



國立高雄應用科技大學
企業管理系在職專班
碩士論文

義工社會支持、工作價值觀與參與動機對工作滿意影響
之研究-以佛光山為例

A Study of The Effects of Volunteers' Social Support, Job
Values, and Motivation to Job Satisfaction-
Fo Guang Shan as an example

研究生：邱淑貞

指導教授：葉惠忠 博士

中華民國 103 年 6 月

義工社會支持、工作價值觀與參與動機對工作滿意
影響之研究-以佛光山為例

**A Study of The Effects of Volunteers' Social Support, Job
Values, and Motivation to Job Satisfaction- Fo Guang
Shan as an example**

研究生：邱淑貞

指導教授：葉惠忠 博士

國立高雄應用科技大學

企業管理系在職專班

碩士論文



A Thesis

Submitted to

**Department of Business Administration
National Kaohsiung University of Applied Sciences
In Partial Fulfillment of Requirements
For the Degree of Master of Business Administration**

June 2014

Kaohsiung, Taiwan, Republic of China

中華民國 103 年 6 月

義工社會支持、工作價值觀與參與動機對工作滿意影響之研究- 以佛光山為例

學生：邱淑貞

指導教授：葉惠忠

國立高雄應用科技大學企業管理系碩士在職專班

摘 要

在現今資訊科技發達的社會，人與人之間的相處似乎日趨疏離，但仍有一批默默發心行善的義工在為我們社會無私的付出。他們願意犧牲自己的時間、體力、金錢等投入奉獻，不求回報的服務精神與風範值得讚揚。本研究旨在探討佛光山本山及佛陀紀念館義工之社會支持、工作價值觀與參與動機對工作滿意的影響，並以人格特質為調節變數探討對參與動機與工作滿意之影響。

本研究採問卷調查法蒐集資料，共獲得有效問卷 347 份，並以結構方程模式(SEM)進行資料分析。研究結果發現：義工社會支持與工作價值觀對參與動機有正向影響；義工工作價值觀與參與動機對工作滿意有正向影響。此外，義工工作價值觀會透過參與動機之中介效果影響工作滿意。在調節變數方面，經由內外控傾向人格特質之巢型(Nested)關係模式分析，發現在義工參與動機對工作滿意的關係上，人格特質具有調節效果，且內控傾向人格特質的調節效果大於外控傾向人格特質。

關鍵字：義工、社會支持、工作價值觀、參與動機、工作滿意、人格特質

A Study of The Effects of Volunteers' Social Support, Job Values, and Motivation to Job Satisfaction-Fo Guang Shan as an example

Student : Shu-Chen Chiu

Advisors : Dr. Hui-Chung Yeh

Department of Business Administration
National Kaohsiung University of Applied Sciences

Abstract

In this society with well-developed information technology (IT), interpersonal relationship seems to be gradually isolated; however, there are a bunch of volunteers who are contributing to do good works silently and devoting themselves to our society unselfishly. They are willing to contributing themselves sacrifice their own time, physical strength and money to make contribution, and their service spirit and manner with asking for nothing in return that is really worth praising. This study mainly intended to explore the effect of volunteers' (in Fo Guang Shan Monastery and Buddha Memorial Center) social support, job values and participation motivation to job satisfaction, and adopted personality traits as a manipulating variable to explore the effect on participation motivation and job satisfaction.

This study employed questionnaire survey method to collect data, and obtained 347 valid copies, and carried data analysis by using the structural equation modeling (SEM). Research results discovered: volunteers' social support and job values possessed positive effect on participation motivation; volunteers' job values and participation motivation had positive effect on job satisfaction. In addition, volunteers' job values would affect job satisfaction by means of the mediation effect of participation motivation. For manipulating variables, through using the Nested Correlation Model to analyze internal and external locus of control personality traits, it discovered that personality traits possessed manipulating effectiveness on the correlation between volunteers' participation motivation and job satisfaction; moreover, the manipulating effectiveness of internal locus of control personality traits is better than external locus of control personality traits.

Keywords: volunteers, social support, job values, participation motivation, job satisfaction, personality traits

第一章 緒論

在現今資訊科技發達的社會，人與人之間的相處似乎日趨疏離，但仍有一批默默發心行善的義工在為我們社會無私的付出。這群義工的精神與風範值得讚揚。如何瞭解這群非營利組織義工的價值觀、參與動機與工作滿足感，以及在默默付出的同時，義工的親友是否給予精神上、訊息上或實質上的支持，想藉由實證分析的成果作為檢證與推論義工的相關理論基礎之建構，遂構成本研究的脈絡。

第一節 研究背景

我國自從 1987 年解嚴以來，由於經濟快速成長、政治民主化之外，民間社會力亦躍躍欲試，促使非營利組織(Non-Profit Organization, NPO)如雨後春筍般地在台灣蓬勃發展。如今隨著地球村、全球化的到來，非營利組織更遍及全球，其所提供之服務亦趨於專業與多樣化，例如社會福利、文化教育、慈善醫療、政策倡導等多項範疇，對國家的影響甚鉅，所以非營利組織之發展已不容小覷。非營利組織不但提供多樣化的服務，更扮演起搭建政府與市場的橋樑，發揮中介性質的效用，因而成為公(政府機關)部門「第一部門」與私(私人企業)部門「第二部門」之外的「第三部門」，其社會的重要性與日俱增。

近年來，無論是臺灣的九二一大地震、八八莫拉克風災，或者是海地大地震、南亞大海嘯、日本福島的大地震與海嘯等國際性的重大災難，以及 2002 年「恭迎佛指舍利來台」、2010 年「佛陀紀念館落成」的活動，皆可見到一群群身著黃色佛光會會服的義工，不分日夜、全力以赴的投入服務行列，何以他們願意犧牲睡眠、精力、時間、奉獻金錢，如此無怨無悔的付出與投入？了解這群義工們的參與動機、工作的價值觀、社會支持狀況、人格上有何共同特質以及對義工工作滿意程度，遂成為本研究最主要的背景與脈絡。

第二節 研究動機

非營利組織義工之所以能積極投入於服務的工作，想必一定有相當高的成就感，而這種工作成就感，就是工作滿意或工作滿足感。這種工作滿足的感受是一種心理與精神層面上的滿足，也是持續提供義工們投身於服務工作的動力源。所以，瞭解佛光山義工們的工作滿意，是本研究的研究動機之一。

非營利組織義工是一種自願無償服務的行為，志願服務是一種人際互動的過程，一方面義工要有參與的動力，另一方面也要有運用單位有招募義工的計畫，兩者相互結合，志願服務始能成為事實，否則只是一種單純、偶發、非正式的服務而已(林勝義, 2006)。非營利組織義工們之所以願意犧牲自己的精神、體力、時間、金錢等投入奉獻，不求物質回報的樂於服務人群，一定有其特殊的內在趨力來促使義工們投入服務的行列；而這特殊的內在趨力就是其參與動機。因此，了解義工的動機，是研究許多從事志願服務者們內心世界的重要一環。佛光山義工們的參與動機為何？參與動機與工作滿意之間的關係又如何？是本研究的研究動機之二。


隨著志願服務觀念的普及，當志願服務漸成趨勢，且能更快更有效率的協助解決政府公部門及非營利組織人力不足的問題，義工組織的經營管理便逐漸受到重視。義工個人與家人、同儕、組織等，藉由在志願服務工作中與他人的互動，建構出社會支持的概念，社會支持是許多人面臨壓力時，能否適當應付的重要因素。每位參與志願服務的義工，可能會因不同型態及性質的服務，而遭遇不同的壓力或難題，此時，若沒有得到適當的社會支持，其參與動機便會受到影響，繼而影響其持續參與意願，造成義工流動率過高的問題。故探究佛光山義工社會支持對參與動機的影響，為本研究的研究動機之三。

Robbins 與 Judge(2007)指出工作價值觀可以引導員工對工作本身或是某一

特定的工作實質意義，進而產生參與動機。工作價值觀扮演著個體在選擇工作的行為與目標標準上，是工作態度或行為的主要決定因素，也就是說工作價值觀是個體參與動機的決定因素(Gahan & Abeysekera, 2009)。是何工作價值觀引導佛光山義工願意無怨無悔的從事義工活動？為本研究的研究動機之四。

第三節 研究目的

基於前述之背景與動機，本研究欲瞭解佛光山義工之社會支持、工作價值觀與參與動機對工作滿意的相關性，並以人格特質為調節變數探討對參與動機與工作滿意之影響，故本研究欲達成的研究目的，主要歸納為以下三點：

- 
- (一) 了解佛光山義工社會支持、工作價值觀、參與動機、人格特質及工作滿意之現況。
 - (二) 探討佛光山義工社會支持、工作價值觀與參與動機對工作滿意之間的影响性。
 - (三) 探討人格特質對參與動機與工作滿意之調節效果。

第四節 研究範圍與對象

有關義工的相關研究相當多，所涉及的相關變項複雜且多樣，本研究以佛光山義工為研究對象，但限於研究期程、經費以及人力的影響，本研究僅以佛光山本山及佛陀紀念館之義工為研究對象，探討義工之社會支持、工作價值觀與參與動機對工作滿意之影響，並以人格特質為調節變數探討對參與動機與工作滿意之影響。

第五節 研究流程

本研究依據前述之研究動機及研究目的，蒐集國內、外相關文獻予以歸納與整理，進而建置本研究之研究架構。藉由相關文獻脈絡之探討，確立本研究之研究範圍及假說，經由相關問卷設計與調查，發展研究方法並選擇適合之統計軟體，予以彙整及資料分析，最後依據實際驗證的研究成果提出結論與建議。茲將本研究之研究流程如圖 1-1 所示。

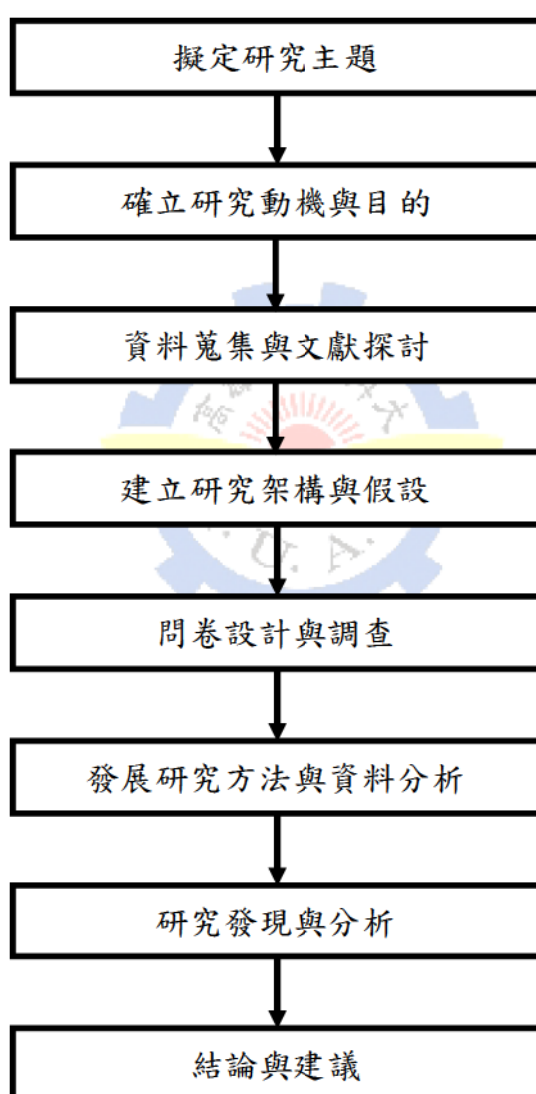


圖 1-1 研究流程圖

參考文獻

一、中文部份

1. 王文正(1991)。員工 A 型人格特質、主管領導型態和員工工作壓力之間關聯性研究—以公民營加油站員工為例。國立交通大學管理科學研究所碩士論文。
2. 王秀紅(2003)。社會支持與健康的相關性。國科會生命科學簡訊，17(4)。
3. 王淑美(2005)。學校與社福機構志工工作價值與組織承諾關係之研究。高雄師範大學成人教育學系碩士論文。
4. 王素蘭 (2006)。退休人員擔任志工者之社會支持、生活適應對志願服務動機之影響。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文。
5. 石淑惠(1997)。公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究。淡江大學教育科技研究所碩士論文。
6. 行政院青年輔導委員會(2005)。九十三年國內青年參與志願服務及服務學習現況調查。青年輔導研究報告之一三七。
7. 江錦樺(2001)。人格特質與組織文化之適配性對工作績效之影響—以高科技F公司為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
8. 李玉惠(1998)。國民小學女性校長工作壓力與社會支持需求之研究。國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文。
9. 李訓維(2009)。助人工作者工作價值觀與工作滿意度關係之研究。臺北市立教育大學心理與諮商學系碩士論文。
10. 吳靜吉、潘養源、丁興祥(1979)，內外控取向與工作滿足與績效之關係，政治大學學報，41，61-74。
11. 吳聰賢(1983)。農村青年職業興趣、工作價值與職業選舉之關係研究。台北：行政院青輔會。

12. 吳鐵雄、李坤崇、劉佑星、歐慧敏(1996)工作價值觀量表指導手冊。臺北：行政院青年輔導委員會。
13. 吳月霞(2005)。國小高年級單親兒童親子互動、社會支持與其幸福感之研究。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文。
14. 吳育民(2008)。社會學習、社會規範與利環境行為之關聯性研究—內外控人格特質的調節效果。國防大學管理學院後勤管理研究所碩士論文。
15. 林慧亭(2006)。大專體育教師工作價值觀與參與體育志工動機之研究。輔仁大學體育學系碩士論文。
16. 林敬豐(2010)。社會支持、知覺自由對於志工參與組織承諾與參與利益之研究-以福智文教基金會為例。雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文。
17. 邱展謙(1993)。領導型態、部屬人格特質與員工組織承諾相關之研究。中國文化大學國際企業研究所碩士論文。
18. 周伊敏(2011)。非營利組織之人格特質、工作價值觀與社會資本關係之研究-以國際扶輪社為例。國立高雄應用科技大學企業管理系碩士在職專班碩士論文。
19. 姚裕錡(2006)。人格特質、工作態度與工作績效關聯性之研究—以台中地區文理補習班員工為例。朝陽科技大學工業工程與管理系碩士論文。
20. 孫本初(2010)。新公共管理。台北：一品。
21. 陳斐娟(1989)。單親婦女的壓力、社會支持、親子關係之相關研究。國立彰化師範大學輔導研究所碩士論文。
22. 陳銘宗、劉兆明(1995)。工作價值觀及其形成歷程之探討。應用心理學報，4，73-103。
23. 陳李綢、郭妙雪(1998)。教育心理學。台北：五南。
24. 陳順宇(2007)。多變量分析。台北：華泰。
25. 陳寶瑟(2008)。中老年志工的服務動機、社會支持、服務學習效果及生活滿意度之研究。佛光大學社會教育學研究所碩士論文。

26. 陳光明(2011)。志工社會支持、參與動機與投入程度關係之研究—以福智文教基金會為例。國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士論文。
27. 陳明國(2013)。臺灣國際志工服務動機、工作價值觀及滿意度之研究。弘光學報，70，102-119。
28. 郭淑卿(2006)。文化機構志工參與動機、工作滿足與持續服務意願關係之研究—以高雄市立圖書館為例。國立中山大學教育研究所碩士論文。
29. 郭哲君(2010)。體育志工社會支持、工作滿意對幸福感之影響研究—以2010年全國大專校院運動會志工為例。國立臺灣師範大學體育學系碩士論文。
30. 許士軍(1990)。管理學。台北：東華。
31. 許麗娟(2009)。志願服務者之特質、性別角色對參與動機與服務類型選擇影響之探究—以南投縣為例。亞洲大學社會工作學系碩士論文。
32. 單小琳(1988)。國中導師專業倦怠與工作壓力、社會支持調適的相關研究。國立政治大學教育研究所碩士論文。
33. 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—以張老師為例。東海大學社會研究所工作組碩士論文。
34. 黃淑霞(1989)。臺北市兒童福利機構志願工作者持續服務意願相關因素之研究。中國文化大學兒童福利研究所碩士論文。
35. 黃曼婷(2000)。家庭主婦志願工作者社會支持、婚姻滿意度、親子關係之研究。國立政治大學社會學系碩士論文。
36. 黃建安(2004)。國小兼組長教師工作價值觀、角色壓力與工作投入之研究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文。
37. 黃志弘(2004)。成人參與志願服務工作其人格特質、參與動機與工作滿意度關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
38. 黃弘欽(2011)。高齡志工社會支持與生活滿意度關係之研究。國立屏東教育大學社會發展學系碩士論文。
39. 張春興(1989)。教育心理學辭典。台北：東華。

40. 張春興(2005)。現代心理學。台北：東華。
41. 項賓和(2002)。轉換型領導、內外控取向與工作滿足之關係研究—以台灣地區電視台新聞記者為例。國立中山大學傳播管理研究所碩士論文。
42. 詹益統(1996)。個人屬性、人格特質與內滋激勵和外附激勵關聯性之研究—以交通部數據通信所員工為例。國立交通大學管理科學研究所碩士論文。
43. 詹麗珊(2003)。國立科學工藝博物館志工參與動機之研究。科技博物,8(4); 37-55。
44. 葉和滿(2002)。不同入學管道的高中的學習動機、學習策略與學業成就之研究。彰化師範大學教育研究所碩士論文。
45. 楊雅雲(2011)。非營利組織志工參與動機、組織承諾與工作滿足感之研究—以新竹縣慈濟志工為例。明新科技大學企業管理研究所碩士論文。
46. 蔡欣嵐(2001)。工作特性、人格特質與工作滿意度之關係-以半導體業為例。國立中央大學企業管理研究所碩士論文。
47. 蔡生平(2002)。企業志工服務動機、價值觀與工作滿意之研究—以台灣中小企業榮譽指導員為例。國立台北科技大學商業自動化與管理研究所碩士論文。
48. 黎俊雄(2010)。志願服務參與動機及滿意度之研究-以新北市莊敬高職志工服務隊為例。亞洲大學經營管理學系碩士在職專班碩士論文。
49. 盧慧蓉(2012)。義工社會支持、參與動機與幸福感關係之研究-以雲林縣佛光會義工為例。雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文。
50. 謝秉育(2001)。玉山國家公園解說志工參與動機、制控信念與工作滿足之研究。國立臺中師範學院環境教育研究所碩士論文。
51. 謝菊英(2002)。高屏區國小女性校長工作壓力與社會支持之研究。國立屏東教育大學國民教育研究所碩士論文。
52. 鍾芳榮(2004)。探討知識工作者內外控人格特質、工作投入、工作滿足及

離職傾向之影響關係。東吳大學企業管理學系碩士論文。

53. 韓傑(1998)。現代觀光心理學。高雄：前程。
54. 嚴幸文(1993)。醫院志願服務人員人格特質和工作滿意度之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。

二、英文部份

1. Allport, G. W. (1961). *Pattern of growth in personality*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
2. Antonovsky, H. F., & Antonovsky, A. (1974). *Commitment in an Israeli Kibbutz*. *Human Relation*, 27(3), 303-319.
3. Bowlby, J. (1958). The nature of the child's tie to his mother. *International Journal of Psycho-Analysis*, 39, 350-373.
4. Bramwell, R. D. (1993). Seniors as Volunteers and Their Training. *Journal of Volunteer Administration*, 12(1), 47-57.
5. Chatman, J. (1989). Improving interactional Organizational Research : A Model of person-Organization Fit. *Academy of Management Review*, 14, 333-349.
6. Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300-314.
7. Costa, P. T., Jr., & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
8. Cutrona, C. E. (1996). *Social Support in Couples*, Sage, California.
9. Daley, S. E. & Hammen, C. (2002). Depressive Symptoms and Close Relationships During the Transition to Adulthood: Perspectives from Dysphoric Women, Their Best Friend, and Their Romantic Partners, *Journal of Consulting*

- and Clinical Psychology*, 70,129-141.
10. D'Intino, R. S., Goldsby, M. G., Houghton, J. D., & Neck, C.P. (2007). Self-leadership: a process for entrepreneurial success, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13(4),105-120.
 11. Elizur, D. (1984). *Systematic Job Evaluation and Comparable Worth*. Brookfield: Gower.
 12. Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18,39-50.
 13. Friedman, M., & Roseman, R. H. (1974). *Type A Behavior and Your Heart*. New York: Knopf.
 14. Gahan, P., & Abeysekera, L. (2009). What shapes an individual's work values? An integrated model of the relationship between work values, national culture and self-construal. *The international Journal of Human Resource Management*, 230(1), 126-147.
 15. Goldberg, L. R. (1990). An alternative description of personality: The Big Five Factor Structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59,1216-1229.
 16. Hair, J. F., William, C. B., Barry, J. B., Anderson, R. E. & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis. 6th Edition*. Englewood Cliff, NJ: Prentice Hall.
 17. Hartley, M. P. (1976). M. P. The Relationship of Locus Control and Need Achievement to Job Satisfaction, *Dissertation Abstracts International*, 36(10),6653-A.
 18. Homans, G. C. (1961). *Social Behavior : Its Elementary Forms*, Harcourt Brace, New York.
 19. Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Happer and Row.
 20. Kazanas H. C. (1978). Relationship of Job Satisfaction and Productivity to Work

- Values of Vocational Education Graduates. *Journal of Vocational Behavior*, 12,155-164.
21. Knoop, R. (1981). Age and Correlates of Locus of Control, *Journal of Psychology*,108,103-106.
 22. Kotler, P. (1997). *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation, and Control (9th ed.)*. NJ:Prentice Hall.
 23. Kren, L. (1992). The Moderating Effects of Locus of Control on Performance Incentives and Participation, *Human Relations*, 45(9),991-1012.
 24. Locke, E. A. (1969). What is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*,4,309-336.
 25. Maslow A.H. (1943). *Motivation and Personality*, NY: Harper.
 26. McCrae, R. R., & John, O. P. (1992). An Introduction to the Five-Factor Model and its Applications, *Journal of Personality*, 60,175-215.
 27. Norman, W. T. (1963). Toward and Adequate Taxonomy of Personality Attribute: Replicated Factor Structure in Peer Nomination Personality Rating, *Journal of Abnormal and Social Psychology*,66,574-583.
 28. Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*, Homewood, IL:Dorsey Press.
 29. Robbins, S.P. (1992). *Essentials of Organizational Behavior*, New Jersey : PrenticeHall, Inc.
 30. Robbins , S . P. & Judge , T. A. (2007). *Organizational Behavior (12th ed.)*. Upper Saddle River, NJ:Pearson Prentice Hall.
 31. Rokeach,M. (1973). *The Nature of Human Values*. NY:The Free Press.
 32. Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80(1),1-28.
 33. Suandi, T. B.(1991).Commitment of 4-B Youth Leaders towards Volunteerism,

Doctoral Dissertational, The OHIO State University.

34. Super, D. E. (1970). *Work Values Inventory*. Boston, MA:Houghton-Mifflin.
35. Swindle, R. W. (1983), Social Networks, Perceived Social Support and Coping with Stress, *Preventive Psychology: Theory, Research and Practice in Community Intervention*, 87-103, New York: Pergamon.
36. Thoits, P. A. (1985). Social support and psychological well-being: Theoretical possibilities. In I. G. Sarason, & B. R. Sarason(Eds.). *Social support: Theory, Research and Applications* (51-72). Dordrecht, the Netherlands: Martinus Nijhoff.
37. Tupes, E.C. & Christal, R.E. (1961). Recurrent Personality Factors Based on Trait Ratings (ASD-TR-61-97). Lackland Air Force Base, TX: Aeronautical Systems Division, Personnel Laboratory.
38. Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley & Sons.
39. Wiggins, J. S. (1996) (Eds.). *The Five-Factor Model of Personality*. New York: Guilford Press.
40. Zuckerman, D.M. (1979). The Impact of Education and Selected Traits on Ex-role Related Goals and Attitudes. *Journal of Vocational Behavior*,14, 48-54.

三、其他部分

1. 佛光山全球資訊網。認識佛光山。資料引自
http://www.fgs.org.tw/fgs/fgs_introduction.aspx
2. 衛生福利部志願服務資訊網。志願服務法 102 年增修版。資料引自
<http://vol.mohw.gov.tw/vol/index.jsp>