

南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩士論文

警察機關協勤民力的工作價值觀、工作滿意度
與組織承諾之研究~以雲林縣守望相助隊為例

Research on the work values , job satisfaction and
organizational commitment of the cooperating force in
police bureau – take Yunlin County neighborhood patrol
team as an example

研 究 生：林 淑 女

指 導 教 授：蔣 念 祖 博 士

中 華 民 國 一 百 年 六 月 十 一 日

南 華 大 學
非 營 利 事 業 管 理 學 系
碩 士 學 位 論 文

警察機關協勤民力的工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之研究
—以雲林縣守望相助隊為例

研究生：林淑芬

經考試合格特此證明

口試委員：劉廷揚
傅重誠
蔣念祖

指導教授：蔣念祖

系主任(所長)：呂朝賢

口試日期：中華民國 一 百 年 六 月 十 一 日

謝誌

醉過方知酒濃、愛過始知情深，讀過研究所才知道論文難寫！

感謝南華大學讓我有機會接觸有別於一般大學的平靜、舒坦環境，非營所的師長們都是為社會各角落付出愛與關懷的實踐者，著實令人敬仰與佩服；短短兩年，有幸能與來自各社福機構、學校、醫院或警界同行的同學相識，相信每位同學未來更能熱情地散播愛的種子，在各自工作崗位上，每天都能愉悅地「說好話、做好事、存好心」，累積更多生命的良能。也感謝雲林縣警察局各級長官、同事的指導、關心與協助，有您們在真好。

人生也將邁入 40 大關，人生的下半場即將開始，記得大學（警大二技）畢業時紀念冊上，自己寫下座右銘是「人生如戲，瀟灑來去！」，如今 10 年後，我想我更期待「人生如戲，認真遊戲！」，好好玩味人生，讓自己的人生過得更有意義、更精彩，將來謝幕時，都會帶著微笑的。

將本篇論文獻給先父，先父生前是名資深義消人員，是很認真、熱心公益的志工，曾獲獎無數，願以本文的付梓，告慰先父的期許。更獻給可愛的老媽，這段撰文期間，不斷提醒著「暗囉，緊去睏！」感謝老媽的支持與陪伴，讓我能有信心在期限內完成；感謝家人、朋友（可勳、淑真、阿信、淑華）、前輩（慶甫、建宏、明晰、啟安、欽輝、勝雄、振源）、同學（玉香、啟志）的支持、關心與幫助。感恩蔣念祖老師充分授權與適時指導，讓我更能發揮潛能，此外，感謝劉廷揚教授及傅篤誠副教授百忙中撥冗擔任口試審查委員，提供精闢之意見，受益良多，使得論文更臻週全及嚴謹。最後，感謝幫忙完成本論文的所有人：感謝各分駐（派出）所主管幫忙發放問卷，及幫忙填寫問卷的守望相助隊伙伴們，在此致謝。

每個人心裡都有一畝田，該如何規劃、開發屬於自己的開心農場，得靠智慧，好好經營，我會建議：來讀南華非營所，這兒有最好的啟蒙老師、開發工具與環境，感謝南華、感恩佛祖、上天！

林淑女 謹誌

2010 年 6 月

摘要

本研究主要目的在瞭解警察機關協勤民力以雲林縣守望相助隊巡守員為例，其工作價值觀、工作滿意度與組織承諾的關係研究，本研究以問卷調查法為主，發出調查問卷 1033 份，有效回收問卷 670 份，有效回收率為 64.86%。以「描述性統計」、「因素分析」、「信度分析」、「t 檢定」、「單因子變異數分析」、「薛費法」、「皮爾森積差相關」、「迴歸分析」等方法加以統計分析，研究結果摘要如下：

- 一、守望相助隊巡守員工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之現況屬中上程度。
- 二、不同個人背景變項之守望相助隊巡守員在工作價值觀、工作滿意度與組織承諾部分具有顯著差異。
- 三、巡守員在工作價值觀、工作滿意度與組織承諾彼此間互有正相關且相互影響。
- 四、巡守員不同工作價值觀、工作滿意度對組織承諾具有預測力。
- 五、根據本研究的發現與結論，提出建議。

關鍵詞：工作價值觀、工作滿意度、組織承諾、守望相助隊、公私協力

Abstract

The main purpose of this study was to examine the relationship among work values, job satisfaction, and organizational commitment of the cooperating force in police bureau – take Yunlin County neighborhood patrol team as an example. The study was based on questionnaire survey. There were 670 usable responses with a 64.86% acceptable samples. Descriptive statistics, Factor Analysis, Reliability Analysis, T-test, one-way ANOVA, Scheffé's method, Pearson's product-moment correlation, Regression Analysis were utilized. The conclusions of major were as follows :

1. Yunlin County neighborhood patrol team perceived their work values, job satisfaction, and organizational commitment as middle.
2. The effect of background variables on Yunlin County neighborhood patrol team's work values, job satisfaction, and organizational commitment were significant.
3. Most correlations among the work values subscales ,job satisfaction and organizational commitment subscales of Yunlin County neighborhood patrol team were positive and related impacts.
4. Yunlin County neighborhood patrol teams' work values and job satisfaction could significantly predict their organizational commitment.
5. Based on the results of this study, suggestions are offered.

Keywords: Work Values, Job satisfaction, Organizational Commitment, Neighborhood patrol team, Public-private partnerships.

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與重要性	1
第二節 研究動機與目的	3
第三節 名詞解釋	5
第四節 研究流程與步驟	7
第二章 文獻探討	9
第一節 公私協力定義、理論暨相關文獻探討	9
第二節 治安網絡之定義、特性、建構與互動	23
第三節 工作價值觀的意涵、理論與研究	37
第四節 工作滿意度的意涵、理論與研究	54
第五節 組織承諾的理論探討與相關研究	68
第六節 研究變項間之關係	75
第七節 公務機關運用志願服務者之理論基礎與守望相助隊組織運作現況	77
第三章 研究方法	97
第一節 研究架構	97
第二節 研究假設	98
第三節 研究對象、方法	100
第四節 研究工具	100
第五節 資料分析方法	113
第四章 研究結果與討論	117
第一節 有效樣本統計分析及整體表現情形	117
第二節 巡守員工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之現況分析	121
第三節 不同背景之巡守員工作價值觀之差異情形	125
第四節 不同背景之巡守員工作滿意度之差異情形	141
第五節 不同背景變項之巡守員組織承諾之差異情形	161
第六節 巡守員工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之相關分析	176
第七節 巡守員工作價值觀、工作滿意度對組織承諾之迴歸分析	180
第五章 結論與建議	187
第一節 研究發現	187
第二節 結論	196
第三節 建議	202

第四節 研究限制.....	207
參考書目	208
附錄	229

表次

表 2-1 公私協力定義表.....	10
表 2-2 五種國家理論途徑之比較.....	18
表 2-3 國內外學者對價值觀的定義.....	38
表 2-4 國內外學者對工作價值觀的論點.....	40
表 2-5 國內外學者工作價值觀層面分類.....	45
表 2-6 義工個人背景變項影響工作價值觀之實證研究結果.....	53
表 2-7 國內外學者工作滿意度之定義(以年代先後排列).....	55
表 2-8 工作滿意相關理論及主張(依理論名稱筆劃排列).....	59
表 2-9 影響工作滿意之因素彙整表.....	61
表 2-10 義工之工作滿意度層面歸納一覽表.....	63
表 2-11 義工個人背景變項影響工作滿意度之實證研究結果.....	66
表 2-12 組織承諾分類彙整表.....	69
表 2-13 義工個人背景變項對組織承諾影響之研究結果.....	74
表 2-14 以公務機關義工為研究對象的文獻及內容一覽表.....	88
表 3-1 個人背景變項操作性定義.....	101
表 3-2 工作價值觀各層面及預試問卷之相對應題號.....	102
表 3-3 工作滿意度各層面及預試問卷之相對應題號.....	102
表 3-4 組織承諾各層面及預試問卷之相對應之題號.....	103
表 3-5 提供問卷修正意見之專家學者(依姓名筆畫排列).....	103
表 3-6 守望相助隊巡守員工作價值觀量表之項目分析結果摘要表.....	105
表 3-7 工作價值觀 KMO 檢定與 Bartlett 球形檢定.....	105
表 3-8 守望相助隊巡守員工作價值觀量表之因素及信度分析彙整表.....	106
表 3-9 守望相助隊巡守員工作滿意度量表之項目分析結果摘要表.....	107
表 3-10 工作滿意度 KMO 檢定與 Bartlett 球形檢定.....	108
表 3-11 守望相助隊巡守員工作滿意度量表之因素及信度分析彙整表.....	109
表 3-12 守望相助隊巡守員工作滿意度量表之項目分析結果摘要表.....	111
表 3-13 組織承諾 KMO 檢定與 Bartlett 球形檢定.....	112
表 3-14 守望相助隊巡守員組織承諾量表之因素及信度分析彙整表.....	112
表 4-1 正式施測守望相助隊分布與問卷回收情形.....	117
表 4-2 守望相助隊巡守員背景變項之樣本數、佔總人數之百分比表.....	118
表 4-3 巡守員工作價值觀之現況分析.....	121
表 4-4 巡守員工作滿意度之現況分析.....	122
表 4-5 巡守員組織承諾之現況分析.....	123
表 4-6 不同性別之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形.....	125
表 4-7 不同年齡之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形.....	126
表 4-8 不同職業之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形.....	128

表 4-9 不同婚姻狀況之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形.....	129
表 4-10 不同教育程度之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形.....	130
表 4-11 不同宗教信仰之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形.....	131
表 4-12 不同服務年資之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形.....	132
表 4-13 有無參與其他志願服務之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形.....	133
表 4-14 是否擔任幹部之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形.....	134
表 4-15 不同背景變項之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異分析摘要表.....	135
表 4-16 巡守員背景變項與工作價值觀間之研究假設驗證分析表.....	136
表 4-17 不同性別之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形.....	141
表 4-18 不同年齡之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形.....	142
表 4-19 不同職業之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形.....	144
表 4-20 不同婚姻狀況之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形.....	146
表 4-21 不同教育程度之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形.....	147
表 4-22 不同宗教信仰之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形.....	148
表 4-23 不同服務年資之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形.....	150
表 4-24 有無參與其他志願服務之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形.....	152
表 4-25 是否擔任幹部之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形.....	153
表 4-26 不同背景變項之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異分析摘要表.....	154
表 4-27 巡守員背景變項與工作滿意度間之研究假設驗證分析表.....	155
表 4-28 不同性別之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形.....	161
表 4-29 不同年齡之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形.....	162
表 4-30 不同職業之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形.....	163
表 4-31 不同婚姻狀況之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形.....	164
表 4-32 不同教育程度之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形.....	165
表 4-33 不同宗教信仰之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形.....	166
表 4-34 不同服務年資之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形.....	167
表 4-35 有無參與其他志願服務之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形.....	168
表 4-36 是否擔任幹部之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形.....	169
表 4-37 不同背景變項之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異分析摘要表.....	170
表 4-38 巡守員背景變項與組織承諾間之研究假設驗證分析表.....	171
表 4-39 工作價值觀與工作滿意度之 Pearson 相關係數摘要表.....	176
表 4-40 工作價值觀與組織承諾之 Pearson 相關係數摘要表.....	177

表 4-41 工作滿意度與組織承諾之 Pearson 相關係數摘要表	178
表 4-42 研究變項之研究假設驗證分析表	180
表 4-43 工作價值觀、工作滿意度對整體組織承諾之迴歸分析摘要表	181
表 4-44 工作價值觀、工作滿意度對價值承諾之迴歸分析摘要表	182
表 4-45 工作價值觀、工作滿意度對努力承諾之迴歸分析摘要	182
表 4-46 工作價值觀、工作滿意度對留職承諾之迴歸分析摘要	183
表 4-47 工作價值觀、工作滿意度對組織承諾整體及各分層面之預測力分析摘要	184
表 5-1 不同個人背景變項在工作價值觀各層面之研究假設 1 驗證結果.....	189
表 5-2 不同個人背景變項在工作滿意度各層面之研究假設 2 驗證結果.....	191
表 5-3 不同個人背景變項在組織承諾各層面之研究假設 3 驗證結果	193
表 5-4 研究變項之研究假設 4 驗證分析表	195

圖次

圖 1-1 研究流程圖.....	8
圖 2-1 公私合作光譜.....	19
圖 2-2 公私部門垂直分隔互動模式.....	20
圖 2-3 公私部門水平互補互動模式.....	21
圖 2-4 公私部門水平融合互動模式.....	21
圖 2-5 社區警政之核心理念.....	31
圖 2-6 社造導向新的警政模式.....	32
圖 2-7 傳統社區警政的模式.....	32
圖 3-1 研究架構.....	98

第一章 緒論

本研究旨在探討守望相助隊巡守員之工作價值觀、工作滿意度與組織承諾關係，希望藉由問卷的調查及統計分析瞭解其關係及內涵並提出相關的建議，以提供各級政府、警政相關單位及社區營造團體對激勵志工、招募志工及提高組織效能之參考。本章首先說明研究之背景與重要性、動機與目的、名詞解釋與研究流程。

第一節 研究背景與重要性

壹、研究背景

時代的演變，臺灣社會逐漸由農業社會轉變為工商社會，生活轉為人口集中的都市化社會，受資本主義及功利思想深切影響，以致傳統社會控制功能逐漸喪失，加上社會文化衝突、矛盾與失調，如：個人與社會疏離、鄰里互助觀念淡薄、「只掃自家門前雪，莫管他人瓦上霜」等，此為現代都市生活的病態，更易衍生出嚴重的犯罪問題。

政府體認「警力有限、民力無窮」，欲透過警民合作的力量，積極推動守望相助巡守隊的政策，期望藉由人民本身的警覺性來預防犯罪及災害的發生，俗話說的好：「預防重於治療」，預防工作如果做的好，不僅僅節省社會成本，更能在經濟不景氣的當下替政府節省支出，運用民力守望相助，預防犯罪的發生，即可避免悲劇的遺憾，減少社會成本的損失。換句話說，最基層的民眾，若成功凝聚某些資源與成果共享的社區意識，積極投入治安工作，就能把這項公共服務作得更好。反之，如社區居民保持一種漠然的態度，投入再多的公共資源和人力，成果都將十分有限。因此，就經濟的效率與效能而言，除了傳統警政治安機關外，一種由下而上的安全經營，強調從社區最基層的動員參與協力，似乎是面對現今治安環境必要的考量。

社區治安面向之具體呈現，即是朝向「治安社區化」，「治安社區化」是目前行政院針對國家競爭力提升的重要施政方向，也是行政院推動六星計畫中之社區主義的精神與核心所在，更是傳統警政逐漸轉型的一個方向。六星計畫的整個架構除了政府與警察機

關外，更需要社區組織與社區營造為主體性來推動，尤其社區意識與社區自主性之觀念的提倡，更是推動社區治安成效的主要因素。「警力有限、民力無窮」，社區居民應當破除自掃門前雪的觀念，走進社區，把治安當成社區每個人都要關心與參與的工作，透過社區安全營造，激發社區居民參與公共事務的意願，連結社區組織，定期召開治安會議，有系統地檢查社區安全與治安問題，提醒居民養成觀察周遭環境的警覺性，使社區成為預防犯罪的第一線。

貳、研究重要性

志願服務在台灣已蔚為風潮，原因甚多，有因國際的趨勢所致，愈先進的國家，志願工作愈被推祟，志願服務的人口必然愈多；或因宗教所薰陶，因信仰而對週遭環境產生了更大的愛心激起了同胞愛與關懷；或因政府相關單位與學術界所提倡，政府與學術界對志願服務自不能自外；或因自然災難的發生，人飢己飢，人溺己溺的胸懷。志願工作在台灣的發展，在有志之士的奔走與努力之下，可謂略有所成，在福利界，醫療界，文化界，勞工界，與環保界、警政界中，都可看到志願服務蓬勃發展。

在志願服務人力的運用上，大多數人認為，公務部門引進志願服務人力的最大貢獻是可以提升部門的服務品質。公共部門可以將志工運用於服務工作上，藉以降低政府人員和民眾對立，提升政府形象，並讓政府人員朝向專業發展，一般事務則委由來自民間的志工或是非營利性團體來從事。這是一種兩利且有益政府與民眾和諧相處的人力資源應用政策（徐立德，1996；陳金貴，1994）。擴大運用志工參與公共事務不僅可以提供一般民眾或退休人員參與社會服務的機會，滿足心理的需求；另一方面，又可以減輕政府人力負荷，避免員額持續膨脹，如果能廣為推展，吸引人人參與志願服務工作，良性循環、風行草偃，志願服務的人力資源將不虞匱乏。因此，不論在政府推展各項公共事務，或是個人參與社會活動的心理需求滿足方面，都是雙贏的局面。

在過去的研究中，學者發現工作價值、工作投入、工作滿足及組織承諾四者之間存有高度的相關性（翁招玉，2010）。因此，本研究希望能以警察機關協勤民力之守望相助隊為例，進一步探討個人的工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之間的關係。本研究

的預期價值，在探討守望相助隊巡守員對協助警察執行勤務之工作價值觀、工作滿意度與組織承諾各層面間關聯性。而此方面之研究較少有研究者作探討，期藉本研究所獲之結果作為未來在警察機關運用民力組織人力資源管理措施改進之依據，以提升警察機關之協勤民力組織承諾的效益，達到互助互利之效，更有助於社會、生活品質的提昇。

目前已有愈來愈多人體察到治安本來就是每一位國民的責任，警察只不過是來自民眾的公務人員而已，警察與民眾應該是一體，且應共同合作來維持社會秩序。所謂「警力有限，而民力無窮」，今後要有效改善社會治安，首重運用民間力量、結合社區資源，藉由動員社區整體力量，共同協助政府來防制犯罪，以建構全面性安全防衛體系。雖然警察機關在志願服務人力之運用上已行之有年，但至今卻存在諸多缺失有待改善。綜合前述之論述，研究者嘗試提出個人之淺見，以供實務部門於志願服務人力運用上之參酌。

第二節 研究動機與目的

壹、研究動機

治安維護是警察機關責無旁貸的任務，但囿於警力有限，使得警察在打擊犯罪的能力上受到相當大的考驗。若想要建立社會的新秩序與服務形象，就不能單靠有限的警力，行政院自 94 年元月起推動「台灣健康社區六星計畫」，此六星是指推動社區改造運動之 6 個面向。社區治安為其中一環，社區是治安的第一道防線，係建立在社區中的治安支援體系，警民合作積極推動成立民間巡守隊組織，落實守望相助工作，期能結合警民之力量，發揮預防犯罪、打擊犯罪之功能。讓警察回歸專業，擔任專業輔導、從旁協助的角色。將以「與民眾改變民眾」、「與社會學習改善社會」的態度投入社區安全營造，是目前重要的安全治理議題。因此，推展警政志願服務工作是未來警政工作的趨勢，鼓勵民眾加入義警、民防、義交、義刑、山警、守望相助隊巡守員等志工亦成為時代潮流。

加入志工行列為近年來臺灣地區流行的活動，以從事志願服務為榮，參與社會及承擔社會責任。社會治安單靠警力維持實非易事，所謂「警力有限，民力無窮」，即指運

用廣大民眾之力量，才是確實有效且符合經濟的預防犯罪之策略。由於研究者本身是警察人員，先父亦是一名資深義消，對志願服務工作有實務上的接觸及期許，是本研究的動機之一。

對於組織行為的經營管理，主要包含三個重要部分：了解個體、團體與組織的行為模式、預測不同的管理活動可以導引出怎樣的行為反應，如何達到預測與控制的目的。Robbins(2001)區分組織行為的自變項：個體層次、團體層次及組織系統層次，而依變項：生產力（效能、效率）、曠職、離職、工作滿意、組織承諾。應用在警察機關協勤民力組織的管理，也就是了解協勤民力個人特質及需求？分析其心理認知，進而激勵及管理？參與志願服務的價值理念及工作滿意程度？對所參加志工組織的組織承諾程度？

所以在推動警察機關協勤工作時，應該加強協勤民力在工作上的工作滿意程度，如此才能提振民力的努力承諾，進而激勵民力持續服務的動力，降低其流動率。為了能進一步了解影響民力的工作滿意相關因素，以提供警政機關經營管理有效解決策略，是本研究的動機之二。

「人力資源是組織中最重要的資產」，這個觀念不僅適用於企業，在政府部門亦復如是，組織中的“人”已成為組織理論最重要的研究課題，由於世界經濟的快速發展，當代管理思潮對於人的研究，已不僅囿於物質上或有形層面的成功，同時更兼關注精神或心理層面的成功。換言之，即是對於組織承諾與工作滿意、工作價值的強調。因此，如何提昇協勤民力的組織承諾和工作滿意、工作價值，進而提昇組織效能，應是警察機關運用志願服務人力協勤時應努力思考的問題。

本研究以雲林縣守望相助隊為例加以探討警察機關協勤民力的工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之深層次關係，期能更深入瞭解志工服勤的內在狀況，對工作看法、感受，作為運用人力、激勵士氣、提高組織承諾與管理效能之參考是本研究的動機之三。

貳、研究目的

根據前述的研究背景與動機，本研究目的如下：

一、瞭解守望相助隊巡守員的工作價值觀、工作滿意度與組織承諾的現況分析。

二、瞭解守望相助隊巡守員的個人背景變項在工作價值觀、工作滿意度與組織承諾的差異情形。

三、瞭解守望相助隊巡守員的工作價值觀、工作滿意度與組織承諾的相關分析。

四、瞭解守望相助隊巡守員的工作價值觀與工作滿意度對組織承諾的預測情形。

五、根據本研究之研究結果提供政府單位、警察機關與協勤民力組織參考。

第三節 名詞解釋

壹、警察機關協勤民力

警察單位期望結合民力共同防範犯罪，由民力參與地區治安維護工作，由警察招募、訓練、管理守望相助隊、義警、民防等組織、在社區鄰里中居民自願性地參與犯罪預防之活動，其本質具有社會治安自力救濟之意義。換言之，是透過社區中人民自我防衛之需求，運用人民自發、志願參與的認知，合力組織守望相助巡守隊、義警、民防等組織，人民共同參與治安維護與預防犯罪工作。目前警察機關傳統運用之義勇警察、義勇交通警察、山地義勇警察、民防團隊、守望相助隊等，在實務上統稱「協勤民力組織」，簡稱「協勤民力」，其參加成員則直呼，義警、義交、山青、民防及巡守隊...

貳、工作價值觀

工作價值觀 (work values) 是指個人在從事工作時，所持有的信念與態度，是個人主觀判斷工作行為或目標的持久性偏好信念，會影響工作者工作態度與工作行為的重要因素。本研究是指守望相助隊巡守員工作時所持有的信念與態度，透過「守望相助隊巡守員工作價值觀量表」之填答得分情形來界定其工作價值程度。得分愈高，表示工作價值觀愈高，反之，則表示工作價值觀愈低。本研究將工作價值觀的內涵再細分程度為學習成長、社會尊重、人際互動、利他經驗等四個層面。

參、工作滿意度

工作滿意度 (job satisfaction) 是指個人對於其工作所具有的感覺或情感性反應，而感覺或滿足之大小，取決於預期價值與實際價值之差距。本研究是指守望相助隊巡守員

對工作的滿意而言，透過「守望相助隊巡守員工作滿意度量表」之填答得分情形來界定其工作滿意程度。得分愈高，表示工作滿意度愈高，反之，則表示工作滿意度愈低。本研究將工作滿意度區分為自我成長、工作特性、訓練技能、管理機關、組織氣氛、福利獎賞、社會需求等七個層面。

肆、組織承諾

組織承諾(organizational commitment)係指對組織目標與價值有強烈之信念與接受、願意為組織利益而努力、明確的希望繼續成為組織的一分子。本研究是指守望相助隊巡守員對組織的承諾而言，透過「守望相助隊巡守員組織承諾量表」之填答得分情形來界定其組織承諾程度。得分愈高，表示組織承諾愈高，反之，則表示組織承諾愈低。本研究是指守望相助隊巡守員對組織承諾，其包含價值承諾、努力承諾和持續承諾三個層面。

伍、守望相助隊

孟子滕文公篇：「死徙無出鄉，鄉田同井，生入相友，守望相助，疾病相扶持，則百姓親睦。」有關「守望」二字的含意為守護瞭望以防盜賊，「相助」就是互相幫助，此乃古書上最早的守望相助意涵記載（陳建志，1993）。李增祿（1991）將守望相助的意義分為兩點，分述如下：

- 一、狹義的守望相助：即社區居民或高樓住戶，大家出錢出力，協助警力防竊防盜，打擊犯罪，共同維護社區居民或住戶安全。
- 二、廣義的守望相助：除防治犯罪外，尚包括鄰里間的交往及各種社區生活問題的共同處理，此定義則接近社區組織與社區發展。在此，研究認為守望相助的意義應採廣義之解釋，守望相助應指警方協助指導鄰里間防治犯罪之技巧，並成立各種非正式的犯罪預防組織與從事諸多的犯罪預防活動。

目前守望相助隊的形式主要有村里守望相助隊、社區守望相助隊及公寓大廈守望相助隊三種，其中以社區守望相助隊數量為最多，也是目前推動六星計畫治安社區之重點。

第四節 研究流程與步驟

本研究是對雲林縣守望相助隊之巡守員以問卷方式進行調查，以瞭解警察機關協勤民力守望相助隊巡守員的工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之關係，其研究階段之流程，如圖 1-1 所示，茲分述如下：

壹、確定研究方向及研究主題

首先針對研究對象個人背景相關之問題，依研究目的與範圍，評估研究主題之可行性，並確定研究方法，擬定研究計畫。

貳、相關文獻探討與整理

針對研究主題所要探討的問題，蒐集與主題相關理論及文獻，包括書籍、期刊、論文、法令規章與政府文件、量表和研究方法，進一步整理與分析具有價值的文章及相關研究，作為本研究之參考。

本研究的流程圖如 1-1 所示。

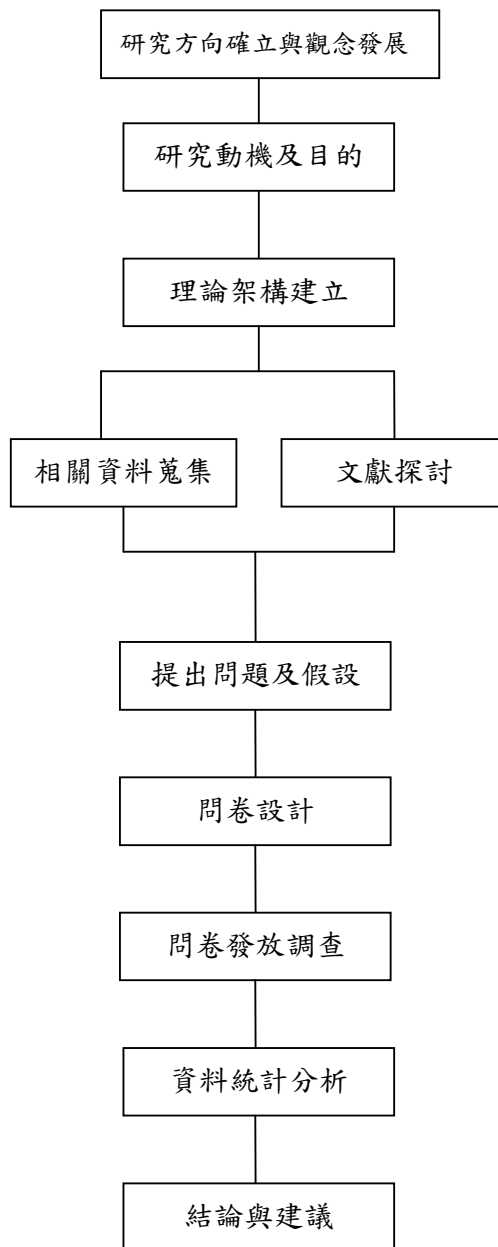


圖 1-1 研究流程圖

第二章 文獻探討

第一節 公私協力定義、理論暨相關文獻探討

自 1970 年代以降，各國政府普遍面臨財政緊縮及民眾對公共事務需求增加的雙重壓力，為解決此一困境，並符合政治民主化及經濟自由化之趨勢，「公私部門協力」觀念乃應運而生。公私部門協力不再是傳統威權式政府管理經營觀念，而是強調公、私部門間，應以平等、分工、共享的態度相互合作，整合各方資源與優勢，為共同目標及願景而努力，以創造共贏局面。(陳佩君，1998)

壹、公私協力定義

公私協力 (public-private partnership) 的本質意義為何？隨著行政革新的呼聲高漲，公部門面對危機時，只有兩種解決方法：「增加稅收」或「減少支出」。民眾一般不希望政府減少公共支出，但也不希望看到政府向民眾納更多的稅，使得政府不得不尋求「第三種選擇」或調整自身在公共服務中的角色定位，於是政府積極尋外部奧援，提供民間企業參與公共服務的機會，公私協力概念也因此誕生。

吳英明 (1996) 認為：公私協力最主要的關係主體乃是公部門與私部門組成，二者透過協力的方式追求共同目標。何謂「協力」(Partnering) 呢？其指出幾位學者的看法如下：

一、Alan Rose：在法律拘束下團體間的互動關係，或是共同參與投資風險團體間的關係。亦即兩團體間彼此同意為了雙方的「利益」而共同合作。

二、Ken Cherrett：兩個組織長期的合作關係，並且兩團體以「口頭同意」的形式來表現彼此的合作及信任，而沒有契約的束縛。

三、Pollock：兩個或兩個以上的公司團體在同一組織下運作，結合科層體制的主/從 (Master/Servant) 與自由經濟體制的生產者/消費者，以及「外源化」(Outsourcing) 的理念，來為企業提供一種「非核心」的功能，以輔助傳統經濟理論的不足，此種機構為一種「策略聯盟」(Strategic Alliance)。

四、Duff：協力（Partnering）的理念把傳統團體間惡性競爭的關係變成「多贏」良性競爭的一種合作關係。

學術界及實務界對公私協力夥伴關係特色有如下兩項基本共識：即公共服務或政府業務委外(contracting out 以下簡稱「契約委外」)，它指涉了公、私部門之間透過正式契約或是非正式的利害網絡所建立的一種合作關係(Grimshaw, Vincent and Willmott, 2002)，這種合作關係有兩個特色，挑戰公共行政研究傳統的假設。(轉引自游帝慶，2009)

(一) 公私協力夥伴關係不限於在正式的公私合作契約下運作，不論從理論與實務上來看，公私部門之間的許多合作關係，不必然需透過正式的契約來塑造；甚至有時候許多個案研究發現，公私部門之間會受到共同價值願望的指引，產生自發性的合作行動，而形成一種非正式的網絡關係，在持續互動的過程中，若能奠定平等互惠與相互信任的基礎，反而更能有效達成共同目標或解決共同問題(Peters, 1997； Klijn and Teisman, 2000； Gazley, 2008。引自游帝慶，2009)。

(二) 公私部門界線的模糊是公私協力夥伴關係的另外一個特點，伴隨著前述有關「第三者政府」與「國家空洞化」的現象，公私部門之間的界線更形模糊，由於公私協力夥伴關係下公私部門之間建立網絡協力關係的目的，是為了達成共同的目的，公私部門間不再只有管制者與被管制者的單調關係，但是新的關係也產生了「公私不分」或是「圖利財團」的爭議，需要新的概念架構處理之（陳敦源、張世杰，2008。轉引自游帝慶，2009）。

學術界與實務界對公私協力夥伴關係的定義和討論仍然莫衷一是，檢視目前有關公私協力夥伴關係的文獻時，相關研究仍然是眾說紛紜，大家對公私協力的定義仍非常分歧，如表 2-1 列表說明：

表 2-1 公私協力定義表

學者	公私協力的定義及內容
Langton(1983)	公私協力的概念意含政府、企業、非營利組織團體及個別的市民在追求現實社群需求上，共同合夥與分享彼此的資源。
Bradford(1983)	認為公私部門協力關係是分享與整合社區、政府及私部門資源；

	而提供了新的經濟發展可能性。
Harding(1990)	公私協力は公私部門當中，許多依賴參與者的同意，可以改善經濟與生活品質的行動。
Costonis(1991)	公私部門的協力關係是建立在一個三邊關係(Trilateral Relationships)之上，市民團體、政府及開發業者共同構成此種關係主體，而互相發揮其影響力。
Stephenson(1991)	公私部門協力關係就是指涉所有公部門與私部門間動態的相互合作過程。
吳濟華(1994)	強調公私部門於協力關係上的角色定位，認為公私部門協力關係或合夥關係是指公私部門互動過程中，公部門與私部門形成平等互惠、共同參與及責任分擔的關係，在此關係中的同夥彼此在決策過程中均基於平等的地位，有著相同的決策權。
江明修(1995)	公私協力關係意指公私部門共同尋求目標、策略、資源整合，共同分擔經營社會責任，及共創可分享之成果。
吳英明(1996)	指某特定事務的參與者一種不屬於公部門也不屬於私部門，而是屬於公私部門結合而成的關係，其參與者對該事務之處理具有目標認同、策略一致及分工負責的認知與實踐。其將公私協力比喻為像二人以上共騎協力車，即參加者座位雖有前後之別，但並無高低之分。所有參與者對目標方向、功能分工的程度等，須有相當的默契與合作意願，否則協力車運轉將失其效率，甚至因方向衝突而無法正常運轉。協力車的兩個輪子，分別代表了「公共責任」與「利潤」，由公部門於前方引導方向，私部門以速度來配合，二者以合作策略的鍊條相繫，在法規、民意等制約下，為共同的社會目標及福祉前進。
陳恆鈞(1997)	認為公私部門共同尋求目標、策略及資源的整合，共同創造可分享的結果。尋求公（政府）私（民間、志願性、公益性或企業團體）部門的合作，經由雙方共同承擔公共事務責任，使政府目標不僅能有效達成，而且使人民的需求和福祉能得到最大滿足。
陳佩君(1998)	公私部門協力關係乃指公部門與私部門(含非營利組織)為了追求更好的生活品質與滿足需求，以平等的、分工的、共享的態度合作，整合各方資源，各盡所能，為共同目標而努力的一種良性的互動關係；在此關係中，公私部門透過雙向的溝通，共同分擔責任，為社會創造永續的利益與福祉。
郭昇勳(2000)	認為公私協力係指公部門與私部門的互動過程中，彼此建基在一平等互惠、共同參與、利益共享、及責任分擔的關係上，而為求更加的公共服務與產出的共同目標下，透過此一互動關係，政府與社會成為一共同治理的合作體，積極整合政府與民間社會的資

	源，以達彼此「雙贏」的局面。
詹鎮榮(2003)	公私協力泛指公部門與私部門共同處理事務之情形。
李宗勳 (2004)	公私協力乃指跨部門組織間，為了實現彼此的需求，而進行長期的合作與資源分享。公私的協力概念中，除單純的協力外，又多了跨部門的概念。此外，單純的協力，由於一開始較屬於企業方面的概念，因此強調的僅是利益，而公私協力因為屬於跨部門，因此強調的是需求滿足，而此需求不一定是指利益，也可以是正義等社會價值。
王千文 (2005)	公私協力乃政府部門與公民、營利組織與非營利組織之間處於平等地位，以信任為彼此協力之基礎，以公民參與及其附加價值為協力追求之導向，藉由雙方資源的交流以達到公共利益之目的，且在協力過程中經由雙方契約的訂定，確立彼此的權責，以建立公私協力的公共服務責任網。
Hodge 和 Greve (2007)	公私協力是一個新治理的工具，主要表現在其可作為一種連結公私部門各種合作關係的組織結構工具；也可看成是一種財政工具，例如公私合資或獎勵民間參與公共建設方案的 BOT 等。是一個新的治理工具，強調其與過去政府直接提供公共服務的方式有很大區別，發生在公私混合共同生產或由所謂第三者政府提供服務的政策領域中，在公私部門之間營造出合作與信任的關係。
Rethemeyer 和 Hatmaker (2008)	許多公共政策不僅是以府際協力的架構來推動，更涉及到政府、私人企業與非營利組織之間的許多協力關係，協力式網絡乃為政府機構、非營利組織和私營企業在一起共同合作(worktogether) 的集合體，以提供某個公共財貨、服務或『價值』。
陳敦源、張世杰 (2008)	公私協力是一個政策工具，是政府為了達成其諸多政策目標所運用的某一類型之政策工具(policy instruments)。
游帝慶 (2009)	「協力」乃二個以上團體在雙方信任的堅實基礎下，彼此協力合作去追求共同的目標與利益。簡言之，公私協力乃是公私部門透過「合夥」的關係創造更佳的經濟利益。從制度出發結合廣大的社會力，透過體制外較彈性、多元的資源與方法，共同達到公共服務的目的。
陳立中 (2010)	公、私部門在彼此平等、互惠、分享的態度下相互分工互動，共同執行公共事務或分配或整合社會資源，為社會提供更好的生活品質與服務，以創造政府、私部門及社會三贏為其目標。

資料來源：1. 游帝慶 (2009) 2. 研究者自行整理。

綜上所述，公私協力社區安全，係一種由基層著手，由下而上的方法，運用民間資源或整合「第三造警力」等，並鼓勵跨部門的機構（包括非政府組織與民間機構）相互

合作，以建立更廣闊社會支援網絡，社區居民參與公私部門合作的表現，一種公共關心的能力與環境情誼，是跨越公私部門的社會事務與共同責任。

警政學者陳明傳先生根據「社區警政」(Community Policing)與「第三造警力」¹(Third Party Policing)新趨勢與發展之原則，提出「三區共構」(勤區、學區、社區)理念，認為除治安維護外，更應結合社區巡守隊與學校資源，透過三區共構的綿密網絡與平台，扮演社區與學校連結的良好橋樑，整合警民資源，共同維護社區與學區安全。(陳明傳、李金田，2010：93)新竹市警察局三區共構的嘗試，乃依循警政民間化、公私協力共同治理與第三造警力的全球治安趨勢新理念而推展與創新研發。(陳明傳、李金田，2010：101)

貳、公私協力之理論基礎

公私協力關係的建立將使公私部門的互動更加頻繁，因此探討公私部門之間的互動關係顯得重要且迫切。公私協力雖非一種新的觀念，在英、美等先進國家已受到廣泛的運用，但仍缺乏完整的理論架構。試從政府失靈理論、市場失靈理論、公民參與理論及企業精神政府等理論出發，說明公私部門為何須相互合作，以作為發展良好協力關係之理論基礎。(轉引自李侑章，2008：36-39)

一、市場失靈 (market failure) 理論

市場失靈係立基於競爭市場的運作所發生的經濟理論，傳統自由經濟學者認為，一個社會中的供給與需求可以構成完全競爭的經濟市場。而完全競爭的經濟狀態，係指生產者追求利益極大化，而消費者追求效用極大化，而達到所謂「巴瑞圖原則 (Pareto Principle)」的狀態，即沒有任何人的效用受損，資源分配獲得最佳效率，價格像一雙看不見的手 (An Invisible Hand)，主導市場內經濟活動。

但在真實世界中，因受到許多因素，使市場無法達到完全競爭、供需的理想狀態。

¹ 「第三造警力」係以市場及社區為基準展開的犯罪防護；該趨勢運用社區警政與問題導向警政之優點，並參考情境犯罪預防之策略，企圖結合第三造良善民眾或市場機制共同參與犯罪防護。該種趨勢是更廣義的「去中心化警力」(decentralization of policing)的一部份，即警力從國家控制的管理機構向以社區和市場為基準的第三方移轉 (李宗勳，2010)

其中可能的影響原因來自於公共財提供的問題、外部性、自然獨占，以及資訊不對稱等因素。傳統的個體經濟學者，將違反巴瑞圖效率的經濟市場原則稱之為「市場失靈」。

在市場失靈的情況下，可藉由公私協力的夥伴關係，雙方以「公共性」為最高指導原則，以公共利益為最終目的，因此可排除公共財的提供及自然獨占所造成的問題；另外協力關係之建構亦可提供各方（政府部門以及營利組織、非營利組織、團體或個人）所需之資訊，以克服資訊不對稱所引發的問題。

二、政府失靈（government failure）理論

政府失靈係指政府為解決市場失靈產生之各種問題，乃採取各種政策工具及干預行動，以補救市場失靈的缺失，惟因政府在制度、結構及運作上，具有許多先天性的缺陷，因此無法充分達到預定的目標，而造成政府失靈的狀況。造成政府失靈的原因有直接民主的問題、代議政府的問題、機關供給的問題以及分權政府等因素。

在政策運作中，公私協力將可提供此種困境一解套方法，因公私部門協力強調彈性、創新與企業性等，賦予私部門更多參與公共事務的可能性，藉由引導民間部門、團體或非營利部門，來共同參與公共財貨與勞務與公共計畫的推動，以補足或縮小民眾需求與政府供給間的差距，並引入市場競爭，創新之思考方式，改善政府原本體質，藉以減少政府失靈情形的發生。

三、公民參與（citizen participation）理論

公民參與一詞，乃是起源於政治參與（public participation），雖然二者概念相近，同指個人或組織參與政府公共事務，但其性質上卻有所不同：前者著重於如何影響政府決策及執行，包括對政府官員選舉的影響、遊說、抗議示威或政治協商等，不完全透過合法程序，以可透過間接性的參與；而後者則著重於公民主觀性的公民意識覺醒及體認自身參與和生活息息相關政策制定或執行的重要，所強調的為一種直接的參與。

不同的學者對之有不同的解釋，如 Sherry R. Arnstein 認為「公民參與乃是一種公民權力的運用，是一種權力的再分配，使目前在政治、經濟等活動過程中，無法掌握權

力的大眾，其意見能在未來有計劃地被列入考慮」。其所隱含的意義不再侷限於行動上的執行，著重於公民意識的覺醒甚於投票選出代議士的間接民主制度。

吳英明則認為「公民參與乃指人民或民間團體基於主權的認知及實踐，對於政府的行動及政策可得到充分的資訊，同時也有健全參與的管道。人民從知的過程中掌握較豐富的資訊，培養受尊重的認知，進而將感情、知識、意志及行動在所生活的社會中做累積性的付出」。公私協力的興起，重要的意義在於公民參與的精神，而公民參與著重於公民意識的覺醒及內涵的提昇，故良好公私協力關係的建構，須以成熟的公民參與作為基礎。

四、合產（Coproduction）理論

「合產」的一般概念係指由民眾或團體與政府合作，共同推動公共事務，如街里守望相助之巡邏，又如民眾配合政府將垃圾置於定位。為更明確界定合產的概念，Stephen L. Percy 與 Larry Kiser 曾提出所謂「合產模式」（the coproduction model），二者認為私部門是消費生產者，之所以投入生產，目的為了使自己得到更多、更好的消費；至於政府部門則為一般生產者，其生產並非為了自己消費，而是爭取利益或爭取政治支持。當消費生產者（民間團體）及一般生產者（政府機關）共同合作生產相同財貨或服務時，即是所謂「合產」的概念。

由合產的概念可知其與公私協力的概念是極相近的，甚至可說二者是互相重疊的，只是公私協力所涵蓋的範圍更廣泛而已，其不僅是將民間企業方式的經營引入政府功能中，更重要的是邀請民間基於「公民參與」的自覺，與政府共同解決公共問題，共同承擔責任。只要政府與社會資源整合的合作關係，即使參與者均是私部門，只要合乎公共利益者，均可視為「協力」關係的建立。

五、企業精神政府（entrepreneurial government）理論

公共部門習於獨占，在獨占的保護傘下，形成社會資源的過度浪費，為解決政府無效率等問題，公部門期望能藉由引進企業創新精神，使行政決策者及公務員具備有「公

共企業家」(publicentrepreneurship) 的能力，即在於藉由創新理念的引入公部門，充分有效運用各項資源，促使生產力及效用的極大化。企業精神政府不僅著重於提供公共服務，也重視引導所有的部門，包括政府、民間和自願性團體，共同來解決社會問題。

所謂「公共企業家」乃是政府部門內，有效促使資源極大化，而又獲致效能及效率 (effectiveness & efficiency) 的公共事務從事者。依經濟學家 J. A. Schumpeter 的說法，所謂的「企業精神」，即企業家應具備有「創新」的精神與能力，而「創新」指涉「生產函數的重組」(a new production function) 的觀點，其含意為能在不增加各項生產要素數量的前提下，將原來的生產要素重新排列，仍可創造出新的產業機能來因應市場需求與挑戰。此時吾人可瞭解到時時用新的方法來運用資源，以加強效率與效能，達到提昇服務品質的政府，即可稱之為「企業精神政府」。

參、公私協力互動之模式

吳英明 (1996) 認為，公私協力關係依公私部門間對於共同決策與責任分擔程度，尚可區分為「合作關係」(cooperation) 與「合夥關係」(partnership)，前者係指公部門在互動過程中，公部門扮演一種「誘導性」、「支援性」的角色，而私部門則扮演「配合性」的角色；後者則是指公私部門在互動過程中，形成一種平等互惠、共同參與、及責任分擔的關係。兩者之主要差異在於公私部門共同決策及責任分擔的程度，「合夥關係」中的共同決策程度較「合作關係」來的高；而「合作關係」之合作對象其決策權力則常依合作比例來做分配。爾後吳英明更進一步就公私協力之互動關係提出三種模式：「公私部門垂直分隔互動模式」、「公私部門水平互補互動模式」及「公私部門水平融合互動模式」。茲分別說明如下：

一、公私部門垂直分隔合作模式

過去囿於政治民主化及私部門在人力、技術、組織及資金等方面尚未成熟時期，公私部門在公共事務的處理上，係以公部門為領導中心，私部門與民眾則是依附於這個層級架構之下。公私部門互動模式係以公部門作為上層主導指揮，私部門則處於下層配合

及服從的地位。在此模式中，公私部門的互動關係建立在互相對立或彼此利用的基礎上，無法與民眾（公共利益）建立休戚與共的情感。

二、公私部門水平互補合作模式

隨著政治民主化及私部門不斷成長，公部門開始認識到本身能力的有限性而尋求私部門做互補性支援。私部門脫離單純是公部門體系下附合體的地位並且開始學習與公部門合作。在這個模式之下，公部門仍然是較處於主導的地位，但已不是完全指揮或控制的型態；私部門雖較處於配合地位，但並不是處於完全服從或無異議的地位。就此互動模式而言，社會體制的經營已有了轉變，公部門不用再獨自承擔指導與指揮；私部門則屬於配合及嘗試發揮力量與公部門共同服務大眾。（吳英明，1993：12。吳英明，1996：18-22。）

三、公私部門水平融合合作模式

隨著經濟國際化、自由化及公部門民營化的潮流，現代公私部門的互動模式趨向於公私部門與民眾構成生命共同體。私部門不再只是依存於公部門之下的附合體，也不只是單純配合公部門，而是與公部門形成一種水平式融合的互動關係。公私部門的互動從傳統的「指揮-服從」、「配合-互補」轉化成「協議、合作、合夥」平等的關係。公私部門雙方充分了解到對方的重要性及不可或缺性，透過平等、互重及相互學習的實質行為，共同尋求解決公共事務的最佳方案及落實公共福祉的辦法。嘗試將公私協力互動之模式與國家理論途徑作一個結合（轉引自李侑章，2008），如表 2-2 所示：五種國家理論途徑之比較。

表 2-2 五種國家理論途徑之比較

	研究焦點	公私協力 模式	政策的形成	關係圖
工具論	資本階級	無	資本家的利益	
結構分析	社會階級	水平互補	論社會階級衝突的結果	
國家重心論	強勢國家/ 弱勢社會	垂直分隔	國家機關主導	
制度論	國家機關	垂直分隔	國家利益至上	
系統互動論	國家機關/ 社會階級	水平融合	相互影響	

資料來源：李侷章（2008）：45

肆、公私協力之互動關係

在簡莉莎(2003)、吳濟華(1994)及施宗泓(2006)等人的文獻中分別從公私部門互動的關係，將公私部門以干預程度、互動層級結構、水平融合互動及權力資源的分享情形加以說明（轉引自陳立中，2010），分述如下：

一、以干預程度分類

以干預程度分類常引用 Wolmam & Leadbury 於 1980 以互動干預程度對公私合作

模式分成七種，分別是：(引自吳濟華，1994:2-3)

(一)自由放任式(laissez-faire)，政府允許企業追求經濟活動，並減少對企業的干預。

(二)民營化形式(privatization)，政府部分業務委託民間辦理，透過市場機制可使政府更有效率。

(三)倡導促進式(promotion)，政府提供公共設施及訓練，促進企業經濟活動及發展。

(四)公私合作式(partnership)，政府與企業簽訂契約，明訂權利義務關係，達成共同目標以求彼此互利。

(五)誘因誘導式(inducement)，政府提供誘因，使企業配合政府政策又可追求其自我利益，達到公共目標，。

(六)法令管制式(regulation or control)，利用法規要求使企業追求自我利益與政府政策目標相同。

(七)政府所有式(public ownership)，政府除執行政府應為之業務外，另應由企業執行的業務也由政府為之，意為萬能的政府。

綜上，公私合作只是公私部門互動過程眾多形式中的一種，在干預主動權坐落在政府之際，企業僅能消極的配合或是藉由政府主動或刻意鬆綁業務，公私雙方才有機會合作，進而達成公私雙方所欲達成之目的與目標；在前述七種形式中以「自由放任式」與「政府所有式」為公私合作之兩個極端，如圖 2-2 公私合作光譜所示。

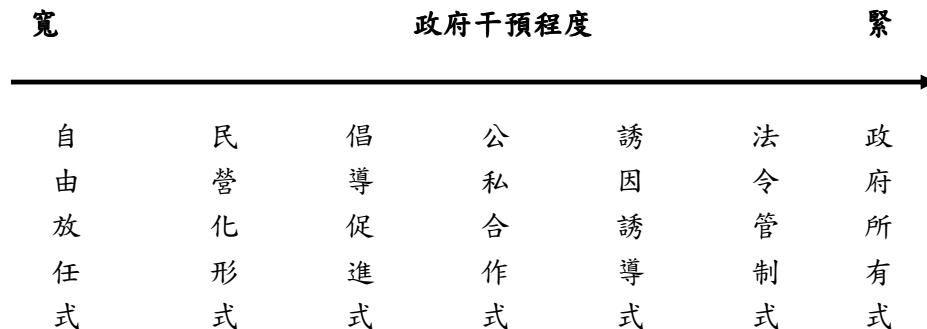


圖 2-1 公私合作光譜

資料來源：吳濟華，1994，轉引自陳立中（2010：15）

二、以互動層級分類

學者吳英明(1996)從層級結構的角度，將公私部門間的互動關係分為3種互動模式：公私部門垂直分隔互動模式、公私部門水平互補互動模式、以及公私部門水平融合互動模式等，分述如下(引自施宗泓，2006：68-69)。

(一) 公私部門垂直分隔互動模式

以政府為主導立場，企業為輔助的立場，政府限制企業發展，由政府人員界定與控制議題、參與過程、及企業參與範圍，以達成最後政策目標為其主要目的，政府與企業間之互動關係為主從關係(施宗泓，2006)，是謂公私部門垂直分隔互動模式，如圖 2-3 公私部門垂直分隔互動模式。

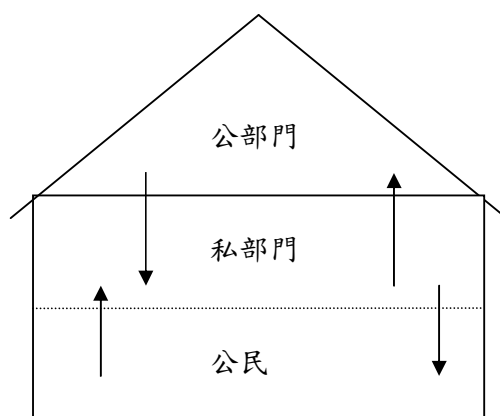


圖 2-2 公私部門垂直分隔互動模式

資料來源：施宗泓，2006：70-72。轉引自陳立中（2010：16）

(二) 公私部門水平互補互動模式

仍以政府為主導立場，企業為輔助的立場，在政府考量本身之能力後，借重企業之效率與專業性，使政府與企業間關係呈現互補，屬功能性、任務性及限於行政範疇，以達成社會利益最大化為目標(施宗泓，2006)，是謂公私部門水平互補互動模式，如圖 2-3 公私部門水平互補互動模式。

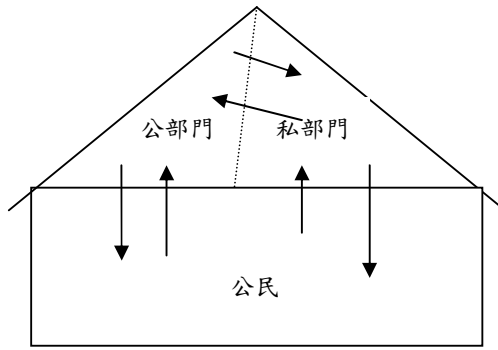


圖 2-3 公私部門水平互補互動模式

資料來源：施宗泓，2006：70-72。轉引自陳立中（2010：16）

（三）公私部門水平融合互動模式

私部門對不同層級政府之不同層次公共事務上，有較深入的影響及密切的制式互動，在此過程公私部門雙方都充分了解對方的重要性及不可或缺性，並透過平等、互重及相互學習的實質行為，共同尋求解決公共事務的最佳方案及落實公共福祉(施宗泓，2006)，如圖 2-4 公私部門水平融合互動模式。

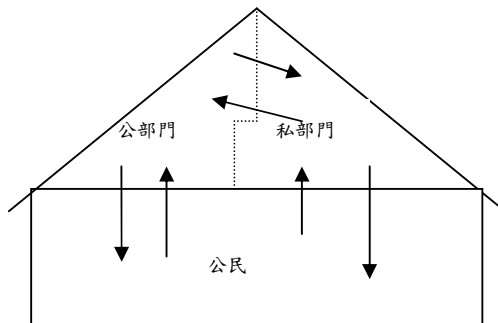


圖 2-4 公私部門水平融合互動模式

資料來源：施宗泓，2006：70-72。轉引自陳立中（2010：17）

我國守望相助隊制度係以政府機關主導政策、法規，並據以協助執行相關維護治安工作，部分治安維護工作依屬性委託具有維護能力之保全業者或協勤民力，如守望相助隊代為執行，故較傾向以上三者中之水平互補互動模式。

四、以權力資源的分享情形分類

學者 Kernaghan 從權力與資源分享的角度，將公私部門的互動分為合作型

(Collaborative)、操作型(Operational)、奉獻型(Contributory)、以及諮商型(Consultative)等四種模式：(引自簡莉莎，2003：65)

(一) 合作型：是一種真正權力分享型的夥伴關係，公私部門在合作的過程各自擁有決定的自主權，任何的決策決定往往是在雙方共識建立之後形成，彼此間不存在任何的指揮命令關係，而是以積極性的溝通協調、相互承諾、共同管理的方式進行合作。

(二) 操作型：的公私雙方只有工作的分攤，而沒有權力的分享；權力仍然掌握在擁有優勢資源的一方，通常是政府部門。

(三) 奉獻型：公私部門間有一方願意也樂意提供資源，但卻不想介入公共服務的決策和運作過程，完全任由另一方自主決定公共服務的活動作為。

(四) 諮商型：指公私部門間擁有權力與資源的一方(通常是政府部門)，經常因為公共服務的需要而請求另一方(通常是民間部門)提供專業政策諮詢或特定技術知識協助的情形。

我國守望相助隊制度由於政府主管機關本於法定權責及設立宗旨之故，在公私協理理論中以權力資源分享的情形，以前述四種形式中較符合操作型模式。

伍、小 結

就新公共服務意涵而言，主張政府應以服務代替導航，強調市民社會、民主行政的重要性，主要的論點是公部門的角色應是協助公民明確表達自己的想法，同時分享公部門的利益，而非企圖控制或導航社會(Denhard,2000)。在角色的轉換來看，認為政府的重要角色在於協助公民匯聚並迎合共享的利益，而非僅限於控制或引導的角色。就顧客與回應的觀點來看，和市場機制不同的是服務對象的認定，市場模式的顧客並不等於公民，回應公民的需求應更注意到政府與市民間的信任與和諧關係。就政策過程而言，它強調符合公共需求的政策或方案，可以透過集體努力的合產方式，使其展現效能與責任。對於公共利益而言，不應等同於服務的產品，政府應著力於建構集體式公共利益的價值觀。而在治理的過程，應將公民主義及公共服務的價值置於企業精神之上，透過長期的協力過程與相互尊重之共享式領導的公共組織及網絡參與(姚泰山，2003：32)。

公私部門協力的目的之一是創造一個資源共享、共利共榮的社會，期望導引出「互關懷」的情境，如此的「協力」關係，才能夠造就出雙贏的結果，也才能真正整合公私部門的資源。以長期眼光觀之，也唯有塑造彼此雙贏的結果，才能化解公私部門間長期的衝突。當雙方了解彼此的立場，能設身處地為對方著想，才能夠產生互相信任和互相幫助的情境，公私部門之間的關係也才是「協力關係」，而非只是階段性「合作關係」或「合夥關係」而已。雙贏的賽局是要靠公私部門彼此努力經營的。(吳英明，1996)

第二節 治安網絡之定義、特性、建構與互動

社區治安是健康社區的一環，屬於行政院推動「臺灣健康社區六星計畫」其中的一個面向，此一面向之具體呈現即為朝向「治安社區化」，六星計畫的整個架構除了政府和警政機關外，更需要社區組織與社區營造為主體性來推動，此外，並依據內政部規劃之維護社會治安總體對策，建置「社會安全網絡」—「強化治安，偵防犯罪」策略，並擬定「98年治安重點工作實施計畫」，藉由結合中央與地方政府力量，建構嚴密的治安網絡，全力維護治安。故治安維護工作的公私協力夥伴應有警察人員、社區居民、守望相助隊、保全業、公寓大廈管理委員會、NPO、NGO 團體等。

壹、治安網絡之定義及特性

一、治安網絡的定義

協力治安維護導入第三部門，目前國內教育水準普及，民間機構具有各項專業技術之人才濟濟，對於社區治安策略的推動及輔導工作，內政部警政署於95年度雖已嘗試引進非營利組織(NPO)協同辦理，但囿於年度計畫等多項因素限制，目前並未全面普及所有參與營造之社區。就目前內政部警政署與民間組織，合作協力推動的成效來看，非政府組織(NGO)及非營利組織(NPO)確是可以善加運用的方法之一，只要規劃及管理得當，對政府「治安社區化」的推動工作，在中央與地方政府及社區之間確實是一個良好的介面。² (轉引自王松茂，2010：137)

²內政部(2007)重新審視警察工作核心價值—新夥伴關係的建立，96年度社區治安人才培訓進階課程—

警大學者李宗勳教授認為社造是一種自助自發，發乎內心自願的一種關係，並集結成一種組織，發展出一種共同意識，成為一個共同體。在社區民眾對於生活周遭事務之一點一滴，一定比不定時巡邏的警員更為清楚與瞭解；因此，透過社區總體營造的操作模式，將可協助社區居民參與公共事務，對於社區安全營造的工作更能負起責任，使其社區民眾主動發掘潛在危害，以降低各項犯罪誘因以及減少災害後果。我們知道居家生活安全確實需要社區居民每一個人共同關心與盡一份心力，更關心生活周遭的預防被害基礎，例如民眾未慎選適當處所停車或未將車鑰匙拔起，就會易遭竊盜；夜歸婦女行走暗巷，可能將自己暴露在被害情境之下。唯有社區居民每個人瞭解犯罪發生特性及多一些心思，加以注意防範，才可以預防犯罪。

隨著時代之進步，社會型態日漸改變，以資訊為中心之科技社會正衝擊著人類之互動方式。有別於以往溝通互動之直接性，以網際網路為交流之管道正因科技之進步而使之理所當然，因此擴大了人與世界交流之可能。社會組織已由過去垂直或水平式組織，轉變為分散之網絡型態，即係使過去以「點」為互動之方式轉變為「面」之網絡互動架構。科技時代之進步固然帶來便利，亦因此造成社會組織人員之疏離，人與人之間缺少「互依共存」之認知；既無使組織延續之道德內涵，現代社會之災害及危機又不斷產生，故社會之治安實為探討之首要議題。由上述可知，人與人之間的社會互動網絡與社會安全的議題具有緊密的關聯，故如何重新建構以人際關係網絡為治安社區基礎的論述，係因應時代進步的首要課題。

二、治安網絡特性

網絡基於參與者的相互依賴與相互對等性，是一種社會協調的共通形式。網絡治理的特質是組織間存在相互依賴關係，網絡參與者無法獨自解決問題，包含政府與非政府的行動者、私部門、自願性團體，網絡成員是不斷地在進行資源交換，網絡互動的規則是由網絡成員共同認定的，並試圖協調出共同的目標。網絡成員之信任程度會影響參與者提供資訊與承諾的意願，有了信任，才能產生認同和情感，構成網絡創新持久不衰的

動力來源。網絡社會的特性是：資訊科技的發達與普及、時間與空間的壓縮、世界的零散片段及社會結構的網絡化。社會中每個組成份子將以資訊科技為媒介，跨越時、空間的限制，建立複雜的網絡關係，透過網絡快速的交換與資源整合以利競爭。網絡社會的崛起意味著新型態社會的來臨。治安網絡將許多個人、團體與組織納入維護其社會網絡治安之觀念。因此，多元的價值與多方的利益被兼顧，符合民主決策的觀點與凝聚共識願景，也因網絡行動者參與政策規劃過程，可提高治安政策的品質與接受性及可行性。

網絡化社會的趨勢下，政府僅扮演部分角色與責任，在政策網絡模式下，治安的治理策略需要新的公共管理思維，政府扮演的角色不僅需要直接提供有效率的治安服務，也要轉變為治安之公共價值的產生或催生者，亦即政府除了掌舵也要划槳。治安事務之外部價值，就是營造出安居樂業的生活環境與公義祥和之社會，才能作為支持政府施政之後盾。推動社區警政即是凝聚社區認同及社區意識之措施，動員社區之資源與力量，共同維護社區安全。建構治安治理網絡則係整合政府、非政府、民間及社區之民眾力量，實踐治安治理之目標與願景，就是創造或催生治安事務的公共價值。(轉引自王松茂，2010：15-17)

貳、社會治安網絡之建構

學者 kooiman (2003) 認為「任何一個機構(公部門或私部門)，都不可能擁有足夠的知識和資源，獨立地解決所有的問題。因此，從治理的觀點來看，治理就是一種互動的過程」。資訊化與全球化發展，治安事務之複雜與多元性，已是非常複雜的公共事務，非警察機關或任何單一政府機構所能完全承擔與解決。中央、地方、非營利或營利組織、社區與民眾都是治安問題的相關利害關係人與網絡的行動者、參與者。(轉引自王松茂，2010：19)

一、社會治安網絡的推展策略

(一)治安整合治理策略

基於網絡治理之特質是組織間相互依賴關係，包括政府與非政府的行動者、私部

門、自願性團體；彼此界線係不明確的、網絡的成員不斷的進行資源交換，網絡互動的規則是由網絡成員共同認定的，並試圖協調出共同的目標，政府不再擁有支配之地位。社會治安之整治策略，包括預防性、打擊性、矯治性、懲罰性、教育性、管理性與建設性等方面，各自均可形成個別的網絡，實現其個別功能。

(二)在地化、客製化之治安行動策略

Goldsmith and Eggers 認為過去一體適用提供公共服務做法已經被淘汰，民眾要求政府應比照企業部門提供客製化的服務，使得政府不得不仰賴其他組織提供服務。在中央規劃之整體治安對策與指導原則下；在地方治安方面，以各地方首長為核心，定期召集地方治安會報，建構地區性之治安治理網絡。地方治安治理網絡應以地區特性為基礎，擬具能以民眾感受為主，符合顧客導向與社區主義精神的因地(因事、因時)制宜的在地化、客製化治安行動策略與行動計畫，並善用現代資訊科技與知識管理策略，不斷累積治理經驗與知識資本，逐漸形成具有地方特性之最佳治理實務。

(三)信任機制與互賴模式之發展策略

成功的網絡管理必須利用制度性安排與協助，建構適當的誘因與公平的規則及互信互賴機制，才能促其成功。因此如何建構治安治理夥伴關係網絡之互動管理機制至為重要。在建構治安治理網絡時，任何單一政府部門無法完全承擔治安的完全責任，必須仰賴相互合作與資源交換，始能達成治理目標；因此，如何建立對治安治理的願景與理念共識，規劃共同策略議題與資源交換機制，建構適當的誘因與公平的規則及互信互賴機制為網絡治理能否成功之關鍵。

二、社會治安網絡之治理行動

行政院預判在經濟不景氣之情況下，可能引發民眾生活上經濟困難、自殺、失業、失學及治安等問題，遂指示內政部規劃推動全國性之「社會安全網絡」，自「社會救濟」、「保健」、「就業」、「教育」及「治安」等 5 大面向架構層層防護網絡，中央及地方全面行動，讓有需要服務的求救者獲得適切之服務，並維護社會安全。社會安全網絡架構中有「落實福利、擴大照顧」、「關懷生命、防治自殺」、「創造就業、照顧失業」、「立即關

懷、安心就學」、「強化治安、偵防犯罪」5 大策略。其中「強化治安、偵防犯罪」係指強化治安防務網，預先防制各類犯罪，以下為其具體作為³：(轉引自王松茂，2010：19)

(一)加強 e 化報案平台受理案件，分析熱點、熱時及熱區，縝密規劃巡邏、臨檢等勤務。

(二)強化 110 勤務指揮管制系統，縮短民眾報案等待時間。

(三)推動社區安全 e 化聯防機制，建構綿密社區防護網，維護社區安全環境。

(四)掌握治安顧慮人口，加強查訪約制搶奪犯、竊盜犯，以穩定治安、降低犯罪。

參、治安治理網絡之互動

一、政府各部門間水平互動與中央與地方間之垂直互動

社會犯罪現象無所不在，為有效維護治安，實有賴各級政府相關部門協力合作，多管齊下，才能彰顯控制犯罪的成效。在犯罪預防部分，治安治理網絡的建構與發展應如「加盟政府」之概念，中央跨部門之間以及中央與地方彼此要以對等的夥伴關係共同參與治安事務，換言之，警察與司法機關結合其他相關政府部門(例如衛生、教育與社會機關)及民間非營利機構、社區等可以形成犯罪預防之關係網絡，藉由資源的共享而連結互動，以合作互利的治安行動策略，達成整體性與共同的治安目標。參與中央或地方治安網絡的成員必須以互賴原則，建立互信機制，協調出共同的治安治理目標，進行資源交換與整合，並依據各地治安特性，規劃因地制宜之治安策略與行動計畫及廣泛運用各種資訊科技，提升治理網絡互動效率。地方治安治理網絡應以地區特性為基礎，擬定以民眾感受為主，符合顧客導向與社區主義精神的因地、因事、因時制宜的在地化、客製化治安行動策略與行動計畫，並善用現代資訊科技與知識管理策略，不斷累積治理經驗與知識資本，逐漸形成具有地方特性之最佳治理實務，而非僅依賴由中央制訂一套一體適用的治安計畫所能完全奏效。(轉引自王松茂，2010：20-21)

³內政部(2009)當前治安總體對策及行政院治安會報宣達事項，98年中區治安協調聯繫會報會議資料。頁2-6、2-8。

二、政府公部門角色之轉換—共同治理

共同治理是指一種新的治理過程，一種對公私部門的價值之新視野，對於整個社會公共領域與私人領域所造成的影響與結果之再省思。建立社會的新秩序，警察的角色不應該僅止於被視為社區的資源而已，而需要更多元的參與。學者 Kooiman 認為「任何一個機構(公部門或私部門)，都不可能擁有足夠的知識和資源，獨力地解決所有的問題。因此，從治理的觀點來看，治理就是一種互動的過程」。目前社會呈現的治安政策網絡提供了一種「夥伴關係」的「治理需求」，亟待政府以等同之「治理能力」回應。共同治理的基本內涵如下所述：

(一)共同參與

是一種高度複雜的共同治理機制，代表社會的多元、動態與複雜性，其觀察重點在於共同行為、共同過程、共同結構。

(二)共同出力

基於互惠利益、有限參與者與共同關注的未來等條件下，具備共享資訊、相互支持以及彼此認同接納。

(三)協調融合

強調協力合作夥伴之間需要經常檢視彼此的行動是否符合共同的利益與規範範疇，透過溝通與內涵式的治理關係情境者願意基於共同治理目的而促成相互主觀瞭解。

(四)共同安排

適合於涉及治理關係情境者之知識使用引導更多立法測量工具以及提升對於這些測量結果的順服所形成的共同治理模式。共同管理在動機面的治理關係將涉及行動者與過程以及治理關係的品質，包括形象、工具、行動等面向。在結構面的治理關係涉及如何透過國家、市場與民間社會以創造更多機會去因應不同形態的互動與角色扮演。

公私協力的「共同治理」可以產生一種新的視野洞見與處方，提供一種多於各方加

總的合超效應。這種共同治理之價值可歸納如下：⁴（轉引自王茂松，2010：21-22）

(一)為了改變彼此不夠完美的「體質」與不夠完善的「功能」。

(二)為了調和動機與各自資源，以「夥伴」取代「代工」。

(三)作為一種制度得以提供風險理性而勇於任事。

(四)作為一種治理工具而得以提供：

1、在議程設定階段扮演有效參與角色。

2、在決策階段基於互信機制建立榮辱與共之生命共同體。

3、透過程序透明與責任明確而成為過程監督的主要來源。

肆、社區警政模式之導入

一、社區警政之概念

社區警政是一種經營警政的想法與治警哲學，強調「社區總體營造」之概念，對外以警民關係為基礎，犯罪之預防與偵查並重，結合民間社區資源，以顧客及品質為警政運作之取向；對內則強調充分授權、事前參與的公開透明決策模式，激發員警高度工作意願、成就感與責任心的警政思維。社區警政之實施原理在於要求警察局建立起與守法市民間之新關係，將之帶入增進整體社區生活品質的合作關係中，其捨棄傳統警察僅處理報案之方式，而代之以主動積極增進社區福祉的做法。

我國在推動社區警政工作上，受到傳統觀念影響，警察人員常以「指導員」、「專家」、「政府官員」的身分，來動員社區民眾參與維護社區治安的工作，警察不僅主動提供資源給社區，加強巡邏防護，更要把社區內的大小問題全攬在身上，然後再尋找相關政府單位、當地學校、企業與媒體等的協助，更要說服民眾配合，逐一解決社區內的治安問題。然而，由於警察維護治安能力的有限性，以及民主化社會中民眾參與政治聲浪攀升，一種主張結合社區民眾與公私資源，共同來經營社區，以解決問題根源的社區警政 (Community Policing)，倡導以警民互信的合夥，解決問題導向技巧的運用，共同找出影

⁴李宗勳（2005）警察與社區風險治理。桃園：中央警察大學，頁 180

響社區生活品質的問題，進而找出問題根源，再由警民一同決定處理的優先順序，制定解決方案。

社區警政模式也受到警察功能的影響，一般而言，警察的功能可以分為「秩序維持」、「執法」與「服務」三種，這三種功能彼此之間並非完全獨立，絕大多數的警察可能同時從事三種功能的業務活動，只是每個警察組織都會強調其中一種主要功能，甚於其他兩種。⁵（轉引自王茂松，2010：24）

二、社區警政之核心理念

（一）由下而上之模式

突破以往由上而下之一條鞭警政策略制度，採取由下而上之發展模式，重視民眾之需求與感受，建立基層治安防衛力量。

（二）建立夥伴關係

強調警民合作之夥伴關係，共同執行犯罪防治工作及防禦犯罪，使全民共同關心治安、參與警政，解決社區問題，以提升警政成果。

（三）結合社區資源

結合地方性之社區委員會、社區平面媒體、有線電視系統定期宣導犯罪預防之觀念，或發布社區治安新聞，藉此協力改善社區安全之問題。

（四）喚起居民參與

凝聚居民意識係社區警政發展之基礎，故須激發民眾維護社區之意念，使社區警政之發展變成自動自發。

（五）以問題導向為原則

傳統之警察活動僅在強調問題之緊急反應，並非根本解決問題之方法，故須以問題之解決為導向，才能使警察形式上與民眾實質上所關注之問題契合。

⁵葉毓蘭、李湧清、章光明（2007）轉型社會中之社區警政模式之建構，警光雜誌，第617期，頁18-19。

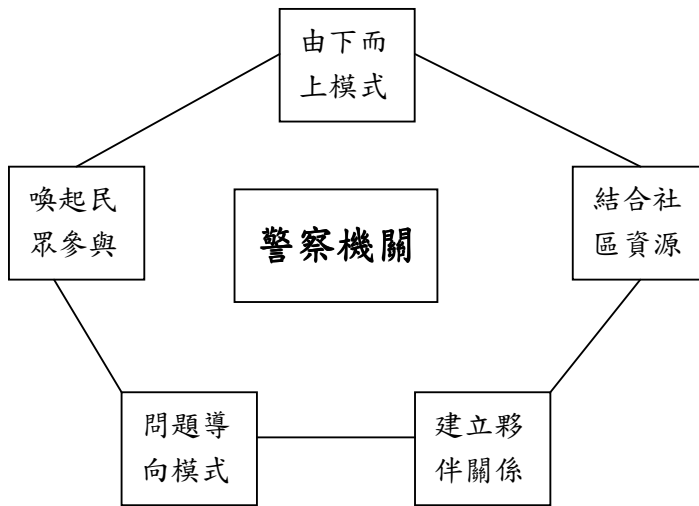


圖 2-5 社區警政之核心理念

資料來源：96 年戶口幹部講習手冊
 (轉引自王松茂 2010：25)

伍、社區警政之積極作為

理想的社區警政應採取「社區發展模式」，換言之，社區警察要扮演「傳能者」的角色，深入社區去培養人際關係，激發民眾社區意識，組織民眾去界定社區問題，促成社區民眾自行解決社區問題。社區警政是一個主張建立警民合夥關係的新哲學與組織策略，已逐漸成為全球警政發展的新典範，在這樣的策略下，不論警察部門、一般民眾均同聲主張警政應該社區化，並且需要社區警察以彈性調整的作為來回應民眾的需求。社區警政有些原則可以運用在預防犯罪上，例如縣、市警察局定期召開治安座談會議，透過社區、警察之間的交流，並運用 CAMP 模式，諮詢、調適、動員、問題解決等流程，統合個人、團體、社區、警方的力量，共同找出問題，一來可將警力擴散深入社區，二來可以清楚刻劃出犯罪根源。⁶ (轉引自王松茂，2010：26)

陸、我國民間化治安策略

行政院 2005 年曾提倡之六星社區總體營造之政策主軸 (Main Theme)，其構想如圖 2-6 所示 (中華民國社區營造學會，行政院六星計劃會議—社區治安策略工作坊之策

⁶ 呂文廷 (2009)，犯罪學上發展性理論對警察預防犯罪之啟發，警光，第 637 期，頁 65。

略會議資料，2005)，其計畫首先推出雙星起航之子計畫，而其中則即以治安為其中之一星。本計畫乃緣起於前行政院謝長廷院長鑒於健全之社區實為台灣社會安定的力量，為宣示政府推動社區發展之決心，提出「台灣健康社區六星計畫」，以產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、環境景觀、環保生態等六大面向，作為社區評量指標，同時為促進社區健全多元發展，針對社區所提出之發展目標及配套需求，整合政府目前相關部會既有計畫資源，分期分階段予以輔導，協助其發展。於圖 2-6 中，此新的警政經營模式，與傳統專業化警政（Professionalism）（如圖 2-7 所示），最大的不同乃在於，將原來警察居於中間主導的地位抽離，定位為仍然是治安的主要負責角色，但已與社區內各類資源或機構居於對等，但互為協力的整合關係。亦即警察僅為社區治安的諮詢者（consultant）、教練（coach）、導師（mentor）、觸媒者（catalyst）、伙伴（partner）、聯絡者（liaison officer）的角色與功能定位，其最主要的作用即整合社區內各種資源，來有效的共維治安，而非單打獨鬥式的一肩挑起傳統專業化警政揭示之功能；而此發展亦與全球社區警政（Community Policing）、問題導向警政（Problem Oriented Policing）、或品質警政（Quality Policing）之新趨勢相符。（轉引自陳明傳、李金田，2010：87-88）

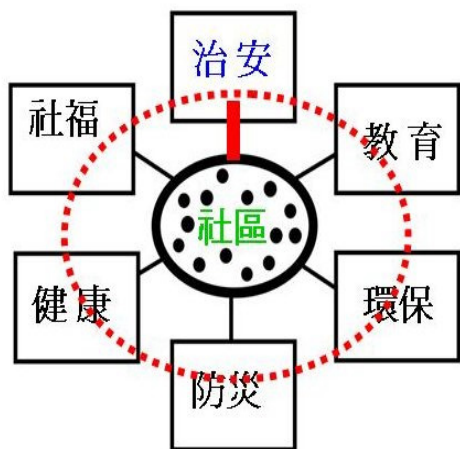


圖 2-6 社造導向新的警政模式

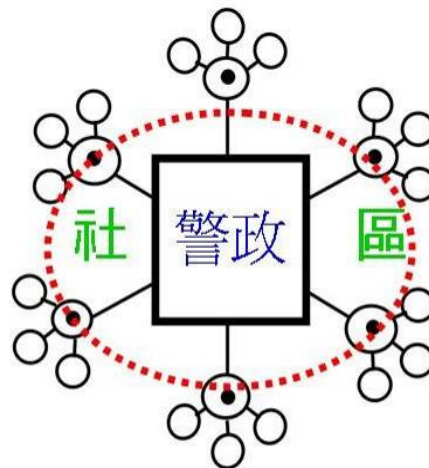


圖 2-7 傳統社區警政的模式

資料來源：中華民國社區營造學會（2005），轉引自陳明傳、李金田（2010：87-88）

如何因應此種治安治理策略民間化發展之趨勢？基層員警應妥善整合各式的民間資源，以地區治安之意見領袖自居，並結合社區委員會，學校機關警衛或訓導人員、守

望相助等現有之民間力量，適時的聯繫與組織，發揮地區治安的樞紐與觸媒作用。另外亦以家戶訪問代替勤區戶口查察，主動介入社區各類活動。如此，一方面是聯絡感情為民服務，一方面可達治安情報蒐集及結合地方民力的作用。當然，在各社區、團體或大、中、小學，輔導其成立警衛社團，或許是一種很好的開始。據相關調查研究顯示，基層警察對於民眾服務有著強烈的使命感，並咸認為警察的功能應包含「服務」與「執法」兩者。在服務方面，要求深入民眾、瞭解民眾需求；而在執法方面，則要求科學化分析犯罪類別與犯罪熱時、熱點；即透過此種科學化的分析達到民眾的需求；並在整體警力規劃方面，肯定社區巡守隊與警民連線的功能。但是這兩個機制的成立，最重要的因素在於「經費」與「民眾自決」；警察只是單純配合，並不作深入性的介入與指導，避免民眾誤會警察公共性功能喪失。故而，善用及謀合各種社會資源，共同維護社區安全，遂成為警察勤務改革的重要課題，切不可小覷其功能與效應，宜隨時代變遷而多元的研發與推動。(轉引自陳明傳、李金田，2010：87-88)

柒、建構治安網絡，發揮統合力量

一、強化水平分工

持續召開行政院治安會報，及跨部會協調聯繫平台定期運作，由主政部會首長親自主持，其他新興跨部會之治安事務，陳報劉前院長指示隨時組設跨部會協調平台，以為因應。建構跨部會治安事務聯繫窗口與協調網絡，增進治安事務之共識，並強化治安會報功能。

二、加強垂直整合

內政部依全國治安狀況或地區治安特性，由內政部部长不定期邀集直轄市、縣(市)首長舉行治安協調聯繫會報。警政署每月定期召集直轄市、縣(市)警察首長舉行治安工作會議(併該署署務會報)；確實檢討全國性與地區性治安狀況與相關治安作為。各直轄市、縣(市)政府定期召開跨局處地方治安會報並且由首長親自主持，全國區分7個治安聯防區塊，定期召開分區刑事會報。

三、整合社會資源，落實犯罪預防

(一)淨化社會治安環境

強化金融機構等財物匯集處所安全評估與維護，提供民眾住宅安全防竊檢測諮詢服務；強化治安顧慮人口訪查及毒品人口調驗工作；加強八大行業管理及臨檢掃蕩作為。

(二)整合社區治安力量

輔導社區組織，召開社區治安會議；鼓勵民眾與企業、社團積極主動參與社區治安；落實家戶聯防，強化守望相助；增進社區巡守隊功能，提升社區安全防衛以及災害自救能力；整合民力、志工協助治安維護；逐步整合錄影監視系統，推動社區安全 e 化聯防機制。(轉引自王松茂，2010：29-30)

捌、安全營造實施之主體—公私協力

由於時代之變遷，傳統社會組織網絡及人民自主意識之強化，公部門與社會漸漸出現脫節之現象，故須透過公私協力使臺灣整體社會治安能保持一定之穩定程度。所謂公私協力之意涵，乃指跨部門的組織間，為了實現彼此的需求，而進行長期之合作與資源分享；公私協力的概念中，除單純的協力外，又多了跨部門的概念。此外，單純的協力，由於一開始較屬企業方面的概念，因此強調的僅是利益，而公私協力因為屬跨部門，所以強調的是需求滿足，而此需求不一定係指利益，也可以是正義等社會價值。故公私協力可定義為「乃跨部門的組織間，為了實現彼此的需求，而進行長期的合作與資源分享。」

⁷ (轉引自王松茂，2010：51)

面對日益增加的不安全與嚴重危機經驗，政府在改造過程中需優先進行政府與民間的互動關係再造，以蘊育更優質的社會資本，讓政府得以發揮橋樑與中間人的連結功能。換言之，政府應以公私新融合之關係服務並輔導民眾參與公共管理之事務，強化組織內部之社會建造。藉由此公私協力之模式，以公共管理社會化及公共服務民間化提供行政效率及治理之效能。⁸ (轉引自王松茂，2010：52)

⁷ 李宗勳 (2007)。政府業務委外經營理論、策略與經驗。臺北：智勝，頁 47-48。

⁸ 李宗勳 (2002)。政府業務委外經營理論與實務。臺北：智勝，頁 87。

一、人民與政府之平衡關係

「公私協力」是近年來政府尋求提升治理能力、改善治理效應的主流思維，強調是一種基於相互認同的目標，而建立在不同行動者間(政府、營利部門與第三部門)的動態「互動」關係。所謂「協力」不必然是一種層級式的機構組織，但它必然是一種相當組織性的關係或網絡，協力者雖無層級性上下主從的約束，但其互動仍講求效率與分工，是相當目標導向或任務導向的組織性關係，使協力者共享協力過程與協力結果的益處，因此，協力關係強調參與者或利害關係人之間創造共贏賽局的一種組織性關係。

公私部門已逐漸從傳統的「權威關係」朝向「契約關係」，乃至「夥伴關係」發展。公私部門協力關係是一種將私部門參與公共事務地位合法化或正式化的作法，也是一種需要更多包容適應、欣賞學習與屬性交流的「資源統合」與「組織學習」的轉換過程，其核心精神包括共同參與、共同出力、協調融合、溝通共識等。協力夥伴隱喻以夥伴關係所建立的協力機制，藉此從中培養「夥伴文化」、相對責任的互動倫理觀、社區安全意識的預防風險、風險分擔的認知與意願，以及減輕風險幅度等。因此，治安的成敗，公私部門都扮演了重要的角色。

二、公私協力之互動模式

由於目前公私部門互動關係日趨緊密之際，公民參與已成為民主行政經營之思潮，為確保公共利益，強化多元協力治理，公私部門皆應朝著資源整合與利用之「協力體」發展。公私部門之互動關係是密不可分的，政府與民間單位必須有共同經營公共事務之精神，營造出生命共同體之認知，藉此始能謀求人民之福利以及公共利益。

(一)公私部門垂直之互動

早期民主政治所尊崇之理念為保守且自我中心之主義，中央政府之集權，使資源無法有效之分配。而私部門或民眾係於政府之下，與公部門具有隸屬之關係，並且須以公部門所存在之政策架構，有限度的發展策略行動以支持公部門之政策，基本上私部門必須遵照公部門所訂立之規則，而為任何公共事務之執行。所以其兩者所建立之關係是相

互對立，或是階段性互利之互動關係，易言之，是一種對立卻又相互合作之關係。

(二)公私部門水平之互動

隨著社會環境之變遷，政府基於民主、效率及專業性之考量，公部門已體會必須與私部門建立互相合作之關係始能成就最大之福利，故公私部門之地位已經從早期上下遵從之關係，漸漸轉換為平行互助之關係。私部門由於科技、經濟、技術之進步，並不如以往較公部門弱勢，甚至私部門可以擁有較公部門完整、進步之組織或財力。私部門已脫離附屬於公部門或受公部門控制之地位，雖然公部門仍然處於較為主導之地位，但其性質係較屬於合作且互補之功能。

更由於民營化之風潮，公私部門皆了解雙方之重要性及不可或缺性，彼此面對共同的問題，彼此提供資源，相互扶持與合作，共同解決問題，達成共同目標，為公私協力的共同治理核心互動關係。(轉引自王松茂，2010：52-54)

玖、小結

公私協力若能於經營前擁有健全之構思、架構、整合，並且透過內部協力以塑造共同風險治理之夥伴關係，則可藉由對話資訊、議題建構與制度設計來強化公私協力效用。「安全營造」即是透過社區治安之協力治理，如村里、社區守望相助隊，培養居民成為社區共同體，即係培養夥伴關係，使社區居民主動參與社區之營造，組織民力、結合社區資源、公私部門協力合作，以提升社區之生活品質。⁹(王松茂，2010：54-55)

治安本來就是每一位國民之責任，警察只不過是來自民眾的公務人員而已；故警察與民眾應該是一體，且理應共同合作來維護社會秩序。公共治理的協力價值及其對敏主意涵的論述，成了公共行政學者以民主治理原則來檢視實際或理想的協力治理案例的民主實踐程度。故新治安策略思維已從國家社會轉型為公民社會，警政組織要破除以往「警察為首」、「治安為先」的單向管理與管制迷思，轉而根據社區問題屬性，以社區自身所認知問題解決順序，在自身權限內盡量給予社區協助，讓社區有投入參與的能量及永續

⁹ 李宗勳(2007)。風險、安全與災害防救安全管理非政府化的觀點與個案探討，研習論壇月刊，第 77 期，頁 44。

基礎與接手意願，意共同經營探詢安全風險與可接受風險。(陳明傳、李金田，2010：74-75)

第三節 工作價值觀的意涵、理論與研究

工作價值觀是個體在工作領域內的展現，是人們看待工作的一種信念，是人們在工作中所表現出來的一種價值取向。人們在選擇工作時，個人的職業標準以及對具體工作的評價集中地反映了他們的工作價值觀。無論國內或國外，工作價值觀一直研究者所關注的焦點。本節首先探討工作價值觀，了解工作價值觀的意義、國內外學者對工作價值觀的分類、工作價值觀相關的研究，以及工作價值觀與不同個人變項間的關係。

壹、工作價值觀的意涵

工作價值觀是西方近二十多年來新興的研究焦點，近年的研究開始將以往的相關概念進行整合，由於工作價值觀是含義較廣的多維概念，對於它的結構的認識有非常重要的研究價值，因而也成為工作價值觀研究領域最重要的一個分支。

一、價值觀的內涵

價值觀研究是心理學家始終關注的一個研究領域。在這個研究領域中，價值觀常被看作個體人格體系和精神體系中的一個核心構念，對個體行為起著重要的描述、解釋、預測和導向作用。

價值觀(value)是抽象普遍性的概念，本來是指物品的使用價值或效用，它是一個受環境的變化而改變的構念，不同世代生活經歷改變，價值觀也會隨之發生變化，隨著終身學習社會時代到來和各類型學習型組織的建立，組織多元化問題漸漸凸現，學者們開始關注價值觀對工作行為的影響，並對一般價值觀和關注不同領域的價值觀進行區分，發展出工作價值觀的概念。工作價值觀影響著個體在工作中的行為以及工作群體和組織的行為。不同的成員具有不同的工作價值觀，並且其工作價值觀與工作行為之間必具有某種程度的重要關聯，一般認為，個人的工作態度、表現與工作發展，都與價值觀有密切的關係。茲將國內外學者對價值觀的定義整理如表 2-3:

表 2-3 國內外學者對價值觀的定義

學者	年代	定義內容
楊國樞	1982	價值觀包含著認知、情感和行為的成份，並影響個人在日常生活中對不同目標或事物的選擇。
Kahle	1983	認為價值觀是對個體來說一種認為有用、有價值的方針、規範或標準、行為的準則、或是資格標準。
Kilmann	1985	是從人類學觀點來看，強調價值觀為文化的必要核心，用價值觀描述支配性文化。
牛格正	1986	價值觀是個人認為重要、值得且有意義的評鑑態度和信念。
林幸台	1987	價值觀是以個人所欲追求的目標為依據，對事物所產生的偏好傾向，進而影響生活中的行為表現與抉擇。
金樹人	1987	價值觀是指個人一種有系統的內在標準，可以反應對人、事、物珍視或排斥的程度，隱約影響我們對行動方向的取捨。
文崇一	1989	價值觀是一個社會或一群人用以衡量事物或行為的標準。
Marini	1992	價值觀是解釋與預測人類行為的基礎。
Robbins	1992	價值觀本身是一種抽象的概念，且因人而異；每個人都有各自的價值體系，由此體系中可以得知自由、快樂、服從、公平等價值觀，在每個人心中的相對重要程度。亦是瞭解態度與激勵動機的基礎，而且價值觀也會左右我們的知覺。
邱淑媛	1993	認為在內涵上，價值觀代表某種行為模式或事物的最終結果，在個人內在所佔有的地位；強度則顯示個人對某種行為模式或事物的最終狀態
Robbins	1993	價值觀是瞭解個人態度、知覺、動機及性格的基礎。在許多情況下，價值觀是可以解釋個人的行為。
Mayton, Ball-Rokeach and Loges	1994	在社會與心理研究領域，價值觀是一種重要且獨特的構念，可以對人的信念與行為深入的瞭解，是其他心理概念所無法取代。故價值觀在心理學領域被廣泛的運用。除此之外，價值觀不同的特質，無論在微觀或巨觀的層面上都有所關連。
楊國樞	1994	價值是人們對特定行為、事物、狀態或目標的一種持久性的偏好，此種偏好在性質上是一套兼含認知、情感及意向三類成分的信念。價值不是指人的行為或事物本身，而是指用以判斷行為好壞或對錯的標準，或是據以選擇事物的參考架構(frame of reference).....數項價值信念或價值取向，如能組成一套相互關聯的系統，則可稱為價值體系，或簡稱價值觀。
Fraenkel	1997	認為價值是一種想法、觀念，指個人認為在其生活中重要的事情，當一個人認為某件事具有價值，意即該項事物值得去擁有、從事或嘗試擁有它。

徐西森	1999	價值觀是指個人對人事物的一種心理傾向，它是個體認知結構或信仰體系的一部分，也是個人處事行為的準則。
鍾淑珍	1999	價值觀是一種抽象的概念，具有認知、情感、行為等三個層面的意義，通常藉由選擇、評價等行為表現出來，也就是個人在評價事物時所依據的標準。
Robbins	2000	價值觀是一種基本信念，以內涵而言，價值觀代表個人行為模式或事物的最終結果，價值觀則是在個人心中佔有重要地位。
鍾志明	2000	價值觀是個人的信念、行事的標準及選擇不同事物的準則，且價值觀會受文化環境與歷史傳統等因素影響。
孫沁光	2001	個人所持有的、內化的持久信念，並可以導引個人行為。
潘偉華、 周秀蓉	2001	在生活中所習得的信念，此信念影響對事物的看法以及行為的選擇。
徐增圓	2001	價值觀是一種高度抽象的概念，同時也是一種持久的知覺架構。涵蓋認知、行為與情感等三個層面的意義，通常個人可經由價值行為之選擇表現出來。
唐大均	2001	價值觀是社會成員所共享的基本規範，並用來解釋社會行動。
黃煒斌	2002	價值觀是個人依其生活模式、情境和生活習慣所建立起對事物或行為判斷的一種知覺信念。
莊博貴	2003	價值觀乃係個人一種深植於內在心中的基本信念，引導及影響個人的行為模式。
孫國華	2003	價值觀是一種對事物的評鑑態度與信念，包含認知、意向、行為三部分，而且是個人經過社會化過程所養成的。
黃相璋	2003	是人類行為的準則及動機，雖是一個抽象的概念，但具備認知、情意、行為三個層面的信念，具有持久、穩定的性質，並藉以約束或指導個體的行為。
蘇慧萍	2004	個人所持有的、內化的持久信念，並可以導引個人行為
黃建安	2004	價值觀是個人在評斷人事物所秉持之信念與態度，表現個人之偏好傾向，是個人思考判斷與行為表現之準則。
蘇義倫	2005	價值觀乃為個人之評斷人事物的基本信念，而此信念受個人自小生活環境影響形成，它是人類一切行為的準則依據。
劉明慰	2005	個人行事依循的一貫標準，它是個人主觀認知與情感的表達，會引導個人對特定事務予以特殊的意義，進而影響個人的態度及行為。
簡建忠	2006	個人的價值觀決定其態度與行為，在不同的人生階段均密切影響其職涯選擇。企業（領導人）的價值觀，也能開啟、緊縮改變員工的職涯路徑。
蘇榮欽	2007	個人在社會化的過程中認知與經驗之累積所建立持續性的偏好、

		態度與評價基準，其足以引導及影響個人的行為模式與偏好的一種主觀判斷的概念。
郭欽輝	2009	個人在社會化的過程中認知與經驗之累積所建立持續性的偏好、態度與評價基準，其足以引導及影響個人的行為模式與偏好的一種主觀判斷的概念。
翁招玉	2010	是主觀對客觀事物按其對自身及社會的意義或重要性進行評價和選擇的標準，對個體의思想和行為具有一定的導向或調節作用，使之指向一定的目標或帶有一定的傾向性。

資料來源：1.郭欽輝（2009）2.研究者整理

綜言之，價值觀乃為個人依其生活模式、環境和習慣所建立對事物或行為判斷的一種內在知覺信念，是個人思考判斷與行為表現的準則。

二、工作價值觀之意涵

工作價值影響著個體在工作中的行為以及工作群體和組織的行為，進而影響組織目標的實現。工作價值觀的含義大多從價值觀的含義衍生出來，不同的學者對價值觀的不同界定衍生出了對工作價值觀的多種界定。

工作價值觀其實是個抽象的概念，由於學者的研究目的與理論背景不同，或從需求滿意度的觀點；或將其視為一種內在的信念和評價標準；是一種目標取向；認為強調工作價值觀是個體價值系統的一部分，是個體對工作結果整體的評價...等等對於工作價值觀的定義而有所差異，茲將國內外學者對工作價值觀的論點分述如下表 2-4：

表 2-4 國內外學者對工作價值觀的論點

學者	年代	定義內容
Super	1957	是個體所追求的與工作有關的目標的表述，是個體的內在需要及其從事活動時所追求的工作特質或屬性，如收入、成長、獨立性等。Super 的定義從需求層面考量。
Alleberg	1977	是個人對於其工作贊同與尊重的渴望程度，能反應個人從工作情境中所要追求或擁有的條件及管理行為。是個人對其工作活動贊同與尊重的渴望程度，能反映出個人在工作情境中所欲追求之條件，及能滿足這些條件之管理行為。
Elizur	1984	即個體關於工作行為及在工作環境中獲得的某種結果的價值判斷，是一種直接影響行為的內在思想體系。

陳英豪	1987	是工作者對工作本身、工作歷程或工作結果整體的一種主觀價值判斷，屬於感覺、態度或情意反應，而是否感到重要，取決於個人在工作環境中，因工作實際獲得之價值與其預期應獲得價值差距的比較。
Nord, Brief, Atich 與 Doherty 等	1988	工作價值觀為有對價的活動中，人們期望得到的工作特質或想得到事物。
朴英培	1988	是個人對一般工作特質所保持的信念或偏好程度。
黃光國	1988	促使個人追求成就的動機，分別因為工作本身所獲得的滿足感、工作報酬可滿足個人及家庭的需求，以及因為工作成就受到其他人尊重，自己覺得有面子，在精神方面產生滿足感。
Ravlian 與 Meglino	1989	是個體對各種工作的態度，尤其是為社會所接受的偏好程度，並據以導引其行為。
Rounds	1990	進一步闡釋工作價值觀係個體工作人格的重要因素，用以描述職業需求 (vocational needs)。
Lincoln 與 Kallebery	1990	工作價值觀為引導員工朝向工作與組織生活的一種取向，其中包括了個人在其一生當中，對工作與經濟活動角色的一般化需求與動機，也就是個人期望從工作當中所獲得之事物。
Elizur 等人	1991	是藉以實現一個較高的價值的目標、行為以及所處情形的集合體。工作價值觀就是這種集合體在工作情境中的體現。
Robbins	1992	是引領人們對於工作本身或某特定工作之實現意義，如經濟報酬、勤勞、忠誠、人際關係、社會地位、自我實現...等形成偏好之認知或意向。
王叢桂	1992	由 Rokeach 對價值觀的定義衍生而來，認為工作價值觀可分為目的性的工作價值與手段性的工作價值兩種。其中，工作目的價值指的是個人希望透過工作而能夠實現或滿意度的價值，即透過工所欲追求的結果、目標；而工作手段價值則是指個人認為為做好工作所應該重視的各項價值觀念，即其認為在工作中重要、應該的行為方式。
邱淑媛	1993	是個人對工作的重視與偏好的程度，是個人的態度與信念，可引導個體的工作行為與表現。
蔡林亮	1993	指個人內在所欲追求的工作特質與屬性，而此一需求動機將會影響個人在工作上的態度與行為。
李華璋	1994	將工作價值觀視為價值系統中的一部分，凡涉及對工作的評價、好惡、理念皆屬工作價值觀的表現。
羅俊龍	1994	工作價值觀是個人對工作特性重視與偏好的程度，代表個人的信念與態度傾向，以引導個人工作行為與工作選擇的指標

吳鐵雄等	1996	認為工作價值觀的意義為個體於從事工作時，據以評斷有關工作事物、行為或目標的持久性信念與標準，個體據此表現工作行為、追求工作目標。
Dose	1997	是關於工作或工作環境的評估標準，藉由個人辨別什麼是「正確的」或評估偏好的重要性。
楊妙芬	1997	是指工作本身、工作歷程，或工作結果整體的一種主觀判斷，是屬於感覺、態度或情意的反應。
徐西森	1998	工作價值觀是指一個人在工作上所追求的條件、程度及抱負水準。
Schwartz	1999	是使人們通過工作來尋求的一種目標和報酬，它們是一般的個體價值觀在工作生活中的表現。
Ros	1999	人們從某種職業中所得到的終極狀態或行為方式的信念。
鐘志明	2000	為個體從事工作時，據以評斷有關工作事物、行為或目標的持久性信念與標準，個體據此表現工作行為、追求工作目標
李冠儀	2000	個人在工作中對工作條件或結果的重視程度，屬於個人內在需求的表現。
廖秋月	2001	工作價值觀為價值系統中的一部分，凡涉及對工作的評價、好惡、理念皆屬工作價值觀的表現，它具有價值體系的一切屬性及其正負兩種取向；個別的工作價值觀能組成工作價值體系，會影響個人對工作的選擇行為與工作的滿意度，同時當個人在做工作評價的過程中，也會以「偏好的形式」表現出來。
鄭韻玫	2001	個人從事工作活動所持之信念與評斷工作意義的標準，滿意度個人需求與偏好的事物，藉以引導個人工作行為的方向與追求工作的目標。
唐大鈞	2001	個人對工作重視與偏好的程度，代表個人的信念與態度傾向，可以用來引導個人工作行為與表現的意向。
呂信寬	2001	工作價值觀為個人價值的一部分，是個人對工作活動需求、偏好及期望的程度和傾向。
蔡孟翰	2001	是指個人在社會架構下，所形成對於一般性的工作情感或態度取向，是個人內在或精神上所偏好而想追求的各種工作條件或工作結果。
莊惠敏	2001	個人對工作的一般性工作態度，亦即個人對工作所抱持的信念或偏好態度的程度。
Brown	2002	是個人價值系統之一，經由價值觀可以滿意度個人在工作上扮演的角色，例如財務增減、成就感、利他行為等。
郭馨鎂	2003	個人從事工作時，據以評斷有關工作事物、行為或目標的持久信念與標準，據此表現工作行為，追求工作目標。
Robbins	2003	工作價值觀引導人們對工作本身或某一特定工作之實質意義，例如經濟報酬、勤勞、忠誠、人際關係、社會地位、自我實現等，形成偏好的認知或意向；尤其現代管理也更注重個人自身的價值，個人的價值

		體首先對工作目標有所影響，員工除了按時完成工作，對於工作品質的好壞，取決於員工價值體系對於工作的認同程度，對現代員工而言，工作的主要目的，不再僅是為了生存，而是為了實現自身價值，亦即員工內在的價值體系。
尚濬清	2003	工作價值觀存在於個人價值體系之中，當個人對工作產生正向情、欲、知的反應時，即出現對工作的偏好與喜愛的態度
黃相璋	2003	是個體透過社會化過程逐步累積而成，並針對某一特定工作所建立持久性偏好標準的認知與態度，據以評斷有關工作事物行為或目標，引導個體的工作行為與追求的工作目標，達成慾望或需求的滿意度。
邱健誠	2003	是一種對職業、工作的偏好或傾向，引領個體行為方向，並提供個人評估依據，為個體在社會化（socialization）的過程中從事工作或職業活動時，用以評斷有關工作事物、行為或目標的持久性偏好與標準，其目的在於滿足個體的需求。
George 和 Jones	2004	是員工個人期望從工作中得到什麼成果，以及個人在工作上應該如何表現的信念。工作價值觀也操縱了職業倫理的行為（ethical behavior），簡而言之，工作價值觀是員工的感覺及信念中最廣義且存在時間最長的，它會影響員工對工作的感受。
Feather	2004	是一種動力系統，它為人們提供思想和行為的標準，隨著工作環境的變化，個體的工作價值觀也會隨之做出變化和調整以適應新的環境。
蘇慧萍	2004	係個人對工作特性與偏好的程度，以個人信念與態度傾向，來導引個人工作行為與表現的意向，並作為選擇工作之指標
蔡俊傑、張順發	2004	是個人在從事工作時，所持有的信念與態度，是個人用來評估與工作有關之現象，以及決定從工作中獲得期望之偏好順序標準，亦是影響作者工作態度與工作行為的重要因素。
李英蘭	2005	是一種內在持久的信念與行為之間存在某些關聯，屬於個人在工作方面一種偏好、意願與工作傾向，會深深的影響個人態度及行為。
蘇淑麗	2005	個人面對與工作有關課題之評價標準，亦即個人對工作特性重視的信念與程度，藉以滿意度內在的需求，並影響個人的工作行為及態度。
王文志	2005	個人對工作特性重視與偏好的程度，代表個人的信念與態度傾向，用以引導個人工作行為與表現的動向，即工具性工作價值，用來探討青年志工參與服務的工作價值，進而協助青年志工認知本身的工作價值觀。
蘇榮欽	2007	工作價值觀是價值觀系統中的一部分，是個人在社會化的過程中認知與經驗之累積所建立，對特定工作與偏好的持續性的態度與評價基準，藉以滿足內在的需求並足以引導及影響個人的行為模式與偏好的一種主觀判斷的概念。
王源欽	2009	是指個人對作的信念與偏好程度，可以導引個人的行為動向，造就個

高瑞新		人特定的行為，並作為選擇工作之指標，它會深度影響個人對工作的認知與評價。
陳溫惠	2009	價值觀是個人獨特的工作信念與理念，影響其對人、事、物判斷的標準，是引導個體加入組織環境的因素。也就是說，志工之工作價值觀係從事服務時所秉持的信念及指引方向，並認同自己工作的重要性對自己工作負責，重視自己的工作表現，堅守自己的工作本份，扮演好自己的職責角色，並且將志願服務工作與生活經驗結合的程度
郭欽輝	2009	工作價值觀是價值觀系統中的一部分，是個人在社會化的過程中認知與經驗之累積所建立，對特定工作與偏好的持續性的態度與評價基準，藉以滿足內在的需求並足以引導及影響個人的行為模式與偏好的一種主觀判斷的概念。
翁招玉	2010	可歸納為是一種仲介於個人工作目標與情感取向間的概念，是個人據以判斷個人工作事務、行為或目標的持久性偏好信念，影響個人對工作選擇與工作行為，反映出個人在工作情境中所欲追求之條件，以及能滿足這些條件的管理行為。工作價值觀是超越具體情境，引導個體對與工作相關的行為與事件進行選擇與評價，指向希望達到的狀態與行為的一些重要性程度不同的觀念與信仰。

資料來源：1 郭欽輝（2009）、2.翁招玉（2010）、3.研究者整理

由上表國內外學者專家對工作價值觀的觀點可發現，西方學者對工作價值觀的看法，較偏向工作是否滿意度個體內在需求的一種價值體系的參考架構，是個體對工作層面的偏好或取向程度。國內學者的定義較偏向與工作有關的評價標準，藉以引導個體在工作行為上的表現（郭欽輝，2009；蘇榮欽，2007；蘇淑麗，2005；黃相璋，2003）綜合許多學者的論點，彙整出工作價值觀有以下共同特質：

（一）工作價值觀是一種內在驅力，促使個體朝向既定人生目標邁進引領個體行為方向與實現動機。

（二）工作價值觀是個體評斷的標準，提供個人計算、評估的依據，調解工作向度與情感的關係，用以衡量何者重要與不重要。

（三）工作價值觀具有優先順序，是一種體系與建構，並包含多種價值，彼此間有重要程度的差異。

（四）工作價值觀目的在於個人需求的滿意度或需求的表現。

（五）工作價值觀是一種信念，具有認知、情感與指導性。

近年來社會環境的急遽變化也促使工作價值觀隨之而更動。王叢桂(1992)在其「社會轉型中之工作價值觀變遷研究」中發現新世代與非新世代工作者對於「工作」所持的概念已大不相同。目前台灣年輕一代受到美式文化及生活方式改變的影響，新新人類的工作價值觀，也打破過去在同一企業從一而終，一成不變的思維。(李元隆，2000，轉引自蘇榮欽，2007)

綜上所述，工作價值觀是個人在從事工作時，所持有的信念與態度，是個人主觀判斷工作行為或目標的持久性偏好信念，會影響工作者工作態度與工作行為的重要因素。

貳、工作價值觀的層面分類及測量工具

一、工作價值觀的層面分類

有關工作價值觀的相關分類文獻相當廣泛，但基於研究目的考量與相關背景因素或對象之差異，且每一研究者對工作價值觀之定義不盡相同，因此對工作價值觀的取向亦有不同，因此對於工作價值觀之分類往往綜研各家對工作價值觀之分類加以改編，以符合研究目的，但一般仍以內、外在工作價值觀為取向居多。茲就國內外學者對於工作價值觀之層面分類彙整如下表 2-5：

表 2-5 國內外學者工作價值觀層面分類

學者	年代	內容
Super	1970	將工作價值觀分為三大類 15 個層面，45 個題目：一為內在價值：利他主義、獨立性、審美(esthetics)、創造性、生活方式、智慧激發(intellectual stimulation)、變化性；二為外在價值：成就感、聲望(prestige)、安全感(security)、經濟報酬(economic returns)；三為附帶價值：管理權力、工作環境、與上司關係(supervisory relations)、與同事關係。
Wollack, Goodale, Wijting 與 Smith	1971	將工作價值分為：(1)內在價值(intrinsic value)：指個人對達成工作目標的內在企圖心；(2)組織人倫理(organization-man ethics)：指個人對於在組織內的工作倫理所抱持的態度，以及對於工作勤奮的態度；(3)努力上進(upwardstriving)：指個人對於其在組織內努力工作以求晉升或升等的態度。(4)工作社會地位(social status of

		job)：指個人對於其職務或職位在社會上所代表的意義所抱持的態度；(5)傳統倫理(conventional ethics)：指個人對於一個好工作的定義以及對於好工作所抱持的態度；及(6)對薪酬的態度(attitude toward earnings)：指個人對於以金錢報酬選擇工作所抱持的態度。
Wallack 等人	1971	根據一些對立倫理觀(protestant ethic)的層面開發了「工作價值觀」，包括三個因素：內在因素、外在因素和混合因素。
Rokeach	1973	對於工作價值觀分為目的性及工具性兩大類。目的價值又稱終極價值，包括：舒適生活、積極生活、成就感、和平世界、美麗、公平、家庭安全、自由、快樂、內在和諧、成熟的愛、國家安全、舒適愉悅、救濟他人、自我尊重、社會肯定、真摯友誼、智慧共十八項；而工具價值又稱手段價值，包括：企圖心、寬容、勝任能力，快樂、整潔、勇氣、諒解、利他、誠實、想像力、獨立、智力、邏輯思考、愛、順從、禮貌、責任、自我控制等十八項。
Kalleberg	1977	將工作價值觀劃分為內在動機、方便性、與同事關係、生涯及資源妥適性四類。
Gade 與 Peterson	1977	將工作價值觀分為內在價值與外在價值兩類。
Wollack 等人	1978	工作價值調查量表(Survey of Work Values, SWV)主要針對後青春期至成人階段所發展出來的，測量受試者的內在（與工作有關）及外在（與報酬有關）的工作價值觀，整份量表計有六個分量表，包含由工作所得的榮耀、工作投入、對薪酬的態度、社會地位、上進以及對工作的責任感等六個層面，每個分量表有 9 題，共計 54 題。
Gomez-mejia	1981	分為與任務有關、以及工作條件與內容層面的工作價值觀，前者包括：工作挑戰性、成就、自主性、能力發揮、責任工作；後者包括：督導的人際關係品質、督導的個人問題、工作環境、工作夥伴、公司政策、安全、組織等。
吳聰賢	1983	將工作價值觀分為：(1)內在取向：指個人可直接從工作經驗中獲取之報酬取向，包含興趣、創造、發揮專長、表現與應用所學；(2)外在取向：指個人透過工作，獲取存在於工作以外的報酬，包括物質報酬層次，如收入、工作福利，權力地位和聲望等；另一層次則為社會心理層次，包含友誼交流、被人重視、服務功能、互助合作

		機會等；(3)綜合性取向：指個人從事工作之實質意義，包括機會成本、人生意義、自我實現、獨立自主及負擔責任等。
Elizur	1984	將工作價值觀分為升遷、做有意義的工作、對社會的貢獻、成就、勝任能力、責任、獨立、被當作人的尊嚴、地位、受到讚賞、對組織的影響力、對工作的影響力、工作夥伴、與上司的關係、安全、工作時間、工作環境、工作種類、公司形象、薪水和假期等 21 項
Enz	1986	指出價值觀有四大類：包括與環境有關的價值、與工作有關的價值、與人際有關的價值、個人的價值。
Ravlin 與 Meglino	1987	分為成就感、對他人的關心、誠實、努力工作、正面的觀點、協助他人、公平等項。
Macnab 與 Fitzsimmons	1987	將工作價值觀區分為權威、夥伴、創意、獨立、安全、利他、工作環境及榮耀等 8 項。
陳英豪等	1987	修定 Super 之工作價值觀量表，將工作價值觀分為自我表達、可得報酬與人物環境三個取向。
Super	1989	升遷、美感、創造性、生活方式、個人發展、冒險性、利他主義、成就、自主性、聲望、權威、社會互動、社會關係、變異性、經濟安全、工作環境、經濟報酬、體能活動、體力勞動、能力發揮。
李華璋	1990	經實地訪談大學生，將工作價值觀分為：工作中的成長、表現與創新、解決問題、社會道德、利他主義、挑戰與成就、自主、工作調適、社會肯定、影響力、人際關係、坦誠的人際關係、平淡、避免心理壓力、新奇與變異、安定、社會潮流、工作環境、薪水、休閒與維護健康等 21 項。
林邦傑	1990	利他、經濟報酬、管理、人際關係、智性成長、安全感、成就感、獨立性、威望(9 因素)。
Elizur, Borg,Hunt 和 Beck 等人	1991	將工作價值觀劃分為三個層面：認知層面、情感層面和物質層面。
Elizur 等	1991	在一項對八個國家(地區)的跨文化的研究中，把認知成分分成內在價值觀和聲望價值觀，內在價值觀是指有趣的工作、有意義的工作、成長的機會、能力和知識的充分展現；聲望價值觀是個體對自己的工作感到驕傲，提高自己，在工作和組織中具有影響力。
Vaus and Mcallister	1991	內在價值：與 Kalleberg(1977)的內在動機相似。外在價值：與 Kalleberg(1977)的便利性、生涯、資源適

		切性等四方面相似。
郭騰淵	1991	成就與新知、利他、安全感、人際關係、名望、物質報酬。
黃光國	1992	從本土化的角度探討，將價值觀分為兩個領域、七個因素：一為「人道」，包含目的、社會、反權威價值觀三個因素；二為「修身以道」，包含工作、知識、群體、功利價值觀四個因素。
王叢桂	1993	根據 Rokeach 價值觀分類概念，將工作價值觀分為工作目的價值與工作手段價值兩種。目的：內在酬償、外在酬償、集體利益、平安和諧。手段：能力與理性、謙和與寬容、忠信、安分守成、務實、清新(2 部分 10 因素)。
曹國雄	1993	依據 Elizur(1977)之理論，將工作價值觀的範圍系統化，分成結果型態(modality outcome)，如物質、社交、心理，與工作表現關係(relation to task performance)，如福利、工作條件。
黃同圳	1993	將工作價值觀分成工作期望和工作信念兩種，所謂的工作期望為對工作內容與結果所產生的的各種內在與外在效益的重要性評價，而工作信念則是指一個人對於工作或經濟活動所擁有的觀點、動機與需求。
梅媛媛	1995	教學工作、學校行政、支持系統、工作酬賞、進修求知、工作環境。
吳鐵雄等人	1996	針對在職者編製的工作價值觀量表，分為目的價值及工具價值兩大類。 1.目的價值：自我成長取向、自我實現取向、尊嚴取向。 2.工具價值：社會互動取向、組織安全與經濟取向、安定與免除焦慮取向休閒健康及交通取向。
許智傑	1997	知識價值、社會價值、審美價值、宗教價值、政治價值、經濟價值、身體價值、情感價值、安全價值。
黃國隆和戚樹誠	1998	將工作價值觀分為：(1)目的性工作價值觀：內在酬償、外在酬償、平安和諧、集體利益。(2)工具性工作價值觀：能力與理智、謙和寬容、尊重傳統。
彭雅珍	1998	成長發展、成就聲望、創新變化、工作環境、安全福利(5 類)。
林靜宜	1998	目的性：自我成長、自我實現、尊嚴。工具性：社會互動、組織安全與經濟、安定與免於焦慮、休閒健康與交通(7 因素)。
盧慧凌	1998	自我發展、社會性報酬、創造力、自主性、安全感、人

際與休閒、利他性 (7 因素)	
Furnham, Forde 與 Ferrari 1999	依據 Herzberg 等人的工作價值觀二因素理論劃分為外在價值和內在價值。
李冠儀	2000 自主創造、成就威望、人際關係、組織安全、物質報酬、健康休閒(6 類)
廖秋月	2001 1. 內在價值 (護理組織任務的特性): 利他主義、崇高情操、理想抱負、成就感。 2. 附帶價值 (護理組織結構的特性): 權威性、階級性、支配性、紀律與服從性。 3. 外在價值 (護理職業的特性): 經濟性、規律性、堅毅與能力、發展性、專業性。
蔡孟翰	2001 成長發展、成就聲望、創新變化、組織安全、人際互動(5 因素)。
魏方亭	2001 精神、能力、社會、報酬、物質。
莊惠敏	2001 內在價值、社會地位價值、晉升價值、薪酬價值
呂信寬	2001 工作自由、工作的社會地位、敘薪與獎賞制度、升遷機會、從屬及同事關係、工作環境、安全感、利他主義、休閒、創造性(10 向度)
李春國	2002 成長與發展、成就與聲望、創新與變化、工作環境。
陳瑞惠	2002 自主與成長、成就感、假期、社會地位、安全感、經濟報酬、利他、生活方式、使命感。
王炎煌	2003 內在工作價值觀與外在工作價值觀。
邱健誠	2003 內在工作價值觀、外在工作價值觀。
郭馨鎂	2003 自我成長取向、自我實現取向、尊嚴取向、社會互動取向、組織安全與經濟取向、安定與免於焦慮取向、休閒健康與交通取向。
邱健誠	2003 內在工作價值觀、外在工作價值觀。
張玉艷	2003 對教育觀念之意識型態、對學校之認同感、服務觀念、自我實現、人際關係。
George 和 Jones	2004 內在工作價值觀是和工作本身性質相關的價值、外在工作價值觀是和工作結果有關。
李美鶯	2004 自我成長、自我實現、尊嚴、社會互動、組織安全與經濟、安定與免於焦慮、休閒健康與交通。
鍾佩蓁	2004 組織安全、自我發展、安適休閒、人際互動、社會肯定。
蘇慧萍	2004 內在酬償、外在酬償、工作彈性、人際關係、工作環境。
李清標	2004 工作積極性傾向、薪酬態度、晉升態度、受同事工作投入影響的程度、統合相關工作內容傾向程度。

錢淑芬	2004	「利他主義」「情操與理想」「階級權威」「紀律與服從」「工作與生活規律性」「體魄」「領導能力」「經濟性」「發展性」「社會形象」等 10 個因素結構。
沈儀芳	2004	成長發展、人際互動、成就聲望、安全福利。
王文志	2005	人際關係、知識經濟發展、社會聲望、組織信念與融洽。
蘇淑麗	2005	工作價值觀量表內容包括自主權、安定感、學用合一與免於焦慮等四個分量表。
劉明慰	2005	表現形態工作價值、認知性工作價值、情境性工作價值、工具性工作價值、資源性工作價值、報酬性工作價值。
鄭永祥	2005	分為創新發展、人際互動、成就聲望、組織安全。
王宏彰	2005	分為自我成長、自我實現、尊嚴、社會互動、組織安全與經濟、安定與免於焦慮、休閒健康。
李英蘭	2005	社會互動、生存價值、組織價值。
Jaw,Ling,Wang 與 Chang 等人	2007	分為自我發展、社會貢獻、穩定與酬勞、接受改變，以及權力和地位等五個層面。
Zhang,Wan 與 Yang 等人	2007	開發了中國大學生工作價值觀問卷，共有 5 個層面，每個層面 5 道題，分別是：挑戰、個人價值、平等的機會、社會地位、個人發展。
蘇榮欽	2007	內在價值、附帶價值、外在價值。
郭欽輝	2009	尊榮成就、親民奉獻、福利保障、互助關懷。
翁招玉	2010	學習成長、社會尊重、人際互動、利他經驗。

資料來源：1.郭欽輝（2009）、2.翁招玉（2010）、3 研究者整理。

20 世紀 70 年代以來，學者們從不同角度圍繞工作價值觀的定義、結構、測量及影響因素、跨文化背景等展開大量研究。因為對工作價值觀定義與詮釋不一，以及衡量工作屬性、研究對象等不同，學者們有著不同的各種劃分，有二層面、三層面、四層面或更多層面的劃分，如上表所列。

綜合上述觀點，學者們在研究中對工作價值觀的劃分並不一致，從二層面到六層面的分類都有，價值觀類型的主軸大都表現出內在價值與外在價值二類、目的價值及工具價值二類或認知性、工具性及情感方面三類。研究者統整各家觀點及研究，考量守望相助隊巡守員工作服務的特性，加入利他經驗的層面，並參考 Wollack,Goodale,Wijting 與 Smith(1971)及吳鐵雄等人(1996)、翁招玉（2010）的分類方式，將工作價值分觀成四個層面：

(1) 學習成長：指巡守員個人能在工作中施展自己的理想抱負，充分發揮自己的能力，並擁有專業自主的能力，勇於嘗試創新，達到自我實現的境地。

(2) 社會尊重：指巡守員能從工作中，能擁有自信與受到他人的肯定，建立社會聲望，受到社會大眾的尊重。

(3) 人際互動：指巡守員與在工作中與組織成員間有良好的互動關係，並能建立和諧的人際關係。

(4) 利他經驗：指巡守員能從服務他人中，獲得志願服務經驗。

根據上述文獻整理結果，研究者採用這四個層面來設計研究題目，收集研究相關資料，以了解守望相助隊巡守員工作價值的情形。

二、工作價值觀之測量工具

由於國內外各學者對工作價值觀的看法不一，所著重的對象和層面也不盡相同，因此發展出來的測量工具也相當多，在此僅列出與本研究比較有關係之量表。(轉引自王文志，2005：22-23)

(一) Weiss, Dawis, England 和 Lofquist 的明尼蘇達重要性量表

Weiss 等人(1964)發展明尼蘇達重要性量表(Minnesota Importance Questionnaire, 簡稱 MIQ)，其以為價值是需要的結合，並分為：成就感、活動、報酬、獨立性、安全感、變異性、創造性、能力運用、責任、公司政策、工作環境、升遷、權威、讚賞、社會地位、工作伙伴、道德價值、社會服務、督導—人際面、督導—技術面等二十種分量表，

每個分量表有五個題目，以五點量表，從「極不重要」到「非常重要」，按 1 至 5 分計分。經施策及統計分析考驗，其內部一致性 Cronbach α 值；係數相當高(在.77 至.91 之間)，惟未得到較佳穩定係數(Lofquist & Dawis, 1978; Zytowski, 1970)。

(二) Super 的工作價值觀量表

Super (1970) 所編制的工作價值觀量表 (Work Value Inventory, 簡稱 WVI)，係經由 Super 參考工作價值觀與工作滿足相關文獻後，編擬預試題目，經信效度考驗、因素

分析，從檢測個人於擇業重視傾向的 225 個題目中，以項目分析篩選出 45 個項目。其中分為利他主義、審美、創意、智慧激發、獨立性、成就、聲望、管理、經濟報酬、安全感、工作環境、與上司關係、與同事間關係、變化性、生活方式選擇等十五向度。此量表採李克特式 (Likert-type) 五點量表記分，適用對象為 7 年級以上至成人，主要是配合職業輔導工作所需。

(三) Wollack, Goodale, Wijting 和 Smith 的工作價值觀量表 Wollack 等人 (1971) 以新教倫理向度為基礎，經因素分析方式取出六個因素編製成工作價值觀量表 (Survey of Work Values, 簡稱 SWV)，個因素如下：

- 1 內在價值：指個人對達成工作目標之內在企圖心。
- 2 工作投入：指個人主動參與工作，其對工作相關決定有所貢獻。
- 3 上進：指個人尋求職位晉升、提昇生活水準的態度與欲望。
- 4 責任感：指個人對工作抱持負責、自主的態度。
- 5 社會地位：指個人對職位所代表社會意義的看法。
- 6 對薪酬態度：指個人對工作的金錢酬勞所持態度。

該量表中個因素均含三個題目，共 18 個題目。計分方式採 Likert 五點量表，從「非常不同意」到「非常同意」，按 1 至 5 分計分。

(四) 工作層面偏好量表 (Work Aspect Preference Survey, 簡稱 WAPS)

主要是由 Pryor (1979) 所編著，他認為工作價值觀應該是評價性的陳述，而非情感性的陳述，常常容易被誤解，因此以「工作層面偏好」來說明原本的概念，量表共有十三種價值類別，包含「獨立性」、「創造性」、「金錢」、「聲望」、「自我發展」、「生活方式」、「分離性」、「管理」、「利他性」、「環境」、「與同事關係」、「身體性活動」、「安全感」十三個分量表，五十二道題目。

參、背景變項與工作價值觀之相關研究

影響工作價值觀的因素有很多，而背景變項是諸多因素中，研究者所不容忽視的。本研究擬從背景變項探討其與工作價值觀之關係，由於各個研究所採取的工作價值觀層

面分類不大相同，僅整理敘述與義工工作價值觀的實證研究相關之文獻，但相較於一般職員、護理人員或教師的研究量，義工的工作價值觀相關實證研究較少，研究者常將背景變項與參與動機、工作滿意度、工作投入、組織承諾列入討論；其中，最常納入研究的背景變項包括：性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、志願服務年資、志願服務經驗、是否為幹部等，實證研究結果整理如表 2-6 所示：

表 2-6 義工個人背景變項影響工作價值觀之實證研究結果

研究變項	與工作滿意度相關性	研究者 (時間)
性別	有顯著相關	黃蒂 (1988)、胡小玫 (2009)、翁招玉 (2010)
	無顯著相關	蔡佳螢 (2001)、陳弘美 (2003)、尚濬清(2004)、王文志 (2005)、王淑美 (2005)、陳溫惠 (2009)
年齡	有顯著相關	何永川 (2005)、王文志 (2005)、王淑美 (2005)、林國隆 (2006)、陳溫惠 (2009)、胡小玫 (2009)、翁招玉 (2010)
	無顯著相關	黃蒂 (1988)、尚濬清(2004)
職業	有顯著相關	王文志 (2005)、王淑美 (2005)、陳溫惠 (2009)
	無顯著相關	蔡佳螢 (2001)
婚姻狀況	有顯著相關	王文志 (2005)、翁招玉 (2010)
	無顯著差異	蔡佳螢 (2001)
教育程度	有顯著相關	尚濬清(2004)、王淑美 (2005)、陳溫惠 (2009)、翁招玉 (2010)
	無顯著相關	黃蒂 (1988)、蔡佳螢 (2001)、陳弘美 (2003)、王文志 (2005)、胡小玫 (2009)
宗教信仰	有顯著相關	陳泰元(2003)、尚濬清(2004)、黃志弘(2004)、王淑美(2005)
	無顯著相關	蔡佳螢 (2001)、王文志 (2005)
服務年資	有顯著相關	王文志 (2005)、翁招玉 (2010)
	無顯著相關	蔡佳螢 (2001)、王淑美 (2005)、陳溫惠 (2009)
志願服務經驗	有顯著相關	黃蒂 (1988)、王文志 (2005)
	無顯著相關	王淑美 (2005)
是否擔任幹部	有顯著相關	
	無顯著相關	王淑美 (2005)

資料來源：本研究整理。

從表 2-6 各實證研究結果可知，研究結果隨研究對象或變項之不同而有所差異；由

於目前尚缺少守望相助隊巡守員個人背景變項與工作價值觀之相關研究，因此，本研究擬以守望相助隊巡守員為研究對象，深入探討個人背景變項與工作價值觀之相關性，以再次驗證志工個人背景變項對工作價值觀之影響。

第四節 工作滿意度的意涵、理論與研究

工作滿意 (Job satisfaction)，或稱工作滿足，是一種包括許多因素的心理狀態。員工工作滿意與否，會影響組織之正常運作，且可做為組織內一種早期的警戒指標、提供組織與管理做為參考，據以擬定政策，或及早發現組織缺失、採取補救措施 (許士軍，1977；Seashore & Taber，1975)；因此，研究組織成員的工作滿意度有其重要性。

壹、工作滿意度的定義

工作滿意(job satisfaction)是一個多面向的概念，國內學者有人將其譯為「工作滿足」或「工作滿意度」，其開始受到大眾的關心是開始於 Hoppock 在 1935 年出版的「工作滿意」一書，他發現不同的職業階層有不同的滿意程度，且較高的工作者有較高的工作滿意，也就是說工作滿意是可以被預測的。

將工作滿意的定義提出以下的歸納：(轉引自顏憲文 2005：19-20)

一、整體性定義

將工作滿意的概念作整體綜合性的概念解釋，而不涉及考慮工作滿意各個構面向、形成原因和過程。如 Hoppock(1935)、Vroom(1964)、Robbins(1996)等學者的定義。工作者將其在不同工作構面向上的滿意與不滿意間予以平衡，形成整體工作上的滿意。

二、差距性定義

差距性定義由 Porterh 與 Lawler(1968；1971)、謝金青 (1992)、許士軍 (1994) 等學者提出，係將滿意程度視為一個人自特定的工作環境中感覺他所「實際獲得的價值」與「預期獲得的價值」兩者間的差距，其差距愈小，滿意程度愈高；反之，滿意程度愈低。

三、參考架構定義

參考架構定義係由 Smith, Kendall 與 Hulin(1969)、張春興(1989)等學者提出，認為人們態度及行為的最重要因素，是人們對於組織或工作情況中客觀特徵的主觀知覺與解釋，這種知覺與解釋係受個人自我參考架構的影響，此一定義又可稱為構面性定義。

四、主觀知覺定義

Campbell(1970)、Robbin(1996)、郭振生(2003)等指個人對於工作環境主觀的知覺與解釋，在分析工作滿意的同時必須留意個人因素對工作滿意感受的影響，而不能只侷限於組織的特徵，每一工作情境是否影響工作滿意，受到許多個人因素的影響，所以工作滿意並非一絕對現象，而是視個人所可能做的決定而定。例如：年齡、性別、婚姻狀況、年資、職位狀況等的影響。

由於各研究者的研究對象、觀點、理論和範圍各有不同，對工作滿意的定義也有不同的解釋，茲將各研究者對工作滿意所做的定義，歸納如下表 2-7：

表 2-7 國內外學者工作滿意度之定義(以年代先後排列)

學者	年代	定義
Hoppock	1935	認為工作滿意是工作者心理和生理對環境因素的滿意感覺，亦即工作者對工作情境的主觀反應；工作滿意的程度，可由徵詢工作者對工作感到滿意之程度得知
Schaffer	1953	工作滿足是動機過程的一個重要現象，即表示察覺員工的需要及需要被滿足的程度
Adams	1963	一個人對其工作上的投入與產出之比率與他人同一比率比較後的知覺
Vroom	1964	指個人對目前所扮演的角色所持的感受或情緒性反應，若為正向的態度，則表工作滿足，反之，則工作不滿足。
Porter 與 Lawler	1968	工作滿意的程度是一個人在工作中「實際獲得」與他所認為「應該獲得」的差距而定。在工作情境中，實得與應得的差距愈小，工作滿意程度愈大，反之愈小。
Blum 與 Naylor	1968	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 與 Hulin	1969	工作滿足是一個人對其工作或工作構面所懷有的持續情感，此情感定向是由工作者對其工作所期望的與實際得到的兩者間之知覺性差異所決定。
Locke	1969	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感觸。
Campbell	1970	為個人內在的心理狀態，也就是個人對工作或工作的某些特定層面，所持正向或負向的感覺或態度。
Cribbin	1972	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。
Price	1972	工作滿足是指一個人對其目前所扮演工作角色所抱持的情感取向
Chruden 與 Sherman	1972	工作滿足是動機過程的一個重要現象，是表示個人察覺其需求被滿足的程度。
McCormick 與 Tiffin	1974	工作滿意度為員工從工作中所獲得的需求滿意度程度
Coffey, Athos 與 Raynolds	1975	工作滿足是指個人期望的報酬與所得到報酬間的函數。
Hackman 與 Oldham	1975	工作滿足分成一般滿足與特殊滿足。
Dessle	1976	個人從工作中所獲得的一種需求滿足程度。
Davis	1977	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。
Kalleberg	1977	工作滿足是一個單一的概念，工作者能夠將其在不同工作構面的滿足與不滿足予以平均，而面對整個工作形成的集體滿足。
Salancik 與 Pfeffer	1977	工作滿足是個人對工作情境的一種由社會因素所建構而成的理解情形，而不是客觀事物狀態的一種直接結果。
許士軍	1977	工作滿足是一工作者對於其工作所具有之感覺或情感性反應。
陳義勝	1980	工作滿意度為一種對工作的態度，由情感、認知與行為三項因素組成，同時也從多方面學習形成。
Daft 與 Steer	1986	工作滿意是評估個人自己的工作，或工作經驗而得的一個愉快或正面的情緒狀態。
Seal 與 Knight	1988	工作滿意度乃指工作者對其工作本身一種情緒、情意或評價上的整體反應。
張春興	1989	工作滿意度係指個人或多數員工對其所任工作感到滿意的程度，工作滿意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。
Cranny, Smith	1993	認為工作滿意是工作者在比較實際與期望結果後，對工作所產

與 Stone		生的情感性反應
李明書	1995	工作滿意乃是指個人對工作相關因素(內、外環境)、或個人需求滿意度情形之感覺與態度
Robbins	1996	工作滿足是指個人對其工作的一般性(總體)態度,工作者的工作滿足程度高,則表示對他的工作抱持正面的態度。
曹育誌	1997	組織中的個別成員對各種情境之不同構面表達的主觀感覺,或情感反應的程度。
陶惠芬	1999	是個人對工作的實際狀況與對工作的期望所表現出來的感覺與態度。
曾士雄	2001	是指個人內在因素和工作環境交互作用之後,對工作所產生的情感反應與態度。
游淑惠	2003	對其目前工作,所具有的一種積極參與程度,此程度若具有積極情意的傾向時,則稱為「滿意」,若為消極情意的傾向,則稱為「不滿意」。
鄭全利	2003	工作滿意度為,個人對其工作感受的情形,對工作整體、工作的各個層面,以及工作中各種情境之情緒反應、職務態度等多種向度,也就是主觀的工作滿意度。
林清標	2004	將工作滿意為個體對於組織工作的整體性感受,包括對外的 work 環境及對個人所扮演的角色所抱持的態度與情意取向。
蘇月琴	2004	為工作者其工作及工作相關因素的感受或情感性反應。
謝秉育	2005	個人對其工作或工作各層面所持的一種情感性反應,工作滿足與否決定於其應得到及實際得到的報酬二者的差距。
顏憲文	2005	是一種對於工作知覺的主觀態度,而且並非一個絕對現象,而是個人與環境的多元互動結果,因此,研究工作滿意不僅在於研究組織環境所能提供的條件外,更要重視組織成員的差異性。
潘玟諺	2005	是個人和環境交互作用後產生,為個人對事物主觀判斷與感覺的一種態度,包括福利與訓練、溝通與關懷、人脈資源、組織氣氛等滿意度。
張弘昌	2005	乃指個人或多數員工對其所任工作感到滿意的程度。
李英蘭	2005	是個人對其工作感受的情形,對工作整體、各個層面的情感反應,包括對工作及對個人所扮演的角色所抱持的態度,是一種主觀的認定,具有的一種積極參與程度,此程度若具有積極情意的傾向時,則稱為「滿意」,若為消極情意的傾向,則稱為「不滿意」。
蘇榮欽	2007	工作者在其工作歷程中,對工作情境中對各項因素所為之整體性、主觀性的情意、態度反應程度或判斷基準。

郭欽輝	2009	在其工作歷程中，對工作情境中對各項因素所為之整體性、主觀性的情意、態度反應程度或判斷基準。
翁招玉	2010	指志工參與志願服務工作所獲得的滿足感受，是志工評價其工作或工作經驗而產生之正向的或愉悅的情緒狀況。

資料來源：1.謝秉育（2001）、2.郭欽輝（2009）、3.翁招玉（2010）、4 研究者整理。

分析上述對工作滿意的定義，可以瞭解工作滿意是一種對於工作知覺的主觀態度，而且並非一個絕對現象，而是個人與環境的多元互動結果，因此，研究工作滿意不僅在於研究組織環境所能提供的條件外，更要重視組織成員的差異性。本研究參考顏憲文（2005）、潘玟諺（2005）的看法，將工作滿意定義為：守望相助隊巡守員在協勤工作情境中，個人內在因素和工作環境交互作用之後，對工作所產生的情感反應與態度，用以判斷個人對工作的實際狀況與對工作的期望所表現出來的感覺與態度。

貳、工作滿意度的重要性

研究工作滿意問題，可以了解工作者的行為與態度間的關係。

Staw（1990）指出工作滿意的重要性如下：（轉引自吳淑鈺，2000：24）

- （一）有越高的工作滿意的員工，有越好的心理及心理健康的紀錄。
- （二）工作滿意對於吸引及留任高工作能力的員工扮演重要的角色。
- （三）工作不滿意與員工的離職、缺席、工會組織的活動與抱怨等問題有關，上述問題會造成組織的成本提高和分裂。

另外，以工作滿意的測量作為社會指標，具有以下三種任務與價值意義：

- （一）代表社會中一種有價值的產物，如所謂的「心理上的國民生產毛額」（psychological GNP）。
- （二）提供組織內早期警戒的指標，作為組織工作不當配置、政策或計劃缺失及組織緩慢改變的診斷，並採取應有的措施。
- （三）提供一理論與模式上的重要變項，並應用至社會政策與計劃形成。

總而言之，工作滿意對個人而言會影響個人的心理及生活；對組織而言是一種內部危訊警示的指標；對整個社會而言，更可提供社會政策與計劃擬定之參考，其重要性可

見一斑。

Shulman (1982) 認為實際上志工願意參與是想選擇參與他們喜愛、有成就感和個人成長感受的活動。其他的學者認為工作滿意是替代薪水的報酬付給志工的重要方式，所以管理者必須要了解志工的興趣和目標，且為每個志工可以接受的方法 (Naylor, 1985)。以上可見最佳的招募志工且使志工留任的最佳策略是提供有趣、有挑戰、有意義的工作、個人成長、與社會互動的活動給予志工參與。(轉引自吳淑鈺, 2000: 24-25)

參、工作滿意理論模式及其主張

工作滿意概念被提出雖僅短短數十年，但相關的研究甚多，茲整理幾個重要的工作滿意理論及其主張，詳如表 2-8 所示：

表 2-8 工作滿意相關理論及主張 (依理論名稱筆劃排列)

理論名稱、年代	代表學者	主要主張
三需求理論 (Three-needs theory) (1961)	麥克里蘭 (McClelland) (Atkinson)	與個人工作態度有關的需求為成就需求(人們有超越別人，追求成功的慾望)、歸屬需求(個人追求友誼和親密的人際關係，讓別人喜歡和接受的慾望)與權力需求(人有塑造和控制他人行為，追求影響力的慾望)
內外滿意說 (Intrinsic and Extrinsic Dimension) (1961)	卡勒伯格 (Kalleberg) (Homans)	影響工作滿意的因素分為： 1. 外在滿意：為工作本身以外的特質，包括政策、環境、薪資、升遷、工作所需資源是否充足、人際關係等。 2. 內在滿意：與工作本身相關的特質，包括成就感、責任感、受賞識感、興趣、進步感、挑戰和成長的滿意等。
公平理論 (Equity theory) (1963)	亞當斯 (Adams)	滿意與否取決於「工作所得與投入的比率」與「一個或多個參照人物的工作所得與投入之比率」相比較的結果。若比較結果相等，則會覺得公平，導致工作滿意；反之，則會覺得不公平，導致工作不滿意。此「工作投入」乃指個人對工作所提供任何有價值的貢獻，如工作時間、技術、教育程度、工作

		經驗、工作績效等，「工作所得」係指個人在工作後所能獲致有價值的東西，如薪資、升遷、獎勵、福利、成就感等。
生存歸屬成長理論簡稱 ERG 理論 (Existence, relatedness and growth theory) (1937)	阿德佛 (Alderfer)	個人需求層次由低而高可分為生存的需求(即生理與物質的慾望)、歸屬的需求(個人與他人之間情感的分享與相互性的人際關係需求)與成長需求(個人運用自己的能力來解決問題或追求個人成長的需求)。
差距理論 (Discrepancy theory) (1961)	波特 (Porter) 洛克 (Locke)	滿意與否乃依個人感覺到「應該或希望獲得的」與「實際獲得的」兩者間的差距大小而定；差距愈大則愈感到不滿意，差距愈小則愈感到滿意；著重個人主觀認定，即個人覺得實際所得與其他結果水準之間的差距，以差數來衡量工作滿意度。
期望理論 (Expectancy Theory) (1964)	佛洛姆 (Vroom)	行動是否滿足個人的需求，是受到期望與期望值的影響。期望是指個體的主觀信念，相信在特定行為後會產生特定結果的感覺；期望值是對某種特定結果的情感傾向。用函數表示表示即為：動機 = Σ (期望 * 期望值)
需求層次理論 (Need-hierarchy theory) (1908-1970)	馬斯洛 (Maslow)	人因有需求而產生行為，需求層次雖為層級式排列，但層級間無截然分界，也並非每一層次需求都完全滿足後，下一層次的需求才出現。
雙因子理論或稱激勵保健理論 (Two-factor theory) (1959)	赫茲伯 (Herzberg)	影響工作滿意與不滿意的因素分別為激勵因素和保健因素。1.激勵因素：來自工作本身有關的特性，可積極促成工作滿意度，包括成就感、工作挑戰性、責任、賞識認可、升遷和成長等因素。2.保健因素：與工作僅有間接關係或存在於工作本身以外，是維持工作動機的最低標準，包括地位、人際關係、薪資、機構政策、上司督導、工作環境等因素。
t 系統理論 (System)	威勒門 (Wernimon)	外在因素與內在因素的交互作用會影響個人工作滿意的程度。

theory) (1972)

資料來源：1.朱夏萍（2003）2.朱錦源（2006）3.本研究整理。

肆、影響工作滿意的相關因素

而在實證研究中，工作滿意的測量，主要是在反應個人對其整體實際工作所獲得的滿意程度，一般採用方式有二：一是直接晤談法，按照被訪者的意見歸納得知；二是按照工作滿意的理論，編製各種工作滿意量表，以求得個別分數，或是將各種構面分數加總，以對工作滿意狀況進行瞭解。

國外已發展的工作滿意的測度量表有明尼蘇達滿意量表 (The Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)、工作描述量表(The Job Description Index, 簡稱 JDI)、SRA 態度量表(SRA Attitude Survey)、工作診斷調查量表 (The Job Diagnostic Survey, JDS)、工作滿意調查量表 (The Job Satisfaction Survey, JSS) (顏憲文, 2005: 23)。本研究中，研究者以參考朱錦源（2006）、謝秉育（2001）量表，作為守望相助隊巡守員之工作滿意的測量工具。

由於工作滿意的內涵所涉及的範圍很廣，因此對於工作滿意因素變項的研究，大部分的研究只限於部分變項的探討。惟大多數之學者都同意影響工作滿意的變項不僅僅涉及工作者本身的特徵是必須探究的因素，同時工作的環境與工作本身也是重要的因素。研究者根據朱夏萍（2003）、顏憲文（2005）整理的影響工作滿意因素彙整表，將工作滿意的影響因素整理如表 2-9。

表 2-9 影響工作滿意之因素彙整表

變項 類型	變項種類	影響工作滿意之因素
前因 變項	個人屬性	1.人口特徵，如年齡、性別、學歷、經歷等。 2.人格特質，如價值、需求、成就感、責任感等。 3.能力如領導、智力、技巧等。 4.情境人格，如動機、偏好等。 5.知覺、認知及期望。 6.暫時性人格特質，如憤怒、厭煩等

環境變項	1.政治及經濟環境，如失業率等。 2.職業性質，如職業聲望、特性等。 3.組織內部環境，如組織氣候、領導方式、人際關係等。 4.工作與工作環境，如工作自主程度、變化程度、完整程度及回饋程度及薪資、升遷、工作保障等等。
後果變項	個人反應變項 努力、工作績效、退卻、攻擊知覺歪曲及疾病等
	組織反應變項 生產力、品質、流動率、組織認同、曠職及怠工。
	社會反應變項 國民生產毛額、疾病率、政治穩定性及生活品質。

資料來源：顏憲文（2005：24）。

經由上述分析可知，影響工作滿意前因變項不外乎個人與環境二大因素，而且影響工作滿意的前因變項不能僅由個人屬性或環境變項來決定，而是取決於兩者的互動關係；而影響工作滿意的後果變項也並非單純的因果關係，而是各變項多元而複雜的關係。

伍、影響工作滿意的測量

工作滿意的定義與理論分歧如前所述，研究上亦發展出不同的研究方法，一般測量工作滿意的方法有三：即訪談或問卷調查法、紀錄或直接觀察法與模擬工作情境進行實驗操作的方式；其中問卷調查法（Questionnaire Survey）具有問卷設計容易、保密性與廣佈性佳、可短時間獲取大量資料，且容易量化之優點，儘管仍存有無法深入探討、對回收率與填答情境較難以控制等缺失，但因使用方便，現已成為研究工作滿意最普遍的方法，因此，本研究亦採用問卷調查法做為研究工作滿意之主要方式，有關測量工作滿意的方法，學者 Evans 將其分為以下五種層次：一是對整體的滿足，即對於工作整體普遍態度傾向；二是測量對工作有關的各個層面之滿意程度，通常以態度量表測量；三是需要與目標達到的程度，兩者相比較看其差異情形；四是目標或需要的期望水準；最後一種是測量其工作層面和目標或需要的重要性，以得到各層面對個人的強度關係。

本研究擬採用第二種方式來測量義工的工作滿意度，並將所有題項相加後之總分做為整體工作滿意度，但究竟要如何形成或發現有關的層面或因素？由於不同的樣本構成，或不同的量表題項，都將導致不同的工作滿意構面，因此，對於什麼是工作滿意的最佳層面分類，迄今仍未有定論；但學者認為，經因素分析後，只要包含四至六個因素，

或一個一般性因素加上四組特定因素，即可相當充分地解釋工作滿意之內涵（許士軍，1977）。因此，本研究對於工作滿意層面之形成，除將依據理論或實證研究所得資料形成各題項內容外，亦將採用因素分析方式將所有題項歸納成若干因素或層面，並遵循「需包含四至六個層面」原則，以便能充分的解釋工作滿意之內涵。（轉引自朱夏萍，2003：24-25）

陸、志工工作滿意的相關研究

一、志工工作滿意之相關層面分類

國內外針對工作滿意的相關研究相當的多元，本研究所要探討的研究對象是守望相助隊巡守員，其在工作滿意上的表現與接受薪資的員工表現上是不盡相同的，同時關於志工的工作滿意的研究層面上也是相當的多元，至目前為止中外研究尚無定論，以下茲將國內學者對志工之工作滿意相關研究層面分類整理成下表 2-10：

表 2-10 志工之工作滿意度層面歸納一覽表

研究者 時間	研究對象	志工工作滿意層面
施嬭娟 (1984)	義務張老師	被督導的滿足、自我成長與發展的滿足、工作環境的滿足、社會滿足
黃明慧 (1986)	義務張老師	1 內在滿足：獨立自主、成就發展、能力發揮、自我了解 2 外在滿足：督導、同事、設備、進修、讚許
黃蒂 (1988)	生命線志工	學習訓練、工作表現、案主回饋、人際關係、社會地位、自我成長、能力發揮滿足
黃淑霞 (1989)	兒福機構志工	專業督導、互動關係、使用資源、工作責任與發揮專長滿足
嚴幸文 (1993)	醫院志工	內在滿意、外在滿意、一般滿意與整體工作滿意
石淑惠 (1997)	公共圖書館義工	組織氣候、工作特性、人際關係、自我成長與整體滿意度
簡秀昭 (1997)	中部地區公務機關	義工角色、訓練、工作、督導、組織氣候滿意
黃永明 (1998)	大學生志工	1 工作本身滿足、2 社會評價滿足、3 工作伙伴滿足、4 福利獎賞滿足、5 環境滿足、6 訓練滿足、7 督導滿足、

8 工作意義滿足		
何素秋 (1999)	兒童寄養父母	自我成長、情感、工作表現、督導關係、自我肯定與社會地位滿足
梁慧雯 (1999)	老人居家服務 志工	保健或持續參與服務之管理因素(含品質改善、組織融入、績效強化)、激勵或內在滿足(含服務價值、自我成長)
林佩穎 (2000)	藝術團體義工	自我成長滿意、社會需求滿意、工作本身滿意、才能發揮、獎賞滿意
宋世雯 (2000)	高雄地區志工	自我肯定、他人肯定、伙伴互動與機構福利滿足
吳淑鈺 (2000)	太魯閣國家公 園義解	關懷支持、溝通合作、責任訓練與整體滿意度
蔡佳螢 (2000)	醫院志工	內在滿足、外在滿足
陳秋蓉 (2001)	學校義工	社會化、自我尊重和成長、知識和技能、家庭和生活及整體滿意
曾士雄 (2001)	學校義工	人際關係、自我成長與發展、組織氣候與福利以及關懷滿意
謝秉育 (2001)	玉山國家公園 解說志工	自我成長、社會需求、知識技能、工作特性、組織氣氛與整體滿足
曾士雄 (2001)	學校義工	自我成長與發展、組織氣候、人際關係、福利與關懷
林利俐 (2002)	學校義工	自我成長與發展、組織氣候、人際關係、福利與關懷
李法琳 (2002)	大學生志工	工作學習與成長、工作成就與挑戰、工作技巧與表現
林世清 (2003)	高雄市國小導 護義工	自我成長與發展、組織氣候、人際關係、福利與關懷(採用曾士雄編製的工作滿意量表)
劉建彬 (2003)	台北縣國小學 校義工	社會化、知識與技能、家庭與生活、工作環境
朱夏萍 (2003)	環保護義工	1 自我成長滿意度、2 訓練研習滿意度、3 工作特質滿意度、4 管理機關滿意度、5 福利獎賞滿意度、6 社會互動滿意度
林美志 (2003)	衛生保健志工	1 自我肯定、2 他人肯定、3 夥伴關係、4 機構福利
林秀英 (2003)	社會婦女志工	1 自我肯定、2 他人肯定、3 伙伴互動、4 機構福利
顏憲文 (2005)	國民小學志工	1 家庭認同與支持、2 工作環境的滿意 3 自我成長與生涯的滿意、4 人際關係的滿意

徐俊賢 (2005)	博物館志工	他人肯定、自我成長、工作構成、組織氣候
潘玟諺 (2005)	高雄市博物館 義工	福利與訓練、溝通與關懷、人脈資源、組織氣氛。
朱錦源 (2006)	台中縣義勇消 防人員	自我成長、工作特質、訓練研習、管理機關、福利獎賞、 社會互動
潘淑蘭 (2006)	國立自然科學 博物館解說志 工	1 自我成長、2 社會互動、3 知識技能、4 工作特性、 5 組織氣氛
朱思美 (2007)	社會照顧關懷 志工	自我成長、社會需求、知識技能、工作特性、組織氣氛
蔣政剛 (2007)	史前文物博物 館志工	組織制度、自我肯定、工作價值、福利與權益
蔡梅燕 (2007)	學校志工	自我尊重與成長、人際關係、組織氣候、福利與關懷
吳許暄 (2007)	台灣自然中心 退休志工	1 自我成長、2 社會互動、3 知識技能、4 工作特性、5 組織 氣氛
陳仁光 (2007)	苗栗縣義勇消 防隊員	1 自我肯定、2 他人肯定、3 伙伴互動、4 工作特性
張志榮 (2008)	醫療志工	自我成長、福利與關懷、人際關係、組織氣氛
鍾立君 (2008)	生活美學協會 義工	工作價值、組織氣候、他人肯定、自我成長
邱維祥 (2008)	解說志工	1 自我肯定、2 伙伴互動、3 他人肯定、4 機構福利
翁招玉 (2010)	成人教育志工	1 自我肯定、2 社會認同、3 伙伴互助、4 機構福利、5 樂趣 生活

資料來源：1.朱夏萍 (2003)。2.朱錦源 (2006)。3.陳仁光 (2007)。4.本研究整理。

綜合上表 2-10 工作滿意的研究，志工的工作滿意層面大致可分為自我成長的滿足、社會滿足、人際關係滿足、工作特性滿足、工作伙伴滿足、組織氣候滿足、機構福利滿足、工作成就滿足、內在滿足、外在滿足、一般滿足、整體滿足...等。依據上述研究中提出的志工工作滿足，可歸納為內在的自我成長、自我肯定、及工作成就感的滿足，外在的他人肯定、社會需求、訓練技能及福利獎賞的滿足，整體的組織氣候（氛）、工作特性及整體滿足。工作滿足的層面可說非常的廣泛非單一因子足以評量工作滿足，也常

因研究對象不同而有不同的滿足層面，因此，探討工作滿足須使用多層面的衡量，才可以測量出志工對工作滿足真正的內涵。本研究參酌上述研究者的研究結果並考量守望相助隊的特性，將守望相助隊巡守員的工作滿意度層面參酌朱錦源（2006）、朱夏萍（2003）、謝秉育（2001）歸納為「自我成長」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」及「社會互動」等七項。

二、志工個人背景變項與工作滿意之相關研究

在有關志工工作滿意的實證研究中，研究者常將個人背景變項與參與動機、工作價值觀列入討論；其中，最常納入研究的個人背景變項包括：性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、志願服務年資、志願服務經驗、是否擔任幹部等，實證研究結果整理如表 2-11 所示：

表 2-11 志工個人背景變項影響工作滿意度之實證研究結果

研究變項	與工作滿意度相關性	研究者（時間）
性別	有顯著相關	宋世雯(2000)、林美志(2003)、朱夏萍(2003)、林利莉(2003)、顏憲文(2005)、邱維祥(2008)、鍾立君(2008)
	無顯著相關	徐俊賢(2005)、陳自立(2005)、潘文諺(2005)、蔡梅燕(2007)、吳許暄(2007)、朱思美(2007)、林達瑤(2007)、蔣政剛(2007)、張志榮(2008)、魏宗豐(2008)、翁招玉(2010)
年齡	有顯著相關	宋世雯(2000)、林利莉(2003)、顏憲文(2005)、吳許暄(2007)、蔣政剛(2007)、鍾立君(2008)、翁招玉(2010)
	無顯著相關	林秀英(2003)、陳自立(2005)、徐俊賢(2005)、潘文諺(2005)、朱思美(2007)、林達瑤(2007)、張志榮(2008)、朱夏萍(2003)、蔡梅燕(2007)、張志榮(2008)、邱維祥(2008)
職業	有顯著相關	林秀英(2003)、林利莉(2003)、宋世雯(2000)、吳許暄(2007)、林達瑤(2007)、蔣政剛(2007)、鍾立君(2008)
	無顯著相關	陳自立(2005)、徐俊賢(2005)、朱思美(2007)、蔡梅燕(2007)、朱夏萍(2003)、張志榮(2008)
婚姻狀況	有顯著相關	宋世雯(2000)、林利莉(2003)、邱維祥(2008)、翁招玉(2010)
	無顯著差異	朱夏萍(2003)、林秀英(2003)、徐俊賢(2005)、陳自立(2005)、潘文諺(2005)、吳許暄(2007)、蔣政剛(2007)、朱思美(2007)、張志榮(2008)、魏宗豐(2008)

教育程度	有顯著相關	林美志(2003)、林利莉(2003)、顏憲文(2005)、蔣政剛(2007)、鍾立君(2008)、邱維祥(2008)、翁招玉(2010)
	無顯著相關	林秀英(2003)、朱夏萍(2003)、陳自立(2005)、徐俊賢(2005)、潘文諺(2005)、朱思美(2007)、蔡梅燕(2007)、林達瑤(2007)、張志榮(2008)、魏宗豐(2008)
宗教信仰	有顯著相關	宋世雯(2000)、林美志(2003)、林利莉(2003)、吳許暄(2007)
	無顯著相關	朱夏萍(2003)、陳自立(2005)、徐俊賢(2005)、張志榮(2008)、魏宗豐(2008)、洪國順(2009)
服務年資	有顯著相關	宋世雯(2000)、林利莉(2003)、朱夏萍(2003)、林秀英(2003)、陳自立(2005)、徐俊賢(2005)、林達瑤(2007)、吳許暄(2007)、蔣政剛(2007)、邱維祥(2008)、鍾立君(2008)
	無顯著相關	潘文諺(2005)、朱思美(2007)、張志榮(2008)、魏宗豐(2008)、翁招玉(2010)
志願服務經驗	有顯著相關	林美志(2003)、林利莉(2003)、陳自立(2005)、徐俊賢(2005)、吳許暄(2007)、蔣政剛(2007)、張志榮(2008)、鍾立君(2008)
	無顯著相關	吳淑鈺(2000)、宋世雯(2000)、潘文諺(2005)、顏憲文(2005)、朱思美(2007)、魏宗豐(2008)
是否擔任幹部	有顯著相關	宋世雯(2000)、林秀英(2003)、林美志(2003)、魏宗豐(2008)
	無顯著相關	洪國順(2009)

資料來源：1.朱夏萍(2003)。2.翁招玉(2010)。3.本研究整理。

綜合上述研究，研究者最常以工作滿足來衡量志工參與工作之感受，研究結果中顯示志工的個人特質（性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、志願服務經驗）及工作屬性（服務年資、是否擔任幹部）在工作滿意度上其研究結果並非全然具有顯著差異，依不同研究個案而有不同研究結果其差異並不一致，而衡量工作滿意的面向雖有不同但結果顯示志工的參與動機、工作投入、工作價值觀、組織承諾與工作滿意之間呈現顯著正相關（朱夏萍，2003；林秀英，2004；顏憲文，2005；翁招玉，2010）。因此志工所屬的機構應設法提高志工的參與動機及工作投入、工作價值觀、組織承諾，使志工在服務的過程中，享受工作所帶來的滿足感。

從表 2-11 各實證研究結果可知，研究結果隨研究對象或變項之不同而有所差異；由於目前尚缺少守望相助隊巡守員個人背景變項與工作滿意之相關研究，因此，本研究擬以守望相助隊巡守員為研究對象，深入探討個人背景變項與工作滿意之相關性，以再

次驗證志工個人背景變項對工作滿意之影響。

第五節 組織承諾的理論探討與相關研究

本節共分為二部分，第一部分是理論探討，第二部分是組織承諾的相關研究，茲說明如下：

壹、組織承諾的理論探討

一、組織承諾的定義

組織承諾的定義眾說紛云，迄今仍無一致的看法，主要是因為不同領域的學者針對不同的研究目的所下的定義也會不同，組織承諾乃是探討員工在組織工作行為的一個重要因素，它是一種對組織認同的態度，所以會影響其對組織的投入強度。組織承諾亦能有效地解釋與預測成員的曠職、怠惰與離職行為；高組織承諾成員比低組織承諾成員的工作表現佳；以及組織承諾可做為衡量組織效能的指標(Steers, 1977)。Mowday (1982)認為好的個人與組織的連結，對個人、組織及社會均產生好的效果。這也難怪組織承諾的研究一直受到重視，以下就國內、外學者對組織承諾定義分述如下：(轉引自魏宗豐，2008)

Sheldon(1971)認為組織承諾是一種對組織的傾向或態度，將個人與組織連接附著為一體。Buchanan(1974)組織承諾是一種對組織目標和價值的情感歸屬及接受性及忠誠的程度。Porter, Steers, Mowday 與 Boulian(1974)組織承諾包含對組織目標與價值有強烈之信念與接受、願意為組織利益而努力、明確的希望繼續成為組織的一分子等三要素。Steer(1977)組織承諾為個人對於某一特定組織認同並投入的相對強度。Angle 與 Perry (1981) 組織承諾是個人對組織的關心與忠誠的程度。Mowday(1982) 組織承諾分為態度的及行為的承諾:前者之焦點集中於員工如何認定他們與組織有關的過程;後者則與個體如何在特定組織及如何處理問題的過程有關。Meyer 與 Allen(1991) 組織承諾是一種對組織情感的依附，和是否離開組織的一種成本認知，也是一種留在組織的義務。吳秉恩 (1991) 認為組織承諾是個人認同組織及忠於組織之承諾度。承諾愈高，則會愈將自

已視為組織之一分子，唇齒相依。(轉引自魏宗豐，2008)

綜合上述各學者的觀點，組織承諾具有下列三種特殊性：(轉引自魏宗豐，2008)

(一) 認同(identity):指以組織或工作為榮，組織成員對組織目標與價值的接納。

(二) 投入(involvement):指對於工作能主動積極參與，對於有關工作角色活動的介入與關注，願意為組織投入高度努力以達成目標的意願。

(三) 忠誠(loyalty):指與組織或工作為一體之情感，盡力執行並行實現角色應有之義務、責任與歸屬感。

二、組織承諾的分類

由於組織承諾的定義相當分歧，因此有些學者嘗試用分類的方式來說明組織承諾的意義，茲將其整理於表 2-12 組織承諾分類彙整表。

表 2-12 組織承諾分類彙整表

學者/ 年代	分類	說明
Kanter (1968)	持續性承諾 (Continuance commitment)	由於先前個人的投資及犧牲，離開將是高成本或不可能，因此奉獻於組織的生存。
	凝聚性承諾 (Cohesion commitment)	在組織中附著於社會關係是由於先前在社會連結中有公開承認，或參加增強凝聚力的儀式。
	控制性承諾 (Control commitment)	附著於組織的規範並引導其行為於所要的方向這是由於曾要求成員公開否認以前的規範，並以組織的價值觀再塑其自我概念。
Porter Et.al (1974)	價值承諾 (Value commitment)	價值承諾是指深信並接受組織目標及價值。
	努力承諾 (Effort commitment)	努力承諾是指願意為組織投注高度的努力。
	留職承諾 (Retention commitment)	留職承諾是指具有強烈的慾望以維持組織成員的身份。
Staw;Salanick(1977)	態度性承諾 (Attitude commitment)	承諾視為對組織的強烈認同及投入，其原因則有多項因素。
	行為性承諾	承諾視為個人在組織中由於投入沈入成

	(Behavior commitment)	本，而不可改變的與組織綁在一起。
Stevens et al.(1978)	規範性觀點 (Normative commitment)	個人願意留在所屬的組織，為組織付出更多的努力，並非已經評估這樣做將獲得多少利益，而是相信他「應該」這樣做，也是所期望的行為。
	交換性觀點 (Exchange commitment)	組織成員會比較自己對組織的貢獻，及從組織所獲得的報酬，此行為像是一種功利性行為。
Richers (1985)	交換觀點 (Side-bets)	承諾是組織成員的報酬與成本的函數，當在組織的年資增加時，承諾水準會提高。
	歸因觀點 (Attribution)	承諾乃個人與其行為的連結，當個人從事有意識、明顯的及不可變更的行為後，他會歸因於自己對組織承諾的態度。
	個人/組織目標一致觀點 (Individual/Organization goal congruence)	承諾發生於個人認同且致力於組織的目標與價值。
Allen & Mayer(1990)	情感性承諾 (Affective commitment)	成員對所屬組織情感上的隸屬、認同及投入。
	連續性承諾 (Continuance commitment)	成員選擇離開組織所連帶產生成本上的概念。
	規範性承諾 (Normative commitment)	員工對於留職於該組織的感覺。

資料來源：魏宗豐（2008）

由上各分類的構面觀之，可發現其論述的內涵大同小異，學者大多傾向將組織承諾的定義區分為「道德規範觀點」和「交換觀點」。本研究所探討的對象是志工，所以其對於組織的目標與價值觀應該高於一般的受薪員工，因此本研究採用 Porter(1974)對組織承諾所提出的三個層面：價值承諾、努力承諾、留職承諾。

三、組織承諾的理論

個人對組織的承諾猶如社會化的過程，從個人進入組織後，開始評估組織的環境、個人表現的機會與可能帶來的結果，是否能符合自己的價值和期望，最後作為決定個人是否繼續留在組織工作的依據。根據曾騰光（1996）的研究指出四種組織承諾的相關理

論：(轉引自吳建明，2008：24)

(一)預期價值論 (Expectancy-value theory)

此理論強調個人行為決定於預期是否能獲得工作酬賞與工作價值的滿足，其觀點認為人們的行為有自利的傾向，並非完全受外界環境所控制，認為個人的態度傾向由態度目標和評估二者間的連續程度所決定，也就是說個人評估行為之結果能滿足需求之可能性和多寡而定。簡言之，個人行為會有一預期效果，若能得到滿足，則會持續該行為，反之則否。

組織承諾大部分來自能讓個體感到滿足的工作酬賞 (work reward) 和工作價值之功能。Katz 與 Van Maanan (1977) 指出工作酬賞可分為三種：(轉引自吳建明，2008：24)

1、任務酬賞 (task reward)

指直接從事工作時所獲得的內在酬賞，包括工作的價值性、挑戰性或變化性，個人在工作上能自我主導、自我負責，具有施展個人才能的機會。

2、社會酬賞 (social reward)

指工作中與他人互動所得到的外在酬賞，其基礎乃人際互動的關係價值，諸如友誼、關心、同伴的支持和協助。

3、組織酬賞 (organization reward)

指組織所提供的外在酬賞，能催化或激勵個人在工作上的表現，並與機構維持良好的關係，如待遇、升遷、福利措施、安全及完善的工作條件等。

預期價值論之理論基礎就是互相交換的觀點，認為能符合個人價值的工作價值和能滿足個人需求的工作酬賞是決定個人組織承諾之關鍵因素。Mottaz (1988) 針對不同的教育工作者 (大學教師、小學教師、公司經理、教育行政主管) 的研究證實了期望價值論的觀點，其研究發現工作酬賞對個人組織承諾之影響大於工作價值，人口變項間接透過工作酬賞和工作價值來影響個人的組織承諾 (吳旻靜，1999，轉引自吳建明，2008)。

(二)自我認同論 (Self-identity theory)

認同是個體在歷經組織社會化的過程中相當重要的心理歷程。Bruke 與 Reitzes (1991) 的研究指出，自我認同論認為承諾是個人建立和維持認同的過程。個人在社會化過程中經由社會價值影響及個人的行動表現，與他人相互比較再經由他人的評估反應，覺知自己行為表現的結果，最後形成自我參考架構做為認同的基礎。當個人自覺或預期所扮演的角色以實現自我時，才会有認同，此時對外在環境的客觀刺激亦將受到認同程度影響行為表現。個人的自我認同成為行為的動機，個人選擇作某件事的時候，其目的即為自我表現，因此承諾行為即是自我表現行為，也是在維持自我的完整性，所以有承諾的人比較不會被外在影響說服。(轉引自吳建明，2008：25)

Buchanan (1974) 對公私立機構管理經驗的研究中，發現影響組織承諾的重要因素有團體規範、工作挑戰性、期望之符合、自我概念的增強及個人的重要感等，這些均以提升自我概念的內在激勵因素為主。Lydon 與 Zanna (1990) 的研究更明確指出，人們在面對組織的艱難情境時，個人的價值認同成為影響組織承諾的主要動力。(轉引自吳建明，2008：25)

因此就自我認同論的觀點，個人要對組織有所承諾，就必須認同組織的目標與工作方式，進而肯定自己的價值與組織價值是一致的。

(三)歸因理論 (Attribution theory)

人對工作經驗的認知是被先前留存的態度所形塑。Kiesler 認為如果違反個人目前之認同價值將獲得較大的酬賞，而表現不堅持自己的認同時，將會產生認知失調，那麼個人態度上將會合理化那些行為並持續。Kiesler (1971) 研究人為什麼在失敗後仍然繼續投入相同的行為，結果失敗次數與投入程度成正比，此乃因個人試圖重建其對工作經驗的認知以符合對組織的態度。其後 O' Reilly 與 Caldwell (1980) 及 Salancik (1977) 的研究均指出人會被經驗影響態度，先前所預存的經驗會使人維持一致的態度、認知和行為。Meyer 與 Allen 於 1988 年針對大學畢業的社會新鮮人進行追蹤調查，發現自我表現機會與早期的工作期望能使成員發展出組織承諾，尤其是個人所從事的工作能否提供增強自我概念的機會、原本的工作期望能否被確認均是組織承諾的重要因素。(轉引

自吳建明，2008：25)

O' Reilly 與 Caldwell (1980) 對組織新聘人員的研究，發現影響新聘人員組織承諾的因素為個人有無公開宣誓、無法反悔工作選擇和滿足等。Arnold 與 Feldman(1982) 的研究和 Meyer 與 Allen (1988) 的研究相似，同樣發現符合原先的期望與工作滿足因素會影響個人的組織承諾。(轉引自吳建明，2008：25)

(四)下注理論 (Side-bet theory)

此理論最早由 Becker (1964) 提出，他認為個人選擇一項工作後，隨著年資的增加，其薪水、地位與對環境的熟悉度也相對提升，此時個人可能合理化或改變其對組織的態度，因此愈不容易離職，也對組織產生更多的承諾。然而志工與專職的工作人員不同，志工在工作上具有較高的自主性，但無法獲得組織的薪水或地位，因此在組織中建立的人際關係、認同組織的價值或覺得社會賦予此組織的地位都是影響志工對組織承諾的因素。(轉引自吳建明，2008：26)

從前述的理論可了解，預期價值論強調個人的付出與獲得工作酬賞、工作價值之滿足程度；自我認同論則強調個人要對組織有所承諾，就必須認同組織的目標與工作方式，且自己的價值與組織價值是一致的；歸因論認為人對工作經驗的認知是被先前留存的态度所形塑；下注理論認為隨著年資的增加，薪水、地位與對環境的熟悉度提升，個人可能合理化或改變其對組織的態度，愈不容易離職，也對組織產生更多的承諾。

四、組織承諾之重要性

組織承諾被視為一種認同組織的心理狀態，在基於「高度的組織承諾是對組織有利的」的假設下，成員的組織承諾，已成為在組織理論的領域中管理者與研究者所關注的主題之一。

Porter 等人(1974)就指出組織承諾可以有效的解釋員工的離職行為。Steers (1977) 的研究結果指出，組織承諾受到重視的原因有三：1、組織承諾對成員之離職行為具有解釋力；2、高組織承諾的員工，其工作績效較佳；3、組織承諾可作為組織效能解釋的指標。此外，尹衍樑 (1988) 也整理過去學者的研究發現組織承諾的重要性：1、組織

承諾比工作滿足更能成為離職率的指標。2、組織承諾亦為組織績效的指標。3、組織承諾可以顯示組織的有效性。4、對研究組織行為的學者而言，組織承諾可以提供態度與行為連結之實證研究機會。(轉引自吳建明，2008：26)

綜合上述，組織承諾對於組織而言扮演相當關鍵的角色，尤其對非營利組織而言組織成員的多寡與留職情況決定組織的人力資源狀況，組織的成員越多所能運用的資源越多，成員流動率越低擁有更多資深的成員，資深的成員是吸引後進新人加入的最佳引導者與學習對象，因此提升成員組織承諾對於非營利組織而言是迫切需要的。

貳、組織承諾的相關研究

學者對組織承諾的研究，大部分是探討影響組織承諾的前因變項和後果變項，由於牽涉的變項眾多且關係複雜，因此並沒有一個完整的模式可以包含所有可能影響組織承諾的因素。本研究僅列舉義工個人背景變項（性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、志願服務年資、志願服務經驗、是否為幹部）與組織承諾相關之研究說明如下表 2-13。

表 2-13 義工個人背景變項對組織承諾影響之研究結果

變項	研究結果	研究者（時間）
性別	會影響	顏憲文（2005）、江愚（2007）
	不會影響	王淑美（2005）、魏宗豐（2008）、吳建明（2008）、翁招玉（2010）
年齡	會影響	王淑美（2005）、江愚（2007）、吳建明（2008）、翁招玉（2010）
	不會影響	顏憲文（2005）、魏宗豐（2008）
職業	會影響	王淑美（2005）、江愚（2007）、吳建明（2008）
	不會影響	魏宗豐（2008）
婚姻狀況	會影響	翁招玉（2010）
	不會影響	江愚（2007）、吳建明（2008）、魏宗豐（2008）
教育程度	會影響	王淑美（2005）、江愚（2007）、吳建明（2008）、翁招玉（2010）
	不會影響	顏憲文（2005）、魏宗豐（2008）
宗教信仰	會影響	王淑美（2005）

服務年資	不會影響	江愚 (2007)、魏宗豐 (2008)
	會影響	王淑美 (2005)、吳建明 (2008)
志願服務經驗	不會影響	王淑美 (2005)、顏憲文 (2005)、江愚 (2007)、 魏宗豐 (2008)、翁招玉 (2010)
	會影響	顏憲文 (2005)、魏宗豐 (2008)、吳建明 (2008)
是否為幹部	不會影響	王淑美 (2005)、江愚 (2007)
	會影響	魏宗豐 (2008)
	不會影響	王淑美 (2005)
	會影響	

資料來源：研究者整理

第六節 研究變項間之關係

目前國內就有關「工作價值觀」或「工作滿意度」與「組織承諾」的研究資料已具規模，然而以志工為研究對象者，仍屬少數，故僅將有關志願服務之「工作價值觀」或「工作滿意度」與「組織承諾」的相關研究部分，敘述如下。

林佩穎(2000)以142位國內表演藝術團體義工為對象，研究發現一般工作滿意看法上，義工普遍感覺滿意；在特殊滿意中，以社會滿意度最高，安全滿意度最低。工作特性與工作滿意之間呈現顯著正相關。若以各構面來預測離職傾向，研究發現利他動機強者、一般滿意、成長滿意高者，會有較低的離職傾向。但是社會責任動機強者，則會有較高的離職傾向。

朱夏萍(2003)針對407位環保志工所得的研究發現，「自我成長動機」、「個人利益動機」、「義工服務年資」、「管理機關滿意度」、「工作特質滿意度」與「義工服務地區」等價值取向，可解釋與預測義工持續服務意願。

尚濬清(2004)針對464名國軍醫院裡實際從事志願服務之志工為對象，研究結果發現工作價值觀與管理態度(認知)有顯著相關；工作價值觀與管理態度(滿意)有顯著相關；工作價值觀與留任傾向有顯著相關。

顏憲文(2005)針對台南縣市691位國小學校志工為對象進行研究，結果發現志工的自我成長與生涯規劃、人際關係、家庭認同與支持、工作環境與組織承諾或留任的因素有其正相關。

王淑美（2005）針對 398 學校志工及 187 位社福機構志願服務人員為對象，研究結果發現志願服務人員在工作價值觀與組織承諾無論是在整體或是各分層面，皆呈現正相關，顯示志工參與志願服務的價值觀認可程度越高，其組織承諾的表現程度也越好。

吳許暄（2007）針對台灣自然中心的退休高齡志工為對象，研究結果發現「工作特性」的滿足較高；有參與過其他單位的退休志工，對於「知識技能」和「工作特性」的滿足感較高；服務年資較高者對於「自我成長」、「社會互動」的滿足感較高。若志工感覺不被重視，將會是主要阻礙退休志工持續參與及造成流失的主因。

魏宗豐（2008）以中華民國弘道志工協會中部地區志工為對象，研究結果顯示志工在工作滿足方面則以自我發展感受程度最高。志工的參與動機程度愈強，工作滿足愈強，組織承諾程度也會相對提昇。影響志工價值承諾的因子，包括他人肯定滿足、組織特性滿足與機構特性動機；他人肯定滿足因子高度影響努力承諾；留職承諾的主要影響因子為機構特性動機、自我成長動機與工作特性滿足等。

陳溫惠（2009）以金車教育基金會青少年志工 109 位為對象，研究發現整體工作價值及各層面與整體組織氣氛及各層面為正相關。工作價值之「自我展現與分享取向」變項對服務學習可有效預測 30% 左右之差異比率。

翁招玉（2010）以在樂齡學習資源中心及社區大學服務的志工為調查對象，研究發現成人教育志工工作價值、工作投入、工作滿足與組織承諾之現況良好、大部分具有差異、彼此間互有相關、對組織承諾具有預測力、對組織承諾的影響徑路確實存在、工作價值透過中介變項工作投入、工作滿足間接影響組織承諾。

過去的相關研究，在探討組織承諾之前因變項時，一直忽略工作滿意變項的主要影響作用。根據上述研究發現了解，「工作滿意」是影響「組織承諾」的前因變項，並不是其後果變項。即志工的工作滿意度高，就其對組織之承諾感就高；反之，工作滿意度低，組織承諾也低。因此，本研究將工作滿意度變項納入於組織承諾的前因架構中，並進一步探討，工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之間的關係及影響程度，基於前人的研究基礎，結合本研究的主要內容和目的，研究者建構一個志工組織承諾研究模式圖，

以解釋和論述守望相助隊巡守員組織承諾之間的深層次關係。

第七節 公務機關運用志願服務者之理論基礎與守望相助隊組織運作現況

壹、公部門志工人力運用分析

公部門志工即為實現與增進公部門行政效率、提昇服務之能量，以及減少政府與人民之間對公共服務之輸出與需求間的落差，而參與公部門工作，提供個人餘力於公共事務之人員（孫本初，2000：276，轉引自林秀眉，2003：21）。

一、公部門志工的角色

（一）根據簡秀昭（1996：37）的研究歸納公部門志工角色為四種：（轉引自林秀眉，2003：21）

1. 協助性角色：志工可以填補政府限於人力無法執行的工作，是大部分志工所扮演的角色。

2. 參與者的角色：在美國當志工已是一種生活方式，非營利機構已成為美國最大的雇主，美國有一半成人每週至少撥出三小時為各種機構擔任志工，這些志工已不是「幫手」（協助性角色），他們已成為「工作夥伴」（參與者角色）（黃秀媛譯，2002：97）。

3. 人力替代的角色：志工可以部分取代機關中受薪人員之工作。

4. 拓荒者的角色：志具有回應性、彈性的本質，足以勝任拓荒者的角色，由志工擔任某些試探性的服務工作，若成效良好，再由公部門據以實施。

（二）張英陣（2001）認為公部門的志工可扮演下列的角色：（轉引自林秀眉，2003：21-22）

1. 直接服務：面對面為民眾服務，如到政府洽公的民眾、社福機構的業主等。

2. 間接服務：參與為民服務方案的規劃工作，如設計社區營造方案或各種志願服務方案等。

3. 行政服務：協助公務人員處理各項文書作業。

4. 決策：參與攸關民眾福祉的各項公共政策之制定，例如政府單位在擬定某項政策時成立委員會，邀請志工參與決策。

5. 倡導：當志工發現民眾權益受損或被忽視時，可提出建言給政府相關單位，促使政府即時修正政策或輸送服務以維護民眾的權益。

綜合以上對志工角色定位論述可知，由於公民社會的倡導，志工的角色由傳統的協助者已朝參與者發展，而參與政府決策之志工應在少數，且應侷限在非營利部門之議題。此外，研究者以為公部門志工最重要的角色應為「仲介者」，積極扮演政府與民眾的橋樑，改變部分民眾對公部門的刻板印象，其次為「傳播者」，將政府政令、服務等資訊傳播給民眾，成效較佳。因此，公部門的志工應是該服務機構理念的「支持者」。

二、公部門志工人力資源管理

由於社會的發展趨於多元，政府各領域大量運用志工協助推動各項服務，如社政單位之社福志工、文化體系之文化義工、環保體系之環保志工、警政單位之公共安全志工等，人力資源的定義也已從成本概念轉為值得投資的資產，如何結合「使命」與「人」，有效地開發運用人力資源是當前重要的課題。管理乃藉人員以有效達成組織目標的過程，人力資源管理過程包括四大功能：人力資源的晉用、發展、激勵及維持（許世雨等譯，1997：24）。人力資源發展最主要的工作是透過訓練、教育及發展來整合事業前程發展（生涯發展）、個人發展及組織發展（蕭武桐，2002：226，轉引自林秀眉，2003：22）。

Dessler（2000：15-21，轉引自林秀眉，2003：22）認為人力資源是最大的競爭優勢，透過人力資源可建構更好、更快、更有競爭力的組織，主張應將人力資源管理與策略性目標與目的相互的結合，以改善企業的績效，並且發展培育創造力及彈性的組織文化。王精文（1997：31-32；轉引自林秀眉，2003：23）指出人力資源管理就是有效開發人力潛能的活動，來達到組織的目的。因此，志工的人力資源的工作目標如下：

（一）增進義工工作生活品質，讓義工工作很快樂。

（二）增進義工的工作績效。

- (三) 增進義工工作滿意度。
- (四) 義工的人力可以發展。
- (五) 希望義工能適應未來的改變。

政府提供公共服務必須靠「人」為主體來執行，人力資源管理的成效直接影響政府的服務品質，為了達到以上目標，公部門應建立以下制度：

- (一) 訓練和發展—發展員工的知識、技能和態度：每個人都需要成長，不僅義工要訓練，員工也要訓練。
- (二) 組織發展—增進組織內外環境以適應環境變遷。
- (三) 組織工作設計—定義工作內容職責及所需技能。
- (四) 人力資源規劃—決定組織人力需求、策略和宗旨。
- (五) 招募和遴選—招募是尋找適合的人做適合的工作，遴選是如何選擇適合的人。
- (六) 人力研究和資訊系統—了解人力配置及電腦系統。
- (七) 薪資福利—符合獎勵的公平性和一致性。
- (八) 員工協助—協助輔導義工解決問題。
- (九) 勞資關係—健康的勞資關係：適當的申訴管道。

以上述理論架構來思考志工人力資源管理，則必須在志工管理制度的各個環節如招募、訓練、派用、考核、獎勵等，採用策略性人力資源運用，發揮取才、育才、用才及留才等功能，以協助各運用機關達成目標。

綜合上述見解，人力資源管理是將人力視為組織最重要的資產，而發展出一套積極性、前瞻性與革新性的人力晉用、訓練發展、激勵與維持等動態管理模式，以完成組織的目標，並維持競爭優勢。有關志工人力資源發展之意義應為組織運用訓練、教育與發展的方式，有計畫、有系統地提供志工必要之技能，以適應目前及未來之工作需求，同時藉由志工之學習與成長，使個人、團體與組織都能獲得成長與發展。而組織發展的策略即工作豐富化 (Job Enrichment)，與人力資源的觀點把工作 (Job) 提升到事業生涯 (Career) 的境界一致 (蕭武桐，1999：170，轉引自林秀眉，2003：24)。因此，我們

要引導志工從事「水平的生涯規劃」，激發其潛能，從自我覺醒、自我肯定到自我靈性發展，從利益眾生的社會服務歷程中實現自我，使組織與志工本人都不斷成長，人力資源得以充分開發。

三、公部門運用志工之模式

根據林萬億（1993）及張英陣（2001）之研究：公部門運用志工之模式的理論觀點為共同生產模式及公民社會模式。（轉引自林秀眉，2003：25-26）

（一）共同生產模式（Coproduction）：是指志願工作者積極地介入政府機關開發與輸送公共財貨或服務。其優點在於所輸送之服務更有效且更符合市民的需求，並提供市民參與公共事務的管道，改善市民對政府的觀感。此一定義包括兩個服務提供者，一是公部門，一是市民，公部門是服務媒介（Service Agent），提供之服務為常規生產（Regular Production）；市民是消費者（Consumer），所提供之服務為消費者生產（Consumer Production），兩者合作之生產模式即為共同生產模式。從市民參與公共服務的形式可分為下列三種模式：

1. 個別共同生產模式（Individual Coproduction）：個別市民為自身利益所從事的活動，通常以教育、社會福利、休閒娛樂為主，所涉及之利益非社會性，共同生產之產值較低，例如：市民參加子女學校的導護工作。

2. 團體共同生產模式（Group Coproduction）：較正式的市民團體或非營利組織與政府機關的合作，如社區發展協會與公部門合作滿足社區居民的需求，又如殘障團體協助政府傳遞殘障福利資訊等。由於參與之團體有競爭性，此一共同生產模式必須注意各公共資源分配之公平性。

3. 集體共同生產模式（Collective Coproduction）：以全體市民的利益來考量，市民集體參與公共活動，使利益重分配，如聯合所有市民參與全市清潔工作。

（二）公民社會模式：強調在民主社會中，公民基於對自主權、公共性與公民資格的體認，以及對公共利益與公共責任的重視，主動投入意志、情感知識與勞力，積極參與公共事務，不只是直接的服務，更包括參與公共決策，而從事志願服務就是參與公共事

務及創造社區意識的重要方法。

以上兩種模式均是公部門運用私部門人力資源的策略，共同生產模式係源自政府財政考量下的運用志工的模式，將志工視為殘餘及補充的角色，較為消極。近年來由於「公民社會」概念的蓬勃發展，志工參與公部門為民服務的工作，有了較積極的意義，即視參與公共事務是身為公民的社會責任，由於公民參與意識之增強，形成公部門運用志願服務的主要動力。

四、公部門志工組織的特點

陳金貴（2001，轉引自林秀眉，2003：26）指出基本上公部門的志工組織有以下幾個特點：

- （一）必須附設在特定行政機關下，且為該機關承認的一個志工組織。
- （二）志工組織擔任支援性及輔助性的服務輸送工作。
- （三）志工組織的成員必須是自願性加入。
- （四）志工在一定的服務條件下，得領取車馬費及誤餐費的津貼。
- （五）行政機關設有專人，擔任志工組織的督導及聯絡。
- （六）政機關得編設預算，支援志工組織。
- （七）志工組織採取自治方式。

附屬於公部門之志工組織係為支援該公部門之業務目標而成立，與一般非營利組織不同，不能獨立對外行文，其運作及發展成果也因各機關支持程度及互動關係而不同，形成特殊的組織型態。

五、公部門運用志工之影響

公部門引進志工之正負面影響如下（陳金貴，1995：17-19 轉引自林秀眉，2003：27）：

- （一）公部門運用志工之正面影響：
 1. 節省政府的花費，減少專業人員的使用。

2. 增加公務人員的生產力：志工的加入工作，減少公務人員的工作壓力，使他們更專注具有專業能力工作，使人力資源更有效的分配，增加機關整體的生產力。

3. 改進政府對民眾的回應力，使民眾更認識政府功能：志工具有同理心、信任、尊重、關切等特性，比一般公務人員更容易與民眾建立關係，經由與服務接受者的互動，可使政府服務輸送更人性化。

4. 幫助政府組織的運作：志工不受限於組織結構，可以從事新的行動和改變，對組織的現行運作，表達新的看法，使組織得以不斷的創新和發展。

5. 整合人力資源的運用：志工的引進，可以彌補公務人力的不足，減少政府機關補充人力的要求。

(二) 公部門運用志工之負面影響：

1. 組織的經費問題：對於預算有限的機關，要支援志工組織運作的經費也有困難。

2. 志工可能是不良工人的問題：志工的不良表現、流動率、曠職率等，是必須思考的問題。

3. 造成組織的衝突和勞資關係的緊張：在人力或財政緊縮時期，志工的加入，可能造成對完成工作實際所需受薪職員數目的錯誤印象，容易引起組織內部衝突及勞資關係的緊張。

運用志工的正面影響除以上各點外，林萬億（1993：93，轉引自林秀眉，2003：28）研究發現大部分機關認為使用志工有助於公共形象的提昇，且可提高機關的服務品質與數量。雖然運用志工有許多積極面的優點，但是運用單位不可將引進志工視為解決人力問題的萬靈丹，必須審慎考量各項運用條件及時機，做好內部溝通，詳實規劃志工運用計畫，才能避免運用志工的負面影響，形成機關的負擔及困擾。

貳、公務機關運用義工之現況與理論基礎

一、志願服務之意義與特性

我國志願服務源自於早期守望相助之「義莊」及糧食互助之「義倉」等，因此在志

願服務發展之初，社會上常以「義工」來稱呼自願從事工作，不支領酬勞的人。而自二〇〇一年我國正式訂定「志願服務法」，在該法第三條將「志願服務」定義為：「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、事實上，有關志願服務的名稱，目前的文獻資料或是實務工作上與志願服務相關的用語很多，如：志願服務、志願服務工作、志願服務人員、志願服務者、志願工作、志願工作者、志工、義工...等。時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。」並將「志工」定義為「對社會提出志願服務者」。是故，在志願服務法的依據下，從事志願服務工作者之名稱由「志工」逐步取代「義工」。故志願服務是一種民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。

綜而言之，志願服務是個人秉持著內心自由的意願參加，需要實際具體的行動參與服務貢獻社會，利用工作之餘的閒暇時間參與，但並不是正式性的工作，而是有輔助性的功能，不具金錢的收益，來回饋於社會。

至於志工參與志願服務之特性方面，許多學者認為，志工特性是具備利他的思想，而且可以發揮服務精神。因此，志工的特性不僅協助公共部門處理專職員工不克的工作，也能潛移默化行政部門，提升服務效率。因此，就警察機關而言，為推動為民服務工作，有必要擴大招募志願服務工作者。例如，張信雄(1996)指出，參與志願服務者應該具備以下理念：(一)濟世的胸懷，助人利他的意志。(二)不計報酬，勞而無怨。(三)追求自我成長，滿足於工作。(四)結合同好，共表愛心，我為人人。(五)助人為善，積功累德。(六)喜悅自信，犧牲奉獻，不沽名釣譽。(七)愛人如己，人重於己，里仁為美。(八)急公好義，成人之美，工作有力，行路有光。(九)扶危濟傾，患難相助，人溺己溺。(十)施比受更有福。(十一)慈悲喜捨，誠實不欺。而黃啟賓(1999)也認為志工的特性為：志工具有豐富的彈性、自發性與代表性，較能敏感於社會變遷的需要。志工人員往往從社會層面的實際參與中，體認到某些亟待改善的事務，從而運用服務經驗中所得的資

訊，透過內部反應的具體行動，以促進參與機關修正行政方針。志工能夠發揮彌補差距的功能，對於行政機關當前無法履行的服務環境加以補充，尤其在詢問的功能上，應可發揮極大的功能。

綜合以上所述，可知志願服務的特質至少可以包括以下數項：

- (一) 其行為乃源自個人內在之意願，為自動自發不待外力壓迫或強制之行為。
- (二) 志願服務人員不是機關中正式的專職人員，是為奉獻個人自我餘力的個人或團體。
- (三) 為基於人本主義之服務精神的表現。
- (四) 不以求取私利報酬為主。
- (五) 志願服務的目的在彌補政府服務之不足，以擴大公共福利的範圍並達到社會發展與和諧之目的。
- (六) 志願服務可以是個人的，也可以透過團體的方式來提供服務。
- (七) 為一種持續性、普遍性之服務，本著「人人可參與，處處可開展」的信念來達到其服務的宗旨。
- (八) 志願服務工作為自發性、長期性投入的工作，在持續服務中達到服務者與受服務者之間的雙向互惠結果。
- (九) 參與志願服務工作可以提供服務者一種自我實現的機會。
- (十) 參與人員並無年齡上的限制，服務的範圍，則包括營利機構(如企業機構)、非營利機構(如民間基金會)、公共部門(如行政機關)、文教機構、醫療院所。

學者們(林萬億，1993；Markwood，1994；Brudney，1990；Duncombe，1986)認為公務機關運用義工的優點為：

- (一) 協助政府「以最少的花費提供高品質的服務」，符合成本效益原則。
- (二) 減輕專職者的工作負擔，彌補正式人員的不足，增加公務人員生產力。
- (三) 義工政策可提升機構之公共關係，提升政府公共形象。
- (四) 提高大眾對政府運作的知覺，且義工比一般市民更支持政府的政策。

以治安維護工作而言，若能讓民眾瞭解治安維護之困難，可提升社區意識，協助警政單位公共安全維護工作。

二、志願服務人力資源運用的內涵

(一) 公部門運用志願服務人力資源之相關理論 (轉引自高招美, 2008, 24-26)

政府有限，民力無窮，現代化的政府為了擴大為民服務，提高服務品質，運用志工參與推動公共事務，已然成為公部門必須考量的要務之一。

公部門是執行公共事務的政府機關，其存在的目的就是要為民眾提供各種服務，為何又要運用志工來參與公共事務？其理論根據何在？早期的觀點是強調共同生產，近年來則重視公民社會與服務社區化，茲分析如下：

1、共同生產(co-production)

所謂「共同生產」，簡單的說就是「生命共同體」，政府的公務人員與鄰里組織、市民、社區組織之間是一種共生的關係，彼此必須合作，共同推動公共事務。

民眾可以基於自己的意願到公部門擔任志工，以協助公共事務之推動；而政府亦可鼓勵民眾積極參與各種公共服務 (林萬億, 1992)。布魯聶 (Brunei, 1990) 認為共同生產模式有兩個優點：一是政府結合民眾力量致力於公共事務，可在不增加經費預算之下，增強政府提供服務的效能；二是政府提供民眾更多參與公共事務的管道，可落實公民權，並改善民眾對於政府公務人員的觀感 (張英陣, 2001)。不諱言，政府之所以運用志工，其主要考量是財政因素，因而運用志工來補充政府人力與財力之不足。但是，志工並不是免費的勞力，政府運用志工也不是全然不必付出任何成本，至少應提供志工訓練與獎勵表揚，彼此互惠，才得以發揮共同生產的效果。

2、公民社會(civil society)

所謂「公民社會」，簡單的說就是「大公無私的社會」，它是一種自由、開放、民主、平等的社會，有時也稱為「市民社會」。

「公民社會」不同於「私民社會」，公民社會反對一己之私。這種公民社會的概念，深受法國思想家托克威爾(Alexis de Tocqueville)的影響，認為許多社會衝突不必由國家

的層次來解決，可以由社團(association) 在鄰里、工作場所及社區之中來達成公共目的，因而國家也應該將權力下放到地方（張英陣，2001）。基本上，公民社會是政府、企業與社會勢力均衡的社會，在這樣的社會之中，民眾可以積極參與社區事務，必要時則藉由獨立自主的中介組織向既有體制與官方表達不同的意見。相對的，官方或公共部門應該開放機會，鼓勵公民積極參與公共事務，包括參與直接服務工作，以及公共政策的決定。其中，在公部門擔任志工，從事志願服務工作，就是參與公共事務的一種重要途徑。

3、服務社區化 (community based service)

所謂「服務社區化」，簡單的說，就是「落實在地服務」，將需要服務或照顧的人留在社區 (care in the community) 並由社區熱心人士就近提供服務 (care by the community)。自從 1986 年強森 (Norman Johnson) 提出「福利多元主義」 (welfare pluralism) 的概念之後，國家開始降低其對公共服務的主導角色，轉而增加工商企業、非營利組織及非正式部門分擔公共服務的機會。換言之，政府部門不再是公共服務的唯一提供者，而是由政府部門、企業部門、非營利 (志願) 部門、非正式 (家庭、鄰里及社區) 等四個部門，共同分擔公共服務的責任。在這種趨勢之下，政府必須結合民間的資源，共同推動公共事務。

其中，運用民間的人力資源的具體作法，就是運用志工參與公共事務。況且，在民主社會，政府凡事必須依法行政，對於公共事務的推動，尤其是對於偏遠地區、弱勢者的服務，往往因為法令規定的程序，造成緩不濟急或鞭長莫及的現象。此時，如果就地取才，運用當地志工，可以就近提供適切的服務，真正落實「在地人為在地人」服務的理念。

(二) 公部門運用志工的功用 (轉引自高招美，2008，26-28)

公部門運用志工參與推動公共事務，除了理論上有之支持的理由外，在實務上學者林勝義 (1998) 認為志願服務對公共事務的推動也有許多功用，包括：

1、補充人力不足

因應政府組織再造，公部門員額編制有限，適當地運用志工，可以補一部分人力，

協助業務順利推展。

2、輔助服務輸送

政府必須辦理的公共事務，種類繁多，服務的地區及對象相當廣泛，如果鉅細靡遺，事必躬親，不僅在經費與人力上不勝負荷，而且服務輸送的效率及效益也會受影響。如果能招募志工，透過不同地區或不同類別的志工，可以協助政府將服務範圍擴及偏遠地區，服務更多的人群。

3、增進雙向溝通

有時候政府精心規劃的服務項目，民眾並不知道如何使用；另一方面民眾迫切須要的服務項目，政府卻未能提供，以致招來民怨，這是供給與需求之間的落差。如果公部門能運用志工，因志工來自社會各個角落，可以作為公部門與民眾雙向溝通的橋樑。志工一方面向公部門反應民眾需求，一方面幫助公部門行銷服務方案。

4、開發服務項目

隨著社會快速變遷，民眾的需求不斷增加，以及政府有限的經費與人力，要滿足民眾的多元需求，可能已經捉襟見肘，疲於奔命，遑論開發新的服務項目。政府如果運用志工，可以借重他們各種專長，在專職員工的指導及協助之下，開發一些新的服務項目，為民眾提供更好的服務。即使志工只是協助庶務性工作，也可以減輕專職人員的負擔，使其有時間和心力可以投入專業主工作或研究發展。

5、強化社會資本

公部門處理公共事務，必須符合法令規定，並依一定的程序辦理，有時難免給人一種「官僚」的不良印象。公部門如果運用志工，他們在參與服務的過程自然流露出來的熱忱、親和，耐心，無形之中強化了人際的互動，拉近了政府與民眾的距離，可形成一種正向的社會資本。同時，志工分散在各個部門服務，也在不同的部門之間搭起了溝通的橋樑，減少隔閡，間接累積了運用單位的社會資本。

6、創造經濟價值

雖然志願服務不是有閒者的專利，而是有心者的參與，但是政府運用志工，讓那些

有空餘時間的人力用來協助公共事務，不致於投閒置散，事實上就是一種「勞務」(service)的再利用與生產，在經濟上有其價值。而且，志工所替代的人力或所輸送的服務，如折合人事費用，可因而節省經費，創造經濟價值。

基於上述功用，公部門即使不缺經費與人力，也有運用志工的必要，因為透過志工參與服務，有助於提高公共事務的效能，並促進社會公益（林勝義，2006，轉引自高招美，2008：28）。

三、公務機關義工之相關研究

依林萬億（1993）對公務機關義工之分類法，以公務機關義工為研究對象的文獻及內容整理如表 2-14 所示：

表 2-14 以公務機關義工為研究對象的文獻及內容一覽表

研究對象	機關類別	研究者及研究時間	研究內容
公共安全類義工	警察單位	許坤田（1992）林萬億（1993）	1.志願服務人員方面：參與動機、工作價值觀、工作滿意度、持續服務意願。 2.組織及運作方面：義工制度、組織運作現況與成效。
	消防單位	吳學燕（1995）楊淑玲（1996）	
	司法單位	陳怡寧（1999）施永昭（2001）	
		陳志榮（2002）葉步和（2003）	
		鄭佩真（2003）朱錦源（2006）	
		陳裕琛（2007）陳仁光（2007）	
		林詠淇（2010）	
社會服務類義工	社會福利機構、市立醫院、縣市政府	黃春長（1985）李芳銘（1989）	1.志願服務人員方面：參與動機、工作價值觀、工作滿意、持續服務意願、離職因素、機構認同、組織承諾、督導認知。 2.組織及運作方面：組織環境、義工制度、領導型式。
		黃淑霞（1989）謝季燕（1991）	
		劉明翠（1992）林萬億（1993）	
		黃舒玲（1994）何振宇（1997）	
		周佑民（1997）簡秀昭（1997）	
		吳旻靜（1998）黃翠蓮（1999）	
		劉容孜（2001）張偉賢（2002）	
		朱麗蓉（2004）洪柏芳（2004）	
		蔡明宏（2007）高招美（2008）	
		游正民（2008）	
文化教育類義工	圖書館	林勝義（1990）許素梅（1992）	1.志願服務人員方面：參與動機、工作價值觀、工作投入、工作滿意、離職傾向、生涯規劃、生活品質、組織承諾、生
	美術館	李鍾元（1993）林萬億（1993）	
	博物館	林宛瑩（1995）張文真（1995）	
	動物園	蔡政哲（1996）石淑惠（1997）	

社教館	曾信傑 (1998) 江宗文 (1998)	活型態、留任因素。
文化中心	陳淑貞 (1999) 蘇孟秋 (1999)	2.組織及運作方面：義工制度、
體育場	詹麗珊 (2000) 賴學仕 (2001)	組織行銷、服務品質、義工訓
國史館	林育瑩 (2002) 林明洲 (2003)	練、義工管理。
	林淑容 (2003) 王良泰 (2004)	
	陳世鴻 (2005) 潘玟諺 (2005)	
	徐俊賢 (2005) 陳自立 (2005)	
	江 愚 (2007) 蔣政剛 (2007)	
	鍾立君 (2008) 陳安川 (2008)	
學校	陳志福 (1990)、蘇癸玲 (1998)	1.志願服務人員方面：參與動
	吳美慧、吳春勇、吳信賢 (1995)	機、工作價值觀、參與現況、
	詹秋薇 (1997)、曾雪娥 (2001)	學習成效、工作滿意度、義工
	王貴瑛 (2001)、李雪鳳 (2001)	素養及需求、組織承諾。
	陳秋蓉 (2001)、莊蕉華 (2001)	2.組織及運作方面：義工制度現
	曾士雄 (2001)、陳美琳 (2002)	況與推展。
	王 完 (2002)、林利俐 (2003)	
	顏憲文 (2005)、蔡梅燕 (2007)	
	邱朝基 (2008)、郭哲君 (2010)	
	翁招玉 (2010)	
觀光旅遊	林萬億 (1993)、簡志文 (1994)	1.志願服務人員方面：參與動
類義工	許嘉玲 (1998)、何淑媛 (1998)	機、工作價值觀、工作投入、
國家公園	許嘉玲、王順美 (2000)	工作滿意、制控信念、解說服
國家風景	吳淑鈺 (2000)、陳育軒 (2001)	務與認知、離職、學習影響因
區	謝秉育 (2001)、吳佳燕 (2003)	素。
	林達瑤 (2006) 吳許暄 (2007)	2.組織運作方面：義工制度、組
	邱維祥 (2008)	織運作現況。
環境保護	林萬億 (1993)、朱夏萍 (2003)	1.志願服務人員方面：參與動
環保局		機、工作價值觀、工作滿意、
類義工		持續服務意願。
		2.組織運作方面：使用義工原
		因、組織運作現況。

資料來源：1.朱夏萍 (2003) 2.本研究整理。

綜觀上表所列之文獻可知，就研究數量來說，以公務機關義工為研究對象的文獻不少，但研究對象多集中在社會服務類、文化教育類及觀光旅遊類義工，以治安維護類義工為對象之研究，雖有陳怡寧 (1999)「公部門義工組織之探討：以臺北義勇警察大隊

組織承諾之研究」一篇，但研究時間卻是在警政機關運用義工之初始階段，且治安維護義工亦非此研究之唯一研究對象。

除此之外，尚有許坤田（1992）、施永昭（2001）、陳志榮（2002）、葉步和（2003）、陳裕琛（2007）等五篇論文研究對象涉及運用民力，但研究內容主要探討運用民力內容及歷程，與本研究所欲探討的內容有所不同。有鑒於守望相助隊巡守員相關研究甚少，義工的激勵與管理長期處於不被重視的狀態，本文擬以其為研究對象，深入瞭解其參與志願服務之工作價值觀、工作滿意度與組織承諾情形，期對巡守員招募與行政管理有所助益。

參、守望相助隊組織運作現況

一、守望相助隊的意涵（原為社區巡守隊）

社區原係由英文 community 直譯而來，學者對社區一詞的說法不盡相同，依據內政部民國 85 年 5 月訂頒之「社區發展工作綱要」第二條規定，「本綱要所稱社區，係指經鄉（鎮、市、區）社區發展主管機關劃定，供為依法設立社區發展協會，推動社區發展工作之組織與活動區域。……」另依據民國 94 年 4 月行政院會議通過的「台灣健康社區六星計畫推動方案」，社區定義為以部落、村里、社區等地方性組織為核心，不排除因特定公共議題（如老街保存），並依一定程序確認，經由居民共識所認定之空間及社群範圍，此外，社區工作除以在地居民為主體外，鼓勵結合區域性及專業性團體之共同參與及投入，強化社區工作品質與永續推動目標。國內定義社區具有下列要素，即居民、地區、共同的關係、社會的組織、社區意識等（徐震，1992）。亦即社區的內涵不只是有硬體上的建設及居民的組成，尚需有居民間共同的需求及情感之交流。

而所謂社區巡守隊，國內外學者雖亦定義不一，但基本之內涵則大體相同。依據美國國家犯罪預防委員會的定義（the National Crime Prevention Council），社區巡守隊（Citizen Patrol）是社區與當地執法部門在評估治安狀況需求後所成立的，社區巡守隊以自願參加為主，主要是以巡邏方式，將社區內的事務、問題或可疑的狀況立即反應予

執法部門處置。社區巡守隊巡守的範圍包括社區鄰里、公寓、大廈、社區內較複雜的區域、商業區、公園或學校等，巡守的方式包括步巡、腳踏車巡、輪鞋巡邏（skate patrol）以及較大範圍的車巡等。

再者，依內政部（警政署）民國 87 年 3 月 10 日訂頒之「建立全國社區治安維護體系—守望相助再出發推行方案」之輔導成立守望相助巡守隊內容，巡守隊係將守望相助觀念訴諸實際行動之組織，各級守望相助會報應針對犯罪發生率較高，或環境複雜較具治安顧慮之區域，優先輔導當地村（里）、社區及公寓大廈管理委員會成立守望相助巡守隊，以結合自治幹部、義警、義消、民防人員、後備軍人幹部及社區志工等方式，編組實施巡邏、守望工作，以擴大治安觸角，彌補警力勤務空隙，並發揮婦幼安全保護、急難救助、建立社區交通秩序等功能。

此外，依據民國 94 年 7 月 13 日「內政部補助社區治安守望相助隊作業要點」之內容，參加守望相助隊人員（簡稱巡守員）至少應有 12 名，並應分設巡守組、家暴防治組及減災組。守望相助隊之工作事項有（一）維護巡守區域及其周圍之安全與交通秩序；（二）提供犯罪線索，舉發違法、違規案件；（三）協助社區防災及急難救護；（四）通報及防範家庭暴力或兒童少年虐待事件。民國 95 年內政部警政署將巡守隊及守望相助隊統一定名為「守望相助隊」。

二、國內推動守望相助隊具體作法

（一）縣(市)政府相關單位應共同輔導村里、公寓及社區發展協會（或理事會）成立守望相助巡守組織，運用社區整體力量，聘請管理員或集結熱心人士，義務擔任巡守任務，共同維護居家安全。分區僱用巡守（管理）員，綿密配合警勤單位，強化社區安全維護工作。

（二）鼓勵社區依建築型態及住家週遭環境，自行籌組聯防小組，建立住戶間通報警鈴（燈）連線系統，並加強公共照明，電子監控、安全防護設備，俾益遭遇急難時，能迅速互相通報支援。

（三）定期辦理守望相助巡守（管理員）組訓、講習，提高人員素質能力，協助社

區、大廈規劃巡守區域、勤務編組與考核執行，並適當提供其所需之應勤裝備。

(四) 輔導社區理事會(守望相助委員會)結合區內學校、民眾、廠商、公益、宗教團體等社會資源，進行瞭解建冊，做為社區可用之資源。

(五) 查訪發掘人才，掌握其專長及動態，儲為社區人力資源，鼓勵共同參與社區守望相助工作。

(六) 加強縣(市)政府各相關單位之協調聯繫，適時舉辦觀摩或座談會，邀請各示範社區工作人員出席參加，提供經驗、交換心得，互相學習。

(七) 擴大宣導工作，建立民眾共識，配合傳播媒體、學術、里民大會及各種，加強教育與宣導、推行守望相助及預防犯罪，建立全民治安觀念，發揮民間防衛力量。

(八) 加強社區精神倫理建設、辦理各種正當休閒活動，引導社區居民踴躍參與，促使居民產生互動、互愛彼此一體的共識，藉以落實守望相助成效。

三、各縣(市)政府警察局推行「守望相助」工作執行重點

(一) 成立「守望相助」規劃輔導組——依「公寓大廈及社區安全管理辦法」第四條規定：「直轄市、縣(市)政府為督導民間守望相助工作，應成立民間守望相助規劃輔導組，由直轄市、縣(市)長擔任召集人，警察局長為執行秘書，由警政、工務、建設、民政、住宅、社會、教育、環保、衛生等目的事業主管機關主管人員共同組成，並視治安需要或地區住戶之請求，核定守望相助巡守組織設置地區與輔導成立守望相助組織，並配合派出所警勤區、會同鄰、里長、里幹事等共同策劃執行巡守組織之設置、編組及巡守區域之規劃等事宜。

(二) 輔導民間成立守望相助組織——責成各警察分局、派出所、配合社政單位、就各該轄內鄰里現有大廈(公寓)社區等處所，積極輔導成立守望相助委員會(公寓、大廈成立管理委員會)，由社區住戶共同出資雇請巡守(管理)員，擔任安全維護、居家安全、環境衛生、區內巡守、防火防盜、急難救助、舉報不法(違規)、人員管制、與警察聯繫及其他公共利益事項等任務，並由警察機關負責補充應勤裝具、定期組訓、辦理評鑑、獎勵有功個人或團體等事項。

(三) 輔導成立家戶聯防 ——依治安狀況需要，以毗鄰五至十戶住家為原則，輔導成立「家戶聯防」組織體，彼等互推小組長，副小組長各一人為首，負責聯繫工作，並在聯防體各住戶間裝設警鈴、警燈，一旦有治安狀況立即按鈴求救，其他相連住戶聞訊迅速支援，並代為報警求助，共同維護地方治安。

(四) 加強推行守望相助工作及現有成效宣傳 ——提高市民睦鄰互助警覺意識，平時對民間守望相助組織之巡守（管理）員，於執行維護公寓（大廈），社區安全工作，主動提供情報或協助警方破獲各類刑案著有績效者，均由警察局視情節酌發獎金，並提供媒體廣為宣傳。

四、雲林縣推動守望相助隊之執行成果

(一) 輔導成立守望相助隊之成效方面

目前雲林縣警察局共推動成立守望相助組織，編組實施巡邏、守望工作，民國 99 年底已輔導成立村里守望相助隊 56 隊 2373 人，社區守望相助隊 3 隊 119 人，公寓大廈守望相助隊 83 隊 140 人，共計 142 隊 2632 人。定期召開守望相助治安座談會，轄內村里鄰長、社區、公寓大廈巡守組織幹部、巡守員、地方熱心人士、志工及保全業者共同參與。並且定期辦理守望相助巡守人員訓練，提升巡守員法治觀念及執勤能力。99 年度度計編列 5253 萬 7860 元投入社區治安工作，其中路口監視系統經費計編列新台幣 2400 萬元（鄉鎮市公所及機關團體委託辦理未計入，約新台幣 2283 萬元），全年度維護經費約新台幣 1000 萬元，建置綿密防護網，99 年共設置裝設社區路口監視系統合計 3242 組，亦推廣增設家戶安全設施，設置家戶聯防系統 623 家、警民連線系統 330 家、錄影監視系統 2289 處，以發揮預防犯罪功能，更透過召開社區治安會議，直接與民眾溝通，即時解決民眾問題。¹⁰

(二) 保險醫療保障方面

雲林縣警察局為保障守望相助隊巡守員協勤時之人身安全，使其無後顧之憂乃積極向市政府爭取編列預算，以補助轄內村里、社區守望相助隊巡守人員投保人身意外保

¹⁰資料來源：雲林縣警察局戶口課、保民課提供。

險，其補助之金額為：倘若因公死殘每人理賠新台幣 250 萬元、非因公意外死殘每人理賠新台幣 20 萬元；因病住院津貼每日 500 元，每年 90 日以上。因病身故每人理賠新台幣 2 萬元。¹¹

（三）創新做法方面¹²

1、邀請預防犯罪專家與學者及志工服務團隊，分別成立「治安顧問委員會」、「社區輔導種子教官」與「預防犯罪宣導團」，以期將專家、學者之寶貴意見融入實際之行動由志工服務團隊深入各社區宣導各項預防犯罪之常識，並製播廣告短片或廣播節目、到各機關、學校、社區組織的宣導、研習活動；密集召開各層級「社區治安會議」或「治安座談會」主動邀請各界民眾參與，建立防竊、防性侵、家暴、防詐騙、減災等安全意識及轉介、輔導高風險家庭個案。

2、輔導守望相助隊車輛顏色及服裝改正完成，不與警察巡邏車顏色及服裝相同，雲林縣積極主動改革並獲縣府及縣議會支持，在相關單位積極輔導下，雲林縣所轄的村里（社區）守望相助隊巡邏車顏色，均於 99 年 4 月底改正完成，呈現不同的新風貌。

3、推動「學生校外租屋安全認證」：為維護雲林縣大專院校學生校外租屋安全，99 年度由警政、消防、社政、學校共構推動學生校外住宿安全維護措施，並藉由校外租屋安全認證，製作安全標章識別，提供學生選擇的指標。雲林縣 99 年度已有 17 棟 10 人以上租屋防盜、防竊、消防...等 9 項檢測，製發安全標章識別。

4、設立鐵馬服務站，貼心服務導入社區：雲林縣警察局所屬 65 個分駐（派出）所 99 年 1 月 21 日設立鐵馬服務站，貼心服務導入社區治安營造包辦大小事。各所更結合地方產業、社區特色，打造不一樣的服務與行銷，除結合為導覽據點，為民服務外，發展一所一特色，為警察與社區結合更添加營造空間與服務創意。每月第 2 週星期六於虎尾鎮「雲林故事館」辦理警察阿姨說故事活動行銷，以柔性訴求訴說員警熱心服務故事與各項預防宣導，讓民眾感受警察用心。

¹¹ 資料來源：雲林縣警察局保民課提供。

¹² 資料來源：雲林縣警察局戶口課提供。

5、設置關懷（防竊）巡邏箱、烙碼防竊服務：為關懷弱勢族群，由各勤區員警針對轄內獨居老人、弱勢族群住所設置巡邏箱，以關懷照護為訴求，歲末結合善心人士，發動捐款、物資、送年菜等，深獲民眾認同；另持續對老殘（失智老人、精神病患、身心障礙者、獨居老人）指紋建檔，關懷弱勢、讓愛回家。雲林縣為農業大縣，居民賴以為生的農產品，成熟就有宵小覬覦，造成農民損失，為防範農產品失竊，特供民眾申請設置巡邏箱，加強巡護。另偏僻校園屢有電腦失竊案發生，除加強校園巡邏外，更為電腦設備烙碼防竊。

6、全國首創警察史蹟文物館：成立雲林縣警察局史蹟文物館，編印含中、英、日三種語文的導覽手冊，與縣文化局建置連結網絡，並開放社區學校參觀，對社區治安與社區營造各項措施廣為宣導。

第三章 研究方法

本章根據研究動機、研究目的，並配合文獻探討的結果，作為研究架構的依據。本研究以文獻探討及問卷調查法為主，以探究研究架構所含的研究問題。本章共分六節，第一節為研究架構；第二節為研究假設；第三節為研究範圍與方法；第四節為研究工具；第五節為研究程序；第六節為資料處理，依序分節敘述。

第一節 研究架構

本研究旨在瞭解影響守望相助隊巡守員的工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之因素，故依據本研究目及文獻探討中工作價值觀、工作滿意度與組織承諾的理論基礎，參考各相關議題之研究，提出本研究之概念性架構（如圖 3-1）。

本研究旨在探討以背景變項（性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、服務年資、其他志願服務經驗、是否為幹部）為自變項，其中工作價值觀、工作滿意度與組織承諾為依變項，其內涵建構如前章文獻探討所呈現，因學者之不同討論取向而各有不同構面，本研究則將工作價值觀區分為學習成長、社會尊重、人際互動、利他經驗等四個因素；工作滿意度為自我成長、工作特性、訓練技能、管理機關、組織氣氛、福利獎賞、社會互動等七個因素；組織承諾為價值承諾、努力承諾、留職承諾等三個因素。

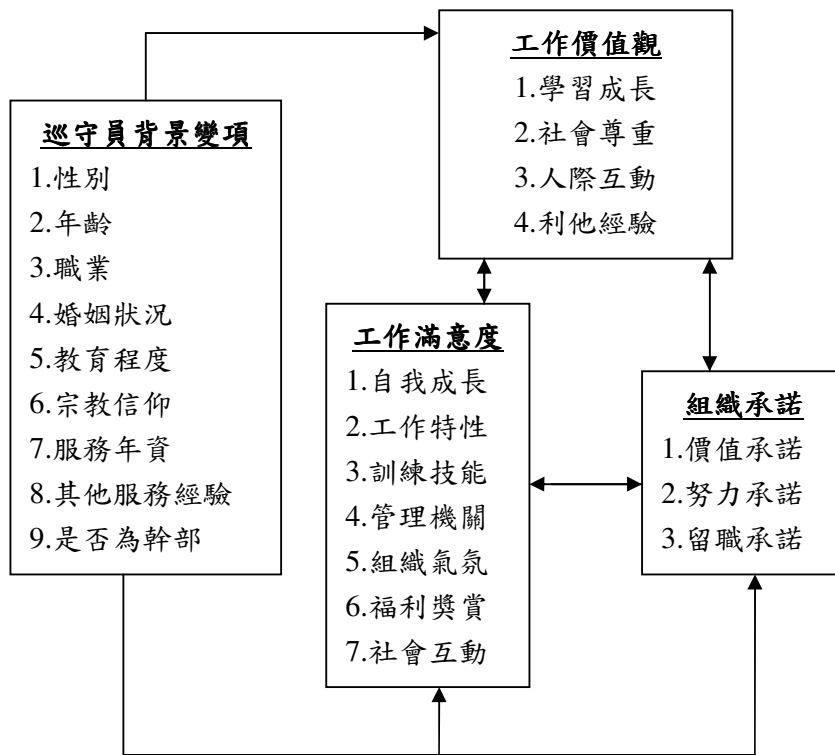


圖 3-1 研究架構

第二節 研究假設

本研究的對象為守望相助隊巡守員，因此根據研究目的、相關研究實證及研究架構，提出下列研究假設：

【假設 1】不同的背景變項在工作價值觀有顯著的差異。

1-1 性別不同的人員，其工作價值觀有顯著差異。

1-2 年齡不同的人員，其工作價值觀有顯著差異。

1-3 職業不同的人員，其工作價值觀有顯著差異。

1-4 教育程度不同的人員，其工作價值觀有顯著差異。

1-5 婚姻狀況不同的人員，其工作價值觀有顯著差異。

1-6 宗教信仰不同的人員，其工作價值觀有顯著差異。

1-7 志工服務年資不同的人員，其工作價值觀有顯著差異。

1-8 有無其他志願服務經驗的人員，其工作價值觀有顯著差異。

1-9 是否為幹部的人員，其工作價值觀有顯著差異。

【假設 2】不同的背景變項在工作滿意度上有顯著的差異。

2-1 性別不同的人員，其工作滿意度有顯著差異。

2-2 年齡不同的人員，其工作滿意度有顯著差異。

2-3 職業不同的人員，其工作滿意度有顯著差異。

2-4 教育程度不同的人員，其工作滿意度有顯著差異。

2-5 婚姻狀況不同的人員，其工作滿意度有顯著差異。

2-6 宗教信仰不同的人員，其工作滿意度有顯著差異。

2-7 服務年資不同的人員，其工作滿意度有顯著差異。

2-8 有無其他志願服務經驗的人員，其工作滿意度有顯著差異。

2-9 是否為幹部的人員，其工作滿意度有顯著差異。

【假設 3】不同的背景變項在組織承諾有顯著的差異。

3-1 性別不同的人員，其組織承諾有顯著差異。

3-2 年齡不同的人員，其組織承諾有顯著差異。

3-3 職業不同的人員，其組織承諾有顯著差異。

3-4 教育程度不同的人員，其組織承諾有顯著差異。

3-5 婚姻狀況不同的人員，其組織承諾有顯著差異。

3-6 宗教信仰不同的人員，其組織承諾有顯著差異。

3-7 志工年資不同的人員，其組織承諾有顯著差異。

3-8 有無其他志願服務經驗的人員，其組織承諾有顯著差異。

3-9 是否為幹部的人員，其組織承諾有顯著差異。

【假設 4】守望相助隊巡守員的工作價值觀、工作滿意度與組織承諾有顯著正相關。

4-1：工作價值觀與工作滿意度之間有顯著正相關。

4-2：工作價值觀與組織承諾之間有顯著正相關。

4-3：工作滿意度與組織承諾之間有顯著正相關。

【假設 5】不同工作價值觀、工作滿意度對組織承諾各層面及整體上有顯著預測力。

第三節 研究對象、方法

壹、研究對象

茲將本研究之母群體及樣本之分析敘述如下。

一、研究對象：以雲林縣警察局所輔導成立運作之協勤民力組織，以村里、社區守望相助隊巡守員為實際調查對象，截至民國 99 年 12 月底，母群體總數為 2,372 人。

二、研究地區：以雲林縣為主要調查地區。

三、問卷發放樣本數：

(1) 預試問卷：預計發放 200 份，以二個分局所屬守望相助隊為對象。

(2) 正式施測：預計發放 1000 份，以六個分局所屬守望相助隊為對象。

貳、研究方法

本研究採用問卷調查法，經由理論基礎及相關文獻探討，蒐集並分析後，引用研究者編製之相關問卷，彙集成「守望相助隊巡守員工作價值觀、工作滿意度、組織承諾調查問卷」作為本研究之調查測驗工具。問卷內容共分四部分，第一部分為巡守員個人基本資料；第二部分為工作價值觀量表；第三部分為工作滿意度量表，第四部分為組織承諾量表。以 SPSS for Window 17.0 之統計套裝軟體程式進行分析，統計分析方法有描述性統計、信度分析、效度分析、因素分析、相關分析、迴歸分析等。

第四節 研究工具

此節旨在說明本研究所使用之研究工具設計，包括問卷編製依據、主要研究變項之分項說明與預試結果的統計分析。

壹、問卷編製依據

相關理論與文獻之探討、蒐集並分析各變項量表後，編修「個人背景資料調查表」、

「工作價值觀量表」、「工作滿意度量表」、「組織承諾量表」。選定預試樣本後，進行預試，並根據預試結果進行試題與項目分析，以考驗本研究工具之信度與效度。茲將所參考量表分述如下：

一、個人背景資料調查表

個人背景變項，包括性別、年齡、職業、教育程度、婚姻狀況、宗教信仰、服務年資、其他志願服務經驗、是否擔任幹部等項目。如表 3-1 所示

表 3-1 個人背景變項操作性定義

變項名稱	操作性定義
性別	0=男性，1=女性
年齡	生日換算實際年齡。1=30歲（含）以下，2=31至40歲，3=41至50歲，4=51至60歲，5=61歲（含）以上
職業	1=農漁牧業，2=工商業，3=自由、服務業，4=其他
教育程度	指個人受正式教育的最高學歷。 1=國（初）中（含）以下，2=高中（職）以下，3=專科、大學（含）以上
婚姻狀況	1 未婚、2 已婚、3 其他（離婚、喪偶）。
宗教信仰	1=無宗教信仰，2=傳統民間信仰，3=天主教或基督教， 4=其他
志願服務年資	1=未滿1年，2=1年以上未滿3年，3=3年以上未滿5年，4=5年以上
其他志願服務經驗	1=有，2=無
是否擔任幹部	1=是，2=否

資料來源：本研究整理

二、工作價值觀量表

本量表係參酌郭馨鎡（2003）、王文志（2005）、李英蘭（2005）、王淑美（2006）、吳美玲（2008）、陳溫惠（2009）、翁招玉（2010）等人之研究問卷及研究者實際工作經驗，再請指導教授加以修正後，編製而成的「工作價值觀量表」之研究問卷，分成四個操作定義，分別為「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」與「利他經驗」。共計 20 題，分數越高代表對個人工作價值或認同感越高。各層面及相對應題號如表 3-2。

表 3-2 工作價值觀各層面及預試問卷之相對應題號

層面	預試問卷之相對應題號
學習成長	1、2、4、5、6
社會尊重	9、10、14、15
人際互動	3、11、13、16、17、18
利他經驗	7、8、12、19、20

三、工作滿意度量表

本量表係參酌林佩穎（2000）、宋世雯（2000）、謝秉育（2001）、朱夏萍（2003）、潘玟諺（2005）、張志榮（2007）、朱錦源（2007）、陳仁光（2007）等人之研究問卷及研究者實際工作經驗，再請指導教授加以修正後，編製成「工作滿意度量表」之研究問卷，此一變項包括七個操作性定義，分別為「自我成長」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」、「社會互動」。共計 35 題，分數越高代表個人對工作滿意度越高。各層面及相對應題號如表 3-3。

表 3-3 工作滿意度各層面及預試問卷之相對應題號

層面	預試問卷之相對應題號
自我成長	2、3、4、5、6
工作特性	8、10、12、13
訓練技能	14、15、16、17、18
管理機關	19、23、25
組織氣氛	20、21、22
福利獎賞	26、27、28、29、30
社會互動	32、33、34、35

四、組織承諾量表

本量表係參酌莊博貴（2002）、許佳靜（2003）、顏憲文（2005）、王淑美（2006）、吳美玲（2009）等人編修量表，再請指導教授加以修正後，編製而成「組織承諾」量表，此一變項包括三個操作性定義，分別為「價值承諾」、「努力承諾」與「持續承諾」。共計 14 題，反向題為第 4、12、14 共 3 題，分數越高代表該題對個人的組織承諾越高。各層面及相對應題號如表 3-4。

表 3-4 組織承諾各層面及預試問卷之相對應之題號

層面	預試問卷之相對應題號
價值承諾	1、2、3
努力承諾	5、6、7、8、9、10
留職承諾	4、12、14

貳、填答及計分方式

本問卷採用李克特 (Likert Type) 五點量表，每題最高 5 分，最低 1 分，由受試者依照個人實際狀況填寫，選項為非常符合、符合、普通、不符合、非常不符合，並依次可得 5、4、3、2、1 分，而反向題的記分方式則為 1、2、3、4、5 分。其分數為高代表該題工作價值觀、工作滿意度、組織承諾愈高。

參、專家效度問卷

以上四個部分之調查問卷初稿 (詳如附錄) 形成後，即於民國 99 年 12 月先送請五位專家學者如表 3-5，請其評定問卷內容的適切性，逐題修正檢視問卷題目之文句、語意與斟酌文字並提供修正意見 (意見彙整詳如附錄)，以建立、增加預試問卷之內容效度，編製成適合本研究對象的問卷初稿。此五位專家均於志工管理、警察領域學有專精，包括任教於大學之助理教授、講師及實務工作者，經參酌其意見後修訂初稿，以編成預試問卷。此外，使用項目分析、因素及信度分析將預試樣本之反應結果，進行因素命名，以建立本調查問卷之建構效度。

表 3-5 提供問卷修正意見之專家學者(依姓名筆畫排列)

專家 (代號)	現職、單位
A	雲林縣警察局少年警察隊組長、環球科技大學兼任講師
B	內政部入出國及移民署雲林縣專勤隊副隊長、國立虎尾科技大學兼任講師
C	南華大學專任助理教授
D	雲林縣警察局主任秘書室局員、國立雲林科技大學兼任講師
E	南華大學兼任助理教授

肆、預試實施與結果

一、預試實施

(一) 預試日期：民國 100 年 1 月 28 日起至同年 2 月 10 日止。

(二) 施測說明：為驗證本研究所編製工具之效度、信度，先進行量表預試與題目的修改。一般進行因素分析時，為要建構精確的效度，在預試樣本數上，依據吳明隆 (2010) 之建議，預試的樣本數最好是問卷中包括最多題項數量表之題項個數 (不是整個問卷題項總數) 的 3 至 5 倍為原則。本研究的預試問卷中以「工作滿意度問卷」的題項量數有 35 題，題數最多，故預試對象以 105 至 175 位為原則，以作為蒐集資料，作為本研究編製工具之效度、信度驗證及題項之修改。

(三) 預試對象：預測對象以斗六、斗南分局所屬守望相助隊為預試對象，本研究計發出預試調查問卷 215 份，回收 176 份，剔除拒答及填答不全等無效問卷 26 份，有效回收問卷 150 份，有效回收率為 85.2%。

二、預試結果

有效問卷共 150 份，將回收有效問卷之原始資料輸入電腦後，以 SPSS for Windows 17.0 版之統計套裝軟體進行統計分析。首先，為探討問卷各題項之鑑別度進行項目分析，以刪除不適用之題目；經項目分析刪除不適用題目後，以因素分析萃取因子進行建構效度分析，以及信度分析之一致性考驗。

問卷中由於所有題項經項目分析 CR 決斷值 (CR 值) 均為 3 以上，F 檢定的顯著性小於 .05，所有題目應保留，表示題項均有鑑別度。吳和堂 (2010) 指出要做因素分析之前，須先進行 Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適當性檢定 (Kaiser-Meyer-Olkin in measure of sampling adequacy 「KMO」) 與 Barlett 球面性檢定 (Barlett's sphericity test 「Barlett」)。

王保進 (2002) 指出 (轉引自吳和堂，2010)，KMO 與 Barlett 係在檢定以相關係數矩陣進行因素分析的適當性。其中，KMO 值在 0~1 之間，其值越接近 1，表示變項間在進行因素分析抽取共同因素的效果越好。KMO 值為 .80 以上有價值性判斷，.70 以上具

中度判斷標準；而 Barlett 的卡方值一定要達到顯著差異。茲將各項分析結果分述如下。

(一) 工作價值觀量表

1、項目分析

以決斷值 (Critical Ratio, CR) 以及各題與總分的相關作為指標進行項目分析，分析結果如表 3-8，結果各題 CR 值均 3 以上， p 值均小於 .05 達顯著性，顯示 20 題均保留進行因素分析。

表 3-6 守望相助隊巡守員工作價值觀量表之項目分析結果摘要表

預試題目之題號	CR 值	保留○或刪除×
1	4.266***	○
2	7.416***	○
3	5.149***	○
4	7.016***	○
5	10.352***	○
6	8.753***	○
7	6.466***	○
8	7.691***	○
9	8.511***	○
10	5.982***	○
11	5.239***	○
12	7.374***	○
13	6.043***	○
14	7.075***	○
15	7.395***	○
16	6.458***	○
17	4.576***	○
18	6.395***	○
19	4.422***	○
20	6.864***	○

*** $p < .001$

2、因素及信度分析

表 3-7 工作價值觀 KMO 檢定與 Bartlett 球形檢定

KMO 與 Bartlett 檢定

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數。		.812
Bartlett 的球形檢定	近似卡方分配	1617.508
	df	171
	顯著性	.000

KMO 值來檢驗是否適合進行因素分析，若衡量構念 KMO 值在 0.60 以下，則代表此量表不宜進行因素分析。工作價值觀量表之 KMO 值為 0.812，且 Barlett 的球形檢定顯著性為.000，表示題目適合進行因素分析。詳見表 3-7。

表 3-8 守望相助隊巡守員工作價值觀量表之因素及信度分析彙整表

正式題號	預試題號	因素一	因素二	因素三	因素四
		學習成長	社會尊重	人際互動	利他經驗
1	1	.834			
2	2	.724			
4	4	.580			
5	5	.566			
6	6	.622			
9	9		.742		
10	10		.837		
14	14		.645		
15	15		.523		
3	3			.659	
11	11			.662	
13	13			.645	
16	16			.656	
17	17			.774	
18	18			.507	
7	7				.776
8	8				.780
12	12				.599
19	19				.698
20	20				.813
特徵值		2.745	2.872	3.575	3.537
解釋變異量 (%)		13.727	14.359	17.873	17.684
累積解釋變異量 (%)		13.727	28.086	45.959	63.643

Cronbach α 值	0.836	0.788	0.822	0.840
整體量表之 Cronbach α 值	0.919			

採用因素分析來檢驗問卷之效度，以主成份分析法(principal components analysis, PCA)，並以最大變異法(varimax method)，進行直交轉軸，因素萃取的準則為取出特徵值大於 1.00 的因素，轉軸後的因素負荷量的絕對值需要大於 0.50 才能成為該因素構面的題項(吳明隆，2000)。但在統計分析下未刪題，分成四個因素，共計 20 題，累積解釋總變異量為 63.643%，固本量表具有良好的建構效度。因素分析結果如表 3-8 所示。

工作價值觀部分進行因素分析後，共得四個因素構面，分別將其命名為「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」四部分。「學習成長」係由五個題項構成，其解釋變異量為 13.727%，Cronbach α 係數為 0.836；「社會尊重」係由四個題項構成，其解釋變異量為 14.359%，Cronbach α 係數為 0.788；「人際互動」係由六個題項構成，其解釋變異量為 17.873%，Cronbach α 係數為 0.822；「利他經驗」係由五個題項構成，其解釋變異量為 17.684%，Cronbach α 係數為 0.840。整個工作價值觀變項共二十題，其累積變異量為 63.643%，Cronbach α 係數為 0.919。詳見表 3-8。

(二) 工作滿意度量表

1、項目分析

以決斷值 (Critical Ratio, CR) 以及各題與總分的相關作為指標進行項目分析，分析結果如表 3-11，結果各題 CR 值均 3 以上， p 值均小於 .05 達顯著性，顯示 35 題均保留進行因素分析。詳見表 3-9。

表 3-9 守望相助隊巡守員工作滿意度量表之項目分析結果摘要表

預試題目之題號	CR 值	保留○或刪除×
1	6.250***	○
2	9.969***	○
3	6.526***	○
4	11.843***	○
5	8.262***	○
6	8.974***	○
7	5.992***	○

8	4.520***	○
9	6.990***	○
10	8.276***	○
11	9.709***	○
12	5.812***	○
13	5.301***	○
14	5.161***	○
15	6.606***	○
16	8.291***	○
17	7.215***	○
18	6.529***	○
19	5.153***	○
20	4.397***	○
21	10.721***	○
22	5.837***	○
23	7.039***	○
24	3.014***	○
25	7.625***	○
26	5.208***	○
27	5.805***	○
28	6.578***	○
29	7.588***	○
30	11.725***	○
31	5.651***	○
32	6.266***	○
33	6.724***	○
34	3.989***	○
35	5.611***	○

***p<.001

2、因素及信度分析

表 3 - 10 工作滿意度 KMO 檢定與 Bartlett 球形檢定

KMO 與 Bartlett 檢定

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數。 .853

Bartlett 的球形	近似卡方分配	2376.670
檢定	df	406
	顯著性	.000

KMO 值來檢驗是否適合進行因素分析，若衡量構念 KMO 值在 0.60 以下，則代表此量表不宜進行因素分析。此工作滿意度量表之 KMO 值為 0.853，且 Barlett 的球形檢定顯著性為.000，表示題目適合進行因素分析。詳見表 3-10。

表 3-11 守望相助隊巡守員工作滿意度量表之因素及信度分析彙整表

正式題號	預試題號	因素						
		1	2	3	4	5	6	7
2	2	.724						
3	3	.826						
4	4	.657						
5	5	.611						
1	6	.518						
8	8		.684					
9	10		.626					
6	12		.712					
7	13		.742					
14	14			.746				
10	15			.770				
11	16			.548				
12	17			.697				
13	18			.716				
15	19				.572			
16	23				.519			
17	25				.592			
20	20					.713		
18	21					.740		
19	22					.796		
21	26						.709	

22	27						.508	
23	28						.649	
24	29						.519	
25	30						.637	
26	32						.564	
27	33						.740	
28	34						.803	
29	35						.516	
特徵值		3.806	2.364	3.596	2.636	2.929	2.395	1.981
解釋變異量 (%)		13.126	8.152	12.400	9.089	10.100	8.258	6.831
累積解釋變異量 (%)		13.126	21.278	33.678	42.767	52.867	61.125	67.956
Cronbach α 值		.860	.683	.849	.740	.782	.740	.679
整體量表之 Cronbach α 值		.922						

採用因素分析來檢驗問卷之效度，以主成份分析法(principal components analysis,PCA)，並以最大變異法(varimax method)，進行直交轉軸，因素萃取的準則為取出特徵值大於 1.00 的因素，轉軸後的因素負荷量的絕對值需要大於 0.50 才能成為該因素構面的題項(吳明隆，2000)。但在統計分析下，第 1、7、9、11、24 題與 31 題所涵蓋的題項因素過於接近，為顧及研究之目的，將這六題予以刪除，分成七個因素，共計 29 題，累積解釋總變異量為 67.956%，固本量表具有良好的建構效度。因素分析結果如表 3-11 所示。

工作滿意度部分進行因素分析後，共得七個因素構面，分別將其命名為「自我成長」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」、「社會互動」七部分。

「自我成長」係由五個題項構成，其解釋變異量為 13.126%，Cronbach α 係數為 0.860；「工作特性」係由四個題項構成，其解釋變異量為 8.152%，Cronbach α 係數為 0.683；「訓練技能」係由五個題項構成，其解釋變異量為 12.400%，Cronbach α 係數為

0.849；「管理機關」係由五個題項構成，其解釋變異量為 9.089%，Cronbach α 係數為 0.740；「組織氣氛」係由五個題項構成，其解釋變異量為 10.100%，Cronbach α 係數為 0.782；「福利獎賞」係由五個題項構成，其解釋變異量為 8.258%，Cronbach α 係數為 0.740；「社會互動」係由四個題項構成，其解釋變異量為 6.831%，Cronbach α 係數為 0.679。整個工作價值觀變項共二十九題，其累積變異量為 67.956%，Cronbach α 係數為 0.922。詳見表 3-11。

(三) 組織承諾量表

1、項目分析

以決斷值 (Critical Ratio, CR) 以及各題與總分的相關作為指標進行項目分析，分析結果如表 3-12，結果第 11、13 題 CR 值均 3 以下，第 11 題 p 值未小於 .05 未達顯著性，故刪除第 11、13 題，其餘 12 題均保留進行因素分析。詳見表 3-12。

表 3-12 守望相助隊巡守員工作滿意度量表之項目分析結果摘要表

預試題目之題號	CR 值	保留○或刪除×
1	4.012***	○
2	4.271***	○
3	3.784***	○
4	11.175***	○
5	7.7***	○
6	5.691***	○
7	7.433***	○
8	6.100***	○
9	7.229***	○
10	5.219***	○
11	2.414	×
12	11.269***	○
13	2.982*	×
14	11.175***	○

*** $p < .001$ 、* $p < .05$

2、因素及信度分析

表 3-13 組織承諾 KMO 檢定與 Bartlett 球形檢定

KMO 與 Bartlett 檢定		
Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數。		
		.796
Bartlett 的球形檢定	近似卡方分配	1049.030
	df	66
	顯著性	.000

KMO 值來檢驗是否適合進行因素分析，若衡量構念 KMO 值在 0.60 以下，則代表此量表不宜進行因素分析。此組織承諾量表之 KMO 值為 0.796，且 Bartlett 的球形檢定顯著性為.000，表示題目適合進行因素分析。詳見表 3-13。

表 3-14 守望相助隊巡守員組織承諾量表之因素及信度分析彙整表

正式題號	預試題號	因素一	因素二	因素三
		價值承諾	努力承諾	留職承諾
1	1	.653		
2	2	.743		
3	3	.819		
5	5		.655	
6	6		.545	
7	7		.533	
8	8		.734	
9	9		.773	
4	10		.644	
10	4			.963
12	12			.966
11	14			.965
特徵值		4.095	2.119	1.362
解釋變異量 (%)		34.122	17.657	11.352
累積解釋變異量 (%)		34.122	51.779	63.131
Cronbach α 值		.672	.760	.982
整體量表之 Cronbach α 值		.823		

採用因素分析來檢驗問卷之效度，以主成份分析法(principal components analysis,

PCA)，並以最大變異法(varimax method)，進行直交轉軸，因素萃取的準則為取出特徵值大於 1.00 的因素，轉軸後的因素負荷量的絕對值需要大於 0.50 才能成為該因素構面的題項(吳明隆，2000)。在統計分析下未刪題，分成三個因素，共計 12 題，累積解釋總變異量為 63.131%，故本量表具有良好的建構效度。因素分析結果如表 3-14 所示。

組織承諾部分進行因素分析後，共得三個因素構面。分別將其命名為「價值承諾」、「努力承諾」與「留職承諾」三部分。

「價值承諾」係由三個題項構成，其解釋變異量為 34.122%，Cronbach α 係數為 0.672；「努力承諾」則由六個題項構成，其解釋變異量為 17.657%，Cronbach α 係數為 0.760，「留職承諾」由三個題項構成，其解釋變異量為 11.352%，Cronbach α 係數為 0.982。整個組織承諾構面共十二題，累積變異量為 63.131%，Cronbach α 係數為 0.823。詳見表 3-14。

第五節 資料分析方法

本研究根據研究之目的與研究假設的需要，採 SPSS 軟體作為資料分析工具，資料分析方法如下：

壹、描述性統計分析(Descriptive Statistics Analysis)

描述性統計分析是一整套的系統方法與統計技術，用來整理、描述與解釋數筆資料(邱皓政，2002)，對本研究變項加以分析巡守員對於工作價值觀、工作滿意度與組織承諾的認同程度。

貳、因素分析(Factor Analysis)

因素分析的目的主要在於減少變數(Variables Reduction)及歸納變數(Summarization)，就是將許多的變數歸納成幾個有代表性的因素(邱皓政，2002)。本研究使用四種問卷量表是依據文獻探討發展而成，故需進行因素分析，以驗證量表中各題項之代表性及重要性，所以採用主要成分因素分析法(Principal Components Factor)

萃取各主要構面的因素，取出因素特徵值(Eigenvalue)大於 1 的因素，並利用最大變異數(Varimax)轉軸法旋轉後，取因素負荷量(Factor Loading)之絕對值大於 0.5 的因素(吳明隆，2000)，才能成為組成該因素的因子；並進一步計算該因素之 Cronbach α 值，來衡量該因素各因子間的內部一致性，Cronbach α 值愈大表示該因素個因子間的相關性愈高。

參、信度分析(Reliability Analysis)

信度分析是依據測量分數的變異理論，來判斷一份量表或測量的可靠程度，其中包括測量結果穩定性與一致性(邱皓政，2002)。本研究對於各構面的信度測量是以 Cronbach's α 值及分項對總項(Item to Total Correlation)相關係數值來檢視經由因素分析萃取出的各因素內部一致性是否具有信度，該構面之信度是否已達到一定之水準，即其中 α 值愈大，表示量表內部一致性愈大、信度愈高。本研究將對問卷內的三量表(工作價值觀、工作滿意度、組織承諾)進行信度分析。

肆、相關分析(Correlation Analysis)

使用關聯測量(measures of association)，針對兩個變數間之變動關係進行測量，並檢定該相關程度之顯著性(邱皓政，2002)。本研究之研究變項屬於等距尺度，所以採取 Pearson 相關分析，檢定「個人背景資料」、「工作價值觀」、「工作滿意度」與「組織承諾」四個變項間是否有顯著相關。

伍、單因子變異數分析(One-Way ANOVA)

針對個人背景變項中，包括年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、服務年資等變項為三個以上之連續變項，施以單因子變異數分析，以檢定這些變項在「工作價值觀」、「工作滿意度」與「組織承諾」上是否有顯著差異，若達顯著差異則以 Scheffe 多重比較來檢定各群組間的差異。

陸、獨立樣本 t 檢定 (Independent-Samples-test)

獨立樣本 t 檢定 (Independent samples-test) 適用於二個獨立不同群體間之測量分數

的差異比較（吳明隆，2010，二版）。針對個人背景變項中，如性別、有無其他志願服務經驗、是否為幹部等均為名義二分變項，故採用之。

柒、迴歸分析(Regression Analysis)

迴歸是在兩變項間的相關線性關係基礎上，進一步分析兩變項之間的預測關係(邱皓政，2002)。本研究首先採用迴歸分析，探討「工作價值觀」、「工作滿意度」與「組織承諾」之間的影响力與解釋力。

第四章 研究結果與討論

本章旨在根據正式施測問卷調查所得之資料，依研究目的與假設，進行研究結果之分析與討論。全章共分七節，第一節有效樣本統計分析及整體表現情形；第二節分析巡守員工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之現況分析；第三節分析不同背景之巡守員工作價值觀的差異情形；第四節分析不同背景之巡守員在工作滿意度的差異情形；第五節分析不同背景之巡守員在組織承諾的差異情形；第六節探討巡守員在工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之相關性；第七節巡守員的工作價值觀對工作滿意度與組織承諾之影響力。茲依上述節次分述之。

第一節 有效樣本統計分析及整體表現情形

壹、正式施測問卷樣本回收情形

本研究正式施測以雲林縣村里、社區守望相助隊為對象，隨機抽取研究樣本，研究者商請最近的各轄區分駐（派出所）所長代為遞送問卷並附上施測說明，施測後並請遞送回問卷。研究問卷自民國 100 年 2 月 25 日發放至同年 3 月 11 日收回。研究問卷發放比率約 50%，共計發放 1033 份，回收 692 份，剔除拒答及填答不全等無效問卷 32 份，有效回收問卷 670 份，有效回收率為 64.86%。以下將施測所得的 670 位樣本發放及回收情形詳列於表 4-1。

表 4-1 正式施測守望相助隊分布與問卷回收情形

分局	A 分局	B 分局	C 分局	D 分局	E 分局	F 分局	總數
巡守員 總數	404	693	261	449	133	432	2372
發出 問卷數	202	266	130	135	70	230	1033
有效 回收數	97	181	121	111	40	120	670
有效 回收率	48.02%	68.05%	93.08%	82.22%	57.14%	52.17%	64.86%

資料來源：由雲林縣警察局保安民防課 99 年 12 月提供

貳、不同背景變項統計分析

為瞭解本研究回收問卷樣本之個人基本資料特性，以下就有效受試樣本之性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、志工服務年資、其他志願服務經驗與是否為幹部等基本資料，以次數分析法加以歸納如下，以利說明研究對象樣本之分佈情形，以下整理如表4-2：

表 4-2 守望相助隊巡守員背景變項之樣本數、佔總人數之百分比表

巡守員背景變項	選項別	樣本數	百分比(%)
性別	男	621	92.7%
	女	19	2.8%
年齡	30歲以下	32	4.8%
	31-40歲	190	28.4%
	41-50歲	236	35.2%
	51-60歲	161	24.0%
	61歲以上	48	7.2%
職業	農、漁、牧業	319	47.6%
	工、商業	216	32.2%
	自由業、服務業	97	14.5%
	其他	17	2.5%
婚姻狀況	未婚	64	9.6%
	已婚	557	83.1%
	其他(離婚、鰥寡)	26	3.9%
教育程度	國(初)中以下	300	44.8%
	高中(職)	308	46.0%
	專科、大學(或以上)	42	6.3%
宗教信仰	無宗教信仰	50	7.5%
	傳統民間信仰(含佛教、道教)	593	88.5%
	天主教或基督教	6	0.9%
	其他	2	0.3%
	志工服務年資	未滿1年	53
1年以上~未滿3年		219	32.7%

	3 年以上～未滿 5 年	197	29.4%
	5 年以上	201	30.0%
其他志願服務經驗	有	202	30.1%
	無	462	69.0%
是否為幹部	是	202	30.1%
	否	459	68.5%

N：670

一、性別

依回收樣本的性別進行統計，「男性」的巡守員數計有 621 人，佔總樣本數 92.7%；「女性」的巡守員數計有 19 人，佔總樣本數 2.8%，顯示雲林縣守望相助隊巡守員以男性居多。

二、年齡

依回收樣本的年齡別進行統計，以年齡為「41-50 歲」的巡守員最多，計有 236 人，佔總樣本數 35.2%；年齡為「31-40 歲」的巡守員次之，計有 190 人，佔總樣本數 28.4%；年齡為「31-40 歲」、「51 歲-60 歲」的巡守員再次之，各計有 190 人、161 人，各佔總樣本數 28.4%、24.0%；年齡為「30 歲以下」的巡守員最少，計有 32 人，佔總樣本數 4.8%。顯示雲林縣的守望相助隊巡守員年齡以「41-50 歲」、「31-40 歲」、「51-60 歲」的人數居前三多，顯示巡守員為中壯年齡者偏多的現象，推論其原因可能與此三個年齡群組之巡守員，身體狀況較好且工作已安定，時間的安排上較具彈性有關。

三、職業

依回收樣本的職業別進行統計，以職業為「農漁牧業」的巡守員最多，計有 319 人，佔總樣本數 47.6%；職業為「工商業」的巡守員次之，計有 216 人，佔總樣本數 32.2%；職業為「自由、服務業」的巡守員再次之，計有 97 人，佔總樣本數 14.5%；職業為「其他」的巡守員最少，計有 17 人，佔總樣本數 2.5%。顯示雲林縣守望相助隊巡守員的職業，以從事「農漁牧業」的人數最多。

四、婚姻狀況

依回收樣本的婚姻狀況別進行統計，以婚姻狀況為「已婚」的巡守員最多，計有 557

人，占總樣本數 83.1%；婚姻狀況為「未婚」的巡守員次之，計有 64 人，占總樣本數 9.6%；婚姻狀況為「其他」的巡守員最少，計有 26 人，占總樣本數 3.9%。顯示雲林縣守望相助隊巡守員，都是有組成家庭的成員。

五、教育程度

依回收樣本的教育程度別進行統計，以教育程度為「高中（職）」的巡守員最多，計有 308 人，占總樣本數 46.0%，教育程度為「國（初）中以下」的巡守員次之，計有 300 人，占總樣本數 44.8%，教育程度為「專科、大學（或以上）」的巡守員最少，計有 42 人，占總樣本數 6.3%。顯示雲林縣守望相助隊巡守員，以教育程度為「高中（職）」及「國（初）中以下」為居多。

六、宗教信仰

依回收樣本的宗教信仰別進行統計，以宗教信仰為「傳統民間信仰（含佛教、道教）」的巡守員最多，計有 593 人，占總樣本數 88.5%；宗教信仰為「無宗教信仰」的巡守員次之，計有 50 人，占總樣本數 7.5.3%；宗教信仰為「天主教或基督教」的巡守員再次之，計有 6 人，占總樣本數 0.9%；宗教信仰為「其他」的巡守員最少，計有 2 人，占總樣本數 0.3%。顯示雲林縣守望相助隊巡守員的宗教信仰以「傳統民間信仰（含佛教、道教）較多。

七、志工服務年資

依回收樣本的志工服務年資別進行統計，志工服務年資為「1 年以上~3 年未滿」的巡守員為最多，計有 219 人，占總樣本數 32.7%；志工服務年資為「5 年以上」的巡守員次之，計有 201 人，占總樣本數 30.0%；志工服務年資為「3 年以上~5 年未滿」的巡守員再次之，計有 197 人，占總樣本數 29.4%，志工服務年資為「未滿 1 年」的巡守員最少，計有 53 人，占總樣本數 7.9%。顯示雲林縣守望相助隊巡守員的志工服務年資為「1 年以上~3 年未滿」與「5 年以上」的巡守員為較多，反應出巡守員的志工服務年資偏高。

八、其他志願服務經驗

依回收樣本的其他志願服務經驗別進行統計，有其他志願服務經驗的巡守員，計有 202 人，占總樣本數 30.1%；沒有其他志願服務經驗的巡守員，計有 462 人，占總樣本數 69.0%，顯示沒有其他志願服務經驗的巡守員較多。

九、是否為幹部

依回收樣本的是否為幹部別進行統計，是幹部的巡守員，計有 202 人，占總樣本數 30.1%；不是幹部的巡守員，計有 459 人，占總樣本數 68.5%，顯示不是幹部的巡守員較多。

第二節 巡守員工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之現況分析

本節依問卷調查之統計分析，獲得量表整體與各層面之平均數與標準差，據以解釋目前巡守員工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之現況。茲就巡守員工作價值觀現況分析、巡守員工作滿意度現況分析、巡守員組織承諾現況分析、綜合討論依序分述之。

壹、巡守員工作價值觀之現況分析

巡守員工作價值觀現況表現，其整體與各層面之分析結果，如表 4-3 所示。

表 4-3 巡守員工作價值觀之現況分析

層面	M 平均數	SD 標準差	題數	單項平均數	排序
學習成長	20.37	2.20	5	4.07	3
社會尊重	16.38	1.71	4	4.10	2
人際互動	20.39	2.12	6	3.40	4
利他經驗	21.00	2.49	5	4.2	1
整體工作價值觀	78.14	7.11	20	3.91	

N=670

一、本分析以平均數及標準差呈現，分數愈高，表示其工作價值觀愈高愈正向積極，本量表以 3 分為每題的平均值，高於平均值界定為中上程度，表示發展情形大致良好，低於平均值則為不佳，表示工作價值偏向消極面發展。

二、本量表共 20 題，分為四個層面，巡守員工作價值觀單項平均數為 3.19，工作價值

觀中有四個分量表分別為「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」，四個分量表之平均數分別為 20.37、16.38、20.39、21.00。四個分量表之標準差分別為 2.20、1.71、2.12、2.49。四個分量表之單項平均數分別為 4.07、4.10、3.40、4.20。

三、本表 4-1 結果顯示巡守員在「工作價值觀」整體層面表現中等，以「利他經驗」單項平均為 4.20 較佳；較低的層面是「人際互動」單項平均數為 3.40，可見巡守員在「工作價值觀」層面屬中上程度。

貳、巡守員工作滿意度之現況分析

巡守員工作滿意度現況表現，其整體與各層面之分析結果，如表 4-4 所示。

表 4-4 巡守員工作滿意度之現況分析

層面	M 平均數	SD 標準差	題數	單項平均數	排序
自我成長	20.18	2.35	5	4.04	3
工作特性	16.78	1.66	4	4.20	1
訓練技能	19.79	2.66	5	3.96	5
管理機關	11.94	1.67	3	3.98	4
組織氣氛	11.86	1.72	3	3.95	6
福利獎賞	19.68	2.56	5	3.94	7
社會互動	16.29	1.85	4	4.07	2
整體工作滿意度	116.22	11.81	29	4.01	

N=670

- 一、本分析以平均數及標準差呈現，分數愈高，表示其工作價值觀愈高愈正向積極，本量表以 3 分為每題的平均值，高於平均值界定為中上程度，表示發展情形大致良好，低於平均值則為不佳，表示工作價值偏向消極面發展。
- 二、本量表共 29 題，分為七個層面，巡守員整體工作滿意度單項平均數為 4.01，工作滿意度中有七個分量表分別為「自我成長」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」、「社會互動」，七個分量表之平均數分別為 20.18、16.78、19.79、11.94、11.86、19.68、16.29。七個分量表之標準差分別為 2.35、1.66、2.66、1.67、1.72、2.56、1.85。七個分量表之單項平均數分別為 4.04、4.20、3.96、3.98、3.95、3.94、4.07。

3.95、3.94、4.07。

三、本表 4-4 結果顯示巡守員在「工作滿意度」整體層面表現佳，以「工作特性」單項平均為 4.2 最佳；較低的層面是「福利獎賞」單項平均數為 3.94，可見巡守員在「工作滿意度」層面屬高度滿意。

參、巡守員組織承諾之現況分析

巡守員組織承諾現況表現，其整體與各層面之分析結果，如表 4-5 所示。

表 4-5 巡守員組織承諾之現況分析

層面	M 平均數	SD 標準差	題數	單項平均數	排序
價值承諾	12.29	1.29	3	4.10	1
努力承諾	24.36	2.47	6	4.06	2
留職承諾	10.88	2.46	3	3.63	3
整體組織承諾	47.53	4.72	12	3.96	

一、本分析以平均數及標準差呈現，分數愈高，表示其工作價值觀愈高愈正向積極，本量表以 3 分為每題的平均值，高於平均值界定為中上程度，表示發展情形大致良好，低於平均值則為不佳，表示工作價值偏向消極面發展。

二、本量表共 12 題，分為三個層面，巡守員整體組織承諾單項平均數為 3.96，組織承諾中有三個分量表分別為「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」，三個分量表之平均數分別為 12.29、24.36、10.88。三個分量表之標準差分別為 1.29、2.47、2.46。三個分量表之單項平均數分別為 4.10、4.06、3.63。

三、本表 4-5 結果顯示巡守員在「組織承諾」整體層面表現佳，以「價值承諾」單項平均為 4.10 最佳；較低的層面是「留職承諾」單項平均數為 3.63，可見巡守員在「組織承諾」層面屬中上程度。

肆、綜合討論

以下針對巡守員工作價值觀、工作滿意度與組織承諾的表現現況，根據第二章相關文獻，探討與分析其結果：

一、巡守員工作價值觀之現況

本研究結果顯示，巡守員在「工作價值觀」整體表現平均得分為 3.91，屬中上程度表現；不論是「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」的價值觀四個層面上，皆有不錯的中上程度表現。

本工作價值觀的研究結果顯示，與蔡佳螢（2001）、陳弘美（2003）、尚濬清（2004）、王淑美（2005）、王文志（2005）、何永川（2005）、林國隆（2006）、陳溫惠（2009）、翁招玉（2010）等人的研究結果大致上相符。

在工作價值觀相關層面表現上，以「利他經驗」、「社會尊重」兩個層面的表現位居第一與第二，顯示巡守員在志願服務工作的參與過程，大多以服務他人的助人態度來接觸社會與人群；秉持著強烈地利他性與自發性的價值觀想法，來投入社會服務工作領域，進而滿足個人「自我實現」的人生目標實踐。

二、巡守員工作滿意度之現況

本研究結果巡守員在工作滿意度的整體表現平均得分為 4.01，屬高度滿意表現；同時不論是「工作特性」、「社會互動」、「自我成長」、「管理機關」、「訓練技能」、「組織氣氛」、「福利機構」等七個層面上，皆有高度的滿意程度表現。顯示巡守員在投入志願服務協勤工作的參與過程，通常以協助維護社區安全為目的、回饋鄉里以社會公益為性質，因此，工作滿意度表現都相當高且分佈差異很小。

本工作滿意度的研究結果顯示，與宋世雯（2000）、林利俐（2003）、林秀英（2003）、朱夏萍（2003）、徐俊賢（2005）、陳自立（2005）、潘玟諺（2005）、顏憲文（2005）、朱思美（2007）、張志榮（2007）、蔡梅燕（2007）、蔣政剛（2007）、吳許暄（2007）、邱維祥（2008）、鍾立君（2008）、魏宗豐（2008）等人的研究結果上大致相符。

於工作滿意度相關層面表現上，以「工作特性」、「社會互動」兩個層面的表現位居第一與第二，表示巡守員對於協勤工作能協助警察達到保護社區環境安全，對社會治安貢獻且融入社區中，讓志工們更願意主動的加入與參與其中，志工們進而相處與合作

感到滿意，因此研究結果顯示了志工對於這兩層面的高度肯定。而「福利獎賞」的部分得分最低，推測原因可能由於協勤工作是利用工作閒暇之餘且政府補助經費有限，較不會有另外安排聯誼活動或激勵工作士氣的獎勵，因此在福利獎賞的部分較不易獲得滿足，也表示有所期待。

三、巡守員組織承諾之現況

依據本研究結果顯示，巡守員在組織承諾的整體表現平均得分為 3.96，屬中上程度；不論是「價值承諾」、「努力承諾」與「留職承諾」，皆有不錯的中上程度表現。亦即對所服務的志願服務組織其價值目標認同、工作努力的承諾及願意持續留職的許諾均為呈現中等以上程度。

本組織承諾的研究結果顯示，與顏憲文（2005）、王淑美（2005）、江愚（2007）、吳建明（2008）、魏宗豐（2008）、翁招玉（2010）研究結果大致相同。

第三節不同背景之巡守員工作價值觀之差異情形

本節就巡守員背景變項之性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、志工服務年資、其他志願服務經驗、是否為幹部等九項，以 t 考驗與單因子變異數分析來檢驗不同背景變項之巡守員在工作價值觀整體與各層面的差異情形，亦即在考驗研究假設 1「不同背景變項之巡守員其工作價值觀有顯著差異」，以瞭解巡守員是否會因背景變項不同而有差異。

壹、不同背景變項之巡守員工作價值觀之差異情形

茲就本研究假設所提九項巡守員背景變項，將其統計分析結果分述如下。

一、性別

不同性別之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形。如表 4-6 所示。

表 4-6 不同性別之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形

層面	性別	N 個數	M 平均數	SD 標準差	t 值
----	----	---------	----------	-----------	-----

學習成長	1.男	621	20.34	2.17	-1.67
	2.女	19	21.16	2.34	
社會尊重	1.男	621	16.38	1.70	.827
	2.女	19	16.05	1.54	
人際互動	1.男	621	20.40	2.09	1.040
	2.女	19	19.90	2.18	
利他經驗	1.男	621	20.98	2.52	-.397
	2.女	19	21.21	1.62	
整體	1.男	621	78.10	7.03	-.133
工作價值觀	2.女	19	78.32	6.57	

由表 4-6 可知，經獨立樣本 t 檢定結果，整體工作價值觀之 t 考驗未達顯著水準 ($t = -.133, p = .894 > .05$)，顯示不同性別之巡守員，在整體工作價值觀上並無差異。

工作價值觀各層面的分析中，在「社會尊重」、「人際互動」層面男性平均數高於女性，在「學習成長」、「利他經驗」、「整體工作價值觀」層面女性平均數高於男性，但其 t 值皆未達顯著水準，表示不同性別之巡守員在工作價值觀的「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」四個層面沒有差異。

二、年齡

不同年齡之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形。如表 4-7 所示。

表 4-7 不同年齡之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形

層面	年齡	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
學習成長	1.30 歲以下	32	20.44	2.564	組間	48.68	4	12.17	2.54*	
	2.31-40 歲	190	19.96	2.034	組內	3176.11	662	4.80		
	3.41-50 歲	236	20.51	2.217	總和	3224.79	666			
	4.51-60 歲	161	20.58	2.21						
	5.61 歲以上	48	20.69	2.33						

社會尊重	1.30 歲以下	32	16.50	2.20	組間 組內 總和	30.83	4	7.71	2.66*	
	2.31-40 歲	190	16.05	1.69		1918.68	662	2.90		
	3.41-50 歲	236	16.47	1.68		1949.51	666			
	4.51-60 歲	161	16.60	1.59						
	5.61 歲以上	48	16.46	1.86						
人際互動	1.30 歲以下	32	20.69	2.52	組間 組內 總和	55.94	4	13.98	3.15*	
	2.31-40 歲	190	19.99	1.94		2940.18	662	4.44		
	3.41-50 歲	236	20.44	2.15		2996.12	666			
	4.51-60 歲	161	20.60	2.12						
	5.61 歲以上	48	20.94	2.14						
利他經驗	1.30 歲以下	32	21.09	2.32	組間 組內 總和	84.99	4	21.25	3.46*	
	2.31-40 歲	190	20.47	1.73		4067.89	662	6.15		
	3.41-50 歲	236	21.17	3.33		4152.88	666			
	4.51-60 歲	161	21.25	1.87						
	5.61 歲以上	48	21.54	1.91						
整體價值觀	1.30 歲以下	32	78.72	8.21	組間 組內 總和	823.89	4	205.97	4.16**	3>2
	2.31-40 歲	190	76.47	6.20		32803.97	662	49.55		4>2
	3.41-50 歲	236	78.59	7.56		33627.86	666			
	4.51-60 歲	161	79.04	6.89						
	5.61 歲以上	48	79.63	7.19						

* $p<.05$ ** $p<.01$

由表 4-7 可知整體工作價值觀之 F 考驗已達顯著水準 ($F=4.517, p=.000<.01$)，可見不同年齡之巡守員在整體工作價值觀上有差異。經 Scheffe 法事後比較發現，「41—50 歲」的巡守員工作價值觀顯著高於「31—40 歲」；「51—60 歲」的巡守員工作價值觀也顯著高於「31—40 歲」的巡守員。

從層面觀之，在「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」四個層面之 F 考驗達顯著水準，可見不同年齡之巡守員在「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」四個層面上有顯著差異。

三、職業

不同職業之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形。如表 4-8 所示。

表 4-8 不同職業之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形

層面	職業	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>
學 習 成 長	1 農漁牧	319	20.38	2.194	組間	2.46	3	.82	.17
	2 工商業	216	20.40	2.01	組內	3140.89	645	4.87	
	3 自由業	97	20.23	2.46	總和	3143.35	648		
	4 其他	17	20.24	3.15					
社 會 尊 重	1 農漁牧	319	16.30	1.67	組間	9.26	3	3.09	1.06
	2 工商業	216	16.50	1.62	組內	1887.99	645	2.93	
	3 自由業	97	16.39	1.87	總和	1897.25	648		
	4 其他	17	15.88	2.52					
人 際 互 動	1 農漁牧	319	20.45	2.07	組間	9.77	3	3.26	.72
	2 工商業	216	20.21	2.03	組內	2906.49	645	4.51	
	3 自由業	97	20.51	2.36	總和	2916.27	648		
	4 其他	17	20.29	2.76					
利 他 經 驗	1 農漁牧	319	21.05	2.96	組間	18.38	3	6.13	.97
	2 工商業	216	20.83	1.82	組內	4058.50	645	6.30	
	3 自由業	97	21.34	2.26	總和	4076.88	648		
	4 其他	17	20.88	2.00					
整 體 價 值 觀	1 農漁牧	319	78.18	7.22	組間	31.18	3	10.40	.20
	2 工商業	216	77.94	6.50	組內	32930.69	645	51.06	
	3 自由業	97	78.46	7.70	總和	32961.86	648		
	4 其他	17	77.29	9.95					

由表 4-8 可知整體工作價值觀之 *F* 考驗未達顯著水準 ($F=.20, p=.894 > .05$)，因此不同職業之巡守員在整體工作價值觀上無顯著差異。

從層面觀之，在「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」四個層面之 F 考驗皆未達顯著水準，可見不同職業之巡守員在「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」四個層面上無顯著差異。

四、婚姻狀況

不同婚姻狀況之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形。如表 4-9 所示。

表 4-9 不同婚姻狀況之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形

層面	婚姻狀況	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F
學習成長	1未婚	64	19.97	2.60	組間	19.72	2	9.86	.13
	2已婚	557	20.46	2.12	組內	3136.13	644	4.87	
	3其他	26	19.92	2.88	總和	3155.85	646		
社會尊重	1未婚	64	16.25	2.12	組間	3.10	2	1.55	.52
	2已婚	557	16.42	1.64	組內	1914.75	644	2.97	
	3其他	26	16.15	2.27	總和	1917.85	646		
人際互動	1未婚	64	20.00	2.61	組間	21.41	2	10.70	2.37
	2已婚	557	20.48	2.04	組內	2912.31	644	4.52	
	3其他	26	19.85	2.54	總和	2933.71	646		
利他經驗	1未婚	64	20.70	2.31	組間	9.332	2	4.67	.78
	2已婚	557	21.08	2.54	組內	4077.78	644	6.33	
	3其他	26	20.84	2.39	總和	4087.11	646		
整體價值觀	1未婚	64	76.92	8.51	組間	188.62	2	94.31	1.86
	2已婚	557	78.44	6.85	組內	32748.21	644	50.85	
	3其他	26	76.77	9.17	總和	32936.84	646		

由表 4-9 可知整體工作價值觀之 F 考驗未達顯著水準 ($F=1.86$, $p=.157 > .05$)，因此不同婚姻狀況之巡守員在整體工作價值觀上無顯著差異。

從層面觀之，在「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」四個層面之 F 考驗皆未達顯著水準，可見不同年齡之巡守員在「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」四個層面上無顯著差異。

五、教育程度

不同教育程度之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形。如表 4-10 所示。

表 4-10 不同教育程度之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形

層面	教育程度	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
學習成長	1.國中以下	300	20.61	2.09	組間	32.75	2	16.38	3.37*	1>2
	2.高中職	308	20.14	2.28	組內	3142.63	647	4.86		
	3.專科及大學以上	42	20.33	2.41	總和	3175.39	649			
社會尊重	1.國中以下	300	16.44	1.71	組間	6.98	2	3.49	1.19	
	2.高中職	308	16.28	1.69	組內	1895.43	647	2.93		
	3.專科及大學以上	42	16.64	1.85	總和	1902.41	649			
人際互動	1.國中以下	300	20.57	2.16	組間	23.91	2	11.95	2.66	
	2.高中職	308	20.18	2.07	組內	2913.71	647	4.50		
	3.專科及大學以上	42	20.50	2.22	總和	2937.61	649			
利他經驗	1.國中以下	300	21.22	3.06	組間	40.23	2	20.12	3.20*	
	2.高中職	308	20.72	1.91	組內	4062.64	647	6.28		
	3.專科及大學以上	42	21.24	1.91	總和	4102.88	649			
整體工作價值觀	1.國中以下	300	78.84	7.41	組間	362.13	2	181.06	3.56*	1>2
	2.高中職	308	77.33	6.79	組內	32865.45	647	50.78		
	3.專科及大學以上	42	78.71	7.48	總和	33227.58	649			

* $p<.05$

由表 4-10 可知整體工作價值觀之 F 考驗已達顯著水準 ($F=3.56, p=.029<.05$)，可見不同教育程度之巡守員在整體工作價值觀上有差異。經 Scheffe 法事後比較發現，教

育程度在「國中以下」的巡守員工作價值觀顯著高於教育程度「高中職」的巡守員。

從層面觀之，在「學習成長」、「利他經驗」二層面之 F 考驗達顯著水準，可見不同教育程度之巡守員在「學習成長」、「利他經驗」二個層面上有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，在「學習成長」層面上，教育程度在「國中以下」的巡守員工作價值觀顯著高於教育程度「高中職」的巡守員。

六、宗教信仰

不同宗教信仰之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形。如表 4-11 所示。

表 4-11 不同宗教信仰之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形

層面	婚姻狀況	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F
學 習 成 長	1無信仰	50	20.08	2.679	組間	17.28	3	5.76	1.19
	2傳統民間信仰	593	20.39	2.147	組內	3121.52	647	4.83	
	3天主教基督教	6	21.50	2.81	總和	3138.796	650		
	4其他	2	22.00	1.41					
社 會 尊 重	1無信仰	50	16.24	1.60	組間	14.78	3	4.93	1.68
	2傳統民間信仰	593	16.37	1.71	組內	1895.00	647	2.93	
	3天主教基督教	6	16.50	2.58	總和	1909.78	650		
	4其他	2	19.00	.00					
人 際 互 動	1無信仰	50	19.86	2.24	組間	20.39	3	6.80	1.52
	2傳統民間信仰	593	20.41	2.09	組內	2897.91	647	4.48	
	3天主教基督教	6	20.83	3.19	總和	2918.30	650		
	4其他	2	22.00	2.83					
利 他 經 驗	1無信仰	50	20.46	2.38	組間	26.15	3	8.72	1.38
	2傳統民間信仰	593	21.03	2.53	組內	4075.82	647	6.30	
	3天主教基督教	6	22.33	1.86	總和	4101.98	650		
	4其他	2	20.50	2.12					
整	1無信仰	50	76.64	7.84	組間	225.89	3	75.30	1.49

體 價 值 觀	2傳統民間信仰	593	78.19	7.02	組內 總和	32695.70	647	50.53
	3天主教基督教	6	81.17	9.62		32921.59	650	
	4其他	2	83.50	6.36				

由表 4-11 可知整體工作價值觀之 F 考驗達顯著水準 ($F=1.49, p=.216 > .05$)，因此有無宗教信仰之巡守員在整體工作價值觀上無顯著差異。

從層面觀之，在「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」四個層面之 F 考驗皆未達顯著水準，可見不同宗教信仰之巡守員在「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」四個層面上無顯著差異。

七、服務年資

不同服務年資之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形。如表 4-12 所示。

表 4-12 不同服務年資之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形

層面	服務年資	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F	事後檢定
學 習 成 長	1.未滿1年	52	20.77	2.42	組間	20.83	3	6.94	1.44	
	2.滿1~3年	215	20.44	2.14	組內	3170.47	657	4.83		
	3.滿3~5年	195	20.15	1.85	總和	3191.30	660			
	4.5年以上	199	20.48	2.49						
社 會 尊 重	1.未滿1年	52	16.96	2.04	組間	43.48	3	14.49	5.10**	1 > 3
	2.滿1~3年	215	16.44	1.68	組內	1868.67	657	2.84		4 > 3
	3.滿3~5年	195	16.06	1.52	總和	1912.15	660			
	4.5年以上	199	16.54	1.75						
人 際 互 動	1.未滿1年	52	21.13	2.23	組間	38.33	3	12.78	2.87*	
	2.滿1~3年	215	20.29	2.19	組內	2927.92	657	4.46		
	3.滿3~5年	195	20.24	1.92	總和	2966.25	660			
	4.5年以上	199	20.52	2.17						
利 他 經 驗	1.未滿1年	52	21.75	2.34	組間	64.47	3	21.49	3.45*	
	2.滿1~3年	215	20.82	1.98	組內	4088.45	657	6.22		
	3.滿3~5年	195	20.74	3.34	總和	4152.93	660			
	4.5年以上	199	21.28	2.02						

整	1.未滿1年	52	80.62	8.14	組間	588.01	3	196.01	3.93*	1>3
體	2.滿1~3年	215	77.99	6.85	組內	32777.76	657	49.89		
價	3.滿3~5年	195	77.19	6.51	總和	33365.77	660			
值	4.5年以上	199	78.82	7.50						
觀										

* $p<.05$ ** $p<.01$

由表 4-12 可知整體工作價值觀之 F 考驗已達顯著水準 ($F=3.93, p=.009<.05$)，可見不同服務年資之巡守員在整體工作價值觀上有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，服務年資為「滿 1 年」的巡守員工作價值觀顯著高於「滿 3 年~未滿 5 年」的巡守員。

從層面觀之，在「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」三個層面之 F 考驗達顯著水準，可見不同服務年資之巡守員在「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」上有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，在「人際互動」層面與「利他經驗」層面找不出任兩組有差異，但 F 考驗已達顯著，因此不同服務年資在「人際互動」層面與「利他經驗」層面是有顯著差異的；而在「社會尊重」層面，服務年資為「未滿 1 年」與「滿 5 年以上」的巡守員工作價值觀顯著高於服務年資在「滿 3 年~未滿 5 年」的巡守員。

八、參與其他志願服務

有無參與其他志願服務之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形。如表 4-13 所示。

表 4-13 有無參與其他志願服務之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形

層面	有無其他 志願服務	N 個數	M 平均數	SD 標準差	t 值
學習成長	1.有	202	20.47	2.09	.724
	2.無	462	20.34	2.26	
社會尊重	1.有	202	16.53	1.73	1.539
	2.無	462	16.31	1.71	
人際互動	1.有	202	20.34	2.17	-.411
	2.無	462	20.42	2.12	
利他經驗	1.有	202	21.09	1.89	.589

	2.無	462	20.97	2.73	
整體工作價值觀	1.有	202	78.44	7.07	.677
	2.無	462	78.032	7.17	

由表 4-13 可知整體工作價值觀之 t 考驗未達顯著水準 ($t=.677, p=.894>.05$)，因此有無參與其他志願服務之巡守員在整體工作價值觀上無顯著差異。

從層面觀之，在「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」四個層面之 F 考驗皆未達顯著水準，可見有無參與其他志願服務之巡守員在「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」四個層面上無顯著差異。

九、是否擔任幹部

是否擔任幹部之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形。如表 4-14 所示。

表 4-14 是否擔任幹部之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異情形

層面	是否擔任 幹部	N 個數	M 平均數	SD 標準差	t 值
學習成長	1.是	202	20.58	2.12	1.20
	2.否	459	20.30	2.24	
社會尊重	1.是	202	16.45	1.70	.563
	2.否	459	16.36	1.73	
人際互動	1.是	202	20.51	2.10	.868
	2.否	459	20.36	2.13	
利他經驗	1.是	202	21.08	1.87	1.096
	2.否	459	20.90	2.01	
整體工作價值觀	1.是	202	78.62	6.75	1.188
	2.否	459	77.93	7.05	

由表 4-14 可知整體工作價值觀之 t 考驗未達顯著水準 ($t=1.188, p=.235>.05$)，因此是否擔任幹部之巡守員在整體工作價值觀上無顯著差異。

從層面觀之，在「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」四個層面之 F 考驗皆未達顯著水準，可見是否擔任幹部之巡守員在「學習成長」、「社會尊重」、「人

際互動」、「利他經驗」四個層面上無顯著差異。

貳、綜合討論

綜合上述研究結果，就不同背景變項對巡守員工作價值觀的差異情形歸納整理如表 4-15 所示，並分別加以討論。

表 4-15 不同背景變項之巡守員在工作價值觀整體與各層面上之差異分析摘要表

背景變項	工作價值觀各層面與整體工作價值觀				整體工作價值觀
	學習成長	社會尊重	人際互動	利他經驗	
性別	1.男				
	2.女				
年齡	1.30歲以下	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	3>2
	2.31-40歲				4>2
	3.41-50歲				
	4.51-60歲				
	5.61歲以上				
職業	1.農漁牧業				
	2.工商業				
	3.自由業 服務業				
	4.其他				
婚姻狀況	1.未婚				
	2.已婚				
	3.其他				
教育程度	1.國中以下	1>2		<i>ns</i>	1>2
	2.高中職				
	3.專科、大學 以上				
宗教信仰	1.無宗教信仰				
	2.傳統民間信 仰				
	3.基督教 天主教				
	4.其他				
服務	1.未滿1年	1>3	<i>ns</i>	<i>ns</i>	1>3

年資	2.滿1~3年 3.滿3~5年 4.5年以上	4>3
其他 志願 服務 經驗	1.有 2.無	
擔任 幹部	1.是 2.否	

依據上表 4-15 巡守員背景變項與工作價值觀各層面的差異性分析結果，進行背景變項與工作價值觀間之研究假設驗證分析，將其結果整理成下表 4-16：

表 4-16 巡守員背景變項與工作價值觀間之研究假設驗證分析表

研究假設	研究結果
1-1：「不同性別之巡守員，其工作價值觀有顯著差異」。	不支持
1-2：「不同年齡之巡守員，其工作價值觀有顯著差異」。	部分支持
1-3：「不同職業之巡守員，其工作價值觀有顯著差異」。	不支持
1-4：「不同婚姻狀況之巡守員，其工作價值觀有顯著差異」。	不支持
1-5：「不同教育程度之巡守員，其工作價值觀有顯著差異」。	部分支持
1-6：「不同宗教信仰之巡守員，其工作價值觀有顯著差異」。	不支持
1-7：「不同服務年資之巡守員，其工作價值觀有顯著差異」。	部分支持
1-8：「有無其他志願服務經驗之巡守員，其工作價值觀有顯著差異」。	不支持
1-9：「是否擔任幹部之巡守員，其工作價值觀有顯著差異」。	不支持

一、性別與工作價值觀

就整體工作價值觀而言，不同性別的巡守員於工作價值觀上並無顯著差異關係。本研究結果與蔡佳瑩(2001)、陳弘美(2003)、尚濬清(2004)、王淑美(2005)、王文志(2005)、陳溫惠(2009)等多數志願服務工作者工作價值觀相關研究結果相同。

本研究結果與黃蒂(1988)、胡小玫(2009)、翁招玉(2010)等研究不一致，推論其原因可能與本研究女性志工僅占3%，其對工作價值觀的看法彼此的差距小，以致未出現顯著差異。

工作價值觀各層面的分析中，於「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經

驗」等四個層面上，沒有顯著的關係存在。整體而言，不同性別的巡守員於工作價值觀上沒有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-16 所示，本研究假設 1-1：「不同性別之巡守員，其工作價值觀有顯著差異」，不支持。

二、年齡與工作價值觀

就整體工作價值觀而言，不同年齡的巡守員於工作價值觀上有顯著差異關係。本研究結果何永川(2005)、王文志(2005)、王淑美(2005)、林國隆(2006)、陳溫惠(2009)、胡小玫(2009)、翁招玉(2010)等研究結果相同。

本研究結果與黃蒂(1988)、尚濬清(2004)等研究不一致，推論其原因，除了相關研究顯示年齡對於整體工作價值觀的影響，隨著研究對象、研究工具之不同而有所差異外；同時本研究年齡為「41-50 歲」、「51-60 歲」的巡守員占了 59.5%，此二群組的巡守員在人生與各自領域的工作，屬於較為成熟穩定的階段，其對工作價值觀的看法與「31-40 歲」均有顯著差異。

綜合上述，顯示不同年齡的巡守員，於「自我成長」、「社會尊重」、「利他經驗」、「人際互動」等層面上，無顯著差異關係存在。整體而言，不同年齡的巡守員於工作價值觀上有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-16 所示，本研究假設 1-2：「不同年齡之巡守員，其工作價值觀有顯著差異」，部分支持。

三、職業與工作價值觀

就整體工作價值觀而言，不同職業的巡守員於工作價值觀上並無顯著差異關係。本研究結果與蔡佳螢(2001)志工工作價值觀相關研究結果相同，顯示職業並非是影響志工工作價值觀的因素之一。

本研究結果與王文志(2005)、王淑美(2005)、陳溫惠(2009)等研究不一致，推論其原因可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

工作價值觀各層面的分析中，於「學習成長」、「社會尊重」、「利他經驗」、「人際互動」等層面上，無顯著的關係存在。整體而言，不同職業的巡守員於工作價值觀上無顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-16 所示，本研究假設 1-3：「不同職業之巡守員，其工作價值觀有顯著差異」，不支持。

四、婚姻狀況與工作價值觀

就整體工作價值觀而言，不同婚姻狀況之巡守員於工作價值觀上並無顯著差異關係。本研究結果與蔡佳螢（2001）志工的工作價值觀相關研究結果相同。顯示婚姻狀況並非是影響巡守員工作價值觀的因素之一。

本研究結果與王文志（2005）、翁招玉（2010）等研究不一致，推論其原因，可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

工作價值觀各層面的分析中，於「管理成長」、「社會尊重」、「利他經驗」、「人際互動」等層面上，無顯著的關係存在。整體而言，不同婚姻狀況的巡守員於工作價值觀上無顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-16 所示，本研究假設 1-4：「不同婚姻狀況之巡守員，其工作價值觀有顯著差異」，不支持。

五、教育程度與工作價值觀

就整體工作價值觀而言，不同教育程度之巡守員於工作價值觀上有顯著差異關係。本研究結果與尚濬清(2004)、王淑美（2005）、陳溫惠（2009）、翁招玉（2010）等志工工作價值觀相關研究結果相同。

本研究結果與黃蒂（1988）、蔡佳螢（2001）、陳弘美（2003）、王文志（2005）、胡小玫（2009）等研究不一致，推論其原因，可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

工作價值觀各層面的分析中，於「整體工作價值觀」及「學習成長」層面表現上有

顯著差異關係，教育程度為「國（初）中以下」的巡守員，工作價值觀顯著高於「專科、大學以上」的巡守員，顯示不同教育程度的巡守員，於「整體工作價值觀」及「學習成長」層面上有顯著性的差異關係；於「社會尊重」、「利他經驗」、「人際互動」等層面上，無顯著的關係存在。整體而言，不同教育程度的巡守員於工作價值觀上有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-16 所示，本研究假設 1-5：「不同教育程度之巡守員，其工作價值觀有顯著差異」，部分支持。

六、宗教信仰與工作價值觀

就整體工作價值觀而言，不同宗教信仰之巡守員於工作價值觀上無顯著差異關係。本研究結果與蔡佳螢（2001）、王文志（2005）等志工的工作價值觀相關研究結果相同，顯示巡守員的宗教信仰並非是影響其工作價值觀的因素之一。

本結果與陳泰元（2003）、尚濬清（2004）、黃志弘（2004）、王淑美（2005）等研究不一致，推論其原因，可能是研究對象、研究工具不同外；尤其本次問卷發放回收對象巡守員，以信仰傳統民間信仰包括佛教、道教佔大多數，佔 91.1%，以致研究結果無顯著關係。

綜合上述，顯示不同宗教信仰的巡守員，於工作價值觀之「學習成長」、「社會尊重」、「利他經驗」、「人際互動」等各層面及整體上，均無顯著差異關係。

歸納上述與表 4-16 所示，本研究假設 1-6：「不同宗教信仰之巡守員，其工作價值觀有顯著差異」，不支持。

七、服務年資與工作價值觀

就整體工作價值觀而言，不同服務年資之巡守員於工作價值觀上有顯著差異關係。本研究結果與王文志（2005）、翁招玉（2010）等志工的工作價值觀相關研究結果相同。

本結果與蔡佳螢（2001）、王淑美（2005）、陳溫惠（2009）等研究不一致，推論其原因，可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

工作價值觀各層面的分析中，於「整體工作價值觀」及「社會尊重」層面表現上，皆是服務年資為「1年以下」的巡守員，顯著高於「3年以上～未滿5年」的巡守員；「社會尊重」層面表現上，服務年資為「5年以上」的巡守員，顯著高於「3年以上～未滿5年」巡守員。

綜合上述，顯示不同服務年資的巡守員，於工作價值觀之「學習成長」、「整體工作價值觀」層面上有顯著關係。於「社會尊重」、「利他經驗」、「人際互動」等層面上，無顯著的關係存在。整體而言，不同服務年資的巡守員於工作價值觀上有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-16 所示，本研究假設 1-7：「不同服務年資之巡守員，其工作價值觀有顯著差異」，部分支持。

八、有無其他志願服務經驗與工作價值觀

就整體工作價值觀而言，「有無其他志願服務經驗」之巡守員於工作價值觀上無顯著差異關係。本研究結果與王淑美（2005）等志工工作價值觀相關研究結果相同，顯示「無其他志願服務經驗」並非是影響志工工作價值觀的因素之一。

本結果與黃蒂（1988）、王文志（2005）等研究不一致，推論其原因，可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

工作價值觀各層面的分析中，於「學習成長」、「社會尊重」、「利他經驗」、「人際互動」等層面上，無顯著的關係存在。整體而言，「有無其他志願服務經驗」的巡守員於工作價值觀上無顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-16 所示，本研究假設 1-8：「有無其他志願服務經驗之巡守員，其工作價值觀無顯著差異」，不支持。

九、是否為幹部與工作價值觀

就整體工作價值觀而言，是否為幹部之巡守員於工作價值觀上無顯著差異關係，本研究結果，與王淑美（2005）研究結果相同，顯示是否為幹部並非是影響巡守員工作價值觀的因素之一。

工作價值觀各層面的分析中，顯示是否為幹部的巡守員，於工作價值觀之「學習成長」、「社會尊重」、「利他經驗」、「人際互動」等層面上，無顯著的關係存在。整體而言，是否為幹部之巡守員於工作價值觀上並無顯著差異關係。

歸納上述與表 4-16 所示，本研究假設 1-9：「是否為幹部之巡守員，其工作價值觀有顯著差異」，不支持。

第四節 不同背景之巡守員工作滿意度之差異情形

本節就巡守員背景變項之性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、志工服務年資、其他志願服務經驗、是否擔任幹部等九項，以 t 考驗與單因子變異數分析來檢驗不同背景變項之巡守員在工作滿意度整體與各層面的差異情形，亦即在考驗研究假設 2「不同背景變項之守望相助隊巡守員其工作滿意度有顯著差異」，以瞭解巡守員是否會因背景變項不同而有差異。

壹、不同背景變項之巡守員工作滿意度之差異情形

茲就本研究假設所提九項巡守員背景變項，將其統計分析結果分述如下。

一、性別

不同性別之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形。如表 4-17 所示。

表 4-17 不同性別之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形

層面	性別	N 個數	M 平均數	SD 標準差	t 值
自我成長	1.男	621	20.18	2.32	-.55
	2.女	19	20.47	1.98	
工作特性	1.男	621	16.48	1.64	.43
	2.女	19	16.32	1.57	
訓練技能	1.男	621	19.78	2.65	-1.31
	2.女	19	20.58	1.71	
管理機關	1.男	621	11.96	1.64	-.38
	2.女	19	12.11	1.37	

組織氣氛	1.男	621	11.89	1.70	-.56
	2.女	19	12.11	1.59	
福利獎賞	1.男	621	19.73	2.54	-.10
	2.女	19	19.79	1.87	
社會互動	1.男	621	16.31	1.84	.11
	2.女	19	16.26	1.73	
整體工作滿意度	1.男	621	116.32	11.77	-.48
	2.女	19	117.63	8.37	

由表 4-17 可知，經獨立樣本 t 檢定結果，整體工作滿意度之 t 考驗未達顯著水準 ($t = -.48, p = .631 > .05$)，顯示不同性別之巡守員，在整體工作滿意度上並無差異。

從層面觀之，在「自我成長」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」、「社會互動」等七個層面之 F 考驗皆未達顯著水準，可見不同年齡之巡守員在「自我成長」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」、「社會互動」等七個層面上無顯著差異。

二、年齡

不同年齡之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形。如表 4-18 所示。

表 4-18 不同年齡之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形

層面	年齡	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
自我成長	1.30歲以下	32	20.22	2.49	組間	99.88	4	24.97	4.61***	4 > 2
	2.31-40歲	190	19.65	2.33	組內	3588.94	662	5.42		
	3.41-50歲	236	20.22	2.36	總和	3688.82	666			
	4.51-60歲	161	20.63	2.23						
	5.61歲以上	48	20.71	2.40						
工作特性	1.30歲以下	32	16.38	1.91	組間	55.73	4	13.93	5.20***	3 > 2
	2.31-40歲	190	16.05	1.50	組內	1774.82	662	2.68		2 > 4
	3.41-50歲	236	16.61	1.75	總和	1830.55	666			
	4.51-60歲	161	16.71	1.61						

	5.61歲以上	48	16.85	1.47					
訓練技能	1.30歲以下	32	19.75	3.01	組間	55.61	4	13.90	1.99
	2.31-40歲	190	19.38	2.50	組內	4622.44	662	6.98	
	3.41-50歲	236	19.90	2.72	總和	4678.05	666		
	4.51-60歲	161	20.07	2.58					
	5.61歲以上	48	20.21	2.74					
管理機關	1.30歲以下	32	11.88	2.08	組間	8.62	4	2.16	.78
	2.31-40歲	190	11.81	1.54	組內	1827.84	662	2.76	
	3.41-50歲	236	11.95	1.63	總和	1836.47	666		
	4.51-60歲	161	12.07	1.69					
	5.61歲以上	48	12.17	1.87					
組織氣氛	1.30歲以下	32	11.34	1.98	組間	11.44	4	2.86	.97
	2.31-40歲	190	11.84	1.44	組內	1948.73	662	2.94	
	3.41-50歲	236	11.94	1.77	總和	1960.17	666		
	4.51-60歲	161	11.95	1.77					
	5.61歲以上	48	11.79	2.05					
福利獎賞	1.30歲以下	32	19.38	2.50	組間	52.20	4	13.25	2.03
	2.31-40歲	190	19.36	2.36	組內	4316.61	662	6.52	
	3.41-50歲	236	19.89	2.54	總和	4369.61	666		
	4.51-60歲	161	19.98	2.60					
	5.61歲以上	48	19.31	3.17					
社會互動	1.30歲以下	32	16.78	2.01	組間	93.33	4	23.33	7.10*** 4>2
	2.31-40歲	190	15.83	1.67	組內	2177.07	662	3.29	
	3.41-50歲	236	16.29	1.81	總和	2270.41	666		
	4.51-60歲	161	16.81	1.92					
	5.61歲以上	48	16.10	1.86					
整體滿意度	1.30歲以下	32	115.72	10.75	組間	1783.88	4	445.97	3.26* 4>2
	2.31-40歲	190	113.91	10.98	組內	90702.11	662	137.01	
	3.41-50歲	236	116.80	12.21	總和	92485.99	666		
	4.51-60歲	161	118.22	11.62					
	5.61歲以上	48	117.15	12.83					

* $p < .05$ *** $p < .001$

由表 4-16 可知整體工作滿意度之 F 考驗已達顯著水準 ($F=3.26, p=.000<.05$)，可見不同年齡之巡守員在整體工作滿意度上有差異。經 Scheffe 法事後比較發現，「51-60 歲」的巡守員工作滿意度顯著高於「31-40 歲」的巡守員。

從層面觀之，在「自我成長」、「工作特性」、「社會互動」等三個層面之 F 考驗皆達顯著水準，可見不同年齡之巡守員在「自我成長」、「工作特性」、「社會互動」三個層面上有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，在「自我成長」層面上，年齡在「51-60 歲」的巡守員工作價值觀顯著高於年齡在「31-40 歲」的巡守員。在「工作特性」層面上，年齡在「41-50 歲」的巡守員工作價值觀顯著高於年齡在「31-40 歲」的巡守員，但年齡在「51-60 歲」的巡守員工作價值觀顯著高於年齡在「31-40 歲」的巡守員。

三、職業

不同職業之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形。如表 4-19 所示。

表 4-19 不同職業之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形

層面	職業	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
自我成長	1 農漁牧	319	20.14	2.33	組間	11.92	3	3.97	.72	
	2 工商業	216	20.01	2.27	組內	3573.76	645	5.54		
	3 自由業	97	20.38	2.55	總和	3585.67	648			
	4 其他	17	20.53	2.60						
工作特性	1 農漁牧	319	16.47	1.63	組間	7.96	3	2.65	.97	
	2 工商業	216	16.33	1.60	組內	1767.12	645	2.74		
	3 自由業	97	16.66	1.83	總和	1775.09	648			
	4 其他	17	16.65	1.80						
訓練技能	1 農漁牧	319	19.98	2.42	組間	66.86	3	22.29	3.16*	ns
	2 工商業	216	19.33	2.82	組內	4554.16	645	7.06		
	3 自由業	97	20.05	2.80	總和	4621.02	648			
	4 其他	17	19.29	3.77						
管理	1 農漁牧	319	12.10	1.47	組間	33.63	3	11.21	4.11*	1 > 2
	2 工商業	216	11.63	1.77	組內	1760.25	645	2.73		

機	3自由業	97	12.11	1.76	總和	1793.88	648		
關	服務業								
	4其他	17	11.65	2.52					
組	1農漁牧	319	11.96	1.57	組間	28.75	3	9.59	3.26* <i>ns</i>
織	2工商業	216	11.59	1.82	組內	1897.75	645	2.94	
氣	3自由業	97	12.14	1.78	總和	1926.50	648		
氛	服務業								
	4其他	17	11.47	2.45					
福	1農漁牧	319	19.82	2.37	組間	41.50	3	13.83	2.13
利	2工商業	216	19.31	2.58	組內	4189.27	645	6.50	
獎	3自由業	97	19.93	2.82	總和	4230.77	648		
賞	服務業								
	4其他	17	19.82	3.64					
社	1農漁牧	319	16.29	1.80	組間	19.16	3	6.39	1.87
會	2工商業	216	16.09	1.84	組內	2207.57	645	3.42	
互	3自由業	97	16.62	1.85	總和	2226.73	648		
動	服務業								
	4其他	17	16.35	2.85					
整	1農漁牧	319	78.18	7.22	組間	1155.56	3	385.19	2.76* <i>ns</i>
體	2工商業	216	77.94	6.50	組內	89908.59	645	139.39	
滿	3自由業	97	78.46	7.70	總和	91064.15	648		
意	服務業								
度	4其他	17	77.29	9.95					

* $p < .05$

由表 4-19 可知整體工作滿意度之 F 考驗達顯著水準 ($F=2.76$, $p=.041 < .05$)，因此不同職業之巡守員在整體工作滿意度上有顯著差異。

從層面觀之，在「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「整體工作滿意度」等四個層面之 F 考驗皆達顯著水準，可見不同職業之巡守員在「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「整體工作滿意度」等四個層面上有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，在「管理機關」層面上，職業為「農漁牧業」的巡守員工作滿意度顯著高於職業為「工商業」的巡守員。

四、婚姻狀況

不同婚姻狀況之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形。如表 4-20 所示。

表 4-20 不同婚姻狀況之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形

層面	婚姻狀況	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	事後比較
自我成長	1未婚	64	20.047	2.49	組間	3.10	2	1.55	.282	
	2已婚	557	20.26	2.32	組內	3537.72	644	5.49		
	3其他	26	20.12	2.55	總和	3540.82	646			
工作特性	1未婚	64	16.09	1.70	組間	13.50	2	6.75	2.509	
	2已婚	557	16.55	1.63	組內	1732.24	644	2.69		
	3其他	26	16.27	1.64	總和	1745.74	646			
訓練技能	1未婚	64	19.05	3.27	組間	48.32	2	24.16	3.452*	2 > 1
	2已婚	557	19.93	2.56	組內	4507.59	644	7.00		
	3其他	26	19.46	2.75	總和	4555.91	646			
管理機關	1未婚	64	11.61	2.00	組間	12.02	2	6.01	2.179	
	2已婚	557	12.03	1.61	組內	1776.42	644	2.76		
	3其他	26	11.69	1.85	總和	1788.44	646			
組織氣氛	1未婚	64	11.53	1.75	組間	11.63	2	5.81	1.980	
	2已婚	557	11.94	1.70	組內	1891.14	644	2.94		
	3其他	26	11.62	1.98	總和	1902.76	646			
福利獎賞	1未婚	64	18.78	2.55	組間	68.06	2	34.03	5.254*	2 > 1
	2已婚	557	19.82	2.52	組內	4170.96	644	6.48		
	3其他	26	19.23	3.06	總和	4239.02	646			
社會互動	1未婚	64	16.11	2.15	組間	39.33	2	19.67	5.843*	2 > 3
	2已婚	557	16.37	1.75	組內	2167.69	644	3.37		
	3其他	26	15.15	2.65	總和	2207.02	646			
整體	1未婚	64	113.22	12.98	組間	1003.55	2	501.77	3.652*	<i>ns</i>
	2已婚	557	116.91	11.43	組內	88482.54	644	137.40		

滿意度	3其他	26	113.54	14.53	總和	89486.09	646
-----	-----	----	--------	-------	----	----------	-----

* $p < .05$

由表 4-20 可知整體工作滿意度之 F 考驗有達顯著水準 ($F=3.652, p=.026 < .05$)，因此不同婚姻狀況之巡守員在整體工作滿意度上有顯著差異。

從層面觀之，在「訓練技能」、「福利獎賞」、「社會互動」、「整體工作滿意度」等四個層面之 F 考驗皆達顯著水準，可見不同婚姻狀況之巡守員在「訓練技能」、「福利獎賞」、「社會互動」、「整體工作滿意度」等四個層面上有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，在「訓練技能」層面上，婚姻狀況為「已婚」的巡守員工作滿意度顯著高於婚姻狀況為「未婚」的巡守員；在「福利獎賞」層面上，婚姻狀況為「已婚」的巡守員工作滿意度顯著高於「未婚」的巡守員；在「社會互動」層面上，婚姻狀況為「已婚」的巡守員工作滿意度顯著高於婚姻狀況為「其他」的巡守員。在「整體工作滿意度」上， F 考驗已達顯著，找不出任兩組有差異。

五、教育程度

不同教育程度之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形。如表 4-21 所示。

表 4-21 不同教育程度之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形

層面	教育程度	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
自我成長	1.國中以下	300	20.39	2.34	組間	31.04	2	15.52	2.79	
	2.高中職	308	19.95	2.33	組內	3599.54	647	5.56		
	3.專科及大學以上	42	20.40	2.69	總和	3630.58	649			
工作特性	1.國中以下	300	16.61	1.65	組間	12.93	2	6.47	2.34	
	2.高中職	308	16.32	1.67	組內	1784.95	647	2.76		
	3.專科及大學以上	42	16.55	1.68	總和	1797.89	649			
訓練技能	1.國中以下	300	19.94	2.62	組間	38.52	2	19.26	2.76	
	2.高中職	308	19.53	2.72	組內	4521.40	647	6.99		
	3.專科及大學以上	42	20.29	2.18	總和	4559.92	649			

能	學以上										
管	1.國中以下	300	12.15	1.61	組間	27.12	2	13.56	5.04*	1>2	
理	2.高中職	308	11.73	1.67	組內	1741.34	647	2.69			
機	3.專科及大	42	11.76	1.65	總和	1768.46	649				
關	學以上										
組	1.國中以下	300	11.95	1.70	組間	5.05	2	2.53	.87		
織	2.高中職	308	11.79	1.67	組內	1889.93	647	2.92			
氣	3.專科及大	42	11.69	2.05	總和	1894.98	649				
氛	學以上										
福	1.國中以下	300	19.81	2.67	組間	25.59	2	12.79	1.95		
利	2.高中職	308	19.47	2.49	組內	4249.96	647	6.57			
獎	3.專科及大	42	20.10	2.28	總和	4275.55	649				
賞	學以上										
社	1.國中以下	300	16.37	1.80	組間	12.93	2	6.47	1.89		
會	2.高中職	308	16.14	1.94	組內	2214.32	647	3.42			
互	3.專科及大	42	16.60	1.56	總和	2227.26	649				
動	學以上										
整	1.國中以下	300	117.22	11.82	組間	861.74	2	430.87	3.12		
體	2.高中職	308	114.94	11.91	組內	89362.09	647	138.12			
滿	3.專科及大	42	117.38	9.89	總和	90223.82	649				
意	學以上										
度											

* $p < .05$

由表 4-21 可知整體工作滿意度之 F 考驗已達顯著水準 ($F=3.12, p=.045 < .05$)，可見不同教育程度之巡守員在整體工作滿意度上有差異。

從層面觀之，在「管理機關」層面之 F 考驗達顯著水準，可見不同教育程度之巡守員在「管理機關」層面上有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，在「管理機關」層面上，教育程度在「國中以下」的巡守員工作價值觀顯著高於教育程度「高中職」的巡守員。

六、宗教信仰

不同宗教信仰之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形。如表 4-22 所示。

表 4-22 不同宗教信仰之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形

層面	宗教信仰	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
自我成長	1無信仰	50	19.86	2.40	組間	14.23	3	4.74	.86	
	2傳統民間信仰	593	20.18	2.35	組內	3577.18	647	5.53		
	3天主教基督教	6	20.83	2.14	總和	3591.41	650			
	4其他	2	22.00	2.83						
工作特性	1無信仰	50	16.16	1.72	組間	20.90	3	6.97	2.56	
	2傳統民間信仰	593	16.46	1.65	組內	1762.69	647	2.72		
	3天主教基督教	6	18.00	1.41	總和	1783.59	650			
	4其他	2	17.50	.71						
訓練技能	1無信仰	50	18.94	2.42	組間	70.14	3	23.38	3.35*	ns
	2傳統民間信仰	593	19.85	2.66	組內	4511.30	647	6.97		
	3天主教基督教	6	21.17	2.64	總和	4581.44	650			
	4其他	2	23.00	2.83						
管理機關	1無信仰	50	11.62	1.28	組間	28.69	3	9.56	3.53*	4 > 1
	2傳統民間信仰	593	11.95	1.66	組內	1755.10	647	2.71		
	3天主教基督教	6	12.83	2.79	總和	1783.78	650			
	4其他	2	15.00	.00						
組織氣氛	1無信仰	50	11.58	1.53	組間	6.09	3	2.03	.69	
	2傳統民間信仰	593	11.87	1.73	組內	1911.75	647	2.96		
	3天主教基督教	6	12.33	2.34	總和	1917.84	650			
	4其他	2	12.50	2.12						
福利獎賞	1無信仰	50	19.40	2.47	組間	20.31	3	6.77	1.05	
	2傳統民間信仰	593	19.67	2.55	組內	4190.69	647	6.48		
	3天主教基督教	6	20.00	3.10	總和	4211.00	650			
	4其他	2	22.50	2.12						
社會	1無信仰	50	15.98	1.73	組間	5.97	3	1.99	.58	
	2傳統民間信仰	593	16.37	1.87	組內	2214.46	647	3.42		

互動	間信仰				總和				
	3天主教	6	16.67	.82		2220.43	650		
	基督教								
	4其他	2	16.00	.00					
整體滿意度	1無信仰	50	113.54	11.05	組間	851.62	3	283.87	2.06
	2傳統民間信仰	593	116.30	11.80	組內	89197.11	647	137.86	
	3天主教	6	121.83	12.40	總和	90048.73	650		
	基督教								
4其他	2	128.50	10.61						

* $p < .05$

由表 4-22 可知整體工作滿意度之 F 考驗達顯著水準 ($F = 2.06, p = .104 > .05$)，因此有無宗教信仰之巡守員在整體工作滿意度上無顯著差異。

從層面觀之，在「管理機關」層面之 F 考驗達顯著水準，可見不同宗教信仰之巡守員在「管理機關」層面上有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，在「管理機關」層面上，宗教信仰在「其他」的巡守員工作滿意度顯著高於「無信仰」的巡守員。

七、服務年資

不同服務年資之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形。如表 4-23 所示。

表 4-23 不同服務年資之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形

層面	服務年資	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F	事後檢定
自我成長	1.未滿1年	52	20.71	2.49	組間	45.29	3	15.10	2.75*	ns
	2.滿1~3年	215	20.34	2.23	組內	3600.73	657	5.48		
	3.滿3~5年	195	19.84	2.20	總和	3646.02	660			
	4.5年以上	199	20.29	2.55						
工作特性	1.未滿1年	52	16.63	1.92	組間	31.35	3	10.45	3.83*	$4 > 3$
	2.滿1~3年	215	16.38	1.63	組內	1791.81	657	2.73		
	3.滿3~5年	195	16.27	1.60	總和	1823.17	660			
	4.5年以上	199	16.79	1.65						
訓練技能	1.未滿1年	52	20.40	2.63	組間	24.86	3	8.29	1.19	
	2.滿1~3年	215	19.83	2.55	組內	4589.50	657	6.99		
	3.滿3~5年	195	19.64	2.51	總和	4614.36	660			
	4.5年以上	199	19.87	2.86						

管 理 機 關	1.未滿1年	52	12.38	1.61	組間	10.62	3	3.54	1.29
	2.滿1~3年	215	11.88	1.60	組內	1803.58	657	2.75	
	3.滿3~5年	195	11.95	1.45	總和	1814.20	660		
	4.5年以上	199	11.95	1.90					
組 織 氣 氛	1.未滿1年	52	12.25	1.64	組間	9.05	3	3.02	1.03
	2.滿1~3年	215	11.87	1.59	組內	1926.66	657	2.93	
	3.滿3~5年	195	11.92	1.53	總和	1935.72	660		
	4.5年以上	199	11.79	2.00					
福 利 獎 賞	1.未滿1年	52	20.71	2.55	組間	62.37	3	20.79	3.30* 1>4
	2.滿1~3年	215	19.66	2.15	組內	4142.15	657	6.31	
	3.滿3~5年	195	19.78	2.38	總和	4204.53	660		
	4.5年以上	199	19.50	2.95					
社 會 互 動	1.未滿1年	52	17.13	1.98	組間	55.64	3	18.55	5.54** 1>2
	2.滿1~3年	215	16.22	1.74	組內	2200.24	657	3.35	1>3
	3.滿3~5年	195	16.03	1.79	總和	2255.88	660		
	4.5年以上	199	16.44	1.93					
整 體 滿 意 度	1.未滿1年	52	120.23	12.84	組間	971.62	3	323.88	2.37
	2.滿1~3年	215	116.18	10.84	組內	89986.62	657	136.97	
	3.滿3~5年	195	115.42	10.42	總和	90958.25	660		
	4.5年以上	199	116.64	13.36					

* $p < .05$ ** $p < .01$

由表 4-23 可知整體工作滿意度之 F 考驗未達顯著水準 ($F=2.37$, $p=.070 > .05$)，可見不同服務年資之巡守員在整體工作滿意度上無顯著差異。

從層面觀之，在「自我成長」、「工作特性」、「福利獎賞」、「社會互動」等四個層面之 F 考驗達顯著水準，可見不同服務年資之巡守員在「自我成長」、「福利獎賞」、「社會互動」上有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，在「自我成長」層面， F 考驗已達顯著，找不出任兩組有差異；不同服務年資在「工作特性」層面，服務年資為「滿 5 年以上」的巡守員工作滿意度顯著高於「3 年以上~未滿 5 年」的巡守員；在「福利獎賞」層面，服務年資為「未滿 1 年」的巡守員工作滿意度顯著高於「滿 5 年以上」的巡守員；在「社會互助」層面，服務年資為「未滿 1 年」的巡守員工作滿意度顯著高於在「1 年以上~未滿 3 年」、「3 年以上~未滿 5 年」的巡守員。

八、參與其他志願服務

有無參與其他志願服務之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形。如表 4-24 所示。

表 4-24 有無參與其他志願服務之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形

層面	有無其他 志願服務	N 個數	M 平均數	SD 標準差	t 值
自我成長	1.有	202	20.41	2.32	1.61
	2.無	462	20.09	2.37	
工作特性	1.有	202	16.60	1.68	1.20
	2.無	462	16.43	1.65	
訓練技能	1.有	202	19.82	2.78	.196
	2.無	462	19.77	2.62	
管理機關	1.有	202	11.93	1.83	-.102
	2.無	462	11.95	1.60	
組織氣氛	1.有	202	11.79	1.89	-.663
	2.無	462	11.89	1.65	
福利獎賞	1.有	202	19.51	2.75	-1.163
	2.無	462	19.76	2.49	
社會互動	1.有	202	16.44	1.86	1.406
	2.無	462	16.22	1.85	
整體工作 滿意度	1.有	202	116.50	12.23	.382
	2.無	462	116.11	11.71	

由表 4-24 可知整體工作滿意度之 t 考驗未達顯著水準 ($t=.382$, $p=.703>.05$)，因此有無參與其他志願服務之巡守員在整體工作滿意度上無顯著差異。

從層面觀之，在「自我成長」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」、「社會互動」等七個層面之 t 考驗皆未達顯著水準，可見有無參與其他志願服務之巡守員在各個層面上皆無顯著差異。

九、是否擔任幹部

是否擔任幹部之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形。如表 4-25 所示。

表 4-25 是否擔任幹部之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異情形

層面	是否擔任 幹部	N 個數	M 平均數	SD 標準差	t 值
自我成長	1.是	202	20.23	2.37	.192
	2.否	459	20.19	2.35	
工作特性	1.是	202	16.60	1.65	1.141
	2.否	459	16.44	1.66	
訓練技能	1.是	202	19.77	2.70	-.257
	2.否	459	19.83	2.64	
管理機關	1.是	202	11.88	1.71	-.783
	2.否	459	11.99	1.65	
組織氣氛	1.是	202	11.77	1.79	-1.092
	2.否	459	11.93	1.68	
福利獎賞	1.是	202	19.64	2.64	-.391
	2.否	459	19.72	2.53	
社會互動	1.是	202	16.37	1.93	.642
	2.否	459	16.27	1.82	
整體工作滿意度	1.是	202	116.26	11.56	-.113
	2.否	459	116.37	11.92	

由表 4-25 可知整體工作滿意度之 t 考驗未達顯著水準 ($t = -.113, p = .910 > .05$)，因此是否擔任幹部之巡守員在整體工作滿意度上無顯著差異。

從層面觀之，在「自我成長」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」、「社會互動」等七個層面之 t 考驗皆未達顯著水準，可見是否擔任幹部之巡守員在各個層面上皆無顯著差異。

貳、綜合討論

綜合上述研究結果，就不同背景變項對巡守員工作滿意度的差異情形歸納整理如表

4-26 所示，並分別加以討論。

表 4-26 不同背景變項之巡守員在工作滿意度整體與各層面上之差異分析摘要表

背景變項	工作滿意度各層面與整體工作滿意度							
	自我 成長	工作 特性	訓練 技能	管理 機關	組織 氣氛	福利 獎賞	社會 互動	整 體 滿意度
性別	1.男							
	2.女							
年齡	1.30歲以下	4>2	3>2				4>2	4>2
	2.31-40歲		2>4					
	3.41-50歲							
	4.51-60歲							
	5.61歲以上							
職業	1.農漁牧業		<i>ns</i>	1>2	<i>ns</i>			<i>ns</i>
	2.工商業							
	3.自由業 服務業							
	4.其他							
婚姻 狀況	1.未婚		2>1	<i>ns</i>	<i>ns</i>			<i>ns</i>
	2.已婚							
	3.其他							
教育 程度	1.國中以下			1>2				
	2.高中職							
	3.專科大學以上							
宗教 信仰	1.無宗教信仰		<i>ns</i>	4>1				
	2.傳統民間信仰							
	3.基督教天主教							
	4.其他							
服務 年資	1.未滿1年	<i>ns</i>	4>3			1>4	1>2	
	2.滿1~3年						1>3	
	3.滿3~5年							
	4.5年以上							
其他 志願 服務 經驗	1.有							
	2.無							
擔任	1.是							

依據上表 4-26 巡守員背景變項與工作滿意度各層面的差異性分析結果，進行背景變項與工作滿意度間之研究假設驗證分析，將其結果整理成下表 4-27：

表 4-27 巡守員背景變項與工作滿意度間之研究假設驗證分析表

研究假設	研究結果
2-1：「不同性別之巡守員，其工作滿意度有顯著差異」。	不支持
2-2：「不同年齡之巡守員，其工作滿意度有顯著差異」。	部分支持
2-3：「不同職業之巡守員，其工作滿意度有顯著差異」。	部分支持
2-4：「不同婚姻狀況之巡守員，其工作滿意度有顯著差異」。	部分支持
2-5：「不同教育程度之巡守員，其工作滿意度有顯著差異」。	部分支持
2-6：「不同宗教信仰之巡守員，其工作滿意度有顯著差異」。	部分支持
2-7：「不同服務年資之巡守員，其工作滿意度有顯著差異」。	部分支持
2-8：「有無其他志願服務經驗之巡守員，其工作滿意度有顯著差異」。	不支持
2-9：「是否擔任幹部之巡守員，其工作滿意度有顯著差異」。	不支持

一、不同性別的巡守員在工作滿意度分層面及整體無差異

就整體工作滿意度而言，不同性別之巡守員於工作滿意度上並無顯著差異關係。本研究結果與徐俊賢（2005）、陳自立（2005）、潘文諺（2005）、蔡梅燕（2007）、吳許暄（2007）、朱思美（2007）、林達瑤（2007）、蔣政剛（2007）、張志榮（2008）、魏宗豐（2008）、翁招玉（2010）等多數志工工作滿意度相關研究結果相同，顯見巡守員的工作滿意度不會因為性別而有所不同。

本研究結果與宋世雯（2000）、林美志（2003）、朱夏萍（2003）、林利俐（2003）、顏憲文（2005）、邱維祥（2008）、鍾立君（2008）等研究不一致，推論其原因，除了可能是研究對象、研究工具不同外，本研究男性巡守員占了 92.7%，其對工作滿意度的看法彼此的差距小，以致未出現顯著差異。

工作滿意度各層面的分析中，於「自我成長」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」、「社會互動」等七個層面上，無顯著的關係存在。整體而言，不同性別的巡守員，於工作滿意度上無顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-27 所示，本研究假設 2-1：「不同性別之巡守員，其工作滿意度有顯著差異」，不支持。

二、不同年齡的巡守員在工作滿意度分層面及整體具有部分差異

就整體工作滿意度而言，不同年齡之巡守員於工作滿意度上有顯著差異關係。本研究結果與宋世雯(2000)、林利俐(2003)、顏憲文(2005)、吳許暄(2007)、蔣政剛(2007)、鍾立君(2008)、翁招玉(2010)等志工工作滿意度相關研究結果相同。顯示不同年齡會影響巡守員工作滿意度。

本研究結果與林秀英(2003)、陳自立(2005)、徐俊賢(2005)、潘文諺(2005)、朱思美(2007)、林達瑤(2007)、張志榮(2008)、朱夏萍(2003)、蔡梅燕(2007)、張志榮(2008)、邱維祥(2008)等研究不一致。推論其原因，可能是研究對象、研究工具不同，結果顯示在「自我成長」、「社會互動」、「整體工作滿意度」等三個層面上，年齡為「51 歲至 60 歲」的巡守員，均明顯高於「31 歲至 40 歲」的巡守員，說明了年齡為「51 歲至 60 歲」的巡守員，在守望相助隊協助服勤的過程，工作滿意的感受程度來的較為明顯，以致本研究出現顯著差異。在「工作特性」層面上，年齡為「41 歲至 50 歲」的巡守員，明顯高於「31 歲至 40 歲」的巡守員，「31 歲至 40 歲」的巡守員明顯高於「51 歲至 60 歲」的巡守員，說明了年齡對「工作特性」滿意的感受程度以「41 歲至 50 歲」的巡守員為最高滿意度。

工作滿意度層面分析中，在「自我成長」、「工作特性」、「社會互動」等三個層面上達顯著差異水準，可見不同年齡之巡守員在「自我成長」、「工作特性」、「社會互動」三個層面上有顯著差異關係存在。整體而言，不同年齡的巡守員，於工作滿意度上有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-27 所示，本研究假設 2-2：「不同年齡之巡守員，其工作滿意度有顯著差異」，部分支持。

三、不同職業的巡守員在工作滿意度分層面及整體具有部分差異

就整體工作滿意度而言，不同職業之巡守員於工作滿意度上有顯著差異關係。本研究結果與林秀英(2003)、林利俐(2003)、宋世雯(2000)、吳許暄(2007)、林達瑤(2007)、蔣政剛(2007)、鍾立君(2008)等志工工作滿意度相關研究結果相同，顯示不同職業會影響巡守員工作滿意度。

本研究結果與陳自立(2005)、徐俊賢(2005)、朱思美(2007)、蔡梅燕(2007)、朱夏萍(2003)、張志榮(2008)等研究發現不一致，推論其原因，可能是研究對象、研究工具不同，以致出現部分顯著差異。

工作滿意度各層面的分析中，於「管理機關」層面上，職業為「農漁牧業」明顯高於「工商業」，說明了職業為「農漁牧業」的巡守員在協勤服務的過程中對「管理機關」工作滿意的感受程度，比職業為「工商業」的巡守員較為明顯，以致本研究出現顯著差異。另在訓練研習、組織氣氛、整體工作滿意度層面，經事後比較，不同職業的巡守員，於工作滿意度上無顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-27 所示，本研究假設 2-3：「不同職業之巡守員，其工作滿意度有顯著差異」，部分支持。

四、不同婚姻狀況的巡守員在工作滿意度分層面及整體具有部分差異

就整體工作滿意度而言，不同婚姻狀況之巡守員於工作滿意度上有顯著差異關係。本研究結果與宋世雯(2000)、林利俐(2003)、邱維祥(2008)、翁招玉(2010)等志工工作滿意度相關研究結果相同。顯示不同婚姻狀況會影響巡守員工作滿意度。

本研究結果研究與朱夏萍(2003)、林秀英(2003)、徐俊賢(2005)、陳自立(2005)、潘文諺(2005)、吳許暄(2007)、蔣政剛(2007)、朱思美(2007)、張志榮(2008)、魏宗豐(2008)發現不同，推論其原因，可能是研究對象、研究工具不同，以致出現顯著差異。在工作滿意度各層面的分析中，於「訓練技能」層面上，有顯著的關係存在結果顯示已婚的巡守員工作滿意度顯著高於「未婚」的巡守員，說明了「已婚」的巡守員，

在協勤服務的過程，工作滿意的感受程度來的較為明顯，以致本研究出現顯著差異。另
在管理機關、組織氣氛、整體工作滿意度層面，經事後比較，不同婚姻狀況的巡守員，
於工作滿意度上無顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-27 所示，本研究假設 2-4：「不同婚姻狀況之巡守員，其工作滿意
度有顯著差異」，部分支持。

五、不同教育程度的巡守員在工作滿意度分層面及整體具有部分差異

就整體工作滿意度而言，不同教育程度之巡守員於工作滿意度上無顯著差異關係。
本研究結果與林秀英（2003）、朱夏萍（2003）、陳自立（2005）、徐俊賢（2005）、潘文
諺（2005）、朱思美（2007）、蔡梅燕（2007）、林達瑤（2007）、張志榮（2008）、魏宗
豐（2008）等多數志工工作滿意度相關研究結果相同，顯見巡守員的工作滿意度不會因
為教育程度而有所不同。

本研究結果與林美志（2003）、林利俐（2003）、顏憲文（2005）、蔣政剛（2007）、
鍾立君（2008）、邱維祥（2008）、翁招玉（2010）等研究發現不一致，推論其原因，除
了可能是研究對象、研究工具不同，以致出現未顯著差異。

工作滿意度各層面的分析中，於「管理機關」層面，結果顯示教育程度為「國（初）
中以下」的巡守員，「管理機關」工作滿意度顯著高於「高中職」的巡守員，說明了教
育程度為「國（初）中以下」的巡守員，在協勤服務的過程，工作滿意的感受程度來的
較為明顯，以致本研究出現顯著差異。綜合上述，不同教育程度的巡守員，於工作滿意
度上部分有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-27 所示，本研究假設 2-5：「不同教育程度之巡守員，其工作滿意
度有顯著差異」，部分支持。

六、不同宗教信仰在工作滿意度分層面及整體具有部分差異

就整體工作滿意度而言，不同宗教信仰之巡守員於工作滿意度上無顯著差異關係。
本研究結果與、徐俊賢（2005）、陳自立（2005）、張志榮（2008）、魏宗豐（2008）、洪

國順（2009）等志工工作滿意度相關研究結果相同，顯見巡守員的工作滿意度不會因為宗教信仰而有所不同。

本研究結果與宋世雯（2000）、林美志（2003）、林利俐（2003）、吳許暄（2007）等研究發現不一致，推論其原因，除了可能是研究對象、研究工具不同，以致出現未顯著差異。

工作滿意度各層面的分析中，於「管理機關」層面，宗教信仰為「其他」的巡守員，顯著高於「無宗教信仰」的巡守員。另在「訓練研習」層面上，經事後比較，不同宗教信仰的巡守員，於工作滿意度上沒有顯著的差異關係。綜合上述，顯示不同宗教信仰的巡守員，於「管理機關」層面上有顯著差異關係。

歸納上述與表 4-27 所示，本研究假設 2-6：「不同宗教信仰之巡守員，其工作滿意度部分有顯著差異」，部分支持。

七、不同的服務年資在工作滿意度分層面及整體具有部分差異

就整體工作滿意度而言，不同服務年資之巡守員於工作滿意度上無顯著差異關係。本研究結果與潘文諺（2005）、朱思美（2007）、張志榮（2008）、魏宗豐（2008）、翁招玉（2010）等志工工作滿意度相關研究結果相同。顯示不同服務年資不會影響巡守員工作滿意度。

本研究結果與宋世雯（2000）、林利俐（2003）、朱夏萍（2003）、林秀英（2003）、陳自立（2005）、徐俊賢（2005）、林達瑤（2007）、吳許暄（2007）、蔣政剛（2007）、邱維祥（2008）、鍾立君（2008）等研究發現不相同，推論其原因，可能除了可能是研究對象、研究工具不同外，服務年資為「未滿 1 年」與「5 年以上」的巡守員，可能基於新奇或習慣與其他巡守員互動、工作本身性質與守望相助隊整體給予的感受，明顯的較中間年資的巡守員來的強烈，以致本研究出現顯著差異。

工作滿意度各層面的分析中，於「工作特性」層面，服務年資為「5 年以上」的巡守員，顯著高於「3 年以上～未滿 5 年」的巡守員。於「福利獎賞」層面，服務年資為「未滿 1 年」的巡守員，顯著高於「5 年以上」，顯示資深的巡守員期待更多的福利獎賞

措施。於「社會互動」層面，服務年資為「未滿1年」的巡守員，顯著高於「1年以上～未滿3年」、「3年以上～未滿5年」的巡守員。另在「自我成長」層面上，經事後比較，不同年齡的巡守員，於工作滿意度上沒有顯著的差異關係。綜合上述，顯示不同服務年資的巡守員，於「工作特性」、「福利獎賞」、「社會互動」等層面上有顯著差異關係。

歸納上述與表 4-27 所示，本研究假設 2-7：「不同服務年資之巡守員，其工作滿意度有顯著差異」，部分支持。

八、有無其他志願服務經驗在工作滿意度分層面及整體無差異

就整體工作滿意度而言，有無其他志願服務經驗之巡守員，於工作滿意度上無顯著差異關係。本研究結果與宋世雯(2000)、吳淑鈺(2000)、潘文諺(2005)、顏憲文(2005)、朱思美(2007)、魏宗豐(2008)研究結果相同。顯示「有無其他志願服務經驗」不是影響巡守員工作滿意度的因素之一。

本研究結果與林美志(2003)、林利俐(2003)、徐俊賢(2005)、陳自立(2005)、吳許暄(2007)、蔣政剛(2007)、張志榮(2008)、鍾立君(2008)等研究發現不一致，推論其原因，可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著關係。

工作滿意度各層面的分析中，「自我成長」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」、「社會互動」等七個層面上，無顯著的關係存在。整體而言，有無其他志願服務經驗的巡守員，於工作滿意度上無顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-27 所示，本研究假設 2-8：「有無其他志願服務經驗之巡守員，其工作滿意度有顯著差異」，不支持。

九、是否擔任幹部在工作滿意度分層面及整體無差異

就整體工作滿意度而言，是否擔任幹部之巡守員，於工作滿意度上無顯著差異關係。本研究結果與洪國順(2009)研究發現相同。顯示「是否擔任幹部」不是影響巡守員工作滿意度的因素之一。

本研究結果與宋世雯(2000)、林秀英(2003)、林美志(2003)、魏宗豐(2008)

等研究發現不一致，推論其原因，可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著關係。

工作滿意度各層面的分析中，「自我成長」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」、「社會互動」等七個層面上，無顯著的關係存在。整體而言，是否擔任幹部的巡守員，於工作滿意度上無顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-27 所示，本研究假設 2-9：「是否擔任幹部之巡守員，其工作滿意度有顯著差異」，不支持。

第五節 不同背景變項之巡守員組織承諾之差異情形

壹、不同背景變項之巡守員組織承諾之差異情形

茲就本研究假設 3 所提九項巡守員背景變項，將其統計分析結果分述如下。

一、性別

不同性別之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形。如表 4-28 所示。

表 4-28 不同性別之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形

層面	性別	<i>N</i> 個數	<i>M</i> 平均數	<i>SD</i> 標準差	<i>t</i> 值
價值承諾	1.男	621	12.31	1.30	1.554
	2.女	19	11.84	1.26	
努力承諾	1.男	621	24.38	2.47	-.063
	2.女	19	24.42	2.04	
留職承諾	1.男	621	10.89	2.44	.632
	2.女	19	10.53	2.29	
整體 組織承諾	1.男	621	47.58	4.72	.724
	2.女	19	46.79	4.05	

由表 4-28 可知，經獨立樣本 *t* 檢定結果，整體組織承諾之 *t* 考驗未達顯著水準 ($t = .724, p = .470 > .05$)，顯示不同性別之巡守員，在整體組織承諾上並無顯著差異。

從層面觀之，在「價值承諾」、「留職承諾」、「整體組織承諾」層面男性平均數高於

女性，在「努力承諾」層面女性平均數高於男性，但其 t 值皆未達顯著水準，表示不同性別之巡守員在組織承諾的「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」三個層面無顯著差異。

二、年齡

不同年齡之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形。如表 4-29 所示。

表 4-29 不同年齡之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形

層面	年齡	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	事後比較
價值承諾	1.30 歲以下	32	12.72	1.44	組間	29.45	4	7.36	4.49***	4 > 2
	2.31-40 歲	190	12.02	1.11	組內	1084.54	662	1.64		
	3.41-50 歲	236	12.28	1.44	總和	1114.0	666			
	4.51-60 歲	161	12.52	1.24						
	5.61 歲以上	48	12.44	1.09						
努力承諾	1.30 歲以下	32	23.91	2.53	組間	122.81	4	30.70	5.113***	4 > 2
	2.31-40 歲	190	23.78	2.36	組內	3974.83	662	6.00		
	3.41-50 歲	236	24.46	2.56	總和	4097.64	666			
	4.51-60 歲	161	24.90	2.44						
	5.61 歲以上	48	24.65	2.20						
留職承諾	1.30 歲以下	32	10.94	2.59	組間	3.09	4	.77	.127	
	2.31-40 歲	190	10.79	2.73	組內	4041.79	662	6.11		
	3.41-50 歲	236	10.88	2.37	總和	4044.88	666			
	4.51-60 歲	161	10.97	2.37						
	5.61 歲以上	48	10.94	2.09						
整體組織承諾	1.30 歲以下	32	47.56	4.79	組間	299.05	4	74.76	3.390*	4 > 2
	2.31-40 歲	190	46.59	4.42	組內	14600.87	662	22.06		
	3.41-50 歲	236	47.61	5.13	總和	14899.92	666			
	4.51-60 歲	161	48.39	4.43						
	5.61 歲以上	48	48.02	4.29						

* $p < .05$ *** $p < .001$

由表 4-29 可知整體組織承諾之 F 考驗已達顯著水準 ($F=3.390$, $p=.009 < .05$)，可

見不同年齡之巡守員在整體組織承諾上有差異。經 Scheffe 法事後比較發現，「51-60 歲」的巡守員整體組織承諾顯著高於「31-40 歲」的巡守員。

從層面觀之，在「價值承諾」($F=4.49, p=.001<.001$)，可見不同年齡之巡守員在「價值承諾」層面上有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，「51-60 歲」的巡守員「價值承諾」顯著高於「31-40 歲」的巡守員。在「努力承諾」層面之 F 考驗達顯著水準 ($F=5.113, p=.000<.001$)，可見不同年齡之巡守員在「努力承諾」層面上有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，「51-60 歲」的巡守員「努力承諾」顯著高於「31-40 歲」的巡守員。

三、職業

不同職業之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形。如表 4-30 所示。

表 4-30 不同職業之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形

層面	職業	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
價值承諾	1 農漁牧	319	12.25	1.26	組間	11.55	3	3.85	2.33	
	2 工商業	216	12.19	1.30	組內	1066.40	645	1.65		
	3 自由業	97	12.36	1.32	總和	1077.95	648			
	4 其他	17	13.00	1.37						
努力承諾	1 農漁牧	319	24.25	2.37	組間	30.13	3	10.05	1.63	
	2 工商業	216	24.21	2.50	組內	3969.98	645	6.16		
	3 自由業	97	24.80	2.61	總和	4000.11	648			
	4 其他	17	24.76	3.40						
留職承諾	1 農漁牧	319	10.43	2.55	組間	131.49	3	43.83	7.50****	2 > 1
	2 工商業	216	11.08	2.24	組內	3767.71	645	5.84		3 > 1
	3 自由業	97	11.54	2.15	總和	3899.20	648			
	4 其他	17	11.88	3.33						
整體承諾	1 農漁牧	319	46.92	4.56	組間	322.02	3	107.34	4.90**	3 > 1
	2 工商業	216	47.48	4.65	組內	14124.29	645	21.90		
	3 自由業	97	48.70	4.64	總和	14446.31	648			

諾 服務業

4其他 17 49.65 7.10

** $p < .01$ *** $p < .001$

由表 4-30 可知整體組織承諾之 F 考驗達顯著水準 ($F=4.90, p=.002 < .01$)，因此不同職業之巡守員在整體組織承諾上有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，「自由業服務業」的巡守員整體組織承諾顯著高於「農漁牧業」的巡守員。

從層面觀之，在「留職承諾」層面之 F 考驗達顯著水準 ($F=7.50, p=.000 < .001$)，可見不同職業之巡守員在「留職承諾」層面上有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，「工商業」與「自由業服務業」的巡守員留職承諾均顯著高於「農漁牧業」的巡守員。

四、婚姻狀況

不同婚姻狀況之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形。如表 4-31 所示。

表 4-31 不同婚姻狀況之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形

層面	婚姻狀況	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
價值承諾	1 未婚	64	12.39	1.177	組間	.697	2	.35	.21	
	2 已婚	557	12.29	1.31	組內	1076.73	644	1.67		
	3 其他	26	12.35	1.13	總和	1077.43	646			
努力承諾	1 未婚	64	23.75	2.67	組間	44.38	2	22.19	3.62*	ns
	2 已婚	557	24.48	2.45	組內	3946.85	644	6.13		
	3 其他	26	23.65	2.54	總和	3991.23	646			
留職承諾	1 未婚	64	10.98	2.29	組間	13.54	2	6.77	1.13	
	2 已婚	557	10.91	2.47	組內	3860.89	644	6.00		
	3 其他	26	10.19	2.32	總和	3874.43	646			
整體承諾	1 未婚	64	47.13	4.59	組間	68.35	2	34.17	1.54	
	2 已婚	557	47.68	4.71	組內	14298.87	644	22.20		
	3 其他	26	46.19	5.13	總和	14367.22	646			

* $p < .05$

由表 4-31 可知整體組織承諾之 F 考驗未達顯著水準 ($F=1.54, p=.215 > .05$)，因此不同婚姻狀況之巡守員在整體組織承諾上無顯著差異。

從層面觀之，在「努力承諾」層面之 F 考驗皆達顯著水準 ($F=3.62, p=.027 < .05$)，因此不同婚姻狀況之巡守員在「努力承諾」層面上有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，不同婚姻狀況組別之巡守員，在「努力承諾」上無顯著差異。

五、教育程度

不同教育程度之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形。如表 4-32 所示。

表 4-32 不同教育程度之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形

層面	教育程度	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F
價值承諾	1.國中以下	300	12.35	1.24	組間	5.13	2	2.57	1.52
	2.高中職	308	12.19	1.34	組內	1089.91	647	1.69	
	3.專科及大學以上	42	12.43	1.38	總和	1095.04	649		
努力承諾	1.國中以下	300	24.54	2.31	組間	20.94	2	10.47	1.68
	2.高中職	308	24.17	2.64	組內	4022.49	647	6.22	
	3.專科及大學以上	42	24.33	2.64	總和	4043.42	649		
留職承諾	1.國中以下	300	11.03	2.39	組間	21.48	2	10.74	1.76
	2.高中職	308	10.80	2.50	組內	3956.18	647	6.12	
	3.專科及大學以上	42	10.33	2.87	總和	3977.66	649		
整體承諾	1.國中以下	300	47.92	4.55	組間	97.67	2	48.84	2.18
	2.高中職	308	47.15	4.87	組內	14528.83	647	22.46	
	3.專科及大學以上	42	47.10	5.07	總和	14626.50	649		

由表 4-32 可知整體組織承諾之 F 考驗未達顯著水準 ($F=2.18, p=.114 > .05$)，可見不同教育程度之巡守員在整體組織承諾上無顯著差異。

從層面觀之，在「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」三層面之 F 考驗皆未達顯著水準，可見不同教育程度之巡守員在「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」三層面無顯著差異。

六、宗教信仰

不同宗教信仰之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形。如表 4-33 所示。

表 4-33 不同宗教信仰之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形

層面	宗教信仰	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	事後比較
價值承諾	1無信仰	50	12.06	1.25	組間	15.00	3	5.00	3.02*	<i>ns</i>
	2傳統民間信仰	593	12.28	1.29	組內	1072.56	647	1.66		
	3天主教基督教	6	13.33	1.51	總和	1087.56	650			
	4其他	2	14.00	.00						
努力承諾	1無信仰	50	23.32	2.64	組間	88.60	3	29.53	5.01**	2 > 1
	2傳統民間信仰	593	24.39	2.40	組內	3813.73	647	5.89		3 > 1
	3天主教基督教	6	26.67	3.61	總和	3902.33	650			
	4其他	2	25.50	2.12						
留職承諾	1無信仰	50	10.70	2.18	組間	60.76	3	20.26	3.36*	3 > 1
	2傳統民間信仰	593	10.85	2.49	組內	3905.34	647	6.04		3 > 2
	3天主教基督教	6	14.00	1.55	總和	3966.10	650			
	4其他	2	10.50	2.12						
整體承諾	1無信仰	50	46.08	4.58	組間	366.76	3	122.25	5.67***	3 > 1
	2傳統民間信仰	593	47.52	4.66	組內	13955.67	647	21.57		3 > 2
	3天主教基督教	6	54.00	3.52	總和	14322.43	650			
	4其他	2	50.00	4.24						

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

由表 4-33 可知整體組織承諾之 *F* 考驗達顯著水準 ($F=5.67$, $p=.001 < .001$)，因此有無宗教信仰之巡守員在整體組織承諾上有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，「天主教、基督教」在整體組織承諾明顯高於「無信仰」及「傳統民間信仰」之巡守員。顯示不同宗教信仰之巡守員在整體組織承諾層面上有顯著差異。

從層面觀之，在「價值承諾」之 F 考驗達顯著水準 ($F=3.02, p=.029<.05$)，經 Scheffe 法事後比較發現，找不出任兩組有差異；在「努力承諾」之 F 考驗達顯著水準 ($F=5.01, p=.002<.01$)，經 Scheffe 法事後比較發現，在「傳統民間信仰」之巡守員明顯高於「無信仰」之巡守員。「天主教、基督教」之巡守員明顯高於「無信仰」之巡守員。在「留職承諾」之 F 考驗達顯著水準 ($F=3.36, p=.019<.05$)，經 Scheffe 法事後比較發現，可見在「留職承諾」層面上，「天主教、基督教」之巡守員明顯高於「無信仰」及「傳統民間信仰」之巡守員。

七、服務年資

不同服務年資之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形。如表 4-34 所示。

表 4-34 不同服務年資之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形

層面	服務年資	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	事後比較
價值承諾	1.未滿1年	52	12.67	1.35	組間	42.52	3	14.17	8.75***	1>2
	2.滿1~3年	215	12.10	1.25	組內	1063.77	657	1.62		1>3
	3.滿3~5年	195	12.10	1.22	總和	1106.29	660			4>2
	4.5年以上	199	12.61	1.32						4>3
努力承諾	1.未滿1年	52	24.94	2.66	組間	135.00	3	45.00	7.52***	4>2
	2.滿1~3年	215	23.92	2.41	組內	3934.13	657	5.99		4>3
	3.滿3~5年	195	24.13	2.31	總和	4069.13	660			
	4.5年以上	199	24.93	2.56						
留職承諾	1.未滿1年	52	11.62	2.33	組間	52.22	3	17.41	2.90*	ns
	2.滿1~3年	215	11.00	2.37	組內	3942.27	657	6.00		
	3.滿3~5年	195	10.55	2.59	總和	3994.49	660			
	4.5年以上	199	10.89	2.41						
整體承諾	1.未滿1年	52	49.23	5.01	組間	476.71	3	158.90	7.28***	1>2
	2.滿1~3年	215	47.02	4.49	組內	14336.94	657	21.82		1>3
	3.滿3~5年	195	46.78	4.71	總和	14813.65	660			4>2
	4.5年以上	199	48.43	4.73						4>3

* $p<.05$ *** $p<.001$

由表 4-34 可知整體組織承諾之 F 考驗已達顯著水準 ($F=7.28, p=.000<.001$)，可見

不同服務年資之巡守員在整體組織承諾上有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，服務年資為「未滿 1 年」的巡守員組織承諾顯著高於「滿 1 年～未滿 3 年」與「滿 3 年～未滿 5 年」的巡守員；服務年資為「5 年以上」的巡守員組織承諾顯著高於「滿 1 年～未滿 3 年」與「滿 3 年～未滿 5 年」的巡守員。

從層面觀之，在「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」三個層面之 F 考驗達顯著水準，可見不同服務年資之巡守員在「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」上有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，在「留職承諾」層面之 F 考驗已達顯著水準 ($F=2.90, p=.034<.05$)，但找不出任兩組有差異；在「價值承諾」層面， F 考驗已達顯著水準 ($F=8.75, p=.000<.001$)，經 Scheffe 法事後比較發現，服務年資為「未滿 1 年」與「滿 5 年以上」的巡守員價值承諾顯著高於服務年資在「滿 1 年～未滿 3 年」與「滿 3 年～未滿 5 年」的巡守員；在「努力承諾」層面， F 考驗已達顯著水準 ($F=7.52, p=.000<.001$)，經 Scheffe 法事後比較發現，服務年資為「滿 5 年以上」的巡守員努力承諾顯著高於服務年資在「滿 1 年～未滿 3 年」與「滿 3 年～未滿 5 年」的巡守員。因此不同服務年資在「價值承諾」與「努力承諾」層面是有顯著差異。

八、有無參與其他志願服務

有無參與其他志願服務之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形。如表 4-35 所示。

表 4-35 有無參與其他志願服務之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形

層面	有無其他 志願服務	N 個數	M 平均數	SD 標準差	t 值
價值承諾	1.有	202	12.56	1.34	3.56***
	2.無	462	12.17	1.26	
努力承諾	1.有	202	24.79	2.38	2.99*
	2.無	462	24.17	2.51	
留職承諾	1.有	202	11.10	2.42	1.441
	2.無	462	10.81	2.48	
整體組織承	1.有	202	48.46	4.57	3.324***

諾	2.無	462	47.14	4.76
---	-----	-----	-------	------

* $p < .05$ *** $p < .001$

由表 4-35 可知整體組織承諾之 t 考驗達顯著水準 ($t=3.324, p=.001 < .001$)，顯示有無參與其他志願服務之巡守員，在整體組織承諾上有顯著差異。以平均數比較，「有參與其他志願服務經驗」的巡守員，在整體組織承諾明顯高於「無參與其他志願服務經驗」巡守員。

從層面觀之，在「價值承諾」層面之 t 考驗達顯著水準 ($t=3.56, p=.000 < .001$) 及在「努力承諾」之 t 考驗達顯著水準 ($t=2.99, p=.003 < .005$) 可見有無參與其他志願服務之巡守員在「價值承諾」與「努力承諾」二個層面上有顯著差異。在「價值承諾」、「努力承諾」層面「有其他志願服務經驗」的平均數高於「無其他志願服務經驗」，表示有無其他志願服務經驗之巡守員在「價值承諾」、「努力承諾」二個層面有顯著差異。

九、是否擔任幹部

是否擔任幹部之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形。如表 4-36 所示。

表 4-36 是否擔任幹部之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異情形

層面	是否擔任 幹部	<i>N</i> 個數	<i>M</i> 平均數	<i>SD</i> 標準差	<i>t</i> 值
價值承諾	1.是	202	12.44	1.30	1.83
	2.否	459	12.24	1.29	
努力承諾	1.是	202	24.59	2.35	1.48
	2.否	459	24.28	2.53	
留職承諾	1.是	202	10.94	2.46	.40
	2.否	459	10.85	2.47	
整體組織承 諾	1.是	202	47.96	4.48	1.48
	2.否	459	47.36	4.85	

由表 4-36 可知整體組織承諾之 t 考驗未達顯著水準 ($t=1.48, p=.138 > .05$)，因此是否擔任幹部之巡守員在整體組織承諾上無顯著差異。

從層面觀之，在「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」三個層面之 F 考驗皆未達

顯著水準，可見是否擔任幹部之巡守員在「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」三個層面上無顯著差異。

貳、綜合討論

綜合上述研究結果，就不同背景變項對巡守員組織承諾的差異情形歸納整理如表 4-37 所示，並分別加以討論。

表 4-37 不同背景變項之巡守員在組織承諾整體與各層面上之差異分析摘要表

背景變項	組織承諾各層面與整體組織承諾			
	價值承諾	努力承諾	留職承諾	整體組織承諾
性別				
1.男				
2.女				
年齡				
1.30歲以下	4>2	4>2		4>2
2.31-40歲				
3.41-50歲				
4.51-60歲				
5.61歲以上				
職業				
1.農漁牧業			2>1	3>1
2.工商業			3>1	
3.自由業				
服務業				
4.其他				
婚姻狀況				
1.未婚		<i>ns</i>		
2.已婚				
3.其他				
教育程度				
1.國中以下				
2.高中職				
3.專科、大學以上				
宗教信仰				
1.無宗教信仰	<i>ns</i>	2>1	3>1	3>1
2.傳統民間信仰		3>1	3>2	3>2
3.基督教				
天主教				
4.其他				
服務				
1.未滿1年	1>2	4>2	<i>ns</i>	1>2

年資	2.滿1~3年	1>3	4>3	1>3
	3.滿3~5年	4>2		4>2
	4.5年以上	4>3		4>3
有無其他志願服務經驗	1.有	1>2	1>2	1>2
	2.無			
是否擔任幹部	1.是			
	2.否			

依據上表 4-37 巡守員背景變項與組織承諾各層面的差異性分析結果，進行背景變項與組織承諾間之研究假設驗證分析，將其結果整理成下表 4-38：

表 4-38 巡守員背景變項與組織承諾間之研究假設驗證分析表

研究假設	研究結果
3-1：「不同性別之巡守員，其組織承諾有顯著差異」。	不支持
3-2：「不同年齡之巡守員，其組織承諾有顯著差異」。	部分支持
3-3：「不同職業之巡守員，其組織承諾有顯著差異」。	部分支持
3-4：「不同婚姻狀況之巡守員，其組織承諾有顯著差異」。	不支持
3-5：「不同教育程度之巡守員，其組織承諾有顯著差異」。	不支持
3-6：「不同宗教信仰之巡守員，其組織承諾有顯著差異」。	支持
3-7：「不同服務年資之巡守員，其組織承諾有顯著差異」。	支持
3-8：「有無其他志願服務經驗之巡守員，其組織承諾有顯著差異」。	支持
3-9：「是否擔任幹部之巡守員，其組織承諾有顯著差異」。	不支持

一、不同性別在組織承諾分層面及整體無差異

就整體組織承諾而言，不同性別之巡守員於組織承諾上無顯著差異關係。本研究結果與王淑美（2005）、魏宗豐（2008）、吳建明（2008）、翁招玉（2010）等志工組織承諾相關研究結果相同，顯示巡守員組織承諾不會因為性別差異而有所不同。

本研究結果與顏憲文（2005）、江愚（2007）等研究不同，推論其原因，除了可能是研究對象、研究工具不同外，本研究男性志工占了 97.03%，其對組織承諾的看法彼

此的差距小，以致未出現顯著差異。

組織承諾各層面的分析中，於「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」等層面上，無顯著的關係存在。整體而言，不同性別的巡守員，於組織承諾上無顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-38 所示，本研究假設 3-1：「不同性別之巡守員，其組織承諾有顯著差異」，不支持。

二、不同年齡在組織承諾分層面及整體部分具有部分差異

就整體組織承諾而言，不同年齡之巡守員於組織承諾上有顯著差異關係。本研究結果與王淑美（2005）、江愚（2007）、吳建明（2008）、翁招玉（2010）等研究志工組織承諾相關研究結果相同，顯示年齡是影響志工組織承諾的因素之一。

本研究結果與顏憲文（2005）、魏宗豐（2008）等研究志工組織承諾相關研究結果不相同。推論其原因，可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

組織承諾各層面的分析中，於「留職承諾」層面上，無顯著的關係存在。整體而言，不同年齡的巡守員，於組織承諾上有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-38 所示，本研究假設 3-2：「不同年齡之巡守員，其組織承諾有顯著差異」，部分支持。

三、不同職業在組織承諾分層面及整體具有部分差異

就整體組織承諾而言，不同職業之巡守員於組織承諾上有顯著差異關係。本研究結果與王淑美（2005）、江愚（2007）、吳建明（2008）等志工組織承諾相關研究結果相同，顯示職業是影響志工組織承諾的因素之一。

本研究結果與魏宗豐（2008）研究發現不同，推論其原因，可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

組織承諾各層面的分析中，於「價值承諾」、「努力承諾」二層面上，無顯著差異的關係存在。於「留職承諾」層面上，有顯著性差異關係存在，整體而言，不同職業的巡守員，於組織承諾上有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-38 所示，本研究假設 3-3：「不同職業之巡守員，其組織承諾有顯著差異」，部分支持。

四、不同婚姻狀況在組織承諾分層面及整體無差異

就整體組織承諾而言，不同婚姻狀況之巡守員於組織承諾上並無顯著差異關係。本研究結果與江愚（2007）、吳建明（2008）、魏宗豐（2008）等志工組織承諾相關研究結果相同，顯示不同婚姻狀況不會影響巡守員組織承諾。

本研究結果與翁招玉（2010）研究發現不相同，推論其原因，可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

組織承諾各層面的分析中，於「努力承諾」層面上，有顯著的關係存在，但經 Scheffe 法事後比較發現，不同婚姻狀況組別之巡守員，在「努力承諾」上無顯著差異。整體而言，不同婚姻狀況的巡守員，於組織承諾上無顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-38 所示，本研究假設 3-4：「不同婚姻狀況之巡守員，其組織承諾有顯著差異」，不支持。

五、教育程度與組織承諾分層面及整體無差異

就整體組織承諾而言，不同教育程度之巡守員於組織承諾上無顯著差異關係。本研究結果與顏憲文（2005）、魏宗豐（2008）等志工組織承諾相關研究結果相同，顯示不同教育程度不會影響巡守員組織承諾。

本研究結果與王淑美（2005）、江愚（2007）、吳建明（2008）、翁招玉（2010）志工研究發現不同，推論其原因，除了可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

歸納上述與表 4-38 所示，本研究假設 3-5：「不同教育程度之巡守員，其組織承諾有顯著差異」，不支持。

六、不同宗教信仰在組織承諾分層面及整體具有差異

就整體組織承諾而言，不同宗教信仰之巡守員於組織承諾上有顯著差異關係。經

Scheffe 法事後比較發現，「天主教、基督教」在整體組織承諾明顯高於「無信仰」及「傳統民間信仰」之巡守員。本研究結果與王淑美（2005）的志工組織承諾相關研究結果相同，顯示不同宗教信仰之巡守員在整體組織承諾層面上有顯著差異。

本研究結果與江愚（2007）、魏宗豐（2008）等相關研究結果不相同，推論其原因，除了可能是研究對象、研究工具不同，其整體組織承諾，顯著高於「無宗教信仰」的巡守員。綜合上述，說明了巡守員本身具有濃厚的宗教信仰，反應在組織承諾上就有顯著的工作滿意程度差異性，以致本研究出現顯著差異。

組織承諾各層面的分析中，於「努力承諾」、「留職承諾」二層面上，有顯著的關係存在。整體而言，不同宗教信仰的巡守員，於組織承諾上有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-38 所示，本研究假設 3-6：「不同宗教信仰之巡守員，其組織承諾有顯著差異」，支持。

七、不同服務年資在組織承諾分層面及整體具有差異

就整體組織承諾而言，不同服務年資之巡守員於組織承諾上有顯著差異關係。本研究結果與王淑美（2005）、吳建明（2008）等志工組織承諾相關研究結果相同。研究發現服務年資為「未滿 1 年」、「5 年以上」的巡守員，顯著高於「1 年以下～未滿 3 年」、「3 年以上～未滿 5 年」的巡守員。顯示服務年資是影響志工組織承諾的因素之一。

本研究結果與顏憲文（2005）、江愚（2007）、魏宗豐（2008）、汪招玉（2010）等多數研究發現不相同，推論其原因，可能除了可能是研究對象、研究工具不同外，服務年資越資深或資淺的巡守員和其他成員互動、工作本身性質與守望相助隊給予的感受，明顯投入時間與精神，以致本研究出現顯著差異。

組織承諾各層面的分析中，於「價值承諾」、「努力承諾」二層面上，有顯著的關係存在，於「留職承諾」層面上，無顯著的關係存在。整體而言，不同服務年資的巡守員，於組織承諾上有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-38 所示，本研究假設 2-7：「不同服務年資之巡守員，其組織承諾有顯著差異」，支持。

八、有無其他志願服務經驗在組織承諾分層面及整體具有差異

就整體組織承諾而言，「有無其他志願服務經驗」之巡守員，於組織承諾上有顯著差異關係。本研究結果與顏憲文（2005）、魏宗豐（2008）、吳建明（2008）等志工組織承諾相關研究結果相同。顯示「有無其他志願服務經驗」是影響志工組織承諾的因素之一。

本研究結果與王淑美(2005)、江愚（2007）等研究發現不同，推論其原因，可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著關係。

組織承諾各層面的分析中，於「價值承諾」、「努力承諾」二個層面，「有其他志願服務經驗」的巡守員，顯著高於「無其他志願服務經驗」的巡守員。於「留職承諾」層面上，無顯著的關係存在。整體而言，「有無其他志願服務經驗」的巡守員，於組織承諾上有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-38 所示，本研究假設 3-8：「有無其他志願服務經驗之巡守員，其組織承諾有顯著差異」，支持。

九、是否擔任幹部在組織承諾分層面及整體無差異

就整體組織承諾而言，是否擔任幹部之巡守員，於組織承諾上無顯著差異關係。本研究結果與王淑美（2005）研究發現相同。顯示是否擔任幹部不是影響巡守員組織承諾的因素之一。本研究結果與魏宗豐（2008）研究發現不相同，推論其原因，可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著關係。

組織承諾各層面的分析中，於「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」等三個層面，「是否擔任幹部」的巡守員組織承諾無顯著差異關係。整體而言，「是否擔任幹部」的巡守員，於組織承諾上無顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-38 所示，本研究假設 3-9：「是否擔任幹部之巡守員，其組織承諾有顯著差異」，不支持。

第六節 巡守員工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之相關分析

本節旨在探討巡守員的「工作價值觀」「工作滿意度」與「組織承諾」等變項間的相關性。本研究透過「皮爾森積差相關分析」(Pearson Product-moment Correlation)，以驗證巡守員工作價值觀之「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」四個層面及工作滿意度之「自我成長」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」、「社會互動」等七個層面與組織承諾之「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」彼此間的相關程度，與整體工作價值觀、整體工作滿意度、整體組織承諾之間的相關性，以瞭解變項間是否有顯著關係。

壹、巡守員工作價值觀與工作滿意度之相關分析

本研究茲將工作價值觀與工作滿意度各個層面與整體層面，以皮爾森積差相關法進行分析，其結果摘要如表 4-39。

相關係數為一標準化分數，其值不受變數特性的影響，介於-1 與+1 之間。相關係數值越接近正負 1 時，表示變項的關聯情形越明顯。1.00 或-1.00 之相關係數稱為完全正（負）相關，在社會與行為科學當中，完全相關甚少出現。相關係數的大小與相對應的意義可分成五種，相關係數絕對值大於 1.00 為「完全高相關」、介於.70 與.99 之間為「高度相關」、介於.40 與.69 之間為「中度相關」、介於.10 與.39 之間為「低度相關」、介於.10 以下為「微弱或無相關」(邱皓政，修訂版，2006：15-13)。本研究採用上述標準，進行巡守員工作價值觀與工作滿意度間之相關性分析。

表 4-39 工作價值觀與工作滿意度之 Pearson 相關係數摘要表

工作滿意度層面	工作價值觀				
	學習成長	社會尊重	人際互動	利他經驗	整體工作價值觀
自我成長	.630***	.644***	.638***	.463***	.703***
工作特性	.577***	.552***	.639***	.484***	.672***
訓練技能	.559***	.527***	.629***	.388***	.624***

管理機關	.484***	.454***	.536***	.338***	.538***
組織氣氛	.440***	.444***	.524***	.345***	.520***
福利獎賞	.477***	.436***	.529***	.334***	.528***
社會互動	.488***	.448***	.510***	.372***	.542***
整體工作滿意度	.644***	.618***	.705***	.476***	.725***
平均數	20.37	16.38	20.39	21.00	78.14
標準差	2.20	1.71	2.12	2.50	7.11

註：N=670

*** $p < .001$

由表 4-39 的相關係數摘要表分析可知，「整體工作價值觀」與「整體工作滿意度」之相關係數為.725($p < .001$)，而工作價值觀與工作滿意度各層面均呈中高度之正相關($r = .334 \sim .725$)，表示工作價值觀的認知程度愈高時，其工作滿意度認知程度亦相對愈高，反之則愈低。

其中以「整體工作滿意度」與「整體工作價值觀」為最高(.725***)，而「福利獎賞」與「利他經驗」為最低(.334***)，其餘相互間之相關係數介於上述兩者之間，假設 4：「工作價值觀與工作滿意度之間有顯著正相關」，獲得支持。

貳、巡守員工作價值觀與組織承諾之相關分析

表 4-40 工作價值觀與組織承諾之 Pearson 相關係數摘要表

組織承諾層面	工作價值觀				整體工作價值觀
	學習成長	社會尊重	人際互動	利他經驗	
價值承諾	.386***	.397***	.416***	.342**	.459***
努力承諾	.457***	.467***	.501***	.373***	.534***
留職承諾	.014	.066	.094*	.076	.075
整體努力承諾	.353***	.388***	.426***	.329***	.445***
平均數	20.37	16.38	20.39	21.00	78.14
標準差	2.20	1.71	2.12	2.50	7.11

註：N=670

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

依表 4-40 的相關係數摘要表分析可知，「整體工作價值觀」與「整體組織承諾」之

相關係數為.445($p < .001$)，而工作價值觀與組織承諾各層面均呈中度之正相關($r = .014 \sim .534$)，表示工作價值的認知程度愈高時，其組織承諾認知程度亦相對愈高，反之則愈低。

其中以「整體工作價值觀」與「努力承諾」為最高(.534***)，而「學習成長」與「留職承諾」為最低(.014)，其餘相互間之相關係數介於上述兩者之間，假設 5：工作價值觀與組織承諾之間有顯著正相關，獲得支持。

參、巡守員工作滿意度與組織承諾之相關分析

表 4-41 工作滿意度與組織承諾之 Pearson 相關係數摘要表

組織承諾層面	工作滿意度層面							
	自我成長	工作特性	訓練技能	管理機關	組織氣氛	福利獎賞	社會互動	整體工作滿意度
價值承諾	.425***	.445***	.379***	.367***	.370***	.473***	.591***	.533***
努力承諾	.513***	.518***	.451***	.403***	.411***	.466***	.579***	.584***
留職承諾	.102**	.123***	.053	.082*	.121**	.115**	.234***	.140***
整體組織承諾	.438***	.458***	.368***	.354***	.380***	.434***	.587***	.525***
平均數	20.18	16.48	19.79	11.94	11.86	19.68	16.29	116.22
標準差	2.35	1.66	2.66	1.67	1.72	2.56	1.85	11.81

註：N=670

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

依表 4-41 的相關係數摘要表分析可知，「整體工作滿意度」與「整體組織承諾」之相關係數為.525($p < .001$)，而工作滿意度與組織承諾各層面均呈中度之正相關($r = .053 \sim .591$)，表示工作滿意度的認知程度愈高時，其組織承諾認知程度亦相對愈高，反之則愈低。

其中以「社會互動」與整體「價值承諾」為最高(.591***)，而「訓練技能」與「留職承諾」為最低(.053)，其餘相互間之相關係數介於上述兩者之間，假設 6：工作滿意度與組織承諾之間有顯著正相關，獲得支持。

肆、綜合討論

本節主要目的在探討巡守員的工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之相關情形。依據上述研究之分析結果，歸納分析如下：

一、巡守員工作價值觀與工作滿意度有顯著正相關

由表 4-39 之研究結果顯示，工作價值觀與工作滿意度整體及各層面皆達顯著之正相關，其相關係數介於 .334~.725 之間，表示巡守員在「整體工作價值觀」及「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」各層面認知愈充分，其在「整體工作滿意度」及「自我肯定」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」、「社會互動」之認知程度相對愈高。顯示巡守員工作價值觀與工作滿意度呈顯著正相關。

此研究結果與王淑美（2005）、翁招玉（2010）的研究結果工作價值觀與工作滿意度有顯著相關相同。本研究之假設 4：工作價值觀與工作滿意度間有顯著正相關，獲得支持。

二、巡守員工作價值觀與組織承諾有顯著正相關

由表 4-40 之研究結果顯示，工作價值觀與組織承諾整體及各層面皆達顯著之正相關，其相關係數介於 .014~.534 之間，表示巡守員在「整體工作價值觀」及「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」各層面認知愈充分，其在「整體組織承諾」及「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」之認知程度相對愈高。顯示巡守員工作價值觀與組織承諾呈顯著正相關。此研究結果與翁招玉（2010）的研究結果相同。本研究之假設 5：工作價值觀與組織承諾間有顯著正相關，獲得支持。

三、巡守員工作滿意度與組織承諾有顯著正相關

由表 4-41 之研究結果顯示，工作滿意度與組織承諾整體及各層面皆達顯著之正相關，其相關係數介於 .053~.591 之間，表示巡守員在「整體工作滿意度」及「自我成長」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」、「社會互動」各層面認知愈充分，其在「整體組織承諾」及「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」之認

知程度相對愈高。顯示巡守員工作滿意度與組織承諾呈顯著正相關。此研究結果與朱夏萍（2003）、王良泰（2004）、顏憲文（2005）、吳許暄（2007）、魏宗豐（2008）、黃琦茹（2010）、翁招玉（2010）的研究結相同。本研究之假設 6：工作滿意度與組織承諾間有顯著正相關，獲得支持。

表 4-42 研究變項之研究假設驗證分析表

研究假設	驗證內容	研究結果
4-1：「工作價值觀與工作滿意度之間有顯著相關」。	顯著正相關	獲得支持
4-2：「工作價值觀與組織承諾有顯著相關」。	顯著正相關	獲得支持
4-3：「工作滿意度與組織承諾有顯著相關」。	顯著正相關	獲得支持

第七節 巡守員工作價值觀、工作滿意度對組織承諾之迴歸分析

本節旨在探討巡守員工作價值觀、工作滿意度對組織承諾的預測情形。以工作價值觀四個分層面（學習成長、社會尊重、人際互動、利他經驗）與工作滿意度七個分層面（自我肯定、工作特性、訓練技能、管理機關、組織氣氛、福利獎賞、社會互動）作為預測變項，組織承諾三個分層面（價值承諾、努力承諾、留職承諾）及整體組織承諾作為效標變項，進行逐步多元迴歸分析，以驗證假設 5：巡守員不同工作價值觀、工作滿意度對組織承諾各層面及整體上有顯著預測力是否成立，茲根據相關的統計結果分別說明如下。

壹、巡守員工作價值觀、工作滿意度對整體組織承諾之預測力分析

本部分以學習成長、社會尊重、人際互動、利他經驗、自我肯定、工作特性、訓練技能、管理機關、組織氣氛、福利獎賞、社會互動等十一個變項為預測變項，以整體組織承諾為效標變項，進行逐步多元迴歸分析，了解各預測變項對效標變項的聯合預測力。統計結果發現，十一個預測變項，進入迴歸方程式的顯著變項共有「社會互動」、「工作特性」、「社會尊重」三個，多元相關係數為.617，解釋變異量為.381，亦即表示此四

個變項能預測「組織承諾」38.1%的變異量。

就個別變項的解釋量來看，以「社會尊重」層面的預測力最佳，其解釋量為37.8%，其餘依次為「工作特性」及「社會互動」，其解釋量分別為37.3%及34.0%，三個變項的聯合預測力達38.1%。

標準化迴歸方程式為：組織承諾 = .454 × 社會互動 + .169 × 工作特性 + .098 × 社會尊重。

表 4-43 工作價值觀、工作滿意度對整體組織承諾之迴歸分析摘要表

選出的變項順序	多元相關係數 R	決定係數 R 平方	增加解釋量 R	F 值	淨 F 值	標準化迴歸係數
1 社會互動	.584	.341	.340	345.084***	345.084	.454
2 工作特性	.612	.375	.373	199.663***	36.089	.169
3 社會尊重	.617	.381	.378	136.411***	6.569	.098

*** $p < .001$

貳、巡守員工作價值觀、工作滿意度對價值承諾之預測力分析

本部分以學習成長、社會尊重、人際互動、利他經驗、自我肯定、工作特性、訓練技能、管理機關、組織氣氛、福利獎賞、社會互動等十一個變項為預測變項，以價值承諾為效標變項，進行逐步多元迴歸分析，了解各預測變項對效標變項的聯合預測力。統計結果發現，十一個預測變項，進入迴歸方程式的顯著變項共有「社會互動」、「工作特性」、「福利獎賞」、「社會尊重」四個，多元相關係數為.624，解釋變異量為.390，亦即表示此四個變項能預測「價值承諾」39.0%的變異量。

就個別變項的解釋量來看，以「社會尊重」層面的預測力最佳，其解釋量為38.6%，其餘依次為「福利獎賞」、「工作特性」和「社會互動」，其解釋量分別為38.1%、37.2%和34.5%，四個變項的聯合預測力達39.0%。

標準化迴歸方程式為：價值承諾 = .411 × 社會互動 + .121 × 工作特性 + .113 × 福利

獎賞+.100 × 社會尊重。

表 4-44 工作價值觀、工作滿意度對價值承諾之迴歸分析摘要表

選出的變 項順序	多元相 關係數 R	決定係 數 R 平 方	增加解 釋量 R	F 值	淨 F 值	標準化迴 歸係數
1 社會互動	.588	.346	.345	353.369***	353.369	.411
2 工作特性	.612	.374	.372	199.196***	29.777	.121
3 福利獎賞	.619	.383	.381	137.871***	9.898	.113
4 社會尊重	.624	.390	.386	106.050***	6.912	.100

*** $p < .001$

參、巡守員工作價值觀、工作滿意度對努力承諾之預測力 分析

本部分以學習成長、社會尊重、人際互動、利他經驗、自我肯定、工作特性、訓練技能、管理機關、組織氣氛、福利獎賞、社會互動等十一個變項為預測變項，以努力承諾為效標變項，進行逐步多元迴歸分析，了解各預測變項對效標變項的聯合預測力。統計結果發現，十一個預測變項時，進入迴歸方程式的顯著變項共有「社會互動」、「工作特性」、「社會尊重」、「人際互動」四個，多元相關係數為.651，解釋變異量為.424，亦即表示此四個變項能預測「努力承諾」42.4%的變異量。

就個別變項的解釋量來看，以「人際互動」層面的預測力最佳，其解釋量為 42.0%，其餘依次為「社會尊重」、「工作特性」及「社會互動」，其解釋量分別為 41.7%、39.8% 和 33.1%，四個變項的聯合預測力達 42.4%。

標準化迴歸方程式為：努力承諾 = .369 × 社會互動 + .191 × 工作特性 + .138 × 社會尊重 + .094 × 人際互動。

表 4-45 工作價值觀、工作滿意度對努力承諾之迴歸分析摘要

選出的變 項順序	多元相 關係數 R	決定係 數 R 平 方	增加解 釋量 R	F 值	淨 F 值	標準化迴 歸係數
1 社會互動	.576	.332	.331	331.191***	331.191	.369

2 工作特性	.632	.399	.398	221.404***	74.916	.191
3 社會尊重	.648	.420	.417	160.508***	23.654	.138
4 人際互動	.651	.424	.420	122.070***	4.339	.094

*** $p < .001$

肆、巡守員工作價值觀、工作滿意度對留職承諾之預測力分析

本部分以學習成長、社會尊重、人際互動、利他經驗、自我肯定、工作特性、訓練技能、管理機關、組織氣氛、福利獎賞、社會互動等十一個變項為預測變項，以留職承諾為效標變項，進行逐步多元迴歸分析，了解各預測變項對效標變項的聯合預測力。統計結果發現，十一個預測效標變項時，進入迴歸方程式的顯著變項共有「社會互動」、「學習成長」二個，多元相關係數為.255，解釋變異量為.065，亦即表示此二個變項能預測「留職承諾」6.5%的變異量。

就個別變項的解釋量來看，以「學習成長」的預測力最佳，其解釋量為6.2%，其次為「社會互動」，其解釋量為5.1%，二個變項的聯合預測力達6.5%。

標準化迴歸方程式為：留職承諾 = $.293 \times \text{社會互動} - .128 \times \text{學習成長}$ 。

表 4-46 工作價值觀、工作滿意度對留職承諾之迴歸分析摘要

選出的變項順序	多元相關係數 R	決定係數 R ²	增加解釋量 R ²	F 值	淨 F 值	標準化迴歸係數
1 社會互動	.230	.053	.051	37.156***	37.156	.293
2 學習成長	.255	.065	.062	23.234***	8.873	-.128

*** $p < .001$

伍、綜合討論

本節主要探討巡守員工作價值觀、工作滿意度對組織承諾整體及各分層面之預測情形，以便驗證本研究假設 5：巡守員工作價值觀、工作滿意度對組織承諾有顯著預測力。採用逐步多元迴歸分析法選取出具有顯著預測力之預測變項，茲將結果整理成表 4-47

並分述如下：

表 4-47 工作價值觀、工作滿意度對組織承諾整體及各分層面之預測力分析摘要

組織承諾	主要預測變項				聯合預測力
價值承諾	1 社會互動	2 工作特性	3 福利獎賞	4 社會尊重	39.0%
努力承諾	1 社會互動	2 工作特性	3 社會尊重	4 人際互動	42.4%
留職承諾	1 社會互動	2 學習成長			6.5%
整體	1 社會互動	2 工作特性	3 社會尊重		38.1%

一、對組織承諾整體之聯合預測力結果與分析

由研究結果發現，「社會尊重」為組織承諾的主要預測變項，其次依序為「工作特性」、「社會互動」，其解釋力為 38.1%，解釋力良好，本研究各項層面設計對「組織承諾」具有顯著預測力，符合巡守員之實際現況假設。

工作價值觀之社會尊重層面，工作滿意度之工作特性、社會互動層面對組織承諾有顯著之預測力。顯示對工作價值觀之社會尊重愈高，對工作滿意度之工作特性、社會互動愈正向，組織承諾愈高。若巡守員能愈感受社會重視、體會工作的不同特性、能融入社區獲得支持及肯定有助於提升其組織承諾。社會尊重、工作特性、社會互動能預測巡守員的組織承諾。

二、對價值承諾之聯合預測力結果與分析

由研究結果發現，「社會尊重」為價值承諾的主要預測變項，其次依序為「福利獎賞」、「工作特性」、「社會互動」，其解釋力為 39.0%，解釋力良好，本研究各項層面設計對「價值承諾」具有顯著預測力，符合巡守員之實際現況假設。

工作價值觀之社會尊重層面，工作滿意度之福利獎賞、工作特性、社會互動層面對價值承諾有顯著之預測力。顯示對工作價值觀之社會尊重愈高，對工作滿意度之福利獎賞、工作特性、社會互動愈正向，組織承諾愈高。若巡守員能愈感受社會重視、體會工作的不同特性、能融入社區獲得支持肯定，及機關福利與獎勵措施，有助於提升其組織承諾。社會尊重、福利獎賞、工作特性、社會互動能預測巡守員的組織承諾。

三、對努力承諾之聯合預測力結果與分析

由研究結果發現，「人際互動」為努力承諾的主要預測變項，其次依序為「社會尊重」、「工作特性」、「社會互動」，其解釋力為 42.4%，解釋力良好，本研究各項層面設計對「努力承諾」具有顯著預測力，符合巡守員之實際現況假設。

工作價值觀之人際互動、社會尊重層面，工作滿意度之工作特性、社會互動層面對努力承諾有顯著之預測力。顯示對工作價值觀之人際互動、社會尊重愈高，對工作滿意度之工作特性、社會互動愈正向，努力承諾愈高。若巡守員與人互動友善，能愈感受社會重視、體會工作的不同特性、能融入社區獲得支持肯定，有助於提升其努力承諾。人際互動、社會尊重、工作特性、社會互動能預測巡守員的努力承諾。

四、對留職承諾之聯合預測力結果與分析

由研究結果發現，「學習成長」為服從規範的主要預測變項，其次為「社會互動」，其解釋力為 6.5%，解釋力尚佳，本研究各項層面設計對「留職承諾」具有預測力，符合巡守員之實際現況假設。

工作價值觀之學習成長層面，工作滿意度之社會互動層面對留職承諾有顯著之預測力。顯示對工作價值觀之學習成長愈高，對工作滿意度之社會互動愈正向，留職承諾愈高。若巡守員參與協勤工作時，愈有學習成長機會、能融入社區獲得支持肯定，有助於提升其留職服務承諾。

第五章 結論與建議

本章主要為經由第四章的調查實證研究，綜合分析與討論後歸納出主要的研究發現，並據以歸納結論，最後提出具體建議，本章共分為三節，第一節提出研究發現、第二節將研究發現歸納出結論、第三節提出相關建議、第四節提出研究限制。

第一節 研究發現

本節依據第四章的統計考驗分析結果，歸納整理後，獲致研究發現如下：

壹、巡守員工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之現況分析

依據第四章的統計考驗分析結果，對於巡守員工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之現況有以下的研究發現。

一、巡守員整體工作價值觀表現良好

巡守員在工作價值觀整體層面表現良好，平均數為 3.91，趨於中上程度。各層面上，每題平均得分頗高，以「人際互動」得分最高，平均數為 4.08，其次為「學習成長」、「利他經驗」，而以「社會尊重」得分最低，平均數為 3.28。

二、巡守員整體工作滿意度具高度滿意度

巡守員在工作滿意度整體層面表現佳，平均數為 4.01，屬高度滿意。各層面上，每題平均得分頗高，以「自我成長」、「工作特性」及「社會互動」平均數為 4 以上，以「工作特性」得分最高，平均數為 4.12，以「福利獎賞」得分最低，平均數為 3.94。

三、巡守員整體組織承諾表現良好

巡守員在組織承諾整體表現，趨於中上程度，平均數為 3.96，表示巡守員在組織承諾整體表現良好。各層面上，每題平均得分頗高，以「價值承諾」得分最高，平均數為 4.10，其次「努力承諾」，「持續承諾」得分最低，平均數為 3.63。

貳、不同背景之巡守員工作價值觀、工作滿意度與組織承諾的差異情形

依據第四章的統計考驗分析結果，對於巡守員工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之差異情形有以下的研究發現：

一、不同個人背景變項在工作價值觀分層面及整體上差異情形

(一) 不同性別之巡守員在工作價值觀分層面及整體上無差異

不同性別的巡守員在「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」及「整體工作價值觀」上無顯著差異。

(二) 不同年齡之巡守員在工作價值觀整體上少部分具有差異

不同年齡之巡守員在「整體工作價值觀」層面上有顯著差異，「41 歲—50 歲」、「51—60 歲」的巡守員優於「31—40 歲」的巡守員。

(三) 不同職業之巡守員在工作價值觀分層面及整體上無差異

不同職業的巡守員在「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」及「整體工作價值觀」上無顯著差異。

(四) 不同婚姻狀況之巡守員在工作價值觀分層面及整體上無差異

不同婚姻狀況的巡守員在「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」及「整體工作價值觀」上無顯著差異。

(五) 不同教育程度之巡守員在分層面及整體上少部分有差異

不同教育程度之巡守員在「學習成長」與「整體工作價值觀」上，國（初）中以下優於專科、大學以上。

(六) 不同宗教信仰之巡守員在工作價值觀分層面及整體上無差異

不同宗教信仰的巡守員在「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」及「整體工作價值觀」上無顯著差異。

(七) 不同服務年資之巡守員在工作價值觀分層面及整體上少部分有顯著差異

不同服務年資之巡守員在「整體工作價值觀」層面上有顯著差異，服務年資為「1年以下」優於「3年以上～未滿5年」；在「社會尊重」層面上有顯著差異，服務年資為「5年以上」優於「3年以上～未滿5年」巡守員。

(八) 有無志願服務經驗之巡守員在工作價值觀分層面及整體上無差異

有無志願服務經驗的巡守員在「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」及「整體工作價值觀」上無顯著差異。

(九) 是否為幹部之巡守員在工作價值觀分層面及整體上無差異

是否為幹部的巡守員在「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」及「整體工作價值觀」上無顯著差異。

茲與研究假設1驗證結果如表5-1。

表 5-1 不同個人背景變項在工作價值觀各層面之研究假設1驗證結果

假設1：守望相助隊巡守員的背景變項在工作價值觀各層面有顯著差異。		
個人背景變項	驗證內容	驗證結果
1-1 性別	分層面及整體：無顯著差異	拒絕假設
1-2 年齡	整體：少部分有顯著差異	部分接受
1-3 職業	分層面及整體：無顯著差異	拒絕假設
1-4 婚姻狀況	分層面及整體：無顯著差異	拒絕假設
1-5 教育程度	分層面及整體：少部分有差異； 「學習成長」、「整體工作價值觀」：有顯著差異	部分接受
1-6 宗教信仰	分層面及整體：無顯著差異	拒絕假設
1-7 服務年資	分層面及整體：有顯著差異 「社會尊重」：有顯著差異	部分接受
1-8 有無志願服務經驗	分層面及整體：無顯著差異	拒絕假設
1-9 是否為幹部	分層面及整體：無顯著差異	拒絕假設

二、不同個人背景變項在工作滿意度分層面及整體上差異情形

(一) 不同性別之巡守員在工作滿意度分層面及整體上無差異

不同性別的巡守員在「自我成長」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」、「社會互動」及「整體工作滿意度」上無顯著差異。

(二) 不同年齡之巡守員在工作滿意度分層面及整體上少部分有差異

不同年齡之巡守員在「整體工作滿意度」、「自我成長」、「工作特性」、「社會互動」等四個層面上有顯著差異，「51-60歲」均優於「31-40歲」。另在「工作特性」層面，「41-50歲」優於「31-40歲」。

(三) 不同職業之巡守員在工作滿意度分層面及整體上少部分有差異

不同職業的巡守員在「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「整體工作滿意度」等四個層面上有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，在「管理機關」層面上，「農漁牧業」優於為「工商業」。

(四) 不同婚姻狀況之巡守員在工作滿意度分層面及整體上少部分有差異

不同婚姻狀況的巡守員在「整體工作滿意度」、「訓練技能」、「福利獎賞」、「社會互動」等四個層面有顯著差異。經 Scheffe 法事後比較發現，在「管理機關」、「福利獎賞」二層面上，「已婚」優於「未婚」；在「社會互動」層面上，「已婚」優於「其他」。

(五) 不同教育程度之巡守員在工作滿意度分層面少部分有差異

不同教育程度之巡守員在「管理機關」層面有顯著差異，「國中以下」優於「高中職」。

(六) 不同宗教信仰之巡守員在工作滿意度分層面少部分有差異

不同宗教信仰的巡守員在「管理機關」層面，宗教信仰為「其他」優於「無宗教信仰」的巡守員。另在「訓練研習」層面上，經事後比較，不同宗教信仰的巡守員，於工作滿意度上沒有顯著的差異關係。

(七) 不同服務年資之巡守員在工作滿意度分層面少部分有差異

不同服務年資之巡守員在「工作特性」、「福利獎賞」、「社會互動」等三個層面上有顯著差異關係。經 Scheffe 法事後比較發現，在「工作特性」層面，「5年以上」優於「3年以上~未滿5年」；在「福利獎賞」層面，「未滿1年」優於「5年以上」，顯示資深的巡守員期待更多的福利獎賞措施。在「社會互動」層面，「未滿1年」優於「1年以上~未滿3年」、「3年以上~未滿5年」。另在「自我成長」層面上，經事後比較，不同年齡

的巡守員，於工作滿意度上沒有顯著的差異關係。

(八) 有無志願服務經驗之巡守員在工作滿意度分層面及整體上無差異

有無志願服務經驗的巡守員在「自我成長」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」、「社會互動」及「整體工作滿意度」上無顯著差異。

(九) 是否為幹部之巡守員在工作滿意度分層面及整體上無差異

是否為幹部的巡守員在「自我成長」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」、「社會互動」及「整體工作滿意度」上無顯著差異。

茲與研究假設 2 驗證結果如表 5-2。

表 5-2 不同個人背景變項在工作滿意度各層面之研究假設 2 驗證結果

假設 2：守望相助隊巡守員的背景變項在工作滿意度各層面有顯著差異。		
個人背景變項	驗證內容	驗證結果
2-1 性別	分層面及整體：無顯著差異	拒絕假設
2-2 年齡	分層面及整體：少部分有顯著差異； 「整體工作滿意度」、「自我成長」、「工作特性」、「社會互動」：有顯著差異	部分接受假設
2-3 職業	分層面：少部分有顯著差異； 「管理機關」：有顯著差異	部分接受假設
2-4 婚姻狀況	分層面：少部分有顯著差異； 「管理機關」、「福利獎賞」：有顯著差異	部分接受假設
2-5 教育程度	分層面：少部分有顯著差異； 「管理機關」：有顯著差異	部分接受假設
2-6 宗教信仰	分層面：少部分有顯著差異； 「管理機關」：有顯著差異	部分接受假設
2-7 服務年資	分層面：少部分有顯著差異：「工作特性」、「福利獎賞」、「社會互動」：有顯著差異	部分接受假設
2-8 有無志願服務經驗	分層面及整體：無顯著差異	拒絕假設
2-9 是否為幹部	分層面及整體：無顯著差異	拒絕假設

三、不同個人背景變項在組織承諾分層面及整體上差異情形

(一) 不同性別之巡守員在組織承諾分層面及整體上無差異

不同性別的巡守員在「整體組織承諾」、「價值承諾」、「努力承諾」與「留職承諾」

上無顯著差異。

(二) 不同年齡之巡守員在組織承諾分層面及整體上部分有差異

不同年齡之巡守員在「整體組織承諾」、「價值承諾」與「努力承諾」三個層面上有顯著差異，經 Scheffe 法事後比較發現，在「整體組織承諾」層面上，「51—60 歲」優於「31—40 歲」。在「價值承諾」層面上，「51—60 歲」優於「31—40 歲」。在「努力承諾」層面上，「51—60 歲」優於「31—40 歲」。

(三) 不同職業之巡守員在組織承諾分層面及整體上部分有差異

不同職業的巡守員在「整體組織承諾」與「留職承諾」二層面上有顯著差異，經 Scheffe 法事後比較發現，在「整體組織承諾」層面上，「自由業服務業」優於「農漁牧業」。在「留職承諾」層面上，「工商業」與「自由業服務業」優於「農漁牧業」。

(四) 不同婚姻狀況之巡守員在組織承諾分層面及整體上無差異

不同婚姻狀況的巡守員在「整體組織承諾」、「價值承諾」、「努力承諾」與「留職承諾」上無顯著差異。

(五) 不同教育程度之巡守員在組織承諾分層面及整體上無差異

不同教育程度之巡守員在「整體組織承諾」、「價值承諾」、「努力承諾」與「留職承諾」上無顯著差異。

(六) 不同宗教信仰之巡守員在組織承諾分層面及整體上部分有差異

不同宗教信仰之巡守員，在「整體組織承諾」、「價值承諾」與「留職承諾」三個層面有顯著差異，經 Scheffe 法事後比較發現，在「整體組織承諾」層面上，「天主教、基督教」優於「無信仰」及「傳統民間信仰」。在「價值承諾」層面上，「傳統民間信仰」優於「無信仰」。「天主教、基督教」優於「無信仰」。在「留職承諾」層面上，「天主教、基督教」優於「無信仰」。「天主教、基督教」優於「傳統民間信仰」。

(七) 不同服務年資之巡守員在組織承諾分層面及整體上有顯著差異

不同服務年資之巡守員，經 Scheffe 法事後比較發現，在「整體組織承諾」、「價值承諾」、「努力承諾」等三個層面上有顯著差異。在「整體組織承諾」層面上，「未滿 1

年」優於「滿1年～未滿3年」與「滿3年～未滿5年」；「5年以上」優於「滿1年～未滿3年」與「滿3年～未滿5年」。在「價值承諾」層面，「未滿1年」與「滿5年以上」優於「滿1年～未滿3年」與「滿3年～未滿5年」。在「努力承諾」層面，「滿5年以上」優於「滿1年～未滿3年」與「滿3年～未滿5年」。

(八) 有無志願服務經驗之巡守員在組織承諾分層面及整體上部分有差異

有無志願服務經驗的巡守員在「整體組織承諾」、「價值承諾」、「努力承諾」等三個層面有顯著差異，以平均數比較，「有參與其他志願服務經驗」優於「無參與其他志願服務經驗」。

(九) 是否為幹部之巡守員在組織承諾分層面及整體上無差異

是否為幹部的巡守員在「整體組織承諾」、「價值承諾」、「努力承諾」與「留職承諾」上無顯著差異。

茲與研究假設3驗證結果如表5-3。

表 5-3 不同個人背景變項在組織承諾各層面之研究假設3驗證結果

假設3：守望相助隊巡守員的背景變項在組織承諾各層面有顯著差異。		
個人背景變項	驗證內容	驗證結果
3-1 性別	分層面及整體：無顯著差異	拒絕假設
3-2 年齡	分層面及整體：部分有顯著差異；「整體組織承諾」、「價值承諾」與「努力承諾」：有顯著差異	部分接受假設
3-3 職業	分層面及整體：部分有顯著差異；「整體組織承諾」與「持續承諾」：有顯著差異	部分接受假設
3-4 婚姻狀況	分層面及整體：無顯著差異	拒絕假設
3-5 教育程度	分層面及整體：無顯著差異	拒絕假設
3-6 宗教信仰	分層面及整體：部分有顯著差異；「整體組織承諾」、「價值承諾」與「留職承諾」：有顯著差異	部分接受假設
3-7 服務年資	分層面及整體：有顯著差異	接受假設
3-8 有無志願服務經驗	分層面及整體：有顯著差異；「整體組織承諾」、「價值承諾」、「努力承諾」：有顯著差異	部分接受假設
3-9 是否為幹部	分層面及整體：無顯著差異	拒絕假設

參、巡守員工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之相關情形

巡守員工作價值觀、工作滿意度與組織承諾整體與各層面之相關情形，本研究分析統計結果，發現如下。

一、巡守員工作價值觀與工作滿意度之間具有正相關

工作價值觀與工作滿意度整體及各層面皆達顯著之正相關，巡守員在「整體工作價值觀」及「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」各層面認知愈充分，其在「整體工作滿意度」及「自我成長」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」、「社會互動」之認知程度相對愈高。其中以「整體工作滿意度」與「整體工作價值觀」為最高(.725***)，而「福利獎賞」與「利他經驗」為最低(.334***)。

二、巡守員工作價值觀與組織承諾之間具有正相關

工作價值觀與組織承諾整體及各層面皆達顯著之正相關，巡守員在「整體工作價值觀」及「學習成長」、「社會尊重」、「人際互動」、「利他經驗」各層面認知愈充分，其在「整體組織承諾」及「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」之認知程度相對愈高。其中「整體工作價值觀」與「努力承諾」為最高(.534***)，而「整體工作價值觀」與「留職承諾」為最低(.075)。

三、巡守員工作滿意度與組織承諾之間具有正相關

工作滿意度與組織承諾整體及各層面皆達顯著之正相關，巡守員在「整體工作滿意度」及「自我成長」、「工作特性」、「訓練技能」、「管理機關」、「組織氣氛」、「福利獎賞」、「社會互動」各層面認知愈充分，其在「整體組織承諾」及「價值承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」之認知程度相對愈高。其中以「社會互動」與整體「價值承諾」為最高(.591***)，而「訓練技能」與「留職承諾」為最低(.053)。

表 5-4 研究變項之研究假設 4 驗證分析表

研究假設	驗證內容	研究結果
4-1:「工作價值觀與工作滿意度之間有顯著相關」。	顯著正相關	獲得支持
4-2:「工作價值觀與組織承諾有顯著相關」。	顯著正相關	獲得支持
4-3:「工作滿意度與組織承諾有顯著相關」。	顯著正相關	獲得支持

肆、巡守員工作價值觀、工作滿意度對組織承諾的預測力情形

一、工作價值觀、工作滿意度對組織承諾整體的預測力情形，以「社會尊重」最能解釋「整體組織承諾」的發展

「社會尊重」、「工作特性」及「社會尊重」對「組織承諾」具有顯著預測力。就個別變項的解釋量來看，以「社會尊重」層面的預測力最佳，其餘依次為「工作特性」、「社會互動」。

二、工作價值觀、工作滿意度對價值承諾之預測力情形，以「社會尊重」最能解釋「價值承諾」的發展

「社會互動」、「工作特性」、「福利獎賞」及「社會尊重」四個變項對「價值承諾」具有顯著預測力。就個別變項的解釋量來看，以「社會尊重」層面的預測力最佳，其餘依次為「福利獎賞」、「工作特性」和「社會互動」。

三、工作價值觀、工作滿意度對努力承諾之預測力情形，以「人際互動」最能解釋「努力承諾」的發展

「社會互動」、「工作特性」、「社會尊重」、「人際互動」四個變項對「努力承諾」具有顯著預測力。就個別變項的解釋量來看，以「人際互動」層面的預測力最佳，其餘依次為「社會尊重」、「工作特性」及「社會互動」。

四、工作價值觀、工作滿意度對留職承諾之預測力情形，以「學習成長」最能解釋「留職承諾」的發展

「學習成長」、「社會互動」二個變項對「留職承諾」具有顯著預測力。就個別變項的解釋量來看，以「學習成長」的預測力最佳，其次為「社會互動」。

第二節 結論

壹、巡守員工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之現況良好

一、巡守員工作價值觀現況良好，以「人際互動」認知為最高

巡守員在工作價值觀可分為學習成長、社會尊重、人際互動及利他經驗四類。巡守員在工作價值觀整體層面表現良好。各層面上，每題平均得分頗高，以「人際互動」層面的得分最高，其次為「學習成長」、「利他經驗」，而以「社會尊重」層面的得分最低。結果與胡小玫（2009）、翁招玉（2010）研究相同。

由研究結果可知，巡守員工作價值觀中人際互動層面的得分最高，高於學習成長、社會尊重及利他經驗層面，顯見巡守員參與服務注重與人之間的互動，印證了中國人自古以來重視人際和諧的文化，人際互動的得分高於學習成長，顯見巡守員參與志願服務工作重視與人之間的互動需求高於學習成長需求，志願服務是一種奉獻不求回報的工作，參與者以高齡者較多數，因此其學習成長的需求相對較低。而社會尊重的層面得分最低，這符合志願服務工作不求回報的精神。

二、巡守員工作滿意度現況良好，以「工作特性」滿意度為最高

巡守員工作滿意度，屬高度滿意。各層面上，每題平均得分頗高，以「自我成長」、「工作特性」及「社會互動」得分為最高，以「福利獎賞」為最低。研究結果與朱夏萍（2003）、林秀英（2003）相同；與翁招玉（2010）以機構服利為最高之研究結果不同，可能原因為研究機構性質、工作特性與對象不同，影響其工作滿意程度。

由研究結果可知，巡守員以「工作特性」、「社會互動」兩個層面的表現位居第一與第二，表示巡守員對於協勤工作能協助警察達到保護社區環境安全，對社會治安貢獻心力且融入社區中，使其更願意主動的加入與參與其中，進而相處與合作感到滿意，故工作滿意度表現都相當高且分佈差異很小。而「福利獎賞」的部分得分最低，推測原因可能由於協勤工作是利用工作閒暇之餘，另政府補助經費有限，較不會有另外安排聯誼活動或激勵工作士氣的獎勵，因此在福利獎賞的部分較不易獲得滿足。

三、巡守員整體組織承諾表現良好，以「價值承諾」為最高

巡守員在組織承諾整體表現，趨於中上程度，平均數為 3.96，表示巡守員在組織承諾整體表現良好。各層面上，每題平均得分頗高，以「價值承諾」得分最高，平均數為 4.10，其次「努力承諾」，以「留職承諾」得分最低，平均數為 3.63。

由研究結果可知，巡守員對所服務的志願服務組織其價值目標認同、工作努力的承諾及願意持續留職的許諾，均呈現中等以上程度。結果與胡小玫(2009)、翁招玉(2010)研究相同。

貳、不同個人背景變項之巡守員在工作價值觀、工作滿意度與組織承諾上大部分具有差異

一、「年齡中壯年、志工服務年資較資淺或較資深、有其他志願服務經驗」的巡守員在工作價值觀表現較好

根據研究結果顯示，巡守員不同個人背景變項會影響其工作價值觀表現，就年齡而言，在「整體工作價值觀」上有顯著差異，年紀中壯年者(51-60)優於年紀輕者(31-40)，與胡小玫(2009)、翁招玉(2010)研究結果相同，與黃蒂(1988)、尚濬清(2004)不同，可能受訪對象、工作性質不同；就不同志工服務年資而言，在「社會尊重」及「整體工作價值觀」上，年資淺或年資深者皆優於中間年資者，與王文志(2005)、翁招玉(2010)研究結果相同，與王淑美(2005)、陳溫惠(2009)不同，可能受訪對象、工作性質不同；

就有無其他志願服務經驗而言，在「學習成長」、「社會尊重」、「利他經驗」、及「整體工作價值觀」上，有經驗者高於無經驗者。與黃蒂（1998）、王文志（2005）研究結果相同，與王淑美(2005)不同，可能受訪對象、工作性質不同。

其他就性別、婚姻狀況、教育程度均無顯著差異，與翁招玉（2010）研究結果不同，可能受訪對象、性質不同。就職業、宗教信仰而言無顯著差異，與王淑美（2005）研究結果不同可能受訪對象、工作性質不同。就是否為幹部而言無顯著差異，與王淑美(2005)研究結果相同。

從差異分析中發現，年齡中壯年者其隨著年齡的增加，逐漸累積較多的知識及經驗，使個人對環境的適應力較強且體能良好，本身正職已達穩定，不必費心正職，工作價值觀表現較好。而服務年資較資深的巡守員因為投入的時間較多，見多識廣，深受敬重；另年資淺者對於協助警察維護社會治安，服務機會增加，能從工作中獲得他人的尊敬，因此工作價值觀的表現較優。有其他志願服務經驗者，有更多學習成長機會，更懂得助人為樂，利人利己經驗，能尋找符合個人的個性與興趣，因此在工作價值觀上容易知覺滿足，工作價值觀表現較好。

二、「年齡中壯年、職業農漁牧業、已婚者、國中以下學歷、有宗教信仰」的巡守員在工作滿意度表現較好

根據研究結果顯示，巡守員不同個人背景變項會影響其工作滿意度表現，就年齡而言，在「自我成長」、「工作特性」、「社會互動」、「整體工作滿意度」上有顯著差異，年紀中壯年者優於年紀輕者，與鍾立君（2008）、翁招玉（2010）研究結果相同，與張志榮（2008）、魏宗豐(2008)不同，可能受訪對象、工作性質不同；就不同職業而言，在「管理機關」上，農漁牧業者優於工商業者，與蔣政剛（2007）、鍾立君（2008）研究結果相同，與朱思美(2007)、張志榮（2008）不同，可能受訪對象、工作性質不同；就婚姻狀況而言，在「訓練技能」、「福利獎賞」及「社會互動」上，已婚者高於未婚者或其他，與邱維祥（2008）、翁招玉（2010）研究結果相同，與張志榮（2008）、魏宗豐(2008)不

同，可能受訪對象、工作性質不同；就教育程度而言，在「管理機關」上，國中以下高於高中職，與鍾立君（2008）、翁招玉（2010）研究結果相同，與張志榮（2008）、魏宗豐（2008）不同，可能受訪對象、工作性質不同；就宗教信仰而言，在「管理機關」上，其他信仰高於無宗教信仰，與宋世雯（2000）、吳許暄（2007）研究結果相同，與張志榮（2008）、魏宗豐（2008）不同，可能受訪對象、工作性質不同。就性別、志工服務年資、有無其他志願服務經驗、是否為幹部而言，均無顯著差異，與宋世雯（2000）研究結果不同，可能受訪對象、工作性質不同。

從差異分析中發現，年齡中壯年者其隨著年齡的增加，逐漸累積較多的知識及經驗，使個人對環境的適應力較強，工作滿意度表現較好。而職業農漁牧業的巡守員因為平時除忙於工作外，較少接觸不同職業者，對於警察機關或管理幹部要求都能樂意配合，因此工作滿意度的表現較優。已婚者對於執勤安全更重視，對於訓練技能研習、福利獎賞措施，以保障工作安全性要求更高，進而融入社區，互相合作，在工作滿意度上更知覺滿足表現較好。國中以下者多為年長者，學歷不高但非常熱心，服從性高，對於管理機關較能知覺滿足；有宗教信仰者通常能較無信仰者，更投入社區公益事情，因此在協助警察工作上較易獲得滿足。

三、「年齡中壯年、職業為工商業或自由業、信仰天主教、基督教或傳統民間信仰（佛教、道教）、志工服務年資較資淺或較資深」的巡守員在組織承諾表現較好

根據研究結果顯示，巡守員不同個人背景變項會影響其組織承諾表現，就年齡而言，在「整體組織承諾」、「價值承諾」、「努力承諾」上有顯著差異，年紀中壯年者（51-60）優於年紀輕（31-40）者。就職業而言，在「整體組織承諾」、「留職承諾」上，職業為工商業或自由業，組織承諾表現較好。就不同宗教信仰而言，在「整體組織承諾」、「努力承諾」、「留職承諾」上，以信奉天主教、基督教或傳統民間信仰（佛教、道教）高於無信仰者。就不同志工服務年資而言，在「整體組織承諾」、「努力承諾」上，以服務年

資較淺或較資深較優於中間年資者。以上均與王淑美（2005）研究結果相同，與魏宗豐（2008）研究結果不同，可能受訪對象、工作性質不同。就性別、婚姻狀況、教育程度而言，均無顯著差異，與魏宗豐（2008）研究結果相同；就有無志願服務經驗、是否為幹部而言，均無顯著差異，與王淑美（2005）研究結果相同。

從差異分析中發現，年齡中壯年者其隨著年齡的增加，中壯者，知識及經驗多，適應環境力強，正職已達穩定，有多餘心力貢獻社區，組織承諾表現較好；職業為工商業或自由業，平時工作時間機動性高，與社區民眾互動機會多，組織承諾表現較好；宗教信仰以天主教、基督教或傳統民間信仰（佛教、道教）高於無信仰者，有宗教信仰者較無信仰者，更願意奉獻己力，投入社區公益，組織承諾表現較好；志願服務年資深者深受敬重，更熟悉工作內容，組織承諾表現較好；鄉較志願服務年資淺者，工作內容新鮮，值得見識學習的地方多，組織承諾表現相對良好。

綜合以上差異分析的結果可以發現，年齡中壯年、已婚、國中以下、有信仰宗教者、志願服務年資深者或淺者、有志願服務經驗的巡守員在不論在工作價值觀、工作滿意度與組織承諾都有較好的表現。

參、巡守員在工作價值觀、工作滿意度與組織承諾彼此間 互有關係且相互影響

一、巡守員「工作價值觀」認知愈高，在「工作滿意度與組織承諾」表現愈好

研究結果顯示，巡守員工作價值觀與組織承諾具有正相關，巡守員工作價值觀的知覺愈高，則其表現愈佳，尤其以利他經驗的認知愈高，組織承諾的表現愈好。與王淑美（2005）、翁招玉（2010）研究結果相同。與吳美玲（2009）研究結果不同，可能係受訪對象、工作性質不同。

巡守員工作價值觀也會影響工作滿意度，整體工作價值觀的認知愈高，則工作滿意度表現也愈好。與翁招玉（2010）研究結果相同。可見巡守員工作價值觀認知愈高，知

覺也愈高，在工作滿意度與組織承諾的表現也愈好。

二、巡守員「工作滿意度」表現愈佳，「組織承諾」表現愈好

研究結果顯示，巡守員工作滿意度與組織承諾具有正相關，工作滿意度愈高，則會提升組織承諾的表現。研究結果與朱夏萍（2003）、王淑美（2005）、吳許暄（2007）、魏宗豐（2008）、翁招玉（2010）相同。

肆、巡守員工作價值觀、工作滿意度對組織承諾具有預測力

一、對組織承諾整體最具有預測力的是「社會尊重」

由研究結果顯示，以工作價值觀、工作滿意度對組織承諾進行逐步多元迴歸分析後，社會尊重對組織承諾整體的預測力最高，故巡守員是否能從服務工作中獲得社會尊重是影響其組織承諾重要的因素，而提升巡守員的社會需求、感受社會重視、體會協勤工作的不同特性、能融入社區獲得支持及肯定也有助於提升其組織承諾。與翁招玉（2010）研究結果不同，可能係受訪對象、工作性質不同。

二、對價值承諾最具有預測力的是「社會尊重」

由研究結果顯示，以工作價值觀、工作滿意度對價值承諾進行逐步多元迴歸分析後，社會尊重對價值承諾最具有預測力，故巡守員是否能從服務工作中獲得社會尊重是影響其組織承諾重要的因素，而提升巡守員的社會需求、感受社會重視、提供良好的機構福利與獎勵措施、體會協勤工作的不同特性、能融入社區獲得支持及肯定亦有助於其價值承諾的提升。與魏宗豐（2008）研究結果不同，可能係受訪對象、工作性質不同。

三、對努力承諾最具預測力的是「人際互動」

由研究結果顯示，以工作價值觀、工作滿意度對努力承諾進行逐步多元迴歸分析後，人際互動對努力承諾最具預測力，故巡守員是否能從服務工作中增加人際互動是影響其努力承諾重要的因素，而愈能感受社會重視、體會工作的不同特性、能融入社區互

動獲得支持肯定，亦有助於其努力承諾的提升。結果與魏宗豐（2008）研究相同。

四、對留職承諾最具預測力的是「學習成長」

由研究結果顯示，以工作價值觀、工作滿意度對持續承諾進行逐步多元迴歸分析後，學習成長最能預測留職承諾，故巡守員是否能從工作中有學習成長機會將會影響其持續服務的承諾，而與社會互動獲得支持肯定，也有助於提升其持續服務留職承諾。結果與胡小玫（2009）研究相同；與翁招玉（2010）、魏宗豐（2008）研究不同，可能原因為研究機構性質、工作特性與對象不同影響其繼續服務的意願。

第三節 建議

本節根據本研究的發現與結論，提出下列建議，以供政府單位、警察機關與守望相助隊組織及巡守員，以及未來相關研究之參考。

壹、對政府單位、警察機關與守望相助隊組織的建議

一、善用中壯年巡守員，吸引年輕志工參與，鼓勵擔任幹部

依據本研究的結果，年齡為中壯年的巡守員在工作價值觀、工作滿意度與組織承諾的表現皆優於年紀較輕者。因此，警察機關應招募並善用中壯年巡守員，了解中壯年人力的特性與需求，進而積極開發年輕志工人力，鼓勵吸引更多年輕志工積極投入巡守員工作，愛護社區並協助民眾獲得成就滿足，進而提升他們的組織承諾。招募巡守員參與志願服務工作，是推動守望相助隊的必要方法，多數會透過各種宣傳活動直接或間接招募人員，讓熱心參與的巡守員填寫相關的人格特質量表，可依其性向分派工作或作為人力管理的參考依據。鼓勵巡守員擔任合適的幹部角色，擔任幹部除了在服務工作付出外，在團隊中也必須擔任工作聯繫，工作上付出的雖然較多，但同時亦受機構及巡守員夥伴的肯定與重視，常為團隊上標竿人物受人敬重。因此，鼓勵有能力及熱忱之巡守員夥伴，衡量能力後，參與團隊活動推動的核心工作者，展現其所能。

二、給予巡守員社會尊重與溝通管道，提昇團隊的組織氣氛

在本研究中顯示，工作價值觀以「社會尊重」及工作滿意度以「福利獎賞」、「組織氣氛」為較低得分的層面，對於守望相助隊管理幹部及警察機關、政府單位所給予尊重溝通管道方面滿意程度較低。如何維持積極投入協勤服務工作的優質成員，不讓人才流失，更能獲得社會尊重與人際互動機會，提升團隊的向心力與歸屬感，另外亦建立淘汰機制，此為管理單位的首要問題，因此建議守望相助隊管理幹部及警察機關、政府單位應多給予巡守員支持、尊重的感覺，多鼓勵組織內之巡守員夥伴共同參與活動的策劃，安排合適的組織位置，例如，守望相助隊大隊長、隊長、副隊長、小隊長、幹事等。讓巡守員在組織中有更多的參與性，共同推動志願服務工作，在管理的方式上採雙向的溝通，讓巡守員能夠表達自身的看法與獲得重視，達到正向且良好的互動，以提升人力資源持續服務的意願。

三、定期舉行巡守員聯誼活動，聯絡感情並激勵士氣

本研究結果中顯示，工作價值觀的「人際互動」與工作滿意度的「工作特性」、「社會互動」層面皆為相當重要的因素，巡守員參與服務注重人際互動高於學習成長；若能定期舉辦聯誼活動，不僅可增進巡守員之間的互動，促進巡守員同伴之間的感情，並在活動中對於表現優良的巡守員，給予公開獎勵，對於巡守員團隊的凝聚力實為很大的幫助。政府單位應重視守望相助隊補助經費，適時安排聯誼活動或激勵士氣的獎勵，利用各種機會如集會、研習、聯誼等活動，適當安排志工經驗傳承，達到工作滿意並提升持續服務意願。

四、定期辦理巡守員學習成長教育訓練，提升志願服務品質

守望相助隊巡守員在從事促進社區安全維護、減災過程中，巡守員的合作情形，顯著影響巡守員組織承諾與持續服務意願，本研究建議加強舉辦巡守員教育訓練，可讓巡守員從課程獲得自我成長並求得相關知識，增加巡守員從事志願服務工作知能與提升對服務工作的熱忱，並從巡守員服務分享與經驗交換中，達到相互觀摩與學習的效果合作

關係，建立巡守員人際網絡。例如，安排巡守員聯誼活動與標竿社區學習成長課程，以提昇巡守員間彼此合作狀況，建立良好的夥伴關係，有助於巡守員學習成長，及在工作上獲得最大滿足。

五、警察機關協勤民力的整併與排除政治色彩，配合修訂民防法

警察機關志願服務人力，主要有民防、義警、義交、義刑、守望相助隊巡守員、警察志工、少輔會志工等，應考量依據其協助警察機關工作性質不同（如：協勤方式及危險性），直接區分成協助執行勤務之協勤民力及協助警察為民服務與犯罪預防的服務性警察志工兩大類。實務上運用協勤民力以守望相助隊為平時即自行正常運作，對社區治安確實提供相當助益，其他均為春安或專案期間才加入服勤行列，建議配合修法重新整編，排除地方政治色彩，注入活水源頭，重拾民眾參與意願和信心。目前守望相助隊巡守員尚未編製統一服制、車輛裝備、服勤方式、補助經費編列等法源依據，研究者建議應從整合觀點讓民間志願服務系統重新合併整編淡化政治色彩、建立溝通平台強化資源聯結、適度合理教育訓練拋棄形式主義、落實考核管理制度明定退場機制、輔導成立非營利組織透過立法加重企業責任、適時修訂民防法確立志願服務信念，經費之籌措應朝多元化目標邁進等方向改善。綜而言之，警察機關運用社區民力，協助警察推行公共服務與警政政策，相關部門主政者須有雅量，能突顯其實質的功能與定位。絕不能將其視為工具，應多加尊重，並有效規劃與運用。設計一套適切可行的方案，讓志願服務人力得以發揮才能，提高工作熱忱，產生成就感願意為民服務。(參考黃翠紋、陳家銘，2007)

六、鼓勵輔導成立守望相助隊替代派出所的不足警力，裁併小所擴大警力運用功能

各縣市政府之城鄉差距很大，鄉下地區幅遠廣闊，因居民人口數不多，設置警勤區警員數不多，經常有同一個鄉鎮內設置了三、四個分駐（派出）所，雖然民眾報案方便、心理感受較安心，但警力少運用困難，常無法有效運用，如每個時段均須編排一名值班人員，無法機動調度警力，發揮有效打擊犯罪功能，如能選擇較複雜區域設置兩所，白

天改以機動派出所執勤受理報案方式，晚上能擴大警力運用及巡邏面積，輔以守望相助隊加入協勤巡邏、守望工作，既能達到機動警力充分運用，不致造成警力僅能坐守值班台或單警服勤的危險，更能提高社區意識，達到雙贏目標。

貳、對巡守員的建議

一、巡守員應擴充自我人脈、促進學習成長，提升社會認同

依據本研究研究結果，巡守員的工作價值表現良好，其中以「人際互動」最好，巡守員協勤工作時可以藉由伙伴的分享、互動過程獲得情感的交流與知識的分享。但研究結果也發現，在工作滿意度的表現中，「組織氣氛」與「福利獎賞」的得分較低，而在工作價值觀的表現中，「利他經驗」與「社會尊重」層面的得分較低，因此，巡守員應在服務工作中發揮自己所學專長，勇於嘗試創新，並增進與同伴互動交流，互相協助與分享，藉由服務工作提升社會認同與獲得服務對象的尊重。

二、積極投入志願服務工作，透過人際互動服務，使自我滿足與實現

依據本研究結果顯示，巡守員無論在工作價值觀、工作滿意度或組織承諾程度均表現良好，而協勤服務工作的參與對於自身工作使命感或離隊頻率皆有正向的幫助，再者由結果發現巡守員經由協勤服務工作得到的自我成長與人際互動的附加價值更高，此外，積極投入服務工作，若有擔任幹部機會，應盡可能嘗試，不但能得到更多的工作滿足，也是服務學習的好契機。

三、有計畫的參與志工在職訓練，提升專業智能，更發揮良知與良能

目前我國警政機關的志工師資來源廣泛，因此，建議協勤民力志工自身應重視其在職訓練，透過長期而有計畫的方式，有明確參與志工在職訓練以提升專業智能，如標竿社區觀摩會或平時志工訓練等，志工人能反省與改進，將有助於警政機關活動成效的提升。

參、對未來相關研究之建議

一、在研究對象方面：擴大研究範圍

本研究對象僅限於雲林縣警察局協勤民力之「守望相助隊巡守員」，因此本研究之結果與推論，僅及雲林縣警察局之守望相助隊巡守員，研究有其限制，建議往後若要進行相關之研究，可擴大研究樣本，比較不同地區的警察機關協勤民力進行量化研究。因此，建議後續研究者能擴大研究範圍，以便更能全面性的了解警察機關協勤民力的工作價值觀、工作滿意度與組織承諾的關係情形，以增加研究結果的有效性。

二、在研究變項方面：增加研究變項

本研究僅對巡守員之工作價值觀、工作滿意度與組織承諾關係之現況進行調查研究，然而其他相關之前因後果變項如人格特質、生活滿意、工作投入、組織文化、參與障礙等未能予以探究。建議未來有意進行後續研究者，可將上述變項列入探討，使得國內警察機關協勤民力的文獻更加豐富。

三、在研究方法方面：質量研究法兼採

本研究採用實證研究調查法，量表雖已具信效度，受試者填答時，無可避免因社會期望或自我防衛等情況而影響填答情形，因而可能無法反應出真實情況，建議未來之研究者可兼採用質性研究法，如觀察訪談、焦點團體或個案研究等方法來分析，補充量性研究之不足，使研究結果更為週延。亦可在未來進行相關研究時，考慮進行長期縱貫研究，以瞭解巡守員的組織承諾是否隨時間而有所改變。

第四節 研究限制

壹、研究對象有限

本研究僅選取以雲林縣警察局協勤民力之一的守望相助隊巡守員為研究對象，未將警察機關的其他協勤民力全部納入研究的對象。雖然其他協勤民力之志工有部分的同質性，惟研究結果之推論仍有其限制性。

貳、資料收集方法

本問卷以遞送方式送至巡守員手中由巡守員自我填寫，無法提供詳盡說明與觀察其反映。受訪者抽空填答問卷時，易受本身情緒、認知、有所保留或缺乏周延思慮等因素影響，致難以掌握問卷之品質。

參、身分多重混淆填答

有些巡守員其身分多重，例如民代、村里長、社區發展協會理事長、總幹事、同時有其他志願服務單位工作，因此在填答問卷時，係以巡守員身分或其他工作者或志願服務者身分回答，因受到身分干擾，易使填答時反應的真實狀況會受到影響。

參考書目

壹、中文部分

一、書籍

- 司徒達賢 (2008)。非營利組織的經營管理。臺北市：天下遠見。
- 朱柔若 譯 (1996)。社會科學研究方法與資料分析。(Thomas Herzog 原著)，臺北市：揚智文化。
- 吳明隆 (2000)。SPSS 統計應用實務，臺北市：松崗電腦。
- 吳明隆、涂金堂 (2005)。SPSS 與統計應用分析 (第二版)。臺北市：五南。
- 吳明隆 (2010)。論文寫作與量化研究 (第二版)。臺北市：五南。
- 吳宜澄、盧姵綺 (2003)。論文格式寫作手冊。臺北縣新店市：桂冠圖書。
- 吳和堂 (2010)。教育論文寫作與實用技巧 (第三版)。臺北市：高等教育。
- 李金泉 (2007)。精通 SPSS 統計分析實務與運用。臺北縣：全華。
- 杜炳倫 譯 (2010)。解讀統計與研究：教你讀懂、判斷和書寫有統計資料的研究報告。(Schuyler W.huck 原著) 臺北市：心理。
- 林傑斌、林永青、顏靜韻 (2007)。SPSS 統計建模與應用實務。臺北市：網奕資訊科技。
- 邱皓政 (2000)。量化研究與統計分析-SPSS 中文視窗版資料分析範例解析。台北：五南。
- 邱皓政 (2002)。社會與行為學的量化研究與統計分析 (第二版)。臺北市：五南。
- 邱皓政 (2005)。量化研究法 (一) 研究設計與資料處理。SPSS 中文視窗版操作與實務詳析。臺北市：雙葉書廊。
- 徐昊果、邱佳椿 (2003)。技職教育研究教戰手冊—SPSS 進階篇。臺北市：師大書苑。
- 涂金堂 (2010)。SPSS 與量化研究。臺北市：五南。
- 陳耀茂 (2004)。統計分析的 SPSS 使用手冊。臺北市：鼎茂圖書。
- 莊文忠 (2006)。SPSS 在社會科學的應用。(Rober L.Miller,Ciaran Action,Deivrde A. Fullerton,John Maltby 原著)。臺北市：五南。

傅篤誠 (2006)。非營利事業管理：議題導向與管理策略。臺北縣：新文京開發。

二、期刊

王欽源、高瑞新 (2009)。基層員警工作價值觀、組織承諾與工作績效認知關係之研究。

警學叢刊。第三十九卷，第五期，民98年3月，頁153-180

朱金池 (2001)。社區警政取向的警察績效管理。**警政論叢**。創刊號，民90年11月，
頁69-86

朱鎮明 (2005)。政策網絡中協力關係的成效：理論性的探討。**公共行政學報**。第十七
期，民94年12月，頁113-158

李宗勳 (2001)。從資源聯結與組際學習探討社區、學區安全聯防。**警政論叢**。創刊號，
民90年12月，頁87-122

李宗勳 (2004)。公私協力與委外化的效應與價值：一項進行中的治理改造工程。**公共
行政學報**。第十二期，民93年9月，頁41-77

李宗勳 (2006)。公務機關如何以『與民眾改變民眾』的態度創造知識管理。**考銓季刊**。
第四十八期，民95年10月，頁45-63

李宗勳、陳欽春 (2007)。社區治安互動模式之實地訪視與參與觀察。**警政論叢**。第七
期，民96年11月，頁39-70

李宗勳 (2008)。社區治安網絡政策風險管理與「安全治理」個案分析。**研考雙月刊**。
第三十二卷第二期，2008年4月，頁16-29

李宗勳 (2009)。公民社會與社區參與—從心態期待到空間讓渡。**公共行政學報**。第三
十期，民98年3月，頁131-148

李宗勳 (2010)。跨部門協力如何落實在「公共治理」—以「第三造警力」(Third Party
Policing) 為例。**國際非政府組織學刊**，創刊號，頁49-74。

李柏諭 (2005)。公私協力與社區治理的理論與實務：我國社區大學與政府經驗。**公共
行政學報**。第十六期，民94年9月，頁59-106

金世忠 (2009Aa)。抗戰時期四川省保甲長職權與性質的轉變。**臺南科技大學通識教育**

- 學刊。第八期，2009年4月，頁49-70
- 金世忠(2009b)。國民政府時期保甲制度的展開與實施。**臺南科技大學通識教育學刊**。第七期，頁324-354
- 施源欽(2006)。社區警政 CAMPS 模式的研究—台東經驗。**中央警察大學學報**。第四十三期，民95年6月，頁73-106
- 柯于璋(2005)社區主義治理模式之理論與實踐—兼論台灣地區社區政策。**公共行政學報**。第十六期，民94年9月，頁33-57
- 孫本初、鍾京佑(2005)。治理理論之初探：政府、市場與社會治理架構。**公共行政學報**。第十六期，民94年9月，頁107-135
- 張慶裕(1998)。推動社區守望相助制度之構想及規劃。**社區發展季刊**。第八十二期，民87年6月，頁9-10
- 張世焜、章光明、黃啟賓(2004)。從社區警政工作論我國派出所功能改善之道。**中央警察大學學報**。第四十一期，民93年7月，頁133-168
- 張宏生、劉芷伶(2009)。旅館業工作授權設計與員工工作態度之探討—工作價值觀之干擾效果。**餐旅暨家政學刊**，第六卷第四期，民國98年，頁307-325
- 許士軍(1977)。工作滿足、個人特徵與組織氣候—文獻探討及實證研究。**公共行政學報**，35，13-56。
- 許耿銘(2009)。協力理論在跨界人力資源管理的應用：以「政府機關與績優民間機構人才交流實施辦法草案」為例。**文官制度季刊**。第一卷第三期，民98年7月，頁55-79
- 陳明傳(1992)。鄰里守望相助之評析。**警學叢刊**。第二十三卷第二期，總九十期，頁49-56
- 陳明傳、李金田(2010)。治安策略暨民間化治安體系之發展趨勢：以新竹市警察局之「三區共構」為例。**文官制度季刊**。第二卷第三期，民99年7月，頁73-106
- 陳桂輝(2002)。公共管理社會化初探—以我國警政再造方案策略規劃為例。**警學叢刊**。第三十二卷，第六期，民91年5月，頁205-244

- 陳家銘 (2008)。警察機關志工持續參與志願服務工作影響因素之研究—以苗栗縣警察
志工協會運作為例。警學叢刊。第三十八卷第六期，民95年7月，頁205-234
- 陳敦源、張世杰 (2010)。公私協力夥伴關係的吊詭。文官制度季刊。第二卷，第三期，
民99年7月，頁17-71
- 章光明 (2008)。轉型社會中的社區警政與家戶訪查。中央警察大學學報。第四十五期，
民97年6月，頁65-82
- 曾清芸 (2006)。非營利組織策略聯盟之研究—以教育基金會終身學習列車為例。非營
利組織管理學刊。第4期，2006年6月，頁53-66
- 葉毓蘭、李政峰 (1999)。策略聯盟觀念運用於改善社區治安初探：以臺北縣林口鄉麗
林社區聯誼會為例。社區發展季刊。第八十七期，民87年9月，頁195-214
- 廖俊松、曾憲華、李文興 (2005)。強化基層警政網絡治理之初探。警政論叢。第五期，
民94年12月，頁129-146
- 黃翠紋、陳家銘 (2007)。警察機關民力運用及其改進措施之研究。警學叢刊。第三十
八卷第三期，民96年11月，頁87-122
- 黃啟賓 (2008)。台灣義勇警察功能之探討。警學叢刊。第三十八卷第五期，民97年3
月，頁169-196
- 黃源協、劉素珍、莊俐昕、林信廷 (2010)。社區社會資本與社區發展關聯性之研究。
公共行政學報。第三十四期，民99年3月，頁29-75
- 劉弘煌 (1998)。臺北市大直社區推行『守望相助』運動實施績效之探討。社區發展季
刊。第八十二期，民87年6月，頁111-119
- 劉孟奇、張其祿、盧敬植 (2010)。警力增加能導致竊盜犯罪率降低嗎？台灣縣市
1998-2007 動態追蹤資料之Granger 因果分析。公共行政學報。第三十四期，民99
年3月，頁1-27
- 鄭美華 (2008)。推動文化創意產業政策與政府治理模式的轉型—政府與文化關係的再
思考。公共行政學報。第二十七期，民97年6月，頁111-159

賴富源(2008)。從全球治理觀點探討我國政府改造所面臨的挑戰。**警政論叢**。第八期，民97年12月，頁27-50

韓保中(2009)。全觀型治理之研究。**公共行政學報**。第三十一期，民98年6月，頁1-48

三、論文

王至誠(1990)。**台灣地區保全業經營管理的特性與問題之研究**。國立中山大學管理學院高階經營碩士班碩士論文。

王秀燕(2002)。**志工管理者之經營管理理念與組織間合作意向相關性研究**。東海大學社會工作學系碩士論文。

王豐榮(2002)。**從我國社區警政之發展探討嘉義縣社區警政之實施**。南華大學管理研究所碩士論文。

王炎煌(2003)。**工作特性、工作價值觀與工作滿足間關係之研究—以電線電纜業員工為例**。國立高雄第一科技大學行銷與流通管理系碩士論文。

王良泰(2004)。**服務志工留任因素之研究—以國立自然科學博物館為例**。逢甲大學公共政策研究所碩士論文。

王千文(2005)。**公私協力執行的經驗性研究--以台北市社區規劃師制度為例**。世新大學行政管理學系碩士論文。

王文志(2005)。**青年志工工作價值觀、工作投入與生活滿意度關係之研究**。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

王世福(2005)。**工作價值觀、組織承諾、工作滿意度與工作績效相關性之研究—以國軍徵募士兵為例**。靜宜大學企業管理研究所碩士論文。

王淑美(2005)。**學校與社區機構志工之工作價值觀與組織承諾的關係之研究**。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

王曉菡(2008)。**華人工作動機與工作滿意度及組織承諾之關聯研究**。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。

- 王松茂 (2010)。治安網絡與安全營造之研究-以大里市長榮社區為例。東海大學公共事務碩士專班碩士論文。
- 朱夏萍 (2003)。中部四縣市環保義工參與志願服務動機與工作滿意度之研究。國立台中師範學院環境教育研究所碩士論文。
- 朱麗蓉 (2004)。志願服務法執行之研究—以台南市祥和計畫社會福利類志工隊為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 朱錦源 (2005)。義勇消防人員參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究—以台中縣義勇消防人員為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 朱思美 (2007)。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。
- 江愚 (2007)。社教志工參與動機與組織承諾之研究—以國立台東社教館所屬社教站為例。國立臺東大學區域政策與發展研究所公共事務管理在職專班碩士論文。
- 吳淑鈺 (2000)。太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意之研究。國立台中師範學院環境教育研究所碩士論文。
- 吳佳燕 (2003)。國家公園志工解說員離職因素之探討。私立中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。
- 吳啟安 (2004)。家庭暴力防治官性別平權意識與工作滿意度研究。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 吳許暄 (2007)。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。國立台中教育大學環境教育研究所碩士論文。
- 吳錦芳 (2007)。社會服務委託方案之執行對社福機構員工組織承諾與工作滿意度影響之探討-以人力資源管理措施為中介變項 (以北高兩市為例)。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 吳建明 (2008)。非營利組織志工參與動機與組織承諾之研究—以台東縣救國團所屬社會基層團務組織志工為例。國立台東大學區域政策與發展研究所公共事務管理在職

專班碩士論文。

吳美玲 (2009)。醫院高齡志工之工作價值觀、關係品質與持續服務間關係之研究。南開科技大學福祉科技與服務管理所碩士論文。

宋世雯 (2000)。成人參與志願服務之工作投入與滿足之相關研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

宋永俊 (2010)。非營利組織參與公私協力之監督機制研究—以苗栗地區多元就業開發方案(經濟型)為例。東海大學公共事務碩士在職專班碩士論文。

李冠儀 (1999)。國小教師對學校組織氣氛知覺、工作價值觀與專業承諾之相關研究。國立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文。

李建村 (2000)。公私部門協力關係之研究—以台北市文湖國小社區、學區安全聯防為例。中央警察大學行政管理研究所碩士論文。

李永癸 (2002)。新竹市守望相助巡守隊之研究。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。

李進明 (2002)。工作滿足、組織承諾及專業承諾關係之研究 以國軍憲兵幹部為例。南華大學管理研究所碩士。

李少華 (2003)。從志工制度談公教退休人力資源利用之研究。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。

李法琳 (2003)。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。

李美鶯 (2004)。大都會區國小人事人員工作價值觀與工作滿意度之研究。國立臺東大學教育研究所碩士論文。

李鵬程 (2004)。國軍組織變革之工作價值觀、工作滿足及組織承諾間關係之探討—以空軍基層幹部為例。義守大學管理研究所碩士班碩士論文。

李英蘭 (2005)。托兒所保育人員工作價值觀、社會支持與工作滿意度之研究。中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文。

- 李國漢 (2006)。志願服務與志工生命經驗--以花蓮縣社區關懷協會為例。國立東華大學族群關係與文化研究所碩士論文。
- 李守蕾 (2008) 補教業服務品質、企業形象、價格認知與顧客滿意度關係之研究—以才藝補習班為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
- 李侑璋 (2008)。台北捷運公司營運民營化可行性之探討—以公私協力的觀點。中國文化大學政治學研究所碩士論文。
- 李柏諭 (2008)。跨域問題中的公私協力研究：以社區大學為例。國立中正大學政治學研究所博士論文。
- 汪憶伶 (2004)。社區志願組織發展歷程之探討—以台中縣東海村社區志工隊為例。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 尚濬清 (2002) 國軍醫院志工對機構管理態度、工作價值觀、工作滿足與留任傾向之研究。政治作戰學校軍事社會行為科學研究所碩士論文。
- 林炯棋 (1999)。台北市社區警政政策執行之研究--組織文化的觀點。中央警察大學行政警察研究所碩士論文。
- 林佩穎 (2000)。義工參與動機、工作特性、工作滿意與離職關係之研究—以表演藝術團體為例。國立中山大學企業管理學系研究所碩士論文。
- 林惠華 (2002)。公私協力機制運用於都市更新政策之研究：士林夜市之個案模擬。國立政治大學公共行政學系碩士論文。
- 林美志 (2003)。衛生保健志工之人格特質對工作投入及工作滿足相關性探討—以宜蘭縣立案社區衛生促進會為例。國立陽明大學社區護理研究所碩士論文。
- 林淑容 (2003)。志工管理-以高雄市立美術館為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 林利俐 (2003)。家長參與學校義工組織個案研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 林秀眉 (2003)。基隆市公部門志願服務管理制度之研究。國立政治大學行政管理碩士

學程碩士論文。

林秀英 (2003)。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。

林明洲 (2003)。公部門志願服務人力資源運用之探討-以國史館臺灣文獻館為例。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。

林瑛錫 (2003)。社區巡守隊之成效評估研究。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。

林鴻海 (2003)。社區警政建構之研究—以守望相助模式為例。中國文化大學政治學研究所碩士在職專班碩士論文。

林育楨 (2005)。從英美日等國經驗探析台灣都市-區域治理機制。中華大學經營管理研究所碩士論文。

林章明 (2005)。社區營造與犯罪預防關係之研究 ~以《傳家堡社區》為例~。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。

林國隆 (2005)。高雄縣國民小學兼職行政教師工作價值觀與組織承諾關係之研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文。

林進勛 (2008)。高雄縣生命線志工志願服務經驗之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

林達瑤 (2007)。國家森林解說志工參與解說服務動機與工作滿意度之研究-以新竹林區管理處為例。國立嘉義大學林業暨自然資源研究所碩士論文。

林清求 (2007)。台灣健康社區六星計畫社區治安面向地方推行成效之研究。國立東華大學公共行政研究所碩士論文。

林詠淇 (2010)。觀護志工服務經驗之研究。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士班碩士論文。

周文欽 (2009)。宗教志願服務者留任因素之研究—大林鎮慈濟社區志工為例。東海大學公共事務碩士在職專班碩士論文。

邱淑媛 (1992)。工作價值觀對員工工作態度及工作表現之影響研究。中原大學企業管

- 理研究所碩士論文。
- 邱朝基 (2008)。婦女參與志願服務經驗之研究~以學校志工為例。國立臺灣師範大學社會教育與文化行政碩士學位班專班碩士論文。
- 邱維祥 (2008)。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。
- 邱竹林 (2010)。大學行政人員在職進修意向與工作價值觀關係之研究。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系學生事務在職專班碩士論文。
- 金音如 (2010)。諮商心理師工作價值觀、工作滿意與幸福感相關研究。國立高雄師範大學輔導與諮商研究所碩士論文。
- 侯慧娟 (2001)。新竹市滿雅社區巡守隊個案研究。世新大學社會發展研究所碩士論文。
- 姚泰山 (1993) 社會化治理下非營利組織的協力策略□以慈濟基金會「921 希望工程」為檢証對象。國立東華大學公共行政研究所碩士論文。
- 施永昭 (2001)。公民資格與公民參與之研究—以台北市政府警察局民力整合運用為例。中央警察大學行政管理研究所碩士論文。
- 施宗泓 (2006)。運用公私合作模式於推動觀光政策之研究-以觀光客倍增計畫之台灣觀光巴士專案計畫為例。臺灣大學土木工程學研究所碩士論文。
- 洪柏芳 (2004)。志願服務組織併入公部門之定位與發展探討。國立台北大學社會工作學系碩士論文。
- 洪維宏 (2005)。個人與組織適配度對於員工工作滿意度、組織承諾及離職傾向之影響—以非營利組織為例。國立中央大學企業管理研究所碩士論文。
- 洪國順 (2009)。國民小學志工參與校務工作投入與工作滿足之研究。臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所學校行政碩士班碩士論文。
- 胡伯賢 (2008)。臺北市推動腳踏車使用生活化之研究：公私協力的觀點。國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文。
- 胡小玫 (2009) 高齡教育者老化知識、工作價值觀、對老人態度與專業承諾關係之研究。

- 國立高雄師範大學成人教育研究所博士論文。
- 唐美玲 (2008)。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班碩士論文。
- 徐俊賢 (2005)。博物館志工參與動機與工作滿足之研究—以台北市立天文科學教育館為例。國立台南藝術大學博物館學研究所碩士論文。
- 徐少聰 (2008)。地方民意代表參與對守望相助隊運作之影響-以臺北市士林區為例。國立台北大學犯罪學研究所碩士論文。
- 徐宏奇 (2009)。志工管理對志工參與關係之研究-以台南縣西港鄉關懷中心為例。國立中山大學政治學研究所碩士論文。
- 翁招玉 (2010)。成人教育志工工作價值、工作投入、工作滿足與組織承諾關係之研究。國立中正大學成人及繼續教育學系博士論文。
- 高以緯 (2004)。台北縣市高中生參與志願服務動機與滿足感相關之研究。中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文。
- 高招美 (2008)。公部門志願服務人力資源運用與管理之研究 — 以臺北市政府社會局為例。國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班碩士論文。
- 張文川 (1999)。社區守望相助與犯罪預防之實證研究—以南投縣推行社區守望相助工作為例。中央警察大學行政警察研究所碩士論文。
- 張貴閔 (2000)。居民社區意識、社區安全知覺、對社區巡守隊滿意度之關係研究-以台中縣烏日鄉仁德村為例。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 張淵菘 (2000)。社區守望相助之研究-我國鄰保制度之啟示。中央警察大學行政警察研究所碩士論文。
- 張復欽 (2001)。電視攝影記者工作價值觀與組織承諾關係之研究。銘傳大學傳播管理研究所碩士在職專班碩士論文。
- 張惠英 (2001)。國民小學教師工作價值觀、工作生活品質與組織承諾關係之研究。屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。

- 張瑞德 (2001)。高雄市港合一公私協力機制與推動策略之研究。國立中山大學管理學院高階經營碩士學程專班(EMBA)碩士論文。
- 張月芬 (2003)。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。
- 張錫東 (2004)。志工選擇志願服務機構行為之探討。國立東華大學企業管理學系碩士論文。
- 張珮琦 (2007)。個人背景及幸福感與工作滿意、組織承諾、離職意向之關聯。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 張志榮 (2008)。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。
- 張淑琴 (2009)。認真休閒與成功老化：高齡志願服務工作者的經驗。國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所碩士論文。
- 張雅玲 (2009)。公私協力暨政策網絡理論的應用與分析—以花蓮縣推動無毒農業政策為例。國立東華大學公共行政研究所碩士論文。
- 張瓊娥 (2009)。校安人員工作特性、工作價值、工作滿意度之研究—以南部私立大專院校為例。義守大學企業管理研究所碩士論文。
- 莊博貴 (2002)。兩岸員工工作價值觀、工作投入、工作滿足與組織承諾之研究-以某電纜公司為例。國立成功大學企業管理學系(EMBA)專班碩士論文。
- 莊玉麗 (2008)。中輟生輔導志工之服務經驗探究。國立嘉義大學家庭教育與諮商研究所碩士論文。
- 莊勝雄 (2010)。公私協力與治安—地理資訊系統應用於南投市區竊盜犯罪之空間分析。國立中正大學政治學研究所碩士論文。
- 許文傑 (2000)。公民參與公共行政之理論與實踐—「公民性政府」的理想型建構。國立政治大學公共行政研究所博士論文。
- 許佳錚 (2002)。圖書出版編輯人員工作價值觀與組織承諾之關係研究—以城邦出版集團

- 為例。南華大學出版事業管理研究所碩士論文。
- 郭瑞霞 (2003)。台灣地區不同類型志願服務之狀況及其差異之探討。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 郭馨鎂 (2003)。保全人員工作價值觀對工作態度影響之研究-以台灣南部地區從業人員為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 郭欽輝 (2009)。警察人員工作價值觀與工作滿意度關係之研究—以雲林縣為例。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 郭哲君 (2010)。體育志工社會支持、工作滿意對幸福感之影響研究—以2010年全國大專校院運動會志工為例。國立臺灣師範大學體育學系碩士論文。
- 陳佩君 (1998)。公私部門協力理論與應用之研究。國立政治大學公共行政學系碩士論文。
- 陳志榮 (2002)。警察機關運用志願服務人力之研究-以苗栗縣警察局義勇警察為例。國立台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班碩士論文。
- 陳瑞惠 (2002)。私立高中教師工作價值觀、工作壓力與組織承諾之研究。國立彰化師範大學教育研究所碩士論文。
- 陳泰元 (2003)。國人參與志願服務的決定性因素。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 陳茹文 (2003)。論村里守望相助巡守隊實際運作之功能與認知—以桃園縣為例。銘傳大學公共管理與社區發展研究所碩士論文。
- 陳淑瑤 (2003)。非營利組織的顧客滿意關鍵成功因素研究—以青年志工中心為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 陳連禎 (2003)。我國社區警政之理論與實務。國立臺北大學公共行政暨公共政策研究所碩士論文。
- 陳弘美 (2003)。醫師工作價值觀與工作相關態度之研究—以嘉義地區醫院為例。國立中正大學勞工研究所碩士論文。

- 陳世鴻 (2005)。志工管理：以國立自然科學博物館為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 陳自立 (2005)。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。
- 陳明晰 (2006)。警察人員組織投注感與工作適應之關係研究—以雲林縣為例。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 陳裕琛 (2007)。台北縣民力參與警察業務之研究。國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文。
- 陳仁光 (2007)。苗栗縣義勇消防隊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。
- 陳景霖 (2008)。公私協力夥伴關係之治理模式—以花蓮縣豐田社區總體營造為例。國立東華大學公共行政研究所碩士論文。
- 陳安川 (2008)。社教志工人員參與志工教育訓練動機與工作投入之研究—以國立台東生活美學館所屬社教站為例，國立臺東大學教育學研究所碩士論文。
- 陳淑芬 (2009)。非營利組織志工服務學習之研究--以研華文教基金會志工團為例。國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班碩士論文。
- 陳溫惠 (2009)。青少年工作價值觀、組織氣氛與服務學習之相關研究-以金車教育基金會青少年志工為例。中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文。
- 陳立中 (2010)。運用公私協力模式推動消費者權益保障之研究：以玩具商品安全檢驗為例。國立東華大學公共行政研究所碩士論文。
- 陶惠芬 (1998)。專科學校圖書館館員工作價值觀與工作滿意度相關因素之研究。淡江大學教育資料科學學系碩士論文。
- 游正民 (2008)。社區志工參與動機與社區意識對持續服務影響之研究-以霧峰鄉社區志工為例。朝陽科技大學休閒事業管理系碩士班碩士論文。
- 游帝慶 (2009)。宜蘭縣「弱勢家庭累積發展帳戶—脫貧方案」之研究—公私協力觀點。

- 佛光大學公共事務學系碩士在職專班碩士論文。
- 童棟樑 (2009)。企業志工參與及永續參與策略規劃之研究—以台電公司為例。實踐大學家庭研究與兒童發展學系碩士班碩士論文。
- 黃蒂 (1988)。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。
- 黃得恩 (2000)。社區聯防體系與社區保全制度之建置。東海大學企業管理學系碩士班碩士論文。
- 黃富生 (2000)。社會力用於治安維護之研究—以高雄市社區警政為例。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 黃富村 (2000)。犯罪預防績效評估之研究—以台北市政府警察局實施社區警政犯罪預防措施為例。中央警察大學行政管理研究所碩士論文。
- 黃美鳳 (2006)。南投縣國民小學初任教師工作價值觀與組織承諾關係之研究。國立臺中教育大學教育學系碩士論文。
- 黃忠孝 (2007)。組織承諾與工作滿意關係之研究-以傳統產業為例。長榮大學經營管理研究所碩士論文。
- 黃勝春 (2007)。影響醫院行政人員工作滿足與組織承諾之因素—以台南地區區域級以上醫院為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 黃惠穗 (2007)。促進我國文化創意產業發展-公私協力夥伴關係之應用。國立東華大學公共行政研究所碩士論文。
- 黃景白 (2007)。犯罪預防績效評估之研究—以花蓮縣警察局推動社區警政為例。國立東華大學公共行政研究所碩士論文。
- 黃萬祿 (2008)。社區安全聯防互動關係之研究-以金門縣烈嶼鄉東坑社區為例。銘傳大學公共事務學系碩士在職專班碩士論文。
- 黃琦茹 (2009)。紅十字會水上安全工作大隊志工參與動機、工作滿意度對持續服務意願之研究~以臺北縣分會為例。臺北市立教育大學體育學系體育碩士學位班在職進修

- 專班碩士論文。
- 黃益椿(2010)。**社會資本、志願服務與社區安全關係之研究-以金門縣前水頭社區為例**。國立高雄大學高階經營管理碩士在職專班(EMBA)碩士論文。
- 楊淑玲(1995)。**臺北市義勇消防大隊義工制度之研究**。國立政治大學公共行政研究所碩士論文。
- 楊肅凱(2001)。**警民協力維護社區治安之研究-以金門縣社區守望相助巡守工作為例**。銘傳大學公共管理與社區發展研究所碩士在職專班碩士論文。
- 溫裕宏(2005)。**警察志工參與動機與組織公民行為間關係之研究--以高雄市政府警察局為例**。義守大學管理研究所碩士班碩士論文。
- 葉步和(2002)。**志願服務對警察機關維護社會秩序之探討-以中壢警察分局協勤民力組織為研究對象**。元智大學管理研究所碩士論文。
- 葉義燈(2004)。**美國波特蘭市社區警政對高雄市借鏡之研究**。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 葛振敏(2005)。**兩岸推展社區警政之比較研究-從學者觀點探討**。銘傳大學社會科學院國家發展與兩岸關係碩士在職專班碩士論文。
- 詹秀員(2000)。**社區領袖與社區發展功能之研究**。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 詹美玲(2006)。**以「共同」治理模式建構協力夥伴關係--以佛教慈濟慈善事業基金會在印尼及南非人道救援為例**。國立東華大學公共行政研究所碩士論文。
- 廖素嫻(2003)。**社區老人參與志願服務之研究---以台中縣社區長壽俱樂部為對象**。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 劉明慰(2004)。**人口屬性、工作屬性對公務人員工作價值觀差異之影響**。國立交通大學管理學院碩士在職專班管理科學組碩士論文。
- 劉明菁(2007)。**高齡者參與志願服務學習之研究**。國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班碩士論文。
- 劉郁芬(2008)。**臺北縣萬里鄉推動地方發展策略之研究：公私協力模型之分析**。佛光

- 大學公共事務學系碩士在職專班碩士論文。
- 潘玟諺 (2005)。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教育行政碩士班碩士論文。
- 潘錫君 (2007)。工作壓力對工作滿意度之影響：以組織承諾為調節變項。國立中央大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
- 蔣政剛 (2007)。志工參與動機與工作滿意度之研究—以國立台灣史前文化博物館為例。國立台東大學區域政策與發展研究所公共事務管理在職專班碩士論文。
- 蔡林亮 (1992)。勞工工作價值觀、組織氣候與工作滿意度之關係研究：以嘉義地區製造業勞工為例。國立中正大學勞工研究所碩士論文。
- 蔡天生 (2000)。非營利組織志工人力資源管理之研究—以管理滿意度與組織承諾為研究變數。國立中山大學中山學術研究所碩士論文。
- 蔡佳螢 (2001)。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班碩士論文。
- 蔡得正 (2004)。台南市社區守望相助組織成立之研究。國立成功大學政治經濟學研究所專班碩士論文。
- 蔡大森 (2007)。彰化縣社區警政經營之研究。逢甲大學公共政策研究所碩士學位論文。
- 蔡明宏 (2007)。花蓮縣觀光大使志工隊志工參與動機與持續動機之研究。國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所碩士論文。
- 蔡坤男 (2009)。台灣監獄矯治工作「公私協力」可行性研究—非營利組織的角色與功能。南華大學非營利事業管理學系碩士論文。
- 蔡梅燕 (2007)。學校志工領導與志工工作滿意度之相關研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文。
- 鄭佩真 (2003)。台中市婦幼志工隊之研究。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。
- 鄭銀城 (2006)。國軍志願士兵工作特性、上司領導風格、工作滿足、組織承諾對離職

- 傾向影響之實證研究**。東吳大學企業管理學系碩士論文。
- 黎傳國 (2006)。保全人員工作價值觀與工作績效關係之研究。國立中央大學人力資源管理研究所在職專班碩士論文。
- 黎蓉暄 (2010)。願力化為行動—三位志工管理者之生命敘說。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士班碩士論文。
- 盧重任 (2000)。社區安全聯防運作之研究~以桃園縣中壢市為例。中央警察大學行政管理研究所碩士論文。
- 盧天助 (2003)。非營利組織參與公私協力關係模式之可行性研究。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 盧慶華 (2008)。苗栗縣退休公教人員志願服務參與障礙之探討。玄奘大學教育人力資源與發展學系碩士班碩士論文。
- 蕭麗華 (2008)。社會福利機構對高齡志工運用模式~以苗栗縣為例。亞洲大學社會工作學系碩士班碩士論文。
- 賴宗飛 (2004)。連鎖便利超商全職及兼職員工工作價值觀、工作滿意度與組織承諾關係之研究—以統一超商為例。國立中興大學企業管理研究所碩士論文。
- 賴貞男 (2009)。公私協力治理理論與應用—以屏東縣黑鮪魚文化觀光季為例。國立臺灣師範大學政治學研究所碩士論文。
- 戴玉燕 (2002)。論行政機關運用民力之法規範-兼論我國海巡志工制度。國立臺灣海洋大學海洋法律研究所碩士在職專班碩士論文。
- 謝文忠 (2000)。社區巡守隊犯罪預防成效之研究。中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 謝建國 (2001)。非營利組織運用整合行銷傳播之研究—以新竹市社區守望相助組織為例。國立交通大學管理科學學程碩士班碩士論文。
- 謝秉育 (2001)。玉山國家公園解說志工參與動機、制控信念與工作滿足之研究。國立臺中師範學院環境教育研究所碩士論文。

- 謝文里 (2005)。組織變革態度對組織承諾與工作滿意度間關係之干擾效應—以華人地區非營利事業組織員工為例。大葉大學國際企業管理學系碩士在職專班碩士論文。
- 鍾佩蓁 (2003)。雲嘉地區國小教師工作價值觀與工作投入之相關研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文。
- 鍾立君 (2008)。義工參與動機與工作滿意度—以花蓮縣、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班。
- 簡莉莎 (2003)。以公私合作模式推動工業區再生可行方式之研究。國立臺灣大學建築與城鄉研究所碩士論文。
- 顏君玲 (2003)。老人服利服務志工運用之探討—以中華民國弘道志工協會為例。國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文。
- 顏憲文 (2005)。國民小學學校志工工作滿意與組織承諾關係之研究。國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文。
- 顏永椿 (2008)。警民協力之社區治安維護政策研究-以台中縣守望相助巡守隊為例。逢甲大學公共政策研究所碩士論文。
- 魏宗豐 (2008)。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。
- 羅俊龍 (1994)。教師個人背景變項與工作價值觀、工作滿足、組織承諾關係之研究：宜蘭縣公立國民中學現任教師之實證研究。東吳大學管理科學研究所碩士論文。
- 羅梅珍 (2004)。領導、組織創建與組織解組—以台南市法華里守望相助巡守隊為例。國立成功大學政治經濟學研究所碩士論文。
- 羅盛國 (2007)。從公私協力觀點探討地方產業推動之研究—以桃園蓮花季為例。國立中央大學客家政治經濟研究所碩士論文。
- 關治銘 (2008)。主管領導行為、工作滿意度、組織承諾與離職傾向關係之研究-以 V 保全公司為例。國立高雄大學高階經營管理碩士在職專班碩士論文。
- 蘇秋文 (2005)。編輯委外與編輯人員工作價值觀對工作滿足與離職傾向影響之研究。

南華大學出版事業管理研究所碩士論文。

蘇榮欽(2006)。**高高屏地區消防人員工作價值觀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。

蘇明潭(2009)。**雲林縣社區治安保全化可行性之研究**。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。

四、網站

台灣期刊論文索引系統

<http://readopac.ncl.edu.tw/nclJournal/index>

南華大學圖書館電子資料庫檢索

<http://libimap.nhu.edu.tw/LibSysTem/EdbSysTem/index.aspx>

國立政治大學公共行政學系

<http://pa.nccu.edu.tw/journal/publish.php?class=101>

臺灣博碩士論文知識加值系統

<http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi/login?o=dwebmge&cache=1302522786799>

貳、英文部分

- Angel, H., & Perry, J. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26(1), 1-14.
- Boulian, L. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment. *The Socialization of Mangers in Work Organizations*, 19, 533-546.
- Cheloda, R.S., & Farr, J. L. (1980). Absenteeism, job involvement and job satisfaction in an organizational setting. *Journal of Applied Psychology*, 65(4), 467-473.
- Dagenais, F. (1998). Super's work values inventory scales as intrinsic or extrinsic conditions. *Psychological Reports*, 83, 197-198.
- Elizur, D. (1984). Factors of work values: A structure analysis of work outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 379-389.
- Ferris, K. R., & Aranya, N. (1983). A comparison of two organizational commitment scales. *Personnel Psychology*, 36, 87-98.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.

附錄

附錄一 專家效度問卷（第一次）

守望相助隊志工之工作價值觀、工作滿意度、持續服務意願調查問卷

指導教授：蔣念祖 博士

編製者：林淑女

敬愛的先進，您好：

本問卷之目的旨在瞭解雲林縣守望相助隊志工對工作價值觀、工作滿意度和持續服務意願之現況與關係，為了解並建立本問卷之專家效度，懇請惠賜卓見。

請您就每一小題，對於該題目與向度適用的程度，在適當的「□」中打「√」，若有修正卓見，亦請不吝指教，將相關意見書寫於該題下之修正意見欄，以作為研究者修正之參考。

謹此致謝 並祝

身體健康，闔家平安喜樂！

私立南華大學非營利事業管理學系碩士在職專班

研究生：林淑女 敬啟

中華民國 99 年 12 月

「說明」：

本問卷共分為二個向度，係由守望相助隊工作價值觀與工作滿意度問卷所組成。說明如下：

- 一、工作價值觀問卷量表：工作價值觀是指個人對工作的重視與偏好的程度，是個人的態度與信念，可引導個體的工作行為與表現，是個人對工作活動需求、偏好及期望的程度和傾向。本研究將工作價值觀的內涵再細分程度為四個層面：學習成長、社會尊重、人際互動、利他經驗。
- 二、工作滿意度量表：工作滿意度是指個人對工作相關因素（內、外環境）、或個人需求滿意度情形之感覺與態度，是個人對工作的實際狀況與對工作的期望所表現出來的心理狀態。本研究將工作滿意度區分為自我成長、工作特性、技能訓練、組織氣氛、福利獎賞、社會需求等六個層面。
- 三、問卷共分為三大部分，請逐題審視，並在適當的選項中打「√」或填入修正意見。

【第一部分】個人資料：請依您實際情形，在「」中打「」。

- 1、性別：1. 男 2. 女
- 2、實際年齡：1. 未滿 30 歲 2. 滿 30 歲—未滿 40 歲 3. 滿 40 歲—未滿 50 歲 4. 滿 50 歲—未滿 60 歲 5. 滿 60 歲以上
- 3、職業：1. 農漁牧2. 工商3. 自由業、服務業4. 其他_____（請填寫）
- 4、婚姻狀況：1. 未婚 2. 已婚 3. 其他（離婚、鰥寡）
- 5、教育程度：
1. 國（初）中以下 2. 高中（職）或專科 3. 大學（或以上）
- 6、宗教信仰：1. 無宗教信仰 2. 傳統民間信仰（含道教、佛教）
3. 天主教或基督教 4. 其他_____（請填寫）
- 7、您擔任守望相助隊志工的服務年資：
1. 未滿 1 年 2. 滿 1 年—未滿 3 年 3. 滿 3 年—未滿 5 年
4. 5 年以上
- 8、您擔任守望相助隊志工，是否為幹部？1. 是 2. 否
- 9、當初，您是如何知道加入守望相助隊志工？（本題可複選）
1. 自我推薦
2. 透過擔任守望相助隊志工的親友或鄰居介紹
3. 透過警察機關員警的介紹
4. 其他_____（請填寫）
- 10、過去半年內您是否曾有過「想要暫時離開守望相助隊工作」的念頭？
1. 我從來不曾有過這樣的想法
2. 我偶爾會有這樣的想法
3. 我經常會這樣想
4. 我已經決定不再擔任守望相助隊志工
- 11、目前您是否願意再繼續擔任守望相助隊志工？
非常願意 願意 不太願意 非常不願意
- 12、以下那些原因可能會讓您不想再繼續擔任守望相助隊志工？（本題可複選）
1. 時間無法配合、健康狀況不佳
2. 沒有擔任志工幹部、和其他志工合作情形不佳
3. 福利、獎勵、聯誼活動太少
4. 訓練研習不足、管理制度不當
5. 參加其他志工團體
6. 其他_____（請說明）

專家意見修正欄，懇請惠賜卓見。

第二部分：工作價值觀問卷

- (1)學習成長：志工個人能在工作中施展自己的理想抱負，充分發揮自己的能力，並擁有專業自主的能力，勇於嘗試創新，達到自我實現的境地。
- (2)社會尊重：志工能從工作中，擁有自信與受到他人的肯定，建立社會聲望，受到社會大眾的尊重。
- (3)人際互動：志工與在工作中與組織成員間有良好的互動關係，並能建立和諧的人際關係。
- (4)利他經驗：志工能從服務他人中，獲得志願服務經驗。

	不 適 合	修 正 後 適 合	適 合
1. 在守望相助隊工作中能使自己學以致用…………… 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 在守望相助隊工作中能獲得別人的肯定…………… 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 在守望相助隊工作中能與伙伴一起愉快的完成工作 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 在守望相助隊工作中能因看到成果而產生成就感… 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 在守望相助隊工作中能增廣見聞…………… 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 在守望相助隊工作中能扮演重要的角色…………… 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 在守望相助隊工作中伙伴間能互相照顧、彼此關懷… 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 在守望相助隊工作中能服務社會人群增進社會福祉 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. 在守望相助隊工作中能符合自己的個性與興趣……
修正意見：
10. 在守望相助隊工作中能贏得他人的尊敬……
修正意見：
11. 在守望相助隊工作中能在伙伴間建立友善的關係…
修正意見：
12. 在守望相助隊工作中能為社會做些有意義的工作…
修正意見：
13. 在守望相助隊工作中能擁有相當的自主性……
修正意見：
14. 在守望相助隊工作中工作能獲得重視……
修正意見：
15. 在守望相助隊工作中可以認識各式各樣的朋友……
修正意見：
16. 在守望相助隊工作中能使自己生活更為多采多姿…
修正意見：
17. 在守望相助隊工作中能有機會嘗試新的做事方法…
修正意見：
18. 在守望相助隊工作中能獲得充分授權與信任……
修正意見：
19. 在守望相助隊工作中能與伙伴相處和睦……
修正意見：
20. 在守望相助隊工作中能為社會奉獻心力、幫助他人
修正意見：

第三部分：工作滿意度問卷

- (1)自我成長：志工對自我肯定、人格成長及才能發展之滿足。
- (2)工作特性：志工對工作多樣性、自主性、重要性、挑戰性之滿足。
- (3)訓練技能：志工對服務工作中獲取新知、技能及進修訓練經驗之滿足。
- (4)管理機關：志工對於政府單位、警察機關督導關懷情形的滿足程度。
- (5)組織氣氛：志工對實質環境、管理方式及巡守員的歸屬感之滿足。
- (6)福利獎賞：志工對附加福利、聯誼互動及良好表現所提供回饋之滿足。
- (7)社會需求：志工對獲得友誼、與人互動、發現新興趣及社會肯定之滿足。

	不 適 合	修 正 後 適 合	適 合
1. 參與守望相助隊志工後，能充分展現個人人才華與潛能，我感到 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 參與守望相助隊志工後，能獲得自我的肯定與信心，我感到… 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 參與守望相助隊志工後，能學習更多待人處事的道理，我感到 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 參與守望相助隊志工後，能讓我的生活更加充實、有趣，我感到 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 參與守望相助隊志工後，在工作中獲得成就感，我感到…… 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 參與守望相助隊志工後，對於增強解決問題能力，我感到…… 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 參與守望相助隊志工後，對於知識和經驗的增加與獲得，我感到 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我覺得守望相助隊工作，可協助警察保護村里社區安全，我感到 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我覺得守望相助隊工作，能提供社區民眾必要的協助，我感到 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 擔任守望相助隊志工，能適當安排、運用服勤時間，我感到… 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 擔任守望相助隊志工，其工作內容很具挑戰性，我感到…… 修正意見：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

修正意見：

12. 擔任守望相助隊志工，在維護居住環境安全的貢獻，我感到…

修正意見：

13. 擔任守望相助隊志工，可以培養犧牲奉獻的精神，我感到……

修正意見：

14. 對於目前所提供的守望相助隊志工研習訓練機會，我感到…

修正意見：

15. 對於為守望相助隊志工所辦理的研習訓練方式，我感到……

修正意見：

16. 對於目前所提供的守望相助隊志工研習訓練課程內容，我感到

修正意見：

17. 對於為守望相助隊志工所辦理的研習訓練活動成效，我感到

修正意見：

18. 對於擔任守望相助隊志工所具備的必要技能，我感到……………

修正意見：

19. 對於目前提供的守望相助隊志工研習訓練的教官師資，我感到

修正意見：

20. 對於志工工作狀況，警察機關瞭解與關懷程度，我感到……

修正意見：

21. 對於志工所提出建議，警察機關的重視程度，我感到……………

修正意見：

22. 對於警察機關和守望相助隊之間的相處情形，我感到……………

修正意見：

23. 對於守望相助隊志工協勤之安全，警察機關注意程度，我感到

修正意見：

24. 對於守望相助隊志工良好表現，警察機關給予讚賞鼓勵，我感到

修正意見：

25. 對於警察機關目前管理守望相助隊的方式，我感到……………

修正意見：

26. 對於警察機關與守望相助隊之間的溝通管道，我感到……………

修正意見：

27. 對於服勤所需的工具與設備，警察機關的支援，我感到……………

修正意見：

28. 對於守望相助隊的工作量，我感到……………

修正意見：

29. 對於守望相助隊目前的福利措施（如幫志工投保意外險）我感到

修正意見：

30. 對於選拔和獎勵優良守望相助隊志工的相關辦法，我感到…

修正意見：

31. 對於警察機關為守望相助隊辦理的聯誼活動，我感到……………

修正意見：

32. 對於頒發志工獎狀或獎品等來激勵志工的服務士氣，我感到

修正意見：

33. 家人或朋友對我擔任守望相助隊志工的支持程度，我感到…

修正意見：

34. 對於我和守望相助隊志工間的相處與合作情形，我感到……

修正意見：

35. 整體來說，社會人士對於守望相助隊志工的評價，我感到……

修正意見：

36. 擔任守望相助隊志工，對於讓自己融入社區之中，我感到……

修正意見：

37. 擔任守望相助隊志工，對於擴展自己人際關係獲得友誼，我感到

修正意見：

38. 擔任守望相助隊志工，對於增進社區成員的互動關係，我感到

修正意見：

※問卷結束，請再次檢查是否有漏未修正的問題，非常感謝您的協助！

附錄二 專家效度問卷（第二次）

守望相助隊巡守員之工作價值觀、工作滿意度與組織承諾調查問卷

指導教授：蔣念祖 博士

編製者：林淑女

敬愛的先進，您好：

本問卷之目的旨在瞭解雲林縣守望相助隊巡守員對工作價值觀、工作滿意度和組織承諾之現況與關係，為了解並建立本問卷之專家效度，懇請惠賜卓見。

請您就每一小題，對於該題目與向度適用的程度，在適當的「□」中打「√」，若有修正卓見，亦請不吝指教，將相關意見書寫於該題下之修正意見欄，以作為研究者修正之參考。

謹此致謝 並祝身體健康，闔家平安喜樂！

私立南華大學非營利事業管理學系碩士在職專班

研究生：林淑女 敬啟

中華民國 99 年 12 月

「說明」：

本問卷共分為三個向度，係由守望相助隊工作價值觀、工作滿意度與組織承諾問卷所組成。說明如下：

- 一、工作價值觀問卷量表：工作價值觀是指個人在從事工作時，所持有的信念與態度，是個人主觀判斷工作行為或目標的持久性偏好信念，會影響工作者工作態度與工作行為的重要因素。本研究將工作價值觀的內涵再細分程度為四個層面：學習成長、社會尊重、人際互動、利他經驗。
- 二、工作滿意度量表：工作滿意度是指個人對於其工作所具有的感覺或情感性反應，而感覺或滿足之大小，取決於預期價值與實際價值之差距。本研究將工作滿意度區分為自我成長、工作特性、技能訓練、管理機關、組織氣氛、福利獎賞、社會需求等七個層面。
- 三、組織承諾量表：組織承諾是指個人對組織的認同感、使命感、歸屬感等情感性的態度反應，願意內化組織的目標、價值與規範，而投身於組織的活動，實現共同的理想，其包含價值承諾、努力承諾和留職承諾三個層面。
- 四、問卷共分為三大部分，請逐題審視，並在適當的選項中打「√」或填入修正意見。

【第一部分】個人資料：請依您實際情形，在「」中打「」。

- 1、性別：1. 男 2. 女
- 2、實際年齡：1. 30歲以下 2. 31歲至40歲 3. 41歲至50歲
4. 51歲至60歲 5. 61歲以上
- 3、職業：1. 農、漁、牧業 2. 工、商業 3. 自由業、服務業
4. 其他____（請填寫）
- 4、婚姻狀況：1. 未婚 2. 已婚 3. 其他（離婚、鰥寡）
- 5、教育程度：
1. 國（初）中以下 2. 高中（職） 3. 專科或大學以上
- 6、宗教信仰：1. 無宗教信仰 2. 傳統民間信仰（含道教、佛教）
3. 天主教或基督教 4. 其他_____（請填寫）
- 7、您擔任守望相助隊巡守員的服務年資：
1. 未滿1年 2. 1年以上-未滿3年 3. 3年以上-未滿5年
4. 5年以上
- 8、您有無其他志願服務經驗：1. 有 2. 無
- 9、您擔任守望相助隊巡守員，是否為幹部？1. 是 2. 否

專家意見修正欄，懇請惠賜卓見。

第二部分：工作價值觀問卷

- (1)學習成長：巡守員個人能在工作中施展自己的理想抱負，充分發揮自己的能力，並擁有專業自主的能力，勇於嘗試創新，達到自我實現的境地。
- (2)社會尊重：巡守員能從工作中，擁有自信與受到他人的肯定，建立社會聲望，受到社會大眾的尊重。
- (3)人際互動：巡守員與在工作中與組織成員間有良好的互動關係，並能建立和諧的人際關係。
- (4)利他經驗：巡守員能從服務他人中，獲得志願服務經驗。

不	修	適
	正	
適	後	
	適	
合	合	合

1. 在守望相助隊工作中能使自己學以致用……………

修正意見：

2. 在守望相助隊工作中能獲得別人的肯定……………
修正意見：
3. 在守望相助隊工作中能與伙伴一起愉快的完成工作
修正意見：
4. 在守望相助隊工作中能因看到成果而產生成就感…
修正意見：
5. 在守望相助隊工作中能增廣見聞……………
修正意見：
6. 在守望相助隊工作中能扮演重要的角色……………
修正意見：
7. 在守望相助隊工作中伙伴間能互相照顧、彼此關懷
修正意見：
8. 在守望相助隊工作中能服務社會人群增進社會福祉
修正意見：
9. 在守望相助隊工作中能符合自己的個性與興趣……
修正意見：
10. 在守望相助隊工作中能贏得他人的尊敬……………
修正意見：
11. 在守望相助隊工作中能在伙伴間建立友善的關係
修正意見：
12. 在守望相助隊工作中能為社會做些有意義的工作
修正意見：
13. 在守望相助隊工作中能擁有相當的自主性……………
修正意見：
14. 在守望相助隊工作中工作能獲得重視……………
修正意見：
15. 在守望相助隊工作中可以認識各式各樣的朋友…
修正意見：
16. 在守望相助隊工作中能使自己生活更為多采多姿
修正意見：
17. 在守望相助隊工作中能有機會嘗試新的做事方法
修正意見：
18. 在守望相助隊工作中能獲得充分授權與信任……
修正意見：

19. 在守望相助隊工作中能與伙伴相處和睦……………

修正意見：

20. 在守望相助隊工作中能為社會奉獻心力、幫助他人

修正意見：

第三部分：工作滿意度問卷

- | |
|--------------------------------------|
| (1)自我成長：巡守員對自我肯定、人格成長及才能發展之滿足。 |
| (2)工作特性：巡守員對工作多樣性、自主性、重要性、挑戰性之滿足。 |
| (3)訓練技能：巡守員對服務工作中獲取新知、技能及進修訓練經驗之滿足。 |
| (4)管理機關：巡守員對於政府單位、警察機關督導關懷情形的滿足程度。 |
| (5)組織氣氛：巡守員對實質環境、管理方式及巡守員的歸屬感之滿足。 |
| (6)福利獎賞：巡守員對附加福利、聯誼互動及良好表現所提供回饋之滿足。 |
| (7)社會需求：巡守員對獲得友誼、與人互動、發現新興趣及社會肯定之滿足。 |

不 修 適
適 正 後
合 合 合

1. 參與守望相助隊巡守員後，能充分展現個人才華與潛能，我感到…

修正意見：

2. 參與守望相助隊巡守員後，能獲得自我的肯定與信心，我感到……

修正意見：

3. 參與守望相助隊巡守員後，能學習更多待人處事的道理，我感到…

修正意見：

4. 參與守望相助隊巡守員後，能讓我的生活更加充實、有趣，我感到…

修正意見：

5. 參與守望相助隊巡守員後，在工作中獲得成就感，我感到……………

修正意見：

6. 參與守望相助隊巡守員後，對於增強解決問題能力，我感到……………

修正意見：

7. 參與守望相助隊巡守員後，對於知識和經驗的增加與獲得，我感到…

修正意見：

8. 我覺得守望相助隊工作，可協助警察保護村里社區安全，我感到

修正意見：

9. 我覺得守望相助隊工作，能提供社區民眾必要的協助，我感到……

修正意見：

10. 擔任守望相助隊巡守員，對於服勤時間的安排與運用，我感到…

修正意見：

11. 擔任守望相助隊巡守員，其工作內容很具挑戰性，我感到……

修正意見：

12. 擔任守望相助隊巡守員，在維護居住環境安全的貢獻，我感到…

修正意見：

13. 擔任守望相助隊巡守員，可以培養犧牲奉獻的精神，我感到……

修正意見：

14. 對於目前所提供的守望相助隊巡守員研習訓練機會，我感到……

修正意見：

15. 對於為守望相助隊巡守員所辦理的研習訓練方式，我感到……

修正意見：

16. 對於目前所提供的守望相助隊巡守員研習訓練課程內容，我感到

修正意見：

17. 對於為守望相助隊巡守員所辦理的研習訓練活動成效，我感到…

修正意見：

18. 對於擔任守望相助隊巡守員所具備的必要技能，我感到……

修正意見：

19. 對於目前提供的守望相助隊巡守員研習訓練的教官師資，我感到

修正意見：

20. 警察機關對於巡守員工作狀況的瞭解與關懷程度，我感到……

修正意見：

21. 警察機關對於巡守員所提出建議的重視程度，我感到……

修正意見：

22. 對於警察機關和守望相助隊之間的互動情形，我感到……

修正意見：

23. 警察機關對於守望相助隊巡守員協勤安全的注意程度，我感到…

修正意見：

24. 對於守望相助隊巡守員良好表現，警察機關給予讚賞鼓勵，我感
到……

修正意見：

25. 對於警察機關目前管理守望相助隊的方式，我感到……………
修正意見：
26. 對於警察機關與守望相助隊之間的溝通管道，我感到……………
修正意見：
27. 警察機關對於服勤所需的工具與設備的支援，我感到……………
修正意見：
28. 對於守望相助隊的工作量，我感到……………
修正意見：
29. 對於守望相助隊目前的福利措施（如幫巡守員投保意外險）我感
到……………
修正意見：
30. 對於選拔和獎勵優良守望相助隊巡守員的相關辦法，我感……………
修正意見：
31. 對於警察機關為守望相助隊辦理的聯誼活動，我感到……………
修正意見：
32. 對於頒發巡守員獎狀或獎品等來激勵巡守員的服務士氣，我感到
修正意見：
33. 家人或朋友對我擔任守望相助隊巡守員的支持程度，我感……………
修正意見：
34. 對於我和守望相助隊巡守員間的相處與合作情形，我感……………
修正意見：
35. 整體來說，社會人士對於守望相助隊巡守員的評價，我感……………
修正意見：
36. 擔任守望相助隊巡守員，對於讓自己融入社區之中，我感……………
修正意見：
37. 擔任守望相助隊巡守員，對於擴展自己人際關係獲得友誼，我感
到……………
修正意見：
38. 擔任守望相助隊巡守員，對於增進社區成員的互動關係，我感到
修正意見：

第四部分：組織承諾問卷

- (1)價值承諾：巡守員對其組織的目標、價值、信念的認同。
 (2)努力承諾：巡守員願為組織付出更多的努力。
 (3)留職承諾：巡守員希望繼續留任組織的態度。

- | | 不
適
合 | 修
正
後
適
合 | 適
合 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我認同目前守望相助隊巡守員志願服務上的作法。…
修正意見： | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我慶幸能成為守望相助隊的巡守員。……
修正意見： | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我認為目前服務的守望相助隊巡守員是一個值得擔任的服務活動
修正意見： | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 對我來說，繼續擔任守望相助隊的巡守員不會有什麼好處。…
修正意見： | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我願意告訴朋友擔任守望相助隊巡守員是值得付出的工
作。……
修正意見： | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 為了繼續擔任守望相助隊巡守員，我願意接受所指派服務工作。…
修正意見： | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我願意付出額外的時間與努力，以協助巡守員服務的推動。…
修正意見： | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我以擔任守望相助隊巡守員成員而感到光榮。…
修正意見： | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我關心目前服務的守望相助隊未來的發展。……
修正意見： | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我會為目前擔任的守望相助隊巡守員志願服務而努力。……
修正意見： | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 持續為目前服務的守望相助隊奉獻心力是我責無旁貸的責任。…
修正意見： | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 只要志願服務性質類似，到其他地方擔任志工也無所謂。……
修正意見： | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 我願意繼續為目前所擔任的守望相助隊服務目標而努力工作。
修正意見： | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 只要志願服務環境變差，就會使我想離開目前服務的機構。
修正意見： | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

※ 問卷結束，請再次檢查是否有漏未修正的問題，非常感謝您的協助！

附錄三 專家效度問卷內容修正意見（綜合第一、二次專家意見）

一、個人背景資料

1. 實際年齡：1. 未滿 30 歲 2. 滿 30 歲—未滿 40 歲
3. 滿 40 歲—未滿 50 歲 4. 滿 50 歲—未滿 60 歲
5. 滿 60 歲以上
【修正後】：1. 30 歲以下 2. 31 歲至 40 歲 3. 41 歲至 50 歲
4. 51 歲至 60 歲 5. 61 歲以上
2. 職業：1. 農漁牧 2. 工商 3. 自由業、服務業 4. 其他____（請填寫）
【修正後】：1. 農、漁、牧業 2. 工、商業 3. 自由業、服務業 4. 其他____（請填寫）
3. 教育程度：1. 國（初）中以下 2. 高中（職）或專科 3. 大學（或以上）
【修正後】：1. 國（初）中以下 2. 高中（職） 3. 專科或大學以上
4. 您擔任守望相助隊巡守員的服務年資：
1. 未滿 1 年 2. 滿 1 年—未滿 3 年 3. 滿 3 年—未滿 5 年 4. 5 年以上
【修正後】：1. 未滿 1 年 2. 1 年以上—未滿 3 年 3. 3 年以上—未滿 5 年
4. 5 年以上
5. 當初，您是如何知道加入守望相助隊志工？（本題可複選）
【透過親友或鄰居介紹，分開成兩個選項（親友介紹/鄰居介紹）】或【刪除】
【修正後】：刪除本題。
6. 過去半年內您是否曾有過「想要暫時離開守望相助隊工作」的念頭？【刪除】
【修正後】：刪除本題，將第 10 題的離職傾向題項發展成「組織承諾量表」。
7. 目前您是否願意再繼續擔任守望相助隊志工？
【建議修正為“未來”您是否願意再繼續擔任守望相助隊志工？】
【修正後】：刪除本題，將第 11 題的留職意願題項發展成「組織承諾量表」。
8. 以下那些原因可能會讓您不想再繼續擔任守望相助隊志工？（本題可複選）
【考慮單選題或是將選項重新分類（工作相關、個人相關、時間與地點相關等因素），每類包括 4-5 個複選的項目】
【修正後】：刪除本題，將第 12 題的離職傾向題項發展成「組織承諾量表」。

二、工作價值觀問卷修正意見表【沒問題，均保留】

所施測對象守望相助隊志工為巡守員

【修正後】守望相助隊巡守員

三、工作滿意度問卷修正意見表

1. 所施測對象守望相助隊志工為巡守員

【修正後】守望相助隊巡守員

2. 擔任守望相助隊志工，能適當安排、運用服勤時間，我感到【第 10 題應修正】

- 【新修正】擔任守望相助隊巡守員，對於服勤時間的安排與運用，我感到
3. 對於志工工作狀況，警察機關瞭解與關懷程度，我感到【第 20 題應修正】
- 【新修正】警察機關對於巡守員工作狀況的瞭解與關懷程度，我感到
4. 對於志工所提出建議，警察機關的重視程度，我感到【第 21 題應修正】
- 【新修正】警察機關對於巡守員所提出建議的重視程度，我感到
5. 對於警察機關和守望相助隊之間的相處情形，我感到【第 22 題應修正】
- 【新修正】對於警察機關和守望相助隊之間的互動情形，我感到
6. 對於守望相助隊志工協勤之安全，警察機關注意程度，我感到【第 23 題應修正】
- 【新修正】警察機關對於守望相助隊巡守員協勤安全的注意程度，我感到
7. 對於服勤所需的工具與設備，警察機關的支援，我感到【第 27 題應修正】
- 【新修正】警察機關對於巡守員服勤所需的工具與設備的支援，我感到
- 四、組織承諾問卷修正意見表【沒問題，均保留】

附錄四 預試問卷

預試問卷

守望相助隊巡守員之工作價值觀、工作滿意度與組織承諾調查問卷

親愛的守望相助隊巡守員朋友們，您好：

首先由衷的感謝您平日的辛勞與貢獻，這是一份純粹學術性研究的問卷，主要目的在瞭解您擔任守望相助隊的情形，以作為守望相助隊與其他巡守員人力運用與管理上之參考。

問卷的答案無所謂的「對」與「錯」，請您依實際感受及看法惠予填寫。您所提供的資料僅供學術上研究統計分析之用，無須具名，資料內容絕對保密，敬請放心填答。懇請撥冗填答，感謝您的協助。

敬祝

身體健康，闔家平安喜樂！

私立南華大學非營利事業管理學系碩士在職專班

指導教授：蔣念祖 博士

研究生：林淑女 敬上

中華民國 100 年 01 月

【第一部分】巡守員個人背景資料

請依您個人目前實際情形，在「」中打「」，或在空白欄填入適當資料。

- 1、性別：1. 男 2. 女
- 2、實際年齡：1. 30 歲以下 2. 31 歲至 40 歲 3. 41 歲至 50 歲
4. 51 歲至 60 歲 5. 61 歲以上
- 3、職業：1. 農、漁、牧業 2. 工、商業 3. 自由業、服務業
4. 其他_____（請填寫）
- 4、婚姻狀況：1. 未婚 2. 已婚 3. 其他（離婚、鰥寡）
- 5、教育程度：1. 國（初）中以下 2. 高中（職）
3. 專科、大學（或以上）
- 6、宗教信仰：1. 無宗教信仰 2. 傳統民間信仰（含佛教、道教）
3. 天主教或基督教 4. 其他_____（請填寫）
- 7、您擔任守望相助隊巡守員的服務年資：
1. 未滿 1 年 2. 1 年以上~未滿 3 年 3. 3 年以上~未滿 5 年
4. 5 年以上
- 8、您有無其他志願服務經驗：1. 有 2. 無
- 9、您擔任守望相助隊巡守員，是否為幹部？1. 是 2. 否

第二部分：工作價值觀問卷

說明：下列各題是想瞭解您擔任守望相助隊巡守員之工作價值觀，請您詳閱題目的內容，並請在與您意見最相符的答案□內打✓填選，請勿遺漏任何題目。

- | | 非
常
同
意 | 同
意 | 無
意
見 | 不
同
意 | 非
常
不
同
意 |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 在守望相助隊工作中能使自己學以致用。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 在守望相助隊工作中能獲得別人的肯定。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 在守望相助隊工作中能與伙伴一起愉快的完成工作。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 在守望相助隊工作中能因看到成果而產生成就感。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 在守望相助隊工作中能增廣見聞。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 在守望相助隊工作中能扮演重要的角色。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 在守望相助隊工作中伙伴間能互相照顧、彼此關懷。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 在守望相助隊工作中能服務社會人群增進社會福祉。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 在守望相助隊工作中能符合自己的個性與興趣。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 在守望相助隊工作中能贏得他人的尊敬。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 在守望相助隊工作中能在伙伴間建立友善的關係。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 在守望相助隊工作中能為社會做些有意義的工作。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 在守望相助隊工作中能擁有相當的自主性。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 在守望相助隊工作中工作能獲得社區民眾的重視。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 在守望相助隊工作中可以認識各式各樣的朋友。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 在守望相助隊工作中能使自己生活更為多采多姿。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. 在守望相助隊工作中能有機會嘗試新的做事方法。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. 在守望相助隊工作中能獲得充分授權與信任。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. 在守望相助隊工作中能與伙伴相處和睦。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. 在守望相助隊工作中能為社會奉獻心力、幫助他人。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第三部分：工作滿意度問卷

說明：下列各題是想瞭解您擔任守望相助隊巡守員工作後的感受，請您詳細閱讀以下題目的內容，並請在與您意見最相符的答案□內打✓填選，請勿遺漏任何題目。

	非 常 滿 意	滿 意	普 通	不 滿 意	非 常 不 滿 意
1. 擔任守望相助隊巡守員後，能充分展現個人才華與潛能，我感到…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 擔任守望相助隊巡守員後，能獲得自我的肯定與信心，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 擔任守望相助隊巡守員後，能學習更多待人處事的道理，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 擔任守望相助隊巡守員後，能讓我的生活更加充實有趣，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 擔任守望相助隊巡守員後，在工作中獲得成就感，我感到…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 擔任守望相助隊巡守員後，對於增強解決問題能力，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 擔任守望相助隊巡守員後，對知識和經驗的增加與獲得，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我覺得守望相助隊工作，可協助警察保護村里社區安全，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我覺得守望相助隊工作，能提供社區民眾的必要協助，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 擔任守望相助隊巡守員，對於服勤時間的安排與運用，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 擔任守望相助隊巡守員，其工作內容的挑戰性，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 擔任守望相助隊巡守員，在維護居住環境安全的貢獻，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 擔任守望相助隊巡守員，可以培養犧牲奉獻的精神，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 對於目前所提供的守望相助隊巡守員研習訓練機會，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 對於為守望相助隊巡守員所辦理的研習訓練方式，我感到…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 對於目前所提供的守望相助隊巡守員研習訓練課程內容，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 對於為守望相助隊巡守員所辦理的研習訓練活動成效，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 對於擔任守望相助隊巡守員所具備的必要技能，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 對於目前提供的守望相助隊巡守員研習訓練的教官師資，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 警察機關對於巡守員工作狀況的瞭解與關懷程度，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 警察機關對於巡守員所提出建議的重視程度，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 對於警察機關和守望相助隊之間的互動情況，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 對警察機關於守望相助隊巡守員協勤安全的注意程度，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 警察機關對於巡守員服勤所需工具與設備的支援，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 對於警察機關目前管理守望相助隊的方式，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 對於頒發巡守員獎狀或獎品等來激勵巡守員的服務士氣，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 對於警察機關為守望相助隊辦理的聯誼活動，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 對於守望相助隊的工作量，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
29. 對於守望相助隊目前的福利措施（如巡守員投保意外險）我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. 對於選拔和獎勵優良守望相助隊巡守員的相關辦法，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 擔任守望相助隊巡守員，能擴展自己人際關係獲得友誼，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. 擔任守望相助隊巡守員，對於讓自己融入社區之中，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. 家人或朋友對我擔任守望相助隊巡守員的支持程度，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 對於我和守望相助隊巡守員間的相處與合作情形，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. 整體來說，社會人士對於守望相助隊巡守員的評價，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部分：組織承諾問卷

說明：下列各題是想瞭解您擔任守望相助隊工作後的持續服務意願，請您詳細閱讀以下題目的內容，並請在與您意見最相符的答案內打√填選，請勿遺漏任何題目。

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1. 我認同目前守望相助隊巡守員志願服務上的作法。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我慶幸能成為守望相助隊的巡守員。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我認為目前服務的守望相助隊巡守員是一個值得擔任的服務活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 對我來說，繼續擔任守望相助隊的巡守員不會有什麼好處。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我願意告訴朋友擔任守望相助隊巡守員是值得付出的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 為了繼續擔任守望相助隊巡守員，我願意接受所指派服務工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我願意付出額外的時間與努力，以協助巡守員服務的推動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我以擔任守望相助隊巡守員成員而感到光榮。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我關心目前服務的守望相助隊未來的發展。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我會為目前擔任的守望相助隊巡守員志願服務而努力。…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 持續為目前服務的守望相助隊奉獻心力是我責無旁貸的責任。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 只要志願服務性質類似，到其他地方擔任志工也無所謂。…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我願意繼續為目前所擔任的守望相助隊服務目標而努力工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 只要志願服務環境變差，就會使我想離開目前服務的機構。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※問卷結束，請再次檢查是否有漏答的問題，非常感謝您的協助！

親愛的守望相助隊巡守員朋友們，您好：

首先由衷的感謝您平日的辛勞與貢獻，這是一份純粹學術性研究的問卷，主要目的在瞭解您擔任守望相助隊的情形，以作為守望相助隊與其他巡守員人力運用與管理上之參考。

問卷的答案無所謂的「對」與「錯」，請您依實際感受及看法惠予填寫。您所提供的資料僅供學術上研究統計分析之用，無須具名，資料內容絕對保密，敬請放心填答。懇請撥冗填答，感謝您的協助。

敬祝

身體健康，闔家平安喜樂！

私立南華大學非營利事業管理學系碩士在職專班

指導教授：蔣念祖 博士

研究生：林淑女 敬上

中華民國 100 年 02 月

【第一部分】巡守員個人背景資料

請依您個人目前實際情形，在「」中打「」，或在空白欄填入適當資料。

1、性別：1. 男 2. 女

2、實際年齡：1. 30 歲以下 2. 31 歲至 40 歲 3. 41 歲至 50 歲
4. 51 歲至 60 歲 5. 61 歲以上

3、職業：1. 農、漁、牧業 2. 工、商業 3. 自由業、服務業
4. 其他_____（請填寫）

4、婚姻狀況：1. 未婚 2. 已婚 3. 其他（離婚、鰥寡）

5、教育程度：1. 國（初）中以下 2. 高中（職）
3. 專科、大學（或以上）

6、宗教信仰：1. 無宗教信仰 2. 傳統民間信仰（含佛教、道教）
3. 天主教或基督教 4. 其他_____（請填寫）

7、您擔任守望相助隊巡守員的服務年資：

1. 未滿 1 年 2. 1 年以上~未滿 3 年 3. 3 年以上~未滿 5 年
4. 5 年以上

8、您有無其他志願服務經驗：1. 有 2. 無

9、您擔任守望相助隊巡守員，是否為幹部？1. 是 2. 否

第二部分：工作價值觀量表

說明：下列各題是想瞭解您擔任守望相助隊巡守員之工作價值觀，請您詳閱題目的內容，並請在與您意見最相符的答案□內打✓填選，請勿遺漏任何題目。

	非 常 同 意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1. 在守望相助隊工作中能使自己學以致用。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 在守望相助隊工作中能獲得別人的肯定。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 在守望相助隊工作中能與伙伴一起愉快的完成工作。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 在守望相助隊工作中能因看到成果而產生成就感。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 在守望相助隊工作中能增廣見聞。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 在守望相助隊工作中能扮演重要的角色。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 在守望相助隊工作中伙伴間能互相照顧、彼此關懷。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 在守望相助隊工作中能服務社會人群增進社會福祉。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 在守望相助隊工作中能符合自己的個性與興趣。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 在守望相助隊工作中能贏得他人的尊敬。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 在守望相助隊工作中能在伙伴間建立友善的關係。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 在守望相助隊工作中能為社會做些有意義的工作。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 在守望相助隊工作中能擁有相當的自主性。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 在守望相助隊工作中工作能獲得社區民眾的重視。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 在守望相助隊工作中可以認識各式各樣的朋友。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 在守望相助隊工作中能使自己生活更為多采多姿。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 在守望相助隊工作中能有機會嘗試新的做事方法。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 在守望相助隊工作中能獲得充分授權與信任。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 在守望相助隊工作中能與伙伴相處和睦。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 在守望相助隊工作中能為社會奉獻心力、幫助他人。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部分：工作滿意度量表

說明：下列各題是想瞭解您擔任守望相助隊巡守員工作後的感受，請您詳細閱讀以下題目的內容，並請在與您意見最相符的答案□內打✓填選，請勿遺漏任何題目。

	非 常 滿 意	滿 意	普 通	不 滿 意	非 常 不 滿 意
1. 擔任守望相助隊巡守員後，對於增強解決問題能力，我感到…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 擔任守望相助隊巡守員後，能獲得自我的肯定與信心，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 擔任守望相助隊巡守員後，能學習更多待人處事的道理，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 擔任守望相助隊巡守員後，能讓我的生活更加充實有趣，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 擔任守望相助隊巡守員後，在工作中獲得成就感，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 擔任守望相助隊巡守員，在維護居住環境安全的貢獻，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 擔任守望相助隊巡守員，可以培養犧牲奉獻的精神，我感到…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我覺得守望相助隊工作，可協助警察保護村里社區安全，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 擔任守望相助隊巡守員，對於服勤時間的安排與運用，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 對於為守望相助隊巡守員所辦理的研習訓練方式，我感到…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 對於目前所提供的守望相助隊巡守員研習訓練課程內容，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 對於為守望相助隊巡守員所辦理的研習訓練活動成效，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 對於擔任守望相助隊巡守員所具備的必要技能，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 對於目前所提供的守望相助隊巡守員研習訓練機會，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 對於目前提供的守望相助隊巡守員研習訓練的教官師資，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 對警察機關於守望相助隊巡守員協勤安全的注意程度，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 對於警察機關目前管理守望相助隊的方式，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 警察機關對於巡守員所提出建議的重視程度，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 對於警察機關和守望相助隊之間的互動情況，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 警察機關對於巡守員工作狀況的瞭解與關懷程度，我感到…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 對於頒發巡守員獎狀或獎品等來激勵巡守員的服務士氣，我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 對於警察機關為守望相助隊辦理的聯誼活動，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 對於守望相助隊的工作量，我感到……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 對於守望相助隊目前的福利措施（如巡守員投保意外險）我感到	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | 非
常
滿
意 | 滿
意 | 普
通 | 不
滿
意 | 非
常
不
滿
意 |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 25. 對於選拔和獎勵優良守望相助隊巡守員的相關辦法，我感到 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. 擔任守望相助隊巡守員，對於讓自己融入社區之中，我感到… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. 家人或朋友對我擔任守望相助隊巡守員的支持程度，我感到 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. 對於我和守望相助隊巡守員間的相處與合作情形，我感到… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. 整體來說，社會人士對於守望相助隊巡守員的評價，我感到… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第四部分：組織承諾量表

說明：下列各題是想瞭解您擔任守望相助隊工作後的持續服務意願，請您詳細閱讀以下題目的內容，並請在與您意見最相符的答案內打√填選，請勿遺漏任何題目。

- | | 非
常
同
意 | 同
意 | 普
通 | 不
同
意 | 非
常
不
同
意 |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我認同目前守望相助隊巡守員志願服務上的作法。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我慶幸能成為守望相助隊的巡守員。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我認為目前服務的守望相助隊巡守員是一個值得擔任的服務活動 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我會為目前擔任的守望相助隊巡守員志願服務而努力。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我願意告訴朋友擔任守望相助隊巡守員是值得付出的工作。… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 為了繼續擔任守望相助隊巡守員，我願意接受所指派服務工作。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我願意付出額外的時間與努力，以協助巡守員服務的推動。… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我以擔任守望相助隊巡守員成員而感到光榮。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我關心目前服務的守望相助隊未來的發展。…………… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 對我來說，繼續擔任守望相助隊的巡守員不會有什麼好處。… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 只要志願服務環境變差，就會使我想離開目前服務的機構。… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 只要志願服務性質類似，到其他地方擔任志工也無所謂。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

※問卷結束，請再次檢查是否有漏答的問題，非常感謝您的協助！

全文完