

運動志工持續涉入、團隊認同與滿意度之關係研究

陳怡方、李城忠

E-mail: 324761@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究旨在探討持續涉入、團隊認同與志工工作滿意度之關係，並以運動志工為研究主題。受測者來自彰化縣高山青車隊的隊員，以便利取樣的方式選取樣本，共取得有效問卷142份，透過問卷調查及結構方程 (SEM) 檢測本研究之模式，分析結果顯示此模型之配適度良好，本研究之重要研究結論如下：1. 持續涉入會正向影響團隊認同。2. 持續涉入會正向影響志工工作滿意度。3. 團隊認同會正向影響志工工作滿意度。根據本研究結果對彰化縣高山青車隊管理者提供運動志工的持續涉入的策略、增進團隊認同與提高工作滿意度，並對政府相關單位及未來研究者提出建議。

關鍵詞：運動志工、持續涉入、團隊認同、志工工作滿意度

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iv	誌謝辭	
內容目錄	v	表目錄	vi		
圖目錄	viii	第一章 緒論	ix		
1 第一節 研究背景與動機	1	2 第二節 研究目的	4	3 第三節 研究問題	4
4 第四節 研究範圍	4	第二章 文獻探討			
5 第一節 運動志工	5	5 第二節 持續涉入	8	第 三節 團隊認同	12
12 第四節 志工工作滿意度	14	第三章 研究方法			
18 第一節 研究架構	18	18 第二節 研究變項之操作性定義			
19 第三節 研究假設	20	20 第四節 研究工具	21	21 第五節 研究對象與抽樣方法	28
28 第六節 資料分析方法	28	第四章 資料分析與研究結果			
32 第一節 問卷基本資料分析	32	32 第二節 信度與效度分析	39	39 第三節 整體結構模式分析	48
48 第五章 結論與建議	54	54 第一節 研究結論	54	54 第二節 管理意涵	56
56 第三節 後續研究建議及研究限制	57	57 參考文獻	60	60 附錄 A 研究問卷	74

參考文獻

- 一、中文部分 McCurley, S., & Lynch, R. (2000)。志工實務手冊。(李淑珺譯)，台北市:張老師文化事業。(原文於2000年出版)。志願服務法(2001)。王俊明(2004)。教練工作價值觀對組織承諾、工作投入及工作滿意度的影響。臺灣運動心理學報，5，59-86。甘業芋(2008)。運動賽會志工招募之研究-以2009年臺北聽障奧林匹克運動會賽會志工運作為例。輔仁大學體育學刊，7，183-196。司徒達賢(1999)。非營利組織的經營管理。台北市:天下文化遠見出版公司。石昭薰(2009)。學校志工參與動機與持續服務之研究-以桃園縣一所國民小學為例。私立中原大學教育研究所碩士論文，未出版，桃園縣。石淑惠(1997)。公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究。教育資料與圖書館學，34(4)，422-450。江志正(1992)。國民中學學校組織管理型態與教師工作士氣之關係。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。行政院青年輔導委員會(2009)。「台灣小飛俠」中程計畫(98至101年度)。台北市:編製者發行。沈進成、曾慈慧、林映秀(2008)。遊客休閒涉入、體驗、依附影響之研究-以南投水里蛇窯陶藝文化園區為例。新竹教育大學人文社會學報，1(1)，113-132。沈進成、趙家民、張義立、曾慈慧(2007)。志工認真性休閒涉入、阻礙、效益與承諾影響關係之研究-以福智教育園區為例。運動與遊憩研究，2(1)，19-43。呂謙(2003)。運動賽會志工的訓練與管理。國民體育季刊，139，41-49。呂博能(2006)。員工之組織認同與領導效能認知對其工作滿意度之影響-以金控公司為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，台北市。宋世雯(2000)。成人參與志願服務之工作投入與滿足之相關研究。高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。李城忠(2008)。應用統計學-SPSS完全攻略。台北市:新文京開發出版股份有限公司。李宗鴻、鄭峰茂、許正賢(2007，5月)，臺灣地區水域救生志工參與動機、活動涉入、工作滿意度、以及忠誠度之研究，2007健康休閒暨觀光餐旅產官學研討會，頁101-122，立德管理學院論文集，台南市。李茂能(2006)。結構方程模式軟體AMOS之簡介及其在測驗編制上之應用-Graphics & Basic。台北市:心理出版社股份有限公司。李勝雄(2006)。日本運動志工現況介紹。學校體育雙月刊，16(6)，28-34。邱維祥(2008)。解說志工參與動機、工作投入與工作滿足關係之研究。私立銘傳大學觀光研究所碩士論文，未出版，桃園縣。吳明隆(2007)。結構方程模式AMOS的操作與應用。台北市:五南圖書出版股份有限公司。吳忠宏(2001)。台灣公營機構解說志工作制度之研究:以玉山國家公園管理處為例。台北市:行政院國家科學委員會。周學

雯(2003)。大學生參與運動志工之動機與意願研究。國立臺灣師範大學體育學系碩士論文，未出版，台北市。林素真、林麗娟、方世杰、陳建智(2009)。以期望理論觀點探討部落格互動行為與滿足。資訊社會研究，16，33-55。林秀英(2004)。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，未出版，台北市。林慧亭、林明宗、邱翼松(2006)。參與體育志工動機初探。輔仁大學體育學刊，5，276-286。林書辰(2006)。運動迷涉入程度、觀賽動機與球隊認同感對出國觀賽意願影響之研究。私立中國文化大學觀光事業研究所碩士論文，未出版，台北市。林萬億(1993)。現行公務機構義工人力運用情形之探討。台北市：行政院研究發展考核委員會。林勝義(1994)。國內志願服務的整體規畫-全國性義工調查綜析。社區發展季刊，65，11-16。洪宇慶(2008)。運動觀賞者涉入程度與球隊認同感對忠誠度與幸福感之相關研究-以超級籃球聯賽觀眾為例。國立台灣體育大學休閒運動管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。范熾文(2006)。團隊管理及其對學校行政領導的啟示。中等教育，56(6)，80-93。高以緯(2004)。台北縣市高中生參與志願服務動機與滿足感相關之研究。私立中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文，未出版，台北市。陳膺成、陳建勳(2008)。文藻外語學院參與運動志工演說與未來展望-以2009年世界運動會為例。2010年5月10日。取自 <http://ir.lib.wtuc.edu.tw:8080/dspace/handle/987654321/221>。陳彥豪(2004)。職棒球迷涉入程度、球隊認同、參與滿意度、與球迷忠誠度之關聯探討。國立嘉義大學休閒事業管理系碩士論文，未出版，嘉義市。陳武雄(2004)。志願服務理念與實務。台北市：揚智文化。陳嘉雯(2006)。登山健行活動之登山客持續涉入、休閒效益與幸福感關係之研究。私立銘傳大學觀光研究所碩士論文，未出版，台北市。黃世明(2007)。休閒管理概論。台北：五南圖書出版公司。黃詩珊(2006)。非營利組織志工互動與組織特性對認同之影響-社群觀點之探討。台南科技大學行銷與流通管理系碩士論文，未出版，台南市。黃俊英(2005)。多變量分析(七版)。台北市：中國經濟企業研究所。黃芳銘(2003)。結構方程模式理論與應用。台北市：五南圖書出版公司。黃俊英、賴文彬(1990)。涉入的理論發展與實務應用。管理科學學報，7(1)，15-30。黃光男(2001)。理事長的話。博物館簡訊，15，1。曾華源、曾騰光(2003)。志願服務概論。台北市：揚智文化。張景棠、朱文祥、陳泰良(2009)。大專生運動志工服務投入、工作滿意與持續服務傾向關係之研究。運動健康與休閒學刊，14，67-77。張義立(2007)。志工認真性休閒涉入、阻礙、效益與承諾影響關係之研究-以福智教育園區為例。私立南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。張耀宗(2006)。領導行為與集體效能對知識創造團隊學習影響之研究-以知識分享與團隊認同為中介變項。國立雲林科技大學管理研究所博士論文，未出版，雲林縣。程紹同(2004)。運動賽會管理-理論與實務。台北市：揚智文化。詹麗珊(2000)。非營利機構之志工作滿意度研究-以國立科學工藝博物館為例。科技博物，4(5)，29-49。葉桂珍、汪美香(2003)。資訊管理專業人員之專案團隊認同與其工作壓力及工作滿足之關係。臺大管理論叢，14(1)，79-118。潘淑蘭、吳志宏、周儒(2008)。解說志工活動涉入、地方依附與滿意度之關係研究-以國立自然科學博物館為例。外遊憩研究，21(3)，23-47。潘淑蘭(2006)。志願服務者工作滿意度影響因素之關係研究-以國立自然科學博物館解說志工為例。國立臺中教育大學環境教育研究所碩士論文，未出版，台中市。鄭莉苓、畢璐鑾(2007)。參與聽障奧運志工前應有的基本認知。大專體育，89，97-104。蔡依倫(2001)。宗教醫院志工組織認同與組織承諾之研究-與非宗教醫院志工作比較。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，台中市。蔡漢賢(1991)。社會工作辭典。台北市：中華民國社區發展研究中心。歐姿妤、黃貞觀、盧淑敏、李書芬(2009)。以馬斯洛人類需求階層探究專科學生之需求。中等教育，60(2)，64-80。歐吉書、郭妍汝(2003)。運動志工的參與及營運模式探討。大專體育，66，99-104。歐吉書(2003)。全國性運動單項協會運動志工管理現況之探討。國立臺灣師範大學體育學系碩士論文，未出版，台北市。蔣政剛(2007)。志工參與動機與工作滿意度之研究-以國立台灣史前文化博物館為例。國立臺東大學區域政策與發展研究所碩士論文，未出版，臺東縣。劉照金(2003)。志工在體育運動推展的應用。國民體育季刊，32(4)，17-26。劉啞華(2007)。涉入程度、球隊認同對球迷對於職業球隊周邊產品之知覺價值與購買意圖之影響-以台灣地區之NBA球迷為例。國立中央大學企業管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。謝秉育(2001)。玉山國家公園解說志工參與動機、制控信念與工作滿足之研究。國立臺中師範學院環境教育研究所碩士論文，未出版，台中市。

二、英文部份 Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18. Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39. Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423. Bob, H., & Jeffrey D. J. (2007). Sports teams and their communities: Examining the influence of external group identities on team identity. *Journal of Sport Management*, 21(3), 319-337. Brief, A. P. (1998). *Attitudes in and around organizations*. London: Sage. Bergami, M., & Bagozzi, R. P. (2000). Self-categorization, affective commitment, and group self-esteem as distinct aspects of social identity in the organization. *British Journal of Social Psychology*, 39, 555-577. Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94. Bloch, P. H., & Richins, M. L. (1983). A theoretical model for the study of product importance perceptions. *Journal of Marketing*, 47(3), 69-81. Bloch, P. H. (1981). An exploration into the scaling of consumer's involvement with a product class. *Advances in Consumer Research*, 7(1), 61-65. Boezeman, E. J., & Ellemers, N. (2009). Intrinsic need satisfaction and the job attitudes of volunteers versus employees working in a charitable volunteer organization. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 82(4), 897-914. DeVellis, R. F. (1991). *Scale development theory and applications*. CA: Sage Publications. Edwin, J. B., & Naomi, E. (2009). Intrinsic need satisfaction and the job attitudes of volunteers versus employees working in a charitable volunteer organization. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 82(4), 897-914. Fairley, S. K., Pamm, G., & Christine . (2007). Volunteering abroad: motives for travel to volunteer at the Athens Olympic games. *Journal of Sport Management*, 21(1), 41-57. Fisher, R. J. & Wakefield, K. (1998). Factors leading to group identification: A field study of winners and losers. *Psychology & Marketing*, 15(1), 23-40. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. Green, B. C., & Chalip, L. (1997). Enduring involvement in youth soccer: The socialization of parent and child. *Journal of Leisure Research*, 29(1), 61-77. Griffin, R. W., & Bateman, T. S. (1986). Job satisfaction and organizational commitment. In C. L. Cooper & I. Robertson (Eds.), *International review of industrial and*

organizational psychology (pp. 157-188). New York: John Wiley and Sons.

Hou, J. S., Lin, C. H., & Morais, D. B. (2005). Antecedents of attachment to a cultural tourism destination: The case of Hakka and non-Hakka Taiwanese visitors to Pei-Pu, Taiwan. *Journal of Travel Research*, 44, 221-233.

Hair, J. F. J., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis*. NJ: Prentice-Hall.

Hatcher, L. (1994). *A step-by-step approach to use the SAS system for factor analysis and structural equation modeling*. NC: SAS Institute.

Havitz, M. E., & Dimanche, F. (1990). Propositions for testing the involvement construct in recreational and tourism contexts. *Leisure Sciences*, 12, 179-195.

Johns, G. (2006). The essential impact of context on organizational behavior. *Academy of Management Review*, 31, 386-408.

Karlis, G., (2003). Volunteerism and Multiculturalism: A Linkage for Future Olympics. *The Sports Journal*, 6(3), 1-16.

Kyle, G., & Chick, G. (2002). The social nature of leisure involvement. *Journal of Leisure Research*, 34(4), 426-448.

Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (1993). *The wisdom of teams creating the high-performance organization*. Boston: Harvard Business School Press.

Krugman, H. E. (1965). *The Impact of Television Advertising: Learning Without Involvement*. *Public Opinion Quarterly*, 29, 349-356.

Laurent, G., & Kapferer, J. N. (1985). Measuring consumer involvement profiles. *Journal of Marketing Research*, 22, 41-53.

McIntyre, N., & Pigram J. J. (1992). Recreation specialization reexamined: The case of vehicle-based campers. *Leisure Sciences*, 14(1), 3-15.

Misener, K., Doherty, A., & Hamm-Kerwin, S. (2010). Learning from the experiences of older adult volunteers in sport: A serious leisure perspective. *Journal of Leisure Research*, 42(2), 267-290.

McIntyre, N. (1989). The personal meaning of participation: Enduring involvement. *Journal of Leisure Research*, 21(2), 167-179.

Marsh, H. W., Balla, J. R., & McDonald, R. P. (1988). Goodness-of-fit indices in confirmatory factor analysis: The effect of sample size. *Psychological Bulletin*, 103(3), 391-410.

Orr, N. (2006). Museum volunteering: Heritage as 'serious leisure'. *International Journal of Heritage Studies* 12(2), 194-210.

Parsons, T. (1951). *Toward a general theory of action*. Cambridge Mass: Harvard University press.

Rothschild, M. L. (1979). Advertising strategies for high and low involvement situations. In J. C. Maloney & B. Silverman (eds.), *Attitude Research Plays for High Stakes* (pp. 74-93). Chicago: American Marketing Association.

Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (1996). *Organizational Behavior*. New York: John & Sons.

Stone, R. N. (1984). The marketing characteristics of involvement. *Advances in Consumer Research*, 11(1), 210-215.

Sherif, C. W., Sherif, M., & Nebergall, R. E. (1965). *Attitude and attitude change: The social judgement-involvement approach*. Philadelphia: WB Saunders.

Sherif, M., & Cantril, H. (1947). *The psychology of ego-involvement*. New York: John Wiley and Sons.

Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), *The social psychology of intergroup relations*. Monterey, CA: Brooks-Cole.

Tajfel, H., Billig, M. G., Bundy, R. P., & Flament, C. (1971). Social categorization and intergroup behaviour. *European Journal of Social Psychology*, 1(2), 149-178.

Van Der Vegt, G. S., & Bunderson, J. S. (2005). Learning and performance in multidisciplinary teams: The importance of collective team identification. *Academy of Management Journal*, 48(3), 532-547.

Wiley, C. G. E., Shaw, S. M., & Havitz, M. E. (2000). Men's and women's involvement in sports: An examination of the gendered aspects of leisure involvement. *Leisure Sciences*, 22(1), 19-31.

Wann, D. L., & Branscombe, N. R. (1990). Die-hard and fair weather fans: Effects of identification on BIRGing and CORFing tendencies. *Journal of Sport and Social Issues*, 14(2), 103-117.

Zaichkowsky, J. L. (1985). Measuring the involvement construct. *Journal of Consumer Research*, 12(3), 341-352.