

南華大學管理學院企業管理學系非營利事業管理碩士班

碩士論文

Master Program in Nonprofit Organization Management

Department of Business Administration

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

非營利組織志工服務影響因素之研究—以崇德光慧經典

教育推廣讀經班為例

The Study of the Influencing Factors of Non-profit Organizations

Volunteer Service: An Example of Chongde Guanghui Classical

Education

李郁慈

Yu-Tzu Lee

指導教授：郭東昇 博士

Advisor: Tung-Sheng Kuo, Ph.D.

中華民國 109 年 6 月

June 2020

碩士學位論文合格證明

南 華 大 學

企業管理學系非營利事業管理碩士在職專班

碩士學位論文

非營利組織志工服務影響因素之研究—以崇德光慧經典教育推廣讀  
經班為例

The Study of the Influencing Factors of Non-Profit Organizations  
Volunteer Service: an Example of Chongde Guanghui Classical Education

研究生：李郁慈

經考試合格特此證明

口試委員：郭東昇

涂瑞德  
連雅慧

指導教授：郭東昇

系主任(所長)：景國忠

口試日期：中華民國 109 年 06 月 29 日

## 準碩士推薦函

### 準碩士推薦函

本校企業管理學系非營利事業管理碩士班研究生李郁慈君在本系修業1年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：李郁慈君已修滿36學分，其中必修科目：研究方法、非營利組織募款專題等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：李郁慈君在學期間已完成下列論文：

- (1)碩士論文：非營利組織志工服務影響因素之研究—以崇德光慈經典教育推廣讀經班為例
- (2)學術期刊：

本人認為李郁慈君已完成南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：非營利組織志工服務影響因素之研究—以崇德光慈經典教育推廣讀經班為例，以參加碩士論文口試。

指導教授：郭東哥 簽章

中華民國 109 年 6 月 1 日

## 謝誌

感謝上天慈悲，讓後學能來到南華大學進修學業，圓了多年以來的夢想；感謝一直以來陪伴我的家人，體諒善解全力支持我，讓我無後顧之憂的專注於完成論文；感謝兩年來這一路上幫助我的貴人，有你們的幫忙與提點才有今日的我；感謝指導我論文的郭東昇老師，這一路來的循循善誘與引導鼓勵，教導駑鈍資質的我，在論文寫作的過程並給予適切的建議，也總是充滿正向鼓勵親切的話語，讓論文得以更臻完善；感謝讀經班的各位伙伴們，論文的完成需要你們的支持，讓論文撰寫才能順利完成，也才有今日的研究成果；感謝兩年來一路陪伴我的各位同學們有柔慧姐、惠玲姐、郁雅姐、玲娟姐、莉淇姐、志成兄，有你們一路上互相的提醒打氣，才能在學習的過程中充滿信心順利完成學業；感謝進修期間默默支持我的前賢，有你們的加油才能加滿我的正能量，除了感謝還是感謝。

這兩年來的日子，大家雖然在忙碌中來上課，但在記憶裡是充滿著大家的歡笑聲與笑容，兩年來要完成這一趟旅程，凝聚了大家的團結心，從開始彼此的不認識，到彼此關心、鼓勵和協助，有大家的相伴，讀研的日子裡並不孤單，道場上常說的「因道而親」這句話確實也印證在我們身上，就如家人一樣溫暖，給予我很多正面的鼓勵和幫助，在此給予所有的師長、同學、家人、和幫助過我的人致上最誠摯的感謝與祝福！謝謝您們，有您們真好！

李郁慈 謹誌

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班

中華民國 109 年 6 月

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班

108 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：非營利組織志工服務影響因素之研究－以崇德光慧經典教育推廣讀經班為例

研究生：李郁慈

指導教授：郭東昇 博士

論文摘要內容：

本研究為非營利組織志工服務影響因素之研究，並以崇德光慧經典教育推廣讀經班為研究對象，透過問卷調查方式，進而瞭解志工在參與動機、組織承諾、工作滿足之影響情形，並分析驗證敘述結果。

本研究回收問卷共 267 份，運用 SPSS 統計軟體分析問卷資料，以描述性統計、信度分析、效度分析、T 檢定、單因子變異數分析、迴歸分析及路徑模型分析等方法進行統計分析，以下所得研究結論如下：(1)個人背景特徵在參與動機、組織承諾、工作滿足三個變項有顯著差異性；(2)參與動機對組織承諾有正向顯著影響性；(3)參與動機對工作滿足有正向顯著影響性；(4)組織承諾對工作滿足有正向顯著影響性。

關鍵詞：讀經、志工、參與動機、組織承諾、工作滿足

Title of Thesis: The Study of the Influencing Factors of Non-profit  
Organizations Volunteer Service: An Example of Chongde  
Guanghui Classical Education

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

Graduate Date: June 2020

Degree Conferred: M.B.A.

Name of Student: Yu-Tzu Lee

Advisor: Tung-Sheng Kuo, Ph.D.

## **Abstract**

This research is a study of the influencing factors of volunteer service in non-profit organizations, and takes the Chongde Guanghui classic education promotion reading class as the research object, through the questionnaire survey, to understand the impact of volunteers on participation motivation, organizational commitment, job satisfaction And analyze and verify the narrative results.

In this study, a total of 267 questionnaires were recovered. The SPSS statistical software was used to analyze the questionnaire data. Statistical analysis was performed using descriptive statistics, reliability analysis, validity analysis, T test, single factor variance analysis, regression analysis, and path model analysis. The following research conclusions are as follows: (1) Personal background characteristics are significantly different in the three variables of participation motivation, organizational commitment, and job satisfaction; (2) Participation motivation has a positive and significant influence on organizational commitment; (3) Participation motivation It has a positive and significant influence on job satisfaction; (4) The organization's

commitment has a positive and significant influence on job satisfaction.

**Keywords: Classics-Rreading, Volunteer, Participation Motivation, Organizational Commitment, Job Satisfaction**



# 目錄

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 準碩士推薦函.....          | I   |
| 謝誌.....              | II  |
| 中文摘要.....            | III |
| Abstract.....        | IV  |
| 目錄.....              | VI  |
| 圖目錄.....             | X   |
| 表目錄.....             | XI  |
| 第一章 緒論.....          | 1   |
| 1.1 研究背景.....        | 1   |
| 1.2 研究動機.....        | 5   |
| 1.3 研究目的.....        | 6   |
| 1.4 研究對象.....        | 7   |
| 1.5 研究流程.....        | 8   |
| 1.6 研究限制.....        | 10  |
| 第二章 文獻探討.....        | 12  |
| 2.1 志願服務的意涵.....     | 12  |
| 2.2 讀經教育推廣組織發展.....  | 14  |
| 2.3 參與動機.....        | 20  |
| 2.3.1 參與動機的定義.....   | 20  |
| 2.3.2 參與動機的理論觀點..... | 22  |
| 2.4 組織承諾.....        | 26  |
| 2.4.1 組織承諾的定義.....   | 26  |

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 2.4.2 組織承諾的理論觀點.....          | 30 |
| 2.5 工作滿足.....                 | 33 |
| 2.5.1 工作滿足的定義.....            | 33 |
| 2.5.2 工作滿足的理論觀點.....          | 35 |
| 第三章 研究方法.....                 | 39 |
| 3.1 研究架構與假設.....              | 39 |
| 3.1.1 研究架構.....               | 39 |
| 3.1.2 研究假設.....               | 41 |
| 3.2 研究變項之操作型定義.....           | 42 |
| 3.3 問卷設計.....                 | 43 |
| 3.4 資料蒐集過程.....               | 48 |
| 3.5 資料分析方法.....               | 48 |
| 3.5.1 描述性統計.....              | 48 |
| 3.5.2 信度分析.....               | 49 |
| 3.5.3 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析..... | 49 |
| 3.5.4 迴歸分析.....               | 49 |
| 3.5.5 路徑模型分析.....             | 49 |
| 3.5.6 相關分析.....               | 50 |
| 第四章 研究分析與結果.....              | 51 |
| 4.1 描述性統計.....                | 51 |
| 4.2 信度分析與效度分析.....            | 54 |
| 4.2.1 信度分析.....               | 54 |
| 4.2.2 效度分析.....               | 55 |
| 4.3 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析.....   | 56 |

|        |                        |    |
|--------|------------------------|----|
| 4.3.1  | 不同性別之差異分析 .....        | 56 |
| 4.3.2  | 不同年齡之差異分析 .....        | 57 |
| 4.3.3  | 不同婚姻之差異分析 .....        | 58 |
| 4.3.4  | 不同子女數之差異分析 .....       | 59 |
| 4.3.5  | 不同個人年所得之差異分析 .....     | 60 |
| 4.3.6  | 不同教育程度之差異分析 .....      | 61 |
| 4.3.7  | 不同職業之差異分析 .....        | 61 |
| 4.3.8  | 不同志工年資之差異分析 .....      | 62 |
| 4.4    | 迴歸分析 .....             | 65 |
| 4.4.1  | 參與動機與組織承諾之迴歸分析 .....   | 65 |
| 4.4.2  | 參與動機與工作滿足之迴歸分析 .....   | 65 |
| 4.4.3  | 組織承諾與工作滿足之迴歸分析 .....   | 66 |
| 4.5    | 路徑模型之分析 .....          | 66 |
| 4.6    | 相關分析 .....             | 68 |
| 第五章    | 結論與建議 .....            | 70 |
| 5.1    | 研究結論 .....             | 70 |
| 5.1.1  | 志工背景特徵研究結論 .....       | 72 |
| 5.1.2  | 志工背景特徵與參與動機之研究結論 ..... | 73 |
| 5.1.3  | 志工背景特徵與組織承諾之研究結論 ..... | 74 |
| 5.1.4  | 志工背景特徵與工作滿足之研究結論 ..... | 74 |
| 5.2    | 建議 .....               | 75 |
| 5.3    | 後續研究建議 .....           | 77 |
| 參考文獻   | .....                  | 79 |
| 一、中文文獻 | .....                  | 79 |

|             |    |
|-------------|----|
| 二、英文文獻..... | 83 |
| 附錄 問卷 ..... | 85 |



## 圖目錄

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 圖 1.1 研究流程圖 .....             | 9  |
| 圖 2.1 推廣處工作團隊架構圖 .....        | 17 |
| 圖 2.2 崇德光慧讀經教育推廣中心組織架構圖 ..... | 19 |
| 圖 3.1 研究架構圖 .....             | 40 |
| 圖 4.1 路徑分析參數估計圖 .....         | 67 |



## 表目錄

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 表 2.1 國人志願服務調查結果表 .....            | 20 |
| 表 2.2 國內外學者對組織承諾的定義.....           | 26 |
| 表 2.3 國內外學者對工作滿足的定義.....           | 34 |
| 表 3.1 個人背景資料表 .....                | 44 |
| 表 3.2 參與動機量表 .....                 | 45 |
| 表 3.3 組織承諾量表 .....                 | 46 |
| 表 3.4 工作滿足量表 .....                 | 47 |
| 表 4.1 描述性統計表 .....                 | 53 |
| 表 4.2 信度分析結果 .....                 | 55 |
| 表 4.3 性別不同對各研究構面之差異分析表 .....       | 57 |
| 表 4.4 年齡不同對各研究構面之差異分析表 .....       | 58 |
| 表 4.5 婚姻不同對各研究構面之差異分析表 .....       | 58 |
| 表 4.6 子女數不同對各研究構面之差異分析表 .....      | 59 |
| 表 4.7 個人年所得不同對各研究構面之差異分析表 .....    | 60 |
| 表 4.8 教育程度不同對各研究構面之差異分析表 .....     | 61 |
| 表 4.9 職業不同對各研究構面之差異分析表 .....       | 62 |
| 表 4.10 年資不同對各研究構面之差異分析表 .....      | 64 |
| 表 4.11 各變項迴歸分析彙整表.....             | 66 |
| 表 4.12 迴歸取向路徑分析各項效果分解說明 .....      | 68 |
| 表 4.13 主要研究變項 Pearson 相關係數分析表..... | 69 |
| 表 5.1 研究假設驗證 .....                 | 70 |

# 第一章 緒論

本章旨以「非營利組織志工服務影響因素之研究」為主題，來說明研究之背景及動機、目的、對象、流程及研究限制，並分為六小節，分別是第一節研究背景；第二節研究動機；第三節研究目的；第四節研究對象；第五節研究流程；第六節研究限制，茲將分別闡述如下：

## 1.1 研究背景

在人類成長階段，家庭教育極為重要，雖然現代家庭的形式、功能一直改變，但家庭教育被視為人生中接受教育歷程的重要一環（周麗端等，民 96），研究者在一個機會接觸社區裡的讀經班，一位位小朋友安穩的在自己的位置上坐著，而口裡郎郎上口的讀著聖賢所留下的金句名言，在熱情的志工邀請下，開始加入志工的行列。牆壁上掛著「姿勢坐正，經書擺正，左手壓、右手指、眼睛看」的壁報，這是每個禮拜常會聽到小朋友上課反覆會唸的一段「讀經小口訣」，穩住了每位剛進門的小朋友浮躁的心情，在家長的陪讀陪伴下，與小朋友一起跟著志工老師一句句的朗誦著經典，浸淫在古聖先賢的經典氛圍裏，與現今的社會教育有莫大的差異。

歷經一次次的志工參與，觀察到讀經教育所培養的小朋友，就如受到所謂的「童蒙養正」這句古人所講的一樣，在讀經的教育過程當中潛移默化，接受到中華文化的薰陶，更重要的是氣質的涵養與品格教育，所推廣的都是聖人的經典智慧，不管是讀經的小朋友或家長，在言行舉止上都受到養正的影響，藉由兒童讀經來端正社會的風氣，傳承數千年優良之中華文化，將聖人智慧融入在生活當中。

隨著研究者小孩的出生，也帶著孩子一起來到讀經班，常在書中看到學齡前的兒童學習力及記憶力特別強，透過自己小孩的改變，確實驗證了這一點，教兒童讀誦經典，如同電腦裡輸入大量的資料庫，吸取古人的智慧結晶，亦發現讀經的孩子在學習品格上持著正面的效果；對比現代社會道德遂漸淪喪，猶如一盞明燈出現。特為感謝一群多年來指導的讀經班志工，提供社區的服務及互動，讓來自於四面八方的家庭都能受益，這些持續不斷、不求報酬、不求回饋，只為了讓眾多孩子多接觸四書五經，重視孩子的品格教育，透過寓教於樂的活動，培養家長陪讀、親子共讀的習慣，這些默默付出的志工，在社會中扮演的角色是如此地重要，長久以來為人們所淡忘的讀經教育，在這群讀經班志工的推動下不斷展露出曙光。

有關兒童讀經教育的推廣理念，最早由王財貴教授在民國 83 年在華山講堂成立讀經推廣中心開始，將讀經教育的相關理論寫在《王財貴讀經教育宣導講師培訓手冊說明手冊》裡，自民國 93 年 3 月發起成立「財團法人全球讀經教育基金會」，於民國 95 年 4 月才正式登記為「財團法人臺北市全球讀經教育基金會」，而創會宗旨是推廣讀經教育以維護人類文化為首要，致力於推廣讀經教育文化理念及推展到國際上經典文化的交流等。

經典是經由歷史長河所淘汰、篩選後所留下的精華，禁得起時空的考驗，並能為世人認定達到一定的深度、廣度的書籍，所以讀經的「經典」原來就沒問題，而蒙學教育的存在價值亦再次得到眾人注視。陳秀絨（民 98）對讀經教育認為：

傳統的蒙學教育源遠流長，溯自先秦時期即已經開始發展，施教的對象是八歲至十五歲的兒童，透過「蒙以養正」的教育理

念，陶冶其人格，而在我國教育史上有「蒙養」、「發蒙」、「訓蒙」、「啟蒙」、「蒙學」等，皆源自於程頤的這個訓釋，啟蒙教育對兒童啟迪影響深遠。(頁 21)

由此可知，讀經教育早在二千多年前的先秦時期便已開始，將聖賢的智慧結晶即「經典」，作為兒童的啟蒙教科書，一方面作為讀書識字的材料，另一方面以經典作為品格教育的素材。

但是在民國元年時，教育總長蔡元培先生提出「小學廢止讀經」、「廢止師範、中小學讀經科」政策，傳承二千多年的古聖先賢遺留的智慧經書，卻被棄如敝履，在官方新式的教育改革下，使其傳承二千多年的經典教育終告結束，取而代之就是倡導西方的科學文明。近二十年來讀經教育風潮再度興起，在眾多學者的疾聲呼籲與有志之士的協助推動下，讀經教育的好處及效益，越來越讓社會大眾所接受。

從讀經教育的文獻中發現，接受讀經教育的兒童，經過長時間古代聖賢四書五經的薰陶涵養，兒童在記憶力、語文、專注力、行為、情緒、閱讀、學習等等，尤其在品德養成有明顯的正面效果，其實兒童讀經教育就是一種培育兒童多元智能的學習能力，長期接受經典的薰陶，當兒童的理解能力增強時，自然會將所讀的經典內容融會貫通，善加理解運用於生活。

中華固有文化智慧的結晶，是啟迪著人類智慧，更陶冶品格的最好教育方法，更應及早建立對傳統文化的信心，一貫道世界總會陳鴻珍前副理事長，有鑒於讀經教育的重要性，乃發動崇德文教基金會和光慧文教基金會及崇仁文教基金會和崇禮文教基金會，還有崇義文教基金會等，國內五大文教基金會，及海外所屬相關基金會，全面推動親子讀經教育，於民國九十二年成立崇德光慧讀經教育全球推廣中心，非常肯定讀經教

育的拓展願景，積極推動經典蒙學教育、文化、社會福利與慈善等公益事業，她是一位仁心慈懷的宗教家，亦是一位高瞻遠矚的教育家，致力於老、中、青、少、幼各年齡層不同的品德教育，尤其對兒童教育更為重視，陳鴻珍女士說（張清源，民 100）：

「如果能夠讓孩子從小就接觸最有價值的經書典籍，在其幼小的心靈中，會不斷地反芻、發酵、潛移默化，成為其一生高遠見識、優美人格的活水源頭。」（頁 7）

多年來崇德光慧讀經教育推廣中心，為了恢復以孝悌為本的人倫教育，在孝道的基礎上建立教育的根本，來協助社會因環境變遷因素，道德與人際關係日益複雜的問題，省思現行的教育制度，不論在家庭、學校、社會，往往都偏重在知識理論技術上，人倫之本的社會漸漸消失，取而代之的是嚴重的倫理道德問題，以家庭教育為主的基礎就是孝道，亦是一切品德的根本。

讀經教育推廣中心以宏揚孝道與家庭倫理的理念，挽化人心為良善的理想，積極的走入社區生活，並結合各縣市國民小學，全面推廣「社區親子讀經教育」，藉由推廣讀經教育能有效為社區文化扎根，培育許多社會人士及家長的參與與投入，讓更多有愛心的人們加入崇德教育志工的行列。

民國 92 年成立讀經教育推廣中心，舉辦大小狀元會考及教育志工師資培訓研習課程，這些具有讀經教育的專業師資與教育熱忱的志工，適時地加入讀經班師資陣容，培育在地志工讀經教育的文化傳統任務，時代潮流的社會需求，投入文化傳承的教育志工也絡繹不絕，藉著推廣讀經教育達到讀經家庭化、社區化，進而締造一個安和樂利的社會（陳秀

絨，民 98)。

## 1.2 研究動機

研究者在讀經班志工團隊中發現，讀經班志工成員大部份都是相當資深，教導兒童誦讀、記憶、學習自律、孝道、道德禮儀之養成等，藉由經典引導兒童在品格上的修正與教育，多年來持續投入在文化教育上不遺餘力，除了弘揚儒家的倫理道德，在傳統道德觀念逐漸薄弱的社會，兒童讀經確實可讓人們去重視它真正的價值存在；在學校裡有校園志工，醫院裡有服務志工，各機關及機構中也有服務志工，在社會中志工的重要性已不可或缺，也是相當重要的一環。

研究者所接觸的文化教育志工，重視國中前的品格教育基礎培養，從社區讀經班推廣到家庭裡，甚至進入到校園，秉持著對讀經教育的信念，特別重視孩子十三歲以前的黃金記憶時期，讓孩子學習讀聖賢的智慧，培養多一點文化素質與道德涵養，亦進而減少孩子在家看電視、玩手機，受到過多不必要的社會習氣汙染，來到讀經班可以增加親子之間的共讀與讀誦經典的學習氛圍，營造齊步同行的親子閱讀時間，帶動學習也可以涵養孩子知識及閱讀力。

研究者也曾在學校擔任過圖書館志工，及配合學校的各項活動及需要，協助學校支援性工作，減輕學校因人力不足的問題。在學校擔任志工雖然可以幫助我瞭解孩子在學校的活動，但是以學校志工角色協助學校只能著重在人力支援上，學校針對整學期老師所要授課範圍，而教學上依老師的教學方式給予學生不同的體驗或技能與知識教育，研究者透過擔任志工所觀察到的發現，在接觸讀經教育的孩子，在品格及學習力上確有明顯不同，而且發心致力於推廣讀經教育的讀經志工，幾乎是內

心自發性的參與，每位課堂上的志工皆需經過「教育志工基礎訓練」及「讀經志工特殊訓練師資培訓」之教育訓練，是一種非強迫性且無償的活動（賴淑敏，民103），本研究就是要探討志工服務影響的因素，便需藉由問卷更進一步深入瞭解。

### 1.3 研究目的

自民國90年1月20日「志願服務法」的頒布，施行至今已19年，在臺灣志工服務的工作項目非常多樣性，包含有文化、教育、環保、醫療、衛生、財政、經濟、農業、體育、科學、國防、消防、警政、社會福利……等有各項領域，依據衛生福利部統計數字截至107年12月底止之資料顯示，推動志願服務之業務成果統計彙整表所列，在各項領域已登記有案的志願服務之團隊數字，已經達到2萬2,448隊，而志工人數達到103萬3,903人次，分別為男性30萬4,803人（占29%）、女性72萬9,100人（占71%），其中以教育類別40萬3,934人為最多，且衛生福利類別34萬9,192人次之（衛生福利部志願服務資訊網，109）。

教育類志工在眾多志工服務種類中，多年來所占的比例皆是最多，透過統計數字可以瞭解，國內志願服務女性所占比重比男性高，顯示國內女性對於教育比男性還要重視，現代社會男女平等、雙薪家庭的時代，女性除了要肩負家庭經濟，卻也不忘教育的重要責任，研究者見到讀經班志工及家長，女性所占比率較男性多，透過觀察所顯示情形，再根據研究背景與研究動機，進行有關讀經班的網路問卷進行研究，提出下列幾點研究的目的：

- 一、 探討讀經班志工在參與動機、組織承諾與工作滿足之間的情形。
- 二、 探討讀經班志工在參與動機對工作滿足的影響關係。

- 三、 探討讀經班志工在參與動機對組織承諾的影響關係。
- 四、 探討讀經班志工在工作滿足與組織承諾的影響關係。

## 1.4 研究對象

有關崇德光慧經典教育全球推廣中心是一貫道為了推廣中華文化讀經教育所設，而台灣讀經教育的推廣始於80年代王財貴教授的大力提倡，陳秀絨（民98）於《活水探源—傳統蒙學與經典教育的蛻變與傳播》中提到：

民國八十三年四月十日，由臺大數學系黃武雄教授發起的「四一〇教育改造全民大結合運動」，以教育改革為訴求主題，號召萬人大遊行，而這次遊行引起了整個社會空前的注目，也震動了教育界。因此，民國八十三年九月行政院正式成立了「行政院教育改革審議委員會」，由前中研究院院長李遠哲擔任召集人，委員三十一人，負責教育改革及教育發展的研究與審議。爾後於八十四年提出的「中華民國教育報告書」，以及民國八十五年提出「教育改革總諮議報告書」，確定了教育的理念，對日後教育改革的工作發展，具有相當重要的影響。在教育改革熱情的呼聲日益高漲的同時，社會人士的教育觀念也漸趨開放，逐漸能接受學校多元的教育方式，而兒童讀經教育適逢此際正式在社會上推廣，換言之，兒童讀經是在教育鬆綁的教育政策下獲致發展的機會，使兒童讀經教育由家庭走入學校及社會，進而逐漸形成一股讀經的風氣。（頁248-249）

傳統的中華文化數千年來蒙養教育一向以讀經為主流，清末民初時

受到西方理論的影響，逐漸不為人們所重視，於是中斷了數十年，到了80年代學者黃武雄先生登高一呼，極力倡導讀經教育的王財貴教授大力提倡下，文化經典教育才又掀起風潮。

本研究以崇德光慧之志工為研究對象，透過網路問卷所回饋的資料來做分析，蒐集志工之相關文獻研究資料，來作為本次研究的理論依據，而網路問卷調查範圍有臺中、彰化、南投、雲林、嘉義、台南等地各推廣中心的讀經班，以作為本研究之母體，統計套裝程式SPSS18.0進行資料分析，進而瞭解探討並分析讀經班志工服務的參與動機與組織承諾及工作滿足之間影響關係等。

## 1.5 研究流程

根據研究背景及研究動機觀點，訂定研究之目的與研究對象，然後進而彙集相關資料及文獻研究，確定研究架構與研究方法，整理出影響讀經班志工服務的參與動機和組織承諾與工作滿足之變項，設計出問卷並進行前測，前測結果確定定稿正式發放問卷，透過網路發放後回收問卷，將收集之資料以SPSS套裝軟體分析，而撰寫成本研究之研究結果與建議。研究流程如下圖1.1所示。

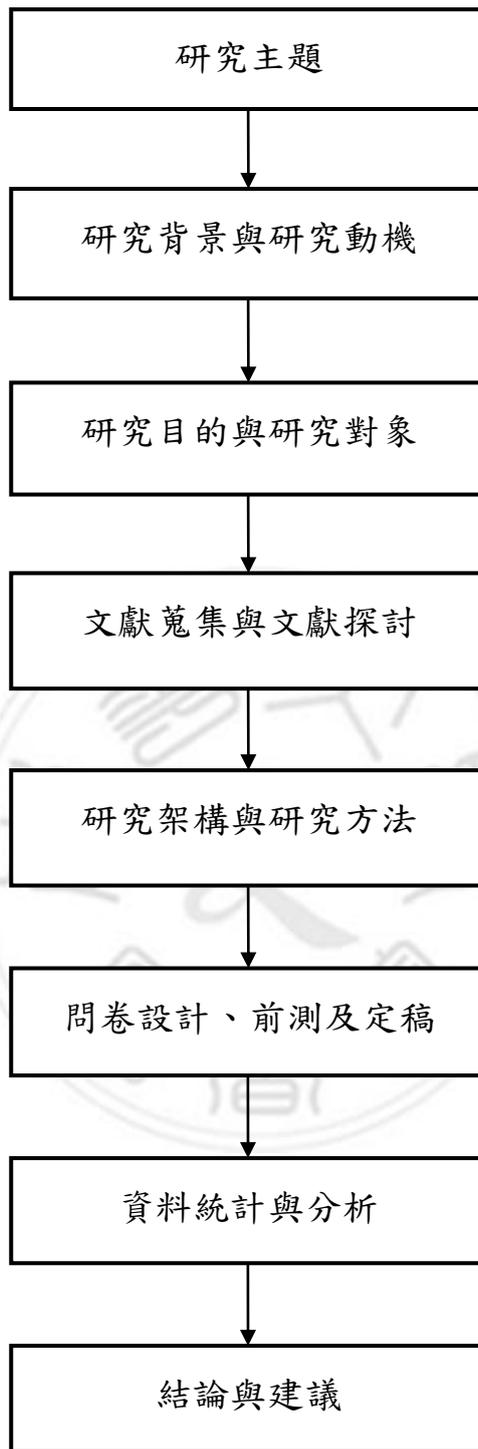


圖 1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

## 1.6 研究限制

臺灣「志願服務法」的施行，帶動著非營利組織的興起風起雲湧、蓬勃發展，主要原因是所在環境的快速變遷，而營利企業在滿足社會需求的過程中，發現並無利益可圖，因此許多企業都無意介入（司徒達賢，1999）；當宗教發展與社會文明結合，彼此間形成互動的模式時，宗教的現代化與社會化是未來勢必要走的趨勢。

公部門透過宗教團體的力量，提供社會所需的人力、物力之資源亦日益遞增，各非營利組織志工或信眾非常多，組織彼此競爭著資源；研究者根據特定的目標來選擇適合研究的對象，而本研究是以崇德光慧推廣讀經班志工為研究對象，根據光慧讀經班台北推廣中心指出，到民國100年已經召集數萬位讀經志工加入各地區讀經推廣行列，在臺灣就有七個主要的推廣中心，有臺北、高雄、臺南、苗栗、彰化、雲嘉、台中等地方和福建地區設有金門推廣中心等，且在海外也有設置北馬、美加、紐約、古晉、新加坡、洛杉磯等推廣中心地點。

每個推廣中心下有41個推廣處，而推廣處下設有數量不等的讀經班，讀經班所設置地點有民宅、活動中心、學校、社區、宗教場所等，讀經班以班主任為主，和一群熱忱無限的服務志工，大家共同努力下走入社區，透過推廣讀經理念尋找開設地點成立讀經班，以實現老者安之少者懷之，挽化人心為良善的理想，使有志者能在學習與付出中提升自我，亦能為社會進一份心力，這是一項無酬償的工作。

每一個讀經班會因各鄉鎮的風俗民情不同，加上班主任本身的個別差異、教育程度、社會經歷等等，所帶領讀經班的方式也會不同，在課程安排及引導方式與活動規劃也會有所差異，再則，因受訪者的區域性及背景差異等各項因素，環境條件遂無法達到一致性，而本研究針對讀

經班網路組群，採用隨機網路問卷方式進行，會因受訪者同一區域性因素為問卷對象而限制，因而產生的結果亦有差異，如此將影響研究結果之推論性。



## 第二章 文獻探討

本章旨透過文獻資料之彙整與研究探討，藉此建立所研究之理論基礎。探討內容共分成四節，分別是第一節為志願服務的意涵；第二節為讀經教育推廣組織發展；第三節為參與動機的定義、參與動機的理論觀點；第四節為組織承諾的定義、組織承諾的理論觀點；第五節為工作滿足的定義、工作滿足的理論觀點。就國內、外學者相關文獻加以歸納整理，內容臚列如次：

### 2.1 志願服務的意涵

志願服務在臺灣的發展已有相當一段長的歷史，早期農業社會多以個人的或偶發的行善為主，主要以物資布施最多，提供白米、茶水、義診、鋪橋、修路、施棺或出勞力不接受報酬之行為，例如婚喪喜慶時村莊裡或鄰里間的互助行為，另如農作收成時的勞力互換行為，由過去的這些善行義舉才延續到現今所談的志願服務（林勝義，民95）。

我國「志願服務法」第1條第1項的立法之目的係「為了整合社會人力的資源，使願意投入志願服務工作的國民力量做最有效的運用，以發揚志願服務之美德，促進社會各項建設及提昇國民的生活素質。」，而「志願服務法」第3條第1款針對「志願服務」的定義，為「民眾是出於自由之意志，不是基於個人的義務或法律的責任，秉著誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻於社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務之效能及增進社會公益所為之各項輔助性的服務。」職是之故，志願服務乃民眾出於個人的自由意願，投入志願服務工作於政府機關、機構、法人、學校或政府有立案的團體，貢獻一己之力於國家

社會，重點是不以獲得報酬為主要之目的，不參加支薪的服務，且非行使個人的義務或法律的責任，並以發揚傳統助人之美德，提升公共服務的效能，增進社會福祉為目的之服務工作。

投入志願服務的行列，民眾發自於內心的奉獻，熱忱又不沽名釣譽，仁心善舉確能為社會帶來一股善流，這也是投入志願服務之志工應有的態度，服務人們當作志向，以良善之心投入服務，願意將個人的專長與時間提供出來，富有責任感與使命感，有著一股助人與利他的情懷；志願服務並非以報酬為目的，大多數參與的志工都是心有餘力的貢獻自己，但對非營利組織而言，志工是非常重要的資源，國內外更有許多的非營利組織是由一群志工所共同創立，並且也以志工人力為組織或機構的重心（何慧卿，民 99）。

臺灣自民國 90 年公佈了《志願服務法》之後，已成為第二個以法律來規範志願服務的國家，亦僅次於 1996 年已制定的西班牙國家，陳武雄先生（民 93）對於參加志願服務工作的人們，認為志工人員「不但是仁之使者，更是義之尖兵」，所有的善行義舉必能讓人人見賢思齊，並提供志願服務應有的正確認知做為參考：

- 1、品德要美麗：有健全的人格，不要假借名義獲得東西。
- 2、動機要純正：有單純正確的動機，不能有欺騙的手段。
- 3、觀念要正確：有正確的服務理念與技巧，不隨風起舞。
- 4、態度要誠心：以誠心對待別人，做事要適中。
- 5、心胸要寬容：有寬容心量，不輕易受挫折而喪志。
- 6、語言要謙虛：說話要謙虛有禮，不可氣勢逼人。
- 7、行為要端正：要謹慎做事，不可惹是生非。
- 8、活動要參與：以實際的行動，積極參與活動。

9、見識要廣博：在服務的過程學習成長，能增廣見聞充實自己。

10、家庭要兼顧：兼顧家庭責任，不可本末倒置。

志工服務內容涵蓋的層面很廣，亦因此應社會環境的需要，所提供的服務功能愈來愈多樣化，對於運用單位的需求，志願服務應有的使命感，如何提升服務品質，塑造美好的服務文化，林勝義（民 95）先生提出四個層面的觀念：

- 一、 樹立正確的服務觀念，以服務他人為宗旨。
- 二、 建立優質的服務態度和行為，以共同遵守為規範。
- 三、 加強志工的服務訓練，以瞭解志工的服務精義。
- 四、 實施服務品質管理，以透過管理機制落實。

服務文化亦是志願服務心靈改造的工程，在建立良好形象同時，志願服務亦能有正向推進的作用形成，志願服務的工作在於誠心的奉獻，不計較名位與利益，主要目的是希望透過社會大眾所具有的愛心又願意付出的有為人士，參與志願的服務工作，能直接產生最好的示範效果及影響作用，又能激起他人的學習及效法，讓人人都能體會「助人最樂，服務最榮」的人生真諦。

## 2.2 讀經教育推廣組織發展

志願服務需來自於個人的熱情與善意，若缺乏專業知識或技能，在服務過程中亦會敗興而歸，而經典教育推廣中心相當重視教化工作，主要目的在培育人才及教化人心向善，在各項進修課程安排皆涵蓋五教經典內容的研讀與探討，在讀經班教育推廣中心每年特別辦理讀經文化教育志工研習之課程，以增強志工專業知能及教學技能，分為初期基礎訓練及進階班特殊訓練，邀請各界專業人士講師授課分享心得，以提升個

人知識、態度和促進志工成長及組織發展。結合經典智慧與時代生活課題，在科技的進步及國內升學的壓力，人民生活環境的改善，漸漸導致社會問題的不斷產生，因而犯罪的年齡層也不斷往下調整，偏重知識的社會同時而缺少道德的涵養，兒童讀經風潮的興起，也引起社會的廣大迴響。

崇德志工為文化的發揚使命及責任從事服務工作，志工團隊的力量積極推展兒童讀經教育，所揭示推廣讀經教育宗旨有如下幾點（崇德光慧志工特殊教育訓練補充資料，頁2）：

- (1) 在整體規劃能循序漸進，再以更好的組織與更大的績效，確實落實在道場上各區推廣讀經教育的工作。
- (2) 做好文化教育志工的培訓與讀經師資的培訓，並輔導設立合格高水平的讀經班，能以提升社會公信力及強化廣結善緣的力量。
- (3) 積極有效地為社區文化紮根發心奉獻心力，並拓展建構有更大的生命舞台，讓更多服務志工能在「付出」與「學習」中得到，有寬廣的生命成長空間。
- (4) 在短期效益方面能立即見到志工與師資素質提昇能力，使佛堂讀經能合乎標準化，進而在中長期的發展過程，建立社區或校區讀經班，並加以結合道場與社會人力、物力資源為一體妥善運用，以提升有志之士的參與力。
- (5) 實際體認讀經教育推廣係由兒童讀經教育起步，未來不久可成立成人讀經教育，使各參辦人員與受惠人員能愈來愈多，也就是加倍拓展了圓滿豐碩的生命舞台。
- (6) 能以更豐富的推廣成果呈現，並建立全國最大的讀經資訊網站，在無形中以道場為靠山，成為全國規模最大的文化大軍，道地落實文

化紮根與宏揚使命，並期許成為社會最大、最有力的工作團隊，因此能為道場增光為一貫道增光。

- (7) 讀經教育如果要社區化、社會化，需結合更多的社會人才與服務志工，首先要做好道場自家人為主的志工工作的執行與考核，如果熟悉了、順暢了才有能力往外招募培訓志工，真正達到廣結善緣，促進全民注重文化紮根，則功德無量矣。
- (8) 一切有天恩師德加被，有道場最有力的支柱，只要大家以感恩誠敬存心敬業樂群，不斷學習成長與執行，而成果是非凡的，相信我們的付出不會白費。

除了推廣文化經典亦重視道化人心，推廣工作各項職掌在各推廣中心依負責之內容分為六組，有活動、行政、教務、組訓、總務、資訊等，進行各項調配工作採分組分工的方式進行，每年規劃年度工作計畫表，與志工成員討論活動安排與分配職務工作，內容規劃儘量能符合時勢化的潮流，藉由活動安排寓教與樂的方式，讓家長及孩子體會不同的教育方式，其讀經教育推廣處工作團隊架構圖如下圖2.1所示（志工特殊教育訓練—師資培訓手冊，民國101，頁56）：

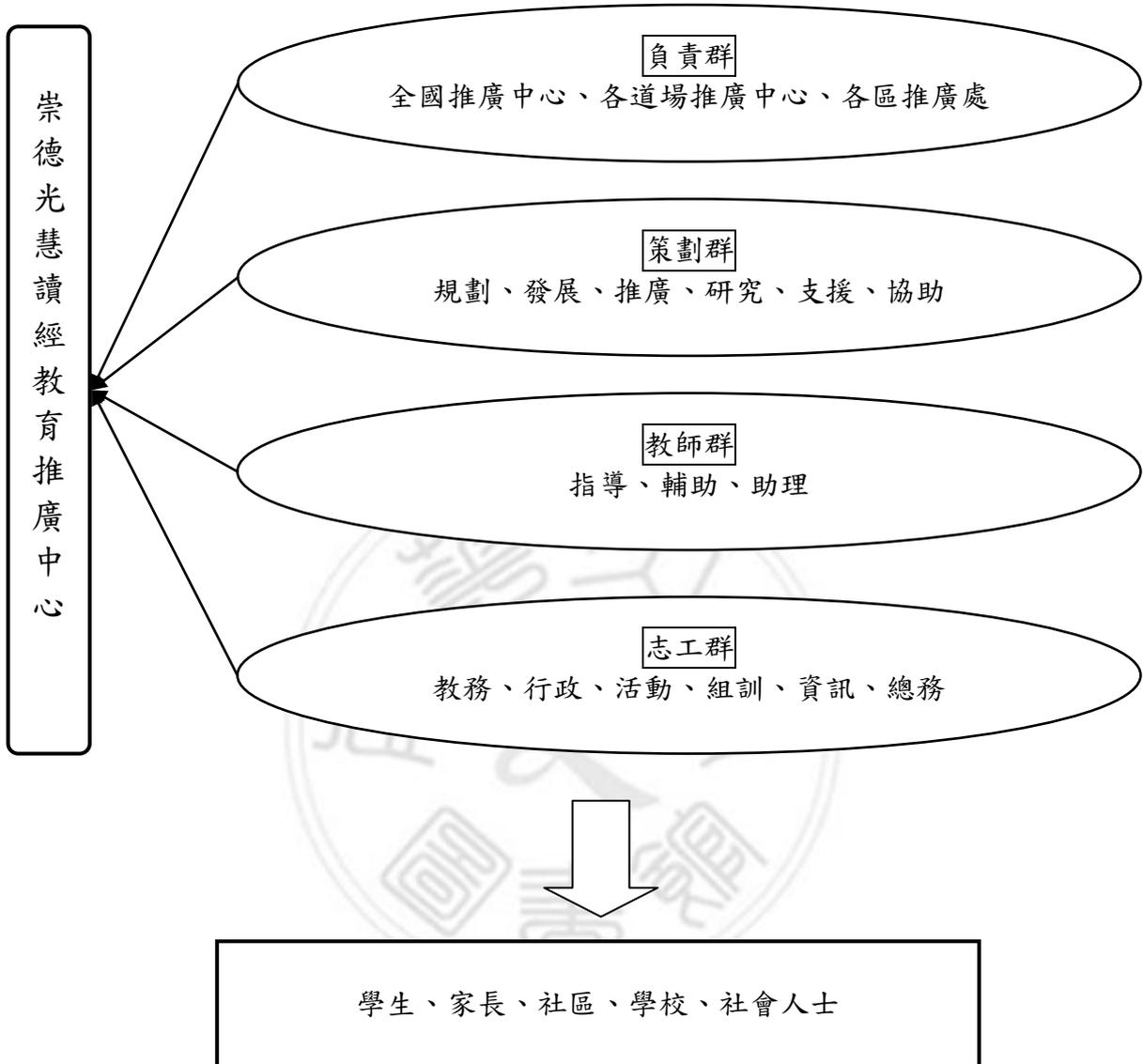


圖 2.1 推廣處工作團隊架構圖

資料來源：本研究整理

積德行善是文化教育志工的本質，在學習付出的過程之中，由內心啟迪心靈，體認助人也能助己，每位志工成員透過教育訓練，學習獲得知識與技能，透過志工們的交流分享獲得啟發，各推廣處相互支援學習，使志工可獲得更有系統的觀念、技能與智慧，也能有機會發揮志工潛能與提升師資素質，成員也會對組織的認同感、向心力有更大的增強作用，而志工本身對於文化的傳承有所期許與共識，藉由團隊的力量集眾人之力與智慧，並積極推展讀經教育的工作。

讀經教育推廣中心屬於基金會的組織，其隸屬於崇德文教基金會之下，全國分為七個地方的推廣中心及金門推廣中心，在各地方推廣中心之下設社區推廣處，目前臺灣總共有41個推廣處，各推廣處之下設置社區讀經班，藉由崇德光慧讀經教育全球資訊網，各推廣處將辦理的各項活動訊息及研習課程等，相互交流分享公告提供各推廣處參考。每個推廣處的活動規劃與執行皆以班主任為主，為義務無給職的職務，主要負責該推廣處之各項推廣業務，依照功能執行與協助推廣親子讀經教育，整合道場資源與社會資源及志工成員，由推廣親子讀經延伸至成人讀經班，最終達到社區教化的目標，在推廣處的志工及講師們，藉此機會交流有關推展讀經教育的分享，並相互支援推廣中心年度所舉辦的整體活動，落實讀經教育文化多元化發展，其組織架構圖如下圖2.2所示（崇德光慧讀經教育推廣手冊，民國97，頁30）：

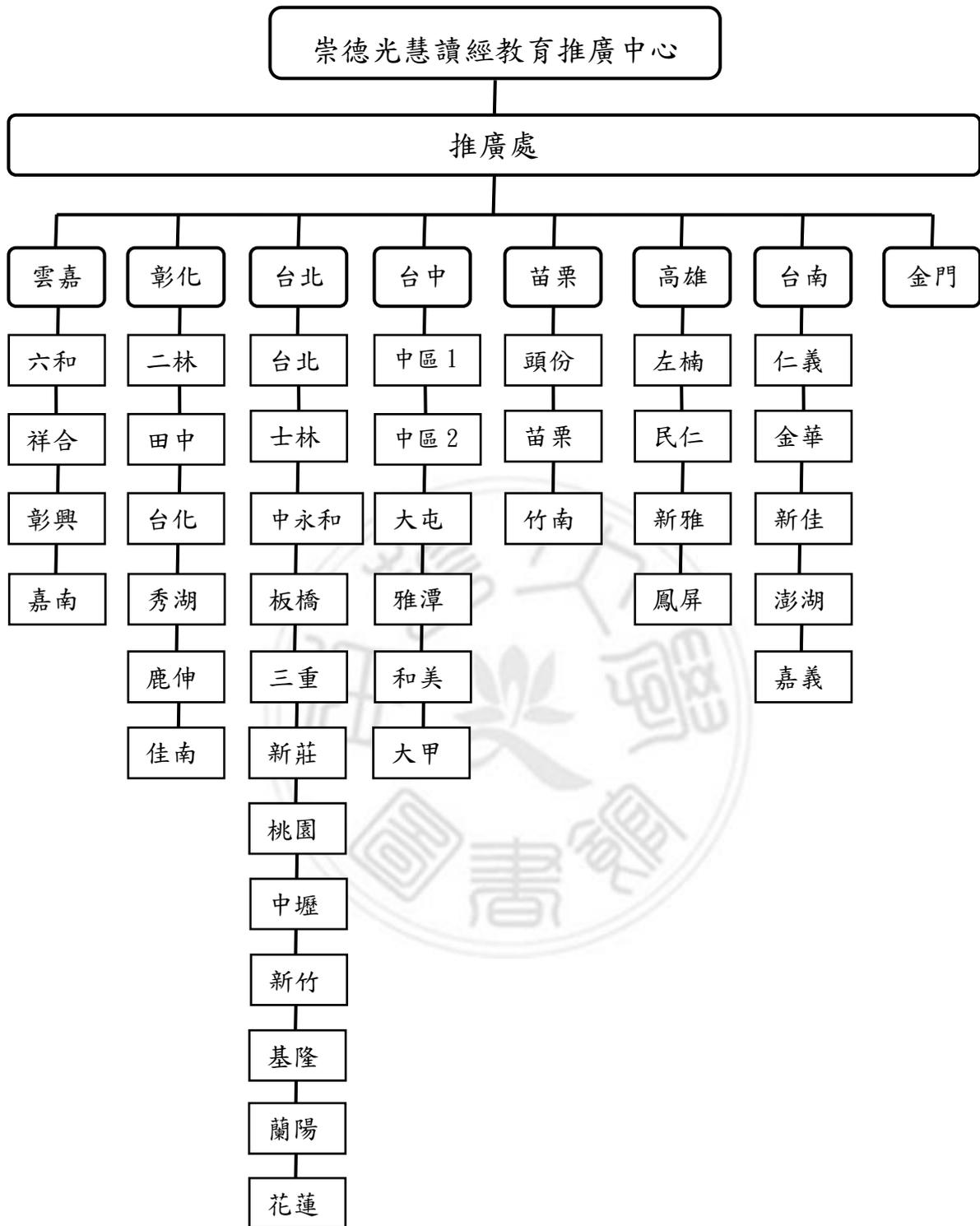


圖 2.2 崇德光慧讀經教育推廣中心組織架構圖

資料來源：本研究整理

## 2.3 參與動機

本單元分為兩個部份來探討，首先探討「參與動機的定義」，其次是「參與動機的理論觀點」。

### 2.3.1 參與動機的定義

動機(motivation)通常就是指「刺激」，且動機一定發自於內心（蘇瑞琴，民 87），意指由個人內心需求與外在環境的刺激而引起外在活動的行為反應，動機是一種趨動力，會驅使個人行使有關的行動力與行為來達到目標，當志工參與服務背後一定有某幾種動機存在，當動機獲得一定的滿足時，才會產生服務的動力，也就是先有動機為首要，其次才會有具體行動的服務動力。

民國 102 年 6 月立法院增訂了關於《志願服務法》第 5 條之 1 條文之規定「中央主管機關應至少每五年舉辦志願服務調查研究，並出版統計報告」。亦明白訂定中央主管機關衛生福利部，應該於每五年就志願服務國人參與服務的概況跟動機進行調查，衛福部於 106 年首次完成全國的志願服務調查研究，以年滿 15 歲以上之民眾及領有志願服務紀錄冊為調查的對象，進而了解國人參與服務的概況及動機，將調查結果資料整理如下表 2.1 所示。

表 2.1 國人志願服務調查結果表

|        | 一般民眾<br>(年滿 15 歲以上的民眾) | 志工<br>(領有志願服務紀錄冊) |
|--------|------------------------|-------------------|
| 參與率    | 22.8%                  | —                 |
| 項目     | 名次                     |                   |
| 志願服務類型 | 1、社會福利服務               |                   |

|                             |                                     |                                     |
|-----------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
|                             | 2、環保服務<br>3、教育服務<br>4、衛生保健服務        |                                     |
| 以「社會福利服務」、「環保服務」兩類為調查對象結果分析 |                                     |                                     |
| 服務動機                        | 1、行善助人<br>2、學習成長                    | 1、學習成長<br>2、行善助人                    |
| 自覺獲益                        | 1、生活更加充實<br>2、認識更多朋友                |                                     |
| 服務吸引                        | 1、認識新朋友<br>2、增進身心靈健康<br>3、獲得成就感及榮譽感 | 1、增進身心靈健康<br>2、認識新朋友<br>3、獲得成就感及榮譽感 |

資料來源：本研究整理

從調查結果顯示，臺灣國人願意參與服務的類型以「社會福利服務」為首要考慮的種類，再來是「環保服務」類，而就這兩種類型進一步調查結果，在參與服務以「行善助人」、「學習成長」這兩項為主要的服務動機，以在參與服務的過程裡，能讓「生活更加充實」及「認識更多朋友」兩項收穫最多，而在參與服務的主要誘因以「認識新朋友」、「增進身心靈健康」與「獲得成就感及榮譽感」三項為主要吸引國人參與的部分，透過衛福部 106 年調查的資料結果，可更瞭解國人參與志工服務的情形與動機，以作為後續研究之參考。

志願服務的動機可以根據美國學者史欽德與雷曼(Schindler&Raiman)的說法，認為一般志工服務參與的動力，大致分為三種導向（林東泰、林勝義等，民 86）：

一、自我導向(self-directed)

又稱內在導向，基於自我的感覺、判斷和價值觀決定是否參與服務為主要的考量，這種導向大致包括：服務與責任、回饋社會、自我實現等三個層面，一般人對於這三個層面可能同時兼備，但仍有優先順序的不同。

## 二、他人導向(other-directed)

基於他人的認同和規範上，因為周遭團體及人際關係影響，決定是否參與服務工作，甚至因為能獲得親人、朋友或同事讚賞的關係而參與。

## 三、情境導向(situation-directed)

來自於所處的社會情境，包括社會變遷因素及個人時間參與的機會等，有關服務時間、地點及機會等因素的方便性，是否與自己希望的相互配合，來決定參與服務的動力。

以上根據學者的說法，動機是一種由內在所產生的需求，而激發出來的行動力，而基於個人內在動機（自我導向）的產生通常較為強烈，較能持續；但若加上同伴的認同或贊同（他人導向），則能更加激發動力；如果所處環境的變動（情境導向），便會影響動機的持續與否。

### 2.3.2 參與動機的理论觀點

有關志願服務在參與動機的理论，會因研究學者觀點與方向會有所不同，從許多學者與專家的研究文獻中，可歸納整理出下列七項理论，茲分述如下（林勝義，民95）：

#### 一、利他主義(altruism)

又可解釋為利他行為，一種沒有私心為別人福利著想與為善最樂的行為，傳統上認為是完全無私的關懷行為或犧牲奉獻的觀念，也就是做幫助別人的事情，純粹關於利他的動機而從事服務，但是

史密斯(Smith, 1981)認為這個世界沒有完全的利他主義，而是在滿足別人的需求時，個人也滿足自己，只是不承認利己的部分，但個人並不期望得到回報。

## 二、期望理論(expectancy theory)

1964年由弗洛姆(Vroom)所提出，又稱「效價—手段—期望理論」，認為個人從事某種行為是有預期的目標，從事服務行為之後所得到的經驗，是否就如原先預期的效果一樣，它涵蓋心理學上個人所期望的動機，當所得到的效果不如預期，則參與的動力會隨之下降或轉而參與其它所期待的服務工作，若效果與預期間的差距愈小，相對地願意繼續工作的動機愈大。

## 三、效用理論(utility theory)

自經濟學家使用的「效用」(utility)引介而來，其立論的基礎是追求「效用極大化」(utility maximization)，就是將資源放在最有利的位址。對於志願服務者而言，參與志願服務的過程之中，當個人需求可以獲得最大滿足的條件下，其效用能達到最大化，這是志工在自由選擇服務工作時最好的抉擇。

## 四、人力資本理論(human capital theory)

在過去「人力」不能成為「資本」的觀念下，畢生致力於農業經濟學的美國學者舒爾茲(Schultz)，將要解決經濟發展的重心，率先主張從物質投資轉向人力資源的投資，更進一步重視人力素質的提升皆有助於國家經濟發展的重要觀點。所以參與志願服務工作，獲得的知識、技巧、人際關係等，都可視為人力投資的回饋。

## 五、交換理論(exchange theory)

由社會學家豪門斯(Homans)於1974年提出，認為人們的行為以

付出的代價與回收的利益為主要的考量因素，當獲利大於付出的時候，就會進行相關的行動，相對的若無法感到滿足的結果或者是利益時，可能會選擇不參與、退出或轉到其他單位服務（許瑀婕，民107），當內心覺得受到尊重，而且有實質的利益時，這是志工可選擇參與或持續參與的考量因素。

#### 六、社會化理論(socialization theory)

一個體透過群體逐漸內化的過程，並持續在社會學習的歷程；依據學者史美舍(Smelser)的論點，社會化係指終其一生的學習過程，藉由人們之間互動學習社會角色的過程。對志願服務的參與志工來說，態度有時是受到他人的影響，而不是出於個人的意願。如果受到家人或朋友的鼓勵，獲得正面的態度也是一種榮譽，要參與的意願會比較強烈。

#### 七、需求滿足理論(need fulfillment theory)

由美國心理學家馬斯洛(Maslow)所提出的研究理論，他認為人類的行為都是追求需求而產生的動機，而需求層次是一個金字塔型，由下往上依序為：生理之需求、安全之需求、愛與歸屬之需求、自尊之需求、自我實現之需求等；而在 Maslow 晚期時，提出了超自我實現的理論，當自我實現的需求滿足時，產生短暫的高峰體驗狀態；主要理論內容是指，當較低的層次需求相對滿足了，就會往較高一層去追求需求滿足。對於志願服務者而言，參與服務之動機滿足了，參與服務之志工會進一步追求更高的層次滿足需求。

#### 八、增強理論(reinforcement theory)

源自心理學家史金納(Skinner)行為理論，將對於個人行為的影響透過獎勵、懲罰與學習，其中有正面增強及負面增強，就志願服務

者來說，正面增強就如頒發獎狀、獎勵或福利等，都可以增加志工好的行為，激勵志工把服務工作做好，這些都有助於鼓勵及維繫志工的參與。

## 九、目標設定理論(goal setting theory)

心理學家洛克(Locke)所提出的理論，認為透過目標設定將個人的需求轉變為動機，個人行為表現愈好，則目標達成的程度就愈高。就志願服務者而言，服務單位有效的設定目標或鼓勵志工參與服務目標的設定，對於運用單位而言，此目標設定皆能有效地推動服務領域。

根據上述學者的理論及定義，本研究依據 Smelser 的社會化理論及 Schultz 的人力資本理論、Vroom 的期望理論、Skinnerh 的增強理論等，對參與動機的觀點與研究項目分為四個主要的構面，分別為自我成長動機、人際關係動機、心理期望動機與報酬獎賞動機等四個研究構面；而有關志工服務的動機即複雜又多樣性，因而會產生許多不同的研究結論，而所研究之依據，是以探討志工的特質進行問卷，並以此作為問卷的編制方向。

- 一、自我成長動機構面：探討讀經班志工在個人規劃及學習成長方面的動機需求。
- 二、人際關係動機構面：探討讀經班志工在與他人互動及交流上需求的動機。
- 三、心理期望動機構面：探討讀經班志工在心理方面是否有獲得自己期望的動機需求。
- 四、報酬獎賞動機構面：探討讀經班志工服務社會人群是否也能受到社會的肯定與支持。

## 2.4 組織承諾

本單元分為兩個部份來探討，首要探討「組織承諾的定義」，其次是「組織承諾的理論觀點」。

### 2.4.1 組織承諾的定義

組織承諾(Organizational Commitment)一詞，自 Whyte 在 1956 年發表「組織人」(Organization Man)一文強調以來，組織承諾(Organization Commitment)的觀點就是學者極為討論的議題。目前組織承諾之相關文獻研究理論眾多，關於定義各家說法紛歧，本研究將國內外學者所定義的組織承諾彙整如下表 2.2 所示：

表 2.2 國內外學者對組織承諾的定義

| 學者年代                            | 組織承諾的定義   |
|---------------------------------|---|
| Kanter<br>(1968)                | 組織承諾是一種為社會系統能付出能量及忠誠意願，此種將個人的人格系統，依附於社會系統的關係被視為自我表現。  |
| Sheldon<br>(1971)               | 組織承諾為個人與組織的連結，依附成一體的個人態度或傾向，並以投資和投入來說明組織承諾形成的過程；當個人對於組織，在投資相當程度後會對組織產生一定的認同感，且不得不對組織有所承諾。                         |
| Herbiniak &<br>Alutto<br>(1972) | 組織承諾在個人與組織間賭注或投資上有所交換或改變，所造成的結構性現象；強調當參與者的利益交換性愈大時，則對組織的承諾也愈高。  |
| Buchanan<br>(1974)              | 指對組織的目標價值，與相關個人角色及組織派別的情感歸屬。包括因素有：<br>1. 為組織付出高度努力的意願；2. 繼續留在組織的強烈意願；3. 對組織的隸屬感或忠誠心；4. 對組織主要目標與價值的接受程度；5. 對組織給予正面 |

|                         |  |
|-------------------------|--|
|                         | 評價。  |
| Mowday<br>(1982)        | 組織承諾代表個人對其所屬組織的忠誠度和貢獻；影響一個人對組織工作投入的強度，同時也代表個人和組織態度或傾向。 |
| Kushman<br>(1992)       | 組織承諾是個人將組織的價值和目標內化，並表現出對組織的忠誠。                         |
| Mayer & David<br>(1998) | 組織承諾是員工個人認同組織與組織目標，並希望維持為該組織一份子的程度。                    |
| 范熾文<br>(民 94)           | 個人能夠認同組織的目標與價值，願意為組織或工作盡心盡力，並希望能繼續成為組織中一員的態度與行為表現。     |
| 林俊傑<br>(民 96)           | 成員認同組織的目標，與共享核心價值，願意為組織工作付出更多的心力、奉獻自我以及希望繼續留在原組織服務等。   |
| 林建文<br>(民 100)          | 認同組織的目標及價值，願意為組織投入更多的心力，且對組織目標與價值相當認同，並渴望能繼續成為組織成員的身份。 |

資料來源：參酌林建文(民 100)、林淑女(民 100)、沈晏琴(民 101)及本研究整理

由於各學者對於組織承諾的定義都不同，有些學者嘗試將組織承諾加以分類，藉以比較其中的差異性（林建文，民 100）。

一、Etzioni(1961)將組織承諾分為：

(一)道德的投入(Moral involvement)：是一種強烈情感的正向高強度的導向，基於將組織的目標及價值內化，並對權威的認同。

(二)計算的投入(Calculative involvement)：是一種較低強度的關係，基於理性的交換利益及獎酬。

(三)疏離的投入(Alimentative involvement)：是一種負向導向，發生在剝削的關係中。

二、Kanter(1968)將組織承諾分為：

(一)持續性承諾(Continuance commitment)：由於先前個人的投資與犧

牲，若離開組織將會高成本或不可能，因此奉獻於組織的生存。

(二)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。

(三)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，並以組織的價值重述其自我概念。

三、Stevens(1978)將組織承諾分為：

(一)規範性的承諾(Normative commitment)：個體對某一特定行為抱持規範的信念，一個人願意繼續留在組織裡，為組織付出更多努力，並非他已經評估這樣做將會獲得多少利益，而是相信他應該這樣做，也是符合團體的規範。

(二)交換性的承諾(Exchange commitment)：個人以投資報酬率的觀點，衡量付出與報酬的差距，組織成員會將自己對組織的貢獻，及從組織所獲得的報酬，此行為視為一種交換性的行為。

四、Richers(1985)將組織承諾分為：

(一)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。

(二)歸因觀點(Attribution)：承諾乃是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。

(三)個人/組織目標一致觀點(Individual/Organization goal congruence)：承諾發生於個人認同組織且致力於組織的目標與價值。

五、Allen & Meyer(1991)將組織承諾分為（陳素蜜，民 108）：

- (一)情感性承諾(Affective commitment)：組織塑造出強烈的情感因素，從而將個體與組織雙方生出緊密的連結情感、與認同感。當志工對其組織所擁有的情感連結越深厚，續留組織的意願就越強烈。
- (二)持續性承諾(Continuance commitment)：組織以功利為衡量，是否繼續留任組織，或是會因成員離開導致弊大於利的後果。個體組織知覺其離開組織則成本愈高，離開的意願就會愈低，則能增加持續性承諾。
- (三)規範性承諾(Normative commitment)：因組織中義務性規範等屬道德因素所產生的依附情形，一種源自於內部組織規範性的壓力，造成個體知覺本身有必要繼續留在組織的義務。

#### 六、Jaros(1993)將組織承諾分為：

- (一)工具性承諾(Continuance commitment)：係指成員投資在組織的付出成本，組織成員基於投資考量，而同意自己持續留在組織內的趨向，而所投入的付出成本，包含努力、時間、技術能力、意識型態等。
- (二)情感性承諾(Affective commitment)：係指組織成員依賴組織的程度是基於心理層面的情感依附，如忠心、歸屬感、快樂等。
- (三)道德性承諾(Moral commitment)：係指成員認同組織的權威體系，並將組織的規範及價值觀內化。

綜合國內外學者的文獻，本研究鑒於探討志工服務影響之因素，對組織承諾的定義，視為當個人投入在組織有相當的程度和時間時，在個人內在成長、價值觀、認同感及忠誠度都會相對提高，並願意繼續成為組織的成員。根據 Kanter(1968)將組織承諾分為持續性承諾和凝聚性承諾與控制性承諾等三項，以及 Allen & Meyer(1991)的觀點，將組織承諾分

為規範性承諾、持續性承諾、情感性承諾等三項；而本研究依據所要探討的志工特質進行問卷，將本研究組織承諾分為三個研究構面作為問卷的編制方向。

- 一、情感承諾構面：探討讀經班志工在服務活動過程中，是否對組織情感的融入及對組織情感的影響等方面的組織承諾。
- 二、永續承諾構面：探討讀經班志工在服務活動過程中，對於組織永續性經營管理的認同之組織承諾。
- 三、宗教承諾構面：探討讀經班志工在服務活動過程中，有關個人對組織宗教的認同感及規範之組織承諾。

#### 2.4.2 組織承諾的理論觀點

當個人對於組織的目標及價值，從可以接受及認同到具有強烈的信賴，同意主動投入組織的運作及忠誠於組織，為組織付出的一切過程，這是深具情感及規範性的心理作用。本研究引用吳建明（民97）的文獻資料，將研究理論敘述如下：

##### 一、預期價值論(Expectancy-value theory)

指強調當個人在工作時，所預期能否得到工作酬賞與工作價值滿足的程度，此理論的見解認為人的行為有圖利自己利益的傾向，並不是完全都受到外在環境的影響，也就是說預期能滿足自我的需求才要決定工作的行為。當個人行為是會有預期上的效果時，且若能在這中間得到預期上的滿足，便會繼續此行為，反之則否。

非營利組織的目標及價值，是否能讓成員在持續投入及認同上，能得到工作酬賞及工作價值的滿足，這也是成員預期對組織的投資所能得到的回饋。Katz & Van Maanan(1977)指出工作酬勞可分為三種：

(一)任務酬賞(task reward)：係指直接在從事工作時，所獲得的內在酬賞，包括工作的價值性、挑戰性或變化性，當個人在工作上能自我主導、自我負責，且具有施展個人能力的機會。

(二)社會酬賞(social reward)：係指工作中在與他人互動時，所得到的外在酬賞，其基礎是社會互動的關係價值，諸如友誼、關心、同伴的支持和協助。

(三)組織酬賞(organization reward)：係指組織所提供的外在酬賞，能夠催化或激勵個人在工作上的表現，並與組織維持良好的關係，如待遇、升遷、福利措施、安全及完善工作條件等。

「互相交換」的觀點是以預期價值論的理論為基礎，組織成員會衡量自己投入貢獻在組織裡所獲得報酬的差距，是否對自己有利，再決定個人組織承諾的關鍵因素。學者 Reyes(1990)也認為成員評估其與組織之利害關係後，再決定其組織承諾的高低。

## 二、自我認同論(Self-identity theory)

「認同」一詞源自於 Freud(1922)，即對於一個人在情感上的原始表達，提出認同是一種模仿，也是一種內化的歷程，是個人將自己與社會相連結的重要過程。Bruke & Reitzes(1991)的研究理論中明日指出，當個人維持和建立認同的過程就是承諾。個人在社會化的歷程中對於喜愛的團體，願意主動接受成員或團體的影響，間接的形成一種態度，即個人行為配合團體的一種內化歷程，也就是當個人的自我認同，已成為自我行為的動機時，所做的目的就是自我的表現，所承諾的行為就是自我表現的行為，達到與團體或個人有一定相似度之心理上的傾向，此類自我認同的人較不會受到外在環境所左右。

因此，就個人與組織目標趨於相同時，以自我認同論的觀點來說，喜愛的團體組織有所承諾時，個人就必須與組織目標一致性，進一步肯定自己的價值與組織價值是相同的。

### 三、歸因理論(Attribution theory)

指個人在過去經驗的累積，因而存在的認知，被先前留存的態度所影響形成的性格，可以用來推論在某種情境下，會產生何種行為的可能。德國社會心理學家Heider(1958)，是第一位提出歸因理論的學者，將歸因理論分為性格歸因(Dispositional Attribution)及情境歸因(Situational Attribution)，前項屬於內在歸因，指自己的性格所表現的行為，後項屬於外在歸因，指外在環境影響所造成的個人行為；Kiesler認為個人如果違背目前的認同價值，表現出不堅持自己的認同時，當獲得較大的報酬時，認知會失去平衡失調，但在態度上又會將它合理化那些所做的行為，而且會持續著這樣的行為。Weiner認為一個人通常會為自己所做的行為找適合的藉口及解釋原因，而將成敗原因歸為能力、努力、任務難度、運氣、身心狀況、其他等原因。Kiesler(1971)認為個人為什麼在失敗後，仍舊要持續投入一樣的行為，且投入的程度與失敗的次數所得的結果成正比，主要因個人打算要重建認知以符合對組織的態度，主動為個人的認知找原因或理由。

### 四、下注理論(Side-bet theory)

Becker(1964)是最早提出下注理論的學者，是第一位將個體經濟學方法導入到社會學分析的學者，Becker認為選擇工作之後，伴隨著工作年資的增加，在薪資、地位及對環境的熟識度也相對愈高，個體對於組織態度將它合理化，就愈不會輕易離開，未來對組織也會

產生更多的承諾。

從以上論述理論來瞭解，預期價值論主要強調本身在工作執行時，預期能否得到工作獎賞與工作價值之預期程度，且認為人的行為有圖自己利益的傾向；自我認同論主要強調本身對喜愛的團體組織有所承諾，須與組織認同目標要一致，而且組織的認同價值與個人的認同價值是相同；而歸因理論認為個人過去累積的經驗，所存在的認知是被先前留存的态度所形成的性格，在歸因上做因果分析；下注理論認為在組織服務的年資的增加，熟識度愈高就愈不輕易離開，未來對組織會有更多的承諾。以志願工作者不以獲取酬勞及地位為目的，投入奉獻於社會的公益，提供各種服務的項目，能在組織中經營的人際關係、認同價值等，是主要影響志願服務志工對組織承諾的因素。

## 2.5 工作滿足

本單元分為兩個部份來探討，首先探討「工作滿足的定義」，其次是「工作滿足的相關研究」。

### 2.5.1 工作滿足的定義

工作滿意(Job Satisfaction)亦稱為工作滿足或工作滿意度，有關工作生活品質領域的探討，源自於 Hoppock(1935)在論著中所提出，他記錄以美國賓州地區的工作者為對象，所做的工作滿足研究，其中發現階層愈在高處的人，工作滿足程度比階層在低階的人更為滿足(沈洸洋，民101)。Hoppock(1935)認為，工作滿足是結合個人心理、生理及環境的各項因素，所產生的感受程度。

科學管理之父 Taylor，在他的論著《科學管理原則》中，以按件數計

酬的方式，鼓勵員工以提高工作效率，但也疏忽員工內心的感受。Schaffer(1953)認為，工作滿足是透過激勵，使員工產生內在驅動力的一種重要過程，就是發覺員工的需求及需要被滿足的程度。

由於工作滿足有關的定義甚多，與工作滿足的研究範圍及目的都不同，對於定義各家說法產生不同的解釋，茲將國內外研究學者所定義的工作滿足彙整如下表 2.3 所示：

表 2.3 國內外學者對工作滿足的定義

| 學者年代                      | 工作滿足的定義  |
|---------------------------|--|
| Hoppock<br>(1935)         | 工作滿足是結合個人心理、生理及環境的各項因素，所產生的感受程度。   |
| Morse<br>(1953)           | 相對於主觀工作的客觀特點與本身動機彼此影響的函數。  |
| Vroom<br>(1964)           | 個人在組織中所扮演的角色，所抱持的感受或情緒反應，若為正面態度，表示工作滿足；反之，則工作不滿足。                        |
| Porter & Lawler<br>(1968) | 工作滿足取決於個人在工作實際得到的報酬與預期報酬之間差異的距離而定。                                       |
| Price<br>(1972)           | 在工作組織中，成員對組織的角色具有感覺或感情；若是正面的或主動進取的反應即為滿足；反之，則為不滿足。                       |
| Dessler<br>(1980)         | 工作滿足是指關於個人的健康、安全、成長、關係、自尊等需求，從工作獲得的滿足程度。                                 |
| Robbins<br>(1996)         | 工作滿足是指個人對工作所抱持的一種態度，當工作滿足程度高，則表示對工作是持著正面的態度；反之，則表示對工作持負面態度。              |
| 張春興<br>(民 83)             | 工作滿足是指工作成員對所負責的工作，所感受的滿意水準。工作滿足與否的要素，如薪酬高低、工作性質、升遷機會、工作地點及時間、人際關係與管理方式等。 |
| 吳淑鈺                       | 工作滿意就是個人對工作本身及相關因素（內在  |

|               |   |
|---------------|---|
| (民 89)        | 因素與工作特徵、參考架構)的感受或情感反應。  |
| 鍾立君<br>(民 97) | 工作滿意指一主觀期望的認知，經過內在因素和外在環境因素的相互作用，個人實際付出與預期的結果是否相符，若相符則工作滿意；反之，則不滿意。 |

資料來源：參酌劉嘉豐(民 99)、孫啟志(民 100)、沈晏琴(民 101)及本研究整理

綜合以上研究學者提供對於工作滿足的定義，本研究認為工作滿足是因個人主觀的認知及感受程度而言，是關於工作本身及工作環境的因素，進而影響個人心理、生理及工作的態度，當認知及感受程度達到滿足，則對工作本身持正面態度；反之，則持負面態度。

### 2.5.2 工作滿足的理論觀點

人們為了得到工作上的滿足，基本上都可以透過激勵的方式來趨使人們從事某項服務工作，只是組織如何找出人們的需求來達到個人工作上的滿足，需要去瞭解在不同因素影響下的變化，因此本研究將整理歸納學者理論略述如下（陳海鳴，民 82）：

#### 一、需求層次理論

Maslow 的理論假設，認為人們的慾望需求在尚未達到滿足時，會常常影響人們的行為活動，而需求的程度可由基本的生理需求到複雜的需求，是有秩序的排列層次，當往越高的需求層次時，則滿足程度的百分比也逐漸減低，指出每一個體都有其需求存在，而需求的滿足程度會產生不同程度的工作滿足。依其分類，將人類的需求分為生理的需求、安全的需求、社會的需求、自尊的需求、自我實現的需求。

#### 二、雙因子理論

Herzberg 將需求分為兩類，一類是較低水準的需求，如吃、穿、住、安全、人際關係及金錢等；另一類為較高水準的需求，如成就、名望、讚賞、升遷發展等。他認為工作滿足的另一面就是沒有工作滿足，而不是工作不滿；工作不滿的另一面是沒有工作不滿，而不是工作滿足。所以能不產生不滿的因素，就稱為「保健因素」，而能產生滿足的因素，就稱之為「激勵因素」，而促成工作滿足與工作不滿足，這兩種因素有很大的差別。

### 三、ERG 理論

將需求層次理論為基礎加以修訂後提出 ERG 理論的學者 Alderfer，認為人都有三種主要的核心需求，包括生存需求、關係需求及成長需求等。生存需求為 Maslow 所提出的生理及安全需求；關係需求就是 Maslow 所指的社會需求與部分尊重需求；成長需求為追求自我發展，相對是 Maslow 之部分尊重需求與自我實現的需求。Maslow 提出的需求五層次理論認為，人們是由低層次的需求向上往高層次的需求來滿足，人們所追求的層次愈來愈高的看法與 Alderfer 的理論不相同，ERG 理論指人們會在較高層次的需求無法得到滿足時，則會退而求其次，尋找較低層次的需求來滿足。

### 四、Porter & Lawler 理論模式

以 Vroom 的期望理論為基礎所導出的激勵模式，Porter & Lawler 兩位學者認為努力工作，獲得的績效會產生獎勵(reward)，而獎勵會帶來工作的滿足感，兩者間存在著獎勵的變數，因工作績效所造成的獎勵，可分為內在報償與外在獎酬；內在報償係指成就感或較高層次的需求滿足，外在獎酬指薪資、升遷、地位等或較低層次的需求滿足。

鑒於眾多學者發展出各樣式的問卷與量表，關於工作滿足比較常見的測量工具，本研究簡述五種常見的問卷量表，茲將整理如下：

#### 一、工作滿意度指標(Index of Job Satisfaction, IJS)

Brayfield & Rothe 在 1951 年共同編制此量表，由 1000 多個敘述中篩選出十八個題目，採用 Likert & Thurstone 混合式五點量表計分，分別為「非常同意」、「同意」、「難以決定」、「不同意」、「非常不同意」等五個等級（劉嘉豐，民 99）。

#### 二、明尼蘇達滿足問卷(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)

此量表在 1967 年由 Weiss, Dawis, England & Lofquist 學者共同編制，量表可區分為長式量表及短式量表兩種。長式量表共 100 題，分為二十個層面，每一層面包含五個題目；短式量表是由長式量表中二十個層面之分量表裡，選擇相關性較高的題目當該分量表，只有二十個題目，可測量三種不同工作層面的滿足程度，分別為內在滿足(Intrinsic Satisfaction)、外在滿足(Extrinsic Satisfaction)及一般滿足(General Satisfaction)（劉嘉豐，民 99）。

#### 三、霍伯克量表(The Hoppock Scale)

Hoppock 在 1935 年編制霍伯克量表，針對個人的工作滿足測量，其運用了四個態度量表，有個人對工作本身的滿足時間、對工作的喜愛程度、對轉換工作的想法、與他人在工作上的比較等四個層面進行評量（孫啟志，民 100）。

#### 四、工作診斷量表(Job Diagnostic Survey, JDS)

在 1975 年 Hackman & Oldham 兩位學者共同編制此量表，有三個構面可以測量工作滿意度，分別為一般工作滿意度、內在動機滿意度與特殊工作滿意度。目的就是要診斷現在工作情形，進一步瞭

解工作是否需重新設計，藉以改善工作動機和生產力（孫啟志，民 100）。

#### 五、工作描述量表(Job Descriptive Index, JDI)

由 Smith, Kendall & Hulin 在 1969 年共同編制此量表，測量工作者對工作的評價，包括工作本身、升遷、上司、同事及薪資等五個構面，且五個構面的總分就是整體工作滿足的情形（沈晏琴，民 101）。

根據上述眾多學者闡明工作滿足的定義及理論與測量工具，有關工作滿足之研究構面，本研究依據所要探討的志工特質進行問卷調查，將研究分為三個構面作為問卷的編制方向。

- 一、內在滿足構面：重視組織的目標及本身學習成長的滿足程度。
- 二、外在滿足構面：重視外在環境的影響及工作環境的滿足程度。
- 三、整體滿足構面：重視讀經班整體的感覺所能達到的滿足程度。

## 第三章 研究方法

本章以探討志工服務影響因素之研究方法，以崇德讀經班志工為研究對象進行問卷，共分為四節：第一節為研究架構與假設；第二節為研究變項之操作性定義；第三節為問卷設計；第四節為資料蒐集過程；第五節為資料分析方法，茲將其內容分述如下：

### 3.1 研究架構與假設

本研究參酌賴淑敏（民 103）與楊雅雲（民 100）兩位研究者的文獻資料及相關理論，將參與動機、組織承諾與工作滿足三個變項之相關性，依據研究目的編製問卷作為研究之測驗量表。量表內容分四個部分，第一部分為個人基本資料表；第二部分為參與動機量表；第三部分為組織承諾量表，第四部分為工作滿足量表。

#### 3.1.1 研究架構

本研究分別探討四個主要架構：一、個人背景特徵資料，包含性別、年齡、婚姻、子女數、個人年所得、教育程度、職業、擔任讀經志工年資等共八項樣本資料；二、參與動機變項分為自我成長動機、人際關係動機、心理期望動機、報酬獎賞動機等四個構面；三、組織承諾變項分為情感承諾、永續承諾、宗教承諾等三個構面；四、工作滿足變項分為內在滿足、外在滿足、整體滿足等三個構面，如圖 3.1 所示。

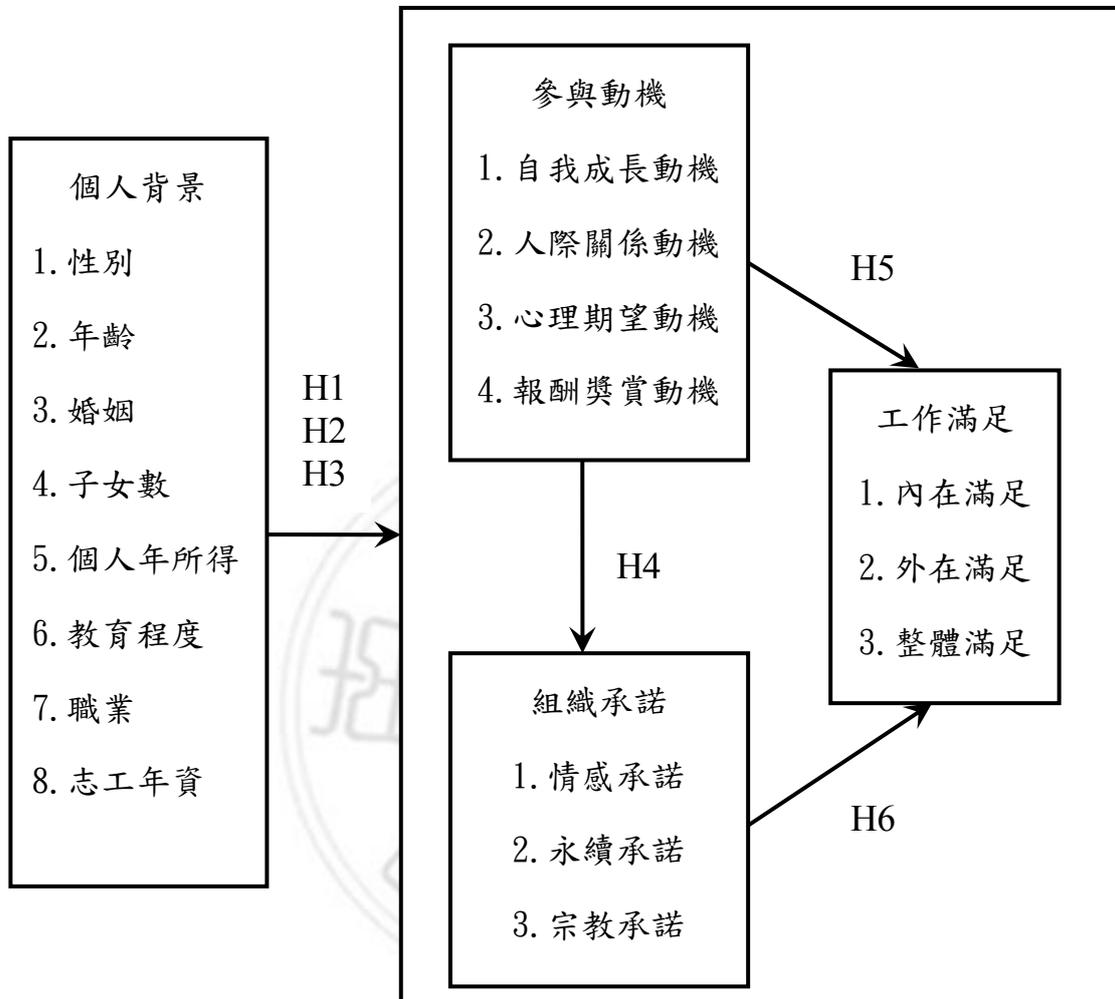


圖 3.1 研究架構圖

資料來源：本研究整理

### 3.1.2 研究假設

本研究根據前面所闡述之研究目的及動機與文獻理論，將讀經班志工服務影響因素之參與動機、組織承諾與工作滿足之三個變項間之彼此關係，歸納整理並提出研究假設，以作為理論建構之參考依據。本研究提出下列研究假設：

**【H1】** 不同個人背景特徵在參與動機上有顯著差異。

H1-1：性別不同在參與動機有顯著差異。

H1-2：年齡不同在參與動機有顯著差異。

H1-3：婚姻狀況不同在參與動機有顯著差異。

H1-4：子女數不同在參與動機有顯著差異。

H1-5：個人年所得不同在參與動機有顯著差異。

H1-6：教育程度不同在參與動機有顯著差異。

H1-7：職業不同在參與動機有顯著差異。

H1-8：年資不同在參與動機有顯著差異。

**【H2】** 不同個人背景特徵在組織承諾上有顯著差異。

H2-1：性別不同在組織承諾有顯著差異。

H2-2：年齡不同在組織承諾有顯著差異。

H2-3：婚姻狀況不同在組織承諾有顯著差異。

H2-4：子女數不同在組織承諾有顯著差異。

H2-5：個人年所得不同在組織承諾有顯著差異。

H2-6：教育程度不同在組織承諾有顯著差異。

H2-7：職業不同在組織承諾有顯著差異。

H2-8：年資不同在組織承諾有顯著差異。

**【H3】** 不同個人背景特徵在工作滿足上有顯著差異。

- H3-1：性別不同在工作滿足有顯著差異。
- H3-2：年齡不同在工作滿足有顯著差異。
- H3-3：婚姻狀況不同在工作滿足有顯著差異。
- H3-4：子女數不同在工作滿足有顯著差異。
- H3-5：個人年所得不同在工作滿足有顯著差異。
- H3-6：教育程度不同在工作滿足有顯著差異。
- H3-7：職業不同在工作滿足有顯著差異。
- H3-8：年資不同在工作滿足有顯著差異。
- 【H4】參與動機與組織承諾有正向顯著影響。
- 【H5】參與動機與工作滿足有正向顯著影響。
- 【H6】組織承諾與工作滿足有正向顯著影響。

## 3.2 研究變項之操作型定義

本研究採網路問卷方式進行資料調查，以崇德光慧讀經班志工為本次問卷對象，探討不同個人背景資料之讀經班志工在參與動機、組織承諾與工作滿足三個變項之間的影响性，主要項目說明如下：

### 一、個人背景樣本

本研究調查個人屬性之背景資料，有包括性別、年齡、婚姻、子女數、個人年所得、教育程度、職業、擔任讀經班志工之年資等共八項。

### 二、參與動機變項

係指當個人內心的需求和價值判斷，及對組織認同和社會關係影響的考量而產生的動力而言；以參與動機為自變數，來探討有關聯性與預測情形之組織承諾與工作滿足，分別為「自我成長動機」、

「人際關係動機」、「心理期望動機」、「報酬獎賞動機」等四個構面。

### 三、組織承諾變項

係指當個人投入組織相當程度和時間，在價值觀和認同感與忠誠度相對提高且持續支持而言；以組織承諾為自變數，來探討有關聯性與預測情形之參與動機與工作滿足，分別為「情感承諾」、「永續承諾」、「宗教承諾」等三個構面。

### 四、工作滿足變項

係指關於工作本身及工作環境的因素，在個人主觀的認知及感受程度而影響心理、生理及工作態度達到滿足而言；以工作滿足為依變數，來探討其自變項之關聯性與預測情形，分別為「內在滿足」、「外在滿足」、「整體滿足」等三個構面。

## 3.3 問卷設計

本研究問卷量表採用 Likert 五點尺度衡量來設計，亦是問卷調查中最常被拿來使用的量表，依照填答人的同意程度，從「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」等五種不同等級，分數給予為 5、4、3、2、1 分，總分愈高則代表填答人對量表的同意程度就愈高，依據網路問卷所蒐集的資料進行研究分析。

研究使用之量表參酌賴淑敏（民 103）與楊雅雲（民 100）兩位研究者的文獻資料及相關理論加以修訂完成，共分為四個量表，有「個人背景資料表」、「參與動機量表」、「組織承諾量表」、「工作滿足量表」。茲將四個量表分述如下：

#### 一、個人背景資料表

個人背景指讀經班志工的個人屬性項目，分別為性別、年齡、

婚姻、子女數、個人年所得、教育程度、職業、擔任讀經班志工年資等八種類別的調查題項。如表 3.1 所示：

表 3.1 個人背景資料表

| 項目    | 題項   |
|-------|--|
| 性別    | <input type="checkbox"/> 1.男 <input type="checkbox"/> 2.女  |
| 年齡    | <input type="checkbox"/> 1. 30 歲(含)以下 <input type="checkbox"/> 2. 30-40 歲(含) <input type="checkbox"/> 3. 40-50 歲(含)<br><input type="checkbox"/> 4. 50-60 歲(含) <input type="checkbox"/> 5. 60 歲以上 |
| 婚姻    | <input type="checkbox"/> 1.已婚 <input type="checkbox"/> 2.未婚 <input type="checkbox"/> 3.單親 <input type="checkbox"/> 4.其他  |
| 子女數   | <input type="checkbox"/> 1.無子女 <input type="checkbox"/> 2.一位 <input type="checkbox"/> 3.兩位 <input type="checkbox"/> 4.三位(含三位以上)  |
| 個人年所得 | <input type="checkbox"/> 1. 30 萬(含)以下 <input type="checkbox"/> 2. 30-70 萬(含) <input type="checkbox"/> 3. 70-120 萬(含)<br><input type="checkbox"/> 4. 120 萬以上                                      |
| 教育程度  | <input type="checkbox"/> 1.國中以下 <input type="checkbox"/> 2.高中(職) <input type="checkbox"/> 3.大專 <input type="checkbox"/> 4.大學<br><input type="checkbox"/> 5.研究所以上                                 |
| 職業    | <input type="checkbox"/> 1.工 <input type="checkbox"/> 2.商 <input type="checkbox"/> 3.公務員(含軍人、教師)<br><input type="checkbox"/> 4.家庭主婦 <input type="checkbox"/> 5.其他                                |
| 志工年資  | <input type="checkbox"/> 1. 3 年(含)以下 <input type="checkbox"/> 2. 3-5 年(含) <input type="checkbox"/> 3. 5-10 年(含)<br><input type="checkbox"/> 4. 10 年以上  |

資料來源：本研究整理

## 二、參與動機量表

所研究的量表來源，主要參考文獻為研究者楊雅雲（民 100），可分為「自我成長動機」、「人際關係動機」、「心理期望動機」與「報酬獎賞動機」等四個構面。係指推廣讀經班之志工，在參加志工服務的活動過程中學習，能增加個人自信心及獲取機會學習成長的教學技能，也透過讀經班與志工們及家長之間廣結善緣，建立在群體中的人際關係，而且透過志工服務，可以有機會與他人進行經驗上

的交流與分享，擴充個人生活圈及知識能力，一來可以回饋於社會淨化心靈，且盡到該有的一份社會責任，再來可以幫助自我心理成長，讓個人心智更加趨於成熟的動機等相關的測量題項。如表 3.2 所示：

表 3.2 參與動機量表

| 構面     | 題項   |
|--------|--|
| 自我成長動機 | 1. 參與讀經班志工可以獲得學習成長的機會。<br>2. 參與讀經班志工是我人生規劃的一部分。<br>3. 參與讀經班志工可以讓我更加有自信。<br>4. 參與讀經班志工可以學習與他人相處的方法。<br>5. 除了工作外，我也可以參與讀經班志工。<br>6. 參與讀經班志工我可以汲取聖賢的智慧。   |
| 人際關係動機 | 7. 參與讀經班志工可以廣結朋友。<br>8. 參與讀經班志工能有機會服務他人。<br>9. 參與讀經班志工可以尋找學習的對象。<br>10. 參與讀經班志工可以分享知識或經驗交流。<br>11. 參與讀經班志工有助於社區關懷。   |
| 心理期望動機 | 12. 參與讀經班志工可以填補學校教育的不足。<br>13. 參與讀經班志工可以獲得社會的讚賞。<br>14. 參與讀經班志工能使自己心智更穩定。<br>15. 藉由讀經班志工可以開發下一代潛能。<br>16. 藉由讀經班志工可以增強下一代識字能力。<br>17. 參與讀經班志工的工作是令人愉悅的事。<br>18. 參與讀經班志工可以協助解決社會問題。<br>19. 參與讀經班志工可以教育下一代閱讀聖賢經典。 |
| 報酬獎賞動機 | 20. 參與讀經班志工可以為社會教育盡一份力量。<br>21. 參與讀經班志工讓我覺得有成就感。<br>22. 參與讀經班志工可以淨化社會。   |

|  |                       |
|--|-----------------------|
|  | 23.參與讀經班志工可以服務人群回饋社會。 |
|  | 24.參與讀經班志工可以獲得榮譽及肯定。  |

資料來源：本研究整理

### 三、組織承諾量表

本量表參酌賴淑敏（民 103）與楊雅雲（民 100）兩位研究者的文獻資料制作量表，量表內容指讀經班志工認同組織理念與個人價值觀相似，是一種對於組織的情感依附情形，選擇願意付出時間來完成組織所交付的任務，從中可以獲得快樂與認同感等相關的測量題項；此組織承諾量表，分為「情感承諾」、「永續承諾」、「宗教承諾」等三個構面來設計。如表 3.3 所示：

表 3.3 組織承諾量表

| 構面   | 題項  |
|------|---|
| 情感承諾 | 1. 在我心目中推廣讀經班教育對我影響很大。<br>2. 我在推廣讀經班組織中感到氣氛很和樂。<br>3. 我對推廣讀經班理念有認同感。<br>4. 對讀經班志工組織的活動我都相當重視。<br>5. 讀經班志工組織是值得我付出的好選擇。  |
| 永續承諾 | 6. 讀經班志工組織對我的人生極具重要的意義。<br>7. 如果我現在離開讀經班志工組織會覺得無法適應。<br>8. 我願意付出額外的努力來推廣組織發展的目標。<br>9. 加入讀經班志工組織讓我感到快樂。<br>10. 我極為關心讀經班志工組織的未來的前途。<br>11. 我在讀經班志工組織付出顯然是件正確的決定。<br>12. 我個人的價值觀與讀經班志工組織的價值觀極為類似。 |
| 宗教承諾 | 13. 我認同讀經班志工組織，即使有類似的志願服務，我也不會選擇離開。   |

|  |   |
|--|---|
|  | 14. 宗教信仰讓我更願意繼續擔任志工組織的工作。<br>15. 成為讀經班志工組織的一份子讓我感到光榮。<br>16. 我願意接受讀經班志工組織指派給我的工作。<br>17. 我覺得繼續留在讀經班志工組織是有意義的。 |
|--|---|

資料來源：本研究整理

#### 四、工作滿足量表

所研究的量表來源，主要參考文獻為研究者楊雅雲（民 100），本表所測量的是讀經班志工的投入工作的滿足感，有內在因素的滿足，如工作上的表現自我肯定、與志工們的相處融洽、個人能力的發揮等；在外在因素上的滿足，如受他人重視、豐富個人生活圈、工作環境滿意等；對整體的滿足，如志工對於組織的使命感、責任感及組織的領導方式等相關的測量題項；此工作滿足量表，分為「內在滿足」、「外在滿足」、「整體滿足」等三個構面來設計。如表 3.4 所示：

表 3.4 工作滿足量表

| 構面   | 題項   |
|------|--|
| 內在滿足 | 1. 擔任讀經班志工後，對於推廣讀經班更能發揮個人興趣感到滿足。<br>2. 我覺得擔任讀經班志工的工作能發揮自己的理想。<br>3. 我與讀經班志工組織內的成員相處感到滿足。<br>4. 我對個人在志工服務的工作表現感到滿足。<br>5. 我對讀經班志工組織的服務宗旨感到滿足。 |
| 外在滿足 | 6. 我覺得在推廣志工組織的理念能被他人所重視。<br>7. 我覺得投入讀經班志工有機會與其他志工建立友誼。<br>8. 我覺得投入讀經班志工能服務他人感到滿足。  |

|      |   |
|------|---|
|      | 9. 我覺得投入讀經班志工能豐富個人的生活圈感到滿足。<br>10. 我對於讀經班志工服務的工作環境感到滿足。   |
| 整體滿足 | 11. 我覺得與讀經班志工組織內的成員很容易相處。<br>12. 我覺得讀經班志工組織的成員都具有使命感。<br>13. 我對讀經班志工組織的領導方式非常支持。<br>14. 我投入讀經班志工的工作後所得到的讚許感到滿足。<br>15. 我覺得讀經班志工組織的成員都具有責任感。 |

資料來源：本研究整理

### 3.4 資料蒐集過程

網路問卷期間資料調查，透過讀經班志工為對象，開始實施前測自 109 年 1 月底開始進行前測作業，首次回收 51 筆前測資料完成初步項目分析，自 109 年 2 月中旬進行正式施測至 2 月底回收 267 份問卷資料，而有效問卷亦為 267 份問卷，將資料蒐集整理再進行各項分析驗證，藉以探討不同個人背景資料在變項之間的影响性。

### 3.5 資料分析方法

資料採用 SPSS 18.0 統計軟體分析，將問卷搜集之資料以下列方法進行分析，主要採用：描述性統計、信度分析、獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析、迴歸分析、路徑模型分析、相關分析。

#### 3.5.1 描述性統計

描述性統計(Descriptive Statistics)係指受試人個人背景樣本資料之統計技術，以次數分配及百分比來描述資料結構之分佈情況，而數值越大表示受試者同意的程度越強，是一種系統之統計方法。

### 3.5.2 信度分析

信度分析(Reliability Analysis)來瞭解問卷的有效性和可靠程度，本研究採用 Cronbach's  $\alpha$  信度係數為判斷標準，衡量各個構面問題項是否具有 consistency 及穩定性，亦是最常使用的方法，測量結果係數愈大，代表信度愈大而誤差就愈小，表示內部趨向一致且穩定。

### 3.5.3 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析

獨立樣本 T 檢定係指用以瞭解母體與母體間的平均數有無差異性存在，而單因子變異數(One-Way ANOVA)是分析至少有兩個以上之母體平均數有無差異性存在。以此分析方法瞭解不同背景樣本資料，在參與動機、組織承諾及工作滿足等各變項之間的差異影響。

### 3.5.4 迴歸分析

迴歸分析(Regression Analysis)主要用來解釋與預測自變數與依變數的關係，即是一種線性關係的統計分析技術，可以衡量自變數的變動，能夠預測依變數的影響程度，所以透過迴歸分析來預測未來的變動；透過此分析來檢定自變項對依變項及自變數對中介變數與依變數間之影響力以驗證關係的假設是否正確。

### 3.5.5 路徑模型分析

路徑模型分析(Path Analysis)是將變數間的因果關係以模式化的方式進行，利用迴歸係數的方法加以分析檢定，以驗證變數之間的相互因果關係，並以路徑圖來呈現變數之間的影響，透過分析係數顯現出為直接效果或間接效果，是一種驗證性的統計分析。

### 3.5.6 相關分析

相關分析(Correlation Analysis)是將兩個變項間的關係強度進行分析，來瞭解參與動機、組織承諾、工作滿足彼此間是否顯著相關性；相關測度值介於-1和+1之間距，接近之兩側分別為顯著負相關與顯著正相關係數，以一般常用的相關分析方法，如皮爾森(Pearson)積差相關、斯皮爾曼(Spearman's Rho)等級相關、肯特爾(Kendall's Tau)相關等，此研究擬採用皮爾森(Pearson)積差相關分析，並取得不同變項之間的相關係數( $\gamma$ )，且作為衡量兩個變項間關聯程度指標。



## 第四章 研究分析與結果

本章節共分為四節，根據問卷調查量表所得的資料以 SPSS 18.0 軟體進行整理統計分析，作為驗證研究所建立之假設，以及針對分析檢定後之結果，進一步整理探討。第一節進行描述性統計分析以研究樣本結構特性；第二節信度分析及效度分析來驗證正式問卷的一致性及正確性；第三節獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析研究變異來源是否具有顯著的影響；第四節以迴歸分析來進行驗證研究，各變項之間解釋與預測力假設關係是否成立；第五節路徑模型分析來驗證變項間因果關係的驗證性統計分析；第六節相關分析來檢定兩個變項之間相關係數的強度是否有顯著性。

### 4.1 描述性統計

以個人背景特徵資料統計方式，分析不同屬性項目情形的分佈狀況，用人數分配情形與所占的百分比方式來呈現統計結果。

本研究樣本回收共有 267 份有效問卷，進行描述統計分析。將個人背景資料依序分為性別、年齡、婚姻狀況、子女數、個人年所得、教育程度、職業與志工年資等八個特徵樣本來研究探討。由表 4.1 得知，本研究志工問卷背景資料分佈情形如下：在研究樣本中，以女性居多(74.2%)，男性則為(25.8%)；年齡以 40~50 歲比例最高(42.7%)；婚姻狀況以已婚(79.4%)占多數，未婚(18.0%)次之；子女數以兩位居多(42.3%)；個人年所得 30 萬以下比例最高(38.6%)，30~70 萬(36.3%)次之，由此可得知，志工成員以低所得家庭所占比例最高；教育程度以大學畢業居多(37.5%)；職業以其它所占比例最高(27.3%)；志工服務年資以 3 年以下占多數(32.2%)，

10 年以上(29.6%)次之。樣本描述性統計彙整於表 4.1。

#### 一、性別

本研究樣本女性志工占七成有 198 人，占 74.2%；男性志工 69 人，占 25.8%，顯示女性志工高於男性志工。

#### 二、年齡

在回收樣本中，以 40~50 歲(含)有 114 人占比例最高(42.7%)，其次為 50~60 歲(含)有 68 人(25.5%)、30~40 歲(含)有 53 人(19.9%)、30 歲(含)以下有 20 人(7.5%)、60 歲以上有 12 人(4.5%)人數最少，在 40 歲以上占 72.7%，顯示擔任讀經班志工在中老年人近七成三。

#### 三、婚姻狀況

以已婚 212 人占最多(79.4%)，其次為未婚 48 人(18.0%)及單親人數最少有 7 人(2.6%)，顯示已婚的讀經班志工大部分獲得家庭成員的支持與認同，參與志工的機會相對比較多。

#### 四、子女人數

志工人員有子女人數以兩位的 113 人占最多(42.3%)，其次為子女人數三位(含)以上的有 53 人(19.9%)及無子女的有 55 人(20.6%)，所占比例最低的是一位子女的有 46 人(17.2%)，顯示本身有子女的參與志工意願較高。

#### 五、個人年所得

滿 30 萬(含)元以下有 103 人所占比例最高(38.6%)，其次為 30~70 萬(含)元有 97 人(36.3%)、70~120 萬(含)元有 51 人(19.1%)、120 萬(含)元以上(6.0%)，顯示志工人員以無收入或較低收入之家庭管理者較多。

#### 六、教育程度

以大學畢業有 100 人占比例最高(37.5%)，其次為大專 68 人(25.5%)、研究所以上 47 人(17.6%)、高中(職) 37 人(13.9%)、國中以下 15 人(5.6%)人數為最少。

#### 七、職業

職業為其他 73 人最高(27.3%)，其次為商(19.1%)、家庭主婦(18.7%)、公務員(含軍人、教師)(18.0%)，職業為工(16.9%)的最少(16.9%)。

#### 八、志工年資

滿 3 年(含)以下 86 人所占比例最高(32.2%)，其次依序為滿 10 年以上有 79 人(29.6%)、5 年~10 年(含)有 52 人(19.5%)、3 年~5 年(含)有 50 人(18.7%)。讀經班志工服務年資滿 3 年以上共計 181 人達 67.8%，顯示志工服務穩定性高、流動性低，志工年資經驗豐富。

表 4.1 描述性統計表

| 個人背景特徵 |            | 人數  | 百分比(%) |
|--------|------------|-----|--------|
| 性別     | 男          | 69  | 25.8   |
|        | 女          | 198 | 74.2   |
| 年齡     | 30 歲(含)以下  | 20  | 7.5    |
|        | 30-40 歲(含) | 53  | 19.9   |
|        | 40-50 歲(含) | 114 | 42.7   |
|        | 50-60 歲(含) | 68  | 25.5   |
|        | 60 歲以上     | 12  | 4.5    |
| 婚姻狀況   | 已婚         | 212 | 79.4   |
|        | 未婚         | 48  | 18.0   |
|        | 單親         | 7   | 2.6    |
| 子女數    | 無子女        | 55  | 20.6   |
|        | 一位         | 46  | 17.2   |

|       |                 |     |      |
|-------|-----------------|-----|------|
|       | 兩位              | 113 | 42.3 |
|       | 三位（含）以上         | 53  | 19.9 |
| 個人年所得 | 30 萬（含）以下       | 103 | 38.6 |
|       | 30-70 萬（含）      | 97  | 36.3 |
|       | 70-120 萬（含）     | 51  | 19.1 |
|       | 120 萬（含）以上      | 16  | 6.0  |
| 教育程度  | 國中以下            | 15  | 5.6  |
|       | 高中（職）           | 37  | 13.9 |
|       | 大專              | 68  | 25.5 |
|       | 大學              | 100 | 37.5 |
|       | 研究所以上           | 47  | 17.6 |
| 職業    | 工               | 45  | 16.9 |
|       | 商               | 51  | 19.1 |
|       | 公務員<br>（含軍人、教師） | 48  | 18.0 |
|       | 家庭主婦            | 50  | 18.7 |
|       | 其他              | 73  | 27.3 |
| 志工年資  | 3 年（含）以下        | 86  | 32.2 |
|       | 3-5 年（含）        | 50  | 18.7 |
|       | 5-10 年（含）       | 52  | 19.5 |
|       | 10 年以上          | 79  | 29.6 |

資料來源：本研究整理

## 4.2 信度分析與效度分析

係指利用信效度分析方式來測量問卷在設計上的良劣，及評量問卷品質的條件，當信度測量結果愈高時，此問卷的效度才有可能愈高（王智立、黃國忠，民 108）。

### 4.2.1 信度分析

以衡量沒有誤差程度的分析，所指的是信度(Reliability)分析，即測

量所得到結果的一致性或穩定性。信度分析主要是以 Cronbach's  $\alpha$  值作為問卷信度的評估考量標準，結果顯示 Cronbach's  $\alpha$  係數大於等於 0.9 係數時表示極高的信度，若其值大於 0.8 表示題項相關性有較高的信度，其內部一致性愈趨一致，而介於 0.8 與 0.7 之間則屬能接受之信度。本研究問卷的信度分析結果，各構面的 Cronbach's  $\alpha$  值皆高於 0.9，且整體的 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.987，表示問卷之各構面皆具有極高信度，詳細分析各構面之信度係數，結果彙整如表 4.2 所示。

表 4.2 信度分析結果

| 研究變項 | Cronbach's $\alpha$ 係數 |
|------|------------------------|
| 參與動機 | 0.970                  |
| 組織承諾 | 0.969                  |
| 工作滿足 | 0.967                  |

註： $\alpha > .7$  可信； $\alpha > .8$  很可信； $\alpha > .9$  為十分可信

資料來源：本研究整理

#### 4.2.2 效度分析

效度(Validity)是指衡量的工具能否測出其所需要測量的真實性和準確性程度，其所測量的效度愈高，表示測驗的結果愈能顯現出研究者想要衡量問題的真實特徵。

用來評估效度高低，一般常用的效度類型可採用三種項目：內容效度(Content Validity)、效標關聯效度(Criterion-Related Validity)及建構效度(Construct Validity)。而本研究採用內容效度，指測量內容的適切性，其探討的變數項目係參酌楊雅雲（民 100）及賴淑敏（民 103）等各構面相關文獻後，整理出適合非營利組織志工人員評定之量表，最後再經由教授對測驗項目與所涉及之內容範圍商討建議而成，故以合乎內容效度。

### 4.3 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析

本節研究以獨立樣本 T 檢定和單因子變異數分析作為測量工具，探討對於在許多不同背景之受測者在填問卷時，是否有對於參與動機、組織承諾及工作滿足等研究變數的認知及感受是否顯著的差異性存在。

以下將針對性別以獨立樣本 T 檢定執行分析；年齡、婚姻、子女數、個人年所得、教育程度、職業、志工年資等個人樣本資料，財運用單因子變異數分析(one way ANOVA)進行檢定，以瞭解受測者對研究構面的感受是否有差異。若達到顯著性( $P < 0.05$ )，再應用「Scheffe 法」予以事後多重比較分析。

#### 4.3.1 不同性別之差異分析

本研究採用獨立樣本 T 檢定進行分析，針對性別對於各變項之研究構面的差異情形。結果發現，在不同性別對於參與動機之報酬獎賞構面( $P < 0.01$ )有顯著的差異，可能原因是參與讀經班志工，希望可以為社會教育多盡一份力量，又能服務人群回饋於社會，為社會注入一股文化教育的氣息。

在組織承諾之情感承諾構面( $P < 0.05$ )和宗教承諾構面( $P < 0.05$ )有顯著差異，可能原因是推廣讀經教育之理念，志工都具有相同的理念與認同感，有相同的方向努力目標，同時亦能在組織中感受到氣氛和樂且愉快，所以繼續留在讀經班擔任志工具具有其意義及價值的。

在工作滿足之外在滿足構面( $P < 0.05$ )有顯著的差異，分析可能原因是投入讀經班志工服務有機會與其他志工建立良好友誼，即能結交許多朋友又能為他人服務，使自己的生活豐富多采又能感到滿足，茲將分析結果彙整於表 4.3。

表 4.3 性別不同對各研究構面之差異分析表

| 變項   | 構面   | 性別  | 樣本數    | 平均數    | T 值    | P 值   |
|------|------|-----|--------|--------|--------|-------|
| 參與動機 | 自我成長 | 男   | 69     | 4.4614 | -.560  | .107  |
|      |      | 女   | 198    | 4.5034 |        |       |
|      | 人際關係 | 男   | 69     | 4.5014 | -.128  | .491  |
|      |      | 女   | 198    | 4.5111 |        |       |
| 心理期望 | 男    | 69  | 4.3841 | -.029  | .060   |       |
|      | 女    | 198 | 4.3864 |        |        |       |
| 報酬獎賞 | 男    | 69  | 4.2754 | -.996  | .002** |       |
|      | 女    | 198 | 4.3747 |        |        |       |
| 組織承諾 | 情感承諾 | 男   | 69     | 4.3507 | -.041  | .036* |
|      |      | 女   | 198    | 4.3545 |        |       |
|      | 永續承諾 | 男   | 69     | 4.1077 | .298   | .124  |
| 女    |      | 198 | 4.0794 |        |        |       |
| 宗教承諾 | 男    | 69  | 4.1623 | -.470  | .042*  |       |
|      | 女    | 198 | 4.2111 |        |        |       |
| 工作滿足 | 內在滿足 | 男   | 69     | 4.2174 | .806   | .135  |
|      |      | 女   | 198    | 4.1434 |        |       |
|      | 外在滿足 | 男   | 69     | 4.1913 | .096   | .013* |
| 女    |      | 198 | 4.1818 |        |        |       |
| 整體滿足 | 男    | 69  | 4.1275 | -.786  | .357   |       |
|      | 女    | 198 | 4.1990 |        |        |       |

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

資料來源：本研究整理

#### 4.3.2 不同年齡之差異分析

本研究採用單因子變異數進行 ANOVA 檢定，針對年齡對於各變項之研究構面的差異情形。結果發現，在年齡上對於各構面並無顯著差異 ( $P > 0.05$ )，顯示不同年齡層人員對於在參與動機、組織承諾及工作滿足並無顯著的差異，可能原因係擔任讀經班志工因具志工服務身分，服務民眾是應有的態度與認知，志工成員對服務工作並不會因志工年齡大小的

差異，所面對的服務就會有所不同，故較無顯著差異，茲將分析結果彙整於表 4.4。

表 4.4 年齡不同對各研究構面之差異分析表

| 年齡  | 變項   | 構面   | F 值   | P 值  |
|---|------|------|-------|------|
| 1：30 歲（含）以下<br>2：30-40 歲（含）<br>3：40-50 歲（含）<br>4：50-60 歲（含）<br>5：60 歲以上 | 參與動機 | 自我成長 | 1.577 | .181 |
|   |      | 人際關係 | 2.277 | .061 |
|   |      | 心理期望 | 1.803 | .129 |
|   |      | 報酬獎賞 | 2.108 | .080 |
|   | 組織承諾 | 情感承諾 | 1.891 | .112 |
|   |      | 永續承諾 | .622  | .647 |
|   |      | 宗教承諾 | .689  | .600 |
|   | 工作滿足 | 內在滿足 | .179  | .949 |
|   |      | 外在滿足 | .182  | .948 |
|   |      | 整體滿足 | .315  | .868 |

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

資料來源：本研究整理

#### 4.3.3 不同婚姻之差異分析

結果發現，在婚姻上對於各構面並無顯著差異( $P > 0.05$ )，顯示參與動機、組織承諾及工作滿足對於婚姻種類並無存在的差異性，可能原因係讀經班志工成員本屬於服務的性質，本著服務的理念與態度的認知，志工成員並不會因婚姻與否，而影響個人在參與志願服務的工作，對於讀經教育理念的認同，是否有婚姻存在而有所差異，茲將分析結果彙整於表 4.5。

表 4.5 婚姻不同對各研究構面之差異分析表

| 婚姻   | 變項   | 構面   | F 值   | P 值  |
|------|------|------|-------|------|
| 1：已婚 | 參與動機 | 自我成長 | 2.591 | .077 |

|              |      |      |       |      |
|--------------|------|------|-------|------|
| 2：未婚<br>3：單親 |      | 人際關係 | 2.027 | .134 |
|              |      | 心理期望 | 1.943 | .145 |
|              |      | 報酬獎賞 | 1.119 | .328 |
|              | 組織承諾 | 情感承諾 | 2.144 | .119 |
|              |      | 永續承諾 | .228  | .796 |
|              |      | 宗教承諾 | .676  | .510 |
|              | 工作滿足 | 內在滿足 | .411  | .664 |
|              |      | 外在滿足 | 1.879 | .155 |
|              |      | 整體滿足 | 1.611 | .202 |

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

資料來源：本研究整理

#### 4.3.4 不同子女數之差異分析

研究結果發現，在志工的子女人數上除了報酬獎賞有顯著的差異性外( $P < 0.05$ )，其他各構面並無顯著差異( $P > 0.05$ )，顯示讀經班志工在參與動機變項之報酬獎賞構面，因子女數為兩位的志工成員，對於在參與讀經班時能為社會之教育盡一份個人力量與責任，從中獲得成就感的感受程度，較高於子女數為一位的志工成員有顯著的差異性。茲將分析結果彙整於表 4.6。

表 4.6 子女數不同對各研究構面之差異分析表

| 子女數                                | 變項   | 構面   | F 值   | P 值   | Scheffe |
|------------------------------------|------|------|-------|-------|---------|
| 1：無子女<br>2：一位<br>3：兩位<br>4：三位（含）以上 | 參與動機 | 自我成長 | 2.823 | .039* |         |
|                                    |      | 人際關係 | 2.400 | .068  |         |
|                                    |      | 心理期望 | 2.097 | .101  |         |
|                                    |      | 報酬獎賞 | 3.560 | .015* | 3>2     |
|                                    | 組織承諾 | 情感承諾 | 1.743 | .159  |         |
|                                    |      | 永續承諾 | 1.409 | .240  |         |
|                                    |      | 宗教承諾 | .416  | .742  |         |
|                                    | 工作滿足 | 內在滿足 | .762  | .516  |         |

|  |  |      |       |      |  |
|--|--|------|-------|------|--|
|  |  | 外在滿足 | 1.569 | .197 |  |
|  |  | 整體滿足 | .873  | .455 |  |

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

資料來源：本研究整理

#### 4.3.5 不同個人年所得之差異分析

結果發現，在個人年所得對於各構面並無顯著差異( $P > 0.05$ )，顯示不同個人年所得對於參與動機、組織承諾及工作滿足並無顯著差異，可能原因係擔任讀經班志工，因具相同身分皆屬志願服務性質，本著服務他人的理念不為己的態度，志工成員不因個人所得的高低，對於讀經教育的認同就會有所減少或不同，故比較上無顯著差異，茲將分析結果彙整於表 4.7。

表 4.7 個人年所得不同對各研究構面之差異分析表

| 個人年所得  | 變項   | 構面   | F 值  | P 值  |
|--|------|------|------|------|
| 1：30 萬（含）以下<br>2：30-70 萬（含）<br>3：70-120 萬（含）<br>4：120 萬（含）以上 | 參與動機 | 自我成長 | .228 | .877 |
|  |      | 人際關係 | .125 | .945 |
|  |      | 心理期望 | .167 | .919 |
|  | 組織承諾 | 報酬獎賞 | .150 | .930 |
|  |      | 情感承諾 | .033 | .992 |
|  |      | 永續承諾 | .358 | .784 |
|  | 工作滿足 | 宗教承諾 | .263 | .852 |
|  |      | 內在滿足 | .368 | .776 |
|  |      | 外在滿足 | .346 | .792 |
|  |      |      | 整體滿足 | .051 |

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

資料來源：本研究整理

#### 4.3.6 不同教育程度之差異分析

結果發現，在教育程度對於各構面並無顯著差異( $P>0.05$ )，顯示教育程度對於參與動機、組織承諾及工作滿足並無顯著差異，可能原因係在讀經班擔任志工，志工同伴皆抱持熱心助人的服務態度，每位志工同仁皆是平等，並無等級高低大小之差異，對於個人教育程度的高低，並不影響志工服務的熱忱，故比較上無顯著的差異，茲將所分析結果彙整於表 4.8。

表 4.8 教育程度不同對各研究構面之差異分析表

| 教育程度   | 變項   | 構面    | F 值   | P 值  |
|--|------|-------|-------|------|
| 1：國中以下<br>2：高中(職)<br>3：大專<br>4：大學<br>5：研究所以上 | 參與動機 | 自我成長  | 1.273 | .281 |
|  |      | 人際關係  | 1.610 | .172 |
|  |      | 心理期望  | 1.905 | .110 |
|  |      | 報酬獎賞  | 2.093 | .082 |
|  | 組織承諾 | 情感承諾  | 1.834 | .123 |
|  |      | 永續承諾  | 1.426 | .226 |
|  |      | 宗教承諾  | 1.292 | .273 |
|  | 工作滿足 | 內在滿足  | .914  | .456 |
|  |      | 外在滿足  | 1.191 | .315 |
| 整體滿足   |      | 1.517 | .197  |      |

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

資料來源：本研究整理

#### 4.3.7 不同職業之差異分析

結果發現，在職業對於各構面並無顯著差異( $P>0.05$ ) 顯示職業對於參與動機、組織承諾及工作滿足並無顯著差異，可能原因係在讀經班的志工來自社會不同層面的職業，皆對於文化經典教育理念有相當的認同感，並不影響志工對於讀經班的教育推廣，故整體而言，並不因職業而

有所差異，茲將分析結果彙整於表 4.9。

表 4.9 職業不同對各研究構面之差異分析表

| 職業                                    | 變項   | 構面   | F 值   | P 值  |
|---------------------------------------|------|------|-------|------|
| 1：工<br>2：商<br>3：公務員<br>4：家庭主婦<br>5：其他 | 參與動機 | 自我成長 | 1.019 | .398 |
|                                       |      | 人際關係 | .706  | .588 |
|                                       |      | 心理期望 | .516  | .724 |
|                                       |      | 報酬獎賞 | .285  | .887 |
|                                       | 組織承諾 | 情感承諾 | .545  | .703 |
|                                       |      | 永續承諾 | .416  | .797 |
|                                       |      | 宗教承諾 | .711  | .585 |
|                                       | 工作滿足 | 內在滿足 | .578  | .679 |
|                                       |      | 外在滿足 | .255  | .907 |
|                                       |      | 整體滿足 | 1.440 | .221 |

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

資料來源：本研究整理

#### 4.3.8 不同志工年資之差異分析

在研究結果發現，志工年資對於自我成長、人際關係、心理期望、報酬獎賞、情感承諾、永續承諾、宗教承諾、內在滿足等構面皆有顯著差異，顯示志工年資深淺，對於參與動機、組織承諾及工作滿足有顯著影響，茲將分析結果彙整於表 4.10。

一、不同志工年資對於「自我成長」有顯著差異( $P < 0.001$ )，根據事後比較 Scheffe 法：10 年以上顯著差異大於 3~5 年(含)、3 年(含)以下這兩個志工年資，分析結果顯示：參與讀經班志工可以獲得學習成長的機會，讓自己也能汲取聖賢的智慧結晶，在組織中學習與他人相處的方法；其顯示 10 年以上志工年資感受度高於 3~5 年(含)、3 年(含)以下這兩個志工年資。

- 二、不同志工年資對於「人際關係」有顯著差異( $P<0.05$ )，根據事後比較 Scheffe 法：10 年以上顯著差異大於 3 年（含）以下志工年資，分析結果顯示：參與讀經班志工有機會服務他人及廣結善緣，除了可以擴展個人人脈關係，也能透過志願服務的過程，互相交流與分享知識或經驗；其顯示 10 年以上志工年資感受度高於 3 年（含）以下志工年資。
- 三、不同志工年資對於「心理期望」有顯著差異( $P<0.01$ )，根據事後比較 Scheffe 法：10 年以上顯著差異大於 3 年（含）以下志工年資，分析結果顯示：參與讀經班志工可以教育下一代閱讀聖賢的經典與智慧，讓兒童可以在此階段就能有經典的薰陶與文化紮根，亦可以增強下一代識字能力與開發下一代潛能智慧；其顯示 10 年以上志工年資感受度高於 3 年（含）以下志工年資。
- 四、不同志工年資對於「報酬獎賞」有顯著差異( $P<0.001$ )，根據事後比較 Scheffe 法：10 年以上顯著差異大於 3~5 年（含）、3 年（含）以下這兩個志工年資，分析結果顯示：志工參與讀經班除了可以為社會教育盡一份努力和力量，亦可以服務社會人群與回饋社會；其顯示 10 年以上志工年資感受度高於 3~5 年（含）、3 年（含）以下這兩個志工年資。
- 五、不同志工年資對於「情感承諾」有顯著差異( $P<0.01$ )，根據事後比較 Scheffe 法：10 年以上顯著差異大於 3 年（含）以下志工年資，分析結果顯示：志工成員在推廣讀經教育理念，有一定的認同與價值感，且在組織中可以感受讀經氣氛的和樂，這是一個值得持續付出的好選擇；其顯示 10 年以上志工年資感受度高於 3 年（含）以下志工年資。

六、不同志工年資對於「永續承諾」有顯著差異( $P<0.001$ )，根據事後比較 Scheffe 法：10 年以上顯著差異大於 3~5 年(含)、5~10 年(含)、3 年(含)以下這三個志工年資，分析結果顯示：在讀經班組織付出顯然是一件正確的決定，且加入讀經班志工組織可以讓人感到快樂歡喜；其顯示 10 年以上志工年資感受度高於 3~5 年(含)、5~10 年(含)、3 年(含)以下這三個志工年資。

七、不同志工年資對於「宗教承諾」有顯著差異( $P<0.001$ )，根據事後比較 Scheffe 法：10 年以上顯著差異大於 3~5 年(含)、5~10 年(含)、3 年(含)以下這三個志工年資，分析結果顯示：志工感覺繼續留在讀經班志工組織是有其意義與價值的，而且讓自己成為讀經班志工成員可以讓自己感到無比光榮及使命責任；其顯示 10 年以上志工年資感受度高於 3~5 年(含)、5~10 年(含)、3 年(含)以下這三個志工年資。

八、不同志工年資對於「內在滿足」有顯著差異( $P<0.01$ )，根據事後比較 Scheffe 法：10 年以上顯著差異大於 3 年(含)以下志工年資，分析結果顯示：服務志工與讀經班組織內的成員相處融洽和諧愉快，對於組織的服務宗旨理念認同感到滿足；其顯示 10 年以上志工年資感受度高於 3 年(含)以下志工年資。

表 4.10 年資不同對各研究構面之差異分析表

| 志工年資  | 變項   | 構面   | F 值   | P 值     | Scheffe |
|---|------|------|-------|---------|---------|
| 1：3 年(含)<br>以下<br>2：3-5 年(含)<br>3：5-10 年(含) | 參與動機 | 自我成長 | 8.165 | .000*** | 2>1,4>1 |
|   |      | 人際關係 | 2.934 | .034*   | 4>1     |
|   |      | 心理期望 | 3.934 | .009**  | 4>1     |
|   |      | 報酬獎賞 | 6.346 | .000*** | 2>1,4>1 |
| 4：10 年以上                                    | 組織承諾 | 情感承諾 | 3.996 | .008**  | 4>1     |

|  |      |      |       |         |             |
|--|------|------|-------|---------|-------------|
|  |      | 永續承諾 | 7.400 | .000*** | 2>1,3>1,4>1 |
|  |      | 宗教承諾 | 7.840 | .000*** | 2>1,3>1,4>1 |
|  | 工作滿足 | 內在滿足 | 5.053 | .002**  | 4>1         |
|  |      | 外在滿足 | 2.754 | .043*   |             |
|  |      | 整體滿足 | 2.326 | .075    |             |

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

資料來源：本研究整理

## 4.4 迴歸分析

本節主要是以迴歸分析檢驗，探討參與動機對組織承諾、工作滿足和組織承諾對工作滿足之解釋與預測力的關係，以驗證提出的 H4、H5、H6 研究假設是否成立，茲將分析結果彙整於表 4.11。

### 4.4.1 參與動機與組織承諾之迴歸分析

係針對假設 H4 的部份，以迴歸分析來檢驗參與動機、組織承諾的直接影響的效果。其檢定參與動機是否會直接影響組織承諾，在迴歸模式的結果顯示，標準化  $\beta$  值為 0.888( $P=0.000$ )其達到顯著的水準，F 值為 984.421( $P=0.000$ )表示迴歸模式有非常顯著，調整後的  $R^2$  則為 0.787，即預測力為 78.7%。

由分析結果可以得知參與動機對於組織承諾皆具有顯著的正向影響關係，表示假設 H4 成立。

### 4.4.2 參與動機與工作滿足之迴歸分析

係針對假設 H5 的部份，以迴歸分析來檢驗參與動機與工作滿足的直接影響的效果。其檢定參與動機是否會直接影響工作滿足，在迴歸模式的結果顯示，標準化  $\beta$  值為 0.842( $P=0.000$ )其達到顯著的水準，F 值為

643.150(P=0.000)表示迴歸模式有非常顯著，調整後的  $R^2$  則為 0.707，即預測力為 70.7%。

由分析結果可以得知參與動機對於工作滿足皆具有顯著的正向影響關係，表示假設 H5 成立。

#### 4.4.3 組織承諾與工作滿足之迴歸分析

係針對假設 H6 的部份，以迴歸分析來檢驗組織承諾與工作滿足的直接影響的效果。其檢定組織承諾是否會直接影響工作滿足，在迴歸模式的結果顯示，標準化  $\beta$  值為 0.899(P=0.000)其達到顯著的水準，F 值為 1111.929(P=0.000)表示迴歸模式有非常顯著，調整後的  $R^2$  則為 0.807，即預測力為 80.7%。

由分析結果可以得知組織承諾對於工作滿足皆具有顯著的正向影響關係，表示假設 H6 成立。

表 4.11 各變項迴歸分析彙整表

| 自變數／依變數   | $R^2$ | Adj $R^2$ | $\beta$  | F 值         |
|-----------|-------|-----------|----------|-------------|
| 參與動機／組織承諾 | 0.788 | 0.787     | 0.888*** | 984.421***  |
| 參與動機／工作滿足 | 0.708 | 0.707     | 0.842*** | 643.150***  |
| 組織承諾／工作滿足 | 0.808 | 0.807     | 0.899*** | 1111.929*** |

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

資料來源：本研究整理

#### 4.5 路徑模型之分析

本節將分別探討有關參與動機、組織承諾對工作滿足等變項間最大可能係數(Maximum Likelihood Path Coefficients)，所得各項顯著的路徑係

數畫為一路徑圖，總共三條之路徑因果關係，如圖 4.1 路徑分析參數估計圖。依據圖示可看出參與動機對於組織承諾與工作滿足均有其直接效果，而路徑係數分別為 0.888( $p < 0.001$ )與 0.842( $p < 0.001$ )，同時參與動機對於工作滿足，亦有中介的間接效果，強度可直接由兩端點變項間的直接效果（參與動機→組織承諾，組織承諾→工作滿足）係數相乘而得，所得到的間接效果為  $0.888 \times 0.899 = 0.798$ ，代表兩個自變項的變動，對於工作滿足所造成的變動量為 0.798 個單位。

自變項對於內衍變項的總效果，可以從有關的所有顯著與不顯著的直接效果與間接效果的迴歸係數值加總而得。以參與動機對工作滿足的整體效果為例，自變項變動的每一個標準差單位，對於工作滿足所造成的變動量為  $1.640 + 0.899 = 2.539$  個單位。如表 4.12 所示。

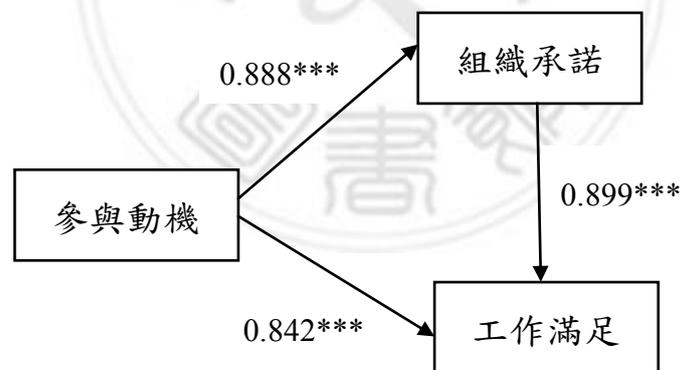


圖 4.1 路徑分析參數估計圖

資料來源：本研究整理

表 4.12 迴歸取向路徑分析各項效果分解說明

| 自變項  | 依變項：內衍變項 |          |
|------|----------|----------|
| 外衍變項 | 組織承諾     | 工作滿足     |
| 參與動機 |          |          |
| 直接效果 | 0.888*** | 0.842*** |
| 間接效果 | —        | 0.798*** |
| 總效果  | 0.888*** | 1.640*** |
| 內衍變項 | 組織承諾     | 工作滿足     |
| 組織承諾 |          |          |
| 直接效果 | —        | 0.899*** |
| 間接效果 | —        | —        |
| 總效果  | —        | 0.899*** |

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

資料來源：本研究整理

## 4.6 相關分析

本節主要探討讀經班志工的參與動機、組織承諾、工作滿足間彼此的共線性關聯情形，使用Pearson積差相關係數分析方法，來檢定兩個變項之間相關係數的強度是否有顯著性，相關係數 $r$ 介於-1和1之間，相關係數之正負號，則表示相關的方向，可以得知變數之間的線性關係：(1)若  $0 < r < 1$ ，表示兩變數是正相關。(2)若  $-1 < r < 0$ ，則兩變數為負相關。

主要研究變項之間相關係數如表4.13所示，從數據中結果發現，顯著性數值小於0.01，表示變項間的正向關聯性越顯著；在參與動機、組織承諾、工作滿足三個變項間皆有顯著的相關性，而相關性皆屬於高度正相關的關係，分別為：

一、參與動機與組織承諾之相關係數為高度正相關的  $r = 0.888^{**}$ 。

二、參與動機與工作滿足之相關係數為高度正相關的  $r=0.842^{**}$ 。

三、組織承諾與工作滿足之相關係數為高度正相關的  $r=0.899^{**}$ 。

以上分析結果可以得知三個變項間具有顯著的相關性。

表 4.13 主要研究變項 Pearson 相關係數分析表

| 變項   | 參與動機    | 組織承諾    | 工作滿足    |
|------|---------|---------|---------|
| 參與動機 | 1       | 0.888** | 0.842** |
| 組織承諾 | 0.888** | 1       | 0.899** |
| 工作滿足 | 0.842** | 0.899** | 1       |

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

資料來源：本研究整理

## 第五章 結論與建議

本研究以崇德光慧讀經班志工為主要問卷對象，大約分佈在台中、彰化、雲林地區等，此研究主要分析志工服務影響因素的調查，針對上述研究分析驗證進行整理和歸納，並且提出個人推斷可能性，並讓大眾對志願服務之志工多一份支持與肯定，以供後續研究者參考。

### 5.1 研究結論

本節根據第四章研究假設及驗證之數據分析結果進行彙整，此問卷有極高的信效度( $\alpha > 0.9$ )，表示讀經班推廣志工對組織的理念有極高的認知且一致性，彙整如表 5.1 所示，以下謹分述如次：

表 5.1 研究假設驗證

| 研究假設    |                     | 分析結果 |
|---------|---------------------|------|
| 假設 H1   | 個人背景特徵不同在參與動機上有顯著差異 |      |
| 假設 H1-1 | 性別不同在參與動機有顯著差異      | 部分成立 |
| 假設 H1-2 | 年齡不同在參與動機有顯著差異      | 不成立  |
| 假設 H1-3 | 婚姻狀況不同在參與動機有顯著差異    | 不成立  |
| 假設 H1-4 | 子女數不同在參與動機有顯著差異     | 部分成立 |
| 假設 H1-5 | 個人年所得不同在參與動機有顯著差異   | 不成立  |
| 假設 H1-6 | 教育程度不同在參與動機有顯著差異    | 不成立  |
| 假設 H1-7 | 職業不同在參與動機有顯著差異      | 不成立  |
| 假設 H1-8 | 年資不同在參與動機有顯著差異      | 成立   |

|              |                            |           |
|--------------|----------------------------|-----------|
| <b>假設 H2</b> | <b>個人背景特徵不同在組織承諾上有顯著差異</b> |           |
| 假設 H2-1      | 性別不同在組織承諾有顯著差異             | 部分成立      |
| 假設 H2-2      | 年齡不同在組織承諾有顯著差異             | 不成立       |
| 假設 H2-3      | 婚姻狀況不同在組織承諾有顯著差異           | 不成立       |
| 假設 H2-4      | 子女數不同在組織承諾有顯著差異            | 不成立       |
| 假設 H2-5      | 個人年所得不同在組織承諾有顯著差異          | 不成立       |
| 假設 H2-6      | 教育程度不同在組織承諾有顯著差異           | 不成立       |
| 假設 H2-7      | 職業不同在組織承諾有顯著差異             | 不成立       |
| 假設 H2-8      | 年資不同在組織承諾有顯著差異             | 成立        |
| <b>假設 H3</b> | <b>個人背景特徵不同在工作滿足上有顯著差異</b> |           |
| 假設 H3-1      | 性別不同在工作滿足有顯著差異             | 部分成立      |
| 假設 H3-2      | 年齡不同在工作滿足有顯著差異             | 不成立       |
| 假設 H3-3      | 婚姻狀況不同在工作滿足有顯著差異           | 不成立       |
| 假設 H3-4      | 子女數不同在工作滿足有顯著差異            | 不成立       |
| 假設 H3-5      | 個人年所得不同在工作滿足有顯著差異          | 不成立       |
| 假設 H3-6      | 教育程度不同在工作滿足有顯著差異           | 不成立       |
| 假設 H3-7      | 職業不同在工作滿足有顯著差異             | 不成立       |
| 假設 H3-8      | 年資不同在工作滿足有顯著差異             | 部分成立      |
| <b>假設 H4</b> | <b>參與動機對組織承諾有正向顯著影響</b>    | <b>成立</b> |
| <b>假設 H5</b> | <b>參與動機對工作滿足有正向顯著影響</b>    | <b>成立</b> |
| <b>假設 H6</b> | <b>組織承諾對工作滿足有正向顯著影響</b>    | <b>成立</b> |

資料來源：本研究整理

### 5.1.1 志工背景特徵研究結論

經由實證分析所產生的研究結果顯示，本研究透過讀經班志工群組之網路調查方式，研究發現以崇德光慧推廣讀經教育之志工為女性志工居多，所占比例為 74.2%；志工之年齡層以 40~50 歲（含）為最多，所占比例為 42.7%；以已婚之志工占比例 79.4%；子女數以志工有兩位子女占比例 42.3% 居多；個人年所得以 30 萬（含）以下所占比例 38.6% 為最多；志工之教育程度以大學占比例 37.5% 為最多；志工的職業以其他占 27.3% 為最多；服務年資以 3 年（含）以下占 32.2% 為居多。其結果顯示所占比例有超過七成者有：一、受試者以女性最多；二、受試者以已婚最多。

本次研究發現推廣讀經之志工以女性最多，推論在過去傳統社會延續的時代下，家庭生活大部份都由母親照顧孩童，傳統女性較具有溫柔、順從與照顧養育的責任，女性亦較細心與耐心和溫暖關愛，而且經觀察研究發現在讀經班中兒童陪讀亦以母親陪讀居多，讀經班志工所具有之服務特性確與母親角色有相類似重覆之處，其對小孩子須具備相當的耐心與愛心，所以女性非常勝任讀經班志工服務的工作，可作為非營利組織志工服務穩定的力量。

研究結果中，發現受試者中已婚所占的比例居多，顯示參與讀經班志工除了個人意願外，亦需要背後家庭的支持，以及對啟蒙教育培育的認同。以現代人來說，絕大部分已婚女性需面對長輩、子女、夫妻之間三種關係，而過去顯示已婚女性對於孩子的教養明顯高於男性，所以女性在婚後對孩子的教育及照顧相對承擔很多責任，而當女性進入家庭，對於孩子有關的一切活動、教育、學習、照顧、人際、食衣住行等都會有所瞭解及關心，所以在讀經班志工中已婚女性參與孩子的教育及活動的比例亦會相對較高。

根據此項背景樣本所顯示的結果解釋，受到過去傳統觀念影響，女性一直與家庭綁在一起，而現代女性總是面臨在家庭與工作上做選擇，透過本次研究分析結果，顯示中部地區讀經班志工對於家庭教育的重視，寧願選擇放棄工作或者選擇薪資較低但有更多時間陪伴子女成長，因為孩子的成長只有一次，除了當志工也帶孩子來到讀經班，對孩子也是最好的身教及學習榜樣，而年齡上也顯示女性約在四十至五十歲之間，屬於中壯年時期較為成熟穩重，在教育、教養上的認知較有遠見，願與子女成長過程中陪伴一段，之後選擇再次進入職場，畢竟女性也需承受家庭經濟壓力，所以志工年資以三年以下最為明顯，因為孩子的成長在此階段需要大人的陪伴，陪伴孩子來到讀經班陶冶在聖哲的智慧裡，這當中除了可潛移默化，亦可增加孩子的內省能力，對孩子或家長或者是志工成員都是最好的禮物。

### 5.1.2 志工背景特徵與參與動機之研究結論

從驗證結果發現，讀經班推廣志工在參與動機上，以女性在報酬獎賞( $p < 0.01$ )構面最為明顯，且有兩位子女的志工( $p < 0.05$ )有顯著差異；孩子是國家未來的主人翁，孩子的品德教育與家庭、社會之間是息息相關，因女性自身的瞭解，所顯示女性志工對於讀經教育的熱忱與用心，在志工的服務當中，更瞭解到兒童讀經的重要性，透過推動經典教育品格教養在父母的陪伴一起讀經，增加親子間的共處時間，志工的服務回饋於社會，進而帶來正面的評價，也能受到社會的肯定與支持，而獲得成就感及榮譽感。

志工服務年資愈久，投入讀經教育工作的理想就愈高，在自我成長( $p < 0.001$ )、人際關係( $p < 0.05$ )、心理期望( $p < 0.01$ )、報酬獎賞( $p < 0.001$ )四個構面上，皆有顯著差異性；志工多年來在推廣讀經過程中也能透過古

聖先賢所遺留的經典，學習修心養性提昇內在涵養，調和自身情緒與為人處世的功夫，且兒童讀經除了有助記憶能力的提升，亦能為教育帶起促進的作用及品德的養成。

### 5.1.3 志工背景特徵與組織承諾之研究結論

讀經班推廣志工在組織承諾上，以女性在情感承諾( $p < 0.05$ )及宗教承諾( $p < 0.05$ )兩構面上，皆有顯著差異；對於讀經班推廣的認同及價值相當重視，讀經教育是傳承文化及淨化心靈的方法，也是讀經班推廣中心為了化人心為良善的理想，所以志工成員對於讀經班所指派的工作感到光榮及具有其意義。

服務年資愈高的志工，在情感承諾( $p < 0.01$ )、永續承諾( $p < 0.001$ )、宗教承諾( $p < 0.001$ )三個構面上，皆有顯著差異；可見得願意長期在讀經班持續付出的志工伙伴，面對臺灣社會失序的隱憂，及道德倫理的淪沒，對組織的價值理念有一定的認同感與責任感，而組織的活動及規劃是值得付出與學習，透過組織所培訓的課程，進而提升自我的能力，也為經典教育文化能持續傳承延續的使命。

### 5.1.4 志工背景特徵與工作滿足之研究結論

讀經班推廣志工在組織承諾上，以外在滿足( $p < 0.05$ )構面，有顯著差異；對於組織的理念能被他人所重視會感到滿足，志工在讀經班服務，組織所提供的服務環境都相對滿意，且透過課程、活動與其他志工及家長們廣結善緣，建立友誼更能豐富個人生活圈，亦能傳遞聖哲遺留下來的傳統蒙書，帶動社區親子共讀的經典氣象，找回社會原來具有的傳統美德及價值。

以服務年資愈久的志工，對組織所交辦的工作本身感到滿足，在推

廣品格教育服務工作，除了有文化素養與專業知識的培育，能發揮個人興趣與理想而感到滿足，無論是推廣自家庭、學校或社區讀經，傳統蒙學始終不可輕忽它的重要價值，它能開啓潛在智慧，亦能培養下一代良善的人格特質。

## 5.2 建議

國民教育一直是國人非常重視及討論的重點，新制教育的出現，社會呈現多元的教學風向，每年教育部針對學校教學教材的編選，引起學校及家長們的重視，所在意的還是學校所授課的知識內容，鑒於古代聖人的「有教無類」平等的教育理念，不就是順時順應當代的社會教育，所強調的是以智、仁、德講學傳授，然而現今人際間的溝通，幾乎過度依賴電子通訊（3C 產品）來進行聯繫，網路充斥著暴力、偏頗的負面思想，社會形態變遷大且快速，而世道人心逐漸淪落，在家庭、學校、社會將面臨動盪不安的挑戰。

孟子說：「天下溺，援之以道」，紛亂的社會用道德來引導約束是最好不過了，教育部制定的十二年國民基本教育，將來若能將經典文化品格教育納入，在兒童時期記憶力最強的階段，校園就能接觸到經典品格教育，於學習基礎上紮根以及接觸文化的薰陶，不外乎就是在播種子時灑下甘露，或許每每令人害怕擔憂的社會事件也就會相對減少，進而改善社會風氣、淨化人心，啓迪人類良善之氣息，且國家社會亦會逐漸邁向安康生活。

除了要提升社會的文化品質，也要重視在非營利組織中一群默默付出的志工成員，走入人群付出自我，世界各國都需要志工的幫忙，社會都必須仰賴志工的協助，而對於大無為的志工要如何留任，根據研究結

果研究者提出五項建議：

#### 一、 鼓勵資深志工經驗傳承

結果得知志工的年資大約落在 3 年以下年輕志工，其次才是 10 年以上志工，而 3~10 年的比例較低。顯示中間年資志工留任比例不高，應鼓勵經驗深厚志工，在教學及經驗上的傳承與交流，汲取經驗凝聚內部成員的共識，進而增加中間年資成員留職比例，再加入新一代年輕志工投入，對組織可注入新的活力及多元創新的教學方式，學習更能貼近於現代孩子的教學方法，讓在讀經班學習的孩子能快速進入狀況，且對於對階段志工會產生更深的學習意願。

#### 二、 著重志工對組織認同感與凝聚力

提供志工學習自我成長的機會，培養組織內部溫馨和樂的氣氛，工作上做適當安排及指導，讓志工們感受到組織的重視與信任，可加強志工對組織的向心力，再來增加家長與志工對組織的認同感，透過瞭解及溝通，讓志工充分發揮團隊精神相互合作，亦可建立情感與信任感，更能關心及貼近志工們的生活與瞭解志工的需求，而增加志工們的凝聚力與持續留任的意願，對組織的發展運作有正面且強化的影響。

#### 三、 培育讀經師資專業領域

推廣讀經師資來源皆不同，有學生、社會人士、退休教職員、家庭主婦或有中文相關科系之人士等參與，對於經典所知參差不齊，略微影響兒童學習的態度，師資應持續進修有關經典之相關課程，加強志工教學知能，除了可以瞭解提升對經典的奧妙，在教學上更能帶動兒童學習狀況，使志工在讀經教育技能上能自我成長，增加志工對於讀經教育奉獻的自我激勵。

#### 四、 提升志工創新與普及之多元教學

透過內部進修培訓課程或外部訓練課程，與志工們的經驗交流，擇優有關的成功案例與方法，在讀經班中加入不同的學習創新元素，採用多元面向的學習，以鼓勵方式讓兒童喜歡讀經，可以讓原本嚴肅刻板的印象，多了新穎有趣的學習方法，除了可以讓兒童學習力增加，對於讀經教育的永續發展有正面的影響。

## 五、 型塑組織未來共同願景

因應時代的轉變，兒童讀經愈來愈受現代人所重視，不僅在校園、社區、家庭皆能見到，落實傳統經典文化，深層紮根確能開啟人類智慧的一把鑰匙，若能將組織善加規劃以符合現代化方式，進而融入社會各階層，以倡導讀經好處及未來趨勢，社會大眾更能瞭解傳統文化所帶來的益處及影響，感召組織成員心中的共同願景與目標，願意為組織目標而努力付出；而組織內要有系統及管理編制，讓組織內部能有明確清楚的規劃體系，彼此配合職掌範圍，在組織運作上工作分明流暢，亦能達到志工們互助的最好方法；凝聚共識以推廣讀經邁向國際化為目標，國內奠定基礎，發展目標以朝向國際推展，加強師資培育進修課程，提昇專業師資水準，使得有志從事讀經教育推廣的志工更有伸展空間，企盼能有機會推展蒙學文化教育邁向國際。

## 5.3 後續研究建議

### 一、 研究方法

本研究以採網路問卷方式進行，根據分析結果所做的結論，網路問卷以非常同意、同意、普通、不同意、非常不同意等選項為答案，最後收回問卷進行分析，此研究方法可能無法真正覺察到受試者的內心細微的意向及真實感覺，填答者或許會為機構發展而填答正面答案，無法真

正探測到志工心理上的真實樣貌，若能加入質性研究之觀察法或訪談法，採雙軌並行方式進行，及善用時間實際參與讀經班帶動與管理方法，再透過課後與志工及家長的交流與互動，更能反應在各研究構面上，讓研究的呈現結果更具有說服力。

## 二、 研究對象

研究範圍受限於所熟識的群組，所進行網路問卷調查，無法推論於其他單位讀經班之志工成員情形，所得研究結果也會因為區域性、城鄉差距等差異因素受到限制，進而影響參與動機、組織承諾、工作滿足等變項的推論結果，建議受訪對象擴大樣本範圍，增加研究樣本的多樣性，使研究結果更為完整有效更切實際。

## 三、 研究對象的回饋

在本研究問卷調查中，並未實地訪查研究對象的真實內心感受，研究對象可能會因為同儕之間的壓力，或者因為若顯示內心感受而造成組織負面影響，志工有可能會選擇隱瞞或報喜不報憂，造成組織踟躕不前的現象，就像煮蛙效應結果一樣，使組織無法對環境因素的漸變採取改進措施，進而造成團體盲思產生，形成組織學習的障礙；若能深入瞭解志工真實感觸，並發掘真正問題所在，調整修改制定的組織管理，對於讀經教育發展將會有所助益。

## 參考文獻

### 一、中文文獻

1. 王財貴 (民 106)，王財貴讀經教育宣導講師培訓手冊 (四版二刷)，新北市。
2. 王智立、黃國忠 (民 108)，量化研究與統計分析：SPSS 操作與範例說明 (初版)，臺北市：華泰。
3. 王順民 (民 90)，當代臺灣地區宗教類非營利組織的轉型與發展 (第一版)，臺北市：洪葉文化。
4. 史帝夫·麥克理 (Steve McCurley)、瑞克·林區 (Rick Lynch) (2000)，志工實務手冊 (初版) (李淑珺譯)，臺北市：張老師。
5. 司徒達賢 (1999)，非營利組織的經營管理 (第一版)，台北市：天下遠見，頁 2。
6. 司徒達賢等 (2000)，非營利組織經營管理研修粹要 (第一版)，臺北市：洪建全基金會。
7. 江明修 (民 92)，志工管理 (初版)，台北市：智勝文化。
8. 何慧卿 (民 99)，志願服務與管理 (第一版)，臺北市：華都文化。
9. 吳建明 (民 97)，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，台東市。
10. 沈洸洋 (民 101)，非營利組織志工內部行銷之研究，義守大學管理研究所碩士論文，高雄市。
11. 沈晏琴 (民 101)，醫療志工工作滿意度與組織承諾關係之研究—以

- 嘉義地區區域級教學醫院為例，南華大學非營利事業管理學系碩士論文，嘉義縣。
12. 周麗端等（民 96），家庭、社區與環境（初版），臺北縣：國立空中大學，頁 5。
  13. 林宗賜（民 106），中華文化涵養教育在台發展現況—以台灣讀經班為例，南華大學文化創意事業管理學系文創行銷碩士論文，嘉義縣。
  14. 林建文（民 100），工作滿意與組織承諾之關係—以嘉義市政府警察局為例，南華大學非營利事業管理學系碩士論文，嘉義縣。
  15. 林淑女（民 100），警察機關協助民力的工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之研究—以雲林縣守望相助隊為例，南華大學非營利事業管理學系碩士論文，嘉義縣。
  16. 林淑馨（民 97），非營利組織管理（初版），臺北市：三民。
  17. 林勝義（民 95），志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者（初版），臺北市：五南。
  18. 洪菁君（民 101），志工參與動機、組織承諾與生活滿意度之研究—以福智文教基金會志工為例，國立雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文，雲林縣。
  19. 孫啟志（民 100），生命線志工參與動機與工作滿意度關係之研究—以嘉義縣市為例，南華大學非營利事業管理學系碩士論文，嘉義縣。
  20. 張清源（民 100），讀經教育的見證與願景：獻給關心下一代教育的好朋友們（初版），臺中市：光慧文化。
  21. 許瑀婕（民 107），參與動機對國民小學志工服務角色與功能之影響—以新北市樹林區某國小為例，南華大學社會科學院國際事務與企業學系公共政策研究碩士班碩士論文，嘉義縣。

22. 陳幼華（民 96），領導風格、志工協助方案、激勵制度與組織承諾對離職傾向的關聯性研究—以生命線協會為例，南華大學管理研究所碩士論文，嘉義縣。
23. 陳秀絨（民 98），活水探源—傳統蒙學與經典教育的蛻變與傳播，臺中市：光慧文化。
24. 陳武雄（民 93），志願服務理念與實務（初版），台北市：揚智文化，頁 29-30。
25. 陳海鳴（民 82），企業組織與管理（修訂二版），臺北市：華泰。
26. 陳素蜜（民 108），情緒教育志工之參與動機、工作滿意度與組織承諾之關聯性研究，南臺科技大學高階主管企管碩士班碩士學位論文，臺南市。
27. 陳耀茂（民 100），企業研究之量化分析：SPSS 操作與應用（二版），臺北市：鼎茂圖書。
28. 程香儒（民 89），組織使命對志工組織承諾相關影響因素之研究—以高雄市三家非營利機構為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，高雄市。
29. 楊雅雲（民 100），非營利組織志工參與動機、組織承諾與工作滿足感之研究—以新竹縣慈濟志工為例，明新科技大學企業管理研究所碩士在職專班碩士學位論文。
30. 楊鴻泉（民 98），社區親子讀經教育推廣現況與價值之研究—以崇德光慧讀經教育中心在台北地區推廣為例，華梵大學東方人文思想研究所碩士論文，新北市。
31. 劉嘉豐（民 99），人格特質、工作投入、工作滿足與組織承諾影響之研究—以嘉義市國中教師為例，南華大學企業管理系管理科學碩士

- 論文，嘉義縣。
32. 劉麗雯（民 93），非營利組織：協調合作的社會福利服務，臺北市：雙葉書廊。
  33. 蔡惠文（民 100），兒童讀經的社會觀察—以嘉義地區的三個讀經班為例，南華大學社會學研究所碩士論文，嘉義縣。
  34. 鄭志明（民 89），宗教與非營利事業（初版），嘉義縣大林鎮：南華大學宗教中心。
  35. 賴淑敏（民 103），國內讀經教育志工參與動機、組織承諾與工作滿意度之研究，國立勤益科技大學企業管理系碩士在職專班碩士論文。
  36. 謝侑達（民 100），參與動機、工作滿足與組織承諾相關之研究-以中部地區儲蓄互助社志願服務者為例，逢甲大學合作經濟學系碩士班碩士論文，臺中市。
  37. 謝金燕（民 100），組織承諾工作壓力工作滿足對工作績效之影響—以嘉南農田水利會為例，南華大學企業管理系管理科學碩士論文，嘉義縣。
  38. 蘇瑞琴（民 87），志工領導（第一版），臺北縣：稻田出版，頁 143。

## 二、英文文獻

1. Etzioni,A.(1961),A comparative analysis of complex organizations(3rd ed.),New York:Free Press of Glencoe.
2. Kanter,R.M.(1935),Commitment and social organization:A study of commitment mechanisms in utopian communities.American sociological Review,Vol. 33,No.4,pp.499-517.
3. Locke,E.A.(1969),What is Job Satisfaction? Organizational Behavior and Human Performance,Vol.4,pp.309-336.
4. Maslow,A.H.(1970),Motivation and Personality,New York:Harper & Row.
5. Stevens,J.M.,Beyer,J.M.& Trice,H.M.(1978),Assessing personal,role,and organizational predictors of managerial commitment. Academy of management journal, Vol.21,No.3,pp.380-396.
6. Vroom,V.H.(1964),Work and motivation,New York:John Wiley and Sons Inc,pp.99.
7. Reyes, P.(1990), Do career ladders enhance teacher commitment, job satisfaction, or morale? National association of secondary school principals, NASSP Bulletin Vol.74,No.526,pp.118.
8. Bruke, P. J., & Reitzes, D. C. (1991), An identity theory approach to commitment. Social Psychology Quarterly, Vol.54,No.3,pp. 239-251.
9. Becker, H. (1964), Notes on the concept of commitment. American Journal of Sociology, Vol.66,pp. 32-40.
10. Hoppock, R. (1935), Job Satisfaction, New York: Harper & Brothers Publishers.
11. Alderfer, C. P.(1972), Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings, New York: Free Press.
12. Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976), Motivation Through the Design

of Work: Test of a Theory, Organizational Behavior and Human Performance, Vol. 16, pp. 250-279.

13. Smith, P. C., Kendall, L. J. & Hullin, C. L. (1969), The Measure of Satisfaction in Work and Retirement, Chicago: Rand McNally.



## 附錄 問卷

親愛的伙伴，您好！

非常感謝您撥冗填答本問卷。這是一份有關讀經班志工的學術性研究，本問卷主要的目的在瞭解志工伙伴的參與動機、組織承諾、工作滿足等調查問卷，問卷結果只做為研究之用，不做其他用途，本問卷採匿名方式，有關個人資料絕對不對外公開，請安心做答！

敬祝 身體健康 順心如意！

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩專班

指導教授：郭東昇博士

研究生：李郁慈敬謝

### 第一部分 【個人背景資料】

A1.性別：1.男 2.女

A2.年齡：1. 30歲(含)以下 2. 30-40歲(含) 3. 40-50歲(含)

4. 50-60歲(含) 5. 60歲以上

A3.婚姻：1.已婚 2.未婚 3.單親 4.其他

A4.子女數：1.無子女 2.一位 3.兩位 4.三位（含三位以上）

A5.個人年所得：1. 30萬(含)以下 2. 30-70萬(含) 3. 70-120萬(含)

4. 120萬以上

A6.教育程度：1.國中以下 2.高中（職） 3.大專 4.大學 5.研究所以上

A7.職業：1.工 2.商 3.公務員（含軍人、教師） 4.家庭主婦 5.其他

A8.擔任讀經志工年資：1. 3年(含)以下 2. 3-5年(含) 3. 5-10年(含)

4. 10年以上

| 編號  | 題 項                   | 非<br>常<br>同<br>意         | 同<br>意                   | 普<br>通                   | 不<br>同<br>意              | 非<br>常<br>不<br>同<br>意    |
|-----|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| B1  | 參與讀經班志工可以獲得學習成長的機會。   | <input type="checkbox"/> |
| B2  | 參與讀經班志工是我人生規劃的一部分。    | <input type="checkbox"/> |
| B3  | 參與讀經班志工可以讓我更加有自信。     | <input type="checkbox"/> |
| B4  | 參與讀經班志工可以學習與他人相處的方法。  | <input type="checkbox"/> |
| B5  | 除了工作外，我也可以參與讀經班志工。    | <input type="checkbox"/> |
| B6  | 參與讀經班志工我可以汲取聖賢的智慧。    | <input type="checkbox"/> |
| B7  | 參與讀經班志工可以廣結朋友。        | <input type="checkbox"/> |
| B8  | 參與讀經班志工能有機會服務他人。      | <input type="checkbox"/> |
| B9  | 參與讀經班志工可以尋找學習的對象。     | <input type="checkbox"/> |
| B10 | 參與讀經班志工可以分享知識或經驗交流。   | <input type="checkbox"/> |
| B11 | 參與讀經班志工有助於社區關懷。       | <input type="checkbox"/> |
| B12 | 參與讀經班志工可以填補學校教育的不足。   | <input type="checkbox"/> |
| B13 | 參與讀經班志工可以獲得社會的讚賞。     | <input type="checkbox"/> |
| B14 | 參與讀經班志工能使自己心智更穩定。     | <input type="checkbox"/> |
| B15 | 藉由讀經班志工可以開發下一代潛能。     | <input type="checkbox"/> |
| B16 | 藉由讀經班志工可以增強下一代識字能力。   | <input type="checkbox"/> |
| B17 | 參與讀經班志工的工作是令人愉悅的事。    | <input type="checkbox"/> |
| B18 | 參與讀經班志工可以協助解決社會問題。    | <input type="checkbox"/> |
| B19 | 參與讀經班志工可以教育下一代閱讀聖賢經典。 | <input type="checkbox"/> |
| B20 | 參與讀經班志工可以為社會教育盡一份力量。  | <input type="checkbox"/> |

| 編號  | 題 項                | 非常<br>同意                 | 同<br>意                   | 普<br>通                   | 不<br>同<br>意              | 非常<br>不同意                |
|-----|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| B21 | 參與讀經班志工讓我覺得有成就感。   | <input type="checkbox"/> |
| B22 | 參與讀經班志工可以淨化社會。     | <input type="checkbox"/> |
| B23 | 參與讀經班志工可以服務人群回饋社會。 | <input type="checkbox"/> |
| B24 | 參與讀經班志工可以獲得榮譽及肯定。  | <input type="checkbox"/> |

### 第三部分 【組織承諾】

| 編號  | 題 項                    | 非常<br>同意                 | 同<br>意                   | 普<br>通                   | 不<br>同<br>意              | 非常<br>不同意                |
|-----|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| C1  | 在我心目中推廣讀經班教育對我影響很大。    | <input type="checkbox"/> |
| C2  | 我在推廣讀經班組織中感到氣氛很和樂。     | <input type="checkbox"/> |
| C3  | 我對推廣讀經班理念有認同感。         | <input type="checkbox"/> |
| C4  | 對讀經班志工組織的活動我都相當重視。     | <input type="checkbox"/> |
| C5  | 讀經班志工組織是值得我付出的好選擇。     | <input type="checkbox"/> |
| C6  | 讀經班志工組織對我的人生極具重要的意義。   | <input type="checkbox"/> |
| C7  | 如果我現在離開讀經班志工組織會覺得無法適應。 | <input type="checkbox"/> |
| C8  | 我願意付出額外的努力來推廣組織發展的目標。  | <input type="checkbox"/> |
| C9  | 加入讀經班志工組織讓我感到快樂。       | <input type="checkbox"/> |
| C10 | 我極為關心讀經班志工組織的未來的前途。    | <input type="checkbox"/> |
| C11 | 我在讀經班志工組織付出顯然是件正確的決定。  | <input type="checkbox"/> |

| 編號  | 題 項                             | 非常<br>同意                 | 同<br>意                   | 普<br>通                   | 不<br>同<br>意              | 非常<br>不同意                |
|-----|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| C12 | 我個人的價值觀與讀經班志工組織的價值觀極為類似。        | <input type="checkbox"/> |
| C13 | 我認同讀經班志工組織，即使有類似的志願服務，我也不會選擇離開。 | <input type="checkbox"/> |
| C14 | 宗教信仰讓我更願意繼續擔任志工組織的工作。           | <input type="checkbox"/> |
| C15 | 成為讀經班志工組織的一份子讓我感到光榮。            | <input type="checkbox"/> |
| C16 | 我願意接受讀經班志工組織指派給我的工作。            | <input type="checkbox"/> |
| C17 | 我覺得繼續留在讀經班志工組織是有意義的。            | <input type="checkbox"/> |

#### 第四部分 【工作滿足】

| 編號 | 題 項                           | 非常<br>同意                 | 同<br>意                   | 普<br>通                   | 不<br>同<br>意              | 非常<br>不同意                |
|----|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| D1 | 擔任讀經班志工後，對於推廣讀經班更能發揮個人興趣感到滿足。 | <input type="checkbox"/> |
| D2 | 我覺得擔任讀經班志工的工作能發揮自己的理想。        | <input type="checkbox"/> |
| D3 | 我與讀經班志工組織內的成員相處感到滿足。          | <input type="checkbox"/> |
| D4 | 我對個人在志工服務的工作表現感到滿足。           | <input type="checkbox"/> |
| D5 | 我對讀經班志工組織的服務宗旨感到滿足。           | <input type="checkbox"/> |
| D6 | 我覺得在推廣志工組織的理念能被他人所重視。         | <input type="checkbox"/> |
| D7 | 我覺得投入讀經班志工有機會與其他志工建立友         | <input type="checkbox"/> |

| 編號  | 題 項                      | 非<br>常<br>同<br>意         | 同<br>意                   | 普<br>通                   | 不<br>同<br>意              | 非<br>常<br>不<br>同<br>意    |
|-----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|     | 誼。                       |                          |                          |                          |                          |                          |
| D8  | 我覺得投入讀經班志工能服務他人感到滿足。     | <input type="checkbox"/> |
| D9  | 我覺得投入讀經班志工能豐富個人的生活圈感到滿足。 | <input type="checkbox"/> |
| D10 | 我對於讀經班志工服務的工作環境感到滿足。     | <input type="checkbox"/> |
| D11 | 我覺得與讀經班志工組織內的成員很容易相處。    | <input type="checkbox"/> |
| D12 | 我覺得讀經班志工組織的成員都具有使命感。     | <input type="checkbox"/> |
| D13 | 我對讀經班志工組織的領導方式非常支持。      | <input type="checkbox"/> |
| D14 | 我投入讀經班志工的工作後所得到的讚許感到滿足。  | <input type="checkbox"/> |
| D15 | 我覺得讀經班志工組織的成員都具有責任感。     | <input type="checkbox"/> |

問卷到此結束，請檢查是否有遺漏之處，非常感謝您的協助作答！