

農村社區發展協會組織內部服務志工之參與動機、 工作滿意度與忠誠度

梁大慶^{1*}

蔡昀珈²

國立虎尾科技大學休閒遊憩系副教授 國立虎尾科技大學休閒遊憩系碩士

摘 要

台灣都市化發展下，大部分人口向都市集中，資源也集中於都市，因此偏鄉的農村資源更是缺乏，尤其是人力資源，但農村社區組織（社區發展協會）財務並不充足之狀況下，協助社區工作的人員不一定有足夠經費給付薪資以僱用人力，來協助社區繁瑣的事務。所以農村社區以「志工」形態參與社區工作的形態出現，且是現在農村社區組織下普遍的狀況。本研究正就是探討在人口外流情形嚴重狀況下，志工願意留在社區或進入社區協助社區組織之動機原因，或在工作中的滿意度，及對組織的忠誠度，將來還有意願再次選擇服務社區。其原因之探究至關重要，志工服務對於維護農村社區組織之活動和發展，對整個社區有關鍵性影響力，因此本研究探討社區志工服務社區的參與動機、工作滿意度與忠誠度之間的影響性，本研究於 108 年採用立意抽樣的方式發放問卷做調查，共得 328 份有效問卷，經統計進行分析後，研究結果顯示：不同基本屬性之志工對參與動機大部分都有顯著差異，不同基本屬性之社區志工對工作滿意度大部分都有顯著差異，不同基本屬性之社區志工對忠誠度都有顯著差異。志工參與動機對工作滿意度具有顯著影響，參與動機對忠誠度具有顯著影響，工作滿意度對忠誠度具有顯著影響。社區志工的參與動機及工作滿意度可以有效提高社區志願服務的忠誠度，確實有效引進人力資源幫助弱勢社區，減緩農村社區缺乏人力之情形。

關鍵詞：社區志工、參與動機、工作滿意度、忠誠度

聯繫作者：國立虎尾科技大學休閒遊憩系，雲林縣虎尾鎮文化路 64 號。

Tel: +886-5-6315898

Fax: +886-5-6315887

E-mail: taching@nfu.edu.tw



壹、緒論

受到過去工商業蓬勃發展與都市化風潮的影響，農村社區人口大量的往都市集中並且由於資源有限，農村社區生活機能明顯低落，城鄉差距越來越大，人口外移的農村只剩下老人和小孩，近年來台灣農村社區逐漸邁向「極限村落化」，意指因人口外流導致空洞化、高齡化；部分農村 65 歲以上人口達半數以上。社區組織的機能維持已達到極限，顯然農村的人力動能不足，然而在政府提出制定「農村再生條例」積極的調整下，對於農村有了初步的發展計畫及目標，盡力協助農村改進農業生產方式、提高農村居民生活品質等，更重要的是為農村注入人力，創造在地動能，也是為推動農村在地事務，為此需要更多的人力參與及協助(梁大慶，2016)，但農村社區組織財務資源並不充足，而參與人員並不一定有薪資給付，故以「志工」形態參與服務是現行農村社區普遍的狀況。

近年來志願服務工作在全世界激起澎湃的浪潮，許多人加入志願工作活動與服務為榮且引以為傲。在社區工作中，志工在社區組織從事工作如：關懷據點之從送餐、電話問安、活動帶領及參與、餐點製備、器材整理等、皆需要志工的參與才能順利完成服務的工作(李聲吼、張麗玉、謝振裕，2016)。因此，志工的服務參與，對社區組織而言，是最珍貴的資產與執行社區服務的動力來源。本研究將以在社區服務，並協助社區事務的人統稱為「社區志工」，故本研究定義之社區志工意指「在社區參與農村事務，並付出自己的勞力與經驗回饋社區且不求任何報酬，一切以服務農村為目的的人」。

志願服務對於維護農村社區意識和建設以及提供基本的社區服務相當重要 (Davies, Lockstone-Binney, and Holmes, 2018)。因此，探究有那些因素會影響志工參與志願服務的態度或動機以及是否能使志工在服務過程中感到滿足而繼續持有參與服務的熱忱，志願服務單位更是需要了解志工參與動機，以協助志工在服務過中可以獲得工作的滿足，才能更有效的激勵志工，使其持續參

與服務，以達到社區組織的目標及發展。本研究期望深入了解志工參與社區事務的動機，未來可以給予社區志工不同程度及方式的鼓勵，亦針對相關策略延續社區志工服務之意圖，有助於社區志工的長期發展，提高工作滿足，社區組織內的志工會更有意願從事志願服務工作，或得到更高的工作滿足感。進而引進更多人口來到社區共同幫助農村社區，減輕農村社區缺乏人力的問題。

根據上述的研究動機與背景，本研究以志願服務的角度來探討社區志工服務社區參與動機、工作滿意度與忠誠度之間的關係，提出研究目的如下：

- (一)瞭解社區志工服務社區對志願服務參與動機之情形。
- (二)瞭解社區志工服務社區對志願服務工作滿意度之情形。
- (三)瞭解社區志工服務社區對志願服務忠誠度之情形。
- (四)探討社區志工服務社區之參與動機、工作滿意度與忠誠度之間的影響性。

貳、文獻回顧

一、志願服務

(一)志願服務定義與意涵

志願服務係指一種自發性意願所從事的工作，Ellis and Noges(1990)在其著作 *By the people* 一書中也提到，志願服務所關心的並不是金錢，而是一種對社會負責任的態度，來呈現其個人需求所選擇的行動引自(黃翠蓮，1999)。本研究將志工參與社區志願服務定義為：志工從事社區志願服務為自發性行為且願意付出勞力、技術、熱心助人並具有責任心、犧牲個人時間、體力或生活，不以財務報酬為考量為透過個人或組織的利他行為，參與協助過程中得到滿足的服務工作，以提供服務社區為宗旨。

根據我國志願服務法對志願服務的定義為：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。而志願



服務者，亦簡稱為志工，指對社會提出志願服務者。諸多學者對於志願服務的想法有所不同，以下為本研究對於志願服務得定義整理如下表 01 所示：

表 01 志願服務定義

研究學者	年份	定義與內涵
中華民國志願服務協會	1998	是一向只求奉獻、不計回饋的崇高志業，其精神乃基於個人對社會的價值取向，而其最終目標為有效運用社會資源，協助解決社會問題，進而達到強化社會關係，促進社會和諧。
內政部	2001	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。
陳秋蓉	2001	是出於個人自願及興趣而形成的服務，透過有計畫的目標和計畫的籌謀，利用空閒之餘，進己之力，不求回報和長期的付出。
Finkelstien	2009	是為了開展他們的時間，幫助重要的人以及得到他人的認同，同時也是為了個人尋求獲得新的學習經驗或鍛鍊技能。
黃綺茹	2010	不計酬勞，願意付出自己的時間、金錢、能力、勞力、技術等，為社會需要的人提供專業性與非專業性的服務。
馮文彬	2010	為自發性行為，利用工作職責以外的個人時間，以利他改善社會風氣與善盡公民為宗旨，主動提供公益性服務的作為。
黃碧月	2011	是一種助人的服務行為，是出於個人自由意志，主動積極的投入；在歷程上，是利用閒暇之餘，提供他人服務；在目的上，除了解決受惠者困難，也能從中獲得自我實現和自我成長。志願服務乃出於個人意願，以服務他人，非圖利自己的一系列社會參與活動。
張麗雲	2012	個人行有餘力之時，對社會自發的責任心，憑藉自由意志，主動參與志願服務工作，以增進自我成長、增進社會大眾的利益及促進社會進步，不受強迫不求取財物金錢、報酬的服務工作。
黃美銀	2013	依個人意願選擇參加，撥出個人工作之餘的時間參與，是一種不具有金錢收入且非正式性的工作，在服務的同時也能促進個人成長。
林之丞、江淑芳	2018	即使志工具有高度之情緒勞務，但正念特質應能夠緩衝情緒勞務對於工作滿意度之影響。正念特質應能有效緩解情緒勞務對於工作滿意度之負面影響。
李聲吼、張麗玉等	2018	具有自信心、自我控制能力高與自我尊重高的人比較能夠有效的去追求個人的目標，持續投入志願工作。

資料來源：本研究整理

綜合上述國內外學者對志願服務的定義，本研究將志工參與社區志願服務定義為：志工從事社區志願服務為自發性行為且願意付出勞力、技術、熱心助人並具有責任心、犧牲個人時間、體力或生活，不以財務報酬為考量為透過個人或組織的利他行為，參與協助過程中得到滿足的服務工作，以提供服務社會為宗旨。

二、參與動機

(一)參與動機之相關定義

參與動機是指引起個體活動，維持已引起的活動，並導致該活動朝某一目標的一種內在歷程(張春興，1996)，也是行為的原動力，可以用來解釋

個體行為發生的原因或理由(林正祥，2011)。本研究稱之的志願服務參與動機是一種由個人內在因素所引發的行為，會因為個人的需求不同而有不同的參與動機，個人的內在需求會朝向自我設定的目標前進，亦會影響往後的工作成果，故志工出於個人意願到社區服務，不計較任何報酬，然而特定的動機通常不是一成不變的，若能維持一定的動機水準，則能引發他人朝著該目標前進，也會得到心理上對該目標的渴望。動機的定義根據不同研究者的研究觀點與方向也會有不同的見解，對動機的意義與解釋也有所不同，以下為本研究整理出許多國內外學者對動機的定義如表 02 所示：



表 02 參與動機重要定義

研究學者	年代	定義與內涵
Maslow	1954	動機是緣於某些需求未獲得滿足，而這些需求可能來自於生理方面，或說是一種內在驅力，普遍存在於人類的人格特質中。
Vroom	1964	動機源於工作結果、價值、工具性連結強度與期望等變數間的關係，是人們為了得到他們所想的到的酬賞而做的努力。
Locke	1973	引導個體行為去完成個體接受的目標的力量。
曾士雄	2001	起於行動前，是一種持續的內在歷程，能引起個體常向某一目標，表現出外顯行為。
陳秋蓉	2001	激發某一種行為的心理歷程，程度大小視行為後所能獲得的報酬或滿足感而定。
Lee, Saito, & etc	2008	志願服務動機是多層面且有許多不同原因造成的，參與志願服務動機是為了促進廣泛的社會網絡，並且可以隨著自己的興趣參與活動且教育活動可以使他們本身廣交朋友，擴大自我的社交範圍，並且提供他們機會去參與志願活動。
黃富順	2010	動機介於刺激與反應之間的中介變項，由動機引起的行為是有目標有方向的，可以分成內在動機與外在動機。
李麗美	2011	個人從事某一工作的意願，是推動個人進行活動的內部原動力，並引發個人活動及維持該活動向某一特定的目標或需求前進的過程。
張麗雲	2012	基於個人內在自發性的意願，人們工作與行為驅動的主要因素，動機會影響個人從事工作的理念心態，也會影響工作後的結果。
李聲吼、張麗玉等	2018	社區志工們在參與服務的主要動機包含，改善自己對生命情況的態度、讓生活更豐富、學習待人處事、參與不同的活動、與不同年齡的人接觸等。

資料來源：本研究整理

本研究所稱之的志願服務參與動機是一種由個人內在因素所引發的行為，會因為個人的需求不同而有不同的參與動機，個人的內在需求會朝向自我設定的目標前進，亦會影響往後的工作成果，故志工出自於個人意願到社區服務，不計較任何報酬，然而特定的動機通常不是一成不變的，若能維持一定的動機水準，則能引發他人朝著該目標前進，也會得到心理上對該目標的渴望。

(二) 志工參與動機之相關研究

本研究透過相關文獻所列之構面，將構面性質與意義相近的項目合併，意將知識技術、自我成長、自我學習與發展、個人學習成長合併成為一個構面為「個人學習」；社會接觸、社會認同、成就感、人際關係、他人期望、未來報償合併成為「未來報償」；志工服務中對社區產生責任感並希望自己所服務的社區可以更好，因此本研究新增「心理責任」構面與回饋社會、社會責任合併成，此外，文獻中也提及志工動機的利他動機，單純只想幫助別人，故本研究新增了「服務他人」構面，依此形

成本研究所要探討的四個參與動機構面，即是「個人學習」、「未來報償」、「心理責任」、「服務他人」。

三、工作滿意度

工作滿意度是一種個人的主觀性知覺，受個人期望的影響，亦受客觀環境的影響。會影響志工對於志願服務工作態度與觀感，將影響志工的身心健康與參與服務的品質(鍾立君，2009)。是一種工作中獲得的愉悅感，是一種對工作的期望所表現出來的感覺與態度(謝秉育，2001)。本研究所稱之的工作滿意度係指志工透過參與社區服務過程中，產生自我主觀的態度，工作滿意度至今已被廣泛的研究，並且運用在許多方面。因此，本研究將深入探討志工在服務過程中之工作滿意度，本節根據相關研究之文獻，探討工作滿意度的定義、工作滿意度相關理論及志工滿意度相關研究。由於研究對象與架構的不同，各位學者對於工作滿足的定義也不盡相同，以下為本研究整理諸位學者對於工作滿意的研究發現與結果如下表 03 所示：



表 03 工作滿意度重要定義

研究學者	年代	定義與內涵
Hoppock	1935	員工心理與生理兩者對環境因素的滿意程度，亦即員工對工作情境的主觀反映。
Porter, Lawler	1968	以期望差距的概念，強調工作滿意是工作者自認所應得及實際所得兩者之間差距的感受和看法。差距越小滿意度越高，反之則越低。
Locke	1973	個人經由工作評估或工作經驗所獲得的愉快或正面的情緒感觸。
曾士雄	2001	個人和環境交互作用後產生，為個人對事物主觀判斷與感覺的一種態度。
黃綺茹	2010	是一種對工作綜觀性評價的結果，其認知越高表示工作滿意度越高，反之則越低。
張麗雲	2012	志工對其志願服務工作因其個人因素、工作本身及工作環境等因素，對志願服務工作構面所產生的主觀反應及評價，而影響其服務意向與結果的個人主觀感受。
林之丞、江淑芳	2018	館高齡志工之情緒勞務對於工作滿意度具有顯負向影響，現正念特質可緩和情緒勞務對工作滿意度之影響效果，當博物館高齡志工之正念特質越強，則情緒勞務對於工作滿意度之影響較弱。

資料來源：本研究整理

綜觀表 3 所示，國內外學者對工作滿意度的定義，本研究認為工作滿意度係指志工透過參與社區服務過程中，產生自我主觀的態度，若志工在服務過程中感到正面的支持或愉快的情感，則表意工作滿意，反之則代表志工對於工作不滿意。上述所提到的因素，可以促使工作上的滿意，所以也稱為滿意因素，因為個人與工作、心理的成長感覺及工作

積極態度相關，能有效的激勵個人產生較佳的績效與努力，因此又稱激勵因素。

(一) 志工工作滿意之相關研究

因志工的工作滿意構面會隨著研究者所訂定的研究對象與目的不同而有不同的構面產生，以下為本研究對諸位學者研究之工作滿意度構面整理分析表如下表 04 所示，以作為本研究志工參與社區服務工作滿意度之研究面向之擬定參考。

表 04 志工工作滿意度之相關構面

年代	構面 代表 研究者	自我成長	自我肯定	自我發展	機構福利	組織氣氛	組織制度	工作特性	工作環境	工作價值	他人肯定	人際關係	社會參與	自我成長與滿足	福利與關懷	福利與訓練
		1969	Aves	✓						✓			✓	✓		✓
2006	郭淑卿	✓						✓			✓					
2007	張志榮	✓				✓						✓			✓	✓
2008	魏宗豐		✓	✓	✓						✓					
2009	鍾立君	✓				✓			✓							
2011	李麗美					✓					✓			✓		
2012	張麗雲	✓					✓	✓			✓					
2018	李聲吼	✓		✓		✓		✓			✓					
2018	林之丞	✓	✓			✓		✓			✓					
總計		7	2	2	1	5	1	1	4	1	6	2	1	1	2	1

根據表 04 所歸納各研究者之工作滿意度構面，可以了解志工工作滿意度所涉及的構面相當廣泛多元，構面包括自我成長、自我肯定外，尚有其他相關構面等。本研究透過上表所列構面中，將構面性質與意義相近的項目合併，意將自我成長、自

我肯定、自我發展合併成為一個構面為「自我成長」；福利與關懷、福利與訓練、機構福利合併成為「福利與關懷」；組織氣氛、工作特性、工作環境合併成為「組織氣氛」，依此形成本研究所要探討的三個工作滿意度構面，即是「自我成長」、「福



利與關懷」、「組織氣氛」。上述對於工作滿意度文獻調查所獲得的構面及內容，將成為本研究問卷量表工作滿意度構面之基礎。

四、忠誠度

忠誠度意指某段時間內的重複涉入行為，而除了本身的重複意願外，尚包含願意向他人推薦並給予正面口碑的行為(Kotler, Philip, & Armstrong, 1999)。忠誠度觀念可分為行為與態度二個向度，行為部分係指個人參與特定活動、設施與接受服務的次數，表現遊客多次參與的一致性；態度則是情感上的偏好程度(Backman & Crompton, 1991)。本研究所稱之的志工對於志願服務的忠誠度係指志工參與志願服務而產生正向情感使志工有再次參與的意圖及向人推薦的意願或在結束後推薦與宣傳志願服務。基於相關文獻發現忠誠度多用於顧客消費行為，較少用於志工參與志願服務中，因此本研究試著將忠誠度的概念融入志工參與志願服務，認為志工對於志願服務的忠誠度係指志工參與志願服務而產生正向情感使志工有再次參與的意圖及向人推薦的意願或在結束後推薦與宣傳志願服務並將忠誠度分為態度忠誠與行為忠誠兩構面作為問卷之忠誠度量表，各構面內容簡析如下：

1. 態度忠誠

屬於志工心裡層面，對活動產生正向情感使志工有再次參與的意圖及向人推薦的意願。

2. 行為忠誠

屬於志工實際行為，活動結束後願意再次參與志願活動的並且會推薦與宣傳此活動也樂意提供建議使活動更好。

五、志工參與動機、工作滿意度與忠誠度三者之相關研究

(一)參與動機與工作滿意度

引用相關研究分析指出志工參與動機與工作滿意度有顯著的差異性存在，參與動機越高，其工作滿意度也越高，且參與動機對工作滿意度有顯著的預測力，因此本研究推論，增加社區志工的參與動機，將有助於提昇社區志工對志願服務工作的滿意度，且繼續留任組織服務的意願也會相對提高。

因此本研究提出研究假設一之命題-(H1)：志工志願服務參與動機與工作滿意度有顯著影響性。

(二)參與動機與忠誠度

動機是一種被刺激的需求，促使個人採取行動來滿足需求，並藉由需求獲得滿足來降低個人的焦慮與不安，亦即所有的行為皆由動機開始，參與動機是為了滿足參與者多重複雜的需求，進而影響往後對事物的滿意度與忠誠度(鄭峰茂，2018)。洪維聯、張世明、張弘毅(2016)研究發現，參與動機和虛擬經驗皆為影響關係品質及忠誠度的重要因素，參與動機在虛擬經驗的影響下對關係品質無法顯現出預測效果，但仍對忠誠度具有顯著的影響。故，本研究推論，社區志工的參與動機高低會影響其志工對志願服務的忠誠度，且志工參與動機愈高，則志工對志願服務的忠誠度會愈高；反之，志工參與動機愈低，則志工對志願服務的忠誠度亦會愈低。因此本研究提出研究假設二之命題-(H2)：志工志願服務參與動機與忠誠度有顯著影響性。

(三)工作滿意度與忠誠度

當個人對組織為抱持有正面滿意度時，通常也會產生忠誠度，反之當抱持有負面滿意度時，忠誠度則會降低，兩者呈現正向的相關(Briggs et al., 1982; Baker & Crompton, 2000; Oliver et al., 1997)。Ghiselli, La Lopa and Bai(2002)認為，工作滿意度為組織衡量員工的忠誠度、離職意願的重要指標。本研究推論，當一個能提供志工充實自我、發揮專長、增加經驗、完整的福利與設備資源及良好氣氛的組織，其志工的工作滿意度會提高，志工也較願意留在組織中為組織付出。故志工的工作滿意度高低會影響其志工的忠誠度，且志工工作滿意度愈高，則志工的忠誠度會愈高；反之，志工工作滿意度愈低，則志工的忠誠度亦會愈低。因此本研究提出研究假設三之命題-(H3)：志工志願服務工作滿意度與忠誠度有顯著影響性。

參、研究方法

一、研究架構與假設

(一)研究架構



社區志工(Community volunteer)為在社區參與農村事務,並付出自己的勞力與經驗回饋社區且不求任何報酬,一切以服務農村為目的的人社區志工參與社區志願服務的參與動機、工作滿意度及忠誠度之間的影響。基於本研究之動機、目的及文獻分析,瞭解各變項之意義及其相互關係,以參與動機、工作滿意度及忠誠度構面,作為本研究之架構,並就每一構面之變項加以探討,作為本研究實證之用,包括社區志工志願服務「參與動機」、「工作滿意度」以及「忠誠度」三個主構面。參與動機包含四個次構面為個人學習、未來報償、服務他人與心理責任;工作滿意度包括三個次構面為自我成長、福利與關懷與組織氣氛;忠誠度包含兩個次構面為態度忠誠及行為忠誠,如圖 01 所示。

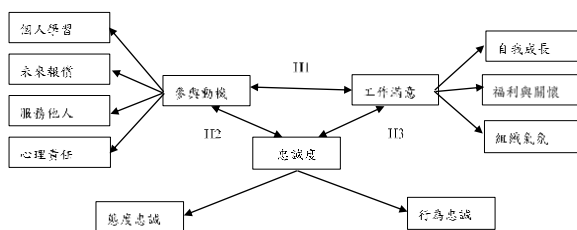


圖 01 研究因素及相互影響關係之架構

(二)研究假設

根據上述研究架構圖,本研究提出三項研究假設:
H1: 志工志願服務參與動機對工作滿意度相互間有顯著影響性。

H2: 志工志願服務參與動機對忠誠度相互間有顯著影響性。

H3: 志工志願服務工作滿意度對忠誠度相互間有顯著影響性。

二、採用研究方法

依照相關文獻及研究架構,彙整構面為問卷題項,先行預試先行測試效度及信度,將效度、信度不佳之問題刪除,再進行正式施測。內容分為四大部分,第一部分為個人背景特性資料,第二部份為忠誠度量表,第三部份為工作滿意度量表,第四部份為參與動機量表。以李克特(Likert)五點尺度量表進行施測,分數由 1 分至 5 分(1 為非常不同意, 2 為不同意, 3 為沒意見, 4 為同意, 5 為非常同意)。

(一)個人背景特性資料

個人背景特性資料部分係參考多位學者之研究及與指導教授討論修正後所編製,依本研究需要所選擇之個人背景特性變項包括性別、年齡、教育程度、職業、婚姻狀況、參與過社區志願服務的次數、投入志工的年資、是否願意再次參與社區志工志願服務活動,共計 8 項。

(二)參與動機量表

「參與動機量表」之問卷設計,是以第二章文獻探討有關國內外學者對於志工參與動機理論與相關研究為基礎,並蒐集相關論文研究資料整理分析。本研究參考諸位學者之研究,加以修正以符合本研究的目的,建構志工服務社區參與動機之量表,表內包括「個人學習」、「未來報償」、「服務他人」、「心理責任」共四個構面,共列出四個構面 23 個題項。

(三)工作滿意度量表

「工作滿意度量表」之問卷設計,是以文獻探討中有關國內外學者對於工作滿意度理論與相關研究為基礎,並蒐集相關論文研究資料整理分析。本研究參考諸位學者之研究,加以修正以符合本研究的目的,建構志工服務社區工作滿意度之量表,表內包括「自我成長」、「福利與關懷」、「組織氣氛」共三個構面,共列出三個構面 15 個題項。

(四)忠誠度量表

「忠誠度量表」之問卷設計,以文獻探討及蒐集相關論文研究資料整理分析,將忠誠度分為態度忠誠與行為忠誠兩構面作為問卷之忠誠度量表。本研究參考諸位學者之研究,加以修正以符合本研究的目的,建構志工服務社區之忠誠度量表,表內包括「態度忠誠」及「行為忠誠」共兩個構面,共列出兩個構面 8 個題項。

(五)問卷對象及二階段問卷

研究範圍為雲林縣虎尾鎮周邊農村社區為範圍,研究選定鎮內社區組織志工組成較為完善之社區合計 11 個農村社區,並針對社區發展協會為志工服務目標之組織對象。經過第一階段預試,共發放 80 份問卷,回收有效 60 份問卷(回收率 75%),初步瞭解調查過程中的困境及問項需要修正之處,作為第二階段正式問卷修正之依據,正式問卷



發放 350 份問卷，回收有效 328 份問卷 (回收率 94%)。

(六)問卷設計

本研究為瞭解志工服務社區之參與動機、工作滿意度及忠誠度，以問卷調查法的方式進行調查。依據研究目的和文獻探討衍生出研究架構，進而編制志工服務社區參與動機、工作滿意度及忠誠度之研究問卷。問卷構面如圖 02 所示。

三、預試問卷

為了提高本研究問卷之可行性，在發放正式問卷前先進行問卷預試，檢視問卷題目的適切性與是否具有信度，經由分析後於必要時進行問卷內容修改，使正式發放的問卷有檢驗機會。本次預試對象為虎尾鎮周邊社區志工，調查時間為 108 年 3 月開始，問卷發放共計 80 份，實際收回 76 份，剔除填答過於集中或填答不完整之無效問卷後，有效問卷數為 60 份，並依據填答結果，進行 SPSS 項目分析與信度分析，分析結果如表 05 所示。

表 05 預試問卷的信度係數

主要構面	題數	Cronbach's α 係數
參與動機	23	.831
工作滿意度	15	.873
忠誠度	8	.873

肆、研究結果與分析

一、志工參與動機、工作滿意度與忠誠度綜合分析

(一)社區志工參與動機之分析

本研究之社區志工參與動機量表共包括四個構面及 19 個題項，依表 06 之評比看來，社區志工參與動機的構面以「未來報償」較高，顯示「未來報償」對社區志工參與動機之相關性高；而以「心理責任」較低，此表示社區志工之參與動機較少考量「心理責任」因素。進而推估，受訪之社區志工較希望能得到一些對於自己的報償或回饋，比較沒有偏重於對於社區的責任，因此以「未來報償」此構面最高。

表 06 志工參與動機題項之排序

構面	參與動機題項	平均數	標準差	排序
個人學習	透過志願服務工作可以增加自我知識和技能	3.94	.704	9
	透過志願服務工作可以發現自己的潛力與專長	3.74	.684	16
	透過志願服務工作可以讓我擴充視野增廣見聞	3.75	.710	15
	透過志願服務工作可以促進自我成長	3.93	.624	10
	透過志願服務工作可以增加我的自信心	3.88	.696	12
未來報償	參與志願服務工作可以獲得成就感	3.93	.694	10
	參與志願服務工作可以得到快樂	4.48	.601	1
	參與志願服務工作可以擴展人際關係	4.28	.606	5
	參與志願服務工作可以得到他人的肯定	4.35	.660	4
服務他人	參與志願服務工作可以接觸到新鮮的人事物	4.26	.599	6
	參與志願服務工作是我有興趣的事情	4.40	.656	3
	參與志願服務工作是因為我喜歡幫助別人	4.47	.625	2
	參與志願服務工作是我生涯規劃的一部份	3.95	.825	8
心理責任	參與志願服務工作是因為我有宗教信仰的熱忱	3.14	.832	19
	參與志工將使我服務的社區改善在地生活環境	4.11	.668	7
	參與志工能使我服務的社區增加在地產業發展	3.70	.818	17
	參與志工能使我服務的社區生態保育更加進步	3.60	.829	18
	參與志工能使我服務的社區文化保存更加進步	3.86	.730	13
	參與志工能使我服務的社區增加對外遊客的吸引力	3.81	.755	14
整體量表		3.98		



(二)志工工作滿意度之分析

本研究之社區志工工作滿意度量表共包括三個構面及 13 個題項，依表 07 之評比來看，社區志工工作滿意度的構面以「組織氣氛」滿意度最高，顯示社區志工對「組織氣氛」構面有較高的滿意

度，而已「自我成長」構面滿意度最低，此顯示社區志工對於社區與志工們及志工夥伴之間的相處關係感到滿意，但社區志工較不滿意在社區志願服務時對於「自我成長」方面所發揮的成效。

表 07 社區志工工作滿意度題項之排序

構面	工作滿意度題項	平均數	標準差	排序
自我成長	參與志願服務工作可以追求新知充實自我	3.96	.646	9
	參與志願服務工作可以有機會發揮專長	3.95	.696	10
	參與志願服務工作可以體驗不同工作經驗	4.02	.661	8
	參與志願服務工作可以適度面對人生挑戰	3.75	.776	12
福利與關懷	社區組織有提供足夠的資源和設備	3.81	.725	11
	社區組織有提供完善的福利措施	3.75	.670	12
	社區組織有在瞭解與關心志工的工作狀況	4.26	.614	4
	社區組織能有效協調志工的問題與困難	4.20	.650	6
	社區組織有提供志工的意見表達管道	4.18	.638	7
組織氣氛	在志工服務時，社區組織的工作氣氛良好	4.36	.605	2
	在志工服務時，社區組織給予志工充分的自主性	4.31	.630	3
	在志工服務時，獲得社區組織的尊重和歡迎	4.25	.605	5
	在志工服務時，和志工夥伴相處融洽	4.44	.572	1
整體量表		4.10		

依據有效問卷填答結果分析，各題項的評比如表 08 所示，社區志工工作滿意度以「組織氣氛」構面之「在志工服務時，和志工夥伴相處融洽」題項排序最高，而以「福利與關懷」構面之「社區組織有提供完善的福利措施」與「自我成長」構面之「參與志願服務工作可以適度面對人生挑戰」題項排序最低，因此推論，社區志工們在參與志願服務時彼此間相處的情況良好，因此讓社區志工們感到滿意，而在社區所提供的設備與資源部分可能較為

不足且從事社區志願服務時較不會感到面對人生挑戰，因此使的社區志工們感到較不滿意。

(三)志工忠誠度之分析

本研究之社區志工忠誠度量表共包括兩個構面及 8 個題項，依表 08 之評比來看，社區志工忠誠度的構面以「行為忠誠」較高，而以「態度忠誠」構面較低一些，但也都有達到 4.0 以上的平均值，此顯示社區志工在參與社區志願服務後，對於社區志願服務活動有相當高的忠誠度。

表 08 社區志工忠誠度題項之排序

構面	忠誠度題項	平均數	標準差	排序
態度忠誠	我有再次參與社區志工志願服務活動的意願	4.28	.606	3
	當我有參與活動需求時社區志願服務活動是我的優先選擇	3.81	.850	8
	我有將社區志工志願服務活動推薦給他人的意願	4.29	.663	2
行為忠誠	我會再次參與社區志工志願服務活動	4.28	.606	3
	我會主動向他人推薦社區志工志願服務活動	4.08	.742	7
	我會向他人宣傳此次社區志工志願服務活動精彩之處	4.13	.738	6
	當有人詢問我意見時我會推薦社區志工志願服務活動	4.25	.639	5
	若活動有需改進之處我願意提出建議	4.31	.669	1
整體量表		4.18		



依據有效問卷填答結果分析,各題項的評比如表 9 所示,社區志工忠誠度以「行為忠誠」構面之「若活動有需改進之處我願意提出建議」題項排序最高,以「態度忠誠」構面之「當我有參與活動需求時社區志工志願服務活動是我的優先選擇」題項排序最低,因此推論,社區志工們對於回饋社區提供建議有相當高的意願而對於參與社區志工志願服務活動的意願很高但較不會是優先。

二、不同志工的社經背景對於參與動機之差異性分析

為進一步瞭解社區志工社經背景變相對於參與動機各構面之影響,故將「受訪者的社經背景」變項視為自變項,「參與動機」則視為依變項,藉由獨立樣本 t 檢定和單因子變異數分析加以檢測其分析結果之差異情形。

(一)性別與參與動機之差異分析

不同性別之社區志工在參與動機的整體表現及各構面之差異情形,在參與動機之 p 值達顯著水準($t=0.004, p=0.000<0.05$),表示不同性別的社區志工在整體的參與動機上有顯著差異,也就是不同的性別會影響社區志工的參與動機。進一步從各構面來看,在「個人學習 ($p=.000^*$)」、「未來報償 ($p=.000^*$)」、「服務他人 ($p=.002^*$)」、「心裡責任 ($p=.004^*$)」四個構面上 p 值均小於 0.05 有顯著差異,表示是性別在四個構面上皆有影響。

(二)年齡與參與動機之差異分析

不同年齡層之社區志工在參與動機整體與各構面之差異分析情形,在參與動機整體表現之 p 值達顯著水準($F=5.788, p=0.000<0.05$),表示不同年齡層的社區志工在整體參與動機上有顯著差異,亦即年齡層會影響社區志工的參與動機。進一步從各構面來看,在「個人學習 ($p=.000^*$)」、「未來報償 ($p=.028^*$)」、「服務他人 ($p=.000^*$)」、「心裡責任 ($p=.000^*$)」四個構面上皆達顯著水準,整體觀之,表示不同年齡層的受測者其參與動機有所不同,因此社區志工的參與動機確實會因年齡層的不同而有所差異。

(三)教育程度與參與動機之差異分析

不同教育程度之社區志工在參與動機整體與各構面之差異分析情形,在參與動機整體表現之 p 值達顯著水準($F=3.140, p=0.026<0.05$),表示不同教育程度的社區志工在整體參與動機上有顯著差異,亦即教育程度會影響社區志工的參與動機。進一步從各構面來看,在「個人學習 ($p=.025^*$)」、「未來報償 ($p=.014^*$)」、「服務他人 ($p=.000^*$)」三個構面上皆達顯著水準,僅有「心裡責任 ($p=.345^*$)」構面未達顯著水準($F=1.109, p=0.345>0.05$),表示不同教育程度不會影響「心裡責任」此構面。

(四)職業與參與動機之差異分析

不同職業之社區志工在參與動機整體與各構面之差異分析情形,在參與動機整體表現之 p 值達顯著水準($F=6.583, p=0.000<0.05$),表示不同職業的社區志工在整體參與動機上有顯著差異,亦即職業會影響社區志工的參與動機。進一步從各構面來看,在「個人學習 ($p=.000^*$)」、「未來報償 ($p=.001^*$)」、「服務他人 ($p=.000^*$)」、「心裡責任 ($p=.001^*$)」四個構面上皆達顯著水準,表示不同職業的受測者其參與動機有所不同,因此社區志工的參與動機確實會因職業不同而有所差異。

(五)婚姻狀況與參與動機之差異分析

不同婚姻狀況之社區志工在參與動機整體與各構面之差異分析情形,在參與動機整體表現之 p 值未達顯著水準($t=0.416, p=0.858>0.05$),表示不同婚姻狀況的社區志工在整體參與動機上並無差異,亦即不同婚姻狀況不會影響社區志工的參與動機,但從各構面來看,僅有在「服務他人」構面上有達顯著水準($t=0.927, p=0.000<0.05$),表示不同婚姻狀況對「服務他人」此構面有影響。

(六)參與過社區志工服務的次數與參與動機之差異分析

社區志工服務參與次數不同之社區志工在參與動機整體與各構面之差異分析情形,在參與動機整體表現之 p 值達顯著水準($F=8.408, p=0.000<0.05$),表示社區志工服務參與次數不同的社區志工在整體參與動機上有顯著差異,亦即社區志工服務參與次數不同會影響社區志工的參與動機。進一步從各構面來看,在「個人學習



($p=.000^*$)」、「未來報償 ($p=.003^*$)」、「服務他人 ($p=.000^*$)」、「心裡責任 ($p=.002^*$)」四個構面上皆達顯著水準，整體觀之，表示社區志工服務參與次數的不同其參與動機有所不同，因此社區志工的參與動機確實會因社區志工服務參與次數的不同而有所差異。

(七)投入志工的年資與參與動機之差異分析

投入志工年資的不同之社區志工在參與動機整體與各構面之差異分析情形，在參與動機整體表現之 p 值達顯著水準($F=6.583, p=0.000<0.05$)，表示不同職業的社區志工在整體參與動機上有顯著差異，亦即職業會影響社區志工的參與動機。進一步從各構面來看，在「個人學習 ($p=.000^*$)」、「未來報償 ($p=.001^*$)」、「服務他人 ($p=.000^*$)」、「心裡責任 ($p=.000^*$)」四個構面上皆達顯著水準，整體觀之，表示志工投入年資的不同其參與動機有所不同，因此社區志工的參與動機確實會因志工投入年資的不同而有所差異。

(八)再次參與社區志工志願服務活動的意願與參與動機之差異分析

再次參與社區志工志願服務活動的意願在參與動機整體與各構面之差異分析情形，在參與動機整體表現之 p 值皆達顯著水準($t=0.089, p=0.000<0.05$)，表示再次參與社區志工志願服務活動的意願在整體參與動機上有顯著差異，亦即表示社區志工再次參與社區志工志願服務活動的意願會影響社區志工的參與動機。進一步從各構面看來，在「個人學習 ($p=.000^*$)」、「未來報償 ($p=.000^*$)」、「服務他人 ($p=.000^*$)」、「心裡責任 ($p=.001^*$)」四個構面上 p 值均小於 0.05 有顯著差異表示是否有意願再次參與社區志工志願服務活動在四個構面上有影響。

三、不同志工的社經背景對於工作滿意度之差異性分析

為進一步瞭解社區志工社經背景變相對於工作滿意度各構面之影響，故將「受訪者的社經背景」變項視為自變項，「工作滿意度」則視為依變項，藉由獨立樣本 t 檢定和單因子變異數分析加以檢測其分析結果之差異情形。

(一)性別與工作滿意度之差異分析

不同性別之社區志工在工作滿意度的整體表現及各構面之差異情形，在工作滿意度之 p 值達顯著水準($t=0.007, p=0.001<0.05$)，表示不同性別的社區志工在整體的工作滿意度上有顯著差異，也就是不同的性別會影響社區志工的工作滿意度。而進一步從各構面來看，「自我成長 ($p=.000^*$)」、「組織氣氛 ($p=.000^*$)」構面上之 p 值小於 0.05，已達顯著水準，表示性別在「自我成長」、「組織氣氛」構面上是會影響社區志工的工作滿意度，而在「福利與關懷 ($p=.056^*$)」構面上之 p 值大於 0.05，未達顯著水準，表示性別在「福利與關懷」構面上不會影響社區志工的工作滿意度。

(二)年齡與工作滿意度之差異分析

不同年齡層之社區志工在工作滿意度整體與各構面之差異分析情形，在工作滿意度整體表現之 p 值達顯著水準($F=2.972, p=0.008<0.05$)，表示不同年齡層的社區志工在整體工作滿意度上有顯著差異，亦即年齡層會影響社區志工的工作滿意度。進一步從各構面來看，在「自我成長 ($p=.000^*$)」、「福利與關懷 ($p=.012^*$)」、「組織氣氛 ($p=.001^*$)」三個構面上皆達顯著水準，表示不同年齡層的受測者，其工作滿意度有所不同，因此社區志工的工作滿意度確實會因年齡的不同而有所不同。

(三)教育程度與工作滿意度之差異分析

不同教育程度之社區志工在工作滿意度整體及各構面之差異分析情形，在工作滿意度整體表現之 p 值達顯著水準($F=4.933, p=0.002<0.05$)，表示不同教育程度的社區志工在整體工作滿意度上有顯著差異，亦即教育程度會影響社區志工的工作滿意度，進一步從各構面來看，在「自我成長 ($p=.000^*$)」、「福利與關懷 ($p=.000^*$)」、「組織氣氛 ($p=.000^*$)」三個構面上皆達顯著水準，表示不同教育程度的受測者，其工作滿意度有所不同，因此社區志工的工作滿意度確實會因教育程度的不同而有所不同。

(四)職業與工作滿意度之差異分析

不同職業之社區志工在工作滿意度整體及各構面之差異分析情形，在工作滿意度整體表現之 p



值達顯著水準($F=2.642, p=0.016<0.05$)，表示不同職業的社區志工在整體工作滿意度上有顯著差異，亦即職業會影響社區志工的工作滿意度。進一步從各構面來看，在「自我成長 ($p=.000^*$)」、「福利與關懷 ($p=.039^*$)」、「組織氣氛 ($p=.000^*$)」三個構面上皆達顯著水準，表示不同職業的受測者，其工作滿意度有所不同，因此社區志工的工作滿意度確實會因職業的不同而有所不同。

(五)婚姻狀況與工作滿意度之差異分析

不同婚姻狀況之社區志工在工作滿意度的整體表現及各構面之差異情形，在工作滿意度之 p 值未達顯著水準($t=0.794, p=0.939>0.05$)，表示不同婚姻狀況的社區志工在整體的工作滿意度上並無差異，也就是不同的婚姻狀況不會影響社區志工的工作滿意度。而進一步從各構面來看，「自我成長 ($p=.589^*$)」、「福利與關懷 ($p=.019^*$)」構面上之 p 值小於 0.05，已達顯著水準，表示婚姻狀況在「自我成長」、「福利與關懷」構面上是會影響社區志工的工作滿意度，而在「組織氣氛 ($p=.058^*$)」構面上之 p 值大於 0.05，未達顯著水準，表示婚姻狀況在「組織氣氛」構面上不會影響社區志工的工作滿意度。

(六)參與過社區志工次數與工作滿意度之差異分析

不同參與過社區志工次數之社區志工在工作滿意度整體及各構面之差異分析情形，在工作滿意度整體表現之 p 值達顯著水準($F=3.729, p=0.012<0.05$)，表示不同參與過社區志工次數的社區志工在整體工作滿意度上有顯著差異，亦即參與過社區志工次數會影響社區志工的工作滿意度。進一步從各構面來看，在「組織氣氛 ($p=.000^*$)」構面上 p 值 <0.05 達顯著水準，表示不同參與過社區志工次數的受測者在「組織氣氛」構面上會影響其工作滿意度，而在「自我成長 ($p=.061^*$)」及「福利與關懷 ($p=.092^*$)」構面上 p 值 >0.05 未達顯著水準，表示不同參與過社區志工次數的受測者在「自我成長」及「福利與關懷」構面上不會影響社區志工的工作滿意度。

(七)投入志工年資與工作滿意度之差異分析

投入志工年資不同之社區志工在工作滿意度整體及各構面之差異分析情形，在工作滿意度整體表現之 p 值達顯著水準($F=4.822, p=0.001<0.05$)，表示投入志工年資不同的社區志工在整體工作滿意度上有顯著差異，即投入志工年資會影響社區志工工作滿意度。

進一步從各構面來看，在「自我成長 ($p=.002^*$)」、「福利與關懷 ($p=.008^*$)」、「組織氣氛 ($p=.000^*$)」三個構面上 p 值 <0.05 皆達顯著水準，表示投入志工年資不同的受測者，其工作滿意度有所不同，因此社區志工的工作滿意度會因職業的不同而有所不同。

(八)再次參與社區志工志願服務活動的意願與參與動機之差異分析

不同參與意願之社區志工在工作滿意度的整體表現及各構面之差異情形，在工作滿意度整體表現之 p 值達顯著水準($t=0.000, p=0.000<0.05$)，表示不同參與意願的社區志工在整體的工作滿意度上有顯著差異，也就是不同的參與意願會影響社區志工的工作滿意度。而進一步從各構面來看，「自我成長 ($p=.002^*$)」、「福利與關懷 ($p=.000^*$)」、「組織氣氛 ($p=.000^*$)」構面上之 p 值小於 0.05，已達顯著水準，表示參與意願在「自我成長」、「福利與關懷」及「組織氣氛」構面上是會影響社區志工的工作滿意度。

四、不同志工的社經背景對於忠誠度之差異性分析

為進一步瞭解社區志工社經背景變相對於忠誠度個構面之影響，故將「受訪者的社經背景」變項視為自變項，「忠誠度」則視為依變項，藉由獨立樣本 t 檢定和單因子變異數分析加以檢測其分析結果之差異情形。

(一)性別與忠誠度之差異分析

不同性別之社區志工在忠誠度的整體表現及各構面之差異情形，在忠誠度整體表現之 p 值達顯著水準($t=0.073, p=0.000<0.05$)，表示不同性別的社區志工在整體的忠誠度上有顯著差異，也就是不同的性別會影響社區志工的忠誠度。而進一步從各構面來看，「態度忠誠 ($p=.000^*$)」、「行為忠誠



($p=.000^*$)」構面上之 p 值小於 0.05, 已達顯著水準, 表示性別在「態度忠誠」、「行為忠誠」構面上會影響社區志工的忠誠度。

(二)年齡與忠誠度之差異分析

不同年齡層之社區志工在忠誠度整體與各構面之差異分析情形, 在忠誠度整體表現之 p 值達顯著水準($F=2.972, p=0.008<0.05$), 表示不同年齡層的社區志工在整體忠誠度上有顯著差異, 亦即年齡層會影響社區志工的忠誠度。進一步從各構面來看, 在「態度忠誠 ($p=.004^*$)」、「行為忠誠 ($p=.014^*$)」兩個構面上皆達顯著水準, 表示不同年齡層的受測者, 其忠誠度有所不同, 因此社區志工的忠誠度確實會因年齡而有所不同。

(三)教育程度與忠誠度之差異分析

不同教育程度之社區志工在忠誠度整體及各構面之差異分析情形, 在忠誠度整體表現之 p 值達顯著水準($F=6.769, p=0.000<0.05$), 表示不同教育程度的社區志工在整體忠誠度上有顯著差異, 教育程度會影響社區志工的忠誠度。進一步從各構面來看, 在「態度忠誠 ($p=.000^*$)」、「行為忠誠 ($p=.001^*$)」兩個構面上皆達顯著水準, 表示不同教育程度的受測者, 其忠誠度有所不同, 因此社區志工的忠誠度會因教育程度而有所不同。

(四)職業與忠誠度之差異分析

不同職業之社區志工在忠誠度整體及各構面之差異分析情形, 在忠誠度整體表現之 p 值達顯著水準($F=6.522, p=0.000<0.05$), 表示不同職業的社區志工在整體忠誠度上有顯著差異, 亦即職業會影響社區志工的忠誠度。進一步從各構面來看, 在「態度忠誠 ($p=.000^*$)」、「行為忠誠 ($p=.000^*$)」兩個構面上皆達顯著水準, 表示不同職業的受測者, 其忠誠度有所不同, 因此社區志工的忠誠度確實會因職業的不同而有所不同。

(五)婚姻狀況與忠誠度之差異分析

不同婚姻狀況之社區志工在忠誠度的整體表現及各構面之差異情形, 在忠誠度整體表現之 p 值達顯著水準($t=0.362, p=0.006<0.05$), 表示不同婚姻狀況的社區志工在整體的忠誠度上有顯著差異, 也就是不同的婚姻狀況會影響社區志工的忠誠

度。而進一步從各構面來看, 「態度忠誠 ($p=.002^*$)」、「行為忠誠 ($p=.015^*$)」構面上之 p 值皆小於 0.05, 已達顯著水準, 表示婚姻狀況在「態度忠誠」、「行為忠誠」構面上會影響社區志工的忠誠度。

(六)參與過社區志工服務次數與忠誠度之差異分析

不同參與過社區志工服務次數之社區志工在忠誠度整體及各構面之差異分析情形, 在忠誠度整體表現之 p 值達顯著水準 ($F=10.267, p=0.000<0.05$), 表示不同參與過社區志工服務次數的社區志工在整體忠誠度上有顯著差異, 亦即參與過社區志工服務次數會影響社區志工的忠誠度。進一步從各構面來看, 在「態度忠誠 ($p=.000^*$)」、「行為忠誠 ($p=.000^*$)」兩構面上 p 值 <0.05 皆達顯著水準, 表示不同參與過社區志工服務次數的受測者在「態度忠誠」、「行為忠誠」兩構面上會影響其工作滿意度。

(七)投入志工年資與忠誠度之差異分析

投入志工年資不同之社區志工在忠誠度整體及各構面之差異分析情形, 在忠誠度整體表現之 p 值達顯著水準($F=4.822, p=0.001<0.05$), 表示投入志工年資不同的社區志工在整體忠誠度上有顯著差異, 亦即投入志工年資會影響社區志工的忠誠度。進一步從各構面來看, 在「態度忠誠 ($p=.000^*$)」、「行為忠誠 ($p=.000^*$)」兩個構面上 p 值 <0.05 皆達顯著水準, 表示投入志工年資不同的受測者, 其忠誠度有所不同, 因此社區志工的忠誠度確實會因投入志工年資的不同而有所不同。

(八)再次參與社區志工志願服務活動的意願與忠誠度之差異分析

不同參與意願之社區志工在忠誠度的整體表現及各構面之差異情形, 在忠誠度整體表現之 p 值達顯著水準($t=0.000, p=0.000<0.05$), 表示不同參與意願的社區志工在整體的忠誠度上有顯著差異, 也就是不同的參與意願會影響社區志工的忠誠度。而進一步從各構面來看, 「態度忠誠 ($p=.000^*$)」、「行為忠誠 ($p=.000^*$)」兩構面上之 p 值小於 0.05, 已達顯著水準, 表示參與意願在「態



度忠誠」、「行為忠誠」構面上是會影響社區志工的忠誠度。

五、志工參與動機與工作滿意度分析

本研究為了瞭解社區志工對於社區志工作願服務的參與動機、工作滿意度及忠誠度的影響性，

因此採用多元迴歸進行分析，假設一主要在探討社區志工參與動機對工作滿意度之間是否具有顯著的影響性，藉由多元迴歸發現，工作滿意度受大部分參與動機各構面的顯著影響，分析結果如表 9 所示：

表 9 參與動機對工作滿意度之迴歸分析表

參與動機	工作滿意	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性	解釋力與顯著性
		B 之估計值	標準化誤差	Beta 分配			
個人學習	自我成長	.679	.047	.666	14.528	.000***	R=.589 R ² =.347 調整後 R ² =.339 F=42.964
未來報償		3207	.053	.177	3.895	.000***	
服務他人		-.083	.041	-.082	-2.024	.044*	
心裡責任		.100	.037	.112	2.673	.008**	
個人學習	福利關懷	-.059	.065	-.060	-0.914	.362	R=.589 R ² =.347 調整後 R ² =.339 F=42.964
未來報償		.344	.074	.305	4.672	.000***	
服務他人		.265	.057	.270	4.653	.000***	
心裡責任		.161	.052	.188	3.126	.002**	
個人學習	組織氣氛	-.085	.025	-.097	-3.975	.001**	R=.935 R ² =.874 調整後 R ² =.873 F=561.381
未來報償		.683	.029	.686	23.925	.000***	
服務他人		.357	.022	.411	16.155	.000***	
心裡責任		-.008	.020	-.011	-0.414	.679	

*:p<0.05 ; **: p<0.01 , ***:p<0.001

六、志工參與動機與忠誠度分析

本研究為了瞭解社區志工對於社區志工作願服務的參與動機、工作滿意度及忠誠度的影響性，因此採用多元迴歸進行分析，假設二主要在探討社

區志工參與動機對工作滿意度之間是否具有顯著的影響性，由多元迴歸發現，忠誠度受參與動機各構面的顯著影響，分析結果如表 10 所示。

表 10 參與動機對忠誠度之迴歸分析表

參與動機	忠誠度	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性	解釋力與顯著性
		B 之估計值	標準化誤差	Beta 分配			
個人學習	態度忠誠	.202	.062	.185	3.281	.001**	R=.722 R ² =.521 調整後 R ² =.515 F=87.941
未來報償		.218	.070	.173	3.101	.002**	
服務他人		.372	.054	.340	6.856	.000***	
心裡責任		.206	.049	.216	4.195	.000***	
個人學習	行為忠誠	.261	.057	.254	4.578	.000***	R=.731 R ² =.535 調整後 R ² =.529 F=92.87
未來報償		.232	.065	.197	3.578	.000***	
服務他人		.311	.050	.303	6.192	.000***	
心裡責任		.153	.045	.171	3.369	.001**	

*:p<0.05 ; **: p<0.01 , ***:p<0.001

七、志工工作滿意對與忠誠度分析

本研究為了瞭解社區志工對於社區志工作願服務的參與動機、工作滿意度及忠誠度的影響性，因此採用多元迴歸進行分析，假設三主要在探討社

區志工參與動機對工作滿意度之間是否具有顯著的影響性，由多元迴歸發現，忠誠度受工作滿意度各構面的顯著影響，分析結果如表 11 所示。



表 11 工作滿意度對忠誠度之迴歸分析表

工作滿意	忠誠度	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性	解釋力與顯著性
		B 之估計值	標準化誤差	Beta 分配			
自我成長	態度忠誠	.254	.045	.236	5.656	.000***	R=.739 R ² =.546 調整後 R ² =.542 F=129.889
福利關懷		.418	.049	.375	8.481	.000***	
組織氣氛		.403	.057	.320	7.061	.000***	
自我成長	行為忠誠	.286	.042	.284	6.834	.000***	R=.742 R ² =.551 調整後 R ² =.547 F=132.456
福利關懷		.347	.046	.332	7.541	.000***	
組織氣氛		.386	.053	.327	7.251	.000***	

*:p<0.05 ; **: p<0.01 , ***:p<0.001

八、綜合分析與歸納

本研究對 328 位曾經或正在擔任社區志工者發放調查問卷，將問卷回收並整合資料、建檔、統計分析後，以社區志工之現狀、參與動機、工作滿意度及忠誠度之差異分析與關聯性，依據研究結果提出下列重點：

- (一)就參與動機各構面而言，社區志工以「未來報償」動機最強；「心理責任」動機最低，整體社區志工對於參與動機之 19 題問項的平均值為 3.98，介於「普通」到「同意」之間，表示社區志工認同參與動機量表中所列之題項會影響其在社區擔任志工的參與動機，由研究結果發現，社區志工的參與動機主要是希望能透過參與社區服務而得到對於自己非金錢上的報償或回饋以及能替他人服務並且能夠學習到對自己有幫助的事物，也希望透過社區服務使社區各方面的發展可以更好。
- (二)就工作滿意度各構面而言，社區志工以「組織氣氛」滿意度最高；「自我成長」滿意度最低，整體社區志工對於工作滿意度之 13 題問項的平均值為 4.10，介於「滿意」到「非常滿意」之間，表示社區志工認同工作滿意度量表中所列題項會影響其在社區擔任志工的工作滿意度，由研究結果發現，社區志工作滿意度對在從事社區服務時社區與志工間以及志工伙伴間相處的關係感到滿意，也對社區所提供的資源設備以及給予關懷照顧感到滿意，也認為在從事社區服務的同時也能促進自我成長。
- (三)就忠誠度各構面而言，社區志工以「行為忠誠」忠誠度最高；「態度忠誠」忠誠度最低，整體

社區志工對於忠誠度之 8 題問項的平均值為 4.18，介於「同意」到「非常同意」之間，表示社區志工認同忠誠度量表中所列之題項會影響其在社區擔任志工的忠誠度，由研究結果發現，社區志工的忠誠度主要是在社區服務結束後對於回饋社區提供建議的意願很高，也願意將社區志工作活動推薦的他人，並且會再次參與社區志工作活動的意願也相當高。

- (四)社區志工之參與動機越強其工作滿意度就越強，顯示社區志工之參與動機與忠誠度有非常密切的關係。
- (五)社區志工之參與動機與忠誠度呈現正相關，表示參與動機越強其忠誠度就越強，顯示社區志工作之參與動機與忠誠度有非常密切的關係。
- (六)社區志工作之工作滿意度與忠誠度呈正相關，表示工作滿意度越高其忠誠度越強，顯示社區志工作滿意度與忠誠度有非常密切的關係。

伍、結論

本研究探討社區志工作服務社區的參與動機、工作滿意度與忠誠度之間的影響性，本研究於 108 年採用立意抽樣的方式發放問卷做調查，共得 328 份有效問卷，經統計進行分析後，研究結果為分列如下：

- 一、不同基本屬性之社區志工作對參與動機大部分都有顯著差異，不同基本屬性之社區志工作對工作滿意度大部分都有顯著差異，不同基本屬性之社區志工作對忠誠度都有顯著差異。



- 二、參與動機對工作滿意度具有顯著影響，參與動機對忠誠度具有顯著影響，工作滿意度對忠誠度具有顯著影響。
- 三、社區志工的參與動機及工作滿意度可以有效提高社區志願服務的忠誠度，確實有效引進人力資源幫助弱勢社區，減緩農村社區缺乏人力情形。



參考文獻

1. 李麗美(2011) 大學圖書館志工參與動機與工作滿意之研究，中興大學圖書資訊學研究所碩士論文。
2. 李聲吼、張麗玉、謝振曾、儀芬裕(2018) 社區志工參與服務動機之探討：以南臺灣某縣市為例，人文社會科學研究；13 卷 1 期，第 1-12 頁。
3. 林正祥(2011) 志工參與動機、參與滿意度與持續參與意願之研究-以雲林縣義勇消防隊員為例，國立雲林科技大學碩士論文。
4. 林之丞、江淑芳(2018) 博物館高齡志工之正念特質於情緒勞務與工作滿意度的調節效果—以國立科學工藝博物館為例，運動休閒餐旅研究，14 卷 1 期，第 51-70 頁。
5. 黃翠蓮(1999) 公務機關志願服務工作人員參與動機、領導行事與組織承諾關係之研究-以臺北市政府志工為例，私立輔仁大學管理學研究所碩士論文。
6. 黃綺茹(2010) 紅十字會水上安全工作大隊志工參與動機、工作滿意度隊持續服務意願之研究-以台北縣分會為例，臺北市教育大學體育碩士論文。
7. 黃碧月(2011) 台中市國民小學學校志工參與動機與組織承諾關係之研究，中台科技大學文教事業經營系碩士論文。
8. 黃美銀(2013) 文化志工參與動機、工作投入、工作滿足與終身學習能力之關聯性研究，國立中台科技大學企業管理系事業經營碩士論文。
9. 陳秋蓉(2001) 國民小學家長參與學校義務工作的動機和滿意度研究，台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。
10. 張麗雲(2012) 台中市大學校院環保志工參與動機、工作滿足及組織承諾相關之研究，逢甲大學公共政策研究所碩士學位論文。
11. 曾士雄(2001) 學校義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究-以高雄市國民小學為例，國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文。
12. 馮文彬(2010) 台北縣國民小學志工參與動機及工作滿意度之調查研究，國立台北教育大學教育學院教育政策與管理所碩士論文。
13. 鍾立君(2009) 義工參與動機與工作滿意度之研究-以花蓮縣與台東縣生活美學協會為例，台東大學區域政策與發展研究所碩士論文。
14. 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，國立台中師範學院環境教育研究所碩士論文。
15. 李聲吼、張麗玉、謝振曾(2016) 社區志工參與服務動機之探討-以高雄市為例，社區發展季刊，第 154 期，第 227-235 頁。
16. 洪維聯、張世明、張弘毅(2016) 參與動機、虛擬經驗與關係品質對獨立音樂平台使用者忠誠度之影響，資訊傳播研究，第 7 卷，第 1 期，第 55-79 頁。
17. 梁大慶(2016) 返鄉定居之居民志願在農村社區擔任志工之參與動機與工作滿足之研究，農業推廣文彙，第 61 輯，第 115-128 頁。
18. 張春興(1996) 教育心理學：三化取向的理論與實踐。臺北市：台東華書局。
19. 黃富順(2010)。成人學習。台北：五南圖書。論。臺北市：揚智，民 92 年。
20. 鄭峰茂(2018) 臺灣水域救生志工參與公共服務行為模式之建構，運動休閒管理學報，第十五，第二期，第1-22頁。
21. Briggs, D. L., Gidron, B., & Deen, M. Y. (1982). On satisfying the volunteer and the paid employee: any difference. *Volunteer Administration*, 14, 1-14.
22. Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral Intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.
23. Backman, S. J., & Crompton, J. L., (1991). Differentiating between high, spurious, latent and low loyalty participants in two leisure activities. *Journal of Park and Recreation Administration*, 9(2), 1-17.



24. Davies, A., Lockstone-Binney, L. & Holmes, K. (2018). Who are the future volunteers in rural places? Understanding the demographic and background characteristics of non-retired rural volunteers, why they volunteer and their future migration intentions. *Journal of Rural Studies*, 60, 167-175.
25. Finkelstien, M. A. (2009). Intrinsic vs. extrinsic motivational orientations and the volunteer process. *Personality and Individual Differences*, 46, 653-658.
26. Ghiselli, R. F., La Lopa, J. M. & Bai, B. (2002). Job satisfaction, life satisfaction & turnover intent. *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 42(2), 28-37.
27. Hoppock, R.(1935). *Job Satisfaction*. New York: Happer and Row.
28. Kotler, P., & Armstrong, G. (1999). *Kotler on marketing: how to create, win, and dominate markets*. New York, NY: The Free Press.
29. Locke, E. A. (1973). Satisfactions and dissatisfactions among white collar and blue collar employee. *Journal of Applied Psychology*, 58, 67-76.
30. Lee, S., Saito, T., Takahashi, M., & Kai, I. (2008). Volunteer participation among older adults in Japan:An analysis of the determinants of participationand reasons for non-participation. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 47, 173-187.
31. Maslow, A. H. (1954). The Instinctoid Nature of Basic Needs 1. *Journal of Personality*, 22(3), 326-347
32. Oliver, R. L., Rust, R. T., & Varki, S. (1997). Customer delight: foundations findings and managerial insight. *Journal of Retailing*, 73(3), 311-340.
33. Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, IL:Irwin-Dorsey press.
34. Vroom, V. H.(1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
35. Yousef, D. A. (2000). Organizational commitment: a mediator of the relationships of leadership behavior with job satisfaction and performance in a non-western country. *Journal of Managerial Psychology*, 15(1), 6-14.



Study on Participation Motivation, Working Satisfaction and Loyalty of Local Volunteers Serving for Rural Community Organization

Ta-Ching Liang* **Yun-Jia Cai**

Department of Leisure and Recreation, National Formosa University

Abstract

Most of the population gathers in cities due to development of urbanization in Taiwan, and most resources are also invested in cities, so rural resources are even scarce. Initial development plans and goals were accomplished for the rural areas; however, due to financial resources limitation, not all the participants were fully funded. For that reason, offering services through volunteering is the common trend in rural communities today. It is worth studying the motivation to volunteer in rural communities especially during today's massive rural-urban migration. Volunteering is essential to maintaining the rural community's sustainability, awareness, construction, and general community service. Thus, the primary objective of this study is to explore the relationships between volunteer motivation, satisfaction, and loyalty. A total of 328 valid questionnaires was collected between April and May of 2019 through purposive sampling. Analyzing with SPSS, we found the types of community volunteers are significantly associated with most volunteer motivations, satisfaction, and loyalty. We also found significant associations between volunteer motivations, satisfaction, and loyalty. Based on our findings, we proposed to promote volunteer motivations and satisfaction to enhance volunteer loyalty. In turn, this would attract volunteers to reside in rural communities, improve the living quality of the rural communities, and delay rural-urban migration.

Keywords : Community Volunteer, Participation Motivation, Working Satisfaction, Loyalty

*Corresponding Author : Department of Leisure and Recreation, National Formosa University, 64, Wen-Hua Road, Hu Wei, Yun Lin, 63208, Taiwan.

Tel: +886-5-6315898

Fax: +886-5-6315887

E-mail: taching@nfu.edu.tw

