

第三章 研究設計與實施

本研究旨在瞭解，民國九十年中央政府統一訂立「志願服務法」後，「生命線」志願服務人員對工作的滿意度，探討影響「生命線」志願服務人員，工作滿意度的潛存相關因素。為達成此目的，除了蒐集國內外相關文獻，探討志願服務人員工作的滿意度的內涵及其相關因素資料進行分析，以作為本研究的理論基礎外，並根據此資料修編「生命線志願服務人員工作滿意度調查問卷」為測驗工具，經調查研究及統計分析後，以瞭解「生命線」志願服務人員工作的滿意度的相關因素。最後綜合歸納結論與建議，提供有關單位作為「生命線」志願服務人員課程規劃，改善「生命線」志願服務人員工作環境，達成志工滿意度提昇。

第一節 研究架構

依據本研究之研究動機及研究目的，並經由國內外相關文獻之探討、分析結果，發展規劃出本研究之研究架構。

第一部份為理論與實證探討。

一、關於志願服務方面：

- (一) 志願服務相關的研究探討。
- (二) 志願服務者的定義與特質探討。
- (三) 志願工作者的發展與理論基礎探討。
- (四) 機關志願服務的演進與現況探討。

二、關於志工志願服務參與動機方面探討。

三、關於志工志願服務工作滿意度方面探討。

第二部份為研究工具的發展及測驗後資料分析，內容如下：

一、影響「生命線」志願服務人員工作滿意度的控制變項，包含：

- (一)「生命線」所在位置的因素方面：包括二十三個「生命線」所在位置，劃分為北部、中部、南部、東部等四個研究變項。
- (二)個人特質因素方面：包括性別、年齡、宗教信仰、職業、經濟狀況、學歷、主修科目、婚姻、服務年資、志工職務經驗及參與其它志願服務工作等十一個研究變項。
- (三)現在及初次進入「生命線」的工作動機因素方面：包括求知識與技巧、表達社會責任感、社會接觸、反應他人期望、社會認可、求未來報償、成就感、自我成長與發展、尋找資源等九個研究變項。

二、「生命線」志願服務人員工作的滿意度的依變項有：「生命線」所在位置的大環境滿意度、值班環境的滿意度、值班品質的滿意度、參與「生命線」活動的滿意度、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、對志工團的滿意度等八個研究變項。

第三部份則為結論與建議。

研究架構詳見圖 3-1-1 所示。

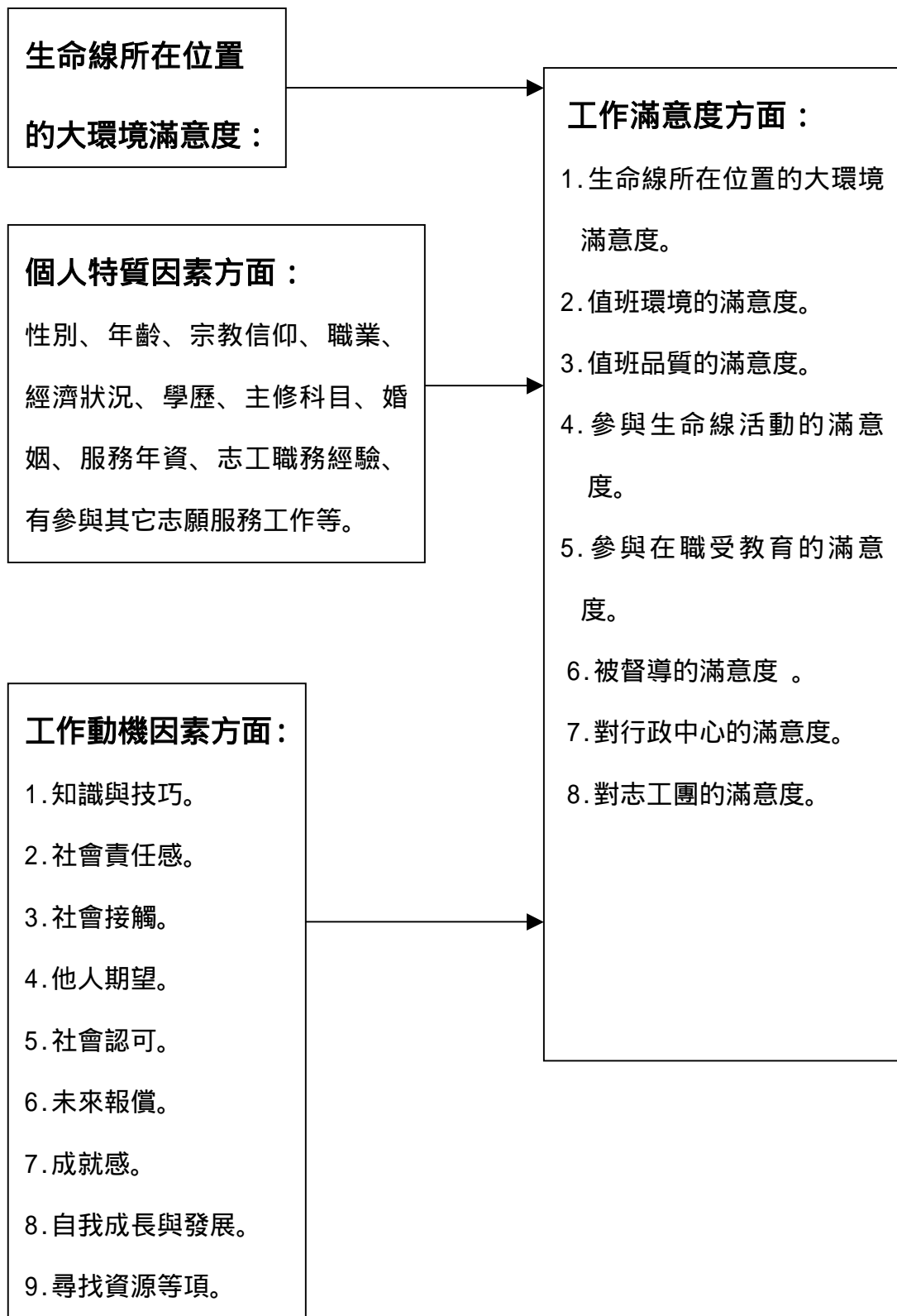


圖 3-1-1 研究架構

第二節 研究步驟

依據研究架構，本研究採用研究步驟流程，如圖 3-2-1 所示。

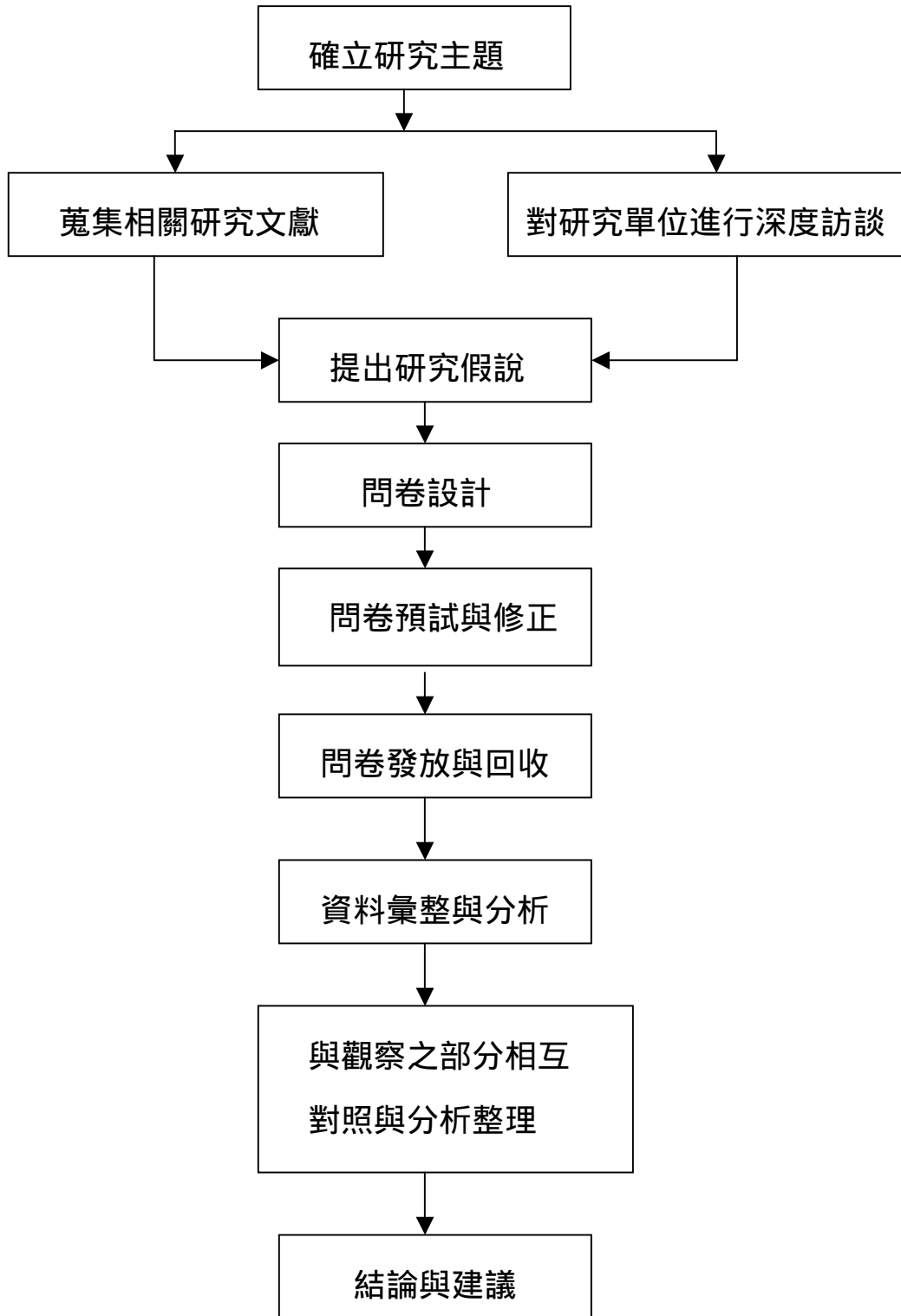


圖 3-2-1 研究步驟

第三節 研究工具

本研究的主要目的在於探討：「生命線」志願服務人員工作滿意度，瞭解參與動機和工作滿意程度是否有相關性存在。（本研究的資料蒐集），採用問卷調查法的方式進行，其研究工具的編製過程如下：

一、問卷之設計與編製

(一) 參考相關文獻及資料

蒐集國內外有關工作滿意的相關文獻及各學者的研究論文，加以分析、比較及整理，以期更能掌握研究核心。

(二) 教授指導

就所蒐集的相關資料與指導教授做研究與討論。

(三) 草擬問卷

根據與指導教授討論的結果，為瞭解「生命線」志願服務人員工作滿意度，本研究所編訂的工作量表應用明尼蘇達滿意問卷（Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ）的三大涵蓋層面：內在滿意、外在滿意及一般滿意等層面，除參考史密斯（Smith et al., 1969）所編製的工作描述指標（Job Descriptive Index, JDI）五個工作滿意層面外；另參考國內其他學者的相關研究。綜合專家學者的意見，並斟酌本人的實際工作經驗而加以修編為「生命線志願服務人員工作滿意度調查問卷」，進行問卷調查，以獲得「生命線」志願服務人員工作滿意度之資料；其工作滿意層面分為八項：

1. 「生命線」所在位置的大環境滿意度。
2. 工作環境的滿意度。
3. 值班品質的滿意度。

4. 參與「生命線」活動的滿意度。
5. 參與在職受教育的滿意度。
6. 被督導的滿意度。
7. 對行政中心的滿意度。
8. 對志工團的滿意度。

(四) 編修問卷

將所編製的問卷再與指導教授討論，修正不妥之處。

(五) 問卷預試

將所修訂過後的問卷做預試。

(六) 問卷修正

經過預試的問卷收回之後，做項目分析（臨界值比，或稱 C R 值）、Cronbach 係數內部一致性分析法等考驗，並修正不適當的題目、或是不適當的用詞及語意不甚清楚的語句。

(七) 問卷定案

將預試之後所發現的問題逐步修正，以作為正式問卷。

(八) 問卷寄發

按抽樣原則總寄發 22 縣市，23 個生命線共 350 份問卷。

(九) 問卷收回

(十) 問卷資料統計分析

(十一) 結論與建議

二、問卷內容

問卷內容分為五部份，第一為「生命線」志願服務人員的個人基本資料。第二為「生命線」志工現在的工作動機。第三為

「生命線」志願服務人員初次進入「生命線」的工作動機。第四為「生命線」志願服務人員的工作滿意層面等封閉性問題。第五為「生命線」志願服務人員的工作滿意層面的開放性問題等五個部份。希望能藉由這五部份的問卷內容，取得「生命線」志願服務人員的工作滿意度內涵，並進一步藉由資料的分析了解研究的假設及待答問題的解答。

三、研究統計因素

本研究統計因素為「生命線」志願服務人員的個人特質因素、現在的工作動機、初次進入「生命線」的工作動機為自變項，以工作滿意度各層面為其依變項進行統計分析的。以下分別將上述所言的自變項與依變項解說如下：

(一) 自變項（社會人口統計變項）

1. 服務「生命線」所在位置

(1) 北部（基隆市、台北市、台北縣、桃園縣、新竹市、新竹縣）。

(2) 中部（苗栗縣、台中市、台中縣、南投縣、彰化縣）。

(3) 南部（台南市、台南縣、嘉義市、嘉義縣、雲林縣、高雄市、高雄縣、屏東縣、澎湖縣）。

(4) 花東（宜蘭縣、花蓮縣、台東縣）。

2. 性別：分為男、女兩種類別。

3. 年齡：分為 30 歲（含）以下一組，31---39 歲一組，40---49 歲，50---59 歲，60 歲以上一組，共五組。

4. 宗教信仰：分為一貫道、傳統民間信仰(含)道教、佛教、基督教、天主教、無、其他、共七組。

5. 職業：分為 軍、公、教、學生；民間企業、商人、自由業、家庭主婦、退休人員、其它，共七組。
6. 經濟狀況：分為低收入戶，小康，中收入戶，高收入戶，共四組。
7. 學歷：分為高中職（含以下）專科、大學、碩、博士畢/肄業以上等四種。
8. 主修科目：分為社會工作及相關科系、其它，兩種類別。
9. 婚姻狀況：分為未婚、已婚、離婚、同居、鰥寡、五種類別。
10. 服務年資（生命線）：分為未滿一年者、滿一年者、滿三---五年者、滿五年、滿七年者、滿十年以上者，等六種。
11. 志工職務經驗：未曾任志工團幹部、曾任志工團幹部，二種。
12. 有參與其它志願服務工作：未曾參與其它志願服務工作、曾參與其它志願服務工作，二種。

(二) 自變項（工作動機因素方面統計變項）：

1. 目前工作動機因素方面統計變項：

共分為九層面，每一個層面有五個題目：

- (1) 求知識與技巧：2101、2102、2103、2104、2105 題。
- (2) 表達社會責任感：2201、2202、2203、2204、2205 題。
- (3) 社會接觸：2301、2302、2303、2304、2305 題。
- (4) 反應他人期望：2401、2402、2403、2404、2405 題。
- (5) 社會認可：2501、2502、2503、2504、2505 題。

- (6) 求未來報償：2601、2602、2603、2604、2605 題。
- (7) 成就感：2701、2702、2703、2704、2705 題。
- (8) 自我成長與發展：2801、2802、2803、2804、2805 題。
- (9) 尋找資源等項：2901、2902、2903、2904、2905 題。

2. 初次進入及目前在「生命線」工作動機因素方面統計變項：

- (1) 求知識與技巧。
- (2) 表達社會責任感。
- (3) 社會接觸。
- (4) 學以致用。
- (5) 社會認可。
- (6) 求未來報償。
- (7) 成就感。
- (8) 自我成長與發展。
- (9) 尋找資源等項。

(三) 依變項 (工作滿意度各層面)

共分為八個層面，每一個層面有五---八個題目：

- 1. 「生命線」所在位置的大環境滿意度：4101、4102、4103、4104、4105 題。
- 2. 值班環境的滿意度：4201、4202、4203、4204、4205 題。
- 3. 值班品質的滿意度：4301、4302、4303、4304、4305 題。
- 4. 參與「生命線」活動的滿意度：4401、4402、4403、4404、4405 題。
- 5. 參與在職受教育的滿意度：4501、4502、4503、4504、4505 題。
- 6. 被督導的滿意度：4601、4602、4603、4604、4605 題。

7. 對行政中心的滿意度：4701、4702、4703、4704、4705、4706、4707、4708 題。

8. 對志工團的滿意度：4801、4802、4803、4804、4805 題。

(四) 計分方式：

係採用李克特氏 (Likert 's) 混合式五點量表計分，目前工作動機因素方面分為非常同意、同意、還好、不同意、非常不同意；工作滿意各層面方面分為很滿意、滿意、沒意見、不滿意、很不滿意等五個等級，依序分別給予 5、4、3、2、1 等五種分數。

(五) 開放式問題

總共有三題可自由作答。

四、問卷的信度與效度

(一) 問卷預試

本研究之預試問卷完成之後，於民國九十二年二月，自北中南東各抽二所生命線各寄發 15 份問卷，總共 120 份，回收問卷共 80 份，有效問卷共 72 份，作為問卷題目的修正依據。

(二) 項目分析

所寄發之問卷經收回整理後，將所收集的資料輸入電腦登錄，並以 SPSS 8.0 for Windows 軟體進行項目分析。依項目分析所得之臨界值比 (critical ratio，或稱 CR 值) 作為篩選題目之參考依據，將鑑別力較低的題目予以剔除，保留鑑別能力較高的題目。

從預試樣本中選取高、低分組各 19 人 (各佔有效樣本 27%)；計算其平均數差異之 t 考驗；當達到顯著差異時，則表示該題目具有鑑別力。在 CR 值分析部份是以 .05 為顯著水準之標準，作為該題目保留與否的依據。同時並計算每一題目與全部題

目的相關係數，配合 CR 值作為篩選題目的依據。在項目分析部份是以 .01 為顯著水準之標準來作為該題目保留與否的依據。

(三) 因素分析

本問卷調查表的效度，係採內容效度 (Content Validity) 及建構效度 (Construct Validity)。在內容效度部份，本研究之調查問卷在編製時，先收集國內外有關之文獻資料，參考其他研究學者的問卷內容，多次與指導教授討論，並加上研究者實際的經驗加以編製而成的，據此以建立本研究的內容效度。有關建構效度方面，是依工作滿意的相關文獻設計適合的題目，並經由預試項目分析之後，再經由因素分析法 (Factor analysis) 來建立其建構效度的；而因素分析方法是採用主成份分析法 (Principal Component Factor Analysis)，並以最大變異轉軸法 (Varimax rotation) 進行正交轉軸，抽取特徵值 (eigenvalue) 大於 1.0 的因素，轉軸因素負荷量大於 0.35 為標準 (在不嚴重影響研究品質的考慮下，各變項的因素負荷量在 0.35 以上，即可以使用；胡佛，民 79)。

(四) 信度考驗

本問卷調查表的信度是採用 Cronbach 係數加以考驗，進行內部一致性分析以建立其信度，係數愈大則表示題目間的一致性也愈高。本問卷調查表的係數平均達 0.94。(郭生玉，民 82，認為係數達 0.8 以上就算是很高了)。

第四節 預試問卷之分析

預試問卷之項目分析、因素分析、信度分析之結果如下：

壹、目前參與動機部分：

一、項目分析：

動機部分，CR 項目分析之結果如表 3-4-1 所示：2205、2705 二題 t 值不顯著，此二題不具鑑別度，予以刪除。

本動機各題項與總分之相關項目分析之結果如表3-4-1示：2403 一題顯著性未達顯著水準($p < .001$)，予以刪除。

動機各題項效度分析結果：如表 3-4-1 示：

表 3-4-1 動機因素預試問卷獨立樣本檢定、與總分之相關、效度分析摘要表

題目	臨界值比 (CR)	CR 顯著性 (雙尾)	相關係 數	相關顯著性 (雙尾)	效度	備註
2101	2.694	.012	.380**	.001	.764	
2102	3.709	.001	.484**	.000	.821	
2103	3.290	.002	.522**	.000	.769	
2104	3.039	.004	.414**	.000	.456	
2105	3.344	.002	.490**	.000	.649	
2201	3.588	.001	.512**	.000	.698	
2202	2.518	.016	.437**	.000	.761	
2203	3.320	.002	.460**	.000	.781	
2204	3.336	.002	.530**	.000	.633	
2205	1.587	.121				刪除
2301	7.310	.000	.706**	.000	.828	
2302	4.701	.000	.633**	.000	.756	
2303	6.750	.000	.734**	.000	.771	
2304	4.599	.000	.471**	.000		刪除
2305	6.172	.000	.618**	.000	.722	
2401	6.593	.000	.615**	.000	.875	

(續後頁)

表 3-4-1 (續前頁)

題目	臨界值比 (CR)	CR 顯著性 (雙尾)	相關係數	相關顯著性 (雙尾)	效度	備註
2402	6.072	.000	.558**	.000	.744	
2403	3.667	.001	.298*	.011		刪除
2404	5.218	.000	.582**	.000	.731	
2405	4.747	.000	.543**	.000	.818	
2501	6.088	.000	.619**	.000	.863	
2502	7.124	.000	.729**	.000	.818	
2503	6.495	.000	.626**	.000	.702	
2504	7.307	.000	.654**	.000	.742	
2505	7.867	.000	.607**	.000	.508	
2601	7.010	.000	.575**	.000	.742	
2602	4.243	.000	.553**	.000		刪除
2603	4.337	.000	.484**	.000	.508	
2604	6.664	.000	.637**	.000	.784	
2605	3.624	.001	.403**	.000	.730	
2701	6.294	.000	.695**	.000	.825	
2702	5.186	.000	.632**	.000	.789	
2703	7.225	.000	.680**	.000	.794	
2704	2.446	.019	.425**	.000	.652	
2705	1.643	.109				刪除
2801	4.595	.000	.582**	.000	.623	
2802	6.966	.000	.718**	.000	.806	
2803	5.875	.000	.615**	.000	.807	
2804	5.895	.000	.641**	.000	.809	
2805	4.243	.000	.602**	.000	.724	
2901	4.074	.000	.535**	.000	.795	
2902	3.763	.001	.531**	.000	.781	
2903	4.413	.000	.580**	.000	.781	
2904	4.685	.000	.518**	.000	.727	
2905	5.488	.000	.497**	.000	.746	

** 在顯著水準為0.01時(雙尾)，相關顯著。

* 在顯著水準為0.05時(雙尾)，相關顯著。

二、因素分析：

在建構效度方面，本研究以因素分析進行之自編問卷，首先經過 Bartlett 球型考驗 (Bartlett ' s Test of Sphericity Approx. Chi-Square = 2324.921 , df =780 , P =.000) , 已達 .01 的顯著水準；表示量表上有共同因素的存在 (林邦傑 , 民75) 。 KMO 的抽樣適度量數 (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) 為 .711 ；林邦傑 (民75) 認為 KMO 值若在 .50 以下，即不適宜進行因素分析。而本研究的 KMO 值已達 .50 以上，故可進行因素分析。

一般來說，每一個因素至少皆要包含三題以上的題項才足以表達測出因素的構面 (徐昊皋 , 民91) 。因此，在因素分析之後，將未達三題之因素下的題項予以刪除。刪除之後，必須再重新進行一次因素分析，檢驗各構面的題項是否會因刪題而有所改變。如此反覆的進行，直到各個因素下的題項都至少有三題以上，則可得最後的因素構面。

本動機各題項與效度之相關項目第一次分析之結果：刪除 2304、2602 題。第二次分析之結果如：已經達到穩定，便不再進行因素分析，最後的因素構面，如表 3-4-2 所示。

由最後的結構矩陣中可看出，各個因素之下的題項與事先設定的題項差距不大，所以利用原先設定的因素構面名稱修改後，依序分別為「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」；原先設定的因素構面「社會接觸」則刪除。

表3-4-2 目前參與動機之相關因素預試問卷因素分析摘要表

題 目	成				份			
	社會認可	自我成長	成就感	未來報償	社會責任	尋找資源	他人期望	知識技巧
2503	.898	.226	.362	.424	.209	.205	.262	.304
2502	.865	.367	.344	.399	.339	.463	.380	.370
2504	.856	.343	.288	.404	.154	.184	.509	.277
2501	.837	.261	.351	.314	.153	.433	.232	.413
2505	.658	.259	.356	.562	.107	4.381E-02	.454	.226
2405	.578	.391	6.43E-02	.329	.328	8.642E-02	.402	.103
2104	.479	.324	5.01E-02	.220	.238	7.403E-03	.322	.132
2901	.208	.876	.298	.179	.355	.376	.200	.337
2902	.346	.845	.261	.165	.256	.284	.207	.326
2302	.410	.764	.253	.380	.413	.613	.149	.419
2802	.414	.719	.643	.387	.280	.341	.380	.550
2803	.124	.704	.699	.292	.301	.408	.278	.369
2805	.206	.686	.553	.363	.595	.226	7.79E-02	.221
2105	.328	.647	3.60E-02	.195	.452	.299	.214	.332
2303	.545	.616	.388	.612	.442	.589	.171	.590
2702	.467	.186	.810	.416	.303	.360	.160	.398
2701	.487	.251	.783	.515	.199	.505	.231	.328
2703	.436	.312	.751	.653	.190	.330	.182	.432
2804	.173	.690	.715	.347	.319	.425	.274	.270
2801	.443	.369	.688	.300	.238	.280	.291	.320
2704	.160	.369	.674	.236	.339	1.221E-02	-.104	.215
2604	.311	.349	.388	.856	.389	.332	.317	.350
2601	.388	.139	.410	.810	.246	.216	.316	.183
2605	.276	7.63E-02	.201	.776	.315	.198	-6.5E-02	.159
2301	.587	.408	.307	.719	.431	.646	.206	.609
2202	.199	.256	.242	.288	.840	.179	-6.0E-02	.228
2203	.146	.406	9.93E-02	.473	.827	.211	.144	.238
2201	.191	.418	.175	.343	.803	.241	.212	.286
2204	.357	.275	.358	.296	.714	.157	.206	.209
2904	.203	.468	.256	.264	.306	.810	.236	.342
2903	.312	.567	.401	.132	.317	.763	.203	.391
2905	.391	.212	.103	.379	-1.9E-02	.742	.414	.339
2603	.122	.264	.393	.446	.292	.547	.152	.238

(續後頁)

表 3-4-2 (續前頁)

題 目	成				份			
	社會認可	自我成長	成就感	未來報償	社會責任	尋找資源	他人期望	知識技巧
2402	.377	.335	.210	.242	.189	.355	.881	.284
2401	.499	.285	.244	.307	.228	.387	.871	.352
2404	.526	.245	1.92E-02	.504	6.82E-02	.197	.746	.234
2102	.267	.317	.319	.306	.231	.326	.226	.875
2101	.242	.319	.195	.105	.202	.254	.135	.797
2305	.505	.416	.156	.613	.501	.535	.185	.671
2103	.275	.259	.426	.347	.341	.398	1.52E-02	.550

KMO的抽樣適度量數為.711

萃取方法：主成分分析。

旋轉方法：含 Kaiser 常態化的 Promax 法。

三、信度分析：

本動機信度項目分析之結果如表3-4-3示：各題項與總分的相關統計值可發現其整體內部一致性 係數為.94。

分別計算出八個因素構面的信度係數。其結果如表3-4-3：

表3-4-3 目前參與動機相關因素量表預試問卷之信度分析一覽表

因素名稱	正式問卷題號	Cronbach ' 係數
社會認可	2503、 2502、 2504、 2501、 2505、 2405、 2104	.89
自我成長與發展	2901、 2902、 2802、 2803、 2805、 2302、 2105、 2303	.89
成就感	2702、 2701、 2703、 2804、 2801、 2704	.87
求未來報償	2604、 2601、 2605、 2301	.82
表達社會責任	2202、 2203、 2201、 2204	.82
尋找資源	2904、 2903、 2905、 2603	.75
反應他人期望	2402、 2401、 2404	.87
求知識與技巧	2102、 2101、 2305、 2103	.75
總量表	2101 2905	.94

貳、工作環境滿意度部分：

一、項目分析：

本工作環境滿意度 CR 項目分析之結果如表 3-4-4 所示：4302、4303、4701、4802 四題 t 值不顯著，此四題不具鑑別度，將予以刪除。

本工作滿意度各題項與總分之相關項目分析之結果如表3-4-4所示：4101一題顯著性未達顯著水準（ $p < .01$ ）。此題將予以刪除。

工作滿意度各題項效度分析：如表 3-4-4 所示：

表 3-4-4 工作滿意度因素預試問卷獨立樣本檢定、與總分之相關、效度分析摘要表

題目	臨界值比 (CR)	CR 顯著性 (雙尾)	相關係數	相關顯性 (雙尾)	效度	備註
4101	3.573	.001	.222**	.061		刪除
4102	4.304	.000	.325**	.005	.660	
4103	4.251	.000	.522**	.000	.693	
4104	4.091	.000	.455**	.000	.647	
4105	3.495	.001	.464**	.000	.716	
4201	4.820	.000	.592**	.000	.810	
4202	3.550	.001	.479**	.000	.761	
4203	5.233	.000	.547**	.000	.798	
4204	6.499	.000	.663**	.000	.814	
4205	6.043	.000	.535**	.000	.832	
4301	5.361	.000	.576**	.000	.775	
4302	1.723	.093				刪除
4303	1.994	.053				刪除
4304	3.003	.003	.582**	.000	.766	
4305	3.221	.003	.382**	.000		刪除
4401	4.712	.000	.640**	.000	.814	
4402	5.704	.000	.727**	.000	.746	
4403	4.180	.000	.742**	.000	.807	
4404	4.751	.000	.736**	.000	.824	
4405	4.609	.000	.690**	.000	.664	
4501	5.390	.000	.586**	.000	.663	
4502	3.484	.001	.612**	.000	.799	
4503	3.365	.002	.453**	.000	.779	
4504	3.205	.003	.471**	.000	.838	
4505	3.726	.001	.467**	.000	.756	
4601	3.824	.000	.631**	.000	.808	
4602	5.429	.000	.623**	.000	.613	
4603	3.883	.000	.600**	.000	.795	
4604	3.874	.000	.606**	.000	.863	
4605	4.984	.000	.690**	.000	.845	
4701	1.810	.078				刪除
4702	5.133	.000	.616**	.000		刪除
4703	3.552	.001	.552**	.000		刪除

(續後頁)

表 3-4-4 (續前頁)

題目	臨界值比 (CR)	CR 顯著性 (雙尾)	相關係數	相關顯著性 (雙尾)	效度	備註
4704	6.125	.000	.667**	.000		刪除
4705	5.221	.000	.652**	.000	.737	
4706	3.072	.004	.466**	.000	.731	
4707	3.072	.004	.527**	.000	.848	
4708	3.862	.000	.606**	.000	.746	
4801	4.664	.000	.670**	.000	.617	
4802	1.670	.103				刪除
4803	3.739	.001	.617**	.000	.739	
4804	3.771	.001	.682**	.000	.803	
4805	4.487	.000	.691**	.000	.815	

** 在顯著水準為0.01時(雙尾)，相關顯著。

* 在顯著水準為0.05時(雙尾)，相關顯著。

二、因素分析：

在建構效度方面，本研究以因素分析進行之自編問卷，首先經過 Bartlett 球型考驗(同p63) (Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square = 1917.140, df = 561, P = .000)，已達.01的顯著水準。KMO的抽樣適度量數 (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) 為.811。

本工作滿意度各題項與效度之相關項目，第一次分析之結果：刪除4305、4703題；第二次分析之結果：刪除4702、4704題；依上述的各步驟重新進行各題項與效度之相關項目，第三次分析之結果，已經達到穩定，便不再進行因素分析；最後的因素構面，如表3-4-5所示。

由最後的結構矩陣中可看出各個因素之下的題項與事先設定的題項差距不大，所以利用原先設定的因素構面名稱修改後，依序分別為「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」、增加「參與各項課程規定時數的滿意度」；原先設定的因素構面「值班品質的滿意度」則刪除。

表3-4-5 工作滿意度之相關因素預試問卷因素分析摘要表

題目	成				份			
	志工團	所在位置	在職教育	被督導	行政中心	值班環境	參與活動	參與時數
4805	.890	.151	.390	.417	.348	.255	.476	.409
4804	.855	.151	.412	.485	.439	.153	.502	.287
4803	.767	8.88E-02	.355	.633	.451	.264	.309	.268
4801	.742	.182	.339	.513	.353	.447	.418	.345
4405	.719	.149	.485	.570	.330	.209	.644	.467
4602	.718	.121	.542	.457	.323	.136	.406	.380
4201	.385	.853	.245	.157	1.17E-02	.641	.231	.292
4103	.122	.808	.229	.196	7.54E-02	.448	.166	.223
4202	.338	.802	.227	-3.3E-02	-9.03E-02	.549	.217	.238
4104	.226	.761	.308	.111	-5.27E-02	.463	1.77E-02	.349
4102	-3.4E-02	.729	.132	2.33E-02	-3.13E-02	.109	.149	.179
4105	7.2E-02	.674	.289	2.03E-02	3.97E-02	.652	-7.7E-02	.319
4504	.440	.135	.868	.300	1.31E-02	.241	.329	.336
4503	.317	.241	.849	.164	.281	5.24E-02	.367	.442
4505	.406	.362	.784	.190	-.157	.274	.237	.337
4502	.405	.280	.778	.430	.412	8.90E-02	.657	.394
4604	.521	.182	.257	.896	.182	.253	.459	.353
4605	.588	.256	.409	.879	.444	.334	.398	.354
4603	.494	7.36E-02	.323	.879	.317	.272	.478	.340
4705	.535	8.11E-02	.378	.732	.543	.282	.596	.172
4707	.366	.111	.269	.379	.906	.198	.375	.314
4706	.451	-3.2E-02	8.70E-02	.362	.810	.128	.306	.214
4708	.586	9.81E-02	.235	.358	.764	.202	.496	.290
4205	.252	.477	.213	.236	.114	.891	.185	.335
4203	.341	.420	.166	.271	.169	.865	.271	.177
4204	.476	.640	.272	.396	3.36E-02	.830	.329	.334

(續後頁)

表 3-4-5 (續前頁)

題 目	成				份			
	志工團	所在位置	在職教育	被督導	行政中心	值班環境	參與活動	參與時數
4304	.380	.125	.279	.420	.397	.204	.845	.344
4403	.689	.357	.538	.516	.236	.324	.819	.399
4404	.772	.223	.506	.419	.214	.360	.776	.411
4402	.526	.462	.648	.348	.220	.361	.703	.623
4301	.362	.349	.322	.330	.178	.307	.308	.857
4601	.506	.242	.599	.222	.351	.359	.314	.818
4401	.413	.263	.421	.478	.276	.171	.623	.813
4501	.416	.121	.558	.327	.362	9.14E-02	.613	.679

KMO的抽樣適度量數為.811

萃取方法：主成分分析。

旋轉方法：含 Kaiser 常態化的 Promax 法。

三、信度分析：

本工作滿意度信度項目分析之結果如表3-4-6所示：各題項與總分的相關統計值可發現其整體內部一致性 係數為.94。

分別計算出八個因素構面的信度係數。其結果如表3-4-6：

表3-4-6 工作滿意度相關因素量表之預試問卷之信度分析一覽表

因素名稱	正式問卷題號	Cronbach ' 係數
志工團的滿意度	4805、4804、4803、4801、4405、4602	.89
所在位置的大環境	4201、4103、4202、4104、4102、4105	.86
參與在職受教育	4504、4503、4505、4502	.83
被督導	4604、4605、4603、4705	.88
對行政中心	4707、4706、4708	.85
值班環境	4205、4203、4204	.86
參與生命線活動	4304、4403、4404、4402	.86
參與各項課程規定 時數	4301、4601、4401、4501	.83
總量表	4102 4805	.94

參、問卷預試後調整部分

第一部份為研究工具的發展及測驗後資料分析，有調整部分如下：

一、影響「生命線」志願服務人員工作滿意度的控制變項，如后：

(一)目前在「生命線」的工作動機因素方面：包括求知識與技巧、表達社會責任感、反應他人期望、社會認可、求未來報償、成就感、自我成長與發展、尋找資源等八個研究變項。

(二)初次進入「生命線」的工作動機因素方面：包括求知識與技巧、表達社會責任感、社會接觸、反應他人期望、社會認可、求未來報償、成就感、自我成長與發展、尋找資源等九個研究變項。

二、「生命線」志願服務人員工作滿意度的依變項有：同（p51）其中值班品質的滿意度刪除，增加參與各項課程規定時數的滿意度變項。

三、自變項（工作動機因素方面統計變項）：

目前工作動機因素方面統計變項：

根據與指導教授討論的結果，共分為八個層面，每一個層面有三---八個題目：

（一）求知識與技巧：2101、2102、2103、2305 題。

（二）表達社會責任感：2201、2202、2203、2204 題。

（三）反應他人期望：2401、2402、2404 題。

（四）社會認可：2104、2405、2501、2502、2503、2504、2505 題。

（五）求未來報償：2301、2601、2604、2605 題。

（六）成就感：2701、2702、2703、2704、2801、2804 題。

（七）自我成長與發展：2105、2303、2302、2802、2803、2805、2901、2902 題。

（八）尋找資源：2603、2903、2904、2905 題。

四、依變項

根據與指導教授討論的結果，工作的滿意度共分為八個層面，每一個層面有三---六個題目：

（一）「生命線」所在位置的大環境滿意度：4102、4103、4104、4105、4201、4202 題。

（二）值班環境的滿意度：4203、4204、4205 題。

- (三) 參與「生命線」活動的滿意度：4304、4402、4403、4404 題。
- (四) 參與在職受教育的滿意度：4502、4503、4504、4505 題。
- (五) 被督導的滿意度：4603、4604、4605、4705 題。
- (六) 對行政中心的滿意度：4706、4707、4708 題。
- (七) 對志工團的滿意度：4405、4602、4801、4803、4804、4805 題。
- (八) 參與各項課程規定時數的滿意度：4301、4401、4501、4601 題。

五、問卷預試後研究架構：如圖 3-4-1：

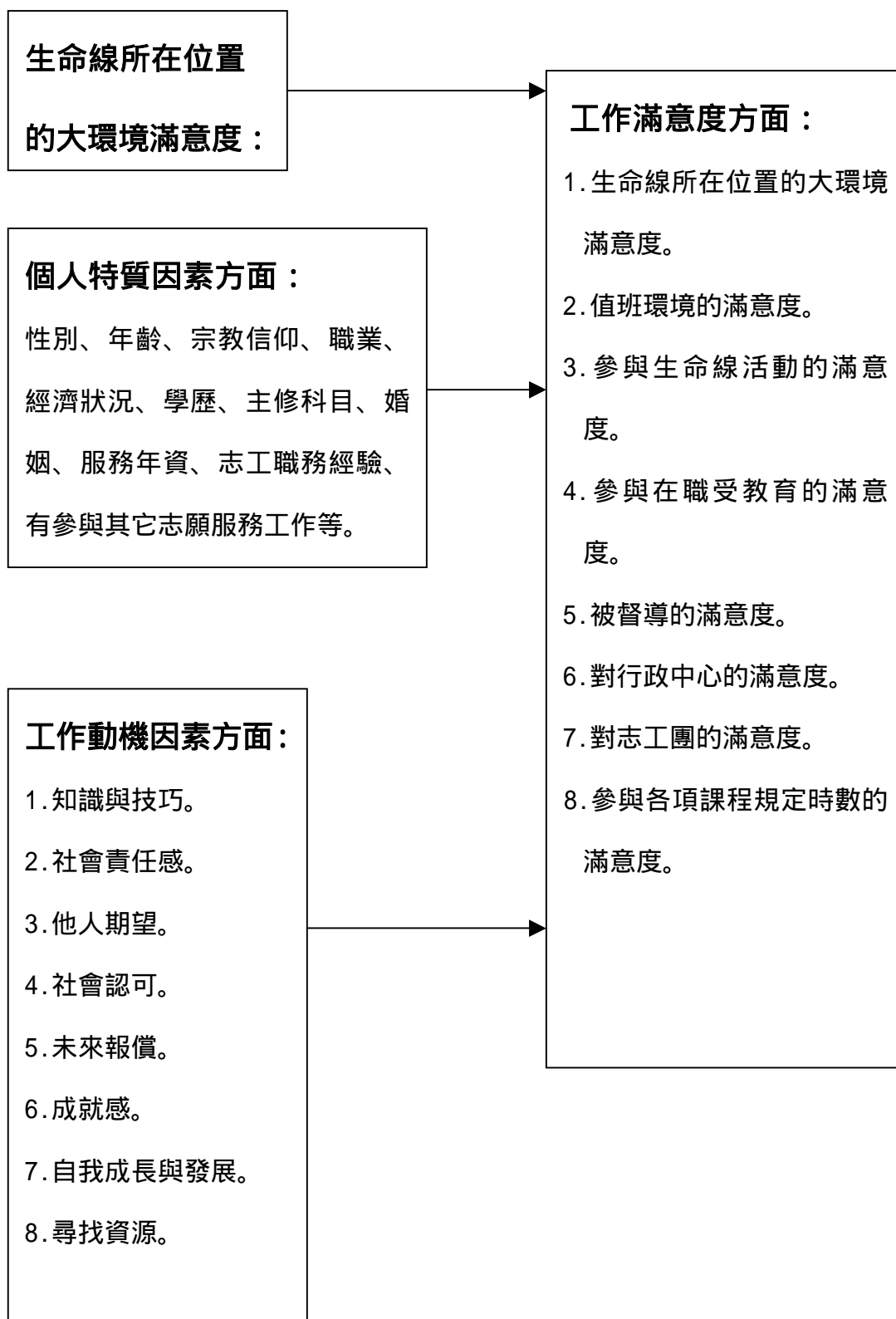


圖 3-4-1 問卷預試後研究架構

第五節 研究對象

本研究調查對象界定為為「生命線」志願服務人員。其母群包括台北市、高雄市、及台灣地區，總共二十三個「生命線」(包括澎湖)，每一生命線抽樣 10---15 位志願服務人員，共寄發 350 份問卷，作為研究問卷的測試、回收資料來源。

第六節 研究實施

本研究問卷寄發的時間為 92 年 3 月，截至 5 月 30 日回收之問卷為 250 件，收回率為 71.43 %；為提高問卷的可信度，乃於 6 月 10 日再寄發追蹤之催收函，另剔除填答不全及基本資料未填之廢卷 28 份，總共收回可用之問卷有 222 份，可用率達 63.43 %。如表 3-6-1 所示：

表 3-6-1 問卷回收統計一覽表：

地 區	北部	中部	南部	東部
寄發問卷數量 (92/3)	100	100	100	50
收回問卷數量 (92/5)	80	54	60	36
催收問卷數量 (92/6)	6	5	5	4
收回問卷數量	86	59	65	40
(%)	86	59	65	80
有效問卷數量	76	52	54	40
(%)	76	52	54	80

第七節 資料分析

所回收之問卷資料依據問卷編製時所採用的「李克特氏五點量表」進行計分，並以 SPSS 8.0/for Windows 統計套裝軟體進行資料之分析。

本研究擬採取的資料分析法如下所述：

一、臨界值比 (CR 值) 及 Cronbach 係數法

預試時採用臨界值比 (CR 值) 以進行題目的項目分析，以便了解各題目與總內容間之相關性。其次信度考驗，採用 Cronbach 係數法進行內部一致性分析。效度考驗，則採用內容效度 (Content Validity) 及建構效度 (Construct Validity)。

二、次數分配 (frequency distribution) 及百分比 (percentages)

描述填答者的個人基本資料。

三、平均數 (means) 及標準差 (standard deviation)

描述填答者對於其工作滿意度情形之分析。

四、考驗 (t-test)

考驗「生命線」志願服務人員其個人背景變項中不同之性別、婚姻等關係對其工作滿意度各層面之差異情形。

五、單因子變異數分析 (ANOVA) 及雪費比較法 (Scheffe' posterior comparisons)

考驗「生命線」志願服務人員，個人背景變項中，不同之服務所在位置、年齡、宗教信仰、職業、經濟狀況、學歷、服務年資等，對其工作滿意度各層面之差異情形，若差異達所設定之 .05，則具顯著水準，則再進一步以費雪事後比較分析法進行事後分析，以了解其差異之所在。

六、皮爾森積差相關 (Pearson Correlation)

考驗「生命線」志願服務人員，在目前及開始參加志工的工作動機與工作滿意度，兩者之間的相關情形。