

# 教育志工人力資源管理之研究

洪素花、賴?民

E-mail: 325840@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究旨在瞭解教育志工人力資源管理之內涵及其重要指標的評估，並探討不同背景變項對教育志工人力資源管理之認知差異情形，作為教育主管單位、學校及未來研究者之參考。研究中採用文獻探討、修正式德菲法及問卷調查法，共邀集20位德菲小組成員，統整出專家群的一致性意見，編製成「教育志工人力資源管理」之調查問卷，針對彰化區國民小學教育志工與管理者總計發送問卷400份，有效回收問卷334份，有效問卷回收率達83.5%。所蒐集到的資料進行描述性統計、t檢定、單因子變異數分析。本研究主要結論如下：1.彙整文獻理論，再經德菲小組確認完成之教育志工人力資源管理指標，其內涵包括確保、開發、報償、維持四個管理向度、十二個構面及五十八個子項目。2.國小教育志工與管理者對人力資源之確保管理向度的認知程度較佳，尤其以「任用管理」與「人力規劃」構面為最高；而開發管理向度較差，又以「績效評估」與「生涯發展」構面的認知程度偏低。3.背景變項為「男性、研究所以以上、25班以上、服務年資11年以上」之學校的主任組長，對教育志工人力資源管理的認知程度較高。

關鍵詞：教育志工、人力資源管理、修正式德菲法、問卷調查法

## 目錄

封面內頁 簽名頁 中文摘要.....	iii	ABSTRACT.....	iv	誌謝.....	vi
目錄.....	vii	圖目錄.....	x	表目錄.....	xi
第一章 緒論		1.1 研究背景與動機.....	1	1.1.1 研究背景.....	1
		1.1.2 研究動機.....	2	1.2 研究目的與研究問題的.....	4
		1.2 研究目的.....	4	1.2.1 研究目的.....	4
		1.2.2 研究問題.....	5	1.3 研究範圍與限制.....	5
		1.3 研究範圍.....	5	1.3.1 研究範圍.....	5
		1.3.2 研究限制.....	6	1.4 研究流程.....	7
		1.4 研究流程.....	7	第二章 文獻探討	
		2.1 教育志工與志願服務的內涵.....	9	2.1 教育志工與志願服務的內涵.....	9
		2.1.1 志願服務的義涵.....	9	2.1.2 教育志工的義涵與發展.....	12
		2.1.2 教育志工的義涵與發展.....	12	2.1.3 志工與志願服務組織的合作模式.....	14
		2.1.3 志工與志願服務組織的合作模式.....	14	2.1.4 學校教育志工的相關研究.....	16
		2.2 人力資源管理的內涵與理論.....	20	2.2 人力資源管理的內涵與理論.....	20
		2.2.1 人力資源管理的義涵.....	20	2.2.1 人力資源管理的義涵.....	20
		2.2.2 人力資源管理的策略.....	21	2.2.2 人力資源管理的策略.....	21
		2.2.3 人力資源管理的體系.....	25	2.2.3 人力資源管理的體系.....	25
		2.2.3 人力資源管理的體系.....	25	第三章 研究設計與實施	
		3.1 研究方法.....	33	3.1 研究方法.....	33
		3.1.1 文獻調查法.....	33	3.1.1 文獻調查法.....	33
		3.1.2 德菲法.....	34	3.1.2 德菲法.....	34
		3.1.3 問卷調查法.....	39	3.1.3 問卷調查法.....	39
		3.2 研究架構.....	39	3.2 研究架構.....	39
		3.3 研究對象與樣本選取.....	41	3.3 研究對象與樣本選取.....	41
		3.3.1 德菲專家群.....	41	3.3.1 德菲專家群.....	41
		3.3.2 量表調查之對象.....	44	3.3.2 量表調查之對象.....	44
		3.3.2 量表調查之對象.....	44	3.4 研究工具.....	48
		3.4 研究工具.....	48	3.4.1 修正式德菲專家問卷.....	48
		3.4.1 修正式德菲專家問卷.....	48	3.4.2 教育志工人力資源管理調查問卷.....	49
		3.4.2 教育志工人力資源管理調查問卷.....	49	3.5 資料處理與分析.....	50
		3.5 資料處理與分析.....	50	3.5.1 德菲問卷資料處理原則.....	50
		3.5.1 德菲問卷資料處理原則.....	50	3.5.2 實徵調查問卷處理方式.....	53
		3.5.2 實徵調查問卷處理方式.....	53	第四章 研究結果與討論	
		4.1 德菲法之評估問卷.....	55	4.1 德菲法之評估問卷.....	55
		4.1.1 第一回合德菲問卷調查結果分析.....	55	4.1.1 第一回合德菲問卷調查結果分析.....	55
		4.1.2 第二回合德菲問卷調查結果分析.....	65	4.1.2 第二回合德菲問卷調查結果分析.....	65
		4.1.3 教育志工人力資源管理指標的內涵.....	75	4.1.3 教育志工人力資源管理指標的內涵.....	75
		4.2 教育志工人力資源管理調查問卷.....	76	4.2 教育志工人力資源管理調查問卷.....	76
		4.2.1 受試者個人背景變項之樣本特性分析.....	77	4.2.1 受試者個人背景變項之樣本特性分析.....	77
		4.2.2 教育志工人力資源管理各評估項目之整體分析.....	79	4.2.2 教育志工人力資源管理各評估項目之整體分析.....	79
		4.2.3 不同背景變項的受試者對教育志工人力資源管理之認知程度差異分析.....	81	4.2.3 不同背景變項的受試者對教育志工人力資源管理之認知程度差異分析.....	81
		4.2.3 不同背景變項的受試者對教育志工人力資源管理之認知程度差異分析.....	81	第五章 結論與建議	
		5.1 研究結論.....	98	5.1 研究結論.....	98
		5.2 研究建議.....	101	5.2 研究建議.....	101
		5.2 研究建議.....	101	參考文獻	
		中文部分.....	106	中文部分.....	106
		英文部分.....	110	英文部分.....	110
		110 附錄 附錄一.....	112	112 附錄	
		112 附錄		二.....	117
		117 附錄二.....	121	圖目錄	
		121 圖目錄		圖1.1研究流程圖.....	8
		圖目錄		圖2.1非營利組織人力資源策略管理體系圖.....	26
		圖1.1研究流程圖.....	8	圖3.1典型德懷研究之流程圖.....	38
		圖2.1非營利組織人力資源策略管理體系圖.....	26	圖3.2研究架構圖.....	40
		圖3.1典型德懷研究之流程圖.....	38	圖5.1學校教育志工人力資源運作系統.....	100
		圖3.2研究架構圖.....	40	表目錄	
		圖5.1學校教育志工人力資源運作系統.....	100	表2.1 志願服務的組成要素.....	11
		表目錄		表2.2 志工與組織關係之三種合作層次的比較.....	15
		表2.1 志願服務的組成要素.....	11	表2.3 國內學校志工之相關研究摘要表.....	16
		表2.2 志工與組織關係之三種合作層次的比較.....	15	表2.4 學校志工相關研究之內容分析表.....	18
		表2.3 國內學校志工之相關研究摘要表.....	16	表2.5 學校志工相關研究之議題分析表.....	19
		表2.4 學校志工相關研究之內容分析表.....	18	表2.6 志工人力資源管理策略與人力資源管理重點的關係表.....	24
		表2.5 學校志工相關研究之議題分析表.....	19	表2.7 學者對志工人力資源管理內涵之彙整表.....	30
		表2.6 志工人力資源管理策略與人力資源管理重點的關係表.....	24	表3.1 德菲小組成員表.....	42
		表2.7 學者對志工人力資源管理內涵之彙整表.....	30	表3.2 德菲小組的基本資料分析表.....	43
		表3.1 德菲小組成員表.....	42	表3.3 彰化地區各公立小學教育志工人數.....	45
		表3.2 德菲小組的基本資料分析表.....	43	表3.4 學校樣本數之抽樣統計表.....	46
		表3.3 彰化地區各公立小學教育志工人數.....	45	表3.5 教育志工樣本數之抽樣統計表.....	46
		表3.4 學校樣本數之抽樣統計表.....	46	表3.6 正式問卷施測學校名稱及有效問卷統計表(志工樣本).....	47
		表3.5 教育志工樣本數之抽樣統計表.....	46	表3.7 正式問卷施測學校類型及有效問卷統計表(管理者樣本).....	48
		表3.6 正式問卷施測學校名稱及有效問卷統計表(志工樣本).....	47	表4.1 第一回合重要構面之調查資料統計表.....	57
		表3.7 正式問卷施測學校類型及有效問卷統計表(管理者樣本).....	48	表4.2 第一回合確保管理之調查資料統計表.....	58
		表4.1 第一回合重要構面之調查資料統計表.....	57	表4.3 第一回合確保管理之專家意見彙整及研究者回應表.....	59
		表4.2 第一回合確保管理之調查資料統計表.....	58	表4.4 第一回合開發管理之調查資料統計表.....	60
		表4.3 第一回合確保管理之專家意見彙整及研究者回應表.....	59	表4.5 第一回合開發管理之專家意見彙整及研究者回應表.....	61
		表4.4 第一回合開發管理之調查資料統計表.....	60	表4.6 第一回合報償管理之調查資料統計表.....	62
		表4.5 第一回合開發管理之專家意見彙整及研究者回應表.....	61	表4.7 第一回合維持管理之調查資料統計表.....	64
		表4.6 第一回合報償管理之調查資料統計表.....	62	表4.8 第一回合維持管理之專家意見彙整及研究者回應表.....	65
		表4.7 第一回合維持管理之調查資料統計表.....	64	表4.9 第二回合重要構面之調查資料統計表.....	66
		表4.8 第一回合維持管理之專家意見彙整及研究者回應表.....	65	表4.10 第二回合確保管理之調查資料統計表.....	68
		表4.9 第二回合重要構面之調查資料統計表.....	66	表4.11 第二回合開發管理之調查資料統計表.....	69
		表4.10 第二回合確保管理之調查資料統計表.....	68	表4.12 第	

二回合報價管理之調查資料統計表.....	71	表4.13	第二回合維持管理之調查資料統計表.....	72	表4.14
德菲法兩回問卷綜合比較表.....	74	表4.15	受試者基本資料分析.....	78	表4.16
整體受試者對教育志工人力資源管理的認知程度分析摘要表.....	81	表4.17	不同性別之受試者在教育志工人力資源管理的認知程度t檢定摘要表.....	82	表4.18
不同年齡之受試者在教育志工人力資源管理的認知程度單因子變異數分析摘要表.....	83	表4.19	不同學歷之受試者在教育志工人力資源管理的認知程度單因子變異數分析摘要表.....	86	表4.20
不同職務之受試者在教育志工人力資源管理的認知程度單因子變異數分析摘要表.....	88	表4.21	不同服務年資之受試者在教育志工人力資源管理的認知程度單因子變異數分析摘要表.....	90	表4.22
是否曾參與志工訓練在教育志工人力資源管理的認知程度t檢定摘要表.....	93	表4.23	不同類型學校之受試者在教育志工人力資源管理的認知程度單因子變異數分析摘要表.....	94	表4.24
不同背景變項之受試者在教育志工人力資源管理的認知程度綜合分析摘要表.....	97				

## 參考文獻

- 中文部分
- 內政部(2001), 志願服務法。民國90年1月20日華總一義字第9000011840號令。
  - 內政部(2006), 九十五年度志願服務績效評鑑 - 評鑑報告。南投:內政部中部辦公室。
  - 內政部志願服務資訊網(2010), 志工運用單位查詢。線上檢索日期:2010年4月30日。網址 <http://vol.moi.gov.tw>
  - 王貴瑛(2001), 國民小學家長參與學校事務之個案研究 - 以學校義工為例。台中:國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文。
  - 台灣省社會處(1988), 志願服務工作手冊。台北:台灣省社會處。
  - 朱立廷(2008), 學校志工組織運作個案研究 - 以高雄縣某國民小學為例。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文。
  - 朱經明(1997), 教育統計學。台北:五南圖書公司。
  - 江明修(2001), 第三部門經營策略與社會參與。台北市:智勝。
  - 宋文娟(2001), 一種質量並重的研究法 - 德菲法在醫務管理學研究領域之應用。醫務管理期刊, 2(2), 11-20。
  - 李心喬(2007), 台灣消費性雜誌經營模式與未來十年合宜性之預測。南華大學出版事業管理研究所碩士論文。
  - 何永福、楊國安(1992), 人力資源管理策略管理。台北:三民書局。
  - 吳汪易(2000), 社會福利社區化中社區居民參與社區福利服務之行為意向研究。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
  - 吳旻靜(1999), 人力資源管理策略對志願工作者組織承諾之影響 - 以台中市青少年福利基構為例。台中:靜宜大學青少年兒童福利研究所論文。
  - 呂朝賢(2002), 對我國志願服務法的若干反思與建議。台大社會工作學刊, 7, 203-241。
  - 林振春(1999), 從社區與學校互動談如何落實學校社區化。中等教育, 50(6), 7-12。
  - 邱淑芬、蔡欣玲(1996), 德爾菲預測術 - 一種專家預測的護理研究方法, 護理研究, 4(1), 92-98。
  - 柴在屏、李嵩義(2006), 學校志工招募步驟及運作策略之探討。中州學報, 23, 179-194。
  - 徐淑靜(2005), 慈濟基金會社區志工管理之研究 - 以桃園地區為例。元智大學資訊社會學研究所碩士論文。
  - 孫煒(2004), 非營利組織人力資源策略管理之體系建構。中國行政評論, 13(3), 119-138。
  - 張宗義(2007), 家長參與學校志工之研究:動機、影響因素與發展現況 - 以網溪國小志工為例。學校行政雙月刊, 52, 193-207。
  - 陳金貴(1997), 非營利組織經營管理研修粹要:人力規劃與志工運用。台北:洪健全基金會。
  - 陳武雄(1997), 我國志願服務工作推展之回顧與前瞻 - 從祥和計畫之推廣談起。社區發展季刊, 78, 5-13。
  - 陳政智(1999), 非營利組織中志願工作者之管理:從人力資源管理觀點。社區發展季刊, 85, 117-127。
  - 陳淑玲(2005), 國民中學經營績效評估之研究 - 以臺灣地區某縣國民中學為例。國立東華大學企業管理學系碩士在職專班碩士論文。
  - 陳麗欣、魏希聖、王慧綺(2007), 運用德菲法建構台中市志願服務評鑑指標。朝陽學報, 12, 333-349。
  - 黃廷合、呂日新(2002), 人力資源管理:理論與實務。台北市:全華。
  - 黃英忠(1997), 人力資源管理。台北市:三民書局。
  - 黃俊英(1996), 企業研究方法。台北市:東華書局。
  - 黃淑芬(2004), 非營利事業組織志工人力運用 - 談協力與創價。2004動物保護公共論壇論文集, 115-127。
  - 曾華源(1997), 非營利組織志願工作者人力運用規劃之探究社區發展季刊, 78, 28-34。
  - 曾華源、曾騰光(2003), 志願服務概論。台北:揚智。
  - 曾華源、鄭讚源、陳政智(1998), 志願服務工作發展趨向 - 從祥和計畫志願服務之推動為基礎。台北:內政部社會司。
  - 溫金豐(2006), 現代人力資源管理的趨勢。研習論壇月刊, 72:22-29。
  - 臺灣省政府教育廳(1990), 臺灣省中小學推展「義工制度」實施原則。臺灣省政府公報, 夏字第2期, 26-27。
  - 蔡祈賢(2008), 人力資源管理的定位與挑戰。研習論壇, 94, 60-68。
  - 蔡漢賢編(1990), 社會工作辭典。台北:中華民國社區發展研究訓練中心, 258-260。
  - 顏憲文(2005), 國民小學學校志工作滿意與組織承諾關係之研究。國立臺南大學教管所學校行政組碩士論文。
  - Lloyd L.Byars, Leslie W.Rue, 黃同圳 (2008), 人力資源管理:全球思維本土觀點。第九版。台北市:麥格羅希爾。
- 英文部分
- Beaumont, P.B. (1993), Human resource management : key concepts and skills. London: SAGE Publications.
  - Cnaan, Ram A., Femida Handy, and Margaret Wadsworth(1996). Defining Who is a Volunteer:Conceptual and Empirical Considerations. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 25(3), 364-383.
  - Duffield, C.(1988), The Delphi technique. The Australian Journal of Advanced Nursing. 6(2):41-45.
  - Ellis, S.J. & Noyes, K.K. (1990), By the People : A History of American as Volunteers (revised Ed.). San Francisco:Jossey-Bass Publishers, 4.
  - Hendry, C. & Pettigrew, A.(1990), Human Resource Management : An Agenda for the 1990's. International Journal of Human Resource Management. 1(1), 17-43.
  - Holden, M.C.& Wedman, J.F.(1993), Future issue of computer communication : The results of a depi study. Educational Technology, Research and Development, 41(4), 5-24.
  - Milkovich, G.T. & Boudreau, J.W.(1994), Human resource management (7th ed.). Boston: Richard D.Irwin.
  - Mondy, R.W. & Premeaux, S.R.(1993), Human resource management. Singapore:Aliyn an Bacon.
  - Murry, J.W. & Hammons, J.O.(1995), Delphi: A versatile methodology for conducting qualitative research. The Review of Higher Education. 18(4), 423-436.
  - Raskin, M.S.(1994), The Delphi study in field instruction revisite experts consensns on issues and research. Journal of Social Work Education, 30(1), 75-89.
  - Riggs, W. E.(1983), The Delphi technique: An experimental evaluation.
  - Robbins, S.P.(1996), Management, Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
  - Sharon, L.Kagan(1991), United We Stand: Collaboration for Child Care and Early Education Services. New York: Teachers college, Columbia University.
  - Huang, T.C.(2001), Human Resource Management in Taiwan, in Human Resource Management in Development Countries, ed. p.s. Budhwar and Y.A. Debrah (London: Routt edge, 2001).