

# 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

陳靜萱、李宗愷

E-mail: 9701108@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究旨在探討志工參與動機、社會支持與工作滿意三者之間的相互關係。本研究以慈濟基金會之志工為研究對象，採問卷調查法進行實證資料的收集，有效樣本數共計270位。調查所得資料以SPSS 13.0統計軟體進行資料分析，並以描述統計、平均數、因素分析、信度分析、皮爾森積差相關分析、及迴歸分析加以驗證假設。本研究的主要發現包括：1.慈濟志工參與動機中的價值動機、職業動機、學習動機和增強動機顯著正向影響工作滿意。2.同事支持與志工保護動機對工作滿意具有顯著交互作用。3.主管支持與志工職業動機對工作滿意具有顯著交互作用，主管支持與志工學習動機對工作滿意具有顯著交互作用。4.家人支持與志工學習動機對工作滿意具有顯著交互作用。

關鍵詞：參與動機；社會支持；工作滿意；志工

## 目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		v 內容目錄	
vi 表目錄		viii 圖目錄	
x 第一章 緒論	1	第二章 文獻探討	5
5 第一節 志願服務與志工	5	第二節 參與動機	12
12 第三節 社會支持	20	第四節 工作滿意	29
29 第三章 研究方法	37	第一節 研究架構與研究假設	37
37 第二節 研究對象與抽樣	41	第三節 研究工具與衡量	45
41 第四節 統計分析方法	47	第四章 研究結果	47
47 第一節 基本資料分析	52	第二節 效度與信度分析	56
52 第三節 志工參與動機、社會支持與工作滿意之現況	55	第三節 志工參與動機、社會支持與工作滿意之現況	56
56 第四節 相關分析	60	第五節 志工參與動機與工作滿意之因果關係分析	60
60 第六節 社會支持對志工參與動機與工作滿意之干擾	71	第五章 結論與建議	71
71 第一節 結論	74	第一節 結論	71
74 第二節 建議	74	第二節 建議	74
74 第三節 後續研究的建議	77	第三節 後續研究的建議	77
77 參考文獻	79	附錄A 慈濟志工訪談摘要	96
96 附錄B 志工參與動機、社會支持與工作滿意關係之研究問卷	99	附錄B 志工參與動機、社會支持與工作滿意關係之研究問卷	99

## 參考文獻

一、中文部分: 井敏珠(1991), 已婚職業婦女生活壓力、因應策略、社會支持與生活滿意度之關係研究, 國立政治大學教育研究所未出版之博士論文。內政部全球志願服務資訊網(2007), 志願服務資料[線上資料], 來源: <http://vol.moi.gov.tw/default.aspx>[2007, December]。內政統計資訊服務網(2008), 內政統計應用名詞定義[線上資料], 來源: <http://www.moi.gov.tw/stat/index.asp>[2008, January]。尤正廷(2006), 刑事警察人員工作壓力、社會支持及工作滿意關係之研究 - 以南區、東區為例, 國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。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未出版之碩士論文。王秀燕(2003), 志工管理者之經營管理理念與組織間合作意向相關性研究, 東海大學社會工作學系研究所未出版之碩士論文。王素蘭(2006), 退休人員擔任志工者之社會支持、生活適應對參與志願服務動機之影響, 國立嘉義大學家庭教育研究所未出版之碩士論文。王嬋媚(2004), 高中職轉型為綜合高中組織變革、教師角色壓力與工作倦怠相關之研究—以社會支持為干擾變項, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。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, 淡江大學教育科技學系未出版之碩士論文。吳月娟(1998), 國小資優班教師工作滿意之研究, 國立彰化師範大學特殊教育研究所未出版之碩士論文。吳明隆(2000), SPSS統計應用實務(初版), 台北:松崗電腦。吳淑鈺(2000), 太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意之研究, 中山大學公共事務管理研究所未出版之碩士論文。吳統雄(1984), 電話調查:理論與方法, 台北:聯經出版社。吳靜吉(1994), 心理學, 台北:國立空中大學。吳靜芳(2005), 國小學童的人格特質、父母社會支持、自我效能與生活目標之相關研究, 國立屏東師範學院教育心理與輔導學系未出

版之碩士論文。吳瓊恩(1996), 行政學(初版), 台北:三民書局。宋世雯(2000), 成人參與志願服務工作投入與滿足相關之研究, 國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。李名昌(1998), 台灣省各縣市警察局公關股長工作滿足之研究, 警察學報, 2(5), 187-212。李孟左(2005), 解說志工之人格特質、參與動機、工作滿足與組織承諾間關係之研究 - 以陽明山國家公園管理處為例, 國立政治大學行政管理研究所未出版之碩士論文。李英蘭(2006), 托兒所保育人員工作價值觀、社會支持與工作滿意度之研究 - 以高屏地區為例, 中國文化大學青少年兒童福利研究所未出版之碩士論文。林佳蓉(2002), 幼兒教師任教職志、工作壓力及社會支持之質性研究, 國立屏東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。林佩穎(2000), 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學系研究所未出版之碩士論文。林昭文(1994), 擴展志願服務的策略與措施, 社區發展季刊, 58, 215-225。林美珠(1994), 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未出版之碩士論文。林瑞錫(2001), 國小校長角色壓力與工作滿意關係之研究 - 以桃竹苗四縣市為例, 國立新竹師範學院進修推廣教師在職進修國民教育研究所學校行政碩士班未出版之碩士論文。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。林錦定(1994), 無喉者生活適應與社會支持之探討, 國防醫學院護理學研究所未出版之碩士論文。邱明崇(2006), 學校志工的參與動機與關鍵成功因素之探討—以臺南縣國小為例, 國立臺南大學教育經營與管理研究所未出版之碩士論文。施熾娟(1984), 志願服務人員工作動機與工作滿意之研究, 東海大學社會學研究所未出版之碩士論文。孫世維(1994), 青少年與父母情感關係:依附的性質與重要性, 法商學報, 29, 259-304。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, 國立臺南藝術大學博物館學研究所未出版之碩士論文。張春興(1993), 心理學, 台北:東華書局。張英陣(1997), 激勵措施與志願服務的持續, 社區發展季刊, 78, 54-64。張英陣(2002), 志願服務基礎訓練教材, 台北:內政部。張苙雲(1996), 社會變遷中各類社會支持系統功能的討論, 行政院研究發展考核委員會:加強家庭教育促進社會和諧學術研討會論文集, 台北:行政院研究發展考核委員會。張華葆(1989), 社會心理學理論, 台北:三民書局。莊靜宜(1999), 高科技產業與傳統產業從業人員工作壓力與工作滿足之比較研究, 國立成功大學工業管理學系未出版之碩士論文。許良后(2005), 助念團志工參與動機及其成長之研究 - 以西方蓮社為例, 國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。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。郭志純(2003), 國小教師工作壓力、社會支持與職業倦怠之研究, 國立嘉義大學教育學院國民教育研究所未出版之碩士論文。郭靜晃(2001), 香港志願服務現況與特色, 社區發展季刊, 93, 282-288。陳文勝(2006), 人力派遣員工生涯導向、社會支持與組織承諾關係之研究, 南台科技大學企業管理學系研究所未出版之碩士論文。陳武雄(1997), 志願服務影響的認識與做法, 人事月刊, 24(1), 51-58。陳金娟(2000), 情緒勞動者的工作生活品質、工作滿足與離職意願關係之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。陳金貴(1994), 美國非營利組織的人力資源管理, 台北:瑞興。陳金貴(2002), 志願服務的內涵, 志願服務基礎訓練教材, 台北:內政部。陳冠英(2006), 國小志工家長參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究, 國立花蓮師範學院教育研究所未出版之碩士論文。陳斐虹(1996), 大學生離家經驗及其與父母依附關係改變之分析研究, 國立彰化師範大學輔導學系未出版之碩士論文。陳聖芳(1999), 台東地區國小教師工作壓力與工作滿意之研究, 國立台東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。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未出版之碩士論文。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。單小琳(1988), 國中導師專業倦怠與工作壓力、社會支持調適的相關研究, 國立政治大學教育研究所未出版之博士論文。彭懷真(1995), 要不要找義工, 管理雜誌, 225。曾華源, 郭靜晃(2000), 設置地方志工中心可行性研究, 台北:行政院青輔會。曾華源, 曾騰光(2003), 志願服務概論, 台北:揚智文化事業股份有限公司。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, 東海大學社會研究所工作組未出版之碩士論文。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因素研究, 東海大學社會工作研究所未出版之碩士論文。黃蒂(1988), 生命線志願工作人員工作價值與工作滿足之研究, 東海大學社會研究所工作組未出版之碩士論文。黃麗蓉(2006), 女性軍士官對組織公正知覺與工作態度之研究 - 以知覺組織支持為干擾變項, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。慈濟全球資訊網, 慈濟基金會簡介[線上資料], 來源:  
<http://www2.tzuchi.org.tw/go/go.htm>[2007, December]。葉旭榮(1998), 「義工參與行為意向模式」的建構極其在義工人力資源招募的應用—以老人福利機構義工招募為例, 國立中山大學公共事務研究所未出版之碩士論文。葉肅科(2001), 澳洲志願服務的發展與特色, 社區發展季刊, 93, 255-271。廖婕妤(2007), 社會支持與情緒智力干擾高績效工作系統與工作生活平衡的關係 - 性別角色的影響, 國立彰化師範大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。劉淑瓊(2002), 運用志工參與社區總體營造參考手冊, 台北:行政院青輔會。劉榮哲(2004), 女警工作壓力、社會支持與工作滿意關係之研究, 國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。劉德勝(1990), 國立自然科學博物館的義工制度-博物館志工參與動機與工作滿足之研究, 博物館學季刊, 4(1)。蔡生平(2002), 企業志工服務動機、價值觀與工作滿意之研究 - 以台灣中小企業榮譽指導員為例, 國立台北科技大學商業自動化與管理研究所未出版之碩士論文。蔡佳螢(2001), 安寧療護志願服務人員參與動機和工作滿足之研究, 東海大學社會工作學系未出版之碩士論文。蔡宛雁(2003), 台灣觀光旅館業程序不公正、員工創造性、離職傾向之關係 - 以同事支持、工作與家庭衝突為干擾變項, 輔仁大學餐旅管理學系未出版之碩士論文。鄭書琴(2006), 社會支持對成年觀護成效之影響, 國立台北大學犯罪學研究所未出版之碩士論文。鄭福來(2005), 臺北市國民小學兼任行政職務教師參與行政決定與工作滿意度之研究, 台北市立教育大學教育行政與評鑑研究所未出版之碩士論文。賴兩陽(2002), 志願服務基礎訓練教材, 台北:內政部。賴明莉(2002), 國小身心障礙資源班教師工作滿意之研究, 國立彰化師範大學特殊教育學系研究所未出版之碩士論文。簡志文(1994), 國家公園志願解說員制度建立之研究, 中國文化大學觀光事業研究所未出版之碩士論文。簡瑜君(2002), 工作團隊特性與團隊效能之關係:以訓練與管理者技持為干擾變項, 國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。關美華(2000), 國中小學教師情緒智慧、社會支持與工作滿意度之研究, 國立彰化師範大學教育研究所未出版之碩士論文。二、英文部分: Alderfer, C. P. (1972). Existence, Relatedness, and Growth: Human Need in Organizational Settings. New York: The Free Press, 9-12. Aves, G. M. (1967). The Voluntary Worker in the Social Services. London: The Bedford Square Press. Bennett, D., & Morris, I. (1983). Support and Rehabilitation. In

Watts, F. N., & Bennett, D. H. (Eds.), *Theory and Practice of Psychiatric Rehabilitation* (pp. 189-211). Jone Wiley and Sons, Ltd. Briggs, D. L., Gidron B., & Deen M. Y. (1982). On satisfying the volunteer and the paid employee: Any difference?. *Volunteer Administration*, 14, 1-14. Brown, C. W. (1974). Meaning, Measurement and Stress of life events, In Dohrenwend, B. P. (Eds.), *Stressful Life Events: Their Nature and Effects*. New York: John Wiley and Sons. Caplan, G. (1974). *Support Systems and Community Mental Health Consultation*. New York: Basic Books. Cassel, J. (1976). The contribution of social environment to host resistance. *American Journal of Epidemiology*, 104, 107-123. Churchill, G. A., Jr., Ford, N. M., & Walker, O. C. Jr. (1974). Measuring the job satisfaction of industrial salesmen. *Journal of Marketing*, 11(August), 254-260. Clary, E. G., Ridge, R. D., Stukas, A. A., Snyder, M., Copeland, J., Haugen, J., & Miene, P. (1998). Understand and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516-1530. Cobb, S. (1976). Social Support as a Moderator of Life Stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300-314. Coffey, R. E., Athos, A. G., & Reynolds, P. A. (1975). *Behavior in Organization*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. Cohen, S., & Wills T. A. (1985). Stress: Social Support, and the Buffering Hypothesis. *Psychology Bulletin*, 98(2), 310-357. Cribbin, J. J. (1972). *Scale and Scope: The Dynamics of Industrial Capitalism*. Cambridge: Harvard University Press. Cutrona, C. E., & Russell, D. (1990). Type of social support and specific stress: Toward a theory of optimal matching. In I.G. Sarason, B.R. Sarason, and G.R. Pierce (Eds.), *Social Support: An Interactional View* (pp. 319-366). New York: Wiley. Davis, L. E., & Cherns, A. B. (1975). *The Quality of Working Life*. New York: Free Press. Dean, A., & Lin, N. (1977). The stress-buffering role of social support: Problems and Prospects for systematic investigation. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 165, 403-417. Dunn, P. C. (1995). Volunteer Management. In *Encyclopedia of (19th)*, 2843-2490. Ellis, S. J., & Noyes, K. K. (1990). *By the People: A History of American as Volunteers*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher. Felner, R. D. (1984). Vulnerability in childhood: A preventative framework for understanding children 's effort to cope with life stress and transitions. *Prevention of problems in childhood*. New York: Wiley. Fischer, L. R., & Schaffer, K. B. (1993). *Older volunteers: A guide to research and practice*. Newbury Park, CA: Sage. Francies, G. R. (1983). The volunteer needs profile: a tool for reducing turnover. *The Journal of Volunteer Administration*, 1(4), 17-33. Friedland, A. J., Craig, B. W., Miller, E. K., Herrick, G. T., Siccama, T. G., & Johnson, A. H. (1992). Decreasing lead levels in the forest floor of the northeastern USA. *Ambio*, 21, 400-403. Gillespie, D. F., & King, I. A. E. O. (1985). Faculty satisfaction with pay and other job dimension under union and nonunion conditions. *A Cadamy of Management Joamral*, 27(3), 591-602. Henderson, K. A. (1983). The Motivation of Men and Women in Volunteering. *Journal of Volunteer Administration*, 1(3), 20-24. Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley and Sons. Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper and Row. House, J. S. (1981). *Work Stress and Social support*, Reading, MA: Addison Wesley. Johnson, J., & Sarson, I. G. (1978). Life Stress, Depression and anxiety: Internalexternal Control as a Moderator Variable. *Journal of Psychosomatic Research*, 22, 205-208. Kalleberg, A. L. (1977). Work Values and Job Rewards: a Theory of Job Satisfaction. *Americans Sociological Review*, 42(1), 124-143. Kim, S. W., Price, J. L., Mueller, C. W., & Watson, T. W. (1996). The determinants of career intent among physicians at a U.S. Air Force hospital. *Human Relations*, 49(7), 947-976. Lin, Nan., Dean, A., & Ensel, W. (1986). *Social Support, Life Events, and Depression*. New York: Academic Press. Locke, E. A. (1969). What is job satisfying?. *Organization Behavior and Human Performance*, 309-336. Lopez, R. A. (1999). Las comadres as a social support system. *Journal of Woman and Social Work*, 14, 24-41. Maslow, A. H. (1943). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row Publishers. McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*. Princeton N. J.: Van Nostrand Reinhold Co.. 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*, XVII(2), 2-5. Pender, N. J. (1987). *Social support and health: Health promotion in nursing practice* (3rd ed.), (pp. 233-255). Stamford, CT: Appleton and Lange. Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitude and performance*. Illinois: Homewood Company. Rainumun, E., & Lippitt, R. (1977). *The volunteer community: Creative use of human resources*. San Diego: University Associates. Robbins, S. P. (1996). *Organizational behavior* (7th ed). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall. Sarason, B. R., Shearin, E. N., Pierce, G. R., & Sarason, I. G. (1987). Interrelations of social support measure: theoretical and practical implications. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(4), 813-832. Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B., & Sarason, B. R. (1983). Assessing social support: The Social support Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 127-130. Scarpello, V., & Campbell, J. P. (1983). Job satisfaction: Are the Parts There?. *Personnel Psychology*, 36, 577-600. Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (1996). *Organizational Behavior*. New York: John Wiley and Sons. Seashore, S. E., & Taber, T. D. (1975). Job satisfaction indicators and their correlates. *American Behavioral Scientist*, 18, 333-368. Shumaker, S. A., & Brownell, A. (1984). Toward a Theory of Social Support: Closing Conceptual Gaps. *Journal of Social*, 40, 11-36. Smith, J. H. (1989). A Study of the Relationship between Job Satisfaction and Program Effectiveness in a Nonprofit Rehabilitation Facility. Ann Arbor, Mich.: UMI. Staw, B. W. (1991). *Psychological Dimensions of Organizational Behavior*. New York: Macmillan. Suandi, T. B. (1991). Commitment of 4-B youth leader towards volunteerism. Unpublished Doctoral Dissertation, The Ohio State University. Susskind, Alex M., Kacmar, K. Michele, & Borchgrevink, Carl P. (2003). *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 179-187. Taylor, S. E., Peplau, L. A., & Sears, D.O. (1997). *Social Psychology* (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall, Inc. Thoits, P. A. (1986). Social support as an assistance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54(4), 416-423. Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons. Weiss, R. S. (1974). The Provisions of Social Relations. In Z. Ribin, *Doving unto Others* (Eds.), Englewood Cliffs (pp. 17-26). NJ: Prentice-Hall. Wernimont, P. F. (1972). A system view of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 56, 173-176.