

南華大學

非營利事業管理研究所碩士論文

非營利組織服務品質構面之研究--以青年志工中心為例

A Study on the Construction Service Quality for Nonprofit Organization

--Case of the Youth Volunteers Centers

指導教授：劉明德 博士

研究生：林英治 撰

中華民國九十二年六月

# 南 華 大 學

## 碩 士 學 位 論 文

非營利事業管理研究所

非營利組織服務品質構面之研究—以青年志工中心為例

研究生：林葉玲

經考試合格特此證明

口試委員：劉明傑

王七學  
林吉印

指導教授：劉明傑

所 長：王振軒

口試日期：中華民國 九十二年 六 月 五 日

# 南華大學非營利事業管理研究所九十一學年度第二學期

## 碩士論文摘要

論文題目：非營利組織服務品質構面之研究--以青年志工中心為例

研究生：林英治

指導教授：劉明德博士

### 論 文 摘 要

近年來非營利組織，已隨著經濟大幅成長及社會趨向多元化，大幅度的增加，所以其管理與營運已開始受到學者和業界普遍的重視，尤其是顧客滿意以及服務品質。而且二十一世紀已經是邁入服務化的社會，可以說是注重服務價值的時代已經來臨，企業經營應以「顧客為導向」來提供服務，否則幾乎都會被同行優勢的競爭所淘汰。因此，非營利組織機構，其服務的型態是否應和營利事業組織機構一樣，轉變成以顧客為導向，儼然已成為重要的研究議題。

本研究乃嘗試從 PZB 三位學者所提出的一般性服務品質衡量模式為基礎，進一步探討非營利組織服務品質構面之衡量方法，然後藉著文獻研究法及問卷調查、資料分析等方法，找出青年志工中心屬性製成問卷，作為探討非營利組織服務品質構面的研究。根據評量所決定的青輔會青年志工中心的「青輔會青年志工中心服務品質構面的重要性調查問卷」，以現場發問卷與回收和郵寄回收問卷的方法，對參加青輔會青年志工中心活動之志工進行問卷調查，再根據問卷調查結果採用 SPSS 統計套裝軟體加以分析、比較。經因素分析共萃取出可靠性、有形性、勝任性、激勵性四個構面，並由分析中得知：受訪志工對青年志工中心所提供之服務項目的整體構面重視程度排序為：可靠性 > 勝任性 > 有形性 > 激勵性。

青輔會設置各青年志工中心，均具有教育與培養青年志工服務精神的雙重任務，因此如何透過各項服務和活動，來培養青年志工的服務技能及服務精神，同時亦能擔任志工與非營利機構服務提供與需求的媒介，是其創辦青年志工中心的目的，所以青年志工中心不僅扮演服務的角色，更背負志工訓練及服務媒介的責任。經本研究分析後對青年志工中心提出以下的建議：利用完整宣傳方式，將消息有效的傳達、扮演協調機構，進行青年服務整合、教育訓練目標與內容應朝向專門性與深度化、根據不同的工作角色規劃不同的訓練課程、製造志工工作上合作學習的機會。

關鍵字：非營利組織、服務品質、服務品質構面、青年志工中心

# A Study on the Construction Service Quality for Nonprofit Organization

## --Case of the Youth Volunteers Centers

### Summary

Recently Nonprofit Organization have increased with the rapid economic growth and social change, so their management and operation have attracted scholars' and experts' attentions, especially in customers satisfaction and Service Quality. Moreover, the twenty-first century has become a service-driven society, it can be said that the age of stressing the value of service is coming. Businesses should provide services based on customers' needs, otherwise they would be replaced by their competitors. Therefore, it is now an important issue that whether Nonprofit Organization should be customer-oriented as the profit-seeking organizations are.

In this study, we adopted a Construction Service Quality model proposed by Parasiraman, Zeithaml and Berry (PZB), and further discussed the Construction Service Quality for nonprofit organization. Also, we found out the attributes of youth volunteers centers through study of literature , survey, and data anslysis, and then designed a questionnair for Youth Volunteers Centers of National Youth Commission based on the said attributes in order to do the research. Then we conducted a survey on participants by distributing them the "Questionnaire on Importance of Service Quality to Youth Volunteers Centers of National Youth Commission" and used SPSS to analyze and compare the result. From the recovered questionnaires, we got four significant dimensions regarding to the perceived service quality after we ran a factor analysis. These four dimensions are reliability, tangibility, competency and encouragement. Form the analysis, it was known that the rank of the four dimensions is arranged in the following order : reliability, competency, tangibility and encouragement.

National Youth Commission set up Youth Volunteers Centers that bears two responsibilities. They are how to educate and train young people' s skills and cultivate their service spirits through various activities. Meanwhile, the purpose of the Youth Volunteers Centers is to let the youth volunteer become a bridge between service provider and users. Consequently, Youth Volunteers Centers does not only play the role of service provider but also the role of the trainer and medium.

At last, we propose that Youth Volunteers Centers should launch massive propaganda campaign to send messages effectively, coordinate with different organizations, integrate all kinds of services, direct its goals and contents toward more professional and comprehensive, plan training classes and create learning opportunities for volunteer workers.

Keywords: Nonprofit Organization, Service Quality, Construction Service Quality, Youth Volunteers Centers

# 目 錄

第壹章 緒論.....	11
第一節 研究背景.....	11
第二節 研究動機.....	11
第三節 研究目的.....	12
第四節 研究方法.....	13
第五節 研究限制.....	14
第六節 研究流程.....	15
第貳章 文獻探討.....	16
第一節 非營利組織之相關理論探討.....	16
第二節 服務構面的定義及概念.....	32
第三節 非營利組織管理與服務構面相關理論之探討.....	40
第四節 服務品質構面評估模式之探討.....	46
第參章 研究方法.....	50
第一節 研究架構.....	50
第二節 問卷設計與調查方法.....	52
第三節 資料分析方法.....	53
第四節 研究對象.....	56
第肆章 研究結果與分析.....	64
第一節 受試者基本資料分析.....	64
第二節 信度分析.....	75
第三節 因素分析.....	77
第四節 敘述性統計分析.....	88
第五節 百分比區間信賴度分析.....	91
第六節 T 檢定.....	96

第伍章 結論與建議.....	109
第一節 研究結論.....	109
第二節 研究建議.....	111
參考文獻.....	116
附錄一.....	122

# 表 目 錄

表 2-1：非營利組織的定義.....	23
表 2-2：非營利組織的特徵.....	31
表 2-3：服務的定義.....	34
表 2-4：服務品質構面與要素表.....	42
表 2-5：服務品質決定性構面表.....	45
表 2-6：差距的意義及成因表.....	49
表 3-1：樣本地區及有效樣本一覽表.....	53
表 3-2：青年志工中心的分佈表.....	63
表 4-1：樣本資料人數統計表.....	65
表 4-2：性別之次數分配表.....	66
表 4-3：年齡之次數分配表.....	67
表 4-4：教育程度之次數分配表.....	68
表 4-5：職業之次數分配表.....	69
表 4-6：宗教信仰之次數分配表.....	71
表 4-7：婚姻狀況之次數分配表.....	72
表 4-8：知道青輔會青年志工中心的最初途徑之次數分配表.....	73
表 4-9：參與志工中心經驗之次數分配表.....	74
表 4-10：量表信度檢驗表.....	76
表 4-11：KMO 與 Bartlett 檢定表.....	77
表 4-12：解說總變異量分析表.....	79
表 4-13：未轉軸的因素矩陣分析表.....	81
表 4-14：轉軸後的因素矩陣分析表.....	82
表 4-15：成份轉換矩陣表.....	84
表 4-16：修正後量表信度檢驗表.....	87



表 4-17：重要性的統計分析表.....	88
表 4-18：單一樣本百分比區間信賴度分析檢定摘要表.....	91
表 4-19：服務品質構面的單一樣本檢定摘要表 .....	94
表 4-20：服務項目重視程度排序表 .....	94
表 4-21：服務品質構面重視程度排序表 .....	95
表 4-22：不同性別之 T 檢定表 .....	96
表 4-23：不同年齡之 T 檢定表 .....	100
表 4-24：教育程度之 T 檢定表 .....	104

# 圖 目 錄

圖 1-1：研究流程圖 .....	15
圖 2-1：台灣非營利組織體系圖.....	27
圖 2-2：服務品質觀念性架構與服務品質決定性構面.....	44
圖 2-3：Sasser, Olsen & Wyckoff 的整合模式 .....	46
圖 2-4：Albrecht 的金三角模式 .....	47
圖 2-5：P.Z.B.的服務品質觀念化模式 .....	48
圖 3-1：研究架構圖.....	51
圖 4-1：性別百分比圖.....	66
圖 4-2：年齡百分比圖.....	67
圖 4-3：教育程度百分比圖.....	68
圖 4-4：職業百分比圖.....	69
圖 4-5：宗教信仰百分比圖.....	71
圖 4-6：婚姻狀況百分比圖.....	72
圖 4-7：知道青輔會青年志工中心的最初途徑百分比圖.....	73
圖 4-8：參與經驗百分比圖.....	74
圖 4-9：因素陡坡圖.....	78
圖 4-10：修正本研究架構圖.....	85

## 第壹章 緒論

### 第一節 研究背景

福利國家 (welfare state) 在經歷 1980 年代經濟打擊之後，福利多元主義引領各國走向私有化及市場化的趨勢，這不但提昇第三部門的責任和地位，也意味著民間的參與在社會服務市場中已是不可或缺的一環。無論政府的角色、政府與第三部門之間的關係及提供服務者與服務對象之間的關係，事實上都有了新的面貌。

近年來非營利組織 (Nonprofit Organization)，已隨著經濟大幅成長及社會趨向多元化，大幅度的增加，所以其管理與營運已開始受到學者和業界普遍的重視，其中顧客滿意以及服務品質更是成為重要的研究議題。

### 第二節 研究動機

服務品質 (Service Quality) 是現代人消費的必要觀念。自 1950 年以來，品質的意識就不斷地上昇，其中，日本在 1951 年設立了品管界最高榮譽的「戴明獎」，以及針對推行全公司面品管有卓越表現的企業或個人，給於適當的獎勵，以提昇企業界的品質水準。我國在民國 79 年，也設立了「國家品質獎」，並建立其專業性，成為國人及業界作為自我診斷、自我改善的標竿。

由於二十一世紀已經是邁入服務化的社會，換句話說，注重服務價值的時代已經來臨，企業經營應以「顧客為導向」來提供服務品質 (Service Quality)，否則將會被同行的競爭優勢所淘汰。因此，非營利組織機構，其服務的型態是否必須和營利事業組織機構一樣，轉變成以顧客為導向，是研究動機之一。

鑑於台灣地區近十年來社會福利工作蓬勃發展，民間機構如雨後春筍般成立，顯示出政府與社會對社會福利的重視，面對社會急遽變遷，民眾自我意識的覺醒，選擇高品質的服務已是民意所趨，傳統以來社會服務機構 (政府或第三部門) 以完成機構目標為導向，往往忽略了服務對象的感受才是服務改善的關鍵，如何使服務更能滿足服務對象的需求、如何讓組織更有效能、如何改善服務輸送的瑕疵，是社會服務機構在市場驅力下不斷努力

的目標，當然，也是許多機構面臨瓶頸的癥結（陳武雄，1997）。現今非營利組織機構紛紛尋求適當的管理模式，其正本清源之道應是重新審視機構整體對服務提供所持的觀點及價值，因此希望藉由提供能夠滿足消費者所重視的服務品質項目及其所建構成的構面，以提高組織服務的效能，是研究動機之二。

當企業和政府服務等領域都已經開始接納全面品質管理與其所歸納可能形成的構面時，卻發現這一波新的管理浪潮，在社會服務文獻中並沒有受到重視和探討。而全面品質管理是一套新的管理哲學，希望了解全面品質管理背後的價值理念，是否可以和社會服務與社會工作的重要價值理念相容，是研究動機之三。

### 第三節 研究目的

由於過去文獻，對於非營利組織（Nonprofit Organization）做過整體服務品質或滿意度之相關研究並不多，使得非營利組織對於如何得知所提供之服務項目是否符合消費者所需，以及如何評量服務績效，確認非營利組織是否達到服務品質等經營策略方面，仍有諸多問題亟待改善。因此本研究乃嘗試從 Parasuraman, Zeithmal & Berry（以下簡稱為 PZB）三位學者所提出的一般性服務品質衡量模式為基礎，進一步探討非營利組織服務品質構面之衡量方法，並嘗試運用 PZB 建立一套適用於非營利組織的服務品質構面，以提供非營利組織提昇其服務品質之決策參考。

有鑑於此，本研究擬針對參與青年志工中心（Youth Volunteers Centers）的志工對志工中心所提供之服務項目的重要性做一探討，並試圖建立其服務品質構面，期能藉以建立一套有效的服務品質衡量標準，作為其他同質性非營利組織機構之參考依據。

因此本研究之主要目的有五：

- 一、確認青年志工中心服務品質構面中之服務項目。
- 二、建立服務品質構面後，提出青年志工中心的服務策略之建議。
- 三、藉此研究分析出青年志工中心服務品質構面之優先順序。
- 四、確立青年志工中心應優先提供之服務項目，以提昇青年志工中心之服務品質與顧客滿意度。
- 五、作為評估青年志工中心的競爭力及擬定經營策略與提昇服務品質的方針。

## 第四節 研究方法

藉由國內外服務品質相關文獻的蒐集、整理與分析，研究者發現 Parsuraman, Zeithaml 和 Berry (1985) 三位教授所發展出來的服務品質衡量模式，是一個架構清晰，理念明確的模式，同時該模式是以決定服務品質的十項因素為基礎構面，所考慮的層面非常地充分，對於研究服務品質提供一套相當完善的模式，為多位學者引用，且三位教授亦不斷地擴展及改善模式，使其更加完備，因此本研究擬以此模式為基礎，然後藉著文獻研究法及問卷調查、資料分析等方法，找出青年志工中心屬性製成問卷，作為探討非營利組織服務品質構面的研究。

### 一、文獻分析：

針對本研究目的蒐集國內外相關的書籍、期刊、論文、研究報告、政府出版品等相關文獻進行閱讀與分析，並摘錄與本研究有關之理論及實務方面的資料，以作為理論與實務研究分析之基礎，並進一步成為發展問卷之依據。

### 二、專家適合度評量：

根據文獻探討所獲知初步的結果，以及對志工中心工作人員的訪談結果，研究者編製成「青輔會青年志工中心服務品質構面的重要性調查問卷」初擬題目，輔以 CIT 重要事件分析法進行專家適合度評量，分為構面的適合度評量和內容與題目的適合度評量，並進行預試和信度分析，藉以作為相關的修正意見，最後彙整後而決定青輔會青年志工中心的服務品質構面和題目。

### 三、問卷調查：

根據專家適合度評量所決定的青輔會青年志工中心的服務品質構面和題目，進行預試和信效度考驗，完成編製「青輔會青年志工中心服務品質構面的重要性調查問卷」，以現場發問卷與回收和郵寄回收問卷的方法，對參加青輔會青年志工中心活動之志工進行問卷調查，再根據問卷調查結果加以分析、比較。

### 四、資料分析：

適用的統計分析方法主要採用 SPSS (Statistical Package for the Social Science) for Windows 套裝軟體來進行研究，分析方法主要包括 CIT 重要事件分析法、信度分析、敘述性統計分析、相關性分析、T 檢定 (t-test) 因素分析等。

## 第五節 研究限制

本研究雖力求嚴謹進行，但礙於現實狀況，除了人力、財力及時間等資源限制下，仍有下列各項限制：

### 一、受訪者填卷時間的影響：

由於問卷調查期間，適逢各志工中心承辦 2003 年「全球青年服務日」( Global Youth Service Day, 簡稱 GYSD) 培力工作坊活動，使得受訪志工在參與活動時比較沒時間仔細填寫問卷，而可能影響問卷回答的真實性。

### 二、受訪者的限制：

因受限於研究完成時效的限制，無法對參與青輔會青年志工中心之全部志工進行調查，並且部份受訪的志工有的只參加過一次活動，可能無法詳盡的填答，而影響問卷的代表性。

### 三、組織使命與特性的限制：

由於本研究針對青輔會青年志工中心做探討，因此主要樣本為曾參與過之人員，但因青年志工中心的使命與特性與其他非營利組織有所不同，由於不同的組織類型仍有其差異性存在，故嚴格來說並不代表所有非營利組織機構的情況，因此無法有效與精確的推論其他非營利組織機構的情形。

## 第六節 研究流程

本研究之流程可歸納如圖 1-1 所示。

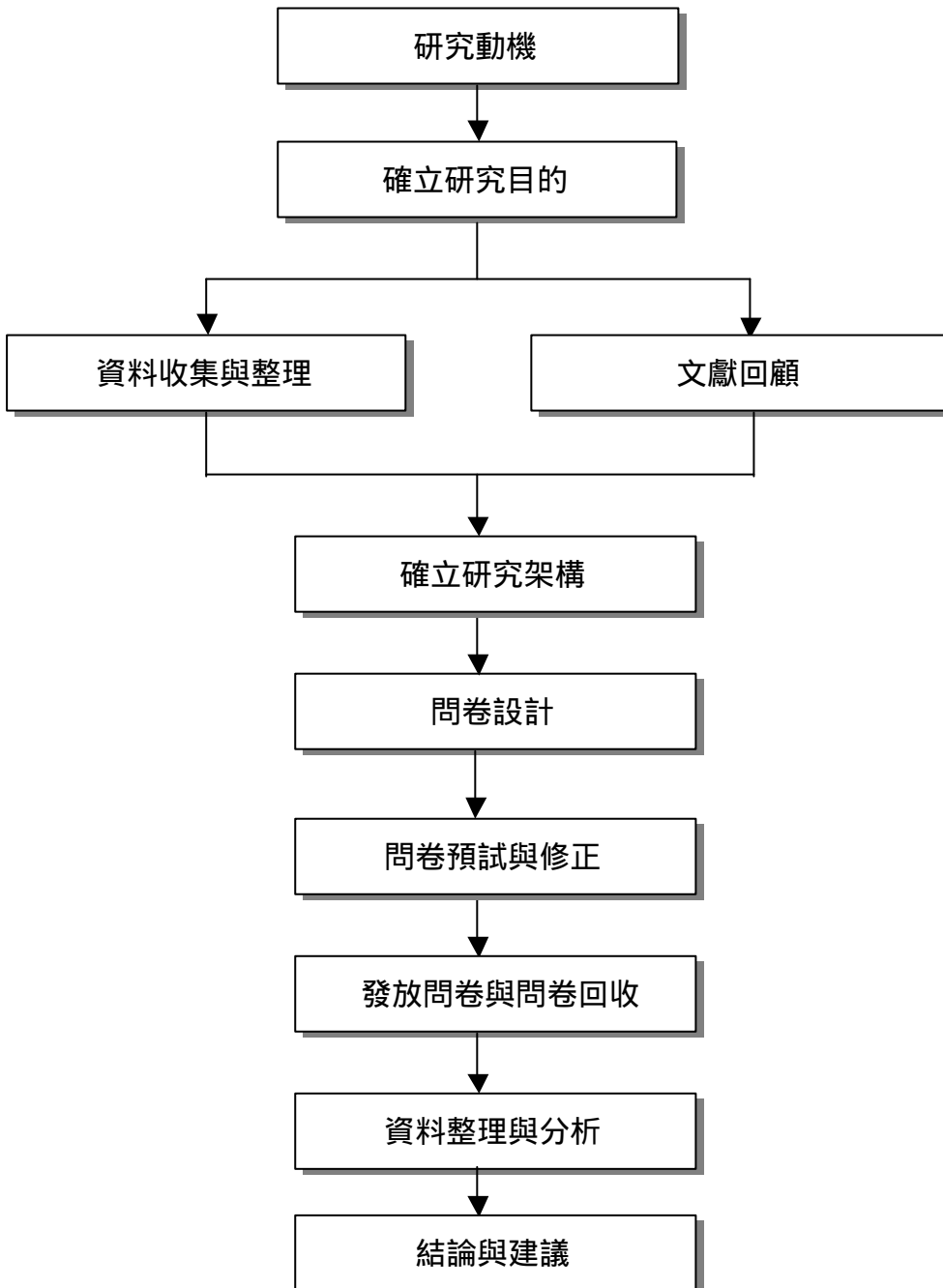


圖 1-1 研究流程圖

## 第貳章 文獻探討

### 第一節 非營利組織之相關理論探討

#### 一、非營利組織產生的理論基楚

Drucker (1990) 認為：非營利組織 (Nonprofit Organization) 機構的興起，是為了彌補營利機構凡是以利潤為考量所引起的偏差與不足。

Weisbrod (1975, 1977) 的古典公共財理論 (Classic public goods theory) 解釋為何政府總是缺乏公共財或集體財 (Public or collective goods) 的供給，認為很須遊說政府立法以提供足夠的公共財，是因為美國的民主制度將它綁在中間選民的願望上，不得不犧牲落在兩端的弱勢族群。因此，非營利組織就成為公共財之私人提供者的角色。

Salamon (1999) 對於非營利組織產生的理論基礎則有較完整的敘述，他認為探討非營利組織的產生應該從五個觀點來思考：

##### (一) 歷史 (Historical)

早在政府組織形成之前，就有社群 (Community) 的存在。人類在政府尚未形成之前，就與他人共同成立自願性組織來處理事務，如自願性的救火組織、學校或其他的社群組織的產生。即使在產生了政府組織之後，民眾怕統治者擴權影響他們的權益及政府官僚氣息，對於某些公眾事務仍堅持由自己來做。

##### (二) 市場失靈 (Market Failure)

在資本主義的經濟下，透過市場的運作來處理個人的消費問題是非常有效的，但是市場卻無法處理人民集權性的消費，如新鮮的空氣、乾淨的水或者是安全的居住環境。這些所謂的公共財本身隱含著嚴重的搭便車 (Free-rider) 的問題，亦即每個人面對公共財都想坐享其成而不願分攤其成本。

另一種不同的市場失靈的情況是發生在資訊不對稱的情形之下，例如服務的購買者 (Purchaser) 與消費者 (Consumer) 是不同的人，這種情況經濟學家



稱為契約失效（Contract failure）例如美國的養老院，消費者是那挑剔的老人，而購買者卻是他們的小孩。在這樣的情況下，兒女們尋求他們可以信賴的服務供給者，因為非營利組織的存在並非為了獲利，所以他們選擇非營利組織來照顧他們的父母。

### （三）政府失靈（Government Failure）

雖然政府的產生可以解決搭便車的問題，政府可以透過對個人課稅以驅使他們負擔公共財的支出。但是在民主政體之下，政府需要大多數人的支持，少數團體無法說服大多數人來支持他們的權益，故政府往往無法滿足弱勢團體的需求。

另外一個政府失靈的原因，是因為政府運作的程序相當繁雜，經常無法即時反應民眾的需求，又充滿了官僚的氣息。因為如此，促使非營利組織的出現為民眾提供政府無法提供的服務。

### （四）多元與自由意志論（Pluralism & Freedom）

多元與自由意志論著重於非營利組織在促進重要社會價值方面所扮演的重要角色。John Stuart Mill 認為政府的運作方式無論到那裡都一樣。然而，透過個人或者自願組織，則可以有多樣化的試驗，而且可以產生生生不息的多樣化經驗。Salamon 指出，有些人會因為宗教或者是其他道德信念上的理由，如：意識型態的考量、贏得宗教上擁護的慾望、對所關心對象的服務不滿意、正義感的驅使、專業上的愛好以及創造性的表達等動機為群眾服務。無論動機為何，具有動機的人在那一個領域產生大量的供給，將會在該領域產生大量的非營利組織。由於多元論與自由意志的興起，非營利組織在許多領域扮演了相當重要的角色。

### （五）團結一致（Solidarity）

人類是群居的動物，很多事務必需透過相互協助才能完成。Salamon 舉出 Tocquevills 的論述：「在民主國家中，每一個個人都是相當獨立而且相當脆弱；他們很難自己獨立做任何事，而且他也很難強迫他人去支持性地彼此幫助，他們將變得更弱。」

除了上述理論外，陳金貴（1994）另將非營利組織發生的原因歸納為：歷史發生的原因、多元主義和自由精神、團結一致的精神等三個原因。

#### （一）歷史發展的原因

其認為非營利組織出現的理由來自美國民間社區（Community）的自我發展。在社區中，民眾必須自己解決問題，他們發現已參與志願團體的運作方式，透過互助合作將有效的解決社區中的各項問題，因此美國的社區民眾創造了志願的消防隊、民防隊、學校等。

#### （二）多元主義和自由精神

非營利組織對於提昇社會價值--自由和多元主義的價值所扮演角色甚於在進行組織效率及執行服務功能（Salamon, 1992）。如同米爾（John, S. Mill）在其論文中所指出：個人和志願性團體的運作所呈現的經驗具有無窮盡的多元性（Hopkins, 1983）。事實上，在美國社會中，大多數主要的改革都源自於非營利部門，例如：人權、環保、工作場所安全、兒童福利、婦女權利等皆是由非營利組織所創導，影響所及，使得的多數公民都願意接受充滿活力的非營利部門，做為對他們自由和多元化的保證者。

#### （三）團結一致的精神

涂格威（Toqueville, 1945）指出團結的情感對美國的個人化社會是特別的重要，因為在民主國家中，社團的學識是學問的根本，所有其他的進步都依靠它作為基礎。而君主國家的公民是獨立但虛弱的，他們幾乎無法自立完成任何事，同時沒有人能強迫他們去幫助別人，但是如果他們不學習志願去幫助別人，將失去其力量，所以志願協會在民主社會中變得格外需要，因為他們會去創造社會行動的能力，去實現社區的需求，而營造成真實的公民社會。

王振軒（2002）亦以政治經濟學的研究途徑，將非營利組織、非政府組織崛起之國際因素歸因於下列幾點：

### （一）冷戰結束

蘇聯、東歐共產集團的解體不但是共產主義的意識型態、社會正統的瓦解，更是東西方長達四十餘年對立的結束，也是世界體系在民主價值與市場經濟的規範下重新整合的開始。意識型態的藩籬突破了，戰爭與和平不再是國際關係唯一的焦點，舉凡環境保護、愛滋病、人道救援、人權、社區發展的議題已成為國際關係學者討論的重心，非營利、非政府組織得以在這些議題上扮演更積極、重要的角色。

### （二）科技的進步

科技的進步使得非政府組織有更寬廣的運作空間，通訊傳播的發展也使得政府無從打壓、管制資訊的流通、互動與網絡的建立；網際網路壓縮了時間、空間與距離，穿透了國界的限制，在國際社會中建立共同價值與目標的非政府組織已不再困難重重。美國佛盟特州的威廉斯女士（Jody Williams）就是最好的案例，威廉斯女士利用電腦網際網路，以六年的時間組織了六十個國家，一千三百個非政府組織的聯盟，共同起草了禁止製造、儲存和運用地雷的全球公約，經過成功的遊說，終於在1997年整合了一百二十二個國家，在加拿大渥太華視簽署了禁止製造、儲存和運用地雷的全球公約，同年威廉斯女士也因此獲得當年諾貝爾和平獎。

### （三）全球化

伴隨冷戰的結束與科技的進步，跨越地緣限制的人與人，國家與國家、地區與地區之間理念、貨物、人民的互動日益頻繁，這種世界緊縮效應（shrinking world effect）改變了個人的認知與行動，它更影響了人類的生活方式與環境；全球化的效應影響所及，傳統的價值體系面臨挑戰崩解，新興的風尚與共同生活機制正不斷的創新與醞釀。

## 二、 非營利組織的定義

非營利組織 ( Nonprofit Organization , 簡稱 NPO ) 此名詞源自於美國的「國家稅收法」 ( Internal Revenue Code . , 簡稱 IRC ) , 意指符合該法條 501 ( C ) 為公共利益工作而給予免稅鼓勵的團體 ( 馮燕 , 1993 ; Hodgkinson , 1989 ) 。 所以 , 非營利組織又稱為非營利部門 ( Nonprofit sector ) 、 非政府組織 ( Non-Governmental Organization ) 、 慈善團體 ( Charities ) 或志願性部門 ( Voluntary sector ) , 有別於純粹提供公共財的政府部門及完全提供私有財的營利部門。非營利組織的性質介於政府部門與營利部門之間 , 所以又稱非營利組織為第三部門。為補政府施政之不足 , 非營利組織為民眾提供公共服務 ( 提供公共財 ) ; 與營利組織一樣 , 非營利組織也經營營利事業 ( 提供私有財 ) , 但其目的並非為賺取利益 , 而是為了提供營利組織所不能提供的服務。

以下將國內外學者對非營利組織的定義 , 整理如下 :

- (一) 陳金貴 ( 1994 ) 將非營利組織定義為具有正式結構的民間組織 , 它是由許多志願人士組成的自我管理團體 , 其組織的目的是為公共利益服務 , 而非為自身的成員服務。
- (二) 孫本初 ( 1994 ) 對非營利組織定義的說法特別強調組織設立的目的 , 不在獲取財務上之利潤 , 且其淨盈餘不得分配予其成員與其他私人 , 而具有獨立、公共、民間性質。
- (三) Wolf ( 1990 ) 曾指出非營利組織具有下列六項定義 :
  1. 具備有為公眾服務的使命。
  2. 必須在政府立案 , 並接受相關法令的管轄。
  3. 必須是一個非營利或慈善的機構。
  4. 經營結構必須排除私人利益或財務之獲得。
  5. 其經營得享有免除政府稅收的優待。
  6. 享有法律上的特別地位 , 捐助或贊助者的捐款得列入免稅或減稅的範圍。

(四) 許世雨 (1992) 認為：非營利組織設立的目的並不在獲取財物上的利潤，且盈餘不得分配其成員或其他私人，有獨立、公共、民間性質之組織團體。

(五) 江明修 (1994) 認為：非營利組織是以公共服務為使命，促進社會福祉，不以營利為主的組織。

(六) 黃慶源 (1996) 認為：一般組織的分類大都採取兩構面式的分類法。

1. 依組織的經營權，即所有權來分：有「私有」與「公有」二種。
2. 依組織的經營目標來分：有「經濟利潤導向」與「非經濟利潤導向」二種，也就是以營利或非營利為主。

所謂的非營利機構指的是非營利性質的組織，此組織通常負著某種社會目的，以實驗、創新、改造社會為宗旨，需依賴社會大眾的捐助及義務參與，採用社會服務的方式來滿足民眾的需求。

(七) 賴惠珍 (1997) 認為：在符合國家的政策及立法下，獲准登記且不以營利為目的的機構稱為非營利機構；其性質有以下六項：

1. 由一群熱心公益且願意為公眾福利努力的人所組成。
2. 其接受社會的託付，共同為實現自己的理想運作著。
3. 機構的資產為社會共有，若有盈餘則回歸到社會。
4. 機構享有不須繳納營業稅之規定。
5. 機構可以接受社會人士的捐贈，且捐贈者可以享受減稅的優待。
6. 組織的經營目的以非營利為主。

(八) 司徒達賢 (1999) 認為：非營利組織是結合社會上的人力、財力與物力等多項資源，經由某一些有組織的活動，創造出某些有價值的服務，以服務社會中的某一些人，也就是所謂的「C.O.R.P.S」模式。

(九) 康秀芳 (2002) 認為：具備下列五種條件的組織，即是非營利組織：

1. 正式化：組織內部有制度化的運作程序，有定期的會議規劃，運作過程正式化。
2. 私人的：該組織結構完全由民間來組成及操作，不屬於政府的一部份。

3. 非利潤分配：該組織不以獲得利潤為優先，而所得的利潤會作為該組織的事業目的之用，不會分配給員工或政府部門。
4. 自主管理：該組織自行管理業務，不受外界干擾及控制。
5. 志願服務：該組織內在某種意義上具有志願性質。

茲依時間順序將國內外學者專家對非營利組織所下之定義整理如表 2-1 所示：

表 2-1 非營利組織的定義

年代	作者	內容
1990 年	Wolf	指出非營利組織具有下列六項定義： 1. 具備有為公眾服務的使命。 2. 必須在政府立案，並接受相關法令的管轄。 3. 必須是一個非營利或慈善的機構。 4. 經營結構必須排除私人利益或財務之獲得。 5. 其經營得享有免除政府稅收的優待。 6. 享有法律上的特別地位，捐助或贊助者的捐款得列入免稅或減稅的範圍。
1992 年	許世雨	認為：非營利組織不以獲取財物上的利潤為設立之目的，且不得分配其盈餘於成員或其他私人，為一具有獨立、公共、民間性質之組織團體。
1993 年	馮 燕	指出非營利組織此名詞源自美國的「國家稅收法」(IRC)，意指：符合「國家稅收法」法條 501(C) 公共利益工作而給予免稅鼓勵的團體。
1994 年	江明修	認為： 非營利組織是以公共服務為使命，促進社會福祉，不以營利為主的組織。
1994 年	孫本初	對非營利組織定義為： 強調非營利組織設立的目的，不在獲取財務上之利潤，且其淨盈餘不得分配予其成員與其他私人，而具有獨立、公共、民間性質。
1994 年	陳金貴	將非營利組織定義為： 具有正式結構的民間組織，是由許多志願人士組成的自我管理團體，其組織的目的是為公共利益服務，而非為自身的成員服務。
1996 年	黃慶源	指出： 所謂非營利機構指的是非營利性質的組織，此組織通常負著某種社會目的，以實驗、創新、改造社會為宗旨，需依賴社會大眾的捐助及義務參與，採用社會服務的方式來滿足民眾的需求。
1997 年	賴惠珍	認為在符合國家的政策及立法下，獲准登記且不以營利為目的的機構稱為非營利機構；其性質有以下六項： 1. 由一群熱心公益且願意為公眾福利努力的人所組成。 2. 其接受社會的託付，共同為實現自己的理想運作著。 3. 機構的資產為社會共有，若有盈餘則回歸到社會。 4. 機構享有不須繳納營業稅之規定。 5. 機構可以接受社會人士的捐贈，且捐贈者可以享受減稅的優待。 6. 組織的經營目的以非營利為主。

表 2-1 非營利組織的定義（續）

年代	作者	內容
1999 年	司徒達賢	認為： 非營利組織是結合社會上的人力、財力與物力等多項資源，經由某一些有組織的活動，創造出某些有價值的服務，以服務社會中的某一些人，也就是所謂的「C.O.R.P.S」模式。
2002 年	康秀芳	認為具備下列五種條件的組織，即是非營利組織： 1. 正式化：組織內部有制度化的運作程序，有定期的會議規劃，運作過程正式化。 2. 私人的：該組織結構完全由民間來組成及操作，不屬於政府的一部份。 3. 非利潤分配：該組織不以獲得利潤為優先，而所得的利潤會作為該組織的事業目的之用，不會分配給員工或政府部門。 4. 自主管理：該組織自行管理業務，不受外界干擾及控制。 5. 志願服務：該組織內在某種意義上具有志願性質。

資料來源：本研究整理

### 三、非營利組織的範圍及種類

對於非營利組織的範圍，多位學者各有其不同的界定範圍：

（一）許士軍（1980）指出非營利組織範圍應包含：

1. 醫療及衛生單位：如醫院、診所、檢驗室及地方公共衛生服務單位。
2. 教育文化單位：如各級學校、圖書館、補習班。
3. 會員組織：如各類型同業公會、學會、協會、社區社團、慈善機構、宗教團體、及政治性組織等。
4. 非營利性研究機構。

（二）江明修（1994）認為非營利組織的範圍應含蓋鄰里組織、社區組織、公益團體、私人志願組織、慈善組織、獨立部門、第三部門、基金會、非政府及非商業等組織。



(三) 程瑞玲 (1984) 曾指出，在財務會計準則委員會第四號觀念 (FASB Concept No. 4)

將非營利組織的範圍分為：

1. 會員組織。
2. 政府單位。
3. 其他。

(四) 康秀芳 (2002) 認為非營利組織是一種公共福利機構，包含私人基金會、慈善團體、免稅組織 (包含宗教、醫院)、非商業性團體、民間機構、公立組織，乃至於志願組織團體等範圍。

(五) 國內楊東鎮 (1999) 曾綜合各學者的研究，認為只要該機構的成立是為了增進公共福祉或某一團體之福利，而非以營利為目的的組織，即符合非營利組織的定義，依此見解國內的非營利組織可分為：

1. 公部門的非營利組織：例如公立醫院、圖書館、美術館... 等非營利導向的機構，這些由政府行政體系所獨立出來的機構，皆具有其個別的政策性目標，這些機構雖屬於政府部門但亦具有部分的獨立性與相當的自主權，有其個別的組織目標與部分志願人員的參與。
2. 社會或人民團體：例如慈濟功德會、晚晴協會... 等基於某種理念或為了某一種公共事務而組織成立，這類型組織的特色在於機構是由人民團體所共同掌握，共同所有，具有較高的社群性。
3. 財團法人：例如消費者文教基金會、陽光基金會... 等由一定額度的財務基金為運作基礎，也會結合相同理念的人來完成某種使命而成立的。通常其成立主要原因是為了公共福利或非營利的目的。

(六) 許世雨 (1992) 根據 B.J.Bitter (1976) 與 K.R.Geroge (1991) 將非營利組織依不同的事業目的，分為兩大類：

1. 公益性 (public benefit) 組織範圍：該組織以提供公共服務為目的，其範圍包括慈善事業、教育文化事業、科技研究組織、私立基金會、社會福利機構、宗教團體、政治團體。
2. 互益性 (mutual benefit) 組織：該組織以提供會員間互益為目的，其範圍包括俱樂部、消費合作社、互助會及類似組織、工會、商會及職業團體等。

(七) 呂育一 (1992) 根據美國國稅局對不同性質的非營利組織，有不同的稅法管制條文，將非營利組織區分為四大類：

1. 慈善、宗教、科學及教育機構。
2. 人民團體。
3. 同業公會。
4. 社會團體。

(八) 黃慶源 (1996) 將非營利組織區分為八種群體：宗教組織 (寺院即包括在此) 社會性組織、文化性組織、知識性組織、保護性組織、政治性組織、慈善性組織、社會運動組織。

(九) Weisbrod (1977) 非營利組織區分為：

1. 商業性或私人性質的非營利組織：係以會員為服務對象的合作社、俱樂部、農會、工會、商會或職業團體等互益性組織。
2. 集體性的非營利組織：主要係為社會大眾提供公共財，是以社會大眾為服務對象的公益組織，如醫療研究、博物館及美術館等組織。
3. 信賴性的非營利組織則是指提供較營利事業更具信賴性的服務之組織，主要以個人為服務對象，並向個人收費。

(十) 鄭怡世 (1999) 參照我國現行民法總則篇對法人的規定及相關人民團體法、宗教法規，並配合以實務上的運作建構出台灣非營利組織體系，如圖 2-1 所示：

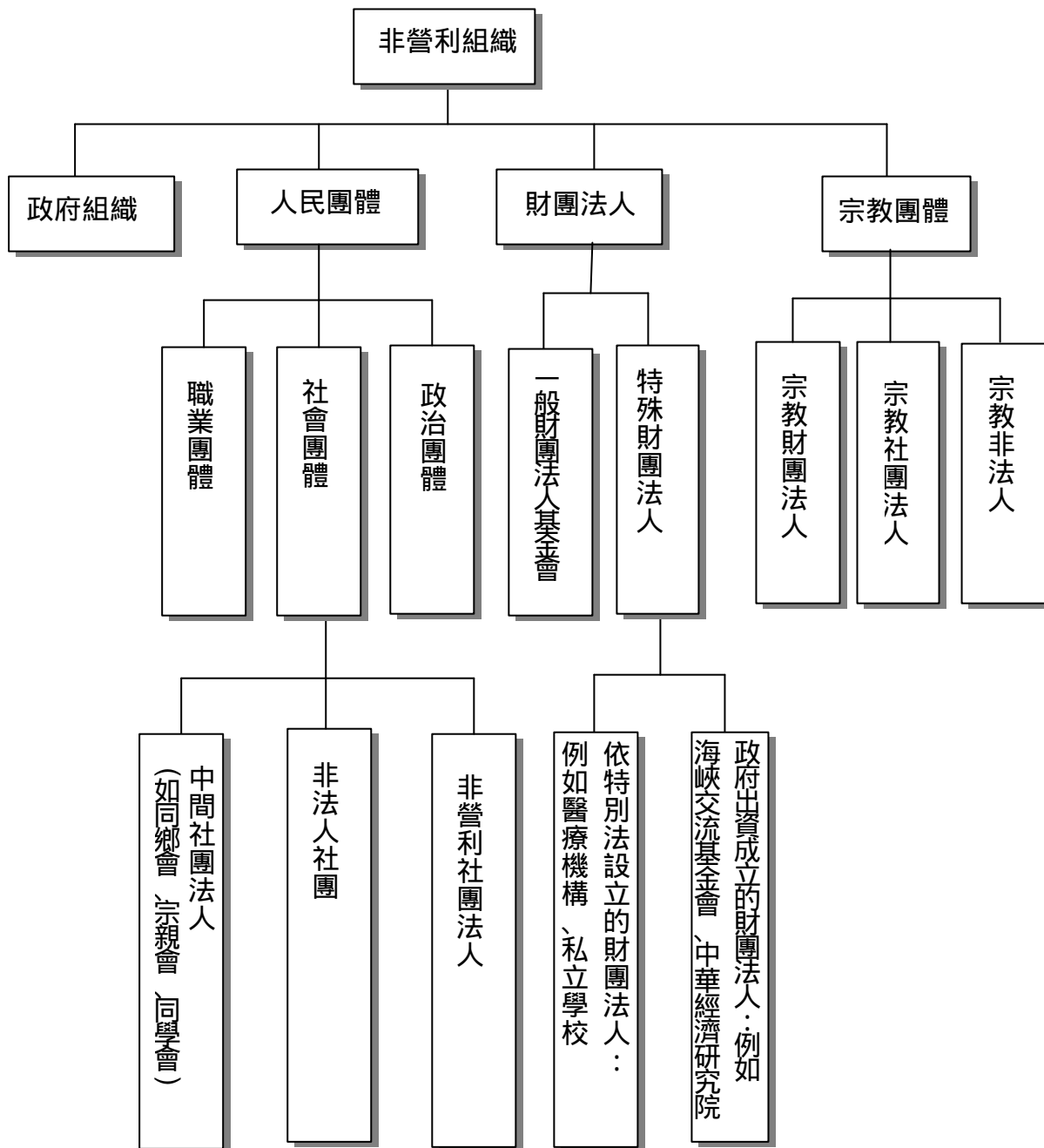


圖 2-1 台灣非營利組織體系圖

資料來源：鄭怡世 (1999)，社區發展季刊 87 期，第 316 頁。

#### 四、非營利組織的特徵

非營利組織的特徵很多，不同的學者各有不同的看法：

(一) Hansmann (1981) 認為非營利組織最大特徵在於其禁止將淨盈餘分配給控制該組織之會員、職員、董事或受託人。非營利組織雖然可以從事營利活動，但是其與營利事業最大的不同在於其分配盈餘受到的限制。

(二) Oleck & Stewart (1994) 認為非營利組織有三個特徵：

1. 非營利組織在設立時，係以非營利為目的。
2. 非營利組織的利潤或資產不得分配給組織的會員、職員或董事。
3. 非營利組織僅能從事與政府允許其設立時所設定目標相關的業務。

(三) 張文瑛 (1998) 則認為非營利組織之特徵有五：

1. 非以營利為目的。
2. 資源提供者非以獲取經濟利益為提供資源之前提。
3. 業主權益付之闕如。
4. 缺乏市場競爭。
5. 經營成果不易衡量。

張文瑛認為前三項為非營利組織最主要之特徵，這些特徵對於不同類型的非營利組織具有不同的重要性。

(四) Wolf (1990) 從經營層面探討非營利組織，認為其有以下特徵：

1. 必須具備有公共服務的使命。
2. 必須經政府立案，接受相關法令規章的管轄。
3. 必須是一個非營利或慈善的法人組織。
4. 其經營結構必須排除私人利益或財務之獲得。
5. 其經營得享有免除政府賦稅的優待。
6. 享有法律上的特別地位，捐助者或贊助者的捐款得列入免（減）稅範圍。

(五) Salamon (1999) 認為非營利組織之特徵有六：

1. 具有某種程度的重要性。
2. 屬於私人性質的組織：雖然非營利組織的董事或財務資源可能來自政府部門，但在基本結構上則是由私人領導。
3. 不分配盈餘：非營利組織並非以為所有權人創造利潤為其營運指標；非營利組織雖然也累積盈餘，但是這些盈餘會在未來回饋給社會。
4. 具有自治權：非營利組織具有其內部程序，不受外部機構的支配。
5. 自願性質的組織：非營利組織內之活動及管理具有相當程度的自願性，董事會成員大多為自願者，大量使用志願工作者的情形普遍存在。
6. 具備公益性質：非營利組織乃因特定公益目的而存在，提供公共財。

(六) 美國財務會計準則委員會 (Financial Accounting Standard Board) 認為非營利組織具有三個特徵，分別為：

1. 收受重大的捐贈物品 (Receive significant contribution)。
2. 營運不是為了賺取利潤 (Do not operate for profit)。
3. 沒有所有權 (Have no ownership interests)。

所以非營利組織在本質上可以說是一種公益、非營利、非政府、自主及自願性的。因為非營利組織具有公益性，並且不是為了私人而存在，也不是由私人所擁有，所以缺乏業主權益；又因為非營利組織不是以營利為目的，所以盈餘或所得並無實質意義，很難以其財務狀況來衡量營運績效。也因為具有自主及非政府的特性，非營利組織比政府更有效率及彈性；更因為其自願性質，所以非營利組織對其所採用之大量志願工作者沒有強制的約束力，所以其運作及管理方式也迥異於政府部門及民間之營利組織。



將國內外專家學者對非營利組織所提出之特徵，依時間順序整理如表 2-2 所示：

表 2-2 非營利組織的特徵

年代	作者	內容
1981 年	Hansmann	認為非營利組織最大特徵在於其禁止將淨盈餘分配給控制該組織之會員、職員、董事或受託人。非營利組織雖然可以從事營利活動，但是其與營利事業最大的不同在於其分配盈餘受到的限制。
1990 年	Wolf	從經營層面探討非營利組織，認為其有以下特徵： 1. 必須具備有公共服務的使命。 2. 必須經政府立案，接受相關法令規章的管轄。 3. 必須是一個非營利或慈善的法人組織。 4. 其經營結構必須排除私人利益或財務之獲得。 5. 其經營得享有免除政府賦稅的優待。 6. 享有法律上的特別地位，捐助者或贊助者的捐款得列入免（減）稅範圍。
1994 年	Oleck & Stewart	認為非營利組織有三個特徵： 1. 非營利組織在設立時，係以非營利為目的。 2. 非營利組織的利潤或資產不得分配給組織的會員、職員或董事。 3. 非營利組織僅能從事與政府允許其設立時所設定目標相關的業務。
1998 年	張文瑛	認為非營利組織之特徵有五： 1. 非以營利為目的。 2. 資源提供者非以獲取經濟利益為提供資源之前提。 3. 業主權益付之闕如。 4. 缺乏市場競爭。 5. 經營成果不易衡量。
1999 年	Salamon	認為非營利組織之特徵有六： 1. 具有某種程度的重要性。 2. 屬於私人性質的組織：雖然非營利組織的董事或財務資源可能來自政府部門，但在基本結構上則是由私人領導。 3. 不分配盈餘：非營利組織並非以為所有權人創造利潤為其營運指標；非營利組織雖然也累積盈餘，但是這些盈餘會在未來回饋給社會。 4. 具有自治權：非營利組織具有其內部程序，不受外部機構的支配。 5. 自願性質的組織：非營利組織內之活動及管理具有相當程度的自願性，董事會成員大多為自願者，大量使用志願工作者的情形普遍存在。 6. 具備公益性質：非營利組織乃因特定公益目的而存在，提供公共財。

資料來源：本研究整理（參考辛雲光，2002）

## 第二節 服務構面的定義及概念

### 一、服務的定義

關於服務的定義學者專家有許多的看法，分別列述如下：

- (一) Buell(1984)：將服務定義為「用於銷售貨物或因配合貨品銷售所連帶提供之各項活動 ( activities ) 利益 ( benefits ) 或滿意 ( satisfactions )」，意即將服務定位在商業活動中銷售行為的售後服務，服務是一種產品，或連帶產品售後的另一種活動。
- (二) 美國行銷協會 ( AMA ) 1960 年將服務定義為：「經由直接銷售或伴隨貨品銷售而提供之活動、效益或滿足感。」
- (三) Juran( 1986 )：認為服務是「為他人而完成之工作」( Work performed for someone else )，因此，Juran 乃將服務定義為在工作性質的部份上，服務是一種為他人所提出的工作。
- (四) Stanton ( 1981 )：認為服務是那些可以分別辨認、可以提供滿足需求的活動或行為，這些活動或行為並不必然會伴隨產品的出售或其他服務出現。
- (五) Berry ( 1980 )：則認為服務是提供給客戶無形的產品，顧客所得到的服務是一種表現、一個過程，而非一事物。所提供服務的好壞，係消費者主觀的認定。
- (六) 淺井慶三郎 ( 1989 )：所謂服務是「人類勞動所生產，依存於人類行為而非物質的實體」，這樣的定義已將服務視為一種無形的勞務，且僅能由人類所提供的。
- (七) Gronroos ( 1990 )：認為服務是一個或一連串的活動，在本質上具有或多或少的無形性，且通常都發生在消費者與提供服務一方的人員、實體資源、物品或系統之互動中，而服務的提供主要是做為消費者問題解決之道。



- (八) Kotler (1998) 將服務定義如下：「服務係指一個活動或利益，是由一個組織提供給另一個群體，服務基本上是无形的，也没有所有權可言；服務的生產可能與某一項實體產品有關，也可能無關。」所以說服務是人與人之間一種無形作為或利益的傳遞活動。
- (九) Zeithaml & Bitner (1996)：則將服務簡單定義為「服務就是一系列的行為 (deed)、程序 (processes) 與表現 (performances)」。
- (十) 林建山 (1988)：則認為服務是幫別人的忙，亦即一個人或組織替代另一個人或組織做事。
- (十一) 陳耀茂 (1997)：認為服務是屬於整體性的，它不但供給商品，而且還包含價格形象和評價等要素在內。
- (十二) 顧致遠 (1990)：認為服務是一種可能會伴隨著有形物品轉移，並滿足人類需求之活動，透過此過程會創造出比原先所提供物品或服務更大價值及便利。
- (十三) 卡爾 艾布瑞契 & 榮恩 任基 (2002)：認為服務是由一個人或一群人，為了他人利益所完成的工作。

由上述的定義中可發現，服務是一種人類特有的活動，也唯有人類才能進行服務，同時服務也是一種無形的勞務，並非實質的產品；是一種看不到，也摸不到的活動，可以視為一種有價的商品，可供銷售；而所提供之服務的好壞，並沒有固定的標準的評量模式，端視消費者主觀的認定。

茲將國內外學者專家對服務所下之定義依時間順序整理如表 2-3 所示：

表 2-3 服務的定義

年代	作者	內容
1960 年	美國行銷協會 (AMA)	服務是經由直接銷售或伴隨貨品銷售而提供之活動、效益或滿足感。
1980 年	Berry	服務是提供給客戶無形的產品，顧客所得到的服務是一種表現、一個過程，而非一件事物。所提供服務的好壞，係消費者主觀的認定。
1981 年	Stanton	服務是那些可以分別辨認、可以提供滿足需求的活動或行為，這些活動或行為並不必然會伴隨產品的出售或其他服務出現。
1984 年	Buell	服務是用於銷售貨物或因配合貨品銷售所連帶提供之各項活動、利益或滿意；意即將服務定位在商業活動中銷售行為的售後服務，服務是一種產品，或連帶產品售後的另一種活動。
1986 年	Juran	將服務定義為在工作性質的部份上，認為服務是為他人而完成之工作。
1988 年	林建山	服務是幫別人的忙，亦即一個人或組織替代另一個人或組織做事。
1989 年	淺井慶三郎	服務是人類勞動所生產，依存於人類行為而非物質的實體，將服務視為一種無形的勞務，且僅能由人類所提供的。
1990 年	顧致遠	服務是一種可能會伴隨著有形物品轉移，並滿足人類需求之活動。
1990 年	Gronroos	服務是一個或一連串的活動，通常都發生在消費者與提供服務一方的人員、實體資源、物品或系統之互動中。
1993 年	翁崇雄	服務是指有代價地去為他人提供對方所需求的行為。
1996 年	Zeithaml & Binter	服務就是一系列的行為、程序與表現。
1997 年	陳耀茂	服務是屬於整體性的，它不但供給商品，而且還包含價格形象和評價等要素在內。
1998 年	Kotler	服務係指一個活動或利益，是由一個組織提供給另一個群體。
2002 年	卡爾 艾布瑞契 & 榮恩 任基	服務是由一個人或一群人，為了他人利益所完成的工作。

資料來源：本研究整理

## 二、服務的特性

學者專家對服務的定義說法相當多，在經過意見整合後，可以歸納出下列四項服務業共同的特性（翁崇雄，1993）：

### （一）無形性（Intangibility）：

服務基本上是无形的，服務在購買前，並不如有形產物能被人見到、嚐到、感覺到、聽到或嗅到。也就是說，這種特徵使得服務不容易對購買大眾做描述、展示，不容易在促銷中做解釋，也不容易對潛在消費者做展示。因此購買服務前務必參考許多意見與態度之資訊，再次購買（Repeat Purchase）則有賴於先前的經驗。

### （二）不可分割性（Inseparability）：

服務的產生與消費通常是同時進行的，也就是說，服務並不像是商品一樣可透過通路分配而移動，而是在顧客與服務提供系統互動中所發生，因此，服務通常是一種活動過程，在此過程中服務的提供與消費是同時發生的。

### （三）異質性（Heterogeneity）：

服務具有高度變化性，會隨著服務提供者或提供服務時間與地點的不同而有所差異。服務依賴於「何人」在「何時」、「何地」提供而變化。因此，服務的產出是相當難以標準化的。例如，不同的工作人員可能會有不同的服務結果，甚至相同的工作人員在不同的時空之下也會有不同的結果。此種服務結果上的差異會產生許多管理控制上的困難。

### （四）易消滅性（Perishability）：

服務是容易消逝的，並且無法儲存，是沒有「存貨」的。因此，消費者可能會因無法即時受到服務，而使滿意度降低。

Lovelock (1991) 曾指出，服務是一種商品，具有以下七種特性而有別於其他一般貨品：

- (一) 是一種自然商品。
- (二) 於整個製造過程裡和顧客具有較多之互動關係。
- (三) 人員是產品組成的一部份。
- (四) 和時間因素具有密切關聯性。
- (五) 無法儲存。
- (六) 屬於整個過程的傳送部分。
- (七) 要保存一定的品質水準較難。

### 三、服務品質與服務構面的定義

有學者專家針對服務品質提出相關概念定義，在此整理如下：

- (一) Sasser, Olsen & Wyckoff (1978)：服務水準 (service level) 即類似品質的概念，服務水準為所提供之服務對顧客所帶來之外顯及隱含利益之水準，可分為期望服務水準 (Expected service level) 和知覺服務水準 (Perceived service level) 兩部分。
- (二) Oliver (1981)：服務品質並不同於滿意水準 (satisfaction)；服務品質是消費者對於事物的一種延續性評價，而滿意水準則是消費者對於事物一種暫時性的反應。
- (三) Gronroos (1984) 和 Lehtinen (1982)：服務品質可區分為技術 (輸出) 品質 (Technical or output Quality) 與功能 (過程) 品質 (Functional or process Quality)。技術品質是傳統製造業品質控制的觀念，即顧客實際從服務所獲得，而功能品質則是較新的面向，認為服務品質是顧客參與服務的傳遞所獲得，功能品質的決定為顧客所覺知的整體服務品質。
- (四) Wyckoff (1984)：服務品質是在達到顧客的要求下，卓越性 (Excellence) 增加的程度，或是對追求卓越時的變異性所能控制的程度。

- (五) Garvin (1987): 服務品質是一種主觀而非客觀認知的品質，亦即服務品質的好壞是由消費者主觀認定，並不是一種客觀的評估。
- (六) Olshavsky (1985): 服務品質可視為是一種態度 (Attitude)，是消費者對於事物所做的整體性評估。
- (七) Churchill & Surprenant (1982): 服務品質是消費者對於服務的滿意程度，其決定於實際的服務與原來期望之差異。
- (八) 杉本辰夫 (1986): 綜合服務業特性，歸納出以下五類服務品質：
1. 內部品質 (Internal Quality): 乃指消費者看不到的品質，由於看不到，所以服務品質之好壞全靠服務提供人員的內部作業是否完善。
  2. 心理品質 (Psychological Quality): 乃指服務提供人員是否對消費者提供有禮貌之應對或親切之招待，使消費者能感受到舒服的服務。
  3. 即時反應品質 (Time Promptness Quality): 乃指服務之迅速性、服務人員前來接待時間、客戶抱怨之處理時間、醫院等候看病時間、排隊等候購物時間、維修人員到府維修時間 ... 等之長短，以上都反應此種品質之良好與否。
  4. 硬體品質 (Hardware Quality): 乃指消費者所能看到的品質，由於看得到因此消費者對品質的好壞，會有立即的反應及感受，是針對一般作業而言。
  5. 軟體品質 (Software Quality): 乃指消費者所能看到的軟性品質，是針對一般作業而言。

- (九) Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988): 服務品質即為對服務「一種長期整體，可以態度來視之的評估」，且服務品質是在傳遞過程以及服務提供者和消費者互動過程中產生，其認為服務品質的產生係由被服務者本身對服務的預期以及所實際感受到的服務成果知覺兩者比較而來，當期望服務等於知覺服務時，知覺服務是令人滿意的；當期望服務超過知覺服務時，知覺服務品質低於令顧客滿意的水準，而隨著差距加大會趨向令人完全無法接受的品質，當期望服務低於知覺服務時，知覺服務品質超過令人滿意的水準，而隨著差距變大服務會趨向理想的品質。
- (十) Bitner (1990): 認為服務品質是「消費者於服務消費後是否再次購買服務的整體態度 (general attitude)」(楊淑惠、蘇麗雲, 1997)。
- (十一) James (1992): 認為社會服務的品質是「所提供的服務需配合其能力去滿足需求」(楊淑惠、蘇麗雲, 1997)。
- (十二) Cronin & Taylor (1992): 經其研究分析結果指出，服務品質可由接受服務的顧客滿意績效來衡量，也就是說，服務品質是顧客滿意的前因 (Antecedent)，且顧客滿意對再次購買服務的意願也有顯著的影響。

由上述學者專家針對服務業中服務品質的定義，可以看出服務品質不同於有形產品品質，同時服務品質是不易測量的，也較難以控制，所謂的服務品質的評估也就是在服務過程中，顧客與服務人員進行服務時所產生的。顧客對服務品質的滿意程度，是由期望的服務與實際服務提供時，對於所提供之服務結構、服務過程以及服務結果等三部份是否有滿意做比較而來的，所以說服務品質的好壞完全是來自於顧客的評價。

綜合上述看法，本研究將服務品質綜合整理為「一種被服務者對服務提供之心理滿足的態度和感受，不僅出現在服務結果，同時出現在服務實施過程。服務品質產生在於對服務期望和認知服務績效之間的比較，如果認知服務之績效高於期望服務，則產生高服務品質；若認知服務品質低於期望服務品質，則產生低服務品質」。

由學者專家提出對服務品質的定義中，可以發現非營利組織在服務的傳遞過程與產物輸出等狀況，相當適用於其所提出服務業的服務品質。然而，Lawrenc L.Martin (1993) 認為服務品質所包含的層面相當廣泛，且常出現各包含層面間相互衝突的現象。也就是說，在非營利組織中，常因其服務對象的特質致使其服務品質 (Service Quality) 不易運用單一面向予以評量，且在實務上不易執行的情況下，以致所提供的服務內容在品質上常遭受許多質疑與批評。事實上服務品質確實原本即具有其複雜且不易衡量的特性，所以很難用單一面向去做評量。

### 第三節 非營利組織管理與服務品質構面相關理論之探討

#### 一、非營利組織之志工的督導管理

組織如何透過政策或程序讓來自不同背景、不同動機的志工一起工作、一起並肩作戰完成任務、達到組織的目標是需要思考的。雖然志工的實質是利他傾向，並且在服務過程中也沒有任何需求或問題的產生，但這並不表示他們的服務品質就好。因此對非營利組織而言，志工若僅憑熱心與愛心提供服務的話，並非一定是資產，如果沒有足夠的訓練與督導管理，有時反而會讓專職人員花很多精神去照顧他們的心理需求和工作，反而減少對真正需求者的服務。

社會工作百科全書（Miller, 1977）曾提及督導工作是為完成和維持組織控制與責任的過程。有些社會工作學者則認為有效的督導應兼顧績效和人性化取向，督導者是受督導者達成工作目標的支持系統。這顯示督導工作除了傳統的教育訓練功能外，還被賦予更多的行政管理功能。因此曾騰光（1994）認為在激勵志工作動機與士氣上，督導者在管理上的態度與行為應該是支持性的，其原則有下列幾方面：

- （一）必須要以恕為本，態度上應親切自然、誠懇實在、同理心、溫暖作為督導的基礎，以建立良好的關係。
- （二）提供做好工作所需的資源，依個人興趣與條件安排合適的工作。
- （三）藉由評估工作表現提供回饋，包括肯定個人長處，幫助自我知覺對工作及團體的貢獻，以增加工作動機和角色的滿足感。
- （四）關心受督導者生活上的需要，表達願意隨時提供協助，必要時主動協助處理工作上所遭遇的問題與困難。
- （五）協助志工建立團體內的支持系統，相互支援、欣賞與鼓勵個人的工作表現，俾能產生歸屬感和自我肯定。
- （六）督導者應多提供機會讓志工對組織中各項事務參與表達意見，根據 Blaune（1994）研究顯示，督導者如能提供參與機會，受督導者則會有工作滿足、低缺席率和低離職率。
- （七）適時表彰志工負責認真的工作態度，督導者應以身作則、盡心負責做好工作，使志工對督導者有信心和信賴感。



由上述可見非營利機構及其志工，在組織層面及個人層面的特性皆不同於營利機構及專職員工，所以不單是只有志工來配合機構，機構也必須在各種措施上配合志工的動機與需求。因此當機構在要求志工投入工作的同時也必須滿足志工的期待。

## 二、服務品質的構面與要素

在國內外相關服務品質（Service Quality）之研究中可以發現，服務品質具有相當多的面向與要素，如美國聯邦品質組織（Federal Quality Institute,GQI）將品質的表現定義為一個主要的面向，以及好幾個次要的面向：可依賴性、耐久性、一致性、有效性、適時性等。另外還有一些社會服務組織視為非常重要的品質要素，包括可近性、適時性、一致性、人性化、結果等（Patti, 1987；Pruger&Miller, 1991，施怡廷、梁慧雯，1998）；Rust and Oliver（1994）依顧客評估所提出的的知覺服務品質，所發展出來的服務品質的三個構面：（一）顧客與員工之間的互動品質：指在服務傳遞的過程中，服務人員與顧客之間互動的程度。（二）服務環境的品質。（三）結果品質：指在服務完成後，顧客對於服務結果的一種判斷。

可見長久以來國內外學者專家均試圖對服務品質的構面與要素進行討論，茲依時間順序將其整理如表 2-4 所示：

表 2-4 服務品質構面與要素表

年代	作者	服務品質構面與要素
1978 年	Sasser , Olen & Wyckoff	<p>提出服務品質的構面應包含：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 安全性：顧客認為品質系統可信賴的程度。</li> <li>2. 一致性：品質應是統一的、標準化的，不因工作人員、場所或時間不同而有所差異。</li> <li>3. 態度：工作人員的態度親切有禮。</li> <li>4. 完整性：設備、服務的周全。</li> <li>5. 條件性：根據不同顧客的需求而調整服務。</li> <li>6. 近便性：交通的便利性或時間、空間上處理的容易度。</li> <li>7. 及時性：在顧客期望的時間內完成。</li> </ol>
1980 年	Rosander	<p>認為服務業的品質內容涵蓋面較製造業更廣，應包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人員績效的品質。</li> <li>2. 設備績效的品質。</li> <li>3. 資料及數據的品質。</li> <li>4. 決策及結果的品質。</li> </ol>
1983 年	Lovelock	<p>認為服務應以下列五個構面為分類的準則：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務性商品的服務活動之性質。</li> <li>2. 組織與顧客間的關係。</li> <li>3. 服務傳送過程中客製化及判斷力。</li> <li>4. 服務之需求與供給的相對性。</li> <li>5. 服務的傳送方法。</li> </ol>
1985 年	Lehinen	<p>認為服務可分為：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 過程品質：指顧客在服務過程中所判斷的服務水準。</li> <li>2. 結果品質：指顧客在服務完成後對於服務品質的判斷。</li> </ol>
1985 年	Armistead	<p>認為服務品質有以下五種構成要素：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 組織：指機構所提供的服務範圍。</li> <li>2. 人員：指工作人員的儀容、親切的服務態度，以及有禮貌的應對。</li> <li>3. 過程：指對顧客熱切接待、服務迅速及能替顧客著想。</li> <li>4. 設備：指一切配置的設施。</li> <li>5. 商品：為滿足顧客需要所提供的有形商品。</li> </ol>
1985 年	Zimmerman	<p>將製造業品質控制的概念用到服務品質上，認為好的服務品質應具備下列幾點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 適用性：服務業所提供的服務應切合顧客的需要。</li> <li>2. 重複製造的能力：指所提供的服務應能有一致的水準。</li> <li>3. 及時性：盡快的完成也是一種服務品質。</li> <li>4. 最終使用者的滿意：業者應讓服務消費者覺得，其得到的服務與付出的代價是值得的。</li> <li>5. 符合既定的規格：業者應有能力維持先前所設定的服務標準。</li> </ol>

表 2-4 服務品質構面與要素表 (續)

年代	作者	服務品質構面與要素
1986 年	Juran	<p>服務品質可分為五個層面：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 內部品質 ( Internal quality ): 指顧客看不到的品質。例如，航空、鐵路、電話、飯店、百貨公司等設施，是否發揮功能，全賴其保養程度而定。這種保養準備若做的不充分，則對顧客的服務品質就會低落。</li> <li>2. 硬體品質 ( Hardware quality ): 指顧客看得見的有形品質。</li> <li>3. 軟體品質 ( Software quality ): 指顧客看得見的軟體品質。例如不實的廣告、錯誤的帳單、電腦的失誤或商品缺貨等。</li> <li>4. 即時反應 ( Time promptness ): 指服務的時間與迅速性。例如，排隊等候的時間、服務人員前來接待的時間、申訴或抱怨答覆的時間等。</li> <li>5. 心理品質 ( Psychological quality ): 指服務人員具有禮貌的應對、款待親切等。</li> </ol>
1994 年	Rust and Oliver	<p>依顧客評估所提出的的知覺服務品質，所發展出來的服務品質的三個構面：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 顧客與員工之間的互動品質：指在服務傳遞的過程中，服務人員與顧客之間互動的程度。</li> <li>2. 服務環境的品質。</li> <li>3. 結果品質：指在服務完成後，顧客對於服務結果的一種判斷。</li> </ol>
2001 年	Brady, and Cronin Jr	<p>認為服務品質是一種階級組織式的構面，其中主要的三大構面是：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 互動品質：互動品質的次構面為：態度、行為、專家知識。</li> <li>2. 環境品質：環境品質的次構面為：週遭的影響因素、整體外觀的設計、其他社會因素等。</li> <li>3. 結果品質：結果品質的次構面為：等待的時間、有形的設備以及顧客的態度表現。</li> </ol>

( 資料來源：整理自蔡文忠，1995；林香琪，1996；宋冀寧，1999；蘇政宏，2002 )

上述學者所提出服務品質的構面多屬定性上的敘述，較不易量化及發展具體行動。而在 1985 年美國學者 Parasuraman, Zeithaml & Berry 等三人對服務品質做出更為清楚的說明，以廣泛且深入的消費行為調查方式，發現服務品質涵蓋了十個決定性的構面，分別為：接近性（Access）、溝通性（Communication）、勝任力（Competence）、禮貌（Courtesy）、信用（Credibility）、可靠性（Reliability）、反應力（Responsiveness）、安全性（Security）、有形性（Tangible）以及瞭解顧客（Understanding & Knowing）。對於服務品質的認知此三位學者認為，服務品質是由消費者期望與實際服務績效間比較而來，形成服務品質架構，主要在強調顧客是服務品質的唯一決定者，其觀念性架構如圖 2-2 所示：

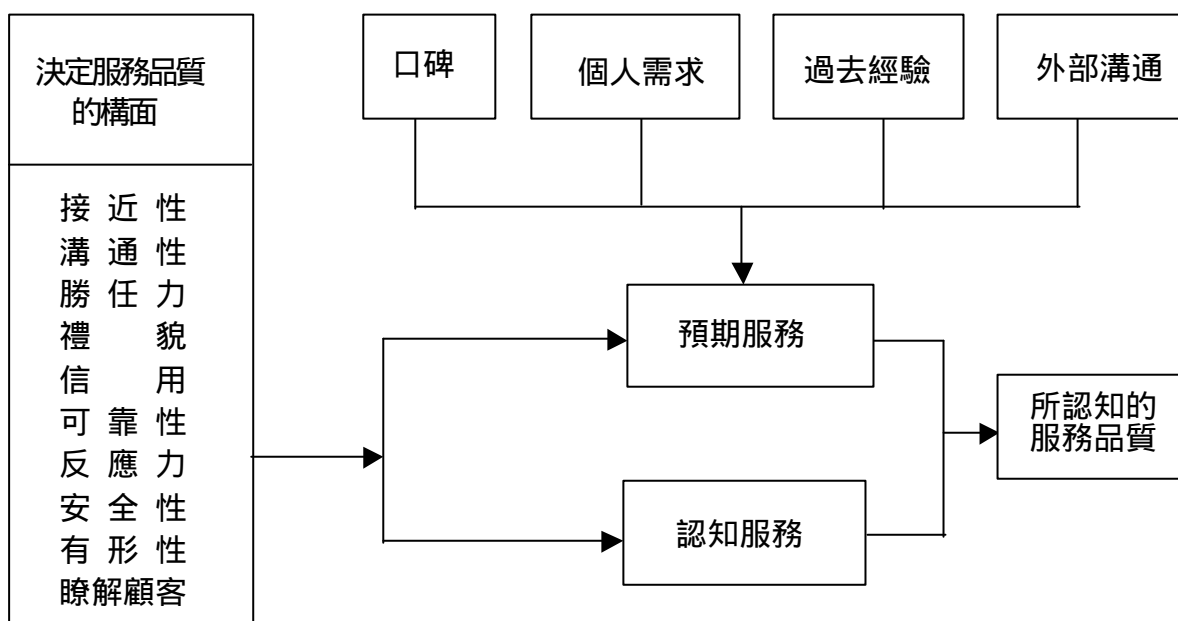


圖 2-2 服務品質觀念性架構與服務品質決定性構面

資料來源：整理自 Parasuraman, A. Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry (1985) 及 Parasuraman, A. Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry (1988)

在 1988 年時，Parasuraman, Zeithaml & Berry 再度提出一套衡量服務品質的量表，稱為 SERVQUAL 量表。並將服務品質的決定性構面由原先的十個減少為五個構面，分別為：可靠度（Reliability）、有形性（Tangible）、反應力（Responsiveness）、確保性（Assurance）以及同理心（Empathy），其減少後的變化內容如表 2-5 所示：

表 2-5 服務品質決定性構面表

構面（1988）	定義	構面（1985）	定義
有形物 （Tangible）	指硬體設備、設施、服務人員的外貌。	有形物 （Tangible）	指服務的實體部分，包括硬體設施、服務人員儀容等。
信賴度 （Reliability）	可靠地和正確地執行所承諾服務的能力。	信賴度 （Reliability）	可信任並正確地執行所承諾服務的能力。
反應力 （Responsiveness）	工作人員幫助顧客及提供即時服務的意願。	反應力 （Responsiveness）	指工作人員協助顧客和提供即時服務的意願。
確保性 （Assurance）	服務人員的知識與禮儀，以及專業的自信和取得案主信任的能力。包括提供專業服務的知能和技術，以及對案主的專業態度及尊重，並與案主做有效的溝通，藉以協助案主獲得最大的利益。	能力 （Competence）	具有服務執行所需的知能。
		禮貌 （Courtesy）	服務人員對顧客有禮貌、尊重、體貼與友善。
		信譽度 （Credibility）	值得信賴、可靠、誠實、重視消費者權益。
		安全性 （Security）	在一個沒有危險顧慮的環境下提供服務。
同理心 （Empathy）	指對案主的個人及問題的真正關心和瞭解，給予案主應有的關切和體諒。包括服務提供時的親切性和安全感，以及瞭解案主需求的態度和能力。	接近性 （Access）	使消費者很容易接觸、使用服務設施，包括時間、地點與方式上的便利性。
		溝通性 （Communication）	以消費者能瞭解的語言進行溝通，以及願意傾聽消費者的意見。
		瞭解 （Understanding）	瞭解顧客的需求。

Parasuraman, A. Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (1985) 及 Parasuraman, A. Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (1988)

資料來源：(宋冀寧，2000)

#### 第四節 服務品質構面評估模式之探討

##### 一、 Sasser, Olsen & Wyckoff 的整合模式 ( 1978 )

蔡文忠 ( 1995 ) 將 Sasser, Olsen & Wyckoff 三位學者在 1978 年根據服務業特性，將服務品質用原料 ( material )、設施 ( facilities ) 和人員 ( personnel ) 三個層面來描述。認為服務水準是由服務觀念與服務傳遞系統所創造，服務觀念是由管理者加以定義，包括有形、無形的整套服務；服務傳遞系統則著重在製造與銷售的介面。這兩者所決定的服務水準與顧客感受的水準之差異，可透過不斷地從顧客身上獲取回饋以瞭解顧客真正的感受和預期，同時也可運用廣告等傳播媒體來塑造影響顧客的感受與期望 ( 見圖 2-3 )。

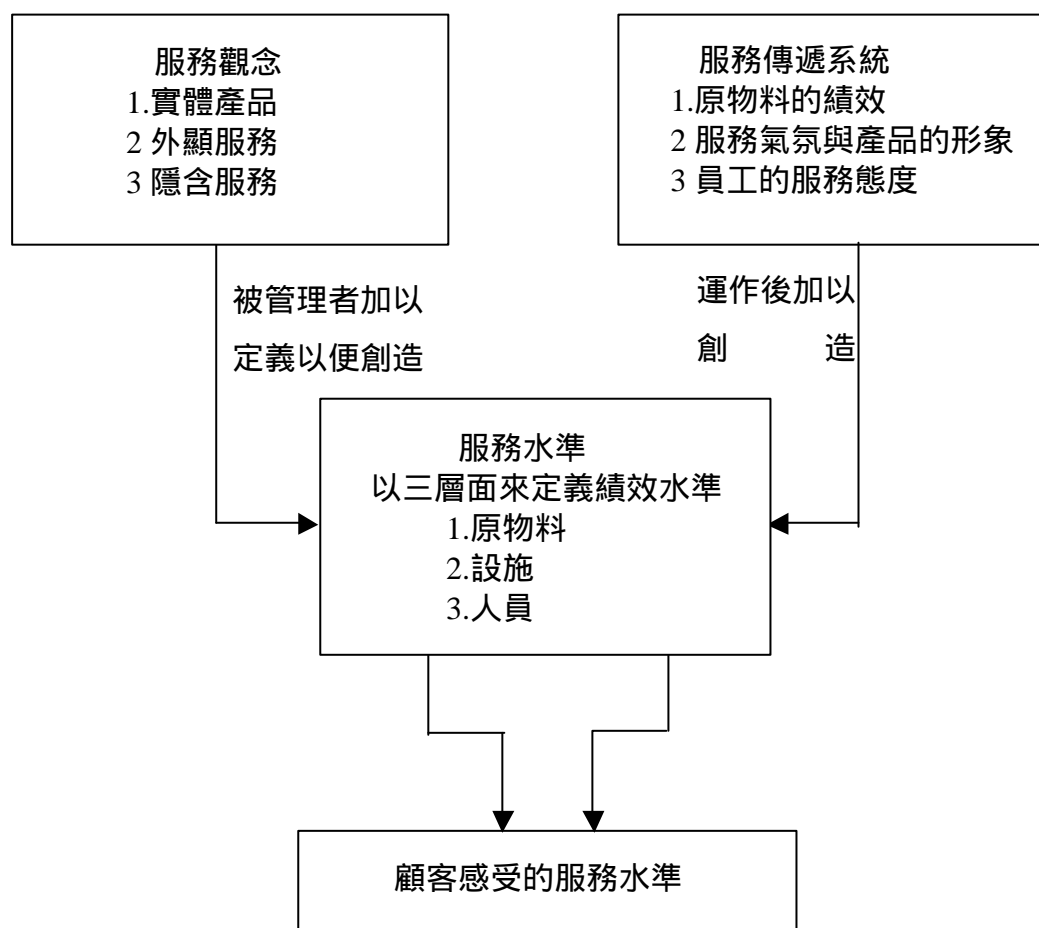


圖 2-3 Sasser, Olsen & Wyckoff 的整合模式 ( 1978 )

( 資料來源：蔡文忠，1995 )

## 二、 Albrecht 的服務金三角模式 ( 1985 )( 江建良 , 1998 )

Albrecht 在 1985 年提出服務金三角模式，其說明服務品質的關鍵因素及因素間的相互關係，現說明如下 ( 見圖 2-4 ):

1. 服務策略：針對顧客價值體系，完成服務傳遞的特別方法。
2. 系統：支援服務人員以提供服務的運作體系，如設備配置、政策、程序等。
3. 人員：傳遞服務給顧客的人員，包括第一線以及支援第一線員工的其他人員。
4. 顧客：最重要的核心，其他的因素整合後即成為顧客的經驗。

服務金三角模式與服務整合模式有些類似，只是服務金三角模式將人員從服務系統中獨立出來。

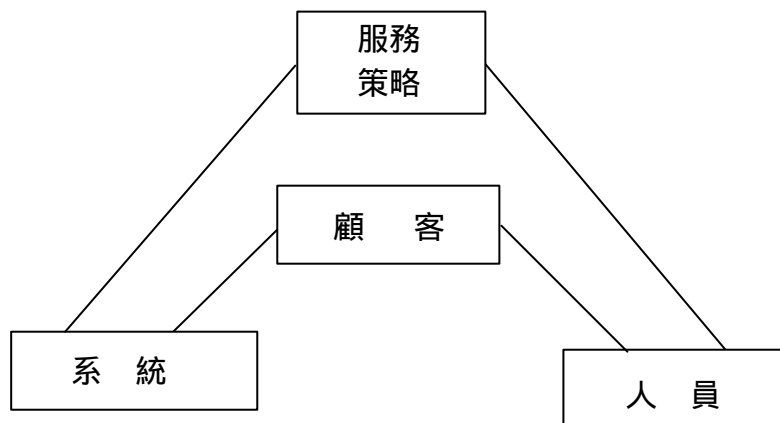


圖 2-4 Albrecht 的金三角模式 ( 1985 )

( 資料來源：江建良，1998 )

### 三、 P.Z.B 的服務品質觀念化模式 ( 1985 )

Parasuraman, Zeithaml & Berry 等三位學者經由與管理者的深度訪談 ( In-Depth Interviews ) 和消費者群體進行焦點團體訪談 ( Focus Group interviews ) 方式，對銀行、信用卡、證券經紀商與產品維修等四個服務業進行服務品質的探討性研究後，根據其研究結果得到下列三個結論：

1. 將服務品質 ( Service Quality ) 定義為顧客的期望 ( Expectations ) 和實際認知 ( Perceptions ) 服務間的差距。
2. 認為口碑相傳、個人需求、過去經驗和業者對顧客的外部溝通都是影響顧客對「期望的服務」的四個關鍵因素。
3. 探討出服務品質的十個一般性的決定性構面 ( Dimensions ) ( 見圖 2-5 )

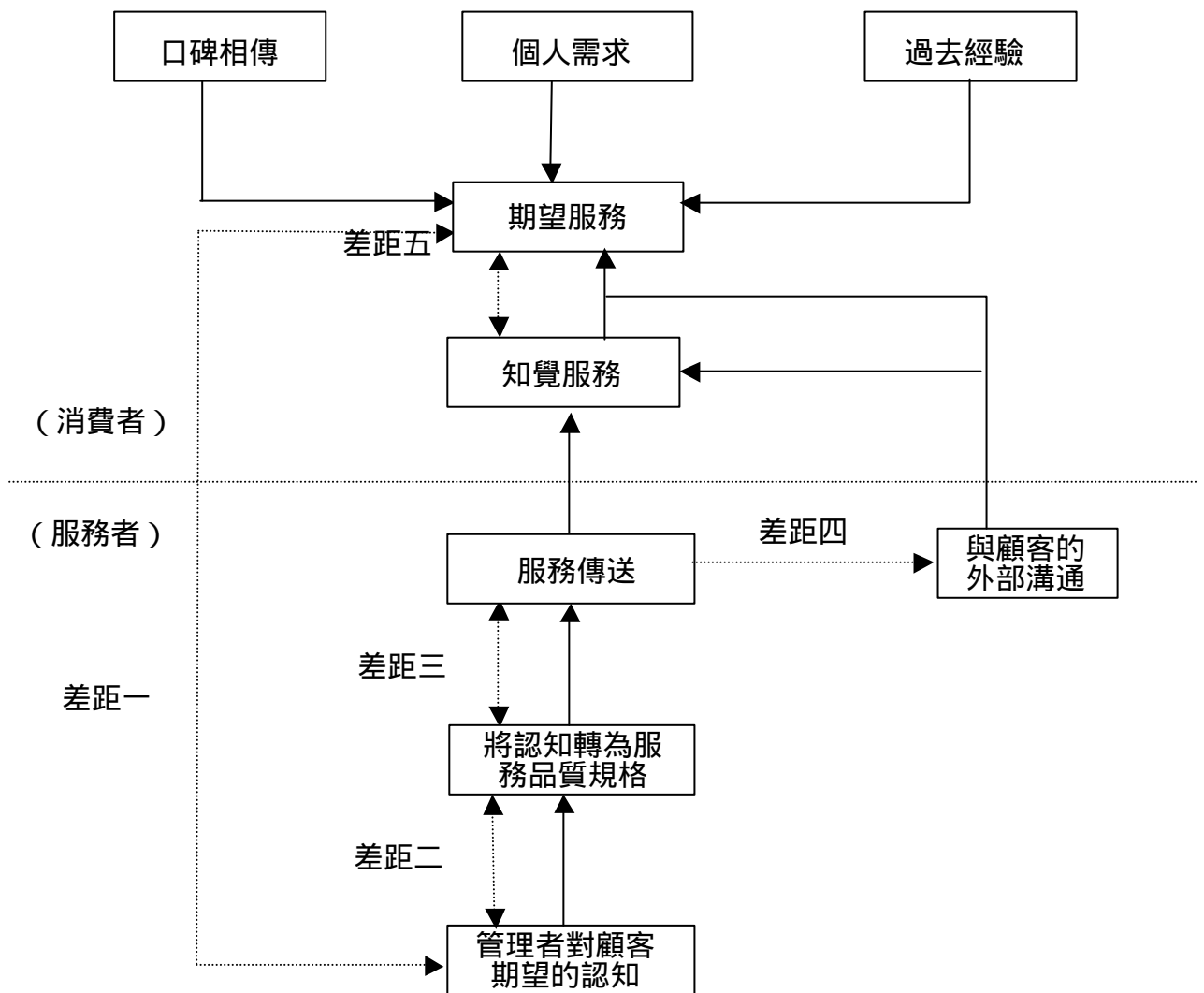


圖 2-5 P.Z.B 的服務品質觀念化模式 ( 1985 )

資料來源：修改自謝文雀 ( 1998 )，行銷管理：亞洲實例，第 475 頁



另外，從研究中發現到五個差距（Gaps）的存在，其中差距一到四是屬於服務提供面的差距，起因於組織內的問題；而差距五則是消費面差距，是源於顧客的期望與實際認知的差異；由圖 2-5 可知差距一、二、三、四皆會影響到差距五，亦即消費者對服務品質認知會受到四個差距因素的影響。也就是說，各個差距皆會影響服務品質，且服務品質的好壞由差距五的大小與方向來決定，當期望與實際認知一致時，消費者對服務品質會感到滿意。因此，若要提高消費者服務品質的認知，則應從縮小前四個差距著手進行。茲將五個差距說明如下：

表 2-6 差距的意義及成因表

差距意義及成因		
差距一	意義	顧客期望的服務與管理者對顧客期望的認知差異。
	成因	當服務提供者不瞭解消費者真正的期望時，其所提供的服務當然無法滿足消費者的需求所產生之差異。
差距二	意義	管理者對顧客期望的認知與管理者將認知轉變為服務品質規格間的差異。
	成因	因受限於資源及市場的條件，管理者很難測量出滿足消費者期望或超過消費者期望的標準，甚至無法達成高品質的管理承諾之差異。
差距三	意義	管理者將認知轉為服務品質規格與實際服務傳遞間之差異。
	成因	由於員工績效對消費者認知有強烈的影響，當員工績效無法標準化、規格化時，消費者認知便受到影響而產生差異。
差距四	意義	實際服務的傳遞與顧客外部溝通之差異。
	成因	服務提供者在作廣告或對外溝通時，不可言過其實，作不實之廣告，以免造成消費者過高的期望，當實際的服務不如預期的期望時，會降低消費者對其服務品質的認知。
差距五	意義	顧客期望的服務與實際認知的服務間的差異。
	成因	指消費者的期望與接受服務後的認知差距。其為差距一至差距四的函數。除了上述五項差距外，消費者本身還可能受到口碑、個人需求及過去經驗等因素而影響了所期望的服務品質。

資料來源：整理自 PZB 服務品質概念性模式（1985）

## 第參章 研究方法

本研究主要目的在嘗試運用 PZB 模式建立一套適用於非營利組織的服務品質構面 (Construction Service Quality), 以建立提昇非營利組織服務品質的種種策略, 並藉由建立組織服務品質構面之評量模式以利未來評定同質性的非營利組織, 以利確認非營利組織是否達到服務品質, 以及服務項目是否符合顧客所需; 並希望在消費者對於服務品質之要求與日俱增的今天, 藉此研究能促使組織更重視服務品質, 並期望藉此讓非營利機構能確立組織應優先提供之服務項目, 以提昇組織之服務品質與顧客滿意度, 並作為評估組織的競爭力及擬定經營策略與提昇服務品質的方針。

### 第一節 研究架構

本研究根據 Carman (1990) 的建議: 某些屬性的主題與敘述應針對不同的服務型態而做修正。因此除採用 PZB (1985) 所提出的十項服務品質關鍵要素重新設計問卷題目外, 並依根據實證研究對象青輔會青年志工中心 (Youth Volunteers Centers) 的特性而作適度的調整、修改。

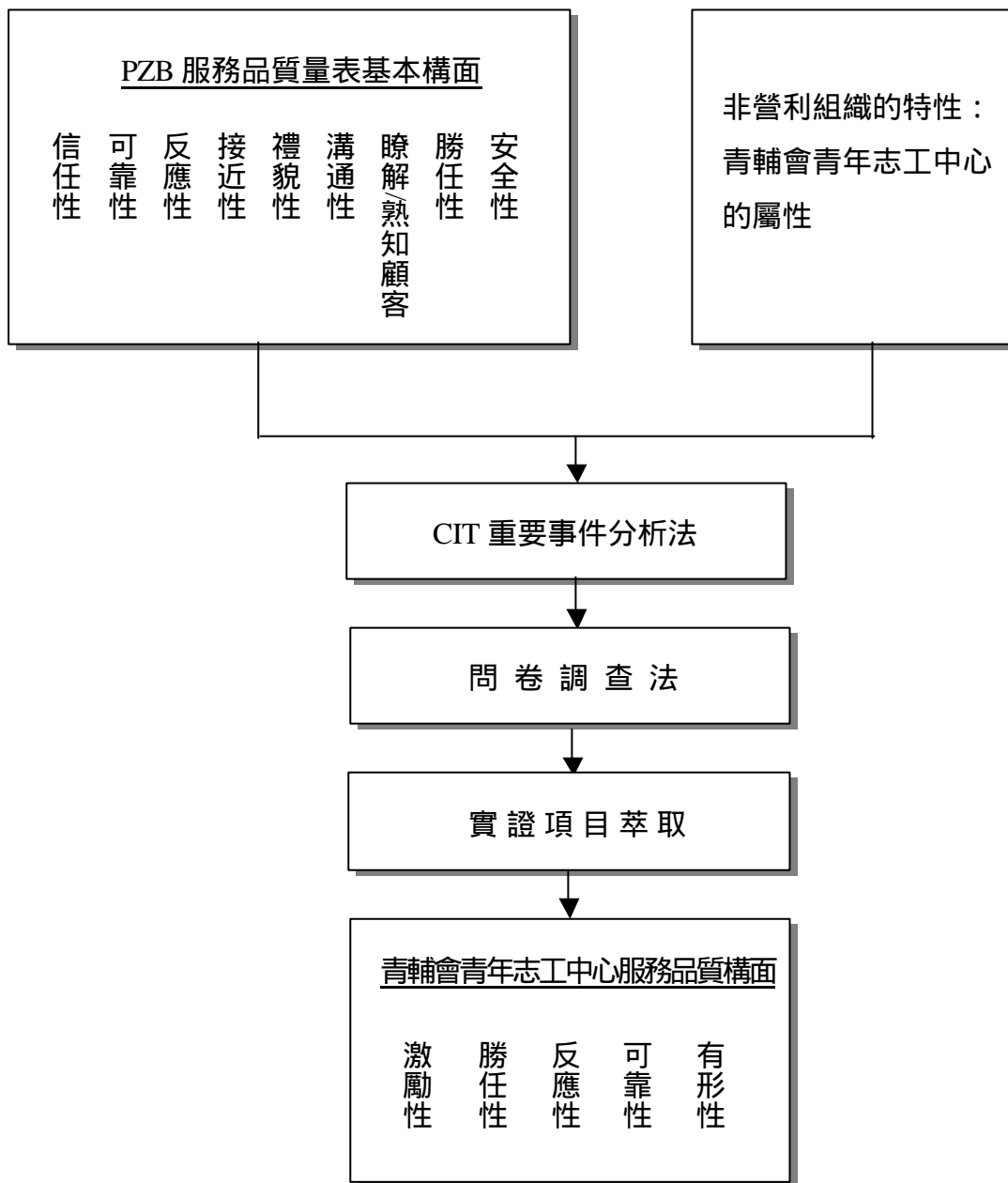


圖 3-1 研究架構圖

## 第二節 問卷設計與調查方法

### 一、 問卷設計

本研究問卷以參加青輔會青年志工中心之志工為研究對象。問卷之設計係根據 Carman (1990) 的建議，採用 PZB (1985) 所提出的十項服務品質關鍵要素為基礎重新設計問卷題目，並依根據實證研究對象青輔會青年志工中心的特性而作適度的調整、修改，以及指導教授與專家的意見設計成五項構面之問卷，問卷初稿設計完成後，先以各志工中心工作人員及志工中心之參與志工為對象進行試測。試測時共發出 55 份問卷，回收問卷 33 份，根據受測者的回答狀況進行內部一致性分析，經分析結果所得  $\alpha$  值高達 0.8942，代表此問項是可以用來測量的，所以再修改一些題意不清的語句之後，以決定青輔會青年志工中心的五項服務品質構面和題目，完成編製「青輔會青年志工中心服務品質構面的重要性調查問卷」。

本問卷為結構式之問卷，採李克特 (Likert Scale) 五點尺度加以測量，衡量志工對青年志工中心所提供之服務項目重視程度之認知水準，分別以「非常重要」、「重要」、「普通」、「不重要」、「非常不重要」五個等級，讓受訪者勾選適當的同意程度，回答「非常重要」者給予五分、回答「重要」給予四分、回答「普通」給予三分、回答「不重要」者給予二分、回答「非常不重要」給予一分；分數愈高則表示愈受重視，以此來衡量整體之服務品質，並藉此建立青年志工中心之服務品質構面。

### 二、 調查方式

本研究之樣本選取，除了須考慮研究目的外，還須考慮青年志工中心及其志工之合作問題。近年來，由於非營利組織及志工普遍受到社會大眾的重視，相關議題之研究亦如雨後春筍般，方興未艾。對於作為相關研究對象的非營利組織志工，已產生相當大的困擾，所以目前國內大部份的志工均已要求其組織停止對外提供其個人資料，以至於無法直接由政府主管機關或非營利組織機構取得國內志工之相關資料。故本研究樣本設計為選取參加志工中心活動的志工，由研究者於志工參與活動時，將問卷親自面交由受訪者自行填寫，於填寫完成後當場收回；若因特殊原因致受訪者無法當場填寫時，則用郵寄方式繳回，以收集所需之資料。本研究之樣本地區及有效問卷回收率份數如表 3-1。

表 3-1 樣本地區及有效樣本數一覽表

樣本地區	問卷發放數	問卷回收數	有效問卷數	有效問卷回收率
基北北青年志工中心	250	81	78	31.20 %
桃竹苗青年志工中心	139	123	100	71.94 %
花宜東青年志工中心	263	36	33	12.55 %
中彰投青年志工中心	143	25	24	16.78 %
雲嘉南青年志工中心	169	62	61	36.09 %
高高屏青年志工中心	203	22	22	10.84 %
南投青年志工中心	150	25	25	16.67 %
總 計	1,317	374	343	26.04 %

資料來源：本研究整理

### 三、資料處理

問卷回收完畢後，首先經由人工方式，剔除漏填及年齡不符之無效問卷，然後將原始資料輸入電腦，並進行統計分析。

## 第三節 資料分析方法

本研究所適用的統計分析方法主要採用 SPSS (Statistical Package for the Social Science) for Windows 套裝軟體來進行研究，分析方法主要包括 CIT 重要事件分析法、信度分析、敘述性統計分析、相關性分析、T 檢定 (t-test) 因素分析等。茲將其簡要說明如下：

### 一、CIT 重要事件分析法 (Critical Incident Technique, CIT)

重要事件分析法是指顧客和服務業員工間特殊互動所造成的特別滿意或不滿意事件 (Bitner, 1990)，屬於一種定性的研究方法，以設計過的調查步驟，來觀察人類之行為，由研究人員進行分類，而歸納出主要類別；通常是被用來觀察人類行為，並將其作系統性記錄、歸納、分類的研究方法。

CIT 通常可分為以下五個步驟：1. 定義活動目的。2. 有系統性的陳述計畫和特殊項目，以利重大事件的收集。3. 資料收集。4. 資料分析。5. 資料說明和提出結論。在資料分析上多採內容分析 (content analysis) (蔣麗君, 2000)。

## 二、 信度分析 (Reliability Analysis)

信度 (Reliability) 是指受測者在相同條件下，不同時間 (即重複) 施行同一種測驗或副本均能獲得相同的統計結果。其內涵亦可兼具測驗的可靠性 (Dependability) 一致性 (Consistency) 穩定性 (Stability) 精確性 (Accuracy) 預測性 (Predictability) (施能義等, 1999) 所以信度乃指衡量工具的正確性與精確性，及包含測驗結果的穩定性與一致性。信度衡量有很多種，在本研究中是採分析衡量項目間一致性程度 (interitem consistency) 的 L. J. Cronbach 所創之 Cronbach 係數以測驗本研究問卷之內部一致性及信賴度，並作適當的修正。

## 三、 效度分析 (Validity Analysis)

所謂效度乃指一主衡量工具能夠真正測出所想要衡量事務的程度。一般量表會有信度與效度的問題發生，其主要原因乃是量表本身會有測量誤差的存在。因此量表的信度若過低，就沒有效度；相對的，若效度過低，就會造成信度沒有意義。然而信度及效度兩者並非完全獨立，即有信度不一定有效度，無信度一定無效度，有效度一定有信度等三種情形。

一般來說，效度可分為「內容效度」、「效標關聯效度」以及「建構效度」三大類。由於本研究之測量問項皆是依據 1988 年 Parasuraman、Zeithaml 和 Berry 所提出的 SERVQUAL 量表，並依青年志工中心之特性加以修正設計而來，且本問卷由初稿的擬定到修正後定稿，皆經由學者及專家的指導，因此問卷內容能適切研究主題與目的，此方法亦是一般研究者所使用的方法，故相信本問卷應具內容效度。

## 四、 敘述性統計分析 (Descriptive Statistics)

採用敘述性統計之分析方法，以了解回收樣本在個人特徵上的分佈情形，以及各研究變項受試者的回應情形；希望藉此瞭解志工在各構面上的一般反應，以及其反應的集中或離散趨勢。

## 五、 相關性分析 (Relevance Analysis)

相關性分析可以找出任何服務品質構面間的相關性，本研究用於檢定各項服務品質因素構面間之重要程度與志工重視程度之關係。

## 六、 T 檢定 ( t-test )

用於檢定兩要素平均數間是否存在顯著差異，本研究將以受訪者個人特質屬性為自變數，志工中心之服務品質構面問項為依變數，用於檢定各變項在受訪者個人屬性上是否有顯著差異。

## 七、 因素分析

因素分析是問卷設計建構效度的有效方法之一，藉由因素的發現，可以確定某些特質觀念的成份，更可因而得知問卷中有效測量因素有那些（陳順宇，1998）。本研究採取主成份萃取法及最大變異轉軸法參考陡坡圖決定因素數目，以建構服務品質構面（Construction Service Quality）。

先進行 Kaiser-Meyer-Olkin ( KMO ) 取樣適當性量數檢定分析及 Bartlett 球形檢定考驗，再進行因素分析。針對青年志工中心之志工對所提供服務項目重要程度部份，以主成分分析法 ( Principal components analysis )，應用最大變異轉軸法 ( Varimax )，並施以正交轉軸法 ( Orthogonal rotation )，使因素負荷量易於解釋，辨別代表資料結構的幾個因素，達到資料構面縮減的目的。並依據這些項目的交集特質為因素構面命名，並以所萃取之構面進行分析檢定。

## 第四節 研究對象

### 一、源起

台灣非營利機構的經營與發展，已逐漸達到系統化與整合發展的條件，未來導引青年志工參與志願服務、建立全民參與公共事務的公民社會，必須提供策略性的發展基地與工具。因此民間呼籲建立青年志工中心的需求日益殷切。同時建立青年志工中心也成為推動社會役與校園學習方案的相關措施。

然而關於整合性的志工體系與管理系統卻較缺乏發展經驗，尤其面對數量龐大，成立宗旨與使命不一的非營利機構，如何提供服務協助發展，正成為一項新的課題。這項建立策略性結構--「區域性青年志工中心」的發展計劃，關係台灣發展本土非營利機構服務體系的可能性。

#### (一) 國外志工中心的簡介(曾華源、郭靜晃, 2001)

志工中心(volunteer centers)乃是起源於美國，主要是在提供志願服務給主要的地方性領導階層和資源組織。在全美約有450個志工中心，其中光明基金會與全國主要的400家志工中心以及積極準備籌設志工中心的社區一起合作推動志願服務工作。

第一家志工中心於1919年在明尼亞波利斯(Minneapolis)成立，最初稱為「志工局」(volunteer bureau)，而後蓬勃發展，其服務項目和範圍也隨之擴大。1970年「全國志願行動中心」(National Center for Voluntary Action, NCVA)成立了「志願行動中心」(Voluntary Action Centers 簡稱VACs)，取代當時的「志工局」。VACs致力於發掘社區內的問題，然後動員志工，並且協助志工去解決問題，而且最主要的工作是放在協助非營利性組織招募志工。到了1980年代中期，大家把「志願行動中心」改稱為「志工中心」，這種轉變反映出該中心工作主要是在招募並推薦志工，而不是親自去替社區解決問題的「志願行動」。1991年光明基金會與「全國志工中心」合併後開啟新的責任，成為全國的志工中心的資源提供組織。



早期，基金會提供各地成立志工中心的經費，加強他們的工作能力，研發設立社區聯絡網的模式，推廣地方的志願服務。1993 年發起了一項盛大的全國志願服務運動--「VC2000 展望」，目標放在「未來的志工中心善用人力及資源，用創造性的方法解決社區問題」，大力協助志工中心網的能力、定位和效益的提昇。1997 年 4 月更舉辦了一項名為「『為美國未來』的總裁高峰會」( the Presidents Summit for America's Future )，領導全國以及地方性的代表，籌辦地方高峰會，同時也推動一項讓百萬青年有服務機會的運動，自此志工中心成為全國體系重要的一環。

志工中心的網絡建構來自於基金會在地方社區解決問題的共同夥伴，鼓勵更多人員更有效的參與社區志願服務，幫助解決嚴重的社會問題。透過志工中心，每年有超過一百萬的人員從事志願服務，使得此網絡成為全國驅動民眾為社會貢獻的最大服務系統。志工中心主要可以提供的功能有下列數點：

1. 志願服務教育與機會宣傳：透過志工中心對志願服務的機會加以宣傳，並教育社會大眾有關志願服務的理念。
2. 社會資源開拓：對於社會大眾、企業募集需要的經費、人力資源、以及硬體設備..等。
3. 社會資源媒合：透過志工中心，為有需要的機構或組織募集人力、財力、以及物力上的資源並做有效的分配與連結。
4. 志工人力素質提昇：舉辦相關的教育課程進修、研習會、訓練活動 ..等，提昇志願服務者的人力素質。
5. 志工管理技能發展與推廣：對於管理志願工作者的知識、方法與技術 ..等相互交流，並且提供適當的支援。
6. 結合媒體資源推廣志願服務：在傳播媒體上進行對大眾的社會教育，廣為宣傳志願服務的精神。
7. 建構志願服務資訊網路：將志願服務機會與訊息等資訊化，在網際網路上建構連結的資訊提供網路系統。
8. 建構志願服務網絡：將不同的志願團體組織串連，成為一個網絡系統。
9. 志願服務文獻建立：蒐集以往的志願服務文獻，並且將相關的知識方法系統化。
10. 成立專業團體聯誼會：為各地志願服務團體成立專業的聯誼性組織，促進志願服務者的相互支持與情感交流。

11. 協助提昇志工機構組織績效：為不同的志願服務團體提供必要的協助，加強他們志願服務的成效。
12. 提供社區性的直接服務活動：為當地社區提供有需要並且適合當地自行發展的直接服務活動以提昇社區居住生活的品質。

## （二） 國內志工中心的簡介（黃榮墩，2001）

行政院青年輔導委員會於民國八十六年六月制定「行政院青年輔導委員會輔導青年參與志願服務計劃」對未來環境提出預測指出「台灣地區國民所得將逐年增加，生活水準提高，進入已開發國家之林，國人參與志願服務的意願將隨之提高，參與志願服務的人口比例將逐年增加，因此，預為規劃擴大參與志願服務的管道，有其必要性。」而近來社會重大治安案件接連發生，反應出國人守望相助的觀念淡薄，社會冷漠疏離，自私自利，長此以往，犯罪問題將更嚴重，更造成社會動盪不安，尤其是青年是社會的中堅力量，更應鼓勵青年踴躍參與志願服務，藉由服務培養關懷他人，樂於助人的人生觀。

根據行政院主計處調查發現國人曾經投入志願性、義務性社會服務的比例偏低，其原因之一是缺乏參與志願服務的機會，因此更應鼓勵國人積極參與志願服務，尤其是青年人更有熱誠參與，應多規劃參與的機會，使青年參與志願服務的風氣成為國人的表率。

希望透過帶領青年參與志願服務培養青年樂觀進取、積極奉獻及關愛社會的服務人生觀。藉由志願服務活動，培養青年相互尊重與關懷，發揮示範與擴散作用，以落實心靈之改革。同時也藉由志願服務活動，激發青年對國家使命感、責任感及擔負世界地球村成員的義務，協助友國或地區發展，以提昇我國形象。然而由於：

1. 參與服務的機會不夠普及：青年有意參與志願服務，卻不知道參與的管道，使得青年參與志願服務的意願難以滿足。
2. 提供的服務不能滿足需求：需要接受服務的內涵多元化，且遍及各地區、各角落，目前各志工所提供的服務尚不能完全滿足服務需求。

3. 企業參與的意願尚待鼓勵：工商企業的財力雄厚，但願意提供經費或訂定優惠措施鼓勵所屬員工參與志願服務的比例仍低，有待積極鼓勵。
4. 供給與需求資訊不夠公開：目前志工供給人數已逐漸增加中，服務需求亦逐漸殷切，但供需雙方資訊尚無法廣泛流通。
5. 志工的服務知能仍嫌不足：目前志工所提供的各項服務尚無法滿足接受服務對象的需求。目前各單位雖已經常辦理志工訓練，但由於志工所受訓練不足，服務品質提昇困難，服務知能應不斷充實。

因此計劃結合民間團體、學校及工商界力量，鼓勵青年參與志願服務，經由需求評估、招募、訓練志願服務人員，在國內、大陸及國際提供服務。推動下列工作：

1. 建立青年志願服務供需資訊網路：整合目前社會福利、文化、環保、醫療等各種志願服務資源，建立志工供給與服務需求雙方資訊，鍵入網際網路廣泛流通，縮短供需差距。
2. 鼓勵企業積極參與：鼓勵公民營企業捐助設備與產品；策動所屬員工參與各類志願服務或自行組織志願服務團隊，提供服務。
3. 協調結合服務需求：現有各種志願服務項目中如有人數不足、經驗不足或無法提供服務需求時，得依本計劃提出需求申請，以使服務層面普及化，滿足各項服務需求。
4. 喚起青年服務熱誠：加強教育宣導，喚起青年參與志願服務的熱誠，使全國青年每人每年至少二十小時參與志願服務，藉由服務培養犧牲奉獻、服務利他之人生觀，並可藉由參與志願服務發掘培養青年領袖，成為二十一世紀國家發展的主力。
5. 充實志工服務知能：加強教育訓練，藉由研習營、研討會或參與各種短期訓練，充實志工服務知能。
6. 選拔表揚獎勵績優志工：訂定選拔表揚規定，對服務績效優良的青年志工給予表揚獎勵，以激勵服務士氣。

茲舉東部青年志工中心為例說明如下：

東部青年志工中心的發展目標與功能在於提供與建構下列項目作為服務方式：

1. 建構志願服務的召募體系：

志願服務機構都有招募志工的需求，但絕大多數都是個別自行招募，造成資源重複投入的現象。志工中心將建立常態的志工招募體系，建立受理窗口。規劃年度的志工招募計劃與活動，並配合學校推動學習服務方案。

2. 建構志工訓練課程：

配合志工招募計劃與志工服務需求，規劃推動志工訓練課程。課程包括認知課程、進階課程、激勵課程、領航訓練與專業企劃課程。並建立義工受訓的進階辦法。供志願服務團體人才培育、任用幹部與獎勵辦法配合運用，作為機構建立志工體系的基礎。

3. 提供志願服務的需求情報：

建立加盟型的支援中心，定期訪查加盟機構的需求情報。並在志工報、志工網站上加以公佈。同時這種加盟型態也成為志工中心對青年及學校推薦服務機構的象徵。因此如有不良紀錄也得加以除名或公告。

4. 提供參考性的志工服務管理架構：

配合志工招募、訓練課程、轉介服務及評估建議，發展參考性的志工服務管理架構。設計機構的評估表單以及志工的自我評估表單，定期加以訪查追蹤。並適時提供諮詢、輔導、轉介及停止轉介服務。

5. 提供志願服務的轉介服務：

提供志願服務者與需求機構之間的媒合管道。在遇有衝突時提供緩衝的處境，以及轉介的可能。

6. 提供志工服務時數認定：協助志工與機構建立志工服務與時數的認證，以作為評估考核獎勵與開立服務證明的客觀基礎。

7. 提供激勵與考核：

舉辦激勵與獎勵的表揚活動，年度發給服務建議書。並藉以推動建立機構內的志工評估系統。

8. 提供服務品質提昇方案：

針對不同類別的服務機構或志工需求，提供專案式的品質提昇計畫。

9. 資源流通與整合：

透過志工供應、需求訪查與召開聯繫會報尋求資源流通與資源整合的可能性。

10. 參考諮詢：

提供志工及服務機構有關志工管理、志工服務的參考諮詢。

## 二、青年志工中心的現況

### (一) 成立青年志工中心作業須知之說明

1. 這幾年來國內志願服務越來越受社會重視，而國內志願服務團體也如雨後春筍般的快速成長，但由於缺乏整合而無法發揮整體的力量，進而產生了諸如：志工服務觀念與教育的不足、志願服務機會無法擴大、社會資源開發困難、志工團體缺乏管理、志工團體的統合與網絡建構不易等。

2. 青輔會自 1997 年推動青年參與志願服務以來，許多學校開始與本會共同推動服務學習方案(Service-Learning)大批青年將投入志願服務的行列，青輔會應積極開拓青年志願服務機會，有效運用青年志工人力資源。

3. 國際志工協會(IAVE)的九十四個會員國中有 60 個國家設有「國家志工中心」，志工中心的課題是 IAVE 未來發展的重要主軸也是世界趨勢。

### (二) 青年志工中心的定位

「青年志工中心」( Youth Volunteers Centers )係青輔會為鼓勵區域性志工團體自發性的整合，以 e 化及網絡化，非機構化的方式組成，運用資訊科技及策略聯盟之聯網概念建立共識，發揮區域特色，有效運用青年志工協助解決地區性的志工問題。

### (三) 青年志工中心的設立

1. 「青年志工中心」由青輔會按其行政區域劃分為六大區域，由青輔會協調該區域內運作正常且具區域內協調整合能力之民間團體承接。
2. 區域內得由區域青年志工中心協助申請成立「縣市青年志工中心」，該承接之團體需為立案之團體或高中職以上學校且能整合 30 個以上團體（含高中職以上學校、社區、企業、社團、公部門）青年志工人力，並獲有書面同意書。
3. 承接青年志工中心之團體須認同青輔會發展青年志願服務之理念。

### (四) 青年志工中心的功能

1. 提供地區青年志工團體服務、管理技能。
2. 提供地區青年志工參與激勵之誘因。
3. 提供地區青年志工提昇素質的進修管道。
4. 提供地區青年志工資源開拓能力。
5. 提供地區青年志工人力流通及交換機制。
6. 建構地區青年志工組織網絡。
7. 開拓社區資源推動青年參與志願服務。

### (五) 青年志工中心的工作目標

1. 從事青年輔導服務工作。
2. 青年志工人力之開發。
3. 舉辦青年志工聯合服務活動。
4. 提昇青年志工服務品質。
5. 青年志工研究發展工作。

(六) 青年志工中心的分佈：

表 3-2 青年志工中心的分佈表

中心別	範圍	機構名稱	地址
基北北青年志工中心	基隆、台北縣市、馬祖	勵馨基金會	台北市長安西路 49 號
桃竹苗青年志工中心	桃園、新竹、苗栗	怡仁愛心基金會	桃園市經國路 9 號 12 樓
花宜東青年志工中心	花蓮、宜蘭、台東	花蓮青少年公益組織	花蓮市菁華街 4 巷 1-5 號
中彰投青年志工中心	台中、彰化、南投	水源地基金會	台中市北區育才街 3 巷 3 號 3 樓之 4
南投青年志工中心	南投(重建區)	千禧龍基金會	南投市民權街 187 巷 1 號 5 樓
雲嘉南青年志工中心	雲林、嘉義、台南、澎湖、金門	新港文教基金會	嘉義縣新港鄉新中路 305 號
高高屏青年志工中心	高雄縣市、屏東	高雄志願服務協會	高雄縣鳳山市國富路 26 號

資料來源：本研究整理

## 第肆章 研究結果與分析

本研究樣本主要採用參與過青輔會青年志工中心活動者為主要受試樣本，研究樣本之個人資料與特性則陳列於表 4-1 至表 4-9。於各表中可發現，受試者年齡以 15 歲~ 25 歲居多，佔 90.40 %；性別則為男性佔 39.70 %、女性佔 60.30 %；職業以學生最普遍佔 88.60 %；是否有過參與青年志工中心之經驗方面，受試者中以初次參與者居多，佔有 57.73 %。

本章依據研究架構進行資料的檢定，並對於結果加以分析，內容共分為六節。第一節為受試者基本資料分析；第二節為信度分析；第三節為因素分析；第四節為敘述性統計分析；第五節為百分比區間信賴度分析；第六節為 T 檢定。

### 第一節 受試者基本資料分析

本研究正式問卷共發出 1,317 份，扣除未回收與漏填及年齡不符之無效問卷後，有效統計樣本為 343 份，有效問卷回收率為 26.04 %，問卷回收率雖偏低，但樣本數已涵蓋全數志工中心的樣本，所以此樣本數已足夠作為分析之用。其樣本特性依性別、年齡、教育程度、職業、宗教信仰、婚姻狀況、知道青輔會青年志工中心的最初途徑及參與志工中心的經驗等個人屬性的分佈狀況，列於表 4-1：



表 4-1 樣本資料人數統計表

	項 目	人 數	百 分 比
性 別	男	136	39.70 %
	女	207	60.30 %
年 齡	15 歲~ 25 歲	310	90.40 %
	26 歲~ 35 歲	25	7.30 %
	36 歲~ 45 歲	8	2.30 %
教育程度	國中以下	4	1.20 %
	高中/職	90	26.20 %
	專科	22	6.40 %
	大學	222	64.70 %
	研究所以上	5	1.50 %
職 業	學生	304	88.60 %
	軍公教	10	2.90 %
	工商	13	3.80 %
	非營利單位	8	2.30 %
	其它	8	2.30 %
宗教信仰	無	182	53.10 %
	佛教	52	15.20 %
	道教	43	12.50 %
	民間信仰	19	5.50 %
	天主教	2	0.60 %
	基督教	27	7.90 %
	其它	18	5.20 %
婚姻狀況	未婚	334	97.40 %
	已婚	5	1.50 %
	離婚	3	0.90 %
	分居	1	0.30 %
知道青輔會青年志 工中心的最初途徑	傳播媒體	63	18.40 %
	親友告知	120	35.00 %
	青輔會通知	24	7.00 %
	網路	22	6.40 %
	其它團體告知	68	19.80 %
	其它	46	13.40 %
參與志工中心的經驗	初次參與	198	57.73 %
	曾經或持續參與	145	42.27 %

根據表 4-1 顯示，本研究受訪對象大多為女性佔 60.30 %，年齡集中於 15 歲~ 25 歲佔 90.40 %，教育程度則以大學 64.70 % 佔大多數，職業以仍為學生身份者居多佔 88.60 %，宗教信仰大多為無宗教信仰佔 53.10 %、有宗教信仰者則以佛教及道教居多，分別佔 15.20 % 及 12.50 %，婚姻狀況以未婚者佔 97.40 為大多數，知道青輔會青年志工中心的最初途徑以親朋好友告知最多佔 35 %，至於參與志工中心的經驗則差距不大，分別佔 57.73 % 及 42.27 %。詳細說明如下：

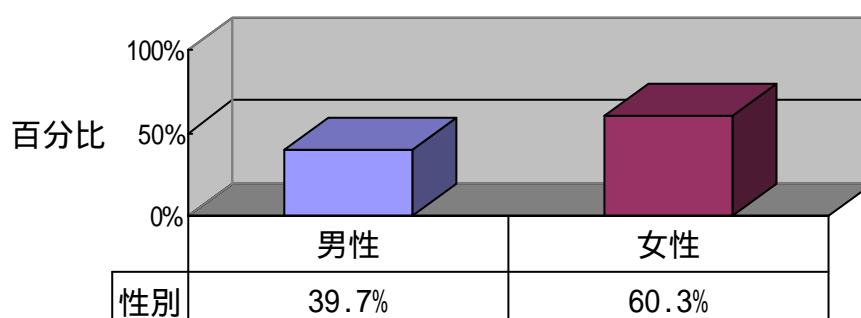
### 一、性別

有效問卷 343 份中，男性 136 位佔 39.70 %；女性 207 位佔 60.30 %，如圖 4-1 所示。

表 4-2 性別之次數分配表

性別	人數	百分比	累積百分比
男性	136	39.70	39.70
女性	207	60.30	100.00
合計	343	100.00	

圖4-1 性別百分比圖



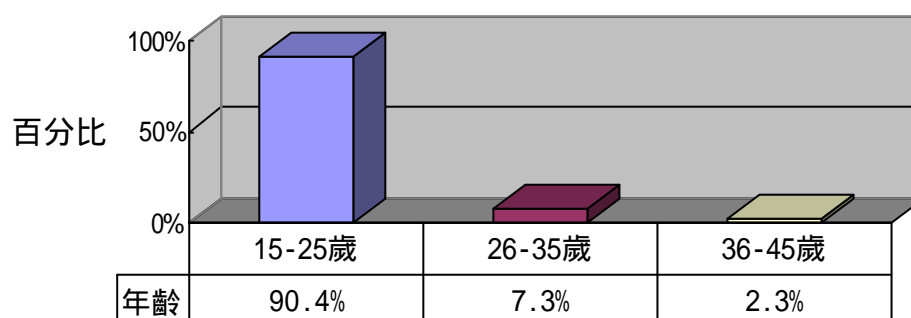
## 二、年齡

從表 4-3、圖 4-2 來看，此次問卷中，年齡以 15~25 歲者居多共佔 90.40 %。

表 4-3 年齡之次數分配表

年 齡	人 數	百分比	累積百分比
15-25 歲	310	90.40	90.40
26-35 歲	25	7.30	97.70
36-45 歲	8	2.30	100.00
合 計	343	100.00	

圖4-2 年齡百分比圖



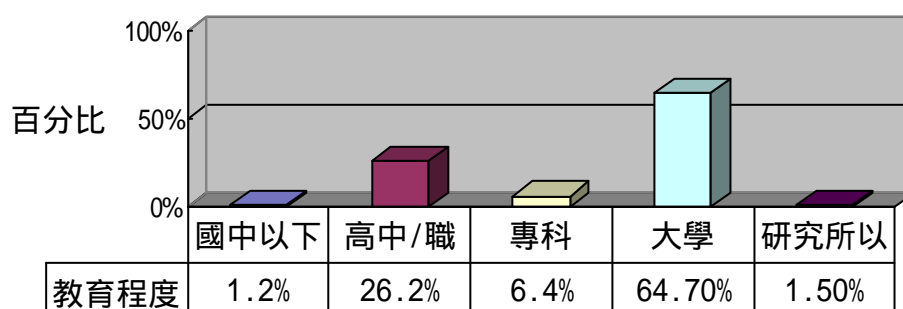
### 三、教育程度

從表 4-4、圖 4-3 來看，此次問卷中，教育程度以大學者為大多數佔 64.70%，另高中/職者亦佔 26.20%。

表 4-4 教育程度之次數分配表

教育程度	人數	百分比	累積百分比
國中以下	4	1.20	1.20
高中/職	90	26.20	27.40
專 科	22	6.40	33.80
大 學	222	64.70	98.50
研究所以上	5	1.50	100.00
合 計	343	100.00	

圖4-3 教育程度百分比圖



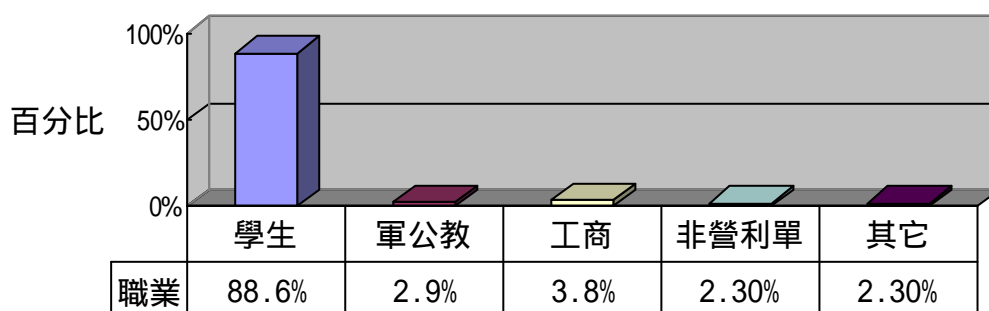
#### 四、職業

從表 4-5、圖 4-4 來看，此次問卷統計結果，職業以仍為學生者居大多數佔 88.60 %。

表 4-5 職業之次數分配表

職業	人數	百分比	累積百分比
學生	304	88.60	88.60
軍公教	10	2.90	91.50
工商	13	3.80	95.30
非營利單位	8	2.30	97.70
其它	8	2.30	100.00
合計	343	100.00	

圖4-4 職業百分比圖





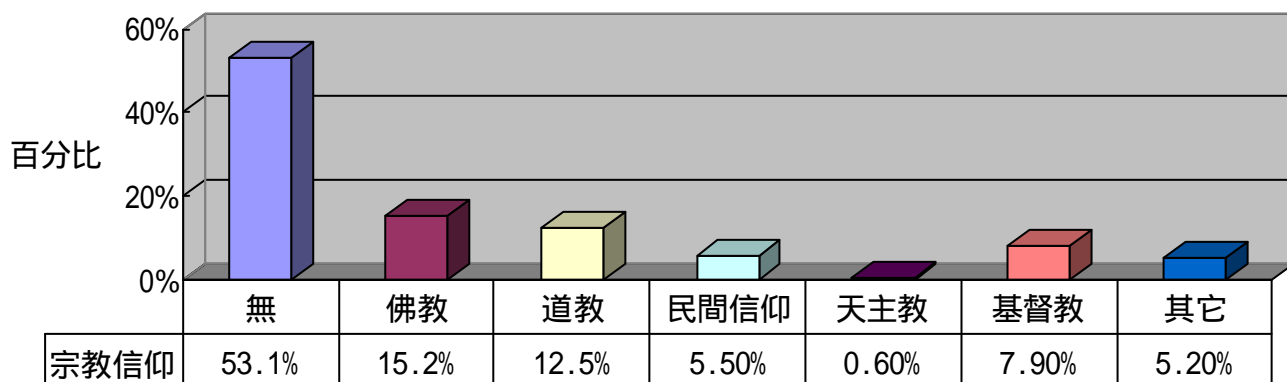
## 五、宗教信仰

從表 4-6 及圖 4-5 顯示，以無宗教信仰者居大多數佔 53.10%，有宗教信仰者中則以佛教及道教佔多數，分別為 15.20%、12.50%。

表 4-6 宗教信仰之次數分配表

宗教信仰	人數	百分比	累積百分比
無	182	53.10	53.10
佛 教	52	15.20	68.20
道 教	43	12.50	80.80
民間信仰	19	5.50	86.30
天主教	2	0.60	86.90
基督教	27	7.90	94.80
其 它	18	5.20	100.00
合 計	343	100.00	

圖4-5 宗教信仰百分比圖



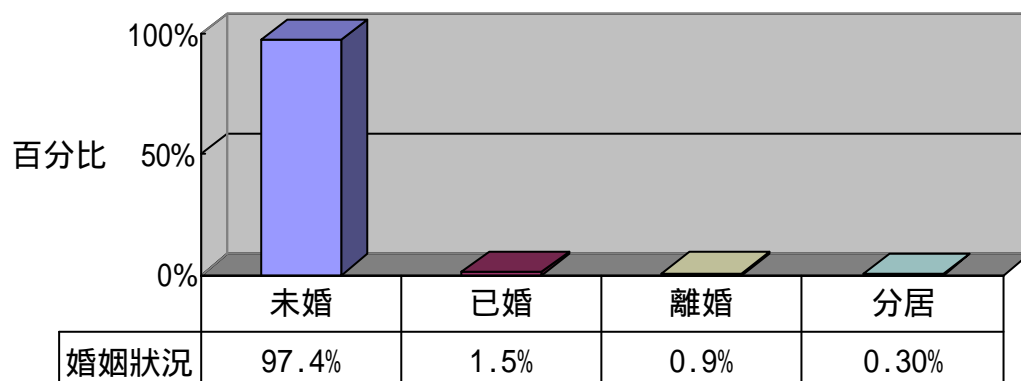
## 六、婚姻狀況

從表 4-7 及圖 4-6 顯示，此次問卷統計結果，婚姻狀況以未婚者居絕大多數佔 97.40 %。

表 4-7 婚姻狀況之次數分配表

婚姻狀況	人數	百分比	累積百分比
未婚	334	97.40	97.40
已婚	5	1.50	98.80
離婚	3	0.90	99.70
分居	1	0.30	100.00
合 計	343	100.00	

圖4-6 婚姻狀況百分比圖





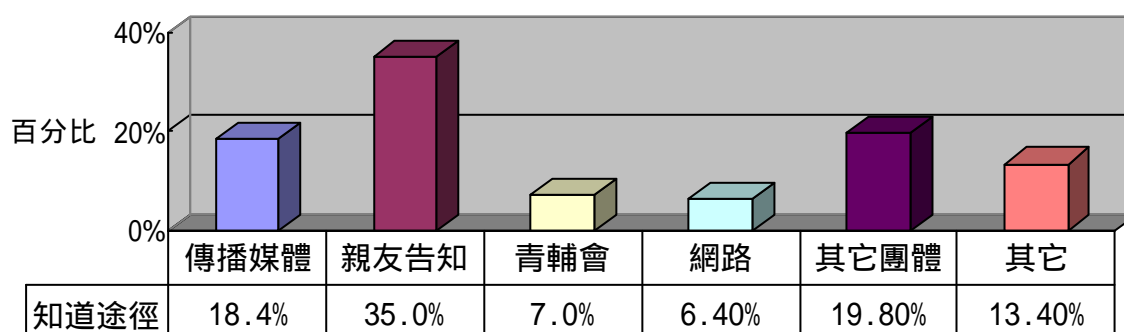
## 七、知道青輔會青年志工中心的最初途徑

從表 4-8 及圖 4-7 中顯示，可知此次問卷統計結果，由親朋好友告知者居大多數佔 35%，其次為其它團體告知佔 19.8%，而由傳播媒體得知者亦佔 18.4%。

表 4-8 知道青輔會青年志工中心的最初途徑之次數分配表

獲知管道	人數	百分比	累積百分比
傳播媒體	63	18.40	18.40
親友告知	120	35.00	53.40
青輔會通知	24	7.00	60.30
網路	22	6.40	66.80
其它團體告知	68	19.80	86.60
其它	46	13.40	100.00
合計	343	100.00	

圖4-7 知道青輔會青年志工中心的最初途徑百分比圖



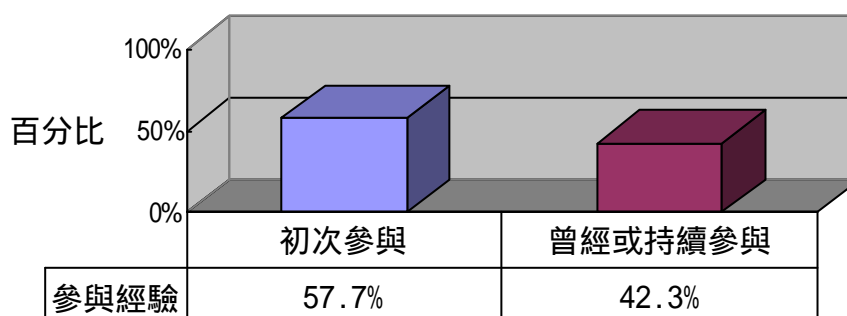
## 八、參與志工中心經驗

從表 4-9 及圖 4-8 顯示，此次問卷統計結果，初次參與志工中心活動者佔 57.73 %，曾經或持續參與者佔 42.27 %。

表 4-9 參與志工中心經驗之次數分配表

	人數	百分比	累積百分比
初次參與	198	57.73	57.73
曾經或持續參與	145	42.27	100.00
合計	343	100.00	

圖4-8 參與經驗百分比圖



## 第二節 信度分析

信度即為可靠性，係指測驗結果的一致性或穩定性而言。一個測驗的信度在於表示測驗內部試題間是否相互符合與兩次測驗分數是否前後一致（楊國樞等，1988）。信度分析最常被使用的是 L. J. Cronbach 所創之 Cronbach 的 係數，一般被稱作 Cronbach's （楊國樞等，1988）本研究即採用 Cronbach's 係數來檢定本研究問卷之信度，當 Cronbach's 值越大，代表量表內部的一致性越高。並根據 Wortale（1979）主張 Cronbach's 係數在 0.6 以上表示量表達可信的程度；以及吳統雄（1984）所建議的信度檢驗標準：

1.  $< 0.3$ ：不可信。
2.  $0.3 < < 0.4$ ：初步研究，勉強可信。
3.  $0.4 < < 0.5$ ：稍微可信。
4.  $0.5 < < 0.7$ ：可信（最常見的信度範圍）。
5.  $0.7 < < 0.9$ ：很可信（次常見的信度範圍）。
6.  $> 0.9$ ：十分可信。

本研究使用 SPSS For Windows 的統計軟體為分析工具，問卷之信度經分析計算後如表 4-10，各項服務項目之 值皆在 0.5 以上，表示量表達可信的程度；另第一部份「有形性構面」信度為 0.7074；第二部份「可靠性構面」信度為 0.7442；第三部份「反應性構面」信度為 0.8087；第四部份「勝任性構面」信度為 0.8177；第五部份「激勵性構面」信度為 0.7945；各項服務品質構面 值亦都高於 0.7；整體重視程度服務項目信度更高達 0.9254。因此本研究採用之 25 個問項均符合標準，各項目間具有很高的一致性，故此量表用於衡量志工中心服務品質構面是十分可信的，可以有效衡量。

表 4-10 量表信度檢驗表

構面	問 項 內 容	問項信度	構面信度	整體信度
有 形 性	對於中心人員的服務態度與熱忱	.5542	.7074	.9254
	對於授課活動的場地設備安排	.6297		
	對於發行書面文宣刊物	.6992		
	中心擁有具網際網路功能的電腦設備	.7286		
	中心設計規劃的網站內容	.6513		
可 靠 性	中心人員提供的適時服務	.6095	.7442	
	中心人員提供相關的專業知識方面	.5957		
	中心在志工資料方面的保密度	.7402		
	中心處理抱怨與不滿問題的妥適性	.6251		
	中心提供地區性的整合媒介服務角色	.6749		
反 應 性	中心人員的服務速度及正確性	.6230	.8087	
	中心主動提供相關的資訊	.6391		
	中心對地區服務需求的洞察力	.6906		
	中心提供意見交流的園地	.7156		
	中心的文宣資料在符合地區需求方面	.7096		
勝 任 性	中心提供的服務項目	.6431	.8177	
	中心所安排的活動及課程	.6748		
	授課的結果在幫助提昇工作技能方面	.6827		
	中心提供的轉介及媒合服務	.7036		
	授課老師的講課內容及態度	.6143		
激 勵 性	中心提供的適時關懷	.6604	.7945	
	中心營造激勵氣氛的努力	.6249		
	中心設計的獎勵及表揚方式	.7377		
	中心提供實質的物品獎勵	.9242		
	中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入	.6374		

### 第三節 因素分析

#### 一、服務項目因素分析

因素分析的主要目的在求得問卷的「建構效度」(Construct Validity)，本研究先進行 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) 取樣適當性量數檢定分析及 Bartlett 球形檢定考驗，再進行因素分析。針對青年志工中心之志工對所提供服務項目重要程度部份，以「主成分分析法」(Principal components analysis; PFA)，應用最大變異轉軸法 (Varimax)，並施以正交轉軸法 (Orthogonal rotation)，使因素負荷量易於解釋，辨別代表資料結構的幾個因素，達到資料構面縮減的目的。並依據這些項目的交集特質為因素構面命名，再以所萃取之構面進行分析檢定。

表 4-11 KMO 與 Bartlett 檢定表

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數。		.940
Bartlett 球形檢定	近似卡方分配	3466.847
	自由度	300
	顯著性	.000

KMO 是 Kaiser-Meyer-Olkin 的取樣適當性量數，當 KMO 值愈大時，表示變項間的共同因素愈多，愈適合進行因素分析，根據吳明隆 (2000) 述敘學者 Kaiser (1974) 的觀點，如果 KMO 的值小於 0.5 時，較不適合進行因素分析，本研究樣本因素分析結果，其 KMO 值為.940 大於 0.5，表示抽樣適當，適宜進行因素分析，見表 4-11。

此外，從 Bartlett 球形檢定考驗的近似卡方分配值為 3466.847，自由度為 300 達顯著水準，代表母群體的相關矩陣間有共同因素存在，適合進行因素分析。

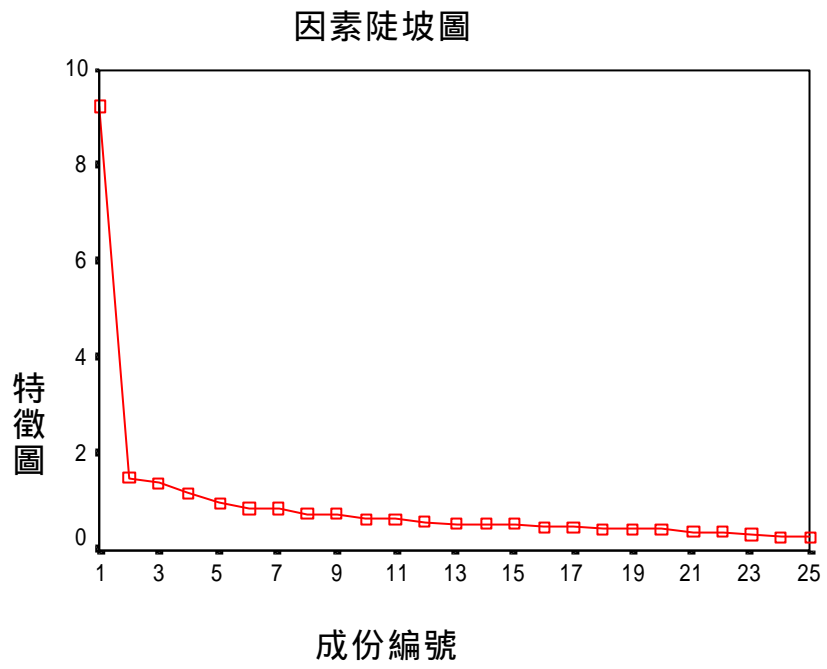


圖 4-9 因素陡坡圖

從圖 4-9 因素陡坡圖中，可以看出第五個因素以後，坡度線漸趨平坦，所以保留 3 至 5 個因素較為適宜。

表 4-12 解說變異量分析表

解說總變異量

成份	初始特徵值			平方和負荷量萃取			轉軸平方和負荷量		
	特徵值	變異數的%	累積變異數%	特徵值	變異數的%	累積變異數%	特徵值	變異數的%	累積變異數%
1	9.234	36.935	36.935	9.234	36.935	36.935	4.058	16.231	16.231
2	1.487	5.947	42.882	1.487	5.947	42.882	3.330	13.319	29.551
3	1.429	5.715	48.597	1.429	5.715	48.597	3.271	13.083	42.634
4	1.164	4.657	53.253	1.164	4.657	53.253	2.655	10.620	53.253
5	.981	3.923	57.176						
6	.887	3.550	60.726						
7	.850	3.402	64.127						
8	.748	2.991	67.119						
9	.745	2.982	70.100						
10	.638	2.554	72.654						
11	.634	2.536	75.190						
12	.589	2.356	77.546						
13	.564	2.255	79.801						
14	.554	2.215	82.016						
15	.520	2.080	84.097						
16	.511	2.043	86.140						
17	.464	1.857	87.997						
18	.451	1.803	89.800						
19	.443	1.773	91.573						
20	.418	1.670	93.243						
21	.395	1.579	94.823						
22	.392	1.570	96.392						
23	.341	1.363	97.755						
24	.291	1.166	98.921						
25	.270	1.079	100.00						

萃取法：主成份分析。

由表4-12可以看出特徵值大於一者共有四個，此為本研究之母群體經因素分析，所抽出之共同因素數目，第一個因素特徵值為9.234，變異數的百分比高達36.935；第二個因素特徵值為1.487，變異數的百分比達5.947；第三個因素特徵值為1.429，變異數的百分比為5.715；第四個因素特徵值為1.164，變異數百分比為4.657；此四項因素累積變異數達53.253。

施以正交轉軸法 (Orthogonal rotation) 進行因素分析後，各共同因素之特徵值會改變與轉軸前不同，轉軸後四個共同因素的特徵值分別為4.058、3.330、3.271和2.655，此四項因素累積變異數仍為53.253不變。





表4-13 未轉軸的因素矩陣分析表

成份矩陣<sup>a</sup>

題次	問 項 內 容	成份			
		1	2	3	4
19	中心提供的轉介及媒合服務	.705		.157	-.214
15	中心的文宣資料在符合地區需求方面	.687	.238	.157	
22	中心營造激勵氣氛的努力	.685	-.394		
21	中心提供的適時關懷	.683	-.429		
20	授課老師的講課內容及態度	.677	-.184	-.195	-.262
13	中心對地區服務需求的洞察力	.675		-.120	.279
16	中心提供的服務項目	.652			-.316
12	中心主動提供相關的資訊	.644		.114	.245
11	中心人員的服務速度及正確性	.635		-.292	.309
09	中心處理報怨與不滿問題的妥適性	.630		-.271	.299
10	中心提供地區性的整合媒介服務角色	.629	.148		.206
18	授課的結果在幫助提昇工作技能方面	.628	-.101		-.386
06	中心人員提供的適時服務	.604	-.112	-.324	
14	中心提供意見交流的園地	.599	.175	.170	.274
23	中心設計的獎勵及表揚方式	.594	-.318	.489	.102
05	中心設計規劃的網站內容	.594	.387	.192	
17	中心所安排的活動及課程	.591	.104		-.524
07	中心人員提供相關的專業知識方面	.589	.184	-.251	-.112
25	中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入	.585	-.286		
01	對於中心人員的服務態度與熱忱	.549		-.334	
02	對於授課活動的場地設備安排	.530	.113		
03	對於發行書面文宣刊物	.510	.413	.288	
08	中心在志工資料方面的保密度	.495	.101	-.310	
04	中心擁有具網際網路功能的電腦設備	.485	.501	.171	
24	中心提供實質的物品獎勵	.441	-.388	.585	.132

萃取方法：主成分分析。

a. 萃取了 4 個成份。

表4-13為未轉軸前的因素矩陣分析表，空白者為因素負荷量小於.10者，所以未印出；題項在所屬之因素層面順序，乃按照因素負荷量的高低排列，因素負荷量最高者為題19「中心提供的轉介及媒合服務」高達.705；因素負荷量最低的問題為題24「中心提供實質的物品獎勵」.441。

表4-14 轉軸後的因素矩陣分析表

轉軸後的成份矩陣<sup>a</sup>

題項 問 項 內 容	成份			
	1	2	3	4
11中心人員的服務速度及正確性	.712	.206	.114	.147
09中心處理抱怨與不滿問題的妥適性	.687	.240	.111	.132
06中心人員提供的適時服務	.613	8.5E-02	.304	.121
13中心對地區服務需求的洞察力	.602	.367	.119	.204
01對於中心人員的服務態度與熱忱	.580	.117	.264	4.2E-02
21中心提供的適時關懷	.533	-2.E-02	.355	.502
08中心在志工資料方面的保密度	.484	.193	.277	-6.E-02
07中心人員提供相關的專業知識方面	.432	.314	.409	-7.E-02
12中心主動提供相關的資訊	.424	.404	.103	.366
04中心擁有具網際網路功能的電腦設備	.166	.698	8.7E-02	4.8E-03
03對於發行書面文宣刊物	4.9E-02	.677	.205	.114
05中心設計規劃的網站內容	.143	.656	.298	9.4E-02
15中心的文宣資料在符合地區需求方面	.267	.580	.317	.216
14中心提供意見交流的園地	.361	.524	2.6E-02	.295
10中心提供地區性的整合媒介服務角色	.423	.462	.121	.234
02對於授課活動的場地設備安排	.250	.363	.278	.163
17中心所安排的活動及課程	.116	.293	.734	1.5E-02
18授課的結果在幫助提昇工作技能方面	.204	.183	.659	.211
20授課老師的講課內容及態度	.411	8.4E-02	.618	.200
16中心提供的服務項目	.220	.291	.595	.197
19中心提供的轉介及媒合服務	.213	.363	.518	.352
25中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入	.358	4.3E-02	.411	.365
24中心提供實質的物品獎勵	-8.E-03	.174	7.5E-02	.819
23中心設計的獎勵及表揚方式	.121	.260	.183	.767
22中心營造激勵氣氛的努力	.407	4.8E-02	.413	.536

萃取方法：主成分分析。

旋轉方法：旋轉方法：含 Kaiser 常態化的 Varimax 法。

a. 轉軸收斂於 9 個疊代。

經過分析後，最後萃取出四個主要構面，其內容如表4-14所示。探討以上四個主要構面，可以根據其代表問項的特徵進行解釋命名，而命名的原則主要是找出具有足夠代表性的名詞來涵蓋其所有問項之內含意義，其結果如下：

構面一：其包含「中心人員的服務速度及正確性」、「中心處理抱怨與不滿問題的妥適性」、「中心人員提供的適時服務」、「中心對地區服務需求的洞察力」、「對於中心人員的服務態度與熱忱」、「中心提供的適時關懷」、「中心在志工資料方面的保密度」、「中心人員提供相關的專業知識方面」、「中心主動提供相關的資訊」等九個問項，因該問項之內容係關於中心工作人員協助志工和提供即時服務的能力方面，範圍相當於PZB信賴度、安全性及反應力構面居多，故將其命名為「可靠性構面」。特徵值為4.058，變異數的百分比為16.231，累積變異數為16.231（見表4-12）。

構面二：其包含「中心擁有具網際網路功能的電腦設備」、「對於發行書面文宣刊物」、「中心設計規劃的網站內容」、「中心的文宣資料在符合地區需求方面」、「中心提供意見交流的園地」、「中心提供地區性的整合媒介服務角色」、「對於授課活動的場地設備安排」等七個問項，該各問項的內容係關於中心對志工所提供的軟、硬體設備及媒介之服務，範圍相當於PZB的有形物構面，故將其命名為「有形性構面」。特徵值為3.330，變異數的百分比為13.319，累積變異數達29.551（見表4-12）。

構面三：其包含「中心所安排的活動及課程」、「授課的結果在幫助提昇工作技能方面」、「授課老師的講課內容及態度」、「中心提供的服務項目」、「中心提供的轉介及媒合服務」、「中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入」等六個問項，該主要問項的內容關於中心對志工安排其能提昇服務技能之課程，範圍相當於PZB的信賴度及能力構面，所以將其命名為「勝任性構面」。特徵值為3.271，變異數的百分比為13.083，累積變異數達42.634（見表4-12）。

構面四：其包含「中心提供實質的物品獎勵」、「中心設計的獎勵及表揚方式」、「中心營造激勵氣氛的努力」等三個問項，其主要問項的內容關於中心激勵志工能有優異表現及營造工作氣氛方面，範圍較接近於PZB的信譽度構面，故將其命名為「激勵性構面」。特徵值為2.655，變異數的百分比為10.620，累積變異數高達53.253（見表4-12）。

表 4-15 成份轉換矩陣表

成份	1	2	3	4
1	.587	.489	.509	.395
2	-.100	.762	-.133	-.625
3	-.634	.411	-.156	.636
4	.493	.100	-.836	.222

萃取方法：主成分分析。  
 旋轉方法：旋轉方法：含 Kaiser 常態化的 Varimax 法。

由表4-15中顯示出：

1. 成份1與成份2、3存有負相關；與成份4無顯著差異存在。
2. 成份2與成份1、3、4皆無顯著差異存在。
3. 成份3與成份1無顯著差異存在；與成份2、4存有負相關。
4. 成份4與成份1、3無顯著差異存在；與成份2有負相關。

## 二、修正研究架構

本研究原先五個構面，根據因素分析結果萃取了「可靠性」、「有形性」、「勝任性」、「激勵性」四個構面，所以將修正本研究之研究架構圖中構面如圖4-10。

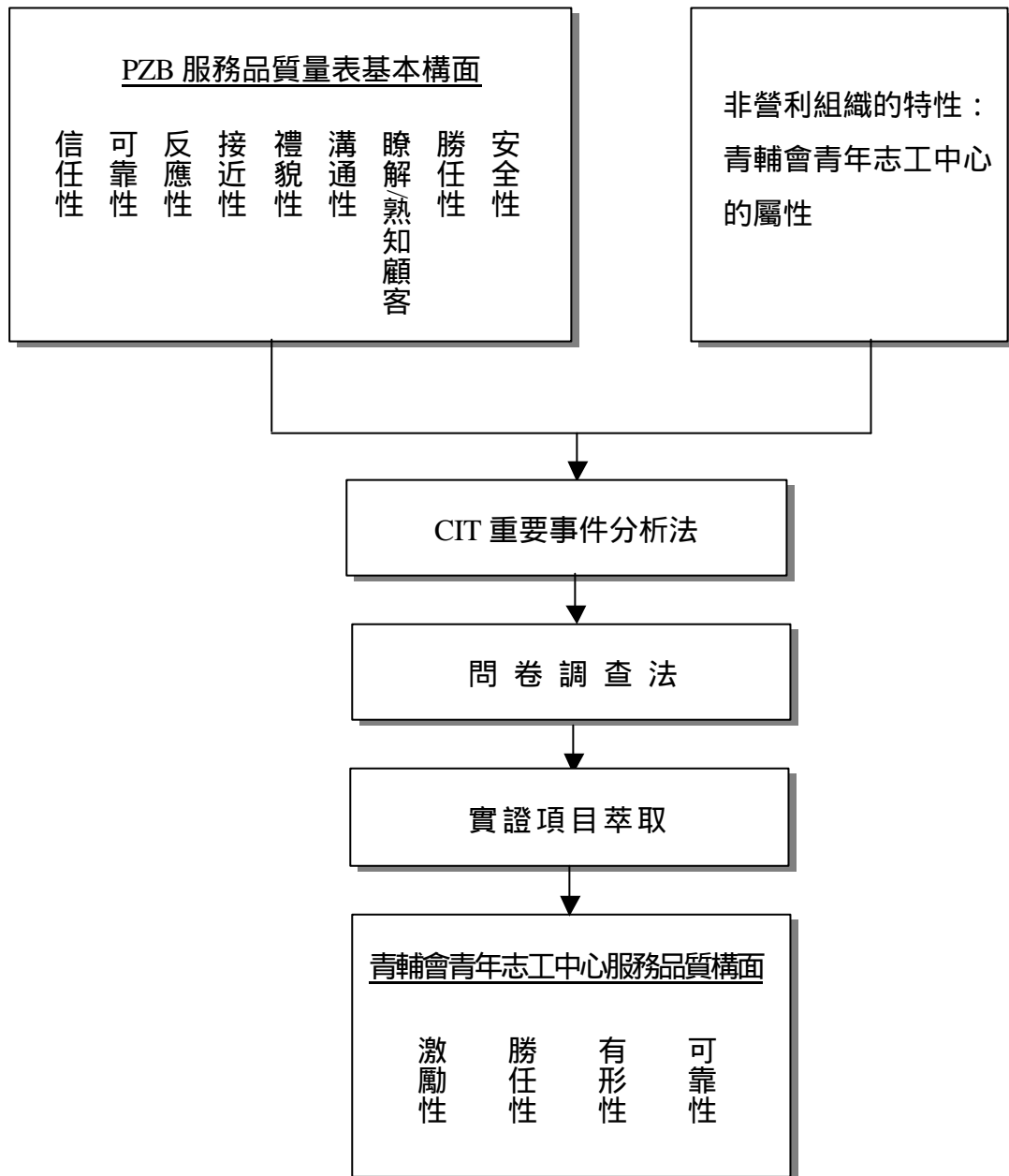


圖 4-10 修正本研究架構圖

### 三、重測信度分析考驗

根據吳統雄（1984）所建議的信度檢驗標準：

1.  $< 0.3$ ：不可信。
2.  $0.3 < < 0.4$ ：初步研究，勉強可信。
3.  $0.4 < < 0.5$ ：稍微可信。
4.  $0.5 < < 0.7$ ：可信（最常見的信度範圍）。
5.  $0.7 < < 0.9$ ：很可信（次常見的信度範圍）。
6.  $> 0.9$ ：十分可信。

本研究經因素分析構面重建後之信度重新分析計算後如表 4-16，由表所示各項服務項目之  $\alpha$  值皆在 0.5 以上，表示量表達可信的程度；第一部份「可靠性構面」信度提高為 0.8454；第二部份「有形性構面」信度提高為 0.8030；第三部份「勝任性構面」信度提高為 0.8219；第四部份「激勵性構面」信度為 0.7349，各項服務品質構面  $\alpha$  值亦都高於 0.7，表示量表達很可信的程度；整體重視程度服務項目信度更高達 0.9254。因此本研究採用之 25 個問項均符合標準，各項目間具有很高一致性，代表此量表的信度十分可信，可以有效衡量。

表 4-16 修正後量表信度檢驗表

構面	問 項 內 容	問項信度	構面信度	整體信度
可 靠 性	11 中心人員的服務速度及正確性	.6230	.8454	
	09 中心處理抱怨與不滿問題的妥適性	.6251		
	06 中心人員提供的適時服務	.6095		
	13 中心對地區服務需求的洞察力	.6906		
	01 對於中心人員的服務態度與熱忱	.5542		
	21 中心提供的適時關懷	.6604		
	08 中心在志工資料方面的保密度	.7402		
	07 中心人員提供相關的專業知識方面	.5957		
	12 中心主動提供相關的資訊	.6391		
有 形 性	04 中心擁有具網際網路功能的電腦設備	.7286	.8030	.9254
	03 對於發行書面文宣刊物	.6992		
	05 中心設計規劃的網站內容	.6513		
	15 中心的文宣資料在符合地區需求方面	.7096		
	14 中心提供意見交流的園地	.7156		
	10 中心提供地區性的整合媒介服務角色	.6749		
	02 對於授課活動的場地設備安排	.6297		
勝 任 性	17 中心所安排的活動及課程	.6748	.8219	
	18 授課的結果在幫助提昇工作技能方面	.6827		
	20 授課老師的講課內容及態度	.6143		
	16 中心提供的服務項目	.6431		
	19 中心提供的轉介及媒合服務	.7036		
	25 中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入	.6374		
激 勵 性	24 中心提供實質的物品獎勵	.9242	.7349	
	23 中心設計的獎勵及表揚方式	.7377		
	22 中心營造激勵氣氛的努力	.6249		

#### 第四節 敘述性統計分析

表 4-17 重要性的統計分析表 (N=343)

構面	問 項 內 容	最小值	最大值	平均數	變異數
可 靠 性	11 中心人員的服務速度及正確性	2.00	5.00	4.3790	.388
	09 中心處理抱怨與不滿問題的妥適性	3.00	5.00	4.3907	.391
	06 中心人員提供的適時服務	2.00	5.00	4.4111	.371
	13 中心對地區服務需求的洞察力	2.00	5.00	4.3411	.477
	01 中心人員的服務態度與熱忱	3.00	5.00	4.5889	.307
	21 中心提供的適時關懷	2.00	5.00	4.3615	.436
	08 中心在志工資料方面的保密度	1.00	5.00	4.4169	.548
	07 中心人員提供相關的專業知識方面	3.00	5.00	4.4665	.355
	12 中心主動提供相關的資訊	2.00	5.00	4.2974	.408
有 形 性	04 中心擁有具網際網路功能的電腦設備	2.00	5.00	4.2828	.531
	03 對於發行書面文宣刊物	2.00	5.00	4.0729	.489
	05 中心設計規劃的網站內容	3.00	5.00	4.3236	.424
	15 中心的文宣資料在符合地區需求方面	2.00	5.00	4.1691	.503
	14 中心提供意見交流的園地	2.00	5.00	4.2012	.512
	10 中心提供地區性的整合媒介服務角色	2.00	5.00	4.2711	.456
	02 授課活動的場地設備安排	3.00	5.00	4.1254	.397
勝 任 性	17 中心所安排的活動及課程	2.00	5.00	4.3469	.455
	18 對於授課的結果在幫助提昇工作技能方面	2.00	5.00	4.3440	.466
	20 授課老師的講課內容及態度	2.00	5.00	4.4548	.377
	16 中心提供的服務項目	2.00	5.00	4.2128	.414
	19 對於中心提供的轉介及媒合服務	2.00	5.00	4.1924	.495
	25 中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入	1.00	5.00	4.5481	.406
激 勵 性	24 中心提供實質的物品獎勵	2.00	5.00	3.8484	.854
	23 中心設計的獎勵及表揚方式	2.00	5.00	4.1195	.544
	22 中心營造激勵氣氛的努力	3.00	5.00	4.4198	.390



由表 4-17 可知：

第一部份「可靠性構面」：中心人員的服務速度及正確性、中心處理抱怨與不滿問題的妥適性、中心人員提供的適時服務、中心對地區服務需求的洞察力、中心人員的服務態度與熱忱、中心提供的適時關懷、中心在志工資料方面的保密度、中心人員提供相關的專業知識方面、中心主動提供相關的資訊等問項，其平均數為 4.2974~4.5889（以 5 點量表計算，滿分為 5 分），表示各志工中心之志工在此構面重視程度介於重要到非常重要之間。

第二部份「有形性構面」：中心擁有具網際網路功能的電腦設備、對於發行書面文宣刊物、中心設計規劃的網站內容、中心的文宣資料在符合地區需求方面、中心提供意見交流的園地、中心提供地區性的整合媒介服務角色、授課活動的場地設備安排等問項，其平均數為 4.0729~4.3236，表示各志工中心之志工在此構面重視程度介於重要到非常重要之間。

第三部份「勝任性構面」：中心所安排的活動及課程、對於授課的結果在幫助提昇工作技能方面、授課老師的講課內容及態度、中心提供的服務項目、對於中心提供的轉介及媒合服務、中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入等問項，其平均數為 4.1924~4.5481，表示各志工中心之志工對此構面重視程度介於重要到非常重要之間。

第四部份「激勵性構面」：中心提供實質的物品獎勵、中心設計的獎勵及表揚方式、中心營造激勵氣氛的努力等問項之平均數為 3.8484~4.4198 之間，表示各志工中心之志工對此構面重視程度介於普通以上到非常重要之間。

綜合上述分析所示：問卷中各項敘述之平均數只有「中心提供實質的物品獎勵」問項為 3.8484，表示各志工中心之志工對此問項之重視程度為普通以上外，其餘 24 個問項敘述之平均數都在 4 以上，表示各志工中心之志工對此問項之重視程度大多表示重要到非常重要之間。



## 第五節 百分比區間信賴度分析

本研究針對服務項目之單一樣本檢定結果列於表 4-18，而服務品質構面之單一樣本檢定結果則列於表 4-19 中。

表 4-18 單一樣本百分比區間信賴度分析檢定摘要表

構面	問 項 內 容	檢定值 = 0					
		達信賴 水 準 次 數	達信賴 水 準 次 數%	平均數	標準差	差異的 95% 信賴區間	
						下界	上界
可 靠 性	11 中心人員的服務速度及正確性	342	99.7	4.3790	.6230	3.1579	5.6001
	09 中心處理抱怨與不滿問題的妥適性	343	100.0	4.3907	.6251	3.1655	5.6159
	06 中心人員提供的適時服務	342	99.7	4.4111	.6095	3.2165	5.6057
	13 中心對地區服務需求的洞察力	343	100.0	4.3411	.6906	2.9875	5.6947
	01 對於中心人員的服務態度與熱忱	343	100.0	4.5889	.5542	3.5027	5.6751
	21 中心提供的適時關懷	342	99.7	4.3615	.6604	3.0671	5.6559
	08 中心在志工資料方面的保密度	342	99.7	4.4169	.7402	2.9661	5.8677
	07 中心人員提供相關的專業知識方面	343	100.0	4.4665	.5957	3.2989	5.6341
	12 中心主動提供相關的資訊	342	99.7	4.2974	.6391	3.0448	5.5500
	04 中心擁有具網際網路功能的電腦設備	343	100.0	4.2828	.7286	2.8547	5.7109
有 形 性	03 對於發行書面文宣刊物	343	100.0	4.0729	.6992	2.7025	5.4433
	05 中心設計規劃的網站內容	343	100.0	4.3236	.6513	3.0471	5.6001
	15 中心的文宣資料在符合地區需求方面	343	100.0	4.1691	.7096	2.7783	5.5599
	14 中心提供意見交流的園地	343	100.0	4.2012	.7156	2.7986	5.6038
	10 中心提供地區性的整合媒介服務角色	343	100.0	4.2711	.6749	2.9483	5.5939
	02 對於授課活動的場地設備安排	343	100.0	4.1254	.6297	2.8912	5.3596
勝 任 性	17 中心所安排的活動及課程	342	99.7	4.3469	.6748	3.0243	5.6695
	18 授課的結果在幫助提昇工作技能方面	338	98.5	4.3440	.6827	3.0059	5.6821
	20 授課老師的講課內容及態度	341	99.4	4.4548	.6143	3.2508	5.6588
	16 中心提供的服務項目	343	100.0	4.2128	.6431	2.9523	5.4733
	19 中心提供的轉介及媒合服務	343	100.0	4.1924	.7036	2.8133	5.5715
激 勵 性	25 中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入	338	98.5	4.5481	.6374	3.2988	5.7974
	24 中心提供實質的物品獎勵	339	98.8	3.8484	.9242	2.0370	5.6598
	23 中心設計的獎勵及表揚方式	343	100.0	4.1195	.7377	2.6736	5.5654
	22 中心營造激勵氣氛的努力	343	100.0	4.4198	.6249	3.1950	5.6446

由表 4-18 可知：

第一部份「可靠性構面」：

1. 中心人員的服務速度及正確性：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 3.1579/5.6001，達此重要度標準的次數百分比為 99.7 %，表示適合分析此範圍。
2. 中心處理抱怨與不滿問題的妥適性：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 3.1655/5.6159，達此重要度標準的次數百分比為 100 %，表示非常適合分析此範圍。
3. 中心人員提供的適時服務：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 3.2165/5.6057，達此重要度標準的次數百分比為 99.7 %，表示適合分析此範圍。
4. 中心對地區服務需求的洞察力：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 2.9875/5.6947 達此重要度標準的次數為 343，百分比為 100 %，表示非常適合分析此範圍。
5. 中心人員的服務態度與熱忱：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 3.5027/5.6751，達此重要度標準的次數百分比為 100 %，表示非常適合分析此範圍。
6. 中心提供的適時關懷：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 3.0671/5.6559，達此重要度標準的次數百分比為 99.7 %，表示適合分析此範圍。
7. 中心在志工資料方面的保密度：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 2.9661/5.8677，達此重要度標準的次數百分比為 99.7 %，表示適合分析此範圍。
8. 中心人員提供相關的專業知識方面：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 3.2989/5.6341，達此重要度標準的次數百分比為 100 %，表示非常適合分析此範圍。
9. 中心主動提供相關的資訊：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 3.0448/5.5500，達此重要度標準的次數百分比為 99.7 %，表示適合分析此範圍。

第二部份「有形性構面」：

1. 中心擁有具網際網路功能的電腦設備：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 2.8547/5.7109，達此重要度標準的次數百分比為 100 %，表示非常適合分析此範圍。
2. 對於發行書面文宣刊物：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 2.7025/5.4433，達此重要度標準的次數百分比為 100 %，表示非常適合分析此範圍。
3. 中心設計規劃的網站內容：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 3.0471/5.6001，達此重要度標準的次數百分比為 100 %，表示非常適合分析此範圍。。
4. 中心的文宣資料在符合地區需求方面：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 2.7783/5.5599，達此重要度標準的次數百分比為 100 %，表示非常適合分析此範圍。

5. 中心提供意見交流的園地：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 2.7986/5.6038，達此重要度標準的次數百分比為 100 %，表示非常適合分析此範圍。
6. 中心提供地區性的整合媒介服務角色：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 2.9483/5.5939，達此重要度標準的次數百分比為 100 %，表示非常適合分析此範圍。
7. 授課活動的場地設備安排：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 2.8912/5.3596，達此重要度標準的次數百分比為 100 %，表示非常適合分析此範圍。

#### 第三部份「勝任性構面」：

1. 中心所安排的活動及課程：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 3.0243/5.6695，達此重要度標準的次數百分比為 99.7 %，表示很適合分析此範圍。
2. 對於授課的結果在幫助提昇工作技能方面：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 3.0059/5.6821，達此重要度標準的次數百分比為 98.5 %，表示很適合分析此範圍。
3. 授課老師的講課內容及態度：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 3.2508/5.6588，達此重要度標準的次數百分比為 99.4 %，表示很適合分析此範圍。
4. 中心提供的服務項目：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 2.9523/5.4733，達此重要度標準的次數百分比為 100 %，表示非常適合分析此範圍。
5. 對於中心提供的轉介及媒合服務：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 2.8133/5.5715，達此重要度標準的次數百分比為 100 %，表示非常適合分析此範圍。
6. 中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 3.2988/5.7974，達此重要度標準的次數百分比為 98.5 %，表示非常適合分析此範圍。

#### 第四部份「激勵性構面」：

1. 中心提供實質的物品獎勵：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 2.0370/5.6598，達此重要度標準的次數百分比為 98.8 %，表示適合分析此範圍。
2. 中心設計的獎勵及表揚方式：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 2.6736/5.5654，達此重要度標準的次數百分比高達 100 %，表示非常適合分析此範圍。
3. 中心營造激勵氣氛的努力：在 95 % 信賴水準下，其下界/上界值為 3.1950/5.6446，達此重要度標準的次數百分比為 100 %，表示非常適合分析此範圍。

綜合上述分析所示：問卷中各服務項目之重要程度達到信賴水準的百分比均符合 95 % 信賴區間的係數，表示皆適合用來分析。

表 4-19 服務品質構面的單一樣本檢定摘要表

構 面	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異	差異的 95%信賴區間	
				下界	上界
可 靠 性	342	.000	4.4059	3.5094	5.3024
有 形 性	342	.000	4.2066	3.2162	5.1970
勝 任 性	342	.000	4.3498	3.3471	5.3525
激 勵 性	342	.000	4.1292	3.2360	5.0224

茲分別說明如下：

一、服務項目重視程度分析

表 4-20 服務項目重視程度排序表

問 項 內 容	個數	最小值	最大值	平均數	排名
01 對於中心人員的服務態度與熱忱	343	3	5	4.5889	1
25 中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入	343	1	5	4.5481	2
07 中心人員提供相關的專業知識方面	343	3	5	4.4665	3
20 授課老師的講課內容及態度	343	2	5	4.4548	4
22 中心營造激勵氣氛的努力	343	3	5	4.4198	5
08 中心在志工資料方面的保密度	343	1	5	4.4169	6
06 中心人員提供的適時服務	343	2	5	4.4111	7
09 中心處理抱怨與不滿問題的妥適性	343	3	5	4.3907	8
11 中心人員的服務速度及正確性	343	2	5	4.3790	9
21 中心提供的適時關懷	343	2	5	4.3615	10
17 中心所安排的活動及課程	343	2	5	4.3469	11
18 授課的結果在幫助提昇工作技能方面	343	2	5	4.3440	12
13 中心對地區服務需求的洞察力	343	2	5	4.3411	13
05 中心設計規劃的網站內容	343	3	5	4.3236	14
12 中心主動提供相關的資訊	343	2	5	4.2974	15
04 中心擁有具網際網路功能的電腦設備	343	2	5	4.2828	16
10 中心提供地區性的整合媒介服務角色	343	2	5	4.2711	17
16 中心提供的服務項目	343	2	5	4.2128	18
14 中心提供意見交流的園地	343	2	5	4.2012	19
19 中心提供的轉介及媒合服務	343	2	5	4.1924	20
15 中心的文宣資料在符合地區需求方面	343	2	5	4.1691	21
02 對於授課活動的場地設備安排	343	3	5	4.1254	22
23 中心設計的獎勵及表揚方式	343	2	5	4.1195	23
03 對於發行書面文宣刊物	343	2	5	4.0729	24
24 中心提供實質的物品獎勵	343	1	5	3.8484	25
有效的 N (完全排除)	343				

經由表 4-20 樣本資料分析結果得知：

參與活動之志工對青年志工中心所提供之各項服務項目最為重視的前五項，依平均現知水準依序是：「對於中心人員的服務態度與熱忱」、「中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入」、「中心人員提供相關的專業知識方面」、「授課老師的講課內容及態度」、「中心營造激勵氣氛的努力」；最不受重視的項目是：「中心提供實質的物品獎勵」和「對於發行書面文宣刊物」及「中心設計的獎勵及表揚方式」等三個服務項目。

## 二、服務品質構面重視程度分析

表 4-21 服務品質構面重視程度排序表

構 面	最小值	最大值	平均數	排 名
可 靠 性	2.41	5.00	4.4059	1
有 形 性	2.79	5.00	4.2066	3
勝 任 性	2.40	5.00	4.3498	2
激 勵 性	2.40	5.00	4.1292	4
有效的 N (完全排除)				

由表4-21分析得知：

1. 可靠性的平均數為 4.4059
2. 有形性的平均數為 4.2066
3. 勝任性的平均數為 4.3498
4. 激勵性的平均數為 4.1292

服務品質之整體構面重視程度排序為：

可靠性 > 勝任性 > 有形性 > 激勵性。

在四個服務品質構面上，參與青年志工中心活動的志工最為重視的是可靠性，其次是勝任性，最不重視的是激勵性。

## 第六節 T 檢定

本節主要在檢驗「個人變項」的不同，是否會影響志工對其志工中心所提供的服務項目的重視程度有所差異；換言之，即是探討個人變項的不同，是否會造成志工對其「可靠性」、「有形性」、「勝任性」與「激勵性」這四個構面重視程度的差異。以下將分別探討「性別」、「年齡」、「教育程度」等之個人變項，其對影響志工中心所提供的服務項目是否有差異。

### 一、性別差異

以單一樣本 T 檢定，來檢驗性別是否會造成差異，T 檢定之結果如下表 4-22 所列：

表 4-22 不同性別之 T 檢定表

構面	問 項 內 容	組別	個數	平均數	標準差	顯著性
可 靠 性	11 中心人員的服務速度及正確性	男	136	4.3015	.6362	.568
		女	207	4.4300	.6103	
	09 中心處理抱怨與不滿問題的妥適性	男	136	4.4191	.6153	.818
		女	207	4.3720	.6323	
	06 中心人員提供的適時服務	男	136	4.4044	.6251	.796
		女	207	4.4155	.6004	
	13 中心對地區服務需求的洞察力	男	136	4.2500	.7278	.891
		女	207	4.4010	.6599	
	01 對於中心人員的服務態度與熱忱	男	136	4.5074	.5837	.006*
		女	207	4.6425	.5285	
	21 中心提供的適時關懷	男	136	4.3529	.6386	.184
		女	207	4.3671	.6759	
	08 中心在志工資料方面的保密度	男	136	4.4338	.7765	.872
		女	207	4.4058	.7170	
	07 中心人員提供相關的專業知識方面	男	136	4.4412	.6297	.134
		女	207	4.4831	.5732	
12 中心主動提供相關的資訊	男	136	4.2500	.6412	.621	
	女	207	4.3285	.6373		



表 4-22 不同性別之 T 檢定表 (續)

構面	問 項 內 容	組別	個數	平均數	標準差	顯著性
有形性	04 中心擁有具網際網路功能的電腦設備	男	136	4.1618	.7426	.448
		女	207	4.3623	.7099	
	03 對於發行書面文宣刊物	男	136	4.0588	.6413	.014*
		女	207	4.0821	.7360	
	05 中心設計規劃的網站內容	男	136	4.3162	.6633	.713
		女	207	4.3285	.6449	
	15 中心的文宣資料在符合地區需求方面	男	136	4.1471	.7653	.168
		女	207	4.1836	.6720	
	14 中心提供意見交流的園地	男	136	4.1691	.7051	.295
		女	207	4.2222	.7233	
	10 中心提供地區性的整合媒介服務角色	男	136	4.3162	.7066	.172
		女	207	4.2415	.6533	
02 對於授課活動的場地設備安排	男	136	4.1103	.6518	.596	
	女	207	4.1353	.6162		
17 中心所安排的活動及課程	男	136	4.2941	.7005	.434	
	女	207	4.3816	.6567		
18 授課的結果在幫助提昇工作技能方面	男	136	4.2868	.6767	.419	
	女	207	4.3816	.6857		
20 授課老師的講課內容及態度	男	136	4.4412	.6178	.979	
	女	207	4.4638	.6133		
16 中心提供的服務項目	男	136	4.1765	.6311	.200	
	女	207	4.2367	.6514		
19 中心提供的轉介及媒合服務	男	136	4.1765	.7085	.715	
	女	207	4.2029	.7019		
25 中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入	男	136	4.5074	.6085	.936	
	女	207	4.5749	.6558		
激勵性	24 中心提供實質的物品獎勵	男	136	3.8162	.9522	.509
		女	207	3.8696	.9070	
	23 中心設計的獎勵及表揚方式	男	136	4.0882	.8117	.055
		女	207	4.1401	.6860	
	22 中心營造激勵氣氛的努力	男	136	4.3824	.6331	.907
		女	207	4.4444	.6197	

顯著水準 =0.05

P-Value &lt; 顯示兩變數間有關係

\* 表示： P-Value &lt; 0.05

由表 4-22 所示，「性別」變項在影響志工中心所提供服務項目的重視程度之差異分析：在第一部份「可靠性構面」中：除了「中心人員的服務態度與熱忱」問項顯著性小於值（ $p < .05$ ），表示男性志工與女性志工對青年志工中心的可靠性構面中的「中心人員的服務態度與熱忱」之重視程度有顯著差異情形存在，男性平均數為 4.5074，女性平均數為 4.6425，顯示「女性」組志工對於「中心人員的服務態度與熱忱」問項的評價高於「男性」組志工；其餘「中心人員的服務速度及正確性」、「中心處理抱怨與不滿問題的妥適性」、「中心人員提供的適時服務」、「中心對地區服務需求的洞察力」、「中心提供的適時關懷」、「中心在志工資料方面的保密度」、「中心人員提供相關的專業知識方面」、「中心主動提供相關的資訊」等問項，其顯著性均大於值（ $p < .05$ ），表示對青年志工中心的「可靠性構面」中的服務項目之重視程度不會因性別不同而有不同的評價。

在第二部份「有形性構面」中：除了「對於發行書面文宣刊物」問項顯著性小於值（ $p < .05$ ），表示男性志工與女性志工對青年志工中心的有形性構面中的「對於發行書面文宣刊物」之重視程度有顯著差異情形存在，其中男性組平均數為 4.0588，女性組平均數為 4.0821，顯示「女性」組志工對於「對於發行書面文宣刊物」問項的評價高於「男性」組志工；其餘「中心擁有具網際網路功能的電腦設備」、「中心設計規劃的網站內容」、「中心的文宣資料在符合地區需求方面」、「中心提供意見交流的園地」、「中心提供地區性的整合媒介服務角色」、「授課活動的場地設備安排」等問項，其顯著性均大於值（ $p < .05$ ），表示對青年志工中心的「有形性構面」中的服務項目之重視程度不會因性別不同而有顯著性差異情形存在。

在第三部份「勝任性構面」中：「性別」變項在影響青年志工所提供的服務項目中的「勝任性」構面中之「中心所安排的活動及課程」、「對於授課的結果在幫助提昇工作技能方面」、「授課老師的講課內容及態度」、「中心提供的服務項目」、「對於中心提供的轉介及媒合服務」、「中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入」等問項，其顯著性均大於值（ $p < .05$ ），表示對青年志工中心的「勝任性構面」中的服務項目之重視程度不會因性別不同而有不同的評價。

在第四部份「激勵性構面」中：「性別」變項在影響青年志工所提供的服務項目中的「激勵性」構面中之「中心提供實質的物品獎勵」、「中心設計的獎勵及表揚方式」、「中心營造激勵氣氛的努力」等問項，其顯著性均大於值（ $p < .05$ ），表示志工對於青年志工中心的「勝任性構面」中的服務項目之重視程度不會因性別不同而有顯著性差異情形存在。

綜合上述分析所示：「性別」變項在影響志工中心所提供服務項目的重視程度之差異分析中，除了「可靠性構面」中的「對於中心人員的服務態度與熱忱」及「有形性構面」中的「對於發行書面文宣刊物」2 項有顯著性差異，表示男性志工與女性志工對青年志工中心的可靠性構面中的「中心人員的服務態度與熱忱」及有形性構面中的「對於發行書面文宣刊物」之重視程度有顯著差異情形存在外，其餘 23 項皆無顯著差異，表示志工對於青年志工中心所提供的服務項目之重視程度不會因性別不同而有顯著性差異情形存在。

## 二、年齡差異

以單一樣本 T 檢定，來檢驗年齡是否會造成差異，T 檢定結果如下表 4-23 所列：

表 4-23 不同年齡之 T 檢定表

構面	問項內容	組別	個數	平均數	標準差	顯著性
可靠性	11 中心人員的服務速度及正確性	15-25 歲	310	4.4129	.5889	.006*
		26-35 歲	25	4.1200	.8813	
		36-45 歲	8	3.8750	.6409	
	09 中心處理抱怨與不滿問題的妥適性	15-25 歲	310	4.4097	.6205	.003*
		26-35 歲	25	4.2800	.6782	
		36-45 歲	8	4.0000	.5345	
	06 中心人員提供的適時服務	15-25 歲	310	4.4258	.5906	.036*
		26-35 歲	25	4.2400	.8307	
		36-45 歲	8	4.3750	.5175	
	13 中心對地區服務需求的洞察力	15-25 歲	310	4.3742	.6600	.043*
		26-35 歲	25	4.1600	.9434	
		36-45 歲	8	3.6250	.5175	
	01 對於中心人員的服務態度與熱忱	15-25 歲	310	4.6032	.5403	.010*
		26-35 歲	25	4.5200	.7141	
		36-45 歲	8	4.2500	.4629	
	21 中心提供的適時關懷	15-25 歲	310	4.3774	.6457	.733
		26-35 歲	25	4.2400	.7789	
		36-45 歲	8	4.1250	.8345	
	08 中心在志工資料方面的保密度	15-25 歲	310	4.4323	.7287	.464
		26-35 歲	25	4.2400	.8794	
		36-45 歲	8	4.3750	.7440	
	07 中心人員提供相關的專業知識方面	15-25 歲	310	4.4742	.5837	.201
		26-35 歲	25	4.4400	.7118	
		36-45 歲	8	4.2500	.7071	
12 中心主動提供相關的資訊	15-25 歲	310	4.3194	.6319	.030*	
	26-35 歲	25	4.1200	.7257		
	36-45 歲	8	4.0000	.5345		

表 4-23 不同年齡之 T 檢定表 (續)

構面	問項內容	組別	個數	平均數	標準差	顯著性
有形性	04 中心擁有具網際網路功能的電腦設備	15-25 歲	310	4.3000	.7176	.495
		26-35 歲	25	4.1600	.8505	
		36-45 歲	8	4.0000	.7559	
	03 對於發行書面文宣刊物	15-25 歲	310	4.0742	.6951	.221
		26-35 歲	25	4.0800	.8124	
		36-45 歲	8	4.0000	.5345	
	05 中心設計規劃的網站內容	15-25 歲	310	4.3387	.6422	.731
		26-35 歲	25	4.2800	.6782	
		36-45 歲	8	3.8750	.8345	
	15 中心的文宣資料在符合地區需求方面	15-25 歲	310	4.1871	.6948	.563
		26-35 歲	25	3.9600	.8888	
		36-45 歲	8	4.1250	.6409	
14 中心提供意見交流的園地	15-25 歲	310	4.2226	.7188	.171	
	26-35 歲	25	4.0800	.7024		
	36-45 歲	8	3.7500	.4629		
10 中心提供地區性的整合媒介服務角色	15-25 歲	310	4.2839	.6512	.030*	
	26-35 歲	25	4.1600	.9434		
	36-45 歲	8	4.1250	.6409		
02 對於授課活動的場地設備安排	15-25 歲	310	4.1419	.6277	.221	
	26-35 歲	25	4.0000	.7071		
	36-45 歲	8	3.8750	.3536		
17 中心所安排的活動及課程	15-25 歲	310	4.3484	.6788	.495	
	26-35 歲	25	4.3200	.6904		
	36-45 歲	8	4.3750	.5175		
18 授課的結果在幫助提昇工作技能方面	15-25 歲	310	4.3516	.6747	.012*	
	26-35 歲	25	4.3600	.8103		
	36-45 歲	8	4.0000	.5345		
20 授課老師的講課內容及態度	15-25 歲	310	4.4774	.5949	.588	
	26-35 歲	25	4.2000	.8165		
	36-45 歲	8	4.3750	.5175		
16 中心提供的服務項目	15-25 歲	310	4.2290	.6302	.078	
	26-35 歲	25	4.0400	.8406		
	36-45 歲	8	4.1250	.3536		
19 中心提供的轉介及媒合服務	15-25 歲	310	4.2032	.7064	.078	
	26-35 歲	25	4.0000	.6455		
	36-45 歲	8	4.3750	.7440		
25 中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入	15-25 歲	310	4.5742	.6068	.040*	
	26-35 歲	25	4.2800	.8907		
	36-45 歲	8	4.3750	.7440		
勝任性	04 中心擁有具網際網路功能的電腦設備	15-25 歲	310	4.3000	.7176	.495
		26-35 歲	25	4.1600	.8505	
		36-45 歲	8	4.0000	.7559	
	03 對於發行書面文宣刊物	15-25 歲	310	4.0742	.6951	.221
		26-35 歲	25	4.0800	.8124	
		36-45 歲	8	4.0000	.5345	
	05 中心設計規劃的網站內容	15-25 歲	310	4.3387	.6422	.731
		26-35 歲	25	4.2800	.6782	
		36-45 歲	8	3.8750	.8345	
	15 中心的文宣資料在符合地區需求方面	15-25 歲	310	4.1871	.6948	.563
		26-35 歲	25	3.9600	.8888	
		36-45 歲	8	4.1250	.6409	
14 中心提供意見交流的園地	15-25 歲	310	4.2226	.7188	.171	
	26-35 歲	25	4.0800	.7024		
	36-45 歲	8	3.7500	.4629		
10 中心提供地區性的整合媒介服務角色	15-25 歲	310	4.2839	.6512	.030*	
	26-35 歲	25	4.1600	.9434		
	36-45 歲	8	4.1250	.6409		
02 對於授課活動的場地設備安排	15-25 歲	310	4.1419	.6277	.221	
	26-35 歲	25	4.0000	.7071		
	36-45 歲	8	3.8750	.3536		
17 中心所安排的活動及課程	15-25 歲	310	4.3484	.6788	.495	
	26-35 歲	25	4.3200	.6904		
	36-45 歲	8	4.3750	.5175		
18 授課的結果在幫助提昇工作技能方面	15-25 歲	310	4.3516	.6747	.012*	
	26-35 歲	25	4.3600	.8103		
	36-45 歲	8	4.0000	.5345		
20 授課老師的講課內容及態度	15-25 歲	310	4.4774	.5949	.588	
	26-35 歲	25	4.2000	.8165		
	36-45 歲	8	4.3750	.5175		
16 中心提供的服務項目	15-25 歲	310	4.2290	.6302	.078	
	26-35 歲	25	4.0400	.8406		
	36-45 歲	8	4.1250	.3536		
19 中心提供的轉介及媒合服務	15-25 歲	310	4.2032	.7064	.078	
	26-35 歲	25	4.0000	.6455		
	36-45 歲	8	4.3750	.7440		
25 中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入	15-25 歲	310	4.5742	.6068	.040*	
	26-35 歲	25	4.2800	.8907		
	36-45 歲	8	4.3750	.7440		

表 4-23 不同年齡之 T 檢定表 (續)

構面	問項內容	組別	個數	平均數	標準差	顯著性
激 勵 性	24 中心提供實質的物品獎勵	15-25 歲	310	3.8677	.9375	.058
		26-35 歲	25	3.6000	.7638	
		36-45 歲	8	3.8750	.8345	
	23 中心設計的獎勵及表揚方式	15-25 歲	310	4.1258	.7506	.020*
		26-35 歲	25	4.1200	.6658	
		36-45 歲	8	3.8750	.3536	
	22 中心營造激勵氣氛的努力	15-25 歲	310	4.4419	.6139	.696
		26-35 歲	25	4.1600	.6880	
		36-45 歲	8	4.3750	.7440	

顯著水準 = 0.05

P-Value < 顯示兩變數間有關係

\* 表示： P-Value < 0.05

由表 4-23 所示，「年齡」變項在影響志工中心所提供服務項目的重視程度之差異分析，說明如下：

在第一部份「可靠性構面」中：包括「中心人員的服務速度及正確性」、「中心處理抱怨與不滿問題的妥適性」、「中心人員提供的適時服務」、「中心對地區服務需求的洞察力」、「中心人員的服務態度與熱忱」及「中心主動提供相關的資訊」等 6 個問項顯著性皆小於 值( 值=.05)，表示志工的年齡對青年志工中心的可靠性構面中之上述 6 項服務項目之重視程度有顯著差異情形存在；其餘「中心提供的適時關懷」、「中心在志工資料方面的保密度」、「中心人員提供相關的專業知識方面」等 3 個問項，其顯著性均大於 值( 值=.05)，表示對青年志工中心的「可靠性構面」中的上述 3 項服務項目之重視程度不會因年齡的不同而有不同的評價。

在第二部份「有形性構面」中：除了「中心提供地區性的整合媒介服務角色」問項顯著性小於 值( 值=.05)，表示志工的年齡不同對青年志工中心的有形性構面中的「中心提供地區性的整合媒介服務角色」之重視程度有顯著差異情形存在；其餘「中心擁有具網際網路功能的電腦設備」、「對於發行書面文宣刊物」、「中心設計規劃的網站內容」、「中心的文宣資料在符合地區需求方面」、「中心提供意見交流的園地」、「授課活動的場地設備安排」等問項，其顯著性均大於 值( 值=.05)，表示對青年志工中心的「有形性構面」中的上述 6 項服務項目之重視程度不會因年齡的不同而有顯著性差異情形存在。

在第三部份「勝任性構面」中：「年齡」變項在影響青年志工所提供的服務項目中的「勝任性」構面中，除了「對於授課的結果在幫助提昇工作技能方面」及「中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入」2個問項之顯著性小於  $\alpha$  值（ $\alpha$  值=.05），表示志工的年齡不同對青年志工中心的勝任性構面中的「對於授課的結果在幫助提昇工作技能方面」及「中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入」之重視程度存有顯著差異情形；其餘「中心所安排的活動及課程」、「授課老師的講課內容及態度」、「中心提供的服務項目」、「對於中心提供的轉介及媒合服務」等4個問項，其顯著性均大於  $\alpha$  值（ $\alpha$  值=.05），表示對青年志工中心的「勝任性構面」中的上述4項服務項目之重視程度不會因年齡不同而有不同的評價。

在第四部份「激勵性構面」中：「年齡」變項在影響青年志工所提供的服務項目中，只有「中心設計的獎勵及表揚方式」問項之顯著性小於  $\alpha$  值（ $\alpha$  值=.05），表示志工的年齡不同對青年志工中心的激勵性構面中的「中心設計的獎勵及表揚方式」之重視程度存有顯著差異情形；其餘的「激勵性」構面中之「中心提供實質的物品獎勵」、「中心營造激勵氣氛的努力」等問項，其顯著性均大於  $\alpha$  值（ $\alpha$  值=.05），表示志工對於青年志工中心的「激勵性構面」中的上述2項服務項目之重視程度不會因年齡的不同而有顯著性差異情形存在。

綜合上述分析所示：「年齡」變項在影響志工中心所提供服務項目的重視程度之差異分析中，除了「可靠性構面」中的「中心人員的服務速度及正確性」、「中心處理抱怨與不滿問題的妥適性」、「中心人員提供的適時服務」、「中心對地區服務需求的洞察力」、「中心人員的服務態度與熱忱」、「中心主動提供相關的資訊」及「有形性構面」中的「中心提供地區性的整合媒介服務角色」；「勝任性構面」中的「對於授課的結果在幫助提昇工作技能方面」及「中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入」；「激勵性構面」中「中心設計的獎勵及表揚方式」等問項有顯著性差異；其餘問項顯著性皆大於（ $\alpha$  =.05），表示志工對青年志工中心所提供的服務項目之重視程度不會因年齡不同而有顯著性差異情形存在。

### 三、教育程度差異

以單一樣本 T 檢定，來檢驗教育程度是否會造成差異，T 檢定結果如下表 4-24 所列：

表 4-24 教育程度的 T 檢定表

構面	問項內容	組別	個數	平均數	標準差	顯著性
可靠性	11 中心人員的服務速度及正確性	國中以下	4	4.0000	.8165	.508
		高中/職	90	4.3778	.6461	
		專科	22	4.2727	.7025	
		大學	222	4.4054	.5998	
		研究所以上	5	4.0000	.7071	
	09 中心處理抱怨與不滿問題的妥適性	國中以下	4	3.7500	.5000	.325
		高中/職	90	4.3778	.6633	
		專科	22	4.2727	.7025	
		大學	222	4.4189	.6018	
		研究所以上	5	4.4000	.5477	
	06 中心人員提供的適時服務	國中以下	4	4.5000	.5774	.713
		高中/職	90	4.4444	.5631	
		專科	22	4.5000	.6726	
		大學	222	4.3919	.6198	
		研究所以上	5	4.2000	.8367	
	13 中心對地區服務需求的洞察力	國中以下	4	3.2500	.5000	.215
		高中/職	90	4.2444	.7391	
		專科	22	4.2273	.7516	
		大學	222	4.4144	.6517	
		研究所以上	5	4.2000	.4472	
01 對於中心人員的服務態度與熱忱	國中以下	4	4.5000	.5774	.025*	
	高中/職	90	4.5222	.5452		
	專科	22	4.4545	.6710		
	大學	222	4.6351	.5358		
	研究所以上	5	4.4000	.8944		
21 中心提供的適時關懷	國中以下	4	3.5000	.5774	.000*	
	高中/職	90	4.4333	.6369		
	專科	22	4.4545	.5958		
	大學	222	4.3468	.6737		
	研究所以上	5	4.0000	.0000		
08 中心在志工資料方面的保密度	國中以下	4	4.2500	.9574	.092	
	高中/職	90	4.4444	.7049		
	專科	22	4.2273	1.0660		
	大學	222	4.4279	.7130		
	研究所以上	5	4.4000	.8944		



表 4-24 教育程度的 T 檢定表 (續)

構面	問項內容	組別	個數	平均數	標準差	顯著性
可靠性 (續)	07 中心人員提供相關的專業知識方面	國中以下	4	4.0000	.8165	.898
		高中/職	90	4.3889	.6125	
		專科	22	4.5909	.5903	
		大學	222	4.4910	.5844	
		研究所以上	5	4.6000	.5477	
	12 中心主動提供相關的資訊	國中以下	4	3.7500	.9574	.429
		高中/職	90	4.2667	.6837	
		專科	22	4.2727	.6311	
		大學	222	4.3378	.6079	
		研究所以上	5	3.6000	.5477	
有形性	04 中心擁有具網際網路功能的電腦設備	國中以下	4	4.0000	.8165	.490
		高中/職	90	4.1111	.7995	
		專科	22	4.3182	.8387	
		大學	222	4.3559	.6757	
		研究所以上	5	4.2000	.8367	
	03 對於發行書面文宣刊物	國中以下	4	3.7500	.5000	.498
		高中/職	90	3.9889	.7716	
		專科	22	4.1364	.7743	
		大學	222	4.1036	.6612	
		研究所以上	5	4.2000	.8367	
	05 中心設計規劃的網站內容	國中以下	4	3.5000	1.0000	.355
		高中/職	90	4.1778	.7279	
		專科	22	4.3636	.5811	
		大學	222	4.3874	.6042	
		研究所以上	5	4.6000	.5477	
	15 中心的文宣資料在符合地區需求方面	國中以下	4	4.2500	.5000	.040*
		高中/職	90	4.1000	.7651	
		專科	22	4.0909	.8112	
		大學	222	4.2072	.6875	
		研究所以上	5	4.0000	.0000	
14 中心提供意見交流的園地	國中以下	4	3.5000	.5774	.930	
	高中/職	90	4.1111	.7412		
	專科	22	4.2273	.7516		
	大學	222	4.2432	.7019		
	研究所以上	5	4.4000	.5477		

表 4-24 教育程度的 T 檢定表 (續)

構面	問 項 內 容	組別	個數	平均數	標準差	顯著性
有形性 (續)	10 中心提供地區性的整合 媒介服務角色	國中以下	4	4.2500	.5000	.247
		高中/職	90	4.2111	.7266	
		專科	22	4.0909	.8112	
		大學	222	4.3018	.6409	
		研究所以上	5	4.8000	.4472	
	02 對於授課活動的場地設 備安排	國中以下	4	4.0000	.8165	.779
		高中/職	90	4.1333	.6569	
		專科	22	4.1364	.6396	
		大學	222	4.1216	.6155	
		研究所以上	5	4.2000	.8367	
勝任性	17 中心所安排的活動及課程	國中以下	4	4.2500	.5000	.137
		高中/職	90	4.1556	.7777	
		專科	22	4.5455	.5958	
		大學	222	4.4144	.6234	
		研究所以上	5	4.0000	.7071	
	18 授課的結果在幫助提昇 工作技能方面	國中以下	4	3.7500	.5000	.544
		高中/職	90	4.3333	.7344	
		專科	22	4.4545	.5958	
		大學	222	4.3514	.6679	
		研究所以上	5	4.2000	.8367	
	20 授課老師的講課內容及 態度	國中以下	4	4.2500	.5000	.453
		高中/職	90	4.5111	.6403	
		專科	22	4.4545	.7385	
		大學	222	4.4324	.5959	
		研究所以上	5	4.6000	.5477	
	16 中心提供的服務項目	國中以下	4	4.0000	.0000	.049*
		高中/職	90	4.1556	.6519	
		專科	22	4.2273	.7516	
		大學	222	4.2477	.6359	
		研究所以上	5	3.8000	.4472	
	19 中心提供的轉介及媒合 服務	國中以下	4	4.0000	.8165	.546
		高中/職	90	4.1333	.7673	
		專科	22	4.3636	.5811	
		大學	222	4.2027	.6856	
		研究所以上	5	4.2000	.8367	
25 中心同伴的相互鼓勵，可 激起我對志願服務更熱切的投入	國中以下	4	4.2500	.9574	.502	
	高中/職	90	4.6111	.5939		
	專科	22	4.5000	.7400		
	大學	222	4.5360	.6424		
	研究所以上	5	4.4000	.5477		

表 4-24 教育程度的 T 檢定表 (續)

構面	問項內容	組別	個數	平均數	標準差	顯著性
激勵性	24 中心提供實質的物品獎勵	國中以下	4	3.5000	1.0000	.016*
		高中/職	90	3.8778	1.0687	
		專科	22	3.8182	.9069	
		大學	222	3.8423	.8705	
		研究所以上	5	4.0000	.7071	
	23 中心設計的獎勵及表揚方式	國中以下	4	3.5000	.5774	.630
		高中/職	90	4.1444	.7870	
		專科	22	4.2727	.5505	
		大學	222	4.1081	.7350	
		研究所以上	5	4.0000	.7071	
	22 中心營造激勵氣氛的努力	國中以下	4	4.0000	.8165	.000*
		高中/職	90	4.4111	.6341	
		專科	22	4.5455	.6710	
		大學	222	4.4279	.6178	
		研究所以上	5	4.0000	.0000	

顯著水準 = 0.05

P-Value < 顯示兩變數間有關係

\* 表示： P-Value < 0.05

由表 4-24 所示，「教育程度」變項在影響志工中心所提供服務項目的重視程度之差異分析，說明如下：

在第一部份「可靠性構面」中：除了「中心人員的服務態度與熱忱」及「中心提供的適時關懷」2 個問項顯著性小於 值 ( 值=.05 )，表示志工的教育程度對青年志工中心的可靠性構面中「中心人員的服務態度與熱忱」及「中心提供的適時關懷」2 項服務項目之重視程度有顯著差異情形存在；其餘「中心人員的服務速度及正確性」、「中心處理抱怨與不滿問題的妥適性」、「中心人員提供的適時服務」、「中心對地區服務需求的洞察力」、「中心在志工資料方面的保密度」、「中心人員提供相關的專業知識方面」、「中心主動提供相關的資訊」等 7 個問項，其顯著性均大於 值 ( 值=.05 )，表示對青年志工中心的「可靠性構面」中的上述 7 項服務項目之重視程度不會因教育程度的不同而有不同的評價。

在第二部份「有形性構面」中：除了「中心的文宣資料在符合地區需求方面」問項顯著性小於 值 ( 值=.05 ), 表示志工的教育程度不同對青年志工中心的有形性構面中的「中心的文宣資料在符合地區需求方面」之重視程度有顯著差異情形存在；其餘「中心擁有具國際網路功能的電腦設備」、「對於發行書面文宣刊物」、「中心設計規劃的網站內容」、「中心提供意見交流的園地」、「中心提供地區性的整合媒介服務角色」、「授課活動的場地設備安排」等問項，其顯著性均大於 值 ( 值=.05 ), 表示對青年志工中心的「有形性構面」中的上述 6 項服務項目之重視程度不會因教育程度的不同而有顯著性差異情形存在。

在第三部份「勝任性構面」中：「教育程度」變項在影響青年志工所提供的服務項目中的「勝任性」構面中，除了「中心提供的服務項目」問項之顯著性小於 值 ( 值=.05 ), 表示志工的教育程度不同對青年志工中心的勝任性構面中的「中心提供的服務項目」之重視程度存有顯著差異情形；其餘「中心所安排的活動及課程」、「對於授課的結果在幫助提昇工作技能方面」、「授課老師的講課內容及態度」、「對於中心提供的轉介及媒合服務」及「中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入」等 5 個問項，其顯著性均大於 值 ( 值=.05 ), 表示對青年志工中心的「勝任性構面」中的上述 5 項服務項目之重視程度不會因教育程度不同而有不同的評價。

在第四部份「激勵性構面」中：「教育程度」變項在影響青年志工所提供的服務項目中，「中心提供實質的物品獎勵」及「中心營造激勵氣氛的努力」2 個問項之顯著性小於 值 ( 值=.05 ), 表示志工的教育程度不同對青年志工中心的激勵性構面中的「中心提供實質的物品獎勵」及「中心營造激勵氣氛的努力」重視程度存有顯著差異情形；其餘的「激勵性」構面中之「中心設計的獎勵及表揚方式」問項，其顯著性均大於 值 ( 值=.05 ), 表示志工對於青年志工中心的「激勵性構面」中的上述服務項目之重視程度不會因教育程度的不同而有顯著性差異情形存在。

綜合上述分析所示：「教育程度」變項在影響志工中心所提供服務項目的重視程度之差異分析中，除了「可靠性構面」中的「中心人員的服務態度與熱忱」、「中心提供的適時關懷」；「有形性構面」中的「中心的文宣資料在符合地區需求方面」；「勝任性構面」中的「中心提供的服務項目」；「激勵性構面」中「中心提供實質的物品獎勵」及「中心營造激勵氣氛的努力」等問項有顯著性差異，其餘 19 個問項皆無顯著差異，表示志工對於青年志工中心所提供的服務項目之重視程度不會因教育程度的不同而有顯著性差異情形存在。

## 第五章 結論與建議

本研究係以對青年志工中心之服務品質進行探討，以瞭解志工對志工中心服務品質的感受程度，及所重視的服務項目，建構一份衡量志工中心服務品質之構面與指標；並找出影響志工中心整體滿意水準的相關因素，以確定志工中心應優先提供之服務項目，進而對其他同質性非營利組織作分析，期望能獲得有用的資訊，協助政府及非營利機構制定決策參考之用。以下摘要敘述本研究之主要發現，並對政府相關部門及青年志工中心提出建議。

### 第一節 研究結論

本研究透過 PZB 的十項服務品質關鍵要素分析之研究方式，由消費者角度探討青年志工中心之服務品質內涵，分析建構青年志工中心服務品質構面，並參考受訪者之描述句形成測量問項。本研究依據以上歸類之構面，參考各構面之所屬描述句，進一步發展評量志工對青年志工中心所提供之服務項目重視程度之五項構面的問項。接下來，針對衡量問項進行項目分析，效度與信度驗證之工作。本研究之結果及預定進行之後續工作，具有重要管理意涵。首先，本研究之結果可以提供青年志工中心進一步了解志工對於其所提供之服務之認知方式，並且是發展一套對於青年志工中心服務品質測量工具的重要參考，將可成為志工中心自我衡量中心服務績效之依據，並提供志工中心服務管理的指標。

茲就本研究發現說明如下：

(一) 經因素分析分析共萃取出可靠性、有形性、勝任性、激勵性四個構面：

1. 可靠性構面：包含「中心人員的服務速度及正確性」、「中心處理抱怨與不滿問題的妥適性」、「中心人員提供的適時服務」、「中心對地區服務需求的洞察力」、「中心人員的服務態度與熱忱」、「中心提供的適時關懷」、「中心在志工資料方面的保密度」、「中心人員提供相關的專業知識方面」、「中心主動提供相關的資訊」等九項服務項目。
2. 有形性構面：包含「中心擁有具網際網路功能的電腦設備」、「對於發行書面文宣刊物」、「中心設計規劃的網站內容」、「中心的文宣資料在符合地區需求方面」、「中心提供意見交流的園地」、「中心提供地區性的整合媒介服務角色」、「授課活動的場地設備安排」等 7 項服務項目。

3. 勝任性構面：包含「中心所安排的活動及課程」、「對於授課的結果在幫助提昇工作技能方面」、「授課老師的講課內容及態度」、「中心提供的服務項目」、「對於中心提供的轉介及媒合服務」及「中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入」等六項服務項目。
4. 激勵性構面：「中心提供實質的物品獎勵」、「中心設計的獎勵及表揚方式」、「中心營造激勵氣氛的努力」等三項服務項目。

(二) 本研究發現，受訪的青年志工不論對「可靠性構面」、「有形性構面」、「勝任性構面」或是「激勵性構面」，其平均數只有「中心提供實質的物品獎勵」問項為 3.8484，表示各志工中心之志工對此問項之重視程度為普通以上外，其餘 24 個問項敘述之平均數都在 4 以上（以 5 點量表計算，滿分為 5 分），表示各志工中心之志工對志工中心所提供的服務項目之重視程度，大多表示重要到非常重要之間，可見志工中心所提供之服務項目是得到很高的評價。

所以在面對大環境的變遷中，為提高對志工服務的品質，志工中心必須依循以顧客為導向的企業觀念，將志工視為其顧客，透過調查或座談會等各種方式瞭解青年志工之需求，再依此做為訂定相關政策的考量以及提供志工服務的導向，使志工能得到最好的服務品質。

(三) 本研究由分析中發現：可靠性的平均數為 4.4059；有形性的平均數為 4.2066；勝任性的平均數為 4.3498；激勵性的平均數為 4.1292。所以志工對青年志工中心所提供之服務項目之整體構面重視程度排序為：可靠性 > 勝任性 > 有形性 > 激勵性。所以說在這四個服務品質構面上，參與青年志工中心活動的志工最為重視的是可靠性，其次是勝任性，最不重視的是激勵性。

(四) 本研究發現參與活動之志工對青年志工中心所提供之各項服務項目最為重視的前五項，依平均現知水準依序是：「對於中心人員的服務態度與熱忱」、「中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入」、「中心人員提供相關的專業知識方面」、「授課老師的講課內容及態度」、「中心營造激勵氣氛的努力」；最不受重視的項目是：「中心提供實質的物品獎勵」和「對於發行書面文宣刊物」及「中心設計的獎勵及表揚方式」等三個服務項目。所以青年志工中心即可就志工所重視的

服務項目優先提供服務，藉此將可以提昇志工中心的服務品質，亦可讓參與活動的志工感到滿意。

- (五) 本研究發現，參與活動的受訪志工對於志工中心所提供的服務項目「中心人員的服務態度與熱忱」最為重視，可見受訪者對志工中心的工作人員其服務品質是非常重視的。所以建議志工中心可以透過本研究「青輔會青年志工中心服務品質構面的重要性調查問卷」來蒐集、分析資料，以作為志工中心服務品質改善的依據。同時，志工中心也可以鼓勵工作人員自行建立服務品質改善的目標，以求在執行服務時，能夠第一次就能做對（零缺點），以減少負面的服務，並且檢討缺失和找出改善服務品質的對策，藉此定期自我評量，以提昇志工中心的服務品質。

## 第二節 研究建議

青輔會設置各青年志工中心，均具有教育與培養青年志工服務精神的雙重任務，因此如何透過各項服務和活動，來培養青年志工的服務技能及服務精神，同時亦能擔任志工與非營利機構服務提供與需求的媒介，是其創辦青年志工中心的目的。所以青年志工中心不僅扮演服務的角色，更背負有志工訓練及服務媒介的責任。本節將根據本研究之目的及分析所得之結論提出下列建議，以供青年志工中心、政府相關部門及後續研究者參考。

### 一、對青年志工中心的建議：

#### (一) 利用完整宣傳方式，將消息有效的傳達：

本研究在研究結果中發現，參與活動之志工得知青年志工中心的最初途徑由親朋好友告知者居大多數佔 35%，其次為其它團體告知佔 19.8%，由媒體得知者佔 18.4%，青輔會通知者佔 7%，由網路得知者佔 6.4%，其它管道獲知者佔 13.4%。

所以為使青年志工與非營利組織能得到服務的資訊，使得青年志工的人力資源能夠讓非營利組織機構充分的運用，志工中心應有各項服務工作的完整宣傳方式，透過各種不同的媒體或相關機構，將消息有效的送達青年的手中，同時透過網路或其它方式，讓青年志工很容易取得需要的資訊。

## （二）扮演協調機構，進行青年服務整合：

本研究在研究中發現，參與活動之志工對志工中心所提供的「提供地區性的整合媒介服務角色」之平均數為 4.2711（以 5 點量表計算，滿分為 5 分），表示各志工中心之志工在此項目重視程度介於重要到非常重要之間，可見志工對此服務項目很重視給於很高的評價。

張菁芬（2003）指出志願服務的措施是源自於需要，基於策略，而落實在服務。所以為使青年服務資源不浪費，志工中心應與該中心志工及非營利組織間加強協調的工作，以使青年服務工作能在各部門間取得良好的配合，一方面各自能做好自己的工作，一方面又不會重複別人的工作，因此志工中心應扮演好一個協調的機構，進行青年服務整合的工作。

## （三）教育訓練目標與內容應朝向專門性與深度化：

本研究在研究結果中發現參與活動之志工對青年志工中心所提供之各項服務項目最為重視的第三項是：「中心人員提供相關的專業知識方面」，可見志工對志工中心能否提供一個能讓志工本身學習到服務時所需之專業知識是相當重視的。

所以建議志工中心在設計教育訓練的內容及目標上能涵蓋多種不同層次的重點，如果是同一期的訓練課程不適合設定太多的目標及太多元化的內容，以免造成志工樣樣學樣樣不精的現象，因為這樣專業度不過反而對工作的品質沒有幫助，精熟度不夠也無法增加志工在工作上的自信心，自我成就降低，工作投入也可能降低；而且單一目標及深入淺出的內容對志工的學習效率較有幫助，負擔也比較輕。



(四) 根據不同的工作角色規劃不同的訓練課程：

本研究在研究結果中發現，參與活動之志工對青年志工中心所提供之各項服務項目「授課的結果在幫助提昇工作技能方面」以及「中心所安排的活動及課程」之平均數分別為 4.3440 及 4.3469 (以 5 點量表計算，滿分為 5 分)，表示各志工中心之志工在此二個服務項目的重視程度介於重要到非常重要之間。

所以志工中心如果能根據不同的志工機構特性及志工個人因素進行區隔化的教育訓練，將會提昇志工在工作投入的程度，因為如果中心是以全體志工為受訓對象，不是針對志工個別情況來規劃，將無法讓需要者增加知能提昇工作效率，但卻讓不需要者增加負荷減少參與意願，所以訓練應從訓練的量化轉化為訓練品質的要求。

(五) 製造志工工作上合作學習的機會：

本研究在研究結果中發現，參與活動之志工對青年志工中心所提供「中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入」及「中心提供交流的園地」之服務項目的平均數分別為 4.5481、4.2012 (以 5 點量表計算，滿分為 5 分)，表示各志工中心之志工在此二個服務項目的重視程度介於重要到非常重要之間，可見志工對志工中心能提供一個讓志工們彼此交流、互相學習的機會是相當重視的。

因為大部份的志工在工作上都是以協同合作或團隊的方式進行，而在教育訓練與工作投入上的效果也比由專人指導進行工作的志工還好，因此在考量工作的性質後可建立某些機制讓志工有彼此交流經驗互相學習的機會，如此可以建立團隊共識及夥伴般的情感。

## 二、對政府相關部門的建議

### (一) 提昇服務品質及競爭力：

為提昇青年服務的競爭力，政府應有完整的青年服務的考量，依據國家發展目標，訂定青年服務政策，使青年服務工作的進行除了考量青年需求外，也能夠成為國家發展目標的重要部份；另外，透過民間企業及團體的夥伴關係，使得青年服務工作有更多的力量加入，以提昇青年服務的品質及競爭力。

### (二) 訂定青年服務政策：

為使得青年志工能夠受到完整的服務，政府必須訂定具有前瞻性及周延性的青年政策。透過政策的整體考量，政府各機關才能依循其原則規劃各自的青年服務，使得分工明確，工作方向一致，民間團體及企業參與青年志工的角色也有適當的定位，而能有效發揮其整體合作的力量。如果要使青年服務工作有效推動，政府必須認真考量青年服務政策的訂定。

### (三) 建立國內非營利機構及志工資料庫：

本研究在尋找合適的樣本時，發現國內並無合適完整的非營利性機構及志工資料庫，比較相關的有青輔會的青年志願服務網及內政部祥和計畫方案，民間有台灣公益資訊中心及各縣市志願服務協會。但其資料皆偏重於某一部份，因此有待政府及民間的資料整合，一來有利於政府整合非營利組織，二來有助於相關學術研究的發展。

### (四) 建立非營利機構服務品質的指標：

本研究在文獻探討時發現，本國並沒有非營利機構服務品質的文獻，更沒有志工中心服務品質的指標。然而在企業界或服務業中，早已經針對服務品質的模式和指標，作為未來努力的方針。例如：日本的戴明獎、我國的國家品質獎以及 ISO 等評鑑標準；唯針對非營利機構服務品質的評鑑指標尚未建立。故建議政府相關部門能召集相關專家集實務工作者，建立一套適合非營利機構服務品質的評鑑指標，並加以落實以作為改善非營利機構服務品質的依據。

### 三、對後續研究的建議

#### (一) 研究樣本方面

限於時間與空間的因素，本研究針對青輔會各青年志工中心的志工為研究對象，資料來源主要以參加青輔會青年志工中心 2003 年「全球青年服務日」(Global Youth Service Day, 簡稱 GYSD) 培力工作坊活動的志工為施測對象，該施測對象雖涵蓋各志工中心的志工，但是否具有代表性及完整性仍有待商榷，而且並無志工人數的統計，所以無法以人數比例來發放問卷，因此在研究結果的推論上難免有所侷限。故建議後續研究者以更完備的資料來源，根據中心的地區屬性進行更合理的抽樣設計。

#### (二) 研究設計方面

本研究僅就現階段採橫斷面的研究，所收集獲得資料僅能了解各研究變項在某一時期的影響情形，無法以時間序列方式分析，理解各研究變項在不同時期的變化情形。因此建議後續研究者可採縱斷面的研究方法，探討變化的趨勢，並進一步瞭解驗證變相間的真正因果關係。

#### (三) 研究工具方面

本研究在問卷的計分方式採 Likert 五點尺度予以量化，以求得各服務項目的重要程度，雖然在內容上參考各相關研究及理論力求完善，但為了適用於志工中心的特性有作適度的修改，且受限於研究時間並未進行量表的全面大量預試，而施測也會受到填答者間主觀認知上的差異，故在量表適用上難免會有所誤差。建議後續研究者可參考不同的量表整合後先進行大量的預測，求得最適合志工中心的量表，以提高研究效度。

#### (四) 建議進行區域性分析

本研究只以全體之志工中心為研究調查重點，並未單就各中心所提供的服務進行探討，因此建議後續研究者可朝此方向作進一步的探討，以進行區域性分析，藉此可了解各區域屬性不同的志工中心，其志工對服務項目的重要性認知是否有所差異；並可將各中心的工作人員列入研究的對象。

## 參考文獻

### 一、中文部份

- 王文中 (1999)。統計學與 Excel 資料分析之實習應用。台北：博碩文化股份有限公司。
- 王俊貴 (2001)。國民小學教師對理想服務品質與實際服務品質知覺差異之調查研究。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 王振軒 (2002)。非營利組織與經營管理。非營利組織 (NPO) 經營管理及財務規劃：以世界宗教為例研討會論文集。
- 司徒達賢 (1999)。非營利組織的經營管理。台北：天下遠見出版股份有限公司。
- 丘宏昌、林能白 (2001)。以需求理論為基礎所建立之服務品質分類。管理學報，第 18 卷第 2 期，231-253。
- 江明修 (1994)。非營利組織領導行為之研究。國科會專題研究計畫。
- 江建良 (1998)。服務品質管理模式之研究。企銀季刊，22，45-77。
- 江明修 (2000)。第三部門：經營策略與社會參與。台北：智勝文化事業有限公司。
- 江義平 (2000)。教學服務品質衡量模式建構及分析之研究。亞太管理評論，第 5 卷第 1 期，95-115。
- 呂育一 (1992)。非營利組織之績效指標之研究。暨南國際大學大學商學研究所碩士論文。
- 余佩珊譯 (1994) Peter F. Drucker 著。非營利機構的經營之道。台北：遠流出版社。
- 宋冀寧 (2000)。社會福利機構服務品質相關因素探討之研究。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 宋麗玉 (2000)。社會福利機構服務品質相關因素探討之研究。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 李淑君譯 (2000) 帝夫麥克理瑞克著。志工實務手冊。台北：張老師文化。
- 辛雲光 (2002)。影響非營利組織經營績效因素之探討 - 以救國團青年活動中心為個案分析。朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文。
- 沈洸洋 (2002)。非營利組織志工內部行銷之研究。義守大學管理研究所碩士論文。
- 吳統雄 (1984)。電話調查：理論與方法。台北：聯經出版。

- 吳明隆 (2003)。SPSS 統計應用實務。台北：松崗電腦圖書資料股份有限公司。
- 林建山 (1988)。服務業業界線及其定義之探討。中華民國管理科學學會，七十六年服務業管理學術論文集。
- 周茂柏譯 (1990) Anderson. Sweeney. Willias 著。商用統計學。台北：曉園出版社有限公司。
- 施怡廷、梁慧雯譯 (1997) Lawrence L. Martin 著。社會服務機構組織與管理--全面品質管理的理論與實務。台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 施能義、施純楨、柴雲清著 (1999)。當代統計方法與應用。台北：高利出版社。
- 施東明 (2001)。台灣大專院校育成服務績效評估之實證研究。國立交通大學科技管理研究所碩士論文。
- 翁崇雄 (1993)。評量服務品質與服務價值之研究：以銀行業為實證對象，台灣大學商學研究所博士論文。
- 孫本初 (1994)。非營利組織管理研究：以台北市政府登記有案之社會福利慈善事業基金會為對象。台北市政府研討會委託研究。
- 孫本初 (2000)。公共管理。台北：智勝文化事業有限公司。
- 袁世珮、游琇雯譯 (2002) 艾布瑞契 & 榮恩任基著。服務經濟大時代：強化全球競爭優勢的顧客服務管理。台北：美商麥格羅 希爾國際股份有限公司台灣分公司。
- 許士軍 (1980)。管理學。台北：東華書局。
- 許世雨 (1992)。非營利部門對公共行政之影響。國立政治大學公共行政研究所碩士論文。
- 陳金貴 (1994)。美國非營利組織的人力資源管理。台北：瑞興圖書。
- 陳耀茂 (1997)。服務品質管理手冊。台北：遠流出版事業股份有限公司。
- 陳金貴 (1998)。青年對政府服務工作之看法。台北：行政院青年輔導委員會。
- 陳順宇 (1998)。多變量分析。台北：華泰書局。
- 陳武雄 (1997)。我國志願服務工作推展之回顧與前瞻--從祥和計畫之推廣談起。社區發展季刊，78。
- 許文俊 (1998)。公部門服務品質構面之探討：台北市戶政事務所之實證。人事行政月刊，126，59-64。
- 康秀芳 (2002)。寺院服務品質模式之建立。義守大學管理科學研究所碩士論文。

- 程瑞玲 (1984)。非營利組織之績效評量。東吳大學會計學研究所碩士論文。
- 張在山譯 Philip Kotler 著 (1991)。非營利事業的策略性行銷。台北：授學出版社。
- 張菁芬 (2003)。青年輔導實務報告之一三三，九十一年國內青年參與志願服務現況調查。  
行政院青年輔導委員會編印。
- 張文瑛 (1998)。非營利組織一般公認會計原則之研究：以經濟事務財為例。中興大學會計學研究所碩士論文。
- 曾華源、郭靜晃 (2001)。設置地方志工中心可行性之研究。青年輔導實務報告之一二四 (編號：89NYC-4-04)。台北：行政院青年輔導委員會編印。
- 曾騰光 (1994)。對志願工作者督導管理之探討。中國社會教育學刊，2，73-86。
- 曾義明 (1995)。服務業服務品質評價構面之建立與分析：房屋仲介之實證研究。企銀季刊，第 19 卷第 1 期，101-111。
- 黃榮墩 (2001)。東區青年志工中心運作模式。青年輔導實務報告之四。台北：行政院青年輔導委員會編印。
- 黃俊英 (1996)。行銷研究 - 管理與技術。台北：華泰書局。
- 黃慶源 (1996)。非營利組織行銷研究：以國立科學公益博物館為例。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 黃俊英、林義屏、黃玉娟 (1999)。非營利組織顧客滿意模式之研究：以台南捐血中心為例。  
亞太管理評論，第 4 卷第 3 期，323-339。
- 黃光男 (2000)。SPSS 與統計原理剖析。台北：松崗松崗電腦圖書資料股份有限公司。
- 馮 燕 (2000)。非營利組織之定義、功能與發展。載於蕭新煌 (編) (2000)，非營利部門-組織與運作 (1-42 頁)。台北：巨流。
- 楊國樞、文崇一、吳聰賢、李亦園 (1988)。社會及行為科學研究法。台北：東華書局。
- 楊福清 (1998)。服務業服務品質與全面品質管理之探討：服務品質評估構面之建立。華醫學報，9，43-54。
- 楊東鎮 (1999)。志工參與非營利組織共同合產之研究。國立中山大學企業管理研究所博士論文。
- 蔡漢賢 (1991)。社會工作辭典。中華民國社區發展研究中心。

- 蔡文忠 (1995)。高雄市銀行業服務品質之實證研究。東吳企管所碩士論文。
- 蔣麗君 (2000)。國內百貨公司顧客抱怨原因之實證研究。靜宜大學企業管理學系碩士論文。
- 鄭怡世 (1999)。台灣民間非營利社會福利機構參與社會福利服務探析。社區發展季刊, 87, 316。
- 鄭少康 (2001)。服務品質量表建構探討。國立台灣體育學院學報, 9, 485-500。
- 鄭讚源 (2001)。非營利組織與服務品質：我國老人安養護機構服務品質的探討。第二屆非營利組織管理研討會論文集。
- 盧淵源譯 (1986) 杉本辰夫著。事務、營業、服務的品質管制。台北：中興管理顧問公司。
- 賴惠珍 (1997)。簡介非營利組織機構及其經營管理。社工實務, 2, 60-62。
- 謝森展 (譯) 淺井慶三郎 清水滋著 (1989)。服務行銷管理。台北：創意力文化事業。
- 謝文雀 (譯) Kotler, Leong, Ang, Tan 著 (1998)。行銷管理：亞洲實例。台北：華泰書局。
- 謝文亮 (2002)。志工教育訓練與工作投入關係之研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 蕭玉煌 (2002)。志願服務基礎訓練教材。內政部、中華民國志願服務協會編。台北：內政部。
- 蘇雲華 (1996)。服務品質衡量方法之比較研究。國立中山大學企業管理研究所博士論文。
- 蘇政宏 (2002)。知識管理績效指標之建構與衡量：跨功能之量表設計與實證研究。義守大學管理科學研究所碩士論文。
- 嚴秀茹 (2001)。網路購物服務品質之初探。元智大學企業管理研究所碩士論文。
- 顧致遠 (1990)。服務業系統設計與管理模式之研究：以醫療服務系統驗證。清華大學工業工程研究所博士論文。

## 參考網站

行政院青年輔導委員會：<http://sitel.nyc.gov.tw>

東部青年志工中心：<http://www.youth-volunteer.org.tw>

## 二、英文部份

- American Marketing Association ( 1960 ) .Marketing Definitions. *A Glossary of Marketing Association*, Chicago,21。
- Bitner, M. J. ( 1990 ) .Evaluating Service Encounters : The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. *Journal of Marketing*,54,69-82.
- Berry, Leonard L. ( 1980 ) .The Employee as Customer. *Journal of Retail. Banking*, 1( 3 ) , 25-28.
- Buell,V.P. ( 1984 ) .*Marketing Management : A Strategic Planning Approach*. New York : McGraw-Hill.
- Carman, J. M. ( 1990 ) .Consumer Perceptions of Service Quality : An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*,66 ( 1 ) ,33-55.
- Churchill, G. A.,Jr. & C. Surprenant( 1982 ).An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of marketing research* ,19,491-504.
- Cronin, J. Joseph, Jr. & Steven A. Taylor ( 1992 ) . Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*,56,55-68.
- Drucker, Peter F. ( 1990 ) ..*Managing the Nonprofit Organization*. New York : Harper Collins.
- Garvin, D. A. ( 1987 ) .Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*,65 ( 6 ) ,101-109.
- Gronroos,C. ( 1984 ) .Internal Marketing-Theory and Practice, in Service Marketing in Changing Environment, T. M. Bloch et al. *American Marketing Association*, 41-47.
- Gronroos,C. ( 1990 ) .*Service Management and Marketing*. MA : Lexington.
- Gronroos, J. J. Jr. & Taylor. S. A. ( 1992 ) .Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing* ,56 ,55-68.
- Hansmann,H.. ( 1981 ) .The Rationale for Exemption Noprofit Organizations from Corporate Income Taxation. *The Yale Law Journal*, 54-100.
- Juran, J.M. ( 1986 ) .A Universal Approach to Managing for Quality. *Quality Process*,12,19-24.
- Kotler P. ( 1998 ) .*Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Seventh Ed, Englewood, NJ : Prentice-Hall.



- Lawrence L. Martin. ( 1993 ) .*Total Quality Management in Human Service Organization*.  
Newbury Park. CA : Sage.
- Lehinen, U. & J.R. Lehthen( 1982 ).*Service Quality : A Study of Quality Dimensions, Paper of the Second World Marketing Congress*. University of Stirling,Scotland.
- Lovelock, C. H. ( 1991 ) .*Service Marketing*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Olover.R.L. ( 1981 ) .Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings.  
*Journal of Retailing*,Vol.57.
- Oleck,H. & M. Stewart. ( 1994 ) .*Nonprofit Corporations, Organizations, and Associations*. New Jersey : Prentice-Hall Inc.
- Olshavsky, R. W. ( 1985 ) .Perceived Quality in Consumer Decision Making : An Integrated Theoretical Perspective. in J. Jacoby and J. Olson.Perceived Quality, Lexington, MA :  
*Lexington Books*,3-29.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. ( 1985 ) .A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing* ( 49 ) ,41-50.
- Parasuraman, Zeithaml & Berry . ( 1988 ) .SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* ( 64 ) ,12-40.
- Sasser,W.E.,Olsen R.P.,Wyckoff D.D. ( 1978 ) .*Management of Service Operation, Allyn and Bacon*. .15-18
- Staton,W.J. ( 1981 ) .*Fundamental of Markeing*. McGraw-Hill : New York.
- Salamon, L. M.( 1999 ) .*America's nonprofit sector : A prime*. New York : The Foundation Center.
- Weisbrod, B. ( 1975 ) .*Toward a Theory of the Voluntary Non-Profit Sector in a Three-Sector Economy*. In E. S. Phelps ( ed. ) ,*Morality and Economic Theory*. New York : Ruddrll Sage Foundation.
- Weisbrod, B. ( 1977 ) .*The Voluntary Nonprofit Sector : An Economic Analysis*. San Francisco : New Lexington Press.
- Wolf,Thomas. ( 1990 ) .*Managing A Nonprofit Organization*. New York : Simon & Shuster.
- Zeithaml,Valarie A.and Mary Jo Bitner ( 1996 ) .*Service Marketing*. New York : Mcgraw-Hill.

## 附錄一 青輔會青年志工中心服務品質構面的重要性調查問卷

以下題目全部為單選題，請逐題勾（✓）選 您最肯定的一個選項，謝謝！

	第一部份 說明：本部份之問項旨在瞭解您對青年志工中心提供的服務項目所感受到的重要性，請依據您的意見，逐題勾（ <b>Ö</b> ）選最肯定的一個選項。	非 常 重 要		非 常 不 重 要
<b>一、有形性方面</b>				
01	對於中心人員的服務態度與熱忱，我覺得			
02	對於授課活動的場地設備安排，我覺得			
03	對於發行書面文宣刊物，我覺得			
04	對於中心擁有具網際網路功能的電腦設備，我覺得			
05	對於中心設計規劃的網站內容，我覺得			
<b>二、可靠性方面</b>				
06	對於中心人員提供的適時服務，我覺得			
07	對於中心人員提供相關的專業知識方面，我覺得			
08	對於中心在志工資料方面的保密度，我覺得			
09	對於中心處理抱怨與不滿問題的妥適性，我覺得			
10	對於中心提供地區性的整合媒介服務角色，我覺得			
<b>三、反應性方面</b>				
11	對於中心人員的服務速度及正確性，我覺得			
12	對於中心主動提供相關的資訊，我覺得			
13	對於中心對地區服務需求的洞察力，我覺得			
14	對於中心提供意見交流的園地，我覺得			
15	對於中心的文宣資料在符合地區需求方面，我覺得			
<b>四、勝任性方面</b>				
16	對於中心提供的服務項目，我覺得			
17	對於中心所安排的活動及課程，我覺得			
18	對於授課的結果在幫助提昇工作技能方面，我覺得			
19	對於中心提供的轉介及媒合服務，我覺得			
20	對於授課老師的講課內容及態度，我覺得			
<b>五、激勵性方面</b>				
21	對於中心提供的適時關懷，我覺得			
22	對於中心營造激勵氣氛的努力，我覺得			
23	對於中心設計的獎勵及表揚方式，我覺得			
24	對於中心提供實質的物品獎勵，我覺得			
25	對於中心同伴的相互鼓勵，可激起我對志願服務更熱切的投入，我覺得			

<b>第二部份</b>	
說明：本部份之問項旨在瞭解您對青年志工中心之期望與實際滿意度之態度。 【請逐題勾(✓)選 您最肯定的一個選項。】	
26	請問您在參與青年志工中心之前，您對 <u>理想的</u> 青年志工中心可貢獻的期望程度是： 非常低 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 非常高
27	請問您在參與青年志工中心之後，您對 <u>實際上的</u> 青年志工中心整體的滿意程度是： 非常低 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 非常高
28	請問您因青年志工中心所提供的服務而產生的抱怨與不滿程度是： 非常低 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 非常高
29	請問您願意繼續參與的機率是： 非常低 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 非常高
30	請問您願意介紹青年志工中心給親朋好友的機率是： 非常低 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 非常高

<b>第三部份 基本資料</b>	
31	請問您的性別是：        男                    女
32	請問您的年齡是： 14 歲(含)以下    15 - 25 歲    26 - 35 歲    36 - 45 歲    46 歲(含)以上
33	請問您的教育程度是： 國中以下        高中/高職        專科        大學        研究所(含)以上
34	請問您的職業是： 學生    軍公教    農林漁牧    工商業    非營利單位    其他_____
35	請問您的宗教信仰是： 無        佛教    道教    民間信仰    天主教    基督教    其他_____
36	請問您的婚姻狀況是： 未婚        已婚        離婚        分居        鰥寡
37	請問您會知道青輔會青年志工中心的最初途徑是： 傳播媒體(電視、廣播、報紙等)    親朋好友告知    青輔會主動通知 網路        其他團體告知        其他_____
38	請問您參與志工中心的經驗是： 初次參與 曾經或持續是其他志工中心單位的成員(含地方政府單位或其他機構單位)