

志願解說人員參與動機、組織承諾與神馳體驗間關係之探討

黃美琪、吳淑女

E-mail: 9421107@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究以探討志願解說人員參與動機、組織承諾與神馳體驗關係為研究主題。以立意及便利方式選取13所有志願解說人員之相關機構進行問卷發放。共計發放600份，回收有效樣本415份，有效回收率達69.2%。並以獨立樣本t檢定、單因子變異數及Pearson積差相關分析等統計方法進行資料分析。主要研究結果如下：一、志願解說人員之性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業及每月家庭收入不同，在其參與動機上有顯著差異。二、志願解說人員之性別、年齡、婚姻狀況、教育程度及職業，在其組織承諾上有顯著差異。三、志願解說人員之年齡、婚姻狀況、教育程度及職業不同，在其神馳體驗上有顯著差異。四、志願解說人員之服務特性不同，在其參與動機上有顯著差異。五、志願解說人員之服務特性不同，在其組織承諾上有顯著差異。六、志願解說人員之服務特性不同，在其神馳體驗上有顯著差異。七、志願解說人員參與動機與組織承諾間有顯著正相關。八、志願解說人員參與動機與神馳體驗間有顯著正相關。九、志願解說人員組織承諾與神馳體驗間有顯著正相關。最後就研究結果進行綜合討論，並提出具體建議以作為相關單位及未來研究者之參考。

關鍵詞：志願解說人員、參與動機、組織承諾、神馳體驗

目錄

目錄封面內頁	簽名頁	博碩士論文授權書	iv
中文摘要	v	英文摘要	vi
誌謝	viii	目錄	ix
圖目錄	xi	表目錄	xii
第一章 緒論	1	第一節 研究動機	1
第二節 研究問題	5	第三節 名詞解釋	5
第四節 研究對象與範圍	6	第五節 研究限制	7
第二章 文獻探討	8	第一節 志願服務	8
第二節 參與動機	12	第三節 組織承諾	19
第四節 神馳體驗	23	第三章 研究方法	28
第一節 研究架構	28	第二節 研究假設	29
第三節 抽樣方法	29	第四節 問卷設計	30
第五節 預試與正式調查	34	第六節 資料分析	35
第四章 研究結果	37	第一節 單變項特性之描述	37
第二節 假設驗證	45	第五章 結論與建議	70
第一節 結果摘要	70	第二節 綜合討論	74
第三節 建議	80	參考文獻	82
一、中文部分	82	二、英文部分	86
附錄A：問卷	92	附錄B：附表	96
圖目錄	圖3-1 研究架構圖	28	表目錄
表3.1 研究假設與驗證方法整理表	36	表4.1-1 參與動機之平均值與信度分析	38
表4.1-2 組織承諾之平均值與信度分析	39	表4.1-3 神馳體驗之平均值與信度分析	40
表4.1-4 志工個人特性之次數分配表	42	表4.1-5 志工服務特性之次數分配表	44
表4.1-5 志工服務特性之次數分配表(續)	45	表4.2-1 不同性別、婚姻狀況、年齡者在參與動機之差異檢定表	47
表4.2-2 不同教育程度者在參與動機之差異檢定表	48	表4.2-3 不同職業者在參與動機之差異檢定表	50
表4.2-4 不同每月家庭收入者在參與動機之差異檢定表	51	表4.2-5 不同解說環境者在參與動機之差異檢定表	52
表4.2-6 服務年資、對機構福利、對志工訓練之滿意度及推薦意願與參與動機之關係表	53	表4.2-7 不同性別、婚姻狀況者在組織承諾之差異檢定表	54
表4.2-8 不同年齡、教育程度者在組織承諾之差異檢定表	55	表4.2-9 不同職業、每月家庭收入者在組織承諾之差異檢定表	57
表4.2-10 不同解說環境者在組織承諾之差異檢定表	58	表4.2-11 服務年資、對機構福利、對志工訓練之滿意度及推薦意願與組織承諾之關係表	58
表4.2-12 不同性別、婚姻狀況者在神馳體驗之差異檢定表	60	表4.2-13 不同年齡者在神馳體驗之差異檢定表	61
表4.2-14 不同教育程度者在神馳體驗之差異檢定表	62	表4.2-15 不同職業者在神馳體驗之差異檢定表	64
表4.2-16 不同每月家庭收入者在神馳體驗之差異檢定表	65	表4.2-17 不同解說環境者在神馳體驗之差異檢定表	66
表4.2-18 服務年資、對機構福利、對志工訓練之滿意度及推薦意願與神馳體驗之關係表	67	表4.2-19 參與動機與組織承諾之關係表	68
表4.2-20 參與動機與神馳體驗之關係表	68	表4.2-21 組織承諾與神馳體驗之關係表	69
表5.1-1 研究假設驗證結果摘要表	72	表5.1-1 研究假設驗證結果摘要表(續)	73

參考文獻

- 一、中文部分 (一)期刊、博碩士論文與專書 1.交通部觀光局。(2001)。九十年國人旅遊狀況調查報告。2.丁志成。(2002)。線上和電腦遊戲玩家參與行為之探討。高雄第一科技大學行銷與流通管理研究所碩士論文。3.毛國楠。(1996)。從神馳體驗談如何激勵青少年的內發動機。中等教育, 47(4), 11-15。4.王靜惠。(1998)。網路瀏覽涉入與流暢經驗之相關探討。國立中正大學企業管理研究所碩士論文。5.石淑惠。(1997)。公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究。私立淡江大學教育科技研究所碩士論文。6.吳淑鈺。(1999)。太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意之研究。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。7.李天賞、杜金璋。(1991)。組織承諾的概念與測量。交大管理學報, 11(1), 51-74。8.李如婷。(2003)。個人捐贈行為及其影響因素之探討 - 以嘉義地區為例。國立中正大學社會福利研究所碩士論文。9.林佩穎。(1999)。義工參與動機、工作特性、工作滿意與離職傾向關係之研究:以表演藝術團體為例。

國立中山大學企業管理研究所碩士論文。10.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。11.林淑芬。(2002)。女性保健志工人格特質、組織承諾與神體驗關係之探討:以彰化縣市為例。私立大葉大學休閒事業管理學系碩士論文。12.徐立德。(1996)。政府領航、人人參與 談擴大運用志工參與公共事務。人事月刊, 22(3), 12-15。13.涂淑芳譯。(1996)。休閒與人類行為。(G. Bammel & L. L. Burrus-Bammel 原著)。台北:桂冠圖書。14.張月芬。(2003)。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。15.張定琦譯。(1993)。快樂,從心開始。(M. Csikszentmihalyi原著)。台北:天下。16.張春興。(1996)。教育心理學 三化取向的理論與實踐。台北:東華。17.張詩悌。(1997)。板橋林家花園解說效果之探討。戶外遊憩研究, 10(2), 31-48。18.張德儀。(1998)。WWW使用者之瀏覽行為與心理探究。國立中正大學企業管理研究所碩士論文。19.莊雅雯。(2004)。活動志願工作者人格特質、參與動機與神馳體驗關係之探討。私立大葉大學休閒事業管理學系碩士論文。20.陳彰儀。(1995)。組織心理學。台北:心理。21.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。私立南華大學資訊管理研究所碩士論文。22.曾華源、曾騰光。(2003)。志願服務概論。台北:揚智文化。23.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。24.黃翠蓮。(1999)。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。私立輔仁大學管理學研究所碩士論文。25.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。國立交通大學傳播研究所碩士論文。26.楊婷婷。(1996)。解說摺頁解說效果之探討-以台北市立動物園大鳥籠例。國立台灣大學園藝研究所碩士論文。27.董世良。(1998)。福山植物園解說員解說效果的探討。國立台灣大學森林學研究所碩士論文。28.趙文祺。(2004)。體驗教育活動參與者內在動機、活動投入程度與神馳體驗關係之探討。私立大葉大學休閒事業管理學系碩士論文。29.蔡秋月。(2001)。護理人員組織承諾、工作滿足與組織公民行為之研究 以台灣南部醫療機構為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。30.蔡啟源。(1995)。台灣地區高齡志工及協助高齡者工作模式之研究。台北:雙葉書廊。31.鄭美女。(2003)。公立博物館解說人員專業能力指標之建構。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。32.賴玫鳳。(2002)。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研究所碩士論文。33.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。34.簡秀昭、孫本初。(1998)。公部門志工管理(下), 人事月刊, 26(4), 22-27。35.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。(二)網路 1.內政部統計資訊服務網。(2005, 01, 10)。臺閩地區社會福利志願服務志工。 <http://www.moi.gov.tw/stat/year/y04.22.xls> 2.交通部觀光局。(2005, 01, 10)。九十一年國人旅遊狀況調查報告。 <http://202.39.225.136/statistics/File/200212/91國人中摘.htm> 3.交通部觀光局。(2005, 01, 10)。九十二年國人旅遊狀況調查報告。 <http://202.39.225.136/statistics/File/200312/92國人中摘.htm> 4.行政院主計處第三局。(2004, 7, 14)。九十二年社會指標統計。 <http://www.dgbas.gov.tw/dgbas03/bs2/93chy/catalog2.htm> 5.蔡秉燁、蘇俊鴻。(2001, 12, 16)。策略人力資源管理之彈性福利制度分析。產業論壇。 <http://www.if.ritri.org.tw/content03/01if34e.htm> 二、英文部分 1.Bammel, G. & Burrus-Bammel, L. L. (1992). Leisure and human behavior. William. C. Brown Publishers. 2.Becker, G. S. (1964). Human Capital. New York: National Bureau of Economic Research. 3.Burlingame, D. F (1998). Altruism and philanthropy: Definitional Issues. A paper published by Indiana University Center on Philanthropy. 4.Clary, E. G. & Snyder, M. (1991). A functional analysis of altruism and prosocial behavior: The case of volunteerism. Review of Personality and Social Psychology, 12. Newbury Park CA: Sage. 5.Clary, E. G., & Snyder, M. (1999). The motivations to volunteer: Theoretical and practical considerations. Current Directions in Psychological Science, 8(5), 156-159. 6.Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. Journal of Personality and Social Psychology, 74, 1516-1530. 7.Cole, D. L. (2004). Recruiting volunteers from Diverse Communities: Motivational factor. NJ: Rutgers Cooperative Extension. 8.Csikszentmihalyi, M. (1975). Beyond boredom and anxiety. San Francisco: Jossey-Bass. 9.Csikszentmihalyi, M. (1990). Flow: The psychology of optimal experience. New York: Harper & Row. 10.Csikszentmihalyi, M. (1993). The evolving self. New York: Harper & Row. 11.Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research. Reading, MA: Addison-Wesley. 12.Frank, R. (1996). Motivation, cognition, and charitable giving. In J. B. Schneewind (Ed.), Giving: Western ideas of philanthropy (pp. 130-152). Bloomington: Indiana University Press. 13.Gilligan, C. (1982). In a different voice. Cambridge, MA: Harvard University Press. 14.Goode, W. J. (1960). A theory of role strain. American Sociological Review, 25, 483-496. 15.Gunter, B. G. (1987). The leisure experience: Selected properties. Journal of Leisure Research, 19, 115-130. 16.Hammit, W. E. (1980). Outdoor recreation: Is it a multi-phase experience? Journal of Leisure Research, 12(2), 107-115. 17.Homans, G. C. (1961). Social behavior: Its elementary forms. New York: Harcourt, Brace & World. 18.Hull, R. B., & Michael, S. E. (1995). Nature-based recreation, mood change, and stress reduction. Leisure Sciences, 17, 1-14. 19.Hussong, A. M., Hicks, R. E., Levy, S. A., & Curran, P. J. (2001). Specifying the relations between affect and heavy alcohol use among young adults. Journal of Abnormal Psychology, 110, 449-461. 20.Iso-Ahola, S. E. (1979). Basic dimensions of definitions of leisure. Journal of Leisure Research, 11, 28-39. 21.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. 22.Kleiber, D., Larson, R., & Csikszentmihalyi, M. (1986). The experience of leisure in adolescence. Journal of Leisure Research, 18, 169-176. 23.Levin, H. (1977). Voluntary organizations in social welfare. In Encyclopedia of social work (17th ed.) (pp. 1573-1582). Washington, D.C: National Association of Social Work. 24.Mannell, R. C. (1979). A conceptual and experimental basis for research in the psychology of leisure. Society and Leisure, 2(1), 179-194. 25.Mannell, R. C., & Kleiber, D. A. (1997). A social psychology of leisure. State College, PA: Venture Publishing. 26.Maslow, A. H. (1943). Motivation and personality. New York: Harper & Row. 27.Merrill, M. V. (1999). The volunteerism versus service perspective: An excerpt from a position paper submitted for Ohio's Unified State Plan. Journal of Volunteer Administration, 17(2), 2-5. 28.Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review, 1(1), 61-89. 29.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.

30. Mottaz, C. J. (1988). Determinants of organizational commitment. *Human Relations*, 41, 467-482.

31. Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.

32. Noddings, N. (1984). *Caring*. Berkeley, CA: University of California Press.

33. Pearce, J. (1993). *Volunteers: Organizational behaviour of unpaid workers*. London: Routledge.

34. Pinder, C. C. (1984). *Work motivation: Theory, issues, and applications*. Glenview, IL: Scott, Foresman & Company.

35. Porter, L. W., Steers, R. M., & Mowday, R. T. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.

36. Reichers, A. E. (1985). A review and reconceptualization organization commitment. *Academy of Management Review*, 10(3), 466.

37. Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall Inc.

38. Samdahl, D. M. (1988). A symbolic interactionist model of leisure: Theory and empirical support. *Leisure Sciences*, 10, 27-39.

39. Sharpe, G. W. (1982). *Interpreting the environment*. New York: John Wiley & Sons.

40. Shaw, S. (1985). The meaning of leisure in everyday life. *Leisure Sciences*, 7(1), 1-24.

41. Smith, D. H. (1982). Altruism, volunteers, and volunteerism. In J. D. Harmann (Ed.), *Volunteerism in the eighties* (pp. 23-44). Lanham, MD: University Press of America.

42. Smith, M. P. (1989). Taking volunteerism into the 21st century: Some conclusions from the American Red Cross Volunteers 2000 Study. *The Journal of Volunteer Administration*, 8(1), 3-10.

43. Stebbins, R. A. (1992). Amateurs, professionals, and serious leisure. Montreal, Quebec: McGill-Queen's University Press.

44. Stebbins, R. A. (1997). Casual leisure: A conceptual statement. *Leisure Studies*, 16, 17-25.

45. Stebbins, R. A. (1999). Serious leisure. In Jackson, E. L., & Burton, T. L. (Eds.), *Leisure studies: Prospects for the 21st century* (pp. 69-79). State College, PA: Venture Publishing.

46. Stebbins, R. A., & Graham, M. (2004). *Volunteering as leisure/leisure as volunteering: An international assessment*. London: Caledonian University.

47. Stewart, W. P. (1992). Influence of the onsite experience on recreation experience preference judgments. *Journal of Leisure Research*, 24(2), 185-198.

48. Streer, R. M., & Porter, C. A. (1983). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw-Hill.

49. Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Reviews of Sociology*, 26, 215-240.