

國小志工工作投入與工作滿意度之研究

江姿燕、江澤群

E-mail: 9901052@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究旨在探討國小志工工作投入與工作滿意度之關係，採分層抽樣方式，以360位台中縣公立國小志工為研究對象，透過問卷調查法搜集資料，並以「工作投入量表」與「工作滿意度量表」為研究工具。資料分析方法包括描述性統計、信度分析、因素分析、獨立樣本t檢定、單因子變異數分析以及多元迴歸分析，研究發現如下：一、國小志工在工作投入程度依序為工作認同、工作參與、工作評價。二、國小志工在工作滿意度依序為人際關係、自我成長與發展、工作環境、家庭支持。三、服務時間較長及資深的國小志工對工作投入的程度較高。四、服務時間較長及資深的國小志工作具有較高的工作滿意度。五、國小志工之工作投入會影響其工作滿意度。最後依據研究結果進行綜合討論，並對學校行政管理者、學校志工及後續研究者提出相關建議。

關鍵詞：志工；工作投入；工作滿意度

目錄

內容目錄 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	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究目的	3	第三節 研究問題	3
3 第四節 研究範圍與限制	4	第二章 文獻探討	4
5 第一節 學校志工與志願服務	5	第二節 工作投入	5
12 第三節 工作滿意度	19	第四節 工作投入與工作滿意度之關係	29
研究方法	32	第一節 研究架構	32
變項操作性定義	33	第二節 研究對象與樣本的選取	34
研究工具	35	第三節 資料分析方法	44
結果與討論	47	第四節 研究對象與樣本的選取	44
50 第一節 國小志工基本資料分析	47	第五章 研究結論與建議	73
52 第二節 工作投入與工作滿意度之現況分析	50	第一節 研究結論	73
52 第三節 不同背景變項國小志工在工作投入上之差異分析	52	第二節 建議	76
60 第四節 不同背景變項國小志工在工作滿意度上之差異分析	60	參考文獻	76
69 第五節 工作投入對工作滿意度之影響分析	69	附錄A 預試問卷	80
73 第五章 研究結論與建議	73	附錄B 正式問卷	92
76 第一節 研究結論	73		95
76 第二節 建議	76		
80 附錄A 預試問卷	80		
92 附錄B 正式問卷	92		
	95		

參考文獻

一、中文部分 王建文(2007)，特勤人員的陞遷制度公平性知覺對工作滿意、工作投入與績效關係之研究，私立銘傳大學管理科學研究所未出版之碩士論文。內政部(2001)，廣結志工拓展社會福利工作 - 祥和計畫，台北：內政部。內政部(2009)，內政部志願服務資訊網：志願服務法[線上資料]，來源：<http://vol.moi.gov.tw/> [2009, May 26]。王貴瑛(2001)，國民小學家長參與學校事務個案研究 - 以學校義工為例，國立台中師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。司徒達賢(1997)，非營利組織經營管理研修粹要，台北：洪健全基金會。台灣省社會處(1988)，志願服務工作手冊，台北：台灣省社會處。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。朱立廷(2008)，學校志工組織運作個案研究 - 以高雄縣某國民小學為例，國立屏東教育大學教育行政研究所未出版之碩士論文。行政院青年輔導委員會(2003)，九十一年國內青年參與志願服務現狀調查，臺北：行政院青年輔導委員會。何美珍(2008)，非營利組織女性志工的參與動機、工作投入和工作表現之研究，私立銘傳大學公共事務學研究所未出版之碩士論文。吳秋莉(1995)，國民中學義工協調者角色期望與角色踐行之研究，國立師範大學社會教育學研究所未出版之碩士論文。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。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。李奇仁(2002)，醫院志願性人力資源管理措施對志工工作滿意度與組織承諾之影響，私立高雄醫學大學行為科學研究所未出版之碩士論文。李鑑政(2003)，管理領導、工作投入與工作滿意度之相關性研究 - 以和信

電訊南區網路工程處為例，國立中山大學國際高階經營管理研究所未出版之碩士論文。 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。 林利俐(2002)，家長參與學校義工組織個案研究，國立屏東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。 林秀英(2004)，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。 林禹廷(2004)，公部門志工參與動機與工作投入關係之研究 - 以台北市區公所志工為例，私立銘傳大學公共事務學研究所未出版之碩士論文。 林美志(2004)，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，私立陽明大學社區護理研究所未出版之碩士論文。 林慧娟(2006)，運用結構方程模式探討醫院藥事人員工作投入，工作滿意與組織承諾之關係模式，國立高雄醫學大學藥學研究所未出版之碩士論文。 尚憶薇，雷文谷(2005)，非營利性組織暑期夏令營學生志工參與動機及工作滿意度之調查，運動休閒管理學報，2(1)，72-82。 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未出版碩士論文。 施振華(2007)，農業研究人員工作投入、工作滿意度與離職傾向之研究，國立彰化師範大學工業教育與技術研究所未出版之碩士論文。 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未出版之碩士論文。 張志榮(2008)，醫療志工參與動機與工作滿意度關係之研究 - 以高雄地區醫學中心為例，國立屏東教育大學社會發展研究所未出版之碩士論文。 張春居(2003)，志工的休閒活動與工作投入關係之研究 - 以救國團為例，私立朝陽科技大學休閒事業管理研究所未出版之碩士論文。 張秋遠(2005)，成年觀護志工協助執行保護管束工作之參與動機、角色期待和工作投入相關性之研究，國立暨南國際大學社會政策與社會工作學研究所未出版之碩士論文。 張庭嘉(2005)，非營利組織的教育訓練與領導對志工的工作投入與組織承諾的影響 - 以E社會福利基金會為例，國立中興大學企業管理學研究所未出版之碩士論文。 許士軍(1977)，工作滿意、個人特徵與組織氣候 - 文獻探討及實證研究，國立政治大學學報，35，13-56。 郭雅惠(2008)，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與文化行政研究所未出版之碩士論文。 陳安川(2008)，社教志工人員參與志工教育訓練動機與工作投入之研究 - 以國立台東生活美學館所屬社教站為例，國立臺東大學教育學研究所未出版之碩士論文。 陳君邁(2002)，海岸巡防屬海洋巡防總局員工工作滿意與工作投入之研究 - 以高雄地區海巡人員為例，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 陳武雄(1997)，我國志願服務工作推展之回顧與前瞻 - 從祥和計劃之推廣談起，社區發展季刊，78，5-13。 陳武雄(2001)，志願服務理念與實務，台北：中華民國志願服務協會。 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。 陳富祥(1984)，個人屬性、工作滿足與工作投入關係之探討，管理評論，3(3)，47-51 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。 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未出版之碩士論文。 曾華源，曾騰光(2003)，志願服務概論，台北：揚智文化出版社。 黃丞傑(2006)，臺北縣國民小學學校志工參與動機與工作投入關係之研究，私立淡江大學教育政策與領導研究所未出版之碩士論文。 黃英忠，余德成(1993)，楠梓加工出口區女性員工工作滿足因素關係之研究，管理科學學報，10(1)，157-178。 黃榮泰(2007)，臺北縣國民小學志工教育訓練與工作投入之研究，私立輔仁大學教育領導與發展研究所未出版之碩士論文。 楊錦雲(2005)，國民小學學校志工人員角色知覺與校務參與、工作投入關係之研究，國立高雄師範大學教育學研究所未出版之碩士論文。 詹麗珊(2000)，非營利機構之義工工作滿意度研究 - 以國立科學工藝博物館為例，科技博物，4(5)，29-49 劉建彬(2003)，國民小學學校義工工作滿意度及持續服務意願之研究，國立花蓮師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。 劉穎甄(2006)，銀行業內部服務品質對員工工作投入、工作滿意度與離職傾向影響之研究，國立彰化師範大學企業管理學研究所未出版之碩士論文。 劉耀群(2007)，派遣人力工作投入、工作滿意、組織承諾與工作績效之關係，國立台北大學企業管理學研究所未出版之碩士論文。 潘淑蘭(2006)，志願工作者工作滿意度影響因素之關係研究：以國立自然科學博物館解說志工為例，國立台中教育大學環境教育研究所未出版之碩士論文。 蔡梅燕(2007)，學校志工領導與志工工作滿意度之相關研究，國立嘉義大學國民教育研究所未出版論文。 蔡漢賢(1977)，志願服務的理論與實務，台灣省社會福利研究會。 蔡漢賢(1990)，社會工作辭典，台北：中華民國社區發展研究訓練中心。 鄧欣怡(2000)，義工在組織中的學習滿意度與工作投入關係之研究 - 以義務張老師為例，國立中正大學成人及繼續教育研究所未出版之碩士論文。 賴兩陽(2002)，志願服務的內涵，志願服務基礎訓練教材，台北：內政部。 謝文亮(2002)，志工教育訓練與工作投入關係之研究，國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 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未出版之碩士論文。 鍾志強，蕭柏勳，潘偉華，張華紋(2008)，遊樂園員工休閒參與、工作投入與工作滿足之研究，運動與遊憩研究，2(3)，21-36 顏惠文(2005)，國民小學學校志工工作滿意與組織承諾關係之研究，國立台南大學教育經營與管理研究所未出版之碩士論文。 蘇信如(1985)，兩性的平等與人力的開發 - 談現代家庭主婦與自願服務，社區發展季刊，28，83-89。 二、英文部分 Adams, J. S. (1963). Toward an Understanding of Inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422-436. Alderfer, C. P. (1972). *Existence, Relatedness and Growth: Human Needs in Organization Settings*. New York: Free Press. Arnold, H. J., & Feldman, D. C. (1986). *Organizational Behavior*. New York: Grave-Hill, Inc. Bhatt, D. J. (1997). Job stress, job involvement and job satisfaction of teachers: a correlational study. *Indian Journal of Psychometry and Education*, 28(2), 87-94. Briggs, D. L., Gridron, B., & Deen, M. Y. (1982). On satisfying the volunteer and the paid employee: Any difference? *Volunteer Administration*, 14, 1-14. Brown, S. P. (1996). A Meta-Analysis and Review of Organizational Research On Job Involvement. *Psychological Bulletin*, 120(2), 235-255. Brown, S. P., & Leigh, T. W. (1996). A New Look at Psychological Climate in Relation to Job involvement, Effort, and Performance. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 358-368. Diefendorff, J. M., Brown, D. J., Kamin, A. M., & Lord, R. G. (2002). Examining the roles of job involvement and work centrality in predicting organizational citizenship behaviors and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 23(1), 93-108. Ellis, S. J., & Noyes, K. K. (1990). *By the People: A History of Americans as Volunteers*. San Francisco, California: Jossey-Bass Publishers. Heiderich, K. W. (1991). Working with volunteers: In *Employee Services and Recreation Programs*. Champaign, Illinois: Sagamore Publishing, Inc. Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons. Hirschfeld, R. R. (2000). Does revising the intrinsic and

extrinsic sub-scales of the Minnesota satisfaction questionnaire short form make a difference. *Educational Psychological Measurement*, 60(2), 255-270.

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

Jones, A. P., James, L. R., & Bruni, J. R. (1975). Perceived leadership behavior and employee confidence in the leader as moderated by job involvement. *Journal of Applied Psychology*, 60, 146-149.

Kanungo, R. N. (1979). The concepts of alienation and involvement revisited. *Psychology Bulletin*, 86(1), 119-138.

Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job & work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 341-350.

Knoop, R. (1995). Relationships among job involvement, job satisfaction, and organizational commitment for nurses. *The Journal of Psychology*, 129(6), 643-649.

Locke, E. A. (1973). Satisfaction and Dissatisfactions among White collar and blue collar employee. *Journal of Applied Psychology*, 58(6), 67-76.

Lodahl, T. M., & Kejner, M. (1965). The Definition and Measurement of Job Involvement. *Journal of Applied Psychology*, 49(4), 24-33.

Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper & RAW.

Morrow-Howell, N., & Mui, A. C. (1989). Elderly volunteers: Reasons for initiating and terminating service. *Journal of Gerontological Social Work*, 13(3/4), 21-34.

Paullay, I. M., Alliger, G. M., & Stone-Romero, E. F. (1994). Construct validation of two instruments designed to measure job involvement and work centrality. *Journal of Applied Psychology*, 79(2), 224-228.

Rabinowitz, S., & Hall, D. T. (1977). Organization Research On Job Involvement. *Psychological Bulletin*, 84(2), 265-288.

Robbins, S. P. (1998). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior* (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Saleh, J., & Hosek, K. (1976). Job Involvement: Concepts and Measurements. *Academy of Management Journal*, 19(2), 213-224.

Smith, C. S., & Brannick, M. T. (1990). A Role and Expectancy Model of Participative Decision-Making: A Replication and Theoretical Extension. *Journal of Organizational Behavior*, 11, 91-104.

South Carolina State Department of Education (1985). *Setting up the school volunteer program*. South Carolina: Eric.

Stenzel, A. K., & Feeney, H. M. (1976). *Volunteer Training and Development: A Manual for Community Groups*. New York: Seabury press.

Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons Inc., 99.

Williams, L. L. (2005). Impact of nurses' job satisfaction on organizational trust. *Health Care Management Review*, 30(3), 203-211.