

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

探討非營利組織志工管理之研究

—以彰化縣崇德光慧文化教育學會為例

Discussion on the Study of Volunteer Management in Non-profit  
Organizations--Taking Changhua County Chongde Guanghui  
Cultural Education Society as an Example

黃玲娟

Ling-Chuan Huang

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

# 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

探討非營利組織志工管理之研究—以彰化縣崇德光慧文化教育學會  
為例

Discussion on the Study of Volunteer Management in Non-Profit  
Organizations--Taking Changhua County Chongde Guanghui Cultural  
Education Society as an Example

研究生：黃玲娟

經考試合格特此證明

口試委員：高東昇

涂瑞德  
連雅慧

指導教授：高東昇

系主任(所長)：黃國忠

口試日期：中華民國 109 年 06 月 29 日

## 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黃玲娟君在本系修業一年，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：黃玲娟君已修滿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：黃玲娟君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：探討非營利組織志工管理之研究-以彰化縣崇德光慧文化教育學會為例

(2)學術期刊：

本人認為黃玲娟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：探討非營利組織志工管理之研究-以彰化縣崇德光慧文化教育學會為例，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

因緣際會之下，有幸能夠進入南華大學研究所學習，感謝天恩師德，更感謝所有的授課老師，讓我在這段學習的過程當中，相當充實且獲益良多，尤其是同學們的互相鼓勵及提醒，深覺倍感溫馨與感謝。

論文的完成，最要感謝的是我的指導教授郭東昇老師，從論文的選題、架構的建立、研究分析等，給予細心的指導與鼓勵。還要感謝口試委員涂瑞德教授、連雅慧教授的寶貴建議，使本論文的品質得以提升。謝謝一路相伴的陳惠玲同學，由於有你的幫忙讓我可以順利到校學習，期間我們互相鼓勵，你學習的熱忱也感染了我，讓學習變成快樂的事，也感謝陳順義教授大力支持與幫忙，讓我們能夠順利完成學業。

學習是永無止境的，感謝許天從經理的鼓勵，讓我有勇氣繼續重拾學生身分回學校學習。非常感謝徐鳳霞講師，您的鼓勵給了我信心，因為有您的支持及幫忙讓我的學習之路走得順暢。

最後，要感謝所有曾經協助及鼓勵過我的家人、師長、同學、朋友們，任何言語均無法表達心中的感恩於萬一，謹將所有的感謝都化為動力，激勵我在未來的路途上更加努力。

黃玲娟 謹誌於

南華大學管理學院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：探討非營利組織志工管理之研究－以彰化縣崇德光慧文化教育學會為例

研究生：黃玲娟

指導教授：郭東昇 博士

論文摘要內容：

本研究為探討非營利組織志工管理之研究，並以彰化縣崇德光慧文化教育學會志工為研究對象，採用問卷調查方式，從而瞭解志工在參與動機、組織認同、工作滿意之影響情形，並分析驗證敘述結果。

本研究回收問卷共 272 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、相關分析、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、組織認同、工作滿意三個變項有顯著差異。
2. 參與動機對組織認同有正向顯著影響性。
3. 參與動機對工作滿意有正向顯著影響性。
4. 組織認同對工作滿意有正向顯著影響性。

關鍵詞：志工服務、參與動機、組織認同、工作滿意、志工管理

Title of Thesis: Discussion on the study of volunteer management in non-profit organizations--Taking Changhua County Chongde Guanghui Cultural Education Society as an example

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: Ling-Chuan Huang

Advisor: Tung-Sheng Kuo Ph.D.

## **Abstract**

The purpose of this study is to explore the management of volunteers in non-profit organizations. Taking volunteers from the Chongde Guanghui Cultural and Educational Society in Changhua County as the research object, a questionnaire survey is used to understand the impact of volunteers on participation motivation, organizational identity, and job satisfaction. Situation, and analyze and verify the narrative results.

In this study, a total of 272 questionnaires were recovered. The SPSS statistical software was used to analyze the questionnaire data. Statistical analysis was performed by descriptive statistics, reliability analysis, validity analysis, T test, single factor variance analysis, correlation analysis, regression analysis, and path model analysis. The following research conclusions are as follows:

1. Personal background features are significantly different in the three variables of participation motivation, organizational identity, and job

satisfaction.

2. Participation motivation has a positive and significant influence on organizational identity.

3. Participation motivation has a positive and significant influence on job satisfaction.

4. Organizational recognition has a positive and significant impact on job satisfaction.

**Keywords: Volunteer Service, Participation Motivation, Organizational Identity, Job Satisfaction, Volunteer Management**



# 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.....	1
1.3 研究目的.....	3
1.4 研究對象.....	4
1.5 研究流程.....	6
1.6 研究限制.....	8
第二章 文獻探討.....	9
2.1 志工管理之意涵及發展.....	9
2.2 志工參與動機.....	11
2.2.1 參與動機之定義.....	11
2.2.2 參與動機相關研究.....	13
2.3 組織之認同.....	15
2.3.1 組織認同之定義.....	15
2.3.2 組織認同理論.....	17

2.4 工作滿意.....	19
2.4.1 工作滿意之定義.....	19
2.4.2 工作滿意相關研究.....	21
第三章 研究方法.....	24
3.1 研究架構與假設.....	24
3.1.1 研究架構.....	24
3.1.2 研究假設.....	26
3.2 研究變數之操作型定義.....	27
3.3 問卷設計與發放.....	28
3.3.1 問卷前測.....	32
3.3.2 正式問卷之回收.....	33
3.4 資料分析方法.....	33
3.4.1 描述性統計.....	34
3.4.2 信度分析.....	34
3.4.3 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析.....	34
3.4.4 相關分析.....	34
3.4.5 迴歸分析.....	34
3.4.6 路徑模型分析.....	35
第四章 研究分析與結果.....	36
4.1 描述性統計.....	36
4.2 信度分析與效度分析.....	40
4.2.1 信度分析.....	40
4.2.2 效度分析.....	41
4.3 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析.....	41

4.3.1 不同性別之差異分析.....	41
4.3.2 不同年齡之差異分析.....	44
4.3.3 不同志工年資之差異分析.....	45
4.3.4 不同教育程度之差異分析.....	47
4.3.5 不同婚姻之差異分析.....	48
4.3.6 不同職業之差異分析.....	50
4.3.7 不同個人年所得之差異分析.....	51
4.4 相關分析.....	52
4.5 迴歸分析.....	52
4.5.1 參與動機與組織認同之迴歸分析.....	52
4.5.2 參與動機與工作滿意之迴歸分析.....	53
4.5.3 組織認同與工作滿意之迴歸分析.....	53
4.6 路徑模型之分析.....	54
第五章 結論與建議.....	56
5.1 結論與發現.....	56
5.1.1 志工背景特徵研究結論與發現.....	57
5.1.2 志工背景特徵與參與動機之研究結論與發現.....	58
5.1.3 志工背景特徵與組織認同之研究結論與發現.....	59
5.1.4 志工背景特徵與工作滿意之研究結論與發現.....	60
5.2 建議.....	61
參考文獻.....	63
一、中文部分.....	63
二、網路部分.....	67
三、英文部分.....	68

附錄：正式問卷.....	70
附註一 一貫道『道之宗旨』.....	74
附註二 彰化縣崇德光慧文化教育學會 109 年度工作計劃表 .....	75



## 圖目錄

圖 1.1 組織架構圖.....	5
圖 1.2 研究流程圖.....	7
圖 3.1 研究架構圖.....	25
圖 4.1 路徑分析變項之圖.....	55



## 表目錄

表 2.1 國內參與志願服務動機相關研究.....	13
表 2.2 國內外研究者對於「工作滿意」的定義一覽表.....	20
表 2.3 志工工作滿意之相關研究摘要表.....	21
表 3.1 個人背景資料表.....	29
表 3.2 參與動機量表.....	30
表 3.3 對於組織之認同量表.....	31
表 3.4 志願服務工作滿意量表.....	32
表 3.5 問卷前測.....	33
表 4.1 樣本之描述性統計表.....	39
表 4.2 信度分析結果.....	40
表 4.3 不同性別對各研究構面之差異分析表.....	43
表 4.4 不同年齡對各研究構面之差異分析表.....	44
表 4.5 不同志工年資對各研究構面之差異分析表.....	47
表 4.6 不同教育程度對各研究構面之差異分析表.....	48
表 4.7 不同婚姻對各研究構面之差異分析表.....	49
表 4.8 不同職業對各研究構面之差異分析表.....	50
表 4.9 不同個人年所得對各研究構面之差異分析表.....	51
表 4.10 相關分析表.....	52
表 4.11 各變項迴歸分析彙整表.....	54
表 4.12 迴歸取向路徑分析各項效果分解說明.....	55
表 5.1 研究假設檢定結果彙整表.....	56

# 第一章 緒論

本章旨以「探討非營利組織志工管理之研究」為主題，說明本研究的背景、動機、目的、對象、流程及與研究限制。本章共分為五小節，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，茲分別闡明如下：

## 1.1 研究背景

研究者從小即生長在一個推廣中華傳統文化，以儒家思想為主軸的一貫道志工家庭當中，印象最深刻的是爺爺奶奶總是教育我們，做任何事情都要秉持天理良心，要以感恩的心為出發點，將來更要對社會與國家付出一份心力。也因為從小耳濡目染，長大後自然而然隨著父母與長輩們的腳步，學習投入志工的行列。平日除了上班工作和打理家務之餘，自己本身也是負責參與兒童親子讀經班推廣的志工。例如平日於校園所負責的讀經班，包含研究者本身在內，一個班級將有三至五位志工人員共同負責帶動推廣，每每到了始業式、結業式、成果發表、或是其他特殊節慶活動時，自然又會有更多的志工夥伴，特地來到校園加入推廣與帶動。雖然自己要負責兩個校園的讀經班，但卻因為有志工團隊的支持與鼓勵，所以也是勝任愉快～游刃有餘。因此也讓志工們了解認知，我們不是一個人單打獨鬥，而是一群人，以及一個有效率的管理團隊在共同努力，共同管理並推動著各個地區的讀經班。

## 1.2 研究動機

小時候父親與叔叔們即於家中共同成立暉揚彈簧五金廠，以彈簧加工及研發彈簧零件為主，也算是一家正式規模的小公司，每當我們放學

之後，家中大大小小都得幫忙加班，處理包裝著各式各樣的彈簧產品，當時的員工人數只有十幾人，但同樣有訂立公司管理規章、員工管理守則、人事薪資管理、財務會計等工作項目與職務範疇，我們當時幾個兄弟姊妹雖然還處於學生時期，但都清楚知道，每個月除了會固定發放薪資給員工之外，印象最深刻的，就是如果有員工未準時上下班，遲到早退或請假，都將會依據公司管理規章、員工管理守則罰扣薪資報酬。

家中另一方面的事業，則是爺爺奶奶的志業。爺爺奶奶自民國六十八年求道之後，即不斷的將一貫道所提倡之：老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼，那一份助人為快樂之本的精神發揚光大，並將道場所學習勸人為善的精神，傳播至鄰近村莊的每一個角落，也因為鄉親們對於一貫道『道之宗旨』的認同，所以我們家也開辦了各種大人小孩可參與學習的研究班與兒童讀經班。

一邊是公司企業薪資報酬的管理制度，另一邊則是家庭延伸至村莊，無報酬而主動號召自發性的管理，兩者在研究者成長歷程留下深刻之印象，更是促使著研究者進行本研究之動機。

志工服務是促進現代社會文化深耕，以及提倡愛心服務的一股熱潮，平日更於社區、校園、博覽館、醫院或各項公益推廣活動當中，都能夠看見志工的身影，然而當研究者沉浸在快樂志工的行列當中，卻經常讓研究者好奇的思索著，到底是什麼樣的力量，讓這些志工們願意如此無怨無悔的付出！而如此龐大的志工團隊，又是以什麼樣的方式或組織，在經營管理整體組織的運作呢！尤其還發現，在這個志工團隊當中，不分性別或年齡層，所有志工們更是來自四面八方，不同的家庭環境與背景。故而研究者藉由本研究，更深入的來探討非營利組織志工管理層面之各種關聯與影響因素，並以問卷方式更進一步的深入了解。

### 1.3 研究目的

非營利組織基本上是由志願者共同組成，且成員皆為自願自發性之自主管理。組織運作推廣大部分以自由、彈性、奉獻大愛、整體智慧應用及團結合作的方式，呈現熱心公益的風格，甚至不談及管理以示對成員之尊重，隨著時代的變遷，非營利組織於推動運作當中，亦越來越競爭並具挑戰性，故必須建立適切的管理模式與制度或規章，以利提高效率並降低推廣運作之成本。通常企業管理在面對處理員工問題時，必定注重於選用人才、培育人才以及留住人才的幾項重點，並且不但視為重點，更著重於員工自我價值與人力資源之有效運用。同樣在非營利組織之志工管理，除了衡量配合組織達成目標需求之外，亦須使用相同的管理架構，或管理模式來進行人員與工作項目之規劃，其中包含志工之招募、培訓、志工倫理與人際互動，以及志工持續性之成長與發展等，也都必須透過管理來達成（陳金貴，民 90）。

依據「志願服務法第一章第 3 條」所述之第一項：志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。

本研究案例之志工，皆自願自發性付出時間、愛心與耐心，且其中並無任何報酬所得，但卻能夠主動持續性的投入，而如此廣泛龐大的志工服務範圍與人力資源，是以何種組織架構運作，又以何種管理模式推動著教育學會。本研究將以網路問卷進行研究，並提出下列幾點研究的目的：

- 一、探討志工參與動機對組織認同的影響關係。
- 二、探討志工參與動機對工作滿意的影響關係。

三、探討志工組織認同與工作滿意的影響關係。

## 1.4 研究對象

崇德光慧經典教育全國推廣中心成立於民國九十二年，本中心在全國設置九個推廣中心，四十一個推廣處每年有一萬多個小朋友在各班就讀，各推廣中心每年舉辦經典會考、親子品格體驗營相關活動。

原本中彰苗推廣中心一起舉辦經典會考，因為讀經蓬勃發展，小朋友人數越來越多，彰化推廣中心於民國九十七年開始獨立辦理經典會考，並於民國 99 年 1 月 24 日成立彰化縣崇德光慧文化教育學會，方便推展讀經相關事宜。

本研究以『彰化縣崇德光慧文化教育學會』志工為研究對象，該教育學會是非以營利為目的之社會團體，致力推動文化教育，讓人人學習聖賢智慧，陶冶健全人格，實踐生活禮儀，增進親子關係，傳承中華文化，改善社會風氣，共同推動文化教育為宗旨。

學會推動之任務如下：

- 一、推廣及拓展兒童讀經、成人讀經及親子讀經。
- 二、推動品德教育從小扎根，加強倫理道德實踐。
- 三、宣導說明及協助各公、私立學校、團體、社區等成立讀經機構。
- 四、配合輔導與引導國民中小學少年學園、中輟生之各項服務。
- 五、設立志願服務之工作團隊;並培訓志願者成為合格之教育志工。
- 六、其他各項達成本會宗旨之事項。

目前教育學會志工約八百多人，而教育學會的工作主要是執行地方推廣中心議決與宣達事項，聯繫推展推廣處業務。協助輔導讀經班的設立及運作，並於社區推廣親子讀經，積極開拓志工群，了解基層讀經班

之需求，協助溝通解決問題，組織架構圖如圖 1.1 所示。

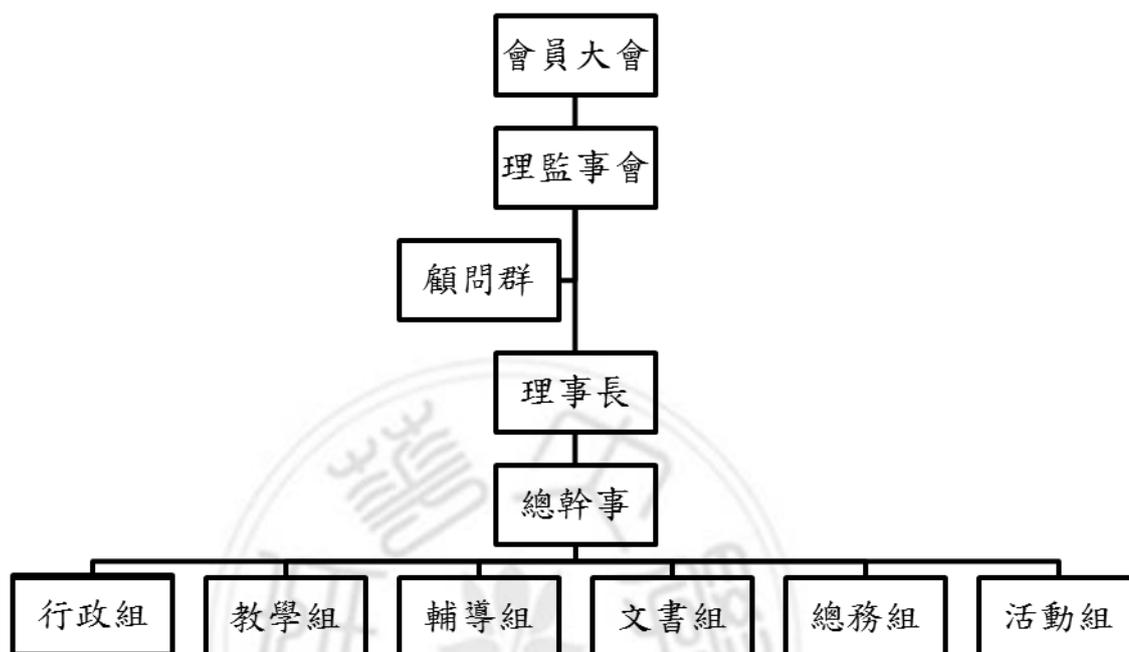


圖 1.1 組織架構圖

教育學會自十年前成立以來，已有龐大的志工團隊在各個角落默默地推動著兒童讀經，並且已有數萬學童投入讀經，各學校、社區及家庭四處都有著教育學會志工的身影；學會自設立登記開始，規劃辦理讀經會考活動，至今已達第十一屆，每年度舉辦讀經會考活動，也得到彰化縣政府教育局及各級學校給予支持，鼓勵學校老師與志工們共同帶領學童讀誦經典、並擔任經典會考的評審老師，每屆會考成果豐碩，由志工籌劃的活動節目亦精采豐富更具教育意義。例如：學會一〇八年度所舉

辦的讀經會考，許天從理事長於會考前半年開始，即帶領整個團隊及幹部們，規劃進行著各項籌備工作與協調事宜。學會之運作共分為六小組，每組皆有組長、副組長負責任務分配與執行，研究者本身則是參與部分文書處理之志工人員，從孩童們燦爛又充滿自信的可愛笑容，及家長們引以為榮的表情，可看出志工帶動推廣之成果斐然。然而以上皆仰賴無數的志工們共同推廣與運作方能達成目標。此次亦藉由本研究，特地向理事長以及多位志工人員請益，以利深入的了解探討，關於學會之志工管理模式與方法。

## 1.5 研究流程

依據本研究之研究背景與研究動機，訂定研究之目的和研究對象，接著參閱蒐集志工管理相關資料並訪談研究案例之相關成員及文獻探討，確認研究架構和研究假設之後，後續再將影響志工服務參與動機、組織認同與工作滿意之因素彙整，以利設計問卷內容並進行前測，前測顯示之結果確認，定稿後正式發出問卷，透過網路發放、回收問卷調查，並將收集之資料以 SPSS 18.0 套裝軟體分析，最後撰寫出研究結果與建議。本研究之研究流程如圖 1.2 所示。

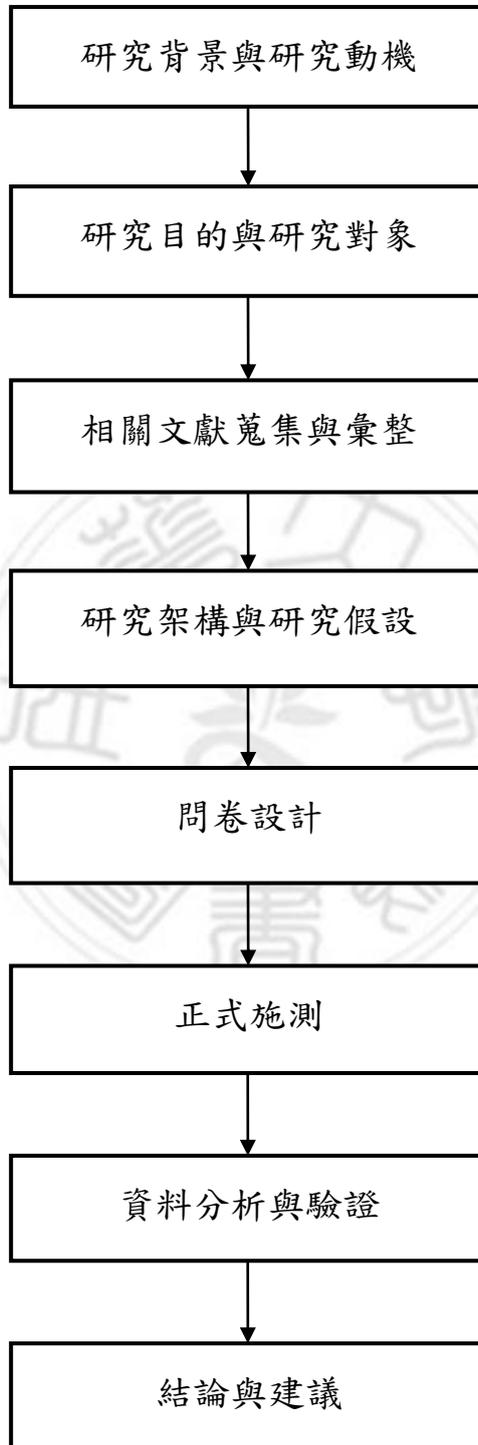


圖 1.2 研究流程圖

## 1.6 研究限制

本研究由於時間及人力之限制，並顧及抽樣的方便性，故存在的研究限制如下：

### 一、研究對象

目前全台灣各縣市推廣讀經非營利組織甚多，管理運作模式因地制宜，本研究對象僅限於『彰化縣崇德光慧文化教育學會』志工，可能會因時空、環境、對象等因素影響，以及不同之特性與工作內容，故本研究所得之結果若要推論至其他推廣讀經非營利組織，必須格外謹慎。

### 二、研究內容

影響志工對於組織的認同、工作滿意、持續服務意願及管理層面的因素甚多，彼此之間關係複雜相互影響，本研究無法一一分析探討，因此研究結果在推論上有其限制。

### 三、研究方法

本研究以參酌部分學者文獻編製問卷收集資料，主要以網路調查方法進行彙總統計分析，並訪談幾位學會重要幹部及志工人員，希望能探究出研究重點，但因問卷調查法有研究者無法控制的因素，如填答者可能因個人的情緒、認知程度、反應心向等影響，致使答題有所偏差，影響資料的準確度，故研究結果恐有誤差。

## 第二章 文獻探討

本章主要分為四個部分，第一節為志工管理之意涵及發展，第二節針對參與動機構面來進行探討，第三節著重在組織認同構面的相關文獻回顧，第四節將對於工作滿意構面進行討論。本章將就以上內容進行文獻回顧，以作為推演相關假設的基礎。

### 2.1 志工管理之意涵及發展

一般企業的管理組織，因為勞資雙方之協同合作，而訂定之管理規則與規範，勞方於管理規範內如期完成任務或工作內容時，由資方付予勞方薪資報酬或利益；但對於志工服務而言，乃是不以獲得酬勞為目的，而是出於自由意志的自發性質，以輔助公部門的效能並增進社會公益的服務行為。

志工管理(Volunteers Management)意指為了讓志工團體能如企業般運作，有效率的發揮服務功能，領導者依內部需求發展出的一套管理制度，以協助組織在內部的分工，共同完成所訂的目標之過程；簡單說：管理者組織志工，並引領志工，透過人力資源管理之過程共同達成組織目標（江明修，民 92）。良好的志工管理，能夠激勵鼓舞志工的服務熱忱，並且能夠增進組織整體的效能，志工來自四面八方，有著不同的背景與個人專長和特質，素質不一，也來去自如，為了避免「所用非人」、「用人不當」，所以組織須能對所需要之人力資源，給予適當且長期之管理，因此，如何主動開拓，並使志工的經驗、專長與潛力加以有效的整合、激發，以期達到組織的目標，乃是人力資源管理與運用當中最大的挑戰。志工管理的主要目的，是為了讓各項活動能順利進行，提供更有

品質的服務，達到組織所設定的整體目標，是一種必需及必要性之應用方式；我們只能夠選擇不需要花過多的時間，在於管理活動上(Weinbach, 1998)。機構或團體對於志工人力的運用及規劃，若能有效加以統整，並按計劃確實執行，所預期之目標必定能夠達成。因此組織所提供的服務內容，必須透過管理的手段來制訂制度，讓服務工作有一定的流程、固定的程序，也就是將工作標準化(formalization)。志工的工作內容是否標準化，則是作為判斷其專業水準之參考，亦是瞭解組織內部運作的重要指標之一（蔡啟源，民 84）。

非營利組織的主要人力資源是志工，所以志工管理是非營利組織的重要課題，在宗教團體裡也特意顯現其志願服務的內在精神，自發性關懷社會各個弱勢的團體，補足政府能力不足的地方，希望發揮其重要的影響力，藉此突顯濃厚的宗教性教化色彩。

群己之間互相依賴是始終不變的，民眾要明瞭集體社會之共存共榮，彼此之間需互相幫助合作，對弱勢或群體付出愛心和關心，志願服務便是提供了這個機會，真正落實人類所謂生命共同體的實質意義。志工的參與能夠拉近人與人彼此之間的疏離感，更能夠促進與增長良好的人際互動。由於政經結構導致社會變化急劇，因此於民主社會之發展歷程，亦使第三部門（或稱為志願部門）的地位跟著提升，並吹起了志工風潮與志願主義之興起，由此開始即讓民眾有了更多實踐參加服務與投入志工行列的機會。民國九十年一月，我國立法院為了響應聯合國所發起之二〇〇一年國際志工年，亦通過了志願服務法規，此時台灣志工服務，即開始正式有了明文規定可依循參照。

我國志願服務之發展概要，首先於民國 70 年開始，初期的志工人數並不多。接著是民國 80~84 年期間，志工服務的人數逐漸慢慢上升。至

民國 84~89 年期間，已經建立起志工服務的制度，當時亦由內政部頒發公布了「祥和計畫」，此計畫開始實施之後，更引起了許多青年人士與民眾之注意。而立法院亦於民國 90 年，三讀通過了志願服務法，如此一來，所涵蓋的志願服務領域和範圍也就更加的廣泛了。

在未來的展望，期能激勵人民參與，提高服務的品質，加強志工教育訓練；進而舉辦志工獎勵表揚（張庭，民 95）。

政府對於領有志願服務卡之志工人員，應規劃出更多元性的參訪學習，舉辦志工聯誼活動，在透過學習觀摩之過程，使優秀志願者能更加成長並拓寬視野，以激勵參與者真正將助人為快樂之本的服務精神，實踐於志工服務當中。針對龐大的志工管理與教育訓練，應提供電子 E 化教育平台及資料庫，以利志工參考與學習。

志工的服務並非客串型的服務，應該要著重於能否運用專長，這樣也較能保障被服務者。

志願服務範圍不僅侷限於國內，政府也會安排志工參與國外的志願服務工作（志願服務法第二十四條），由此可見志願服務於國際交流間，已經越來越受到重視，並且未來仍會參與國際救援與協助開發中國家。

## 2.2 志工參與動機

早期因宗教服務熱忱及社會服務的需求，而出現了志願服務志工，亦是基於回饋社會為善最樂及利他動機的精神犧牲奉獻，本單元將依其定義及相關研究來進行更進一步探討。

### 2.2.1 參與動機之定義

動機是引發個人產生某種行為的動力來源，這個動機會是由多個原

因所促成，與個人的背景因素有關，例如環境、經驗、事件、信仰、價值觀等多種背景構成（廖一儒，民 93），引起動機的產生，可能來自於內在的需求、個人的興趣、權力的慾望等，或是源自外部環境的刺激及誘因，內外因素經過相互作用之後所引發的，而志工參與服務的行為，多是由各種內在與外在因素所引起，此動機更會隨著時間的累積影響，並因參與的深度及廣度深淺而有所變化（林美珠，民 83），參與組織的動機約可以區分為兩種，分別是初次加入組織的動機與持續參與的動機，初次參加組織者隨著逐漸瞭解組織的運作、價值與特色，期間的觀察及參與的經驗會隨著本身的感受而改變動機（楊宏志，民 88）。

Slocum(1971)將志工服務參與動機區分為內在及外在兩種動機。內在動機是指志工純粹發自內心的善念，有無產生對本身的益處則不在考慮之中，期望能正面影響社會為最終的理想。而外在動機是希望在參與的過程當中，不僅對他人產生益處，本身間接獲得各方面的經驗與成長，此種創造雙贏立場的動機似乎比較符合人性。動機包含了求取增進知識、經驗等，想改變目前的生活型態，對於自我實現、自助互助、社會互動等的需要（引自林秀英，民 93）。

志工參與志願服務多屬自發性的行動，以往對於志工投入參與的動機有許多的分析論點，諸如角色替代、目標設定、社會參與、雙因子理論等，其中則以自我決定論為最能夠解釋志工參與服務的動機及行為。其論點提出個人有先天與生俱來的資質及心理層面的需求，並進一步探討個人出於內在自發的動機，把外在的影響與誘因排除，將重點放在志工個人激發及自我決定上，是較符合志工參與志願服務的行為屬自發性的理論。

有意願參與志願服務的人員，大都對該團體組織的宗旨很認同或對

組織領導人的景仰與崇拜等。他們參與的動機不盡相同，多數是希望透過志願服務得到成就感及自我心靈的滿足，有別於專職人員是因為謀生需要而投入。綜合以上部份原因之外，也有從個人社會背景、社經地位、個人人格特質、群體特性等分析，對應非營利組織的態度及互動狀況，影響了志工參與的因素。

## 2.2.2 參與動機相關研究

國內對於志願服務動機的相關研究頗為豐富，黃永明（民 87）有相當完整的整理，因此本研究引用其論文中對志願服務相關研究的整理，並加上研究者蒐集到的其他研究，列表如下：

表 2.1 國內參與志願服務動機相關研究

研究者及年代	主要變項	主要發現
施嬋娟 (民 73)	個人特質、 工作動機、 工作滿足	1. 愈資深的志工愈能滿足因志願服務所帶來的聲望。 2. 工作動機高（求知識、社會接觸、社會責任、自我成長、成就感），工作滿足愈高。
黃淑霞 (民 78)	個人特質、 機構特質、 工作動機、 工作滿足、 機構認同、 留職意願	1. 年資與同事間的關係及專業進修環境在工作滿足上有顯著差異。 2. 有正規的專業服務背景或已婚者留職意願較強。 3. 工作動機、工作滿足、機構認同、與留職意願皆有顯著相關。
王麗容 (民 81)	個人特質、 參與動機、 工作滿足、 持續參與意願	1. 參與服務的婦女，動機傾向以自我為主。 2. 調查的志工樣本之中，93%有意願持續參與志願服務工作。

嚴幸文 (民 82)	個人基本特性、 個人人格特質、 參與動機、 工作滿足	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參與動機和工作滿足是有顯著的正相關。</li> <li>2. 志願服務人員參與動機愈強，投入工作之中，所獲得工作滿足感愈高。</li> </ol>
林佩穎 (民 89)	人口統計變數、 參與行為、 工作特性、 參與動機、 工作滿意	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參與動機中，以外在利己面向的得分最高，利他性構面的得分最低。</li> <li>2. 透過人口特性及動機的相關檢驗發現，年齡輕的義工對於外在利己動機高於年齡較高者。</li> </ol>
葉佳雯 (民 91)	個人基本特質、 家庭基本特質、 參與志願服務動機、 參與志願服務狀況	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 勵馨基金會中的女性志工所獲得的成長，包括知識、擴展人際關係、精神上的滿足等，也因為當了志工之後，更積極尋找相關的課程及資訊，自我充實主動學習。</li> <li>2. 女性在投入志工行列之後，對於兩性平等有更深刻的體認及更強的女性自覺。</li> </ol>

資料來源：林秀英（民 92）；部分本研究整理

根據上述學者的理論及研究發現，研究者整理歸納出志工參與服務的動機因素眾多，有些是以利他的角度為出發點，希望藉由志願服務幫助群眾、回饋社會，有些則是以利己的角度為動機，希望在從事服務過程中，獲得知識、歷練、擴展人際關係與滿足自我成長的需求等。本研究之宗旨在探究非營利事業志工之參與動機，在參與動機的構面上，以「自我成長」、「人際互動」與「社會互動」等三個構面，並以此作為問卷的擬定方向。

## 2.3 組織之認同

在研究非營利組織志工管理的領域裡，具有重量級的議題莫過於組織認同，甚至被認為是組織競爭優勢的必要條件，本單元將依其定義及相關研究來進行探討。

### 2.3.1 組織認同之定義

認同係指認定並接受的一個價值觀，也就是將此價值觀完全融入到個人的學習過程(Parsons, 1951)。認同亦代表人們做為團體的一份子，是否感覺到具有價值，並且珍惜這樣的地位，對於所服務的組織具有隸屬感，(許士軍，民 77)。而認同是組織成員彼此忠誠及互助合作，與組織內部成員有共同的目標及共同的經驗，以及有身為組織成員之一的感覺(Patchen, 1970)。認同是認知自己是屬於群體的一部份，組織的成功與失敗都體會到的知覺(Ashforth and Mael, 1989)。

組織認同(Organizational identification)已成為敘述組織活動重要的議題之一。早期社會認同理論的學者提及，當個人在於工作環境當中感知和其他的成員有相似的態度和背景，因為有共同得目標及願景，與群體之間產生了連結，便產生了所謂的認同(Patchen, 1970; Tajfel and Turner, 1985)。

認同可以說是一種在特定狀態下所感知到覺察與反應，這樣的心理狀態能將某些吸引人的特質，轉化成個人心理結構的一部份，並將自己的行為表現和組織所給予的功能角色相互結合(Olkkonen and Lipponen, 2006);組織認同是員工認定自己是組織的一員，對於組織的使命、價值與目標相當認同，在內部的各項管理決策當中，組織的利益是最終目標(Miller, Allen, Casey and Johnson, 2000)。

在競爭激烈的環境當中，若組織擁有成員優越的表現及長期穩定的護持之下，能夠使組織的優勢保持長久不衰。當個人與組織在認知上會有所連結，是因為認同組織的宗旨，並且知覺到自己對於該群體所產生的歸屬感，而當個人對組織的認同感愈強烈，就會使得該組織的發展與其他組織間產生明顯的差異(Mael and Ashforth, 1992)。

組織認同的產生可以透過下述觀點來加以論述。首先，企業若能夠建立具有特質的良好形象來吸引員工，在凝聚員工向心力、提升人力素質以及深化組織成員學習動能之際，同時透過組織整體的有效運作和形象樹立來獲取更多外部成員的認同及加入。再者，企業必須瞭解其成員對工作所具備的態度、信念及能力，而組織成員也必須意識到自我特質，以強化個人在組織中的自尊，透過進修之過程來產生對於組織休戚與共的認知，同時亦透過建立緊密的群體關係，來評估並且接受組織所賦予的意義與價值(Wan-Huggins, 1998; Ashforth and Mael, 1989)。最後，企業亟需建立完善的制度規範，形塑出吸引組織成員心中所期待之工作環境與待遇，當所有跟工作相關之條件具備充足時，在心智面及情感之上，員工將會獲得滿足，而在心理層面得到滿意的情況下，在其工作上將會表現出積極且穩定之狀態(Udechukwu, 2007)。對於組織認同進行深入探索與分析，其研究貢獻不但適合用在企業組織，也同樣對於地方政府部門的管理亦有非常高的參考價值。因為地方政府部門也正面臨著「如何把理想崇高之價值觀，真正落實於組織與成員日常的信念以及活動當中」(陳川正，民 89)。

而非營利組織成員認同組織成立的宗旨，將會願意支持與配合組織的運作，甚至自願付出財力、物力等資源維護組織，並極為關心組織的發展，這都是因為對組織的認同所致。

### 2.3.2 組織認同理論

Frenkel, Restubog, and Bednall (2012)整理出許多和組織認同有相關的實證研究，認為組織認同是許許多多工作結果之影響因素，其中包含有組織公民行為(organizational citizenship behavior, OCBs)、組織生產力、遵守組織規定。此外員工感受組織的形象、管理環境與受到的對待亦是影響認同的相關因素，特別是人力資源管理制度的公平性與支持、主管正向的溝通等因素都可能提高員工的認同感(Edwards & Peccei, 2007)。以下將針對幾種常見的研究與理論基礎進行概略的介紹：

#### 一、社會交換理論

社會交換理論普遍被視為一種互惠的規範(norm of reciprocity)，指當某人受到他人或群體良好的待遇時，此個體便會產生一種義務回饋的感受(Crapo, Gilbert, & Badylak, 2011)。從研究顯示：組織人力資源管理的政策，會使員工體認到組織重視員工的貢獻及創造員工的福利，進一步使員工展現出有利於組織的行為與態度(Crapo et al., 2011)。

#### 二、社會認同

社會認同理論的支持者認為每個人具備有自我認定與多種社會認定的身份，而認定之身份將幫助個體在團體中定義出自己的角色(Edwards & Peccei, 2007)，亦可滿足人們的歸屬感、自我提升及安全性的需求(Schuh, Egold, & van Dick, 2012)。馬斯洛所提出之需求理論則闡述出人的五大基本需求，分別為：生理、安全、社交、尊重與自我實現需求，在滿足基本生理需求之後，便想追求更高一層的心理滿足與社會認同(Maslow, 1943)。若將此理論套用在職業生涯中，則可表示為組織中的成員因所處之環境的不同，而產生了不一樣的社會認定角色(Edwards & Peccei, 2007;

Schuh et al., 2012)，並因認同程度的不同而影響著員工對於組織的付出。

### 三、組織公民行為

透過社會交換理論與社會認同理論，Frenkel 等人(2012)指出組織對待員工是否公平，將會直接或間接的影響到員工們，在組織中的公民行為，亦即組織給予員工之報酬與員工的付出之關係是相對等的；若員工感受到組織對其之尊重與關心，則將以公平行為做出回報。一般可以把組織公平性區分為分配公平、程序公平與互動公平，分配公平著重於物質結果的公平；程序與互動公平注重的是程序和過程中的公平性(Frenkel et al., 2012)。根據 Frenkel 等人(2012)的研究報告指出，當員工感受到組織對資源的分配是公平時，將會使員工對組織產生好感，有助於員工投入團隊合作之中；反之，若員工感受得到不公平的對待時，則明顯降低員工對組織的觀感與認同。

### 四、情感承諾

組織承諾其包含著持續承諾、規範承諾與情感承諾三種面象，其中，Frenkel 等人(2012)認為情感承諾通常與員工的情緒依附(emotional attachment)及組織認知有關，並且與員工的工作績效是有相互關聯的。

### 五、知覺組織支持

根據 Eisenberger, Huntington, Hutchison, and Sowa (1986)的探究得知，當員工有感受到組織的支持與認同時，員工將會更加用心投入於工作中，對於組織有更強的情感依附。研究指出完善的人力資源管理制度，能讓員工感覺到組織的支持，例如：員工能夠參與制定決策、提供適當且公平的獎勵機制與學習發展機會(Edwards & Peccei, 2007)，當員工感受

到組織支持時，將會提升工作上的績效、工作滿意度、情感承諾與組織認同。總結以上，員工感受到組織的支持而獲得心理上需求的滿足，會透過社會交換的機制提高對組織的認同感(Edwards & Peccei, 2007; Sluss, Klimchak, & Holmes, 2008)。

綜合以上各國內外學者的論述及探討可知，本研究之組織認同意味著，組織必須具備特質以吸引和誘發內部成員，並且要能夠讓個人察覺得到組織以及自身有休戚與共之關連性，才能獲得來自組織之支持與認同，同時亦須透過完善之激勵制度，提高志工心理層面的滿足，並且落實於持續性之工作滿意上。本文因此提出「作為認同度」、「支持配合度」兩大構面來作為描述組織認同的基礎。

## 2.4 工作滿意

所謂的工作滿意，一般來說是指個人在組織裡面所進行工作的過程，對於工作本身及相關各方面的感受程度，本單元將依其定義及相關研究來進行探究討論。

### 2.4.1 工作滿意之定義

工作滿意研究的始祖可以說是霍桑實驗，但是工作滿意的提出則是 Hoppock (1935)所著作的『工作滿意』書籍當中，經研究發現在不同的職業階層裡，會有不同的滿意感受程度，尤其層級位階較高的一些工作者，會有比較高的工作滿足感，也就表示著工作滿意度是可以被預測或預估的。自此之後，對於工作滿意的研究則如雨後春筍般出現，而成為組織與人力資源管理領域中的重要研究題材（林佩穎，民 89）。

工作滿意之定義，國內外研究人員都有著他們不同的看法和見解，

茲彙整如下表 2.2 所示：

表 2.2 國內外研究者對於「工作滿意」的定義一覽表

研究者及年代	工作滿意之定義
Vroom (1964)	員工對其自身在組織中的定位，及將本身所感受到的所表現的情緒性反應，若屬於正面的態度，則表示工作滿足，反之則工作不滿足。
Locke (1973)	員工從工作經驗、工作評估當中，所獲得的快樂情緒與感覺，所呈現出來的是正面的。
謝秉育 (民 90)	工作滿意度是屬於一種比較個人主觀性的知覺，會受個人心中的期望以及客觀環境的影響，亦會影響志工對於志願服務的觀感及工作態度，使志工的身心健康以及參與志願服務的品質受到影響。是一種工作中獲得的愉悅感，是一種對工作所抱持的期望而所展現出來的態度及感覺。
徐俊賢 (民 94)	工作滿足是指個人對其工作具有情感性的表達，在預期與實際所獲得的差距程度，差距小則表示其滿意程度較高，差距大則表示其滿意程度較低。
潘玟諺 (民 94)	工作滿意是一種心理狀態，而其內涵偏向主觀性的情感反應，亦即個人對其所從事之工作，經過內在因素以及外在環境因素交互作用後，心中所持的一種情感和主觀認知與反應。
蔣政剛 (民 96)	工作滿意係指對工作價值感滿足、學習成長、肯定自我、機構福利、權利滿足與動機實現等。
鍾立君 (民 97)	工作滿意係指一種主觀期望的認知，經過內在因素和外在環境交互作用後，個人對於工作實際的付出與預期的期望是否相符，若相符則滿意，反之，則不滿意。

資料來源：鍾立君 (民 97：19-20)；郭秀美 (民 100)；部分本研究整理

## 2.4.2 工作滿意相關研究

國內志工參與志願服務工作滿意的相關研究資料彙整如下表 2.3 所示：

表 2.3 志工工作滿意之相關研究摘要表

研究者/年代	主要發現
曾士雄 (民 90)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學校義工具有較高的工作滿意度。</li> <li>2. 學校義工之工作滿意度，不會因為年齡、婚姻狀況及有無就讀之子女而有所不同。</li> <li>3. 學校義工之工作滿意度，因性別、職業、年資及義工經驗而有所不同。</li> <li>4. 學校義工之工作滿意度，因學校的規模、教育之程度及離職的意念而有所不同。</li> </ol>
蔡佳螢 (民 90)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作滿足感受程度最高，分別是為了知識方面成長、擔任的職務與同事之關係。</li> <li>2. 安寧療護志工之個人特質中，因年齡、性別、教育程度、服務年資以及宗教信仰的不同，對「工作滿足」的影響有顯著差異。</li> <li>3. 影響安寧療護志工工作滿足的最主要因素是四全照顧理念。</li> </ol>
謝秉育 (民 90)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 從多元迴歸模式中分析發現性別對組織氣氛滿足呈現正相關，年齡對意願實現動機及社會需求滿足呈現負相關。</li> <li>2. 年資對社會需求以及知識技能滿足呈現正相關。</li> <li>3. 教育程度對社會需求、意願實現動機及自我成長滿足呈現負相關。</li> <li>4. 月收入對社會需求動機呈現負相關而對整體滿足呈現正相關。</li> </ol>
朱夏萍 (民 92)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 義工的參與動機有許多的因素，主要是以表達環境責任為主，雖然對於管理機關及福利獎賞仍有所期待，但就整體而言，義工的工作滿意度擁有中上的程度。</li> <li>2. 義工高度願意持續的服務，與參與的動機、工作</li> </ol>

	<p>滿意度呈現顯著的相關；以迴歸分析結果顯示，義工服務年資、個人利益動機、自我成長動機、工作特質滿意度、管理機關滿意度與義工服務地區等項目，可以說明與預測或預估義工持續服務的意願。</p>
李法琳（民 92）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學生加入大學服務性社團主要的參與動機為：學習自我成長、社會關懷服務、實踐自我理想與人際關係。</li> <li>2. 學生加入大學服務性社團參與志願服務的滿意度，分別為工作學習與成長、工作過程與結果、工作技巧與表現以及工作成就與挑戰等。</li> <li>3. 學生加入大學服務性社團參與志願服務的社團影響，分別為活動外在因素、活動情境因素以及活動特質因素。</li> <li>4. 經驗證分析結果，參與動機和滿意度有顯著的相關。</li> </ol>
林秀英（民 92）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 婦女參與志願服務的動機越高，工作的滿意度越高。</li> <li>2. 在研究職業、有無擔任幹部、服務年資、服務時數等個人背景變項，在工作滿足層面上有顯著差異。</li> <li>3. 在年齡、婚姻狀況、宗教信仰、教育程度、族群、子女數、最小孩年齡、最大孩年齡等，與志工之工作滿足上並無顯著差異。</li> <li>4. 參與動機和工作滿足顯示有顯著關係，參與動機的程度愈高，工作滿足的程度愈高。表示其在付出過程中，個人是完全的投入，其對工作的高度熱忱，可以從服務的過程當中，享受參與服務工作所具有的意涵。</li> </ol>
潘玟諺（民 94）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 博物館義工的工作滿意度極高。</li> <li>2. 博物館義工的工作滿意度不會因為年齡、性別、教育程度、職業、婚姻狀況與離職意願等而有所不同。</li> <li>3. 博物館義工的工作滿意度因義工經驗和工作年資而有部分不同。</li> </ol>
蔣政剛（民 96）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 史前館志工擁有意願的參與動機與工作滿意</li> </ol>

	<p>度，性別與婚姻變項無顯著差異存在。</p> <p>2.年齡、教育程度、職業、服務年資、志工經驗以及居住所等變項，依據構面的不同是有顯著的差異存在。</p> <p>3.志工參與的動機越高，工作滿意度也會越高。這與志願服務志工之特性有關，強調個人高度的參與意願、奉獻與無所求，藉由服務工作的過程來感受，回饋與成長的工作滿足。</p>
鍾立君 (民 97)	<p>1.文化義工之年齡、性別、教育程度、職業、婚姻狀況、服務年資、義工角色和義工經歷，對工作滿意度認知都有顯著差異存在。</p> <p>2.參與動機及工作滿意度各構面間都有顯著正相關關係。</p> <p>3.參與動機在「人際互際」、「服務他人」、「知識提升」、「社會接觸」等構面，對工作滿意度具有預測力。</p>
林正祥 (民 100)	<p>1.參與動機可以有效的影響參與滿意度。</p> <p>2.參與滿意度能有效的影響持續參與意願。</p>

資料來源：鍾立君 (民 97)；郭秀美 (民 100)；部分為本研究整理

綜合以上所述，各研究者對於工作滿意度實證研究分析結果，得知志工的個人背景變項，性別、年齡、志工年資、教育程度、婚姻狀況、職業、個人年所得等，在工作的滿意度上，部分有名顯卓著的差異性存在，且參與動機較強者，具有較高的滿意度。本研究在工作滿意情形部分，以「自我肯定」、「他人肯定」、「伙伴互動」三個構面，以為探討學會志工工作滿意之情形。

## 第三章 研究方法

本章節探究之目的，主要是以志工的個人基本資料變項來研究志工參與服務動機及工作滿意度對組織認同的關係，並採用網路問卷調查法進行實證研究。本章共分為五節：第一節乃為研究架構；第二節是研究假設；第三節是研究變數之操作型定義；第四節是問卷設計與發放；第五節是研究資料之分析方法，以下針對各節作說明。

### 3.1 研究架構與假設

#### 3.1.1 研究架構

本研究係以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、志工年資、教育程度、婚姻狀況、職業、個人年所得等共七項樣本資料。
- 二、參與動機變項分為自我成長、人際互動、社會互動等三個構面。
- 三、組織認同變項分為作為認同度、支持配合度等二個構面。
- 四、工作滿意變項分為自我肯定、他人肯定、伙伴互動等三個構面。

如圖 3.1 所示：

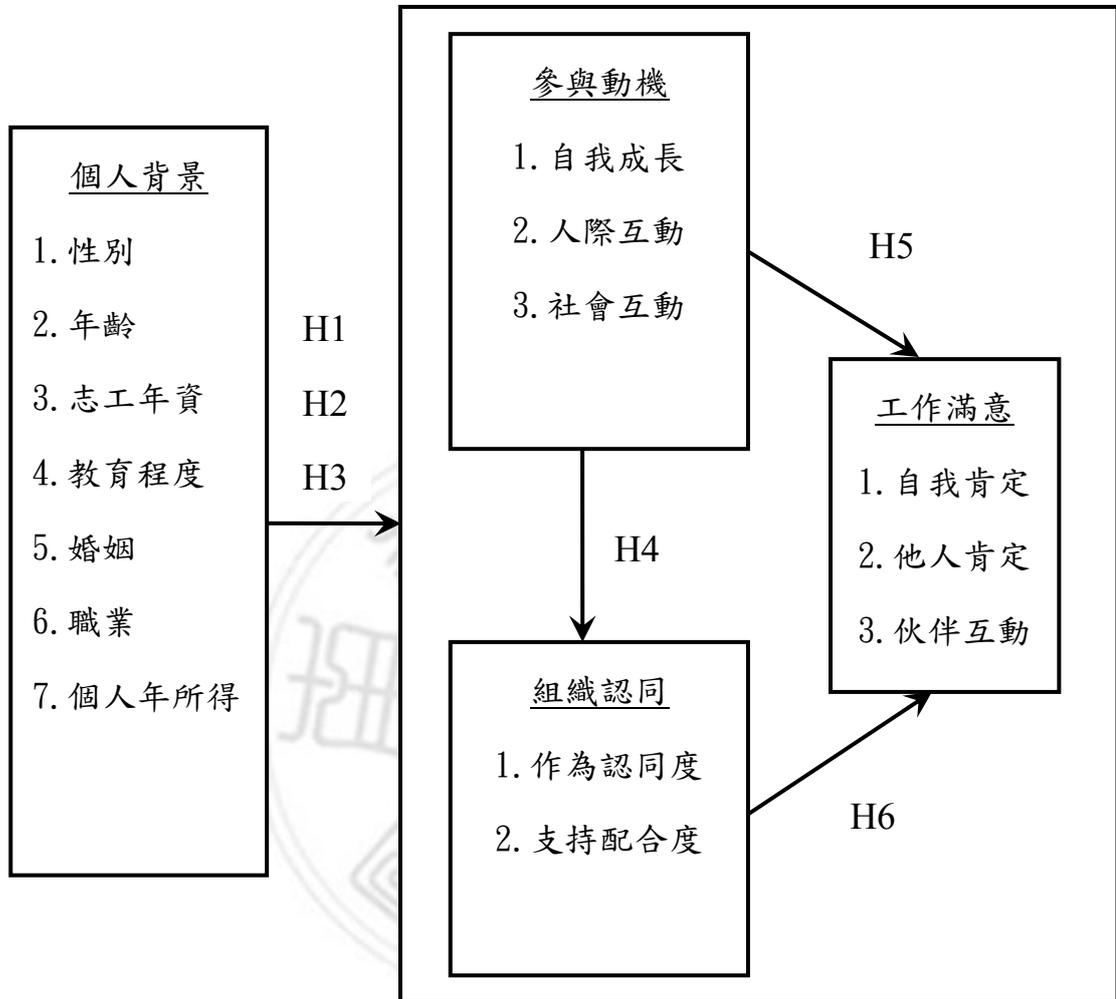


圖 3.1 研究架構圖

資料來源：本研究整理

### 3.1.2 研究假設

研究假設依研究之目的、參考相關文獻回顧，最後再依照根據本研究之研究架構，來探討志願服務志工的參與動機、組織認同以及工作滿意，三個變項間之關係，整理歸納而擬訂本研究之假設：

**【H1】** 志工不同個人背景特徵在參與動機上有顯著差異。

H1-1：性別不同的志工在參與動機有顯著差異。

H1-2：年齡不同的志工在參與動機有顯著差異。

H1-3：志工年資不同志工在參與動機有顯著差異。

H1-4：教育程度不同的志工在參與動機有顯著差異。

H1-5：婚姻狀況不同的志工在參與動機有顯著差異。

H1-6：職業不同的志工在參與動機有顯著差異。

H1-7：個人年所得不同的志工在參與動機有顯著差異。

**【H2】** 志工不同個人背景特徵在組織認同上有顯著差異。

H2-1：性別不同的志工在組織認同有顯著差異。

H2-2：年齡不同的志工在組織認同有顯著差異。

H2-3：志工年資不同的志工在組織認同有顯著差異。

H2-4：教育程度不同的志工在組織認同有顯著差異。

H2-5：婚姻狀況不同的志工在組織認同有顯著差異。

H2-6：職業不同的志工在組織認同有顯著差異。

H2-7：個人年所得不同的志工在組織認同有顯著差異。

**【H3】** 志工不同個人背景特徵在工作滿意上有顯著差異。

H3-1：性別不同的志工在工作滿意有顯著差異。

H3-2：年齡不同的志工在工作滿意有顯著差異。

H3-3：志工年資不同的志工在工作滿意有顯著差異。

H3-4：教育程度不同的志工在工作滿意有顯著差異。

H3-5：婚姻狀況不同的志工在工作滿意有顯著差異。

H3-6：職業不同的志工在工作滿意有顯著差異。

H3-7：個人年所得不同的志工在工作滿意有顯著差異。

【H4】 志工參與動機與組織認同有顯著正相關。

【H5】 志工參與動機與工作滿意有顯著正相關。

【H6】 志工組織認同與工作滿意有顯著正相關。

### 3.2 研究變數之操作型定義

本研究以彰化縣崇德光慧文化教育學會志工為對象，採用網路問卷方式進行調查，探討不同個人背景資料之志願者，其在參與動機、組織認同與工作滿意變項之間的影响性，主要項目說明如下：

#### 一、 個人背景樣態

研究調查個人的特徵背景，包括性別、年齡、志工年資、教育程度、婚姻狀況、職業、個人年所得等共七項樣本資料。

#### 二、 參與動機變項

探究志工個人的動機因素，是因內心崇高的理想亦或是對現況不安影響，進而付諸行動希望改變現狀，其動機分別為自我成長、人際互動、社會互動等三個構面。

#### 三、 組織認同變項

志工因為認同組織的宗旨，在參與的過程當中互相幫助扶持，產生相同的價值觀與忠誠度，對於組織所規劃的相關活動之配合支持度進行評量，分別是「作為認同度」、「支持配合度」等二個構面。

#### 四、 工作滿意變項

指對於工作內容及環境等其他因素，產生個人主觀的感受與認知程度，在心理及生理方面達到滿意狀態，分別為自我肯定、他人肯定、伙伴互動等三個構面。：探索個人的背景特徵資料包含性別、年齡、志工年資、教育程度、婚姻狀況、職業、個人年所得等共七項樣本資料。

### 3.3 問卷設計與發放

本研究問卷編製參考相關研究之量表，依據李克特(Likert Scale)五點尺度衡量來設計，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之同意程度就愈高，依據網路問卷所蒐集的資料進行研究分析。經文獻回顧得知，以彰化縣崇德光慧文化教育學會志工為研究對象之相關資料不多，因此在設計編製問卷的結構上面，必須參考研究一般志願工作者的參與動機、工作滿意之相關資料與理論。本問卷之編製，參酌林秀英（民 92）、鍾立君（民 97）、陳佳玲（民 99）、李濠仲（民 105）等四位研究者的文獻資料及相關理論加以修訂完成，問卷分四部分，包含基本資料、志願服務參與動機、對於組織之支持與認同、志願服務工作滿意情形。以下將對量表內容加以說明：

#### 一、個人背景資料表

個人背景指志願服務志工的個人屬性項目，包含有性別、年齡、志工年資、教育程度、婚姻、職業、個人年所得、等七種類別的調查項目與題項。如下表 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） <input type="checkbox"/> 4. 50-60 歲（含） <input type="checkbox"/> 5. 60 歲以上
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） <input type="checkbox"/> 4. 10 年以上
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 <input type="checkbox"/> 5.研究所以上
婚姻	<input type="checkbox"/> 1.已婚 <input type="checkbox"/> 2.未婚 <input type="checkbox"/> 3.單親
職業	<input type="checkbox"/> 1.工 <input type="checkbox"/> 2.商 <input type="checkbox"/> 3.公務員（含軍人、教師） <input type="checkbox"/> 4.家庭主婦 <input type="checkbox"/> 5.其他
個人年所得	<input type="checkbox"/> 1. 30 萬（含）以下 <input type="checkbox"/> 2. 30-50 萬（含） <input type="checkbox"/> 3. 50-80 萬（含） <input type="checkbox"/> 4. 80-100 萬（含） <input type="checkbox"/> 5. 100 萬以上

資料來源：本研究整理

## 二、志願服務參與動機量表

本研究問卷是參考林秀英(民 92)、鍾立君(民 97)、郭秀美(民 100)對志工參與動機之相關研究及實務修編而成，分為「自我成長」、「人際互動」、「社會互動」等三個構面，合計 10 道題項。係指志工純粹發自內心的善念，不考慮對本身有無產生益處，期望能正面影響社會，且希望

在參與服務的活動過程中，不僅對他人產生益處，同時本身獲得機會學習成長及增加自信心，在從事志願工作服務中，能夠有機會與他人經驗分享與交流，進而可以幫助他人、回饋社會等相關的測量題項。如下表 3.2 所示：

表 3.2 參與動機量表

構面	題項
自我成長	1. 參加志願服務可以學習新的知識 2. 參加志願服務可以獲得鍛鍊自我的機會 3. 參加志願服務可以讓我的生活更充實 4. 參加志願服務可以增加我的自信心
人際互動	5. 參與志願服務可以認識新朋友 6. 參與志願服務能得到別人的肯定 7. 參與志願服務可以協助他人解決問題
社會互動	8. 參與志願服務他人可以獲得成就感 9. 參與志願服務可以對社會產生正面影響力 10. 參與志願服務可以有機會服務他人回饋社會

資料來源：本研究整理

### 三、對於組織之認同量表

本研究問卷參酌陳佳玲（民 99）、李濠仲（民 105）對組織之支持與認同之相關研究及實務情形修而成，組織認同是一種互動式的認定，指志願服務之志工認同組織理念擁有相同的核心價值觀，使志工願意支

持組織所交付的任務，組織成員彼此互助合作，有共同的目標及共同的經驗，以及認知自己是屬於群體的一部份，對於組織的運作及發展極為關心等相關的測量題項；此對於組織之支持與認同量表，分為「作為認同度」、「支持配合度」等二個構面來設計，合計 10 道題項。如下表 3.3 所示：

表 3.3 對於組織之認同量表

構面	題項
作為認同度	1. 我很認同推廣讀經與文化教育的志願服務工作 2. 組織對於志工的付出給予高度肯定 3. 參與志願服務是值得付出的好選擇 4. 我對組織的運作發展極為關心 5. 組織所推動的是件有意義的工作 6. 組織所舉辦的活動社會給予相當的肯定
支持配合度	7. 我對於組織分派的工作很願意配合 8. 組織對於新成立的志願服務給予充份的幫助 9. 組織舉辦的活動我都會全力支持 10. 組織舉辦的教育訓練課程只要有空都會參加

資料來源：本研究整理

#### 四、志願服務工作滿意量表

本研究問卷參酌林秀英（民 92）、郭秀美（民 100）對服務工作滿意相關研究及服務實務修改之後所編製成，本表所測量的是志願服務之志工的工作滿意度，如工作上的表現、個人能力的發揮、受他人重視肯

定、與志工們的相處等相關的測量題項；此工作滿意量表，分為「自我肯定」、「他人肯定」、「伙伴互動」等三個構面來設計，合計 10 道題項。如下表 3.4 所示：

表 3.4 志願服務工作滿意量表

構面	題項
自我肯定	1. 參與志願服務工作可讓我的生活多采多姿 2. 擔任志工可以實現自己的理想 3. 參與志願服務工作可為我帶來很多的快樂 4. 我對參與志願服務可以服務他人感到滿意
他人肯定	5. 親友們對我參與的志願服務工作很認同 6. 參與志願服務可以得到他人的尊重與稱許 7. 我所服務的對象給我的是正面肯定
伙伴互動	8. 志工伙伴間能分享彼此的工作經驗及心得 9. 我與志工伙伴間彼此相處融洽 10. 志工伙伴們會相互幫忙完成工作

資料來源：本研究整理

### 3.3.1 問卷前測

為使問卷量表獲得信度及效度，在正式問卷調查前先實施預試前測，預試前測的對象是身邊的志工朋友，請其按照自己的真實感受填寫問卷，於民國 109 年 4 月 4 日至 4 月 8 日收到之有效問卷 30 份。本研究

利用統計軟體 SPSS 測量信度分析以認證問卷是否具穩定的一致性。當 Cronbach's  $\alpha > 0.7$  時，則表示本問卷量表具有高信度。本研究之研究變項 Cronbach's  $\alpha$  值都高於 0.7，說明本研究量表具有極高信度。如表 3.5 所示：

表 3.5 問卷前測

研究變項	Cronbach's $\alpha$ 係數
參與動機	0.893
組織認同	0.892
工作滿意	0.829

資料來源：本研究整理

### 3.3.2 正式問卷之回收

本研究樣本問卷以網路的方式發放，主要是發放至學會聯絡用之 LINE 群組裡請志工朋友幫忙轉發來收集調查資料，以民國 109 年 4 月 22 日至 4 月 30 日收到之問卷，回收統計共有 272 份有效問卷，以此進行統計分析。

### 3.4 資料分析方法

將問卷資料收集之後，使用 SPSS 統計方式的應用軟體來進行分析，本研究採用下列方法進行：描述性之統計、信度之分析、獨立樣本 T 檢定與單因子變異數之分析、相關分析、迴歸分析、路徑模型分析。

### 3.4.1 描述性統計

描述性之統計，可以明白所研究之變項的分佈情況及各個量表之結果，是一種系統統計的方法，以描述性之統計分析說明比率及分配等，以利了解整體樣本的結構以及受測者的整體表現情形。

### 3.4.2 信度分析

用信度分析來瞭解問卷調查之可靠程度，本研究採用 Cronbach's  $\alpha$  信度係數，衡量各個構面問題項是否具有的一致性，亦是最廣為採行的信度指標，測量結果的係數愈大，代表信度愈大而誤差就愈小，表示各個概念的量表也都是具有比較高的可靠度。

### 3.4.3 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析

獨立樣本 T 檢定，是用以比較兩樣本的平均數是否有無差異性的存在，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，是否具有顯著差異。以此分析方法瞭解不同背景樣本資料，在參與動機、組織認同及工作滿意等各變項之間的差異影響。

### 3.4.4 相關分析

Pearson 相關分析檢測各變項之間相關程度，相關係數介於-1~1 之間時，說明變數間有相關；相關係數正值時反應正相關；相關係數負值為負相關；相關係數越接近零反應變數間相關程度越低；相關係數等於零反應變數間無相關。

### 3.4.5 迴歸分析

迴歸分析則是討論多個自變數，和一個依變數之間關係的統計方

法，旨在了解當自變數是某一水準或數量時，依變數所反應之變化量或是水準。簡單來說，通過迴歸分析，我們可以從給出的自變數，去估算應變數之條件期許與希望。

### 3.4.6 路徑模型分析

路徑模型分析係將變數間的關係以模式化的方式進行分析，並可利用迴歸分析估計模式係數的方法當中的所有參數。可以驗證變數之間的相互因果關係，並以路徑圖來表示變數之間的影響，透過分析係數得知是直接效果或間接效果，為一種驗證性的統計分析方法。



## 第四章 研究分析與結果

本章研究主旨：著重於探討『彰化縣崇德光慧文化教育學會』志工志願工作之參與，服務動機與工作滿意的程度，並瞭解不同背景、服務狀況之志工，其參與服務動機與工作滿意及對於組織支持與認同之間是否有相關，本章共分為六節；第一節進行描述性統計分析以研究樣本的結構特性，第二節信度分析及效度分析用來驗證正式問卷是否具一致性及穩定性，第三節獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析用以研究變異來源是否具有顯著的影響，第四節變數間關聯強度以相關分析法分析，第五節是應用迴歸分析的方法，去進行驗證研究，驗證各變項間解釋與預測力假設關係是否成立，第六節路徑模型分析是驗證變項間因果關係的驗證性統計分析。

### 4.1 描述性統計

本研究樣本回收統計共有 272 份有效問卷，以此進行描述統計分析。將個人背景資料依序分為性別、年齡、志工年資、教育程度、婚姻、職業、個人年所得、等七種特徵樣本來探討。由表 4.1 得知，本研究問卷的志工背景資料分佈情形如下：在研究樣本中得知，以女性居多達(71.7%)，男性則次之為(28.3%)；而在年齡方面以 50~60 歲所佔比例最高(34.6%)；從事志工服務的年資則以 10 年以上經驗佔多數(47.4%)，5-10 年（含）(19.5%)次之；教育程度以大學畢業者居多(39.3%)；婚姻狀況統計以已婚者(68.0%)佔多數，未婚者(29.4%)次之；職業類別分析以工所佔比例最高(28.7%)；調查個人年所得 30 萬（含）以下者比例最高(35.3%)，30-50 萬(29.8%)次之，由此得知志工成員的所得水平，其中以低所得家庭所占比

例為最高。樣本的描述性統計則彙整於表 4.1。

(一)性別：

將所有回收樣本的性別來進行統計分析，統計結果「男性」志工有 77 人，佔 28.3%；「女性」志工有 195 人，佔 71.7%，分析顯示彰化縣崇德光慧文化教育學會的志工，在人數上：女性志工要比男性志工來的較多。

(二)年齡：

從回收的樣本之年齡進行統計分析，統計結果則以「50-60 歲(含)」為最多，計 94 位，佔 34.6%；「40-50 歲(含)」次之，計 87 人，佔 32.0%；「30-40 歲(含)」計 48 人，佔 17.6%；「30 歲(含)以下」計 34 人，佔 12.5%；最少的為「60 歲以上」組別計 9 人，佔 3.3%，分析顯示彰化縣崇德光慧文化教育學會志工年齡偏中高齡現象。

(三)志願服務年資：

從回收樣本之參與志願服務，全部年資進行統計分析，統計結果則以「10 年以上」最多，計 129 人，佔 47.4%；「5-10 年(含)」次之，計 53 人，佔 19.5%；「3-5 年(含)」計 48 人，佔 17.6%；「3 年(含)以下」計 42 人，佔 15.4%，分析顯示彰化縣崇德光慧文化教育學會志工參與志願服務年資在 10 年以上者為大多數，皆為有豐富經驗之志工。

(四)教育程度：

從回收樣本之教育程度進行統計分析，統計結果以「大學」學歷為最多，計 107 人，佔 39.3%；其次為「高中（職）」，計 61 人，佔 22.4%；「大專」計 51 人，佔 18.8%；「研究所以以上」計 39 人，佔 14.3%；「國中（含）以下」計 14 人，佔 5.1%，分析顯示志工之教育程度以「大學」學歷者居多。

#### (五)婚姻狀況：

從回收樣本之婚姻狀況進行統計分析，統計結果「已婚」者計 185 人，佔 68.0%，「未婚」者計 80 人，佔 29.4%，「單親」者計 7 名，佔 2.6%，分析顯示志工成員以已婚者居多。

#### (六)職業：

從回收樣本之職業進行統計分析，統計結果職業類別以「工」最多，計 78 人，佔 28.7%；其次為「其他」計 66 人，佔 24.3%，「公務員（含軍人、教師）」計 56 人，佔 20.6%；其中從「商」者計 45 人，佔 16.5%；「家庭主婦」計 27 人，佔 9.9%，分析顯示志工職業類別以「工」佔絕大多數，其次為「其他」人員。

#### (七)個人年所得：

從回收樣本之個人年所得進行統計分析，統計結果以年所得「30 萬（含）以下」最多，計 96 人，佔 35.3%；其次為年所得「30-50 萬（含）」，計 81 人，佔 29.8%，年所得「50-80 萬（含）」計 53 人，佔 19.5%；年所得「80-100 萬（含）」計 26 人，佔 9.6%；年所得「100 萬以上」計 16 人，佔 5.9%，分析顯示志工絕大多數人之年所得水平以「30 萬（含）以下」為居多。

表 4.1 樣本之描述性統計表

人口統計變項		人數	百分比(%)	累積百分比
性別	男	77	28.3	28.3
	女	195	71.7	100.0
年齡	30歲(含)以下	34	12.5	12.5
	30-40歲(含)	48	17.6	30.1
	40-50歲(含)	87	32.0	62.1
	50-60歲(含)	94	34.6	96.7
	60歲以上	9	3.3	100.0
志工年資	3年(含)以下	42	15.4	15.4
	3-5年(含)	48	17.6	33.1
	5-10年(含)	53	19.5	52.6
	10年以上	129	47.4	100.0
教育程度	國中(含)以下	14	5.1	5.1
	高中(職)	61	22.4	27.6
	大專	51	18.8	46.3
	大學	107	39.3	85.7
	研究所以上	39	14.3	100.0
婚姻	已婚	185	68.0	68.0
	未婚	80	29.4	97.4
	單親	7	2.6	100.0
職業	工	78	28.7	28.7
	商	45	16.5	45.2
	公務員(含軍人、 教師)	56	20.6	65.8
	家庭主婦	27	9.9	75.7
	其他	66	24.3	100.0
個人年所得	30萬(含)以下	96	35.3	35.3
	30-50萬(含)	81	29.8	65.1
	50-80萬(含)	53	19.5	84.6
	80-100萬(含)	26	9.6	94.1
	100萬以上	16	5.9	100.0

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設計的好壞，是評量問卷品質的條件，當信度測量結果顯示愈高時，其效度才有可能愈高（王智立、黃國忠，民 108）。

### 4.2.1 信度分析

所謂的信度指的是衡量沒有誤差程度，即測驗所獲得的結果呈現一致性或穩定狀態。信度分析主要以 Cronbach's  $\alpha$  值來衡量問卷的可靠度，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，其內部一致性愈趨一致，若其值大於 0.7 則為可接受之信度。

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，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下表 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	0.933
組織認同	0.934
工作滿意	0.937

資料來源：本研究整理

## 4.2.2 效度分析

效度是指衡量的工具，能否測出研究者所需要衡量的問題，其測量所獲得之效度愈高，就表示測驗結果，愈能顯現出所想要測量之真實狀況，亦表示與真正的特徵是愈相近的。

一般常用之效度分析類型涵蓋有「內容效度」、「效標關聯效度」與「建構效度」。而本研究採用內容效度，其探討的變數項目係參酌林秀英（民 92）、鍾立君（民 97）、郭秀美（民 100）、陳佳玲（民 99）、李濠仲（民 105）等各構面相關文獻後，整理出適合非營利組織志願服務志工人員評定之量表，最後再經由跟教授對測驗項目與內容範圍進行商討及修改建議編製而成。

## 4.3 獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析

本節的研究分法以獨立樣本 T 檢定，以及單因子變異數分析來作為測量工具，探究對於來自各個不同背景之受測試者其填寫問卷調查時，對於參與動機、組織認同及工作滿意等研究變數的認知及感受，是否有顯著的差異性存在。

下面將對性別採獨立樣本 T 檢定執行分析；其他如年齡、志工年資、教育程度、婚姻、職業、個人年所得等則運用單因子變異數分析(one way ANOVA)進行檢定，以明瞭所進行的研究構面對受測者的感受是否存在差異。若研究結果達到顯著性( $P < 0.05$ )，再應用「Scheffe 法」進行後續的事後多重比較分析。

### 4.3.1 不同性別之差異分析

本研究是採用獨立樣本 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，從研究結果發現，不同性別的志工對於各個構面並無顯著差異( $P>0.05$ )，顯示出不同性別的志工對於參與的動機、組織認同及工作滿意並無顯著差異，所有志願者，都對學會推廣著讀經教育及輔導青少年的志業深表贊同，並不會因為性別的不同而有所差異，茲將研究分析結果彙整於下表 4.3。



表 4.3 不同性別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	77	4.6656	.203	.840
		女	195	4.6782		
	人際互動	男	77	4.5541	-0.473	.636
		女	195	4.5231		
	社會互動	男	77	4.6320	-0.106	.916
		女	195	4.6256		
組織認同	作為認同度	男	77	4.6082	.305	.761
		女	195	4.6265		
	支持配合度	男	77	4.3604	.081	.935
		女	195	4.3667		
工作滿意	自我肯定	男	77	4.4805	-.400	.690
		女	195	4.4500		
	他人肯定	男	77	4.4026	-1.524	.129
		女	195	4.2803		
	伙伴互動	男	77	4.5368	-.606	.545
		女	195	4.4957		

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

本研究是採用單因子變異數進行 ANOVA 檢定，針對年齡對於各變項的研究構面之差異情況。以研究結果看來，發現在年齡對於各構面並沒有顯著差異( $P>0.05$ )，顯示不同年齡層人員對於參與動機、組織認同及工作滿意並無顯著差異，可能原因是擔任志願服務志工不因年齡的不同，所付出參與志工服務的熱忱及動力就會有所不同，故較無顯著差異，茲將研究分析結果彙整於下表 4.4。

表 4.4 不同年齡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 2：30-40 歲（含） 3：40-50 歲（含） 4：50-60 歲（含） 5：60 歲以上	參與動機	自我成長	1.614	0.171
		人際互動	0.591	0.670
		社會互動	0.537	0.709
	組織認同	作為認同度	1.106	0.354
		支持配合度	0.772	0.544
	工作滿意	自我肯定	0.716	0.581
		他人肯定	0.277	0.893
		伙伴互動	0.575	0.681

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 不同志工年資之差異分析

從研究結果發現，志工年資對於自我成長、人際互動、社會互動、作為認同度、自我肯定、他人肯定等構面都有著顯著差異( $P<0.05$ )，顯示志工年資深淺，對於參與動機、組織認同及工作滿意皆有顯著影響，茲將研究分析結果彙整於下表 4.5。

- (一)、不同志工年資對於「自我成長」有著顯著差異( $P<0.01$ )，根據事後比較 Scheffe 法：10 年以上年資的志工顯著差異大於 3 年（含）以下的志工年資，分析結果顯示：參與志願服務的志工能夠在服務他人的歷程當中獲得自我學習和成長之機會，經由在組織中的教育訓練與實際歷練的成長，學習與他人相處的方法；其結果顯示 10 年以上年資的志工感受度高於 3 年（含）以下年資的志工。
- (二)、不同志工年資對於「人際互動」有著顯著差異( $P<0.001$ )，根據事後比較 Scheffe 法：10 年以上年資的志工顯著差異大於 3~5 年（含）、3 年（含）以下這兩個年資的志工，分析結果顯示：參與志願服務志工有機會服務他人及廣結善緣，也能與其他志工分享知識或經驗交流，彼此之間產生良好的互動，人跟人之間的往來所產生的影響；其顯示 10 年以上年資的志工感受度高於 3~5 年（含）、3 年（含）以下這兩個年資的志工。
- (三)、不同志工年資對於「社會互動」有著顯著差異( $P<0.05$ )，根據事後比較 Scheffe 法：10 年以上年資的志工顯著差異大於 3 年（含）以下年資的志工，分析結果顯示：參與志願服務志工可以端正社會風氣，鼓勵大眾閱讀聖賢的經典，學習聖賢的智慧，倡導固有的

倫理道德觀念，提升下一代的品格素質；其顯示 10 年以上年資的志工感受度高於 3 年（含）以下志工年資。

- (四)、不同志工年資對於「作為認同度」有著顯著差異( $P < 0.01$ )，根據事後比較 Scheffe 法：10 年以上年資的志工顯著差異大於 3~5 年（含）年資的志工，分析結果顯示：參與志願服務志工對於學會推廣讀經教育及國民中小學少年學園的輔導與各項服務，除了可以為社會教育盡一份力量，帶給社會正面的影響力，亦可以服務社會人群與回饋社會；其顯示 10 年以上年資的志工感受度高於 3~5 年（含）年資的志工。
- (五)、不同志工年資對於「自我肯定」有著顯著差異( $P < 0.01$ )，根據事後比較 Scheffe 法：10 年以上年資的志工顯著差異大於 3~5 年（含）年資的志工，分析結果顯示：志工在對於志願服務理念，有一定的認同與價值感，從事志工服務他人除了可以實現自己的理想，間接也豐富了生活的精彩度，帶來成就感及高滿意度，肯定自己存在的價值；其顯示 10 年以上年資的志工感受度高於 3~5 年（含）年資的志工。
- (六)、不同志工年資對於「他人肯定」有著顯著差異( $P < 0.01$ )，根據事後比較 Scheffe 法：10 年以上年資的志工顯著差異大於 3~5 年（含）、3 年（含）以下這兩個年資的志工，分析結果顯示：在志願服務志工組織付出顯然是一件正確的決定，且加入志願服務志工組織可以讓人感到喜樂，從他人給予的正面認同與肯定中，使志工願意持續參與組織的相關活動；其顯示 10 年以上年資的志工感受度高

於 3~5 年 (含)、3 年 (含) 以下這兩個年資的志工。

表 4.5 不同志工年資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) 以下 2: 3-5 年 (含) 3: 5-10 年 (含) 4: 10 年以上	參與動機	自我成長	4.140	.007**	4>1
		人際互動	6.857	.000***	4>1,4>2
		社會互動	3.820	.010*	4>1
	組織認同	作為認同度	4.100	.007**	4>2
		支持配合度	3.362	.019*	
	工作滿意	自我肯定	4.864	.003**	4>2
		他人肯定	4.787	.003**	4>1,4>2
		伙伴互動	2.506	.059	

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 不同教育程度之差異分析

結果發現，不同教育程度對於「自我成長」、「人際互動」、「社會互動」構面有著顯著差異( $P<0.05$ )，分析結果顯示：原因係在學會擔任志工作者，皆樂於分享文化傳承與志工精神予家人之二代或三代子女們，且年輕志工同伴皆抱持熱心助人服務社會，把這份愛傳下去之精神，相互影響其同儕參與志工行列，故而形成志工教育程度之差異，茲將所研究分析結果彙整於下表 4.6。

表 4.6 不同教育程度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（含）以下 2：高中（職） 3：大專 4：大學 5：研究所以上	參與動機	自我成長	2.446	.047*
		人際互動	2.649	.034*
		社會互動	3.246	.013*
	組織認同	作為認同度	2.128	.078
		支持配合度	1.395	.236
	工作滿意	自我肯定	2.213	.068
		他人肯定	2.036	.090
		伙伴互動	2.001	.095

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 不同婚姻之差異分析

結果發現，不同婚姻對於「自我成長」構面有著顯著差異( $P < 0.05$ )，分析結果顯示：係因志願服務志工成員屬服務性質，亦可多面向促進自我心靈層面之成長，研究發現佔多數的已婚志工，可能因身為家長的角色，對於社會風氣、教育議題較為關心，尤其是對學校教育的觀注，凡是對孩童有益的事情皆相當支持，故而使得參與志願服務自我成長構面之動機有所差異，茲將研究分析結果彙整於下表 4.7。

表 4.7 不同婚姻對各研究構面之差異分析表

婚姻	變項	構面	F 值	P 值	Scheffe
1：已婚 2：未婚 3：單親	參與動機	自我成長	3.472	0.032*	1>2
		人際互動	1.037	0.356	
		社會互動	0.557	0.574	
	組織認同	作為認同度	0.992	0.372	
		支持配合度	0.437	0.646	
	工作滿意	自我肯定	0.280	0.756	
		他人肯定	0.380	0.684	
		伙伴互動	1.905	0.151	

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 不同職業之差異分析

結果發現，在職業上對於各個構面，並沒有顯著差異( $P>0.05$ ) 顯示職業對於參與動機、組織認同與工作滿意等並無顯著差異，可能原因係在志願服務的志工來自於社會各個不同職業的人，對於文化教育推廣理念有相同的認同感，願意撥出時間積極參加學會推動的各項事務，而且並不會影響志工對於自發性志願服務工作之推動有不同的看法，故就整體而言，並不因職業的不同而有所差異，茲將研究分析結果彙整於下表 4.8。

表 4.8 不同職業對各研究構面之差異分析表

職業	變項	構面	F 值	P 值
1：工 2：商 3：公務員（含 軍人、教師） 4：家庭主婦 5：其他	參與動機	自我成長	1.713	0.147
		人際互動	1.911	0.109
		社會互動	1.875	0.115
	組織認同	作為認同度	1.623	0.169
		支持配合度	1.527	0.195
	工作滿意	自我肯定	1.370	0.245
		他人肯定	1.236	0.296
		伙伴互動	0.665	0.617

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 不同個人年所得之差異分析

結果發現，在不同個人年所得對於「他人肯定」構面有顯著差異 ( $P<0.05$ )，其分析的結果顯示：志工從事志願服務的滿意感，是屬於比較主觀的一種個人的感受，會受個人心中的期待影響，也會受到環境的因素所影響，因此對於他人肯定有不同的感受度，茲將研究分析結果彙整於下表 4.9。

表 4.9 不同個人年所得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 2：30-50 萬（含） 3：50-80 萬（含） 4：80-100 萬（含） 5：100 萬以上	參與動機	自我成長	0.707	0.588
		人際互動	1.064	0.375
		社會互動	1.090	0.362
	組織認同	作為認同度	1.510	0.200
		支持配合度	2.300	0.059
	工作滿意	自我肯定	1.712	0.148
		他人肯定	2.427	0.048*
		伙伴互動	2.199	0.069

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 相關分析

根據 Pearson 相關係數判定標準，相關係數值介於-1 到 1 之間時，表示其變數之間有相關。本研究各構面相關係數值皆介於-1 到 1 之間，表示各研究變項間有相關，並達到顯著性，分析結果如下表 4.10：

表 4.10 相關分析表

變項	組織認同	工作滿意	參與動機
參與動機	.788**		
組織認同		.868**	
工作滿意			.796**

\* $P < 0.05$ ，\*\* $P < 0.01$ ，\*\*\* $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

## 4.5 迴歸分析

本研究以簡單迴歸分析檢驗，探討參與動機對組織認同、工作滿意和組織認同對工作滿意之解釋與預測力的關係，來驗證提出的 H4、H5、H6 研究假設是否成立。

### 4.5.1 參與動機與組織認同之迴歸分析

主要針對假設 H4 的部份，以迴歸分析來檢驗參與動機與組織認同的直接影響效果。其檢定參與動機是否會直接影響組織認同，由迴歸模式

的結果顯示，標準化  $\beta$  值為 0.788( $P=0.000$ )其達到顯著水準，F 值為 442.101 ( $P=0.000$ )其表示迴歸模式有非常顯著，而調整後的  $R^2$  則為 0.619，即預測力為 61.9%。

從分析結果能夠得知參與動機對於組織認同皆具有明顯卓著的正向關係，表示假設 H4 成立。

#### 4.5.2 參與動機與工作滿意之迴歸分析

係針對假設 H5 的部份，以迴歸分析檢驗參與動機與工作滿意的直接影響效果。檢定參與動機是否會直接影響工作滿意，由迴歸模式的結果顯示，標準化  $\beta$  值為 0.796( $P=0.000$ )其達到顯著水準，F 值為 467.937 ( $P=0.000$ )表示迴歸模式有非常顯著，而調整後的  $R^2$  則為 0.633，即預測力為 63.3%。

從分析結果可以得知參與動機對於工作滿意皆具有顯著的正向關係，表示假設 H5 成立。

#### 4.5.3 組織認同與工作滿意之迴歸分析

主要針對假設 H6 的部份，以迴歸分析檢驗組織認同與工作滿意的直接影響效果。檢定組織認同是否會直接影響工作滿意，由迴歸模式的結果顯示，標準化  $\beta$  值為 0.868( $P=0.000$ )其達到顯著水準，F 值為 821.462 ( $P=0.000$ )表示迴歸模式有非常顯著，而調整後的  $R^2$  則為 0.752，即預測力為 75.2%。

從分析結果可以得知組織認同對於工作滿意皆具有顯著的正向關係，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／組織認同	0.621	0.619	0.788***	442.101***
參與動機／工作滿意	0.634	0.633	0.796***	467.937***
組織認同／工作滿意	0.753	0.752	0.868***	821.462***

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 路徑模型之分析

本節分別探討關於參與動機、組織認同對工作滿意共三條之路徑因果關係，如圖 4.1 路徑分析變項之圖。依據圖示可看出參與動機對於組織認同與工作滿意均有其直接效果，而路徑係數分別為 0.788( $p < 0.001$ )與 0.796( $p < 0.001$ )，同時參與動機對於工作滿意，亦有中介的間接效果，強度可以直接經由兩端點變項間的直接效果係數相乘而得，所得到的間接效果為  $0.788 \times 0.796 = 0.627$ ，代表兩個自變項的變動，對於工作滿意所造成的變動量為 0.627 個單位。

自變項對於內衍變項的總效果，可從有關的所有顯著與不顯著，直接效果與間接效果的迴歸係數值加總而得之。由參與動機對工作滿意的整體效果為例，自變項變動的每一個標準差單位，對於工作滿意所造成的變動量為  $1.423 + 0.868 = 2.291$  個單位。如下表 4.12 所示。

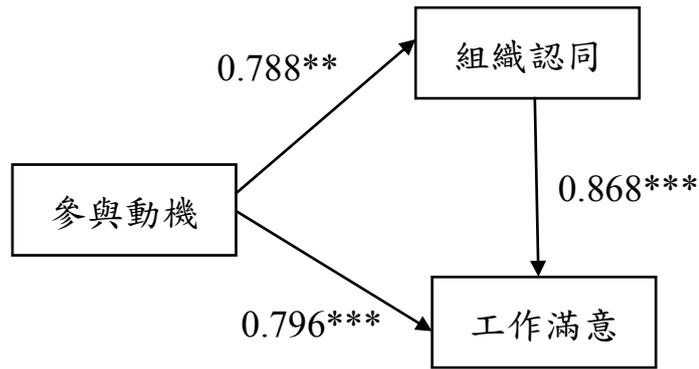


圖 4.1 路徑分析變項之圖

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	組織認同	工作滿意
參與動機		
直接效果	0.788***	0.796***
間接效果	—	0.627***
總效果	0.788***	1.423***
內衍變項	組織認同	工作滿意
組織認同		
直接效果	—	0.868***
間接效果	—	—
總效果	—	0.868***

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

## 第五章 結論與建議

本研究以『彰化縣崇德光慧文化教育學會』志願服務志工為主要問卷對象，此研究主要分析影響志工服務因素的調查，針對上述研究分析及檢定進行整理和歸納，並且提出個人淺見，以供後續研究者參考，並能讓大眾對志願服務之志工與管理層面多一份支持與肯定。

### 5.1 結論與發現

本節根據第四章之驗證結果，提出了以下的研究結論與發現。根據第四章研究假設及驗證之數據分析，所得到的檢定結果進行彙整資料，如表 5.1 所示。

表 5.1 研究假設檢定結果彙整表

研究假設		是否成立
<b>H1</b>	<b>志工個人背景特徵不同在參與動機上有顯著差異</b>	
H1-1	性別不同的志工其參與動機有顯著差異	不成立
H1-2	年齡不同的志工其參與動機有顯著差異	不成立
H1-3	志工年資不同的志工其參與動機有顯著差異	成立
H1-4	教育程度不同的志工其參與動機有顯著差異	成立
H1-5	婚姻狀況不同的志工其參與動機有顯著差異	部分成立
H1-6	職業不同的志工其參與動機有顯著差異	不成立
H1-7	個人年所得不同的志工其參與動機有顯著差異	不成立
<b>H2</b>	<b>志工個人背景特徵不同在組織認同上有顯著差異</b>	
H2-1	性別不同的志工其組織認同有顯著差異	不成立

H2-2	年齡不同的志工其組織認同有顯著差異	不成立
H2-3	志工年資不同的志工其組織認同有顯著差異	成立
H2-4	教育程度不同的志工其組織認同有顯著差異	不成立
H2-5	婚姻狀況不同的志工其組織認同有顯著差異	不成立
H2-6	職業不同的志工其組織認同有顯著差異	不成立
H2-7	個人年所得不同的志工其組織認同有顯著差異	不成立
<b>H3</b>	<b>志工個人背景特徵不同在工作滿意上有顯著差異</b>	
H3-1	性別不同的志工其工作滿意有顯著差異	不成立
H3-2	年齡不同的志工其工作滿意有顯著差異	不成立
H3-3	志工年資不同的志工其工作滿意有顯著差異	部分成立
H3-4	教育程度不同的志工其工作滿意有顯著差異	不成立
H3-5	婚姻狀況不同的志工其工作滿意有顯著差異	不成立
H3-6	職業不同的志工其工作滿意有顯著差異	不成立
H3-7	個人年所得不同的志工其工作滿意有顯著差異	部分成立
<b>H4</b>	<b>志工參與動機對組織認同有顯著正相關</b>	成立
<b>H5</b>	<b>志工參與動機對工作滿意有顯著正相關</b>	成立
<b>H6</b>	<b>志工組織認同對工作滿意有顯著正相關</b>	成立

資料來源：本研究整理

### 5.1.1 志工背景特徵研究結論與發現

經由實證分析所產生的研究結果顯示，本研究透過志願服務志工群組之網路調查方式，研究發現『彰化縣崇德光慧文化教育學會』之志工為女性志工居多，所佔比例為 71.7%；志工之年齡層以 50-60 歲（含）為最多，所佔比例為 34.6%；以已婚之志工佔比例 68.0%；個人年所得以

30 萬（含）以下所佔比例 35.3%為最多；志工之教育程度以大學佔比例 39.3%為最多；志工的職業以工佔 28.7%為最多；志工年資以 10 年（含）以上佔 47.4%為居多。

由本研究結果可以發現，參與志願服務的主要成員以已婚之女性志工為最多，顯示學會的女性志工除了認同組織推廣讀經的宗旨、本身的意願參與，其家庭成員亦是背後的靠山，因為有他們的支持，女性志工才能夠持續付出時間及精神從事志願服務的工作。從學會推廣設立的讀經班中可以看出，大部分參與的家長以女性居多，家庭中多數都是由母親擔任照顧孩童的責任，除了因為家庭責任的關係之外，也是因為女性先天都較具有耐心及細心，對家人會展現溫柔及關愛的一面，孩子的教育是她們極為關心的一環，在關心孩子方面還會發揮幼吾幼以及人之幼的精神，參與讀經班志工的行列，關心每位孩童的學習狀況。在教育程度方面以大學所佔比例最高達 39.3%，顯示志工的高教育水準對於下一代的教育極為重視，因此願意投入教育志工行列推廣讀經教育，落實文化扎根與宏揚工作，學會志工懷有對教育的關心及熱情，努力推展優良的經典教育，期望能為道德觀念日益淪喪的社會盡一份心力，除了無私的付出回饋社會，也在參與服務的過程當中，獲得學習機會及各方面的寶貴經驗，社會各界的支持與肯定，讓志工們產生成就感及榮譽感，如此良好的互動善意的循環，也得到社會正面的評價，為志工們帶來志願服務的動力。

### 5.1.2 志工背景特徵與參與動機之研究結論與發現

從驗證結果中發現，學會志工們在參與服務之動機上，不同的教育程度在「自我成長」、「人際互動」、「社會互動」構面( $p < 0.05$ )有顯著差

異，表示在服務他人之過程中，也能獲得自我成長及幫助別人進而回饋社會，不管是從利他的因素作為出發點，或是以利己的角度思考，都與個人尋求自我轉變有關。

服務年資愈久的志工，對於志願服務的投入愈是積極，研究發現在「自我成長」( $p < 0.01$ )、「社會互動」( $p < 0.001$ )、「人際互動」( $p < 0.05$ )構面有顯著差異，學會志工對於推廣教育文化不遺餘力，部分因家族或家庭信奉一貫道，秉持道之宗旨樂意主動積極參與道場各項活動，進而成為資深志工，並相對影響帶動家庭成員以及下一代子孫，使其負有社會責任之使命感，願意主動參與志工行列。

### 5.1.3 志工背景特徵與組織認同之研究結論與發現

由研究驗證發現，學會志工在組織認同上以「作為認同度」( $P < 0.01$ )、「支持配合度」( $P < 0.05$ )構面有顯著差異，參與志願服務志工除了可以為社會教育盡一份力量，帶給社會正面的影響力，亦可以服務社會人群與回饋社會，案例之長輩前賢們，對於老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼之精神，完全體現於組織這個大家庭當中，(其稱為彌勒大家園～人間天堂)，並將此種良性循環，不斷的在組織當中相互影響推動，故志工對學會之支持與認同，皆完全體現於平日參與組織活動當中。

也因為對於組織高度的認同，學會志工們充滿服務的熱忱，在管理層的領導之下按步就班依年度計劃進行(附註二)，舉凡教育訓練、品格體驗營、狀元經典會考等大型活動，並以帶動社會人文閱讀風氣，栽培文化道德生活種子，結合關注推動教育工作者，來共同推廣讀經活動為宗旨。

#### 5.1.4 志工背景特徵與工作滿意之研究結論與發現

在經過研究驗證可以發現，志工滿意度以「自我肯定」、「他人肯定」(P<0.01)構面有顯著差異。美國人本主義心理學家馬斯洛認為：生理、安全、社交、尊重、自我實現～這五種乃是人類之基本需求。研究顯示志願服務工作可使志工於工作當中達到以上人類五種需求，而感到滿足。

透過研究發現志工們，都希望藉由參與自主管理的志工組織，得到他人的尊重，感受人生以服務為目的快樂與滿足感，且透過組織夥伴的分享與互動，漸漸自我實現可促進社會安和樂利的理想願景，如此更加感到志願服務工作所帶來的滿足感。

依據研究『彰化縣崇德光慧文化教育學會』志工之案例發現：

- 一、 大部分志工人士為信奉一貫道道親，志工們皆以一貫道之宗旨（附註一）為中心思想，故而自動自發性參與志工行列，故發現研究對象大部分志工，皆因信仰宗教之後，對組織認同與支持，繼而參與志工工作，也因願力的影響之下，持續付出智慧力量，以感恩誠敬之心，敬業樂群。
- 二、 因願意實踐所信仰一貫道之宗旨，故能夠營造出和諧歡樂之家庭氛圍，家中成員與子女之間，自然耳濡目染學習著感恩與奉獻之精神，無意當中形成道德良心與文化教育之自主管理模式，且此種傳承管理模式容易被傳承（研究者本身志工理念亦來自此種傳承管理模式）。
- 三、 研究案例之志工個人，大部分皆為自發性之自主管理模式，學會當中仍訂有企業管理模式之制度，其組織架構區分為六個組別，每個組別由組長負責橫向聯繫與各項活動訊息之傳達，以利整體分工合作完成任務，而每年舉辦的經典會考活動則是整個彰化道

場的十組運作協助完成。

- 四、 研究發現志工參與動機容易因為心靈層面受到宗教信仰之寄託，而更能夠被激發志工的參與度，亦因為宗教信仰而對組織認同與工作滿意更加提升。

## 5.2 建議

從本研究結果發現志工之年齡層以 50-60 歲（含）為最多，所佔比例為 34.6%，次多者為 40-50 歲（含）的年齡層，所佔比例為 32.0%，總計佔有 66.6% 是屬於中高齡層的志工，志工年資久且經驗相當豐富，『彰化縣崇德光慧文化教育學會』志工的貢獻，得到社會各界給予正面的肯定，因此研究者提供建議如下：

### (一)、培育新生代志工的能力

學會中有非常多經驗豐富的資深志工，應該善用資深志工的優點，除了固定的教育訓練之外，亦可組成顧問團隊，培育年輕新生代志工的能力，做好經驗傳承的工作，可使志工團隊更有後盾，在服務的工作上可以表現得更為優秀。

### (二)、加強志工對組織的認同

學會志工們就像一個大家庭，大家不分彼此非常願意分享交流經驗，因此可多提供志工自我學習的機會，工作上有顧問團做指導，充份的發揮團隊合作精神，彼此間相互幫忙建立信任感，可加強志工對組織的認同，使志工們願意持續參與。

### (三)、滿足被服務的需求

因應時代的潮流必須做出不一樣的改變，學會除了積極推廣讀經教育，也應思考各個讀經班的服務品質提升，重視被服務者的需求，建立完善的服務支援制度，期使推展活動進行的更加順遂，為社會帶來更多的正面的影響力。

#### (四)、結合社區資源

學會的資源有限而社區資源無窮，社區的人力、物力及資源尚待開發，如何運用資源建立推廣管道，進而整合資源作有效配置，是推展讀經教育重要的工作，因志工們的熱誠與智慧展現，讓更多的資源被善用，達到使文化扎根、提倡書香社會落實品格教育的願景。



## 參考文獻

### 一、中文部分

1. 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。
2. 王麗容（民 81），婦女參與志願服務工作模式研究，臺北：臺北市政府社會局。
3. 朱夏萍（民 92），中部四縣市環保志工參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究，國立臺中師範學院環保教育研究所碩士論文，臺中市。
4. 江明修（民 92），志工管理，臺北：智勝。
5. 李法琳（民 92），大臺北地區大學服務性社團學生參與志願服務之動機與滿意度之研究，私立世新大學社會發展研究所碩士論文，臺北市。
6. 李濠仲（民 105），領導與部屬交換關係、組織自尊與組織認同對員工當責之影響——組織自尊與組織認同中介作用之探討，國立中央大學企業管理學系碩士論文，桃園市。
7. 林正祥（民 100），志工參與動機、參與滿意度與持續參與意願之研究——以雲林縣義勇消防隊員為例，國立雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文，雲林縣。
8. 林秀英（民 92），婦女參與志願服務動機與工作滿足之研究——以花蓮地區祥和計畫志工為例，國立臺灣師範大學人類發展與家庭研究所碩士論文，臺北市。
9. 林佩穎（民 89），義工參與動機、工作特性、工作滿意與離職傾向關係之研究-以表演藝術團體為例，國立中山大學企業管理學系碩士論

文，高雄市。

10. 林美珠（民 83），家庭主婦參與志願服務對家庭關係之影響，東海大學社會工作研究所碩士論文，臺中市。
11. 施嬋娟（民 73），志願服務人員工作動機與工作滿足之研究，東海大學社會工作研究所碩士論文，臺中市。
12. 徐俊賢（民 94），博物館志工參與動機與工作滿足之研究—以臺北市立天文科學教育館為例，國立臺南藝術大學博物館學研究所碩士論文，臺南市。
13. 張庭（民 95），《社會政策與社會立法》臺北：志光教育文化出版社。
14. 許士（民 77），《管理學》臺北：東華書局。
15. 郭秀美（民 100），志工服務動機與滿意度之研究—以高雄市稅捐處為例，國立高雄應用科技大學財經與商務決策研究所碩士論文，高雄市。
16. 陳川正（民 89），認同與非營利組織的管理，政治大學 88 年度研究生研究成果會，臺北市。
17. 陳金貴（民 90），志工組織的社會事業化，2001 志工台灣研討會，高雄：亞太公共事務論壇。
18. 陳佳玲（民 99），以變革壓力的調節效果及組織認同的中介效果驗證工作態度、組織認同與組織承諾之關係—以高雄縣市合併為直轄市之公務人員為例，正修科技大學經營管理研究所碩士論文，高雄市。
19. 曾士雄（民 90），學校義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究—以高雄市國民小學為例，國立高雄師範大學工業科技教育研究所碩士論文，高雄市。
20. 黃永明（民 87），大學生參與少年福利志願服務之選擇與工作滿足之

- 研究，暨南大學社會政策與社會工作研究所碩士論文，南投縣。
21. 黃淑霞 (民 78)，臺北市兒童福利機構志願工作者持續服務意願相關因素之研究，中國文化大學兒童福利研究所碩士論文，臺北市。
  22. 楊宏志 (民 88)，國家森林志願服務制度之推展，台灣林業，25 期。
  23. 葉佳雯 (民 91)，非營利組織中的女性志工—以勵馨社會福利事業基金會為例，政治大學社會學研究所碩士論文，臺北市。
  24. 廖一儒 (民 93)，婦女參與志願服務對家庭關係之影響，網路社會學通訊期刊，39 期。
  25. 潘玟諺 (民 94)，博物館義工個人背景、參與動機與工作滿意度之研究—以高雄市立歷史博物館為例，國立屏東師範學院教育行政研究所碩士論文，屏東縣。
  26. 蔡佳螢 (民 90)，安寧療護志願服務人員參與動機和工作滿足之研究，東海大學社會工作學系碩士論文，臺中市。
  27. 蔡啟源 (民 84)，台灣地區高齡志工及協助高齡者工作模式之研究，臺北：雙葉。
  28. 蔣政剛 (民 96)，志工參與動機與工作滿意度之研究—以國立臺灣史前文化博物館為例，國立臺東大學區域政策與發展研究所公共事務管理在職專班碩士論文，臺東縣。
  29. 謝秉育 (民 90)，玉山國家公園解說志工參與動機、控制信念與工作滿足之研究，國立臺中師範學院環境教育研究所碩士論文，臺中市。
  30. 鍾立君 (民 97)，義工參與動機與工作滿意度之研究—以花蓮縣與臺東縣生活美學協會為例，國立臺東大學區域政策與發展研究所碩士論文，臺東縣。
  31. 嚴幸文 (民 82)，醫院志願服務人員人格特質和工作滿意度之研究，

東海大學社會工作研究所碩士論文，臺中市。



## 二、網路部分

1. 全國法規資料庫

<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050131>

研究案例相關媒體報導：

2. 108 年度教育學會報導

108 年彰化縣崇德光慧第十一屆狀元經典會考－台灣新論

<http://tnr.com.tw/txtsemple.aspx?id=28934>

3. 彰化縣崇德光慧狀元經典會考 發揚傳統尊師重道精神

〔彰化人彰化事 記者林明佑／彰化報導〕

<https://www.peopo.org/news/433595>

4. 彰化縣崇德光慧狀元經典會考－Yahoo 奇摩新聞

<https://tw.news.yahoo.com/%E5%BD%B0%E5%B4%87%E5%BE%B7%E5%85%89%E6%85%A7%E7%8B%80%E5%85%83-%E7%B6%93%E5%85%B8%E6%9C%83%E8%80%83-16000008.html>

### 三、英文部分

1. Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *The Academy of Management Review*, Vol.14,No.1,pp. 20–39.
2. Crapo, P.M., Gilbert, T.W., & Badylak, S.F. (2011). An overview of tissue and whole organ decellularization processes. *Biomaterials*, Vol.32,No.12,pp.3233-3243.
3. Edwards, M.R., & Peccei, R. (2007). Organizational identification: Development and testing of a conceptually grounded measure. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.16,No.1,pp.25-57.
4. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, Vol.71,pp.500-507.
5. Frenkel, S., Restubog, S.L.D., & Bednall, T. (2012). How employee perceptions of HR policy and practice influence discretionary work effort and co-worker assistance: Evidence from two organizations. *The International Journal of Human Resource Management*, Vol.23,No.20,pp. 4193-4210.
6. Hoppock (1935) *Job Satisfaction*. New York :Harper and Brothers.  
Kotler,P.(1997).*Marketing Management Analysis*,9th ed, New Jersey: Prentice Hall..
7. Locke,E.A.(1973),What is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*,Vol.4,pp.309-336.
8. Mael, F.A., & Ashforth, B.E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, Vol.13,No.2,pp.103-123.
9. Maslow, A.H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological*

Review, Vol.50,No.4,pp.370.

10. Miller, V.D., Allen, M., Casey, M.K., & Johnson, J.R. (2000). Reconsidering the organizational identification questionnaire. *Management Communication Quarterly*, Vol.13,No.4,pp. 626-658.
11. Olkkonen, M.-E., & Lipponen, J. (2006). Relationships between organizational justice, identification with organization and work unit, and group-related outcomes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.100,No.2,pp.202–215.
12. Parsons T. (1951). *Toward a General Theory of Action*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
13. Patchen, M. (1970). *Participation, Achievement, and Involvement on the Job*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
14. Schuh, S.C., Egold, N.W., & van Dick, R. (2012). Towards understanding the role of organizational identification in service settings: A multilevel study spanning leaders, service employees, and customers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.21,No.4,pp. 547-574.
15. Sluss, D.M., Klimchak, M., & Holmes, J.J. (2008). Perceived organizational support as a mediator between relational exchange and organizational identification. *Journal of Vocational Behavior*, Vol.73,No.3,pp.457-464.
16. Tajfel, H., & Turner, J.C. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. In S. Worchel & L. W. Austin (Eds.), *Psychology of Intergroup Relations*. Chicago: Nelson-Hall.
17. Vroom (1964) *Work and Motivation*, New York:John Wiley and Sons Inc.
18. Wan-Huggins, V. N., Riordan, C. M., & Griffeth, R.W. (1998). The development and longitudinal test of a model of organizational identification. *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.28,pp.724-749.

## 附錄：正式問卷

親愛的伙伴，您好！

非常感謝您撥冗填答本問卷。這是一份有關志願服務志工的學術性研究，本問卷主要的目的在瞭解志工伙伴的參與動機、組織認同、工作滿意等調查問卷，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：黃玲娟敬謝

### 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.擔任志工年資：1. 3年（含）以下 2. 3-5年（含） 3. 5-10年（含）

4. 10年以上

A4.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

A5.婚姻：1.已婚 2.未婚 3.單親

A6.職業：1.工 2.商 3.公務員（含軍人、教師） 4.家庭主婦 5.其他

A7.個人年所得：1. 30萬（含）以下 2. 30-50萬（含） 3. 50-80萬（含）

4. 80-100萬（含） 5.100萬以上

## 第二部分 【參與動機】

編號	題 項	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
B1	參與志願服務可以學習新的知識	<input type="checkbox"/>				
B2	參與志願服務可以獲得鍛鍊自我的機會。	<input type="checkbox"/>				
B3	參與志願服務可以讓我的生活更充實。	<input type="checkbox"/>				
B4	參與志願服務可以增加我的自信心。	<input type="checkbox"/>				
B5	參與志願服務可以認識新朋友。	<input type="checkbox"/>				
B6	參與志願服務能得到別人的肯定。	<input type="checkbox"/>				
B7	參與志願服務可以協助他人解決問題。	<input type="checkbox"/>				
B8	參與志願服務他人可以獲得成就感。	<input type="checkbox"/>				
B9	參與志願服務可以對社會產生正面影響力。	<input type="checkbox"/>				
B10	參與志願服務可以有機會服務他人回饋社會。	<input type="checkbox"/>				

## 第三部分 【組織認同】

編號	題 項	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
C1	我很認同推廣讀經與文化教育的志願服務工作。	<input type="checkbox"/>				
C2	組織對於志工的付出給予高度肯定。	<input type="checkbox"/>				
C3	參與志願服務是值得付出的好選擇。	<input type="checkbox"/>				

編號	題 項	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
C4	我對組織的運作發展極為關心。	<input type="checkbox"/>				
C5	組織所推動的是件有意義的工作。	<input type="checkbox"/>				
C6	組織所舉辦的活動社會給予相當的肯定。	<input type="checkbox"/>				
C7	我對於組織分派的工作很願意配合。	<input type="checkbox"/>				
C8	組織對於新成立的讀經班給予充份的幫助。	<input type="checkbox"/>				
C9	組織舉辦的活動我都會全力支持。	<input type="checkbox"/>				
C10	組織舉辦的教育訓練課程只要有空都會參加。	<input type="checkbox"/>				

#### 第四部分 【工作滿足】

編號	題 項	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
D1	參與志願服務工作可讓我的生活多采多姿。	<input type="checkbox"/>				
D2	擔任志工可以實現自己的理想。	<input type="checkbox"/>				
D3	參與志願服務工作可為我帶來很多的快樂。	<input type="checkbox"/>				
D4	我對參與志願服務可以服務他人感到滿足。	<input type="checkbox"/>				
D5	親友們對我參與的志願服務工作很認同。	<input type="checkbox"/>				
D6	參與志願服務可以得到他人的尊重與稱許。	<input type="checkbox"/>				
D7	我所服務的對象給我的是正面肯定。	<input type="checkbox"/>				

編號	題 項	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
D8	志工伙伴間能分享彼此的工作經驗及心得。	<input type="checkbox"/>				
D9	我與志工伙伴間彼此相處融洽。	<input type="checkbox"/>				
D10	志工伙伴們會相互幫忙完成工作。	<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！



## 附註一

一貫道『道之宗旨』

敬天地，禮神明，愛國忠事，敦品崇禮，孝父母，重師尊，信朋友，和鄉鄰，改惡向善，講明五倫八德，闡發五教聖人之奧旨，恪遵四維綱常之古禮，洗心滌慮，借假修真，恢復本性之自然，啟發良知良能之至善，己立立人，己達達人，挽世界為清平，化人心為良善，冀世界為大同。

（此篇道之宗旨，由研究案例理事長許天從經理說明：該宗旨與至聖先師孔老夫子之『禮運大同』篇相呼應。）



## 附註二

### 彰化縣崇德光慧文化教育學會

#### 109 年度工作計劃表

編號	日期	星期	活動內容	備註
1	1/7	二	崇德光慧文化教育學會 第三屆會員大會	開化佛院
2	1/18~19	六、日	百孝經品格體驗營	集祥佛院
3	2/23	日	讀經班師資增能培訓	開化佛院
4	4/19	日	組訓組研習	光慧
5	5/16	六	孝說師資研習	光慧
6	5/16~17	六、日	中南部師資研習	光慧
7	8/1~2	六、日	率性進修班暨百孝經品 格體驗營	普化佛院
8	8/1~2	六、日	率性進修班暨弟子規品 格體驗營	集祥佛院
9	8/1~2	六、日	率性進修班暨品格體驗 營	忠義佛院
10	9/27	六、日	中南部志工基礎訓	光慧
11	12/6	日	狀元經典會考	文武廟
12	1/9	六	崇德光慧全國推廣中心 經典年終檢討	光慧