

志工參與動機與工作滿足之研究 - 以桃園縣慈濟志工為例

王鳳美、陳月娥、汪睿祥

E-mail: 376099@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究以桃園縣慈濟志工為研究樣本對象，探討志工參與動機與工作滿足之關係。研究目的在於瞭解慈濟志工個人背景變項與志工參與動機及工作滿足之間的關聯性。本研究採自編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、信度分析、效度分析、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析及皮爾森積差相關分析等方法進行分析。研究發現，桃園縣慈濟志工有高度的參與動機與工作滿足。在慈濟志工個人背景變項中，有無宗教信仰對參與動機之「社會責任及機構特性」、「總參與動機」與對工作滿足之「內在滿足」、「總工作滿足」等構面有顯著差異，但在變項中的性別、年齡、職業、教育程度、婚姻狀況、個人平均月收入、志工年資等對參與動機與工作滿足各構面在統計上皆無顯著差異。慈濟志工的參與動機對工作滿足二者間呈現顯著正相關，即慈濟志工的參與動機愈高，則志工的工作滿足就愈高。最後，建議慈濟基金會應鼓勵退休人員和老年人將經驗及智慧傳承；與學校教育機關配合推廣服務學習課程；重視人力資源管理，徵求各階層社會人士的參與；定期舉辦教育訓練、提供自我成長的機會。

關鍵詞：慈濟志工、參與動機、工作滿足

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iv	致謝辭	iv
.....	v	內容目錄	vi	表目錄	vi
.....	viii	圖目錄	x	第一章 緒論	x
.....	1	第一節 第一節 研究背景	1	第二節 第二節 研究動機	1
.....	5	第三節 第三節 研究目的	8	第四節 第四節 重要名詞釋義	8
.....	8	第二章 文獻探討	11	第一節 第一節 志工的理論基礎及相關研究	11
.....	11	第二節 第二節 參與動機的理論基礎及相關研究	17	第三節 第三節 工作滿足的理論基礎及相關研究	17
.....	31	第四節 第四節 志工參與動機作滿足之相關研究	40	第三章 研究方法	40
.....	42	第一節 第一節 研究架構	42	第二節 第二節 操作性定義	42
.....	43	第三節 第三節 研究假設	46	第四節 第四節 研究工具	46
.....	47	第五節 第五節 研究對象與抽樣設計	52	第四章 研究結果分析	52
.....	58	第一節 第一節 樣本資料分析	58	第二節 第二節 不同背景變項之慈濟志工在參與動機上之差異分析	61
.....	61	第三節 第三節 不同背景變項之慈濟志工在工作滿足上之差異分析	71	第四節 第四節 慈濟志工參與動機作滿足之相關分析	80
.....	80	第五節 第五節 研究假設驗證	83	第五章 結論與建議	86
.....	86	第一節 第一節 結論	86	第二節 第二節 建議	86
.....	88	參考文獻	91	一、中文部分	91
.....	91	二、英文部分	101	附錄	101
.....	105	一、預試問卷	105	二、正式問卷	109

參考文獻

中華民國社區發展研究訓練中心(1995)，認識志願服務，訊育研究，34(2)，11-14。內政部統計處(2012)，內政統計年報 - 志願服務隊員〔線上資料〕，來源：<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm>。內政部統計處(2012)，社會福利志願服務志工，內政統計年報，2011，4-22。司徒達賢(1999)，非營利組織的經營與管理，臺北：天下。江明修(2005)，社會福利類志工成長訓練教材，臺北：內政部、中華民國志願服務協會共同編印。全國法規資料庫(2013)，志願服務法〔線上資料〕，來源：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050131> 吳明隆(2009)，SPSS 統計應用學習實務：問卷分析與應用統計，臺北：知城。吳清山、林天佑(2005)，工作滿意，教育研究月刊，136，160。吳靜吉(1994)，心理學，臺北：國立空中大學。吳瓊恩(2001)，行政學，臺北：三民，527、534。李明政(2003)，文化福利權 - 臺灣原住民族社會福利政策之研究，臺北：松慧。李聲吼(2001)，非營利組織志願工作人員參與動機、工作滿意度及組織承諾相關之研究，生活應用科技學刊，3(3)，325 - 346。李鍾元(1993)，建立文化機構義工制度的研究，臺北：行政院文化建設委員會。李麗美(2011)，大學圖書館志工參與動機與工作滿意之研究，國立中興大學圖書資訊學研究所碩士論文。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，私立東海大學公共事務研究所碩士論文。林秀

英(2004), 婦女參與志願服務動機與工作滿足之研究 - 以花蓮縣祥和計畫志工為例, 國立臺灣師範大學人類發展與家庭研究所碩士論文。

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。

林勝義(2001), 服務學習指導手冊, 臺北:行政院青年輔導委員會。

林勝義(2006), 志願服務與志工管理:做快樂的志工及管理者, 臺北:五南。

林萬億、林振春(1993), 現行公務機關義工人力運用情形之探討, 臺北:行政院研究發展考核委員會。

林寶珠(2007), 臺北縣區域社會福利服務中心志工參與志願服務動機與工作滿意度之研究, 國立臺灣師範大學社會教育與文化行政研究所碩士論文。

社會大學(1993), 全國義工(志工)調查, 臺北:財團法人社會大學文教基金會民意調查中心。

佛教慈濟基金會(2010), 大愛灑人間, 臺北:慈濟人文志業中心。

邱汝娜、王?蘭(2003), 從志願服務談社會關懷之實踐, T&D飛訊, 12, 3。

邱浩政(2012), 量化研究與統計分析, 臺北:五南。

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。

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, 臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所碩士論文。

香港義務工作發展局(2010), 明報專訊[線上資料], 來源:
<http://ngohk.blogspot.tw/2010/05/8700.html>。

姚腳騰(2009), 志願服務國際現況與趨勢—以英、美為例〔線上資料〕, 來源:
<http://tw.myblog.yahoo.com/jw!jPJ0f1SGE1mL4EyCY8oucUbPRQ--/article?mid=1252>。

孫本初、簡秀昭(1998), 公部門之志工管理(上), 人事月刊, (26), 11-25。

高以緯(2004), 臺北縣高中生參與志願服務動機與滿足感相關之研究, 中華文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文。

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, 國立臺南藝術學院博物館學研究所碩士論文。

徐淑靜(2006), 慈濟基金會社區志工管理之研究 - 以桃園縣為例, 私立元智大學資訊社會學研究所碩士論文。

翁千惠(2010), 高雄區慈濟志工參與動機與幸福感之相關研究, 國立高雄師範大學教育學系研究所碩士論文。

翁招玉(2010), 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學系博士論文。

馬慧君(1998), 志願服務工作者參與類型之初探 - 以埔里五個團體的志工為例, 社會政策與社會工作學刊, 2(1), 157-194。

陳祖為(2010), 明報專訊〔線上資料〕, 來源:
<http://ngohk.blogspot.tw/2010/05/8700.html>。

張月芬(2004), 家庭教育中心志工參與動機、內外控信念與其組織承諾之研究, 國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文。

張春興(2005), 現代心理學, 臺北:東華。

張春興(2006), 張氏心理學辭典, 臺北:東華。

張英陣(1995), 第三部門與社會福利分析, 社會福利政策策略原則分析研討會。

張英陣(2006), 志願服務的發展趨勢, 研習論壇月刊, 8, 1-8。

張政興(2010), 探討林務局解說志工參與自然中心環境教育工作之動機與滿意度, 國立臺中教育大學環境教育研究所碩士論文。

張振山(2005), 組織文化和領導風格對組織承諾、工作滿足與工作行為之影響 - 以雲林縣政府地政機關為例, 私立南華大學管理科學研究所碩士論文。

張麗雲(2012), 台中市大學校院環保志工參與動機、工作滿足與組織承諾相關之研究, 私立逢甲大學公共政策研究所碩士論文。

教育部(2006), 「邁向高齡社會老人教育政策」白皮書, 臺北:教育部。

教育部(2009), 99至102年度中程施政計畫, 臺北:教育部。

教育部(2011), 教育部施政理念與業務概況報告, 臺北:教育部。

教育部(2012), 十二年國民基本教育免試入學超額比序「多元學習表現」採計原則〔線上資料〕, 來源: <http://12basic.edu.tw/Detail.php?LevelNo=701>。

許士軍(1995), 管理學, 臺北:東華。

許昌隆(2004), 組織簡簡知覺對員工工作投入與工作滿足之影響 - 以訓練移轉成效為干擾變項, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

許維芳、盧堅富(2007), 自然保育解說志工參與動機、工作滿足與離職傾向關係之研究, 2007年中華觀光管理學會暨臺灣休閒遊憩學會聯合學術研討會及第七屆觀光休閒暨餐旅產業永續經營學術研討會論文集。

郭淑卿(2006), 文化機構志工參與動機、工作滿足與持續服務意願關係之研究--以高雄市立圖書館為例, 國立中山大學教育研究所碩士論文。

郭雅惠(2007), 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。

陳金貴(2003), 志願服務的內涵, 人事月刊, 36(5), 6-14。

陳定銘(2003), 志工之資訊應用, 載於江明修(主編), 志工管理, 臺北:智勝。

陳武雄(2004), 志願服務理論與實務, 臺北:揚智文化。

陳泰元(2003), 國人參與志願服務之決定性因素, 私立南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。

陳清美(2005), 影響高齡者參與非正規學習活動之因素, 載於中華民國成人及終身教育學會(主編), 非正規學習, 臺北:師大書苑。

陳靜萱(2008), 志工參與動機, 社會支持與工作滿意關係之研究 - 以慈濟基金會志工為例, 私立大葉大學人力資源暨公共關係學系研究所碩士論文。

陳馨馨(2002), 志願服務的發展趨勢〔線上資料〕, 來源: <http://www.nmns.edu.tw/volunteer/attach/share12.doc>。

陸光(1994), 我國志願服務推展之過去、現在及未來, 社區發展季刊, 65, 4-10。

陸洛(1998), 中國人幸福感之內涵、測量及相關因素探討, 國科會研究彙刊, 8(1), 115-137。

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學系研究所碩士論文。

曾華源、曾騰光(2003), 志願服務概論, 臺北:揚智文化。

曾騰光(1994), 大學生對志願工作特質的認知和參與意願之研究, 東海學報, 35, 151-172。

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。

慈濟全球資訊網(2012), 志工招募〔線上資料〕, 來源:
http://www.tzuchi.org.tw/index.php?option=com_content&view=article&id=232&Itemid=284&lang=zh 慈濟全球資訊網(2012), 認識證嚴上人〔線上資料〕, 來源:
http://www.tzuchi.org.tw/index.php?option=com_content&view=article&id=96%3Aabout-master&catid=58%3Amaster-scribe-related&Itemid=181&lang=zh 慈濟全球資訊網(2012), 慈濟志業〔線上資料〕, 來源: <http://www.tzuchi.org.tw/> 楊雅雲(2011), 非營利組織志工參與動機、組織承諾與工作滿足感之研究 - 以新竹縣慈濟志工為例, 私立明新科技大學企業管理研究所碩士論文。

廖真緻(2009), 慈濟志工訪視關懷之社工專業探討, 私立東海大學社會工作學系研究所碩士論文。

臺北市社區暨志願服務推廣中心(2009), 志工參與關鍵報告〔線上資料〕, 來源: http://www.cv101.org.tw/tips-and-advice_detail.asp?tips_id=653 劉小玉(2012), 工作設計與工作滿足關聯性之研究 - 以桃園縣國小志工為例, 私立大葉大學人力資源暨公共關係學系研究所碩士論文。

劉翠芬(2005), 大專生參與校園志願服務的動機與組織承諾之研究 - 以大專院校諮商中心志工為例, 私立東吳大學社會學系研究所碩士論文。

劉銀美(2009), 志工參與動機與工作滿意之探討 - 以慈濟臺中分會為例, 私立逢甲大學公共政策研究所碩士論文。

蔡佳螢、鄭善明(2008), 安寧療護志願服務人員參與動機和工作滿足之研究, 臺灣健康照顧研究學刊, 4, 25-52。

蔡漢賢(2008), 國際志工年與我國志願服務 - 助人榮、服務樂的推行與開拓, 社區發展季刊, 123, 201-211。

蔡漢賢主編(1990), 社會工作辭典, 臺北:內政部社區發展雜誌社。

賴兩陽(2002), 志願服務基礎訓練教材, 臺北:內政

部。賴玫鳳(2003), 家庭主婦志工參與動機、督導關係與組織承諾之相關研究, 私立東海大學社會工作學系碩士論文。謝侑達(2011), 參與動機、工作滿足與組織承諾相關之研究 - 以中部縣儲蓄互助社志願服務者為例, 私立逢甲大學合作經濟學系?究所碩士論文。瞿海源(1991), 社會心理學新論, 臺北:巨流圖書。

二、英文部分 Billis, D., & Harris, M. (1996). *Voluntary Agencies: Challenges of Organization and Management*. London: MacMillan. Black, B. & Jirovic, R. L. (1999). Age Differences in Volunteer Participation. *Journal of Volunteer Administration*, 17(2), 38. Brayfield, A. H. & Rothe, H. F.(1951). An Index of Job Satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311. Briggs, D. L., Gridron, B., & Deen, M. Y. (1982). On Satisfying the Volunteer and the Paid Employee: Any Difference? *Volunteer Administration*, 14, 1-14. Bruyere, B. & Rappe, S. (2007). Identifying the motivations of environmental volunteers. *Journal of Environmental Planning and Management*, 50(4),503-516. Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J.A., & Miene, P. K. (1998).Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*,74(6), 1516-1530. Dailey, R. C. (1986). Understanding Organizational Commitment for Volunteers: Empirical and Managerial Implications. *Journal of Volunteer Administration*, 1, 4. Fisher, J. C., & Cole, K. M. (1993). *Leadership and Management of Volunteer Programs*. San Francisco: Jossey-Bass. Francies, G. R. (1983). The Volunteer Needs Profile: A Tool for Reducing Turnover. *Journal of Volunteer Administration*. 1(4), 17-33. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L.(2006). *Multivariate Data Analysis (6th ed.)*. New Jersey: Prentice-Hall. Henderson, K. A. (1983). The Motivation of Men and Women in Volunteering. *Journal of Volunteer Administration*. 1(3), 20-24. Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper & Row. Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (1987). *Education Administration: Theory, Research and Practice*. New York: Random House. Kaiser, H. F. (1960). The application of electronic computers to factor analysis. *Educational and Psychological Measurement*, 20, 141-151. King, K. N. & Lynch, C. V. (1998). The Motivation of Volunteers inThe Nature Conservancy-Ohio Chapter, a Nonprofit Environmental Organization. *Journal of Volunteer Administration*, 16(2), 5-11. Morrow-Howell, N., & Muim, A. (1987). Elderly volunteers: Reasons for initiating and terminating service. *Journal of Gerontological Social Work*, 13, 21-34. Poter, L. W. (1961). A study of perceived need satisfaction in bottom and middle management jobs. *Journal of Applied Psychology*, 45, 1-10. Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior(9th edition)*. Upper SaddleRiver, NJ: Prentice-Hall Inc. Schmittler-Sofka, C. J. (1992). *Widowed Persons Service Volunteers: An Exploration of Demographic Characteristic and Predictors of Motivation to Serve*. A Dissertation Presented to the Graduate School of Arts and Sciences of Washington University, 34. Schram, R. (1985). *Motivation Volunteers: How the Rewards of Unpaidwork Can Meet People ' s Needs*. Vancouver: Volunteer Publication. Smith, P. C., Hulin, C. L., & Kendall, L. M. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*.Chicago: Rand McNally. Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Thousand Oaks, CA: SAGE. Stebbins, A. R. Graham, M. E. (2004). *Volunteering as leisure /leisure as volunteering: An International Assessment*. Cambridge, MA: CAB. Steers, R. M. & Porter, L. W. (1991). *Motivation and Work Behavior*. Singapore: McGraw-Hill. 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. Wilson, J., (2000). Volunteering. *Annual Reviews of Sociology*, 26,215-240.