國立臺東大學區域政策與發展研究所

公共事務管理在職專班碩士論文

指導教授：孫本初 先生

社教志工參與動機與組織承諾之研究
—以國立台東社教館所屬社教站為例

研 究 生：江 愚撰

中華民國 九十六年一月

國立臺東大學區域政策與發展研究所

公共事務管理在職專班碩士論文

社教志工參與動機與組織承諾之研究
—以國立台東社教館所屬社教站為例

研 究 生：江　愚撰

指導教授：孫本初　先生

中華民國九十六年一月

國立台東大學

學位論文口試委員審定書

系所別：公共事務管理碩士在職專班

本班 江 愚 君

所提之論文 社教志工參與動機與組織承諾之研究

-以國立台東社教館所屬社教站為例

業經本委員會通過合於 ☑ 碩士學位論文 ☐ 博士學位論文 條件

論文口試委員會：侯松茂

（口試委員會主席）

王聖銘

孫本初

（指導教授）

論文口試日期：96 年 九 月 15 日

國立台東大學

附註：一式二份經考試委員會簽後，送交系所辦公室及進修部教務組存查。

博碩士論文電子檔案上網授權書

（提供授權人裝訂於紙本論文書名頁之次頁用）

本授權書所授權之論文為授權人在 國立臺東大學 區域政策與發展研究所 _____組 95 學年度第 一 學期取得 碩士 學位之論文。

論文題目： 社教志工參與動機與組織承諾之研究—以國立台東社教館所屬社教站為例

指導教授： 孫本初

茲同意將授權人擁有著作權之上列論文全文（含摘要），非專屬、無償授權國家圖書館及本人畢業學校圖書館，不限地域、時間與次數，以微縮、光碟或其他各種數位化方式將上列論文重製，並得將數位化之上列論文及論文電子檔以上載網路方式，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

- 讀者基非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印上列論文，應依著作權法相關規定辦理。

授權人：江愚

簽　名：_____

中華民國 96 年 01 月 26 日

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立臺東大學 區域政策與發展研究所

95 學年度第 1 學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：社教志工參與動機與組織承諾之研究－以國立台東社教館所屬社教站為例

本人具有著作財產權之論文全文資料，授予下列單位：

同意	不同意	單 位
☑	☐	國家圖書館
☑	☐	本人畢業學校圖書館

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請文號為：_____，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
V			

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未鉤選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：孫本初 (親筆簽名)

研究生簽名：[illegible] (親筆正楷)

學　　號：3093018 (務必填寫)

日　　期：中華民國 96 年 1 月 31 日

謝　誌

論文終於通過口試，研究所的學習過程告一段落，就個人在職生而言，因平時辦理社教活動工作繁忙，年紀又稍長，說實在的，是蠻欣慰的。

本論文能夠順利完成，首先要立正站好感謝指導教授－公共行政達人孫本初博士，孫老師學識淵博、上課精彩，尤其在統計分析上更是權威。在論文口試前審查時，一針見血的提出缺點，使本篇論文得以順利完成。孫老師除學識佳外，記憶力也超強，全國的眾多門生，能一一唸出姓名及服務地點和職稱，實在深感敬佩。同時亦非常感謝口試教授侯松茂老師鉅細靡遺的指導，尤其是論文裡很重要的文獻探討；而王聖銘老師，雖然是資訊科學專家，但對公共事務領域的分析及對論文的深層修正，令本人倍感敬重。

另外，還要特別感謝我的長官－吳館長坤良博士，他的支持鼓勵及智慧的分享，使我順利搭上終身學習的列車。還有學長巫有鎰博士對論文計劃的修正指導、謝昆霖博士對問卷的電腦輸入及解析。另外口試前，同學林宏輝的細心教導及指正解惑、陳楓霖對論文研究結果分析的指正、鄧國樑其論文口試本的參閱、侯世敏的勉勵鼓舞，猶如足球的臨門一腳，棒球的再見安打，使我安然通過口試。而在問卷施測調查方面，要感謝各社教站召集人的配合及社教志工細心填答。而在論文打字及修正的苦差事，則要再三感恩同事王怡婷、龔心綺及廖曉薇三位小姐。

我們這一班，第一屆哦！導師侯副校長松茂帶領本班，使大家皆能安心上課，班長曾輝宗、盧協昌服務同學及師長倍極辛勞，且同學們之間感情和睦、上課氣氛佳。台東大學區研所的師長學有專精，授課生動精彩，師生互動熱絡，所以同學之間、同學和教授之間的互動關係達「顯著的正相關」。

最後，謹以此篇論文和社教志工、同事及家人共享。同時以本論文作為推動社教工作的動力。

江　愚　謹誌

二〇〇七年一月

社教志工參與動機與組織承諾之研究—以國立台東社教館所屬社教站為例

江　愚

國立台東大學區域政策與發展研究所

摘　要

本研究係在探討社教站志工對參與動機、組織承諾之認同感受程度及參與動機與組織承諾之關係，期能依據研究結果提出建議，供社教館部門做為改善社教志工參與動機之參考。

本研究係採用問卷調查法，以花蓮、台東兩縣國立台東社教館所屬社教站志工為研究母群，乃將花蓮、台東兩縣社教志工採分層隨機抽樣（以地區分層來抽取社教站）方式，抽取研究樣本進行施測。計662份樣本施測，回收有效樣本計504份。問卷調查所得資料經SPSS 13.0版統計軟體以項目分析、因素分析、信度分析，描述性統計、t-test檢定、單因子變異數分析、皮爾森積差相關分析及簡單迴歸等統計法進行資料處理。

本研究經實證研究分析，歸納重要結果如下：

一、社教志工對參與動機各構面之認同程度平均數比率，以「價值認同」最高，為86.61%，依次「自我成長」為86.38%，「人際互動」為85.66%，而以「社會服務」85.40%較低。

二、社教志工對組織承諾各構面之感受程度平均數比率，以「努力意願」最高，為82.64%，其次為「組織認同」為82.44%，而以「留職傾向」82.02%較低。

三、社教志工因人口統計變項不同對參與動機認同程度之差異情形，其中「性別」、「年齡」、「職業」、「教育程度」、「族群」、「志工年資」及「其他機構志工經驗」等七項有顯著的差異存在。

四、社教志工因人口統計變項不同對組織承諾感受程度之差異情形，其中「性別」、「年齡」、「職業」、「教育程度」、「族群」及「志工年資」等六項有顯著的差異存在。

五、社教志工因人口統計變項不同對參與動機及對組織承諾之預測分析，其中「性別」、「年齡」、「婚姻狀況」、「宗教信仰」、「職業」、「教育程度」、「族群」、「志工類別」及「志工年資」等九項具有預測力。

六、社教志工之參與動機，與組織承諾及其各構面之間均有顯著的正相關。

七、社教志工之參與動機四個構面對組織承諾均具有預測力，以「社會服務」強度最大。

本研究依據研究發現，對社教機構提出之建議如下：

一、持續招募地區的退休人員參與社教工作，並加強宣導鼓勵原住民族群的參與。

二、規劃多元多樣的成長與學習活動，以滿足不同社教志工的需求。

三、充實社教志工知能進修課程，提昇服務的尊榮感。

四、擴大社教志工的聯誼，分享經驗，促進人際關係互動。

五、加強社教志工的表揚獎勵措施，鼓勵志工持續參與服務。

關鍵詞：社教志工、參與動機、組織承諾

Research on the Participant Motive and Organizational Commitment of Volunteers－A Case Study of National Taitung Social Education Center Work Stations

Chiang Yu
Graduate Institute of Regional Policy and Development, NTTU

Abstract

This study is conducted to explore social education volunteers' varying degrees of identification/reception with participant motive and organizational commitment. It is hoped that the results of this study will offer some recommendations for Social Education Centers to improve the participant motives of their volunteers.

A questionnaire survey was administered in this study. Volunteers of National Taitung Social Education Center Work Stations in Hualien and Taitung counties were the main subjects for study. Stratified random sampling was adopted to select the study samples. The total samples were 662 with valid samples 504. This study used SPSS 13.0 versions system to carry on the research. Item Analysis, Factor Analysis, Reliability Analysis, Descriptive Statistics, t-test, One-Way ANOVA, Pearson Product-Moment Correlation Analysis, and Simple Regression were employed in this study.

Empirical research shed light on key conclusions summarized as follows:

1. In terms of social education volunteers' degrees of identification/reception with participant motive, "value identification" was the most salient (86.61%), followed by "self-growth" (86.38%) and "interpersonal communication" (85.66%). However, "social service" was the least salient (85.40%).
2. In terms of social education volunteer's degrees of identification/reception with organizational commitment, "endeavor aspiration" was the most salient (82.64%), followed by "organizational identification" (82.44%). However, "continuity tendency" was the least salient (82.02%).
3. In terms of social education volunteer's demographic variables in degrees

of identification/reception with participant motive, “gender”, “age”, “occupation”, “education”, “ethnic group”, “volunteer seniority”, and “other volunteer experiences” had significant differences.

4. In terms of social education volunteer’s demographic variables in degrees of identification/reception with organizational commitment, “gender”, “age”, “occupation”, “education”, “ethnic group”, and “volunteer seniority” had significant differences.
5. In terms of social education volunteer’s demographic variables in degrees of identification/reception with participant motive and organizational commitment, “gender”, “age”, “marital status”, religious belief”, “occupation”, “education”, “ethnic group”, “types of volunteers”, and “volunteer seniority” were predictive.
6. There was a positive correlation among social education volunteer’s participant motive, organizational commitment, and related dimensions.
7. The four dimensions of social education volunteer’s participant motive were predictive. “Social service” was the most powerful among them.

Some recommendations below are made to Social Education Centers based on this study.

1. Keeping encouraging local retired members to participate in social education related volunteer work and motivating the participation of aboriginal peoples with effective promotion.
2. Improving learning activities for social education volunteers and enhancing their pride for voluntary service.
3. Organizing social gatherings for volunteers, inviting experience sharing, and fostering interpersonal communication.
4. Designing more incentives for volunteers and increasing their chances of staying.

Keywords: social education volunteers, participant motive, organizational commitment

目次

第一章　緒論……1
第一節　研究動機與目的……1
第二節　研究範圍與限制……4
第三節　研究途徑、方法與流程……5
第四節　名詞釋義……8

第二章　文獻探……10
第一節　志願服務之定義、理念與功能……10
第二節　社會教育工作站的設置……16
第三節　參與動機相關理論及其研究……25
第四節　組織承諾相關理論及其研究……36
第五節　志工參與動機與組織承諾之相關研究……45

第三章　研究設計……48
第一節　研究架構與假設……48
第二節　研究對象與工具及前測……52
第三節　資料分析方法……60

第四章 研究結果分析……62
第一節　樣本個人基本資料之特性分析……62
第二節　研究變項之描述性統計……66
第三節　不同人口統計變項對參與動機之差異性分析……76
第四節　不同人口統計變項對組織承諾之差異性分析……96
第五節　社教志工的參與動機與組織承諾之相關分析……112
第六節　不同人口統計變項對參與動機之預測分析……114
第七節　不同人口統計變項對組織承諾之預測分析……118
第八節　參與動機各構面對組織承諾之預測分析……122

第五章　結論與建議……124
第一節　研究發現……124
第二節　建議……133

參考文獻……137
一、中文部分……139
二、英文部分……144
附錄一　正式問卷……143
附錄二　社教志工人口統計變項對於各研究變項之差異分析一覽表……146
附錄三　研究假設驗證結果彙整表……147
社教志工人口統計變項對參與動機認同程度差異情形之研究假設驗證結果一覽表
附錄四　研究假設結果彙整表……150
社教志工人口統計變項對組織承諾感受程度差異情形之研究假設驗證結果一覽表
附錄五　研究假設結果彙整表……151
參與動機與其組織承諾相關之研究驗證結果一覽表
附錄六　研究假設結果彙整表……152
參與動機對組織承諾預測力分析驗證結果摘要表

表次

表 2-1　社會教育工作站組織分工職掌表……21
表 2-2　國立臺東社會教育館各社教站志工人數一覽表……23
表 2-3　國內外學者組織承諾分類彙整表……40
表 3-1　參與動機量表項目分析結果摘要表……55
表 3-2　組織承諾量表項目分析結果摘要表……56
表 3-3　KMO 統計量之判斷原理……57
表 3-4　參與動機表 KMO 與 Bartlett 檢定結果……58
表 3-5　組織承諾量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果……58
表 3-6　參與動機量表信度分析情形表……59
表 3-7　組織承諾量表信度分析情形表……59
表 4-1　問卷有效樣本基本資料分佈統計表……65
表 4-2　參與動機認同意見統計表……69
表 4-3　參與動機各構面敘述性統計表……71
表 4-4　組織承諾感受意見統計表……74
表 4-5　組織承諾各構面敘述性統計表……75
表 4-6　不同性別之個人對參與動機各構面 t 檢定結果……77
表 4-7　不同年齡之個人對參與動機各構面單因子變異數分析表……79
表 4-8　不同婚姻狀況之個人對參與動機各構面 t 檢定結果……80
表 4-9　不同宗教信仰之個人對參與動機各構面 t 檢定結果……81
表 4-10　不同職業之個人對參與動機各構面單因子變異數分析表……84
表 4-11　不同教育程度之個人對參與動機各構面單因子變異數分析表……87
表 4-12　不同族群對參與動機各構面單因子變異數分析表……90
表 4-13　不同志工類別之個人對參與動機各構面 t 檢定結果……91
表 4-14　不同志工年資對參與動機各構面單因子變異數分析表……94
表 4-15　不同擔任其他機構志工經驗之個人對參與動機各構面 t 檢定結果…95
表 4-16　不同性別之個人對組織承諾各構面 t 檢定結果……97
表 4-17　不同年齡之個人對組織承諾各構面單因子變異數分析結果……98

表 4-18　不同婚姻狀況之個人對組織承諾各構面 t 檢定結果……99
表 4-19　不同宗教信仰之個人對組織承諾各構面 t 檢定結果……100
表 4-20　不同職業之個人對組織承諾各構面單因子變異數分析表……102
表 4-21　不同教育程度之個人對組織承諾各構面單因子變異數分析表……105
表 4-22　不同族群對組織承諾各構面單因子變異數分析表……107
表 4-23　不同志工類別之個人對組織承諾各構面 t 檢定結果……108
表 4-24　不同志工年資對組織承諾各構面單因子變異數分析表……110
表 4-25　不同擔任其它機構志工經驗對組織承諾各構面 t 檢定結果……111
表 4-26　參與動機與組織承諾各構面相關分析表……113
表 4-27　參與動機與組織承諾之相關分析……113
表 4-28　人口統計變項對參與動機之簡單迴歸結果……117
表 4-29　人口統計變項對組織承諾之簡單迴歸結果……121
表 4-30　參與動機各構面對組織承諾之簡單迴歸結果……123

NTTU Library

圖次

圖 1-1 研究流程圖……7
圖 2-1 社會教育工作站組織架構圖……20
圖 3.1 研究架構圖……49

NTTU Library

第一章　緒論

第一節　研究動機與目的

本研究旨在探討社教志工參與志願服務的動機與對其組織承諾之研究。本章首先說明本研究之動機與目的，其次為研究範圍與限制，再次為研究途徑、方法與流程及名詞釋義。

壹、研究動機

2001 年是國際志工年，而我國的志願務法亦於是年元月四日經立法院三讀通過。我國志願服務法的通過象徵國內「志工社會」的來臨，它能提昇民眾參與志願服務的意願。而志願服務人力的增加，亦有助於社會福利和社會公益責任的參與行為（曾華源等，2003）。

根據內政部統計處（2005）資料顯示，我國的志願服務工作隊數及工作人數都在成長中，首先是依隊數的成長來看，從八十六年的653 隊，八十七年的 737 隊，到了九十四年的 1,338 隊，每年都持續成長中。而志工人數方面，由八十六年的 34,176 人，八十七年的38,601 人，到了九十四年已經是 78,528 人，呈現顯著的增加，由此可見，從事志願工作已成為國人生活的一部份了。

在公務機關人事精簡，人力不足的前提下，以目前國立台東社教館僅編制 13 名正式人員（考試院，2002），而要負責提供花蓮、台東兩縣民眾的各種社會教育推廣活動及輔導諮詢相關社團的服務，以現有行政編制之人力實在無法應付日益增加的民眾需求，更何況花蓮、台東兩縣地形狹長。所以招募志工共同參與社會教育的推展及輔導的工作可以有效地解決社教館人力不足的問題。因此志工對機構的認同與承諾，在社教館的服務中就顯得日漸重要。

國立台東社教館於民國六十九年依據社會教育工作站設置要

點，在花蓮、台東兩縣相繼成立，辦理社教活動，之後受政府推動「社區總體營造」及「終身學習」政策之影響，加上民國九十一年五月八日行政院提出「挑戰 2008 國家發展重點計劃」之 E 世代人才培養計劃，增設社會教育工作站。而台東社教館所屬之社教站計三十二個，所服務的花蓮、台東兩縣之所有鄉鎮市皆設立。社教工作站以志願服務者組成之，就人力資源而言，社教站是以志工為主的組織，而志工是社教站對民眾辦理社教活動最直接、密切的一環，諸多事項均需仰賴志工的參與，以提供當地民眾社會服務，故志工可說是社教站最重要的資產。

社教站的工作性質主要是由社教館培訓志工，在地方成立工作推行委員會，依社教館的工作規定項目協助地方社區推展社會教育。因此志工的招募、培訓養成，除了能結合社區資源，協助推動社會教育外，又能兼顧個人的自我成長機會（吳坤良，2006）

研究者就讀大專時代曾擔任救國團全國自強活動的志工，秉持著學習和服務態度，犧牲奉獻，服務期間感受到救國團組織對青年朋友的付出，在活動之經驗中產生服務他人的「動機」、良好的「人際互動」，樂觀進取的「態度」、奮發努力的價值觀、及顯現出「自我成長」的期許。

基於前述的理由，研究者以社教機構的推廣人員及運用志工辦理社教活動的立場。如何運用社會資源協助推展業務，充份了解運用社教志工的人力資源。是研究者責無旁貸的責任。因此，有必要且必需對投入志工的志願服務工作之研究，期能增進組織機構的效能和效率。同時並能將研究成果作為志工人力運用之參考。

一般而言，個人行為受動機之影響，面對不同性質的志願服務，志工人員除了依據個人興趣和居住地考量外，最重要的是參與志願服務的動機。志工參與動機早期的研究，普遍認為是在做善事，秉持為善最樂的精神，願意犧牲奉獻，表現出「我為人人」的價值觀，且有濃厚的道德性和私利性（曾華源等，2003；張月芬，2004），其主要的動機是「利他的動機」。然而日後的研究指出志工的參與動機亦相對的多元多樣（Fischer & Schaffer，1993）。面對各非營利機構人手不足的情況，志工的協助對機構來源更是一大助力，機構可以創造影響志工的動機，有益於志工的成長發展，因此，希望對社教志工參與志願服務的參與動機加以研究探討，以協助其在服務的過程可以獲

得其需求的滿足，此為研究者的動機之一。

「人」是組織裡最重要資源，如何有效激勵領導及對組織認同與投入等，來完成組織的目標與交付的工作，是值得重視的課題。如何增強志工對機構的組織承諾，有效的運用志工人力資源，以達到機構使用志工的目的，是本研究的主要目的。志工人員的組織承諾代表志工對其服務機構的忠誠及付出的意願。

過去學者大多以志工人員在組織的環境變數來探討志工對組織承諾的影響，較少研究以志工人員的個人變數對組織承諾的影響作探討，所以影響志工組織承諾的因素相當複雜。而探討志工的個人背景變項可以有效掌握目前志工的特質，瞭解不同個人背景變項的志工對組織承諾上的差異性，「動機」可視為內在因素，影響可見之行為，就組織行為觀點而言，視之為引發個體行為之原動力（張月芬，2004）。因而探討志工的參與動機，及其與組織承諾之間的關聯，可提供社會教育工作站或相關機關對其現有志工或招募志工的參考，此乃作者研究本文之另一動機。

志願服務法公佈施行後，志願服務工作經由政府的主導，民間的配合，志工人力的投入，顯然「志工社會」已經來臨了。而志願工作又是志工終身學習的重要管道之一，也是擴大參與公民社會之機會，更是投入社區新的活力及助力，因此綜合上述研究者想要瞭解社會教育工作站志工的參與動機為何？其對組織承諾的狀況為何？以及社會志工之個人特質與組織承諾之間的關係為何？參與動機和組織承諾之間是否相關？期望從本文之研究結果，作為未來社教館對志願服務者提供建議之參考。

貳、研究目的

根據上述研究動機，本研究欲達成的目的為：

一、瞭解社教志工之參與動機與組織承諾的現況。

二、探討不同人口統計變項之社教志工對參與動機程度上之差異情形。

三、探討不同人口統計變項之社教志工對組織承諾程度上之差異情形。

四、探討社教志工參與動機與組織承諾的關係。

五、根據研究結果提出具體建議，作為相關單位之參考。

第二節　研究範圍與限制

壹、研究範圍

一、就研究對象而言，本研究的研究對象是國立台東社教館所屬鄉鎮市社教工作站的志工。

二、就研究地區而言，本研究的抽樣範圍涵蓋國立台東社教館所屬各鄉鎮市，因此，研究地區涵蓋台灣省的花蓮、台東兩縣。

三、就研究變項而言，有關志願服務研究中，可能影響志願服務的相關變項十分複雜且多樣化，本研究以國立台東社教館所屬社教站志工其個人背景變項與參與動機，以及組織承諾來分析其關係。

貳、本研究之限制

一、樣本上之限制

本研究對象以國立台東社教館所屬鄉鎮市社教工作站所聘請之志願工作者為樣本，其研究結果是否能類推適用於其他社教機構，有待商確，因此其他機關只能做為研究參考。

二、研究內容之限制

本研究係在探討社教志工的參與動機與組織承諾關係之研究，至於服務學習、參與程度、自我效能、工作滿意、人力資源管理、組織溝通、參與障礙、人格特質等對社教志工的影響，由於研究者本身的能力及時間的限制，無法根據每個變項做研究，故只根據文獻及研究者的實務和興趣，選擇若干變項進行研究。

三、研究方法上之限制

本研究方法以問卷調查法方式進行量化研究，因限於人力、時間因素，無法輔以個案訪談或焦點團體從事質化研究。

第三節　研究途徑、方法與流程

壹、研究途徑

本文研究途徑主要是採用實証研究途徑（empirical study approach），以實証調查的方式，設計問卷以探討不同人口統計變項之社教站志工與其參與動機及組織承諾的關係，依據研究的問題，提出不同的假設，並進行統計上的量化研究分析。

貳、研究方法

本研究運用兩種方法進行研究，首先運用文獻分析法，透過收集、整理、歸納與分析相關文獻，探討志願服務、參與動機及組織承諾之定義，建立各變相之研究構面進行問卷編制；其次運用問卷調查法，探究社教站志工之參與動機及與組織承諾之關係。現將本研究所使用之方法說明如下：

一、文獻分析法

本研究藉由文獻分析法，分別探討志願服務、參與動機及組織承諾之定義及其國內外學者之相關研究，藉由上述四項議題之論述，進一步地建構研究架構及規劃問卷。

二、問卷調查法

本研究以問卷調查法實際調查國立臺東社會教育館所屬鄉鎮市社教站的志工，以瞭解社教志工參與志願服務的情況，探討社教志工的參與動機與組織承諾的關係。

參、研究流程

本研究運用文獻蒐集、實施問卷調查等方式，探訪社會教育工作站志工不同人口統計變項與參與動機及與組織承諾的關係、不同人口統計變項對其參與動機與組織承諾的影響，其研究流程如圖 1-1，茲分別說明如下：

一、擬定研究計畫

首先，筆者蒐集志願服務、參與動機及組織承諾相關資料，並與指導教授多次討論，以確定研究主題與方向，再著手擬定及撰寫研究計畫。

二、文獻探討

蒐集與本研究相關之國內外文獻資料，以瞭解志願服務、參與動機及組織承諾之意義、分類及相關學者之研究，並據以規劃本文研究架構、問卷內容。

三、編製(修訂)問卷

根據文獻探討的結果，擬修編本研究問卷初稿，再請指導教授審閱修訂內容。

四、問卷前測與修正

前測問卷完成後，選擇台東、花蓮兩縣各 3 個社教站進行問卷預測。所得資料以 SPSS 統計套裝軟體分析其信效度，並將不適當的題目刪除，成為正式調查問卷。

五、問卷調查與回收整理

問卷題目確定後，便於計劃書通過後進行問卷調查。問卷調查部分，以國立台東社教館所屬各社教站志工為研究範圍。

六、問卷之分析及驗証

運用 SPSS 統計套裝軟體對回收的問卷進行分析並對結果加以解釋，及對研究假設進行驗證。

七、結論與建議

依據問卷統計分析結果，解釋本研究的研究目的與研究假設，再進行研究分析，歸納出具體結論，並進一步提出研究建議，完成本研究報告之撰寫。

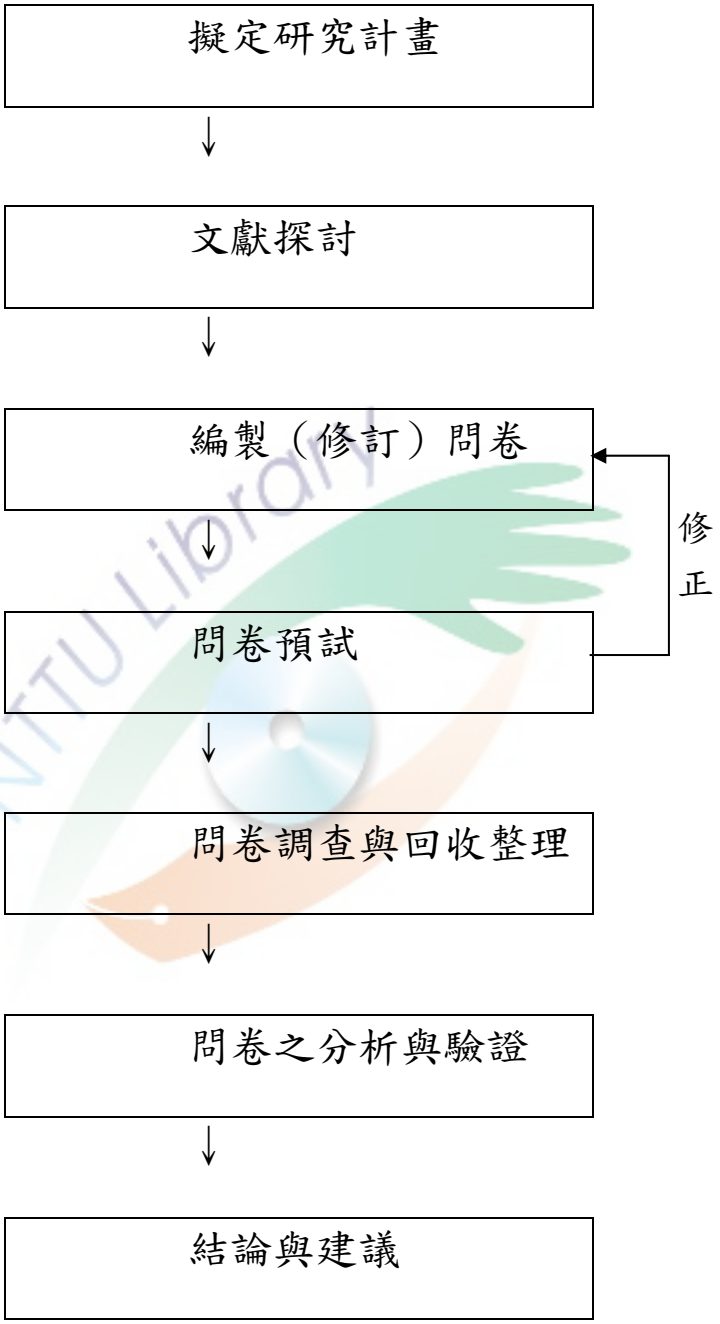

圖 1-1 研究流程圖（研究者自繪）

第四節　名詞釋義

為使研究範圍更加明確，茲將本研所涉及的重要名詞與變項加以詮釋如下：

壹、社教志工

社教志工是指國立台東社會教育館所屬各鄉鎮市成立的社會教育工作站所聘請的志願服務者，簡稱社教志工。

貳、志願服務

依我國於 2001 年公佈的志願服務法之定義內容：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。本研究所指的志願服務定義係為：個人參與政府機構或民間團體所提供的有計畫、有目的、無酬性的工作歷程。

參、參與動機

參與動機之定義依張春興（1997）所界定係指引起個體活動，並導引該活動朝向某一目標進行的內在歷程吳靜吉等人（1994）認為動機是激起引導及維持生理與心理活動歷程的動力。本研究綜合上述兩定義而將其為個人參與志願服務的動機係在生理或心理上的一種驅力或內在動力，其產生的因素又受外在誘因、目標或內在需求的歷程作用。其操作型定義則是依吳坤良（2006）修編之「參與動機量表」，量表上的得分愈高，表示社教志工的參與動機愈強，反之，得分愈低，則表示社教志工的參與動機較弱。另將參與動機採吳坤良（2006）分為自我成長、人際互動、社會服務、價值認同動機等四個層面，其定義如下：

一、自我成長：係指社教志工在參與志願服務中，能獲得良好的學習成長機會，做好生涯規劃，讓自己更成熟，提升生活品質，並覺得更有自信和成就感。

二、人際互動：係指社教志工在參與志願服務中，能獲得與人相處技巧，關懷別人，結交新朋友，並從互動中觀摩、學習、反省及分享擁有知能。

三、社會服務：係指社教志工在參與志願服務中，自覺得為社會教育盡一份心力，關懷社會大眾的未來，能服務他人回饋社會，並得到社會頗高的評價。

四、價值認同：係指社教志工在參與志願服務中，能獲得服務的榮譽、鼓勵和肯定，認同社教機構的作法，符合外界的期望，可以補充社教機構人力之不足，是終身學習表現。

肆、組織承諾

組織承諾（organizational commitment）係指組織成員個體對組織認同感、使命感與歸屬感等情感性的態度反應（李天賞與杜金璋，1991）。願意內化組織的目標、價值與規範，而投身於組織活動，實現共同的理想。

本研究所稱組織承諾是指志工對社教工作站組織之承諾而言，作者參考綜合相關文獻及研究（Mowday, Porter & Steers, 1979；黃翠蓮，1999；賴致鳳，2003；張月芬，2004）後，將之分為組織認同、努力意願和留職傾向三個構面。其操作型定義則是根據受試者在本研究所修編之「組織承諾問卷」上的得分。分數越高表示其對組織承諾越高，越認同所服務的社教工作站組織，也愈願意為工作站而努力。

而本量表三個構面定義如下：

一、努力意願：願意為組織的利益付出心力之程度。

二、組織認同：強烈地信仰和接受組織目標和價值之程度。

三、留職傾向：對繼續成為組織成員，表示強烈的意願之程度。

第二章　文獻探討

本章旨在整理及探討相關文獻，以建立本文的研究架構。內容共分為三節，第一節為志願服務之定義、理念與功能，第二節為參與動機相關理論及其研究，第三節是組織承諾相關理論及其研究，茲分述如下：

第一節　志願服務之定義、理念與功能

志願服務並非是現今社會的產物，早期社會中民間自發性的互助行為或是宗教性的慈善行為均可視為志願服務（潘中道，1997）。曾華源等（2003）認為志願服務不全都是慈善性質的活動，也不是宗教性的活動；志願服務是一種奉獻行為，但不需要犧牲，所以要行有餘力的參與，才值得肯定，服務別人充實自己已成為生活一種型式。由此可見，志願服務工作的推展對使用機構及志工個人具有互利的雙贏政策。因而社教館在現代的潮流中，社教志工成為社會教育推動的一大助力。本節依研究的主題，旨在說明社教志工志願服務之定義、理念與功能。

志願服務是指志願或願意參與的行動，係一種自願性的行為voluntary，其自願行為或行動是出自於非被迫的，自願行為的工作是不支薪的，而且自願不等於義務（黃翠蓮，1999）。

志願服務多年來從默默行善到國際志工年的倡導，從個人到社會宣揚志願服務的理念，皆顯示其在社會進步演變歷程中所扮演的重要角色。

志願服務也稱志願工作、義務工作、義務服務工作、義務服務、義務服務工作等；英文則包含 volunteerism、volunteering、voluntary service、voluntary action、volunteer work、volunteer

section 等，是有別於專業的對稱（陳秋蓉，2001）。以往的研究「義工」、「志工」名詞皆有人使用，甚而進一步加以衡量與比較（蘇癸玲，1998），直至民國 90 年政府頒布「志願服務法」之後，一般都採用「志願服務」、「志工」等名詞。

壹、志願服務之定義

「志願服務」可說是個人秉持著內心自由的意願參加，需要實際具體的行動與服務貢獻社會，利用工作之餘的閒暇時間參與，但並不是正式性的工作，而是有輔助性的功能，不具金錢的收益報酬，來回饋社會（張月芬，2004），有關「志願服務」的定義，摘述不同意見如下：

一、Ellis & Noyes（1990）在其著作 By the people 一書中提到，志願服務乃是以對社會負責任的態度，而不是以對金錢利益的關心，來呈現其個人需求所選擇的行動（引自黃翠蓮，1999）。

二、Heidrich（1991）指出：「志願服務者係一群人願意貢獻個人時間、精力，而不為酬勞地與他人一起做事。」（引自吳坤良，2006）

三、Barker（1988）認為志願服務是一群人追求公共利益，本著自我意願與選擇而結合的志願團體（引自吳坤良，2006）。

四、Dunn（1995）認為志願服務是對於社會責任與態度的行動方式，它不是一種義務，並且是付出不求回報。

五、美國社會工作協會（N.A.S.W）認為：「志願服務是一群人追求公共利益本著自我意願與選擇而結合的團體，稱為志願服務團體」（引自嚴幸文 1993）。

六、美國社會工作百科全書認為：「志願服務是指那些沒有報酬，自由奉獻志願服務組織的人們，從事各種類型的社會福利活動。包括家庭、兒童福利、教育、心理衛生、休閒育樂、社區發展，及住宅與都市更新等方面的工作」（引自嚴幸文 1993）。

七、台灣省社會處「志願服務手冊」（1988）提出，志願服務是民間義務社會福利之總稱。顧名思義，是出於自願，本著人類互助美德，不求報償，利用餘時、餘力、餘財、餘知來表達對社會的愛意，對同胞的關懷，提供精神與物質兼有的服務。

八、聯合國志工組織在 2001 國際志工年的計劃中，提出志願工作的定義有以下三個特色：1.不以金錢為主要報酬；2.出於自願；3.所做的工作，需對志工以外的人有所助益（IYV 網站，2001.4.2.b)。

九、我國志願服務法(2001)提出，志願服務乃「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」。

十、陸光(1994)認為志願服務，泛指民間為增加社會福祉而自願提供的不計報酬的各項服務，為各國推動社會福利工作主要力量的來源。

十一、黃舒玲(1994)認為志願服務乃是基於民主、互助的理念，由個人或組織依其自由意志，為自我成長及改善社會而從事人類服務的活動。它是一種動員人力資源的方法，而成為社會工作中實行的重要途徑。

十二、方祥明(1995)認為志願服務乃個人、團體或福利組織，在自由意願下，以非專職的方式所從事的一種利他、互惠、互助且不求酬償的整合性社會服務工作。

十三、吳美慧等人(1995)視志願服務乃是一種非專職性的，重視組織的動態過程，並強調參與者的非物質收穫，亦即是自我成長發展的活動。

十四、呂又慧(1994)、施孋娟(1984)、馬慧君(1997)、嚴幸文(1993)等指出參與志願服務可發展本身的能力，亦可經由機構的專業訓練，提高工作技巧，達成助人的目的，另外也提供志工自我成長的機會，是一兼顧志工自我成長及助人目的的動態過程。

十五、蘇信如(1985)認為志願服務是由個人、或團體或正式的社會福利組織，依其自由意願與興趣、本著助他人、改善社會的旨意、不求私人財力的酬賞、而經由個別或集體的方式所進行之人道服務。

十六、曾華源等(2003)根據志願服務法的精神與內涵，認為志願服務的意義有 1.從慈善愛心擴大到社會責任。2.從犧牲奉獻擴大到知能成長的互惠性。3.從民間自主擴大到政府參與。4.從熱心

利他擴大到品質責任志願服務。5.從完全付出擴大到權利義務志願服務。

由以上定義可知，志願服務的內涵已經比過去的單純的慈善救助性質之服務還豐富，本研究在此提出綜合性定義：「志願服務乃個人基於自由意志，對自我或組織團體的服務承諾，奉獻個人的時間、知識、體能、經驗、勞力、技術等，不求利益報酬，以提高組織團體的公共利益效能及增進社會發展所為之各項輔助性服務，其也是一種選擇性所不被強迫的服務工作。

貳、志願服務的理念

志願服務之由來已久，由於福利國家觀念的發展使得志願服務活動也愈加盛行，各種領域中的志願服務由來已久，從早期的志願服務工作主要以疾病預防、兒童照顧教導、公共衛生教育等（林萬億，1993），傳統救苦救難心態施以物資救濟，至今關照到心理等多元層面的陪伴與支持，在在顯示了志願服務在社會變遷過程中之角色及所提供的正向影響力。

志願服務是指一種為他人的服務，它純粹是以人本、慈善、社會連帶以及社會公共利益為基礎，它是出自於個人的意願而不計酬勞地提供各項服務，其目的在於補助政府服務不足，擴大公共服務工作的能量，藉以達到社會發展的目的（孫建忠，1988）。美國全國社工人員協會定義志工為：本著自我意願與選擇結合而成的團體，稱之為志願團體；而參與此類團體的工作者稱為志願工作者（志工），它的範圍很廣，舉凡經濟、社會、教育、宗教甚至政治活動均可包含於其中（陳定銘，1999）。志願工作者係來自社會各階層並擁有各種才能之人力資源，對機構而言，志工之人力具有可以開發之無限潛能。

蔡佳螢在其 2000 年的研究中，將志願服務的理念歸納如下：

一、志願服務是出自內心的意願自由的結合，而非強迫參與的組織。

二、志願服務的貢獻不以物質為限，而需人力的配合。

三、志願服務是部分餘暇時間的奉獻。

四、志願服務是輔助、擴充而非取代專任人員的工作。

五、志願服務是須具體行動的表現，完成組織目標並促進社會進步的工作。

綜合言之，志願服務的理念是個人秉持著內心自由的意願參加，利用工作或時間之餘選擇有興趣的團體奉獻，屬輔助協助性的功能，且不具酬勞收益，回饋社會擴大公共服務的領域，公務機關志願服務的推廣，不僅是世界、時代的潮流，在國內亦是蔚為風潮，除了可實現自我對社會回饋及參與公共事務的心意，更可彌補公務機關財政短缺、政府大力精簡人事的窘境，也可提升政府對民眾的服務品質。

此外，志工對社會前景亦有深刻的影響，首先是社會結構改變，在任何一項事務領域崇尚專家的同時，志工可被訓練配合專業知能，以因應機構的需要，且志工可以提供社會各種行政上、專業上、利他性、互助性的服務，協助解決資源不足的窘境，其理念的推行也將是社會未來發展的必要趨勢（楊如蒼，2003）。

參、志願服務的功能

志願服務的功能依政府頒布「志願服務法」第一條為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，已發揚志願服務美德，促進社會各建設及提升國民生活素養。由此可見，志工的志願服務工作在解決社會上不幸者的苦難與問題，以減少遏止相關社會問題的產生及繁衍，另外就個人而言，富有積極層面，它能促進志工的人際互動並提供滿足自我成長與自我實現的機會。根據鍾任琴（1990）認為志願服務工作的功能，可歸結下列六點：

一、支援性的功能：儘管社會大眾已認識到福利社會的必要性，也已習慣要求政府負責舉辦相關社會福利事業。然社會福利工作範圍甚廣，對於眾多之需求，國家機關也難以全數滿足。此時若能透過相關志願服務團體來擔當，即可發揮支援的功能，使服務工作更為健全。

二、補充性的功能：許多服務性質工作或許亟需專業人士來擔任，如身心治療或復建工作等。此時志工即可提供較低層次的治療性服務，以彌補專業人士的不足。

三、替代性的功能：志工若接受完整且計畫性的專業訓練，即可替代專業人員之不足。

四、社會環境提升的功能：志願服務團體除提供相關之直接性服務，對於某些議題同時可以扮演倡導者的角色，例如：環境團體除從事環保工作外，同時可積極宣導環保理念，使環保觀念可以落實於下一代身上。因此，在彌補社會既有之缺陷之外，志願服務團體更可提供社會發展的理想與目標，進而提昇整體社會環境。

五、實用性的功能：志願服務工作最基本的表現就在於提供簡易且直接的服務，以滿足案主或組織機構的需求，透過此種實際的協助工作，給予最即時的服務。

六、整體性的功能：從事社會服務工作的單位不僅有民間團體、私人企業，亦包含了公立機構與機關。儘管彼此組織特性有異，但服務社會的本質是相同的，彼此合作，不僅凝聚了個人與團體，也凝聚了整體社會。

因此，志願服務工作，其多樣性豐富的功能，均在顯示其已成為社會不可或缺的一環，扮演了日受重視的重要角色。

NTTU Library

第二節　社會教育工作站的設置

社會教育工作站之設置沿革、工作概況敘述如下：

壹、社會教育工作站設置沿革

依國立臺東社會教育館前身台灣省立台東社會教育館 1964 年概況介紹，其業務報告有輔導地方社會教育之發展，其中就有社會教育工作站的設置，其目的在「為普及社會教育，並促進地方社會教育之有效推行」，當初為紓解工業區之勞工因下班後之發抒情感或精力，並因應人口集中地區之需要，初次於工業區或人口集中地區成立「社會教育工作站」，主要活動在於提供娛樂性、文化藝術欣賞、全民精神建設或政令宣導。

隨後各社會教育館依據台灣省政府教育廳 1991 年訂頒之「台灣省社會教育工作站設置要點」之規定，開始進行社會教育工作站之組織改組，由當地熱心於社會教育工作者以自願方式籌組之，各地區之社會教育工作站隨即蓬勃發展起來。

基於上述社教工作站逐漸發展，當時也將社教工作站之目的予以明確化，主要目的有三：

一、輔導與協助本省各廠礦地區之從業青年人口，利用其工餘及假日生活提供學習機會。

二、為適應社會結構之變遷，本省社會教育工作之重點與功能，亟需檢討、創新、擴展，以茲因應。

三、提供偏遠鄉鎮、山地及離島地區民眾更良好之社會教育服務，以縮短城鄉之差距。其設置類別分為「工業區社教站、社區社教站、偏遠離島社教站、偏遠山地社教站、原住民社區社教站」等五種類別。

由上述可知，社教站受政府的重視，並給予評鑑獎勵。至 1999 年精省政策，省立社會教育館歸屬教育部社教司，社會教育工作站設置要點，報請教育部核備施行。設置要點如下：

一、目的

為因應社會快速變遷，提供更良好的社會教育服務以縮短城鄉差距，並建立終身教育的觀念，提升生活品質，共創學習型社會。推展人人、處處、事事、時時要學習的觀念，透過終身學習，成長自己溫馨家庭，提升社區文化，促進社會進步。

二、組織

(一)社會教育工作站策劃委員會：由本館聘請學習、專家及相關人員組成。

(二)社會教育工作站推行委員會：由各社會教育工作站遴聘地方熱心人士、有關單位及社團負責人組成。

(三)社教站組織成員如後：1.召集人(1人)：由社教館策劃委員會遴選各地具領導能力與熱心公益人士擔任，綜理站務。2.委員（若干人)：由社教站召集人遴聘該地區熱心公益人士擔任，協助站務推行與發展。3.總幹事(1人)：由社教站召集人遴聘熱誠適當人選，統籌站務之推展。4.各站應設活動、推廣、宣導、資料、總務等五組，各設組長一人，組員若干人，各依職責推展業務。各站可依實際需要增設職務，但須報館核備。各社教站組織成員皆為無給職。

三、溝通方式

(一)館長與承辦人員親自參加社教站委員會議了解需要。

(二)每半年召開負責人聯繫會報二次。

(三)分區辦理志工與眷屬聯誼活動。

(四)每年辦理工作評鑑，激勵志工工作能力。

(五)承辦人員於各站辦活動時要輔導其業務。

由上述可知社會教育工作站設置目標符合當地民眾需求，設置要點周延妥適。

貳、社教志工之角色

社教志工乃指社會教育館所屬社會教育工作站的志願服務工作者，簡稱為社教志工，社教志工也是志願服務者。志願服務者參與志願服務工作對於本人、被服務者、機構和社會都有正面之價值和貢

獻。對於本人來說，志願服務可以提供志願服務者社會參與和自我成長的機會，可以擴展個人知識、工作與人際關係能力和社會適應，有利於個人身心健康與生涯發展。

志願服務者在機構中能做哪些事情？扮演什麼角色？在現代社會中，志願部門不再侷限於提供消極性服務，志願服務者的背景與能力越多元化，在機構中所能做的事情越多，不僅僅在提供直接服務上對案主和機構有所服務，而在間接服務上對志願服務之認知與整體社會民主發展有所貢獻（曾華源等，2003）。

整體說來，志願服務者所能擔任的角色分為下列幾種（吳旻靜，1999；蘇信如，1985）：

一、直接服務的角色：直接與服務對象接觸，提供必要的服務，如在機構中輪值接案或提供設備服務、教授技藝、家庭服務、在宅服務、病房探訪等。

二、間接服務的角色：透過間接途徑提供服務，如籌募慈善基金、在醫院中幫忙疊紗布、滾邊花球、刊物編輯等。

三、行政庶務的角色：擔任一般行政庶務工作，協助機構蒐集與整理檔案資料、製作統計月報、撰寫紀錄、協助隊務推行等。

四、決策諮詢的角色：根據服務經驗和特殊的觀點見解，對機構服務內容與發展方針與方案提供較具建設性的批評、建議或諮詢意見，以使組織單位因服務需要做必要的革新改變。

五、社會倡導的角色：為案主群的需要與權益，或針對與本身服務宗旨有關的社會問題與不公，進行議題之倡議、請命或遊行的行動，以尋求社會關注和改善。

六、管理的角色：管理的志工在協助機構管理志工，主要是擔任組織招募、訓練、督導和評估的工作：而高級行政管理的志工則常負責有效地溝通、傳達、協調服務組織與服務對象間的意見與需要、服務方案規劃設計、組織和安排中領導部門和董事會所訂定的執行政策。

志願服務者的角色如上述有六種角色，而社教志工士協助社教館推展社會教育，結合社區總體營造及終身學習的推動，社教志工的角色亦相對的多元化，除上述的直接服務、間接服務，行政庶務、決策諮詢、社會倡導和管理的角色外，尚須具備下列角色（吳坤良，2006）：

一、活動規劃與執行的角色：依社區需求或特色、規劃設計並執行活動，讓社區民眾提升生活品質。

二、終身學習者的角色：依個人自己或組織需求，作自我導向學習、經驗學習或參加非正規、非正式的學習。

三、移風易俗的角色：社教志工應以身作則，遵守善良風俗及法令規範，以收風動草偃之效。

四、協助社區發展的角色：社區的發展，有賴志工們的參與並協助推動，如導覽解說服務等。

綜合而言：社教志工再參與志願服務工作，其角色是多元而重要的，無論是自我成長、社區的發展、社會的和諧及對社教館都是有正面的價值和貢獻。

參、社會教育工作站的組織現況

社會教育工作站隸屬國立社會教育館的民間社團組織，依教育部核備之設置要點執行。現行的各社教工作站，依設置要點規定，係採委員會制，其組織依職務規劃設有委員兼召集人、委員、總幹事、志工；另依業務功能劃分，則設有召集人、總幹事，下轄有總務（含主計、出納）、活動、連絡、資料、文宣、研究發展等六組及組員等志工，但可依實際需要增設其他職稱等人員，詳如圖 2-1、表 2-1 所示。

故社會教育工作站是一種以當地社區組織方式將志工結合而成的一種有組織、有計畫、有目標的團體，其成員全憑一股自願服務鄉里的熱忱，自然的結合，平日各司其職，遇有假日或公餘閒暇之餘，則辦理社教活動，推展終身學習，提供社區學習的行列。因此，社會教育工作站的設置，不僅可以讓參與的民眾獲得各種需求的滿足，亦可主觀的對所處環境產生認知與察覺，產生愛鄉土文化的社會情操，故是一種學習，也是一種成長（林案倱，2001）。

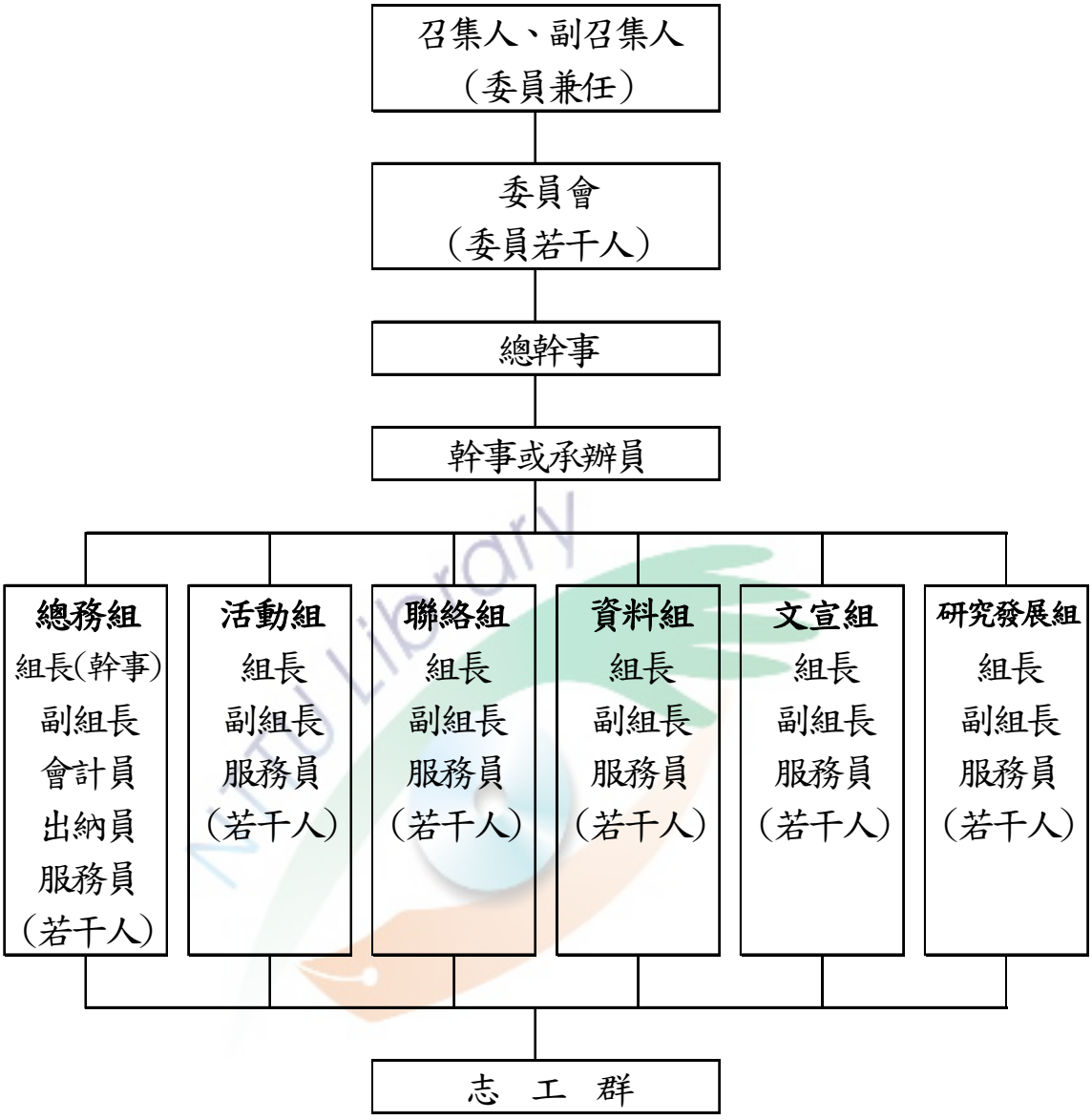

圖 2-1 社會教育工作站組織架構圖

資料來源：林案倱（2001：15）

表 2-1　社會教育工作站組織分工職掌表

職別	職務內容
召集人	1. 綜理站務，對外代表社教站，廣結社會資源，建立良好工作關係。 2. 召集委員會會議及其他臨時會議。 3. 視需要得適時調整社教站有關人士報請社教館依規定核定之。
副召集人	1. 協助召集人推動站務及各項活動運作。 2. 召集人公出不能執行職務時之職務代理。
委員	1. 出席委員會議，分工督導參與及執行業務。 2. 審查年度工作計畫。 3. 接受召集人委辦之其他站務工作。
總幹事	1. 承召集人之命，策劃辦理該站各項工作。 2. 督導各組訂定並直行工作計劃。 3. 策劃辦理組織人員之訓練、聯繫、服務工作。 4. 規劃管理社教站之公文檔案。 5. 其他站務工作與活動。
幹事或承辦員	1. 襄助總幹事辦理各項站務工作。 2. 辦理財產管理。 3. 總幹事公出或不能執行職務時之職務代理。
資料組	1. 辦理組織人員資料之建立與管理。 2. 活動照片、簡報收集及成果資料整理。 3. 辦理組織人員之遴選、訓練與專長資料之建立。 4. 各項出版品刊物之編列。

活動組	1.執行各項活動計劃。 2.辦理文化、學術、研習進修、社團班隊等活動。 3.辦理委員會召開事宜。
聯絡組	1.辦理義工之聯繫、協調服務工作。 2.辦理有關拜會、接待及公關工作。 3.辦理與其他社教站或社團聯誼事宜。
研究發展組	1.研訂全年度活動計劃之擬定及各項研究工作。 2.辦理慶典活動。 3.辦理組織人員榮譽表彰工作。
文宣組	1.辦理各項活動文宣海報製作。 2.負責傳播媒體聯繫協調及新聞發佈等事宜。 3.辦理各項活動所需之行政事務工作及公共關係之建立聯繫。
總務組	館裡文書、保管財產、庶務等工作。
會計員	經費籌措、預算控制、經費核銷、統計。
出納員	經費支付與帳目管理。

資料來源：林案倱（2001：16）

國立臺東社會教育館輔導區為東部二縣市，包括：台東縣及花蓮縣，於輔導區成立 32 個社教站，已達鄉鄉都有社會教育工作站，由社區熱心社會教育之地方人士以自願方式組成，為志工性質，屬非正式組織，志工人數約一千二百多人，有關各站志工人數一覽表，如表 2-2。

表 2-2　國立臺東社會教育館各社教站志工人數一覽表

台東縣	志工人數	花蓮縣	志工人數
台東市社教站	50	花蓮市社教站	30
台東市後山社教站	30	花蓮市洄瀾社教站	50
卑南社教站	50	美崙工業區社教站	35
鹿野社教站	60	吉安社教站	40
延平社教站	30	新城社教站	33
關山社教站	51	秀林社教站	35
海端社教站	15	壽豐社教站	44
池上社教站	30	鳳林社教站	85
東河社教站	42	萬榮社教站	45
成功社教站	21	光復社教站	69
長濱社教站	24	瑞穗社教站	40
太麻里社教站	28	玉里社教站	54
金峰社教站	35	卓溪社教站	35
大武社教站	35	豐濱社教站	40
達仁社教站	30	富里社教站	53
綠島社教站	25		
蘭嶼社教站	32		
台東縣志工計有 588 人		花蓮縣志工計有 688 人	
花東兩縣社教站志工共計 1,276 人			

資料來源：研究者整理

NTU Library

其組織運作情形如下：

一、社教館成立「社教站諮詢委員會」：主要任務在於訂定社教站年度工作重點項目及執行策略，再交付社教站負責執行。

二、社教站成立「社教站推行委員會」：社教站推行委員會之委員、顧問共同推薦召集人。由召集人聘任總幹事與資訊組、資料組、總務組、活動組、會計等組長與志工。依社教館指定年度工作項目以研習、講座、比賽、欣賞、觀摩、參訪及影像紀錄等方式辦理各項社教活動。

同時據台東社教館的資料顯示，所屬各社會教育工作站的成員也逐漸多元化，包括有私人企業負責人、業務代表、公私立機構團體的重要幹部、民意代表、教師、退休人員、鄉鎮長、國中小校長、省中校長、公民營企業機構員工、文化工作者、代書、記者、建商、經銷商、醫師、公務人員、學生、家庭主婦等各行各業人員(林案倱，2001)。

綜合而言，國立臺東社會教育館所屬社會教育工作站分布在花蓮、台東各鄉鎮市，無論城市、鄉鎮、偏遠山地、離島等，都成立社教站。社教站的工作重點依社教館所推動社會教育工作項目計有終身學習教育、家庭教育、藝術欣賞教育、生命與安全教育、原住民教育、體育與休閒教育、婦女婚姻教育、親職與親子教育、童軍教育、環境保護教育等等。至於社教工作站的工作目標依林案倱（2001）根據國立台灣師範大學社會教育研究所規劃台南社教館的功能有訊息傳播、諮詢服務、統籌規劃、資源提供、活動辦理、督導評鑑、研究發展的功能，而考量社教工作站屬志工性質，無法等同社教館的組織編制及經費資源應用，因而歸納有（吳坤良，2006）：1.提高民眾知識水準，2.提倡正當休閒活動，3.培養民主法治觀念，4.增進家庭教育功能，5.陶冶藝術文化素養，6.增進職業進修知能，7.普及科學技術新知，8.倡導正常禮俗活動。由於資訊科技的發達，社區營造的重視，社教工作站在資訊素養教育及社區導覽解說各鄉鎮特色活動教育等也是工作的推展目標。因應終身學習社會的來臨，社教工作所辦理的活動將朝因地制宜多元多樣創新活動規劃以滿足社區民眾的需求。總之，社教工作站已是社會教育館在各鄉鎮市及社區推展社會教育的重要據點。

第三節　參與動機相關理論及其研究

民眾參與志工之相關服務是純屬個人意願，參與志工者在志願服務法公佈施行後，有政府機關的主導、民間社團的參與、社區民眾的投入等積極而熱烈，志工來自各行各業，其生活背景，社經地位皆有所差異；每個人在參與志工服務時，在動機與心態上亦有所不同的期待（Briggs, 1982），能否滿足內外在需求，則將影響志工是否持續參與服務；或展現成就達自我實現，本節將從參與動機之相關理論的探討深入討論，藉以作為本研究發展社教志工參與動機研究面向之理論基礎。

壹、參與動機之理論

為了探討參與動機的理論，首先對動機的定義加以說明，再從文獻的整理中，提出參與動機的理論如下：

一、動機之定義

動機（Motivation）一詞所定的界說是：動機是指引起個體活動，維持已引起的活動，並促使該活動朝向某一目標進行的內在作用（張春興，1997）。任何人類行為的產生都有其意義與目的，也就是說，必須先有動機（motive），才有具體行動之表現（馬慧君，1998），且會導致行為的持續性、力量與方向（孔繁昌，2002），就上面所述人們會參加志願服務活動乃是因為有動機驅使，才會付諸行動。不過在動機的背後，也往往帶有某些目的，因此，動機研究的目的是在了解行為產生的原因，進而解釋個人的行為方向，從動機的引申可以運用在志願服務和參與，若人們參與志願服務的行為動機不強，一定會影響參與後的行為，例如是否要繼續留在組織中做事。因此，志工的參與動機會影響組織承諾。

動機的定義會因研究取向的不同，而有不同的解釋，茲就國內外學者所常採用的動機定義如下：

Hanson（1985）

動機是研究人類行為如何受激發、方向指導、維持和終結的動因和歷程（引自楊如蒼，2003)。

Hoy & Miskel（1987）

動機是複雜的力量、趨力、需求、緊張狀態，可以激發並維持自願性活動，以引導個人目標的完成（引自楊如蒼，2003)。

Keller（1983）

動機可說是重要且直接的行為。換句話說，也可說是當人面臨到獲得或避免某種經驗或目標時人們會做的選擇，是一種他們會運用做某些方面的努力程度(引自吳坤良,2006)。

Locke（1976）

動機是引導個體行為去完成個體接受的目標的力量（引自吳坤良，2006)。

Maslow（1970）

動機的來源是由於某些需求被滿足，此需求可能是來自生理方面，或稱之為一種驅力，他們普遍存在於人類的特質中並有遺傳性。

Robbins（1992）

動機是個體與情境互動後的結果，願為團體目標努力的意願（引自吳坤良，2006)。

Steer & Porter（1974）

工作動機是一種心理狀態，而這種心理狀態會影響工作情境中行為之動力、趨向以及持久性。

Vroom（1964）

動機源自於工作結果、價值、工具性聯結強度與期望等變數間的關係，是人們為了得到他們所想得到的酬賞而做的努力（引自吳坤良，2006)。

大英百科全書（1988）

動機是造成行為的原因，也就是任何可以引起個體行動的事物。

吳靜吉等（1994）

動機是激起、引導及維持生理與心理活動歷程的動力。

張慶勳（1996）

動機是一種力量，是引發行為的內在原動力及循環的現象，個人因需求或缺乏會拼命爭取想要的事物，等到需求滿足後，另外一種需求又繼之而起，週而復始，循環不已，所以動機是目標導向，因為個體希望所做的行為能產生結果或達成目標。

張簡憶如（1996）

動機可以激發行為，產生接近目標的行為，進而維持及工作努力程度的力量。

陳秋蓉（2001）

動機是指激起某一種行為的心理歷程，其程度大小視行為後所能獲得的報酬或滿足感而定，其無法由個體的外表反應直接看出，但可經由個體所表現的行為來判斷和推測。

廖春文（1995）

動機乃激發、引發和維持個體自發之行為，俾達成目標的重要質素。

整合上述諸多觀點，可以得知所謂的動機，是一種心理內在歷程，它與需求及趨力具相同意義，其可以激發個體的行為與力量，維持個體的活動功能，並導向個人及組織目標的達成，其產生因素又受外在誘因及目標的歷程作用。

二、志工參與動機理論

人類行為是複雜多變的，因此有許多研究者不斷希望藉由研究動機來預測個體行為，所以參與動機沒有單一的理論可用來解釋志願服務的現象與結果。而 Slocum（1971）將參與志工動機分為內在動機（intrinsic motives）和外在動機（extrinsic motives）。內在動機完全出自內心的一股熱忱，不考慮自己是否有益處外，而以改善社會為最大心願。這樣的熱忱可能出自宗教的影響，也可能基於過去曾經受助社會大眾的經驗，所以內在動機包括了社會責任感、回饋社會、宗教因素和好奇心；外在動機

則以志願工作本身為手段，兼顧考慮自己的收穫，以利人利己為出發點，是一種較符合人性的服務動機和人道原則。其中包括了求取經驗增進知識，改善目前生活，基於社會接觸的需要，基於自助互助的需要，基於自我實現的需要等（引自林秀英，2004）。

這些內外在動機在許多不同組織團體的志工身上可能同時出現內在和外在動機，亦即並不是單一選項。而志工來自各行各業，其生活背景、人格特質、餘暇時間、家庭狀況等，都有其個別差異，可能都有不同的期待與目標。

志願工作者參與服務的行為普遍認為志工秉持為善最樂的精神，表現出「我為人人」的價值觀，主要便是「利他」的動機使然，後由許多研究發現，並非全部志工的參與動機均是如此。換句話說，除利他動機外，還有利己動機。利己動機是增加幫助者吸取社會經驗、歷鍊處理問題能力，甚至有的只是填補內心空虛、打發餘暇、奉獻信仰的宗教力量等等動機。所以引發志工的動機產生，無法以內在、外在動機或利他、利己動機來解釋，而是由許多相關因素交互作用，許多理論連結而促成的。以下為整理國內外學者關於志工（義工、志願服務者）參與動機之研究如下：

Aves（1969）

認為志工參與動機：幫助他人、個人利益、興趣使然、享受人生意義及社會接觸（引自簡瑜慧，1998）。

Rainumun & Lippitt（1977）

認為志工參與動機可從三個層面探討：1.個人內在心理因素；2.人際團體因素；3.情境因素（引自張月芬，2004）。

Wiehe & Isenhour（1977）

認為志願服務者參與志工的最重要四種動機依序為：1.利他；2.人際關係滿足；3.自我成長；4.受外在因素要求（引自張月芬，2004）。

Francies（1983）

認為志願服務者的需求和動機為：1.獲取經驗的需求；2.表達社會責任感的需求；3.社會認可的需求；4.社會接觸

的需求；5.反應他人期望的需求；6.成就的需求；7.求取未來報償的需求等（引自施嬿娟，1984）。

Gillespie & King（1985）

認為志願服務者參與動機為：幫助他人、貢獻社區、獲得訓練與技能、充實生活及社會認可等需求（引自吳淑鈺，2000）。

Lammers（1991）

認為義工參與動機中，以「學習未來職業可用的技能」最能預測其服務或離職（引自石淑惠，1997）。

Fischer & Schaffer（1993）

整合義工參與服務動機為：1.利他；2.受意識形態導引；3.利己（自我）；4.獲取有形報酬；5.提升社會地位；6.建立社交關係；7.打發休閒時間；8.追求個人成長及多重動機（引自趙長寧，1996）。

林萬億 & 林振春（1993）

認為義工參與動機：1.服務他人；2.獲得社會經驗；3.回饋社會；4.自我成長。

嚴幸文（1993）

認為醫院志工參與動機：1.做有意義助人之事；2.學習成長，獲得經驗；3.覺得義務工作很有趣；4.回饋社會；5.享受志願服務工作；6.結交好友；7.接受訓練；8.打發時間；9.個人宗教信仰；10.其他。

簡志文（1994）

針對國家公園解說員以熱愛大自然、推動環境保護、增長知識技能、回饋社會為參與服務主要動機（引自吳淑鈺，2000）。

何淑媛（1997）

針對雪霸國家公園義務解說員的參與動機為「增加自然接觸的機會」等（引自吳淑鈺，2000）。

林宛瑩（1995）

認為文化中心義工參與動機分為：1.利他主義；2.利己主義 3.社會義務；4.宗教心；5.政治偏好。

吳秋莉（1995）

認為家長義工參與動機；1.自我成長與發展：2.積陰德，認為個人的付出會獲得回報，所以應該多做；3.社會責任：希望因為學校義務工作使學生得到照顧，提升教育品質；4.反應他人期望：由於家人或朋友的鼓勵而參與；5.追求社會認可：希望被他人欣賞以及尊重。

王培志（1997）

認為醫院義工參與動機：1.利他主義，以服務他人為目的；2.充實人生，使人生更有意義；3.成就需求，發揮所長，使自己成長；4.獲得知識、訓練與技能；5.結交朋友；6.社會認同與回饋，曾接受過他人幫忙，所以知恩圖報，回饋社會。

石淑惠（1997）

認為公共圖書館義工參與動機依序為：1.社會責任；2.自我成長；3.社會接觸；4.求知識與技術；5.圖書館本身之吸引力；6.成就感；7.意願實現。

簡瑜慧（1998）

認為馬偕醫院義工參與動機依序為：1.使人生更有意義；2.利他動機；3.學習及成長；4.獲得經驗；5.興趣；6.社會認可與接觸。

黃永明（1998）

認為大學生參加志願服務的動機為：求知識與技巧、表達社會責任感、社會接觸、反應他人期望、社會認可、求未來報償、成就感、自我成長。其中以社會接觸、自我成長、求知識與技巧為最高。

黃翠蓮（1999）

認為台北市府志工參與動機依序為：1.利他主義；2.社會主義；3.利己主義；4.政治傾向；5.宗教心。

台灣省政府社會處（1999）

認為國內義務工作團體參與動機為：1.行善助人；2.打發時間；3.結交朋友；4.充實生活；5.學習新知；6.朋友推薦；7.宗教信仰；8.社會風氣宣導；9.家人影響。

行政院主計處

認為志願服務工作者參與動機依次為：1.行善助人36.52%；2.宗教信仰22.64%；3.結交朋友12.09%；4.學習新知與技能7.93%；5.可發揮所長6.78%；6.受朋友或家人影響6.01%；7.受團體宣導之影響 5.66%；8.打發時間 1.52%（陳金貴，2002）。

謝秀芬（1992）

認為志工參與動機：1.個人因素動機；2.家庭生活需要；3.宗教情操；4.增進家庭關係；5.機構因素（引自林秀英，2004）。

綜合上述國內外學者志工參與動機研究得知，志工參與動機大致可分為：獲得不同的知識技能及新的學習經驗、回饋社會表達社會責任感關懷他人、自我成長與發展、擴展生活圈認識朋友、獲得同輩、朋友及家人認同、獲得社會認可、證明個人能力被人欣賞、宗教信仰及求得未來報償等，包含了利他及利己的各項因素。有些希望藉由志工的參與獲得社會親和的需求或是機構給予的知識及技能；因此機構應該將志工視為共同服務者、學習者及共同參與者（林宛瑩，1995）。

貳、參與動機之相關研究

志工參與動機因素，雖然很多，但不外歸納為利己和利他的動機，利己動機在幫助自己，如自我成長與發展、需求滿足、求得報償…等，利他動機則包括對他人或組織團體的服務貢獻、回饋社會服務社區…等。所以志工的參與動機，顯得相當的多元多樣，茲將國內外學者志工參與動機的相關研究敘述如下：

一、吳淑鈺之研究

吳淑鈺（2000）曾進行太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意度關係之研究，她以問卷調查，深度訪談與參與觀察之方式進行研究。她針對436位義務解說員為施測對象，有效問卷僅114份。由統計結果得知志工當初選擇義務解說員服務的七

個動機，依序為自我成長、國家公園本身的美景、求知識與技術、為他人服務、其他、獲得成就感、獲得愛與歸屬感。而投入 3 年以上後目前擔任義務解說員服務工作的動機依序為自我成長、為他人服務、國家公園本身的美景、求知識技術、獲得愛與歸屬感、獲得成就感、其他。其中自我成長依然第一順位，為他人服務的選項顯著增加（由 14.9%增加到 27.2%），獲得愛與歸屬感也增加（由 3.5%增加到 8.8%），而求知識與技術的動機則有下降的狀況（25.4%下降為 14.0%），求知識與技能也稍下降（15.8%下降為 10.5%）。

老年志工（60 歲以上）則以為他人服務動機較其他的年齡層高，符合利他與利己動機的研究。20 到 39 歲階段的青壯年階段對於自我成長的需求較多，其原因對於生活的企圖心旺盛，透過自願服務讓自身的精神獲得更多的成長。不同職業、不同性別的志工當初參與的動機大部分以自我成長為主要動機。而教育程度愈高者在參與動機中利己動機部份高於利他動機部份。但是其中比較特別的是，當初的參與動機和目前動機中為服務他人的項目改變中，可以發現女性服務動機增加一倍，改變增加為 8.8%。

二、林秀英之研究

林秀英（2004）進行婦女參與志願服務動機與工作滿意度之研究，他以花蓮地區祥和計畫中與社會福利相關機構中的女性志工發出 450 份問卷，而有效問卷 374 位，以自編之參與動機問卷施測，分為求取知識技巧、表達社會責任感、社會接觸、他人期望、社會認可、成就感、自我成長動機等七種構面，研究結果指出婦女的參與動機依序為接觸社會、表達社會責任、求取知識和技巧、自我成長動機、成就感、他人期望、社會認可，顯見婦女參與志願服務和傳統利他的觀念有差異，雖未摒除助人的動機，但也重視「自我的學習和經驗」的獲得。而在「年齡」、「宗教信仰」、「教育程度」參與動機無顯著差異。職業為家庭主婦、退休婦女，於「接觸社會」之動機考驗達顯著水準。而已婚有偶在「表達社會責任」、「接觸社會」及「成就感」大於未婚，均達顯著水

準。至於族群方面，在「他人期望」及「社會認可」層面上均達顯著水準，特別的是原住民大於閩南人。

三、楊如蒼之研究

楊如蒼（2003）進行「學習型家庭志工參與動機、參與程度與其組織氣氛之研究」，她以新竹市中小學建立學習型組織活化推動計畫之學習型家庭志工 285 人為研究樣本，有效問卷 225 份，以自編之參與動機問卷進行施測，分為自我成長獲得知能、擴展生活圈、服務他人、求得正向報償、獲取社會認同及提昇親子關係等面向，研究結果指出參與動機最強的為「自我成長獲得知能」，其次依序為「提昇親子關係」、「服務他人」、「擴展生活圈」、「求得正向報償」，而以「獲取社會認同」最弱。

四、張月芬之研究

張月芬（2004）進行家庭教育中心志工參與動機、內外控與組織承諾之研究，她的研究對象為台灣地區 23 縣市家庭教育中心之諮詢輔導、推廣活動、諮詢推廣志工，採用問卷調查法進行實證資料的收集，共抽取志工樣本 460 人，實際有效樣本為 379 人，研究工具為自編之「家庭教育中心志工參與志願服務之研究問卷」。其研究發現家庭教育中心志工在充實生活與學習動機、社會責任動機、自我成長動機、成就感動機、機構特質動機、意願實現動機中，以「自我成長動機」面向上最強，其他依序為「社會責任動機」、「充實生活與學習動機」、「成就感動機」、「意願實現動機」，而以「機構特質動機」屬最弱。機構特質動機較弱之主因，可能在於機構的宣傳不足或效果不彰，無法對家庭教育中心此機構有充分的瞭解，有必要加強行銷策略。

五、賴玫凰之研究

賴玫凰（2003）進行家庭主婦志工參與動機、督導關係與組織承諾之相關研究，她以台中縣 18 個機構中，抽取研究樣本 440 份，有效問卷 232 份，她以問卷調查法施測，將動機分為自我動機、他人動機、情境動機等三個面向，在三個動機的面向選項中以自我動機中的「現在幫助別人，有一天別人也會幫助我」的反

應最多，其次為「幫助別人能夠為自己積福報」，再其次則為情境動機中的「志工的訓練計畫會考慮志工的需求」以及「服務宗旨吸引我」，而以「志工的工作環境」反應最少。而認為不符合個人參與動機的前五項依序為「曾經接受幫助過」、「宗教信仰影響我」、「家人的鼓勵」、「志工的福利制度」、「能讓我家庭關係改善」。由以上的結果顯示家庭主婦參與志願服務有很大的動力是來自積陰德之心理，其次才會考慮志願服務的工作情境如何。

六、黃志弘之研究

黃志弘（2004）進行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研究，他以高雄市政府社教機構志工、佛教慈濟功德會高雄分會志工 10,465 人中選取 700 人為研究對象，而有效問卷 564 份，以自編之「成人參與志願服務工作人格特質、參與動機與工作滿意度之相關研究問卷」作為調查工作，參與動機分為自我成長、回饋社會、社會接觸三個面向，研究結果指出志工之參與動機依序為回饋社會、自我成長、社會接觸。研究結果在志工參與動機程度上，顯示出三個層面並不相同，以「回饋社會」的參與動機最強，而「社會接觸」最低。而研究也顯示「宗教信仰」是影響志工參與動機的重要因素，可能是因為宗教提倡奉獻的精神，並且因有信仰更能堅定回饋社會的心；就性別而言，女性志工在「回饋社會」層面參與動機比男性志工強，就服務機構而言，服務於小學的志工參與動機最強，慈濟功德會次之，社會局志工最低，再以服務年資而言，服務「4-6 年」的志工參與動機顯著高於「2-4 年」及「2 年以下」。

七、吳坤良之研究

吳坤良（2006）進行社教志工的參與動機、服務學習、參與程度與自我效能關係之研究，他以國立新竹、彰化、台南、台東社會教育館所屬的社會教育工作站的志工為研究對象，採分層隨機取樣方式，共得而有效樣本 866 份，研究工具為自編之「社教志工的參與動機、服務學習、參與程度與自我效能關係之研究問卷」，參與動機分為自我成長、人際互動、社會服務、認同價值

等四個因素。研究結果指出志工之參與動機依序為人際互動、社會服務、價值認同、自我成長、顯示社教志工的參與動機以人際互動為最主要動機。而研究結果也顯示「40-60 歲」的社教志工其參與動機整體層面高於「20-30 歲」和「31-45 歲」的社教志工，而「退休人員」的社教志工在自我成長和社會服務兩層面高於「公教」的志工。服務年限「10 年以上」的社教志工，其參與動機整體層面及四個參與動機因素，皆高於「1-2 年」和「3-5 年」二組的志工。而在志工角色方面，擔任「召集人」和「總幹事」的領導幹部，其參與動機整體層面高於擔任「志工」和「其他」角色二組的志工。

綜合而言：個人行為受到動機的影響，而從學者的許多研究中，參與動機以自我成長為最多，其次為求知識與技術、成就感、表達社會責任感、為他人服務、社會認可等，而志願服務者的動機由利他、利己行為也漸漸擴展至自我成長、成就感、社會接觸及認可、回饋社會、表達社會責任感等，尤其是自我成長和成就感及回饋社會方面更是目前終身學習的社會所倡導的，既能為他人或組織團體志願服務，又能得到學習成長及充實生活的機會，本研究者以社教站的志工為研究對象，根據十餘年運用社教志工的經驗與參酌學者專家的論點及相關文獻，以自我成長、人際互動、社會服務和認同機構推動志工服務價值較為符合，故本研究採吳坤良（2006）以自我成長動機、人際互動動機、社會服務動機和價值認同動機等四個因素，作為本研究參與動機的構面因素。

第四節　組織承諾相關理論及其研究

承諾（Commitment）一詞，在 Guralnik（1982）之韋氏辭典中的解釋，有三種意義：1.做（to Do）；2.信任（to Give in Trust）；3.允諾（to Promise or to Pledge）。由此解釋可知，承諾其實包括了「行動」、「認知」與「情感」等成分（引自康自立、莊柏年，1993）。

有人認為承諾是因一個人扮演某種角色，以至身陷於某種社會關係或利益中，而必須持續表現之行為。而 Kanter（1972）認為承諾是個人願意將其精力和忠誠奉獻給所屬的團體，這是因為個人與團體結合一起，團體的價值即為個人的自我價值所致。另 Stebbins（1977）則把承諾解釋成在懲罰的力量下，了解選擇不同的社會認同或拒絕一個特殊期望之不可能性；Kiesler（1971）和 Salancik（1977）則把它看成是個人在行為上表現出來的束縛；Buchanan（1974）則將之視為，除了純工具性關係外的一種情感性地附著其目的和價值於組織中（引自蔡天生，2000）。

對於志工而言，志工並非機構的受薪者，其有很高的自主性和自發性需要，希望受到尊重、支持和肯定其工作價值，管理工作者必須要注意志工內心的感受，使其更願意投入（張月芬，2004）。因此，如何讓志工能認同組織目標，融入組織之中去關心組織的需要，並為組織付出奉獻，克服外在困難並日有成長進步，這才是組織所期待的。而工作滿足感是反映志工對組織職務的態度，而組織承諾則涉及對組織整體的情感性反應，時間的持續性也較長（陳定銘，1999）。因此，這二十多年來，組織承諾就取代工作滿足，而成為重要之管理研究主題，因此，有必要對機構志工其對組織承諾的相關性進行研究。

本研究傾向 Porter 等人（1979）的觀點，認為「組織承諾」為志工對於組織的認同及投入之態度的相對強度。它具有三個特性：

一、個人對組織目標和價值有著強烈的信念和接受；

二、願意為組織利益付出更多的努力；

三、明確的希望能繼續成為組織的一份子。

壹、組織承諾之定義

何謂「組織承諾」(organizational commitment)？各學者之界定分歧。由於研究者本身不同的學派、不同的理論基礎以及不同的研究取向，對於組織承諾解釋的定義也有所不同。研究者整理自學者張月芬(2004)、詹麗珊(2004)及其他國內學者的組織承諾定義如下：

Brown (1969)

組織承諾：1.包括成員關係；2.它反應個人現在的狀況；3.它可預測績效、激勵、同時影響其他因素的後果；4.它與其他不同的激勵因子有關。

Hall, Schneider, & Mygren (1970)

組織承諾是組織目標和個人目標漸趨一致的過程。

Sheldon (1971)

組織承諾是使個人認同於組織的一種態度或心理取向，而將個人與組織連結或附著成一體。

Hrebiniak & Alutto (1972)

組織承諾乃是由於個人與組織間在賭注或投資上形成交易或改變，而造成的結構性現象。強調參與者的利益交換性愈大，則他對組織的承諾亦愈高。

Buchanan (1974)

組織承諾是一種對組織目標與價值、相關的個人角色、及組織派別的情感歸屬。包含了下列五種因素：1.為組織付出高度努力的意願；2.繼續留在組織的強烈意願；3.對組織的隸屬感或忠誠心；4.對組織主要目標與價值的接受程度；5.對組織給予正面評價。

Porter & Smith (1976)

組織承諾是個人對於某一特定組織的認同及投入態度的相對強度。

Koch & Steers (1978)

組織承諾是個人在工作上所反應的一種態度，具有三種特性：1.個人實際工作和理想工作是一致的；2.個人認同於目前所選擇的工作；3.個人不願離開目前的組織而去找另外的工作。

Mowday, Porter & Steers（1979）

組織承諾為個人認同於和投入於特定組織的相對強度，在概念上，它具有三個特性：1.個人對組織目標和價值有著強烈的信仰和接受；2.願意為組織利益付出更多的努力；3.希望繼續成為組織的一份子。

Farrell & Rusbult（1981）

以投資模式解釋及預測組織承諾，將組織承諾定為度獎賞—成本關係的滿意程度，當個人對組織的滿意度越高、投資成本越大，且其他工作機會越少時，則個人對組織的承諾越高。

Wiener（1981）

一種內化的規範壓力，可使成員的行為配合組織目標與利益。承諾感越高，個人行為越受內化規範壓力的引導，而越不受行為結果的影響。其具有三點特性：1.反應出個體對組織的犧牲；2.顯示出行為的持續性，較不被環境影響；3.顯示出個體對組織投注大量的時間與精力。

Keyton, Wilson & Geiger（1990）

認為組織承諾為組織認同的一個面向，也是個人對組織投入的心理行為表現。

Kushman（1992）

認為組織承諾是個人將組織的價值和目標內化，並表現出對組織的忠誠。

Recker（1960）

組織承諾是當一個人在進行一項與外界利益有關的投資或賭注時一致性行動。

Kanter（1968）

組織承諾是一種為社會系統、自願付出努力及忠誠的意願。

梁雙蓮（1984）

將組織承諾譯為組織認同，並且定義組織認同是在個人目標與組織目標交互作用下，組織成員對組織所產生的主觀情感聯繫。

劉家駒（1996）

組織承諾乃指個人與組織間的一種連結（linkage），此種連結對員工個人、組織都有其重要性。

陳孟修、李麗芬（1996）

組織承諾是將個人與組織連結在一起的態度或導向，或個人目標與組織目標越趨一致的過程。因此，組織承諾是員工主動的一面，因個人對組織具有正向的態度，而產生對組織的認同與投入。

施碧珍（2002）

組織承諾的內涵包括：1.組織成員對於組織具有正向評估。2.組織成員認同或接受組織的目標、價值等。3.組織成員願意為組織付出更多的努力。4.希望繼續成為組織中之一份子或繼續留任原組織。

康自立、莊柏年（1993）

組織承諾乃是指個人對組織認同與投入的一種心理暨行為的表現，其中承諾包括了行動、認知與情感三部份。

李天賞、杜金璋（1991）

組織承諾就是組織成員對組織的認同感、使命感與歸屬感等情感性的態度反應。

林營松（1993）

組織承諾代表個人對其組織的忠誠及貢獻，同時也代表個人與組織連結的態度或傾向。

由以上的不同定義及解釋不難瞭解國內外學者對於組織承諾的研究甚多。而本研究較傾向 Mowday, Porter & Steers 的觀點，認為組織承諾是個人對於特定組織的認同及投入的相對強度。亦即在本研究中所謂的組織承諾，是指社教志工對於社會教育工作站這個組織的努力意願、組織認同及留職傾向的程度。

貳、組織承諾之分類

由於組織承諾的定義相當分歧，研究者試圖將綜合許多國外學者不同的論點如表 2-3 分類如下：

表 2-3　國內外學者組織承諾分類彙整表 （依時間順序排列）

Etzioni（1961）	道德的投入	一種情感強烈的正面導向，基於將組織目標及價值內化，且對權威認同。例如：學生對於學校、牧師之於教堂。
	計算的投入	一種較低強度的關係，基於理性的交換利益及酬賞。它可能是正面的、也可能是負面的，此種投入是基於權利與義務均衡的基礎上。例如：員工對於僱主、顧客對於經銷商。
	疏離的投入	一種負面導向，發現於剝削的關係中。例如：犯人之於監獄、奴隸之於主人。
Kanter（1968）	持續承諾	由於先前個人的投資與犧牲，離開組織將是高成本或不可能的，因此奉獻於組織得以生存。
	凝聚承諾	由於在先前公開放棄以前的社會關係或是參加了增強凝聚力的儀式，因而對於組織之社會關係有依附關係。
	控制承諾	因為成員曾公開否定先前的規範而以現在組織之價值觀重述其自我概念，並以組織之規範影響其行為，以達組織所欲之方向。
Porter（1974）	價值承諾	指深信並接受目標及價值。
	努力承諾	指願意為組織投注高度的努力。
	留職承諾	指具有強烈的慾望以維持組織成員的身分。
Staw（1977）	態度性承諾	是一種主動性的承諾，注重個人與組織的連結一心，個人認同於組織目標與價值，並願意努力工作以達成組織的整體使命。
	行為性承諾	此種承諾並非意謂個體對組織目標認同或願意為組織而自動努力，是因個體受到某些束縛，才同意達成組織的目標。
Stevens et. al.（1978）	規範性承諾	個體對某一特定行動的結果具有某種信念，並對某種特定行為抱持規範的信念。個體決定留在組織非出於利益評估，而是自認「應該」這樣做，是團體所期望的行為；亦即個體對組織具有主動、正向態度，而產生對組織的認同與投入。
	交換性承諾	個體以「投資報酬率」的觀點，衡量付出與報酬的差距後，對組織所產生的承諾。又可稱為「功利性的」、「計算性的」組織承諾。
Morris &	心理性觀點	成員對組織有積極、高度正向於組織的傾向。

Shenman（1981）	交換性觀點	可看出成員離開組織與否的傾向，但對往後留在組織的行為卻不能預知，且此類組織承諾的測量，著重於前因與態度的結果，而對組織承諾與成員在組織中之特別行為的結果缺乏實證研究。
Hall（1983）	態度性承諾	包含:1.對組織的認同，即對組織目標的接受，是發展「依附」組織的基礎。2.對組織之工作角色的投入，即對組織「依附」的強度。3.對組織的情感及忠心，即對組織依附的評估。
	行為意圖承諾	包含願為組織效力和願意留在組織，個人與組織連在一起的導向，目標一致。
Richers（1985）	交換觀點	承諾乃是組織成員有關的報酬與成本的函數，當在組織的年資增加時，承諾通常也會增加。
	歸因觀點	承諾乃個人與其行為的連結，這是由於當個人在有意圖的、明顯的及不可變更的行為後，他會歸因於自己早已對其有承諾。
	個人、組織目標一致觀點	承諾是個人認同、致力於組織的目標與價值。
Reyes（1990）	交換性觀點	承諾高低取決成員估算與組織的利害關係。
	社會性觀點	承諾是個人系統與組織系統關聯的主要過程，包括道德、疏離、酬賞等。
	心理的觀點	承諾是對組織的認同與信念。
Meyer & Allen（1991）	情感性承諾	個體在心理上、情感上主觀認同組織時，將會依附、投入在組織中，即為「凝聚性承諾」。
	持續性承諾	會考量離開組織所需付出成本的認知，決定是否繼續留在組織。通常依兩方面決定其對組織的承諾：1.衡量在外就業機會多寡；2.知覺離開組織所需付出的成本。
	規範性承諾	強調對組織的忠誠，是發展社會化經驗的結果，或經由組織所獲得的利益，而產生成員報答組織的一種義務性行為。

資料來源：整理自張月芬（2004）、張順發、羅希哲（2005）。

綜合各國外學者對於組織承諾的分類方式中可知，學者大多傾向

將組織承諾的定義區分為「道德或規範觀點」和「交換或功利觀點」。其中道德規範觀點是以組織目標及價值內化、行為規範，對組織正向態度及產生情感的依附為關鍵要素（Kanter, 1968; Mowday, Porter & Steers, 1982; Porter & Smith, 1970）；至於交換觀點則是組織成員會基於功利交換與組織利害的原則，衡量付出與報酬的差距後，以理性的態度來發展個體與組織間的關係。

本研究所探討的對象為社會教育工作站的社教志工，在道德規範的影響下，志工對社區活動與問題所產生的使命感，奉獻精神，而讓其願意投入社會教育的服務行列，因此，本研究認為從「道德規範觀點」比「交換觀點」更能說明志工參與志願服務的精神和內涵，故採用 Porter 等人（1979）的觀點，認為「組織承諾」為個人對於某一特定組織的認同及投入之態度的相對強度，使其願意為組織付出更多的努力。

將組織承諾變項分為認同傾向、努力意願及留職傾向等三個分項，俾便於測量。換句話說，組織承諾是組織成員對組織的認同感、使命感、歸屬感等情感性的態度反應。

參、志工組織承諾之相關研究

國內近年來開始注重志工組織承諾之研究，但並不多，而相關之實證研究如下：

一、劉明翠（1992）曾進行「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」，該研究以影響輔導類志願服務人員組織承諾相關因素為研究主體，瞭解從事「非行青少年輔導工作」的過程中，個人特質、工作本身的特性，工作體驗以及組織結構的不同，將與組織承諾發生什麼樣的關聯性。研究結果發現：受試者的組織承諾頗高，比較傾向職責倫理型的組織承諾。而工作特性變項是預測組織、組織承諾的重要變項，特別是工作變異性、回饋性、角色明確性。另外，工作體驗、組織結構與組織承諾間的關聯受到相當程度的肯定。

二、林宛瑩（1995）進行「文化義工組織承諾及其相關因素之研究」

發現：文化中心義工的組織承諾頗高，而三個面向以組織認同與努力意願頗佳，但留職傾向則較弱。義工特質方面之年齡、宗教信仰、服務年資、義工類別，其他機構義工經驗等與組織承諾有顯著性差異，表示年齡愈大、服務年資愈長、擔任幹部與有其他機構義工經驗的義工，其組織承諾愈高。

三、曾騰光（1996）進行「志願工作機構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」，顯示支持性組織文化、自我效能是組織承諾主要的影響因素，而親和性督導關係、工作自主性和年齡也達顯著影響，其中服務工作專業性程度高的「張老師」志工之主要影響因素依序是：親和性督導關係、自我效能和支持性組織文化，而縣市救國團志工之主要影響因素，是支持性組織文化，而親和性督導關係和自我效能因素，影響程度相對的較低。

四、蔡生天（2000）進行「非營利組織志工人力資源管理之研究—以管理滿意度與組織承諾為研究變數」，而組織承諾有價值承諾、努力承諾與持續承諾三個面向，研究發現在志工人口變項中，教育程度、婚姻狀況、是否擔任督導或或幹部方面均未達顯著水準。而性別方面，男性志工的持續承諾高於女性；年齡方面，「51-60 歲」組的志工其持續承諾顯著高於「30 歲以下」一組的志工，整體來說志工的年齡愈高，其持續承諾也愈高，在志工年資方面，「4-5 年」組整體組織承諾明顯高於「1-2 年」組，顯示服務年資愈長的志工，其努力承諾與整體組織承諾均顯著高於服務年資低的志工。而曾於其他機構擔任志工者與第一次當志工者，其組織承諾上有顯著差異存在。

五、蔡依倫（2001）曾進行「宗教醫院志工組織認同與組織承諾之研究」中發現，宗教與非宗教醫院志工在個人特質、組織與個人關係之個別問項中有顯著差異，而組織承諾部份，「醫院對志工管理方式」上，宗教醫院志工相對較不同意醫院對志工的管理方式，「關心醫院未來發展」上，宗教醫院志工相對較關心醫院未來的發展。不同宗教醫院的志工在個人特質、組織與個人關係、組織認同、組織承諾及工作績效部分等均達顯著差異，僅「工作體驗」未達顯著差異。在宗教醫院志工組織承諾預測模式，以成

員關係為組織承諾主要影響因素，成員關係內容包括：「我感覺到醫院是關心我的」以及「我以身為醫院的一員感到驕傲」，亦即志工對醫院的努力程度。

六、蘇文杰（2002）曾進行「組織聲望、組織認同與組織承諾之研究—以非營利組織志願工作者為例」，顯示出組織聲望及組織認同與組織承諾有顯著的關連性，亦即志工對於其所服務的非營利組織的組織聲望及組織認同越高，其組織承諾愈強。

七、劉惠美（2002）進行「非營利組織志願工作人員組織承諾相關研究—以慈濟濟功德會嘉義地區志工為例」發現：全部志工對慈濟的組織認同很高，也願意全心付出更多時間及竭盡努力，並且持續擔任慈濟志工的意願也很高；因此，慈濟志工的整體組織承諾強度，是讓每次發生不幸的意外災害時能迅速的組織動員，發揮高度愛心及助力的重要基礎。

八、李奇仁（2002）探討「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」研究中，探討醫院志工管理措施和實施程度對志工工作滿意度與組織承諾之差異情況。研究結果顯示：不同「年齡」、「婚姻狀況」和「職業」的志工在「組織承諾」的表現上有顯著差異。在志工管理措施中，最能用來預測志工組織承諾的是「督導運用」，其次是「維繫獎賞」，再其次是「教育訓練」。

綜合上述之研究結果，影響志工組織承諾之因素，可以歸為個人特質和組織特質兩個因素，而本研究將組織承諾視為個人對組織有所表現，並獲得成就感，並且認同組織、依附組織，而表現出一種心理上、態度上的一致性行為，獲得個人價值之肯定。而在指標的測量上，則是以組織認同、留職傾向與努力意願作為測量之主要內涵。

第五節　志工參與動機與組織承諾之相關研究

Suandi（1991）的研究指出，動機因素與志工組織承諾之間有顯著的相關存在，其中又以「利他主義」的相關最高，「政治傾向」次之，後依序為「社會義務」、「宗教心」、「利己主義」。此外，利他主義動機對志工組織承諾的預測力亦最強。（引自黃翠蓮，1999）

關於志工參與動機與組織承諾相關之研究如下：

一、黃翠蓮（1999）

曾探討「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」，研究結果顯示：「利他主義」、「利己主義」、「社會主義」、「宗教心」與「政治傾向」等參與動機與組織承諾之三個面向：「組織認同」、「努力願意」、「留職傾向」均呈正相關，並達顯著水準。即志工參與動機知覺愈強，其對組織承諾之知覺也愈高。

二、李聲吼等人（2001）

曾進行「非營利組織志願工作人員參與動機、工作滿意度及組織承諾相關之研究」，在研究對象之情境下得知「內在歸因」與「外在歸因」之參與動機與組織承諾之二個面向「組織認同」、「留職傾向」均呈正相關，且達顯著水準。所以，整體而言，志工參與動機知覺愈強，其對組織承諾之知覺也愈高。

三、賴玫凰（2003）

曾探討「家庭主婦志工參與動機與督導關係與組織承諾之相關研究」，研究結果顯示：主婦志工的參與動機與組織承諾的相關情形，自我動機因素與心理面有顯著相關存在，亦即主婦志工參與志願服務的自我動機越強，其在心理上對組織的認同、情感越強。此外，他人動機因素與行為面有顯著相關存在，換句話說，主婦志工參與志願服務的他人動機愈強，其對組織奉獻的行動就愈強。而情境動機因素與心理面、行為面有顯著相關存在，亦即主婦志工參與志願服務的情境動機越強，其在心理上越認同組織，把自己當成是組織的一部分，且也願意為組織付出。

四、詹麗珊（2004）

曾探討「國立科學工藝博物館志工組織承諾與參與動機之研究」，研究結果發現：在工博館志工的參與動機與組織承諾的構面之間，除「留職傾向」分別與「社會需求」、「知識技能」間之相關未達顯著外，其餘均呈正相關，並達顯著水準。由此可知志工的參與動機愈強，組織承諾也愈強。

(一)志工的「自我成長」、「成就感」、「社會需求」、「知識技能」、「社會責任」、「意願實現」、「機構特質」與「組織認同」均呈顯著相關，而與「成就感」相關為最高，另與「意願實現」相關為最低。

(二)志工的「自我成長」、「成就感」、「社會需求」、「知識技能」、「社會責任」、「機構特質」、「意願實現」與「努力意願」均為顯著相關；而與「社會責任」之相關為最高，與「意願實現」之相關為最低。

(三)志工的「自我成長」、「成就感」、「社會需求」、「機構特質」與「留職傾向」均為顯著相關，與「社會需求」、「知識技能」不相關；而與「成就感」之相關為最高，與「社會責任」之相關為最低。

五、張月芬（2004）

進行「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」，就不同參與動機而言，在「努力意願」、「留職傾向」、「組織認同」及整體組織承諾層面上，「高參與動機」及「中參與動機」的志工在組織承諾之程度顯著高於「低參與動機」的志工，即參與動機愈高，其組織承諾程度愈佳。

研究結果顯示，對於家庭教育中心志工而言，不論參與動機（充實生活與學習動機、社會責任動機、自我成長動機、成就感動機、機構特質動機、意願實現動機）面向驅向為何，只要參與動機程度愈強，其對於組織承諾之程度相對會提昇，對於整體組織承諾及其「努力意願」、「留職傾向」、「組織認同」等面向上，知覺度愈佳。

綜合以上學者專家的理論和實證研究，可知志工投入志願服務的動機愈強，愈能認同組織目標，融入組織之中去關心組織的問題與需要，為組織奉獻。所以志工背後之參與動機愈強，相對地動力也會愈強，其將更有意願去投入服務，對於組織承諾亦有增強的作用，總而言之，志工參與動機愈強，使其組織承諾更加提昇。

NTTU Library

第三章　研究設計

本研究旨在探討社教志工參與動機與組織承諾之研究，係依據研究目的及相關文獻而詳加設計，採用問卷調查方式，來收集研究所需的資料，並進行統計分析，以期達成研究目的。本章共分為三節，第一節為研究架構與假設；第二節為研究對象與工具及前測；第三節為資料分析方法。茲分述如下：

第一節　研究架構與假設

壹、研究架構

根據文獻探討、研究目的與研究問題，歸納本研究的研究架構如圖 3-1 所示：

NTTU Library

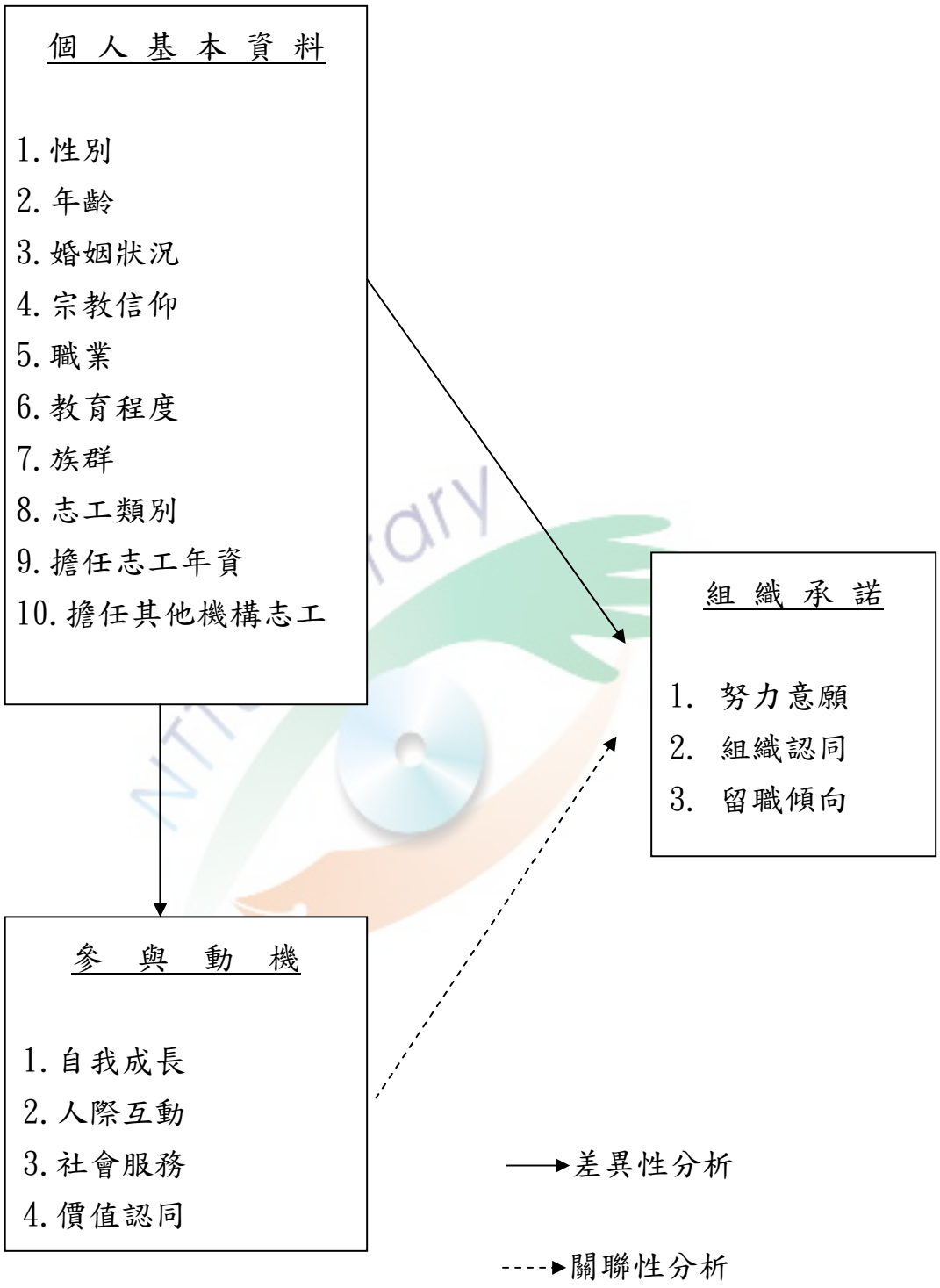
個人基本資料
1.性別
2.年齡
3.婚姻狀況
4.宗教信仰
5.職業
6.教育程度
7.族群
8.志工類別
9.擔任志工年資
10.擔任其他機構志工
組織承諾
1. 努力意願
2. 組織認同
3. 留職傾向
參與動機
1.自我成長
2.人際互動
3.社會服務
4.價值認同
差異性分析
關聯性分析

圖 3-1 研究架構圖

依本研究架構，係先行逐一探討個人基本資料（含性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、族群、志工類別、擔任志工年資、擔任其他機構志工）、參與動機變項（含自我成長、人際互動、社會服務、價值認同）的社教志工在組織承諾（含努力意願、組織認同、留職傾向）方面的差異。其次，探討參與動機與組織承諾之間的關係。最後，再探討社教志工個人基本資料的不同對參與動機及組織承諾的預測力、參與動機對組織承諾的預測力。

貳、研究變項之內容

依據本研究架構之變項關係，自變項為個人基本資料、參與動機，依變項為組織承諾，茲將變項之相關內容說明如下：

一、自變項～個人基本資料

包括性別、年齡、婚姻狀況、宗教信仰、職業、教育程度、族群、志工類別、擔任志工年資、擔任其他機構志工等 10 項，分別說明如下：

1. 性別：分為男、女 2 組。
2. 年齡：分 20-30 歲、31-45 歲、46-60 歲、61 歲以上，共 4 組。
3. 婚姻狀況：分未婚、已婚 2 組。
4. 宗教信仰：分無宗教信仰、有宗教信仰 2 組。
5. 職業：參考吳坤良（2006）的職業分類，分為公教、農、工商、家庭管理、退休人員、其他，共 5 組。
6. 教育程度：參考吳坤良（2006）的職業分類，分國民中學（含）以下、高中職、大專大學（學院）、研究所以上（含 40 學分班），共 4 組。
7. 族群：分閩南、原住民、外省、客家，共 4 組。
8. 志工類別：分召集人總幹事、一般志工，共 2 組。
9. 擔任志工年資：分為 1-2 年、3-5 年’6-10 年、10 年以上，共 4 組。
10. 擔任其他機構志工經驗：分無其他機構志工、有其他機構志工 2 組。

二、自變項～參與動機

共包含四個面向：1.自我成長、2.人際互動、3.社會服務、4.價值認同，合計 28 題，答題選項分別為「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」等五項，依序分別給予 1，2，3，4，5 的分數，分數越高表示越同意。

三、依變項～組織承諾

共包含三個面向：1.努力意願；2.組織認同；3.留職傾向，合計為 15 題。答題選項分別為「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」等 5 項。給分方式與參與動機相同。

參、研究假設

根據本研究之研究架構，並參酌國內外相關實證性研究結果，提出下列研究假設，並於第四章檢驗：

假設一：人口統計變項不同的個人，其在參與動機上不會有差異情形存在。

假設二：人口統計變項不同的個人，其在組織承諾上不會有差異情形存在。

假設三：參與動機與組織承諾之間無關聯存在。

假設四：人口統計變項不同的個人，其對參與動機不具預測關係。

假設五：人口統計變項不同的個人，其對組織承諾不具預測關係。

假設六：參與動機各構面對組織承諾不具預測關係。

第二節　研究對象與工具及前測

壹、研究對象

一、研究母群體

本研究主要目的係在於瞭解社會教育工作站志工參與動機與組織承諾的關係。因此，本研究的母群體為國立台東社教館所屬社教站志工，合計 1,276 人，詳如表 2-2 中所示。

二、研究樣本分析

本研究以花蓮、台東兩縣國立台東社教館所屬社教站志工為母群體，研究者因時間、人力、物力等因素之限制，乃將花蓮、台東兩縣社教志工採分層隨機抽樣（以地區分層來抽取社教站）方式，抽取研究樣本進行施測。換句話說，分別對花蓮、台東二縣依其社教站志工人數比（約為 1：1），抽取施測社教站，並以約 50%之比例為抽樣基準，總計抽取 662 份樣本試測，回收 524 份，回收率 79.2%，經整理檢查後排除空白，填答不完整及所有題目均以同一答案選項回答等問卷 20 份，實得有效問卷 504 份，有效回收率 76.1%。

貳、研究工具

本研究依研究目的、研究問題設計編修之「社教志工參與動機與組織承諾之研究問卷」作為問卷調查的主要研究工具，其內容分為三部份：1.個人基本資料、2.參與動機量表、3.組織承諾量表。

參、問卷之前測

本處係就預試問卷之擬定、預試實施之結果、正式問卷之編制等過程，逐項說明如下：

一、預試問卷之擬定

(一)基本資料

本部分旨在蒐集參與志願服務的社教志工其個人基本資料，以作為本研究的人口統計變項，主要包括：(1)性別、(2)年齡、(3)婚姻狀況、(4)宗教信仰、(5)職業、(6)教育程度、(7)族群、(8)志工類別、(9)擔任志工年資、(10)擔任其他機構志工等 10 項，共計 10 題。

(二)參與動機量表

本量表係參考文獻探討的結果外，並採吳坤良（2006）以社教站社教志工為研究對象，修編「社教志工的參與動機、服務學習、參與程度與自我效能關係研究量表」中的「社教志工的參與動機量表」，以作為評估社教志工的參與動機情形，所修編之參與動機問卷部份以「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」等五點量表作答方式，總計 28 題，內容共分「自我成長、人際互動、社會服務、價值認同」等四個因素，運用統計套裝軟體 SPSS for Windows 13.00 版進行項目分析’因素分析及信度考驗。

(三)組織承諾量表

本量表係參考綜合相關理論文獻及下述二份量表後修編而成。

1. 張月芬（2004）以台灣地區 23 縣市家庭教育中心之志工為研究對象，編製「家庭教育中心志工參與志願服務之研究問卷」，以評估家庭教育中心志工之參與動機、內外控信念與其組織承諾之關係。組織承諾量表採非常符合、符合、普通、不符合、非常不符合等五點量表作答方式，其量表內容共分努力意願、組織認同、留職傾向等三個面向。
2. 黃翠蓮（1999）以公務機關志願工作人員為研究對象，藉以了解台北市政府志工之參與動機、領導形式與組織承諾之關係。其所編製之組織承諾問卷部分以非常同意、很同意、同意、不同意、很不同意、非常不同意等

六點量表作答；內容則區分為組織認同、努力意願、留職傾向等三個面向，

而本量表預試內容共分「努力意願、組織認同、留職傾向」等三個因素，總計 15 題，採 Likert 五點量表依「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」，給分方式依序為 5、4、3、2、1，得分愈高的受訪者，表示其對組織的感受程度愈強。

二、正式問卷之編製

預試工作完成，問卷結果經由信度考驗及因素分析，篩選較不適合之題目後，修正調整題目之邏輯順序而成為正式問卷。

(一)施測對象

為明瞭本量表之可用性，仍於預試量表編製完成後，由花東地區所屬社教志工中隨機發出 70 份，回收 68 份，剔除無效問卷 5 份，共得有效問卷 63 份。

(二)項目分析

預試分析的主要目的係在確認量表題目的堪用程度，其最重要的工作為項目分析，因項目分析是測驗發展最為根本的一項工作，主要目的是在針對預試題目進行適切性的評估，以考驗量表的建構效度。項目分析因為涉及多種統計數據或指標的判別，因此在資料分析運用上，佔有相當重要的地位。為考驗量表的建構效度，一般以項目分析來求出問卷各個題項的決斷值（CRITICAL RATIO；簡稱 CR），如果題項中之 CR 值達顯著水準（p＜.05），即表示此題項能鑑別出不同受測者的反應程度。項目分析進行步驟分述如下：

1. 將所有受試者在預試量表的得分的總和予以歸類分組。
2. 將全量表整體得分最高與最低的兩極端者予以歸類分組，前 27%高得分者設為高分組，後 27%低得分者為低分組。
3. 計算各題項的決斷值。決斷值的計算即為上述高分組在某題得分之平均數與低分組在同一題項得分之平均數之差異顯著性檢定，即該題項在問卷的高、低分組中是否

具有鑑別度，決斷值的絕對值越大，表示題項的鑑別度越高。

茲將參與動機量表與組織承諾量表的項目分析分別說明如下：

(三)參與動機量表

本量表經執行項目分析結果，如表 3-1，其所有問項之 CR 值均達顯著水準（p<.05），故應予以全部保留。

表 3-1　參與動機量表項目分析結果摘要表

題項	CR 值	顯著性（雙尾）	題項	CR 值	顯著性（雙尾）
Q1001	-3.67423	.000***	Q1015	-8.64099	.000***
Q1002	-5.54483	.000***	Q1016	-5.04715	.001**
Q1003	-10.1823	.000***	Q1017	-9.71797	.000***
Q1004	-5.13112	.000***	Q1018	-12.0208	.000***
Q1005	-7.41941	.000***	Q1019	-6.98297	.000***
Q1006	-6.42364	.000***	Q1020	-5.78854	.000***
Q1007	-7.18517	.000***	Q1021	-12.0208	.000***
Q1008	-5.81859	.000***	Q1022	-10.6158	.000***
Q1009	-10.9545	.000***	Q1023	-6.42364	.000***
Q1010	-5.04715	.000***	Q1024	-6.80336	.000***
Q1011	-5.27782	.000***	Q1025	-10.9545	.000***
Q1012	-7.5	.000***	Q1026	-8.04984	.000***
Q1013	-10.9545	.000***	Q1027	-5.34987	.000***
Q1014	-6.71317	.000***	Q1028	-13.8756	.000***

顯著水準***P＜0.001　**P＜0.01　*P＜0.05

(四)組織承諾量表

本量表經執行項目分析結果，如表 3-2，其所有問項之 CR 值均達顯著水準（小於.05），故應予以全部保留。

表 3-2　組織承諾量表項目分析結果摘要表

題項	CR 值	顯著性（雙尾）	題項	CR 值	顯著性（雙尾）
Q1029	-3.59856	.000***	Q1037	-5.82086	.000***
Q1030	-6.51966	.000***	Q1038	-6.99637	.000***
Q1031	-6.04743	.000***	Q1039	-5.70157	.000***
Q1032	-5.24488	.000***	Q1040	-6.80336	.000***
Q1033	-5.57259	.000***	Q1041	-8.64099	.000***
Q1034	-5.9397	.000***	Q1042	-5.42137	.000***
Q1035	-5.83793	.000***	Q1043	-5.82086	.000***
Q1036	-8.77876	.000***			

顯著水準***P＜0.001　**P＜0.01　*P＜0.05

三、因素分析（Factor Analysis）

因素分析之目的係在協助進行效度的驗證，探討潛在特質的因素結構與存在的形式，建立量表的因素效度（factorial validity），以簡化測量的內容，獲得有意義且彼此獨立的因素（factor）。然而在進行因素分析之前，必須先以球形考驗（Bartlett's test of sphericity）及取樣適切性量數（Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy ；簡稱 KMO）來檢測是否符合進行因素分析的條件（邱皓政，2006）。茲將其分列說明如下：

(一)球形考驗（Bartlett's test of sphericity）

因素分析係使用相關係數作為因素抽取的基礎，其變項間的相關係數必須顯著的大於0，某一群題項之間有高相關，顯示可能存有一個因素，多個群落代表多個因素。如果相關係數都偏低且接近，則因素抽取越不容易，球形考驗可用來相驗是否這些相關係數不同且大於0，且呈現「顯著」。

（二）取樣適切性量數（KMO）

取樣適切性量數（KMO）係指與變項有關的所有相關係數與淨相關係數的比較值，該係數越大，表示相關情形良好。根據邱皓政（2006）指出執行因素分析的判斷標準如表3-3：

表3-3　KMO統計量之判斷原理

KMO統計量	因素分析適合性
.90以上	極佳的（marvelous）
.80以上	良好的（meritorious）
.70以上	中度的（middling）
.60以上	平庸的（mediocre）
.50以上	可悲的（miserable）
.50以下	無法接受（unacceptable）

NTTU Library

本研究變項經執行因素分析之適合性檢驗結果，參與動機量表之 KMO 值為.817,球形考驗達顯著性，如表 3-4，其因素分析的適合性為中度的，符合進行因素分析的條件。組織承諾之 KMO 值為.876，其球形考驗亦達顯著性，如表 3-5，其因素分析的適合性良好，符合進行因素分析的條件。

而本研究之問卷，係請教專家學者孫本初、吳坤良、王聖銘、謝昆霖等，一致認為本問卷在效度上皆無問題。

表 3-4　參與動機表 KMO 與 Bartlett 檢定結果

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數		.817
Bartlett 球形檢定	近似卡方分配	1337.107
	自由度	351
	顯著性	.000

表 3-5　組織承諾量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數		.876
Bartlett 球形檢定	近似卡方分配	675.637
	自由度	120
	顯著性	.000

四、信度分析

信度分析是在評估整份量表的可靠程度，通常利用 Cronbach's α 值的大小來檢查問卷內容是否有信度，Cronbach's α 的值愈大時,表示愈具有信度,一般Cronbach's α 值必須≧0.6 以上時，問卷才具有信度。本研究係以回收之 63 份有效預試問卷，採用 SPSS for Windows 13.00 版計算軟體對量表資料進行內部一致性分析，以求得信度係數（Cronbach's α）。

(一)參與動機量表

針對 63 份有效預試問卷進行信度分析，「參與動機量表」之四個構面之分量表，其所得 Cronbach's α 值均大於 0.6，且總量表之 Cronbach's α 值達 0.959，顯示本研究之參與動機量表的信度極佳，如表 3-6 所示。

表 3-6　參與動機量表信度分析情形表

分量表	構　　面	Cronbach's α 值	總 Cronbach's α 值
一	自我成長	0.873	0.959
二	人際互動	0.860	
三	社會服務	0.863	
四	價值認同	0.829	

(二)組織承諾量表

針對 63 份有效預試問卷進行信度分析，「組織承諾量表」中之三個構面之分量表，其所得 Cronbach's α 值均大於 0.6，且總量表之 Cronbach's α 值為 0.939，顯示本研究之組織承諾量表的信度頗佳，如表 3-7 所示。

表 3-7　組織承諾量表信度分析情形表

分量表	構　　面	Cronbach's α 值	總 Cronbach's α 值
一	努力意願	0.752	0.939
二	組織認同	0.873	
三	留職傾向	0.827	

第三節　資料分析方法

問卷回收整理後之有效問卷，加以編碼及登錄之後使用 SPSS for windows 10.0 社會科學統計套裝軟體進行資料之統計分析，為求有效探求本研究所欲了解之問題，確實呈現問卷調查結果，其分析之方法分述如下：

一、Cronbach‘s α 信度分析

將所編製之回收問卷進行各構面與總量表之一致性分析，求出 cronbach’s α 係數，作為問卷之信度。α 值若大於 0.7 表示信度相當高；介於 0.6 與 0.5 之間尚可；而低於 0.35，則為低信度。

二、因素分析

將所編製問卷之預試結果用因素分析篩選可用於正式量表之題目，並用以說明量表之建構效度。

三、描述性統計分析

利用次數分配、平均數及標準差等描述性統計分析呈現社教志工之個人背景分佈、參與動機及組織承諾之整體現況。

四、獨立樣本 t 檢定（independent-samples t test）

以獨立樣本 t 檢定來分析瞭解不同性別、婚姻狀況、有無宗教信仰、志工類別及其他志工經驗之社教志工對參與動機、組織承諾各構面上是否存在差異情形。

五、單因子變異數分析（one-way ANOVA）

考驗其他不同人口統計變項、參與動機之社教志工對組織承諾之差異情況。若差異達到顯著水準，則以最小顯著差異法（Least Significant Difference，簡稱 LSD）進行事後多重比較，本研究係利用此分析法瞭解個人基本資料之年齡、職業、教育程度、族群、志工年資等對參與動機及組織承諾各構面之間是否存在差異情形。

六、皮爾森積差相關分析（Pearson’s Product-moment Correlation）

本節以皮爾森積差相關分析（Perason’s Product-moment Correlation）檢驗「參與動機」與「組織承諾」整體間及構面內部是否顯著的相關。

七、迴歸分析（regression）

迴歸分析係基於兩變項之間的線性關係，進一步分析兩變項之間的預測關係；本研究運用簡單迴歸（Simple regression）來瞭解各變項之間是否具有預測關係。

NTTU Library

第四章 研究結果分析

本研究係根據問卷調查所得之資料進行統計分析，以瞭解社教志工的參與動機與組織承諾之關係。本章旨在依據前章之研究設計，驗證研究假設，節次安排結合研究假設之次序，首先說明人口統計變項及各量表之描述性統計分析，其次運用推論性統計分析方式，分析人口統計變項對參與動機程度之差異，以及人口統計變項對組織承諾程度之差異，並以皮爾森積差相關分析來探討參與動機與組織承諾之關係。

第一節　樣本個人基本資料之特性分析

為瞭解本研究所回收問卷之個人基本資料特性，茲將受試樣本之性別、年齡、婚姻狀況、宗教信仰、職業、教育程度、族群、志工類別、擔任志工年資及擔任其他機構志工經驗等十項依序整理如表 4-1。

壹、性別

依回收樣本的性別進行統計，「男性」的社教志工計有 236 人，佔人數總比例 46.8%；「女性」的社教志工則有 268 人，佔 53.2%。

貳、年齡

依回收樣本的年齡進行統計，以「46-60 歲」為最多，計有 202 人，佔總樣本數 40.1%；其次「31-45 歲」計有 191 人，佔 37.9%；「61 歲以上」再次之，計有 61 人，佔 11.9%；「20-30 歲」計有 51 人，佔 10.1%。

參、婚姻狀況

依回收樣本的婚姻狀況進行統計，「已婚」者計有 440 員，佔總樣本數 87.3%；「未婚」者計有 64 員，佔 12.7%，顯示大部分的社教志工都是有組成家庭的成員。

肆、宗教信仰

依回收樣本的教育程度進行統計，「有宗教信仰」者計有 397 人，佔總樣本數 78.8%；「無宗教信仰」者計有 107 人，佔總樣本數 21.2%，顯示大部份的社教志工都是擁有宗教信仰。

伍、職業

依回收樣本的職業進行統計，從事「公教」人員者稍多，計有 126 人，佔總樣本數 25%；其次為「家庭管理」業者，計有 123 人，佔總樣本數 24.4%；「工商」再次之，計有 82 人，佔 16.3%；「退休人員」計有 77 人，佔 15.3%；「其他」計有 71 人，佔有 14.1%；最後「農」為最少，僅 25 人，佔 5%。

陸、教育程度

依回收樣本的教育程度進行統計，以「高中（職）」的人數最多，計有 239 員，佔總樣本數 47.4%；其次「大專大學(學院)」計 183 員，佔 36.3%；「國民中學(含)以下」再次之，計有 63 員，佔 12.5%；最後「研究所以上」學歷最少，僅 19 員，佔 3.8%。

柒、族群

依回收樣本的族群進行統計，以「閩南」族群最多，計有 219 人，佔 43.5%；「客家」族群次之，計有 140 人，佔 27.8%；「原住民」再次之，計有 102 人，佔有 20.2%；「外省」最少，計有 43 人，佔 8.5%。

捌、志工類別

依回收樣本的志工類別進行統計，以「一般志工」居多，計有 440 人，佔總樣本數 87.3%;「召集人總幹事」計有 64 人，佔有 12.7%。

玖、擔任志工年資

依回收樣本的擔任志工年資進行統計，以「3-5 年」居多，計有 188 人，佔總樣本數 37.3%;「6-10 年」次之，計有 129 人，佔 25.6%；「1-2 年」再次之，計有 124 人，佔 24.6%;「10 年以上」最少，計有 63 人，佔 12.5%。

拾、擔任其他機構志工經驗

依回收樣本的擔任其他機構志工經驗進行統計，以「有其他機構志工經驗」較多，計有 301 人，佔總樣本數 59.7%;「無其他機構志工經驗」較少，計有 203 人，佔總樣本數 40.3%。

本研究樣本特徵以已婚者居多，並以女性佔多數，教育程度方面屬高中（職），樣本中職業以公教人員與家庭管理佔比例較高，年齡多屬壯年至中年人口且閩南族群佔多數，故本研究樣本結構分析之結果與目前社教志工的結構特性相符，具有相當高的代表性。

表 4-1　問卷有效樣本基本資料分佈統計表　　N=504

人口統計變項	選　項　別	樣　本　數	百分比（%）
性　　別	男　　性	236	46.8
	女　　性	268	53.2
年　　齡	20-30 歲	51	10.1
	31-45 歲	191	37.9
	46-60 歲	202	40.1
	61 歲以上	60	11.9
婚姻狀況	未婚	64	12.7
	已婚	440	87.3
宗教信仰	無宗教信仰	107	21.2
	有宗教信仰	397	78.8
職　　業	公　　教	126	25
	農	25	5
	工　　商	82	16.3
	家庭管理	123	24.4
	退休人員	77	15.3
	其　　他	71	14.1
教育程度	國民中學(含)以下	63	12.5
	高 中 職	239	47.4
	大專大學(學院)	183	36.3
	研究所 以上	19	3.8
族　　群	閩　　南	219	43.5
	原 住 民	102	20.2
	外　　省	43	8.5
	客　　家	140	27.8
志工類別	召集人總幹事	64	12.7
	一般志工	440	87.3
擔任志工年資	1－2　年	124	24.6
	3－5　年	188	37.3
	6 -10 年	129	25.6
	10 年以上	63	12.5
擔任其他機構志工經驗	無經驗	203	40.3
	有經驗	301	59.7

第二節　研究變項之描述性統計

研究變項之描述性統計係針對所有有效樣本在研究架構中各構面的次數分配、最大值、最小值、平均數及標準差描述其分佈情況。本研究依不同的人口統計變項在各構面上的反應狀況作描述性分析，以獲得社教志工在各變項中的反應情形。

壹、參與動機分析

一、次數分配統計

本研究參與動機量表係採五點計分法，將每一題項表示「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等次數分配與其所佔之比例加以統計比較分析，藉以瞭解社教志工對志願服務的參與動機，本研究對參與動機認同意見統計表如表4-2。

(一)自我成長構面

在「自我成長」的認知方面，計有 7 個題項，表示非常同意或同意所佔比例情況如后：

1. 以「擔任社教志工的磨練，可以使自己更成熟」題項為最多，佔 96.2%。
2. 「有工作的人，也可以參與志工服務。」題項次之，佔 95.6%。
3. 「參加社教志工，是終身學習的表現。」題項，佔 94.0%。
4. 「參加社教志工活動的體驗真好」題項，佔 93.1%。
5. 「擔任社教志工，可以改變自己的生活方式。」題項，佔 93.1%。
6. 「參加社教志工的工作，是一件令人興奮的事。」題項，佔 88.3%。
7. 「擔任志工是個人生涯規劃的一部分。」題項，佔 84.3%。

由以上構面題項資料分析可知，八成以上的社教志工認為擔任社教志工可以幫助自我學習成長，對自我認知有著正面幫助。

(二)人際互動因素構面

在「人際互動因素」構面的 8 個題項中，表示非常同意或同意所佔比例情況如后：

1.「擔任社教志工，可以獲得更多參與學習的機會」題項為最多，所佔比例 97.4%。
2.「擔任社教志工，可以讓我結交許多朋友。」題項次之，佔 96.4%。
3.「擔任社教志工，可以分享個人所擁有的知能」題項，佔 94.4%。
4.「擔任社教志工，可以為社會教育盡一份心力」題項，佔 94.2%。
5.「擔任社教志工，可以多關懷別人」題項，佔 93.1%
6.「擔任社教志工，可以提升自己的生活品質」題項，佔 91.3%
7.「擔任社教志工，是認同社教機構的作法」題項，佔 90.3%
8.「擔任社教志工，是要符合外界的期望與期待」題項較少，佔 78.6%

由本構面資料分析可知，大約八成的社教志工認為擔任社教志工能讓自己認識更多朋友並能獲得許多學習機會，能與其他人有更多的互動。

(三) 社會服務因素構面

在「社會服務因素」構面的 7 個題項中，表示非常同意或同意所佔比例情況如后：

1.「擔任社教志工，可以讓我有學習成長的機會」題項比例最高，佔 98.6%。
2.「擔任社教志工，讓我有服務他人回饋社會的機會」題項其次，佔 95.8%。
3.「擔任社教志工，可以讓我經營和其他人的關係」題項，佔 95.4%。

4.「擔任社教志工，讓我覺得很有成就感」題項，佔 94.6%。

5.「擔任社教志工，可以關懷社會大眾的未來」題項最少，佔 92.3%。

6.「擔任社教志工，可以補社教人力不足」題項最少，佔 88.7%。

7.「擔任社教志工，可以讓我在社會得到頗高的評價」題項最少，佔 80.0%。

由本構面資料分析可知，大約八成的社教志工認為擔任社教志工能回饋社會並改善自己人際關係，帶給自我成就感，利己又利人。

（四）價值認同因素構面

在「價值認同因素」構面的 6 個題項中，表示非常同意或同意所佔比例情況如后：

1.「擔任社教志工，可以學習與人相處的技巧。」題項比例最高，佔 96.8%

2.「擔任社教志工，可以從同儕的互動中觀摩、學習、反省」題項比例最高，佔 96.8%

3.「擔任社教志工，可以多幫助別人。」題項比例最高，佔 96.6%

4.「擔任社教志工，可以讓自己更有自信。」題項比例最高，佔 93.1%

5.「擔任社教志工，可以使自己獲得榮譽、鼓勵和肯定。」題項比例最高，佔 91.7%

6.「擔任社教志工，可以使社會更美好。」題項比例最高，佔 88.5%。

由本構面資料分析可知，大約八成的社教志工認為擔任社教志工服務社會能肯定自我，學習自我，獲得社會肯定。

表 4-2　參與動機認同意見統計表

題　項　內　容	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	平均數	標準差
構面一：自我成長因素							
14.擔任社教志工的磨練,可以使自己更成熟。	39.1	57.1	3.8	0.0	0.0	4.4	0.5517
12.有工作的人，也可以參與志工服務。	37.9	57.7	4.2	0.0	0.2	4.3	0.5739
19.參加社教志工，是終身學習的表現。	42.1	52.0	6.0	0.0	0.0	4.4	0.5920
13.參加社教志工活動的體驗真好。	34.1	58.9	6.9	0.0	0.0	4.3	0.5809
20.擔任社教志工,可以改變自己的生活方式。	30.8	62.3	6.3	0.6	0.0	4.2	0.5845
17.參加社教志工的工作,是一件令人興奮的事。	30.4	57.9	11.5	0.2	0.0	4.2	0.6272
8.擔任志工是個人生涯規劃的一部分。	33.1	51.2	14.1	1.4	0.2	4.2	0.7226
構面二:人際互動因素							
23.擔任社教志工,可以獲得更多參與學習的機會。	43.3	54.2	2.6	0.0	0.0	4.4	0.5417
10.擔任社教志工,可以讓我結交許多朋友。	45.2	51.2	3.4	0.2	0.0	4.4	0.5681
22.擔任社教志工,可以分享個人所擁有的知能。	36.7	57.7	5.6	0.0	0.0	4.3	0.5712
25.擔任社教志工,可以為社會教育盡一份心力。	38.9	55.4	5.8	0.0	0.0	4.3	0.5808
21.擔任社教志工，可以多關懷別人。	42.3	51.4	6.3	0.0	0.0	4.4	0.5982
24.擔任社教志工,可以提升自己的生活品質。	31.7	59.5	8.5	0.2	0.0	4.2	0.5995
26.擔任社教志工,是認同社教機構的作法。	34.7	55.6	8.7	1.0	0.0	4.2	0.6461

27.擔任社教志工,是要符合外界的期望與期待。	24.0	54.6	16.7	4.4	0.4	4.0	0.7859
構面三:社會服務因素							
1.擔任社教志工，可以讓我有學習成長的機會	51.0	47.6	1.4	0.0	0.0	4.5	0.5276
6.擔任社教志工，讓我有服務他人回饋社會的機會	43.8	52.0	4.0	0.0	0.2	4.4	0.5851
3.擔任社教志工，可以讓我經營和其他人的關係	40.5	55.0	4.4	0.2	0.0	4.4	0.5740
2.擔任社教志工，讓我覺得很有成就感	40.3	54.4	5.4	0.0	0.0	4.3	0.5789
5.擔任社教志工，可以關懷社會大眾的未來	39.9	52.4	7.1	0.4	0.2	4.3	0.6376
7.擔任社教志工，可以補社教人力不足	36.3	52.4	10.9	0.2	0.2	4.2	0.6629
4.擔任社教志工，可以讓我在社會得到頗高的評價	29.8	50.2	18.5	1.6	0.0	4.1	0.7349
構面四:價值認同因素							
15.擔任社教志工,可以學習與人相處的技巧。	42.1	54.8	3.2	0.0	0.0	4.4	0.5493
16.擔任社教志工,可以從同儕的互動中觀摩、學習、反省。	45.4	51.4	3.2	0.0	0.0	4.4	0.5551
28.擔任社教志工,可以多幫助別人。	41.7	55.0	3.4	0.0	0.0	4.4	0.5517
9.擔任社教志工，可以讓自己更有自信。	39.7	53.4	6.7	0.0	0.2	4.3	0.6151
18.擔任社教志工,可以使自己獲得榮譽、鼓勵和肯定。	32.3	59.3	8.3	0.0	0.0	4.2	0.5914
11.擔任社教志工，可以使社會更美好。	34.5	54.0	11.1	0.2	0.2	4.2	0.6578

二、平均數比較

從參與動機各構面的平均數比率，可瞭解樣本對各構面認同的強度，本研究對參與動機各構面的敘述性統計情形如表 4-3。由表中得知「價值認同」構面平均數比率較高，為 86.61%，顯示價值認同是社教志工參與動機的較大來源；另平均數比率依次為「社會服務」（86.38%），「人際互動」（85.66%），比率最低者則為「自我成長」，為 85.40%，顯示社教志工在社教服務的工作中，自我成長對參與動機的影響程度較小。

表 4-3　參與動機各構面敘述性統計表

構　　面	最小值	最大值	平均數	標準差	平均數比率
社會服務	19.00	35.00	30.2341	3.2521	86.38%
自我成長	21.00	35.00	29.8909	3.2572	85.40%
價值認同	18.00	30.00	25.9821	2.6774	86.61%
人際互動	24.00	40.00	34.2659	3.6177	85.66%

註：平均數比率=平均數/最大值

貳、組織承諾感受程度分析

本研究工作壓力量表係採五點計分法，將每一題項表示「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等次數分配與其所佔之比例加以統計比較分析，藉以瞭解社教志工對組織承諾的認同、投入及留任的程度，本研究對組織承諾的感受意見統計表如表 4-4。

一、次數分配統計

（一）努力意願構面

在「努力承諾」構面計有 4 個題項，其中填答非常同意或同意所佔比例情形如下：

1. 以「在任何場合中，我都會以自己是社教工作站的一員為榮。」題項為最高，佔 93.8%。
2. 「為了使社教工作站的目標能達成，我願意付出額外的

努力。」題項，佔 89.5%。

3.「為了能繼續留在社教工作站服務，我願意接受社教站所指派給我的任何工作。」題項，佔 81.7%。

4.「社教工作站是我從事志願服務工作中，最好的一所機構。」題項稍低，佔 81.5%。

由本構面資料分析，有八成的社教志工以身為志工一員為榮，並願意為此盡心盡力，並肯定組織的成果。

（二）組織認同構面

在「組織認同」構面計有 6 個題項，其中填答非常同意或同意所佔比例情形如下：

1. 以「我當初決定到社教工作站服務，顯然是個非常正確的選擇。」題項，佔 89.3%為最高。

2.「我對社教工作站這個組織有一份特別的情感。」題項，佔 89.3%。

3.「我覺得繼續留在社教工作站服務，對我有很大的益處。」題項，佔 88.3%。

4.「我發覺自己的價值觀和社教工作站很類似。」題項，佔 85.3%。

5.「我會對我的親朋好友說：我服務的機構是相當理想的。」題項，比例為 84.7%。

6.「在社教工作站服務雖有壓力，但這些壓力都不足以構成使我離開社教站的理由。」題項最低，比例為 78.6%。

由以上題項資料分析可知，社教志工對於社教站的認同及向心力約為八成。

（三）留職傾向構面

在「留職傾向」構面方面計有 5 個題項，其中填答非常同意或同意所佔比例情形如下：

1. 以「我十分關心社教工作站的未來發展。」題項為最高，佔 90.5%。

2.「很慶幸當年在可以有所選擇的情況下，我選擇了社教工作站從事志願性服務的工作。」題項，佔 88.1%。

3.「我很認同本機構管理志工的方式。」題項為反向題，表示不同意或非常不同意者有 83.3%。

4.「目前我在社教工作站的工作能夠發揮我的才能。」題項，佔 80.0%。

5.「雖有工作性質相類似的機構，我也不會離開社教工作站到其他的機構去服務。」題項最低，佔 77.4%。

由以上個題項資料的分析結果，可得知社教志工對於繼續留在社教站付出及打拼之「留職傾向」認同程度頗高，約有八成多。

NTTU Library

表 4-4　組織承諾感受意見統計表

題　項　內　容	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	平均數	標準差
構面一：努力意願							
1.為了能繼續留在社教工作站服務，我願意接受社教站所指派給我的任何工作。	22.4	59.3	15.9	2.4	0.0	4.0	0.6920
4.在任何場合中，我都會以自己是社教工作站的一員為榮。	33.3	60.5	6.2	0.2	0.0	4.3	0.5671
6.社教工作站是我從事志願服務工作中，最好的一所機構。	25.2	56.3	18.1	0.4	0.0	4.1	0.6673
13.為了使社教工作站的目標能達成，我願意付出額外的努力。	28.2	61.3	10.3	0.2	0.0	4.2	0.6026
構面二:組織認同							
2.在社教工作站服務雖有壓力，但這些壓力都不足以構成使我離開社教站的理由。	22.8	55.4	19.8	0.2	0.0	4.0	0.7217
5.我覺得繼續留在社教工作站服務，對我有很大的益處。	25.4	62.9	10.5	1.2	0.0	4.1	0.6260
8. 我當初決定到社教工作站服務，顯然是個非常正確的選擇。	30.4	58.9	10.7	0.0	0.0	4.2	0.6106
10.我發覺自己的價值觀和社教工作站很類似。	24.6	60.7	14.7	0.0	0.0	4.1	0.6195
12.我會對我的親朋好友說：我服務的機構是相當理想的。	28.2	56.5	15.1	0.2	0.0	4.1	0.6521
14. 我對社教工作站這個組織有一份特別的情感。	30.6	58.7	10.5	0.2	0.0	4.2	0.6171
構面三：留職傾向							
3.目前我在社教工作站的工作能夠發揮我的才能。	24.6	55.4	19.8	0.2	0.0	4.0	0.6718

7. 雖有工作性質相類似的機構，我也不會離開社教工作站到其他的機構去服務。	23.2	54.2	20.4	2.0	0.0	4.0	0.7196
9. 很慶幸當年在可以有所選擇的情況下，我選擇了社教工作站從事志願性服務的工作。	29.2	58.9	11.9	0.0	0.0	4.2	0.6178
11.我很認同本機構管理志工的方式。	24.2	59.1	16.1	0.6	0.0	4.1	0.6501
15.我十分關心社教工作站的未來發展。	33.9	56.5	9.1	0.4	0.0	4.2	0.6242

二、平均數比較

從組織承諾各構面的平均數比率，可瞭解樣本對各構面感受的強度，本研究對組織承諾各構面的敘述性統計情形如表 4-5。由表中得知「努力意願」構面平均數比率稍高，為 82.64%，其次為「組織認同」(82.44%)，比率最低為「留職傾向」，為 82.02%，資料顯示社教志工多願意在社教工作上努力付出，以身為志工為榮，並有很強的向心力及認同感。

表 4-5　組織承諾各構面敘述性統計表

構　面	最小值	最大值	平均數	標準差	平均數比率
努力意願	10.00	20.00	16.2578	2.0411	82.64%
組織認同	15.00	30.00	24.7321	3.0279	82.44%
留職傾向	13.00	25.00	20.5060	2.6254	82.02%

註：平均數比率=平均數/最大值

第三節　不同人口統計變項對參與動機之差異性分析

此部分主要是以單因子變異數分析（One Way ANOVA）及獨立樣本 t 檢定來探討社教志工之人口統計變項在參與動機之差異情形，針對人口統計變項中之性別、婚姻狀況、宗教信仰、志工類別及擔任其他機構志工經驗等項目，以 t 檢定予以分析；而年齡、職業、教育程度、族群及擔任志工年資等項目則以單因子變異數分析進行各構面的檢定，若 P 值達到顯著水準時，再以事後檢驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法（Least Significant Difference，LSD）進一步檢定那幾個組別之差異達顯著水準，並就其組別之間做差異性比較分析。本研究之虛無假設 H_0：人口統計變項不同的個人，其在參與動機上不會有差異的情形存在。

壹、性別

一、研究假設

虛無假設 H_0：性別不同的個人，其在參與動機上不會有顯著的差異情形存在。

二、t 檢定結果分析

由表 4-6 可得知，經獨立樣本 t 檢定結果，不同性別的社教志工在參與動機各構面中的社會服務、自我成長、價值認同、與人際互動的 p 值均達到統計上顯著水準（p 值<.05），故應推翻虛無假設 H_0；顯示不同性別的社教志工在參與動機各構面中的社會服務、自我成長、價值認同、與人際互動等構面反應程度上有顯著的差異存在。

另「男性」在「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等構面的得分平均數均高於「女性」，顯見「男性」社教志工對於上述構面的參與動機較「女性」的社教志工為高，理由可能是男性志工對社會價值的追求及自我認同較高。

表 4-6　不同性別之個人對參與動機各構面 t 檢定結果

構　　面	組　別	樣本數	平均數	標準差	p 值
社會服務	男	236	30.7797	3.2581	.000***
	女	268	29.7537	3.1822	
自我成長	男	236	30.2839	3.3044	.005**
	女	268	29.5448	3.1873	
價值認同	男	236	26.2754	2.7157	.010*
	女	268	25.7239	2.6263	
人際互動	男	236	34.6017	3.7397	.025*
	女	268	33.9701	3.4941	

顯著水準***P＜0.001　**P＜0.01　*P＜0.05

貳、年齡

一、研究假設

虛無假設 H_0：年齡不同的個人，其在參與動機上不會有顯著的差異情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-7 得知，經單因子變異數分析結果，不同年齡組別的社教志工在參與動機各構面的得分平均數差異如下：

（一）社會服務構面

以「61 歲以上」組得分平均數最高，次為「46-60 歲」組，得分平均數最低為「20-30 歲」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「61 歲以上」組之參與動機認同程度大於「20-30 歲」、「31-45 歲」及「46-60 歲」等各組。

（二）自我成長構面

以「61 歲以上」組得分平均數最高，次為「46-60 歲」組，平均數最低為「31-45 歲」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「61 歲以上」組之參與動機認同程度大於「31-45 歲」組。

（三）價值認同構面

以「61 歲以上」組得分平均數最高，次為「46-60 歲」組，得分平均數最低為「41 歲及以上」組，各組別間之差異未達到統計上顯著水準。

（四）人際互動構面

以「61 歲以上」組得分平均數最高，次為「20-30 歲」組，得分平均數最低為「31-45 歲」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「61 歲以上」組之參與動機認同程度大於「31-45 歲」及「46-60 歲」等各組。

綜上分析，不同年齡之社教志工對參與動機各構面中的「社會服務」、「自我成長」及「人際互動」的 p 值<.05，皆達到統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0（本研究假設不成立），顯示不同年齡的社教志工對於「社會服務」、「自我成長」及「人際互動」等構面的參與動機認同程度有顯著差異存在，即對立假設 H_1 成立；而以年齡 61 歲以上之志工其對參與動機的認同程度均高，理由可能是「61 歲以上」之志工是否在職場工作或已退休，社會經驗豐富，人脈較廣，而且比較有空暇時間服務，擔任志工能獲得更多參與學習及成長的機會。

表 4-7　不同年齡之個人對參與動機各構面單因子變異數分析表

構面		年　齡	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
社會服務	1	20-30 歲	51	29.96	2.735	4.245	.006**	4>1 4>2 4>3
	2	31-45 歲	191	29.99	3.302			
	3	46-60 歲	202	30.12	3.347			
	4	61 歲以上	60	31.62	2.912			
自我成長	1	20-30 歲	51	29.65	3.110	2.792	.040*	4>2
	2	31-45 歲	191	29.52	3.339			
	3	46-60 歲	202	30.02	3.241			
	4	61 歲以上	60	30.85	3.041			
價值認同	1	20-30 歲	51	25.88	2.405	2.096	.100	
	2	31-45 歲	191	25.75	2.741			
	3	46-60 歲	202	26.00	2.685			
	4	61 歲以上	60	26.73	2.609			
人際互動	1	20-30 歲	51	34.78	2.969	5.607	.001**	4>2 4>3
	2	31-45 歲	191	33.73	3.808			
	3	46-60 歲	202	34.18	3.520			
	4	61 歲以上	60	35.82	3.432			

註 1：顯著水準***P＜0.001　**P＜0.01　*P＜0.05

註 2：1=20-30 歲以下、2=31-45 歲、3=46-60 歲、4=60 歲以上

參、婚姻狀況

一、研究假設

虛無假設 H_0：婚姻狀況不同的個人，其在參與動機上不會有顯著的差異情形存在。

二、t 檢定結果分析

由表 4-8 可得知，經獨立樣本 t 檢定結果，不同婚姻狀況的社教志工在參與動機各構面中的社會服務、自我成長、價值認同、與人際互動的 p 值均未達到統計上顯著水準（p 值>.05），故無明顯的證據可以顯示推翻虛無假設 H_0；顯示不同婚姻狀況的社教志工在參與動機各構面中的社會服務、自我成長、價值認同、與人際互動等構面反應程度上無差異存在。

表 4-8　不同婚姻狀況之個人對參與動機各構面 t 檢定結果

構　　面	組　別	樣本數	平均數	標準差	p 值
社會服務	未婚	64	29.25	3.242	.503
	已婚	440	30.38	3.236	
自我成長	未婚	64	28.97	3.106	.160
	已婚	440	30.03	3.264	
價值認同	未婚	64	25.25	2.606	.156
	已婚	440	26.09	2.677	
人際互動	未婚	64	33.78	3.654	.689
	已婚	440	34.34	3.615	

顯著水準$^{***}P<0.001$　$^{**}P<0.01$　$^{*}P<0.05$

肆、宗教信仰

一、研究假設

虛無假設 H_0：個人有無宗教信仰，其在參與動機上不會有顯著的差異情形存在。

二、t 檢定結果分析

由表 4-9 可得知，經獨立樣本 t 檢定結果，有無宗教信仰的社教志工在參與動機各構面中的社會服務、自我成長、價值認同、與人際互動的 p 值均未達到統計上顯著水準（p 值>.05），故無明顯的證據顯示可以推翻虛無假設 H_0；顯示有無宗教信仰的社教志工在參與動機各構面中的社會服務、自我成長、價值認同、與人際互動等構面反應程度上無差異存在。

表 4-9　不同宗教信仰之個人對參與動機各構面 t 檢定結果

構　　面	組　別	樣本數	平均數	標準差	p 值
社會服務	無信仰	107	29.46	3.289	.820
	有信仰	397	30.44	3.218	
自我成長	無信仰	107	29.30	3.596	.254
	有信仰	397	30.05	3.150	
價值認同	無信仰	107	25.49	2.941	.332
	有信仰	397	26.12	2.593	
人際互動	無信仰	107	33.50	3.891	.769
	有信仰	397	34.47	3.522	

顯著水準$^{***}P<0.001$　$^{**}P<0.01$　$^{*}P<0.05$

伍、職業

一、研究假設

虛無假設 H_0：職業不同的個人，其在參與動機上不會有顯著的差異情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-10 得知，經單因子變異數分析結果，不同職業組別的社教志工在參與動機各構面的得分平均數差異如下：

（一）社會服務構面

以「退休人員」組得分平均數最高，次為「公教」組，得分平均數最低為「農」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「退休人員」組之社教志工參與動機認同程度均大於「公教」、「農」、「工商」、「家庭管理」及「其他」等各組。

（二）自我成長構面

以「退休人員」組得分平均數最高，次為「工商」組，平均數最低為「其他」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「退休人員」組之社教志工參與動機認同程度大於「公教」、「工商」、「家庭管理」及「其他」等各組。

（三）價值認同構面

以「退休人員」組得分平均數最高，次為「工商」組，得分平均數最低為「其他」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「退休人員」組之社教志工參與動機認同程度大於「公教」、「工商」、「家庭管理」及「其他」等各組。

（四）人際互動構面

以「退休人員」組得分平均數最高，次為「工商」組，得分平均數最低為「農」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「退休人員」組之

社教志工參與動機認同程度均大於「公教」、「農」、「工商」、「家庭管理」及「其他」等各組。

綜上分析，不同職業之社教志工對參與動機各構面中的「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」的 p 值<.05，皆達到統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0（本研究假設不成立），顯示不同職業的社教志工對於「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等構面的參與動機認同程度有顯著的差異存在，即對立假設 H_1 成立；而以「退休人員」組之志工其對參與動機的認同程度均高，理由可能是退休人員沒有工作職場上的壓力，並富行政經驗、人脈豐富，時間較空暇充裕，既能服務學習又能打發時間。

NTTU Library

表 4-10　不同職業之個人對參與動機各構面單因子變異數分析表

構面		職業	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
社會服務	1	公　　教	126	30.29	2.845	4.717	.000***	5>1 5>2 5>3 5>4 5>6
	2	農	25	29.72	3.348			
	3	工　　商	82	29.88	3.144			
	4	家庭管理	123	29.80	3.365			
	5	退休人員	77	31.79	3.071			
	6	其　　他	71	29.79	3.605			
自我成長	1	公　　教	126	29.68	3.072	2.643	.023*	5>1 5>3 5>4 5>6
	2	農	25	29.76	3.257			
	3	工　　商	82	29.95	2.935			
	4	家庭管理	123	29.59	3.294			
	5	退休人員	77	31.08	3.194			
	6	其　　他	71	29.48	3.737			
價值認同	1	公　　教	126	25.92	2.576	2.353	.040*	5>1 5>3 5>4 5>6
	2	農	25	25.76	2.681			
	3	工　　商	82	25.94	2.369			
	4	家庭管理	123	25.71	2.700			
	5	退休人員	77	26.91	2.691			
	6	其　　他	71	25.69	3.008			
人際互動	1	公　　教	126	34.14	3.505	3.622	.003**	5>1 5>2 5>3 5>4 5>6
	2	農	25	33.36	3.999			
	3	工　　商	82	34.28	3.152			
	4	家庭管理	123	33.85	3.440			
	5	退休人員	77	35.78	3.637			
	6	其　　他	71	33.87	4.126			

註 1：顯著水準***P＜0.001　**P＜0.01　*P＜0.05

註 2：1=公教、2=農、3=工商、4=家庭管理、5=退休人員、6=其他

陸、教育程度

一、研究假設

虛無假設 H_0：教育程度不同的個人，其在參與動機上不會有顯著的差異情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-11 得知，經單因子變異數分析結果，不同教育程度組別的社教志工在參與動機各構面的得分平均數差異如下：

（一）社會服務構面

以「研究所以上」組得分平均數最高，其次為「大專大學(學院)」組，得分平均數最低為「國民中學(含)以下」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「研究所以上」組之參與動機認同程度均大於「國民中學(含)以下」、「高中職」及「大專大學(學院)」等各組，而「大專大學(學院)」組之參與動機認同程度大於「高中職」組，「高中職」組大於「國民中學(含)以下」組。

（二）自我成長構面

以「研究所以上」組得分平均數最高，其次為「大專大學(學院)」組，得分平均數最低為「國民中學(含)以下」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現「研究所以上」組之參與動機認同程度均大於「國民中學(含)以下」、「高中職」及「大專大學(學院)」等各組，而「大專大學(學院)」組之參與動機認同程度大於「高中職」組，「高中職」組大於「國民中學(含)以下」組。

（三）價值認同構面

以「研究所以上」組得分平均數最高，其次為「大專大學(學院)」組，得分平均數最低為「國民中學(含)以下」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「研究所以上」組之參與動機認同程度均大於「國民中學(含)以下」、「高中職」及「大專大學(學院)」等各組，而「大專大學(學院)」組之參與動機認同程度大於「高中職」

組，「高中職」組大於「國民中學(含)以下」組。

（四）人際互動構面

以「研究所以上」組得分平均數最高，其次為「大專大學(學院)」組，得分平均數最低為「國民中學(含)以下」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「研究所以上」組之參與動機認同程度均大於「國民中學(含)以下」、「高中職」及「大專大學(學院)」等各組，而「大專大學(學院)」組之參與動機認同程度大於「高中職」組，「高中職」組大於「國民中學(含)以下」組。

綜上分析，不同教育程度之社教志工對參與動機各構面中的「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」的 p 值 <.05，皆達到統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0（本研究假設不成立），顯示不同教育程度的社教志工對於「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等構面的參與動機認同程度有顯著差異存在，即對立假設 H_1 成立；而以教育程度愈高其參與動機認同程度愈高，理由可能是學歷愈高者，期能以知識工作者之專業，奉獻所學，指導社區民眾及其他志工辦理社會教育及終身學習活動。

表 4-11　不同教育程度之個人對參與動機各構面單因子變異數分析表

構面		教育程度	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
社會服務	1	國民中學(含)以下	63	28.87	3.285	10.218	.000***	2>1
	2	高中職	239	30.11	3.119			3>1
	3	大專大學(學院)	183	30.56	3.276			4>1
	4	研究所以上	19	33.21	2.175			4>2
								4>3
自我成長	1	國民中學(含)以下	63	28.65	3.065	10.038	.000***	2>1
	2	高中職	239	29.71	3.140			3>1
	3	大專大學(學院)	183	30.23	3.296			4>1
	4	研究所以上	19	32.95	2.758			4>2
								4>3
價值認同	1	國民中學(含)以下	63	24.84	2.592	10.794	.000***	4>3
	2	高中職	239	25.78	2.551			4>2
	3	大專大學(學院)	183	26.41	2.697			4>1
	4	研究所以上	19	28.21	2.394			3>2
								3>1
								2>1
人際互動	1	國民中學(含)以下	63	32.75	3.074	10.218	.000***	4>3
	2	高中職	239	33.92	3.546			4>2
	3	大專大學(學院)	183	34.86	3.554			4>1
	4	研究所以上	19	38.00	3.464			3>2
								3>1
								2>1

註 1：顯著水準***P＜0.001　**P＜0.01　*P＜0.05

註 2：1=國民中學(含)以下、2=高中職、3=大專大學(學院)、4=研究所以上

柒、族群

一、研究假設

虛無假設 H_0：不同族群的個人，其在參與動機上不會有顯著的差異情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-12 得知，經單因子變異數分析結果，不同族群組別的社教志工在參與動機各構面的得分平均數差異如下：

（一）社會服務構面

以「外省」組得分平均數最高，其次為「客家」組與「閩南」組，得分平均數最低為「原住民」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「外省」組之社教志工參與動機認同程度大於「原住民」組，「閩南組」大於「原住民」組，「客家」組亦大於「原住民」組。

（二）自我成長構面

以「外省」組得分平均數最高，其次為「閩南」組，得分平均數最低為「原住民」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「外省」組之社教志工參與動機認同程度大於「原住民」組，「閩南」組大於「原住民」組，「客家」組亦大於「原住民」組。

（三）價值認同構面

以「外省」組得分平均數最高，其次為「客家」組，得分平均數最低為「原住民」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「外省」組之社教志工參與動機認同程度大於「原住民」組，「閩南」組大於「原住民」組，「客家」組亦大於「原住民」組。。

（四）人際互動構面

以「外省」組得分平均數最高，其次為「客家」組，得分平均數最低為「原住民」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「外省」組之社教志工參與動機認同程度大於「閩南」組、「原住民」組及「客

家」組，而「閩南」組之志工參與動機認同程度大於「原住民」組。

綜上分析，不同族群之社教志工對參與動機各構面中的「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」的 p 值<.05，皆達到統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0（本研究假設不成立），顯示不同族群的社教志工對於「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等構面的參與動機認同程度有顯著差異存在，即對立假設 H_1 成立；而以「外省」族群之志工其參與動機的認同程度較高，理由可能是「外省」族群雖然樣本數量佔的比例最少，但參與意願最強烈，參加者都熱衷於社教活動。而「原住民」族群教育程度較低，又忙於家庭生計，工作場域不固定，住處又較偏僻分散，山區交通不便，故參與動機程度較低。

NTTU Library

表 4-12　不同族群對參與動機各構面單因子變異數分析表

構面	族群	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
社會服務	1 閩　南	219	30.43	3.205	6.397	.000***	1>2 3>2 4>2
	2 原住民	102	29.09	3.596			
	3 外　省	43	31.30	2.850			
	4 客　家	140	30.43	2.994			
自我成長	1 閩　南	219	30.07	3.146	5.473	.001**	1>2 3>2 4>2
	2 原住民	102	28.86	3.249			
	3 外　省	43	31.00	2.968			
	4 客　家	140	30.02	3.375			
價值認同	1 閩　南	219	26.11	2.652	5.801	.001**	1>2 3>2 4>2
	2 原住民	102	25.09	2.797			
	3 外　省	43	26.84	2.497			
	4 客　家	140	26.17	2.553			
人際互動	1 閩　南	219	34.40	3.488	6.397	.000***	3>4 3>2 3>1 1>2
	2 原住民	102	33.09	3.739			
	3 外　省	43	35.70	3.370			
	4 客　家	140	34.47	3.613			

註 1：顯著水準***P＜0.001　**P＜0.01　*P＜0.05

註 2：1=閩南、2=原住民、3=外省、4=客家

捌、志工類別

一、研究假設

虛無假設 H_0：志工類別的不同對個人，在其在參與動機上不會有顯著的差異情形存在。

二、t 檢定結果分析

由表 4-13 可得知，經獨立樣本 t 檢定結果，志工類別不同的社教志工在參與動機各構面中的社會服務、自我成長、價值認同、與人際互動的 p 值均未達到統計上顯著水準（p 值>.05），故無明顯的證據顯示可以推翻虛無假設 H_0；顯示志工類別不同的社教志工在參與動機各構面無差異存在。

表 4-13　不同志工類別之個人對參與動機各構面 t 檢定結果

構　　面	組　別	樣本數	平均數	標準差	p 值
社會服務	召集人總幹事	64	31.34	2.807	.105
	一般志工	440	30.08	3.289	
自我成長	召集人總幹事	64	30.23	3.313	.413
	一般志工	440	29.85	3.256	
價值認同	召集人總幹事	64	26.36	2.669	.492
	一般志工	440	25.93	2.682	
人際互動	召集人總幹事	64	34.53	3.550	.864
	一般志工	440	34.23	3.637	

顯著水準$^{***}P<0.001$　$^{**}P<0.01$　$^{*}P<0.05$

玖、擔任志工年資

一、研究假設

虛無假設 H_0：擔任志工年資不同的個人，其在參與動機上不會有顯著的差異情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-14 得知，經單因子變異數分析結果，不同族群組別的社教志工在參與動機各構面的得分平均數差異如下：

（一）社會服務構面

以「10 年以上」組得分平均數最高，其次為「1-2 年」組，得分平均數最低為「3-5 年」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「10 年以上」組之社教志工參與動機認同程度大於「3-5 年」及「6-10 年」等各組。

（二）自我成長構面

以「10 年以上」組得分平均數最高，其次為「1-2 年」組，得分平均數最低為「3-5 年」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「10 年以上」組之社教志工參與動機認同程度大於「3-5 年」及「6-10 年」等各組，「1-2 年」組之志工參與動機程度大於「3-5 年」組。

（三）價值認同構面

以「10 年以上」組得分平均數最高，其次為「1-2 年」組，得分平均數最低為「3-5 年」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「10 年以上」組之社教志工參與動機認同程度大於「3-5 年」及「6-10 年」等各組，「1-2 年」組之志工參與動機程度大於「3-5 年」組。

（四）人際互動構面

以「10 年以上」組得分平均數最高，其次為「1-2 年」組，得分平均數最低為「3-5 年」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「10 年以上」組之社教志工參與動機認同程度大於「3-5 年」及「6-10 年」等

各組，「1-2 年」組之志工參與動機程度亦大於「3-5 年」組及「6-10 年」組。

綜上分析，不同年資之社教志工對參與動機各構面中的「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」的 p 值<.05，皆達到統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0（本研究假設不成立），顯示不同年資的社教志工對於「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等構面的參與動機認同程度有顯著差異存在，即對立假設 H_1 成立；而以年資「10 年以上」之志工其參與動機的認同程度皆最高，理由可能是因社教站活動多樣又富教育性，而在教育部的經費補助下，時常辦理成長及終身教育學習課程，使資深社教站志工獲益匪淺，生活充實。「1-2 年」之新進社教志工亦衝勁十足，在社教站活動氛圍下，既充實又有成就感。

NTTU Library

表 4-14　不同志工年資對參與動機各構面單因子變異數分析表

構面		年資	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
社會服務	1	1－2　年	124	30.39	3.169	3.243	.022*	4>2 4>3
	2	3－5　年	188	29.91	3.358			
	3	6 -10 年	129	30.02	3.178			
	4	10 年以上	63	31.32	3.089			
自我成長	1	1－2　年	124	30.27	3.388	5.571	.001**	1>2 4>2 4>3
	2	3－5　年	188	29.46	3.032			
	3	6 -10 年	129	29.53	3.288			
	4	10 年以上	63	31.17	3.260			
價值認同	1	1－2　年	124	26.32	2.640	4.990	.002**	1>2 4>2 4>3
	2	3－5　年	188	25.59	2.573			
	3	6 -10 年	129	25.78	2.728			
	4	10 年以上	63	26.92	2.726			
人際互動	1	1－2　年	124	34.90	3.467	3.243	.000***	1>2 1>3 4>2 4>3
	2	3－5　年	188	33.70	3.537			
	3	6 -10 年	129	33.81	3.548			
	4	10 年以上	63	35.62	3.841			

註 1：顯著水準***P＜0.001　**P＜0.01　*P＜0.05

註 2：1=1－2 年、2=3－5 年、3=6－10 年、4=10 年以上

拾、擔任其它機構志工經驗

一、研究假設

虛無假設 H_0：擔任其它機構志工經驗的不同對個人，在其在參與動機上不會有顯著的差異情形存在。

二、t 檢定結果分析

由表 4-15 可得知，經獨立樣本 t 檢定結果，擔任其他機構志工經驗不同的社教志工在參與動機各構面中的社會服務、自我成長的 p 值未達到統計上顯著水準（p 值>.05），故無明顯的證據顯示可以推翻虛無假設 H_0；顯示有無擔任其他機構志工的社教志工在社會服務、自我成長程度上無差異存在；但在參與動機各構面中的價值認同、人際互動的 p 值達到統計上顯著水準（p 值<.05），故應推翻虛無假設 H_0，顯示有無擔任其他機構志工經驗不同的社教志工在對於價值認同、人際互動等構面的參與動機認同程度有顯著的差異存在。

表 4-15　不同擔任其他機構志工經驗之個人對參與動機各構面 t 檢定結果

構　　面	組　別	樣本數	平均數	標準差	p 值
社會服務	無經驗	203	29.93	3.200	.474
	有經驗	301	30.44	3.281	
自我成長	無經驗	203	29.62	3.158	.073
	有經驗	301	30.08	3.320	
價值認同	無經驗	203	25.73	2.594	.038*
	有經驗	301	26.15	2.728	
人際互動	無經驗	203	34.08	3.402	.010*
	有經驗	301	34.39	3.763	

顯著水準 $^{***}P<0.001$　$^{**}P<0.01$　$^{*}P<0.05$

第四節　不同人口統計變項對組織承諾之差異性分析

本節主要是以單因子變異數分析（One Way ANOVA）及獨立樣本t檢定來探討社教志工之人口統計變項對組織承諾之差異情形，針對人口統計變項中之性別、婚姻狀況、宗教信仰、志工類別、擔任其他機構志工經驗等項目，以t檢定予以分析；而年齡、職業、教育程度、族群、擔任志工年資等項目則以單因子變異數分析進行各構面的檢定，若P值達顯著水準時，再以事後檢驗（Post Hoc Tests）之最小顯著差異法(簡稱LSD)進一步檢定那幾個組別之差異達到顯著水準，並就其組別之間做差異性比較分析。本研究之虛無假設H_0：人口統計變項不同的個人，其在組織承諾上不會有顯著的差異情形存在。

壹、性別

一、研究假設

虛無假設H_0：性別不同的個人，其在組織承諾上不會有顯著的差異情形存在。

二、t檢定結果分析

由表4-16可得知，經獨立樣本t檢定結果，不同性別的社教志工在組織承諾各構面中的p值均達統計上顯著水準（p值<.05），故應推翻虛無假設H_0；顯示不同性別的社教志工對於組織承諾中的「努力意願」、「組織認同」及「留職傾向」等構面在組織承諾的感受應有顯著的差異存在。

另「男性」在「努力意願」、「組織認同」及「留職傾向」等構面得分平均高於「女性」，顯見男性社教志工對於上述構面所感受的組織承諾程度較女性志工為高，理由可能是男性志工擔任幹部較多，責任感及工作份量較重，而女性志工對家庭及子女教養負擔較多的時間。

表 4-16　不同性別之個人對組織承諾各構面 t 檢定結果

構　　面	組　別	樣本數	平均數	標準差	p 值
努力意願	男	236	16.8602	2.15208	0.001**
	女	268	16.2351	1.89834	
組織認同	男	236	25.2034	3.18657	0.000***
	女	268	24.3172	2.82845	
留職傾向	男	236	20.8686	2.76523	0.000***
	女	268	20.1866	2.46220	

顯著水準***P＜0.001　**P＜0.01　*P＜0.05

貳、年齡

一、研究假設

虛無假設 H_0：年齡不同的個人，其在組織承諾上不會有顯著的差異情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-17 得知，經單因子變異數分析結果，不同年齡組別的社教志工在組織承諾各構面的得分平均數差異如下：

（一）努力意願構面

以「61 歲以上」組得分平均數最高，次為「46-60 歲」組，得分平均數最低為「31-45 歲」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「61 歲以上」組之社教志工在組織承諾程度上均高於「20-30 歲」「31-45 歲」及「46-60 歲」等各組。

（二）組織認同構面

以「61 歲以上」組得分平均數最高，次為「31-45 歲」組，得分平均數最低為「20-30 歲」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「61 歲以上」在組織承諾程度上均高於「20-30 歲」、「31-45 歲」及「46-60 歲」等各組。

（三）留職傾向構面

以「61 歲及以上」組得分平均數最高，次為「46-60 歲」組，得分平均數最低為「20-30 歲」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，經以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「61 歲以上」組之社教志工在組織承諾程度上均高於「20-30 歲」「31-45 歲」及「46-60 歲」等各組。

綜上分析，不同年齡之社教志工對組織承諾各構面中的「努力意願」、「組織認同」及「留職傾向」的 p 值<.05，皆達到統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0（本研究假設不成立），顯示不同年齡的社教志工對於「努力意願」、「組織認同」及「留職傾向」等構面的組織承諾程度有顯著差異存在，即對立假設 H_1 成立；而以「61 歲以上」之志工組織承諾感受程度最高，理由可能是年齡較高者無論是退休或在職場工作，性情穩重踏實，其家庭、工作、婚姻等皆已穩定，相對地提高其持續擔任志工的意願。

表 4-17　不同年齡之個人對組織承諾各構面單因子變異數分析結果

構面	年　齡	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
努力意願	1.20-30 歲	51	16.2941	2.10992	5.269	.001***	4>1 4>2 4>3
	2.31-45 歲	191	16.2356	2.07542			
	3.46-60 歲	202	16.6089	1.93180			
	4.61 歲以上	60	17.3833	2.03438			
組織認同	1.20-30 歲	51	16.5278	2.04308	3.500	.015*	4>1 4>2 4>3
	2.31-45 歲	191	24.4902	3.06185			
	3.46-60 歲	202	24.3455	3.03939			
	4.61 歲以上	60	24.8614	2.97428			
留職傾向	1.20-30 歲	51	25.1333	2.97940	3.947	.008**	4>1 4>2 4>3
	2.31-45 歲	191	25.3321	3.03093			
	3.46-60 歲	202	25.7510	2.78075			
	4.61 歲以上	60	26.1309	2.66333			

註 1：顯著水準***P＜0.001　**P＜0.01　*P＜0.05

註 2：1=20-30 歲、2=31-45 歲、3=31-35 歲、4=61 歲以上

參、婚姻狀況

一、研究假設

虛無假設 H_0：婚姻狀況不同的個人，其在組織承諾上不會有顯著的差異情形存在。

二、t 檢定結果分析

由表 4-18 可得知，經獨立樣本 t 檢定結果，不同婚姻狀況的社教志工其在組織承諾各構面中的 p 值均未達到統計上顯著水準（p 值>.05），故無明顯的證據顯示可以推翻虛無假設 H_0；顯示不同婚姻狀況的社教志工在組織承諾各構面中的感受程度無顯著的差異存在。

表 4-18　不同婚姻狀況之個人對組織承諾各構面 t 檢定結果

構　　面	婚姻狀況	樣本數	平均數	標準差	p 值
努力意願	已婚	64	15.8750	2.13437	.626
	未婚	440	16.6227	2.01440	
組織認同	已婚	64	23.7344	3.07185	.651
	未婚	440	24.8773	3.00090	
留職傾向	已婚	64	19.7188	2.78584	.505
	未婚	440	20.6205	2.58769	

顯著水準 $^{***}P<0.001$　$^{**}P<0.01$　$^{*}P<0.05$

肆、宗教信仰

一、研究假設

虛無假設 H_0：個人有無宗教信仰，其在組織承諾上不會有顯著的差異情形存在。

二、t 檢定結果分析

由表 4-19 可得知，經獨立樣本 t 檢定結果，有無宗教信仰的社教志工在組織承諾各構面中的努力意願、組織認同、留職傾

向的 p 值均未達到統計上顯著水準（p 值>.05），故無明顯的證據顯示可以推翻虛無假設 H_0；顯示有無宗教信仰的社教志工在組織承諾各構面中的感受程度無顯著的差異存在。

表 4-19　不同宗教信仰之個人對組織承諾各構面 t 檢定結果

構　　面	組　別	樣本數	平均數	標準差	p 值
努力意願	無信仰	107	16.0561	2.13609	.599
	有信仰	397	16.6549	2.00109	
組織認同	無信仰	107	24.1776	3.00256	.297
	有信仰	397	24.8816	3.02491	
留職傾向	無信仰	107	19.9813	2.77788	.763
	有信仰	397	20.6474	2.57152	

顯著水準$^{***}P<0.001$　$^{**}P<0.01$　$^{*}P<0.05$

伍、職業

一、研究假設

虛無假設 H_0：職業不同的個人，其在組織承諾上不會有顯著的差異情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-20 得知，經單因子變異數分析結果，不同職業組別的社教志工在組織承諾各構面的得分平均數差異如下：

（一）努力意願構面

以「退休人員」組得分平均數最高，得分平均數最低為「家庭管理」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「退休人員」組之社教志工在組織承諾程度高於「公教」、「工商」、「家庭管理」及「其他」等各組。

（二）組織認同構面

以「退休人員」組得分平均數最高，平均數最低為「「家

庭管理」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「退休人員」組之社教志工在組織承諾程度均高於「公教」、「農」、「工商」、「家庭管理」及「其他」等各組。

（三）留職傾向構面

以「退休人員」組得分平均數最高，次為「農」組，得分平均數最低為「其他」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「退休人員」組之社教志工組織承諾程度高於「公教」、「工商」、「家庭管理」及「其他」等各組。

綜上分析，不同職業之社教志工對組織承諾各構面中的「努力意願」、「組織認同」及「留職傾向」的 p 值<.05，皆達到統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0（本研究假設不成立），顯示不同職業的社教志工對於「努力意願」、「組織認同」及「留職傾向」等構面的組織承諾程度有顯著的差異存在，即對立假設 H_1 成立；而以「退休人員」組之志工組織承諾感受程度最高，理由可能是退休前在職場工作時行政經驗豐富，且服從性高，在社教站擔任志工，當作人生另一生涯規劃，且能回饋社會，服務社區。

表 4-20　不同職業之個人對組織承諾各構面單因子變異數分析表

構面		職業	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
努力意願	1	公　　教	126	16.4206	2.07597	4.538	.000***	
	2	農	25	16.5600	2.12289			5>1
	3	工　　商	82	16.5854	1.77048			5>3
	4	家庭管理	123	16.1626	1.76196			5>4
	5	退休人員	77	17.4675	2.16785			5>6
	6	其　　他	71	16.2535	2.30353			
組織認同	1	公　　教	126	24.5476	2.04308	3.753	.002**	5>1
	2	農	25	24.6000	2.96272			5>2
	3	工　　商	82	24.7561	2.94392			5>3
	4	家庭管理	123	24.2683	2.76022			5>4
	5	退休人員	77	26.0390	2.66757			5>6
	6	其　　他	71	24.4648	3.11804			
留職傾向	1	公　　教	126	20.1984	3.63252	3.280	.006**	
	2	農	25	20.8400	3.03093			5>1
	3	工　　商	82	20.5488	2.64732			5>3
	4	家庭管理	123	20.2846	2.80891			5>4
	5	退休人員	77	21.5235	2.44521			5>6
	6	其　　他	71	20.1549	2.35574			

註 1：顯著水準***P＜0.001　**P＜0.01　*P＜0.05

註 2：　1=公教、2=農、3=工商、4=家庭管理、5=退休人員、6=其他

陸、教育程度

一、研究假設

虛無假設 H_0：教育程度不同的個人，其在組織承諾上不會有顯著的差異情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-21 得知，經單因子變異數分析結果，不同教育程度組別的社教志工在組織承諾各構面的得分平均數差異如下：

（一）努力意願構面

以「研究所以上」組得分平均數最高，其次為「大專大學(學院)」組，得分平均數最低為「國民中學(含)以下」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「研究所以上」組之組織承諾程度均高於「國民中學(含)以下」、「高中職」及「大專大學(學院)」等各組，而「大專大學(學院)」組之組織承諾感受程度又高於「國民中學(含)以下」組。

（二）組織認同構面

以「研究所以上」組得分平均數最高，其次為「大專大學(學院)」組，得分平均數最低為「國民中學(含)以下」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「研究所以上」組之社教志工在組織承諾程度均高於「國民中學(含)以下」、「高中職」及「大專大學(學院)」等各組，而「大專大學(學院)」組之組織承諾感受程度又高於「國民中學(含)以下」組。。

（三）留職傾向構面

以「研究所以上」組得分平均數最高，其次為「大專大學(學院)」組，得分平均數最低為「國民中學(含)以下」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現「研究所以上」組之組織承諾程度均大於「國民中學(含)以下」、「高中職」及「大專大學(學院)」等各組。

綜上分析，不同教育程度之社教志工對組織承諾各構面中

的「努力意願」、「組織認同」及「留職傾向」的 p 值<.05，皆達到統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0（本研究假設不成立），顯示不同教育程度的社教志工對於「努力意願」、「組織認同」及「留職傾向」等構面的組織承諾程度有顯著差異存在，即對立假設 H_1 成立；而以「研究所以上」組之志工組織承諾感受程度皆最高，理由可能是學歷愈高，專業知識豐富，在社教站為核心人物，處理難度較高工作，受到社教站倚重，故較有向心力。

NTTU Library

表 4-21　不同教育程度之個人對組織承諾各構面單因子變異數分析表

構面		教育程度	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
努力意願	1	國民中學(含)以下	63	15.9683	1.51304	10.143	.000***	3>1 4>1 4>2 4>3
	2	高 中 職	239	16.4310	1.93009			
	3	大專大學(學院)	183	16.6120	2.19822			
	4	研究所以上	19	18.7895	1.98827			
組織認同	1	國民中學(含)以下	63	23.8413	2.04308	8.823	.000***	3>1 4>1 4>2 4>3
	2	高 中 職	239	24.5900	2.25193			
	3	大專大學(學院)	183	24.9126	2.94331			
	4	研究所以上	19	27.738	3.20936			
留職傾向	1	國民中學(含)以下	63	19.9683	2.76570	5.429	.001***	4>1 4>2 4>3
	2	高 中 職	239	20.4435	3.03093			
	3	大專大學(學院)	183	20.5464	1.93414			
	4	研究所以上	19	22.6842	2.53462			

註 1：顯著水準***P＜0.001　**P＜0.01　*P＜0.05

註 2：1=國民中學(含)以下、2=高中職、3=大專大學(學院)、4=研究所以上

柒、族群

一、研究假設

虛無假設 H_0：不同族群的個人，其在組織承諾上不會有顯著的差異情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-22 得知，經單因子變異數分析結果，不同族群組別的社教志工在組織承諾各構面的得分平均數差異如下：

（一）努力意願構面

以「外省」組得分平均數最高，其次為「閩南」組與「客家」組，得分平均數最低為「原住民」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「外省」組之社教志工組織承諾感受程度均高於「閩南」、「原住民」及「客家」等組，而「客家」組大於「閩南」、「原住民」組，「閩南」組亦大於「原住民」組。

（二）組織認同構面

以「外省」組得分平均數最高，其次為「閩南」組，得分平均數最低為「原住民」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「外省」組之社教志工組織承諾感受程度均高於「閩南」、「原住民」及「客家」等組，而「閩南」組亦大於「原住民」組。

（三）留職傾向構面

以「外省」組得分平均數最高，其次為「閩南」組，得分平均數最低為「原住民」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「外省」組之社教志工組織承諾感受程度均高於「閩南」、「原住民」及「客家」等組。

綜上分析，不同族群對組織承諾各構面中的「努力意願」、「組織認同」及「留職傾向」的 p 值<.05，皆達到統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0（本研究假設不成立），顯示不同族群的社教志工對於「努力意願」、「組織認同」及「留職傾向」等構面的

組織承諾程度有顯著差異存在，即對立假設 H_1 成立；而以「外省」組之志工組織承諾感受程度最高，理由可能是「外省」族群雖然樣本數量佔的比例最少，但參與意願最強烈，參加者都是地方最力挺社教活動的一群，向心力極佳。而「原住民」族群理由可能是忙於家庭生計，工作場域又不固定，住家較偏遠分散，故組織承諾程度較低。

表 4-22　不同族群對組織承諾各構面單因子變異數分析表

構面	族群	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
努力意願	1 閩　南	219	16.5845	1.99677	6.260	.000***	3>1
	2 原住民	102	15.9020	2.08013			3>2
	3 外　省	43	17.4186	1.91774			3>4
	4 客　家	140	16.6214	2.01244			4>1
							4>2
							1>2
組織認同	1 閩　南	219	24.8447	2.04308	6.196	.000***	3>1
	2 原住民	102	23.9510	2.95744			3>2
	3 外　省	43	26.2558	3.01605			3>4
	4 客　家	140	24.6571	3.16298			1>2
留職傾向	1 閩　南	219	20.5479	2.94987	5.434	.001***	3>1
	2 原住民	102	19.9412	3.03093			3>2
	3 外　省	43	21.8372	2.53439			3>4
	4 客　家	140	20.4429	2.60169			

註 1：顯著水準***P＜0.001　**P＜0.01　*P＜0.05

註 2：1=閩南、2=原住民、3=外省、4=客家

捌、志工類別

一、研究假設

虛無假設 H_0：志工類別的不同對個人，在其在組織承諾上不會有顯著的差異情形存在。

二、t 檢定結果分析

由表 4-23 可得知，經獨立樣本 t 檢定結果，志工類別不同的社教志工在組織承諾各構面中的努力意願、組織認同、留職傾向的 p 值均未達到統計上顯著水準（p 值>.05），故無明顯的證據可以推翻虛無假設 H_0；顯示志工類別不同的社教志工在組織承諾各構面中的感受程度無顯著的差異存在。

表 4-23　不同志工類別之個人對組織承諾各構面 t 檢定結果

構　　面	組　別	樣本數	平均數	標準差	p 值
努力意願	召集人總幹事	64	16.9688	2.08524	.296
	一般志工	440	16.4647	2.03351	
組織認同	召集人總幹事	64	25.2031	3.16819	.080
	一般志工	440	24.6651	3.01131	
留職傾向	召集人總幹事	64	20.7344	2.76165	.133
	一般志工	440	20.4738	2.61251	

顯著水準 $^{***}P<0.001$　$^{**}P<0.01$　$^{*}P<0.05$

玖、擔任志工年資

一、研究假設

虛無假設 H_0：擔任志工年資不同的個人，其在組織承諾上不會有顯著的差異情形存在。

二、單因子變異數分析

由表 4-24 得知，經單因子變異數分析結果，擔任志工年資不同的社教志工在組織承諾各構面的得分平均數差異如下：

（一）努力意願構面

以「10 年以上」組得分平均數最高，其次為「1-2 年」組，得分平均數最低為「6-10 年」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「10 年以上」組之社教志工組織承諾感受程度均高於「1-2 年」、「3-5 年」及「6-10 年」等各組。

（二）組織認同構面

以「10 年以上」組得分平均數最高，其次為「1-2 年」組，得分平均數最低為「6-10 年」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「10 年以上」組之社教志工組織承諾感受程度均高於「1-2 年」、「3-5 年」及「6-10 年」等各組。

（三）留職傾向構面

以「10 年以上」組得分平均數最高，其次為「3-5 年」組，得分平均數最低為「6-10 年」組，各組別間之差異達到統計上顯著水準，再以事後檢驗之 LSD 法比較發現，「10 年以上」組之社教志工在組織承諾感受程度均高於「1-2 年」、「3-5 年」及「6-10 年」等各組。

綜上分析，不同年資對組織承諾各構面中的「努力意願」、「組織認同」及「留職傾向」的 p 值<.05，皆達到統計上顯著水準，故應推翻虛無假設 H_0（本研究假設不成立），顯示不同年資的社教志工對於「努力意願」、「組織認同」及「留職傾向」等構面的組織承諾程度有顯著差異存在，即對立假設 H_1 成立；而以年資「10

年以上」組之志工組織承諾感受程度最高，理由可能是年資愈久的志工，覺得在社教站服務很有成就感，既能成長學習又能服務大眾並以擔任社教站志工為榮。

表 4-24　不同志工年資對組織承諾各構面單因子變異數分析表

構面		年資	樣本數	平均數	標準差	F 值	P 值	LSD
努力意願	1	1－2　年	124	16.5484	2.10054	3.796	.010*	4>1 4>2 4>3
	2	3－5　年	188	16.4043	1.97481			
	3	6 -10 年	129	16.3101	1.88248			
	4	10 年以上	63	17.3016	2.29751			
組織認同	1	1－2　年	124	24.7581	3.18373	4.005	.008**	4>1 4>2 4>3
	2	3－5　年	188	24.5691	2.84924			
	3	6 -10 年	129	24.3721	2.76719			
	4	10 年以上	63	25.9048	3.51822			
留職傾向	1	1－2　年	124	20.3871	2.74886	2.694	.045*	4>1 4>2 4>3
	2	3－5　年	188	20.4787	2.57187			
	3	6 -10 年	129	20.2481	2.43680			
	4	10 年以上	63	21.3492	2.81791			

註 1：顯著水準***P＜0.001　**P＜0.01　*P＜0.05

註 2：1=1－2 年、2=3－5 年、3=6－10 年、4=10 年以上

拾、擔任其它機構志工經驗

一、研究假設

虛無假設 H_0：擔任其它機構志工經驗的不同對個人，在其在組織承諾上不會有顯著的差異情形存在。

二、t 檢定結果分析

由表 4-25 可得知，經獨立樣本 t 檢定結果，擔任其它機構志工經驗不同的社教志工在組織承諾各構面中的努力意願、組織認同、留職傾向的 p 值均未達到統計上顯著水準（p 值>.05），故無顯著的證據可以推翻虛無假設 H_0；顯示有無擔任其它機構志工經驗的社教志工在組織承諾各構面中的努力意願、組織認同、留職傾向等構面感受程度無顯著的差異存在。

表 4-25　不同擔任其它機構志工經驗對組織承諾各構面 t 檢定結果

構　　面	組　別	樣本數	平均數	標準差	p 值
努力意願	無經驗	203	16.3941	2.00059	.431
	有經驗	301	16.6179	2.06967	
組織認同	無經驗	203	24.5025	2.95406	.127
	有經驗	301	24.8870	3.07688	
留職傾向	無經驗	203	20.4384	2.62695	.400
	有經驗	301	20.5515	2.63214	

顯著水準$^{***}P<0.001$　$^{**}P<0.01$　$^{*}P<0.05$

第五節　社教志工的參與動機與組織承諾之相關分析

相關（correlation）是用以檢驗兩個變項線性關係的統計技術，而相關分析目的則在於瞭解變項與變項之間，是否有線性關係存在，以及彼此間的關係強度有多大。本節以皮爾森積差相關法（Pearson's Product-moment Correlation）檢驗研究假設，驗證「參與動機」與「組織承諾」整體間的相關性，及「參與動機」四個構面與「組織承諾」的三個構面的相關程度。

壹、研究假設

虛無假設 H_0：參與動機與組織承諾之間無關聯存在。

貳、皮爾森積差相關法結果分析

一、參與動機各構面與組織承諾構面相關分析結果

本研究針對「參與動機」之四個構面與「組織承諾」三個構面以皮爾森積差相關法分析結果如表 4-26。

（一）努力意願

1. 參與動機之「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等各構面與努力意願呈現中高度正相關，且達到統計上顯著水準，故應推翻虛無假設，即參與動機愈高，社教志工之努力意願愈高。
2. 參與動機四個構面與努力意願相關性強度關係如下：
   社會服務＞人際互動＞自我成長＞價值認同。

（二）組織認同

1. 參與動機四個構面與組織認同呈現中高度正相關，且達到統計上顯著水準，故應推翻虛無假設，即參與動機愈高，社教志工組織認同愈高。
2. 參與動機四個構面與組織認同相關性強度關係如下：
   社會服務＞人際互動＞自我成長＞價值認同。

（三）留職傾向

1. 參與動機四個構面與留職傾向呈現中高度正相關，且達到統計上顯著水準，故應推翻虛無假設，即參與動機愈高，社教志工之留職傾向愈高。
2. 參與動機四個構面與留職傾向相關性強度關係如下：社會服務＞自我成長＞人際互動＞價值認同。

表 4-26　參與動機與組織承諾各構面相關分析表

參與動機構面	P 值	組織承諾構面		
		努力意願	組織認同	留職傾向
社會服務	皮爾森相關	0.731**	0.737**	0.720**
	P 值	0.000	0.000	0.000
自我成長	皮爾森相關	0.715**	0.723**	0.708**
	P 值	0.000	0.000	0.000
價值認同	皮爾森相關	0.655**	0.651**	0.633**
	P 值	0.000	0.000	0.000
人際互動	皮爾森相關	0.717**	0.728**	0.706**
	P 值	0.000	0.000	0.000

註 1：**在顯著水準為 0.01 時（雙尾），相關顯著

註 2：*在顯著水準為 0.05 時（雙尾），相關顯著

二、參與動機與組織承諾之相關結果

整體的參與動機與組織承諾關係，經以皮爾森積差相關法分析結果顯示如表 4-27，其相關係數為 0.778，達統計顯著的正相關，能符合本研究文獻探討的基礎理論。

表 4-27　參與動機與組織承諾之相關分析

變　項	P 值	組織承諾
參與動機	皮爾森相關	0.778**
	顯著性（雙尾）	.000

註：**在顯著水準為 0.01 時（雙尾），相關顯著

第六節　不同人口統計變項對參與動機之預測分析

迴歸（Regression）係基於兩變項之間的線性關係，進一步分析兩變項之間的預測關係，以及預測其強度有多大；本研究係運用簡單迴歸（Simple regression）來檢驗研究假設，驗證姓別、年齡、婚姻狀況、宗教信仰、職業、教育程度、族群、志工類別、擔任志工年資、擔任其它機構志工經驗等人口統計變項對「參與動機」之預測力，如表 4-28 所示。

壹、性別

一、研究假設

虛無假設 H_0：性別對參與動機不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-28 得可得知，經簡單迴歸結果，性別對參與動機的預測關係的 p 值為.001，達到統計上顯著水準（$p<.05$），故應推翻虛無假設 H_0，即性別對參與動機具預測關係。

貳、年齡

一、研究假設

虛無假設：年齡對參與動機不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-28 得可得知，經簡單迴歸結果，年齡對參與動機的預測關係之 p 值為.002，達到統計上顯著水準（$p<.05$），故應推翻虛無假設 H_0，即年齡對參與動機具預測關係。

參、婚姻狀況

一、研究假設

虛無假設：婚姻狀況對參與動機不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-28 得可得知，經簡單迴歸結果，婚姻狀況對參與動機的預測關係之 p 值為.000，達到統計上顯著水準（p<.05），故應推翻虛無假設 H_0，即婚姻狀況對參與動機具預測關係。

肆、宗教信仰

一、研究假設

虛無假設：宗教信仰對參與動機不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-28 得可得知，經簡單迴歸結果，宗教信仰對參與動機的預測關係之 p 值為.000，達到統計上顯著水準（p<.05），故應推翻虛無假設 H_0，即宗教信仰對參與動機具有預測關係。

伍、職業

一、研究假設

虛無假設：職業對參與動機不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-28 得可得知，經簡單迴歸結果，職業對參與動機的預測關係之 p 值為.000，達到統計上顯著水準（p<.05），故應推翻虛無假設 H_0，即職業對參與動機具有預測關係。

陸、教育程度

一、研究假設

虛無假設：教育程度對參與動機不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-28 得可得知，經簡單迴歸結果，教育程度對參與動機的預測關係之 p 值為.000，達到統計上顯著水準（p<.05），故應推翻虛無假設 H_0，即教育程度對參與動機具有預測關係。

柒、族群

一、研究假設

虛無假設：族群對參與動機不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-28 得可得知，經簡單迴歸結果，族群對參與動機的預測關係之 p 值為.000，達到統計上顯著水準（p<.05），故應推翻虛無假設 H_0，即族群對參與動機具有預測關係。

捌、志工類別

一、研究假設

虛無假設：志工類別對參與動機不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-28 得可得知，經簡單迴歸結果，志工類別對參與動機的預測關係之 p 值為.000，達到統計上顯著水準（p<.05），故應推翻虛無假設 H_0，即志工類別對參與動機具有預測關係。

玖、擔任志工年資

一、研究假設

虛無假設：擔任志工年資對參與動機不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-28 得可得知，經簡單迴歸結果，擔任志工年資對參

與動機的預測關係之 p 值為.000，達到統計上顯著水準（p<.05），故應推翻虛無假設 H_0，即擔任志工年資對參與動機具有預測關係。

拾、擔任其他機構志工經驗質

一、研究假設

虛無假設：擔任其他機構志工經驗對參與動機不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-28 得可得知，經簡單迴歸結果，擔任其他機構志工經驗對參與動機的預測關係之 p 值為.193，未達到統計上顯著水準（p>.05），故應接受虛無假設 H_0，即擔任其他機構志工經驗對參與動機不具有預測關係。

表 4-28　人口統計變項對參與動機之簡單迴歸結果

人口統計變項	R 平方值	p 值	t 值
性別	0.023	0.001**	3.405
年齡	0.019	0.002**	3.112
婚姻狀況	0.058	0.000***	5.533
宗教信仰	0.035	0.000***	4.202
職業	0.044	0.000***	4.753
教育程度	0.390	0.000***	17.766
族群	0.057	0.000***	5.471
志工類別	0.144	0.000***	9.109
擔任志工年資	0.051	0.000***	5.169
擔任其他機構志工經驗	0.003	0.193	-1.303

顯著水準***P＜0.001　**P＜0.01　*P＜0.05

第七節　不同人口統計變項對組織承諾之預測分析

本部分係運用簡單迴歸（Simple regression）來檢驗研究假設，驗證姓別、年齡、婚姻狀況、宗教信仰、職業、教育程度、族群、志工類別、擔任志工年資、擔任其它機構志工經驗等人口統計變項對「組織承諾」變項之預測關係。

壹、性別

一、研究假設

虛無假設 H_0：性別對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-29 得可得知，經簡單迴歸結果，性別對組織承諾的預測關係的 p 值為.021，達到統計上顯著水準（$p<.05$），故應推翻虛無假設 H_0，即性別對組織承諾具預測關係。

貳、年齡

一、研究假設

虛無假設：年齡對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-29 得可得知，經簡單迴歸結果，年齡對組織承諾的預測關係之 p 值為.002，達到統計上顯著水準（$p<.05$），故應推翻虛無假設 H_0，即年齡對組織承諾具預測關係。

參、婚姻狀況

一、研究假設

虛無假設：婚姻狀況對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-29 得可得知，經簡單迴歸結果，婚姻狀況對組織承諾的預測關係之 p 值為.000，達到統計上顯著水準（p<.05），故應推翻虛無假設 H_0，即婚姻狀況對組織承諾具預測關係。

肆、宗教信仰

一、研究假設

虛無假設：宗教信仰對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-29 得可得知，經簡單迴歸結果，宗教信仰對組織承諾的預測關係之 p 值為.000，達到統計上顯著水準（p<.05），故應推翻虛無假設 H_0，即宗教信仰對組織承諾具有預測關係。

伍、職業

一、研究假設

虛無假設：職業對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-29 得可得知，經簡單迴歸結果，職業對組織承諾的預測關係之 p 值為.000，達到統計上顯著水準（p<.05），故應推翻虛無假設 H_0，即職業對組織承諾具有預測關係。

陸、教育程度

一、研究假設

虛無假設：教育程度對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-29 得可得知，經簡單迴歸結果，教育程度對組織承諾的預測關係之 p 值為.000，達到統計上顯著水準（p<.05），故應推翻虛無假設 H_0，即教育程度對組織承諾具有預測關係。

柒、族群

一、研究假設

虛無假設：族群對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-29 得可得知，經簡單迴歸結果，族群對組織承諾的預測關係之 p 值為.000，達到統計上顯著水準（p<.05），故應推翻虛無假設 H_0，即族群對組織承諾具有預測關係。

捌、志工類別

一、研究假設

虛無假設：志工類別對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-29 得可得知，經簡單迴歸結果，志工類別對組織承諾的預測關係之 p 值為.000，達到統計上顯著水準（p<.05），故應推翻虛無假設 H_0，即志工類別對組織承諾具有預測關係。

玖、擔任志工年資

一、研究假設

虛無假設：擔任志工年資對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-29 得可得知，經簡單迴歸結果，擔任志工年資對組織承諾的預測關係之 p 值為.000，達到統計上顯著水準（p<.05），故應推翻虛無假設 H_0，即擔任志工年資對組織承諾具有預測關係。

拾、擔任其他機構志工經驗質

一、研究假設

虛無假設：擔任其他機構志工經驗對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-29 得可得知，經簡單迴歸結果，擔任其他機構志工經驗對組織承諾的預測關係之 p 值為.098，未達到統計上顯著水準（p>.05），故應接受虛無假設 H_0，即擔任其他機構志工經驗對組織承諾不具有預測關係。

表 4-29　人口統計變項對組織承諾之簡單迴歸結果

人口統計變項	R 平方值	p 值	t 值
性別	0.011	0.021*	2.309
年齡	0.020	0.002**	3.175
婚姻狀況	0.056	0.000***	5.405
宗教信仰	0.030	0.000***	3.940
職業	0.041	0.000***	4.589
教育程度	0.329	0.000***	15.548
族群	0.049	0.000***	5.036
志工類別	0.126	0.000***	8.455
擔任志工年資	0.051	0.000***	5.156
擔任其他機構志工經驗	0.006	0.098	-1.656

顯著水準***P＜0.001　**P＜0.01　*P＜0.05

第八節　參與動機各構面對組織承諾之預測分析

本節次係運用簡單迴歸（Simple regression）來檢驗研究假設，驗證參與動機之「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等四個構面對「組織承諾」變項之預測關係。參與動機各個構面對組織承諾之預測關係，經以簡單迴歸分析結果顯示，如表 4-30 所示。

壹、社會服務

一、研究假設

虛無假設 H_0：社會服務對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-30 得可得知，經簡單迴歸結果，社會服務對組織承諾的預測關係的 p 值為.000，達到統計上顯著水準（p<.05），故應推翻虛無假設 H_0，即社會服務對組織承諾具預測關係。

貳、自我成長

一、研究假設

虛無假設：自我成長對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-30 得可得知，經簡單迴歸結果，自我成長對組織承諾的預測關係的 p 值為.000，達到統計上顯著水準（p<.05），故應推翻虛無假設 H_0，即自我成長對組織承諾具有預測關係。

參、價值認同

一、研究假設

虛無假設：價值認同對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-30 得可得知，經簡單迴歸結果，價值認同對組織承諾的預測關係之 p 值為.027，達到統計上顯著水準（p<.05），故應推翻虛無假設 H_0，即價值認同對組織承諾具有預測關係。

肆、人際互動

一、研究假設

虛無假設：人際互動對組織承諾不具預測關係。

二、簡單迴歸結果分析

由表 4-30 得可得知，經簡單迴歸結果，人際互動對組織承諾的預測關係之 p 值為.012，達到統計上顯著水準（p<.05），故應推翻虛無假設 H_0，即人際互動對組織承諾具有預測關係。

表 4-30　參與動機各構面對組織承諾之簡單迴歸結果

參與動機構面	R 平方值	p 值	t 值
社會服務	0.047	0.000***	4.970
自我成長	0.032	0.000***	4.060
價值認同	0.010	0.027*	2.224
人際互動	0.012	0.012*	2.509

顯著水準***P＜0.001　**P＜0.01　*P＜0.05

第五章　結論與建議

本研究在經由第一章緒論、第二章文獻探討、第三章研究設計及第四章研究結果分析等連貫的探討後，本章綜合彙整研究結論，並回顧本研究，提出建議。節次安排以如次，第一節呈現研究假設檢驗結果，以提出本研究之發現；第二節分別對社教志工對於參與動機、組織承諾提出研究發現，並根據研究發現提供政府單位、社教機構、社教工作站、後續研究者相關的建議。

第一節　研究發現

本研究在經過 504 份有效樣本的實證研究後，將所得資料依資料分析方法，以描述性統計分析及推論性統計分析等二部分分述之：

壹、描述性統計結果分析

一、社教志工對參與動機之認同程度情形

(一)從「參與動機」各構面的平均數比率分析

以「價值認同因素」構面平均數比率最高，為 86.61%，依次為「自我成長因素」(86.38%)，「人際互動因素」(85.66%)，比率最低者則為「社會服務」，為 85.40%。

(二)從「參與動機」各題項統計分析，填答同意以上比例最高之前五個題項：

1. 以「擔任社教志工，可以讓我有學習成長的機會」題項為最高，佔 98.6%。
2. 「擔任社教志工，可以獲得更多參與學習的機會」題項次之，佔 97.5%。

3.「擔任社教志工，可以學習與人相處的技巧」題項，佔96.9%。

4.「擔任社教志工，可以從同儕的互動中觀摩、學習、反省」題項，佔96.8%。

5.「擔任社教志工，可以多幫助別人」題項，佔96.7%。

綜合上述資料，社教志工對於「參與動機」構面所認同的程度，以「價值認同」構面的程度較高；而個別題項所感受的參與動機認同情形，以「擔任社教志工，可以讓我有學習成長的機會」及「擔任社教志工，可以獲得更多參與學習的機會」等兩個題項較高。

二、社教志工對組織承諾之感受程度情形

(一)從「組織承諾」各構面的平均數比率分析

以「努力意願」構面平均數比率最高，為82.64%，其次為「組織認同」(82.44%)，「留職傾向」比率最低，為82.02%。

(二)從「組織承諾」各題項統計分析，填答同意以上比例最高之前五個題項

1.以「在任何場合中，我都會以自己是社教工作站的一員為榮」題項為最高，佔93.8%。

2.「我十分關心社教工作站的未來發展」題項，佔90.4%。

3.「為了使社教工作站的目標能達成，我願意付出額外的努力」題項，佔89.5%。

4.「我當初決定到社教工作站服務，顯然是個非常正確的選擇」題項，佔89.3%。

5.「我對社教工作站這個組織有一份特別的情感」題項，佔89.3%。

綜合上述資料，社教志工對於「組織承諾」構面所感受的程度，以「努力意願」、「組織認同」兩構面的程度較高；而個別題項則以「在任何場合中，我都會以自己是社教工作站的一員為榮」及「我十分關心社教工作站的未來發展」等兩個題項的程度較高。

貳、推論性統計結果分析

一、人口統計變項對參與動機之認同程度情形

（一）性別

不同性別的社教志工對於「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等構面在參與動機認同程度上有顯著的差異存在；另研究發現「男性」社教志工參與動機認同程度大於「女性」社教志工，此結果與黃志弘(2004)研究結果一致；但與林秀英(2004)、吳坤良(2006)研究結果相異。

（二）年齡

不同年齡的社教志工對於「社會服務」、「自我成長」及「人際互動」等構面在參與動機有顯著的差異存在，且「61歲以上」社教志工的參與動機認同程度大於其他年齡層，此結果與林秀英(2004)、吳坤良(2006)研究結果相符；但與黃志弘(2004)研究結果相異。

（三）婚姻狀況

研究發現，不同婚姻狀況的社教志工對於「參與動機」各構面的認同程度並無顯著的差異存在，此結果與吳坤良(2006)研究結果相同；但與林秀英(2004)、黃志弘(2004)研究結果相異。

（四）宗教信仰

研究發現，不同宗教信仰的社教志工對於「參與動機」各構面的認同程度並無顯著的差異存在，此結果與林秀英(2004)、吳坤良(2006)研究結果相同；但與嚴幸文(1993)、黃志弘(2004)研究結果相異。

（五）職業

研究發現，不同職業的社教志工對於「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等構面在參與動機認同程度上有顯著的差異存在；且以「退休人員」組社教志工的認同程度大於其他組人員，此結果與林秀英(2004)、黃志弘(2004)、吳坤良(2006)研究結果均相同。

（六）教育程度

研究發現，不同教育程度的社教志工對於「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等構面在參與動機認同程度上有顯著的差異存在；另研究結果可以發現東部地區具研究所以上高教育程度的社教志工在參與動機等構面的認同程度上大於其他教育程度者，此結果與林秀英(2004)、黃志弘(2004)、吳坤良(2006)研究結果均相異。

（七）族群

研究發現，不同族群的社教志工對於「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等構面在參與動機認同程度上有顯著的差異存在；且「外省」族群在「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」等參與動機構面上明顯大於其他族群、而「原住民」族群在參與動機各構面皆小於其他族群，此結果與林秀英(2004)研究指出，不同「族群」之婦女志工於參與動機各構面上有顯著差異存在，研究結果相同，但是以「原住民」族群在其構面上均大於其他族群，此研究結果卻與本研究發現呈現不同的情形。

（八）志工類別

研究發現，不同志工類別的社教志工在參與動機各構面上認同程度沒有差異存在，此結果與吳坤良(2006)研究結果不相同。

（九）擔任志工年資

研究發現，不同志工年資的社教志工對於「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等構面在參與動機認同程度上有顯著的差異存在；結果顯示擔任志工年資「10年以上」組明顯大於年資較低組，此結果與吳坤良(2006)研究結果相同，但與黃志弘(2004)研究結果相異。

（十）擔任其他機構的志工經驗

研究發現，有無擔任其他機構志工經驗的社教志工對於「價值認同」及「人際互動」等構面在參與動機認同程度上有顯著的差異存在，，此結果與黃志弘(2004)研究結果相符。

綜上發現，社教志工人口統計變項對於參與動機認同程度達

到顯著差異存在的有「性別」、「年齡」、「職業」、「教育程度」、「族群」、「志工年資」及「擔任其他機構志工經驗」等7項，未達到顯著差異情形的有「婚姻狀況」、「宗教信仰」、「志工類別」等3項(詳如附錄二)。

二、人口統計變項對組織承諾感受程度之情形

（一）性別

不同性別的社教志工對「努力意願」、「組織認同」、「留職傾向」等構面在組織承諾程度上有顯著的差異存在；另研究發現「男性」社教志工組織承諾程度高於「女性」志工，此結果與吳旻靜(1999)、蔡天生(2001)研究男性志工在組織承諾程度顯著高於女性相同；但與黃翠蓮(1999)、張月芬(2004)的結果相異，研究指出志工的組織承諾並不隨其性別而有所差異的結果相異。

（二）年齡

不同年齡的社教志工對於「努力意願」、「組織認同」、「留職傾向」等構面在組織承諾程度上有顯著的差異存在；且「61歲以上」之社教志工的組織承諾程度高於其他年齡層志工，此結果與蔡天生(2001)、張月芬(2004)研究發現一致；但與黃翠蓮(1999)研究指出志工的組織承諾並不隨其年齡而有所差異的結果相異。

（三）婚姻狀況

研究發現，不同婚姻狀況的社教志工對於組織承諾各構面的感受程度並無顯著的差異存在，此結果與黃翠蓮(1999)研究指出台北市府志工的組織承諾不因其婚姻狀況而有所差異的結果相同；但與林宛瑩(1995)、吳旻靜(1999)及張月芬(2004)的研究結果相異。

（四）宗教信仰

研究發現，不同宗教信仰的社教志工對於組織承諾各構面的感受程度並無顯著的差異存在，此結果與張月芬(2004)研究結果一致。

（五）職業

研究發現，不同職業的社教志工對於「努力意願」、「組織認同」、「留職傾向」等構面在組織承諾程度上有顯著的差異存在；且以「退休人員」組社教志工的組織承諾程度高於其他組人員，此結果與張月芬(2004)研究結果相同。

（六）教育程度

研究發現，不同教育程度的社教志工對於「努力意願」、「組織認同」、「留職傾向」等構面在組織承諾程度上有顯著的差異存在；另研究結果可以發現到東部地區具研究所以上高教育程度的社教志工在組織承諾構面的感受程度上高於其他教育程度愈低志工，此結果與張月芬(2004)研究顯示，「高中(職)及以下」教育程度的志工對組織承諾程度高於「專科」及「大學」教育程度的志工結果相異。但與吳旻靜(1999)的研究指出教育程度與組織承諾有正相關的結果又相同。

（七）族群

研究發現，不同族群的社教志工對於「努力意願」、「組織認同」、「留職傾向」等構面在組織承諾程度上有顯著的差異存在；且外省族群的社教志工在組織承諾構面的感受程度是高於其他族群。

（八）志工類別

研究發現，不同志工類別的社教志工在組織承諾各構面上感受程度並無顯著的差異存在。

（九）擔任志工年資

研究發現，不同年資的社教志工對於「努力意願」、「組織認同」、「留職傾向」等構面在組織承諾程度上有顯著的差異存在；結果顯示擔任志工年資「10 年以上」組的社教志工在組織承諾的感受程度明顯高於年資較低組，此結果與林宛瑩(1995)、黃翠蓮(1999)、蔡天生(2001)的研究發現相同，但與張月芬(2004)研究顯示不同服務年資志工對於組織承諾態度並無差異是不相同的。

（十）擔任其他機構的志工經驗

研究發現，有無擔任其他機構志工經驗的社教志工在組

織承諾各構面程度上並無顯著的差異存在，此結果與林宛瑩(1995)、張月芬(2004)研究指出，其他志工經驗的志工對組織承諾呈現較無其他志工經驗者呈現較佳的狀態是不同的。

綜上發現，社教志工人口統計變項對於組織承認感受程度達到顯著差異存在的有「性別」、「年齡」、「職業」、「教育程度」、「族群」、「志工年資」等6項，未達到顯著差異情形的有「婚姻狀況」、「宗教信仰」、「志工類別」及「擔任其他機構志工經驗」等4項(詳如附錄二)。

三、參與動機與組織承諾的相關情形

（一）參與動機之「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等各構面與努力意願呈顯著正相關。

（二）參與動機之「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等各構面與組織認同呈顯著正相關。

（三）參與動機之「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等各構面與留職傾向呈顯著正相關。

（四）整體的參與動機與組織承諾關係，其相關係數為 0.778，達到統計上顯著的高度正相關。

此研究結果與第二章文獻探討中黃翠蓮(1999)、李聲吼等人(2001)、賴玫凰(2003)、詹麗珊(2004)、張月芬(2004)之研究結果一致。亦即社教志工參與動機愈強，則其對組織承諾程度愈高。

四、人口統計變項對參與動機之預測情形

研究發現，人口統計變項中的「性別」、「年齡」、「婚姻狀況」、「宗教信仰」、「職業」、「教育程度」、「族群」、志工類別」及「擔任志工年資」等九項之 p 值均達到統計上顯著水準($p<.05$)，表示「性別」、「年齡」、「婚姻狀況」、「宗教信仰」、「職業」、「教育程度」、「族群」、志工類別」及「擔任志工年資」等人口統計變項對「參與動機」具有預測力。

五、人口統計變項對組織承諾之預測情形

研究發現，人口統計變項中的「性別」、「年齡」、「婚姻狀況」、「宗教信仰」、「職業」、「教育程度」、「族群」、志工類別」及「擔

任志工年資」等九項之 p 值均達到統計上顯著水準(p<.05)，表示「性別」、「年齡」、「婚姻狀況」、「宗教信仰」、「職業」、「教育程度」、「族群」、志工類別」及「擔任志工年資」等人口統計變項對「組織承諾」具有預測力。

六、參與動機各構面對組織承諾之預測情形

研究發現，參與動機之「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等四個構面之 p 值均達統計上顯著水準(p<.05)，表示「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等構面對「組織承諾」具預測力。此研究結果與張月芬(2004)研究家庭教育中心志工「整體參與動機」對「整體組織承諾」及各面向最具預測力結果一致。亦即社教志工之參與動機愈強，對於組織承諾之程度也愈高。

參、研究假設驗證及發現

綜合以上分析資料，彙整出本研究之研究假設驗證結果彙整表(如附錄三)其研究發現分述如下：

一、社教志工之參與動機因人口統計變項不同而有差異

社教志工的參與動機認同程度，因「性別」、「年齡」、「職業」、「教育程度」、「族群」、「擔任志工年資」、「擔任其他機構志工經驗」的不同，而有顯著的差異存在；而「婚姻狀況」、「宗教信仰」及「志工類別」卻無顯著的差異存在，而男性的社教志工在參與動機等構面上高於女性，另年齡愈高、教育程度越高、退休人員、外省族群、擔任志工年資愈久等其參與動機認同程度最大。

二、社教志工之組織承諾因人口統計變項不同而有差異

社教志工的組織承諾感受程度，因「性別」、「年齡」、「職業」、「教育程度」、「族群」、「擔任志工年資」的不同，而有顯著的差異存在；而「婚姻狀況」、「宗教信仰」、「志工類別」及「擔任其他機構志工經驗」卻無顯著的差異存在，男性的社教志工在組織承諾等構面上高於女性，另年齡愈高、退休人員、學歷愈高、外省族群及擔任志工年資愈久等，其組織承諾感受程度最高。

三、社教志工參與動機愈大，其組織承諾愈高

社教志工之參與動機與組織承諾有顯著的正相關，而參與動機各構面可解釋其組織承諾之高低。

四、社教志工的參與動機可預測其組織承諾

參與動機之「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等構面對組織承諾均具有預測力，而其中以「社會服務」及「自我成長」等兩個構面對組織承諾之預測力最大。整體而言，參與動機可預測組織承諾，參與動機愈強，可預測其組織承諾程度愈高。

NTTU Library

第二節　建議

壹、對政府部門的建議

一、善用社教志工較強的參與動機與組織承諾，普設社教工作站

本研究發現到社教志工的參與動機極強，社教志工的參與程度很高，可見社教志工對於社教工作的認同與投入；因此，善用社教志工極強的參與動機與組織承諾，責成社教館積極輔導成立社教工作站，讓社教工作站普及化早日實現。

二、規劃教育訓練，增進社教志工服務的績效

本研究發現到，東部地區的原住民社教志工以及教育程度較低的社教志工在參與動機、組織承諾上均呈現較低的程度，因此對於社教館來說，應該針對東部地區具有高群聚的原住民以及教育程度較低的人員，規劃一系列與志工相關的訓練課程，透過課程的參與，強化與改善原住民族群以及教育程度對於參與動機的改善、並深化他們對於社教站組織承諾的程度，充分發揮最高服務的績效。

貳、對社教機構的建議

一、招募熱心負責的退休階層志工，做好社教工作

本研究發現到，在東部地區退休階層的人員對於社教志工的參與很高，故社教機構應該充分運用這個特質，在東部地區配合社教站的廣設，並多招募所在地退休人士的參與，透過退休人員的高參與動機、高組織承諾來強化社教工作。

二、注重社教志工知能進修，提昇服務的尊榮感

以往社教志工大都以奉獻服務他人為主，其自我成長學習常被忽略，因此，社教站運用志工服務他人時，安排其知能的進修課程是有必要的，包括志工基礎訓練、專業課程，甚至是人際關係、活動規劃、生涯規劃、口才訓練等課程，以增進志工的生涯能力，而適性的服務規劃，使其從中獲致自助助人的成就感，促進參與志願服務的動力與熱情，獲得服務的榮耀及肯定，並牽繫著志工的參與及留任的意願。

三、擴大社教志工的聯誼，促進人際互動

本研究發現，社教志工的參與動機中，人際互動也是一項重要的評估構面，因此，安排社教工作站的互動、觀摩學習以及共同課程學習或是出訪研習等，均可增進社教志工的互動、交流，可以讓志工彼此間進行心得分享、意見交流、經驗傳承、擴展視野及價值觀提升。

四、強化社教志工的表揚獎勵制度，鼓勵志工持續參與

本研究發現，擔任志工年資較長者對於社教志工的參與程度以及組織承諾明顯地優於年資較淺者，因此社教機構應該充分地運用這樣優勢，規劃相關的機制讓讓年資淺的志工願意持續性的參與社教志工服務工作，對志工、志工的家人、志工所屬的社區進行表揚或是獎勵，應該能以高榮譽、高價值的回饋，強化年資淺的志工願意持續參與這樣工作。

參、對社教工作站的建議

一、積極招募工作站所在地退休人員的參與

本研究發現到退休人員對於社教工作的參與程度很高、同時也具有很高度的組織承諾， 所以社教工作站應該運用這項優勢與特質，在工作站所在地廣徵退休人員的參與，讓退休人員在退下職場工作後，能透過投入志工活動延續其服務與學習的舞台。

二、提供資深志工分享服務的機會，藉以經驗傳承、永續發展

本研究發現，擔任志工的年資較長的志工在參與程度、組織承諾上均有較佳的表現，對於社教工作站的永續發展來說，如何將資深志工的經驗、心得向下傳承、與資淺者進行分享將是一個可供思考與應用的策略，所以社教工作站可以構思一些適切的心得分享與經驗傳承的機會，讓資深的志工盡情發揮。

三、規劃多元多樣的成長與學習活動，以滿足不同社教志工的參與動機

本研究發現，社教志工中具研究所以上高教育程度者的參與動機及組織承諾度均高於其他教育程度者，因此社教站在辦理相關活動時，要調查社教志工的需求，結合社會資源妥為規劃多元多樣的成長與學習課程，才能滿足不同社教志工的參與動機。

肆、對後續研究者的建議

一、研究對象及範圍

本研究係針對東部地區為研究對象及範圍，結果無法推論至台灣其他的社教工作站，希冀後續研究者可擴大研究範圍，或採不同志工組織或團體為基礎作實證研究，以瞭解不同組織或團體其參與動機與組織承諾是否有所差異。

二、研究變項

本研究僅選取人口統計變項及參與動機變項來探討與組織承諾的關係，後續研究者可加入工作壓力、組織效能、組織變革、工作滿足或其他干擾變項探討，以使研究架構更臻完善，俾增加運用價值。

三、研究方法

本研究僅採問卷調查進行實證研究，研究結果必有一定程度的誤差，而參與動機與組織承諾之議題，因時因地而異，建議後續研究者可輔以深度訪談法，以便更深入瞭解樣本的反應情形，如此將使研究結果更趨嚴整。

本研究期望以社教站組織所屬志工參與志願服務之參與動機與組織承諾之關係作為研究的主軸。透過相關文獻及研究之收集整理澄化，再針對研究者個人所服務的國立台東社教館其所屬社教站志工進行實證的調查，希望能達到整合有關社教志工之參與動機與對組織承諾之相關文獻，以便對研究主題的意義與理論基礎作進一步瞭解。進而探討不同個人背景變項的志工對參與動機及組織承諾各面向上之認知差異及瞭解社教志工之參與動機和組織承諾之間的關係及影響程度。最終以自變相對依變項組織承諾之相關性及影響程度作分析，本研究其對該二變項之實證結果並累積相關理論知識，形成對社教館有效的因應模式及提出結論與建議，並提供社教站作為提高志工參與動機及對社教站組織承諾之參考，使社教活動蓬勃發展。

NTTU Library

參考文獻

一、中文部分

大英百科全書編輯小組（1988）。**簡明大英百科全書**。台北：中華書局。

內政部統計處（2005）。**台閩地區社會福利志願服務志工人口統計**。http://www.moi.gov.tw/stat/inex.asp。

孔繁昌（2002）。**國軍軍醫院志願服務者參與動機與工作滿意度之研究：以三軍總醫院為例**。政治作戰學校社會行為科學研究所社工組碩士論文，未出版。台北。

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**。私立靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文，未出版。台灣台中。

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碩士論文，未出版。高雄。

台灣省政府社會處（1988）。**志願服務工作手冊**。南投中興新村：台灣省政府。

台灣省政府社會處（1999）。**台灣省民眾對擔任志願服務工作及捐款意向調查報告**。南投中興新村：台灣省政府。

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。**教育資料與圖書館學**，34：4，422-450。

立法院（2001）。**志願服務法，載於立法院公報**。台北：立法院。

考試院（2002）。**國立新竹彰化台南台東社會教育館暫行組織規程**。

吳坤良（2006）。**社教志工的參與動機、服務學習、參與程度與自我效能關係之研究**。國立高雄師範大學成人教育研究所博士論文，未出版。高雄。

吳旻靜（1999）。**人力資源管理策略對志願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學系碩士論文，未出版。台灣台中。

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**。國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文，未出版。台北。

吳美慧等人（1995）。**義工制度的理論與實施**。台北：心理出版社。

吳靜吉等（1994）。**心理學**。台北：國立空中大學。

呂又慧（1994）。**社會福利機構管理及運用志工方案之評估研究-以台北市心路文教基金會為例**。東吳大學社會工作研究所碩士論文，未出版。台北。

李天賞、杜金璋（1991）。組織承諾的概念與測量。**交通大學管理學報**，11，51-74。

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**。高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文，未出版。高雄。

李聲吼等人（2001）。非營利組織志願工作人員參與動機、工作滿意度及組織承諾相關之研究。**生活應用科技學刊**，3(3)，325-346。

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**。國立台灣師範大學人類發展與家庭研究所碩士論文，未出版。台北。

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，未出版。台北。

林案倱（2001）。**社會教育館所屬社會教育工作站經營策略及其影響因素之研究**。國立中正大學成人及繼續教育研究所，未出版。台灣嘉義。

林萬億（1993）。**現行公務機構志（義）工人力運用情形之探討，載於行政院研考會專案研究**。台北：紅螞蟻圖書公司。

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。

林營松（1993）。**組織承諾及其影響因素對組織後果之研究：以楠梓加工出口區員工為例**。國立中山大學企業管理研究所碩士論文，未出版。高雄。

邱皓政(2005)。**社會與行為科學的量化研究與統計分析**。台北：五南。

施碧珍(2002)。**國民小學教師組織承諾量表發展之驗證性分析研究**。國立台北師範學院未出版碩士學位論文，未出版。台北。

孫建忠（1988)。民間參與社會福利的理念與方式。**社區發展季刊**，42：10-110。

馬慧君(1997)。**志願服務工作者參與類型初探-埔里鎮五個團體的志工為例**。暨南大學社會政策與社會工作之研究所碩士論文，未出版。台灣南投。

康自立、莊柏年(1993)。組織溝通與組織承諾。**職業教育學院學報**，2，32。

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碩士論文，未出版。台灣嘉義。

張春興（1997)。**現代心理學**。台北：正大印書館。

張順發、羅希哲（2005)。國小教師工作價值觀與組織承諾關係之研究。**國民教育研究學報**，14，79-111。

張慶勳（1996)。**學校組織行為**。台北：五男圖書公司。

張簡憶如（1996)。**國民小學組織氣氛與教師工作動機關係之研究**。台北師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版。台北。

梁雙蓮（1984)。**中央行政機關公務人員組織認同的研究**。國立台灣大學政治研究所博士論文，未出版。台北。

陳金貴(1994)。**美國非營利組織的人力資源管理**。台北：瑞典書局。

陳孟修、林麗芬（1996)。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**，24，63-77。

陳定銘(1999)。非營利組織志工招募與甄選的探討。**社區發展季刊**，85：128-141。

陳秋蓉（2001)。**國民小學家長參與學校義工工作的動機和滿意度研究**。台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版。台北。

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。

曾華源、曾騰光（2003)。**志願服務概論**。台北：揚智文化事業。

曾騰光（1996）。**志願工作機構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：張老師文化事業公司。

黃永明（1998）。**大學生參與少年福利間購之選擇與工作滿足之研究—以台中縣、市為例**。國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文，未出版。台灣南投。

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**。國立高雄師範大學碩士論文，未出版。高雄。

黃秀霜（1987）。**教育行政人員成就動機、工作特質與組織承諾之相關研究**。國立政治大學教育研究所碩士論文，未出版。台北。

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**。私立東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版。台灣台中。

黃翠蓮（1999）。**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—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，未出版。台北。

楊如蒼（2003）。**學習型家庭志工參與動機、參與程度與其組織氣氛之研究**。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文，未出版。台灣嘉義。

詹麗珊（2004）。**國立科學工藝博物院志工組織承諾與參與動機之研究**。科技博物，8(4)，37-55。

廖春文（1995）。**廿一世紀教育行政領導理念**。台北：師大師苑。

趙長寧（1996）。獻身參與的背後：美國成人義工服務動機的探討。**佛教圖書館訊**，7。

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**。東吳大學社會學研究所碩士論文，未出版。台北。

劉惠美（2002）。**非營利組織志願工作人員組織承諾相關因素之研究—以慈濟功德會嘉義地區志工為例**。國立中正大學研究所碩士論文，未出版。台灣嘉義。

劉德勝（1993）。圖書館與義工制度對話錄。**書苑季刊**，16，66-73。

潘中道(1997)。志服務人力的組織與運作。**社區發展季刊**，78，48-53。

蔡天生（2001）。**非營利組織志工人力資源管理之研究—以管理滿意度與組織承諾為例**。國立中山大學中山學術研究所碩士論文，未出版。高雄。

蔡依倫（2001）。**宗教醫院志工組織認同與組織承諾之研究—與非宗教醫院志工作比較**。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版。高雄。

蔡佳螢(2000)。**安寧療護志願服務人員參與動機和工作滿足之研究**。東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版。台灣台中。

賴玫凰（2003）。**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學系碩士論文，未出版。台灣台中。

賴玫凰（2003）。**家庭主婦志工參與動機、督導關係與組織承諾之相關研究**。東海大學社會工作系碩士論文，未出版。台灣台中。

鍾任琴（1990）。**救國團基層社會團務組織氣氛與義務工作同志工作滿足之相關研究**。國立政治大學教育研究所碩士論文，未出版。台北。

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碩士論文，未出版。台灣新竹。

蘇文杰（2002）。**組織聲望、組織認同與組織承諾之關聯性研究—已非營利組織志願工作者為例**。中原大學企業管理研究所碩士論文，未出版。台灣桃園。

蘇信如（1985）。**志願服務組織運作之研究**。國立台灣大學社會研究所碩士論文，未出版。台北。

蘇癸玲（1998）。**鄉村學校義工參與動機、參與程度與學習成效之研究**。台灣師範大學社會教育研究所碩士論文，未出版。台北。

嚴幸文（1993）。**醫院志願服務人員人格特質和工作滿意之研究**。東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版。台灣台中。

二、英文部分

Briggs, D.L., Gridron, B.& Deen, M.y.（1982）. On satisfying the volunteer and the paid employee: Any Difference? **Volunteer Administration**, 14, 1-14.

Dunn, P.C.（1995）. **Volunteer management**. In Encyclopedia of Social Work （19thed）. 2843-2490.

Fischer L.R. &K.B. Schaffer（1993）.**Older Volunteers：a Guide to Research and Practice**. Newbury : Sage,.

Kanter, R. M.（1968）.Commitment and social organization : A study of commitment mechanisms in utopian communities. **American Sociological Review**, 33, 499.

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

Mowday, Richard T., Porter, Lyman W.& Steers, Richard M.(1974). Organizational commitment job satisfaction, and turnover among psychiortric technicians. **Journal of Applied Psychology**, 59, 293-309.

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

Mowday, Richard T., Porter, Lyman W.& Steers, Richard M.(1982). **Employee—Organization Linkages : The Psychology of Eommitment, Absenteeism, and Turnover**. New York : Academic Press, Inc.

Steers,R.M.Porter,L.W.Mowday,R.T., & Borlion.V.（1974）Organizational commitment, job statisfaction and turnover among psychiatric technicians. **Journal of Applied Psychology**,59,603-609.

附錄一　正式問卷

社教志工的參與動機與組織承諾之研究
—以國立台東社教館所屬社教站為例 問卷

敬愛的志工伙伴，您好：

近年來政府積極推動「鄉鄉有社教站」政策，加上「志願服務法」公布後，志工素質的提升和志工數量的增加，已是各社教館推展社會教育的重要課題。為了解社教志工的參與動機與組織承諾的情形，特編製本量表，期望志工夥伴能發揮敬業精神，撥空仔細填答，俾便讓研究結果能給社教館對志工的參與和服務方面，具有參考價值，謝謝您，並祝平安！

國立台東大學區研所公共事務管理碩士班
指導教授：孫本初 教授
研究生：江愚　敬啟
95 年 8 月　日

本量表共分為三部份，第一部分是「參與動機量表」、第二部份是「組織承諾量表」、第三部份是「基本資料」。請您逐項作答，並請不要遺漏，再次感謝您！

第一部份：參與動機量表（每題均為**單選**題，請都作答）

填答說明：下面各題主要是想了解您在**參與志願服務時的「動機」**，當您對該敘述非常同意就在「非常同意」的□中打「∨」，以此類推，請根據個人看法，對每一敘述句勾選出最能代表您看法的選項，謝謝您！

參與動機量表　共 28 題	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1. 擔任社教志工，可以讓我有學習成長的機會。	□	□	□	□	□
2. 擔任社教志工，讓我覺得很有成就感。	□	□	□	□	□
3. 擔任社教志工，可以讓我經營和其他人的關係。	□	□	□	□	□
4. 擔任社教志工，可以讓我在社會得到頗高的評價。	□	□	□	□	□
5. 擔任社教志工，可以關懷社會大眾的未來。	□	□	□	□	□
6. 擔任社教志工，讓我有服務他人回饋社會的機會。	□	□	□	□	□
7. 擔任社教志工，可以補社教人力的不足。	□	□	□	□	□
8. 擔任志工是個人生涯規劃的一部分。	□	□	□	□	□
9. 擔任社教志工，可以讓自己更有自信。	□	□	□	□	□
10. 擔任社教志工，可以讓我結交許多朋友。	□	□	□	□	□

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
11. 擔任社教志工，可以使社會更美好。	□	□	□	□	□
12. 有工作的人，也可以參與志工服務。	□	□	□	□	□
13. 參加社教志工活動的體驗真好。	□	□	□	□	□
14. 擔任社教志工的磨練，可以使自己更成熟。	□	□	□	□	□
15. 擔任社教志工，可以學習與人相處的技巧。	□	□	□	□	□
16. 擔任社教志工，可以從同儕的互動中觀摩、學習、反省。	□	□	□	□	□
17. 參加社教志工的工作，是一件令人興奮的事。	□	□	□	□	□
18. 擔任社教志工，可以使自己獲得榮譽、鼓勵和肯定。	□	□	□	□	□
19. 參加社教志工，是終身學習的表現。	□	□	□	□	□
20. 擔任社教志工，可以改變自己的生活方式。	□	□	□	□	□
21. 擔任社教志工，可以多關懷別人。	□	□	□	□	□
22. 擔任社教志工，可以分享個人所擁有的知能。	□	□	□	□	□
23. 擔任社教志工，可以獲得更多參與學習的機會。	□	□	□	□	□
24. 擔任社教志工，可以提升自己的生活品質。	□	□	□	□	□
25. 擔任社教志工，可以為社會教育盡一份心力。	□	□	□	□	□
26. 擔任社教志工，是認同社教機構的作法。	□	□	□	□	□
27. 擔任社教志工，是要符合外界的期望與期待。	□	□	□	□	□
28. 擔任社教志工，可以多幫助別人。	□	□	□	□	□

第二部份：組織承諾量表（每題均為**單選**題，請都作答）

填答說明：下面各題主要是想了解您對於**參與社教工作站志工組織各種感受**的同意程度，當您對該敘述非常同意就在「非常同意」的□中打「∨」，以此類推，請根據個人看法，對每一敘述句勾選出最能代表您看法的選項，謝謝您！

組織承諾量表　共 15 題	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1. 為了能繼續留在社教工作站服務，我願意接受社教站所指派給我的任何工作。	□	□	□	□	□
2. 在社教工作站服務雖有壓力，但這些壓力都不足以構成使我離開社教站的理由。	□	□	□	□	□
3. 目前我在社教工作站的工作能夠發揮我的才能。	□	□	□	□	□

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
4. 在任何場合中，我都會以自己是社教工作站的一員為榮。	□	□	□	□	□
5. 我覺得繼續留在社教工作站服務，對我有很大的益處。	□	□	□	□	□
6. 社教工作站是我從事志願服務工作中，最好的一所機構。	□	□	□	□	□
7. 雖有工作性質相類似的機構，我也不會離開社教工作站到其他的機構去服務。	□	□	□	□	□
8. 我當初決定到社教工作站服務，顯然是個非常正確的選擇。	□	□	□	□	□
9. 很慶幸當年在可以有所選擇的情況下，我選擇了社教工作站從事志願性服務的工作。	□	□	□	□	□
10. 我發覺自己的價值觀和社教工作站很類似。	□	□	□	□	□
11. 我很認同本機構管理志工的方式。	□	□	□	□	□
12. 我會對我的親朋好友說：我服務的機構是相當理想的。	□	□	□	□	□
13. 為了使社教工作站的目標能達成，我願意付出額外的努力。	□	□	□	□	□
14. 我對社教工作站這個組織有一份特別的情感。	□	□	□	□	□
15. 我十分關心社教工作站的未來發展。	□	□	□	□	□

第三部份：基本資料

填答說明：請在下面各題選出**一個**符合您的答案，並在□中打「∨」，謝謝您！

1. 性　　別：□男　□女
2. 年　　齡：□20-30 歲　□31-45 歲　□46-60 歲　□61 歲以上
3. 婚姻狀況：□未婚　□已婚
4. 宗教信仰：□無宗教信仰　□有宗教信仰
5. 職　　業：□公教　□農　□工商　□家庭管理　□退休人員　□其他
6. 教育程度：□國民中學(含)以下　□高中職　□大專大學(學院)　□研究所以上（含 40 學分班）
7. 族　　群：□閩南　□原住民　□外省　□客家
8. 志工類別：□召集人總幹事　□一般志工
9. 擔任志工年資：□1-2 年　□3-5 年　□6-10 年　□10 年以上
10. 擔任其他機構志工經驗：□無其他機構志工經驗　□有其他機構志工經驗

本問卷到此全部結束，感謝您的辛勞，最後再次請您檢查一下**是否有漏填**的題目，如果有的話，煩您將它補填完畢，感謝您所提供的意見。謝謝！

附錄二 社教志工人口統計變項對於各研究變項之差異分析一覽表

變項構面 \ 個人屬性	性別	年齡	婚姻狀況	宗教信仰	職業	教育程度	族群	志工類別	志工年資	其他機構志工經驗
	1.男性 2.女性	1.20-30 歲 2.31-45 歲 3.46-60 歲 4.60 歲以上	1.未婚 2.已婚	1.無宗教信仰 2.有宗教信仰	1.公教 2.農 3.工商 4.家庭管理 5.退休人員 6.其他	1.國民中學(含)以下 2.高中職 3.大專大學(學院) 4.研究所以上	1.閩南 2.原住民 3.外省 4.客家	1.召集人總幹事 2.一般志工	1.1-2 年 2.3-5 年 3.6-10 年 4.10 年以上	1.無經驗 2.有經驗
參與動機										
社會服務	1>2	4>1 4>2 4>3			5>1 5>2 5>3 5>4 5>6	2>1 3>1 4>1 4>2 4>3	1>2 3>2 4>2		4>2 4>3	
自我成長	1>2	4>2			5>1 5>3 5>4 5>6	2>1 3>1 4>1 4>2 4>3	1>2 3>2 4>2		1>2 4>2 4>3	
價值認同	1>2				5>1 5>3 5>4 5>6	4>3 4>2 4>1 3>2 3>1 2>1	1>2 3>2 4>2		1>2 4>2 4>3	2>1
人際互動	1>2	4>2 4>3			5>1 5>2 5>3 5>4 5>6	4>3 4>2 4>1 3>2 3>1 2>1	3>4 3>2 3>1 1>2		1>2 1>3 4>2 4>3	2>1
組織承諾										
努力意願	1>2	4>1 4>2 4>3			5>1 5>3 5>4 5>6	3>1 4>1 4>2 4>3	3>4 3>1 3>2 4>1 4>2 1>2		4>1 4>2 4>3	
組織認同	1>2	4>1 4>2 4>3			5>1 5>2 5>3 5>4 5>6	3>1 4>1 4>2 4>3	3>1 3>2 1>2 3>4		4>1 4>2 4>3	
留職傾向	1>2	4>1 4>2 4>3			5>1 5>3 5>4 5>6	4>1 4>2 4>3	3>1 3>2 3>4		4>1 4>2 4>3	

NTTU Library

附錄三 研究假設驗證結果彙整表

社教志工人口統計變項對參與動機認同程度差異情形之研究假設驗證結果一覽表

研究假設內容 \ 驗證結果		不成立（推翻H_0）	成立（接受H_0）
性別	不同性別的社教志工對「社會服務」認同程度無顯著差異存在	✔	
	不同性別的社教志工對「自我成長」認同程度無顯著差異存在	✔	
	不同性別的社教志工對「價值認同」認同程度無顯著差異存在	✔	
	不同性別的社教志工對「人際互動」認同程度無顯著差異存在	✔	
年齡	不同年齡的社教志工對「社會服務」認同程度無顯著差異存在	✔	
	不同年齡的社教志工對「自我成長」認同程度無顯著差異存在	✔	
	不同年齡的社教志工對「價值認同」認同程度無顯著差異存在		✔
	不同年齡的社教志工對「人際互動」認同程度無顯著差異存在	✔	
婚姻狀況	不同婚姻狀況的社教志工對「社會服務」認同程度無顯著差異存在		✔
	不同婚姻狀況的社教志工對「自我成長」認同程度無顯著差異存在		✔
	不同婚姻狀況的社教志工對「價值認同」認同程度無顯著差異存在		✔
	不同婚姻狀況的社教志工對「人際互動」認同程度無顯著差異存在		✔
宗教信仰	不同宗教信仰的社教志工對「社會服務」認同程度無顯著差異存在		✔
	不同宗教信仰的社教志工對「自我成長」認同程度無顯著差異存在		✔
	不同宗教信仰的社教志工對「價值認同」認同程度無顯著差異存在		✔
	不同宗教信仰的社教志工對「人際互動」認同程度無顯著差異存在		✔
職業	不同職業的社教志工對「社會服務」認同程度無顯著差異存在	✔	
	不同職業的社教志工對「自我成長」認同程度無顯著差異存在	✔	
	不同職業的社教志工對「價值認同」認同程度無顯著差異存在	✔	
	不同職業的社教志工對「人際互動」認同程度無顯著差異存在	✔	
教育程度	不同教育程度的社教志工對「社會服務」認同程度無顯著差異存在	✔	
	不同教育程度的社教志工對「自我成長」認同程度無顯著差異存在	✔	
	不同教育程度的社教志工對「價值認同」認同程度無顯著差異存在	✔	
	不同教育程度的社教志工對「人際互動」認同程度無顯著差異存在	✔	
族群	不同族群的社教志工對「社會服務」認同程度無顯著差異存在	✔	
	不同族群的社教志工對「自我成長」認同程度無顯著差異存在	✔	
	不同族群的社教志工對「價值認同」認同程度無顯著差異存在	✔	
	不同族群的社教志工對「人際互動」認同程度無顯著差異存在	✔	
志工類別	不同志工類別的社教志工對「社會服務」認同程度無顯著差異存在		✔
	不同志工類別的社教志工對「自我成長」認同程度無顯著差異存在		✔
	不同志工類別的社教志工對「價值認同」認同程度無顯著差異存在		✔
	不同志工類別的社教志工對「人際互動」認同程度無顯著差異存在		✔
志工年資	不同志工年資的社教志工對「社會服務」認同程度無顯著差異存在	✔	
	不同志工年資的社教志工對「自我成長」認同程度無顯著差異存在	✔	
	不同志工年資的社教志工對「價值認同」認同程度無顯著差異存在	✔	
	不同志工年資的社教志工對「人際互動」認同程度無顯著差異存在	✔	
其他機構志工經驗	不同有無其他機構志工經驗的社教志工對「社會服務」認同程度無顯著差異存在		✔
	不同有無其他機構志工經驗的社教志工對「自我成長」認同程度無顯著差異存在		✔
	不同有無其他機構志工經驗的社教志工對「價值認同」認同程度無顯著差異存在	✔	
	不同有無其他機構志工經驗的社教志工對「人際互動」認同程度無顯著差異存在	✔	

附錄四 研究假設驗證結果彙整表

社教志工人口統計變項對組織承諾感受程度差異情形之研究假設驗證結果一覽表

研究假設內容 \ 驗證結果		不成立（推翻 H_0）	成立（接受 H_0）
性別	不同性別的社教志工對「努力意願」感受程度無顯著差異存在	✔	
	不同性別的社教志工對「組織認同」感受程度無顯著差異存在	✔	
	不同性別的社教志工對「留職傾向」感受程度無顯著差異存在	✔	
年齡	不同年齡的社教志工對「努力意願」感受程度無顯著差異存在	✔	
	不同年齡的社教志工對「組織認同」感受程度無顯著差異存在	✔	
	不同年齡的社教志工對「留職傾向」感受程度無顯著差異存在	✔	
婚姻狀況	不同婚姻狀況的社教志工對「努力意願」感受程度無顯著差異存在		✔
	不同婚姻狀況的社教志工對「組織認同」感受程度無顯著差異存在		✔
	不同婚姻狀況的社教志工對「留職傾向」感受程度無顯著差異存在		✔
宗教信仰	不同宗教信仰的社教志工對「努力意願」感受程度無顯著差異存在		✔
	不同宗教信仰的社教志工對「組織認同」感受程度無顯著差異存在		✔
	不同宗教信仰的社教志工對「留職傾向」感受程度無顯著差異存在		✔
職業	不同職業的社教志工對「努力意願」感受程度無顯著差異存在	✔	
	不同職業的社教志工對「組織認同」感受程度無顯著差異存在	✔	
	不同職業的社教志工對「「留職傾向」感受程度無顯著差異存在	✔	
教育程度	不同教育程度的社教志工對「努力意願」感受程度無顯著差異存在	✔	
	不同教育程度的社教志工對「組織認同」感受程度無顯著差異存在	✔	
	不同教育程度的社教志工對「留職傾向」感受程度無顯著差異存在	✔	
族群	不同族群的社教志工對「努力意願」感受程度無顯著差異存在	✔	
	不同族群的社教志工對「組織認同」感受程度無顯著差異存在	✔	
	不同族群的社教志工對「留職傾向」感受程度無顯著差異存在	✔	
志工類別	不同志工類別的社教志工對「努力意願」感受程度無顯著差異存在		✔
	不同志工類別的社教志工對「組織認同」感受程度無顯著差異存在		✔
	不同志工類別的社教志工對「留職傾向」感受程度無顯著差異存在		✔
志工年資	不同志工年資的社教志工對「努力意願」感受程度無顯著差異存在	✔	
	不同志工年資的社教志工對「組織認同」感受程度無顯著差異存在	✔	
	不同志工年資的社教志工對「留職傾向」感受程度無顯著差異存在	✔	
其他機構志工經驗	不同其他機構志工經驗的社教志工對「努力意願」感受程度無顯著差異存在		✔
	不同其他機構志工經驗的社教志工對「組織認同」感受程度無顯著差異存在		✔
	不同其他機構志工經驗的社教志工對「留職傾向」感受程度無顯著差異存在		✔

附錄五 研究假設驗證結果彙整表

參與動機與其組織承諾相關之研究驗證結果一覽表

研究假設內容 ＼ 驗證結果		不成立（推翻 H_0）	成立（接受 H_0）
社會服務	與「努力意願」程度上無顯著差異存在	✔	
	與「組織認同」程度上無顯著差異存在	✔	
	與「留職傾向」程度上無顯著差異存在	✔	
自我成長	與「努力意願」程度上無顯著差異存在	✔	
	與「組織認同」程度上無顯著差異存在	✔	
	與「留職傾向」程度上無顯著差異存在	✔	
價值認同	與「努力意願」程度上無顯著差異存在	✔	
	與「組織認同」程度上無顯著差異存在	✔	
	與「留職傾向」程度上無顯著差異存在	✔	
人際互動	與「努力意願」程度上無顯著差異存在	✔	
	與「組織認同」程度上無顯著差異存在	✔	
	與「留職傾向」程度上無顯著差異存在	✔	

附錄六 研究假設驗證結果彙整表

參與動機對組織承諾預測力分析驗證結果摘要表

依變項 / 自變項	組織承諾
社會服務	✔ (1)
自我成長	✔ (2)
價值認同	✔ (4)
人際互動	✔ (3)

NTTU Library