

工作設計與工作滿足關聯性之研究 = A study of the relationship between Job design and job satisfaction of elementary school

劉小玉、陳月娥, 汪睿祥

E-mail: 354790@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究以桃園地區國小學校志工為研究樣本對象，探討工作設計與工作滿足之關聯。研究目的在於瞭解學校志工個人背景變項與志工對工作設計評價及工作滿足之間的關聯性，進而就研究發現提出具體可行措施及改善建議。採用問卷調查進行資料收集；在資料統計分析方面，以描述性統計、因素分析、信效度分析、相關分析、獨立樣本t檢定及單因子變異數分析等方法進行。研究發現，學校志工之背景變項中，性別、年齡、婚姻、教育程度、宗教信仰、學校規模、服務年資及每週服務時數，與志工對工作設計之評價有顯著差異；另性別、年齡、婚姻、教育程度、學校規模對工作滿足有顯著差異，而宗教信仰、服務年資及每週服務時數對工作滿足則無顯著差異；學校志工對工作設計的評價則對工作滿足呈顯著正相關。最後，建議辦理招募志工的國民小學，宜重視學校志工的工作設計、擴大社區志工參與，以提高志工的工作滿足；推舉資深優良志工為幹部，凝聚志工團隊之向心力；建立志工人力資源資料庫，以充分運用人力。

關鍵詞：學校志工、工作設計、工作滿足

目錄

內容目錄	中文摘要	iii
	英文摘要	iv
	致謝辭	v
	內容目錄	vi
	表目錄	viii
	圖目錄	x
第一章	緒論	1
第一節	問題背景與動機	1
第二節	研究目的	6
第三節	重要名詞釋義	6
第二章	文獻探討	9
第一節	學校志工的理論基礎與相關研究	9
第二節	工作設計的理論基礎與相關研究	20
第三節	工作滿足的理論基礎與相關研究	26
第三章	研究設計	32
第一節	研究架構	32
第二節	操作性定義與衡量工具	33
第三節	研究假設	37
第四節	研究對象與抽樣設計	41
第五節	研究工具	45
第六節	資料分析	49
第四章	研究結果分析	51
第一節	樣本資料分析	51
第二節	相關分析	55
第三節	各研究變項差異性分析	57
第四節	研究假設驗證	76
第五章	結論與建議	80
第一節	結論	80
第二節	建議	82
	參考文獻	85
	一、中文部分	85
	二、英文部分	97
	附錄A 預試問卷	101
	附錄B 正式問卷	104
	表目錄	
表 1-1	地方政府社會處(局)所轄志工隊總數及人數	3
表 3-1	學校志工對工作設計評價衡量問項一覽表	35
表 3-2	學校志工工作滿足衡量問項一覽表	37
表 3-3	桃園縣國小學校志工人數一覽表	41
表 3-4	桃園縣國小學校規模統計表	44
表 3-5	受訪學校志工人數一覽表	45
表 3-6	信度分析表	47
表 3-7	因素分析與效度KMO值	48
表 4-1	樣本基本資料分配一覽表	53
表 4-1-1	調整後樣本基本資料分配一覽表	54
表 4-2	各變項相關分析	56
表 4-3	不同性別在各研究變項上之差異 - t檢定	58
表 4-4	有無宗教信仰在各研究變項上之差異 - t檢定	59
表 4-5	不同年齡在各研究變項上之差異 - ANOVA檢定	61
表 4-6	不同婚姻在各研究變項上之差異 - ANOVA檢定	63
表 4-6-1	兩組婚姻狀況在各研究變項上之差異 - t檢定	65
表 4-7	不同教育程度在各研究變項上之差異 - ANOVA檢定	66
表 4-7-1	四種教育程度在各研究變項上之差異 - ANOVA檢定	68
表 4-8	不同學校規模在各研究變項上之差異 - ANOVA檢定	71
表 4-9	不同服務年資在各研究變項上之差異 - ANOVA檢定	73
表 4-10	不同服務時數在各研究變項上之差異 - ANOVA檢定	75
表 4-11	研究假設驗證結果彙整表	77
表 4-12	個人背景變項對工作設計評價差異分析	78
表 4-13	個人背景變項對工作滿足差異分析	79
表 4-14	工作設計評價對工作滿足相關分析	79
圖目錄	圖 3-1 研究架構	33

參考文獻

一、中文部分 Schermerhorn著，陳靜怡譯（1999），Management管理學，台北：台灣西書。內政部統計處（2011），社會福利志願服務志工（Social Welfare Volunteer Service），內政統計年報，2011，04-22。方祥明（1995），不同性質機構志願服務人員影響離職意願因素之研究，私立靜宜大學管理研究所碩士論文。王本賢（2002），工作特性模式與工作滿足關係之研究 - 以某國立大學職員為研究對象，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。王郁雯（2007），護理人員之人格特質、工作價值觀、工作壓力與工作滿意的關聯研究，國立成功大學工業與資訊管理學系碩士論文。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，國立臺中師範學院進修暨推廣部國民教育研究所碩士論文。司徒達賢（1997），非營利組織的經營管理研修粹要，台北：洪建全基金會。司徒達賢（1999），非營利組織的經營管理，台北：天下文化遠見出版公司。司徒達賢（2001），非營利組織經營管理研修粹要，台北：洪建全基金會。石大誠（2006），海岸巡防機關機動查緝人員工作設計、休閒參與及生活滿意之相關探討，國立臺東大學區域政策與發展研究所碩士論文。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。台灣公益資訊中心（2011），非營利組織名錄。2011/5/8，取自 <http://www.npo.org.tw/npolist.asp>。江姿燕（2010），國小志工工作投入與工作滿意度之研究，私立大葉大學管理學院碩士在職專班碩士論文。行政院主計處（2003），九十二年度社會發展趨

勢調查。2011/5/10, 取自 <http://win.dgbas.gov.tw/dgbas03/ca/society/index.html>。何素秋(1999), 兒童寄養父母工作滿足與持續服務意願之研究 - 以中華兒童暨家庭服務基金會之寄養家庭為例, 私立靜宜大學青少年兒童福利學系碩士論文。余佩珊譯(1994), 非營利機構的經營之道, 台北:遠流。利坤明(2001), 志願服務推動之探討 - 以台中市志工隊為例, 私立東海大學公共事務研究所碩士論文。吳延昭(2008), 桃園縣國民小學家長參與校務相關影響因素及參與類型之研究, 國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文。吳秋莉(1995), 國民中學義工協調者角色期望與角色健行之研究, 國立臺北師範大學社會教育研究所碩士論文。吳美慧、吳春勇、吳信賢(1995), 義工制度的理論與實施, 台北:心理出版社股份有限公司。吳軒瑤(2008), 國小教師教學工作特性、動機與績效之相關研究, 國立花蓮教育大學教育行政與管理學系碩士論文。李文傑(2000), 影響護理人員離職意願因素之探討, 長庚大學管理學研究所碩士論文。李長貴(1998), 組織行為, 台北:華泰書局。李慶泰(1999), 給他們機會, 他們會做得很好 - 推行學校志工制度效能篇, 教師之友, 40(5), 57-62。林文士(2009), 臺中市國民小學志工參與動機與工作投入關係之研究, 國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文。林以璇(2010), 臺中縣市國民小學學校志工擔任志工的動機與工作滿意之研究, 私立中臺科技大學文教科事業經營研究所碩士論文。林永順(2003), e世代管理學, 屏東:十八般武藝有限公司。林依琪(2010), 台灣勞動合作社教育訓練與組織承諾之關係 - 以工作特性為干擾變數, 國立台北大學合作經濟學系碩士論文。林昭文(1994), 擴展志願服務的策略與措施, 社區發展季刊, 68, 215-225。林純暖(2009), 臺北縣國民小學認輔志工社會支持、心理賦權增能感與工作滿意度之關係研究, 國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班碩士論文。林淑馨(2008), 非營利組織管理, 台北:三民書局。林勝義(1994), 志願服務與社會教育訓練, 社區發展季刊, 67, 339-442。林欽榮(1991), 工作設計對組織績效及員工滿足的影響, 人事管理, 28(10), 4-14, 台北:人事管理月刊社。林欽榮(1998), 人力資源管理, 台北:前程企管。林萬億(1993), 現行公務機構義工人力運用情形之探討, 台北:紅螞蟻圖書出版社。林秀英(2003), 我國新興產業技術領域的預測與評估—美國專利資料之運用, 台經月刊, 26(2)。邱安雄(2009), 國營事業總務人員工作特徵狀況與工作壓力關係之研究, 私立育達商業科技大學企業管理研究所碩士論文。邵思涵(2005), 工作有趣、領導與留任意願之探討 - 以公關產業為例, 國立中山大學傳播管理研究所碩士論文。邱皓政(2005), 量化研究法(一)研究設計與資料處理, 台北:雙葉。柳智文(2007), 博物館導覽志工工作特性、角色扮演與工作滿足之研究 - 以高雄市立美術館為例, 國立中山大學藝術管理研究所碩士論文。姜凱元(2009), 國小家長參與志工意願影響因素之研究, 國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文。姚鳳秀(2009), 專科護理師的工作特性、角色模糊、角色衝突與工作滿意度之研討, 雲林科技大學商管專業學院碩士論文。洪國順(2009), 國民小學志工參與校務工作投入與工作滿足之研究, 國立臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所碩士論文。洪福財(1996), 如何加強學校家長會之功能, 教育資料文摘, 216, 148-172。胡美琳(2001), 非營利事業機構組織文化轉型型領導與員工工作態度關係之研究 - 以南部七縣市政府為例, 私立長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。范凱伶(2009), 中輟輔導志工之工作特性知覺、工作投入與工作滿意之研究, 國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文。范蕙美(1992), 人力資源規劃理論之研究, 國立台灣大學政治研究所碩士論文。徐封名(2002), 工作特性、成就動機與工作滿足之關聯性研究 - 以中華電信嘉義營運處為例, 私立南華大學管理研究所碩士論文。桃園縣教育處(2010), 桃園縣 - 國民小學校別資料。檢索日期2011/6/5取自 http://www.tyc.edu.tw/files/statistical_data/。孫啟志(2011), 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, 私立南華大學非營利事業管理學系碩士論文。桃園縣校園志工服務網(2005), 志工人數統計系統。2011/6/5, 取自 <http://traffic.tyc.edu.tw/work/>。秦夢群(1993), 教育行政理論與應用, 台北:五南。財團法人喜馬拉雅研究發展基金會(2005), 台灣地區300家主要基金會名錄, 台北:著者發行。張雯琦(2006), 國中認輔志工服務動機、內容及困境之探討, 私立東吳大學社會工作學系碩士論文。張誠仁(2002), 個人特質、工作滿足、工作壓力、主管領導與離職傾向關係之研究 - 壽險行銷人員之探討, 私立逢甲大學保險學系碩士論文。張緯良(1999), 人力資源管理, 台北:華泰出版社。張潤書(1973), 行政學(上), 台北:中華出版社。莊順天(1999), 工作特性、工作滿足、組織承諾與離職意願之探討 - 以高雄市公民營銀行為例, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。許士軍(1986), 管理學, 台北:東華書局。許士軍(1995), 管理學, 台北:東華書局。許賢發(1979), 社會福利工作中的志願服務人員及其對志願工作部的建議, 香港:香港義務工作協會資料組主編。郭盈卿(1999), 空服員之工作壓力、工作滿意、休閒滿意與工作倦怠之相關研究, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。郭雅惠(2008), 臺北縣國民小學圖書館志工參與動機與工作滿意度之研究, 國立臺灣師範大學社會教育學系碩士論文。郭鴻從(2009), 高雄縣國小學校志工管理與志工參與學校事務動機關係之研究, 國立臺東大學教育學系碩士論文。陳吳政(2002), 組織文化、領導行為、工作滿足與組織承諾之關係研究 - 以嘉南地區銀行為例, 國立成功大學企業管理研究所碩士論文。陳金貴(2002), 志願服務工作的功能與推行, 人事月刊, 35(1), 6-14。陳秋蓉(2001), 國民小學家長參與學校義務工作的動機和滿意度研究, 國立臺北師範學院國民教育研究所碩士論文。陳彰儀(1995), 組織心理學。台北:心理。陳瓊慧(2011), 人格特質、活動涉入與滿意度關係之研究 - 以臺中縣國小學校志工為例, 國立臺中教育大學環境教育及管理研究所碩士論文。曾士雄(2001), 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。曾華源, 郭靜晃(2001), 設置地方志工中心可行性之研究, 台北:行政院青輔會。馮燕(2000), 非營利組織之定義、功能與發展, 台北:巨流。黃夏萍(2010), 學校志工參與動機與工作表現之研究 - 以桃園縣國小為例, 私立中原大學教育研究所碩士論文。黃培文(1996), 工作特性與工作滿足之關係研究 - 以國際觀光旅館為實證, 南臺工商專校學報, 22, 143-148。黃淑玲(2011), 國小教師情緒因素與教學滿意度關係之探討 - 以台中地區國小教師為研究對象, 私立立德大學生產事業管理研究所碩士論文。黃琦茹(2010), 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在職進修專班碩士論文。黃舒玲(1994), 助人協談志願服務人員角色壓力與離職傾向之相關研究, 私立東吳大學社會工作研究所碩士論文。黃榮泰(2007), 臺北縣國民小學志工教育訓練與工作投入之研究, 私立輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文。黃錦淑(2002), 研發人員工作設計與工作績效之關係研究 - 兩種工作特性模式之應用, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。黑幼龍(1971), 如何辦理志願服務, 台中:光啟。楊雅棻(2001), 影響景觀從業人員

工作行為傾向之相關因素之研究，私立東海大學景觀學系碩士論文。董嘉銘（2008），工作特性、工作滿足與組織承諾之相關性研究，私立佛光大學管理學系碩士論文。劉惠玉（2006），國民小學與志工家長之研究 - 以嘉義地區為例，私立南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。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，私立逢甲大學公共政策研究所碩士論文。潘依琳，張媚（1998），醫院護理人員之工作特性、成就動機對工作投入、工作滿足、與留職意願之影響，*中華衛誌*，17(1)，48-58。蔡天生（2001），非營利組織志工人力資源管理之研究 - 以管理滿意度與組織承諾為例，國立中山大學中山學術研究所碩士論文。蔡佳瑩（2001），安寧療護志願服務人員參與動機和工作滿足之研究，私立東海大學社會工作學系碩士論文。蔡梅燕（2007），學校義工領導與志工工作滿意度之相關研究，國立嘉義大學教育學苑國民教育研究所碩士論文。蔡漢賢主編（1990），*社會工作辭典*，台北：內政部社區發展雜誌社。蔡蕙安（2006），工作特性、工作倦怠與職業承諾相關之研究 - 以台灣銀行產業為例，私立大同大學事業經營學系碩士論文。蕭新煌（2009），非營利部門在台灣的發展特色，台北：巨流。謝文亮（2002），志工教育訓練與工作投入關係之研究，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。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。簡志文（1994），國家公園志願解說員制度建立之研究，私立文化大學觀光事業學系碩士論文。顏憲文（2005），國民小學學校志工工作滿意與組織承諾關係之研究，國立台南大學教育經營與管理研究所碩士論文。蘇癸玲（1998），鄉村學校義工參與動機、參與程度與學習成效之研究，國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文。

二、英文部分

Anonymous. (2000). How to Combat Employee Boredom. *American Printer*, 12, pp. 78-81. Bhuiyan, S. N., Al-Shammari, E. S., & Jefri, O. A. (1996). Organizational commitment, job satisfaction and job characteristics: an empirical study of expatriates in Saudi Arabia. *International Journal of Commerce and Management*, 6(3/4), pp. 54-80. Cheung, C., & Scherling, A. S. (1999). Job Satisfaction, Work Values, and Sex Differences in Taiwan's Organizations. *The Journal of Psychology*, 133, pp. 563-575. Dailey, H. (1986). Distributive and procedural justice as antecedents of job satisfaction and intent to turnover. *Human Relations*, 45, pp. 305-317. DeLeon, L., & Taher, W. (1996). Expectations and job satisfaction of local-government professionals. *American Review of Public Administration*, 26(4), pp. 401-416. Hackman, J. R., & Lawler, E. E. (1971). Employee Reactions to Job Characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55(3), pp. 45-52. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), pp. 159-170. Herzberg, F., & Kilbridge, M. D. (1940). *Work and the nature of man*. New York: World Publishing Co. Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper & Row. Kass, S. J., Vodanovich, S. J., & Callender, A. (2001). State-Trait Boredom: Relationship to Absenteeism, Tenure, and Job Satisfaction. *Journal of Business and Psychology*, 16(2), pp. 317-327. Locke, E. A. (1973) Satisfactors And Dissatisfactors Among White Collar and Blue Collar Employee. *Journal of Applied Psychology*, 58, pp. 67-76. Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Hand-books of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally. Poter, L. W. (1961). A study of perceived need satisfaction in bottom and middle management jobs. *Journal of Applied Psychology*, 45, pp 1-10. Reiner, D. M., & Zhao, J. (1999). The Determinants of Job Satisfaction Among United States Air Force Security Police. *Review of Public Personnel Administration*, sum, pp. 5-18. Robbins, S. P. (1983). *Organizational Behavior Concepts, Controversies, and Applications*. Eaglewood Cliffs, NJ: Prentice Hall International. Robbins, S. P. (1999). Layoff-survivor sickness: A missing topic in organizational behavior. *Journal of Management Education*, 23, pp. 31-42. Robbins, S. P. (2000). *Essentials of Organizational Behavior*: Prentice-Hall Inc. Rosenfeld JP. Demographics on vacation. *American Demographic*, 1986, 8(1), pp. 38-41. Roedel, R. R., & Nystrom, P. C. (1998). Nursing Jobs and Satisfaction. *Nursing Management*, 19, pp. 34-38. Seashore, S. E., & Taber, T. D. (1975). Job satisfaction and their correlations. *American Behavior & Scientists*, 18, pp. 346. Smith, P. C., Hulin, C. L., & Kendall, L. M. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally. Smith, P. C., Cranny, C. H., & Stone, E. F. (1993). *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. New York: Lexington. Schuler, R. S. (1998). *Managing Human Resource*. Ohio: South-Western College Publishing. Taylor, F. W. (1911). *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper & Row. Taylor, D. (1999). Managing Job Satisfaction, *Australian CPA*, 69, pp. 46-47. Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons. Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, B. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis Industrial Center, University of Minnesota. Yuan Ting (1997). Determinants of Job Satisfaction of Federal Government Employees. *Public Personnel Management*, 26(3), pp. 313-334.