

第四章 資料分析與討論

本章資料分析，係依據「生命線志願服務人員工作滿意度調查問卷」，所得之結果加以整理，並進行統計分析。

本章共分為三節：第一節為研究樣本之基本資料分析，第二節探討「生命線」志工的工作滿意度相關因素的差異分析，第三節為探討「生命線」志工工作動機與工作滿意度之相關性分析。

依研究設計，影響「生命線」志工工作滿意度的相關因素分為四個構面：個人因素、目前在「生命線」的工作動機因素、初次進入「生命線」的工作動機因素及工作滿意度因素。個人因素包括（同 p50）。目前在「生命線」的工作動機因素包括（同 p63）八項。初次進入「生命線」的工作動機因素包括（同 p50）九項。工作滿意度因素包括（同 p72）八項。

第一節 基本資料分析

本研究採立意抽樣方式抽樣之，共抽取 23 所生命線之志工 222 名，依研究設計由研究者親自、郵寄或 E-mail 至抽樣「生命線」施測，研究調查工具主要分為問卷量表、志工深度訪談兩類。

基本資料分為四部份，第一部份為志工背景基本資料，包括：志工服務生命線所在位置、性別、年齡、宗教信仰、職業、經濟狀況、學歷、主修科目、婚姻、服務年資、志工職務經驗、有參與其它志願服務工作等項目，志工背景基本資料，如表 4-1-1 所示；第二部份為志工在生命線的工作動機因素基本資料，包括：最初進入「生命線」及現在繼續留下來服務的動機。第三部份為工作滿意度因素問卷之基本資料。第四部份為開放性問題之資料分析。

表 4-1-1 志工背景基本資料之次數分配及百分比統計表

變項(個數 N)	組別/項目	次數	排序	百分比 (%)
服務生命線所在位置 (222)	北部	76	1	34.2
	中部	52	3	23.4
	南部	54	2	24.3
	東部	40	4	18
性別(222)	男生	67	2	30.2
	女生	155	1	60.8
年齡 (222)	30 歲 (含) 以下	18	4	8.1
	31 歲-39 歲	41	3	18.5
	40 歲-49 歲	96	1	43.2
	50 歲-59 歲	66	2	29.7
	60 歲以上	1	5	0.5
宗教信仰 (222)	一貫道	8	5	3.6
	傳統民間信仰(含)道教	59	2	26.6
	佛教	72	1	32.4
	基督教	18	4	8.1
	天主教	6	6	2.7
	無	51	3	23.0
職業 (222)	其他	8	5	3.6
	軍、公、教、學生	62	1	27.9
	民間企業	55	2	24.8
	商人	12	6	5.4
	自由業	32	3	14.4
	家庭主婦	32	3	14.4
	退休人員	14	5	6.3
經濟狀況 (222)	其它	15	4	6.8
	低收入戶	4	4	1.8
	小康	147	1	66.2
	中收入戶	64	2	28.8
學歷 (222)	高收入戶	7	3	3.2
	高中職 (含) 以下	72	2	32.4
	專科	59	3	26.6
	大學	75	1	33.8
主修科目 (222)	博、碩士畢/肄業	16	4	7.2
	社會工作及相關科系	42	2	18.9
	其它	180	1	81.1

(續後頁)

表 4-1-1 (續前頁)

變項(個數 N)	組別/項目	次數	排序	百分比(%)
婚姻 (222)	未婚	46	2	20.7
	已婚	159	1	71.6
	離婚	8	3	3.9
	同居	2	5	0.9
	鰥寡	7	4	3.2
「生命線」服務 年資(222)	未滿一年者	59	1	26.6
	滿一年者	41	4	18.5
	滿三---五年者	49	3	22.1
	滿五年	19	5	8.6
	滿七年者	16	6	7.2
	滿十年以上者	38	2	17.1
志工職務經驗 (222)	未曾任志工團幹部	135	1	60.8
	曾任志 工團幹部	87	2	39.2
參與其它志願服 務工作(222)	未曾參與其它志願服務工作	94	2	42.3
	曾參與其它志願服務工作	128	1	57.7

壹、 志工背景調查基本資料

一、 志工服務「生命線」所在位置

樣本志工總數為 222 人，北部 76 人(佔 34.2%)，中部 52 人(佔 23.4%)，南部 54 人(佔 24.3%)，花東 40 人(佔 18.0%)。

二、 志工性別

樣本志工中男生67人(佔30.2%)，女生155人(佔69.8%)；男女的比例大約是3：7，從性別來看，志願服務人員也都是以女性佔最多。

三、 志工年齡

樣本志工中 30 歲（含）以下 18 人(佔 8.1%)，31 歲-39 歲 41 人(佔 8.1%)，40 歲-49 歲 96 人(佔 43.2%)，50 歲-59 歲 66 人(佔 29.7%)，

60 歲以上 1 人(佔 0.5%)。

在研究假設的五個變項中，六十歲以上的人數僅 1 人，因為人數未達 2 人以上無法實施 Scheffe 法，進行事後比較群間差異，所以不做統計分析。

四、宗教信仰

樣本志工中一貫道 8 人(佔 3.9%)，傳統民間信仰(含) 道教 59 人(佔 26.6%)，佛教 72 人(佔 32.4%)，基督教 18 人(佔 8.1%)，天主教 6 人(佔 2.7%)，無宗教信仰 51 人(佔 23.0%)，其他 8 人(佔 3.6%)，

五、職業

樣本志工中軍、公、教、學生 62 人(佔 27.9%)，民間企業 55 人(佔 24.8%)，商人 12 人(佔 5.4%)，自由業 32 人(佔 14.4%)，家庭主婦 32 人(佔 14.4%)，退休人員 14 人(佔 6.3%)，其它 15 人(佔 6.8%)。

六、經濟狀況

樣本志工中低收入戶 4 人(佔 3.6%)，小康 147 人(佔 66.2%)，中收入戶 64 人(佔 28.8%)，高收入戶 7 人(佔 3.2%)。

七、學歷

樣本志工中高中職(含)以下 72 人(佔 32.4%)，專科 59 人(佔 26.6%)，大學 75 人(佔 33.8%)，博、碩士畢/肄業 16 人(佔 7.2%)。

八、主修科目

樣本志工中社會工作及相關科系 42 人(佔 18.9%)，其它 180 人

(佔 81.1%)。

九、婚姻

樣本志工中未婚 46 人(佔 20.7%)，已婚 159 人(佔 71.6%)，離婚 8 人(佔 3.6%)，同居 2 人(佔 0.9%)，鰥寡 7 人(佔 3.2%)，

十、服務年資(生命線)樣本志工，未滿一年者 59 人(佔 26.6%)，滿一年者 41 人(佔 18.5%)，滿三---五年者 49 人(佔 22.1%)，滿五年 19 人(佔 8.6%)，滿七年者 16 人(佔 7.2%)，滿十年以上者 38 人(佔 17.1%)。

十一、志工職務經驗

樣本志工中未曾任志工團幹部 135 人(佔 60.8%)，曾任志工團幹部 87 人(佔 39.2%)。

十二、參與其它志願服務工作

樣本志工中未曾參與其它志願服務工作 94 人(佔 42.3%)，曾參與其它志願服務工作 128 人(佔 57.7%)。

貳、目前在「生命線」的工作動機因素問卷之基本資料

目前在「生命線」的工作動機因素包括：社會認可、自我成長與發展、成就感、求未來報償、表達社會責任感、尋找資源、反應他人期望、求知識與技巧等八個構面。各因素之基本資料以平均數及標準差分析如表 4-1-2 所示。

表 4-1-2 現在的工作動機因素問卷計分之平均數、標準差統計表

變項(個數 N)	排序	平均數	標準差
社會認可(222)	7	3.04	0.71
自我成長與發展(222)	1	4.03	0.54
成就感(222)	4	3.83	0.56
求未來報償(222)	6	3.46	0.66
表達社會責任感(222)	1	4.03	0.66
尋找資源(222)	5	3.52	0.64
反應他人期望(222)	8	2.44	0.86
求知識與技巧(222)	3	3.88	0.60
總平均(222)		3.53	0.48

一、社會認可

由問卷計分後，平均數為 3.04，標準差為 0.71；較現在在「生命線」的工作動機因素總平均數為 3.53 較低，八個構面中排序第七。

二、自我成長與發展

由問卷計分後，平均數為 4.03，標準差為 0.54；較現在在「生命線」的工作動機因素總平均數為 3.53 較高，八個構面中排序與表達社會責任感並列第一。

三、成就感

由問卷計分後，平均數為 3.83，標準差為 0.56；較現在在「生命線」的工作動機因素總平均數為 3.53 較高，八個構面中排序第四。

四、求未來報償

由問卷計分後，平均數為 3.46，標準差為 0.66；較現在在「生命線」的工作動機因素總平均數為 3.53 較低，八個構面中排序第六。

五、表達社會責任感

由問卷計分後，平均數為 4.03，標準差為 0.66；較現在在「生命線」的工作動機因素總平均數為 3.53 較高，八個構面中排序與自

我成長與發展並列第一。

六、尋找資源

由問卷計分後，平均數為 3.52，標準差為 0.64；較現在在「生命線」的工作動機因素總平均數為 3.53 較低，八個構面中排序第五。

七、反應他人期望

由問卷計分後，平均數為 2.44，標準差為 0.86；較現在在「生命線」的工作動機因素總平均數為 3.53 較低，八個構面中排序第八。

八、求知識與技巧

由問卷計分後，平均數為 3.88，標準差為 0.60；較現在在「生命線」的工作動機因素總平均數為 3.53 較高，八個構面中排序第三。

現在在「生命線」的工作動機因素八個構面中，以自我成長與發展和表達社會責任感並列第一，求知識與技巧排序第三；反應他人期望排序最後。

參、初次進入「生命線」的工作動機因素問卷之基本資料

初次進入「生命線」的工作動機因素包括：社會認可、自我成長與發展、成就感、求未來報償、表達社會責任感、尋找資源、反應他人期望、求知識與技巧及社會接觸等九個構面。各因素之基本資料以平均數及標準差分析如表 4-1-3 所示。

表 4-1-3 初次進入「生命線」的工作動機因素問卷計分之平均數、標準差統計表

變項(個數 N)	排序	平均數	標準差
社會認可(222)	7	3.39	0.89
自我成長與發展(222)	1	4.32	0.67
成就感(222)	8	3.35	0.84
求未來報償(222)	9	3.03	0.91
表達社會責任感(222)	3	4.17	0.75
尋找資源(222)	6	3.59	0.83
反應他人期望(222)	4	3.68	0.89
求知識與技巧(222)	2	4.31	0.70
社會接觸(222)	5	3.61	0.75
總平均(222)		3.72	0.54

一、社會認可

由問卷計分後，平均數為 3.39，標準差為 0.89；較初次進入「生命線」的工作動機因素總平均數為 3.72 較低，九個構面中排序第七。

二、自我成長與發展

由問卷計分後，平均數為 4.32，標準差為 0.67；較初次進入「生命線」的工作動機因素總平均數為 3.72 較高，九個構面中排序第一。

三、成就感

由問卷計分後，平均數為 3.35，標準差為 0.84；較初次進入「生命線」的工作動機因素總平均數為 3.72 較低，九個構面中排序第八。

四、求未來報償

由問卷計分後，平均數為 3.03，標準差為 0.91；較初次進入「生命線」的工作動機因素總平均數為 3.72 較低，九個構面中排序第九。

五、表達社會責任感

由問卷計分後，平均數為 4.17，標準差為 0.75；較初次進入「生命線」的工作動機因素總平均數為 3.72 較高，九個構面中排序第三。

六、尋找資源

由問卷計分後，平均數為 3.59，標準差為 0.83；較初次進入「生命線」的工作動機因素總平均數為 3.72 較低，九個構面中排序第六。

七、反應他人期望

由問卷計分後，平均數為 3.68，標準差為 0.89；較初次進入「生命線」的工作動機因素總平均數為 3.72 較低，九個構面中排序第四。

八、求知識與技巧

由問卷計分後，平均數為 4.31，標準差為 0.70；較初次進入「生命線」的工作動機因素總平均數為 3.72 較高，九個構面中排序第二。

九、社會接觸

由問卷計分後，平均數為 3.61，標準差為 0.75；較初次進入「生命線」的工作動機因素總平均數為 3.72 較低，九個構面中排序第五。

初次進入「生命線」的工作動機因素九個構面中，以自我成長與發展排序第一，求知識與技巧排序第二，表達社會責任感排序第三；求未來報償排序最後。

肆、工作滿意度因素問卷之基本資料

工作滿意度因素包括：對志工團的滿意度、生命線所在位置的大環境滿意度、參與在職受教育的滿意度、被督導的滿意度、對行政中心的滿意度、值班環境的滿意度、參與生命線活動的滿意度、參與各項課程規定時數的滿意度等八個構面。各因素之基本資料以平均數及標準差分析如表 4-1-4 所示。

表 4-1-4 工作滿意度因素問卷計分之平均數、標準差統計表

變項(個數 N)	排序	平均數	標準差
對志工團的滿意度 (222)	4	3.71	0.59
生命線所在位置的大環境滿意度(222)	6	3.59	0.53
參與在職受教育的滿意度(222)	1	3.91	0.50
被督導的滿意度 (222)	3	3.78	0.61
對行政中心的滿意度(222)	8	3.18	0.53
值班環境的滿意度 (222)	7	3.44	0.72
參與生命線活動的滿意度(222)	2	3.80	0.58
參與各項課程規定時數的滿意度(222)	5	3.69	0.52
總平均(222)		3.64	0.44

一、對志工團的滿意度

由問卷計分後，平均數為 3.71，標準差為 0.59；較工作滿意度因素，總平均數為 3.64 較高，八個構面中排序第四。

二、「生命線」所在位置的大環境滿意度

由問卷計分後，平均數為 3.59，標準差為 0.53；較工作滿意度因素，總平均數為 3.64 較低，八個構面中排序第六。

三、參與在職受教育的滿意度

由問卷計分後，平均數為 3.91，標準差為 0.50；較工作滿意度因素，總平均數為 3.64 較高，八個構面中排序第一。

四、被督導的滿意度

由問卷計分後，平均數為 3.78，標準差為 0.61；較工作滿意度因素，總平均數為 3.64 較高，八個構面中排序第三。

五、對行政中心的滿意度

由問卷計分後，平均數為 3.18，標準差為 0.53；較工作滿意度因素，總平均數為 3.64 較低，八個構面中排序第八。

六、值班環境的滿意度

由問卷計分後，平均數為 3.44，標準差為 0.72；較工作滿意度因素，總平均數為 3.64 較低，八個構面中排序第七。

七、參與「生命線」活動的滿意度

由問卷計分後，平均數為 3.80，標準差為 0.58；較工作滿意度因素，總平均數為 3.64 較高，八個構面中排序第二。

八、參與各項課程規定時數的滿意度

由問卷計分後，平均數為 3.69，標準差為 0.52；較工作滿意度因素，總平均數為 3.64 較高，八個構面中排序第五。

工作滿意度因素八個構面中，以參與在職受教育的滿意度排序第一，參與生命線活動的滿意度排序第二，被督導的滿意度排序第三；對行政中心的滿意度排序最後。

伍、開放性問題之資料分析

開放性問題基本資料（附錄一）分為四部份，第一部份為志工的工作之中令他感到最滿意的，第二部份為志工工作之中令他感到最不滿意的，第三部份為目前的工作職務上，志工認為最需要加強的是什麼？第四部份為其他建議。每一部份分為：硬體部分及軟體部分，軟體部分又分同工、個案之間，同工、行政之間二項，基本資料，如表 4-1-5 所示：

表 4-1-5 開放性問題基本資料之次數分配及百分比統計表

題目(總數 N)	項目	次數	排序	百分比(%)
工作之中令您感到最滿意(207)	硬體	1	9	0.05
	軟體：同工、個案	65	1	31.4
	同工、行政	12	5	5.79
工作之中令您感到最不滿意(207)	硬體	9	6	4.34
	軟體：同工、個案	24	3	11.59
	同工、行政	21	4	10.14
最需要加強的是什麼?(207)	硬體	3	8	1.44
	軟體：同工、個案	60	2	28.98
	同工、行政	1	9	0.05
其他建議(207)	硬體	1	9	0.05
	軟體：同工、個案	7	7	3.38
	同工、行政	3	8	1.44

一、志工的工作之中令他感到最滿意部分

志工答題總數為 207 題，本項佔 78 題(佔 37.68%)，為四個題目中作答最高者，硬體部分 1 題(佔 0.05%)，十二個項目排序第九。軟體部分同工、個案之間 65 題(佔 31.4%)，十二個項目排序第一。同工、行政之間 12 題(佔 5.78%)，十二個項目排序第五。

二、志工的工作之中令他感到最不滿意部分

志工答題總數中本項佔 54 題(佔 26.08%)，為四個題目中作答第三高者，硬體部分 9 題(佔 4.34%)，十二個項目排序第六。軟體部分同工、個案之間 24 題(佔 11.59%)，十二個項目排序第三。同工、行政之間 21 題(佔 10.14%)，十二個項目排序第四。

三、志工目前的工作職務上，志工認為最需要加強的是什麼？

志工答題總數中本項佔 64 題(佔 30.91%)，為四個題目中作答次高者，硬體部分 3 題(佔 1.44%)，十二個項目排序第八。軟體部分同工、個案之間 60 題(佔 28.98%)，十二個項目排序第二。同工、行政

之間 1 題(佔 0.05%)，十二個項目中與最滿意部分的硬體部分，其他建議硬體部分並列排序第九。

四、志工的工作之其他建議

志工答題總數中本項佔 11 題(佔 5.31%)，為四個項目中作答最少者，硬體部分 1 題(佔 0.05%)，十二個項目中與最需要加強的同工、行政之間並列排序第 9。軟體部分同工、個案之間 7 題(佔 3.38%)，十二個項目排序第七。同工、行政之間 3 題(佔 1.44%)，十二個項目排序第八。

開放性問題因素十二個項目中，以最滿意部分的軟體中同工、個案之間的滿意度答題數排序第一，以志工認為最需要加強的軟體中同工、個案之間的部分答題數排序第二，以最不滿意部分的軟體中同工、個案之間的不滿意答題數排序第三；對最滿意部分的硬體部分、其他建議的硬體部分及最需要加強的同工、行政之間答題數最少。

開放性問題與封閉性問題的對應：開放性問題中軟體部分同工、個案之間的滿意度第一，封閉性問題中工作滿意度因素八個構面中，以參與在職受教育的滿意度排序第一，志工的滿意來自自己的知識成長、同儕的鼓勵、支持---及與個案間的助人關係。開放性問題中軟體部分同工、行政間的不滿意度第一，封閉性問題中，對行政中心的滿意度排序最後，兩者相同，行政中心與志工的關係可成長空間最大。硬體部分，可改善部分十二項，有些部分如：空間太小，在都會區可能不容易即刻獲得改善的。

第二節 工作滿意度之相關因素差異分析

本節分析存在於「生命線」志工，工作滿意度的相關因素，以「生命線」所在位置因素、個人特質因素為自變項，工作滿意度為依變項，分別以獨立樣本 t 檢定，及獨立樣本單因子變異數分析之統計方法，進行各研究假設之考驗、分析。

一、影響「生命線」志願服務人員工作滿意度的控制變項，包含：

1. 「生命線」所在位置的因素方面：(同 p50) 四個研究變項。
2. 個人特質因素方面：(同 p50) 十一個研究變項。
3. 目前在「生命線」的工作動機因素方面：包括(同 p71) 等八個研究變項。
4. 初次進入「生命線」的工作動機因素方面：包括(同 p71) 九個研究變項。

二、「生命線」志願服務人員工作滿意度的依變項方面：包括(同 p72) 八個研究變項。

壹、生命線所在位置的因素方面

在本研究中假設「生命線志願服務人員，不同服務地區對工作滿意度，沒有差異存在。」以北部、中部、南部、花東等四個自變項，進行獨立樣本單因子變異數分析，以瞭解實際上樣本群志工，服務地區所在位置不同與工作滿意度是否具有差異存在，其分析如表 4-2-1 及 4-2-2 所示。

表 4-2-1 服務地區所在位置在工作滿意度之次數、平均數、標準差統計表

項目	次數	平均數	標準差
北部	76	3.60	.50
中部	52	3.69	.37
南部	54	3.52	.40
花東	40	3.80	.42
全體	222	3.64	.44

表 4-2-2 服務地區所在位置在工作滿意度之變異數分析摘要表

項目	離均差平方和	自由度	均方	F 值	P 值	事後比較	
所在位置的大環境	組間	2.022	3	.674	3.488*	.017*	花東
	組內	42.126	218	.193			大於
	總和	44.148	221				南部

*P < .05, **P < .01

志工服務地區所在位置在工作滿意度的差異分析中，由表 4-2-1 及表 4-2-2 得知，F 值為 3.488， $P = .017 < .05$ ，達 0.5 顯著水準；可見本統計考驗，拒絕虛無假設；即「生命線」志願服務人員，不同服務地區對工作滿意度，有差異存在。再經由實施 Scheffe 法，進行事後比較顯示出四個群間有差異性存在，只有在「花東地區」與「南部地區」兩組之間有差異。

「生命線」志願服務人員，不同服務地區對工作滿意度，有差異存在；「花東地區」較「南部地區」滿意度高。

貳、個人因素方面

個人特質因素與工作滿意度的差異性分析，由志工性別、年齡、宗教信仰、職業、經濟狀況、學歷、主修科目、婚姻、服務年資、志工職務經驗、有參與其它志願服務工作等十一項，分別以獨立樣本 t

檢定及獨立樣本單因子變異數分析之統計方法，進行個人因素部份研究假設之考驗及差異性分析，並表列統整說明之，茲分別敘述如下。

一、性別

在本研究中假設「生命線志願服務人員，不同性別對工作滿意度，沒有差異存在。」因僅有「男」、「女」兩項自變項，無法於單因子變異數分析後實施 Scheffe 法，進行事後比較群間差異，因此進行獨立樣本 t 檢定，以瞭解實際上樣本群志工，不同性別對工作滿意度是否具有差異存在，其分析如表 4-2-3 所示。

表 4-2-3 性別在工作滿意度之 t 檢定分析一覽表

項目	類別	次數	平均數	標準差	t	P
性別	男生	67	3.57	.50	-1.588	.114
	女生	155	3.67	.41		

*P < .05, **P < .01

志工性別在工作滿意度的差異分析中，由表 4-2-1 得知，t 值為 -1.588，P = .114 > .05。考驗項目皆未達 .05 之顯著水準，所以無法拒絕虛無假設；即「生命線」志願服務人員，不同性別對工作滿意度，沒有差異存在。

二、年齡

在本研究中假設「生命線志願服務人員，不同年齡對工作滿意度，沒有差異存在。」以 30 歲(含)以下、31---39 歲、40---49 歲、50---59 歲、60 歲以上等五個自變項；60 歲以上的人數僅 1 人，因為人數未達 2 人以上無法實施 Scheffe 法，進行事後比較群間差異，所以不做統計分析。因此，就四個自變項進行獨立樣本單因子變異數分析，以瞭解實際上樣本群志工，因志工年齡變項因素之不同與工作滿意度是否具有差異存在，其分析如表 4-2-4 及 4-2-5 所示。

表 4-2-4 志工年齡在工作滿意度之次數、平均數、標準差統計表

項目	次數	平均數	標準差
30 歲(含)以下	18	3.78	.30
31---39 歲	41	3.52	.45
40---49 歲	96	3.64	.50
50---59 歲	66	3.66	.37
全體	222	3.64	.44

表 4-2-5 志工年齡在工作滿意度之變異數分析摘要表

項目	離均差平方和	自由度	均方	F 值	P 值	事後比較
年齡	組間	4	.263	1.326	.261	
	組內	217	.199			
	總和	221				

*P < .05 , **P < .01

志工年齡在工作滿意度之差異分析中，由表 4-2-4 及表 4-2-5 得知，F 值為 1.326， $P=.261>.05$ ，未達 0.5 顯著水準；可見本統計考驗，無法拒絕虛無假設；即「生命線」志願服務人員，不同年齡對工作滿意度，沒有差異存在。

三、宗教

在本研究中假設「生命線志願服務人員，不同宗教信仰對工作滿意度，沒有差異存在。」以一貫道、傳統民間信仰(含)道教、佛教、基督教、天主教、無、其它等七個自變項進行獨立樣本單因子變異數分析，以瞭解實際上樣本群志工，因志工宗教信仰變項因素之不同對工作滿意度是否具有差異存在，其分析如表 4-2-6 及 4-2-7 所示。

表 4-2-6 志工宗教信仰在工作滿意度之次數、平均數、標準差統計表

項 目	次數	平均數	標準差
一貫道	8	3.73	.35
傳統民間信仰(含) 道教	59	3.65	.45
佛教	72	3.60	.48
基督教	18	3.59	.40
天主教	6	3.54	.33
無	51	3.68	.45
其它	8	3.76	.25
全體	222	3.64	.44

表 4-2-7 志工宗教信仰在工作滿意度之變異數分析摘要表

項目	離均差平方和	自由度	均方	F 值	P 值	事後比較
宗教	.482	6	8.03E-02	.396	.881	
組間						
組內	43.666	215	.203			
總和	44.148	221				

*P < .05 , **P < .01

志工宗教信仰在工作滿意度之差異分析中，由表 4-2-6 及表 4-2-7 得知，F 值為 .396， $P = .881 > .05$ ，未達 0.5 顯著水準；可見本統計考驗，無法拒絕虛無假設；即「生命線」志願服務人員，不同宗教信仰對工作滿意度，沒有差異存在。

四、職業

在本研究中假設「生命線志願服務人員，不同職業對工作滿意度，沒有差異存在。」以軍、公、教、學生；民間企業、商人、自由業、家庭主婦、退休人員、其它等七個自變項進行獨立樣本單因子變異數分析，以瞭解實際上樣本群志工，因志工職業變項因素之不同對工作滿意度是否具有差異存在，其分析如表 4-2-8 及 4-2-9 所示。

表 4-2-8 志工職業在工作滿意度之次數、平均數、標準差統計表

項目	次數	平均數	標準差
軍、公、教、學生	62	3.61	.50
民間企業	55	3.60	.47
商人	12	3.80	.55
自由業	32	3.65	.38
家庭主婦	32	3.64	.35
退休人員	14	3.66	.40
其它	15	3.73	.30
全體	222	3.64	.44

表 4-2-9 志工職業在工作滿意度之變異數分析摘要表

項目	離均差 平方和	自由度	均方	F 值	P 值	事後比較
職業	組間 .598	6	8.034E-02	.492	.814	
	組內 43.550	215	.203			
	總和 44.148	221				

*P < .05 , **P < .01

志工職業在工作滿意度之差異分析中，由表 4-2-8 及表 4-2-9 得知，F 值為 .492，P = .814 > .05，未達 0.5 顯著水準；可見本統計考驗，無法拒絕虛無假設；即「生命線」志願服務人員，不同職業對工作滿意度，沒有差異存在。

五、經濟狀況

在本研究中假設「生命線志願服務人員，不同經濟狀況對工作滿意度，沒有差異存在。」以低收入戶、小康、中收入戶、高收入戶等四個自變項進行獨立樣本單因子變異數分析，以瞭解實際上樣本群志工，因志工經濟狀況變項因素之不同對工作滿意度是否具有差異存在，其分析如表 4-2-10 及 4-2-11 所示。

表 4-2-10 志工經濟狀況在工作滿意度之次數、平均數、標準差統計表

項目	次數	平均數	標準差
低收入戶	4	3.68	.19
小康	147	3.63	.39
中收入戶	64	3.67	.56
高收入戶	7	3.38	.49
全體	222	3.64	.44

表 4-2-11 志工經濟狀況在工作滿意度之變異數分析摘要表

項目	離均差平方和	自由度	均方	F 值	P 值	事後比較
經濟狀況	組間 .567	3	.189	.945	.420	
	組內 43.582	218	.200			
	總和 44.148	221				

*P < .05, **P < .01

志工經濟狀況在工作滿意度之差異分析中，由表 4-2-10 及表 4-2-11 得知，F 值為 .945，P = .420 > .05，未達 0.5 顯著水準；可見本統計考驗，無法拒絕虛無假設；即「生命線」志願服務人員，不同經濟狀況對工作滿意度，沒有差異存在。

六、教育程度

在本研究中假設「生命線志願服務人員，不同教育程度對工作滿意度，沒有差異存在。」以高中職（含）以下、專科、大學；博、碩士畢/肄業等四個自變項進行獨立樣本單因子變異數分析，以瞭解實際上樣本群志工，因志工教育程度變項因素之不同，對工作滿意度是否具有差異存在，其分析如表 4-2-12 及 4-2-13 所示。

表 4-2-12 志工教育程度在工作滿意度之次數、平均數、標準差統計表

項目	次數	平均數	標準差
高中職(含)以下	72	3.73	.38
專科	59	3.59	.38
大學	75	3.63	.44
博、碩士畢/肄業	16	3.44	.76
全體	222	3.64	.44

表 4-2-13 志工教育程度在工作滿意度之變異數分析摘要表

項目	離均差平 方和	自由 度	均方	F 值	P 值	事後比 較
教育 程度	組間 1.370	3	.457	2.326	.076	
	組內 42.779	218	.196			
	總和 44.148	221				

*P < .05, **P < .01

志工教育程度在工作滿意度之差異分析中，由表 4-2-12 及表 4-2-13 得知，F 值為 2.362， $P = .076 > .05$ ，未達 0.5 顯著水準；可見本統計考驗，無法拒絕虛無假設；即「生命線」志願服務人員，不同教育程度對工作滿意度，沒有差異存在。

七、主修科目

在本研究中假設「生命線志願服務人員，大學或研究所畢業主修科目不同，對工作滿意度，沒有差異存在。」因僅有「社會工作及相關科系」、「其它」兩項自變項，無法於單因子變異數分析後實施 Scheffe 法，進行事後比較群間差異，因此進行獨立樣本 t 檢定，以瞭解實際上樣本群志工性別是否具有差異存在，其分析如表 4-2-14 所示。

表 4-2-14 主修科目在工作滿意度之 t 檢定分析一覽表

項目	類別	次數	平均數	標準差	t	P
主修科目	社會工作	42	3.62	.57	-.226	.821
	相關科系					
	其它	180	3.64	.41		

*P < .05, **P < .01

主修科目在工作滿意度的差異分析中，由表 4-2-14 得知，t 值為 -.226，P = .821 > .05。考驗項目皆未達 .05 之顯著水準，所以無法拒絕虛無假設；即「生命線」志願服務人員，大學或研究所畢業主修科目不同，對工作滿意度，沒有差異存在。

八、婚姻狀況

在本研究中假設「生命線志願服務人員，不同婚姻狀況對工作滿意度，沒有差異存在。」以未婚、已婚、離婚、同居、鰥寡等五個自變項進行獨立樣本單因子變異數分析，以瞭解實際上樣本群志工，因志工婚姻狀況變項因素之不同對工作滿意度是否具有差異存在，其分析如表 4-2-15 及 4-2-16 所示。

表 4-2-15 志工婚姻狀況在工作滿意度之次數、平均數、標準差統計表

項目	次數	平均數	標準差
未婚	46	3.53	.57
已婚	159	3.61	.40
離婚	8	3.60	.40
同居	2	3.97	.20
鰥寡	7	3.60	.32
全體	222	3.64	.44

表 4-2-16 志工婚姻狀況在工作滿意度之變異數分析摘要表

項目		離均差平方和	自由度	均方	F 值	P 值	事後比較
婚姻狀況	組間	.946	4	.237	1.188	.317	
	組內	43.202	217	.199			
	總和	44.148	221				

*P < .05 , **P < .01

志工婚姻狀況在工作滿意度之差異分析中，由表 4-2-15 及表 4-2-16 得知，F 值為 1.188， $P = .317 > .05$ ，未達 0.5 顯著水準；可見本統計考驗，無法拒絕虛無假設；即「生命線」志願服務人員，不同婚姻狀況對工作滿意度，沒有差異存在。

九、服務年資

在本研究中假設「生命線志願服務人員，不同服務年資對工作滿意度，沒有差異存在。」以未滿一年者、滿一年者、滿三---五年者、滿五年者、滿七年者、滿十年以上者等六個自變項進行獨立樣本單因子變異數分析，以瞭解實際上樣本群志工，因志工服務年資變項因素之不同對工作滿意度是否具有差異存在，其分析如表 4-2-17 及 4-2-18 所示。

表 4-2-17 志工服務年資在工作滿意度之次數、平均數、標準差統計表

項目	次數	平均數	標準差
未滿一年	59	3.68	.40
滿一年者	41	3.68	.41
滿三---五年者	49	3.61	.54
滿五年者	19	3.59	.52
滿七年者	16	3.50	.37
滿十年以上者	38	3.63	.38
全體	222	3.64	.44

表 4-2-18 志工服務年資在工作滿意度之變異數分析摘要表

項目		離均差平方和	自由度	均方	F 值	P 值	事後比較
服務年資	組間	.548	5	.110	.543	.744	
	組內	43.601	216	.202			
	總和	44.148	221				

*P < .05, **P < .01

志工服務年資在工作滿意度之差異分析中，由表 4-2-17 及表 4-2-18 得知，F 值為 .543， $P = .744 > .05$ ，未達 0.5 顯著水準；可見本統計考驗，無法拒絕虛無假設；即「生命線」志願服務人員，不同服務年資對工作滿意度，沒有差異存在。

十、志工職務經驗

在本研究中假設「生命線志願服務人員，不同志工職務經驗對工作滿意度，沒有差異存在。」因僅有「未曾任志工團幹部」、「曾任志工團幹部」兩項自變項，無法於單因子變異數分析後實施 Scheffe 法，進行事後比較群間差異，因此進行獨立樣本 t 檢定，以瞭解實際上樣本群志工性別是否具有差異存在，其分析如表 4-2-19 所示。

表 4-2-19 職務經驗在工作滿意度之 t 檢定分析一覽表

項目	類別	次數	平均數	標準差	t	P
職務經驗	未曾任幹部	135	3.63	.44	-.417	.677
	曾任幹部	87	3.65	.45		

*P < .05, **P < .01

志工職務經驗在工作滿意度的差異分析中，由表 4-2-19 得知，t 值為 -.417， $P = .677 > .05$ 。考驗項目皆未達 .05 之顯著水準，所以無法拒絕虛無假設；即「生命線」志願服務人員，不同志工職務經驗對工作滿意度，沒有差異存在。

十一、曾參與其它志願服務工作

在本研究中假設「生命線志願服務人員，不因曾參與其它志願服務工作不同，對工作滿意度，沒有差異存在。」因僅有「未曾參與其它志願服務工作」、「曾參與其它志願服務工作」兩項自變項，無法於單因子變異數分析後實施 Scheffe 法，進行事後比較群間差異，因此進行獨立樣本 t 檢定，以瞭解實際上樣本群志工性別是否具有差異存在，其分析如表 4-2-20 所示。

表 4-2-20 曾參與其它志願服務工作在工作滿意度之 t 檢定分析一覽表

項目	類別	次數	平均數	標準差	t	P
參與其它志工	未曾參與其它志工	94	3.69	.39	1.376	.170
	曾參與其它志工	128	3.60	.47		

*P < .05, **P < .01

志工參與其它志願服務工作，在工作滿意度的差異分析中，由表 4-2-20 得知，t 值為 1.376，P = .170 > .05。考驗項目皆未達 .05 之顯著水準，所以無法拒絕虛無假設；即「生命線」志願服務人員在工作滿意度，不因志工參與其它志願服務工作變項因素之不同，而有差異存在。

第三節 工作動機與工作滿意度之相關性分析

本節分析存在於「生命線」志工，工作滿意度的相關因素，以生命線志工工作動機因素為自變項，工作滿意度為依變項，分別以皮爾森積差相關之統計方法，進行各研究假設之考驗、分析。

壹、初次參加志工的工作動機

在本研究中假設「生命線志願服務人員，在開始參加志工的工作動機與工作滿意度，並無相關存在（ $r_{xy}=.00$ ）。」以開始參加志工的工作動機與工作滿意度，二個變項進行皮爾森積差相關考驗分析，以瞭解實際上樣本群志工，開始參加志工的工作動機與工作滿意度是否具有相關存在，其分析如表 4-3-1 及 4-3-2 所示。

表 4-3-1 開始的工作動機與工作滿意度之次數、平均數、標準差統計表

項目	次數	平均數	標準差
開始的工作動機	222	33.49	4.89
工作滿意度	222	29.13	3.57

表 4-3-2 開始的工作動機與工作滿意度之相關係數分析摘要表

	相 關 係 數 矩 陣		pearson 值	P 值
	開始的工作動機	工作滿意度		
開始工作動機	1.00		.302**	.000**
工作滿意度	.302**	1.00		

*P < .05, **P < .01

志工開始參加志工的工作動機與工作滿意度有無相關存在之相關考驗分析中，由表 4-3-1 及表 4-3-2 得知，兩者之間的相關係數

$r_{xy}=.302$, $P=.000 < .01$, 達 0.1 顯著水準 , 可見本統計考驗 , 拒絕虛無假設 ; 即生命線志願服務人員 , 在開始參加志工的工作動機與工作滿意度 , 兩者之間確實存有明顯的正相關。

貳、現在繼續參加志工的工作動機

本研究中假設「生命線志願服務人員, 於現在繼續參加志工的工作動機與工作滿意度, 並無相關存在 ($r_{xy}=.00$)」以現在繼續參加志工的工作動機與工作滿意度, 二個變項進行皮爾森積差相關考驗分析, 瞭解實際上樣本群志工, 現在繼續參加志工的工作動機與工作滿意度是否具有相關存在, 其分析如表 4-3-3 及 4-3-4 所示。

表 4-3-3 現在繼續的工作動機與工作滿意度之次數、平均數、標準差統計表

項目	次數	平均數	標準差
現在的工作動機	222	28.26	3.85
工作滿意度	222	29.13	3.57

表 4-3-4 現在繼續的工作動機與工作滿意度之相關係數分析摘要表

	相 關 係 數 矩 陣		pearson 值	P 值
	現在工作動機	工作滿意度		
現在繼續工作動機	1.00		.373**	.000**
工作滿意度	.373**	1.00		

* $P < .05$, ** $P < .01$

志工現在繼續參加志工的工作動機與工作滿意度有無相關存在之相關考驗分析中, 由表 4-3-3 及表 4-3-4 得知, 兩者之間的相關係數 $r_{xy}=.373$, $P=.000 < .01$, 達 0.1 顯著水準 , 可見本統計考驗 , 拒絕虛無假設 ; 即生命線志願服務人員 , 在現在繼續參加志工的工作動機與工作滿意度 , 兩者之間確實存有明顯的正相關。