

志願工作人員持續參與社會性服務工作之影響因素探討-以老人機構志工為例

黃溢怡、施建彬

E-mail: 9607659@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究旨在探討促使志工持續參與志願服務工作的影響因素為何。採立意抽樣，以郵寄問卷方式，選取 25 家已通過內政部立法核准之老人機構中的志工人員為主要抽樣對象，共發放 635 份問卷，回收 378 份，有效問卷為 301 份。資料分析方法包括描述性統計、信度分析、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、Pearson 積差相關與階層迴歸分析。研究結果摘述如下：一、不同人口統計變項在志工的持續參與上部分達到顯著差異。二、年齡、年資、人格特質、參與動機、工作滿足與持續參與間存在顯著相關。三、嚴謹性與神經質人格特質、回饋社會與學習成長動機、回饋與工作本身滿足對持續參與有顯著之預測力。

關鍵詞：志工，人格特質，參與動機，工作滿足，持續參與

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iv	誌謝辭	v	內容目錄	vi
表目錄	vi	圖目錄	viii	第一章 緒論	x		
1 第一節 研究背景與動機	1	2 第二節 研究目的	2	3 第三節 研究範圍與對象	3	4 第四節 研究變項之名詞解釋	5
5 第二章 文獻探討	7	7 第一節 志願服務之相關文獻	7	7 第二節 人格特質之相關理論	16	8 第三節 參與動機之相關理論	21
9 第四節 工作滿足之相關理論	26	10 第五節 志工持續參與之相關文獻	31	11 第六節 各變項之關聯性	33		
12 第三章 研究設計	43	13 第一節 研究假設與架構	43	14 第二節 抽樣方法	46	15 第三節 研究工具	46
16 第四節 資料分析方法	50	17 第五節 預試結果	52	18 第六節 正式問卷之發放	55		
19 第四章 研究結果與分析	57	20 第一節 描述性統計分析	57	21 第二節 人口統計變項在持續參與上之差異	66	22 第三節 相關分析	69
23 第四節 迴歸分析	77			24 第五章 結論與建議	80	25 第一節 結論	80
26 第二節 研究限制與建議	89	27 參考文獻	92	28 附錄A 正試問卷	110		

參考文獻

1. Bammel, G., & Burrus-Bammel, L. L. (1996), 休閒與人類行為(涂淑芳譯), 台北:桂冠圖書, (原著於1982年出版)。
2. Darley, J., Glucksberg, S., & Kinchla, R. (1994), 心理學(楊語芸譯), 台北:桂冠圖書, (原著於1980年出版)。
3. Peter, D. (1994), 非營利機構的經營之道(余佩珊譯), 台北:遠流出版, (原著於1994年出版)。
4. Pervin, L. (1990), 人格心理學(7版)(鄭慧玲譯), 台北:桂冠圖書, (原文於1970年出版)。
5. 王良泰(2003), 服務志工留任因素之研究—以國立自然科學博物館為例, 私立逢甲大學公共政策所未出版之碩士論文。
6. 王培志(1997), 義工參與的決策因素、工作滿足、離職傾向之研究—以高雄地區醫院義工為例, 國立中山大學企業管理研究所未出版之碩士論文。
7. 王誌鴻(2000), 國民小學教師參與在職進修動機取向與其創新接受度相關之研究, 國立嘉義大學國民教育研究所未出版之碩士論文。
8. 王麗容(1992), 婦女參與志願服務工作模式研究—建立台灣地區婦女參與志願服務之網路工作模式計畫實錄, 台北市社會局。
9. 王蘭(1999), 醫院員工領導型態、工作滿意度、組織承諾及離職傾向之研究, 國立高雄醫學院研究所未出版之碩士論文。
10. 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, 私立靜宜大學管理科學研究所未出版之碩士論文。
11. 台灣省社會處(1988), 志願服務工作手冊, 台北:台灣省社會處。
12. 司徒達賢(1999), 非營利組織的經營管理, 台北:天下文化。
13. 行政院主計處(2006), 社會發展趨勢調查, [線上資料], 來源: <http://www.stat.gov.tw/> [2006, November 16]。
14. 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未出版之碩士論文。
15. 朱夏萍(2003), 中部四縣市環保義工參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究, 國立臺中師範學院環境教育研究所未出版之碩士論文。
16. 朱慶龍(2003), 五大人格特質、工作價值觀和工作滿意三者相互關係之研究, 國立政治大學心理研究所未出版之碩士論文。
17. 志工工作內容(2007), 內政部彰化老人養護中心[線上資料], 來源: <http://chnh.moi.gov.tw/> [2007, January 23]。
18. 呂朝賢(2002), 對我國志願服務法的若干反思與建議, 台大社會工作學刊, 7, 203-241。
19. 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未出版之碩士論文。
20. 邱柏青(2000), 影響志願性團體參與的決定性因素—以社會服務團體為例, 國立中山大學企業管理學系研究所未出版之碩士論文。
21. 李小梅, 曾芳瑩(1995), 臺灣地區社會福利基金會贊助人之行為及其行銷策略之研究, 管理科學學報, 12(1), 1-21, 台北:社團法人中華民國管理科學學會。
22. 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

福利研究所未出版之碩士論文。22.李美枝(1984), 高低攻擊傾向之國小、國中男學生在觀看電視習性、父母教養方式、友伴中地位及學業成就上之比較, 國立政治大學教育與心理研究, 7, 19-42, 台北:國立政治大學。23.李秋燕(1999), 圖書館義工組織環境、工作滿意與離職傾向之研究—以臺北市立圖書館為例, 私立中國文化大學史學研究所未出版之碩士論文。24.李雯娣(2000), 國小兒童性格特質之研究, 國立屏東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。25.吳靜吉, 潘養源, 丁興祥(1980), 內外控取向與工作滿足及工作績效之關係, 政治大學學報, 41, 61-74, 台北:國立政治大學。26.何素秋(1999), 兒童寄養父母之工作滿足與持續服務意願之研究—以中華兒童暨家庭扶助基金會為例, 私立靜宜大學青少年兒童福利研究所未出版之碩士論文。27.林欣慧(2002), 解說成效對休閒效益體驗之影響研究—以登山健行為例, 國立台灣師範大學運動與休閒管理研究所未出版之碩士論文。28.林秀英(2003), 婦女參與志願服務動機與工作滿足之研究—以花蓮地區祥和計畫志工為例, 國立臺灣師範大學人類發展與家庭研究所未出版之碩士論文。29.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未出版之碩士論文。30.林美志(2003), 衛生保健志工之人格特質對其工作投入及工作滿足相關性探討—以宜蘭縣立案社區衛生促進會為例, 國立陽明大學社區護理研究所未出版之碩士論文。31.林哲瑩(2003), 探討護理人員人格特質、流動因素與離職意向之關係—以東部醫院為例, 國立東華大學企業管理學系未出版之碩士論文。32.林萬億, 林振春(1993), 現行公務機關義工人力運用情形之探討, 台北:行政院研究發展考核委員會。33.青少年輔導中心(1987), 台北地區志願服務者參與心態調查研究, 台北:中國青年反共救國團。34.周正秋(1996), 高雄市專業人員休閒態度與生活型態之研究, 國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。35.周惠英(1998), 派駐大陸人員之人格特質與組織社會化戰術對組織承諾之影響, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。36.周惠莉(2003), 五大人格特質、性別角色與轉換型領導關聯性之研究, 私立中原大學企業管理研究所未出版之碩士論文。37.洪煌佳(2001), 突破休閒活動之休閒效益研究, 國立台灣師範大學運動休閒與管理研究所未出版之碩士論文。38.施孀娟(1984), 志願服務人員工作動機與工作滿足之研究, 東海大學社會學研究所未出版之碩士論文。39.胡愈寧(1985), 志願工作者在社會服務過程中之工作分析—以義務張老師為例, 私立東吳大學社會學研究所未出版之碩士論文。40.馬慧君, 施教裕(1998), 志願服務工作者參與類型之初探—以埔里鎮五個團體的志工為例, 社會政策與社會工作學刊, 2(1), 157-193, 南投:台灣社會政策學會。41.高以緯(2004), 台北縣市高中生參與志願服務動機與滿足感相關之研究, 私立中國文化大學青少年兒童福利研究所未出版之碩士論文。42.柴松林(1996), 休閒時代, 學習社會, 北縣教育, 14, 33-38, 台北:自強國民中學。43.莊宜佳(2001), 影響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, 國立台北醫學大學護理研究所未出版之碩士論文。44.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研究所未出版之碩士論文。45.夏淑蓉, 謝智謀(2002), 這個世界需要認真休閒, 大專體育學刊, 62, 163-167, 台北:中華民國大專院校體育總會。46.陸光(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, 台北:內政部社會司。47.許士軍(1977), 工作滿足、個人特徵與組織氣候, 政大學報, 6, 13-15, 台北:國立政治大學。48.許功餘, 王登峰, 楊國樞(2001), 台灣與大陸華人之基本性格向度的程度比較, 本土心理學研究, 16, 185-223, 台北:國立台灣大學。49.許素梅(1992), 圖書館義工組織環境、工作滿意與離職傾向之研究—以臺北市立圖書館為例, 私立中國文化大學史學研究所未出版之碩士論文。50.許清鈞(2004), 金控成立後銀行之組織氣候、員工人格特質對員工工作滿意度及組織承諾影響之研究, 國立成功大學高階管理碩士在職專班未出版之碩士論文。51.陳中雲(2001), 國小教師休閒參與與休閒效益與工作滿意之關係研究, 國立臺灣師範大學運動休閒與管理研究所未出版之碩士論文。52.陳定銘(2000), 非營利組織之志工招募與甄選, 第三部門經營策略與社會經營, 江明修主編, 123-141, 台北:智勝出版。53.陳金貴(1994), 美國非營利組織的人力資源管理, 台北:瑞興圖書。54.陳育軒(2001), 東部海岸國家風景區管理處解說義工參與動機及解說認知之研究, 國立台中師範學院環境教育研究所未出版之碩士論文。55.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, 63-78, 台北:臺灣中小企業銀行調查研究室。56.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, 7, 5-13, 台北:內政部社會司。57.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未出版之碩士論文。58.陳國樑(1995), 女性工業行銷人員人格特質、角色負荷、工作滿足、組織承諾與離職意願之相關研究, 私立東吳大學管理科學研究所未出版之碩士論文。59.陳慧芳(2005), 台灣派遣勞工對要派機構的認知、派遣機構的認知、人格特質與工作滿意及離職傾向之相關研究, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。60.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未出版之碩士論文。61.張少熙(2003), 台灣地區中學教師參與休閒運動行為模式之研究, 國立臺灣師範大學體育學系未出版之博士論文。62.張英陣(2000), 慈善基金會的社會意義, 社會教育學刊, 29, 153-170, 台北:國立台灣師範大學。63.張春興(1987), 心理學, 台北:東華書局。64.張春興(1993), 現代心理學(2版), 台北:東華書局。65.張錫東(2004), 志工選擇志願服務機構行為之探討, 國立東華大學企業管理研究所未出版之碩士論文。66.梁慧雯(1999), 老人居家服務志工持續參與服務因素之探討—以祥和計畫為例, 私立東海大學社會工作研究所未出版之碩士論文。67.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未出版之碩士論文。68.黃英忠, 林營松, 余德成(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關係之研究—以楠梓加工出口區員工為例, 人力資源學報, 12, 15-40。69.黃珊(2004), 護理人員賦權、組織承諾與工作滿足感之相關性及其預測因子, 國立高雄醫學大學護理學研究所未出版之碩士論文。70.黃彩霖(2003), 醫院行政人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究, 私立南華大學管理研究所未出版之碩士論文。71.黃淑霞(1989), 臺北市兒童福利機構志願工作者持續服務意願相關因素之研究, 私立中國文化大學兒童福利研究所未出版之碩士論文。72.黃蒂(1988), 生命線志願工作人員工作價值與工作滿足之研究, 私立東海大學社會工作研究所未出版之碩士論文。73.黃翠蓮(1998), 公務機關志願工作人員、參與動機領導形式與組織承諾關係之研究, 私立輔仁大學管理學研究所未出版之碩士論文。74.傅立恆(1996), 臺灣地區青少年休閒價值觀之研究—以台北、宜蘭的國中生為例, 國立政治大學中山人文社會科學研究所未出版之碩士論文。75.曾華源, 曾騰光(2003), 志願服務概論, 台北:揚智文化。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。76.曾騰光(1997), 志願工作者的組織承諾與機構人力資源管理策略, 社區發展季刊, 78, 35-47, 台北:內政部社會司。

77.楊國樞(1999), 中國人的五大性格向度:本土化的實徵研究, 發表於1999年中華心理學年會。78.楊國樞(1993), 我們為什麼要建立中國人的本土心理學, 本土心理學研究, 1, 台北:國立台灣大學。

79.蔣孟芳(2004), 城鄉地區志願服務持續參與狀況之比較研究以—嘉義縣市為例, 私立南華大學非營利事業管理研究所未出版之碩士論文。

80.廖家玲(2001), 員工人格特質、金錢態度與工作績效及離職行為之探索性研究, 私立長庚大學企業管理研究所未出版之碩士論文。

81.蔡佳雯(2002), 非營利組織中的女性志工—以勵馨社會福利事業基金會為例, 國立政治大學社會研究所未出版之碩士論文。

82.蔡欣嵐(2001), 工作特性、人格特質與工作滿意度之關係—以半導體業為例, 國立中央大學企業管理研究所未出版之碩士論文。

83.蔡啟源(1995), 影響高齡者持續參與志願服務之因素探討(國科會, NO. NSC84-2411-H029-002), 台北:行政院國家科學委員會。

84.蔡漢賢(1990), 志願服務的理論與實務, 台北:中華民國社區發展研究訓練中心。

85.鄭讚源(1996), 如何整合民間資源, 建立志願服務網絡, 迎向二十一世紀志願服務會議(114-126), 臺北:內政部社會司與中華民國志願服務協會。

86.滕青芬(1987), 台灣省縣市社工員離職行為和離職傾向之研究, 私立東海大學社會工作研究所未出版之碩士論文。

87.劉明翠(1992), 志願服務人員組織承諾相關因素之研究—以青少年輔導機構為例, 私立東吳大學社會學研究所未出版之碩士論文。

88.劉淑貌(2004), 安養護機構護理人員之組織承諾與工作滿意度的相關研究—以台北市為例, 國立陽明大學社區護理研究所未出版之碩士論文。

89.劉德勝(1994), 國立自然科學博物館義工制度之發展, 社教資料雜誌, 196, 3-5, 台中:國立台中圖書館。

90.賴玖凰(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未出版之碩士論文。

91.鍾任琴(1990), 救國團基層社會團務組織氣氛與義工工作滿足之相關研究, 國立政治大學教育研究所未出版之碩士論文。

92.謝季燕(1990), 高雄市老人在宅服務人員服務持續性之研究, 私立東海大學社會工作研究所未出版之碩士論文。

93.謝金青(1992), 國民小學行政兼職教師角色衝突與工作滿意程度之研究, 國立政治大學教育研究所未出版之碩士論文。

94.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, 國立台中師範學院環境教育研究所未出版之碩士論文。

95.顏伽如, 謝智謀(2004), 認真休閒:概念之緣起及其內涵, 國立體育學院論叢, 14(2), 63-77, 台北:國立體育學院。

96.簡瑜慧(1998), 馬偕醫院義工參與行為、工作滿意與市場區隔之研究, 國立交通大學管理科學研究所未出版之碩士論文。

97.簡嘉誠(2001), 領導風格型態、創造力人格特質搭配對組織承諾與創新績效影響關係之研究, 國立中央大學企業管理研究所未出版之碩士論文。

98.瞿海源(1991), 社會心理學新論, 台北:巨流出版。

99.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, 私立東海大學社會工作研究所未出版之碩士論文。

100.嚴鼎忠(1993), 公共圖書館設置義工之業務探討, 書苑, 16, 81-86, 台中:國立圖書館。

二、英文部分

1.Adams, H. E. (1962). *Psychology of Adjustment*. New York: The Ronald.

2.Ajzen, I. (1991). Benefits of leisure: A social psychological perspective. In B. L. driver, P. J. Brown, & G. L. Peterson, (Eds), *Benefits of Leisure* (pp. 411-417). Stage College, Pennsylvania: Venture Publishing.

4.Allport, G. W.(1961). *Pattern and growth in personality*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

5.Booth, A. (1972). Sex and social participation. *American Sociological Review*, 37, 92-183.

6.Bright, A. D. (2000). The role of social marketing in leisure and recreation anagement. *Journal of Leisure Research*, 32(1), 12-18.

7.Campbell, J. P., Dunnette, M. D., Lawler, E. E., & Weick, K. E.(1970). *Managerial Behavior, Performance ,and Effectiveness*. New York: McGraw-Hill.

8.Cattell, R. B. (1943). The description of personality: Basic trait resolved into clusters. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 38, 476-506.

9.Costa, P. T. & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO personality inventory and New Five-Factor Inventory: Professional manual*. Florida: Psychological Assessment Resources.

10.DeNeve, K. M., & Copper, H. (1998). The happy personality: A meta-analysis of 137 personality traits and subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 124, 197-229.

11.Driver B. L., Brown, P. J., & Peterson, G. L. (1991). *Benefits of Leisure*, Venture Publishing, Inc. State College.

12.Dunn, P. C. (1995). *Volunteer management*. In *Encyclopedia of Social Work* (19th. Ed), 2483-2490.

13.Ellis, S. J., & Noyes, K. K. (1990). *By the People:A History of Americans as Volunteers* (Rev. ed.). San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

14.Freeman, R. (1997). Working for nothing: the supply of volunteer labor. *J. Labor Econ*, 15, 140-167.

15.Guilford, J. P. (1959). *Personality*. New York: Mcgraw Hill.

Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, New York: Harper & Row.

16.Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-Factor Model of Personality and job satisfaction:a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 530-541.

17.Keller, J. M. (1983a). *Motivational design of instruction* (Ed.). *Instructional design theories and models*, 383-433. New York: Lawrence Erlbaum Associates.

18.Knoke, D., & Thomson, R. (1977). Voluntary Association Membership trends and the family lifecycle. *Social Forces*, 56(1), 48-65.

19.Little, J. (1977). Constructions of rural women ' s voluntary work. *Gender, Place, Culture*, 4, 197-209.

20.Mannel, R. C., & Stynes, D. J. (1991). A Retrospective: the Benefitsof Leisure. In B. L., Driver, P. J., Brown, & G. L. Peterson, (Eds), *Benefits of leisure* (pp. 461-473). Stage College, PA: Venture Publishing.

21.Marascuilo, A., & Levin J. R. (1983). *Multivariate Statistics in the Social Sciences: A Researcher's Guide*. California: Cole Publishing.

22.Maslow, A. H. (1943). *Motivation and Personality*. New York: Harper.

23.Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.

24.Negrey C. (1993). *Gender, Time and Reduced Work*. Albany: State University. New York Press.

25.Pearce, J. (1993). *Volunteers: Organization Behaviour of Unpaid Workers*. London: Routledge.

26.Percy, S. (1984). Citizen participation in the coproduction of Urban services. *Urban Affairs Quarterly*, 19, 431-446.

27.Pervin, L. (1993). *Personality : Theory and Research*.(6th Ed.) New York: Wiley.

28.Phares, E. J., & Chaplin, W. F. (1997). *Introduction to personality* (4th ed.).New York: Longman.

29.Popielarz, A. P. (1999). In *Voluntary Association: A Multilevel Analysis of Gender Segregation in Voluntary Organization*. *Gender and Society*, 13, 234-250.

Russell, R. V. (1982). *Planning Programs in Rrecreation*. St. Louis: Mosby.

31.Scott, J. C. (1957). Membership and participation in voluntary association. In *American Sociological Review*, 20, 315-326.

32.Staw, B. M., Bell, N. E., & Clausen, J. A. (1986). The dispositional approach to job attitudes: A lifetime longitudinal test. *Administrative Science Quarterly*, 31, 56-77.

33.Stebbins, R. A. (1982). Serious Leisure: A conceptual statement. *Pacific Sociological Review*, 25, 251-272.

34.Tinsley, H. E., & Tinsley, D. J. (1986). A Theory of Attributes, Benefits, and Causes of Leisure Experience. *Leisure Sciences*, 8(1), 1-45.

35.Trettin, L., & Musham, C. (2000). Using focus groups to design acommunity health program: What roles should volunteers play. *Journal of Health Care for the Poor and*

Underserved, 11(4), 444-455. 36.Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons. 37.Wexley, N. W, & Yukl, G. A. (1977). *Organizational Behavior and Personnel Psychology*, Homewood. Illinois: Richard D. Irwin. 38.Wetiz, J. (1952). A neglected concept in the study of job satisfaction. *Personnel Psychology*, 5, 201-205. 39.Wiehe, V. R., & Isenhour, L. (1977). Motivation of Volunteers. *Journal of Social Welfare*, 4, 73-79. 40.Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Reviews of sociology*, 26, 215-240. 41.Wolfe, A. (1998). What is Altruism? In W. P. Walter & S. C. Elisabeth (Eds), *The Private Action and Public Good*, (pp.36-46) New Haven: Yale University Press.