

東海大學公共事務碩士在職專班論文

指導教授：陳秋政博士

The seal of Donghai University is a circular emblem with a scalloped border. It features the university's name in Chinese characters '東海大學' at the top and '1955' at the bottom. In the center, there are three interlocking rings and a vertical line. The seal is rendered in a light gray, semi-transparent style.

警察志工參與志願服務動機與工  
作滿意度之研究  
—以臺中市政府警察局為例

碩士班研究生：周結義

中華民國一〇二年六月二十日

## 謝 誌

民國 74 年警大畢業以來，歷經不同性質的警政工作，雖然公務繁忙，可是骨子裏竟有股衝勁，告訴自己學習是永遠不能停歇的，不斷地尋求機會充實自我，而學習不同工作領域的相關知能則是驅使個人報考東海大學公共事務碩士在職專班的主要動機，2 年的學習之旅，不僅獲致許多寶貴的新知，更認識了多位不同職場領域的師長和同窗摯友，可說是入寶山豈能空手而回，是一趟豐碩而非常滿意的學習歷程。

在論文撰寫過程，首先要感念邱瑞忠老師，一路從題目研究的方向、論文架構修正、文獻及資料蒐集的指導，詎料在完成前 3 章提報大綱前夕，突傳來猝逝噩耗，宛若晴天霹靂，久久不能自己。嗣經專班魯主任及秋政老師同意接續指導，從研究問題的關聯性、內容邏輯的連結及文句的修正與潤飾，到最後論文得以順利完成，最要感謝秋政老師的指導，更要感謝宗勳老師及魯主任口試時提供寶貴指導意見，以及美甜助理在行政手續貼心的幫助、服務及最後格的式審查。

以在職的身分投入求學的過程，感謝各級長官的鼓勵及同事的加持。在研究過程中，感謝所有耐心協助填寫問卷的警察志工朋友，以及幫忙發放、回收問卷的工作伙伴；在論文撰寫期間，感謝佳芳股長、巧文和雅玲的友情贊助，尤其特別感謝小玲協助簡報的製作；跟著要感謝求學期間指導研究方法的陳俊明老師、項靖老師、孫本初老師，以及歐信宏老師、史美強老師、任冀平老師等多位師長的傾囊相授，讓我一窺學術殿堂的奧妙，為我紮下研究根基，讓我受益無窮。再來要感謝娛芳、周芬、岱鈴、玉鳳、怡惠、宜霖、止境、國泰、建毅、靜芬、國隆等專班同學，在求學期間課業與論文撰寫上的支持與協助。

所有的辛苦回首看來竟為反覆回味的樂趣，論文完成了，很高興可以驕傲地跟兒女展現我的毅力，更重要的是要對老婆大人說謝謝妳所有地包容。感謝天地孕育萬物，感謝曾經幫助過我的人、事、物，祈願一切圓滿吉祥喜悅。

結義 2013/6/20 謹誌于臺中

## 摘要

警察機關法定主協辦業務多達 120 項，在長期預算缺額無法補足的限制之下，還必須肩負諸多臨時任務，因此如何善用志願服務力量已是當前迫切議題。本研究選定臺中市政府警察局為研究個案，探討警察志工參與志願服務的動機，思索其工作滿意度提升之道，以及志願服務動機與工作滿意度的關聯，期能為警察志工人力運用與發展，提出具體建議。

研究目的包括：（1）了解與分析警察局運用志工之現況；（2）探討警察志工參與動機；（3）探討警察志工工作滿意情形；（4）了解警察志工的工作滿意與參與動機之關聯情形。運用文獻分析法彙整志願服務動機、工作滿意度相關學理主張，建立研究架構，並據此設計問卷對隨機抽樣對象施測。總計發放 365 份問卷、回收 353 份，扣除無效問卷 24 份，共得有效樣本 329 份。

研究結果發現，警察志工以女性居多，年齡分布以 55 至 64 歲最多，近 9 成 5 已婚，7 成 2 具高中（職）以上學歷，6 成 2 有宗教信仰，逾 6 成曾經在其他機關擔任過志工，服務年資以 7 年以上最多，9 成 3 的警察志工有留（續）任意願。就整體動機而言，趨向正面認同的回應，在性別、年齡層、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰及服務年資與參與動機沒有顯著差異，以「利他層面」動機最強，以「社會責任層面」滿意度最高，且參與動機與工作滿意度呈現正相關，亦即志工參與志願服務動機越強，則其工作滿意度越高。

**關鍵詞：**志願服務、志工、警察志工、參與動機、工作滿意度

## **Abstract**

The police statutory duties are up to 120 items. Under the context of budget constraints for long time and the pressure of increasing temporary assignments, the policy authority has been notice the importance of mobilizing voluntary resource. This study selected case of Taichung City Police Department to confer the police volunteer motivation and consider their job satisfaction improvement as well as the connection between volunteer motivation and job satisfaction. It is expected that this study can contribute concrete suggestions for police volunteer manpower utilization and its development.

The research objectives include: (1) To understand and analysis the current status of the police use of volunteers; (2) To probe into the police volunteer participation and motivation; (3) To probe into the police volunteer job satisfaction situations; (4) To understand the police volunteer job satisfaction and participating motivation associated conditions. The research method of literature analysis was compiled in reviewing related materials of volunteer motivation, job satisfaction. Base on the result, this study establishes research framework, and accordingly designs a questionnaire for random sampling object surveying. Totally, 365 questionnaires were issued, and got 353 copies return, 24 copies of deducting invalid questionnaires and 329 copies of valid samples.

The results showed that the police volunteers mostly women, age distribution of 55 to 64 years old at most, nearly 95% married, 72% high school education, 62% with religious belief, more than 60% was in served as a volunteer other organs, years of service to a maximum of seven years, 93% volunteers have wish to stay. On the whole motive, the tendency to respond positively identity, gender, age, marital status, education, religion and years of service with no significant differences in motivation to "altruistic aspect" strongest motive to "social responsibility aspect." Highest satisfaction and motivation and job satisfaction are positively correlated. While the volunteers' motivation is stronger, the job satisfaction is higher.

**Keywords: volunteer, volunteers, police volunteers, motivation, job satisfaction**

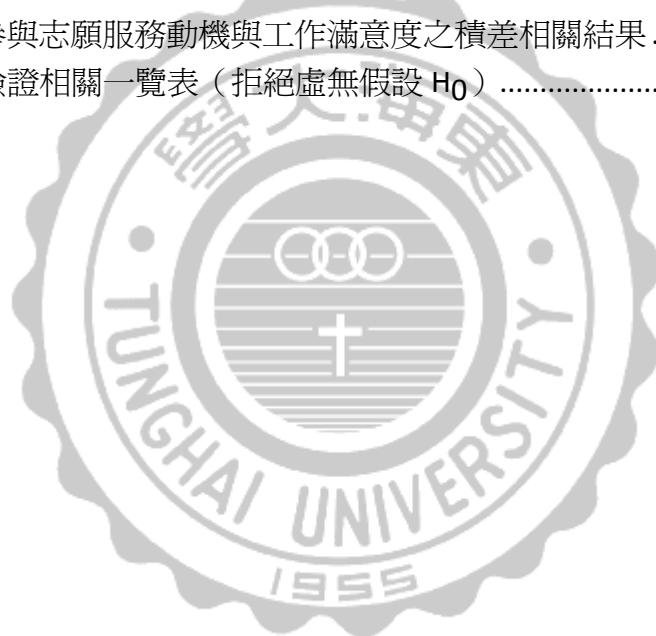
# 目 錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	7
第三節 研究範圍、方法與限制.....	9
第四節 名詞釋義.....	12
第五節 研究流程與論文章節安排.....	16
第二章 文獻回顧.....	19
第一節 我國志願服務的起源與發展.....	19
第二節 志願服務的意涵.....	23
第三節 志願服務動機及相關研究說明.....	28
第四節 志願服務工作滿意度及相關研究成果分析.....	38
第三章 研究架構、假設與個案介紹.....	55
第一節 研究架構與假設.....	55
第二節 臺中市政府警察局警察志工大隊簡介.....	68
第四章 研究結果統計與分析.....	77
第一節 描述性統計分析.....	78
第二節 警察志工參與志願服務動機分析.....	86
第三節 警察志工參與志願服務工作滿意度分析.....	104
第四節 警察志工參與動機與工作滿意度之相關情形.....	130
第五節 綜合小結.....	135
第五章 結論.....	138
第一節 研究發現.....	138
第二節 建議.....	143
參考文獻.....	147
附錄一：警察志工參與志願服務動機與工作滿意度之研究調查問卷.....	153
附錄二：編碼簿.....	157
附錄三：問卷開放問題提問及調查結果摘要.....	165

## 表 目 次

表 2-1 志工參與志願服務動機各層面之概念型及操作型定義.....	37
表 2-2 志工參與志願服務工作滿意度各層面之概念型及操作型定義.....	52
表 3-1 臺中市政府警察局各警察志工中隊抽樣人數比例分析表.....	67
表 4-1 樣本回收統計表.....	77
表 4-2 樣本卡方適合度檢定表.....	78
表 4-3 動機 KMO 與 BARTLETT 檢定.....	79
表 4-4 參與志願服務動機各因素萃取結果.....	80
表 4-5 滿意度 KMO 與 BARTLETT 檢定.....	81
表 4-6 參與志願服務滿意度各因素萃取結果.....	81
表 4-7 參與志願服務動機及滿意度信度分析結果.....	82
表 4-8 受測者個人基本資料變項次數分配統計明細表.....	83
表 4-9 年齡敘述統計.....	84
表 4-10 警察志工參與志願服務動機各題項與各層面填答結果.....	86
表 4-11 警察志工參與動機各層面及題項評比.....	89
表 4-12 不同性別警察志工參與志願服務動機差異分析 (N=319).....	90
表 4-13 不同年齡層警察志工參與志願服務動機差異分析 (N=319).....	91
表 4-14 不同婚姻狀況警察志工參與志願服務動機差異分析 (N=318).....	93
表 4-15 不同教育程度警察志工參與志願服務動機差異分析 (N=318).....	94
表 4-16 有無宗教信仰警察志工參與志願服務動機差異分析 (N=319).....	95
表 4-17 有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務動機差異分析 (N=318).....	96
表 4-18 不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務動機差異分析(N=319).....	99
表 4-19 不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務動機 LSD 事後分析.....	100
表 4-20 不同服務年資警察志工參與志願服務動機差異分析 (N=318).....	101
表 4-21 不同留(續)任意願警察志工參與志願服務動機差異分析 (N=319).....	103
表 4-22 警察志工工作滿意度各題項與各層面之填答結果.....	105
表 4-23 警察志工參與志願服務工作滿意度各層面及題項評比.....	107
表 4-24 不同性別警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析 (N=319).....	109
表 4-25 不同年齡層警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析 (N=319).....	110
表 4-26 不同年齡層警察志工參與志願服務工作滿意度 LSD 事後分析.....	111

表 4-27 不同婚姻狀況警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析 (N=318) .....	113
表 4-28 不同教育程度警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析 (N=318) .....	114
表 4-29 不同教育程度警察志工參與志願服務工作滿意度 LSD 事後分析 .....	115
表 4-30 有無宗教信仰警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析 (N=319) .....	117
表 4-31 有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析 (N=318) ...	119
表 4-32 不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析 (N=319)	
.....	120
表 4-33 不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務工作滿意度 LSD 事後分析 .....	121
表 4-34 不同服務年資警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析 (N=319) .....	125
表 4-35 不同服務年資警察志工參與志願服務工作滿意度 LSD 事後分析 .....	126
表 4-36 不同留 (續) 任意願警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析 (N=319)	129
表 4-37 警察志工參與志願服務動機與工作滿意度之積差相關結果 .....	130
表 4-38 研究假設檢證相關一覽表 (拒絕虛無假設 $H_0$ ) .....	135



# 圖目次

圖 1-1：研究流程圖.....	16
圖 3-1 研究架構圖.....	56







# 第一章 緒論

本研究旨在透過文獻回顧與問卷調查之方式，探討臺中市政府警察局（以下簡稱警察局）警察志工參與志願服務的動機與工作滿意情形之關聯性，本章主要敘述本研究之背景與動機、研究目的與問題、研究範圍、方法與限制、重要名詞定義、研究流程與論文章節安排。

## 第一節 研究背景與動機

### 壹、研究背景

新世紀之初，志願服務的發展便展現出前所未有的氣勢，聯合國將 2001 年訂為國際志工年(The International Year of Volunteers,IYV)，志願服務引起世界上百個國家的迴響，一時成為普世的共同價值。國際志工協會(The International Association for Volunteer Effort,IAVE)主席艾倫·肯(Allen Kenn)曾指出，志願服務工作發展成為全球性的社會運動之一，主要是五種因素所組成，而最重要的因素就是聯合國「國際志工年」的宣示，促使各國政府支持與推動志願服務。

臺灣參與志工行列的人數與日俱增，而且從事的方式也非常多元，如急難救助、環保、慈善、社區服務、身心障礙服務、老人服務、青少年服務、諮商輔導服務……等，有如雨後春筍般出現（全球志願服務資訊網，2009）；另外，在民間有更多元化、多樣化的非營利組織，為實現社會理想也積極招募志工，從事志願服務工作。

世界先進國家如英、美、德、日等都相當重視志願服務的發展，推展志願服務已形成一種世界性的趨勢與潮流。美國研究趨勢專家波普康(Faith Popcorn)曾經預言，美國

人未來將出現一種自我犧牲的新道德，會有越來越多的美國人投入志願服務工作。根據統計，英、美先進國家每 2 名成年人中，就有 1 個人每週至少抽出 3 個小時的時間從事志願服務的工作，這些志工投入服務時間轉換成貨幣價值則高達 1,760 億美元，相對的，我國成年人從事志工比率則較少（張英陣，2000）。

依據行政院主計處 2003 年「社會發展與趨勢調查」，有關國人參與志願服務工作參與概況之調查顯示：臺灣地區最近 1 年曾參與志願服務工作者占 14.50%，與 1999 年 13.31% 比較，增加 1.19 個百分點。而最近 1 年未參與志願服務工作者中，未來有意願參與者僅占 18.17%，與 4 年前比較，僅增加 0.10 個百分點，差異不大。當然有意願參與者，還需實際付出行動，未來才能真正投入志願服務工作的行列，因此，如何有效開發這群潛藏的人力資源，積極宣導並提供各項管道，鼓勵參與志願服務工作，迎上新世紀參與志願服務的潮流，乃是未來公、私部門都要面對的課題與努力的方向（高昭美，2008：1-2）。

當前全球已進入政府財政困難、社會價值紛歧、且各種社會力蓬勃發展之新治理時期，在此時期中，志願服務活動成爲國家、社會互動上，關鍵性的一環。20 世紀末以來，國際政經情勢發生劇烈變化，各國政府財政日益吃緊，市場經濟與政府機制雙雙失靈，而源於對政府的失望與不信任，「師法民間」成爲各國政府爭取公民支持的基調，因而引發一連串政府再造風潮，如英國的新右派、美國的新治理。然而政府再造風潮並未能有效矯正市場失靈與政府失靈的病象，大有爲與小而美政府理念誰是誰非爭論不休，福利國理念重公益，惟遭抨擊欠缺行政效率，小政府的效率價值觀則因有可能扼殺公民價值，而招致非議（江明修，2003）。

自 1990 年以來，各國民間自發性非營利組織日益蓬勃，已漸趨形成政府部門、私人企業機構外，而以公益爲先的「第三部門」，更兼顧了效能與效率，積極地擔負彌補社會需求和政府供給間落差的角色，有助於真正落實公民社會與社區意識的創發，援此，近年來學界與政界關注的焦點已漸從政府與企業雙邊關係，轉而探究政府與第三部門如何建立夥伴關係。

臺灣自解嚴以來，非營利組織蓬勃發展，有愈來愈多的志工投入服務工作，從 921 大地震到納莉風災，再到 SARS 風暴，非營利組織均提供了許多協助與支持，對社會大眾著實貢獻良多。近年來，政府大力推動「志願服務」，希望藉由志願服務人力以彌補政府之不足。同時，亦希望藉由志願服務的推廣，喚起民間互助的力量，到自助、人助，以共同分擔社會責任。志願服務工作的興起已隨著社會福利多元化與民眾社會意識成型的腳步到來，再加上政府立法的鼓勵，於 2001 年 1 月 20 日在立法院通過「志願服務法」，並於同年 5 月 20 日訂定每年 5 月 20 日為「臺灣志工日」，更使得志願服務開創另一個新天地，漸漸地獲得組織的重視與運用。目前臺灣的志願服務工作雖非蓬勃發展，卻也發生了許多實質的改變，從過去片段的、直接的、勞力的、慈善的提供服務者，擴大至價值維護等的角色功能（臺中市政府社會局，2012b：5）。

若以個人較熟悉的警政工作為例，亦不難發現需要民間力量參與警政的案例。例如 1996 年 11 月 21 日、12 月 1 日及 1997 年 4 月 14 日相繼發生桃園縣長劉邦友公館命案、民進黨婦女部主任彭婉如命案及白曉燕被擄人勒贖殺害案等震驚全國之重大指標性刑案，引起各界對治安問題之高度重視，警察是否因協辦業務過多，而影響治安工作之問題又浮出檯面。內政部警政署爰於 1997 年 10 月 8 日行政院第 67 次治安會報中，提報「簡化警政業務之檢討與建議」案，並於行政院第 72 次治安會報獲致結論，撤銷主辦業務 1 項、協辦業務 12 項，回歸各主管機關依權責自行依法執行，目前警察機關計有「取締妨害風化（俗）行為及不良習俗事項」等 76 項主辦業務、「廣告物管理協處」等 44 項協辦業務（內政部警政署，2002：51）。加上近年來社會情勢急遽變遷，警察角色已逐漸轉型，民眾不僅要求警察從事執法者之工作，更進一步要求警察能提供完善的服務，以保障人民生命財產之安全。加上國家財政緊縮，使得警力及各項應勤裝備、資源之不足。故近幾年來，國內學者建議透過志工之運用，除可彌補警力之不足，另藉由警民合作，使警民互動關係更為密切與和諧外，亦可同時營造全民共同關心並參與警政之氛圍，一同為良好治安環境貢獻心力（陳家銘，2008：1）。

根據政部警政署統計，截至 2012 年 12 月 31 日止，全國警察機關編制員額 9 萬 2,794

人，預算員額 7 萬 3,960 人，現有員額 6 萬 7,899 人，編制缺額 2 萬 4,895 人，預算缺額 6,061 人；其中臺中市政府警察局編制員額 7,531 人，預算員額 6,794 人，現有員額 6,299 人，編制缺額 1,232 人，預算缺額 495 人，現有員額中男性 5,730 人、女性 569 人，男女比例約 10：1。預估未來 3 年退休人數與中央警察大學及臺灣警察專科學校畢業派補臺中市政府警察局人數，每年各約 200 人，因此預算缺額將維持在 500 在人左右。如能進用警察志工協助引導民眾等服務性質工作，即可彌補長期警力無法補足之問題。

再者可以透過警民協力，結合社區資源，推動警政治安服務，擴大提供民間參與警政治安服務範圍，積極鼓勵並藉由志工參與志願服務，建立「警民合作、共維治安」的觀念，有效運用社會人力資源參與警察公共事務，協助預防犯罪宣導等柔性作為，以軟化衙門剛硬刻板印象，並提升警察為民服務品質及增進行政效能。

志願服務是一個城市進步與互助的指標，志工把歡樂帶給社會與自己，有效的促進社會和諧、打造人文關懷的城市。臺中市政府為活化人力資源、促進市民社會參與，於 2002 年頒訂「臺中市推動志願服務建構愛心城市實施計畫」，具體規範志願服務工作的招募、組織、訓練及獎勵表揚等事宜；2003 年設立「臺中市志工服務中心」，希望以單一窗口提供志願服務團體與志工更多資源與服務（臺中市政府社會局，2012a：2）；另自 2010 年起實施「志工質量倍增先導計畫」，並於 2011 年將「志工參與倍增計畫以及成立社區發展育成中心，加強志願服務效能，擴大志工參與表揚，建構愛心城市」訂為市長政見，且接續實施志工質量倍增計畫（臺中市政府社會局，2012a：7）。警察局係市政府之一環，配合訂定「推動警察志工服務實施計畫」，函發各分局及所屬據以執行，對有意願從事志願服務之人員實施招募、培訓、管理、運用、輔導、考核、授證表揚、觀摩聯誼、聯繫會報、諮詢輔導等，並編列志願服務經費預算，配合年度計畫有效推展各項志願服務方案（臺中市政府警察局，2012：3-4）。

目前的臺灣社會逐步邁向高齡化，未來對勞動人口的需求也會越來越多，而公務機關人力不足的問題也會日趨嚴重，所以如何增進民眾參與志工的意願和提升他們的滿意度是刻不容緩的課題。若能針對志工參與的動機做深入的了解，必能找到他們的需求，

也能招募到更多的人力來幫助公共事務的推行，也能減少現職人員的負擔。再者讓民眾參與公共事務可以增加他們對社會的認識，進一步提升他們的能力，也能讓他們對社會有所回饋，增加他們的使命感。自從 921 大地震之後，臺灣有越來越多的人投入志工，如何把這些人放在對的位置，做最好的發揮，將是志工訓練和管理的一大課題，唯有好好思考善用人力資源，才不會造成浪費。而志願服務是新世紀的重要資產，也是世界各國普遍重視的主流價值。由於志工的卓越貢獻，世界各國莫不重視有加。本研究希望能將志工變成一項永續經營的事業，讓人們都能樂於參與、樂於服務，讓志工服務變得更有意義。

## 貳、研究動機

志願服務是一種自發性的自我奉獻，也是一種承擔社會責任的表現。投身志願服務工作者是以促進個人、團體和社會福祉為目標，並且在提供服務的同時，重視個人的人格和尊嚴，因此志願服務是民主社會發展之重要的力量。聯合國將 2001 年定為「國際志工年」，其目標在建構志願服務網絡及倡導志願服務。我國立法院亦在 2001 年 1 月 4 日三讀通過「志願服務法」（內政部，2001），這可說是國內志願服務發展史上的重要里程碑，對志願服務的本質與內涵、志願服務運用單位、志願服務計畫、志工的權利義務、志工之法律責任、志工的獎勵措施等有明確的定位，藉以提升民眾參與志願服務的意願，推動全民共同關心社會。

首先，研究者曾服務於警察局行政科，業管有關推動警察志工服務之規劃、督考事項（臺中市政府警察局，2011：64），有機會參與警察志工招募、教育訓練、服務項目、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃與辦理（內政部，2001）。志願服務是一種基於意願信念與熱忱，出於自動自發與自由結合，只盡義務不計酬勞，以追求公共利益為目的，奉獻時間、精力、知識、財力、物力；是個人秉持「甘願做、歡喜受」的理念，本利他之胸襟、助人之意願，以己之所餘，助人之不足，可見志工是一種長期性、持續性服務工作，是沒有酬勞的服務活動。據臺中市政府警察局統計至 2012 年 12 月，警察

局志工人數為 2,137 人，有這麼多人樂此不疲、積極投入，願意擔任警察志工，其蘊藏內心深處之參與動機，也是激發其參與志願服務的誘因到底為何？是值得加以探究的。因此，希望透過研究加以分析，以了解警察志工參與志願服務的動機，並透過適當的志願服務運作，招募更多有志之士參與志願服務，此是促使研究者撰寫本文的動機之一。

其次，根據 Hortom-Smith (1981) 的研究，將動機區分為利己主義與利他主義兩大類。但是當志工們產生了參與動機之後，能不能夠留住志工，與工作滿意度有關。也就是說工作滿意與否，對於志工的留（續）任具有相當程度的影響力。由於志工參與本質上是屬於自發性質，與專職人員在工作滿意度上最大的不同在於非經濟性的需求，因此如何提高志工的工作滿意程度，包括志工與志工間、志工與服務機關人員間、服務機關提供的軟硬體設施、獎勵措施等，進而激勵志工持續服務的動力，降低其流動率，是志工運用單位不可忽視的問題。為了能進一步了解影響警察志工的工作滿意度相關因素，以提供運用單位有效解決策略，此為本研究動機之二。

最後，根據李麗美 (2011: 88)、林秀英 (2004: 78)、林佩穎 (2000: 49)、陳文喜 (2010: 227) 等的研究發現，擔任志工的動機與工作滿意度呈現正相關，即擔任志工的參與動機愈強，其工作滿意程度愈高。顯示在付出的過程中，個人是相當投入的，在高度的工作熱忱之下，便能從服務的過程中享受服務工作所具有的意義，同時也能感受到由被服務對象及運用單位的各種回饋。但吳淑鈺 (2000: 82-83) 研究結果，太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意程度並無正相關。既然參與志願服務的動機與工作滿意程度有關係，那麼，期望藉由了解志工參與志願服務動機與工作滿意程度之關聯情形，以助益對警察志工的管理作為，此為本研究動機之三。

## 第二節 研究目的與問題

### 壹、研究目的

當前我國志願服務工作已漸蔚成風氣，不論交通安全、司法保護、治安維護、消防救災、社會福利、環境保護、教育文化、醫療保健……等，都陸續運用志願服務人員，加強為民服務，擴大社會參與，以提升服務品質（葉步和，2002：2）。而擴大志工參與公共事務不僅可以提供一般民眾或退休人員參與社會服務的機會，滿足其心理的需求；另一方面，又可以減輕政府人力負擔，如能大力推展，吸引人人參與志願服務工作，則志願服務的人力資源將不虞匱乏。因此，不論在政府推展各項公共事務，或是個人參與社會活動的心理需求滿足方面，都是雙贏的局面（陳家銘，2006：3-4）。

警察志工運用時間相當早且廣泛，如早期的民防、義警、山青、義刑、義交到現今社區守望相助、社區巡守等，其主要任務是補警力之不足，協助並分擔部分警察工作。嗣後，警政思維改變，志工的運用不僅只是協助警察而已，應是與警察成為夥伴之關係，彼此充分結合並運用地方資源，共同建構全民治安環境，俾有效維護治安（劉筱隆，2006：1）。近年來，在社區警政的風潮，世界各國警察機關莫不積極尋求運用民力，以協助推動各項犯罪預防與為民服務工作，援此，擴大警察志工參與社區治安與服務工作，不失為逐步達成全民共維治安目標的最佳途徑。因此，有必要對警察志工的背景資料、參與志願服務動機與工作滿意程度等加以探究，以為運用單位管理作為之參考。

本研究依據前述研究動機，以志願服務的角度，探討警察志工參與志願服務的動機、工作滿意情形，以及其工作滿意度與參與動機之關聯情形，提出研究目的如下：

- 一、了解與分析警察局運用志工之現況。
- 二、探討警察志工參與志願服務的動機。
- 三、探討警察志工對志願服務之工作滿意情形。
- 四、了解警察志工的工作滿意度與參與動機之關聯情形。



## 貳、研究問題

根據前述的研究動機與目的，本研究要探討的問題如下：

### 一、警察局運用志工之現況為何？

- (一) 警察志工之性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、擔任志工年資、平均每月服務時數、留（續）任意願為何？
- (二) 警察志工之志願服務經驗為何？
- (三) 警察志工留（續）任主要原因為何？

### 二、警察志工參與志願服務工作的動機有無差異？

- (一) 不同性別之警察志工，其參與動機有無差異？
- (二) 不同年齡層之警察志工，其參與動機有無差異？
- (三) 不同婚姻狀況之警察志工，其參與動機有無差異？
- (四) 不同教育程度之警察志工，其參與動機有無差異？
- (五) 有無宗教信仰之警察志工，其參與動機有無差異？
- (六) 有無志工經驗之警察志工，其參與動機有無差異？
- (七) 不同服務時數之警察志工，其參與動機有無差異？
- (八) 不同服務年資之警察志工，其參與動機有無差異？
- (九) 警察志工留（續）任意願與參與動機有無差異？

### 三、警察志工對志願服務工作的工作滿意度有無差異？

- (一) 不同性別之警察志工，其工作滿意度有無差異？
- (二) 不同年齡層之警察志工，其工作滿意度有無差異？
- (三) 不同婚姻狀況之警察志工，其工作滿意度有無差異？
- (四) 不同教育程度之警察志工，其工作滿意度有無差異？
- (五) 有無宗教信仰之警察志工，其工作滿意度有無差異？
- (六) 有無志工經驗之警察志工，其工作滿意度有無差異？
- (七) 不同服務時數之警察志工，其工作滿意度有無差異？

(八) 不同服務年資之警察志工，其工作滿意有無差異？

(九) 警察志工留(續)任意願與工作滿意有無差異？

四、警察志工之工作滿意度與參與動機各層面之關聯情形為何？

(一) 警察志工之工作滿意度是否與參與動機的利己層面顯著相關？

(二) 警察志工之工作滿意度是否與參與動機的意識型態層面顯著相關？

(三) 警察志工之工作滿意度是否與參與動機的利他層面顯著相關？

(四) 警察志工之工作滿意度是否與參與動機的實質回饋層面顯著相關？

(五) 警察志工之工作滿意度是否與參與動機的社會關係層面顯著相關？

### 第三節 研究範圍、方法與限制

#### 壹、研究範圍

本研究旨在探討臺中市政府警察局運用志工之現況、警察志工參與志願服務的動機與工作滿意度情形，期盼能從志工填答問卷中，獲得對警察志工進一步了解。本研究之研究範圍以臺中市政府警察局所屬各分局(和平分局除外)及婦幼警察隊領有志工服務證之警察志工為研究對象。

#### 貳、研究方法

本研究研究方法採用文獻探討法與問卷調查法，茲述如下：

##### 一、文獻探討法

蒐集有關「志願服務」、「參與動機」、「工作滿意度」等之專論、書籍、期刊及論文等文獻，並加以整理、歸納、評述；首先，探討志願服務的起源與發展，接著依序探討志願服務的意涵、志工參與志願服務動機、工作滿意度的意涵及相關研究。經由相關文

獻的探討與評析，建立本研究參考應用之理論基礎，再藉此歸結本研究問卷之建構。

## 二、問卷調查法

為廣泛獲得警察志工參與志願服務動機與工作滿意度情形的第一手資料，本研究依據研究需要，將警察局全體警察志工依中隊別分別予以編號，隨機抽取各中隊之警察志工，由研究者先協調各分局及婦幼警察隊志工業務組長或承辦人協助將問卷分送，依隨機抽取之樣本名冊進行調查後，再協助回收擲回研究者手中進行整理分析。

本研究依據文獻回顧，彙整出志工參與志願服務動機與工作滿意度相關學理基礎，再據以編製調查工具；復根據問卷調查蒐集資料之統計分析結果，了解警察志工背景資料與參與志願服務動機及工作滿意度情形之關聯性與影響，驗證假設，提出分析、解讀及研究建議，期望研究結果得以提供學術與實務界作為參考運用。

本研究「問卷法(Questionnaire method)」採用綜合型(comprehensive form)，即前半部用閉鎖式(closed form)，後半部用開放式(open form)。填答方式除個人基本資料外，以李克特量表(Likert scale)5 點尺度加以衡量，量尺上標明由低至高 5 個刻度，低則非常不同(滿)意，高者非常同(滿)意；此外設計 2 題開放式題目，由受訪者視個人實際狀況填答，以期收集更多元性意見，問卷共分四部分：

第一部分：為警察志工基本資料，包括個人背景因素(性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰)與志願服務參與現況(服務經驗、平均每月服務時數、服務年資)及留(續)任意願。

第二部分：參與志願服務動機量表，共分「利己」、「意識型態」、「利他」、「實質回饋」及「社會關係」5 個層面，旨在了解警察志工參與志願服務的動機。

第三部分：參與志願服務工作滿意度量表，共分「自我成長發展」、「人際關係」、「組織氣氛」、「家庭和生活」與「社會責任」5 個層面，旨在了解警察志工參與志願服務工作的滿意度。

第四部分：開放題，調查受訪者參與志工服務過程中，有無遭遇困難或其他問題，與處

理方式及服務機關之志工管理需改進的地方，或建議事項。

### 三、編製調查問卷初稿

依據研究架構與探討相關理論及研究，發展出本研究問卷，以作為蒐集第一手資料之工具。於問卷初稿擬訂後，敦請中央警察大學行政管理學系教授李宗勳、東海大學行政管理暨政策學系副教授邱瑞忠及助理教授陳秋政，針對問卷初稿加以審查，提供修正意見，以建立專家效度（validity）。

### 四、進行問卷預試與修正

首先隨機挑選第二分局、第六分局、豐原分局、烏日分局及婦幼警察隊，每中隊挑選警察志工 1 至 3 人，計 12 人進行問卷預試(pretest)，觀察受測者的填答情形，並請受測者提供改進建議，然後對於預試中有疑慮或問題之處進行修改，以確保問卷的穩定性及一致性，藉以考驗並提高研究工具的信度(reliability)。

### 五、實施問卷調查

本研究以臺中市政府警察局所屬志工中隊警察志工為研究對象，從全體志工人數母群體規模 2,137 人中，隨機抽取所需樣本 326 人，並估計可以回收有效問卷 90% 比例，藉以推算出發放問卷數 365 份，以前述方法進行問卷調查。

統計方法採用信度考驗(reliability test)、描述性統計分析、卡方檢定、獨立樣本 t 考驗(t-test, independent samples)、單因子變異數分析(one-way ANOVA)、最小顯著差異法(Least Significant Difference)與皮爾遜積差相關係數(Pearson product-moment correlation coefficient)等方法來進行驗證。

### 六、撰寫研究報告

將研究過程、結果整理歸納，撰寫成書面報告。

### 參、研究限制

本研究因個人、時間等諸多因素，在研究方法、研究範圍及研究內容上仍難免有其不足之處，茲分述如下：

#### 一、研究方法的限制

本研究以問卷調查為主，並輔以文獻回顧與相關研究理論探討。由於問卷調查結果，大都是受訪者自由心證，研究者無法完全掌握填答情境和受訪者真實的心情反應，且無法透過實際觀察，加以了解警察志工實際情況與填答結果是否相符。

#### 二、研究範圍的限制

由於志工涵蓋範圍太廣，很多公務機關或單位都有所謂的志工或義工，而本研究範圍僅針對警察志工，所以無法推論適用到其他單位的志工。

#### 三、研究內容的限制

影響留（續）任志工、參與志願服務動機、工作滿意程度的因素甚多，且彼此之間交互作用關係複雜，本研究僅探討個人社經背景等基本資料與留（續）任意願變項、參與動機、工作滿意度間的關係，無法涵蓋所有相關變項，因而在推論層次上有其限制。

## 第四節 名詞釋義

本研究重要的關鍵名詞包括「志願服務」、「志願服務者（志工）」、「警察志工」、「參與動機」、「工作滿意度」，為使本研究與討論涉及的重要名詞能更清楚明確，避免產生混淆，茲將本研究相關之重名詞加以詮釋或做成操作性之定義說明如下：

## 壹、志願服務

志願服務(Voluntary Service)又稱「義務服務」，為現代社會推動社會福利之主要力量之一，其原本本義是「因自由意志而行事」，國內亦有稱為「義務工作」。我國 2001 年 1 月 20 日公布施行的志願服務法第 3 條將志願服務定義為：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。本研究稱的志願服務，係指個人為追求社會大眾的的公共利益，增進社會福祉，出自誠心與服務的意願，不支薪，自動自發，奉獻時間、心力，服務人群，參與政府公共事務的一種過程。

## 貳、志工

志工(Volunteer)即所謂志願服務人力或對社會提出志願服務者。依據聯合國的定義：「志願服務者是一種有組織、有目的、有方法，在調整與增進個人對環境的適應，其志趣相近，不計酬勞的人，謂之。」而美國社會工作協會之定義，以追求公共利益，本著自我意願與選擇而結合的一群人，稱為志願服務團體，參與這種團體的人稱為志工，亦即志願服務工作者（賴雨陽，2002）。本研究採用我國志願服務法第 3 條第 2 項之定義：志願服務者（簡稱為志工），係指對社會提出志願服務者。基此概念，對於非營利的第三部門或公部門提供志願服務者即可稱為志工。

## 參、警察志工

警察志工指各警察機關為有效運用社會人力資源參與警察公共事務，提升警察為民服務品質及增進行政效能，以及積極鼓勵民間參與志願服務，建立「警民合作、共維治安」的觀念，協助預防犯罪宣導，縮短警民距離，共同打造優質化的治安環境，依據「志願服務法」及「內政部警政署推動警察志工服務實施計畫」遴選的警察志工服務工作人員，志願從旁積極協助警察人員「為民服務」及「預防犯罪宣導」等柔性服務工作者。

#### 肆、參與動機

動機(motivation)就是促使個體去完成某些欲達成的目標或工作的歷程，亦即當一個人花費努力或精力去滿足某一需求或達成某一目的行為歷程。也就是說當人在生活中面臨到人、事、物問題時，心中對應（含獲得或逃避）所產生的想法及作為，然而動機會受到無數的內、外在特質所影響，進而表現在人們回應人、事、物問題時所做的知覺反應及選擇行為上。

動機是指引起個體活動，維持已引起的活動，並促使該活動朝向某一目標進行的內在歷程。志工的特質，是一種不計報酬的服務，個體最初參與活動時的動機是影響其後續行為的關鍵因素，尤其行為的持續性大部分起因於動機的形式（黃琦茹，2010：4）；簡單的說，動機就是促使某人或某個體去完成某一需求或欲達成某一目標、工作的歷程，它本身是一種中間的變項，無法做直接的觀察，僅能間接的補述（林以毓，2010：3）。我國的志願服務法也定義志工是出自於自由意志並非基於義務或法律責任，不以獲取報酬為目的，因此很顯然的，志工從事志願服務並無受到任何的威脅或利誘，其動機係為內在行為驅力的來源，能引發並維持朝向某個目標，並且於完成該項工作時，可滿足個人的心理需求。（陳冠彰，2009：14）

Slocum(1971)將志工參與動機分為內在動機和外在動機。內在動機完全出自內心的一股熱忱，完全不考慮對自己是否有益處，而以改善社會為最大心願。外在動機則以志願工作本身為手段，兼顧考慮自己的收穫，以利人利己為出發點，是一種較符合人性的服務動機和人道原則（林秀英，2004：4）。

本研究所指的參與志願服務「動機」，係指引起警察志工參與並持續投入志願服務，朝向某一目標所進行的內在歷程。其操作型定義係指警察志工經由參與志願服務動機問卷自我評量其參與志願服務的動機。動機量表之層面包含「利己」、「意識型態」、「利他」、「實質回饋」及「社會關係」<sup>1</sup>動機，共 15 道問題。依李克特（Likert）量尺分成

---

<sup>1</sup> 各層面動機之概念型定義：利己－謀求自己的利益幸福；意識型態－個人或團體所持有的特殊觀念或思維方式；利他－對他人有利；實質回饋－實在內容的回贈；社會關係－人與人交往的某種形式或過程。

5 等量尺，依序為非常同意（5 分）、同意（4 分）、無意見（3 分）、不同意（2 分）、非常不同意（1 分），測量動機的強弱，其得分愈高代表參與志願服務的動機愈強；反之則愈弱。

#### 伍、工作滿意度

依據張氏心理學辭典指出「工作滿意是指個人或多數員工對其所任工作感到滿意的程度。工作滿意的高低，主要是根據員工的態度來評定。工作滿意與否與許多因素相關，諸如工作時間、工作地點、工作性質、薪水高低、工作滿意與否、陞遷機會、人際關係、管理方式等」（張春興，2007：410）。本文中所指滿意度部分，因考量志工參與志願服務乃是一無報酬、出於其自由意願、主動性投入的參與服務性質，志工應是樂於參與志願服務，而非視志願服務當為工作。相關文獻雖多以工作滿意度或工作滿足稱之，但經詳閱歸納後發現，其定義與內涵大抵一致，故本研究將工作滿意度、工作滿足及參與滿意度視為同義詞。

本研究所指之參與志願服務「工作滿意度」，係指警察志工的內在個人因素或外在工作環境交互作用後，對於志願服務的個人主觀意識及情緒的感受，是個人和需求間能獲得滿意的程度。其操作型定義，係指警察志工實際參與志願服務後，在問卷上的自我評量其參與志願服務工作滿意度。工作滿意度量表之層面包含「自我成長發展」、「人際關係」、「組織氣氛」、「家庭和生活」及「社會責任」<sup>2</sup>滿意度，共 17 道問題。依李克特量尺分成 5 等量尺，依序為非常滿意（5 分）、滿意（4 分）、無意見（3 分）、不滿意（2 分）、非常不滿意（1 分），其得分愈高，係指參與志願服務滿意度愈高；反之則愈低。

---

<sup>2</sup> 各層面滿意度之概念型定義：自我成長發展—讓自己在原有的才能外，有機會學習更多的知識技能及促進自我成長、充實精神生活等；人際關係—藉由服務過程中認識結交新朋友，透過相互的工作體驗交流中，增進彼此的良性互動關係，培養志工夥伴之間的情感聯誼，感受與他人共同相處的感覺，獲得愛與歸屬情感需求；組織氣氛—志工在服務工作情境中的個人情緒，會受到外在環境的影響；家庭和生活—和家人在一起的時間、關係；社會責任—對社會合於道德的行為。



## 第五節 研究流程與論文章節安排

### 壹、研究流程

本研究在確定研究動機與研究目的之後，蒐集並探討「志願服務」、「志工」、「警察志工」、「參與動機」、「工作滿意度」等相關文獻及理論，建立研究架構，提出研究假設後，擬具調查問卷初稿，進行問卷之預試，修正問卷之信度及效度，再正式發放問卷，回收、編號及判定有（無）效問卷，蒐集資料並依編碼簿輸入資料表，交叉檢查，分析與解釋資料，最後依據分析結果，提出研究結論與建議。研究流程如圖 1-1。

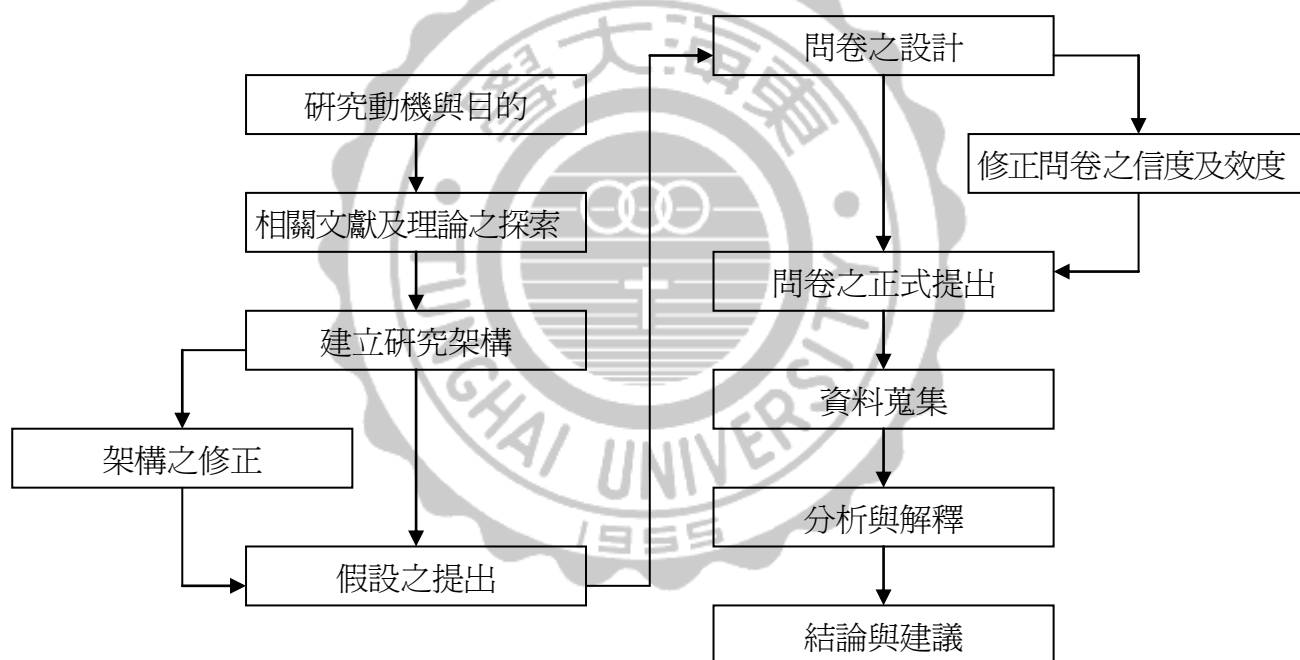


圖 1-1：研究流程圖

資料來源：研究者整理

### 貳、論文章節安排

本研究係以量化統計分析法，就臺中市政府警察局警察志工背景資料與參與志願服務動機及工作滿意情形之關聯性與影響予以分析，驗證假設，提出分析、解讀及研究建議。本研究章節安排如下：

第一章緒論，包含研究背景與動機、研究目的與問題、研究範圍、方法與限制、重要名詞釋義及研究流程與論文章節安排等，逐一加以說明釐清。

第二章文獻回顧，探討我國志願服務的起源與發展、志願服務的意涵、志願服務動機及相關研究說明、志願服務工作滿意度及相關研究成果分析。

第三章研究架構假設與個案介紹，包括研究架構與假設及簡介研究個案臺中市政府警察局警察志工大隊。

第四章研究結果統計與分析，分析解釋不同屬性警察志工，對參與志願服務動機、工作滿意的差異性，以及影響志工工作滿意因素與參與動機的關聯情形。

第五章結論與建議，綜合以上各章之研究發現，提出研究啓示，再提供具體建議及對後續研究者的建議。





## 第二章 文獻回顧

本研究主要係針對警察志工參與志願服務動機及工作滿意度相關文獻之檢閱說明及分析，共分四節，第一節為志願服務的起源與發展；第二節為志願服務的意涵；第三節為志願服務動機及相關研究說明；第四節為工作滿意度及相關研究成果分析。

### 第一節 我國志願服務的起源與發展

志工制度的確立可追溯至二次大戰後福利主義抬頭，但志工本身的存在則自古以來已經存在，古時候的贈醫施藥可視為志工的雛型。西方志工起源的重要概念建基於羅馬時代的博愛精神和基督教的宗教責任及救贖觀念，透過義務工作表現出人性的愛及弘揚宗教的善性。而近年志工制度的確立，是為了彌補政府對社會支援的不足，結合政府、商界及民間的力量，為社會上有需要的人士服務。

臺灣早期的志願服務，是以宗親會、宗教組織以及社區活動為主，直到 1987 年解除戒嚴後，相關非營利組織(Non-Profit Organization, NPO)及現代志願服務的觀念才漸漸從國外傳入。而在民主社會的今日，推展志願服務無非是催化大眾對群體及社會付出關懷的途徑。為實踐「生命共同體」的重要途徑，志願服務可說是一種公共參與，可以增進民眾體認和具備集體社會生活共存共榮之價值，產生互助合作的公共責任與服務意識，以利建構全民共有的民主社會（曾華源、曾騰光，2003：107）。

志願服務在我國之發展自古有之，見之於史實的有家族互助的「義莊」、糧食互助的「社倉」、人際互助的「鄉約」、經濟互助的「錢會」及民間團體的修橋、舖路、興學、濟貧等（陳武雄，1989：138），可以說都是源於人類互助情感所表現出來的自助互助的精神。我國的志願服務起源甚早，均以對弱勢者濟助善行為主，舉例如下：（1）施粥：

始於戰國，因戰爭飢荒，一些善心人士主動為食於路，救濟飢民；(2) 社倉：起於隋代，方式由各家自由樂捐粟麥，好藏於倉庫，推選公正人負責管理，於荒年貸於急需者；(3) 各同鄉會組織：為同鄉們提供喪葬、恤貧、賑災、寄宿、調解等服務；(4) 民間慈善團體組織：大都稱為善堂，提供如保嬰、養老、借貸、施粥、施茶、義診等服務；(5) 華洋義賑會：成立於 1921 年，為一外援性的全國民間志願組織，由洋人與本國人聯合組成，協助救濟慈善工作（曾華源、曾騰光，2003：93、高昭美，2008：21-22）。

學者林勝義（2005）與曾華源、曾騰光（2003：93-101）就臺灣地區的志願服務發展過程，區分為下列四個階段：

**第一階段行善互助期**：諸如前述的義莊、社倉、鄉約、錢會等，均是源自人類互助行善的情感，所展現的志願服務作為。

**第二階段萌芽期**：受到福利多元主義影響，民間推動的志願服務，有農業推廣體系於 1952 年開始的「義務指導員」制度，同年救國團也開始建立志願服務體系，運用義務幹部做為推動工作的核心；至於公部門較早推動志願服務則屬警政部門，於 1963 年起陸續成立「義勇消防隊」、「義勇警察隊」、「義勇交通隊」等；另地方法院於 1970 年聘用「榮譽觀護人」，協助推動少年觀護工作。之後中國國民黨在各鄉、鎮、市、區陸續設有民眾服務站，吸收義務工作人員提供服務，雖同時摻雜些許政治色彩，但也處理了許多社會服務工作。

**第三階段倡導推展期**：是志工制度建立期，使志願服務蔚為風尚。諸如臺灣省政府社會處為廣結民間力量，協助推動社會服務工作，自 1981 年起先後訂頒「臺灣省推行志願服務實施要點」、「臺灣省加強推行志願服務實施原則」、「臺灣省優秀志願服務人員獎勵規定事項」、「臺灣省加強推行志願服務實施方案」、「臺灣省社會福利志願服務工作人員平安保險實施要點」，以積極推展志願服務工作。臺北市政府與高雄市政府在 1984 年訂頒「推展志願服務實施原則」。此後，內政部於 1989 年訂定「志願服務記錄證登錄暨使用要點」，使志工的服務時數均得以登錄累計，以作為獎勵表揚之依據；另行政院勞工委員會為激發勞工對社會的責任感及奉獻心，增進勞工工作生活品質，進而結合勞

工服務力量，推廣助人美德，於 1991 年 9 月 6 日訂頒「加強勞工志願服務推行要點」，作為政府推動勞工志願服務的準則。嗣於 1995 年 6 月 28 日內政部為激勵社會大眾秉持「施比受更有福，予比取更快樂」的理念，發揮「助人最樂，服務最榮」的精神，擁抱「志工情」，展現「天使心」，胸懷「燃燒自己，照亮別人」之德操，踴躍投身志願服務行列，積極散播志願服務種子，共同為協助拓展社會福利工作及增進社會祥和而奉獻心力，特訂頒「廣結志工拓展社會福利工作－祥和計畫」，省、市及縣（市）政府自 1995 年 7 月 1 日全面實施。自此，政府對於志願服務的任務編組、教育訓練、實施方式及獎勵表揚等開始予以統一規範，使得志願服務能在有計畫、有步驟、有方法、有目標的制度下，更加逐步擴大推廣，蔚為風尚。行政院為因應員額精簡政策，有效運用社會人力資源參與公共事務，於 1996 年 3 月 20 日訂頒「行政院暨所屬各機關實施志願服務要點」，明確規定各政府機關如何招募、遴選志工，以及志工管理之訓練、督導、考核、獎勵表揚與福利保障等，此乃當時政府機關推展志願服務的最高依據。此外，經濟部於 1996 年實施「中小企業榮譽指導員（企業服務志工）制度」、行政院青年輔導委員會於 1997 年 10 月 15 日訂頒「中華民國青年參與國內地區志願服務實施要點」、1999 年 1 月 15 日訂頒「行政院青年輔導委員會表揚青年志願服務績優團體志工實施要點」、內政部消防署先後於 1999 年 9 月 21 日及 12 月 10 日分別訂頒「鳳凰計畫」與「睦鄰計畫」、行政院環境保護署於 2000 年 10 月 2 日訂頒「推動環境保護有功團體、環保護義工人員及環境保護局人員遴選表揚要點」、行政院文化建設委員會於 2000 年 10 月 17 日訂頒「行政院文化建設委員會表揚文化機關（構）績優義工辦法」。

民間志願服務組織方面，於 1982 年 8 月 5 日臺北市首先籌組成立「臺北市志願服務協會」，經由政府主導，民間全力配合，兩者相輔相成，促使志願服務更有計畫、有步驟地陸續展開，1992 年「中華民國志願服務協會」正式成立，是我國名副其實的第一個全國性民間志願服務團體。除此之外，許多民間自發性團體，諸如「○○權益促進會」、「○○協會」、「○○聯盟」亦在解嚴之後紛紛成立，屬爭取特定權益之志願團體，更具公民參與精神。另一方面，宗教性志願服務參與比例增加，尤其是佛教團體所成立的慈

濟基金會、法鼓山基金會等，使志願服務益趨多元。

第四階段**蓬勃發展期**：2001年1月20日「志願服務法」公布施行，開啓了我國志願服務的新頁，更是我國志願服務發展邁向顛峰的轉捩點。至2011年，已有70萬餘人登記加入志願服務團隊。中央各目的事業主管機關，含文化、教育、環保、醫療、衛生、財政、經濟、農業、體育、科學、國防、消防、警政、社會福利……等各領域登記有案之志願服務團隊數，已達1萬8,051隊，服務總時數達5,231萬6,407小時。<sup>3</sup>

綜觀前述我國志願服務的發展趨勢，並沒有類似西方「公民」或「社區」的概念，惟以志願服務法的精神觀之，我國的志願服務是從慈善愛心擴大到社會責任（第3條），從犧牲奉獻擴大到知能成長的互惠性（第9條），從民間自主擴大到政府參與（第4條、第5條、第18條、第23條），從無組織擴大到有組織的整合（第5條），從熱心利他擴大到品質服務的志願服務（第11條、第13條、第22條），從完全付出擴大到權利義務志願服務（第10條、第12條、第14至16條、第20條、第21條）。

整體來說，從臺灣社會的發展可以了解民眾對生活意義和社會價值與過去不同的轉變，對生涯的規劃有所不同；而教育變革，鼓勵多元學習，使青少年志願服務受到重視；再者社會意識型態轉變與社會福利責任分擔的思潮，影響非營利組織發展，加上民主政治參與環境丕變，志願服務的公民參與逐漸形成普世關注的議題。根據曾華源、曾騰光（2003：107-109）研究，我國志願服務將朝「志願主義」、「政府機關擴大運用志工」、「重視志願服務品質」、「志願服務制度化」、「重視志願服務倫理」、「衡量志願服務價值」、「志工管理專業化」與「志願服務發展國際化」等趨勢發展。質言之，我國志願服務的發展取向，將從「慈善愛心擴大到公民參與」、「從犧牲奉獻走向自我成長」、「從免費人力走向成本效益」、「從民間自主擴大到政府參與」、「從零散的擴大到有組織的」、「從熱心利他走向品質績效」、「從完全付出走向相對權利義務」、「從非專業化朝向專業化管理制度」、「從國內服務擴大到國際交流」（內政部，2001）。

展望未來志願服務發展的趨勢，志願服務與社會發展之間的關係日趨密切，同時志

<sup>3</sup>資料來源：內政部社會司2011年全國志願服務統計表。

願服務組織更趨組織化與專業化，未來志願服務組織或非營利機構必須聘用專業的管理人才，以擬定計畫及籌措經費。未來社區也將成為志願服務實踐的重要實施場域，志願服務成為社區居民凝聚社區共識與型塑公民社會的重要過程。隨著社會風險的不斷增加，志願服務也必將成為防止社會悲劇不斷發生的重要人力資源，如家庭暴力、兒少受虐等事件，更需要發揮敦親睦鄰及疾病相扶持的精神。同時，一種必然不可逆的趨勢，是志願服務逐漸成為回應社會問題的一種具體的社會改革的表現。

## 第二節 志願服務的意涵

志願服務(voluntary service)一直是每一個文化與社會當中的一環，被界定為非營利、不支酬和非專職的行動。志願服務是由英國 1869 年為改善社區居民生活，而自由自願參與社區服務而來；從字面的解釋，是指一群人本著服務的熱忱及個人的自願，不計報酬的付出時間、財物、勞力和知能，協助別人解決困難（王明玲，2003）；學者林勝義（2005：80-81）從廣義和狹義兩方面來界定，認為廣義的志願服務又稱之為非正式的志願服務(informal volunteering)，是指個人在面對需要服務的人群，能依自己的認知，自動助人，而不考慮任何報酬的行為；如街上行人自動扶助不認識的老人過街，即屬於一種非正式的志願服務。至於狹義的志願服務，又稱為正式的志願服務(formal volunteering)，是指經由非營利組織或其他公共組織的志願服務人員，為其服務對象所提供的志願服務工作。因此，志願服務的特質或許無一致的說法，但基本上都脫離不了「出於個人自由意願與助人動機，本著利他的精神所展現的一種無報酬的奉獻行為」的內容（林淑馨，2011：126-127）。

志願服務之由來已久，且由於福利國家觀念的發展，使得志願服務活動也愈加盛行，1997 年，聯合國大會有鑑於義工服務需求殷切，訂定 2001 年為「國際義工年」(International Year of Volunteers)，藉此促進社會對義務工作的認可、支持、推廣及聯繫，



從而鼓勵更多人認知和肯定義工的成就和貢獻。「國際義工年」為義務工作奠下重要基礎及締造出有利於義務工作發展的環境。<sup>4</sup>

以下是國內、外各團體、專家學者對志願工作的定義：

- 一、聯合國將志願服務定義為「有組織、有目的、有方法的在調整與增進個人對環境的適應的工作」，並將志願工作者定義為「參與者個人因志趣相近而不計較酬勞收入者」。
- 二、聯合國志工年宣言：志工服務一直是每一個文化與社會當中的一環，被界定為非營利、不支酬和非專職的行動，個人廣泛的針對他的鄰人、社區或社會從事的善行義舉，有很多表現的方式，從傳統習俗的互助到社區危機及時的處理，並且致力於解除痛苦、解決衝突與撲滅貧窮（賴雨陽，2002：8）。
- 三、聯合國志工團(United Nations Volunteers,1999)：志願服務對不同的人有不同的意義，因此它沒有將其明確的加以描述，它採用三個核心特色來建構志願服務，分別是：  
(1) 志願服務不應為得到財物報酬而行動，雖然有時可領取生活津貼。(2) 志願服務的行動是服務個人自己的自由意志所採行的志願行為，雖然有時會有不是純自願的灰色地區，譬如學校鼓勵、支持或要求學生參與社區服務。(3) 志願服務應有利他人或社會，雖然志願服務有時也會同時有利於志工本身（謝秉育，2001：18）。
- 四、美國長堤社會福利局認為，「志工工作人員為一群關心人類福利，不吝自己的時間與精力，將個人才能與志趣，分享於眾人，而造福社會者稱之」（謝秉育，2001：16）。
- 五、美國社會工作協會的定義：追求公共利益、本著自我意願與選擇而結合的一群人，為志願服務團體，參與這種團體工作的人稱為志工；他的範疇很廣，經濟、社會、教育、宗教，甚至政治均可包含在其中（賴雨陽，2002：8）。
- 六、英國志工中心年度調查報告指出，志願服務是一種奉獻時間、不受酬，以幫助他人或對環境有益為目的的活動（賴雨陽，2002：8）。

---

<sup>4</sup> 資料來源：<http://www.iyv10.hk/page/zh/background>（2013/3/5）。

- 七、志願服務國際交流協會(International Association for Volunteer Effort)在其出版的「全世界的志願服務」(Volunteering World Wide)一書中，認為志願服務是一種沒有待遇，非責任的工作，以有組織性的方式來提供利於他人的服務，其範圍可以是組織或整個社會（林以鏞，2010：10）。
- 八、中華志願服務推廣中心則認為，志願服務是個人本濟世胸懷，以其有餘助人不足，對社會提供精神或物質，致力於改造或促進的服務，它可以補救政府人力之不足，促進人己關係之融洽，增進人類社會之福祉（陳金貴，2002：30-31）。
- 九、社會工作百科全書(Encyclopedia of social work)：「志願服務工作人員是指那些沒有報酬，自由奉獻他們的服務到公立或志願服務組織的人們。」(謝秉育，2001：16)。
- 十、韋氏大辭典：「志工是志願加入服務或自動提議加入服務的人士。」(謝秉育，2001：17)。
- 十一、臺灣省政府社會處：「志願服務為一群人本著服務的熱忱及個人的志願，不取報酬的付出時間、財物、勞力和智能，協助別人解決困難。」(高以緯，2004：9)
- 十二、我國「志願服務法」第3條第1款「志願服務乃民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。」(內政部，2001)
- 十三、蘇信如（1985）綜合多種文獻的解釋：「由個人、團體或正式的社會福利組織，依其自由意願與興趣，本著協助他人、改善社會的意旨，不求私人財利的報酬，而經由個別或集體的方式所進行的人類服務。」
- 十四、Smith 認為「志願服務者係指那些奉獻時間，直接幫助他人在衛生、社會福利、住宅、教育、休閒、復健等範圍服務的人。」(轉引自簡志文，1994)
- 十五、簡志文（1994）認為「志願服務係指個人自發性意願，本著濟世助人胸懷，奉獻自我智慧與能力，積極參與社會公益之服務。」
- 十六、方祥明（1995）認為志願服務乃「個人、團體或福利組織，在自由意願下，以非

專職的方式所從事的一種利他、互惠、互助且不求酬償的整合性社會服務工作。」

十七、賴雨陽（2002：25）認為志願服務工作是出於自由意志、助人利他，只問付出、不求回報的崇高志業，其服務的內涵至為廣泛，包括：直接的慈善服務、協助經營志願服務組織、參與「自助團體」、金錢捐助、公共服務與壓力團體活動，只要有心服務，均無人、事、時、地的限制。

十八、林秀英（2004：4）指出「志願服務」乃是個人在自由意願下，以非專職的方式所從事的一種利他、互惠、互助且不求報償的整合性社會服務活動，而參與這類志願服務組織的工作者便稱為志工。

十九、高昭美（2008：7）研究所稱的志願服務：係指個人或團體，為追求社會大眾的公共利益，增進社會福祉，出自誠心與服務的意願，不支薪，自動自發，奉獻時間、精力或專長，服務弱勢組群，參與社會服務活動或政府公共事務的一種過程。

二十、馮文彬（2010：12）認為，志願服務係為自發性的作為，利用工作職責以外的個人時間，以利他改善社會風氣與善盡公民責任為宗旨，主動提供公益性服務的作為，前項行為的產生未以獲取個人利益為目的。

早期的志願服務是基於宗教信仰而提供服務，現代的志願服務則為了社會公益而提供服務。綜合這些定義，志願服務的意義有三個特質：其一，在出發點上，志願服務是出於自己的自由意願，自動自發去服務有需要被服務的對象，而不是因為個人有義務應該去做。其二，在過程上，志願服務是利用自己的餘暇時間，以其本身所擁有的知識、技術、經驗、財力、物力、勞力等去服務他人，以協助他人解決困難問題，或補充服務對象某方面之不足。其三，在目的上，志願服務的目的，是為了協助他人，或者為了增進社會大眾的利益，而不是為了謀求志願服務人員本身的利益，或者從中得到金錢、財物、名聲等報酬。

志願服務工作乃係出於自由意志、助人利他、不求回報的，其服務的內涵至為廣泛，包括直接的慈善服務、協助經營志願服務或非營利組織、金錢或物資捐助、參與「同病相憐」的「自助團體」、公共服務與壓力團體活動，只要有心服務，均無人、事、時、

地的限制。且是個人秉持「甘願做、歡喜受」的理念，本利他之胸懷、助人之意，願以己之所餘，助人之不足，不論提供餘財、餘物、餘知、餘力或餘暇，其主要目的乃在於協助推動社會建設，增進社會福祉。

因此，志願服務係出自個人自由參與的意願，非強迫的行為；是出於個人自助的動機，非謀求自己的私利；是無報酬的奉獻，沒有固定薪資；是餘暇的服務，非全部時間的占有；是敬業的表現，非玩樂的性質。綜合言之，志願服務就是一群志願奉獻自己的時間與能力的人，不求物質上的回報，參與各種公益慈善工作的人員，所提供的服務；簡而言之，志願服務就是：「自發意願」、「利他行為」、「不計酬勞」、「餘暇奉獻」與「敬業表現」。因此，不論性別、年齡、知識和社會背景，只要想幫助別人，都可以透過各種不同的組織與方式來達成。小至攙扶行動不便者過馬路，大至全球急難救援，只要心懷善意，無私奉獻，不求回報，均可視為志願服務的一環（賴雨陽，2002：8-11）。

志願服務原本文義是「因自由意志而行事」，國內亦有稱為「義務工作」，「志工」一詞本屬於外來文字的翻譯。我國自 2001 年「志願服務法」公布施行以來，凡是出於自由意志，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的的志願服務者，皆簡稱之為「志工」。過去國內「志工」與「義工」一直都被混用，其解釋和定義也常因引用時空因素而紛雜。目前「志願服務法」中，將「參與志願服務工作之從事者」定名為「志工」，故統一以「志工」為名較符合臺灣的社會現況，而其實如因公義之喻而以「義工」稱呼，亦不違背志願服務的本質與精神。

我國雖然很早以前就有志願工作的概念，但是這個名詞卻遲至近代才由歐美傳進國內，英文為 Voluntary、德文 Freiwilling、法文為 Volontaire，意思是「因自由意志而行事」。我國由於音譯的關係，在相關用詞上則有所差異，像志願服務、志願工作、義務工作、義務服務工作、志願工作者、志工、義工等（陳泰元，2003：5）。在此為研究方便，統稱為「志願服務」，而參與志願服務之工作者，則統稱為志願服務者，簡稱為志工 (Volunteer)。

綜合而言，筆者認為志願服務乃係出於個人自由抉擇，本著助人利他、施受互惠的

信念，誠心奉獻個人的時間、精力、知識與才能，參與社會公益組織活動，且無怨無悔、不計報酬，從而學習成長的高尚行爲。

### 第三節 志願服務動機及相關研究說明

本節將針對志工參與志願服務動機意涵、志工參與動機的理論分析、志工參與動機相關研究等分別加以探討。

#### 壹、志工參與志願服務動機意涵

動機(motivation)這個名詞最早可追溯自拉丁字的 ”movere”，此為移動的意思。就從中文對此詞的使用來看，它包含三個意義，一是指原因、二是指一種心理狀態，三則是表示一種行爲表現的反應（林以鏞，2010：27）。它是促使個體去完成某些欲達成的目標或工作的歷程，亦即當個人花費努力或精力去滿足某一需求或達成某一目的的行爲的歷程。動機本身是一種中間的變項，無法直接的觀察，僅能間接的補述。也就是說當個人在生活中面臨到人、事、物問題時，心中對應（含獲得或逃避）所產生的想法及作爲，然而動機會受到無數的內、外在因素所影響，進而表現在回應問題時的知覺反應及選擇行爲上（溫裕宏，2005：17）。

動機是引導個人行爲發生的內部原動力，動機通常相當複雜，無法以單一事項解釋，而是由許多相關因素連結而成，動機形成與個人過去成長背景、經驗累積、需求滿足、當時刺激事項等有密切相關，任何一種行爲背後，都可能蘊藏著多種不同動機，我們若能了解志工從事志願服務動機，並適時對動機有所回饋，當志工覺得其需求獲得相對回應，其行爲得到增強作用，就可能較願意繼續從事志願服務（馮文彬，2010：20）。

從事志願服務既然是以奉獻、犧牲爲主的行爲，爲什麼會有許多人願意成爲志工，擔任服務他人的工作？這牽涉到志工的參與動機，也就是引發成爲志工意願的誘因，或

是驅策志工達到助人目的的推力。根據許多的研究，志工的動機可概分為利他主義及利己主義兩種大的分類。利他主義是服務別人，但不期待他人的回報，而利己主義則是指志工在服務中，也能同時帶給個人的收穫，不論是心理的成就或是學習成長等，也就是服務別人、成長自己。基本上，志工在從事志願服務時，同時會包含這兩類的動機，也因如此，使得志工在兩種不同動機的交互影響下，能夠接續從事志願服務的行為。這種情形在行政院主計處 2000 年的調查統計中，可以得到證實，該調查顯示在 1999 年參與志願服務工作者的主要參與動機依次為，行善助人（36.52%）、宗教信仰（22.64%）、結交朋友（12.09%）、學習新知與技能（7.93%）、可發揮所長（6.78%）、受朋友或家人影響（6.01%）、受團體宣導之影響（5.66%）、打發時間（1.52%）。雖然利他主義的行善助人為最高比例，但其他利己主義的宗教信仰、結交朋友、學習新知與技能等，也有一定的比例，可見我國志願服務的動機，涵蓋利他主義及利己主義。同時在相同調查顯示 1999 年參與志願性服務工作者的主要收穫依次為：肯定自我價值（29.16%）、擴展人生經驗（24.18%）、結交志同道合朋友（13.45%）、改善人際關係（8.14%）、獲得成就感（7.98%）、發揮潛力與專長（6.68%）、學習新技能（5.23%）。這個統計資料更彰顯志願服務有很強的利己主義，志工生涯不僅可達到自我肯定的心理報酬，也可能得到新的人生經驗、認識新朋友等，因此由上述的調查資料中，可以了解志工不應該被視為只是單面向的自我犧牲、服務他人的作為，而應視其為雙面向的服務別人也成長自己或得到心理報酬的互惠行為（陳金貴，2002：33-34）。

彼得·杜拉克認為「志願服務產品的本質與特性，主要在改善人類生活以及提升生命品質的一種無形的東西：使人獲得新知，使空虛的人獲得充實與自在，其精神是仁愛的、利他的、為公益著想的，其作法應兼具系統性、持續性與前瞻性」（轉引自林淑馨，2011：130）。一般而言，「使命感」的追求通常是志工的精神支柱與犧牲奉獻的泉源，而志工參與志願服務的動機，通常包括自利性和利他性動機，此種混合性的動機來也逐漸被重視。整體而言，志願服務雖然初期可能包含自利的動機，但在增進個人成長、生活品質及心靈提升後，能夠具體展現出人性的慈悲情懷與利他情操，此即為非營利組織

志工動力來源，以及公民參與志工精神的支柱（林淑馨，2011：130）。

綜合而言，志工參與志願服務的動機，乃促使志工參與志願服務的驅動力及維持其服務行為的行動力，亦即志工參與志願服務的內在及外在因素，而向某特定目標或需求前進的過程。

## 貳、志工參與動機的理論分析

早期探討志工的參與動機，普遍認為主要是「利他動機」使然，但由許多的研究證明並非所有志工的參與動機是秉持悲天憫人的精神，願意犧牲奉獻，表現「我為人人」的價值觀，而是具有多元化的參與動機（陳泰元，2003：14；謝秉育，2001：31-32）。志願服務參與動機之理論，本研究依相關文獻，綜合整理分析如下：

### 一、需求層次理論 (Need-hierarchy Theory)

美國心理學家 Maslow(1970)提出的需求層次理論，將人類的需求按其性質由低而高分為「生理需求」、「安全需求」、「隸屬與愛的需求」、「自尊需求」、「知的需求」、「美的需求」、「自我實現需求」7 個層次，並呈金字塔形。強調人類行為背後的驅動力量為滿足需求，只有當每一種基本層次需求獲致滿足後，下一層次的需求才變成支配力量。志工為何願意投入志願服務行列，則不難看出在志工能夠滿足本身生理安全基本需求後，投入志願服務可以從中獲取愛與隸屬、自尊知美以及自我實現等需求。因此「隸屬與愛」、「自尊知美」及「自我實現」需求的滿足，可說是志工留（續）任的根本所在。因此，組織在運用志工的管理上，應營造愛與隸屬的歸屬感及備受肯定的尊榮感、自我學習的成就感以及自我實現人生價值感等較高層次的需求，並力求志工參與志願服務需求動機之滿足（馮文彬，2010：22-23；李麗美，2011：16；陳威翰，2010：18）。

### 二、利他主義 (Altruism)

「利他」源自於法文「altruisme」，字源可溯自更早拉丁文「alter」，即其他、別人

的意思。利他主義是一種無私地為他人福利著想的行為，在道德判斷上，別人的幸福快樂比本身來得重要，願意為別人的福利而犧牲奉獻，利他主義在許多思想和文化中被讚許為一種美德，也一直被公認為是參與志願服務的主要動機，因此，利他主義常是志工參與志願服務的主要理由之一，藉由參與志願服務，協助他人解決其困難。惟 David Horton Smith 指出，利他主義可能是人們參與志願服務的重要理由，但並非絕對的理由。傳統的觀念認為利他主義就是無私的行為或對他人所做的犧牲奉獻，而 Smith 則認為完全的利他主義絕無僅有；當人們說自己基於利他的理由而參與志願服務時，只是不承認屬於利己部分的理由。因此，利他行為應該說是個人從提高他人獲得的滿足中同時也得到自己所付出服務的滿足，這也是一般人所認為志工可以持續其服務行為的主要動機（陳威翰，2010：19；溫裕宏，2005：19；李麗美，2011：15；黃琦茹，2010：27）。

### 三、效用理論 (Utility Theory)

「效用」是衡量滿足程度的指標。經濟學認為當人們在抉擇時，其最終目的就是在可能的範圍內，追求最大的滿足，其立論基礎在於「效用的極大化」。經濟學所稱的自利行為包含了利他行為，因為只要是自願犧牲自己造福他人，則可從助人中得到快樂，換句話說，犧牲自己的行為同時滿足了個人追求崇高理想，也是一種自利行為。因此，志工就是藉由參與志願服務工作，以得到個人心靈境界滿足與快樂之極大化，可說是人生最高境界（李麗美，2011：15；黃琦茹，2010：27-28）。

### 四、人力資本理論 (Human Capital Theory)

人力資本是強調「付出」與「獲得」的關係，同時也強調「投資」概念的應用。Smith 認為「從事好的工作被認為是一個得到好的名望與尊重的整體特徵之一部分。而 John Wilson 認為人們之所以決定參與志願服務，是根據對於所花費的成本以及所能獲得的利益之間的權重考量，即工作能力是根據所能獲得的資源而定。換言之，就志願服務者而言，往往想在付出服務的同時，也能經由運用志願服務機構所提供的訓練機會，獲得相



關專業知識與技巧，才是提高人力資本投入的考量與動機（李麗美，2011：15-16；黃琦茹，2010：28）。

### 五、交換理論 (Exchange Theory)

交換理論強調個人的行為是自我中心且利己的，報酬的概念為其基石。與效用理論大同小異，皆持續考量個人行為的「代價」與「利益」，惟交換理論增列「時間」因素。認為個人的行為是利益取向的，這些利益包括物質、金錢或精神的利益；以成本效益的觀點，當報酬大於付出代價，則人們往往會採取行動，亦即在「付出」與「獲得報酬」交換過程中，兩者之間的比率，是個人參與志願服務工作的衡量指標。因此，一個機關能否招募到足夠的志工，與其能否提供相當的回饋或報酬，兩者之間呈現正相關（李麗美，2011：15；黃琦茹，2010：28；陳威翰，2010：19-20）。

### 六、期望理論 (Expectancy Theory)

期望理論是指以目標來誘發行為的一種激勵方式，即個人基於對於未來可能獲得報酬的期望下所產生的行為，與效用理論、人力資本理論及交換理論的立論基礎相同。對於志工而言，這些期望可能包含了在從事志願服務工作所接受的訓練及由實務經驗中所學得的專業知識與技能，可為將來從事受薪工作之準備。此理論最能解釋志工留（續）任的理由，通常志工的期望與實際所從事的工作間之差距越小時，其留（續）任意願會提升；反之，當參與的志願服務工作無法達到期望時，其持續參與的意願就會降低（孫本初，2010：271-272；林正祥，2011：20）。

### 七、社會化理論 (Socialization)

人出生後即開始學習如何進入其所生存的社會，而人們學習與其相關的社會角色之技巧與態度的過程，即是社會化的過程（陳泰元，2003）。社會化涵蓋人生各個階段學習，包括正式、非正式、計畫或非計畫過程，一般而言，個人社會化的主要影響是來自

於家庭與同儕團體，進而塑造了個人的行為模式。社會化將使某些價值觀、信仰與態度內化為個人思想的部分，當志工認為參與志願服務工作，是個人責任及人生的角色，參與志願服務即成自然行為（馮文彬，2010：25-26）；換言之，人們藉由學習個人在社會中的角色價值，進而以合乎此價值的行為來表達自身的需求或期望，因此，志工參與志願服務工作的態度、認知，並不是因為服務工作內容，大部分是來自於其他人的影響（周佑民，1997）。

綜合上述，志工參與動機之理論，皆不脫自利、利他以及社會責任三大因素。本研究將志工參與動機解釋為個體產生一股驅使、引導的力量，其力量是因受到內在需求與外在刺激及社會情境交錯影響的一種內在歷程。再由上述參與動機理論觀知，志工參與志願服務的動機相當多元廣泛，沒有單一理論能完全解釋志願服務的參與行為動機，且每位志工參與動機均不同，這些參與動機是變動的，會隨時間變化而轉變（林以鏞，2010：36），但仍涵蓋在自利、利他以及社會責任因素之下，唯有將上述理論交互運用才能顯示效果。志工期望透過參與志願服務學習，成長自我專業能力與知識，也藉由參與志願服務增進人際間的互動交流，使生活及交友圈能更加擴展，並讓自己能在參與過程中獲得成就感與滿足感以及表達對社會有一份責任感。因此，本研究參照上述理論，探討個人參與的動機，希望藉此可以更清楚地了解志工參與志願服務，背後個人因素交互作用的因素，以促使志工更願意投入志願服務行列，以強化對服務機關更高的認同。

### 參、志工參與動機相關研究

關於志工參與動機，早期研究普遍認為是做善事，及秉持為善最樂精神，願意犧牲奉獻，表現我為人人價值觀，且有濃厚道德性和私利性。志工參與動機因素雖然很多，但不外歸納為利己和利他動機，利己動機在幫助自己，如自我成長、滿足需求等。利他動機則包括對他人或組織團體。本研究將近年對志工參與動機研究結果，分析整理歸納如下：

Fischer & Schaffe（1993；江明修，2003：270）從多元角度探討志工參與志願服務

的動機，認為動機類型<sup>5</sup>包括「利他的參與」、「意識型態的參與」、「利己的參與」、「實質回饋的參與」、「資格取得的參與」、「社會關係的參與」、「打發時間的參與」、「個人成長的參與」以及「多重的動機」。此外，有幾位外國學者長期從事志工動機的研究(Clary,Snyder & Stukas,1996)，他們以功能的途徑，將志工的動機分成 6 類，分別是 (1) 價值功能：志工參與志願服務，表示某特定價值對他的重要性，譬如人性價值或利他的關係。(2) 知識的功能：有人認為志願服務是增加知識和練習及發展技術的好機會。(3) 增強功能：志工的目的是允許個人從事心理發展，同時增強其自尊。(4) 生涯功能：有人從志工的工作中，得到有利其生涯發展的經驗。(5) 社會功能：志願服務幫助個人能夠適應對他們非常重要的社會團體。(6) 保護功能：志願服務可以協助處理內心的焦慮和衝突，以保護心理上的自我，例如減少罪惡感。這 6 種動機的功能途徑，顯示動機的多樣性，也就是說不同的志工會有不同的動機，透過多方的分析，才能真正掌握志工參與志願服務的動機，才能明瞭志工為何要參與志願服務工作，也才能吸引更多的志工參與志願服務（陳金貴，2002：33-35）。

嚴幸文（1983）對醫院志工所做的研究中發現，醫院志工的參與動機依序為：（1）做有意義的事；（2）學習成長；（3）覺得服務工作有趣；（4）回饋社會；（5）享受志願服務工作；（6）參與社團；（7）結交朋友；（8）接受訓練；（9）打發時間；（10）個人宗教信仰；（11）其他。

施嬭娟（1984）在張老師志願服務人員工作動機的研究中提出其工作動機有 8 種，分別為：（1）求知識與技巧動機；（2）表達社會責任動機；（3）社會接觸動機；（4）反應他人期望動機；（5）社會認可動機；（6）求未來報酬動機；（7）成就感動機；

---

<sup>5</sup> 前述各類型動機內容依序說明如下，（1）利他的參與：其內容以「助人」、「社會責任感」為最常見的類型。（2）意識型態的參與：志工有時會因為一些特殊因素、意識型態或價值觀，有目的的加入志願服務工作，而非僅侷限於利他的動機。（3）利己的參與：滿足自我的需求，如處理內心的衝突或得到支持。（4）實質回饋的參與：預期會得到實質的物質回饋，對自己或家人有益處。（5）資格取得的參與：希望得到專業知識、技巧或認知。（6）社會關係的參與：某些志工認為去接觸一些人、交朋友是參與服務的動機。（7）打發時間的參與：加入志願服務是因為有空閒時間。（8）個人成長的參與：學習、個人成長與心靈的提升，是投入志願服務的重要動機，大部分的志工相信從助人的付出當中，可以得到個人與心靈的回饋。（9）多重的動機：當人們被問到為什麼要加入志工組織時，人們傾向於多重的參與動機，而且這些動機可能隨時間而改變。

(8) 自我成長與發展動機。

石淑惠(1997)對公共圖書館義工調查顯示參與動機依序為：(1)社會責任；(2)自我成長；(3)社會接觸；(4)求知識與技術；(5)圖書館本身之吸引力；(6)成就感；(7)意願實現。

吳淑鈺(2000：55-61)研究結果顯示，太魯閣國家公園義務解說員參與動機為自我成長、國家公園本身美景所吸引及求知識與技術，選擇太魯閣國家公園之因素為國家公園本身美景及交通方便，參與動機會隨不同之義務解說員個人特質而改變。

林佩穎(2000：43)研究發現，藝術團體義工參與動機中，以幫助未來前途、及得到購票優惠等「外在利己動機」最強；其次依序為「社會責任動機」與「內在利己動機」，「利他動機」則最弱。在外在動機中，年紀輕者較年紀大者強烈、未婚者比已婚者強烈；社會責任動機中，未婚者較已婚者強烈。

謝秉育(2001：76-77)針對玉山國家公園解說志工參與動機、制控信念與工作滿足之研究，發現解說志工參與動機依序為社會責任動機、知識技能動機、自我成長動機、社會需求動機、成就感動機、機構特質動機、意願實現動機。

朱夏萍(2003：48-48)研究顯示，中部四縣市環保護義工參與動機呈多元化型態，但以「表達環境責任動機」為主，其次依序為「自我成長動機」、「社會接觸動機」、「增加生活情趣動機」，而以「個人利益動機」的同意程度最低。

林秀英(2004：48-50)研究花蓮地區祥和計畫婦女志工參與志願服務動機 7 個構面中以「接觸社會」為最高，其次為「表達社會責任」，其他依序為「求取知識與技巧」、「自我成長」、「他人期望」及「社會認可」。

溫裕宏(2005：56)研究警察志工參與動機與組織公民行為間關係—以高雄市政府警察局為例，發現高雄市政府警察局警察志工認同自己參加志工的動機以「社會責任動機」為最高，次為「充實生活與學習動機」，再者依序為「自我成長動機」、「成就感動機」與「意願實現動機」，而最低的是「機構特質動機」。

陳家銘(2007：90-92)研究發現，苗栗縣警察志工參與動機由高至低依序為「服

務他人」、「回饋社會」、「對警察工作有興趣」、「自我成長」、「積德行善」、「結交朋友」。

游正民（2009：45-47）研究霧峰鄉社區志工參與動機構面依序為「利他服務」、「社會關係」、「自我成長」、「機構特質」及「他人影響」。

陳冠彰（2009：37-52）研究發現，臺中縣后里、豐原消防分隊及基隆市消防局鳳凰志工參與動機構面由高至低依序為「學習成長」、「社會接觸」、「內心滿足」及「自我肯定」。

黃琦茹（2010：84-85）研究指出，臺北縣水上安全工作大隊志工最主要的參與動機為「社會接觸」、「社會責任」與「自我成長」，其次為「他人影響」，最後是「個人利益」。

馮文彬（2010：75-79）的臺北縣國民小學志工參與動機及工作滿意度之調查研究結果，「社會接觸」及「自我成長」是國小志工主要的參與動機，「尋求社會認可」及「求知技巧」的動機則相對次要；服務他人及增加生活體驗，是國小志工在社會接觸面向的主要參與動機，追求自我成長、涵養樂觀性情及圓融人際互動，是國小志工在自我成長面向的主要動機。

林以鏞（2010：87-88）研究發現，臺中縣市國民小學學校志工擔任志工的動機以「表達社會責任」的層面得分最高，「自我成長增進知能」次之，最低者為「服務他人成就肯定」。

林正祥（2011：78-80）研究發現，雲林縣義勇消防隊員之參與動機分別為：「社會責任」、「社會接觸」、「自我發展」及「個人利益」，其中以「社會責任」因素的得分最高，以「個人利益」因素得分最低。

李麗美（2011：58-59）在其大學圖書館志工參與動機與工作滿意之研究，發現大學圖書館志工參與動機因年齡、職業、服務年資和具有其他志願服務經驗而有所差異。就參與動機各構面而言，大學圖書館志工以「機構特性動機」最強，其次依序為「自我學習與成長動機」、「服務他人動機」，而以「社會接觸與認同動機」最低。

從有關參與動機之研究中，發現服務他人、回饋社會、結交朋友、獲得同儕或組織

認可、個人價值觀、生涯規劃、獲得實質回饋、自我學習成長、提升社會地位、擴展生活領域、滿足個人好奇心等，都是志工參與志願服務常見的動機。但志工加入志願服務的行列，絕非單純只有一個原因，也非僅爲了基於犧牲、奉獻及助人的理由，其動機是多元的，必須透過多方的分析，才能真正掌握志工參與志願服務的動機，也才能吸引更多志工參與志願服務。因此，若能深入了解志工從事志願服務的動機，並針對志工不同的需要予以激勵，志工會因其行爲得到增強作用而更願意從事志願服務工作。援此，本研究參照前述動機理論與相關研究，將參與動機分爲「利己」、「意識型態」、「利他」、「實質回饋」及「社會關係」5個層面。有關志工參與志願服務動機各層面之概念型及操作型定義如表 2-1。

表 2-1 志工參與志願服務動機各層面之概念型及操作型定義

概念名稱	概念型定義	操作型定義
利己	人們加入志願服務可能是爲了要滿足自我的需求，謀求自己的利益幸福。例如處理內心的衝突或得到支持。	以警察志工爲研究對象，以下列問卷加以操作化：有關「您個人參與志願服務動機」之提問「10.可以使自己學習到更多的知識技能」、「11.可以獲得服務機會」、「12.可以使自己嘗試不同工作領域」1.非常同意 2.同意 3.無意見 4.不同意 5.非常不同意，以受訪者的回答加以彙整並統計，以了解警察志工參與志願服務利己層面動機的情形。
意識型態	個人或團體所持有的特殊觀念或思維方式。志工有時會因爲一些特殊因素、意識型態或價值觀，有目的的加入志願服務工作，而非僅侷限於利他的動機。不同的志工服務機構或社會議題往往吸引不同意識型態的人成爲志工，因爲唯有在個人認同其價值觀之後，才可能甘心樂意地投入精力與時間。	以警察志工爲研究對象，以下列問卷加以操作化：有關「您個人參與志願服務動機」之提問「13.是一種善行義舉」、「14.是個人生涯規劃的一部分」、「15.對個人事業發展有所幫助」1.非常同意 2.同意 3.無意見 4.不同意 5.非常不同意，以受訪者的回答加以彙整並統計，以了解警察志工參與志願服務意識型態層面的情形。

表 2-1(續)

利 他	對他人有利，助人、做好事與具有社會責任感是最常見志工參與志願服務的動機。	以警察志工為研究對象，以下列問卷加以操作化：有關「您個人參與志願服務動機」之提問「16.可以散播愛心」、「17.可以使自己盡社會義務，回饋社會」、「18.可以使自己獲得幫助他人的快樂」1.非常同意 2.同意 3.無意見 4.不同意 5.非常不同意，以受訪者的回答加以彙整並統計，以了解警察志工參與志願服務利他層面的情形。
實質回饋	實在內容的回饋，包括對自己或家人有益處，許多志工的投入是因為他們預期會得到實質的物質回饋。	以警察志工為研究對象，以下列問卷加以操作化：有關「您個人參與志願服務動機」之提問「19.可以使自己免費或優待方式參與相關活動」、「20.可以使自己贏得聲名，受人尊敬」、「21.可以使自己獲得別人的支持與鼓勵」1.非常同意 2.同意 3.無意見 4.不同意 5.非常不同意，以受訪者的回答加以彙整並統計，以了解志工參與志願服務與實質回饋層面的情形。
社會關係	人與人交往的某種形式或過程，某些志工認為去接觸一些人、交朋友是參與志願服務的動機，顯示了友誼關係是支持志願服務的重要因素。	以警察志工為研究對象，以下列問卷加以操作化：有關「您個人參與志願服務動機」之提問「22.可以使自己有機會接觸不同的人、事、物」、「23.可以使自己獲得社會經驗」、「24.可以使自己的生活更充實」1.非常同意 2.同意 3.無意見 4.不同意 5.非常不同意，以受訪者的回答加以彙整並統計，以了解志工參與志願服務社會關係層面的情形。

資料來源：研究者整理

#### 第四節 志願服務工作滿意度及相關研究成果分析

本節將針對工作滿意度的意義、工作滿意度的相關理論、志工工作意度相關研究

等，分別加以探討。

### 壹、工作滿意度的意義

工作滿意(Satisfaction)是一個多面向的概念，國內學者有人將其譯為「工作滿足」或「工作滿足感」。工作滿足的研究可源自 1913 年左右 Munsterberg 的研究，而以 1927 至 1932 年的霍桑研究(Hawthorne Studies)最廣為人知，而其開始受到重視是從 1935 年 Hoppock 所著的「工作滿意」一書中正式提出工作滿意一詞，其發現不同的階層有不同的滿意程度，且較高職務的工作者有較高的工作滿足，也就是說工作滿意程度是可以被預測的。而此種感覺或滿意度高低，取決自特定工作環境中所實際獲得的價值，與其預期應獲得價值的差距。此後，對於工作滿意度的研究則如雨後春筍般，而成為研究組織與人力管理領域中的重要題材（林佩穎，2000：18、謝秉育，2001：37）。

工作滿意是「工作者對其工作及相關內外因素的主觀情緒、感受與看法」，是一種個人的主觀性知覺，受個人期望的影響，亦受客觀環境的影響。會影響志工對於志願服務的身心健康與參與服務品質，是一種從工作中獲得的愉悅感，是一種對工作的期望所表現出來的感覺與態度（謝秉育，2001：40）。

Vroom(1964)研究指出，假設工作滿意度量尺能反映工作者的價值，那麼工作滿意度與工作者繼續留在工作崗位的意念強弱若是相同的，工作滿意度愈高，愈希望留在工作崗位上，即繼續留任的機會更高；另外研究人群關係運動的學者，大都假設工作滿意度與工作績效呈現正相關，並認為透過滿足感可增加員工生產力，但是根據調查研究，卻發現員工工作滿足層面尚有其他因素：例如價值感、工作地位、報酬、身分等均是相關因素。因此工作滿意度說明，工作者維持工作的動力強度與工作價值成正比關係。

工作滿意是一種包括多種因素的心理狀態，目前大部分的研究都是探討其前後的因果關係。由於所涉變項眾多而複雜，所以迄今仍無一完整模式，可以含蓋所有與工作滿意度相關的因素。惟從所涉及個人對工作滿意的心理反應大致可分為三類：（1）主觀性的情感反應：Hoppock(1935)認為工作滿意就是員工心理和生理上對環境因素滿意程



度的感受。工作滿意與工作態度常被交雜使用，二者都是指個人對目前工作扮演角色，所抱持情感取向，對工作若是正向態度，則表示工作滿意；反之則不滿意。Hackman 和 Oldham 二人更將工作滿意分成了一般滿意與特殊滿意，他們認為，一般滿意是指工作者對其工作滿意和愉快的整體感覺；特殊滿意則指工作者對其工作的「安全感」、「待遇」、「同輩和同事」、「督導」、「個人成長與發展」5 個層面感到滿意的程度。(2) 比較性的情感反應：Blood 和 Hulin(1960)主張，個人的工作越符合其參考的群體標準，工作滿意程度會越高；反之則滿意程度低。Adams 指出，每個人經常會在有意無意間，以自己對工作的投入與所得的結果比例，和其他人工作與所得的結果比例相比較，如果比例相等則認為平等，否則會感到不平等，這也就是所謂的「公平理論」。而此處所謂的投入，包括年齡、教育程度、福利、地位、陞遷與工作興趣等。且若一旦員工感覺到不公平時，他有可能會採用增加或減少個人付出、增加或減少個人工作結果、設法使比較對象增加或減少其付出、或選擇另一人作比較等。(3) 差距性情感反應：Locke 認為個人對於某些工作層面的滿意或是不滿意，端視其感覺本身所得到的，和所期望的差異而定；若毫無差異則感到滿意。Porter 和 Lawler 也認為，工作滿意是一個人感覺「應該得到結果」與「實際得到的成果」之間差異的大小，若前者大於後者，則感到不滿意(馮文彬，2010：36)。

志工在參與志願服務工作的心態與動機上與專職人員之間各有不同的目標與期待，即使二者都從事同樣的服務性工作，但彼此之間仍有其差異存在。尤其志願服務人員與專職人員二者在工作滿足上最大的不同乃在非經濟性的需求，亦即志願服務人員不受財物誘因的影響。由於志願服務人員係奉獻自己的時間、精力、金錢，其從工作的過程中所得到的滿足為：(1) 回饋的滿足：志工最大的滿足是工作的回饋，透過服務使自己感覺到自己是有用的人，能幫助需要幫助者，這種回饋作用是滿足主要來源；(2) 人際關係的滿足：透過參與服務工作認識更多的人，結交更多的朋友，擁有良好的人際關係；(3) 自我成長的滿足：透過服務使自我學習了解專長知能，反省自己、面對人生，使自己更成長；(4) 工作本身的滿足：工作內容具有變化，從工作中獲得更多的

興趣（林秀英，2004：24）。

因此，就探討志工工作滿意度的重要性可分以下 3 個層面：（1）志工層面：工作滿意度影響志工對於志願服務工作的態度與觀點，更進而影響到志工的身心健康及參與志願服務的行爲與服務品質，工作滿意度越高的志工，其身心健康、參與行爲及服務表現都會越好；（2）組織層面：未來各機構對志工的需求只會更多，志工運用機關（構）爲了招募志工、留住志工，志工工作滿意度之研究便提供機關（構）運用管理志工的重要參考，並可做爲志工工作配置、組織管理、政策或計畫缺失與否的重要指標；（3）社會層面：志工與志願服務機關（構）的工作滿意程度，和整體社會福利事業緊密相連，即志工的工作滿意與否，可成爲計量社會價值的標準之一（謝秉育，2000：43-44）。

總而言之，工作滿意可視爲工作者對其工作及相關因素（內在因素與工作特徵、參考架構）的感受或情感反應（吳淑鈺，2000：23-24）。分析上述國內、外從事相關研究之學者對工作滿意度的定義，可以了解工作滿意度是一種對於工作知覺的主觀態度，而且並非一個絕對現象，而是個人與環境的多元互動結果。因此，研究工作滿意度不僅在於組織環境所能提供的條件外，更重要的是個別成員的差異性。本研究將工作滿意度定義爲志工對其工作知覺的主觀態度，受到個人內在因素與工作環境交互作用而產生不同的情緒反應，志工從參與志願服務工作中得到愉悅的情緒反應，表示工作滿意；反之則爲不滿意（黎俊雄，2011：15）。

## 貳、工作滿意度的相關理論

許多專家學者都以動機理論作爲工作滿足理論的基礎，而各研究的重點不同，就會有不同的理論與觀點。在這些文獻中，除最常被提到的馬斯洛需求理論外，尚有：ERG 理論、雙因子理論、期望理論、公平理論、差距理論、系統理論、參照團體理論、社會行動參考架構說、內外滿足說等。

### 一、需求層次理論 (Need Hierarchy Theory)

Maslow 認為人類的動機是複雜而被動的，由於人類慾望無窮，所以人類的需求是永無止境的；他認為人類有五種需求層次，經過 McGregor 修正後，由低到高分別為：(1) 生理需求：包括饑餓及性等需求；(2) 安全需求：即求避免遭受傷害或危險之需求；(3) 社會需求：即對於愛與被愛，以及友誼、歸屬感之需求；(4) 尊敬需求：即自尊和被他人尊重之需求；(5) 自我實現需求：即企望能成為自己所希望的人的需求。各需求的滿足由下而上，低層次需求被滿足後，將再追求較高層次需求的滿足；各層次間沒有明顯界線，對某一層次需求達部分滿足後，即會開始追求較高層次的滿足（謝秉育，2001：44-45；黎俊雄，2011：16）。

## 二、ERG 理論 (Existence, Relatedness, and Growth Theory)

ERG 理論是心理學家 Alderfer(1969)將 Maslow 的需求層次理論加以修正，認為人均有生存、關係與成長 3 種需求。生存的需求與 Maslow 的生理、安全需求類似；關係的需求與 Maslow 的歸屬需求相類似；成長的需求則與 Maslow 的尊重、自我實現需求相當。但 Alderfer 認為需求滿意不必有前進的途徑，可以同時有退而求其次的現象；而且在同一時間，個人可以有 2 種以上不同層次的需求，且當高層次的需求得不到時，他就會退縮到低層次的需求。由此可知，若僅考慮需求的內容而忽略需求的層級問題，則 ERG 理論與 Maslow 之需求層級理論中之需求內容大致相同。就 Alderfer 的觀點而言，志工從事志願服務並不是為了滿足生存需求，而運用機關是否能提供志工滿意關係需求與成長需求的工作環境，則決定志工的工作滿意程度（黎俊雄，2011：17；林秀英，2004：23）。

## 三、雙因子理論 (Two-factor Theory)

雙因子理論係 Herzberg, Mausner & Snyderman 於 1959 年提出，乃延續 Maslow 的需求理論，根據內容分析法所做的研究提出的理論，又稱「激勵－保健理論 (Motivator-Hygiene Theory)」，認為人類的需求是二元性的：一是動物性需求，也就是避

免痛苦、克服環境的需求；二是人性的需求，即追求自我成長以促進自我實現的需求。這兩種需求是互相獨立的，影響行爲的方式也不相同，當人們不滿意工作時，他是對工作環境不滿，當他們滿意於工作時，他們是滿意於工作本身。

#### （一）激勵因素

是與工作直接相關之因素，又稱「滿足因素」，可以激勵個人促進其滿意程度，包含成就感、陞遷發展、受賞識感、責任感與挑戰性等，因為隱含於工作之中又稱「內在因素」。激勵因素如能存在，將可有效促進人們工作滿足感。而 Herzberg 認為激勵因素則會提高工作者工作滿意度，並激發出努力以提高績效與生產力；激勵因素缺乏時，只是無法使工作者獲得愉快的工作經驗，並不一定會使工作者覺得不滿意，所以又可稱之為滿足因子 (Motivator Factor)。

#### （二）保健因素

是與工作無直接相關之因素，又稱「不滿足因素」，是指包含組織政策與管理、考核、工作環境、薪資與人際關係等。因為這些因素是外在於工作本身，因此又稱為「外在因素」。這些因素的存在不能引起工作滿足，但若不存在或不足時則員工將不滿足，而導致工作效能低落；因只能消極的避免不滿足而無法達到積極的滿足，因此也稱為維生因子 (Maintenance Factor)。亦即，如果保健因素無法滿足工作者時，工作者工作滿意度會降低，但增加保健因素，工作者不滿意雖會消除，卻不一定會導致工作者工作滿意。

雖然雙因子理論，不論從方法上、理論上及經驗上，受學者的討論與批評相當多，但因其對工作動機和工作滿意度有其獨到之見解，所造成的影響甚鉅，因此可說雙因子理論是當代工作滿足研究中最具影響力的一種理論。此外，這個極具創意的理論，提醒組織應設計一套完善的制度環境，給予成員所需的激勵因素，才能使成員積極參與服務工作（馮文彬，2010：37-42；謝秉育，2001：45-46；林秀英，2004：22-23；吳淑鈺，2000：27）。

#### 四、期望理論 (Valence-Expectancy Theory)

Vroom(1964)提出的期望理論是根據 Porter 和 Lawler 及其他學者的期望理論擴展而來，不同於 Maslow 從需求缺乏與否的途徑來研究工作滿足，而是從個人追求目標的觀點來探討工作滿足，認為影響工作滿足的主要變數，是由個人對工作的期望(Expectancy)<sup>6</sup>及該結果的期望值(Valence)<sup>7</sup>產生的激勵效果(Outcome)<sup>8</sup>所影響；也就是工作滿足取決於工作者認為其努力是否能成功的完成工作或達成目標，以及之後是否能得到其所欲獲得之報酬（加薪、陞遷等）或逃避懲罰（減薪、降級等）（謝秉育，2001：46-47）。

基於本理論觀點，一個人的行為在這個理論模型中，被視為非常理性，人會在考量每一種結果之後，再決定採取適當之行為反應，以達到所求的結果；易言之，期望理論認為激勵的力量，乃是「期望」值之函數，而期望是由過去經驗、他人觀感、自尊及成果之吸引而來，其重點可歸納如下：（1）一般而言，個人偏好於自己行為而得之成果與獎懲；（2）每個人均期待由努力可達到某種績效水準；（3）每個人均期待成果與獎懲將隨努力而來；（4）個人之偏好及期望是激勵之有效方法（吳淑鈺，2000：28）。對志願服務而言，這些期望可能包括從事志願服務工作所接受的訓練及由實際服務經驗中，所習得的專業知識和技能，這些可以作為將來從事受薪工作的準備（馮文彬，2010：41）。對於志工來說，運用單位應考慮到志工對於能否達成任務要求的可能性，同時也需了解不同志工的需求是否符合個別期望，得到之期望值是否得當，使志工在組織中能產生激勵作用，維持高昂的士氣（黎俊雄，2011：17-18）。

#### 五、公平理論 (Equity Theory)

公平理論係 Adams 於 1962 年提出，屬社會比較理論(Social Comparison Theory)的一種，假設在個人道德系統內，存在著一種報酬公平信念，他主張從公平角度看待公平滿

---

<sup>6</sup> 期望：指個體的主觀信念，相信在特定行為之後會產生某種特定結果的感覺，其程度可由無至有（謝秉育，2001：47）。

<sup>7</sup> 期望值：指個人對特定結果的情感傾向，亦即需求程度；此種情感傾向可以是積極的，也可以是消極的（同註 6）。

<sup>8</sup> 激勵效果：達成任務之機率與可獲得價值的乘積，即為最終之結果（同註 6）。

意度問題，而滿意程度取決於工作與報酬間平衡知覺，認為個人對自己工作期望與實際所得的絕對差距並無實質的意義，必須將自己對工作付出和報酬與其他同地位同事付出和報酬相比較後，再衡量其差距；亦即差距的大小必須與他人比較工作結果(Job Outcomes)及工作投入(Job Input)的比率才有意義。工作的投入(Input)和產出(Outcome)間的差距因人而異，這種心理上的不公平是導致不滿足的主要原因。可用函數表示如下：

$$\begin{array}{ccc} \text{(自己)} & & \text{(參考人)} \\ \text{工作投入} & & \text{工作投入} \\ \text{工作所得} & > \text{or} = \text{or} < & \text{工作所得} \end{array}$$

公平理論中所謂的「投入」是指個人對組織的交換行為中所付出的努力或貢獻，如教育程度、技術、努力程度、工作經驗、時數、績效等；「產出」指個人從工作中所獲得的有價值的報酬，如薪資、賞識、陞遷、成就地位、福利或工作本身的興趣等；而「參考人」是指工作者心目中比較的對象，可能是同組織內的人，也有可能是組織外的人。若投入和產出差距小，表示愈公平，工作滿意程度愈高；反之，差距愈大，表示愈不公平，工作滿意程度愈低。另外提出如果發現自己處於不公平的狀態，就會採取下列行動來減輕或消除這些情況：(1) 改變付出（較不認真投入工作）；(2) 改變結果或報酬（爭取加薪）；(3) 改變比較對象；(4) 曲解自己的認知或改變自己的想法。(5) 尋求更公平的體制（離開組織）<sup>9</sup>。

從公平理論可知，志願服務運用單位應當採取公平、公正和公開的人事管理制度，讓志工感到機會均等、賞罰公平合理，這樣才會有激勵作用。雖然公平理論是採取社會公平的觀點，有指標可供依循，並以工作產出與工作投入的比率來衡量工作滿足，但該理論的主要難題在於操作的層面上，研究者很難將工作投入和產出釐清，更難測量與分析。另一方面亦不容易找到適當的參考團體作為比較的基礎（馮文彬，2010：42；謝秉育，2001：48-49；吳淑鈺，2000：26；李麗美，2011：22）。

9 上述 5 種方法並非互相獨立的，個人可能同時採取。

## 六、差距理論 (Discrepancy Theory)

差距理論係由 Locke(1969)認為一個人對工作的滿足與否取決於從工作中所「期望獲得」與「實際獲得」兩者間的差距。若差距為零，則工作者便感到滿足，若「實際獲得」大於「期望獲得」，且超出的部分是對工作有利的，如額外的酬償，則工作者滿足程度越高，相反的，如果「實際獲得」小於「期望獲得」，此一缺少的東西是工作者所期望的，則會不滿足，且當差距越大時，工作者就越不滿足。另外亦需考量員工的能力，使其確信努力及結果之間的正向關係，激勵效果方能顯現（黎俊雄，2011：18）。

## 七、系統理論 (System Theory)

系統理論是生物學家 Bertalanffy 於 1968 年首先提出，用以解析生物現象。後有 Boulding 加以發揮，並提出系統層次的觀念，因而系統理論乃常被引用，且應用於行政管理。學者 Wernimont 從系統分析的觀點，探討影響工作滿意度的因素，認為此單一次元的系統理論比雙因子理論更適合分析或解決工作滿意度的研究。他強調外在因素應被視為是內在因素滿足的一個原因，而內在因素的滿足會影響一個人的整體工作滿意度，再由這些輸出變項（工作滿意度的觀察指標），經過回饋作用，去影響原先的外在因素，成爲一個循環系統（黎俊雄，2011：18）。

## 八、參照團體理論 (Reference-Group Theory)

參照團體理論係以團體的觀點來研究團體中個人的需求，因為組織爲成員提供親和、認同、情緒的支持、協助及保護的需求，若工作能符合個人所參照團體的要求，則他就會喜歡這個工作，反之則否。因此工作滿意度取決於其工作特性是否符合工作者參照團體的標準。但有些工作者對於其工作是否滿意，並不受外在環境的影響，而以個人成分居多，因此，此理論也只能說明工作滿意度的部分原因而已（謝秉育，2001：49）。

## 九、社會行動參考架構說 (Social Action Frame of Reference)

Smith & Kendall 認為工作滿足是個人依據其參考架構對其工作特徵加以解釋的結果。主張本理論的學者認為組織或工作情境中的「客觀」特徵並不是影響人們態度及行為的重要因素，而是人們對於這些客觀特徵的主觀知覺與解釋，這種知覺與解釋則受個人進入工作時的動機、需求和期待等影響；此外，個人的年齡、性別、種族、宗教、階級背景等潛在角色常會被帶入工作情境中，而產生不同的滿意度，例如同工同酬的兩個工人，因為有不同的工作價值觀，因此對於工作評價常會有所差異（謝秉育，2001：49-50；林秀英，2004：23-24）。

## 十、內外滿足說 (Intrinsic Satisfaction and Extrinsic Satisfaction)

Kalleberg(1977)認為工作滿足是個人在工作中獲得滿意與不滿意感受的平衡，而得到一個完整的滿意態度。工作滿足有一部分是來自於工作內在的滿足 (Intrinsic Satisfaction)，包括和工作本身有關之特質，如興趣、自主性、成就感以及從工作中獲得的刺激、挑戰或成長的滿足，與激勵因素大致相同；另一部分是工作外在的滿足 (Extrinsic Satisfaction)，意指從工作以外獲得的報酬、福利、待遇等，包含 6 個層面：(1) 方便層面：如工作輕鬆；(2) 財務層面：指金錢方面的報酬；(3) 同事層面：指從工作中獲得社會需求的滿足，例如結交朋友、同事的相互合作等；(4) 生涯層面：指工作是否有好的陞遷機會，是否公平等；(5) 資源充分層面：如工作所需的設備、權威、資料、協助是否充分等；(6) 社會地位或聲望：指社會人士對該工作的看法與評價。

滿意度是一種個體與所從事之活動與環境交互作用之主觀感覺。最早係由 Taylor 所提出的科學管理理論，是用來增加工人的工作效率；之後廣為人知的 Mayo 霍桑研究 (Hawthorne Studies)，更激發起了管理者重視組織中員工的心理激勵及滿足感，以提高工作效率。但是自從 Hoppock 在博士論文中提出了「滿足感」一詞後，各種研究工作滿意度的相關研究相繼出爐，並廣泛地被運用在行為與管理科學領域中；雖因研究者所持之觀點與角度或研究架構與對象不同，但皆可定義為「滿足感」。在 1940 年代以後，大致



上可分為「內容理論」與「過程理論」兩種類型。前者是在探討滿足個人需求的因素，像是需求層次、雙因子、ERG 系統理論與內外滿足說等；後者則是在探討關於激勵個人需求、績效表現與報酬知覺所產生的交互作用，例如公平、期望、差距理論與社會行動參考架構說等。另外有些學者則視滿足感為個人對其工作本身與環境所產生的心理反應、情緒與態度，並包含了「主觀性」、「差距性」與「比較性」3 種情感反應的內涵。其中（1）「主觀性」是個人對於心理、生理、環境方面，「主觀」所持的滿意或不滿意的情感取向；（2）「差距性」則是個人所感覺從活動或事件中所得到的與其「期望」得到之間的差異；而（3）「比較性」係個人的行為愈符合其參考的群體標準時，則滿意度越高（高以緯，2004：29-30）。

綜合而言，工作滿意理論的發展和組織心理學的崛起有不可劃分的關係，兩者都是研究組織中個人的行為，並發展出不同的解釋。而志工參與志願服務的「滿意度」，係指志工個人的內在因素或外在環境交互作用後，對於個人主觀意識及情緒感受，並沒有單一理論可以完全解釋其工作滿意度的現象與結果，況且各種理論之間本來就缺乏一致性或共同性。就本研究來說，滿意度就是警察志工對於其所從事之志願服務需求動機之間，個體感受或是與人相較而獲致滿意的程度；志工參與志願服務，若具有高度的滿意度，勢必影響其留（續）任志願服務的動機與品質，這也就是本研究所要探究之議題之一。

### 參、志工工作滿意度相關研究

志願服務是一種自願參與的行為，參與者的工作心態、動機與專職人員有所不同，因此，在探討志願服務人員的工作滿意度時，絕不可將一般工作滿意理論內容全盤引用，該考慮到志願服務人員的心理需求與驅力（朱夏萍，2003：25）。

檢閱有關志工工作滿意度之實證研究結果，可知研究者對於構成工作滿意度的層面各有不同的闡釋，究竟志工工作滿意度應包含哪些層面？其與參與志願服務動機的相關性又是如何？本研究臚列出相關研究結果如下。

吳淑鈺（2000：61-76）研究結果顯示，太魯閣國家公園義務解說員工作滿意度因素為「關懷支持」、「溝通合作」、「責任訓練」等構面，且工作滿意度與整體滿意度有正向之顯著影響。

林佩穎（2000：45-46）研究發現，表演藝術團體義工對於工作滿意度的一般看法上，義工普遍感覺滿意；在特殊滿意中，以「社會滿意度」最高，其次依序為「成長滿意度」、「督導滿意度」、「報償滿意度」，而以「安全滿意度」最低。若從參與類型來看，戲劇類義工工作滿意度明顯高於舞蹈類；參與時間在3年以上者，滿意度高於僅參與半年以下者；平常就有參與活動者的滿意度也高於只有在演出時幫忙的義工；而男性的成長滿意度高於女性。至參與動機與工作滿意度的關係中，「利他性動機」越高者，工作滿意程度越高；「外在利己動機」則與工作滿意度無明顯相關。

謝秉育（2001：62-63）研究玉山國家公園解說志工的工作滿足分為：「自我成長滿足」、「社會需求滿足」、「知識技能滿足」、「工作特性滿足」、「組織氣氛滿足」等構面，再加上一個一般性因素「整體滿足」，共6個構面。其研究顯示，實際工作滿足程度，各構面依序為「自我成長滿足」、「社會需求滿足」、「知識技能滿足」、「工作特性滿足」、「組織氣氛滿足」、「整體滿足」（謝秉育2001：78-82）。

朱夏萍（2003：51-52）將中部四縣市環保義工工作滿意度分為6個構面；其中，「自我成長滿意度」是指義工自服務中獲得成長，得以增進能力、發揮工作能力的滿意程度；「訓練研習滿意度」為義工對於研習訓練的滿意程度；「工作特質滿意度」是指義工對於工作的貢獻與重要程度是否感到滿意的程度；「管理機關滿意度」是指義工對於環保機關督導、關懷情形的滿意程度；「福利獎賞滿意度」是指義工對於相關規範、福利與獎賞的滿意程度；「社會互動滿意度」則是指義工在服務過程中，在人際互動、親友認同中所獲得的滿意程度。就滿意度各構面而言，僅「工作特質」構面達到「滿意」的程度，其餘5個構面皆未達到「滿意」程度；平均得分由高至低依序為「社會互動滿意度」、「自我成長滿意度」、「訓練研習滿意度」與「福利獎賞滿意度」，至於「管理機關滿意度」則是最低。

高以緯（2004：78）研究發現，影響臺北縣市高中生參與志願服務滿足感之相關程度由高而低依序為「自我發展」、「社會需求」、「組織環境」，其中「工具性質」並不構成影響因素。

林秀英（2004：51-52、71）研究發現，就整體的工作滿足而言，花蓮地區祥和計畫志願服務的女性志工，其工作滿足以「自我肯定」的程度為最高，其次為「伙伴互動」，接續則為「機構福利」、「他人肯定」等項目。而不同職業、有無擔任幹部的女性志工在工作滿足上有顯著的差異；另就參與動機與工作滿足之相關性分析，兩者有顯著正相關，女性志工的動機愈強者，愈投入工作，所獲得工作滿足感愈高。

陳家銘（2007：101-109）研究發現，苗栗縣警察志工對工作滿意度的評價，以工作本身滿意、督導滿意得分最高，其次依序為工作伙伴滿意、工作環境滿意、社會參與滿意、才能發揮滿意，而最低的則為「福利獎賞滿意」。整體而言，志工個人屬性對於工作滿意度各構面，並無顯著差異，僅性別對福利獎賞滿意度有差異、職業對社會參與滿意度有差異、宗教信仰對工作本身滿意度有差異、個人月平均收入對督導、才能發揮及環境滿意度有差異，另警察志工年資對福利獎賞滿意度有差異，其他構面上，均無顯著差異。另志工參與動機及組織環境與工作滿意度均有關聯性，參與動機僅與督導滿意及環境滿意構面較不具關聯性，而組織環境各構面則與工作滿意度各構面均有關聯性；換言之，志工對組織環境之評價越高，其工作滿意度即越高。而警察志工工作滿意度與持續服務意願有關聯性，工作滿意度各構面僅督導滿意及環境滿意構面與持續服務意願較不具關聯性，其他構面均有關聯性；換言之，志工對工作滿意度之評價越高，其持續服務意願即越高。

黃琦茹（2010：85-88）研究發現，臺北縣水上安全大隊志工最主要的工作滿意度為「工作特質」，其次為「學習成就」、「社會關係」與「服務訓練」，最後為「福利獎賞」。

林以鏞（2010：102）研究發現，臺中縣市國民小學學校志工擔任志工的工作滿意，以對「人際關係」的層面得分最高，「組織氣氛」層面次之，最後並列為「自我成長與發展層面」、「家庭和生活層面」。

林正祥（2011：78-80）研究發現，雲林縣義勇消防隊員之參與滿意度為：「社會互動」、「自我成長」及「組織氣氛與福利」，其中以「社會互動」的滿意度得分最高，而以「組織氣氛與福利」得分最低。

李麗美（2011：69-71）研究結果，大學圖書館志工工作滿意度因職業而有所差異。就工作滿意度各構面而言，大學圖書館志工以「工作價值」最滿意，其次依序為「自我成長與肯定構面」、「組織氣氛構面」，並以「福利與關懷」滿意度最低，而且參與動機愈強，其工作滿意程度愈高。

王慧蘭（2013：77-79）研究發現，臺中市戶政事務所志工服務滿意度與志工服務隊服務績效各層面大部分為顯著中度正相關，志工生活滿意度與志工服務隊服務績效各層面大部分為顯著中度正相關。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。

工作滿意度調查主要為了解員工從工作中獲得的感受，是屬於員工態度的一部分；眾多的學者與實務專家皆指出工作滿意度對組織管理上的重要性，例如員工的工作滿意度越高，其生理及心理健康狀態愈佳；其次，工作滿意度對於吸引及留任表現佳的員工而言，扮演重要的角色；最後，若能提升員工之工作滿意，員工會增加對組織的認同感與承諾，進而產生心裡的依附。因此，了解員工的工作滿意程度，包含最滿意和最不滿意的層面，可幫助管理人員了解組織在哪一個項目上最需要改進，以促進員工上述之正向之態度與行為。

透過上述文獻回顧可知，雖然學者們對於組成工作滿意的層面看法不一，但大都認為參與動機與工作滿意度兩者間存在某種程度的相關性（朱夏萍，2003：26），且工作滿意層面之形成也多透過因素分析而得；有鑑於研究對象不同，所獲致的工作滿意層面也有所差異，為了建構適合本研究對象的工作滿意層面，本研究也將採用因素分析法形成工作滿意構面。

就志工而言，工作滿意度不僅影響志工對於志願服務工作的態度與觀點，同時也涉及了志工個人的理想、目標，進而拓展至其自我實現的層面。就服務機關而言，志工工

作滿意度可作為服務機關運作順暢與否的重要指標。從前述有關研究中，發現志工工作滿意度涉及之層面相當多元，包含了關懷支持、溝通合作、責任訓練、安全、自我成長發展、社會需求、知識技能、工作特性、組織氣氛、管理機關、福利獎賞、社會互動、組織環境、自我肯定、伙伴互動、他人肯定、督導、社會參與、才能發揮、社會關係、服務訓練、人際關係、組織氣氛、家庭和生活、工作價值等層面。本研究參照前述工作滿意度理論與相關研究，將工作滿意度分為「自我成長發展」、「人際關係」、「組織氣氛」、「家庭和生活」及「社會責任」5個層面。有關志工參與志願服務工作滿意度各層面之概念型及操作型定義如表 2-2。

表 2-2 志工參與志願服務工作滿意度各層面之概念型及操作型定義

概念名稱	概念型定義	操作型定義
自我成長發展	工作滿意度是指個人或多數員工對其所任工作感到滿意的程度。自我成長發展係使自己在原有的才能外，有機會學習更多的知識技能及促進自我成長、充實精神生活等。	以警察志工為研究對象，以下列問卷加以操作化：有關「您個人擔任警察志工滿意度」之提問「25.在發揮個人的才能和興趣方面，我感到」、「26.在擴充自己的視野、增廣見聞方面，我感到」、「27.在增加自我訓練(如增加解決問題的能力)方面，我感到」、「28.在使自己學習到人際互動的技巧方面，我感到」1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意，以受訪者的回答加以彙整並統計，以了解警察志工自我成長發展層面的工作滿意度情形。
人際關係	藉由服務過程中認識結交新朋友，透過相互的工作體驗交流中，增進彼此的良性互動關係，培養志工夥伴之間的情感聯誼，感受與他人共同相處的感覺，獲得愛與歸屬情感需求。	以警察志工為研究對象，以下列問卷加以操作化：有關「您個人擔任警察志工滿意度」之提問「29.與服務機關的志工互動方面，我感到」、「30.與服務機關的在職人員互動方面，我感到」、「31.與服務機關志工以外社團的人際關係擴張方面，我感到」1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意，以受訪者的回答加以彙整並統計，以了解警察志工人際關係層面的工作滿意度情形。

表 2-2(續)

<p>組 織 氣 氛</p>	<p>志工在服務工作情境中的個人情緒，會受到外在環境的影響。包括志工與服務對象間、志工與志工間、志工與服務機關人員間、服務機關提供的軟硬體設施、獎勵措施等。</p>	<p>以警察志工為研究對象，以下列問卷加以操作化：有關「您個人擔任警察志工滿意度」之提問「32.對於服務機關的工作氣氛，我感到」、「33.服務機關對於志工工作狀況了解與關心程度讓我感到」、「34.對於志工所提出的建議，服務機關的重視程度讓我感到」、「35.對於服勤工具和設備，服務機關的支援情形，我感到」1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意，以受訪者的回答加以彙整並統計，以了解警察志工組織氣氛層面的工作滿意度情形。</p>
<p>家 庭 和 生 活</p>	<p>志工和其家庭成員在一起的時間，家人的支持程度、互動關係以及對生活影響等。</p>	<p>以警察志工為研究對象，以下列問卷加以操作化：有關「您個人擔任警察志工滿意度」之提問「36.對於家人的支持程度，我感到」、「37.對增進家人生活互動方面，我感到」、「38.對提升您個人在家庭地位方面，我感到」1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意，以受訪者的回答加以彙整並統計，以了解警察志工家庭和生活層面的工作滿意度情形。</p>
<p>社 會 責 任</p>	<p>對社會合於道德的行為。將取之於社會的利益，具體地回饋給社會，亦即社會賦予的權利中，亦包括應盡的義務，須以社會所能接受的方式履行。</p>	<p>以警察志工為研究對象，以下列問卷加以操作化：有關「您個人擔任警察志工滿意度」之提問「39.對於能幫助更多需要幫助的人，我感到」、「40.對於配合服務機關落實相關法規制度，我感到」、「41.能樹立典範使社會更美滿，我感到」1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意，以受訪者的回答加以彙整並統計，以了解警察志工社會責任層面的工作滿意度情形。</p>

資料來源：研究者整理



## 第三章 研究架構、假設與個案介紹

本研究旨在探討「臺中市政府警察局警察志工」參與志願服務之「動機」與「滿意度」之情形。採取文獻探討法以建立研究理論基礎，並作為設計研究架構及發展實證調查工具之依據；接著以問卷調查法，以自編問卷「警察志工參與志願服務動機與工作滿意度之研究調查問卷」，對臺中市政府警察局所屬警察志工實施分層比例隨機抽樣調查，以蒐集與獲得第一手研究資料，再根據所得資料進行統計分析，遂以達成研究目的；另於第二節簡介研究個案臺中市政府警察局警察志工大隊。

### 第一節 研究架構與假設

#### 壹、研究架構

本研究旨在探討「臺中市政府警察局警察志工」參與志願服務之「動機」與「滿意度」之情形，依據研究目的與相關問題，再根據相關研究與文獻探討，建立本研究之架構如下圖 3-1 所示：



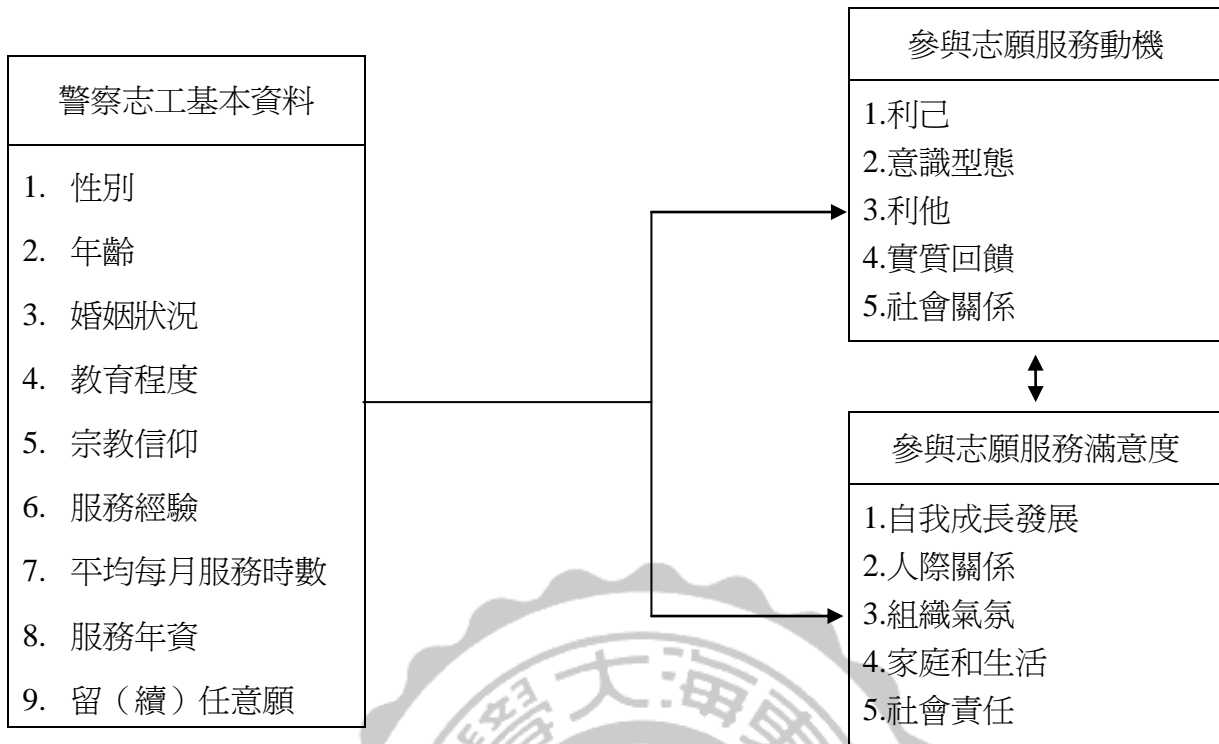


圖 3-1 研究架構圖

資料來源：研究者整理

上述研究架構包含警察志工「基本資料」、參與志願服務「動機」與其「滿意度」。有關基本資料包含性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、服務經驗、過去 1 年平均每月服務時數、服務年資、留（續）任意願，計 9 個變項。參與志願服務動機包含利己、意識型態、利他、實質回饋、社會關係 5 個層面；參與志願服務滿意度則包含自我成長發展、人際關係、組織氣氛、家庭和生活、社會責任 5 個層面。

## 貳、研究假設

依據本研究目的與問題，提出研究假設如下

一、假設一：不同基本資料的志願服務參與「動機」沒有顯著差異。

（一）假設 1-1：不同性別警察志工參與志願服務「動機」沒有顯著差異。

- 1.假設 1-1-1：不同性別警察志工參與志願服務「利己層面」動機沒有顯著差異。
  - 2.假設 1-1-2：不同性別警察志工參與志願服務「意識型態層面」動機沒有顯著差異。
  - 3.假設 1-1-3：不同性別警察志工參與志願服務「利他層面」動機沒有顯著差異。
  - 4.假設 1-1-4：不同性別警察志工參與志願服務「實質回饋層面」動機沒有顯著差異。
  - 5.假設 1-1-5：不同性別警察志工參與志願服務「社會關係層面」動機沒有顯著差異。
  - 6.假設 1-1-6：不同性別警察志工參與志願服務「整體動機」沒有顯著差異。
- (二) 假設 1-2：不同年齡層警察志工參與志願服務「動機」沒有顯著差異。
- 假設 1-2-1：不同年齡層警察志工參與志願服務「利己層面」動機沒有顯著差異。
- 假設 1-2-2：不同年齡層警察志工參與志願服務「意識型態層面」動機沒有顯著差異。
- 假設 1-2-3：不同年齡層警察志工參與志願服務「利他層面」動機沒有顯著差異。
- 假設 1-2-4：不同年齡層警察志工參與志願服務「實質回饋層面」動機沒有顯著差異。
- 假設 1-2-5：不同年齡層警察志工參與志願服務「社會關係層面」動機沒有顯著差異。
- 假設 1-2-6：不同年齡層警察志工參與志願服務「整體動機」沒有顯著差異。
- (三) 假設 1-3：不同婚姻狀況警察志工參與志願服務「動機」沒有顯著差異。
- 1.假設 1-3-1：不同婚姻狀況警察志工參與志願服務「利己層面」動機沒有顯著差異。
  - 2.假設 1-3-2：不同婚姻狀況警察志工參與志願服務「意識型態層面」動機沒有顯著差異。
  - 3.假設 1-3-3：不同婚姻狀況警察志工參與志願服務「利他層面」動機沒有顯著差異。

差異。

4.假設 1-3-4：不同婚姻狀況警察志工參與志願服務「實質回饋層面」動機沒有顯著差異。

5.假設 1-3-5：不同婚姻狀況警察志工參與志願服務「社會關係層面」動機沒有顯著差異。

6.假設 1-3-6：不同婚姻狀況警察志工參與志願服務「整體動機」沒有顯著差異。

(四) 假設 1-4：不同教育程度警察志工參與志願服務「動機」沒有顯著差異。

1.假設 1-4-1：不同教育程度警察志工參與志願服務「利己層面」動機沒有顯著差異。

2.假設 1-4-2：不同教育程度警察志工參與志願服務「意識型態層面」動機沒有顯著差異。

3.假設 1-4-3：不同教育程度警察志工的參與志願服務「利他層面」動機沒有顯著差異。

4.假設 1-4-4：不同教育程度警察志工參與志願服務「實質回饋層面」動機沒有顯著差異。

5.假設 1-4-5：不同教育程度警察志工參與志願服務「社會關係層面」動機沒有顯著差異。

6.假設 1-4-6：不同教育程度警察志工參與志願服務「整體動機」沒有顯著差異。

(五) 假設 1-5：有無宗教信仰警察志工參與志願服務「動機」沒有顯著差異。

1.假設 1-5-1：有無宗教信仰警察志工參與志願服務「利己層面」動機沒有顯著差異。

2.假設 1-5-2：有無宗教信仰警察志工參與志願服務「意識型態層面」動機沒有顯著差異。

3.假設 1-5-3：有無宗教信仰警察志工的參與志願服務「利他層面」動機沒有顯著差異。

4.假設 1-5-4：有無宗教信仰警察志工參與志願服務「實質回饋層面」動機沒有顯著差異。

5.假設 1-5-5：有無宗教信仰警察志工參與志願服務「社會關係層面」動機沒有顯著差異。

6.假設 1-5-6：有無宗教信仰警察志工的參與志願服務「整體動機」沒有顯著差異。

(六) 假設 1-6：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務「動機」沒有顯著差異。

1.假設 1-6-1：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務「利己層面」動機沒有顯著差異。

2.假設 1-6-2：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務「意識型態層面」動機沒有顯著差異。

3.假設 1-6-3：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務「利他層面」動機沒有顯著差異。

4.假設 1-6-4：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務「實質回饋層面」動機沒有顯著差異。

5.假設 1-6-5：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務「社會關係層面」動機沒有顯著差異。

6.假設 1-6-6：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務「整體動機」沒有顯著差異。

(七) 假設 1-7：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務「動機」沒有顯著差異。

1.假設 1-7-1：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務「利己層面」動機沒有顯著差異。

2.假設 1-7-2：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務「意識型態層面」動機沒有顯著差異。

3. 假設 1-7-3：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務「利他層面」動機沒有顯著差異。
4. 假設 1-7-4：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務「實質回饋層面」動機沒有顯著差異。
5. 假設 1-7-5：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務「社會關係層面」動機沒有顯著差異。
6. 假設 1-7-6：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務「整體動機」沒有顯著差異。

(八) 假設 1-8：不同服務年資警察志工參與志願服務「動機」沒有顯著差異。

1. 假設 1-8-1：不同服務年資警察志工參與志願服務「利己層面」動機沒有顯著差異。
2. 假設 1-8-2：不同服務年資警察志工參與志願服務「意識型態層面」動機沒有顯著差異。
3. 假設 1-8-3：不同服務年資警察志工參與志願服務「利他層面」動機沒有顯著差異。
4. 假設 1-8-4：不同服務年資警察志工參與志願服務「實質回饋層面」動機沒有顯著差異。
5. 假設 1-8-5：不同服務年資警察志工參與志願服務「社會關係層面」動機沒有顯著差異。
6. 假設 1-8-6：不同服務年資警察志工參與志願服務「整體動機」沒有顯著差異。

(九) 假設 1-9：不同留(續)任意願警察志工參與志願服務「動機」沒有顯著差異。

1. 假設 1-9-1：不同留(續)任意願警察志工參與志願服務「利己層面」動機沒有顯著差異。
2. 假設 1-9-2：不同留(續)任意願之警察志工參與志願服務「意識型態層面」動機沒有顯著差異。

- 3.假設 1-9-3：不同留（續）任意願警察志工參與志願服務「利他層面」動機沒有顯著差異。
- 4.假設 1-9-4：不同留（續）任意願警察志工參與志願服務「實質回饋層面」動機沒有顯著差異。
- 5.假設 1-9-5：不同留（續）任意願之警察志工參與志願服務「社會關係層面」動機沒有顯著差異。
- 6.假設 1-9-6：不同留（續）任意願警察志工參與志願服務「整體動機」沒有顯著差異。

二、假設二：不同基本資料警察志工的「工作滿意度」沒有顯著差異。

（一）假設 2-1：不同性別警察志工參與志願服務工作與「滿意度」沒有顯著差異。

- 1.假設 2-1-1：不同性別警察志工參與志願服務工作與「自我成長發展層面」滿意度沒有顯著差異。
- 2.假設 2-1-2：不同性別警察志工參與志願服務工作與「人際關係層面」滿意度沒有顯著差異。
- 3.假設 2-1-3 不同性別警察志工參與志願服務工作與「組織氣氛層面」滿意度沒有顯著差異。
- 4.假設 2-1-4 不同性別警察志工參與志願服務工作與「家庭和生活層面」滿意度沒有顯著差異。
- 5.假設 2-1-5：不同性別警察志工參與志願服務工作與「社會責任層面」滿意度沒有顯著差異。
- 6.假設 2-1-6：不同性別警察志工參與志願服務工作與「整體滿意度」沒有顯著差異。

（二）假設 2-2：不同年齡層警察志工參與志願服務工作與「滿意度」沒有顯著差異。

- 1.假設 2-2-1：不同年齡層警察志工參與志願服務工作與「自我成長發展層面」

滿意度沒有顯著差異。

2.假設 2-2-2：不同年齡層警察志工參與志願服務工作與「人際關係層面」滿意度沒有顯著差異。

3.假設 2-2-3：不同年齡層警察志工參與志願服務工作與「組織氣氛層面」滿意度沒有顯著差異。

4.假設 2-2-4：不同年齡層警察志工參與志願服務工作與「家庭和生活層面」滿意度沒有顯著差異。

5.假設 2-2-5：不同年齡層警察志工參與志願服務工作與「社會責任層面」滿意度沒有顯著差異。

6.假設 2-2-6：不同年齡層警察志工參與志願服務工作與「整體滿意度」沒有顯著差異。

(三) 假設 2-3：不同婚姻狀況警察志工參與志願服務工作與「滿意度」沒有顯著差異。

1.假設 2-3-1：不同婚姻狀況警察志工參與志願服務工作與「自我成長發展層面」滿意度沒有顯著差異。

2.假設 2-3-2：不同婚姻狀況警察志工參與志願服務工作與「人際關係層面」滿意度沒有顯著差異。

3.假設 2-3-3：不同婚姻狀況警察志工參與志願服務工作與「組織氣氛層面」滿意度沒有顯著差異。

4.假設 2-3-4：不同婚姻狀況警察志工參與志願服務工作與「家庭和生活層面」滿意度沒有顯著差異。

5.假設 2-3-5：不同婚姻狀況警察志工參與志願服務工作與「社會責任層面」滿意度沒有顯著差異。

6.假設 2-3-6：不同婚姻狀況警察志工參與志願服務工作與「整體滿意度」沒有顯著差異。

(四) 假設 2-4：不同教育程度警察志工參與志願服務工作與「滿意度」沒有顯著差異。

1.假設 2-4-1：不同教育程度警察志工參與志願服務工作與「自我成長發展層面」滿意度沒有顯著差異。

2.假設 2-4-2：不同教育程度警察志工參與志願服務工作與「人際關係層面」滿意度沒有顯著差異。

3.假設 2-4-3：不同教育程度警察志工參與志願服務工作與「組織氣氛層面」滿意度沒有顯著差異。

4.假設 2-4-4：不同教育程度警察志工參與志願服務工作與「家庭和生活層面」滿意度沒有顯著差異。

5.假設 2-4-5：不同教育程度警察志工參與志願服務工作與「社會責任層面」滿意度沒有顯著差異。

6.假設 2-4-6：不同教育程度警察志工參與志願服務工作與「整體滿意度」沒有顯著差異。

(五) 假設 2-5：有無宗教信仰警察志工參與志願服務工作與「滿意度」沒有顯著差異。

1.假設 2-5-1：有無宗教信仰警察志工參與志願服務工作與「自我成長發展層面」滿意度沒有顯著差異。

2.假設 2-5-2：有無宗教信仰警察志工參與志願服務工作與「人際關係層面」滿意度沒有顯著差異。

3.假設 2-5-3：有無宗教信仰警察志工參與志願服務工作與「組織氣氛層面」滿意度沒有顯著差異。

4.假設 2-5-4：有無宗教信仰警察志工參與志願服務工作與「家庭和生活層面」滿意度沒有顯著差異。

5.假設 2-5-5：有無宗教信仰警察志工參與志願服務工作與「社會責任層面」滿意度沒有顯著差異。



意度沒有顯著差異。

6.假設 2-5-6：有無宗教信仰警察志工參與志願服務工作與「整體滿意度」沒有顯著差異。

(六) 假設 2-6：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務工作與「滿意度」沒有顯著差異。

1.假設 2-6-1：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務工作與「自我成長發展層面」滿意度沒有顯著差異。

2.假設 2-6-2：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務工作與「人際關係層面」滿意度沒有顯著差異。

3.假設 2-6-3：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務工作與「組織氣氛層面」滿意度沒有顯著差異。

4.假設 2-6-4：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務工作與「家庭和生活層面」滿意度沒有顯著差異。

5.假設 2-6-5：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務工作與「社會責任層面」滿意度沒有顯著差異。

6.假設 2-6-6：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務工作與「整體滿意度」沒有顯著差異。

(七) 假設 2-7：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務工作與「滿意度」沒有顯著差異。

1.假設 2-7-1：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務工作與「自我成長發展層面」滿意度沒有顯著差異。

2.假設 2-7-2：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務工作與「人際關係層面」滿意度沒有顯著差異。

3.假設 2-7-3：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務工作與「組織氣氛層面」滿意度沒有顯著差異。

4.假設 2-7-4：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務工作與「家庭和生活層面」滿意度沒有顯著差異。

5.假設 2-7-5：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務工作與「社會責任層面」滿意度沒有顯著差異。

6.假設 2-7-6：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務工作與「整體滿意度」沒有顯著差異。

(八) 假設 2-8：不同服務年資警察志工參與志願服務工作與「滿意度」沒有顯著差異。

1.假設 2-8-1：不同服務年資警察志工參與志願服務工作與「自我成長發展層面」滿意度沒有顯著差異。

2.假設 2-8-2：不同服務年資警察志工參與志願服務工作與「人際關係層面」滿意度沒有顯著差異。

3.假設 2-8-3：不同服務年資警察志工參與志願服務工作與「組織氣氛層面」滿意度沒有顯著差異。

4.假設 2-8-4：不同服務年資警察志工參與志願服務工作與「家庭和生活層面」滿意度沒有顯著差異。

5.假設 2-8-5：不同服務年資警察志工參與志願服務工作與「社會責任層面」滿意度沒有顯著差異。

6.假設 2-8-6：不同服務年資警察志工參與志願服務工作與「整體滿意度」沒有顯著差異。

(九) 假設 2-9：不同留（續）任意願警察志工參與志願服務工作與「滿意度」沒有

1.假設 2-9-1：不同留（續）任意願警察志工參與志願服務工作與「自我成長發展層面」滿意度沒有顯著差異。

2.假設 2-9-2：不同留（續）任意願警察志工參與志願服務工作與「人際關係層面」滿意度沒有顯著差異。

3. 假設 2-9-3：不同留（續）任意願警察志工參與志願服務工作與「組織氣氛層面」滿意度沒有顯著差異。
4. 假設 2-9-4：不同留（續）任意願警察志工參與志願服務工作與「家庭和生活層面」滿意度沒有顯著差異。
5. 假設 2-9-5：不同留（續）任意願警察志工參與志願服務工作與「社會責任層面」滿意度沒有顯著差異。
6. 假設 2-9-6：不同留（續）任意願警察志工參與志願服務工作與「整體滿意度」沒有顯著差異。

三、假設三：警察志工參與志願服務「動機」與「工作滿意度」沒有關聯性。

### 參、抽樣設計

本研究為建立各不同考驗方法檢驗水準的一致性，將統計考驗水準訂在  $P^* < .05$  作為達到統計顯著水準(significant level)的判斷基準，亦即本研究違犯統計第一類型過誤(type I error)，例如以蒐集資料來作統計推論，但卻「拒絕為真的虛無假設」的機率為.05。

#### 一、調查母體與樣本

臺中市政府警察局所屬警察志工，合計 2,137 人，本研究採取樣本規模決定的公式為： $N_s = (N_p)(p)(1-p) / (N_p - 1)(B/C)^2 + (p)(1-p)$ （羅清俊，2011：82）。

$N_s$ ：所須完成的樣本數。

$N_p$ ：母群體規模，以臺中市政府警察局所屬警察志工為研究對象，經查母群體規模( $N_p$ )為 2,137 人。

$(p)(1-p)$ ：母群體異質性程度，本研究設定  $p=0.5$ 。

$B$ ：可容忍的抽樣誤差，本研究訂在 0.05，亦即 $\pm 5\%$ 。

$C$ ：可接受的信賴區間 95%，所以對應的 Z 分數，亦即 1.96。

將所有數字帶進去後，經計算結果是 325.753095，故應完成之樣本數  $N_s$  為 326 人。

## 二、抽樣方法與程序

依前揭公式計算所得應完成的樣本數 326 人，並估計可以回收有效問卷 90% 比例，推算出發放問卷數 365 份，再依分層比例隨機抽樣(stratified sampling)法(羅清俊，2011：76-82)，按各志工中隊志工人數換算分配之樣本數(詳如表 3-1)。

表 3-1 臺中市政府警察局各警察志工中隊抽樣人數比例分析表

區 分	志工人數	比例(%)	應抽樣人數	實際抽樣人數
大隊部	6	0.27%	1	1
第一分局	127	6.03%	19	22
第二分局	105	4.93%	16	18
第三分局	120	5.48%	18	20
第四分局	89	4.11%	14	15
第五分局	134	6.30%	20	23
第六分局	174	8.22%	27	30
豐原分局	240	11.23%	37	41
霧峰分局	213	9.86%	32	36
烏日分局	200	9.32%	31	34
清水分局	259	12.06%	39	44
大甲分局	152	7.12%	23	26
太平分局	110	5.21%	17	19
東勢分局	151	7.12%	23	26
婦幼隊	57	2.74%	9	10
合計	2137	100.00%	326	365

資料來源：研究者整理

建立各志工中隊之母體清冊並予編號，使用 Excel 的隨機抽樣產生抽樣名冊(重複部分補抽樣至分配之樣本數)。再協請各分局及婦幼警察隊相關人員，依照抽樣名單發放問卷，請受訪者填答完成後用信封袋封裝，交給各單位負責人，再轉交研究者→判定有效、無效問卷→輸入資料表→交叉檢查→彙集成完整資料表。

## 第二節 臺中市政府警察局警察志工大隊簡介

### 壹、成立經過

內政部為推動志願服務，於 92 年 11 月 26 日以臺內警字第 09200076672 號函訂頒「內政部警政署推動警察志工服務實施計畫」，要求各直轄市、臺灣省各縣（市）警察局等機關轉知所屬配合推動辦理，前臺中市政府、臺中縣警察局依據該計畫，分別以 92 年 12 月 2 日府授警行字第 0920190268 號函訂頒「臺中市政府辦理推動警察志工服務計畫」及 92 年 12 月 4 日府授警行字第 0920320598 號函訂頒「臺中縣警察局推動警察志工服務執行計畫」函發所屬各分局招募成立警察志工隊，遴選、編組志工，施予訓練、管理、輔導與考核，並積極推展運用，有效協助「為民服務」及「預防犯罪宣導」等工作，提升警察親民形象達成祥和社會之目標。

2010 年 12 月 25 日配合大臺中地區合併升格直轄市，臺中縣、市警察局改制合併成立臺中市政府警察局。嗣為有效運用社會人力資源參與警察公共事務，藉由志工參與，提升警察為民服務品質及增進行政效能，以及積極鼓勵民間參與志願服務，建立「警民合作、共維治安」的觀念，協助預防犯罪宣導，縮短警民距離，共同打造優質化的治安環境。依據內政部 97 年 10 月 16 日內授警字第 0970871512 號函訂頒「內政部警政署推動警察志工服務實施計畫」，成立推動小組，由局長擔任召集人，主管業務副局長擔任副召集人，主任秘書擔任執行長，行政科為業務單位，餘相關科、室、(大)隊、中心列為協辦單位，必要時，得邀請專家、學者諮詢指導，各分局比照辦理。

### 貳、組織架構

依據臺中市政府警察局 102 年推動警察志工服務實施計畫，警察局設志工大隊，各分局及婦幼警察隊設志工中隊，各分駐（派出）所設志工分隊、小隊。大隊、中隊、分隊、小隊編組人數由各單位視狀況、需要編成。

有關志工幹部之遴聘、任期規定，其中志工大隊長由警察局就表現績優之志工中隊長以上幹部，或從地方熱心志工事務之人士遴聘產生；現任榮譽大隊長黃正義、大隊長陳朝日（兼任臺中市警察志工協會理事長）、副大隊長黃喜明、何永全、總幹事張瀟分、顧問黃錫嘉、志工中隊長<sup>10</sup>由分局就表現績優之志工分隊長以上幹部，或從地方熱心志工事務之人士遴聘產生；志工分、小隊長，由分駐（派出）所就表現績優之志工人員協調產生；志工幹部除擔任志工，服務社會人群外，亦貢獻心力於志工夥伴，並以不兼任其他運用單位志工幹部為原則。以上幹部之任期均為 2 年 1 聘，表現良好者得續聘，但以續聘 1 次為限。任期中如考核或發現涉志工淘汰之規定情事且事證明確者，應立即解聘，重新遴聘，繼續原任之任期，並得續聘 1 次。

警察局所屬警察志工大隊編組，計 1 大隊、14 中隊（第一、第二、第三、第四、第五、第六、豐原、霧峰、烏日、清水、大甲、太平、東勢及婦幼隊）、109 分隊、80 小隊，志工人數統計至 101 年 12 月底計 2,137 人<sup>11</sup>。按性別分，男性 270 人、女性 1,867 人；按年齡分，未滿 12 歲 0 人、12 至 17 歲 5 人、18-29 歲 58 人、30-49 歲 622 人、50-54 歲 632 人、55-64 歲 661 人、65 歲以上 149 人；具原住民身分 6 人；按教育程度分，國中以下 704 人、高中（職）1,146 人、大學（專）282 人、研究所 5 人；按職業別分，工商界人士 425 人、軍公教員工 41 人、專業人士 99 人、退休人員 104 人、家務管理 1,211 人、學生 26 人、其他 231 人；按服務年資分，1 年以下 335 人、1 年至未滿 3 年 347 人、3 至未滿 5 年 555 人、5 至未滿 10 年 888 人、10 年以上 12 人。

#### 參、志工遴選資格、考核與淘汰

越來越多的機關進用志願工作者，也越來越多的人希望擔任志工，警察機關特性有別於一般行政機關，除負有干預、取締之任務外，亦保有部分人員、車籍等相關資訊，

<sup>10</sup> 各中隊中隊長：婦幼中隊陳桂蘭、第一中隊莊乃慧、第二中隊王劍影、第三中隊林來興、第四中隊陳豐、第五中隊劉能發、第六中隊紀靜如、豐原中隊劉雪華、大甲中隊吳螺英、清水中隊黃月兒、烏日中隊潘俞螢、霧峰中隊曾環儀、太平中隊曾美玉、東勢中隊謝孟緯。

<sup>11</sup> 警察志工 2010 年 1,771 人、2011 年 2,067 人、2012 年 2,137 人（臺中市政府警察局，2012：62-64）。

雖因勤（業）務繁雜，人力不足，有賴民力之支援，惟必須對志工之遴選資格條件有所限制，同時應透過考核方式，建立不適任人員退場機制，以維持機關形象，確保機關安全。茲訂定相關遴選資格、考核方式及淘汰條件如下：

## 一、遴選資格

- （一）性別不拘，但已參加義警、義交、民防、義消、巡守隊者不納入編組。
- （二）20 歲以上熱心公益，身體健康無宿疾或隱疾者。但有特殊專長者，得視需要，酌予放寬至 16 歲。
- （三）品德良好，5 年內無不良刑案資料者。
- （四）所從事之行（職）業不得有與警察執法工作牴觸者，或影響警察形象者。

## 二、志工之考核

- （一）志工運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效，對評鑑成績優良者，核予獎勵。
- （二）志工應參加之各項訓練、講習、會議時數，應登錄於志願服務紀錄冊內，每年請假時數達三分之一或缺席時數達四分之一以上者，予以考核淘汰。
- （三）志工運用單位每 3 個月應實施考核 1 次，凡出勤率未達 75% 者及無故連續缺勤 2 次者，責由志工運用單位主管予以考核淘汰。
- （四）違反志工服勤規定，或有不適任情形，經運用單位主管考核不佳者，予以淘汰。
- （五）志工小隊長、隊員，由分局各組、室、中心、隊、分駐（派出）所等主管考核。
- （六）志工分隊長、中隊長幹部之考核，由警察局各科、室、中心、直屬（大）隊及分局等運用單位考核。
- （七）志工大隊長由警察局考核。

### 三、志工之淘汰

- (一) 受刑事判決有罪確定者。但過失犯或受緩刑宣告未經撤銷者，不在此限。
- (二) 從事或包庇與色情有關職業者。
- (三) 開設或參與經營賭場或擔任賭場保鏢者。
- (四) 假借志工名義招搖撞騙者。
- (五) 充當司法黃牛或包攬訴訟者。
- (六) 公開以志工身分或名義介入政治，致生影響志工團體名譽及產生不良後果者。
- (七) 強力介入警察辦案或洩漏偵訊內容，影響警察辦案之進行者。
- (八) 洩漏警察機關相關機密，致生不良後果者。
- (九) 妨害善良風俗或妨礙公務，有損志工之形象者。
- (十) 不遵守運用單位輪值編排或任意變更輪值表，屢勸不聽，缺乏團隊意識、影響志工形象。
- (十一) 其他足認有影響警察及志工形象之職業或行為者。

### 肆、志工之工作項目

志工之工作項目以「為民服務」及「預防犯罪宣導」等服務性質工作為主，茲述如下：

- 一、民眾至警察單位洽公或報案之接待、引導、解說等事宜。
- 二、提供諮詢服務。
- 三、協助報案（被害）人、家屬情緒安撫、心理關懷及接待、解說。
- 四、協助照護迷童、失智老人及其他需照護者。
- 五、協助辦理轄內治安狀況訪談（含電話訪問、問卷調查等）。
- 六、走入社區了解民隱民瘼反映相關單位主官（管），以作為決策參考。
- 七、發現有急難須救助對象，聯絡社福單位或動員聯繫慈善團體予以救助。
- 八、配合於社區預防犯罪宣導，或其他有助於社區治安、交通、喚醒民眾重視社區聯防，



或警方可為協助之有助於提升警察形象、地位等服務事項。

九、其他適合志工服務事項及當前重要政策推動宣導等。

## 伍、志工之服務規定

為規範志工執勤時間、交接規定、服裝、態度等，茲訂定志工服務規定如下：

- 一、服務時間，以每日 08 時至 22 時為原則；每人每週服務以 1 次、2 小時（或每人每月服務 8 小時）為原則，必要時，得延長之並事先編排輪值表報直屬（大）隊或分局核備。
- 二、志工輪值需準時交接班，穿著志工背心、佩帶識別證，出、入勤應簽到、退，勤畢並填寫工作紀錄簿。
- 三、值勤應儀容端莊、服裝整齊，態度和藹熱忱、有耐心。
- 四、基於偵查不公開及事涉機密，不得隨意翻閱公文、簿冊及查記資料。
- 五、對刑事案件或嫌疑人，切勿有關說情事。

## 陸、志工之集會、訓練

### 一、志工之集會

- （一）志工大隊幹部聯繫會報：由志工大隊長（或由警察局指定適當人員）召集各中隊長，每年舉行 1 至 2 次，並邀請各分局派員參加，遇有重要須議決事項得召開臨時會報。
- （二）志工中隊幹部會議：由志工中隊長主持，警察局得派員列席指導，每年召開 2 至 4 次。

### 二、志工之訓練

各運用單位應依志工擔任工作性質，施予必要之訓練或講習（分為基礎訓練、特殊訓練、成長訓練），並確保志工在適當之工作環境及設備下進行服務，訓練應由分

局（隊）辦理。

## 柒、志工之福利與表揚

### 一、志工之福利

- （一）志工服務滿 3 年服務時數達 300 小時以上者，得向市政府志願服務推廣中心，辦理申請核發志願服務榮譽卡。
- （二）由志工運用單位製發志工背心（或其他團體服裝）、志工識別證及有關裝備。
- （三）志工運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，得酌予補助值勤交通費及誤餐費。
- （四）志工運用單位對於參與服務成績良好之志工，得發給服務績效證明書。
- （五）其他有關法定之各項福利措施。

### 二、志工之表揚

- （一）為鼓勵服務優良志工，分局或警察局每年辦理績優志工公開表揚 1 次。
- （二）警察局每年甄選服務績優志工數名，陳報內政部警政署審核頒發獎狀公開表揚。

## 捌、志工之權利與義務

### 一、志工之權利

- （一）接受足以擔任所從事工作之教育訓練。
- （二）一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
- （三）依據工作性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。
- （四）獲得從事服務之完整資訊。
- （五）參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

## 二、志工之義務

- (一) 遵守倫理守則之規定。
- (二) 遵守志工運用單位訂定之規章。
- (三) 參與志工運用單位所提供之教育訓練。
- (四) 妥善保管、使用志工識別證。
- (五) 服務時應尊重受服務者之權利。
- (六) 對因服務而取得或獲知之訊息，應保守秘密。
- (七) 不得向受服務者收取報酬。
- (八) 妥善保管志工運用單位所提供之可利用資源。

## 玖、志工保險、整編與候補

- 一、為配合辦理志工保險，志工每年整編 1 次。
- 二、配合市長「志工質量倍增」政見，各分局得隨時納編新志工。
- 三、新進志工，各分局應即予辦理保險事宜。
- 四、新進志工應由運用單位主管（所長）及志工幹部（分隊長）親自面談，面談合格始得進用。
- 五、志工運用單位應循行政系統按月繕造志工名冊陳報警察局彙整。

## 拾、推動志願服務工作成果統計（2012 年 1 至 12 月）

- 一、預防犯罪宣導成果：宣導 2,958 場次，運用志工 1 萬 3,573 人次、9 萬 9,344 小時。
- 二、關懷志工服務成果：服務件數 3 萬 1,533 件，運用志工 3 萬 3,255 人次、6 萬 5,932 小時。
- 三、協助值班治安諮詢：服務件數 10 萬 0,666 件，運用志工 9 萬 0,374 人次、20 萬 4,814 小時。
- 四、協助機車自行車烙碼：服務件數 1 萬 4,364 件，運用志工 1 萬 0,911 人次、1 萬 9,639

小時。

五、協尋汽車：查抄數 20 萬 0,250 輛，尋獲數 16 輛，運用志工 1 萬 2,234 人次、2 萬 9,137 小時。

六、協尋機車：查抄數 35 萬 0,807 輛，尋獲數 77 輛，運用志工 1 萬 4,228 人次、3 萬 4,570 小時。





## 第四章 研究結果統計與分析

本章將針對量化調查資料所發現之問題現象進行探討，研究對策建議，以提供機關及後續研究者參考。本研究問卷（如附錄一）於 102 年 4 月 15 日起發放 365 份，迄 4 月 26 日止，在各志工中隊相關人員全力協助下，計回收問卷 353 份，回收比率達 96.71%，其中有效問卷 329 份，占 90.14%、無效問卷<sup>12</sup>數 24 份，占 6.58%，實際抽樣誤差±4.97%，茲將問卷發放、回收情形詳列如表 4-1。另由於部分單位有效問卷略低於應完成樣本數，可能導致誤差略為擴大。

表 4-1 樣本回收統計表

區 分	發放問卷數	回收數	無效問卷	有效問卷	有效回收率
大隊部	1	1	0	1	100.00%
第一分局	22	22	2	20	90.91%
第二分局	18	18	0	18	100.00%
第三分局	20	20	3	17	85.00%
第四分局	15	14	1	13	92.86%
第五分局	23	23	2	21	91.30%
第六分局	30	29	5	24	82.76%
豐原分局	41	35	2	33	94.29%
霧峰分局	36	36	0	36	100.00%
烏日分局	34	34	3	31	91.18%
清水分局	44	43	5	38	88.37%
大甲分局	26	23	0	23	100.00%
太平分局	19	19	1	18	94.74%
東勢分局	26	26	0	26	100.00%
婦幼隊	10	10	0	10	100.00%
合計	365	353	24	329	93.20%

<sup>12</sup>超過 20%題目未正確填答或答案模式全數相同者。

問卷回收後，即進行資料的整理與建檔，首先將問卷編以三位數流水號，判定有效、無效問卷，並就各個題項予以編碼，撰寫於編碼單上，繼而進行填答資料之輸入，並採用原始資料抽檢及次數分配核對雙重檢核法，以驗證輸入資料之正確性，並以統計軟體 SPSS for Windows 19.0 套裝軟體中文版進行統計分析，所採用統計方法計有信度考驗 (reliability test)、描述性統計分析、卡方檢定、獨立樣本 t 考驗(t-test, independent samples)、單因子變異數分析(one-way ANOVA)、最小顯著差異法(Least Significant Difference)與皮爾遜積差相關係數(Pearson product-moment correlation coefficient)等 (邱皓政, 2011: 10-6)。

為使樣本結構能與母群體達成一致，在資料分析前，先進行樣本與母群體結構檢定，經檢定結果顯示，樣本結構與母群體結果無差異存在(P 值=.813>.0)，其檢定結果如表 4-2 所示。

表 4-2 樣本卡方適合度檢定表

性別	母群體數	回收有效樣本數
女	1,867	282
男	270	47
總和	2,137	329
檢定結果 (p-value)	.813	

資料來源：研究者整理

## 第一節 描述性統計分析

### 壹、效度與信度分析

效度(validity)即測量的正確性，指測驗或其他測量工具確實能測得其所欲測量的構念之程度，亦即反映測驗分數的意義為何，測量的效度越高，表示測量結果越能顯現其

所欲測量內容的真正特徵。而信度(reliability)是用以了解量表的可靠程度，亦即考驗量表內部一致性(consistency)或穩定性(stability)的一種指標，當測量誤差越大，測量的信度越低，因此，信度亦可視為測驗結果受測量誤差影響的程度。如果測量誤差不大，不同題項的得分應該趨近一致，或在不同時點下，測驗分數前後一致具有穩定性(邱皓政，2011：13-9)。

#### 一、參與志願服務動機之因素分析

將參與志願服務動機進行因素分析，並萃取出重要且具代表的共同因素，資料須先進行適合性檢定 KMO 及巴式(Bartlett)球形檢定，檢定各變數間的相關性，是否適合進行因素分析，KMO 代表與該變項所有相關係數與淨相關係數的比較值，其值在 0.6 以上代表資料適合做因素分析，該係數越大，表示相關情形良好。巴式(Bartlett)球形檢定則用來檢驗這些相關係數是否顯著，顯著的球形考驗表示相關係數足以作為因素分析抽取因素之用，本項檢定結果(如表 4-3)KMO 值為  $0.862 > 0.6$ ，巴式(Bartlett)球形檢定顯著性亦達顯著，故適合進行因素分析。

表 4-3 動機 KMO 與 Bartlett 檢定

動機 KMO 與 Bartlett 檢定		
Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數。		<b>.862</b>
Bartlett 的球形檢定	近似卡方分配	2596.324
	df	105
	顯著性	.000

資料來源：研究者整理

茲依據相關文獻回顧及理論探討，將參與志願服務動機萃取 5 個因子，並以主成分分析法固定因子數目為 5 個，萃取結果如表 4-4。



表 4-4 參與志願服務動機各因素萃取結果

因素命名	問 卷 題 項	因 素 負 荷 量	解 釋 變 異 比 例 (累積解釋變異)
利 他	Q16.可以散播愛心	0.786	41.042%
	Q17.可以使自己盡社會義務，回饋社會	0.821	
	Q18.可以使自己獲得幫助他人的快樂	0.836	
社會關係	Q22.可以使自己有機會接觸不同的人、事、物	0.756	55.675% (14.633%)
	Q23.可以使自己獲得社會經驗	0.819	
	Q24.可以使自己的生活更充實	0.808	
利 己	Q10.可以使自己學習到更多的知識技能	0.792	63.635% (7.96%)
	Q11.可以獲得服務機會	0.809	
	Q12.可以使自己嘗試不同工作領域	0.785	
實質回饋	Q19.可以使自己免費或優待方式參與相關活動	0.86	70.6% (6.966%)
	Q20.可以使自己贏得聲名，受人尊敬	0.882	
	Q21.可以使自己獲得別人的支持與鼓勵	0.73	
意識型態	Q13.是一種善行義舉	0.327	75.904% (5.303%)
	Q14.是個人生涯規劃的一部分	0.503	
	Q15.對個人事業發展有所幫助	0.893	

資料來源：研究者整理

普通以信度達 0.8 以上才算好，但應視測量性質、目的而定，在實際應用上，Cronbach' s  $\alpha$  值至少要大於 0.5，最好能  $\alpha > 0.7$ (Nunnally,1978)。由表 4-1-2 參與志願服務動機各因素萃取結果觀之，其中意識型態層面 Q13 之因素負荷量僅 0.327，理論上應予刪除；刪減 Q13 後解釋變異比例累積解釋變異雖從 75.904% 提升至 77.546%，惟 Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數 (KMO 值) 卻由 .862 降低至 .846，且以標準化項目為準的 Cronbach's Alpha 值由 .638 降低至 .496，其信度值更低，因此本研究仍保留 Q13；進一步探究其原因，可能係部分警察志工幹部 (或其配偶) 係曾任或現任議員或具里長、鄰長等身分背景，其擔任志工的動機對照理論上強調善行義舉的傳統，或許存在差異、也或許係政治性因素干擾所致。

## 二、參與志願服務滿意度因素分析

將參與志願服務滿意度進行因素分析，並萃取出重要且具代表的共同因素，資料須先進行適合性檢定 KMO 及巴式(Bartlett)球形檢定，檢定各變數間的相關性，是否適合進行因素分析，KMO 代表與該變項所有相關係數與淨相關係數的比較值，其值在 0.6 以上代表資料適合進行因素分析，該係數越大，表示相關情形良好。巴式(Bartlett)球形檢定則用來檢驗這些相關係數是否顯著，顯著的球形考驗表示相關係數足以作為因素分析抽取因素之用，本項檢定結果（如表 4-5）KMO 值為  $0.923 > 0.6$ ，巴式(Bartlett)球形檢定顯著性亦達顯著，故適合進行因素分析。

表 4-5 滿意度 KMO 與 Bartlett 檢定

滿意度 KMO 與 Bartlett 檢定		
Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數。		<b>.923</b>
Bartlett 的球形檢定	近似卡方分配	3522.158
	df	136
	顯著性	.000

資料來源：研究者整理

茲依據相關文獻回顧及理論探討，將參與志願服務滿意度萃取 5 個因子，並以主成分分析法固定因子數目為 5 個，萃取結果如表 4-6。

表 4-6 參與志願服務滿意度各因素萃取結果

因素命名	問 卷 題 項	因 素 負 荷 量	解釋變異比例 (累積解釋變異)
組織氣氛	Q32.對於服務機關的工作氣氛	0.688	49.079%
	Q33.服務機關對於志工工作狀況了解與關心程度	0.799	
	Q34.對於志工所提出的建議，服務機關的重視程度	0.835	
	Q35.對於服勤工具和設備，服務機關的支援情形	0.785	
自我成長發展	Q25.在發揮個人的才能和興趣方面	0.791	59.732% (10.653%)
	Q26.在擴充自己的視野、增廣見聞方面	0.768	
	Q27.在增加自我訓練(如增加解決問題的能力)方面	0.742	
	Q28.在使自己學習到人際互動的技巧方面，我感到	0.613	

表 4-6 (續)

人際關係	Q29.與服務機關的志工互動方面	0.772	
	Q30.與服務機關的在職人員互動方面	0.75	67.048%
	Q31.與服務機關志工以外社團的人際關係擴張方面	0.764	(7.316%)
家庭和生活	Q36.對於家人的支持程度	0.777	
	Q37.對增進家人生活互動方面，我感到	0.78	71.892%
	Q38.對提升您個人在家庭地位方面	0.741	(4.843%)
社會責任	Q39.對於能幫助更多需要幫助的人	0.791	
	Q40.對於配合服務機關落實相關法規制度	0.665	76.444%
	Q41.能樹立典範使社會更美滿	0.692	(4.552%)

資料來源：研究者整理

### 三、信度分析

信度分析是在衡量測驗結果的一致性或穩定性，也就是內部一致性的程度，信度越高表示相關性越高，本研究採用內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數進行檢驗，係數在 0.7 以上即為可接受的信度值。

本研究針對經過因素分析萃取後之參與志願服務動機及參與志願服務滿意度進行信度分析，參與志願服務動機信度為 0.884、參與志願服務滿意度信度為 0.935 及總信度 0.943 (如表 4-7)，均達到良好信度水準，顯示內部一致性均達可用標準，量表信度高。

表 4-7 參與志願服務動機及滿意度信度分析結果

因素	Cronbach's Alpha 值
<b>總信度 (構面)</b>	<b>0.943</b>
<b>動機 (層面)</b>	<b>0.884</b>
利己	0.832
意識型態	0.638
利他	0.869
實質回饋	0.792
社會關係	0.882
<b>滿意度 (層面)</b>	<b>0.935</b>
自我成長發展	0.859
人際關係	0.864
組織氣氛	0.883
家庭和生活	0.855
社會責任	0.841

資料來源：研究者整理

## 貳、受測者基本資料分析

本研究之問卷受測者個人基本資料變項包括「性別」、「年齡」、「婚姻狀況」、「教育程度」、「宗教信仰」、「擔任志工經驗」、「過去 1 年平均每月服務時數」、「服務年資」及「留（續）任意願」，統計如表 4-8 所示，茲分析說明如下。

表 4-8 受測者個人基本資料變項次數分配統計明細表

變項	分類	樣本數	百分比(%)	n
性別	女	282	85.71%	329
	男	47	14.29%	
年齡	18-29 歲	12	3.65%	329
	30-49 歲	90	27.35%	
	50-54 歲	84	25.53%	
	55-64 歲	114	34.65%	
	65 歲以上	29	8.82%	
婚姻狀況	未婚	17	5.18%	328
	已婚	311	94.82%	
教育程度	國（初）中（含）以下	91	27.66%	329
	高中（職）	157	47.72%	
	專科或大學	80	24.32%	
	研究所（含以上）	1	0.30%	
宗教信仰	有	205	62.31%	329
	無	124	37.69%	
擔任志工經驗	沒有	128	39.02%	328
	有	200	60.98%	
每月平均服務時數	未滿 8 小時	44	13.37%	329
	8 小時以上未滿 13 小時	169	51.37%	
	13 小時以上未滿 21 小時	62	18.84%	
	21 小時以上	54	16.41%	
服務年資	未滿 1 年	30	9.12%	329
	1 年以上未滿 3 年	43	13.07%	
	3 年以上未滿 5 年	60	18.24%	
	5 年以上未滿 7 年	43	13.07%	
	7 年以上	153	46.50%	
留（續）任意願	是	307	93.31%	329
	否	22	6.69%	

資料來源：研究者整理

## 一、性別

在 329 份有效問卷中，女性 282 人，占 85.71%、男性 47 人，占 14.29%，顯示女性遠多於男性，女男比為 6:1。

## 二、年齡

表 4-9 年齡敘述統計

在 329 份有效問卷中，最小 21 歲、最大 81 歲，平均 52.57 歲(如表 4-9)。其中「55-64 歲」者 114 人，占 34.65%、「30-49 歲」者 90 人，占 27.35%、「50-54 歲」者 84 人，占 25.53%，而「65 歲以上」者 29 人，占 8.82%、「18-29 歲」者 12 人，占 3.65%。顯示警察志工之組織成員中以中、老年為主，年輕人參與本項志願服務的比例較低。

年齡	
平均數	52.57447
標準誤	0.536723
中間值	53
眾數	52
標準差	9.735281
變異數	94.77569
峰度	0.814688
偏態	-0.52198
範圍	60
最小值	21
最大值	81
總和	17297
個數	329

## 三、婚姻狀況

在 329 份有效問卷中，此項目有 1 人漏填。在 328 份填答者中未婚者 17 人，占 5.18%、已婚者 311 人，占 94.82%，顯示已婚占絕大多數。

## 四、教育程度

在 329 份有效問卷中，填答「國(初)中(含)以下」者 91 人，占 27.66%、「高中(職)」者 157 人，占 47.72%、「專科或大學」者 80 人，占 24.32%、「研究所(含以上)」者 1 人，占 0.30%，顯示超過 7 成 2 的警察志工具高中(職)以上學歷者。

## 五、宗教信仰

在 329 份有效問卷中，填答有宗教信仰者 205 人，占 62.31%、無宗教信仰者 124 人，占 37.69%，顯示約 6 成 2 的警察志工有宗教信仰。

## 六、擔任志工經驗

在 329 份有效問卷中，此項目有 1 人漏填。在 328 份填答者中，填答以前未曾經在其他機關擔任過志工作者 128 人，占 39.02%、填答「有」者 200 人，占 60.98%，顯示近 6 成 1 警察志工曾在其他機關擔任過志工。

## 七、服務時數

在 329 份有效問卷中，過去 1 年中平均每月服務時數填答「未滿 8 小時」者 44 人，占 13.37%、「8 小時以上未滿 13 小時」者 169 人，占 51.37%、「13 小時以上未滿 21 小時」者 62 人，占 18.84%、「21 小時以上」者 54 人，占 16.41%，顯示警察志工每月服務時數以「8 小時以上未滿 13 小時」者最多，亦即以每週服務 2 至 3 小時者居多。

## 八、服務年資

在 329 份有效問卷中，累計擔任志工的服務年資填答「未滿 1 年」者 30 人，占 9.12%、「1 年以上未滿 3 年」者 43 人，占 13.07%、「3 年以上未滿 5 年」者 60 人，占 18.24%、「5 年以上未滿 7 年」者 43 人，占 13.07%、「7 年以上」者 153 人，占 46.50%，顯示有將近一半的警察志工服務年資超過 7 年。

## 九、留（續）任意願

在 329 份有效問卷中，有留（續）任意願者 307 人，占 93.31%、沒有留（續）任意願者 22 人，占 6.69%，顯示絕大部分的警察志工有留（續）任意願。

以上受測者個人基本資料變項次數分配分析結果如 4-1-6。由問卷調查結果顯示，臺中市政府警察局警察志工以女性居多，平均年齡約 53 歲，絕大多數已婚，教育程度以高中（職）較多，大部分有宗信仰，且曾在其他機關任過志工，每週服務 2 至 3 小時，擔任志工年資以 7 年以上較多，而絕大多數有留（續）任意願。

## 第二節 警察志工參與志願服務動機分析

本節主要說明警察志工參與志願服務動機現況與分析不同背景變項與參與動機之差異情形，除列出各題項的填答結果外，另針對研究所得資料加以說明。

### 壹、警察志工參與志願服務動機之現況分析

爲了解警察志工參與志願服務動機程度，本研究參與志願服務動機構面包含 5 個層面、15 個題項，依 Likert 量尺分成 5 等量尺，每題依序從「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」到「非常不同意」分別給予 5、4、3、2、1 分，以測量參與動機的強弱，並求得每個層面的平均值，其得分越高者，表示參與志願服務的動機越強；反之，其得分越低者，則其參與志願服務的動機越低。由調查得知警察志工參與志願服務動機各題項與各層面填答結果如表 4-10，茲分析如下：

表 4-10 警察志工參與志願服務動機各題項與各層面填答結果

層 面 及 題 項	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	平均數 標準差
	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	
<b>利己</b>						<b>4.34</b> <b>.483</b>
10.可以使自己學習到更多的知識技能	118 (35.87)	196 (59.57)	13 (3.95)	2 (0.61)	0 (0.00)	4.32 .545
11.可以獲得服務機會	127 (38.60)	186 (56.53)	13 (3.95)	3 (0.91)	0 (0.00)	4.35 .554
12.可以使自己嘗試不同工作領域	129 (39.21)	184 (55.93)	15 (4.56)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.35 .564
<b>意識型態</b>						<b>4.11</b> <b>.507</b>
13.是一種善行義舉	114 (34.65)	185 (56.23)	26 (7.90)	4 (1.22)	0 (0.00)	4.27 .596
14.是個人生涯規劃的一部分	99 (30.28)	179 (54.74)	44 (13.46)	5 (1.53)	0 (0.00)	4.17 .641
15.對個人事業發展有所幫助	48 (14.59)	117 (35.56)	89 (27.05)	62 (18.84)	13 (3.95)	3.91 .671
<b>利他</b>						<b>4.38</b> <b>.509</b>
16.可以散播愛心	136 (41.46)	174 (53.05)	17 (5.18)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.37 .575
17.可以使自己盡社會義務，回饋社會	146 (44.38)	171 (51.98)	12 (3.65)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.41 .562

表 4-10(續)

18.可以使自己獲得幫助他人的快樂	142 (43.16)	173 (52.58)	14 (4.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.39 .569
<b>實質回饋</b>						<b>3.86 .533</b>
19.可以使自己免費或優待方式參與相關活動	20 (6.08)	95 (28.88)	95 (28.88)	82 (24.92)	37 (11.25)	3.88 .671
20.可以使自己贏得聲名，受人尊敬	18 (5.49)	79 (24.09)	107 (32.62)	93 (28.35)	31 (9.45)	3.82 .668
21.可以使自己獲得別人的支持與鼓勵	50 (15.24)	147 (44.82)	87 (26.52)	37 (11.28)	7 (2.13)	3.91 .657
<b>社會關係</b>						<b>4.34 .523</b>
22.可以使自己有機會接觸不同的人、事、物	132 (40.24)	179 (54.57)	16 (4.88)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.35 .572
23.可以使自己獲得社會經驗	128 (38.91)	189 (57.45)	12 (3.65)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35 .550
24.可以使自己的生活更充實	130 (39.63)	180 (54.88)	17 (5.18)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.34 .575
<b>整體動機</b>						<b>4.21 .385</b>
說明：計分方式—5 為「非常同意」、4 為「同意」、3 為「無意見」、2 為「不同意」、1 為「非常不同意」，分數越高表示越偏向此動機。						

資料來源：研究者整理

### 一、利己層面

平均值 4.34、標準差.483，其中「11.可以獲得服務機會」題項平均值 4.35、標準差.554，排名第 5；「12.可以使自己嘗試不同工作領域」題項平均值 4.35、標準差.564，排名第 6；「10.可以使自己學習到更多的知識技能」題項平均值 4.32、標準差.545，排名第 9。

### 二、意識型態層面

平均值 4.11、標準差.507，其中「13.是一種善行義舉」題項平均值 4.27、標準差.596，排名第 10；「14.是個人生涯規劃的一部分」題項平均值 4.17、標準差.641，排名第 11；「15.對個人事業發展有所幫助」題項平均值 3.91、標準差.671，排名第 13。

### 三、利他層面

平均值為 4.38、標準差.509，其中「17.可以使自己盡社會義務，回饋社會」題項平均值 4.41、標準差.562，排名第 1；「18.可以使自己獲得幫助他人的快樂」題項平均值



4.39、標準差.569，排名第 2；「16.可以散播愛心」題項平均值 4.37、標準差.575，排名第 3。

#### 四、實質回饋層面

平均值 3.86、標準差.533，其中「21.可以使自己獲得別人的支持與鼓勵」題項平均值 3.91、標準差.657，排名第 12；「19.可以使自己免費或優待方式參與相關活動」題項平均值 3.88、標準差.671，排名第 14；「20.可以使自己贏得聲名，受人尊敬」題項平均值 3.82、標準差.657，排名第 15。

#### 五、社會關係層面

平均值 4.34、標準差.523，其中「23.可以使自己獲得社會經驗」題項平均值 4.35、標準差.550，排名第 4；「22.可以使自己有機會接觸不同的人、事、物」題項平均值 4.35、標準差.572，排名第 7；「24.可以使自己的生活更充實」題項平均值 4.34、標準差.575，排名第 8。

由表 4-11 觀之，警察志工參與志願服務動機，依有效問卷填答結果分析，將各題項依平均值及標準差順序排名，以「利他」層面之「17.可以使自己盡社會義務，回饋社會」及「18.可以使自己獲得幫助他人的快樂」排序分居第 1 及第 2；而以「實質回饋」層面之「20.可以使自己贏得聲名，受人尊敬」及「19.可以使自己免費或優待方式參與相關活動」排名倒數第 1、第 2；次由警察志工參與志願服務動機整體平均值為 **4.21** 觀之，警察志工參與志願服務動機程度強。另從前述分析得知，警察志工參與志願服務動機程度，以「利他層面（4.38）」最高，其次依序為「社會關係層面（4.34）」、「利己層面（4.34）」、「意識型態層面（4.11）」，而以「實質回饋層面（3.86）」最低。

表 4- 11 警察志工參與動機各層面及題項評比

層面	參與動機題項	平均值	標準差	排名
利他	17.可以使自己盡社會義務，回饋社會	4.41	0.562	1
利他	18.可以使自己獲得幫助他人的快樂	4.39	0.569	2
利他	16.可以散播愛心	4.37	0.575	3
社會關係	23.可以使自己獲得社會經驗	4.35	0.550	4
利己	11.可以獲得服務機會	4.35	0.554	5
利己	12.可以使自己嘗試不同工作領域	4.35	0.564	6
社會關係	22.可以使自己有機會接觸不同的人、事、物	4.35	0.572	7
社會關係	24.可以使自己的生活更充實	4.34	0.575	8
利己	10.可以使自己學習到更多的知識技能	4.32	0.545	9
意識型態	13.是一種善行義舉	4.27	0.596	10
意識型態	14.是個人生涯規劃的一部分	4.17	0.641	11
實質回饋	21.可以使自己獲得別人的支持與鼓勵	3.91	0.657	12
意識型態	15.對個人事業發展有所幫助	3.91	0.671	13
實質回饋	19.可以使自己免費或優待方式參與相關活動	3.88	0.671	14
實質回饋	20.可以使自己贏得聲名，受人尊敬	3.82	0.668	15

資料來源：研究者整理

## 貳、不同背景變項之警察志工參與志願服務動機之差異情形

本研究將警察志工之基本變項分為性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、擔任志工經驗、過去 1 年平均每月服務時數、服務年資及留（續）任意願等，其與參與志願服務動機之差異比較分析如下：

### 一、性別與參與動機之差異分析

從表 4-12 不同性別警察志工參與志願服務動機差異分析得知：

- (一) 不同性別之警察志工參與志願服務動機，在「利己」層面上無顯著差異 ( $t=1.011$ ， $p=.315>.05$ )。
- (二) 不同性別之警察志工參與志願服務動機，在「意識型態」層面上無顯著差異 ( $t=.362$ ， $p=.548>.05$ )。

(三)不同性別之警察志工參與志願服務動機，在「利他」層面上無顯著差異( $t=.747$ ， $p=.388>.05$ )。

(四)不同性別之警察志工參與志願服務動機，在「實質回饋」層面上無顯著差異( $t=.878$ ， $p=.349>.05$ )。

(五)不同性別之警察志工參與志願服務動機，在「社會關係」層面上無顯著差異( $t=1.115$ ， $p=.292>.05$ )。

(六)不同性別之警察志工參與志願服務動機，在「整體動機」上無顯著差異( $t=.022$ ， $p=.883>.05$ )。

綜上分析結果發現，不同性別的警察志工參與志願服務之各層面及整體動機均沒有顯著差異，表示接受虛無假設 1-1，亦即性別並非影響警察志工參與志願服務動機的因素。

表 4- 12 不同性別警察志工參與志願服務動機差異分析 (n=319)

層面	分項	個數	平均數	標準差	t 值	P 值
利己	女	273	4.335	.500	1.011	.315
	男	46	4.254	.536		
意識型態	女	273	3.912	.619	.362	.548
	男	46	3.971	.587		
利他	女	273	4.389	.519	.747	.388
	男	46	4.319	.471		
實質回饋	女	273	3.138	.882	.878	.349
	男	46	3.268	.800		
社會關係	女	273	4.355	.523	1.115	.292
	男	46	4.268	.490		
整體動機	女	273	4.026	.428	.022	.883
	男	46	4.016	.390		

資料來源：研究者整理

## 二、年齡與參與動機之差異分析

從表 4-13 不同年齡層警察志工參與志願服務動機差異分析得知：

(一)不同年齡層之警察志工參與志願服務動機，在「利己」層面上無顯著差異

(F=.727, p=.574>.05)。

(二) 不同年齡層之警察志工參與志願服務動機，在「意識型態」層面上無顯著差異

(F=.935, p=.444>.05)。

(三) 不同年齡層之警察志工參與志願服務動機，在「利他」層面上無顯著差異

(F=.914, p=.456>.05)。

(四) 不同年齡層之警察志工參與志願服務動機，在「實質回饋」層面上無顯著差異

(F=.462, p=.763>.05)。

(五) 不同年齡層之警察志工參與志願服務動機，在「社會關係」層面上無顯著差異

(F=.054, p=.994>.05)。

(六) 不同年齡層之警察志工參與志願服務動機，在「整體動機」上無顯著差異

(F=.505, p=.732>.05)。

綜上分析結果發現，不同年齡層的警察志工參與志願服務之各層面及整體動機均沒有顯著差異，表示接受虛無假設 1-2，即年齡不是影響警察志工參與志願服務動機的因素之一。

表 4-13 不同年齡層警察志工參與志願服務動機差異分析 (n=319)

層面	分項	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值
利己	18 至 29 歲	12	4.222	.656	.727	.574
	30 至 49 歲	88	4.299	.525		
	50 至 54 歲	81	4.395	.511		
	55 至 65 歲	110	4.318	.493		
	65 歲以上	28	4.250	.392		
意識型態	18 至 29 歲	12	3.917	.900	.935	.444
	30 至 49 歲	88	3.973	.617		
	50 至 54 歲	81	3.971	.633		
	55 至 65 歲	110	3.885	.588		
	65 歲以上	28	3.750	.494		

表 4-13(續)

利 他	18 至 29 歲	12	4.222	.609	.914	.456
	30 至 49 歲	88	4.352	.552		
	50 至 54 歲	81	4.428	.498		
	55 至 65 歲	110	4.409	.500		
	65 歲以上	28	4.274	.426		
實質回饋	18 至 29 歲	12	3.083	.900	.462	.763
	30 至 49 歲	88	3.121	.870		
	50 至 54 歲	81	3.255	.884		
	55 至 65 歲	110	3.103	.873		
	65 歲以上	28	3.226	.851		
社會關係	18 至 29 歲	12	4.333	.449	.054	.994
	30 至 49 歲	88	4.360	.572		
	50 至 54 歲	81	4.325	.508		
	55 至 65 歲	110	4.339	.505		
	65 歲以上	28	4.357	.479		
整體動機	18 至 29 歲	12	3.956	.505	.505	.732
	30 至 49 歲	88	4.021	.424		
	50 至 54 歲	81	4.075	.425		
	55 至 65 歲	110	4.011	.421		
	65 歲以上	28	3.971	.391		

資料來源：研究者整理

### 三、婚姻狀況與參與動機之差異分析

從表 4-14 不同婚姻狀況警察志工參與志願服務動機差異分析得知：

- (一) 不同婚姻狀況之警察志工參與志願服務動機，在「利己」層面上無顯著差異 ( $t=.054$ ， $p=.817>.05$ )。
- (二) 不同婚姻狀況之警察志工參與志願服務動機，在「意識型態」層面上無顯著差異 ( $t=.442$ ， $p=.507>.05$ )。
- (三) 不同婚姻狀況之警察志工參與志願服務動機，在「利他」層面上無顯著差異 ( $t=.151$ ， $p=.697>.05$ )。
- (四) 不同婚姻狀況之警察志工參與志願服務動機，在「實質回饋」層面上無顯著差異 ( $t=.244$ ， $p=.622>.05$ )。
- (五) 不同婚姻狀況之警察志工參與志願服務動機，在「社會關係」層面上無顯著差異

異 ( $t=.070$  ,  $p=.792>.05$ )。

(六) 不同婚姻狀況之警察志工參與志願服務動機，在「整體動機」上無顯著差異 ( $t=.051$  ,  $p=.822>.05$ )。

表示接受虛無假設 1-3，即不同婚姻狀況的警察志工參與志願服務之整體及各層面動機均沒有顯著差異，亦即不論已婚或未婚並非影響警察志工參與志願服務動機的因素。

表 4- 14 不同婚姻狀況警察志工參與志願服務動機差異分析 (n=318)

層面	分項	樣本數	平均數	標準差	t 值	p 值
利己	未婚	17	4.294	.576	.054	.817
	已婚	301	4.323	.502		
意識型態	未婚	17	4.020	.862	.442	.507
	已婚	301	3.918	.597		
利他	未婚	17	4.333	.601	.151	.697
	已婚	301	4.383	.509		
實質回饋	未婚	17	3.059	.974	.244	.622
	已婚	301	3.166	.865		
社會關係	未婚	17	4.314	.571	.070	.792
	已婚	301	4.348	.514		
整體動機	未婚	17	4.003	.457	.051	.822
	已婚	301	4.028	.420		

資料來源：研究者整理

#### 四、教育程度與參與動機之差異分析

從表 4-15 不同教育程度警察志工參與志願服務動機差異分析得知：

(一) 不同教育程度之警察志工參與志願服務動機，在「利己」層面上無顯著差異 ( $F=1.436$  ,  $p=.239>.05$ )。

(二) 不同教育程度之警察志工參與志願服務動機，在「意識型態」層面上無顯著差異 ( $F=.017$  ,  $p=.983>.05$ )。

(三) 不同教育程度之警察志工參與志願服務動機，在「利他」層面上無顯著差異 ( $F=1.684$  ,  $p=.184>.05$ )。

(四) 不同教育程度之警察志工參與志願服務動機，在「實質回饋」層面上無顯著差異

異 (F=.472, p=.624>.05)。

(五) 不同教育程度之警察志工參與志願服務動機，在「社會關係」層面上無顯著差異 (F=.555, p=.575>.05)。

(六) 不同教育程度之警察志工參與志願服務動機，在「整體動機」上無顯著差異 (F=1.102, p=.333>.05)。

綜上分析結果發現，不同教育程度警察志工參與志願服務之各層面及整體動機均沒有顯著差異，表示接受虛無假設 1-4，即不同學歷並非影響警察志工參與志願服務動機的因素之一。

表 4- 15 不同教育程度警察志工參與志願服務動機差異分析 (n=318)

層面	分項	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值
利己	1.國(初)中以下	87	4.349	.454	1.436	.239
	2.高中(職)	152	4.357	.528		
	3.專科或大專	79	4.245	.491		
意識型態	1.國(初)中以下	87	3.927	.602	.017	.983
	2.高中(職)	152	3.925	.610		
	3.專科或大專	79	3.911	.640		
利他	1.國(初)中以下	87	4.437	.450	1.684	.187
	2.高中(職)	152	4.395	.536		
	3.專科或大專	79	4.295	.523		
實質回饋	1.國(初)中以下	87	3.157	.975	.472	.624
	2.高中(職)	152	3.202	.826		
	3.專科或大專	79	3.084	.835		
社會關係	1.國(初)中以下	87	4.383	.525	.555	.575
	2.高中(職)	152	4.351	.517		
	3.專科或大專	79	4.300	.496		
整體動機	1.國(初)中以下	87	4.051	.436	1.102	.333
	2.高中(職)	152	4.046	.429		
	3.專科或大專	79	3.967	.379		

資料來源：研究者整理

## 五、宗教信仰與參與動機之差異分析

從表 4-16 有無宗教信仰警察志工參與志願服務動機差異分析得知：

(一) 有無宗教信仰之警察志工參與志願服務動機，在「利己」層面上無顯著差異 (t=.604, p=.438>.05)。

- (二) 有無宗教信仰之警察志工參與志願服務動機，在「意識型態」層面上無顯著差異 ( $t=.904, p=.342>.05$ )。
- (三) 有無宗教信仰之警察志工參與志願服務動機，在「利他」層面上無顯著差異 ( $t=1.571, p=.211>.05$ )。
- (四) 有無宗教信仰之警察志工參與志願服務動機，在「實質回饋」層面上無顯著差異 ( $t=.154, p=.695>.05$ )。
- (五) 有無宗教信仰之警察志工參與志願服務動機，在「社會關係」層面上無顯著差異 ( $t=.071, p=.791>.05$ )。
- (六) 有無宗教信仰之警察志工參與志願服務動機，在「整體動機」上無顯著差異 ( $t=.744, p=.389>.05$ )。

綜上分析結果發現，有無宗教信仰之警察志工參與志願服務之各層面及整體動機均沒有顯著差異，表示接受虛無假設 1-5，即不論有無宗教信仰的警察志工不會影響其參與志願服務的動機。

表 4-16 有無宗教信仰警察志工參與志願服務動機差異分析 (n=319)

層面	分項	樣本數	平均數	標準差	t 值	p 值
利己	有	198	4.340	.482	.604	.438
	無	212	4.295	.541		
意識型態	有	198	3.946	.607	.904	.342
	無	212	3.879	.625		
利他	有	198	4.407	.493	1.571	.211
	無	212	4.333	.543		
實質回饋	有	198	3.172	.899	.154	.695
	無	212	3.132	.827		
社會關係	有	198	4.337	.488	.071	.791
	無	212	4.353	.566		
整體動機	有	198	4.040	.408	.744	.389
	無	212	4.000	.445		

資料來源：研究者整理

## 六、擔任志工經驗與參與動機之差異分析

從表 4-17 有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務動機差異分析得知：



- (一) 有無擔任志工經驗之警察志工參與志願服務動機，在「利己」層面上呈現顯著差異 ( $t=8.602$ ， $p=.004<.05$ )。
- (二) 有無擔任志工經驗之警察志工參與志願服務動機，在「意識型態」層面上無顯著差異 ( $t=.000$ ， $p=.995>.05$ )。
- (三) 有無擔任志工經驗之警察志工參與志願服務動機，在「利他」層面上呈現顯著差異 ( $t=13.700$ ， $p=.000<.05$ )。
- (四) 有無擔任志工經驗之警察志工參與志願服務動機，在「實質回饋」層面上無顯著差異 ( $t=.053$ ， $p=.818>.05$ )。
- (五) 有無擔任志工經驗之警察志工參與志願服務動機，在「社會關係」層面上呈現顯著差異 ( $t=8.831$ ， $p=.003<.05$ )。
- (六) 有無擔任志工經驗之警察志工參與志願服務動機，在「整體動機」上呈現顯著差異 ( $t=5.826$ ， $p=.016<.05$ )。

綜上分析結果發現，有無擔任志工經驗之警察志工，在整體參與志願服務動機和「利己」、「利他」以及「社會關係」層面動機呈現顯著差異，而在「意識型態」及「實質回饋」層面動機則無顯著差異，表示接受虛無假設 1-6-2、1-6-4，而拒絕虛無假設 1-6、1-6-1、1-6-3 及 1-6-5；從整體和「利己」、「利他」以及「社會關係」層面動機呈現顯著差異，且有擔任志工經驗者之平均數均大於沒有擔任志工經驗者。

表 4- 17 有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務動機差異分析 (n=318)

層	面	分項	樣本數	平均數	標準差	t 值	p 值
利	己	沒有	126	4.220	.506	8.602**	<b>.004</b>
		有	192	4.387	.493		
意識型態		沒有	126	3.918	.591	.000	.995
		有	192	3.918	.629		

表 4-17(續)

利 他	沒有	126	4.249	.492	13.700***	<b>.000</b>
	有	192	4.462	.509		
實質回饋	沒有	126	3.140	.811	.053	.818
	有	192	3.163	.910		
社會關係	沒有	126	4.235	.492	8.831**	<b>.003</b>
	有	192	4.410	.524		
整體動機	沒有	126	3.952	.366	5.826*	<b>.016</b>
	有	192	4.068	.449		

\*:p<.05、\*\*:p<.01、\*\*\*:p<.001

資料來源：研究者整理

#### 七、每月平均服務時數與參與動機之差異分析

從表 4-18 不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務動機差異分析得知：

- (一) 不同每月平均服務時數之警察志工參與志願服務動機，在「利己」層面上呈現顯著差異 ( $F=3.766$ ， $p=.011<.05$ )。
- (二) 不同每月平均服務時數之警察志工參與志願服務動機，在「意識型態」層面上無顯著差異 ( $F=.530$ ， $p=.662>.05$ )。
- (三) 不同每月平均服務時數之警察志工參與志願服務動機，在「利他」層面上無顯著差異 ( $F=1.892$ ， $p=.131>.05$ )。
- (四) 不同每月平均服務時數之警察志工參與志願服務動機，在「實質回饋」層面上無顯著差異 ( $F=.541$ ， $p=.654>.05$ )。
- (五) 不同每月平均服務時數之警察志工參與志願服務動機，在「社會關係」層面上呈現顯著差異 ( $F=5.670$ ， $p=.001<.05$ )。
- (六) 不同每月平均服務時數之警察志工參與志願服務動機，在「整體動機」上無顯著差異 ( $F=2.2402$ ， $p=.084>.05$ )。

綜上分析結果發現，不同每月平均服務時數之警察志工，在「利己」以及「社會關係」層面動機呈現顯著差異，而在「整體動機」與「意識型態」、「利他」及「實質回饋」層面動機則無顯著差異，表示接受虛無假設 1-7、1-7-2、1-7-3、1-7-4，而拒絕虛無假設

1-7-1 及 1-7-5。再進一步以最小顯著差異 (LSD) 法事後檢驗得知 (如表 4-19)，在「利己動機」層面中，每月平均服務時數「21 小時以上者」大於「未滿 8 小時」與「8 至 13 小時」者，且每月平均服務時數「13 至 21 小時」者大於「8 至 13 小時」者；在「社會關係動機」層面中，每月平均服務「21 小時以上」與「13 至 21 小時」者大於每月平均服務時數「8 至 13 小時」者。



表 4- 18 不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務動機差異分析(n=319)

層面	分項	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD 法
利 己	1.未滿 8 小時	43	4.248	.591	3.766*	<b>.011</b>	4>1
	2.8 至 13 小時	161	4.255	.456			3>2
	3.13 至 21 小 時	62	4.425	.554			4>2
	53	4.472	.473				
	4.21 小時以上						
意識型態	1.未滿 8 小時	43	4.000	.634	.530	.662	
	2.8 至 13 小時	161	3.888	.595			
	3.13 至 21 小 時	62	3.968	.641			
	53	3.899	.629				
	4.21 小時以上						
利 他	1.未滿 8 小時	43	4.326	.501	1.892	.131	
	2.8 至 13 小時	161	4.331	.506			
	3.13 至 21 小 時	62	4.495	.536			
	53	4.434	.500				
	4.21 小時以上						
實質回饋	1.未滿 8 小時	43	3.000	.873	.541	.654	
	2.8 至 13 小時	161	3.180	.847			
	3.13 至 21 小 時	62	3.194	.910			
	53	3.170	.905				
	4.21 小時以上						
社會關係	1.未滿 8 小時	43	4.333	.471	5.670**	<b>.001</b>	3>2
	2.8 至 13 小時	161	4.238	.512			4>2
	3.13 至 21 小 時	62	4.505	.532			
	53	4.478	.491				
	4.21 小時以上						
整體動機	1.未滿 8 小時	43	3.981	.376	2.240	.084	
	2.8 至 13 小時	161	3.978	.419			
	3.13 至 21 小 時	62	4.117	.449			
	53	4.091	.423				
	4.21 小時以上						

\*:p<.05、\*\*:p<.01、\*\*\*:p<.001

資料來源：研究者整理

表 4-19 不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務動機 LSD 事後分析

依變數	(I) 平均每 月服務時 間	(J) 平均每 月服務時 間	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
						下界	上界
利己	未滿 8 小時	8 小時以上未 滿 13 小時	-.0065964	.0855674	.939	-.174952	.161760
		13 小時以上未 滿 21 小時	-.1766692	.0989248	.075	-.371306	.017968
		21 小時以上	-.2236361	.1023067	<b>.030</b>	-.424927	-.022345
	8 小時以上 未滿 13 小 時	未滿 8 小時	.0065964	.0855674	.939	-.161760	.174952
		13 小時以上未 滿 21 小時	-.1700728	.0745048	<b>.023</b>	-.316663	-.023483
		21 小時以上	-.2170397	.0789399	<b>.006</b>	-.372356	-.061724
	13 小時以 上未滿 21 小時	未滿 8 小時	.1766692	.0989248	.075	-.017968	.371306
		8 小時以上未 滿 13 小時	.1700728	.0745048	.023	.023483	.316663
		21 小時以上	-.0469669	.0932515	.615	-.230441	.136507
	21 小時以 上	未滿 8 小時	.2236361	.1023067	<b>.030</b>	.022345	.424927
		8 小時以上未 滿 13 小時	.2170397	.0789399	<b>.006</b>	.061724	.372356
		13 小時以上未 滿 21 小時	.0469669	.0932515	.615	-.136507	.230441
社會關係	未滿 8 小時	8 小時以上未 滿 13 小時	.0952381	.0870688	.275	-.076072	.266548
		13 小時以上未 滿 21 小時	-.1720430	.1006605	.088	-.370095	.026009
		21 小時以上	-.1446541	.1041017	.166	-.349477	.060168
	8 小時以上 未滿 13 小 時	未滿 8 小時	-.0952381	.0870688	.275	-.266548	.076072
		13 小時以上未 滿 21 小時	-.2672811	.0758120	<b>.000</b>	-.416443	-.118119
		21 小時以上	-.2398922	.0803249	<b>.003</b>	-.397933	-.081851
	13 小時以 上未滿 21 小時	未滿 8 小時	.1720430	.1006605	.088	-.026009	.370095
		8 小時以上未 滿 13 小時	.2672811	.0758120	<b>.000</b>	.118119	.416443
		21 小時以上	.0273889	.0948876	.773	-.159305	.214083
	21 小時以 上	未滿 8 小時	.1446541	.1041017	.166	-.060168	.349477
		8 小時以上未 滿 13 小時	.2398922	.0803249	<b>.003</b>	.081851	.397933
		13 小時以上未 滿 21 小時	-.0273889	.0948876	.773	-.214083	.159305

資源來源：研究者整理

## 八、服務年資與參與動機之差異分析

從表 4-20 不同服務年資警察志工參與志願服務動機差異分析得知：

- (一) 不同服務年資之警察志工參與志願服務動機，在「利己」層面上無顯著差異 (F=.505, p=.732>.05)。
- (二) 不同服務年資之警察志工參與志願服務動機，在「意識型態」層面上無顯著差異 (F=1.374, p=.243>.05)。
- (三) 不同服務年資之警察志工參與志願服務動機，在「利他」層面上無顯著差異 (F=1.683, p=.154>.05)。
- (四) 不同服務年資之警察志工參與志願服務動機，在「實質回饋」層面上無顯著差異 (F=.669, p=.614>.05)。
- (五) 不同服務年資之警察志工參與志願服務動機，在「社會關係」層面上無顯著差異 (F=1.439, p=.221>.05)。
- (六) 不同服務年資之警察志工參與志願服務動機，在「整體動機」上無顯著差異 (F=.815, p=.516>.05)。

綜上分析結果發現，同服務年資之警察志工參與志願服務之各層面及整體動機均沒有顯著差異，表示接受虛無假設 1-8，即服務年資之多寡並非影響警察志工參與志願服務動機的因素之一。

表 4-20 不同服務年資警察志工參與志願服務動機差異分析 (n=318)

層面	分項	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值
利己	未滿 1 年	30	4.244	.631	.505	.732
	1 至 3 年	42	4.341	.538		
	3 至 5 年	58	4.282	.479		
	5 至 7 年	41	4.293	.461		
	7 年以上	148	4.358	.492		
意識型態	未滿 1 年	30	4.111	.691	1.374	.243
	1 至 3 年	42	4.024	.635		
	3 至 5 年	58	3.879	.581		
	5 至 7 年	41	3.927	.535		
	7 年以上	148	3.867	.621		

表 4-20 (續)

利 他	未滿 1 年	30	4.322	.536	1.683	.154
	1 至 3 年	42	4.333	.551		
	3 至 5 年	58	4.253	.485		
	5 至 7 年	41	4.431	.473		
	7 年以上	148	4.439	.513		
實質回饋	未滿 1 年	30	2.967	1.022	.669	.614
	1 至 3 年	42	3.143	.937		
	3 至 5 年	58	3.080	.755		
	5 至 7 年	41	3.220	.798		
	7 年以上	148	3.212	.884		
社會關係	未滿 1 年	30	4.278	.511	1.439	.221
	1 至 3 年	42	4.349	.510		
	3 至 5 年	58	4.230	.512		
	5 至 7 年	41	4.309	.491		
	7 年以上	148	4.408	.529		
整體動機	未滿 1 年	30	3.984	.414	.815	.516
	1 至 3 年	42	4.038	.452		
	3 至 5 年	58	3.945	.380		
	5 至 7 年	41	4.036	.352		
	7 年以上	148	4.057	.454		

資料來源：研究者整理

#### 九、留 (續) 任意願與參與動機之差異分析

從表 4-21 不同留 (續) 任意願警察志工參與志願服務動機差異分析得知：

- (一) 不同留 (續) 任意願之警察志工參與志願服務動機，在「利己」層面上呈現顯著差異 ( $t=4.404$ ， $p=.037<.05$ )。
- (二) 不同留 (續) 任意願之警察志工參與志願服務動機，在「意識型態」層面上無顯著差異 ( $t=1.105$ ， $p=.294>.05$ )。
- (三) 不同留 (續) 任意願之警察志工參與志願服務動機，在「利他」層面上無顯著差異 ( $t=1.022$ ， $p=.313>.05$ )。
- (四) 不同留 (續) 任意願之警察志工參與志願服務動機，在「實質回饋」層面上無顯著差異 ( $t=.003$ ， $p=.956>.05$ )。
- (五) 不同留 (續) 任意願之警察志工參與志願服務動機，在「社會關係」層面上無

顯著差異 ( $t=1.173$ ,  $p=.280>.05$ )。

(六) 不同留(續)任意願之警察志工參與志願服務動機，在「整體動機」上無顯著差異 ( $t=1.675$ ,  $p=.197>.05$ )。

綜上分析結果發現，不同留(續)任意願之警察志工參與志願服務動機，除在「利己動機」層面呈現顯著差異，在其餘「意識型態」、「利他」、「實質回饋」、「社會關係」各層面及「整體動機」均沒有顯著差異，表示接受虛無假設 1-9、1-9-2、1-9-3、1-9-4、1-9-5，而拒絕虛無假設 1-9-1，又其中有留(續)任意願之平均值 4.339 大於沒有留(續)任意願之 4.106。

表 4- 21 不同留(續)任意願警察志工參與志願服務動機差異分析 (n=319)

層面	分項	樣本數	平均數	標準差	t 值	p 值
利己	是	297	4.339	.494	4.404*	<b>.037</b>
	否	22	4.106	.603		
意識型態	是	297	3.930	.606	1.105	.294
	否	22	3.788	.717		
利他	是	297	4.387	.510	1.022	.313
	否	22	4.273	.541		
實質回饋	是	297	3.156	.875	.003	.956
	否	22	3.167	.834		
社會關係	是	297	4.351	.517	1.173	.280
	否	22	4.227	.528		
整體動機	是	297	4.033	.422	1.675	.197
	否	22	3.912	.415		

\* :  $p<.05$ 、\*\* :  $p<.01$ 、\*\*\* :  $p<.001$

資料來源：研究者整理

綜合上述研究發現，不同背景警察志工參與志願服務動機，不因性別、年齡層、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、每月平均服務時數、服務年資、留(續)任意願之不同而有顯著差異，惟在有無擔任志工經驗部分卻呈現顯著差異，因此本研究推翻虛無假設 1-6，顯示有無擔任志工經驗之警察志工參與志願服務動機存在顯著差異。



### 第三節 警察志工參與志願服務工作滿意度分析

本節主要說明警察志工參與志願服務工作滿意度現況與分析不同背景變項與參與工作滿意度之差異情形，除列出各題項的填答結果外，另針對研究所得資料加以說明。

#### 壹、警察志工工作滿意度現況分析

爲了解警察志工參與志願服務工作滿意程度，本研究參與志願服務滿意度構面包含 5 個層面、17 個題項，依 Likert 量尺分成 5 等量尺，每題依序從「非常滿意」、「滿意」、「無意見」、「不滿意」到「非常不滿意」分別給予 5、4、3、2、1 分，以測量參與志願服務滿意度的強弱，並求得各層面平均值，其得分越高者，表示滿意度越高；反之，其得分越低者，則其滿意度越低。由調查得知警察志工參與志願服務滿意度各題項與各層面之填答結果如表 4-22，茲分析如下：



表 4- 22 警察志工工作滿意度各題項與各層面之填答結果

層 面 及 題 項	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	平均數 標準差
	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	
<b>自我成長發展</b>						<b>4.14</b> <b>.470</b>
25.在發揮個人的才能和興趣方面，我感到	60 (18.24)	204 (62.01)	60 (18.24)	4 (1.22)	1 (0.30)	4.00 .607
26.在擴充自己的視野、增廣見聞方面，我感到	78 (23.71)	227 (69.00)	21 (6.38)	2 (0.61)	1 (0.30)	4.18 .523
27.在增加自我訓練(如增加解決問題的能力)方面，我感到	78 (23.78)	214 (65.24)	31 (9.45)	4 (1.22)	1 (0.30)	4.15 .561
28.在使自己學習到人際互動的技巧方面，我感到	98 (29.88)	208 (63.41)	18 (5.49)	3 (0.91)	1 (0.30)	4.25 .545
<b>人際關係</b>						<b>4.15</b> <b>.558</b>
29.與服務機關的志工互動方面，我感到	96 (29.36)	207 (63.30)	19 (5.81)	4 (1.22)	1 (0.31)	4.24 .547
30.與服務機關的在職人員互動方面，我感到	85 (25.99)	209 (63.91)	26 (7.95)	6 (1.83)	1 (0.31)	4.18 .557
31.與服務機關志工以外社團的人際關係擴張方面，我感到	75 (23.15)	210 (64.81)	34 (10.49)	4 (1.23)	1 (0.31)	4.13 .569
<b>組織氣氛</b>						<b>4.07</b> <b>.504</b>
32.對於服務機關的工作氣氛，我感到	83 (25.23)	213 (64.74)	30 (9.12)	3 (0.91)	0 (0.00)	4.16 .568
33.服務機關對於志工工作狀況了解與關心程度讓我感到	68 (20.67)	217 (65.96)	40 (12.16)	4 (1.22)	0 (0.00)	4.09 .567
34.對於志工所提出的建議，服務機關的重視程度讓我感到	63 (19.33)	211 (64.72)	44 (13.50)	7 (2.15)	1 (0.31)	4.06 .576
35.對於服務工具和設備，服務機關的支援情形，我感到	62 (18.90)	196 (59.76)	61 (18.60)	9 (2.74)	0 (0.00)	4.00 .613
<b>家庭和生活</b>						<b>4.13</b> <b>.549</b>
36.對於家人的支持程度，我感到	106 (32.22)	199 (60.49)	24 (7.29)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 .578
37.對增進家人生活互動方面，我感到	87 (26.44)	202 (61.40)	40 (12.16)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14 .606
38.對提升您個人在家庭地位方面，我感到	74 (22.56)	178 (54.27)	75 (22.87)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.00 .675
<b>社會責任</b>						<b>4.25</b> <b>.479</b>
39.對於能幫助更多需要幫助的人，我感到	118 (35.87)	202 (61.40)	8 (2.43)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.33 .522
40.對於配合服務機關落實相關法規制度，我感到	84 (25.61)	216 (65.85)	24 (7.32)	4 (1.22)	0 (0.00)	4.18 .545
41.能樹立典範使社會更美滿，我感到	104 (31.61)	199 (60.49)	24 (7.29)	2 (0.61)	0 (0.00)	4.24 .575
<b>整體滿意度</b>						<b>4.14</b> <b>.407</b>

說明：計分方式—5 為「非常滿意」、4 為「滿意」、3 為「無意見」、2 為「不滿意」、1 為「非常不滿意」，分數越高表示越滿意。

資料來源：研究者整理

### 一、自我成長發展層面

平均值 4.14、標準差.470，其中「28.在使自己學習到人際互動的技巧方面」題項平均值 4.25、標準差.561，排名第 2；「26.在擴充自己的視野、增廣見聞方面」題項平均值

4.18、標準差.523，排名第 6；「27.在增加自我訓練（如增加解決問題的能力）方面」題項平均值 4.15、標準差.561，排名第 10；「25.在發揮個人的才能和興趣方面」題項平均值 4.00、標準差.607，排名第 15。

## 二、人際關係層面

平均值 4.15、標準差.558，其中「29.與服務機關的志工互動方面」題項平均值 4.24、標準差.547，排名第 4；「30.與服務機關的在職人員互動方面」題項平均值 4.18、標準差.557，排名第 8；「31.與服務機關志工以外社團的人際關係擴張方面」題項平均值 4.13、標準差.569，排名第 12。

## 三、組織氣氛層面

平均值 4.07、標準差.504，其中「32.對於服務機關的工作氣氛」題項平均值 4.16、標準差.568，排名第 9；「33.服務機關對於志工工作狀況了解與關心程度」題項平均值 4.09、標準差.567，排名第 13；「34.對於志工所提出的建議，服務機關的重視程度」題項平均值 4.06、標準差.576，排名第 14；「35.對於服勤工具和設備，服務機關的支援情形」題項平均值 4.00、標準差.613，排名第 16。

## 四、家庭和生活層面

平均值 4.13、標準差.549，其中「36.對於家人的支持程度」題項平均值 4.25、標準差.578，排名第 3；「37.對增進家人生活互動方面」題項平均值 4.14、標準差.606，排名第 11；「38.對提升您個人在家庭地位方面」題項平均值 4.00、標準差.675，排名第 17。

## 五、社會責任層面

平均值 4.25、標準差.479，其中「39.對於能幫助更多需要幫助的人」題項平均值 4.33、標準差.522，排名第 1；「41.能樹立典範使社會更美滿」題項平均值 4.24、標準差.575，

排名第 5；「40.對於配合服務機關落實相關法規制度」題項平均值 4.18、標準差.545，排名第 7。

由表 4-23 觀之，警察志工參與志願服務工作滿意度，依有效問卷填答結果分析，將各題項依平均值及標準差順序排名，以「社會責任」層面之「39.對於能幫助更多需要幫助的人」及「自我成長發展」層面之「28.在使自己學習到人際互動的技巧方面」排序分居第 1 及第 2；而以「家庭和生活」層面之「38.對提升您個人在家庭地位方面」及「組織氣氛」層面之「35.對於服勤工具和設備，服務機關的支援情形」排名倒數第 1、第 2；次由警察志工參與志願服務工作滿意度整體平均值為 **4.14** 觀之，警察志工參與志願服務工作滿意程度高。另從前述分析得知，警察志工參與志願服務工作滿意程度，以「社會責任層面(4.25)」最高，其次依序為「人際關係層面(4.15)」、「自我成長發展層面(4.14)」、「家庭和生活層面(4.13)」，而以「組織氣氛層面(4.07)」最低。從平均值最低的「組織氣氛層面」與最高的「社會責任層面」差距僅 0.18 分，且各層面平均值均達 4 分以上，顯示警察志工參與志願服務工作滿意程度相當高。

表 4-23 警察志工參與志願服務工作滿意度各層面及題項評比

層面	工作滿意題項	平均值	標準差	排名
社會責任	39.對於能幫助更多需要幫助的人	4.33	0.522	1
自我成長發展	28.在使自己學習到人際互動的技巧方面	4.25	0.545	2
家庭和生活	36.對於家人的支持程度	4.25	0.578	3
人際關係	29.與服務機關的志工互動方面	4.24	0.547	4
社會責任	41.能樹立典範使社會更美滿	4.24	0.575	5
自我成長發展	26.在擴充自己的視野、增廣見聞方面	4.18	0.523	6
社會責任	40.對於配合服務機關落實相關法規制度	4.18	0.545	7
人際關係	30.與服務機關的在職人員互動方面	4.18	0.557	8
組織氣氛	32.對於服務機關的工作氣氛	4.16	0.568	9
自我成長發展	27.在增加自我訓練(如增加解決問題的能力)方面	4.15	0.561	10
家庭和生活	37.對增進家人生活互動方面	4.14	0.606	11
人際關係	31.與服務機關志工以外社團的人際關係擴張方面	4.13	0.569	12
組織氣氛	33.服務機關對於志工工作狀況了解與關心程度	4.09	0.567	13
組織氣氛	34.對於志工所提出的建議，服務機關的重視程度	4.06	0.576	14
自我成長發展	25.在發揮個人的才能和興趣方面	4.00	0.607	15

表 4-23 (續)

組織氣氛	35.對於服勤工具和設備，服務機關的支援情形	4.00	0.613	16
家庭和生活	38.對提升您個人在家庭地位方面	4.00	0.675	17

資料來源：研究者整理

## 貳、不同背景變項之警察志工工作滿意度之差異情形

本研究將警察志工之基本變項分為性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、擔任志工經驗、過去 1 年平均每月服務時數、服務年資及留(續)任意願等，其與參與志願服務工作滿意度之差異比較分析如下：

### 一、性別與工作滿意度之差異分析

從表 4-24 不同性別警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析得知：

- (一) 不同性別之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「自我成長發展」層面上無顯著差異 ( $t=.410, p=.522>.05$ )。
- (二) 不同性別之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「人際關係」層面上無顯著差異 ( $t=.286, p=.593>.05$ )。
- (三) 不同性別之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「組織氣氛」層面上無顯著差異 ( $t=.173, p=.678>.05$ )。
- (四) 不同性別之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「家庭和生活」層面上呈現顯著差異 ( $t=6.348, p=.012<.05$ )。
- (五) 不同性別之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「社會責任」層面上無顯著差異 ( $t=2.444, p=.119>.05$ )。
- (六) 不同性別之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「整體滿意度」上無顯著差異 ( $t=.353, p=.553>.05$ )。

綜上分析結果發現，不同性別的警察志工參與志願服務工作滿意度，除在「家庭和生活」層面上呈現顯著差異外，在其餘「自我成長發展」、「人際關係」、「組織氣氛」、「社

會責任」各層面及「整體滿意度」均沒有顯著差異，表示接受虛無假設 2-1、2-1-1、2-1-2、2-1-3、2-1-5，而拒絕虛無假設 2-1-4，又其中女性警察志工在「家庭和生活」層面滿意度之平均值 4.254 高於男性之 3.935。

表 4-24 不同性別警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析 (n=319)

層面	分項	個數	平均數	標準差	t 值	P 值
自我成長發展	女	273	4.099	.528	.410	.522
	男	46	4.152	.482		
人際關係	女	273	4.126	.577	.286	.593
	男	46	4.174	.480		
組織氣氛	女	273	4.028	.558	.173	.678
	男	46	4.065	.541		
家庭和生活	女	273	4.154	.540	6.348*	<b>.012</b>
	男	46	3.935	.578		
社會責任	女	273	4.256	.510	2.444	.119
	男	46	4.130	.479		
整體滿意度	女	273	4.133	.436	.353	.553
	男	46	4.091	.441		

\*:p<.05、\*\*:p<.01、\*\*\*:p<.001

資料來源：研究者整理

## 二、年齡與工作滿意度之差異分析

從表 4-25 不同年齡層警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析得知：

- (一) 不同年齡層之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「自我成長發展」層面上無顯著差異 (F=.949, p=.436>.05)。
- (二) 不同年齡層之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「人際關係」層面上無顯著差異 (F=.426, p=.790>.05)。
- (三) 不同年齡層之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「組織氣氛」層面上無顯著差異 (F=1.807, p=.127>.05)。
- (四) 不同年齡層之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「家庭和生活」層面上呈現顯著差異 (F=2.734, p=.029<.05)。
- (五) 不同年齡層之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「社會責任」層面上無顯

著差異 (F=3.279, p=.012<.05)。

(六) 不同年齡層之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「整體滿意度」上無顯著差異 (F=1.933, p=.105>.05)。

綜上分析結果發現，不同年齡層的警察志工參與志願服務工作滿意度，除在「家庭和生活」與「社會責任」層面上呈現顯著差異外，在其餘「自我成長發展」、「人際關係」、「組織氣氛」層面及「整體滿意度」均沒有顯著差異，表示接受虛無假設 2-2、2-2-1、2-2-2、2-2-3，而拒絕虛無假設 2-2-4、2-2-5。再進一步以最小顯著差異法 (LSD) 事後檢驗得知 (如表 4-26)，在「家庭和生活」層面中，年齡層「50 至 54 歲」者之滿意度高於「30 至 49 歲」者；在「社會責任」層面中，年齡層「50 至 54 歲」者之滿意度高於「18 至 29 歲」及「30 至 49 歲」者，另「55 至 65 歲」者之滿意度高於「30 至 49 歲」者。

表 4-25 不同年齡層警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析 (n=319)

層面	分項	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD 法
自我成長發展	1.18 至 29 歲	12	4.208	.542	.949	.436	
	2.30 至 49 歲	88	4.034	.539			
	3.50 至 54 歲	81	4.176	.501			
	4.55 至 65 歲	110	4.093	.557			
	5.65 歲以上	28	4.143	.336			
人際關係	1.18 至 29 歲	12	4.278	.679	.426	.790	
	2.30 至 49 歲	88	4.080	.551			
	3.50 至 54 歲	81	4.152	.530			
	4.55 至 65 歲	110	4.142	.612			
	5.65 歲以上	28	4.143	.466			
組織氣氛	1.18 至 29 歲	12	3.854	.836	1.807	.127	
	2.30 至 49 歲	88	3.926	.586			
	3.50 至 54 歲	81	4.120	.558			
	4.55 至 65 歲	110	4.075	.503			
	5.65 歲以上	28	4.036	.455			
家庭和生活	1.18 至 29 歲	12	3.917	.726	2.734*	.029	3>2
	2.30 至 49 歲	88	4.004	.557			
	3.50 至 54 歲	81	4.247	.505			
	4.55 至 65 歲	110	4.124	.536			
	5.65 歲以上	28	4.214	.561			

表 4-25 (續)

社 會 責 任	1.18 至 29 歲	12	4.028	.858	3.279*	<b>.012</b>	<b>3&gt;1</b>	
	2.30 至 49 歲	88	4.114	.525				<b>3&gt;2</b>
	3.50 至 54 歲	81	4.350	.471				<b>4&gt;2</b>
	4.55 至 65 歲	110	4.291	.469				
	5.65 歲以上	28	4.190	.410				
整 體 滿 意 度	1.18 至 29 歲	12	4.057	.648	1.933	.105		
	2.30 至 49 歲	88	4.031	.448				
	3.50 至 54 歲	81	4.209	.406				
	4.55 至 65 歲	110	4.145	.436				
	5.65 歲以上	28	4.145	.377				

\* : p<.05 、 \*\* : p<.01 、 \*\*\* : p<.001

資料來源：研究者整理

表 4-26 不同年齡層警察志工參與志願服務工作滿意度 LSD 事後分析

依變數	(I) 平均 每月服務 時間	(J) 平均 每月服務 時間	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
						下界	上界
家庭和生活	18-29 歲	30-49 歲	-.0871212	.1674670	.603	-.416621	.242378
		50-54 歲	-.3302469	.1683332	.051	-.661450	.000957
		55-64 歲	-.2075758	.1654452	.211	-.533097	.117946
		65 歲以上	-.2976190	.1877680	.114	-.667062	.071824
	30-49 歲	18-29 歲	.0871212	.1674670	.603	-.242378	.416621
		50-54 歲	-.2431257	.0837955	<b>.004</b>	-.407997	-.078254
		55-64 歲	-.1204545	.0778317	.123	-.273592	.032683
		65 歲以上	-.2104978	.1180783	.076	-.442822	.021827
	50-54 歲	18-29 歲	.3302469	.1683332	.051	-.000957	.661450
		30-49 歲	.2431257	.0837955	<b>.004</b>	.078254	.407997
		55-64 歲	.1226712	.0796781	.125	-.034099	.279442
		65 歲以上	.0326279	.1193035	.785	-.202107	.267363
	55-64 歲	18-29 歲	.2075758	.1654452	.211	-.117946	.533097
		30-49 歲	.1204545	.0778317	.123	-.032683	.273592
		50-54 歲	-.1226712	.0796781	.125	-.279442	.034099
		65 歲以上	-.0900433	.1151928	.435	-.316691	.136604
65 歲以上	18-29 歲	.2976190	.1877680	.114	-.071824	.667062	
	30-49 歲	.2104978	.1180783	.076	-.021827	.442822	
	50-54 歲	-.0326279	.1193035	.785	-.267363	.202107	
	55-64 歲	.0900433	.1151928	.435	-.136604	.316691	



表 4-26 (續)

社會責任	18-29 歲	30-49 歲	-.0858586	.1537628	.577	-.388394	.216677
		50-54 歲	-.3220165	.1545580	<b>.038</b>	-.626117	-.017916
		55-64 歲	-.2631313	.1519064	.084	-.562014	.035752
		65 歲以上	-.1626984	.1724025	.346	-.501908	.176512
	30-49 歲	18-29 歲	.0858586	.1537628	.577	-.216677	.388394
		50-54 歲	-.2361579	.0769383	<b>.002</b>	-.387538	-.084778
		55-64 歲	-.1772727	.0714625	<b>.014</b>	-.317879	-.036667
		65 歲以上	-.0768398	.1084156	.479	-.290153	.136473
	50-54 歲	18-29 歲	.3220165	.1545580	<b>.038</b>	.017916	.626117
		30-49 歲	.2361579	.0769383	<b>.002</b>	.084778	.387538
		55-64 歲	.0588851	.0731579	.421	-.085056	.202827
		65 歲以上	.1593180	.1095405	.147	-.056208	.374844
	55-64 歲	18-29 歲	.2631313	.1519064	.084	-.035752	.562014
		30-49 歲	.1772727	.0714625	<b>.014</b>	.036667	.317879
		50-54 歲	-.0588851	.0731579	.421	-.202827	.085056
		65 歲以上	.1004329	.1057663	.343	-.107667	.308533
65 歲以上	18-29 歲	.1626984	.1724025	.346	-.176512	.501908	
	30-49 歲	.0768398	.1084156	.479	-.136473	.290153	
	50-54 歲	-.1593180	.1095405	.147	-.374844	.056208	
	55-64 歲	-.1004329	.1057663	.343	-.308533	.107667	

資料來源：研究者整理

### 三、婚姻狀況與工作滿意度之差異分析

從表 4-27 不同婚姻狀況警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析得知：

- (一) 不同婚姻狀況之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「自我成長發展」層面上無顯著差異 ( $t=1.325$ ,  $p=.251>.05$ )。
- (二) 不同婚姻狀況之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「人際關係」層面上無顯著差異 ( $t=1.126$ ,  $p=.290>.05$ )。
- (三) 不同婚姻狀況之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「組織氣氛」層面上無顯著差異 ( $t=.173$ ,  $p=.678>.05$ )。

(四) 不同婚姻狀況之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「家庭和生活」層面上無顯著差異 ( $t=212, p=.646>.05$ )。

(五) 不同婚姻狀況之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「社會責任」層面上無顯著差異 ( $t=2.274, p=.133>.05$ )。

(六) 不同婚姻狀況之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「整體滿意度」上無顯著差異 ( $t=.002, p=.969>.05$ )。

綜上分析結果發現，不同婚姻狀況之警察志工參與志願服務之各層面及整體工作滿意度均沒有顯著差異，表示接受虛無假設 2-3，即不論已婚或未婚的警察志工不會影響其參與志願服務的工作滿意程度。

表 4-27 不同婚姻狀況警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析 (n=318)

層面	分項	樣本數	平均數	標準差	t 值	p 值
自我成長發展	未婚	17	4.250	.415	1.325	.251
	已婚	301	4.100	.526		
人際關係	未婚	17	4.275	.543	1.126	.290
	已婚	301	4.125	.566		
組織氣氛	未婚	17	3.971	.749	.212	.646
	已婚	301	4.034	.541		
家庭和生活	未婚	17	4.059	.637	.233	.630
	已婚	301	4.125	.547		
社會責任	未婚	17	4.059	.719	2.274	.133
	已婚	301	4.249	.492		
整體滿意度	未婚	17	4.123	.527	.002	.969
	已婚	301	4.127	.432		

資料來源：研究者整理

#### 四、教育程度與工作滿意度之差異分析

從表 4-28 不同教育程度警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析得知：

(一) 不同教育程度之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「自我成長發展」層面上呈現顯著差異 ( $F=3.329, p=.037<.05$ )。

(二) 不同教育程度之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「人際關係」層面上呈

現顯著差異 (F=2.282, p=.039<.05)。

(三) 不同教育程度之警察志工參與志願服務工作滿意度, 在「組織氣氛」層面上無顯著差異 (F=1.169, p=.312>.05)。

(四) 不同教育程度之警察志工參與志願服務工作滿意度, 在「家庭和生活」層面上呈現顯著差異 (F=2.901, p=.056>.05)。

(五) 不同教育程度之警察志工參與志願服務工作滿意度, 在「社會責任」層面上無顯著差異 (F=4.702, p=.010<.05)。

(六) 不同教育程度之警察志工參與志願服務工作滿意度, 在「整體滿意度」上無顯著差異 (F=4.072, p=.018<.05)。

綜上分析結果發現, 不同教育程度的警察志工參與志願服務工作滿意度, 雖在「組織氣氛」與「家庭和生活」層面上無顯著差異, 惟在「自我成長發展」、「人際關係」、「社會責任」層面及「整體滿意度」均呈現顯著差異, 表示拒絕虛無假設 2-4、2-4-1、2-4-2、2-4-5, 而接受虛無假設 2-2-3、2-2-4。再進一步以最小顯著差異法 (LSD) 事後檢驗得知 (如表 4-29), 在「自我成長發展」層面中, 教育程度「國(初)中以下」者之滿意度高於「高中(職)」者與「專科或大學」者; 在「人際關係」層面中, 教育程度「國(初)中以下」者之滿意度高於「高中(職)」者與「專科或大學」者; 在「社會責任」層面中, 教育程度「國(初)中以下」者之滿意度高於「專科或大學」者; 而在「整體滿意度」部分, 育程度「國(初)中以下」者之滿意度高於「高中(職)」者與「專科或大學」者。

表 4-28 不同教育程度警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析 (n=318)

層面	分項	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD 法
自我成長發展	1.國(初)中以下	87	4.230	.432	3.329*	<b>.037</b>	1>2
	2.高中(職)	152	4.069	.547			1>3
	3.專科或大專	79	4.051	.545			
人際關係	1.國(初)中以下	87	4.264	.526	3.282*	<b>.039</b>	1>2
	2.高中(職)	152	4.086	.589			1>3
	3.專科或大專	79	4.080	.542			

表 4-28 (續)

組 織 氣 氛	1.國(初)中以下	87	4.109	.457		
	2.高中(職)	152	4.020	.582	1.169	.312
	3.專科或大專	79	3.984	.597		
家 庭 和 生 活	1.國(初)中以下	87	4.203	.539		
	2.高中(職)	152	4.143	.531	2.901	.056
	3.專科或大專	79	4.004	.581		
社 會 責 任	1.國(初)中以下	87	4.360	.414		1 > 3
	2.高中(職)	152	4.232	.513	4.702*	<b>.010</b>
	3.專科或大專	79	4.122	.560		
整 體 滿 意 度	1.國(初)中以下	87	4.233	.378		1 > 2
	2.高中(職)	152	4.110	.429	4.072*	<b>.018</b> 1 > 3
	3.專科或大專	79	4.048	.488		

\* : p&lt;.05、\*\* : p&lt;.01、\*\*\* : p&lt;.001

資料來源：研究者整理

表 4-29 不同教育程度警察志工參與志願服務工作滿意度 LSD 事後分析

依變數	(I) 平均 每月服務 時間	(J) 平均 每月服務 時間	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
						下界	上界
自我成長 發展	國(初)	高中(職)	.1608061	.0695670	<b>.021</b>	.023931	.297681
	中(含) 以下	專科或大 學	.1792521	.0804205	<b>.027</b>	.021023	.337481
	高中(職)	國(初) 中(含) 以下	-.1608061	.0695670	<b>.021</b>	-.297681	-.023931
	專科或大 學	國(初) 中(含) 以下 高中(職)	.0184460	.0717722	.797	-.122768	.159660
人際關係	國(初)	高中(職)	.1788415	.0753963	<b>.018</b>	.030497	.327186
	中(含) 以下	專科或大 學	.1841990	.0871593	<b>.035</b>	.012711	.355687
	高中(職)	國(初) 中(含) 以下	-.1788415	.0753963	<b>.018</b>	-.327186	-.030497

表 4-29 (續)

	專科或大學	.0053575	.0777864	.945	-.147689	.158404	
	專科或大學	國(初)	-.1841990	.0871593	<b>.035</b>	-.355687	-.012711
		中(含)					
		以下					
	高中(職)	專科或大學	-.0053575	.0777864	.945	-.158404	.147689
社會責任	國(初)	高中(職)	.1276971	.0673188	.059	-.004754	.260148
	中(含)	專科或大學	.2377904	.0778215	<b>.002</b>	.084675	.390906
	以下						
	高中(職)	國(初)	-.1276971	.0673188	.059	-.260148	.004754
		中(含)					
		以下					
	專科或大學	專科或大學	.1100933	.0694527	.114	-.026557	.246743
	專科或大學	國(初)	-.2377904	.0778215	<b>.002</b>	-.390906	-.084675
		中(含)					
		以下					
	高中(職)	高中(職)	-.1100933	.0694527	.114	-.246743	.026557
滿意度	國(初)	高中(職)	.1234649	.0580217	<b>.034</b>	.009306	.237624
	中(含)	專科或大學	.1850211	.0670740	<b>.006</b>	.053051	.316991
	以下						
	高中(職)	國(初)	-.1234649	.0580217	<b>.034</b>	-.237624	-.009306
		中(含)					
		以下					
	專科或大學	專科或大學	.0615562	.0598610	.305	-.056222	.179334
	專科或大學	國(初)	-.1850211	.0670740	<b>.006</b>	-.316991	-.053051
		中(含)					
		以下					
	高中(職)	高中(職)	-.0615562	.0598610	.305	-.179334	.056222

資料來源：研究者整理

## 五、宗教信仰與工作滿意度之差異分析

從表 4-30 有無宗教信仰警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析得知：

- (一) 有無宗教信仰之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「自我成長發展」層面上無顯著差異 ( $t=.001$ ， $p=.982>.05$ )。

- (二) 有無宗教信仰之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「人際關係」層面上無顯著差異 ( $t=.650$ ， $p=.421>.05$ )。
- (三) 有無宗教信仰之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「組織氣氛」層面上呈現顯著差異 ( $t=4.670$ ， $p=.031<.05$ )。
- (四) 有無宗教信仰之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「家庭和生活」層面上無顯著差異 ( $t=.875$ ， $p=.350>.05$ )。
- (五) 有無宗教信仰之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「社會責任」層面上無顯著差異 ( $t=.897$ ， $p=.344>.05$ )。
- (六) 有無宗教信仰之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「整體滿意度」上無顯著差異 ( $t=.621$ ， $p=.431>.05$ )。

綜上分析結果發現，有無宗教信仰的警察志工參與志願服務工作滿意度，雖在「組織氣氛」層面上呈現顯著差異，惟在「自我成長發展」、「人際關係」、「家庭和生活」、「社會責任」層面及「整體滿意度」均沒有顯著差異，表示接受虛無假設 2-5、2-5-1、2-5-2、2-5-4、2-5-5，而拒絕虛無假設 2-5-3，又其中有宗教信仰警察志工在「組織氣氛」層面滿意度之平均值 4.086 高於無宗教信仰者之 3.948。

表 4-30 有無宗教信仰警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析 (n=319)

層面	分項	樣本數	平均數	標準差	t 值	p 值
自我成長發展	有	198	4.106	.527	.001	.982
	無	121	4.107	.515		
人際關係	有	198	4.113	.577	.650	.421
	無	121	4.165	.543		
組織氣氛	有	198	4.086	.529	4.670*	<b>.031</b>
	無	121	3.948	.586		
家庭和生活	有	198	4.145	.561	.875	.350
	無	121	4.085	.531		
社會責任	有	198	4.259	.488	.897	.344
	無	121	4.204	.536		
整體滿意度	有	198	4.142	.433	.621	.431
	無	121	4.102	.442		

\* :  $p<.05$ 、\*\* :  $p<.01$ 、\*\*\* :  $p<.001$

資料來源：研究者整理

## 六、擔任志工經驗與工作滿意度之差異分析

從表 4-31 有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析得知：

- (一) 有無擔任志工經驗之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「自我成長發展」層面上無顯著差異 ( $t=.322$ ， $p=.571>.05$ )。
- (二) 有無擔任志工經驗之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「人際關係」層面上無顯著差異 ( $t=.921$ ， $p=.338>.05$ )。
- (三) 有無擔任志工經驗之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「組織氣氛」層面上無顯著差異 ( $t=1.125$ ， $p=.290>.05$ )。
- (四) 有無擔任志工經驗之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「家庭和生活」層面上呈現顯著差異 ( $t=11.137$ ， $p=.001<.05$ )。
- (五) 有無擔任志工經驗之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「社會責任」層面上呈現顯著差異 ( $t=8.972$ ， $p=.003<.05$ )。
- (六) 有無擔任志工經驗之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「整體滿意度」上呈現顯著差異 ( $t=4.789$ ， $p=.029<.05$ )。

綜上分析結果發現，有無擔任志工經驗的警察志工參與志願服務工作滿意度，雖在「自我成長發展」、「人際關係」與「組織氣氛」層面上無顯著差異，惟在「家庭和生活」、「社會責任」層面及「整體滿意度」均呈現顯著差異，表示拒絕虛無假設 2-6、2-6-4、2-6-5、2-6-6，而接受虛無假設 2-6-1、2-6-3 與 2-6-3；又其中有擔任志工經驗警察志工在「家庭和生活」層面滿意度之平均值 4.201 高於無擔任志工經驗者之 3.995、在「社會責任」層面滿意度之平均值 4.304 高於無擔任志工經驗者之 4.132、在「整體滿意度」之平均值 4.167 高於無擔任志工經驗者之 4.059。

表 4-31 有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析 (n=318)

層面	分項	樣本數	平均數	標準差	t 值	p 值
自我成長發展	沒有	126	4.083	.464	.322	.571
	有	192	4.117	.555		
人際關係	沒有	126	4.093	.465	.921	.338
	有	192	4.155	.619		
組織氣氛	沒有	126	3.990	.502	1.125	.290
	有	192	4.057	.583		
家庭和生活	沒有	126	3.995	.523	11.137**	<b>.001</b>
	有	192	4.201	.551		
社會責任	沒有	126	4.132	.494	8.972	<b>.003</b>
	有	192	4.304	.503		
整體滿意度	沒有	126	4.059	.407	4.789	<b>.029</b>
	有	192	4.167	.447		

\* :  $p < .05$ 、\*\* :  $p < .01$ 、\*\*\* :  $p < .001$

資料來源：研究者整理

#### 七、每月平均服務時數與工作滿意度之差異分析

從表 4-32 不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析得知：

- (一) 不同每月平均服務時數之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「自我成長發展」層面上無顯著差異 ( $F=1.405$ ,  $p=.241 > .05$ )。
- (二) 不同每月平均服務時數之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「人際關係」層面上無顯著差異 ( $F=1.465$ ,  $p=.224 > .05$ )。
- (三) 不同每月平均服務時數之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「組織氣氛」層面上無顯著差異 ( $F=2.350$ ,  $p=.072 > .05$ )。
- (四) 不同每月平均服務時數之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「家庭和生活」層面上呈現顯著差異 ( $F=2.770$ ,  $p=.042 < .05$ )。
- (五) 不同每月平均服務時數之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「社會責任」層面上無顯著差異 ( $F=4.896$ ,  $p=.002 < .05$ )。
- (六) 不同每月平均服務時數之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「整體滿意度」



上無顯著差異 (F=3.354, p=.019<.05)。

綜上分析結果發現，不同每月平均服務時數的警察志工參與志願服務工作滿意度，雖在「自我成長發展」、「人際關係」與「組織氣氛」層面上無顯著差異，惟在「家庭和生活」、「社會責任」層面及「整體滿意度」均呈現顯著差異，表示拒絕虛無假設 2-7、2-7-4、2-7-5、2-7-6，而接受虛無假設 2-7-1、2-7-2、2-7-3。再進一步以最小顯著差異法 (LSD) 事後檢驗得知 (如表 4-33)，在「家庭和生活」層面中，每月平均服務時數「13 至 21 小時」者之滿意度高於「未滿 8 小時」者與「8 至 13 小時」者；在「社會責任」層面中，每月平均服務時數「13 至 21 小時」者之滿意度高於「未滿 8 小時」者與「8 至 13 小時」者；而在「整體滿意度」部分，每月平均服務時數「13 至 21 小時」者之滿意度高於「未滿 8 小時」者與「8 至 13 小時」者。

表 4- 32 不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析 (n=319)

層面	分項	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD 法
自我成長發展	1.未滿 8 小時	43	4.105	.538	1.405	.241	
	2.8 至 13 小時	161	4.053	.525			
	3.13 至 21 小時	62	4.173	.568			
	4.21 小時以上	53	4.193	.424			
人際關係	1.未滿 8 小時	43	4.109	.562	1.465	.224	
	2.8 至 13 小時	161	4.089	.576			
	3.13 至 21 小時	62	4.263	.563			
	4.21 小時以上	53	4.132	.520			
組織氣氛	1.未滿 8 小時	43	3.959	.575	2.350	.072	
	2.8 至 13 小時	161	3.997	.542			
	3.13 至 21 小時	62	4.198	.611			
	4.21 小時以上	53	4.014	.481			
家庭和生活	1.未滿 8 小時	43	4.054	.554	2.770*	<b>.042</b>	<b>3&gt;1</b>
	2.8 至 13 小時	161	4.064	.512			<b>3&gt;2</b>
	3.13 至 21 小時	62	4.285	.603			
	4.21 小時以上	53	4.164	.568			

表 4-32 (續)

社 會 責 任	1.未滿 8 小時	43	4.109	.576	4.896**	<b>.002</b>	<b>3&gt;1</b>	
	2.8 至 13 小時	161	4.180	.493				<b>3&gt;2</b>
	3.13 至 21 小 時	62	4.425	.498				
	4.21 小時以上	53	4.302	.440				
整 體 滿 意 度	1.未滿 8 小時	43	4.067	.465	3.354*	<b>.019</b>	<b>3&gt;1</b>	
	2.8 至 13 小時	161	4.077	.436				<b>3&gt;2</b>
	3.13 至 21 小 時	62	4.269	.480				
	4.21 小時以上	53	4.161	.313				

\* : p&lt;.05、\*\* : p&lt;.01、\*\*\* : p&lt;.001

資料來源：研究者整理

表 4-33 不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務工作滿意度 LSD 事後分析

依變數	(I) 平均 每月服務 時間	(J) 平均 每月服務 時間	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
						下界	上界
家庭和生活	未滿 8 小時	8 小時以 上未滿 13 小時	-.0099186	.0936524	.916	-.194182	.174345
		13 小時以 上未滿 21 小時	-.2306827	.1082719	<b>.034</b>	-.443710	-.017655
		21 小時以 上	-.1092584	.1119733	.330	-.329569	.111052
	8 小時以 上未滿 13 小時	未滿 8 小 時	.0099186	.0936524	.916	-.174345	.194182
		13 小時以 上未滿 21 小時	-.2207640	.0815445	<b>.007</b>	-.381205	-.060323
		21 小時以 上	-.0993398	.0863987	.251	-.269331	.070652
	13 小時以 上未滿 21 小時	未滿 8 小 時	.2306827	.1082719	<b>.034</b>	.017655	.443710
		8 小時以 上未滿 13 小時	.2207640	.0815445	<b>.007</b>	.060323	.381205
		21 小時以 上	.1214242	.1020625	.235	-.079386	.322235

表 4-33 (續)

	21 小時以上	未滿 8 小時	.1092584	.1119733	.330	-.111052	.329569
		8 小時以上未滿 13 小時	.0993398	.0863987	.251	-.070652	.269331
		13 小時以上未滿 21 小時	-.1214242	.1020625	.235	-.322235	.079386
社會責任	未滿 8 小時	8 小時以上未滿 13 小時	-.0715971	.0854381	.403	-.239699	.096504
		13 小時以上未滿 21 小時	-.3162041	.0987753	<b>.002</b>	-.510547	-.121861
		21 小時以上	-.1933597	.1021521	.059	-.394346	.007627
	8 小時以上未滿 13 小時	未滿 8 小時	.0715971	.0854381	.403	-.096504	.239699
		13 小時以上未滿 21 小時	-.2446070	.0743922	<b>.001</b>	-.390975	-.098239
		21 小時以上	-.1217626	.0788206	.123	-.276844	.033319
	13 小時以上未滿 21 小時	未滿 8 小時	.3162041	.0987753	<b>.002</b>	.121861	.510547
		8 小時以上未滿 13 小時	.2446070	.0743922	<b>.001</b>	.098239	.390975
		21 小時以上	.1228444	.0931105	.188	-.060353	.306042
	21 小時以上	未滿 8 小時	.1933597	.1021521	.059	-.007627	.394346
		8 小時以上未滿 13 小時	.1217626	.0788206	.123	-.033319	.276844
		13 小時以上未滿 21 小時	-.1228444	.0931105	.188	-.306042	.060353

表 4-33 (續)

滿意度	未滿 8 小時	8 小時以上未滿 13 小時	-.0095503	.0740386	.897	-.155223	.136122
		13 小時以上未滿 21 小時	-.2017629	.0855962	<b>.019</b>	-.370176	-.033350
		21 小時以上	-.0939520	.0885225	.289	-.268122	.080218
		8 小時以上未滿 13 小時	.0095503	.0740386	.897	-.136122	.155223
		13 小時以上未滿 21 小時	-.1922126	.0644664	<b>.003</b>	-.319052	-.065373
		21 小時以上	-.0844017	.0683040	.217	-.218791	.049988
		13 小時以上未滿 21 小時	.2017629	.0855962	<b>.019</b>	.033350	.370176
		8 小時以上未滿 13 小時	.1922126	.0644664	<b>.003</b>	.065373	.319052
		21 小時以上	.1078109	.0806873	.182	-.050943	.266565
		21 小時以上	.0939520	.0885225	.289	-.080218	.268122
		8 小時以上未滿 13 小時	.0844017	.0683040	.217	-.049988	.218791
		13 小時以上未滿 21 小時	-.1078109	.0806873	.182	-.266565	.050943

資料來源：研究者整理

#### 八、服務年資數與工作滿意度之差異分析

從表 4-34 不同服務年資警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析得知：

- (一) 不同服務年資之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「自我成長發展」層面上無顯著差異 ( $F=1.202$ ,  $p=.310>.05$ )。

- (二) 不同服務年資之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「人際關係」層面上無顯著差異 ( $F=.800$ ， $p=.526>.05$ )。
- (三) 不同服務年資之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「組織氣氛」層面上呈現顯著差異 ( $F=2.504$ ， $p=.042<.05$ )。
- (四) 不同服務年資之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「家庭和生活」層面上呈現顯著差異 ( $F=2.942$ ， $p=.021<.05$ )。
- (五) 不同服務年資之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「社會責任」層面上呈現顯著差異 ( $F=3.255$ ， $p=.012<.05$ )。
- (六) 不同服務年資之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「整體滿意度」上無顯著差異 ( $F=2.407$ ， $p=.050=.05$ )。

綜上分析結果發現，不同服務年資的警察志工參與志願服務工作滿意度，雖在「組織氣氛」、「家庭和生活」與「社會責任」層面呈現顯著差異，惟在「自我成長發展」、「人際關係」層面與「整體滿意度」上無顯著差異，表示接受虛無假設 2-8、2-8-1、2-8-2、2-8-6，而拒絕虛無假設 2-8-3、2-8-4、2-8-5。再進一步以最小顯著差異法 (LSD) 事後檢驗得知 (如表 4-35)，在「組織氣氛」層面中，服務年資「1 至 3 年」者與「7 年以上」者之滿意度高於「3 至 5 年」者；在「家庭和生活」層面中，服務年資「5 至 7 年」者與「7 年以上」者之滿意度高於「3 至 5 年」者；在「社會責任」層面中，服務年資「7 年以上」者之滿意度高於「未滿 1 年」者與「3 至 5 年」者。

表 4- 34 不同服務年資警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析 (n=319)

層面	分項	樣本數	平均數	標準差	F 值	p 值	LSD 法
自我成長發展	1.未滿 1 年	30	4.158	.661	1.202	.310	
	2.1 至 3 年	42	4.167	.546			
	3.3 至 5 年	58	3.978	.373			
	4.5 至 7 年	41	4.159	.343			
	5.7 年以上	148	4.115	.569			
人際關係	1.未滿 1 年	30	4.200	.571	.800	.526	
	2.1 至 3 年	42	4.167	.595			
	3.3 至 5 年	58	4.017	.448			
	4.5 至 7 年	41	4.138	.543			
	5.7 年以上	148	4.153	.600			
組織氣氛	1.未滿 1 年	30	3.942	.632	2.504*	<b>.042</b>	<b>2&gt;3</b>
	2.1 至 3 年	42	4.173	.531			<b>5&gt;3</b>
	3.3 至 5 年	58	3.866	.549			
	4.5 至 7 年	41	4.024	.496			
	5.7 年以上	148	4.081	.551			
家庭和生活	1.未滿 1 年	30	4.022	.606	2.942*	<b>.021</b>	<b>4&gt;3</b>
	2.1 至 3 年	42	4.087	.598			<b>5&gt;3</b>
	3.3 至 5 年	58	3.943	.530			
	4.5 至 7 年	41	4.163	.512			
	5.7 年以上	148	4.212	.528			
社會責任	1.未滿 1 年	30	4.078	.682	3.255*	<b>.012</b>	<b>5&gt;1</b>
	2.1 至 3 年	42	4.222	.475			<b>5&gt;3</b>
	3.3 至 5 年	58	4.086	.478			
	4.5 至 7 年	41	4.285	.425			
	5.7 年以上	148	4.322	.491			
整體滿意度	1.未滿 1 年	30	4.080	.540	2.407	.050	
	2.1 至 3 年	42	4.163	.479			
	3.3 至 5 年	58	3.978	.359			
	4.5 至 7 年	41	4.154	.358			
	5.7 年以上	148	4.177	.439			

\* : p<.05、\*\* : p<.01、\*\*\* : p<.001

資料來源：研究者整理

表 4- 35 不同服務年資警察志工參與志願服務工作滿意度 LSD 事後分析

依變數	(I) 平均	(J) 平均	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
	每月服務 時間	每月服務 時間				下界	上界
組織氣氛	未滿 1 年	1 年以上	-.2309524	.1313477	.080	-.489385	.027481
		未滿 3 年					
		3 年以上	.0752874	.1235687	.543	-.167840	.318415
		未滿 5 年					
		5 年以上	-.0827236	.1320135	.531	-.342466	.177019
		未滿 7 年					
		7 年以上	-.1394144	.1100171	.206	-.355878	.077049
	1 年以上	未滿 1 年	.2309524	.1313477	.080	-.027481	.489385
	未滿 3 年	3 年以上	.3062397	.1113276	<b>.006</b>	.087197	.525282
		未滿 5 年					
		5 年以上	.1482288	.1206324	.220	-.089121	.385579
		未滿 7 年					
		7 年以上	-.0915380	.0960645	.341	-.097474	.280549
	3 年以上	未滿 1 年	-.0752874	.1235687	.543	-.318415	.167840
	未滿 5 年	1 年以上	-.3062397	.1113276	<b>.006</b>	-.525282	-.087197
		未滿 3 年					
		5 年以上	-.1580109	.1121123	.160	-.378597	.062575
		未滿 7 年					
		7 年以上	-.2147018	.0851198	<b>.012</b>	-.382179	-.047225
	5 年以上	未滿 1 年	.0827236	.1320135	.531	-.177019	.342466
未滿 7 年	1 年以上	-.1482288	.1206324	.220	-.385579	.089121	
	未滿 3 年						
	3 年以上	.1580109	.1121123	.160	-.062575	.378597	
	未滿 5 年						
	7 年以上	-.0566908	.0969728	.559	-.247489	.134108	
7 年以上	未滿 1 年	.1394144	.1100171	.206	-.077049	.355878	
	1 年以上	-.0915380	.0960645	.341	-.280549	.097474	
	未滿 3 年						
	3 年以上	.2147018	.0851198	<b>.012</b>	.047225	.382179	
	未滿 5 年						
	5 年以上	.0566908	.0969728	.559	-.134108	.247489	
	未滿 7 年						
家庭和生 活	未滿 1 年	1 年以上	-.0650794	.1299232	.617	-.320710	.190551
		未滿 3 年					
		3 年以上	.0796935	.1222285	.515	-.160797	.320184
		未滿 5 年					

表 4-35 (續)

	5 年以上 未滿 7 年	-.1403794	.1305817	.283	-.397305	.116546
	7 年以上	-.1894895	.1088239	.083	-.403606	.024627
1 年以上 未滿 3 年	未滿 1 年 3 年以上 未滿 5 年	.0650794 .1447729	.1299232 .1101203	.617 .190	-.190551 -.071894	.320710 .361440
	5 年以上 未滿 7 年	-.0753000	.1193241	.528	-.310076	.159476
	7 年以上	-.1244101	.0950227	.191	-.311372	.062551
3 年以上 未滿 5 年	未滿 1 年 1 年以上 未滿 3 年	-.0796935 -.1447729	.1222285 .1101203	.515 .190	-.320184 -.361440	.160797 .071894
	5 年以上 未滿 7 年	-.2200729	.1108964	<b>.048</b>	-.438267	-.001879
	7 年以上	-.2691830	.0841966	<b>.002</b>	-.434844	-.103522
5 年以上 未滿 7 年	未滿 1 年 1 年以上 未滿 3 年	.1403794 .0753000	.1305817 .1193241	.283 .528	-.116546 -.159476	.397305 .310076
	3 年以上 未滿 5 年	.2200729	.1108964	<b>.048</b>	.001879	.438267
	7 年以上	-.0491101	.0959211	.609	-.237839	.139619
7 年以上	未滿 1 年 1 年以上 未滿 3 年	.1894895 .1244101	.1088239 .0950227	.083 .191	-.024627 -.062551	.403606 .311372
	3 年以上 未滿 5 年	.2691830	.0841966	<b>.002</b>	.103522	.434844
	5 年以上 未滿 7 年	.0491101	.0959211	.609	-.139619	.237839
社會責任	未滿 1 年 1 年以上 未滿 3 年	-.1444444	.1194614	.228	-.379490	.090602
	3 年以上 未滿 5 年	-.0084291	.1123863	.940	-.229555	.212696
	5 年以上 未滿 7 年	-.2067751	.1200669	.086	-.443012	.029462
	7 年以上	-.2442943	.1000611	<b>.015</b>	-.441169	-.047419
1 年以上 未滿 3 年	未滿 1 年 3 年以上 未滿 5 年	.1444444 .1360153	.1194614 .1012530	.228 .180	-.090602 -.063205	.379490 .335235



表 4-35 (續)

5 年以上 未滿 7 年	-.0623306	.1097158	.570	-.278202	.153540
7 年以上	-.0998498	.0873711	.254	-.271757	.072057
3 年以上 未滿 1 年	.0084291	.1123863	.940	-.212696	.229555
未滿 5 年 1 年以上	-.1360153	.1012530	.180	-.335235	.063205
未滿 3 年					
5 年以上	-.1983459	.1019667	.053	-.398970	.002278
未滿 7 年					
7 年以上	-.2358652	.0774168	<b>.003</b>	-.388186	-.083544
5 年以上 未滿 1 年	.2067751	.1200669	.086	-.029462	.443012
未滿 7 年 1 年以上	.0623306	.1097158	.570	-.153540	.278202
未滿 3 年					
3 年以上	.1983459	.1019667	.053	-.002278	.398970
未滿 5 年					
7 年以上	-.0375192	.0881972	.671	-.211051	.136013
7 年以上 未滿 1 年	.2442943	.1000611	<b>.015</b>	.047419	.441169
1 年以上	.0998498	.0873711	.254	-.072057	.271757
未滿 3 年					
3 年以上	.2358652	.0774168	<b>.003</b>	.083544	.388186
未滿 5 年					
5 年以上	.0375192	.0881972	.671	-.136013	.211051
未滿 7 年					

資料來源：研究者整理

#### 九、留（續）任意願與工作滿意度之差異分析

從表 4-36 不同留（續）任意願警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析得知：

- (一) 不同留（續）任意願之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「自我成長發展」層面上無顯著差異（ $t=.004$ ， $p=.948>.05$ ）。
- (二) 不同留（續）任意願之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「人際關係」層面上無顯著差異（ $t=1.627$ ， $p=.203>.05$ ）。
- (三) 不同留（續）任意願之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「組織氣氛」層面上呈現顯著差異（ $t=4.844$ ， $p=.028<.05$ ）。
- (四) 不同留（續）任意願之警察志工參與志願服務工作滿意度，在「家庭和生活」

層面上無顯著差異 (t=1.822, p=.178>.05)。

(五) 不同留(續)任意願之警察志工參與志願服務工作滿意度,在「社會責任」層面上呈現顯著差異 (t=7.558, p=.006<.05)。

(六) 不同留(續)任意願之警察志工參與志願服務工作滿意度,在「整體滿意度」上呈現顯著差異 (t=3.423, p=.065>.05)。

綜上分析結果發現,不同留(續)任意願的警察志工參與志願服務工作滿意度,雖在「組織氣氛」、「社會責任」層面上呈現顯著差異,惟在「自我成長發展」、「人際關係」、「家庭和生活」層面及「整體滿意度」均無顯著差異,表示拒絕虛無假設 2-9-3、2-9-5,而接受虛無假設 2-9、2-9-1、2-9-9 與 2-9-4;又其中有留(續)任意願警察志工在「組織氣氛」層面滿意度之平均值 4.052 高於沒有留(續)任意願者之 3.784、在「社會責任」層面滿意度之平均值 4.259 高於沒有留(續)任意願者之 3.955。

表 4-36 不同留(續)任意願警察志工參與志願服務工作滿意度差異分析 (n=319)

層面	分項	樣本數	平均數	標準差	t 值	p 值
自我成長發展	是	297	4.106	.507	.004	.948
	否	22	4.114	.706		
人際關係	是	297	4.144	.550	1.627	.203
	否	22	3.985	.724		
組織氣氛	是	297	4.052	.538	4.844*	<b>.028</b>
	否	22	3.784	.717		
家庭和生活	是	297	4.134	.549	1.822	.178
	否	22	3.970	.553		
社會責任	是	297	4.259	.478	7.558**	<b>.006</b>
	否	22	3.955	.758		
整體滿意度	是	297	4.139	.420	3.423	.065
	否	22	3.961	.605		

\* : p<.05、\*\* : p<.01、\*\*\* : p<.001

資料來源：研究者整理

綜合上述研究發現,不同背景警察志工參與志願服務整體工作滿意程度,不因性別、年齡層、婚姻狀況、宗教信仰、服務年資、留(續)任意願之不同而有顯著差異,

而在不同教育程度、有無擔任志工經驗及不同每月平均服務時數之整體工作滿意度部分則呈現顯著差異，因此本研究推翻虛無假設 2-4、2-6 及 2-7，顯示不同教育程度、有無擔任志工經驗及不同每月平均服務時數之警察志工參與志願服務工作滿意度存在顯著差異。

#### 第四節 警察志工參與動機與工作滿意度之相關情形

本節旨在探討警察志工參與志願服務的動機與整體及各層面工作滿意度的相關情形，以皮爾遜積差相關來表示。邱皓政（2011:10-6）指出，相關係數為一標準化係數，其值不受變項單位與集中性的影響，係數值介於±1 之間。相關係數值越接近±1 時，表示變項的關聯情形越明顯，變項關聯程度的判斷標準：相關係數值.01 以下屬於微弱或無相關、.01 至.39 為低度相關、.40 至.69 為中度相關、.70 至.99 為高度相關、1.00 為完全相關。

茲將警察志工參與志願服務動機與工作滿意度之積差相關結果如表 4-37 所示，以下分別加以說明。

表 4-37 警察志工參與志願服務動機與工作滿意度之積差相關結果

區 分	自我成長發展	人際關係	組織氣氛	家庭和生活	社會責任	整體滿意度
利己	.432**	.411**	.354**	.465**	.520**	.539**
意識型態	.463**	.349**	.339**	.366**	.459**	.491**
利他	.495**	.385**	.401**	.431**	.575**	.566**
實質回饋	.312**	.296**	.224**	.236**	.276**	.335**
社會關係	.486**	.457**	.342**	.460**	.528**	.561**
整體動機	.581**	.503**	.440**	.518**	.624**	.661**

\*\*在顯著水準為 0.01 時（雙尾），相關顯著。

資料來源：研究者整理

## 壹、警察志工參與志願服務整體動機與整體工作滿意度之相關分析

由表 4-37 得知，整體參與動機與整體工作滿意度兩者間有顯著的中度正相關 ( $r=.661, p=.000<.01$ )。以工作滿意度各層面觀之，「自我成長發展」、「人際關係」、「組織氣氛」、「家庭和生活」與「社會責任」與整體參與動機皆有顯著正相關，工作滿意度各層面與「整體參與動機」的相關程度由高而低依序為「社會責任」( $r=.624$ )、「自我成長發展」( $r=.581$ )、「家庭和生活」( $r=.518$ )、「人際關係」( $r=.503$ )與「組織氣氛」( $r=.440$ )，由此可知，警察志工參與志願服務的動機越強，其工作滿意度越高。另由參與動機各層面觀之，「利己」、「意識型態」、「利他」、「實質回饋」與「社會關係」與整體工作滿意度皆有顯著正相關，其相關程度由高而低依序為「利他」( $r=.566$ )、「社會關係」( $r=.561$ )、「利己」( $r=.539$ )、「意識型態」( $r=.491$ )與「實質回饋」( $r=.335$ )。

## 貳、警察志工參與志願服務動機各層面與工作滿意度之相關分析

由表 4-37 得知，警察志工參與志願服務各層面動機與工作滿意度呈現正相關，分述如下：

### 一、利己層面

與整體工作滿意度及各層面均呈顯著正相關，相關程度由高而低依序為「整體滿意度」( $r=.539$ )、「社會責任層面」( $r=.520$ )、「家庭和生活層面」( $r=.465$ )、「自我成長發展層面」( $r=.432$ )、「人際關係層面」( $r=.411$ )、「組織氣氛層面」( $r=.354$ )。其中以「社會責任」層面相關最高，為中度正相關，表示警察志工利己層面動機增強，滿意程度增加以「社會責任」層面最高，而以「組織氣氛」層面最低。

### 二、意識型態層面

與整體工作滿意度及各層面均呈顯著正相關，相關程度由高而低依序為「整體滿意度」( $r=.491$ )、「自我成長發展層面」( $r=.463$ )、「社會責任層面」( $r=.459$ )、「家庭和生活

活層面」(r=.366)、「人際關係層面」(r=.349)、「組織氣氛層面」(r=.339)。其中以「自我成長發展」層面相關最高，為中度正相關，表示警察志工意識型態層面動機增強，滿意程度增加以「自我成長發展」層面最高，而以「組織氣氛」層面最低。

### 三、利他層面

與整體工作滿意度及各層面均呈顯著正相關，相關程度由高而低依序為「社會責任層面」(r=.575)、「整體滿意度」(r=.566)、「自我成長發展層面」(r=.495)、「家庭和生活層面」(r=.431)、「組織氣氛層面」(r=.401)、「人際關係層面」(r=.385)。其中以「社會責任」層面相關最高，為中度正相關，表示警察志工利他層面動機增強，滿意程度增加以「社會責任」層面最高，而以「人際關係」層面最低。

### 四、實質回饋層面

與整體工作滿意度及各層面均呈顯著正相關，相關程度由高而低依序為「整體滿意度」(r=.335)、「自我成長發展層面」(r=.312)、「人際關係層面」(r=.296)、「社會責任層面」(r=.276)、「家庭和生活層面」(r=.236)、「組織氣氛層面」(r=.224)。其中以「自我成長發展」層面相關最高，為低度正相關，表示警察志工實質回饋層面動機增強，滿意程度增加以「自我成長發展」層面最高，而以「組織氣氛」層面最低。

### 五、社會關係層面

與整體工作滿意度及各層面均呈顯著正相關，相關程度由高而低依序為「整體滿意度」(r=.561)、「社會責任層面」(r=.528)、「自我成長發展層面」(r=.486)、「家庭和生活層面」(r=.460)、「人際關係層面」(r=.457)、「組織氣氛層面」(r=.342)。其中以「社會責任」層面相關最高，為中度正相關，表示警察志工社會關係層面動機增強，滿意程度增加以「社會責任」層面最高，而以「組織氣氛」層面最低。

### 參、警察志工參與志願服務動機與工作滿意度各層面之相關分析

由表 4-37 得知，警察志工參與志願服務動機與各層面工作滿意度呈現正相關，分述如下：

#### 一、自我成長發展層面

與整體動機及各層面均呈顯著正相關，相關程度由高而低依序為「整體動機」( $r=.581$ )、「利他層面」( $r=.495$ )、「社會關係層面」( $r=.486$ )、「意識型態層面」( $r=.463$ )、「利己層面」( $r=.432$ )、「實質回饋層面」( $r=.312$ )。其中以「利他」層面相關最高，為中度正相關，表示影響警察志工「自我成長發展」層面滿意程度以「利他」層面動機最強，而以「實質回饋」層面最低。

#### 二、人際關係層面

與整體動機及各層面均呈顯著正相關，相關程度由高而低依序為「整體動機」( $r=.503$ )、「社會關係層面」( $r=.457$ )、「利己層面」( $r=.411$ )、「利他層面」( $r=.385$ )、「意識型態層面」( $r=.349$ )、「實質回饋層面」( $r=.296$ )。其中以「社會關係」層面相關最高，為中度正相關，表示影響警察志工「人際關係」層面滿意程度以「社會關係」層面動機最強，而以「實質回饋」層面最低。

#### 三、組織氣氛層面

與整體動機及各層面均呈顯著正相關，相關程度由高而低依序為「整體動機」( $r=.440$ )、「利他層面」( $r=.401$ )、「利己層面」( $r=.354$ )、「社會關係層面」( $r=.342$ )、「意識型態層面」( $r=.339$ )、「實質回饋層面」( $r=.224$ )。其中以「利他」層面相關最高，為中度正相關，表示影響警察志工「組織氣氛」層面滿意程度以「利他」層面動機最強，而以「實質回饋」層面最低。

#### 四、家庭和生活層面

與整體動機及各層面均呈顯著正相關，相關程度由高而低依序為「整體動機」( $r=.518$ )、「利己層面」( $r=.465$ )、「社會關係層面」( $r=.460$ )、「利他層面」( $r=.431$ )、「意識型態層面」( $r=.366$ )、「實質回饋層面」( $r=.236$ )。其中以「利己」層面相關最高，為中度正相關，表示影響警察志工「家庭和生活」層面滿意程度以「利己」層面動機最強，而以「實質回饋」層面最低。

#### 五、社會責任層面

與整體動機及各層面均呈顯著正相關，相關程度由高而低依序為「整體動機」( $r=.624$ )、「利他層面」( $r=.575$ )、「社會關係層面」( $r=.528$ )、「利己層面」( $r=.520$ )、「意識型態層面」( $r=.459$ )、「實質回饋層面」( $r=.276$ )。其中以「利己」層面相關最高，為中度正相關，表示影響警察志工「社會責任」層面滿意程度以「利他」層面動機最強，而以「實質回饋」層面最低。

綜合上述研究結果可知，警察志工參與志願服務動機與工作滿意度兩者呈現顯著正相關，此與朱夏萍（2003）、黃琦茹（2010）、馮文彬（2010）、林以鏞（2010）等人的研究結果相似，因此拒絕虛無假設 3：【警察志工參與志願服務「動機」與「工作滿意度」沒有關聯性】。顯示警察志工參與志願服務動機與工作滿意度有非常密切的關聯性，究其原因，可能係警察志工參與志願服務的動機除本服務的精神，不求私利而奉獻時間、勞力或知能外，尚包括自己本身利益或收穫等利己動機，當服務動機得到適度的回饋，或其需求到相對回應，自然會產生較強的參與動機；而在從事志願服務工作後，當達成預期目標成果，或獲致令人滿意的報酬，亦即期望與獲得報酬的交互作用得到滿足，就會有更高的工作滿意度。雖然每位警察志工參與志願服務的動機有所不同，從服務過程中獲得的滿意度亦因人而異，但兩者的關係是密不可分的。

## 第五節 綜合小結

本研究經過獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、皮爾遜積差相關等方式統計分析後，茲將達顯著水準的研究假設說明整理如表 4-38。

表 4-38 研究假設檢證相關一覽表（拒絕虛無假設  $H_0$ ）

研 究 假 設	t (F) 值	P 值	說 明
1-6-1：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務「利己層面」動機沒有顯著差異。	8.602**	.004	有 > 沒有
1-6-3：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務「利他層面」動機沒有顯著差異。	13.700* **	.000	有 > 沒有
1-6-5：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務「社會關係層面」動機沒有顯著差異。	8.831**	.003	有 > 沒有
1-6-6：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務「整體動機」沒有顯著差異。	5.826*	.016	有 > 沒有
1-7-1：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務「利己層面」動機沒有顯著差異。	3.766*	.011	21 小時以上 > 未滿 8 小時 21 小時以上 > 8 至 13 小時者 13 至 21 小時 > 8 至 13 小時者
1-7-5：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務「社會關係層面」動機沒有顯著差異。	5.670*	.001	21 小時以上 > 8 至 13 小時 13 至 21 小時 > 8 至 13 小時
1-9-1：不同留（續）任意願警察志工參與志願服務「利己層面」動機沒有顯著差異。	4.404*	.037	有 > 沒有
2-1-4：不同性別警察志工參與志願服務工作與「家庭和生活層面」滿意度沒有顯著差異。	6.348*	.012	女 > 男
2-2-4：不同年齡層警察志工參與志願服務工作與「家庭和生活層面」滿意度沒有顯著差異。	2.734*	.029	50 至 54 歲 > 30 至 49 歲



表 4-38 (續)

2-2-5：不同年齡層警察志工參與志願服務工作與「社會責任層面」滿意度沒有顯著差異。	3.279*	<b>.012</b>	50 至 54 歲 > 18 至 29 歲 50 至 54 歲 > 30 至 49 歲 55 至 65 歲 > 30 至 49 歲
2-4-1：不同教育程度警察志工參與志願服務工作與「自我成長發展層面」滿意度沒有顯著差異。	3.329*	<b>.037</b>	國(初中以下) > 高中(職) 國(初中以下) > 專科或大專
2-4-2：不同教育程度警察志工參與志願服務工作與「人際關係層面」滿意度沒有顯著差異。	3.282*	<b>.039</b>	國(初中以下) > 高中(職) 國(初中以下) > 專科或大專
2-4-5：不同教育程度警察志工參與志願服務工作與「社會責任層面」滿意度沒有顯著差異。	4.702*	<b>.010</b>	國(初中以下) > 專科或大專
2-4-6：不同教育程度警察志工參與志願服務工作與「整體滿意度」沒有顯著差異。	4.072*	<b>.018</b>	國(初中以下) > 高中(職) 國(初中以下) > 專科或大專
2-5-3：有無宗教信仰警察志工參與志願服務工作與「組織氣氛層面」滿意度沒有顯著差異。	4.670*	<b>.031</b>	有 > 無
2-6-4：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務工作與「家庭和生活層面」滿意度沒有顯著差異。	11.137* *	<b>.001</b>	有 > 沒有
2-6-5：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務工作與「社會責任層面」滿意度沒有顯著差異。	8.972**	<b>.003</b>	有 > 沒有
2-6-6：有無擔任志工經驗警察志工參與志願服務工作與「整體滿意度」沒有顯著差異。	4.789*	<b>.029</b>	有 > 沒有
2-7-4：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務工作與「家庭和生活層面」滿意度沒有顯著差異。	2.770*	<b>.042</b>	13 至 21 小時 > 未滿 8 小時 13 至 21 小時 > 8 至 13 小時
2-7-5：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務工作與「社會責任層面」滿意度沒有顯著差異。	4.896**	<b>.002</b>	13 至 21 小時 > 未滿 8 小時 13 至 21 小時 > 8 至 13 小時

表 4-38 (續)

2-7-6：不同每月平均服務時數警察志工參與志願服務工作與「整體滿意度」沒有顯著差異。	3.354*	.019	13 至 21 小時 > 未滿 8 小時 13 至 21 小時 > 8 至 13 小時
2-8-3：不同服務年資警察志工參與志願服務工作與「組織氣氛層面」滿意度沒有顯著差異。	2.504*	.042	未滿 1 年 > 3 至 5 年 7 年以上 > 3 至 5 年
2-8-4：不同服務年資警察志工參與志願服務工作與「家庭和生活層面」滿意度沒有顯著差異。	2.942*	.021	5 至 7 年 > 3 至 5 年 7 年以上 > 3 至 5 年
2-8-5：不同服務年資警察志工參與志願服務工作與「社會責任層面」滿意度沒有顯著差異。	3.255*	.012	7 年以上 > 未滿 1 年 7 年以上 > 3 至 5 年
2-9-3：不同留(續)任意願警察志工參與志願服務工作與「組織氣氛層面」滿意度沒有顯著差異。	4.844*	.028	是 > 否
2-9-5：不同留(續)任意願警察志工參與志願服務工作與「社會責任層面」滿意度沒有顯著差異。	7.558**	.006	是 > 否
3：警察志工參與志願服務「動機」與「工作滿意度」沒有關聯性。	.661**		整體參與動機與整體工作滿意 顯著中度正相關

資料來源：研究者整理

## 第五章 結論

本研究係以臺中市政府警察局警察志工為對象，進行現況調查及探討參與志願服務的動機與工作滿意度的情形及其關係，並分析不同背景變項之志工參與動機與工作滿意度差異情形，以供志工運用、管理機關以及未來研究參考。

本章首先綜述研究結果整理出主要研究發現，再從主要發現歸納研究結論，並據以提出建議，全章共分二節，第一節研究發現，第二節建議。

### 第一節 研究發現

根據研究目的與研究問題，經由第四章統計分析結果，獲致以下主要研究發現，分述如下：

#### 壹、警察志工個人背景具同質性且偏向集中性

本研究結果顯示，警察志工以女性居多，年齡平均 53 歲，且以 55 至 64 歲最多，絕大多數已婚、7 成 2 的警察志工具高中（職）以上學歷，超過 5 成的志工在過去 1 年中平均每月服務時數為「8 小時以上未滿 13 小時」，也有將近 5 成的志工服務年資在 7 年以上，而有 9 成 3 的志工有留（續）任意願。研判可能年輕者多須擔負家庭生計之責，而子女長大後的女性志工可能較有自行規劃運用的時間可參與志願服務工作。未來如何擴大警察志工參與者的代表性，以及如何因應代表性擴大過程衍生的多元動機議題，甚或是工作滿意度變化的議題，都是不容忽視的啓示。

志工參與志願服務的管道主要是透過現有人際關係的介紹推薦，顯示有越多機會接觸擔任志願服務人員的人，便有較高機會成為志工。

再者，從留（續）任意願調查得知，警察志工有留（續）任意願之主要原因包括：

（1）服務人群：體恤員警辛勞、協助受害者給予安慰、為社會盡一份力量、樂於助人並從中獲得快樂及滿足感；（2）學習新知，增廣見聞：了解警民互動、接觸不同人事物、獲得更多社會經驗、建立人際關係、並可學習許多法律等知識、增廣見聞（如見識更多案例以防自己受騙）；（3）其他個人因素：退休回饋社會、家人是員警、紓解工作壓力、家人的支持、工作有成就感、離家近有感情、打發時間、與朋友一起做公益、善行義舉樂於其中、有認同感等。而沒有留（續）任意願之志工則係因：（1）沒時間：工作太忙、有小孩要照顧、工作時間太長；（2）身體因素：如年紀太大；（3）興趣不合；（4）規定太多，較嚴苛。

## 貳、警察志工參與志願服務動機的現況分析

警察志工參與志願服務的動機上，就整體動機而言趨向正面認同的回應，平均值高達 4.21，顯示有高度的參與動機；另就動機各層面而言，亦均有正向的反應，其中以「利他層面」動機最高，其次依序為「社會關係層面」、「利己層面」、「意識型態層面」，最低為「實質回饋層面」。

另進一步以參與動機題項分析，仍以「利他層面」之「17、可以使自己盡社會義務，回饋社會」、「18、可以使自己獲得幫助他人的快樂」、「16、可以散播愛心」動機最強，而以「意識型態層面」之「15、對個人事業發展有所幫助」與「實質回饋層面」之「19、可以使自己免費或優待方式參與相關活動」、「20、可以使自己贏得聲名，受人尊敬」動機最弱。

顯見警察志工參與志願服務動機仍以傳統助人之利他層面動機為最優先考量，惟亦重視增進社會關係及自我學習成長和經驗的獲得，而以「實質回饋層面」動機最低，足見擔任志工參與志願服務是志願、不計報酬的，且多數存在為了服務他人及回饋社會感恩心；此外在利己層面亦獲志工高度認同，可能係志工本身係警眷或是對警察工作有興趣，希望延續或有機會參與，同時亦能對自我學習成長有所助益，如此兼具利他與利己

層面動機，顯示警察志工參與志願服務動機之多元性。

#### 參、不同個人背景變項之警察志工參與志願服務動機的差異情形

研究發現，警察志工之個人背景變項，在性別、年齡層、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰及服務年資與參與動機沒有顯著差異，而在具有其他志願服務經驗、每月平均服務時數及留（續）任意願等個人背景變項與參與動機或部分層面達顯著的差異，分述如下：

一、具其他志願服務經驗：在「利己層面」、「利他層面」、「社會關係層面」及「整體動機」部分，具有其他志願服務經驗大於未具其他志願服務經驗者。

二、每月平均服務時數：在「利己層面」動機，每月平均服務時數「21 小時以上者」大於「未滿 8 小時者」及「8 至 13 小時者」，且「13 小時至 21 小時者」大於「8 至 13 小時者」；在「社會關係層面」動機，「21 小時以上者」大於「8 至 13 小時者」，且「13 小時至 21 小時者」大於「8 至 13 小時者」。

三、留（續）任意願：在「利己層面」動機，「有」留（續）任意願者大於「無」留（續）任意願者。

每月平均服務時數越多，顯示參與志願服務動機越強；另曾擔任志工者，可能具備較豐的富社會經驗，處事較圓融，因而比較了解及重視「利己」、「利他」、「社會關係」層面動機所致；由於志工係秉持強烈使命感，不計報酬回饋的為社會服務，因此願意貢獻較多的時間與心力，以實際行動社會做出奉獻。

#### 肆、警察志工參與志願服務工作滿意度的現況

警察志工參與志願服務工作的滿意度上，就整體滿意度而言趨向正面認同的回應，平均值高達 4.14，顯示有高度的工作滿意；另就工作滿意度各層面而言，亦均有正向的反應，其中以「社會責任層面」滿意度最高，其次依序為「人際關係層面」、「自我成長發展層面」、「家庭和生活層面」，最低者為「組織氣氛層面」。

從平均值最低的「組織氣氛層面」與最高的「社會責任層面」差距僅 0.18 分，且各

層面平均值均達 4 分以上，顯示警察志工參與志願服務工作滿意程度相當高。

#### 伍、不同個人背景變項之警察志工參與志願服務工作滿意度之差異情形

研究發現，警察志工個人背景變項與整體滿意度而言，在「教育程度」、「具有其他志願服務經驗」及「每月平均服務時數」達顯著的差異。惟就警察志工個人背景變項對工作滿意度各層面有顯著差異者，包括性別、年齡層、教育程度、宗教信仰、具有其他志願服務經驗、每月平均服務時數、服務年資及留（續）任意願等。在「性別」部分以「家庭和生活層面」達顯著差異；在「年齡層」方面以「家庭和生活層面」與「社會責任層面」達顯著差異；在「教育程度」方面則在「自我成長發展層面」、「人際關係層面」與「社會責任層面」達顯著差異；在「宗教信仰」部分以在「組織氣氛層面」達顯著差異；在「具有其他志願服務經驗」及「每月平均服務時數」部分均在「家庭和生活層面」與「社會責任層面」達顯著差異；在「服務年資」方面則在「組織氣氛層面」、「家庭和生活層面」與「社會責任層面」達顯著差異；在「留（續）任意願」部分則在「組織氣氛層面」與「社會責任層面」達顯著差異。而僅在「婚姻狀況」與「整體滿意度」及各層面均沒有顯著差異。

由以上顯示，可能年齡層越高，家人對於參與志願服務服務支持與認同性越高，且與家人互動較良好；而知識水準越高，可能對各種事務有較多自己的看法，因而影響其工作滿意度；又部分志工可能在 2 個以上機關擔任志願服務工作，因此適度的工作時數有助於滿意度的提升。另從各層面之平均數觀之，服務年資均以「3 至 5 年者」滿意度最低，顯示服務年資 3 年以下之志工，可能對服務機關從原本的期待有所作為到安於現狀，但隨著時間增加，志工對工作內容或環境的要求增加，而降低滿意度；而年資 7 年以上者，多係能適應志願服務工作，也可能已擔任幹部，對志工團隊具有一定之向心力和影響力，進而影響其滿意程度。

#### 陸、警察志工參與志願服務動機與工作滿意度之相關情形

本研究發現，警察志工不論在「利己」、「意識型態」、「利他」、「實質回饋」與「社

會關係」等參與動機各層面與「自我成長發展」、「人際關係」、「組織氣氛」、「家庭和生活」與「社會責任」等工作滿意度各層面間的相關情形，在統計上均達顯著正相關，顯示警察志工參與志願服務動機與工作滿意度有非常密切的關係，亦即志工參與志願服務動機越強，則其工作滿意度越高。

一、「警察志工「整體動機」與工作滿意度兩者之間有顯著的中度正相關。工作滿意度 5 個層面與「整體參與動機」的相關程度由高而低依序為「社會責任」、「自我成長發展」、「家庭和生活」、「人際關係」與「組織氣氛」。

二、「利己動機」與「整體工作滿意度」具有顯著中度正相關，以工作滿意度各層面來看，除「組織氣氛層面」為低度正相關外，其餘層面則為顯著中度正相關，其相關程度由高而低依序為「社會責任層面」、「家庭和生活層面」、「自我成長發展層面」、「人際關係層面」。

三、「意識型態動機」與「整體工作滿意度」具有顯著中度正相關，而以工作滿意度各層面來看，則呈現中度或低度正相關，其相關程度由高而低依序為「自我成長發展層面」、「社會責任層面」、「家庭和生活層面」、「人際關係層面」、「組織氣氛層面」。

四、「利他動機」與「整體工作滿意度」具有顯著中度正相關，而以工作滿意度各層面來看，除「人際關係層面」為低度正相關外，其餘層面則呈現中度正相關，其相關程度由高而低依序為「社會責任層面」、「自我成長發展層面」、「家庭和生活層面」、「組織氣氛層面」。

五、「實質回饋動機」與「整體工作滿意度」及各層面均為低度正相關，其相關程度由高而低依序為「整體滿意度」、「自我成長發展層面」、「人際關係層面」、「社會責任層面」、「家庭和生活層面」、「組織氣氛層面」。

六、「社會關係動機」與「整體工作滿意度」具有顯著中度正相關，而以工作滿意度各層面來看，除「組織氣氛層面」為低度正相關外，其餘層面則呈現中度正相關，其相關程度由高而低依序為「社會責任層面」、「自我成長發展層面」、「家庭和生活層面」、「人際關係層面」。

## 第二節 建議

本研究係針對臺中市政府警察局運用警察志工現況、參與動機及工作滿意度之差異分析與彼此關聯情形，依據研究結果提出下列建議及後續研究建議。

### 壹、建議

#### 一、加強宣揚志工服務理念，加速推動成長倍增計畫

根據研究結論，警察志工參與志願服務動機以「利他層面」最強，而工作滿意度以「社會責任層面」最高，足見警察志工有高度的助人動機，以及強烈的社會責任，因此可透過各種傳播媒體廣為宣揚警察志工服務理念，適時安排志工現身說法，分享參與的收穫與感動，加速而有效推動臺中市政府志工成長倍增政策。

#### 二、甄選新進志工優先考量具服務經驗者

從有無擔任志工經驗與「參與動機」和「工作滿意度」差異分析得知，擔任志工經驗與「整體參與動機」和「整體工作滿意度」均有顯著關聯，且有服務經驗志工之參與動機比沒有服務經驗者強，又有服務經驗志工之滿意程度高於沒有服務經驗者，因此「有服務經驗」可作為甄選新進志工之重要參據，建議運用機關在甄選志工時，應以優先選取有服務經驗之志工，因為此類志工相對較有經驗，可能對運用機關能作出較多具體建議，作為機關策進之參考。

#### 三、舉辦教育訓練，增廣知識技能

由警察志工參與志願服務動機題項「10.可以使自己學習到更多的知識技能」，受訪者填答「非常同意」及「同意」選項者高達 95.44%得知，絕大多數的警察志工會因為



可以使自己學習到更多的知識技能而參與志願服務，加上開放問卷調查多數有留（續）任志工的主因係可以學習新知，增廣見聞；另部分志工希望增加輔導課程（如附錄三），因此運用管理機關應規劃經常舉辦相關專業訓練或研習活動，俾增進志工專業新知與技能，除提供全方位志工教育訓練與學習成長的機會外，更使志工在服務時發揮所長、滿足興趣、享受不同的成就感與樂趣。

#### 四、完備服勤設施，做好後勤支援

從警察志工參與志願服務工作滿意題項「35.對於服勤工具和設備，服務機關的支援情形」感到「非常滿意」和「滿意」者僅占 78.66%觀之；另部分警察志工反映「志工服務檯設置要明顯，充足電腦導覽資訊」意見，顯見警察志工對服務機關支援服勤工具和設備的滿意度偏低，值得深思。

#### 五、增加與志工互動，提升工作滿意度

根據研究結果得知，警察志工與服務機關的在職人員互動方面滿意度排名第 8，尚有進步空間；又部分志工建議「機關長官與警察同仁應與志工之間多增加互動機會」、「舉辦聯誼餐會、團體活動增進志工同仁情感」等，因此警察局可多主動關心志工或舉辦聯誼活動，增進志工與服務機關間以及志工與志工之間的互動，讓志工彼此間多認識，以增進情感，以提升工作滿意度。

### 貳、後續研究建議

#### 一、設計符合警察機關特性問卷

本研究的測量工具為自編的「警察志工參與志願服務動機與工作滿意度之研究調查問卷」，主要是參考志願服務之參與動機與工作滿意度相關文獻與理論而來，該等文獻原本並非專門為研究警察志工所設計，雖經過因素分析萃取後之參與志願服務動機與工

作滿意度進行信度分析，各構面及總信度均達到良好信度水準，並以主成分分析法固定因子數目進行萃取，惟其各層面之題項分類容有精進空間。

## 二、更臻周延考量研究變項

影響警察志工工作滿意度之因素眾多且複雜，本研究僅就性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、擔任志工經驗、每月平均服務時數及服務年資等變項進行分析討論，尚有許多其他可能影響因素未列入考慮。諸如擔任志工職位、人格特質、工作特性、組織文化等，是否對警察志工的參與動機與工作滿意程度產生交互作用，有待進一步分析研究。

## 三、擴大不同性質機關研究

本研究僅以臺中市政府警察局的警察志工為研究對象，僅探討一個直轄市政府警察局警察志工參與動機與工作滿意度，能否推論至全國各警察機關之警察志工則無法得知。為進一步深入了解警察志工參與動機與工作滿意度，今後有必要研究其他一般縣（市）警察局或專業警察機關的警察志工參與志願服務動機與工作滿意度情形，以為規劃運用管理政策之參據。

## 四、增列相關層面研究對象

本研究採用問卷調查方式，因事先商請相關承辦業務主管或承辦人協助發放及回收問卷，因此回收率頗高；然僅以警察志工為調查對象，且受訪者有可能顧及機關的和諧關係，填答結果可能無法真正反映意向，在解釋上有其限制，研究結果雖顯示不同背景變項在部分動機層面及工作滿意度層面呈現顯著差異；惟如能進一步設計不同問卷，增加訪問運用管理機關相關人員及受服務對象，再輔以對相關領域之專家學者或熟稔業務之承辦人員，進行深度訪談，應可補量化研究之不足，發掘志工運用管理之問題及受服務者之實際感受，俾更深入了解相關問題與策進作為，以提升志工運用管理與服務成效。



## 參考文獻

### 壹、中文部分

#### 一、專書

內政部 (2001)。志願服務法。臺北市：內政部。

內政部警政署 (2002)。警政白皮書 (中華民國 91 年版)。臺北市：洪記印刷有限公司。

江明修 (2003)。志工管理 (初版)。臺北市：智勝文化事業有限公司。

邱皓政 (2011)。量化研究與統計分析：SPSS (PASW) 資料分析範例解析 (五版三刷)。

臺北市，五南圖書出版股份有限公司。

林淑馨 (2011)。非營利組織概論 (初版)。臺北市：巨流圖書公司。

孫本初 (2010)。公共管理 (五版)。臺北市：智勝文化事業有限公司。

陳武雄 (1989)。志願服務理念與實務 (初版)。臺北市，興南印製廠有限公司。

陳金貴 (1994)。美國非營利組織的人力資源管理。臺北市：瑞興出版社。

張春興 (2007)。張氏心理學辭典 (重訂版二刷)。臺北市：東華書局。

曾華源、曾騰光 (2003)。志願服務概論 (初版一刷)。臺北市：揚智文化事業股份有限公司。

羅清俊 (2011)。社會科學研究方法－打開天窗說量化 (二版二刷)。臺北：鼎易印刷事業股份有限公司。

#### 二、期刊論文

林勝義 (2005)。志願服務的意涵與未來發展。非營利組織培力指南第三輯。臺北市：青輔會，79-90。

陳文喜 (2010)。學校運動志工參與動機及管理滿意度之研究。真理大學運動知識學報，7，216-228。

張英陣（2000）。新世紀的標竿－志願服務。《**厚生雜誌**》，（10），34-35。

賴世培（1998）。問卷設計中常見錯誤及其辨正之探討。《**空大行政學報**》，（8），169-188。

### 三、專書論文

陳金貴（2002）。志願服務的內涵。載於內政部與中華民國志願服務協會共同編印，**志願服務基礎訓練教材**。臺北市：內政部，27-44。

賴雨陽（2002）。志願服務的內涵。載於內政部與中華民國志願服務協會共同編印，**志願服務基礎訓練教材**。臺北市：內政部，7-26。

### 四、學位論文

王明玲（2003）。學校志工領導行為影響志工組織發展之研究－以臺北縣國小志工為例。

國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班碩士論文，未出版，臺北市。

方明祥（1995）。不同性質機構志願服務人員影響離職意願因素之研究。靜宜大學管理科學研究所碩士論文，未出版，臺中市。

王慧蘭（2013）。臺中市戶政事務所志工服務隊成就之研究。東海大學公共事務專班碩士論文，未出版，臺中市。

石淑惠（1996）。公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究。私立淡江大學教育科技研究所碩士論文，未出版，新北市。

朱夏萍（2003）。中部四縣市環保護工參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究。臺中師範學院環境教育研究所碩士論文，未出版，臺中市。

李麗美（2011）。大學圖書館志工參與動機與工作滿意之研究。中興大學圖書資訊學研究所碩士論文，未出版，臺中市。

林正祥（2011）。志工參與動機、參與滿意度與持續參與意願之研究－以雲林縣義勇消防隊員為例。雲林科技大學休閒運動研究所碩士班碩士論文，未出版，雲林縣。

林以鏞（2010）。臺中縣市國民小學學校志工擔任志工的動機與工作滿意之研究。中臺

- 科技大學文教事業經營研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 周佑民（1997）。**公務機關志工制度之研究—以臺北市所屬各機關為例**。國立中興大學公共行政及政策研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 林秀英（2003）。**婦女參與志願服務動機與工作滿足之研究**。國立臺灣師範大學人類發展與家庭研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 林佩穎（1999）。**義工參與動機、工作特性、工作滿意與離職傾向關係之研究—以表演藝術團體為例**。國立中山大學企業管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 吳淑鈺（2000）。**太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意之研究**。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 施嬭娟（1985）。**志願服務人員工作動機與工作滿足之研究**。東海大學社會研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 高以緯（2004）。**臺北縣市高中生參與志願服務動機與滿足感相關之研究**。中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 高昭美（2008）。**公部門志願服務人力資源運用與管理之研究—以臺北市政府社會局為例**。國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班碩士論文，未出版，臺北市。
- 陳冠彰（2009）。**志工人員參與動機、使命感對工作投入之影響—以鳳凰志工為例**。南臺科技大學技職教育與人力資源發展研究所碩士論文，未出版，臺南市。
- 陳威翰（2010）。**臺中縣屯區社區大學志工參與動機與持續參與因素之研究**。亞洲大學休閒與遊憩管理學系碩士班碩士論文，未出版，臺中市。
- 陳泰元（2003）。**國人參與志願服務之決定性因素**。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 陳家銘（2007）。**警察機關運用志工現況與改進措施之研究—以苗栗縣警察志工協會運作為例**。中央警察大學行政警察研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 馮文彬（2010）。**臺北縣國民小學志工參與動機及工作滿意度之調查研究**。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文，未出版，新北市。

- 游正民（2009）。**社區志工參與動機與社區意識對持續服務影響之研究－以霧峰鄉社區志工為例**。朝陽科技大學休閒事業管理系碩士班碩士論文，未出版，臺中市。
- 溫裕宏（2005）。**警察志工參與動機與組織公民行為間關係之研究－以高雄市政府警察局為例**。義守大學管理研究所碩士班碩士論文，未出版，高雄市。
- 黃琦茹（2011）。**紅十字會水上安全工作大隊志工參與動機、工作滿意度對持續服務意願之研究－以臺北縣分會為例**。臺北市立教育大學體育學系體育碩士學位班專班碩士論文，未出版，新北市。
- 葉步和（2002）。**志願服務對警察機關維護社會秩序之探討－以中壢警察分局協勤民力組織為研究對象**。元智大學管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 黎俊雄（2011）。**志願服務參與動機及滿意度之研究－以新北市莊敬高職志工服務隊為例**。亞洲大學經營管理學系碩士在職專班碩士論文，未出版，臺中市。
- 劉筱隆（2006）。**警察機關志工運用之研究－以花蓮縣警察局為例**。國立臺北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班碩士論文，未出版，新北市。
- 簡志文（1994）。**國家公園志願解說員制度建立之研究**。文化大學觀光事業學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 謝秉育（2001）。**玉山國家公園解說志工參與動機、制控信念與工作滿足之研究**。臺中師範學院環境教育研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 蘇信如（1985）。**志願服務組織運作之研究**。國立臺灣大學社會學研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 嚴幸文（1993）。**醫院志願服務人員人格特質和工作滿意度之研究**。東海大學社會工作系碩士論文，未出版，臺中市。

## 五、其他

- 臺中市政府社會局（2012a）。**臺中市 101 年度志願服務各目的事業主管機關第二次聯繫會報會議資料**。臺中市：臺中市政府社會局。

臺中市政府社會局（2012b）。**臺中市志願服務管理工作手冊**。臺中市：臺中市政府社會局。

臺中市政府警察局（2011）。**臺中市政府警察局分層負責明細表**。臺中市：臺中市政府警察局。

臺中市政府警察局（2012）。**臺中市政府警察局 101 年度志願服務績效評鑑書面報告**。臺中市：臺中市政府警察局。

## 貳、西文部分

1. Alderfer, C. P. (1969). An Empirical Test of a New Theory of Human Needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, vol 4, pp.142-175.
2. Blood M. J. & Hulin, C. L. (1960). *Consumer Behavior in Marketing Strategy*. New York: John Wiley and Sons.
3. Fischer, L. R. & Schaffe, B. S. (1993). *Older Volunteers: A Guide to Research and Practice*. Newbury Park, C.A.: Sage.
4. Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Happer and Row.
5. Hortom-Smith, D. H. (1981). Altruism, volunteers, and volunteerism. *Journal of Voluntary Action Research*, vol 10, pp21-36.
6. Kalleberg, A. L. (1977). Work Values and Job Rewards: A Theory Job Satisfaction. *American Sociological Review*, vol 42(no.1), pp.124-143.
7. Locke, E.A. (1969). Toward a Theory of Task Motivation and Incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, vol 3(no.1), pp.57-89.
8. Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality (2nd ed.)*. New York: Harper & Row.
9. Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: Mcgraw-Hill.
10. Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. California: Jossey.





**【填答說明】**下面各題主要是想了解您在參與志願服務工作的動機，當您對該敘述非常同意時，請在該題的「非常同意」欄位□中打✓；若非常不同意，就在該題的「非常不同意」欄位□中打✓，以此類推，請您根據個人看法勾選出最能代表您看法的選項。（※每題均為單選題※）

有關「您個人參與志願服務動機」之提問（請填答10~24題）

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
10. 可以使自己學習到更多的知識技能.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 可以獲得服務機會.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 可以使自己嘗試不同工作領域.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 是一種善行義舉.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 是個人生涯規劃的一部分.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 對個人事業發展有所幫助.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 可以散播愛心.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 可以使自己盡社會義務，回饋社會.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 可以使自己獲得幫助他人的快樂.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 可以使自己免費或優待方式參與相關活動.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 可以使自己贏得聲名，受人尊敬.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 可以使自己獲得別人的支持與鼓勵.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 可以使自己有機會接觸不同的人、事、物.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 可以使自己獲得社會經驗.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 可以使自己的生活更充實.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**【填答說明】**下面各題主要是想了解您在參與志願服務工作的實際感受，當您對該敘述非常滿意時，請在該題的「非常滿意」欄位□中打✓；若非常不滿同意，就在該題的「非常不滿意」欄位□中打✓，以此類推，請您根據個人看法勾選出最能代表您看法的選項。（※每題均為單選題※）

有關「您個人擔任警察志工滿意度」之提問（請填答25~41題）

	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
25. 在發揮個人的才能和興趣方面，我感到.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 在擴充自己的視野、增廣見聞方面，我感到.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 在增加自我訓練(如增加解決問題的能力)方面，我感到.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 在使自己學習到人際互動的技巧方面，我感到.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 與服務機關的志工互動方面，我感到.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. 與服務機關的在職人員互動方面，我感到.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 與服務機關志工以外社團的人際關係擴張方面，我感到.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

請繼續填答下一頁，謝謝您的合作。

【續上頁】

【填答說明】下面各題主要是想了解您在參與志願服務工作的實際感受，當您對該敘述非常滿意時，請在該題的「非常滿意」欄位□中打✓；若非常不滿同意，就在該題的「非常不滿意」欄位□中打✓，以此類推，請您根據個人看法勾選出最能代表您看法的選項。（※每題均為單選題※）

	非 常 滿 意	滿 意	無 意 見	不 滿 意	非 常 不 滿 意
有關「您個人擔任警察志工滿意度」之提問（請填答25~41題）					
32. 對於服務機關的工作氣氛，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. 服務機關對於志工工作狀況了解與關心程度讓我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 對於志工所提出的建議，服務機關的重視程度讓我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. 對於服勤工具和設備，服務機關的支援情形，我感到…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. 對於家人的支持程度，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. 對增進家人生活互動方面，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. 對提升您個人在家庭地位方面，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. 對於能幫助更多需要幫助的人，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. 對於配合服務機關落實相關法規制度，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. 能樹立典範使社會更美滿，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

42. 請問您參與志工服務過程中，有無遭遇困難或其他問題，如有，您是如何處理？

---

---

---

43. 請問您覺得您目前服務機關之志工管理有無需要改進的地方，或建議事項：

---

---

※本問卷到此結束，請將問卷裝入信封中擲還發送人，感謝您的協助！※



## 附錄二：編碼簿

變項名稱	變項說明	分類號碼	資料性質	問卷題號
編號	手寫之辨識編號	以手寫之辨識編號分別代表。	名目尺度	手寫之辨識編號
性別	受訪者之性別	1：受訪者勾選「女性」選項。 2：受訪者勾選「男性」選項。	名目尺度	第 1 題
年齡	受訪者之出生民國年	以受訪者填寫之數字直接輸入資料表中。	比例尺度	第 2 題
婚姻狀況	受訪者的婚姻狀況	1：受訪者勾選「未婚」選項。 2：受訪者勾選「已婚」選項。	名目尺度	第 3 題
教育程度	受訪者的教育程度	1：受訪者勾選「國(初)中(含)以下」選項。 2：受訪者勾選「高中(職)」選項。 3：受訪者勾選「專科或大學」選項。 4：受訪者勾選「研究所(含以上)」選項。	順序尺度	第 4 題
宗教信仰	受訪者有無宗教信仰	1：受訪者勾選「有」選項。 2：受訪者勾選「無」選項。	名目尺度	第 5 題
服務經驗	受訪者是否曾經在其他機關擔任過志工	1：受訪者勾選「沒有」選項。 2：受訪者勾選「有」選項。	名目尺度	第 6 題
服務經驗—有(補充)	受訪者曾經服務之機關名稱	以受訪者填寫之文字直接輸入資料表中。	名目尺度	第 6 題
服務時間	受訪者過去 1 年中之每月平均服務的時間	1：受訪者勾選「未滿 8 小時」選項。 2：受訪者勾選「8 小時以上未滿 13 小時」選項。 3：受訪者勾選「13 小時以上未滿 21 小時」選項。	順序尺度	第 7 題

		4：受訪者勾選「21小時以上」選項。		
服務年資	受訪者累計擔任志工的服務年資	1：受訪者勾選「1年未滿」選項。 2：受訪者勾選「1年以上未滿3年」選項。 3：受訪者勾選「3年以上未滿5年」選項。 4：受訪者勾選「5年以上未滿7年」選項。 5：受訪者勾選「7年以上」選項。	順序尺度	第8題
留（續）任意願	受訪者留（續）任志工意願	1：受訪者勾選「是」選項。 2：受訪者勾選「否」選項。	名目尺度	第9題
留（續）任意願—原因	受訪者留（續）任志工的主因	以受訪者填寫之文字直接輸入資料表中。	名目尺度	第9題
參與動機—知識技能	受訪者覺得擔任志工可以使自己學到更多的知識技能	5：受訪者勾選「非常同意」選項。 4：受訪者勾選「同意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不同意」選項。 1：受訪者勾選「非常不同意」選項。	順序尺度	第10題
參與動機—獲得服務機會	受訪者覺得擔任志工，可以獲得服務機會	5：受訪者勾選「非常同意」選項。 4：受訪者勾選「同意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不同意」選項。 1：受訪者勾選「非常不同意」選項。	順序尺度	第11題
參與動機—嘗試不同工作領域	受訪者覺得擔任志工，可以使自己嘗試不同工作領域	5：受訪者勾選「非常同意」選項。 4：受訪者勾選「同意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不同意」選項。	順序尺度	第12題

		1：受訪者勾選「非常不同意」選項。		
參與動機 —善心義舉	受訪者覺得擔任志工，是一種善心義舉	5：受訪者勾選「非常同意」選項。 4：受訪者勾選「同意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不同意」選項。 1：受訪者勾選「非常不同意」選項。	順序尺度	第 13 題
參與動機 —生涯規劃	受訪者覺得擔任志工，是個人生涯規劃的一部分	5：受訪者勾選「非常同意」選項。 4：受訪者勾選「同意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不同意」選項。 1：受訪者勾選「非常不同意」選項。	順序尺度	第 14 題
參與動機 —幫助事業發展	受訪者覺得擔任志工，對個人事業發展有所幫助	5：受訪者勾選「非常同意」選項。 4：受訪者勾選「同意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不同意」選項。 1：受訪者勾選「非常不同意」選項。	順序尺度	第 15 題
參與動機 —散播愛心	受訪者覺得擔任志工，可以散播愛心	1：受訪者勾選「非常同意」選項。 2：受訪者勾選「同意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 4：受訪者勾選「不同意」選項。 5：受訪者勾選「非常不同意」選項。	順序尺度	第 16 題
參與動機 —盡社會義務，回饋社會	受訪者覺得擔任志工，可以使自己盡社會義務，回饋社會	5：受訪者勾選「非常同意」選項。 4：受訪者勾選「同意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不同意」選項。 1：受訪者勾選「非常不同意」選項。	順序尺度	第 17 題

參與動機 －獲得助人快樂	受訪者覺得擔任志工，可以使自己獲得幫助他人的快樂	5：受訪者勾選「非常同意」選項。 4：受訪者勾選「同意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不同意」選項。 1：受訪者勾選「非常不同意」選項。	順序尺度	第 18 題
參與動機 －獲得助人的快樂 免費或優待參與活動	受訪者覺得擔任志工，可以使自己免費或優待方式參與相關活動	5：受訪者勾選「非常同意」選項。 4：受訪者勾選「同意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不同意」選項。 1：受訪者勾選「非常不同意」選項。	順序尺度	第 19 題
參與動機 －贏得聲名	受訪者覺得擔任志工，可以使自己贏得聲名，受人尊敬	5：受訪者勾選「非常同意」選項。 4：受訪者勾選「同意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不同意」選項。 1：受訪者勾選「非常不同意」選項。	順序尺度	第 20 題
參與動機 －獲得支持與鼓勵	受訪者覺得擔任志工，可以使自己獲得別人的支持與鼓勵	5：受訪者勾選「非常同意」選項。 4：受訪者勾選「同意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不同意」選項。 1：受訪者勾選「非常不同意」選項。	順序尺度	第 21 題
參與動機 －接觸不同的人、事、物	受訪者覺得擔任志工，可以使自己有機會接觸不同的人、事、物	5：受訪者勾選「非常同意」選項。 4：受訪者勾選「同意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不同意」選項。 1：受訪者勾選「非常不同意」選項。	順序尺度	第 22 題
參與動機 －獲得社	受訪者覺得擔任志工，可	5：受訪者勾選「非常同意」選項。	順序尺度	第 23 題



會經驗	以使自己獲得社會經驗	4：受訪者勾選「同意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不同意」選項。 1：受訪者勾選「非常不同意」選項。		
參與動機－充實生活	受訪者覺得擔任志工，可以使自己的生活更充實	5：受訪者勾選「非常同意」選項。 4：受訪者勾選「同意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不同意」選項。 1：受訪者勾選「非常不同意」選項。	順序尺度	第 24 題
滿意度－發揮個人才能興趣	受訪者覺得擔任志工，在發揮個人的才能和興趣方面之滿意度感受	5：受訪者勾選「非常滿意」選項。 4：受訪者勾選「滿意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不滿意」選項。 1：受訪者勾選「非常不滿意」選項。	順序尺度	第 25 題
滿意度－擴充視野、增廣見聞	受訪者覺得擔任志工，在擴充自己的視野、增廣見聞方面之滿意度感受	5：受訪者勾選「非常滿意」選項。 4：受訪者勾選「滿意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不滿意」選項。 1：受訪者勾選「非常不滿意」選項。	順序尺度	第 26 題
滿意度－增加自我訓練	受訪者覺得擔任志工，在增加自我訓練方面之滿意度感受	5：受訪者勾選「非常滿意」選項。 4：受訪者勾選「滿意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不滿意」選項。 1：受訪者勾選「非常不滿意」選項。	順序尺度	第 27 題
滿意度－人際互動	受訪者覺得擔任志工，在使自己學習到人際互動	5：受訪者勾選「非常滿意」選項。 4：受訪者勾選「滿意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。	順序尺度	第 28 題

	的技巧方面之滿意度感受	2:受訪者勾選「不滿意」選項。 1:受訪者勾選「非常不滿意」選項。		
滿意度－與服務機關志工互動	受訪者覺得擔任志工，在與服務機關的志工互動方面滿意度感受	5:受訪者勾選「非常滿意」選項。 4:受訪者勾選「滿意」選項。 3:受訪者勾選「無意見」選項。 2:受訪者勾選「不滿意」選項。 1:受訪者勾選「非常不滿意」選項。	順序尺度	第 29 題
滿意度－與服務機關在職人員互動	受訪者覺得擔任志工，在與服務機關的在職人員互動方面之滿意度感受	5:受訪者勾選「非常滿意」選項。 4:受訪者勾選「滿意」選項。 3:受訪者勾選「無意見」選項。 2:受訪者勾選「不滿意」選項。 1:受訪者勾選「非常不滿意」選項。	順序尺度	第 30 題
滿意度－與服務機關志工以外社團人際關係擴張	受訪者覺得擔任志工，在與服務機關志工以外社團的人際關係擴張方面之滿意度感受	5:受訪者勾選「非常滿意」選項。 4:受訪者勾選「滿意」選項。 3:受訪者勾選「無意見」選項。 2:受訪者勾選「不滿意」選項。 1:受訪者勾選「非常不滿意」選項。	順序尺度	第 31 題
滿意度－服務機關工作氣氛	受訪者覺得擔任志工，對於服務機關的工作氣氛之滿意度感受	5:受訪者勾選「非常滿意」選項。 4:受訪者勾選「滿意」選項。 3:受訪者勾選「無意見」選項。 2:受訪者勾選「不滿意」選項。 1:受訪者勾選「非常不滿意」選項。	順序尺度	第 32 題
滿意度－服務機關了解與關心志工工作狀況程	受訪者覺得擔任志工，對於志工的工作狀況，服務機關了解與	5:受訪者勾選「非常滿意」選項。 4:受訪者勾選「滿意」選項。 3:受訪者勾選「無意見」選項。 2:受訪者勾選「不滿意」選項。	順序尺度	第 33 題

度	關心程度之滿意度感受	1：受訪者勾選「非常不滿意」選項。		
滿意度－服務機關重視志工提出建議程度	受訪者覺得擔任志工，對於志工所提出的建議，服務機關的重視程度之滿意度感受	5：受訪者勾選「非常滿意」選項。 4：受訪者勾選「滿意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不滿意」選項。 1：受訪者勾選「非常不滿意」選項。	順序尺度	第 34 題
滿意度－服務機關的支援服勤工具和設備情形	受訪者覺得擔任志工，對於服勤工具和設備，服務機關的支援情形之滿意度感受	5：受訪者勾選「非常滿意」選項。 4：受訪者勾選「滿意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不滿意」選項。 1：受訪者勾選「非常不滿意」選項。	順序尺度	第 35 題
滿意度－家人支持程度	受訪者覺得擔任志工，對於家人支持程度之滿意度感受	5：受訪者勾選「非常滿意」選項。 4：受訪者勾選「滿意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不滿意」選項。 1：受訪者勾選「非常不滿意」選項。	順序尺度	第 36 題
滿意度－增進家人生活互動	受訪者覺得擔任志工，對於增進家人生活互動之滿意度感受	5：受訪者勾選「非常滿意」選項。 4：受訪者勾選「滿意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不滿意」選項。 1：受訪者勾選「非常不滿意」選項。	順序尺度	第 37 題
滿意度－提升個人家庭地位	受訪者覺得擔任志工，對於提升個人家庭地位之滿意度感受	5：受訪者勾選「非常滿意」選項。 4：受訪者勾選「滿意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不滿意」選項。 1：受訪者勾選「非常不滿意」選項。	順序尺度	第 38 題

滿意度－幫助更多需要幫助的人	受訪者覺得擔任志工，對於能幫助更多需要幫助的人之滿意度感受	5：受訪者勾選「非常滿意」選項。 4：受訪者勾選「滿意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不滿意」選項。 1：受訪者勾選「非常不滿意」選項。	順序尺度	第 39 題
滿意度－配合服務機關落實相關法令制度	受訪者覺得擔任志工，對於配合服務機關落實相關法令制度之滿意度感受	5：受訪者勾選「非常滿意」選項。 4：受訪者勾選「滿意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不滿意」選項。 1：受訪者勾選「非常不滿意」選項。	順序尺度	第 40 題
滿意度－樹立典範	受訪者覺得擔任志工，能樹立典範使社會更美滿之滿意度感受	5：受訪者勾選「非常滿意」選項。 4：受訪者勾選「滿意」選項。 3：受訪者勾選「無意見」選項。 2：受訪者勾選「不滿意」選項。 1：受訪者勾選「非常不滿意」選項。	順序尺度	第 41 題
遭遇困難或其他問題之處理	受訪者參與志工服務過程中，有無遭遇困難或其他問題，如有，您是如何處理？	以受訪者填寫之文字直接輸入資料表中。	名目尺度	第 42 題
服務機關之志工管理改進或建議事項	受訪者對服務機關之志工管理改進或建議事項	以受訪者填寫之文字直接輸入資料表中。	名目尺度	第 43 題

## 附錄三：問卷開放問題提問及調查結果摘要

### 壹、警察志工參與志工服務過程中遭遇困難或問題處理方式

問卷以開放問題提問「請問您參與志工服務過程中，有無遭遇困難或其他問題，如有，您是如何處理？」調查結果，填答者計 94 人，綜合歸納如下：

- 一、以同理心的服務態度獲取認同：學習處理問題、循序溝通的技巧；用熱忱、耐心化解問題，臉帶笑容的服務態度；謹守本份，盡力去做。
- 二、詢問他人、互相討論：機關內的上級單位、其他資深志工、警察同仁或其他的單位，都是諮詢對象。
- 三、資源不足：資源不足，志工專業知識不足，應開課訓練（如不知如何安慰受暴婦女）。
- 四、其他：個人因素，怕精神狀況負荷不了；臨時支援工作通知時間太晚，無法調整；志工間相處問題，不和睦，有黨派問題；和機關互動不佳，沒有認同。

### 貳、警察志工認為服務機關之志工管理需改進之處及建議事項

問卷以開放問題提問「請問您覺得您目前服務機關之志工管理有無需要改進的地方，或建議事項：」調查結果，填答者計 64 人，綜合歸納如下：

- 一、加強互動：機關長官與警察同仁應與志工之間多增加互動機會，並主動關心，讓志工多了解機關業務性質，讓志工有被認同的感覺；主動告知志工需要協助處理的事務；長官與機關同仁與志工多互動；讓志工多參與員警工作。
- 二、舉辦團體活動增進志工同仁情感：多舉辦餐會、團康聯誼活動、戶外參訪機會，讓志工彼此間多認識，以增進情感。
- 三、增加志工輔導課程：讓志工多方學習專業知識、安排警政方面資訊課程（如學習女子防身術、搜身技巧），加強其應變技能，並明確告知其服務項目；加強輔導、舉辦講習或研習活動、學習專業知識、加強警政方面資訊、以地區為單位舉辦聯合在職訓練。

四、志工管理問題：志工素質參差，沒紀律，不實簽到退，反映未果；與志工聯繫時間太急迫（工作事項須配合時請提前告知，才好安排人員）；志工間彼此不和睦，有黨派問題。

五、其他：加強志工宣導，招攬有新人加入志工行列；提供經費犒賞辛苦志工，沒有經費無法辦活動；適時汰舊換新服勤工具和設備。

