 | 工作滿意度以人際關係最高，其次自我成長，最低為工作特性。<br>個人特質中之性別、年齡，年資及離職意念與工作滿意度達顯著差異。婚姻狀況、教育程度、宗教信仰及職業等個人特質與工作滿意度無顯著差異存在。 |
| 吳淑鈺<br>(1999) | 太魯閣國家公園義務解說員 | 量化研究<br>問卷調查法 | 關懷支持、溝通合作、責任訓練與整體滿意度      | 工作滿意程度中期待經驗與實際知覺有顯著影響。  |
| 林佩穎<br>(1999) | 藝術團體義工       | 量化研究<br>問卷調查法 | 一般、安全、報償、督導、社會與成長滿意度      | 工作滿意，以社會滿意度最高，安全滿意度最低。<br>參與時間在三年以上，滿意度高於僅參與半年以下者；平常就有參與活動者的滿意度也高於只有在演出時幫忙的義工；而男性的成                 |

|               |               |                   |  |   |
|---------------|---------------|-------------------|--|---|
|               |               |                   |  | 長滿意度高於女性。   |
| 陳秋蓉<br>(2001) | 學校<br>義工      | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 社會化、自我尊<br>重和成長、知識<br>和技能、家庭和<br>生活及整體滿意                     | 工作滿意：不同性別、年<br>齡、子女數以及宗教沒有差<br>異。不同教育程度以及工作<br>項目具有差異。<br>不同家長參與的動機在工作<br>滿意上有差異。<br>具有高度的參與動機與工<br>作滿意。                                  |
| 曾士雄<br>(2001) | 學校<br>義工      | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 人際關係、自我<br>成長與發展、組<br>織氣候與福利以<br>及關懷滿意                       | 工作滿意度不因年齡、婚<br>姻、有無就讀子女而有不<br>同，因學校規模、教育程<br>度、離職意念而有不同。<br>滿意度以人際關係最強。   |
| 朱夏萍<br>(2003) | 環保<br>義工      | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 工作特質、社會<br>互動、自我成<br>長、訓練研習、<br>福利獎賞與管理<br>機關滿意度             | 整體而言，義工擁有中上程<br>度的工作滿意。此外，參與<br>動機與工作滿意度隨部分<br>個人變項不同而有所差<br>異。義工持續服務意願高，<br>且與參與動機、工作滿意度<br>呈顯著相關  |
| 朱錦源<br>(2006) | 義消<br>人員      | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 自我成長、工作<br>特質、訓練研<br>習、管理機關、<br>福利獎賞與社會<br>互動滿意度             | 義消之工作滿意度甚高，對<br>管理機關與福利獎賞有所<br>期待。<br>義消之持續服務意願高，與<br>工作滿意度達顯著正相關。  |
| 李國生<br>(2008) | 新移<br>民志<br>工 | 質性研究<br>訪談調查<br>法 | 認識他人、拓展<br>視野、增加學習<br>成長機會、能自<br>我肯定、社會肯<br>定、獲得工作成<br>就感的機會 | 能認識他人、拓展視野；增<br>加學習成長機會、能自我肯<br>定；也能受到社會的肯定；<br>也能利用參與志願服務，增<br>加個人獲得工作成就感的<br>機會。<br>配合志工服務時間、保持良<br>好的志工間關係維繫，能提<br>高新移民志工個人的工作<br>滿意度。 |
| 張志榮<br>(2008) | 醫療<br>志工      | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 自我成長、福利<br>與關懷、人際關<br>係與組織氣氛滿<br>意度                          | 醫療志工具具有高度的工作<br>滿意度。<br>醫療志工會因性別、志工年<br>資、其他志工經驗不同而對<br>工作滿意度有所不同。  |

|              |                |                   |                           |  |
|--------------|----------------|-------------------|---------------------------|--|
|              |                |                   |                           | 醫療志工的參與動機與工作滿意度有顯著相關。  |
| 林南<br>(2010) | 聽障<br>奧運<br>志工 | 量化研究<br>問卷調查<br>法 | 人際交流、生活<br>經歷與協助工作<br>滿意度 | 不同性別、學歷、參與其他<br>志工團隊活動經驗的聽奧<br>工作，在工作滿意度之人際<br>交流、生活經歷與協助工作<br>構面上達顯著差異。 |

資料來源:本研究整理

從表2-7實證研究可知，研究結果隨研究對象或變項不同而有所差異；由於目前尚缺少企業志工個人背景變項與工作滿意之相關研究，因此，本研究擬以台電志工為研究對象，深入探討個人背景變項與工作滿意之相關性，以再次驗證志工個人背景變項對工作滿意之影響。

### 第三章 研究設計

本研究主要目的在探討台電志工個人背景、參與動機與工作滿意度之關係。本章共計分為五部分：第一節、研究架構(如圖3-1)；第二節、研究假設；第三節、研究對象與抽樣設計；第四節、研究工具；第五節、資料處理。

#### 第一節 研究架構

依據本研究之動機目的，並參酌相關之文獻及實證研究構面，依設計之問卷因素分析，決定其參與動機及工作滿意度之構面名稱，設計本研究架構，如圖3-1所示。

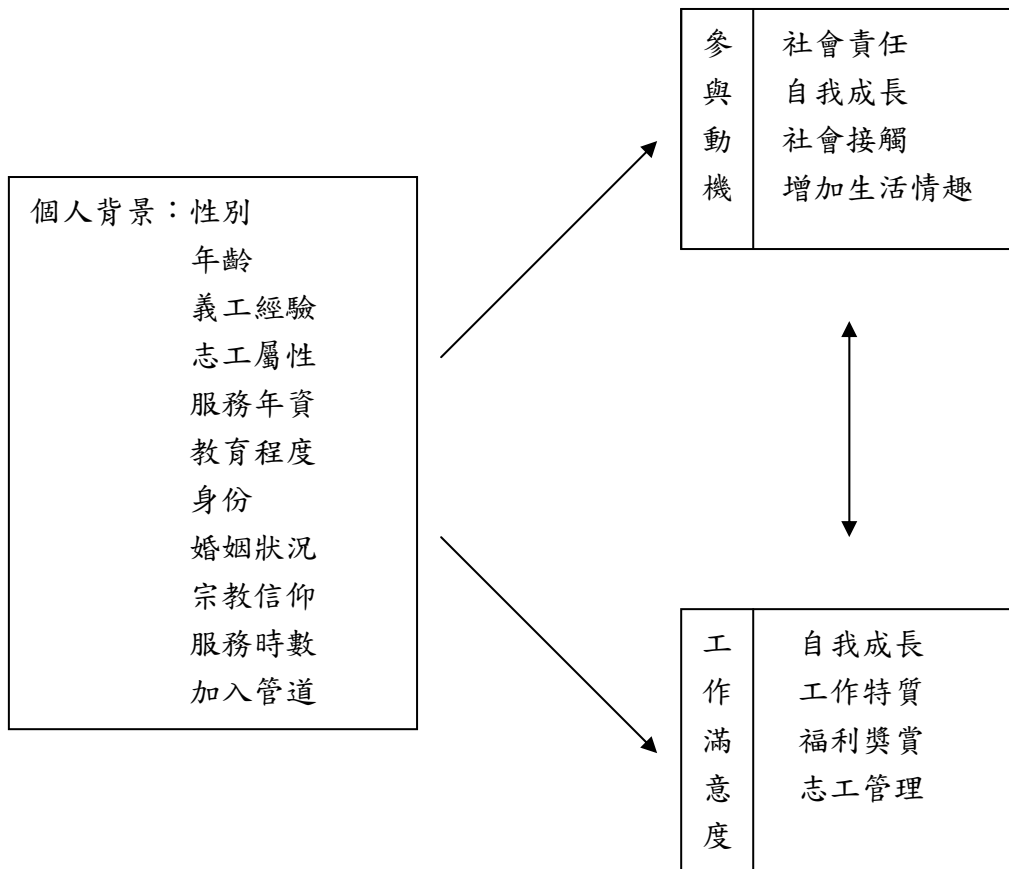


圖3-1 研究架構圖

## 第二節 研究假設

依據本研究的目的，首先探討義工個人背景、參與動機、工作滿意度三個現況，其次再探討下列的考驗：

假設一：不同個人背景變項之台電志工的參與動機無顯著差異。

- 1-1、不同性別之台電志工的參與動機無顯著差異。
- 1-2、不同年齡之台電志工的參與動機無顯著差異。
- 1-3、有無義工經驗之台電志工的參與動機無顯著差異。
- 1-4、不同志工屬性之台電志工的參與動機無顯著差異。
- 1-5、不同服務年資之台電志工的參與動機無顯著差異。
- 1-6、不同教育程度之台電志工的參與動機無顯著差異。
- 1-7、不同身份之台電志工參與的動機無顯著差異。
- 1-8、不同婚姻狀況之台電志工的參與動機無顯著差異。
- 1-9、不同宗教之台電志工參與的動機無顯著差異。
- 1-10、不同服務時數之台電志工參與的動機無顯著差異。
- 1-11、不同加入管道之台電志工參與的動機無顯著差異。

假設二：不同個人背景之台電志工的工作滿意度無顯著差異。

- 1-1、不同性別之台電志工的工作滿意度無顯著差異。
- 1-2、不同年齡之台電志工的工作滿意度無顯著差異。
- 1-3、有無義工經驗之台電志工的工作滿意度無顯著差異。
- 1-4、不同志工屬性之台電志工的工作滿意度無顯著差異。
- 1-5、不同服務年資之台電志工的工作滿意度無顯著差異。
- 1-6、不同教育程度之台電志工的工作滿意度無顯著差異。
- 1-7、不同身份之台電志工工作滿意度無顯著差異。
- 1-8、不同婚姻狀況之台電志工的工作滿意度無顯著差異。
- 1-9、不同宗教之台電志工工作滿意度無顯著差異。

1-10、不同服務時數之台電志工工作滿意度無顯著差異。

1-11、不同加入管道之台電志工工作滿意度無顯著差異。

假設三：台電志工參與動機與工作滿意度有顯著相關。

3-1、社會責任動機與工作滿意度有顯著相關。

3-2、自我成長動機與工作滿意度有顯著相關。

3-3、社會接觸動機與工作滿意度有顯著相關。

3-4、增加生活情趣動機與工作滿意度有顯著相關。

假設四：台電志工的參與動機對工作滿意度有顯著預測力。

### 第三節 研究對象與抽樣設計

#### 一、研究對象

本研究對象為台電公司本島各區營業處之志工(如表3-1)，採隨機抽樣式進行問卷調查。

表3-1 台電各區營業處志工人數統計表

| 編號 | 營業處別    | 志工團(企業志工) | K書中心及營業大廳志工<br>(社會志工) |
|----|---------|-----------|-----------------------|
| 1  | 基隆區營業處  | 48        | 16                    |
| 2  | 台北市區營業處 | 83        | 20                    |
| 3  | 台北南區營業處 | 31        | 27                    |
| 4  | 台北北區營業處 | 56        | 21                    |
| 5  | 台北西區營業處 | 89        | 7                     |
| 6  | 桃園區營業處  | 73        | 13                    |
| 7  | 新竹區營業處  | 80        | 21                    |
| 8  | 苗栗區營業處  | 51        | 32                    |
| 9  | 台中區營業處  | 44        | 20                    |
| 10 | 南投區營業處  | 27        | 0                     |
| 11 | 彰化區營業處  | 42        | 22                    |
| 12 | 雲林區營業處  | 25        | 13                    |
| 13 | 嘉義區營業處  | 62        | 15                    |
| 14 | 新營區營業處  | 20        | 0                     |
| 15 | 台南區營業處  | 31        | 15                    |
| 16 | 高雄區營業處  | 37        | 20                    |
| 17 | 鳳山區營業處  | 38        | 18                    |
| 18 | 屏東區營業處  | 2         | 22                    |
| 19 | 台東區營業處  | 66        | 0                     |
| 20 | 花蓮區營業處  | 17        | 3                     |
| 21 | 宜蘭區營業處  | 42        | 12                    |
|    | 合計      | 964       | 317                   |

資料來源：本研究整理

## 二、問卷的發放

本研究之問卷調查擬針對調查對象為台電各區營業處之所有志工，合計人數共1281人，經研究發現各區營業處志工團多數志工屬於任務性編組<sup>10</sup>，實際參與人數與官網統計之人數落差極大，為求研究結果之效度，問卷抽樣對象以非主管志工為原則，企業志工與社會志工又有重疊性，所以實際志工人數遠低於1281人。各區處的志工人數差距太大，因此將所有志工分為北、中、南三個區域做抽樣調查，本研究之問卷隨機抽取300人，按各區志工人數比例取概數分配。有關問卷發放及回收情形如表3-2：

表3-2 問卷發放回收情形一覽表

| 區處別     | 區域 | 志工比例 | 發放份數 | 發放比率 | 回收問卷份數 |    | 有效問卷回收率 |
|---------|----|------|------|------|--------|----|---------|
|         |    |      |      |      | 有效     | 無效 |         |
| 宜蘭區營業處  | 北部 | 43%  | 120  | 40%  | 94     | 26 | 78.33%  |
| 基隆區營業處  |    |      |      |      |        |    |         |
| 台北市區營業處 |    |      |      |      |        |    |         |
| 台北南區營業處 |    |      |      |      |        |    |         |
| 台北北區營業處 |    |      |      |      |        |    |         |
| 台北西區營業處 |    |      |      |      |        |    |         |
| 桃園區營業處  |    |      |      |      |        |    |         |
| 新竹區營業處  | 中部 | 32%  | 90   | 30%  | 79     | 11 | 87.77%  |
| 苗栗區營業處  |    |      |      |      |        |    |         |
| 台中區營業處  |    |      |      |      |        |    |         |
| 南投區營業處  |    |      |      |      |        |    |         |
| 彰化區營業處  |    |      |      |      |        |    |         |
| 嘉義區營業處  | 南部 | 25%  | 90   | 30%  | 75     | 15 | 83.33%  |
| 新營區營業處  |    |      |      |      |        |    |         |
| 台南營業處   |    |      |      |      |        |    |         |
| 高雄區營業處  |    |      |      |      |        |    |         |
| 鳳山區營業處  |    |      |      |      |        |    |         |
| 屏東區營業處  |    |      |      |      |        |    |         |
| 台東區營業處  |    |      |      |      |        |    |         |
| 花蓮區營業處  |    |      |      |      |        |    |         |
| 合計      |    |      | 300  | 100% | 248    | 52 | 82.66%  |

資料來源：本研究整理

<sup>10</sup> 志工團成員以承辦業務部門人員及聯絡窗口之人員居多，另外還有當然之幹部。



## 第四節 研究工具

本研究所使用之研究工具為自編「台電志工參與志願服務動機與工作滿意度調查問卷」，採回顧相關文獻及配合台電志工實際工作狀況，蒐集相關資料以編製問卷，茲說明如下：

本研究所使用之測量工具為封閉式問卷，經文獻回顧後得知以企業志工為研究對象文獻甚少；因此，在問卷編製的架構上必須參考一般義工參與動機、工作滿意之相關理論與研究，內容上則以志工實際工作情況為主。

問卷內容主要分為「個人基本資料」、「志工參與動機量表」及「志工工作滿意量表」三大部分；個人基本資料為類別變項，「志工參與動機量表」、「志工工作滿意量表」則採李克特式(Likert-Type)量表計分、由於問卷之填答可以回顧前面的答案，使前後答案趨於一致(林進田，1993)，且顧及志工學歷、年齡背景不一，為避免受試者對負面敘述句產生誤解，或因正負題摻雜在一起易造成填寫錯誤(簡春安、鄒平儀，1998)，所有題目皆採正面敘述句。

### 一、實施預試

為使問卷具信、效度，本研究問卷敦請區營業處之志工團及所有志工，就問卷架構及題目內容是否符合研究主題、文句表達是否清楚等分別提供意見外，並以嘉義區處之企業志工及社會志工為對象進行預試。表3-3即為本研究預試抽樣分配及問卷回收情形。

表3-3 預試抽樣分配表

| 志工類別 | 現有人數 | 預試抽樣<br>人數 | 預試問卷收<br>回數 | 回收有效問<br>卷數 | 有效回收率 |
|------|------|------------|-------------|-------------|-------|
| 企業志工 | 62   | 10         | 10          | 10          | 100%  |
| 社會志工 | 15   | 10         | 10          | 10          | 100%  |
| 合計   | 77   | 20         | 20          | 20          | 100%  |

資料來源：本研究整理

## 二、試題分析、確定正式問卷題項

預試問卷收回後，隨即進行問卷檢查整理，再以因素分析及信度分析決定正式量表題項及主要構面，並考驗量表的建構效度。

### (一)因素分析法

本研究採因素分析法建構效度並簡化量表內容，量表題組是否具效度，是否測量同一面向(或同一因素)，能解釋的變異量又有多高，便需要靠因素分析來檢驗。

1. Bartlett：量表題組是用來測量同一個變數，因此應具有一定的相關程度，當Bartlett檢定達顯著(顯著性=.000)，即表示此題組具有共同之因素。
2. KMO：然而如果題組間的相關程度太高，則會造成多重共線性的問題，也就是相關程度特別高的題組，事實上就是同一題拆解成數題，如此便不符合設計量表題的原意，也會造成重複解釋、過度膨脹解釋力的後果，因此接著要看KMO取樣適切量數，一KMO必須要在0.6以上，KMO越接近1，表示量表問題的相關情形良好，越適合進行因素分析。

### (二)信度分析

本研究問卷屬態度量表，經因素分析後，為確保所有題項在其所屬因素中均有高度的一致性與穩定性，採Cronbach's  $\alpha$  分析求得信度(簡春安、鄒平儀，1998)。依據Nunnally (1978)所採用的標準：應保留  $\alpha$  值大於0.6的因素，若發現刪除某一題後會增加此一因素的內部一致性，則此題亦刪除不用。學者們(吳明隆，2000；吳統雄，1984)認為，當  $\alpha$  介於0.50至0.70之間，表示此研究可信，此數值亦是最常見的信度範圍，一般研究的信度應至少超過「可信」以上的水準；當  $\alpha$  大於0.70且小於0.90時，表示很可信；若  $\alpha$  大於0.90，則表示十分可信，各層面的內部一致性也越高。

(三)茲將各量表所進行之試題分析過程與結果詳述如下：

1. 台電志工參與動機量表

本量表採李克特式五點量表計分，每題從「非常同意」到「非常不同意」依序給予5至1分，得分越高，表示越偏向此動機；預試問卷收回後進行因素分析及信度分析，並經修正後完成正式問卷，其分析結果如表3-4及表3-5。

表3-4 參與動機各構面之KMO與Bartlett檢定情形一覽表

| 題組別 | KMO 與 Bartlett 檢定                  |                |
|-----|------------------------------------|----------------|
| 題組一 | Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數         | .706           |
|     | Bartlett's Test of Sphericity 球形檢定 | 近似卡方分配 109.061 |
|     |                                    | 自由度 10         |
| 顯著性 | .000                               |                |
| 題組二 | Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數         | .819           |
|     | Bartlett's Test of Sphericity 球形檢定 | 近似卡方分配 97.467  |
|     |                                    | 自由度 10         |
| 顯著性 | .000                               |                |
| 題組三 | Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數         | .855           |
|     | Bartlett's Test of Sphericity 球形檢定 | 近似卡方分配 134.896 |
|     |                                    | 自由度 15         |
| 顯著性 | .000                               |                |
| 題組四 | Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數         | .664           |
|     | Bartlett's Test of Sphericity 球形檢定 | 近似卡方分配 65.979  |
|     |                                    | 自由度 15         |
| 顯著性 | .000                               |                |

資料來源：本研究整理

在研究上KMO取樣適切性統計量的值在0到1之間，其值愈接近1，進行因素分取共同因素的效果愈好(王保進，1999)。由表3-4可知，KMO取樣適切性量數值均大於0.6以上，有一定標準，且Bartlett球形檢定皆已達顯著水準，所以由以上二項檢定統計量可知，適合進行因素分析。

進行因素分析後由表3-5可知此四個動機因素與量表之 $\alpha$ 值介於0.861至0.954間，顯示本量表具某程度的內部一致性與穩定性，最後根據各因素

所含題項為其命名，並完成正式問卷題項(詳見表3-5)。

表3-5 台電志工參與動機量表之信度分析摘要表

| 因素別 | 預試題目及題號                          | 正式題號 | 因素命名     | Alpha |
|-----|----------------------------------|------|----------|-------|
| 因素一 | 1. 參與台電志工服務是希望對社會有一些回饋。          | 1    | 社會責任動機   | .925  |
|     | 2. 參與台電志工服務是為了表達對他人的關懷。          | 2    |          |       |
|     | 3. 參與台電志工服務是對社會盡一份責任與義務。         | 3    |          |       |
|     | 4. 參與台電志工服務社會是一件有意義的事。           | 4    |          |       |
|     | 5. 參與台電志工服務是因為喜歡協助他人解決問題。        | 5    |          |       |
| 因素二 | 6. 擔任志工能夠幫助別人，讓我覺得很快樂。           | 6    | 自我成長動機   | .930  |
|     | 7. 我希望透過服務他人的過程可以使自己不斷地成長。       | 7    |          |       |
|     | 8. 我覺得台電志工工作符合自己的興趣，能夠發揮個人的專長。   | 8    |          |       |
|     | 9. 我希望從事志工服務能獲得工作以外的成就感。         | 9    |          |       |
|     | 10. 我當台電志工是希望獲得多一點的社會經驗。         | 10   |          |       |
| 因素三 | 11. 擔任台電志工可讓我感覺較不孤單。             | 11   | 社會接觸動機   | .954  |
|     | 12. 擔任台電志工是希望可以增進自己與他人的人際關係。     | 12   |          |       |
|     | 13. 我希望可以獲得不同的人生經驗。              | 13   |          |       |
|     | 14. 志願服務工作是一種可以交新朋友的好方法。         | 14   |          |       |
|     | 15. 我希望可以擴展自己的生活圈，讓生活更充實。        | 15   |          |       |
|     | 16. 擔任志工工作可以避免與社會脫節。             | 16   |          |       |
| 因素四 | 17. 我覺得台電志工的工作滿有趣的。              | 17   | 增加生活情趣動機 | .861  |
|     | 18. 我覺得當志工從事為民服務之工作，能做為他人或子女的榜樣。 | 18   |          |       |
|     | 19. 我當志工是出自於歡喜心，心甘情願地參與。         | 19   |          |       |
|     | 20. 我覺得擔任當志工可以更有效運用自己的時間。        | 20   |          |       |
|     | 21. 擔任台電志工以身為台電人而感到高興。           | 21   |          |       |
|     | 22. 當志工是我生涯規劃的一部份。               | 22   |          |       |

資料來源:本研究整理

## 2. 台電志工工作滿意度量表

本量表採李克特式五點量表計分，每題從「非常滿意」到「非常不滿意」依序給予5至1分，得分越高，表示越偏向此動機；預試問卷收回後進行因素分析及信度分析後完成正式問卷，其分析結果如表3-6及表3-7。

表3-6 工作滿意度各構面之 KMO 與 Bartlett 檢定情形一覽表

| 題組別 | KMO 與 Bartlett 檢定                  |                |
|-----|------------------------------------|----------------|
| 題組一 | Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數         | .732           |
|     | Bartlett's Test of Sphericity 球形檢定 | 近似卡方分配 156.833 |
|     |                                    | 自由度 21         |
| 顯著性 | .000                               |                |
| 題組二 | Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數         | .604           |
|     | Bartlett's Test of Sphericity 球形檢定 | 近似卡方分配 55.436  |
|     |                                    | 自由度 15         |
| 顯著性 | .000                               |                |
| 題組三 | Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數         | .800           |
|     | Bartlett's Test of Sphericity 球形檢定 | 近似卡方分配 70.261  |
|     |                                    | 自由度 10         |
| 顯著性 | .000                               |                |
| 題組四 | Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數         | .642           |
|     | Bartlett's Test of Sphericity 球形檢定 | 近似卡方分配 172.828 |
|     |                                    | 自由度 15         |
| 顯著性 | .000                               |                |

資料來源:本研究整理

由表3-6可知，KMO取樣適切性量數值均大於0.6以上，有一定標準，且 Bartlett球形檢定皆已達顯著水準，所以由以上二項檢定統計量可知，適合進行因素分析。

進行因素分析後由表3-7可知此四個動機因素與量表之 $\alpha$ 值介於0.819至0.960間，顯示本量表具某程度的內部一致性與穩定性，最後根據各因素所含題項為其命名，並完成正式問卷題項(詳見表3-7)。

表3-7 台電志工工作滿意度量表之信度分析摘要表

| 因素別 | 預試題目及題號                          | 正式題號 | 因素命名    | Alpha |
|-----|----------------------------------|------|---------|-------|
| 因素一 | 1. 擔任台電志工，在發揮個人的才能和興趣方面，我感到      | 1    | 自我成長滿意度 | .951  |
|     | 2. 擔任台電志工，在增進對自己的瞭解方面，我感到        | 2    |         |       |
|     | 3. 擔任台電志工，在學習更多待人處事的道理方面，我感到     | 3    |         |       |
|     | 4. 擔任台電志工，在讓我的生活更加充實方面，我感到       | 4    |         |       |
|     | 5. 擔任台電志工，在獲得自我成長方面，我感到          | 5    |         |       |
|     | 6. 擔任台電志工，對於增強解決問題能力、激發潛能，我感到    | 6    |         |       |
|     | 7. 擔任台電志工，對於知識和經驗的增加與獲得，我感到      | 7    |         |       |
| 因素二 | 8. 我覺得當台電志工的工作能夠幫助別人，我感到         | 8    | 工作特質滿意度 | .819  |
|     | 9. 我覺得當台電志工能在工作中獲得成就感，我感到        | 9    |         |       |
|     | 10. 對於擔任台電志工能更深入瞭解到企業之社會責任，我感到   | 10   |         |       |
|     | 11. 對於擔任台電志工能從工作中學習到更多的知識，我感到    | 11   |         |       |
|     | 12. 對於台電志工在人文關懷、環境保護、用電安全的貢獻，我感到 | 12   |         |       |
|     | 13. 擔任台電志工從事志願服務是件非常有意義的事，我感到    | 13   |         |       |
| 因素三 | 14. 對於目前志工的工作量，我感到               | 14   | 福利獎賞滿意度 | .913  |
|     | 15. 對於志工目前的福利措施(如幫志工投保意外險)，我感到   | 15   |         |       |
|     | 16. 對於志工服務績效的獎勵辦法，我感到            | 16   |         |       |
|     | 17. 對於目前所提供的志工研習機會，我感到           | 17   |         |       |
|     | 18. 對於台電公司為志工所辦理的聯誼活動，我感到        | 18   |         |       |
| 因素四 | 19. 對於志工服務所需的軟硬體設備，志工單位的配合情形，我感到 | 19   | 志工管理滿意度 | .960  |
|     | 20. 對於志工的工作狀況，志工單位瞭解與關心的程度，讓我感到  | 20   |         |       |
|     | 21. 對於志工單位與志工們之間的溝通管道，我感到        | 21   |         |       |
|     | 22. 對於志工所提出的建議，志工單位的重視程度讓我感到     | 22   |         |       |
|     | 23. 對於志工單位目前的管理台電志工的方式，我感到       | 23   |         |       |
|     | 24. 對於為志工所辦理的研習訓練方式，我感到          | 24   |         |       |

資料來源:本研究整理

## 第五節 資料處理

本研究運用社會科學統計套裝程式(SPSS) 12.0中文版進行資料分析，依據研究目的並考量研究變項，所使用的統計方法與目的分述如下：

- 一、以次數分配、百分比、平均數與標準差等來瞭解研究對象在各變項上之分佈狀況，以便對研究對象與服務狀況有整體的瞭解。
- 二、為驗證研究假設一、二，以探求參與動機與工作滿意度是否因個人社經背景變項不同而有所差異，本研究使用單因子變異數分析(one-way ANOVA)進行統計分析，若F值達統計上顯著水準( $P < .05$ )，則續以 Scheffe 法進行事後多重比較，以瞭解具有顯著差異之組對；若類別變項僅有二組時，則直接以t檢定進行檢測。
- 三、為探討參與動機和工作滿意度各變項間之關聯性，以驗證研究假設三，本研究採皮爾遜積差相關法(Pearson's product-moment correlation)進行統計分析。
- 四、為探討台電志工參與動機各層面對於工作滿意度的影響力，以驗證研究假設四，本研究以工作滿意度為效標，採多元逐步迴歸法進行統計分析。

## 第四章 研究分析與結果

本研究旨在探討志工參與動機與工作滿意度之相關，為達本研究目的，本章將問卷調查結果加以整理分析，內容共分四節：第一節就有效樣本統計分析及整體表現情形—以描述性統計分析呈現。第二節為不同背景變項的志工在參與動機層面與工作滿意度層面上之差異分析—採用t檢驗及單因子變異數分析，以Scheffe法進行事後比較。第三節為志工參與動機與工作滿意度關係之分析—對志工參與動機與工作滿意度進行皮爾遜積差相關分析，探究各變項間的相關情形，以及為瞭解不同層面志工參與動機在工作滿意度的差異情形，進行單因子變異數分析，以Duncan法進行事後比較。第四節以工作滿意度為效標，進行多元逐步迴歸分析，來瞭解志工個人背景與參與動機各層面對於工作滿意度的預測力。

### 第一節 有效樣本統計分析及整體表現

#### 壹、不同背景變項統計分析

本節係就有效樣本的基本資料，用人數分配、百分比，呈現如表 4-1-1，其結果並加以說明：

##### 一、在性別方面

在受試者中有150位女性，佔該施測總人數的60.5%，男性有98位，佔該施測總人數的39.5%，顯示台電志工中女性志工有佔絕大多數的現象。

##### 二、在年齡方面

在受試者中30歲以下者有5人，佔該施測總人數的2%，31~40歲者有24人，佔該施測總人數的9.7%，41~50歲者有35人，佔該施測總人數的14.1%，51~65歲者有109人，佔該施測總人數的44.0%，66歲以上有75人，佔該施測總人數的30.2%，顯示台電志工年齡有偏高的現象。

##### 三、在義工經驗方面

在受試者中有義工經驗145人，佔該施測總人數的58.5%，無義工經驗103



人，佔該施測總人數的41.5%，顯示台電志工有義工經驗者佔多數。

#### **四、在志工屬性方面**

在受試者中企業志工有72人，佔該施測總人數的29.0%，社會志工有170人，佔該施測總人數的68.5%，兩者都是者有6人，佔該施測總人數的2.4%，顯示受測人數社會志工佔多數。

#### **五、在服務年資方面**

在受試者中一年以內者有47人，佔該施測總人數的19.0%，一年至五年者有103人，佔該施測總人數的41.5%，5年至10年者有75人，佔該施測總人數的30.2%，10年至15年者有20人，佔該施測總人數的8.1%，滿15年以上者有3人，佔該施測總人數的1.2%，顯示台電志工以一年至五年年資者佔多數。

#### **六、在教育程度方面**

受試者中國小以下者有4人，佔該施測總人數的1.6%，國初中者有16人，佔該施測總人數的6.5%，高中職者有88人，佔該施測總人數的35.5%，專科者有79人，佔該施測總人數的31.9%，大學者有52人，佔該施測總人數的21.0%，研究所者有9人，佔該施測總人數的3.6%，顯示台電志工以高中職學歷佔多數。

#### **七、在身分背景方面**

在受試者中台電員工有71人，佔該施測總人數的28.6%，員工眷屬有19人，佔該施測總人數的7.7%，社會人士有92人，佔該施測總人數的37.1%，退休員工有54人，佔該施測總人數的21.8%，退休員工眷屬有12人，佔該施測總人數的4.8%，顯示台電志工以社會人士佔多數。

#### **八、在婚姻狀況方面**

在受試者中未婚者有31人，佔該施測總人數的12.5%，已婚者有211人，佔該施測總人數的85.1%，其他者有6人，佔該施測總人數的2.4%，顯示台電志工已婚者佔絕大多數。

#### **九、在宗教方面**

在受試者中無宗教信仰有11人，佔該施測總人數的4.4%，佛教有121人，佔該施測總人數的48.8%，道教有21人，佔該施測總人數的8.5%，基督教有19人，佔該施測總人數的7.7%，天主教有10人，佔該施測總人數的4.0%，一般民間信仰者有62人，佔該施測總人數的62%，一貫道者有4人，佔該施測總人數的1.6%，顯示台電志工信仰佛教者佔絕大多數。

#### 十、在每月服務時數方面

在受試者中2小時以內者有28人，佔該施測總人數的11.3%，滿2小時~未滿4小時者有51人，佔該施測總人數的20.6%，滿4小時~未滿6小時者有31人，佔該施測總人數的12.5%，滿6小時~未滿8小時者有23人，佔該施測總人數的9.3%，超過8小時以上者有115人，佔該施測總人數的46.4%，顯示台電志工以每月服務時數超過8小時者佔絕大多數。

#### 十一、在志工加入管道方面

在受試者中台電志工及其親友介紹者有34人，佔該施測總人數的13.7%，自我推薦者有66人，佔該施測總人數的26.6%，台電員工介紹者有132人，佔該施測總人數的53.2%，其他者有16人，佔該施測總人數的6.5%，顯示台電志工加入管道絕大多數為台電員工介紹。

#### 十二、在持續服務意願方面

在受試者中非常願意者有117人，佔該施測總人數的47.2%，願意者有122人，佔該施測總人數的49.2%，不太願意者有9人，佔該施測總人數的3.6%，顯示台電志工絕大多數願意持續服務。

表 4-1-1 有效樣本之特性分析摘要表

| 變項 | 組別     | 人數  | 百分比   |
|----|--------|-----|-------|
| 性別 | 女      | 150 | 77.4% |
|    | 男      | 98  | 22.6% |
| 年齡 | 30歲以下  | 5   | 2.0%  |
|    | 30-40歲 | 24  | 9.7%  |
|    | 41-50歲 | 35  | 14.1% |
|    | 51-65歲 | 109 | 44.0% |
|    | 66歲以上  | 75  | 30.2% |

|        |            |     |       |
|--------|------------|-----|-------|
| 志工經驗   | 曾參與        | 145 | 58.5% |
|        | 未參與        | 103 | 41.5% |
| 志工身份   | 企業志工       | 72  | 29.0% |
|        | 社會志工       | 170 | 68.5% |
|        | 以上兩者皆是     | 6   | 2.4%  |
| 服務年資   | 未滿一年       | 47  | 19.0% |
|        | 滿一年~未滿五年   | 103 | 41.5% |
|        | 滿5年~未滿10年  | 75  | 30.2% |
|        | 滿10年~未滿15年 | 20  | 8.1%  |
|        | 滿15年以上     | 3   | 1.2%  |
| 教育程度   | 國小         | 4   | 1.6%  |
|        | 國初中        | 16  | 6.5%  |
|        | 高中職        | 88  | 35.5% |
|        | 專科         | 79  | 31.9% |
|        | 大學         | 52  | 21.0% |
|        | 研究所        | 9   | 3.6%  |
| 身分背景   | 台電員工       | 71  | 28.6% |
|        | 員工眷屬       | 19  | 7.7%  |
|        | 社會人士       | 92  | 37.1% |
|        | 退休員工       | 54  | 21.8% |
|        | 退休員工眷屬     | 12  | 4.8%  |
| 婚姻狀況   | 未婚         | 31  | 12.5% |
|        | 已婚         | 211 | 85.1% |
|        | 其它         | 6   | 2.4%  |
| 宗教信仰   | 無宗教信仰      | 11  | 4.4%  |
|        | 佛教         | 121 | 48.8% |
|        | 道教         | 21  | 8.5%  |
|        | 基督教        | 19  | 7.7%  |
|        | 天主教        | 10  | 4.0%  |
|        | 一般民間信仰     | 62  | 25.0% |
|        | 一貫道        | 4   | 1.6%  |
| 每月服務時數 | 未滿2小時      | 28  | 11.3% |
|        | 滿2小時~未滿4小時 | 51  | 20.6% |
|        | 滿4小時~未滿6小時 | 31  | 12.5% |
|        | 滿6小時~未滿8小時 | 23  | 9.3%  |
|        | 8小時以上      | 115 | 46.4% |
| 加入管道   | 台電志工及其親友介紹 | 34  | 13.7% |
|        | 自我推薦       | 66  | 26.6% |
|        | 台電員工介紹     | 132 | 53.2% |
|        | 其他         | 16  | 6.5%  |
| 持續服務意願 | 非常願意       | 117 | 47.2% |
|        | 願意         | 122 | 49.2% |
|        | 不太願意       | 9   | 3.6%  |

N=248

## 貳、整體表現情形

就台電志工在「參與動機」及「工作滿意度」各層面之整體表現，以表4-1-2所列之平均數及標準差說明如下：

一、就表4-1-2所示，為台電志工在「參與動機」層面之平均數及標準差。本表分平均數與標準差及單項平均數，參與動機整體層面之平均數為94.36，參與動機中有四個分量表分別為「社會責任」、「自我成長」、「社會接觸」、「增加生活情趣」，四個分量表之平均數分別為21.62、21.51、25.51、25.70。四個分量表之標準差分別為2.26、2.45、3.05、2.80。四個分量表之單項平均數分別為4.32、4.30、4.25、4.28。

本表4-1-2結果顯示台電志工在「參與動機」整體層面表現偏高等，以「社會責任」單項平均為4.32 較佳；較低的層面是「社會接觸」分量表單項平均為4.25，可見台電志工在「參與動機」層面上屬於較高等度。

二、就表4-1-2所示，為台電志工在「工作滿意度」層面之平均數及標準差。本表分平均數與標準差及單項平均數，工作滿意度整體層面之平均數為97.35，工作滿意度中有四個分量表分別為「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」，四個分量表之平均數分別為28.99、25.31、19.86、23.10。四個分量表之標準差分別為3.28、2.77、2.93、3.7。四個分量表之單項平均數分別為4.14、4.21、3.97、3.85。

本表4-1-2結果顯示台電志工在「工作滿意度」整體層面表現中高等，以「工作特質」單項平均為4.21 較佳；較差的層面是「志工管理」分量表單項平均為3.85，可見台電志工在「工作滿意度」層面上屬中上滿意。

表4-1-2 台電志工「參與動機」及「工作滿意度」之整體表現

| 整體層面  | 因素層面   | 平均數   | 標準差   | 題數 | 單項平均數 |
|-------|--------|-------|-------|----|-------|
| 參與動機  |        | 94.36 | 9.65  | 22 | 4.29  |
|       | 社會責任   | 21.62 | 2.26  | 5  | 4.32  |
|       | 自我成長   | 21.51 | 2.45  | 5  | 4.30  |
|       | 社會接觸   | 25.51 | 3.05  | 6  | 4.25  |
|       | 增加生活情趣 | 25.70 | 2.80  | 6  | 4.28  |
| 工作滿意度 |        | 97.35 | 10.94 | 24 | 4.05  |
|       | 自我成長   | 28.99 | 3.28  | 7  | 4.14  |
|       | 工作特質   | 25.31 | 2.77  | 6  | 4.21  |
|       | 福利獎賞   | 19.86 | 2.93  | 5  | 3.97  |
|       | 志工管理   | 23.10 | 3.7   | 6  | 3.85  |

## 第二節 不同背景變項之台電志工在參與動機與工作滿意度各層面上之差異分析

### 壹、不同個人背景變項之台電志工在參與動機各層面之差異

本單元主要在考驗假設1，分析不同個人背景變項(性別、年齡、義工經驗、志工屬性、服務年資、教育程度、背景身份、婚姻、宗教、服務時數、加入管道)的台電志工在參與動機各層面(社會責任、自我成長、社會接觸、增加生活情趣)之差異情形，茲以t檢驗及單因子變異數分析法進行統計，變項間若達顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，分別討論如下：

假設一：不同個人背景變項之台電志工的參與動機無顯著差異。

#### 一、不同性別之台電志工在參與動機各層面的差異分析

不同性別之台電志工在參與動機—「社會責任」、「自我成長」、「社會接觸」、「增加生活情趣」各層面上的平均數、標準差、t檢驗統計結果，如表4-2-1所示，藉以驗證研究假設：

【1-1】、不同性別之台電志工的參與動機無顯著差異。

表4-2-1不同「性別」之志工在參與動機分層面的統計結果

| 分層面    |     | 性別          |              | t考驗    |
|--------|-----|-------------|--------------|--------|
|        |     | 1. 男 (N=98) | 2. 女 (N=150) |        |
| 社會責任   | 平均數 | 21.33       | 21.81        | -1.665 |
|        | 標準差 | 2.26        | 2.24         |        |
| 自我成長   | 平均數 | 21.18       | 21.72        | -1.713 |
|        | 標準差 | 2.48        | 2.41         |        |
| 社會接觸   | 平均數 | 25.18       | 25.73        | -1.389 |
|        | 標準差 | 3.25        | 2.89         |        |
| 增加生活情趣 | 平均數 | 25.36       | 25.93        | -1.561 |
|        | 標準差 | 2.74        | 2.82         |        |

(一)就「社會責任」層面而言：不同性別之台電志工在參與動機—「社會責任」

層面上，經t考驗之後，未達顯著差異。

(二)就「自我成長」層面而言：不同性別之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經t考驗之後，未達顯著差異。

(三)就「社會接觸」層面而言：不同性別之台電志工在參與動機—「社會接觸」層面上，經t考驗之後，未達顯著差異。

(四)就「增加生活情趣」層面而言：不同性別之台電志工在參與動機—「增加生活情趣」層面上，經t考驗之後，未達顯著差異。

由表4-2-1的統計結果可以看出「性別」變項對於參與動機之整體層面及各分層面上無顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【1-1】、不同性別之台電志工的參與動機無顯著差異，獲得支持。

## 二、不同年齡之台電志工在參與動機各層面的差異分析

不同年齡之台電志工在參與動機—「社會責任」、「自我成長」、「社會接觸」、「增加生活情趣」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-2所示，藉以驗證研究假設：

【1-2】、不同年齡之台電志工與參與動機無顯著差異。

表4-2-2 不同「年齡」之志工在參與動機分層面的統計結果

| 分層面 \ 年齡別 |     | 1. 30歲<br>(含) 以下(N=5) | 2. 31~40<br>歲(含)<br>(N=24) | 3. 41~50<br>歲(含)<br>(N=35) | 4. 51~65<br>歲(含)<br>(N=109) | 5. 66歲以<br>上(N=75) | F值      | 事後比較 |
|-----------|-----|-----------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------|---------|------|
|           |     |                       |                            |                            |                             |                    |         |      |
| 社會責任      | 平均數 | 19.80                 | 20.87                      | 21.65                      | 21.65                       | 21.92              | 1.82    |      |
|           | 標準差 | 0.44                  | 1.84                       | 1.90                       | 2.26                        | 2.50               |         |      |
| 自我成長      | 平均數 | 18.80                 | 20.29                      | 20.54                      | 21.82                       | 22.08              | 6.35*** | 5>2  |
|           | 標準差 | 1.78                  | 2.95                       | 2.57                       | 2.15                        | 2.32               |         | 5>3  |
| 社會接觸      | 平均數 | 22.20                 | 23.54                      | 24.54                      | 25.77                       | 26.45              | 7.56*** | 4>2  |
|           | 標準差 | 2.68                  | 4.22                       | 2.27                       | 2.89                        | 2.66               |         | 5>1  |

|            |     |       |       |       |       |       |        |     |
|------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-----|
|            |     |       |       |       |       |       |        | 5>2 |
|            |     |       |       |       |       |       |        | 5>3 |
| 增加生活<br>情趣 | 平均數 | 23.20 | 24.70 | 24.65 | 25.87 | 26.52 | 4.91** | 5>3 |
|            | 標準差 | 1.30  | 2.95  | 2.51  | 2.88  | 2.52  |        |     |

\*\*P<0.01 \*\*\*P<0.001

(一)就「社會責任」層面而言：不同年齡之台電志工在參與動機—「社會責任」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.82發現並未出現顯著差異現象。

(二)就「自我成長」層面而言：不同年齡之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值6.35達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(三)就「社會接觸」層面而言：不同年齡之台電志工在參與動機—「社會接觸」層面上，經單因子變異數分析之後，F值7.56達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(四)就「增加生活情趣」層面而言：不同年齡之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值4.91達0.01顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

由表4-2-2的統計結果可以看出「年齡」變項對於參與動機之整體層面及各分層面上達0.01顯著差異。

由以上研究結果可以得知：**【1-2】**、不同年齡之台電志工與參與動機無顯著差異，未獲得支持。

### 三、有無義工經驗之台電志工在參與動機各層面的差異分析

有無義工經驗之台電志工在參與動機—「社會責任」、「自我成長」、「社會接觸」、「增加生活情趣」各層面上的平均數、標準差、t檢驗統計結果，如表4-2-3所示，藉以驗證研究假設：

**【1-3】**、有無義工經驗之台電志工的參與動機無顯著差異。



表4-2-3 有無「義工經驗」之志工在參與動機分層面的統計結果

| 義工經驗別<br>分層面 |     | 1. 有 (N=145) | 2. 無 (N=103) | t考驗     |
|--------------|-----|--------------|--------------|---------|
|              |     | 社會責任         | 平均數          |         |
|              | 標準差 | 2.24         | 2.24         |         |
| 自我成長         | 平均數 | 21.93        | 20.92        | 3.257** |
|              | 標準差 | 2.29         | 2.55         |         |
| 社會接觸         | 平均數 | 25.77        | 25.15        | 1.574   |
|              | 標準差 | 2.70         | 3.46         |         |
| 增加生活情趣       | 平均數 | 26.01        | 25.28        | 2.042*  |
|              | 標準差 | 2.72         | 2.85         |         |

\*P<0.05

\*\*P<0.01

(一)就「社會責任」層面而言：有無義工經驗之台電志工在參與動機—「社會責任」層面上，經t考驗之後，未達顯著差異。

(二)就「自我成長」層面而言：有無義工經驗之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經t考驗之後，達0.01顯著差異。

(三)就「社會接觸」層面而言：有無義工經驗之台電志工在參與動機—「社會接觸」層面上，經t考驗之後，未達顯著差異。

(四)就「增加生活情趣」層面而言：有無義工經驗之台電志工在參與動機—「增加生活情趣」層面上，經t考驗之後，達0.05顯著差異。

由表4-2-3的統計結果可以看出「義工經驗」變項對於參與動機之整體層面及各分層面上達0.05顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【1-3】、有無義工經驗之台電志工的參與動機無顯著差異，未獲得支持。

#### 四、不同志工屬性之台電志工在參與動機各層面的差異分析

不同志工屬性之台電志工在參與動機—「社會責任」、「自我成長」、「社會接觸」、「增加生活情趣」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，

如表4-2-4所示，藉以驗證研究假設：

【1-4】、不同志工屬性之台電志工與參與動機無顯著差異。

表4-2-4 不同「志工屬性」之志工在參與動機分層面的統計結果

| 分層面 \ 志工屬性別 |     | 1. 企業志工(N=72) | 2. 社會志工(N=170) | 3. 兩者皆是(N=6) | F值       | 事後比較 |
|-------------|-----|---------------|----------------|--------------|----------|------|
| 社會責任        | 平均數 | 21.29         | 21.77          | 21.33        | 1.18     |      |
|             | 標準差 | 2.14          | 2.28           | 2.87         |          |      |
| 自我成長        | 平均數 | 20.76         | 21.77          | 23.00        | 5.66**   | 2>1  |
|             | 標準差 | 2.47          | 2.37           | 2.36         |          |      |
| 社會接觸        | 平均數 | 24.12         | 26.04          | 27.33        | 12.05*** | 2>1  |
|             | 標準差 | 3.37          | 2.71           | 2.73         |          | 3>1  |
| 增加生活情趣      | 平均數 | 24.79         | 26.06          | 26.66        | 5.8**    | 2>1  |
|             | 標準差 | 2.68          | 2.77           | 2.73         |          |      |

\*\*P<0.01      \*\*\*P<0.001

(一)就「社會責任」層面而言：不同志工屬性之台電志工在參與動機—「社會責任」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.18發現並未出現顯著差異現象。

(二)就「自我成長」層面而言：不同志工屬性之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值5.66達0.01顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(三)就「社會接觸」層面而言：不同志工屬性之台電志工在參與動機—「社會接觸」層面上，經單因子變異數分析之後，F值12.05達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(四)就「增加生活情趣」層面而言：不同志工屬性之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值5.8達0.01顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

由表4-2-4的統計結果可以看出「志工屬性」變項對於參與動機之整體層面及各分層面上達0.01顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【1-4】、不同志工屬性之台電志工與參與動機無顯著差異，未獲得支持。

#### 五、不同服務年資之台電志工在參與動機各層面的差異分析

不同服務年資之台電志工在參與動機—「社會責任」、「自我成長」、「社會接觸」、「增加生活情趣」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-5所示，藉以驗證研究假設：

【1-5】、不同服務年資之台電志工與參與動機無顯著差異。

表4-2-5 不同「服務年資」之志工在參與動機分層面的統計結果

| 服務年資別  |     | 1. 未滿一年 (N=47) | 2. 滿1~未滿5年 (N=103) | 3. 滿5~未滿10年 (N=75) | 4. 滿10~未滿15年 (N=20) | 5. 滿15年以上 (N=3) | F值      | 事後比較 |
|--------|-----|----------------|--------------------|--------------------|---------------------|-----------------|---------|------|
| 社會責任   | 平均數 | 20.44          | 21.93              | 21.92              | 21.40               | 23.33           | 4.74**  | 2>1  |
|        | 標準差 | 1.61           | 2.34               | 2.23               | 2.34                | 2.88            |         | 3>1  |
| 自我成長   | 平均數 | 19.82          | 21.88              | 22.21              | 20.65               | 23.33           | 9.97*** | 2>1  |
|        | 標準差 | 1.52           | 2.39               | 2.25               | 3.15                | 2.88            |         | 3>1  |
| 社會接觸   | 平均數 | 23.70          | 25.93              | 26.25              | 24.9                | 25.33           | 6.45*** | 2>1  |
|        | 標準差 | 2.15           | 3.01               | 2.63               | 4.68                | 2.08            |         | 3>1  |
| 增加生活情趣 | 平均數 | 23.80          | 26.24              | 26.24              | 25.35               | 26.33           | 7.94*** | 2>1  |
|        | 標準差 | 1.55           | 2.90               | 2.70               | 2.70                | 5.50            |         | 3>1  |

\*\*P<0.01

\*\*\*P<0.001

(一)就「社會責任」層面而言：不同服務年資之台電志工在參與動機—「社會責任」層面上，經單因子變異數分析之後，F值4.74達0.01顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(二)就「自我成長」層面而言：不同服務年資之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值9.97達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(三)就「社會接觸」層面而言：不同服務年資之台電志工在參與動機—「社會接觸」層面上，經單因子變異數分析之後，F值6.45達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(四)就「增加生活情趣」層面而言：不同服務年資之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值7.94達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

由表4-2-5的統計結果可以看出「服務年資」變項對於參與動機之整體層面及各分層面上達0.01顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【1-5】、不同服務年資之台電志工與參與動機無顯著差異，未獲得支持。

#### 六、不同教育程度之台電志工在參與動機各層面的差異分析

不同教育程度之台電志工在參與動機—「社會責任」、「自我成長」、「社會接觸」、「增加生活情趣」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-6所示，藉以驗證研究假設：

【1-6】、不同教育程度之台電志工與參與動機無顯著差異。

表4-2-6 不同「教育程度」之志工在參與動機分層面的統計結果

| 教育程度別<br>分層面 |     | 1. 國小<br>或以下<br>(N=4) | 2. 國初<br>中 (N=16) | 3. 高中<br>職 (N=88) | 4. 專科<br>(N=79) | 5. 大學<br>(N=52) | 6. 研究<br>所 (N=9) | F值      | 事後比較       |
|--------------|-----|-----------------------|-------------------|-------------------|-----------------|-----------------|------------------|---------|------------|
|              |     | 平均數                   | 標準差               | 平均數               | 標準差             | 平均數             | 標準差              |         |            |
| 社會責任         | 平均數 | 20.00                 | 22.37             | 22.36             | 21.15           | 20.94           | 20.88            | 4.37**  | 3>4        |
|              | 標準差 | 2.44                  | 2.24              | 2.32              | 2.12            | 2.04            | 1.90             |         | 3>5        |
| 自我成長         | 平均數 | 22.50                 | 22.75             | 22.35             | 20.98           | 20.75           | 19.66            | 6.40*** | 3>4        |
|              | 標準差 | 2.88                  | 2.17              | 2.33              | 2.11            | 2.19            | 4.24             |         | 3>5        |
| 社會接觸         | 平均數 | 27.00                 | 26.87             | 26.31             | 25.39           | 24.44           | 21.88            | 6.56*** | 2>6        |
|              | 標準差 | 3.46                  | 2.96              | 3.00              | 2.11            | 2.99            | 5.73             |         | 3>5<br>3>6 |

|        |     |       |       |       |       |       |       |         |     |
|--------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|-----|
|        |     |       |       |       |       |       |       |         | 4>6 |
| 增加生活情趣 | 平均數 | 27.00 | 27.18 | 26.48 | 25.16 | 25.05 | 23.44 | 5.16*** |     |
|        | 標準差 | 3.46  | 2.45  | 2.84  | 2.53  | 2.53  | 3.39  |         |     |

\*\*P<0.01   \*\*\*P<0.001

(一)就「社會責任」層面而言：不同教育程度之台電志工在參與動機—「社會責任」層面上，經單因子變異數分析之後，F值4.37達0.01顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(二)就「自我成長」層面而言：不同教育程度之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值6.40達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(三)就「社會接觸」層面而言：不同教育程度之台電志工在參與動機—「社會接觸」層面上，經單因子變異數分析之後，F值6.56達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(四)就「增加生活情趣」層面而言：不同教育程度之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值5.16達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現並未出現顯著差異現象。

由表4-2-6的統計結果可以看出「教育程度」變項對於參與動機之整體層面及各分層面上達0.01顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【1-6】、不同教育程度之台電志工與參與動機無顯著差異，未獲得支持。

#### 七、不同身份之台電志工在參與動機各層面的差異分析

不同背景身份之台電志工在參與動機—「社會責任」、「自我成長」、「社會接觸」、「增加生活情趣」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-7所示，藉以驗證研究假設：

【1-7】、不同背景身份之台電志工與參與動機無顯著差異。

表4-2-7 不同「背景身份」之志工在參與動機分層面的統計結果

| 背景身份別<br>分層面 |      | 1. 台電員工<br>(N=71) | 2. 員工眷屬<br>(N=19) | 3. 社會人士<br>(N=92) | 4. 退休員工<br>(N=54) | 5. 退休員工<br>眷屬 (N=12) | F值   |
|--------------|------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|------|
|              |      | 社會責任              | 平均數               | 21.81             | 22.26             | 21.60                |      |
| 標準差          | 2.30 |                   | 2.28              | 2.17              | 2.17              | 2.82                 |      |
| 自我成長         | 平均數  | 21.39             | 22.26             | 21.65             | 21.01             | 22.16                | 1.33 |
|              | 標準差  | 2.73              | 2.46              | 2.43              | 2.04              | 2.20                 |      |
| 社會接觸         | 平均數  | 24.80             | 26.78             | 25.89             | 25.25             | 26.00                | 2.36 |
|              | 標準差  | 3.77              | 3.24              | 2.60              | 2.50              | 2.69                 |      |
| 增加生活情趣       | 平均數  | 25.67             | 26.57             | 25.73             | 25.37             | 25.83                | .66  |
|              | 標準差  | 2.97              | 3.68              | 2.63              | 2.45              | 3.01                 |      |

(一)就「社會責任」層面而言：不同背景身份之台電志工在參與動機—「社會責任」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.23發現並未出現顯著差異現象。

(二)就「自我成長」層面而言：不同背景身份之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.33發現並未出現顯著差異現象。

(三)就「社會接觸」層面而言：不同背景身份之台電志工在參與動機—「社會接觸」層面上，經單因子變異數分析之後，F值2.36發現並未出現顯著差異現象。

(四)就「增加生活情趣」層面而言：不同背景身份之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值0.66發現並未出現顯著差異現象。

由表4-2-7的統計結果可以看出「背景身份」變項對於參與動機之整體層面及各分層面上無顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【1-7】、不同背景身份之台電志工與參與動機無顯著差異，獲得支持。

#### 八、不同婚姻狀況之台電志工在參與動機各層面的差異分析

不同婚姻狀況之台電志工在參與動機—「社會責任」、「自我成長」、「社會接觸」、「增加生活情趣」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-8所示，藉以驗證研究假設：

【1-8】、不同婚姻狀況之台電志工與參與動機無顯著差異。

表4-2-8 不同「婚姻狀況」之志工在參與動機分層面的統計結果

| 婚姻狀況別  |     | 1. 未婚 (N=31) | 2. 已婚 (N=211) | 3. 其他 (N=6) | F值    | 事後比較 |
|--------|-----|--------------|---------------|-------------|-------|------|
| 社會責任   | 平均數 | 21.00        | 21.68         | 22.50       | 1.72  |      |
|        | 標準差 | 1.89         | 2.28          | 2.73        |       |      |
| 自我成長   | 平均數 | 20.54        | 21.61         | 23.00       | 3.76* |      |
|        | 標準差 | 2.15         | 2.45          | 2.44        |       |      |
| 社會接觸   | 平均數 | 24.38        | 25.61         | 28.00       | 4.32* | 3>1  |
|        | 標準差 | 2.37         | 3.08          | 0.21        |       |      |
| 增加生活情趣 | 平均數 | 24.54        | 25.85         | 26.50       | 3.25* |      |
|        | 標準差 | 1.98         | 2.86          | 3.14        |       |      |

\*  $P < 0.05$

(一)就「社會責任」層面而言：不同婚姻狀況之台電志工在參與動機—「社會責任」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.72發現並未出現顯著差異現象。

(二)就「自我成長」層面而言：不同婚姻狀況之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值3.76達.05顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現並未出現顯著差異現象。

(三)就「社會接觸」層面而言：不同婚姻狀況之台電志工在參與動機—「社會接觸」層面上，經單因子變異數分析之後，F值4.32達.05顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(四)就「增加生活情趣」層面而言：不同婚姻狀況之台電志工在參與動機—「社會責任」層面上，經單因子變異數分析之後，F值3.25達.05顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現並未出現顯著差異現象。

由表4-2-8的統計結果可以看出「婚姻」變項對於參與動機之整體層面及各分層面上達0.05顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【1-8】、不同婚姻狀況之台電志工與參與動機無顯著差異，未獲得支持。

### 九、不同宗教信仰之台電志工在參與動機各層面的差異分析

不同宗教信仰之台電志工在參與動機—「社會責任」、「自我成長」、「社會接觸」、「增加生活情趣」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-9所示，藉以驗證研究假設：

【1-9】、不同宗教信仰之台電志工與參與動機無顯著差異。

表4-2-9 不同「宗教信仰」之志工在參與動機分層面的統計結果

| 分層面    |     | 宗教信仰別           |               |              |               |               |                  |              | F值      | 事後比較 |
|--------|-----|-----------------|---------------|--------------|---------------|---------------|------------------|--------------|---------|------|
|        |     | 1. 無宗教信仰 (N=11) | 2. 佛教 (N=121) | 3. 道教 (N=21) | 4. 基督教 (N=19) | 5. 天主教 (N=10) | 6. 一班民間信仰 (N=62) | 7. 一貫道 (N=4) |         |      |
| 社會責任   | 平均數 | 20.90           | 21.83         | 20.71        | 20.26         | 22.80         | 21.91            | 20.75        | 2.93**  |      |
|        | 標準差 | 2.07            | 2.34          | 1.79         | 1.75          | 2.44          | 2.15             | 2.21         |         |      |
| 自我成長   | 平均數 | 19.90           | 21.76         | 20.57        | 20.73         | 22.80         | 21.74            | 20.25        | 2.65*   |      |
|        | 標準差 | 4.22            | 2.42          | 1.63         | 1.44          | 2.44          | 2.40             | 1.25         |         |      |
| 社會接觸   | 平均數 | 22.81           | 25.86         | 24.33        | 24.57         | 27.60         | 25.70            | 24.75        | 3.60*** | 5>1  |
|        | 標準差 | 5.77            | 2.72          | 2.19         | 2.65          | 3.09          | 3.04             | 2.21         |         |      |
| 增加生活情趣 | 平均數 | 24.90           | 25.96         | 25.04        | 24.00         | 27.60         | 25.90            | 24.00        | 2.87*   |      |
|        | 標準差 | 3.72            | 2.62          | 2.57         | 2.53          | 1.76          | 3.09             | 2.96         |         |      |

\*P<0.05      \*\*P<0.01      \*\*\*P<0.001

(一)就「社會責任」層面而言：不同教育程度之台電志工在參與動機—「社會責任」層面上，經單因子變異數分析之後，F值2.93達0.01顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現未出現顯著差異現象。



(二)就「自我成長」層面而言：不同教育程度之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值2.65達0.05顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現未出現顯著差異現象。

(三)就「社會接觸」層面而言：不同教育程度之台電志工在參與動機—「社會接觸」層面上，經單因子變異數分析之後，F值3.60達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(四)就「增加生活情趣」層面而言：不同教育程度之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值2.87達0.05顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現未出現顯著差異現象。

由表4-2-9的統計結果可以看出「宗教信仰」變項對於參與動機之整體層面及各分層面上達0.05顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【1-9】、不同宗教信仰之台電志工與參與動機無顯著差異，未獲得支持。

#### 十、不同服務時數之台電志工在參與動機各層面的差異分析

不同服務時數之台電志工在參與動機—「社會責任」、「自我成長」、「社會接觸」、「增加生活情趣」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-10所示，藉以驗證研究假設：

【1-10】、不同服務時數之台電志工與參與動機無顯著差異。

表4-2-10 不同「服務時數」之志工在參與動機分層面的統計結果

| 服務時數別 |     | 1. 未滿2<br>小時 (N<br>=28) | 2. 滿2~未<br>滿4小時<br>(N=51) | 3. 滿4~未<br>滿6小時<br>(N=31) | 4. 滿6~未<br>滿8小時<br>(N=23) | 3. 超過8<br>小時 (N= | F值       | 事後比較 |
|-------|-----|-------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|----------|------|
| 社會責任  | 平均數 | 21.28                   | 20.90                     | 20.70                     | 22.56                     | 22.07            | 5.22***  | 5>2  |
|       | 標準差 | 2.33                    | 1.84                      | 1.18                      | 2.88                      | 2.32             |          |      |
| 自我成長  | 平均數 | 20.10                   | 20.54                     | 20.58                     | 22.30                     | 22.37            | 11.12*** | 4>1  |
|       | 標準差 | 3.01                    | 1.78                      | 1.66                      | 2.86                      | 2.26             |          | 5>1  |

|        |     |       |       |       |       |       |          |  |
|--------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|----------|--|
|        |     |       |       |       |       |       |          | 5>2<br>5>3                             |
| 社會接觸   | 平均數 | 23.75 | 24.49 | 24.70 | 26.43 | 26.43 | 8.34***  | 4>1<br>5>1<br>5>2                      |
|        | 標準差 | 4.36  | 2.28  | 1.81  | 4.02  | 2.63  |          |  |
| 增加生活情趣 | 平均數 | 24.00 | 24.72 | 24.25 | 27.30 | 26.63 | 13.56*** | 4>1<br>4>2<br>4>3<br>5>1<br>5>2<br>5>3 |
|        | 標準差 | 2.95  | 2.12  | 2.39  | 2.85  | 2.60  |          |  |

\*\*\*P<0.001

(一)就「社會責任」層面而言：不同服務時數之台電志工在參與動機—「社會責任」層面上，經單因子變異數分析之後，F值5.22達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(二)就「自我成長」層面而言：不同服務時數之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值11.12達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(三)就「社會接觸」層面而言：不同服務時數之台電志工在參與動機—「社會接觸」層面上，經單因子變異數分析之後，F值8.34達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(四)就「增加生活情趣」層面而言：不同服務時數之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值13.56達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

由表4-2-10的統計結果可以看出「服務時數」變項對於參與動機之整體層面及各分層面上達0.001顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【1-10】、不同服務時數之台電志工與參與動機無

顯著差異，未獲得支持。

### 十一、不同加入管道之台電志工在參與動機各層面的差異分析

不同加入管道之台電志工在參與動機—「社會責任」、「自我成長」、「社會接觸」、「增加生活情趣」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-11所示，藉以驗證研究假設：

【1-11】、不同加入管道之台電志工與參與動機無顯著差異。

表4-2-11 不同「加入管道」之志工在參與動機分層面的統計結果

| 加入管道別  |     | 1. 台電志工及其親友介紹 (N=34) | 2. 自我推薦 (N=66) | 3. 台電員工介紹 (N=132) | 4. 其他 (N=16) | F值    | 事後比較 |
|--------|-----|----------------------|----------------|-------------------|--------------|-------|------|
| 分層面    |     |                      |                |                   |              |       |      |
| 社會責任   | 平均數 | 22.02                | 21.62          | 21.45             | 22.12        | 0.87  |      |
|        | 標準差 | 2.34                 | 2.39           | 2.23              | 1.62         |       |      |
| 自我成長   | 平均數 | 22.44                | 21.63          | 21.15             | 21.93        | 2.82* |      |
|        | 標準差 | 2.33                 | 2.14           | 2.61              | 1.98         |       |      |
| 社會接觸   | 平均數 | 26.17                | 25.84          | 25.08             | 26.31        | 2.06  |      |
|        | 標準差 | 3.08                 | 2.75           | 3.11              | 3.26         |       |      |
| 增加生活情趣 | 平均數 | 26.52                | 25.66          | 25.37             | 26.87        | 2.56  |      |
|        | 標準差 | 2.84                 | 2.77           | 2.81              | 2.15         |       |      |

\*P<0.05

(一)就「社會責任」層面而言：不同加入管道之台電志工在參與動機—「社會責任」層面上，經單因子變異數分析之後，F值0.87發現並未出現顯著差異現象。

(二)就「自我成長」層面而言：不同加入管道之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值2.82達0.05顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現並未出現顯著差異現象。

(三)就「社會接觸」層面而言：不同加入管道之台電志工在參與動機—「社會接觸」層面上，經單因子變異數分析之後，F值2.06發現並未出現顯著差異現象。

(四)就「增加生活情趣」層面而言：不同加入管道之台電志工在參與動機—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值2.56發現並未出現顯著差異現象。

由表4-2-11的統計結果可以看出「加入管道」變項對於參與動機之整體層面及各分層面上無顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【1-11】、不同加入管道之台電志工與參與動機無顯著差異，獲得支持。

## 貳、不同個人背景變項之台電志工在工作滿意度各層面之差異

本單元主要在考驗假設2，分析不同個人背景變項(性別、年齡、義工經驗、志工屬性、服務年資、教育程度、背景身份、婚姻、宗教、服務時間、加入管道)的台電志工在工作滿意度各層面(自我成長、工作特質、福利獎賞、志工管理)之差異情形，茲以t檢驗及單因子變異數分析法進行統計，變項間若達顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，分別討論如下：

假設二：不同個人背景之台電志工的工作滿意度無顯著差異。

### 一、不同性別之台電志工在工作滿意度各層面的差異分析

不同性別之台電志工在工作滿意度—「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」各層面上的平均數、標準差、t檢驗統計結果，如表4-2-12所示，藉以驗證研究假設：

【2-1】、不同性別之台電志工的工作滿意度無顯著差異。

表4-2-12不同「性別」之志工在工作滿意度分層面的統計結果

| 分層面 \ 性別 |     | 性別          |              | t考驗    |
|----------|-----|-------------|--------------|--------|
|          |     | 1. 男 (N=98) | 2. 女 (N=150) |        |
| 自我成長     | 平均數 | 28.81       | 29.10        | -0.699 |
|          | 標準差 | 3.03        | 3.43         |        |
| 工作特質     | 平均數 | 25.07       | 25.47        | -1.175 |

|      |     |       |       |        |
|------|-----|-------|-------|--------|
|      | 標準差 | 2.36  | 2.99  |        |
| 福利獎賞 | 平均數 | 19.80 | 19.90 | -0.247 |
|      | 標準差 | 2.75  | 3.03  |        |
| 志工管理 | 平均數 | 23.00 | 23.30 | -0.623 |
|      | 標準差 | 3.56  | 3.79  |        |

(一)就「自我成長」層面而言：不同性別之台電志工在工作滿意度—「自我成長」層面上，經t考驗之後，未達顯著差異。

(二)就「工作特質」層面而言：不同性別之台電志工在工作滿意度—「工作特質」層面上，經t考驗之後，未達顯著差異。

(三)就「福利獎賞」層面而言：不同性別之台電志工在工作滿意度—「福利獎賞」層面上，經t考驗之後，未達顯著差異。

(四)就「志工管理」層面而言：不同性別之台電志工在工作滿意度—「志工管理」層面上，經t考驗之後，未達顯著差異。

由表4-2-12的統計結果可以看出「性別」變項對於工作滿意度之整體層面及各分層面上無顯著差異。

由以上研究結果可以得知：**【2-1】**、不同性別之台電志工的工作滿意度無顯著差異，獲得支持。

## 二、不同年齡之台電志工在工作滿意度各層面的差異分析

不同年齡之台電志工在工作滿意度—「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-13所示，藉以驗證研究假設：

**【2-2】**、不同年齡之台電志工與工作滿意度無顯著差異。

表4-2-13 不同「年齡」之志工在工作滿意度分層面的統計結果

| 分層面  |     | 年齡別                       |                            |                            |                                 |                        | F值      | 事後比較 |
|------|-----|---------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------------------|---------|------|
|      |     | 1. 30歲<br>(含) 以<br>下(N=5) | 2. 31~40<br>歲(含)<br>(N=24) | 3. 41~50<br>歲(含)<br>(N=35) | 4. 51~65<br>歲(含)<br>(N=<br>109) | 5. 66歲以<br>上(N=<br>75) |         |      |
| 自我成長 | 平均數 | 25.20                     | 26.70                      | 28.42                      | 29.05                           | 30.14                  | 7.98*** | 4>2  |
|      | 標準差 | 2.38                      | 3.25                       | 3.02                       | 3.29                            | 2.85                   |         | 5>1  |
|      |     |                           |                            |                            |                                 |                        |         | 5>2  |
| 工作特質 | 平均數 | 23.40                     | 24.16                      | 24.60                      | 25.38                           | 26.04                  | 3.67**  |      |
|      | 標準差 | 1.34                      | 3.10                       | 2.43                       | 2.83                            | 2.55                   |         |      |
| 福利獎賞 | 平均數 | 15.00                     | 19.00                      | 19.65                      | 19.98                           | 20.38                  | 4.96**  | 3>1  |
|      | 標準差 | 0.00                      | 2.93                       | 2.04                       | 2.92                            | 3.05                   |         | 4>1  |
|      |     |                           |                            |                            |                                 |                        |         | 5>1  |
| 志工管理 | 平均數 | 19.20                     | 21.70                      | 22.94                      | 23.55                           | 23.49                  | 2.92*   |      |
|      | 標準差 | 0.44                      | 3.87                       | 2.40                       | 3.80                            | 3.89                   |         |      |

\*P<0.05      \*\*P<0.01      \*\*\*P<0.001

(一)就「自我成長」層面而言：不同年齡之台電志工在工作滿意度—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值7.98達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(二)就「工作特質」層面而言：不同年齡之台電志工在工作滿意度—「工作特質」層面上，經單因子變異數分析之後，F值3.67達0.01顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現並未出現顯著差異現象。

(三)就「福利獎賞」層面而言：不同年齡之台電志工在工作滿意度—「福利獎賞」層面上，經單因子變異數分析之後，F值4.96達0.01顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(四)就「志工管理」層面而言：不同年齡之台電志工在工作滿意度—「志工管理」層面上，經單因子變異數分析之後，F值4.96達0.05顯著水準，即進行Scheffe法

進行事後比較並加以分析，發現並未出現顯著差異現象。

由表4-2-13的統計結果可以看出「年齡」變項對於工作滿意度之整體層面及各分層面上達0.05顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【2-2】、不同年齡之台電志工與工作滿意度無顯著差異，未獲得支持。

### 三、有無義工經驗之台電志工在工作滿意度各層面的差異分析

有無義工經驗之台電志工在工作滿意度—「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」各層面上的平均數、標準差、t檢驗統計結果，如表4-2-14所示，藉以驗證研究假設：

【2-3】、有無義工經驗之台電志工的工作滿意度無顯著差異。

表4-2-14 有無「義工經驗」之志工在工作滿意度分層面的統計結果

| 分層面  | 義工經驗別 | 1. 有 (N=145) | 2. 無 (N=103) | t考驗    |
|------|-------|--------------|--------------|--------|
|      |       |              |              |        |
| 自我成長 | 平均數   | 29.55        | 28.19        | 3.29** |
|      | 標準差   | 2.91         | 3.54         |        |
| 工作特質 | 平均數   | 25.77        | 24.66        | 3.20** |
|      | 標準差   | 2.61         | 2.85         |        |
| 福利獎賞 | 平均數   | 20.08        | 19.55        | 1.41   |
|      | 標準差   | 2.66         | 3.24         |        |
| 志工管理 | 平均數   | 23.51        | 22.71        | 1.59   |
|      | 標準差   | 3.22         | 4.25         |        |

\*\*P<0.01

(一)就「自我成長」層面而言：有無義工經驗之台電志工在工作滿意度—「自我成長」層面上，經t考驗之後，達0.01顯著差異。顯示有義工經驗者在自我成長構面是大於無義工經驗者。

(二)就「工作特質」層面而言：有無義工經驗之台電志工在工作滿意度—「工作特質」層面上，經t考驗之後，達0.01顯著差異。顯示有義工經驗者在自我成長構

面是大於無義工經驗者。

(三)就「福利獎賞」層面而言：有無義工經驗之台電志工在工作滿意度—「福利獎賞」層面上，經t考驗之後，未達顯著差異。

(四)就「志工管理」層面而言：有無義工經驗之台電志工在工作滿意度—「志工管理」層面上，經t考驗之後，未達顯著差異。

由表4-2-14的統計結果可以看出「義工經驗」變項對於工作滿意度之整體層面及各分層面上達0.01顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【2-3】、有無義工經驗之台電志工的工作滿意度有顯著差異，未獲得支持。

#### 四、不同志工屬性之台電志工在工作滿意度各層面的差異分析

不同志工屬性之台電志工在工作滿意度—「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-15所示，藉以驗證研究假設：

【2-4】、不同志工屬性之台電志工與工作滿意度無顯著差異。

表4-2-15 不同「志工屬性」之志工在工作滿意度分層面的統計結果

| 分層面 \ 志工屬性別 |     | 1. 企業志工 (N=72) | 2. 社會志工 (N=170) | 3. 兩者皆是 (N=6) | F值       | 事後比較 |
|-------------|-----|----------------|-----------------|---------------|----------|------|
| 自我成長        | 平均數 | 27.59          | 29.53           | 30.33         | 10.02*** | 2>1  |
|             | 標準差 | 3.39           | 3.05            | 3.61          |          |      |
| 工作特質        | 平均數 | 24.44          | 25.65           | 26.00         | 5.23**   | 2>1  |
|             | 標準差 | 2.51           | 2.78            | 3.09          |          |      |
| 福利獎賞        | 平均數 | 19.31          | 20.07           | 20.33         | 1.78     |      |
|             | 標準差 | 2.83           | 2.91            | 4.03          |          |      |
| 志工管理        | 平均數 | 22.50          | 23.44           | 24.00         | 1.79     |      |
|             | 標準差 | 3.52           | 3.70            | 5.36          |          |      |

\*\*P<0.01      \*\*\*P<0.001

(一)就「自我成長」層面而言：不同志工屬性之台電志工在工作滿意度—「自我



成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值10.02達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(二)就「工作特質」層面而言：不同志工屬性之台電志工在工作滿意度—「工作特質」層面上，經單因子變異數分析之後，F值5.23達0.01顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(三)就「福利獎賞」層面而言：不同志工屬性之台電志工在工作滿意度—「福利獎賞」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.78發現並未出現顯著差異現象。

(四)就「志工管理」層面而言：不同志工屬性之台電志工在工作滿意度—「志工管理」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.79發現並未出現顯著差異現象。

由表4-2-15的統計結果可以看出「志工屬性」變項對於工作滿意度之整體層面及各分層面上達0.01顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【2-4】、不同志工屬性之台電志工與工作滿意度無顯著差異，未獲得支持。

#### 五、不同服務年資之台電志工在工作滿意度各層面的差異分析

不同服務年資之台電志工在工作滿意度—「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-16所示，藉以驗證研究假設：

【2-5】、不同服務年資之台電志工與工作滿意度無顯著差異。

表4-2-16 不同「服務年資」之志工在工作滿意度分層面的統計結果

| 服務年資別<br>分層面 |     | 1. 未滿一   | 2. 滿1~未     | 3. 滿5~未    | 4. 滿10~      | 5. 滿15年  | F值       | 事後比較 |
|--------------|-----|----------|-------------|------------|--------------|----------|----------|------|
|              |     | 年 (N=47) | 滿5年 (N=103) | 滿10年(N=75) | 未滿15年 (N=20) | 以上 (N=3) |          |      |
| 自我成長         | 平均數 | 26.42    | 29.66       | 29.84      | 28.15        | 30.33    | 11.73*** | 2>1  |
|              | 標準差 | 2.88     | 3.39        | 2.80       | 1.92         | 3.05     |          | 3>1  |
| 工作特質         | 平均數 | 23.29    | 25.67       | 26.00      | 25.35        | 27.00    | 9.20***  | 2>1  |
|              | 標準差 | 2.14     | 2.78        | 2.73       | 2.03         | 1.73     |          | 3>1  |
| 福利獎賞         | 平均數 | 18.72    | 2.42        | 20.02      | 19.05        | 9.66     | 3.30*    | 2>1  |
|              | 標準差 | 2.75     | 3.11        | 2.70       | 2.37         | 3.05     |          |      |
| 志工管理         | 平均數 | 21.95    | 23.9        | 22.98      | 23.45        | 20.66    | 2.76*    |      |
|              | 標準差 | 3.54     | 3.93        | 3.28       | 3.76         | 2.88     |          |      |

\*P<0.05

\*\*P<0.01

\*\*\*P<0.001

(一)就「自我成長」層面而言：不同服務年資之台電志工在工作滿意度—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值11.73達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(二)就「工作特質」層面而言：不同服務年資之台電志工在工作滿意度—「工作特質」層面上，經單因子變異數分析之後，F值9.20達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(三)就「福利獎賞」層面而言：不同服務年資之台電志工在工作滿意度—「福利獎賞」層面上，經單因子變異數分析之後，F值3.30達0.05顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(四)就「志工管理」層面而言：不同服務年資之台電志工在工作滿意度—「志工管理」層面上，經單因子變異數分析之後，F值2.76達0.05顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現並未出現顯著差異現象。

由表4-2-16的統計結果可以看出「服務年資」變項對於工作滿意度之整體層面及各分層面上達0.05顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【2-5】、不同服務年資之台電志工與工作滿意度無顯著差異，未獲得支持。

#### 六、不同教育程度之台電志工在工作滿意度各層面的差異分析

不同教育程度之台電志工在工作滿意度—「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-17所示，藉以驗證研究假設：

【2-6】、不同教育程度之台電志工與工作滿意度無顯著差異。

表4-2-17 不同「教育程度」之志工在工作滿意度分層面的統計結果

| 教育程度別 |     | 1. 國小<br>或以下<br>(N=4) | 2. 國初<br>中 (N=16) | 3. 高中<br>職 (N=88) | 4. 專科<br>(N=79) | 5. 大學<br>(N=52) | 6. 研究<br>所 (N=9) | F值      | 事後比較       |
|-------|-----|-----------------------|-------------------|-------------------|-----------------|-----------------|------------------|---------|------------|
| 自我成長  | 平均數 | 30.00                 | 31.31             | 29.90             | 28.68           | 27.26           | 28.11            | 6.93*** | 2>5        |
|       | 標準差 | 2.44                  | 3.13              | 3.15              | 3.13            | 2.89            | 3.58             |         | 3>5        |
| 工作特質  | 平均數 | 26.75                 | 27.06             | 26.11             | 24.69           | 24.32           | 24.88            | 5.59*** | 2>5        |
|       | 標準差 | 3.20                  | 2.46              | 2.84              | 2.49            | 2.58            | 2.20             |         | 3>4<br>3>5 |
| 福利獎賞  | 平均數 | 22.5                  | 20.06             | 20.40             | 19.43           | 19.48           | 19.00            | 1.99    |            |
|       | 標準差 | 2.88                  | 3.67              | 3.03              | 2.59            | 2.88            | 2.54             |         |            |
| 志工管理  | 平均數 | 26.00                 | 23.62             | 23.28             | 23.39           | 22.50           | 22.22            | 1.04    |            |
|       | 標準差 | 2.82                  | 4.54              | 3.89              | 3.43            | 3.45            | 4.05             |         |            |

\*\*\*P<0.001

(一)就「自我成長」層面而言：不同教育程度之台電志工在工作滿意度—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值6.93達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(二)就「工作特質」層面而言：不同教育程度之台電志工在工作滿意度—「工作

特質」層面上，經單因子變異數分析之後，F值5.59達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(三)就「福利獎賞」層面而言：不同教育程度之台電志工在工作滿意度—「福利獎賞」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.99發現並未出現顯著差異現象。

(四)就「志工管理」層面而言：不同教育程度之台電志工在工作滿意度—「志工管理」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.04發現並未出現顯著差異現象。

由表4-2-17的統計結果可以看出「教育程度」變項對於工作滿意度之整體層面及各分層面上達0.001顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【2-6】、不同教育程度之台電志工與工作滿意度無顯著差異，未獲得支持。

#### 七、不同身份之台電志工在工作滿意度各層面的差異分析

不同背景身份之台電志工在工作滿意度—「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-18所示，藉以驗證研究假設：

【2-7】、不同背景身份之台電志工與工作滿意度無顯著差異。

表4-2-18 不同「背景身份」之志工在工作滿意度分層面的統計結果

| 背景身份別<br>分層面 |     | 背景身份別             |                   |                   |                   |                      | F值   |
|--------------|-----|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|------|
|              |     | 1. 台電員工<br>(N=71) | 2. 員工眷屬<br>(N=19) | 3. 社會人士<br>(N=92) | 4. 退休員工<br>(N=54) | 5. 退休員工<br>眷屬 (N=12) |      |
| 自我成長         | 平均數 | 28.30             | 29.26             | 29.22             | 29.42             | 28.83                | 1.16 |
|              | 標準差 | 3.74              | 3.52              | 2.90              | 3.18              | 3.01                 |      |
| 工作特質         | 平均數 | 25.09             | 25.36             | 25.43             | 25.12             | 26.41                | 0.68 |
|              | 標準差 | 2.81              | 2.98              | 2.79              | 2.64              | 2.57                 |      |
| 福利獎賞         | 平均數 | 19.45             | 19.57             | 20.32             | 19.79             | 19.50                | 1.02 |
|              | 標準差 | 3.28              | 3.81              | 2.46              | 3.04              | 1.16                 |      |
| 志工管理         | 平均數 | 22.42             | 22.42             | 23.73             | 23.42             | 23.50                | 1.56 |
|              | 標準差 | 3.75              | 5.13              | 3.07              | 4.25              | 1.50                 |      |

- (一)就「自我成長」層面而言：不同背景身份之台電志工在工作滿意度—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.16發現並未出現顯著差異現象。
- (二)就「工作特質」層面而言：不同背景身份之台電志工在工作滿意度—「工作特質」層面上，經單因子變異數分析之後，F值0.68發現並未出現顯著差異現象。
- (三)就「福利獎賞」層面而言：不同背景身份之台電志工在工作滿意度—「福利獎賞」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.02發現並未出現顯著差異現象。
- (四)就「志工管理」層面而言：不同背景身份之台電志工在工作滿意度—「志工管理」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.56現並未出現顯著差異現象。

由表4-2-18的統計結果可以看出「背景身份」變項對於工作滿意度之整體層面及各分層面上無顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【2-7】、不同背景身份之台電志工與工作滿意度無顯著差異，獲得支持。

#### 八、不同婚姻狀況之台電志工在工作滿意度各層面的差異分析

不同婚姻狀況之台電志工在工作滿意度—「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-19所示，藉以驗證研究假設：

【2-8】、不同婚姻狀況之台電志工與工作滿意度無顯著差異。

表4-2-19 不同「婚姻狀況」之志工在工作滿意度分層面的統計結果

| 婚姻狀況別 |     | 1. 未婚 (N=31) | 2. 已婚 (N=211) | 3. 其他 (N=6) | F值      | 事後比較 |
|-------|-----|--------------|---------------|-------------|---------|------|
| 自我成長  | 平均數 | 26.67        | 29.33         | 28.83       | 9.49*** | 2>1  |
|       | 標準差 | 2.80         | 3.23          | 2.56        |         |      |
| 工作特質  | 平均數 | 23.67        | 25.56         | 25.00       | 6.61**  | 2>1  |
|       | 標準差 | 2.67         | 2.73          | 1.09        |         |      |
| 福利獎賞  | 平均數 | 18.61        | 20.05         | 19.50       | 3.40*   | 2>1  |
|       | 標準差 | 2.84         | 2.93          | 0.83        |         |      |
| 志工管理  | 平均數 | 22.41        | 23.30         | 22.83       | 0.79    |      |

|  |     |      |      |      |  |  |
|--|-----|------|------|------|--|--|
|  | 標準差 | 3.94 | 3.70 | 1.83 |  |  |
|--|-----|------|------|------|--|--|

\* P<0.05      \*\*P<0.01      \*\*\*P<0.001

(一)就「自我成長」層面而言：不同婚姻狀況之台電志工在工作滿意度—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值9.49達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(二)就「工作特質」層面而言：不同婚姻狀況之台電志工在工作滿意度—「工作特質」層面上，經單因子變異數分析之後，F值6.61達0.01顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(三)就「福利獎賞」層面而言：不同婚姻狀況之台電志工在工作滿意度—「福利獎賞」層面上，經單因子變異數分析之後，F3.40達0.05顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(四)就「志工管理」層面而言：不同婚姻狀況之台電志工在工作滿意度—「志工管理」層面上，經單因子變異數分析之後，F值0.79發現並未出現顯著差異現象。

由表4-2-19的統計結果可以看出「婚姻」變項對於工作滿意度之整體層面及各分層面上達0.05顯著差異。

由以上研究結果可以得知：**【2-8】**、不同婚姻狀況之台電志工與工作滿意度無顯著差異，未獲得支持。

#### 九、不同宗教信仰之台電志工在工作滿意度各層面的差異分析

不同宗教信仰之台電志工在工作滿意度—「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-20所示，藉以驗證研究假設：

**【2-9】**、不同宗教信仰之台電志工與工作滿意度無顯著差異。

表4-2-20 不同「宗教信仰」之志工在工作滿意度分層面的統計結果

| 分層面  |     | 宗教信仰別           |               |              |               |               |                  |              | F值     | 事後比較 |
|------|-----|-----------------|---------------|--------------|---------------|---------------|------------------|--------------|--------|------|
|      |     | 1. 無宗教信仰 (N=11) | 2. 佛教 (N=121) | 3. 道教 (N=21) | 4. 基督教 (N=19) | 5. 天主教 (N=10) | 6. 一班民間信仰 (N=62) | 7. 一貫道 (N=4) |        |      |
| 自我成長 | 平均數 | 27.90           | 29.35         | 27.85        | 27.78         | 32.10         | 28.69            | 29.50        | 3.03** |      |
|      | 標準差 | 3.93            | 3.18          | 3.02         | 2.91          | 3.24          | 3.21             | 3.69         |        |      |
| 工作特質 | 平均數 | 24.45           | 25.59         | 24.04        | 24.31         | 28.00         | 25.19            | 25.75        | 3.31** | 5>3  |
|      | 標準差 | 2.16            | 2.75          | 2.39         | 1.73          | 2.78          | 2.93             | 2.87         |        |      |
| 福利獎賞 | 平均數 | 19.63           | 19.98         | 19.47        | 19.89         | 22.90         | 19.35            | 19.00        | 2.34*  | 5>6  |
|      | 標準差 | 2.20            | 2.94          | 2.18         | 1.62          | 2.33          | 3.25             | 4.69         |        |      |
| 志工管理 | 平均數 | 23.27           | 23.42         | 23.28        | 23.78         | 23.40         | 22.54            | 21.25        | 0.66   |      |
|      | 標準差 | 3.31            | 3.78          | 2.53         | 2.67          | 2.50          | 4.07             | 7.63         |        |      |

\*P<0.05      \*\*P<0.01

(一)就「自我成長」層面而言：不同教育程度之台電志工在工作滿意度—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值3.03達0.01顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現未出現顯著差異現象。

(二)就「工作特質」層面而言：不同教育程度之台電志工在工作滿意度—「工作特質」層面上，經單因子變異數分析之後，F值3.31達0.01顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(三)就「福利獎賞」層面而言：不同教育程度之台電志工在工作滿意度—「福利獎賞」層面上，經單因子變異數分析之後，F值2.34達0.05顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(四)就「志工管理」層面而言：不同教育程度之台電志工在工作滿意度—「志工管理」層面上，經單因子變異數分析之後，F值0.66發現未出現顯著差異現象。

由表4-2-20的統計結果可以看出「宗教信仰」變項對於工作滿意度之整體層面及各分層面上達0.05顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【2-9】、不同宗教信仰之台電志工與工作滿意度無顯著差異，未獲得支持。

#### 十、不同服務時數之台電志工在工作滿意度各層面的差異分析

不同服務時數之台電志工在工作滿意度—「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-21所示，藉以驗證研究假設：

【2-10】、不同服務時數之台電志工與工作滿意度無顯著差異。

表4-2-21 不同「服務時數」之志工在工作滿意度分層面的統計結果

| 服務時數別 |     | 1. 未滿2<br>小時 (N<br>=28) | 2. 滿2~未<br>滿4小時<br>(N=51) | 3. 滿4~未<br>滿6小時<br>(N=31) | 4. 滿6~未<br>滿8小時<br>(N=23) | 3. 超過8<br>小時 (N=115) | F值      | 事後比較 |
|-------|-----|-------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------|---------|------|
| 自我成長  | 平均數 | 26.96                   | 28.35                     | 28.06                     | 29.86                     | 29.84                | 6.69*** | 4>1  |
|       | 標準差 | 3.40                    | 3.50                      | 2.64                      | 3.72                      | 2.88                 |         | 5>1  |
| 工作特質  | 平均數 | 24.60                   | 24.25                     | 24.00                     | 26.30                     | 26.11                | 8.03*** | 4>2  |
|       | 標準差 | 2.48                    | 2.79                      | 2.12                      | 3.03                      | 2.60                 |         | 4>3  |
| 福利獎賞  | 平均數 | 18.82                   | 19.47                     | 19.54                     | 20.86                     | 20.17                | 2.25    | 5>2  |
|       | 標準差 | 3.28                    | 2.91                      | 2.69                      | 3.30                      | 2.75                 |         | 5>3  |
| 志工管理  | 平均數 | 23.07                   | 23.19                     | 22.87                     | 24.00                     | 23.12                | 0.34    |      |
|       | 標準差 | 3.21                    | 3.99                      | 3.71                      | 4.61                      | 3.51                 |         |      |

\*\*\*P<0.001

(一)就「自我成長」層面而言：不同服務時數之台電志工在工作滿意度—「自我



成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值6.69達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(二)就「工作特質」層面而言：不同服務時數之台電志工在工作滿意度—「工作特質」層面上，經單因子變異數分析之後，F值8.03達0.001顯著水準，即進行Scheffe法進行事後比較並加以分析，發現出現顯著差異現象。

(三)就「福利獎賞」層面而言：不同服務時數之台電志工在工作滿意度—「福利獎賞」層面上，經單因子變異數分析之後，F值2.25發現並未出現顯著差異現象。

(四)就「志工管理」層面而言：不同服務時數之台電志工在工作滿意度—「志工管理」層面上，經單因子變異數分析之後，F值0.34發現並未出現顯著差異現象。

由表4-2-21的統計結果可以看出「服務時數」變項對於工作滿意度之整體層面及各分層面上達0.001顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【2-10】、不同服務時數之台電志工與工作滿意度無顯著差異，未獲得支持。

#### 十一、不同加入管道之台電志工在工作滿意度各層面的差異分析

不同加入管道之台電志工在工作滿意度—「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」各層面上的平均數、標準差、單因子變異數分析統計結果，如表4-2-22所示，藉以驗證研究假設：

【2-11】、不同加入管道之台電志工與工作滿意度無顯著差異。

表4-2-22 不同「加入管道」之志工在工作滿意度分層面的統計結果

| 加入管道別<br>分層面 |     | 1. 台電志工及其親友介紹 (N=34) | 2. 自我推薦(N=66) | 3. 台電員工介紹 (N=132) | 4. 其他 (N=16) | F值   |
|--------------|-----|----------------------|---------------|-------------------|--------------|------|
| 自我成長         | 平均數 | 29.70                | 28.95         | 28.69             | 30.06        | 1.47 |
|              | 標準差 | 2.69                 | 4.11          | 2.90              | 3.31         |      |
| 工作特質         | 平均數 | 26.29                | 25.21         | 25.03             | 26.00        | 2.27 |
|              | 標準差 | 2.55                 | 3.19          | 2.55              | 2.65         |      |
| 福利獎賞         | 平均數 | 20.26                | 20.06         | 19.59             | 20.43        | 0.90 |
|              | 標準差 | 2.50                 | 3.45          | 2.76              | 2.63         |      |
| 志工管理         | 平均數 | 23.50                | 22.95         | 22.99             | 25.00        | 1.57 |
|              | 標準差 | 2.77                 | 4.23          | 3.69              | 2.75         |      |

(一)就「自我成長」層面而言：不同加入管道之台電志工在工作滿意度—「自我成長」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.47發現並未出現顯著差異現象。

(二)就「工作特質」層面而言：不同加入管道之台電志工在工作滿意度—「工作特質」層面上，經單因子變異數分析之後，F值2.27發現並未出現顯著差異現象。

(三)就「福利獎賞」層面而言：不同加入管道之台電志工在工作滿意度—「福利獎賞」層面上，經單因子變異數分析之後，F值0.90發現並未出現顯著差異現象。

(四)就「志工管理」層面而言：不同加入管道之台電志工在工作滿意度—「志工管理」層面上，經單因子變異數分析之後，F值1.57發現並未出現顯著差異現象。

由表4-2-22的統計結果可以看出「加入管道」變項對於工作滿意度之整體層面及各分層面上無顯著差異。

由以上研究結果可以得知：【2-11】、不同加入管道之台電志工與工作滿意度無顯著差異，獲得支持。

## 第三節 台電志工參與動機與工作滿意度關係之分析

本節旨在探討台電志工參與動機與工作滿意度之相關情形，本研究參與動機共分為四個層面，對工作滿意度的「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」等四個層面，做皮爾遜(Pearson)積差相關，以探討兩者之間的關係。

**假設三：台電志工參與動機與工作滿意度有顯著相關。**

### 一、台電志工參與動機與工作滿意度之關係

為瞭解台電志工參與動機與工作滿意度之關係，本研究將參與動機之四個層面—「社會責任」、「自我成長」、「社會接觸」、「增加生活情趣」，對工作滿意度的「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」等四個層面，做皮爾遜(Pearson)積差相關，藉以探討兩者之間的關係(詳如表4-3-1)，以驗證研究假設：

表4-3-1「參與動機」與「工作滿意度」之相關係數表

| 工作滿意度<br>參與動機 | 自我成長     | 工作特質     | 福利獎賞     | 志工管理     |
|---------------|----------|----------|----------|----------|
| 社會責任          | R=.60*** | R=.68*** | R=.41*** | R=.26*** |
| 自我成長          | R=.67*** | R=.72*** | R=.46*** | R=.23*** |
| 社會接觸          | R=.62*** | R=.62*** | R=.44*** | R=.26*** |
| 增加生活情趣        | R=.71*** | R=.73*** | R=.49*** | R=.26*** |

N=248 \*\*\*P<0.001

### 二、社會責任動機與工作滿意度之關係分析

台電志工在社會責任動機上與工作滿意度—「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」各層面上的相關係數，如表4-3-2所示，藉以驗證研究假設：

**【3-1】、社會責任動機與工作滿意度有顯著相關。**

研究結果發現，「社會責任」和工作滿意度有非常顯著正相關存在，並在「自

我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」等四個層面，均達非常顯著正相關(如表4-3-2)。

表4-3-2 「社會責任」動機與工作滿意度之相關係數表

| 工作滿意度<br>參與動機 | 自我成長     | 工作特質     | 福利獎賞     | 志工管理     |
|---------------|----------|----------|----------|----------|
| 社會責任          | R=.60*** | R=.68*** | R=.41*** | R=.26*** |

N=248 \*\*\*P<0.001

由表4-3-2的統計結果可以看出社會責任動機對於工作滿意度之整體層面及各分層面上均達非常顯著水準。

由以上研究結果可以得知：【3-1】、社會責任動機與工作滿意度有顯著相關，獲得支持。

### 三、自我成長動機與工作滿意度之關係分析

台電志工在自我成長動機上與工作滿意度—「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」各層面上的相關係數，如表4-3-3所示，藉以驗證研究假設：【3-2】、自我成長動機與工作滿意度有顯著相關。

研究結果發現，「自我成長」和工作滿意度有非常顯著正相關存在，並在「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」等四個層面，均達非常顯著正相關(如表4-3-3)。

表4-3-3 「自我成長」動機與工作滿意度之相關係數表

| 工作滿意度<br>參與動機 | 自我成長     | 工作特質     | 福利獎賞     | 志工管理     |
|---------------|----------|----------|----------|----------|
| 自我成長          | R=.67*** | R=.72*** | R=.46*** | R=.23*** |

N=248 \*\*\*P<0.001

由表4-3-3的統計結果可以看出自我成長動機對於工作滿意度之整體層面及各分層面上均達非常顯著水準。

由以上研究結果可以得知：**【3-2】**、自我成長動機與工作滿意度有顯著相關，獲得支持。

#### 四、社會接觸動機與工作滿意度之關係分析

台電志工在社會接觸動機上與工作滿意度—「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」各層面上的相關係數，如表4-3-4所示，藉以驗證研究假設：**【3-3】**、社會接觸動機與工作滿意度有顯著相關。

研究結果發現，「社會接觸」和工作滿意度有非常顯著正相關存在，並在「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」等四個層面，均達非常顯著正相關(如表4-3-4)。

表4-3-4 「社會接觸」動機與工作滿意度之相關係數表

| 工作滿意度<br>參與動機 | 自我成長     | 工作特質     | 福利獎賞     | 志工管理     |
|---------------|----------|----------|----------|----------|
| 社會接觸          | R=.62*** | R=.62*** | R=.44*** | R=.26*** |

N=248 \*\*\*P<0.001

由表4-3-4的統計結果可以看出社會接觸動機對於工作滿意度之整體層面及各分層面上均達非常顯著水準。

由以上研究結果可以得知：**【3-3】**、社會接觸動機與工作滿意度有顯著相關，獲得支持。

#### 五、增加生活情趣動機與工作滿意度之關係分析

台電志工在增加生活情趣動機上與工作滿意度—「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」各層面上的相關係數，如表4-3-5所示，藉以驗證研究假設：

**【3-4】**、社會接觸動機與工作滿意度有顯著相關。

研究結果發現，「增加生活情趣」和工作滿意度有非常顯著正相關存在，並在「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」等四個層面，均達非常顯

著正相關(如表4-3-5)。

表4-3-5 「增加生活情趣」動機與工作滿意度之相關係數表

| 工作滿意度<br>參與動機 | 自我成長     | 工作特質     | 福利獎賞     | 志工管理     |
|---------------|----------|----------|----------|----------|
| 增加生活情趣        | R=.71*** | R=.73*** | R=.49*** | R=.26*** |

N=248 \*\*\*P<0.001

由表4-3-5的統計結果可以看出增加生活情趣動機對於工作滿意度之整體層面及各分層面上均達非常顯著水準。

由以上研究結果可以得知：【3-4】、增加生活情趣動機與工作滿意度有顯著相關，獲得支持。

## 第四節 台電志工參與動機對工作滿意度的多元 逐步迴歸分析

本節主要是以台電志工參與動機—「社會責任」、「自我成長」、「社會接觸」、「增加生活情趣」作為預測變項，以工作滿意度各層面—「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」為效標變項，進行多元逐步迴歸分析，以考驗所有預測變項對工作滿意度的預測力。

假設四：台電志工的參與動機對工作滿意度有顯著預測力。

### 壹、台電志工參與動機變項對工作滿意度各層面的預測力分析

#### 一、對工作滿意度之「自我成長」的多元逐步迴歸分析

表4-4-1是以台電志工參與動機四個層面為預測變項，以工作滿意度之「自我成長」作為效標變項，進行多元逐步迴歸分析。從表中得知，投入的四個預測變項中，有二個達.001的顯著水準，依優先順序為「增加生活情趣」、「社會責任」等，均可解釋或預測「自我成長」層面。其中 $\beta$ 係數皆為正數，顯示其對「自我成長」的預測力是正向的，此二個變項共可解釋「自我成長」52.9%的變異量，其中以「增加生活情趣」的 $\beta$ 值(.694)最大，解釋變異量達51.6%，是「自我成長」層面的最主要預測變項。由表4-4-1，可以得知迴歸模式為：

$$Y = 5.813 + 0.694 * (\text{增加生活情趣}) + 0.247 * (\text{社會責任})$$

表4-4-1 工作滿意度之「自我成長」多元逐步迴歸分析摘要表

| 投入項目   | 未標準化係數       |       | 標準化迴歸<br>係數( $\beta$ ) | t值    | F值        | 決定係數R平方 |
|--------|--------------|-------|------------------------|-------|-----------|---------|
|        | $\beta$ 之估計值 | 標準誤差  |                        |       |           |         |
| (常數)   | 5.813        | 1.455 |                        | 3.994 |           |         |
| 增加生活情趣 | .694         | 0.076 | .592                   | 9.088 | 137.46*** | 0.529   |
| 社會責任   | .247         | 0.095 | .170                   | 2.612 |           |         |

\*\*\*P<0.001

#### 二、對工作滿意度之「工作特質」的多元逐步迴歸分析

表4-4-2是以台電志工參與動機四個層面為預測變項，以工作滿意度之「工作

特質」作為效標變項，進行多元逐步迴歸分析。從表中得知，投入的四個預測變項中，有三個達.001的顯著水準，依優先順序為「增加生活情趣」、「社會責任」、「自我成長」等，均可解釋或預測「工作特質」層面。其中 $\beta$ 係數皆為正數，顯示其對「工作特質」的預測力是正向的，此三個變項共可解釋「工作特質」59.2%的變異量，其中以「增加生活情趣」的 $\beta$ 值(.36)最大，解釋變異量達53.9%，是「工作特質」層面的最主要預測變項。由表4-4-2，可以得知迴歸模式為：

$$Y = 4.266 + 0.361 * (\text{增加生活情趣}) + 0.301 * (\text{社會責任}) + 0.244 * (\text{自我成長})$$

表4-4-2 工作滿意度之「工作特質」多元逐步迴歸分析摘要表

| 投入項目   | 未標準化係數       |       | 標準化迴歸係數( $\beta$ ) | t值    | F值        | 決定係數R平方 |
|--------|--------------|-------|--------------------|-------|-----------|---------|
|        | $\beta$ 之估計值 | 標準誤差  |                    |       |           |         |
| (常數)   | 4.266        | 1.145 |                    | 3.726 |           |         |
| 增加生活情趣 | .361         | .083  | .366               | 4.378 | 117.86*** | 0.592   |
| 社會責任   | .301         | .080  | .246               | 3.759 |           |         |
| 自我成長   | .244         | .098  | .216               | 2.488 |           |         |

\*\*\* $P < 0.001$

### 三、對工作滿意度之「福利獎賞」的多元逐步迴歸分析

表4-4-2是以台電志工參與動機四個層面為預測變項，以工作滿意度之「福利獎賞」作為效標變項，進行多元逐步迴歸分析。從表中得知，投入的四個預測變項中，只有一個「增加生活情趣」達.001的顯著水準，可解釋或預測「福利獎賞」層面。其中 $\beta$ 係數皆為正數，顯示其對「福利獎賞」的預測力是正向的，此變項可解釋「福利獎賞」24.3%的變異量，其中「增加生活情趣」的 $\beta$ 值(.51)，是「福利獎賞」層面的主要預測變項。由表4-4-3，可以得知迴歸模式為：

$$Y = 6.615 + 0.515 * (\text{增加生活情趣})$$

表4-4-3 工作滿意度之福利獎賞多元逐步迴歸分析摘要表

| 投入項目   | 未標準化係數       |       | 標準化迴歸係數( $\beta$ ) | t值    | F值       | 決定係數R平方 |
|--------|--------------|-------|--------------------|-------|----------|---------|
|        | $\beta$ 之估計值 | 標準誤差  |                    |       |          |         |
| (常數)   | 6.615        | 1.498 |                    | 4.416 |          |         |
| 增加生活情趣 | .515         | 0.058 | .493               | 8.895 | 79.12*** | 0.243   |

\*\*\* $P < 0.001$



#### 四、對工作滿意度之「志工管理」的多元逐步迴歸分析

表4-4-4是以台電志工參與動機四個層面為預測變項，以工作滿意度之「志工管理」作為效標變項，進行多元逐步迴歸分析。從表中得知，投入的四個預測變項中，有二個達.05的顯著水準，依優先順序為「社會責任」、「社會接觸」等，均可解釋或預測「志工管理」層面。其中 $\beta$ 係數皆為正數，顯示其對「志工管理」的預測力是正向的，此二個變項共可解釋「志工管理」8.6%的變異量，其中以「社會責任」的 $\beta$ 值(.27)最大，解釋變異量達7.1%，是「志工管理」層面的最主要預測變項。由表4-4-4，可以得知迴歸模式為：

$$Y = 12.386 + 0.277 * (\text{社會責任}) + 0.188 * (\text{社會接觸動機})$$

表4-4-4 工作滿意度之「志工管理」多元逐步迴歸分析摘要表

| 投入項目   | 未標準化係數       |       | 標準化迴歸<br>係數( $\beta$ ) | t值    | F值     | 決定係數R平方 |
|--------|--------------|-------|------------------------|-------|--------|---------|
|        | $\beta$ 之估計值 | 標準誤差  |                        |       |        |         |
| (常數)   | 12.386       | 2.282 |                        | 5.429 |        |         |
| 社會責任   | .277         | 0.129 | .169                   | 2.151 | 11.47* | 0.086   |
| 社會接觸動機 | .188         | 0.095 | .155                   | 1.971 |        |         |

\*P < 0.05

#### 五、對工作滿意度之整體的多元逐步迴歸分析

表4-4-5是以台電志工參與動機四個層面為預測變項，以工作滿意度的整體層面作為效標變項，進行多元逐步迴歸分析。從表中得知，投入的四個預測變項中，有二個達.001的顯著水準，依優先順序為「增加生活情趣」、「社會責任」等，均可解釋或預測工作滿意度整體層面。其中 $\beta$ 係數皆為正數，顯示其對工作滿意度之整體層面的預測力是正向的，此二個變項共可解釋工作滿意度之整體層面40.7%的變異量，其中以「增加生活情趣」的 $\beta$ 值(.1.82)最大，解釋變異量達38.7%，是工作滿意度之整體層面的最主要預測變項。由表4-4-5，可以得知迴歸模式為：

$$Y = 28.479 + 1.824 * (\text{增加生活情趣}) + 1.016 * (\text{社會責任})$$

表4-4-5 工作滿意度之整體層面多元逐步迴歸分析摘要表

| 投入項目   | 未標準化係數       |       | 標準化迴歸<br>係數( $\beta$ ) | t值    | F值        | 決定係數R平<br>方 |
|--------|--------------|-------|------------------------|-------|-----------|-------------|
|        | $\beta$ 之估計值 | 標準誤差  |                        |       |           |             |
| (常數)   | 28.479       | 5.446 |                        | 5.230 |           |             |
| 增加生活情趣 | 1.824        | .286  | .467                   | 6.388 | 84.069*** | 0.407       |
| 社會責任   | 1.016        | .354  | .210                   | 2.869 |           |             |

\*\*\* $P < 0.001$

## 貳、台電志工參與動機各層面對工作滿意度預測分析

根據上述統計資料，本研究將台電志工參與動機各層面對工作滿意度的預測情形進行分析，其結果歸納如表4-4-5所示：

表4-4-6 志工參與動機在工作滿意度整體層面及各分層面之多元迴歸分析歸納表

| 預測變項意義<br>效標變項 | 顯著預測變項                          | 聯合解釋變異量 | 最佳預測力           |
|----------------|---------------------------------|---------|-----------------|
| 自我成長           | 1. 增加生活情趣<br>2. 社會責任            | 52.9%   | 增加生活情趣<br>51.6% |
| 工作特質           | 1. 增加生活情趣<br>2. 社會責任<br>3. 自我成長 | 59.2%   | 增加生活情趣<br>53.9% |
| 福利獎賞           | 1. 增加生活情趣                       | 24.3%   | 增加生活情趣<br>24.3% |
| 志工管理           | 1. 社會責任<br>2. 社會接觸              | 8.6%    | 社會責任<br>7.1%    |
| 工作滿意度<br>整體層面  | 1. 增加生活情趣<br>2. 社會責任            | 40.7%   | 增加生活情趣<br>38.7% |

由表4-4-6可得知，參與動機各層面等預測變項對於工作滿意度效標變項之預測力，詳細分析敘述如下：

### 一、預測變項與效標變項之分析

#### (一)、就自我成長層面而言

「自我成長」層面主要的預測變項為「增加生活情趣」、「社會責任」等二個變項，能對「自我成長」層面做有效預測。

(二)、就工作特質層面而言

「工作特質」層面主要的預測變項為「增加生活情趣」、「社會責任」、「自我成長」等三個變項，能對「工作特質」層面做有效預測。

(三)、就福利獎賞層面而言

「福利獎賞」層面主要的預測變項為「增加生活情趣」一個變項，能對「福利獎賞」層面做有效預測。

(四)、就志工管理層面而言

「志工管理」層面主要的預測變項為「社會責任」、「社會接觸」等二個變項，能對「志工管理」層面做有效預測。

(五)、就工作滿意度整體層面而言

「工作滿意度整體」層面主要的預測變項為「增加生活情趣」、「社會責任」等二個變項，能對「工作滿意度整體」層面做有效預測。

二、預測變項對工作滿意度之聯合解釋預測力分析

本研究所投入之預測變項對工作滿意度的解釋力，分別為「自我成長」層面52.9%，「工作特質」層面59.2%，「福利獎賞」層面24.3%，「志工管理」層面8.6%，「工作滿意度整體」層面40.7%：

(一)、「增加生活情趣」、「社會責任」等二個變項，對「自我成長」層面的預測力達52.9%。

(二)、「增加生活情趣」、「社會責任」、「自我成長」等三個變項，對「工作特質」層面的預測力59.2%。

(三)、「增加生活情趣」一個變項，對「福利獎賞」層面的預測力24.3%。

(四)、「社會責任」、「社會接觸」等二個變項，對「志工管理」層面的預測力8.6%。

(五)、「增加生活情趣」、「社會責任」等二個變項，對「工作滿意度整體」層面的預測力40.7%。

### 三、預測變項之預測力分析

在「自我成長」層面，以「增加生活情趣」的預測力最大，達51.6%的變異量；在「工作特質」層面，以「增加生活情趣」的預測力最大，達53.9%的變異量；在「福利獎賞」層面，以「增加生活情趣」的預測力最大，達24.3%的變異量；在「志工管理」層面，以「社會責任」的預測力最大，達7.1%的變異量；在「工作滿意度整體」層面，以「增加生活情趣」的預測力最大，達38.7%的變異量。

綜合上述分析，研究結果可以得知：**【假設4】**台電志工參與動機對工作滿意度有顯著預測力，獲得支持。

## 第五章 結論與建議

本研究係探討台電志工參與動機與工作滿意度之相關研究，並分析各變項間之差異性，及各變項間的相關情形及預測能力。經由第二章文獻探討、第三章研究設計及第四章研究結果與分析，將研究結果的相關發現，彙整成本研究結論。本章共分為二節，第一節為研究結論；第二節為研究限制與建議，並期盼本研究的提出能提供實務及後續研究之參考。

### 第一節 研究結論

本研究第四章結果與分析，顯示台電志工之參與動機與工作滿意度有顯著的正相關與預測力，均和第二章文獻探討中曾士雄(2001)、謝秉育(2001)、朱夏萍(2003)、潘玟諺(2005)、朱錦源(2006)、張志榮(2008)及林文士(2010)等人之研究相符合，茲將研究發現與驗證研究假設結果分析說明如下：

#### 一、台電志工具具有高度的參與動機與工作滿意度

(一)整體而言，目前台電志工參與動機表現，趨於高程度，平均數為 4.29，表示台電志工在參與動機上整體表現大致良好。在參與動機上，不論是「社會認同」、「自我成長」、「社會接觸」及「增加生活情趣」的動機層面上，都有良好的表現。

(二)整體而言，台電志工在工作滿意度整體層面表現佳，平均數為 4.05，可見台電志工在工作滿意度層面屬高度滿意。就工作滿意度各層面而言，在工作滿意度上，不論是「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」及「志工管理」的滿意度層面上，都有高度的工作滿意度。

目前的台電志工成員多屬於退休員眷及員工，再者就是由員工所推薦的社會人士，所以都具有高度的組織認同感，因此在參與動機及工作滿意度的整體表現都有很高的評價，但在工作滿意度的構面上是出現差異性的。

#### 二、台電志工參與動機多元化，且隨個人變項不同而有所差異

- (一)本研究將志工參與動機分為四個構面，參與動機強弱依序為：「社會責任動機」、「自我成長動機」、「增加生活情趣動機」與「社會接觸動機」。研究結果顯示，台電志工參與動機與同一般志工，均呈現多元化型態；其中「增加生活情趣」為台電志工之主要參與動機，相較於一般公務機關志工之參與動機是以「自我成長」或「服務他人」為主，台電志工則較具重視生活情趣之特質。
- (二)研究結果顯示，台電志工參與動機隨年齡、義工經驗、志工屬性、服務年資、教育程度、宗教信仰、婚姻狀況、與服務時數等社經背景變項之不同而有顯著差異。台電志工參與動機隨性別、身份、加入管道等社經背景變項之同，而無顯著差異。

### 三、台電志工之工作滿意度為中上程度，對福利獎賞有所期待

- (一)本研究將工作滿意分為四個構面，滿意程度由高至低依序為：「工作特質」、「自我成長」、「福利獎賞」與「志工管理」。雖然志工的工作滿意度呈中上程度的滿意，但是工作滿意度只有「自我成長」與「工作特質」構面之平均數大於4，對於「管理機關」與「福利獎賞」等則是尚有所期待。
- (二)有關個人社經背景變項對工作滿意之影響，研究顯示，隨年齡、志工屬性、年資、教育程度、婚姻、宗教信仰及每月服務時數等社經背景變項之不同，而有顯著差異；台電志工工作滿意度隨性別、志願服務經驗、身份、加入管道等社經背景變項之同，而無顯著差異。其中年齡較長者，對自我成長、工作特質、志工管理滿意度較高；志工屬性變項則對於自我成長、工作特質滿意度較高；年資較多者對自我成長、工作特質與志工管理滿意度較高；教育程度變項則對於自我成長、工作特質滿意度較高；婚姻變項則對於自我成長、工作特質及志工管理滿意度較高；宗教信仰變項則對於自我成長、工作特質滿意度較高；每月服務時數較多者，對自我成長、工作特質的滿意度均較高。所有的背景變項對福利獎賞的滿意度是最低的。

台電志工雖已成立多年，但所從事的志工工作偏少，目前僅有 K 書中心及營業大廳的志工工作，而這些志工工作擔任者均為高齡志工，這些人員在離開職場後還能擁有一份穩定的工作做為生活重心，而且台電公司給予的福利津貼也相當的不錯半日將近有 200 元的補助成為另一份的收入，因此這些人在工作滿意度上就會有較高的評價。然而當年輕的志工族群進入志工組織後，發現沒有志工工作可做，加入只是一個形式，因此這些族群的志工對志工單位就會出現不滿意的現象，所以在工作滿意度上就會出現差異性，但是本著台電一家的精神及組織認同感，所以對志工單位也就會有所期待。

#### 四、台電志工參與動機與工作滿意度達顯著正相關且有預測力

- (一) 藉由皮爾森積差相關分析研究假設驗證經實證分析後發現，參與動機之四個層面「社會責任」、「自我成長」、「社會接觸」、「增加生活情趣」對工作滿意度的「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」及「整體工作滿意度」均呈現正向關聯；整體參與動機與「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」、「志工管理」及「整體工作滿意度」均呈現正向關聯。根據實證結果顯示：台電志工對參與動機之「社會責任」、「自我成長」、「社會接觸」及「增加生活情趣」認知評價越高時，其對工作滿意度之各構面「自我成長」、「工作特質」、「福利獎賞」及「志工管理」認知評價也越高；尤其「整體參與動機」與「整體工作滿意度」兩者之間呈現近高度的正相關(相關係數達.635)。因此提昇台電志工之參與動機將有助於提高其工作滿意度。
- (二) 參與動機對工作滿意度預測力之發現，對依變項「自我成長」的預測力，以「增加生活情趣」最高，而在「社會責任」為最低。對依變項「工作特質」的預測力，以「增加生活情趣」最高，而在「社會接觸」為最低。對依變項「福利獎賞」的預測力，以「增加生活情趣」最高，而在「社會責任」為最低。對依變項「志工管理」的預測力，以「社會責任」為最低。根據實證結果顯示：台電志工的參與動機最主要為「增加生活情趣」，亦即台電志工參加

志願服務工作可以追求自己在工作以外的成就感，擴展人際關係，又能使生活過得充實而有意義，則會提昇其工作的滿意度。

## 第二節 建議與研究限制

### 壹、建議

茲根據研究目的、文獻探討及研究發現提出下列具體建議及後續建議，以提供台電志工單位及相關志工運用單位激勵志工參與志願服務，提昇其對組織效能之參考，茲將其分別說明如下：

#### 一、對台電志工管理之建議

##### (一) 激勵志工參與動機、提高工作滿意度，以強化其留任意願

本研究結果顯示，動機和滿意度攸關志工持續服務的意願，且志工對於福利獎賞亦有所期待；儘管志願服務為無償性工作，但也需要機構的支持與肯定。因此，除了提供有意義的工作，肯定志工的服務成效外，爭取足夠的預算，主動為志工申辦平安保險，讓志工能安心的服勤，此應屬基本的福利及保障。在提高工作滿意度方面，目前台電現行的志工辦法中雖有訂定一些獎勵及福利措施，可惜未給予落實，流於政策性而無實際，造成志工的 dissatisfaction 及期待，建議規劃辦理相關激勵志工的措施；應定期選拔優良志工團隊或個人，透過大眾傳播媒體或網路方式公開宣揚志工工作成果，以激發其榮譽感；視志工投入服務的情形，由公司主管具名發給感謝狀、肯定其貢獻，並適時給予不等的獎勵；依各單位服務成效給予經費補助、辦理志工聯誼等等，以適當的方式激勵志工；讓志工從服務中獲得滿足，方能留住志工為單位所運用。

##### (二) 加強溝通聯繫，營造組織和諧氣氛

志工對於志工管理構面處於較低的滿意度且亦有所期待。台電公司推動志願服務實施要點中，缺少對於志工的溝通聯繫的辦法，一個團體最重要的是溝通與聯繫，如果缺少溝通會產生不信任感，因而造成單位氣氛的不和諧，



這點目前台電公司做得相當欠缺，有很大的改進空間。

志工管理必須採用關懷做為管理模式，以高人際取向的方式管理志工應多給予志工肯定和支持，勿強調上對下的關係；平時加強聯繫，必要時提供協助，讓志工的工作任務得以更順利完成。再者可善用各種溝通管道成立對話窗口，傳遞志工與志工間、志工與單位間的訊息；不定期主管單位主管應親訪現場以實際瞭解志工服務情形則可激勵志工工作情緒，更可拉近志工與管理單位間的距離。

### (三)訂定志工訓練計畫，落實相關訓練，充實志工相關知能

志願服務工作雖然人人可參與，但若只憑著滿腔熱忱仍無法提升服務品質；志工對於工作滿意度上的自我成長及工作特質構面本著就是自我的成長及知識的增進，所以提供志工再教育與成長的機會，志工藉此獲得相關知識與技能、提升企業服務精神。訓練計畫之擬定不可流於形式需落實執行，應符合實際需要、配合參觀活動進行，內容則可依受訓對象之不同而有所區分。

## 二、對後續研究的建議

### (一)擴大研究地區與對象

就研究地區與對象而言，本研究以台電公司所屬營業區處志工為研究對象，未來欲進行相關研究，應可擴及其他單位及對象，以瞭解各地志工之管理情形。

### (二)增加研究變項，提高迴歸有效解釋量

影響志工工作滿意度的因素甚多，本研究雖已投入個人基本資料、參與動機等變項，亦顯示各變項間具有某程度的關聯性，然在進入迴歸模式時，有效解釋量仍偏低。

### (三)採參與觀察方式，彌補量化研究之不足

本研究係採郵寄問卷方式進行調查，因此，研究結果雖顯示服務地區不同，志工工作滿意度亦有所差異；然受限於研究方法，無法更深入瞭解造成

志工工作滿意度之差異。未來如欲進行類似研究，可著重質化研究，於問卷回收後再次進行個案訪談，並增加訪談人數；或以參與觀察方式彌補量化研究之不足，獲得更深層的瞭解。

## 貳、研究限制

本研究囿於時間、人力之限制，並顧及抽樣的方便性，所存在的研究限制如下：

### 一、研究地區和對象

本研究對象僅限於台電公司所屬營業區處之志工，因時、空環境的不同，各單位志工成員也不同，故本研究所得之結果若要推論至其他單位志工，必須格外謹慎。

### 二、研究內容

影響工作滿意度因素甚多，且彼此之間交互作用關係複雜，本研究僅探討個人社經背景變項、參與動機、工作滿意度間的關係，無法涵蓋所有相關變項，因而在推論層次上有其限制。

### 三、研究方法

本研究採問卷調查法進行研究，由於問卷調查法有其先天上之限制，如樣本偏差、研究者無法控制填答情境、問卷回收困難等，加上受試者於填答時可能因個人認知程度及反應心向(response set)等影響，致使答題不完整、解釋上有偏差，影響資料的正確性，故研究結果難免有誤差存在。

## 參考書目

### 壹、網路資料

內政部網站，<http://www.moi.gov.tw>

台灣電力公司志願服務公益網，<http://www.volunteer.taipower.com.tw>

### 貳、中文部分

內政部 (2001)。志願服務法。台北市:內政部。

王培志 (1997)。義工參與的決策因素、工作滿足、離職傾向之研究—以高雄地區

醫院義工為例。國立中山大學企業管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。

王保進 (1999)。視窗版 SPSS 與行為科學研究。台北：心理出版社。

石淑惠 (1997)。公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究。淡江

大學教育資料科學研究所碩士論文，未出版，台北。

江明修 (2003)。志工管理。台北市:智勝文化事業有限公司。

江宗文 (1998)。公共部門運用之研究—以臺北市政府社教機構為例。中興大學公

共政策研究所碩士論文，未出版，台北市。

朱夏萍 (2003)。中部四縣市環保義工參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研

究。台中師範學院環境教育研究所碩士論文，未出版，台中市。

朱錦源 (2006)。義勇消防人員參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究—以

台中縣義勇消防人員為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義。

吳美慧、吳春勇、吳信賢 (1995)。義工制度的理論與實施。台北市：心理出版。

李國生 (2008) -新移民配偶擔任志工的參與動機與工作滿意度之研究—以桃園縣

新移民學習中心為例。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文，未出版，台北。

吳坤明 (1995)。漫談環保義工。台灣環境保護，13，32-43。

吳淑鈺 (2000)。太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意之研究。國立中

- 山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 吳明隆（2000）。SPSS 統計應用實務。台北：松崗文魁。
- 吳統雄（1984）。電話調查：理論與方法。台北市：聯經出版有限公司。
- 呂朝賢（2002）。對我國志願服務法的若干反思與建議。台大社會工作學刊，7，203-241。
- 李芳銘（1989）。志願工作者對督導認知及其滿意程度之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 余景達（2002）。國民小學學校本位管理與教師工作滿意關係之研究。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 林聯章（1998）。非營利組織的志工人力規劃與志工應用。非營利組織管理實務粹要。台北市：台北市立圖書館。
- 林佩穎（1999）。義工參與動機、工作特性、工作滿意度與離職傾向關係之研究—以表演藝術團體為例。中山大學企業管理學系研究所碩士論文，未出版，台北。
- 林禹廷（2004）。公部門志工參與動機與工作投入關係之研究—以台北市區公所志工為例。銘傳大學公共事務學研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 林育妃（2005）。國民小學總務主任工作壓力與工作滿意度關係之研究。國立屏東師範學院教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東。
- 林文士（2010）。臺中市國民小學志工參與動機與工作投入關係之研究。國立臺北教育大學教育學院教育政策與管理研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 林南（2010）。2009年台北聽障奧運志工參與動機與工作滿意度之研究。國立臺北教育大學體育學系碩士論文，未出版，台北市。
- 林進田（1993）。抽樣調查：理論與應用。台北：華泰。
- 周學雯（2002）。大學生參與運動志工之動機與意願研究。國立台灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 施嬋娟（1984）。志願服務人員工作動機與工作滿足之研究。社區發展季刊，27，

14-18。

- 南玉芬 (2004)。志願服務的倫理。志工基礎訓練講義，93，11-15。
- 馬起華 (1991)。現代心理學。台北：黎明。
- 馬慧君、施教裕(1998)。志願服務工作者參與類型之初探—以埔里五個團體的志工為例，社會政策與社會工作學刊，2(1)，157-194。
- 梁慧雯 (1999)。老人居家服務志工持續參與服務因素之探討—以祥和計畫為例。東海六學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 孫碧霞、廖秋芬、曾華源譯 (2001)。S. M. Oster 著 (2000)。非營利組織的策略管理(Strategic Management for Nonprofit Organizations)。台北市：洪業文化。
- 陳金貴 (1994)。美國非營利組織的人力資源管理(初版)。台北：瑞興圖書公司。
- 陳金貴 (2002)。志願服務工作的功能與推行，人事月刊，35(1)，頁6-14。
- 陳秋蓉 (2001)。國民小學家長參與學校義務工作的動機和滿意度研究。台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 陳世勳 (2001)。消防人員工作滿意與績效關聯性之研究。中央警察大學消防科學研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 陳安滢 (2003)。政治知覺對組織負面影響的干擾因素—以工作滿足為例。中山大學人力資源管理研究所，未出版，高雄市。
- 陳武雄 (2004)。志願服務理念與實務。台北市：揚智文化事業股份有限公司。
- 張春興 (1995)。張氏心理辭典。台北：東華。
- 張文真 (1995)。桃園市婦女的生活型態與參與體育場志工動機之研究。國立體育學院體育學系碩士論文，未出版，桃園。
- 張簡憶如 (1996)。國民小學教師組織氣氛知覺及其工作動機關係之研究。國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 張慶勳 (1996)。國小校長轉化、互易領導影響學校組織文化特性與組織效能之研

- 究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版，台北市。
- 張志榮 (2008)。醫療志工參與動機與工作滿意度關係之研究—以高雄地區醫學中心為例。國立屏東教育大學社會發展學系碩士論文，未出版，屏東。
- 許玢妃 (1997)。高齡者社會參與動機、參與行為及參與滿意度之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 許士軍 (1997)。工作滿足、個人特徵與組織氣候—文獻探討及實證研究。國立政治大學學報，35，13-56。
- 曾士雄 (2001)。學校義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究—以高雄市國民小學為例。國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
- 曾華源、曾騰光 (2003)。志願服務概論。台北市:揚智文化事業股份有限公司。
- 黃蒂 (1988)。生命線志願工作人員工作價值與工作滿足之研究。東海大學社會研究所工作組碩士論文，未出版，台中。
- 黃淑霞 (1989)。台北市兒童福利機構志願工作者持續服務意願相關因素之研究。中國文化大學兒童福利研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 黃靖惠 (1993)。台北地區成人環境議題涉入程度與擔任環境義工意願之研究。國立台灣大學社會教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 黃舒玲 (1994)。助人協談志願服務人員角色壓力與離職傾向之相關因素研究。東吳大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 黃永明 (1999)。大學生參與少年福利志願服務機構之選擇與工作滿足之研究—以台中縣、市為例。國立暨南大學社會政策與社會工作學系碩士論文，未出版，南投縣。
- 傅篤誠 (2006)。非營利事業管理—議題導向與管理策略。新北市:新文京開發。
- 游肇賢 (2002)。國中兼任行政工作教師角色衝突與工作滿意之調查研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版，高雄市。

- 楊益民 (2002)。國民小學教師工作滿意度評量之研究。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 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—以新竹市中小學校建立學習型組織活化推動計劃為例。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文，未出版，嘉義市。
- 楊麗燕 (2007)。國小導師工作壓力與工作滿意度之關係研究。國立屏東教育大學社會發展學系碩士班碩士論文，未出版，屏東。
- 廖春文 (1995)。延長以職業教育為主的國民教育實施制度之研究。國立臺灣師範大學工業教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 劉淑瓊 (2002)。運用志工參與社區總體營造參考手冊。台北：行政院青輔會。
- 潘玟諺 (2005)。博物館義工個人背景、參與動機與工作滿意度之研究—以高雄市立歷史博物館為例。國立屏東師範學院教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東。
- 蔡漢賢 (1990)。志願服務論見彙編。台北：內政部社會司。
- 謝秉育 (2001)。玉山國家公園解說志工參與動機制控信念與工作滿足之研究。國立台中師範學院環境教育研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 賴兩陽 (2002)。志願服務基礎訓練教材。台北市：內政部。
- 簡春安、鄒平儀 (1998)。社會工作研究法。台北：巨流圖書公司。

## 參、西文部分

- Alderfer, C.P.(1972), Existence, Relatedness and Growth : Human need in Organizational Settings, New York : The Free Press.
- Hoppock,R.,Job Satisfaction, New York : Harper & Row,1935.
- Hellriegel, Don, Susan E.Jackson, and John W. Slocum, Jr.(1999), Management, 8th ed., Ohio, Cincinnati: South-Western College Publishing.
- Hanson, E.(1985). Educational administration and organization behavior(2<sup>nd</sup> ed.).

- Boston : Allyn & Bacon.
- Hoy,W.K., & Miskel,C.G.(1991). Education administration : Theory,  
research,andpractice(3<sup>rd</sup> ed.). New York : Random House.
- Ilsley, P. J.(1990), Enhancing the Volunteer Experience. San Francisco: Jossey-Bass.J.L.  
Pearce,Volunteers : the Organizational Behavior of Unpaid Workers,(London:  
Routledge, 1993).
- L.R. Fischer & K.B. Schaffer, Older Volunteers : a Guide to Research and Practice,  
(Newbury : Sage, 1993).
- McClelland, David C.(1961), The Achieving society, New York : Van Nostrand  
Reinhold.
- McClelland, David C. (1985), Human Motivation, Glenview,Ill. : Scott, Foresman.
- Robbins,S.P.(1992).Organizational behavior.Englewood cliffs, N J : Prentice-Hall.
- Suandi,T.B. ( 1991 ).Commitment of4-B Youth Leader Towards Volunteerism. Doctoral  
Dissertation, The Ohio State University.
- Nunnally, J.C. (1978). Psychometric Theory, 2<sup>nd</sup> (Eds.), McGraw-Hill, New York.
- Vroom, H. V.(1964). Work and motivation. New York : Wiley & Sons.
- Wolf,T.(1990) Managing a nonprofit organization. New York : Simon & Shuster.



附錄一

台灣電力股份有限公司推動志願服務實施要點

中華民國 92 年 3 月 21 日

電人字第 09203065961 號函發布

中華民國 92 年 4 月 21 日

電人字第 09204066201 號函修訂

中華民國 95 年 8 月 31 日

電人字第 09508012551 號函修訂

- 一、 本公司為貫徹志願服務法之施行，有效運用退休員工、員工眷屬、員工(公餘時間)及社會志工(前述各項人員以下簡稱志工)人力資源，奉獻其學識經驗，並藉以提升本公司服務品質，特訂定本要點。
- 二、 志工招募對象應優先招募退休員工、員工眷屬及員工(公餘時間)擔任，招募不足者再對外招募社會志工。
- 三、 志願服務以辦理下列服務性、技術性工作之單位為推動重點：
  - (一) 用戶用電有關事項申請之協助作業。
  - (二) 輸配電線路搶修之後勤協助作業。
  - (三) 電力建設工程之協助溝通宣導。
  - (四) 工安環保事項之協助宣導。
  - (五) 醫療衛生保健事項之協助作業。
  - (六) 其他適合運用志工之服務性、技術性工作。
- 四、 為加強推動志工從事志願服務，各單位應將招募志工資訊，於「銀髮公教志工人力銀行」及單位企業網頁登載，以形成志工人力網路銀行，強化其媒合、轉介之功能。
- 五、 志工需體能健全，其遴選資格及工作內容，由各單位視業務需要自行訂定。
- 六、 各單位應定期於每年七月及次年一月底前，將上半年、下半年推動志願服務成果統計陳報各主管處彙整後，送人力資源處備查。

- 七、 各單位應依志工所擔任工作性質，施予必要之訓練或講習，並確保志工在適當之工作環境及設備下進行服務。
- 八、 各單位對於志工之出勤情形及工作分配，應善盡管理督導之責，並輔導志工自我管理，促進志工與單位員工協調合作。
- 九、 各單位應定期考核志工服務情形，對服務績優之志工，應予以適當獎勵；服務情形欠佳或有不適任之情事者，應停止其服務工作。
- 十、 為照護志工人員，各單位應為志工辦理意外事故保險，其投保金額，除確屬特殊需要，專案報部核定者外，應視各單位預算情形及運用志工之場所、時間、安全性之不同，於最高每人新台幣一百萬元範圍內辦理。
- 十一、 運用志工單位視工作需要，提供「志工背心」、「識別證」，讓志工於服勤時穿著、配戴以資識別。
- 十二、 為激勵志工參與志願服務，各單位得視經費情形，擇採下列鼓勵措施：
  - (一) 同一日出勤滿三小時補助誤餐費（一天一餐為原則）。
  - (二) 同一日酌予補助大眾交通工具（捷運、公車）來回交通費。
  - (三) 定期舉辦志工座談會、成長課程研習，以加強志工聯繫。
  - (四) 累積服務時數達一五〇小時／年以上，於國父紀念月會頒贈獎牌表揚。
  - (五) 推薦績優志工參加相關團體、政府機關舉辦之選拔活動。
  - (六) 其他適當方式，如邀請參與單位講座活動、發行志工簡訊、優良服務事蹟登載內部刊物…等。
- 十三、 辦理第三點各款所列業務之單位，應積極加強運用志工措施，以節約單位用人需求。
- 十四、 各單位辦理本要點規定事項所需經費，應編列年度預算支應。
- 十五、 為擴大志願服務成果，各單位應鼓勵所屬退休員工、員工(公餘時間)、

員工眷屬積極從事志願服務工作，並於人員退離及親自發放三節慰問金時，調查填寫參與志願服務意願表，並依志工不同之需求，提供轉介服務，以發揚志願服務美德。

十六、 為緊急因應天然災害之搶修、救助，必要時，各主管處（單位）應籌組臨時志願服務隊，以即時投入災後之搶修後勤、關懷及服務工作。

十七、 各主管處（單位）得參照本要點，依權責訂定所轄單位志工志願服務規定。

十八、其他相關事項依「志願服務法」規定辦理。

十九、本要點自發布日施行，修訂時亦同。

## 附錄二

### 台電志工服務團隊實施計畫

99年5月14日電秘字第09905066671號函公布

#### 一、計畫依據

依本公司98年9月25日電企字第09809071521號函訂定「台電公司永續發展行動方案」及本公司「推動志願服務實施要點」第三點第六款規定辦理。

#### 二、計畫宗旨

本公司為結合社會資源，善盡社會責任，分享誠信、關懷、創新、服務之經營理念，特訂定「台電志工服務團隊實施計畫」（以下簡稱本計畫），積極鼓勵員工參與志願服務及社區服務工作，提升本公司企業形象。

#### 三、名詞定義：

##### （一）志願服務

志願服務是一種自動自發，助人利他，不求回報之社會行為。依我國志願服務法之定義，民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。

##### （二）社區服務

運用公司各類資源參與在地社區公益活動，或提供有助於提升生活品質之利他服務。

##### （三）企業志工

善盡企業公民之責任，由員工組成志工團，鼓勵員工參與志願服務；此為一種有計畫之活動，運用之資源包括金錢、人力，公司關懷理念、行銷和公關等。

#### 四、實施理念：

（一）激發員工建立志願服務的善念，結合公司既有之核心技術資源，轉化成知識、體能、勞力、經驗、技術及時間，貢獻所服務之社區民眾。

（二）以縝密、慎重之態度，策劃具有管理意識及行動力之「企業志工服務」計畫，發揮台電一家的精神，鼓勵員工參與有效率、有組織之志願服務

活動。

(三) 持續藉由志工服務的推廣及社區服務的落實，達成本公司「確保供應電力的穩定及安全、體貼顧客之需求、深耕以人為本之企業文化、關注環境永續發展議題、關懷弱勢族群及地方社區」之長遠目標。

(四) 有效整合資源，採取制度化(志工服務運用計畫、招募、訓練、管理、考核、獎勵)、系統化(建置志願服務專屬公益網站)及標準化(結合核心業務，普及志工服務、永續經營)的策略，積極鼓勵員工參與相關志願服務，支援社區發展及扶持弱勢族群。

#### 五、志工人力編組：

(一) 主管秘書處副總經理督導志工服務團隊之規劃、運作與執行成效。

(二) 各單位正、副主管負責督導志工服務團之運作與執行。

(三)「台電志工服務團隊」置總團長、副總團長、總幹事各1人，敦請董事長、總經理、主管秘書處副總經理擔任；各單位志工之編組運作應考量地區特質與需求，及同仁專業取向，並考量對公司經營與形象有長期效益者；分年逐步成立志工服務團，推動志工人數以逐年遞增方式達單位人數12%為籌組目標；各單位志工服務團團長、副團長由單位正、副主管擔任，總幹事由單位自行選任。

(四) 本公司應編組志工服務團單位包括：總管理處(由秘書處負責籌組)、各區營業處、各供電區營運處、各水力、火力、第一、第二、第三核能發電廠及綜合研究所，其他員工人數在50人以下單位自行納入各地大單位編組

(訓練所本部納入桂山發電廠，林口核能訓練中心納入林口發電廠，谷關訓練中心納入大甲溪發電廠，高雄訓練中心納入高雄區營業)。龍門核能發電廠、電力修護處、放射試驗室、安全防護中心、緊急供電中心及各工程單位考量業務性質，暫不列入規劃籌組單位。

(五) 各主管處視志願服務或公益活動內容，指派與主管業務有關部門、人員為各單位聯絡服務窗口，各單位應指派志工服務管理部門及志工服務管理人員，辦理志工服務相關事宜。

#### 六、志工服務對象：

(一) 本公司整體客戶。

(二) 社區民眾。

(三) 弱勢族群。

(四) 其他公益活動服務對象。

七、 志工服務項目：

(一) 節能減碳與用電安全諮詢服務：善用公司核心專業技能、連結相關資源，加強節能減碳教育與用戶用電安全公益宣導。

(二) 社區服務：為增進本公司與週邊地區關係之和諧，參與在地社區公益活動，或提供有助於社區生活品質提升之利他服務。

(三) 社會人文關懷：重視社會發展現況，照護、提升弱勢族群生活品質。

例如針對低收入戶、孤兒、老人及殘障等弱勢團體作愛心、急難救助或慰問，具體落實社會關懷行動。

(四) 環境保護：為減緩地球氣候暖化，配合本公司環境永續發展策略及目標貢獻心力。

八、 志工招募對象及方式：

(一) 本公司現職員工及其眷屬。

(二) 本公司退休員工及其眷屬。

(三) 志願服務社團或社會志工。

因應公益活動需求，各單位得利用本公司志工服務資訊管理系統徵召志工參與。

九、 志願服務資訊：

(一) 建置本公司志工服務資訊管理系統，提供志工人力資料，志工服務資訊，並登載、管理志工服務、訓練紀錄等相關事宜。

(二) 各單位志工得登入本公司志工服務資訊管理系統，查詢、列印其個人服務紀錄。

十、 志工之教育訓練：

(一) 依內政部訂定之課程辦理志工基礎訓練共計 12 小時，課程內容包括：志願服務之內涵、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、志願服務法規之認識、志願服務之發展趨勢等六科目各 2 小時。

(二) 志工基礎訓練課程以分區集中辦理為原則，由秘書處統籌規劃，人力資源處、訓練所及訓練地點所在單位協助辦理。

(三) 特殊訓練課程，依志工服務項目或公益活動個別需求，由各主管處或各單位自行規劃，送秘書處核備後辦理。

#### 十一、志工運用與管理：

(一) 各單位成立志工服務團後，應向地方主管機關申請備案。志願服務方案辦理情形，由各該單位主管核定後，送其主管處及秘書處備查。志願服務方案內容包括：服務時間、服務地點、服務對象、服務項目內容、編組人力、服務方式、經費編列、資源之整合與連結運用、服務成效等。

(二) 各單位志工服務團得視志願服務工作服勤需要，提供「志工背心」及配戴「志願服務證」；「志願服務證」及「志工背心」由秘書處統一制定型式，各單位志工服務團自行製作，於執行志工活動時分發運用，活動完畢後收回集中保管。

(三) 各單位志工服務團應依照志願服務或公益活動內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。

(四) 各單位志工服務團應遵循中央機關訂頒之志願服務證及服務紀錄冊管理辦法，發給志工志願服務證及服務紀錄冊。

(五) 志工因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，志工服務主管單位得發給志工服務績效證明書。

(六) 本公司志工服務年資滿3年，服務時數達300小時者，各單位志工服務團得檢具證明文件，向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡，獲獎後通報秘書處備查。志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。

#### 十二、促進志工參與志願服務鼓勵措施：

(一) 各單位應為志工辦理意外事故保險；其投保金額，除確屬特殊需要，專案報部核定者外，應視運用志工之場所、時間、安全性之不同，於最高每人新臺幣一百萬元範圍內辦理。

(二) 本公司員工以公餘時間志願從事社會服務工作，方符合志工精神。至於同一日出勤滿三小時補助誤餐費及同一日酌予補助大眾交通工具（捷運、公車）來回交通費，仍依本公司志願服務要點規定發給。

(三) 員工眷屬、退休員工眷屬及志願服務社團或社會志工參與本公司志工

服務者，比照前二款規定辦理。

十三、志工之績效與獎勵：

(一) 各單位應於每年七月及次年一月底前，將上半年(一月至六月)、下半年(七月至十二月)推動志願服務之績效報告陳報各主管處彙整後，送秘書處備查。

(二) 各單位得評量本單位團體及個人志工服務績效，績效良好者，依本公司志願服務績效獎勵作業規範定期提報，藉以彰顯榮譽、表揚典範。

十四、經費編列與運用：

(一) 各單位志工服務團辦理本計畫規定志願服務事項所需經費，應編列預算或結合社會資源支應；各年度需用預算於公益支出項下列支，由公眾服務處依業務需要移撥秘書處統籌分配運用。

(二) 各單位志工服務團執行志願服務計畫應編擬經費預算表，提送秘書處辦理預算分配；執行後並依本公司「睦鄰工作要點」

相關規定辦理經費核銷。

十五、其他相關事項依「志願服務法」及本公司「推動志願服務實施要點」規定辦理。

十六、本計畫自發布日施行。



## 台電志工參與動機與工作滿意度之研究問卷

各位志工夥伴您好：

首先由衷的感謝您平日的辛勞與貢獻，這是一份純粹學術性研究的問卷，主要目的在瞭解您參與志工的情形，以做為相關志願服務之參考。請您依實際感受及看法惠予填寫。您所提供的資料僅供學術上研究分析之用，個人資料絕對保密，敬請放心作答。

本研究是否成功端賴您的支持與合作，您的協助將是本研究成功之主要關鍵，祈望您能在百忙之中抽空填寫，在此謹先致上最高之謝意。

敬祝 身心健康 萬事如意

南華大學非營利事業管理所

指導教授：傅篤誠 教授

研究生：林義芳 敬上

【第一部分】基本資料，請您就個人實際情形，在「」中打「」，或在空白欄填入適當資料。請您依個人情況在適當的方格「」內打勾：

1. 您的性別： 男  女
2. 您的實際年齡：30歲（含）以下 31~40歲 41~50歲 51~65歲 66歲以上
3. 除了擔任台電志工外，您是否曾參加其他志願服務工作：是 否
4. 您目前擔任台電何種志工工作：企業志工（志工團）社會志工（營業大廳志工或k書中心志工）以上兩者皆是
5. 您擔任台電志工的服務年資：未滿1年 已滿1年-未滿5年 已滿5年-未滿10年 滿10年-未滿15年滿15年以上
6. 您的教育程度：國小（或以下）國（初）中 高中（職） 專科 大學研究所（含以上）
7. 您的身份：台電員工員工眷屬 社會人士 退休員工 退休員工眷屬
8. 您的婚姻狀況：未婚 已婚 其他
9. 您的宗教信仰：無宗教信仰 佛教 道教 基督教 天主教 一般民間信仰 一貫道回教 其他\_\_\_\_\_
10. 您擔任台電志工，平均每個月服務的時間大約多久？  
未滿2小時 滿2小時-未滿4小時 滿4小時-未滿6小時滿6小時-未滿8小時  
超過8小時以上

11. 當初，您是如何知道加入台電志工的？

透過台電志工的親友或鄰居介紹  自我推薦  透過台電公司員工的介紹  其他\_\_\_\_\_

12. 目前，您是否願意再繼續擔任台電志工？ 非常願意  願意  不太願意  非常不願意

【第二部分】您當初為何想當台電志工？下列問題是想瞭解您當初加入志工的動機，請您在閱讀以下題目後，依據個人同意的程度，在「」中打「」，並請注意每個題目都要填答！

非 不 無 同 非  
常 同 意 常  
不 同 意  
同 同  
意 意 見 意 意

- 1. 參與台電志工服務是希望對社會有一些回饋。……………
- 2. 參與台電志工服務是為了表達對他人的關懷。……………
- 3. 參與台電志工服務是對社會盡一份責任與義務。……………
- 4. 參與台電志工服務社會是一件有意義的事。……………
- 5. 參與台電志工服務是因為喜歡協助他人解決問題。……………
- 6. 擔任志工能夠幫助別人，讓我覺得很快樂。……………
- 7. 我希望透過服務他人的過程可以使自己不斷地成長。……
- 8. 我覺得台電志工工作符合自己的興趣，能夠發揮個人的專長。……
- 9. 我希望從事志工服務能獲得工作以外的成就感。……………
- 10. 我當台電志工是希望獲得多一點的社會經驗。……………
- 11. 擔任台電志工可讓我感覺較不孤單。……………
- 12. 擔任台電志工是希望可以增進自己與他人的人際關係。…
- 13. 我希望可以獲得不同的人生經驗。……………
- 14. 志願服務工作是一種可以交新朋友的好方法……………

15. 我希望可以擴展自己的生活圈，讓生活更充實。……………
16. 擔任志工工作可以避免與社會脫節。……………
17. 我覺得台電志工的工作滿有趣的。……………
18. 我覺得當志工從事為民服務之工作，能做為他人或子女的榜樣。 ……
19. 我當志工是出自於歡喜心，心甘情願地參與。……………
20. 我覺得擔任當志工可以更有效運用自己的時間。……………
21. 擔任台電志工以身為台電人而感到高興。……………
22. 當志工是我生涯規劃的一部份。……………

【第三部分】：下列題目是想瞭解您參與台電志願服務工作後的感受，請您依題目所述，就您的滿意的程度，在「」中打「」，並請注意每個題目都要填答！

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

1. 擔任台電志工，在發揮個人的才能和興趣方面，我感到……………
2. 擔任台電志工，在增進對自己的瞭解方面，我感到……………
3. 擔任台電志工，在學習更多待人處事的道理方面，我感到……
4. 擔任台電志工，在讓我的生活更加充實方面，我感到……………
5. 擔任台電志工，在獲得自我成長方面，我感到……………
6. 擔任台電志工，對於增強解決問題能力、激發潛能，我感到…
7. 擔任台電志工，對於知識和經驗的增加與獲得，我感到……………
8. 我覺得當台電志工的工作能夠幫助別人，我感到……………
9. 我覺得當台電志工能在工作中獲得成就感，我感到……………
10. 對於擔任台電志工能更深入瞭解到企業之社會責任，我感到…
11. 對於擔任台電志工能從工作中學習到更多的知識，我感到……

12. 對於台電志工在人文關懷、環境保護、用電安全的貢獻，我感到…
13. 擔任台電志工從事志願服務是件非常有意義的事，我感到……
14. 對於目前志工的工作量，我感到……………
15. 對於志工目前的福利措施（如幫志工投保意外險），我感到…
16. 對於志工服務績效的獎勵辦法，我感到……………
17. 對於目前所提供的志工研習機會，我感到……………
18. 對於台電公司為志工所辦理的聯誼活動，我感到……………
19. 對於志工服務所需的軟硬體設備，志工單位的配合情形，我感到…
20. 對於志工的工作狀況，志工單位瞭解與關心的程度，讓我感到……
21. 對於志工單位與志工們之間的溝通管道，我感到……………
22. 對於志工所提出的建議，志工單位的重視程度讓我感到……………
23. 對於志工單位目前的管理台電志工的方式，我感到……………
24. 對於為志工所辦理的研習訓練方式，我感到……………

**【本問卷已填妥，煩請您再檢視一次是否有遺漏，非常謝謝您的協助！】**