

志工活動涉入、工作滿意度與自我實現關係之研究 = The research of the correlation among volunteers' activity involvement, j

黃郁萍、李城忠, 莊宏富

E-mail: 352644@mail.dyu.edu.tw

摘要

本文希望透過「慈濟志工活動涉入、工作滿意度與自我實現之關係」，來探討慈濟志工服務人群背後的價值與意義。首先將回收完成的正式問卷使用SPSS18統計軟體進行資料處理與統計分析，接著再以AMOS7統計軟體對問卷之各構面進行驗證性因素分析，以驗證量表之內在結構適配度，主要評估包含觀察變數與潛在變數之信度、效度及估計參數之顯著水準，最後進行結構模式路徑之探討。

研究結論如下：

1. 慈濟志工的「活動涉入」對「工作滿意度」有正向影響。
2. 慈濟志工的「工作滿意度」對「自我實現」有正向影響。
3. 慈濟志工的「活動涉入」對「自我實現」沒有正向影響。

根據本研究的結果證實，慈濟志工的活動涉入對於自我實現並沒有直接的正向影響。但是達到「工作滿意度」之後，就可以「自我實現」了。

關鍵詞：志工活動涉入、工作滿意度、自我實現、自我實現

目錄

內容目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	v
內容目錄	vi
表目錄	viii
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	2
第三節 研究問題	2
第四節 研究範圍	3
第二章 文獻探討	3
第一節 志工活動涉入	3
第二節 工作滿意度	13
第三節 自我實現	22
第四節 志工活動涉入、工作滿意度與 自我實現之相關研究	25
第三章 研究方法	28
第一節 研究架構	28
第二節 研究變項之操作性定義	29
第三節 研究假設	34
第四節 研究工具	37
第五節 研究對象與抽樣方法	45
第六節 資料分析方法	46
第四章 資料分析與研究結果	49
第一節 問卷基本資料分析	49
第二節 信度與效度分析	55
第三節 整體結構模式分析	71
第五章 結論與建議	78

第一節	研究討論與結論	78
第二節	管理意涵	81
第三節	研究限制及後續研究建議	82
參考文獻	84
附錄	志工活動涉入、工作滿意度與自我實現之正式問卷	97

表目錄

表 2-1	學者對於涉入之定義	10
表 3-1	志工活動涉入預試問卷之構面與題目	39
表 3-2	志工工作滿意度預試問卷之構面與題目	41
表 3-3	自我實現預試問卷之構面與簡要指標表	43
表 3-4	預試問卷各變項量表之信度分析	45
表 4-1	樣本結構分析統計表	50
表 4-2	性別與各變項之差異性檢定表	53
表 4-3	有無宗教信仰與各變數之差異性檢定表	53
表 4-4	加入慈濟志工的時間對各變數之單因子變異數分析一覽表	55
表 4-5	量表配適度指標與參考標準值對照表	56
表 4-6	志工活動涉入之驗證型因素分析適配度彙整表	58
表 4-7	修正後之志工活動涉入驗證型因素分析適配度彙整表	59
表 4-8	修正後志工活動涉入之收斂效度與信度分析	60
表 4-9	工作滿意度之驗證型因素分析適配度彙整表	63
表 4-10	修正後之工作滿意度驗證型因素分析適配度彙整表	65
表 4-11	修正後工作滿意度之收斂效度與信度分析	65
表 4-12	自我實現之驗證型因素分析適配度彙整表	68
表 4-13	修正後之自我實現驗證型因素分析適配度彙整表	70
表 4-14	自我實現之收斂效度與信度分析	70
表 4-15	整體結構初始模式適配度彙整表	73
表 4-16	修正後整體結構模式適配度彙整表	75
表 4-17	志工活動涉入、工作滿意度與自我實現模式分析表	75

圖目錄

圖 3-1	研究架構圖	29
圖 4-1	志工活動涉入之驗證型因素分析結構圖	57
圖 4-2	修正後之志工活動涉入驗證型因素分析結構圖	60
圖 4-3	工作滿意度驗證型因素分析結構圖	62
圖 4-4	修正後之工作滿意度驗證型因素分析結構圖	64
圖 4-5	自我實現驗證型因素分析結構圖	67
圖 4-6	修正後之自我實現驗證型因素分析結構圖	69
圖 4-7	志工活動涉入、工作滿意度與自我實現整體結構初始模式	72
圖 4-8	修正後之志工活動涉入、工作滿意度與自我實現整體結構模式圖	74

參考文獻

一、中文部分王慶福、洪光遠、程淑華、王郁茗合譯。Brehm, Sharon S., & Kassin, Saul & Fein, Steven (2006)。社會心理學第六版。台北市:雙葉書廊有限公司。楊麗君譯。Faith Popcorn (1992)。爆米花報告 生活型態新預言 (The Popcorn Report)。台北市:時報出版社。艾昌瑞、陳加屏審閱。McShane, Steven L., & Von Glinow, Mary Ann (2006)。組織行為:剖析職場新思維。台北市:美商麥格羅希爾國際股份有限公司臺灣分公司。黃家齊編譯。Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. (2011)。組織行為學第十三版。台北市:華泰文化事業股份有限公司。王震琦 (2009)。慈濟志工團體之組織結構化、內團體偏私對溝通品質、團隊合作影響之研究。淡江大學企業管理學系碩士在職專班碩士論文, 未出版, 台北市。李城忠 (2008)。應用統計學SPSS完全攻略, 附範例程式光碟。台北:新文京開發出版股份有限

公司。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 - Gtaphics & Basic。台北:心理出版社股份有限公司。

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。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文, 未出版, 高雄市。呂佳芬 (2009)。高雄區慈濟志工生命意義與死亡態度之相關研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文, 未出版, 高雄市。林南 (2010)。2009年臺北聽障奧運志工參與動機與工作滿意度之研究。臺北市立教育大學體育學系碩士班碩士論文, 未出版, 台北市。邱定彬 (2000)。慈濟社區志工的發展及其意涵--以嘉義慈濟組織為例。國立中正大學社會福利系碩士論文, 未出版, 嘉義縣。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。銘傳大學觀光研究所碩士班碩士論文, 未出版, 台北市。吳永安 (2007)。志工參與動機與持續服務動力之研究--宜蘭縣榮欣志工團體個案分析。佛光大學公共事務學系碩士論文, 未出版, 宜蘭縣。吳明隆 (2011)。SPSS統計應用學習實務, 問卷分析與應用統計。新北市:易習圖書。吳明隆 (2009)。結構方程模式:AMOS的操作與應用 (附光碟)。台北:五南圖書出版股份有限公司。周文欽 (2010)。宗教志願服務者留任因素之研究 - 大林鎮慈濟社區志工為例。東海大學公共事務碩士在職專班碩士論文, 未出版, 台中市。紀俊吉 (2008)。以「人」為本的休閒運動觀 - 馬斯洛「需求層次論」內涵之探討。雲林科技大學運動研究所碩士論文, 未出版, 雲林縣。施燭娟 (1985)。志願服務人員工作動機與工作滿足之研究。東海大學社會學研究所碩士論文, 未出版, 台中市。孫大川譯 (1990)。馬斯洛、佛洛姆 (Maslow, A. H. & Fromm, E)。人的潛能與價值。台北:結構群。徐欽祥 (2010)。非營利組織志工自由時間管理、自主管理、認真休閒效益與自我實現關係之研究。國立屏東教育大學教育行政研究所博士論文, 未出版, 高雄。徐仲欣 (2006)。探索教育活動帶領者休閒效益與自我實現之關聯性研究。立德管理學院休閒管理研究所碩士論文, 未出版, 台南市。徐俊賢 (2005)。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。臺南藝術學院博物館學研究所碩士論文, 未出版, 台南市。翁千惠 (2010)。高雄區慈濟志工參與動機與幸福感之相關研究。高雄師範大學教育學系碩士論文, 未出版, 高雄。翁招玉 (2009)。成人教育志工工作價值、工作投入、工作滿足與組織承諾關係之研究。國立中正大學成人及繼續教育所。博士論文, 未出版, 嘉義縣。陸洛、楊國樞 (2005)。社會取向與個人取向的自我實現觀:概念分析與實徵衡鑑。本土心理學研究, 23(6), 3-69。陳泰元 (2003)。國人參與志願服務之決定性因素。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文, 未出版, 嘉義縣。陳姿蓉 (2008)。空服員工作特性認知與自我實現關係之研究。中國文化大學觀光事業研究所碩士論文, 未出版, 台北市。許庭彰 (2002)。慈濟志工環境價值觀與環境行為之研究。國立花蓮師範學院生態與環境教育研究所碩士論文, 未出版, 花蓮市。許蜜芳 (2006)。慈濟社區志工參與國民小學品德教育課程服務學習經驗之研究--以台中縣陽光國小小愛媽媽團體為例。國立暨南國際大學成人與繼續教育研究所碩士論文, 未出版, 南投縣。莊耀嘉 (1990)。馬斯? :人本心理學之父。台?市:桂冠圖書公司。張春興 (2006)。教育心理學。台北:東華書局。游正民 (2009)。社區志工參與動機與社區意識對持續服務影響之研究-以霧峰鄉社區志工為例。朝陽科技大學休閒事業管理系碩士班碩士論文, 未出版, 台中市。游彩霞 (2006)。兩個世界:慈濟印尼賑災對印尼華人企業家志工影響。世新大學社會發展研究所(含碩專班) 碩士論文, 未出版, 台北市。黃志弘 (2004)。成人參與志願服務工作其人格特質、參與動機與工作滿意度關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文, 未出版, 高雄。黃淑惠 (2009)。影響志工參與原因-以福智佛教團體為例。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文, 未出版, 台中市。黃琦茹 (2009)。紅十字會水上安全工作大隊志工參與動機、工作 滿意度對持續服務意願之研究~以臺北縣分會為例。臺北市立教育大學體育學系體育碩士學位班在職進修專班碩士論文, 未出版, 台北市。黃瑞英 (2007)。屏東縣社區大學女性學員休閒覺知自由、休閒阻礙與自我實現關係之研究。屏東科技大學森林系所碩士論文, 未出版, 屏東縣。彭國恩 (2005)。慈濟志工對體驗慈善志業服務、心理反應與忠誠度關係之研究。國立臺北科技大學商業自動化與管理研究所碩士論文, 未出版, 台北市。裘學賢 (1985)。人文主義在教學理論的啟示。台南師院學報, 28, 183-196。楊國樞 (2004)。華人自我的理論分析與實徵研究:社會取向與個人取向的觀點。本土心理學研究, 22(12), 11-80。楊國樞、陸洛 (2008)。中國人的自我:心理學的分析。台北市:國立臺灣大學出版中心。葉至誠 (2001)。職業社會學。台北市:五南圖書出版股份有限公司。葉家欣 (2005)。馬斯洛的人本思想及其在公共行政之探究意涵。國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文, 未出版, 台北市。榮泰生 (2011)。Amos與研究方法 - Analysis of Moment Structures 第四版。台北市:五南圖書出版股份有限公司。鄧韋民 (1997)。高中生創意生活經驗、刺激尋求與自我實現之關係。國立花蓮教育大學國民教育研究所碩士論文, 未出版, 花蓮市。廖真緻 (2008)。慈濟志工訪視關懷之社工專業探討。東海大學社會工作學系碩士論文, 未出版, 台中市。歐孟宜 (2005)。甘願做、歡喜受~慈濟女性志工深度休閒之探討。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系在職進修碩士班碩士論文, 未出版, 台北市。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。潘淑蘭、吳忠宏、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。戶外遊憩研究, 21(3), 23-47。鄭玉卿 (1992)。馬斯洛的人本心理學及其在教育上的蘊義。國立 臺灣師範大學教育研究所碩士論文, 未出版, 台北市。劉惠美 (2003)。非營利組織志願工作人員組織承諾相關因素之研究--?國立中正大學政治學研究所碩士論文, 未出版, 嘉義縣。劉銀美 (2009)。志工參與動機與工作滿意之探討~以慈濟台中分會為例。逢甲大學 公共政策所碩士論文, 未出版, 台中市。賴淑君 (2010)。慈濟委員志願服務經驗之研究 以台中縣市為例。國立臺中教育大學社會科教育學系碩士班碩士論文, 未出版, 台中市。簡明輝 (2004)。組織行為。臺北縣中和市:新文京開發出版股份有限公司。簡佩玲 (2010)。一位初任國小校長之職涯自我實現歷程。國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文, 未出版, 高雄市。蕭文龍 (2010)。多變量分析最佳入門實用書—SPSS+LISREL (第二版)。台北市:碁峰資訊股份有限公司發行。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。臺中師範學院環境教育研究所碩士論文, 未出版, 台中市。釋德傳 (王昱璇) (2005)。法之體現:以慈濟志工身體經驗為例。慈濟大學宗教與文化研究所碩士論文, 未出版, 花蓮市。二、英文部分Bellou, V. (2010). Organizational culture as a predictor of job satisfaction: the role of gender and age. Career Development International, 15(1), 4 – 19. Bipp, T., & Kleingeld, A. (2011). Goal-setting in practice: The effects of personality and perceptions of the goal-setting process on job satisfaction and goal commitment. Personnel Review, 40(3), 306 – 323. Borgonovi, F. (2008). Doing well by doing good. The relationship between formal volunteering and self-reported health and happiness.

Social Science & Medicine, 66(11), 2321-2334. Catts, R., & Chamings, D. (2006). Recognising current competencies of volunteers in emergency service Organizations. *Journal of Workplace Learning*, 18(7/8), 451 – 463. Celsi, R.L. & Olson, J.C. (1988). The role of involvement in attention and comprehension processes. *Journal of Consumer Research*, 15 (2), 210 – 224. Chiu and Tsai, M. (2006). Relationships among burnout, job involvement, and organizational citizenship behavior. *The Journal of Psychology*, 140 (6), 517 – 530. Choudhury, E. (2010). Attracting and managing volunteers in local government. *Journal of Management Development*, 29(6), 592 – 603. Costa, C. A., Chalip, L., Green, B. C., & Simes, C. (2006). Reconsidering the Role of Training in Event Volunteers ' Satisfaction Original Research Article. *Sport Management Review*, 9(2), 165-182. Einstein, A. (2005). The Power & Value of Volunteering. *Professional Safety*, 50(5), 6-6. Gayle Sullivan, G. (2005). Volunteerism and liability. *The Case Manager*, 16(6), 27-28. Gazley, B., & Brudney, J. L. (2005). Volunteer Involvement in Local Government after September 11: The Continuing Question of Capacity. *Public Administration Review*, 65(2), 131-142. Jordan, P. J., & Troth, A. (2011). Emotional intelligence and leader member exchange: The relationship with employee turnover intentions and job satisfaction. *Leadership & Organization Development Journal*, 32(3), 260 – 280. Kathleen Jobe, K. (2011). Disaster relief in post-earthquake Haiti: Unintended consequences of humanitarian volunteerism Original Research Article. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 9(1), 1-5. Lewig, K. A., Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Dollard, M. F., & Metzger, J. C. (2007). Burnout and connectedness among Australian volunteers: A test of the Job Demands – Resources model. *Journal of Vocational Behavior*, 71(3), 429-445. Lockstone-Binney, L., Holmes, K., Smith, K., & Baum, T. (2010). Volunteers and volunteering in leisure: social science perspectives. *Leisure Studies*, 29(4), 435-455. Macdonald, W., Kontopantelis, E., Bower, P., Kennedy, A., Rogers, A., & Reeves, D. (2009). What makes a successful volunteer Expert Patients Programme tutor? Factors predicting satisfaction, productivity and intention to continue tutoring of a new public health workforce in the United Kingdom. *Patient Education and Counseling*, 75(1), 128-134. Marcia A. Finkelstien, M. A. (2009). Intrinsic vs. extrinsic motivational orientations and the volunteer process. *Personality and Individual Differences*, 46(5-6), 653-658. Mark D. Howard, M. D. (1991). Increasing job satisfaction by being a volunteer, 53(3), 802-804. Mau, W. J., & Ellsworth, R., Hawley, D. (2008). Job satisfaction and career persistence of beginning teachers. *International Journal of Educational Management*, 22(1), 48 – 61. Murray, W. M. (2010). Volunteering with PRSA: What's in it for you? *Public Relations Tactics*, 17(6), 23-23. Murtaza, N. (2011). Pursuing self-interest or self-actualization? From capitalism to a steady-state, wisdom economy. *Ecological Economics*, 70(4), 577-584. Noll, G. A., & Watkins, J. T. (1974). Differences between persons seeking encounter group experiences and others on the Personal Orientation Inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 21(3), 206-209. Pace, E. S. U., & Basso, L. F. C. (2009). Social Return on Investment, Volume Added and Volunteer Work. *Journal of the Academy of Business & Economics*, 9(3), 42-58. Prouteau, L., & Wolff, F. C. (2008). On the relational motive for volunteer work. *Journal of Economic Psychology*, 29(3), 314-335. Richter Meyer, S. B. (2011). Engaging Our Volunteers. *Strategic Finance*, 92(10), 6-10. Simmons, W. O. & Emanuele, R. (2010). Are volunteers substitute for paid labor in nonprofit organizations? *Journal of Economics and Business*, 62(1), 65-77. Sin, H. L. (2009). Volunteer tourism— “ Involve me and I will learn ” ? *Annals of Tourism Research*, 36(3), 480-501. Steffen, S. L. & Fothergill, A. (2009). 9/11 Volunteerism: A pathway to personal healing and community engagement. *The Social Science Journal*, 46(1), 29-46. Sumerlin, J. R. & Bundrick, C. M. (1996). Brief index of self-actualization: A measure of Maslow's model. *Journal of Social Behavior and Personality*, 11(6), 253-271. Thomson, J. C. (2010). Value in Volunteerism. *Strategic Finance*, 91 (11), 8-8. Wisner, P. S., Stringfellow, A., Youngdahl, W. E., & Parker, L. (2005). The service volunteer – loyalty chain: an exploratory study of charitable not-for-profit service organizations. *Journal of Operations Management*, 23(2), 143-161. Xu, B., Jones, D. R., & Shao, B. (2009). Volunteers ' involvement in online community based software development . *Information & Management*, 46(3), 151-158. 三、網站部分慈濟全球資訊網 TZU CHI. 2011年6月6日，取自 <http://www.tzuchi.org.tw/> 行政院人事行政局網站:線上服務區:志工專區:相關規定:志願服務法 (2001)。2011年5月29日，取自 <http://www.rad.gov.tw/online/online-13-02.php> 台中市政府社會局網站:志工服務中心。2011年5月29日，取自 <http://www.society.taichung.gov.tw/content/index.asp?m=1&m1=8&m2=47> 中時電子報:中時新聞資料庫。 社工職等調升 一般社工員薪水薪水5萬多 督導敘薪可達6萬多元 正式編制與約聘僱人員待遇一併調整 盼能改善人力不足現況。中國時報: A4/政治綜合。 2011年5月11日，取自 <http://news.chinatimes.com/society/50304567/112011051100095.html>