

國立臺灣師範大學運動與休閒學院
樂活產業高階經理人企業管理碩士在職專班
碩士論文

Executive Master of Business Administration Program in
Lifestyles of Health and Sustainability
College of Sports and Recreation
National Taiwan Normal University
Master's Thesis

慈濟慈懿會志工參與動機、組織承諾與幸福感之研究
—以慈濟大學附屬高級中學為例

The Study of the Participation Motivation, Organizational Commitment and
Well-being for the Volunteers of Tzu Cheng /Yi Te Association
— A Case of Tzu Chi High School Affiliated with Tzu Chi University

鄧 淑 琴
Teng, Shu-Ching

指導教授：張少熙 博士

中 華 民 國 111 年 6 月

謝 誌

臺灣師範大學樂活產業高階經理人碩士學程六學期的學習中，深深感受創新獨特的運動休閒與經營管理的課程安排、傑出師資如季力康院長、相子元執行長、李恆儒副執行長、導師洪聰敏教授、鄭志富教授、王國欽教授……等教授的名師風範、優秀學伴們熱烈的交流切磋；特別是 L 家族同學的互動鼓勵，確實是讓我體悟了師大樂活篇章的曼妙精彩。

最後一哩路的畢業論文撰寫，非常感恩指導教授張少熙博士，從論文题目的擬定、研究架構、研究方法以至論文內容撰寫的殷切指導與鼓勵，張教授的精湛學養與學術的嚴謹態度，將是我永遠的學習典範。此外，政大企管研究所白佩玉教授與本校廖邕教授，論文口試的剴切指導與精闢見解，使本論文內容更為充實，價值更為提升，謹此致上真摯的謝忱。

問卷調查及論文能順利完成，要特別感謝慈大附中李玲惠校長、人文室旬枝主任，慈懿會洪若岑總幹事、謝淑惠副總幹事、慈讓、毓瑾、美智、秋月、于芳、艷梅等師姊、正棟、彥伯師兄、慈懿會各班班長及全體慈誠爸爸懿德媽媽熱心幫忙與協助，成全我的論文得以圓滿功成。

另外，衷心感謝馨昌集團鄧董事長傳馨、美正紙器高董事長建勳、恩曦周董事長青麟、台北大學蔡顯童教授、南天謝老師、遠耀及多位好友翠玉、翠絲、偉琴一路走來的協助，及熙門信弘老師、怡伶、義箴與安琪的幫忙。

最後，我的人生伴侶國慶的包容與鼓勵，三位女兒舜心、舜之、舜如及大女婿家斌的貼心支持，加上聰明可愛的雙胞胎幼孫曜恩(禾禾)、曜辰(樂樂)承歡膝下，使我得以享受樂齡之年的學習，結緣諸多學有專精的優秀老師及同學，入寶山而收穫滿滿。我會感恩及珍惜當前的歲月靜好，也更將豁達、樂觀地持續修煉福慧、健康的人生！

鄧淑琴 謹誌

2022 年 6 月

慈濟慈懿會志工參與動機、組織承諾與幸福感之研究 —以慈濟大學附屬高級中學為例

2022 年 6 月

研 究 生：鄧淑琴

指導教授：張少熙

中 文 摘 要

慈誠懿德會(以下簡稱慈懿會)隸屬於財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會宗教人文處，為慈濟教育志業中的志工服務組織。慈懿會源自西元 1989 年慈濟護理專科學校創校時，為照顧、關懷離家在外求學的學子，從慈濟慈誠委員中遴選優秀的志工，陪伴並協助輔導學生生活禮儀、道德倫理。多年來，慈懿會持續吸引各方賢達參與服務，本研究欲探討志工們的參與動機、組織承諾與幸福感之現況為何？不同背景變項的慈懿會志工在參與動機、組織承諾與幸福感上是否有差異？並分析參與動機、組織承諾與幸福感間的相關及影響效果。

本研究以現任慈濟大學附屬中學慈懿會志工為研究對象，共收集 317 份有效問卷，以 SPSS 25 版統計軟體進行資料分析。主要研究發現如下：

- 一、本次調查之志工平均年齡約 58 歲，其中 50 歲以上者占八成以上，顯示慈懿會志工年齡橘世代或以上之族群居多，其中退休人員、家庭主婦各占兩成。而志工的服務年資滿 5 年以上達六成，可見慈懿會志工的服務經驗豐富、持續服務意願高。
- 二、慈懿會志工呈現高度參與動機，其中以「社會責任」、「機構特性」為最主要動機，其次是「自我成長」，最後是「人際關係」。可見慈懿會志工樂於付出，先利他再利己，因此參與動機主要出自於社會責任及對慈懿會此機構的認同。
- 三、慈懿會志工也呈現高度組織承諾，其中以「努力承諾」為最優先，其次是「組織認同」及「留任承諾」。顯見慈懿會志工常以實際行動來表現對慈懿會的認同感、歸屬感，並以身為其中一份子為榮，且樂意持續成為慈懿會的志工、長期在慈懿會發揮專長。
- 四、慈懿會志工自評的幸福感分數較參與動機及組織承諾的平均分數稍低。幸福感量表中，以「生活滿意」得分最高、「情緒感受」居次、「身心健康」相對較低。此結果

突顯出慈懿會志工總是以服務付出為優先，可能因此輕忽自我的「身心健康」及「情緒感受」，而減弱了幸福感的感受。

五、根據皮爾森相關分析，參與動機及組織承諾呈現高度相關($r=0.77, p<.05$)，幸福感與參與動機及組織承諾之間皆是中度相關(分別是 $r=0.63$ 及 $r=0.66, p<.05$)。此外，迴歸模型中參與動機($t=4.44, p<.05$)與組織承諾($t=6.93, p<.05$)對於幸福感的解釋能力達顯著，且該模型具有46.8%的解釋力。其中，對於幸福感之預測力最佳的是：組織承諾中的「留任承諾」，其次是參與動機中的「社會責任」及「機構特性」。

根據研究發現，本研究提出以下建議：1.因應現任慈懿會志工以長者居多，可考慮引進優秀慈青加入，有利未來傳承。2.由於幸福感之「身心健康」層面得分相對較低，恐影響長期的留任意願或未來志工的參與動機，因此建議慈懿會宜多關心並提醒志工們重視身心健康、保持良好的生活規律，才能體力充沛、神清氣爽而更能得到親人的支持；同時也可考慮提供身心支持的課程或交流活動，讓志工們彼此關懷鼓舞、互相學習成長。上述兩項建議皆有助凝聚慈懿大愛家庭，讓志工們永續承擔慈濟教育志業的特色使命。

關鍵字：志工服務，參與動機，組織承諾，幸福感，慈懿會

The Study of the Participation Motivation, Organizational Commitment and Well-being for the Volunteers of Tzu Cheng /Yi Te Association — A Case of Tzu Chi High School Affiliated with Tzu Chi University

Author: Teng, Shu-Chin

Advisor: Chang, Shao-Hsi

Abstract

Tzu Cheng /Yi Te Association (hereinafter referred to as Tzu Yi Hui) is a volunteer service organization, affiliated to the Religious and Humanities Division of the Buddhist Compassion Relief Tzu Chi Foundation. Established in 1989, Tzu Yi Hui initially aimed to take care of the students in Tzu Chi Nursing College who were away from home and lived on campus. Those volunteers of Tzu Yi Hui were recruited and selected from the Tzu Chi (Tzu-Cheng) members, and they accompany and teach students about life etiquette and ethics. Tzu Yi Hui has been well-performed during the past few decades; thus, this research aims to further understand those volunteers' demographics and their participation motivation, organizational commitment, and well-being, as well as the inter-relationships among them.

Based on 317 valid questionnaires collected from current Tzu Yi Hui members who served for Tzu Chi Senior High School Affiliated with Tzu Chi University, the research findings are stated as following:

1. The average age of those volunteers included in this survey was about 58 years old. More than 80% of the respondents were over 50 years old, which indicated that the volunteers of the Tzu Yi Hui were mainly the elderly. In addition, about 40% of them were retirees and housewives. Finally, 62% of the respondents have served as Tzu Yi Hui volunteers for 5 years or more, which indicated they were experienced, with high commitment for serving.
2. The respondents reported high levels of participation motivation, and “social responsibility” and “organizational characteristics” were proved to be the most important motivations, followed by “self-growth”, and finally “interpersonal relationships”. It indicated that those volunteers were willing to give, first benefiting others and then self-interest.
3. Those respondents also reported high degrees of organizational commitment: “diligence commitment” was the highest priority, followed by “organization identification” and

“retention commitment”. It showed that the volunteers usually take actions to express their identification and belongingness to Tzu Yi Hui, such as being proud of being part of it.

4. The respondents’ self-reported scores of well-being were slightly lower than the average scores of participation motivation and organizational commitment. Among the sub-dimensions of well-being, “life satisfaction” is the highest, “emotional feeling” is the second, and “physical and mental health” is relatively low. This result highlighted that Tzu Yi Hui volunteers always give priority to serve others, and may neglect their own “physical and mental health” and “emotional feelings”, thus weakening their sense of well-being.
5. This research found that participation motivation and organizational commitment were highly correlated ($r = 0.77$, $p < .05$). There was a moderate correlation between well-being and organizational commitment, as well as participation motivation ($r = 0.63$ and 0.66 , respectively, $p < .05$). Moreover, volunteers’ well-being can be significantly predicted by both their participation motivation ($t = 4.44$, $p < .05$) and organizational commitment ($t = 6.93$, $p < .05$), and the R^2 is 46.8%. In addition, their “retention commitment” (the sub-dimension of organizational commitment) was the best predictor of well-being, followed by “social responsibility” and “organizational characteristics” (the sub-dimension of participation motivation).

In sum, this research provides the following practical suggestions: 1. As most of the current volunteers are the elderly, it is worth considered how to pass on to the future generation, such as by encouraging the Tzu Qing to join Tzu Yi Hui. 2. Due to the relatively low scores in the “physical and mental health” dimension, it may have impact on the current volunteers’ long-term willingness to stay in Tzu Yi Hui, and even on the willingness of future volunteers to participate. Thus, it is suggested that Tzu Yi Hui should pay more attention to remind their volunteers to value the physical and mental health, and to stay in good conditions. It not only benefits themselves for continuing participation but also helps gain social support from their families. Meanwhile, Tzu Yi Hui can offer some training courses or activities for those volunteers, which helps them care, inspire and learn from each other. Both of the above suggestions will better organize Tzu Chi’s loving family, and enable the volunteers to continue devoting themselves to Tzu Chi.

Keywords: volunteer service, participation motivation, organizational commitment, well-being, Tzu Yi Hui.

目 次

謝 誌.....	I
中 文 摘 要.....	II
ABSTRACT	IV
目 次.....	VI
表 次.....	VIII
圖 次.....	XI
第壹章 緒 論	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究問題.....	3
第四節 研究範圍與限制.....	4
第五節 名詞操作性定義.....	4
第貳章 文獻探討	6
第一節 慈誠懿德會意義與功能.....	6
第二節 志願服務之定義與意涵.....	9
第三節 參與動機相關之研究.....	14
第四節 組織承諾相關之研究.....	21
第五節 幸福感相關之研究.....	27
第六節 參與動機、組織承諾與幸福感相關之研究.....	34
第七節 本章總結.....	46

第參章 研究方法	48
第一節 研究架構	48
第二節 研究步驟與流程	50
第三節 研究對象	52
第四節 研究工具	53
第五節 資料處理與分析方法	54
第六節 預試問卷分析	56
第四章 結果與討論	65
第一節 問卷樣本結構	65
第二節 信效度分析	68
第三節 慈懿會志工參與動機、組織承諾與幸福感之現況分析	71
第四節 不同背景變項志工在參與動機、組織承諾與幸福感上之差異分析	85
第五節 慈懿會志工參與動機、組織承諾與幸福感之相關分析	95
第六節 慈懿會志工參與動機、組織承諾對幸福感之預測分析	98
第五章 結論與建議	101
第一節 研究發現與結論	101
第二節 建議	104
參考文獻	107
一、中文部分	107
二、英文部分	112
附 錄	116
附錄一：慈懿會組織章程	116
附錄二：慈懿會人才儲備推薦表	118
附錄三：預測問卷	121
附錄四：正式問卷	125

表 次

表 2-1 慈誠懿德會班務分配表	9
表 2-2 國內外學者專家或機構對志工的定義	10
表 2-3 專家或機構對志願服務的定義	11
表 2-4 學者對志願服務功能見解	14
表 2-5 參與動機定義之彙整表	15
表 2-6 志工參與動機構面表	19
表 2-7 國內、外研究者組織承諾之定義彙整表	22
表 2-8 組織承諾構面分類彙整表	25
表 2-9 幸福感之定義彙整表	28
表 2-10 幸福感構面彙整表	33
表 2-11 志工參與動機、組織承諾與幸福感相關研究彙整表	40
表 3-1 專家學者名單表	52
表 3-2 預試樣本敘述表	57
表 3-3 參與動機量表之信度及效度分析摘要	60
表 3-4 組織承諾量表之信度及效度分析摘要	62
表 3-5 幸福感量表之信度及效度分析摘要	63
表 4-1 有效問卷樣本背景變數分析一覽表	67
表 4-2 各變數之信度及效度分析摘要表	69
表 4-3 志工參與動機、組織承諾與幸福感分析摘要表	72

表 4-4 志工參與動機、組織承諾與幸福感所有題項之排序一覽表(一)	72
表 4-5 志工參與動機、組織承諾與幸福感所有題項之排序一覽表(二)	74
表 4-6 慈懿會志工參與動機之現況分析表	77
表 4-7 慈懿會志工社會責任之現況分析表	77
表 4-8 慈懿會志工自我成長之現況分表	78
表 4-9 慈懿會志工人際關係之現況分析表	79
表 4-10 慈懿會志工機構特性之現況分析表	80
表 4-11 慈懿會志工組織承諾現況分析表	80
表 4-12 慈懿會志工組織認同現況分析表	81
表 4-13 慈懿會志工努力承諾之現況分析表	82
表 4-14 慈懿會志工留任承諾現況分析表	82
表 4-15 慈懿會志工幸福感之現況分析表	83
表 4-16 慈懿會志工生活滿意之現況分析表	84
表 4-17 慈懿會志工幸福感之情緒感受現況分析表	84
表 4-18 慈懿會志工身心健康之現況分析表	85
表 4-19 不同性別志工在參與動機、組織承諾與幸福感之差異分析表	87
表 4-20 不同婚姻狀況志工在參與動機、組織承諾與幸福感之差異分析表	88
表 4-21 不同教育程度在參與動機、組織承諾與幸福感之差異分析表	89
表 4-22 不同職業在參與動機、組織承諾與幸福感之差異分析表	91
表 4-23 不同居住地區在參與動機、組織承諾與幸福感之差異分析表	92
表 4-24 年齡在參與動機、組織承諾與幸福感之差異分析表	93

表 4-25 志工年資在參與動機、組織承諾與幸福感之差異分析表	94
表 4-26 參與動機、組織承諾與幸福感之皮爾森相關分析摘要表	95
表 4-27 本研究各變項間的相關矩陣	97
表 4-28 參與動機、組織承諾與幸福感多元迴歸分析摘要表	98
表 4-29 參與動機、組織承諾各子構面與幸福感多元迴歸分析摘要表	100



圖 次

圖 3-1 研究架構圖	49
圖 3-2 研究步驟圖	50
圖 3-3 研究流程圖	51



第壹章 緒論

本研究的目的是探究討論慈濟的慈誠懿德會志工參與動機、組織承諾與幸福感之相關情形，研究對象為慈濟慈誠懿德會志工。本章計分五節，第一節說明研究背景與動機；第二節說明研究目的；第三節說明研究問題；第四節說明研究範圍與限制；第五節說明名詞操作性定義，解釋相關名詞與意義。

第一節 研究背景與動機

一、研究背景

聯合國大會訂定西元2001年為「國際志工年」，肯定「志工」無私的奉獻與優秀的成就，希望邁向跨國界、跨文化、跨領域合作的志願服務新時代。臺灣則於2001年1月由立法院三讀通過訂定「志願服務法」；其第三條第一款規定略以：「志願服務：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。」又同條第二款規定略以：「志願服務者(以下簡稱志工)：對社會提出志願服務者。」這對國內志願服務的擴展具有重大的意義。志願服務工作的推展已蔚為世界的潮流，也是先進國家、文明社會的主流價值。

志願服務被視為有能力的人基於悲天憫人的利他情操、利用餘暇時間不求回報，對於生活困境中的弱勢者，提供照護支持等所從事的一種服務工作，但在民主社會中應該有新的意涵，包括：1.志願服務不盡然都是慈善性質或宗教的活動；2.志願服務是一種不需要犧牲的奉獻行為，所以是要有人有餘力的參與；3.志願服務應該追求服務品質，並善用社會資源(曾華源、曾騰光，2003)。

根據衛生福利部志願服務資訊網，中華民國110年度(1月1日至12月31日)統計資料顯示，全國登記志工總人數總計1,042,957人，其中男性志工306,104人，佔29.3%，女性志工736,853人，佔70.7%。除此之外尚有許多難計其數的未登記志工，利用閒暇時間出於自由意願，無償從事服務，不止成為臺灣最美的風景，也是世界關懷弱勢及急難救助的有力奧援。

佛教慈濟慈善基金會揭櫫慈善國際化、醫療普遍化、教育完全化、人文深度化為四大志業再加上國際賑災、骨髓捐贈、環保志工、社區志工成為八大法印，從根植臺灣到廣澤世界，慈濟志工是慈濟志業遍及全球發展的重要關鍵。

慈誠懿德會(以下簡稱慈懿會)隸屬於財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會，是慈濟教育志業體特有的組織，責任在陪伴孩子們成長，引導他們走上人生正軌。證嚴法師曾在慈懿研習會上殷切開示：「老師們的功能在傳授知識，慈誠懿德爸媽的良能在給予智慧。」證嚴法師勉勵慈懿會成員發揮智慧力量，付出最清淨單純的愛，引導孩子們發揮生命的真正價值。

慈懿會志工之於學生如師如友，將愛與專業結合，以輔導非主導及疼愛非溺愛角色，啟迪學生慧命，其功能就是使學校更用心，使老師更安心，使學生更專心，使家長更放心，使社會更具信心。因此，探討慈懿會志工的參與動機、組織承諾及幸福感是為極具意義的課題。

二、研究動機

慈誠懿德會志工暱稱為慈誠爸爸、懿德媽媽，須從慈誠及委員遴選入會，其中不乏教授、醫生、律師、企業菁英及社會賢達人士。這些人有的日理萬機、有的放棄清福，都願意費心盡力、耗時耗財、風塵僕僕從臺灣各地，奔往花蓮關懷、輔導學生，其參與動機為何？是為本研究動機之一。

慈誠懿德會志工人才濟濟是難得的資源，如何有效激勵、引導其對組織認同與投入，來達成組織的目標與交付的任務，亦即如何增強志工對機構的組織承諾，有效發揮志工資源價值是重要的課題。影響志工組織承諾的因素相當複雜，而探討志工的個人背景變項可以有效掌握目前志工的特質，瞭解不同個人背景變項的志工對組織承諾上的差異性，「動機」可視為內在因素，影響可見之行為，就組織行為觀點而言，視之為引發個體行為之原動力（張月芬，2004）。因此，瞭解慈懿會志工的組織承諾現況並探討參與動機與組織承諾之間的關聯，以供相關機關作為運用志工及永續發展的參考，是為本研究動機之二。

西哲亞里斯多德曾說：「幸福是生命的意義和目的，是人類生存的目標和終點。」2012年聯合國大會宣布幸福和福祉是每個人生活的目標與期望，並訂定每年3月20日為「國際幸福日」。如今，世界各國紛紛開設「幸福」相關課程；例如，臺灣師範大學樂活

EMBA學程及政治大學通識課程等即設有幸福心理學課程，以傳揚幸福的普世價值。幸福感是個人身心健康、生活滿意的感受，也是團隊活力來源。慈懿會的運作與發展對志工、學校、老師和學生都有相當影響，因而，慈懿會志工的幸福感現況及其與參與動機和組織承諾的相關如何？是為本研究動機之三。

慈誠懿德會志工背景如性別、年齡、職業、教育程度及婚姻狀況的差異是否造成其參與動機、組織承諾與幸福感的不同？是為本研究動機之四。

第二節 研究目的

根據研究背景與動機，擬定研究目的如下：

- 一、瞭解慈懿會志工在不同背景變項的特性與現況。
- 二、探討慈懿會志工在參與動機、組織承諾與幸福感的現況。
- 三、探究在不同背景變項慈懿會志工在參與動機、組織承諾與幸福感的差異情形。
- 四、分析慈懿會志工在參與動機、組織承諾與幸福感之間的相關程度。
- 五、研究慈懿會志工參與動機與組織承諾對幸福感是否有預測力。

第三節 研究問題

根據研究目的擬探討下列問題：

- 一、瞭解慈懿會志工在不同背景變項的特性與現況為何？
- 二、探討慈懿會志工在參與動機、組織承諾與幸福感的現況為何？
- 三、探究不同背景變項慈懿會志工在參與動機、組織承諾與幸福感的差異情形為何？
- 四、分析慈懿會志工在參與動機、組織承諾與幸福感之間的相關程度為何？
- 五、研究慈懿會志工參與動機與組織承諾對幸福感是否有預測力？

第四節 研究範圍與限制

一、研究範圍

本研究問卷以花蓮慈大附中慈懿會現任374位慈懿會的慈誠爸爸、懿德媽媽志工為施測對象。

二、研究限制

- (一) 本研究志工是開學期間每月一次從臺灣各地前往花蓮慈大附中担任慈懿會的志工；
目前因疫情配合國家對教育單位的防疫規定，無法全面開放校園，回校志工有規定或限制，可能會影響本研究問卷發放。
- (二) 本研究問卷如採用手機回答，有些志工對手機的使用不熟練，如此將造成本研究問卷無法正常回收。
- (三) 本研究採問卷方式進行施測調查，在有效問卷中，志工是否均能細心真實填答，無法掌控，因此本研究僅能假設所有的有效問卷皆是據實回答。

第五節 名詞操作性定義

茲將本研究有關名詞的操作性定義分述如下：

一、慈誠懿德會

「慈誠懿德會」簡稱慈懿會，是慈濟教育志業的特色，也是教育史上的創舉。為照顧、關懷離家在外求學的學子，特從慈濟慈誠委員中遴選德智兼備的慈誠、委員組成慈懿會；慈懿會成立之初學生95%來自外縣市住學校宿舍，父母不在身邊，慈懿會志工擔任起同學輔導傾聽關懷的責任，扮演亦父亦兄、亦母亦姊、亦師亦友之角色，關愛傳承慈濟人文，協助輔導學生生活禮儀、道德倫理，傾聽關懷其心聲。

二、慈濟志工

證嚴法師明示「慈濟志工」稱謂來由，是因為「志」有個心，也就是發心願，就算沒時間也找出時間來做，將志工工作排在第一優先。亦即，「有心之士」以使命感，將

付出、服務人群當作志向，出錢出力，費心耗時、願意排除萬難並以歡喜心投入，完成任務。

三、參與動機

參與動機是指一種由心理因素所驅使，引起志工外在的行為以滿足志工的具體目標或目的，亦即個人設定初始目標，朝著完成目標而堅持努力(Williams, 2000)。動機的出現有兩大要素：(1)個人能引起行為的內在動力；(2)外在環境刺激，兩者引發個體行為的展現，亦控制其展現的正、反面效應。本研究所稱參與動機是指慈懿會志工的自發性參與服務工作的意願，是激起、引導和維持朝向慈懿會目標或需求行為的內在動力。

四、組織承諾

組織承諾是一種對組織的正向態度，包括(1)認同組織目標；(2)工作會使員工感到快樂，認為工作是其本身的一部份；(3)對組織是一種忠誠與情感的歸屬，故願意繼續留在組織內(Alpander, 1990)。即為個人對所屬組織認同與熱心投入，包含信仰組織目標與價值，願意為組織利益奉獻心力，並有續留在組織的意願。本研究所稱組織承諾是一種對慈懿會忠誠態度的傾向，並願意持續的為慈懿會目標付出努力的行動。

五、幸福感

Andrews和Withey於1976年採整合觀點將幸福感定義為：「幸福感是由對生活滿意程度及所感受到的正向負向情緒強度整體評估而成。」(陳淑玲, 2014)；Schulte 與 Vainio(2010)認為幸福感是個人對工作、生活、健康狀態的滿意程度。本研究所稱之幸福感是指慈懿會志工個人對生活質量、身心健康及情緒愉悅的整體滿意度的主觀性感受。

第貳章 文獻探討

本章文獻探討主要是透過文獻蒐集回顧，探討本研究參與動機、組織承諾及幸福感的相關理論和實證研究結果，藉以做為本研究的理論基礎並且發展出本研究主題變項的構面因素及問卷調查的題項。本章計分七節：第一節說明慈誠懿德會意義與功能；第二節說明志願服務之定義與意涵；第三節說明參與動機相關之研究；第四節說明組織承諾相關之研究；第五節說明幸福感相關之研究；第六節說明參與動機、組織承諾及幸福感相關之研究；第七節說明本章總結。

第一節 慈誠懿德會意義與功能

一、緣起與使命

西元1989年，慈濟護理專科學校創校(為今慈濟科技大學前身)，證嚴法師有感於社會風氣敗壞，傳統道德文化不彰及家庭倫理之式微，造成了許多青少年問題；本著道德重整、人格昇華之理念及使在外求學的學子們，在異鄉也能有家的感覺，特別遴選德智兼備的慈濟委員，於同年組成「懿德母姊會」，期以親和的態度陪伴學生學習生活禮儀及道德倫常外，並用心傾聽與適時輔導學生心理、情緒上的困擾。隨著慈濟護專於1999年改制為慈濟技術學院，為因應男同學加入，懿德母姊會增加了慈誠大德的投入，於是懿德母姊會改名為「慈誠懿德會」，簡稱「慈懿會」。時至今日，慈濟教育志業體系的慈濟大學、慈濟科技大學(原慈濟技術學院)、花蓮慈大附中、臺南慈濟中學，甚至遠在馬來西亞的吉隆坡慈濟國際學校都有「慈懿會」組織。

(慈濟大學附屬高級中學網站，2022)

「慈誠懿德會」是慈濟教育志業的特色，也是教育史上史無前例的創舉。慈誠懿德志工們肩負的是身體力行以身作則的規範，舉凡外在的行為舉止以及內在的涵養與氣質皆為教育。「慈」即是予樂：服務人群讓受服務者心感歡喜、圓滿；「誠」即是誠懇：遵守戒律扮好賢夫良父且發自內心意願。「懿德」即是美德；是母儀天下的品德，其賢德能興家、安邦及定國。懿德的命名是有感於慈濟人奉獻許多的時間和心力，培養孩子的美德之前，期勉自己要先學習美德。志工們希望給慈濟學子們多一分爸爸、媽媽的關懷及

亦師亦友的感情，陪伴孩子們渡過年少輕狂的歲月，成為具備慈、悲、喜、捨胸懷的現代青年。（慈濟大學附屬高級中學網站，2022）

二、慈懿會特殊角色

慈懿會男、女志工暱稱「慈誠爸爸」、「懿德媽媽」，肩負以身作則的規範，不論行為、舉止、涵養、氣質，皆為教育，期望學生受到薰陶，從內心而外表展現術德兼備的氣質。其特殊角色為：

- 1.輔導非主導：扮演「輔佐」的角色，協助輔導孩子學習生活禮儀、尊重道德倫理，在孩子們心理遭受情緒困擾的時候，適時給予關懷、傾聽，幫忙其紓解壓力及解決問題。
- 2.疼愛非寵愛：是學生慧命的啟蒙者，可以疼愛學生，不可以因寵愛而讓學生失去被教育的機會，因為「教」比「管」更加重要。
- 3.四心並濟：以父母心、教育心、輔導心及共同成長的心，輔導學生邁向多才多藝、具有應變知能及創造價值的人生目標。

三、慈懿志工多元功能

慈誠爸爸及懿德媽媽是學生、家長及學校三者之間的溝通橋樑，其彰顯的功能如下：

- 1.開啟學生「慈、悲、喜、捨」的善念，懂得「知福、惜福、再造福」，成就學生的德行與慧命。
- 2.配合並協助推動學校的政策及活動。
- 3.秉持身教與言教並重，成為學生學習的典範
- 4.善用豐富人生閱歷，幫助學生對生命的尊重。
- 5.教導學生生活禮儀及道德倫理。
- 6.培養學生的榮譽心與責任感，以提升愛校、護校的情操。
- 7.輔導學生心理、情緒上的困擾，養成學生解決問題的能力。
- 8.使學校更用心，老師更安心，學生更專心，家長更放心，社會更具信心。

四、慈懿會成員遴聘

慈懿會成員的舉止、操守、學識及能力，至關重要，其遴選及聘任都有一定準則依循：

1.推薦人：

由直屬慈誠或委員或協力組隊長暨現任慈中慈誠懿德會成員聯合推薦，並由當區合心、和氣組隊長協助推薦適當人選。

2.被推薦人：

(1)凡慈濟委員、慈誠，具慈濟精神與理念、身心健康之正信宗教情操者。

(2)現任慈濟委員、慈誠，高中（職）畢業，或眾人公認高中以上之學識涵養與修持者，有心、有時間、具親和力、形象佳。了解慈中啟發良知良能的教育理念，願以身行樂於承擔慈誠懿德責任與使命。

3.遴選方式：

推薦收件截止日後，由慈大附中慈懿會幹部團隊、宗教處暨慈中人文室共同進行討論並確認新任慈懿會成員及儲備名單。呈 上 人 任 命 之。(摘自：慈大附中慈懿會人才儲備推薦表，見附錄三)

五、慈懿會活動概況

以花蓮慈大附中慈懿會為例，其活動概況如下：

- 1.慈懿家族：平均 10-13 位學生就有 1 位慈誠爸爸、3 位懿德媽媽輔導照顧，形成一個「家族」，扮演學生們生活上的另外家人，每班有 3 個家族與導師及人文室結合輔導陪伴。
- 3.慈懿家聚：每月第三個星期五是慈懿日，當天來自全臺的慈誠及懿德爸媽，安排各項活動，藉此瞭解學生在校情形。
- 4.常年值班：常年週一至週五每天安排慈懿會志工在慈懿室與駐校值班，陪伴學生生活細節、就醫、傾聽或分享生活點滴。
- 5.溫馨家訪：新生入學後，利用寒暑假，慈誠爸爸及懿德媽媽會抽空安排家訪，藉以了解學生生活背景，並和家長做良好的溝通與聯繫。只要孩子有困難或需要協助，志工都會不定期家訪或傾聽孩子的心聲。

六、慈懿會班務分配說明（以 2021 年第二十二屆慈大附中為例）

表 2-1

慈誠懿德會班務分配表

職 稱	說 明
班長 (兼聯絡人)	負責活動訊息布達、維持班級爸媽凝聚聯繫情感與互動，提供 E-Mail 網址
副班長	協助或代理班長職務
課務	設計班級活動內容、帶領班級進班互動教案，(可以 2-3 人)
交通	回報活動日火車票數量/安單人數/用餐人數
財務	保管與紀錄班費收支
檔案製作	1.熟悉電腦操作及檔案製作者 2.按月製作班級活動檔案並上傳到慈中文史群組 3.按月繳交紙本檔案，紀錄活動檔案
真善美	紀錄班級互動影音或照片，做為班級足跡、畢業手工書使用
生活組	負責慈懿日班級輪值生活組的對口 配合人文活動時協助生活組

資料來源：本研究整理

第二節 志願服務之定義與意涵

華夏文化從古至今，素有仁人善士施粥、佈衣來濟助貧困的美德，或以修橋、鋪路等無償奉獻鄰里的仁行義舉如臺灣的嘉義嘉邑行善團志工...等；尤以救貧、救苦、救急、救難的慈濟慈善基金會志工穿梭全球，累積許多慈善足跡，獲得聯合國信仰組織評議會任命為聯合主席，由慈濟美國總會執行長曾慈慧代表發言表示，在未來二年將持續關注人道救援，關懷難民、氣候變遷及疫苗分配不均議題。

而西方社會裡，助人利他的行為多源自於宗教信仰的人道關懷，例如德蕾莎修女(Mother Teresa)遠赴印度成立慈心修會、史懷哲(Albert Schweitzer)在非洲創立叢林醫院；這兩人展現大愛無私、偉大的胸襟，以「利他」同情來助貧扶病，將「助人」、「盡己」的善性發揮極致(蔡漢賢，2008)。東、西方同理一心、悲天憫人的大愛的表現皆是「志願服務」的範行。

一、志工的定義

英文volunteer有稱「志願服務工作人員」即「志工」或稱「義務工作人員」即「義工」。司徒達賢(1999)認為無論是志工或義工，都是指貢獻時間和精力，不支薪的自願工作人員，並提出志工本身常有正職，其參與組織活動的動機，目的是為了要追求自我實現的成就感以及其他層面的滿足感。證嚴法師詮釋「志願志工」為「每個人發自內心發願，立志從事社會工作，因一心一志專心投入，所以稱為志工」。

聯合國大會訂定西元2001年為「國際志工年」，表揚「志工」無私的奉獻與優秀的成就。而我國在2001年也訂定「志願服務法」第三條第一款規定略以：「志願服務：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。」又同條第二款規定略以：「志願服務者(以下簡稱志工)：對社會提出志願服務者。」以下，酌就國內外學者專家或機構對志工的定義分述如下：

表 2-2

國內外學者專家或機構對志工的定義

研究者	年份	志工的定義
Ellis & Noyes	1990	志願志工是對社會負責任的態度，而不是以金錢利益做考量，來選擇個人需求的行為。
曾華源、曾騰光	2003	志願服務者是一種對社會負責任的態度，憑著自己的自由意願，奉獻個人的時間、精力、專長和知能，而不是關心金錢利益，且主動參與社會服務活動者。
陳武雄	2004	有著「甘願做，歡喜受」理念的個人；憑藉著濟助世人之襟懷，利益他人之德行，濟助他人之胸懷，服務之遠大志向；不計較功名利祿，不要求任何回報，願意貢獻自己的能力，來幫助他人，對於此一服務事業進行改造與促進。
劉翠芬	2005	志工是出自於內心的自由意願，犧牲奉獻餘暇時間，不追求經濟上的報酬，並以非專職的角色從事利他、利己、互助又互惠的社會服務活動，參與以上活動的工作者叫做志工。
廖文琴	2010	不計酬勞，本著自我意願與選擇而結合，稱為志願團體，參與自願團體工作者，稱為自願服務人員。
志願服務法	2014	志願服務者(以下簡稱志工)：對社會提出志願服務的人。

研究者	年份	志工的定義
陳明輝	2019	志工是憑藉自己能決定自己的行為，不取經濟報償，願意將自己的時間與專長貢獻出來，給予服務用以改進社會，有著遇到困難能一一克服、使命必達的責任感，並做得滿懷喜悅的人。
慈濟全球資訊網	2022	志工則是將付出、服務人群當作志向，出錢又出力，有責任心、使命感，不計較時間、代價、體力的付出，能克服艱難，完成任務，並且做得滿心歡喜。

資料來源：本研究整理

志工的意涵因學者專家各自的理念、背景、社會環境及研究目等相異而略有差異。

二、志願服務的意涵

志願服務(Voluntary Service)一詞是近代由歐美傳入，最早出現在1869年，英國為了改善社區民眾的生活而依照民眾自己的意願自由參與社區服務者，稱為「volunteer」而來，當時亦稱為「社會福利之義務服務」(郭淑卿，2006)。2001年臺灣公布的志願服務法即傳承及發揚傳統的助人利他精神及滙合國際志願服務浪潮，以求改善社會困苦及創造更幸福的境界。茲就若干學者專家或機構對志願服務的定義，扼要分述如下：

表 2-3

專家或機構對志願服務的定義

研究者	年份	志願服務的定義
Dunn	1995	認為志願服務是對於社會責任態度的行動方式，它不是一種義務，並且是只付出而不求回報的。
Stebbins & Graham	2004	志願服務是人們在不被要求而且不要求回報的情形下，提供正式或者非正式的幫忙，希望能使他人和自己同時受益。
曾華源、曾騰光	2003	將志願服務定義為以下三點：(1)志願服務是一種助人的美德及福利活動；(2)志願服務是組織性的利他行為；(3)志願服務是基於社會公益責任的參與行為。
周閔惠	2011	視志願服務為參與公共服務、不計任何回報及利益，願意犧牲個人時間及精力，採個人自由意志，來輔助專業人員提高公共事務效能以及增進社會公益，使得志願服務者不僅透過服務過程中學習成長，另外也將社會資源做最有效運用。
王鳳美	2013	志願服務是個人本著自由意願，奉獻時間和能力，不計報酬的選擇自己樂於從事的社會服務工作，為了增進社會福祉，提高公共

研究者	年份	志願服務的定義
		事務效能，但求精神與心理滿足的一種利人又利己的社會服務活動
志願服務法	2020	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。

資料來源：本研究整理

志願服務法(2020)明文表示：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。

總之，各方對志願服務的定義，詮釋略異；但大致有些關鍵因素如：1.志工基於自由意志，自發性貢獻個人的時間、經驗、知能或資源等，不求酬勞與回饋，是利他又利己的互惠行為。2.志願服務目的；提供增進社會福祉，提高公共事務效能的輔助性服務。3.志願服務結果：可促進社會健全發展、增進社會公益。

三、志願服務的功能

依政府頒布「志願服務法」第一條為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，已發揚志願服務美德，促進社會各建設及提升國民生活素養。茲酌就幾位學者對志願服務功能的見解，扼要分述如下：

鍾任琴 (1990)認為志願服務功能可歸納為六項：

1.支援性：社會福利工作範圍甚廣且需求多，政府難以全數滿足。相關志願服務團體可發揮支援功能。2.補充性：如身心治療或復建等需專業，志工則可提供較低層次的服務，以補專業人士的不足。3.替代性：志工若接受完整且計畫性的專業訓練，即可替代專業人員的不足。4.社會環境提升：志願服務團體除直接性服務，亦可以扮演倡導者的角色，例如：環境團體從事環保工作外，可協助宣導環保理念。5.實用性：提供簡易且直接的服務。6.整體性：社服單位包括公、私機構、團體及個人，特性有異而服務本質相同，彼此合作凝聚了個人與團體及整體社會。

陳金貴 (2003) 認為志願服務的運作在時代的演變中，會因環境、組織或個人的需要呈現其不同的作用與功能，這些功能歸納為：

1.輔助或替代政府辦理公共服務輸送的功能：政府透過志願服務者的協助，可延伸公共服務至更多社會弱勢族群或更偏遠的地區。2.提供大眾多元的社會服務：因應時代和環境的變化，發揮最適切的功能。3.深化及擴大非營利組織的服務功能：由於大量志工的出現，可透過不同專才的志工，開拓新的服務領域、提升服務品質。4.增進志願服務者心理和知識技能的成長：志工在得到團體歸屬感、成就感和自信心；志工需參加相關訓練，因而獲得服務技術的成長。5.提供多元的社會參與機會：志願服務的工作因為人、事、時、地、物的需要而有所調整，提供各種的服務。6.強化社會資本的形式：透過助人的歷程，結合了社會資本，也可在組織間搭起橋梁，銜接社會資本，建立公民間的信任和互惠行為。7.建構公民社會的基礎：透過各種服務，帶給民眾安全、正義、機會和自由，符合公民社會所需。8.展現人類高貴的本性：志願服務的深層精神面及象徵的意義，在於無私無悔的自我奉獻，這是人性高貴尊嚴的發揮。

林勝義(2006)認為志願服務的主要功能有以下六項：

1.支持：透過志願服務，支持公共事務的推動，擴大服務效果。2.補充：由志工協助輔助性工作，讓專業人士得以充分發展。3.替代：有些人依規定無法得到政府協助，可由志願服務替代。4.保護：志工就近、及時保護弱勢者，使傷害降到最低。5.提昇：議題透過志工倡導，提昇社會參與的機會及效能。6.實用：針對服務對象的需求，提供適切的服務，發揮實際效用。

蔡漢賢 (2008) 指出助人服務的提供與接受之間是人性尊嚴，不是施與捨，不指權威、成就的滿足，聲望的提昇，而是良性的互動、人已換位的移情。在有形無形中，善盡了角色的扮演、認同，也達成願服務功能見解，有以下五項任務與功能：

1.擔負助人利他、捨我其誰的傳承者角色；達成動力不竭、溫情澎湃的任務。2.弘揚惠而不費、勞而無怨的教育者角色；廣泛散佈利他盡己於四處的任務。3.凝聚服務須內容、關懷重態度的開創者角色；致力於追尋日新又新、精深性的任務。4.貫徹集思廣益、善心化義舉的協調者角色；融鑄兼籌並顧多面性的任務。5.落實懷福人之念，踐利人之舉的實踐者角色；完成心想事成，前後呼應一貫性的任務。茲依上列學者對志願服務歸納如下表：

表 2-4 學者對志願服務功能見解

研究者	年份	志願服務的功能
鍾任琴	1990	志願服務功能可歸納為六項：1.支援性功能； 2.補充性功能；3.替代性功能；4.社會環境提升功能；5.實用性功能；6.整體性功能。
陳金貴	2003	1.輔助或替代政府辦理公共服務輸送的功能； 2.提供大眾多元的社會服務； 3、深化及擴大非營利組織的服務功能； 4.增進志願服務者心理和知識技能的成長； 5.提供多元的社會參與機會；6.強化社會資本的形式；7.建構公民社會的基礎； 8.展現人類高貴的本性。
林勝義	2006	志願服務的主要功能有以下六項：1.支持功能； 2.補充； 3.替代功能； 4.保護功能； 5.提昇功能； 6.實用功能。
蔡漢賢	2008	1.擔負助人利他、捨我其誰的傳承者角色；2.弘揚惠而不費、勞而無怨的教育者角色； 3.凝聚服務須內容、關懷重態度的開創者角色； 4.貫徹集思廣益、善心化義舉的協調者角色； 5.落實懷福人之念，踐利人之舉的實踐者角色。

資料來源：本研究整理

換言之，志願服務功能可使志工本身在參與服務過程中，獲得心理上的滿足與成就感，或習得新的知識與技能；可讓服務單位能得到人力不足的彌補、減少人事成本、分擔庶務工作，並有餘力創新及增加親民機會；就國家社會而言，可導引民眾關心公共事務與社會公益，協助宣導、發揚社會優良風氣及整合社會資源，善盡社會剩餘人力價值的發揮。

第三節 參與動機相關之研究

志工憑著個人意願參與相關服務，尤以志願服務法公佈施行以來，有政府機關的主導與鼓勵、各界民間社團及個人的參加情況熱烈。志工來自四面八方，其生活背景及社經地位皆有所不同；服務動機與心態上會有所不同，能否滿足內外在需求，從而認同組織及產生幸福感，事關志工組織發展與志工個人持續參與服務意願。本節將探討參與動機之相關理論，藉以作為本研究發展慈懿會志工參與動機研究構面之理論基礎。

一、動機的定義

動機是激起、引導和維持個體心理、生理活動歷程的動力 (吳靜吉, 1994)。(張春興, 2012) 指出: 動機(motive)是指引起個體活動, 並且引導該活動朝向某一目標進行的內在歷程。任何人類行為的產生都有其意義與目的, 換言之, 先有動機, 才有具體行動之表現。至於, 國內外學者對動機的定義如下:

表 2-5

參與動機定義之彙整表

研究者	年份	參與動機的定義
Vroom	1964	動機源自於工作結果、價值、工具性聯結強度與期望等變數之間的關係, 是人們為想得到的酬賞而做的努力。
Maslow	1987	動機來源是因某些需求未能滿足, 這些需求可能是來自生理方面或稱為驅力, 普遍存於人類的特質中並有遺傳性。
Porter & Steer	1974	工作動機是一種心理狀態, 這種狀態會影響工作情境中, 行為的動力、趨向以及持久性。
Robbins	2006	動機是個人對於目標達成的意圖、直接以及堅持努力的過程解釋。
瞿海源	1991	動機是用來解釋行為發生的原因或理由, 是一種假設性 (hypothetical construction), 無法直接觀察到它的存在, 而必須由藉由個體表現出的行為推測而得。
李聲吼	2001	動機是引導個人行為的一種內在歷程, 含內在因素, 亦即個人內驅力、情感、情緒、本能、需求、慾望及衝動等; 及誘因行為, 即涉及環境中之因素或事件, 如誘因、目的、興趣、報復等由個人希望從事之事件表現出來。
江愚	2007	個人參與志願服務的動機係在生理或心理上的一種驅力或內在動力, 其產生的因素又受外在誘因、目標或內在需求的歷程作用。
李玉玲	2015	志工參與醫療志工服務工作的動機, 志工參與動機是利他行為, 沒有經濟上的獎酬, 將所學運用於社會, 持續參與社會及獲得社會認同。
楊心怡	2016	動機是引導個人行為的一種內在力量也是驅動力, 有內在及外在因素等相關連結而成, 當有某些目標、行為、情感或等等因素, 就會引發動機產生。
陳明輝	2019	參與動機是指慈濟志工參與志願服務工作的意願, 是激發、引導和維持某行為活動, 朝向特定需求或目標前進的動力。

研究者	年份	參與動機的定義
劉佳雯	2020	志工長期的自發性行為，且不計較物質報酬的為學校奉獻心力的一種內在動力。

資料來源：本研究整理

綜觀上表內容，動機可謂是引導個人行為的一種生理或心理上的驅力或內在動力，由內、外在因素等複雜的相關連結而成。當有某些目標、行為或情感等因素時，就會引發動機產生。然而，動機的領域相當複雜，有多元觀點，無法單純解釋。本研究將參與動機定義為：是指慈懿會志工的自發性參與服務工作的意願，是激起、引導和維持朝向慈懿會目標或需求行為的內在動力。

二、參與志願服務動機的理论基礎

孫本初(2000)指出志工參與志願服務的動機及原因有七項理論基礎；另有Alderfer的ERG(生成、關係、成長)理論、Herzberg的激勵保健理論、McClelland的三需求理論及Maslow的Z理論引伸的需要七層級論，都是國、內外學者專家研究參與動機的理论基礎，扼要分述如下：

(一)期望理論

期望理論的立論基礎，是指個人基於對將來可以得到所希望的的回報或結果，所產生的行為。對志工而言，這些期望可包括從事志願服務工作所接受訓練，及由實務經驗中所學習到的專業知識與技能，而這些回報有助將來其他受薪工作之準備。

(二)交換理論

認為個人行為是利益取向的，這些利益可以是物質、金錢或精神的利益，當其獲得大於付出時，人們即會採取行動。一個機關是否能招募到足夠的志願服務人員，端視能否提供適當回報給志願服務人員。但報酬與付出代價會因人而異。

(三)人力資本理論

認為人力資本理論是運用投資的概念，來強調付出和收穫之間的關係；又有認為人們之所以參與志願服務，是依據所花費的成本和所得到的利益兩者間的權重考量

Wilson (2000)。對志工而言，付出服務之際，可經由機構提供的志工訓練機會，獲得專業或半專業的知識和技巧，從而提高人力資本投資。

(四)社會參與理論

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

(五)需求滿足理論

心理學家 Maslow (1970) 認為人類的各種動機都是互相關連，人類的需求呈金字塔型，由下而上包括五大項，依次為生理的需求 (physiological need)、安全需求 (safety need)、愛與隸屬的需求 (love and belongingness need)、自尊需求 (esteem need)、以及自我實現的需求 (self-actualization need)。當一種需求得到滿足後，此需求不再是動機因素，而被另一個更高層級的需求所取代，若是無法得到滿足，則會停留於此階層，繼續追求此需求。

(六)利他主義

Smith (1982) 指出利他主義並非人們參與志願服務絕對理由，但可能是的重要因素。動機除了秉持著社會責任感以回饋社會的動機，另也會含有個人利己部分的需求；透過服務的過程，實現利他的動機外，也滿足個人的利己的需求。亦即在志願服務中不強調無私的奉獻與付出，而個人仍會得到回饋，由是從互惠的觀點來鼓勵志願服務的持續參與。

(七)社會化理論

個人之行為模式的形成是受環境中他人的價值觀影響，主要是來自家庭及同儕團體的影響。當受到父母與同儕團體的價值觀灌輸與影響時，即塑造了個體的行為模式。社會化主要發生在兒童以及青少年時期，但是成人在求學、工作或參加團體活動時，也會產生社會化。例如，人們認為參與志願服務是他們斜槓人生角色也是責任時，即是社會化的影響所及。

(八)ERG 理論

ERG需求論是Alderfer (1972) 修正Maslow的需求層級理論而得，其核心觀念指存在 (existence)、關係 (relatedness)、成長 (growth) 的三項個人需求，其意義為：1.存在需

求：各種物質及生理上的慾望。2.關係需求：與重要他人建立關係的需求。3.成長需求：在自身及環境中有創造性，或個人成長方面有豐富的成果。

Alderfer的「存在需求」相當於Maslow的生理與安全需求，「關係需求」相當於Maslow的社會需求，用「成長需求」兼顧Maslow的尊重和自我實現需求；並且主張三種需求可能同時出現，沒有優先順序的問題。ERG理論還提出「挫折與退化」的主張，認為人們在某種需求無法獲得充分滿足時，會退化到已經滿足的需求，而對後者提出更多的要求。

志工的生活背景、教育程度、社經地位、人文素養等不盡相同。以ERG觀點，組織機構管理者針對提供志工關係需求與成長需求，採取可行的激勵方式，勢將影響志工的參與動機與持續服務的意願。

(九)激勵保健理論

Herzberg在1959年提出的激勵保健理論(motivation-hygiene theory)又稱為雙因素理論(two-factor theory)。其將能帶給組織成員滿足的因素稱為「激勵因素」，又稱內在因素，與工作有直接關係；而能防止組織成員不滿的因素則稱為「保健因素」；分述如下：

- 1.激勵因素：激勵因素包括成就感、賞識、工作本身、責任及升遷與發展等是激勵組織成員能否盡力投入工作、得到滿足的關鍵因素。
- 2.保健因素：保健因素包括組織的政策與管理、督導、報酬、人際關係、工作條件、地位與安全，這些因素是滿足組織成員較低層級需求的誘因，有此才能預防組織成員產生不滿，不足以產生激勵作用。

(十)成就動機理論

McClelland (1961) 提出了成就動機理論 (achievement and motivation theories)，旨在探討三種基本需求：歸屬需求 (need for affiliation)、成就需求 (need for achievement) 與權力需求 (need for power)，扼要分述如下：

- 1.歸屬需求：需要他人的關心支持、渴望友情與親密的人際關係需求。
- 2.成就需求：超越他人，達到一種標準及追求成功的驅動力的需求。
- 3.權力需求：希望不受他人控制、能影響他人行為的需求。

每個人都有歸屬、成就與權力的需求，但強度因人而異。因此，管理者可給歸屬需要者建立一個合作的服務環境；及時給予成就需求者工作績效的回饋訊息、設立挑戰性的目標、避免賦予過易或過難的任務；為權力需要者設立具有競爭性的工作場合或情境。

(十一)需求層級理論之修正

Maslow在1969年發表「Z 理論」，修正以前發展的需求理論，認為人有七種基本需求，其滿足的先後依次排列為階層。此動機理論說明人們以需求的滿足為其行為動機，當需求被滿足時，人即處在一個平衡的狀態。並將第五層級自我實現的需求增訂為三次理論，分別是：

1. 認知與理解的需求 (acknowledge need)：好奇心驅使個人去探索、分析、解釋及瞭解事情的真相，也由此衝動激發個人建立了知識和價值體系，即是學習的動機及意願。
2. 審美的需求 (aesthetic need)：對美好的事物的需求，追求結構、系統、對稱、完備，以獲得滿足感的經驗。
3. 自我實現的需求 (self-actualization need)：發揮自我潛能實現自己理想，表現自我的能力和追求成就。

對志工來說，參與志願服務的動機多以利他為主，且不以獲取報償回饋為目的，包括了社會責任感、回饋社會、宗教因素等內在需求。因此，志工服務的動機較趨向於愛與歸屬感的需求、尊重的需求、自我實現的需求與超越自我的靈性需求。

三、參與動機相關構面

茲酌擇若干相關論文就志工參與動機相關構面彙整如下表：

表 2-6

志工參與動機構面表

研究者	年代	研究對象	參與動機構面
周學雯	2002	大學運動志工	自我成長、服務他人、求知識與技巧、人際因素及回饋社會。
張月芬	2003	家庭教育中心 志工	自我成長、成就感、社會需求、知識技能、社會責任、意願實現及機構特質。
潘玟諤	2005	高雄市立歷史博 物館義工	服務他人、知識與技術、肯定自我及社會認同。

研究者	年代	研究對象	參與動機構面
江愚	2007	國立臺東社教館 所屬社教站志工	自我成長、人際互動、社會服務及價值 認同。
陳靜萱	2008	慈濟基金會志工	保護動機、價值動機、職業動機、社交動 機、學習動機及增強動機。
劉銀美	2009	慈濟臺中分會 志工	成就肯定、增進知能、機構特性及社會責 任等。
翁千惠	2010	高雄慈濟志工	保護動機、價值動機、職業動機、社交動 機、學習動機及增強動機。
林正祥	2011	雲林縣義勇消 防隊員	社會責任、社會接觸、自我發展及個人利 益等。
盧慧蓉	2012	雲林縣佛光會 義工	參與動機為「自利」與「利他」兩個因素，
王鳳美	2013	慈濟桃園縣志工	成就肯定、增進知能、人際關係、社會肯 定及機構特性。
洪茂雄	2015	南部長老教會 志工	自我成長、人際關係、心理期望及報酬 獎賞。
黃子庭	2016	佛陀紀念館志工	人際關係、自我成就、價值認同、社會責任 等。
楊心怡	2016	高雄社區關懷 志工	自我成長、服務他人、回饋社會、人際 關係及求知識智能。
劉玟娟	2017	銀髮志工	服務他人、求知識與技能、社會接觸及 社會認同。
陳明輝	2019	慈濟志工	自我成長、社會需要、社會責任及心理 期望。
陳麗君	2020	桃園環保志工	自我成長動機及人際關係動機。
廖光明	2020	高雄慈濟志工	利他行為、自我成長、社會期望及人際 關係。
劉佳雯	2021	汐止區國小志工	利己動機、利他動機及社會責任。

資料來源：本研究整理

依據上表整理的動機構面，可知志工參與動機會隨研究主題、對象、時間等有異，構面相當多元。依本研究目的之需，考量將構面意義或性質相近項目整併，意即將社會服務、社會期望、利他性、服務他人、回饋社會與社會責任合併成為「社會責任」；自我成長與

發展、成就感、求知識與技能、利己性、充實精神生活合併成為「自我成長」；社交動機、社會接觸、社會認同、人際關係及反應他人期望合併成為「人際關係」；價值認同、價值動機、機構特質或機構環境視為「機構特性」構面，藉此形成本研究所欲探討的四個參與動機的構面。因此，本研究參酌徐俊賢(2005)；江愚(2007)；王鳳美(2013)；黃子庭(2016)；廖光明(2020)等人的問卷，編製志工參與動機量表以進行問卷調查。各構面內容如下：

(一)社會責任：如行善助人、回饋社會、服務機關或他人。

(二)自我成長：學習知識與技能、得到肯定、增加自信、獲得成就感等。

(三)人際關係：如擴大生活範圍、消遣時間、認識朋友，接觸人群與社會等。

(四)機構特性：機構的功能、獨特的形象、組織氣氛及機構環境等。

第四節 組織承諾相關之研究

社會心理學研究組織行為與個人職業心理等領域，承諾(commitment)概念常是關注的研究主題。許士軍(1995)認為「承諾」有如我們日常生活中存於人與人之間的一種允諾，有許諾、誓約及承擔(undertaking)的涵義。組織的效能的發揮，需要忠誠及有效率的團隊成員發揮才能以達成組織的使命與目標。因此，如何讓成員認同組織目標、融入組織且關心組織的問題與需要，自動奉獻心力，此即為「組織承諾(organizational commitment)」課題。

一、組織承諾之定義

Whyte在1956年的著作「組織人」(Organization Man)指出：組織人不僅是為組織工作，同時也是屬於組織、群體為創造力的來源及為個人最終需求的歸屬，延伸出個人對組織的貢獻、忠誠及情感上的依附。這是「組織承諾」概念的濫觴。

Buchanan (1974)認為組織承諾的心理情境，應包括成員對組織之目標與價值的認同、對組織的忠誠感及對組織交付工作的努力與投入。更提出成員對組織承諾的五個因素：1. 組織強烈的意願想續留在組織。2. 對組織具有歸屬感和忠誠度。3. 對組織主要目標及價值的接受程度。4. 對組織的評價是正面的。5. 為組織付出高度努力的意願。此外，酌擇若干位中、外學者對組織承諾的定義，列如：

表2-7

國內、外研究者組織承諾之定義彙整表

研究者	年代	定 義
Porter, Steers, Mowday & Boulian	1974	個人對某一特定組織的認同及投入的程度，包含：1. 強烈信仰與接受組織的目標與價值 2. 願意為組織的利益而努力 3. 明確的希望繼續成為組織的一份子。
Mowday, Porter & Steers	1979	個人認同和投入特定組織的相對強度，具有三項特性：1. 個人對組織目標和價值有著強烈的信仰和接受；2. 願意為組織利益付出更多的努力；3. 希望繼續成為組織的一份子。
O'Reilly & Chatman	1986	組織承諾的個人心理發展可分為三個階段：1. 順從；2. 確定；3. 內化。經由這三個階段後，個人內心對組織目標產生堅定的信念及不易動搖的忠誠態度，所以個人對組織會投入及具強烈的認同感。
Meyer, Allen & Gellatly	1990	體現員工和組織之間關係的一種心理狀態，並至少有在三種形式：情感承諾、規範承諾及持續承諾。
Cherkowski	2003	個人願意留任組織的意願，及努力視自己為組織的一份子，此乃因個人能認同組織的信念及規範。
周婉玲	2010	組織成將組織目標及價值內化，對組織產生強烈及忠誠度，並願意續留組織的一種態度傾向。
程國展	2014	志工組織認同且續留組織的程度，不只是願意對組織貢獻而是將組織視為生活的一部分
蘇盈如	2015	員工對組織的認同及相對投入程度；包含價值、留職及努力承諾。
洪茂雄	2015	個人對長老教會之目標、理念予以認同，進而付出心力貢獻，而不輕易考慮離開組織。
林美麗	2016	組織承諾定義至少包含三個層面：1. 希望繼續維持組織成員的身分；2. 願為組織利益努力以赴；3. 對組織目標與價值的認同(林俊傑，2007)。
石家昇	2017	對組織價值與目標的認同，希望留在原組織的意願與成為組織內的一份子。組織承諾會受到個人及環境因素變相互相影響，組織承諾指的是成員對組織的承諾感，是成員對組織依賴並依行為表現出來的相應行為。
甘珮諭	2017	個人對所屬組織認同與投入的強度，包含信仰與接受組織目標，願意主動為組織利益而奉獻努力，同時也強烈涉入組織，擁有想繼續留在組織中的動機。

研究者	年代	定義
許娟娟	2018	將組織承諾視為個體對組織的情感，對組織奉獻，並對組織的目標和價值產生強烈的信念，將組織的發展視為自己目標的表現。

資料來源：本研究整理

綜合學者們的組織承諾定義，發現組織承諾定義至少包含三個層面：1. 對組織目標與價值的認同；2. 願為組織利益努力以赴；3. 希望繼續維持組織成員的身分。社會學學者顧忠平(2005)即指出組織承諾是指個人對特定組織的認同與投入之強度；組織承諾強的成員會有下列三種傾向：1. 強烈地堅信及接受組織的目標與價值；2. 願意為組織付出更多的努力。3. 渴望繼續成為組織的一員。

二、組織承諾之理論

學者對於組織承諾提出許多相關的理論，互有相同及差異，以下擇要探討及說明：

(一) Steers 的組織承諾前因後果模式

Steer(1977)提出組織承諾實證模式包括：組織承諾之前因變項(自變數)及後果變項(依變數)兩大類。前因變項包括：個人特質、工作特性及工作經驗等三部份；後果變項則包括：留職意願、出席率及工作績效等。

前因變項而言，個人特質是指年齡、教育程度及成就動機等；工作特性則指工作的挑戰性、回饋性及任務的完整性；工作經驗指社會的影響力、群體對組織的態度、組織的可靠性及組織對個人重視的程度等。

(二) Mowday、Porter 與 Steers(1982)的「前因後果模式」

Mowday等人(1982)應用Steers的模式發展出更完整的組織承諾的前因後果模式。該模式有四個組織承諾的前因變項以及五個可能的後果變項。前因變項有：(1)個人特徵：包括年齡、年資、教育程度、性別、種族及其他各種人格特質變項等；(2)角色特徵：指工作範圍及挑戰性、角色衝突及角色混淆等；(3)結構性特徵：包括組織規模、工會介入、控制幅度、正式化、分權程度、及決策參與程度等等，及(4)工作經驗結果變項：包括個人重要性、期望程度、羣體規範等等。後果變項則包括：工作績效、年資、缺勤、怠工及離職。

(三) Fishbein 的行為意圖模式

Fishbein(1953)認為決定個人行為意圖的因素有兩項：(1)個人對於表現某種行為的態度，即個人對於某種行為的評價和情，其由於個人對行為結果及其價值的看法差異，稱之為工具性的認知信念；(2)個人對於某行為所持的內在規範壓力，所謂內在規範壓力指的是組織中某些重要參考團體，如組織中的其他成員或是整個社會對個人行為的規範與限制，認為個人的動機應該配合整體，此種觀點被稱為社會規範信念。

(四) Wiener 的組織承諾形成模式

Wiener(1982)將Fishbein 的行為意圖模式加以擴展，認為直接影響組織承諾的內化規範信念因素有兩個：(1)普遍化的忠誠責任(2)組織認同。

所謂普遍化的忠誠責任指個人認為在所投入的社會情境中，有表現忠誠及負責任的義務，並相信忠誠是理所當然。所謂組織認同是指與組織命令、目標、政策、工作方式一致的個人內化的信念。Wiener 認為員工普遍化的忠誠責任是在選擇成員過程中已經形成的，而組織認同既與成員選擇過程有關，又受到組織社會化的影響。

各種組織承諾的理論，有的視組織承諾為自變項(如感情、責任感、精力及技能等)，員工因投入越多，而只好繼續留組織的一種心理現象；依變項則為結果如認同努力、留職意願及公民行為 (Becker, 1960)；有的視個人或組織的特質為自變項，而將組織承諾當成依變項，諸如 Stevens 等人 (1978) 的角色知覺理論、Morris & Sherman(1981)的多元預測模式理論。亦有Steers (1977)提出的前因後果模式以及Staw(1981) 和Mowday等人(1982)以其為理論基礎擴張之模式，則將組織承諾視為中介變項來討論。總之，無一個模式能完整說明影響組織承諾的各種因素，因此在進行組織承諾研究時需同時兼顧前因與後果變項(陳淑玲，2014)。

三、組織承諾的構面分類

由於組織承諾的定義紛歧，許多學者嘗試著加以分類定義。基於研究方向的不同，各學者的分類亦有所差異，以下將若干學者的組織承諾的構面及分類敘述如下：

Kanter(1968)認為組織承諾包含三類：1.永續承諾：由於個人奉獻於組織的投資與犧牲，欲離開組織的成本昂貴或不可行2.凝聚承諾：依附於組織中的社會關係，來自公開放棄以前的社會關係或致力於提昇團體凝聚力的儀式；3.控制承諾：依附於組織規範，

並且塑造所欲的方向行為，依據組織的價值觀，重新制定自我概念。Mowday 等人(1974)則依員工對組織的認同和投入程度以界定承諾，有三要素：1.對組織目標和價值觀的強烈信念與認同；2.為組織利益付出努力的意願；及3.保持組織成員身份的明確期望。Staw(1977)將組織承諾分為：態度性承諾及行為性承諾。前者是指員工主動對組織的承諾，是個人與組織連結的一種態度或導向。亦即類似於投入、認同或激勵，受個人特質、工作特性及過去工作經驗的影響。後者指以個人在組織中的投資(或沉入成本)為出發點，會受到個人過去的行為及投入組織成本大小的影響。

Reicher(1985)也將組織承諾分為三類：1.交換關係(side-bet)：將組織承諾視為是組織成員報酬與成本的函數；例如，成員的年資增加時，組織承諾通常會增加；2.歸因關係：承諾來自於個人的歸因：當個人為組織從事有意志的、顯著的及不可變更的行為後，會歸因於其對組織具有承諾的態度；及3.個人/組織目標一致：當個人致力於組織目標和價值時，組織承諾即存在。

Meyer 和 Allen (1991) 將組織承諾分為三類：1.情感性承諾：個體在心理上、情感上主觀認同組織時，將會依附、投入組織，即為「凝聚性承諾」。2.持續性承諾：會考量離開組織所需付出成本的認知，決定是否繼續留在組織；包括：(1)衡量在外就業機會多寡；(2)知覺離開組織所需付出的成本。3.規範性承諾：強調對組織的忠誠，是發展社會化經驗的結果，或經由組織所獲得的利益，而產生成員報答組織的一種義務性行為。

由於組織承諾的定義紛歧，因此許多學者嘗試著加以分類定義的方式來說明。基於研究方向的不同，各學者的分類亦有所差異，以下將學者所區分的組織承諾的衡量構面及分類彙整表如表2-8 所示：

表 2-8

組織承諾構面分類彙整表

研究者	年代	組織承諾構面
Porter, Steers, Mowday & Boulian	1974	價值承諾、努力承諾、留職承諾

研究者	年代	組織承諾構面
Mowday, Steers, & Porter	1982	價值承諾、留職承諾、努力承諾
Meyer & Allen	1991	情感承諾、持續承諾、規範性承諾
程香儒	2000	組織認同、努力意願、留職傾向
范熾文	2002	心理性承諾、交換性承諾、社會性承諾
賴玫凰	2003	認同感、歸屬感、使命感
張月芬	2004	努力意願、留職傾向、組織認同
張鈞惠	2005	價值承諾、努力承諾、留任承諾
劉士豪	2005	價值認同、工作使命感、持續投入意願
江愚	2007	努力意願、組織認同、留職傾向
吳建明	2008	組織認同、努力意願、留職傾向
林惠玲	2013	情感承諾、連續承諾、規範性承諾
程國展	2014	價值承諾、努力承諾、留任承諾
蘇盈如	2015	價值承諾、努力承諾、留職承諾
洪茂雄	2015	情感承諾、永續承諾、宗教承諾
魏麗玲	2017	情感承諾、持續承諾、規範性承諾
石家昇	2017	努力承諾、組織認同、留職傾向
許娟娟	2018	情感承諾、連續承諾、規範性承諾

資料來源：本研究整理

綜觀國內、外學者的組織承諾的分類，大約分為「道德或規範觀點」和「交換或功利觀點」。道德規範觀點是以組織目標及價值內化、行為規範，對組織正向態度及產生情感的歸屬為關鍵要素（Kanter, 1968; Mowday, Porter & Steers, 1982）；然而，交換觀點則是組織成員會基於功利交換與組織利害的原則，衡量付出與報償的差距後，理性地發展個體與組織之間的關係（Reichers, 1985）；亦如Meyer和Allen (1991)所指的規範性承諾：強調對組織的忠誠，是發展社會化經驗的結果，或經由組織所獲得的利益，而產生成員報答組織的一種義務性行為。

本研究所探討的對象為慈懿會志工，在道德規範的影響下，志工本著使命感、奉獻精神，願意投入教育的志願服務。因此，本研究認為從「道德規範觀點」比「交換觀點」更

符合慈懿會志工參與志願服務的精神和內涵，故採用 Porter 等人(1979)的觀點，認為「組織承諾」為個人對於某一特定組織的認同及投入態度的相對強度，致使其願意為組織付出更多的努力；而將組織承諾變項分為組織認同、努力承諾及留任承諾等三個分項。由是，考量本研究的對象及研究目的之需，參酌張月芬(2004)、江愚(2007)、吳建明(2008)、洪茂雄(2015)、陳美妃(2016)、石家昇(2017)等人的組織承諾量表，編製本研究調查問卷。

以下是「組織認同」、「努力承諾」與「留任承諾」三個構面說明：

(一)組織認同：慈懿會志工深信並接受組織目標及價值。

(二)努力承諾：慈懿會志工願意為組織投注高度的熱忱與努力。

(三)留任承諾：慈懿會志工具有強烈的慾望以維持組織成員的身分。

第五節 幸福感相關之研究

一、幸福感(Well-being)的定義

幸福感概念源自西方的哲學觀點：其一為快樂主義取向(The Hedonic Approach)幸福觀，視幸福感為「擁有快樂」與「拒絕痛苦」；其二為完善取向(The Eudaimonic Approach)幸福觀，關注在「人生意義」與「自我實現」。2012年聯合國大會宣布幸福和福祉是每個人生活的目標與期望，並訂定每年3月20日為「國際幸福日」。科學研究也證實幸福是會「傳染」的。當我們與幸福感較高的人接觸，能從他們身上獲取鏡像神經元的訊息，讓心情變得愉悅，提升幸福感受(鄭筱穎，2017)。由此可見，幸福感已是普世價值，不論是個人人生或團體永續發展而言，都是意義重大。

幸福感定義與感受因人而異，近代更由於學者及研究者的訓練及切入角度差異，在幸福感的研究中，用以代表幸福感的概念名詞即有：快樂(Happiness)、主觀幸福感(Subjective Well-Being)、客觀幸福感(Objective Well-Being)、心理幸福感(Psychological Well-Being)及生活滿意(Life Satisfaction)等。(施建彬，1995, Myers & Diener, 1995)。

茲將國內、外學者對幸福感的定義，彙整如下表：

表 2-9

幸福感之定義彙整表

學者專家	年代	定 義
Keys	2006	幸福感包含情緒層面的情緒幸福感、正向機能層面的心理幸福感、以及社會幸福感。
Fuentes & Mendieta	2008	幸福感不僅只是人格維度的相關建構，還要包含在特定的社會環境和個人適應中起重要的作用，是一種積極的情緒狀態。
Schulte & Vainio	2010	幸福感是人們對生活、工作、健康狀態的滿意程度。
鐘偉晉	2008	個人對於生活滿意的認知，工作成就的覺知，正向情緒經驗及身心健康狀況整體主觀評價程度。
翁千惠	2010	是個體主觀的判別，無關他人或外界的標準認定，而在正負向情緒及整體生活滿意度上，個體經由不斷的努力，達到長時間、相對穩定的幸福水平，其過程未必全是正向情緒，更無需與他人相較。
吳婉瑜	2011	個人對自己生活質量的綜合評估，包含正負向情緒、對生活各領域的整體滿意程度。
楊馥如	2012	指個人在生活經驗中的認知、情緒與身心健康狀態的感受情形，使個體可以主觀意識到自身生命意義與存在價值。
陳淑玲	2014	個體知覺其在生活滿意、身心健康、工作成就與樂觀表現等方面的整體綜合感受程度。
余民寧	2015	幸福是身、心、靈處於平衡與和諧的一種狀態，涉及三個向度：生命的廣度(涵蓋生活的各個層面)、品質的深度(持續多久的幸福)、時間的縱深(橫跨人的一生)。
甘珮諭	2017	個人主觀地透過認知及情感兩向度對整體生活進行的綜合性評估，包含對生活滿意度的認知判斷以及正向、負向情緒之頻率及強度的感受體驗。
陳明輝	2019	幸福感是進行各種志願服務工作的經驗感受，能體驗到愉悅的心理正向情緒，滿足成就感、人際拓展、身心健康的狀態。
劉佳雯	2021	幸福感乃整合的觀點，可能表現在個人先天特質影響、人際關係互動或是從參與活動中得到自我肯定的能力。

資料來源：本研究整理

綜觀合上列學者、專家及研究者對幸福感的定義，由於各自訓練背景、研究主題與對象不同而有所差異；可謂是多元、複雜主觀的心理感受，帶有情緒和認知等多層面內涵。幸福感是一種整體的心理感受，包含快樂、滿足、愉悅的情緒，讓人處於和諧的狀態。參酌各學者相關定義並考量本研究之目的，將幸福感定義為：慈懿會志工個人對生活質量、身心健康及情緒愉悅的整體滿意度的主觀性感受。

二、幸福感的理論

學者對於幸福感的論述頗豐，心理學家及社會學家以個人動機、人格特質、社會比較等面向來詮釋，因而發展成不同內涵的幸福感理論，本研究擇要就需求滿足理論、特質理論、判斷理論、動力平衡理論、符號互動理論五個觀點，分別敘述如下：

(一)需求滿足理論 (Need Satisfaction Theory)

強調幸福感來自於個人需求的滿足，若需求長期無法獲得滿足，則會降低幸福感。

因探討的重點不同，又分為目的理論、活動理論及苦樂交雜理論等學派。

1.目的理論 (Telic or Endpoint Theory)

其理論與 Maslow 的需求層次理論相似，認為人有生理、安全、愛與隸屬、尊重及自我實現的不同層次需求，當每一層次需求達成後，便會產生幸福感。若無法滿足需求時，則會降低幸福感的感受。人生中的每個階段都有不同的需求，需求獲得了實踐就能得到滿足，也是促使個體獲得幸福感的要素（鐘偉晉，2009）。

2.活動理論 (Activity Theory)

Omdei與Wearing (1990)提出活動理論(activity theory)，強調幸福感是人們主動且專注地參與活動時的產出，個人可透過工作、休閒、運動或人際互動等健康、有意義的過程，成功而且充分地把能力發揮出來並滿足個人需求，進而產生愉悅的成就感和價值。因此，透過參與讓人感到愉快且有意義的活動，可以使人增加幸福感。

比如，志工從事服務工作時，能掌握工作重點達成服務機構交辦的事項，在服務過程中渾然忘我，全力以赴圓滿達成任務，心中的愉悅和成就感即為幸福感。

3.苦樂交雜理論 (Pleasure and Pain Theory)

幸福與不幸福常是相隨相伴，個體無所需求狀態時，就不能體會真正的幸福。當一個人長期處需求被剝奪的不幸福感中，一旦需求被滿足後，所獲得的幸福感將越強烈（賴明琪，2015）。

(二)特質理論 (Trait Theory)

強調幸福感會因個人的特質不同，而有不同程度的感受及體會。依觀點的不同，此理論可分為人格特質理論與連結理論兩個學派。

1.人格特質理論 (Theory of Personality Trait)

張春興 (1993)認為人有五大人格特質：1.知覺層面的開放性：開放心胸、廣納意見；2.思考層面的嚴謹性：有系統與理性的思考；3.行為層面的外向性：自我肯定與有活力；4.人際層面的友善性：善待他人與同理心；5.情緒層面的神經質：焦慮不安、情緒波動程度。

志工人格特質不同對於幸福感有著不同的體悟。充滿正向、積極、開朗的人樂於幫助人，和大家相處愉快，人際關係良好；反之，負面、消極、頹喪的人則常常對於服務工作抱怨。研究顯示外向性格的人與幸福感有正相關，而神經質的人與幸福感呈現負相關(施建彬，1995)。

2.連結理論 (Associationistic Theory)

連結理論(associationistic theory)意指幸福的人常能透過記憶、制約手段、或其他認知技巧策略，將發生在自己身上的事情與過去快樂的經驗做連結，從而做出正向的歸因(Diener,1984)。正向樂觀的人往往會建構一個幸福資料寶庫，可與日常從事的事情連結，用以激發幸福的感受。

志工把從服務工作中得到的讚美、肯定視為快樂及滿足，從而產生正向的情緒連結與激勵，進而樂於持續服務。

(三)判斷理論 (Judgment Theory)

Rim 於1993 年認為幸福感是來自於個體過去的生活經驗、價值觀或是將真實生活經驗與他人的生活狀態或自己的理想生活目標比較後的結果，若自己的真實狀態超

過比較的標準，則快樂由此產生（黃惠玲，2008）。依觀點的不同，此理論可分為社會比較理論、適應理論、期望水準理論與多重差異理論四個學派。

1. 社會比較理論（Social Comparison Theory）

該理論認為個人會選擇他人作為判斷的標準，幸福感是來自與自我社會地位相近的他人比較後之結果（Argyle，1987）。在比較之後若覺得比別人好就會感到比較幸福，反之，則幸福感降低。此理論會因參照標準的對象不同而有所差異，因此，較不明確（陳淑玲，2014）。

2. 適應理論（Adaption Theory）

該理論認為幸福感來自於個體與過去經驗比較所得到的結果。個體過去對某件事所產生的幸福感高低，將會內化成為參照標準，當類似經驗再次發生時，個體會與過去經驗相比較，當有經驗較好的感受時，就會產生幸福感；反之，則感受到不幸福（賴明琪，2015）。此理論的參照標準是以個人以往的經驗作比較，感受最直接、明確。

3. 期望水平理論（Aspiration Level Theory）

幸福感視個人對理想與現實比較後差距的多寡而定，「個人理想」是該理論參照的標準，當個人的理想與現實狀況差距大時，其幸福感會降低；若個人的理想與現實狀況差距小時，則其幸福感會較高（施建彬，1995；陳淑玲，2014）。此理論界定在與個人自我理想的比較，強調人要有生活目標，並為達目標而努力；然每個人所訂的目標高低有異，很難有一認定標準，為其限制（陳淑玲，2014）。

4. 多重差異理論（Multiple Discrepancy Theory）

該理論認為幸福感主要取決於個人目前狀況與所選擇的標準相比較下的差異，當兩者的差異程度越小時，個人幸福感就會越高（Michalos，1985）。此理論的參照標準是多元的，包含以他人為標準；以社會的觀點或是個人期望來做比較，可以同時兼顧個人特質與生活事件，是其優點所在，但無法確知個人是如何選擇其參照標準（陳淑玲，2014）。

(四)動力平衡理論 (Dynamic Equilibrium Theory)

Heady & Wearing於1989 年認為：幸福感非僅受到人格特質的影響，短期事件發生也會造成幸福感的波動。平時因為人格特質因素，幸福感呈現平衡穩定狀態，一旦生活中發生特殊或非經驗的事件時，就有可能因而改變幸福感的感受。

(五)符號互動理論 (Symbolic Interaction Theory)

人際關係互動的增加，能導致個人幸福感的增加(Argyle,1984)。陳淑玲 (2014) 提到符號互動理論主張透過語言、非語言的行為、文字及符號達到溝通、瞭解與互動，強調幸福感除了個人主觀自我比較在外，必須考量與周遭人事物的互動是其優點，而接收者對符號的解讀與表達者的原意有出入的情形，易造成誤解是其限制。

綜合上述，幸福感有關的理論眾多而各持觀點，皆未能全面說明幸福感的來源。連結理論指出過往經驗的正向連結能產生幸福感；特質論則顯示個人的先天性格對於幸福感的體悟有所差異；動力平衡理論指出生活中發生特殊或非經驗的事件時，就有可能因而改變幸福感的感受；活動理論認為幸福是伴隨著活動產生的附加價值...等等。各種幸福感之理論由於學理基礎及聚焦取向的差異，產生了多元的定義。Andrews和Withey於1976年採整合觀點將幸福感定義為：「幸福感是由對生活滿意程度及所感受到的正負向情緒強度整體評估而成。」(陳淑玲, 2014)；此定義整合個人情緒及認知層面的研究，能夠更全面且完整的探討幸福感的內涵及影響因素，進而提出合理的解釋。由是，本研究認為幸福感內涵可能表現在個人先天特質影響對生活的滿意度及身心的健康，也可能從人際關係互動中得到的幸福做討論，或是從志工參與活動中得到自我肯定的能力做解釋。

三、幸福感構面

學者們因研究的主題、對象的不同，測量的向度也有所不同；又或者對象相同，也會因為觀點的不同，向度也隨之不同。以下為各學者研究幸福感的構面：

表 2-10

幸福感構面彙整表

研究者	年代	幸福感構面
Lu & Shih	1997	正向情緒、負向情緒、生活滿意。
Diener、 Suh、Lucas &Smith	1999	正向情緒、負向情緒、生活滿意。
Crosnoe	2002	金錢物質追求、正向情緒、負向情緒、生活滿意。
黃國城	2003	人際關係、生活滿意、身心健康、自我肯定。
黃長發	2006	身心健康、自我肯定、人際關係、生活滿意。
翁千惠	2009	自我肯定、身心健康、生活滿意、人際關係。
彭士玲	2013	自我肯定、身心健康、生活滿意、人際關係。
陳淑玲	2014	身心健康、生活滿意、工作成就、樂觀表現。
楊心怡	2016	生活滿意、身心健康、情緒反應、自我成就、人際關係。
陳美妃	2016	自我肯定、身心健康、生活滿意、人際關係
劉玫娟	2017	樂觀、正向情感、身心健康、自我滿足、工作成就、樂天知命。
甘珮諭	2017	生活滿意、情緒感受、身心平衡。
廖光明	2020	自我滿足、身心健康、生活滿意、人際關係。
劉佳雯	2021	身心健康、生活滿意。

資料來源：本研究整理

綜合以上所述，各學者的研究注重的構面因對象不同而有差別。本研究所定義之「幸福感」乃依據最常採用的Diener (1984,1994,2000) 與Diener等人(1985)的主張：幸福感為個人主觀透過認知及情感對整體生活進行綜合性評估，涵蓋對生活滿意的認知判斷，以及正向、負向情緒之頻率及強度的感受。近年來身心健康的概念頗受重視，許多研究都探討身心健康狀況和幸福感的關係如上表所示(黃國城，2003；黃長發，2006；翁千惠，2009；廖光明，2020)等人。就如同Schulte與Vainio(2010)認為幸福感是個人對工作、生活、健康狀態的滿意程度(甘珮諭，2017)。因此，考量本研究的對象為慈誠懿德會志工及研究目的之需，將上表中構面意義或性質相近項目整併，如「正向情緒」、「負向情緒」、「樂觀表現」、「成就感」併為「情緒感受」；「物質滿足」、「工作成就」、「人際關係」併

入為「生活滿意」；換言之，即是以Diener等人提出之主觀幸福感為研究建構主要構面，並加入身心健康的概念，構成「生活滿意」、「情緒感受」與「身心健康」三個構面。並且參酌翁千惠(2009)、彭士玲(2013)、陳淑玲(2014)、楊心怡(2016)、陳美妃(2016)甘珮諭(2017)等人的幸福量表，編製本研究調查問卷。

以下是「生活滿意」、「情緒感受」與「身心健康」三個構面說明：

(一) 生活滿意：

個人對生活整體層面進行評估所得的整體感受，包括目前、過去及未來發展的滿意；涵蓋家人親密關係、自我肯定、組織人際關係及工作成就等。亦即對生活整體層面調適與生活品質主觀認定的滿意程度。

(二) 情緒感受：

包括正向情緒如感恩、樂觀、積極、自豪、愉快、滿足、喜愛等，有助於提高動力及活力而利於人的成長；以及負向情緒如內疚、害羞、悲傷、厭惡、憂鬱、驚慌、生氣、嫉妒、罪惡感等，有助於警覺風險而利於人的生存。

(三) 身心健康：

個人在身體、心理呈現安適的狀態，並有良好的生活習慣且無惡疾，亦是個人的身心平衡的感受。

第六節 參與動機、組織承諾與幸福感相關之研究

本節針對本研究主題，就「臺灣博碩士論文知識加值系統」的相關文獻做回顧。首先，探討個人背景變項對本研究主題變項之影響；其次，探討參與動機、組織承諾與幸福感變項之間互動關係，分析三個變項之相關研究及小結，最後則為本章總結。

一、個人背景變項對本研究主題變項之影響

(一) 背景變項對於參與動機之影響

茲依個人背景變項如性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務年資及職業等，對於參與動機之影響的相關研究結果分析如下：

1.性別

研究結果顯示，性別與參與動機之相關性尚無定論，江愚 (2007)指出性別變項在社教志工的「參與動機」構面中存在差異；「男性」在「社會服務」、「自我成長」、「價值認同」及「人際互動」等構面的得分平均數均高於「女性」，理由可能是男性志工對社會價值的追求及自我認同較高。陳明輝(2019) 則指出女性參與慈濟志工在「社會責任」取向上，明顯高於男性。石玉昇(2017) 即性別對鳳凰志工參與動機的影響未達顯著差異水準，可能男性或女性都把對協助救護勤務都當作自己的責任。

2.年齡

許多參與動機的研究支持不同年齡層者在參與動機的不同層面表現上具有差異性的論點(江愚，2007；石玉昇，2017；林哲民，2017)，且年長者對於參與動機的程度較年輕者為高(江愚，2007；張珮琦，2008；劉佳雯，2021)。理由可能是年長志工，社會經驗豐富，人脈較廣，或已退休而且比較有空暇時間服務。陳明輝(2019)慈濟志工在參與動機的各個子構面，沒有因為年齡不同而顯示差異。

3.婚姻狀況

婚姻狀況變項對整體參與動機的有無顯著差異，莫衷一是；石玉昇(2017) 研究發現婚姻狀況對鳳凰志工參與動機的影響未達顯著差異水準；林哲民(2017)以中華郵政員工為研究對象，發現婚姻狀況會對員工的參與動機造成差異。然而，江愚(2007)及劉佳雯(2021) 的研究，亦發現婚姻狀況會對參與動機無差異存在。陳明輝(2019) 參與動機三個子構面中，「社會責任」的決斷值最高，其次為「自我成長」，最低的是「心理期望」，而不同婚姻狀況慈濟志工與子構面「心理期望」有顯著差異。

4.教育程度

大部分研究顯示不同教育程度人員在參與動機程度具有差異性，且教育程度高者參與動機通常高於教育程度低者，理由可能是學歷愈高者，期能以知識工作者之專業，奉獻所學，江愚(2007)。石玉昇(2017) 研究發現鳳凰志工的教育程度對參與動機並不明顯。劉佳雯(2021) 研究發現國小志工之教育程度對參與動機，高中、大學程度之志工服務動機較研究所程度志工強。陳明輝(2019) 表示慈濟志工對於參與動機，沒有因為教育程度不同，而顯示差異。整體而言教育程度是否為影響參與動機的因素，目前尚無一致性的結果。

5.服務年資

多數研究指出，受試者服務年資的長短對於參與動機的表現上有顯著差異(江愚，2007；徐美雯，2011；劉佳雯，2021)，年資較久對於參與動機程度較高於年資淺者，可推知年資較久的人員因其與組織互動頻繁，故有較高參與動機。但「1-2 年」之新進社教志工亦衝勁十足，在社教站活動氛圍下，既充實又有成就感(江愚，2007)。石玉昇(2017)發現擔任鳳凰志工服務年資對於參與動機的影響未達顯著差異水準。陳明輝(2019) 研究顯示慈濟志工在參與動機的各子構面，沒有因為志工年資不同而顯示差異。慈懿會志工服務年資是否與參與動機相關，有待本研究釐清。

6.職業

職業不同的個人在參與動機上會有的差異情形存在(江愚，2007)。而以「退休人員」組之志工對參與動機之認同程度為高，理由可能是退休人員沒有工作職場上的壓力，並富行政經驗、人脈豐富，時間較空暇充裕。石玉昇(2017) 研究發現職業在志工參與動機的影響未達顯著差異水準，推測是鳳凰志工協勤時間非常彈性，沒有限定時間約束。陳明輝(2019) 研究顯示慈濟志工在參與動機之各個子構面，沒有因為職業不同而顯示差異。

(二)背景變項對於組織承諾之影響

組織承諾的研究皆顯示個人背景變項與組織承諾具顯著相關(曾永年，2005；張永隆，2006)，然而組織承諾各分構面的承諾程度則尚無定論。蘇信旭(2002)的研究認為組織承諾程度方面，以「留職傾向」最高，其次為「價值認同」，最後為「努力意願」；而江秀鳳(2013)的研究則發現「留職承諾」組織承諾知覺屬最低。

茲將個人背景變項如性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務年資及職業等，對於組織承諾之影響的相關研究結果分析如下：

(1)性別

研究結果顯示，性別與組織承諾之相關性尚無定論；有研究指出男性社教志工對組織承諾程度較女性志工為高(江愚，2007；張佩琦，2008)，理由可能是男性志工擔任幹部較多，責任感及工作份量較重，而女性志工對家庭及子女教養負擔較多的時間。石玉昇(2017) 研究推論可能是因為組織承諾認知在於個人內在感受，加上協助救護服

務及各項工作指派不會因性別有所差異，因此鳳凰志工的性別對組織承諾並不明顯。陳美妃(2016) 研究指出性別的不同會對自身工作職場的組織承諾變項有顯著差異。

(2)年齡

大部分組織承諾的研究支持不同年齡層者在組織承諾的不同層面表現上具有差異性的論點(宋淑鈴，2008；陳美妃，2016；林哲民，2017)，且年長者對於組織承諾的程度較年輕者為高(江愚，2007；張珮琦，2008)。石玉昇(2017) 研究亦發現可能是因為鳳凰志工年齡層分布較廣，每個人對該組織認同度不盡相同，因此鳳凰志工的年齡對組織承諾達顯著性。

(3)婚姻狀況

林哲民(2017)以中華郵政員工為研究對象，發現婚姻狀況會對員工的組織承諾造成差異。但是，江愚(2007)研究顯示不同婚姻狀況的社教志工在組織承諾各構面中的感受程度無顯著的差異存在。石玉昇(2017)研究也發現可能是因為已婚或未婚志工各有忙碌的重點，加上未婚者樣本數較低，志工的婚姻狀況對組織承諾未達顯著性。張珮琦(2008)發現已婚有偶的與鰥寡失婚的受訪者，其組織承諾皆顯著高於單身未婚的受訪者。陳美妃(2016)不同婚姻狀況之慈誠委員志工在組織承諾變項並無顯著之差異。

(4)教育程度

大部分研究皆顯示不同教育程度人員在組織承諾程度具有差異性，且教育程度高者組織承諾通常高於教育程度低者。江愚(2007)研究顯示不同教育程度的社教志工對於組織承諾程度有顯著差異存在，而以「研究所以上」組之志工組織承諾感受程度皆最高，理由可能是學歷愈高，專業知識豐富，在社教站為核心人物，處理難度較高工作，受到社教站倚重。石玉昇(2017)研究推論鳳凰志工教育程度大多落在大專以上，因此鳳凰志工的教育程度對組織承諾未達顯著性。陳美妃(2016)組織承諾與幸福感變項無顯著之差異。概括而言，教育程度是否為影響組織承諾的因素，目前尚無一致性結果。

(5)服務年資

多數組織承諾研究指出，個體年資的長短對於組織承諾的表現上有顯著差異(江愚，2007；徐美雯，2011；石玉昇，2017)，且進一步透過事後比較發現，年資較久對

於組織承諾程度較高於年資淺者，可推知年資較久的志工能感受到備受尊重與自身有所學習成長，很有成就感而與組織互動頻繁，有較高組織承諾(石玉昇，2017)。陳美妃(2016)指出服務年資於組織承諾並無顯著之差異。概括之，服務年資是否為影響組織承諾的因素，無法定論。

(6)職業

江愚(2007)研究顯示不同職業的社教志工對於組織承諾程度有顯著的差異存在，而以「退休人員」組之志工組織承諾感受程度最高，理由可能是退休前在職場工作時行政經驗豐富，且服從性高，在社教站擔任志工，能回饋社會，服務社區。石玉昇(2017)研究則推測鳳凰志工服勤時間可自行安排，不會因職業造成無法協勤，因此鳳凰志工的職業對組織承諾未達顯著性。陳美妃(2016)研究指出職業對組織承諾變項均無顯著之差異。

綜上所述，志工的年齡、性別、服務年資、教育程度、婚姻狀況及職業和組織承諾否有顯著差異，尚無定論。針對慈懿會志工在不同背景變項下研究的結果如何?有待本研究進一步探討。

(三)背景變項對於幸福感之影響

茲將個人背景變項如性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務年資及職業等，對於幸福感之影響的相關研究結果分析如下：

1. 性別

研究結果顯示，性別與幸福感之相關性尚無定論，大部分研究皆顯示性別是影響個體整體幸福感之因素。部分研究發現男性的幸福感比女性來的高(陳毓茹，2005；蔡明霞，2008)；而甘珮諭(2017)及張佩琦(2008)的研究則認為女性的幸福感比男性高。Ponterotto等人的研究指出女性在「情緒層面」感受較為敏銳，因而情緒幸福感的程度經常較男性高。其中，女性在與他人的積極互動關係上的感受得分較高；男性則在情緒穩定上的得分則較女性高(引自陳淑玲，2014)。陳美妃(2016)指出不同性別之臺中慈誠委員志工在志願服務參與態度、工作心流、幸福感之變項並無顯著之差異。

2. 年齡

Diener與Suh 指出年齡對幸福感的影響缺乏一致性的結果(引自陳淑玲，2014)。大部分研究發現年長者幸福感受較高(陸洛，1998；徐美雯，2011)。Ryff (1989) 的幸福感研究發現，年輕人在個人成長及生命目標上的得分顯著較高；而年長的人則在環境掌控上的得分顯著較高，可見不同年齡在幸福感的不同構面表現上具有差異性。甘珮諭(2017)、陳明輝(2019)及陳美妃(2016) 研究顯示不同年齡的受試者知覺主觀幸福感上並無顯著差異。張珮琦(2008)及劉佳雯(2021)研究即顯示年紀較輕者比年長者感到幸福，或許因年紀較輕者無養家的壓力，能獲得的社會資源較豐沛，或可能是因為長者志工自覺睡眠品質不佳，身體病痛較多所致。

3. 婚姻狀況

多數研究認為婚姻狀況和幸福感有關，Argyle(1987)及徐美雯(2011)的研究結果發現具有婚姻狀態者比未擁有婚姻狀態者更為幸福；陸洛(1994)指出已婚婦女在生活滿意、情緒、心理健康及自尊上顯著優於未婚者；甘珮諭(2017)的研究結果已婚的個體比未婚的個體更為幸福，與張珮琦(2008)及劉佳雯(2021)研究結果相同。陳美妃(2016)研究也顯示已婚及其他之受測者在幸福感變項有所差異，達極顯著差異。

4. 教育程度

幸福感究竟是否因受試者的學歷不同而產生差異，迄今尚無定論。大部分研究如翁千惠(2010)、林文正(2012)、甘珮諭(2017)及劉佳雯(2021)皆顯示個體的學歷對整體幸福感受層面並未達顯著差異。然也有研究指出高學歷的受試者幸福感受程度較佳(徐美雯，2011；張珮琦，2008；楊心怡，2016)。陳美妃(2016)及陳明輝(2019) 的研究皆顯示個體的學歷對幸福感變項無顯著之差異。

5. 服務年資

幸福感是否因年資不同而產生差異尚無定論。僅有部分研究指出個體年資的長短對於整體幸福感的表現上有顯著差異，其中有研究指出年資高者幸福感表現較佳(翁千惠，2010；陳明輝，2018)，然大部分研究則認為年資的長短並不會對整體幸福感產生差異(蔡明霞，2007；劉佳雯，2021；陳美妃，2016)。

6.職業

陳美妃(2016) 研究指出職業之於幸福感變項均無顯著之差異。陳明輝(2019)指出不同職業慈濟志工與幸福感中各個子構面沒有顯著差異，顯示慈濟志工對於幸福感的各子構面，不會因為職業不同，而顯示差異。

二、參與動機、組織承諾與幸福感變項之間互動關係。

將「參與動機」、「組織承諾」及「幸福感」作為關鍵字，於「臺灣博碩士論文知識加值系統」搜尋相關文獻，發現兩兩相關研究著述相當豐富、美不勝收，而且涉及的變項也很多元。例如，近年來與「參與動機與組織承諾」相關的著述，即有江愚(2007)；洪茂雄(2015)；陳忠光(2012)；林美麗，(2016)等；與「參與動機與幸福感」相關的著述有李玉玲(2015)；楊心怡(2016)；劉玟琄(2017)；陳明輝(2019)等；與「組織承諾及幸福感」相關的著述，即有張佩琦(2019)；陳美妃(2016)；許娟娟(2019)；程國展(2014)等。但是，以「參與動機」、「組織承諾」及「幸福感」三變項均須做查詢，則尚無所獲。由是，本研究主題「慈懿會志工參與動機、組織承諾與幸福感之研究」，獨具意義。

經過考慮本研究主題、研究對象及服務機構場域性等特質，酌以宗教類及學校類志工為主，政府或企業機構的員工或志工類為輔，選擇若干研究著述，將其學者專家(年代)、研究對象及研究結果，列如下表：

表 2-11

志工參與動機、組織承諾與幸福感相關研究彙整表

學者專家	年代	研究對象	研究結果
陳怡君	2007	法鼓山志工	1. 志工運作採用「志工社群型」，且志工參與組織決策層級頗高。透過教育訓練制度化凝聚志工向心力及禪修課程提升志工心靈層次，組織發展可說是學習型組織。 2. 組織承諾以情感承諾最高，其次是規範承諾，持續承諾最低。持續承諾有一「依人而走」面向，但大部分的志工表示不因創辦者的往生而離開。 3. 組織承諾相關影響因素與 Meyer(2002)的組織承諾前因模式有部分相符。在組織承諾的多元迴歸模式中，組織因素比個人因素更有影響。在控制的情形下，志工年齡越大、內部行銷越佳，則志工

學者專家	年代	研究對象	研究結果
			組織承諾越高。
翁千惠	2009	高雄慈濟 志工	1. 志工參與動機在平均數之上；幸福感良好，屬中上程度。 2. 背景變項在參與動機的差異：性別在價值、學習、增強及職業層面上有顯著差異；年齡與教育程度皆在職業與社交有顯著差異；職業不同在職業與增強有顯著差異；未婚志工在職業動機得分顯著：滿 15 年以上志工在社交動機得分顯著高於未滿 10 年志工；健康狀態在社交、學習、增強及參與動機整體有顯著差異；經濟狀況在學習及參與動機整體上有顯著差異；無子女志工在職業動機顯著高於子女數為 2、3 人之志工。 3. 背景變項在幸福感的差異：性別在生活滿意及身心健康層面有顯著差異；年齡與志工年資在幸福感各層面及幸福感整體上有顯著差異；婚姻狀況在幸福感各層面及幸福感整體上有顯著差異；健康狀態良好的志工在幸福感及整體之得分顯著；富裕或小康志工在幸福感各層面及整體之得分顯著。 4. 不同參與動機志工在幸福感有顯著差異；參與動機與幸福感有低、中度正相關；參與動機對幸福感有顯著的預測力。
黃碧月	2011	臺中市國民 小學學校 志工	1. 志工的參與動機以表達社會責任最高，志工的組織承諾，以組織認同最高。 2. 志工的參與動機因子女就讀服務學校情形的不同，而有所不同；因年齡、職業、服務年資與每週服務時數的不同而有部份不同。 3. 志工的組織承諾因教育程度、子女就讀服務學校情形與每週服務時數的不同，而有部份不同。 學校志工的參與動機對組織承諾具有預測力，且二者有顯著正相關。
楊雅雲	2011	新竹慈濟 志工	1. 參與動機非常強烈，女性、年長者、已婚者、子女數多者、年所得較低與最高者、學歷較低者、家庭主婦、志工年資深者，顯著較優。 2. 組織承諾非常凝聚，年長者、已婚者、子女數多者、低學歷者、家庭主婦、志工年資深者，顯著較優； 3. 具有高度的工作滿足感，低學歷者顯著較優。 4. 參與動機與工作滿足感、組織承諾與工作滿足感

學者專家	年代	研究對象	研究結果
			皆呈現高度正相關。
盧慧蓉	2012	雲林縣佛光會義工	1.義工之社會支持因素為同儕支持、團體支持、家人支持，以團體支持得分最高；參與動機為自利與利他，以利他因素得分最高；幸福感因素為生活滿意、身心健康、人際關係，以人際關係得分最高。 2.社會支持能正向影響參與動機，以同儕支持最具影響力。 3.參與動機能正向影響幸福感，以自利動機最具影響力。 4.社會支持能正向影響幸福感，以「家人支持」最具影響力。 5.參與動機及社會支持能正向影響幸福感。
王鳳美	2013	桃園縣慈濟志工	桃園縣慈濟志工有高度的參與動機與工作滿足。 個人背景變項中，有無宗教信仰對參與動機之「社會責任及機構特性」、「總參與動機」與對工作滿足之「內在滿足」、「總工作滿足」等構面有顯著差異；變項中的性別、年齡、職業、教育程度、婚姻狀況、個人平均月收入、志工年資等對參與動機與工作滿足上皆無顯著差異。 志工的參與動機對工作滿足二者間呈現顯著正相關。
任芳滿	2014	慈濟慈善基金會志工	1.志工參與動機對幸福感有顯著正向影響。 2.志工參與動機對持續涉入有顯著正向影響。 3.志工的幸福感對其持續涉入有顯著正向影響。 4.幸福感在志工參與動機對其持續涉入之行為，有部份顯著中介效果。 5.靈性安適在幸福感對其持續涉入的影響上，有顯著調節作用。 6.部份人口統計變項在志工參與動機、幸福感、持續涉入及靈性安適有顯著差異。
洪茂雄	2015	南部長老教會志工	1.志工參與動機對工作滿足部分構面有之正向相關與預測力。 2.參與動機對組織承諾部分構面有之正向相關與預測力。

學者專家	年代	研究對象	研究結果
			3.工作滿足對組織承諾部分構面有正向相關與預測力。
林美麗	2016	佛光山本山義工	1.組織承諾與工作投入各自為參與動機對工作滿意之部分中介變數，表示組織承諾與工作投入部份影響參與動機對工作滿意強度。 2.工作投入為組織承諾對工作滿意之部分中介變數，表示工作投入部份影響組織承諾對工作滿意之強度。 3.組織承諾為參與動機對工作投入之部分中介變數，表示組織承諾部份影響參與動機對工作投入之強度。
陳美妃	2016	臺中慈誠委員	1.志願服務參與態度對於工作心流、組織承諾、幸福感有顯著之影響。 2.志願服務參與態度對幸福感有顯著之影響。 3.工作心流對組織承諾、幸福感有顯著之影響。 4.組織承諾對於幸福感有顯著之影響。 5.工作心流、組織承諾於志願服務參與態度與幸福感之間具有部分中介效果。 6.組織承諾於工作心流與幸福感之間具有部分中介效果。
黃子庭	2016	佛陀紀念館志工	1.74%受訪者表示對非營利組織志願服務有參與意願。 2.背景變項均對志願服務參與意願有差異性，唯獨性別例外。 3.參與動機、組織承諾、休閒涉入及參與意願之間有正向影響關係。 4.非營利組織志願服務之參與動機、組織承諾透過休閒涉入對參與意願之間具有其完全中介效果。
石家昇	2017	南投縣鳳凰消防志工	1.不同年齡層的志工在參與動機上有顯著差異，年齡位於 45 歲至 54 歲的志工，其參與動機優於年齡 34 歲以下與年齡 35 至 44 歲的志工；55 歲以上的志工則無顯著的差異。 2.不同年齡層的志工在組織承諾上有顯著差異，年齡位於 55 歲以上的志工，其組織承諾優於年齡 34 歲以下；年齡 35 至 44 歲的志工、45 至 54 歲以下的志工則無顯著的差異。

學者專家	年代	研究對象	研究結果
			3.不同服務年資的志工在組織承諾上有顯著差異，服務年資 15 年以上的志工組織承諾優於服務年資 4 年以下；服務年資 5 至 9 年的志工、10 至 14 年以下的志工則無顯著的差異。 4.南投縣鳳凰志工工作壓力對參與動機有負影響，工作壓力對組織承諾有負影響；參與動機與組織承諾之間正相關。
甘珮諭	2017	臺北市國民小學公務人員	1.主觀幸福感受大致良好，其中以在「生活滿意層面」的幸福感最佳。 2.組織承諾表現大致良好，其中對「努力意願」之承諾最高。 3.主觀幸福感的知覺會因公務人員之不同性別、婚姻狀況、擔任職務、職務類型、學校規模而有顯著差異。 4.組織承諾會因公務人員之不同性別、年齡、婚姻狀況、擔任職務、職務類型而有明顯不同。 5.主觀幸福感與組織承諾之間存在顯著高度正向關係。 6.主觀幸福感對組織承諾具有高度正向預測效果，尤以「生活滿意層面」對組織承諾的預測力最佳。
陳明輝	2019	慈濟志工	1.參與者以女性居多，中老年為主且志工年資大多五年以上。 2.不同性別、婚姻狀況、宗教信仰、經濟狀況在參與動機上有部份達顯著差異。 3.不同性別、婚姻狀況、年齡、職業、志工年資及參與不同志工服務項目在涉入程度有部份達顯著差異。 4.不同宗教信仰、志工年資在幸福感有部份達顯著差異，不同經濟狀況在幸福感有顯著差異。 5.志工參與動機、涉入程度與幸福感均達顯著相關。
許娟娟	2019	法鼓山心靈環保法緣會會員	1.會員平均年齡 64.83 歲，57 歲以上 89.9%；已婚者 92.9%；子女人數以兩位居多佔 50%；參加契機以「敬仰聖嚴師父理念」最多（62.9%）；年資以超過 20 年者最多（28.6%）；「月例會」為最有意願參與的活動（82.9%）。 2.心靈環保總平均為 3.75，「四安」感受程度最高（M= 3.87）；組織承諾總平均為 3.86，「情感承諾」感受程度最高（M=4.00）；幸福感總平均為

學者專家	年代	研究對象	研究結果
			3.84，正向情感感受程度最高 (M= 3.87)；組織承諾在心靈環保與會員幸福感之間具有中介效果；未來組織發展，以著重提升服務品質與加強組織凝聚力為宜。
廖光明	2020	高雄市慈濟志工	不同背景變項的高雄市慈濟志工在參與動機與幸福感上，僅以性別上有部分顯著差異。在參與動機與幸福感之相關分析的結果中，所有分層與整體構面上都呈現中度正相關，顯示參與動機整體知覺愈重視，其幸福感愈高。
劉家雯	2021	新北市汐止區國小志工	1. 志工的參與動機在中上水準，以利他層面最為強烈，其次為利己層面，社會層面為最薄弱。 2. 志工的幸福感在中上程度，以生活滿意程度較高，其次為身心健康。 3. 志工參與動機方面，71 歲以上比 21~30 歲之志工強烈、志工服務年資 15 年比 6~10 年之志工強烈、高中、大學比研究所之志工強烈。 4. 志工幸福感方面，愛心輔導組高於其他類別，年齡 21~30 歲優於 71 歲以上之志工，已婚志工優於其他類別(離婚、分居、喪偶等)之志工，願意續任志工比不願意續任志工高。 5. 志工參與動機與幸福感有相互正向影響。

資料來源：本研究整理

綜合文獻回顧，可知「參與動機」、「幸福感」及「組織承諾」相關之研究，多數是探討兩變項間的關係，或以三變項或多變項的研究設計，探討變項之間交互作用。多數研究皆將「參與動機」設定為自變項，而「幸福感」及「組織承諾」設定為中介變項或依變項；有些研究則將「幸福感」及「組織承諾」設定為自變項及依變項，以分析幸福感與各種變項互動之關係；還有些研究則探討透過中介變項產生的間接效果及程度；再有些研究則在探討相關變項是否具有預測力。

至於研究結果皆顯示個人背景變項與參與動機、組織承諾及幸福感皆具顯著相關；然而，與參與動機、組織承諾及幸福感各分構面的承諾或感受程度則尚無定論。此外，參與動機、組織承諾及幸福感三者之間都具顯著正向相關；表示可藉由參與動機影響成員參加組織活動，並增強組織承諾及幸福感；組織承諾及認同越強，就越有成就感及幸

福感；越有幸福感就越願意續留組織效勞。因此，本研究欲探討此三變項在慈懿會相互之間關係及關聯程度，以期對慈懿會之運作及永續發展有所參考及助益。

第七節 本章總結

Dunn (1995) 認為志願服務是對於社會責任態度的行動方式，它不是一種義務，是只付出而不求回報的。當今21世紀，志願服務蔚為風氣，無論在政府組織或是非營利組織團體，志工的參與讓組織或團體更能充實人力及節省財力，以求改善民眾生活以及提昇生命品質。我國則於2001年1月由立法院三讀通過訂定「志願服務法」，這對國內志願服務的擴展具有重大的意義，也更匯合世界志願服務的潮流，以型塑文明社會的主流價值。

佛教慈濟慈善基金會由慈善國際化、醫療普遍化、教育完全化、人文深度化的「四大志業」，加上國際賑災、骨髓捐贈、環保志工、社區志工成為「八大法印」，慈悲善跡從根植臺灣到廣澤世界，慈濟志工以虛空有盡、我願無窮的願力，熱忱參與及無私奉獻是重要關鍵。

慈誠懿德會是慈濟教育志業體特有的組織，成員須從慈誠及委員遴選入會並暱稱為慈誠爸爸、懿德媽媽；慈懿爸爸、媽媽之於學生如師如友，將愛與專業結合，以輔導非主導及疼愛非溺愛角色，責任在陪伴孩子們成長，引導孩子走上人生正軌。亦即協助學校及家長啟迪學生慧命，使學校用心，使老師安心，使學生專心，使家長放心，使社會更具信心。

透過文獻回顧，許多研究結果皆顯示個人背景變項與參與動機、組織承諾及幸福感皆具顯著相關；然而，與參與動機、組織承諾及幸福感各分構面的承諾或感受程度則難有定論，探討其原由應係與研究主題、志工服勤性質、志工服務場域或志工服勤時間等的差異有關。

研究結果同樣顯示參與動機對組織承諾及幸福感有顯著的相關，志工投入志願服務的動機越強，愈能認同組織價值、組織目標，並努力效力組織及持續留任組織，對組織承諾有增強的作用；亦即增加志工參與動機，則可對組織承諾有顯著的提升作用。同樣，瞭解、重視及加強志工參與服務動機可提升幸福感的感受以及幸福感與組織承諾有顯著的相關；可藉重視及瞭解影響志工幸福感的相關因素，以提升幸福的感受，進而凝聚志工的向心力與士氣、增強其對組織承諾。直言之，參與動機、組織承諾與幸福感三者相

互之間是有共鳴效應，了解及把握三者的相關因素，有利於創造優質的組織文化，助益組織的運作經營及健全發展。因此，本研究探討慈懿會志工的參與動機、組織承諾及幸福感可提供慈懿會現行運作狀況的了解，做為如何提升志工向心力及持續服務意願等的參考，是極具意義的課題。



第參章 研究方法

本研究透過文獻探討，並根據研究問題針對慈大附中慈懿會志工參與動機、組織承諾與幸福感進行問卷編製。本章計分五節：第一節說明研究架構；第二節說明研究步驟與流程；第三節說明研究對象；第四節說明研究工具；第五節說明資料處理與分析方法。

第一節 研究架構

本研究主要採問卷調查法，將參考過往學者設計之參與動機、組織承諾與幸福感之量表，根據研究問題以及本研究所探討之慈懿會志工情境，進行問卷情境調整，以符合本研究之目的。

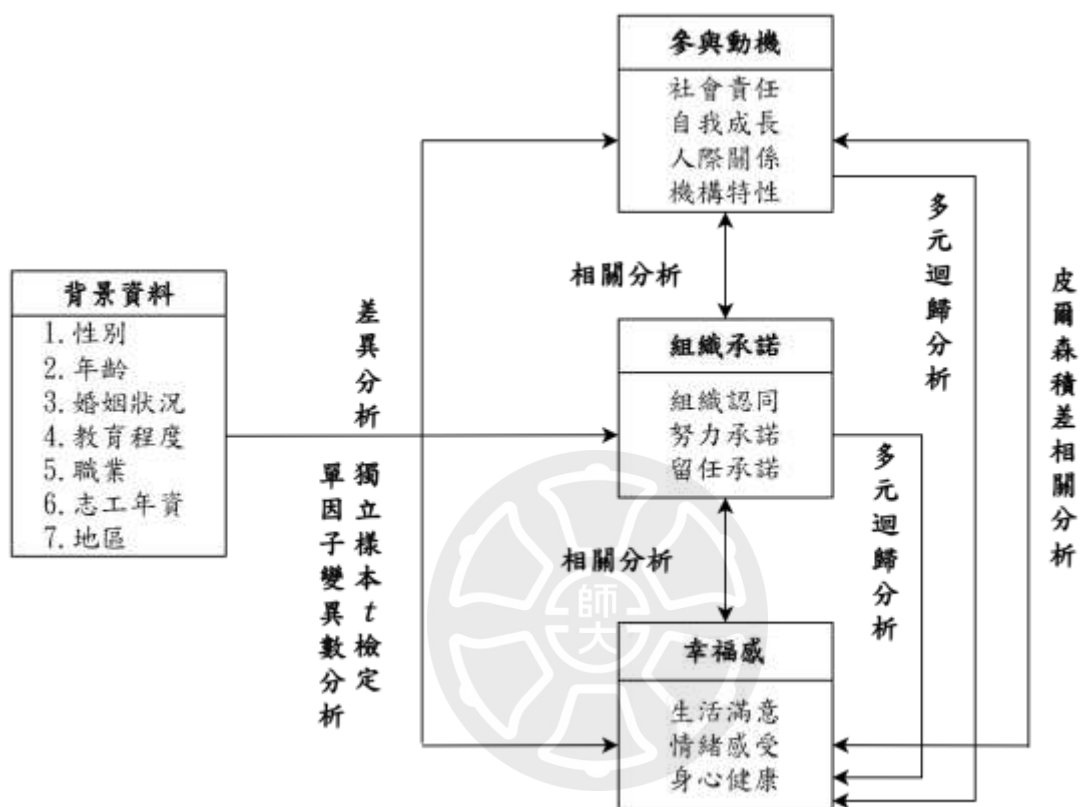
本研究主要欲了解慈懿會志工背景資料對參與動機、組織承諾與幸福感之差異性，以及參與動機、組織承諾與幸福感之相關性，因此分為兩分析架構探討研究問題。第一部分以志工背景資料為自變數，參與動機、組織承諾與幸福感為應變數，分析不同志工背景資料對於其是否有顯著差異，第二部分將分析參與動機、組織承諾與幸福感之間相關程度，以了解三者之間關係。

本研究為更準確測量受試者對於問卷題項之理解，將分別進行預試及正式施測，預試問卷將經過敘述性統計分析，信度以及效度分析，目的在於調整問卷問題之語意，並根據分析結果，選擇較適合之題項及因素進行正式施測，同時根據分析結果進行量表子構面修訂，以更能代表構面之意義。

圖3-1以背景資料為自變數，參與動機、組織承諾與幸福感為依變數，探討之間的差異性，並同時探討參與動機、組織承諾與幸福感之間相關性。

左邊單箭頭表示背景資料對參與動機、組織承諾與幸福感影響之差異性；雙箭頭表示參與動機、組織承諾與幸福感三者之間相關性。右邊單箭頭表示參與動機與組織承諾對幸福感的預測力。

圖 3-1
研究架構圖

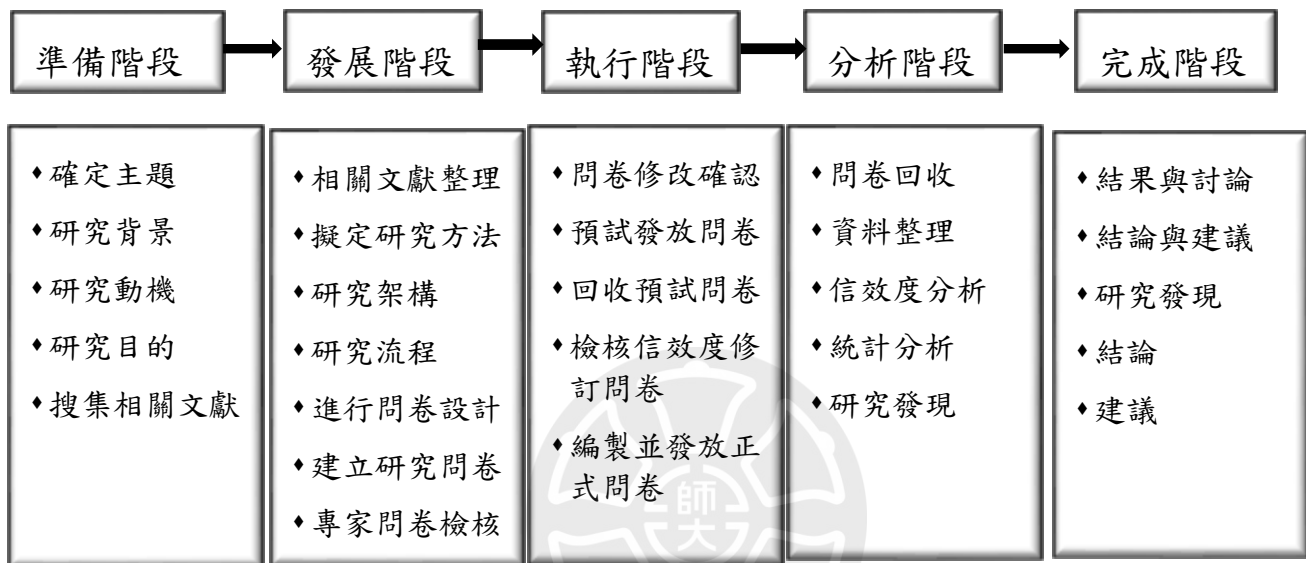


資料來源：本研究整理

第二節 研究步驟與流程

本研究步驟總共分為準備、發展、執行、分析與完成五個階段，如圖3-2，依序可以分為準備階段、發展階段、執行階段、分析階段以及完成階段。

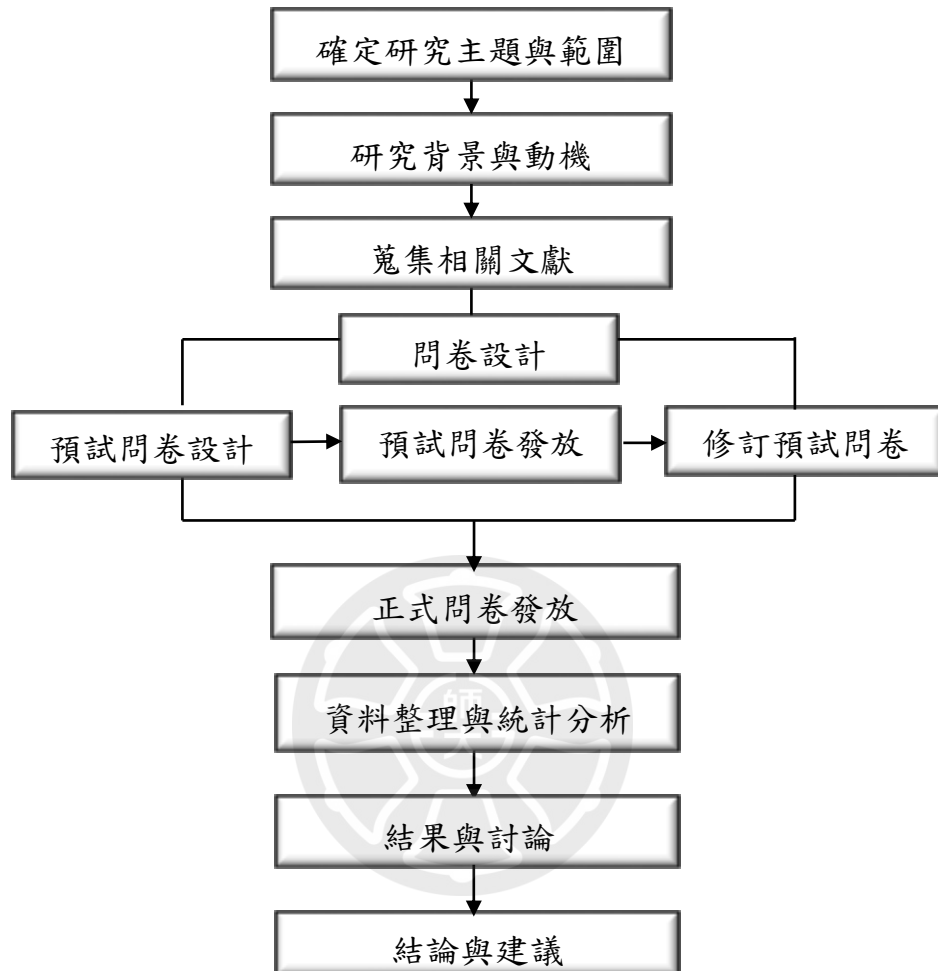
圖 3-2
研究步驟圖



資料來源：本研究整理

五個階段從準備、發展、執行、分析與完成更細部的流程如圖3-3，確定研究主題，背景以及相關文獻後，開始進行問卷設計，在該部分可以細分為預試問卷設計，發放以及修正，以預試問卷之結果發現作為正式問卷之調整，收集完正式問卷後，根據研究架構進行資料分析，並且提出結論與建議。本研究流程圖如下：

圖 3-3
研究流程圖



資料來源：本研究整理

第三節 研究對象

一、研究對象

本研究旨在探討慈懿會志工之背景資料對參與動機、組織承諾與幸福感之差異，以及之間的相關性，因此以現任慈濟大學附屬中學慈懿會志工作為研究對象母體，將符合研究問題情境。

二、問卷樣本說明

(一) 預試樣本

為驗證本研究所編製工具之效度、信度，將進行量表預試，對題目語意進行調整。一般進行因素分析時，為建構精確的效度，在預試樣本數上需要達到一定水準，應以在問卷題項的3~5倍為原則（吳明隆、涂金堂，2014）。因此本研究預試對象人數以「志工參與動機量表」題數為16題，因慈大附中母體總數為374人，因此選擇慈濟大學慈懿會志工100份有效樣本為目標數量，進行預試資料蒐集，作為本研究編製工具之效度、信度驗證及題項之分析以及修改依據。

(二) 預試問卷專家檢視

本研究問卷調查邀請六位學者專家、指導教授共同檢視問卷，學者專家名單如下：

表 3-1
專家學者檢視問卷名單表

姓 名	學 校	職 稱	專 長
張少熙	國立臺灣師範大學	教授	休閒管理
李玲惠	慈濟大學附屬高級中學	校長	教育
蔡顯童	國立臺北大學	教授	企業管理
白佩玉	國立政治大學	教授	行銷管理
廖 邕	國立臺灣師範大學	教授	運動科學
何信弘	馬偕醫護管理專科學校	教授	運動管理

資料來源：本研究整理

（三）預試問卷實施

預試問卷實施時間為111年3月25日慈濟大學慈懿日，針對返校之慈濟大學慈懿會志工進行志工參與動機、組織承諾及幸福感問卷量表預試，藉以瞭解本研究問卷之適切性，並將預試結果做為正式問卷量表修改之依據。預試問卷總計實發102份，回收100份，回收率為98%；有效問卷91份，無效問卷9份，有7份填答不完整，有2份其中1份年齡與志工年資規定不符，另外1份幸福感負面情緒均填5非常同意與前後全部填5，合理懷疑未確實了解題意，故均列為無效問卷，有效問卷之回收率為91%。

（四）正式施測對象

以花蓮慈濟大學附屬中學國中及高中部全部慈懿會志工為施測對象。

第四節 研究工具

本研究採用問卷設計調查，以自編之「慈濟慈懿會志工參與動機、組織承諾與幸福感之研究—以花蓮慈大附中為例問卷調查」，問卷內容共分為四部份：第一部份為「參與動機」量表，第二部份為「組織承諾」量表，第三部份為「幸福感」量表，第四部份為「個人基本背景資料」。

在參與動機量表設計方面，本研究參酌徐俊賢(2005)；江愚(2007)；王鳳美(2013)；黃子庭(2016)；廖光明(2020)等人的量表問卷，根據本研究情境調整，進行志工參與動機量表編製，參與動機之子構面包括1.社會責任2.自我成長3.人際關係4.機構特性，共四個層面。

在組織承諾量表設計方面，本研究參酌張月芬(2004)、江愚(2007)、吳建明(2008)、洪茂雄(2015)、陳美妃(2016)、石家昇(2017)等人的量表問卷，根據本研究情境調整，進行組織承諾量表編製，組織承諾之子構面包含1.組織認同2.努力承諾3.留任承諾，共三個層面。

在幸福感量表設計方面，本研究參酌翁千惠(2009)、彭士玲(2013)、陳淑玲(2014)、楊心怡(2016)、陳美妃(2016)、甘珮諭(2017)等人的量表問卷，根據本研究情境調整，進行幸福感量表編製，幸福感之子構面包含：1.生活滿意；2.情緒感受；3.身心健康，共三個層面。

在志工基本背景資料方面，包括：1.性別；2.年齡；3.婚姻狀況；4.教育程度；5.職業；6.慈懿會志工年資；7.居住地區等七個項目。

本研究問卷將採用李克特式(Likert-style)五等尺度得分量表填答計分，每題都有不同程度的答項，受測試者依照各量表每一題項，感受與事實相符的程度，勾選最符合的選項—單選，並在□中打√，數字5代表非常同意，符合程度最強，數字1則代表非常不同意，符合程度最弱。

本研究之調查問卷內容，參考國內、外相關研究論文之問卷，加以修改以符合本研究的各層面內涵及意義。

第五節 資料處理與分析方法

本研究之資料，將以SPSS25.0版統計軟體進行資料分析，刪除填答不完整無效問卷，針對有效問卷進行敘述性統計資料分析、信度分析、效度分析、單因子變異數分析以及皮爾森相關分析，根據不同分析方法，以下說明執行內容：

一、敘述性統計資料分析(Descriptive Statistics Analysis)

透過電腦系統對回收問卷經量化數據蒐整描述，探討各變項次數的分佈、百分比、平均數及標準差其集中與分散情形及瞭解回收樣本的基本資料分布情形等。分析慈濟慈懿會志工的個人特性、參與動機、組織承諾與幸福感的各研究變項的分佈情況。若平均數愈高代表該問項較為受試者所重視，標準差代表受試者對於該題項的認同程度是否有所差別，標準差愈小則代表受試者對於該問項愈有接近之看法。

二、信度分析(Reliability Analysis)

信度分析是在評估量表的可靠程度。本研究信度的檢驗是採用Cronbach's α 係數，可用於大部分測驗或測量尺度上，當 α 值愈大時，表示信度愈好。Cronbach's α 係數應大於0.7，若低於0.35，必須拒絕 (Nunnally and Bernstein, 1994)，信度分析乃是問卷測驗結果的一致性或穩定性分析。本研究將針對參與動機、組織承諾與幸福感之子構面以及題項進行信度分析，以了解其評估量表之可靠程度是否達一定水準，能夠恰當的量測構面。

三、效度分析(Validity Analysis)

效度分析是在評估量表是否可以有效衡量出抽象概念的程度，本研究分析中，將分別測量內容效度及建構效度。內容效度方面，將採專家判斷法(代表性)，以專家對測驗項目的內容範圍進行判斷，是否題項均能夠代表所想要測量之項目。建構效度方面，可以區分為收斂效度以及區別效度。在收斂效度中，目的在於了解問題是否可以有效分配至一特定因素，當問題可以被分配至特定因素，並且有一定水準以上之因素負荷量，本研究以因素負荷量0.5作為判定標準(Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006)，則認為其有收斂效度。在區別效度方面，若分配之特定因素為單一因素，則具有區別效度，反之，若同時分配到兩個以上之因素時，則認為該題項不具有區別效度，同時符合收斂效度及區別效度時，將認定該題目具有建構效度。

四、獨立樣本 t 檢定 (Independent Sample t Test)

獨立樣本t檢定是在測量兩組群體之間之平均數是否有差異，例如性別。在本研究中，背景資料根據不同群組分類，為自變數，將依據分組數量，並以參與動機、組織承諾與幸福感作為應變數，本研究將針對兩組群體之分類，採取獨立樣本t檢定進行分析，並以95%信心水準進行估計(吳明隆，2009)。本研究將針對性別以及婚姻狀況進行兩群組分類，並且進行獨立樣本t檢定，了解不同性別間對參與動機、組織承諾與幸福感間是否有差異性。

五、單因子變異數分析 (One-Way Analysis of Variance, ANOVA)

單因子變異數分析是在評估在兩組以上之群體間之平均數，任兩組間是否有差異，例如職業，年齡群組或是婚姻狀況。本研究將針對背景資料為兩組群體以上之分類，採取單因子變異數分析，並以95%信心水準進行估計。在單因子變異數分析達統計顯著水準時，將執行Scheffe事後檢定，事後檢定是將多群組進行兩兩拆分比較，旨在了解在多群組中任兩群組之差異性(吳明隆，2009)，由於本研究中年齡、教育程度、職業志工、年齡以及地區，選項為超過兩個之背景基本資料，將以上背景變數，對參與動機、組織承諾與幸福感進行單因子變異數分析。

六、皮爾森相關分析(Pearson correlation Analysis)

相關分析是在評估兩個線性變項間之相關程度，以相關係數來表示兩變數間的相關情形，目前最常使用的方式為皮爾森相關係數，在測量兩變項為等距或比率之資料，該

係數介於-1至1之間。相關係數為-1或1代表完全相關，為0代表無相關，正數代表正相關，負數代表負相關，相關係數絕對值介於0.7至1則為高度相關，介於0.4至0.7為中度相關，介於0至0.4為低度相關(吳明隆，2009)。本研究將分析參與動機、組織承諾與幸福感，任兩者之間之相關係數，以釐清彼此之間之線性相關情形。本研究中將針對參與動機、組織承諾與幸福感進行皮爾森相關分析，了解構面之間的相關情形。

七、迴歸分析 (Regression Analysis)

迴歸分析為一個連續性應變數，對單個或多個自變數之線性關係模型，能夠同時納入多個預測變項，來解釋應變數，當自變數為單個時為簡單迴歸分析，自變數有多個時為多元迴歸分析。迴歸分析中包含兩個檢定過程，第一個為迴歸模型的顯著性檢定，使用 F 檢定，用來探討迴歸模型中的 β 係數是否全部為0，當 F 檢定顯著時，表示迴歸模型具有預測力。第二個檢定為個別迴歸係數的邊際檢定，使用 T 檢定，在模型經過 F 檢定，確認迴歸模型顯著後，進行邊際 T 檢定，探討個別自變數之 β 係數是否為0，當 T 檢定顯著時，表示該自變數具有解釋力(吳明隆，2009)。

在整體模型判定係數方面，以 R 平方(R square)為判定標準，表示迴歸模型的總變異中，可被解釋之百分比，數值越大迴歸模型的配適度越好，然而當加入的自變數越多， R 平方就會越大，呈現高估的現象，因此也會考慮使用調整後的 R 平方($adjusted R$ square)作為評估模型的標準之一，在本研究中，參與動機與組織承諾將作為自變數，探討其對於幸福感的預測能力。

第六節 預試問卷分析

本節旨在說明經過量表選定，經由多位學者專家評估量表修訂後之內容效度，並經過預試問卷的因素分析及信度分析，以及了解樣本型態，將呈現預試問卷結果，以及修訂正式施測問卷之過程。其發放預試問卷過程包含專家內容效度意見，問卷收集後之樣本描述，因素分析以及信度分析，確保正式問卷之設計能夠正確測量，並符合研究問題。

一、專家效度意見

本研究為求在內容效度方面及符合現實情況以及研究目的，參考相關研究之量表設計以及題項編撰，進而編製成本研究預試問卷，同時委請多名管理學者、校長等專業人

士提供修正意見(名單如表3-1)，進行問卷調整，旨在確定專家效度於本量表中之完成，問卷內容將依據專家審核意見做修改，並且進行預試問卷之施測。預試問卷回收後，將執行預試問卷分析，旨在再次確保問卷之題項設計，以及調整問卷內容，確保研究問卷能夠符合目的之所需，預計將瞭解預試樣本描述，並進行因素分析及信度分析，經過分析並刪減不合適之題項後，形成正式問卷發送。

二、預試樣本描述

在預試樣本中，以下提供樣本描述，同時整理如下表3-2；在**性別方面**，男性共19人，占20.8%，女性共72人，占79.1%；在**婚姻狀況方面**，未婚共3人，占3.3%，已婚共83人，占91.2%，其它共5人，占5.5%；在**居住地區方面**，北部地區共87人，占96%，中部地區共3人，占3.3%；在**教育程度方面**，高中職(含)以下共41人，占45.1%，專科共20人，占22.0%，大學共18人，占19.8%，研究所(含)以上共11人，占12.1%，其它共1人，占1.1%；在**職業方面**，軍警公教共4人，占4.4%，工、商、製造業共21人，占23.1%，服務業共18人，占19.8%，醫療護理共3人，占3.3%，自由業共3人，占3.3%，家庭主婦共13人，占14.3%，退休人員共23人，占28.6%，其他共6人，占6.6%。

表 3-2

預試樣本敘述表

背景	類別	樣本數	百分比	背景	類別	樣本數	百分比
性別	男	19	20.8%	教育程度	高中職(含)以下	41	45.1%
	女	72	79.1%		專科	20	22.0%
婚姻	未婚	3	3.3%		大學	18	19.8%
	已婚	83	91.2%		研究所(含)以上	11	12.1%
	其他	5	5.5%		其他	1	1.1%
居住				職業	軍警公教	4	4.4%
	北部地區	87	96%		工、商、製造業	21	23.1%
	中部地區	3	3.3%		服務業	18	19.8%
	南部地區	0	0%		醫療護理	3	3.3%
	東部地區	0	0%		金融保險業	0	0%

背景	類別	樣本數	百分比	背景	類別	樣本數	百分比
	離島	0	0%	農、林、漁、牧業		0	0%
	其他	0	0%	自由業		3	3.3%
				家庭主婦		13	14.3%
				退休人員		23	28.6%
				其他		6	6.6%

資料來源：本研究整理

三、因素分析

了解樣本型態後，為求得量表之建構效度，隨即進行因素分析。因素分析的目的在於求出量表的建構效度，找出量表的潛在結構，減少並且刪除不符合情境之題項，使其變為彼此之間相關性較大的題組，能夠更好測量出研究問題與面向(吳明隆, 2009)。以下即針對問卷中的三份量表中的構面以及子構面進行因素分析，量表包含「參與動機量表」，其中有社會責任，自我成長、人際關係以及機構特性子構面，「組織承諾量表」有組織認同，努力承諾以及留任承諾子構面，「幸福感量表」有生活滿意，情緒感受以及身心健康子構面，並且針對參與動機，組織承諾以及幸福感構面進行二階的因素分析。

參與動機量表之各子構面之因素負荷量係數摘要如下，在社會責任，自我成長，人際關係中，各題項所對應到的因素負荷量均大於0.4，表示具有建構效度、而在機構特性方面，第4題之因素負荷量小於0.4，因此在後續分析中將考慮排除該題項進行分析，排除後其他題項因素負荷量均大於0.4，參與動機構面中之因素負荷量均大於0.4，以達到符合建構效度之標準。參與動機量表之因素分析結果如下表3-3。

組織承諾量表之各子構面之因素負荷量係數摘要如下，在組織認同，努力承諾，留任承諾中，各題項所對應到的因素負荷量均大於0.4，表示具有建構效度，組織承諾構面中之因素負荷量均大於0.4，以達到符合建構效度之標準，組織承諾量表之因素分析結果如下表3-4。

幸福感量表之各子構面之因素負荷量係數摘要如下，在生活滿意，身心健康方面，各題項所對應到的因素負荷量均大於0.4，表示具有建構效度、而在情緒感受方面，第4以及第5題之因素負荷量小於0.4，因此在後續分析中將考慮排除該兩題項進行分析，排

除後其他題項因素負荷量均大於0.4，幸福感構面中之構面的因素負荷量均大於0.4，以達到符合建構效度之標準，幸福感量表之因素分析結果如下表3-5。

四、信度分析

進行完因素分析之後，將執行信度分析來了解問卷的可靠性及有效性，來確保問卷能夠準確測量出研究所需的構面。信度分析旨在測量問卷一致性與穩定性，各構面的信度係數在0.8以上代表信度結果良好，在0.7至0.8之間，代表信度結果一般，在0.6至0.7仍在可接受範圍，一般來說，信度係數最好大於0.7（吳明隆，2009）。本研究採用Cronbach α 係數來考驗測量其信度與衡量各分量表之一致性，以下分別針對三個量表進行信度分析，量表包含「參與動機量表」，其中有社會責任，自我成長、人際關係以及機構特性子構面，「組織承諾量表」有組織認同，努力承諾以及留任承諾子構面，「幸福感量表」有生活滿意，情緒感受以及身心健康子構面，並且針對參與動機，組織承諾以及幸福感構面進行二階的信度分析。

參與動機量表之各子構面之Cronbach α 係數分別如下：「社會責任」為0.816、「自我成長」為0.894、「人際關係」為0.872，「機構特性」為0.804，總量表為0.875。在參與動機量表中，所有信度測量均大於0.8，代表信度分析結果良好，參與動機量表之信度分析摘要如下表3-3。

組織承諾量表之各子構面之Cronbach α 係數分別如下：「組織認同」為0.907、「努力承諾」為0.917、「留任承諾」為0.916，總量表為0.936，在組織承諾量表中，所有信度測量均大於0.8，代表信度分析結果良好，組織承諾量表之信度及效度分析摘要如下表3-4。

幸福感量表之各子構面之Cronbach α 係數分別如下：「生活滿意」為0.92、「情緒感受」為0.94、「身心健康」為0.854，總量表為0.777，信度測量大於0.8代表信度良好，信度測量大於0.7為一般，在幸福感量表中，所有信度測量均大於0.7，代表信度分析結果可接受，幸福感量表之信度及效度分析摘要如下表3-5。

表 3-3

參與動機量表之信度及效度分析摘要

構面/題項	因素負荷量	Cronbach's α	刪除項目後 α
參與動機		0.875	
社會責任	0.818		
自我成長	0.855		
人際關係	0.845		
機構特性	0.677		
社會責任		0.816	
參與慈懿會志工可以讓我為社會教育盡一份心力	0.749		0.750
參與慈懿會志工可以讓我感受自己被社會需要	0.765		0.769
參與慈懿會志工可以讓我協助學生養成良好的品德	0.820		0.740
參與慈懿會志工可以讓我陪伴關懷孩子成長	0.618		0.811
自我成長		0.894	
參與慈懿會志工可以讓我增加自信心	0.703		0.917
參與慈懿會志工可以讓我增長豐富的人生閱歷	0.870		0.847
參與慈懿會志工可以讓我對事物有更多正向的思考	0.917		0.843

構面/題項	因素負荷量	Cronbach's α	刪除項目後 α
參與慈懿會志工可以讓我提升 學習的廣度與深度	0.876		0.855
人際關係		0.872	
參與慈懿會志工有助於我在付 出中體會溝通的技巧	0.709		0.864
參與慈懿會志工有助於我結識 更多志同道合的朋友	0.781		0.835
參與慈懿會志工有助於我在付 出中學習人際溝通的方法	0.917		0.803
參與慈懿會志工有助於我學習 如何應對進退	0.802		0.841
機構特性		0.804	
慈懿會是慈濟教育志業的特色 也是教育史上的創舉	0.765		0.730
我對慈懿會志工活動的體驗感 覺很好	0.792		0.738
我喜歡慈濟教育體系尊重生 命、關心地球及推動 蔬食	0.765		0.730

資料來源：本研究整理

表 3-4

組織承諾量表之信度及效度分析摘要

構面/題項	因素負荷量	Cronbach's α	刪除項目後 α
組織承諾		0.936	
組織認同	0.899		
努力承諾	0.950		
留任承諾	0.895		
組織認同		0.907	
我對慈懿會有很高的歸屬感	0.887		0.866
我認同慈懿會的組織目標與使命	0.717		0.916
我對慈懿會已經有深厚的情感存在	0.889		0.864
我覺得我是慈懿會的一份子	0.909		0.866
努力承諾		0.917	
我積極承擔慈懿會安排的工作	0.836		0.898
我當慈懿會志工是個歡喜的決定	0.857		0.895
我願意為慈懿會努力付出	0.913		0.880
我會主動與親、師、生互動	0.835		0.897
留任承諾		0.916	
我很樂意持續成為慈懿會的志工	0.908		0.877
我會主動推薦優秀志工加入慈懿會團隊	0.807		0.906
我時常關心慈懿會團隊未來發展	0.827		0.898
我願意長期在慈懿會發揮專長	0.885		0.883

資料來源：本研究整理

表 3-5

幸福感量表之信度及效度分析摘要

構面/題項	因素負荷量	Cronbach's α	刪除項目後 α
幸福感		0.777	
生活滿意	0.860		
情緒感受	0.974		
身心健康	0.421		
生活滿意		0.92	
我對現在的生活感到滿意	0.811		0.905
我滿足自己目前的經濟狀況	0.849		0.899
擔任志工後讓我的生活更充實了	0.794		0.909
擔任志工後讓我和家人及朋友的關係更親近了	0.847		0.899
我對未來生活充滿信心	0.871		0.895
情緒感受		0.94	
我是一個快樂的人	0.928		0.908
我是一個樂觀的人	0.992		0.873
我對周遭的人和事物充滿興趣	0.842		0.958
身心健康		0.854	
我有良好的飲食習慣	0.725		0.826
我有經常運動的習慣	0.751		0.819

構面/題項	因素負荷量	Cronbach's α	刪除項目後 α
我有良好的睡眠品質	0.779		0.814
我經常保持輕鬆自在的心情	0.724		0.827
我常規劃休閒活動，豐富自己的 生活體驗	0.699		0.830

五、預試問卷分析結果

預試問卷經專家效度修正，進行題目調整與設計，並且收回預試問卷進行信度及效度分析，總共有3個選項需要考量是否排除，分別是機構特性第4題，以及情緒感受第4題，第5題。機構特性第4題題目為「當滿懿德媽媽四年，名牌上可添一朵花具有鼓勵作用」，該題在因素分析結果不適合與其他題項列為同一因素，但該題在慈懿會中有其重要性，因此暫時保留，並將題目修改為「承擔懿德媽媽三年，委員證名牌增添一朵小綠蓮花，具有感恩及鼓勵作用」，承擔懿德媽媽須滿一屆，慈大一屆為四年，慈中一屆為三年，慈誠爸爸未設此獎勵制度，但分析時不會與其他題項合併為機構特性構面，將視問卷收集結果進行額外調整或分析，此外情緒感受第4題、第5題，為負面表述題，同時暫不考慮進行刪減，將以這兩題作為有效問卷之判斷依據之一，經過預試問卷分析，並且調整問卷內容及分析流程後，能夠更加呼應研究目的與問題，同時在分析上能夠符合要求門檻。

第四章 結果與討論

本章依據研究目的與問題，將受試者所填寫之問卷資料進行統計分析，並將研究結果加以討論。本章計分六節，第一節說明問卷樣本結構；第二節說明信效度分析；第三節說明志工參與動機、組織承諾與幸福感之現況分析；第四節說明不同背景變項志工在參與動機、組織承諾與幸福感之差異分析；第五節說明慈懿會志工參與動機、組織承諾與幸福感之相關分析。第六節說明慈懿會志工參與動機、組織承諾對幸福感之預測分析。

第一節 問卷樣本結構

本研究之正式問卷發放期間自民國111年4月17日至民國111年5月1日，總計15天，針對慈大附中現任慈懿會慈誠爸爸懿德媽媽全體374位志工進行正式問卷施測，其間透過副總幹事將問卷上傳到360人群組（未在群組的14位志工係因無法用網路連線及其他原因之故）及班級幹部群組，班長再從班級幹部群組的問卷轉傳到各班群組，總計360人回收330份問卷，回收率達91.6%，填答者佔全校慈懿會總志工母體數的88.2%，其中含無效問卷13份。無效問卷的判斷標準為(a)填答不完整、(b)填答時間過短、(c)不符合填答邏輯，即未通過反向題之測試。刪除無效樣本後，共有317份有效問卷，有效樣本描述如下：

一、性別

首先在性別分佈上，男性共61位，佔有效樣本數的19.2%；女性共256位，佔整體的80.8%，男女比約1：4。

二、年齡

在年齡的部份，317有效樣本中，年紀最小者為36歲，年紀最大者為76歲，平均年齡約為58歲，標準差7.21歲。樣本分佈以51~60歲的填答者為大宗，共有181人，約佔總有效填答者的56.8%；其次是61~70歲的年齡區間，共有88人，約佔有效填答者的27.8%；其餘的年齡區間（31~40歲、41~50歲、71~80歲）皆低於總有效樣本數的10%。

三、志工年資

在志工年資的部分，317有效樣本中，年資最淺者為0.5年，年資最資深者為22年，平均年資約為7.94年，標準差6.15年。樣本分佈以志工年資3~5年的填答者為大宗，共有63人，約佔總有效填答者的19.9%；其次是1~3年的年資區間，共有57人，約佔有效填答者的18.0%；最後則為5~7年的年資區間，共有46人，約佔有效填答者的14.5%；其餘的志工年資區間皆低於總樣本數的10%。另外在317人有效問卷中：1.志工年資已達三年(含)以上者有253人，其中女性有202人，代表此部分研究樣本中有78.9%(202/256)的懿德媽媽志工已在委員證名牌上增添一朵小綠蓮花；慈誠爸爸未設此項鼓勵。2.志工年資已達十年(含)以上者有109人，代表有34.4%的慈誠爸爸懿德媽媽志工已接受慈懿會服務滿十年的表揚；3.志工年資已達二十年（含）以上者有17人，代表有5.3%的慈誠爸爸懿德媽媽志工已接受慈懿會服務滿二十年的表揚。

四、婚姻狀況

在婚姻狀況上，填答者大多已婚，共有288人，占總有效樣本數的90.0%；再來為未婚的填答者為次多，共計21人，占整體的6.6%；而其他的填答者人數最少，一共8人，占整體的2.5%。

五、教育程度

在教育程度上，填答者以高中職（含）以下為最多，共有131人，占總有效樣本數的41.3%；再來分別為大學學歷與專科的填答者為次多，分別為79人與69人，占整體的24.9%與21.8%；接續為研究所（含）以上的填答者，共有29人，佔總有效樣本數的9.1%；而其他的填答者人數最少，一共9人，占整體的2.8%。綜上所述大學及專科以上畢業之志工約達六成。

六、職業

在職業別的股份，本次研究蒐集到的樣本以退休人員、家庭主婦最多數，分別為68人與67人，分別佔整體填答者的21.5%、21.1%；工商製造業次之，共有60人，大約佔了18.9%；接續則為服務業，共45人，佔總有效樣本數的14.2%；其餘職業的樣本數皆不多，比例都低於10.0%。

七、居住地區

在居住地區上，填答者以北部地區(基、北、桃、竹、苗)為最多，共有167人，占總有效樣本數的52.7%；再來居住於南部地區(嘉、南、高、屏)的填答者為次多，共有71人，佔整體的22.4%；接續為居住於東部地區(宜、花、東)的填答者，共有43人，佔總有效樣本數的13.6%；最後為中部地區(中、彰、投、雲)的填答者，共有36人，佔總有效樣本數的11.4%；沒有任何填答者居住於離島與其他地區。

表 4-1

有效問卷樣本背景變數分析一覽表

變 項	項 別	樣本數	百分比
性別	男	61	19.2%
	女	256	80.8%
年齡	31-40 歲	6	1.9%
	41-50 歲	31	9.8%
	51-60 歲	180	56.8%
	61-70 歲	88	27.8%
	71-80 歲	12	3.8%
志工年資	未滿 1 年	7	2.2%
	1-3 年	57	18.0%
	3-5 年	63	19.8%
	5-7 年	46	14.5%
	7-9 年	26	8.2%
	9-11 年	22	6.9%
	11-13 年	30	9.5%
	13-15 年	12	3.8%
	15-17 年	16	5.1%
	17-19 年	13	4.1%
	19-21 年	10	3.2%
	超過 21 年	15	4.7%
婚姻狀況	已婚	288	90.9%

變 項	項 別	樣本數	百分比
教育程度	未婚	21	6.6%
	其他	8	2.5%
	高中職(含)以下	131	41.3%
	專科	69	21.8%
	大學	79	24.9%
	研究所(含)以上	29	9.1%
職 業	其他	9	2.8%
	軍警公教	18	5.7%
	工商製造業	60	18.9%
	服務業	45	14.2%
	醫療護理	6	1.9%
	金融保險	9	2.8%
	農林漁牧	4	1.3%
	自由業	22	6.9%
	家庭主婦	67	21.1%
	退休人員	68	21.5%
居住地區	其他	18	5.7%
	北部地區(基、北、桃、竹、苗)	167	52.7%
	中部地區(中、彰、投、雲)	36	11.4%
	南部地區(嘉、南、高、屏)	71	22.4%
	東部地區(宜、花、東)	43	13.6%
	離島(澎、金、馬)	0	0.0%
	其他地區	0	0.0%

資料來源：本研究整理

第二節 信效度分析

本研究包含三個量表分別為「參與動機量表」、「組織承諾量表」以及「幸福感量表」。「參與動機量表」中有社會責任、自我成長、人際關係以及機構特性子構面；「組織承諾量表」中有組織認同、努力承諾以及留任承諾子構面；「幸福感量表」中有生活滿意、情

緒感受以及身心健康子構面。本研究以SPSS 25版進行Bartlett檢定，皆達到顯著水準，表示各研究題項適合做因素分析。以下為各構念之因素負荷量結果：

根據表4-2，參與動機量表中，各子構面之因素負荷量係數摘要如下：在社會責任、自我成長、人際關係與機構特性中，各題項的因素負荷量介於0.66到0.95之間。組織承諾量表中，各子構面之因素負荷量係數摘要如下：在組織認同、努力承諾、留任承諾中，各題項的因素負荷量介於0.81到0.92之間。幸福感量表中，各子構面之因素負荷量係數摘要如下：在生活滿意、情緒感受、身心健康方面，各題項的因素負荷量介於0.65到0.92之間。綜上，本研究各項之因素負荷量皆均大於0.4（如表4-2），表示本研究量表具有建構效度（Hair et al., 1998）。

而信度則是針對結果一致性與穩定性進行檢驗，當信度愈高，代表本問卷測量誤差愈小（吳明隆，2009）。各量表與其子構面信度分析通過後，將對於參與動機、組織承諾以及幸福感構面進行二階構面的信度分析。其中，參與動機量表之各子構面之Cronbach's α 係數分別如下：「社會責任」為0.83、「自我成長」為0.88、「人際關係」為0.93，「機構特性」為0.73。組織承諾量表之各子構面之Cronbach's α 係數分別如下：「組織認同」為0.91、「努力承諾」為0.89、「留任承諾」為0.87。幸福感量表之各子構面之Cronbach's α 係數分別如下：「生活滿意」為0.88、「情緒感受」為0.87、「身心健康」為0.81。綜上，在上述量表中，所有信度測量均大於0.7，代表本研究之信度結果良好。各題項之信效度分析摘要如下表4-2。

表 4-2

各變數之信度及效度分析摘要表

構面	子構面	衡量題項	因素負荷量	Cronbach's α	刪除項目後 α
參與動機	社會責任	參與慈懿會志工可以讓我為教育盡一份心力	0.81	0.83	0.8
		參與慈懿會志工可以讓我感受自己被社會需要	0.82		0.79
		參與慈懿會志工可以讓我協助學生養成良好的品德	0.85		0.77
		參與慈懿會志工可以讓我陪伴關懷孩子成長	0.81		0.79
	自我成長	參與慈懿會志工可以讓我增加自信心	0.82	0.88	0.88
		參與慈懿會志工可以讓我增長豐富的人生閱歷	0.86		0.85
		參與慈懿會志工可以讓我對事物有更多正向的思考	0.9		0.83
		參與慈懿會志工可以讓我提升學習的廣度與深度	0.88		0.84

構面	子構面	衡量題項	因素負荷量	Cronbach's α	刪除項目後 α
人際關係		參與慈懿會志工有助於我在付出中體會溝通的技巧	0.91	0.93	0.91
		參與慈懿會志工有助於我結識更多志同道合的朋友	0.85		0.94
		參與慈懿會志工有助於我在付出中學習人際溝通的方法	0.95		0.89
		參與慈懿會志工有助於我學習如何應對進退	0.93		0.9
機構特性		慈懿會是慈濟教育志業的特色也是教育史上的創舉	0.80	0.73	0.66
		我對慈懿會志工活動的體驗感覺很好	0.80		0.63
		我喜歡慈濟教育體系尊重生命、關心地球及推動蔬食	0.82		0.66
		承擔懿德媽媽三年，委員證名牌增添一朵小綠蓮花，具有感恩及鼓勵作用	0.66		0.76
組織承諾	組織認同	我對慈懿會有很高的歸屬感	0.90	0.91	0.88
		我認同慈懿會的組織目標與使命	0.85		0.90
		我對慈懿會已經有深厚的情感存在	0.92		0.87
		我覺得我是慈懿會的一份子	0.89		0.88
	努力承諾	我積極承擔慈懿會安排的工作	0.88	0.89	0.84
		我當慈懿會志工是個歡喜的決定	0.86		0.85
		我願意為慈懿會努力付出	0.89		0.84
		我會主動與親、師、生互動	0.82		0.88
	留任承諾	我很樂意持續成為慈懿會的志工	0.87	0.87	0.83
		我會主動推薦優秀志工加入慈懿會團隊	0.81		0.86
		我時常關心慈懿會團隊未來發展	0.84		0.84
		我願意長期在慈懿會發揮專長	0.88		0.82
幸福感	生活滿意	我對現在的生活感到滿意	0.85	0.88	0.85
		我滿足自己目前的經濟狀況	0.79		0.87
		擔任志工後讓我的生活更充實了	0.82		0.86
		擔任志工後讓我和家人及朋友的關係更親近了	0.82		0.86
		我對未來生活充滿信心	0.87		0.85

構面	子構面	衡量題項	因素負荷量	Cronbach's α	刪除項目後 α
情緒感受		我是一個快樂的人	0.92	0.87	0.77
		我是一個樂觀的人	0.91		0.78
		我對周遭的人和事物充滿興趣	0.84		0.89
身心健康		我有良好的飲食習慣	0.65	0.81	0.80
		我有經常運動的習慣	0.77		0.76
		我有良好的睡眠品質	0.77		0.76
		我經常保持輕鬆自在的心情	0.80		0.76
		我常規劃休閒活動，豐富自己的生活體驗	0.77		0.76

資料來源：本研究整理

第三節 慈懿會志工參與動機、組織承諾與幸福感之現況分析

從下表4-3統計分析的數據中得知，慈懿會志工在參與動機呈現出高度的參與動機；其在各分項上依同意度之平均分數的排序為：「社會責任」及「機構特性」兩者相當，「自我成長」及「人際關係」次之。此外，志工也呈現高度的組織承諾，其各分項上依同意度之平均分數的排序為：「努力承諾」、「組織認同」、「留任承諾」。最後，志工的幸福感則呈現中高度的情形，依序為：「生活滿意」、「情緒感受」、「身心健康」。可知慈懿會志工參與動機主要是趨於自身如何對社會有所回饋與付出，例如參與動機中較高分的社會責任與機構特性，反應志工對於回饋社會的使命感；再者，由於慈懿會所秉持的價值與志工的信念方向一致，因此志工給予積極投入慈懿會的承諾，此也反映在組織承諾的努力承諾與留任承諾。其次才考量自身的成長與人際互動的機會，例如參與動機的自我成長與人際關係，反映出慈懿會對於志工自我學習的正面影響，以及人際關係的建立。最後的志工參與才考量自身的幸福與感受，例如幸福感中的生活滿意、情緒感受，代表參與慈懿會對於志工的個人感受與生活有正面影響。

表4-3

志工參與動機、組織承諾與幸福感分析摘要表

變 項	構 面	平均數	標準差	排序
參與動機		4.59	0.43	
	社會責任	4.62	0.45	1
	機構特性	4.62	0.42	1
	自我成長	4.57	0.55	3
	人際關係	4.54	0.55	4
組織承諾		4.48	0.48	
	努力承諾	4.52	0.48	1
	組織認同	4.51	0.52	2
	留任承諾	4.41	0.53	3
幸福感		4.13	0.47	
	生活滿意	4.43	0.49	1
	情緒感受	4.08	0.56	2
	身心健康	3.87	0.61	3

資料來源：本研究整理

如上表所示，本研究的三大變數皆包含三至四項子構面，而各項子構面則有四至五題的衡量題項。為求清楚呈現本研究量表之各項變數及對應之衡量題項，下表4-4羅列出各題項之平均數及標準差，並根據平均數高低予以排序，以突顯出填答者對於各題項敘述之同意度高低。

表 4-4

志工參與動機、組織承諾與幸福感所有題項之排序一覽表(一)

構面	子構面	衡量題項	平均數	標準差	排序
社會責任		參與慈懿會志工可以讓我為教育盡一份心力	4.76	0.46	3
		參與慈懿會志工可以讓我感受自己被社會需要	4.54	0.63	17
		參與慈懿會志工可以讓我協助學生養成良好的品德	4.51	0.57	19
		參與慈懿會志工可以讓我陪伴關懷孩子成長	4.66	0.54	4

構面	子構面	衡量題項	平均數	標準差	排序
參與動機	自我成長	參與慈懿會志工可以讓我增加自信心	4.41	0.67	30
		參與慈懿會志工可以讓我增長豐富的人生閱歷	4.61	0.58	10
		參與慈懿會志工可以讓我對事物有更多正向的思考	4.63	0.55	6
		參與慈懿會志工可以讓我提升學習的廣度與深度	4.63	0.54	7
	人際關係	參與慈懿會志工有助於我在付出中體會溝通的技巧	4.57	0.59	14
		參與慈懿會志工有助於我結識更多志同道合的朋友	4.61	0.58	9
		參與慈懿會志工有助於我在付出中學習人際溝通的方法	4.53	0.61	18
		參與慈懿會志工有助於我學習如何應對進退	4.47	0.64	21
	機構特性	慈懿會是慈濟教育志業的特色也是教育史上的創舉	4.78	0.46	2
		我對慈懿會志工活動的體驗感覺很好	4.55	0.58	16
		我喜歡慈濟教育體系尊重生命、關心地球及推動蔬食	4.82	0.41	1
		承擔懿德媽媽三年，委員證名牌增添一朵小綠蓮花，具有感恩及鼓勵作用	4.34	0.75	31
	組織認同	我對慈懿會有很高的歸屬感	4.42	0.62	26
		我認同慈懿會的組織目標與使命	4.62	0.54	8
		我對慈懿會已經有深厚的情感存在	4.42	0.64	27
		我覺得我是慈懿會的一份子	4.57	0.55	12
組織承諾	努力承諾	我積極承擔慈懿會安排的工作	4.44	0.59	23
		我當慈懿會志工是個歡喜的決定	4.65	0.50	5
		我願意為慈懿會努力付出	4.57	0.53	13
		我會主動與親、師、生互動	4.42	0.59	28
	留任承諾	我很樂意持續成為慈懿會的志工	4.56	0.55	15
		我會主動推薦優秀志工加入慈懿會團隊	4.44	0.61	24
		我時常關心慈懿會團隊未來發展	4.32	0.66	36
		我願意長期在慈懿會發揮專長	4.33	0.65	34

構面	子構面	衡量題項	平均數	標準差	排序
幸福 感	生活滿意	我對現在的生活感到滿意	4.47	0.57	20
		我滿足自己目前的經濟狀況	4.34	0.62	32
		擔任志工後讓我的生活更充實了	4.57	0.54	11
		擔任志工後讓我和家人及朋友的關係更親近了	4.34	0.63	33
		我對未來生活充滿信心	4.44	0.59	25
	情緒感受	我是一個快樂的人	4.46	0.59	22
		我是一個樂觀的人	4.42	0.64	29
		我對周遭的人和事物充滿興趣	4.32	0.64	35
	身心健康	我有良好的飲食習慣	4.18	0.68	37
		我有經常運動的習慣	3.62	0.95	41
		我有良好的睡眠品質	3.70	0.88	40
		我經常保持輕鬆自在的心情	4.12	0.68	38
		我常規劃休閒活動，豐富自己的生活體驗	3.73	0.87	39

資料來源：本研究整理

此外，若不侷限於各子構面，而是依照各題項之平均數高低排序，則可清楚看出所有題項的得分排序，如下表4-5所示。其中，同意度最高的兩題題項皆是關於慈濟所提供的理念價值（例如：我喜歡慈濟教育體系尊重生命、關心地球及推動蔬食，以及慈懿會是慈濟教育志業的特色也是教育史上的創舉）。而排序最末的三題，則是關於個人身心健康的題目（例如：我有經常運動的習慣、我有良好的睡眠品質，以及我常規劃休閒活動，豐富自己的生活體驗）。

表 4-5

志工參與動機、組織承諾與幸福感所有題項之排序一覽表(二)

衡量題項	平均數	標準差	排序
我喜歡慈濟教育體系尊重生命、關心地球及推動蔬食	4.82	0.41	1
慈懿會是慈濟教育志業的特色也是教育史上的創舉	4.78	0.46	2
參與慈懿會志工可以讓我為教育盡一份心力	4.76	0.46	3

衡量題項	平均數	標準差	排序
參與慈懿會志工可以讓我陪伴關懷孩子成長	4.66	0.54	4
我當慈懿會志工是個歡喜的決定	4.65	0.50	5
參與慈懿會志工可以讓我對事物有更多正向的思考	4.63	0.55	6
參與慈懿會志工可以讓我提升學習的廣度與深度	4.63	0.54	7
我認同慈懿會的組織目標與使命	4.62	0.54	8
參與慈懿會志工有助於我結識更多志同道合的朋友	4.61	0.58	9
參與慈懿會志工可以讓我增長豐富的人生閱歷	4.61	0.58	10
擔任志工後讓我的生活更充實了	4.57	0.54	11
我覺得我是慈懿會的一份子	4.57	0.55	12
我願意為慈懿會努力付出	4.57	0.53	13
參與慈懿會志工有助於我在付出中體會溝通的技巧	4.57	0.59	14
我很樂意持續成為慈懿會的志工	4.56	0.55	15
我對慈懿會志工活動的體驗感覺很好	4.55	0.58	16
參與慈懿會志工可以讓我感受自己被社會需要	4.54	0.63	17
參與慈懿會志工有助於我在付出中學習人際溝通的方法	4.53	0.61	18
參與慈懿會志工可以讓我協助學生養成良好的品德	4.51	0.57	19
我對現在的生活感到滿意	4.47	0.57	20
參與慈懿會志工有助於我學習如何應對進退	4.47	0.64	21
我是一個快樂的人	4.46	0.59	22
我積極承擔慈懿會安排的工作	4.44	0.59	23
我會主動推薦優秀志工加入慈懿會團隊	4.44	0.61	24
我對未來生活充滿信心	4.44	0.59	25
我對慈懿會有很高的歸屬感	4.42	0.62	26
我對慈懿會已經有深厚的情感存在	4.42	0.64	27
我會主動與親、師、生互動	4.42	0.59	28
我是一個樂觀的人	4.42	0.64	29
參與慈懿會志工可以讓我增加自信心	4.41	0.67	30
承擔懿德媽媽三年，委員證名牌增添一朵小綠蓮花，具有感恩及鼓勵作用	4.34	0.75	31
我滿足自己目前的經濟狀況	4.34	0.62	32

衡量題項	平均數	標準差	排序
擔任志工後讓我和家人及朋友的關係更親近了	4.34	0.63	33
我願意長期在慈懿會發揮專長	4.33	0.65	34
我對周遭的人和事物充滿興趣	4.32	0.64	35
我時常關心慈懿會團隊未來發展	4.32	0.66	36
我有良好的飲食習慣	4.18	0.68	37
我經常保持輕鬆自在的心情	4.12	0.68	38
我常規劃休閒活動，豐富自己的生活體驗	3.73	0.87	39
我有良好的睡眠品質	3.70	0.88	40
我有經常運動的習慣	3.62	0.95	41

資料來源：本研究整理

一、慈懿會志工參與動機之現況分析

由下表4-6得知，慈懿志工在參與動機各面向皆呈現高度之認知情形（ $M = 4.59$, $SD = 0.43$ ），其中又以「社會責任」（ $M = 4.62$, $SD = 0.45$ ）、「機構特性」（ $M = 4.62$, $SD = 0.42$ ）的得分最高，次高的是「自我成長」（ $M = 4.57$, $SD = 0.55$ ），最後是「人際關係」（ $M = 4.54$, $SD = 0.55$ ）。可見慈懿會志工參與動機主要出於利他角度的「社會責任」以及對於慈濟教育志業特色及慈懿會使命與價值認同的「機構特性」。其次，才是出於利己角度的自我相關的動機，包含自我成長及擴展人際關係等。可能原因是慈懿會志工成員皆是曾接受見習志工、培育委員各一年培訓及熱心參與慈濟志工服務有年，其「慈悲喜捨」的慈濟心更為堅定、炙熱，所以對證嚴法師慈示：「付出無所求」及「...教育是國家的百年大計，也是人類的希望工程。」拳拳服膺，矢志遵行。本研究之參與動機構面的評價認知與江愚(2007)、陳忠光(2012)及廖光明(2020)等人研究結果相符。

表 4-6

慈懿會志工參與動機之現況分析表

構面	子構面	平均數	標準差	整體平均數	標準差
參與動機				4.59	0.43
	社會責任	4.62	0.45		
	自我成長	4.57	0.55		
	人際關係	4.54	0.55		
	機構特性	4.62	0.42		

資料來源：本研究整理

就各細項來分析，如表4-7所示，「社會責任」中，以「參與慈懿會志工可以讓我為社會教育盡一份心力」的同意度最高（ $M=4.76$, $SD=0.46$ ），其次依序「為參與慈懿會志工可以讓我陪伴關懷孩子成長」（ $M=4.66$, $SD=0.54$ ）、「參與慈懿會志工可以讓我感受自己被社會需要」（ $M=4.54$, $SD=0.63$ ），最後才是「參與慈懿會志工可以讓我協助學生養成良好的品德」（ $M=4.51$, $SD=0.57$ ）。表示慈懿會志工的參與動機主要出於了然無緣大慈、同體大悲的人生意義，是要發揮大愛精神，讓社會更美好，尤其要從教育做起。志工們用歡喜心，陪伴、關懷孩子成長，啟發孩子的良能，使其能心存感激，從而付出無私的愛來回饋社會。這種報酬是無價的喜悅與自我價值的實現，也是善盡社會責任的絕好機會！

表 4-7

慈懿會志工社會責任之現況分析表

子構面	衡量題項	平均數	標準差
社會責任	參與慈懿會志工可以讓我為教育盡一份心力	4.76	0.46
	參與慈懿會志工可以讓我感受自己被社會需要	4.54	0.63
	參與慈懿會志工可以讓我協助學生養成良好的品德	4.51	0.57
	參與慈懿會志工可以讓我陪伴關懷孩子成長	4.66	0.54

資料來源：本研究整理

依表4-8「自我成長」中，就各細項來分析，以「參與慈懿會志工可以讓我對事物有更多正向的思考」及「參與慈懿會志工可以讓我提升學習的廣度與深度」的同意度最高，

分別為 ($M=4.63, SD=0.55$) 及 ($M=4.63, SD=0.54$)，其次為「參與慈懿會志工可以讓我增長豐富的人生閱歷」($M=4.61, SD=0.58$)，最後是「參與慈懿會志工可以讓我增加自信心」($M=4.41, SD=0.67$)。表示慈懿會志工的自我成長主要出於「無緣大慈，同體大悲」，自己可以讓自己和身邊的人過得更好。在「陪伴」的付出中，謹記證嚴法師的教誨：「我們想要培養孩子的美德，自己先要學習美德(釋證嚴，2009)」，此外，志工不斷地自我更新，敏銳的覺察人、事、物的變化，能與時俱進，進而調整因應以達到和學生們都歡心互動、共同學習成長的雙贏局面。

表4-8

慈懿會志工自我成長之現況分表

子構面	衡 量 題 項	平均數	標準差
自我成長	參與慈懿會志工可以讓我增加自信心	4.41	0.67
	參與慈懿會志工可以讓我增長豐富的人生閱歷	4.61	0.58
	參與慈懿會志工可以讓我對事物有更多正向的思考	4.63	0.55
	參與慈懿會志工可以讓我提升學習的廣度與深度	4.63	0.54

資料來源：本研究整理

依表4-9「人際關係」中，就各細項來分析，參與動機的「人際關係」層面上，以「參與慈懿會志工有助於我結識更多志同道合的朋友」的同意度最高 ($M=4.61, SD=0.58$) 其次依序為「參與慈懿會志工有助於我在付出中體會溝通的技巧」($M=4.57, SD=0.59$)，「參與慈懿會志工有助於我在付出中學習人際溝通的方法」($M=4.53, SD=0.61$)，最後是「參與慈懿會志工有助於我學習如何應對進退」($M=4.47, SD=0.64$)，如下表所示。表示大部份的慈懿會志工皆認同參與志工服務有助於發展人際關係，其中又以結識志同道合的朋友為最優先，這是因為能遇到有共同理念和共同目標的知己是很可貴的，也是很幸福的緣分；而志工透過與不同的學生、家長、學校行政人員及志工同儕的溝通，能有助於提升傾聽、談話時機、語詞、語調及態度等溝通技巧。亦即慈懿會志工們從無所求服務付出中，結交良朋益友也領悟有效的溝通及知所進退，使彼此都相處得宜，發揮人性的良能，培育出優秀的下一代，帶給社會正向的希望之光。

表 4-9

慈懿會志工人際關係之現況分析表

子構面	衡 量 題 項	平均數	標準差
人際關係	參與慈懿會志工有助於我在付出中體會溝通的技巧	4.57	0.59
	參與慈懿會志工有助於我結識更多志同道合的朋友	4.61	0.58
	參與慈懿會志工有助於我在付出中學習人際溝通的方法	4.53	0.61
	參與慈懿會志工有助於我學習如何應對進退	4.47	0.64

資料來源：本研究整理

依表4-10「機構特性」中，就各細項來分析，以「我喜歡慈濟教育體系尊重生命、關心地球及推動蔬食」的同意度最高（ $M = 4.82$, $SD = 0.41$ ）其次是「慈懿會是慈濟教育志業的特色也是教育史上的創舉」（ $M = 4.78$, $SD = 0.46$ ），上述兩者的同意度相近。表示慈懿志工認同關心地球的環保理念、尊重生命、推動蔬食的健康觀念；也很贊同慈懿組織的以愛陪伴孩子成長，啓迪孩子良能以心存感恩，而知大愛付出的慈濟教育特色。

此外，「我對慈懿會志工活動的體驗感覺很好」（ $M = 4.55$, $SD = 0.58$ ），最後是「承擔懿德媽媽三年，委員證名牌增添一朵小綠蓮花，具有感恩及鼓勵作用」（ $M = 4.34$, $SD = 0.75$ ），如下表4-8所示。表示志工的參與動機也受到機構特性的影響，其中又以認同慈濟教育體系及志業目標為最優先。

而關於「承擔懿德媽媽三年，委員證名牌增添一朵小綠蓮花，具有感恩及鼓勵作用」的同意度較其他選項低，可能是因為有些志工秉持純粹無所求的付出，單純的希望人人都能過得更好，係出自個人歡喜心的付出，善念升起的霎那，化為永恆的善行。但該題項的標準差（ $SD = 0.75$ ）相較其他題項為大，可知答卷者意見較為分歧；其平均數（ $M = 4.34$ ）大於Likert五點量表的單題平均數=3，亦即相當多數志工（非常同意50%，同意37%）是認為「承擔懿德媽媽三年，委員證名牌增添一朵小綠蓮花，具有肯定及鼓勵作用」。

表 4-10

慈懿會志工機構特性之現況分析表

子構面	衡 量 題 項	平均數	標準差
機構特性	慈懿會是慈濟教育志業的特色也是教育史上的創舉	4.78	0.46
	我對慈懿會志工活動的體驗感覺很好	4.55	0.58
	我喜歡慈濟教育體系尊重生命、關心地球及推動蔬食	4.82	0.41
	承擔懿德媽媽三年，委員證名牌增添一朵小綠蓮花，具有感恩及鼓勵作用	4.34	0.75

資料來源：本研究整理

一、慈懿會志工組織承諾之現況分析

由下表得知，慈懿志工在組織承諾各面向皆呈現高度之認知評價情形（整體平均數 = 4.48，標準差 = 0.48），可推知志工們相當認同慈懿組織價值且樂於為組織活動努力付出，對慈懿會很有向心力與凝聚力。其中又以「努力承諾」（ $M = 4.52$, $SD = 0.48$ ）的得分最高、「組織認同」（ $M = 4.51$, $SD = 0.52$ ）的得分相近，其次才是「留任承諾」（ $M = 4.41$, $SD = 0.53$ ）。這結果代表志工的組織承諾主要來自於對慈懿會使命的認同且樂於為組織努力付出，而對於留任承諾的同意度則居後，此認知評價與江愚(2007)社教站志工之研究結果相符。陳忠光(2012)的義勇消防員研究則以「服從規範」得分最高，其次為「繼續服務」，而以「情感付出」得分最低；可能是屬於支援緊急救援任務性質，需以服從規範、努力以赴為重。

表4-11

慈懿會志工組織承諾現況分析表

構 面	子構面	平均數	標準差	整 體 平均數	標準差
組織承諾				4.48	0.48
	組織認同	4.51	0.52		
	努力承諾	4.52	0.48		
	留任承諾	4.41	0.53		

資料來源：本研究整理

就「組織認同」此一子構面而言，如同表4-12所示，以「我認同慈懿會的組織目標與使命」的同意度最高（ $M = 4.62$, $SD = 0.54$ ），其次是「我覺得我是慈懿會的一份子」（ $M = 4.57$, $SD = 0.55$ ），最後兩題的同意度相同，分別是「我對慈懿會有很高的歸屬感」（ $M = 4.42$, $SD = 0.62$ ）、「我對慈懿會已經有深厚的情感存在」（ $M = 4.42$, $SD = 0.64$ ）。此「組織認同」子構面所有題項的認知評價的平均數皆大於4，代表介於「非常同意」與「同意」之間，表示志工的高度組織認同主要出於志工對慈懿會目標與使命的認同，以自己是其中一份子為榮，進而培養出對於慈懿會的歸屬感及深厚情感。透過高度組織認同，產生為組織努力以赴的動力，連帶對持續留任也會有良好影響，顯係是合理的推論。

表 4-12

慈懿會志工組織認同現況分析表

子構面	衡 量 題 項	平均數	標準差
組織認同	我對慈懿會有很高的歸屬感	4.42	0.62
	我認同慈懿會的組織目標與使命	4.62	0.54
	我對慈懿會已經有深厚的情感存在	4.42	0.64
	我覺得我是慈懿會的一份子	4.57	0.55

資料來源：本研究整理

就「努力承諾」此一子構面而言，如同表4-13所示，以「我當慈懿會志工是個歡喜的決定」的同意度最高（ $M = 4.65$, $SD = 0.50$ ），其次是「我願意為慈懿會努力付出」（ $M = 4.57$, $SD = 0.53$ ），表示志工的努力承諾主要出於誠服證嚴法師的學養(專業)、教養(生活)及修養(人文)的「三養開泰」教育理念，而歡喜決定當慈懿會志工，並且願意給予努力付出的承諾。其餘兩題的同意度相對較低一些，分別是「我積極承擔慈懿會安排的工作」（ $M = 4.44$, $SD = 0.59$ ）、「我會主動與親、師、生互動」（ $M = 4.42$, $SD = 0.59$ ）；可能是考量到慈懿會工作安排與志工自我時間的不能隨時配合；或因性格的差異而對於主動與人互動有些許猶豫。

表4-13

慈懿會志工努力承諾之現況分析表

子構面	衡 量 題 項	平均數	標準差
努力承諾	我積極承擔慈懿會安排的工作	4.44	0.59
	我當慈懿會志工是個歡喜的決定	4.65	0.50
	我願意為慈懿會努力付出	4.57	0.53
	我會主動與親、師、生互動	4.42	0.59

資料來源：本研究整理

就「留任承諾」此一子構面而言，如同表4-14所示，以「我很樂意持續成為慈懿會的志工」的同意度最高（ $M=4.56$, $SD=0.55$ ），其次是「我會主動推薦優秀志工加入慈懿會團隊」（ $M=4.44$, $SD=0.61$ ）、「我願意長期在慈懿會發揮專長」（ $M=4.33$, $SD=0.65$ ），最後才是「我時常關心慈懿會團隊未來發展」（ $M=4.32$, $SD=0.66$ ）。從此子構面各題項的統計量結果可知慈懿會志工持續留任意願最強，也願意推薦新血加入團隊，並願長期對慈懿會組織奉獻專長。至於關心慈懿會團隊未來發展的認知不如其他題項，可能是慈懿會志工頗多是人生閱歷豐富的銀髮人士，比較傾向把握當下實踐利他行為；而慈懿會未來自然會水到渠成蓬勃發展，以致對未來慈懿會發展的關心，稍遜於其他題項的認同。

表 4-14

慈懿會志工留任承諾現況分析表

子構面	衡 量 題 項	平均數	標準差
留任承諾	我很樂意持續成為慈懿會的志工	4.56	0.55
	我會主動推薦優秀志工加入慈懿會團隊	4.44	0.61
	我時常關心慈懿會團隊未來發展	4.32	0.66
	我願意長期在慈懿會發揮專長	4.33	0.65

資料來源：本研究整理

一、志工幸福感之現況分析

由下表得知，慈懿會志工在幸福感各面向皆呈現高度之認知情形（平均數=4.13，標準差=0.47），其中又以「生活滿意」（ $M=4.43$, $SD=0.49$ ）的得分最高、「情緒感受」（ M

=4.08, SD=0.56) 次之,「身心健康」的得分相對較低 (M=3.87, SD=0.61)。這結果代表志工的幸福感感受可能主要來自於整體的生活滿意度,其次,是來自正向情緒感受。至於來自「身心健康」的幸福感的感受相對較低,可能是志工以服務付出他人為優先,對自己身心健康輕忽,甚至忘我。任何有心當志工的人,首要應是重視自我身心健康,才能把家庭照顧好、獲得家人支持,再安排能付出的時間以達到實現自我價值、才能在志工的道路上走得更久更遠。本研究之幸福感各子構面認知評價結果與翁千惠(2010)高雄區慈濟慈誠及委員之研究、廖光明(2020)高雄慈濟志工之研究及劉佳雯(2021)國小志工之研究等研究結果相似,亦即幸福感各子構面的平均數均在平均值以上,生活滿意居於首位,身心健康或身心平衡殿後。

表 4-15

慈懿會志工幸福感之現況分析表

構面	子構面	平均數	標準差	整體平均數	標準差
幸福感				4.13	0.47
	生活滿意	4.43	0.49		
	情緒感受	4.08	0.56		
	身心健康	3.87	0.61		

資料來源：本研究整理

以下逐一分析幸福感的組成子構面：首先,在「生活滿意」此一子構面上,如同表4-16所示,最受志工們認同的題項是「擔任志工後讓我的生活更充實了」(M=4.57, SD=0.54),其次是「我對現在的生活感到滿意」(M=4.47, SD=0.57)、「我對未來生活充滿信心」(M=4.44, SD=0.59),兩者的平均數相近。而平均數相對較低的兩題是「我滿足自己目前的經濟狀況」(M=4.34, SD=0.62)及「擔任志工後讓我和家人及朋友的關係更親近了」(M=4.34, SD=0.63)。此「生活滿意」子構面所有題項的認知評價的平均數皆大於4,代表皆介於「非常同意」與「同意」之間,這意味著慈懿會志工從參與服務中,體認到把握光陰,善盡利人、利己的生命的價值,即能享受奉獻付出的樂趣、感受到生活更加充實,從而相當滿意現在的生活享受,進而對於未來的生活也保有信心;又,慈懿會志工樂於無私付出,通常較不重視物質享受,也就對自我目前經濟現況容易知足而感受幸福感。還有,慈懿會志工秉持知

足、感恩、善解、包容的心，自然就會和家人及朋友的關係更親近，也增加了幸福感的感知。

表4-16

慈懿會志工生活滿意之現況分析表

子構面	衡 量 題 項	平均數	標準差
生活滿意	我對現在的生活感到滿意	4.47	0.57
	我滿足自己目前的經濟狀況	4.34	0.62
	擔任志工後讓我的生活更充實了	4.57	0.54
	擔任志工後讓我和家人及朋友的關係更親近了	4.34	0.63
	我對未來生活充滿信心	4.44	0.59

資料來源：本研究整理

再者，以下分析「情緒感受」此一子構面的各面向：如同表4-17所示，志工們同意度最高的題項是「我是一個快樂的人」($M=4.46, SD=0.59$)，其次是「我是一個樂觀的人」($M=4.42, SD=0.64$)、「我對周遭的人和事物充滿興趣」($M=4.32, SD=0.64$)。如表結果所示，可能意味著慈懿會志工的養成是經由見習志工一年、培育委員一年，總計兩年的志工培訓，又經過由授證的慈誠與委員中挑選出來，皆能「見苦知福」凡事不說辛苦而說幸福，亦即是「歡喜做、甘願受」的正向情懷，又在他人的不足中，看見自己的擁有，體悟幸福中的自己，是值得珍惜的。這般正向情緒，也易於對周遭的人和事物充滿興趣，讓生活更充實而添加幸福感；亦或是參與慈懿會的志工，通常會富有正面積極的人格特質。

表 4-17

慈懿會志工幸福感之情緒感受現況分析表

子構面	衡 量 題 項	平均數	標準差
情緒感受	我是一個快樂的人	4.46	0.59
	我是一個樂觀的人	4.42	0.64
	我對周遭的人和事物充滿興趣	4.32	0.64

資料來源：本研究整理

最後，在幸福感的「身心健康」此一子構面上：如同表4-18所示，志工們對於此題組的同意度得分較其他子構面為低。其中得分最高的題項是「我有良好的飲食習慣」($M=4.18, SD=0.68$)，其次是「我經常保持輕鬆自在的心情」($M=4.12, SD=0.68$)；而其他三題的得分雖低於4分，但仍高於3.5分，分別依序是「我常規劃休閒活動，豐富自己的生活體驗」($M=3.73, SD=0.87$)、「我有良好的睡眠品質」($M=3.70, SD=0.88$)，及「我有經常運動的習慣」($M=3.62, SD=0.95$)。從這些題項的標準差數值可看出，這組題目認知評價較低的原因可能是因為這些答案較因人而異，且這些飲食、運動、睡眠品質等皆是長期累積的習慣，可能較無法從參與慈懿會志工服務而影響。然而認知評價較高分的題項中可以發現，志工有良好的飲食習慣，且經常保持良好的心情，或可以反應志工認同慈懿會所提倡蔬食的概念，以及保有正向積極的人格特質。證嚴法師經常慈示：吃飯「八分飽，二分助人好」；「保持輕鬆自在的心情」，順境時要有「無常觀」，逆境時要有「因緣觀」；都深入慈濟志工的心田。當然，「身心健康」有三題項的認知尚介於「同意」與「普通」之間，也就提醒志工在奉獻付出之際，要多注意運動、睡眠品質及休閒，才能擁有健康人生以利益人群。

表 4-18

慈懿會志工身心健康之現況分析表

子構面	衡 量 題 項	平均數	標準差
身心健康	我有良好的飲食習慣	4.18	0.68
	我有經常運動的習慣	3.62	0.95
	我有良好的睡眠品質	3.70	0.88
	我經常保持輕鬆自在的心情	4.12	0.68
	我常規劃休閒活動，豐富自己的生活體驗	3.73	0.87

資料來源：本研究整理

第四節 不同背景變項志工在參與動機、組織承諾與幸福感上之差異分析

本研究將填答者依據背景資料進行分類，藉此進一步了解不同族群之間於參與動機、組織承諾與幸福感三構面表現是否有差異。背景資料分別為性別、婚姻狀況、教育程度、

職業、居住地區、志工年資與年齡等七個變數，逐一檢定不同背景變項之志工在參與動機、組織承諾與幸福感間的差異是否顯著。其中，由於本研究中婚姻狀況、職業、教育程度以及居住地區四個變數皆含有超過兩個選項，因此針對以上變數進行單因子變異數分析，分析檢視兩組以上之群體間之平均數是否有差異，並以95%信心水準進行估計。若單因子變異數分析達統計顯著水準時，將進一步進行Scheffe事後檢定，於多群組中兩兩比對群組之差異性。

一、性別

有效樣本317人之中，男性 61人、女性256人。以下透過獨立樣本 t 檢定，檢驗男女兩族群於三構面之平均表現與顯著差異。

如下表所示，在參與動機方面，男性平均分數為4.62，標準差為0.46；女性平均分數為 4.58，標準差為0.43；在95%信心水準之下，Levene's test 顯示男性與女性在參與動機上沒有顯著差異 ($F=0.15, p>.05$)。在組織承諾方面，男性平均分數為 4.62，標準差為 0.48；女性平均分數為 4.58，標準差為 0.48；在95%信心水準之下，Levene's test 顯示男性與女性在組織承諾上沒有顯著差異 ($F=0.07, p>.05$)。在幸福感方面，男性平均分數為 4.18，標準差為 0.44；女性平均分數為4.11，標準差為0.48；在95%信心水準之下，Levene's test 顯示男性與女性在幸福感上沒有顯著差異 ($F=0.01, p>.05$)。因此，獨立樣本 t 檢定顯示：男性及女性志工在參與動機、組織承諾與幸福感三構面皆不具有顯著差異。推其原因，慈懿會的男、女志工都是精選經過培訓且熱心參與慈善活動有年，表現優秀者；因同承靜思法脈的慈悲喜捨信念，所以對於慈懿會的參與動機、組織承諾及幸福感認知，難分軒輊。本研究結果與石家昇(2017)鳳凰消防志工研究結果相符；參加這般緊急救援任務，不分男、女都具俠義感，堪比虔誠的宗教信仰；也就在參與動機、組織承諾上，沒有顯著差異。也和廖光明(2020)的高雄慈濟志工研究結果相符，即性別在參與動機及幸福感均沒有顯著差異。

表 4-19

不同性別志工在參與動機、組織承諾與幸福感之差異分析表

構 面	男性 平均數	女性 平均數	男性 標準差	女性 標準差	t 值
參與動機	4.62	4.58	0.46	0.43	0.64
組織承諾	4.62	4.58	0.48	0.48	1.41
幸福感	4.18	4.11	0.44	0.48	0.88

資料來源：本研究整理

二、婚姻狀況

婚姻狀況分為「已婚」、「未婚」以及「其他」三個選項，透過單因子變異數檢定，分析此三族群在「參與動機」、「組織承諾」與「幸福感」三構面表現是否有差異。

於參與動機方面，在95%信心水準下單因子變異數檢驗達顯著水準($F=3.43, p<.05$)，表示不同婚姻狀況族群的參與動機不同。透過 Fisher Least Significant Difference 進行事後檢定，得知已婚與未婚族群在參與動機的平均分數具有顯著差異($F=3.43, p<.05$)，且已婚族群參與動機高於未婚族群(已婚族群參與動機之平均值為 4.60；未婚族群參與動機之平均值為4.34)。

於組織承諾方面，在95%信心水準下單因子變異數檢驗未達顯著水準($F=1.90, p>.05$)，表示不同婚姻狀況族群在組織承諾方面沒有明顯差異。於幸福感方面，在95%信心水準下單因子變異數檢驗未達顯著水準($F=2.78, p>.05$)，表示不同婚姻狀況族群在幸福感方面沒有明顯差異。婚姻狀況對於三主要構念之單因子變異數分析結果摘要如下表4-20。本研究結果顯示，可能佔慈懿志工人數達九成的已婚族群相對於未婚族群及其他族群，有較多家庭親子互動、感情交流的體驗，也多數孩子已大而有餘暇，家人也支持參與陪伴孩子的任務，故有較顯著動機參與服務；而對組織承諾及幸福感則與其他族群沒有明顯差異。此與翁千惠(2010)的高雄慈濟志工研究結果略有差異，其為參與動機整體無明顯差異，僅「職業動機」層面或是未婚志工因為比較沒有婚姻負擔有較高動機；而在幸福感上則有顯著差異但屬於微弱關係。兩項研究的幸福感顯著的有無，稍有

不同，可能是慈懿志工面對的同是單純的學生；而高雄地區慈濟志工常會面對單親家庭或失婚喪偶的貧困民眾，已婚志工相較 未婚志工，見聞其苦之後會更能自我惜福，感受自己是幸福的。

表4-20

不同婚姻狀況志工在參與動機、組織承諾與幸福感之差異分析表

構 面	平均數 標準差	1	2	3	F 值	事後檢定
		已婚	未婚	其他		
		<i>n</i> = 288	<i>n</i> = 21	<i>n</i> = 8		
參與動機	M	4.60	4.34	4.67	3.43*	1>2
	SD	0.43	0.44	0.36		
組織承諾	M	4.49	4.28	4.48	1.90	
	SD	0.48	0.49	0.41		
幸福感	M	4.14	3.89	4.28	2.78	
	SD	0.46	0.55	0.38		

* $p < .05$

資料來源：本研究整理

三、教育程度

教育程度分為「高中職（含）以下」、「專科」、「大學」、「研究所（含）以上」以及「其他」五個選項，分析此五族群在「參與動機」、「組織承諾」與「幸福感」三構面表現是否有差異。

檢定結果得知，在95%信心水準下教育程度在參與動機、組織承諾與幸福感三構面的單因子變異數檢驗皆未達顯著水準（參與動機 $F = 1.06, p > .05$ ；組織承諾 $F = 1.52, p > .05$ ；幸福感 $F = 0.57, p > .05$ ），表示不同教育程度族群在參與動機、組織承諾與幸福感三方面表現沒有明顯差異。變異數分析結果摘要如下表4-21。本研究結果與陳明輝(2019)及廖光明(2020)的慈濟地區志工研究結果相符；推究其原因可能慈濟人都本著人傷

我痛、人苦我悲的心懷，沒有學歷高低之分的從事大愛服務。江愚(2007) 的社教館志工研究則參與動機及組織承諾皆有顯著差異，以教育程度愈高其參與動機認同程度愈高，理由可能是學歷愈高者，期能以知識專業，奉獻所學，服務社區民眾及其他志工同儕，又因獲得績效及讚同而有成就感。

表 4-21

不同教育程度在參與動機、組織承諾與幸福感之差異分析表

構面	平均數 標準差	1	2	3	4	5	F 值	事後檢 定
		高中職 (含) 以下	專科	大學	研究所 (含) 以上	其他		
		<i>n=131</i>	<i>n= 69</i>	<i>n = 79</i>	<i>n= 29</i>	<i>n= 9</i>		
參與 動機	M	4.62	4.59	4.59	4.42	4.57	1.06	
	SD	0.41	0.41	0.45	0.47	0.64		
組織 承諾	M	4.48	4.50	4.54	4.32	4.28	1.52	
	SD	0.48	0.47	0.47	0.52	0.58		
幸福 感	M	4.13	4.11	4.16	4.11	4.02	0.57	
	SD	0.47	0.51	0.41	0.46	0.72		

資料來源：本研究整理

四、職業

職業分為「軍警公教」、「工商製造業」、「服務業」、「醫療護理」、「金融保險」、「農林漁牧」、「自由業」、「家庭主婦」、「退休人員」以及「其他」十個選項，分析此十族群在「參與動機」、「組織承諾」與「幸福感」三構面表現是否有差異。

於參與動機方面，在95%信心水準下單因子變異數檢驗未達顯著水準 ($F=1.86, p > .05$)，表示不同職業族群在參與動機方面沒有明顯差異。

於組織承諾方面，在 95% 信心水準下單因子變異數檢驗未達顯著水準 ($F=1.38, p > .05$)，表示不同職業族群在組織承諾方面沒有明顯差異。

於幸福感方面，在95%信心水準下單因子變異數檢驗達顯著水準($F=2.16, p<.05$)，表示不同職業族群的幸福感受有顯著差異。透過 Fisher Least Significant Difference 進行事後檢定，得知「農林漁牧業」分別與「軍警公教」、「工商製造業」、「服務業」、「醫療護理」、「金融保險」、「自由業」、「家庭主婦」、「退休人員」八個族群相比，幸福感的平均分數顯著較低($p<.05$)；而在志工的職業類別中，「家庭主婦」分別與「工商製造業」、「農林漁牧業」、「其他」三個族群相比，幸福感的平均分數顯著較高($p<.05$)。推測是因為中高齡的家庭主婦在孩子們完成求學階段後，在投入志工服務的時間安排上較有餘裕，且大都不負責主要家計，因此在整體幸福感的三面向的平均數較「工商製造業」、「農林漁牧業」、「其他」等族群為高；而「農林漁牧業」的族群工作場域較嚴峻，工作性質較勞累，收入較不穩定，相對其他職業族群而言，在幸福感的感受上就難免偏低。陳明輝(2019)及廖光明(2020)的慈濟志工研究結果則有所不同；可能是地區志工有地利之便，不用費時遠途勞頓，是以不分職業族群較易於在服勤時間上做配合，只需秉持助人為樂的初衷即可，而對參與動機及幸福感的感受均無顯著差異。江愚(2007)的社教站志工研究則參與動機及組織承諾皆有顯著差異；而以「退休人員」組對參與動機及組織承諾感受程度都是最高，可能是退休人員已無職場壓力、富行政經驗、人脈豐富，較有空暇，既能服務學習又能回饋社會。

表 4-22

不同職業在參與動機、組織承諾與幸福感之差異分析表

構面	平均數 標準差	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	F 值	事後檢定
		軍警公 教	工商製 造業	服務業	醫療護 理	金融保 險	農林漁 牧	自由業	家庭主 婦	退休人 員	其他		
		n = 18	n = 60	n = 45	n = 6	n = 9	n = 4	n = 22	n = 67	n = 68	n = 18		
參與 動機	M	4.55	4.51	4.68	4.58	4.35	4.03	4.53	4.66	4.61	4.65	1.86	
	SD	0.47	0.47	0.40	0.51	0.58	0.74	0.42	0.38	0.42	0.36		
組織 承諾	M	4.41	4.44	4.50	4.54	4.31	3.83	4.38	4.55	4.50	4.56	1.38	
	SD	0.53	0.46	0.48	0.60	0.62	0.56	0.53	0.46	0.46	0.44		
幸福感	M	4.17	4.06	4.18	4.23	4.08	3.50	4.10	4.17	4.21	3.86	2.16*	(a) 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9 > 6
	SD	0.53	0.53	0.39	0.38	0.45	0.34	0.55	0.44	0.44	0.40		(b) 8 > 2, 6, 10 (c) 3, 8, 9 > 10

* $p < .05$

說明：(a) 「軍警公教」、「工商製造業」、「服務業」、「醫療護理」、「金融保險」、「自由業」、「家庭主婦」、「退休人員」分別大於「農林漁牧業」。(b) 「家庭主婦」大於「工商製造業」、「農林漁牧」、「其他」(c) 「服務業」、「家庭主婦」、「退休人員」分別大於「其他」

五、居住地區

居住地區分為「北部地區（基、北、桃、竹、苗）」、「中部地區（中、彰、投、雲）」、「南部地區（嘉、南、高、屏）」以及「東部地區（宜、花、東）」四個選項，分析此四族群在「參與動機」、「組織承諾」與「幸福感」三構面表現是否有差異。

檢定結果得知，在95%信心水準下居住地區在參與動機、組織承諾與幸福感三構面的單因子變異數檢驗皆未達顯著水準（參與動機 $F=0.96, p>.05$ ；組織承諾 $F=0.63, p>.05$ ；幸福感 $F=0.57, p>.05$ ），表示不同居住地區族群在參與動機、組織承諾與幸福感三方面表現沒有明顯差異。慈懿會志工皆因深深敬佩證嚴法師對教育的理念與重視，認同以愛啟發孩子的良知、良能，進而端正社會風氣的希望工程。於是不辭辛勞、不計遠近、不分地區到學校陪伴孩子。本研究結果與陳明輝(2019)研究結果相符。不同居住地區變異數分析結果摘要如下表4-23。

表 4-23

不同居住地區在參與動機、組織承諾與幸福感之差異分析表

構面	平均數 標準差	1	2	3	4	F 值	事後檢 定
		北部地區 (基、北、桃、 竹、苗)	中部地 區 (中、彰、 投、雲)	南部地 區 (嘉、南、 高、屏)	東部地 區 (宜、花、 東)		
		$n = 167$	$n = 36$	$n = 71$	$n = 43$		
參與 動機	M	4.55	4.60	4.63	4.66	0.96	
	SD	0.44	0.44	0.42	0.42		
組織 承諾	M	4.45	4.53	4.50	4.54	0.63	
	SD	0.50	0.46	0.46	0.46		
幸福感	M	4.12	4.18	4.07	4.18	0.56	
	SD	0.49	0.46	0.46	0.39		

資料來源：本研究整理

六、年齡

由於本研究收集之年齡資料為連續型變數（採開放式填答），故在探討年齡對於參與動機、組織承諾與幸福感之影響時，以簡單線性迴歸，將年齡當作自變數，參與動機、組織承諾與幸福感作為應變數。檢視年齡對於參與動機、組織承諾與幸福感三構念的影響關係如下：

以年齡為自變數對參與動機進行簡單線性迴歸分析，於95%信心水準之下變異數分析未達顯著（ $F=2.80, p > .05$ ），該迴歸模型不具有解釋能力，意即年齡並無法解釋樣本的參與動機。該迴歸模型摘要如下表4-24。以年齡為自變數對組織承諾進行簡單線性迴歸分析，於95%信心水準之下變異數分析達顯著（ $F=8.58, p < .05$ ），代表年齡對於組織承諾的解釋能力達顯著（ $t=2.93, p < .05$ ），且該模型具有2.3%的解釋力。最後，以年齡為自變數對幸福感進行簡單線性迴歸分析，於95%信心水準之下變異數分析達顯著（ $F=5.04, p < .05$ ），代表年齡對於幸福感的解釋能力達顯著（ $t=2.24, p < .05$ ），且該模型具有1.3%的解釋力，上述迴歸模型摘要如下表4-24。推究其原因，可能是志工年齡愈長，閱歷愈豐，處世泰然而易知足常樂，透過志工服務展現大愛，得到他人尊敬與肯定，也自我肯定；由是，年齡對組織承諾及幸福感的解釋能力達顯著，實屬自然。本研究結果與翁千惠(2010)、陳明輝(2019)結果相符。

表 4-24

年齡在參與動機、組織承諾與幸福感之差異分析表

自變項	依變項	β 值	t 值	p 值	R^2
年齡	參與動機	0.09	1.67	.095	0.6%
	組織承諾	0.16	2.93	.004*	2.3%
	幸福感	0.13	2.24	.026*	1.3%

* $p < .05$

資料來源：本研究整理

七、志工年資

同上，本研究收集之志工年資為連續型變數（採開放式填答數字），故在探討年齡對於參與動機、組織承諾與幸福感之影響時，以簡單線性迴歸，將年齡當作自變數，

參與動機、組織承諾與幸福感作為應變數，檢視志工年資對於上述三構念的影響關係如下：

以志工年資為自變數對參與動機進行簡單線性迴歸分析，於95%信心水準之下變異數分析未達顯著 ($F=2.60, p>.05$)，該迴歸模型不具有解釋能力，意即志工年資無法解釋樣本的參與動機。以志工年資為自變數對組織承諾進行簡單線性迴歸分析，於95%信心水準之下變異數分析達顯著 ($F=14.40, p<.05$)，代表志工年資對於組織承諾的解釋能力達顯著 ($t=3.80, p<.05$)，且該模型具有4.1%的解釋力。以志工年資為自變數對幸福感進行簡單線性迴歸分析，於95%信心水準之下變異數分析達顯著 ($F=5.80, p<.05$)，代表志工年資對於幸福感的解釋能力達顯著 ($t=2.41, p<.05$)，且該模型具有1.5%的解釋力。該迴歸模型摘要如表4-25。這表示志工服務時間愈長，愈能深入認同慈懿會價值，及體悟到對孩子付出所帶來的愉悅，而能感受組織承諾與幸福感愈高。而志工年資無法解釋志工的參與動機，是因為初期加入慈懿會的志工也可能已具有高度的參與動機，因此志工年資對於參與動機的影響並不顯著。本研究結果與陳明輝(2019) 及石家昇(2017) 研究結果相符，亦即參與動機不顯著而組織承諾或幸福感有顯著差異；江愚(2007)則參與動機及組織承諾皆達顯著，而以年資「10 年以上」之志工認同程度最高，可能是因社教站活動多元，常有成長及終身學習課程，能利人利己服務大眾，於是年資愈久愈有成就感與歸屬感；其次，「1-2 年」之新進社教志工在社教站活動氛圍下，既感新鮮而又充實，也有顯著的參與動機及組織承諾認同。

表 4-25

志工年資在參與動機、組織承諾與幸福感之差異分析表

自變項	依變項	β 值	t 值	p 值	R^2
志工年資	參與動機	0.09	1.61	0.108	0.5%
	組織承諾	0.21	3.78	0.000*	4.1%
	幸福感	0.13	2.40	0.017*	1.5%

* $p < .05$

資料來源：本研究整理

第五節 慈懿會志工參與動機、組織承諾與幸福感之相關分析

在分析不同背景的志工在參與動機、組織承諾與幸福感的差異之後，以下接續了解參與動機、組織承諾與幸福感各構面之間是否存在相關性。在此階段利用皮爾森相關分析進行各構面的統計分析。

本研究以皮爾森相關分析，得知參與動機、組織承諾與幸福感各構面之間的相關係數，並以相關係數絕對值「介於0.7至1」、「介於0.4至0.7」以及「介於0.4至0.2」作為標準，分別界定構面之間之相關性為「高度相關」、「中度相關」以及「低度相關」，若低於0.2則為微弱或無相關（吳明隆，2009）。在95%的信心水準下，皮爾森相關檢定顯示，參與動機、組織承諾與幸福感三構面間呈現相關性（ $p < .05$ ）。參與動機與組織承諾呈現高度相關（ $r = 0.77, p < .05$ ）；參與動機與幸福感呈現中度相關（ $r = 0.63, p < .05$ ）；組織承諾與幸福感呈現中度相關（ $r = 0.66, p < .05$ ）。皮爾森相關分析摘要如下表4-26。

從參與動機及組織承諾的高度相關可看出：志工們的參與動機深受慈懿會此一組織所倡導的理念所影響，而志工們在奉獻心力的過程中也展現了努力承諾、組織認同及未來繼續留任的意願。由此可見參與動機及組織承諾息息相關，且長期來看，更可能創造了一個正向的循環：組織承諾提升了參與動機，而志工參與的過程中，透過了解慈濟宗門的使命、感受到慈濟人的無私付出等，因此更加認同慈懿會的教育意義，而願意長期投入。

至於幸福感與組織承諾及參與動機之間，雖分別皆是中度相關，但也可看出：慈誠爸爸懿德媽媽的良能在給予智慧，而志工們能夠在陪伴孩子的過程中感到生命的價值，進而提升幸福感。同時，慈懿會成員之間在每個月的服務過程中彼此分享生活、朝著同一目標努力，此種同舟共濟的情感也有助於幸福感。

表 4-26

參與動機、組織承諾與幸福感之皮爾森相關分析摘要表

構面	參與動機	組織承諾	幸福感
參與動機	1		
組織承諾	0.77*	1	
幸福感	0.63*	0.66*	1

* $p < .05$

資料來源：本研究整理

由於上述三大變項皆包含了不同面向的子構面，本研究進一步分析各子構面之間的相關性，以更了解志工們的參與動機、組織承諾及幸福感間的影響。皮爾森相關分析結果如下表4-27，其顯示各變項和構面的相關結果。其中，若針對志工們的整體幸福感認知感受進行探討，本研究發現：志工們的參與動機（包含社會責任、自我成長、人際關係、機構特性等構面）及組織承諾（包含組織認同、努力承諾、留任承諾等構面）皆與志工們整體的幸福感受有顯著正相關。可見以上的各項子構面也都是提升志工們幸福感的來源。

若細讀表4-27中的各項數值可發現：幾乎表內所有構面皆呈現顯著的中高度正相關，僅有少數變項間呈現低度正相關（相關係數 <0.4 ），例如：幸福感當中的「情緒感受」此一子構面，與志工參與動機、組織承諾的各子構面皆呈現低度相關，僅和同為幸福感子構面之「生活滿意」、「身心健康」與整體「幸福感」呈現中度相關。此一結果可能與「情緒感受」題項的衡量方式有關，例如：「我是一個快樂／樂觀的人，對周遭的人和事物充滿興趣」，這樣的敘述或許不一定與志工參與慈懿會的動機及其組織承諾有高度關聯。此外，影響幸福感的因素眾多，有些可能是志工們回答問卷當下所處情境的影響，因此這可能是為何幸福感的三項子構面（「生活滿意」、「身心健康」、「情緒感受」）與其他變項及構面皆未達高度相關（相關係數 >0.7 ）的原因之一。而從表4-27也可看出：「生活滿意」、「身心健康」、「情緒感受」這三項子構面與其他構面的相關係數最高是0.68（生活滿意與留任承諾之間）。換句話說，志工們的生活滿意度與他們未來是否長期參與慈懿會志工有相當程度的正相關。這結果也可提醒志工們在平時生活中應多加留意自身的生活滿意度，因為當生活滿意度愈高，留任承諾也會愈高。

另一呈現低度相關的是「人際關係」與「身心健康」（ $r=0.397, p<.05$ ）。幸福感中「身心健康」此一構面與其他變項的相關程度也偏低，推測理由同上述原因：「身心健康」的衡量題項包含：我有良好的飲食、運動習慣、睡眠品質等，這些敘述可能與志工參與慈懿會的動機較無關聯。

表 4-27

本研究各變項間的相關矩陣

構 面	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1 社會責任													
2 自我成長	.77*												
3 人際關係	.72*	.84*											
4 機構特性	.73*	.74*	.69*										
5 組織認同	.69*	.69*	.64*	.74*									
6 努力承諾	.64*	.64*	.61*	.69*	.86*								
7 留任承諾	.63*	.65*	.62*	.68*	.83*	.85*							
8 生活滿意	.57*	.60*	.56*	.63*	.67*	.63*	.68*						
9 情緒感受	.36*	.27*	.31*	.36*	.34*	.33*	.36*	.59*					
10 身心健康	.41*	.43*	.40*	.41*	.44*	.45*	.51*	.57*	.55*				
11 參與動機	.89*	.94*	.92*	.86*	.76*	.71*	.71*	.65*	.36*	.46*			
12 組織承諾	.69*	.70*	.66*	.74*	.95*	.95*	.95*	.70*	.36*	.50*	.77*		
13 幸福感	.52*	.50*	.49*	.54*	.56*	.55*	.60*	.83*	.85*	.86*	.57*	.60*	--

* $p < .05$

資料來源：本研究整理

第六節 慈懿會志工參與動機、組織承諾對幸福感之預測分析

正由於參與動機、組織承諾對幸福感三者之間具正相關，本研究接續針對這三者進行多元迴歸分析，以進一步探討慈懿會志工的參與動機、組織承諾對幸福感是否有顯著的解釋力，因此本研究將參與動機與組織承諾作為自變數、幸福感作為應變數，進行多元線性迴歸分析。

首先診斷共線性，當所有參與動機及組織承諾的子構面皆加入迴歸式時，VIF 值結果介於3.03至4.99之間（允差介於0.19至0.33之間）見表4-29，表示變項之間並無共線性問題，適宜進行線性迴歸模式分析。本研究分兩方面進行多元迴歸分析，分別是針對整體的參與動機、組織承諾對幸福感作預測，以及把參與動機及組織承諾的子構面視為自變數、幸福感為依變數進行迴歸分析。

以下迴歸分析包含兩項檢定，一為迴歸模型的顯著性檢定，當F檢定顯著時，表示迴歸模型具有預測力；二為個別迴歸係數的邊際檢定，透過T檢定判斷各個自變數的解釋力（當T檢定顯著時，表示該自變數具有解釋力）。根據統計結果發現，於95%信心水準之下，迴歸模型之變異數分析達顯著（ $F = 140.17, p < .05$ ），同時自變數間不存在共線性問題（ $VIF < 10$ ）。迴歸模型中參與動機（ $t = 4.44, p < .05$ ）與組織承諾（ $t = 6.93, p < .05$ ）對於幸福感的解釋能力達顯著，且該模型具有46.8%的解釋力。該迴歸模型摘要如下表4-28。

表 4-28

參與動機、組織承諾與幸福感多元迴歸分析摘要表

自變項	非標準化係數		標準化係數 Beta	t 值	p 值	共線性	
	B	標準誤				允差	VIF
參與動機	0.28	0.06	0.28	4.44*	0.00	0.41	2.44
組織承諾	0.44	0.06	0.44	6.93*	0.00	0.41	2.44
R ²		調整過後的 R ²		F 值			
0.472		0.468					

* $p < .05$ 資料來源：本研究整理

從上述發現可看出：志工的參與動機及組織承諾皆能顯著預測其幸福感，然而組織承諾的影響效果又較參與動機更為明顯；具體而言，相較於參與動機，志工們對於慈懿會（以及慈濟宗門）的組織承諾更能預測其整體幸福感受。這可能是因為慈懿會具有清楚的目標使命，當志工視自己為慈懿會的一份子、為慈懿會努力付出時，並認為承擔慈懿會志工是歡喜的決定，自然而然就能創造出幸福感。

若再進一步把參與動機及組織承諾的各子構面納入迴歸式，如下表可發現：參與動機中的「社會責任」、「機構特性」，以及組織承諾中的「留任承諾」等構面對於幸福感有顯著的解釋力 ($F=30.46, p<.05$)，解釋變異量為39.5%。這代表「社會責任」、「機構特性」及「留任承諾」皆顯著影響志工們的整體幸福感受。而其他四項構面（自我成長、人際關係、組織認同、努力承諾）對幸福感則無顯著的預測效果。若深究其原因，可能是因為自我成長及人際關係較偏向志工個人層次的收獲，而慈懿會強調付出、實踐教育志業的社會責任，因此後者更能為志工帶來幸福感受。且若再進一步比較其影響效果，則發現：「留任承諾」此一構面對於幸福感具有最佳的預測力 ($\beta=0.39, p<.05$)，其次是「社會責任」($\beta=0.14, p<.10$) 及「機構特性」($\beta=0.14, p<.10$)。此一結果再次驗證前述「留任承諾」對提升幸福感的重要性，因為若志工們的留任承諾愈高，則可推論其幸福感也會愈高，其影響力已遠大於「社會責任」及「機構特性」。針對上述研究發現，可推測：志工未來能否持續長期投入慈懿會的意願，以及是否會關心慈懿會的發展，甚至是主動推薦優秀志工加入慈懿會等問項，皆能預測志工目前的主觀幸福感受，因此志工的留任承諾最能預測其幸福感。

表 4-29

參與動機、組織承諾各子構面與幸福感多元迴歸分析摘要表

自變項	非標準化係數		標準化係數	<i>t</i> 值	<i>p</i> 值	共線性	
	B	標準誤	Beta			允差	VIF
社會責任	0.15	0.08	0.14	1.86	0.06†	0.33	3.03
自我成長	-0.03	0.09	-0.03	-0.30	0.77	0.22	4.66
人際關係	0.06	0.07	0.07	0.81	0.42	0.27	3.73
機構特性	0.16	0.09	0.14	1.82	0.07 †	0.33	3.08
組織認同	0.03	0.09	0.03	0.32	0.75	0.19	5.17
努力承諾	-0.03	0.10	-0.03	-0.29	0.78	0.20	4.99
留任承諾	0.35	0.08	0.39	4.282	0.00*	0.23	4.40
	R ²	調整過後的 R ²		<i>F</i> 值			
	0.408	0.395		30.459*			

† $p < .1$, * $p < .05$

資料來源：本研究整理

第伍章 結論與建議

本研究針對慈濟大學附屬高級中學之現任慈濟慈懿會志工（慈誠爸爸、懿德媽媽）進行問卷調查，根據回收的317份有效問卷進行分析其參與動機、組織承諾與幸福感。本研究根據相關文獻編訂三大量表（含參與動機、組織承諾與幸福感之子構面），經六位專家學者審查及預試分析，皆符合信效度要求。正式施測之主要研究結果說明如下，並提供相關建議供志工機構團體及未來研究者參考。本章計分兩節，第一節研究發現與結論；第二節建議。

第一節 研究發現與結論

本次調查之慈懿會志工年齡達橘世代(50-60歲)或以上者約八成，其中退休人員、家庭主婦各占兩成。而志工的服務年資滿5年以上達六成，可見慈懿會志工的服務經驗豐富、持續服務意願高。

一、慈懿會志工參與動機、組織承諾與幸福感的研究結果

（一）社會責任、機構特性為最主要參與動機

慈懿會志工呈現高度參與動機，參與動機平均數達4.59，其中以「社會責任」、「機構特性」為最主要動機，其次是「自我成長」，最後是「人際關係」。彰顯慈懿會志工的奉獻精神，先利他再利己的精神。具體而言，慈誠爸爸、懿德媽媽，須從慈誠及委員遴選入會，不僅是一份責任及榮譽，同時反映出慈濟對於志工的定義：「志」有個心，即「有心之士」，將付出及服務人群當作志向。慈懿會志工中不乏教授、醫生、律師、企業菁英及社會賢達人士，其參與動機乃是出自於對慈懿會“以愛非寵陪伴孩子、啟發其對生命的尊重和對蒼生的關懷”的角色價值的認同。有鑒於此，強調慈懿會是教育希望工程的特色，亦即是克己復禮、民德歸厚的社會園丁，尤其是無私付出的志工們欲善盡其社會責任的絕好機緣；當會有助慈懿會未來對於新志工的邀請，並且提昇升志工們對慈懿會的認同。

(二) 組織承諾以努力承諾為最優先，其次為組織認同，然後是留任承諾

慈懿會志工在組織承諾的平均數達4.48，略低於參與動機的得分，但各面向仍呈現高度之認知情形；其中，「努力承諾」為最優先，包含願意為慈懿會努力付出、積極承擔慈懿會安排的工作，以及認為能成為慈懿會志工是個歡喜的決定等。其次是「組織認同」，其後才是「留任承諾」。這結果代表慈懿會志工以實際行動來表現對慈懿會的認同感、歸屬感，以身為其中一份子為榮，並且會樂意持續成為慈懿會的志工、長期在慈懿會發揮專長。換言之，慈懿會的使命價值與志工對於教育志業的信念方向一致，願意將愛與專業結合，以輔導非主導及疼愛非溺愛角色去啟迪學生，以達「使學校更用心，使老師更安心，使學生更專心，使家長更放心，使社會更具信心」的組織使命。

(三) 幸福感以生活滿意感受最深，其次是情緒感受，身心健康居後

慈懿會志工在幸福感的平均數得分為4.19，又些微低於組織承諾，這可能是因為幸福感的層面較廣且有不同因素影響其主觀判斷，尤其本研究針對幸福感的定義為：個人主觀透過認知及情感對整體生活進行綜合性評估，涵蓋對生活滿意的認知判斷，以及正向、負向情緒之頻率及強度的感受(Diener等人，1985)，因此幸福感的得分較參與動機及組織承諾稍低。整體而言，幸福感的量表中，以「生活滿意」的平均數得分最高；「情緒感受」居次；「身心健康」相對較低。這結果顯示志工的幸福感感受可能主要來自於「生活滿意」，其次為正向的「情緒感受」。這研究結果突顯出慈懿會志工可能總是以服務付出為優先，因此對自我的「身心健康」及「情緒感受」的重視相對不如，而減弱了幸福感的感受。例如：可能因為慈懿會志工偏向橘世代或以上者居多，因此在睡眠品質、運動習慣題項上的回答評分就相對偏低。這研究結果也突顯出慈懿會在強調歡喜付出之外，也應留意志工的個人情緒感受、身心健康，才能提高志工們的幸福感

二、不同背景變項的慈懿會志工在參與動機、組織承諾、幸福感的差異

(一) 在參與動機方面，婚姻狀況具有顯著效果

「已婚族群」的參與動機顯著高於「未婚族群」及「其他族群」。推測是因為慈懿會志工的「已婚族群」能有較多家庭親子互動、感情交流的體驗；同時也有可能因

為多數處於空巢期，因此較有餘暇且受到家人支持參與陪伴孩子的任務，故有較顯著動機參與慈懿會。

（二）在組織承諾方面，年齡及志工年資具有顯著效果

「年齡」及「志工年資」背景變項對於慈懿會志工之組織承諾上具有顯著差異。分析結果顯示年齡愈大或志工服務年資愈長，其組織承諾皆愈高；推測是年齡愈大或志工年資愈長，閱歷愈豐富、處世愈泰然而易知足常樂，同時透過志工服務展現大愛，得到他人敬重與肯定，也自我肯定的緣故。

（三）在幸福感方面，年齡、志工年資及職業具有顯著影響效果

「年齡」、「志工年資」及「職業」均對於幸福感的解釋能力達顯著，分析結果顯示年齡愈大，其幸福感愈高，推論是因為隨實際年齡增加，人情愈練達，且人事及經濟可能較穩定，投身慈懿會陪伴孩子，以幼吾幼以及人之幼為樂，更能實錘「福從做中得」；志工服務年資愈長，幸福感也愈高，推測是對慈濟宗門的知足、感恩、善解和包容的感受愈深，加以嫻熟會務，關愛的孩子也多，成就感也高，故其幸福感愈高；而不同職業族群的幸福感知有顯著差異，其中以「家庭主婦」幸福感的平均分數顯著最高，而「農林漁牧業」顯著較低，可能來自職業工作場域的舒適性、安全性、職業風險程度及勞累程度...等，有所不同所致。

三、慈誠懿德志工參與動機、組織承諾與幸福感呈現高度相關

本研究發現：參與動機及組織承諾呈現高度相關，志工參與的過程中，透過了解慈濟宗門的使命、感受到慈濟人的無私付出等，認同慈懿會的教育意義，而願意長期投入。從動機衍伸至承諾，因此呈現高度相關。至於幸福感與組織承諾及參與動機之間為中度相關，但也可看出：慈誠懿德爸媽的良能在給予智慧，而志工們能夠在陪伴孩子的過程中感到生命的價值，其將與幸福感有關。同時，慈懿會成員之間在每個月的服務過程中彼此分享生活、朝著同一目標努力，此種同舟共濟的情感也跟幸福感有影響關係。

進而分析參與動機、組織承諾與幸福感和各變項子構面的相關性，顯示幸福感與志工感受到的參與動機（包含社會責任、自我成長、人際關係、機構特性等構面）及組織承諾（包含組織認同、努力承諾、留任承諾等構面）皆有顯著的中度正相關。可見以上的各項子構面也與志工幸福感有關。代表志工們深受慈懿會組織所倡導的理念所影響，

例如：慈誠爸爸懿德媽媽的良能在給予身教與德慧，從以關愛陪伴孩子成長的過程中，體悟福從做中得歡喜、慧從善解得自在的生命的價值。

四、慈誠懿德會志工參與動機、組織承諾對幸福感有預測力

根據研究顯示，志工的參與動機及組織承諾皆能預測其幸福感，調整過後的R平方為0.468，代表參與動機及組織承諾對這個模型解釋力達到46.8%，志工的幸福感主要來自對於慈懿會（以及慈濟宗門）的組織承諾，其次才是參與動機。這可能是因為慈懿會具有清楚的目標使命，當志工視自己為慈懿會的一份子、為慈懿會努力付出時，並認為當慈懿會志工是歡喜的決定時，自然而然就能創造出幸福感。

從分析參與動機及組織承諾的各子構面，發現參與動機中的「社會責任」、「機構特性」，以及組織承諾中的「留任承諾」等構面對於幸福感有顯著的解釋力。其中，組織承諾中的「留任承諾」子構面對於幸福感的預測力最佳，其次是「社會責任」及「機構特性」。此一結果再次驗證前述「留任承諾」對提升幸福感的重要性，因為若志工們的留任承諾愈高，則可推論其幸福感也會愈高，其影響力已遠大於「社會責任」及「機構特性」。至於其餘變項，則對於幸福感則未達顯著的預測效果。針對上述研究發現，可推測：志工未來能否持續長期投入慈懿會的意願，以及是否會關心慈懿會的發展，甚至是主動推薦優秀志工加入慈懿會等問項，皆能預測志工目前的幸福感受。

第二節 建議

一、對慈誠懿德會的建議

（一）慈懿長興旺，慈青可幫忙

本次調查以慈濟大學花蓮慈大附中現任慈誠懿德會志工為研究對象，且回收之問卷已包含近九成現任慈懿會志工。研究發現年齡為50歲以上者占八成，其優點是志工們的閱歷與資源俱豐，長期參與慈懿會陪伴孩子，多年來善盡其責且斐然有成，早已獲親師生肯定。然而，如何傳承其經驗也是慈懿會未來需面對的問題。本研究建議：若能再引進優秀慈青資歷者（三十歲以內）充當慈誠哥哥、懿德姊姊角色，相信當能添增家族互動活力與創意，使慈懿家族更為圓滿，且有利慈懿會志工的未來傳承。

（二）珍惜慈懿人，凝聚志工魂

雖然本研究發現目前的慈懿會志工們呈現高度的參與動機、組織承諾及幸福感，然而本研究顯示慈懿會志工在幸福感的「身心健康」層面得分較低，這可能會影響長期的留任意願或未來志工的參與動機。為了改善此點，本研究建議：慈誠懿德會及學校人文室主事者應可考慮為慈懿志工們開設身心保健課程，讓志工培養規律的運動習慣和良好生活作息，並鼓勵志工多多交流聯誼，參與或觀摩跨領域的學習活動，使志工情感融和，進而合心、和氣、互愛、協力，凝聚一體成為慈懿大愛家庭，永續承擔慈濟教育志業的特色使命。

二、對慈誠懿德會志工的建議

（一）守得青山在、恆久慈懿愛

慈懿會志工秉持慈悲捨的情懷，付出無所求。然而，幸福感之「身心健康」層面得分較低。唯有重視身心健康，例如，每次慈懿會早上演講前安排手語的帶動是很棒的安排，另若能在下午每次慈懿會活動後的15-20分鐘，也安排健身活動如八段錦、八卦導引、健身操……等，讓志工們保持良好的運動習慣與生活規律，以求體力充沛、神清氣爽而更能得到親人的支持；志工這條路也才能走得久遠，福慧人生才能時刻在眼前。

（二）永懷精進心，廣結眾法親

以志工服務為志趣者，應抱持精進心，努力多元研習，增長慧命；不僅盡心無私服務對象，志工同儕之間還要彼此關懷鼓舞、互相學習成長以團結成隊。正是志工個人走得快，慈懿團隊可以走得遠。

三、對後續研究建議

雖然過去已有不少研究探討慈濟志工的參與動機及幸福感，例如：翁千惠(2009)研究高雄慈濟志工之參與動機及幸福感；楊雅雲(2011)研究新竹慈濟志工的參與動機、組織承諾與工作滿足感；王鳳美(2013)探討桃園縣慈濟志工的參與動機與工作滿足；陳美妃(2016)研究臺中慈誠委員的志願服務參與態度對於工作心流、組織承諾、幸福感之影響；以及廖光明(2020)探討高雄市慈濟志工的參與動機與幸福感。然而，本研究延伸且

補強了上述研究，針對同為慈濟組織的慈懿會志工進行研究，並實證了志工們參與動機、組織承諾及幸福感之間的相互影響效果。本研究提出以下建議，供後續相關研究參考：

（一）研究對象

本研究以慈濟大學花蓮慈大附中現任慈誠懿德會志工為研究對象；但考量到地域性的影響，建議未來研究可考慮以慈濟大學、慈濟科技大學及臺南慈濟中學的慈誠懿德會志工為對象，做比較研究，以了解各校慈懿會志工的認知與觀點。

（二）研究變項

本研究係就慈濟慈誠懿德會志工之個人背景變項、參與動機、組織承諾與幸福感的關係加以研討。惟影響志工參與動機、組織承諾與幸福感的因素很多，可考慮增減個人之背景變項或列入社會支持（例如家人支持）、團體動力及離職因素…等變項的討論，增加研究結果的實務參考價值。

（三）研究方法

本研究採用量化的問卷調查法，問卷題項缺乏彈性，涵蓋層面難以周全；建議未來研究者可採質化與量化並行之研究方式，對受試者進行深入訪談或質化分析研究，發掘受試者的真實感受，以充實研究內容。

（四）問卷方式

此外，在收集樣本的過程上，本研究資料收集期間恰逢疫情，因此多少影響了慈懿會實體活動的進行，這也致使本研究改採線上問卷調查，透過慈懿會志工內部社群邀請填答。然而，由於大部份志工年歲較高，可能使用手機填答問卷不易，因而影響了問卷收集的數量。建議未來研究可於慈懿會活動期間發放實體問卷，能更廣泛且真實地觸及合適的填答者，以求提升問卷資料的質與量。

參考文獻

一、中文部分

- 王志宏（總編輯）(2015)。這一刻的愛—慈大附中慈懿 15 紀實。財團法人慈濟傳播人文志業基金會
- 王鳳美 (2013)。志工參與動機與工作滿足之研究—以桃園縣慈濟志工為例。[碩士論文，大葉大學]。https://hdl.handle.net/11296/x5p5nz
- 司徒達賢 (1999)。非營利組織的經營管理。天下文化。
- 石家昇(2017)。南投縣鳳凰志工之工作壓力對投入參與動機及組織承諾關係之研究。[碩士論文，亞洲大學]。https://hdl.handle.net/11296/6ry2a2
- 任芳滿 (2014)。志工參與動機、幸福感對其持續涉入之影響-以靈性安適為調節變項。[碩士論文，淡江大學]。https://hdl.handle.net/11296/wsynm7
- 全國法規資料庫 (2013)。志願服務法。檢自
http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050131
- 江 愚 (2007)。社教志工參與動機與組織承諾之研究—以國立臺東社教館所屬社教站為例。[碩士論文，國立臺東大學]。
- 江秀鳳 (2013)。臺中市區公所公務人員工作生活品質與組織承諾之關聯性研究。[碩士論文，國立中興大學]。https://hdl.handle.net/11296/ztvzsk
- 余民寧 (2015)。幸福心理學：從幽谷邁向巔峰之路。心理出版社。
- 吳明隆 (2009)。SPSS 操作與應用：問卷統計分析實務。五南圖書出版公司。
- 吳明隆、涂金堂 (2014)。SPSS 與統計應用分析。五南圖書出版公司。
- 吳建明 (2008)。非營利組織志工參與動機與組織承諾之研究—以臺東縣救國團所屬社會基層團務組織志工為例。[碩士論文，國立臺東大學]。
https://hdl.handle.net/11296/v98s6c
- 吳靜吉 (1994)。心理學。國立空中大學。
- 宋世雯 (2000)。成人參與志願服務之工作投入與滿足之相關研究。[碩士論文，國立高雄師範大學]。https://hdl.handle.net/11296/67dnqe
- 宋淑鈴 (2008)。臺中市政府所屬公務人員陞遷公平認知與組織承諾之關聯性研究。[碩士論文，國立中興大學]。https://hdl.handle.net/11296/y5k3wx

- 李玉玲 (2015)。銀髮族志工參與動機、積極性因應與幸福感之研究—以北區醫院為例。[碩士論文，國立臺北護理健康大學]。https://hdl.handle.net/11296/4g9p89
- 李章賜 (2008)。志工參與動機、參與體驗與參與利益之研究—以福智文教基金會大專志工為例。[碩士論文，國立雲林科技大學]。https://hdl.handle.net/11296/t49dgv
- 李聲吼等 (2001)。非營利組織志願工作人員參與動機、工作滿意度及組織承諾相關之研究。生活應用科技學刊，3(3)，325-346。
- 周婉玲 (2010)。臺北市國民中學校長變革領導、教師組織承諾與學校創新經營效能關係之研究。[碩士論文，國立政治大學]。https://hdl.handle.net/11296/3j39dp
- 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。[碩士論文，國立雲林科技大學]。https://hdl.handle.net/11296/ffhbfr
- 林秀英 (2004)。婦女參與志願服務動機與工作滿足之研究-以花蓮地區祥和計畫志工為例。[碩士論文，國立臺灣師範大學]。https://hdl.handle.net/11296/uk7s5c
- 林美麗 (2016)。非營利組織義工參與動機、組織承諾、工作滿意度與工作投入之研究-以佛光山本山義工為例。[碩士論文，樹德科技大學]。
https://hdl.handle.net/11296/83sxx5
- 林哲民 (2017)。郵局組織變革對員工幸福感影響之研究—以組織承諾為中介變項。[碩士論文，世新大學]。https://hdl.handle.net/11296/52x279
- 林勝義 (2006)。志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者。五南書局。
- 林惠玲(2013)。醫院志工參與動機、工作滿足與組織承諾之研究 - 以東元綜合醫院志願服務隊為例。[碩士論文，明新科技大學]。https://hdl.handle.net/11296/3qp6ag
- 施建彬 (1995)。幸福感來源與相關因素之探討。[碩士論文，高雄醫學大學]。
https://hdl.handle.net/11296/w5q8t5
- 施建彬、陸洛 (1997)。幸福心理學 (原作者：Argyle, M.)。巨流圖書公司。
- 洪茂雄 (2015)。非營利組織志工參與動機、工作滿足與組織承諾之研究—以南部長老教會志工為例。[碩士論文，國立高雄應用科技大學]。
https://hdl.handle.net/11296/336q64
- 范熾文 (2002)。國小校長領導行為、教師組織承諾與學校組織績效之研究。[碩士論文，國立臺灣師範大學]。https://hdl.handle.net/11296/kup57q
- 孫本初 (2005)。公共管理四版。智勝。
- 徐俊賢 (2005)。博物館志工參與動機與工作滿足之研究-以臺北市立天文科學教育館為例。[碩士論文，臺南藝術學院]。https://hdl.handle.net/11296/spdy4p

- 徐美雯 (2011)。國中教師追求快樂取向、主觀幸福感與組織承諾關係之研究。[碩士論文，國立新竹教育大學]。https://hdl.handle.net/11296/5qs288
- 徐淑靜 (2006)。慈濟基金會社區志工管理之研究-以桃園地區。[碩士論文，為例 元智大學]。https://hdl.handle.net/11296/66st5g
- 翁千惠 (2010)。高雄區慈濟志工參與動機與幸福感之相關研究。[碩士論文，國立高雄師範大學]。https://hdl.handle.net/11296/6jed5b
- 張月芬 (2004)。家庭教育中心志工參與動機、內外控信念與其組織承諾之研究。[碩士論文，國立嘉義大學]。https://hdl.handle.net/11296/jk4k29
- 張永隆 (2006)。領導型態、工作滿足、組織承諾與離職意願關係之研究—以大桃園地區美髮業員工為例。[碩士論文，國立東華大學]。
https://hdl.handle.net/11296/mg5642
- 張春興 (2012)。心理學概要。東華書局。
- 張鈞惠 (2006b)。非營利慈善組織經營模式之研究—佛教慈濟慈善事業基金會之啟示。[碩士論文，淡江大學]。https://hdl.handle.net/11296/x295a6
- 許士軍 (1995)。管理學。東華書局。
- 許娟娟 (2019)。法鼓山心靈環保對法緣會組織承諾與會員幸福感之影響。[碩士論文，法鼓文理學院]。新北市。https://hdl.handle.net/11296/4zb9rs
- 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。[碩士論文，國立中山大學]。https://hdl.handle.net/11296/rj4bzc
- 陳忠光 (2012)。花蓮縣義勇消防隊員參與動機與組織承諾之研究。[碩士論文，國立東華大學]。https://hdl.handle.net/11296/8qz4j5
- 陳怡君 (2007)。法鼓山社會慈善事業基金會志工組織承諾之研究。[碩士論文，國立臺灣大學]。https://hdl.handle.net/11296/fc7zv7
- 陳明輝 (2019)。志工參與動機、涉入程度與幸福感之相關研究-以慈濟志工為例。[碩士論文，亞洲大學]。https://hdl.handle.net/11296/dr64yg
- 陳武雄 (2004)。志願服務理論與實務。揚智文化。
- 陳金貴 (2003)。志願服務的內涵。人事月刊，36(5)，6-14。
- 陳美昇 (主編) (2009)。慈懿父母心—慈誠懿德會的故事。慈濟大學人文處。
- 陳淑玲 (2014)。國民小學校長工作壓力、幸福感與組織承諾關係之研究。[碩士論文，國立臺北教育大學]。https://hdl.handle.net/11296/85cbev

- 陳寬裕、王正華 (2017)。論文統計分析實務 SPSS 與 AMOS 的運用。五南圖書出版公司。
- 陳毓茹 (2005)。高雄縣市成人宗教態度、家庭支持與幸福感之關係研究。[碩士論文，國立高雄師範大學]。https://hdl.handle.net/11296/t8gt26
- 陳靜萱 (2008)。志工參與動機、社會支持與工作滿意關係之研究—以慈濟基金會志工為例。[碩士論文，大葉大學]。https://hdl.handle.net/11296/y87nfv
- 陳麗君 (2020)。探討志工的參與動機、工作滿意度與持續服務意願之相關研究。[碩士論文，萬能科技大學]。https://hdl.handle.net/11296/6auju2
- 陸洛 (1998)。中國人幸福感之內涵、測量及相關因素探討。國科會研究彙刊，8(1)，115-137。
- 曾永年 (2005)。派系對公務人員社會閒散及組織承諾影響之探討——以臺南縣鄉鎮市公所為實證研究。[碩士論文，國立中正大學]。
https://hdl.handle.net/11296/4rf23n
- 曾華源、曾騰光 (2003)。志願服務概論。揚智文化。
- 曾騰光 (1994)。大學生對志願工作特質的認知和參與意願之研究，東海學報，35，151-172。
- 曾騰光 (1996)。志願工作機構人力資源管理策略對志願工作者組織承諾影響之研究—以救國團為例。張老師文化事業公司。
- 程香儒 (2000)。組織使命對志工組織承諾相關影響因素之研究—以高雄市三家非營利機構為例。[碩士論文，國立中山大學]。https://hdl.handle.net/11296/z27jac
- 程國展 (2014)。女性志願服務者參與動機、組織承諾對組織公民行為之研究-以救國團真善美聯誼會為例。[碩士論文，國立臺灣師範大學]。
https://hdl.handle.net/11296/2fm7qy
- 黃子庭 (2016)。非營利組織志願服務參與意願之研究 —以佛陀紀念館志工為例。[碩士論文，國立臺東大學]。https://hdl.handle.net/11296/5sp89c
- 黃長發 (2006)。學生休閒滿意度與幸福感關係之研究。運動休閒餐旅研究，1(1)，25-41。https://doi.org/10.29429/jslhr.200603_1(1).02
- 黃國城 (2003)。高雄市醫院志工幸福感、死亡態度與生命意義感之相關研究。[碩士論文，國立高雄師範大學]。https://hdl.handle.net/11296/cz6jd7
- 黃碧月 (2011)。臺中市國民小學學校志工參與動機與組織承諾關係之研究。[碩士論文，中臺科技大學]。https://hdl.handle.net/11296/anx2sf
- 慈濟大學附屬高級中學網站。檢自 <https://www.tzuchi-org.tw/tzuyi/index.php/2015-12-15-03-14-25/2015-12-15-03-14-26>

- 慈濟全球資訊網(2022)，慈濟志業，檢自：<http://www.tzuchi.org.tw>
- 楊心怡 (2016)。社區關懷據點志工參與動機、生活品質與主觀幸福感關係之研究。[碩士論文，東方設計學院]。<https://hdl.handle.net/11296/s8ab5p>
- 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。[碩士論文，明新科技大學]。<https://hdl.handle.net/11296/348ep4>
- 廖光明 (2020)。高雄市慈濟志工參與動機與幸福感關係之研究。[碩士論文，國立高雄師範大學]。<https://hdl.handle.net/11296/3gtvq3>
- 劉佳雯 (2021)。國小志工參與動機及幸福感之研究 —以新北市汐止區為例。[碩士論文，國立臺北教育大學]。<https://hdl.handle.net/11296/hpkrwh>
- 劉玟娟 (2017)。銀髮志工參與老人照顧服務動機與幸福感之研究。[碩士論文，國立勤益科技大學]。<https://hdl.handle.net/11296/jq8fej>
- 劉翠芬 (2005)。大專生參與校園志願服務的動機與組織承諾之研究—以大專院校諮商中心志工為例。[碩士論文，東吳大學]。<https://hdl.handle.net/11296/869k8t>
- 劉銀美 (2009)。志工參與動機與工作滿意之探討—以慈濟臺中分會為例。[碩士論文，逢甲大學]。<https://hdl.handle.net/11296/33h6gg>
- 潘玟諺 (2005)。博物館義工個人背景、參與動機與工作滿意度之研究-以高雄市立歷史博物館為例。[碩士論文，國立屏東師範學院]。<https://hdl.handle.net/11296/32cfvf>
- 蔡明霞 (2008)。臺北市立國民中學兼任行政職務之教師其角色衝突與幸福感之相關研究。[碩士論文，國立臺灣師範大學]。<https://hdl.handle.net/11296/vcm7r5>
- 蔡漢賢 (2008)。國際志工年與我國志願服務—助人榮、服務樂的推行與開拓。社區發展季刊，123，201-211。
- 衛生福利部志願服務資訊整合系統 (2021，5月4日)。志願服務資訊。檢自：<https://vol.mohw.gov.tw/vol2/statistical/show/8YzzBW8>
- 鄭筱穎 (2017)。情感的溫度。(原作者：金昞秀)。三采
- 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。[碩士論文，國立雲林科技大學]。<https://hdl.handle.net/11296/69ddwz>
- 賴明琪 (2015)。國民小學教師專業發展、組織公民行為與教師幸福感關係之研究-以桃園市為例。[碩士論文，中原大學]。<https://hdl.handle.net/11296/ujm6g3>
- 賴玟鳳 (2003)。家庭主婦志工參與動機、督導關係與組織承諾之相關研究。[碩士論文，東海大學]。<https://hdl.handle.net/11296/aswhsb>
- 謝秀芬 (1992)。實驗社區女性參與志願服務之研究。中華民國社區發展研究訓練中心。

- 瞿海源 (1991)。社會心理學新論。巨流圖書公司。
- 魏麗玲 (2017)。員工幸福感、組織承諾與離職傾向之關聯性。[碩士論文，國立臺北大學]。https://hdl.handle.net/11296/g59nvz
- 蘇盈如 (2015)。心理契約與組織承諾關係之研究：以幸福感為中介。[碩士論文，大葉大學]。https://hdl.handle.net/11296/xkd82z
- 釋證嚴 (2009)。慈懿有愛—打造希望之島。(陳美羿主編；初版)。慈濟技術學院人文室。
- 鐘任琴 (1990)。救國團基層社會團務組織氣氛與義務工作同志工作滿足之相關研究。[碩士論文，國立政治大學]。https://hdl.handle.net/11296/393z74
- 鐘偉晉 (2009)。國中教師情緒管理與幸福感之研究。[碩士論文，臺北市立教育大學]。https://hdl.handle.net/11296/46723u
- 顧忠華 (2000)。臺灣非營利組織的公共性與自主性。臺灣社會學研究，第4期，頁145-189。

二、英文部分

- Agarwal, P. (2011). Relationship between psychological contract & organizational commitment in Indian it industry. *The Indian Journal of Industrial Relations*, 47(2), 290-305.
- Alpander, G. G. (1990). Relationship between commitment to hospital goals and job. *Health care management review*, 15(4), 51-62.
- Aminudiu, N., Wee, H., & Zahid, N. A. A. (2017). Do age and gender influence motivation and satisfaction among special event volunteers? *Balancing Development and Sustainability in Tourism Destinations*, 16, 157-167.
- Andrew, F. M., & Withey, S. B. (1976). *Social indicators of well-being*. New York, NY: Plenum.
- Argyle, M., & Lu, L. (1990). The happiness of extraverts. *Personality and Individual Differences*, 11, 1011-1017.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- Camilleri, E., Beatrice, I. J. M., & Heijden, V. D. (2007). Organizational commitment, public service motivation, and performance within the public sector. *Public Performance & Management*, 31(2), 241-274
- Chen, C.Y., & Chiou, Y. J. (2019). Measuring happiness of Taiwan: Apply the innovative

- technique. *Paper presented at the meeting of Economics & Finance Conference*, Dubrovnik, Republika Hrvatska.
- Cherkowski, S. L. (2005). *Teacher commitment: Toward a wholeness view*. University of Saskatchewan, Canada.
- Chung, Y. W., Im, S., & Kim, J. E. (2020). The role of volunteer participation and person-organization fit in the relationship between motives and psychological well-being. *Sustainability*, 12, 1-12.
- Crosnoe, R., & Elder, G. H., Jr. (2002). Successful Adaptation in the Later Years: A Life Course Approach to Aging. *Social Psychology Quarterly: British Journal of Psychology*, 65, 309-328.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575.
- Diener, E. (1994). Assessing subjective well-being: Progress and opportunities. *Social Indicators Research*, 31, 103-157.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness, and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55, 34-43.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.
- Diener, E., Suh, E., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
- Dunn, P. C., (1995). *Volunteer management*. In: *Encyclopedia of Social Work* (19th)
- Ellis, S. J., & Noyes, K. K. (1990). *By the people: A history of Americans as volunteers* (revised ed.). San Francisco : Jossey - Bass Publishers.
- Fischer L.R. & K.B. Schaffer (1993). *Older Volunteers: A Guide to Research and Practice*. Newbury: Sage.
- Francies, G. R. (1983). The volunteer needs profile: A tool for reducing turnover. *Journal of Volunteer Administration*, 1(4), 17-33.
- Fuentes, J. M. D. & Mendieta, M. I. H. (2008). Happiness in immigrant women in Spain. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 6(2), 267-273.
- Helliwell, J. F., Huang, H., & Wang, S. (2019). Changing world happiness. *World Happiness Report*, 2, 11-46.
- Huang, L. H. (2019). Well-being and volunteering: Evidence from aging societies in Asia. *Social Science & Medicine*, 229, 172-180.
- Janus, E., & Misiorek, A. (2019). Why do people help each other? Motivations of volunteers who assisted persons with disabilities during World Youth Day. *Journal of Religion and Health*, 58, 1003-1010.

- Kanter, R. M. (1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, 33, 499-517.
- Keys, C. L. M. (2006). *Mental health in adolescence: Is America's youth flourishing?* *American Journal of Orthopsychiatry*, 76(3), 395-402.
- Lawrence, E. M., Rogers, R. G., Wadsworth, T., & Zajacova, A. (2019). Marital happiness, marital status, health, and longevity. *Journal of Happiness Studies*, 20, 1539-1561.
- Lu, L., & Shih, J. B. (1997). Personality and happiness: Is mental health a mediator? *Personality and Individual Differences*, 22, 249-256.
- Maslow, A. H. (1987). *Motivation and personality*. (3rd ed.). New York, NY: Longman
- Meyer, J. H., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Gellatly, I. R. (1990). Affective and continuance commitment to organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 711-720.
- Meyer, D. G., & Diener, E. (1995). Who is happy? *Psychological Science*, 6, 10-19.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press, Inc.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.
- O'Reilly, C.A. & Chatman, J., & Caldwell, D.F. (1991). *People and organizational culture: A profile comparison absenteeism and turnover*. New York: Academic Press, 20-56.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organization commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technician. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Poter, L. W. (1961). A study of perceived need satisfaction in bottom and middle management jobs. *Journal of Applied Psychology*, 45(1), 1-10.
- Reichers, A. E. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of Management Review*, 10(3), 465-476.
- Robbins, S. P. (2006). *Organizational behavior*. N.J.: Prentice-Hall Inc.
- Ryff, C. D. & Keyes C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited, *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727.

- Ryff, C. D. & Singer, B. H. (2008). Know thyself and become what you are: A eudemonic approach to Psychological well-being, *Journal of Happiness Studies*, 9(1), 13-39.
- Schulte, P., & Vainio, H. (2010). Well-being at work-overview and perspective. *Scand J Work Environ Health*, 36(5), 422-429.
- Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (2007). *Positive psychology: The scientific and practical explorations of human strengths*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Staw, B. M. (1977). Commitment to a policy decision: A multi-theoretical perspective. *Administrative Science Quarterly*, 23, 40-64.
- Staw, B. M. (1981). The escalation of commitment to a course of action. *Management Review*, 6(4), 577-587.
- Stebbins, A. R., & Graham, M. E. (2004). *Volunteering as leisure/leisure as volunteering: An international assessment*. Cambridge, MA: CAB.
- Steers, R. M, Porter, L. W., Mowday, R. T., & Borlison, V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.
- Steers, R. M. & Porter, L. W. (1991). *Motivation and work behavior*. Singapore: McGraw-Hill.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Whyte, W.H. (1956). *The organization man*. New York: Simon and Schuster.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*, 7(3), 418-428.
- Williams, C. (2000). *Management*. Ohio: South Western College.
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Reviews of Sociology*, 26, 215-240.

附 錄

附錄一：慈懿會組織章程

第一章 總 則

第一條 慈誠懿德會（以下簡稱慈懿會）秉持上證下嚴法師 倡導「道德重整」、「人格昇華」之理念，以輔助教育志業，化育「術德兼修」之英才為目的。

第二條 「慈懿會」隸屬於慈濟慈善事業基金會總管理中心宗教處。

第三條 「慈懿會」成員之產生，得依據「慈誠懿德會聘任辦法」遴聘之。

第二章 組 織

第四條 慈誠懿德會成員得遵守「慈懿會」組織章程、守則及參加「慈懿會」各項活動。

第五條 「慈懿會」大會每學期召開一次，必要時得召開臨時會議。

第六條 「慈懿會」大會之任務如左：一、「慈懿會」教育訓練課程之檢討及核定。二、「慈懿會」守則及辦法規定之審核。三、檢討每學期之課程及活動執行情形。

第七條 「慈懿會」設總幹事一名、副總幹事三名，由「慈懿會」大會提名，呈上人遴聘之，另設顧問若干名，由上人敦聘對「慈懿會」有特殊貢獻之委員或學有專精之學者擔任之，以協助會務諮詢及指導。

第八條 「慈懿會」總幹事，負責綜理及推動慈懿會各項活動，協調各組工作之進行，對外代表慈懿會。

第九條 副總幹事協助總幹事推動會務，總幹事因故不能執行職務時，由副總幹事代理之。

第十條 「慈懿會」下設文書組、活動組及課務組，各組設組長一人，幹事若干名。

第十一條 各組組長及幹部執行各組事務及總幹事交辦事項。

第十二條 「慈懿會」幹部、顧問均為無給職。

第十三條 「慈懿會」之總幹事、副總幹事任期均為二年，連選得連任一次。

第三章 任務編組

第十四條 各組之任務如下：

一、文書組：

- 1.各項資料搜集、歸檔。
- 2.個人資料建立、出勤資料整理。
- 3.有關各項活動通知之寄發。
- 4.會議記錄之整理、歸檔。

二、課務組：

- 1.活動場地之佈置、整理。
- 2.配合學校設計活動課程及單元活動目標。
- 3.每學期結束之課程評估。
- 4.推動教育訓練工作。

三、活動組：

1. 活動所需用品採購。
2. 經費管理。
3. 活動所需交通票務處理。

第四章 會費

第十五條 「慈懿會」會費由大會訂定之。

第五章 附則

第十六條 本章程經慈誠懿德會大會通過，由總管理中心宗教處呈 上人核定後實施，修正時亦同。

附錄二：慈懿會人才儲備推薦表



慈濟學校財團法人慈濟大學附屬高級中學

慈誠懿德會人才儲備推薦表

親愛的師兄師姊，阿彌陀佛：

慈誠懿德會，責任在陪伴孩子們成長，引導他們走上人生正軌。證嚴法師在其研習會上殷切開示「老師們的功能在傳授知識，慈誠懿德爸媽的良能在給予智慧」，證嚴法師勉勵慈懿會成員發揮智慧力量，付出最清淨單純的愛，引導孩子們發揮生命的真正價值。

◎慈誠懿德會的責任與使命

壹、以身教引導學生生活禮儀、應對進退、待人處世；以長情大愛關懷學生，在潛移默化下陪伴學生身、心、靈成長，化解疑慮困擾，扮演關懷者、傾聽者、陪伴者角色，而非主導者。

貳、用大愛陪伴、關懷校內所有師長之身心，而非過度投入班務或校務，並與人文室暨校內職志結合，共同接引師長入慈濟宗門。

參、以豐富的人生閱歷關懷家長，以愛以善、以誠以情陪伴家庭共同成長、行菩薩道。

◎慈誠懿德會推薦機制

壹、推薦人：懇請直屬慈誠或委員(或協力組隊長)暨現任慈中慈誠懿德會成員聯合推薦，並由當區合心、和氣組隊長協助推薦適當人選，為儲備慈誠懿德人才而努力。

貳、被推薦人：

一、凡本會委員、慈誠，具慈濟精神與理念、身心健康之正信宗教情操者。

呈請 上人聘任之。

二、現任慈濟委員、慈誠，高中(職)畢業，或眾人公認高中以上之學識涵養與修持者，有心、有時間、具親和力、形象佳。了解慈中啟發良知良能的教育理念，願以身行承擔慈誠懿德責任與使命。

三、遴選方式：於推薦收件截止日後，由慈大附中慈懿會幹部團隊、宗教處暨慈中人文室共同進行討論並確認新任慈懿會成員及儲備名單(遴選結果將以郵件通知被推薦人)

※請於 2022/04/30(六)前，將表格詳填後，擲回以下各區聯絡人。

※北區：蘇 OO 師姊 0988-846-xxx 104 臺北市 oooooo.....號

※中區：周 OO 師姊 0933-445-xxx 411 臺中市 oooooo.....號

※南區：鄭 OO 師姊 0921-225-xxx 807 高雄市 oooooo.....號

※東區：鄭 OO 師姊 03-857-xxxx 轉 152 970 花蓮市 oooooo.....號

※如有任何疑問請洽：花蓮慈大附中人文室鄭 OO 師姊電話：03-857-xxxx

摘自：《慈濟》月刊 407 期

推薦人(一)直屬慈誠或委員：_____ (簽名) 聯絡電話：_____

推薦人(二)現任慈中慈懿會成員：_____ (簽名) 聯絡電話：_____

和氣組隊長：_____ (簽名)

被推薦人姓名		性 別		法 號		二吋 穿著慈誠 委員服裝 照 片 1 張
合心/和氣區別		慈 濟 身 份	☐ 民國____年慈誠/編號____ ☐ 民國____年委員/編號____ ☐ 民國____年榮董/編號____			
生 日	民國 年 月 日		身分證字號			
家中有無成員 就讀慈中 (含幼兒園、國 小部、國中部 及高中部)	☐ 有，就讀：_____ (幼兒園、國小、國中、高中/年段/班級/姓名) ☐ 即將就讀_____ (幼兒園、國小、國中、高中/年段/班級/姓名) ☐ 無					
聯 絡 資 訊	連 絡 電 話	家 裡	()		Email	
		手 機				
	通 訊 地 址	□□-□□□□				

學歷		就讀科系	
個人專長		興趣	
慈濟志工經歷(請說明參與年份及擔任工作內容)			
年份(民國____年)		擔任工作內容	

◎請敘述加入慈大附中慈誠懿德會的原因及對自己加入後的期許?(被推薦人填寫)

※必填欄位，150 字以上


--

◎請敘述推薦動機(2 位推薦人皆需填寫)

※必填欄位，100 字以上

推薦人一(直屬慈誠或委員)
推薦人二(慈中慈懿會成員)

附錄三：預測問卷

慈濟慈懿會志工參與動機、組織承諾與幸福感之研究

—以慈濟大學為例

敬愛的慈誠爸爸、懿德媽媽：您好！

感恩您撥冗填寫這份問卷，本問卷的主旨在了了解您參與慈懿會志工的相關意見。所謂：「草露雖微，有滋潤大地之恩」。您的回答對慈懿會組織及志工的未來發展，將有寶貴的價值。本問卷採不計名方式，僅供學術研究，請您依實際的情況與想法填答。

敬祝

法喜充滿！福慧增長！

國立臺灣師範大學運動與休閒學院
樂活產業高階經理人 EMBA 在職專班
研 究 生：鄧淑琴
指導教授：張少熙 博士
中華民國：111 年 3 月 25 日

填答說明

- 一、文件共包含四個部分。第一部份為參與慈懿會志工動機量表；第二部份為組織承諾量表、第三部份為參與慈懿會幸福感量表。第四部分為個人基本背景資料
- 二、第一至第三部分，採李克特(Likert)五等量表，請依您個人感受勾選認同的欄位。

第一部份：參與慈懿會志工動機量表	非常不同				
以下題目想了解您參與慈懿會志工的動機	非常	同	普	同	非常
請您依實際感受，勾選最符合的選項（單選）	同	同	普	同	同
請在□中打✓	意	意	通	意	意
參與慈懿會志工可以讓我.....					
1. 為社會教育盡一份心力	☐	☐	☐	☐	☐
2. 感受自己被社會需要	☐	☐	☐	☐	☐
3. 協助學生養成良好的品德	☐	☐	☐	☐	☐
4. 陪伴關懷孩子成長	☐	☐	☐	☐	☐

參與慈懿會志工可以讓我.....

- | | | | | | |
|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5. 增加自信心 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6. 增長豐富的人生閱歷 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7. 對事物有更多正向的思考 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8. 提升學習的廣度與深度 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

參與慈懿會志工有助於我.....

- | | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 9. 在付出中體會溝通的技巧 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 10. 結識更多志同道合的朋友 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 11. 在付出中學習人際溝通的方法 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12. 學習如何應對進退 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 13. 慈懿會是慈濟教育志業的特色也是教育史上的創舉 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 14. 我對慈懿會志工活動的體驗感覺很好 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 15. 我喜歡慈濟教育體系尊重生命、關心地球及推動蔬食 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 16. 當滿懿德媽媽四年，名牌上可添一朵花具有鼓勵作用 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

第二部份：組織承諾量表

以下題目想了解您對於慈懿會的整體想法
請您依實際感受，勾選最符合的選項（單選）

請在□中打✓

- | | 非常
同意 | 同
意 | 普
通 | 不
同
意 | 非
常
不
同
意 |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我對慈懿會有很高的歸屬感 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2. 我認同慈懿會的組織目標與使命 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3. 我對慈懿會已經有深厚的情感存在 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4. 我覺得我是慈懿會的一份子 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5. 我積極承擔慈懿會安排的工作 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6. 我當慈懿會志工是個歡喜的決定 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7. 我願意為慈懿會努力付出 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8. 我會主動與親、師、生互動 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

第二部份：組織承諾量表 以下題目想了解您對於慈懿會的整體想法 請您依實際感受，勾選最符合的選項（單選） 請在□中打✓					非常 同意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
9. 我很樂意持續成為慈懿會的志工	☐	☐	☐	☐	☐				
10. 我會主動推薦優秀志工加入慈懿會團隊	☐	☐	☐	☐	☐				
11. 我時常關心慈懿會團隊未來發展	☐	☐	☐	☐	☐				
12. 我願意長期在慈懿會發揮專長	☐	☐	☐	☐	☐				

第三部份：幸福感量表 以下題目想了解您參與慈懿會之後的影響 請您依實際感受，勾選最符合的選項（單選） 請在□中打✓					非常 同意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
1. 我對現在的生活感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐				
2. 我滿足自己目前的經濟狀況	☐	☐	☐	☐	☐				
3. 擔任志工後讓我的生活更充實了	☐	☐	☐	☐	☐				
4. 擔任志工後讓我和家人及朋友的關係更親近了	☐	☐	☐	☐	☐				
5. 我對未來生活充滿信心	☐	☐	☐	☐	☐				
6. 我是一個快樂的人	☐	☐	☐	☐	☐				
7. 我是一個樂觀的人	☐	☐	☐	☐	☐				
8. 我對周遭的人和事物充滿興趣	☐	☐	☐	☐	☐				
9. 在日常生活中，我經常覺得焦慮	☐	☐	☐	☐	☐				
10. 在日常生活中，我經常覺得壓力很大	☐	☐	☐	☐	☐				
11. 我有良好的飲食習慣	☐	☐	☐	☐	☐				
12. 我有經常運動的習慣	☐	☐	☐	☐	☐				
13. 我有良好的睡眠品質	☐	☐	☐	☐	☐				

第三部份：幸福度量表					非
以下題目想了解您參與慈懿會之後的影響					常
請您依實際感受，勾選最符合的選項（單選）					不
請在□中打✓					同
	非	同	普	不	同
	常	意	通	同	意
	意			意	
14.我經常保持輕鬆自在的心情	☐	☐	☐	☐	☐
15.我常規劃休閒活動，豐富自己的生活體驗	☐	☐	☐	☐	☐

第四部分：基本背景資料

- 性別：①☐ 男 ②☐ 女
- 年齡：_____歲
- 慈懿會志工年資：_____年_____月（慈懿會志工年資輸入至 111 年 6 月）
- 婚姻狀況
①☐ 已婚 ②☐ 未婚 ③☐ 其他_____
- 教育程度
①☐ 高中職(含)以下 ②☐ 專科 ③☐ 大學 ④☐ 研究所(含)以上
⑤☐ 其他_____
- 職業
①☐ 軍警公教 ②☐ 工、商、製造業 ③☐ 服務業
④☐ 醫療護理 ⑤☐ 金融保險業 ⑥☐ 農、林、漁、牧業
⑦☐ 自由業 ⑧☐ 家庭主婦 ⑨☐ 退休人員
⑩☐ 其他_____
- 您居住地區
①☐ 北部地區(基、北、桃、竹、苗) ②☐ 中部地區(中、彰、投、雲)
③☐ 南部地區(嘉、南、高、屏) ④☐ 東部地區(宜、花、東)
⑤☐ 離島(澎、金、馬) ⑥☐ 其他地區：_____

【本問卷到此結束，敬請檢視有無遺漏】

再次感謝您熱心填答，敬祝平安喜樂！

附錄四：正式問卷

慈濟慈懿會志工參與動機、組織承諾與幸福感之研究 —以慈濟大學附屬高級中學為例

敬愛的慈誠爸爸、懿德媽媽：您好！

感恩您撥冗填寫這份問卷，本問卷的主旨在了了解您參與慈懿會志工的相關意見。所謂：「草露雖微，有滋潤大地之恩」。您的回答對慈懿會組織及志工的未來發展，將有寶貴的價值。本問卷採不計名方式，僅供學術研究，請您依實際的情況與想法填答。凡填答有效問卷者將贈送保養實用禮物一份。

敬祝

法喜充滿！福慧增長！

國立臺灣師範大學運動與休閒學院
樂活產業高階經理人 EMBA 在職專班
研 究 生：鄧淑琴
指導教授：張少熙 博士
中華民國：111 年 4 月 17 日

填答說明

一、文件共包含四個部分。第一部份為參與慈懿會志工動機量表；第二部份為組織承諾量表、第三部份為參與慈懿會幸福感量表。第四部分為個人基本背景資料

二、第一至第三部分，採李克特(Likert)五等量表，請依您個人感受勾選認同的欄位。

第一部份：參與慈懿會志工動機量表	非常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
以下題目想了解您參與慈懿會志工的動機 請您依實際感受，勾選最符合的選項（單選） 請在□中打✓					
參與慈懿會志工可以讓我……					
1. 為教育盡一份心力	☐	☐	☐	☐	☐
2. 感受自己被社會需要	☐	☐	☐	☐	☐
3. 協助學生養成良好的品德	☐	☐	☐	☐	☐
4. 陪伴關懷孩子成長	☐	☐	☐	☐	☐

參與慈懿會志工可以讓我.....

- | | | | | | |
|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5. 增加自信心 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6. 增長豐富的人生閱歷 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7. 對事物有更多正向的思考 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8. 提升學習的廣度與深度 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

參與慈懿會志工有助於我.....

- | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 9. 在付出中體會溝通的技巧 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 10. 結識更多志同道合的朋友 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 11. 在付出中學習人際溝通的方法 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12. 學習如何應對進退 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 13. 慈懿會是慈濟教育志業的特色也是教育史上的創舉 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 14. 我對慈懿會志工活動的體驗感覺很好 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 15. 我喜歡慈濟教育體系的尊重生命、關心地球及推動蔬食 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 16. 承擔懿德媽媽三年，委員證名牌增添一朵小綠蓮花，具有感恩及鼓勵作用 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

第二部份：組織承諾量表

以下題目想了解您對於慈懿會的整體想法
請您依實際感受，勾選最符合的選項（單選）

請在☐中打✓

- | | 非常
同意 | 同
意 | 普
通 | 不
同
意 | 非
常
不
同
意 |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我對慈懿會有很高的歸屬感 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2. 我認同慈懿會的組織目標與使命 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3. 我對慈懿會已經有深厚的情感存在 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4. 我覺得我是慈懿會的一份子 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5. 我積極承擔慈懿會安排的工作 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6. 我當慈懿會志工是個歡喜的決定 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7. 我願意為慈懿會努力付出 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8. 我會主動與親、師、生互動 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

第二部份：組織承諾量表

以下題目想了解您對於慈懿會的整體想法
請您依實際感受，勾選最符合的選項（單選）

請在□中打✓

	非常 同意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
9. 我很樂意持續成為慈懿會的志工	☐	☐	☐	☐	☐
10. 我會主動推薦優秀志工加入慈懿會團隊	☐	☐	☐	☐	☐
11. 我時常關心慈懿會團隊未來發展	☐	☐	☐	☐	☐
12. 我願意長期在慈懿會發揮專長	☐	☐	☐	☐	☐

第三部份：幸福感量表

請您依實際感受，勾選最符合的選項（單選）

請在□中打✓

	非常 同意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意
1. 我對現在的生活感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐
2. 我滿足自己目前的經濟狀況	☐	☐	☐	☐	☐
3. 擔任志工後讓我的生活更充實了	☐	☐	☐	☐	☐
4. 擔任志工後讓我和家人及朋友的關係更親近了	☐	☐	☐	☐	☐
5. 我對未來生活充滿信心	☐	☐	☐	☐	☐
6. 我是一個快樂的人	☐	☐	☐	☐	☐
7. 我是一個樂觀的人	☐	☐	☐	☐	☐
8. 我對周遭的人和事物充滿興趣	☐	☐	☐	☐	☐
9. 在日常生活中，我經常覺得焦慮	☐	☐	☐	☐	☐
10. 在日常生活中，我經常覺得壓力很大	☐	☐	☐	☐	☐
11. 我有良好的飲食習慣	☐	☐	☐	☐	☐
12. 我有經常運動的習慣	☐	☐	☐	☐	☐
13. 我有良好的睡眠品質	☐	☐	☐	☐	☐
14. 我經常保持輕鬆自在的心情	☐	☐	☐	☐	☐
15. 我常規劃休閒活動，豐富自己的生活體驗	☐	☐	☐	☐	☐

第四部分：基本背景資料

1. 性別：①☐ 男 ②☐ 女

2. 輸入年齡：

() 歲

3. 輸入慈懿會志工年資至 111 年 6 月止（一學期以 0.5 年計算）

() 年

4. 婚姻狀況

①☐ 已婚 ②☐ 未婚 ③☐ 其他_____

5. 教育程度

①☐ 高中職(含)以下 ②☐ 專科 ③☐ 大學 ④☐ 研究所(含)以上

⑤☐ 其他_____

6. 職業

①☐ 軍警公教 ②☐ 工、商、製造業 ③☐ 服務業

④☐ 醫療護理 ⑤☐ 金融保險業 ⑥☐ 農、林、漁、牧業

⑦☐ 自由業 ⑧☐ 家庭主婦 ⑨☐ 退休人員

⑩☐ 其他_____

7. 您居住地區

①☐ 北部地區(基、北、桃、竹、苗) ②☐ 中部地區(中、彰、投、雲)

③☐ 南部地區(嘉、南、高、屏) ④☐ 東部地區(宜、花、東)

⑤☐ 離島(澎、金、馬) ⑥☐ 其他地區：_____

【本問卷到此結束，敬請檢視有無漏填，如有漏填送出時會出現此題必填，代表本頁尚有漏填題項，敬請再檢視填答】

感謝答卷贈品：有效問卷將委請各班班長轉贈；幹部則委請 OO 師姊轉贈

1. 志工單位：☐ 幹部（未帶班者） ☐ 國中部 ☐ 高中部

2. 年級：☐ 一年級 ☐ 二年級 ☐ 三年級

3. 班別：☐ 知足 ☐ 感恩 ☐ 善解 ☐ 包容 ☐ 大愛

☐ 合心 ☐ 協力

4. 請在下面括號輸入慈誠、委員名牌後兩碼數字：

()

再次感謝您熱心填答，敬祝平安喜樂！請按〔下一頁〕再按〔完成〕提交