

南華大學企業管理系管理科學碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION

MASTER PROGRAM IN MANAGEMENT SCIENCES

DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

NANHUA UNIVERSITY

人格特質、參與動機及心流經驗對工作滿足影響之研究—以嘉義
市義消人員為例

THE INFLUENCE OF PERSONALITY TRAITS, MOTIVATION AND FLOW
EXPERIENCE ON WORK SATISFACTION : TAKING FIRE-FIGHT
VOLUNTEERS IN CHIAYI CITY AS AN EXAMPLE

指導教授：褚麗絹博士

ADVISOR : LI-CHUAN CHU Ph.D.

研究生：莊麗珠

GRADUATE STUDENT : LI-CHU CHUANG

中 華 民 國 1 0 1 年 6 月

南 華 大 學

企業管理系管理科學碩士班

碩 士 學 位 論 文

人格特質、參與動機及心流經驗對工作滿足影響之研究—以
嘉義市義消人員為例

研究生：莊麗珠

經考試合格特此證明

口試委員：鄧乃文

沈惟翰

褚麗娟

指導教授：褚麗娟

系主任：陳中熒

口試日期：中華民國 101 年 6 月 27 日

誌謝

本論文承蒙指導教授褚麗絹博士戴月披星的審視與反覆指正，論文才得以順利完成，在論文撰寫期間，老師的悉心指導下，讓我受益良多，不論在知識學習與問題的解析皆有所成長，對於老師的感謝無以言表，一併感謝口試委員郭乃文博士及范惟翔博士在口試時對於論文內容提供許多寶貴的建議與指導，使本論文能更臻完整。

其次，要感謝消防局同事黃俊傑、陳皇吉在問卷發放的協助。也要感謝同學胡晉豪、周筱茜的相互砥礪，此外，學長李承霖、同學李國良、黃義明、吳瑞甯等對於本論文提供了寶貴意見。感謝還有許多人都曾幫助過我，實在是要感謝的人太多了，只能說很感謝老天在我的人生旅途中讓我遇到這麼多的貴人。

當然也要感謝我的家人，感謝父母的養育栽培、外子善朗對家庭的悉心照顧及上下課的接送，獻上我最誠摯的感謝與祝福，有你們支持與鼓勵，論文才得以順利完成了這篇「人格特質、參與動機及心流經驗對工作滿足影響之研究—以嘉義市義消人員為例」，謹以此論文獻給我的家人及所有關心我的朋友。

莊麗珠 謹誌於

南華大學企業管理系管理科學碩士班

中華民國101年仲夏

南華大學企業管理系管理科學碩士班

100 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：人格特質、參與動機及心流經驗對工作滿足影響之研究—以
嘉義市義消人員為例

研究生：莊麗珠

指導教授：褚麗絹博士

論文摘要內容：

本研究旨在探討編制於嘉義市政府消防局之義消人員的參與動機及心流經驗對工作滿足的影響，並以內、外控人格特質作為調節變項來加以探討。因此，以嘉義市義消人員為研究對象進行問卷普查，研究工具包含參與動機、心流經驗、內外控人格特質、工作滿足等四份量表，所得資料主要以SPSS12.0統計軟體進行迴歸分析檢定研究假設，主要研究發現如下：

（一）不同背景受測者於參與動機有顯著差異；（二）不同背景義消人員的心流經驗有顯著差異；（三）不同背景義消人員的工作滿足有顯著差異；（四）不同背景義消人員的人格特質有顯著差異；（五）參與動機、心流經驗、工作滿足與人格特質之間均有存在顯著正相關；（六）人格特質於心流經驗與工作滿足間具有調節效果；（七）心流經驗於參與動機與工作滿足之間具有中介效果。

關鍵詞：參與動機、心流經驗、工作滿足、人格特質

Title of Thesis : The Influence of Personality Traits, Motivation And Flow
Experience on Work Satisfaction : Taking Fire-Fight
Volunteers in ChiayiCity as an Example

Department : Master Program in Management Sciences, Department of
Business Administration, Nanhua University

Graduate Date : June 2012 Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Li-Chu Chuang Advisor : Li-Chuan Chu Ph.D.

Abstract

The purpose of this study was to investigate the preparation of the volunteer firefighters of the Fire Bureau of Chiayi City staff motivation and flow experience on the job satisfaction and less, external locus of control characteristics as adjustment variables to be explored.

Chiayi City volunteer fire personnel, Conducted a questionnaire census, the study included the participation motivation, flow experience, locus of control, job satisfaction, such as four- scales, SPSS12.0 statistical software for regression analysis to test the hypotheses, the main findings are as follows:

- (1) Significant differences in the different backgrounds of the subjects involved in motivation.
- (2) The different backgrounds of the subjects a significant difference in the flow experience.
- (3) The different backgrounds of the subjects were a significant difference in job satisfaction.
- (4) In the different backgrounds of the subjects significant differences in personality traits.
- (5) Involved in motivation, flow experience, between job satisfaction and personality traits are significant positive correlation.

- (6) Moderating effects of personality traits between flow experience and job satisfaction.
- (7) Mediating effect of the flow experience involved in motivation and job satisfaction.

Keywords : Participative Motivation, Flow Experience, Job Satisfaction, Personality Traits

目錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
目錄.....	iv
表目錄.....	viii
圖目錄.....	xi
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	3
1.3 研究流程.....	3
1.4 研究範圍與限制.....	5
1.4.1 研究範圍.....	5
1.4.2 研究限制.....	5
第二章 文獻探討.....	6
2.1 參與動機.....	6
2.1.1 參與動機的定義.....	6
2.1.2 動機理論.....	7
2.2 心流經驗.....	13
2.2.1 心流經驗之的定義.....	14
2.2.2 心流經驗理論.....	19
2.3 工作滿足.....	21
2.3.1 工作滿足的定義.....	21
2.3.2 工作滿足理論.....	24

2.4 人格特質	28
2.4.1 人格特質的定義	28
2.4.2 人格特質的分類	30
2.5 相關實證研究	31
第三章 研究方法	38
3.1 研究架構	38
3.2 研究假設	39
3.3 研究變項之操作型定義	41
3.4 問卷設計與發放	43
3.5 研究對象	49
3.6 資料處理與統計方法	51
第四章 研究實證結果與分析	54
4.1 問卷之因素分析與信度分析	54
4.1.1 各研究變項之因素分析	54
4.1.2 問卷之信度分析	63
4.2 研究變項之描述性分析	67
4.3 人口統計變項於研究變項之差異性分析	69
4.3.1 樣本結構分析	69
4.3.2 年齡於研究變項及構面之差異性分析結果	72
4.3.3 義消年資於研究變項及構面之差異性分析結果	74
4.3.4 婚姻狀況於研究變項及構面之差異性分析結果	75
4.3.5 教育背景於研究變項及構面之差異性分析結果	77
4.3.6 職業於研究變項及構面之差異性分析結果	79
4.3.7 宗教信仰於研究變項及構面之差異性分析結果	80

4.4 研究變項之相關性分析	85
4.4.1 參與動機與心流經驗之關聯性	87
4.4.2 參與動機與人格特質之關聯性	87
4.4.3 參與動機與工作滿足之關聯性	87
4.4.4 心流經驗與人格特質之關聯性	87
4.4.5 心流經驗與工作滿足之關聯性	88
4.4.6 人格特質與工作滿足之關聯性	88
4.5 研究變項之影響性分析	88
4.5.1 參與動機對心流經驗之影響情形	90
4.5.2 參與動機對專注之影響情形	90
4.5.3 參與動機對享受工作之影響情形	91
4.5.4 參與動機對內在工作動機之影響情形	92
4.5.5 心流經驗對工作滿足之影響情形	93
4.5.6 心流經驗對內在滿足之影響情形	94
4.5.7 心流經驗對外在滿足之影響情形	95
4.5.8 心流經驗對一般滿足之影響情形	96
4.5.9 參與動機對工作滿足之影響情形	97
4.5.10 參與動機對內在滿足之影響情形	98
4.5.11 參與動機對外在滿足之影響情形	99
4.5.12 參與動機對一般滿足之影響情形	100
4.5.13 中介效果之驗證	101
4.6 調節效果之驗證	103
4.6.1 內控人格特質之調節效果	104
4.6.2 外控人格特質之調節效果分析	106

第五章 結論與建議.....	108
5.1 結論.....	108
5.2 建議及後續研究建議.....	110
5.2.1 建議.....	110
5.2.2 後續研究之建議.....	111
參考文獻.....	112
一、中文部分.....	112
二、英文部分.....	118
附錄.....	123
一、前測問卷.....	123
二、正式問卷.....	128
個人簡歷.....	132

表目錄

表 2.1 義工動機—理論與研究.....	12
表 2.2 國內Flow Experience 相關研究及其中譯名稱對照表	15
表 2.3 國內、外學者對心流的定義.....	17
表 2.4 工作滿足之定義	22
表 2.5 工作滿足理論類型之彙整表.....	25
表 2.6 人格特質的定義	29
表 2.7 參與動機、心流經驗、工作滿足、人格特質之相關性研究	32
表 3.1 參與動機量表細部題項及題號彙整表.....	44
表 3.2 心流經驗量表細部題項及題號之彙整表.....	45
表 3.3 工作滿足量表細部題項及題號之彙整表.....	46
表 3.4 人格特質量表細部題項及題號之彙整表.....	48
表 3.5 前測問卷信度分析結果.....	50
表 4.1 各構面之KMO值與球型檢定結果	55
表 4.2 參與動機之因素分析結果摘要表.....	56
表 4.3 心流經驗之因素分析結果摘要表.....	58
表 4.4 人格特質之因素分析結果摘要表.....	60
表 4.5 工作滿足之因素分析結果摘要表.....	61
表 4.6 研究變項之信度分析彙整表.....	63
表 4.7 各研究構面之描述性分析表.....	68
表 4.8 有效樣本之基本特性表.....	71
表 4.9 不同年齡義消人員於各研究變項與構面之差異分析.....	73
表 4.10 不同年資義消人員於各研究變項與構面之差異分析.....	74

表 4.11 不同婚姻狀況義消人員於各研究變項與構面之差異分析.....	77
表 4.12 不同教育背景義消人員於各研究變項與構面之差異分析	78
表 4.13 不同職業義消人員於各研究變項與構面之差異分析.....	79
表 4.14 有無宗教信仰義消人員於各研究變項與構面之差異分析	81
表 4.15 個人背景變項於主要研究變項差異情形之綜合分析表	82
表 4.16 個人背景變項於參與動機差異情形之綜合分析表.....	83
表 4.17 個人背景變項於人格特質之綜合差異分析表.....	84
表 4.18 主要研究變項間之Pearson 相關係數表	85
表 4.19 研究構面間之Pearson相關係數表	86
表 4.20 各變項間之迴歸分析結果.....	89
表 4.21 參與動機對心流經驗之迴歸分析表.....	90
表 4.22 參與動機對專注之迴歸分析表.....	91
表 4.23 參與動機對享受工作之迴歸分析.....	92
表 4.24 參與動機對內在工作動機之迴歸分析表.....	93
表 4.25 心流經驗對工作滿足之迴歸分析表.....	94
表 4.26 心流經驗對內在滿意之迴歸分析表.....	94
表 4.27 心流經驗對外在滿足之迴歸分析表.....	96
表 4.28 心流經驗對一般滿足之迴歸分析表.....	97
表 4.29 參與動機對工作滿足之迴歸分析表.....	98
表 4.30 參與動機對內在滿足之迴歸分析表.....	99
表 4.31 參與動機對外在滿足之迴歸分析表.....	100
表 4.32 參與動機對一般滿足之迴歸分析表.....	101
表 4.33 參與動機、心流經驗與工作滿足之迴歸分析.....	103
表 4.34 內控人格特質之調節效果分析表.....	104

表 4.35 外控人格特質之調節效果分析表.....	107
表 5.1 各變項之研究假設驗證結果.....	109

圖目錄

圖 1.1 研究流程圖	4
圖 2.1 Maslow的需求層次理論	9
圖 2.2 原始的心流理論模式 (Csikszentmihalyi, 1975)	20
圖 3.1 研究架構圖	39

第一章 緒論

本章主要針對本研究之背景與動機、目的及範圍等加以說明，共分為四節，第一節為研究動機，第二節為研究目的，第三節為研究流程，第四節為研究範圍與限制，分別說明如下：

1.1 研究背景與動機

義消組織在所有消防志工中，是全國最早，也是消防界最龐大的志工組織，更是各縣市救災資源之最大後盾。世界各國仍以義消等志工團體為主要支援救災資源，志工團體的救災能力不可忽視。

聯合國大會於西元 2001 年宣布當年為國際志工年，提倡並推動志願服務的工作，我國於民國 90 年 1 月 20 日頒佈「志願服務法」，由此可見國內、國外對志願服務工作的重視。從事該項志願服務工作者，我們統稱為志工或義工，志工就是不求回報與酬勞的人，參與社會上的義務勞動工作盡一己之力（龔芊方，民 99）。

根據民國 90 年 1 月 20 日公布之《志願服務法》之定義說明，志願服務是民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉持著誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等不同的方式貢獻與回饋社會，不以獲取報酬牟利為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助服務。而從事志願服務者稱為「志工」，惟現行多稱為「義工」者，其服務性質符合志願服務法第三條第一款志願服務行為者，學界大都認為不得應稱為「義工」而排除適用，例如義消、義警均應納入志願服務法適用範圍。

我國消防機關編制總員額統計至民國 100 年 12 月底止為一萬餘人，義消有三萬餘人，係消防人員之三倍；消防人力之編制，「地方制度法」立法三讀通過後，行政院認為地方組織之編制係屬地方之權責，相關之配套規定宜由地方自行訂定，並充分授權由地方政府運作。

「政府力量有限，民間資源無窮」，充分運用民力已是時勢所趨，面對未來我國消防人員不易大量增加，但是消防任務卻越來越繁重的處境，如何加強運用民力，協助政府從事救災工作，並對其妥適管理，實是提升防救災效能最有效的方法（內政部消防署，民 101）。

警、消尚未分立之前，消防是隸屬在警察體系底下的一個單位，嘉義市消防人力普遍發生編制不足情形，當時義勇消防組織即扮演著舉足輕重的角色，協助消防救災、救護工作貢獻非常大。隨著工商業發達，社會形態的改變，建築物也朝向高層化及地下化發展，各類建築物的複雜性在搶救上也就顯得更形困難。為進一步整合民間救災力量，嘉義市政府消防局持續加強義消的戰技訓練，增購義消裝備器材，同時兼顧義消福利（含壽險、人身意外險及福利互助等），使義消在災害現場能全力協助救災而無後顧之憂。義消人員對於協助政府推展消防工作以及維護人民生命財產之貢獻，實在非常之大，由於義消人員具有高度犧牲奉獻及保鄉護民的優良精神，因此獲得社會大眾一致肯定與讚揚。義勇消防人員在過去長期默默付出，實是消防工作有效推動的一大助力，其協助消防工作之貢獻有目共睹。內政部消防署將持續縮短與義消人員的距離、加強義消之編組訓練及福利保障，並建立良好互動關係，共同為鄉梓及百姓盡一份心力，相信這對消防業務的推展助益良多。（嘉義市政府消防局，民 101）。

義消人員只要一聽到有消防車或其他的消防通報，無論是上山、下

海、進災區入火海，義消志工們總抱持著「水裡來、火裡去」的偉大精神，並以最快速的方法抵達災害現場協助救災，將自己的生命置之度外，拯救無數民眾的生命與財產，因此在面對救火、救災及消防救護等的壓力下，義消們的人格特質更是顯得格外重要。本研究中結合上述研究背景，深入探討編制於嘉義市政府消防局之義消人員為分析對象期能探討瞭解義消人員在工作中的參與動機、人格特質、心流經驗與工作投入各變項的相關性與表現狀況，以作為本研究之主題。

1.2 研究目的

嘉義市義消總隊中以救災工作為主的義消人員為本研究調查對象，施以問卷普查，探討義消人員參與動機及心流經驗對工作滿足之影響，並探討人格特質是否有調節效果。茲將研究目的彙整如下：

1. 義消人員參與動機對工作滿足之影響情形。
2. 義消人員參與動機對心流經驗之影響情形。
3. 義消人員心流經驗對工作滿足之影響情形。
4. 心流經驗於參與動機、工作滿足間之中介效果檢定。
5. 人格特質於心流經驗、工作滿足間之調節效果檢定。

1.3 研究流程

本研究的流程如下：首先，確立研究之主題及方向，進而蒐集各類相關文獻及資料，繼以擬定研究之架構及研究變數，並確定研究方法及研究假設，透過文獻探討選用適當之量表，並考量研究對象審慎設計問卷，經前測結果分析後，與指導教授討論確定之問卷內容，再寄發正式問卷給調查對象，問卷回收後，將所得之資料彙整，進行統計分析與驗

證，最後，提出本研究之結論與建議。茲將本研究過程繪製成研究流程圖，如圖 1.1 所示。

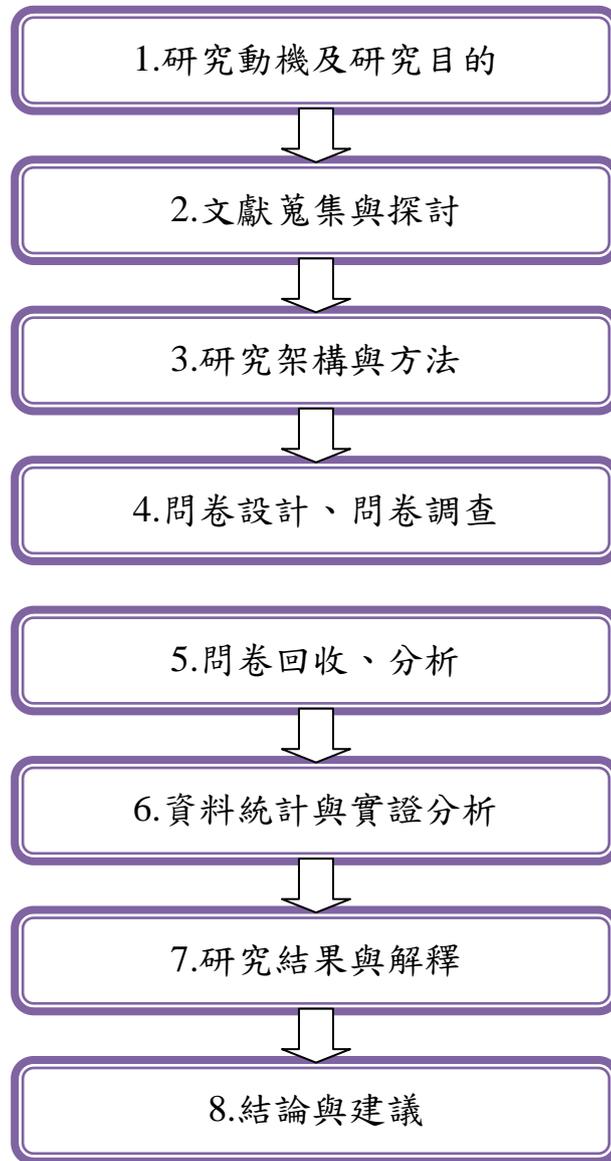


圖 1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

1.4 研究範圍與限制

本研究以嘉義市政府消防局轄內之義消人員為問卷調查對象，其範圍與限制分述如下。

1.4.1 研究範圍

本研究因人力限制及經費限制，所以研究對象僅就以嘉義市政府消防局所轄之義消人員，進行相關資料之探討及分析，為避免樣本數量不足，造成分析結果有所偏頗，因此本研究以普查方式發放問卷，以求樣本之完整性。

本研究中，主要為探討義消人員在工作上的表現狀況，且義消人員與消防人員在工作屬性上差異甚大，故在本研究中不涉及政府消防機關正式編制之消防人員。

1.4.2 研究限制

本研究因時間、地緣、人力等客觀因素之限制，且參與救災任務義消人員與婦宣隊及鳳凰志工之工作性質差異甚大，故本研究對象未將義消總隊中之婦宣隊及鳳凰志工列入研究對象，僅以普查方式對實際參與救災任務之義消人員進行問卷調查，期使將誤差率降至最低值。

第二章 文獻探討

本研究指在探討嘉義市義消人員參與動機、心流經驗、工作滿足、內外控人格特質等關聯性之研究，為利於分析及建立研究架構，本章先進行相關文獻探討。本章共分為五節，第一節：參與動機、第二節：心流經驗、第三節：工作滿足、第四節：內外控人格特質，以及第五節：相關實證研究。

2.1 參與動機

參與動機 (Participate Motivation) 指的是在一個組織中，決定個人的努力水準、堅持程度和行為方向的一種心理力量 (George & Jones, 1999)。動機一直是社會科學界研究的中心議題，而它在組織行為學中的地位亦是如此 (徐瑋伶，民 92)。同時也是激起個體某一種行為的心理歷程，其程度大小視行為後所能獲得的報酬或滿足感而定 (陳秋蓉，民 90)。換言之，動機是一種內在的心理歷程，行為的驅力，其可以激發個體的行為與力量，維持個體的活動功能，並導引個人朝組織目標達成努力。本研究綜合以上學者的觀點，認為參與動機愈強烈，義消人員愈滿意義消的工作，因此以參與動機為自變項，探討參與動機對工作滿足之影響。

2.1.1 參與動機的定義

張春興 (民 85) 認為動機是引起個體活動，維持已引起的活動，並促使該活動朝向某一目標進行的一種內在的歷程。而 Robbins (1998) 則認為，動機是個人願為組織目標盡最大努力的意願，其意願主要是視努力

是否能夠滿足個人的需要，因此其中包含三個要素：努力的程度、組織目標及需求。

參與動機是指在個人心理上的內在動力，出於自己自由的意願，並受到內外環境因素而影響。黃志弘（民 93）指出，參與動機是成人志工參與志願服務驅力，並持續維持其服務行為動力，可能是內在導向自我成長學習，無私奉獻回饋社會情懷或人際取向社會接觸。吳坤良（民 95）則指出，參與動機是指適當的組織及豐富知識引導之下，有自由自主意願的人，在團體中投入個人思想、行為及其他資源，讓個人獲取利益，並使團體產生預期效果。

綜合以上所述，本研究將參與動機定義為：義消人員出於個人自由之意願，主動參與組織內各種工作，秉持為人服務、犧牲奉獻的精神，除去義消個人內心之利他動機，以及自己的利益或報酬等利己動機。

2.1.2 動機理論

探討志工參與志願服務動機國內外的研究相當多，而其相關理論最常見的理論有需求層次理論、交換理論、社會化理論、期望理論等，茲說明如下：

1. 需求層次理論

從事志工，任何人都有其理由和目的，例如：回饋社會、做好事等，然而我們更應該去瞭解他們的參與動機，因為在開始行動前所有動機活動將會面對到自我的需求，最重要的理論就是 Maslow 在 1943 年發表的《人類動機的理論》(A Theory of Human Motivation Psychological Review) 一書中提出了需求層次理論。

需求層次理論(Maslow's Hierarchy of Needs)由美國心理學家 Maslow (1943) 提出，是研究組織激勵 (Motivation) 時應用最廣泛的理論。該

理論，認為人的需求是呈現金字塔形狀，當獲得最低層次的需求滿足後，就會衍生動機，而再去追求更高層次的滿足。亦即是當人的某一級的需要得到最低度滿足後，才會追求高一級的需要，如此逐級上升，成為推動繼續努力的內在動力。Maslow 將人類的需求分為五大類型（陳仁光，民 96）：

（一）生理需求

生理需求（Physiological Needs）是人類最基本的需求，也是一般人們生存的一些必備條件，例如空氣、水、食物、睡眠等生理機能的需求。

（二）安全需求

安全需求（Security Needs）指的是人們對免於恐懼、免於危險以及免於被剝奪的需求，這些都涉及到自我保護。

（三）社會需求

社會需求（Affiliation Needs）包含了與人交際、友誼、結交朋友以及愛等需求，並得到關心和照顧，也就是說需要愛別人和被別人愛。

（四）自尊需求

自尊需求（Esteem Needs）包含自信和受到他人或團體的認同與尊敬，這些需求滿足是指一種適當的、滿足的感覺。

（五）自我實現需求

自我實現需求（Self-actualization Needs）是指個體需要按自己所適合的道路發展，充分發揮自己的潛能。

Maslow 理論將需求分成生理需求、安全需求、社會需求、尊重需求和自我實現需求五類，依次由較低層次到較高層次（如圖 2.1 所示）。



圖 2.1 Maslow 的需求層次理論

資料來源：Hellriegel, D. and Slocum, J. W. (1974), Organizational Climate: Measure, Researchs, and Contingencies, Academy of Management Journal, Vol.17, pp.255-280.

馬斯洛在晚期（1969）年時，提出「Z 理論」：超自我實現（Over Actualization），其意是指當一個人的心理狀態充分的滿足了自我實現的需求時，所出現短暫的「高峰經驗」，通常都是在執行一件事情時，或是完成一件事情時，才能深刻體驗到的這種感覺，通常都是出現在藝術家、或是音樂家身上。例如：一位音樂家，在演奏音樂時，所感受到的一股「忘我」的體驗。一位藝術家在畫圖時，感受不到時間的消逝，他在畫圖的每一分鐘，對他來說跟一秒一樣快，但每一秒卻活的比一個禮拜還充實。

2. 交換理論

Homans認為代價之付出與利益之回收，是行動（Action）之主要考慮因素（蔡啟源，民84），即人們想要採取某種行為時，首先會考慮所付出之代價和所獲得利益之間的比例，假若利益大於代價時，人們往往會採取行動，例如：大多數家庭主婦長期以來都一直為家庭默默付出，等到兒女長大已不需要照顧，丈夫事業也另有發展，就會陷入缺乏社交網路之孤獨感，此時，會想要藉由參與志願服務，結交新的朋友，增加與社會外界互動的機會，其所獲得之利益將會大於付出，就會引發參與志願服務的動機。

3. 社會化理論

此理論是認為個人之行為係受到他人之影響而成，即是社會化之結果，也就是說，個人之行為模式是受環境中他人之價值觀影響而成（蔡啟源，民84），義消人員的參與會受到社會價值觀的影響，回饋社會是每個人應盡的責任，或是身旁的朋友曾擔任義消人員，就會積極的鼓勵參與，這些都是受到社會化結果影響而加入義消的行列。

4. 期望理論

Vroom（1964）提出期望理論（Expectancy Theory），最主要有三個概念：誘因（Valence）、期望（Expectancy）、媒介（Instrumentality），以下依序說明：Vroom（1964）之期望理論，最主要有三個概念，以下依序說明：

（一）誘因

任何行為的展現，往往會帶來某些特定的結果，而誘因「（Valence）及代表對特定結果（Outcome）的情感導向」。此種情感的導向包括（1）希望獲致某種結果的情感，即個人為該結果所吸引（Attraction），或對

該結果感到滿意；(2) 不願得到某種結果的情感，指個人排斥該結果。此兩種情感，前者代表正面的價值可以+1代表，而後者為負的價值以-1代表。若是個人既不為某種結果所吸引，亦不排斥它，則以0代表其價值。

(二) 期望

Vroom (1964) 將期望 (Expectancy) 定義為，關於一個特殊行為將跟隨一個特殊結果之希望的瞬間信仰。而這「瞬間信仰」將決定個人行為的選擇的方向。Vroom 認為，不論何時個人面對一些不確定結果做選擇時，很明顯地，他的行為不只是受他對這些結果間喜好的影響，同時也受他對這些結果是否能達成的程度所左右。

期望本身也是一種主觀的認定，是某種結果發生之可能性的主觀預測，若以數值來代表期望力量，Vroom 認為若確信某項結果必隨行為而來可以+1代表，若發現該項結果無獲致的可能，則以0表示。

(三) 媒介

在期望理論中與「期望」非常相似的概念是媒介 (Instrumentality)。Vroom 指出，媒介是指個人對行為之直接結果與間接結果間關係的知覺，即間接結果是否跟隨直接而產生的主觀認定。雖然期望與媒介都是個體的主觀的知覺，但基本上，Vroom 認為期望「是指一個行動與結果的聯結」，而媒介「是一個結果與另一個結果的聯結」(Vroom, 1964)。Vroom 所指的媒介，在學校裡可說領導者對組織成員激勵的一種工具，如調薪、獎勵等。

期望理論中的「動機作用力」(MF) 取決於，「對成功知覺到的機率」(E) 與「預期成功後可能獲得的報酬」(V) 之乘積，即 $MF = E * V$ 。

Fischer and Schaffer (1993) 綜合各理論，而整理出八種志工的參與動機類型如表2.1所示。

表 2.1 義工動機—理論與研究

動機	文獻	理論與研究
利他動機	Clary & Snyder (1991a), Franceies (1983), Grieshop (1985), Gillespie & King (1985), Independent Sector (1988), Penny (1988), Smith (1982)	最普通參與義工的理由是： 1. 幫助他人。 2. 有社會責任。 3. 做好事。
意識型態動機	Clary & Snyder (1991a), Eisenberg (1986), Grieshop (1985), Smith (1982), Wuthnow (1990)	擔任義工會因特殊情形意識型態或價值等因素，目的性動機包括利他性動機。
自我動機	Clary & Snyder (1991a), Franceies (1983)	是為滿足自我需求，如整合內在衝突及獲得證明。
物質/報酬動機	Grieshop (1985), Smith (1982)	物質動機包括自我、家庭利益部分都是可接受的。
地位/報酬動機	Chapman (1985), Clary & Snyder (1991a), Franceies (1983), Grieshop (1985), Independent Sector (1988)	想要獲得專業知識、技術、契約或承諾是學生或在職之成人多數的動機。
社會關係動機	Clary & Snyder (1991a), Daniels (1985), Franceies (1983), Gillespie & King (1985), Smith (1982)	1. 遇到人群。 2. 交朋友。 擔任義工的重要理由就是獲得友誼（愛與歸屬）。

動機	文獻	理論與研究
空閒時間動機	Gillespie & King (1985), Henderson (1984)	有自由的時間，因為參與志工就是一種自由時間活動的方式。
個人成長動機	Chapman (1985), Isley (1990), Payne (1991), Wuthnow (1991)	學習、個人成長，精神上的發展對志工參與是相當重要的。多數的志工是相信從給予中獲得個人及精神上的報酬。
多重動機	Clary & Snyder (1991a), Pitterman (1973), Wutjnow (1990)	當問及為何會擔任志工，人們傾向給多重理由。然而，動機也許時過境遷會改變，持續留下擔任志工也有可能轉變成其他的理由。

資料來源：1.Fischer, L.R.andSchaffer,K.B.(1993), Older Volunteers:a Guide to Research and Practice, Newbury: Sage.

2.吳淑鈺(民89)，太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意之研究，國立中山大學公事務管理研究所碩士論文。

綜觀上述，義消人員不僅具有強烈社會責任動機，更有經驗需求、社會接觸動機、取得知識或技能等動機因素。故本研究根據 George and Jones (1999)，將參與動機分成下列六個構面：保護 (Protective)、價值 (Values)、事業 (Career)、社交 (Social)、理解 (Understanding) 及增強 (Enhancement) 等構面。

2.2 心流經驗

Csikszentmihalyi (1975) 認為，行為主義學者過去探討個體的行為時，認定個體的外在因素所造成之行為改變是研究的重點，故藉由賞與罰來操縱和改變行為。Csikszentmihalyi 接續著研究個體的內在動機，試圖瞭解內在動機如何能影響個體主觀的感覺，以及為何內在動機具有酬

償回饋的特徵。

2.2.1 心流經驗之的定義

心流經驗 (Flow Experience) 又稱為沉浸、沈迷、神馳等，根據 Csikszentmihalyi (1975) 對心流經驗的原始定義，心流經驗是「使用者進入一種共同經驗模式，在其中使用者好像被吸引進去，意識集中在一個非常狹窄的範圍內，所以身旁一些不相關的知覺和想法都被過濾掉，並且喪失自覺，只對具體目標和明確的回饋有反應，透過對環境的操控產生一種控制感」。

Csikszentmihalyi (1975)，為了研究個體為何能全心全意地專注在活動當中，以藝術家、音樂家、外科醫生、運動家為研究對象，發現他們長時間而且自得其樂地專心於自己喜愛的活動之中，因此，建立了心流理論。本研究以上述學者的觀點，認為心流經驗愈頻繁，愈能提高工作滿足。

Flow Experience 一詞源自 Csikszentmihalyi (1975)，目前在國內的研究中譯名甚多，如林淑芬 (民92)、黃美琪 (民94) 所譯的神馳體驗；陳偉睿 (民91)、余明錦 (民97)、李佳豪 (民98)、蔡瑋庭 (民99) 所譯的心流體驗；廖展輝 (民93)、盧冠育 (民93) 所譯的沉浸體驗；許晉龍 (民93) 所譯的神迷體驗；楊胤甲 (民95)、李尚儒 (民98) 所譯的流暢體驗；黃俊傑 (民94)、楊珮茹 (民92) 所譯的心流經驗等中譯名 (陳文香，民100)。國內 Flow Experience 相關研究及其中譯名稱對照表如表 2.2 所示。依據 Flow Experience 之定義，本研究認為「心流經驗」一詞最符合 Csikszentmihalyi 所提出的最佳體驗，故本研究將 Flow Experience 一詞，譯為「心流經驗」。

表 2.2 國內 Flow Experience 相關研究及其中譯名稱對照表

作者	年度	研究主題	Flow Experience 中譯
林淑芬	民92	女性保健志工人格特質、組織承諾與神馳經驗關係之探討 ³⁴ 以彰化縣市為例	神馳經驗
黃美琪	民94	志願解說人員參與動機、組織承諾與神馳體驗間關係之探討	
陳偉睿	民91	網際網路之心流體驗初探性研究	心流體驗
余明錦	民97	衝浪參與者心流體驗與休閒衝突之相關研究	
李佳豪	民98	以深度休閒之觀點探討角色扮演活動參與者情境涉入與心流體驗之關係	
蔡瑋庭	民99	不同專門化程度攀岩者環境支應性感受與心流體驗之研究	
廖展輝	民93	線上遊戲涉入程度及遊戲沉浸經驗與遊戲忠誠度之關係研究	沉浸經驗
盧冠育	民93	網站特性對消費者再瀏覽意圖與購買意圖之影響	沉浸經驗
許晉龍	民93	線上遊戲使用者行為研究	神迷體驗
楊胤甲	民95	愛好自行車休閒運動者之流暢體驗、休閒效益與幸福感之研究	流暢體驗
李尚儒	民98	山溪釣遊者釋獲行為、深度休閒特質、流暢體驗與地方依附感影響之研究	
黃俊傑	民94	線上遊戲心流經驗與沉迷行為相關因素之探討	心流經驗
楊珮茹	民92	消費者購物動機、涉入與心流經驗關係之研究—以百貨公司女性消費者為例	

資料來源：陳文香（民100），整理登山者專門化程度與心流體驗之研究，逢甲大學景觀與遊憩碩士學位學程碩士論文，16頁。

Csikszentmihalyi (1975) 對心流經驗的原始定義，心流經驗是「使用者進入一種共同經驗模式，在其中使用者好像被吸引進去，意識集中在一個非常狹窄的範圍內，所以身旁一些不相關的知覺和想法都被過濾掉，並且喪失自覺，只對具體目標和明確的回饋有反應，透過對環境的操控產生一種控制感」。

心流(Flow)這個名詞最早是由 Csikszentmihalyi(1975)所提出的，其研究對象包括外科醫生、攀岩家、棋士、舞蹈家，即使是不同性質的活動，卻擁有相同的共同經驗，使得參與者著迷於所參與的活動之中，這樣的共同經驗被稱為最佳經驗 (Optimal Experience)。

Csikszentmihalyi (1975) 在心流理論 (Flow Theory) 中發現一個人可以全心全意、廢寢忘食地將個人投入活動中，即使所參與的活動無任何的回饋與報酬，仍能令人達到忘我的境界。也就是說個體在參與活動過程當中是相當專注的，一旦完全投入活動情境時，會集中自身的注意力並且過濾其他外在不必要的感受進入心流狀態。而在心流經驗過程中，人們是全心全意投入在工作中，他們的知覺焦點會變狹窄，並且感覺到能全然控制所處的環境中 (Csikszentmihalyi, 1975)。

Webster, Trevino and Ryan (1993) 認為，心流原則上是一種主觀的人際互動經驗，涵蓋面包含遊戲 (Playful) 和探索 (Exploratory) 的兩種特性；在人際互動的期間，個體能夠主觀的感知而至愉悅的境界，進而得到比較正面的情緒和滿意度，同時引發個體對探索的持續經歷。同時，注意力也會完全集中在活動當中，對與活動無關的情形會自動忽略，屬於一種暫時性的主觀經驗，這樣的狀態經驗進而提供個體繼續從事活動的原因 (Webster et al., 1993; Csikszentmihalyi, 1975; 1990)。而 Csikszentmihalyi (1993) 特別指出，真正能帶來滿足感的不是財富而是肯定自己的人生，

肯定人生就如同幸福快樂的人生一樣，是種自己決定命運的內涵、掌控心靈意識主控感，心流經驗就導源於此。

因研究對象及使用工具之不同，學者對於心流的定義則略顯不同，以下就國內、外學者對心流定義彙整如表2.3。

表 2.3 國內、外學者對心流的定義

研究學者	年份	心流的定義
Csikszentmihalyi	1975	心流是「當人們專注於其活動產生的整體知覺」。
Privette and Bundrick	1987	心流是一種內在享受的經驗，與高峰經驗及高峰演出類似。高峰經驗是指意識強烈及高度被尊重的時刻；高峰演出則是指個人執行需要較高心靈層級的活動。本質上心流經驗並非代表最佳愉悅或最佳表現，它可能包含其中之一或兩者皆是。
Massimini and Carli	1988	當挑戰與技巧二個向度的平衡層次較低時，個人會產生冷漠的態度，並不會產生心流的經驗，只有當挑戰與技巧彼此平衡在一定的水準以上時，心流經驗才有可能發生。
Csikszentmihalyi and LeFevre	1989	當個人專注於高層次挑戰與技巧的活動中，個人不僅在此刻得到享受的經驗，同時會延伸自己的能力，促使個人學習新的技巧，並且對自我的評價會不斷提高，這種最佳的體驗稱為心流。
Ghani, Supnick and Rooney	1991	心流經驗有主要二個特徵：1.會在活動中完全專心與活動中引導出享受感；2.心流經驗帶來的效果會讓個人重視過程而非結果。
Trevino and Webster	1992	心流經驗基本上是一種主觀的互動經驗，具有遊戲與探索的特質，個人能主觀的感知愉悅和涉入，而較高的遊戲特質可以得到正面的情緒和滿足，並引發個人進一步探索。心流是一個從無到強烈的連續變數。

研究學者	年份	心流的定義
Webster, Trevino and Ryan	1993	心流經驗主要有四個面向：1.控制感；2.專心致志；3.好奇心；4.活動自發性的樂趣。
Eillis, Voelkl and Morris	1994	一種源自於個人對於挑戰與技巧之間感知平衡的最優經驗。
Novak and Hoffman	1997	個人在網路瀏覽狀態下定義心流經驗須具備四種特徵：1.人機互動所促成一連串無法停止、無接縫的反應；2.於活動中的享受感；3.自我意識跟隨著活動而喪失；4.自我的概念增強。心流是一種複雜且多重面向的構念。
Csikszentmihalyi	1999	認為在特定的環境中，多次的經歷心流，除了增加內在在工作興趣（intrinsic task interest），也對正向心情（positive mood）有愈來愈大的影響。因此，在工作、嗜好、運動等活動中，不斷地給予高但可控制的挑戰，會對正向心情有很重要的影響。
簡瑞欽	民97	活動者體驗心流經驗必須經由技能與挑戰間達到平衡，當個體處於心流經驗時，會驅使個體更努力從事活動而突破自我的限制。
陳玟榆	民 97	心流體驗乃一個人的主觀經驗，指志願服務者在非常投入服務活動時會全心全意的沈浸在此情境中，而無視於其他事物的干擾或忘卻時間的消逝，這種經驗帶給個人莫大的喜悅，使其樂於繼續從事服務工作。

- 資料來源：1.鍾燕宜（民93），閱讀心流經驗於出版行銷策略之研究，出版與管理研究，第1卷，第1期，86-87頁。
- 2.龔芊方（民 99），嘉義縣義消人員參與動機、心流經驗與工作滿足關係之研究，南華大學企業管理系管理科學碩士論文，21 頁。
- 3.本研究整理。

綜合上列學者定義，可得知心流（Flow）是個人完全沉浸在一項活動時所產生的心理感受。

2.2.2 心流經驗理論

Maslow (1969) 提出「Z 理論」：超自我實現 (Over Actualization)，其意是指當一個人的心理狀態充分的滿足了自我實現的需求時，所出現短暫的「高峰經驗」，通常都是在執行一件事情時，或是完成一件事情時，才能深刻體驗到的這種感覺，通常都是出現在藝術家、或是音樂家身上。例如：一位音樂家，在演奏音樂時，所感受到的一股「忘我」的體驗。一位藝術家在畫圖時，感受不到時間的消逝，他在畫圖的每一分鐘，對他來說跟一秒一樣快，但每一秒卻活得比一個禮拜還充實。

Maslow 所稱高峰經驗的自我實現，提供了心流經驗研究相當有用的概念性架構 (Csikszentmihalyi, 1988a)，成為心流經驗研究的基礎，植基於人本主義的論點，重視人類經驗了什麼以及如何去詮釋他們的經驗。

心流體驗是隨著個人特質不同而異，它屬於主觀性連續不斷的動態經驗。必須彼此相互平衡，且驅動自我邁向更高階層複雜的層次。首先由 Csikszentmihalyi (1975) 根據訪談及問卷的資料，提出了心流經驗的原始理論模式。該理論模式，主要是以技巧和挑戰之間的比較，只有在個體的技巧與挑戰相當時才會進入心流狀態，而此種狀態會隨著情境不同而異，如圖 2.2 中可得知：

- (一) 當參與者一開始因為技巧和挑戰相當，即進入心流狀態 (A1)。
- (二) 若參與者因為技巧成熟後，感覺技巧高於挑戰，則對該任務覺得無聊 (Boredom) (A1→A2)。
- (三) 當參與者技巧不能滿足挑戰，個體就會進入焦慮 (Anxiety) 狀態 (A1→A3)。
- (四) 參與者若是無聊則會增加挑戰難度以便回到心流狀態 (A2→A4)，如

果是焦慮就可能選擇增加自己的技巧或回到較低挑戰的狀態，此時若技巧增加到與挑戰程度相當時，個體則會再度進入心流狀態（A3→A4），這個時候整體難度早已超越原先的程度。

因此，焦慮—心流—無聊（Anxiety-flow-boredom）等三種狀態，則構成整個心流理論的原始架構模式，如圖2.2所示。

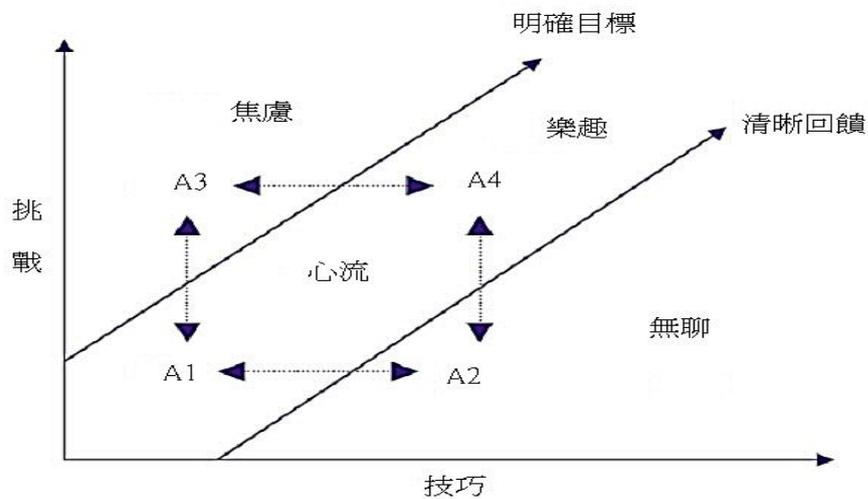


圖 2.2 原始的心流理論模式 (Csikszentmihalyi, 1975)

資料來源：1. Csikszentmihalyi, M. (1990), *Flow: The Psychology of Optimal Experience*, New York: Harper & Row, pp.74.

2. 龔芊方 (民99), 嘉義縣義消人員參與動機、心流經驗與工作滿足關係之研究，南華大學企業管理系管理科學碩士論文，28-29頁。

綜觀上述，義消人員不僅具有全心全意、廢寢忘食地將個人投入活動中，即使所參與的活動無任何的回饋與報酬，仍能令人達到忘我的境界，故本研究根據 (Bakker, 2008)，將心流經驗分成三個構面，包含：專注 (Absorption)、享受工作 (Work Enjoyment) 及內在工作動機 (Intrinsic Work Motivation) 等構面。

2.3 工作滿足

工作滿足 (Job Satisfaction) 是一種情緒、情感的反應，也是一種關於喜歡或不喜歡的情感。因此，可以說工作滿足是個體從工作中所獲得快樂的程度 (葉椒椒，民84)。且工作滿足是一種對於工作本身及工作狀況的評價 (Weiss, 2002)。如果個人在工作中得到愉快的情緒反應，就表示工作滿足；反之，則表示個人對該工作感到不滿足。

2.3.1 工作滿足的定義

工作滿足係以員工對工作整體的正負向態度，亦是員工個人內在的心理感覺。自從 Hoppock (1935) 提出工作滿足的概念以來，引發了相當多學者對於工作滿足的探討。鄧惠君 (民91) 指出，學者對於工作滿足所做過的研究相當多，亦提出許多與工作滿足相關之要素，而綜合學者所提影響工作滿足之因素，可歸納為三類：

- (一) 內在滿足：包括發揮才能的機會、未來的發展、能從工作中得到成就感、工作的穩定性、社會地位、工作本身道德價值、服務的機會、職位的高低及同事間的人際關係。
- (二) 外在滿足：包括工作的內容、主管決策的能力、薪資、升遷管道是否暢通、政策的執行、所處的環境與設備等。
- (三) 一般滿足：總合內在滿足與外在滿足。

眾多學者對於工作滿足因研究對象及架構不同，給予工作滿足很多不同的定義。以下就國內外學者對工作滿足定義加以彙整，如表 2.4 所示。

表 2.4 工作滿足之定義

學者	年代	定義
Hoppock	1935	認為工作滿足是工作者心理和生理對環境因素的滿足感覺，亦即工作者對工作情境的主觀反應；工作滿足的程度，可由徵詢工作者對工作感到滿意之程度得知。
Vroom	1964	認為工作滿足是工作者對其目前工作角色的感受或情緒性反應。
Blum & Naylor	1968	認為工作滿足是工作者對其工作及與工作相關的因素和生活，抱持不同態度所產生的結果。
Smith, Kendall & Hulin	1969	認為工作滿足是工作者對其工作之感受、感覺、或情感性反應，亦即工作者在特定工作環境中，實際所獲得的報酬與預期應得價值的差距，差距小則滿足程度高，差距大則滿足程度低。
Cambell	1970	認為工作滿足是工作者對其工作或工作的某些特定層面，正向或負向的態度或感覺，是一種個人內在心理狀態。
Cribbin	1972	認為工作滿足是工作者對其工作環境的感覺，此環境包括工作本身、監督者、工作團體、機關組織、生活等。
Locke	1976	認為工作滿足是個人評估工作或工作經驗所產生之愉快或正面的情緒狀態。
Davis	1977	認為工作滿足是員工對其工作喜好或不喜好的程度，即工作特性適合工作者願望則產生工作滿足。
Scarpello & Campbell	1983	員工想在工作中所獲得的與其實際獲得的差距。
Busdy & Banil	1991	在工作環境中自我實現的滿意程度。
Cranny, Smith & Stone	1993	認為工作滿足是工作者在比較實際與期望結果後，對工作所產生的情感性反應。
Greenberg & Baron	1995	個人對於工作之知覺、感情上及評價上的反應。

學者	年代	定義
Robbins	1996	認為工作滿足是工作者對其工作所抱持的一般性態度，工作者的工作滿足程度高，則表示對他的工作抱著正面的態度。
Schermerhorn, Hunt & Osborn	1996	個人對於工作所感覺到的正面與負面態度的程度。
張春興	民78	認為工作滿足係指個人或多數工作者對其所任工作感到滿足的程度，工作滿足與否與很多因素相關，如薪資高低、工作時間、工作地點、管理方式等均屬之。
Robbins	1998	認為工作滿足是個人對工作抱持一般性態度，即員工認為從工作中應得報償與實際報酬間的差距。
葉椒椒	民88	衡量工作滿足而認為工作滿足是一種情緒、情感的反應、是一種關於喜歡—不喜歡的情感，因此，可以說工作滿足是個體從工作中獲得快樂的程度。
鍾利敏	民88	所謂工作滿足必定和個體本身的情緒有關，若個體能從工作中得到愉悅的情緒則可謂之為工作滿足；反之，即表示個體對工作感到不滿意，有負面的態度。
謝秉育	民90	工作滿意度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工作態度與觀感，將影響志工的身心健康與參與服務的品質。是一種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。
徐俊賢	民94	工作滿足是指個人對其工作所具有的情感性反應，在預期與實際獲得之差距程度，差距小表示滿意程度較高，差距大表示滿意程度較低。
潘玟諺	民94	工作滿意是一種心理狀態，而其內涵偏向主觀性情感反應，亦即個人對所從事之工作，經過內在因素和外環境交互

學者	年代	定義
		作用之後，心中所持的一種情感和主觀認知與反應。
蔣政剛	民96	工作滿意度係指對工作價值感滿足、學習成長、肯定自我、機構福利、權益滿足及動機實現等。

- 資料來源：1.莊靜宜（民88），高科技產業與傳統產業從業人員工作壓力與工作滿足之比較研究，國立成功大學工業管理學系碩士論文。
- 2.鍾立君（民97），義工參與動機與工作滿意度之研究—以花蓮縣與臺東縣生活美學協會為例，國立臺東大學區域政策與發展研究所公共事務管理碩士論文。
- 3.龔芊方（民99），嘉義縣義消人員參與動機、心流經驗與工作滿足關係之研究，南華大學企業管理系管理科學碩士論文。
- 4.本研究整理。

綜合以上學者定義，所謂工作滿足必定和個體本身的情緒有關，若個體能從工作中得到愉悅的情緒則可謂之為工作滿足；反之，即表示個體對工作感到不滿意，有負面的態度。考量研究對象的任務特性，本研究定義工作滿足為，義消人員本身對其工作所具有的感受或情感性反應，在期望與實際獲得之差距程度，差距愈小表示滿足程度愈高，差距愈大表示滿足程度愈低。

2.3.2 工作滿足理論

許多學者大多以激勵理論作為工作滿足的基礎理論(孫令凡,民89)。而Campbell（1970）等多位學者，將工作滿足理論區分為「內容理論」及「程序理論」二種類型，如表2.5所示。

表 2.5 工作滿足理論類型之彙整表

類型	理論
內容理論	1. Maslow 需求層次理論 2. Herzberg 雙因子理論 3. McClelland 成就動機理論 4. Alderfer 生存、關係、成長理論
程序理論	1. Vroom 期望理論 2. Adams 公平理論

資料來源：周宗德（民92），組織文化、領導型態、員工工作態度關係之研究—以台灣電力公司為例，國立中正大學企業管理研究所碩士論文。

（一）內容理論

內容理論主要著重於探討影響工作滿足的因素。代表理論包括 Maslow 的需求層次理論、Herzberg 的雙因子理論、McClelland 的成就動機理論，以及 Alderfer 的生存、關係、成長理論，簡述如下：

1. Maslow 的需求層次理論

Maslow（1943）認為，人的行為是受到各種需求的激發和引導。需求層次分為生理、安全、社會、自尊及自我實現等五個需求層次，因而認為工作特性若能滿足個人的需求層次，則會使個人工作上的滿足具有向上提升層次的作用。

藉由 Maslow 的理論，企業可針對員工的需求，發展出各種獎勵辦法，以有效激勵員工，使其獲得工作上滿足。

2. Herzberg 的雙因子理論

Herzberg（1959）認為影響工作滿足的因素有兩種，一為保健因子（Hygiene Factors），其存在不會造成滿意，但是當其缺乏時，卻會使員工感到不滿意，此因子包括工作環境、薪資、公司政策等；另一為激勵因子（Motivators），其存在會使員工感到滿意，但若其不存在亦不會使員工不滿意，此類因子包括成就感、升遷、上司器重、認同、責任等。

3. McClelland 的成就動機理論

McClelland (1961) 認為人的主要需求可分為下列三種：

- (1) 成就需求：當人們心中想要達成的目標時，就會產生驅動力，以滿足。
- (2) 權力需求：是指人們想要獲得權力，以控制他人或順從自己的慾望。
- (3) 歸屬需求：人們希望能與他人建立和諧的人際關係，形成良好的互動，能獲得接納、友誼、喜愛。

4. Alderfer 的生存、關係、成長理論 (ERG 理論)

Alderfer (1969) 則將Maslow 的學說修正成所謂的需求層次修正理論 (Modified Need Theory)，也就是ERG 理論，將Maslow 的五個需求層次整合成為三個需求，包括：生存 (Existence)、歸屬 (Relatedness) 與成長 (Growth)。

這三種需求的第一個字母合併而命名的 (McShane & Von Glinow, 2000)。該 Alderfer學者的理論重點與 Maslow 的五種層次需求不同，Alderfer (1972) 認為個體應具有下列三種基本需求如下：

- (一) 生存需求 (Existence Needs)：這是指物質存在的需求。這些需求透過環境中的一些因素，例如：水、食物、報酬、勞工福利及工作條件等來滿足，相當於Maslow理論的生理及安全需求。
- (二) 關係需求 (Relatedness Needs)：這些是維持個體與他人之間建立關係的需求，例如：家人、朋友、同事、上級、部屬之間的人際關係的需求，相當於Maslow理論的愛及自尊的需求。
- (三) 成長需求 (Growth Needs)：此類需求係指個體試圖尋找個人成長發展機會的需求。個人若認為自己的能力或性向有機會充分發揮，這種需求才會獲得滿足，Maslow理論的自我實現之需求。

惟與 Maslow 理論不同之處在於，Alderfer 認為一個人能夠同時有好幾個需求，而且當高層次的需求得不到時，他就會退縮到低層次的需求（黃蒂，民 77；藍采風等，民 83）。

Alderfer 的 ERG 理論雖然較 Maslow 的需求層次理論獲得有更多的實證支持，但仍存有許多問題，因此要把 Alderfer 的理論應用在現實環境之中，整體來說還是有限的（陳彰儀，民 84）。而人的一生即是不斷對需求尋找滿足的一種歷程（Hellriegel & Slocum, 1989）。

（二）程序理論

程序理論在探討期望、需求和價值等變數與工作特性交互作用後，所產生的工作滿足過程，故又稱為過程理論。主要理論包括：Vroom 的期望理論、Adams 的公平理論（盧瑞陽，民 82）。

1. Vroom 的期望理論

Vroom (1964) 認為，員工之所以從事工作並達成組織目標，是因為這些工作和目標會滿足員工某方面的需要。理論的基準是員工努力工作的程度，決定於其所期望能獲得的報酬，主要由三個因素所構成：努力能達成績效的期望、績效能帶來報酬的期望、個人對報酬的偏好與價值。

2. Adams 的公平理論

也稱做交換理論（Exchange Theory），認為員工會以自己工作上的「投入」和工作上所獲得的「成果」與其他人比較，如果能達到平衡就會覺得公平，否則就會覺得不公平，進而影響其對工作滿足的認知（Adams, 1963）。

研究者過去對於工作滿足感的研究文獻非常多，而有關工作滿足感的測量構面多元並無統一的版本，不同的研究主題亦採用不同的工具。本研究以Malsow 需求層次理論、Herzberg 雙因子理論、McClelland 成就動機理論、Alderfer 生存、關係、成長理論、Vroom 期望理論、Adams 公平理論為理論基礎，惟考量義消人員的任務特性，並參酌上述研究者的研究結果，遂依據Weiss, Porter and Lawler(1973)，將工作滿足定義為，義消人員對於工作喜愛或不喜愛的程度；包含內在滿足、外在滿足、一般滿足等三個構面。

2.4 人格特質

根據 Allport and Odbert (1936) 對「人格」的定義：個人心理與生理體系之動態組織，以對環境做適當的調適。簡而言之，「人格」乃指個人特徵 (Characteristics) 的獨特組成，其決定了人與環境的互動模式，而「特質」(Trait) 乃是一個持續的構面 (如社交性、獨立性、成就需求等)。個體的行為，反映個體獨特的人格特徵 (Personality Characteristics)，這些特徵若持續出現在許多不同的情境中，則稱為人格特質 (Personality Traits)。因此人格特質是人一生中最穩定，且為重要的組成因素 (Costa & McCrae, 1992)。

2.4.1 人格特質的定義

Allport (1961) 認為，人格的定義是「人格是位於個體心理系統之內的動態組織，是決定個人『思想與行為』的獨特型式。」。由此可知，人格是一種自己有別於他人思想的持久特性，這種特性不但是一種具有

特定成分的組織結構，並且具有一種隨環境不同而產生不同反應的動態特性。人格特質可以解釋個人行為發生的原因，一個人的價值觀(Value)、喜好(Preference)，會反映在其個性及特質上，而一個人的人格往往影響其工作行為。但對於工作行為上的研究多以內外控人格特質作為研究人格最多最具代表性的研究標的。

人格特質理論概括了心理學、語言學、社會學、哲學等諸多研究範疇，而對於研究人格特質之學者，因其研究對象及依據理論不同，而有不同定義。以下茲彙整國內外學者對於人格特質之定義，如表 2.6 所示。

表 2.6 人格特質的定義

研究者	年份	人格特質之定義
Allport	1937	認為個人心理與生理體系之動態組織，以對環境做適度的調適。
Allport	1961	人格是位於個體心理系統之內的動態組織，是決定個人『思想與行為』的獨特型式。
Guilfor	1959	個體在與環境交互作用的時候所形成一種持久性性質。分為七大特質：生理、需要、興趣、態度、性情、嗜好、型態。
Kleinmuntz	1967	人格為一種獨特的組織因素，使得個體與其他個體間存在差異，並且人格會決定個體與環境交互作用的型態。
Kassarjian	1971	個體會對外環境刺激所產生的一致性反應。
Hilgard and Atkinson	1981	認為人格特質是決定人們適應環境的行為模式及思維方式的特性。
李美枝	民74	人格特質是指人與人之間存在差異的情感、思維等心理屬性，和特定且持久的行為型態。
吳秉恩	民75	人格特質為一種動態觀念，用來描述一個人整體心理體系的成長過程；而在組織行為中，則將人格特質擴展至社會及人際技能，甚至指組織中其他成員的觀感。
張春興	民76	個體對人、對己、對事物甚至擴及對整個環境在適應時所展現出的獨特性，而此獨特性乃由個體

研究者	年份	人格特質之定義
		受遺傳、環境、成長、學習等不同因素的交互作用下，展現於身心各方面的特徵所構成，而這個特徵又具有其統整性與持久性。

資料來源：陳淑雀（民 94），縣市政府社工人員的人格特質、工作特性、知識管理態度與工作績效關聯性之研究，南華大學管理科學研究所碩士論文。

經由上述研究整理，人格特質的內外控傾向概念，近年來有效的運用於工作態度及行為的研究上，且內外控人格特質具有調節效果。因此，本研究考量研究對象與社會環境之因素，探討內外控人格特質於義消人員的心流經驗與工作滿足之間是否有調節效果。

2.4.2 人格特質的分類

社會心理學者 Rotter (1971) 提出內外控取向 (Internal-External Locus of Control) 最早相關概念是源自「社會學習理論」，認為內控者通常相信個人可以影響環境，而獎勵是來自於個人的行為；外控者相信獎勵受外在環境的控制如：運氣、命運或其他勢力，是個人無法控制的。茲列舉部分國內外學者對於內外控取向人格特質之定義，如表 2.7 所示。

內控或是外控並非絕對的，而且也並非不能改變，有時因為生命的重大事件發生而會影響個人的內外控人格特質 (Wolfe & Robertshaw, 1982; Doherty, 1983)。

內外控是一種穩定的人格特質。內外控取向受個人期望所影響，及對某行為將會導致某種特別強化之期望，每個人對行為導致強化的期望不同，有些人將事件的原因和控制歸於自己的力量，這些人被稱為內控者 (Internal Locus of Control 或 Internals)；而有一些人則認為事件的原因和控制是歸於外部的環境，例如：命運和運氣，這些人被稱為外控者 (External Locus of Control 或 Externals) (Roberts, Lapidus & Chonko,

1997) 內控者相信成功來自於努力工作，而失敗是個人的責任；外控者則不相信成功或失敗和個人努力有關 (Kren, 1992)。

人格特質的構面分類法非常多，本研究係沿用 Rotter (1971) 將個人對事件結果的知覺分為內控(Internal Control)與外控(External Control)兩類。義消人員屬內控者認為自己可以掌控生活中的事件，也應該負責自己的命運，相信自己的力量可以得到想要之結果；義消人員屬外控者則認為生命中的事件是受外力的影響，諸如命運、運氣、機會、有權勢的人，自己無力改變。

2.5 相關實證研究

歸納相關研究結果發現，志工「參與動機」或「工作滿足」與研究之其他變項，大多具有顯著相關性。如邱維祥 (民97) 以解說志工為研究對象，研究結果發現參與動機與工作滿足多數呈現顯著的正向關係，即參與動機愈強烈者其工作滿足的程度也愈高。本研究的對象為義消人員，當義消人員對於參與動機各構面的知覺程度愈強，則其工作滿足感愈高，兩者之間的關係探討，為本研究之目標。

「心流經驗」的相關研究，近年來已有相當數量可供參考，但針對心流經驗與工作滿足的相關著作卻很少，大都以網路遊戲、運動、休閒旅遊或購物為研究主題進行研究。

「人格特質」的相關研究，如蔡欣嵐 (民97) 以半導體業從業人員為研究對象，研究結果發現外向性人格特質較高者對於工作滿意愈高。

而尤雪娥 (民97) 以台鐵本部員工為研究對象，研究結果發現愈內控傾向的員工，工作滿意度愈高。然而探討「參與動機」、「心流經驗」、「人格特質」及「工作滿足」彼此間相關性的研究卻付之闕如，有待學

者進一步深入研究。

本節整理國內近年來有關參與動機、心流經驗、工作滿足、人格特質相關性之實證研究，如表2.7所示。

表 2.7 參與動機、心流經驗、工作滿足、人格特質之相關性研究

研究者	年份	論文題目	內容重點
林佩穎	民89	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	<ol style="list-style-type: none"> 1.參與動機中，以幫助未來前途、及得到購票優惠等外在利己動機最強；其次為社會責任動機；利他動機則最弱。 2.對於工作滿意的知覺，以社會滿意度最高，安全滿意度最低。 3.參與時間在三年以上者，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。
陳秋蓉	民89	國民小學家長參與學校義務工作的動機和滿意度研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.參與動機：不同性別、年齡以及宗教的家長沒有差異。不同子女數、教育程度以及工作項目具有差異。 2.工作滿意：不同性別、年齡、子女數以及宗教沒有差異。不同教育程度以及工作項目具有差異。 3.不同家長參與的動機在工作滿意上有差異。 4.具有高度的參與動機與工作滿意。

研究者	年份	論文題目	內容重點
曾士雄	民90	學校義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究—以高雄市國民小學為例	<ol style="list-style-type: none"> 1.參與動機不因性別、婚姻、職業、年資而有所不同，因學校規模、離職意念而有不同。 2.工作滿意度不因年齡、婚姻、有無就讀子女而有不同，因學校規模、教育程度、離職意念而有不同。 3.工作動機以表達社會責任最強，滿意度以人際關係最強。 4.具有高度之參與動機與工作滿意度。
蔡佳瑩	民90	安寧療護志願服務人員參與動機和工作滿足之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.個人特質因性別、年齡、教育程度、服務年資和宗教信仰不同，對「工作滿足」影響有顯著差異。 2.參與動機分別是社會責任感、興趣和求取經驗增進知識。 3.工作滿足程度最高分別是為了知識成長、擔任職務和同事關係。 4.志工參與動機愈強，工作滿足程度會愈高。
林淑芬	民92	女性保健志工人格特質、組織承諾與神馳經驗關係之探討—以彰化縣市為例	<ol style="list-style-type: none"> 1.年齡與神馳經驗中「服務即目的」、「專注力」、「忘我」及組織承諾之「留任承諾」、「目標與價值承諾」等因素呈顯著負相關。 2.「已婚」者在神馳經驗之「服務即目的」、「專注力」因素體驗上較「未婚」者高。 3.參與動機為「獲得自我成長」者，在「努力承諾」的程度上較「做好事積陰德」者高。 4.服務機構數、教育訓練滿意度與神馳經驗、組織承諾均存在顯著正相關。 5.愈傾向A型人格者，其神馳經驗中「肯定自我效能」、「勝任感」的

研究者	年份	論文題目	內容重點
			<p>體驗也愈高；愈傾向B型人格者，其「留任承諾」、「努力承諾」的承諾程度也愈高。</p> <p>6.神馳經驗中之「肯定自我效能」、「服務即目的」、「專注力」、「忘我」、「勝任感」等因素與組織承諾之「價值承諾」、「努力承諾」因素呈正相關。</p>
黃志弘	民93	成人參與志願服務工作其人格特質、參與動機與工作滿意度關係之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.女性、已婚；宗教信仰、國小志工、服務四時以上的志工有較強之參與動機。 2.回饋社會的參與動機最強，學習成長的工作滿意最高。 3.志工工作滿意度不因背景變項不同而有所差異。 4.志工人格特質與參與動機及工作滿意度有顯著正相關，且參與動機與工作滿意度成正相關。
林秀英	民93	婦女參與志願服務動機與工作滿足之研究—以花蓮地區祥和計畫志工為例	<ol style="list-style-type: none"> 1.志工參與動機，以社會接觸最強，其次表達社會責任、求取知識與技巧、自我成長等。 2.不同職業、婚姻狀況、族群的女性志工在參與動機上有顯著的差異。 3.工作滿足以自我肯定最高，其次為伙伴互動、機構福利、他人肯定等項目。不同職業、有無擔任幹部的志工在工作滿足上有顯著的差異。 4.就參與動機與工作滿足之相關性分析，兩者有顯著正相關。
陳湘琬	民93	人格特質、工作特性、工作滿足、組織承諾、與離職傾向相關性之研究—以南部地區為例	<ol style="list-style-type: none"> 1.大專院校的教師在任務多樣性、任務完整性、自主性、工作成就、工作環境、留職承諾、努力承諾與價值承諾上，表現皆有較

研究者	年份	論文題目	內容重點
			<p>高的接受度。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.擔任行政職務的教師在任務多樣性、任務完整性、努力承諾上有顯著差異。 3.教師對工作特性的知覺程度越高，對整體工作滿足感的認同感亦會越高。 4.教師對工作滿足的認同度越高，對整體組織承諾感的認同感亦會越高。 5.學校教師之工作滿足及組織承諾對其離職傾向有顯著預測能力。 6.學校教師之內外控人格特質及組織承諾對其離職傾向有顯著預測能力。
徐俊賢	民94	博物館志工參與動機與工作滿足之研究－以臺北市立天文科學教育館為例	<ol style="list-style-type: none"> 1.天文館志工主要以女性為主，年齡層為50-59歲最多，其次為60歲以上；職業以家庭主婦及退休人員為主，已婚者佔有七成，有宗教信仰者較多，學歷以大學所佔的比例最高，服務年資集中在一年以下或四年以上，一半有擔任其他志工的服務經驗。 2.就整體的參與動機而言，天文館志工參與動機以社會責任為最強，其次是為自我成長、人際關係或受到機構特性的影響；因婚姻狀況、服務年資之不同，或是否具有擔任其他志工的經驗，也導致他們在參與動機上有顯著的差異。 3.就整體的工作滿足而言，天文館志工大多認為能受到他人肯定就是最大的滿足，其次則為自我成長、工作構成或組織氣候。

研究者	年份	論文題目	內容重點
			4.就參與動機與工作滿足之相關性分析，結果顯示二者有顯著的正相關。
劉思岑	民96	台灣自然中心退休志工參與動機、工作滿足與持續服務意願之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.自然中心退休志工其參與動機隨「年齡層」、「有無子女」、「宗教信仰」及「服務年資」等社經背景變項不同而有顯著差異。 2.背景變項中「60歲以上」之退休志工，對於「工作特性」的滿足較高；「退休前職業」對志工的「自我成長」和「工作特性」等滿足感有不同的差異性。 3.可能導致退休志工不再續任的因素，主要是他們不被重視、其次才為個人因素及組織因素。 4.經逐步迴歸分析顯示，影響自然中心退休志工持續服務意願的重要因素包括「組織氣氛滿足」、「自我型參與動機」。
邱維祥	民97	解說志工參與動機、工作投入與工作滿足關係之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.工作滿足會受到個人特性的影響。 2.參與動機也會受到個人特性影響，且參與動機與工作滿足多數呈現顯著正相關，故參與動機愈強烈者其工作滿足的程度也愈高。 3.工作投入亦會受到個人特性影響，且工作投入與工作滿足多數亦呈現顯著正相關，故工作投入的程度愈強烈，其影響工作滿足的程度也會愈強。

資料來源：1.鍾立君（民97），義工參與動機與工作滿意度之研究—以花蓮縣與臺東縣生活美學協會為例，國立臺東大學區域政策與發展研究所碩士論文。
2.龔芊方（民99），嘉義縣義消人員參與動機、心流經驗與工作滿足關係之研究，南華大學企業管理系管理科學碩士論文。
3.本研究整理。

義消人員來自社會上各階層及各行各業，其業務範疇及區域更廣，較鎖定於單一行業人員的研究，應更具有探討之價值。故本研究以義消人員為研究對象，研究義消人員其參與動機、心流經驗及工作滿足之關聯性，並探討內外控人格特質於心流經驗與工作滿足間是否具有調節效果。

第三章 研究方法

本章依前二章擬定研究方法，共分為四節，第一節：研究架構，第二節：研究變項之操作性定義與衡量，第三節：研究對象，及第四節：資料處理與統計方法，作為本研究之進行方法。

3.1 研究架構

本研究目的在探討義消人員對義消工作的參與動機、心流經驗、內外控人格特質、工作滿足等相關性之研究。依本研究的動機及目的，經由本研究相關文獻探討及分析，作成本研究的架構圖，其中以「參與動機」為自變項，「心流經驗」為中介變項，「工作滿足」為依變項，內外控人格特質為干擾變項，並探討因不同背景統計資料和各變項間彼此之間的差異性，以及各個變項中間的關連性，因而發展出本研究架構如圖 3.1，另各變項之構面內容如下：

一、個人背景統計變項

包含年齡、義消年資、婚姻狀況、教育背景、職業、宗教信仰等六個項目。

二、參與動機

本變項包含參與動機變項包含保護、價值、事業、社交、理解、增強等六個構面。

三、心流經驗

本變項包含心流經驗變項包含專注、享受工作、內在工作動機等三個構面。

四、工作滿足

本變項變項包含內在滿足、外在滿足、一般滿足等三個構面。

五、人格特質

本變項變項包含內控、外控等兩個構面。

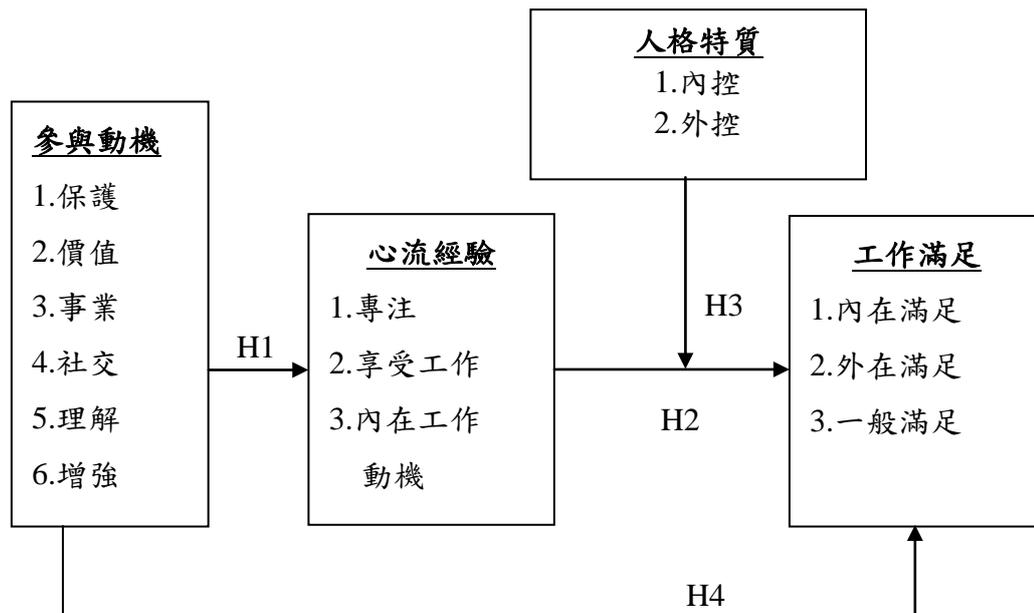


圖 3.1 研究架構圖

資料來源：本研究整理

3.2 研究假設

此節根據本研究架構及文獻資料探討，本研究的假設可歸納為三大類：一是個人基本背景變項於各變項間之差異性；二是變項間之相關性；三是變項間之影響關係，本研究之假設如下：

一、差異性假設

H1：不同個人背景的義消人員於參與動機、心流經驗、工作滿足、人格特質等之知覺有顯著差異。

H1-1：不同年齡之義消人員於參與動機、心流經驗、工作滿足、人格特質等之知覺有顯著差異。

H1-2：不同服務年資之義消人員於參與動機、心流經驗、工作滿足、人格特質等之知覺有顯著差異。

H1-3：不同婚姻狀況之義消人員於參與動機、心流經驗、工作滿足、人格特質等之知覺有顯著差異。

H1-4：不同教育程度之義消人員於參與動機、心流經驗、工作滿足、人格特質等之知覺有顯著差異。

H1-5：不同職業背景之義消人員於參與動機、心流經驗、工作滿足、人格特質等之知覺有顯著差異。

H1-6：有無宗教信仰之義消人員於參與動機、心流經驗、工作滿足、人格特質等之知覺有顯著差異。

二、相關性假設

H2：義消人員於參與動機、心流經驗、工作滿足、人格特質等變項之間有顯著相關。

H2-1：義消人員的參與動機與其心流經驗有顯著相關。

H2-2：義消人員的參與動機與其工作滿足有顯著相關。

H2-3：義消人員的心流經驗與其工作滿足有顯著相關。

H2-4：義消人員的人格特質與其工作滿足有顯著相關。

三、影響性假設

H3：假設義消人員於參與動機、心流經驗、工作滿足等變項之間有顯著影響。

H3-1：義消人員的參與動機對其心流經驗有顯著正向影響。

- H3-2：義消人員的心流經驗對其工作滿足有顯著正向影響。
- H3-3：義消人員的參與動機對其工作滿足有顯著正向影響。
- H3-4：義消人員的心流經驗於參與動機、工作滿足具有中介效果。
- H3-5：心流經驗、工作滿足於內控人格特質加入後產生調節效果。
- H3-6：心流經驗、工作滿足於外控人格特質加入後產生調節效果。

3.3 研究變項之操作型定義

本研究針對前述研究架構中各研究變項進行操作型定義。茲將各研究變項之操作型定義分述如下：

一、參與動機之操作型定義

根據George and Jones (1999)，本研究定義參與動機為：在一個組織中，決定自己的努力水準、堅持的程度和行為方向的一種心理力量。

本研究並引用Clary, Snyder, Ridge, Copeland, Stukas, Haugen and Miene (1998)之參與動機定義，將義消人員的參與動機定義為：人是有目的、計畫及目標導向，並以滿足重要的個人目標，不同的人出於不同的原因可能會做類似的事情，任何一個人的動機可能有一個以上的需要或目標，其結果乃取決於環境所提供的機會；其中包含保護、價值、事業、社交、理解、增強等六個構面：

- (1) 保護：係指義消人員參與義消工作時，是為了遠離不愉快的自我意識，有助減少內疚或罪惡感。
- (2) 價值：係指義消人員參與義消工作時，為了提供個人服務而表達出利他、人道關懷等價值觀。
- (3) 事業：係指義消人員參與義消工作時，從服務過程中獲得和自身事業相關的幫助。

- (4) 社交：係指義消人員參與義消工作時，其動機是為了得到重要他人的支持與認同及獲得與他人交友的機會。
- (5) 理解：係指義消人員參與義消工作時，為了從中學習到新的經驗，及提供新的學習經驗並運用知識、技能以及其他專業能力的機會。
- (6) 增強：係指義消人員參與義消工作時，藉由義消工作來達成自我成長、自我發展的動機，與涉及正向的自我奮鬥。

二、心流經驗之操作型定義

本研究引用 Bakker (2008) 定義之心流經驗，並將義消人員的心流經驗定義為，心流經驗是一種意識狀態，義消人員完全沉浸在義消工作當中，並且享受它。本研究並說明各構面的特徵，包含專注、享受工作、內在工作動機等三個構面：

- (1) 專注：係指義消人員完全沉浸在自己的義消工作狀態，忘記時間及周圍的一切。
- (2) 享受工作：係指義消人員執行工作時，心情感到開朗，因為義消人員能享受自己的義消工作而感到高興。
- (3) 內在工作動機：係指義消人員對義消的工作非常有興趣且積極進取的執行任務，也非常著迷他們的工作。

三、工作滿足之操作型定義

依據 Weiss, Porter and Lawler (1973)，本研究定義工作滿足為，義消人員對於工作喜愛或不喜愛的程度；包含內在滿足、外在滿足、一般滿足等三個構面：

- (1) 內在滿足：係指義消人員對義消工作本身所引發的價值觀、責任感、社會地位、職能地位等之滿意程度；

(2) 外在滿足：係指義消人員的主管對待部屬的方式、主管的決策能力、晉升機會，以及工作環境等之滿意程度。

(3) 一般滿足：係指義消人員對內在性及外在性整體層面之滿意程度。

四、人格特質之操作型定義

本研究所稱內外控人格特質，是指義消人員假若認為自己可以主宰自己的命運，有關自己的事皆歸因於是自己的責任，則可認定為內控人格特質，反之，則稱之外控型人格特質。因此，內外控人格特質變項包含內控、外控等二個構面。

3.4 問卷設計與發放

本研究以問卷調查方式作為資料蒐集的方法，經由文獻探討蒐集各研究變項之量表，以及研究者對於研究對象所為之觀察，編修衡量題目作成問卷。本研究架構中主要四個變項包括：參與動機、心流經驗、工作滿足及人格特質等四大變項，以問卷調查方式編製，並採用李克特式（Likert Type）加總尺度法的七點式量表，以不記名方式展開調查。

一、參與動機量表

本研究之參與動機量表部分，係引用Clary, Snyder, Ridge, Copeland, Stukas, Haugen and Miene (1998) 所建構的參與動機量表（Volunteer Functions Inventory, VFI）為基礎修訂而成，共計30題。此量表分為「保護」、「價值」、「事業」、「社交」、「理解」與「增強」等六大領域，經修改整編後，以符合本研究之需要，由受訪者從「非常同意」、「同意」、「稍微同意」、「沒意見」、「稍微不同意」、「不同意」、「非常不同意」等七個選項中勾選，計分方式由7、6、5、4、3、2、1 分依序計分，各細部題

項及題號彙整如表3.1所示。

表 3.1 參與動機量表細部題項及題號彙整表

領域	構面	題目內容
參與動機	保護	07.從事義消工作可以幫助我忘記生活中的不愉快。
		09.從事義消工作使我比較不寂寞。
		11.從事義消工作可以減輕我的罪惡感，讓我覺得比別人更幸運。
		20.從事義消工作能幫助我解決自己的問題。
		24.從事義消工作是個逃避自我困擾的好方法。
	價值	03.我關心比我更不幸的人。
		08.我是真誠地關心義消服務的對象。
		16.我同情那些需要幫助的人。
		19.我感到幫助別人是重要的。
		22.我能為重要的理由而去做某些事。
	事業	01.義消工作可以當作我的進入門檻，幫助我日後找到我喜歡的工作。
		10.從事義消工作使我有新的人脈，可幫助我的本職工作或事業。
		15.從事義消工作可以讓我探索不同的職業選擇。
		21.從事義消工作能幫助我在本職工作中成功。
		28.義消的工作經驗可以使我的履歷看起來不錯。
	社交	02.我有一些朋友從事義消工作。
		04.我身邊的人期望我從事義消工作。
		06.我所認識的人會共同參與義消工作。
		17.與我親近的人對於義消工作有很高的評價。
		23.對我熟識的人來說，從事義消工作是一項重要的活動。
	理解	12.從事義消工作，我可以更瞭解我的工作動機。
		14.從事義消工作可以讓我從新的觀點來看待事物。
		18.事義消工作時，能以直接經驗傳承的方式來幫助我學習。
		25.義消工作中，我可以學習如何與各式各樣的人們相處。
		30.從事義消工作可以探索我自己的實力。

領域	構面	題目內容
	增強	05.從事義消工作使我感到自己很重要。
		13.從事義消工作可以增加我的自尊。
		26.從事義消工作讓我有被需要的感覺。
		27.從事義消工作使我對自己的感覺更好。
		29.從事義消工作可以結交新朋友。

資料來源：本研究整理

二、心流經驗量表

本研究之心流經驗量表係引用Bakker(2008)所建構之心流經驗量表為基礎修訂而成，共計13題。此量表分為「專注」、「享受工作」、「內在工作動機」、等三大領域，經修改整編後，以符合本研究之需要，由受訪者從「感受經驗」的七個選項中勾選「總是有此感覺」、「經常有此感覺」、「常有此感覺」、「定期會有此感覺」、「有時會有此感覺」、「偶爾有此感覺」、「從未有此感覺」，計分方式由7、6、5、4、3、2、1分依序計分，各細部題項及題號之彙整如表3.2所示。

表 3.2 心流經驗量表細部題項及題號之彙整表

變項	構面	題目內容
心流經驗	專注	01.當我從事義消工作時，我不會想其它的事。
		02.我隨時掛念著我的義消工作。
		03.當我從事義消工作時，我會忘記其它待辦的事情。
		04.我全神專注我的義消工作。
	享受工作	05.我的義消工作讓我有很好的感覺。
		06.我的義消工作有很多的樂趣。
		07.義消工作期間我覺得很快樂。
		08.當我從事義消工作時，我感到愉悅。
	內在工作動機	10.我發現即使在我休閒的時刻我也想從事義消工作。

變項	構面	題目內容
		11.我從事義消工作是因為我喜歡這一份工作。
		12.當我從事義消工作時，我是為自己而做。
		13.我從事義消的工作動機是來自於工作本身，而不是它的報酬。

資料來源：本研究整理

三、工作滿足量表

本研究之工作滿足量表，引用Weiss, Dawis, England, and Lofquist (1967) 所建構之工作滿足量表 (Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ) 短式量表為基礎修訂而成，共計20題。此量表分為「內在滿足」、「外在滿足」與「一般滿足」等三大領域，經修改整編後，以符合本研究之需要，由受訪者從「非常同意」、「同意」、「稍微同意」、「沒意見」、「稍微不同意」、「不同意」、「非常不同意」等七個選項中勾選，計分方式由7、6、5、4、3、2、1 分依序計分，各細部題項及題號之彙整如表 3.3所示。

表 3.3 工作滿足量表細部題項及題號之彙整表

變項	構面	題目內容
工作滿足	內在滿足	01.義消工作能讓我保持忙碌的狀態，我感到滿意。
		02.義消工作有獨立執行的機會，我感到滿意。
		03.義消工作隨時有機會面對不同事務，令我感到滿意。
		04.有機會在義消團隊中扮演重要角色，我感到滿意。
		07.能在不違背良心的情況下達成義消工作目標，我感到滿意。
		18.義消夥伴彼此相處的方式，我感到滿意。

變項	構面	題目內容
		19.對於義消工作表現良好時能獲得讚揚，我感到滿意。
		20.從事義消工作所獲得的成就感，令我感到滿意。
	外在滿足	05.義消大隊長對待部屬的方式，我感到滿意。
		06.對於義消長官的決策能力，我感到滿意。
		08.義消工作的穩定性，我感到滿意。
		12.義消大隊落實政策的做法，我感到滿意。
		13.我的收獲與工作量相當，我感到滿意。
		14.義消工作的晉升機會，我感到滿意。
		17.對於義消的工作環境，我感到滿意。
	一般滿足	09.義消工作能提供我為別人做事的機會，我感到滿意。
		10.因義消工作而能有指導他人的機會，我感到滿意。
		11.義消工作能讓我的能力有所發揮，我感到滿意。
		15.義消工作能給我依照自己判斷來處理事情的空間，我感到滿意。
		16.執行義消工作時，有機會嘗試以自己的方法來做事，我感到滿意。

資料來源：本研究整理

四、人格特質量表

本研究之人格特質量表，採用Spector（1988）所建構之內外控人格特質量表為基礎修訂而成，共計16題。此量表分為「內控」與「外控」等二大領域，經修改整編後，以符合本研究之需要，由受訪者從「非常同意」、「同意」、「稍微同意」、「沒意見」、「稍微不同意」、「不同意」、「非常不同意」等七個選項中勾選，計分方式由7、6、5、4、3、2、1分依序計分，各細部題項及題號之彙整如表3.4所示。

表 3.4 人格特質量表細部題項及題號之彙整表

變項	構面	題目內容
人格特質	內控	1.我認為工作的價值取決於自己如何運用它。
		2.我認為大部分的工作，只要下決心完成它，就可以完成想完成的部分。
		3.我認為只要自己知道參與的工作內容是什麼，就可以明白這個工作能帶給自己什麼收穫。
		4.我認為如果員工對於老闆所做的決定感到不滿意，就應該採取行動，提出適當的建議。
		7.我認為大部分的人只要肯努力就能勝任工作。
		11.我認為升遷的機會是給那些在工作上表現良好的人。
		14.我認為把工作做得好的人，都應該得到相對的報酬。
		15.我認為多數員工對主管的影響力，比他們想像的大得多。
	外控	5.我認為能得到自己想要的工作主要是憑運氣。
		6.我認為能賺錢主要是靠好的運氣。
		8.我認為必須有顯達的親朋好友才能得到很好工作。
		9.我認為能晉升通常是因為有好的運氣。
		10.我認為對爭取一份好工作而言，人脈比工作能力更重要。
		12.我認為認識對自己有幫助的人，才有機會賺大錢。
		13.我認為大部分的工作中，想成為傑出的員工要有好的運氣。
		16.我認為能否賺大錢的差別在於運氣的好壞。

資料來源：本研究整理

五、個人背景統計變項

本研究問卷資料中之個人背景統計變項，係依受測者參與志願服務工作之機構現況設計，計區分年齡、義消年資、婚姻狀況、教育背景、職業、宗教信仰等六個項目，分述如下：

(一) 年齡

區分「20~30歲」、「31~40歲」、「41~50歲」、「51歲以上」等四組。

(二) 義消年資

區分「5年以下」、「6年至10年」、「11年至15年」、「16年至20年」、「21年以上」等五組。

(三) 婚姻狀況

區分「未婚」、「已婚」、「其他」等三組。

(四) 教育背景

區分「高中以下」、「專科」、「大學」、「研究所以上」等四組。

(五) 職業

區分「農漁牧」、「商」、「工」、「軍公教」、「醫療業」、「服務業」、「自由業」、「其他」等八組。

(六) 宗教信仰

「有」、「無」等二組。

3.5 研究對象

本研究之問卷係根據相關文獻學者所訂定之量表，經與論文指導教授數次討論，並做適度的語意修潤而成，又為避免題意不清或內容不當，及了解受測者對問卷的接受程度，與改編後問卷用詞之適合性，在正式施測之前，先以嘉義市轄內45位義消人員為對象實施前測，藉以瞭解問卷題意表達是否適合施測對象，以及問卷之信效度情形。

本研究信度分析係採用 Cronbach's α 係數作為問卷信度之參考值。吳明隆（民92）指出，當 α 值高於0.7 則具有相當良好的內部一致性，當 α 值於介於0.6 至0.7 之間則仍可接受使用。本研究前測的信度分析結果顯示，問卷題項的Cronbach's α 值皆大於0.7，具有良好之信度，即無需刪題。茲將前測各研究變項問卷之來源、因素分析結果及各構面名稱、題數、信度分析結果彙整如表3.5。

表 3.5 前測問卷信度分析結果

變項	參與動機構面	題數	Cronbach's α 值	原量表之來源
參與動機	保護	5	0.956	引用 Clary, Snyder, Ridge, Copeland, Stukas, Haugen and Miene (1998) 所建構的參與動機量表為基礎修訂而成，共計30題。
	價值	5		
	事業	5		
	社交	5		
	理解	5		
	增強	5		
心流經驗	專注	4	0.963	引用 Bakker (2008) 所建構之心流經驗量表為基礎修訂而成，共計13題。
	享受工作	4		
	內在工作動機	5		
工作滿足	內在滿足	8	0.940	引用 Weiss, Dawis, England, and Lofquist (1967) 所建構之工作滿足量表短式量表為基礎修訂而成，共計20題。
	外在滿足	7		
	一般滿足	5		
人格特質	內控	8	0.871	採用 Spector (1988) 所建構之內外控人格特質量表為基礎修訂而成，共計16題
	外控	8		

資料來源：本研究整理

本研究以嘉義市義消總隊中實際從事外勤災難搶救任務的人員為對象，採普查方式進行問卷調查，總共發放及回收問卷517份，剔除填答不完全之無效問卷47份，回收有效問卷數為470份，有效回收率達90.9%。有效樣本的年齡層分佈以41~50歲者最多，佔42.6%，次之為51歲以上佔38.1%；義消年資則以6~10年者佔26.8%最多，其次為11~15年以上者，佔25.1%；婚姻狀況以已婚居多，佔78.3%；教育背景以高中以下者佔60.9%為最多；職業以從事商業者佔27.2%最多，次之為工佔25.7%；有宗教信仰者居多，佔73.6%。

3.6 資料處理與統計方法

本研究之調查問卷回收後，先檢視每份問卷填答的情形，剔除無效問卷後，問卷中若有少數題漏答，則將該問卷視為無效問卷處理。然後針對有效問卷進行編碼與建檔，並以SPSS (Statistics Package for Social Science) for Windows 12 統計軟體作為資料統計分析工具。本研究資料分析採用之統計方法，包括下列幾種：

一、信度分析

信度分析 (Reliability Analysis) 係指測量資料和結果的穩定性 (Stability) 或一致性 (Consistency)；測量結果的穩定性高，則表示同一群人在不同場合接受相同測量時，其結果差異不大。本研究問卷為李克特式加總尺度法的七點式量表，以不記名方式展開調查，屬於一次性測驗結果，故採用 Cronbach's α 係數為信度檢驗方法。吳明隆 (民 92) 指出，當 α 值高於 0.7 則具有相當良好的內部一致性，當 α 值於介於 0.6 至 0.7 之間則仍可接受使用。本研究之參與動機總量表、心流經驗總量表、

內外控人格特質及工作滿足總量表之 α 係數，分別高達 0.948、0.933、0.902 及 0.958，顯示本研究所使用的調查問卷，信度值很高，適用於本研究。

二、因素分析

本研究進行因素分析(Factor Analysis)目的是以最精簡的主成份數，得到最大的變異量，藉以找出研究變項所包含的構面。本研究採用主成份分析法(Principle Component Analysis)，萃取出共同的因素，取特徵值(Eigenvalue)大於1的因素，以最大變異數法(Varimax)進行正交轉軸，取其因素負荷量，當樣本大於350時，因素負荷大於0.30，便達顯著水準(蕭文龍，民96)。本研究樣本數達470，採因素負荷量大於0.3者，藉此瞭解其因素結構，接續縮減各量表之變數，並進而增加本研究問卷之建構效度。

三、描述性統計

描述性統計(Descriptive Statistics Analysis)係針對本研究受測者的個人基本資料，進行研究樣本分佈之次數分配與百分比分析，同時也計算出參與動機、心流經驗、內外控人格特質及工作滿足各研究變項之平均數、標準差、最大值、最小值等，藉以解釋研究樣本特性及瞭解受測者在各變項之知覺程度與集中趨勢。

四、T檢定及單因子變異數分析

T檢定及單因子變異數分析主要目的係比較不同之個人特徵於各變項及構面知覺的差異性，當類別變項為兩群時，使用t檢定；當類別變項為三群以上(含三群)，則使用單因子變異數分析。本研究統計方法主要係探討在區間尺度變項上之差異情形，可用以比較與檢定不同的之個人

背景特徵在各研究構面有無顯著之差異性。進行單因子變異數分析時，若顯著性P 值達到顯著水準（*表 $P < 0.05$ 達顯著水準、**表 $P < 0.01$ 達非常顯著水準、***表 $P < 0.001$ 達極顯著水準），則須再以Scheffe 進行事後多重比較檢定，進一步瞭解各群組間之差異情形。

五、相關分析

相關分析(Correlation Analysis)係用來測量二個變項間的關係強度，其相關測度值應介於-1 和+1 之間，愈接近兩側分別屬於顯著負相關與顯著正相關。本研究採用皮爾森積差相關分析 (Pearson Correlate Analyze)，作為義消參與動機量表總分、心流經驗量表總分、內外控人格特質量表總分及工作滿足量表總分相關情形的驗證，以瞭解義消參與動機、心流經驗、內外控人格特質與工作滿足之相關性，並取得不同變項之間的相關係數，作為衡量兩變項之間關聯程度的指標。

六、迴歸分析

迴歸分析 (Regression Analysis) 主要目的為預測與解釋，預測的功能，係使用已知的自變數來預測未知的依變數。選取預測變數的方法一般有強迫進入法、前向選取法、後向選取法、逐步法、所有可能法等；解釋的功能，係說明預測變項與效果變項間之影響程度與影響方向，並可瞭解自變數 (Independent Variable) 與依變數 (Dependent Variable) 間的相關性。本研究利用迴歸分析來探討自變項對依變項之影響情形，及採用強迫進入法來分析檢定影響性之研究假設，即以工作滿足為效標，進行迴歸分析來瞭解義消人員之參與動機、心流經驗各構面對工作滿足的影響情形。

第四章 研究實證結果與分析

本章節針對義消人員之人格特質、參與動機、心流經驗、工作滿足之知覺情形進行調查，並將有效樣本資料輸入 SPSS for Windows 12.0 版統計軟體中，使用適當的統計方法進行資料分析，並針對各統計分析結果加以解釋與討論，以驗證第三章之研究架構與假設。

4.1 問卷之因素分析與信度分析

本研究將先行檢測研究之衡量工具是否達到良好的效度與信度，期望能夠完整地呈現樣本之特徵。本節首先利用因素分析進行資料之萃取及縮減，並瞭解問卷題目是否能有效衡量本研究預探討之問題，其次經由信度分析來驗證問卷各構面的衡量問項是否可靠，以確立問卷之有效性及內部一致性。

4.1.1 各研究變項之因素分析

進行因素萃取與變數縮減前，本研究先以 Kaiser Meyer Olkint (KMO) 適切量數與巴式球型檢定 (Bartlett Test of Sphericity) 檢驗樣本，以瞭解變數是否適合進行縮編。根據 Kaiser (1974) 的研究指出，KMO 統計量的判斷原則，該數值愈接近 1 表示變項愈適合進行因素分析，數值愈接近 10 愈不適合進行因素分析；其次是觀察巴式球型檢定是否達顯著水準，利用上述兩項檢定確立該樣本資料適合進行因素分析。

本研究中，採用主成分分析法進行因素萃取，而轉軸法採用最大變異法進行後續分析。Tabachnica and Fidell (2007) 的研究指出，因素負荷量大於 0.71 時是非常理想的狀態，因素負荷量大於 0.63 時是好的狀態，

因素負荷量小於 0.32 時是非常不理想的狀態，可以考慮刪除該題項，因此本研究依據以上標準衡量題項之去留。

本研究中，採用主成分分析法進行因素萃取，而轉軸法採用最大變異法進行後續分析。Tabachnicka and Fidell (2007) 的研究指出，因素負荷量大於 0.71 時是非常理想的狀態，因素負荷量大於 0.63 時是好的狀態，因素負荷量小於 0.32 時是非常不理想的狀態，可以考慮刪除該題項，因此本研究依據以上標準衡量題項之去留。

檢定因素分析的適合度，結果如下所示：參與動機構面 KMO 值 0.911，Bartlee 球型檢定為顯著 ($p < 0.000$)，心流經驗構面中 KMO 值 0.918，Bartlee 球型檢定為顯著 ($p < 0.000$)，人格特質構面中 KMO 值 0.881，Bartlee 球型檢定為顯著 ($p < 0.000$)，工作滿足構面中 KMO 值 0.928，Bartlee 球型檢定為顯著 ($p < 0.000$)。整理上述研究結果發現，各構面的 KMO 值均為可接受之理想範圍，且為非常理想的狀態，且各構面之巴式球型檢定結果均達顯著水準，顯示本研究問卷資料適合進行因素分析。以下將分別說明參與動機、心流經驗、人格特質與工作滿足之因素分析適合度，並整理如表 4.1 所示。

表 4.1 各構面之 KMO 值與球型檢定結果

構面	KMO 值	近似卡方分配	自由度	顯著性
參與動機	0.911	8920.517	435	0.000***
心流經驗	0.918	4660.325	78	0.000***
人格特質	0.881	6131.409	120	0.000***
工作滿足	0.928	7940.281	190	0.000***

資料來源：本研究整理

一、參與動機之因素分析結果

參與動機量表之問項共 30 題，經由因素分析萃取出 6 個因子，分別命名為「保護」、「價值」、「事業」、「社交」、「理解」、「增強」，各題項之因素負荷量均高於 0.4，未達刪題標準，累積解釋變異量為 64.57%，如表 4.2 所示，經分析後，發現所衡量之問項具有相當水準之效度。

表 4.2 參與動機之因素分析結果摘要表

構面	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
保護	07.從事義消工作可以幫助我忘記生活中的不愉快。	0.682	4.714	15.713	15.713
	09.從事義消工作使我比較不寂寞。	0.678			
	11.從事義消工作可以減輕我的罪惡感，讓我覺得比別人更幸運。	0.663			
	20.從事義消工作能幫助我解決自己的問題。	0.541			
	24.從事義消工作是個逃避自我困擾的好方法。	0.522			
價值	03.我關心比我更不幸的人。	0.785	4.161	13.871	29.585
	08.我是真誠地關心義消服務的對象。	0.765			
	16.我同情那些需要幫助的人。	0.632			
	19.我感到幫助別人是重要的。	0.570			
	22.我能為重要的理由而去作某些事。	0.532			
事業	01.義消工作可以當作我的進入門檻，幫助我日後找到我喜歡的工作。	0.511	3.469	11.565	41.15

構面	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
	10.從事義消工作使我有新的人脈，可幫助我的本職工作或事業。	0.460			
	15.從事義消工作可以讓我探索不同的職業選擇。	0.455			
	21.從事義消工作能幫助我在本職工作中成功。	0.451			
	28.義消的工作經驗可以使我的履歷看起來不錯。	0.464			
社交	02.我有一些朋友從事義消工作。	0.763	2.567	8.556	49.706
	04.我身邊的人期望我從事義消工作。	0.628			
	06.我所認識的人會共同參與義消工作。	0.591			
	17.與我親近的人對於義消工作有很高的評價。	0.507			
	23.對我熟識的人來說，從事義消工作是一項重要的活動。	0.740			
理解	12.從事義消工作，我可以更瞭解我的工作動機。	0.754	2.467	8.222	57.928
	14.從事義消工作可以讓我從新的觀點來看待事物。	0.632			
	18.事義消工作時，能以直接經驗傳承的方式來幫助我學習。	0.626			
	25.義消工作中，我可以學習如何與各式各樣的人們相處。	0.576			
	30.從事義消工作可以探索我自己的實力。	0.573			

構面	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
增強	05.從事義消工作使我感到自己很重要。	0.730	1.992	6.642	64.57
	13.從事義消工作可以增加我的自尊。	0.638			
	26.從事義消工作讓我有被需要的感覺。	0.610			
	27.從事義消工作使我對自己的感覺更好。	0.472			
	29.從事義消工作可以結交新朋友。	0.471			

資料來源：本研究整理

二、心流經驗之因素分析結果

心流經驗量表之問項共有 13 題，萃取後為 3 個因子，分別命名為「專注」、「享受工作」、「內在工作動機」，各題項之因素負荷量均高於 0.6，皆未達刪題標準，累積解釋變異量為 75.012%，如表 4.3 所示，經分析後，發現所衡量之問項具有相當水準之效度。

表 4.3 心流經驗之因素分析結果摘要表

構面	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
專注	01.當我從事義消工作時，我不會想其它的事。	0.823	4.968	38.217	38.217
	02.我隨時掛念著我的義消工作。	0.713			
	03.當我從事義消工作時，我會忘記其它待辦的事情。	0.649			
	04.我全神專注我的義消工作。	0.860			
享受	05.我的義消工作讓我有很好	0.879	2.949	22.684	60.901

構面	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
工作	的感覺。				
	06.我的義消工作有很多的樂趣。	0.845			
	07.義消工作期間我覺得很快樂。	0.831			
	08.當我從事義消工作時，我感到愉悅。	0.827			
內在 工作 動機	09.即使只得到很少的報酬，我仍然願意從事這份義消工作。	0.844	1.834	14.111	75.012
	10.我發現即使在我休閒的時刻我也想從事義消工作。	0.763			
	11.我從事義消工作是因為我喜歡這一份工作。	0.753			
	12.當我從事義消工作時，我是為自己而做。	0.697			
	13.我從事義消的工作動機是來自於工作本身，而不是它的報酬。	0.694			

資料來源：本研究整理

三、人格特質之因素分析結果

人格特質量表之問項共有 16 題，萃取後為 2 個因子，分別命名為，「內控」、「外控」，各題項之因素負荷量均高於 0.4，皆未達刪題標準，累積解釋變異量為 65.205 %，如表 4.4 所示，經分析後，發現所衡量之問項具有相當水準之效度。

表 4.4 人格特質之因素分析結果摘要表

構面	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
內控	01.我認為工作的價值取決於自己如何運用它。	0.872	6.187	38.667	38.667
	02.我認為大部分的工作，只要下決心完成它，就可以完成想完成的部分。	0.869			
	03.我認為只要自己知道參與的工作內容是什麼，就可以明白這個工作能帶給自己什麼收穫。	0.840			
	04.我認為如果員工對於老闆所做的決定感到不滿意，就應該採取行動，提出適當的建議。	0.831			
	07.我認為大部分的人只要肯努力就能勝任工作。	0.718			
	11.我認為升遷的機會是給那些在工作上表現良好的人。	0.668			
	14.我認為把工作做得好的人，都應該得到相對的報酬。	0.538			
	15.我認為多數員工對主管的影響力，比他們想像的大的多。	0.420			
外控	05.我認為能得到自己想要的工作主要是憑運氣。	0.912	4.246	26.538	65.205
	06.我認為能賺錢主要是靠好的運氣。	0.904			
	08.我認為必須有顯達的親朋好友才能得到很好工作。	0.888			
	09.我認為能晉升通常是因為有好的運氣。	0.871			
	10.我認為對爭取一份好工作	0.838			

構面	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
	而言，人脈比工作能力更重要。				
	12.我認為認識對自己有幫助的人，才有機會賺大錢。	0.810			
	13.我認為大部分的工作中，想成為傑出的員工要有好的運氣。	0.766			
	16.我認為能否賺大錢的差別在於運氣的好壞。	0.719			

資料來源：本研究整理

四、工作滿足之因素分析結果

工作滿足量表之問項共有20題，萃取後為3個因子，分別命名為「內在滿足」、「外在滿足」、「一般滿足」，各題項之因素負荷量均高於0.4，皆未達刪題標準，累積解釋變異量為67.989%，如表4.5所示，經分析後，發現所衡量之問項具有相當水準之效度。

表 4.5 工作滿足之因素分析結果摘要表

構面	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
內在滿足	01.義消工作能讓我保持忙碌的狀態，我感到滿意。	0.805	5.109	25.546	25.546
	02.義消工作有獨立執行的機會，我感到滿意。	0.742			
	03.義消工作隨時有機會面對不同事務，令我感到滿意。	0.741			
	04.有機會在義消團隊中扮演重要角色，我感到滿意。	0.702			
	07.能在不違背良心的情況下達成義消工作目標，我感到滿意。	0.645			

構面	題項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
	18.義消夥伴彼此相處的方式，我感到滿意。	0.601			
	19.對於義消工作表現良好時能獲得讚揚，我感到滿意。	0.597			
	20.從事義消工作所獲得的成就感，令我感到滿意。	0.554			
外在滿足	05.義消大隊長對待部屬的方式，我感到滿意。	0.795	4.669	23.347	48.892
	06.對於義消長官的決策能力，我感到滿意。	0.744			
	08.義消工作的穩定性，我感到滿意。	0.633			
	12.義消大隊落實政策的做法，我感到滿意。	0.579			
	13.我的收穫與工作量相當，我感到滿意。	0.555			
	14.義消工作的晉升機會，我感到滿意。	0.540			
	17.對於義消的工作環境，我感到滿意。	0.474			
一般滿足	09.義消工作能提供我為別人做事的機會，我感到滿意。	0.804	3.819	19.097	67.989
	10.因義消工作而能有指導他人的機會，我感到滿意。	0.793			
	11.義消工作能讓我的能力有所發揮，我感到滿意。	0.693			
	15.義消工作能給我依照自己判斷來處理事情的空間，我感到滿意。	0.677			
	16.執行義消工作時，有機會嘗試以自己的方法來做事，我感到滿意。	0.643			

資料來源：本研究整理

4.1.2 問卷之信度分析

本研究之調查問卷發放係以嘉義市義消總隊中負責災害搶救之義消人員為對象，以普查方式進行問卷調查，共計發放及回收問卷517份，剔除填答不完全之無效問卷47份，有效問卷470份，有效問卷回收比率為90.9%。根據本研究問卷有效樣本之信度分析結果，整體量表之Cronbach's α 值均在0.8以上，其中參與動機、心流經驗、工作滿足及內外控人格特質皆在0.9以上，依據吳明隆（民92）之研究，當 α 值高於0.7則具有相當良好的內部一致性，當 α 值介於0.6至0.7之間則仍可接受使用，因此本研究問卷之可靠程度甚高，其內部一致情形令人滿意，分析結果整理於表4.6。

表 4.6 研究變項之信度分析彙整表

研究變項	構面	問卷題項	Cronbach's α 值	刪除後 α 值
參與動機	保護	07.從事義消工作可以幫助我忘記生活中的不愉快。	0.948	0.939
		09.從事義消工作使我比較不寂寞。		0.940
		11.從事義消工作可以減輕我的罪惡感，讓我覺得比別人更幸運。		0.941
		20.從事義消工作能幫助我解決自己的問題。		0.939
		24.從事義消工作是個逃避自我困擾的好方法。		0.945
	價值	03.我關心比我更不幸的人。		0.942
		08.我是真誠地關心義消服務的對象。		0.941
		16.我同情那些需要幫助的人。		0.942
		19.我感到幫助別人是重要的。		0.942
		22.我能為重要的理由而去做某些事。		0.941
	事業	01.義消工作可以當作我的進入門檻，幫助我日後找到我喜歡的工作。		0.945
		10.從事義消工作使我有新的人脈，可		0.940

研究變項	構面	問卷題項	Cronbach's α 值	刪除後 α 值
		幫助我的本職工作或事業。		
		15.從事義消工作可以讓我探索不同的職業選擇。		0.940
		21.從事義消工作能幫助我在本職工作中成功。		0.939
		28.義消的工作經驗可以使我的履歷看起來不錯。		0.940
	社交	02.我有一些朋友從事義消工作。		0.942
		04.我身邊的人期望我從事義消工作。		0.941
		06.我所認識的人會共同參與義消工作。		0.940
		17.與我親近的人對於義消工作有很高的評價。		0.940
		23.對我熟識的人來說，從事義消工作是一項重要的活動。		0.939
	理解	12.從事義消工作，我可以更瞭解我的工作動機。		0.939
		14.從事義消工作可以讓我從新的觀點來看待事物。		0.940
		18.事義消工作時，能以直接經驗傳承的方式來幫助我學習。		0.940
		25.義消工作中，我可以學習如何與各式各樣的人們相處。		0.940
		30.從事義消工作可以探索我自己的實力。		0.939
	增強	05.從事義消工作使我感到自己很重要。		0.939
		13.從事義消工作可以增加我的自尊。		0.938
		26.從事義消工作讓我有被需要的感覺。		0.941
		27.從事義消工作使我對自己的感覺更好。		0.940
		29.從事義消工作可以結交新朋友。		0.940

研究變項	構面	問卷題項	Cronbach's α 值	刪除後 α 值
工作滿足	內在滿足	01.義消工作能讓我保持忙碌的狀態，我感到滿意。	0.958	0.956
		02.義消工作有獨立執行的機會，我感到滿意。		0.956
		03.義消工作隨時有機會面對不同事務，令我感到滿意。		0.955
		04.有機會在義消團隊中扮演重要角色，我感到滿意。		0.955
		07.能在不違背良心的情況下達成義消工作目標，我感到滿意。		0.956
		18.義消夥伴彼此相處的方式，我感到滿意。		0.956
		19.對於義消工作表現良好時能獲得讚揚，我感到滿意。		0.955
		20.從事義消工作所獲得的成就感，令我感到滿意。		0.955
	外在滿足	05.義消大隊長對待部屬的方式，我感到滿意。		0.956
		06.對於義消長官的決策能力，我感到滿意。		0.955
		08.義消工作的穩定性，我感到滿意。		0.954
		12.義消大隊落實政策的做法，我感到滿意。		0.954
		13.我的收獲與工作量相當，我感到滿意。		0.955
		14.義消工作的晉升機會，我感到滿意。		0.955
		17.對於義消的工作環境，我感到滿意。		0.954
	一般滿足	09.義消工作能提供我為別人做事的機會，我感到滿意。		0.956
		10.因義消工作而能有指導他人的機會，我感到滿意。		0.956
		11.義消工作能讓我的能力有所發		0.955

研究變項	構面	問卷題項	Cronbach's α 值	刪除後 α 值
		揮，我感到滿意。		
		15.義消工作能給我依照自己判斷來處理事情的空間，我感到滿意。		0.954
		16.執行義消工作時，有機會嘗試以自己的方法來做事，我感到滿意。		0.955
心流經驗	專注	01.當我從事義消工作時，我不會想其它的事。	0.933	0.929
		02.我隨時掛念著我的義消工作。		0.920
		03.當我從事義消工作時，我會忘記其它待辦的事情。		0.932
		04.我全神專注我的義消工作。		0.920
	享受工作	05.我的義消工作讓我有好的感覺。		0.919
		06.我的義消工作有很多的樂趣。		0.920
		07.義消工作期間我覺得很快樂。		0.921
		08.當我從事義消工作時，我感到愉悅。		0.921
	內在工作動機	09.即使只得到很少的報酬，我仍然願意從事這份義消工作。		0.923
		10.我發現即使在我休閒的時刻我也想從事義消工作。		0.924
		11.我從事義消工作是因為我喜歡這一份工作。		0.923
		12.當我從事義消工作時，我是為自己而做。		0.930
		13.我從事義消的工作動機是來自於工作本身，而不是它的報酬。		0.925
人格特質	內控	01.我認為工作的價值取決於自己如何運用它。	0.902	0.906
		02.我認為大部分的工作，只要下決心完成，就可以完成想完成的部分。		0.907
		03.為只要自己知道參與的工作內容是什麼，就可以明白這個工作能帶給自己什麼收穫。		0.907
		04.我認為如果員工對於老闆所做的		0.904

研究變項	構面	問卷題項	Cronbach's α 值	刪除後 α 值
		決定感到不滿意，就應該採取行動，提出適當的建議。	0.902	
		07.我認為大部分的人只要肯努力就能勝任工作。		0.908
		11.我認為升遷的機會是給那些在工作上表現良好的人。		0.908
		14.我認為把工作做得好的人，都應該得到相對的報酬。		0.904
		15.我認為多數員工對主管的影響力，比他們想像的大的多。		0.901
人格特質	外控	01.我認為能得到自己想要的工作主要是憑運氣。	0.902	0.896
		06.我認為能賺錢主要是靠好的運氣。		0.896
		08.我認為必須有顯達的親朋好友才能得到很好工作。		0.896
		09.我認為能晉升通常是因為有好的運氣。		0.895
		10.我認為對爭取一份好工作而言，人脈比工作能力更重要。		0.900
		12.我認為認識對自己有幫助的人，才有機會賺大錢。		0.898
		13.我認為大部分的工作中，想成為傑出的員工要有好的運氣。		0.895
		16.我認為能否賺大錢的差別在於運氣的好壞。		0.895

資料來源：本研究整理

4.2 研究變項之描述性分析

本節係將研究架構中的各研究變項作一整體性的描述性統計分析，以分析義消人員於各研究變項之知覺情形（如表4.7所示）。

整體參與動機變項及其構面平均得分皆在5.1分以上，可見義消人員

不論是對整體參與動機或是其構面的知覺程度都很高。若依知覺程度順序排列，則以「價值」構面的平均數為最高、其次為「理解」構面、平均數最低的構面為「保護」，平均數分別為6.004、5.812及5.114，而變異數則以「價值」構面為最低，變異數為0.370，其次是「社交」構面，變異數為0.627、變異數最高的構面是「保護」，變異數為1.036。此結果顯示受測者對於「價值」構面之知覺情形，較其他變項與構面一致。

義消人員於心流經驗各項構面平均得分皆在 4.3 分以上，顯示受測者不論是整體心流經驗或是其構面的知覺程度都在中等以上，若依知覺程度排列，則以「專注」構面的平均數 5.138 為最高，「內在工作動機」構面的平均數為 5.044 次之，「享受工作」構面的平均數 4.314 為最低；而其中專注構面之變異數 2.257 為最高，顯示義消人員在此構面之看法一致性最低，其次以享受工作變異數為 2.223，其看法一致性次之，再者以內在工作動機變異數為 1.828，其看法最具一致性。

義消人員於工作滿足變項的平均得分在 5.4 分以上，顯示受測者的工作滿足程度在中等以上，而其變異數為 0.744，在本研究所有構面之變異數為較低者，顯示義消人員知覺工作滿足情形較在整體變項中一致性程度相對於其它變項而言較高。

表 4.7 各研究構面之描述性分析表

研究構面	最小值	最大值	平均值	標準差	變異數
整體參與動機	3.600	6.967	5.605	0.714	0.510
保護	2.400	7.000	5.144	1.018	1.036
價值	4.000	7.000	6.004	0.609	0.370
事業	2.200	7.000	5.180	0.954	0.910
社交	2.400	7.000	5.706	0.792	0.627
理解	3.600	7.000	5.812	0.794	0.631

研究構面	最小值	最大值	平均值	標準差	變異數
增強	3.000	7.000	5.782	0.809	0.654
整體心流經驗	1.000	7.000	4.848	1.290	1.665
專注	1.000	7.000	5.138	1.502	2.257
享受工作	1.000	7.000	4.314	1.491	2.223
內在工作動機	1.000	7.000	5.044	1.352	1.828
整體人格特質	3.063	7.000	4.919	0.978	0.957
內控	3.125	7.000	5.505	0.859	0.738
外控	1.250	7.000	4.333	1.499	2.247
整體工作滿足	2.950	7.000	5.580	0.863	0.744
內在滿足	2.625	7.000	5.650	0.852	0.726
外在滿足	2.143	7.000	5.467	0.987	0.973
一般滿足	2.000	7.000	5.626	0.937	0.877

資料來源：本研究整理

4.3 人口統計變項於研究變項之差異性分析

首先就本研究問卷調查之個人基本資料部分，進行在「參與動機」、「心流經驗」、「人格特質」與「工作滿足」變項上之差異性分析。其中「宗教信仰」中各樣本僅選填「有」及「無」兩個選項，故將該題項目以「獨立樣本T檢定」進行分析，其餘項目則採用「單因子變異數分析」，並輔以Scheffe法作事後多重比較，以瞭解不同背景的義消人員於研究中變項及其構面的感受是否有顯著差異，以下分別說明各構面的差異情況，以及檢驗研究假設H1是否成立。

4.3.1 樣本結構分析

茲將「個人特徵」部份之分佈情形統計如表 4.8 所示，概略敘述如

下：

一、年齡之分佈情形

年齡之分佈情形受訪者之年齡為 41~50 歲佔 42.6%，比例最高，其次為 51 歲以上者佔 38.1%，前列合計佔整體比例之 80.7%，顯示本研究樣本年齡層以壯年（41-50 歲，51 歲以上）為主。

二、義消年資之分佈情形

受訪者以服務 6 年至 10 年者佔最多，為 26.8%，其次為服務 11 年至 15 年者，佔 25.1%，服務 16 年至 20 年者佔 18.5%，服務 5 年以下者佔 16.2%，而服務 21 年以上占 13.4%。

三、婚姻狀況之分佈情形

受訪者以已婚者佔整體 78.3% 為主，高於未婚狀況 14.9% 及其他 6.8%。

四、教育背景之分佈情形

受訪者以高中以下教育程度者之比率 60.9% 為最高，其次為專科畢業者，佔整體比例之 31.9%，大學學歷者佔 7.2%，研究所以上學歷者佔 0%。

五、職業之分佈情形

義消人員其本業以「商」為主的佔整體比例的 27.2% 為最高，其次工人佔 25.7%，服務業 17.2%，自由業 16.2%，其他 5.7%，軍公教 3.4%，

醫療業 2.8%，而農漁牧佔 1.7% 為最少。

六、宗教信仰之分佈情形

本研究當中，義消人員有宗教信仰者佔總比例 73.6%，高於無宗教信仰者的 26.4%。

表 4.8 有效樣本之基本特性表

個人特徵	類別	人數	百分比 (%)
年齡	(1) 20-30歲	23	4.9
	(2) 31-40歲	68	14.5
	(3) 41-50歲	200	42.6
	(4) 51歲以上	179	38.1
義消年資	(1) 5年以下	76	16.2
	(2) 6年至10年	126	26.8
	(3) 11年至15年	118	25.1
	(4) 16年至20年	87	18.5
	(5) 21年以上	63	13.4
婚姻狀況	(1) 未婚	70	14.9
	(2) 已婚	368	78.3
	(3) 其他	32	6.8
教育背景	(1) 高中以下	286	60.9
	(2) 專科	150	31.9
	(3) 大學	34	7.2
	(4) 研究所以上	0	0

職業	(1) 農漁牧	8	1.7
	(2) 商	128	27.2
	(3) 工	121	25.7
	(4) 軍公教	16	3.4
	(5) 醫療業	13	2.8
	(6) 服務業	81	17.2
	(7) 自由業	76	16.2
	(8) 其他	27	5.7
宗教信仰	(1) 有	346	73.6
	(2) 無	124	26.4

資料來源：本研究整理

4.3.2 年齡於研究變項及構面之差異性分析結果

如列表 4.9 所示，針對不同年齡層於各研究變項所作差異性分析，經進一步 Scheffe 法做事後多重比較結果發現，義消人員整體參與動機，20-30 歲、41-50 歲、51 歲以上者，相對高於 31-40 歲的義消人員，且於社交、理解、增強構面，41-50 歲、51 歲以上年齡層之受測者參與動機顯著高於 31-40 歲年齡層的受測者，且達到極顯著水準 ($P < 0.001$)；內在滿足構面，20-30 歲、51 歲以上年齡層之受測者滿足程度顯著高於 31-40 歲年齡層的受測者，且達到極顯著水準 ($P < 0.001$)；整體心流經驗，51 歲以上者顯著高於 31-40 歲者，整體工作滿足情形，20-30 歲、51 歲以上者，顯著高於 31-40 歲者。

不同年齡義消人員僅於事業、專注、內在工作動機構面及整體人格特質變項無顯著差異情形。不同年齡義消人員各構面之~~年齡~~差異分析結果，如表 4.9 所示。

表 4.9 不同年齡義消人員於各研究變項與構面之差異分析

研究構面	年齡				F值	P值	備註
	20-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51 歲以 上			
	1	2	3	4			
整體參與 動機	5.881	5.245	5.622	5.686	8.059	0.000** *	1,3,4> 2
保護	5.565	4.806	5.169	5.191	4.058	0.007**	1>2
價值	6.278	5.700	6.016	6.072	8.349	0.000** *	1,3,4> 2
事業	5.487	4.982	5.165	5.231	1.968	0.118	
社交	5.678	5.229	5.758	5.832	10.645	0.000** *	3,4>2
理解	6.261	5.371	5.824	5.909	11.034	0.000** *	1,3,4> 2
增強	6.017	5.382	5.801	5.882	7.418	0.000** *	1,3,4> 2
整體心流 經驗	4.789	4.550	4.753	5.076	3.507	0.015*	4>2
專注	4.272	4.143	4.149	4.570	2.869	0.036*	
享受工作	5.043	4.522	5.183	5.335	5.135	0.002**	3,4>2
內在工作 動機	5.000	4.897	4.893	5.274	2.864	0.036*	
整體人格 特質	5.098	5.051	4.826	4.949	1.326	0.265	
內控	5.989	5.272	5.473	5.566	4.605	0.003**	1>2
外控	4.207	4.829	4.180	4.332	3.278	0.021*	2>3
整體工作 滿足	6.085	5.260	5.568	5.651	6.368	0.000** *	1,4>2
內在滿足	6.120	5.329	5.643	5.721	6.161	0.000** *	1,4>2
外在滿足	6.112	5.168	5.441	5.528	5.808	0.001**	1>2,3
一般滿足	5.991	5.279	5.625	5.712	4.888	0.002**	1,4>2

註：*表P<0.05 顯著水準；**表P<0.01非常顯著水準；***表P<0.001極顯著水準。

資料來源：本研究整理。

4.3.3 義消年資於研究變項及構面之差異性分析結果

針對義消人員之服務年資於各研究變項及其構面進行差異化分析，經進一步Scheffe多重比較分析結果發現，年資6~10年、16~20年之受測者其人格特質較5年以下的受測者更為偏向內控人格特質，且達到極顯著水準（ $P<0.001$ ）；在增強構面，年資為16~20年、21年以上者，較6~10年的受測者為高，且達到極顯著水準（ $P<0.001$ ）；在外控構面，年資為6~10年的受測者高於5年以下、11~15年、16~20年者，另年資為21年以上、16~20年的受測者高於5年以下者，亦達到極顯著差異（ $P<0.001$ ）。

其他於整體參與動機、整體心流經驗、整體工作滿足變項及保護、事業、享受工作、內在工作動機、內控人格特質、內在滿足與外在滿足等研究構面上，均無顯著的差異情形。不同年資義消人員於各構面之差異分析結果，如表4.10所示。

表 4.10 不同年資義消人員於各研究變項與構面之差異分析

研究構面	義消年資					F值	P值	備註
	5年以下	6年至10年	11至15年	16至20年	21年以上			
	1	2	3	4	5			
整體參與動機	5.607	5.426	5.693	5.697	5.666	2.937	0.020*	
保護	5.111	5.049	5.292	5.170	5.063	1.026	0.393	
價值	5.953	5.849	6.141	6.129	5.949	4.858	0.001*	3,4>2
事業	5.234	5.068	5.256	5.177	5.197	0.684	0.604	
社交	5.671	5.484	5.829	5.724	5.937	4.709	0.001*	3,5>2
理解	5.889	5.579	5.900	5.929	5.860	3.867	0.004*	3,4>2

研究構面	義消年資					F值	P值	備註
	5年以下	6年至10年	11至15年	16至20年	21年以上			
	1	2	3	4	5			
增強	5.784	5.529	5.741	6.053	5.987	6.96 2	0.000** *	4,5>2
整體心流經驗	4.647	4.667	4.905	5.122	4.971	2.28 5	0.059	
專注	3.878	4.264	4.324	4.736	4.341	3.42 1	0.009**	4>1
享受工作	5.000	4.901	5.333	5.218	5.306	1.73 6	0.141	
內在工作動機	4.979	4.803	5.027	5.354	5.206	2.44 9	0.046*	
整體人格特質	4.554	5.165	4.798	5.088	4.859	6.05 4	0.000** *	2,4>1
內控	5.487	5.387	5.561	5.592	5.534	0.97 1	0.423	
外控	3.622	4.943	4.034	4.585	4.185	12.5 72	0.000** *	2>1,3,4 ,5、4>1
整體工作滿足	5.620	5.452	5.725	5.587	5.509	1.68 1	0.153	
內在滿足	5.666	5.526	5.742	5.751	5.569	1.47 2	0.209	
外在滿足	5.639	5.378	5.640	5.269	5.390	2.75 9	0.027*	
一般滿足	5.518	5.438	5.815	5.770	5.578	3.34 5	0.010*	3>2

註：*表P<0.05 顯著水準；**表P<0.01非常顯著水準；***表P<0.001極顯著水準。
資料來源：本研究整理。

4.3.4 婚姻狀況於研究變項及構面之差異性分析結果

針對未婚、已婚及其他婚姻狀況的義消人員於各研究變項之差異性分析，經進一步比較分析結果發現，不同婚姻狀況的義消人員於整體參與動機有顯著差異，已婚的受測者在整體參與動機的程度顯著高於未

婚的受測者；已婚者的心流經驗發生頻率高於未婚者，且呈現顯著水準（ $P<0.05$ ），婚姻狀況為其他者的心流經驗發生頻率高於未婚者，且呈現顯著水準（ $P<0.05$ ）。

其他在整體人格特質、整體工作滿足變項上，以及保護、社交、理解、享受工作、整體人格特質與整體工作滿足等研究構面上，均無顯著的差異情形。不同婚姻狀況義消人員於各構面之差異分析結果，如表4.11所示。

表 4.11 不同婚姻狀況義消人員於各研究變項與構面之差異分析

研究構面	婚姻狀況			F值	P值	備註
	未婚	已婚	其他			
	1	2	3			
整體參與動機	5.398	5.639	5.656	3.485	0.031*	2>1
保護	4.931	5.192	5.063	2.044	0.131	
價值	5.891	6.008	6.213	3.110	0.046*	3>1
事業	4.840	5.259	5.013	6.332	0.002**	2>1
社交	5.540	5.726	5.844	2.144	0.118	
理解	5.694	5.831	5.856	0.924	0.398	
增強	5.491	5.822	5.950	5.780	0.003**	2,3>1
整體心流經驗	4.540	4.871	5.267	3.787	0.023*	3>1
專注	4.064	4.308	4.930	3.698	0.025*	3>1
享受工作	4.893	5.160	5.422	1.571	0.209	
內在工作動機	4.637	5.089	5.413	4.634	0.010*	2,3>1
整體人格特質	4.918	4.938	4.705	0.832	0.436	
內控	5.471	5.518	5.422	0.245	0.783	
外控	4.364	4.357	3.988	0.909	0.403	
整體工作滿足	5.470	5.619	5.375	1.855	0.158	
內在滿足	5.532	5.700	5.332	3.583	0.029*	
外在滿足	5.290	5.521	5.237	2.578	0.077	
一般滿足	5.623	5.626	5.638	0.003	0.997	

註：*表 $P<0.05$ 顯著水準；**表 $P<0.01$ 非常顯著水準；***表 $P<0.001$ 極顯著水準。
資料來源：本研究整理。

4.3.5 教育背景於研究變項及構面之差異性分析結果

本研究中針對義消人員的教育背景於研究變項及其構面進行差異性分析，經進一步Scheffe多重比較分析結果發現，整體參與動機、社交、理解、增強等研究構面，高中職以下學歷者之動機高於專科、大學學歷

者，且呈現極顯著水準（ $P<0.001$ ）；一般滿足構面，高中職以下學歷者之滿意程度高於專科學歷者，且亦呈現極顯著水準（ $P<0.001$ ）。

不同教育背景的義消人員於價值、事業、內控、外控等研究構面，達到非常顯著水準（ $P<0.01$ ）；保護、內在滿足等研究構面，則達到顯著水準（ $P<0.05$ ）。不同教育背景義消人員於各研究構面之差異分析結果，如表4.12所示。

表 4.12 不同教育背景義消人員於各研究變項與構面之差異分析

研究構面	教育背景			F值	P值	備註
	高中職以下	專科	大學			
	1	2	3			
整體參與動機	5.726	5.450	5.262	12.112	0.000***	1>2,3
保護	5.250	5.011	4.841	4.414	0.013*	
價值	6.038	6.021	5.641	6.723	0.001**	1,2>3
事業	5.285	5.045	4.882	4.975	0.007**	1>2
社交	5.882	5.465	5.288	20.241	0.000***	1>2,3
理解	6.000	5.549	5.394	22.883	0.000***	1>2,3
增強	5.902	5.611	5.524	8.520	0.000***	1>2,3
整體心流經驗	4.870	4.872	4.563	0.894	0.410	
專注	4.359	4.307	3.971	1.020	0.361	
享受工作	5.219	5.022	4.971	1.098	0.334	
內在工作動機	4.999	5.204	4.712	2.245	0.107	
整體人格特質	4.891	4.975	4.910	0.368	0.693	
內控	5.604	5.388	5.180	5.832	0.003**	1>2,3
外控	4.177	4.562	4.640	4.057	0.018**	2>1
整體工作滿足	5.702	5.391	5.393	7.448	0.001**	1>2
內在滿足	5.769	5.465	5.471	7.262	0.001**	1>2
外在滿足	5.578	5.299	5.282	4.654	0.010*	1>2
一般滿足	5.768	5.401	5.424	8.662	0.000***	1>2

註：*表 $P<0.05$ 顯著水準；**表 $P<0.01$ 非常顯著水準；***表 $P<0.001$ 極顯著水準。
資料來源：本研究整理。

4.3.6 職業於研究變項及構面之差異性分析結果

針對義消人員之職業於各研究變項及其構面進行差異性分析，經進一步Scheffe多重比較分析結果發現，受測者之職業，於專注研究變項以農漁牧、工、自由業較醫療業的受測者為高，且為極顯著差異($P<0.001$)，於社交構面亦為極顯著差異 ($P<0.001$)。

其他除享受工作構面無顯著差異外，其餘參與動機、人格特質、工作滿足皆有顯著差異。不同職業義消人員於各構面之差異分析結果，如表4.13所示。

表 4.13 不同職業義消人員於各研究變項與構面之差異分析

研究構面	職業								F值	P值	備註
	農漁牧	商	工	軍公教	醫療業	服務業	自由業	其他			
	1	2	3	4	5	6	7	8			
整體參與動機	6.192	5.608	5.647	5.138	5.736	5.437	5.710	5.648	2.833	0.007**	
保護	6.000	5.164	4.983	4.700	5.585	5.067	5.311	5.333	2.577	0.013*	
價值	6.250	6.041	6.089	5.550	6.031	5.832	6.097	5.889	3.294	0.002*	
事業	6.175	5.138	5.299	5.000	5.462	4.881	5.126	5.563	3.727	0.001**	
社交	6.075	5.866	5.769	5.000	5.523	5.432	5.863	5.444	5.608	0.000***	
理解	6.325	5.755	5.916	5.363	5.985	5.640	5.934	5.830	2.550	0.014*	
增強	6.325	5.683	5.823	5.213	5.831	5.773	5.929	5.830	2.397	0.020*	
整體心流經驗	6.077	4.754	4.985	4.178	3.947	4.897	5.029	4.493	3.501	0.001*	
專注	6.031	4.195	4.568	3.969	2.692	4.173	4.579	3.898	5.462	0.000***	1,3,7>5
享受工作	6.344	5.055	5.246	4.313	4.885	5.102	5.326	4.889	1.964	0.058	
內在工作動機	5.900	4.961	5.111	4.238	4.200	5.314	5.153	4.652	3.052	0.004**	
整體人格特質	6.195	4.762	4.929	4.957	5.346	4.907	4.938	4.993	2.885	0.006**	1>2
內控	6.406	5.378	5.576	5.234	5.721	5.387	5.669	5.458	2.823	0.007**	
外控	5.984	4.146	4.282	4.680	4.971	4.427	4.206	4.528	2.390	0.021*	
整體工作滿足	6.331	5.549	5.655	5.097	5.658	5.414	5.724	5.513	2.564	0.013*	

研究構面	職業								F值	P值	備註
	農漁牧	商	工	軍公教	醫療業	服務業	自由業	其他			
	1	2	3	4	5	6	7	8			
內在滿足	6.359	5.688	5.680	5.094	5.692	5.468	5.776	5.634	2.664	0.010*	
外在滿足	6.357	5.440	5.566	5.018	5.615	5.250	5.617	5.323	2.582	0.013*	
一般滿足	6.250	5.480	5.742	5.213	5.662	5.558	5.789	5.585	2.100	0.042*	

註：*表 $P < 0.05$ 顯著水準；**表 $P < 0.01$ 非常顯著水準；***表 $P < 0.001$ 極顯著水準。
資料來源：本研究整理。

4.3.7 宗教信仰於研究變項及構面之差異性分析結果

針對有無宗教信仰於各研究變項所作差異性分析，經進一步Scheffe多重比較結果發現，有信仰之義消人員之內在工作動機高於無信仰之義消人員，呈現顯著水準（ $P < 0.05$ ）。

其他研究構面上，均無顯著差異情形。有無宗教信仰義消人員於各構面之差異分析結果，如表4.14所示。

表 4.14 有無宗教信仰義消人員於各研究變項與構面之差異分析

研究構面	宗教信仰		T值	P值	備註
	有	無			
	1	2			
整體參與動機	5.614	5.580	0.456	0.649	
保護	5.166	5.082	0.790	0.430	
價值	5.988	6.050	-0.976	0.330	
事業	5.217	5.074	1.435	0.152	
社交	5.717	5.676	0.494	0.622	
理解	5.814	5.806	0.096	0.923	
增強	5.779	5.789	-0.112	0.911	
整體心流經驗	4.897	4.713	1.304	0.194	
專注	4.358	4.192	1.040	0.300	
享受工作	5.153	5.097	0.349	0.728	
內在工作動機	5.123	4.823	2.132	0.034*	1>2
整體人格特質	4.938	4.865	0.687	0.493	
內控	5.520	5.462	0.647	0.518	
外控	4.357	4.268	0.560	0.576	
整體工作滿足	5.582	5.575	0.072	0.942	
內在滿足	5.658	5.630	0.308	0.758	
外在滿足	5.452	5.512	-0.562	0.574	
一般滿足	5.643	5.577	0.672	0.502	

註：*表 $P < 0.05$ 顯著水準；**表 $P < 0.01$ 非常顯著水準；***表 $P < 0.001$ 極顯著水準
資料來源：本研究整理。

表 4.15~表 4.19 彙整上述差異性分析結果。由表 4.15 之綜合差異分析表，可看出義消人員的個人背景變項於主要研究變項之知覺，是否存在顯著差異情形。不同年齡、教育背景的義消人員，其整體參與動機有極顯著差異；不同年齡、婚姻狀況的義消人員，其整體心流經驗有顯著差異；不同義消年資者整體人格特質呈極顯著差異，不同職業義消人員

的整體人格特質則有非常顯著差異；不同年齡義消人員的整體工作滿足有極顯著差異，不同教育背景的義消人員，其整體工作滿足則有非常顯著差異情形。

故本研究假設H1，義消的個人變項於各研究變項有顯著差異，得到部份驗證。

表 4.15 個人背景變項於主要研究變項差異情形之綜合分析表

個人變項	類別	研究變項			
		參與動機	心流經驗	人格特質	工作滿足
年齡	(1) 20-30歲	(8.059) *** 1,3,4>2	(3.507) * 4>2		(6.368) *** 1,4>2
	(2) 31-40歲				
	(3) 41-50歲				
	(4) 51歲以上				
義消年資	(1) 5年以下			(6.054) *** 2,4>1	
	(2) 6年至10年				
	(3) 11年至15年				
	(4) 16年至20年				
	(5) 21年以上				
婚姻狀況	(1) 未婚	(3.485) 2>1	(3.787) * 3>1		
	(2) 已婚				
	(3) 其他				
教育背景	(1) 高中以下	(12.112)*** 1>2,3			(7.448) ** 1>2
	(2) 專科				
	(3) 大學				
職業	(1) 農漁牧			(2.885) ** 1>2	
	(2) 商				
	(3) 工				
	(4) 軍公教				
	(5) 醫療業				
	(6) 服務業				
	(7) 自由業				
	(8) 其他				
宗教信仰	(1) 有				
	(2) 無				

註：*表P<0.05 顯著水準；**表P<0.01非常顯著水準；***表P<0.001極顯著水準，括弧內為F值。

資料來源：本研究整理。

表 4.16 個人背景變項於參與動機差異情形之綜合分析表

個人變項	類別	研究變項					
		保護	價值	事業	社交	理解	增強
年齡	(1) 20-30歲	(4.058)** 1>2	(8.349) *** 1,3,4>2		(10.645) *** 3,4>2	(11.034) *** 1,3,4>2	(7.418) *** 1,3,4>2
	(2) 31-40歲						
	(3) 41-50歲						
	(4) 51歲以上						
義消年資	(1) 5年以下		(4.858) * 3,4>2		(4.709) * 3,5>2	(3.867) * 3,4>2	(6.962) *** 4,5>2
	(2) 6年至10年						
	(3) 11年至15年						
	(4) 16年至20年						
	(5) 21年以上						
婚姻狀況	(1) 未婚		(3.110) * 3>1	(6.332) ** 2>1			(5.780)** 2,3>1
	(2) 已婚						
	(3) 其他						
教育背景	(1) 高中以下		(6.723)** 1,2>3	(4.975) ** 1>2	(20.241) *** 1>2,3	(22.883) *** 1>2,3	(8.520) *** 1>2,3
	(2) 專科						
	(3) 大學						
職業	(1) 農漁牧						
	(2) 商						
	(3) 工						
	(4) 軍公教						
	(5) 醫療業						
	(6) 服務業						
	(7) 自由業						
	(8) 其他						
宗教信仰	(1) 有						
	(2) 無						

註：*表P<0.05 顯著水準；**表P<0.01非常顯著水準；***表P<0.001極顯著水準，括弧內為F值。

資料來源：本研究整理。

表 4.17 個人背景變項於人格特質之綜合差異分析表

個人變項	類別	研究構面	
		內控	外控
年齡	(1) 20-30歲	(4.605) **1>2	(3.278) *2>3
	(2) 31-40歲		
	(3) 41-50歲		
	(4) 51歲以上		
義消年資	(1) 5年以下		(12.572) ***2>1,3,4,5、4>1
	(2) 6年至10年		
	(3) 11年至15年		
	(4) 16年至20年		
	(5) 21年以上		
婚姻狀況	(1) 未婚		
	(2) 已婚		
	(3) 其他		
教育背景	(1) 高中以下	(5.832) **1>2,3	(4.057) **2>1
	(2) 專科		
	(3) 大學		
職業	(1) 農漁牧		
	(2) 商		
	(3) 工		
	(4) 軍公教		
	(5) 醫療業		
	(6) 服務業		
	(7) 自由業		
	(8) 其他		
宗教信仰	(1) 有		
	(2) 無		

註：*表P<0.05 顯著水準；**表P<0.01非常顯著水準；***表P<0.001極顯著水準，括弧內為F值。

資料來源：本研究整理。

4.4 研究變項之相關性分析

本節主要探討義消人員的參與動機、心流經驗、人格特質與工作滿足間彼此的關聯情形。使用 Pearson 積差相關分析，來檢定兩個變項間之關係強度，藉以驗證本研究之假設 H2，即各研究變項彼此間的相關性假設，亦即探究義消人員之參與動機、心流經驗、人格特質與工作滿足之間是否顯著相關。

主要研究變項間之相關係數如表 4.18 所示，參與動機、心流經驗、人格特質及工作滿足變項兩兩之間，均達極顯著相關性 ($P < 0.001$)。茲將研究變項相互間的關聯性分述如下：

表 4.18 主要研究變項間之 Pearson 相關係數表

研究變項	參與動機	心流經驗	人格特質	工作滿足
參與動機				
心流經驗	0.499***			
人格特質	0.519***	0.370***		
工作滿足	0.825***	0.496***	0.509***	

註：*表 $P < 0.05$ 顯著水準；**表 $P < 0.01$ 非常顯著水準；***表 $P < 0.001$ 極顯著水準。
資料來源：本研究整理。

表 4.19 研究構面間之 Pearson 相關係數表

研究構面	事業	社交	價值	理解	增強	保護	內在滿足	外在滿足	一般滿足	內控	外控	專注	享受工作	內在工作動機	參與動機	工作滿足	心流經驗	人格特質
事業																		
社交	0.637***																	
價值	0.471***	0.609***																
理解	0.702***	0.742***	0.709***															
增強	0.700***	0.703***	0.581***	0.815***														
保護	0.711***	0.672***	0.623***	0.798***	0.750***													
內在滿足	0.672***	0.676***	0.554***	0.783***	0.725***	0.738***												
外在滿足	0.619***	0.675***	0.550***	0.703***	0.641***	0.707***	0.855***											
一般滿足	0.561***	0.589***	0.551***	0.719***	0.702***	0.684***	0.801***	0.775***										
內控	0.554***	0.532***	0.565***	0.688***	0.629***	0.537***	0.706***	0.635***	0.662***									
外控	0.400***	0.184***	0.077	0.159**	0.264***	0.320***	0.247***	0.266***	0.193***	0.326***								
專注	0.312***	0.321***	0.435***	0.375***	0.462***	0.399***	0.441***	0.415***	0.416***	0.450***	0.359***							
享受工作	0.277***	0.409***	0.509***	0.493***	0.484***	0.447***	0.458***	0.442***	0.448***	0.465***	0.087	0.729***						
內在工作動機	0.214***	0.307***	0.479***	0.404***	0.446***	0.311***	0.389***	0.342***	0.423***	0.497***	0.052	0.676***	0.705***					
參與動機	0.838***	0.843***	0.748***	0.923***	0.886***	0.898***	0.810***	0.759***	0.740***	0.676***	0.289***	0.442***	0.498***	0.405***				
工作滿足	0.665***	0.697***	0.588***	0.785***	0.733***	0.760***	0.954***	0.948***	0.898***	0.713***	0.256***	0.453***	0.480***	0.405***	0.825***			
心流經驗	0.297***	0.384***	0.530***	0.473***	0.517***	0.427***	0.478***	0.444***	0.479***	0.527***	0.181***	0.890***	0.901***	0.896***	0.499***	0.496***		
人格特質	0.550***	0.375***	0.307***	0.424***	0.478***	0.482***	0.499***	0.483***	0.439***	0.689***	0.910***	0.472***	0.271***	0.258***	0.519***	0.509***	0.370***	

4.4.1 參與動機與心流經驗之關聯性

由表4.18可看出，參與動機與心流經驗之間存在有極顯著正相關（ $P < 0.001$ ），其Pearson相關係數為0.499，且由表4.19可看出參與動機變項之各構面與心流經驗變項各構面之間相關程度均達到極顯著正相關的水準，即義消人員對整體參與動機知覺的程度愈高，則整體心流經驗愈頻繁。

4.4.2 參與動機與人格特質之關聯性

由表4.18可看出，參與動機與人格特質之間存在有極顯著正相關（ $P < 0.001$ ），其Pearson相關係數為0.519，且由表4.19可看出參與動機變項之各構面與人格特質變項之各構面間相關程度均達到極顯著正相關的水準，即義消人員於整體參與動機的知覺程度愈高，感受的整體人格特質程度亦會愈高。

4.4.3 參與動機與工作滿足之關聯性

由表4.18可看出，參與動機與工作滿足之間存在有極顯著正相關（ $P < 0.001$ ），其Pearson相關係數為0.825，且由表4.19可看出參與動機變項之各構面與工作滿足變項之各構面間相關程度均達到極顯著正相關的水準，即義消人員對整體參與動機知覺的程度愈高，則工作滿足程度亦會愈高。

4.4.4 心流經驗與人格特質之關聯性

由表4.18可看出，心流經驗與人格特質之間存在有極顯著正相關（ $P < 0.001$ ），其Pearson相關係數為0.370，且由表4.19可看出心流經驗變

項之各構面與人格特質變項之各構面間相關程度均達到極顯著正相關的水準，即義消人員的整體心流經驗愈頻繁，整體人格特質則愈高。

4.4.5 心流經驗與工作滿足之關聯性

由表4.18可看出，參與動機與工作滿足之間存在有極顯著正相關（ $P < 0.001$ ），其Pearson相關係數為0.496，且由表4.19可看出心流經驗變項之各構面與工作滿足變項之各構面間相關程度均達到極顯著正相關的水準，即義消人員的整體心流經驗愈頻繁，則工作滿足程度亦會愈高。

4.4.6 人格特質與工作滿足之關聯性

由表4.18可看出，人格特質與工作滿足之間存在有極顯著正相關（ $P < 0.001$ ），其Pearson相關係數為0.509，且由表4.19可看出人格特質變項之各構面與工作滿足變項之各構面間相關程度均達到極顯著正相關的水準即義消人員整體人格特質愈高，則其整體工作滿足的程度相對愈高。

綜合上述之分析結果，義消人員的參與動機、心流經驗、人格特質及工作滿足間彼此的關聯性間均為極顯著相關。故本研究假設 2，各研究變項彼此間有顯著相關性，得到驗證。

4.5 研究變項之影響性分析

表4.20為各變項間之迴歸分析結果，整體而言，參與動機對工作滿足具有極顯著的正向影響（ $\beta = 0.825, p < 0.001$ ），調整後 R^2 值為67.9%，表示參與動機對於工作滿足有相當高的解釋力；參與動機對心流經驗具有顯著的正向影響（ $\beta = 0.499, p < 0.001$ ），其解釋力為24.7%；心流經驗對工作滿足具有顯著的正向影響（ $\beta = 0.496, p < 0.001$ ），其解釋力為24.5%。

因此，研究假設H1、H2、H3皆成立。

表 4.20 各變項間之迴歸分析結果

模式	依變數	自變數	β	F值	調整後 R ²	VIF
一	工作滿足	參與動機	0.825	995.039***	0.679	1.000
二	心流經驗	參與動機	0.499	154.987***	0.247	1.000
三	工作滿足	心流經驗	0.496	152.863***	0.245	1.000

註：* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ ； $n = 470$

資料來源：本研究整理

經由前一節的分析結果，顯示出本研究的研究變項，參與動機、心流經驗、人格特質與工作滿足之間存在某種程度的關聯性。為更進一步瞭解研究變項間是否有顯著的影響，利用簡單迴歸分析來檢定研究變項間的影響性，藉以驗證本研究之假設3，即義消人員之參與動機對心流經驗、心流經驗對工作滿足、參與動機對工作滿足的影響性假設。

4.5.1 參與動機對心流經驗之影響情形

以參與動機各構面為預測變項，心流經驗為效標變項，利用強迫進入變數法進行迴歸分析，結果如表4.21 所示。根據表4.21的分析結果，整體參與動機變項對心流經驗有極顯著正向的影響（ $P < 0.001$ ），其解釋變異量為24.7%，顯示義消人員的整體參與動機愈高，其心流經驗發生的頻率愈高。

表 4.21 參與動機對心流經驗之迴歸分析表

效標變項 預測變項	心流經驗						
	β值						
整體參與動機	0.499***						
保護		0.427***					
價值			0.530***				
事業				0.297***			
社交					0.384***		
理解						0.473***	
增強							0.517***
R	0.499	0.427	0.530	0.297	0.384	0.473	0.517
R ²	0.249	0.182	0.281	0.088	0.147	0.223	0.267
調整後 R ²	0.247	0.181	0.279	0.086	0.145	0.222	0.266
F值	154.987***	104.39***	182.484***	45.202***	80.808***	134.582***	170.907***

註：*表 $P < 0.05$ 顯著水準；**表 $P < 0.01$ 非常顯著水準；***表 $P < 0.001$ 極顯著水準。

資料來源：本研究整理。

綜合以上結果，本研究假設 3-1，義消人員之參與動機對心流經驗有顯著影響，得到驗證。

4.5.2 參與動機對專注之影響情形

以參與動機各構面為預測變項，心流經驗構面之專注為效標變項，利用強迫進入變數法進行迴歸分析，結果如表4.22 所示。根據表4.22的

分析結果，整體參與動機變項對專注有極顯著正向的影響（ $P<0.001$ ），其解釋變異量為19.4%，顯示義消人員的整體參與動機愈高，其專注的程度愈高。

表 4.22 參與動機對專注之迴歸分析表

預測變項 \ 效標變項	專注						
	β值						
整體參與動機	0.442***						
保護		0.399***					
價值			0.435***				
事業				0.312***			
社交					0.321***		
理解						0.375***	
增強							0.462***
R	0.442	0.399	0.435	0.312	0.321	0.375	0.462
R ²	0.195	0.159	0.189	0.098	0.103	0.141	0.214
調整後R ²	0.194	0.157	0.187	0.096	0.101	0.139	0.212
F值	113.651***	88.648***	109.069***	50.644***	53.607***	76.535***	127.197***

註：*表 $P<0.05$ 顯著水準；**表 $P<0.01$ 非常顯著水準；***表 $P<0.001$ 極顯著水準。
資料來源：本研究整理。

綜合以上結果，本研究假設3-1，義消人員之參與動機對專注有顯著影響，得到驗證。

4.5.3 參與動機對享受工作之影響情形

以參與動機各構面為預測變項，享受工作為效標變項，利用強迫進入變數法進行迴歸分析，結果如表4.23 所示。根據表4.23的分析結果，整體參與動機變項對享受工作有極顯著正向的影響（ $P<0.001$ ），其解釋

變異量為24.7%，顯示義消人員的整體參與動機愈高，其享受工作的程度愈高。

表 4.23 參與動機對享受工作之迴歸分析

效標變項 預測變項	享受工作						
	β值						
整體參與動機	0.498***						
保護		0.447***					
價值			0.509***				
事業				0.277***			
社交					0.409***		
理解						0.493***	
增強							0.484***
R	0.498	0.447	0.509	0.277	0.409	0.493	0.484
R ²	0.248	0.200	0.259	0.077	0.167	0.243	0.234
調整後R ²	0.247	0.198	0.257	0.075	0.165	0.242	0.232
F值	154.490***	116.692***	163.631***	38.915***	93.749***	150.358***	142.804***

註：*表P<0.05 顯著水準；**表P<0.01非常顯著水準；***表P<0.001極顯著水準。
資料來源：本研究整理。

綜合以上結果，本研究假設3-1，義消人員之參與動機對享受工作有顯著影響，得到驗證。

4.5.4 參與動機對內在工作動機之影響情形

以參與動機各構面為預測變項，內在工作動機為效標變項，利用強迫進入變數法進行迴歸分析，結果如表4.24 所示。根據表4.24的分析結果，整體參與動機變項對內在工作動機有極顯著正向的影響（P<0.001），

其解釋變異量為16.2%，顯示義消人員的整體參與動機愈高，其內在工作動機的程度愈高。

表 4.24 參與動機對內在工作動機之迴歸分析表

預測變項 \ 效標變項	內在工作動機						
	β值						
整體參與動機	0.405***						
保護		0.311***					
價值			0.479***				
事業				0.214***			
社交					0.307***		
理解						0.404***	
增強							0.466***
R	0.405	0.311	0.479	0.214	0.307	0.404	0.466
R ²	0.164	0.097	0.229	0.046	0.094	0.164	0.199
調整後R ²	0.162	0.095	0.228	0.044	0.092	0.162	0.197
F值	91.954***	49.993***	139.205***	22.507***	48.627***	91.505***	116.130***

註：*表P<0.05 顯著水準；**表P<0.01非常顯著水準；***表P<0.001極顯著水準。
資料來源：本研究整理。

綜合以上結果，本研究假設H3-1，義消人員之參與動機對內在工作動機有顯著影響，得到驗證。

4.5.5 心流經驗對工作滿足之影響情形

以心流經驗各構面為預測變項，工作滿足為效標變項，利用強迫進入變數法進行迴歸分析，結果如表4.25 所示。根據表4.25的分析結果，整體心流經驗變項對工作滿足有極顯著正向的影響（P<0.001），其解釋

變異量為24.5%，顯示義消人員的整體心流經驗愈頻繁，其工作滿足的程度愈高。

表 4.25 心流經驗對工作滿足之迴歸分析表

預測變項 \ 效標變項	工作滿足			
	β值			
整體心流經驗	0.496***			
專注		0.453***		
享受工作			0.480***	
內在工作動機				0.405***
R	0.496	0.453	0.480	0.405
R ²	0.246	0.205	0.230	0.164
調整後R ²	0.245	0.204	0.228	0.163
F值	152.863***	120.912***	139.796***	92.029***

註：*表P<0.05 顯著水準；**表P<0.01非常顯著水準；***表P<0.001極顯著水準。
資料來源：本研究整理。

綜合以上結果，本研究假設H3-2，義消人員之心流經驗對工作滿足有顯著影響，得到驗證。

4.5.6 心流經驗對內在滿足之影響情形

以心流經驗各構面為預測變項，內在滿意為效標變項，利用強迫進入變數法進行迴歸分析，結果如表4.26 所示。根據表4.26的分析結果，整體心流經驗變項對內在滿足有極顯著正向的影響（P<0.001），其解釋變異量為22.6%，顯示義消人員的整體心流經驗愈頻繁，其內在滿足的程度愈高。

表 4.26 心流經驗對內在滿意之迴歸分析表

效標變項 預測變項	內在滿足			
	β值			
整體心流經驗	0.478***			
專注		0.441***		
享受工作			0.458***	
內在工作動機				0.389***
R	0.478	0.441	0.458	0.389
R ²	0.228	0.195	0.210	0.151
調整後R ²	0.226	0.193	0.208	0.149
F值	138.305***	113.065***	124.419***	83.306***

註：*表P<0.05 顯著水準；**表P<0.01非常顯著水準；***表P<0.001極顯著水準。

資料來源：本研究整理。

綜合以上結果，本研究假設H3-2，義消人員之心流經驗對內在滿足有顯著影響，得到驗證。

4.5.7 心流經驗對外在滿足之影響情形

以心流經驗各構面為預測變項，外在滿意為效標變項，利用強迫進入變數法進行迴歸分析，結果如表 4.27 所示。根據表 4.27 的分析結果，整體心流經驗變項對外在滿足有極顯著正向的影響（P<0.001），其解釋變異量為 19.5%，顯示義消人員的整體心流經驗愈頻繁，其外在滿足的程度愈高。

表 4.27 心流經驗對外在滿足之迴歸分析表

效標變項 預測變項	外在滿足			
	β值			
整體心流經驗	0.444***			
專注		0.415***		
享受工作			0.442***	
內在工作動機				0.342***
R	0.444	0.415	0.442	0.342
R ²	0.197	0.172	0.196	0.117
調整後R ²	0.195	0.170	0.194	0.115
F值	114.712***	97.119***	113.733***	62.145***

註：*表P<0.05 顯著水準；**表P<0.01非常顯著水準；***表P<0.001極顯著水準。
資料來源：本研究整理。

綜合以上結果，本研究假設H3-2，義消人員之心流經驗對外在滿足有顯著影響，得到驗證。

4.5.8 心流經驗對一般滿足之影響情形

以心流經驗各構面為預測變項，一般滿意為效標變項，利用強迫進入變數法進行迴歸分析，結果如表 4.28 所示。根據表 4.28 的分析結果，整體心流經驗變項對一般滿足有極顯著正向的影響（P<0.001），其解釋變異量為 22.8%，顯示義消人員的整體心流經驗愈頻繁，其一般滿足的程度愈高。

表 4.28 心流經驗對一般滿足之迴歸分析表

效標變項 預測變項	一般滿足			
	β值			
整體心流經驗	0.479***			
專注		0.416***		
享受工作			0.448***	
內在工作動機				0.423***
R	0.479	0.416	0.448	0.423
R ²	0.229	0.173	0.201	0.179
調整後R ²	0.228	0.172	0.199	0.177
F值	139.369***	98.144***	117.655***	102.056***

註：*表P<0.05 顯著水準；**表P<0.01非常顯著水準；***表P<0.001極顯著水準。
資料來源：本研究整理。

綜合以上結果，本研究假設H3-2，義消人員之心流經驗對一般滿足有顯著影響，得到驗證。

4.5.9 參與動機對工作滿足之影響情形

以參與動機各構面為預測變項，工作滿足為效標變項，利用強迫進入變數法進行迴歸分析，結果如表4.29 所示。根據表4.29的分析結果，整體心流經驗變項對一般滿足有極顯著正向的影響（P<0.001），其解釋變異量為67.9%，顯示義消人員的整體心流經驗愈頻繁，其一般滿足的程度愈高。

表 4.29 參與動機對工作滿足之迴歸分析表

效標變項	工作滿足						
	β值						
整體參與動機	0.825***						
保護		0.760***					
價值			0.588***				
事業				0.665***			
社交					0.697***		
理解						0.785***	
增強							0.733***
R	0.825	0.760	0.588	0.665	0.697	0.785	0.733
R ²	0.680	0.577	0.346	0.442	0.485	0.617	0.538
調整後 R ²	0.679	0.576	0.345	0.441	0.484	0.616	0.537
F值	995.039***	638.449***	247.560***	371.134***	441.414***	753.451***	544.972***

註：*表P<0.05 顯著水準；**表P<0.01非常顯著水準；***表P<0.001極顯著水準。

資料來源：本研究整理。

綜合以上結果，本研究假設H3-3，義消人員之參與動機對一般滿足有顯著影響，得到驗證。

4.5.10 參與動機對內在滿足之影響情形

以參與動機各構面為預測變項，內在滿足為效標變項，利用強迫進入變數法進行迴歸分析，結果如表4.30 所示。根據表4.30的分析結果，整體參與動機變項對內在滿足有極顯著正向的影響（P<0.001），其解釋

變異量為65.5%，顯示義消人員的整體參與動機愈高，其內在滿足的程度愈高。

表 4.30 參與動機對內在滿足之迴歸分析表

效標變項 預測變項	內在滿足						
	β值						
整體參與動機	0.810***						
保護		0.738***					
價值			0.554***				
事業				0.672***			
社交					0.676***		
理解						0.783***	
增強							0.725***
R	0.810	0.738	0.554	0.672	0.676	0.783	0.725
R ²	0.656	0.544	0.306	0.451	0.457	0.612	0.526
調整後R ²	0.655	0.543	0.305	0.450	0.456	0.612	0.525
F值	892.980***	558.243***	206.791***	384.331***	393.890***	739.555***	518.374***

註：*表P<0.05 顯著水準；**表P<0.01非常顯著水準；***表P<0.001極顯著水準。
資料來源：本研究整理。

綜合以上結果，本研究假設H3-3，義消人員之參與動機對內在滿足有顯著影響，得到驗證。

4.5.11 參與動機對外在滿足之影響情形

以參與動機各構面為預測變項，外在滿足為效標變項，利用強迫進入變數法進行迴歸分析，結果如表4.31 所示。根據表4.31的分析結果，整體參與動機變項對外在滿足有極顯著正向的影響（P<0.001），其解釋

變異量為57.6%，顯示義消人員的整體參與動機愈高，其外在滿足的程度愈高。

表 4.31 參與動機對外在滿足之迴歸分析表

效標變項 預測變項	外在滿足						
	β值						
整體參與動機	0.759***						
保護		0.707***					
價值			0.550***				
事業				0.619***			
社交					0.675***		
理解						0.703***	
增強							0.641***
R	0.759	0.707	0.550	0.619	0.675	0.703	0.641
R ²	0.577	0.499	0.302	0.383	0.455	0.494	0.411
調整後 R ²	0.576	0.498	0.301	0.381	0.454	0.493	0.410
F值	637.924***	466.435***	202.912***	290.250***	390.713***	456.350***	326.779***

註：*表P<0.05 顯著水準；**表P<0.01非常顯著水準；***表P<0.001極顯著水準。

資料來源：本研究整理。

綜合以上結果，本研究假設H3-3，義消人員之參與動機對外在滿足有顯著影響，得到驗證。

4.5.12 參與動機對一般滿足之影響情形

以參與動機各構面為預測變項，一般滿足為效標變項，利用強迫進入變數法進行迴歸分析，結果如表4.32 所示。根據表4.32的分析結果，整體參與動機變項對一般滿足有極顯著正向的影響（P<0.001），其解釋變異量為54.7%，顯示義消人員的整體參與動機愈高，其一般滿足的程度愈高。

表 4.32 參與動機對一般滿足之迴歸分析表

效標 變項 預測 變項	一般滿足						
	β值						
整體參與動機	0.740***						
保護		0.684***					
價值			0.551				
事業				0.561***			
社交					0.589***		
理解						0.719***	
增強							0.702***
R	0.740	0.684	0.551	0.561	0.589	0.719	0.702
R ²	0.548	0.468	0.303	0.315	0.347	0.517	0.493
調整後 R ²	0.547	0.467	0.302	0.313	0.345	0.516	0.492
F值	566.551***	411.14***	203.757***	214.875***	248.162***	500.829***	455.101***

註：*表P<0.05 顯著水準；**表P<0.01非常顯著水準；***表P<0.001極顯著水準。

資料來源：本研究整理。

綜合以上結果，本研究假設H3-3，義消人員之參與動機對一般滿足有顯著影響，得到驗證。

4.5.13 中介效果之驗證

根據 Baron and Kenny (1986) 的論點，檢驗的方法包括三個步驟：第一步驟，前因變項對中介變項之迴歸分析，但不包括結果變項；第二步驟，前因變項對結果變項之迴歸分析；第三步驟，前因變項與中介變項同時對結果變項之迴歸分析。

若因變項－中介變項－結果變項關係成立，將會符合以下情況：

- 一、前因變項必定會影響中介變項；
- 二、前因變項一定會影響結果變項；
- 三、中介變項必定影響結果變項；
- 四、前因變項加入中介變項後對於結果變項之影響性，會小於單獨對結果變項之影響性。
- 五、假若中介變項加入後僅使前因變項與結果變項之間的關係顯著減弱或迴歸係數 β 值變小，則屬部分中介；若前因變項與結果變項之間原本顯著的關係轉趨不顯著則為完全中介。

因此，本研究針對參與動機、心流經驗與工作滿足等變項進行迴歸分析，如表 4.33 所示，分述如下：

1. 參與動機對心流經驗之迴歸分析結果，如表 4.33 模式一所示，影響性達極顯著水準，迴歸係數 β 值為 0.499***，調整後 R^2 值為 0.247，符合上述中介關係成立之第一個情況。
2. 參與動機對工作滿足之迴歸分析結果，如表 4.33 模式二所示，影響性達極顯著水準，迴歸係數 β 值為 0.825***，調整後 R^2 值為 0.679，符合上述中介關係成立之第二個情況。
3. 心流經驗對工作滿足之迴歸分析結果，如表 4.33 模式三所示，影響性達極顯著水準，迴歸係數 β 值為 0.496***，調整後 R^2 值為 0.245，符合上述中介關係成立之第三個情況。
4. 參與動機、心流經驗同時對工作滿足之迴歸分析結果，如表 4.33 模式四所示，影響性達極顯著水準，其中參與動機、心流經驗對工作滿足之迴歸係數 β 值分別為 0.768***、0.113***，調整後 R^2 值為 0.688；

而對照模式二與模式四結果發現，參與動機單獨對工作滿足之迴歸係數 β 值由 0.825***，在導入中介變項心流經驗對工作滿足進行分析後，迴歸係數 β 值降為 0.768***，符合上述中介關係成立之第四個情況。

5. 然參與動機單獨對工作滿足之影響性，在導入中介變項心流經驗對工作滿足進行分析後，迴歸係數 β 值變小但仍為顯著，表示心流經驗在參與動機與工作滿足間產生部分中介效果。

表 4.33 參與動機、心流經驗與工作滿足之迴歸分析

自變項 \ 依變項	模式一	模式二	模式三	模式四
	心流經驗	工作滿足		工作滿足
	β	β	β	β
參與動機 A	0.499***	0.825***		0.768***
心流經驗 B			0.496***	0.113***
R 平方	0.249	0.680	0.246	0.690
調整後 R 平方	0.247	0.679	0.245	0.688
F 值	154.987***	995.039***	152.863***	519.005***

註：*表 $P < 0.05$ 顯著影響，**表 $P < 0.01$ 非常顯著影響，***表 $P < 0.001$ 極顯著影響。

資料來源：本研究整理。

4.6 調節效果之驗證

本節旨在驗證研究假設 5，即義消人員的人格特質對預測變項（心流經驗）與效標變項（工作滿足）間是否具有調節效果存在。本研究採階層迴歸方式，步驟1：加入義消人員之背景變項，以做為控制變項；

步驟2：置入預測變項；步驟3：置入調節變項；步驟4：置入預測變項與調節之交乘項，藉由上述四個步驟得出各變項間之關係，以驗證是否存在調節效果。

4.6.1 內控人格特質之調節效果

本節係以內控人格特質為調節變項，採以層級迴歸方法，分析心流經驗與內控人格特質之間的交互作用對工作滿足之影響，結果整理如表 4.34。以工作滿足為依變項，四個迴歸方程式對工作滿足均到達顯著影響，F值分別為 1.3510、6.9560、18.1620、19.1120，調整後R²值分別為 0.010、0.1657、0.3953、0.4370。

由 Model 4 可得知，心流經驗與內控人格特質交互作用對工作滿足之迴歸係數 ($\beta=0.1656$) 達到極顯著水準 ($P<0.001$)，顯示受測者會因為心流經驗程度高者，其工作滿足程度則會因為內控人格特質而改變；此說明心流經驗程度愈高與工作滿足程度愈高的正向關係，會受到「內控人格特質」調節，而使得心流經驗程度愈高，工作滿足程度愈高的正向關係增強，並呈極顯著水準 ($P<0.001$)。

表 4.34 內控人格特質之調節效果分析表

自變數 \ 依變數	工作滿足			
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
常數	5.9025	5.3196	2.6168	7.9015
年齡	-0.0639	-0.1079	-0.0657	-0.0613

自變數 \ 依變數	工作滿足			
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
年資	0.0163	-0.0141	-0.0300	-0.0392
婚姻狀況	0.1827	0.0948	0.1491	0.2077
教育背景	-0.1403	-0.1425	-0.1685	-0.2091
職業	0.0083	0.0174	0.0210	0.0151
宗教信仰	0.0038		-0.0855	-0.1404
心流經驗		0.1985***	0.0734	-0.8986
內控人格特質			0.5519***	-0.3516
心流經驗×內控人格				0.1656***
F	1.3510	6.9560	18.1620	19.1120
R	0.1955	0.4398	0.6468	0.6791
R ²	0.0382	0.1935	0.4184	0.4611
調整後R ²	0.010	0.1657	0.3953	0.4370

註：*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

資料來源：本研究整理

4.6.2 外控人格特質之調節效果分析

本節係以外控人格特質為調節變項，採用層級迴歸方法，分析心流經驗與外控人格特質之間的交互作用對工作滿足之影響，結果整理如表 4.35。以工作滿足為依變項，分析結果如表 4.32 所顯示之外控人格特質之調節效果分析表，四個迴歸方程式對工作滿足均到達顯著影響，F值分別為 2.0060、17.7580、18.1930、17.8310，調整後R²值分別為 0.0229、0.3126、0.3477、0.3699。

由 Model 4 可得知，心流經驗與外控人格特質交互作用對工作滿足之迴歸係數 ($\beta=-0.2604$) 達到非常顯著水準 ($P<0.01$)，顯示受測者即使心流經驗發生頻繁，其工作滿足程度會因為外控人格特質而有負向改變；此說明心流經驗發生頻率愈頻繁其工作滿足程度愈高的正向關係，會受到「外控人格特質」所調節，而使得心流經驗愈頻繁，工作滿足程度愈高的正向關係減弱，並呈顯非常顯著水準 ($P<0.01$)。

表 4.35 外控人格特質之調節效果分析表

自變數 \ 依變數	工作滿足			
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
常數	5.7772	3.8307	2.3104	-1.9399
年齡	0.1195	0.1047	0.1449	0.1306
年資	-0.0602	-0.0595	-0.0939	-0.0882
婚姻狀況	-0.1698	-0.2401	-0.1696	-0.2435
教育背景	-0.2290	-0.2208	-0.2853	-0.2852
職業	-0.0127	-0.0110	-0.0289	-0.0406
宗教信仰	0.0223	0.1800	0.1667	0.1672
心流經驗		0.4137	0.3738	1.4621
外控人格特質			0.4130	1.4908
心流經驗×外控人格				-0.2604**
F	2.0060	17.7580	18.1930	17.8310
R	0.2135	0.5755	0.6066	0.6260
R2	0.0456	0.3312	0.3680	0.3919
調整後 R2	0.0229	0.3126	0.3477	0.3699

註：*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

資料來源：本研究整理

由上述研究得知，內控和外控人格特質都具有調節效果，惟心流經驗與內控人格特質交互作用對工作滿足為正向調節效果，表示內控人格特質可以增強心流經驗對工作滿足的影響；而心流經驗與外控人格特質交互作用對工作滿足為負向調節效果，表示外控人格特質會減弱心流經驗對工作滿足的影響。此結果可進一步推論，因為內控人格特質的義消人員較在乎於工作中的感受，認為只要投入就相對容易達成目標，因此當其心流經驗頻繁時，更能得到工作滿足，相對而言，外控人格特質的義消人員就有不同的知覺與反應。

第五章 結論與建議

本研究旨在探討義消人員參與動機、心流經驗、人格特質與工作滿足的關聯性，依據回收之有效問卷，進行統計分析以驗證本研究之假設；茲將所驗證之結果，彙整說明及提出建議，以供消防單位參考，並對後續研究者提出建言，希望能對消防安全工作有所助益。

5.1 結論

本研究主旨在探討義消人員參與動機是否影響義消人員的心流經驗與工作滿足，且會因為內、外控人格特質而有調節效果，依研究架構提出六個假設，並經由統計分析結果發現，本研究之 H1、H2、H3、H4、H5、H6 假設均成立，如表 5-1 所示。以下彙整本研究之結論：

- 一、參與動機對心流經驗具有顯著的正向影響；且參與動機對工作滿足有顯著的正向影響。表示義消人員參與動機愈強烈時，心流經驗的發生也就愈頻繁；且義消人員的參與動機愈強烈時，工作滿足也會增加。所以義消人員若能有強烈的參與動機，則愈滿意義消工作。
- 二、心流經驗對工作滿足具有顯著的正向影響，且參與動機會藉由心流經驗來影響工作滿足，表示義消人員本身有強烈的參與動機，相對的工作滿足增加；且心流經驗的發生愈頻繁，愈能提高工作滿足。所以義消人員應多鼓勵員參與義消工作者應提高本身心流經驗，達到提升工作滿足。

- 三、 心流經驗對工作滿足具有正向影響，當加入心流經驗與內控人格特質交互作用後，則顯著影響心流經驗與工作滿足的預測力，驗證了研究假設 H5 成立，即心流經驗與內控人格特質交互作用會顯著對工作滿足產生正向調節效果。
- 四、 心流經驗對工作滿足具有正向影響，當加入心流經驗與外控人格特質交互作用後，則有顯著影響心流經驗與工作滿足的預測力，因此驗證了研究假設 H6 成立，即心流經驗與外控人格特質交互作用會顯著對工作滿足產生負向調節效果。

表 5.1 各變項之研究假設驗證結果

研究假設	結果
H1：參與動機對其心流經驗有顯著正向影響。	成立
H2：心流經驗對其工作滿足有顯著正向影響。	成立
H3：參與動機對其工作滿足有顯著正向影響。	成立
H4：心流經驗於參與動機、工作滿足具有中介效果。	成立
H5：心流經驗、工作滿足於內控人格特質加入後產生調節效果。	成立
H6：心流經驗、工作滿足於外控人格特質加入後產生調節效果。	成立

資料來源：本研究整理

5.2 建議及後續研究建議

本節依據研究結論，針對目前義消人員的參與動機、心流經驗、人格特質對工作滿足之影響情形，結合義消組織之現況，做出以下建議供參考，並對後續研究者提出建議。

5.2.1 建議

依據上述研究結論，提出義消人員管理實務之建議：

- 一、為執行救災勤務，建議消防單位招募工作時間較有彈性的民眾參與義消工作。因為本研究結果顯示，義消人員的參與動機愈強烈時，工作滿足也會增加。因此，若能增強義消人員的參與動機，則愈滿意其義消工作。
- 二、為使更多對消防安全有興趣之民眾，投入義消工作行列，建議政府多舉辦消防技能體驗相關之活動，以吸引民眾參與，並為新加入義消的成員提升參與動機。
- 三、為提昇義消的救災能力，建議消防單位定期舉辦消防技術的競賽，使義消人員有相互競爭、學習與交流，不但能增加其心流經驗，也相對提升他們的工作滿足程度。因為本研究結果顯示，參與消防志願服務工作的人員，當增加其心流經驗的頻繁度，是可以提升工作滿足。

- 四、可先行了解義消人員的人格特質究竟為內控或外控，以幫助義消人員於志願服務工作的投入，亦可協助其於義消團隊之融入，並與其他成員有良好的互動，俾利團隊形象之提升。
- 五、除加強義勇消防組織功能外，現有災害防救團體、災害防救志願組織成員救災之技能訓練及補助裝備，應擴大辦理以強化其功能，並考量各團體之人力、專長、意願及裝備等因素予以整編，有效協助政府辦理救災工作。

5.2.2 後續研究之建議

本研究的調查對象僅限於嘉義市轄內義消人員，因此，本研究之結果與推論，僅及於嘉義市轄內義消人員，建議後續研究可以跨縣市發問卷，比較不同縣市義消人員之差異，或擴大研究範圍，比較不同機關志工於各研究變項知覺之差異情形。

本研究僅採用問卷調查法來瞭解參與動機、心流經驗及人格特質對工作滿足的影響情形，未能與受測對象進行深度訪談，瞭解他們擔任義消人員之心理層面影響最大的因素是哪些，建議後續研究者能先進行深度訪談，再輔以問卷調查分析探討。

參考文獻

一、中文部分

1. 內政部消防署（民 101），民間救難團體簡介，內政部消防署全球資訊網（<http://www.nfa.gov.tw/main/index.aspx>）。
2. 嘉義市政府消防局（民 101），義消簡介，嘉義市政府消防局全球資訊網（<http://www.cyfd.gov.tw/cyfd/index.php>）。
3. 王宗鴻（民95），人格特質、主管領導風格與人力資源管理措施對工作投入與工作績效之影響，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
4. 方祥明（民83），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。
5. 石淑惠（民86），公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究，淡江大學教育資料科學系研究所碩士論文。
6. 朱思美（民96），南投縣社區照顧關懷據點志工參與動機與工作滿足之研究，亞洲大學經營管理學系碩士論文。
7. 李法琳（民91），大台北地區大學服務性社團學生參與志願服務之動機與滿意度研究，世新大學社會發展研究所碩士論文。
8. 邱維祥（民97），解說志工參與動機、工作投入與工作滿足關係之研究，銘傳大學觀光研究所碩士論文。
9. 吳明隆（民95），SPSS 統計應用學習實務－問卷分析與應用統計，台北：知城圖書。
10. 吳坤良（民95），社教志工的參與動機、服務學習、參與程度與自我效能關係之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所博士論文。

11. 吳淑鈺（民89），太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意之研究，國立中山大學公事務管理研究所碩士論文。
12. 余雅屏（民92），人格特質、自我導向學習以及工作績效之相關性研究，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
13. 沈洸洋（民91），非營利組織志工內部行銷之研究，義守大學管理科學研究所碩士論文。
14. 林秀英（民93），婦女參與志願服務動機與工作滿足之研究—以花蓮地區祥和計畫志工為例，國立台灣師範大學人類發展與家庭研究所碩士論文。
15. 林學誠（民99），內外控人格特質、工作特性、工作壓力與工作績效之關連性研究—以宜蘭地區郵局員工為例，佛光大學管理學系碩士在職專班碩士論文。
16. 林志峰（民95），主管領導型態、人格特質、組織承諾與工作績效關聯性之研究—以國防部軍備局生產製造中心生產工廠為例，南台科技大學高階主管企管碩士班碩士學位論文。
17. 周宗德（民 92），組織文化、領導型態、員工工作態度關係之研究—以台灣電力公司為例，國立中正大學企業管理研究所碩士論文。
18. 周淑萍（民 83），銀行從業人員個人屬性、工作特性、工作壓力與工作滿足之關連性研究，國立交通大學管理科學研究所碩士論文。
19. 高莉婷（民100），警察組織承諾對組織公民行為影響之研究，國立勤益科技大學工業工程與管理系碩士論文。
20. 徐瑋伶（民92），工作動機研究之回顧與前瞻，應用心理研究，第19期，89頁。
21. 徐維中（民98），社會情境對消費者合理化其奢侈品購買的影響，國

- 立交通大學運輸科技與管理學系碩士班碩士論文。
22. 陳文香（民100），整理登山者專門化程度與心流體驗之研究，逢甲大學景觀與遊憩碩士學位學程碩士論文。
 23. 陳美伶（民94），空中服務員之內外控人格特質、組織服務氣候與服務導向公民行為之關係研究—以本國航空公司為例，世新大學觀光學系碩士論文。
 24. 陳秋蓉（民90），國民小學家長參與學校義務工作的動機和滿意度研究，臺北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。
 25. 陳仁光（民96），苗栗縣義勇消防人員參與動機與工作滿足之研究，育達商業技術學院企業管理研究所碩士論文。
 26. 陳湘琬（民93），人格特質、工作特性、工作滿足、組織承諾、與離職傾向相關性之研究—以南部地區為例，義守大學管理科學研究所碩士論文。
 27. 陳彰儀（民84），組織心理學，台北：心理出版社。
 28. 唐美玲（民97），地方行政機關組織文化、領導型態、工作滿意度、組織承諾與離職傾向關係之研究—以雲林縣為例，南華大學企業管理系管理科學碩士論文。
 29. 徐俊賢（民94），博物館志工參與動機與工作滿足之研究-以臺北市立天文科學教育館為例，國立臺南藝術大學博物館學研究所碩士論文。
 30. 孫令凡（民89），人口屬性、報酬激勵效果與工作滿足間之關係，國立政治大學公共行政研究所碩士論文。
 31. 許樹淵（民89），運動心理學，臺北：師大書苑。
 32. 莊靜宜（民88），高科技產業與傳統產業從業人員工作壓力與工作滿足之比較研究，國立成功大學工業管理學系碩士論文。

33. 梁志宏、賈馥茗、鍾紅柱、陳如山、林月琴、黃恆、吳翠珍、簡仁育、候志欽（民80），教育心理學，台北市：國立空中大學。
34. 曾士雄（民90），學校義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究—以高雄市國民小學為例，國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文。
35. 張月芬（民92），家庭教育中心志工參與動機、內外控信念與其組織承諾之研究，國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文。
36. 張志榮（民97），醫療志工參與動機與工作滿意度關係之研究—以高雄地區醫學中心為例，國立屏東教育大學社會發展學系碩士論文。
37. 張春興（民81），現代心理學，台北：東華書局。
38. 張春興（民85），教育心理學：三化取向的理論與實踐，台北：東華書局。
39. 黃志弘（民92），成人參與志願服務工作其人格特質、參與動機與工作滿意度關係之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
40. 黃淑霞（民78），台北市兒童福利機構志願工作者持續服務意願相關因素之研究，文化大學勞工研究所碩士論文。
41. 黃雅芬（民92），志願服務者參與動機與激勵制度對組織承諾影響之研究—以中央健康保險局志工為例，國立成功大學企業管理學系碩士論文。
42. 黃蒂（民77），生命線志願工作人員工作價值與工作滿足之研究，東海大學社會工作研究所碩士論文。
43. 溫世頌（民96），心理學導論，台北市：三民書局。
44. 溫裕宏（民93），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論文。

45. 鄭惠君（民91），海陸輪調制度對海陸勤人員工作滿足與組織承諾之相關探討—以A公司海陸勤人員為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
46. 葉椒椒（民84），工作心理學，台北：五南圖書。
47. 楊如蒼（民91），學習型家庭志工參與動機，參與程度與其組織氣氛之研究—以新竹市中小學校建立學習型組織活化推動計劃為例，國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文。
48. 鄭家成（民93），便利商店加盟店主內外控人格特質、領導行為與經營績效之相關性研究—以統一超商高高屏地區為例，義守大學管理科學研究所碩士論文。
49. 鄭臻妹（民90），內外控人格特質、工作特性及工作績效之分析研究—以台灣高科技產業員工為例，國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
50. 鄭凱鴻（民100），雲林縣自行車愛好者休閒運動參與動機與滿意度之研究，國立雲林科技大學休閒運動研究所碩士班碩士論文。
51. 潘玟諺（民93），博物館義工個人背景、參與動機與工作滿意度之研究—以高雄市立歷史博物館為例，國立屏東師範學院教育行政研究所碩士論文。
52. 蔡佳螢（民89），安寧療護志願服務人員參與動機和工作滿足之研究，東海大學社會工作學系碩士論文。
53. 蔡啟源（民84），影響高齡者持續參與志願服務之因素探討，行政院國家科學委員會報告（編號：NSC84-2411-H029-002），台北：行政院國家科學委員會。
54. 盧俊宏（民83），運動心理學，台北：師大書苑。

55. 盧瑞陽（民82），組織行為—管理心理與心理導向，台北：華泰。
56. 賴兩陽（民91），志願服務的內涵，內政部志願服務基礎訓練教材，台北：內政部。
57. 鍾立君（民97），義工參與動機與工作滿意度之研究—以花蓮縣與臺東縣生活美學協會為例，國立臺東大學區域政策與發展研究所碩士論文。
58. 鍾芳榮（民93），探討知識工作者內外控人格特質、工作投入、工作滿足及離職傾向之影響關係，東吳大學商學院企業管理學系碩士在職專班碩士論文。
59. 魏宗豐（民97），參與動機、工作滿足與組織承諾相關之研究-以弘道老人福利服務志工為例，逢甲大學合作經濟學系碩士論文。
60. 謝秉育（民90），玉山國家公園解說志工參與動機、控制信念與工作滿足之研究，國立台中師範學院環境教育研究所碩士論文。
61. 瞿海源（民80），社會心理學新論，台北：巨流。
62. 藍采風、廖榮利（民83），組織行為學，台北：三民。
63. 藍意堅（民97），組織變革對員工工作生活品質與組織承諾關係之研究—以海軍某後勤單位聘雇人員為例，國立中山大學公共事務管理研究所。
64. 龔芊方（民99），嘉義縣義消人員參與動機、心流經驗與工作滿足關係之研究，南華大學企業管理系管理科學碩士論文。

二、英文部分

1. Adams, J. S. (1963), Toward an Understanding of Inequity, Journal of Abnormal and Social Psychology, Vol.67, pp.422-436.
2. Alderfer, C. P. (1969), An Empirical Test of a New Theory of Human Need, Organization Behavior and Human Performance, Vol.1, pp.142-175.
3. Alderfer, C. P. (1972), Existence, Relatedness, and Growth: Human Needs in Organizational Settings, Free Press, New York.
4. Allport, G. W. (1961), Pattern and Growth in Personality, New York: Holt, Rinehart & Winston.
5. Allport, G. W. & Odbert, H. S. (1936), Trait-names: A Psycho-lexical Study, Psychological Monographs, Vol.47, No.1, pp.112-136.
6. Bakker, Arnold B. (2008), The Work-related Flow Inventory: Construction and Initial Validation of the WOLF, Journal of Vocational Behavior, Vol.72, No.3, pp.400-414.
7. Campbell, J. P., Dunnette, M. D., Lawler, E. E. & Weick, K. E. (1970), Managerial Behavior Performance and Effectiveness, New York: McGraw-Hill.
8. Clary, E. G., Snyder, M. Ridge, R. Copeland, D. J. Stukas, A. A. Haugen, J. & Miene, P. (1998), Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.74, pp.1516-1530.
9. Costa, P. T. Jr. & McCrae, R. R. (1992), Professional Manual for the NEO PI-R and NEO-FFI, Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, Inc.
10. Csikszentmihalyi, M. (1975), Beyond Boredom and Anxiety, San

Fancisco: Jossey-Bass.

11. Fisher, L. R. & Schaffer, K. B. (1993) ,Why Volunteer? Older volunteer-A Guide to Research and Practice, Newbury Park, CA: Sage.
12. George, J. M. & Jones, G. R. (1999) ,Organizational Behavior (2nd ed.), U.S.A: Addison-Wesley.
13. Gnoth, J.(1997), Tourism Motivation and Expectation Formation,Annals of Tourism Research, Vol.24, No.2, pp.238-304.
14. Hellriegel, D. &Slocum, J. W. (1989) , Management (7th Edition) , Canada: Addison-Wesley.
15. Hellriegel, D., Slocum, J. W. & Woodman, R. W. (1989) , Organizational Behavior(5th.), St. Paul: West Publishing Company, pp.63.
16. Herzberg, F., Mausner, B. &Snyderman,B. (1959) , The Motivation to Work,New York: Johnson Wiley & Sons.
17. Herzberg, F. (1957) , Job Attitudes: Review of Research and Opinion, Pittsburgh: Psychological Service of Pittsburgh.
18. Herzberg, F. (1966) , Work and Nature of Man, Cleveland: World Publishing Co.
19. Homans, G. G. (1961) , Social Behavior: Its Elementary Forms, New York: Harcourt and Brace.
20. Hulin, C. L. (1971) , Individual Differences and Job Enrichment: The Case against Treatment, New York.
21. Hyman, Herbert H. (1942) , The Psychology of Status, Archives of Psychology, Vol.269, pp.94-102.
22. Kaiser, H. F. (1974) , An Index of Factorial Simplicity, Psychometrika, Vol.39, pp.31-36.

23. Kotler, P. (1997) , Marketing Management Analysis, Planning, Implementation, and Control ,(9th ed.), New Jersey: Prentice Hall, pp.134.
24. Kren, L. (1992) , The Moderating Effects of Locus of Control on Performance Incentives and Participation, Human Relations, Vol.45, No.9, pp.991-1012.
25. Locke,E.A. (1969) , Toward a Theory of Task Motivation and Incentives,Organizational Behavior and Human Performance, Vol.3, No.1, pp.57-89.
26. Allison, Lora D., Morris, A. Okun & Dutridge, Kathy S. (2002) , Assessing Volunteer Motives: A Comparison of an Open-ended Probe and Likert Rating Scales, Journal of Community & Applied Social Psychology, Vol.12, pp.243-255.
27. Maslow, A. H. (1943a) , A Dynamic Theory of Human Motivation, Psychological Review, Vol.50, pp.370-373.
28. Maslow, A. H. (1943b), A Theory of Human Motivation, Psychological Review, Vol.50, pp.370-396.
29. Maslow, A. H. (1954) , Motivation and Personality, New York: Harper & Row.
30. Maslow, A. H., Stephens, D. C.& Heil, G. (1998) , Maslow on Management, Canada: John Wiley & Sons.
31. Maslow, A.H. (1969) , Theory Z, Journal of Transpersonal Psychology, Vol.1, No.2, pp.31-47 °
32. Maslow, A.H. (1970) , Motivation and Personality, U.S.A: Harper & Row.
33. McClelland, D. C. (1961) , The Achieving Society, Princeton N. J.: Van Nonstrandreinhold Co.

34. Mitchell, T.R. (1979) , Organizational Behavior, Annual Review of Psychology, Vol.22, pp.426-435.
35. Park, C. W.&Lessig,V. P. (1977) , Students and Housewives: Differences in Susceptibility to Reference Group Influence,The Journal of Consumer Research, Vol.4, No.2, pp.102-110.
36. Porter, L. W. & Lawler, R. E. (1973) , Organizational, Work, and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism, Psychological Bulletin, Vol.80, No.2, pp.151-176.
37. Robbins, S.P. (1988) ,Organization Theory: Structure, Design& Applications, N. J.: Prentice-Hall, Inc., p.176.
38. Robbins, S. P.(1989) , Organizational Behavior-Concepts, Controversies, and Applications (4th ed.) , Englewood Cliffs, New Jersey: Pentium Hall.
39. Robbins, S. P. (1998) , Organizational Behavior(8th ed.) , Upper Saddle River, N. J. Prentice Hall International Inc.
40. Roberts, James A., Lapidus, Richard S. & Chonko, Lawrence B. (1997) , Salespeople and Stress: The Moderating Role of Locus of Control on Work Stressors and Felt Stress, Journal of Marketing theory and Practice, Vol.5, No.3, pp.93-108.
41. Rotter, J. B. (1954) , Social Learning and Clinical Psychology, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
42. Rotter, J. B. (1966) , Generalized Expectancies for Internal versus External Control of Reinforcement, Psychological Monographs, Vol.80, No.1, pp.1-28.
43. Spector, P. E. (1988) , Development of the Work Locus of Control Scale, Journal of Occupational Psychology, Vol.61, No.4, pp.335-340.

44. Tabachnick, B. G., and Fidell, L. S. (2007) ,Using Multivariate Statistics(5th ed.), Boston: Allyn and Bacon.
45. Vroom, V. H. (1964) , Work and Motivation, New York: John Wiley & Sons.
46. Rehberg, Walter (2005) , Altruistic Individualists: Motivations for International Volunteering Among Young Adults in Switzerland Volutes, International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations,Vol.16, No.2, pp.109-122.
47. Webster, J., Trevino, K. L. & Ryan, L. (1993) , The Dimensionality and Correlates of Flow in Human-computer Interactions, Computers in Human Behavior, Vol.9, No.4, pp.411-426.
48. Weiss, D. J., Dawis, R. V. England, B. W. & Lofquist, L. H. (1967) , Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire, Minneapolis Industrial Center, University of Minnesota.
49. Weiss, H. M. (2002) , Deconstructing Job Satisfaction Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences, Human Resource Management Review, Vol.12, pp.173-194.

附錄

一、前測問卷

親愛的受訪者您好：
 首先感謝您，在百忙之中抽空協助填寫此份問卷。本問卷採不記名方式作答，僅為學術用途絕不對外公開，請您放心作答。您的寶貴意見，將對我們的研究有莫大助益，非常感謝您的合作與支持。
 敬祝
 身體健康，萬事如意。
 研究單位：南華大學企管系
 指導教授：褚麗絹博士
 研究生：莊麗珠敬上

一、請您就您參與義消工作的動機因素項目，勾選符合的選項：

填 答 說 明	以下有關您參與義消的動機因素，請您就您的個人觀點，勾選符合的選項，於「非常不同意」、「不同意」到「非常同意」7個等級中逕行勾選。	非 常 不 同 意	不 同 意	稍 微 不 同 意	沒 意 見	稍 微 同 意	同 意	非 常 同 意
1.	義消工作可以當作我的進入門檻，幫助我日後找到我喜歡的工作。	<input type="checkbox"/>						
2.	我有一些朋友從事義消工作。	<input type="checkbox"/>						
3.	我關心比我更不幸的人。	<input type="checkbox"/>						
4.	我身邊的人期望我從事義消工作。	<input type="checkbox"/>						
5.	從事義消工作使我感到自己很重要。	<input type="checkbox"/>						
6.	我所認識的人會共同參與義消工作。	<input type="checkbox"/>						
7.	從事義消工作可以幫助我忘記生活中的不愉快。	<input type="checkbox"/>						
8.	我是真誠地關心義消服務的對象。	<input type="checkbox"/>						
9.	從事義消工作使我比較不寂寞。	<input type="checkbox"/>						
10.	從事義消工作使我有新的人脈，可幫助我的本職工作或事業。	<input type="checkbox"/>						
11.	從事義消工作可以減輕我的罪惡感，讓我覺得比別人更幸運。	<input type="checkbox"/>						
12.	從事義消工作，我可以更瞭解我的工作動機。	<input type="checkbox"/>						
13.	從事義消工作可以增加我的自尊。	<input type="checkbox"/>						
14.	從事義消工作可以讓我從新的觀點來看待事物。	<input type="checkbox"/>						
15.	從事義消工作可以讓我探索不同的職業選擇。	<input type="checkbox"/>						
16.	我同情那些需要幫助的人。	<input type="checkbox"/>						
17.	與我親近的人對於義消工作有很高的評價。	<input type="checkbox"/>						

填 答 說 明	以下有關您參與義消的動機因素，請您就您的個人觀點，勾選符合的選項，於「非常不同意」、「不同意」到「非常同意」7個等級中逕行勾選。	非 常 不 同 意	不 同 意	稍 微 不 同 意	沒 意 見	稍 微 同 意	同 意	非 常 同 意
18.	從事義消工作時，能以直接經驗傳承的方式來幫助我學習。	<input type="checkbox"/>						
19.	我感到幫助別人是重要的。	<input type="checkbox"/>						
20.	從事義消工作能幫助我解決自己的問題。	<input type="checkbox"/>						
21.	從事義消工作能幫助我在本職工作中成功。	<input type="checkbox"/>						
22.	我能為重要的理由而去做某些事。	<input type="checkbox"/>						
23.	對我熟識的人來說，從事義消工作是一項重要的活動。	<input type="checkbox"/>						
24.	從事義消工作是個逃避自我困擾的好方法。	<input type="checkbox"/>						
25.	義消工作中，我可以學習如何與各式各樣的人們相處。	<input type="checkbox"/>						
26.	從事義消工作讓我有被需要的感覺。	<input type="checkbox"/>						
27.	從事義消工作使我對自己的感覺更好。	<input type="checkbox"/>						
28.	義消的工作經驗可以使我的履歷看起來不錯。	<input type="checkbox"/>						
29.	從事義消工作可以結交新朋友。	<input type="checkbox"/>						
30.	從事義消工作可以探索我自己的實力。	<input type="checkbox"/>						
二、請您就您參與義消工作的工作滿意度項目，勾選符合的選項：								
填 答 說 明	請您就您參與義消的工作滿意度個人看法，勾選符合的選項，於「非常不同意」、「不同意」到「非常同意」7個等級中逕行勾選。	非 常 不 同 意	不 同 意	稍 微 不 同 意	沒 意 見	稍 微 同 意	同 意	非 常 同 意
1.	義消工作能讓我保持忙碌的狀態，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
2.	義消工作有獨立執行的機會，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
3.	義消工作隨時有機會面對不同事務，令我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
4.	有機會在義消團隊中扮演重要角色，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
5.	義消大隊長對待部屬的方式，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
6.	對於義消長官的決策能力，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
7.	能在不違背良心的情況下達成義消工作目標，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
8.	義消工作的穩定性，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
9.	義消工作能提供我為別人做事的機會，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
10.	因義消工作而能有指導他人的機會，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
11.	義消工作能讓我的能力有所發揮，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
12.	義消大隊落實政策的做法，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
13.	我的收穫與工作量相當，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						

填 答 說 明		非 常 不 同 意	不 同 意	稍 微 不 同 意	沒 意 見	稍 微 同 意	同 意	非 常 同 意
	請您就您參與義消的工作滿意度個人看法，勾選符合的選項，於「非常不同意」、「不同意」到「非常同意」7個等級中逕行勾選。							
14.	義消工作的晉升機會，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
15.	義消工作能給我依照自己判斷來處理事情的空間，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
16.	執行義消工作時，有機會嘗試以自己的方法來做事，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
17.	對於義消的工作環境，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
18.	義消夥伴彼此相處的方式，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
19.	對於義消工作表現良好時能獲得讚揚，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
20.	從事義消工作所獲得的成就感，令我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						

三、請您就您的內外控人格特質項目，勾選符合的選項：

填 答 說 明		非 常 不 同 意	不 同 意	稍 微 不 同 意	沒 意 見	稍 微 同 意	同 意	非 常 同 意
	請您就您的內外控人格特質，勾選符合的選項，於「非常不同意」、「不同意」到「非常同意」7個等級中逕行勾選。							
1.	我認為工作的價值取決於自己如何運用它。	<input type="checkbox"/>						
2.	我認為大部分的工作，只要下決心完成它，就可以完成想完成的部分。	<input type="checkbox"/>						
3.	我認為只要自己知道參與的工作內容是什麼，就可以明白這個工作能帶給自己什麼收穫。	<input type="checkbox"/>						
4.	我認為如果員工對於老闆所做的決定感到不滿意，就應該採取行動，提出適當的建議。	<input type="checkbox"/>						
5.	我認為能得到自己想要的工作主要是憑運氣。	<input type="checkbox"/>						
6.	我認為能賺錢主要是靠好的運氣。	<input type="checkbox"/>						
7.	我認為大部分的人只要肯努力就能勝任工作。	<input type="checkbox"/>						
8.	我認為必須有顯達的親朋好友才能得到很好工作。	<input type="checkbox"/>						
9.	我認為能晉升通常是因為有好的運氣。	<input type="checkbox"/>						
10.	我認為對爭取一份好工作而言，人脈比工作能力更重要。	<input type="checkbox"/>						
11.	我認為升遷的機會是給那些在工作上表現良好的人。	<input type="checkbox"/>						
12.	我認為認識對自己有幫助的人，才有機會賺大錢。	<input type="checkbox"/>						
13.	我認為大部分的工作中，想成為傑出的員工要有好的運氣。	<input type="checkbox"/>						
14.	我認為把工作做得好的人，都應該得到相對的報酬。	<input type="checkbox"/>						

填 答 說 明	請您就您的內外控人格特質，勾選符合的選項，於「非常不同意」、「不同意」到「非常同意」7個等級中逕行勾選。	非 常 不 同 意	不 同 意	稍 微 不 同 意	沒 意 見	稍 微 同 意	同 意	非 常 同 意
15.	我認為多數員工對主管的影響力，比他們想像的大得多。	<input type="checkbox"/>						
16.	我認為能否賺大錢的差別在於運氣的好壞。	<input type="checkbox"/>						

四、請就您個人在義消工作中所產生的感受經驗，在下列的問題中做適當的勾選：

填 答 說 明	請您就您的義消工作時的感覺，勾選符合的選項，於「從未有此感覺」、「偶爾有此感覺」到「總是有此感覺」7個等級中逕行勾選。	從 未 有 此 感 覺	偶 爾 有 此 感 覺	有 時 會 有 此 感 覺	定 期 會 有 此 感 覺	常 有 此 感 覺	經 常 有 此 感 覺	總 是 有 此 感 覺
1.	當我從事義消工作時，我不會想其它的事。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	我隨時掛念著我的義消工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	當我從事義消工作時，我會忘記其它待辦的事情。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	我全神專注我的義消工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	我的義消工作讓我有很好的感覺。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	我的義消工作有很多的樂趣。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	義消工作期間我覺得很快樂。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	當我從事義消工作時，我感到愉悅。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	即使只得到很少的報酬，我仍然願意從事這份義消工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	我發現即使在我休閒的時刻我也想從事義消工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	我從事義消工作是因為我喜歡這一份工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	當我從事義消工作時，我是為自己而做。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	我從事義消的工作動機是來自於工作本身，而不是它的報酬。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

五、個人基本資料

此部份係以匿名方式作答，該資料純粹作為學術分析之用，不做個別披露，也絕對不對外公開，請您放心勾選作答。

1.年齡： (1) 20~30歲 (2) 31~40歲 (3) 41~50歲

(4) 51歲以上

2.義消年資： (1) 5年以下 (2) 6年至10年 (3) 11年至15年

(4) 16年至20年 (5) 21年以上

3.婚姻狀況： (1) 未婚 (2) 已婚 (3) 其他

4.教育背景： (1) 高中以下 (2) 專科 (3) 大學

(4) 研究所以上

5.職業： (1) 農漁牧 (2) 商 (3) 工

(4) 軍公教 (5) 醫療業 (6) 服務業

(7) 自由業 (8) 其他

6.宗教信仰： (1) 有 (2) 無

二、正式問卷

親愛的受訪者您好：

首先感謝您，在百忙之中抽空協助填寫此份問卷。本問卷採不記名方式作答，僅為學術用途絕不對外公開，請您放心作答。您的寶貴意見，將對我們的研究有莫大助益，非常感謝您的合作與支持。

敬祝

身體健康，萬事如意。

研究單位：南華大學企管系

指導教授：褚麗絹博士

研究生：莊麗珠敬上

一、請您就您參與義消工作的動機因素項目，勾選符合的選項：

填 答 說 明		非 常 不 同 意	不 同 意	稍 微 不 同 意	沒 意 見	稍 微 同 意	同 意	非 常 同 意
	以下有關您參與義消的動機因素，請您就您的個人觀點，勾選符合的選項，於「非常不同意」、「不同意」到「非常同意」7個等級中逕行勾選。							
1.	義消工作可以當作我的進入門檻，幫助我日後找到我喜歡的工作。	<input type="checkbox"/>						
2.	我有一些朋友從事義消工作。	<input type="checkbox"/>						
3.	我關心比我更不幸的人。	<input type="checkbox"/>						
4.	我身邊的人期望我從事義消工作。	<input type="checkbox"/>						
5.	從事義消工作使我感到自己很重要。	<input type="checkbox"/>						
6.	我所認識的人會共同參與義消工作。	<input type="checkbox"/>						
7.	從事義消工作可以幫助我忘記生活中的不愉快。	<input type="checkbox"/>						
8.	我是真誠地關心義消服務的對象。	<input type="checkbox"/>						
9.	從事義消工作使我比較不寂寞。	<input type="checkbox"/>						
10.	從事義消工作使我有新的人脈，可幫助我的本職工作或事業。	<input type="checkbox"/>						
11.	從事義消工作可以減輕我的罪惡感，讓我覺得比別人更幸運。	<input type="checkbox"/>						
12.	從事義消工作，我可以更瞭解我的工作動機。	<input type="checkbox"/>						
13.	從事義消工作可以增加我的自尊。	<input type="checkbox"/>						
14.	從事義消工作可以讓我從新的觀點來看待事物。	<input type="checkbox"/>						
15.	從事義消工作可以讓我探索不同的職業選擇。	<input type="checkbox"/>						
16.	我同情那些需要幫助的人。	<input type="checkbox"/>						
17.	與我親近的人對於義消工作有很高的評價。	<input type="checkbox"/>						
18.	從事義消工作時，能以直接經驗傳承的方式來幫助我學習。	<input type="checkbox"/>						
19.	我感到幫助別人是重要的。	<input type="checkbox"/>						

填 答 說 明		非 常 不 同 意	不 同 意	稍 微 不 同 意	沒 意 見	稍 微 同 意	同 意	非 常 同 意
	以下有關您參與義消的動機因素，請您就您的個人觀點，勾選符合的選項，於「非常不同意」、「不同意」到「非常同意」7個等級中逕行勾選。							
20.	從事義消工作能幫助我解決自己的問題。	<input type="checkbox"/>						
21.	從事義消工作能幫助我在本職工作中成功。	<input type="checkbox"/>						
22.	我能為重要的理由而去做某些事。	<input type="checkbox"/>						
23.	對我熟識的人來說，從事義消工作是一項重要的活動。	<input type="checkbox"/>						
24.	從事義消工作是個逃避自我困擾的好方法。	<input type="checkbox"/>						
25.	義消工作中，我可以學習如何與各式各樣的人們相處。	<input type="checkbox"/>						
26.	從事義消工作讓我有被需要的感覺。	<input type="checkbox"/>						
27.	從事義消工作使我對自己的感覺更好。	<input type="checkbox"/>						
28.	義消的工作經驗可以使我的履歷看起來不錯。	<input type="checkbox"/>						
29.	從事義消工作可以結交新朋友。	<input type="checkbox"/>						
30.	從事義消工作可以探索我自己的實力。	<input type="checkbox"/>						
二、請您就您參與義消工作的工作滿意度項目，勾選符合的選項：								
填 答 說 明		非 常 不 同 意	不 同 意	稍 微 不 同 意	沒 意 見	稍 微 同 意	同 意	非 常 同 意
	請您就您參與義消的工作滿意度個人看法，勾選符合的選項，於「非常不同意」、「不同意」到「非常同意」7個等級中逕行勾選。							
1.	義消工作能讓我保持忙碌的狀態，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
2.	義消工作有獨立執行的機會，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
3.	義消工作隨時有機會面對不同事務，令我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
4.	有機會在義消團隊中扮演重要角色，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
5.	義消大隊長對待部屬的方式，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
6.	對於義消長官的決策能力，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
7.	能在不違背良心的情況下達成義消工作目標，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
8.	義消工作的穩定性，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
9.	義消工作能提供我為別人做事的機會，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
10.	因義消工作而能有指導他人的機會，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
11.	義消工作能讓我的能力有所發揮，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
12.	義消大隊落實政策的做法，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
13.	我的收穫與工作量相當，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
14.	義消工作的晉升機會，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
15.	義消工作能給我依照自己判斷來處理事務的空間，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						

填 答 說 明		非 常 不 同 意	不 同 意	稍 微 不 同 意	沒 意 見	稍 微 同 意	同 意	非 常 同 意
	請您就您參與義消的工作滿意度個人看法，勾選符合的選項，於「非常不同意」、「不同意」到「非常同意」7個等級中逕行勾選。							
16.	執行義消工作時，有機會嘗試以自己的方法來做事，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
17.	對於義消的工作環境，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
18.	義消夥伴彼此相處的方式，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
19.	對於義消工作表現良好時能獲得讚揚，我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						
20.	從事義消工作所獲得的成就感，令我感到滿意。	<input type="checkbox"/>						

三、請您就您的內外控人格特質項目，勾選符合的選項：

填 答 說 明		非 常 不 同 意	不 同 意	稍 微 不 同 意	沒 意 見	稍 微 同 意	同 意	非 常 同 意
	請您就您的內外控人格特質，勾選符合的選項，於「非常不同意」、「不同意」到「非常同意」7個等級中逕行勾選。							
1.	我認為工作的價值取決於自己如何運用它。	<input type="checkbox"/>						
2.	我認為大部分的工作，只要下決心完成它，就可以完成想完成的部分。	<input type="checkbox"/>						
3.	我認為只要自己知道參與的工作內容是什麼，就可以明白這個工作能帶給自己什麼收穫。	<input type="checkbox"/>						
4.	我認為如果員工對於老闆所做的決定感到不滿意，就應該採取行動，提出適當的建議。	<input type="checkbox"/>						
5.	我認為能得到自己想要的工作主要是憑運氣。	<input type="checkbox"/>						
6.	我認為能賺錢主要是靠好的運氣。	<input type="checkbox"/>						
7.	我認為大部分的人只要肯努力就能勝任工作。	<input type="checkbox"/>						
8.	我認為必須有顯達的親朋好友才能得到很好工作。	<input type="checkbox"/>						
9.	我認為能晉升通常是因為有好的運氣。	<input type="checkbox"/>						
10.	我認為對爭取一份好工作而言，人脈比工作能力更重要。	<input type="checkbox"/>						
11.	我認為升遷的機會是給那些在工作上表現良好的人。	<input type="checkbox"/>						
12.	我認為認識對自己有幫助的人，才有機會賺大錢。	<input type="checkbox"/>						
13.	我認為大部分的工作中，想成為傑出的員工要有好的運氣。	<input type="checkbox"/>						
14.	我認為把工作做得好的人，都應該得到相對的報酬。	<input type="checkbox"/>						
15.	我認為多數員工對主管的影響力，比他們想像的大得多。	<input type="checkbox"/>						
16.	我認為能否賺大錢的差別在於運氣的好壞。	<input type="checkbox"/>						

四、請就您個人在義消工作中所產生的感受經驗，在下列的問題中做適當的勾選：

填 答 說 明		從 未 有 此 感 覺	偶 爾 有 此 感 覺	有 時 會 有 此 感 覺	定 期 會 有 此 感 覺	常 有 此 感 覺	經 常 有 此 感 覺	總 是 有 此 感 覺
	請您就您的義消工作時的感覺，勾選符合的選項，於「從未有此感覺」、「偶爾有此感覺」到「總是有此感覺」7個等級中逕行勾選。							
1.	當我從事義消工作時，我不會想其它的事。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	我隨時掛念著我的義消工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	當我從事義消工作時，我會忘記其它待辦的事情。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	我全神專注我的義消工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	我的義消工作讓我有很好的感覺。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	我的義消工作有很多的樂趣。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	義消工作期間我覺得很快樂。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	當我從事義消工作時，我感到愉悅。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	即使只得到很少的報酬，我仍然願意從事這份義消工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	我發現即使在我休閒的時刻我也想從事義消工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	我從事義消工作是因為我喜歡這一份工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	當我從事義消工作時，我是為自己而做。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	我從事義消的工作動機是來自於工作本身，而不是它的報酬。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

五、個人基本資料

此部份係以匿名方式作答，該資料純粹作為學術分析之用，不做個別披露，也絕對不對外公開，請您放心勾選作答。

1.年齡： (1) 20~30歲 (2) 31~40歲 (3) 41~50歲

(4) 51歲以上

2.義消年資： (1) 5年以下 (2) 6年至10年 (3) 11年至15年

(4) 16年至20年 (5) 21年以上

3.婚姻狀況： (1) 未婚 (2) 已婚 (3) 其他

4.教育背景： (1) 高中以下 (2) 專科 (3) 大學

(4) 研究所以上

5.職業： (1) 農漁牧 (2) 商 (3) 工

(4) 軍公教 (5) 醫療業 (6) 服務業

(7) 自由業 (8) 其他

6.宗教信仰： (1) 有 (2) 無