

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

邱淑貞¹

國立高雄應用科技大學企業管理系研究生

s220860@yahoo.com.tw

葉惠忠²

國立高雄應用科技大學企業管理系副教授

hcyeh@kuas.edu.tw

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，並以人格特質為干擾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 (Structure Equation Model, SEM) 進行資料分析。研究結果與建議分述如下：

- 一、本研究建構之模式整體適配指標良好，亦各有良好之解釋力，而模式中社會支持、工作價值觀、參與動機與工作滿意各潛在變項路徑皆存在顯著正向影響，工作滿意主要受到參與動機所影響，而參與動機受工作價值觀的影響最大，其次為社會支持。建議組織團體可營造良好親友關係，增進社會支持力量，讓義工能持續參與，並且也要重視義工的需求，使其認同服務工作的價值以提升參與意願及工作滿意。
- 二、本研究經由內控型與外控型人格特質之巢型(Nested)關係模式分析，發現內控、外控型兩群組中，參與動機對工作滿意有顯著影響，且有顯著的干擾作用，亦即參與動機對工作滿意的影響程度會因為內控人格特質而增加。建議組織團體可針對不同內外控型的義工給予不同的服務工作，以符合其人格特質。

關鍵字：義工、社會支持、工作價值觀、參與動機、工作滿意

Keywords: volunteer; social support; job values; motivation; job satisfaction.

1. 緒論

1.1 研究背景與動機

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。

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。

非營利組織義工是一種自願無償服務的行為，義工們之所以願意犧牲自己的時間、金錢與體力等投入奉獻，不求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？

隨著志願服務觀念的普及，當志願服務漸成趨勢，義工個人與家人、同儕、組織、社會發展出社會網絡，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。

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？

基於上述之研究動機，嘗試從現有文獻回顧，建構出非營利組織義工滿意模式，以義工參與動機對工作滿意的影響為核心，探討若干對參與動機影響的相關因素，同時探討不同的人格特質之干擾效果。期望本研究所得結果，能作為驗證義工參與動機與工作滿意之基礎。

1.2 研究目的

- (1)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。
- (2)探討人格特質對參與動機與工作滿意之干擾效果的影响。

2. 文獻探討

本研究旨在探討並了解本研究中各變項的理論基礎，透過相關研究文獻來分析義工的社會支持、工作價值觀、參與動機與人格特質對工作滿意間的關係，希望藉由文獻探討來形成本研究架構之依據。

2.1 工作滿意

Porter & Lawler(1968)對工作滿足的定義為：個人從工作中實得的報酬與預期報酬之差距而定，差距越大，則越不滿足。有關工作滿足的理論相當多，一般學者都將形成工作滿意的原因區分為兩大理論：內容理論與程序理論。其中內容理論以 Maslow 的需求層次理論、雙因子理論與 ERG 理論為代表；主要是在辨認及界定達到工作滿足之特定因素，例如：升遷、薪資、工作安全性、認同、友善的同事等。而程序理論則以公平理論、期望理論與差距理論為主；主要是在明確敘述變項交互作用及影響他人產生某種行為的過程(魏宗豐, 2008)。本研究擬參考黎俊雄(2010)、楊雅雲(2011)等之衡量構面，將義工工作滿意的衡量構面分為內在滿意、外在滿意、整體滿意。

2.2 參與動機

張春興(2005)認為動機是指個體活動，維持已引起的活動，並促使該活動朝向某一目標進行的一種內在歷程。對於義工參與志願服務的動機及原因，學者孫本初(2010)指出有七項理論基礎：(1)期望理論(2)交換理論(3)人力資本理論(4)社會參與理論(5)需求滿足理論(6)利他主義(7)社會化理論。在以上七個理論當中，就學者的調查研究，「需求滿足理論」、「利他主義」及「社會化理論」等三種理論，是最足以說明人們參與志願服務組織的理由。本研究擬參考周伊敏(2011)、楊雅雲(2011)等之衡量構面，將義工參與動機的衡量構面分為自利動機、利他動機與社會動機三個構面。

2.2.1 參與動機與工作滿意之相關研究

義工參與志願服務，不外乎是基於自利動機與利他動機，每個義工投入志願服務的動機會因其成長背景、價值觀、後天教育等因素而有所不同，而這些不同因素會造成在參與志願服務動機上的差異。

義工最主要的特質在於其參與乃基於「自由意願」，並懷有明確的「自我定位」，且強調知覺上的獲得，如自我成長、人際關係、社會服務等，其與一般組織中對價式的交換關係不全然相符。所以，當研究者欲探討義工之工作滿意時，需以「動機」作為基礎。易言之，進行義工的工作滿意研究時，應加以考慮義工心理需求與驅力，如此才能真正了解義工在從事「志願服務工作」上的滿意狀況(詹麗珊, 2003)。因此，了解佛光山義工參與動機的現況，是本研究的重點。

黃淑霞(1989)研究臺北市兒童福利機構志願工作者持續服務意願相關因素研究結果為：工作動機與機構認同、工作滿足及留職意願皆有顯著相關。在公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究發現：參與動機與

工作滿意度有非常顯著正相關，易言之，義工的參與動機愈強其工作滿意度愈高(石淑惠, 1997)。

謝秉育(2001)研究玉山國家公園解說志工及楊雅雲(2011)分析新竹縣慈濟志工實證結果顯示：參與動機對工作滿足二者間呈現顯著正相關。

綜合以上之文獻，不管研究兒童、圖書館、國家公園解說員、慈濟志工等，其參與動機與工作滿意均有非常顯著的正相關；也就是，義工的參與動機愈強其工作滿意度愈高。因此，非營利組織團體能適時給予義工回饋與鼓勵，以提昇義工之參與動機，將有助於提高其工作滿意度，所以，此方面的研究仍值得持續建構。故本研究提出假設1：義工參與動機對工作滿意有正向影響。

2.3 社會支持

單小琳(1988)提出社會支持包含「社會」和「支持」兩個概念，「社會」是指與個人有所接觸的社會環境，包括親密關係、信賴者、社會人士和網絡連結；「支持」是指情感和工具性的支持行動。另有學者Daley and Hammen(2002)認為他人對個人所提供的關心、愛心、鼓勵、保證、尊重與贊成等情感，並傾聽個人的感覺與所關心的事物，就是社會支持。

陳光明(2011)綜合學者觀點，將社會支持的功能歸納為：(1)減緩壓力對個體的身心傷害；(2)藉由他人關心鼓勵，可增加正面積極情緒；(3)藉由他人提供知識、資訊、經驗，對解除壓力有很大助益；(4)解除個人物質缺乏的困難；(5)提高個人自尊心，被人接受與被肯定。

社會支持的理論基礎，一般主要有(1)依附理論(2)緩衝理論(3)社會整合理論(4)交換理論。綜合上述四個理論歸納出，不管以個人或社會觀點而言，社會支持是一個多維概念，對個人或社會皆有其重要性存在。

國內的相關研究，大都將社會支持的類型分為三類，如陳斐娟(1989)、王素蘭(2006)、黃弘欽(2011)將社會支持分為情緒、訊息與工具的支持三個層面；李玉惠(1998)、吳月霞(2005)等將社會支持分為情緒性支持、訊息支持與實質支持三類；林敬豐(2010)將社會支持分為情感支持、工具支持、訊息支持三類。

綜合以上蒐集社會支持文獻之分類，各研究可能因定義和關注重點不同，所以在分類上有所差異，但皆大同小異，且大都包括情緒(情感)性、訊息(資訊)性、工具(實質)性等支持，因此本研究在社會支持類型測量部分，亦採用此三類：(1)情緒性支持(2)訊息性支持(3)工具性支持，以符合本研究的需求作為社會支持量表的內容。

2.3.1 社會支持與參與動機之相關研究

由社會支持相關理論中可知，有足夠的社會支持而擁有較好的適應能力，進而成為是一種因應的助力，減少壓力的衝擊，保護個體的身心健康。目前，社會支持，已被證實為個體在組織與工作中重要的影響因素，是個人生活中必要的一種調適轉機，並且在社會與行為科學領域之研究中，社會支持已成為重要的研究變項(王秀紅, 2003)。但研究義工社會支持與參與動機的篇數並不多，所以探究佛光山義工是否有足夠的社會支持，而提升其參與動機，是本研究的重點。茲將本研究蒐集有關義工社會支持與參與動機之文獻彙整如下：

黃曼婷(2000)研究家庭主婦志願工作者社會支持、婚姻滿意度、親子關係發現：志工社會支持之數量及品質皆顯著高於一般者，其中，工具性支持、情緒性支持、資訊性支持也有顯著差異存在。志工參與志願活動自我收穫動機愈強，社會支持數量愈多。其中，自我收穫動機愈強，情緒性支持數量愈多。自我收穫動機愈強，資訊性支持的數量愈多。另有研究者王素蘭(2006)分析退休人員擔任志工者之社會支持、生活適應對參與志願服務動機之影響歸納出：愈高情緒性支持、心理適應與社會適應，在參與志願服務動機上需求內在滿足愈高。愈高資訊性支持、工具性支持及家庭適應，在參與志願服務動機上除了求內在滿足愈高外，則在實質利益的需求也愈高。而在研究雲林縣佛光會義工社會支持、參與動機與幸福感關係之研究亦可得到社會支持能正向影響參與動機。社會支持能正向影響幸福感。參與動機及社會支持能正向影響幸福感(盧慧蓉, 2012)。

綜合上述社會支持的實證研究中發現，多數研究對於社會支持是抱持著肯定的態度，可協助個體發展較佳的因應辦法，有助於參與動機的提升。社會支持在義工參與的過程中，除會影響參與動機外也會影響滿意度的評估及提升。本研究將以社會支持為自變項，藉由問卷調查，來瞭解佛光山義工之社會支持現況，並探討其對參與動機之影響。所以提出假設2：義工社會支持對參與動機有正向影響。

2.4 工作價值觀

工作價值觀的探討開始於1950年代前後，一般認為個體的工作態度和工作表現與個人的價值觀有密切的關係，而工作價值觀只是個人在眾多價值體系中的一部份，不同的學者對於工作價值觀的定義亦各自提出不同的看法(李訓維, 2009)。以下列出一些學者的看法：

Super(1970)把工作價值定義為與工作有關的目標，是個人內在所需要的，且是個人在從事活動時所追求的工作特性或屬性。所以當員工針對某一特定工作所反應的價值傾向、工作所具有的意義，以及與工作中所關係的規範、道德倫理與行為準則都可定義為工作價值觀(吳聰賢, 1983)。國內學者吳鐵雄等(1996)則認為工作價值觀係個體於從事工作時，據以評斷有關工作事物、行為或目標的持久性信念與標準，也據此去表現工作行為、追求工作目標。也就是引領人們對於工作本身或某特定工作之實現意義，如：經濟報酬、勤勞、忠誠、人際關係、社會地位、自我實現… 等形成偏好之認知或意向(Robbins, 1992)。

Kazanas(1978)依照明尼蘇達大學工作意義與價值量表，測量標的隱含內在與外在價值，內在價值包括獨立、滿足、助人、自律、自我實現和興趣等，外在價值包括經濟獨立、工作環境、地位榮耀、人際關係、被重視等項目。而吳鐵雄、李坤興、劉佑星、歐慧敏等(1996)參考國內外有關工作價值觀的理論與工具，所編制的工作價值觀量表區分為兩個領域、七個構面，目的價值領域包含自我成長取向、自我實現取向、自我尊嚴取向等三個構面；工具價值領域包含社會互動取向、組織安全與經濟取向、安定與免於焦慮取向、休閒健康與交通取向等四個構面。

在針對學校與社福機構志工為研究對象，將工作價值觀區分為快樂學習與成長取向、保持活力與健康取向、維持人際互動與尊榮取向、自我展現與分享取向等四個構面(王淑美, 2005)。周伊敏(2011)以國際扶輪社3510地區之社友為研究對象，將工作價值觀區分為利他服務、自我實現、尊嚴名望三個構面。

綜合上述研究者對於工作價值觀衡量構面的區分，本研究基於義工「只問付出，不求任何物質上的報酬」的理念，將參酌王淑美(2005)及周伊敏(2011)等人的量表，將工作價值觀量表分為學習成長、自我實現、人際尊榮三個構面。

2.4.1 工作價值觀與參與動機對工作滿意之相關研究

Elizur(1984)發現工作價值觀與動機是兩個相關聯卻又不同的概念。工作價值觀可引導員工對工作的實質意義，進而產生參與動機。工作價值觀扮演著個體在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。林慧亭(2006)研究體育教師工作價值觀與參與體育場志工動機之研究，實證結果發現不同的工作價值觀中，均與參與體育志工動機呈現較高的相關。

而蔡生平(2002)以台灣中小企業榮譽指導員為例研究結果顯示：志願服務動機對價值觀；志願服務動機對工作滿意；志願服務價值觀對工作滿意都有顯著的正面影響。在志工無國界的今日，陳明國(2013)探討臺灣國際志工服務動機、工作價值觀及滿意度之研究發現：國際志工服務學習動機和工作價值觀具有正向相關；國際志工服務學習動機的「服務認知」愈高，則滿意度也會愈好；且工作價值觀的「職場選擇」和「工作條件」愈高，則滿意度也會愈高。

國內文獻中有關義工工作價值觀的研究不多，而且探討義工工作價值觀與參與動機關係的實證研究更少，所以本研究藉由問卷調查，來了解佛光山義工的參與動機是否受到工作價值觀的影響，是什麼價值影響著佛光山義工的參與。故本研究提出以下假設3：義工工作價值觀對參與動機有正面影響。

另外，從上述文獻探討中顯示工作價值觀與工作滿意呈現有顯著正面影響，佛光山義工的工作價值觀與工作滿意兩者之關係是否如文獻研究中有顯著相關，亦是本研究所欲探討的重點。因此，本研究提出以下假設4：義工工作價值觀對工作滿意有正面影響。

2.5 人格特質

最早定義人格特質的學者是Marton(1924)，他將人格特質定義為個體對於社會的特定心理反應，以及對具有社會表現之環境適應的特質(引自姚裕錡, 2006)。人格也與情境有互動關係，Allport(1961)認為人格是位於個體心理系統之內的動態組織，決定個人「適應外在環境」與「思想與行為」的獨特型式。

國內學者張春興(2005)認為人格特質是在對人、對己、對事物乃至於對整個環境適應時所顯示的獨特個性；此

獨特個性係由個人在其遺傳、環境、成熟、學習等因素交互作用下，表現於身心各方面的特徵所組成，而這些特徵又具有相當的統整性與持久性。

人格特質理論的形成，是為了以較簡單的法則來解釋、甚至預測複雜的人類行為，但是構成人格的人格特質非常繁多，需經過適當的篩選整理，才能夠達到以精簡的規則描述所有行為的目的(蔡欣嵐, 2001)。本研究採用起源於Rotter所提出的社會學習理論(Social-learning Theory)之內外控傾向(Locus of Control)觀念，依據Rotter(1966)的看法認為內外控傾向，是指個人對自己生活環境的控制認知，若是個人自認為自己可以主宰自己的命運，對於有關自己的事皆歸因於自己的責任，則將其界定為內控者(Internal Control)，反之，若認為自己的命運並非自己能掌握，而將其歸為外在環境因素，由運氣所決定，對於自己有關的事認為無須負責或不需負太多的責任，則歸為外控者(External Control)。D'Intino, Goldsby, Houghton, and Neck (2007)指出內控型的人相信個人的表現可以經由自己的控制而獲得改善。外控型的人則認為他們只能稍微對事件結果做控制，而主要控制結果的因素是其他外在環境因素，例如：神或政府、命運及運氣等。也就是，內控者相信謀事在人，而外控者認為成事在天。

綜合上述學者對於人格特質衡量構面種類之定義，本研究基於研究目的擬參照認知行為論學者Rotter(1966)衡量人格特質的構面種類，將人格特質分為內控型與外控型兩構面來進行問卷施測。

2.5.1 內外控人格特質對參與動機與工作滿意之干擾效果

Zuckerman(1979)認為不論參與任何活動，每個人在不同的人格特質和動機之下皆會有不同的情緒和感受。Rotter(1966)亦指出內外控人格特質，可能會影響一個人面對不確定狀況的反應，他認為當個體認為自己有能力控制一個危險狀況(內控型)的人，相較於危險狀況係由別人來主宰(外控型)者更能有效地掌握。內控型人格特質是一種內在動機，相信藉由自己的努力可以帶來改變，同時也較可能參與一些具體的活動(Hines, et al., 1987；引自吳育民, 2008)，例如從事義工服務工作；反之，外控型特質的個體，則較不喜歡主動參與活動。雖然，外控型人格特質的個體比較不會主動參與活動，但仍會受到規章制度的規範而有較佳的行為表現(Kren, 1992)。亦即，外控型的人在態度和行為方面則較依賴、聽天由命、消極，故在被動的社會規範監督管理，因擔心受罰及輿論的批評下，較會展現有利於他人的行為。

內控或外控並沒有所謂那一個是好的取向，在不同的情境中，內、外控的人可能會有不同的調適策略，因此內控、外控何者為較好的取向，將視情境而定(吳靜吉、潘養源、丁興祥, 1980)，例如：當工作可以發揮創意與技能機會時，內控者會比外控者努力工作。

根據Hartley(1976)以93位學院的教職員為對象，探討個人內外控取向、成就需求與工作滿足間的關係，結果發現內控者的整體工作滿意上顯然高於外控者，且在「工作本身」、「同事」層面上的滿意程度，亦高於外控者。Knoop (1981)的研究結果發現，內控型之中小學教師對工作持較正向的態度，且其工作滿意度及整體滿意上高於外控型教師。

國內研究者謝秉育(2001)研究玉山國家公園解說志工參與動機、制控信念(內外控人格特質)與工作滿足之研究發現，解說志工大部份是屬於內控型人格，志工可以發揮本身才藝、創意與特長的機會，讓志工的工作得到滿足；制控信念對自我成長、成就感動機及所有滿足構面有正相關；而參與動機整體來看都對工作滿足有正相關。項賓和(2002)探討轉換型領導、內外控取向與工作滿足之關係研究發現，員工之內外控取向與工作滿足呈正相關。轉換型領導、內外控取向與工作滿足之間有正相關，內外控取向是增加轉換型領導對工作滿足之正相關的重要因素。

在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發現，內外控人格特質與工作滿足有顯著的正相關(鍾芳榮, 2004)。另黃志弘(2004)研究成人參與志願服務工作指出內控人格及參與動機較強之志工有較高的工作滿意度；且志工人格特質與參與動機及工作滿意度有顯著正相關。

基於上述，本研究認為內控人格特質的個體，不僅會主動投入工作，也較外控人格特質的個體相信，透過自身的努力與具體行動，對整體工作滿意是有效果的，也就是，個體的內控人格特質越高，其參與動機對工作滿意的正向影響力越強，因此，本研究提出以下假設5：義工參與動機對工作滿意的影響程度會因為內控人格特質而增加。

3. 研究設計

3.1 研究假設

本研究依據研究目的與相關文獻探討的結果，擬定五項研究假設。同時，依據五項研究假設，針對義工的社會支持、工作價值觀與參與動機、人格特質對工作滿意之間的關係，提出本研究架構如圖 1。

H1：義工之參與動機對與工作滿意有正向影響。

H2：義工之社會支持對參與動機有正向影響。

H3：義工之工作價值觀對參與動機有正向影響。

H4：義工之工作價值觀對工作滿意有正向影響。

H5：義工參與動機對工作滿意的影響程度會因為內控人格特質而增加。

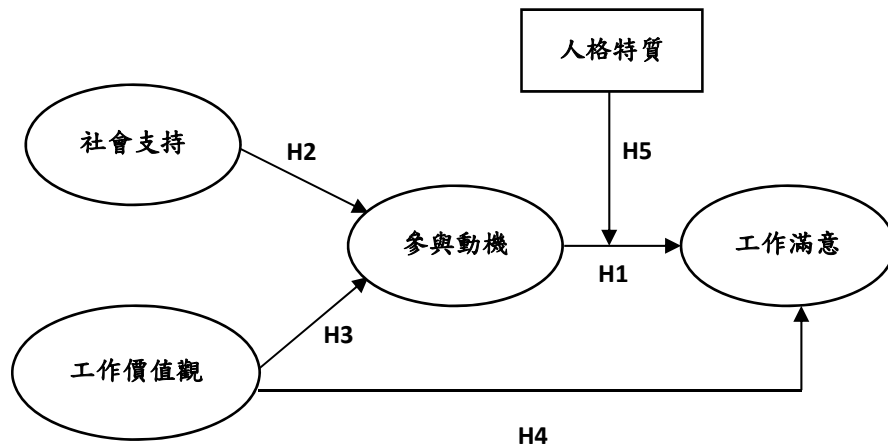


圖 1 研究架構圖

3.2 研究變項之操作性定義

本研究共有五個主要變項，分別為工作滿意變項、參與動機變項、社會支持變項、工作價值觀變項及人格特質變項，採問卷調查法，以問卷資料作為研究之依據，以檢驗研究假設是否成立，藉以探討社會支持、工作價值觀與參與動機、人格特質對工作滿意之間的關係。茲將各變項之操作性定義，分別說明如下：

3.2.1 工作滿意

本研究將義工之工作滿意定義為，義工在參與服務工作時，需要的滿足與其期望實現之內心感受程度。並參考黎俊雄(2011)、楊雅雲(2011)等之研究量表，將義工工作滿意之衡量構面分為內在滿意、外在滿意、整體滿意三類；茲說明工作滿意構面之操作性定義分述如下：

- (1) 內在滿意：係指義工們投身於服務工作中內心所能感受到之滿意程度(如：獨立自主、個人成長、能力發揮等)。
- (2) 外在滿意：係指義工們投身於服務工作中所能感受到滿足的外在因素(如：督導、夥伴關係、讚賞稱許等)。
- (3) 整體滿意：係指義工們對組織整體之滿意程度(如：組織制度、管理、福利等)。

3.2.2 參與動機

本研究所定義之參與動機，係指義工個人內在的心理需求與外在環境因素的交互刺激影響下，驅使個體願意從事與志願服務相關工作之內在行動歷程。本研究參酌周伊敏(2011)、楊雅雲(2011)等之研究量表，將義工參與動機之衡量構面分為自利動機、利他動機與社會動機三個構面；其參與動機構面之操作性定義分述如下：

- (1) 自利動機：係指在參與義工活動過程中，義工本身所受益的。例如：自我成長、自我實現、獲取經驗、更有自信、知識與技能、提昇社會地位等。
- (2) 利他動機：係指義工以服務為取向，表現出「我為人人」的價值觀。例如：幫助他人、服務他人。
- (3) 社會動機：係指參與的義工們能藉由志願服務工作達到與社會接觸、拓展人際關係及為組織團體貢獻服務的機會。例如：社會認同、人際關係滿足、社會接觸的需求、建立社交關係、團體歸屬感、社會責任等。

3.2.3 社會支持

本研究將社會支持定義為義工在與他人的互動交往中，個人可以感受到、察覺到，甚至實際接受到家人或親友給予的關心或協助，而加強個人面對環境壓力的能力。並參考王素蘭(2006)、黃弘欽(2011)等編製之研究量表，將義工社會支持之衡量構面分為情緒性支持、訊息性支持、工具性支持三類；茲說明社會支持構面之操作性定義分述如下：

- (1)情緒性支持：指義工在生活中從他人的傾聽、安慰和鼓勵中，能感受到他人的關懷、愛及接納的情感。
- (2)訊息性支持：指義工在生活中面臨困境時，能得到他人具體的、積極的意見、建議或指引，減少不確定感。
- (3)工具性支持：指義工在生活上實際受到他人金錢、物質的資源及行動服務的協助，而能解決生活上的困難。

3.2.4 工作價值觀

本研究對工作價值觀之定義是指義工個人的一種持久性信念、是個人選擇評斷工作事物、行為或目標的價值標準。本研究基於志願服務者「只問付出，不求任何物質上的報酬」的理念，將參酌王淑美(2005)及周伊敏(2011)等人的量表，將工作價值觀量表分為學習成長、自我實現、人際尊榮三個構面。其操作性定義分述如下：

- (1)學習成長：係指義工個人相信在從事志願服務時，個人可從中追求知識，獲得自我成長、提升生活品質及得到自我能力的肯定。
- (2)自我實現：係指義工個人相信在從事志願服務時，可以發揮個人抱負與專長，獲得自身工作的成就感。
- (3)人際尊榮：係指義工個人相信在從事志願服務時，可以與許多人一起工作，喜歡被人稱讚的感覺，並以從事志願服務為榮。

3.2.5 人格特質

本研究對人格特質之定義是指義工處於多種不同情境下的行為，經由遺傳、環境、學習等因素交互作用下所表現之持久且一致性的特徵反應。而內外控信念的測量方式，本研究參考謝秉昱(2001)及項賓和(2002)的量表，此量表共計十一題採強迫選擇式 (Force-Choice)，每個題目包含 A 和 B 兩種不同說法，由受試者從 A 或 B 答案中選擇一種其最確信的說法，而且只能選擇一種。依內外控取向之選擇計分。其中 1~6 題答 A 者，與 7~11 題答 B 者，每題給予 1 分，其餘給予 0 分，總分最高 11 分，最低 0 分。分數愈高者表示受試者愈傾向外控人格，反之，分數愈低者表示受試者愈傾向內控人格。本研究取總分前 25%之樣本將之界定為外控型人格特質，後 25%之樣本定義為內控型人格特質。內控與外控型人格特質其操作性定義如下：

- (1)內控型人格特質：義工相信自己是命運的主宰者，事件的結果是個人能夠改善或掌控的。
- (2)外控型人格特質：義工認為自己的命運是被主宰的，是受到外力的控制，事件的結果非個人所能控制與了解的。

3.2.6 人口統計變項

人口統計變項的特徵，包括個人屬性變項的性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、服務年資與服務時數等七個變數，採用名目尺度測量。操作定義如下：

- (1)性別：分為男性、女性兩類。
- (2)年齡：20 歲(含)以下、21-30 歲、31-40 歲、41-50 歲、51-60 歲、61 歲以上五類。
- (3)教育程度：分為國中以下、高中職、專科、大學、研究所以上五類。
- (4)婚姻狀況：分為已婚、未婚、其他三類。
- (5)職業：學生、軍警公教、工業、農林漁牧、商業、家管或退休、其他七類。
- (6)義工服務年資：1 年(含)以下、1-3 年、3-5 年、5-10 年、10-20 年、20 年以上六類。
- (7)每月服務時數約(含培訓、開會、服務、慰問、活動...等) 4 小時(含)以下、4-8 小時、8-12 小時、12-20 小時、20 小時以上五類。

3.3 研究對象

本研究對象以佛光山義工為研究母體，探討義工之社會支持、工作價值觀、參與動機與工作滿意的關係。因佛光山義工遍佈於臺灣各縣市及國外，基於人力及時間上的限制，本研究針對佛光山本山及佛陀紀念館之義工為研究對象，進行研究樣本約 400 人，採便利抽樣方式。

本研究於2014年1月採行問卷調查，剔除無效問卷共23份，總計有效回收問卷共347份，有效回收率為86.75%。有關樣本結構分析如下，統計數據如表1所示。

- (1)性別方面：以女性260人占74.9%居多，男生87人占25.15%。
- (2)年齡方面：以51~60歲年齡者120人所占比例34.6%最高，其次為41~50歲年齡者76人及61歲以上年齡者74人各占比例21.9%與21.3%，20歲(含)以下年齡者13人僅占3.7%為最低，結果顯示佛光山義工年齡層集中於51歲以上屬於偏高齡人口。
- (3)教育程度方面：以高中職學歷者117人所占比例33.7%居多，其次大學學歷者100人占28.8%，此結果顯示佛光山義工之教育程度以高中職與大學學歷居多。
- (4)婚姻狀況方面：已婚者216人居多，所占比例達62.2%；未婚者110人，占31.7%。
- (5)職業類別方面：以家管或退休者114人占比例33.95%居多，其次為其他108人占比例30.0%，接續為商業59人占比例17.0%，顯示佛光山人力資源的來源以家管或退休者最多。
- (6)服務年資方面：以5~10年者120人所占比例34.6%居多，1~5年者92人占比例26.5%次之，10~20年者77人亦占22.2%，表示義工的流動性不高外，且經驗豐富。
- (7)每月服務時數方面：以20小時以上109人占比例31.4%最多，8~12小時67人占比例19.3%次之，接續4~8小時58人占16.7%，4小時(含)以下者49人只占14.1%，顯示佛光山義工對於人間佛教理念之認同。

表1 樣本結構分析摘要表

人口變數		人數	百分比(%)	人口變數		人數	百分比(%)
性別	男	87	25.1	婚姻 狀況	未婚	110	31.7
	女	260	74.9		已婚	216	62.2
	總和	347	100.0		其他	21	6.1
				總和	347	100.0	
年齡	20歲(含)以下	13	3.7	職業	軍警公教	49	14.1
	21-30歲	19	5.5		工業	20	5.8
	31-40歲	45	13.0		商業	59	17.0
	41-50歲	76	21.9		農林漁牧	1	0.3
	51-60歲	120	34.6		家管或退休	114	32.9
	61歲以上	74	21.3		其他	104	30.0
	總和	347	100.0		總和	347	100.0
教育 程度	國中以下	29	8.4	義工 年資	1年(含)以下	25	7.2
	高中職	117	33.7		1-5年	92	26.5
	專科	63	18.2		5-10年	120	34.6
	大學	100	28.8		10-20年	77	22.2
	研究所以上	38	11.0		20年以上	33	9.5
	總和	347	100.0		總和	347	100.0
每月 服務時數	4小時(含)以下	49	14.1				
	4-8小時	58	16.7				
	8-12小時	67	19.3				
	12-20小時	64	18.4				
	20小時以上	109	31.4				
	總和	347	100.0				

3.4 研究工具

本研究工具主要是參照文獻探討結果，採用 Likert 七點量表編擬，問卷部分共有工作滿意、參與動機、社會支持、工作價值觀、人格特質及基本資料等量表，問卷經預試樣本之信度分析，最後以 347 份問卷進行驗證性因素分析，檢定各觀察變項能否有效反映其潛在變項。

3.5 前測信度分析

各分量表之 Cronbach's α 係數如下：「工作滿意」為 0.900；「參與動機」為 0.924；「社會支持」為 0.968；「工作價值觀」為 0.950；總量表之 Cronbach's α 係數為 0.973。整體而言，本研究各衡量變數之 Cronbach's α 係數均高於 0.70，此顯示量表都在高信度範圍內，表示本量表具有良好的內部一致性。

4. 資料分析與發現

4.1 資料分析

本研究以 347 份問卷為資料分析之主體，主要以 AMOS 18.0 版統計軟體進行結構方程模式(SEM)分析，首先以驗證性因素分析(CFA)檢定，再檢定結構模式及相關假設，最後針對干擾變數進行群組比較，其分析方法如下：

(1)敘述性統計分析

針對本研究各量表，進行敘述性統計分析，計算各問項之平均數及標準差。

(2)驗證性因素分析(CFA)

檢定測量模式中各觀察變項能否有致反映其潛在變項，包含整體過配度評鑑、觀察變項信度、效度及潛在變項之組合信度、收斂效度(平均變異萃取量)與區別效度之檢驗。

(3)結構模式分析

檢定本研究各潛在變項之關係，包含整體配適度評鑑、研究假設之檢定、路徑效果分析與整體模式的解釋力。

(4)多群體模式分析(multiple-group analyses)

以群組方式檢定干擾變項(陳順宇, 2007)，分別比較樣本之外控型人格特質(前 23.63%)與內控型人格特質(後 24.21%)之群體模式是否有差異，檢定研究假設 5 之干擾作用。

4.1.1 敘述性統計分析

依據 347 份資料分析，工作滿意量表整體問項的平均數為 6.22，標準差為 0.90；參與動機量表整體問項的平均數為 6.34，標準差為 0.84；社會支持量表整體問項的平均數為 5.77，標準差為 1.06；工作價值觀量表整體問項的平均數為 6.17，標準差為 0.89。整體而言，佛光山義工在各量表上都偏向正面。

4.1.2 信度與效度分析

本研究利用信度、效度分析問卷中各構面之一致性，藉以評量問卷之品質，先以 Cronbach's α 信度係數作為判斷準則，在確認問卷具有信度之後，再進行效度之檢測。本研究以驗證性因素分析(Confirmatory Factor Analysis, CFA)方法來探討架構間的相關性，對工作滿意、參與動機、社會支持及工作價值觀等四個量表，檢驗其是否具有足夠的區別效度(discriminant validity)與收斂效度(convergent validity)。

4.1.2.1 信度分析

依據 347 份資料分析，各分量表之 Cronbach's α 係數如下：「工作滿意」為 0.920；「參與動機」為 0.924；「社會支持」為 0.968；「工作價值觀」為 0.950；總量表之 Cronbach's α 係數為 0.973。整體而言，本研究各衡量變數之 Cronbach's α 係數均高於 0.70，此顯示量表都在高信度範圍內，表示本量表具有良好的內部一致性。

4.1.1.2 效度分析

本研究將工作滿意變數中之內在滿意與外在滿意之兩因素進行卡方差檢定，此兩因素未限定模式卡方值為 214.676，限定模式的卡方值為 319.890， $\Delta\chi^2$ 為 105.214，大於 $\chi^2_{1,0.05}=3.84$ ，顯示此兩個因素之間是有區別的。

將工作滿意、參與動機、社會支持及工作價值觀等四個變數，與其他所有成對因素進行區別效度分析，兩兩變數之受限與未受限模式的卡方差均大於 3.84。顯示本研究各因素之間皆有所區別，分析結果整理如表 2 所示。

表 2 四個變數之區別效度分析表

變數	成對因素		未受限模式		受限模式		$\Delta \chi^2$
			卡方值	自由度	卡方值	自由度	
工作滿意	內在滿意	外在滿意	35.405	19	53.726	20	18.021
		整體滿意	39.167	19	139.641	20	100.474
	外在滿意	整體滿意	47.411	19	120.091	20	72.680
參與動機	自利動機	利他動機	43.578	19	187.447	20	143.869
		社會動機	71.350	19	221.535	20	150.185
	利他動機	社會動機	64.021	19	96.131	20	32.110
社會支持	訊息性支持	情緒性支持	108.844	19	136.038	20	27.194
		工具性支持	74.467	19	90.810	20	16.343
	情緒性支持	工具性支持	97.817	19	106.854	20	9.037
工作價值觀	學習成長	自我實現	81.049	19	213.902	20	132.853
		人際尊榮	73.697	19	131.464	20	57.767
	自我實現	人際尊榮	84.160	19	137.821	20	53.661

在衡量收斂效度時，先將因素負荷量(λ)低於 0.5 的「參與動機」之測量題項「5.參與義工活動，可以積福報、作功德。」予以刪除並修正模型。茲將工作滿意、參與動機、社會支持及工作價值觀等四個變數分析結果顯示，各構面指標因素負荷量(λ)皆為顯著且皆在 0.5 以上；組合信度 (CR) 值介於 0.840 到 0.950 間，完全符合標準；平均萃取變異量 (AVE) 值介於 0.517 到 0.792 之間，亦符合標準。因此，顯示本研究各因素均具有收斂效度。

4.1.2 整體模型配適度檢定

本研究針對社會支持、工作價值觀與參與動機對工作滿意等 4 個潛在變數訂定出測量模式系統，分別將各題問項分成「兩次測量」方式，以 Amos Graphics 18.0 進行結構方程模式的分析。

參數指標是用以衡量整體模式與觀察資料的配適程度，Hair et al. (2006) 將其分為三種類型(一)絕對配適度衡量 (absolute fit measures)；(二)增量配適度衡量 (incremental fit measures)；(三)簡要配適度衡量 (parsimonious fit measures)。

(1) 絕對配適度衡量

此指標為為確定整體模式可以預測共變數或相關矩陣的程度，衡量指標包含卡方值(χ^2)、卡方值與自由度比 ($\chi^2/\text{d.f.}$)、配適度指標 (goodness-of-fit index, GFI)、殘差均方和平方根 (root mean square residual, RMR)、平均近似值誤差平方根 (root mean square error of approximation, RMSEA) 等。表 3 列出本研究的整體模型配適衡量值，卡方值 = 20.038、自由度 = 15、P 值 = 0.170 大於 0.05 不顯著、 $\chi^2/\text{df} = 1.336$ 小於 3、GFI = 0.986 大於 0.9、而 RMR = 0.005 及 RMSEA = 0.031 均小於 0.05。整體而言，本研究滿足絕對配適度衡量。

(2) 增量配適度衡量

此指標為比較所發展的理论模式與虛無模式後可能增加配適的程度，衡量指標有調整後配適度指標 (adjusted goodness-of-fit index, AGFI)、基準配適度指標 (normed fit index, NFI)、相對配適度指標 (relative fit index, RFI)、及比較配適度指標 (comparative fit index, CFI) 等。如表 3 所示，本研究模式的增量配適度衡量值包含 AGFI = 0.966、NFI = 0.994、RFI = 0.988 及 CFI = 0.998，均符合大於 0.9 之標準。整體而言，本研究滿足增量配適度衡量。

(3) 簡要配適度衡量

此指標為調整適合度衡量，比較含有不同估計係數數目的模式，以決定每一個估計係數所能獲得的適合程度，衡量指標如簡約調整後之規準適配指標 (parsimony adjusted normal fit index, PNFI) 與簡要的適合度指標 (parsimony goodness of fit index, PGFI)，如表 3 所示，本研究模型的 PNFI = 0.532 大於 0.5、PGFI = 0.411 雖未達標準值 0.5 但亦接近，顯示本研究尚具有良好的簡要契合度。

表 3 整體模式配適度指標分析表

模式配適指標	衡量指標	評鑑標準	模式結果	符合情形
絕對配適度衡量	Chi-Square	愈小愈好 ($P > 0.05$)	20.038	P=0.170
	χ^2/df	< 3	1.336	是
	GFI	> 0.9	0.986	是
	RMR	< 0.05	0.005	是
	RMSEA	< 0.05	0.031	是
增量配適度衡量	AGFI	> 0.9	0.966	是
	NFI	> 0.9	0.994	是
	RFI	> 0.9	0.988	是
	CFI	> 0.9	0.998	是
簡要配適度衡量	PNFI	> 0.5	0.532	是
	PGFI	> 0.5	0.411	接近

4.2 模式關係與研究假設驗證

4.2.1 研究假設的驗證

本研究主要探討社會支持、工作價值觀與參與動機對工作滿意的關係，由結構方程模式分析各變數間的因果關係，驗證本研究假說。由標準化之結構方程模式路徑圖得知整體模式之路徑分析結果，可以看出各構面之結構係數及假設驗證，茲將結果彙於表 4，以下針對實證結果加以討論。

(1) 義工之參與動機對工作滿意有正向影響

參與動機對工作滿意之路徑係數為 0.702，P 值小於 0.001，說明參與動機會顯著的正向影響工作滿意(H1)，此假設獲得支持，即當義工參與動機愈高時，會增加其工作滿意。

(2) 義工之社會支持對參與動機有正向影響

社會支持對參與動機之路徑係數為 0.115，P 值小於 0.001，說明參與動機會顯著的正向影響參與動機(H2)，此假設獲得支持，即當義工社會支持愈高時，會增加其參與動機。

(3) 義工之工作價值觀對參與動機有正向影響

工作價值觀對參與動機之路徑係數為 0.541，P 值小於 0.001，說明工作價值觀會顯著的正向影響參與動機(H3)，此假設獲得支持，即當義工工作價值觀愈高時，會增加其參與動機。

(4) 義工之工作價值觀對工作滿意有正向影響

工作價值觀對工作滿意之路徑係數為 0.209，P 值小於 0.001，說明工作價值觀會顯著的正向影響工作滿意(H4)，此假設獲得支持，即當義工對工作價值觀認知愈高時，會增加其工作滿意。

表 4 整體模式標準化之路徑係數與假設驗證結果

研究假設	結構化路徑	路徑係數	檢定統計量 (C.R.)	P 值	檢定結果
H1	參與動機→工作滿意	0.619	9.851	0.000***	獲得支持
H2	社會支持→參與動機	0.185	4.122	0.000***	獲得支持
H3	工作價值觀→參與動機	0.660	12.924	0.000***	獲得支持
H4	工作價值觀→工作滿意	0.225	3.617	0.000***	獲得支持

4.2.2 路徑效果分析

本研究結果顯示參與動機受到社會支持、工作價值觀的直接顯著影響，而工作滿意受到工作價值觀及參與動機的直接顯著影響與工作價值觀的間接顯著影響，參與動機可視為工作價值觀對工作滿意的一個中介變項，亦即對佛光山義工的工作滿意而言，除了受參與動機、工作價值觀的直接影響外，其工作價值觀亦透過參與動機影響到工作滿意(如表5及圖2所示)。

其次，針對各變項分析從樣本資料中發現佛光山義工的工作滿意受參與動機影響最大(0.62)，而佛光山義工的參與動機受工作價值觀影響最大(0.66)。由此可知，如何讓佛光山義工認知義工工作的價值而提高其參與意願，都是影響其工作滿意的關鍵因素。

此外，由模式結構圖得知(圖2)，各潛在變項對模式的變異解釋力(R^2)分別為社會支持、工作價值觀對參與動機的解釋力為61%，而社會支持、工作價值觀及參與動機對工作滿意的解釋力亦高達65%。整體而言，佛光山義工有越高的社會支持及工作價值觀，其參與動機會越強烈，在工作滿意上也會越高。本研究之實證資料中顯示各潛在變項對整體模式的解釋力均良好，亦即本研究所建構之模式，對佛光山義工的工作滿意有良好之解釋力。

表 5 潛在變項間各項標準化效果值

結構化路徑	總效果	直接效果	間接效果
參與動機→工作滿意	0.619	0.619	—
社會支持→參與動機	0.185	0.185	—
工作價值觀→參與動機	0.660	0.660	—
工作價值觀→工作滿意	0.634	0.225	0.409

4.3 干擾變數分析

干擾變數(moderating variables)又稱為調節變數或情境變數，為一外生變數，它是指會影響自變數與依變數之間關係的方向或強度的變數。

4.3.1 人格特質干擾作用之檢驗

本研究以人格特質為干擾變數，針對參與動機與工作滿意之間進行干擾作用之檢測。先將人格特質分為內控與外控型之群體為比較樣本，比較內控、外控型分組之模式是否有差異，以檢定研究假設 H5 之干擾作用。本研究樣本數共 347 份，為選擇份數比例接近之樣本數，將得分在 0 分者(24.21%)設為內控型，樣本數為 84、得分在 4~10 分者(23.63%)設為外控型，樣本數為 82。

由內、外控型群組模式指標分析結果顯示，模式符合適配度評鑑指標 χ^2 為 68.733、 χ^2/df 為 2.022、GFI 為 0.910、

RMR 為 0.021、NFI 為 0.955、CFI 為 0.976、PNFI 為 0.580 皆符合標準，顯示樣本資料之多群組模式為適配模式。

內控型與外控型之群體在模式上是否有差異，以 AMOS 18.0 內設之巢型模式(nested model)為分析方式，探討各種型態下模式是否有差異，其分析方式先以所有路徑都未設限制(unconstrained)為基底模式，再以設定(1)結構誤差(structural residuals)相同;(2)結構誤差(structural residuals)、結構路徑係數(structural weights) 相同之巢型模式加以探討(陳順宇，2007)。

經巢型模式比較後，其結果顯示，在模式限制下，內、外控群組模式 p 值=0.033 有顯著不同，即不同的人格特質對工作滿意有顯著之干擾作用。接續比較其內、外控群中，參與動機對工作滿意之路徑係數皆達顯著(分別為 0.72 及 0.41)，表示參與動機對工作滿意的正向影響效果內控型的人格特質會高於外控型的人格特質。

表 6 人格特質的干擾路徑效果分析表

徑路關係	內外控型 總樣本	多群組	
		內控型	外控型
參與動機→工作滿意	0.57***	0.72***	0.41***

註: * 表 P<0.05, **表 P<0.01, ***表 P<0.001

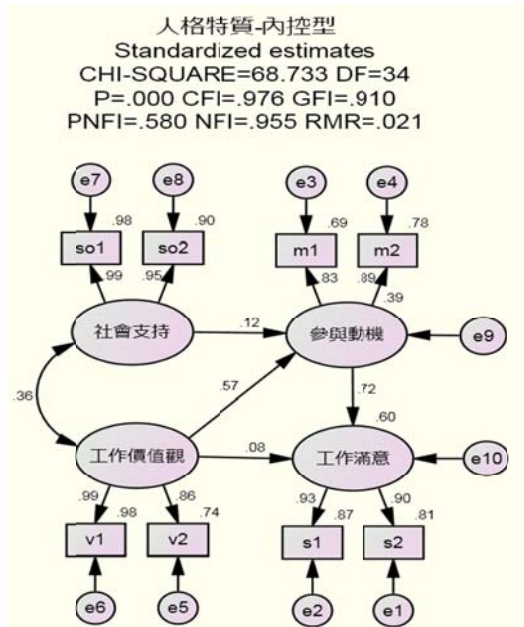


圖 2 人格特質-內控型路徑圖
(標準化模式)

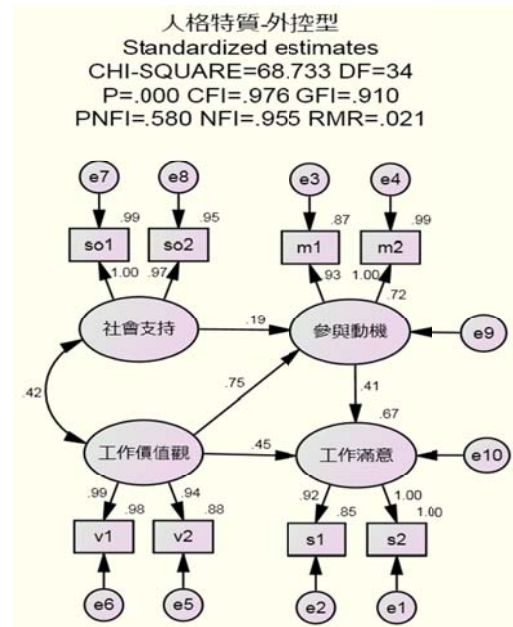


圖 3 人格特質-外控型路徑圖
(標準化模式)

4.4 假設檢定分析結果

根據上述各構面之結構方程模型分析後，本節將主路徑效果及干擾效果之假設驗證結果彙整如下表 7。

表 7 研究假設驗證結果彙整表

假設	研究假設內容	檢定結果
H1	義工之參與動機對工作滿意有正向影響。	支持
H2	義工之社會支持對參與動機有正向影響。	支持
H3	義工之工作價值觀對參與動機有正向影響。	支持
H4	義工之工作價值觀對工作滿意有正向影響。	支持
H5	義工之參與動機對工作滿意的影響程度會因為內控人格特質而增加。	支持

5. 結論與建議

綜合前面各章節所述，源自研究動機、目的與相關文獻探討，本研究架構得以建立，假說得以驗證。本章第一節將依據第四章之資料分析結果，進行假說驗證之彙整，最後歸納出研究結論，第二節分別提供建議予服務組織機構與後續研究做為參考。

5.1 研究結論

本節將依據統計分析結果及發現作一說明，其說明如下：

5.1.1 參與動機對於工作滿意的影響

本研究將參與動機與工作滿意進行結構方程模式分析(SEM)，檢驗兩者的因果關係，由檢驗結果發現，義工在參與動機對工作滿意達顯著水準(路徑係數=0.619, $p < 0.001$)，驗證兩者間存在顯著的正向影響。

亦即表示佛光山義工所抱持之參與動機愈高，其工作滿意就愈高。此結果與謝秉育(2001)及楊雅雲(2011)在研究義工參與動機與工作滿意之間具有顯著正向關係之看法是相同的。雖然每位研究者所設定的主題不同，參與動機跟工作滿意度各層面也不相同，但是，研究者均以志願服務的義工為研究對象，會參與志願服務的義工，大多以利他為主，只講付出，不求回報，其主動參與的動機必然較為強烈，因此，義工參與的動機愈強其工作滿意度也會愈高。

5.1.2 社會支持對於參與動機的影響

本研究將社會支持與參與動機進行結構方程模式分析(SEM)，檢驗兩者的因果關係，由檢驗結果發現，義工在社會支持對參與動機達顯著水準(路徑係數=0.185, $p < 0.001$)，驗證兩者間存在顯著的正向影響。

亦即表示佛光山義工得到社會支持的力量愈強，其參與動機愈強。此結果如同 Thoits (1985) 所說，當個人對社會支持感到滿足時，心理也產生具體的歸屬與安全感。所以社會支持是義工參與服務工作相當重要的資源。此研究結果與王素蘭(2006)、陳光明(2011)及盧慧蓉(2012)之研究看法是相同的；即義工社會支持與參與動機具有顯著正向影響。

5.1.3 工作價值觀對於參與動機的影響

本研究將工作價值觀與參與動機進行結構方程模式分析(SEM)，檢驗兩者的因果關係，由檢驗結果發現，義工在工作價值觀對參與動機達顯著水準(路徑係數=0.660, $p < 0.001$)，驗證兩者間存在顯著的正向影響。

國內研究工作價值觀與參與動機的影響文獻較少，本研究驗證兩者間存在顯著的正向影響；亦即表示佛光山義工對工作的實質意義有較高的認知時，也就是愈重視工作價值觀，其參與動機也會愈強。如同 Elizur (1984) 發現工作價值觀扮演著個體在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。此結果與林慧亭(2006)實證結果發現在不同的工作價值觀中，均與參與動機呈現較高的正向相關之看法是相同的。此研究結果可彌補過去有關工作價值觀、參與動機與工作滿意影響之相關文獻不足的部分。

5.1.4 工作價值觀對於工作滿意的影響

本研究將工作價值觀與工作滿意進行結構方程模式分析(SEM)，檢驗兩者的因果關係，由檢驗結果發現，義工在工作價值觀對工作滿意達顯著水準(路徑係數=0.225, $p < 0.001$)，驗證兩者間存在顯著的正向影響。

亦即表示佛光山義工愈重視工作價值觀，其工作滿意就愈高。此結果與蔡生平(2002)及陳明國(2013)在研究義工工作價值觀與工作滿意之間具有顯著正向關係之看法是相同的。另外，參與動機在工作價值觀對工作滿意的影響上發揮了中介效果(見表 6)，也就是工作價值觀可透過參與動機的提升而增加義工之工作滿意。

5.1.5 內外控人格特質干擾下，參與動機對工作滿意的影響

在結構方程模式(SEM)的分析中可發現，內外控人格特質在參與動機對工作滿意的關係中，有顯著影響。研究結果顯示，在參與動機對工作滿意的關係上，內外控群會對其造成干擾效果，且內控型的干擾效果大於外控型。此結果與 Hartley (1976)、Knoop (1981) 及謝秉育(2001)的研究結果發現內控型的工作滿意顯然高於外控型相同。

佛光山的義工以內控型的居多，其參與義工的心態大都以參與社會服務，服務他人為目的，內控型的人相信藉由自己的能力或努力可以帶來改變，而在其服務他人時能有讓其發揮創意與技能的機會，所以能得到較高的工作滿意。因此，義工參與動機對工作滿意的影響程度會因為內控人格特質而增加。

內控型所知覺到的增強作用是他自己的能力、行為或努力所得來之結果；外控型認為行為之後所得到的增強乃是運氣、機會或命運所造成，意謂個人命運受外在因素所控制。因此，佛光山寺可針對不同內外控型的義工給予不同的服務工作，以符合其人格特質。

5.2 研究建議

本節將依據實證研究結果，提出下列建議事項供服務組織機構與後續研究作為參考。

5.2.1 對服務組織機構之建議

5.2.1.1 擴大各階層人士共同參與志願服務工作

在本研究人口變項中，學歷在高中職以上者佔 91.7%，表示在佛光山的義工學歷及素質均在一定水準以上。在年齡上，51 歲以上者佔 55.9%，顯示佛光山義工有偏高齡化之現象，建議佛光山寺應擴展義工服務領域，接引 40 歲以下各種專業人力的加入，除了讓義工的組成人員更多元外，也能讓義工團體更有活力，更能有效的規劃及運用人力資源。

5.2.1.2 營造良好親友關係，增進社會支持力量提升參與動機

社會支持是義工投入志願服務動機的重要影響因素之一。最親近的親友如果能給予義工鼓勵、肯定及意見回饋以增進其參與動機，成為其投入志願服務行為的促進，所以親友的支持是影響義工參與的重要關鍵。在研究中顯示佛光山義工的親友會給予義工提供各種不同類型的支持，例如給予義工關心及鼓勵並提供參考意見，協助義工解決困擾、減輕壓力及得到滿足。建議佛光山寺可藉由義工聯誼，或於特別節日如母親節、爸爸節辦理活動時，鼓勵義工之親友參加，讓其親友了解投入志願服務的意義與價值，以獲得親友的支持與認同，並作為義工持續參與志願服務工作的後盾。

雖然佛光山對義工有一套的訓練及福利，如果能擴及照顧義工親友的人生大事(出生、結婚：祈願祝禱，年老、生病：關懷祈福，人生最後一程的死亡：臨終關懷及給予生者安慰力)，增進義工社會支持力量以提升參與動機，亦能接引更多義工加入服務行列。

5.2.1.3 重視義工的需求，使其認同工作價值以提升參與意願及工作滿意

佛光山的義工們大都是有特定的宗教信仰，對組織的認同感也很高，其參與義工服務除了對社會公眾有益的理由外，義工也會有需求，工作的滿意與否，對於非營利組織的義工來說，並非是用金錢與物質的回饋所能衡量，反而心靈的回饋更甚於物質。從工作價值觀量表得知義工在「學習成長」構面之平均數得分最高，所以建議佛光山寺必須重視義工知能進修，依據不同的內外控型義工給予不同的進修課程，如活動企劃、臨終關懷、生命成長教育、經典教義的深入等，讓義工們能獲得新知及心靈上的成長，而願意持續投入服務。

義工所從事的大多是重複性高或較簡單的工作，如能給予義工多一分的關懷、激勵與支持，肯定義工為「價值提供者」，提昇義工對志願服務工作價值的認同，而有較強烈的參與動機，透過強烈的參與動機而有較高的工作滿意。

5.2.2 對後續研究之建議

5.2.2.1 研究對象方面

本研究採問卷調查研究為主，對象是以佛光山本山及佛陀紀念館之義工為研究樣本，依據分析資料顯示佛光山義工在年齡上是偏高齡者，所以對不識字或識字不多的菩薩義工可能遺漏，建議可採親自面訪的方式，以獲得更廣更深的資料，能讓分析結果更趨代表性。

5.2.2.2 研究範圍方面

本研究僅以佛光山本山及佛陀紀念館之義工為研究範圍，針對本研究所作成之結論，僅及於佛光山本山及佛陀紀念館，無法囊括所有佛光山之別分院或海外道場。因此，建議後續研究可透過不同縣市的別分院發放問卷，並比較不同之別分院義工之差異，或擴大研究樣本，比較其他同質性高的非營利組織機構之間義工的差異。

5.2.2.3 研究方法方面

本研究僅以量化的問卷調查方式來瞭解佛光山義工之社會支持、工作價值觀、參與動機與工作滿意之間的關係，並未對受測者進行深入訪談，故無法瞭解受訪者的心理層面的真實想法與感受。建議未來的研究可採用質化與量化

並行的研究方式進行，以擴大研究的解釋性和解釋範圍。

6. 參考文獻

(一)中文期刊

- 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。
- 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)。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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一三三七。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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 期，61-74。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 孫本初 (2010)，新公共管理，台北：一品。
- 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。
- 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 (台灣)，第 4 輯，73-103。
- 陳李綢、郭妙雪 (1998)，教育心理學，台北：五南。
- 陳順宇 (2005)，多變量分析四版，台北：華泰。
- 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。
- 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。
- 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，第 70 期，102-119。

- 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。
- 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。
- 許士軍 (1990), 管理學, 台北: 東華。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 張春興 (1989), 教育心理學辭典, 台北: 東華。
- 張春興 (2005), 現代心理學, 台北: 東華。
- 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。
- 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。
- 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, 第 8 卷 4; 37-55。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 韓傑 (1998), 現代觀光心理學, 高雄: 前程。
- 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)英文期刊

- Allport, G. W. (1961). *Pattern of growth in personality*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Antonovsky, H. F. (1974). "Commitment in an Israeli Kibbutz", *Human Relations*, Vol.27, No.3, pp.303-319.
- Bowlby, J. (1958). "The nature of the child's tie to his mother." *International Journal of Psycho-Analysis*, Vol.39, pp.350-373.
- Bramwell, R. D. (1993). Seniors as Volunteers and Their Training, *Journal of Volunteer Administration*. 12, 1, 47.
- Chatman, J. (1989). Improving interactional Organizational Research : A Model of person-Organization Fit. *Academy of Management Review*, Vol.14, pp.333-349.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, Vol.38, No.5, pp.300-314.
- 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.
- Cutrona, C. E. (1996). *Social Support in Couples*, Sage, California.
- Daley, S. E. and 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*, Vol.70, pp.129-141.
- D'Intino, R. S., Goldsby, M. G., Houghton, J. D., and Neck, C.P. (2007). Self-leadership: a process for entrepreneurial success, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, Vol.13, No.4, pp.105-120.
- Durkheim, D. C. (1897). *Suicide*, Free Press, New York.
- Friedman, M., & Roseman, R. H. (1974). *Type A Behavior and Your Heart*. New York: Knopf.
- 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*, Vol.230, No.1, pp.126-147.
- Goldberg, L. R. (1990). An alternative description of personality: The Big Five Factor structure. *Journal of personality and Social Psychology*. Vol.59, pp. 1216-1229.
- 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
- Hartley, M. P. (1976) "The relationship of locus control and need achievement to job satisfaction.", *Dissertation Abstracts International*, 36 (10) , 6653-A.
- Homans, G. C. (1961). *Social Behavior : Its Elementary Forms*, Harcourt Brace, New York.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Happer and Row.
- Kazanas, H. C. (1978). Relationship of job satisfaction and productivity to work values of vocational education graduates, *Journal of Vocational Behavior*, Vol.12, pp.155-164.
- Knoop, R. (1981). "Age and correlates of locus of control", *Journal of Psychology*, Vol.108, pp.103-106.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 9th ed, New Jersey: Prentice Hall.
- Kren, L. (1992). "The Moderating Effects of Locus of Control on Performance Incentives and Participation", *Human Relations*, Vol.45, No.9, pp.991-1012.
- Locke, E. A. (1969). "What is Job Satisfaction?" *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.4, pp.309-336.
- Maslow A.H. (1943). *Motivation and Personality*, NY: Harper.
- McCrae, R. R., & John, O. P. (1992). An Introduction to the Five-Factor Model and its Applications, *Journal of Personality*, Vol.60, pp.175-215.
- 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*, Vol.66,pp.574-583.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*, Homewood, IL:Dorsey Press.
- Robbins, S.P. (1992). *Essentials of Organizational Behavior*, New Jersey : PrenticeHall, Inc.
- Robbins , S . P. & Judge , T. A. (2007). *Organizational Behavior (12th ed)*,Upper Saddle River, New Jersey. Pearson Prentice Hall.
- Rokeach,M.(1973).*The nature of Human Values*.NY : The Free Press.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement,*Psychological Monographs: General and Applied*, Vol.80,No.1,pp.1-27.
- Suandi, T. B.(1991).*Commitment of 4-B Youth Leaders towardsVolunteerism*, Doctoral Dissertational, The OHIO State University.
- Super, D. E.(1970). *Work Values Inventory*. Boston, MA:Houghton-Mifflin.
- Swindle, R. W.(1983). *Social Networks, Perceived Social Support and Coping With Stress*, *Preventive Psychology: Theory, Research and Practice in Community Intervention*, Pergamon, New York.
- Thoits, P. A. (1985). Social support and psychological well-being: Theoretical 14 possibilities. In I. G. Sarason, & B. R. Sarason, *Research and Applications* (pp. 15 51-72). Dordrecht, Netherlands: Martinus Nijhoff.
- 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.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*,New York: John Wiley & Sons.
- Wiggins, J. S. (1996). *The Five-Factor Model of Personality*,New York: Guilford Press.
- Zuckerman, D.M. (1979). The Impact of Education and Selected Traits on Ex-role Related Goals and Attitudes, *Journal of Vocational Behavior*, Vol.14,pp, 248-254.
- 佛光山全球資訊網。2013.11.2。認識佛光山。資料引自 http://www.fgs.org.tw/fgs/fgs_introduction.aspx
- 衛生福利部志願服務資訊網。志願服務法 102 年增修版。2013.10.1。資料引自 <http://vol.mohw.gov.tw/vol/index.jsp>
- 國家教育研究院資訊網。內外控量表。2013.11.22。資料引自 <http://terms.naer.edu.tw/detail/1302708/>