

# 女性保健志工人格特質、組織承諾與神馳經驗關係之探討-以彰化縣市為例

林淑芬 著、吳淑女

E-mail: 9226410@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究採用問卷調查法，以彰化縣市醫院和衛生(局)所397位女性保健志工為研究對象，探討女性保健志工人口統計變項、服務行為及其人格特質、組織承諾與神馳經驗間的關係。資料分析方法包括描述性統計、t檢定、單因子變異數分析、Pearson相關分析。茲將分析結果摘述如下：一、基本資料方面：受試者特徵為已婚、家庭主婦、高中(職)、道教、子女數三人、平均年齡44.47歲；平均服務年資3.38年、服務機構數1個、每月平均服務時數18.71小時、主要動機為「獲得自我成長」、對教育訓練多數表示「滿意」。二、假設驗證發現：1.年齡與神馳經驗中「服務即目的」、「專注力」、「忘我」及組織承諾之「留任承諾」、「目標與價值承諾」等因素呈顯著負相關。2.「已婚」者在神馳經驗之「服務即目的」、「專注力」因素體驗上較「未婚」者高。3.參與動機為「獲得自我成長」者，在「努力承諾」的程度上較「做好事積陰德」者高。4.服務機構數、教育訓練滿意度與神馳經驗、組織承諾均存在顯著正相關。5.愈傾向A型人格者，其神馳經驗中「肯定自我效能」、「勝任感」的體驗也愈高；愈傾向B型人格者，其「留任承諾」、「努力承諾」的承諾程度也愈高。6.神馳經驗中之「肯定自我效能」、「服務即目的」、「專注力」、「忘我」、「勝任感」等因素與組織承諾之「價值承諾」、「努力承諾」因素呈正相關。

關鍵詞：保健志工；人格特質；組織承諾；神馳經驗

## 目錄

封面內頁 簽名頁 授權書 iii 中文摘要 v 英文摘要 vii 誌謝 ix 目錄 xi 圖目錄 xii 表目錄 xiii 第一章 緒論 第一節 研究背景與動機 1 第二節 研究問題 3 第三節 研究範圍及對象 3 第四節 研究限制 4 第二章 文獻探討 第一節 志願服務 5 第二節 神馳理論 17 第三節 人格特質 28 第四節 組織承諾 31 第三章 研究方法 第一節 研究架構 37 第二節 研究工具 37 第三節 重要名詞定義 42 第四節 抽樣設計 44 第五節 資料分析方法 45 第四章 研究結果與分析 第一節 志工基本特性與服務行為之描述 48 第二節 量表信度及因素之分析 55 第三節 假設驗證之結果 63 第五章 結論與建議 第一節 研究結論摘要 90 第二節 討論與建議 95 參考文獻 一、中文部分 103 二、英文部分 110 附錄一 114 附錄二 116 附錄三 121

## 參考文獻

一、中文部份 (一) 書籍、期刊、學位論文 1.台灣省政府社會處。(1988)。志願服務工作手冊。南投:台灣省政府社會處。 2.行政院主計處。(2000)。中華民國八十八年台灣地區社會發展趨勢調查暨社會參與延伸調查報告。 3.行政院衛生署。(1995)。台灣地區公共衛生發展史照片選集。 4.彰化縣衛生局。(2002)。彰化縣社區保健志工支持系統實施計劃。 5.尹衍樑。(1989)。組織變革策略對組織承諾之影響研究 以潤泰工業股份有限公司電腦化為例。台北:台灣經濟研究所。 6.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。靜宜大學管理科學研究所碩士論文。 7.毛國楠。(1996)。從神馳經驗談如何激勵青少年的內在動機。中等教育,第47卷,第4期,頁11-15。 8.王秉鈞譯。(1995)。(Stephen P. Robbins原著)。管理學。台北:華泰書局。 9.王惠元。(2000)。公領域中女性傳統家庭角色的影響與再複製 以參與社區發展協會女性為例。台灣大學社會學研究所碩士論文。 10.王靜惠。(1998)。網路瀏覽涉入與流暢經驗之相關探討。中正大學企業管理研究所碩士論文。 11.王麗容。(1992)。婦女參與志願服務工作模式研究。台北:台北市政府社會局。 12.江綺雯。(2001)。立「志願服務法」推動「志工台灣」接軌全球。國際志工協會第十六屆世界年會成果報告。 13.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。 14.呂勝瑛。(1985)。工作壓力的實證研究。政大教育與心理研究,第8期,頁157-190。 15.余嬪。(1999)。成人自學手冊休閒有喜。高雄:復文。 16.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。 17.吳秉恩。(1993)。組織行為學。台北:華泰。 18.吳昱靜。(1999)。人力資源策略對志願服務工作者組織承諾之影響 以台中市青少年福利機構為例。靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文。 19.林宛瑩。(1995)。文化中心義工組織承諾及其相關因素之研究。國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文。 20.林美珠。(1993)。家庭主婦參與志願服務對家庭關係之影響。東海大學社會工作研究所碩士論文。 21.林勝義。(2001)。服務學習指導手冊。台北:行政院青年輔導委員會。 22.林鑫琪。(1994)。「文化中心主任領導型態與成員組織承諾之關係」,台灣師範大學社會教育研究所碩士論文。 23.林懿中。(1990)。個人特質、工作壓力與工作滿足、工作績效、離職傾向之相關研究 以證券公司營業員為例。東海大學企業管理研究所碩士論文。 24.邱信惠。(1994)。工作特性、人格特質型態、角色壓力與工作壓力與工作滿足、離職傾向之關係研究。國立中興大學企業管理研究所碩士論文。 25.邱皓政。(2000)。社會與行為科學的量化研究與統計分析。台北:五南圖書。 26.洪英正、錢玉芬。(1996)。工作投入在工作環境變項、工作者之A型人格及相關工作行為間的中介角色之探討 LISREL模式分析。政大學報,第72期(下),頁299-329。 27.涂淑芳譯。(1996)

。(G. Bammel & L. L. Burrus-Bammel原著)。休閒與人類行為。台北:桂冠圖書。28.施嬌娟。(1984)。志願服務人員工作動機與工作滿足之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。29..馬慧君。(1997)。志願服務工作者參與類型之初探 以埔里鎮五個團體志工為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。30..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,第65期,頁4-10。31.康箏譯。(2000)。(Geoffrey Godbey原著)。你生命中的休閒。雲南人民出版社。32.張定綺譯。(1993)。(Mihaly Csikszentmihalyi原著)。快樂從心開始。台北:天下出版社。33.張紹勳、林秀娟。(1998)。SPSS For Windows統計分析 初等統計與高等統計(上、下冊)。台北:松崗電腦圖書。34.張德聰。(1996)。志願服務助人者之態度與精神。台北:台北市社教館。35.梁慧雯。(1999)。老人居家服務志工持續參與服務因素之探討 以祥合計畫為例。東海大學社會工作研究所碩士論文。36.莊宜佳。(2001)。影響台北市社區健康營造志工推行健康促進活動成效相關因素之探討。台北醫學院護理學研究所碩士論文。37.陳秀娟譯。(1998)。(Mihaly Csikszentmihalyi原著)。生命的心流 追求忘我專注的圓融生活。台北:天下出版社。38.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,第78期,頁5-13。39.陳金貴。(1994)。美國非營利組織人力資源管理。台北:瑞興圖書。40.陳孟修、林麗芬。(2001)。個人特徵、人格特質與員工工作生活品質對組織承諾的影響之研究。企銀季刊,第24卷,第5期,頁63-77。41.陳儀珊。(1988)。婦女志願工作者之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。42.陳馨馨。(1998)。推動志願服務於公共部門與農業推廣體系之分析。社區發展季刊,第81期,頁270-281。43.陳慶峰。(2001)。從心流理論探討線上遊戲參與者之網路使用行為。南華大學資訊管理研究所碩士論文。44.黃立文。(1998)。網路使用的快感與神迷 遊戲理論與網路瀏覽行為之初探。台灣學術網路一九九八研討會論文。高雄:中山大學。45.黃明慧。(1987)。志願服務機構組織環境與志願工作者工作滿足之研究 以張老師為例。東海大學社會工作研究所碩士論文。46.黃英忠、余德成、林營松。(1995)。組織氣候、工作特性、人格特質、家庭因素、領導行為與組織承諾間關係之研究 以楠梓加工出口區員工為例。人力資源學報,第5期,頁15-38。47.黃蒂。(1988)。生命線志願工作人員工作價值與工作滿足之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。48.黃翠蓮。(1992)。公務機關志願工作人員參與動機、領導型式與組織承諾關係之研究 以台北市政府志工為例。輔仁大學管理學研究所碩士論文。49.黃雅真。(1995)。研究發展人員之人格特質、工作價值觀與報酬類型關係之研究。東海大學企業管理研究所碩士論文。50.黃瓊慧。(2000)。從沉浸(flow)理論探討台灣大專學生之網路使用行為。交通大學傳播研究所碩士論文。51.曾華源、鄭讚源、陳政智。(1998)。志願服務工作發展趨向 以祥和計畫志願服務推動為基礎。台北:內政部社會司。52.曾騰光。(1996)。志願工作機構之人力資源管理策略對志願工作者組織承諾影響之研究 以救國團為例。台北:張老師文化。53.楊蓓。(1989)。婦女參與志願服務之動力過程。法商學報,第26期,頁165-183。54.榮泰生。(1998)。行銷研究。台北:五南圖書。55.劉宗馨。(1989)。家庭主婦從事志願服務對自我概念的影響。東吳大學社會學研究所碩士論文。56.劉明翠。(1992)。志願服務人員組織承諾相關因素之探討。東吳大學社會學研究所碩士論文。57.鄭惠美。(2001)。應用自我導向學習策略培養社區志工 以台北市雙溪鄉社區健康營造中心為例。護理雜誌,第48期,頁43-48。58.盧淵源 陳孟修。(1999)。員工工作生活品質與人格特質對服務態度與工作績效的影響之研究。商學學報,第7期,頁365-392。59.鍾利敏。(1999)。管理者之人格特質、工作滿足與組織承諾相關性之研究。東華大學國際企業管理研究所。60.蕭?伶。(1998)。基層保健醫療的原則。社區衛生護理學。台北:偉華出版社。61.蕭秀玲。(1984)。志願人員對社區服務工作之認知及滿足感研究。東吳大學社會學研究所碩士論文。62.蕭靜宜。(1999)。護理人員工作特徵、角色壓力、人格特質對組織與專業承諾之影響。東海大學企業管理研究所碩士論文。63.聶喬齡。(2000)。心理技能、運動表現與流暢經驗關係之研究。國立體育學院體育研究所碩士論文。64.蘇信如。(1985)。志願服務組織運作之研究。臺灣大學社會研究所碩士論文。65.嚴幸文。(1993)。醫院志願服務人員人格特質和工作滿意度之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。(二)其他 1.梁欣怡。(2001, 12, 6)。志願服務普世主流價值觀,民生報,第10版。2.施建羣。(2002, 8, 13)。志工“新世紀的資產”。行政院青輔會。網址:192.192.16.72/nyc 04。二、英文部份 1. Bammel, G., & Burrus-Bammel, L. L. (1992). Leisure and human behavior (2nd ed). Dubuque, IA: William C. Brown. 2. Chen, H., Wigand, T. R., & Nilan, S. M. (1999). Optimal experience of web activities. Computers in Human Behavior, 15(5), 585-608. 3. Clarke, G. S., & Haworth, T. J. (1994). "Flow" experience in the lives of sixth-form college students. British Journal of Psychology, 85, 511-523. 4. Csikszentmihalyi, M. (1975). Beyond boredom and anxiety. San Francisco: Jossey-Bass. 5. Csikszentmihalyi, M. (1990). Flow: The psychology of optimal experience. New York: Harper & Row. 6. Csikszentmihalyi, M., & LeFevre J. (1989). Optimal experience in work and leisure. Journal of Personality and Social Psychology, 56(5), 815-822. 7. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). Intrinsic motivation and self-determination in human behavior. New York: Plenum Press. 8. Ellis, G. D., Voelkl, J. D., & Morris, C. (1994). Measurement and analysis issues with explanation of variance in daily experience using the flow model. Journal of Leisure Research, 26(4), 337-356. 9. Friedman, M., & Rosenman, R. H. (1959). Association of specific overt behavior patterns with blood and cardiovascular findings. Journal of the American Medical Association, 169, 1286-1296. 10. Frost, T. F., & Wilson, H. G. (1983). Effect of locus of control and A/B personality type on job satisfaction within the health care field. Psychological Report, 53, 399-405. 11. Gatley, D., & Duda, J. (1997). Psychological antecedents of the frequency and intensity of flow in golfers. International Journal of Sport Psychology, 28, 309-322. 12. Ghani, J. A., & Deshpande, S. P. (1994). Task characteristics and the experience of optimal flow in human-computer interaction. Journal of Psychology, 128(4), 381-391. 13. Jackson, S. A. (1995). Factors influencing the occurrence of flow state in elite athletes. Journal of Applied Sport Psychology, 7, 138-166. 14. Jackson, S. A., & Csikszentmihalyi, M. (1999). Flow in sport. Champaign, IL: Human Kinetic. 15. Jackson, S. A., & Marsh, H. W. (1996). Development and validation of a scale to measure optimal experience: The Flow State Scale. Journal of Sport & Exercise Psychology, 18, 17-35. 16. Jackson, S. A., & Marsh, H. W. (1998). Psychology correlates of flow in sport. Journal of Sport & Exercise Psychology, 20, 358-378. 17. Jackson, S. A., & Roberts, G. C. (1992). Positive performance states of athletes: Toward a conceptual understanding of peak performance. The Sport Psychologies, 6(2), 156-171. 18. Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of antecedents, correlation and consequences of organizational commitment. Psychological Bulletin, 108, 171-194. 19. Meltzer, P., & Feder, H. (1996). Go with the flow. Law Practice Management, 22(7), 50-54. 20. Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to

organizations and occupations: Extension and test of a three- component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551. 21. Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1982). *Employee- organization linkage*. New York: Academic Press. 22. Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247. 23. Novak, P. T., & Hoffman, L. D. (1997). Measuring the flow experience among web users. Interval Research Corporation, July 31. 24. Novak, P. T., & Hoffman, L. D., & Yung, Y. F. (1999). Measuring the flow construct in online environments: A structural modeling approach. Unpublished manuscript. 25. Pelletier, L. G., Fortier, M. S., Valler, R. J., Tuson, K. M., Briere, M. N., & Blais, M. R. (1995). Toward a new measurement of intrinsic motivation, extrinsic motivation and motivation in sport: The Sport Motivation Scale (SMS). *Journal of Sport & Exercise Psychology*, 17, 35-53. 25. Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56. 26. Trettin, L., & Musham, C. (2000). Using focus groups to design a community health program: What roles should volunteers play? *Journal of Health Care for the Poor and Underserved*, 11(4), 444-455. 27. Trevino, L. K., & Webster, J. (1992). Flow in computer-mediated communication. *Communication Research*, 19(5), 539-573. 28. Webster, J., Trevino, L. K., & Ryan, L. (1993). The dimensionality and correlates of flow in human-computer interactions. *Computers in Human Behavior*, 9(4), 411-426.