

東海大學公共事務碩士專班碩士論文

指導教授：紀俊臣博士

臺中市戶政事務所志工服務隊成就之研究

碩士班研究生：王慧蘭

中華民國一〇二年一月九日

碩士論文題目：

臺中市戶政事務所志工服務隊成就  
之研究

研究生：王慧蘭

指導教授：紀俊臣 (簽章)

審查教授：紀俊臣 (簽章)

李長安 (簽章)

陳秋政 (簽章)

專班主任：魯俊孟 (簽章)

東海大學公共事務碩士在職專班碩士論文

中華民國 102 年 1 月 9 日

## 謝誌

時光荏苒，盼了 7 年，在電腦 key 上謝誌這 2 個大字，自己終於來到寫謝辭的這刻。

在職進修的研究所生涯，經歷了結婚、生子、休學、到重燃完成學業的動力，過程是艱辛；尤其決定完成論文之際，發現懷了老三，箇中辛苦，難以筆墨形容。但內心卻是滿滿的感動，因為一路上有許多人的支持與鼓勵，才能為這一階段的學習畫下完美句點。

回首撰寫論文的這段期間，首先，要感謝指導教授紀俊臣老師，不厭其煩的悉心指導與協助，在遭受挫折遇到瓶頸想放棄時，是老師不斷給我信心與鞭策，並適時給予指導與匡正，讓我順利完成這篇論文，感謝之情，溢於言表。

再者，感謝口試委員李長晏老師與陳秋政老師，在百忙之中費心審閱，並以專業的角度提供精闢的建議及修正意見，讓整篇研究論文內容的縝密性及周延性，更臻完善。

職務上，特別感謝清水區戶政事務所主管們的支持與提攜，始有機會回校進修；也感謝工作夥伴們，在業務上之分憂解勞，使我得以兼顧工作與學業。當然還有學習路上不斷鞭策我往前的好姊妹們(中山美女幫、蘭都會社)，有你們真好。

最後，要感謝我的父母、公婆、及其他摯愛的家人，因為你們的支持與體諒，讓我得以順利完成學業。另外，要特別謝謝親愛的老公，不論工作多麼忙碌，每星期總是專程接送我到學校與老師 meeting，再帶我吃頓豐盛晚餐慰勞辛苦，這段時間謝謝你直接承受了我所有情緒，好多事因為有你的協助，讓我能很有效率地完成，謝謝！還有一對乖巧的寶貝兒女，雖然你們還小小，但真的很乖巧很棒唷！

感恩與感動的心情幾近滿溢，謹以此謝誌來表達我的感謝之心，也藉此和你們分享我的喜悅，並且衷心希望往後的人生道路中，能有你們繼續相伴。

慧蘭 謹誌于幸福的家 2013

## 摘要

爲了滿足民眾的需求與期望，戶政事務所順應時勢所趨，不斷的推出各項改革創新與便民服務措施。基層戶政事務所亦是政府部門中最前線、最基層部門，與民眾做最直接的接觸。因此，戶政事務所之服務績效，對於政府的整體施政表現影響至鉅。戶政事務所進行組織再造，在有限的人員配置現況下，能在行政效能及爲民服務績效評比上，依然成效顯著，表現亮眼；其中，引進並靈活適當的運用民間社會志工人力，來協助戶政相關工作，例如引導民眾、協助民眾代填各項申請書表、擔任諮詢及提供其他必要之服務、協助資料整理或資訊服務有關事宜等，這都是戶政事務所具體可行的配套方法。

本研究採用問卷調查方式，並以台中市各戶政事務所志工爲研究對象，共發出問卷350份，回收326份，本研究採用的方法爲單因子變異數分析、t 檢定及相關分析等方法，獲得以下結果：

- 一、不同背景變項的受訪者對服務滿意度、生活滿意度、服務隊服務績效部份層面有顯著的差異。
- 二、志工服務滿意度與志工服務隊服務績效各層面大部份爲顯著中度正相關，志工生活滿意度與志工服務隊服務績效各層面大部份爲顯著中度正相關。這代表志工服務滿意度、生活滿意度提升，對於服務隊服務績效有提高之效果。

關鍵字：戶政事務所志工、服務滿意度、生活滿意度、服務績效

## Abstract

In order to meet the need and expectation of the crowd, the Household Register Office follows the trend by offering a variety of innovational policies and convenient services. The Household Register Office is also the grass roots as well as the front line of all government departments, responsible for the direct contact to the public. Therefore, service performance of the Household Register Office is crucial to the performance of the government administrative politics as a whole. The restructuring of the Household Register Office, under the limitation of current staff shortage, remains effective with great performance upon the ranking of service efficiency. The flexible adoption of volunteers from the society helps improve the efficiency of registration duties, such as guiding people for directions, helping them fill the application forms, offering consultations, and assisting in filing data or service information. These are all applications that the Household Register Office can actually use.

This research is done by adopting questionnaire surveys, targeting the volunteers of the Household Register Office in Taichung City, with 350 copies distributed and 326 effectively collected. This research has adopted one-way analysis of variance, the paired t-test, and other related analysis methods, and the results are as follows:

1. There is a great discrepancy on the satisfactory level of service, the satisfactory level of living quality, and the efficiency of the service team from the interviewees with different backgrounds.
2. The level of satisfaction with volunteers' service and the most phases of efficiency of the service team have positive correlation at the medium level, which indicates that satisfaction level of the volunteers' service and the rise of life satisfaction enhance the efficiency of the service team.

Keyword : the volunteers of the Household Register Office in Taichung City, the satisfactory level of service, the satisfactory level of living quality, and the efficiency of the service

# 目 錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	2
第三節 研究範圍與限制.....	2
第四節 重要名詞定義.....	3
第五節 研究流程.....	4
第二章 文獻探討.....	6
第一節 戶政事務所服務滿意度與志工生活滿意度之研究.....	6
第二節 公部門志工服務績效之研究.....	11
第三節 戶政事務所志工服務之研究.....	14
第一節 研究方法.....	20
第二節 研究假設與架構.....	21
第三節 問卷設計與試測.....	23
第四節 調查方式.....	28
第五節 信度與效度檢驗.....	29
第四章 資料分析結果.....	31
第一節 屬性分析.....	31
第二節 服務品質差異分析.....	34
第三節 志工生活滿意度差異分析.....	52
第四節 志工服務隊服務績效差異分析.....	66
第五節 相關分析.....	74
第五章 結論.....	77
第一節 研究發現.....	77
第二節 建議.....	79
參考文獻.....	82
附件.....	85

## 表目錄

表 2-1 戶政事務所推行志願服務業務實施計畫實施內容 .....	16
表 2-2 戶政機關的志工服務之相關文獻 .....	18
表 3-1 志工服務滿意度量表 .....	24
表 3-2 志工生活滿意度量表 .....	27
表 3-3 志工服務隊服務績效量表 .....	28
表 3-4 量表之 KMO 值 .....	30
表 4-1 次數分配與百分比 .....	31
表 4-2 志工性別在服務滿意度層面的差異分析 .....	34
表 4-3 志工婚姻狀況在服務滿意度層面的差異分析 .....	35
表 4-4 志工年齡在服務滿意度層面的差異分析描述性統計摘要 .....	37
表 4-5 志工年齡在服務滿意度層面的差異分析 .....	38
表 4-6 志工教育程度在服務滿意度層面的差異分析描述性統計摘要 .....	39
表 4-7 志工教育程度在服務滿意度層面的差異分析 .....	40
表 4-8 志工平均個人月收入在服務滿意度層面的差異分析描述性統計摘要 .....	41
表 4-9 志工平均個人月收入在服務滿意度層面的差異分析 .....	43
表 4-10 志工服務的年資在服務滿意度層面的差異分析描述性統計摘要 .....	45
表 4-11 志工服務的年資在服務滿意度層面的差異分析 .....	46
表 4-12 志工職業別在服務滿意度層面的差異分析描述性統計摘要 .....	48
表 4-13 志工職業別在服務滿意度層面的差異分析 .....	49
表 4-14 志工在業界擔任職階在服務滿意度層面的差異分析描述性統計摘要 .....	50
表 4-15 志工在業界擔任職階在服務滿意度層面的差異分析 .....	51
表 4-16 志工性別在生活滿意度層面的差異分析 .....	52
表 4-17 志工婚姻狀況在服務滿意度層面的差異分析 .....	53
表 4-18 志工年齡在生活滿意度層面的差異分析描述性統計摘要 .....	54
表 4-19 志工年齡在生活滿意度層面的差異分析 .....	55
表 4-20 志工教育程度在生活滿意度層面的差異分析描述性統計摘要 .....	56
表 4-21 志工教育程度在生活滿意度層面的差異分析 .....	57
表 4-22 志工平均個人月收入在生活滿意度層面的差異分析描述性統計摘要 .....	58
表 4-23 志工平均個人月收入在生活滿意度層面的差異分析 .....	59
表 4-24 志工服務的年資在生活滿意度層面的差異分析描述性統計摘要 .....	60
表 4-25 志工服務的年資在生活滿意度層面的差異分析 .....	61
表 4-26 志工職業別在生活滿意度層面的差異分析描述性統計摘要 .....	62
表 4-27 志工職業別在生活滿意度層面的差異分析 .....	63

表 4- 28 志工在業界擔任職階在生活滿意度層面的差異分析描述性統計摘要 .....	64
表 4- 29 志工在業界擔任職階在生活滿意度層面的差異分析 .....	65
表 4- 30 志工性別在服務隊服務績效的差異分析 .....	66
表 4- 31 志工婚姻狀況在服務隊服務績效的差異分析 .....	67
表 4- 32 志工年齡在服務隊服務績效的差異分析描述性統計摘要 .....	67
表 4- 33 志工年齡在服務隊服務績效的差異分析 .....	68
表 4- 34 志工教育程度在服務隊服務績效的差異分析描述性統計摘要 .....	68
表 4- 35 志工教育程度在服務隊服務績效的差異分析 .....	69
表 4- 36 志工平均個人月收入在服務隊服務績效的差異分析描述性統計摘要 .....	69
表 4- 37 志工平均個人月收入在服務隊服務績效的差異分析 .....	70
表 4- 38 志工服務的年資在服務隊服務績效的差異分析描述性統計摘要 .....	70
表 4- 39 志工服務的年資在服務隊服務績效的差異分析 .....	71
表 4- 40 志工職業別在服務隊服務績效的差異分析描述性統計摘要 .....	71
表 4- 41 志工職業別在服務隊服務績效的差異分析 .....	72
表 4- 42 志工在業界擔任職階在服務隊服務績效的差異分析描述性統計摘要 .....	72
表 4- 43 志工在業界擔任職階在服務隊服務績效的差異分析 .....	73
表 4- 44 志工服務滿意度與志工服務隊服務績效的相關分析表 .....	75
表 4- 45 志工生活滿意度與志工服務隊服務績效的相關分析表 .....	76
表 5- 1 本研究之假設驗證結果一覽表 .....	77



# 圖目錄

圖 1-1 研究流程 .....	5
圖 2-1 PARASURAMAN, ZEITHAML, AND BERRY 服務品質模式 .....	9
圖 3-1 研究架構 .....	22



# 第一章 緒論

本研究旨在透過文獻探討及問卷調查之方式，探討臺中市戶政事務所志工服務隊團隊成就，本章主要敘述本研究之研究背景與動機、研究目的、研究範圍與限制、重要名詞定義、研究流程。

## 第一節 研究背景與動機

戶政為庶政之母，為了滿足民眾的需求與期望，戶政事務所順應時勢所趨，不斷的推出各項改革創新與便民服務措施。基層戶政事務所亦是政府部門中最前線、最基層部門，與民眾做最直接的接觸。因此，戶政事務所之服務績效，對於政府的整體施政表現影響至鉅。戶政事務所進行組織再造，在有限的人員配置現況下，能在行政效能及為民服務績效評比上，依然成效顯著，表現亮眼，其中，靈活適當的運用民間社會志工人力，協助戶政相關工作，是一具體可行的方法。

志願服務目前已成爲一項目前普世關注的議題，對戶政事務所正向的運作已產生重要的影響能量，而志工活動同時營造社會善良風氣，落實民主化與公民社會提供了一個堅實的基礎。2001年爲聯合國所定「國際志工年」，國際志工協會在荷蘭的阿姆斯特丹召開了第16屆世界志工年會，同時並通過了「全球志工宣言」及「全球志工行動方案」這兩個文件描繪出二十一世紀志願工作服務的方向、願景及作法，這兩個行動方案文件，支持所有的人，不分文化背景、教育、宗教信仰、年齡、種族差異、性別和生理、社會或經濟條件，皆享自由與參與志工的權利（江明修，2006）。戶政事務所爲整合社區人力資源，整合願意投入「志工」服務工作之力量，通常會招募志工，戶政事務所藉由志工補充戶政事務所人力不足之處。志工的服務及管理並重，才能將組織與志工的交

流及關係妥善，進而充份運用其能力，來增進戶政事務所服務的品質，此為本研究動機之一。

根據上述說明，本研究瞭解到志工對戶政事務所相當重要，而志工成就來自於志工的努力，因此志工有相當大的壓力，適度的壓力，可以創造志工服務隊成就，但如果壓力過大，危機處理不當，反會造成反效果，績效不彰。志工之所以能積極投入於服務的志業，必有相當高的工作成就之感受，而這種工作成就之感受，也稱之為工作滿足感。本研究探討戶政事務所如何管理、激勵其所屬志工團隊，並期望透過志工參與服務來瞭解志工對其生活滿意度與服務績效的感受，此為本研究動機之二。

## 第二節 研究目的

本研究之目的，說明如下：

- 一、探討臺中市戶政事務所志工的服務滿意度的狀況。
- 二、探討不同背景志工，其服務滿意度的差異程度。
- 三、探討不同背景志工的服務績效之差異程度。
- 四、探究戶政事務所志工的服務滿意度與服務績效、志工生活滿意度與服務績效的相關性。

## 第三節 研究範圍與限制

根據本研究之研究動機與目的，本研究之研究範圍與限制如下：

### 一、研究範圍

本研究以問卷方式，探討臺中市戶政事務所志工服務隊成就，茲就研究範圍說明：本研究基於研究者能力、資源的限制，以臺中市為唯一區域，以行政區戶政事務所志工

們為研究對象。基於時間、空間、人力、物力之考量，乃採取立意抽樣方式針對戶政事務所志工進行問卷調查。

## 二、研究限制

### (一)、研究方法的限制

本研究是以問卷調查為主，並輔以文獻、理論探討。由於問卷調查的結果，大都是填答者自由心證，研究者無法掌握填答情境和填答者真正的反應心情，且無法透過實際觀察，來瞭解志工真實情形是否與問卷結果相符合，此為研究方法的限制。

### (二)、取樣誤差的限制

本研究為顧及樣本的代表性，對於研究對象的背景變項，並無法完全考量其特質而均衡抽取，故亦有取樣誤差的限制。

## 第四節 重要名詞定義

### 一、志願服務

我國2001年通過的志願服務法將志願服務定義為：人民出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，以知識、勞力、體能、技術、經驗、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務，故本研究將志願服務定義劃歸為認真型休閒，它並不強調是組織或集體的社會公益行為。志願服務是一種自發性的自我奉獻及承擔社會責任的認真型休閒具體表現。志願服務是指自願或願意參與行動，係一種自願行為。

### 二、志工

志願工作者(簡稱志工)，出自於內心的人力開發具有無限潛能。志願工作者是指任何人士，在公共和志願團體內，不接受報酬並貢獻服務及參與各種社會福利活動者。

### 三、生活滿意度

所謂生活滿意度是指個人的生活能夠過的更好，有愉快的生活及較好的生活品質，它強調個體主觀評估的過程、整體的生活適應、內在感受、期望目標和實際成就之間的一致程度等要素。因此，生活滿意度重視個人對生活各層面的主觀判斷，如果適應良好，且內在感受和現實生活的差距很小，即表示此人對生活滿意度的知覺良好。

## 第五節 研究流程

本研究探討臺中市戶政事務所志工服務隊成就，因此，本研究將依循以下流程進行，如圖 1-1 中所示：

- 一、訂定研究動機與目的：本研究透過相關背景環境的觀察，對臺中市戶政事務所志工服務隊成就進行研究。
- 二、相關文獻回顧與理論之探索：根據研究目的，進一步就理論基礎與文獻做回顧。並蒐集相關資料，以作為後續研究基礎。
- 三、研究架構之建立：藉由分析理論與相關文獻，將其資料彙整發展而成本研究架構。
- 四、編製調查工具及實施調查：依據研究架構、理論基礎和專家意見，編製「臺中市戶政事務所志工服務隊成就之問卷」，選定志工人員為調查對象並回收問卷。
- 五、結論與建議：將問卷進行整理分析，瞭解臺中市戶政事務所志工服務隊成就情形，針對分析所得結果彙整研究結論，提出相關討論與後續建議。



圖 1-1 研究流程

## 第二章 文獻探討

本研究旨在探討臺中市戶政事務所志工服務隊成就之研究，並以臺中市戶政事務所志工為例。本章共分三節，第一節為戶政事務所服務滿意度與志工生活滿意度之研究，第二節為公部門志工服務績效之研究；第三節為戶政事務所志工服務之研究。

### 第一節 戶政事務所服務滿意度與志工生活滿意度之研究

以戶政事務所服務而言，民眾在服務傳遞過程中與服務人員的互動，為提升服務品質之策略之一。以下即針對服務滿意度定義及相關文獻作探討。

#### 一、服務品質的定義

服務(Service)一字來自於拉丁語，其語意為「幫任何人的忙」，即由一方代替另一方做事之意。以戶政事務所而言，若無論任何一種服務，只要能讓民眾感到滿意，就算是達到提供良好服務的目的。關於服務品質的定義，說明如下：

- (一)、Gronroos(1984)認為服務品質是由民眾事前期望的服務與接受服務後的認知覺相比較而來。故根據服務傳遞的模式，將服務品質區分為技術品質與功能品質兩種。
- (二)、Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1985)認為服務品質決定於所提供的服務是否滿足民眾期望的服務，故定義服務品質為民眾期望的服務水準與知覺到的服務水準的差距。
- (三)、Anderson等學者(1994)認為服務品質為民眾滿意度的前項變因，有好的服務品質即可達到滿意度。
- (四)、林陽助(1996)認為服務品質是指民眾對服務整體優劣程度的評價，服務品質是

由民眾所希望的服務與顧客在實際被服務後所產生的認知所組成，而兩者之間的差距代表了服務品質的好壞。

(五)、王仲三(2002)認為服務品質所代表的意義在指兩件事；其一為了解民眾想要什麼，其二為於民眾想要的東西皆能滿足，甚至超越其要求的水準。

## 二、服務品質的特性與模型論述

Parasuraman等學者(1985)綜合與服務相關的研究，歸納出服務品質應具有下列特性：對民眾而言，服務品質比產品品質更難評估；品質的評估並不只是由服務的績效來判斷，實際上還應該考慮服務傳遞的過程；民眾對服務品質的知覺，是消費者比較預期與實際服務績效的結果三大特性。服務品質是民眾就服務提供者在服務過程及服務結果的「實際服務感受與期望服務之比較的整體性評估，本研究歸納Parasuraman 等學者(1985)、Reichhel and Sasser(1990)、Dawkins等學者(1990)、林陽助(1996)、謝松益(2006)、Kotler(2008)各學者之研究，認為服務品質之重要性為：服務品質是民眾評斷服務好壞的基礎；服務品質可以提高民眾滿意度；服務品質的高低會影響顧客的滿意度。

服務品質模型是將服務提供過程中，將影響服務品質的主要因素予以概念與具體化，戶政事務所整合分析建議為藉由服務品質模型可對服務品質之衡量與管理作為更有著力點。

茲列舉數個的服務品質模式並說明如下。

(一) Sasser等學者(1978)服務品質的模型：Sasser等學者認為服務品質是一個抽象名詞，因此不僅提供服務者會受不同人、事、時、地、物等因素影響，且會有不同服務品質感受。由於服務品質包含異質性、不可分割性、無形性等諸多特性，因此服務品質很難具體化。該學者提出設施、物件及人員三項構面，決定各屬性之服務水準，建立以民眾觀點衡量服務水準的服務

模式。

- (二) Gronroos之服務品質模式：該學者認為在服務買賣雙方的互動中，民眾會針對服務資源與績效執行評估，而形成認知服務品質，故服務品質是由民眾的期望服務水準與認知服務水準兩者比較差異後而得。
- (三) Lehtinen and Lehtinen (1991)之服務品質模式：該學者提出服務品質的模式，該學者將服務品質構面分為實體品質和互動品質。他們認為產品品質、價格、服務品質、情境因素和個人因素皆會影響民眾滿意度。
- (四) PZB服務品質模式：該模式是Parasuraman, Zeithaml, and Berry等學者在1985年提出，針對其顧客與管理人員進行深度訪談，以獲得研究服務品質之相關資料與訊息，所提出的「服務品質的觀念性模式」(簡稱，PZB模式)。該模式應用的研究範圍最為廣泛，如圖2-1所示。

Parasuraman等學者(1985)認為服務知覺品質乃是民眾對服務的期望與實際接受過程的比較。此五項品質缺口說明如下：

缺口一：民眾期望的服務與管理者對民眾期望服務知覺間的差距。此缺口起因於戶政事務所的管理者不能真正瞭解民眾真正對服務的期望，也因此無法滿足民眾的需求。

缺口二：管理者對民眾期望服務知覺與服務品質規格間的差距。此缺口起因於戶政事務所的管理者受限於市場環境或資源條件，因而無法提供民眾真正所需的服務規格、標準。

缺口三：服務品質規格與服務傳遞間的差距。此缺口起因於即使戶政事務所的管理者對服務有標準化的規範，但戶政事務所的員工所提供的服務表現，並無法標準化的維持在一定的標準之上。

缺口四：服務傳遞與外部溝通間的差距。此缺口起因於戶政事務所運用其他外部溝通工具時，過於誇大或不實，造成實際提供的服務比宣稱的少，因而降低民眾知覺的服務品質。

缺口五：民眾的期望與知覺服務間的差距。此缺口起因於民眾對於服務的期望與所實際知覺到的服務的差距。

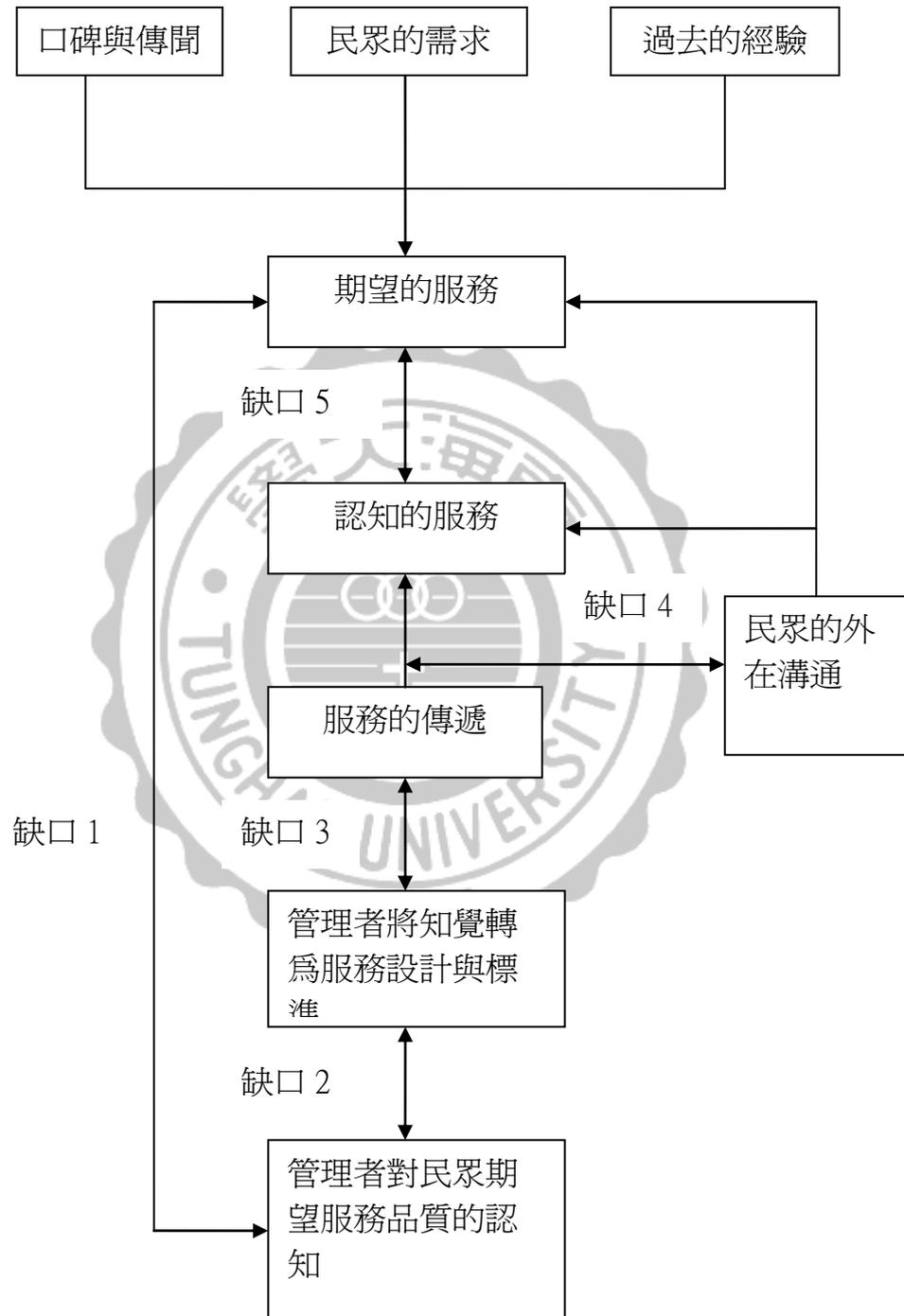


圖 2-1 Parasuraman, Zeithaml, and Berry 服務品質模式

### 三、服務品質的衡量構面及重點發現

Sasser等學者(1978)認為服務品質的衡量構面為一致性、安全性、態度、完整性、調整性、即用性、時效性。Parasuraman等學者(1988)，發展出5個構面與22個問項的服務品質量表SERVQUAL，用來衡量顧客期望的服務品質與知覺的服務品質，此五個構面為「有形性」、「反應性」、「同理心」、「可靠性」與「保證性」。五個方面說明如下：

- (一) 有形性：包括實體設備及提供服務的工具和設備。有形性的評量項目包括：具有現代化設備、設施外觀吸引人、志工穿著乾淨整齊、各項設施與所提供的服務相符合。
- (二) 反應性：包括志工人員對提供服務之意願及敏捷度；即指提供快速與幫助民眾的意願。
- (三) 同理心：提供服務的機構很容易接觸，服務人員很親切，容易親近，且很誠懇的關心及用心的對待民眾，能讓民眾受到很大的關心與尊重。
- (四) 可靠性：能讓民眾相信其有能力正確而準時的執行，並完成所承諾之服務，而且不論是服務本身或提供的過程都能讓民眾信賴。
- (五) 保證性：指志工人員具備執行服務所需的知識，且具有親切感並能獲得民眾之信賴。

### 四、志工生活滿意度之研究

生活滿意度的相關研究，最初是由研究者在從事關於工作滿意度的研究，所衍生出來的概念。魏芷彤(2009)針對國內博物館認真休閒志工之休閒動機、認真休閒特質與休閒生活滿意度之關係，其研究結論：志工經常參與之休閒活動中，其前三名為志工活動、閱讀、登山健行。志工休閒內在動機與休閒生活滿意度，呈正相關。志工認真休閒特質與休閒生活滿意度，呈顯著正相關。

黃悅紋(2009)以雲嘉南地區慈濟基金會的高齡志工為研究對象，進行生活滿意度之研究，其研究結論為：雲嘉南地區慈濟基金會高齡志工學習動機與生活滿意度具有正相關。

洪菁君(2012)探討福智文教基金會志工參與動機、組織承諾與生活滿意度之現況，其研究結果為，志工的參與動機參與組織承諾能有效影響生活滿意度。

## 第二節 公部門志工服務績效之研究

志願服務為實踐社會理想或改善社會問題而表現出來的一種具積極性的社會行動。本節就志願服務的意涵、志願服務的特質進行探討說明。

### 一、志願服務的意涵探討

就政府而言，其志願服務活動常是配合著戶政事務所的宣導與政策的落實，這樣的做法，往往能達到戶政事務所充分的運用、動員民間的資源與人力。因此，志願服務工作是充分運用整個民間資源及延續性中具有權變性質的活動。本研究彙整志願服務所下的意涵，說明如下：

- (一)、我國志願服務法說明：志願服務係民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，以誠心、知識、經驗、技術、體能、勞力、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高戶政事務所效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。而對社會提出志願服務者，即為志願服務工作者。
- (二)、陳定銘(2003)認為一群人為追求公眾利益，本著自我意願與自由選擇結合而成的團體，而參與此類團體的工作者稱為志願工作者。
- (三)、陳明傑(2004)認為志願服務是出於個人之自由意志，本著追求自我成長的精神下，以具體的行動投入，且不計較報酬的付出時間、勞力、財物與知識的活動。而從事服務工作。

(四)、陳武雄(2004)認為個人依其志趣，不計較財務報酬而從事有組織、有目的與方法，以調整與增進他人對環境之適應的工作，稱為志願服務。

(五)、蔣孟芳(2004)認為志願服務是出於個人內心的意願自由的結合，而非強迫參與。同時，志願服務須人力的配合。

(六)、徐宏奇(2009)研究整理學者專家研究結果認為，志願服務是出於個人自由意志，而非本身之義務，追求自我成長與從事對社會有利之活動的精神，同時以具體的行動投入，且不計較報酬的付出時間、勞力與知識的活動。

## 二、志願服務的特質

根據陳彥丞(2007)的研究志願工作者通常具有下列所述之特質，分述如下：

(一)、志願服務是非謀求組織或個人經濟利益為主的行為。

(二)、志願服務是非外力強迫性的行為。

(三)、志願服務是以他人的需要為優先考慮而不是以個人的優先考慮為依據。

(四)、志願服務是含有濃厚的社會責任感的理想色彩

(五)、志願服務是可以滿足個人心理需求。

(六)、志願服務是非個人義務性行為，亦即不是法律規定或個人某種必然角色內的責任

(七)、志願服務為實踐社會理想或改善社會問題而表現出來的一種具積極性的社會行動。

劉秀珠(2003)認為運用志工，可以讓組織更有活力，同時與社會作連結，使組織能提供更多元完善的服務，因此，志願服務對於公部門而言，具有更加瞭解社會期望、充分運用社會資源、落實組織的使命與服務理念。

李增祿(2007)認為志願服務是強調：人的本質、人的責任、人的需要、社會的功能、人的權利與義務、社會的職責，以及個人和社會之間的關係。因此，志願服務的價值基礎是肯定生命價值；志願服務的價值觀是一種美德，也是一種社會連帶的責任。

## 三、服務績效之定義

對於服務績效之定義及概念因學者觀點不同而有差異，沒有統一的說法，Sloma

(1980)定義服務績效為組織達成目標的程度。Szilagy (1981)的研究認為服務績效是  
用以顯現組織運作活動最終結果的整體性概念。Kast (2000)的研究認為績效應包含：  
效能、效率。服務績效係表達組織成員執行各項作業的成果，在提出績效管理之前，要  
先對績效進行評估。績效評估，既可評估組織體質的好壞及目標的達成情形，又可及早  
發現問題。綜合歸納以上學者對服務績效的定義之探討，本研究認為志工服務績效定義  
為：志工人員執行各項作業的成果，用以顯現組織運作的整體性概念。



### 第三節 戶政事務所志工服務之研究

戶政是戶籍行政的簡稱，戶政機關即承辦戶政業務之機關，依戶籍法第五條規定：「戶籍登記，由直轄市、縣（市）主管機關於其轄區內分設戶政事務所辦理」。目前全國計有 369 個戶政事務所，丘昌泰(2009)、林俊滄(2011)認為戶政事務所其主要業務範圍包括：戶籍資料核發、辦理戶籍登記、戶籍資料保存及管理、戶口調查、國籍之得喪、人口資料提供、人口政策等事項。

#### 一、戶政機關的特質

戶政機關具有蒐集人口資料，提供政府施政的參考，了解人民素行與動態，適應維護治安偵防犯罪的需要等作用。所以兵役、衛生、教育等行政的推動、社區的設計與發展、人力資源的運用，以及社會經濟的發展，皆須以戶籍登記為其依據。李世珍(2001)認為民眾與政府之間，對於戶政事務所存在著一種相互依存的關係，戶政機關的特質說明如下。

- (一)、提供便民的服務：戶政事務所與民眾切身相關，從出生、結婚至死亡，戶政人員皆伴隨著民眾走過人生中的重要時刻，民眾必須透過國籍的取得、身分的證明，在政府的保障中，行使國民應有的權利與義務。
- (二)、辦事效率的提升：戶政事務所希望能將業務做到簡化、便民，合法、迅速，民眾對於戶政事務的申辦，最關注的焦點莫過於等候的時間過長，故政府期望戶政事務所能簡化流程，提高辦事效率，縮短民眾等候時間。戶政事務所申辦速度愈快，等候時間愈短，服務品質愈高，民眾滿意度也愈高。

## 二、戶政機關的革新

戶政機關的革新從政府遷台以後，從未間斷過。民國 1974 年，內政部推動「改進戶政便民工作方案」，以「適法」、「合理」、「可行」作為革新工作的核心。民國 1992 年 7 月，戶政事務所從警察機關獨立出來，自主權大幅提升。民國 1983 年政府推動「行政革新方案」，戶政事務所以「革新」、「簡政」、「便民」為原則。民國 1985 年戶政事務所完成戶政資訊化作業，大幅簡化戶籍案件之申辦時間與流程。鍾金玉(2004)、江岷欽、劉坤億(2005)的研究指出戶政事務所為達到「優良政府」的行政運作與政策執行目標，多年來戶政事務所努力完成下列各項優質服務，說明如下：

- (一)、確立責任歸屬：依據機關的組織規模與業務範圍，戶政事務所每年定期檢討分層負責，適時予以合理化調整，以提升行政效能。
- (二)、落實「開源節流」原則：戶政事務所定期檢討行政業務委外辦理可行性評估，充分展現戶政機關追求「開源節流」之目標。
- (三)、遵守法定標準：依據戶籍法及相關法令規定，提供適切的服務。
- (四)、提升民眾福祉：提供多項便民服務措施，提高服務效能。

## 三、台中市戶政機關的志工服務

根據民國 90 年 4 月 24 日台(90)內中社字第九〇七四七五〇號，台中市志工倫理守則規範，如下：

- (一)、志工願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。
- (二)、志工願付出所餘，助人不足，不貪求名利。
- (三)、志工願專心服務，實事求是，不享受特權。
- (四)、志工願客觀超然，堅守立場，不感情用事。
- (五)、志工願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。

- (六)、志工願學習成長，汲取新知，不故步自封。
- (七)、志工願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
- (八)、志工願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。
- (九)、志工願熱心待人，調和關係，不惹事生非。
- (十)、志工願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。
- (十一)、志工願尊重他人，維護隱私，不輕諾失信。
- (十二)、志工願珍惜資源，拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。

根據台中市戶政事務所 101 年度推行志願服務業務實施計畫，該計畫建立戶政志工正確的服務觀念及工作知能，其實施內容如下表 2-1 所示。

表 2- 1 戶政事務所推行志願服務業務實施計畫實施內容

層面	實施內容
法制面	1.志願服務推展策略：該策略以建立志工自我成就感為主軸，吸引志工參加意願，進而增列為民服務功能。 2.廣詢並徵求退休公教人員志工，以提升人力素質。 3.分析戶政事務所業務性質及案件資料，將志工人力適當配置協助項目，或對民眾經常性問題加以訓練，俾以提供最快最佳之服務。

表 2-1(續)

<p>訓練及宣導 面</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.志工擔任服務工作前，輔以相關訓練，如引導民眾洽公、代填書表、分發宣傳資料、民眾諮詢或臨時協辦事項等，以提高服務效率與品質。</li> <li>2.有重要政府推行措施及最新戶政法規，隨時予志工在職訓練灌輸瞭解以有效輔佐政令宣導及諮詢服務。</li> <li>3.要求戶政事務所志工參加台中市戶政志工教育訓練法令研習、專業成長訓練及內部自行適時訓練，進而提升專業本質學能。</li> </ol>
<p>績效面</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.志工團隊管理及運用：志工新進辭退異動、服務時數、訓練時數登入全國志願服務整合系統。</li> <li>2.推動人力運用績效。</li> <li>3.志願服務紀錄冊專人定期登載資料服務時數，訓練時數。</li> </ol>
<p>創新面</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.志工自我成長--安排志工參與各項研習活動。</li> <li>2.參與本市及本所各項活動。</li> <li>3.安排參加業務及法令宣導，協助各項業務推展。</li> <li>4.協助環境維護、整理資料及各項簡易文書工作。</li> <li>5.設置血壓測量站免費幫民眾量血壓。</li> </ol>

資料來源：台中市政府(<http://www.hxitun.taichung.gov.tw/>)

#### 四、戶政機關的志工服務戶政機關績效評估相關研究

國內目前針對戶政機關之研究大多著重於為民服務品質、民眾滿意度、戶政人員工作效能等面向，戶政機關之志工服務研究為數不多，關於戶政機關的志工的相關文獻如下表 2-2 所示。

表 2-2 戶政機關的志工服務之相關文獻

學者	研究方法	研究結果
周慶宗 (2010)	深度訪談	<p>該研究認為戶政事務所有限之人力已無法滿足民眾之需求，故志願工作者的引進可解決人力之不足。該研究以臺北市文山區第一戶政事務所愛心志工媽媽服務隊為對象，來探討志工的工作動機、工作表現及機關形象之相互關係。其研究結果為：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地方行政機關志願工作者的「地域性」乃是影響志願工作者工作表現的一大因素</li> <li>2. 志工其工作動機、工作表現及機關形象三者之相互關係乃兩兩呈現「正面優勢循環」。</li> </ol>
鄧佩玲 (2010)	描述性統計分析、卡方檢定、交叉分析	<p>該研究認為推展志願服務工作，可有效地利用和結合民間資源，使其更具效率化的目標，該研究之研究對象為新竹市區公所與戶政事務所的志工，其研究結果顯示：目前志工仍以女性居多，56歲以上志工人數佔總人數 87.1%，顯示退休人力為主要志工來源，超過 68%的志工任職兩個（含）以上之部門，甚至有 22.58%的人更高達四個任職部門以上，對於其工作時程與專精程度將會產生排擠效應。</p>

表 2-2(續)

林雅慧 (2011)	深度訪談	該研究探討基層行政組織之戶政愛心志 工團隊參與志願服務的經驗過程，其研究結 論為：志工參與戶政機關的志願服務工作可 帶來的成長與收穫。
---------------	------	--

資料來源：本研究整理



## 第三章 研究方法與設計

本研究的主要目的在於探討臺中市戶政事務所志工服務隊成就。為達到此目的，本研究首先在第二章中進行文獻整理，以建構本研究的理論基礎，並進一步的用問卷調查的方法，來瞭解臺中市戶政事務所志工服務隊成就。本研究依據第一章所提出的研究動機和研究目的及第二章所提出的文獻探討為基礎來編製問卷，並進行實際調查。本章包括：研究方法、研究假設與架構、問卷設計與試測、抽樣調查。

### 第一節 研究方法

本研究將回收有效問卷加以編碼及建檔，使用SPSS12.0統計軟體進行資料統計分析，研究方法說明如下：

- 一、敘述性統計：本研究採用百平均值及標準差等方法，以了解樣本屬性資料分佈情況。
- 二、信效度分析：本研究將有效問卷進行信度分析，以確定用以訪問之量表之一致性與穩定性。吳明隆(2008)認為為瞭解問卷之題項是否真正能夠衡量出本研究所要衡量之構念，於是再進行效度分析。信度分析係用以瞭解本研究量表之一致性或可靠程度。
- 三、單因子變異分析：使用單因子變異數分析兩個以上不同個人特徵（年齡、教育程度、平均月收入、從事志工服務的年資、職業、在業界擔任職階）對於「服務滿意度量表」、「志工生活滿意度量表」與「志工服務隊服務績效量表」等構面是否有顯著差異，問卷衡量方式採用 Likert 五點尺度量表測量。
- 四、獨立樣本 t 考驗：以 t 檢定來比較兩個類別的平均數，主要在了解二組觀察值之間是否有顯著差異，以可進一步透過比較來了解該差異的情形，問卷衡量方式採用

Likert 五點尺度量表測量。

五、Pearson 積差相關分析：相關分析是檢定各變數間之相關顯著性。本研究用以探討「服務滿意度量表」、「志工生活滿意度量表」與「志工服務隊服務績效量表」等構面等構面間之相關程度，問卷衡量方式採用 Likert 五點尺度量表測量。

## 第二節 研究假設與架構

志工生活滿意度此構面是參考魏芷彤(2009)、黃悅紋(2009)、洪菁君(2012)。依據本研究文獻探討的結果，以「個人特徵」、「服務滿意度量表」、「志工生活滿意度量表」來探討「志工服務隊服務績效量表」等構面。本研究之架構如圖 3-1 所示。



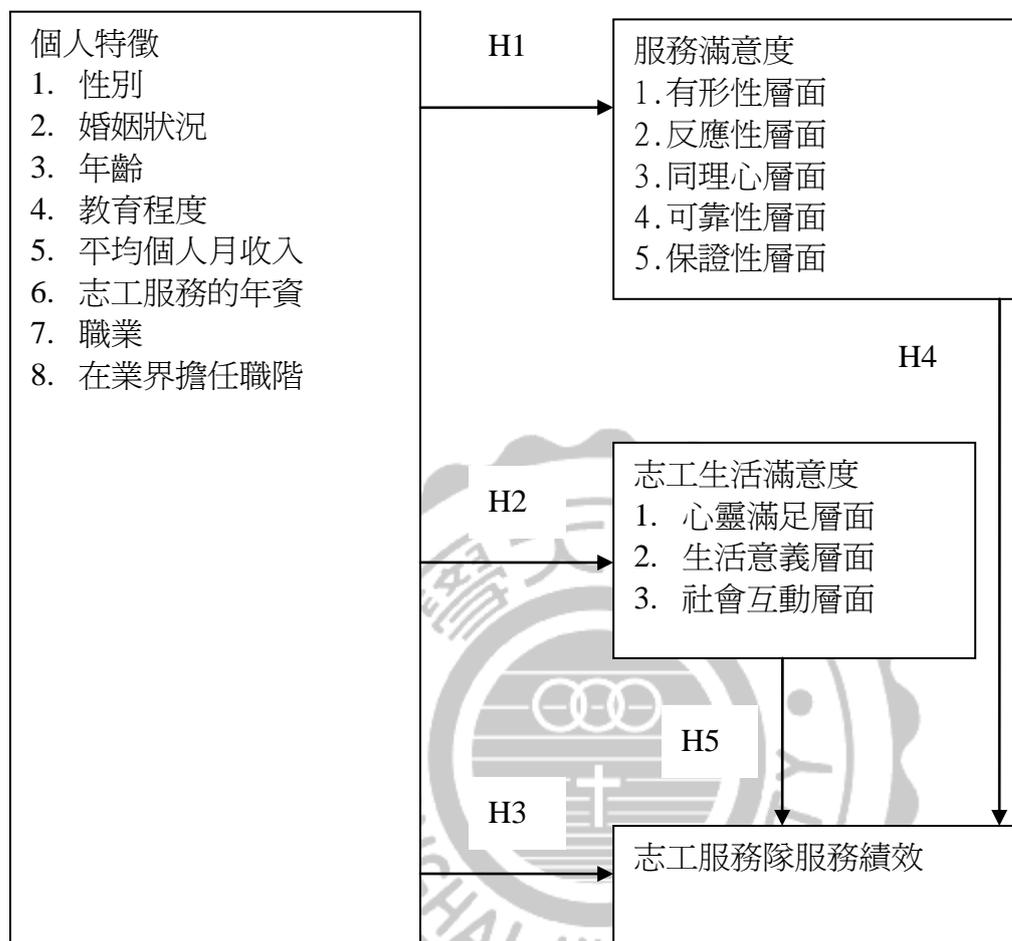


圖 3-1 研究架構

本研究箭頭指標代表因素之影響方向，志工服務滿意度、生活滿意度與志工服務隊服務績效之研究假設說明如下：

- H1：不同個人特徵之志工對服務滿意度有顯著差異。
- H1-1：不同性別之志工對服務滿意度有顯著差異。
- H1-2：不同婚姻狀況之志工對服務滿意度有顯著差異。
- H1-3：不同年齡之志工對服務滿意度有顯著差異。
- H1-4：不同教育程度之志工對服務滿意度有顯著差異。
- H1-5：不同平均個人月收入之志工對服務滿意度有顯著差異。
- H1-6：不同從事志工服務的年資之志工對服務滿意度有顯著差異。
- H1-7：不同職業之志工對服務滿意度有顯著差異。
- H1-8：不同在業界擔任職階之志工對服務滿意度有顯著差異。

H2：不同個人特徵之志工對志工生活滿意度有顯著差異。  
H2-1：不同性別之志工對志工生活滿意度有顯著差異。  
H2-2：不同婚姻狀況之志工對志工生活滿意度有顯著差異。  
H2-3：不同年齡之志工對志工生活滿意度有顯著差異。  
H2-4：不同教育程度之志工對志工生活滿意度有顯著差異。  
H2-5：不同平均個人月收入之志工對志工生活滿意度有顯著差異。  
H2-6：不同從事志工服務的年資之志工對志工生活滿意度有顯著差異。  
H2-7：不同職業之志工對志工生活滿意度有顯著差異。  
H2-8：不同在業界擔任職階之志工對志工生活滿意度有顯著差異。

H3：不同個人特徵之志工對志工服務隊服務績效有顯著差異。  
H3-1：不同性別之志工對志工服務隊服務績效有顯著差異。  
H3-2：不同婚姻狀況之志工對志工服務隊服務績效有顯著差異。  
H3-3：不同年齡之志工對志工服務隊服務績效有顯著差異。  
H3-4：不同教育程度之志工對志工服務隊服務績效有顯著差異。  
H3-5：不同平均個人月收入之志工對志工服務隊服務績效有顯著差異。  
H3-6：不同從事志工服務的年資之志工對志工服務隊服務績效有顯著差異。  
H3-7：不同職業之志工對志工服務隊服務績效有顯著差異。  
H3-8：不同在業界擔任職階之志工對志工服務隊服務績效有顯著差異。

H4：「志工服務滿意度」與「志工服務隊服務績效」各層面有顯著相關。  
H5：「志工生活滿意度」與「志工服務隊服務績效」各層面有顯著相關。

### 第三節 問卷設計與試測

本研究的調查問卷，以台中市各戶政事務所為研究對象，以期瞭解在：「志工服務滿意度」、「志工生活滿意度」與「志工服務隊服務績效」的影響程度，本研究依據研究目的與相關文獻並結合研究假設來編製「臺中市戶政事務所志工服務隊成就之研究」的問卷。本問卷共分為四個部分，第一部分為「志工服務滿意度量表」，第二部分為「志工生活滿意度量表」，第三部分為「志工服務隊服務績效量表」，第四部分為「個人基本

資料」。本節首先說明「志工服務滿意度量表」、「志工生活滿意度量表」與「志工服務隊服務績效量表」等研究工具的計分方式。

### 一、志工服務滿意度量表計分方式

本研究志工服務滿意度量表問卷指標的解釋係參考 Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985)、林陽助(1996)等學者之研究，包含「有形性層面」、「反應性層面」、「同理心層面」、「可靠性層面」、「保證性層面」等五個層面，此部分問卷計有 20 題，問卷衡量方式採用 Likert 五點尺度量表測量，依「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」及「非常同意」等選項，分別給予 1 至 5 分，由受試者依其主觀認知作答，量表的問項如表 3-1 所示：

表 3-1 志工服務滿意度量表

層面	題 項	參考文獻
有形性	1. 我擔任志工時，該戶政事務所擁有先進與充足的電腦資訊設備	Parasuraman, A, Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985)、林陽助(1996)
	2. 我擔任志工時，該戶政事務所具有充足之停車位，方便民眾洽公	
	3. 我擔任志工時，該戶政事務所內部裝潢與擺設具有吸引力	
	4. 我擔任志工時，該戶政事務所志工人員穿著整齊並具有特色的制服	

表 3-1(續)

<p>反應性</p>	<p>5.我能夠及時提供民眾所需要的志工服務 6.我自始至終都願意幫助來辦事情之民眾 7.我能夠迅速回應民眾要求 8.我提供的志工服務符合民眾期待</p>	<p>Parasuraman, A, Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985)、林陽 助(1996)</p>
<p>同理性</p>	<p>9.我會對民眾付出關心 10.我會去主動瞭解民眾需求並提供不同服務 11.我會去重視民眾權益 12.我擔任志工時，該戶政事務所所在位置對民眾而言 是很方便</p>	<p>Parasuraman, A, Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985)、林陽 助(1996)</p>
<p>可靠性</p>	<p>13.我擔任志工時，能夠確實履行對民眾承諾。 14.當民眾有困難時，我會表現出關懷並能主動協助民 眾解決困難 15.我能夠按時完成其所承諾服務 16.我能夠讓民眾信賴</p>	<p>Parasuraman, A, Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985)、王仲 三(2002)</p>
<p>保證性</p>	<p>17.民眾應該可以信任我 18.民眾與我交談，民眾會覺得安全 19.我禮貌周到 20.我與其他志工人員間能夠互相合作，以提供更好的 服務給民眾</p>	<p>Parasuraman, A, Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985)、林陽 助(1996)</p>

## 二、志工生活滿意度量表計分方式

本研究志工生活滿意度量表問卷指標的解釋係參考劉秀珠(2003)、陳彥丞(2007)、徐宏奇(2009)、周慶宗(2010)、林雅慧(2011)等學者之研究，包含「心靈滿足層面」、「生活意義層面」、「社會互動層面」等三個層面，此部分問卷計有 15 題，問卷衡量方式採用 Likert 五點尺度量表測量，依「非常不滿意」、「不滿意」、「普通」、「滿意」及「非常滿意」等選項，分別給予 1 至 5 分，由受試者依其主觀認知作答，量表的問項如表 3-2 所示：



表 3-2 志工生活滿意度量表

層面	題 項	參考文獻
心靈滿足	1. 我因從事志工活動讓我有自信心 2. 我的志工活動能使我有機會嘗試新事物 3. 我的志工活動幫助我更能了解自己 4. 我參與志工活動，可實現自我理想 5. 我參與志工活動，可提升生命的成長	劉秀珠 (2003)、陳 彥丞 (2007)、徐 宏奇 (2009)、周 慶宗(2010)
生活意義	6. 參與志工活動，讓我覺得生活是有意義的 7. 我對所參與的志工活動感到滿意 8. 參與志工活動的我現在日子過得很充實 9. 我從事的志工活動讓我有幸福感 10. 到目前為止，我覺得生命充滿希望	徐宏奇 (2009)、周 慶宗 (2010)、林 雅慧(2011)
社會互動	11. 參與志工活動，能夠提供我嘗試新事物的機會 12. 參與志工活動，能幫助我促進與人際互動的關係 13. 參與志工活動，有助於讓我了解他人 14. 我參與志工活動時所遇到的人都是友善的 15. 和從前比較起來，我現在更快樂	陳彥丞 (2007)、徐 宏奇 (2009)、周 慶宗 (2010)、林 雅慧(2011)

### 三、志工服務隊服務績效率量表計分方式

志工服務隊服務績效率量表係針對「整體服務績效層面」等一個層面，此部分問卷計

有 5 題，問卷衡量方式採用 Likert 五點尺度量表測量，依「非常不滿意」、「不滿意」、「普通」、「滿意」及「非常滿意」等選項，分別給予 1 至 5 分，由受試者依其主觀認知作答，量表的問項如表 3-3 所示：

表 3-3 志工服務隊服務績效量表

層面	題 項	參考文獻
整體服務 績效	1. 對志工服務隊志工提供的服務之可靠度	徐宏奇(2009)、陳武雄(2006)、陳定銘(2003)
	2. 對志工服務隊志工提供的服務之效率	
	3. 對志工服務隊志工提供服務之服務態度之親切性	
	4. 對志工服務隊志工的知識、禮貌以及服務執行結果	
	5. 對志工服務隊志工服務與作業流程是否達到簡化。	

#### 第四節 調查方式

本研究調查之對象為對台中市各戶政事務所志工，實問卷調查，委請各種可提供協助者代為發放問卷。發放問卷時，為不記名問卷。本研究預計問卷發放數量訂為350份，關於調查方式說明如下：

- 一、問卷發放地點：發放地點為戶政事務所。
- 二、實施時間：預計為101年11月至12月。
- 三、問卷物品贈送：為了提升受訪者的填答意願及問卷回收率，完成填答者均贈送精美草莓環保袋1個做為感謝。

#### 四、資料抽樣誤差

抽樣皆會有抽樣誤差，抽樣誤差愈小，則樣本性質愈能代表其所在母群體。本研究假設抽樣誤差不大於5%，在信賴區間為95%條件下，經過公式計算後，因考慮到無效問卷與回收率，將問卷發放數量訂為350份。根據吳明隆(2008)的研究母群體樣本數目計算公式如下：

$$n = \left( \frac{Z_{0.05} \times \sqrt{P(1-P)}}{e} \right)^2$$

n：抽樣數

e：抽樣誤差

A：可容忍抽樣誤差

$Z_{0.05}$ ：在 $\alpha$ 信心水準下之Z值



### 第五節 信度與效度檢驗

本研究基於預試對象的性質應與正式問卷的對象性質相同，與指導教授與專家學者討論後決定50份施測問卷數。抽取50位顧客實施問卷預試，問卷回收後隨即逐份檢查篩選，有效問卷共計31份，有效問卷回收率達62.00%。

#### 一、效度分析

效度分析之主要目的是在考驗量表的建構效度(construct validity)，本研究針對「服務滿意度量表」、「志工生活滿意度量表」及「志工服務隊服務績效率量表」效度分析結果，如表 3-4 所示敘述如下：

服務滿意度量表 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy)值，其值為

0.543 大於 0.50，已達顯著水準；志工生活滿意度量表 KMO 值，其值為 0.741 大於 0.50，已達顯著水準；志工服務隊服務績效率量表 KMO 值，其值為 0.706 大於 0.50，已達顯著水準，代表極適合進行差異性分析、相關分析。

表 3-4 量表之 KMO 值

量表	KMO 值	Cronbach's $\alpha$
服務滿意度	0.543	0.912
志工生活滿意度	0.741	0.963
志工服務隊服務績效	0.706	0.920

## 二、信度分析

本研究的問卷設計是依據李克特五點量表(Likert 5-point scale)，因此採用內部一致性分析，Cronbach's  $\alpha$  係數進行檢驗本問卷之信度，Cronbach's  $\alpha$  值至少應為 0.7，當 Cronbach's  $\alpha$  值越大時，表示該問卷內容越有信度可言，表示該量表的可靠性佳，「服務滿意度量表」Cronbach's  $\alpha$  值為 0.912、「志工生活滿意度量表」Cronbach's  $\alpha$  值為 0.963、「志工服務隊服務績效率量表」Cronbach's  $\alpha$  值為 0.920，顯示本研究問卷的信度佳。

## 第四章 資料分析結果

本章主要針對回收之問卷資料進行分析，利用SPSS統計套裝軟體，分析問卷資料。內容共分爲，第一節爲屬性分析，藉以瞭解資料分布情形。第二節爲服務滿意度之差異分析。第三節爲志工生活滿意度之差異分析。第四節爲志工服務隊服務績效之差異分析。第五節爲相關分析。

### 第一節 屬性分析

本研究在受訪者基本資料中，分爲性別、婚姻狀況、年齡、教育程度、平均個人月收入、從事志工服務的年資、職業別、在業界擔任職階，共 8 個變項，共寄發問卷 350 份問卷，總計回收有效問卷 326 份，其樣本之特性分佈如表 4-1 所示：

表 4-1 次數分配與百分比

項目	分類	次數	百分比(%)
性別	(1)男性	32	9.8
	(2)女性	294	90.2
婚姻狀況	(1)未婚	12	3.7
	(2)已婚	314	96.3
年齡	(1)30 歲以下	5	1.5
	(2)31 歲-40 歲	4	1.2
	(3)41 歲-50 歲	66	20.2
	(4)51 歲以上	251	77.0
教育程度	(1)高中職(含)以下	206	63.2

表 4-1(續)

	(2)專科	80	24.5
	(3)大學	31	9.5
	(4)研究所(含)以上	9	2.8
平均個人月 收入	(1)25000 元以下	174	53.4
	(2)25001 元~45000 元	51	15.6
	(3)45001 元~65000 元	32	9.8
	(4)65001 元~85000 元	64	19.6
	(5)850001 元以上	5	1.5
從事志工服 務的年資	(1)1 年以下	34	10.4
	(2)1-3 年	70	21.5
	(3)3-6 年	44	13.5
	(4)7 年以上	178	54.6
職業別	(1)漁林農牧礦	16	4.9
	(2)製造業	37	11.3
	(3)服務業	209	64.1
	(4)其他	64	19.6
在業界擔任 職階	(1)非主管職	198	60.7
	(2)初階主管	122	37.4
	(3)中高階主管	6	1.8

一、性別：在有效樣本 326 份中，男生占 9.8%，女生占 90.2%，男生比例少於女生。

二、婚姻狀況：在有效樣本 326 份中，未婚占 3.7%，已婚占 96.3%，未婚比例少於已婚。

- 三、年齡：在有效 326 份樣本中，30 歲以下占 1.5%，31 歲-40 歲占 1.2%，41 歲-50 歲占 20.2%，51 歲以上占 77.0%，其中以 51 歲以上的比例最高，最高者大部份為退休人員。
- 四、教育程度：在有效 326 份樣本中，高中職(含)以下占 63.2%，專科占 24.5%，大學占 9.5%，研究所(含)以上占 2.8%，其中以高中職(含)以下的比例最高。
- 五、平均個人月收入：在有效 326 份樣本中，25000 元以下占 53.4%，25001 元~45000 元占 15.6%，45001 元~65000 元占 9.8%，65001 元~85000 元占 19.6%，850001 元以上占 1.5%，其中以 25000 元以下的比例最高，最高者大部份為退休收入。
- 六、從事志工服務的年資：在有效 326 份樣本中，1 年以下占 10.4%，1-3 年占 21.5%，3-6 年占 13.5%，7 年以上占 54.6%，其中以 7 年以上的比例最高。
- 七、職業別：在有效 326 份樣本中，漁林農牧礦占 4.9%，製造業占 11.3%，服務業占 64.1%，其他占 19.6%，其中以服務業的比例最高，至於其他職業之志工大部份為退休人員、家管等。
- 八、在業界擔任職階：在有效 326 份樣本中，非主管職占 60.7%，初階主管占 37.4%，中高階主管占 1.8%，其中以非主管職的比例最高。

## 第二節 服務品質差異分析

本節將以 T 檢定及單因子變異數分析(ANOVA)針對臺中市戶政事務所志工服務隊服務滿意度進行差異分析，以瞭解人口統計變項對臺中市戶政事務所志工服務隊服務滿意度的差異程度。因性別、婚姻狀況自變項分成二組，以 T 檢定來比較平均數差異；年齡、教育程度、平均個人月收入、從事志工服務的年資等自變項均為三組以上，因此使用單因子變異數分析來比較其平均數差異，茲將分析結果陳述如下：

### 一、性別

本研究以t考驗來瞭解不同性別的受測者對臺中市戶政事務所志工服務隊服務滿意度的差異程度，結果如表4-2所示：

表 4- 2 志工性別在服務滿意度層面的差異分析

層面	性別	人數	平均數	標準差	T 值	P 值
有形性層面	(1) 男	32	4.2813	.61615	.469	.640
	(2) 女	294	4.2289	.59830		
反應性層面	(1) 男	32	4.5094	.55612	.517	.606
	(2) 女	294	4.4605	.50209		
同理心層面	(1) 男	32	4.6188	.49802	.733	.464
	(2) 女	294	4.5514	.49314		
可靠性層面	(1) 男	32	4.6250	.47519	.940	.348
	(2) 女	294	4.5408	.48178		
保證性層面	(1) 男	32	4.6094	.51953	1.004	.316
	(2) 女	294	4.5153	.50147		

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

依據表 4-2 的統計結果，發現不同性別的志工對於服務滿意度層面各層面全部未達顯著水準，意即不同性別的志工對於服務滿意度層面在「有形性」、「反應性」、「同理心」、「可靠性」、「保證性」層面上的知覺感受無顯著差異存在。無差異原因為不同性別的志工對於服務滿意度看法一致。

## 二、婚姻狀況

本研究以 t 考驗來瞭解不同婚姻狀況的受測者對臺中市戶政事務所志工服務隊服務滿意度的差異程度，結果如表 4-3 所示：

表 4-3 志工婚姻狀況在服務滿意度層面的差異分析

層面	婚姻狀況	人數	平均數	標準差	T 值	P 值
有形性層面	(1)未婚	12	4.3417	.52477	.633	.527
	(2)已婚	314	4.2299	.60233		
反應性層面	(1)未婚	12	4.3833	.61914	-.570	.569
	(2)已婚	314	4.4685	.50308		
同理心層面	(1)未婚	12	4.3417	.62734	-1.551	.122
	(2)已婚	314	4.5662	.48676		
可靠性層面	(1)未婚	12	4.4250	.60772	-.910	.363
	(2)已婚	314	4.5538	.47614		
保證性層面	(1)未婚	12	4.4333	.61840	-.639	.523
	(2)已婚	314	4.5280	.49918		

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

依據表 4-3 的統計結果，發現不同婚姻狀況的志工對於服務滿意度層面各層面全部未達顯著水準，意即不同婚姻狀況的志工對於服務滿意度層面在「有形性」、「反應性」、「同理心」、「可靠性」、「保證性」層面上的知覺感受無顯著差異存在。無差異原因為不同婚姻狀況的志工對於服務滿意度看法一致。

### 三、年齡

本研究將志工年齡分為「30歲(含)以下」、「31歲-40歲」、「41歲-50歲」、「51歲以上」等四組，以單因子變異數分析來瞭解不同年齡志工在服務滿意度各層面知覺感受的差異，分析結果如表4-4、表4-5所示。



表 4- 4 志工年齡在服務滿意度層面的差異分析描述性統計摘要

層面	年齡	個數	平均數
有形性	(1)30 歲以下	5	4.1600
	(2)31 歲-40 歲	4	3.7750
	(3)41 歲-50 歲	66	4.2197
	(4)51 歲以上	251	4.2466
可靠性	(1)30 歲以下	5	4.4000
	(2)31 歲-40 歲	4	4.3250
	(3)41 歲-50 歲	66	4.3182
	(4)51 歲以上	251	4.5076
反應性	(1)30 歲以下	5	4.5000
	(2)31 歲-40 歲	4	4.3750
	(3)41 歲-50 歲	66	4.4121
	(4)51 歲以上	251	4.6004
保證性	(1)30 歲以下	5	4.5600
	(2)31 歲-40 歲	4	4.6500
	(3)41 歲-50 歲	66	4.3439
	(4)51 歲以上	251	4.6012
同理心	(1)30 歲以下	5	4.5200
	(2)31 歲-40 歲	4	4.5250
	(3)41 歲-50 歲	66	4.3030
	(4)51 歲以上	251	4.5829

資料來源：本研究整理

表 4-5 志工年齡在服務滿意度層面的差異分析

層面		平方和		平均		F 檢定	顯著性
		平方和	自由度	平方和			
有形性	組間	.924	3	.308		.856	.464
	組內	115.809	322	.360			
	總和	116.732	325				
反應性	組間	1.977	3	.659		2.602	.052
	組內	81.541	322	.253			
	總和	83.518	325				
同理心	組間	2.007	3	.669		2.794	.040*
	組內	77.068	322	.239			
	總和	79.074	325				
可靠性	組間	3.501	3	1.167		5.239	.002**
	組內	71.714	322	.223			
	總和	75.215	325				
保證性	組間	4.092	3	1.364		5.616	.001**
	組內	78.211	322	.243			
	總和	82.304	325				

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

由表 4-5 可知，不同年齡志工在服務滿意度各層面之變異數分析，部份層面已達顯著水準，顯示不同年齡志工對服務滿意度「同理心」、「可靠性」、「保證性」層面有顯著差異。

#### 四、教育程度

本研究將志工教育程度分為「高中職(含)以下」、「專科」、「大學」、「研究所(含)以上」等四組，以單因子變異數分析來瞭解不同教育程度志工在服務滿意度各層面知覺感受的差異，分析結果如表4-6、表4-7所示。

表 4- 6 志工教育程度在服務滿意度層面的差異分析描述性統計摘要

層面	教育程度	個數	平均數
有形性	(1)高中職(含)以下	206	4.2107
	(2)專科	80	4.2625
	(3)大學	31	4.2516
	(4)研究所(含)以上	9	4.4556
可靠性	(1)高中職(含)以下	206	4.4442
	(2)專科	80	4.4913
	(3)大學	31	4.5097
	(4)研究所(含)以上	9	4.5667
反應性	(1)高中職(含)以下	206	4.5408
	(2)專科	80	4.5700
	(3)大學	31	4.5935
	(4)研究所(含)以上	9	4.7222
保證性	(1)高中職(含)以下	206	4.5238
	(2)專科	80	4.5525
	(3)大學	31	4.6484
	(4)研究所(含)以上	9	4.7556

表 4-6(續)

同理心	(1)高中職(含)以下	206	4.5102
	(2)專科	80	4.5300
	(3)大學	31	4.5774
	(4)研究所(含)以上	9	4.6222

資料來源：本研究整理

表 4-7 志工教育程度在服務滿意度層面的差異分析

層面		平均		F 檢定	顯著性	
		平方和	自由度			
有形性	組間	.628	3	.209	.581	.628
	組內	116.104	322	.361		
	總和	116.732	325			
反應性	組間	.299	3	.100	.386	.763
	組內	83.219	322	.258		
	總和	83.518	325			
同理心	組間	.355	3	.118	.483	.694
	組內	78.720	322	.244		
	總和	79.074	325			
可靠性	組間	.822	3	.274	1.186	.315
	組內	74.393	322	.231		
	總和	75.215	325			

表 4-7(續)

	組間	.217	3	.072	.284	.837
保證性	組內	82.086	322	.255		
	總和	82.304	325			

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

由表 4-7 可知，不同教育程度志工在服務滿意度各層面之變異數分析，全部層面未達顯著水準，顯示不同教育程度志工對服務滿意度「有形性」、「反應性」、「同理心」、「可靠性」、「保證性」層面無顯著差異。

## 五、平均個人月收入

本研究將志工平均月收入分為「25000元以下」、「25001元~45000元」、「45001元~65000元」、「65001元~85000元」、「85001元以上」等五組，以單因子變異數分析來瞭解不同平均個人月收入志工在服務滿意度各層面知覺感受的差異，分析結果如表4-7、表4-8所示。

表 4-8 志工平均個人月收入在服務滿意度層面的差異分析描述性統計摘要

層面	平均月收入	個數	平均數
有形性	(1)25000 元以下	174	4.2425
	(2)25001 元~45000 元	51	4.1569
	(3)45001 元~65000 元	32	4.2969
	(4)65001 元~85000 元	64	4.1906
	(5)850001 元以上	5	4.8800
可靠性	(1)25000 元以下	174	4.4621

表 4-8(續)

	(2)25001 元~45000 元	51	4.2824
	(3)45001 元~65000 元	32	4.5125
	(4)65001 元~85000 元	64	4.5703
	(5)850001 元以上	5	4.8000
反應性	(1)25000 元以下	174	4.5753
	(2)25001 元~45000 元	51	4.3608
	(3)45001 元~65000 元	32	4.4594
	(4)65001 元~85000 元	64	4.6938
	(5)850001 元以上	5	4.8600
保證性	(1)25000 元以下	174	4.5529
	(2)25001 元~45000 元	51	4.3667
	(3)45001 元~65000 元	32	4.5438
	(4)65001 元~85000 元	64	4.6594
	(5)850001 元以上	5	4.9000
同理心	(1)25000 元以下	174	4.5247
	(2)25001 元~45000 元	51	4.3392
	(3)45001 元~65000 元	32	4.5719
	(4)65001 元~85000 元	64	4.6188
	(5)850001 元以上	5	4.9000

資料來源：本研究整理

表 4-9 志工平均個人月收入在服務滿意度層面的差異分析

層面	平均			F 檢定	顯著性	
	平方和	自由度	平方和			
有形性	組間	2.650	4	.662	1.864	.117
	組內	114.082	321	.355		
	總和	116.732	325			
反應性	組間	3.046	4	.761	3.038	.018*
	組內	80.472	321	.251		
	總和	83.518	325			
同理心	組間	3.982	4	.996	4.256	.002**
	組內	75.092	321	.234		
	總和	79.074	325			
可靠性	組間	3.095	4	.774	3.444	.009**
	組內	72.120	321	.225		
	總和	75.215	325			
保證性	組間	3.096	4	.774	3.137	.015*
	組內	79.207	321	.247		
	總和	82.304	325			

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

由表4-9可知，不同平均個人月收入志工在服務滿意度各層面之變異數分析，大部份層面已達顯著水準，顯示不同平均個人月收入志工對服務滿意度「反應性」、「同理心」、「可靠性」、「保證性」層面有顯著差異。

## 六、從事志工服務的年資

本研究將從事志工服務的年資分為「1年以下」、「1-3年」、「3-6年」、「7年以上」等四組，以單因子變異數分析來瞭解不同志工服務的年資在服務滿意度各層面知覺感受的差異，分析結果如表4-10、表4-11所示。



表 4- 10 志工服務的年資在服務滿意度層面的差異分析描述性統計摘要

層面	志工服務的年資	個數	平均數
有形性	(1)1 年以下	34	4.3324
	(2)1-3 年	70	4.0714
	(3)3-6 年	44	4.1455
	(4)7 年以上	178	4.3011
可靠性	(1)1 年以下	34	4.4471
	(2)1-3 年	70	4.3000
	(3)3-6 年	44	4.3636
	(4)7 年以上	178	4.5590
反應性	(1)1 年以下	34	4.5735
	(2)1-3 年	70	4.3400
	(3)3-6 年	44	4.4477
	(4)7 年以上	178	4.6680
保證性	(1)1 年以下	34	4.6324
	(2)1-3 年	70	4.3686
	(3)3-6 年	44	4.4705
	(4)7 年以上	178	4.6236
同理心	(1)1 年以下	34	4.5471
	(2)1-3 年	70	4.3286
	(3)3-6 年	44	4.4273
	(4)7 年以上	178	4.6213

資料來源：本研究整理

表 4- 11 志工服務的年資在服務滿意度層面的差異分析

層面		平均		F 檢定	顯著性
		平方和	自由度		
有形性	組間	3.326	3	1.109	3.148 .025*
	組內	113.406	322	.352	
	總和	116.732	325		
反應性	組間	3.941	3	1.314	5.316 .001**
	組內	79.577	322	.247	
	總和	83.518	325		
同理心	組間	6.023	3	2.008	8.849 .000***
	組內	73.051	322	.227	
	總和	79.074	325		
可靠性	組間	3.777	3	1.259	5.675 .001**
	組內	71.438	322	.222	
	總和	75.215	325		
保證性	組間	4.790	3	1.597	6.633 .000***
	組內	77.514	322	.241	
	總和	82.304	325		

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

由表4-11可知，不同志工服務的年資志工在服務滿意度各層面之變異數分析，全部層面已達顯著水準，顯示不同志工服務的年資志工對服務滿意度「有形性」、「反應性」、「同理心」、「可靠性」、「保證性」層面有顯著差異。

## 七、職業別

本研究將志工職業別分為「漁林農牧礦」、「製造業」、「服務業」、「其他」等四組，以單因子變異數分析來瞭解不同志工職業別在服務滿意度各層面知覺感受的差異，其他職業之志工大部份為退休人員、家管等。分析結果如表4-12、表4-13所示。



表 4- 12 志工職業別在服務滿意度層面的差異分析描述性統計摘要

層面	職業別	個數	平均數
有形性	(1)漁林農牧礦	16	4.2625
	(2)製造業	37	4.2973
	(3)服務業	209	4.2263
	(4)其他	64	4.2156
可靠性	(1)漁林農牧礦	16	4.6625
	(2)製造業	37	4.5054
	(3)服務業	209	4.4517
	(4)其他	64	4.4375
反應性	(1)漁林農牧礦	16	4.7688
	(2)製造業	37	4.4946
	(3)服務業	209	4.5651
	(4)其他	64	4.5188
保證性	(1)漁林農牧礦	16	4.7437
	(2)製造業	37	4.5297
	(3)服務業	209	4.5478
	(4)其他	64	4.5156
同理心	(1)漁林農牧礦	16	4.7875
	(2)製造業	37	4.5486
	(3)服務業	209	4.5148
	(4)其他	64	4.4766

資料來源：本研究整理

表 4- 13 志工職業別在服務滿意度層面的差異分析

層面		平均		F 檢定	顯著性	
		平方和	自由度			平方和
有形性	組間	.195	3	.065	.180	.910
	組內	116.537	322	.362		
	總和	116.732	325			
反應性	組間	.770	3	.257	.999	.394
	組內	82.748	322	.257		
	總和	83.518	325			
同理心	組間	.968	3	.323	1.331	.264
	組內	78.106	322	.243		
	總和	79.074	325			
可靠性	組間	.692	3	.231	.997	.394
	組內	74.523	322	.231		
	總和	75.215	325			
保證性	組間	1.295	3	.432	1.716	.164
	組內	81.009	322	.252		
	總和	82.304	325			

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

由表 4-13 可知，不同志工職業別在服務滿意度各層面之變異數分析，全部層面未達顯著水準，顯示不同志工職業別對服務滿意度「有形性」、「反應性」、「同理心」、「可靠性」、「保證性」層面無顯著差異。

## 八、在業界擔任職階

本研究將志工在業界擔任職階分為「非主管職」、「初階主管」、「中高階主管」等三組，以單因子變異數分析來瞭解不同志工在業界擔任職階在服務滿意度各層面知覺感受的差異，分析結果如表4-14、表4-15所示。

表 4- 14 志工在業界擔任職階在服務滿意度層面的差異分析描述性統計摘要

層面	在業界擔任職階	個數	平均數
有形性	(1)非主管職	198	4.3177
	(2)初階主管	122	4.0844
	(3)中高階主管	6	4.5167
可靠性	(1)非主管職	198	4.5313
	(2)初階主管	122	4.3639
	(3)中高階主管	6	4.3500
反應性	(1)非主管職	198	4.6207
	(2)初階主管	122	4.4566
	(3)中高階主管	6	4.5500
保證性	(1)非主管職	198	4.5955
	(2)初階主管	122	4.4689
	(3)中高階主管	6	4.6500
同理心	(1)非主管職	198	4.5818
	(2)初階主管	122	4.4336
	(3)中高階主管	6	4.4833

資料來源：本研究整理

表 4- 15 志工在業界擔任職階在服務滿意度層面的差異分析

層面		平均		F 檢定	顯著性
		平方和	自由度		
有形性	組間	4.595	2	2.298	6.618 .002**
	組內	112.137	323	.347	
	總和	116.732	325		
反應性	組間	2.196	2	1.098	4.361 .014*
	組內	81.322	323	.252	
	總和	83.518	325		
同理心	組間	2.034	2	1.017	4.265 .015*
	組內	77.040	323	.239	
	總和	79.074	325		
可靠性	組間	1.272	2	.636	2.779 .064
	組內	73.943	323	.229	
	總和	75.215	325		
保證性	組間	1.669	2	.834	3.342 .037*
	組內	80.635	323	.250	
	總和	82.304	325		

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

由表 4-15 可知，不同志工在業界擔任職階在服務滿意度各層面之變異數分析，大部份層面未達顯著水準，顯示不同志工在業界擔任職階對服務滿意度「有形性」、「反應性」、「同理心」、「保證性」層面有顯著差異。

### 第三節 志工生活滿意度差異分析

本節將以 T 檢定及單因子變異數分析(ANOVA)針對臺中市戶政事務所志工生活滿意度進行差異分析，以瞭解人口統計變項對臺中市戶政事務所志工生活滿意度的差異程度。因性別、婚姻狀況自變項分成二組，以 T 檢定來比較平均數差異；年齡、教育程度、平均個人月收入、從事志工服務的年資等自變項均為三組以上，因此使用單因子變異數分析來比較其平均數差異，茲將分析結果陳述如下：

#### 一、性別

本研究以 t 考驗來瞭解不同性別的受測者對臺中市戶政事務所志工生活滿意度的差異程度，結果如表 4-16 所示：

表 4-16 志工性別在生活滿意度層面的差異分析

層面	性別	人數	平均數	標準差	T 值	P 值
心靈滿足層面	(1) 男	32	4.5000	.62424	-.067	.947
	(2) 女	294	4.5061	.47651		
生活意義層面	(1) 男	32	4.4937	.54710	-.635	.526
	(2) 女	294	4.5497	.46464		
社會互動層面	(1) 男	32	4.4687	.53185	-.469	.639
	(2) 女	294	4.5088	.45085		

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

依據表 4-16 的統計結果，發現不同性別的志工對於生活滿意度層面各層面全部未

達顯著水準，意即不同性別的志工對於生活滿意度層面在「心靈滿足」、「生活意義」、「社會互動」層面上的知覺感受無顯著差異存在。

## 二、婚姻狀況

本研究以t考驗來瞭解不同婚姻狀況的受測者對臺中市戶政事務所志工生活滿意度的差異程度，結果如表4-17所示：

表 4- 17 志工婚姻狀況在服務滿意度層面的差異分析

層面	婚姻狀況	人數	平均數	標準差	T 值	P 值
心靈滿足層面	(1)未婚	12	4.2500	.57918	-1.841	.067
	(2)已婚	314	4.5153	.48658		
生活意義層面	(1)未婚	12	4.3333	.59289	-1.578	.116
	(2)已婚	314	4.5522	.46680		
社會互動層面	(1)未婚	12	4.4000	.62085	-.807	.420
	(2)已婚	314	4.5089	.45217		

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

依據表 4-17 的統計結果，發現不同婚姻狀況的志工對於生活滿意度層面各層面全部未達顯著水準，意即不同婚姻狀況的志工對於生活滿意度層面在「心靈滿足」、「生活意義」、「社會互動」層面上的知覺感受無顯著差異存在。

## 三、年齡

本研究將志工年齡分為「30歲(含)以下」、「31歲-40歲」、「41歲-50歲」、「51歲以上」等四組，以單因子變異數分析來瞭解不同年齡志工在生活滿意度各層面知覺感受的差

異，分析結果如表4-18、表4-19所示。

表 4- 18 志工年齡在生活滿意度層面的差異分析描述性統計摘要

層面	年齡	個數	平均數
心靈滿足層面	(1)30 歲以下	5	4.1600
	(2)31 歲-40 歲	4	4.2500
	(3)41 歲-50 歲	66	4.3636
	(4)51 歲以上	251	4.5538
生活意義層面	(1)30 歲以下	5	4.3200
	(2)31 歲-40 歲	4	4.3000
	(3)41 歲-50 歲	66	4.4364
	(4)51 歲以上	251	4.5809
社會互動層面	(1)30 歲以下	5	4.3200
	(2)31 歲-40 歲	4	4.3000
	(3)41 歲-50 歲	66	4.4364
	(4)51 歲以上	251	4.5299

資料來源：本研究整理

表 4- 19 志工年齡在生活滿意度層面的差異分析

層面		平均			F 檢定	顯著性
		平方和	自由度	平方和		
心靈滿足層面	組間	2.771	3	.924	3.922	.009**
	組內	75.839	322	.236		
	總和	78.610	325			
生活意義層面	組間	1.595	3	.532	2.410	.067
	組內	71.029	322	.221		
	總和	72.624	325			
社會互動層面	組間	.806	3	.269	1.280	.281
	組內	67.567	322	.210		
	總和	68.372	325			

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

由表 4-19 可知，不同年齡志工在生活滿意度各層面之變異數分析，部份層面已達顯著水準，顯示不同年齡志工對生活滿意度「心靈滿足」層面有顯著差異。

#### 四、教育程度

本研究將志工教育程度分為「高中職(含)以下」、「專科」、「大學」、「研究所(含)以上」等四組，以單因子變異數分析來瞭解不同教育程度志工在生活滿意度各層面知覺感受的差異，分析結果如表4-20、表4-21所示。

表 4- 20 志工教育程度在生活滿意度層面的差異分析描述性統計摘要

層面	教育程度	個數	平均數
心靈滿足層面	(1)高中職(含)以下	206	4.4981
	(2)專科	80	4.5125
	(3)大學	31	4.5097
	(4)研究所(含)以上	9	4.6000
生活意義層面	(1)高中職(含)以下	206	4.5330
	(2)專科	80	4.5600
	(3)大學	31	4.5226
	(4)研究所(含)以上	9	4.7333
社會互動層面	(1)高中職(含)以下	206	4.4612
	(2)專科	80	4.5925
	(3)大學	31	4.5290
	(4)研究所(含)以上	9	4.6444

資料來源：本研究整理

表 4- 21 志工教育程度在生活滿意度層面的差異分析

層面		平均			F 檢定	顯著性
		平方和	自由度	平方和		
心靈滿足層面	組間	.096	3	.032	.132	.941
	組內	78.514	322	.244		
	總和	78.610	325			
生活意義層面	組間	.382	3	.127	.568	.637
	組內	72.242	322	.224		
	總和	72.624	325			
社會互動層面	組間	1.201	3	.400	1.919	.126
	組內	67.171	322	.209		
	總和	68.372	325			

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

由表 4-21 可知，不同教育程度志工在生活滿意度各層面之變異數分析，全部層面未達顯著水準，顯示不同教育程度志工對生活滿意度「心靈滿足」、「生活意義」、「社會互動」層面無顯著差異。

## 五、平均個人月收入

本研究將志工平均個人月收入分為「25000元以下」、「25001元~45000元」、「45001元~65000元」、「65001元~85000元」、「85001元以上」等五組，以單因子變異數分析來瞭解不同平均個人月收入志工在生活滿意度各層面知覺感受的差異，分析結果如表4-22、表4-23所示。

表 4- 22 志工平均個人月收入在生活滿意度層面的差異分析描述性統計摘要

層面	平均月收入	個數	平均數
心靈滿足層面	(1)25000 元以下	174	4.5264
	(2)25001 元~45000 元	51	4.2667
	(3)45001 元~65000 元	32	4.4313
	(4)65001 元~85000 元	64	4.6438
	(5)850001 元以上	5	4.9200
生活意義層面	(1)25000 元以下	174	4.5437
	(2)25001 元~45000 元	51	4.4078
	(3)45001 元~65000 元	32	4.4625
	(4)65001 元~85000 元	64	4.6625
	(5)850001 元以上	5	4.9600
社會互動層面	(1)25000 元以下	174	4.5023
	(2)25001 元~45000 元	51	4.4039
	(3)45001 元~65000 元	32	4.4563
	(4)65001 元~85000 元	64	4.5875
	(5)850001 元以上	5	4.8800

資料來源：本研究整理

表 4- 23 志工平均個人月收入在生活滿意度層面的差異分析

層面	平均			F 檢定	顯著性	
	平方和	自由度	平方和			
心靈滿足層面	組間	5.244	4	1.311	5.736	.000***
	組內	73.366	321	.229		
	總和	78.610	325			
生活意義層面	組間	2.922	4	.731	3.364	.010***
	組內	69.702	321	.217		
	總和	72.624	325			
社會互動層面	組間	1.737	4	.434	2.092	.082
	組內	66.635	321	.208		
	總和	68.372	325			

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

由表 4-23 可知，不同平均個人月收入志工在生活滿意度各層面之變異數分析，大部份層面已達顯著水準，顯示不同平均個人月收入志工對生活滿意度「心靈滿足」、「生活意義」層面有顯著差異。

## 六、從事志工服務的年資

本研究將從事志工服務的年資分為「1年以下」、「1-3年」、「3-6年」、「7年以上」等四組，以單因子變異數分析來瞭解不同志工服務的年資在生活滿意度各層面知覺感受的差異，分析結果如表 4-24、表 4-25 所示。

表 4- 24 志工服務的年資在生活滿意度層面的差異分析描述性統計摘要

層面	志工服務的年資	個數	平均數
心靈滿足層面	(1)1 年以下	34	4.4824
	(2)1-3 年	70	4.2971
	(3)3-6 年	44	4.5364
	(4)7 年以上	178	4.5843
生活意義層面	(1)1 年以下	34	4.5235
	(2)1-3 年	70	4.3886
	(3)3-6 年	44	4.5182
	(4)7 年以上	178	4.6157
社會互動層面	(1)1 年以下	34	4.4588
	(2)1-3 年	70	4.3686
	(3)3-6 年	44	4.4818
	(4)7 年以上	178	4.5730

資料來源：本研究整理

表 4- 25 志工服務的年資在生活滿意度層面的差異分析

層面	平均			F 檢定	顯著性	
	平方和	自由度	平方和			
心靈滿足層面	組間	4.203	3	1.401	6.064	.001**
	組內	74.407	322	.231		
	總和	78.610	325			
生活意義層面	組間	2.650	3	.883	4.066	.007**
	組內	69.973	322	.217		
	總和	72.624	325			
社會互動層面	組間	2.223	3	.741	3.607	.014*
	組內	66.149	322	.205		
	總和	68.372	325			

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

由表 4-25 可知，不同志工服務的年資志工在生活滿意度各層面之變異數分析，全部層面已達顯著水準，顯示不同志工服務的年資志工對生活滿意度「心靈滿足」、「生活意義」、「社會互動」層面有顯著差異。

## 七、職業別

本研究將志工職業別分為「漁林農牧礦」、「製造業」、「服務業」、「其他」等四組，以單因子變異數分析來瞭解不同志工職業別在生活滿意度各層面知覺感受的差異，分析結果如表4-26、表4-27所示。

表 4- 26 志工職業別在生活滿意度層面的差異分析描述性統計摘要

層面	職業別	個數	平均數
心靈滿足	(1)漁林農牧礦	16	4.7500
	(2)製造業	37	4.5027
	(3)服務業	209	4.5081
	(4)其他	64	4.4375
生活意義	(1)漁林農牧礦	16	4.6875
	(2)製造業	37	4.5405
	(3)服務業	209	4.5656
	(4)其他	64	4.4406
社會互動	(1)漁林農牧礦	16	4.6125
	(2)製造業	37	4.5568
	(3)服務業	209	4.5110
	(4)其他	64	4.4281

資料來源：本研究整理

表 4-27 志工職業別在生活滿意度層面的差異分析

層面		平均			F 檢定	顯著性
		平方和	自由度	平方和		
心靈滿足層面	組間	1.254	3	.418	1.740	.159
	組內	77.356	322	.240		
	總和	78.610	325			
生活意義層面	組間	1.111	3	.370	1.667	.174
	組內	71.513	322	.222		
	總和	72.624	325			
社會互動層面	組間	.670	3	.223	1.062	.365
	組內	67.702	322	.210		
	總和	68.372	325			

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

由表 4-27 可知，不同志工職業別在生活滿意度各層面之變異數分析，全部層面未達顯著水準，顯示不同志工職業別對生活滿意度「心靈滿足」、「生活意義」、「社會互動」層面無顯著差異。

## 八、在業界擔任職階

本研究將志工在業界擔任職階分為「非主管職」、「初階主管」、「中高階主管」等三組，以單因子變異數分析來瞭解不同志工在業界擔任職階在生活滿意度各層面知覺感受的差異，分析結果如表4-28、表4-29所示。

表 4- 28 志工在業界擔任職階在生活滿意度層面的差異分析描述性統計摘要

層面	在業界擔任職階	個數	平均數
心靈滿足層面	(1)非主管職	198	4.5717
	(2)初階主管	122	4.3951
	(3)中高階主管	6	4.5667
生活意義層面	(1)非主管職	198	4.6071
	(2)初階主管	122	4.4377
	(3)中高階主管	6	4.6333
社會互動層面	(1)非主管職	198	4.5636
	(2)初階主管	122	4.4066
	(3)中高階主管	6	4.5667

資料來源：本研究整理

表 4-29 志工在業界擔任職階在生活滿意度層面的差異分析

層面		平均			F 檢定	顯著性
		平方和	自由度	平方和		
心靈滿足層面	組間	2.378	2	1.189	5.038	.007**
	組內	76.232	323	.236		
	總和	78.610	325			
生活意義層面	組間	2.214	2	1.107	5.078	.007**
	組內	70.410	323	.218		
	總和	72.624	325			
社會互動層面	組間	1.886	2	.943	4.581	.011*
	組內	66.486	323	.206		
	總和	68.372	325			

\*  $p < 0.05$  \*\*  $p < 0.01$  \*\*\*  $p < 0.001$

由表 4-29 可知，不同志工在業界擔任職階在生活滿意度各層面之變異數分析，全部層面已達顯著水準，顯示不同志工在業界擔任職階對生活滿意度「心靈滿足」、「生活意義」、「社會互動」層面有顯著差異。

## 第二節 志工服務隊服務績效差異分析

本節將以 T 檢定及單因子變異數分析(ANOVA)針對臺中市戶政事務所志工服務隊服務績效進行差異分析，以瞭解人口統計變項對臺中市戶政事務所志工服務隊服務績效的差異程度。因性別、婚姻狀況自變項分成二組，以 T 檢定來比較平均數差異；年齡、教育程度、平均個人月收入、從事志工服務的年資等自變項均為三組以上，因此使用單因子變異數分析來比較其平均數差異，茲將分析結果陳述如下：

### 一、性別

本研究以t考驗來瞭解不同性別的受測者對臺中市戶政事務所志工服務隊服務績效的差異程度，結果如表4-30所示：

表 4-30 志工性別在服務隊服務績效的差異分析

層面	性別	人數	平均數	標準差	T 值	P 值
服務隊服務績效	(1) 男	32	4.3688	.56821	-.505	.614
	(2) 女	294	4.4150	.48265		

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

依據表 4-30 的統計結果，發現不同性別的志工對於服務隊服務績效未達顯著水準，意即不同性別的志工對於服務隊服務績效上的知覺感受無顯著差異存在。

### 二、婚姻狀況

本研究以t考驗來瞭解不同婚姻狀況的受測者對臺中市戶政事務所志工服務隊服務績效的差異程度，結果如表4-31所示：

表 4- 31 志工婚姻狀況在服務隊服務績效的差異分析

層面	婚姻狀況	人數	平均數	標準差	T 值	P 值
服務隊服務績效	(1)未婚	12	4.2333	.58361	-1.275	.203
	(2)已婚	314	4.4172	.48685		

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

依據表 4-31 的統計結果，發現不同婚姻狀況的志工對於服務隊服務績效未達顯著水準，意即不同婚姻狀況的志工對於服務隊服務績效的知覺感受無顯著差異存在。

### 三、年齡

本研究將志工年齡分為「30歲(含)以下」、「31歲-40歲」、「41歲-50歲」、「51歲以上」等四組，以單因子變異數分析來瞭解不同年齡志工在服務隊服務績效各層面知覺感受的差異，分析結果如表4-32、表4-33所示。

表 4- 32 志工年齡在服務隊服務績效的差異分析描述性統計摘要

層面	年齡	個數	平均數
服務隊服務績效	(1)30 歲以下	5	4.0000
	(2)31 歲-40 歲	4	4.5000
	(3)41 歲-50 歲	66	4.3303
	(4)51 歲以上	251	4.4382

資料來源：本研究整理

表 4- 33 志工年齡在服務隊服務績效的差異分析

層面	平均			F 檢定	顯著性	
	平方和	自由度	平方和			
服務隊服務績效	組間	1.492	3	.497	2.085	.102
	組內	76.832	322	.239		
	總和	78.325	325			

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

由表 4-33 可知，不同年齡志工在服務隊服務績效之變異數分析，未達顯著水準，顯示不同年齡志工對服務隊服務績效無顯著差異。

#### 四、教育程度

本研究將志工教育程度分為「高中職(含)以下」、「專科」、「大學」、「研究所(含)以上」等四組，以單因子變異數分析來瞭解不同教育程度志工在服務隊服務績效知覺感受的差異，分析結果如表4-34、表4-35所示。

表 4- 34 志工教育程度在服務隊服務績效的差異分析描述性統計摘要

層面	教育程度	個數	平均數
服務隊服務績效	(1)高中職(含)以下	206	4.3864
	(2)專科	80	4.4550
	(3)大學	31	4.4710
	(4)研究所(含)以上	9	4.3556

資料來源：本研究整理

表 4- 35 志工教育程度在服務隊服務績效的差異分析

層面	平均			F 檢定	顯著性	
	平方和	自由度	平方和			
服務隊服務績效	組間	.419	3	.140	.577	.631
	組內	77.906	322	.242		
	總和	78.325	325			

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

由表 4-35 可知，不同教育程度志工在服務隊服務績效之變異數分析未達顯著水準，顯示不同教育程度志工對服務隊服務績效無顯著差異。

## 五、平均個人月收入

本研究將志工平均個人月收入分為「25000元以下」、「25001元~45000元」、「45001元~65000元」、「65001元~85000元」、「850001元以上」等五組，以單因子變異數分析來瞭解不同平均個人月收入志工在服務隊服務績效知覺感受的差異，分析結果如表4-36、表4-37所示。

表 4- 36 志工平均個人月收入在服務隊服務績效的差異分析描述性統計摘要

層面	平均月收入	個數	平均數
服務隊服務績效	(1)25000 元以下	174	4.4299
	(2)25001 元~45000 元	51	4.2627
	(3)45001 元~65000 元	32	4.3563
	(4)65001 元~85000 元	64	4.4656
	(5)850001 元以上	5	4.8800

資料來源：本研究整理

表 4- 37 志工平均個人月收入在服務隊服務績效的差異分析

層面	平方和		平均		F 檢定	顯著性
	平方和	自由度	平方和			
服務隊服務績效	組間	2.570	4	.642	2.722	.030*
	組內	75.755	321	.236		
	總和	78.325	325			

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

由表 4-37 可知，不同平均個人月收入志工在服務隊服務績效之變異數分析已達顯著水準，顯示不同平均個人月收入志工對服務隊服務績效有顯著差異。

## 六、從事志工服務的年資

本研究將從事志工服務的年資分為「1年以下」、「1-3年」、「3-6年」、「7年以上」等四組，以單因子變異數分析來瞭解不同志工服務的年資在服務隊服務績效知覺感受的差異，分析結果如表4-38、表4-39所示。

表 4- 38 志工服務的年資在服務隊服務績效的差異分析描述性統計摘要

層面	志工服務的年資	個數	平均數
服務隊服務績效	(1)1 年以下	34	4.4765
	(2)1-3 年	70	4.2371
	(3)3-6 年	44	4.3955
	(4)7 年以上	178	4.4697

資料來源：本研究整理

表 4- 39 志工服務的年資在服務隊服務績效的差異分析

層面	平均				F 檢定	顯著性
	平方和	自由度	平方和			
服務隊服務績效	組間	2.885	3	.962	4.104	.007**
	組內	75.440	322	.234		
	總和	78.325	325			

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

由表 4-39 可知，不同志工服務的年資志工在服務隊服務績效之變異數分析已達顯著水準，顯示不同志工服務的年資志工對服務隊服務績效有顯著差異。

## 七、職業別

本研究將志工職業別分為「漁林農牧礦」、「製造業」、「服務業」、「其他」等四組，以單因子變異數分析來瞭解不同志工職業別在生活滿意度各層面知覺感受的差異，分析結果如表4-40、表4-41所示。

表 4- 40 志工職業別在服務隊服務績效的差異分析描述性統計摘要

層面	職業別	個數	平均數
服務隊服務績效	(1)漁林農牧礦	16	4.6125
	(2)製造業	37	4.4486
	(3)服務業	209	4.4038
	(4)其他	64	4.3594

資料來源：本研究整理

表 4- 41 志工職業別在服務隊服務績效的差異分析

層面	平方和		平均		F 檢定	顯著性
	平方和	自由度	平方和			
服務隊服務績效	組間	.883	3	.294	1.224	.301
	組內	77.441	322	.241		
	總和	78.325	325			

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

由表 4-41 可知，不同志工職業別在服務隊服務績效之變異數分析全部未達顯著水準，顯示不同志工職業別對服務隊服務績效無顯著差異。

## 八、在業界擔任職階

本研究將志工在業界擔任職階分為「非主管職」、「初階主管」、「中高階主管」等三組，以單因子變異數分析來瞭解不同志工在業界擔任職階在服務隊服務績效知覺感受的差異，分析結果如表4-42、表4-43所示。

表 4- 42 志工在業界擔任職階在服務隊服務績效的差異分析描述性統計摘要

層面	在業界擔任職階	個數	平均數
服務隊服務績效	(1)非主管職	198	4.4798
	(2)初階主管	122	4.3000
	(3)中高階主管	6	4.3667

資料來源：本研究整理

表 4- 43 志工在業界擔任職階在服務隊服務績效的差異分析

層面	平均			F 檢定	顯著性	
	平方和	自由度	平方和			
服務隊服務績效	組間	2.452	2	1.226	5.219	.006**
	組內	75.873	323	.235		
	總和	78.325	325			

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

由表 4-43 可知，不同志工在業界擔任職階在服務隊服務績效之變異數分析已達顯著水準，顯示不同志工在業界擔任職階對服務隊服務績效有顯著差異。



### 第三節 相關分析

本節是探討志工服務滿意度與志工服務隊服務績效，志工生活滿意度與志工服務隊服務績效是否有顯著相關。以皮爾遜積差相關統計量數方法求取之間的關係，分析兩者之間各層面之相關程度。本研究定義相關係數值與其相關程度的劃分採用五級法：

- 一、非常高度相關：r 值在 0.80(含)以上
- 二、高度相關：r 值在 0.60(含)以上至 0.80(不含)以下
- 三、中度相關：r 值在 0.40(含)以上至 0.60(不含)以下
- 四、低度相關：r 值在 0.20(含)以上至 0.40(不含)以下
- 五、非常低度相關：r 值在 0.20(不含)以下

由表 4-44研究結果所示，志工服務滿意度與志工服務隊服務績效各層面大部份為顯著中度正相關以上，其原因為：志工服務滿意度會正向志工服務隊服務績效，如表4-44所示：

表 4- 44 志工服務滿意度與志工服務隊服務績效的相關分析表

		志工服務隊服務績效	
服務滿意度	有形性層面	Pearson 相關	.537
		顯著性 (雙尾)	.000***
	反應性層面	Pearson 相關	.688
		顯著性 (雙尾)	.000***
	同理心層面	Pearson 相關	.698
		顯著性 (雙尾)	.000***
	可靠性層面	Pearson 相關	.694
		顯著性 (雙尾)	.000***
	保證性層面	Pearson 相關	.702
		顯著性 (雙尾)	.000***

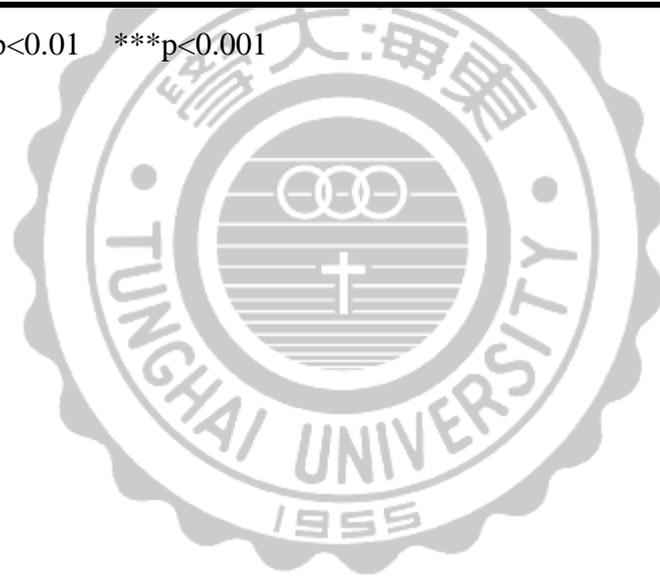
\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001

由表 4-45 研究結果所示，志工生活滿意度與志工服務隊服務績效各層面為大部份為顯著中度正相關以上，其原因為志工生活滿意度提升，可提升服務隊服務績效，其中正相關的原因為家人參與、或是獎勵的因素，所以才有提升的結果，如表 4-45 所示：

表 4- 45 志工生活滿意度與志工服務隊服務績效的相關分析表

		志工服務隊服務績效	
志工生活滿意度	心靈滿足層面	Pearson 相關	.711
		顯著性 (雙尾)	.000***
	生活意義層面	Pearson 相關	.698
		顯著性 (雙尾)	.000***
	社會互動層面	Pearson 相關	.704
		顯著性 (雙尾)	.000***

\* p<0.05 \*\* p<0.01 \*\*\*p<0.001



## 第五章 結論

本章將綜合第四章之研究分析結果與第三章所建立之研究架構，得到以下二大部份，首先為研究結論，其次為建議。

### 第一節 研究發現

本研究於文獻探討、次級資料蒐集及確立研究架構後，經由資料分析等程序，瞭解戶政事務所概況。本研究之假設驗證結果如表5-1所示。

表 5- 1 本研究之假設驗證結果一覽表

假設內容		實證結果
H1	不同個人特徵之志工對服務滿意度有顯著差異。	部份成立
H2	不同個人特徵之志工對志工生活滿意度有顯著差異。	部份成立
H3	不同個人特徵之志工對志工服務隊服務績效有顯著差異。	部份成立
H4	「志工服務滿意度」與「志工服務隊服務績效」各層面有顯著相關。	成立
H5	「志工生活滿意度」與「志工服務隊服務績效」各層面有顯著相關。	成立

## 一、戶政志工人口結構分析-以女性、已婚且51歲以上居多為主

本研究的樣本中的「性別」方面，男生比例略少於女生；在「婚姻狀況」方面，未婚比例少於已婚者；在「年齡」方面，以51歲以上居多，佔77.0%；在「教育程度」方面，以高中職(含)以下的比例最高，佔63.20%；在「平均個人月收入」方面，以2500元以下的比例居多，佔53.4%；在「從事志工服務的年資」方面，以7年以上比例最高，佔54.6%；在「職業別」方面，以服務業比例最高，佔61.4%；在「在業界擔任職階」方面，以非主管職比例最高，佔60.7%。

## 二、服務滿意度、生活滿意度、服務隊服務績效有顯著的差異

本研究針對受訪者的性別、婚姻狀況、年齡、教育程度、平均個人月收入、從事志工服務的年資、職業別、在業界擔任職階等八項不同的人口統計變數，來實證不同背景的受試者是否對服務滿意度、生活滿意度、服務隊服務績效等各變項是否有差異存在。經過本研究實證研究結果指出，不同背景變項的受訪者對服務滿意度、生活滿意度、服務隊服務績效部份層面有顯著的差異。

## 三、志工服務滿意度、生活滿意度提升，可提升服務隊服務績效

本研究探討服務滿意度、生活滿意度、服務隊服務績效各層面之間是否有顯著相關，經本研究實證研究結果：志工服務滿意度與志工服務隊服務績效各層面大部份為顯著中度正相關，志工生活滿意度與志工服務隊服務績效各層面大部份為顯著中度正相關。這代表志工服務滿意度與生活滿意度的提升(例如排班彈性、家人參與以及獎勵措施等)，對於服務隊服務績效有提高之效果。

#### 四、重視並採納志工的意見

臺中市戶政事務所志工的服務滿意度的狀況分析結果可以發現：臺中市戶政事務所志工的服務滿意度可分為：有形性、反應性、同理心、可靠性、保證性。這亦說明了志工計畫在設計的過程中是讓志工參與的，可見重視並採納志工在有形性、反應性、同理心、可靠性、保證性的意見，是管理志工的最好方法。

#### 五、由學習成長、建立制度化經驗傳承來作統合志工的績效

探討不同背景志工，其服務隊服務績效的差異程度。經過本研究實證研究結果指出，不同背景變項的受訪者對服務隊服務績效部份層面有顯著的差異。這代表志工的績效必需經驗所累積，必然要付出諸多的心血結晶，若由學習成長、建立制度化經驗傳承來作統合，以期達到志工對服務事務的了知與通徹，對自己未來志工生涯與工作績效有相當幫助。

#### 六、參與志工持續服務的動力為服務滿意度、生活滿意度

志工人能持續服務的最大動力是服務滿意度、生活滿意度等，以及對工作的熱誠，而持續服務之下由於工作的關係，多少會對家庭造成某些程度上的不便，這都是必須去考慮，不要因志工的工作影響生活滿意度，反而造成了個人生活的障礙，故家人的鼓勵是能持續服務、及提升服務滿意度的動力。

## 第二節 建議

本研究根據研究問題對於臺中市戶政事務所志工服務滿意度、生活滿意度、服務隊服務績效之研究進行探討，本研究以量化的方式，期望研究結果，提供戶政事務所參考

及有關後續相關研究。

## 一、對戶政事務所的建議

### (一)透過志工招募有效的提升服務隊服務績效

服務績效一直是戶政事務所想要探討的課題，戶政事務所在導入志工服務後都能因為其即時性、正確性而使戶政事務所的作業時間大幅縮短，提升服務品質，故本研究建議戶政事務所亦可選擇利用部落格進行志工招募活動，並且徹底落實。運用部落格的志工招募方式，以營造志工間互動學習的條件。

### (二)戶政事務所志工應透過教育訓練，對民眾提供多元化服務

志工服務之耕耘得到民眾的肯定及認可，故可從該戶政事務所志工養成訓練中得知，戶政事務所應持續強化志工服務之訓練。志工需有過人的耐心服務民眾、用心更要有充滿同理心的愛心，為民眾提供絕佳的優質服務。

## 二、對後續研究者的建議

### (一)人格特質個別探討

志工之人格特質不同而影響其服務滿意度、生活滿意度、服務隊服務績效等變項的發展，可能產生差異，因此在文獻的回顧上，建議後續研究者有必要將其人格特質做個別發展探討，或者獨立討論。畢竟人格特質上的差異，心理的層面也有不同的感受，建議後續研究者可以做更深入的探討。

### (二)質性量化並行

本研究以量化方式進行服務滿意度、生活滿意度、服務隊服務績效之研究，本研究建議後續研究者，在經時間成本允許之情況下，藉由質性分析與量化分析並行，讓研究

可更深入探討志工的心理層面，藉由質性訪談的方式形成專家效度，較長時間的觀察及研究，且可以讓問卷內容更貼近受訪者。

(三)本研究目的主要瞭解志工服務滿意度、生活滿意度、服務隊服務績效，並了解由良好的志工服務滿意度、生活滿意度，是否正向影響服務隊服務績效，建議未來研究者可針對民眾的心態及志工意願進行探討。



# 參考文獻

## 壹、中文部分

### 一、專書

丘昌泰(2009)，公共政策：基礎篇（第三版），台北：巨流。

江明修(2006)，志工管理，台北：智勝出版社。

江岷欽、劉坤億著(2005)，企業型政府，台北：智勝。

李增祿(2007)，社會工作概論。台北：巨流出版社。

陳定銘(2003)，志工之資訊應用。台北：智勝文化事業股份有限公司。

陳武雄(2006)，志願服務理念與實務。臺北市：揚智書局。

### 二、學位論文

王仲三(2002)，家電門市服務品質之顧客滿意度研究，義守大學工業工程與管理研究所  
碩士論文。

李世珍(2001)，以系統思考研究組織啟動變革之歷程—以北高戶政事務所為例，國立中  
山大學企業管理學系碩士論文。

林陽助(1996)，顧客滿意度決定模型與效果之研究-臺灣自用小客車之實證，國立臺灣大  
學商學研究所博士論文。

林雅慧(2011)，基層行政組織志工參與志願服務之研究:以臺北市內湖區戶政事務所為  
例，國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文。

林俊滄(2011)，提升服務品質方案影響戶政機關工作執行之研究—以臺北市戶政事務所  
辦理登記婚為例，國立臺北大學公共行政暨政策學系碩士論文。

洪菁君(2012)，志工參與動機、組織承諾與生活滿意度之研究～以雲林縣福智文教基金

- 會志工為例，國立雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文。
- 周慶宗(2010)，志工工作動機、工作表現與機關形象之關係-以台北市文山區第一戶政事務所為例，世新大學行政管理學研究所碩士論文。
- 黃悅紋(2009)。高齡志工學習動機與生活滿意度關係之研究-以雲嘉南地區慈濟基金會為例。未出版之碩士論文，嘉義縣，國立中正大學高齡者教育所碩士論文。
- 陳彥丞(2007)，宗教志工志願服務行為、休閒參與、與生活滿意度相關之研究，大葉大學休閒事業管理學系碩士論文。
- 徐宏奇(2009)，志工管理對志工參與關係之研究-以台南縣西港鄉關懷中心為例，國立中山大學政治學研究所碩士論文。
- 鄧佩玲(2010)，公部門志工人力資源管理之研究—以新竹市區公所、戶政事務所為例，中華大學行政管理學系碩士論文。
- 蔣孟芳(2004)，城鄉地區志願服務持續參與狀況之比較研究以—嘉義縣市為例，南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 謝松益(2006)，永續經營理念與人力選訓用留之管理模式研究，國立交通大學工業工程與管理系博士論文。
- 魏芷彤(2009)。休閒內在動機、認真休閒特質與休閒滿意度之關係研究—以世界宗教博物館志工為例。未出版之碩士論文，台北市，中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。
- 鍾金玉(2004)，台北市戶政機關實施便民措施成本效能分析—以台北市文山區第一戶政事務所為例，世新大學行政管理學系碩士論文。
- 劉秀珠(2003)，我國特殊教育學校志工管理之研究：以國立桃園啟智學校為例，世新大學行政管理學研究所碩士論文。

## 貳、英文部分

### 一、專書

Kast, F. E. (2000), *Organization and Management*. New York :McGraw-Hill Book Co.

Kotler, P.(2008), *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*. 13th ed., Englewood Cliffs, NJ :Prentice-Hall Inc.

Sasser, W. E. Jr., Olsen, R. P., & Wyckoff (1978). *Management of Service Operations: Text and Case*. Boston: Allyn & Bacon.

Szilagyi, A. O. (1981), *Management and Performance*. California :Goodyear Publishing company Inc.

### 二、期刊論文

Anderson, Erin W., C. Fornell, and Donald R. Lehmann. (1994). “Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden.” *Journal of Marketing*, **58**, 53-66.

Dawkins, P., and Reichheld F. (1990), Customer Retention as a Competitive Weapon, *Directors and Board*, **14**, Summer, 42-47.

Gronroos (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, **18**(4), 36-44.

Lehtinen U., & Lehtinen J. R.(1991). Two Approaches to Service Quality Dimensions. *The Service Industries Journal*, **11**(3), 287-303.

Parasuraman, A, Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985)”A Conceptual model of serviced quality and its implication for ruture research” *Journal of Marketing*, **49**, 41-45.

Reichheld, F. F., and Sasser, W. E. (1990), Zero defections: Quality comes to service, *Harvard Business Review*, **68**(5), 105-111.

## 附件

### 臺中市戶政事務所志工服務隊成就之研究問卷(預試)

各位先進及同仁：

您好！這是一份學術性的研究問卷，希望能借助您的協助來瞭解臺中市戶政事務所志工服務隊成就之情形。問卷採取不記名的方式填寫，填答的內容僅作為研究資料，對外絕對保密，敬請安心作答。

為了使本研究能更明確瞭解 貴組織之運作狀況，懇請撥冗逐題填答。有您的大力相助，本研究才能順利完成。在此謹以衷心表達萬分感謝並誠摯地祝您

工作順心、平安喜樂。

東海大學公共事務碩士在職專班研究所

指導教授：紀俊臣博士

研究生：王慧蘭敬上

2012.11

#### 第一部份 服務滿意度

◎填答說明：以下請您依照您對該戶政事務所服務品質感受，在「非常不滿意」、「不滿意」、「普通」、「滿意」、「非常滿意」當中一欄進行勾選。

題目	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意
有形性					

1.我擔任志工時，該戶政事務所擁有先進與充足的電腦資訊設備	<input type="checkbox"/>				
2.我擔任志工時，該戶政事務所具有充足之停車位，方便民眾洽公	<input type="checkbox"/>				
3.我擔任志工時，該戶政事務所內部裝潢與擺設具有吸引力	<input type="checkbox"/>				
4.我擔任志工時，該戶政事務所志工人員穿著整齊並具有特色的制服	<input type="checkbox"/>				
反應性					
5.我能夠及時提供民眾所需要的志工服務	<input type="checkbox"/>				
6.我自始至終都願意幫助來辦事情之民眾	<input type="checkbox"/>				
7.我能夠迅速回應民眾要求	<input type="checkbox"/>				
8.我提供的志工服務符合民眾期待	<input type="checkbox"/>				
同理心					
9.我會對民眾付出關心	<input type="checkbox"/>				
10.我會去主動瞭解民眾需求並提供不同服務	<input type="checkbox"/>				
11.我會去重視民眾權益	<input type="checkbox"/>				
12.我擔任志工時，該戶政事務所所在位置對民眾而言是很方便	<input type="checkbox"/>				
可靠性					
13.我擔任志工時，能夠確實履行對民眾承諾。	<input type="checkbox"/>				
14.當民眾有困難時，我會表現出關懷並能主動協助民眾解決困難	<input type="checkbox"/>				
15.我能夠按時完成其所承諾服務	<input type="checkbox"/>				
16.我能夠讓民眾信賴	<input type="checkbox"/>				
保證性					
17.民眾應該可以信任我	<input type="checkbox"/>				
18.民眾與我交談，民眾會覺得安全	<input type="checkbox"/>				
19.我禮貌周到	<input type="checkbox"/>				
20.我與其他志工人員間能夠互相合作，以提供更好的服務給民眾	<input type="checkbox"/>				



## 第二部分 志工生活滿意度

◎填答說明：以下請您依照您對志工生活滿意度，在「非常不滿意」、「不滿意」、「普通」、「滿意」、「非常滿意」當中一欄進行勾選。

題目	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意
心靈滿足					
1.我因從事志工活動讓我有自信心	<input type="checkbox"/>				
2.我的志工活動能使我有機會嘗試新事物	<input type="checkbox"/>				
3.我的志工活動幫助我更能了解自己	<input type="checkbox"/>				
4.我參與志工活動，可實現自我理想	<input type="checkbox"/>				
5.我參與志工活動，可提升生命的成長	<input type="checkbox"/>				
生活意義					
6.參與志工活動，讓我覺得生活是有意義的	<input type="checkbox"/>				
7.我對所參與的志工活動感到滿意	<input type="checkbox"/>				
8.參與志工活動的我現在日子過得很充實	<input type="checkbox"/>				
9.我從事的志工活動讓我有幸福感	<input type="checkbox"/>				
10.到目前為止，我覺得生命充滿希望	<input type="checkbox"/>				
社會互動					
11.參與志工活動，能夠提供我嘗試新事物的機會	<input type="checkbox"/>				
12.參與志工活動，能幫助我促進與人際互動的關係	<input type="checkbox"/>				
13.參與志工活動，有助於讓我了解他人	<input type="checkbox"/>				
14.我參與志工活動時所遇到的人都是友善的	<input type="checkbox"/>				
15.和從前比較起來，我現在更快樂	<input type="checkbox"/>				

### 第三部分 志工服務隊服務績效

◎填答說明：以下請您依照您對志工服務隊服務績效滿意度，在「非常不滿意」、「不滿意」、「普通」、「滿意」、「非常滿意」當中一欄進行勾選。

題目	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意
1. 對志工服務隊志工提供的服務之可靠度	<input type="checkbox"/>				
2. 對志工服務隊志工提供的服務之效率	<input type="checkbox"/>				
3. 對志工服務隊志工提供服務之服務態度之親切性	<input type="checkbox"/>				
4. 對志工服務隊志工的知識、禮貌以及服務執行結果	<input type="checkbox"/>				
5. 對志工服務隊志工服務與作業流程是否達到簡化。	<input type="checkbox"/>				

### 第四部份 基本資料

◎填答說明：以下請我於方框中勾選符合我目前實際狀況之項目進行作答。

- (一) 性別： (1) 男性       (2) 女性
- (二) 婚姻狀況： (1) 未婚       (2) 已婚
- (三) 年齡： (1) 30 歲以下       (2) 31 歲-40 歲  
 (3) 41 歲-50 歲       (4) 51 歲以上
- (四) 教育程度： (1) 高中職(含)以下       (2) 專科  
 (3) 大學       (4) 研究所(含)以上
- (五) 平均個人月收入： (1) 25000 元以下       (2) 25001 元~45000 元  
 (3) 45001 元~65000 元       (4) 65001 元~85000 元  
 (5) 850001 元以上
- (六) 從事志工服務的年資： (1) 1 年未滿       (2) 1-3 年  
 (3) 3-6 年       (4) 7 年以上

(七) 職業別： (1) 漁林農牧礦  (2) 製造業

(3) 服務業  (4) 其他 \_\_\_\_\_

(八) 在業界擔任職階： (1) 非主管職  (2) 初階主管  (3) 中高階主管



## 臺中市戶政事務所志工服務隊成就之研究問卷(正式)

各位先進及同仁：

您好！這是一份學術性的研究問卷，希望能借助您的協助來瞭解臺中市戶政事務所志工服務隊成就之情形。問卷採取不記名的方式填寫，填答的內容僅作為研究資料，對外絕對保密，敬請安心作答。

為了使本研究能更明確瞭解 貴組織之運作狀況，懇請撥冗逐題填答。有您的大力相助，本研究才能順利完成。在此謹以衷心表達萬分感謝並誠摯地祝您

工作順心、平安喜樂。

東海大學公共事務碩士在職專班研究所

指導教授：紀俊臣博士

研究生：王慧蘭敬上

2012.12

### 第一部份 服務滿意度

◎填答說明：以下請您依照您對該戶政事務所服務品質感受，在「非常不滿意」、「不滿意」、「普通」、「滿意」、「非常滿意」當中一欄進行勾選。

題目	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意
1.我擔任志工時，該戶政事務所擁有先進與充足的電腦資訊設備	<input type="checkbox"/>				
2.我擔任志工時，該戶政事務所具有充足之停車位，方便民眾洽公	<input type="checkbox"/>				

3.我擔任志工時，該戶政事務所內部裝潢與擺設具有吸引力	<input type="checkbox"/>				
4.我擔任志工時，該戶政事務所志工人員穿著整齊並具有特色的制服	<input type="checkbox"/>				
5.我能夠即時提供民眾所需要的志工服務	<input type="checkbox"/>				
6.我自始至終都願意幫助來洽公之民眾	<input type="checkbox"/>				
7.我能夠迅速回應民眾要求	<input type="checkbox"/>				
8.我提供的志工服務符合民眾期待	<input type="checkbox"/>				
9.我會對民眾付出關心	<input type="checkbox"/>				
10.我會主動去瞭解民眾需求並提供不同服務	<input type="checkbox"/>				
11.我會去重視民眾權益	<input type="checkbox"/>				
12.我擔任志工時，該戶政事務所所在位置對民眾而言是很方便	<input type="checkbox"/>				
13.我擔任志工時，能夠確實履行對民眾的服務	<input type="checkbox"/>				
14.當民眾有困難時，我會表現出關懷並能主動協助民眾解決困難	<input type="checkbox"/>				
15.我能夠按時完成所承諾的服務	<input type="checkbox"/>				
16.我的服務能夠讓民眾信賴	<input type="checkbox"/>				
17.民眾可以信任我	<input type="checkbox"/>				
18.民眾與我交談，民眾會覺得安全	<input type="checkbox"/>				
19.我的服務禮儀符合規定	<input type="checkbox"/>				
20.我與其他志工間能夠互相合作，以提供更好的服務給民眾	<input type="checkbox"/>				

## 第二部分 志工生活滿意度

◎填答說明：以下請您依照您對志工生活滿意度，在「非常不滿意」、「不滿意」、「普通」、「滿意」、「非常滿意」當中一欄進行勾選。

題目	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意
1.參與志工服務讓我有自信心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.參與志工服務使我有機會嘗試更多新事物	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.參與志工服務幫助我更能了解自己	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.參與志工服務，能實現自我的理想	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.參與志工服務，可提升生命的成長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.參與志工服務，讓我覺得生活變得更有意義	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.我對所參與的志工服務感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.參與志工服務的我，現在日子過得很充實	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.從事的志工服務讓我有幸福感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.到目前為止，我覺得生命充滿希望	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.參與志工服務，能夠提供我接觸不同人事物的機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.參與志工服務，能幫助我促進與人際互動的關係	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.參與志工服務，有助於讓我了解他人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.我參與志工服務時所遇到的人都是友善的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.和從前比較起來，我現在更快樂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 第三部分 志工服務隊服務績效

◎填答說明：以下請您依照您對志工服務隊服務績效滿意度，在「非常不滿意」、「不滿意」、「普通」、「滿意」、「非常滿意」當中一欄進行勾選。

題目	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意
1. 對志工提供的服務可靠度大	<input type="checkbox"/>				
2. 對志工提供的服務效率高	<input type="checkbox"/>				
3. 對志工提供的服務親切性佳	<input type="checkbox"/>				
4. 對志工的知識、禮貌以及服務執行結果顯著	<input type="checkbox"/>				
5. 對志工服務與作業流程能達到簡化。	<input type="checkbox"/>				

### 第四部份 基本資料

◎填答說明：以下請我於方框中勾選符合我目前實際狀況之項目進行作答。

(一) 性別： (1) 男性  (2) 女性

(二) 婚姻狀況： (1) 未婚  (2) 已婚

(三) 年齡： (1) 30 歲以下  (2) 31 歲-40 歲

(3) 41 歲-50 歲  (4) 51 歲以上

(四) 教育程度： (1) 高中職(含)以下  (2) 專科

(3) 大學  (4) 研究所(含)以上

(五) 平均個人月收入： (1) 25000 元以下  (2) 25001 元~45000 元

(3) 45001 元~65000 元  (4) 65001 元~85000 元

(5) 850001 元以上

(六) 從事志工服務的年資： (1) 1 年以下  (2) 1-3 年

(3) 3-6 年  (4) 7 年以上

(七) 職業別： (1) 漁林農牧礦  (2) 製造業

(3) 服務業  (4) 其他 \_\_\_\_\_

(八) 在業界擔任職階： (1) 非主管職  (2) 初階主管  (3) 中高階主管

