

國立台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

非營利組織志工參與動機與組織承諾之
研究—以台東縣救國團所屬社會基層
團務組織志工為例

研究生：吳建明 撰

指導教授：孫本初 博士

中華民國九十七年六月



國立台東大學
學位論文考試委員審定書

系所別：區域政策與發展研究所公共事務管理碩士在職專班

本班 吳建明 君

所提之論文 非營利組織志工參與動機與組織承諾之研究-以台東縣救國團所屬社會基層團務組織志工為例

業經本委員會通過合於 碩士學位論文 條件
 博士學位論文

論文學位考試委員會：李玉芬

(學位考試委員會主席)

李玉芬

侯松茂

孫本初

孫本初

(指導教授)

論文學位考試日期：97年5月30日

國立台東大學

附註：1. 本表一式二份經學位考試委員會簽後，送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。

2. 本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

博碩士論文電子檔案上網授權書

(提供授權人裝釘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台東大學區域政策與發展研究所
_____組 96 學年度第2學期取得 碩士學位之論文。

論文題目：非營利組織組織志工參與動機與組織承諾之研究－以台東縣
救國團所屬社會基層團務組織志工為例

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，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，或並下載、列印。

讀者基於非營利性質之線上檢索、閱覽或下載、列印上開論文，應依著作權法相關規定辦理。

指導教授：孫本初

授權人

研究生姓名：

吳建明

(請親筆正楷簽名並蓋章)

中華民國97年6月5日



誌謝辭

畢業後的十五年再度踏上學校真得是要感謝上天的安排。這兩年學校生活，師長不倦的教導，不僅讓我在思維方法有了以往不同的境界，更在與不同生活領域同學的相處及彼此切磋，獲得更開闊的學習機會。

陳之藩說：「要過感謝的人太多，那就謝天吧！」真得要感謝天意的安排，感謝生活週遭中隨時提攜我的人。

要感謝救國團林國柱總幹事兩年前拉著我考試，才能有今天的我。

要感謝兩年來上課的各位老師，侯松茂副校長、李玉芬所長、孫本初教授、靳菱菱教授、王聖銘教授、蔡西銘教授、王鴻濬教授、彭堅汶教授等，他們在各自的專長領域中授業，更在生活點滴中讓我們多所學習，真是「傳道、授業、解惑」者也。尤其孫本初教授在研究方法的指導，讓我在量化的論文寫作上如魚得水，真是要特別感謝他。

要感謝班上的每位同學，讓我當了兩年的班長，兩年來大家的不計較、合作無間，相信我們這一屆是公事班最團結的一屆。

要感謝台東大學開設公共事務碩士在職專班，讓生活在台東的我們終於有機會不用遠赴外地從事進修深造學習，相信這對提升台東的競爭力一定有相當大的幫助。

要感謝救國團的提攜，雖然救國團是一非營利組織，但對工作幹部的進修學習卻相當支持，補助也毫不吝嗇，謹以這篇論文來答謝救國團對我的栽培。

要感謝父母的栽培，我終於達成你們的願望，獲得了碩士學位。

最後要感謝「惠鈺」兩年來的一路陪伴，獲得您和您家人的認同，是我下一階段最要努力的目標。

吳建明 謹誌
2007.6



非營利組織志工參與動機與組織承諾 之研究—以台東縣救國團所屬社會 基層團務組織志工為例

吳建明

國立台東大學區域政策與發展研究所

摘要

近年來，台灣地區非營利組織風起雲湧、蓬勃發展，無論在數量上或在社會影響力都有顯著地成長。這些非營利組織為社會提供了形形色色的服務，更為台灣推動志願服務的「公民社會」作出實質的貢獻。

救國團為台灣最大的非營利組織之一，全台有425個社會基層團務組織之志工團體。本研究係在探討救國團志工對參與動機、組織承諾之認知評價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，供救國團作為改善志工參與動機及組織未來發展之參考。

本研究係採用問卷調查法，以台東縣救國團所屬社會基層團務組織志工為研究母群，採分層隨機抽樣方式，抽取研究樣本進行施測。問卷調查資料經SPSS 12.0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逐步多元迴歸分析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、救國團志工因個人背景變項不同對參與動機認知評價程度之差異情形，其中「性別」、「年齡」、「婚姻狀況」、「教育程度」、「志工角色」、「服務年資」及「其他機構志工經驗」等八項有顯著的差異存在；而對組織承諾認知評價之差異，則以「年齡」、「教育程度」、「志工角色」、「服務年資」及「其他機構志工經驗」等五項有顯著的差異存在。
- 二、救國團志工之參與動機與組織承諾及其各構面之間均有顯著正相關。
- 三、救國團志工之參與動機之「價值認同」、「自我成長」、「人際互動」三個構面對組織承諾均具有預測力。

關鍵詞：非營利組織、參與動機、組織承諾



Research on the Participant Motive and Organizational Commitment of Nonprofit organization Volunteers – A Case Study of Volunteers of China Youth Corps Work Stations in Taitung County

JIAN-MING WU

Graduate Institute of Regional Policy and Development, NTU

Abstract

Either in terms of numbers or influences, we have witnessed a rapidly growing in nonprofit organizations. They offer various services and concrete contributions to the establishment of voluntary service and civil society.

China Youth Corps (CYC) is one of the largest nonprofit organizations in Taiwan and there are 425 voluntary work stations in Taiwan. This study is conducted to explore China Youth Corps volunteer's varying degrees of identification with participant motive and organizational commitment. It is hoped that the results of this study will offer some recommendations for China Youth Corps to improve the participant motive and organizational development.

A questionnaire survey was administered in this study. Volunteers of China Youth Corps in Taitung county were the main subjects for this study. Stratified random sampling was adopted to select the study samples. This study used SPSS 12.0 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 Multiple Regression Analysis were employed in this study.

Empirical research shed light on key conclusions summarized as follows:

1. In terms of China Youth Corps volunteer's demographic variables in degrees of identification with participant motive, "gender", "age", "marriage", "occupation", "education", "types of volunteers", "volunteer seniority", and "other volunteer experiences" had significant

differences.

2. In terms of China Youth Corps volunteer's demographic variables in degrees of identification with organizational commitment, "age", "education", "types of volunteers", "volunteer seniority", and "other volunteer experiences" had significant differences.
3. There was a positive correlation among China Youth Corps volunteer's participant motive, organizational commitment, and related dimensions.
4. The "interpersonal communication", "self-growth" and "value identification" dimensions of China Youth Corps volunteer's participant motive were predictive.

Keywords: Nonprofit organization , Participant motive, organizational commitment



目次

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的與問題	3
第三節 研究範圍與限制	4
第四節 研究流程與章節安排	5
第五節 重要名詞解釋	8
第二章 文獻探討	11
第一節 非營利組織之意涵與理論	11
第二節 志願服務之意涵	16
第三節 參與動機之意涵與理論	20
第四節 組織承諾之意涵與理論	23
第五節 志工參與動機與組織承諾之相關研究	27
第六節 救國團基層團務組織之現況	32
第七節 台東縣救國團社會基層團務組織之現況分析	44
第三章 研究設計	48
第一節 研究架構與假設	48
第二節 各項研究變項之操作性定義	51
第三節 問卷設計與調查過程	52
第四節 資料處理與分析之方法	71
第四章 研究結果與討論	73
第一節 樣本結構與各研究變項之描述性分析	73
第二節 個人基本屬性對參與動機之差異分析	84
第三節 個人基本屬性對組織承諾之差異分析	99
第四節 參與動機與組織承諾之相關分析	107
第五節 參與動機對組織承諾之預測力分析	110
第五章 結論與建議	115
第一節 研究發現	115
第二節 研究建議	120
參考文獻	124
附錄一 救國團志工參與動機與組織承諾問卷調查(預試問卷)	130
附錄二 救國團志工參與動機與組織承諾問卷調查(正式問卷)	133

表 目 次

表 2-1	非營利組織角色功能理論之基礎表	13
表 2-2	救國團各縣市社團基層團務組織一覽表	34
表 2-3	社會基層團務組織分工職掌表	38
表 2-4	救國團 SWOT 分析表	43
表 2-5	台東縣救國團社會基層團務組織志工人數一覽表	44
表 3-1	台東縣救國團基層團務組織志工隨機抽樣問卷發放數量 一覽表	54
表 3-2	前測問卷發放及回收情形	55
表 3-3	參與動機量表項目分析結果摘要表	55
表 3-4	組織承諾量表項目分析結果摘要表	58
表 3-5	參與動機量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果	60
表 3-6	參與動機量表因素分析結果摘要表	60
表 3-7	組織承諾量表 KMO 與 Bartlett 檢定結果	62
表 3-8	組織承諾量表因素分析結果摘要表	63
表 3-9	參與動機量表信度分析情形表	65
表 3-10	組織承諾量表信度分析情形表	66
表 4-1	整體有效樣本結構分析表	73
表 4-2	參與動機認知意見統計表	78
表 4-3	參與動機各構面描述性統計表	81
表 4-4	組織承諾認知意見統計表	82
表 4-5	組織承諾各構面描述性統計表	84
表 4-6	救國團志工性別其參與動機各構面 t 檢定結果摘要表	85
表 4-7	救國團志工年齡其參與動機各構面單因子變異數分析結果 摘要表	86
表 4-8	救國團志工婚姻狀況其參與動機各構面單因子變異數分析 結果摘要表	88
表 4-9	救國團志工教育程度其參與動機各構面單因子變異數分析 結果摘要表	89
表 4-10	救國團志工職業其參與動機各構面單因子變異數分析結果 摘要表	91
表 4-11	救國團志工志工角色其參與動機各構面單因子變異數分析 結果摘要表	94

表 4-12	救國團志工服務年資其參與動機各構面單因子變異數 分析結果摘要表	96
表 4-13	救國團志工經歷其參與動機各構面 t 檢定結果摘要表	98
表 4-14	救國團志工性別其組織承諾各構面 t 檢定結果摘要表	99
表 4-15	救國團志工年齡其組織承諾各構面單因子變異數分析 結果摘要表	100
表 4-16	救國團志工婚姻狀況其組織承諾各構面單因子變異數 分析結果摘要表	101
表 4-17	救國團志工教育程度其組織承諾各構面單因子變異數 分析結果摘要表	102
表 4-18	救國團志工職業其組織承諾各構面單因子變異數分析 結果摘要表	103
表 4-19	救國團志工志工角色其組織承諾各構面單因子變異數 分析結果摘要表	104
表 4-20	救國團志工服務年資其組織承諾各構面單因子變異數 分析結果摘要表	106
表 4-21	救國團志工經歷其組織承諾各構面 t 檢定結果摘要表	107
表 4-22	參與動機對組織承諾各構面之相關分析	109
表 4-23	本研究自變項共線性診斷結果摘要表	111
表 4-24	志工參與動機對「組織認同」逐步多元迴歸分析結果 摘要表	111
表 4-25	志工參與動機對「留職傾向」逐步多元迴歸分析結果 摘要表	112
表 4-26	志工參與動機對「組織承諾」逐步多元迴歸分析結果 摘要表	113
表 5-1	個人背景變項不同的救國團志工與各研究變項構面之 差異性驗證結果摘要表	116
表 5-2	救國團志工參與動機與組織承諾相關之研究驗證結果 摘要表	118
表 5-3	救國團志工參與動機對組織承諾預測力驗證結果摘要表	119

圖目次

圖 1-1 研究流程圖	7
圖 2-1 社會基層團務組織架構圖	37
圖 3-1 研究架構	49
圖 3-2 研究架構圖 (修正)	68



第一章 緒論

本研究主要在探討非營利組織志工參與志願服務的動機與其組織承諾的情況，並以台灣戰後初期就成立的中國青年救國團所屬志工為例，以提供非營利組織或相關單位激勵志工參與志願服務，提升其對組織的承諾及組織效能之參考。本章首先說明研究背景與動機、研究問題與目的、研究範圍與限制、研究流程與章節安排、名詞釋義等五節來說明。

第一節 研究背景與動機

隨著社會發展，有日益增多的社會服務，如教育、文化、家庭計畫、醫藥衛生以及宗教等事業，均需仰賴相關非營利組織的擔負和提供。近年來，台灣地區非營利組織風起雲湧、蓬勃發展，無論在數量上或在社會影響力都有顯著地成長。這些非營利組織包括各種社會福利機構、宗教團體、文教基金會、文化表演單位、醫療院所等，為社會提供了形形色色的服務，也為大眾的心靈指引了方向，更為消費者保護和環境保育作出實質的貢獻（司徒達賢，1999）。

根據我國內政部營利事業所得稅法的規定，非營利組織之定義為：「非以營利為目的的各類教育、文化、公益、慈善機關或團體，且合於民法總則之公益社團及財團組織規定，公益社團以人為集合之特點，財團組織則以財產集合為特點，二者皆為謀求全體社會非經濟性之公共利益或社會大眾之公共利益之組織」。以我國政府租稅政策之法律適用觀點來看，非營利組織的分類方式依法律人格歸屬劃分為財團法人（基金會或機構）及社團法人。組織盈餘不分配給內部成員，並具有民間獨立性質之組織（陳俊良、張雅淑，2001）。

非營利組織通常具有不以營利為目的、不可分配盈餘、具公共服務的使命、享有免稅優待、受相關法令管轄等特質。再者，非營利組織與營利組織，除了組織使命不同之外，非營利組織最重要在於其進用了大量的「志工」，來協助組織完成其使命的達成。相對於營利事業組織可以在標準化的作業程序下貫徹「對事不對人」的原則以例行性的業務運作達成效率標準。因為非營利事業之推動，大部份仰賴志願性的工作人員，無法純以嚴密的監督控制予以要求，尤其非營利組織的服務工作也牽涉多項繁瑣的專業與行

政事務，且須時常面對不同的服務社群、政府部門與協助機構，所以其日常工作及具易變的特性，無法尋前例照辦(孫本初，1993)。

如何引發志工的參與動機，並經過一套有系統的訓練、招募、篩選、訓練及任用，增加其對組織的認同而願意為組織的使命而效勞實為最重要的研究課題。

劉惠美(2003)以慈濟志工為研究對象，其發現在研究樣本的慈濟志工中，全部志工對慈濟的組織認同度很高，也願意付出更多時間與努力，並且持續留任繼續擔任慈濟志工的意願也相當高。因此，慈濟志工高度的組織承諾感，是讓每次災難發生時，總有如此快速的組織動員力，提供了一個重要的基礎。因此建立團隊觀念，提高組織承諾對於非營利組織極為重要(引自周淑微，2005)。

2001年是國際志工年，而我國的志願服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，增加個人參與志願服務工作的機會，並期盼藉志願服務工作的參與，讓個人獲得學習成長的管道。另外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)，自此「志工」參與的問題不再是非營利組織內部自身的問題，志工也將在政府的協助下，完成全面性的「志願服務」社會。

民國四十一年成立的「中國青年反共救國團」，也在民國五十七年有了「義工制度」，從早期在各縣市各鄉鎮市成立「團委會」，爾後陸續針對勞工青年、工廠青年成立「工商青年社會服務隊」，針對婦女團體成立「真善美聯誼會」，全台有425個社會基層團務組織志工團體。「我們為青年服務 青年為國家服務」一直是救國團青年服務工作最響亮的口號；民國七十八年依據人民團體組織法向內政部登記為社團法人後，更正式成為非營利組織。非營利組織中「志工」經營最為成功，當屬救國團實不為過。

「義工(志工)制度」是救國團社會服務工作的重心，也是救國團從事社會服務工作的第一線，及其與社會接軌的窗口，雖然有人稱在多元化的社會，社會服務已經不再是救國團的專屬(黃漢章，2001)。救國團雖是轉型最成功的社團，其社會團務工作創辦最早，組織最廣最具活力，但是救國團社會團務工作，歷經多年之經營，已面臨各單位競相推動志願服務，義工選擇增多，服務意願降低，向心力不足，缺乏新血，與服務內容不明確，目標不夠具體之瓶頸，亟待突破(李詩鎮等人，1997)。

由於個人的行為會受到其動機的影響，實證研究中也發現志工參與志願服務的動機，會影響其參與後的工作滿足、是否要繼續留在組織中做事等(張菁芬，2003)，研究者目前在救國團任職，主要工作內容亦在於志工組織訓練這一區塊，深感目前救國團社會基層團務志工組織亦有日益疏離的現象，引發研究者探討救國團志工的參與動機及其在組織承諾之情況，此為本研究研究動機之一。

其次，研究者以擔任救國團服務組組長，職責所在及運用志工單位的立場，如何在有

限的人力，運用社會資源協助推展業務，志工的運用成爲最佳途徑，也是研究者責無旁貸的責任。因此，有必要且必需投入志工對志願服務工作之研究，期能增進組織機能 and 效率，同時並能將研究成果作爲志工人力運用之參考，此爲本研究研究動機之二。

第二節 研究目的與問題

救國團志工（義工）制度爲人所津津樂道，多數朗朗上口的口號「一人救國團 全家救國團」、「一日救國團 終身救國團」、「快樂的傻瓜」均代表了救國團的志工有其不可抹滅的時代意義，救國團從早期的官方機構、半官方機構，到民國 78 年正式登記成爲「社團法人」，成爲一非營利組織。另外，由於志願服務理念的日漸盛行，除了民間社團之外，各公立單位及官方組織，也紛紛成立志工組織，救國團也面臨了跟其他志工團體形成競合及分配資源、組織使命重整的問題。

「台東縣救國團」爲救國團在台東縣設置的分支機構，亦成立 17 個「社會基層團務組織」，包括 15 個鄉鎮團委會、工商青年社會服務隊及真善美聯誼會，配合救國團推動青年服務的工作。本研究將根據上述研究背景與動機，了解台東縣救國團志工參與動機與組織承諾之情形，並根據研究結果提出建議。茲將本研究目的及研究問題分述如后：

一、研究目的

- (一)了解救國團「社會基層團務組織」所面臨的內外環境、組織制度現況。
- (二)了解救國團志工參與動機及組織承諾兩者之間的關聯性。
- (三)了解救國團志工對救國團的看法以作爲救國團基層組織改造及推動志願服務工作之參考。

二、研究問題

- (一)了解救國團志工的個人基本特質為何？
- (二)探討救國團志工參與動機、及其對組織承諾的現況為何？
- (三)了解救國團志工個人基本特質對參與動機的關係為何？
- (四)了解救國團志工個人基本特質對組織承諾的關係如何？
- (五)探討救國團志工參與志願服務動機對組織承諾之影響為何？
- (六)了解救國團志工參與動機對組織承諾之預測力為何？

第三節 研究範圍與限制

一、研究範圍

根據上述的研究目的與研究問題，本研究旨在探討救國團社會基層團務組織志工參與動機、組織承諾的相關研究，以下乃就研究地區、研究對象及研究內容等三方面說明本研究的研究範圍。

(一)以研究地區而言

就研究地區而言，本研究以台東縣救國團所屬17個社會基層團務組織（15個鄉鎮團委會、工商青年社會服務隊、真善美聯誼會）為研究範圍。

(二)以研究對象而言

本研究以台東縣救國團所屬17個社會基層團務組織志工為對象。

(三)以研究內容而言

探討救國團社會基層團務組織志工參與動機、組織承諾的相關研究，內容包含救國團社會基層團務組織志工參與動機、組織承諾之現況；探討不同背景變項的受試者在參與動機、組織承諾等方面之差異情形；分析救國團社會基層團務組織志工參與動機與組織承諾之間的相關程度及預測力等。

二、研究限制

本研究以台東縣救國團所屬社會基層團務組織為研究範圍，探討參與動機與組織承諾相關程度與影響，研究限制方面有下列：

(一)以研究對象而言

因為參與動機、組織承諾的定義每個人的認同不一，所以所採樣的研究對象其參與動機、組織承諾確實度無法有統一的規定，且救國團社會基層團務組織志工遍佈全省各地，個別差異性頗高，造成研究上的限制。再則因研究者能力有限，樣本僅侷限在台東縣救國團所屬基層團務組織，對於研究結果的推論，可能會有影響。本研究以隨機取樣方式抽取樣本，填答者之特質不同，對於填答品質及對象無法掌控。

(二)以研究變項而言

本研究僅以對參與動機與組織承諾等二個因素界定，恐有不足之處。

(三)以研究工具而言

本研究係以自編問卷進行研究。然而藉由問卷來蒐集的資料，但可能受限於受試者的認知不同，及填答態度與能力的影響，而產生測量誤差，進而產生推論不足或錯誤的限制。

第四節 研究流程與章節安排

一、研究流程

為達成本研究之目的，本研究步驟除文獻探討之外，並輔以問卷調查進行相關資料蒐證，來探討參與動機與組織承諾之關係，各研究步驟說明如下，研究流程如圖1-1所示：

(一) 確定研究方向及研究主題

首先針對研究者個人工作背景相關之問題，依研究目的對象與範圍，評估研究主題之可行性，並確定研究方法，擬定研究計畫。

(二) 相關文獻探討與整理

針對研究主題所要探討的問題，蒐集與主題相關國內外相關理論及文獻，包括書籍、期刊、論文、法令規章與政府文件、量表和研究方法，進一步整理與分析具有價值的文章及相關研究，作為本研究之參考。

(三) 確立研究架構與方法

依據研究架構，決定研究對象與研究變項，以調查問卷作為研究工具，包括量表之選用，決定問卷內容與格式及資料分析方法。

(四) 發展研究假設

依據本論文之研究架構，提出虛無假設，分別探討個人背景資料對參與動機及組織承諾各構面之差異性，及以參與動機為自變項，組織承諾為依變項，探討兩者之相關性。

(五) 問卷設計、預試與正式調查

依研究對象特性及相關變項之衡量工具，進行研製問卷、問卷的前測與修正等前置作業，完成後執行問卷發放調查作業，並將問卷結果加以轉錄及進行統計分析處理。

(六) 資料統計與分析

將回收之問卷經過編碼後輸入統計軟體作資料分析，本研究係採用SPSS for Windows 12.0 版電腦統計套裝軟體程式進行資料分析，對輸出之資料執行判讀，並提出相關之數據。

(七)結論與建議

根據統計分析結果進行檢定與假設驗證，同時將研究結果做出結論及提出建議。





圖1-1 本研究流程圖

資料來源：本研究自行整理

二、章節安排

本研究共分五章，各章依序為第一章緒論，第二章相關文獻之探討，第三章研究設計，第四章研究結果與討論，第五章結論與建議，謹將各章內容分述如下：

第一章 緒論

本研究緒論部份包括研究背景、動機、研究目的、研究問題、研究範圍與限制、研究流程與章節安排與重要名詞解釋。

第二章 文獻探討

本章旨在整理及探討歷年學者與專家所研究的相關文獻，以建立研究之理論基礎，並針對本研究「參與動機」與「組織承諾」等構面之相關理論及研究進行文獻回顧與探討，並依據本章所蒐集與發現之結果，發展本研究之研究架構及假設。

第三章 研究設計

本章依序說明本研究之研究架構、研究假設、各變項之操作性定義、問卷調查設計、研究對象與抽樣方法、問卷回收樣本結構、資料分析方法及構面之建構效度（項目分析、因素分析）及信度檢定。

第四章 研究結果與討論

彙集整理回收之問卷調查資料，根據研究架構進行各項統計分析，以驗證本研究之研究假設，並歸納出本研究之結果與發現。

第五章 結論與建議

綜合第四章之分析結果，提出本研究之結論，並嘗試對救國團社會基層團務組織未來組織發展，及後續研究者提出建議。

第五節 重要名詞解釋

本研究所涉及的重要名詞釋義包括非營利組織、志願服務、志工、參與動機、組織承諾、救國團社會團務基層組織等名詞，界定其意義如下：

一、非營利組織

依據陳金貴（1993）專論指出「非營利組織」乙詞源自美國國稅局（Internal Revenue Code, IRC）的法條，對於為公共利益而工作的團體給予免稅的鼓勵。這些團體通稱為「非營利組織」。然而「非營利組織」在不同組織理念領域，產生許多相類似名詞如下：

非營利組織（ Non-profit Organization, 簡稱NPO ）、非政府組織（ Non-governmental organizations, 簡稱NGOs ）、第三部門（ the-third sector ）、隱形部門（ invisible sector ）、獨立部門（ independent sector ）、免稅部門（ tax-exempt sector ）、公益社會（ philanthropic foundation ）、社會部門（ social sector ）以及影子政府（ shadow state ）。

我國內政部營利事業所得稅法的規定，非營利機構之定義為：「非以營利為目的的各類教育、文化、公益、慈善機關或團體，且合於民法總則之公益社團及財團組織規定，公益社團以人為集合之特點，財團組織則以財產集合為特點，二者皆為謀求全體社會非經濟性之公共利益或社會大眾之公共利益之組織」。以我國政府租稅政策之法律適用觀點看來，非營利組織的分類方式依法律人格歸屬劃分為財團法人（基金會或機構）及社團法人。組織盈餘不分配給內部成員，並具有民間獨立性質之組織」（內政部，1989）。

因此，非營利組織的定義：「具有公共服務使命，積極促進社會福祉，不以營利為目的之公益法人組織」（救國團社會研究院，2001）。

二、志願服務

我國2001年通過的志願服務法將志願服務定義為：「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」，此定義將志願服務劃歸為輔助性服務，它並不強調是組織或集體的社會公益行為。志願服務是一種自發性的自我奉獻，也是一種承擔社會責任的具體表現。

三、志工

志願服務是指自願或願意參與行動，係一種「因自由意志而行事」的自願行為（voluntary）。志願工作者，簡稱志工或稱義務工作人員，簡稱義工，兩者皆由英文volunteer翻譯而來，皆出自於內心的人力開發具有無限潛能。在社會工作辭典裡解釋「志工」一詞：為志願工作者是指任何人士，在公共和志願團體內，不接受報酬並貢獻其服務及參與各種社會福利活動者。

四、救國團社會基層團務組織

指救國團為推廣社會青年服務工作之需要，其義工組織主要有三種：1. 救國團鄉、鎮、市、區團務委員會以鄉鎮市區及行政區為基層團務組織單位。2. 真善美聯誼會不分區、參與者皆為全縣市之婦女。3. 工商青年服務隊不分區，參與者為全縣市之工商青年、勞方、資方皆有。其組織成員均為各該地區熱心參與社會服務工作並擔任義務服務無薪資之人員、並推展當地之社會服務工作（程紹平，2002）。本研究所指稱之「社會基層

團務組織」，係指台東縣救國團所屬15個鄉鎮市團委會、工商青年社會服務隊及真善美聯誼會。

五、參與動機

本研究參與動機之定義依張春興(1997)所界定動機係指足指引起個體活動，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及吳靜吉等(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；吳坤良(2006)將參與動機分為為自我成長、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，是終身學習的表現，並覺得更有自信和成就感。

(二)人際互動

係指志工在參與志願服務中，能獲得與人相處的技巧，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。

(四)價值認同

係指志工在參與志願服務中，能獲得服務的榮譽、鼓勵和肯定，認同服務機構的作法，符合外界的期望和期待，並得到社會頗高的評價。

六、組織承諾

組織承諾為個人對於某一特定組織的認同及投入態度傾向的相對強度。即個人認同組織的目標及價值，願意為組織投入更多的心力，並渴望維持組織成員的身份（Porter, et al, 1974），是個人對組織的一種心理依附狀態，包括工作投入、忠誠及對組織價值的信仰，本研究所指的組織承諾為個人對於組織認同與投入態度的相對強度，包括了組織認同、努力意願、留職傾向等三個面向。

(一) 組織認同：強烈的信仰和接受組織目標和價值之程度。

(二) 努力意願：願意為組織的利益付出心力的程度。

(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歷年學者與專家所研究的相關文獻，以建立研究的理論基礎。探討的內容共分爲七節；第一節探討非營利組織之意涵與理論；第二節探討志願服務之內涵；第三節說明志工參與動機之意涵與理論；第四節爲組織承諾之意涵與理論；第五節爲參與動機與組織承諾之相關研究；第六節爲救國團社會基層團務組織之現況；第七節探討研究對象台東縣就救國團社會基層團務組織現況分析，茲分述如下：

第一節 非營利組織之意涵與理論

一、非營利組織之定義

非營利組織(nonprofit organization, NPO)一詞，源自於美國國稅局 (Internal Revenue Code, IRC) 的法條，對於那些爲公共利益而工作的團體給予免稅的鼓勵 (Hodgkinson, 1989)。但是要對非營利組織下一個明確的定義或固定的類型卻相當困難，因爲其包含的範圍相當廣，類似的名稱包括：第三部門 (the third sector)、獨立部門 (the independent sector)、志願部門 (the voluntary sector)、慈善部門 (the philanthropic sector) 與免稅部門 (tax-exempt sector) 等(王順民, 1999)，而最爲學者接受通用的名稱即是非營利組織。

Wolf (1990) 曾給予非營利組織一個描述性的定義：

- (一) 必須具備有公眾服務的使命。
- (二) 必須在政府立案，並接受相關法令規章的管轄。
- (三) 必須是一個不以營利爲目的或慈善的組織。
- (四) 經營結構必須排除私人利益或財物之獲得。
- (五) 其經營享有免除政府稅收的優待。
- (六) 捐助或贊助者的捐款得列入免(減)稅的範圍。

國內學者江明修 (1997) 對非營利組織提出定義，對非營利組織的重要特質的描述

與Wolf的定義大致相同：

- (一)具法人資格。
- (二)以公共服務為使命。
- (三)享有免稅優待。
- (四)不以營利為目的。
- (五)組織盈餘不分配給內部成員。
- (六)具有民間獨立性質之組織。

Salaman(1992)則認為非營利組織的特質包括:

(一)正式的組織

它必須具有某種程度的制度化，而非臨時或非正式民眾的集合體，同時也要得到政府制定的法律之合法承認，因而具有法人團體的資格，能以組織之名義訂定契約和保管財務。

(二)民間私人性質

它必須與政府機構有所區隔，不屬於政府的部門也不應由政府官員充當董事會成員；但此並不意味著非營利組織就不能接受政府的財源或是政府官員絕對不能擔任董事；簡言之，一個重要的關鍵就是組織基本的架構必須是民間私人性質的組織。

(三)利潤不能分配

組織本身可以產生利潤，但必須將組織的利潤運用在機構宗旨限定的任務；再者，組織內部的工作人員不能分配盈餘，這和營利組織運作的情形有很大的不同。

(四)能夠自我管理

非營利組織要能夠自我管理自己的活動，組織本身要有內部的治理程序，不受外在團體的掌控。

(五)志願人員的參與

非營利組織應有某種程度的志願人員參與機構活動，特別是由志願人員所組成具有領導與治理性質的董事會。

(六)公共利益的屬性

非營利組織所提供的服務應具有公共利益的性質，並以服務公眾為職志。

綜上所述，非營利組織的定義：「具有公共服務使命，積極促進社會福祉，不以營利為目的之公益法人組織」。

二、非營利組織之理論基礎

由於非營利組織及其活動相當多元且龐雜，茲以江明修（2002）對非營利組織理論，綜合社會學、經濟學與政治學等不同學科領域學者所提出的見解，表列說明如表2-1所示。

表2-1 非營利組織角色功能理論之基礎表

理論	主要論點
志願服務理論	非營利組織乃基於志願主義(voluntarism)的精神，積極投注於社會福利、慈善救助等工作。然而，志願工作者，無論是個人、團體或組織，其動力並非來自有形的金錢或物質報償，主要還是源於積極奉獻的利他主義(altruism)使然。
社群主義理論	<ol style="list-style-type: none"> 1.公共問題的解決之道，不在於透過「市場」，而仰賴「政府」的年代亦已流逝;其獨到的見解指出，社群問題的解決之道，並無其他妙方，而是必須從社群裡面找方法。 2.非營利組織本身就是一種社群類型，透過公民自發結社的力量，以及從中散發的公共關懷，可以預期非營利組織勢將成為塑造「公民社會」(civil society)的主要途徑。
第三者政府	<ol style="list-style-type: none"> 1.當代政府在公共服務輸送上，仰賴非政府機構的事務繁多，而非營利組織在公共服務上較為多元、創新與彈性的作法，可以輕易取得民眾的信賴。 2.政府扮演資源提供者與服務監督者的角色，相關的執行事項則委由民間執行，兩者之間遂形成緊密的「協力關係」(partnership)。
市場失靈理論	<ol style="list-style-type: none"> 1.消費者與生產者相較，處於資訊與專業知識上的弱勢，暨市場上的不公平地位。 2.為扭轉弱勢，非營利組織「不分配盈餘」的特性較易獲得消費者的認同與信賴
政府失靈理論	<ol style="list-style-type: none"> 1.可彌補政府功能的不足，成為政府部門以外將捐贈行為轉化成滿足不同需求的中介團體。 2.是自發性，在相同支出下使更多人受惠於公共服務的高效率組織。

資料來源：江明修（2002）

綜上所述，非營利組織興起在於彌補政府組織功能之不足，調解市場經濟的失衡狀態，希望透過民間社群的力量，組織民間自發性組織，倡導志願服務的理念鼓勵民眾自發性的參與改造社會，最終目的在達成「公民社會」。

三、非營利組織之特色

非營利組織的數量龐大而且彼此間異質性高，然而他們的特徵及其在社會上所扮演的角色則大致相似。非營利組織重要的特徵主要有二：一為使命，另一則為資源。使命的特性決定了非營利組織存在的目的與價值；資源的特性則影響了非營利組織的運作方式，茲將兩項特徵分述如下（周淑微，2005）。

（一）使命的優先性

非營利組織融合政府部門與私人企業的特質，結合兩者的優勢，不僅擁有企業的活力，亦能擔負起促進公共利益的責任與使命。非營利組織最重要的特色在於使命，使命與非營利組織的關係，就如同利潤與企業組織的關係一樣緊密。使命代表了組織的責任、公共性與信念，它指引著非營利組織的行動，更隱含了非營利組織存在的價值。使命確實能夠激發組織成員的認同與獻身，對於非營利組織公共目標的完成，可說具有關鍵性的地位（江明修，1997）。

（二）資源的有限性

對於非營利組織而言，普遍存在資源有限的特性，因此如何積極開發與妥善運用珍貴的資源就成為重要的課題。由於非營利組織的資源特徵為財源分散，除了部分基金會特定企業資助外，資源幾乎完全依靠外界環境的支助，而收入多寡主要依賴募款的能力而決定。事實上，非營利組織在行政管理上與政府機構以及企業組織的管理非常類似，但是由於機構具有特殊的宗旨與使命，因此在行政管理上，有其特殊性存在，管理重心經常側重於目標使命的達成、志工的募集與管理、財務監督的問題上，而忽略經營管理效率的重要性，也因為非營利組織比較沒有投資報酬的壓力造成非營利組織長久以來較不重視管理。但是從機構永續經營的角度分析，非營利組織不僅在業務上必須不斷的尋求創新，以滿足社會社群的新需求，同時，非營利組織面對使命與理想的承諾、同業間的激烈競爭，以及同質性非營利組織之間彼此競爭著資源與志工，在觀念上必須有所突破，因此，重視企業化管理的觀念與方法，對非營利組織來說，就顯得十分迫切與需要（司徒達賢，1999），因此本研究欲探討非營利組織有關組織績效方面的議題，試圖從參與動機與組織承諾兩層面來探討。

四、非營利組織之角色功能

隨著聯合國(UN)在一九九七年會期中，宣佈二〇〇一年為「國際志工年」，陳水扁總統在其就職演說中亦提出「台灣志工」的施政理念，並於民國九十年公佈了「志願服務法」，使國內非營利組織與國際的接軌更為顯明，凸顯出非營利組織在社會公共議題領域上角色扮演的重要性。以下就非營利組織的角色功能整理如下：

(一) Kramer提出，大多數非營利組織的特質、目標和實際功效中，歸納出四種角色功能（馮燕，2000）：

- 1.開拓與創新的角色功能：因具有組織彈性、功能自發性、民主代表性，非營利組織對社會大眾需求較為敏銳，常能挾多樣化之人才，發展出應時之策略，並規劃執行，引領社會革新。
- 2.改革與倡導的社會功能：非營利組織往往從社會各層面、角落的參與和實踐中，洞察社會脈動之核心，並運用服務經驗展開輿論和遊說，具體促成社會態度之改變，負擔整個社會體系與政府組織的監督批評。
- 3.價值維護的角色功能：非營利組織透過實際運作系統激勵民眾對社會事務的關懷、參與、提供社會菁英和領袖的培育場所，均有助於民主社會理念及各種正面價值觀的維護。
- 4.服務提供的角色功能：當政府礙於資源與價值的優先順序規劃的限制，而無法實踐其保衛福利功能時，非營利組織種類、多樣化的傳輸，恰能彌補這種差距，發揮人權尊重之本意。

(二) 蕭新煌（2000）就發展的台灣非營利組織加以檢示，而在非營利部門的研究文獻上，提出了五種非營利組織的功能：

- 1.發現和創造新的領域：許多非營利組織提供慈善服務與救援工作給需要救助的人或弱勢團體。
- 2.發起與提倡新的改革：非營利組織超越了直接慈善服務工作，而設定自己的目標，針對社會議題與人權問題，直接參與社會改革運動。
- 3.保護和維繫某些社會價值：新興的非營利組織是社會政治轉型的產物，因此更關心出現的社會議題。
- 4.提供服務給有需要的個人與團體：一些非營利組織是提供個人或團體直接支援。
- 5.擴大社會參與的方法與管道：各種新興、多元的非營利組織具有不同的目標、動機與策略，將有助於擴大社會參與範圍。

綜合言之，台灣現今的新興、多元的非營利組織，在參與社會議題方面大幅的擴張，

而政府及社會對於非營利組織在推動台灣現代化所扮演的角色上，亦都給予正向且高度的肯定，也由於這些角色，使非營利組織產生了包括倡導、價值維護、監督、服務提供、公眾教育、開創與創新等等相對地組織功能。因此，非營利組織所擁有的合法性，在今日的台灣可以說是非常確立了。

五、非營利組織志工之重要性

在非營利組織的營運過程中，志工的參與顯得非常重要，因為：

- (一) 志工佔有非營利組織人力資源極高的比例。
- (二) 志工的「時間捐獻」志願工作之多寡決定因素，在志工其對非營利組織的「認同度」及非營利組織對志工的「動員度」。
- (三) 志工通常也是非營利組織「金錢捐獻」的基本群眾，因為志工對組織的「認同」程度較高，所以捐款也佔整體之較高比例，而且持續穩定。
- (四) 非營利組織中，專職受薪人員本來就是相對少數，所以志工在組織辦活動時通常就是第一線的直接服務人員。
- (五) 志工參與非營利組織服務工作大部份是被「實現自我」的動機所驅使，這種動機和營利事業之「商品交易」及「市場取向」之誘因不同。

志工也因為具備上述特性，使對志工人員的管理成為非營利組織的一大挑戰（邱宏正，2007）。

第二節 志願服務之意涵

當聯合國宣布2001年為「國際志工年」，使志願服務成為一項普世關注的議題，也為落實民主化及公民社會提供更堅實的基礎。我國「志願服務法」於同年一月由立法院三讀通過，不僅銜接了聯合國世界志工宣言，更具體實現我國社會服務的法源和推動綱領，這是國內志願服務發展史上的重要時刻；志願服務法的制定，不但加強了從事服務志工的安全保障，增進服務的水準，更帶給志工莫大的鼓勵，也期盼提高民眾參與志願服務的意願，推動全民共同關懷社會。

一、志願服務之意涵

從國內、外探討志願服務的文獻中，不同學者對「志願服務」（voluntary service）的

用詞皆有所差異，如：中文有志願服務、義務服務、義務工作、志願（服務）工作、志願服務人員、志願工作者、志工、義工等；英文有Volunteerism、Volunteering、Volunteer、Voluntary Service Department、Volunteer Section、Volunteer Program……等。本研究為研究之方便，將上述均視為同義詞，服務工作以志願服務稱之，工作者以志工稱之（劉翠芬,2005）。

關於「志願服務」的定義，受到研究學者本身的理念、時代背景以及研究方法等因素影響，定義有所不同。

（一）曾華源、曾騰光（2003）將志願服務的定義歸納如下三類：

- 1.志願服務是一種助人的美德及福利活動：早期較注重志願服務一種利他的美德，諸如：Levin於1977年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、休閒娛樂、社區發展及住宅與都市更新等方面的工作。蘇信如（1985）指出志願服務是由個人、團體或正式的社會福利組織，依其自由意願與興趣、本著協助他人、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。臺灣省社會處「志願服務手冊」於1988年對志願服務的定義：「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」。陸光在1994年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，此乃各國推動社會福利工作主要力量的來源。
- 2.志願服務是組織性的利他行爲：隨著社會不斷變遷，志願服務的定義擴及到以組織之型態提供不計酬勞的服務，此定義不包括個人自發性的行動，諸如：Gutowski、Sulamanon和Pitlman於1984年指出，志願服務是以直接與間接方式服務他人之非官方社會服務。Barker在1988年認為志願服務是一群追求公共利益，本著自我意願與選擇而結合的志願團體。Heidrich於1990年指出，許多人視志願服務者為一群人願意貢獻個人時間、精力，而不為酬勞地為他人做事。Smith在1992年認為志願服務者是指貢獻時間在各個領域直接幫助他人的人。Smith於1989年還認為志願服務者是指個人超乎受僱工作和平常的責任之外，貢獻時間和服務給非營利組織，其相信這些活動對他人有益，同時也可以滿足自己。吳美惠於1995年視志願服務為一種非專職性的、重視組織的動態過程，並強調參與者的非物質性收穫，亦即自我成長的發展活動。
- 3.志願服務是基於社會公益責任的參與行爲：此乃從社會責任之價值觀作為社會參與的角度來分析志願服務的本質，此概念的內涵與民主社會發展之本質

接軌，例如：Ellis & Noyes於1990年認為志願服務者乃是以對社會負責任的態度，不是以對金錢利益的關切，來呈現其個人需求所選擇的行動，此行動遠超過個人之基本義務。Dunn於1995年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的。Levy於2001年認為志願服務的定義是「一個人在有酬工作之外，願意奉獻時間、才能、精力給他人與社會，而不要求報酬，他相信志願服務除對他人及社會有利外，並可獲得自我心理上的滿足。」所以志願服務的前提是發自內心的奉獻，不為報酬，且是人們生活的一部分。

由上述文獻可知，志願服務的內涵已超越過去單純的慈善救助之性質，志願服務已經被認為是一種本著自由意志、發自己願、利他情操、一種選擇性不被強迫的服務工作。

(二) 賴兩陽 (2002) 歸納比較具有代表性的志願服務定義如下：

1. 聯合國志工年宣言：志工服務是每個文化與社會當中的一環，界定為非營利、不支酬和非專職的行動。有許多表現的方式，從傳統習俗的互助到社區危機及時的處理，並且致力於解除痛苦、解決衝突與消滅貧窮等都是。
2. 美國社會工作協會：追求公共利益，本著自我意願與選擇而結合的一群人，稱為志願服務團體，參與這種團體工作的人稱為志工。
3. 英國志工中心年度調查報告：志願服務是一種奉獻時間、不受酬、以幫助他人或對環境有益為目的之活動。
4. 中華民國志願服務協會：志願服務是個人本濟世胸懷，以其有餘助人不足，對社會提供精神或物質，致力於改造或促進的服務，它可以補救政府人力之不足，促進人己關係之融洽，增進人類社會之福祉。

(三) 我國志願服務法的定義

我國2001年通過的志願服務法案將志願服務定義為：「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」，此定義將志願服務劃歸為輔助性服務，它並不強調是組織或集體的社會公益行為。志願服務是一種自發性的自我奉獻，也是一種承擔社會責任的具體表現。志願服務在許多國家中是個普遍存在的觀念，並已具體地成立了各式各樣的組織，企圖以組織化的方式來實踐服務的理念，為更多需要救助的人提供服務（蔡漢賢，1990）。

綜合上述，本研究指稱的志願服務乃出自內心的自由意願，奉獻餘暇時間，不追求經濟報酬，以非專職的角色從事包含利他、利己等互惠又互助的社會服務活動，參與這些活動的工作者稱為志工。

二、志願服務之特質

- (一)志願服務並非是謀求個人經濟利益之行爲。
- (二)志願服務並非是外力強迫性的利他行爲。
- (三)志願服務具有社會責任感，並為實踐社會理想或改善社會問題而表現出來的一種積極的社會行動。
- (四)志願服務並非是個人的義務性行爲，而是個人行有餘力與餘時的情況下的參與。
- (五)志願服務可以滿足個人的心理需求。(曾華源、曾騰光，2003)

三、志願服務之功能

從消極層面而言，志願服務工作主要的功能在解決社會上不幸者的苦難與問題，以減少、制止相關社會問題的產生及繁殖。若從積極層面而言，志願服務工作則促進了人際間的互動，提供了志工正當且有意義的休閒活動，達成終身學習的理念，進而提供、滿足自我成長與自我實現的機會(宋世雯、2000)。

志願服務工作之功能，可歸結為以下六點(引自吳坤良，2006)：

(一)支援性的功能

儘管社會大眾已認識到福利社會的必要，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，如身心治療或復健工作等。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劃性的專業訓練，可替代專業人員之不足。

(四)社會環境提昇的功能

志願服務團體除提供相關之直接性服務之外，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，志願服務工作不僅提供了多樣的服務項目，其豐富的功能，更是在社會中扮演著重要的角色。能發揮個人所長，並依自己能力與興趣，或做一個活動的策劃者、領導者，或做一個默默耕耘成就團體的螺絲釘，是彌補政府與民間團體的螺絲釘。是彌補政府與民間團體的非正規人力，均能發揮無比的服務功能。

第三節 參與動機之意涵與理論

我國的志願服務工作，在過去常與慈善施捨連結在一起，這和西方推動具有「公民參與」與「社區」概念的志願服務工作有所不同。隨著社會的變遷，在民主社會中，志願服務已不再是單純的慈善行為，所以我們有必要對志工參與志願服務的動機加以探討，而且了解志工的參與動機，有助於招募志工，而且可以有效鼓勵其參與志願服務的服務工作。

一、動機之定義

在研究參與動機前，我們必須先對「動機」一詞加以了解。動機（motive）是人類行為的驅動力，它是個人表現某一行為的意願和內在需求（張春興，1997）。根據一般人性需求理論，人的行為或行動，基本上是為了滿足特定需求，如果需求未被滿足，生理上可能會產生匱乏，精神上會產生焦慮，一旦透過特定行為與行動過程，就可能使特定需求得到滿足，使生理不虞匱乏且精神愉悅（鄭錫鏞，2003）。

國內外學者因為研究取向不同，對動機的定義也有所不同，張月芬(2004)整理，學者所常採用的動機定義如下：

(一)Vroom (1970) 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，是人們爲了得到他們所想得到的酬賞而做的努力

(二)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爲之動力、趨向以及持久性。

(三)Locke (1976) 動機是引導個體行爲去完成個體接受的的目標。

(四)Keller(1983)動機可說是重要且直接的行爲。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。

(五)大英百科全書(1988)動機是造成行爲的原因，也就是任何可以引起個體行動的事物。

(六)瞿海源(1991)動機是用來解釋個體行爲發生的原因或理由，是一種假設性建構，我們並不能直接觀察到他的存在，而必須由個體表現的行爲推測而得。

(七)彭懷真等(1991)動機是個體從事具目標動向之行爲的任何激勵。

(八)Robbins(1992) 動機是個體與情境互動後的結果，願爲團體目標而努力的意願。

(九)張春興(1992)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行的內在歷程。

(十)吳靜言等(1994)動機是激起、引導，及維持生理與心理活動歷程的動力。

綜上言之，動機是個人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。換言之，動機涵蓋了一個人動念之前的原因、動念時的狀態，以及動念之後的行爲及情緒表現，動機一詞涵蓋多重性、狀態性以及歷程性。

二、參與動機之理論

志願服務組織的管理者必須了解志工從事志願服務的動機，並對其動機有所回饋，進而在其服務的過程中滿足其需求，若能使志工的服務行爲得到增強，就可能促使志工願意繼續留在組織內參與付出（劉翠芬，2005）。

對於志工參與志願服務的動機及原因，學者孫本初(2005)亦指出有七項理論基礎：

(一)期望理論

係指一個人基於對將來可能獲得之報酬的期望下所產生的行爲。對志願服務人員而言，這些期望可能包括從事志願服務工作所接受的訓練及由實務經驗中所習得的專業知識與技能，這些可以作爲將來從事其他受薪工作之準備。通常志願服務人

員的期望與實際所從事的工作間之差距越小時，其流動率也會越小。

(二)交換理論

認為個人行為是利益取向的，這些利益可以是物質、金錢或精神的利益，當其獲得大於付出時，人們即會採取行動。我以為是從成本效益的觀點，就個人行為的付出與獲得之間的比率，作為衡量其是否付出的標準。若基於此理由，一個機關能否吸引足夠的志願服務人員投入這個行列，與其是否能提供相當之回報予志願服務人員，兩者之間呈現正相關。

(三)人力資本理論

Becker 對此理論的解釋為：「藉增進資源以影響人們未來金錢或物質收入的活動」。運用投資的概念來強調付出與收穫之間的關係，就志願服務人員而言，付出服務的同時，也可經由機關所提供的訓練機，獲得專業、半專業的知識與技巧，因而提高其人力資本的投資。

(四)社會參與理論

社會參與的方式有許多種，而志願服務工作則是最普遍的方法，藉參與志願服務工作的過程，可以滿足社會參與及實現社會責任。

(五)需求滿足理論

依 Abraham H. Maslow 的需求層級理論，人類的需求包括生理需求與心理需求，參與志願服務的人員通常在尋求自我實現、自我成長之滿足，亦即為心理需求的滿足。

(六)利他主義

長久以來，利他思想被認為是人們參與志願服務工作的主要理由。所謂利他即是從別人所獲得的滿足之中，得到自己所付出服務的滿足，這也是一般人所認為志工可以持續其服務的滿足，這也是一般人所認為志工可以持續其服務。

(七)社會化理論

社會化涵蓋人生各個階段的學習，包括正式或非正式、計畫或非計畫的過程。

一般而言，社會化使某些價值觀、信仰與態度內化為個人思想行為一部份。當人們認為參與志願服務工作是個責任及人生角色之一時，參與即成為一種自然而然的行為，西方社會志願服務的普及，社會化也是原因之一。

綜合以上學者對於志工參與動機之意涵與理論觀點，其中「需求滿足理論」、「利他主義」與「社會化論」更是足以說明人們參與志願服務組織的動機是基於「社會責任」的動機與抱持「利他」因素，而非受到金錢利益所吸引的個人工作價值的呈現與肯定。

第四節 組織承諾之意涵與理論

由於志工是依個人意願參與服務，不支領薪水，在服務工作又具有高度的自主性，使得志願組織面臨仰賴志工，卻又無法完全掌控志工的瓶頸，因此如何使志工更投入組織，建立對組織的承諾感，進而接受組織的目標、信念，願意奉獻心力，就成為志願組織在管理志工時，亟需解決的課題。國內許多機構早已注意到志工人力資源的價值和潛在問題（曾華源、曾騰光，2003）。

組織管理主要在創造一個對組織具有高度忠誠及高度績效的工作團隊，並使成員都能發揮潛能，有效運用充沛的人力資源，達成組織經營的使命與目標。然而組織並無法完全控制成員的行為，組織也無法巨細靡遺的規範所有的工作過程和工作職責，因此，如何讓成員能自動自發的擔負角色職責、認同組織目標、融入組織且關心組織的問題與需要，並願意主動採取行動處理，使得「組織承諾」成為重要的課題（劉翠芬,2005）。本節係針對組織承諾之意涵與理論加以說明。

一、組織承諾之意涵

組織承諾（organizational commitment）的概念最早在 Whyte 1956 年所著「組織人」（Organization Man）一書中提出。Buchanan (1974) 認為組織承諾是一種對組織目標和價值、相關的個人角色及組織派別的情感歸屬，包括下列五個因素：1.員工有為組織付出心力的意願；2.繼續留在組織內的意願；3.對組織的歸屬感或忠誠度；4.接受組織的重要目標或價值；5.對組織給予正面評價。

Mowday, Porter & Steers (1979) 指出組織承諾是個人對某一特定組織的認同與投入的相對強度；組織承諾強的成員對其組織會表現出三種特性：堅定相信並接受組織的目標和價值；願意為組織付出更多的心力；強烈希望能繼續成為組織的一份子。

Farrell & Rusbult (1981) 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，以投資模式解釋及預測組織承諾。

Wiener (1981) 認為組織承諾是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（引自江愚,2007）。

梁雙蓮 (1984) 將組織承諾譯為組織認同，並且定義組織認同的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意聯繫。

綜合以上，因此一般對於組織承諾的定義，均脫離不了對組織目標與價值的認同、希望繼續留在組織中的意願與希望成為組織的一份子之意涵。本研究將組織承諾視為「組織成員對組織目標與價值觀認同，並願意為組織付出額外努力，以協助達成組織目標的程度」，並以組織認同、努力意願、留職傾向等三構面做為研究變項，探討對組織承諾之程度。

二、組織承諾之理論

個人對組織的承諾猶如社會化的過程，從個人進入組織後，開始評估組織的環境、個人表現的機會與可能帶來的結果，是否能符合自己的價值和期望，最後作為決定個人是否繼續留在組織工作的依據。根據曾騰光（1996）的研究指出四種組織承諾的相關理論：

（一）預期價值論（Expectancy-value theory）

此理論強調個人行為決定於預期是否能獲得工作酬賞與工作價值的滿足，其觀點認為人們的行為有自利的傾向，並非完全受外界環境所控制，認為個人的態度傾向由態度目標和評估二者間的連續程度所決定，也就是說個人評估行為之結果能滿足需求之可能性和多寡而定。簡言之，個人行為會有一預期效果，若能得到滿足，則會持續該行為，反之則否。

組織承諾大部分來自能讓個體感到滿足的工作酬賞（work reward）和工作價值之功能。Katz & Van Maanan（1977）指出工作酬賞可分為三種：

1. 任務酬賞（task reward）

指直接從事工作時所獲得的內在酬賞，包括工作的價值性、挑戰性或變化性，個人在工作上能自我主導、自我負責，具有施展個人才能的機會。

2. 社會酬賞（social reward）

指工作中與他人互動所得到的外在酬賞，其基礎乃人際互動的關係價值，諸如友誼、關心、同伴的支持和協助。

3. 組織酬賞（organization reward）

指組織所提供的外在酬賞，能催化或激勵個人在工作上的表現，並與機構維持良好的關係，如待遇、升遷、福利措施、安全及完善的工作條件等。

預期價值論之理論基礎就是互相交換的觀點，認為能符合個人價值的工作價值和能滿足個人需求的工作酬賞是決定個人組織承諾之關鍵因素。Mottaz（1988）針對不同的教育工作者（大學教師、小學教師、公司經理、教育行政主管）的研究證實了期望價值論的觀點，其研究發現工作酬賞對個人組織承諾之影響大於工作價

值，人口變項間接透過工作酬賞和工作價值來影響個人的組織承諾(吳旻靜，1999)。

(二)自我認同論 (Self-identity theory)

認同是個體在歷經組織社會化的過程中相當重要的心理歷程。Bruke & Reitzes (1991) 的研究指出，自我認同論認為承諾是個人建立和維持認同的過程。個人在社會化過程中經由社會價值影響及個人的行動表現，與他人相互比較再經由他人的評估反應，覺知自己行為表現的結果，最後形成自我參考架構做為認同的基礎。當個人自覺或預期所扮演的角色以實現自我時，才会有認同，此時對外在環境的客觀刺激亦將受到認同程度影響行為表現。個人的自我認同成為行為的動機，個人選擇作某件事的時候，其目的即為自我表現，因此承諾行為即是自我表現行為，也是在維持自我的完整性，所以有承諾的人比較不會被外在影響說服。

Buchanan (1974) 對公私立機構管理經驗的研究中，發現影響組織承諾的重要因素有團體規範、工作挑戰性、期望之符合、自我概念的增強及個人的重要感等，這些均以提升自我概念的內在激勵因素為主。Lydon & Zanna (1990) 的研究更明確指出，人們在面對組織的艱難情境時，個人的價值認同成為影響組織承諾的主要動力。

因此就自我認同論的觀點，個人要對組織有所承諾，就必須認同組織的目標與工作方式，進而肯定自己的價值與組織價值是一致的。

(三)歸因理論 (Attribution theory)

人對工作經驗的認知是被先前留存的態度所形塑。Kiesler 認為如果違反個人目前之認同價值將獲得較大的酬賞，而表現不堅持自己的認同時，將會產生認知失調，那麼個人態度上將會合理化那些行為並持續。Kiesler (1971) 研究人為什麼在失敗後仍然繼續投入相同的行為，結果失敗次數與投入程度成正比，此乃因個人試圖重建其對工作經驗的認知以符合對組織的態度。其後 O' Reilly & Caldwell (1980) 及 Salancik (1977) 的研究均指出人會被經驗影響態度，先前所預存的經驗會使人維持一致的態度、認知和行為。Meyer & Allen 於 1988 年針對大學畢業的社會新鮮人進行追蹤調查，發現自我表現機會與早期的工作期望能使成員發展出組織承諾，尤其是個人所從事的工作能否提供增強自我概念的機曾、原本的工作期望能否被確認均是組織承諾的重要因素。

O' Reilly & Caldwell (1980) 對組織新聘人員的研究，發現影響新聘人員組織承諾的因素為個人有無公開宣誓、無法反悔工作選擇和滿足等。Arnold & Feldman (1982) 的研究和 Meyer & Allen (1988) 的研究相似，同樣發現符合原先的期望與工作滿足因素會影響個人的組織承諾。

(四)下注理論 (Side-bet theory)

此理論最早由 Becker (1964) 提出，他認為個人選擇一項工作後，隨著年資的增加，其薪水、地位與對環境的熟悉度也相對提升，此時個人可能合理化或改變其對組織的態度，因此愈不容易離職，也對組織產生更多的承諾。然而志工與專職的工作人員不同，志工在工作上具有較高的自主性，但無法獲得組織的薪水或地位，因此在組織中建立的人際關係、認同組織的價值或覺得社會賦予此組織的地位都是影響志工對組織承諾的因素。

Farrell & Rusbult (1981) 針對工人和學生的研究發現：個人對工作的付出的投資及獲得的酬賞，影響其對組織的承諾。吳秀照於 1986 年的研究發現，性別、年齡、年資、教育程度、職位、升遷機會及同事關係等因素，影響地方政府社政單位人員之組織承諾。林宛瑩 (1995) 針對文化中心義工的研究發現，文化義工頗肯定義工所具有的價值與意義，而義工態度比參與動機或是工作體驗更能有效預測組織承諾。

從前述的理論可了解，預期價值論強調個人的付出與獲得工作酬賞、工作價值之滿足程度；自我認同論則強調個人要對組織有所承諾，就必須認同組織的目標與工作方式，且自己的價值與組織價值是一致的；歸因論認為人對工作經驗的認知是被先前留存的態度所形塑；下注理論認為隨著年資的增加，薪水、地位與對環境的熟悉度提升，個人可能合理化或改變其對組織的態度，愈不容易離職，也對組織產生更多的承諾。

三、組織承諾之重要性

組織承諾被視為一種認同組織的心理狀態，在基於「高度的組織承諾是對組織有利的」的假設下，成員的組織承諾，已成為在組織理論的領域中管理者與研究者所關注的主題之一。

Porter 等人 (1974) 就指出組織承諾可以有效的解釋員工的離職行為。

Steers (1977) 的研究結果指出，組織承諾受到重視的原因有三：1. 組織承諾對成員之離職行為具有解釋力；2. 高組織承諾的員工，其工作績效較佳；3. 組織承諾可作為組織效能解釋的指標。

此外，尹衍樑 (1988) 也整理過去學者的研究發現組織承諾的重要性：1. 組織承諾比工作滿足更能成為離職率的指標。2. 組織承諾亦為組織績效的指標。3. 組織承諾可以顯示組織的有效性。4. 對研究組織行為的學者而言，組織承諾可以提供態度與行為連結之實證研究機會。

綜合上述，組織承諾對於組織而言扮演相當關鍵的角色，尤其對非營利組織而言組

織成員的多寡與留職情況決定組織的人力資源狀況，組織的成員越多所能運用的資源越多，成員流動率越低擁有更多資深的成員，資深的成員是吸引後進新人加入的最佳引導者與學習對象，因此提升成員組織承諾對於非營利組織而言是迫切需要的。

第五節 志工參與動機與組織承諾之相關研究

一、志工參與動機之研究

早期的志工參與志願服務，是受到社會的需要與宗教服務的熱忱所引發，因此許多人認為志工秉持為善最樂、犧牲奉獻的精神而參與志願服務，其主要動機是「利他」行為；然而許多實證研究均有不同的發現，志工參與志願服務的動機，不應該以單純的「利他」動機來涵蓋（謝秉育，2001），應具有多元化的參與動機。學者對志願服務參與動機的類型，隨著研究者的理論背景和研究取向之不同而有不同的分類方式。茲舉例說明如下：

林勝義、陸光（1990）將志願服務動機依引發動機的來源分為主動和被動兩種類型，主動是因個人的興趣喜好，而被動是受環境、機構及他人的要求或鼓勵。

Suandi（1991）將義工的參與動機區分成五大範疇：（一）利他主義（Altruism）：Suandi認為所謂利他主義動機者，即是抱持增進他人的福祉為主要目標的義工參與者；（二）利己主義（Egoism）：Fitch於1987年對學生義工的研究指出利己主義型的學生義工，其參與義工之理由有：當義工可以給人一種助人的滿足感，想藉當義工認識更多的人或建立人際關係，萬一有急難時，別人也能如此幫助我；當義工可以有機會學到新的技術，讓我感到自己是被別人所需要的，可以考驗自我的能力，在未來的正式工作上可以證明自己是很優秀的，是探索未來生涯發展的一種方法，可獲取較好的評價等等；（三）社會義務（Social Obligation）：所謂社會義務即是感到「取之社會，用之社會」，進而必須以實際行動來回饋社會的義工參與者；（四）宗教心（Religiosity）：因個人致力於某種信仰（宗教）而引發的善行，或是善行本身即為實踐該宗教信仰的一部分，故而參與義工行列。（五）政治傾向（Political Inclination）：乃指個體基於對政治涉入的渴望而加入某一組織的義工而言（引自林宛瑩，1995）。

Fischer & Schaffer（1993）根據各種理論與研究，將志工參與服務的重要動機分為利他動機、意識型態動機、利己動機、實質回饋動機、資格取得動機、社會關係動機、打發時間動機、個人成長動機、多重動機等九種類型（引自馬慧君，1997）。

Slocum則將志願工作人員的參與動機分為內在動機和外在動機，茲分別說明如下（引自黃永明，1998；陳儀珊，1989）：

（一）內在動機

個人行動的趨力是來自對事物本身的興趣、喜好或好奇心，即屬於「內在動機」；換言之，對志願服務工作的參與是受到志願工作本身的吸引，完全出自內心的一股熱忱，不考慮對自己的助益，以改善社會為最大心願。內在動機包含有：社會責任感、回饋社會、宗教因素、好奇心等因素。

（二）外在動機

行動的趨力若來自工作本身以外的目標時，即屬於「外在動機」；換言之以志願工作本身為手段，考慮自己可獲得的認可、獎勵等收獲，包含以利己、利人為出發點的服務動機，內容包括求取經驗、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，均屬外在動機的驅使。外在動機可從實質的物質或金錢獎勵及非實質或無形的獎勵來衡量，如：受到他人的肯定。亦即，當一個人愈能被物質或其他型式的獎賞所激勵時，表示其外在動機愈強。陳定銘（2003）依據P.J.Ilsley從志願組織的性質，將志工參與動機分為五類：

- 1.社會服務志工：這些志工主要是直接幫助或服務他人，也常常受到直接服務對象的激勵。例如：健康、教育、老人休閒中心、以及志工閱覽中心。
- 2.目標取向志工：這些志工關心特定的社會議題，例如：人權、選舉投票、環境保護或家庭計畫議題，並透過教育大眾關心社會議題與催化社會變遷。
- 3.完美或自我表現志工：這些志工參加志願服務組織，主要目的是喜悅或個人表現，例如：保齡球聯盟、藝術團體，以及音樂戲劇的團體。
- 4.職業或經濟上自我利益志工：這些志工從事商業、專業協會或企業家的組織，其動機來自參加志願服務能加強他們的事業、工作地位或經濟權力。
- 5.慈善或基金志工：這些志工著重在為志願服務組織捐款或募款，而非提供直接服務。

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，並將參與動機分為自我成長、人際互動、社會服務、價值認同等四個構面，分述如下：

- （一）自我成長：係指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，是終身學習的表現，並覺得更有自信和成就感。
- （二）人際互動：係指志工在參與志願服務中，能獲得與人相處的技巧，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。

(四)價值認同：係指志工在參與志願服務中，能獲得服務的榮譽、鼓勵和肯定，認同服務機構的作法，符合外界的期望和期待，並得到社會頗高的評價。

本研究所指的參與動機指引起參與救國團的志願服務工作，可能是發自內心呼喚或以參與服務工作為手段獲取某種目標，以及維持持續參與其中的歷程，並採取吳坤良（2006）以為自我成長、人際互動、社會服務、價值認同等四個構面，作為本研究參與動機之構面。

二、志工對組織承諾之相關研究

學者對組織承諾的研究，多數為探討影響組織承諾的前因變項和後果變項，由於牽涉的變項眾多且關係複雜，因此並沒有一個完整的模式可以包含所有可能影響組織承諾的因素。本研究僅列舉志工個人特質與組織承諾相關之研究說明如下：

(一) 性別

在「性別」與「組織承諾」二者關係的研究發現並不一致。有發現男性組織承諾優於女性者（吳旻靜，1999；蔡天生，2001；江愚，2007）；性別與組織承諾並無顯著差異者（劉明翠，1992；黃翠蓮，1999）。

(二) 年齡

大部分研究顯示「年齡」會影響「組織承諾」（林宛瑩，1995；蔡天生，2001；賴玫凰，2002；李奇仁，2002；江愚，2007），且二者呈現正相關，即志工之組織承諾隨著年齡增加而提高，不過當志工的年齡到達60歲以上時，其組織承諾有略為下降的趨勢（林宛瑩，1995；蔡天生，2001），江愚（2007）則指出61歲以上社教志工高於其他年齡層之志工。

(三) 婚姻狀況

關於「婚姻狀況」與「組織承諾」二者關係的研究發現並不一致。有研究顯示已婚志工其組織承諾高於未婚之志工（林宛瑩，1995；吳旻靜，1999；程香儒，2000；李奇仁，2002；張月芬，2004），Stebbins於1989年的研究也指出，婚姻狀況會改變個體的社會關係與行為表現，所以婚姻狀況與組織承諾有關，且已婚者的組織承諾高於未婚者（蔡天生，2001），江愚（2007）則指出不同婚姻狀況的社教志工對組織承諾各構面，均無顯著差異存在。

(四) 教育程度

文獻上，在「教育程度」與「組織承諾」二者之關係，張月芬（2004）的研顯示高中職級以下教育程度者在整體組織承諾上，顯著高於專科及大學以上之志工，江愚（2007）則認為「研究所以以上」之志工高於其他教育程度之志工；然而在劉明翠（1992）、黃翠蓮（1999）、林宛瑩（1995）、蔡天生（2001）的研究中，「教育程度」並非影響組織承諾之因素。

（五）服務年資

志工在組織中的服務年資對組織承諾具有影響力者，在林宛瑩（1995）、黃翠蓮（1999）、吳旻靜（1999）、蔡天生（2001）、江愚（2007）等人的研究中均得到證實，服務年資愈長的志工，其組織承諾愈高。

（六）宗教信仰

就「宗教信仰」對組織承諾之影響，在志工組織承諾相關研究中只有在林宛瑩（1995）的研究中獲得印證，不同宗教信仰的義工，在組織認同層面有顯著差異，信仰佛教的義工，其組織認同顯著高於無宗教信仰者；江愚（2007）則認為無顯著差異。

（七）擔任其他機構志工

就有無「擔任其他機構志工」對組織承諾之影響，在林宛瑩（1995）、張月芬（2004）的研究中證實「擔任其他機構志工」對組織承諾具有影響力，曾在其他機構服務過的義工，其組織承諾顯著高於第一次當義工者；江愚（2007）則認為無顯著差異存在。

（八）是否擔任幹部

同樣在林宛瑩（1995）、吳旻靜（1999）的研究中證實「擔任幹部」者，其在組織承諾上顯著高於一般義工成員，因此「是否擔任幹部」影響其組織承諾之表現。

綜合以上各研究以個人背景變項，「性別」、「年齡」、「教育程度」、「服務年資」、「宗教信仰」、「擔任其他機構志工」等均為影響組織承諾的因素。

三、志工參與動機與組織承諾之相關研究

Suandi於1991年的研究指出，參與動機因素與志工組織承諾之間有顯著相關存在，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」。利他主義對志工組織承諾的預測力亦最強（林宛瑩，1995）。

劉明翠（1992）探討青少年輔導機構志工的個人特質、參與動機、工作特性、工作體驗以及組織結構等，對志工組織承諾之影響研究，研究結果發現：工作特性、工作體驗、組織結構特性與組織承諾是有相關的，尤其工作特性是預測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。

林宛瑩（1995）研究文化中心志工的參與動機、志工態度、工作體驗與組織承諾的關係，發現志工參與動機與組織承諾之間存有極顯著的正相關，且義工參與動機三個因素（利他主義、宗教心、利己主義）與組織承諾三個因素（組織認同、努力意願、留職傾向）有顯著相關存在，並呈正相關。

黃翠蓮（1999）研究台北市政府志工的參與動機、領導型式與組織承諾之關係，發現影響志工組織承諾的因素中，有29.23%是可以由志工參與動機所預測的，有20.13%是可以由領導型式所預測。志工的「參與動機」各因素與「組織承諾」各因素之間呈正相關，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強。

吳旻靜（1999）探討台中市青少年福利機構的組織特質、人力資源管理策略與志願工作者組織承諾間之關係，研究結果發現：志願工作者自我型動機越高，對機構情感承諾越高；社會型動機越高，其對機構的情感承諾與持續承諾越高；利它型動機越高，其對情感承諾與持續承諾也越高。人力資源管理策略可以影響組織承諾，並在組織特質和個人特質對組織承諾之間扮演調節作用的角色。

程香儒（2000）針對高雄市三家非營利機構的志工，進行組織使命、個人特質、工作體驗、組織目標認知與組織承諾之相關研究，結果發現：不同組織使命之非營利機構與工作體驗對組織承諾時，其交互作用達到顯著；個人特質、與組織目標認知對組織承諾時，其交互作用不顯著。

蔡依倫（2001）比較宗教醫院與非宗教組織志工之個人特質、工作體驗、組織與個人關係、組織認同、組織承諾與工作績效之關係，研究結果發現：宗教醫院志工之組織認同愈高，其組織承諾愈高，志工之工作體驗愈高，組織承諾亦愈高；宗教醫院志工組織承諾預測模式，以成員關係為主要影響因素；宗教醫院志工組織認同預測模式，影響因素包括志工服務體驗、醫院管理體驗、志工對組織聲譽的評價以及志工與該宗教團體的關係。

蔡天生（2001）在非營利組織志工人力資源管理的研究中，比較志工隊機構管理滿意度與組織承諾之間的關係，研究結果顯示：志工對機構管理的滿意度與組織承諾之間有極顯著之正相關，亦即管理滿意度愈高，則組織承諾就愈高。

賴攻凰（2002）針對家庭主婦志工，進行參與動機、督導關係與組織承諾之相關研究，結果發現：參與動機、督導關係與組織承諾三個變項彼此間有正相關存在。

張月芬（2004）探討家庭教育中心志工的參與動機、內外控信念與其組織承諾的情況，研究發現志工的參與動機愈強，其組織承諾程度愈高；整體參與動機之預測變項，是預測組織承諾之最佳預測變項；個人背景變項及內外控信念變項對整體組織承諾及各面向的預測，雖未達到顯著水準預測功能，但均有顯著差異存在；參與動機則以充實生

活與學習動機、意願實現動機、及整體參與動機較具預測力。

詹麗珊(2004)探討國立科工館志工參與動機與組織承諾發現，志工的參與動機「自我成長」、「成就感」、「社會需求」、「知識技能」、「社會責任」、「意願實現」與「機構特質」均與組織承諾之「組織認同」、「努力意願」及「留職傾向」呈現正相關，並達顯著水準。

江愚(2007)探討社教館社教志工參與動機與組織承諾情況發現，參與動機的「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」、「人際互動」各構面對組織承諾均有顯著的預測力，顯示參與動機越強，則組織承諾越高。

綜合以上各研究，參與動機與組織承諾有顯著的相關，志工投入志願服務的動機越強，愈能認同組織目標，關心組織的問題，對組織承諾有增強的作用；換言之，增加志工參與動機，則能對組織承諾有顯著的提升作用。

第六節 救國團社會基層團務組織之現況

一、救國團成立的沿革

自大陸撤退來台，日本帝國主義文化的深植，國內正值百廢待興，時代使命感及處於非常的環境及背景，促成政府當局以結合軍、政、教共同對當時局勢作鞏固紮根的工作。先總統 蔣公於民國41年青年節提出組織中國青年反共救國團的號召，勉勵全國青年繼承北伐、抗戰的光榮傳統，為反共復國作第三次大結合，當年5月31日經行政院頒佈「中國青年反共救國團籌組原則」經積極規劃籌備，於同年10月31日在台北成立，在中央設立總團部，在臺灣地區各縣市、金門及各大專院校成立支隊，各高級中等學校成立大隊，臺灣省各縣市重要地區及馬祖成立社會大隊。以學校軍訓、愛國教育、戰鬥訓練和服務活動為主。由蔣經國先生擔任主任，在組織結構功能上救國團組織起源以教育性、群眾性、戰鬥性協調合作的形式組成，以結合青年，服務觀念來增進社會與組織間整合功能，成立之初，隸屬於國防部。

迄民國58年，國防部為了便於救國團適應當時推展青年工作的需要，認為有解除隸屬關係的必要，經呈行政院以臺58教字第10462號令國防部核示兩點：「（一）原隸屬關係准予解除（二）中國青年反共救國團本為社團性質，今後有關青年運動、輔導、育樂活動等，應仍由該團按其成立的目的地逕行辦理。其業務可由本院督導。」救國團遵照此一指示，向內政部申請登記核定為「社會運動機構」。

民國67年6月30日，並由內政部遴聘「熱心青年工作的有關人士」擔任本團團務指導委員會指導委員，負責策訂團務工作發展方向，本團主任由團務指導委員會推舉產生。

民國78年1月27日政府頒部「動員勘亂時期人民團體法」，救國團即研修組織章程，經團務指導委員會議通過後，向內政部申請登記為「社會團體」並經內政部78.8.28.臺內社字第727544號函准予備查，復同年11月24日向台北地方法院辦妥社團法人登記，領執法人登記證書，正式成為具有「教育性」、「服務性」、「公益性」之社團法人。而救國團也正式轉型為社會團體之「社團法人」之非營利事業組織。

民國80年救國團第三次團員大會議決增修組織章程第五條，報經內政部以80.10.7 台(80)內社字第8006624號函核備，並獲同意救國團「為依法設立之公益社會團體」。

民國89年10月25日經團員大會臨時會通過，更名「中國青年救國團，簡稱救國團」經內政部同意備查，組織亦隨社會環境作調整。

以「今日救國團為青年服務，明日青年為國家服務」的基本理念，導引青年。救國團以服務青年、輔導青年、幫助青年、建立救國的共識為工作鵠的。所有的工作與活動，均以滿足青年正當願望、幫助青年克服困難，配合政府教育政策及社會需要為依歸（中國青年救國團工作手冊，2007）。

二、救國團社會基層團務志工組織之概況

依照人民團體法及救國團組織章程規定，在組織結構設計方面，救國團是以「團員大會」為最高權力機構，會中選舉團務指導委員暨評議委員，分別組成團務指導委員會暨評議委員會，於團員大會閉會期間由團務指導委員會代行職權（救國團總團部，1997）。閉會期間為了提升效率，救國團成立之初即採兩級制，在中央設總團部，在地方設縣市團委會，並無省級組織（程紹平，2002）。

志工組織方面，有大專院校團務指導委員會、中等學校團務委員會、鄉鎮市區團委會、工商青年社會服務隊、真善美聯誼會、救國團之友聯誼會、義務張老師、假期服務員等（中國青年救國團工作手冊，2007）。救國團的志工人力約六萬餘人，含括各行各業菁英與青年，分布在全台各角落，協助各項青少年服務工作。

本研究所稱「社會基層團務組織」即指鄉鎮市區團委會、工商青年社會服務隊、真善美聯誼會，全國合計有425個基層團務組織，詳如表2-2所示（中國青年救國團工作手冊，2007）：

表2-2救國團各縣市社會基層團務組織一覽表

縣市別	現有單位數			合計
	鄉鎮市區團委會	工商青年社會服務隊	真善美聯誼會	
台北市團委會	12	3	1	16
高雄市團委會	11	4	1	16
基隆市團委會	7	1	1	9
台中市團委會	8	4	1	13
台南市團委會	7		1	12
台北縣團委會	29	3	1	33
桃園縣團委會	13	4	1	18
新竹團委會	16	2	1	19
苗栗縣團委會	18	1	1	20
台中縣團委會	21	5	1	27
南投縣團委會	13	1	1	15
彰化縣團委會	26	5	1	32
雲林縣團委會	20	1	1	22
嘉義團委會	20	1	1	22
台南縣團委會	31	2	1	34
高雄縣團委會	27	4	1	32
屏東縣團委會	29	1	1	31
台東縣團委會	15	1	1	17
花蓮縣團委會	13	1	1	15
宜蘭縣團委會	12	1	1	14
澎湖縣團委會	6	0	1	7
金門縣團委會	1	0	0	1
合 計	355	49	21	425

資料來源：1.救國團總團部服務處，2007。2.本研究自行整理

三、社會基層團務志工組織主要工作內容（中國青年救國團義務工作同志手冊，2000）

（一）辦理社會青年進修及休閒活動

- 1.針對當地青年興趣與終身學習之需要，配合當地學校擴大舉辦各種終身學習社會教育研習活動，並確實實施共同研修，期使青年認識國家前途，瞭解自己責任。
- 2.充分利用救國團青年活動場所及設備，加強舉辦週末假日活動，不僅可節省活動開支，亦可充分提升場地使用率。
- 3.配合寒暑假假期及慶典節日舉辦各種休閒活動。

(二) 推展青少年輔導工作

- 1.結合家庭、學校、社會的心力，共同推展親職教育。
- 2.依據義務工作同志專長，以住地為範圍，適當分配服務責任區，主動關心區內青少年，並主動去發現問題，協調有關單位，結合大家的力量，設法為之解決困難。

(三) 加強各業青年聯繫與服務

- 1.協助工廠辦理員工進修及休閒活動。
- 2.配合當地工業會、工會、農會、漁會、四健會及其他有關單位，舉辦工廠、農、漁村及山地青年進修及休閒活動。
- 3.透薦選拔社會優秀青年予以表揚，以期塑造社會之青年榜樣。

(四) 推展婦女參與社會服務，促進家庭和諧，建立兩性平等對待之工作目標。

(五) 協助需要幫助之青年解決困難

- 1.聯繫工商企業界，為失業青年協尋工作機會，幫助其就業。
- 2.結合地方力量舉辦復健青年服務及休閒育樂活動。
- 3.配合地方有關單位，借重社會資源，適時幫助遭遇急難的社會青少年。

(六) 加強義務工作同志之聯繫與服務

- 1.定期召開工作月會及舉辦各項活動，並邀請義務工作同志共同策劃、推動與主持，鼓勵大家積極參與。
- 2.縣市及鄉鎮市區團委會、工商青年社會服務隊暨真善美聯誼會工作同志，應經常互相訪問，彼此關心，共同助解決困難，這也可以增加橫向聯繫，擴大社會義工的影響層面。
- 3.透過工作研習與活動的參與，要求義務工作同志「自我訓練」，以期在青年活動中樹立榜樣，擴大對社會的影響。

四、救國團社會基層團務志工組織架構（中國青年救國團義務工作同志手冊，2000）

依救國團鄉鎮團委會、工商青年社會服務隊、真善美聯誼會社置辦法規定：設置委員七至十七人；會長（召集人）、副會長（副召集人）各一人，其人選由縣市團務指導委員會就委員中遴選報總團部核聘之（第八條）；設置總幹事（隊長）、副總幹事（副隊長）各一人，並設研修組、活動組、行政組、連絡組、研發組、各置組長一人（第九條）；義工同志平均人數以五十五至六十五人為原則（第十條）；設置服務員可依其興趣需要，或由會長指派，擔任各組之工作任務（第十一條）；凡對團務工作熱心，且具曾任常務委員或會長者或逾齡之績優委員。條件之一者，得由縣市團務指導委員會遴荐，報請總團部核聘為各該會（隊）之諮詢委員（第二十六條）；各會（隊）視工作需要，以會長名義聘顧問若干，協助團務推展（第三十一條）。

各社會基層團務組織架構及分工職掌表，詳如圖2-1；表2-2所示：



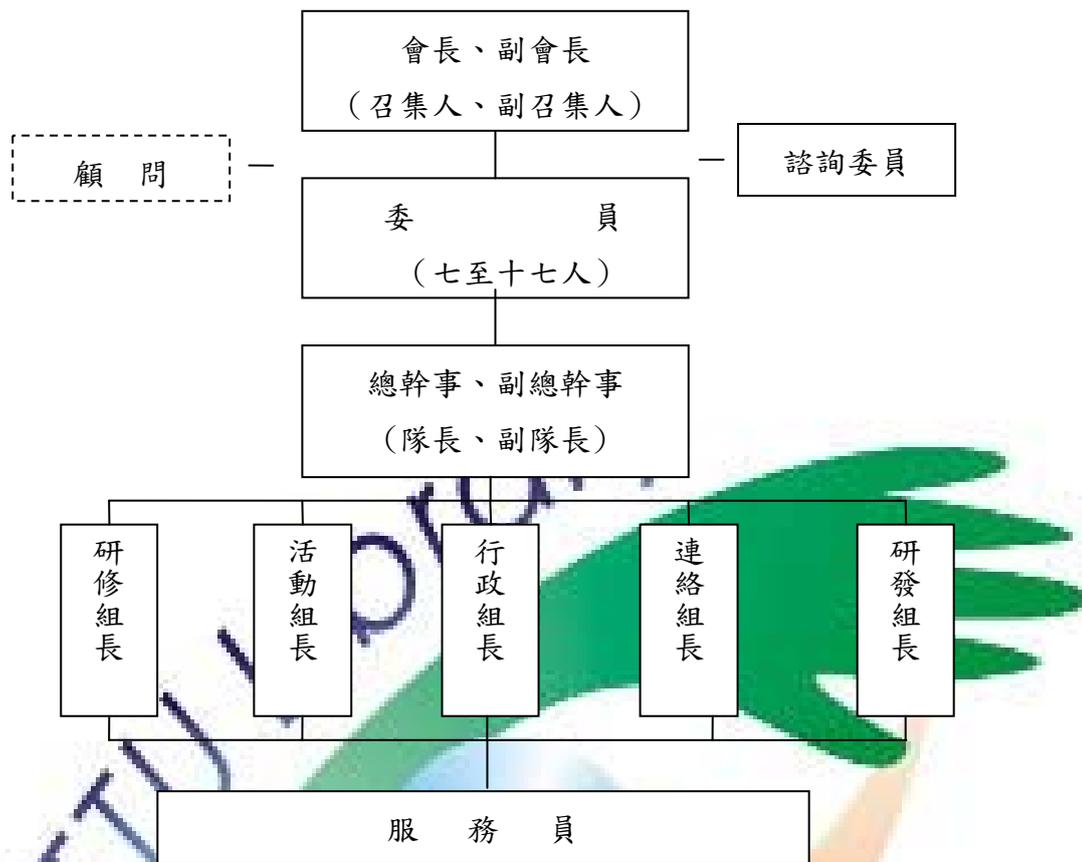


圖2-1 社會基層團務組織架構圖（包含鄉鎮市區團委會、工商青年社會服務隊、真善美聯誼會） 資料來源：本研究整理

表 2-3 社會基層團務組織分工職掌表

類 別	職 責
會長 (召集人)	<p>一、遵行組織章程，把握工作目標，綜理會務。</p> <p>二、對外代表各會（隊），結合社會資源，建立良好工作關係。</p> <p>三、召開委員會議、工作月會，或其他臨時會議。</p> <p>四、籌設聯絡會所，以便推展團務工作。</p> <p>五、得檢視工作需要，適時調整各會（隊）有關人事，經委員會議通過後報請縣市團務指導委員會依規定核定之。</p> <p>六、增進各會（隊）義工工作知能及情感交流。</p>
副會長 (副召集人)	<p>一、襄助會長處理會務。</p> <p>二、會長公出或不克執行職務時之代理人。</p>
諮詢委員	<p>一、提供經驗與意見以爲會長推展團務之重要參考。</p> <p>二、參加重要活動，並得列席委員會議。</p> <p>三、協助團委會建立良好公共關係，爭取社會資源。</p>
委員	<p>一、出席委員會議及工作月會。</p> <p>二、分工督導各會（隊）各工作組之業務。</p> <p>三、提供有關團務工作之興革意見。</p> <p>四、結合社會資源協助團務發展。</p> <p>五、參與審查工作計劃及經費預算。</p> <p>六、參與義工表彰及增改解聘審查事項。</p> <p>七、接受會長委辦之其他團務工作。</p>
總幹事 (隊長)	<p>一、承正副會長之命，策劃辦理各項團務工作。</p> <p>二、督促各組訂定並執行上作計劃。</p> <p>三、策劃辦理義工同志甄選、訓練、聯繫及服務工作。</p> <p>四、承會長之委任，負責保管團委會印信。</p> <p>五、規劃管理各會（隊）之公文檔案。</p> <p>六、列席委員會議並提出團務工作報告。</p> <p>七、其他團務工作之推展與活動之舉辦。</p>
副總幹事 (副隊長)	<p>一、襄助總幹事辦理各項團務工作。</p> <p>二、總幹事公出或不克執行職務時之代理人。</p>

表 2-3 社會基層團務組織分工職掌表（續）

類 別	職 責
研修組	<ul style="list-style-type: none"> 一、辦理委員會議及工作月會。 二、辦理義工同志之甄選、見習與職前講習。 三、辦理義工同志之在職訓練與專長研習。 四、辦理義工同志增改(解)聘工作。 五、辦理義工同志榮譽表彰之申請。
活動組	<ul style="list-style-type: none"> 一、辦理慶典活動。 二、辦理休閒活動。 三、辦理社區服務活動。 四、辦理學術、藝文及體能活動。 五、辦理義工同志及眷屬聯誼活動。
行政組	<ul style="list-style-type: none"> 一、辦理團委會財務工作，並定期向縣市團務指導委員會填報財務報表。 二、辦理義工同志之服務工作。 三、辦理義工同志資料之建立及管理。 四、辦理義工同志之慶生活動。 五、辦理各會（隊）公文檔案管理及各種器材保管工作。 六、支援團務活動所需之行政事務工作。
連絡組	<ul style="list-style-type: none"> 一、辦理青年急難扶助工作。 二、辦理有關拜會、接待及與其他基層團務組織或機關學校社團之合作與聯誼事宜。 三、負責與傳播媒體聯繫協調及團委會新聞發佈事宜。
研發組	<ul style="list-style-type: none"> 一、研訂年度工作計劃。 二、研訂各會（隊）工作發展計劃。 三、負責特定專案或活動企劃案之研究開發。 四、在現行組織型態下，依義工專長、服務意願及社會需要，經由自動選擇或功能分配，擔任平時或定點、定時之文化、環保、休閒、慈善，醫護、公益，等類義工。

資料來源：本研究參照救國團社會基層團務組織設置章程自行整理。

五、救國團社會基層團務組織角色與定位

救國團社會團務工作在本質上是教育性的工作，在方法上是公益性的工作，在內容上是服務性的工作。為使基層團務組織作更明確的分工與發揮更大的服務功能，在工作任務方面鄉鎮市區團委會以「社區」，工商青年社會服務隊以「職場」，真善美聯誼會以「家庭、親子」為服務領域，其角色與定位分述如下（救國團，2002）：

（一）鄉鎮市區團委會

1.工作目標

- （1）協助解決社會青年切身問題，滿足正常願望。
- （2）激發社會青年愛家愛鄉意識。
- （3）倡導正當休閒活動，改善社會風氣。
- （4）推展社區服務工作，發揮倫理仁愛精神。
- （5）配合政府政策，促進地方安定和諧。

2.推展社區深耕服務

近年來參與社區總體營造與推動社區服務活動，是救國團近年來社會團務工作的核心工作項目，為求進一部落實社區服務，救國團分別於八十八年策訂「救國團推動社區服務重塑社會服務新典範實施要點」及九十七年頒訂「深耕社區服務活動」要點，擬定社會團務組織推動社區服務活動工作項目，要求基層團務組織執行，茲分述如下：

- （1）慈善類—關懷受虐兒童、殘障、弱勢之老人、婦女團體、新移民親子、贈送偏遠地區學校、學生、圖書館書籍、捐血、義賣、捐獻一日所得、急難救助、募款捐助個案或弱勢團體、慈善社團、認養孤兒、協助弱勢學童學生之課業輔導、營養午餐、文具、助學金。
- （2）環保類—清潔大地、資源回收、尊重生態、跳蚤市場。
- （3）體健類—宣導推廣衛生保健、疾病防治、體能性訓練及競賽活動。
- （4）社教類—防治自殺、品德教育、法律服務、社區營造、民俗技藝、社區產業、觀光導覽、法律知識服務。

（二）工商青年社會服務隊

1.工作目標

- （1）鼓勵工商青年參與社會服務活動，幫助職場上需要幫助的人。
- （2）主動或受託協助各工商團體及企業廠商策劃辦理各種員工研修及休閒活動。
- （3）舉辦專題演講及文康巡迴服務協助宣導政令，增進民眾對政府之了解與支持。

(4) 主動發掘貧困工商青年及家屬給予必要之扶助。

2. 建立勞工志願服務制度

為推展助人美德，激發勞工對社會之責任感促進社會和諧，救國團建立勞工志願服務制度，實施方式為：

(1) 遴選熱心優秀之勞工青年加入工商青年社會服務隊，並辦理隊員專長訓練，推展文康活動、社會服務工作。

(2) 辦理訪視慰問及諮詢等服務工作，協助工廠辦理員工休閒活動廠慶聯誼及文康巡迴服務，利用假日舉辦老幼、殘障、智障愛心服務，協辦反毒環保美化大地等公益活動，協助解決勞工青年傷病及生活急難扶助。

(三) 真善美聯誼會

1. 工作目標

(1) 倡導美化家庭活動，促進家庭幸福生活。

(2) 結合婦女才智熱誠，擴大參與社會服務。

(3) 加強婦女生涯教育，增進身心健全發展。

(4) 培養婦女領導才能，建立真善美的社會。

2. 推動主題公益活動，彰顯婦女社會參與

在參與公益活動方面，各縣市真善美聯誼會每年配合社會脈動，主動規劃年度主題活動，包括「濃濃情暖暖心—推動溫馨家庭」、「敬老扶幼一家親—推動倫理新社會」、「關懷大地—構築平安新世界」、「許兒童一個未來—關懷兒童」等多項主題活動。

六、救國團社會基層團務組織 SWOT 分析

(一) SWOT分析的概念

SWOT分析係探討組織面臨的內外部環境所造成的機會與威脅及優勢與弱勢。茲將分析架構敘述如下：

1. 界定組織宗旨：以確立組織的本質及成長方向。

2. 外部環境：藉由社會整體經濟環境、其他非營利組織、政府、企業等外在環境變數，以定義外部的機會與威脅。

3. 內部環境：分析組織內部資源及運作方式，以定義內部的優勢與弱勢。

4. 透過外在與內在環境分析，與使命目標結合，作為組織轉型策略的基礎。

(二) 救國團的SWOT分析

綜合以上對救國團的文獻分析探討，茲分析面臨的內外部環境所造成的機會與威脅及優勢與弱勢如后：

1.組織宗旨

對於組織宗旨的陳述可以呈現出組織的基本理念。救國團的宗旨，成立初期強調「教育性、群眾性、戰鬥性」的特點，重點在實現政治理想、開創時代任務；而後則強調服務，轉型為公益、教育的服務團體。

2.外部環境分析

透過外部環境分析，可以發現那些因素會給組織當前的目標帶來機會和威脅，而導致策略的修改。外部環境可區分為社會大眾、其他非營利組織、企業、法律(司徒達賢，1999)。

- (1) 社會大眾：台灣地區由於人口成長和經濟發展，社會結構及價值觀念改變。「志願服務」的理念已吸引社會大眾注意，並投入更多社會資源滿足相關需求。
- (2) 其他非營利組織：為使策略能因應競爭環境，必須分析競爭者。非營利組織目的雖然在達成社會公益，但滿足類似需求的組織，會競逐有限的社會資源，如義工、經費等。競爭吸引社會大眾關注，有助於理念推廣。社會教育館在全國各鄉鎮成立社會教育工作站之非營利組織後，與救國團社會基層團務組織功能重疊；其他如國際四大社團同濟會、扶輪社、青商會、獅子會等，均和救國團組織部份功能重疊。
- (3) 企業：救國團青年服務活動中，均和日益專業化的公關顧問公司、旅行社、形成競爭，甚至逐漸有被取代的趨勢，因此救國團與企業會形成競爭關係。
- (4) 法律：社會基層團務組織無法在縣市政府立案，爭取政府經費及資源，形成組織運作困難。

3.內部環境分析

主要為分析組織的內部資源，包含人力、物力、長期累積的形象等，並據以利用外部環境分析的機會及因應外部環境的威脅。

- (1) 現有資源：在人力方面有素質齊一的管理幹部、組織嚴謹的義工制度；財力方面有獨立的財務制度。
- (2) 定位特性：救國團長期投入青年服務的範疇，在教育、服務、公益的屬性已深植於社會大眾印象之中。
- (3) 組織系統：組織運作機能完善，完整的行政、事業建構的服務網路。服務的理念已為組織成員的共同價值。

(三)救國團SWOT 表

經由上述的內外部環境分析，整理優勢與弱勢、機會與威脅如下表2-4所示：

表2-4救國團SWOT 分析表

內部環境	優勢分析 (Strength)	<ol style="list-style-type: none"> 1.素質齊一的管理幹部(任勞任怨、主動積極、熱誠親切……)。 2.制度化的組織機能。 3.明確的服務理念。 4.專業的活動經驗。 5.教育、服務、公益的屬性定位。 6.良好的政治背景資源。 7.全省建構的各鄉鎮市區服務網路。 8.組織嚴謹的志工制度。
	弱勢分析 (Weakness)	<ol style="list-style-type: none"> 1.因應趨勢變化整體調整機制缺乏彈性。 2.環境變遷志工組織鬆動。 3.青年活動創意不足。 4.缺乏整體行銷的作為。 5.活動服務功能替代性強。 6.組織老化的衝擊。
外部環境	機會分析 (Opportunity)	<ol style="list-style-type: none"> 1.社區服務是未來的發展趨勢。 2.優質品牌形象的社會認同。 3.豐沛的社會資源。 4.充分運用完整服務網路。 5.強化專業服務形象爭取社會認同。 6.選擇目標市場(活動、服務)策辦主題式活動。
	威脅分析 (Threat)	<ol style="list-style-type: none"> 1.外界對適法性問題的質疑(基層組織立案問題)。 2.面臨外部競爭市場趨勢變化反應機制遲緩。 3.外部競爭環境多元、複雜化。 4.面對開放社會之因應不足。 5.歷史的包袱與社會期許引發的後遺症(反共救國) 6.功利主義思想與組織意識的衝突。 7.社會結構的轉型與組織化的調適。

資料來源：孫國強（2003）

第七節 台東縣救國團社會基層團務組織之現況分析

一、台東縣救國團社會基層團務組織現況

本研究地區以台東縣救國團所屬社會基層團務組織為範圍，台東縣社會基層團務組織計有17個組織單位，包括全縣15個鄉鎮團委會（蘭嶼鄉除外），工商青年社會服務隊及真善美聯誼會，義工總人數902人，有關台東縣救國團社會基層團務組織志工人數一覽表，如表2-5所示：

表2-5台東縣救國團社會基層團務組織志工人數一覽表

單位名稱	義工人數
台東市團委會	64
卑南鄉團委會	72
鹿野鄉團委會	50
延平鄉團委會	37
關山鎮團委會	63
池上鄉團委會	49
海端鄉團委會	36
東河鄉團委會	41
成功鎮團委會	68
長濱鄉團委會	37
太麻里鄉團委會	48
金峰鄉團委會	42
大武鄉團委會	41
達仁鄉團委會	53
綠島鄉團委會	50
工商青年社會服務隊	71
真善美聯誼會	80
合計	902

資料來源：1.台東縣團委會義務工作同志名冊，2007。2.本研究自行整理。

二、台東縣救國團社會基層團務組織管理現況

台東縣救國團為救團團在台東縣的分支機構，組織章程以指導委員會為指導單位，設置主任委員、副主任委員各乙人及指導委員數人，執行單位設置總幹事綜理全會業務，業務分為活動組及服務組兩組，由服務組掌理志工組訓業務。有關志工管理及服務狀況分述如下：

(一) 志工教育成長訓練活動

1. 台東縣團委會（運用單位）

- (1) 每三月召開社會團務工作會報，分享各基層團務組織服務心得及策劃未來工作取向。
- (2) 結合台東縣志願服務協會辦理「志願服務基礎訓練」、「志願服務進階訓練」等志工教育成長活動。
- (3) 遴薦領導幹部參加總團部「風雨同舟會」、「社會團務發展研究會」、「義工探索教育」、「義工深耕社區服務研習」等全國性教育研習活動。

2. 基層團務組織

- (1) 每月召開月例會，分享志工服務心得，策劃未來工作目標。
- (2) 每三月召開委員會，策劃工作計畫及方向。

(二) 志工榮譽表彰制度

為獎勵志工榮譽服務表現計有下列制度實施：

1. 依救國團總團部「救國團社會團務義務工作同志榮譽表彰頒授要點」。
2. 結合台東縣政府「臺東縣志願服務獎章」頒授辦法。

(三) 志工遴聘制度

為有效遴選績優志工參與志工組織運作及淘汰不適任志工則依「各縣市團委會辦理社會團務義務工作同志增改聘作業要點」辦理志工遴選。

三、台東縣救國團社會基層團務組織特色發展

台東縣救國團為救團團在台東縣的分支機構，社會團務工作乃秉持總團部服務工作規劃並參酌地方特性，推動志願服務工作，茲重點將特色分述如下（台東縣團委會，2007）：

(一) 加入志願服務協會與志願服務體系接軌

1. 96年推動台東縣社會基層團務組織加入志願服務協會，與內政部志願服務體系接軌。
2. 推動志工接受「志願服務基礎訓練」、「志願服務進階訓練」，目前接受訓

練人數達三分之二。

3.承辦「台東縣全縣志工大會師」、「金馨獎」志工榮表彰、志工聯合服務活動（台東市團委會、工商青年社會服務隊）。

（二）爭取政府資源推動公益活動 提升公益形象

結合台東縣政府、各鄉鎮公所、各地區節慶活動推動志工參與服務機會，茲重點摘要如下：

1.辦理元宵猜燈謎活動（工商青年社會服務隊、卑南鄉團委會、成功鎮團委會、池上鄉團委會、關山鎮團委會）

2.協辦觀光節慶活動

(1)池上竹筏節、池上油菜花季（池上鄉團委會）

(2)關山鐵馬自行車活動（關山鎮團委會）

(3)鹿野想飛的季節（鹿野鄉團委會）

(4)金峰鄉油菜花季（金峰鄉團委會）

(5)大武鄉油帶魚季（大武鄉團委會）

(6)成功旗魚季（成功鎮團委會）

(7)馬卡巴嗨文化觀光季、南島文化節（工商青年社會服務隊）

3.推動台東假日文化廣場活動 推動城鄉藝文交流

（卑南鄉團委會、關山鎮團委會、池上鄉團委會、成功鎮團委會、東河鄉團委會、太麻里鄉團委會、工商青年社會服務隊）

（三）落實社區服務活動

1.參與永安社區營造服務活動（鹿野鄉團委會）。

2.台東縣仁愛之家、救星教養院、阿尼色弗兒童之家仁愛服務活動（工商青年社會服務隊）。

3.成立壘球隊參與社區體育活動（海端鄉團委會、大武鄉團委會、達仁鄉團委會）。

4.參與大坡池布袋蓮清掃服務工作（池上鄉團委會）。

台東縣救國團所屬社會基層團務組織係依救國團總團部各項組織章程，結合台東縣政府志願服務規章，進行規劃志工管理及服務工作，並配合地方特色發展「在地化」的社區服務活動，期能秉持「為青年服務」目標下，進行社會服務工作。

當然，台東縣救國團社會基層團務組織，秉持救國團「教育性、服務性、公益性」屬性地位，在台東縣各界普獲認同，卻也面臨了同樣是「非營利組織」所遭遇的內外環境挑戰，茲分述如下：

- (一) 組織成員老化，年輕志工招募不易。
- (二) 部分原住民鄉鎮團委會，受限於成員老化運作不易。
- (三) 青年服務工作目標不明確，無法吸引年輕志工加入。
- (四) 同質性社團，如社教館各鄉鎮之社教工作站，瓜分了救國團之服務工作。
- (五) 基層團務組織無法立案，無法有效爭取政府委辦活動，致使服務功能委縮。

綜上所述，以「今日救國團為青年服務，明日青年為國家服務」為組織宗旨的救國團，在面臨社會環境的變遷下，如何有效掌握非營利組織「使命」與「資源」的兩大特性，是未來必須積極面對之課題。



第三章 研究設計

本章共分四節，第一節為本研究架構與假設；第二節各研究變項的操作性定義；第三節為說明問卷設計與調查過程；第四節為資料分析方法。茲將其分別說明如下：

第一節 研究架構與假設

一、研究架構

本研究依據前述研究動機、研究目的，並藉由文獻探討對以往相關之研究與理論加以整合、分析，進而提出本研究之研究架構，如圖3-1 所示。本研究係以救國團志工參與動機為自變項，組織承諾為依變項，以探討台東縣救國團社會基層團務組織志工參與動機與組織承諾之關係；另為了瞭解樣本之特性，本研究亦將性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、志工角色、服務年資及志工經歷等個人背景變項納入本研究架構中，探討不同個人背景變項分別在參與動機、組織承諾之差異情況。志工參與動機分為「自我成長」、「人際互動」、「社會服務」、「價值認同」等四個構面；而組織承諾則有「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等三個構面。



圖3-1 研究架構

二、研究假設

根據上述研究假設及架構，提出本研究之基本假設，為證明各變項間是否有差異性、關聯性、預測力存在。因此，以虛無假設(Null Hypothesis)方式提出，期望研究結果能拒絕虛無假設，成立對立假設，證明各變項間有差異、關聯及預測力存在。

根據本研究之研究假設及架構，提出本研究之虛無假設歸納如下：

(一)假設一：個人背景變項不同的救國團志工，其在參與動機上無顯著差異情形存在

假設1-1：不同性別的志工其參與動機無顯著差異存在。

假設1-2：不同年齡的志工其參與動機無顯著差異存在。

假設1-3：不同職業的志工其參與動機無顯著差異存在。

假設1-4：不同婚姻狀況的志工其參與動機無顯著差異存在。

假設1-5：不同教育程度的志工其參與動機無顯著差異存在。

假設1-6：不同志工角色的志工其參與動機無顯著差異存在。

假設1-7：不同服務年資的志工其參與動機無顯著差異存在。

假設1-8：不同志工經歷的志工其參與動機無顯著差異存在。

(二)假設二：個人背景變項不同的救國團志工，其在組織承諾上無顯著差異情形存在

假設2-1：不同性別的志工其組織承諾上無顯著差異存在。

假設2-2：不同年齡的志工其組織承諾上無顯著差異存在。

假設2-3：不同職業的志工其組織承諾上無顯著差異存在。

假設2-4：不同婚姻狀況的志工其組織承諾上無顯著差異存在。

假設2-5：不同教育程度的志工其組織承諾上無顯著差異存在。

假設2-6：不同志工的角色其組織承諾上無顯著差異存在。

假設2-7：不同服務年資的志工其組織承諾上無顯著差異存在。

假設2-8：不同志工經歷的志工其組織承諾上無顯著差異存在。

(三)假設三：救國團志工參與動機與組織承諾之間無關聯存在

假設3-1：自我成長動機與組織承諾無顯著關聯存在。

假設3-2：人際互動動機與組織承諾無顯著關聯存在。

假設3-3：社會服務動機與組織承諾無顯著關聯存在。

假設3-4：價值認同動機與組織承諾無顯著關聯存在。

(四)假設四：救國團志工參與動機對組織承諾無顯著預測能力。

假設4-1 救國團志工參與動機對組織認同無顯著預測能力。

假設 4-2 救國團志工參與動機對努力意願無顯著預測能力。

假設 4-3 救國團志工參與動機對留職傾向無顯著預測能力。

第二節 各研究變項之操作性定義

一、研究變項

依據前述的研究架構，本研究計有個人背景變項、參與動機與組織承諾等三個研究變項，分述如下：

(一)個人背景變項

本研究以台東縣救國團社會基層團務組織志工對象，探討背景變項不同的志工在參與動機與組織承諾各構面的差異情形。個人背景變項區分為性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、志工角色、服務年資及志工經歷等八項。

(二)參與動機

本研究以志工參與動機為自變項，探討對組織承諾的關聯性及預測力，區分為「自我成長」、「社會服務」、「人際互動」、「價值認同」等四個構面。

(三)組織承諾

本研究以組織承諾為依變項，探討其與自變項的關聯性及預測情形，區分為「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等三個構面。

二、本研究架構間之關係說明

(一)以t檢定分析性別、志工經歷，在參與動機與組織承諾各構面的差異情形。

(二)以單因子變異數(one way ANOVA)分析年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、志工角色及服務年資等，在參與動機與組織承諾各構面上是否有顯著差異情形存在。

(三)以皮爾森積差相關(Pearson Product-moment correlation)分析志工參與動機及各構面與組織承諾及各構面之間的關聯性。

(四)以逐步多元迴歸分析志工參與動機對組織承諾各構面的預測程度。

第三節 問卷設計與調查過程

一、問卷設計

本研究主要探討架構中各變項之關聯性，以台東縣救國團社會基層團務組織志工為研究對象，採抽樣問卷調查作為資料蒐集之方法，並經由文獻及研究者於服務機關內觀察建立本研究之問卷。本研究問卷共分為三部份：(一)參與動機量表；(二)組織承諾量表；(三)個人背景資料，除「個人背景資料」採名目尺度外，「參與動機量表」及「組織承諾量表」問卷設計皆採用李克特(Likert Scale)之5點量表，計分方式從「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等，分數依序給予5、4、3、2、1分，分述如后：

(一)參與動機量表

本研究所使用「參與動機量表」之問卷設計，是研究者以第二章文獻探討中對於志願服務之內涵認知與歷年國內外學者對於志工參與動機意涵與理基礎，研究者本身實際參與服務之經驗，並基於台東縣救國團基層社會團務組織志工與社教館社教志工在目標、任務多有重疊之處，擬參考吳坤良(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研究量表」、江愚「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」(2007)，並參照救國團基層團務組織工作準則，以作為評估救國團志工參與動機之量表，建構本研究參與動機量表，計分為「自我成長」、「社會服務」、「人際互動」、「價值認同」等四個構面。

(二)組織承諾量表

本研究根據 Porter, Steers, Mowday, & Boulian (1974) 所編製的「組織承諾量表」(Organizational Commitment Questionnaire, 簡稱 Porter et al., OCQ)，並參考林宛瑩「文化中心義工組織承諾及其相關因素之研究」(1995)、黃翠蓮「公務機關志願工作人員參與動機、領導型式與組織承諾關係之研究—以台北市政府志工為例」(1998)、張月芬「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」(2004)、江愚「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」(2007)等文獻所編製的組織承諾量表，再依據本研究目的加以修正後，建構本研究之組織承諾量表，計分為「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等三個構面。

(三)個人背景資料

個人基本資料問卷包括:性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、志工角色、服務年資、志工經歷等，共 8 項。

- 1.性別:區分為男性與女性，共2組。
- 2.年齡:指救國團志工，依實際年齡區分為19歲以下、20-29歲、30-39歲、40-49歲、50-59歲、60歲以上，共6組。
- 3.婚姻狀況:區分為已婚、未婚及其他，共3組。
- 4.教育程度:區分為國中以下、高中(職)、大專、研究所以上，共4組。
- 5.職業:志工的職業，區分為農、工、商、公務員(含軍人、教師)、家庭主婦、及其他，共6組。
- 6.志工角色：指參加救國團志工區分為會長(含副會長、總幹事)、諮詢委員、委員、組長、一般志工及其他，共6組。
- 7.服務年資:指參加救國團志工服務的年資，區分為2年以下、3-5年、6-10年及10年以上，共4組。
- 8.志工經歷：無其他機構經驗、有參加其他機構志工經驗，共2組。

二、研究對象與抽樣方法

本文研究對象是以台東縣救國團所屬社會基層團務組織全體志工 902 人為研究母體，依台東縣救國團現所屬 17 個社會基層團務組織志工人數表(表 2-5)，在實際執行抽樣設計時則考量調查經費、人力、時間等範圍，在以 95% ($\alpha = .05$ 信賴水準)，誤差值界限在 5%以內，假設 $p=0.5$ ，估計母體比例 p 的最小必要樣本 $n=t^2 \times PQ/d^2$ ，得到最小必要樣本數為 384 人。擬以分層隨機抽樣方法，抽取研究樣本 450 人，將 17 個單位佔總員額的比例，來規劃每一個單位所需隨機抽取的樣本數，另在每一個層級中再用簡單隨機抽樣的方式來取得所需的樣本進行問卷調查，欲抽樣之樣本數如表 3-1 所示：

表 3-1 台東縣救國團基層團務組織志工隨機抽樣問卷發放數量一覽表

單位名稱	志工人數	佔義工比例	問卷數	單位名稱	志工人數	佔義工比例	問卷數
台東市團委會	64	7%	32	長濱鄉團委會	37	4.1%	18
卑南鄉團委會	72	7.9%	37	太麻里鄉團委會	48	5.3%	24
鹿野鄉團委會	50	5.5%	26	金峰鄉團委會	42	4.6%	21
延平鄉團委會	37	4.1%	18	大武鄉團委會	41	4.5%	20
關山鎮團委會	63	6.9%	32	達仁鄉團委會	53	5.8%	24
池上鄉團委會	49	5.4%	25	綠島鄉團委會	50	5.5%	24
海端鄉團委會	36	3.9%	18	工商青年社會服務隊	71	7.8%	36
東河鄉團委會	41	4.5%	20	真善美聯誼會	80	8.8%	40
成功鎮團委會	68	7.5%	35	合計	902	100%	450

資料來源：本研究整理

三、問卷建構與測試分析

(一) 預試問卷回收情形

為使得問卷量表獲得信度與效度，本文研究實施預試前測，並對預試前測問卷進行項目分析、因素度分析及信度分析，俟符合效度及信度後，刪除不適當問題，作一修正定稿，成正式的問卷調查表。

基於預試對象的性質應與正式問卷的對象性質相同，本預試問卷抽取台東縣 17 個基層團務基層團務組織志工，按「志工角色」比例抽取 55 位為測試對象，實際回收 50 份，問卷回收後隨即逐份檢查篩選，刪除無效問卷 3 份，有效問卷 47 份。前測問卷發放及回收情形如表 3-2 所示：

表 3-2 前測問卷發放及回收情形

志工角色	會長副會長總幹事	諮詢委員	委員	組長	一般志工	其他	合計
發放問卷數	3	4	9	4	34	1	55
有效問卷數	3	2	8	4	29	1	47

資料來源：本研究整理

(二) 項目分析

為考驗量表之建構效度，一般以受試者在量表上的得分總合依高低分順序排列，得分高者約 27% 為高分組，得分低者約 27% 為低分組，以求出兩組間每題得分平均數差異的顯著性考驗，兩組極端組比較結果的差異值即稱為決斷值或 CR 值 (CRITICAL RATIO)，決斷值考驗未達顯著的題項 (顯著性考驗機率 p 值 $> .05$) 最好刪除，因為一個較佳的量表題項，其高分組與低分組的平均數差異最好顯著 (吳明隆, 2006)；另外可用同質性檢核法 (內部一致性考驗) 求出量表各題項與總分的積差相關係數顯著性大小作判別，如果積差相關係數愈高，表示量表題項在測量某一態度或行為特質上與其他題項所要測量的態度或行為特質會趨於一致，而積差相關係數通常達到統計顯著水準且相關係數最好在 0.3 以上，未達上述水準者應予刪除。

1. 參與動機量表

本量表經執行項目分析結果，如表 3-3，其所有題項之 CR 值均達顯著水準 (小於 .05)，相關係數均大於 0.3，故應予以全部保留，並待後續執行因素分析。

表 3-3 參與動機量表項目分析結果摘要表

N=47

題項	題 目	CR值	顯著性 (雙尾)	題項與總 分相關	備註
A1	擔任救國團志工，可以讓我有學習成長的機會。	6.852	.000***	.534**	保留
A2	擔任救國團志工，讓我覺得很有成就感。	6.100	.000***	.716**	保留
A3	擔任救國團志工，可以經營和他人的關係。	5.681	.000***	.676**	保留

表 3-3 參與動機量表項目分析結果摘要表 (續)

題項	題 目	CR值	顯著性 (雙尾)	題項與總 分相關	備註
A4	擔任救國團志工，可以得到社會頗高的評價。	4.865	.000***	.677**	保留
A5	擔任救國團志工，可以關懷社會大眾的未來。	11.500	.000***	.737**	保留
A6	擔任救國團志工，能服務他人以回饋社會。	10.247	.000***	.765**	保留
A7	擔任救國團志工，可以補救國團人力的不足。	4.491	.000***	.580**	保留
A8	擔任志工是個人生涯規劃的一部分。	6.419	.000***	.678**	保留
A9	擔任救國團志工，可以讓自己更有自信。	9.874	.000***	.755**	保留
A10	擔任救國團志工，可以結交許多朋友。	4.490	.000***	.661**	保留
A11	擔任救國團志工，可以使社會更美好。	9.485	.000***	.731**	保留
A12	有工作的人，也可以擔任救國團志工參與服務。	4.545	.000***	.620**	保留
A13	參加救國團志工活動的體驗真好。	8.654	.000***	.789**	保留
A14	擔任救國團志工的磨練，能使自己更成熟。	6.255	.000***	.739**	保留
A15	擔任救國團志工，可以學習與人相處的技巧。	7.059	.000***	.739**	保留
A16	擔任救國團志工可以從互動中觀摩、學習、反省。	7.059	.000***	.734**	保留
A17	參加救國團志工的工作，是令人興奮的事。	7.410	.000***	.728**	保留

表 3-3 參與動機量表項目分析結果摘要表（續）

題項	題 目	CR值	顯著性 (雙尾)	題項與總 分相關	備註
A18	擔任救國團志工，可以獲得榮譽、鼓勵和肯定。	5.603	.000***	.719**	保留
A19	參加救國團志工，是終身學習的表現。	15.401	.000***	.763**	保留
A20	擔任志工可以改變自己的生活方式。	4.438	.000***	.678**	保留
A21	擔任救國團志工，可以多關懷別人。	5.043	.000***	.701**	保留
A22	擔任救國團志工，可以分享個人所擁有的知能。	5.501	.000***	.643**	保留
A23	擔任救國團志工，可以獲得更多參與學習的機會。	6.973	.000***	.710**	保留
A24	擔任救國團志工，可以提升自己的生活品質。	8.365	.000***	.787**	保留
A25	擔任救國團志工，可以多幫助別人。	13.558	.000***	.795**	保留
A26	擔任救國團志工，可為社會教育盡一份心力。	4.175	.000***	.688**	保留
A27	擔任救國團志工，是認同救國團的作法。	4.873	.000***	.687**	保留
A28	擔任救國團志工，是要符合外界的期望與期待。	3.571	.000***	.663**	保留

註： * $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$

資料來源：本研究整理

2.組織承諾量表

本量表經執行項目分析結果，如表 3-4，其所有題項之 CR 值均達顯著水準（小於.05），相關係數均大於 0.3，故應予以全部保留，並待後續執行因素分析。

表 3-4 組織承諾量表項目分析結果摘要表

N=407

題項	題 目	CR值	顯著性 (雙尾)	題項與總 分相關	備註
B1	爲了能繼續留在救團團志工組織服務，我願意接受救國團所指派給我的任何工作。	7.016	.000***	.722**	保留
B2	在救團團志工組織服務雖有壓力，但這些壓力都不足以構成使我離開救團團志工組織的理由。	3.674	.000***	.593**	保留
B3	日前我在救團團志工組織的工作能夠發揮我的才能。	4.914	.000***	.639**	保留
B4	在任何場合中，我都會以自己是團團志工組織的一員爲榮。	5.383	.000***	.793**	保留
B5	我覺得繼續留在團團志工組織服務，對我有很大的益處。	5.831	.000***	.748**	保留
B6	救團團志工組織是我從事志願服務工作中，最好的一所機構。	7.016	.000***	.835**	保留
B7	雖有工作性質相類似的機構，我也不會離開救團團志工組織到其他的機構去服務。	4.489	.000***	.752**	保留
B8	我當初決定到救團團志工組織服務，顯然是個非常正確的選擇。	7.361	.000***	.849**	保留
B9	很慶幸當年在可以有所選擇的情況之下，我選擇了救團團志工組織從事志願性服務的工作。	5.117	.000***	.784**	保留
B10	我發覺自己的價值觀和救國團志工組織的目標很類似。	5.000	.000***	.743**	保留
B11	我很認同救國團管理志工的方式。	8.237	.000***	.810**	保留

表 3-4 組織承諾量表項目分析結果摘要表（續）

題項	題 目	CR值	顯著性 (雙尾)	題項與總 分相關	備註
B12	我會對我的親朋好友說：我參與的救國團志工組織是理想的抉擇。	5.307	.000***	.849**	保留
B13	爲了使救國團志工組織的目標能達成，我願意付出額外的努力。	8.485	.000***	.832**	保留
B14	我對救國團志工組織有一份特別的情感。	6.725	.000***	.853**	保留
B15	我十分關心救國團志工組織的未來發展。	8.317	.000***	.780**	保留

* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$

資料來源：本研究整理

(三) 因素分析

因素分析之目的係在求得量表的「建構效度」(construct validity)，以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)。

本研究主要使用因素分析法中的主成份分析法(Principal Component Analysis)找出共同因素，以特徵值(eigen value)大於1爲取因素標準，並利用最大變異法(Varimax Method)，進行正交轉軸分析(Orthogonal Rotation)，取得明確的因素結構，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 ; KMO) 來檢測是否符合進行因素分析的條件 (邱浩政，2006)。

根據邱浩政 (2006) 的建議在進行因素分析時有下列幾項標準：

第一、球形檢定(Bartlett's test of sphericity)：球形檢定是用以探討變項間的相關係數，若呈現「顯著」 ($p < 0.5$) 的球形檢定，即可進行因素分析。第二、取樣適切性量數(KMO)：KMO值係指與變項有關的所有相關係數與淨相關係數之比較值，KMO值愈大表示相關情形良好，依據Kaiser(1974)的觀點，KMO值大於0.9以上，表示因素分析之適合性極佳，大於0.8以上表示良好，0.7以上未超過0.8表示中等，0.6以上未超過0.7表示勉強，0.5以上未超過0.6則爲不適合，0.5以下則爲非常不適合進行因素分

析；第三、各變項所具備的因素負荷量必須大於0.4以上，否則該項題目就必須刪除掉；第四、每一個因素必須包含三個題目如果包含兩個題目及以下時，該因素所包含的題目必須刪掉；第五、若某個題目在兩個因素中所占的因素比重非常接近時該項題目也必須刪除。

依據上述原則進行「參與動機」及「組織承諾」量表進行因素分析：

1. 參與動機量表

本參與動機量表，經執行二次因素分析之適合性檢驗結果，量表之KMO值為0.688, Bartlett球形考驗達顯著性.000達到統計上的顯著水準（表3-5），經依循上述標準，因A3、A11及A13、A14等四個題目分屬兩因素，惟因素僅包含兩個題目，所以題目必須刪掉，有效題目24題。並萃取出五個因素。五個因素依題目性質命名如下：第一個因素為「自我成長」有效題目六題、第二個因素為「社會服務」有效題目六題、第三個因素為「人際互動」、第四個因素為「價值認同」有效題目四題、第五個因素為「歸屬認同」有效題目四題。將以表3-6詳細說明之。

表3-5 參與動機量表KMO與Bartlett檢定結果

Kaiser-Meyer-Olkin取樣適切性量數	.688
Bartlett球形檢定	近似卡方分配 1087.807
	自由度 276
	顯著性 .000

資料來源：本研究整理

表3-6 參與動機量表因素分析結果摘要表

N=47

構面命名	問卷題目	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
因素一 自我成長	A24 擔任救國團志工，可以提升自己的生活品質。	.800	4.088	17.032	17.032
	A20 擔任志工可以改變自己的生活方式。	.751			
	A17 參加救國團志工的工作，是令人興奮的事。	.738			
	A25 擔任救國團志工，可以多幫助別人。	.678			

表3-6 參與動機量表因素分析結果摘要表 (續)

N=47

構面命名	問卷題目	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
因素一 自我成長	A28 擔任救國團志工，是要符合外界的期望與期待。	.595			
	A19 參加救國團志工，是終身學習的表現。	.514			
因素二 社會服務	A1 擔任救國團志工，可以讓我學習成長的機會。	.799	3.853	16.056	33.088
	A9 擔任救國團志工，可以讓自己更有自信。	.774			
	A5 擔任救國團志工，可以關懷社會大眾的未來。	.745			
	A6 擔任救國團志工，能服務他人以回饋社會。	.739			
	A7 擔任救國團志工，可以補救國團人力的不足。	.507			
	A26 擔任救國團志工，可為社會教育盡一份心力。	.434			
因素三 人際互動	A23 擔任救國團志工，可以獲得更多參與學習的機會。	.815	3.576	14.900	47.989
	A22 擔任救國團志工，可以分享個人所擁有的知能。	.785			
	A15 擔任救國團志工，可以學習與人相處的技巧。	.676			
	A16 擔任救國團志工可以從互動中觀摩、學習、反省。	.563			
因素四 價值認同	A2 擔任救國團志工，讓我覺得很有成就感。	.811	3.570	14.874	62.863
	A10 擔任救國團志工，可以結交許多朋友。	.798			

表3-6 參與動機量表因素分析結果摘要表（續）

N=47

構面命名	問卷題目	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
因素四 價值認同	A4 擔任救國團志工，可以得到社會頗高的評價。	.687	3.214	13.394	76.256
	A18 擔任救國團志工，可以獲得榮譽、鼓勵和肯定。	.681			
因素五 歸屬認同	A27 擔任救國團志工，是認同救國團的作法。	.780			
	A12 有工作的人，也可以擔任救國團志工參與服務。	.742			
	A21 擔任救國團志工，可以多關懷別人。	.703			
	A8 擔任救國團志工，是生涯規畫的一部份。	.535			

資料來源：本研究整理

2.組織承諾量表

本組織承諾量表，經執行二次因素分析之適合性檢驗結果，量表之KMO值為0.876, Bartlett球形考驗達顯著性.000達到統計上的顯著水準（表3-7），經依循上述標準，因B10、B11二個題目與其他題目因素相近必須刪除，有效題目13題。並萃取出二個因素，二個因素依題目性質命名如下：第一個因素為「組織認同」有效題目七題、第二個因素為「留職傾向」有效題目六題，將以表3-8詳細說明之。

表3-7 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 498.632
	自由度 78
	顯著性 .000

資料來源：本研究整理

表3-8 組織承諾量表因素分析結果摘要表

N=47

構面命名	問卷題目	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
因素一 組織認同	B7 雖有工作性質相類似的機構，我也不會離開救國團志工組織到其他的機構去服務。	.906	4.682	36.017	36.017
	B12 我會對我的親朋好友說：我參與的救國團志工組織是理想的抉擇。	.803			
	B6 救國團志工組織是我從事志願服務工作中，最好的一所機構。	.801			
	B9 很慶幸當年在可以有所選擇的情況之下，我選擇了救國團志工組織從事志願性服務的工作。	.764			
	B8 我當初決定到救國團志工組織服務，顯然是個非常正確的選擇。	.659			
	B2 在救國團志工組織服務雖有壓力，但這些壓力都不足以構成使我離開救國團志工組織的理由。	.557			
	B1 爲了能繼續留在救國團志工組織服務，我願意接受救國團所指派給我的任何工作。	.553			
因素二 留職傾向	B15 我十分關心救國團志工組織的未來發展。	.840	4.356	33.507	69.524
	B14 我對救國團志工組織有	.782			

表3-8 組織承諾量表因素分析結果摘要表（續）

N=47

構面命名	問卷題目	因素負荷量	特徵值	解釋變異量	累積解釋變異量
因素二 留職傾向	一份特別的情感。				
	B5 我覺得繼續留在團團志工組織服務，對我有很大的益處。	.775			
	B3 日前我在救團團志工組織的工作能夠發揮我的才能。	.773			
	B4 在任何場合中，我都會以自己是團團志工組織的一員為榮。	.658	4.356	33.507	69.524
	B13 爲了使救國團志工組織的目標能達成，我願意付出額外的努力。	.653			

資料來源：本研究整理

（三）信度分析

信度 (Reliability) 係指一個測量工具或是一套量表 (例如問卷)，由不同的人反覆測量某一個事務時，如果每次都能得到相同的結果時，吾人就稱該測量工具或量表具有信度，因此信度是一個量表或測量工具的穩定性、可靠性或 (內部) 一致性。係利用 Cronbach' s α 的值，來檢查一個問卷內容的信度。0 < Cronbach' s α < 1 之間。Cronbach' s α 的值越大時表示該問卷越有信度。Cronbach' s α 係用來檢查一個問卷的內否具有信度。Cronbach' s α 值必 ≥ 0.6 以上時，該問卷才有信度。

1. 參與動機量表

針對 47 份有效預試問卷進行信度分析，參與動機量表之五分量表所得之 Cronbach' s α 值均大於 0.6，自我成長量表 Cronbach' s α 值為.907，社會服務量表 Cronbach' s α 值為.878，人際互動量表 Cronbach' s α 值為.892，價值認同量表 Cronbach' s α 值為.882，歸屬認同量表 Cronbach' s α 值為.848，且總量之 Cronbach' s α 值達 0.961，顯示出本研究量表信度皆佳，除了第 28 題刪除後

Cronbach' s α 值提升為 0.910，第 7 題刪除後 Cronbach' s α 值由提升為.884，大於原分量表之 Cronbach' s α 值，題項予以刪除外，其餘題項均可列為正式施測 問卷，並重編正式題號。如表 3-9 所示：

表3-9 參與動機量表信度分析情形表

構面命名	題項內容	刪除後 α 係數	分量 α 係數	正式 題號
自我成長 構面	A24 擔任救國團志工，可以提升自己的生活品質。	.871	.907	A1
	A20 擔任志工可以改變自己 的生活方式。	.886		A2
	A17 參加救國團志工的工作，是令人興奮的事。	.883		A3
	A25 擔任救國團志工，可以多幫助別人。	.889		A4
	A28 擔任救國團志工，是要符合外界的期望與期待。	.910		刪除
	A19 參加救國團志工，是終身學習的表現。	.902		A5
社會服務 構面	A1 擔任救國團志工，可以讓我有學習成長的機會。	.863	.878	A6
	A9 擔任救國團志工，可以讓自己更有自信。	.833		A7
	A5 擔任救國團志工，可以關懷社會大眾的未來。	.845		A8
	A6 擔任救國團志工，能服務他人以回饋社會。	.843		A9
	A7 擔任救國團志工，可以補救國團人力的不足。	.884		刪除
	A26 擔任救國團志工，可為社會教育盡一份心力。	.869		A10
人際互動 構面	A23 擔任救國團志工，可以獲得更多參與學習機會。	.864	.892	A11
	A22 擔任救國團志工，可以分享個人所擁有的知能。	.854		A12
	A15 擔任救國團志工，可以學習與人相處的技巧。	.848		A13
	A16 擔任救國團志工可以從互動中觀摩、學習、反省。	.876		A14
價值認同 構面	A2 擔任救國團志工，讓我覺得很有成就感。	.834	.882	A15
	A10 擔任救國團志工，可以結交許多朋友。	.841		A16
	A4 擔任救國團志工，可以得到社會頗高的評價。	.871		A17
	A18 擔任救國團志工，可以獲得榮譽、鼓勵和肯定。	.848		A18
歸屬認同 構面	A27 擔任救國團志工，是認同救國團的作法。	.759	.848	A19
	A12 有工作的人，也可以擔任救國團志工參與服務。	.814		A20
	A21 擔任救國團志工，可以多關懷別人。	.807		A21
	A8 擔任救國團志工，是生涯規畫的一部份。	.840		A22

資料來源：本研究整理

2.組織承諾量表

針對 47 份有效預試問卷進行信度分析，組織承諾量表之二分量表所得之 Cronbach' s α 值均大於 0.6，組織認同量表 Cronbach' s α 值為.906，留職傾向量表 Cronbach' s α 值為.912，且總量之 Cronbach' s α 值達.937，顯示出本研究組織承諾的量表項信度皆佳，除了第 2 題刪除後 Cronbach' s α 值提升為 0.910，第 3 題刪除後 Cronbach' s α 值由提升為.915，大於原分量表之 Cronbach' s α 值，題項予以刪除外，其餘題項均可列為正式施測問卷，並重編正式題號。如表 3-10 所示：

表3-10 組織承諾量表信度分析情形表

構面命名	題項內容	刪除後 α 係數	分量 α 係數	正式 題號
組織認同 構面	B7 雖有工作性質相類似的機構，我也不會離開救國團志工組織到其他的機構去服務。	.886	.906	B1
	B12 我會對我的親朋好友說：我參與的救國團志工組織是理想的抉擇。	.885		B2
	B6 救國團志工組織是我從事志願服務工作中，最好的一所機構。	.882		B3
	B9 很慶幸當年在可以有所選擇的情況之下，我選擇了救國團志工組織從事志願性服務的工作。	.890		B4
	B8 我當初決定到救國團志工組織服務，顯然是個非常正確的選擇。	.889		B5
	B2 在救國團志工組織服務雖有壓力，但這些壓力都不足以構成使我離開救國團志工組織的理由。	.910		刪除
	B1 爲了能繼續留在救國團志工組織服務，我願意接受救國團所指派給我的任何工作。	.904		B6

表3-10 組織承諾量表信度分析情形表（續）

構面命名	題項內容	刪除後 α 係 數	分量 α 係數	正式 題號
留職傾向 構面	B15 我十分關心救國團志工組織的未來發展。	.892	.912	B7
	B14 我對救國團志工組織有一份特別的情感。	.881		B8
	B5 我覺得繼續留在團團志工組織服務，對我有很大的益處。	.898		B9
	B3 日前我在救國團志工組織的工作能夠發揮我的才能。	.915		刪除
	B4 在任何場合中，我都會以自己是團團志工組織的一員為榮。	.896		B10
	B13 為了使救國團志工組織的目標能達成，我願意付出額外的努力。	.897		B11

資料來源：本研究整理

三、研究架構與研究假設之修正

前述研究架構經過因素分析及信度考驗結果，將研究假設略作修正，於參與動機量表重新組構成「自我成長」、「社會服務」、「人際互動」、「價值認同」、與「歸屬認同」等五個構面分量表；組織承諾量表重新組構成「組織認同」、「留職傾向」二個構面分量表，如圖 3-2 所示：



圖3-2 研究架構圖（修正）

研究假設亦隨之修正為：

(一)假設一：個人背景變項不同的救國團志工，其在參與動機上無顯著差異情形存在

假設1-1：不同性別的志工其參與動機無顯著差異存在。

假設1-2：不同年齡的志工其參與動機無顯著差異存在。

假設1-3：不同職業的志工其參與動機無顯著差異存在。

假設1-4：不同婚姻狀況的志工其參與動機無顯著差異存在。

假設1-5：不同教育程度的志工其參與動機無顯著差異存在。

假設1-6：不同志工角色的志工其參與動機無顯著差異存在。

假設1-7：不同服務年資的志工其參與動機無顯著差異存在。

假設1-8：不同志工經歷的志工其參與動機無顯著差異存在。

(二)假設二：個人背景變項不同的救國團志工，其在組織承諾上無顯著差異情形存在

假設2-1：不同性別的志工其組織承諾上無顯著差異存在。

假設2-2：不同年齡的志工其組織承諾上無顯著差異存在。

假設2-3：不同職業的志工其組織承諾上無顯著差異存在。

假設2-4：不同婚姻狀況的志工其組織承諾上無顯著差異存在。

假設2-5：不同教育程度的志工其組織承諾上無顯著差異存在。

假設2-6：不同志工的角色其組織承諾上無顯著差異存在。

假設2-7：不同服務年資的志工其組織承諾上無顯著差異存在。

假設2-8：不同志工經歷的志工其組織承諾上無顯著差異存在。

(三)假設三：救國團志工參與動機與組織承諾之間無關聯存在

假設3-1：自我成長動機與組織承諾無顯著關聯存在。

假設3-2：人際互動動機與組織承諾無顯著關聯存在。

假設3-3：社會服務動機與組織承諾無顯著關聯存在。

假設3-4：價值認同動機與組織承諾無顯著關聯存在。

假設3-5：歸屬認同動機與組織承諾無顯著關聯存在。

(四)假設四：救國團志工參與動機對組織承諾無顯著預測能力

假設 4-1 救國團志工參與動機對組織認同無顯著預測能力。

假設 4-2 救國團志工參與動機對留職傾向無顯著預測能力。

四、研究變項與操作性定義

本研究架構經預試問卷後，檢視建構效度及信度考驗，針對修正後之研究架構，重新擬定各變項之操作性定義如后：

(一)參與動機

- 1.自我成長：係指志工在參與志願服務中，能獲得良好的學習成長機會，提升生活品質，是終身學習的表現，並覺得更有自信和成就感。
- 2.社會服務：係指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。
- 3.人際互動：係指志工在參與志願服務中，能獲得與人相處的技巧，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。
- 4.價值認同：係指志工在參與志願服務中，能獲得服務的榮譽、鼓勵和肯定，符合外界的期望和期待，並得到社會頗高的評價。
- 5.歸屬認同：係指志工在參與志願服務中，係自發性認救國團的作法，並將擔任救國團志工認為係生涯規劃的一部分。

(二)組織承諾

- 1.組織認同：強烈的信仰和接受組織目標和價值之程度。
- 2.留職傾向：對繼續成為組織成員表示強烈意願之程度。

五、問卷調查之實施程序

本問卷調查研究程序進行分為問卷寄發、問卷回收與催覆及資料整理三個階段。

(一)問卷寄發階段

本研究樣本以上述台東縣救國團現所屬 17 個社會基層團務組織志工為抽樣樣本，進行問卷的寄發與研究資料的蒐集。

(二)問卷回收與催覆階段

本問卷以上述單位志工總人數 50%的比例為抽樣基準，寄發 450 份樣本進行施測。

(三)資料整理階段

問卷回收後，即進行資料的整理與建檔。首先將有效問卷編以三位數代碼，並就各個題項予以編碼，撰寫於編碼單上，繼而進行填答資料之輸入，並採用原始資料抽檢及次數分配核對雙重檢核法，以驗證輸入資料之正確性，並以 SPSS for Windows 12.0 版套裝軟體中文版，進行統計分析。

第四節 資料處理與分析之方法

本研究根據研究目的、研究假設及資料型態，對於回收後的問卷，首先進行整理，去除填答不完整無效問卷，剩下有效問卷即進行編碼、建檔、資料整理及統計分析，並以SPSS for windows 12.0 版統計套裝軟體作為分析工具進行分析與處理，資料分析方法如下：

一、描述性統計分析

描述性統計分析主要用來瞭解研究各類別變項的分佈情形與各量表的基本數據，本研究主要用以瞭解樣本中的個人背景資料等個別變數及各構面因素，以描述性統計分析說明各個變數及構面之平均值、標準差、百分比及次數分配之分析等，以了解整體樣本之結構與受測者對於來呈現志工整體表現情形。

二、推論性統計分析

(一)獨立樣本 t 檢定(t-Test)

在本研究中主要以t檢定為主要檢定方法，此統計方法主要探討該類別變數在區間尺度變項上之差異情形，亦為用以觀察變數不同之兩個組別的平均數是否有顯著差異情形存在，此項用以瞭解及檢定不同個人背景(性別、志工經歷)之救國團志工在「參與動機」與「組織承諾」等各研究變項上之差異性。

(二)單因子變異數分析法(one way ANOVA)

變異數分析主要以檢定三個或三個以上母群，其平均數的差異性。若只有一個自變數的變異數分析稱為單因子變異數分析，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(Least Significant Different, 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之比較分析。本研究主要分析瞭解樣本中志工個人屬性資料，如年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、志工角色及服務年資，在「參與動機」與「組織承諾」間是否有所差異。

(三)皮爾森積差相關分析(Pearson Product-moment Correlation)

本研究係運用皮爾森積差相關分析主要用來檢測兩個都是等距或比率變數間的相關性，而其基本假定是，變數的樣本必須均為常態分配的母體中隨機抽取的獨立樣本，由於本研究符合本項檢定方法的要求，因此，以此方法檢測「參與動機」與「組織承諾」間的相關性。

(四)多元(複)迴歸分析(Multiple Regression Analysis)

多元迴歸分析係用兩個或兩個以上的獨立變數，來預測一個相依變數。本研究以其影響力的大小。本研究以多元(複)迴歸分析志工「參與動機」、「組織承諾」及各構面預測力如何，以瞭解各變項與各構面間影響程度及預測解釋能力。



第四章 研究結果與討論

本章針對本論文所發之問卷所得結果分析與討論，共分爲六節，第一節爲說明樣本結構與各研究變項之描述性分析；第二節爲個人基本屬性對參與動機之差異分析；第三節爲個人基本屬性對組織承諾程度之差異分析；第四節爲參與動機與組織承諾之相關分析；第五節說明參與動機對組織承諾之預測力分析，茲分述如后：

第一節 樣本結構與各變項之描述性分析

一、樣本回收情形

本研究以台東縣救國團所屬基層團務組織志工爲研究對象，研究者於2007年12月起進行問卷調查工作，共發放問卷450份、回收問卷420份、其中有效問卷407份，問卷回收率高達92.1%，問卷有效率高達89.2%。

二、樣本結構分析

針對回收的有效問卷407份，依性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、志工角色、擔任救國團志工年資、志工經驗等8個構面，以次數分析法加以歸納如下，以利說明研究對象樣本之分佈情形，整體樣本結構詳如表4-1 所示：

表4-1 整體有效樣本結構分析表

N=407

屬性	類別	人數	百分比(%)
性別	男	182	44.7%
	女	225	55.3%
年齡	19歲以下	13	3.2%
	20-29歲	18	4.4%
	30-39歲	99	24.3%
	40-49歲	152	37.3%
	50-59歲	104	25.6%
	60歲以上	21	5.2%

表 4-1 整體有效樣本結構分析表（續）

N=407

屬性	類別	人數	百分比(%)
婚姻狀況	已婚	336	82.6%
	未婚	59	14.5%
	其他	12	2.9%
教育程度	國中以下	27	6.6%
	高中（職）	199	48.9%
	大專	101	24.8%
	研究所以上	80	19.7%
職業	農	15	3.7%
	工	27	6.6%
	商	62	15.2%
	公務員（含軍人、教師）	170	41.8%
	家庭主婦	66	16.2%
	其他	67	16.5%
志工角色	會長、副會長、總幹事	39	9.6%
	諮詢委員	46	11.3%
	委員	34	8.4%
	組長	26	6.4%
	一般志工	256	62.9%
	其他	6	1.5%
服務年資	2年以下	129	31.7%
	3-5年	99	24.3%
	6-10年	80	19.7%
	10年以上	89	24.3%
志工經驗	無其他機構志工經驗	178	43.7%
	有其他機構志工經驗	229	56.3%

資料來源：本研究整理

（一）性別

依回收樣本之性別進行分析，「男性」的志工計有182人，佔44.7%，「女性」志工則有225人，佔55.3%。

(二) 年齡

依回收樣本之年齡進行分析，以「40-49歲」最多，計有152位，佔37.3%；其次「50-59歲」有104位，佔25.6%；「30-39歲」有99位，佔24.3%；「20-29歲」有18位，佔4.4%；「60歲以上」有21位，佔5.2%；最少的為「19歲以下」有13位，佔3.2%。

(三) 婚姻狀況

依回收樣本之婚姻狀況進行分析，「已婚」之志工共有336位，佔82.6%；「未婚」之志工則有59位，佔14.5%；其他有12位，佔2.9%。由此可知，大部份之「志工」均為已婚之成員。

(四) 教育程度

依回收樣本之教育程度進行分析，教育程度為「高中(職)」之「志工」最多有199位，佔48.9%，其次教育程度為「大專」有101位，佔24.8%；教育程度為「研究所」之有80位，佔19.7%；教育程度為「國中以下」有27位，佔6.6%

(五) 職業

依回收樣本之職業進行分析，從事「公務員」(含軍人、教師)者最多計有170位，佔41.8%，其次為家庭主婦有66位，佔16.2%；商業界人士有62位，佔15.2%；「工」為27位佔6.6%；「農」15位，佔3.7%；「其他」有67人，包括了退休人員、學生、自由業等，佔16.5%。

(六) 志工角色

依回收樣本之志工角色進行分析，以「一般志工」最多，計有256人，佔62.9%；其次為「諮詢委員」有46人，佔11.73%；會長、副會長、總幹事有39人，佔9.6%；組長有26人，佔6.4%；其他6人，佔1.5%。

(七) 服務年資

依回收樣本之服務年資進行分析，以「2年以下」居多，有129人，佔31.7%；其次為「3-5年」有99人，佔24.3%；「6-10年」80人，佔19.7%；「10年以上」有89人，佔24.3%。

(八) 有無擔任其他志工經驗

依回收樣本之有無擔任其他志工經驗進行分析，「無擔任其他志工經驗」者，有178人，佔43.7%；「有擔任其他志工經驗」有229人，佔56.3%。

本研究樣本特徵以已婚者居多，並以中壯年人口居多，教育程度以高中職及大專程度人員居多，職業部分以公教人員佔多數，故本研究樣本結構分析之結果與救

國團志工的結構特性相符，具有相當高的代表性。

三、研究變項之描述性分析

本小節針對本研究之參與動機及組織承諾等二個變項及其構面之次數統計、平均數及標準差進行描述性分析，以了解研究對象對各變項之評價情形。

(一)參與動機之描述性分析

參與動機量表區分「自我成長」、「社會服務」、「人際互動」、「價值認同」與「歸屬認同」等五個構面分量表，以每一題項表示非常同意、同意、無意見、不同意、非常不同意等五尺度的人次分配及所佔的比例來加以比較分析，可以了解救國團志工對志願服務的參與動機，本研究對「參與動機」意見認知統計表如表 4-2，茲分述如下：

1.意見次數分配統計

(1)自我成長構面

本研究構面「自我成長」計有 5 個題項，表示非常同意或同意者所佔比例如后：

- ①「擔任救國團志工，可以提升自己的生活品質」，佔 88.9%。
- ②「擔任志工可以改變自己的生活方式」，佔 92.4%。
- ③「參加救國團志工的工作，是令人興奮的事」，佔 87.4%。
- ④「擔任救國團志工，可以多幫助別人」，佔 94.1%
- ⑤「參加救國團志工，是終身學習的表現」，佔 88.7%

由本構面資料分析可知，顯示八成以上志工，對「自我成長」的參與動機有高度的認知，認為在參與志願服務中，能獲得良好的學習成長機會，改變自己的生活方式，讓自己更成熟，提升生活品質。

(2)社會服務構面

本研究構面「社會服務」計有 5 個題項，表示非常同意或同意者所佔比例如后：

- ①「擔任救國團志工，可以讓我有學習成長的機會」，佔 92.4%。
- ②「擔任救國團志工，可以讓自己更有自信」，佔 92.4%。
- ③「擔任救國團志工，可以關懷社會大眾的未來」，佔 92.4%。
- ④「擔任救國團志工，能服務他人以回饋社會」，佔 92.4%。
- ⑤「擔任救國團志工，可為社會教育盡一份心力」，佔 92.4%。

由本構面資料分析可知，顯示九成以上志工，對「社會服務」的參與動機

有高度的認知，認為在參與志願服務中，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。

(3) 人際互動構面

本研究構面「人際互動」計有 4 個題項，表示非常同意或同意者所佔比例如后：

- ①「擔任救國團志工，可以獲得更多參與學習的機會」，佔 93.6%
- ②「擔任救國團志工，可以分享個人所擁有的知能」，佔 90.5%
- ③「擔任救國團志工，可以學習與人相處的技巧」，佔 94.9%
- ④「擔任救國團志工可以從互動中觀摩、學習、反省」，佔 89.9%

由本構面資料分析可知，顯示九成以上志工，對「人際互動」的參與動機有高度的認知，認為在參與志願服務中，能獲得與人相處的技巧，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。

(4) 價值認同構面

本研究構面「價值認同」計有 4 個題項，表示非常同意或同意者所佔比例如后：

- ①「擔任救國團志工，讓我覺得很有成就感」，佔 84.3%。
- ②「擔任救國團志工，可以結交許多朋友」，佔 95.5%。
- ③「擔任救國團志工，可以得到社會頗高的評價」，佔 72.9%。
- ④「擔任救國團志工，可以獲得榮譽、鼓勵和肯定」，佔 78.4%

由本構面資料分析可知，顯示七成以上志工，對「價值認同」的參與動機上有高度的認知，認為志工在參與志願服務中，能獲得服務的榮譽、鼓勵和肯定，並得到社會頗高的評價。

(5) 歸屬認同構面

本研究構面「歸屬認同」計有 4 個題項，表示非常同意或同意者所佔比例如后：

- ①「擔任救國團志工，是認同救國團的作法」，佔 78.1%。
- ②「有工作的人，也可以擔任救國團志工參與服務」，佔 87.7%。
- ③「擔任救國團志工，可以多關懷別人」，佔 89.7%
- ④「擔任救國團志工是個人生涯規劃的一部分」佔 74.7%

由本構面資料分析可知，顯示七成以上志工，對「歸屬認同」的參與動機上有高度的認知，認為志工在參與志願服務中，係自發性認同救國團的作法，並為生涯規畫的一部分。

表 4-2 參與動機認知意見統計表

N=407

構面一：自我成長構面								
編號	題目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	平均數	標準差
A1	擔任救國團志工，可以提升自己的生活品質。	117 28.7%	245 60.2%	26 6.4%	19 4.7%	0 0%	4.13	.723
A2	擔任志工可以改變自己的生活方式。	96 23.6%	280 68.8%	25 6.1%	6 1.5%	0 0%	4.14	.580
A3	參加救國團志工的工作，是令人興奮的事。	117 28.7%	239 58.7%	37 9.1%	14 3.4%	0 0%	4.13	.708
A4	擔任救國團志工，可以多幫助別人。	134 32.9%	249 61.2%	18 4.4%	6 1.5%	0 0%	4.26	.607
A5	參加救國團志工，是終身學習的表現。	140 34.4%	221 54.3%	39 9.6%	7 1.7%	0 0%	4.21	.681
構面二：社會服務								
編號	題目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	平均數	標準差
A6	擔任救國團志工，可以讓我有學習成長的機會。	174 42.8%	216 53.1%	17 4.2%	0 0%	0 0%	4.39	.567
A7	擔任救國團志工，可以讓自己更有自信。	117 28.7%	254 62.4%	30 7.4%	6 1.5%	0 0%	4.18	.622
A8	擔任救國團志工，可以關懷社會大眾的未來。	122 30%	218 53.6%	43 10.6%	24 5.9%	0 0%	4.08	.798
A9	擔任救國團志工，能服務他人以回饋社會。	142 34.9%	245 60.2%	20 4.9%	0 0%	0 0%	4.30	.556
A10	擔任救國團志工，可為社會教育盡一份心力。	128 31.4%	256 62.9%	17 4.2%	6 1.5%	0 0%	4.24	.597

表 4-2 參與動機認知意見統計表（續）

N=407

構面三：人際互動								
編號	題目	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均數	標準差
A11	擔任救國團志工，可以獲得更多參與學習的機會。	105 25.8%	276 67.8%	26 6.4%	0 0%	0 0%	4.19	.534
A12	擔任救國團志工，可以分享個人所擁有的知能。	125 30.7%	241 59.2%	35 8.6%	6 1.5%	0 0%	4.07	.705
A13	擔任救國團志工，可以學習與人相處的技巧。	132 32.4%	252 61.9%	23 5.7%	0 0%	0 0%	4.27	.557
A14	擔任救國團志工可以從互動中觀摩、學習、反省。	125 30.7%	241 59.2%	35 8.6%	6 1.5%	0 0%	4.19	.645
構面四：價值認同								
編號	題目	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常 不同意	平均數	標準差
A15	擔任救國團志工，讓我覺得很有成就感。	98 24.1%	245 60.2%	38 9.3%	26 6.4%	0 0%	4.02	.769
A16	擔任救國團志工，可以結交許多朋友。	119 29.2%	270 66.3%	17 4.2%	1 0.2%	0 0%	4.25	.533
A17	擔任救國團志工，可以得到社會頗高的評價。	73 17.9%	224 55%	72 17.7%	32 7.9%	6 1.5%	3.80	.875
A18	擔任救國團志工，可以獲得榮譽、鼓勵和肯定。	59 14.5%	259 63.6%	65 16%	24 5.9%	0 0%	3.87	.724

表 4-2 參與動機認知意見統計表（續）

N=407

構面五：歸屬認同								
編號	題目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	平均數	標準差
A19	擔任救國團志工，是認同救國團的作法。	98 24.1%	235 57.7%	50 12.3%	18 4.4%	6 1.5%	3.99	.821
A20	有工作的人，也可以擔任救國團志工參與服務。	121 29.7%	236 58%	43 10.6%	7 1.7%	0 0%	4.16	.669
A21	擔任救國團志工，可以多關懷別人。	118 29%	255 62.7%	34 8.4%	0 0%	0 0%	4.21	.576
A22	擔任志工，是生涯規畫的一部份。	80 19.7%	224 55%	61 15%	42 10.3%	0 0%	3.84	.858

資料來源：本研究整理

2 平均數比較

從參與動機各構面平均數比率中，可以瞭解各構面的認知評價程度，如表4-3，其中以「社會服務」得分最高(84.7568%)，其次依序為「人際互動」(83.6365%)、「自我成長」(83.4888%)、「歸屬認同」(80.946%)，而得分最低的則為「價值認同」(79.6685%)，顯示救國團志工對參與動機的感受認知評價最大因素為「社會服務」，而「價值認同」對參與動機的感受認知評價最小。

表4-3 參與動機各構面描述性統計表

N=407

統計項目 變項/構面	最小值	最大值	中位數	平均數	標準差	平均數比率
自我成長	13	25	20	20.8722	2.70984	.834888
社會服務	14	25	21	21.1892	2.52008	.847568
人際互動	10	20	16	16.7273	2.04911	.836365
價值認同	9	20	16	15.9337	2.42077	.796685
歸屬認同	8	20	16	16.1892	2.38346	.80946

註：平均數比率=平均數/最大值

資料來源：本研究整理

(二) 組織承諾之描述性分析

參與動機量表區分「組織認同」、「留職傾向」等二個構面分量表，本研究對「組織承諾」意見認知統計表如表 4-4。茲分述如下：

1. 次數分配統計

(1) 組織認同構面

本研究構面「組織認同」計有 6 個題項，表示非常同意或同意者所佔比例如后：

- ①「雖有工作性質相類似的機構，我也不會離開救國團志工組織到其他的機構去服務」，佔 62.4%。
- ②「我會對我的親朋好友說：我參與的救國團志工組織是理想的抉擇」，佔 77.4%。
- ③「救國團志工組織是我從事志願服務工作中，最好的一所機構」，佔 72.8%。
- ④「很慶幸當年在可以有所選擇的情況之下，我選擇了救國團志工組織從事志願性服務的工作」，佔 84.1%。

⑤「我當初決定到救國團志工組織服務，顯然是個非常正確的選擇」，佔 84.3%。

⑥「爲了能繼續留在救國團志工組織服務，我願意接受救國團所指派給我的任何工作」，佔 71%。

由本構面資料分析可知，顯示七成以上志工，對「組織認同」的組織承諾有高度的認知，有強烈的信仰和接受組織目標和價值。

(2) 留職傾向構面

本研究構面「留職傾向」計有 5 個題項，表示非常同意或同意者所佔比例如后：

①我十分關心救國團志工組織的未來發展，佔 80.5%。

②我對救國團志工組織有一份特別的情感，佔 83%。

③我覺得繼續留在團團志工組織服務，對我有很大的益處，佔 80.3%

④在任何場合中，我都會以自己是團團志工組織的一員爲榮，佔 83.5%

⑤爲了使救國團志工組織的目標能達成，我願意付出額外的努力，佔 85%

由本構面資料分析可知，顯示八成以上志工，對「留職傾向」的組織承諾有高度的認知，願意繼續成爲組織成員表示強烈之意願。

表 4-4 組織承諾認知意見統計表

N = 407

構面一：組織認同								
編號	題目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	平均數	標準差
B1	雖有工作性質相類似的機構，我也不會離開救國團志工組織到其他的機構去服務。	52 12.8%	202 49.6%	120 29.5%	33 8.1%	0 0%	3.67	.800
B2	我會對我的親朋好友說：我參與的救國團志工組織是理想的抉擇。	47 11.5%	267 65.5%	81 19.9%	6 1.5%	6 1.5%	3.84	.695
B3	救國團志工組織是我從事志願服務工作中，最好的一所機構。	54 13.3%	242 59.5%	91 22.4%	20 4.9%	0 0%	3.81	.720

表 4-4 組織承諾認知意見統計表（續）

N=407

編號	題目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	平均數	標準差
B4	很慶幸當年在可以有所選擇的情況之下，我選擇了救國團志工組織從事志願性服務的工作。	65 16%	277 68.1%	65 16%	0 0%	0 0%	4.00	.566
B5	我當初決定到救國團志工組織服務，顯然是個非常正確的選擇。	72 17.7%	271 66.6%	64 15.7%	0 0%	0 0%	4.02	.578
B6	爲了能繼續留在救國團志工組織服務，我願意接受救國團所指派給我的任何工作。	67 16.5%	222 54.5%	86 21.1%	31 7.6%	1 0.2%	3.79	.813
構面二：留職傾向								
編號	題目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	平均數	標準差
B7	我十分關心救國團志工組織的未來發展。	82 20.1%	246 60.4%	67 16.5%	12 2.9%	0 0%	3.98	.696
B8	我對救國團志工組織有一份特別的情感。	101 24.8%	237 58.2%	63 15.5%	6 1.5%	0 0%	4.05	.731
B9	我覺得繼續留在團團志工組織服務，對我有很大益處。	77 18.9%	250 61.4%	73 17.9%	7 1.7%	0 0%	3.98	.662
B10	在任何場合中，我都會以自己是團團志工組織的一員爲榮。	86 21.1%	254 62.4%	61 15%	6 1.5%	0 0%	4.03	.648
B11	爲了使救國團志工組織的目標能達成，我願意付出額外的努力。	74 17.7%	274 67.3%	60 14.7%	1 0.2%	0 0%	4.02	.578

資料來源：本研究整理

2.平均數比較

從組織承諾各構面平均數比率中，可以瞭解各構面的認知評價程度，如表4-5，「留職傾向」得分較高(80.236%)，而「組織認同」(77.3072%)較低。

表4-5 組織承諾各構面敘述性統計表

N=407

統計項目 變項/構面		最小值	最大值	中位數	平均數	標準差	平均數比率
組織 承諾	組織認同	12	25	20	19.3268	2.75768	77.3072%
	留職傾向	12	25	20	20.0590	2.72671	80.236%

註：平均數比率=平均數/最大值

資料來源：本研究整理

第二節 個人基本屬性對參與動機之差異分析

本節為探討救國團志工個人基本屬性（性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、志工角色、服務年資、志工經驗）的不同對參與動機，是否有顯著差異性存在。針對個人基本屬性中的性別及有無擔任其他機構志工經驗等項目以 t 檢定予以分析；而年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、志工角色、服務年資等項目則以單因子變異數分析（one way ANOVA）進行檢定。

一、性別

（一）研究假設：不同性別的志工其參與動機無顯著差異存在

（二）t檢定結果

以 t 檢定檢驗不同性別的志工對於志工參與動機各構面是否有顯著差異性存在，透過 t 檢定分析後其結果彙整如表4-6所示：

表4-6 救國團志工性別其參與動機各構面t檢定結果摘要表

N=407

統計項目 變項/構面		性別	樣本數	平均數	標準差	t檢定	P值
參與 動機	自我成長	男	182	21.1923	2.89243	2.123	.034*
		女	225	20.6133	2.52961		
	社會服務	男	182	21.4011	2.67970	1.582	.127
		女	225	21.0178	2.37540		
	人際互動	男	182	17.0330	2.18963	2.687	.008**
		女	225	16.4800	1.89708		
	價值認同	男	182	16.1758	2.47012	1.820	.069
		女	225	15.7378	2.36750		
	歸屬認同	男	182	16.3132	2.49989	.944	.346
		女	225	16.0889	2.28565		

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

- 1.從表 4-6 可知，不同性別的救國團志工對參與動機中之「自我成長」及「人際互動」構面的 p 值達到統計上顯著水準 (p 值 < 0.05)，故應拒絕虛無假設 (即研究假設不成立)，顯示不同性別的救國團志工對於參與動機之「自我成長」及「人際互動」構面有顯著差異存在。
- 2.在「自我成長」及「人際互動」構面上，「男性」的平均數高於「女性」，顯見「男性」救國團志工對「自我成長」及「人際互動」構面的參與動機較「女性」志工為高。
- 3.其餘在「社會服務」、「價值認同」及「歸屬認同」的 p 值大於 0.05，故應接受虛無假設 (即研究假設成立)，顯示不同性別的救國團志工對於參與動機之「社會服務」、「價值認同」及「歸屬認同」構面無顯著差異存在。

二、年齡

(一) 研究假設：不同年齡的志工其參與動機無顯著差異存在

(二) 單因子變異數分析

本研究年齡計分為6個組別，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來檢驗年

齡對參與動機各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解年齡組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-7 所示：

表4-7 救國團志工年齡其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 變項/構面		組別(N= 407)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
參與動機	自我成長	①19歲以下(N=13)	20.3077	3.09259	9.544	.000***	2>3
		②20~29歲(N=18)	21.0000	1.94029			4>3
		③30~39歲(N=99)	19.5152	2.70813			5>1
		④40~49歲(N=152)	20.9539	2.72428			5>3
		⑤50~59歲(N= 104)	21.8654	2.32361			5>4
		⑥60歲以上(N=21)	22.0000	2.12132			6>3
	社會服務	①19歲以下(N=13)	21.7692	3.05924	6.493	.000***	1>3
		②20~29歲(N=18)	20.1667	2.17607			4>2
		③30~39歲(N=99)	20.1414	2.84644			4>3
		④40~49歲(N=152)	21.5526	2.37199			5>2
		⑤50~59歲(N= 104)	21.5192	2.11780			5>3
		⑥60歲以上(N=21)	22.3810	2.08509			6>2
	人際互動	①19歲以下(N=13)	17.6923	1.97419	7.099	.000***	
		②20~29歲(N=18)	16.6111	1.24328			1>3
		③30~39歲(N=99)	15.7475	2.70805			4>3
		④40~49歲(N=152)	17.0526	1.69452			5>3
		⑤50~59歲(N= 104)	16.9423	1.65949			6>3
		⑥60歲以上(N=21)	17.4286	1.69031			
	價值認同	①19歲以下(N=13)	17.0000	2.08167	11.795	.000***	
		②20~29歲(N=18)	16.3333	1.64496			1>3
		③30~39歲(N=99)	14.4444	3.18229			2>3
		④40~49歲(N=152)	16.2171	2.12184			4>3
		⑤50~59歲(N= 104)	16.5865	1.55551			5>3
		⑥60歲以上(N=21)	16.6667	1.65328			6>3

表4-7 救國團志工年齡其參與動機與各構面單因子變異數分析結果摘要表（續）

統計項目 變項/構面		組別(N= 407)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
參與 動 機	歸屬認同	①19歲以下(N=13)	16.3077	2.59437	8.259	.000***	2>3
		②20~29歲(N=18)	16.3333	1.18818			4>3
		③30~39歲(N=99)	15.0101	3.07556			5>3
		④40~49歲(N=152)	16.3158	2.13895			6>3
		⑤50~59歲(N= 104)	16.8462	1.68240			6>4
		⑥60歲以上(N=21)	17.3810	1.96153			

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異
資料來源：本研究整理

（三）結果分析

- 1.從表 4-7 單因子變異數分析 (one way ANOVA) 檢定結果，不同年齡的救國團志工在參與動機之「自我成長」、「社會服務」、「人際互動」、「價值認同」及「歸屬認同」各構面的 p 值達到統計上顯著水準 ($p < 0.05$)，故應拒絕虛無假設 (即研究假設不成立)，顯示不同年齡的救國團志工對於參與動機之「自我成長」、「社會服務」、「人際互動」、「價值認同」及「歸屬認同」各構面有顯著差異情形存在。
- 2.再以事後比較考驗 (Post Hoc Tests) 之最小顯著差異法 (Least Significant Difference, LSD) 進行事後比較檢定，其結果顯示：
 - (1) 「自我成長」構面：「20~29 歲」、「40~49 歲」、「50~59 歲」、「60 歲以上」各組間均高於「30~ 39 歲」年齡之志工；另「50~59 歲」亦高於「40~49 歲」及「19 歲以下」年齡之志工。
 - (2) 「社會服務」構面：「19 歲以下」、「20~29 歲」、「40~49 歲」、「50~59 歲」、「60 歲以上」各組間均高於「30~ 39 歲」年齡之志工。
 - (3) 「人際互動」構面：「19 歲以下」、「40~49 歲」、「50~59 歲」、「60 歲以上」各組間均高於「30~ 39 歲」年齡之志工。
 - (4) 「價值認同」構面：「19 歲以下」、「20~29 歲」、「40~49 歲」、「50~59 歲」、「60 歲以上」各組間均高於「30~ 39 歲」年齡之志工。
 - (5) 「歸屬認同」構面：「20~29 歲」、「40~49 歲」、「50~59 歲」、「60 歲以上」各組間均高於「30~ 39 歲」年齡之志工；另「60 歲以上」高於「40~49 歲」年齡之志工。

三、婚姻狀況

(一) 研究假設：不同婚姻狀況的志工其參與動機無顯著差異存在

(二) 單因子變異數分析

本研究婚姻狀況計分為3個組別，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來檢驗婚姻狀況對參與動機各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解婚姻狀況組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-8 所示：

表4-8 救國團志工婚姻狀況其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 變項/構面	組別(N=407)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD	
參與動機	自我成長	①已婚(N=336)	20.9494	2.54520	12.310	.000***	3>1 3>2
		②未婚(N= 59)	19.8305	3.22251			
		③其他(N=12)	23.8333	1.85047			
	社會服務	①已婚(N=336)	21.3304	2.58372	3.674	.026*	1>2
		②未婚(N= 59)	20.3729	2.10007			
		③其他(N=12)	21.2500	1.91288			
	人際互動	①已婚(N=336)	16.7292	2.13874	.023	.977	
		②未婚(N= 59)	16.6949	1.50005			
		③其他(N=12)	16.8333	1.94625			
	價值認同	①已婚(N=336)	15.9167	2.51305	.714	.490	
		②未婚(N= 59)	15.8644	1.96045			
		③其他(N=12)	16.7500	1.71226			
歸屬認同	①已婚(N=336)	16.2440	2.46043	1.054	.350		
	②未婚(N= 59)	15.7966	2.00671				
	③其他(N=12)	16.5833	1.72986				

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

1.從表4-8單因子變異數分析(one way ANOVA)檢定結果，不同婚姻狀況的救

國團志工在參與動機之「自我成長」、「社會服務」構面的p值達到統計上顯著水準（p值<0.05），故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示不同婚姻狀況的救國團志工對於參與動機之「自我成長」、「社會服務」構面有顯著差異情形存在。

2.再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，其結果顯示：

(1)「自我成長」構面：「其他」（含矜寡、離婚者）高於「已婚」及「未婚」兩組。

(2)「社會服務」構面：「已婚」高於「未婚」。

3.其餘在「人際互動」、「價值認同」及「歸屬認同」各構面的p值均大於0.05，故應接受虛無假設（即研究假設成立），顯示不同婚姻狀況的志工在參與動機之「人際互動」、「價值認同」及「歸屬認同」各構面上無顯著差異存在。

四、教育程度

(一) 研究假設：不同教育程度的志工其參與動機無顯著差異存在

(二) 單因子變異數分析

本研究教育程度計分為4個組別，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來檢驗教育程度對參與動機各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解教育程度組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-9 所示：

表4-9 救國團志工教育程度其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 變項/構面		組別(N=407)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
參與 動機	自我成長	①國中以下(N=27)	21.7778	2.53185	9.260	.000***	1>4
		②高中職(N=199)	20.9799	2.54249			2>4
		③大專(N=101)	21.4455	2.67011			3>4
		④研究所以上(N=80)	19.5750	2.82294			
	社會服務	①國中以下(N=27)	22.3333	2.23607	4.852	.003**	1>2
		②高中職(N=199)	21.1658	2.56780			1>4
		③大專(N=101)	21.5149	2.43563			3>4
		④研究所以上(N=80)	20.4500	2.41252			

表4-9 救國團志工教育程度其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表（續）

統計項目 變項/構面		組別(N=407)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
參與 動 機	人際互動	①國中以下(N=27)	16.7778	1.78311	4.011	.008**	3>2 3>4
		②高中職(N=199)	16.6633	2.02565			
		③大專(N=101)	17.2475	1.94631			
		④研究所以上(N=80)	16.2125	2.19720			
	價值認同	①國中以下(N=27)	16.4074	2.13504	7.415	.000***	1>4 2>4 3>4
		②高中職(N=199)	16.1055	2.34713			
		③大專(N=101)	16.3366	2.33785			
		④研究所以上(N=80)	14.8375	2.51297			
	歸屬認同	①國中以下(N=27)	16.6296	1.88411	3.810	.010*	1>4 2>4 3>4
		②高中職(N=199)	16.2362	2.54445			
		③大專(N=101)	16.5644	2.27779			
		④研究所以上(N=80)	15.4500	2.10425			

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異
資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

1. 從表4-9單因子變異數分析 (one way ANOVA) 檢定結果，不同教育程度的救國團志工在參與動機之「自我成長」、「社會服務」、「人際互動」、「價值認同」及「歸屬認同」各構面的p值達到統計上顯著水準 ($p < 0.05$)，故應拒絕虛無假設 (即研究假設不成立)，顯示不同教育程度的救國團志工對於參與動機之「自我成長」、「社會服務」、「人際互動」、「價值認同」及「歸屬認同」各構面有顯著差異情形存在。
2. 再以事後比較考驗 (Post Hoc Tests) 之最小顯著差異法 (Least Significant Difference, LSD) 進行事後比較檢定，其結果顯示：
 - (1) 「自我成長」構面：「國中以下」、「高中職」、「大專」教育程度之各組均高於教育程度為「研究所」之志工。
 - (2) 「社會服務」構面：「國中以下」高於「高中職」教育程度之志工；「國中以下」、「大專」教育程度高於教育程度為「研究所」之志工。
 - (3) 「人際互動」構面：「大專」教育程度高於「高中職」、「研究所」之志

工。

(4) 「價值認同」構面：「國中以下」、「高中職」、「大專」教育程度之各組均高於教育程度為「研究所」之志工。

(5) 「歸屬認同」構面：「國中以下」、「高中職」、「大專」教育程度之各組均高於教育程度為「研究所」之志工。

五、職業

(一) 研究假設：不同職業的志工其參與動機無顯著差異存在

(二) 單因子變異數分析

本研究職業計分為6個組別，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來檢驗職業對參與動機各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解職業組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-10所示：

表4-10 救國團志工職業其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 變項/構面		組別(N=407)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
參與動機	自我成長	①農(N=15)	21.2000	1.82052	.648	.663	
		②工(N=27)	20.1481	4.35628			
		③商(N=62)	21.0645	2.37384			
		④公務員(含軍人教師) (N=170)	20.7588	2.85457			
		⑤家庭主婦(N=66)	21.0455	1.83497			
		⑥其他(N=67)	21.0299	2.69101			
	社會服務	①農(N=15)	21.3333	1.98806	1.627	.152	
		②工(N=27)	21.1111	3.37791			
		③商(N=62)	20.9677	2.93072			
		④公務員(含軍人教師) (N=170)	20.9588	2.38922			
		⑤家庭主婦(N=66)	21.9545	2.25615			
		⑥其他(N=67)	21.2239	2.32132			

表4-10 救國團志工職業其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表（續）

統計項目 變項/構面		組別(N=407)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
參與動機	人際互動	①農(N=15)	16.6000	1.68184	4.959	.000***	
		②工(N=27)	17.2963	1.53960			2>3
		③商(N=62)	16.2419	2.70207			2>4
		④公務員(含軍人教師) (N=170)	16.3588	2.02223			5>3
							5>4
		⑤家庭主婦(N=66)	17.1212	1.64097			6>4
	⑥其他(N=67)	17.5224	1.70878				
	價值認同	①農(N=15)	16.6000	1.54919	4.144	.001**	
		②工(N=27)	16.1852	3.24674			
		③商(N=62)	15.5484	2.90662			5>3
		④公務員(含軍人教師) (N=170)	15.4706	2.48112			5>4
							6>4
		⑤家庭主婦(N=66)	16.8182	1.54829			
	⑥其他(N=67)	16.3433	1.91922				
	歸屬認同	①農(N=15)	16.6667	1.83874	3.979	.002**	
		②工(N=27)	16.5185	2.95310			
		③商(N=62)	15.9355	3.12510			5>3
		④公務員(含軍人教師) (N=170)	15.7235	2.11504			5>4
				6>4			
⑤家庭主婦(N=66)		17.1212	1.94157				
⑥其他(N=67)	16.4478	2.22441					

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異
資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

1.從表4-10單因子變異數分析(one way ANOVA)檢定結果,不同職業的救國團志工在參與動機之「人際互動」、「價值認同」及「歸屬認同」各構面的p值達到統計上顯著水準($p < 0.05$),故應拒絕虛無假設(即研究假設不成立),顯示不同職業的救國團志工對於參與動機之「人際互動」、「價值認

同」及「歸屬認同」各構面有顯著差異情形存在。

2.再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，其結果顯示：

(1)「人際互動」構面：職業為「工」、「家庭主婦」的志工感受度高於「商」及「公務員(含軍人及教師)」；職業為「其他」(無業及退休人員、自由業)的志高於「公務員(含軍人及教師)」。

(2)「價值認同」構面：職業為「家庭主婦」的志工感受度高於「商」及公務員(含軍人及教師)」；職業為「其他」(無業、自由業及退休人員)的志工高於「公務員(含軍人及教師)」。

(3)「歸屬認同」構面：職業為「家庭主婦」的志工感受度高於「商」及公務員(含軍人及教師)」。

3.其餘在「自我成長」、「社會服務」構面的p值均大於0.05，故應接受虛無假設(即研究假設成立)，顯示不同職業的志工在參與動機之「自我成長」、「社會服務」構面上無顯著差異存在。

六、志工角色

(一)研究假設：不同志工角色的志工其參與動機無顯著差異存在

(二)單因子變異數分析

本研究志工角色計分為6個組別，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來檢驗志工角色對參與動機各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解志工角色組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-11所示：

4-11 救國團志工角色其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 變項/構面		組別(N=407)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
參與動機	自我成長	①會長副會長總幹事(N=39)	19.3590	3.09062	10.352	.000***	2>1
		②諮詢委員(N=46)	22.8913	2.22339			2>4
		③委員(N=34)	21.9706	2.38029			2>5
		④組長(N=26)	20.9615	2.91864			2>6
		⑤一般志工(N=256)	20.6055	2.51517			3>1
		⑥其他(N=6)	20.0000	2.89828			3>5
	社會服務	①會長副會長總幹事(N=39)	20.3333	2.61909	5.513	.000***	4>1
		②諮詢委員(N=46)	22.8043	2.24717			4>5
		③委員(N=34)	21.5588	2.00289			2>1
		④組長(N=26)	21.0000	2.48193			2>3
		⑤一般志工(N=256)	20.9883	2.51347			2>4
		⑥其他(N=6)	21.6667	2.33809			2>5
	人際互動	①會長副會長總幹事(N=39)	16.7436	1.20782	7.911	.000***	3>1
		②諮詢委員(N=46)	18.2609	1.61155			3>5
		③委員(N=34)	17.1471	1.55957			2>1
		④組長(N=26)	17.1154	1.94580			2>3
		⑤一般志工(N=256)	16.3594	2.15928			2>4
		⑥其他(N=6)	16.5000	1.76068			2>5
	價值認同	①會長副會長總幹事(N=39)	15.3590	2.24179	6.866	.000***	2>1
		②諮詢委員(N=46)	17.3478	1.81619			2>5
		③委員(N=34)	16.6471	1.49509			3>1
		④組長(N=26)	16.9231	2.22572			3>5
		⑤一般志工(N=256)	15.5547	2.53697			4>1
		⑥其他(N=6)	16.6667	1.63299			4>5

表4-11 救國團志工志工角色其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表（續）

統計項目 變項/構面		組別(N=407)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
參與 動機	歸屬認同	①會長副會長總幹事 (N=39)	15.3333	2.08167	7.468	.000***	2>1
		②諮詢委員(N=46)	17.4348	1.70818			2>5
		③委員(N=34)	17.0588	2.01421			3>1
		④組長(N=26)	17.4615	2.31915			3>5
		⑤一般志工(N=256)	15.8555	2.45081			4>1
		⑥其他(N=6)	16.0000	1.67332			4>5

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 **表示 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

（三）結果分析

- 1.從表4-11單因子變異數分析（one way ANOVA）檢定結果，不同志工角色的救國團志工在參與動機之「自我成長」、「社會服務」、「人際互動」、「價值認同」及「歸屬認同」各構面的p值達到統計上顯著水準（ p 值 <0.05 ），故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示不同志工角色的救國團志工對於參與動機之「自我成長」、「社會服務」、「人際互動」、「價值認同」及「歸屬認同」各構面有顯著差異情形存在。
- 2.再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，其結果顯示：
 - (1)「自我成長」構面：擔任「諮詢委員」感受度均高於其他「會長副會長總幹事」、「委員」、「組長」、「一般志工」及「其他」各組；「委員」感受度高於「會長副會長總幹事」；「一般志工」感受度高於「會長副會長總幹事」。
 - (2)「社會服務」構面：擔任「諮詢委員」感受度均高於其他「會長副會長總幹事」、「委員」、「組長」及「一般志工」各組；「委員」感受度高於「會長副會長總幹事」。
 - (3)「人際互動」構面：擔任「諮詢委員」感受度均高於其他「會長副會長總幹事」、「委員」、「組長」、「一般志工」及「其他」各組；「委員」感受度高於「一般志工」。

- (4)「價值認同」構面：擔任「諮詢委員」感受度高於「會長副會長總幹事」、「一般志工」；「委員」感受度高於「會長副會長總幹事」、「一般志工」；「組長」感受度高於「會長副會長總幹事」、「一般志工」。
- (5)「歸屬認同」構面：擔任「諮詢委員」感受度高於「會長副會長總幹事」、「一般志工」；「委員」感受度高於「會長副會長總幹事」、「一般志工」；「組長」感受度高於「會長副會長總幹事」、「一般志工」。

七、服務年資

(一) 研究假設：不同服務年資的志工其參與動機無顯著差異存在

(二) 單因子變異數分析

本研究服務年資計分為4個組別，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來檢驗服務年資對參與動機與各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解服務年資組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-12所示：

表4-12 救國團志工服務年資其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 變項/構面	組別(N=407)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD	
參與動機	自我成長	①2年以下(N=129)	20.1473	2.82318	9.102	.000***	3>1
		②3-5年(N=99)	20.4444	2.82201			3>2
		③6-10年(N=80)	21.6625	2.28890			4>1
		④10年以上(N=99)	21.6061	2.42781			4>2
	社會服務	①2年以下(N=129)	20.8722	2.70984	3.339	.019*	3>1
		②3-5年(N=99)	20.8140	2.46782			
		③6-10年(N=80)	20.9394	2.92358			
		④10年以上(N=99)	21.8375	2.20726			
	人際互動	①2年以下(N=129)	16.6434	2.24234	4.445	.004**	3>2
		②3-5年(N=99)	16.1818	2.12547			
		③6-10年(N=80)	17.1625	1.78207			
		④10年以上(N=99)	17.0303	1.78688			

表4-12 救國團志工服務年資其參與動機各構面單因子變異數分析結果摘要表（續）

統計項目 變項/構面		組別(N=407)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
參與 動機	價值認同	①2年以下(N=129)	15.3488	2.44838	7.264	.000***	3>1
		②3-5年(N=99)	15.7273	2.67192			3>2
		③6-10年(N= 80)	16.8625	1.88763			3>4
		④10年以上(N=99)	16.1515	2.27840			4>1
	歸屬認同	①2年以下(N=129)	15.5891	2.16005	8.446	.000***	3>1
		②3-5年(N=99)	15.9495	2.98764			3>2
		③6-10年(N= 80)	17.1875	1.93629			3>4
		④10年以上(N=99)	16.4040	2.02494			4>1

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異
資料來源：本研究整理

（三）結果分析

- 1.從表4-12單因子變異數分析（one way ANOVA）檢定結果，不同服務年資的救國團志工在參與動機之「自我成長」、「社會服務」、「人際互動」、「價值認同」及「歸屬認同」各構面的p值達到統計上顯著水準（ $p < 0.05$ ），故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示不同服務年資的救國團志工對於參與動機之「自我成長」、「社會服務」、「人際互動」、「價值認同」及「歸屬認同」各構面有顯著差異情形存在。
- 2.再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，其結果顯示：
 - (1)「自我成長」構面：服務年資「6-10年」感受度高於「2年以下」及「3-5年」；服務年資「10年以上」感受度高於「2年以下」及「3-5年」。
 - (2)「社會服務」構面：服務年資「6-10年」感受度高於「2年以下」及「3-5年」。
 - (3)「人際互動」構面：服務年資「6-10年」感受度高於「3-5年」；服務年資「10年以上」感受度高於「3-5年」。
 - (4)「價值認同」構面：服務年資「6-10年」感受度高於「2年以下」、「3-5年」及「10年以上」；服務年資「10年以上」感受度高於「2年以下」。
 - (5)「歸屬認同」構面：服務年資「6-10年」感受度高於「2年以下」、「3-5年」。

及「10年以上」；服務年資「10年以上」感受度高於「2年以下」。

八、志工經歷

(一) 研究假設：不同志工經歷的志工其參與動機無顯著差異存在

(二) t檢定結果

以t檢定檢驗不同志工經歷的志工對於志工參與動機各構面是否有顯著差異性存在，透過t檢定分析後其結果彙整如表4-13所示：

表4-13救國團志工志工經歷其參與動機各構面t檢定結果摘要表

統計項目 變項/構面		組別	樣本數	平均數	標準差	t檢定	p值
參與動機	自我成長	無經驗	178	20.4213	2.59007	-3.011	.003**
		有經驗	229	21.2227	2.75430		
	社會服務	無經驗	178	21.1011	2.23756	-.636	.525
		有經驗	229	21.2576	2.72239		
	人際互動	無經驗	178	16.5674	1.93349	-1.406	.160
		有經驗	229	16.8515	2.13055		
	價值認同	無經驗	178	15.6461	2.28320	-2.122	.034*
		有經驗	229	16.1572	2.50468		
	歸屬認同	無經驗	178	16.0674	2.08735	-.933	.351
		有經驗	229	16.2838	2.59093		

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

1. 從表4-13可知，有無擔任其他機構志工經驗的救國團志工對參與動機中之「自我成長」及「價值認同」構面的p值達到統計上顯著水準($p < 0.05$)，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示有無擔任其他機構志工經驗的救國團志工對於參與動機之「自我成長」及「價值認同」構面有顯著差異存在。
2. 在「自我成長」及「價值認同」構面上，「有經驗」的志工平均數高於「無經驗」，顯見「有經驗」救國團志工對「自我成長」及「價值認同」構面

的參與動機較「無經驗」志工為高。

3.其餘在「社會服務」、「人際互動」及「歸屬認同」的p值大於0.05，故應接受虛無假設（即研究假設成立），顯示有無擔任其他機構志工經驗的救國團志工對於參與動機之「社會服務」、「人際互動」及「歸屬認同」構面無顯著差異存在。

第三節 個人基本屬性對組織承諾之差異分析

本節為探討救國團志工個人基本屬性（性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、志工角色、服務年資、擔任其他機構志工經驗）的不同對組織承諾，是否有顯著差異性存在。針對個人基本屬性中的性別及有無擔任其他機構志工經驗等項目以 t 檢定予以分析；而年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、志工角色、服務年資等項目則以單因子變異數分析（one way ANOVA）進行檢定。

一、性別

(一) 研究假設：不同性別的志工其與組織承諾無顯著差異存在

(二) t檢定結果

以 t 檢定檢驗不同性別的志工對於組織承諾各構面是否有顯著差異性存在，透過 t 檢定分析後其結果彙整如表4-14示：

表4-14救國團志工性別其組織承諾各構面t檢定結果摘要表

統計項目 變項/構面		性別	樣本數	平均數	標準差	t檢定	p值
組 織	組織認同	男	182	19.5549	2.92725	1.504	.133
		女	225	20.1422	2.60447		
承 諾	留職傾向	男	182	20.3022	2.91536	1.622	.106
		女	225	19.8622	2.55365		

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

從表 4-14 可知，不同「性別」的救國團志工對組織承諾中之「組織認同」及「留職傾向」構面的 p 值大於 0.05，故應接受虛無假設（即研究假設成立），顯示不同「性別」的救國團志工對於組織承諾構面中之「組織認同」及「留職傾向」無顯著差異存在。

二、年齡

(一) 研究假設：不同年齡的志工其組織承諾無顯著差異存在

(二) 單因子變異數分析

本研究年齡計分為6個組別，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來檢驗年齡對組織承諾各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解年齡組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-15所示：

表4-15 救國團志工年齡其組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 變項/構面		組別(N=407)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
組織 承 諾	組織認同	①19歲以下(N=13)	19.0769	3.63917	12.602	.000***	2>3
		②20~29歲以下(N=18)	19.5556	1.94701			4>3
		③30~39歲以下(N=99)	17.6566	3.09101			5>3
		④40~49歲以下(N=152)	19.5855	2.37661			6>3
		⑤50~59歲以下(N=104)	20.2308	2.29914			6>4
		⑥60歲以上(N=21)	20.8095	2.35837			
	留職傾向	①19歲以下(N=13)	19.3846	3.33013	6.132	.000***	2>3
		②20~29歲以下(N=18)	20.2222	1.59247			4>3
		③30~39歲以下(N=99)	18.8586	3.30741			5>3
		④40~49歲以下(N=152)	20.3487	2.16614			6>3
		⑤50~59歲以下(N=104)	20.6731	2.63451			
		⑥60歲以上(N=21)	20.8571	2.57460			

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

1.從表4-15單因子變異數分析(one way ANOVA)檢定結果，不同年齡的救國團志工在組織承諾「組織認同」、「留職傾向」構面的p值達到統計上顯著水準(p值<0.05)，故應拒絕虛無假設(即研究假設不成立)，顯示不同年齡的救國團志工對於組織承諾之「組織認同」、「留職傾向」構面有顯著差異情形存在。

2.再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，其結果顯示：

- (1)「組織認同」構面：「20~29歲」、「40~49歲」、「50~59歲」、「60歲以上」各組間感受度均高於「30~39歲」年齡之志工；另「60歲以上」亦高於「40~49歲」。
- (2)「留職傾向」構面：「20~29歲」、「40~49歲」、「50~59歲」、「60歲以上」各組間感受度均高於「30~39歲」年齡之志工。

三、婚姻狀況

(一)研究假設：不同婚姻狀況的志工其組織承諾無顯著差異存在

(二)單因子變異數分析

本研究婚姻狀況計分為3個組別，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來檢驗婚姻狀況對組織承諾各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解婚姻狀況組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-16所示：

表4-16救國團志工婚姻狀況其組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 變項/構面		組別(N=407)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
組 織 承 諾	組織認同	①已婚(N=336)	19.4077	2.73460	2.686	.069	
		②未婚(N=59)	18.6610	2.83823			
		③其他(N=12)	20.3333	2.60536			
	留職傾向	①已婚(N=336)	20.1815	2.78371	2.543	.080	
		②未婚(N=59)	19.3220	2.30771			
		③其他(N=12)	20.2500	2.63283			

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

從表4-16單因子變異數分析 (one way ANOVA) 檢定結果，不同婚姻狀況的救國團志工在組織承諾之「組織認同」、「留職傾向」構面的p值大於0.05，故應接受虛無假設（即研究假設不成立），顯示不同婚姻狀況的救國團志工對於組織承諾之「組織認同」、「留職傾向」構面無顯著差異情形存在。

四、教育程度

(一) 研究假設：不同教育程度的志工其組織承諾無顯著差異存在

(二) 單因子變異數分析

本研究教育程度計分為4個組別，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來檢驗教育程度對組織承諾各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解教育程度組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-17所示：

表4-17 救國團志工教育程度其組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 變項/構面		組別(N=407)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
組織 承 諾	組織認同	①國中以下(N=27)	19.5926	3.07920	9.426	.000***	1>4
		②高中職(N=199)	19.3970	2.85300			2>4
		③大專(N=101)	20.1386	2.41259			3>2
		④研究所以上(N=80)	18.0375	2.37308			3>4
	留職傾向	①國中以下(N=27)	20.7407	3.08336	6.215	.000***	1>4
		②高中職(N=199)	20.2211	2.83936			2>4
		③大專(N=101)	20.4455	2.57866			3>4
		④研究所以上(N=80)	18.9375	2.18362			

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

1.從表4-17單因子變異數分析 (one way ANOVA) 檢定結果，不同教育程度的救國團志工在組織承諾之「組織認同」、「留職傾向」構面的p值達到統計上顯著水準 ($p < 0.05$)，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示不同教育程度的救國團志工對於組織承諾之「組織認同」、「留職傾向」構面有

顯著差異情形存在。

2.再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，其結果顯示：

- (1)「組織認同」構面：「國中以下」、「高中職」、「大專」各組間感受度均高於「研究所」教育程度之志工；另「大專」亦大於「研究所」之志工。
- (2)「留職傾向」構面：「國中以下」、「高中職」、「大專」各組間感受均高於「研究所」教育程度之志工。

五、職業

(一) 研究假設：不同職業的志工人其組織承諾無顯著差異存在

(二) 單因子變異數分析

本研究職業計分為6個組別，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來檢驗職業對組織承諾各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以瞭解職業組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-18 所示：

表4-18 救國團志工職業其組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 變項/構面	組別(N=407)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD	
組織 承 諾	組織認同	①農(N=15)	20.1333	2.92445	3.292	.006 **	2>3 2>4 6>3 6>4
		②工(N=27)	20.4815	3.22693			
		③商(N=62)	19.0161	3.30668			
		④公務員(含軍人教師) (N=170)	18.8471	2.56976			
		⑤家庭主婦(N=66)	19.5455	2.38057			
		⑥其他(N=67)	19.9701	2.53443			
	留職傾向	①農(N=15)	20.0667	3.05817	2.109	.064	
		②工(N=27)	21.5185	2.39182			
		③商(N=62)	19.7581	3.35684			
		④公務員(含軍人教師) (N=170)	19.8882	2.73794			
		⑤家庭主婦(N=66)	20.3788	2.08116			
		⑥其他(N=67)	19.8657	2.53996			

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異
資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

- 1.從表4-18單因子變異數分析 (one way ANOVA) 檢定結果，不同職業的救國團志工在組織承諾「組織認同」構面的p值達到統計上顯著水準 (p值<0.05)，故應拒絕虛無假設 (即研究假設不成立)，顯示不同職業救國團志工對於組織承諾之「組織認同」構面有顯著差異情形存在。
- 2.再以事後比較考驗 (Post Hoc Tests) 之最小顯著差異法 (Least Significant Difference, LSD) 進行事後比較檢定，其結果顯示：「組織認同」構面：職業「工」的志工感受度高於「商」、「公務員 (含軍人教師)」之志工；另職業為「其他 (含退休人員、自由業)」感受度高於「商」、「公務員 (含軍人教師)」之志工。
- 3.其餘在「留職傾向」的p值大於0.05，故應接受虛無假設 (即研究假設成立)，顯示不同職業的救國團志工對於組織承諾之「留職傾向」構面無顯著差異存在。

六、志工角色

(一) 研究假設：不同志工角色的志工其組織承諾無顯著差異存在

(二) 單因子變異數分析

本研究志工角色計分為6個組別，先以單因子變異數分析 (one way ANOVA) 來檢驗志工角色對組織承諾各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗 (Post Hoc Tests) 之最小顯著差異法 (Least Significant Difference, LSD) 進行事後比較檢定，以瞭解志工角色組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-19 所示：

表4-19 救國團志工角色其組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 變項/構面		組別(N=407)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
組織 承 諾	組織認同	①會長副會長總幹事(N=39)	18.9744	2.33382	6.786	.000***	2>1
		②諮詢委員(N=46)	20.7609	1.84011			2>5
		③委員(N=34)	20.1765	2.52827			3>5
		④組長(N=26)	20.8462	2.57204			4>1
		⑤一般志工(N=256)	18.8555	2.87221			4>5
		⑥其他(N=6)	19.3333	1.21106			

表4-19 救國團志工角色其組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要表（續）

統計項目 變項/構面		組別(N=407)	平均值	標準差	F檢定	P值	LSD
組織 承諾	留職傾向	①會長副會長總幹事(N=39)	20.0000	1.53897	7.598	.000***	2>1
		②諮詢委員(N=46)	21.9348	2.24502			2>3
		③委員(N=34)	20.2941	3.12884			2>5
		④組長(N=26)	21.2692	2.79367			2>6
		⑤一般志工(N=256)	19.5977	2.73651			4>5
		⑥其他(N=6)	19.1667	1.60208			

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異
資料來源：本研究整理

（三）結果分析

1.從表4-19單因子變異數分析（one way ANOVA）檢定結果，不同志工角色的救國團志工在組織承諾之「組織認同」、「留職傾向」構面的p值達到統計上顯著水準（ $p < 0.05$ ），故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示不同志工角色的救國團志工對於組織承諾之「組織認同」、「留職傾向」構面有顯著差異情形存在。

2.再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，其結果顯示：

- (1)「組織認同」構面：「諮詢委員」感受度均高於「會長副會長總幹事」、「一般志工」之志工；「委員」感受度高於「一般志工」；「組長」感受度高於「會長副會長總幹事」、「一般志工」之志工。
- (2)「留職傾向」構面：「諮詢委員」感受度均高於「會長副會長總幹事」、「委員」、「一般志工」及「其他」之志工；「組長」感受度高於「一般志工」之志工。

七、服務年資

（一）研究假設：不同服務年資的志工其組織承諾無顯著差異存在

（二）單因子變異數分析

本研究服務年資計分為4個組別，先以單因子變異數分析(one way ANOVA)來檢驗服務年資對組織承諾各構面是否有所差異，若具有差異，再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，以

瞭解服務年資組別的顯著差異情形，其結果彙整如表4-20 所示：

表4-20 救國團志工服務年資其組織承諾各構面單因子變異數分析結果摘要表

統計項目 變項/構面		組別(N=407)	平均值	標準差	F檢定	p值	LSD
組織 承諾	組織認同	①2年以下(N=129)	18.3643	2.71264	14.112	.000***	3>1
		②3-5年(N=99)	18.9798	2.88904			3>2
		③6-10年(N= 80)	20.6000	2.54379			4>1
		④10年以上(N=99)	19.8190	2.31012			4>2
	留職傾向	①2年以下(N=129)	19.4496	2.61295	5.843	.001**	3>1
		②3-5年(N=99)	19.8182	2.70058			3>2
		③6-10年(N= 80)	20.9375	2.70182			4>1
		④10年以上(N=99)	20.3838	2.72444			

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

- 1.從表4-20單因子變異數分析 (one way ANOVA) 檢定結果，不同志工服務年資的救國團志工在組織承諾之「組織認同」、「留職傾向」構面的p值達到統計上顯著水準 ($p < 0.05$)，故應拒絕虛無假設 (即研究假設不成立)，顯示不同志工服務年資的救國團志工對於組織承諾之「組織認同」、「留職傾向」構面有顯著差異情形存在。
- 2.再以事後比較考驗(Post Hoc Tests)之最小顯著差異法(Least Significant Difference, LSD)進行事後比較檢定，其結果顯示：
 - (1)「組織認同」構面：「6-10年」感受度高於「2年以下」、「3-5」之志工；「10年以上」感受度高於「2年以下」及「3-5」之志工。
 - (2)「留職傾向」構面：「6-10年」感受度高於「2年以下」、「3-5」之志工；「10年以上」感受度高於「2年以下」之志工。

八、志工經歷

(一) 研究假設：不同志工經歷的志工其組織承諾無顯著差異存在

(二) t檢定結果

以 t 檢定檢驗不同志工經歷的志工對於志工組織承諾各構面是否有顯著差異

性存在，透過t檢定分析後，其結果彙整如表4-21所示：

表4-21救國團志工經歷其組織承諾各構面t檢定結果摘要表

統計項目 變項/構面		組別	樣本數	平均數	標準差	t檢定	p值
組織 承 諾	組織認同	無經驗	178	16.0674	2.08735	-.933	.351
		有經驗	229	16.2838	2.59093		
	留職傾向	無經驗	178	18.6629	2.68473	-4.376	.000***
		有經驗	229	19.8428	2.70829		

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異
資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

- 1.從表 4-21 可知，有無志工經驗之救國團志工在組織承諾中之「留職傾向」構面的 p 值達到統計上顯著水準 (p 值 < 0.05)，故應拒絕虛無假設 (即研究假設不成立)，顯示有無志工經驗之救國團志工對於組織承諾中之「留職傾向」構面有顯著差異存在。
- 2.在「留職傾向」構面上，「有經驗」之志工平均數高於「無經驗」之志工，顯見「有經驗」救國團志工對「留職傾向」構面的組織承諾較「無經驗」志工為高。
- 3.另在「組織認同」構面的 p 值大於 0.05，故應接受虛無假設 (即研究假設成立)，顯示有無志工經驗的救國團志工對於組織承諾之「組織認同」構面無顯著差異存在。

第四節 參與動機與組織承諾之相關分析

本節在探討「參與動機」與「組織承諾」等變項之間彼此是否有關係存在?相關性有多大?本研究以「皮爾森積差相關分析」(Pearson Product-moment Correlation)主要用來檢測兩個都是等距或比率變數間的相關性，一般二個變項之間的關係程度通常依其相關係數絕對值的高低分成三種不同的相關程度，相關係數絕對值小於0.4為「低度相關」、介

於0.4與0.7之間為「中度相關」、大於0.7者稱為「高度相關」（吳明隆，2006）。依「皮爾森積差相關分析」(Pearson Product-moment Correlation)探討參與動機「自我成長」、「社會服務」、「人際互動」、「價值認同」、「歸屬認同」五個構面與組織承諾「組織認同」、「留職傾向」二個構面之相關程度，以及整體參與動機與整體組織承諾之間的相關性彙整，如表4-22所示：

一、志工參與動機之自我成長構面與組織承諾各構面之相關分析

(一) 研究假設：自我成長構面與組織承諾無顯著關聯存在

(二) 皮爾森相關分析結果

依表4-22積差相關係數所示，自我成長構面與組織承諾各構面均呈現顯著正相關，其相關係數介於0.556至0.632之間，均達0.01顯著水準，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示在自我成長構面與組織認同（ $r=0.607$ ）、留職傾向（ $r=0.566$ ）、整體組織承諾（ $r=0.632$ ）呈現中度相關。

二、志工參與動機之社會服務構面與組織承諾各構面之相關分析

(一) 研究假設：社會服務構面與組織承諾無顯著關聯存在

(二) 皮爾森相關分析結果

依表4-22積差相關係數所示，社會服務構面與組織承諾各構面均呈現顯著正相關，其相關係數介於0.599至0.630之間，均達0.01顯著水準，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示在社會服務構面與組織認同（ $r=0.579$ ）、留職傾向（ $r=0.599$ ）、整體組織承諾（ $r=0.630$ ）呈現中度相關。

三、志工參與動機之人際互動構面與組織承諾各構面之相關分析

(一) 研究假設：人際互動構面與組織承諾無顯著關聯存在

(二) 皮爾森相關分析結果

依表4-22積差相關係數所示，人際互動構面與組織承諾各構面均呈現顯著正相關，其相關係數介於0.610至0.651之間，均達0.01顯著水準，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示在人際互動構面與組織認同（ $r=0.610$ ）、留職傾向（ $r=0.644$ ）、整體組織承諾（ $r=0.651$ ）呈現中度相關。

四、志工參與動機之價值認同構面與組織承諾各構面之相關分析

(一) 研究假設：價值認同構面與組織承諾無顯著關聯存在

(二) 皮爾森相關分析結果

依表4-22積差相關係數所示，價值認同構面與組織承諾各構面均呈現顯著正相關，其相關係數介於0.663至0.733之間，均達0.01顯著水準，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示在價值認同構面與組織認同（ $r=0.700$ ）、留職傾向（ $r=0.663$ ）、整體組織承諾（ $r=0.733$ ）呈現中高度相關。

五、志工參與動機之歸屬認同構面與組織承諾各構面之相關分析

(一) 研究假設：歸屬認同構面與組織承諾無顯著關聯存在

(二) 皮爾森相關分析結果

依表4-22積差相關係數所示，歸屬認同構面與組織承諾各構面均呈現顯著正相關，其相關係數介於0.715至0.782之間，均達0.01顯著水準，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示在歸屬認同構面與組織認同（ $r=0.730$ ）、留職傾向（ $r=0.715$ ）、整體組織承諾（ $r=0.782$ ）呈現高度相關。

六、志工整體參與動機與組織承諾之相關分析

(一) 研究假設：整體參與動機與組織承諾無顯著關聯存在

(二) 皮爾森相關分析結果

依表4-22積差相關係數所示，整體參與動機與組織承諾各構面均呈現顯著正相關，其相關係數介於0.788至0.728之間，均達0.001顯著水準，故應拒絕虛無假設（即研究假設不成立），顯示在整體參與動機與組織認同（ $r=0.742$ ）、留職傾向（ $r=0.728$ ）、整體組織承諾（ $r=0.788$ ）呈現高度相關。

表4-22 參與動機對組織承諾各構面之相關分析

N=407

變項 /構面	參與動機	自我成長	社會服務	人際互動	價值認同	歸屬認同
	Pearson / P值					
組織承諾	0.788** 0.000	0.632** 0.000	0.630** 0.000	0.651** 0.000	0.733** 0.000	0.782** 0.000
組織認同	0.742** 0.000	0.607** 0.000	0.579** 0.000	0.610** 0.000	0.700** 0.000	0.730** 0.000
留職傾向	0.728** 0.000	0.556** 0.000	0.599** 0.000	0.644** 0.000	0.663** 0.000	0.715** 0.000

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

第五節 參與動機對組織承諾之預測力分析

在前一節中，本研究已證實參與動機和組織承諾間各構面有中高度正相關，為進一步瞭解參與動機各構面（「自我成長」、「人際互動」、「社會服務」、「價值認同」與「歸屬認同」）的解釋情形，並欲瞭解那一個構面的預測力最佳，本研究擬以「逐步多元迴歸」(Stepwise regression)找出對組織承諾具有預測力的變項，並說明這些構面所能解釋的變異量。由於本研究業已發現參與動機和組織承諾之間的積差相關係數0.7已達到0.2 以上的水準，故符合進行迴歸分析的要求（吳明隆，2006）。

一、共線性診斷(multicollinearity)

本研究以多元迴歸分析方法來預測參與動機各構面對組織承諾各構面(依變項)的解釋情形，但在進行多元迴歸分析之前，必先求得自變項間之相關係數，亦即做共線性(multicollinearity)的診斷，以防自變項之間可能有線性重合問題。根據吳明隆(2006)的觀點，如果自變項間彼此的相關係數很高(如在0.80 以上)，就要注意有無共線性的問題存在。其預防之道就是先對各個自變項進行相關矩陣的檢驗，如果兩兩自變項間的相關係數相關係有大於0.8 以上者，即捨棄其中一個，而只留下一個自變項（吳明隆，2006）。

若自變項具有高度的線性組合關係時（如在0.75以上），迴歸所規定的參數值，其變異量會變的很大，導致在統計推論時，產生下列三種現象：

- (一)參數的信賴區間擴大，導致參數顯著性檢定時，錯誤拒絕虛無假設的機率大為提高。
- (二)在高度線性重合時，若觀察值稍做變動，可能產生完全不同的統計推論結果，即使整體迴歸模式考驗之F值達到顯著，但對個別參數進行顯著性檢定時，發現大部分或全部參數的t值，均不顯著的矛盾現象。
- (三)可能使個別參數的符號，出現與理論不符合的怪異現象，即自變項的標準化迴歸係數與原先理論不符合（吳明隆，2006）。

可以依據先前研究理論探討的準則，挑選一個比較重要的變項納入迴歸分析即可。從表4-23 參與動機各構面之相關分析顯示，在「價值認同」、「歸屬認同」兩個構面因素之間的相關係數超過0.80，故在「價值認同」與「歸屬認同」之間應刪除一個構面，其餘自變項相關係數均小於0.75，因此不會有共線性的問題發生。以下就參與動機構面之「自我成長」、「人際互動」、「社會服務」與「價值認同」四個構面為自變項分別對組織承諾構面之「組織認同」、「留職承諾」二個構面進行多元迴歸分析。

表4-23 本研究自變項共線性診斷結果摘要表

N=407

自變項/構面	Pearson 相關	自我成長	社會服務	人際互動	價值認同	組織歸屬
自我成長	Pearson 相關	1	.713(**)	.541(**)	.665(**)	.638(**)
	顯著性 (雙尾)		.000	.000	.000	.000
社會服務	Pearson 相關	.713(**)	1	.696(**)	.724(**)	.722(**)
	顯著性 (雙尾)	.000		.000	.000	.000
人際互動	Pearson 相關	.541(**)	.696(**)	1	.702(**)	.715(**)
	顯著性 (雙尾)	.000	.000		.000	.000
價值認同	Pearson 相關	.665(**)	.724(**)	.702(**)	1	.808(**)
	顯著性 (雙尾)	.000	.000	.000		.000
組織歸屬	Pearson 相關	.638(**)	.722(**)	.715(**)	.808(**)	1
	顯著性 (雙尾)	.000	.000	.000	.000	

註：* 表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$

資料來源：本研究整理

二、志工參與動機各構面對組織承諾「組織認同」之逐步多元迴歸分析

(一) 研究假設：參與動機各構面對組織認同無顯著預測力

(二) 迴歸分析結果：經彙整如表4-24所示：

表4-24 志工參與動機對「組織認同」逐步多元迴歸分析結果摘要表

N=407

選出的構面 順序	多元相 關係數 R	決定 係數 R ²	調整後 決定係數 R ²	增加解 釋量 ΔR^2	F 值	未標準 化迴歸 係數B	標準化 迴歸係數 β (Beta)	t 值
常數						2.578		3.048**
價值認同	.700(a)	.490	.489	.490	388.789	.464	.408	7.602***
自我成長	.725(b)	.526	.523	.036	30.576	.231	.227	5.000***
人際互動	.739(c)	.546	.542	.020	17.847	.271	.201	4.225***
a 預測構面：(常數), 價值認同								
b 預測構面：(常數), 價值認同, 自我成長								
c 預測構面：(常數), 價值認同, 自我成長, 人際互動								

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析說明

- 1.依據表4-24 志工參與動機對「組織認同」逐步多元迴歸分析所示，四個預測構面中，除「社會服務」構面外，有三個預測構面「價值認同」、「自我成長」、「人際互動」進入迴歸方程式的顯著變項（ $P < 0.05$ ），多元相關係數為.739，三個構面能解釋「組織認同」達54.6%的變異量，亦即預測力達54.6%，其中以「價值認同」最具預測力，其單獨解釋量為49%。
- 2.由表4-24中未標準化迴歸係數 β 與常數值可得知迴歸方程式為組織認同 = $2.578 + .464$ 價值認同 + $.231$ 自我成長 + $.271$ 人際互動。此方程式代表的意義為：每增加一個單位的「價值認同」、「自我成長」、「人際互動」，即可分別增加.464，.231及.271個單位的「組織認同」行為。
- 3.再者由表4-24中之標準化迴歸係數Beta（ β ）值可知對志工參與動機「組織認同」之預測力高低排序分別為「價值認同」（ β 值.408）、「自我成長」（ β 值.227）、「人際互動」（ β 值.201）。上述 β 值均為正數，顯示三個構面均具有提升救國團志工「組織認同」表現程度之作用。
- 4.標準化迴歸方程式如下式：

$$\text{組織認同} = .408 \times \text{價值認同} + .227 \times \text{自我成長} + 0.201 \times \text{人際互動}$$

二、志工參與動機各構面對組織承諾「留職傾向」之逐步多元迴歸分析

- (一) 研究假設：參與動機各構面對留職傾向無顯著預測力
- (二) 迴歸分析結果：經彙整如表4-25所示：

表4-25 志工參與動機對「留職傾向」逐步多元迴歸分析結果摘要表

N=407

選出的構面 順序	多元 相關 係數 R	決定 係數 R^2	調整後 決定係數 R^2	增加解 釋量 ΔR^2	F 值	未標準 化迴歸 係數B	標準化迴 歸係數 β (Beta)	T 值
常數						3.518		4.079***
價值認同	.663(a)	.440	.439	.440	318.182	.366	.325	5.880***
人際互動	.709(b)	.502	.500	.062	50.744	.436	.327	6.665***
自我成長	.719(c)	.517	.513	.014	12.090	.164	.163	3.477***
a 預測構面：(常數), 價值認同								
b 預測構面：(常數), 價值認同, 人際互動								
c 預測構面：(常數), 價值認同, 人際互動, 自我成長								

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 ** 表 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 *** 表 $p \leq 0.001$ 極顯著差異

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析說明

1. 依據表4-25 志工參與動機對「留職傾向」逐步多元迴歸分析所示，四個預測構面中，除「社會服務」構面外，有三個預測構面「價值認同」、「人際互動」、「自我成長」進入迴歸方程式的顯著變項（ P 值 <0.05 ），多元相關係數為.719，三個變數能解釋「組織認同」達51.7%的變異量，亦即預測力達51.7%，其中以「價值認同」最具預測力，其單獨解釋量為44%。
2. 由表4-25中未標準化迴歸係數 β 與常數值可得知迴歸方程式為留職傾向 = $3.518 + .366$ 價值認同 + $.436$ 人際互動 + $.164$ 自我成長。此方程式代表的意義為：每增加一個單位的「價值認同」、「人際互動」、「自我成長」，即可分別增加.366，.436及.164個單位的「組織認同」行為。
3. 再者由表4-25中之標準化迴歸係數Beta（ β ）值可知對志工參與動機「留職傾向」之預測力高低排序分別為「價值認同」（ β 值.325）、「人際互動」（ β 值.327）、「自我成長」（ β 值.167）。上述 β 值均為正數，顯示三個構面均具有提升救國團志工「組織認同」表現程度之作用。
4. 標準化迴歸方程式如下式：
留職傾向 = $.325 \times$ 價值認同 + $0.327 \times$ 人際互動 + $.167 \times$ 自我成長

二、志工參與動機各構面對組織承諾「組織承諾」之逐步多元迴歸分析

- (一) 研究假設：參與動機各構面對組織承諾無顯著預測力
- (二) 迴歸分析結果：經彙整如表4-26所示：

表4-26 志工參與動機對「組織承諾」逐步多元迴歸分析結果摘要表

N=407

選出的構面 順序	多元 相關 係數 R	決定 係數 R ²	調整後 決定係 數 R ²	增加解 釋量 △R ²	F 值	未標準 化迴歸 係數B	標準化迴 歸係數 β (Beta)	t 值
常數						7.030		4.343***
價值認同	.733(a)	.537	.536	.537	469.862	.969	.416	8.292***
自我成長	.758(b)	.575	.572	.037	35.566	.474	.228	5.363***
人際互動	.776(c)	.602	.599	.027	27.814	.647	.235	5.274***
a 預測構面：(常數), 價值認同								
b 預測構面：(常數), 價值認同, 自我成長								
c 預測構面：(常數), 價值認同, 自我成長, 人際互動								

註：*表示 $p \leq 0.05$ 顯著差異 **表示 $p \leq 0.01$ 非常顯著差異 ***表示 $p \leq 0.001$ 極顯著差異
資料來源：本研究整理

(三) 結果分析說明

- 1.依據表4-26 志工參與動機對「組織承諾」逐步多元迴歸分析所示，四個預測構面中，除「社會服務」構面外，有三個預測構面「價值認同」、「自我成長」、「人際互動」進入迴歸方程式的顯著變項（ P 值 < 0.05 ），多元相關係數為.776，三個變數能解釋「組織承諾」達60.2%的變異量，亦即預測力達60.2%，其中以「價值認同」最具預測力，其單獨解釋量為53.7%。
- 2.由表4-26中未標準化迴歸係數 β 與常數值可得知迴歸方程式為組織認同 = $7.030 + .969$ 價值認同 + $.474$ 自我成長 + $.674$ 人際互動。此方程式代表的意義為：每增加一個單位的「價值認同」、「自我成長」、「人際互動」，即可分別增加.969，.474及.674個單位的「組織承諾」行為。
- 3.再者由表4-26中之標準化迴歸係數Beta（ β ）值可知對志工參與動機「組織承諾」之預測力高低排序分別為「價值認同」（ β 值.416）、「自我成長」（ β 值.228）、「人際互動」（ β 值.235）。上述 β 值均為正數，顯示三個構面均具有提升救國團志工「組織承諾」表現程度之作用。
- 4.標準化迴歸方程式如下式：
組織承諾 = $.416 \times$ 價值認同 + $.228 \times$ 自我成長 + $0.235 \times$ 人際互動

第五章 結論與建議

本研究旨以台東縣救國團所屬志工為例，探討非營利組織志工參與動機與組織承諾之相關研究，並分析各變項間之差異性，及各變項間的相關情形及預測能力。經由第二章文獻探討、第三章的研究設計及第四章研究結果討論，將所得的研究相關發現，彙整成本研究結論。本章共分為二節，第一節研究發現、第二節為研究建議，並期盼本研究的提出能提供實務及後續研究之參考。

第一節 研究發現

本研究第四章結果與討論，顯示救國團志工之參與動機與組織承諾有顯著的正相關與預測力，均和第二章文獻探討中林宛瑩（1995）、黃翠蓮（1999）、吳旻靜（1999）、程香儒（2000）、賴玫凰（2002）、張月芬（2004）、詹麗珊（2004）、江愚（2007）等人之研究相吻合，茲將研究發現與驗證研究假設結果分析說明如后：

一、救國團志工參與動機與組織承諾之現況分析

（一）參與動機現況之分析

由本研究問卷調查的結果，參與動機各構面進行描述性統計分析結果，由平均數比率中，可以瞭解各構面的感受認知程度，其中以「社會服務」得分最高（84.7568%），其次依序為「人際互動」（83.6365%）、「自我成長」（83.4888%）、「歸屬認同」（80.946%），而得分最低的則為「價值認同」（79.6685%），顯示救國團志工對參與動機最大認知評價為「社會服務」，而「價值認同」對參與動機的認知評價最小。

（二）組織承諾現況之分析

由本研究問卷調查的結果，組織承諾各構面進行描述性統計分析結果，由平均數比率中，可以瞭解各構面的感受認知程度，「留職傾向」（80.236%）得分較高，而「組織認同」（77.3072%）次之。

二、個人背景變項不同的救國團志工與各研究變項構面之差異性之發現

(一) 個人背景變項不同與參與動機、組織承諾及其各構面差異性研究
假設驗證經實證分析結果如表5-1所示：

表5-1 個人背景變項不同的救國團志工與各研究變項構面之差異性驗證結果摘要表

個人背景變項 變項/構面		性別	年齡	職業	婚姻 狀況	教育 程度	志工 角色	服務 年資	志工 經歷
參與 動機	自我成長	√	√		√	√	√	√	√
	人際互動	√	√			√	√	√	
	社會服務		√		√	√	√	√	
	價值認同		√	√		√	√	√	√
	歸屬認同		√	√		√	√	√	
組織	組織認同		√	√		√	√	√	
承諾	留職傾向		√			√	√	√	√

資料來源：本研究整理

註：√表示該背景變項（構面）有顯著差異性。

(二) 研究發現

1. 個人背景變項不同對參與動機認知評價差異性分析發現

由本研究問卷調查結果發現，不同性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、志工角色、服務年資、志工經歷在參與動機各構面均有顯著差異。再經事後比較之 LSD 考驗結果發現如下：

- (1) 性別：「男性」在「自我成長」、「人際互動」構面高於「女性」。
- (2) 年齡：「30~39歲」年齡之志工在「自我成長」、「人際互動」、「社會服務」、「價值認同」、「歸屬認同」各構面均為最低，顯示年輕一輩的青年在參與動機上最為低落。
- (3) 職業：「家庭主婦」的志工在「人際互動」、「價值認同」、「歸屬認同」各構面均為最高，顯示家庭主婦在志工參與動機上為最高。
- (4) 婚姻狀況：「其他」（含矜寡、離婚者）在「自我成長」構面高於「已婚」及「未婚」；在「社會服務」構面：「已婚」高於「未婚」。
- (5) 教育程度：「研究所」之志工在「自我成長」、「人際互動」、「社會服務」、「價值認同」、「歸屬認同」各構面均為最低，顯示高學歷並不能在參與志

工服務有高度正面的相關。

- (6) 志工角色：擔任「諮詢委員」、「委員」在「自我成長」、「人際互動」、「社會服務」、「價值認同」、「歸屬認同」各構面高於其他「會長副會長總幹事」、「組長」、「一般志工」，值得注意的是「會長副會長總幹事」為各單位基層組織的領導幹部在參與動機各構面均偏低，是否對各單位的領導產生問題值得注意。
- (7) 服務年資：服務年資「6-10年」、「10年以上」在「自我成長」、「人際互動」、「社會服務」、「價值認同」、「歸屬認同」各構面均高於服務年資「2年以下」及「3-5年」志工，顯示服務年資較久的志工在有較高的參與動機。
- (8) 志工經歷：「有參加其他機構經驗」的志工在「自我成長」及「價值認同」構面上高於無擔任其他機構志工經驗的志工。

2. 個人背景變項不同對組織承諾認知評價差異性分析發現

由本研究問卷調查結果發現，不同性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、志工角色、服務年資、志工經歷在組織承諾各構面均有顯著差異，再經事後比較之 LSD 考驗結果發現如下：

- (1) 性別：「男性」與「女性」在組織承諾各構面無顯著差異存在。
- (2) 年齡：「30~39歲」年齡之志工在「組織認同」、「留職傾向」各構面均為最低，顯示年輕一輩的志工在組織承諾上較為低落。
- (3) 職業：職業為「工」的志工在「組織認同」構面均為最高。
- (4) 婚姻狀況：不同婚姻狀況的救國團志工對於「組織認同」、「留職傾向」各構面無顯著差異情形存在。
- (5) 教育程度：「研究所」之志工在「組織認同」、「留職傾向」各構面均為最低，顯示高學歷志工並不能在組織承諾有高度正面的相關。
- (6) 志工角色：擔任「諮詢委員」、「委員」在「組織認同」、「留職傾向」各構面高於其他「會長副會長總幹事」、「組長」、「一般志工」。
- (7) 服務年資：服務年資「6-10年」、「10年以上」在「組織認同」、「留職傾向」構面均高於服務年資「2年以下」及「3-5年」志工，顯示服務年資較久的志工在有較高的組織承諾。
- (8) 志工經歷：「有參加其他機構經驗」的志工在「留職傾向」構面上高於無擔任其他機構志工經驗的志工。

二、參與動機構面與組織承諾相關性發現

(一)此部分藉由皮爾森積差相關分析研究假設驗證經實證分析如表5-2所示：

表5-2 救國團志工參與動機與組織承諾相關之研究驗證結果摘要表

構面	研究假設	研究結果	Pearson積差 相關係數	P值	成立 (接受虛無假設)	不成立 (拒絕虛無假設)
自我 成長	1.與組織承諾之「組織認同」無關聯性存在		.607	.000***		✓
	2.與組織承諾之「留職傾向」無關聯性存在		.556	.000***		✓
	3.與組織承諾之「整體組織承諾」無關聯性存在		.632	.000***		✓
社會 服務	1.與組織承諾之「組織認同」無關聯性存在		.579	.000***		✓
	2.與組織承諾之「留職傾向」無關聯性存在		.599	.000***		✓
	3.與組織承諾之「整體組織承諾」無關聯性存在		.630	.000***		✓
人際 互動	1.與組織承諾之「組織認同」無關聯性存在		.610	.000***		✓
	2.與組織承諾之「留職傾向」無關聯性存在		.644	.000***		✓
	3.與組織承諾之「整體組織承諾」無關聯性存在		.651	.000***		✓
價值 認同	1.與組織承諾之「組織認同」無關聯性存在		.700	.000***		✓
	2.與組織承諾之「留職傾向」無關聯性存在		.633	.000***		✓
	3.與組織承諾之「整體組織承諾」無關聯性存在		.733	.000***		✓
歸屬 認同	1.與組織承諾之「組織認同」無關聯性存在		.730	.000***		✓
	2.與組織承諾之「留職傾向」無關聯性存在		.715	.000***		✓
	3.與組織承諾之「整體組織承諾」無關聯性存在		.782	.000***		✓
整體 參與 動機	1.與組織承諾之「組織認同」無關聯性存在		.742	.000***		✓
	2.與組織承諾之「留職傾向」無關聯性存在		.728	.000***		✓
	3.與組織承諾之「整體組織承諾」無關聯性存在		.788	.000***		✓

資料來源：本研究整理

註：✓表示有相關性

(二) 研究發現

- 1.參與動機之「自我成長」、「人際互動」、「社會服務」、「價值認同」、「歸屬認同」五個構面與「組織認同」、「留職傾向」及「整體組織承諾」均呈現正向關聯。
- 2.整體參與動機與「組織認同」、「留職傾向」及「整體組織承諾」均呈現正向

關聯。

3.根據實証結果顯示：救國團志工對參與動機之「自我成長」、「人際互動」、「社會服務」、「價值認同」、「歸屬認同」認知評價越高時，其對組織承諾及各構面「組織認同」、「留職傾向」認知評價越高；尤其「整體參與動機」與「整體組織承諾」兩者之間呈現高度相關（相關係數達.788）。因此提升志工之參與動機將有助於提升志工之組織承諾。

三、救國團志工參與動機對組織承諾預測力之發現

(一) 此部分藉由逐步多元迴歸分析研究假設驗證經實證分析如表5-3所示：

表5-3救國團志工參與動機對組織承諾預測力驗證結果摘要表

自變項 \ 依變項	組織認同	留職傾向	組織承諾
自我成長	√ (2)	√ (3)	√ (2)
社會服務			
人際互動	√ (3)	√ (2)	√ (3)
價值認同	√ (1)	√ (1)	√ (1)

註：√表示有預測力

(二) 研究發現

- 1.對依變項「組織認同」的預測力，以「價值認同」最高，「自我成長」次之，「人際互動」再次之。
- 2.對依變項「留職傾向」的預測力，以「價值認同」最高，「人際互動」次之，「自我成長」再次之。
- 3.對依變項「組織承諾」的預測力，以「價值認同」最高，「自我成長」次之，「人際互動」再次之。
- 4.根據實証結果顯示：顯示出提升救國團志工的參與動機最主要為「價值認同」，亦即志工認為參加救國團有高度榮譽感時，則會提升對救國團的組織承諾。

第二節 研究建議

對前述之文獻探討及研究發現，分別提出下列具體建議及後續建議，茲將其分別說明如后：

一、對救國團志工組織運用單位（總團部、縣市救國團）之建議

（一）重塑「核心」價值，建立志工使命尊榮感

救國團成立之宗旨以「今日救國團為青年服務，明日青年為國家服務」的基本理念，導引青年。救國團以服務青年、輔導青年、幫助青年、建立救國的共識為工作鵠的，所有的工作與活動，均以滿足青年正當願望，幫助青年克服困難，配合政府教育政策及社會需要為依歸。在上述的宗旨下，救國團的「志工（義工）制度」、「社團基層團務組織」制度確實在地方上培養了相當多數的領導者，並對社會具有正面引導的價值，多數朗朗上口的口號「一人救國團 全家救國團」、「一日救國團 終身救國團」、「快樂的傻瓜」均代表了救國團的志工有其不可抹滅的時代意義。

然而救國團從早期的官方機構、半官方機構，接受政府許多政策及經費的支持，到民國 78 年正式登記成為「社團法人」，成為一非營利組織。另外，由於志願服務理念的日漸盛行，除了民間社團之外，各公立單位及官方組織，也紛紛成立志工組織，救國團也面臨了跟其他志工團體競合、分配資源及組織使命重整的問題。經由本研究文獻探討中及研究結果與討論發現，認為要提升救國團志工的組織承諾必須讓參與救國團志工獲得服務的榮譽、鼓勵和肯定，符合外界的期望和要求，並得到社會頗高的評價之「價值認同」。

非營利組織最重要的為「使命」的問題，「青年服務事業」不再是救國團獨有的專利事業，如何在青年服務事業中建立自我獨特甚至引領風騷的「核心價值」，是促使志工持續參與並認同救國團的最佳方式，也是主事者及所有參與志工當應掛在心上認真思考的問題。

（二）推動社區深耕服務，列為基層團務組織工作重點

救國團基層團務組織全台計有 425 個基層團務組織，遍佈全台各鄉鎮甚至工商的職場、婦女團體均可見到救國團基層團務組織的蹤跡，可謂是全台最龐大的非營利組織，人力資源豐沛，為其他團體所不能及，若能結合目前當下流行的「在地化」、「認同鄉土」觀念，推動社區深耕服務工作，當能蔚為風潮；又在救國團「服務青

年」的宗旨下，不論服務對象為青年或吸收青年參與社區深耕活動，當能促進青年「深耕鄉土、認同鄉土」，增進社會和諧。

(三) 規劃教育訓練，增進幹部職能

本研究發現，擔任會長、副會長、總幹事的為各單位基層組織的領導幹部在參與動機與組織承諾各構面均偏低，而會長、副會長、總幹事又是救國團基層社會團務組織的領導人物，原因在於擔任會長、副會長、總幹事年齡大多為「30-39 歲」年輕一輩志工，此一階段志工過去甚少接觸救國團活動，對救國團組織使命認知甚少。為提升會長、副會長、總幹事參與動機及組織承諾，應積極辦理「教育訓練」活動，針對組織使命與工作任務不斷與其溝通並針對活動企劃行銷、社區發展、創意產業等領域作教育訓練，以增進會長、副會長、總幹事的專業能力，進而服務奉獻於各基層團務組織。

(四) 系統擬定志工課程，增進志工生涯能力

本研究發現救國團志工的參與動機中，「自我成長」得分(83.4888%)。由此可知，安排志工的教育訓練課程是有必要的，包含志工基礎課程、社區深耕課程、甚至是人際關係、生涯規劃、親職等課程，以增進志工的生涯能力，進而作最好的志工服務工作。

(五) 擴大志工聯誼，促進人際互動

本研究發現救國團志工的參與動機中在「人際互動」得分((83.6365%)，因此安排基層團務組織間互動、觀摩學習及共同課程的學習等，可增進各志工的互動、交流，認識更多的志同道合朋友，擴展視野，並促進心靈提升。

二、對救國團社會基層團務組織之建議

(一) 規劃多元社區服務，滿足志工參與動機

本研究發現，救國團志工參與動機以「社會服務」得分最高(84.7568%)，顯示在參與活動的志工，以「社會服務」為主，在服務過程中，做中學或以經驗學習方式，來滿足其參與動機，因之，救國團應積極規劃落實社區深耕的需求，結合社區資源妥為規劃多元多樣的服務與學習的機制，才能滿足不同救國團志工的參與動機。

(二) 結合社區資源，提供服務機會

本研究結果發現，救國團志工以參與「社會服務」及「自我成長」為主要動機，由此可知，救國團基層團務組織應積極結合社區資源，主動提供提供基層團務組織豐沛人力，以滿足救國團志工服務學習的機會，促進個人成長、服務社區、回饋社

會的正向價值。

(三) 鼓勵主婦志工參與，再創終身學習平台

本研究發現救國團志工職業為家庭主婦在救國團志工服務活動，找到服務或學習的舞台，由本研究結果也發現，家庭主婦其在參與動機和組織承諾各構面程度上均顯著高於其他職業的志工，從終身學習的觀點，家庭主婦能走出家庭投入志工行列，不但可以增進人際互動，促進自我成長，又能為子女樹立服務與學習的榜樣，由此可知，家庭主婦是救國團志工組織招募的最佳對象。

(四) 強化資深服務分享，經驗傳承永續發展

本研究發現年齡「50~59歲」、「60歲以上」志工，在參與動機和組織承諾各構面程度上均顯著高於其他年齡的志工，另外「諮詢委員」及「委員」之志工在參與動機能及組織承諾各構面程度上，均顯著高於其他志工，可見從經驗學習的觀點，經一事長一智，因此，各基層團務組織應透過集會、研習、活動等動態，適當地安排資深及年長志工的經驗傳承，同時在靜態的資料整理、經費核銷等工作，提供學習的機會，使志工得以經驗傳承，並作永續發展。

三、對後續研究之建議

(一) 研究方法方面

本研究問卷調查法為資料數據分析，屬量的研究，受試者可能因為社會期望或自我防衛的影響，在填答時較沒有據實回答，因而無法掌握受試者的真實反應，因之，所得到的結果，仍比較是綜合性的發現，難於深入了解問題所在，如能從質的研究方向來探究，則可以充實及驗證量化研究的結果。故建議後續研究者能以訪談、參與觀察或焦點團體座談等質性研究，以更深入的了解救國團志工的參與動機與組織承諾各構面認知評價情形，並使結果更具說服力。

(二) 研究對象方面

由於本研究受限於人力、物力及時空條件因素，儘針對台東縣救國團社會基層團務組織志工為例，未能普及全國各地，但由於地域不同、城鄉差距，均會影響志工參與動及組織承諾之推論，因而在推論顯有不足，因此，建議後續研究者能拉大研究範圍，以增加研究結果的有效性。

(三) 研究變項方面

本研究儘管選用的參與動機與組織承諾兩變項，預測力雖然較高，但仍有未能解釋的部份，但仍有其他重要的變項未列入，因此建議後續研究者能擴及其他的變項，使救國團志工之相關研究更具意義，如救國團志工的人格特質、家庭支持、生

活滿意、服務環境等。

(四) 研究工具方面

本研究採用的工具屬於自編，由於國內針對志工志願服務的參與動機與組織承諾研究不多，因此僅參考相關量表加以編製，並經信度與效度分析編製而成。今後的研究可以繼續驗證其信度、效度或編製更易填答的問卷，以使研究工具更趨完善。



參考文獻

一、中文部分

- 內政部主編（1989）。內政部志願服務法。台北市：內政部。
- 王順民（1999）。非營利組織及相關議題的討論。台北市：內政部。
- 尹衍樑(1988)。 組織變革策略對組織承諾之影變研究—以潤泰工業股份有限公司電腦化為例，國立政治大學企業管理研究所博士論文，未出版，台北市。
- 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。
- 司徒達賢（1999）。非營利組織的經營管理。台北：天下文化。
- 江明修（1997）。「非營利組織領導型態與功能」。收錄於非營利組織經營管理研修粹要。台北：洪建全教育文化基金會。
- 江明修、陳定銘（2001）。組織與公民社會-以社區大學運動為例。中央大學社會文化學報，桃園縣。
- 江明修（2002）。志工管理。台北：智勝。
- 江愚（2007）。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。國立台東大學區域政策與發展研究所碩士論文，未出版，台東縣。
- 宋世雯（2000）。成人參與志願服務之工作投入與滿足之相關研究。國立高雄師大成教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 李奇仁（2002）。志願性人力資源管理措施對志工工作滿意度與組織承諾。高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 李詩鎮、李明道、曾廣櫻、張重濤、葉大強、劉惠明、歐萬福、曾迎新（1997）〈「推動社區服務，重塑社會服務新典範」企劃方案〉《八十六年本團專任幹部工作研習會實錄》台北：救國團總團部。
- 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，高雄市。
- 吳明隆（2006）。SPSS 統計應用學習實務—問卷分析與應用統計。台北：知城。
- 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研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 林宛瑩（1995）。文化中心義工組織承諾及其相關因素之研究。國立臺灣師範大學社會教

- 育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 林勝義（1990）。**建立社教機構義工制度之研究**。台北市：教育部社會教育司。
- 林勝義（2001）。如何建立服務學習的支持體系。**社教雙月刊**，103，頁 4-5。
- 周佑民（1997）。**公務機關志工制度之研究-以台北市所屬各機關為例**。中興公共行政研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 周淑微（2005）。**非營利組織的組織承諾、組織學習與組織績效之相關研究—以台灣地區扶輪社為例**。國立中正大學成人及繼續教育研究所論文，未出版，嘉義縣。
- 邱宏正（2007）。**非營利組織的組織氣候組織信任組織績效之關聯性研究—以台灣地區國際扶輪社為例**。國立台東大學區域政策與發展研究所碩士論文，未出版，台東縣。
- 邱皓政（2006）。**量化研究與統計分析**。台北：五南。
- 徐瑋伶、鄭伯壘（2003）。〈工作動機研究之回顧與展望〉，《**應用心理研究**》，19期，頁 89-113。
- 孫本初（1993）**行政與政策論文集—我國非營利組織管理的初步探討**。國立政治大學公共行政及企業管理教育中心，261-265。
- 孫本初（2005）。**公共管理四版**。台北：智勝。
- 孫國強（2003）。**非營利組織經營管理之轉型策略—救國團青(少)年服務事業之探討**。義守大學管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 馬慧君（1997）。**志願服務工作者參與類型之初探—以埔里鎮五個團體的志工為例**。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，南投縣。
- 張春興（1997）。**現代心理學**。台北：正大。
- 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，嘉義縣。
- 張菁芬（2003）。**九十一年國內青年參與志願服務之調查**。行政院青輔會。
- 陳金貴（1993）。**美國非營利組織的分析**。**行政學報**。
- 陳金貴（1994）。**美國非營利組織的人力資源管理**。台北：瑞興。
- 陳定銘（2003）。〈志工之人力發展〉，《**志工管理**》，江明修主編，頁 293-328，台北：智勝。
- 陳武雄（1998）。**志願服務—理念與實務**。台北：中華民國志願服務協會。
- 陳俊良、張雅淑（2001）。「**非營利組織的資源管理—以伊甸基金會為例**」，發表於非營利組織之發展與運作研討會，台北：救國團。
- 陳泰元（2003）。**國人參與志願服務之決定因素**。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未出版，台南縣。

- 陳儀珊（1989）。**婦女志願工作者之研究**。東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 救國團（1887）。**青年跑道文獻**。台北：救國團總團部。
- 救國團（2000）。**中國青年救國團義務工作同志手冊**。台北：救國團總團部。
- 救國團（2001）。**社會研究院新世紀系列研討會**。台北：救國團總團部。
- 救國團（2002）。**薪火相傳超越精進 中國青年救國團成立五十周年團慶特刊**。台北：救國團總團部。
- 救國團（1983）。**綠旗飄揚三十年文獻**。台北：救國團總團部。
- 救國團（2007）。**中國青年救國團工作手冊**。台北：救國團總團部。
- 救國團台東縣團委會（2007）。**救國團台東縣團委會社會團務工作實錄**。台東：救國團台東縣團委會。
- 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期，頁4-10。
- 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，台北市。
- 黃永明（1998）。**大學生參與少年福利志願服務機構之選擇與工作滿足之研究—以台中縣市為例**。暨南大學社會政策與社會工作研究所碩士論文，未出版，南投縣。
- 黃翠蓮（1999）。**公務機關志願工作人員參與動機、領導型式與組織承諾關係之研究—以台北市政府志工為例**。私立輔仁大學管理學研究所碩士論文，未出版，台北縣。
- 黃明慧（1987）。**志願服務機構組織環境與志願工作者工作滿足之研究**。東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 黃漢漳（2001）。〈從志願服務法談志工實務〉《**掌握優勢，開創新局九十年團務工作研習實錄**》台北：救國團總團部。
- 曾華源、郭靜晃（2000）。志工人力資源的開拓與整合—以美國志工中心的做法為借鏡。《**社區發展季刊**》，89期，頁128-144。
- 曾華源、曾騰光（2003）。**志願服務概論**。台北：揚智。
- 曾華源、鄭讚源、陳政智（1998）。**志願服務工作發展趨向—以祥和計畫志願服務之推動為基礎**。內政部社會司委託研究。
- 曾騰光（1994）。〈大學生對志願工作特質的認知和參與意願之研究〉，《**東海學報**》35卷，頁151-172。
- 曾騰光（1996）。**志願工作機構之人力資源管理策略對志願工作者組織承諾影響之研究—以救國團為例**。台北：張老師文化。
- 馮燕（1993）。「非營利組織的社會角色—兼論理念」。發表於文教基金會研討會。台

- 北：教育部社教司。
- 馮燕（2000）。「非營利組織之定義、功能與發展」。台北：巨流。
- 程紹平（2002）。縣市救國團社會義工參與志願服務凝聚力之質性研究。世新大學社會發展研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 程香儒（2000）。組織使命對志工組織承諾相關影響因素之研究—以高雄市三家非營利機構為例。中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 詹麗珊（2004）。國立科學工藝博物館志工組織承諾與參與動機之研究。《科技博物》，8(4)，37—55。
- 鄭錫鏞（2003）。〈志工之領導議題〉，《志工管理》，江明修主編。頁 23-46。台北：智勝。
- 蔡漢賢（1990）。志願服務論見彙編。台北：內政部社會司。
- 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。中山大學中山學術研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 謝秉育（2001）。玉山國家公園解說志工參與動機、控制信念與工作滿足之研究。臺中師範學院環境教育研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 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，台北市。
- 劉春榮（1993）。國民小學組織結構、組織承諾與學校組織效能關係研究。國立政治大學教育研究所博士論文，未出版，台北市。
- 劉翠芬（2005）。大專生參與校園志願服務的動機與組織承諾之研究—以大專院校諮商中心志工為例。東吳大學社會學系碩士在職專班碩士論文，未出版，台北市。
- 賴兩陽（2002）。〈志願服務的內涵〉。內政部與中華民國志願服務協會共同編印，《志願服務基礎訓練教材》，頁 7-26。台北：內政部。
- 賴玫凰（2002）。家庭主婦志工參與動機、督導關係與組織承諾之相關研究。東海大學社會工作學研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 蕭新煌主編（2000）。非營利部門組織與運作。台北：巨流。

二、英文部分

- Becker, H., 1964, "Notes on the concept of commitment." *American Journal of Sociology*, 66: 32-40.
- Buchanan, B., 1974, "Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations." *Administrative Science Quarterly*, 19: 533-546.
- Burke, P., & Reitzes, D.C., 1991, "An identity theory approach to commitment." *Social Psychology Quarterly*, 54(3): 239-251.
- Farrell, D., & Rusbult, C.E., 1981, "Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment, and turnover: The impact of reward, costs, alternative, and investments." *Organizational Behavior and Human Performance*, 28: 78-95. 121
- Katz, R., & Van Maanan, J., 1977, "The loci of work satisfaction: Job interaction, and policy." *Human Relations*, 30(6): 469-486.
- Kiesler, C.A., 1971, *The psychology of commitment*. New York: Academic Press.
- Lydon, J.E., & Zanna, M.P., 1990, "Commitment in the face of adversity: A value-affirmation approach." *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(6): 1040-1047.
- Meyer, J.P., & Allen, N.J., 1991, "A three-component conceptualization of organizational commitment." *Human Resource Management Review*, 1 (1) : 61-89.
- Meyer, J.P., & Allen, N.J., 1988, "Links between work experiences and organizational commitment during the first year of employment: A longitudinal analysis." *Journal of Occupational Psychology*, 61: 195-209.
- Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M., 1979, "The measurement of commitment." *Journal of Vocational Behavior*, 14 (2) : 224-247.
- Mottaz, C.J., 1988, "Determinants of organizational commitment." *Human Relations*, 41(6): 467-482
- O'Reilly, C., & Caldwell, D., 1980, "Job choice: The impact of intrinsic and extrinsic factors on subsequent satisfaction and commitment." *Journal of Applied Psychology*, 65: 559-569.
- Porter, L., R. Steers, R. Mowday & N. Boulian (1974), "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians." *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Salamon, L. M., 1992, "America's nonprofit sector: A primer" *New York: The Foundation Center*.
- Salancik, G.R. & Pfeffer, J., 1977, "An examination of need satisfaction models of job attitude.

” *Administrative Science Quarterly*,22:427-456.

Steers,R.M.,1977,“Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment”,
Administrative Science Quarterly, 22:46-56.

Wolf, T., 1990, *Managing a Nonprofit Organization*. ”New York Prentice Hall Press.



附錄一 救國團志工參與動機與組織承諾問卷調查(預試問卷)

親愛的志工朋友，您好：

首先為您能在工作之餘，參與救國團志工，為建立更溫馨祥和的社會，默默奉獻的精神，致上十二萬分的敬意。

救國團於民國 57 年成立了「鄉鎮團委會」，爾後成立了「工商青年社會服務隊」、「真善美聯誼會」等志工組織，成立全國最龐大的志工團體。民國九十年政府「志願服務法」公佈後，志願服務已經成為國內民眾的共識，非營利組織也紛紛成立志工團隊，參與志願服務的工作，救國團亦面臨了資源競合與組織使命重整的問題。

為了解志工的參與動機與組織承諾的情形，特編製本量表，俾使研究結果能讓救國團對志工的參與和服務方面，具有參考價值，您所提供資料僅作為統計分析之用，無須具名，並不對外公開，請您安心填答。本研究問卷的答案無所謂的「對」與「錯」，請您依照自己的感受親自填答，謝謝您的協助，敬祝您身體健康事事如意。

台東大學區域政策與發展研究所公共事務管理碩士班
指導教授：孫本初博士
研究生：吳建明敬啟
E-mail：t3298912@yahoo.com.tw
電話：0912025521

本量表共分為三部份，第一部份是「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時就在「非常同意」的□打「V」，以此類推，請您根據個人看法，對下列每一題目勾選出最能代表您看法的選項，謝謝您！

- | | 非 | 同 | 無 | 不 | 非 |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 常 | | 意 | 同 | 常 |
| | 同 | | 意 | 意 | 同 |
| | 意 | | 見 | 意 | 意 |
| 參與動機量表共 28 題 | | | | | |
| 1. 擔任救國團志工，可以讓我有學習成長的機會。 | <input type="checkbox"/> |
| 2. 擔任救國團志工，讓我覺得很有成就感。 | <input type="checkbox"/> |
| 3. 擔任救國團志工，可以經營和他人的關係。 | <input type="checkbox"/> |
| 4. 擔任救國團志工，可以得到社會頗高的評價。 | <input type="checkbox"/> |
| 5. 擔任救國團志工，可以關懷社會大眾的未來。 | <input type="checkbox"/> |
| 6. 擔任救國團志工，能服務他人以回饋社會。 | <input type="checkbox"/> |
| 7. 擔任救國團志工，可以補救國團人力的不足。 | <input type="checkbox"/> |
| 8. 擔任救國團志工是個人生涯規劃的一部分。 | <input type="checkbox"/> |
| 9. 擔任救國團志工，可以讓自己更有自信。 | <input type="checkbox"/> |
| 10. 擔任救國團志工，可以結交許多朋友。 | <input type="checkbox"/> |

- | | 非 | 同 | 無 | 不 | 非 |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 常 | | 意 | 同 | 常 |
| | 同 | | 意 | 意 | 同 |
| | 意 | | 見 | 意 | 意 |
| 11. 擔任救國團志工，可以使社會更美好。 | <input type="checkbox"/> |
| 12. 有工作的人，也可以擔任救國團志工參與服務。 | <input type="checkbox"/> |
| 13. 參加救國團志工活動的體驗真好。 | <input type="checkbox"/> |
| 14. 擔任救國團志工的磨練，能使自己更成熟。 | <input type="checkbox"/> |
| 15. 擔任救國團志工，可以學習與人相處的技巧。 | <input type="checkbox"/> |
| 16. 擔任救國團志工可以從互動中觀摩、學習、反省。 | <input type="checkbox"/> |
| 17. 參加救國團志工的工作，是令人興奮的事。 | <input type="checkbox"/> |
| 18. 擔任救國團志工，可以獲得榮譽、鼓勵和肯定。 | <input type="checkbox"/> |
| 19. 參加救國團志工，是終身學習的表現。 | <input type="checkbox"/> |
| 20. 擔任志工可以改變自己的生活方式。 | <input type="checkbox"/> |
| 21. 擔任救國團志工，可以多關懷別人。 | <input type="checkbox"/> |
| 22. 擔任救國團志工，可以分享個人所擁有的知能。 | <input type="checkbox"/> |
| 23. 擔任救國團志工，可以獲得更多參與學習的機會。 | <input type="checkbox"/> |
| 24. 擔任救國團志工，可以提升自己的生活品質。 | <input type="checkbox"/> |
| 25. 擔任救國團志工，可以多幫助別人。 | <input type="checkbox"/> |
| 26. 擔任救國團志工，可為社會教育盡一份心力。 | <input type="checkbox"/> |
| 27. 擔任救國團志工，是認同救國團的作法。 | <input type="checkbox"/> |
| 28. 擔任救國團志工，是要符合外界的期望與期待。 | <input type="checkbox"/> |

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救國團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「v」，以此類推，請根據個人看法，對每一題目勾選出最能代表您看法的選項，謝謝您!

- | | 非 | 同 | 無 | 不 | 非 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 常 | | 意 | 同 | 常 |
| | 同 | | 意 | 意 | 同 |
| | 意 | | 見 | 意 | 意 |
| 組織承諾量表共 15 題 | | | | | |
| 1. 為了能繼續留在救國團志工組織服務，我願意接受救國團所指派給我的任何工作。 | <input type="checkbox"/> |
| 2. 在救國團志工組織服務雖有壓力，但這些壓力都不足以構成使我離開救國團志工組織的理由。 | <input type="checkbox"/> |

非 同 無 不 非
 常 意 同 常
 同 意 見 意 不
 意 意 見 意 同 意

3. 日前我在救國團志工組織的工作能夠發揮我的才能。
4. 在任何場合中，我都會以自己是國團志工組織的一員為榮。
5. 我覺得繼續留在國團志工組織服務，對我有很大的益處。
6. 救國團志工組織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，我也不會離開救國團志工組織到其他的機構去服務。
8. 我當初決定到救國團志工組織服務，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之下，我選擇了救國團志工組織從事志願性服務的工作。
10. 我發覺自己的價值觀和救國團志工組織的目標很類似。
11. 我很認同救國團管理志工的方式。
12. 我會對我的親朋好友說：我參與的救國團志工組織是理想的抉擇。
13. 為了使救國團志工組織的目標能達成，我願意付出額外的努力。
14. 我對救國團志工組織有一份特別的情感。
15. 我十分關心救國團志工組織的未來發展。

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「V」，謝謝您！

1. 性別：男 女
2. 年齡：19歲以下 20-29歲 30-39歲 40-49歲
50-59歲 60歲以上
3. 婚姻狀況：已婚 未婚 其他
4. 教育程度：國中以下 高中(職) 大專 研究所以上
5. 職業：農工商 公務員(含軍人、教師)家庭主婦 其他
6. 志工角色：會長、副會長、總幹事 諮詢委員 委員 組長
一般志工 其他
7. 擔任救國團志工年資：2年以下 3-5年 6-10年 10年以上
8. 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，煩請補填完畢，感謝您所提供的意見。謝謝！

附錄二 救國團志工參與動機與組織承諾問卷調查(正式問卷)

親愛的志工朋友，您好：

首先為您能在工作之餘，參與救國團志工，為建立更溫馨祥和的社會，默默奉獻的精神，致上十二萬分的敬意。

救國團於民國 57 年成立了「鄉鎮團委會」，爾後成立了「工商青年社會服務隊」、「真善美聯誼會」等志工組織，成立全國最龐大的志工團體。民國九十年政府「志願服務法」公佈後，志願服務已經成為國內民眾的共識，非營利組織也紛紛成立志工團隊，參與志願服務的工作，救國團亦面臨了資源競合與組織使命重整的問題。

為了解志工的參與動機與組織承諾的情形，特編製本量表，俾使研究結果能讓救國團對志工的參與和服務方面，具有參考價值，您所提供資料僅作為統計分析之用，無須具名，並不對外公開，請您安心填答。本研究問卷的答案無所謂的「對」與「錯」，請您依照自己的感受親自填答，謝謝您的協助，敬祝您身體健康事事如意。

台東大學區域政策與發展研究所公共事務管理碩士班
指導教授：孫本初博士
研究生：吳建明敬啟
E-mail：t3298912@yahoo.com.tw
電話：0912025521

本量表共分為三部份，第一部份是「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時就在「非常同意」的□打「V」，以此類推，請您根據個人看法，對下列每一題目勾選出最能代表您看法的選項，謝謝您！

參與動機量表共 22 題

1. 擔任救國團志工，可以提升自己的生活品質。
2. 擔任志工可以改變自己的生活方式。
3. 參加救國團志工的工作，是令人興奮的事。
4. 擔任救國團志工，可以多幫助別人。
5. 參加救國團志工，是終身學習的表現。

6. 擔任救國團志工，可以讓我有學習成長的機會。
7. 擔任救國團志工，可以讓自己更有自信。
8. 擔任救國團志工，可以關懷社會大眾的未來。
9. 擔任救國團志工，能服務他人以回饋社會。
10. 擔任救國團志工，可為社會教育盡一份心力。

非 常 同 意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| | 非 | 同 | 無 | 不 | 非 |
| | 常 | | 意 | 同 | 常 |
| | 同 | | 意 | 見 | 同 |
| | 意 | | 見 | 意 | 意 |
11. 擔任救國團志工，可以獲得更多參與學習的機會。
 12. 擔任救國團志工，可以分享個人所擁有的知能。
 13. 擔任救國團志工，可以學習與人相處的技巧。
 14. 擔任救國團志工可以從互動中觀摩、學習、反省。
 15. 擔任救國團志工，讓我覺得很有成就感。

 16. 擔任救國團志工，可以結交許多朋友。
 17. 擔任救國團志工，可以得到社會頗高的評價。
 18. 擔任救國團志工，可以獲得榮譽、鼓勵和肯定。
 19. 擔任救國團志工，是認同救國團的作法。
 20. 有工作的人，也可以擔任救國團志工參與服務。

 21. 擔任救國團志工，可以多關懷別人。
 22. 擔任救國團志工是個人生涯規劃的一部分。

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救國團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「V」，以此類推，請根據個人看法，對每一題目勾選出最能代表您看法的選項，謝謝您！

組織承諾量表共 11 題

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| | 非 | 同 | 無 | 不 | 非 |
| | 常 | | 意 | 同 | 常 |
| | 同 | | 意 | 見 | 同 |
| | 意 | | 見 | 意 | 意 |
1. 雖有工作性質相類似的機構，我也不會離開救國團志工組織到其他的機構去服務。

 2. 我會對我的親朋好友說：我參與的救國團志工組織是理想的抉擇。

非 同 無 不 非
常 意 同 常
同 意 見 意 不
意 意 見 意 同 意

3. 救國團志工組織是我從事志願服務工作中，最好的一所機構。
4. 很慶幸當年在可以有所選擇的情況之下，我選擇了救國團志工組織從事志願性服務的工作。
5. 我當初決定到救國團志工組織服務，顯然是個非常正確的選擇。
6. 為了能繼續留在救國團志工組織服務，我願意接受救國團所指派給我的任何工作。
7. 我十分關心救國團志工組織的未來發展。
8. 我對救國團志工組織有一份特別的情感。
9. 我覺得繼續留在團團志工組織服務，對我有很大的益處。
10. 在任何場合中，我都會以自己是團團志工組織的一員為榮。
11. 為了使救國團志工組織的目標能達成，我願意付出額外的努力。

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「V」，謝謝您！

9. 性別：男 女
10. 年齡：19歲以下 20-29歲 30-39歲 40-49歲
50-59歲 60歲以上
11. 婚姻狀況：已婚 未婚 其他
12. 教育程度：國中以下 高中(職) 大專 研究所以上
13. 職業：農工商 公務員(含軍人、教師)家庭主婦 其他
14. 志工角色：會長、副會長、總幹事 諮詢委員 委員 組長
一般志工 其他
15. 擔任救國團志工年資：2年以下 3-5年 6-10年 10年以上
16. 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，煩請補填完畢，感謝您所提供的意見。謝謝！