

中國醫藥大學
醫務管理學研究所碩士論文
編號：IHASEP-073

探討醫院志工參與動機對績效考核態度與感受
之影響-以中部某醫學中心為例

A study of the impact of performance Motivation in on the
attitude and feeling of the hospital volunteer to the
performance appraisal
- Experience of medical center in central Taiwan

指導教授：楊 文 惠 博士
研 究 生：李 秀 貞 撰

中華民國一〇〇年七月

私立中國醫藥大學醫務管理學碩士班

李秀貞君所撰之碩士論文

經本委員會審查通過。

論文考試委員會委員

楊文惠

龔紀萱

謝淑惠

指 導 教 授

楊文惠

碩 士 班 主 任

蔡文子

中華民國 100 年 07 月

摘要

背景與目的：醫院志工之服務品質及專業知識已納入醫院服務行列中做為評鑑參考的資料，足見醫院志工的服務品質及專業知識的重要性已不容忽視，醫院志工將是未來極重要的角色之一。過去的研究較少是針對醫院志工面對志工績效考核時的態度進行探討，因此本研究希望了解醫院志工參與動機對於面對績效考核制度之態度的影響。

研究方法：本研究之對象為中部某醫學中心編制內的正式志工 260 名，以自行設計之結構式問卷進行調查研究，共計回收有效問卷 243 份，回覆率 93.5%。以 SAS 8.2 軟體進行資料分析，除描述性分析外，並以複迴歸分析驗證醫院志工參與動機對績效考核制度的態度之影響。

研究結果：志工參與動機若為社會化及實質回饋因素、回饋責任及自我突破因素或工作氣氛及期望因素其對績效考核的內在感受呈正向影響，若志工參與動機以自我學習及興趣因素者其對績效考核的內在感受呈負面影響。整體上而言不論是志工參與動機為何，對志工的績效考核項目看法、績效考核功能看法以及績效考核內在感受均有顯著的正向影響；此外，研究發現已婚志工相較於未婚志工、家管相較於上班族、研究所相較於國小學歷、主要經濟來源於自己的工作收入者相較於其他經濟來源者均對績效考核有較正面的態度。

結論與建議：志工參與動機為影響績效考核控制態度之因素，所以醫院在設計績效考核制度時，應可將小組互助合作的團結心納入考核項目，另外在徵召志工時亦可將志工參與動機列入參考的依據。

關鍵字：志工管理、參與動機、績效考核。



Abstract

Background and Purpose: Hospital volunteer and professional knowledge of the service quality of hospital services have been included in the ranks of the data as a reference for evaluation , hospital volunteer service quality and importance of professional knowledge can not be ignored , hospital volunteers will be one of the very important role in the future , few past studies is the face of volunteers for hospital volunteer performance evaluation of the attitude of the explore.

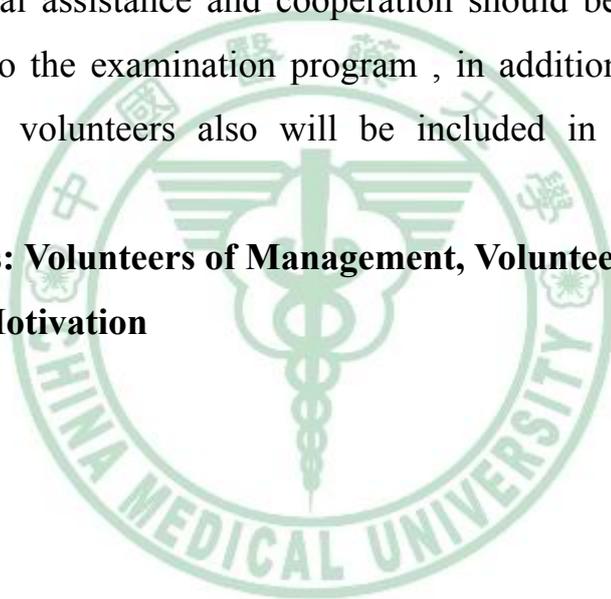
Methods: The subjects of this study in a medical center in central are establishment 260 official volunteers , the structured questionnaire designed to investigate and study , a total of 243 valid questionnaires , response rate 93.5%. Use SAS 8.2 software for data analysis , in addition to descriptive analysis outside , and verified by multiple regression analysis of motivation of volunteers involved in the performance appraisal system attitude.

Results: Volunteer of Motivation the Socialization and Real feedback factor, feedback responsibility and self-break factor or working atmosphere and expectations of the factors the inner feelings of the performance evaluation results were positive , if Volunteer of Motivation who self-learning and interesting factors the inner feelings of the performance evaluation results were negative. In terms of overall , whether volunteer motivated to participate in the view of the performance evaluation project , volunteer motivated to participate in the view of the performance evaluation project features , volunteer motivated to participate for the inner feelings of the performance evaluation , Socialization and Real feedback factor , self-learning and interesting

factors , feedback responsibility and self-break factor , Four factors have significant meaning , married volunteers higher more than unmarried volunteers , housekeeper more than workers , Institute more than Elementary School , the main source of income from his income more than other source of income .

Conclusions and Recommendations: Volunteer motivation for the influence factors of the attitude control performance assessment , therefore, when the performance appraisal system in the design of the hospital , mutual assistance and cooperation should be the unity of the group mind into the examination program , in addition recruitment of volunteers, the volunteers also will be included in the reference of motivation.

Keywords: Volunteers of Management, Volunteer of Assessment, Volunteer of Motivation



誌謝

能寫這篇誌謝是經過多少個挑燈夜戰的夜晚，再拖著疲憊的身體去上班，回家後休息一會再繼續加油的苦日子所累積下來的成果，佩服自己有毅力的撐過來，所以這一刻我的心情是百感交集，現在回想起來往日的辛勞是值得的，它將是一段永難忘懷的美麗回憶。

感謝蔡所長在學期間的鼓勵，讓我重拾起失去的自信心，謝謝李采娟所長特別撥空指導我統計上的盲點、龍紀萱教授、謝淑惠教授在論文、問卷調查內容上的指導、社工宛瑜組長的寶貴意見以及可愛的志工夥伴的大力幫忙分發問卷外還認真的填寫問卷調查，當然承蒙楊文惠指導教授耐心的教導，讓我獲益良多，論文得以順利完成，在此秀貞向教授們、宛瑜組長及志工隊們，獻上深深的一鞠躬及滿滿的謝意。

謝謝曾經鼓勵我的好友、同事及同學，因為有大家的觀注情誼，所以我不敢懈怠的勇往直前，在求學期間感謝同學成就我讓我接任二年的班代，這也讓我有更多的學習經驗，這二年的學生生涯有大家的陪伴，使我原本枯燥的生活變得更多采多姿。

感謝這段期間有母親的鼓勵、先生的支持及承擔一切家務、女兒的協助，有多少的熬夜期間有先生的陪伴及照顧，我很感動也很感謝，也謝謝女兒的幫忙，若背後沒有你們的大力支援，我可能無法如此順利的取得學位。

最後，謹將我的這份喜悅，獻給我最摯愛的家人、師長、同學、同事、志工及好友一起分享，感恩。

秀貞 謹誌

中華民國一〇〇年七月

目 錄

摘要.....	I
Abstract.....	III
誌謝.....	V
目 錄.....	VI
表目錄.....	VIII
圖目錄.....	IX
第一章 緒 論.....	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第二章 文獻探討.....	4
第一節 志願服務.....	4
第二節 參與動機.....	8
第三節 志工管理.....	14
第四節 志工績效考核.....	15
第三章 研究設計與方法.....	17
第一節 研究工具.....	18
第二節 研究對象.....	20
第三節 研究變項操作型定義.....	20
第四節 分析方法.....	27
第四章 研究結果.....	30
第一節 描述性統計分析.....	30
第二節 雙變項分析.....	39
第三節 因素分析.....	46
第四節 複迴歸分析.....	48
第五章 討 論.....	56
第六章 結論與建議.....	60
第一節 結論.....	60

第二節 建議.....	61
第三節 研究限制.....	63
參考文獻.....	64
附錄.....	68



表目錄

表 3-1 信度分析表	19
表 3-2 志工基本資料之控制變項之操作型定義	22
表 3-3 志工服務的工作性質控制變項之操作型定義	23
表 3-4 志工的參與動機自變項之操作型定義	24
表 3-5 志工對績效考核項目的看法的依變項之操作型定義	25
表 3-6 志工對績效考核功能的看法依變項之操作型定義	26
表 3-7 志工對績效考核內在的感受的依變項之操作型定義	27
表 4-1 志工基本特性之描述性分析	31
表 4-2 志工於醫院工作性質之描述性分析	33
表 4-3 選擇醫院當志工的參與動機之描述性分析	35
表 4-4 志工對於績效考核項目看法之描述性分析	36
表 4-5 志工對於績效考核功能看法之描述性分析	37
表 4-6 志工對於績效內在感受之描述性分析	38
表 4-7 志工基本特性及工作特性對績效考核項目看法之雙變項分析	40
表 4-8 志工基本特性及工作特性對績效考核功能看法之雙變項分析	42
表 4-9 志工基本特性及工作特性對績效考核內在感受之雙變項分析	44
表 4-10 因素分析表	47
表 4-11 志工參與動機對績效考核項目看法之複迴歸分析	49
表 4-12 志工參與動機對績效考核功能看法之複迴歸分析	51
表 4-13 志工參與動機對績效考核內在感受之複迴歸分析	53

圖目錄

圖 3-1 研究架構.....	17
-----------------	----



第一章 緒論

第一節 研究動機

「國際志工年」在公元二〇〇一年聯合國正式宣佈後，推動志願服務目前已成為世界潮流，也是當代不可或缺的重要議題。台灣近年來隨著社會經濟快速成長，不但創造了經濟奇蹟，帶領著社會走向多元化的發展，相對的也帶來了許多日趨複雜的社會問題，政府除了一面要努力解決社會問題外，另一方面更加積極推動社會福利，但礙於人力與財力有限的情況下，已無法滿足國民的需求，因此政府需結合民間資源，共同為推動社會福利工作而努力。

國人參與志願服務及公共事務者日多，漸成一種風尚，同時志願服務的性質與範圍也從早期的施茶、施粥、施棺、施藥、救貧……等善行，發展至今以心理輔導、情感挫折之安慰，及各種公共服務、社會福利與社會事務層面的提供，積極配合政府共同處理社會問題，充分發揮助人利他的情操。

在醫院志願服務者，以下簡稱「醫院志工」是協助政府建構健康國度的重要人力資源，近年來醫院志工之服務品質及專業知識已納入醫院服務行列中做為評鑑參考的資料，足見醫院志工的服務品質及專業知識的重要性已不容忽視，而面對健保支付政策的逐年改變，醫院將面臨收支上重大考驗，如何能在降低醫療成本之下仍可提高對病患的服務品質，醫院志工將是未來極重要的角色之一。而醫院面臨志工日益增加，服務品質良莠不齊，如何訓練志工、如何充分運用志工人力及提高品質以達顧客的滿意度，『志工管理』的制度就愈加重要了。

大多數的醫學中心，醫院志工隸屬在社會服務部門之下，由社工

組負責管理及輔導志工業務的推展、招募及訓練，醫院志工服務項目包括：急診服務台、安寧病房、病房圖推、手術安撫、門診服務台諮詢、機動性服務，種類很多，服務性質皆不盡相同，因此透過持續的教育訓練，不但能提升醫院志工服務品質也加強了醫院志工專業知識的自信心及滿意度，協助其發揮志願服務的精神。醫院志工在不求報酬下需面對績效考核時，其心理層面是否受到影響，故需要深入了解參與者的服務動機及工作滿意程度，期望能在達到參與者其服務動機的需求外，亦能充分發揮志願服務組織的功能。



第二節 研究目的

本研究係以醫院志工角色、醫院員工、醫院管理的觀念，來瞭解醫院志工參與動機面對績效考核的態度與感受及其影響。故本研究之進行，希望能達成下列目的：

1. 探討醫院志工參與志工服務的動機。
2. 探討醫院志工對績效考核項目的看法。
3. 探討醫院志工對績效考核功能的態度。
4. 分析醫院志工參與動機對績效考核項目看法之影響。
5. 分析醫院志工參與動機對績效考核內在感受之影響。
6. 研究醫院志工對績效考核的看法與態度對其內在感受之影響。



第二章 文獻探討

本研究係在探討醫院志工的參與動機對績效考核態度與感受的影響，因此本章將分別針對志願服務、參與動機、志工管理、志工績效考核等相關的文獻加以探討。

第一節 志願服務

1. 志工定義

志願服務法將志願服務定義為：「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」。

志願服務工作手冊(1988)認為：「志願服務是民間義務社會福利之總稱；是出於志願、本著人類互助的美德，不求報酬，利用餘時、餘力、餘才、餘知來表達對社會的愛意，對同胞的關懷，提供物質與精神兼有的服務」。

龍紀萱(1997)認為：志願服務是發自內心，且是自由意願的參與，而非外力強迫，志願服務是人性的昇華，是個人內心秉持著助人的意願，察覺到社會所需要而發自於內心的意願及服務熱誠，結合志同道合之志工團體，本著向上向善的心共同為社會服務而努力。其動機是感受志願服務是一種社會責任，有「取之於社會，用之於社會」，必須以實踐行動來回饋社會行為。「志願服務是以對社會負責任的態度，本著個人自由意願，奉獻自己的時間、精力、專長、知能，而不是以對金錢利益的關心，主動參與社會服務活動者」(曾華源、曾騰光，2003)。

二、志工的種類

張菁芬等(2002)在行政院青年輔導委員會所委託的國內青年參與志願服務現況調查中，將志願服務分類如下：

1. 社會福利服務(包括身心障礙者、老人、婦女、少年、兒童、低收入戶、單親家庭、綜合等福利服務等)
2. 環保及社區服務(如巷道清掃等)
3. 教育服務(如學校義務服務、讀報、校內研究調查等)
4. 醫療衛生保健服務(如醫院服務等)
5. 化休閒體育服務(如導覽員、解說員等)
6. 諮詢性服務(如服務台、服務人員等)
7. 輔導性服務(如張老師、生命線、保護管束等)
8. 消防及救難服務(如義消、民防隊等)
9. 交通服務(如義交、學校糾察等)
- 10.科學服務(如網路志工、製作網頁等)
- 11.議題倡導(如消費者意識、人權意識等)

陳定銘(2000)探討非營利組織志工招募及甄選問題時，將志願服務分為六類：

(一) 社會福利類：老人服務志工、殘障服務志工、兒童服務志工、青少年服務志工、生命線志工等。

(二) 文化類：文化志工、古蹟導覽志工、社區文史工作室志工等。

(三) 教育類：愛心媽媽服務隊志工、導護志工、張老師志工、圖書館志工、大專院校志願服務隊等。

(四) 警政類：義警、義消、義交。

(五) 環保類：生態保育志工、道路認養、公園認養、資源回收等。

(六) 其他類：依基金會性質招募的志工、聯合勸募的志工、宗教團體的志工、醫生護理人員的義診、律師或會計師提供法律或財稅問題的義務諮詢服務... 等項。

根據內政部(2001)「中華民國臺閩地區國民生活狀況調查報告」，將志願服務活動分類十六類：

(一) 社會福利服務（包括身心障礙者、老人、婦女、少年、兒童、低收入戶、單親家庭、綜合福利等服務）。

(二) 環保及社會服務（含巷道清潔）。

(三) 教育服務（含學校義務服務）。

(四) 醫療衛生保健服務（含醫院服務）。

(五) 文化休閒體育服務。

(六) 諮詢性及輔導性服務（如張老師、生命線）。

(七) 消防急救難服務（含義消、民防隊）。

(八) 交通服務（含義警）。

(九) 科學服務。

(十) 合作發展。

(十一) 經濟服務。

(十二) 研究服務。

(十三) 志工人力之開發。

(十四) 聯合活動之發展。

(十五) 志願服務活動之提升。

(十六) 其他。

綜合上述參考文獻，筆者自己對志工定義為：民眾在不以獲取報酬及圖利或法律責任之目的下，出於自由意願對社會回饋、奉獻之誠心，利用空閒時間，提供專長、體力、知能、技術等，主動參與社會服務活動者。



第二節 參與動機

一、動機的定義

動機是指引起個體活動，維持已引起的活動，並促使該活動朝向某一目標進行的內在歷程（張春興，1993）。動機也被描繪成願望、慾望、驅力等所有內部的助力條件構成的，它是使個人活動或運動的內部狀態(Owens，1991)。

Robbins(1992)認為，動機是個體與情境互動的結果，願為組織努力的意願，其包含的要素有：員工的需求、努力的程度及組織的目標等三大要素。

二、參與動機的分類

在終身學習與付出自我、參與公益的理念日益風行於社會之際，許多人利用公餘，投身公益，加入志工的行列，而依據 Fischer and Schaffer(1993)彙整志願服務動機的相關文獻發現，投入志工的動機包含學習與自我成長、覺得是有意義的及豐富的經驗，且可實踐社會關懷，幫助他人、貢獻社會、助人的精神喜悅、自覺有用...等等(內政部，2000)。

Schram 認為參與志願服務組織其參與動機應包含下列因素分七類（許世雨，1992；黃翠蓮，1999；黃永明，1999；何美珍，2008）：

一、利他主義(altruism)

長久以來，利他主義被公認是人們參與志願服務的主要理由。Smith(1982)指出利他主義可能是人們參與志願服務的重要理由，但不是絕對的理由。傳統的觀念認為利他主義就是無私的行為或對他人所做的犧牲奉獻，而史密斯認為完全的利他主義絕無僅有；當人們說自己基於利他的理由而參與志願服務時，只是不承認屬於利己部分的理由。因這樣的瞭解和認識，史密斯指出，利他行為應該說是個人從提

高他人的滿足中同時也滿足了自己，且並不期望得到回報。換句話說，即是藉由服務的過程裡，實現利他的動機外，並滿足個人利己的需求，這也是維繫志願服務的重要關鍵。

二、效用理論(utility theory)

所謂效用，就是將一個人的資源，放在一個最有發揮的位置上，才能發展其專長，也就是說將對的人放在對的地方。志願服務人員在選擇服務的類別時，同樣也會考慮所獲得的效益。例如：在服務過程中所學習的知識或技能可運用在日常生活中、或一個人在志願服務工作中得到病人的讚美及肯定，就可得到最大的滿足，則會樂此不疲。

三、人力資本理論

人力資本理論是，強調付出與獲得的關係及運用投資的概念。藉由參與志願服務工作的投資行為，獲得對其現在或未來有利的資源。例如：那些目前不在勞力市場的人們，參與志願服務能夠使他有機會再練習工作技巧；對已在就業市場的人而言，則有機會學習一些新的技巧，或提供就業市場的消息。例如：為青年團體服務的志願服務人員被訓練如何與兒童、青少年建立良好的關係，亦可藉由相同的技巧增進自己與孩子的關係；在醫院擔任志工的人，或多或少都會學到一些醫療保健的知識，對自己或家屬都是非常有益的。因此，獲得任何一種知識技巧都可說是參與志願服務的動機。

四、交換理論(exchange theory)

交換理論與效用理論，皆將個人行為的「代價」和「利益」列入考慮。當報酬大於付出代價，則人們往往會採取行動；行為是利益取向，在此利益以醫院志工而言是非金錢的。一個機構是否能招募的所需要的志願服務人員，端賴是否能夠提供適當的回報。報酬與付出代價是因人而異的，所以以交換理論來招募志工會感到有較多的困難。

因報酬可成為人們參與的動機，而「付出代價」卻往往使人怯步。

五、期望理論(expectancy theory)

志願服務人員預期從參與中得到與他人互動的機會，或對組織、社區、工作環境奉獻的機會。而動機會受期望的影響，當一個人相信期望必會實現的時候，即產生行為。

六、需求滿足理論(need fulfillment theory)

Maslow(1957)指出人類的需求呈金字塔型分布，從最低層次的需求滿足後，就會衍生動機，而再去追求更高層次的滿足，即一旦一個階段的需要獲得滿足之後，那個需要便不再是動機因素，而被另一個更高的需要所取代，他認為需要滿足理論最足以解釋人們參加志願服務的動機。

七、社會化理論(socialization theory)

此理論認為個人的行為係受到他人之影響而成，即是社會化之結果，也就是說，個人之行為模式是受環境中他人之價值觀影響而成(蔡啟源，1995)。在人生過程中個人的社會化主要是受家庭及同儕團體的影響，當受到父母與同儕團體的價值觀灌輸與影響時，即塑造了個人的行為模式。社會化主要發生在兒童及青少年時期；不過，成人在工作、求學或參加團體活動時亦會產生社會化。當人們認為參與志願服務的行為是他們角色的一部分也是責任時，即是受到社會化的影響。

另外 Fischer & Schaffer (1993)綜覽各種參與動機與理論後，整理了志工參與動機表：

表 2-1 志工參與動機表

參與種類	說明
利他的參與	助人、做好事與具有社會責任感是最常見志願服務參與的動機。
意識型態的參與	志工有時會因為一些特殊因素、意識型態或價值觀，有目的地加入志願服務工作，而非僅侷限於利他的動機。
利己的參與	人們加入志願服務可能是因為要滿足自我需求，例如，處理內心的衝突或得到支持。
實質回饋的參與	實質回饋動機包括了對自己或家人有益處，許多志工的投入是因為他們預期會得到實質的物質回饋。
資格取得的參與	志工希望得到專業的知識、技巧或認知等原因，讓學生或成人願意參與志願服務的工作。
社會關係的參與	某些志工認為去接觸一些人、交朋友是參與志願服務的動機，顯示了友誼關係是支持志願服務的重要因素。
打發時間的參與	某些志工認為他們加入志願服務，是因為他們有空閒的時間，是一種打發時間的活動形式。
個人成長的參與	學習、個人成長與心靈的提昇是投入志願服務的重要動機，大部分的志工相信從助人的付出當中，可以得到個人與心靈的回饋。
多重的動機	當人們被問到他們為什麼要加入志工時，人們傾向於多重的參與動機，而且這些動機會隨著時間的改變、參與特定志願工作之後，改變原來的參與動機

資料來源：Fischer & Schaffer(1993)

志工們來自於社會各個階層，各有不同的生活歷練與背景，雖然是經過同樣的機關訓練養成，因有各不相同的思維模式，所表現出來的仍有些差異性。

黃蒂(1988)認為志工的共同特性為：

- 1、參與志願服務者在經濟生活層面，有其一定程度的滿足，方有餘力追求『需求層次』更高級的社會歸屬和自我實現層面的發展。
- 2、志願服務者學習訓練的需求頗高。因個人間的變異與差距極

大，尤以未具充分相關之能者佔大多數，所以再學習、再訓練的需求頗高。

3、志工重視自我價值的被肯定，強調榮譽感和精神方面的收穫。

4、志工參與服務的動機相當分歧，不一而足，但參與的行為隨時間的延續，其動機的深度與廣度之變化而改變。動機不高者，漸縮短其參與的時間；服務時間長久者，對機構的人際社會情感連結比重會增高。故志願工作者基本上非純粹是『利他主義』(Altruism)，多少能完成一些個人顯著或隱藏的目的。

參與動機是志工加入非營利組織從事志願服務的主要動機。何美珍(2008)將參與動機區分為自我成長、回饋責任、人際互動等三個變項。

1. 自我成長：由學習新知來增加本身的知識與涵養，提升自己的內涵，讓自己的視野更加開闊。
2. 回饋責任：人們身處的社會，在無形之中會賦予人們一些責任，是人們所應遵從的，除了從社會中獲得好處，也應適時的回饋社會。
3. 人際互動：藉由參加志工服務與志同道合之人做朋友，因此拓展自己的人際關係。

綜合上述參與動機分類，許多學者的分類因研究的目的不同而有所差異，本研究亦將參與動機分四大因素茲彙整如表 2-1。

Schram	L.R.Fischer.K.B. Schaffer.	何美珍	本研究歸類
利他主義	利他的參與	自我成長	自我學習及興趣因素
效用理論	意識型態的參與		
人力資本理論	打發時間的參與		工作氣氛及期望因素
期望理論	個人成長的參與		
交換理論	實質回饋的參與	回饋責任	回饋責任及自我突破因素
	資格取得的參與		
需求滿足理論	利己的參與		
社會化理論	社會關係的參與	人際互動	社會化及實質回饋因素
	多重的動機		

本研究自行整理



第三節 志工管理

志工管理是一個如何良善管理志工的過程（范美翠，2004）。管理志工的工作實際上就是人力資源的管理，其過程必須配合管理的機能而規劃（曾華源、曾騰光，2003）。

志工管理，最重要的是用以留住現有志工人力及發掘潛在的志工資源，志工組織成員間互動關係對志工服務意願的影響（劉秀珠，2004）。對於志願服務加以評估(evaluation)，可以稱為工作評量(work appraisal)或績效評鑑(performance appraisal)，它是志工管理的一環，更是促進志願服務發展的重要措施之一（林勝義，2006）志願服務運用單位對於培訓好的志工一再流失感到困擾，志工不能持續服務，運用單位也相對損失了培訓成本（鄭淑萍，2010）。

志工管理有其特殊性，是不同一般的職工管理，因為志工不依賴志願服務機構維生，可以隨時離開，而不受約束，因此他們要求服務項目有選擇性，時間安排有彈性、減少規範的限制，使得機構運作時對志工管理極為不易，極須要有高度智慧及管理技巧（徐淑靜，2006）。

志工管理與運用，一方面要強調人性與情感，另一方面也要重視制度的建立與責任的劃分，才能帶給組織更多的利益（鄭淑萍，2010）。

綜合上述文獻，志工服務品質的優劣與志工管理有著密切關係。志工管理包括了工作評量及績效考核，而志工管理的最重要的目的就是透過良好的管理制度，使志工能持續的服務，並確保志工的服務品質能達到組織的期望。

第四節 志工績效考核

一、志工考核的重要性：

志工考核一方面作為獎勵的依據；另一方面則是瞭解志工在工作中的表現，是一種管理工具，可做為加強訓練、調整工作或暫停工作的考量（范美翠，2004；陳世鴻，2005）。績效評估雖是一件相當敏感的工作，但其正向意義卻是維繫志工重要管理過程（張英陣，1997）。

在志工管理中，績效考核愈來愈受重視，但卻不容易執行。管理者會擔心評估政策對志工的徵選、晉用及公共關係會有不良影響，在組織及志工都不樂意的情況下，志工的評估很難推展（曾華源，1997；曾華源、曾騰光，2003）。績效考核是依據其事前所訂定工作目標，去評估成員在某一段期間內的工作績效表現（黃源協，2002）。志願工作要有一個明確具體的評估指標與考評方式，以具體呈現出志願服務對社會實際的效用或產值，以及機構運用社會資源的績效責任（accountability）（曾華源、郭靜晃，2000）。

有些提供志工服務機會的單位對於志工的表現並不盡然滿意，志工抱著玩票的心態，欠缺責任感，吊兒郎當隨便應付的不乏其人，遲到早退有之，不能值班而沒有請假的有之，時間到了仍然看不到人必須緊急調度人手等狀況（王晃三，2008）。

劉秀珠(2004)亦建議雖然志工是志願性，機構無強制的力量，但仍要有適當的規範與考核，有一良好的評估制度不但讓受評者有惕勵及榮譽心，更可使管理上更有效率與效能。若無良好的考評制度，會使部分有心志工的服務士氣低落，導致人力資源流失。在進行志工評估時，必須先讓志工和職員們在知識上有充分的認知在觀念上願意合作，且在訂定評估表格時最好讓職員和志工們參與，透過共同創

造出來的評鑑標準才會被志工接受（羅清寶，2001）。

黃源協(2002)將志工考核功能歸納為：值勤及專業態度的警惕、服務能力的評估、維護機構的服務品質、士氣的鼓舞與激勵。志工績效考核方式種類有：志工督導評量、志工自我評量、相關小組評量、服務對象評量、志工夥伴互評（吳寧遠，2000；陳金貴，1994；黃皇凱，1997，鄭淑萍，2010）。

二、志工對績效考核的態度

對志工來說，他們是不支薪又自我奉獻時間及精力的志願服者，考評將會造成他們的重大壓力，甚至有懷疑他們能力的感覺（曾華源、曾騰光，2003）。

員工工作態度對於組織的成敗有重要的影響力，因為工作態度會影響員工的工作行為，進而影響組織的生產力與產出。組織之所以實施績效獎勵制度，主要目的是希望藉由發給額外的獎金來激勵員工，讓員工產生組織所希望的工作態度與行為，以利組織目標的達成，因此，員工對於績效獎勵制度的態度，將會對員工的工作績效與績效制度的施行成效造成影響（潘韋汝，2005）。

近年來許多的志願服務組織團體，因志工參與人數的增加，一些受過訓練及有強烈企圖心的志工會要求組織定期進行志工評估，對不適任者加以調職或除職(Drucker,1989)，以維持志工團體組織的形象，及提高工作績效，因此志工的評估日益受到重視（鄭淑萍，2010）。

綜合上述文獻，績效考核是一種管理工具，透過考核制度可以讓志工督導者瞭解志工所欠缺的項目及志工的優缺點，以利在計畫教育訓練時參考的依據，並透過良好的教育訓練可提昇志工的專業能力及增強服務時的自信心。

第三章 研究設計與方法

經由前述文獻之探討，擬定本研判之架構如下圖所示，探討醫院志工參與動機對績效考核態度與感受之影響。

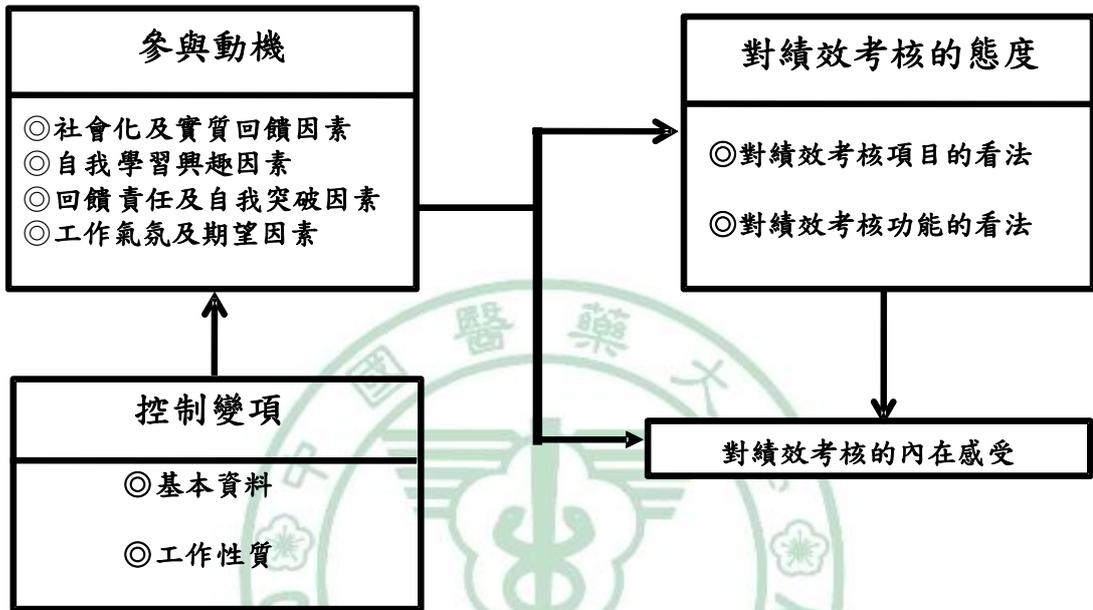


圖 3-1 研究架構

第一節 研究工具

本研究統計分析，所使用之統計方法如下：

(一) 信度分析

本研究採用 Cronbach's α 係數來檢定研究工具之信度，以瞭解各受測者對於問卷之一致性與穩定性，一般其值大於 0.7 以上表其信度良好。信度分析主要是利用 Cronbach's α 係數來衡量各變項構面之間的內部一致性。當 Cronbach's α 係數越大，顯示量表的內部一致性越佳。研究資料回收後，經過信度的檢測，結果顯示選擇醫院當志工的參與動機之 Cronbach's α 係數為 0.8734，志工對於目前醫院志工績效可核項目看法之 Cronbach's α 係數為 0.8723，志工對於目前醫院志工績效考核功能看法之 Cronbach's α 係數為 0.9066，志工對於目前醫院志工績效內在感受之 Cronbach's α 係數為 0.7868，所有量表的 Cronbach's α 係數皆在 0.7 以上，在信度分析部份，顯見良好的信度如表 3-1。

(二) 效度分析

本研究在效度測量部份，共邀請醫院社工員、資深志工、及醫務管理相關領域等四位專家，採專家內容效度鑑別法，進行專家表面效度處理。

(三) 前測

本研究發放 10 份問卷為有效問卷作為前測，前測之志工填寫時無任何疑問，顯見問卷達到良好的信度。

表 3-1 信度分析表

選擇醫院當志工的參與動機之 Cronbach's α 係數

Cronbach Coefficient Alpha	
Variables	Alpha
Raw	0.873389
Standardized	0.86818

志工對於目前醫院志工績效考核項目看法之 Cronbach's α 係數

Cronbach Coefficient Alpha	
Variables	Alpha
Raw	0.872345
Standardized	0.877217

志工對於目前醫院志工績效考核功能看法之 Cronbach's α 係數

Cronbach Coefficient Alpha	
Variables	Alpha
Raw	0.90656
Standardized	0.907367

志工對於目前醫院志工績效內在感受之 Cronbach's α 係數

Cronbach Coefficient Alpha	
Variables	Alpha
Raw	0.786798
Standardized	0.788315

第二節 研究對象

本研究以中部某醫學中心擔任的正式志工為對象約為 260 份，全部正式志工為 260 名於每日值班時由研究員發放問卷調查，於值班結束後交回問卷調查。

第三節 研究變項操作型定義

本研究問卷架構係參考許秀芸（2005）為範本，並以本文之研究架構為主，參考文獻及相關實證研究後研擬而成。主要分為六部份：（一）志工基本資料（二）志工服務的工作性質（三）志工參與動機（四）對績效考項目的看法（五）對績效考核功能的看法（六）對績效考核內在感受。以下就各變項之操作型定義與類型說明如下：

（一） 志工基本資料

志工基本資料包括性別、年齡、婚姻狀況、職業、宗教信仰、教育程度、及主經濟來源等。各變項之操作型定義如表 3-2。

（二） 志工服務的工作性質

志工服務的工作性質係包括志工從事該醫院志工服務的總年資、在醫院每星期固定的服務時數、是否會配合醫院需求增加服務、服務的主要組別及是否在醫院外還參加其他志願服務團體等。各變項之操作型定義如表 3-3。

（三） 志工參與動機

志工參與動機係指志工參與醫院服務的趨使動力，以 Likert scale 五分法：5 分非常同意、4 分同意、3 分沒意見、2 分不同意、1 分非常不同意，測量其同意程度。各變項之操作型定義如表 3-4。

（四） 對績效考項目的看法

志工考核項目係指考核志工在醫院服務某一段期間的表現其包

括：是否符合醫院規定志工應參與教育訓練的次數、服務出勤狀況、值班時的服裝儀容、服務的態度、是否能團對合作、是否有特殊優美事蹟、是否在服務過程中被院內、外申訴及是否接受志工考核結果等，以 Lilert scale 五分法：5分非常同意、4分同意、3分沒意見、2分不同意、1分非常不同意，測量其同意程度。各變項之操作型定義如表 3-5。

（五）對績效考核功能的看法

志工對績效考核功能的看法，係為志工面對績效考核結果後，是否會對自己的服務狀況有更進一步的認知，是否能達到績效考核的功能，以 Lilert scale 五分法：5分非常同意、4分同意、3分沒意見、2分不同意、1分非常不同意，測量其同意程度。各變項之操作型定義如表 3-6。

（六）對績效考核內在感受

志工對績效考核內在感受，係指志工面對績效考核時，其內心實際的感覺，以 Lilert scale 五分法：5分非常同意、4分同意、3分沒意見、2分不同意、1分非常不同意，測量其同意程度。各變項之操作型定義如表 3-7。

表 3-2 志工基本資料之控制變項之操作型定義

變項名稱	操作型定義	變項種類
基本資料		
1. 性別	1:男 2:女	類別
2. 出生日期	民國 年 月	連續
3. 婚姻狀況	1:已婚 2:未婚 3:離婚 4:分居 5:喪偶 6:同居 7:其他	類別
4. 職業	1:軍公教 2:農 3:工 4:商 5:服務業 6:醫療保健 7:製造業 8:退休 9:學生 10:其他	類別
5. 宗教信仰	佛教 2.道教 3.基督教 4.天主教 5.其他	類別
6. 最高學歷	1:不識字 2:國小 3:國中 4:高中(職) 5:大學(專科) 6:研究所以上	類別
7. 主要經濟來源	1.自己的工作收入 2.配偶的工作收入 3.退休金 4.子女提供 5.自己存款 6.其他	類別



表 3-3 志工服務的工作性質控制變項之操作型定義

變項名稱	操作型定義	變項種類
志工的工作性質		
1.在本院擔任志工連續的服務總年資	1:1年內 2:2年內 3:年內 4:4年內 5:4年以上	連續
2.在本院擔任志工每星期固定的服務時數	1:12小時內 2:13-24小時 3:25-36小時 4:37-48小時 5:48小時以上	類別
3.除了您自己固定的當班時間外，是否會配合醫院需要增加服務時間	1:是⇒配合增加時間的理由是①:代班 ②:請假換班③:其他醫院活動 2:否 3:其他	類別
4.目前在醫院服務的主要組別	1:急診 2:門診組 3:病房圖推 4:病患陪伴 5:行政協助 6:其他特殊服務	類別
5.您目前除了在本院服務外，還有沒有參加其他志願服務團體	1:有 2:沒有	類別

表 3-4 志工的參與動機自變項之操作型定義

變項名稱	操作型定義	變項種類
志工服務動機		
1.參加醫院志工服務是為了回饋社會。	以 Likert 五分衡量同意程度， 5 代表非常同意， 1 代表非常不同意 具體問題如下： 5：非常同意 4：同意 3：沒意見 2：不同意 1：非常不同意	皆為連續
2.參加醫院志工服務是個人的興趣。		
3.參加醫院志工服務是因為宗教信仰賦予我的使命。		
4.參加醫院志工服務是因為想學習如何照顧病人的經驗。		
5.參加醫院志工服務是因為可以獲得醫學知識。		
6.參加醫院志工服務是想改變目前的生活型態。		
7.參加醫院志工服務是受周遭朋友的影響。		
8.參加醫院志工服務是從幫助別人中肯定自己。		
9.參加醫院志工服務是希望得到外界的肯定。		
10.參加醫院志工服務是在為子孫祈福。		
11.參加醫院志工服務是在擴展人際關係。		
12.參加醫院志工服務是因為志工督導的領導方式想。		
13.參加醫院志工服務是因為醫院重視志工。		
14.參加醫院志工服務是因為		

醫院提供的獎勵制。

15.參加醫院志工服務是因為大家相處愉快。

16.參加醫院志工服務是在因為醫院提供很好的福利。

17.參加醫院志工服務服務可以實現我內心的期望度。

表 3-5 志工對績效考核項目的看法的依變項之操作型定義

變項名稱	操作型定義	變項種類
志工對績效考核項目的看法		
1.我認為志工考核項目應包含教育訓練。	以 Likert 五分衡量同意程度， 5 代表非常同意， 1 代表非常不同意 具體問題如下： 5：非常同意 4：同意 3：沒意見 2：不同意 1：非常不同意	皆為連續
2.我認為志工考核項目應出勤狀況。		
3.我認為志工考核項目應包含服裝儀容。		
4.我認為志工考核項目應包含服務態度。		
5.我認為志工考核項目應包含團隊合作。		
6.我認為志工考核項目應包含特殊優良事蹟。		
7.我認為志工考核項目應包含院內、外申訴案件。		
8.我願意接受志工考核結果		

表 3-6 志工對績效考核功能的看法依變項之操作型定義

變項名稱	操作型定義	變項種類
志工對考核功能的看法		
1.我覺得透過志工考核制度，能促使我謹慎的配合服務規	以 Likert 五分衡量同意程度，	皆為連續
2.我覺得透過志工考核制度，能促使我覺察服務的方式是否符合專業要求。	5 代表非常同意， 1 代表非常不同意 具體問題如下：	
3.我覺得透過志工考核制度，能促使您避免服務的退步及鬆懈。	5：非常同意 4：同意 3：沒意見 2：不同意 1：非常不同意	
4.我覺得志工考核制度，能促使我評估自己一年來的學習成效及檢視服務技能。		
5.我覺得志工考核制度，能促使我維護機構的服務品質，對機構有正面的意義		

表 3-7 志工對績效考核內在的感受的依變項之操作型定義

變項名稱	操作型定義	變項種類
志工對績效考核內在的感受		
1.我覺得志工考核讓我感覺 很不被尊重。	以 Likert 五分衡量同意程度， 5 代表非常同意， 1 代表非常不同意 具體問題如下： 5：非常同意 4：同意 3：沒意見 2：不同意 1：非常不同意	皆為連續
2.我覺得志工考核讓我感覺 壓力很大。		
3.我覺得志工考核讓我感覺 服務的不快樂。		
4.我覺得志工考核讓我感覺 認真服務受到肯定。		
5.我覺得志工考核讓我感覺 更能激發服務的熱忱。		

第四節 分析方法

1、 描述性統計:

以次數分配（及百分比）與平均值（及標準差）描述各依變項、自變項、控制變項。

2、 推論性統計:

以複迴歸分析(Multiple Regression Analysis)方法，將參與動機當成主要自變項，樣本基本資料、工作性質當成控制變項，以對績效考核的看法及對績效考核功能的態度為依變項，進行複迴歸模型的分析，探討各自變項對各依變項的影響。

第四章 研究結果

本研究之以自行設計之結構式問卷進行調查研究，共計發放 260 份，回收有效問卷 243 份，回覆率 93.5%。本章依據問卷調查回收的結果所進行的資料分析，以志工的參與動機、基本資料、工作特性、對績效考核項目的看法、對績效功能的態度、對績效考核的內在感受之間的關係。本章共分為四節，第一節各研究變項之描述性統計分析；第二節雙變項分析；第三節因素分析；第四節複迴歸分析；第五節討論。

第一節 描述性統計分析

一、 志工基本特性之描述性分析

從表 4-1 得知，本研究回收樣本 243 份中，就性別而言，女性志工多於男性志工，女性有 197 人佔 81.07%，男性 46 人佔 18.93%。就年齡而言，51-60 歲有 103 人佔 42.39% 最多，其次 61 歲以上有 60 人佔 24.69%，41-50 歲有 46 人佔 18.93% 居第三位。就婚姻狀況而言，已婚的有 173 人佔 71.19% 多於其他(離婚、分居、喪偶)36 人佔 14.81% 及未婚有 34 人佔 13.99%。就職業而言，家管有 87 人佔 35.80% 多於上班族有 62 人佔 25.51% 及退休人員有 57 人佔 23.46%。就宗教信仰而言，以佛教最多有 134 人佔 55.14%，其次為其他有 45 人佔 18.52%，道教有 41 人佔 16.87% 居第三位。就教育程度而言，高中(職)有 104 人佔 42.98% 較多，大學、專科有 103 人佔 42.56% 次之，國中有 16 人佔 6.61% 居第三位。就主要經濟來源而言，以自己的工作收入有 75 人佔 30.86% 為多，配偶的工作收入有 62 人佔 25.51% 次之，退休金有 51 人佔 20.99 居第三位見表 4-1。

表 4-1 志工基本特性之描述性分析

變 項	N	%	變 項	N	%
性別			宗教信仰		
男	46	18.93	佛教	134	55.14
女	197	81.07	道教	41	16.87
年齡			基督教	17	7.00
20 歲(含)以下	4	1.65	天主教	6	2.47
21-30 歲	14	5.76	其他	45	18.52
31-40 歲	16	6.58	教育程度		
41-50 歲	46	18.93	國小(含)以下	8	3.31
51-60 歲	103	42.39	國中	16	6.61
61 歲(含)以上	60	24.69	高中(職)	104	42.98
婚姻狀況			大學、專科	103	42.56
未婚	34	13.99	研究所(含)以上	11	4.55
已婚	173	71.19	遺漏值	1	
其他	36	14.81	主要經濟來源		
職業			自己的工作收入	75	30.86
上班族	62	25.51	配偶工作的收入	62	25.51
退休人員	57	23.46	退休金	51	20.99
家管	87	35.80	子女提供	17	7.00
學生	16	6.58	自己存款	28	11.52
目前無工作	21	8.64	其他	10	4.12
其他	0	0.00			

二、 志工工作性質之描述性分析

本節就志工於醫院服務時擔任的工作性質所做的描述性分析，以志工服務年資而言以4年以上有119人佔48.97%為最多，2年內有38人佔15.64%其次，4年內有34人佔13.99%居第三位。每星期固定的服務時數，4小時（含）以下有194人佔79.84%為最多，5-8小時有38人佔15.64%次之，9-12小時有7人佔2.88%居第三位。就配合需要增加服務時間而言，答『是』有135人佔55.56%多於『否』有108人佔44.44%，配合增加服務時間的理由，代班有75人佔55.97%最多，其他醫院活動有39人佔29.10%次之，行政協助有20人佔14.93%居第三位。在醫院服務的主要組別，門診組有137人佔56.38%最多，急診組有50人佔20.58%次之，其他特殊服務有25人佔10.29%居第三位。參加其他志願服務團體，沒有參加佔有153人佔62.96%，有參加者佔有90人佔37.04%見表4-2。

表 4-2 志工於醫院工作性質之描述性分析

變 項	N	%	變 項	N	%
志工服務年資			配合增加時間的理由		
1 年內	25	10.29	(配合需要增加服務時間者回答)		
2 年內	38	15.64	代班	75	55.97
3 年內	27	11.11	行政協助	20	14.93
4 年內	34	13.99	其他醫院活動	39	29.10
4 年以上	119	48.97	遺漏值	1	
每星期固定的服務時數			在醫院服務的主要組別		
4 小時(含)以下	194	79.84	急診組	50	20.58
5-8 小時	38	15.64	門診組	137	56.38
9-12 小時	7	2.88	病房圖推	7	2.88
13-16 小時	2	0.82	病患陪伴	23	9.47
17 小時(含)以上	2	0.82	行政協助	1	0.41
配合需要增加服務時間			其他特殊服務	25	10.29
是	135	55.56	參加其他志願服務團體		
否	108	44.44	有	90	37.04
			沒有	153	62.96

三、 選擇醫院當志工的參與動機之描述性分析

志工選擇醫院當志工的參與動機以五分法分類，非常同意 5 分，同意 4 分，沒意見 3 分，不同意 2 分，非常不同意 1 分。志工參與動機平均數 4 分以上依序是：個人的興趣平均數為 4.20、回饋社會平均數為 4.19、從幫助別人中肯定自己平均數為 4.01；志工參與動機平均數 3 分以上依序是：因為大家相處愉快平均數為 3.97、因為可以獲得醫學知識平均數為 3.90、因為想學習如何照顧病人的經驗平均數為 3.72、想改變目前的生活型態平均數為 3.53、擴展人際關係平均數為 3.25、受周遭朋友的影響平均數為 3.15、因為醫院重視志工平均數為 3.07；志工參與動機平均數 2 分以上依序是：因為宗教信仰賦予我的使命平均數為 2.98、因為志工督導的領導方式平均數為 2.97、希望得到外界的肯定平均數為 2.80、為子孫祈福平均數為 2.76、因為醫院提供很好的福利平均數為 2.56、因為醫院提供的獎勵制度平均數為 2.48 見表 4-3。

表 4-3 選擇醫院當志工的參與動機之描述性分析

變 項	樣本數	平均數	標準差	最小值	最大值
1.回饋社會	243	4.19	0.79	1	5
2.個人的興趣	243	4.20	0.75	1	5
3.因為宗教信仰賦予我的使命	243	2.98	1.08	1	5
4.因為想學習如何照顧病人的經驗	243	3.72	0.95	1	5
5.因為可以獲得醫學知識	243	3.90	0.84	1	5
6.想改變目前的生活型態	243	3.53	0.90	1	5
7.受周遭朋友的影響	243	3.15	1.03	1	5
8.從幫助別人中肯定自己	243	4.01	0.82	1	5
9.希望得到外界的肯定	243	2.80	1.00	1	5
10.為子孫祈福	243	2.76	1.05	1	5
11.擴展人際關係	243	3.25	1.04	1	5
12.因為志工督導的領導方式	243	2.97	0.96	1	5
13.因為醫院重視志工	243	3.07	1.03	1	5
14.因為醫院提供的獎勵制度	243	2.48	1.01	1	5
15.因為大家相處愉快	243	3.97	0.72	1	5
16.因為醫院提供很好的福利	243	2.56	0.99	1	5
17.可以實現我內心的期望	243	3.65	0.96	1	5

四、 志工對於目前醫院志工績效考核項目看法之描述性分析

志工對於目前醫院志工績效考核項目看法以五分法分類，非常同意 5 分，同意 4 分，沒意見 3 分，不同意 2 分，非常不同意 1 分。志工對於目前醫院志工績效考核項目看法平均數 4 分以上依序是：考核項目應包含服務態度平均數為 4.30、考核項目應包含團隊合作平均數為 4.15、考核項目應包含服裝儀容平均數為 4.14、考核項目應包含出勤狀況平均數為 4.13、考核項目應包含教育訓練平均數為 4.06；志工對於目前醫院志工績效考核項目看法平均數 3 分以上依序是：願意接受志工考核結果平均數為 3.91、考核項目應包含特殊優良事蹟平均數為 3.82、考核項目應包含院內、外申訴案件平均數為 3.63 見表 4-4。

表 4-4 志工對於績效考核項目看法之描述性分析

變 項	樣本數	平均數	標準差	最小值	最大值
1.考核項目應包含教育訓練	243	4.06	0.77	1	5
2.考核項目應包含出勤狀況	243	4.13	0.73	1	5
3.考核項目應包含服裝儀容	243	4.14	0.64	2	5
4.考核項目應包含服務態度	243	4.30	0.62	1	5
5.考核項目應包含團隊合作	243	4.15	0.68	1	5
6.考核項目應包含特殊優良事蹟	243	3.82	0.85	1	5
7.考核項目應包含院內、外申訴案件	243	3.63	0.92	1	5
8.願意接受志工考核結果	243	3.91	0.81	1	5
績效考核項目整體看法	243	32.14	4.42	16	40

五、 志工對於目前醫院志工績效考核功能看法之描述性分析

志工對於目前醫院志工績效考核項目看法均以五分法分類，非常同意 5 分，同意 4 分，沒意見 3 分，不同意 2 分，非常不同意 1 分。志工對於目前醫院志工績效考核項目看法平均數 3 分以上依序是：促使我維護機構的服務品質，對醫院有正面意義平均數為 3.83、促使我察覺服務的方式是否符合專業要求平均數為 3.72、促使我評估自己的學習成效及檢視服務技能平均數為 3.72、促使我謹慎的配合服務規定平均數為 3.70、促使我避免服務的退步及鬆懈平均數為 3.64 見表 4-5。

表 4-5 志工對於績效考核功能看法之描述性分析

變 項	樣本數	平均數	標準差	最小值	最大值
1.促使我謹慎的配合服務規定	243	3.70	0.96	1	5
2.促使我覺察服務的方式是否符合專業要求	243	3.72	0.91	1	5
3.促使我避免服務的退步及鬆懈	243	3.64	0.97	1	5
4.促使我評估自己的學習成效及檢視服務技能	243	3.72	0.89	1	5
5.促使我維護機構的服務品質，對機構有正面意義	243	3.83	0.82	1	5
績效考核功能整體看法	243	18.60	3.89	7	25

六、 志工對於目前醫院志工績效考核內在感受之描述性分析

志工對於目前醫院志工績效考核內在感受以五分法分類，非常同意 5 分，同意 4 分，沒意見 3 分，不同意 2 分，非常不同意 1 分。志工對於目前醫院志工績效考核內在感受平均數 3 分以上依序是：讓我感覺認真的服務受到肯定平均數為 3.56、讓我感覺更能激發服務的熱忱平均數為 3.44、讓我感覺服務的很不快樂平均數為 3.43、讓我感覺壓力很大平均數為 3.34、讓我感覺不被尊重平均數為 3.19 見表 4-6。

表 4-6 志工對於績效內在感受之描述性分析

變 項	樣本數	平均數	標準差	最小值	最大值
1.讓我感覺不被尊重	243	3.19	0.95	1	5
2.讓我感覺壓力很大	243	3.34	0.91	1	5
3.讓我感覺服務的很不快樂	243	3.43	0.88	1	5
4.讓我感覺認真的服務受到肯定	243	3.56	0.91	1	5
5.讓我感覺更能激發服務的熱忱	243	3.44	1.00	1	5
績效考核內在整體感受	243	16.95	3.41	5	25

第二節 雙變項分析

以志工基本特性及工作特性為自變項，並對績效考核項目看法、對績效考核功能看法及對績效考核內在感受為依變項進行雙變項分析，其中使用 t-test、ANOVA 統計方法來分析，以瞭解各變項之間是否具有差異性。

一、 志工基本特性及工作特性與對績效考核項目看法之雙變項分析

由表 4-7 得知，志工基本特性及工作特性對績效考核項目看法在教育程度方面統計上有顯著差異，尤其是高中（職）與大學、專科對績效考核項目看法有正向的看法。

二、 志工基本特性及工作特性與對績效考核功能看法之雙變項分析

由表 4-8 得知，志工基本特性及工作特性對績效考核功能看法在志工服務年資方面和有參加其他志願服務團體統計上有顯著差異。

三、 志工基本特性及工作特性與對績效考核內在感受之雙變項分析

由表 4-9 得知，志工基本特性及工作特性對績效考核內在感受，在統計上沒有顯著差異。

表 4-7 志工基本特性及工作特性對績效考核項目看法之雙變項分析

變項	對績效考核項目看法				
	N	平均分數	標準差	F 值/T 值	P 值
基本資料					
性別				-0.050	0.9577
男	46	32.11	4.79		
女	197	32.15	4.34		
年齡				0.100	0.9912
20 歲(含)以下	4	31.25	0.96		
21-30 歲	14	31.93	7.68		
31-40 歲	16	32.19	2.04		
41-50 歲	46	31.93	4.20		
51-60 歲	103	32.13	4.52		
61 歲(含)以上	60	32.42	4.12		
婚姻狀況				2.460	0.0875
未婚	34	30.85	4.84		
已婚	173	32.52	4.37		
其他	36	31.53	4.03		
職業				1.570	0.1823
上班族	62	31.35	4.27		
退休人員	57	32.67	3.50		
家管	87	32.74	4.71		
學生	16	30.75	6.41		
目前無工作	21	31.62	3.73		
宗教信仰				0.830	0.5100
佛教	134	32.18	4.23		
道教	41	31.37	5.78		
基督教	17	31.59	3.37		
天主教	6	31.67	4.76		
其他	45	33.00	3.82		
教育程度				4.560 **	0.0014
國小(含)以下	8	30.13	3.23		
國中	16	28.44	3.97		
高中(職)	104	32.62	4.54		
大學、專科	103	32.57	4.03		
研究所(含)以上	11	30.18	5.36		
主要經濟來源				1.710	0.1326
自己的工作收入	75	32.16	3.79		
配偶工作的收入	62	32.15	5.18		

退休金	51	32.55	3.46		
子女提供	17	30.53	4.40		
自己存款	28	33.29	3.99		
其他	10	29.40	7.56		
工作特性					
志工服務年資				1.680	0.1558
1年內	25	31.72	3.49		
2年內	38	32.71	4.70		
3年內	27	33.93	3.80		
4年內	34	31.47	3.83		
4年以上	119	31.83	4.71		
每星期固定的服務時數				1.550	0.1882
4小時(含)以下	194	32.06	4.45		
5-8小時	38	33.16	4.04		
9-12小時	7	29.71	4.68		
13-16小時	2	28.00	5.66		
17小時(含)以上	2	33.50	3.54		
配合需要增加服務時間				1.500	0.1354
是	135	32.52	4.44		
否	108	31.67	4.37		
在醫院服務的主要組別				0.860	0.5060
急診組	50	31.70	4.11		
門診組	137	31.94	4.62		
病房圖推	7	31.86	3.02		
病患陪伴	23	32.74	4.33		
行政協助	1	31.00	--		
其他特殊服務	25	33.68	4.27		
參加其他志願服務團體				0.040	0.9663
有	90	32.16	4.61		
沒有	153	32.13	4.31		

註：*p<0.05，**p<0.01，***p<0.001

表 4-8 志工基本特性及工作特性對績效考核功能看法之雙變項分析

變項	對績效考核項目看法				
	N	平均分數	標準差	F 值/T 值	P 值
基本資料					
性別				0.090	0.9273
男	46	18.65	4.13		
女	197	18.59	3.84		
年齡				0.380	0.8641
20 歲(含)以下	4	20.00	0.00		
21-30 歲	14	17.64	5.47		
31-40 歲	16	19.00	3.63		
41-50 歲	46	18.57	4.32		
51-60 歲	103	18.49	3.94		
61 歲(含)以上	60	18.87	3.24		
婚姻狀況				0.830	0.4367
未婚	34	18.06	3.63		
已婚	173	18.81	4.04		
其他	36	18.14	3.38		
職業				1.500	0.2039
上班族	62	17.77	3.91		
退休人員	57	18.88	3.56		
家管	87	19.18	3.92		
學生	16	18.75	4.31		
目前無工作	21	17.81	4.07		
宗教信仰				0.850	0.4963
佛教	134	18.92	3.71		
道教	41	17.78	4.66		
基督教	17	19.06	3.56		
天主教	6	18.83	5.49		
其他	45	18.22	3.56		
教育程度				1.400	0.2356
國小(含)以下	8	18.00	3.89		
國中	16	17.00	2.85		
高中(職)	104	19.14	3.82		
大學、專科	103	18.31	3.92		
研究所(含)以上	11	18.45	4.80		
主要經濟來源				0.131	0.1309
自己的工作收入	75	18.65	3.73		
配偶工作的收入	62	18.92	3.94		
退休金	51	18.61	3.49		

子女提供	17	16.18	3.71		
自己存款	28	19.43	4.26		
其他	10	18.10	5.20		
工作特性					
志工服務年資				4.290 **	0.0023
1年內	25	20.00	2.87		
2年內	38	19.16	3.72		
3年內	27	19.96	3.41		
4年內	34	16.65	4.44		
4年以上	119	18.39	3.85		
每星期固定的服務時數				0.970	0.4255
4小時(含)以下	194	18.64	3.83		
5-8小時	38	19.00	4.25		
9-12小時	7	16.00	3.51		
13-16小時	2	17.50	3.54		
17小時(含)以上	2	17.50	3.54		
配合需要增加服務時間				0.010	0.9912
是	135	18.61	3.79		
否	108	18.60	4.02		
在醫院服務的主要組別				0.710	0.6181
急診組	50	18.58	3.87		
門診組	137	18.29	3.91		
病房圖推	7	19.14	2.73		
病患陪伴	23	19.09	4.20		
行政協助	1	20.00			
其他特殊服務	25	19.72	3.86		
參加其他志願服務團體				-2.360 *	0.0191
有	90	17.84	4.15		
沒有	153	19.05	3.67		

註：*p<0.05，**p<0.01，***p<0.001

表 4-9 志工基本特性及工作特性對績效考核內在感受之雙變項分析

變項	對績效考核項目看法				P 值
	N	平均分數	標準差	F 值/T 值	
基本資料					
性別				-0.270	0.7908
男	46	16.83	3.93		
女	197	16.98	3.28		
年齡				1.190	0.3126
20 歲(含)以下	4	19.25	1.50		
21-30 歲	14	16.64	5.12		
31-40 歲	16	15.56	3.88		
41-50 歲	46	16.57	3.91		
51-60 歲	103	17.08	3.02		
61 歲(含)以上	60	17.30	3.06		
婚姻狀況				1.300	0.2758
未婚	34	16.50	3.77		
已婚	173	17.17	3.43		
其他	36	16.31	2.91		
職業				2.170	0.0730
上班族	62	16.15	3.56		
退休人員	57	17.23	3.06		
家管	87	17.61	3.26		
學生	16	16.13	4.49		
目前無工作	21	16.43	3.16		
宗教信仰				2.020	0.0922
佛教	134	17.40	3.21		
道教	41	16.22	4.11		
基督教	17	17.65	2.03		
天主教	6	16.33	3.72		
其他	45	16.09	3.48		
教育程度				0.810	0.5176
國小(含)以下	8	15.63	2.67		
國中	16	16.00	2.34		
高中(職)	104	17.16	3.42		
大學、專科	103	16.86	3.41		
研究所(含)以上	11	17.55	4.78		
主要經濟來源				1.880	0.0979
自己的工作收入	75	17.19	3.15		
配偶工作的收入	62	16.90	3.42		

退休金	51	17.18	2.88		
子女提供	17	15.00	3.41		
自己存款	28	17.68	3.28		
其他	10	15.50	6.36		
工作特性					
志工服務年資				2.160	0.0739
1年內	25	18.52	3.08		
2年內	38	17.13	3.29		
3年內	27	17.44	3.04		
4年內	34	16.21	3.21		
4年以上	119	16.66	3.57		
每星期固定的服務時數				0.650	0.6251
4小時(含)以下	194	16.90	3.56		
5-8小時	38	17.45	2.70		
9-12小時	7	15.29	2.43		
13-16小時	2	17.50	3.54		
17小時(含)以上	2	17.50	3.54		
配合需要增加服務時間				1.110	0.2693
是	135	17.16	3.34		
否	108	16.68	3.49		
在醫院服務的主要組別				1.650	0.1477
急診組	50	16.70	3.31		
門診組	137	16.66	3.54		
病房圖推	7	16.71	2.63		
病患陪伴	23	17.39	3.16		
行政協助	1	17.00			
其他特殊服務	25	18.68	2.98		
參加其他志願服務團體				-1.260	0.2104
有	90	16.59	3.63		
沒有	153	17.16	3.27		

註：* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$

第三節 因素分析

為了驗證所建立構面的相關性及精簡變數的目的。經由 SPSS8.2 統計套裝軟體進行因素分析之結果顯示原問卷設計有關志工參與動機共有 17 題，首先以主成分分析法進行因素萃取，結果志工參與動機最後由 15 個題目組成共萃取四個因素，2 個題目則被排除，累積解釋變異量為 60.75%，接續進行旋轉因素軸的動作，使得各因素的內涵變得更加清晰明顯。

經過上述統計後，接著進行因素之命名，主要由因素中之相對重要的因素來決定。根據張紹勳、林秀娟(1996)認為命名是一種依據學理進行的猜測工作，主要依據每一個共同因素中之負荷量較大的測驗性質來取名，以下研究將依此法暨參考轉軸後的因素矩陣、各個因素的解釋變異量及累積解釋變異量，加以確認所獲得之關鍵因素結果，並加以命名之，如表 4-7。

志工參與動機因素命名，由表 4-10 因為醫院提供很好的福利、擴展人際關係、因為醫院重視志工，三個題項之因素負荷量均大於 0.6，其它衡量因子（希望得到外界的肯定、為子孫祈福、因為醫院提供的獎勵制度、因為志工督導的領導方式），故命名構面為「社會化及實質回饋因素」；而因為可以獲得醫學知識、因為想學習如何照顧病人的經驗、個人的興趣則命名為「自我學習及興趣因素」；因為可以回饋社會、從幫助別人中肯定自己、因為宗教信仰賦予我的使命則命名為「回饋責任及自我突破因素」；因為大家相處愉快、可以實現我內心的期望則命名為「工作氣氛及期望因素」。

表 4-10 因素分析表

萃取成份	構面	題號	衡量因子	因素負荷	特徵值	解釋變異量%	累積解釋變異量%
一	社會化及實質回饋因素	9	希望得到外界的肯定	0.672	5.078	33.85	33.85
		10	為子孫祈福	0.648			
		12	因為志工督導的領導方式	0.511			
		13	因為醫院重視志工	0.707			
		14	因為醫院提供的獎勵制度	0.646			
		16	因為醫院提供很好的福利	0.876			
二	自我學習及興趣因素	2	個人的興趣	0.673	1.665	11.1	44.96
		4	因為想學習如何照顧病人的經驗	0.745			
		5	因為可以獲得醫學知識	0.828			
三	回饋責任及自我突破因素	1	回饋社會	0.795	1.246	8.31	53.26
		3	因為宗教信仰賦予我的使命	0.505			
		8	從幫助別人中肯定自己	0.604			
四	工作氣氛及期望因素	15	因為大家相處愉快	0.855	1.123	7.49	60.75
		17	可以實現我內心的期望	0.468			

萃取方法：主成分分析。座標轉換方法：varimax 法

第四節 複迴歸分析

本研究以志工參與動機面對績效考核時態度與感受之影響為架構主軸，探討志工參與動機、人口特質對績效考核項目的看法、績效考核功能的態度及對績效考核的內在感受是否會有相關，應用複迴歸分析法進行研究。以對績效考核項目看法、對績效考核功能的態度為依變項，探討社會化及實質回饋因素、自我學習及興趣因素、回饋責任及自我突破因素、工作氣氛及期望因素和對績效考核項目看法、對績效考核功能的態度的相關。

由表 4-11 中可知，在調整模式中的其他變項之下，志工參與動機對績效考核項目看法的相關，社會化及實質回饋、自我學習及興趣、工作氣氛及期望三個因素均與對績效考核項目看法呈顯著正相關 ($P=0.0012$ 、 $P<0.0001$ 、 $P=0.0002$)，此三因素每增加一分，對績效考核項目看法之分數分別增加 0.899、1.480 及 1.000 分，其他顯著的變項包括婚姻狀況、職業、主要經濟來源，其中已婚者較未婚者高 3.144 分，其他婚姻狀況較未婚者高 3.304 分，家管及目前無工作者較於上班族分別高 2.672、2.209 分，就經濟來源方面以自己的工作為主要收入者有顯著的正相關；由表 4-12 可知志工參與動機對績效考核功能看法，社會化及實質回饋、自我學習及興趣、回饋責任及自我突破、工作氣氛及期望四個因素均對績效考核功能看法呈顯著正面相關 ($P=0.0004$ 、 $P<0.0001$ 、 $P=0.0001$ 、 $P=0.0105$)，此四因素每增加一分，對績效考核功能看法之分數分別增加 0.873、1.220、0.942、0.601 分，其他顯著的變項有職業，其中家管及學生分別高於上班族 2.532、3.468 分；由表 4-13 可知績效考核功能和對績效考核內在感受有顯著的正相關 ($P<0.0001$)，此變項每增加一分，對績效考核內在感受之分

數增加 0.396 分。自我學習及興趣因素對績效考核內在感受有顯著的正面相關($P=0.0302$)，此一因素每增加一分，對績效考核內在感受之分數增加 0.443 分。回饋責任及自我突破因素對績效考核內在感受有顯著的負相關($P=0.0180$)，此因素每增加一分，對績效考核內在感受之分數減少 0.461 分。其他顯著的變項年齡、職業、教育程度和主要經濟來源，其中年齡 20 歲(含)以下分別高於 21-30 歲 4.713 分、31-40 歲 7.170 分、41-50 歲 5.680 分、60 歲(含)以上 4.616 分，職業家管高於上班族 1.678 分，教育程度研究所高於國小(含)以下 3.554 分，主要經濟來源為自己的工作收入高於配偶工作的收入 1.882 分、子女提供 2.882 分、自己存款 1684 分和其他 3.610 分。

表 4-11 志工參與動機對績效考核項目看法之複迴歸分析

變項	迴歸係數	標準 誤	t 值	p 值
常數	28.624	3.312		
基本資料				
性別				
男(參考組)				
女	-0.261	0.788	-0.330	0.7404
年齡				
20 歲(含)以下(參考組)				
21-30 歲	-0.231	2.998	-0.080	0.9386
31-40 歲	-2.860	3.235	-0.880	0.3777
41-50 歲	-3.344	3.125	-1.070	0.2858
51-60 歲	-3.572	3.178	-1.120	0.2624
61 歲(含)以上	-3.186	3.259	-0.980	0.3294
婚姻狀況				
未婚(參考組)				
已婚	3.144	1.168	2.690 **	0.0077
其他	3.304	1.322	2.500 *	0.0132
職業				
上班族(參考組)				
退休人員	1.478	1.211	1.220	0.2236
家管	2.672	1.052	2.540 *	0.0118

學生	3.148	1.650	1.910	0.0578
目前無工作	2.209	1.104	2.000 *	0.0467
宗教信仰				
佛教(參考組)				
道教	-0.442	0.721	-0.610	0.5409
基督教	-0.369	1.052	-0.350	0.7261
天主教	-1.493	1.685	-0.890	0.3766
其他	1.412	0.765	1.840	0.0667
教育程度				
國小(含)以下(參考組)				
國中	-2.292	1.707	-1.340	0.1810
高中(職)	2.478	1.471	1.680	0.0938
大學、專科	2.770	1.522	1.820	0.0703
研究所(含)以上	1.957	1.987	0.980	0.3260
主要經濟來源				
自己的工作收入(參考組)				
配偶工作的收入	-1.974	1.058	-1.870	0.0637
退休金	-1.650	1.181	-1.400	0.1640
子女提供	-1.416	1.419	-1.000	0.3197
自己存款	-1.136	1.135	-1.000	0.3182
其他	-5.164	1.983	-2.600 **	0.0099
工作特性				
志工服務年資				
1年內(參考組)				
2年內	0.746	1.132	0.660	0.5103
3年內	1.731	1.218	1.420	0.1568
4年內	0.759	1.217	0.620	0.5333
4年以上	0.996	1.065	0.940	0.3508
每星期固定的服務時數				
4小時(含)以下(參考組)				
5-8小時	0.577	0.721	0.800	0.4245
9-12小時	-2.716	1.730	-1.570	0.1181
13-16小時	-3.820	2.841	-1.340	0.1803
17小時(含)以上	-1.252	2.928	-0.430	0.6693
配合需要增加服務時間				
是	0.899	0.545	1.650	0.1007
否(參考組)				
在醫院服務的主要組別				
急診組(參考組)				
門診組	-0.109	0.738	-0.150	0.8825
病房圖推	0.893	1.783	0.500	0.6169

病患陪伴	0.501	1.027	0.490	0.6261
行政協助	0.192	4.348	0.040	0.9648
其他特殊服務	0.236	1.051	0.220	0.8226
參加其他志願服務團體				
有	0.036	0.585	0.060	0.9510
沒有(參考組)				
參與動機因素				
社會化及實質回饋因素	0.899	0.274	3.280 **	0.0012
自我學習及興趣因素	1.480	0.274	5.410 ***	<.0001
回饋責任及自我突破因素	0.462	0.275	1.680	0.0951
工作氣氛及期望因素	1.000	0.263	3.800 **	0.0002

註：R² = 0.4194, Adjusted R² = 0.2897
 *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

表 4- 12 志工參與動機對績效考核功能看法之複迴歸分析

變項	迴歸係數	標準 誤	t 值	p 值
常數	18.487	2.928		
基本資料				
性別				
男(參考組)				
女	-0.747	0.696	-1.070	0.2849
年齡				
20 歲(含)以下(參考組)				
21-30 歲	-0.955	2.650	-0.360	0.7191
31-40 歲	-0.951	2.860	-0.330	0.7397
41-50 歲	-1.412	2.763	-0.510	0.6098
51-60 歲	-2.073	2.810	-0.740	0.4616
61 歲(含)以上	-1.673	2.881	-0.580	0.5622
婚姻狀況				
未婚(參考組)				
已婚	1.542	1.033	1.490	0.1370
其他	1.923	1.168	1.650	0.1015
職業				
上班族(參考組)				
退休人員	1.569	1.071	1.470	0.1445
家管	2.532	0.930	2.720 **	0.0071
學生	3.468	1.458	2.380 *	0.0184
目前無工作	1.757	0.976	1.800	0.0733
宗教信仰				
佛教(參考組)				

道教	-0.729	0.638	-1.140	0.2543
基督教	0.205	0.930	0.220	0.8256
天主教	-0.292	1.490	-0.200	0.8446
其他	-0.482	0.677	-0.710	0.4771
教育程度				
國小(含)以下(參考組)				
國中	-0.528	1.510	-0.350	0.7268
高中(職)	2.001	1.301	1.540	0.1256
大學、專科	1.181	1.346	0.880	0.3814
研究所(含)以上	1.813	1.757	1.030	0.3033
主要經濟來源				
自己的工作收入(參考組)				
配偶工作的收入	-1.002	0.936	-1.070	0.2854
退休金	-1.657	1.044	-1.590	0.1143
子女提供	-2.381	1.255	-1.900	0.0592
自己存款	-1.231	1.004	-1.230	0.2216
其他	-2.846	1.753	-1.620	0.1061
工作特性				
志工服務年資				
1年內(參考組)				
2年內	-0.332	1.001	-0.330	0.7401
3年內	0.276	1.077	0.260	0.7978
4年內	-1.931	1.076	-1.800	0.0741
4年以上	-0.320	0.942	-0.340	0.7341
每星期固定的服務時數				
4小時(含)以下(參考組)				
5-8小時	0.270	0.637	0.420	0.6719
9-12小時	-1.338	1.530	-0.870	0.3830
13-16小時	-1.833	2.512	-0.730	0.4666
17小時(含)以上	-2.724	2.589	-1.050	0.2940
配合需要增加服務時間				
是	0.154	0.482	0.320	0.7499
否(參考組)				
在醫院服務的主要組別				
急診組(參考組)				
門診組	-0.186	0.652	-0.290	0.7759
病房圖推	0.657	1.577	0.420	0.6774
病患陪伴	0.340	0.908	0.380	0.7081
行政協助	1.136	3.844	0.300	0.7679
其他特殊服務	-0.242	0.929	-0.260	0.7953
參加其他志願服務團體				

有	-0.951	0.518	-1.840	0.0678
沒有(參考組)				
參與動機因素				
社會化及實質回饋因素	0.873	0.242	3.600 ***	0.0004
自我學習及興趣因素	1.220	0.242	5.040 ***	<.0001
回饋責任及自我突破因素	0.942	0.243	3.870 ***	0.0001
工作氣氛及期望因素	0.601	0.233	2.580 *	0.0105

註：R²=0.4091, Adjusted R²=0.2771

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

表 4- 13 志工參與動機對績效考核內在感受之複迴歸分析

變項	迴歸係數	標準 誤	t 值	p 值
常數	11.589	2.679		
基本資料				
性別				
男(參考組)				
女	-0.050	0.535	-0.090	0.9252
年齡				
20 歲(含)以下(參考組)				
21-30 歲	-4.713	2.029	-2.320 *	0.0212
31-40 歲	-7.170	2.193	-3.270 **	0.0013
41-50 歲	-5.680	2.121	-2.680 **	0.0080
51-60 歲	-4.786	2.158	-2.220 *	0.0277
61 歲(含)以上	-4.616	2.211	-2.090 *	0.0381
婚姻狀況				
未婚(參考組)				
已婚	-0.397	0.805	-0.490	0.6222
其他	-0.841	0.910	-0.920	0.3563
職業				
上班族(參考組)				
退休人員	0.935	0.825	1.130	0.2586
家管	1.678	0.730	2.300 *	0.0225
學生	-0.312	1.135	-0.280	0.7835
目前無工作	0.528	0.757	0.700	0.4864
宗教信仰				
佛教(參考組)				
道教	-0.162	0.490	-0.330	0.7413
基督教	0.240	0.713	0.340	0.7363
天主教	-1.478	1.143	-1.290	0.1973

其他	-0.644	0.526	-1.220	0.2221
教育程度				
國小(含)以下(參考組)				
國中	1.502	1.161	1.290	0.1973
高中(職)	1.323	1.005	1.320	0.1897
大學、專科	1.506	1.039	1.450	0.1488
研究所(含)以上	3.554	1.350	2.630 **	0.0091
主要經濟來源				
自己的工作收入(參考組)				
配偶工作的收入	-1.882	0.723	-2.600 **	0.0099
退休金	-1.586	0.806	-1.970	0.0505
子女提供	-2.882	0.969	-2.970 **	0.0033
自己存款	-1.684	0.772	-2.180 *	0.0303
其他	-3.610	1.366	-2.640 **	0.0089
工作特性				
志工服務年資				
1年內(參考組)				
2年內	-0.844	0.767	-1.100	0.2728
3年內	-1.461	0.829	-1.760	0.0794
4年內	-0.659	0.835	-0.790	0.4308
4年以上	-0.971	0.723	-1.340	0.1808
每星期固定的服務時數				
4小時(含)以下(參考組)				
5-8小時	0.116	0.489	0.240	0.8122
9-12小時	0.216	1.178	0.180	0.8548
13-16小時	1.656	1.932	0.860	0.3925
17小時(含)以上	1.984	1.987	1.000	0.3193
配合需要增加服務時間				
是	0.322	0.371	0.870	0.3870
否(參考組)				
在醫院服務的主要組別				
急診組(參考組)				
門診組	-0.203	0.499	-0.410	0.6846
病房圖推	-1.322	1.208	-1.090	0.2752
病患陪伴	0.107	0.695	0.150	0.8782
行政協助	-2.621	2.943	-0.890	0.3743
其他特殊服務	1.175	0.712	1.650	0.1003
參加其他志願服務團體				
有	-0.026	0.400	-0.070	0.9479
沒有(參考組)				
對績效考核之看法				

績效考核項目	0.102	0.053	1.950	0.0531
績效考核功能	0.396	0.059	6.660 ***	<.0001
參與動機因素				
社會化及實質回饋因素	0.017	0.193	0.090	0.9311
自我學習及興趣因素	0.443	0.203	2.180 *	0.0302
回饋責任及自我突破因素	-0.461	0.193	-2.380 *	0.0180
工作氣氛及期望因素	-0.247	0.185	-1.330	0.1842

註：R²= 0.5550, Adjusted R² =0.4501

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001



第五章 討論

本研究根據問卷分析結果討論，就人口學特質：性別方面女性最多，年齡介於 51-60 歲的中年人，已婚家管及佛教徒居多，學歷以高中及大學、專科佔多數，此結果與許秀芸(2005)所研究的結果相似，顯示女性步入中年後，在無經濟壓力的狀態下，兒女已漸漸長大後，於閒暇的時間能藉由志工的服務，在度進入社會與人群接觸，拓展人際關係，並透過醫院的教育訓練，學習其他專長，增加知識提升心靈的成長。

就工作性質方面：志工服務年資在 4 年以上且每星期服務時數 4 小時內佔多數，服務組別以門診組為最多，其次是急診組，可見門診服務的需求量大，另一方面也能顯示在第一線服務病患的志工，在服務的過程中能直接得到回饋，進而增強服務動機。

在志工參與動機方面：以個人興趣為最高，其次依序為回饋社會、從幫助別人中肯定自己，此結果與基本特質相符合，已婚婦女藉由參與志工服務能夠使她們有機會再學習、個人成長與心靈的提升，亦是志願服務的重要動機。回饋社會、從幫助別人中肯定自己，是助人、做好事與具有社會責任感利他的參與，是最常見的參與的動機。

志工對績效考核項目看法：績效考核應包含哪些項目，其中平均分數最高者為服務態度，依序為團隊合作、服裝儀容，由此得知，醫院志工大多數都認為服務態度是應納入績效考核項目之中，蕭富峰(2011)行銷管理中提及服務除了結果品質之外，也非常重視過程品質，因為顧客經常親臨服務現場，親眼目睹、甚或親身參與整個服務的過程，這種與服務運作緊密互動的情況，使得顧客對服務品質的感受是非常深刻而直接的，且會對其滿意與否形成重大的影響。學者指

出(Zeithaml et al., 2009)服務品質包含五個衡量構面：可靠性、確信度、有形線索、同理心、反應能力。有形線索係指實體設施、相關儀器設備，以及人員和書面文件的外觀等，顧客的感官系統所能接收到的所有資訊。有形線索提供了服務的實體象徵或形象，顧客常常會用它來評估服務的品質。醫療服務也應重視這些有形的部分，例如：醫療服務人員的制服、診療室與辦公場所的佈置、文宣資料的設計、機器設備的陳列，以及各項證書和榮譽的展示等，都應加以用心規劃，以增強病患及家屬對服務品質的認知與感受。在組織中，有許多的工作目標是需要各成員間互助合作才能達成目標的，志工團隊也不例外，醫療機構在追求高醫療照護品質的同時，相對的也會要求志工的服務品質能配合達到其要求的照護品質，因此志工團體的服務品質也會影響其機構是否能達成高醫療照護品質的目標，志工團隊的合作性就愈顯重要。志工團體可藉由眾人的力量來達成目標，所以現在的企業或志工，大多不再講求所謂的英雄主義，而是要求團隊合作，有一些研究也發現運用團隊可加強問題解決能力，可提高生產力(Parker, 1990; Thomas & Kenneth, 1996)，以有效的利用資源達到最高的效益。

志工對於績效考核功能看法，平均分數最高的為「促使我維護機構的服務品質，對機構有正面意義」，此認知與志工對績效考核項目看法的結果契合，志工服務過程中給予病患良好的服務品質，對機構而言是一種無形的行銷方式，志工服務不但能滿足病患的需求，在服務的同時病患的回饋也能滿足志工被受到肯定的內在感受，亦提升醫院的正面形象。

志工對於績效考核內在感受，平均分數最高的為「讓我感覺認真的服務受到肯定」，其次為「讓我感覺更能激發服務熱忱」，此結果符合張英陣(1998)的理念，志工的考核一方面做為獎勵的依據，可為

一種誘因機制；另一方面則是瞭解志工在工作中的表現，是一種管理工具。志工雖然不求回報，但是適當的表揚或獎勵，對志工的成就感卻是非常受用，代表一種肯定和感謝，不要因為擔心獎勵志工可能有負面的影響，因為任何人都需要鼓勵的，績效評估卻是維繫志工的重要管理過程。

針對志工參與動機對績效考核項目看法，社會化及實質回饋、自我學習及興趣、工作氣氛及期望三個因素均對績效考核項目看法呈顯著正相關，顯示志工參與動機為此三因素的志工能認同績效考核項目，此研究結果驗證了 Schram(1993)的利他主義，他認為利他行為是從提高他人的滿足中同時也滿足了自己，且並不期望得到回報。換句話說，即是藉由服務的過程裡，實現利他的動機外，並滿足個人利己的需求，這也是維繫志願服務的重要關鍵。

社會化及實質回饋、自我學習及興趣、回饋責任及自我突破、工作氣氛及期望四個因素均對績效考核功能看法呈顯著正面影響，此現象顯示出志工參與動機不論歸屬在任一因素，對績效考核功能的看法都有正向的看法，此結果在文獻上也驗證了羅清寶(2001)表示機構在進行志工評估時，與志工在知識上有充分的認知、在觀念上願意合作，且在訂定評估標準時透過溝通與參與共同創造出來的評核標準，能被志工接受。

績效考核功能和對績效考核內在感受有顯著的正相關，顯示績效考核功能在志工內在感受是有正向意義的，此結果與羅清寶(2001)的概念相符合，羅清寶表示組織透過績效考核來瞭解志工工作表現的優缺點，並討論如何來改進這些問題。此外，更針對所發覺出來的志工特色，進行工作調整，使每個志工能適得其所，發揮專長。也可透過考核的共同參與過程，加強志工與機構的關係，機構也可藉此表示對

志工的感謝。因此，績效考核是一個互動溝通的過程，並且確立未來進一步努力的方向，可以使機構擁有積極進步的動力。

自我學習及興趣因素對績效考核內在感受有顯著的正面相關，此因素的志工以學習知識及興趣為主要動機，志工可從服務中或教育訓練中獲得樂趣及自我學習的機會，而良好的工作熱忱及積極的學習精神，透過績效考核制度能加強此參與動機因素的志工對組織的承諾，此結果與羅清寶(2001)的概念一致。

回饋責任及自我突破因素對績效考核內在感受有顯著的負相關，回饋社會、因為宗教信仰賦予我的使命、從幫助別人中肯定自己，此種動機的志工面對績效考核其內在感受是有負面的影響，可能他們認為績效考核是懷疑他們能力，以致造成他們重大壓力此概念驗證了文獻中曾華源、曾騰光(2003)的理論。



第六章 結論與建議

第一節 結論

志工參與動機是多重因素所構成，本研究動機係由志工自己勾選的主要單一動機研究而成，雖然無法以單一動機來解釋，但是誠如史密斯(1982)認為的，志工在服務的過程裡，實現他們的各種動機外，並滿足了個人的內在需求這是維繫志願服務的重要關鍵，所以在志工績效考核制度下維繫志工持續的服務，這才是最重要的目的。

在第四章分析結果顯示出，若為社會化及實質回饋因素、回饋責任及自我突破因素或工作氣氛及期望因素其對績效考核的內在感受呈正面影響，若志工參與動機以自我學習及興趣因素者其對績效考核的內在感受呈負面影響，由此可知，大多數的志工面對績效考核持正向的看法。

整體上而言不論是志工參與動機對績效考核項目的看法、志工參與動機對績效考核功能的看法、志工參與動機對績效考核內在感受，以社會化及實質回饋因素、自我學習及興趣因素、回饋責任及自我突破因素、工作氣氛及期望因素四大因素分析均有顯著的正面影響。因此，志工的參與動機對績效考核項目、績效考核功能及及內在的感受，都有正面的看法。

因此，績效考核雖然是一件相當敏感的工作，但是，透過良好的溝通方式及教育訓練，與志工達成共識，建立一套公平的考核標準，並提供志工在服務時有依循的規則，考核結果能充分回饋讓志工了解自己的優缺點，及改進的方向，幫助志工在服務的過程中充分表現應有的服務品質，如此不但能達到組織要求的品質，更能讓志工在服務的過程中充滿自信，進而滿足志工的參與動機。

第二節 建議

根據本研究顯示志工參與動機為影響績效考核控制態度之因素，志工對績效考核項目應包括哪些項目其統計結果顯示，以服務態度為最高，其次依序有團隊合作、服裝儀容，這足以顯示這三項是志工認同的重要指標，本研究亦提出下列幾項建議。

醫院在設計績效考核制度時，可將小組互助合作的團隊能力、互助性、支援性納入考核項目，另外在徵召志工時亦可先瞭解其需求，在安排服務內容，才能適才適所，同時亦可將志工參與動機列入參考的依據。

教育訓練可依據考核結果安排課程，績效考核除了讓志工瞭解自己的優缺點外，也是讓志工督導者瞭解志工較缺乏的項目，考核結果必須善加應用，透過資料分析能充分了解志工的優缺點，故可安排加強教育志工缺乏的部份。

提昇服務品質需持之以恆，透過檢討、改善、鼓勵不間斷的循環流程，以實務案例做檢討，由志工提出問題，運用資深志工良好處理過程的經驗分享，配合志工督導的適當建議，可加深志工面對問題時的應變能力，及時的鼓勵志工已改善的情況，能增加志工自信心及學習精神，提高服務品質。

服務機構應加強志工服務態度訓練，所謂服務態度係指讓被服務者有安全感並具有可信度、專業度，能保守病患隱私權的服務態度。能正確地在適當時機提供貼心的服務，在伸出援手協助病患時能保有病患的自尊心，此訓練可提高病患滿意度及志工的專業態度及能力。

志工的服裝儀容是一門不可忽視的課程，適當的服裝是禮貌的象徵，亦是尊重病患的一種態度，需教育志工在服務時如何穿著得體服裝，透過良好的教育訓練及規範，使志工穿著正確的服裝不但能讓志

工在舒適的情況下服務，也可提昇服務效率，故服裝儀容的相關知識對志工而言是必備的條件。

服務機構應投入美姿美儀的教育訓練成本，志工服務係為第一線的服務人員，雖非員工，但一般病患或家屬已將志工視為醫院的一份子，故志工身著志工背心在服務場所服務時即代表著醫院形象，志工的舉手投足之間，無不影響病患對醫院的觀感，因此，優美肢體動作，無形的肢體語言及微笑，可提高志工的服務效能。

強化志工對組織的使命及目標有更多的認識及認同，好的教育訓練可以增加志工為組織及工作內涵的了解，透過教育訓練過程將組織未來的計畫及目標讓志工充分瞭解，不僅可以提升志工的服務品質，更是深化瞭解個人的自我成長，進而達成組織目標。

志工績效考核是一種管理工具及過程，但並非只是單純評估的功能，更重要的是在互動與溝通的過程，透過充分的溝通，可使志工督導者與志工相互達成考核標準的共識及認同組織的期望及規定，以確立未來進一步努力的方向，可使機構擁有一群積極進步的志工資源。

志工督導是志工團隊的領導者，其身負管理責任，應主動關懷志工的身心狀態，與志工保持良好的互動關係，適時的給予正向鼓勵、安撫、溝通及協調，甚至於在志工遇到困難或錯誤時，及時的伸出援手，給予指導協助，而非指責與推諉責任，如此方可提高團隊的向心力及凝聚力。

第三節 研究限制

1. 本研究對象為台中市某一醫學中心醫院的志工，無法代表所有志工，故研究結果缺乏外推性。

2. 調查問卷的題項中，許多是詢問志工的參與動機、態度與感受的問題，某些牽涉到個人價值觀的陳述，可能有些志工會遷就或揣摩研究者的意向，不會據實陳述他真正的看法和感受，而使研究結果產生社會可欲性的誤差(socialdesirabilitybias)。

3. 調查問卷的題項中，關於志工工作性質的題項許多是要志工回憶過去的服務經驗，可能會產生回憶性偏差(recallbias)的問題。



參考文獻

- Drucker,P.E.(1989).What business can learn form nonprofits.*Harvard Business Review*,89(4),88-93
- L.R.Fische & K.B.Scheffer(1993).Older.Volunteers : a Guide to Research and Practice, New bury:Sage.
- Maslow,A.H.,(1957)."A Theory of Human Motivation ", *Psychology Review*, pp.370-396 。
- Owens,R.G.,(1991).Organizational Behaviorin Education, Boston: Allynand Bacon 。
- Parker,G.M.,(1990).*TeamPlayersandTeamwork:TheNewCompetitiveBussinessStraegy* .SanFrancisco:Jossey-BassInc.,Publishers.
- Pinder,C.C.,(1984).Workmotivation:Theory,issues,andapplications.Glenview,IL:Scott ,Foresmanandcompany.
- Robbins,S.P.,(1992).Organizational Behavior 6th,PrenticeHallIn.
- Schram.,(1985).MotivatingVolunteersHowtheRewardsofUnpaidworkCanMeetPeople'sNeeds.VancouverVolunteerPublication,.13-29
- Smith,D.H.,(1982).“Altruism,Volunteers,andVolumteerism,”*JournalofVoluntaryActio nResearch*,Vol.10,No.1,pp.21-23
- Thomas,J.B.,&Kenneth,P.D.M.,(1996).DiagnosingWhwtheranOrganizationIsTrulyRe adytoEmopowerWorkTeams:ACaseStudy.*HumanResourcePlanning*,19:38-47.
- 王冕三(2008)，志工現象的反思。品質月刊/2008.02：50-51。

- 何美珍(2008)，非營利組織女性志工的參與動機、工作投入和工作表現之研究。
銘傳大學公共事務學研究所碩士論文。
- 吳寧遠(2000)，非營利組織法令與宗教組織法令。論文發表於南華管理學院舉辦
之「非營利事業管理規劃」學術研討會，嘉義縣。
- 林威宇(2000)。醫院醫療事務部門實施績效獎金制度前後，對其員工認知、態度
及工作滿意改變之相關研究。台北：國立臺灣醫療機構管理研究所碩士論文。
- 林勝義(2006)，志願服務與志工管理：做快樂的志工管理者。台北市：五南書局。
- 范美翠(2004)，志工管理：以財團法人嘉義基督教醫院為例。南華大學非營利事
業管理研究所碩士論文。
- 徐淑靜(2006)，慈濟基金會社區志工管理之研究-以桃園地區為例。元智大學資訊
社會學研究所碩士論文。
- 張春興(1993)，心理學，台北：東華書局。
- 張英陣(1997)，激勵措施與志願服務的持續。社區發展季刊，78：54-64。
- 張紹勳、林秀娟(1996)，「SPSSForWindows 統計分析—初等統計與高等統計上、
下冊」，松崗電腦圖書公司。
- 張菁芬、胡愈寧、梁世武(2002)，九十三年國內青年參與志願服務及服務學習現
況調查。
- 許世雨(1992)，「非營利部門對公共行政之影響」。國立政治大學公共行政研究
所碩士論文。

許秀芸、陳育忠、高森永、朱益宏、沈淑珍(2005)，醫院志工服務動機與工作滿意度研究。臺灣期刊，30：13-30。

郭春樂(2007)，生命線協談志工人力資源管理之探討。東吳大學社會工作學系碩士論文。

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在職專班碩士論文。

陳定銘(2000)，非營利組織志工招募與甄選的探討。社區發展季刊，58，28-41。

陳金貴(1994)，美國非營利組織的人力資源管理。台北市：瑞興。

曾華源(1997)，人群服務組織志願工作者人力運用規劃之探究。社區發展季刊，78：28-34。

曾華源、郭靜晃(2000)，志工人力資源的開拓與整合。社區發展季刊，89：128-144。

曾華源、曾騰光(2003)，志願服務概論。台北市：揚智文化。

黃永明(1999)，「大學生參與少年福利志願服務機構之選擇與工作滿意之研究—以台中縣、市為例」。國立暨南國際大學社會政策與社會福利工作學研究所碩士論文。

黃皇凱(1997)，非營利組織人力資源管理個案研究—以高雄市文教基金會為例。中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。

黃源協 (2002)。社會工作管理。台北市：揚智文化。

黃蒂(1988)，〈生命線志願工作者的工作價值與工作滿足之研究〉，東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版。

黃翠蓮(1999)，「公務機關志願工作人員參與動機、領導形式與組織承諾關係之研究—以台北市政府志工為例」。私立輔仁大學管理學研究所碩士論文。

劉秀珠(2004)，我國特殊教育學校志工管理之研究—以桃園啟智學校為例。世新大學行政管理系碩士論文。

潘韋汝(2005)，團隊獎勵制度對員工工作態度之影響—以薪資制度與福利滿意為干擾變項。國立中央大學人力資源管理所碩士論文。

蔡啟源(1995)。影響高齡持續參與志願服務之因素探討。行政院國科會專題研究計畫成果報告。

鄭淑萍(2010)，高雄市國民小學志工招募與留用策略規劃之研究：以平衡計分卡觀點。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文。

蕭富峰(2011)，行銷管理。台北市：智勝文化。

龍紀萱(1997)，從實務經驗談志工督導的任務與角色。社會福利，133：46-8。

羅清寶(2001)，非營利組織人力資源管理之研究—以高雄市生命線志工為例。國立中山大學人力資源研究所碩士論文。

附錄

【志工參與動機面對考核制度態度之影響調查】

親愛的志工朋友您好：

我是中國醫藥大學醫務管理學研究所在職專班的研究生，目前正從事有關志工議題的研究，十分需要您的幫忙與支持，祈望您能撥空填寫這份問卷調查。此份問卷調查的主要目的在了解醫院志工的參與動機面對績效考核制度態度之影響，其調查結果僅限學術研究之用，您所填寫的資料絕對保密，請協助填寫下列資料，本問卷為不記名方式勾選，請放心填寫，謝謝您的協助。

祝您 身體健康
萬事如意

中國醫藥大學醫務管理學研究所在職專班

指導教授：楊文惠 博士

研究生：李秀貞 敬上

中華民國一〇〇年三月

一、基本資料：請依序勾選

1.性別：①男 ②女

2.您的年齡：①20歲(含)以下 ②21-30歲 ③31-40歲
④41-50歲 ⑤51-60歲以上 ⑥61歲(含)以上

3.您的婚姻狀況：①未婚 ②已婚 ③其他（離婚、分居、喪偶等）

4.您主要的職業是：①上班族 ②退休人員 ③家管 ④學生
④目前無工作 ⑤其他

5.您是否有宗教信仰：①佛教 ②道教 ③基督教 ④天主教 ⑤其他_____

6.您的最高學歷：①國小(含)以下 ②國中 ③高中(職) ④大學、專科
⑤ 研究所(含)以上

7.您生活的主要經濟來源是：

①自己的工作收入 ②配偶工作的收入 ③退休金 ④子女提供
⑤自己存款 ⑥其他_____(請註明)

二、下列題目是您在醫院擔任志工的工作性質，請依續填寫：

- 1.您在醫院擔任志工的服務總年資：①1年內 ②2年內
③3年內 ④4年內 ⑤4年以上
- 2.您在醫院擔任志工每星期固定的服務時數：①4小時(含)以下
②5-8小時 ③9-12小時 ④13-16小時 ⑤17小時(含)以上
- 3.除了您自己固定的當班時間外，是否會配合醫院需要增加服務時間：
①是⇒配合增加時間的理由是：①代班 ②行政協助
③其他醫院活動_____ (請註明)
②否
- 4.您目前在醫院服務的主要組別：
①急診組 ②門診組 ③病房圖推 ④病患陪伴 ⑤行政協助
⑥其他特殊服務_____ (請註明)
- 5.您目前除了在醫院服務外，還有沒有參加其他志願服務團體：
①有 _____ (請註明機構名稱)
②沒有

三、下列有關您選擇醫院當志工的參與動機，請您依照每個問題，由非常同意到非常不同意，逐一做適當的勾選：

	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1. 參加醫院志工服務是為了回饋社會	<input type="checkbox"/>				
2. 參加醫院志工服務是個人的興趣	<input type="checkbox"/>				
3. 參加醫院志工服務是因為宗教信仰賦予我的使命	<input type="checkbox"/>				
4. 參加醫院志工服務是因為想學習如何照顧病人的經驗	<input type="checkbox"/>				
5. 參加醫院志工服務是因為可以獲得醫學知識	<input type="checkbox"/>				
6. 參加醫院志工服務是想改變目前的生活型態	<input type="checkbox"/>				
7. 參加醫院志工服務是受周遭朋友的影響	<input type="checkbox"/>				
8. 參加醫院志工服務是從幫助別人中肯定自己	<input type="checkbox"/>				
9. 參加醫院志工服務是希望得到外界的肯定	<input type="checkbox"/>				
10. 參加醫院志工服務是在為子孫祈福	<input type="checkbox"/>				
11. 參加醫院志工服務是在擴展人際關係	<input type="checkbox"/>				
12. 參加醫院志工服務是因為志工督導的領導方式	<input type="checkbox"/>				
13. 參加醫院志工服務是因為醫院重視志工	<input type="checkbox"/>				
14. 參加醫院志工服務是因為醫院提供的獎勵制度	<input type="checkbox"/>				
15. 參加醫院志工服務是因為大家相處愉快	<input type="checkbox"/>				
16. 參加醫院志工服務是因為醫院提供很好的福利	<input type="checkbox"/>				
17. 參加醫院志工服務可以實現我內心的期望	<input type="checkbox"/>				

四、下列題目是您對目前醫院志工績效考核項目的看法，請依同意程度，由非常同意依次類至非常不同意，請依您的看法逐一勾選：

	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1. 我認為志工考核項目應包含教育訓練	<input type="checkbox"/>				
2. 我認為志工考核項目應包含出勤狀況	<input type="checkbox"/>				
3. 我認為志工考核項目應包含服裝儀容	<input type="checkbox"/>				
4. 我認為志工考核項目應包含服務態度	<input type="checkbox"/>				
5. 我認為志工考核項目應包含團隊合作	<input type="checkbox"/>				
6. 我認為志工考核項目應包含特殊優良事蹟	<input type="checkbox"/>				
7. 我認為志工考核項目應包含院內、外申訴案件	<input type="checkbox"/>				
8. 我願意接受志工考核結果	<input type="checkbox"/>				

五、下列題目是您對目前醫院志工績效考核功能的看法，請依同意程度，由非常同意依次類至非常不同意，請依您的看法逐一勾選：

	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1. 我覺得透過志工考核制度，能促使我謹慎的配合服務規定	<input type="checkbox"/>				
2. 我覺得透過志工考核制度，能促使我覺察服務的方式是否符合專業要求	<input type="checkbox"/>				
3. 我覺得透過志工考核制度，能促使我避免服務的退步及鬆懈	<input type="checkbox"/>				
4. 我覺得透過志工考核制度，能促使我評估自己一年來的學習成效及檢視服務技能	<input type="checkbox"/>				
5. 我覺得透過志工考核制度，能促使我維護機構的服務品質，對機構有正面的意義	<input type="checkbox"/>				

六、下列題目是您對目前醫院志工績效考核內在的感受，請依同意程度，由非常同意依次類至非常不同意，請依您的看法逐一勾選：

	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1.我覺得志工考核讓我感覺不被尊重	<input type="checkbox"/>				
2.我覺得志工考核讓我感覺壓力很大	<input type="checkbox"/>				
3.我覺得志工考核讓我感覺服務的很不快樂	<input type="checkbox"/>				
4.我覺得志工考核讓我感覺認真的服務受到肯定	<input type="checkbox"/>				
5.我覺得志工考核讓我感覺更能激發服務的熱忱	<input type="checkbox"/>				

致謝：您的問卷填寫完畢，謝謝您的協助！！

