

女性保健志工人格特質、組織承諾與神馳經驗關係之探討 —以彰化縣市為例

林淑芬¹ 吳淑女²

¹大葉大學體育室

²大葉大學休閒事業管理學系

彰化縣大村鄉山腳路 112 號

摘要

本研究之目的在探討女性保健志工人格特質、組織承諾與神馳經驗間之關係，以研究者自編之「女性保健志工服務體驗調查問卷」，應用便利取樣法選取彰化縣市醫院和衛生（局）所 522 位女性保健志工進行問卷調查，獲得有效 397 份。資料分析顯示：志工多為已婚、家庭主婦、高中（職）、信奉道教、子女數三人、平均年齡 44.47 歲；平均服務年資 3.38 年、志工服務機構數 1 個、每月平均服務時數 18.71 小時、參與志工服務之主要動機為「獲得自我成長」、對教育訓練多感到「滿意」。

假設驗證後發現：1. 服務機構數、教育訓練滿意度分別與神馳經驗、組織承諾存在顯著正相關。2. 愈傾向 A 型人格者，其「肯定自我效能」、「勝任感」的神馳經驗也愈高；愈傾向 B 型人格者，其組織承諾中的「留任承諾」和「努力承諾」程度也愈高。3. 神馳經驗各構面與組織承諾之「價值承諾」、「努力承諾」構面呈正相關。4. 人格特質、組織承諾、教育訓練滿意度對神馳經驗具有顯著的預測力，其中以人格特質對於整體神馳經驗的預測力最強。

最後，本研究乃根據研究結果對基層醫療單位及後續研究者分別提出實務和學術之相關建議。

關鍵詞：保健志工，人格特質，組織承諾，神馳經驗

A Study of the Relationships among Personality Traits, Organizational Commitment, and Flow Experience among Female Healthcare Volunteers in Changhua County, Taiwan

SHU-FENG LIN¹ and SHU-NUI WU²

¹ Physical Education Office, Da-Yeh University

² Department of Leisure and Recreation Management, Da-Yeh University

112 Shan-Jiau Rd., Da-Tsuen, Changhua, Taiwan



ABSTRACT

The purpose of this study was to explore the relationships among personality traits, organizational commitment, and flow experience among female healthcare volunteers working in Changhua, County, Taiwan. After adopting a convenient sampling method, the survey questionnaires were distributed to 522 female healthcare volunteers, yielding 397 valid responses. The findings showed a volunteer profile of married housewives with three children, having a high-school diploma, a mean age of 44.47 years and Taoism as their religious faith; devoting 3.38 years and an average of 18.71 hours per month to voluntary work for an organization; having "self-growth" as the volunteerism motive and rating training received as "satisfied."

The bivariate and multivariate analyses revealed: (1) The number of organizations served and satisfaction with training were positively related to flow experience and organizational commitment. (2) The volunteers with a salient Type A personality tended to have higher "self-efficacy" and "self-control" of flow; conversely, individuals with Type B traits showed a higher degree of "continuance" and "effort" in organizational commitment. (3) "Self-efficacy," "service as autotelic experience," "concentration on the task," "loss of self-consciousness," and "self-control" of flow were positively correlated with "goal/value" and "effort" of organizational commitment. (4) Personality traits, organizational commitment, and satisfaction with training manifested significant predictive power over flow experience. Female volunteers with stronger Type A orientation, higher overall organizational commitment and higher satisfaction with training tended to experience higher flow. Furthermore, personality trait held the greatest predictive power over overall flow experience.

Finally, on the basis of the results, discussions are presented and recommendations for future research in public and non-profit organizations are made.

Key Words: healthcare volunteers, personality traits, organizational commitment, flow experience

一、緒論

志願服務為社會主流價值，志工顯然為新世紀的重要資產，提供了可見度及可信賴性，將成為台灣社會新文化的一部份，符合落實「志工台灣」的施政理念（梁欣怡，2001；Graham, 2003）。根據行政院主計處之調查報告指出：台灣地區 15 歲以上民間人口中，曾經參與志願服務或義務性服務者，從 88 年的 12.38%、90 年的 13.40%（214 萬人）到 92 年的 14.50%（220 萬人次），呈逐漸增高之勢（行政院主計處，2005），除參與志願服務人口明顯提升外，女性的社區參與日益提昇。Bammel 與 Burrus-Bammel 指出婦女逐漸從家庭環境走向大眾生活，重視應用技能及表達道德關懷的機會，女性發現志工職務有助於學習技能及獲取就業所需之經驗（傑尼·潘梅爾、雷藍尼·伯勒斯潘梅爾，1992/1996）。然而，志工究竟能夠從服務中獲得何等心理體驗而使其願意持續地服務大眾？過去研究鮮少論述女性志工提供服務當時勝任感、時間感等服務體驗，因此引發研究者以女性為探討對象的動機。

Csikszentmihalyi 於 1975 年提出神馳(flow)的概念，「神馳」體驗是一種暫時性的、主觀的經驗，能使個人完全沉浸於某種活動中，而無視於其他事物存在，這種經驗本身為從事者帶來莫大的喜悅，使人願意付出更龐大的代價（米哈里·奇克森特米哈伊，1997/1998；Csikszentmihalyi, 1997）。神馳概念曾被廣泛運用於運動、日常活動、網路瀏覽、工作、休閒等不同情境的研究之中（黃瓊慧，2000；聶喬齡，2000；Csikszentmihalyi & LeFevre, 1989），這些研究結果顯示了神馳經驗可能存在於任何生活情境中，據此而引發了研究者將神馳概念延伸至志願服務領域之動機。

在影響神馳經驗因素中，Clarke and Haworth (1994) 主張個人的性格會反應在每個人的神馳經驗上，所以在考慮神馳經驗時，應該了解到神馳經驗會因個人特質而有差異。另一方面，神馳經驗也是個人願意持續從事某些特定活動的原因（Csikszentmihalyi, 1990; Hoffman & Novak, 1996）。A 型人格者較能從工作中得到滿足、勝任感與成就感（Frost & Wilson, 1983）。因此，研究中將志工個人的人格特質與神馳



經驗的關係進行分析。

組織承諾乃指員工對組織之投入與認同的程度 (Mowday, Steers, & Porter, 1979)，高度組織承諾的員工，無論在工作滿足、努力意願、工作績效、工作體驗等方面的表現皆優於低度組織承諾的員工。Csikszentmihalyi and LeFevre (1989) 之研究亦發現個人產生類似神馳的經驗多半來自工作，而非休閒；由於志工屬於補充或臨時性非編制人員，其服務意涵對不同個體而言，可能是工作亦可能是休閒，因此經由志工於服務單位投入情形與服務體驗程度，探索志工組織承諾程度與神馳經驗之關係，為本研究動機之一。

當今公部門財政預算逐步刪減，另一方面，利率的走低亦使非營利組織之經費日漸捉襟見肘，因而採用人事遇缺不補的因應策略，對志願服務人員之需求自是有增無減，如何招募新進志工與留住現有志工遂成為這些機構亟待解決的課題，本研究因此對影響志工服務經驗的可能因素—人格特質與組織承諾進行探討，冀望研究之結果能對實務界與學術界有所貢獻。

二、文獻回顧

過去文獻多著墨於志願服務人員工作滿足感的探討(如施嫻娟, 1984; 鍾利敏, 1999; 蕭秀玲, 1984)，對於個人進行服務當時情境的挑戰與技能、掌控感、專注、回饋、時間感等因素之討論較為缺乏，而神馳理論的中心概念或許能賦予志工服務體驗更佳的詮釋，因此本部分將簡述神馳的概念與定義，並說明人格特質、組織承諾與神馳經驗間之關係。

(一) 神馳的概念與定義

神馳的概念係由美國心理學家 Csikszentmihalyi 於 1975 年所提出的一種人類的心靈現象—最優經驗 (the optimal experience)，該學者認為最優經驗主要在於其活動本身即為目的，即使從事者最初懷有其他的目的，但最終活動的本身就構成足夠的報酬 (Csikszentmihalyi, 1990)。「神馳」體驗能使個人完全沉浸於某種活動中，而無視於其他事物存在，這種經驗本身為從事者帶來莫大的喜悅，使人願意付出更龐大的代價 (米哈里·奇克森特米哈伊, 1997/1998)。杰佛瑞·戈比 (1994/2000) 主張神馳的概念為「在工作或休閒時產生的一種最佳體驗」，類似馬斯洛提出的“高峰體驗”(peak experience)，乃個人在進入自我實現狀態時所感受到的一種極度興奮的喜悅心情，強調主體自我的作用。Clarke and

Haworth (1994) 認為對少數具有 Csikszentmihalyi 所說的「具自發性目的的人格」(autotelic personality) 者來說，他們對某些技能會長期的關注，並不只是為了短期的享受，而是為了更長期的心理因素，因為可以使其心靈得到幸福感 (well-being) 之故。

(二) 神馳經驗的相關實證研究

相關文獻多集中在戶外運動、電腦網路瀏覽行為、日常生活、閱讀、工作等方面。Deci and Ryan (1985) 主張個人在從事某項活動時，若活動本身即為目的時，其內在動機將十分強烈；亦即當個人受高度內在動機驅使，對其所從事的活動本身產生高度興趣時，極易進入神馳狀態。趙文祺 (2004) 對 406 名體驗教育參與者及莊雅雯 (2004) 對 387 名休閒活動志工之調查結果均印證了此一論點。

Hoffman and Novak (1997) 將神馳概念沿用至網路瀏覽行為領域中，認為神馳經驗是網路瀏覽行為的正向結果，參與者在進行網路瀏覽活動時，若能體驗神馳經驗，則會有正面的情緒和滿意度，感覺愉快。同時能專注所有精神於事物上，和網路瀏覽活動不相關的知覺及情緒會被排除，覺得除了目前進行的活動外，其他事物皆不重要。而且 Hoffman and Novak 認為神馳經驗有自我增強的機制，一旦參與者體驗神馳經驗之後，他會重複相同的網路瀏覽行為，希望再一次獲得愉快的神馳經驗。黃瓊慧 (2000) 之研究結果發現：參與者在使用網路時常經歷到神馳狀態；使用者對於網路瀏覽持久程度高低、情境涉入程度高低均對體驗神馳經驗程度有顯著的影響，且高度涉入之網路瀏覽者感受到神馳的可能性大於低度。趙文祺 (2004) 之研究亦顯示活動涉入愈深，體驗教育參與者之神馳經驗愈高。

Csikszentmihalyi (1990)、Jackson and Csikszentmihalyi (1999) 提出神馳經驗的主要構面包括：(1) 挑戰與技能平衡；(2) 清楚的目標；(3) 立即的回饋；(4) 行動與意識的結合；(5) 全神貫注在眼前的工作上；(6) 掌控的感覺；(7) 自我意識的喪失；(8) 時間感的改變；(9) 本身即是目的的經驗 (the autotelic experience)。聶喬齡 (2000) 調查國內大專 216 位運動員，探討其心理技能、運動表現與運動流暢經驗之間的關係，其結果顯示：心理技能與流暢經驗呈正相關；運動成績表現與整體流暢經驗呈現正相關；流暢經驗中之「專注」及「回饋」與運動成績表現呈正相關；「自成一性經驗」、「自我意識喪失」及「時間感改變」與運動成績表現呈低相關。



神馳經驗量表係由 Jackson and Marsh (1996) 根據 Csikszentmihalyi 所提出的神馳模式九個構面發展而成，原量表的編製初期總共有 54 題，再經 394 名來自 41 種運動項目的運動員為探討對象，藉以了解運動員最佳化經驗 (optimal experience) 時的神馳經驗。經驗證性因素分析後，獲得九個構面 36 題項的問卷型式 (每構面四題項)，整體量表的一致性係數良好 (0.80-0.86)。但此量表是否適合評估志工服務的心理與意識狀態，有待本研究進行探索性因素分析。

Csikszentmihalyi and LeFevre (1989) 研究工作和休閒最優經驗的結果，發現個人產生類似神馳的經驗多半來自工作，而非休閒，其原因可能在個人往往不知如何妥善安排自己的休閒時間，若個人能重視工作帶來神馳的感受，工作之意義將不再是義務而已。Jackson and Roberts (1992) 之研究指出：工作取向的人較不重視外在表現的好壞及結果，具有較少的自我意識，可能知覺到較多的神馳經驗。而 Meltzer and Feder (1996) 認為圓滿完成工作的愉快經驗即為神馳，工作中所產生的神馳經驗，即構成延續工作的重要因素，毫無愉悅感的工作將導致壓力、退縮和不滿意。因此如果將神馳應用到各個層面，應能激發個人內在的驅力，促使個人在生活各方面的良好發展。

綜合上述相關文獻，可以瞭解神馳經驗並非一成不變，其會因許多內外因素影響而產生變化；由於神馳經驗注重個人內在價值與愉悅感，只要個人專注地投入某項活動中，得以感受到個人能力、技巧與外在要求間達到平衡即可。因此，對於神馳經驗加以研究，乃成為心理學上日益重要的議題。

(三) 人格特質、組織承諾與神馳經驗之關係

關於人格特質的概念，眾說紛紜，A/B 型 (Type A/B) 為許多研究採用的理論之一，且與工作壓力的關係較為明確，而壓力又與神馳經驗產生有關 (米哈里·奇克森特米哈伊, 1990/1993; 1997/1998)。Friedman and Rosenman (1959) 將 A 型人格定義為：具有旺盛的企圖心及侵略性，且經常努力奮鬥不懈，期能在最短時間內獲得最大成就，並在行為及情緒上，欲與人有競爭的傾向，反之 B 型人格者較具有耐心、行動緩慢、不注重競爭及成就感。Frost and Wilson (1983) 認為 A 型人格者較能從工作中得到滿足、勝任感與成就感；因此，本研究在此一基礎上，假設人格特質與神馳經驗皆有關。

Mowday et al. (1979) 認為組織承諾是指員工對組織之投入與認同的程度；黃英忠、余德成和林營松 (1995) 主張組織承諾代表個人對所屬組織的忠誠及貢獻，不僅影響一個人對組織投入的強度，同時也代表個人與組織連結的態度或傾向。蕭靜宜 (1999) 之研究發現：A/B 型人格特質與組織承諾呈顯著的正相關，即護理人員愈具有 A 型人格的傾向，其組織承諾愈高；愈具有 A 型人格者，對護理專業的認同感愈高，然而其繼續從事護理工作的意願愈低。陳孟修和麗芬 (2001) 對零售業基層員工的研究結果亦發現：愈偏向 A 型人格特質的員工，其組織承諾愈高。

國內外相關研究指出，個人特質、工作特性、參與動機、工作體驗、工作滿足與組織承諾有正相關，惟直接探討神馳經驗與組織承諾之相關研究較少。Steers (1977) 的研究顯示：個人的工作體驗會影響其對組織之承諾，更指出工作體驗與組織承諾間的關聯，比個人特性、工作特性更加密切。而工作體驗與組織承諾各因素之間有典型相關存在 (林宛瑩, 1995)。志願服務兼具工作與休閒之意涵，因此本研究假設工作滿足愈高之志工其組織承諾亦高，相對地也會有較佳的神馳體驗，因此在分析中加入服務特性來預測志工之神馳體驗。

綜觀前述文獻可以發現，高度組織承諾的員工，在工作滿足、努力意願、工作績效、工作體驗等方面，會較低度組織承諾的員工有較佳的表現。因此有必要針對機構志工內在心理體驗和組織承諾之相關性進行研究。除此之外，志工對服務機構的承諾程度，在不同背景特性、人格特質等自變項影響下是否有差異？此亦為本研究探討的重點。

三、研究方法

(一) 研究對象

本研究樣本係參考中華民國九十年彰化縣衛生局調查各鄉鎮衛生所保健志工的統計資料，全縣市保健志工計有 664 名，其中有 67 名男性，597 名女性 (彰化縣衛生局, 2002)。因考量性別比例相差過於懸殊，乃決定僅以女性為樣本，將衛生 (局) 所和醫院之保健志工列為研究對象。

(二) 問卷設計與名詞定義

問卷內容共計四部份，分別為神馳經驗量表、人格特質量表、組織承諾量表、基本資料與服務行為。

本研究將主要變項作文義性及操作性之界定如下：

1. 保健志工：指配合衛生所業務，從事資料表格填寫、身



高、體重與血壓之測量、協助子宮頸抹片檢查、乳癌（乳房自我檢查）或肺癌（X 光巡迴車）防治、骨質疏鬆症等相關宣傳事宜之志願服務工作人員。

2. 神馳經驗：神馳是一種暫時性、主觀性的體驗，也是個人願意繼續再從事某種活動的原因（Csikszentmihalyi, 1990）。以 Jackson and Marsh（1996）所發展的神馳狀態量表進行測量，本量表共 36 題項敘述衡量，整體量表的一致性係數計介於 0.80 至 0.86 之間。本研究採李特克六點量尺方式計分，從「完全不同意」、「不同意」、「有點不同意」、「有點同意」、「同意」、「完全同意」，分別以 1 分到 6 分計分。各構面總分愈高，表示該構面體驗程度愈強。
3. 人格特質：係採用學者呂勝瑛（1985）翻譯 Friedman 與 Rosenman 的 A 型人格特質量表，國內相關研究（林懿中，1990；黃雅真，1995；蕭靜宜，1999）多採用此量表為研究工具，並驗證其信度大致良好。因此，本研究採此量表為研究工具。本量表共 20 項敘述衡量。以李特克六點量表方式計分，從「完全不同意」、「不同意」、「有點不同意」、「有點同意」、「同意」、「完全同意」，分別以 1 分到 6 分計分，總分 120 分，分數愈高表示愈傾向 A 型特質，反之，分數愈低則表示傾向 B 型特質。
4. 組織承諾：本研究採 Mowday et al.（1979）的觀點，以個人對服務機構的認同及投入之態度為依據。本量表以 20 個題項敘述衡量，採李特克六點量尺方式計分，從「完全不同意」、「不同意」、「有點不同意」、「有點同意」、「同意」、「完全同意」，分別以 1 分到 6 分計分。而反向題（3、7、9、10、11、15、16、18、19、20）則給予反向計分。

（三）研究假設

本研究之假設共下列四大項：

1. 具 A 型人格特質傾向之志工，其組織承諾較高。
2. 具 A 型人格特質傾向之志工，其神馳經驗較高。
3. 志工的組織承諾愈高，其神馳經驗愈高。
4. 志工的人格特質、組織承諾對神馳經驗具有顯著預測力。

（四）預試與問卷調查

正式使用問卷前先經過預試的過程，主要讓應答者能夠瞭解問卷中每一題的意義，以便及早發現可能隱藏的問題（榮泰生，1998）。本問卷之預試於 91 年 3 月 1 日至 5 日進行，共計 74 份。最後經學者專家及資深志工進行適切性評估後完成定稿。正式施測時間委請衛生單位志工負責人代為

分發問卷，於民國九十一年三月八日至五月二十日結束。

四、研究結果

本研究依各衛生單位目前服務人數共計發出 522 份問卷，實際回收 442 份，有效問卷 397 份，回收率達 84.67%。以 SPSS for Windows 8.0 進行相關統計分析，其結果分述如下：

（一）樣本特性

年齡分佈自 15 歲至 72 歲，但大多集中 41 歲至 50 歲間，平均年齡 44.47 歲；未婚者僅 31 人，九成以上為已婚者；高中（職）人數居多；家庭主婦佔多數；信奉道教為眾；最小子女為「研究所以上或已就業」階段的人數最多。

（二）服務特性

志工服務平均年資為 3.38 年；僅參與「一個」服務機構；整體樣本每月平均服務時數為 18.71 小時，以每月服務「12 小時」者最多；對服務機構教育訓練滿意度，介於「有點滿意」到「滿意」之間。

（三）信度分析與因素萃取

假設驗證前，先將三個量表進行信度分析，刪除信度低之項目後，再依主成份分析法，保留其特徵值大於 1 之共同因素，再以最大變異數法進行因素正交轉軸，於各因素中選取因素負荷量大於 0.5 者為各因素構面命名。分析結果如下。

1. 神馳經驗：量表以 36 個題項敘述衡量，原量表整體的一致性係數良好（0.80-0.86）。本研究藉因素分析法萃取出 25 題項（刪除 6、12、14、15、18、23、25、26、28、29、35）五個因素，依其共同特性分別：「肯定自我效能」（38.45%）、「服務即目的」（6.15%）、「專注力」（5.38%）、「忘我」（4.26%）、「勝任感」（3.54%）等構面，累積可解釋變異量為 57.77%，KMO 值達 0.939。信度檢定方面，每一構面的信度皆達到 0.6 以上，Cronbach's α 係數介於 0.645 至 0.899 之間，總量表之係數為 0.929。
2. 人格特質：本量表計有 20 個題項，總分為 120 分，分數愈高表示愈傾向 A 型特質，反之，分數愈低則表示傾向 B 型特質。各題項無論在 t 檢定或總量表相關分析均達顯著水準（ $P < 0.001$ ），因此 20 題項全數保留進行相關分析。
3. 組織承諾：本量表以 20 個題項敘述衡量，並藉因素分析法萃取出 18 題項（刪除 7、8 題）三個因素，依其共同



特性包括「留任服務意願」(35.35%)、「目標與價值認同」(17.7%)、「努力意願」(6.1%)等三項構面，可解釋變異量為 59.15%，KMO 值達 0.897。信度檢定方面，每一構面的信度皆達到 0.8 以上，Cronbach's α 係數介於 0.846 至 0.874 之間，總量表之 Cronbach's α 係數為 0.8831。

(四) 假設檢定結果

所有假設之驗證方法，均採雙尾檢定，且設定觀測顯著水準機率為 0.05。

假設一：具 A 型人格特質傾向之志工，其組織承諾較高。

由表 1 可知，人格特質傾向與「留任意願」呈現負相關 ($r = -0.5401, P = 0.0000$)，顯示愈傾向 B 型人格者，其持續服務的意願愈高。因此，本假設獲得部分支持。

假設二：具 A 型人格特質傾向之志工，其神馳經驗較高。

由表 2 得知：人格特質傾向與神馳經驗中的「肯定自我效能」($r = 0.1577, P = 0.0016$)、「勝任感」($r = 0.1080, P = 0.0314$) 構面均達顯著線性正相關，顯示愈傾向 A 型人格者，其在「肯定自我效能」、「勝任感」層面的體驗愈高。即 A 型人格者對自己的服務技能較有自信，也愈能勝任服務的職責。

假設三：志工的組織承諾愈高，其神馳經驗愈高。

由相關分析結果顯示，志工神馳經驗中的「肯定自我效能」、「服務即目的」、「勝任感」、「忘我」、「時間感」構面與組織承諾各構面間均達到顯著線性相關，本假設獲得大部分支持。茲將表 3 驗證結果說明如下：

1. 「肯定自我效能」體驗與「目標與價值認同」($r = 0.4798, P = 0.0000$)、「努力意願」($r = 0.6032, P = 0.0000$) 呈現顯著正相關，即志工愈能肯定自我效能，對服務機構的價值認同亦高。
2. 「服務即目的」體驗與「留任意願」($r = 0.3402, P = 0.0000$)、「目標與價值認同」($r = 0.5856, P = 0.0000$)、「努力意願」($r = 0.4560, P = 0.0000$) 間有正相關存在，表示志工對服務經驗愈喜歡，則對服務機構愈有向心力，愈能認同服務工作對本身的助益及價值，進而努力達到服務的要求。
3. 「專注力」體驗與「留任意願」($r = 0.1971, P = 0.0001$)、「目標與價值認同」($r = 0.4724, P = 0.0000$)、「努力意願」($r = 0.5177, P = 0.0000$) 均呈現顯著正相關，顯示志工愈專注於服務工作，其對服務機構「留任意願」、「目標與價值認同」、「努力意願」的承諾程度亦高。
4. 「忘我」體驗與組織承諾中的「留任意願」、「目標與價

表 1. 志工人格特質傾向與組織承諾之關係 (N = 397)

變項名稱	人數	留任意願		目標與價值認同		努力意願	
		相關係數 (r)	P	相關係數 (r)	P	相關係數 (r)	P
人格特質傾向	397	-0.5401	0.0000	0.0393	0.4351	0.0559	0.2669

表 2. 志工人格特質傾向與神馳經驗之關係 (N = 397)

變項名稱	人數	肯定自我效能		服務即目的		專注力		忘我		勝任感	
		相關係數 (r)	P								
人格特質	397	0.1577	0.0016	-0.0719	0.1526	-0.0206	0.6827	0.0762	0.1295	0.1080	0.0314

表 3. 神馳經驗與組織承諾之關係 (N = 397)

變項名稱	人數	留任意願		目標與價值認同		努力意願	
		相關係數 (r)	P	相關係數 (r)	P	相關係數 (r)	P
肯定自我效能	397	-0.0018	0.9710	0.5133	0.0000	0.6032	0.0000
服務即目的	397	0.3402	0.0000	0.5856	0.0000	0.4560	0.0000
專注力	397	0.1971	0.0001	0.4724	0.0000	0.5177	0.0000
忘我	397	0.1219	0.0151	0.3317	0.0000	0.3483	0.0000
勝任感	397	0.0401	0.4258	0.3013	0.0000	0.8800	0.0000



值認同」、「努力意願」之間呈現顯著正相關，即服務中愈不擔心自己表現者，持續服務的意願愈高、也愈能認同服務機構的目標與價值，為服務機構努力的意願愈強烈。

5. 「勝任感」體驗與「目標與價值認同」、「努力意願」之間均呈現線性正相關，表示能力愈能勝任服務工作者，其對服務機構的發展目標與管理愈認同，也願意為服務機構更加努力。

假設四：志工的人格特質、組織承諾對神馳經驗具有顯著預測力。

以逐步多元迴歸法進行分析，共計投入五個自變項包括：人格特質、整體組織承諾與服務特性中的服務年資、每月服務時數與教育訓練滿意度；效標變項為整體神馳經驗。

分析結果顯示：人格特質 ($t = 6.66, P < 0.000$)、整體組織承諾 ($t = 5.33, P < 0.000$) 與服務特性中的教育訓練滿意度 ($t = 1.97, P < 0.000$) 皆對神馳經驗有顯著的預測力 ($F = 51.70, P < 0.000$)，三者可以解釋約 14% 整體神馳經驗的變異量，其中以人格特質 ($\beta = 0.352$) 對於整體神馳經驗的預測力最大。簡言之，志工人格特質愈傾向 A 型 ($\beta = 0.352$)、組織承諾 ($\beta = 0.296$) 及教育訓練滿意度 ($\beta = 0.101$) 愈高者，其整體神馳經驗的感受會相對增加 (見表 4)。

五、討論與建議

本節就研究結果進行討論，並對基層醫療單位及後續研究提出相關建議。

1. 神馳經驗的心理特質差異：研究結果發現「肯定自我效能」、「服務即目的」、「專注力」、「忘我」、「勝任感」等五項因素為保健志工服務過程中心理體驗的特質。茲說明如下：

表 4. 志工人格特質、組織承諾與教育訓練滿意度對神馳經驗之逐步迴歸分析表

選入變項	原始分數 迴歸係數 B	標準化 迴歸係數 β	淨相關 Partial	t 值
人格特質	0.136	0.352	0.328	6.66*
組織承諾	0.278	0.296	0.268	5.33*
教育訓練滿意度	0.059	0.101	0.102	1.97*
截距	2.100			6.57*
F = 20.875	d.f. = (3, 368)	P = 0.000		
R ² = 0.145	Adjusted R ² = 0.138	r = 0.381		

* P < .05

- (1) 「肯定自我效能」因素：包括「挑戰與技能」、「掌控感」、「目標」等，由於研究之對象多為已婚並育有子女之志工，其服務內容和志工親身實際經驗符合，有助於勝任與掌握感的建立，體驗也較為深入。
- (2) 「服務即目的」因素：綜合了 Csikszentmihalyi (1990) 「時間感的改變」、「清楚的目標」和「立即的回饋」等構面。對從事服務的志工而言，與對象直接接觸而獲得立即的回饋，自然感覺時間的消逝極快；強調本身即是目的、最終活動本身即構成足夠的報酬。此點和林勝義 (2001) 所稱「志工在觀念上不再滿足間接和看來無意義的任務，能與目標對象直接接觸的工作組織最能吸引志工參與之論點相同。
- (3) 「專注力」因素：包括「專注」和「目標」，與聶喬齡 (2000)、Csikszentmihalyi (1990)、Jackson and Marsh (1996) 之研究結果有些出入，其原因可能在前三項研究之對象為運動員，其活動中有清楚的目標、固定的規則、裁判，不致對自我造成威脅，而志工的服務性質屬於補充性的工作，工作進度和內容較模糊，以致研究結果有所差異。
- (4) 「忘我」因素：與 Csikszentmihalyi (1990) 之「自我意識的喪失」相同。此乃志工與工作環境融合為一體的感覺所造成，雖然個體自我的意識仍然存在，但能短暫地忘卻自我，全心於服務工作情境。
- (5) 「勝任感」因素：這顯示志工於服務過程中能讓正確服務動作自然產生，自己更能勝任服務工作的挑戰，因此，專業項目之教育訓練將能進一步提昇志工之勝任感。
2. 本研究發現愈傾向 A 型人格者，其「肯定自我效能」、「勝任感」層面的體驗愈高，而愈傾向 B 型人格者，其「留任意願」及「努力意願」層面的承諾也愈高。正如 Frost and Wilson (1983) 認為 A 型人格者較能從工作中得到滿足、勝任感與成就感道理相同；B 型人格傾向者，對機構的認同感及付出努力的意願卻比較強烈，此結果與蕭靜宜 (1999) 發現護理人員愈具有 A 型人格的傾向，其組織承諾愈高有所出入。因此，專職人員與非專職人員在組織承諾、神馳經驗上是否有差異，有待後續研究進一步加以釐清。
3. 本研究發現神馳經驗各構面與志工的「目標與價值認同」、「努力意願」均有顯著正相關。惟「肯定自我效能」、



「勝任感」與「留任意願」未達顯著關係。此結果與林宛瑩（1995）研究發現文化中心義工對組織之認同與努力意願頗佳，唯對組織留任傾向意願偏低，以及工作體驗與組織承諾呈現顯著正相關等結論相似。由此可見，雖然志工服務性質不同，但服務過程的心理感受卻頗為類似。

4. 人格特質、組織承諾、教育訓練滿意度對神馳經驗具有顯著的預測力，亦即志工人格特質愈傾向 A 型、對服務單位及教育訓練愈滿意者，其在服務當時整體神馳經驗的體驗愈多，並且以人格特質對於整體神馳經驗的預測力最強。根據張嘉麟（1998）的研究亦發現教育訓練和工作滿意度會相互影響，而生涯規劃與工作滿意度亦會相互影響。由此顯現公部門運用志工人力的同時，應該檢測志工人格特質傾向，協助志工體認服務單位的宗旨或階段性目標，以及其在社會（區）所扮演的角色和重要性，再藉由教育訓練來提升志工對於服務單位的認同感和向心力，維繫志工持續服務的意願，進而降低志工人才的流失。

綜合前述，本研究對基層醫療單位在任用志工實務方面提出以下建議：

1. 志願服務的理念，不再侷限於傳統的為善觀，更重要是直接提供服務時的效能性與自我成長的過程。因此，本研究建議服務機構除提供一般志工基礎訓練課程（如認知、成長、領導課程）外，更應重視保健志工專業性知識，並建立一套人力訓練計畫，讓志工在服務之餘，培養終身的謀生能力，學習一技之長（儘管目前已有保姆、丙級技師等培訓，但仍未普遍）。反觀加拿大有 24% 的青年認為志願服務所習得的新技術，能協助其獲得工作機會（江綺雯，2001），國內志願服務的管理單位也應朝此方向努力。
2. 研究結果發現志工「目標」因素的體驗較低或模糊，因此建議，服務機構儘可能專才適用，服務內容能夠擺脫臨時性或補充性一成不變的庶務工作，進而讓志工感覺受到重視並能和服務工作同步成長。
3. 志工並非不需成本的人力資源，為避免人才流動率偏高的損失，應於不同階段了解志工的的心理感受和知覺。建議在招募面試時提供「人格特質量表」，初步瞭解其人格傾向，以利分派適當之工作內容；經過三個月到半年，即通過試用期或時數累積達 50 小時左右，再測量其神

馳，方能瞭解其對服務工作的效能感受、時間感及勝任程度；最後，實施「組織承諾之測量」，了解、掌控志工對服務機構之態度，必要時進行深度訪談，以利進一步的溝通。

本研究對後續學術研究者之建議有如下幾點：

1. 探討人際關係、工作特性、工作壓力、工作態度、其他人格特質（如內外控、成就動機）、其他組織承諾（如疏離承諾、情感承諾、持續承諾）與神馳經驗的關係。
2. 本研究採用的「神馳經驗量表」，係翻譯自 Jackson and Marsh（1996）神馳狀態量表（flow state scale, FSS），稍加修正後施測，其信度大致穩定，但是可能因文化差異而影響了量表之效度，因此，建議未來研究者可建構本土化神馳經驗量表，俾能更確實描繪或反應國人的神馳經驗。
3. 本研究僅以彰化縣市地區基層醫療機構為調查地理範圍，無法涵蓋台灣地區所有志願服務組織的情況，在未來研究中，其調查可擴及其他區域或不同性質之機構，進一步瞭解不同地區及機構的志工之差異性，並和本研究之發現進行比較分析。
4. 研究樣本中，部份年齡較高的志工因視力或識字不多為由，拒絕參與填答，造成研究樣本收集上年齡及教育程度的分布不均，因此，未來研究可以採用深度訪談的質性研究或其他研究方法加以克服；若以問卷調查方式，則於服務時間現場填答和回收為宜，避免應答者有所顧忌或回憶誤差而致填答失真，以致影響研究結果。

參考文獻

- 行政院主計處（2005）。**國民生活指標**。2005 年 6 月 24 日
取自 <http://www.stat.gov.tw/public/Data/5481640557>。
- 米哈里·奇克森特米哈伊（1993）。**快樂從心開始**（張定綺譯）。台北：天下。（原著出版年：1990 年）
- 米哈里·奇克森特米哈伊（1998）。**生命的心流—追求忘我專注的圓融生活**（陳秀娟譯）。台北：天下。（原著出版年：1997 年）
- 江綺雯（2001）。**立「志願服務法」推動「志工台灣」接軌全球**。國際志工協會第十六屆世界年會成果報告。
- 呂勝瑛（1985）。工作壓力的實證研究。**政大教育與心理研究**，8，157-190。
- 杰佛瑞·戈比（2000）。**你生命中的休閒**（康箏譯）。昆明：



- 雲南人民。(原著出版年：1994年)
- 林宛瑩(1995)。**文化中心義工組織承諾及其相關因素之研究**。國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文，未出版，台北。
- 林勝義(2001)。**服務學習指導手冊**，台北：行政院青年輔導委員會。
- 林懿中(1990)。**個人特質、工作壓力與工作滿足、工作績效、離職傾向之相關研究**。東海大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台中。
- 施嬭娟(1984)。**志願服務人員工作動機與工作滿足之研究**。東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中。
- 傑尼·潘梅爾、雷藍尼·伯勒斯潘梅爾(1996)。**休閒與人類行為**(涂淑芳譯)台北：桂冠圖書。(原著出版年：1992年)
- 張嘉麟(1998)。**公營事業機構之員工生涯規劃、教育訓練對員工生產力之研究—以台灣電力公司為例**。成功大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台南。
- 梁欣怡(2001年12月6日)。**志願服務普世主流價值觀**。民生報，第10版。
- 莊雅雯(2004)。**活動志願工作者人格特質、參與動機與馳體驗關係之探討**。大葉大學休閒事業管理學系碩士論文，未出版，彰化。
- 陳孟修、林麗芬(2001)。**個人特徵、人格特質與員工工作生活品質對組織承諾的影響之研究**。*企銀季刊*，24(5)，63-77。
- 黃英忠、余德成、林營松(1995)。**組織氣候、工作特性、人格特質、家庭因素、領導行為與組織承諾間關係之研究—以楠梓加工出口區員工為例**。*人力資源學報*，5，15-38。
- 黃雅真(1995)。**研究發展人員之人格特質、工作價值觀與報酬類型關係之研究**。東海大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台中。
- 黃瓊慧(2000)。**從沉浸(flow)理論探討台灣大專學生之網路使用行為**。交通大學傳播研究所碩士論文，未出版，新竹。
- 趙文祺(2004)。**體驗教育活動參與者內在動機、活動投入程度與神馳體驗關係之探討**。大葉大學休閒事業管理學系碩士論文，未出版，彰化。
- 榮泰生(1998)。**行銷研究**。台北：五南圖書。
- 彰化縣衛生局(2002)。**彰化縣社區保健志工支持系統實施計劃**。彰化：衛生局。
- 鍾利敏(1999)。**管理者之人格特質、工作滿足與組織承諾相關性之研究**。東華大學國際企業管理研究所碩士論文，未出版，花蓮。
- 蕭秀玲(1984)。**志願人員對社區服務工作之認知及滿足感研究**。東吳大學社會學研究所碩士論文，未出版，台北。
- 蕭靜宜(1999)。**護理人員工作特徵、角色壓力、人格特質對組織與專業承諾之影響**。東海大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台中。
- 聶喬齡(2000)。**心理技能、運動表現與流暢經驗關係之研究**。國立體育學院體育研究所碩士論文，未出版，台北。
- Bammel, G., & Burrus-Bammel, L. L. (1992). *Leisure and human behavior* (2nd ed.). Dubuque, IA: William C. Brown.
- Clarke, G. S., & Haworth, T. J. (1994). "Flow" experience in the lives of sixth-form college students. *British Journal of Psychology*, 85, 511-523.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience*. New York: Harper & Row.
- Csikszentmihalyi, M. (1997). *Finding flow: The psychology of engagement with everyday life*. New York: Basic Books.
- Csikszentmihalyi, M., & LeFevre, J. (1989). Optimal experience in work and leisure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(5), 815-822.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum Press.
- Friedman, M., & Rosenman, R. H. (1959). Association of specific overt behavior patterns with blood and cardiovascular findings. *Journal of the American Medical Association*, 169, 1286-1296.
- Frost, T. F., & Wilson, H. G. (1983). Effect of locus of control and A/B personality type on job satisfaction within the health care field. *Psychological Report*, 53, 399-405.
- Graham, M. (2003). *Volunteering as heritage / heritage as volunteering: An international assessment*. London: British Library.
- Hoffman, D., & Novak, P. T. (1997). A new marketing paradigm for electronic commerce. *The Information Society: Special Issue on Electronic Commerce*, 13, 43-54.
- Jackson, S. A., & Csikszentmihalyi, M. (1999). *Flow in sport*:



The psychology of optimal experience. New York: Harper & Row.

Jackson, S. A., & Roberts, G. C. (1992). Positive performance states of athletes: Toward a conceptual understanding of peak performance. *The Sport Psychologies*, 6(2), 156-171.

Jackson, S. A., & Marsh, H. W. (1996). Development and validation of a scale to measure optimal experience: The Flow State Scale. *Journal of Sport & Exercise Psychology*, 18, 17-35.

Meltzer, P., & Feder, H. (1996). Go with the flow. *Law Practice*

Management, 22(7), 50-54.

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

Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.

收件：94.07.14 修正：94.10.18 接受：94.11.28

