

南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩士論文

醫療志工工作滿意度與組織承諾關係之研究

—以嘉義地區區域級教學醫院為例

**A Study of Work Satisfaction and Organizational Commitment of  
Hospital Volunteers : A Case Study of Regional Teaching Hospital  
in Chiayi City and Chiayi County.**

研究生：沈 晏 琴

指導教授：傅 篤 誠 博士

中 華 民 國 101 年 5 月

# 南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩 士 學 位 論 文

醫療志工工作滿意度與組織承諾關係之研究  
-以嘉義地區區域級教學醫院為例

研究生：沈 晏 琴

經考試合格特此證明

口試委員：林 志 郎

黃 中 見

傅 馬 誠

指導教授：傅 馬 誠

系主任(所長)：鄭 文 輝

口試日期：中華民國 101 年 5 月 4 日

## 謝 誌

隨著論文的付梓，研究所忙碌的生活也即將告尾聲了。這一路來，可謂是披荊斬棘、窒礙難行，就在兩年前家裡老二即將分娩之時，報考了非營所一般生考試，天人交戰之間雖然未能成功考上，但也累積了不少的實戰經驗；兩個月後，還在坐月子的我，全身包得緊緊的來參加非營所在職專班的考試，考試的過程真是辛苦，當時頭昏眼花的我，真不知所措！然在孩子的福蔭下，此次終於成功的達陣了，放榜之時真是欣喜若狂！！不過考上研究所只是學習的開始，這兩年來一面要工作、一面還要修課、書寫論文與照顧家庭，這過程真是無比的艱辛！感念先生的體諒與在研究路上的鼎力相助，讓我無後顧之憂得面對這一切險阻與挑戰，進而順利的穿上研究所碩士服參加畢業典禮，在此，要好好的感謝外子與兩個孩子的陪伴，你們是我精神上的最大支柱。

師恩浩蕩，在所上教授們的勤勉引導與諄諄教誨下，晏琴一點一滴的累積了獨立研究的能力，師長們總是在我陷入研究低潮時，適時的給予支持與提攜，在此晏琴要感謝指導教授傅篤誠教授與呂朝賢、蔣念祖、李志宏、王思為等教授的栽培，你們是晏琴學習上的一盞明燈！其中要特別一提的是指導教授—傅篤誠教授，傅老師是本所學生所敬重的學者，對我來說更是如此！為人客氣、平易近人的傅老師，在學生論文的指導上，扮演著甚富重要性的利害關係人。老師總是笑笑的指導著學生，不論是在文獻探討與研究統計上，總是不厭其煩的細心指導、分析與修正，讓學生的論文更臻完善。傅老師非但是經師，更是學生的人師！在您的身上總有挖不完的寶，學生即將畢業了，對您真是有千百個不捨，感念您！

最後，要感謝的還是我的家人，謝謝公公婆婆的體諒、媽媽的鼓勵、兒子皓彤和慕傑的陪伴、先生啟志的一切，生活終於可以回到了原點，感謝有你們！！

研究生 沈晏琴 謹誌於

南華大學非營利事業管理研究所

中華民國 一百零一年 六月

# 醫療志工工作滿意度與組織承諾關係之研究

## —以嘉義地區區域級教學醫院為例

### 摘要

本研究目的係在探討嘉義地區區域級教學醫院醫療志工，對工作滿意度與組織承諾之認知評價程度及工作滿意度與組織承諾間之關係，期能根據本研究之結論提出各項建議，供醫療單位、志工與後續研究之參考。

本研究主要採取問卷調查法，針對嘉義地區區域級教學醫院之 696 名志工進行普測，獲致之回收問卷 450 份及有效樣本問卷 436 份，回收率為 65%。調查所得資料以描述性統計、t 考驗、單因子變異數分析、皮爾遜積差相關與逐步多元迴歸等統計方法加以分析。主要結論如下：

- 一、醫療志工個人背景，具同質性且集中的傾向。
- 二、醫療志工工作滿意度與組織承諾之表現現況良好。
- 三、不同個人背景變項之醫療志工，於工作滿意度與組織承諾上部份具有顯著差異。
- 四、醫療志工於工作滿意度與組織承諾彼此間，互有正相關且互相影響。
- 五、醫療志工之工作滿意度對組織承諾具有預測力。

**關鍵字：**醫療志工、工作滿意度、組織承諾

# **A Study of Work Satisfaction and Organizational Commitment of Hospital Volunteers : A Case Study of Regional Teaching Hospital in Chiayi City and Chiayi County.**

## **Abstract**

The purpose of this study is to explore job satisfaction and organizational commitment of hospital volunteers. The questionnaire is the main method for this research. A total of 696 copies of the questionnaire were sent to regional teaching hospital volunteers in Chiayi area. 450 copies of questionnaires were answered with 436 copies were valid. Data from the valid questionnaires were analyzed through several statistical techniques such as Descriptive statistics, T-test, One-way analysis of variance, Pearson product-moment correlation and Stepwise regression analysis.

The findings of this research are as follows:

1. The backgrounds of each hospital volunteer show a great amount of similarities.
2. Work satisfaction and organizational commitment of hospital volunteers reveal with 'good' level.
3. Various background variables of hospital volunteer show significant difference with work satisfaction and organizational commitment.
4. Most correlations among the work satisfaction and organizational commitment of hospital volunteers were positive related.
5. The work satisfaction of hospital volunteers could significantly predict their organizational commitment.

**Keywords: hospital volunteers , work satisfaction , organizational Commitment**

# 目 次

<b>第一章 緒論</b> .....	1
第一節 研究動機 .....	1
第二節 研究目的 .....	4
第三節 研究問題 .....	4
第四節 名詞解釋 .....	5
<b>第二章 文獻探討</b> .....	7
第一節 志願服務的意涵與特質 .....	7
第二節 工作滿意度理論與相關研究 .....	17
第三節 組織承諾理論與相關研究 .....	38
第四節 志工工作滿意度與組織承諾之相關研究 .....	52
<b>第三章 研究方法</b> .....	83
第一節 研究架構 .....	83
第二節 研究假設 .....	85
第三節 研究對象 .....	87
第四節 研究工具 .....	88
第五節 研究程序 .....	94
第六節 資料處理 .....	95
<b>第四章 研究結果與討論</b> .....	97
第一節 有效樣本之統計分析與整體表現 .....	97
第二節 醫療志工工作滿意度與組織承諾之現況分析 .....	102
第三節 醫療志工工作滿意度之差異分析 .....	106
第四節 醫療志工組織承諾之差異分析 .....	126
第五節 醫療志工工作滿意度與組織承諾之相關分析 .....	143
第六節 醫療志工工作滿意度與組織承諾之迴歸分析 .....	148
<b>第五章 結論與建議</b> .....	154
第一節 研究發現 .....	154
第二節 結論 .....	162
第三節 建議 .....	167
第四節 研究限制與後續研究建議 .....	172

參考書目 .....	175
壹、中文部份 .....	175
貳、西文部分 .....	181
附錄 .....	182
附錄一 醫療志工工作滿意度量表同意書 .....	182
附錄二 社教志工組織承諾量表同意書 .....	183
附錄三 醫療志工工作滿意度與組織承諾調查問卷 .....	184
附錄四 天主教聖馬爾定醫院介紹 .....	189
附錄五 嘉義基督教醫院介紹 .....	219
附錄六 長庚醫療財團法人嘉義長庚醫院介紹 .....	235

## 表 次

表 2-1	志願服務的意涵一覽表.....	8
表 2-2	國內外學者工作滿意度之相關定義.....	18
表 2-3	志工工作滿意度之構面一覽表.....	31
表 2-4	國內外學者組織承諾之相關定義.....	39
表 2-5	組織承諾之重要性.....	42
表 2-6	學者組織承諾的分類.....	48
表 2-7	志工工作滿意度之相關研究摘要表.....	53
表 2-8	志工背景變項與工作滿意度之實證研究結果.....	61
表 2-9	志工組織承諾之相關研究摘要表.....	67
表 2-10	志工背景變項與組織承諾之實證研究結果.....	76
表 3-1	有效樣本之背景特性分析.....	87
表 3-2	醫療志工工作滿意度量表.....	90
表 3-3	醫療志工組織承諾量表.....	92
表 4-1	問卷有效樣本之特性分析統計表.....	98
表 4-2	醫療志工工作滿意度之現況分析.....	102
表 4-3	醫療志工組織承諾之現況分析.....	103
表 4-4	不同性別之醫療志工與工作滿意度之 $t$ 考驗分析摘要表 ..	107
表 4-5	不同年齡之醫療志工對工作滿意度之單因子變異數分析摘要表 .....	108
表 4-6	不同職業之醫療志工對工作滿意度之單因子變異數分析摘要表 .....	109
表 4-7	不同婚姻狀況之醫療志工對工作滿意度之單因子變異數分析摘要表 .....	111
表 4-8	不同教育程度之醫療志工對工作滿意度之單因子變異數分析摘要表 .....	112
表 4-9	不同宗教信仰之醫療志工與工作滿意度之 $t$ 考驗分析摘要表 .....	114
表 4-10	不同擔任志工年資之醫療志工對工作滿意度之單因子變異數分析摘要表 .....	115
表 4-11	不同其他機構志工經驗之醫療志工與工作滿意度之 $t$ 考驗分析摘要表 .....	117
表 4-12	不同背景變項之醫療志工與工作滿意度之差異性分析摘要表 .....	118
表 4-13	志工背景變項與工作滿意度間之研究假設驗證分析表.....	119

表 4-14	不同性別之醫療志工與組織承諾之 <i>t</i> 考驗分析摘要表 ...	127
表 4-15	不同年齡之醫療志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表 .....	128
表 4-16	不同職業之醫療志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表 .....	129
表 4-17	不同婚姻狀況之醫療志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要 表 .....	131
表 4-18	不同教育程度之醫療志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要 表 .....	132
表 4-19	不同宗教信仰之醫療志工與組織承諾之 <i>t</i> 考驗分析摘要表	133
表 4-20	不同擔任志工年資之醫療志工對組織承諾之單因子變異數分析 摘要表 .....	134
表 4-21	不同其他機構志工經驗之醫療志工與組織承諾之 <i>t</i> 考驗分析 摘要表 .....	135
表 4-22	不同背景變項之醫療志工與組織承諾之差異性分析摘要表	136
表 4-23	志工背景變項與組織承諾間之研究假設驗證分析表.....	137
表 4-24	醫療志工工作滿意度與組織承諾各構面相關分析表.....	143
表 4-25	志工工作滿意度與組織承諾間相關性之研究假設驗證分析表 .....	144
表 4-26	工作滿意度對組織認同之迴歸分析摘要表.....	148
表 4-27	工作滿意度對努力意願之迴歸分析摘要表.....	149
表 4-28	工作滿意度對留職傾向之迴歸分析摘要表.....	150
表 4-29	工作滿意度對整體組織承諾之迴歸分析摘要表.....	151
表 4-30	工作滿意度對組織承諾之預測力分析摘要表.....	152

## 圖 次

圖 2-1	Seashore & Taber 之工作滿意度前因與後果架構圖.....	29
圖 2-2	吳幸娟之組織承諾心理過程分析圖.....	41
圖 2-3	Steers 之組織承諾前因後果模式 .....	44
圖 2-4	Stevens, Beyer & Trice 之「組織承諾過程的角色認知理論模式」 .....	45
圖 2-5	Morris & Sherman 之多元預測模式理論圖 .....	46
圖 3-1	研究架構圖.....	84
圖 3-2	研究實施程序.....	94

# 第一章 緒論

本研究主要目的旨在瞭解嘉義地區區域級教學醫院志工之工作滿意度與組織承諾之研究，並探討變項之間的相互關係。本章分為四節：第一節為研究動機；第二節為研究目的；第三節為研究問題；第四節為名詞解釋，分述如下：

## 第一節 研究動機

近年來台灣社會服務的風氣頗為興盛，各行各業中都有許多人熱衷投入社會公益活動，透過服務的過程中獲致心靈與知能上的成長與滿足，使著「志工台灣」成為最美麗的願景（賴兩陽，2011：428）。志願服務工作之推廣，乃是弘揚社會工作之推行，更是促進社會福利事業不可或缺的必然因素（陳美星，1994：42）。社會急速變遷，人們的生活日趨複雜，社會問題亦隨之多元化與複雜化，各國政府除了積極建立社會安全體制與加強公共福利外，更致力於規劃社會志願服務工作制度，期能發動社會之整體力量，號召全民來共同參與及關心這個大家賴以生存的社會（台北市政府社會局，1994），由此更加凸顯志願服務的重要性。世界先進國家推動志願服務工作已行之有年，同時許多國家透過立法或頒定政策，落實志願服務工作之推動。我國也恭逢其時於二零零一年一月四日，經立法院三讀通過「志願服務法」，同年一月二十四日經總統公佈後施行。志願服務法的頒訂為我國推展志願服務工作邁向另一個新的里程碑（陳武雄，2004：2）。

然對於非營利組織的志工而言，志工並非是機構的受薪者，乃是基於利他與利己的服務動機，從事於志願服務工作，具有一定程度的自發性與自主性的需求，同時期盼透過志願服務工作過程得到外界的尊重、肯定與支持。有鑒於志工無償的服務特性，非營利組織的行政管理人員必須更加重視與注意志工內心的真實

感受，增加其在工作上的投入。雖然志工的工作滿意度足以降低志工的工作流動率，然對於志工工作的效能、組織認同與留職的意願，不見得能得到相同程度的提升（張月芬，2004：30）。

組織承諾常被視為組織內部成員所抱持的正面態度。當成員對組織所抱持的承諾感受度愈高，也就會為組織帶來較高程度的信念秉持與認同態度（張同廟，2009：3）。自相關的研究中發現，組織承諾能有效的說明與預測組織成員的怠惰、曠職和離職的行為；高組織承諾的成員較低組織承諾成員的工作表現佳；同時可以藉著員工的組織承諾來做為衡量組織效能的指標之一（程香儒，2000：18）。回溯過去組織承諾的諸多相關研究結果顯示：Strees 指出組織承諾足以有效地預測員工的績效、出缺勤與離職行為；Ferries & Aranya 指出組織承諾可以作為組織效能評估的指標；Porter、Steers & Baulian 指出組織承諾對於組織員工的離職率，甚者較工作滿意度有著更高的預測力。因此，不論是在實務或是理論上，組織承諾均有其研究上的價值性（引自余鑑，2009：151）。鑒於醫療單位藉由冗長的職前教育訓練、每年定期的專業成長與職能訓練安排等，在醫療志工此一人力資源上所投入之人力與物力不計其數，為避免人力資源的浪費，提高組織的人力運用效能，因此，研究者認為有必要針對醫療志工，進行組織承諾相關性研究的必要性，此乃研究者研究動機之一。

綜觀國內志工的相關研究，就主題而言相當的多元，然同時探討志工工作滿意度與組織承諾間的相關研究，相對於其他的議題就較為匱乏，自 2000-2011 年此十二年間，相關研究中僅李奇仁（2002）、顏憲文（2005）、魏宗豐（2008）、翁招玉（2010）、林淑女（2011）等研究；同時，以此二變項探討醫療單位志工之研究，僅李奇仁（2002）之醫院志願性人力資源管理措施對志工工作滿意度與組織承諾之影響一篇論文。鑒於志工相關研究結果，志工工作滿意度與組織承諾間有一定程度之正相關關係存在，盼透過本實證性研究結果能與相關研究互為佐證與呼應外，同時提出不同的見解、發掘不同的研究結果，以瞭解組織之間的差

異性；適時的針對醫療單位提出相關的建議，以作為醫療單位在人力資源管理上的參考，此乃是本研究的另一動機。

志工乃是非營利組織的重要人力資源與資產，志工對於組織的認同、努力意願與留職的傾向等，相對於資源有限的非營利組織而言，更加的突顯組織承諾的重要性。鑑於志工從事志願服務乃是無酬、主動投入與付出、利他的動機等特性，其對醫療單位的組織承諾更顯著於一般受薪的職工；同時，志工在非營利組織是重要的人力資產，這是大家普遍接受的觀念。醫療單位志工的組織承諾，除了是評估組織方案績效的指標之一外，更是可以提供組織策略擬定、執行的重要參考依據，對於組織有其一定程度的影響力與重要性，故有必要針對醫療志工進行組織承諾探討之必要性，此乃本研究之研究動機之一。

綜觀醫療院所乃是一個開放的空間，到處充斥著疾病與傳染，一般民眾除非必要，否則定是避之唯恐不及，然為何卻有這麼一群默默付出的志工，願意長時間待在如此的環境下，從事辛苦的志願服務工作推廣；又基於怎樣的緣由，對組織仍保有一定程度的工作滿意度與組織承諾。有鑑於此，針對醫療志工之工作滿意度與組織承諾間的關係探討，有其一定程度的必要性與重要性，此乃本研究的研究動機與欲探討的方向之一。

## 第二節 研究目的

本研究旨在探討嘉義地區區域級教學醫院醫療志工個人背景、工作滿意度與組織承諾之關係，其研究目的如下：

- 一、了解醫療志工個人背景、工作滿意度與組織承諾之現況。
- 二、探討不同個人背景之醫療志工，其工作滿意度與組織承諾之間的差異。
- 三、探討醫療志工工作滿意度與組織承諾之關係。
- 四、探討醫療志工工作滿意度對組織承諾的預測力。
- 五、根據研究結果提出具體建議，以提供醫療單位之人力招募、管理與醫療志工之相關參考。

## 第三節 研究問題

根據上述研究動機與目的，本研究欲探討及研究的問題如下：

- 一、了解醫療志工之工作滿意度與組織承諾之現況為何？
- 二、了解醫療志工之工作滿意度與組織承諾，是否因志工背景之不同而有所差異？
- 三、了解醫療志工工作滿意度與組織承諾之間的相關情形為何？
- 四、了解醫療志工工作滿意度是否對組織承諾有顯著的預測力？

## 第四節 名詞解釋

本研究係以「醫療志工工作滿意度與組織承諾關係之研究」為研究主題，與本研究主題有直接相關的專有名詞有「醫療志工」、「工作滿意度」與「組織承諾」。研究者根據相關文獻，將本文中重要的相關名詞，予以概念性或操作性定義。

### 一、醫療志工

美國全國社工人員協會將非營利組織定義為「一群人本著自我意願，為追求公共利益，選擇結合而成的團體」。而參與此類團體之工作者便稱為志願工作者，簡稱為志工（陳定銘，1999：125）。而所謂的醫療志工指得是一群基於自由意願的選擇，利用餘暇時間參與活動，於全省各醫療單位，本著犧牲奉獻的精神，奉獻一己之時間與能力，以追求社會之公平正義，默默從事志願服務的一群志願服務工作者之謂。

### 二、工作滿意度

Hoppock 於 1935 年於其所著「工作滿意」一書中提及，工作滿意度乃是指員工於生理與心理兩方面，對環境因素的滿意感受程度，即員工對於工作情境上的主觀反應（引自沈進成、張延蓉，2002：82）。

本研究將參酌 Hoppock (1935)、Vroom (1964) 與 Campbell (1970) 的綜合性與主觀知覺性定義方式，將工作滿意定義為：醫療志工對於工作環境與角色扮演的心理與生理上之主觀反應，是志工與環境互動後所產生的多元結果。

### 三、組織承諾

學者 Mowday, Porter & Steers 於 1982 年提出了十種不同組織承諾的定義；而 Morrow 於 1983 年也提出至少有 25 種以上不同的組織承諾概念（引自黃庭鍾，2009：65）。由此可知，中外學者對組織承諾的定義，有諸多不同的見解。本研究乃是醫療志工組織承諾之相關研究，在組織承諾部分更重視個人價值觀上的提升，因此擬採用 Porter（1974）的定義方式，將組織承諾視為「醫療志工對醫療單位於組織目標與價值觀上的認同，並願意主動、積極地為組織付出努力，同時繼續留在醫療單位成為組織的一份子」。

## 第二章 文獻探討

本章主要目的乃是整理、探討與本研究相關的理論與研究，以建立本研究之理論基礎。本章共分成四節：第一節為志願服務的意涵與特質；第二節為工作滿意度之理論與相關研究；第三節為組織承諾之理論與相關研究；第四節為志工工作滿意度與組織承諾之相關研究。

### 第一節 志願服務的意涵與特質

#### 壹、志願服務的意涵與特質

聯合國宣布 2001 年為「國際志工年」後，志願服務儼然成為國際社會關注的議題與焦點，同時也為落實公民社會與民主化等前瞻，奠定了更為厚實的基礎。我國「志願服務法」亦於同年一月經立法院三讀通過後實施，不僅與聯合國世界志工宣言有所銜接，更具體的落實我國社會服務的法源基礎與推動綱領。志願服務法的制定，不僅強化與提供了志工的安全保障，提升服務的品質，更是帶給志工在心理上莫大的鼓勵與支持（吳建明，2008：16），相信在此法的推動下，民眾參與志願服務的意願提升與公民社會的契機定是指日可待。以下就志願服務的意涵與特質逐一說明：

#### 一、志願服務的意涵

綜合國內、外探討志願服務的相關文獻，可以發現不同學者對於「志願服務」（voluntary service）的措詞與用語上皆有所差異，如：中文有志願服務人員、志工、義工志願服務、志願（服務）工作、義務服務、志願工作者、義務工作等；英文有 Volunteer、Volunteering、Volunteer Program、Volunteer Section、Voluntary Service

Department 等（劉翠芬，2005：11）。為求研究上之方便，將上述措詞視為同義詞，將參與服務的個體以「志工」稱之，服務工作則以「志願服務」稱之。

1987 年全美社工百科全書的定義：「志願服務指得是那些不計任何報酬、於志願服務組織自由奉獻的人們，所從事各項類型的社會福利稱之。包括家庭、教育、兒童福利、休閒娛樂、社區發展、心理衛生、住宅與都市更新等各方面的工作（引自蔡天生，2001：21）。」我國志願服務法將志願服務定義為：「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」，此定義將志願服務歸類為輔助性服務，以援助他人與提供服務為本，並不強調個體參與的過程為集體或組織的社會公益性行為。志願服務乃是個體自發性的奉獻行為，更是一種承擔社會責任的具體行為表現（翁招玉，2010：20）。此外，志願服務應是一種自由抉擇、助人利他、誠心奉獻、無怨無悔、不計報酬、公平正義、學習成長、講求方法、輔助支援、增進公益、施受互惠與永續經營的服務工作（陳武雄，2004：24）。

綜觀文獻，國內外學者與研究者對於志願服務有諸多不同的見解，研究者將其見解與看法，列表 2-1 說明之：

表 2-1 志願服務的意涵一覽表

研究者或機構	志願服務的定義與意涵
Barker (1988)	志願服務乃是一群人本著自我意願與選擇，為追求公共利益目的，所結合而成的志願團體。
Ellis & Noyes (1990)	志願服務乃是以對社會負責任的態度，而不是以對金錢利益的關心，來呈現其個人需求所選擇的行動。
Dunn (1995)	志願服務不是一種義務，它是人們基於社會責任所採取的具體行動方式，同時它是人們只求付出而不求回報的具體行動。
美國社會工作專業協會 (1955)	志願服務是一群人為追求公共利益，本著自我意願與選擇而結合的團體，稱為志願服務團體。

美國社會工作百科全書 (1965)	志願服務是指那些沒有報酬，自由奉獻志願服務組織的人們，從事各種類型的社會福利活動。服務範圍包括家庭、兒童福利、教育、心理衛生、休閒育樂、社區發展，及住宅與都市更新等方面的工作。
蘇信如 (1985)	由個人、或團體或正式的社會福利組織，依其自由意願與興趣、本著助他人、改善社會的旨意、不求私人財力的酬賞、經由個別或集體的方式所進行之人道服務。
陳金貴 (1994)	志願工作是經個人評估與分析後，以進行幫助他人的具體行動。乃是基於慈善、利他主義與社會團結的觀點，而非基於他人的命令或是團體與社會壓力下，所付出的行動。
陸光 (1994)	志願服務，泛指民間為增加社會福祉而自願提供的各項服務，為各國推動社會福利工作主要力量的來源。
社會工作辭典 (1999)	志願服務是個人本著濟世的胸襟，致力於改造或促進的服務，同時對社會提供物質或精神的力量。
賴兩陽 (2002)	志願服務是由一群志願奉獻自己能力與時間的一群人，不求任何物質上的回報，參與各種社會公益慈善工作所提供的服務。
聯合國志工組織 (UNV) (2001)	在 2001 國際志工年的計劃中，提出志願工作的定義有以下三個特色：1、不以金錢為主要報酬；2、出於自願；3、所做的工作，需對志工以外的人有所助益。
蔡漢賢 (2004)	乃是自願參與，以有餘助人不足；服務內容與方式隨著環境改變而演變；非職業性的部分時間貢獻；不計酬勞的藉由組織而推廣；精神、物質兼有，利他性與人情味並存。
江 愚 (2007)	乃是個人基於自由意志，對自我或組織團體的服務承諾，奉獻個人的時間、知識、體能、經驗、勞力、技術等，不求利益報酬，以提高組織團體的公共利益效能及增進社會發展所為之各項輔助性服務，也是一種選擇性而不被強迫的服務工作。
張志榮 (2008)	志願服務是一種個人在自由意志下參與，不求回報的社會服務活動，透過志願服務機構的帶領，有規模的完成各種志願服務的過程。
翁招玉 (2010)	乃出自內心的自由意願，奉獻餘暇時間，不追求經濟報酬，以非專職的角色從事包含利他、利己等互惠又互助的社會服務活動，參與這些活動的工作者稱為志工。

參酌自張月芬 (2004：11-12)、孫啟志 (2011：14-15) 與研究者整理

綜合上述，可以瞭解國內外學者對志願服務有其各自的看法，研究者整理其共同或一致性的見解如下：

#### 一、志願服務乃是基於個體的自由意志

個體投入志願服務工作，乃是基於自由意志而非是受限於法令規範或是基於義務而有所付出。

#### 二、基於公眾利益與福祉而努力，而非基於報酬與任何的求償、回饋而努力

個體投入的志願服務工作，乃是基於公眾利益與福祉而付出時間與體力，不求任何物質上的回饋與酬償，為的是大眾的利益而非是小眾的私利。

#### 三、志願服務的領域是多元的

志願服務所涉及的領域相當的多元，舉凡教育、醫療、藝文、宗教、公部門、環保等領域，都能看到這群默默付出與服務的志工。

因此，本研究所指得志願服務乃是個體或是一群人計任何報酬的，基於自由的意志與本著利他的想法，在各個領域上付出時間與體力，為謀求公眾的利益而努力，以增進社會之福祉。

## 二、志願服務的特質

宋世雯（2000：12）認為志願服務具有無酬性、社會福利之增進、個人自我價值之增進等特性。林秀英（2004：7-8）彙整國內學者的看法，提出志願服務基本上具有自發性、利他性、互助性、互惠性、整合性、目標性、非專職性、兼具非專業與專業性、責任有限性等特性。

此外，學者曾華源、曾騰光（2003：11-14）認為志願服務具有以下七項特質：

#### （一）志願服務不是謀求個人經濟利益為主的行為

投入志願服務的志工，大多是基於社會公益以貢獻個人之時間與體力，與專職工作人員工作目標與預期有所不同，志工投入志願服務具不支薪特性，因此不在意任何物質上的實質報酬。大多數非營利組織採取其他的獎勵方式以激發志工

的參與動機與持續服務之意願。

#### (二) 志願服務是非外力強迫性的利他行為

志願服務是個體基於自由意志下的利他性行為，本著慈善助人的動機與懷著助人的服務熱忱來貢獻社會，以他人的需求為優先考慮，謀求社會福祉之增進。

#### (三) 志願服務富含濃厚的社會公益色彩

志願服務乃是本著利他與助人的信念，改善社會問題或實踐社會理想，所發展出來的一種積極性的社會服務活動，其宗旨乃以非營利的公益目的為主，因此志願服務是具濃厚社會公益色彩的活動。

#### (四) 志願服務不是個人義務性行為

志願服務是在個人行有餘力下，付諸時間與體力的活動參與，而非是全力以赴與全時的投入。其目的是為了服務眾人而非是為了獲致任何的名利，而投入志願服務工作，因此，志願服務非志工被動性的義務行為，而是主動性的自願行為。

#### (五) 志願服務足以滿足個人心理上的需求

個人參與志願服務過程中，基於自我的成長、社會接觸、社會認同感等因素，投身志願服務工作，服務過程與外界的頻繁互動，進而增進個人的人際廣度與深度，進而滿足個人的心理需求。

#### (六) 志願服務是以組織型態提供服務

志願服務強調個人之自發性行為，透過組織有目標、有計畫的參與社會公眾事務，藉由組織型態的運作方式，以激勵個人自我的成長與服務的熱忱。

#### (七) 志願服務是貢獻餘時餘力的活動過程

志願服務是個人貢獻平日專職以外的時間、體力、能力與智慧等，所投入社會服務活動的過程。

綜合上述，志願服務的內容具多樣性，同時具備豐富的功能，因此，透過組織性的活動，於社會公益的推行與社會福祉的增進上，扮演了舉足輕重的重要角色。

## 貳、志願服務者的意涵與特質

### 一、志願服務者的意涵

志願工作者 (voluntary workers) (以下簡稱志工) 所提供的服務，乃是一種出自於個體的自由意志，而非基於個體的義務或是法律責任；奉獻志工個人的勞力、時間、知識、經驗、技術於社會；不以獲取個人報酬為其主要目的，而是以提供公共事務效能與增進社會公益之輔助性服務 (黃庭鐘，2009：62)。

1990年學者 Ellis 與 Noyes 於「民治」(By the People) 一書中，提及志願服務者乃是一群人秉持對社會負責任之態度，而非是以對金錢及利益上的關心，來表現個體需求所採取之行動，此行為遠遠超過個體基本之義務 (引自程香儒，2000：11)。「美國全國社工人員協會」將志工定義為：本著自我意願與選擇所結合而成的團體，稱之為志願服務團體；而參與此類團體之工作者則稱為志願工作者 (簡稱為志工)，其包含的服務範圍相當的廣泛，舉凡教育、經濟、宗教、社會、政治活動等均包含於其中 (陳定銘，1999：132-133)。本研究為探討上之方便，將「志願服務工作者」簡稱為「志工」。

於德語與瑞典語中，志工通常被稱作自由意志者 (free willer, friwilliger, freiwilliger)，而於中文對志願服務者的稱呼，通常以「歡喜甘願」來形容。上述所反映出傳統與近代社會與民眾，皆認同個體成為志願服務者，乃是出自自由意願選擇下的結果，若是遭強迫而為之，則「志願」的屬性將大打折扣 (呂朝賢、鄭清霞，2009：154-155)。此外，蘇文杰 (2003：8) 認為志工的付出，係超出其對金錢的關注，乃是自由意志情況下，基於個人內心深處對自我的實現、社會的責任與組織目標上的認同下，所激發出來的使命感以奉獻個人之心力於志願服務工作上。

綜合上述，本研究之志工係指一群出於內心自由意願的選擇，利用餘暇時間

參與活動，奉獻一己之時間與能力，以追求社會公平正義而非追求個人之酬償，透過組織性的運作方式，以共同解決社會之問題，增進社會之福祉。

## 二、志願服務者的特質

學者 Stenzel & Feeney 於 1968 年相關研究中指出志工五種不同的基本特質（引自程香儒，2000：11-12）：

- （一）志工並非是一個職場工作者，其志願服務過程是無給職的，因此，個體可以自由決定其對組織所欲提供服務時間的多寡，在時間的安排上較具彈性。
- （二）志工所提供的服務是不支薪的，僅能就餐費、交通或參加訓練與研討等費用進行申請。
- （三）志工與服務機構內之專職人員，具有不同的工作責任，通常志工對其所屬服務機構的責任較專職人員低。
- （四）志工具不同的服務使命與背景，通常並不一定需要專業的背景或學經歷，不像專職人員需要有專業與學經歷背景。
- （五）志工對於所屬服務機構的認同程度間會有很大的差異，此現象呈現出志工之人力運用差異現況，此一特殊之現象，將帶領組織走向「人力資源專業化之管理」。

此外，學者吳美慧、吳春勇、吳信賢（1995）亦指出志工具具有以下特質：

### （一）角色方面

乃是個人多重角色組合下的一部份，於不支薪之原則下，自由地奉獻時間與心力。

### （二）服務精神方面

乃是志願性地參與服務工作，因此大多秉持自動自發、主動積極的態度參與服務，同時個體自我要求甚高、強調團體與自我之榮譽感與重視自我之價值。

### （三）心理需求方面

絕大多數志工皆已滿足 Maslow 需求理論中之生理與安全等兩項基本需求，進而期待能自志願服務過程中，尋求更高層次上的滿足。

#### （四）專業教育訓練的背景與內在素養方面

志工於從事志願服務前後之素養差異相當大，自未具備充分專業相關與技能，乃至於接受專業教育訓練後，引發個體產生更高的求知慾望，進而提升自我學習之需求，以應付工作上之需要。

#### （五）參與服務的動機方面

個體間存在著不同的參與動機，然其參與服務的行為往往是由數種內、外在的推力及拉力，彼此交相影響而決定的。同時，這些參與服務的動機隨著時間的改變、參與深度及廣度上的變化而轉變。

綜合上述學者對志願服務者特質上的描述，說明了志工參與志願服務乃是基於個人自發性與利用閒餘時間來參與志願服務活動，過程中非以經濟性的考量，不計任何時間、金錢、智慧及體力上的付出與犧牲，透過定期專業性的教育訓練，提升個人服務的能力與知能；此外，透過組織活動的參與，拓展了個人的人際範疇與視野，進而滿足個人在心理上的需求。是故，志工於心理需求與工作上的滿足，是維繫志工主動參與及持續性參與志願服務的主要理由之一，此志工的特質與本研究探討之主題相呼應。

## 參、醫療志工的意涵

志願服務包含了諸多不同的類型，舉凡社區服務、青少年服務與老人居家服務等。其中，醫院的志願服務乃是相關志願服務中，較早開始的一種形式。醫療志工與醫療單位的關係可分為以下三種（秦燕，1996）：

#### （一）志工團體於醫院外

志工之運用並非是醫院政策，乃是工作人員之個別接洽；志工自成一個團

體，彼此間聯繫多；該志工團體只與特定之工作人員相互間有關係，此類之工作團體，舉凡紅十字會、女青年會等。

### (二) 個別志工在醫院外

個別志工主動來提供相關服務，醫療單位並無通盤計畫；與志工相互間彼此之聯繫少；個別志工僅與特定的工作人員相互間有關係。

### (三) 志工成為醫院的一份子

運用志工乃是醫療單位的政策，具通盤之計畫；醫療單位中有專門的人員與之聯繫；志工個別成為團體之一份子，志工相互間聯繫互動較多；志工與醫療單位相互間具一體感、榮譽與共。

學者 Sues & Wilson 於 1987 年，在醫院志願服務發展方案之相關研究中，肯定了志願服務之重要性與其正面功能。醫療單位若是能有效得善用志願服務工作，醫療單位之社會服務部門對患者與家屬所提供服務之質與量上將會有所提升，同時，志願服務人員對醫院之文書管理、公共關係、行政事務處理、經費籌募、甚至於政策之擬定與計畫之安排上，皆具有相當程度的幫助（引自吳幸娟，2005：17）。由此可見，醫療志工對於醫療單位具有一定程度的影響力與重要性，倘若能善用這些人力資源，將有助於組織績效之提升。

醫療志工之運作現況，國內醫療單位設立志願服務團體，應首推長庚與馬偕醫院於民國七十年所成立，此外，台中榮總於七十一年十二月成立志工隊。自七十三年始，平均每年 5.5 家醫院成立志願服務團體（張振發，2011：10）。由此可知，醫療單位設立志願服務團體已是未來必然的趨勢，藉由服務品質之提升，以增加民眾對醫療單位之滿意度。

學者秦燕（2001：173）將醫療志工之服務內容依類分為以下八大類，分別是：

- 一、門診服務（含服務台、櫃台服務）。
- 二、病房探訪服務（包含一般病房、兒科病房、燙傷病房等）。

三、急診服務。

四、行政支援工作（包含健保卡換卡、病歷室服務等）。

五、特殊服務（如：安寧志工、專線諮詢、心電圖組等）。

六、社區服務（含衛教服務）。

七、圖書推車服務。

八、其他服務（如：洗縫服務、護理支援、宗教服務、課輔服務...等。）

綜合上述，醫療志願服務乃是多元、具有組織性的團體活動，於志工管理階層具制度性的帶領下，志工彼此分工清楚，透過志工間相互的合作，以達成工作之目標，進而提升組織之目標與績效，達到相輔相成之效。同時，醫療單位善用志工組織乃是未來之必然趨勢，凸顯出醫療志工之重要性。

## 第二節 工作滿意度理論與相關研究

本節主要是在探討志工工作滿意度的基本概念，內容依序為工作滿意度的定義、相關理論、相關因素、構面分類與測量方式，其內容如下：

### 壹、工作滿意度的定義

綜觀工作滿意的相關研究乃肇始於工商企業界，其中以 1924 至 1932 年間 Elton Mayo 的霍桑研究（Hawthorne Studies）最為家喻戶曉，其認為要提高組織內的工作效率，除了要改善工作的環境外，同時必須重視員工的工作行為與工作態度之間的相互關係，此外，員工的良好人際關係更是提升其工作效率的主要原因之一（引自余淑媛，2007：43）因此，工作滿意對於組織與組織內成員的工作表現具舉足輕重的實質意義。

然最早提出工作滿意一詞的學者，則是由 Hoppock 於 1935 年於其所著的「工作滿意」一書中所提出，他認為工作滿意乃是指員工於生理與心理兩方面，對環境因素的滿意感受程度，即員工對於工作情境上的主觀反應（引自沈進成、張延蓉，2002：82）。研究發現不同的職業階層會有不同程度的工作滿意感受，此外，階層較高的工作者會有較高層次的工作滿意感受；同時工作滿意度是可以被預測的。繼 Hoppock 的研究之後，學術界對於工作滿意的相關研究，則如雨後春筍般的迅速發展，成為組織與人力管理領域上的重要研究範疇與主題（林佩穎，2000：18）。

然工作滿意的定義，往往隨著學者的研究對象、方法與架構上的不同而有所差異，因此彼此間有著分歧的看法，有鑑於此，研究者整理中外學者所下的定義，整理成下表 2-2，以便界定本研究志工工作滿意度之定義：

表 2-2 國內外學者工作滿意度之相關定義

學者	年代	工作滿意度意涵
Hoppock	1935	為員工對於工作環境的主觀反應，包含生理與心理兩方面對環境因素的滿足感覺。
Morse	1953	是工作的客觀特徵與個人動機相互作用的函數。
Herzberg	1959	指得是個人對工作感覺到很好或很喜歡的一種積極性情意取向。
Vroom	1964	指個人對目前所扮演的角色所持的感受或情緒性反應，若為正向的態度，則表示工作滿足，反之，則工作不滿足。
Porter & Lawler	1968	工作滿意的程度視個人從工作中實得的報酬與預期的報酬差距而定，差距越大，則越不滿足。
Smith & Hulin	1969	工作滿意度是指個人根據其參考架構對於工作特徵加以解釋後得到的結果，它主要涉及的是某一種工作情境因素是否影響到工作滿意度。
Compbell	1970	認為工作滿足是「工作者對於工作的某些層面採取一些正面或負面的態度，為個人內心的心理狀況」。
Locke	1976	認為工作滿足是導源於員工對自己的工作及工作經驗評價後所得到的一種情緒狀態，並認為工作滿足是包括了工作本身、升遷機會、上司督導、福利、組織參與以及同事相處等層面的整體性感受。
Robbins	1996	工作滿足是工作者對其工作所抱持的一般性態度，工作者的工作滿足程度高，則表示對其工作抱著正面的態度；反之，則表示對其工作抱持負面態度。
許士軍	1990	工作滿足是指個人對於其工作所具有之感覺或情感性反應；而感覺或滿足之大小，取決於預期價值與實際價值之差距。
張春興	1994	工作滿意乃是指工作者對其所擔任工作，所感受到的滿意程度。工作滿意與否與下列眾多因素有關：如薪水高低、工作性質、加薪方式、升遷機會、工作地點、工作時間、人際關係與管理方式等因素。
曾士雄	2001	工作滿意是個人和環境交互作用後產生，為個人對事物主觀判斷與感覺的一種態度。
宋世雯	2004	是一種心理狀態，此一心理狀態亦即是個人對所從事的工作，其心中所持的一種情感與主觀認知，而此心理狀態更受到個人因素與環境因素所影響。
顏憲文	2005	學校志工對學校志願工作本身、工作的態度、情意反應及對志願工作歷程與結果所產生整體之感覺或主觀的價值判斷。

黃勝春	2007	工作滿足是工作態度的一種，指個人從工作中獲得的愉悅感受或主觀性情感反應，對於工作情境的認知期待差距與達成目標成就的自我評價，會有不同程度的心理狀態。
洪國順	2009	個人因生理、心理與環境因素的影響，對所從事的工作和工作各層面所產生主觀而情緒的心理狀態，其積極正面的愉快反應即為工作滿足，而消極負面的情意導向則為不滿足。
翁招玉	2010	指志工參與志願服務工作所獲得的滿足感受，是志工評價其工作或工作經驗而產生之正向的或愉悅的情緒狀況。
孫啟志	2011	生命線志工對於志願工作所持的服務態度、情意反應及其對服務過程與結果所產生整體之主觀價值感受。

參酌自余淑媛(2007)、蔡梅燕(2007)、翁招玉(2010)及研究者整理

洪國順(2009:63-64)綜合中外學者對工作滿意度的定義，認為學者間對於工作滿意度雖然有不同的見解與看法，但仍有脈絡可循之處，其統整歸納如下：

(一) 工作滿意度乃是個體於心理上，所保持之正向狀態及情感反應

工作滿意度是個體於工作過程中，所產生的一種歡愉的情緒狀態，同時，此種狀態是正向且積極的，使人產生滿意的感受。

(二) 工作滿意度是個體之認知評價及情意感受等交織綜合後所產生的態度

不論工作滿意度是否區分層面亦或是整體敘述也罷，工作滿意度乃是透過個體於工作上的認知與評價，結合內心情意之感受所引起的態度反應。

(三) 工作滿意度受到個體特質與工作情境所影響

工作滿意度是個體對工作本身與工作情境所產生的主觀知覺感受，因此深受情境變數的影響；然個體之特質亦是構成主觀感受的主要原因之一，其對工作滿意度的影響自然不容忽視。

針對工作滿意度所下的殊異定義，一般學者將其歸納為以下四類(林靖芬，1999；顏憲文，2005；蔡梅燕，2007；洪國順，2009)：

(一) 綜合性定義

主張工作滿意度非是單一的概念，因此將工作滿意的概念予以綜合性的整體概念解釋，不涉及工作滿意度之構面、形成原因與過程。如 Hoppock(1935)、

Vroom (1964) 、 Robbins (1996) 等學者的定義。

## (二) 參考架構定義

參考架構定義乃是由 Smith 與 Hulin (1969)、張春興 (1989) 等學者所提出，其認為個體對於組織或工作情境中，針對客觀特徵的主觀知覺與解釋，乃是取決於個體的態度與行為，同時此主觀知覺與解釋深受個人自我參考架構的影響，此一定義方式又可稱為構面性定義。

## (三) 期望差距定義

此定義強調工作滿意度取決於工作者於應得與實際所得兩者間，差距的認知感受與看法。當差距越小則工作滿意度越高，反之則滿意度越低，如 Porter 和 Lawler (1968)、許士軍 (1990) 等學者的定義。

## (四) 主觀知覺性定義

主張在分析個體工作滿意的同時，需考量個人因素對其工作滿意感受度上的影響，不能僅僅侷限於組織特徵上之分析。因此，工作滿意度並非是絕對的現象，而是會受個人因素與決定而有所差異。例如：性別、年齡、婚姻狀況、宗教信仰、服務年資等因素的影響。如 Campbell (1970)、孫啟志 (2011) 等學者的定義。

上述針對中外學者所進行工作滿意的定義分析，可以瞭解個體工作滿意度並非是單一的現象，而是個體與環境互動後所產生的多元結果。是故，研究工作者之工作滿意，要將組織內外的環境因素與組織人員對工作的感受及態度，納入研究的範疇，以便較為完整的呈現工作者之間的差異性 (孫啟志, 2011: 36)。

本研究之研究對象為醫療志工，志工們大多是本著利他的心態，來進行志願服務工作；同時在心理與生理上得到一定程度的感受，維繫其在組織內持續的服務，因此其工作滿意程度涉及志工主觀性的感受。故本研究將參酌 Hoppock (1935)、Vroom (1964) 與 Campbell (1970) 的綜合性與主觀知覺性定義方式，將工作滿意定義為：醫療志工對於工作環境與角色扮演的心理與生理上之主觀反應，是志工與環境互動後所產生的多元結果。

## 貳、工作滿意度的理論

自 1935 年學者 Hoppock 提出工作滿意度的觀念後，國內、外相關研究如雨後春筍般的成長，然各研究的重點與架構上的不同，所沿用的理論與觀點便有所殊異（翁招玉，2010：70）。學者 Campbell、Dunnette、Lawler 與 Weik 於 1970 年將工作滿意理論區分為內容理論及程序理論。內容理論的研究重心則是著重於工作滿意影響因素的探討，其內容包含了 A.Maslow 的需求層次理論（Need Hierarchy Theory）、C.P.Aldefer 的 ERG 理論（Existence Relatedness Growth Theory）、F.Herzberg 的雙因子理論（The Two—Factor Theory）；而程序理論的研究重心則是著重於期望、價值與需求等變數，在與工作特性交互作用之後，所產生工作滿意的過程探討，其內容包含了公平理論（Equity Theory）、差距理論（Discrepancy Theory）與期望理論（Expectancy Theory）（引自潘政諺，2005：24）。以下分別就工作滿意的內容理論與程序理論加以說明之：

### 一、內容理論

#### （一）需求層次理論（Need Hierarchy Theory）

需求層次理論乃是由 Maslow 於 1954 年所提出，人類外顯的各項行為因有需求而產生，藉以滿足人們的需求；同時人類的需求具有普遍性，且是有層級階段性的現象，往往是在較低層次的需求得到滿足後，個體才會繼續得追求較高層次的需求滿足。茲將該理論的五個需求層次，由低至高分述如下（引自洪國順，2009：65-66）：

##### （1）生理的需求（physiological needs）

此為個人最基本的需求，包含了食、衣、住、行與各項基本的工作條件等。

##### （2）安全的需求（safety and security needs）

此為個體追求免於遭受威脅、恐懼、危險、威脅、意外、傷害或外在環境安全的需求，以保障個體生存之安全。例如，工作保障、保險、退休撫恤等。

### (3) 愛與歸屬的需求 (belongingness and love needs)

此乃屬於情感層面上的需求，是個體與團體及他人互動後，期待被接納與歸屬感建立的滿足感，又可稱為社會的需求。例如：與同事間的相處、對團體的歸屬感等的需求。

### (4) 尊重的需求 (esteem needs)

指個人的自尊與受人尊重的需求，前者包含對自我的期許、成就與信心上的感受；後者包含受人認同、讚美、推崇與尊敬的感受。例如：能力被賞識、能力的發揮、自信與地位的建立與工作有尊嚴等。

### (5) 自我實現的需求 (self-actualization needs)

此乃是最高層次的需求，指得是個人自我潛能與能力得到充分的發展、達到自我所設定的目標與自我人生理想實現之需求。

此五種需求間雖然有層次上的區分，然並非有著絕對的分隔線，需求之間仍可能有相互重疊之處；同時由下而上的需求滿足層次是可被接受的，Maslow 也認同個別差異性的存在，需求滿足層次發展雖會因人而異，然滿足了較低層次的需求後，通常便會轉往較高層次的需求來努力進展。此一理論的發展，影響了後來工作滿意度之研究。

志工於組織內從事志願服務的過程，其服務的動機主要不在最低階的生理需求上的滿足，而在與他人互動後之情感增進與對團體認同及歸屬感上的滿足後，甚者在自我實現需求之人生目標上所獲得之滿足，皆符合 Maslow 的需求理論，故將需求滿足理論，列入本研究的相關參考理論。

## (二) ERG 理論 (Existence Relatedness Growth Theory )

Alderfer 於 1969 年修正 Maslow 的需求層次理論，將五個層面需求修正整併為生存、成長與關係等三個需求，發展成「ERG 理論」。以下簡述其內容（引自余淑媛，2007：50-51）：

### (1) 生存需求 (existence)

指得是個體對物質與生理上的基本需求，然上述需求罕受注意，特別是各方面供給充分的情境下。

### (2) 成長需求 (growth)

指得是個體期盼在與環境交互的過程中，在自己的創造才能與其它的能力能夠得到發展的需求。

### (3) 關係需求 (relatedness)

指得是個體期盼能與重要他人共享情感與意見交流，促進人際關係能獲得滿足，同時希望能獲得他人的同等回饋。

ERG 理論主要是說明以下三個論點，第一：當每一個層次的需求得到的滿足程度越少，則個體希望能夠獲得滿足的慾望便越高。第二：當較低層次的需求越得到滿足，此時個體則越希望能獲得較高層次需求的滿足。第三：當個體於較高層次的需求所獲得的滿足越小，則會轉而追求較低層次需求上的滿足，以獲得心理上的補償作用。

就 Alderfer 的觀點而言，志工從事志願服務的動機，並不是為了滿足最基礎的生存需求，然機構能否安排適切的工作環境，以提供志工於關係與成長需求上的滿足，便會決定志工的工作滿意程度 (林秀英，2004：23)。故將 ERG 理論，列入本研究的相關參考理論。

### (三) 雙因子理論 (The Two-Factor Theory)

雙因子理論乃 Herzberg、Snyderman 與 Mausner 於 1959 年所提出，又可稱為「激勵-保健理論」(Motivator-Hygiene Theory)，乃是延續 Maslow 的需求理論而進一步的發展，該理論主張人類的需求是二元的特性：其一是動物性的需求，即避免痛苦、挫折與克服逆境的需求；其二是人性上的需求，即不斷的追求自我的成長，以促進自我實現需求的達成；同時，此兩種需求彼此間具互相獨立的特性，其影響個體行為的方式亦不相同。當個體對工作感到不滿意時，其乃是對工

作環境上的不滿；當他們對工作感到滿意時，其乃是對工作本身感到滿意。

Herzberg 等人主張工作滿意與不滿意的本質是不相同的，其中能帶給員工滿意感的因素，稱之為激勵因子(Motivator)；然其中有些因素若是不足，將會為員工帶來不滿意感，這些因素稱為保健因子，以下說明之(引自翁招玉,2010:71-72)：

(1) 激勵因子：此因子乃屬於工作內(Intrinsic to Work)的因素，包含了與工作有直接關係的因子，舉凡工作本質、器重、成就、讚揚、個人成長、發展、責任與升遷等，其對促進個體工作上的積極態度是有直接相關的，這些因素會導致個體有較好的工作表現，當這些激勵因素不足或缺乏時，只是無法促使個體獲致愉悅的工作經驗而已，並不一定會迫使工作者直接產生不滿意的感受，所以又稱為滿足因子(Motivator Factor)。

(2) 保健因子：此因子乃屬於工作外(Extrinsic to Work)的因素；包含了與工作週邊有相關的因子，這些因子並不是工作本身所帶來的直接價值，舉凡人際關係、主從的關係、工作環境、薪資、保障、公司的政策與行政、監督與地位等。然這些因子的存在並不能直接引起工作上的滿意感受，但若不足或不存在時，個體將會感到不滿易感受，進而影響工作的效率；或採取消極的工作態度，以避免因為不滿意的感受產生，進而無法達到積極的滿意感，又稱為維生因子(Maintenance Factor)。

醫療志工的志願服務具有非營利的特性，志工平日默默的付出、犧牲，屬於無償的奉獻，絕非是為了薪資而來從事服務，故保健因子在志工的身上較不適用。然志工的無私付出過程，則更為重視社會大眾給予的尊重、認同，同時，督導的管理、讚賞、鼓勵，與同僚之間的關心及支持，是維繫其持續投入此工作的動力之一，因此，激勵因子在志願服務就扮演著重要的角色。有鑑於此，故將雙因子理論，列入本研究的相關參考理論。

## 二、程序理論

### (一) 公平理論 (Equity Theory)

公平理論又可稱為交換理論 (Exchange Theory) 或社會比較理論 (Social Comparison Theory)，由 J.S.Adams 於西元 1963 年所提出 (引自蔡梅燕，2007：50)。亞當斯 (Adams) 是公平理論的主要倡導者，其主張個體的工作動機乃是藉由與同等位階的同事之間的比較所產生的。個體將自己對工作上的付出與實際報酬，在與其他同事相較後，若兩者間的差距愈小，則個體會產生較高的工作滿意度；若兩者間差距愈大，則個體會產生較低的工作滿意度 (林秀英，2003：22)。

所謂公平與否，乃是指個體其所認知的報酬與付出的比率，與他人相較後是否相等。公平理論所強調的投入，乃是指個體在工作上所付出的努力、時間、技能、體力與智慧等，而所謂的結果乃是個體於任務完成後，實際上所獲得的報酬，如：薪資、晉級、升遷、成就等。亞當斯提出個體於工作的投入與結果的比較中，有以下三種假設情形，說明如下 (徐俊賢，2005：23-24)：

- (1) 當個體的投入與成果比率，等於他人的投入與成果比率時，此時個體則較有公平的感受。
- (2) 當個體的投入與成果比率，高於他人的投入與成果比率時，此時個體的滿意度則較高，然不見得會覺得公平。
- (3) 當個體的投入與成果比率，小於他人的投入與成果比率時，此時個體則會覺得不公平，進而產生不滿意的感受。

當發生上述情事，個體基於上述比較後，可以有以下幾種做法來減低其所產生之不公平的感受：

- (1) 要求增加工作結果 (如：要求加薪、升遷等)。
- (2) 設法減少投入 (如：工作較不積極)。
- (3) 更換其他情況較差之假想參考人，做較有利的比較，以獲得安慰。

(4) 設法改變假想參考人的投入或結果。

(5) 離開現場（如離職、他就等）。

有鑑於此，志工服務單位的管理人員，應定期與不定期的透過評估，以了解志工其於工作投入與工作結果的情形，主動加以比較與協助做出合理的判定。若發現志工處於不公平的狀況時，雖無法以薪資報酬來進行改善，但仍可採取其他的方式來調整，如：口頭與書面的褒獎、給予適性的工作，以提升其工作滿意的感受（徐俊賢，2005：24）。因此，將公平理論，列入本研究的相關參考理論。

## （二）差距理論（Discrepancy Theory）

Locke 於 1969 提出差距理論，其認為個體對於自工作中「期望所獲得」與「實際所獲得」此兩者間之差距，已決定了個體滿足與否，當兩者的差距越大時，個體則越不滿足。若兩者的差距為零時，個體則越是感到滿足，當「實際所獲得」大於「期望所獲得」，同時當超出的部份是對個體有利的，如：額外的薪資酬償，此時個體則會更加的滿足；相反的，如果「實際所獲得」小於「期望獲得」，同時此一個體所期望獲得的東西是個體長久所渴望的，此時個體就會感到不滿足，同時當兩者間的差距越大時，個體就會更加感到不滿足（引自莊靜宜，1999：8）。

研究者潘玟諺（2005：28）分析差距理論與公平理論的差異性，主要在於參考點的選擇上，說明如下：

(1) 差距理論認為個體工作滿意與否，乃取決於個體對於「實際得到的」與「期望得到的」之間的相互比較，對於上述兩者之間的差距感受，其參考點在於個體自己；然公平理論則認為個體在於與他人比較之後，其內心是否感到公平，主要的參考點卻在他人。

(2) 差距理論主張，當對個體有利時，不論兩者之間的差距大小與否，都可能導致滿意；然公平理論卻主張，個體必須感受到公平方致滿意感，若因個體獲致的報酬過多或感受到不公平，雖然是對個體是有利的，仍有可能因為道德感以致心中的不安，進而造成個體的不滿意。

如何善用 Locke 所主張的差距理論，以縮短志工在志願服務過程中，實際獲得的與期望獲得的差距，以提升其工作滿意程度；同時組織若能盡量滿足志工的期望與需求，將對志工服務效能與效率的提升上有所助益。有鑑於此，故將差距理論，列入本研究的相關參考理論。

### (三) 期望理論 (Expectancy Theory)

期望理論主要由弗羅姆 (Vroom) 於 1964 年所倡導，其主張個體的行為乃是有意識性的選擇，鑒於個體預期會產生受激勵與肯定的機會，方才決定是否應該要付出努力去達成工作目標。該理論主要的三個概念如下 (徐俊賢, 2005: 21-22)：

(1) 期望 (expectancy)：於個體透過努力後，預期導致結果上的認知，其期望的高低與需求的滿足程度有密切關係，換言之，即個體相信當其工作越認真，則相對的報酬也越多、工作績效也就越高，亦或是認為即使其付出再多的努力，最終的結果也不會趨於預期結果，此時則對工作也不會有太高的期望。

(2) 期望值 (valence)：指得是個體於付出努力、達成工作目標後，其所獲致報酬上的情感反應，此期望值會因個體對於誘因的喜愛偏好上的不同，如升遷、加薪、成就感等，而有不同程度的表現。

(3) 媒介 (instrumentality)：指得是個體對於工作績效與報酬之間之認知關係，也就是說當個體工作績效與實際獲致之報酬價值成等比關係時，如符合預期的結果，此時個體則會有相當程度的激勵效果。

期望理論的重點，主要乃是在強調不同個體有不同程度的需要、目標與慾望，個體對於工作目標的期望程度，將決定其願意付出努力的多寡。若組織所能提供之報酬與員工期望的報酬接近或一致時，此時個體心理將會達到最大的滿意程度。以非營利組織而言，當志工管理者能顧及到志工能否達成預期任務的可能性，同時若能掌握不同志工之需求是否符合其個別的期望，與其所獲致的報酬是否適切，將使志工在服務的過程產生激勵作用，維持持續服務的動機與士氣 (徐俊賢, 2005: 21-22)。有鑑於此，故將期望理論，列入本研究的相關參考理論。

## 參、工作滿意相關因素

一般關於工作滿意度的相關研究中，很難將所有因素全部涵蓋在內，但多數研究大約可分為兩種研究方向：(一)探究工作滿意度之構成層面與其演變；(二)探討工作滿意度與其前因(Antecedents)、後果變數(Consequences)的關係(莊靜宜，1999：10)。

綜觀工作滿意度相關研究中，其研究變數具多元的特性，同時彼此相互間的關係複雜，至今尚無一套完整的模式，足以將所有與工作滿意度具相關的因素都涵蓋在內(許士軍，1977；吳淑鈺，2000；謝秉育，2001；朱夏萍，2004；朱思美，2007；張志榮，2008；孫啟志，2011)。

國外研究部份，學者 Fournet 等人於 1966 年的研究中，提出影響工作滿意度的因素可分為：1. 個人特性因素：包括性別、人格特質、年齡、智力與教育等；2. 工作特性因素：包括薪資、工作變化性、上司監督、溝通、組織與管理與工作安全等。學者 Locke 於 1973 年整理相關研究，提出影響工作滿意度的因素有：1. 工作事件(Events)：包括工作報酬、工作本身與工作環境；2. 行為者(Agents)：包括行為者本身與組織內外的其他利害關係人；而工作滿意度則是行為者與工作事件互動後的結果(引自莊靜宜，1999：10)。

學者 Seashore & Taber 於 1975 年將與工作滿意度相關的主要變項整理成一架構圖，該圖以工作滿意為中心，分為前因跟後果變項，如下圖 2-1 所示(引自許士軍，1997：306)：

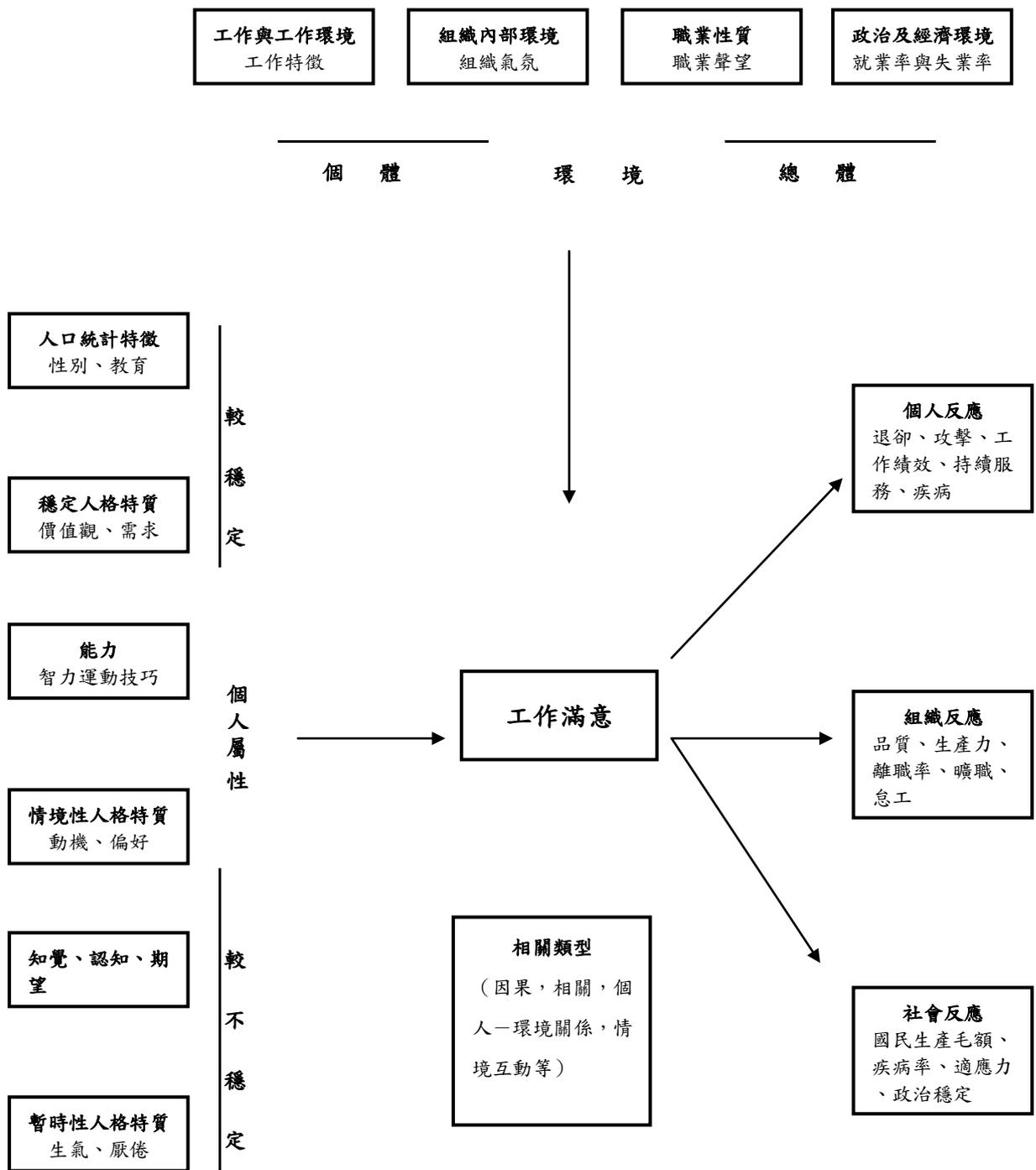


圖 2-1 工作滿意度之前因與後果架構圖(引自許士軍, 1997: 306)

上圖 2-1 將影響工作滿意度的相關因素，歸納為「前因」與「後果」等兩大變項，其內容說明如下（引自許士軍, 1977: 13-15）：

(一) 前因變項：影響工作滿意度的前因變項可區分為兩大類，即「個人屬性」與「環境變項」。

1、個人屬性—

- (1) 人口統計特徵，如：性別、教育、宗教信仰與服務年資等特徵。
- (2) 穩定人格特質，如：價值觀、需求、情緒掌控等特質。
- (3) 能力，如：智力、運動技巧、人際關係、溝通等能力。
- (4) 情境性人格特質，如：動機、偏好、理念等特質。
- (5) 知覺、認知與期望等。
- (6) 暫時性人格特質，如：生氣、歡愉、厭倦、困惑等特質。

2、環境變項—

- (1) 工作與工作環境，如：工作特徵等。
- (2) 組織內部環境，如：組織氣氛、同儕互動等。
- (3) 職業性質，如：職業聲望、工作內容等。
- (4) 政治及經濟環境，如：如就業率、失業率、政治穩定性。

一般認為影響工作滿意度之前因變數，不完全取決於工作者之個人屬性變項或組織環境變項之單一影響，而是取決於此兩者變項間交互作用之影響（謝秉育，2001：54）。

(二) 後果變項：影響工作滿意度的後果變項可區分三大類，即為「個人反應」、「組織反應」與「社會反應」等變項。

- (1) 個人反應變項，如：退卻、攻擊、工作績效、持續服務、疾病等。
- (2) 組織反應變項，如：品質、生產力、離職率、曠職、怠工、競爭力等。
- (3) 社會反應變項，如：國民生產毛額、疾病率、適應力、政治穩定性、生活品質、經濟成長率等。

學者 Gidron 於 1983 年對四個社區的志工與受薪人員進行比較，發現志工與一般受薪人員一樣，也是有工作滿意度上的問題（引自蔡梅燕，2007：53）。工作

者工作滿意度之相關因素涵蓋個人、工作與環境三者，相互間交互作用，進而影響個體的工作滿意感受。雖然志工大多是秉持自發性的參與志願服務，然在服務過程中，各項交錯的因素會影響志工工作滿意感受程度之高低，故志工志願服務過程中工作滿意度的表現也非單一層面，乃是融合了諸多層面的因素，以致志工於內在與外在獲致平衡與滿足的結果（張志榮，2007：27）。綜合上述，興起研究者透過學者 Seashore & Taber 的工作滿意模型，針對嘉義地區三間區域級醫院志工，進行工作滿意度之相關研究調查，盼能提出相互佐證與呼應的數據結果。

#### 肆、工作滿意度的構面分類

綜觀國內外工作滿意度的相關研究，大多以企業界或是行政組織專職員工為主要的研究對象。然志工在參與志願服務的動機與想法上，與專職人員有著不同的期待與目標，即使二者所從事的服務性工作皆相同，然彼此之間仍有差異性存在。至於志工的「工作滿意度」究竟應包含哪些內容及構面，不同的研究與學者則有著不同的見解與得到不同的結論（宋世雯，2000：45）。以下茲將國內研究者對志工工作滿意度之相關研究層面整理成下表 2-3 所示：

表 2-3 志工工作滿意度之構面一覽表（2000-2011）

學者	年代	工作滿意相關層面
宋世雯	2000	自我肯定、他人肯定、伙伴互動、機構福利
吳淑鈺	2000	組織氣候、工作特性、人際關係、自我成長
林佩穎	2000	自我成長滿意、社會需求滿意、工作本身滿意、才能發揮、獎賞滿意
謝秉育	2001	自我成長滿足、社會需求滿足、知識技能滿足、工作特性滿足、組織氣氛滿足、整體滿足
蔡天生	2001	招募與甄選、職前與在職訓練、工作分配與內容、督導與激勵、評鑑與獎懲

曾士雄	2001	自我成長與發展、組織氣候、人際關係、福利與關懷
蔡佳螢	2001	知識成長、成就感、能力發揮、心靈成長等內在滿足層面； 機構關係、安寧關係、同事關係、案主回饋、社會回饋、服務時間與擔任職務等外在滿足層面
李法琳	2003	工作過程與結果、工作學習與成長、工作成就與挑戰、工作技巧與表現
朱夏萍	2003	自我成長、管理機關、訓練研習、工作特質、福利獎賞、社會互動
林秀英	2004	自我肯定、他人肯定、伙伴互動、機構福利
潘玟諺	2005	福利與訓練、溝通與關懷、人脈資源、組織氣氛
顏憲文	2005	自我成長與生涯規劃、人際關係、家庭認同與支持、工作環境
徐俊賢	2005	他人肯定、自我成長、工作構成、組織氣候
蔡梅燕	2007	自我尊重與成長、人際關係、組織氣候、福利與關懷
余淑媛	2007	自我實現、社會需求、組織氣氛、工作特性
蔣政剛	2007	組織制度、自我肯定、工作價值、福利與權益
黃勝春	2007	工作條件、領導決策、自我實現
朱思美	2007	自我成長、社會需求、知識技能、工作特性、組織氣氛
張志榮	2008	自我成長、福利與關懷、人際關係、組織氣氛
邱維祥	2008	他人肯定、夥伴互動、機構福利、自我肯定
鍾立君	2008	工作價值、組織氣候、他人肯定、自我成長
魏宗豐	2008	組織特性、自我發展、工作特性、他人肯定
翁招玉	2010	自我肯定、社會認同、伙伴互助、機構福利、樂趣生活
孫啟志	2011	人際關係、組織氣氛、福利與關懷、自我成長
林淑女	2011	自我成長、工作特性、訓練技能、管理機關、組織氣氛、福利獎賞、社會互動

參酌自孫啟志（2011）及研究者整理

綜合上述國內志工工作滿意的相關研究，可以瞭解志工工作滿意度構面具多樣性且複雜，同時至今中外研究尚無定論。本研究探討的研究對象乃是醫療志工，其在工作滿意度上的表現與受薪的員工表現上應是不盡相同的。何者方是工作滿意度的最佳構面分類，至今仍無定論，不同的量表項目，或不同的樣本組成方式，均有可能構成不同的因素結構。然依 Baehr、Wherry & Ash 等學者之研究發現，

只要四至六個因素，或再加上一個一般性因素，便足以充分的解釋工作滿意度的內涵(引自謝秉育，2001：62)。受限於研究者時間與能力，本研究擬採用「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等與醫療志工相關的四項構面因素進行研究，以解釋醫療志工工作滿意度之研究意涵，茲將相關概念分述如下：

#### (1) 自我成長

志工投入志願服務的行列，期間得不斷的接受教育訓練、進修研習與實務工作上的經驗累積，促使自己的人格、情緒管理上更趨於成熟。因此，志工個人在身、心、靈各層面上，得到一定程度的昇華，提升個人多元的能力，進而達到自我人生目標的追求與滿足(孫啟志，2011：52)。換言之，志工於從事志願服務工作後，在各方面多能得到一定程度的成長，豐富個人的生活與提升個人的價值。

從上表可知，工作滿意度研究的相關構面設計上，研究者吳淑鈺(2000)、林佩穎(2000)、曾士雄(2001)、謝秉育(2001)、朱夏萍(2003)、顏憲文(2005)、徐俊賢(2005)、朱思美(2007)、鍾立君(2008)、張志榮(2008)、孫啟志(2011)、林淑女(2011)等，皆將「自我成長」列為志工工作滿意的相關研究構面。有鑑於此，「自我成長」構面是瞭解志工工作滿意度的重要因素之一，因此研究者將「自我成長」納入本研究志工工作滿意度之相關研究構面。

#### (2) 福利與關懷

志工從事服務過程一般大多不支薪，因此機構所提供的福利與關懷對志工來說更顯重要，服務單位透過年度表揚大會、餐會、旅遊等正式方式，與口頭勉勵、生活關懷、提供舒適的工作環境等非正式的方式，以提升志工向心力與工作績效。

從上表可知，工作滿意度研究的相關構面設計上，研究者宋世雯(2000)、林佩穎(2000)、曾士雄(2001)、朱夏萍(2003)、林秀英(2004)、潘玟諺(2005)、蔡梅燕(2007)、蔣政剛(2007)、張志榮(2008)、翁招玉(2010)、孫啟志(2011)、林淑女(2011)等，皆將「福利與關懷」列為志工工作滿意的相關研究構面。有鑑於此，「福利與關懷」構面是瞭解志工工作滿意度的重要因

素之一，因此研究者將「福利與關懷」納入本研究志工工作滿意度之相關研究構面。

### (3) 人際關係

志工從事志願服務時，需要與等待幫助的人及志工夥伴們有著直接的接觸，從事服務的過程中，志工必須透過溝通、對話與了解他人需求等，以提供最佳的服務內容，故需要不斷透過各項學習管道，以增進個人人際互動的技巧，助其面對與他人相處的各項問題。由於服務對象與夥伴的多角化來源，對於志工自身人際網絡的擴展、社會資源的廣度取得上，有其一定程度的助益（張志榮，2008：31）。因此，志工於投入志願服務過程中，於人際關係增長上，有其重要的功能與必要性，同時藉此提升個人自我價值觀與服務的熱忱，進而促進組織目標的達成。

從上表可知，工作滿意度研究的相關構面設計上，研究者吳淑鈺（2000）、曾士雄（2001）、顏憲文（2005）、蔡梅燕（2007）、張志榮（2008）、孫啟志（2011）等，皆將「人際關係」列為志工工作滿意度的相關研究構面。有鑑於此，「人際關係」構面是瞭解志工工作滿意度的重要因素之一，因此研究者將「人際關係」納入本研究志工工作滿意度之相關研究構面。

### (4) 組織氣氛

組織氣氛泛指志工服務單位的相關因素，舉凡工作環境氛圍、督導型態、機構福利、歸屬感等工作滿意度之相關因素。就志願服務單位而言，代表了提供志工完善的良好的團隊與環境氛圍、福利制度、以及重視志工的感受與高關懷的督導等（徐俊賢，2005：26）。換句話說，志工服務單位若能重視與維繫良好的組織氣氛，對於志工向心力的凝結與工作目標的達成上，有其一定程度的助益。

從上表可知，工作滿意度研究的相關構面設計上，研究者吳淑鈺（2000）、曾士雄（2001）、謝秉育（2001）、徐俊賢（2005）、潘玟諺（2005）、蔡梅燕（2007）、朱思美（2007）、余淑媛（2007）、鍾立君（2008）、張志榮（2008）、

孫啟志（2011）、林淑女（2011）等，皆將「組織氣氛」列為志工工作滿意度的相關研究構面。有鑑於此，「組織氣氛」構面是瞭解志工工作滿意度的重要因素之一，因此研究者將「組織氣氛」納入本研究志工工作滿意度之相關研究構面。

## 伍、工作滿意度的測量

綜觀國內外工作滿意度的相關研究，可以發現相互間除了定義與沿用理論上的差異外，相關研究上亦發展出了各式不同的研究方法，然一般常用測量工作滿意度的方法有以下三種：（1）紀錄或直接觀察法（2）訪談或問卷調查法（3）模擬工作情境進行實驗操作之方式（張志榮，2008：27-28）；其中以問卷調查法（Questionnaire Survey）具有問卷設計容易、可短時間獲致大量資料、廣佈性及保密性佳與容易量化的優點，儘管仍有對問卷回收率及填答情境較難以控制與無法深入進行探討等缺失，但仍因其使用上方便的特性，現仍是工作滿意度相關研究所運用最為普遍的方法（謝百亮，1995：45-46）。因此，本研究亦採用問卷調查法做為本研究之主要運用方式。

工作滿意度的相關研究，已成為眾多領域實務工作者研究的議題之一，國外相關研究發展出具相當品質的測量工具，比較常見的評量工具如下：

### （一）工作描述量表（Job Description Index，簡稱JDI）

該量表由 Smith，Kendall & Hulin 於 1969 年所編製而成，將工作滿意度分為工作本身、薪資報酬、升遷狀況、上司關係與工作伙伴等五個工作滿意度構面；該五個構面分數的總和，即是整體工作滿意度表現。國內研究者陳富祥(1984)、鄭美玉(1984)、柯惠玲(1989)、方祥明(1995)、莊靜宜(1999)等皆是運用此量表做為相關研究之工具（引自謝秉育，2001：61-62）。

### （二）明尼蘇達滿意問卷（Minnesota satisfaction questionnaire, MSQ）

該量表由 Weiss、Davis、England 與 Lofquist 於 1967 年所共同編制而

成，可區分為長題量表與短題量表等二種；長題量表包含了 20 個分量表，其中每一個分量表各有 5 題，總共合計 100 題；短題量表乃是由長題量表之每個分量表中擇出相關性最高的題目，以代表該分量表，總共合計 20 題；該量表主要是用以測量受試者對工作的內在、外在與一般滿意度。國內研究者鍾任琴(1990)、李文銓(1991)、黃勝雄(1992) 與鐘利敏(1999)等皆是運用此量表做為相關研究之工具（引自翁招玉，2010：80-81）。

### （三）工作診斷量表（job diagnosis survey, JDS）

由 Hackman & Oldham 於 1975 年所編製而成，該量表可針對工作者進行一般工作滿意度、內在工作動機與特殊工作滿意度的測驗；其中，一般工作滿意度，乃是指個體對工作感受到滿意與愉悅之整體感覺，至於特殊工作滿意度，乃是指個體對工作上之五種層面上的滿意，即待遇、同事、工作安全感、督導、個體於工作上的成長與發展之機會。此外，本量表亦可進行工作者個人成長需求強度之測量。國內研究者李文銓(1991)、林佩穎(1999) 皆是運用此量表做為相關研究之工具（引自朱思美，2007：19）。

### （四）SRA 態度量表(SRA Attitude Survey)

此量表又稱為 SRA 員工調查量表(SRA Employee Inventory)，乃是由芝加哥科學研究協會(Chicago Science Research Association)於 1973 年所編製而成，該量表可針對工作者對十四個工作構面的滿意程度進行測驗（引自朱思美，2007：19-20）。

### （五）霍伯克量表（The Hoppock Scale）

該量表乃是由學者霍伯克（Hoppock）於 1935 年所編製，其運用了四種態度量表，針對工作者於工作上之滿意程度進行施測。此四種態度量表乃依工作者對工作本身、對置換工作的想法、工作喜好的程度與自己與他人對工作喜好的比較等四種構面，來進行工作者工作滿意程度之評量（引自謝百亮，1995：46）。

此外，關於測量工作滿意度的方法，學者 Evans 將其分成以下五種層次：一

為對整體的滿意度，即是工作者對工作整體上普遍態度之傾向；二為測量工作者對其工作上相關層面上的滿意程度，一般以態度量表進行測量；三為工作者對於需求與目標所達成的程度，兩者間相較後瞭解其差異情形；四為工作者需求或目標上的期望水準；五為測量工作者其於工作層面、目標或需求之重要性，以瞭解各層面對個體之強度關係（朱夏萍，2003：25）。本研究擬採用第二種評量方式來進行志工工作滿意度之測量，並將各構面之所有題項加總後以形成整體工作滿意度，以瞭解醫療志工各構面與整體構面的表現現況。

## 第三節 組織承諾理論與相關研究

本節主要是在探討志工組織承諾的基本概念，內容依序為組織承諾的定義、重要性、相關理論、相關分類與測量方式，其內容如下：

### 壹、承諾的定義

首先心理學家 Allport 提出了自我投入 (ego-involvement) 的概念，其指出個體在工作中所尋求的自我與對他人的尊重，正是個體投入於其所參與工作上的心理現象 (范熾文，2005：5-6)。繼此之後，國外學者 Becker (1960) 乃是最早運用「承諾」(commitment) 一詞的學者，其於美國社會期刊 (American Journal of Sociology) 中發表了承諾概念摘要 (Notes on the Concept of Commitment) 一文，將「承諾」的相關概念運用於組織的管理上 (白崇亮，1986：30)。

Morrow 於 1969 年至 1980 年間，統計組織行為相關研究的期刊中，「承諾」概念出現頻率的多寡，來定義組織承諾的概念，經整理提出了工作承諾的六項重要型式：分別是組織、工會、事業、職務、價值與混合等形式；同時各個概念於含意上有一定程度上的差異性，但部分概念又彼此重疊 (白崇亮，1986：33)。一般而言，承諾一詞具有以下三種意義：1、做 (to do)；2、信任 (to give in trust)；3、允諾或保證 (to promise or to pledge)。自上述字義可以瞭解，承諾指得是個體能主動得負責與願意承擔未來所發生的一切行為，乃是個體於自由意識與知覺下的情感反應，使的個體奉獻其心力，並且維持一致與穩定的投入、認同與忠誠等行為表現 (范熾文，2005：6)。

## 貳、組織承諾的定義

組織承諾(Organizational Commitment)的概念,最早出現於 1967 年由 Whyte 所著之「組織人」(The organization man)一書中所提及,書中內容提到「組織人不單僅是為組織工作的人,同時更是屬於組織內的重要他人。」然於組織內工作的人,同時也必須自覺個人也是組織內的一份子,個體才有可能對組織許下承諾與約定(李奇仁,2002:23)。組織承諾於組織行為與管理的相關研究上,乃是重要的一環,深受實務界管理階層的高度重視,管理階層期盼能獲得高度向心力與組織認同的組織成員(林淑芬、吳淑女,2006:81)。

關於組織承諾的定義,不同學派的學者基於不同的理論,提出了殊異的見解與概念,同時往往研究者基於個人不同的研究目的,而採用不同的研究方法,因此對於組織承諾提出了各種不同的定義(李鴻文、吳佩璇,2010:88)。Mowday, Porter & Steers 於 1982 年提出了十種不同組織承諾的定義;而 Morrow 於 1983 年也提出至少有 25 種以上不同的組織承諾概念(引自黃庭鍾,2009:65)。以下研究者參酌研究者程香儒(2000:18-19)、張月芬(2004:30-32)、林俊傑(2007:37-38)與研究者個人所進行之整理,茲將中外學者針對組織承諾所做的定義彙整如表 2-4 說明之:

表 2-4 國內外學者組織承諾之相關定義

學者或研究者	組織承諾的定義
Becker (1960)	當個人在進行一項與外界利益有關的投資或賭注時的一致性活動。
Grusky (1966)	整個系統中成員的關係本質。
Brown (1969)	組織承諾包含了以下的幾個重點:1、包括了成員關係;2、它反應個人現在的狀況;3、它可預測績效、激勵、同時影響其他因素的後果;4、它與其他不同的激勵因子有關。

Porter, Steers, Mowday & Boulian (1974)	組織承諾至少包含三個要素：1、對於組織目標與價值有強烈之信念與接受；2、願意為組織利益而努力；3、明確的希望繼續成為組織的一分子。
Steers (1977)	組織承諾為個人對於某一特定組織認同並投入的相對強度。
Weiner & Gechamn (1977)	組織承諾的行為是一種為社會所接受，但卻超出一般期望的承諾水準。
Mitchell (1979)	個人對組織具有忠誠、認同和投入的行為。
Morris & Sherman (1981)	組織與個人誘因的交易結果，是一種心理上對組織的正向感覺。
Reyes (1990)	認同組織價值，為組織投入與留任的強烈信念與傾向。
Kushman (1992)	認為組織承諾是個人將組織的價值和目標內化，並表現出對組織的忠誠。
Robbins (2001)	組織承諾為工作態度的一種，即員工認同特定組織及其目標並且希望維持組織內成員關係的程度。
梁雙蓮 (1984)	將組織承諾譯為組織認同，同時在個人目標與組織目標交互作用下，組織成員對組織所產生的主觀情感聯繫。
吳秉恩 (1991)	個人認同組織及忠於組織承諾程度。承諾愈高，則愈會將自己視為組織之一份子，唇齒相依。
沈進成、張延蓉 (2002)	組織成員深信並接受組織的目標與價值，並願意為組織付出額外的努力，同時具有強烈的慾望以維持組織成員身分的程度。
孫進發 (2004)	個人對於某一特定組織的認同，以及投入之態度傾向的相對強度，具有情感承諾及規範性承諾。
劉翠芬 (2005)	組織成員對組織目標與價值觀認同，並願意為組織付出額外努力，以協助達成組織目標的程度。
林俊傑 (2007)	成員認同組織的目標與共享核心價值，願意為組織工作付出更多的心力、奉獻自我，以及希望繼續留在原組織服務等內涵。
黃庭鍾 (2009)	一種對於組織忠誠態度的傾向，並願意持續的為組織目標付上代價的行為，同時可透過組織承諾觀察組織成員對組織的認同程度及投入得相對強度。
參酌自程香儒 (2000)、張月芬 (2004)、林俊傑 (2007) 及研究者整理	

國內研究者吳幸娟 (2005: 47) 綜合上述中外學者對組織承諾所下之定義，將組織內部成員對組織所產生之承諾心理過程，分析成下圖 2-2 所示：

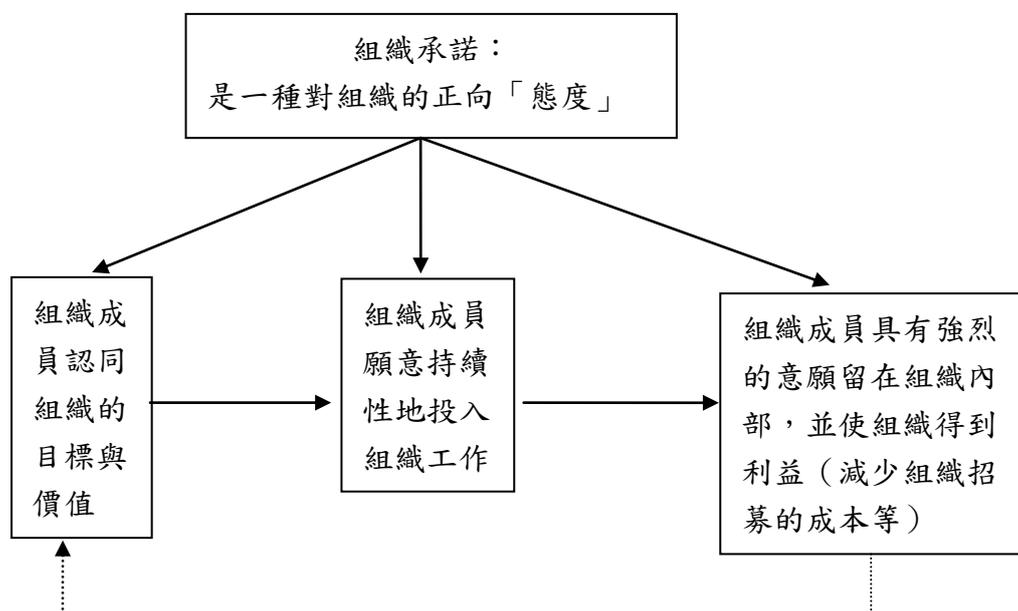


圖 2-2 組織承諾之心理過程分析圖

資料來源：吳幸娟（2005）

上圖與 O'Reilly & Chatman (1986)所提出組織成員組織承諾的心理發展相互呼應（吳幸娟，2005），可分為以下三個階段：1. 順從(Compliance)：表示若是個人接受他人的影響，其目的是為了自別人那獲得某些東西；2. 確定(Identification)：個人在接受他人的影響後，乃是為了獲得一定的滿足與確定他人與自己所預設的關係；3. 內化 (Internalization)：個人發現組織所產出的價值觀，除了實質的報酬外，同時也和自己的內心的價值觀一致。藉由這三個階段的發展後，個人的內心對組織目標，便產生了堅定的信念與不易動搖的忠誠態度，也因此個人對組織伴隨著產生更為強烈的認同和投入（引自蔡依倫，2001：20-21）。

本研究鑒於醫療志工的非營利特性，個體於組織內無私的付出與奉獻，與營利企業員工相形之下，在組織承諾部分更重視個人價值觀上的提升，相較於企業員工組織承諾的諸多定義中，擬採用 Porter (1974) 等的定義方式，因此本研究將組織承諾視為「醫療志工對醫療單位於組織目標與價值觀上的認同，並願意主動、積極地為組織付出努力，同時繼續留在醫療單位成為組織的一份子」。

## 參、組織承諾的重要性

組織行為領域中組織承諾乃是十分受到重視的研究課題之一，至今組織承諾已被學界視為近三十年來，於管理與組織行為研究上相當重要的變數，占有一席重要的地位。探究其受到學者重視的原由，不外乎認為個人與組織達到某種程度的承諾後，對於個人、組織乃至於社會，將產生結構性之良性循環；同時對組織各項營運成本與社會資源之節省與避免浪費上，可達到一定程度的成效及助益（邵宜君：2002：33）。以下歸納與本研究相關之學者，針對組織承諾重要性所提出之觀點，整理成表 2-5 說明之：

表 2-5 組織承諾之重要性

學者	年代	重要性
Mowday ; Steers & Porter	1982	組織承諾亦為組織績效之重要指標，一般組織承諾高之員工，其工作績效亦較佳。
Schein & Steers	1970 1977	組織承諾可作為組織效能指標之預測。
Harris & Carson	1977	是員工努力、缺席、怠工與離職的指標。
Koch ; Steers & Porter et.al	1978	組織承諾比工作滿意對於成員之離職率更具備預測指標性。
Morris & herman	1981	組織承諾除了可預測離職行為外，也可預測員工的績效。
Ferries & Aranya	1983	指出組織承諾可以當作組織績效衡量的有效指標。
丁 虹	1987	組織承諾可提供態度與行為連結之實證研究機會。

參酌自邵宜君（2002：33）及研究者整理

綜合上述中外學者所言，組織承諾被視為個人對組織所產生的一種認同心理

狀態，於「高度組織承諾對於組織是有利的」之假設條件下，組織個體的承諾性，已成為當前組織管理領域中，組織管理者與學術研究者所關注的重要議題之一（周淑微，2005：21），由此可凸顯其重要性。

此外，Steers 於 1977 年針對組織承諾的相關研究結果指出，組織承諾之所以受到重視的原因有三：（一）組織承諾對於成員的離職行為具有解釋力；（二）組織承諾可作為組織效能評估的指標之一；（三）高組織承諾的員工，其工作績效較佳（引自吳容輝，2002：26）。

本研究乃是針對醫療志工進行組織承諾的相關研究，鑑於志工從事志願服務無酬、主動投入與付出、利他的動機等特性，其對醫療單位的組織承諾更顯於一般受薪的職工；同時，志工在非營利組織是重要的人力資產，這是大家普遍接受的觀念。因此，醫療單位志工的組織承諾，除了是評估組織方案績效的指標之一外，更是可以提供組織策略擬定、執行的重要參考依據，對於組織有其一定程度的影響力與重要性。有鑑於此，醫療志工的組織承諾探討有其必要性與重要性，此乃本研究的研究動機與欲探討的方向之一。

## 肆、組織承諾研究之理論模式

中外學者針對組織承諾的定義與分類提出各自的見解後，學者們相繼建立組織承諾的理論模式，以下針對與本研究有關的理論模式列舉說明之：

### 一、Steers 之組織承諾前因後果理論模式

Steers (1977: 47-48) 提出了「組織承諾之前因後果理論模式」(Antecedents and Outcomes Of Organizational Commitment model)，如下圖 2-3 所示：

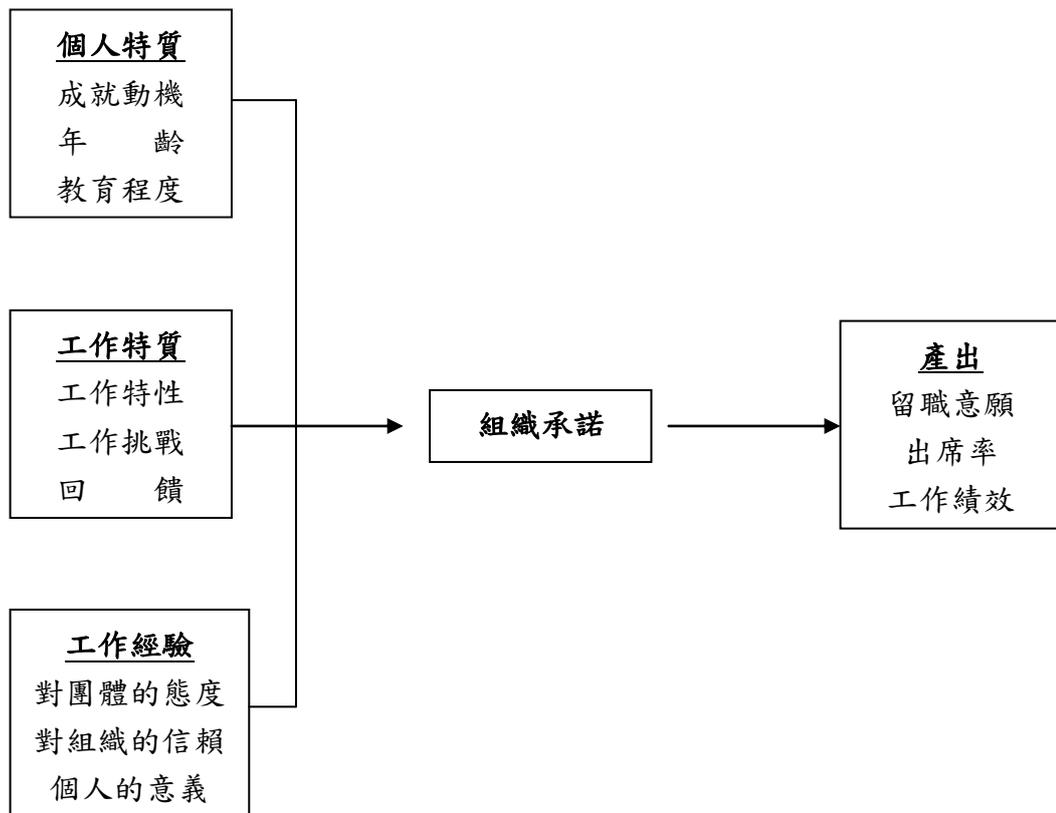


圖 2-3 Steers—組織承諾之前因後果模式

資料來源：Steers (1977：47)

此模式包括了組織承諾的前因變項（個人特質、工作特質與工作經驗）與結果變項（留職意願、出席率與工作績效）等兩部分。透過 Steers 的理論實證考驗結果分析，可以發現前因變項的三個構面與組織承諾間皆有顯著的相關性；同時後果變項的三個構面與組織承諾間亦有著顯著相關性的存在（張昌柏，2007：89）。此外，學者 Sheldon (1971), Hrebiniak and Alutto(1972), Buchanan (1974)進行組織承諾之相關研究中，針對組織承諾之前因後果探究中，與 Steers 有著不謀而合的相同見解（黃庭鍾，2009：65）。

## 二、Stevens, Beyer & Trice 之組織承諾過程的角色認知理論模式

Stevens、Beyer & Trice 等人於 1978 年，運用與融合心理觀點與交換觀點，進行角色組織承諾過程之探討，提出組織承諾過程角色認知理論模式如下圖 2-4：

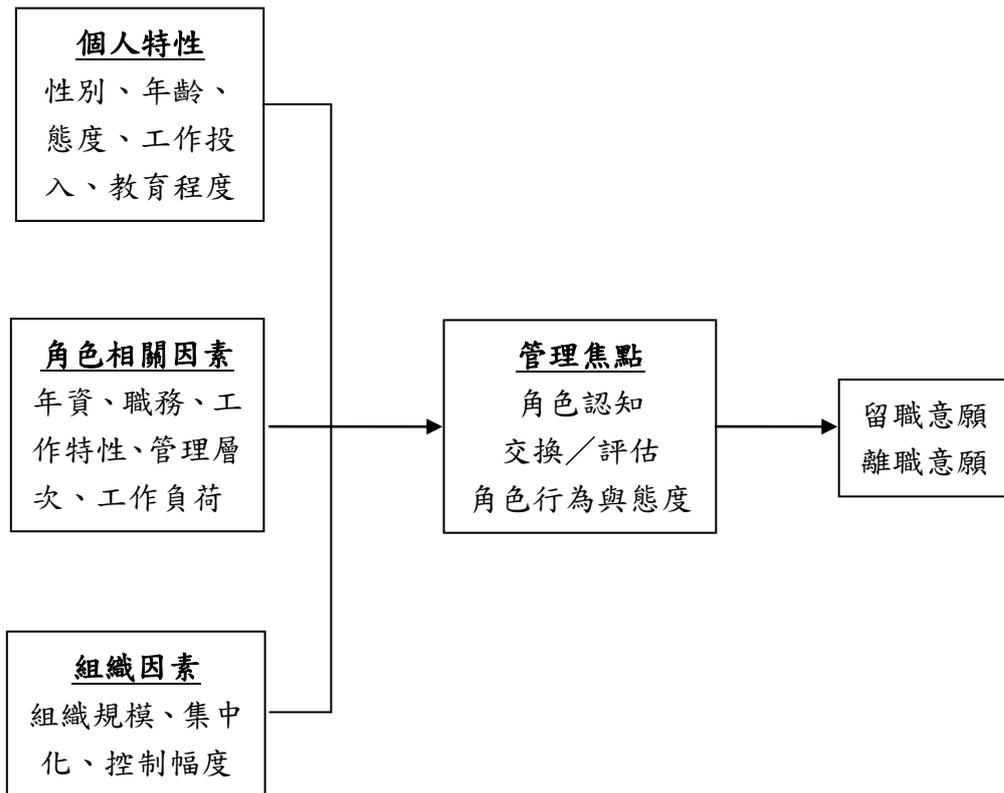


圖 2-4 Stevens, Beyer & Trice 之「組織承諾過程的角色認知理論模式」

資料來源：Stevens, J. M., Beyer, J. M., & Trice, H. M.(1978 : 382)

上述學者主張個體在角色認知的過程，透過個人心理層面上的交換與評估後，便形成了角色的外顯行為與態度，進而影響了個體對組織所產生的承諾性行為。

個體角色認知的歷程受到個人特性(包括性別、年齡、態度、工作投入、教育程度)、角色相關的因素(包括年資、職務、工作特性、管理層次、工作負荷)與組織因素(包括組織規模、集中化、控制幅度)等因素的影響。

Stevens 等學者認為組織內部的成員，在其個人事業發展的初期階段，由於個

人的年資尚淺，故其組織承諾行為深受個人特性或心理因素上的影響。然伴隨個體年資上的增加，組織的邊際效益(side-bets)逐漸具有一定程度的影響力，相對的便使得組織內部成員，對於離職所要付出的代價相對提高，因此，伴隨而來的就是內部成員對組織的某種承諾性行為的產生（林俊傑，2007：43）。

### 三、 Morris & Sherman 之組織承諾「多元預測」模式理論

Morris 與 Sherman 於 1981 年陳述組織承諾的多元分析研究甚為缺乏，同時指出 Steers 的理論模式偏向規範性的觀點，Stevens 等人的理論模式偏向交換性觀點，將此二種模式整合成組織承諾之「多元預測模式」。如下圖 2-5 所示：

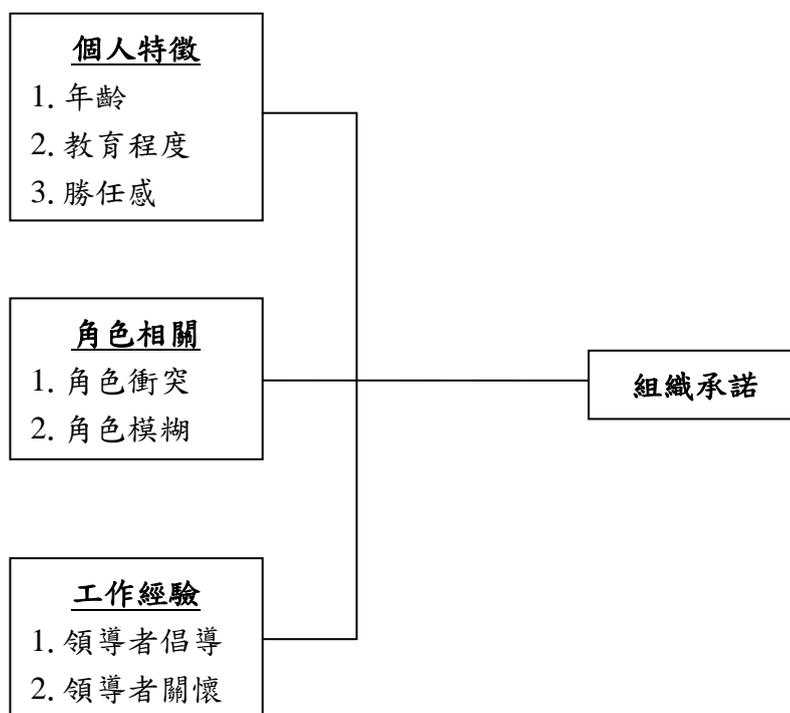


圖 2-5 Morris 與 Sherman 之多元預測模式理論圖

資料來源：引自黃裕敏（2002：36）

「多元預測模式」理論，以「角色因素」取代了 Steers 的「工作特性」，並將「工作經驗」與「個人特徵」納入自變項。以 506 位自願者為研究對象，進行驗證性研究，研究結果發現七個背景變項與組織承諾有顯著差異性；另以多元逐

步迴歸分析背景變項對組織承諾之預測力，研究結果發現除了「角色模糊」此一因素未達顯著水準外，其餘均對組織承諾有預測力，可解釋 47% 的組織承諾總變異量（引自黃裕敏，2002：36）。

綜合上述組織承諾之理論模式分析，可歸納成下列幾項要點：1、組織承諾並非是立即產生的，乃是需要一段時間後方能發展而成；2、部分學者將組織承諾設計為結果變項，以組織與環境特質設計作為預測變項。部分學者則進行組織承諾結果之探討，例如出席率、工作績效、留職意願等。3、影響組織承諾因素相當多元，諸如：（1）個人背景因素，如性別、年齡、職業、婚姻狀況、宗教信仰、教育程度與服務年資等。（2）角色相關因素，如角色知覺、角色衝突等。（3）組織相關因素，如工作特性、領導者領導行為與組織社會化等。上述前因變項的特徵不勝枚舉，何種變項對組織承諾影響較大、彼此間是否會交互的影響，目前仍無定論，仍有待進一步的研究（周昌柏，2007：91）。

本研究組織承諾之理論模式基礎，擬運用 Steers 之組織承諾前因後果理論模式，進行醫療志工之組織承諾探討，此外，本研究僅就醫療志工的前因變項之「志工個人特質」、「工作滿意度」與組織承諾後果變項中之「留職意願」、「努力意願」、「組織認同」等進行實證性分析，以瞭解醫療志工之前因變項對於組織承諾後果變項之關係與影響，此為本研究所欲探討的方向之一。

## 伍、組織承諾的分類

自上述中外學者針對組織承諾所提出的不同定義中，可以瞭解組織承諾的相關研究甚多，然對於組織承諾的定義至今仍然缺乏共識。有鑑於此，部分學者試著針對組織承諾採取分類的方式，來進行歸納說明其定義，以釐清定義間的差異，茲將學者之分類列表 2-6 說明之：

表 2-6 學者組織承諾的分類

學者與年代	分類	說明
Becker (1960)	交換性觀點	承諾是一種行為的持續，他來自額外的附屬利益，如退休金、組織管理權。
Etzioni (1961)	道德性投入	一種正向和高強度的導向，基於將組織的目標和價值內化及對權威認同。
	疏離性投入	一種負向導向，發現於剝削的關係。
	計算性投入	一種較低強度的關係，基於理性交換利益及賞酬。
Kanter (1968)	持續性承諾	由於先前個人的投資及犧牲，離開將是高成本或不可能，故奉獻於組織的生存。
	控制性承諾	附著於組織的規範並引導其行為於所要的方向，這是由於曾要求成員公開否認以前的規範，並以組織的價值觀再塑其自我概念。
	凝聚性承諾	在組織中附著於社會關係是由於先前在社會連結中有公開承認，或參加了增強凝聚力的儀式。
Porter & Smith (1970)	心理性觀點	強調組織承諾的道德層面，組織承諾是指成員對組織有高度正面的、積極的傾向，包括對組織目標與價值的認同，工作高度投入及對組織的忠誠。
Staw & Salanick (1977)	行為性承諾	承諾視為個人在組織中由於投入了沈入成本，而不可改變的與組織綁在一起。
	態度性承諾	承諾視為對組織的強烈認同及投入，其原因則有多項因素。
Harris & Carson (1977)	主動性承諾	員工努力和離職最好的指標。
	被動性承諾	又稱適應性承諾(adaptability)，是員工缺席及怠工的指標。
Stevens et al. (1978)	規範性觀點	一個人願意留在所屬的組織，為組織付出更多的努力，並非他已經評估這樣做將獲得多少利益，而是相信他「應該」這樣做，也是所期望的行為。
	交換性觀點	組織成員會比較自己對組織的貢獻，以及從組織所獲得的報酬，此行為可視為一種功利性行為。

Morris & Shenman (1981)	交換性觀點	可看出成員離開組織與否的傾向，但對往後留在組織的行為卻不能預知，且此類組織承諾之測量著重於前因與態度的結果，而對組織承諾與成員在組織中之特別行為的結果缺乏實證研究。
	心理性觀點	成員對組織有積極、高度正向於組織的傾向。
Hall (1983)	行為意圖承諾	包含願為組織效力和願意留在組織。
	態度性承諾	包含：1. 對組織目標的認同；2. 對組織工作角色的投入；3. 對組織的情感忠誠。
Richers (1985)	歸因觀點	承諾乃個人與其行為的連結，這是由於當個人從事有意識的、明顯的及不可變更的行為後，他會歸因於自己對組織承諾的態度。
	交換觀點	承諾乃是組織成員的報酬與成本的函數，當在組織的年資增加時，承諾水準會提高。
	個人/組織目標一致觀點	承諾發生於當個人認同並且致力於組織的目標與價值。
Schechter (1985)	價值承諾	相信且願意接受組織目標和價值，為組織努力。
Allen & Mayer (1990)	情感性承諾	成員對所屬組織情感上的隸屬、認同及投入。
	規範性承諾	員工對於留職於該組織的感覺。
	連續性承諾	成員選擇離開組織所連帶產生成本上的概念。
Mayer & Shcoorman (1992)	持續承諾	具有強烈的慾望以維持組織成員身份。

參酌自程香儒 (2000)、張月芬 (2004)、吳幸娟 (2005) 與研究者整理

學者依各自的研究目的，針對組織承諾進行定義與分類，綜合上表可以發現，大多學者傾向將組織承諾的定義區分為「行為觀點」、「道德規範觀點」與「交換觀點」。其中主張行為觀點切入的學者，認為組織承諾乃是組織成員的行為表

現 (Staw & Salanick, 1977; Hall, 1983) ; 主張以道德規範觀點切入的學者, 認為組織承諾乃是組織成員將組織的目標與規範內化, 對組織所產生的情感依附。也就是說組織成員在心理層面對組織所產生的認同, 並且願意主動努力地投入組織的運作 (Etzioni, 1961; Porter & Smith, 1970; Stevens et al., 1978; Mowday, Porter & Steers, 1982; Hall, 1983; Richers, 1985; Schechter, 1985; Allen & Mayer, 1990)。至於主張以交換觀點的學者, 則是認為組織成員會基於功利與交換原則, 衡量個人的付出與實際報酬間的差距後, 採理性的態度來衡量個人與組織相互之間的關係 (Becker, 1960; Etzioni, 1961; Stevens et al., 1978; Morris & Shenman, 1981; Richers, 1985)。

本研究所探討的對象為醫療志工, 志工深受組織特性的吸引、認同組織的使命與宗旨, 讓其主動的投入志願服務的工作行列, 考量其非營利的特性, 與一般營利組織相較, 組織成員更是受到崇高的道德規範所影響。因此, 本研究認為「道德規範的觀點」較「交換觀點」, 更能清楚得說明醫療志工的服務精神。

綜合本節之說明, 本研究較傾向 Mowday, Porter & Steers (1974) 的「情感性依附」觀點, 認為組織承諾乃是個人對於特定組織的認同與投入的相對強度。強調個體將組織目標、價值與規範予以內化, 進而願意主動努力地投身於組織的活動中, 其中包含了三個主要的傾向要素 (引自程香儒, 2000: 21) :

- (一) 堅定地信仰與接受組織的目標與價值 (組織認同)。
- (二) 願意主動為組織付出更多的努力 (努力意願)。
- (三) 強烈希望能繼續成為組織內的一份子 (留職傾向)。

本研究與國內外學者 (Hackett et al., 2001; Leong et al., 2003; 程香儒, 2000; 范熾文, 2002; 張月芬, 2004; 詹麗珊, 2004; 江愚, 2008; 張同廟, 2009; 黃庭鍾, 2009; 李鴻文、吳佩璇, 2010) 的組織承諾相關研究構面分類一致, 採用 Porter (1974) 等的看法, 以「組織認同」、「努力意願」與「留職傾向」等三個構面, 作為本研究的研究變項, 以探討醫療志工組織承諾程度之研究。

## 陸、組織承諾的測量

依不同的組織承諾定義與觀點，採用不同的量表進行組織承諾的測量，其中最具代表性的量表有二，分別為針對交換的觀點與心理的觀點所設計的量表，以下分述之（丁虹等，1988：182）：

### 一、交換的觀點

一般而言，組織內部的成員往往會衡量個人自組織內的收入、所得，與其在工作上所付出的人力與物力間的平衡，同時將兩者間的平衡視為一種交換。倘若個人在工作上的收入低於付出，則組織承諾的行為較不明顯；相反的，工作上的收入高於付出，則組織成員的組織承諾行為相對的則較為明顯。由此論點所發展的量表中，最有名的就是 Hrebiniak 與 Alutto 所發展的四題量表。

### 二、心理的觀點

此觀點強調，組織成員的組織承諾乃是個體在心理上的投入與認同，強調個體在道德上的投入，由此觀點所發展的量表中，以 Porter 與 Smith 於 1970 年所發展的 15 題的組織承諾量表（Organization Commitment Questionnaire，OCQ），透過此量表進行組織成員對組織的投入與認同程度，此量表為組織承諾研究者所使用最多的量表。由於本研究針對組織承諾的定義採用了學者 Porter 與 Smith 的定義，所以擬運用其 OCQ 量表進行醫療志工組織承諾之衡量。

## 第四節 志工工作滿意度與組織承諾之相關研究

### 壹、志工工作滿意度相關研究

當今社會型態中，不同的職業階層有其不同的工作滿意程度表現，位居高階的工作者，其擁有較高的工作滿意度且工作也會較穩定，然相對於低階基層勞動工作者，其擁有較低的工作滿意度感受且工作也較不穩定，此現象意味著員工的工作滿意度是可以被測量的（蔣政剛，2007：33）。

學者許士軍於 1977 年於工作滿意度研究中提出相關論點，其認為就實際觀點來看，研究工作滿意度相關問題，至少有以下三方面的實質意義：（一）代表社會中的一種有價值性的產物。若是有所謂「心理的國民總生產」（Psychological GNP）的話，則社會成員所應獲得工作滿意度之多寡，應於總生產額中占有部分重要角色。（二）可做為組織早期警戒的指標之一。組織若能持續進行成員之工作滿意度之監視，則可及早發現組織於工作上的不當調配與政策或計畫上的缺失，進而採取補救措施。（三）提供組織與管理理論上之一種重要變數，結合工作滿意度研究所產生的影響作用，以作為擬訂政策與計劃之參考（引自謝秉育，2001：42）。

學者 Staw 於 1991 年相關研究指出，工作者之工作滿意度研究具有以下三點重要性：（一）工作者擁有越高的工作滿意度，便會擁有越好的心理及生理的健康記錄（二）工作滿意度在高工作能力員工的吸引與留任上，扮演著重要的角色（三）工作的不滿意與工作者之缺席、離職與工會組織活動的參與有直接相關（引自林佩穎，2000：18-19）。有鑑於此，工作滿意度的相關研究，對於管理者與工作者而言，皆具有相當重要的意義。

國內外學者於工作滿意度的相關研究上相當豐富，各項因素對於工作滿意度皆有著不同程度的影響（孫啟志，2011：69）。自學者 Hoppock 於 1935 年提出工作滿意度的觀念後，國內、外相繼陸續進行了許多的相關研究，學者 Locke 於

1976 年更指出了於 1935 年至 1976 年中，工作滿意度之相關已出版之研究著作已逾三千份(引自謝秉育，2001：44)。由此可見，工作滿意度的發展已趨近成熟，亦更加的突顯工作滿意度研究的重要性。研究者僅將國內志工工作滿意度相關論文研究，整理如下表 2-7：

表 2-7 志工工作滿意度之相關研究摘要表 (2000-2011)

研究者及年代	研究主題	研究方法與對象	研究結果
林佩穎 (2000)	義工參與動機、工作特性、工作滿意與離職傾向關係之研究—以表演藝術團體為例	問卷調查法 220 位藝術團體 義工	一、義工對於工作滿意的一般看法上，義工普遍感覺滿意；在特殊滿意中，以社會滿意度最高，安全滿意度最低。 二、義工之人口統計特質（年齡、性別、婚姻狀況、教育、宗教信仰）與一般、特殊工作滿意度皆無顯著的差異性。 三、參與動機與工作滿意的關係中，利他性動機越高者，工作滿意程度越高；外在利己動機則與工作滿意無明顯相關。工作特性與工作滿意之間呈現顯著正相關；與離職傾向呈現顯著負相關。
吳淑鈺 (2000)	太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意之研究	問卷調查、深度訪談與參與觀察 太魯閣國家公園 315 名義務解說員及 48 位正式職員	一、工作滿意度中「期待經驗」與「實際知覺」有顯著影響。 二、工作滿意度因素為「關懷支持」、「溝通合作」、「責任訓練」等構面；工作滿意與整體滿意有正向之顯著影響。 三、有無義工經驗、不同區域與工作滿意度沒有顯著差異。
曾士雄 (2001)	學校義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究—以高	問卷調查法 高雄市 83 所小學 1221 位義工為研究對象	一、學校義工具有高度的工作滿意度。 二、學校義工工作滿意度不因年齡、婚姻、就讀子女而所不同。

	雄市國民小學為例		<p>三、學校義工工作滿意度因性別、職業、年資、義工經驗而有部分不同。</p> <p>四、學校義工工作滿意度因學校規模、教育程度、離職意念而有所不同。</p> <p>五、學校義工參與動機與工作滿意度有非常密切的關係。</p>
蔡佳螢 (2001)	安寧療護志願服務人員參與動機和工作滿足之研究	問卷調查法 183 位安寧療護志工	<p>一、工作滿足程度依序分別為知識成長、擔任職務、同事關係、心靈成長與安寧團隊。</p> <p>二、安寧療護志工之個人特質中，因性別、年齡、教育程度、服務年資和宗教信仰等不同，於志工之「整體工作滿足」有顯著差異。</p> <p>三、安寧療護志工的服務內在滿足的程度，顯著高於外在滿足的程度。</p>
謝秉育 (2001)	玉山國家公園解說志工參與動機、制控信念與工作滿足之研究	問卷調查法 玉山國家公園 277 位解說志工	<p>一、月收入、過去服務經驗與制控信念對整體滿足有正相關。</p> <p>二、性別、年資與部分構面有顯著正相關；年齡、教育程度與部分構面有負相關。</p> <p>三、職業及婚姻對工作滿意度沒有相關。</p>
李奇仁 (2002)	醫院志願性人力資源管理措施對志工工作滿意度與組織承諾之影響	問卷調查法 北、中、南 三區共14 家 醫學中心和區域醫院內之社工(服)部門之 志工	<p>一、不同「年齡」和「職業」的志工在工作滿意度的表現上有顯著差異。</p> <p>二、在志工管理措施中，最能用來預測志工工作滿意度的是「維繫獎賞」，其次是「督導運用」，再其次是「招募徵選」。而「督導運用」中，只有「魅力型領導」可以用來預測志工的工作滿意度。</p>

朱夏萍 (2003)	中部四縣市環 保志工參與動 機、工作滿意度 與持續服務意 願之研究	問卷調查法 以中部四縣市 750 位環保志工 為研究對象	一、義工的工作滿意度呈中上程度的滿意，各構面的表現以「工作特質滿意度」表現最好。 二、工作滿意度隨志工之性別與服務時數有顯著差異。 三、工作滿意度隨志工之服務年資有部分差異；不因義工經驗、婚姻狀況、職業、服務地區、教育程度、年齡與宗教信仰有所差異。
劉建彬 (2003)	國民小學學 校義工工作 滿意度及持 續服務意願 之研究	問卷調查法 以台北縣公立 國民小學學校 義工 705 人為 研究對象	一、學校義工的工作滿意度，不因性別、職業、服務年資及每週服務次數不同而有所不同。 二、學校義工的工作滿意度，因年齡、教育程度、子女是否就讀國民小學、是否曾經參加過其他義工活動而有部分不同。
李法琳 (2003)	大台北地區大 學服務性社團 學生參與志願 服務之動機與 滿意度之研究	問卷調查法 大台北地區大學 一年級至四年級 695 位在學學生	一、工作滿意度中以「工作過程與結果」對參與學生而言是最重要的構面。 二、服務本身帶給志工的成就感是參與者工作滿意的主要來源。 三、所有的志工背景變項，於工作滿意度沒有顯著差異。
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	問卷調查法 花蓮縣「祥和計 畫」志願服務隊 的 1221 名婦女 志工	一、工作滿足以自我肯定最高，其次為伙伴互動、機構福利、他人肯定等項目。 二、志工背景變項中，職業及有無擔任幹部等與工作滿足有顯著的差異；年齡、婚姻狀況、宗教信仰、教育程度、服務年資、服務時數、族群、家庭因素等與工作滿足沒有差異。
黃志弘 (2004)	成人參與志 願服務工作 其人格特 質、參與動	問卷調查法 以高雄市成人 700 名志工	一、志工其人格特質趨近內控人格傾向，其中以「回饋社會」的參與動機及「學習成長」的工作滿意度最高。

	機與工作滿意度關係之研究		<p>二、志工工作滿意度並不因背景變項不同而有所差異。</p> <p>三、內控人格及參與動機較強之志工有較高的工作滿意度。</p>
吳德順 (2004)	志工參與社區服務之工作投入與滿意度之研究—以松山區民生社區為例	問卷調查法 以松山區民生社區志工 360 位志工為研究對象	<p>一、研究發現社區志工，男性受訪者在工作滿足、工作投入的平均數高於女性，女性受訪者在參與動機的平均數高於男性。</p> <p>二、參與動機、工作投入、工作滿意度三者之間成正相關，且有直接效果。</p>
潘玟諺 (2005)	博物館義工人背景、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	問卷調查法 針對高雄市立歷史博物館 256 名義工進行普測	<p>一、博物館義工具有高度的工作滿意度，以「人脈資源」最高。</p> <p>二、博物館義工工作滿意不因性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、離職意願有所不同。</p> <p>三、博物館義工工作滿意度因工作年資、義工經驗等而有部分不同。</p>
顏憲文 (2005)	國民小學學校志工工作滿意與組織承諾關係之研究	問卷調查法 台南縣、市二個地區的國民小學 760 名志工	<p>一、學校志工具高度工作滿意度。</p> <p>二、學校志工的工作滿意，不因子女是否就讀國小、所服務學校所在地不同而有所不同。</p> <p>三、因不同的教育程度與服務年資、是否參與其他志工活動而有部分不同；因性別、年齡、學校規模而有不同。</p>
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	問卷調查法 臺北市立天文科學教育館 268 位志工	<p>一、志工大多認為能受到他人肯定就是最大的滿足，其次則為自我成長、工作構成或組織氣候等。</p> <p>二、志工的工作滿足不因性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、職業與宗教信仰而有所不同。</p> <p>三、服務年資及其他志工經驗不同的志工在工作滿足上也有顯著的差異。</p>

蔣政剛 (2007)	志工參與動機 與工作滿意度 之研究一以國 立臺灣史前文 化博物館為例	問卷調查法 、訪談 國立台灣史前文 化博物館 156 位志工	一、顯示有八成四的志工對於擔任 史前館志工工作具有高度的 工作滿意度表現。 二、史前館志工背景變項中年齡、 教育程度、職業、服務年資、 志工經驗、居住所等與工作滿 意的構面上有部份的顯著性 差異。
余淑媛 (2007)	基隆市志願服 務人力資源運 用及志工工作 滿意度之研究	問卷調查法 基隆市志願服務 600 名工作人員	一、基隆市不同背景的志工對工作 滿意度無顯著差異。 二、人力資源運用愈好則志工工作 滿意度愈高。 三、基隆市志願服務組織氣氛及工 作特性，對志工工作滿意度有 影響。 四、基隆市志願服務人力資源運用 在志工獎勵與考評措施皆感 到滿意。 五、整體而言，基隆市各類型組織 志願服務人力資源運用良好， 且志工工作滿意度皆很高。
朱思美 (2007)	南投縣社區照 顧關懷據點志 工參與動機與 工作滿足之研 究	問卷調查法 南投縣社區照顧 關懷據點 310 位志工	一、在志工之基本變項上族群別、 性別、年齡、志工經驗、教育 程度、職業、平均月收上與工 作滿足上有差異性。 二、志工之婚姻狀況、志工經驗、 控制信念與參與動機及工作 滿足上皆無差異性。 三、工作滿足的相關構面中，以「工 作特性滿足」最強，其次為「組 織氣氛滿足」。
張志榮 (2008)	醫療志工參與 動機與工作滿 意度關係之研 究-以高雄地區 醫學中心為例	問卷調查法 高雄地區醫學中 心之醫療志工 1156 人	一、醫療志工工作滿意度整體與各 層面具高度滿意度。 二、醫療志工會因性別、志工年資 、其他志工經驗不同而對工作 滿意度有所不同。

魏宗豐 (2008)	參與動機、工作 滿足與組織承 諾相關之研究 —以弘道老人福 利服務志工為 例	問卷調查法 弘道中部志工站 的 392 名志工	<p>一、志工在工作滿足方面的表現，以自我發展感受程度最高，其次則為他人肯定、組織特性及工作特性</p> <p>二、人口特性中只有每週服務時數與幹部經驗等因子有顯著差異，其中每週服務時數較長的志工其組織特性滿足較高，有幹部經驗的志工其自我發展滿足較高。</p>
鍾立君 (2008)	義工參與動機 與工作滿意度 之研究—以花 蓮縣與臺東縣 生活美學協會 為例	問卷調查法 花東生活美學協 會義工 942 人	<p>一、志工工作滿意度各構面以「他人肯定」最高，「組織氣候」最低。</p> <p>二、文化義工因個人背景變項不同對工作滿意度認知評價均有顯著差異存在。</p>
翁招玉 (2010)	成人教育志工 工作價值、工作 投入、工作滿足 與組織承諾關 係之研究	問卷調查法 台灣地區目前在 樂齡學習資源中 心及社區大學服 務的志工 1150 人	<p>一、成人教育志工工作滿足之現況良好。</p> <p>二、不同個人背景變項中，以年齡、教育程度、婚姻狀況、每週服務時數、不同參與志工訓練與工作滿足有顯著差異；不同服務機構有部分差異；性別與服務年資與工作滿足則無差異。</p> <p>三、成人教育志工之工作滿足與組織承諾彼此間互有相關。</p> <p>四、工作滿足對組織承諾具有預測力。</p> <p>五、工作滿足對組織承諾的影響徑路確實存在，工作價值透過中介變項工作滿足間接影響組織承諾。</p>
孫啟志 (2011)	生命線志工參 與動機與工作 滿意度之研究 —以嘉義縣市	問卷調查法 嘉義縣市生命線 志工 226 名	<p>一、生命線志工具高度工作滿意度</p> <p>二、生命線志工工作滿意度因「教育程度」、「宗教信仰」、「服務年資」有顯著差異。</p>

	為例		三、生命線志工工作滿意度因「同時參與其他機構志工經驗」、「平均月收入」有部分的差異；不因「性別」、「年齡」、「職業」、「婚姻狀況」而有所差異。
林淑女 (2011)	警察機關協勤民力的工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之研究~以雲林縣守望相助隊為例	問卷調查法 雲林縣 1033 位 守望相助隊巡守員	一、守望相助隊巡守員工作滿意度之現況屬中上程度。 二、巡守員個人背景變項之年齡與工作滿意度有顯著差異；性別、職業、婚姻、教育程度、宗教、年資、志工其他經驗與是否為幹部等與工作滿意度則沒有差異。 三、巡守員在工作滿意度與組織承諾彼此間互有正相關且相互影響。 四、巡守員不同工作滿意度對組織承諾具有預測力。

#### 研究者整理

綜合上述國內 2000 年以後工作滿意度之相關研究，可以瞭解工作滿意度於志工志願服務過程中，扮演著舉足輕重的影響因素，同時，志工工作滿意度之相關研究，已是瞭解志工行為的研究趨勢與重要方向（孫啟志，2011：72）。本研究旨在瞭解醫療志工之工作滿意度，以下歸納國內 2000-2011 年間之相關研究，進行研究主題、研究樣本、研究方法、志工背景變項等分析，以作為本研究結果之參考依據：

#### （一）研究主題分析

國內工作滿意度之研究，大多以探討志工之參與動機、組織承諾、持續服務意願、離職傾向、工作投入、工作特性、工作價值觀與人力資源運用、管理現況等與工作滿意度之關係研究，以作為志工工作滿意度之研究主題。

吳淑鈺（2000）、曾士雄（2001）、李法琳（2003）、黃志弘（2004）、潘玟諺（2005）、蔣政剛（2007）、鍾立君（2008）、張志榮（2008）、孫啟志（2011）等研究探討志工參與動機與工作滿意度之關係；林佩穎（2000）探討志工參與動機、工作特性、離職傾向與工作滿意度之關係；李奇仁（2002）探討醫療單位人力資源管理措施與志工組織承諾、工作滿意度之關係；朱夏萍（2003）探討志工持續服務與工作滿意之關係；劉建彬（2003）探討志工持續服務意願與工作滿意度之關係；吳德順（2004）探討志工工作投入與工作滿意度之關係；顏憲文（2005）探討志工組織承諾與工作滿意度之關係；余淑媛（2007）探討人力資源與工作滿意度之關係；魏宗豐（2008）探討參與動機、組織承諾與工作滿意度之關係；林淑女（2011）探討工作價值觀、組織承諾與工作滿意度之關係。

此外國內工作滿意度研究亦有以「工作滿足」名稱來呈現，探討與參與動機、控制信念、組織承諾、工作投入與工作價值觀之關係研究，以為工作滿足之研究主題。蔡佳螢（2001）、林秀英（2003）、徐俊賢（2005）、朱思美（2007）等研究者探討志工參與動機與工作滿足之關係；謝秉育（2001）探討志工參與動機、控制信念與工作滿足之關係；魏宗豐（2008）探討志工參與動機、組織承諾與工作滿足之關係；翁招玉（2010）探討志工工作價值、工作投入、組織承諾與工作滿足之關係。研究者分析文獻發現，工作滿意度與工作滿足僅是翻譯上的差異性，因此將其視為相同的變項，以利本研究結果之探討。

綜合上述，可以瞭解國內工作滿意度於 2000-2011 年間之相關研究，有著相當多元的變項間之組合，透過這些組合以瞭解不同領域的工作滿意度之表現，推論出研究結論，以作為組織在人力資源管理上的重要參考依據。本研究系探討醫療志工工作滿意度與組織承諾之關係，綜觀此十二年間此二變項之相關研究中，僅李奇仁（2002）、顏憲文（2005）、魏宗豐（2008）、翁招玉（2010）、林淑女（2011）等研究者，將此二變項納入志工行為之研究；因此更加突顯本研究之發展空間，盼能透過本研究結果，以作為醫療單位志工人力資源管理上之參考。

## (二) 研究樣本

綜觀上述相關研究之研究樣本，可以發現工作滿意度的研究樣本具多樣性，依研究主題之不同包含了各樣類型之志工，舉凡安寧服務、博物館、藝文表演、環境保護、學生社團服務、婦女及成人社會服務、社區服務（含守望相助）、社福單位、國家公園解說員與學校志工等為主要的研究對象，醫療志工工作滿意度的相關研究，相對的就較少，醫療志工部分僅蔡佳螢（2001）「安寧療護志願服務人員參與動機和工作滿足之研究」、李奇仁（2002）「醫院志願性人力資源管理措施對志工工作滿意度與組織承諾之影響」兩篇研究，由此突顯本研究之重要性。有鑑於此，興起研究者針對醫療志工進行工作滿意度研究的動機之一。

## (三) 研究方法分析

綜合上述相關研究，可以發現大多數志工工作滿意度之研究，多採用「問卷調查法」進行研究樣本之抽樣研究，僅部份研究如：吳淑鈺（2000）、蔣政剛（2007）等研究輔以訪談法，以補量化研究上的不足，少見純質化的研究。因此，本研究在人力與物力上的限制，僅採用問卷調查法以進行志工相關資料之取得與分析。

## (四) 志工背景變項分析

根據上表相關研究中，針對志工背景變項與工作滿意度之間的差異性進行探討，整理如表 2-8 所示：

表 2-8 志工背景變項與工作滿意度之實證研究結果（2000~2011）

背景變項	背景變項與工作滿意度	背景變項與工作滿意度
	達顯著相關	未達顯著相關
性別	朱夏萍(2003)、顏憲文(2005) 朱思美(2007)	林佩穎(2000)、謝秉育(2001) 曾士雄(2001)、蔡佳螢(2001) 李奇仁(2002)、劉建彬(2003) 黃志弘(2004)、徐俊賢(2005) 潘玟諺(2005)、余淑媛(2007) 蔣政剛(2007)、張志榮(2008) 魏宗豐(2008)、鍾立君(2008)

	翁招玉(2010)、孫啟志(2011) 林淑女(2011)
年齡	李奇仁(2002)、顏憲文(2005) 蔣政剛(2007)、鍾立君(2008) 翁招玉(2010)、林淑女(2011)
職業	李奇仁(2002)、朱思美(2007) 鍾立君(2008)
婚姻狀況	鍾立君(2008)、翁招玉(2010)
教育程度	曾士雄(2001)、鍾立君(2008) 翁招玉(2010)、孫啟志(2011)
宗教信仰	孫啟志(2011)

擔任志工年資	徐俊賢(2005)、鍾立君(2008) 孫啟志(2011)	吳淑鈺(2000)、謝秉育(2001) 曾士雄(2001)、蔡佳螢(2001) 李奇仁(2002)、劉建彬(2003) 林秀英(2004)、潘玟諺(2005) 顏憲文(2005)、朱思美(2007) 余淑媛(2007)、蔣政剛(2007) 張志榮(2008)、魏宗豐(2008) 翁招玉(2010)、林淑女(2011)
擔任其他機構志工經驗	謝秉育(2001)、徐俊賢(2005) 張志榮(2008)、鍾立君(2008)	曾士雄(2001)、劉建彬(2003) 朱夏萍(2003)、潘玟諺(2005) 顏憲文(2005)、朱思美(2007) 蔣政剛(2007)、魏宗豐(2008) 孫啟志(2011)、林淑女(2011)

研究者整理

依據上表 2-8 所示，研究者針對志工個人背景變項與工作滿意度的差異性分析，綜合比較如下以作為本研究結果之參考依據：

#### (一) 性別

國內志工工作滿意度的相關研究中，朱夏萍(2003)、顏憲文(2005)朱思美(2007)等研究結果顯示，志工性別對工作滿意度有顯著的差異性存在。

然部分研究結果顯示，志工性別並非是影響志工工作滿意度因素之一，林佩穎(2000)、謝秉育(2001)、曾士雄(2001)、蔡佳螢(2001)、李奇仁(2002)、劉建彬(2003)、黃志弘(2004)、徐俊賢(2005)、潘玟諺(2005)、余淑媛(2007)、蔣政剛(2007)、張志榮(2008)、魏宗豐(2008)、鍾立君(2008)、翁招玉(2010)、孫啟志(2011)、林淑女(2011)等研究結果顯示，志工性別對工作滿意度無顯著差異性存在。綜合上述，志工性別是否對工作滿意度有顯著性的差異，至今仍未有定論，仍待進一步討論。

#### (二) 年齡

國內志工工作滿意度的相關研究中，李奇仁(2002)、顏憲文(2005)、蔣

政剛（2007）、鍾立君（2008）、翁招玉（2010）、林淑女（2011）等研究結果顯示，志工年齡對工作滿意度有顯著的差異性存在。

然部分研究結果顯示，志工年齡並非是影響志工工作滿意度因素之一，林佩穎（2000）、謝秉育（2001）、蔡佳螢（2001）、曾士雄（2001）、朱夏萍（2003）、劉建彬（2003）、林秀英（2004）、潘玟諺（2005）、徐俊賢（2005）、朱思美（2007）、余淑媛（2007）、張志榮（2008）、魏宗豐（2008）、孫啟志（2011）等研究結果顯示，志工年齡對工作滿意度無顯著差異性存在。綜合上述，志工年齡是否對工作滿意度有顯著性的差異，至今仍未有定論，仍待進一步討論。

### （三）職業

國內志工工作滿意度的相關研究中，李奇仁（2002）、朱思美（2007）、鍾立君（2008）等研究結果顯示，志工職業對工作滿意度有顯著的差異性存在。

然部分研究結果顯示，志工職業並非是影響志工工作滿意度因素之一，曾士雄（2001）、謝秉育（2001）、劉建彬（2003）、朱夏萍（2003）、林秀英（2004）、徐俊賢（2005）、潘玟諺（2005）、蔣政剛（2007）、張志榮（2008）、魏宗豐（2008）、孫啟志（2011）、林淑女（2011）等研究結果顯示，志工職業對工作滿意度無顯著差異性存在。綜合上述，志工職業是否對工作滿意度有顯著性的差異，至今仍未有定論，仍待進一步討論。

### （四）婚姻狀況

國內志工工作滿意度的相關研究中，鍾立君（2008）、翁招玉（2010）等研究結果顯示，志工婚姻狀況對工作滿意度有顯著的差異性存在。

然部分研究結果顯示，志工婚姻狀況並非是影響志工工作滿意度因素之一，林佩穎（2000）、曾士雄（2001）、謝秉育（2001）、李奇仁（2002）、朱夏萍（2003）、黃志弘（2004）、林秀英（2004）、徐俊賢（2005）、潘玟諺（2005）、蔣政剛（2007）、余淑媛（2007）、朱思美（2007）、張志榮（2008）、魏宗豐（2008）、孫啟志（2011）、林淑女（2011）等研究結果顯示，志工婚姻狀況對

工作滿意度無顯著差異性存在。綜合上述，志工婚姻狀況是否對工作滿意度有顯著性的差異，至今仍未有定論，仍待進一步討論。

#### （五）教育程度

國內志工工作滿意度的相關研究中，曾士雄（2001）、鍾立君（2008）、翁招玉（2010）、孫啟志（2011）等研究結果顯示，志工教育程度對工作滿意度有顯著的差異性存在。

然部分研究結果顯示，志工教育程度並非是影響志工工作滿意度因素之一，林佩穎（2000）、謝秉育（2001）、蔡佳螢（2001）、李奇仁（2002）、劉建彬（2003）、朱夏萍（2003）、林秀英（2004）、徐俊賢（2005）、潘玟諺（2005）、顏憲文（2005）、蔣政剛（2007）、朱思美（2007）、余淑媛（2007）、張志榮（2008）、魏宗豐（2008）、林淑女（2011）等研究結果顯示，志工教育程度對工作滿意度無顯著差異性存在。綜合上述，志工教育程度是否對工作滿意度有顯著性的差異，至今仍未有定論，仍待進一步討論。

#### （六）宗教信仰

國內志工工作滿意度的相關研究中，孫啟志（2011）研究結果顯示，志工宗教信仰對工作滿意度有顯著的差異性存在。

然部分研究結果顯示，志工宗教信仰並非是影響志工工作滿意度因素之一，林佩穎（2000）、蔡佳螢（2001）、朱夏萍（2003）、李法琳（2003）、黃志弘（2004）、林秀英（2004）、徐俊賢（2005）、張志榮（2008）、魏宗豐（2008）、林淑女（2011）等研究結果顯示，志工宗教信仰對工作滿意度無顯著差異性存在。綜合上述，志工宗教信仰是否對工作滿意度有顯著性的差異，至今仍未有定論，仍待進一步討論。

#### （七）擔任志工年資

國內志工工作滿意度的相關研究中，徐俊賢（2005）、鍾立君（2008）、孫啟志（2011）等研究結果顯示，擔任志工年資對工作滿意度有顯著差異性存在。

然部分研究結果顯示，擔任志工年資並非是影響志工工作滿意度因素之一，吳淑鈺（2000）、謝秉育（2001）、曾士雄（2001）、蔡佳螢（2001）、李奇仁（2002）、劉建彬（2003）、林秀英（2004）、潘玟諺（2005）、顏憲文（2005）、朱思美（2007）、余淑媛（2007）、蔣政剛（2007）、張志榮（2008）、魏宗豐（2008）、翁招玉（2010）、林淑女（2011）等研究結果顯示，志工年資對工作滿意度無顯著差異性存在。綜合上述，志工年資是否對工作滿意度有顯著性的差異，至今仍未有定論，仍待進一步討論。

#### （八）擔任其他機構志工經驗

國內志工工作滿意度的相關研究中，謝秉育（2001）、徐俊賢（2005）、張志榮（2008）、鍾立君（2008）等研究結果顯示，擔任其他機構志工經驗對工作滿意度有顯著的差異性存在。

然部分研究結果顯示，擔任其他機構志工經驗並非是影響志工工作滿意度因素之一，曾士雄（2001）、劉建彬（2003）、朱夏萍（2003）、潘玟諺（2005）、顏憲文（2005）、朱思美（2007）、蔣政剛（2007）、魏宗豐（2008）、孫啟志（2011）、林淑女（2011）等研究結果顯示，擔任其他機構志工經驗對工作滿意度無顯著差異性存在。綜合上述，擔任其他機構志工經驗是否對工作滿意度有顯著性的差異，至今仍未有定論，仍待進一步討論。

## 貳、志工組織承諾相關研究

組織承諾乃是維繫個體投入一系列行動之驅動力，其具有多維的特性，更是個體思維定式的體驗之一，致個體表現出不同的形態行為，包含了外顯行為的意願、責任成本與知覺等。此思維定式反映出個體對組織所投入之承諾結構間之相互區別要素，並反映了個體之承諾狀況（翁招玉，2010：98）。

同時組織承諾是必須要經過一段時間，組織成員才會發展出對組織的承諾一

種發展過程，有時是正式發生，也有可能是非正式發生。同時，組織承諾的強度有時強、有時弱，可能因為個體受到政策領導或理性情感等因素影響，因此個體對組織產生不同程度之承諾。大致上，是組織成員針對組織的期望、標準與規範等，經過一段時間的學習後，對組織所產生一定程度的認同感(范熾文,2007:136)。

學者 Stree 於 1977 年的相關研究中指出，個體於組織服務過程中的工作體驗與感受，會影響其組織承諾上的發展，同時兩者之關聯性較個人特性與工作特性更加之密切。自交換的觀點視之，當組織能提供個體較為適切的工作環境與成長機會，滿足其基本需求時，此時個體的組織承諾將會明顯的大為提高（引自顏憲文，2005：47-48）。

綜合上述，國內外學者對於組織承諾有著相當豐富、殊異的見解與研究結論，同時國內於各個領域志工組織承諾的相關研究上相當豐富，各項因素對於志工組織承諾有著不同程度的影響。研究者僅將 2000-2011 年國內志工組織承諾之相關論文研究，整理如下表 2-9 所示：

表 2-9 志工組織承諾之相關研究摘要表（2000-2011）

研究者及年代	研究主題	研究方法與對象	研究結果
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	問卷調查法 高雄市的三家非營利機構——生命線、女青年會、消保會志工 284 名	一、不同組織使命之非營利機構，在組織目標認知、工作體驗、組織承諾上有顯著性差異。 二、志工背景變項中，除了婚姻與組織承諾有顯著差異外，不因性別、年齡、教育、職業、宗教、志工經驗、年資有所差異 三、不同組織使命之非營利機構與組織目標認知對組織承諾之交互作用不顯著。 四、不同組織使命之非營利機構與工作體驗對組織承諾時，其交互作用達到顯著。

蔡天生 (2001)	非營利組織志 工人力資源管 理之研究—以 管理滿意度與 組織承諾為研 究變數	問卷調查法 三個高雄地區 非營利機構 552 人	一、在志工的人口變項中，志工年 資與組織承諾有顯著差異；不 因性別、年齡、婚姻狀況、教 育程度、其他志工經驗、是否 為幹部而有顯著差異。 二、志工對機構管理的滿意度與組 織承諾之間有顯著之正相關， 亦即管理滿意度愈高，則組織 承諾就愈高。
蔡依倫 (2001)	宗教醫院志工 組織認同與組 織承諾之研究 —與非宗教醫 院志工作比較	問卷調查法 天主教耕莘醫院 、屏東基督教醫 院以及本土宗教 之恩主公醫院志 工 189 名、員工 183 名，共計372 名	一、宗教與非宗教醫院志工組織承 諾方面，個別變項上達顯著差 異。 二、宗教與非宗教醫院志工之個人 特質在年齡、職業、擔任該醫 院志工年資等達顯著差異；不 因性別、婚姻、教育、宗教、 每週擔任時間等有所差異。 三、宗教醫院志工組織承諾預測模 式，以成員關係為主要影響因 素。
沈洸洋 (2002)	非營利組織志 工內部行銷之 研究	問卷調查法 大高雄地區七個 非營利組織 500 名志工	一、於志工的人口變項中，志工性 別、年齡、教育、服務年資等 人口特質與組織承諾皆無顯 著差異。 二、內部行銷各構面除「角色衝突」 外均與「志工滿意度」及「組 織承諾」等依變項呈現高度正 向相關。 三、志工工作滿意度與組織承諾間 呈現顯著性相關。
李奇仁 (2002)	醫院志願性 人力資源管 理措施對志 工工作滿意 度與組織承 諾之影響	問卷調查法 北、中、南 三區共 14 家 醫學中心和區 域醫院內之社 工(服)部門之 志工	一、志工人口特質中，年齡、婚姻 狀況與職業的志工在組織承 諾的表現上顯著差異。 二、在志工管理措施中，最能用來 預測志工組織承諾的是督導 運用，其次是維繫獎賞，再其 次是教育訓練。而督導運用

			<p>中，魅力型領導又比家長式領導有較高的預測力。</p> <p>三、志工工作滿意度與組織承諾相互間有高度正相關。</p>
賴政鳳 (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	問卷調查法 台中縣政府列冊之 440 名家庭主婦志工	<p>一、主婦志工以心理面的組織承諾最高；其身體健康狀況與組織承諾呈現正相關。</p> <p>二、主婦志工不因年齡、婚姻狀況、教育程度、健康情況、宗教信仰、子女數、經濟情況、服務年資、是否擔任幹部不同而對組織承諾有所不同。</p> <p>三、參與動機、督導關係與組織承諾三個變項彼此間有正相關，但疏離性督導關係則與心理面的組織承諾呈現負相關。</p> <p>四、迴歸分析發現影響組織承諾最重要的因素為認同性督導關係，且受情境動機的影響最大。</p>
蘇文杰 (2003)	組織聲望、組織認同與組織承諾之關聯性研究—以非營利組織志願工作者為例	問卷調查法 台灣三百家主要基金會」中基金會為母體，隨機抽取 40 家 320 名志工	<p>一、組織聲望與組織認同具有顯著的關聯性。</p> <p>二、組織認同、組織聲望與組織承諾具有顯著的關聯性。</p> <p>三、志願工作者之人口變項中，年齡、年資、婚姻、宗教、其他志工經驗與組織承諾有顯著差異性；不因性別、教育程度有所差異。</p>
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	問卷調查法 台灣地區二十三縣市家庭教育中心之諮詢輔導、推廣活動、諮詢推廣志工 379 名	<p>一、家庭教育中心志工具具有較佳之組織承諾程度。</p> <p>二、不同年齡、職業、婚姻狀況、教育程度之志工在組織承諾上呈顯著差異；不因性別、宗教信仰、服務年資、其他志工經驗、每周服務時數、家庭月收入等有所差異。</p>

			<p>三、不同參與動機之家庭教育中心志工在其組織承諾各面向上呈顯著差異。</p> <p>四、不同內外控信念傾向之家庭教育中心志工在其組織承諾各面向上呈顯著差異。</p> <p>五、家庭教育中心志工之參與動機、內外控信念對其組織承諾具顯著的預測力。</p>
詹麗珊 (2004)	國立科學工藝博物館志工組織承諾與參與動機之研究	問卷調查法 工博館志工 368 名	<p>一、工博館志工組織承諾構面以「努力意願」最高，以「留職傾向」最低。</p> <p>二、志工人口特質中，性別、婚姻狀況、職業、志工類別與組織承諾有差異；不因年齡、宗教信仰、教育程度、服務年資、其他志工經驗、服務組室等有所差異。</p> <p>三、工博館志工的參與動機與組織承諾的構面間，除「留職傾向」分別與「社會需求」、「知識技能」動機間未達顯著外，其餘均呈正相關。</p>
顏憲文 (2005)	國民小學學校志工工作滿意與組織承諾關係之研究	問卷調查法 台南縣、市二個地區的國民小學 760 名志工	<p>一、學校志工具高度組織承諾。</p> <p>二、學校志工的組織承諾，因性別、年齡、教育程度與服務年資、是否曾參與其他志工組織、是否有子女就讀國小、所服務學校規模而有不同；不因所服務所在地而有所不同。</p> <p>三、學校志工工作滿意與組織承諾有顯著典型相關。</p>
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	問卷調查法 大專院校諮商中心 501 名志工	<p>一、大專院校諮商中心志工對志願組織有較高的努力意願。</p> <p>二、志工人口特質中，性別、服務年資、其他志工經驗、服務時數、是否擔任幹部、人格特</p>

	中心志工為例		<p>質、學校性質等與組織承諾有顯著差異；不因年級、就讀院系、就讀學制、宗教信仰等有所差異。</p> <p>三、大專院校諮商中心志工的參與動機與組織承諾之間有中度正相關存在。</p> <p>四、大專院校諮商中心志工追求自我成長與自我實現動機對志工組織承諾有很高的預測力。</p>
吳幸娟 (2005)	醫療志工教育訓練認知與組織承諾之相關性研究-以南區四家醫學中心為例	問卷調查法 南區四家醫學中心醫院 1127 名 志工	<p>一、志工背景變項與組織承諾的差異分析中，不因年齡、婚姻、教育程度、職業、宗教信仰、服務年資、性別、志工經驗等有所差異。</p> <p>二、工作動機與期望、工作特性與體驗、教育訓練之認知、對組織承諾有顯著影響。</p> <p>三、工作動機與期望、工作特性與體驗影響組織承諾係受到教育訓練認知的干擾影響。</p>
張庭嘉 (2005)	非營利組織的教育訓練與領導對志工的工作投入與組織承諾的影響—以E社會福利基金會為例	問卷調查法 E社會福利基金會北、中、南三個營運處 300 名志工	<p>一、志工的個人特徵中，以服務年資與組織承諾間有顯著性差異；不因性別、婚姻、教育程度等有所差異。</p> <p>二、轉換型領導與組織承諾之間有正相關存在；教育訓練與工作投入、組織承諾均呈現正相關</p> <p>三、工作投入與組織承諾有正相關</p> <p>四、轉換型領導對組織承諾有正向影響力；而教育訓練對工作投入、組織承諾均有正向影響力</p>
林淑芬、 吳淑女 (2006)	女性保健志工人格特質、組織承諾與神馳經驗關係之探討—以彰化縣市	問卷調查法 以彰化縣市醫院和衛生(局)所 397位女性保健 志工	<p>一、服務機構數、教育訓練滿意度與神馳經驗、組織承諾均存在顯著正相關。</p> <p>二、愈傾向B型人格者，其「留任承諾」、「努力承諾」的承諾程</p>

	為例			<p>度也愈高。</p> <p>三、志工背景變項中，教育、最小子女數與組織承諾有顯著差異存在；不因年齡、婚姻、職業、宗教、家庭子女數有所差異。</p> <p>四、神馳經驗中之肯定自我效能、服務即目的、專注力、忘我、勝任感等因素與組織承諾之價值承諾、努力承諾因素呈正相關。</p>
劉士豪 (2006)	非營利組織志 工靈性與組織 承諾關係之研 究	問卷調查法 慈濟功德會 184 名志工		<p>一、志工的靈性會對其利他動機與組織承諾產生正向的影響。</p> <p>二、利他動機亦正向影響其組織承諾。</p>
陳苑芳 (2006)	非營利組織產 業化發展對志 工組織承諾之 影響—以身心 障礙團體為例	問卷調查法 心路社會福利基 金會、伊甸社會 福利基金會與陽 光社會福利基金 會等基金會 189 名志工		<p>一、志工個人特質中，以婚姻、宗教、服務年資、年齡、教育程度等與組織認同有差異性；不因性別、年齡、職業、經濟狀況、其他志工經驗、參與動機有所差異。</p> <p>二、志工對於產業化發展的態度及其組織認同、組織承諾三者之間，具有正相關。</p>
江 愚 (2007)	社教志工參與 動機與組織承 諾之研究—以 國立台東社教 館所屬社教站 為例	問卷調查法 花蓮、台東兩縣 國立台東社教館 所屬社教站 662 名志工		<p>一、社教志工對組織承諾各構面之感受以「努力意願」最高，以「留職傾向」較低。</p> <p>二、社教志工人口統計變項中，性別、年齡、職業、教育程度、族群及志工年資與組織承諾有顯著的差異存在；不因婚姻狀況、宗教信仰、志工類別與其他志工經驗有所差異。</p> <p>三、社教志工因人口統計變項不同對參與動機及對組織承諾之預測分析，除了「其他志工經驗」志工背景變項外，其餘九</p>

			<p>項皆具有預測力。</p> <p>四、社教志工之參與動機，與組織承諾及其各構面之間均有顯著的<b>正</b>相關。</p> <p>五、社教志工之參與動機四個構面對組織承諾均具有預測力，以「社會服務」強度最大。</p>
吳建明 (2008)	非營利組織志工參與動機與組織承諾之研究-以台東縣救國團所屬社會基層團務組織志工為例	問卷調查法 台東縣救國團所屬社會基層團務組織 450 名志工	<p>一、志工背景變項中，以年齡、教育程度、志工角色、服務年資、其他機構志工經驗等五項與組織承諾有顯著的差異存在；不因性別、婚姻狀況、職業有所差異。</p> <p>二、救國團志工之參與動機與組織承諾及其各構面之間均有顯著<b>正</b>相關。</p> <p>三、救國團志工之參與動機之「價值認同」、「自我成長」、「人際互動」三個構面對組織承諾均具有預測力。</p>
魏宗豐 (2008)	參與動機、工作滿足與組織承諾相關之研究-以弘道老人福利服務志工為例	問卷調查法 弘道中部志工站的 392 名志工	<p>一、志工的參與動機程度愈強，工作滿足愈強，組織承諾程度也會相對提昇。</p> <p>二、志工人口變項中，不因年齡、婚姻、教育程度、職業、宗教信仰、服務年資、每週服務時數、性別、志工經驗、幹部經驗與組織承諾間有所差異。</p>
張同廟 (2009)	大學校院學生社團參與動機對社團凝聚力之影響—以組織承諾為中介變項	問卷調查法 臺南地區大學校院學生社團成員 450 名	<p>一、社團參與動機對組織承諾有顯<b>正</b>的影響力。</p> <p>二、組織承諾對社團凝聚力有顯<b>正</b>的影響。</p> <p>三、社團參與動機會透過組織承諾的中介效果，間接影響社團凝聚力，其影響效果高於社團參與動機影響社團凝聚力的直接效果。</p>

翁招玉 (2010)	成人教育志工 工作價值、工作 投入、工作滿足 與組織承諾關 係之研究	問卷調查法 樂齡學習資源中 心及社區大學 1150 名志工	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、成人教育志工組織承諾之現況良好。</li> <li>二、不同個人背景變項中，年齡、服務時數、參與志工訓練等與組織承諾具有顯著差異；不因年資、婚姻、教育程度、性別、服務機構等有顯著差異。</li> <li>三、成人教育志工在工作價值、工作投入、工作滿足與組織承諾彼此間互有相關。</li> <li>四、成人教育志工工作價值、工作投入、工作滿足對組織承諾具有預測力。</li> <li>五、工作價值、工作投入、工作滿足對組織承諾的影響路徑確實存在。</li> </ul>
林淑女 (2011)	警察機關協勤 民力的工作價 值觀、工作滿意 度與組織承諾 之研究~以雲林 縣守望相助隊 為例	問卷調查法 雲林縣 1033 位 守望相助隊巡守 員	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、守望相助隊巡守員組織承諾之現況屬中上程度。</li> <li>二、巡守員個人背景變項之年齡、職業、宗教、年資、其他志工經驗等與組織承諾有顯著差異；不因性別、婚姻、教育、是否為幹部等有所差異。</li> <li>三、巡守員在工作滿意度與組織承諾彼此間互有正相關且相互影響。</li> <li>四、巡守員不同工作滿意度對組織承諾具有預測力。</li> </ul>

研究者整理

依上述國內 2000 年以後組織承諾之相關研究，可以瞭解志工組織承諾之相關研究議題上相當多元，已是瞭解當前志工行為的重要方向與參考指標之一。以下研究者歸納國內 2000-2011 年間之相關研究，進行研究主題、研究樣本、研究方法、志工背景變項等分析，以作為本研究結果之參考依據：

## （一）研究主題分析

國內工作滿意度之研究，大多以探討志工之組織使命、工作滿意度、內部行銷、參與動機、督導關係、組織聲望、組織認同、控制信念、教育訓練認知、領導方式、人格特質、神馳經驗、志工靈性、非營利組織產業化、工作價值、工作投入等因素與組織承諾之關係研究，以作為志工組織承諾之研究主題。

綜合上述，就研究主題而言可以瞭解國內於 2000-2011 年間之組織承諾相關研究，富有相當多元的變項間之排列組合方式，透過這些組合以瞭解不同領域的志工組織承諾之表現，推論其研究結論，以作為組織在人力資源管理上的重要參考依據。本研究系探討醫療志工工作滿意度與組織承諾之關係研究，於此十二年間僅李奇仁（2002）、顏憲文（2005）、魏宗豐（2008）、翁招玉（2010）、林淑女（2011）等研究者，將工作滿意度與組織承諾此二變項，同時納入志工行為之研究。有鑑於此，研究者盼透過本研究結果能與前人研究結果相呼應與比較，以作為醫療單位在人力資源管理上之參考。

## （二）研究樣本

綜觀上述相關研究之研究樣本，可以發現組織承諾的研究樣本具多樣性，依研究主題之不同包含了各樣類型之志工，舉凡醫療志工、特定非營利組織志工、家庭主婦志工、博物館志工、社福單位志工、學校志工、大專學生志工、宗教志工、救國團志工、社區志工、守望相助隊志工等為主要的研究對象，醫療志工組織承諾的相關研究較少，僅李奇仁（2002）「醫院志願性人力資源管理措施對志工工作滿意度與組織承諾之影響」、蔡依倫（2001）「宗教醫院志工組織認同與組織承諾之研究—與非宗教醫院志工作比較」、吳幸娟（2005）「醫療志工教育訓練認知與組織承諾之相關性研究—以南區四家醫學中心為例」與林淑芬、吳淑女（2006）「女性保健志工人格特質、組織承諾與神馳經驗關係之探討—以彰化縣市為例」等四篇研究。綜合上述，突顯本研究之重要性，同時興起研究者針對醫療志工進行組織承諾研究的動機之一。

### (三) 研究方法分析

綜合上述國內相關研究，可以發現大多數志工組織承諾之研究，大多採用「問卷調查法」進行研究樣本之抽樣研究，少見純質化或是質量化並行的研究。因此，本研究僅採用問卷調查法，來進行志工組織承諾相關資料之取得與分析。

### (四) 志工背景變項分析

根據上表相關研究中，針對志工背景變項與組織承諾之間的差異性進行探討，整理如表 2-10 所示：

**表 2-10 志工背景變項與組織承諾之實證研究結果 (2000~2011)**

背景變項	背景變項與組織承諾 達顯著相關	背景變項與組織承諾 未達顯著相關
性別	詹麗珊(2004)、顏憲文(2005) 劉翠芬(2005)、江 愚(2007)	程香儒(2000)、蔡天生(2001) 蔡依倫(2001)、李奇仁(2002) 沈洸洋(2002)、蘇文杰(2003) 張月芬(2004)、吳幸娟(2005) 張庭嘉(2005)、陳苑芳(2006) 吳建明(2008)、魏宗豐(2008) 翁招玉(2010)、林淑女(2011)
年齡	蔡依倫(2001)、李奇仁(2002) 蘇文杰(2003)、張月芬(2004) 顏憲文(2005)、陳苑芳(2006) 江 愚(2007)、吳建明(2008) 翁招玉(2010)、林淑女(2011)	程香儒(2000)、蔡天生(2001) 沈洸洋(2002)、賴玫凰(2003) 詹麗珊(2004)、吳幸娟(2005) 林淑芬(2006)、陳苑芳(2006) 魏宗豐(2008)
職業	蔡依倫(2001)、李奇仁(2002) 張月芬(2004)、詹麗珊(2004) 江 愚(2007)、林淑女(2011)	程香儒(2000)、吳幸娟(2005) 林淑芬(2006)、陳苑芳(2006) 吳建明(2008)、魏宗豐(2008)
婚姻狀況	程香儒(2000)、李奇仁(2002) 蘇文杰(2003)、張月芬(2004) 詹麗珊(2004)、陳苑芳(2006)	蔡天生(2001)、蔡依倫(2001) 賴玫凰(2003)、吳幸娟(2005) 張庭嘉(2005)、林淑芬(2006) 江 愚(2007)、吳建明(2008) 魏宗豐(2008)、翁招玉(2010) 林淑女(2011)

教育程度	顏憲文(2005)、林淑芬(2006) 陳苑芳(2006)、江 愚(2007) 吳建明(2008)	程香儒(2000)、蔡天生(2001) 蔡依倫(2001)、沈洸洋(2002) 李奇仁(2002)、賴玫凰(2003) 蘇文杰(2003)、詹麗珊(2004) 吳幸娟(2005)、張庭嘉(2005) 魏宗豐(2008)、翁招玉(2010) 林淑女(2011)
宗教信仰	蘇文杰(2003)、陳苑芳(2006) 林淑女(2011)	程香儒(2000)、蔡依倫(2001) 賴玫凰(2003)、張月芬(2004) 詹麗珊(2004)、劉翠芬(2005) 吳幸娟(2005)、林淑芬(2006) 江 愚(2007)、魏宗豐(2008)
擔任志工年資	蔡天生(2001)、蔡依倫(2001) 蘇文杰(2003)、顏憲文(2005) 劉翠芬(2005)、張庭嘉(2005) 陳苑芳(2006)、江 愚(2007) 吳建明(2008)、林淑女(2011)	程香儒(2000)、沈洸洋(2002) 李奇仁(2002)、賴玫凰(2003) 張月芬(2004)、詹麗珊(2004) 吳幸娟(2005)、魏宗豐(2008) 翁招玉(2010)
擔任其他機構志工經驗	蘇文杰(2003)、顏憲文(2005) 劉翠芬(2005)、吳建明(2008) 林淑女(2011)	程香儒(2000)、蔡天生(2001) 張月芬(2004)、詹麗珊(2004) 吳幸娟(2005)、陳苑芳(2006) 江 愚(2007)、魏宗豐(2008)

研究者整理

依據上表 2-10 所示，研究者針對志工個人背景變項與組織承諾的差異性分析，綜合比較如下，以作為本研究結果之參考依據：

#### (一) 性別

國內志工組織承諾的相關研究中，詹麗珊(2004)、顏憲文(2005)、劉翠芬(2005)、江 愚(2007)等研究結果顯示，志工性別對組織承諾有顯著的差異性存在。

然部分研究結果顯示，志工性別並非是影響志工組織承諾因素之一，程香儒(2000)、蔡天生(2001)、蔡依倫(2001)、沈洸洋(2002)、李奇仁(2002)、蘇文杰(2003)、張月芬(2004)、吳幸娟(2005)、張庭嘉(2005)、陳苑芳(2006)、

吳建明（2008）、魏宗豐（2008）、翁招玉（2010）、林淑女（2011）等研究結果顯示，志工性別對組織承諾無顯著差異性存在。綜合上述，志工性別是否對組織承諾有顯著性的差異，至今仍未有定論，仍待進一步討論。

## （二）年齡

國內志工組織承諾的相關研究中，蔡依倫（2001）、李奇仁（2002）、蘇文杰（2003）、張月芬（2004）、顏憲文（2005）、陳苑芳（2006）、江 愚（2007）、吳建明（2008）、翁招玉（2010）、林淑女（2011）等研究結果顯示，志工年齡對組織承諾有顯著的差異性存在。

然部分研究結果顯示，志工年齡並非是影響志工組織承諾因素之一，程香儒（2000）、蔡天生（2001）、沈洸洋（2002）、賴玫凰（2003）、詹麗珊（2004）、吳幸娟（2005）、林淑芬（2006）、陳苑芳（2006）、魏宗豐（2008）等研究結果顯示，志工年齡對組織承諾無顯著差異性存在。綜合上述，志工年齡是否對組織承諾有顯著性的差異，至今仍未有定論，仍待進一步討論。

## （三）職業

國內志工組織承諾的相關研究中，蔡依倫（2001）、李奇仁（2002）、張月芬（2004）、詹麗珊（2004）、江 愚（2007）、林淑女（2011）等研究結果顯示，志工職業對組織承諾有顯著的差異性存在。

然部分研究結果顯示，志工職業並非是影響志工組織承諾因素之一，程香儒（2000）、吳幸娟（2005）、林淑芬（2006）、陳苑芳（2006）、吳建明（2008）、魏宗豐（2008）等研究結果顯示，志工職業對組織承諾無顯著差異性存在。綜合上述，志工職業是否對組織承諾有顯著性的差異，至今仍未有定論，仍待進一步討論。

## （四）婚姻狀況

國內志工組織承諾的相關研究中，程香儒（2000）、李奇仁（2002）、蘇文杰（2003）、張月芬（2004）、詹麗珊（2004）、陳苑芳（2006）等研究結果顯

示，志工婚姻狀況對組織承諾有顯著的差異性存在。

然部分研究結果顯示，志工婚姻狀況並非是影響志工組織承諾因素之一，蔡天生（2001）、蔡依倫（2001）、賴玫凰（2003）、吳幸娟（2005）、張庭嘉（2005）、林淑芬（2006）、江 愚（2007）、吳建明（2008）、魏宗豐（2008）、翁招玉（2010）、林淑女（2011）等研究結果顯示，志工婚姻狀況對組織承諾無顯著差異性存在。綜合上述，志工婚姻狀況是否對組織承諾有顯著性的差異，至今仍未有定論，仍待進一步討論。

#### （五）教育程度

國內志工組織承諾的相關研究中，顏憲文（2005）、林淑芬（2006）、陳苑芳（2006）、江 愚（2007）、吳建明（2008）等研究結果顯示，志工教育程度對組織承諾有顯著的差異性存在。

然部分研究結果顯示，志工教育程度並非是影響志工組織承諾因素之一，程香儒（2000）、蔡天生（2001）、蔡依倫（2001）、沈洸洋（2002）、李奇仁（2002）、賴玫凰（2003）、蘇文杰（2003）、詹麗珊（2004）、吳幸娟（2005）、張庭嘉（2005）、魏宗豐（2008）、翁招玉（2010）、林淑女（2011）等研究結果顯示，志工教育程度對組織承諾無顯著差異性存在。綜合上述，志工教育程度是否對組織承諾有顯著性的差異，至今仍未有定論，仍待進一步討論。

#### （六）宗教信仰

國內志工組織承諾的相關研究中，蘇文杰（2003）、陳苑芳（2006）、林淑女（2011）等研究結果顯示，志工宗教信仰對組織承諾有顯著的差異性存在。

然部分研究結果顯示，志工宗教信仰並非是影響志工組織承諾因素之一，程香儒（2000）、蔡依倫（2001）、賴玫凰（2003）、張月芬（2004）、詹麗珊（2004）、劉翠芬（2005）、吳幸娟（2005）、林淑芬（2006）、江 愚（2007）、魏宗豐（2008）等研究結果顯示，志工宗教信仰對組織承諾無顯著差異性存在。綜合上述，志工宗教信仰是否對組織承諾有顯著性的差異，至今仍未有定論，仍待進一步討論。

#### (七) 擔任志工年資

國內志工組織承諾的相關研究中，蔡天生（2001）、蔡依倫（2001）、蘇文杰（2003）、顏憲文（2005）、劉翠芬（2005）、張庭嘉（2005）、陳苑芳（2006）、江 愚（2007）、吳建明（2008）、林淑女（2011）等研究結果顯示，擔任志工年資對組織承諾有顯著的差異性存在。

然部分研究結果顯示，擔任志工年資並非是影響志工組織承諾因素之一，程香儒（2000）、沈洸洋（2002）、李奇仁（2002）、賴玫鳳（2003）、張月芬（2004）、詹麗珊（2004）、吳幸娟（2005）、魏宗豐（2008）、翁招玉（2010）等研究結果顯示，擔任志工年資對組織承諾無顯著差異性存在。綜合上述，擔任志工年資是否對組織承諾有顯著性的差異，至今仍未有定論，仍待進一步討論。

#### (八) 擔任其他機構志工經驗

國內志工組織承諾的相關研究中，蘇文杰（2003）、顏憲文（2005）、劉翠芬（2005）、吳建明（2008）、林淑女（2011）等研究結果顯示，擔任其他機構志工經驗對組織承諾有顯著的差異性存在。

然部分研究結果顯示，擔任其他機構志工經驗並非是影響志工組織承諾因素之一，程香儒（2000）、蔡天生（2001）、張月芬（2004）、詹麗珊（2004）、吳幸娟（2005）、陳苑芳（2006）、江 愚（2007）、魏宗豐（2008）等研究結果顯示，擔任其他機構志工經驗對組織承諾無顯著差異性存在。綜合上述，擔任其他機構志工經驗是否對組織承諾有顯著性的差異，至今仍未有定論，仍待進一步討論。

### 參、工作滿意度與組織承諾相關研究

綜合國內外志工組織承諾相關研究可以瞭解，於組織承諾與工作滿意度之前因、後果變項中，組織承諾與工作滿意度同受諸多相同因素之影響；同時其對幾項相同的後果變項均有一定程度的影響。反觀過去的相關研究可以發現，於探討組織承諾之前因變項時，相關研究卻忽略了工作滿意度此變項的影響作用。相關研究顯示「工作滿意度」乃是影響「組織承諾」的前因變項，而非事後果變項（翁招玉，2010：113-114）。因此，本研究將工作滿意度納入組織承諾之前因架構中。

綜合上述文獻可以發現，國內志工工作滿意度與組織承諾之相關研究，顯示此兩個變項間有著顯著的相關性存在，本研究主要是探討醫療志工工作滿意度與組織承諾的關係，因此，有必要針對國內、外目前志工相關研究進行探討，以便輔以說明本研究之研究結果與前人研究之異同。

學者 Trimble 於 2006 年相關研究結果中提出，工作滿意度影響個體情感組織承諾，並更進一步指出工作滿意度會影響個體之離職率。學者 Olcum 於 2006 年相關研究中亦陳述，工作滿意度與個體情感、規範組織承諾上皆存在顯著的正相關。學者 Okpara 於 2007 年的一項研究中表述，個體之工作滿意度與組織承諾均會受到組織文化因素上的影響（引自翁招玉，2010：113-114）。

國內志工工作滿意度與組織承諾的相關研究中，李奇仁（2002）於「醫院志願性人力資源管理措施對志工工作滿意度與組織承諾之影響」研究結果發現，在志工管理措施中，最能用來預測志工工作滿意度的是「維繫獎賞」，其次是「督導運用」，再其次是「招募徵選」。而「督導運用」中，只有「魅力型領導」可以用來預測志工的工作滿意度；最能用來預測志工組織承諾的是「督導運用」，其次是「維繫獎賞」，再其次是「教育訓練」。而「督導運用」中，「魅力型領導」又比「家長式領導」有較高的預測力；同時志工工作滿意度與組織承諾間具有高度正相關；顏憲文（2005）於「國民小學學校志工工作滿意與組織承諾關係之研究」研究結

果發現，學校志工工作滿意與組織承諾有顯著典型相關。魏宗豐（2008）於「參與動機、工作滿足與組織承諾相關之研究—以弘道老人福利服務志工為例」研究結果發現，影響志工價值承諾的因子，包括他人肯定滿足、組織特性滿足與機構特性動機；他人肯定滿足因子高度影響努力承諾；至於留職承諾的主要影響因子為機構特性動機、自我成長動機與工作特性滿足等；同時，志工整體參與動機、整體工作滿足皆與整體組織承諾有中度顯著正相關。

翁招玉（2010）於「成人教育志工工作價值、工作投入、工作滿足與組織承諾關係之研究」研究結果發現，成人教育志工在工作價值、工作投入、工作滿足與組織承諾彼此間互有顯著正相關；成人教育志工工作價值、工作投入、工作滿足對組織承諾具有預測力；工作價值、工作投入、工作滿足對組織承諾的影響路徑確實存在，工作價值透過中介變項工作投入、工作滿足間接影響組織承諾。林淑女（2011）於「警察機關協勤民力工作價值觀、工作滿意度與組織承諾之關係研究—以雲林縣守望相助隊為例」研究結果發現，巡守員在工作價值觀、工作滿意度與組織承諾彼此間互有正相關且相互影響；同時，巡守員不同工作價值觀、工作滿意度對組織承諾具有預測力。

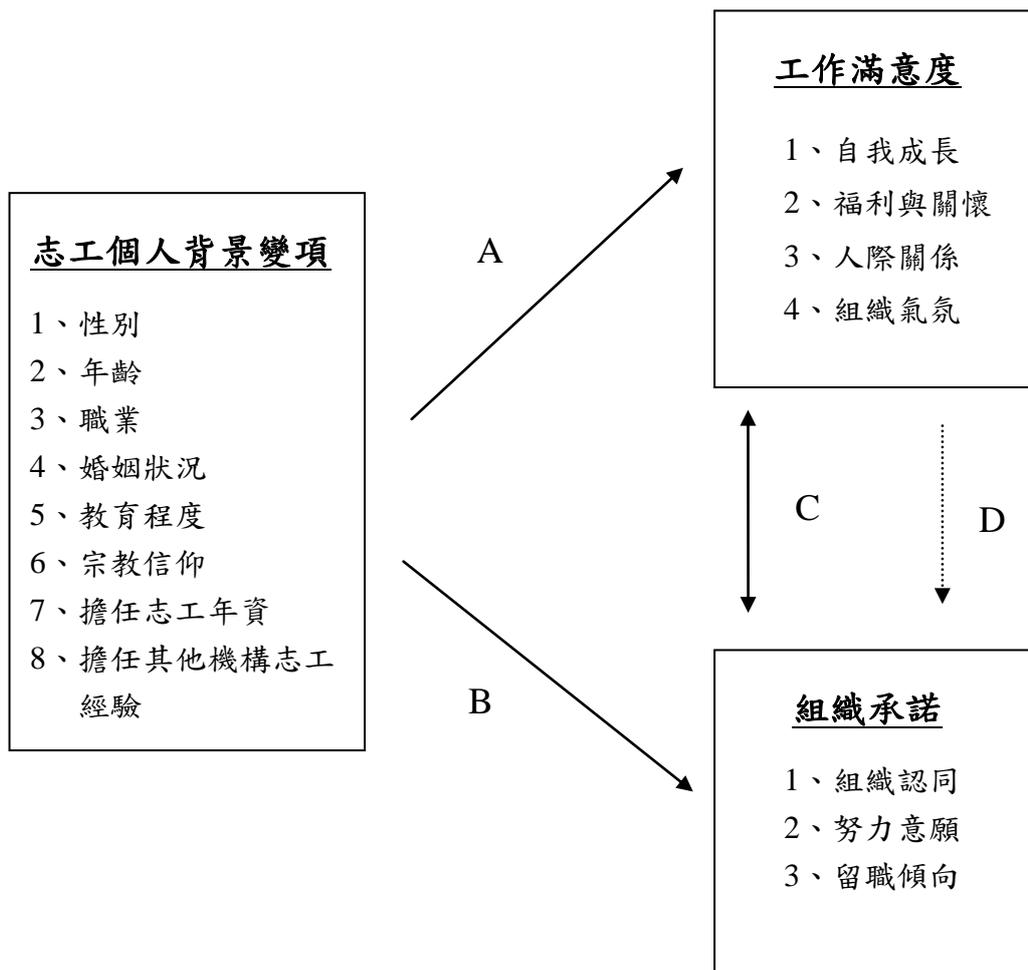
綜合上述國內外志工相關研究可以發現，志工工作滿意度與組織承諾之間具有顯著的正相關，意味著志工工作滿意度越高，其組織承諾便越高；同時部分研究指出，志工工作滿意度對組織承諾具有預測力。本研究為「醫療志工工作滿意度與組織承諾關係之研究—以嘉義地區區域級教學醫院為例」，相較於其他領域研究，醫療單位志工之相關研究仍偏少，所以興起研究者針對醫療志工，進行工作滿意度與組織承諾關係之研究動機，期盼透過本研究之研究結果，提供醫療單位在志工人力資源運用與管理上之參考。

## 第三章 研究方法

本研究旨在瞭解嘉義地區區域級教學醫院醫療志工參與志願服務之工作滿意度與組織承諾間的相互關係。本章依據上述研究動機、研究目的，同時結合文獻探討之結果，以作為本研究架構上的依據。本研究乃以文獻探討研究與問卷調查法為主，藉此以進行本研究架構內相關研究問題之探究。本章共計分為六節：第一節為研究架構；第二節為研究假設；第三節為研究對象；第四節為研究工具；第五節為研究流程；第六節為資料處理。

### 第一節 研究架構

本研究依據前述研究動機與研究目的，並透過相關文獻之探討，針對相關之研究與理論進行整合、分析，以提出本研究之研究架構，藉以了解各變項間之相互關係與內涵。本研究乃是以志工背景變項（性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、擔任志工年資、擔任其他機構志工經驗）為自變項，工作滿意度（自我成長、福利與關懷、人際關係、組織氣氛）與組織承諾（組織認同、努力意願、留職傾向）為依變項，進行自變項與依變項間差異情形之探討比較；同時瞭解志工工作滿意度與組織承諾間之相互關係；工作滿意度對組織承諾之預測力情形。以下依據本研究之動機與目的，並參酌相關之文獻，設計本研究架構，如下圖 3-1 所示：



—————▶ 差異性分析

◄—————▶ 相關性分析

.....▶ 預測力分析

圖 3-1 研究架構圖

## 第二節 研究假設

本研究根據研究目的、待答問題與研究架構，提出下列研究假設：

### 假設一：不同背景變項之醫療志工其工作滿意度有顯著差異

- 1-1 不同性別之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異。
- 1-2 不同年齡之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異。
- 1-3 不同職業之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異。
- 1-4 不同婚姻狀況之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異。
- 1-5 不同教育程度之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異。
- 1-6 有無宗教信仰之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異。
- 1-7 不同擔任志工年資之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異。
- 1-8 有無擔任其他機構志工經驗之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異。

### 假設二：不同背景變項之醫療志工其組織承諾有顯著差異

- 2-1 不同性別之醫療志工，其組織承諾有顯著差異。
- 2-2 不同年齡之醫療志工，其組織承諾有顯著差異。
- 2-3 不同職業之醫療志工，其組織承諾有顯著差異。
- 2-4 不同婚姻狀況之醫療志工，其組織承諾有顯著差異。
- 2-5 不同教育程度之醫療志工，其組織承諾有顯著差異。
- 2-6 有無宗教信仰之醫療志工，其組織承諾有顯著差異。
- 2-7 不同擔任志工年資之醫療志工，其組織承諾有顯著差異。
- 2-8 有無擔任其他機構志工經驗之醫療志工，其組織承諾有顯著差異。

**假設三：醫療志工工作滿意度與組織承諾有顯著相關**

- 3-1 自我成長之工作滿意度與組織承諾有顯著相關。
- 3-2 福利與關懷之工作滿意度與組織承諾有顯著相關。
- 3-3 人際關係之工作滿意度與組織承諾有顯著相關。
- 3-4 組織氣氛之工作滿意度與組織承諾有顯著相關。
- 3-5 整體工作滿意度與組織承諾有顯著相關。

**假設四：工作滿意度對組織承諾各構面與整體上有顯著預測力**

- 4-1 工作滿意度對組織認同承諾有顯著預測力。
- 4-2 工作滿意度對努力意願承諾有顯著預測力。
- 4-3 工作滿意度對留職傾向承諾有顯著預測力。
- 4-4 工作滿意度對整體組織承諾有顯著預測力。

### 第三節 研究對象

本研究對象係以嘉義市聖馬爾定醫院、嘉義市基督教醫院與嘉義縣長庚醫院等三間嘉義地區區域級教學醫院醫院志工為研究範圍（參見附錄四、五、六），以下茲將本研究之母群體與樣本進行分析敘述：

#### 一、研究樣本

經與醫院志工督導人員聯繫後，確認各研究單位 2011 年志工的總數，嘉義市聖馬爾定醫院志工總數 260 人；嘉義市基督教醫院志工總數 275 人；嘉義縣長庚醫院志工總數 161 人，三家區域級醫院志工總數合計 696 人。

#### 二、抽樣方法

本研究為顧及研究樣本的代表性與母群的特性，係運用普測的方式進行樣本資料之蒐集，針對嘉義地區三間區域級醫療醫院該年度志工進行問卷發放，為求慎重起見當面委由志工督導人員，協助研究者將問卷發放至志工手上，以增加問卷的回收率，問卷發放時間為期四至六週的時間。本研究計發放 696 份問卷，回收 450 份（回收率 65 %），剔除答題不完整的無效問卷 14 份，有效回收問卷 436 份，有效回收率為 63 %。以下將有效樣本之背景特性列表 3-1：

表 3-1 有效樣本之背景特性分析

院別	母體數	發放數	回收問卷	無效問卷	有效回收問卷
聖爾馬定	260	260	174	5	169
嘉基義督	275	275	193	7	186
長庚	161	161	83	2	81
共計	696	696	450 (回收率 65%)	14	436 (有效回收率 63%)

研究者整理

## 第四節 研究工具

本研究乃是以問卷調查法為主要的研究方法。本研究問卷經研究者張志榮、江愚同意，參酌張志榮（2008）之「醫療志工工作滿意度量表」及江愚（2008）之「社教志工組織承諾量表」以作為本研究的調查測驗工具。本調查測驗工作內容共分三部份，第一部分為志工個人基本資料；第二部分為工作滿意度量表；第三部分為組織承諾量表。

### 壹、問卷編製

#### 一、個人基本資料

包括性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、擔任志工年資、擔任其他機構志工經驗等八項。

##### 1、性別

(1) 男 (2) 女。

##### 2、年齡（指志工受測時之實際年齡）

(1) 30 歲以下 (2) 31—40 歲 (3) 41—50 歲 (4) 51—60 歲 (5) 61 歲以上。

##### 3、職業（指志工受測時之就業類別）

(1) 學生 (2) 軍警公教 (3) 工、商業 (4) 農林漁牧 (5) 家庭主婦 (6) 退休人士 (7) 其他。

##### 4、婚姻狀況（指志工受測時之婚姻狀況）

(1) 未婚 (2) 已婚 (3) 其他（離婚、鰥寡）

##### 5、教育程度（指志工個人受測時之最高教育程度）

(1) 國中以下 (2) 高中職 (3) 專科及大學 (4) 研究所以上。

6、宗教信仰（志工受測時之宗教信仰）

(1) 有宗教信仰 (2) 無宗教信仰。

7、擔任志工年資（指志工受測時於醫療單位所服務之年資）

(1) 兩年以下 (2) 三年至五年 (3) 六年至十年 (4) 十一年以上。

8、擔任其他機構志工服務經驗（指志工過去是否曾經在其他機構擔任過志工）

(1) 是 (2) 否。

## 二、醫療志工工作滿意度量表

本研究所使用之「醫療志工工作滿意度量表」，係參酌張志榮（2008）所修訂之「醫療志工工作滿意度量表」（參見附錄一）。量表信度方面，分量表 Cronbach  $\alpha$  中，「自我成長」構面係數為 .9007、「福利與關懷」構面係數為 .8725、「人際關係」構面係數為 .8858、「組織氣氛」構面係數為 .9249；總量表 Cronbach  $\alpha$  係數為 .9555，其係數顯示了此量表內部一致性高。量表效度方面，累積解釋總變異量為 65.779%，其係數顯示了此量表具有良好的建構效度。

研究者經與指導教授、醫院志工督導進行逐題審視，修正量表部分語意與措辭，以發展符合醫療單位與志工特性之適用量表。「醫療志工工作滿意度量表」共分 4 個構面、26 個題目，分別為「自我成長」計 7 題、「福利與關懷」計 7 題、「人際關係」計 4 題、「組織氣氛」計 8 題，如下表 3-2 所示：

表 3-2 醫療志工工作滿意度量表

構 面	題 目
自我成長	<p>1、參與此教學醫院志工工作後，使我的專長獲得發揮，讓我感到</p> <p>到</p> <p>2、參與此教學醫院志工工作後，在增進個人與外界應對的能力方面，讓我感到</p> <p>3、參與此教學醫院志工工作後，在個人獲得新知方面，讓我感到</p> <p>到</p> <p>4、擔任此教學醫院志工後，在增進個人思考與判斷的能力方面，讓我感到</p> <p>5、擔任此教學醫院志工後，在增進個人面對人生挑戰的能力方面，讓我感到</p> <p>6、此教學醫院的志工工作具有適度的挑戰性，讓我感到</p> <p>7、擔任此教學醫院志工後，在獲得自我肯定方面，讓我感到</p>
	<p>8、此教學醫院提供給志工所需的資源與設備使用方面，讓我感到</p> <p>到</p> <p>9、此教學醫院每年舉辦的各種志工聯誼活動，讓我感到</p> <p>10、此教學醫院在關懷志工方面，讓我感到</p>
福利與關懷	<p>11、此教學醫院在表揚志工的貢獻方面，讓我感到</p> <p>12、此教學醫院志工督導在主動瞭解與關心志工值班工作方面，讓我感到</p> <p>13、此教學醫院在給予志工相關福利措施方面，讓我感到</p> <p>14、此教學醫院能敞開胸懷，接納志工的意見，讓我感到</p>

---

人際關係

- 15、此教學醫院志工同仁能彼此相互合作、支持方面，讓我感到
- 16、和此教學醫院志工同仁彼此交換志工工作經驗、生活心得方面，讓我感到
- 17、和此教學醫院志工同仁間相處情形，讓我感到
- 18、擔任此教學醫院志工後，在擴展個人人際關係方面，讓我感到

---

組織氣氛

- 19、此教學醫院能有效協調解決志工間的問題，讓我感到
- 20、此教學醫院領導志工的方式，讓我感到
- 21、此教學醫院在規範志工獎懲制度方面，讓我感到
- 22、此教學醫院所安排的志工工作內容，讓我感到
- 23、此教學醫院的空間與環境布置，讓我感到
- 24、志工在此教學醫院受他人尊重與歡迎的程度，讓我感到
- 25、此教學醫院的志工工作氣氛，讓我感到
- 26、此教學醫院在督導志工方面，讓我感到

---

研究者整理

本量表問卷的填答方式採李克特氏 (Likert-type) 五點量表計分方式，依填答者之實際知覺與感受情形填答，依「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」分別給予 5、4、3、2、1 分，得分越高則表示志工工作滿意程度越高 (參見附錄三)。

### 三、醫療志工組織承諾量表

本研究所使用之「醫療志工組織承諾量表」，係參酌江 愚（2008）所修訂之「社教志工組織承諾量表」（參見附錄二）。量表信度方面，分量表 Cronbach  $\alpha$  中，「組織認同」構面係數為 0.873、「努力意願」構面係數為 0.752、「留職傾向」構面係數為 0.827；總量表 Cronbach  $\alpha$  係數為 0.939，其係數顯示了此量表內部一致性高。量表效度方面，組織承諾之 KMO 值為 .876，其球形考驗亦達顯著性，其係數顯示了此量表之相關情形良好。

研究者經與指導教授、醫院志工督導進行逐題審視，修正量表部分語意與措辭，以發展符合醫療單位與志工特性之適用量表。「醫療志工組織承諾量表」共分 3 個構面、15 個題目，分別為「組織認同」計 6 題、「努力意願」計 4 題、「留職傾向」計 5 題，如下表 3-3 所示：

表 3-3 醫療志工組織承諾量表

構 面	題 目
組織認同	1、在此教學醫院服務雖有壓力，但這些壓力都不足以構成使我離開此教學醫院的理由
	2、我覺得繼續留在此教學醫院，對我有很大的益處
	3、我當初決定到此教學醫院服務，顯然是個非常正確的選擇
	4、我發覺自己服務他人的價值觀和此教學醫院救人、助人的觀點很類似
	5、我會對我的親朋好友說：此教學醫院是相當理想的機構
	6、我對教學醫院這個組織有一份特別的情感

- 
- 努力意願
- 1、為了能繼續留在此教學醫院服務，我願意接受醫院所指派給我的任何工作
  - 2、在任何場合中，我都會以自己是此教學醫院的一員為榮
  - 3、此教學醫院是我所從事志願服務工作中，最好的一所機構
  - 4、為了協助此教學醫院的救人與助人目標能順利達成，我願意付出額外的努力
- 

- 留職傾向
- 1、目前我在此教學醫院的服務工作，能夠發揮我的才能
  - 2、雖有工作性質相類似的機構，我也不會離開此教學醫院到其他的志工機構去服務
  - 3、很慶幸當年在可以有所選擇的情況下，我選擇了此教學醫院從事志願性服務的工作
  - 4、我很認同此教學醫院管理志工的方式
  - 5、我十分關心此教學醫院的未來發展
- 

研究者整理

本量表問卷的填答方式採李克特氏 (Likert-type) 五點量表計分方式，依填答者之實際知覺與感受情形填答，依「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」分別給予 5、4、3、2、1 分，得分越高則表示志工組織承諾程度越高 (參見附錄三)。

## 第五節 研究程序

本研究研究實施程序可分為：準備階段、發展階段、研究階段、完成階段等，

如下圖 3-2 所示。各階段依下列步驟安排進行：

一、準備階段：(一)文獻探討分析(二)確定研究主題(三)撰寫研究計畫

二、發展階段：(一)發展研究工具(二)修訂研究工具

三、研究階段：(一)進行問卷調查(二)資料處理分析

四、完成階段：(一)撰寫研究論文(二)修正研究論文

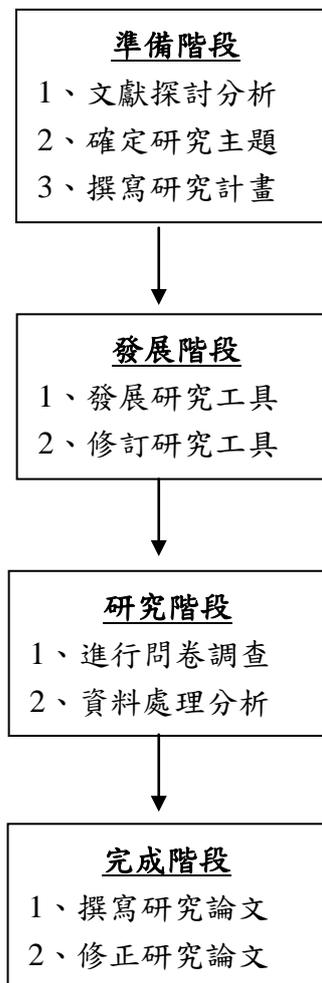


圖 3-2 研究實施程序

## 第六節 資料處理

本研究問卷調查結果之資料處理，係採用 SPSS for Window 17.0 之電腦套裝統計軟體進行分析，其內容如下：

### 一、資料整理

本研究將正式施測的回收問卷，依下列步驟依序進行問卷內容之資料整理與篩選，以掌握資料分類的確實性與嚴謹度。

#### (一) 資料檢核

檢核回收之問卷並檢視其內容，將固定式填答或填答不完整之問卷，列入不適用之問卷，並予以刪除。

#### (二) 資料編碼

針對有效回收問卷進行編碼，以利資料之輸入與檢核錯誤之使用。

#### (三) 資料核對

待有效回收問卷之資料建檔完成後，再將資料予以印出加以檢視核對，將所有可能的錯誤與誤差降到最低。

### 二、統計分析的運用

#### (一) 描述性統計 (Descriptive Statistics)

以次數分配、平均數、百分比、標準差等統計量，來進行樣本之個人背景變項、工作滿意度與組織承諾現況之描述。

#### (二) 研究假設考驗

##### (1) *t* 考驗 (t-test)

以 *t* 考驗來分析部分變項之醫療志工，於工作滿意度與組織承諾上是否有顯著差異。

## (2) 單因子變異數分析 (One-Way ANOVA )

以單因子變異數來分析部分變項之醫療志工，於工作滿意度與組織承諾間是否有顯著差異，若變項間達顯著差異時，則採 Scheffe 法以進行事後多重比較。

## (3) 皮爾遜積差相關 (Pearson Product-Moment Correlation)

以皮爾遜積差相關來分析醫療志工工作滿意度與組織承諾各層面之間的相互關係，以利瞭解醫療志工於工作滿意度與組織承諾變項間，是否有顯著的相關性存在。

## (4) 逐步迴歸分析 (Stepwise Regression Analysis)

本研究採用逐步多元迴歸分析，探討醫療志工工作滿意度與組織承諾分構面及整體組織承諾之間，是否具有顯著的預測力。

## 第四章 研究結果與討論

本章依據問卷調查所得之資料，進行本研究結果之分析與討論，以瞭解嘉義地區區域級教學醫院醫療志工工作滿意度與組織承諾相互間之關係。本章內容共分為五節，第一節為有效樣本之統計分析與整體表現；第二節為醫療志工工作滿意度與組織承諾之現況分析；第三節為醫療志工工作滿意度之差異分析；第四節為醫療志工組織承諾之差異分析；第五節為醫療志工之工作滿意度與組織承諾之相關分析；第六節為醫療志工之工作滿意度與組織承諾之迴歸分析。

### 第一節 有效樣本之統計分析與整體表現

#### 壹、問卷樣本回收情形

本研究以嘉義地區三家區域級醫療志工為研究對象，本研究問卷自 2011 年 7 月 1 日發放，於 8 月 15 日前陸續將研究問卷收回，本問卷調查時間共計六週。研究問卷共發放 696 份，其中回收問卷為 450 份、有效問卷為 436 份、填答不完全之無效問卷為 14 份，問卷回收率 65 % ，問卷有效率 63 % 。

#### 貳、志工背景變項之統計分析

為方便瞭解本研究回收問卷之志工背景變項資料特性，以下就本研究問卷之有效受試樣本之性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、擔任志工年資與其他機構志工經驗等志工背景基本資料，運用次數分配予以歸納整理，以分析本研究對象之樣本分佈情形，整理如表 4-1 所示：

表 4-1 問卷有效樣本之特性分析統計表

N=436

人口統計變項	選項別	樣本數	百分比(%)
性別	男性	97	22.2 %
	女性	339	77.8 %
年齡	30 歲以下	48	11.0 %
	31-40 歲	26	6.0 %
	41-50 歲	66	15.1 %
	51-60 歲	150	34.4 %
	61 歲以上	146	33.5 %
職業	學生	40	9.2 %
	軍警公教	16	3.7 %
	工、商業	55	12.6 %
	農林漁牧	3	0.7 %
	家庭主婦	177	40.6 %
	退休人士	99	22.7 %
	其他	46	10.6 %
婚姻狀況	未婚	76	17.4 %
	已婚	312	71.6 %
	其他	48	11.0 %
教育程度	國中以下	88	20.2 %
	高中職	179	41.1 %
	專科及大學	160	36.7 %
	研究所以上	9	2.1 %
宗教信仰	有宗教信仰	339	77.8 %
	無宗教信仰	97	22.2 %
擔任志工年資	兩年以下	100	22.9 %
	三至五年	90	20.6 %
	六至十年	155	35.6 %
	十一年以上	91	20.9 %
其他機構志工經驗	是	269	61.7 %
	否	167	38.3 %

研究者整理

## 一、性別

依回收樣本之性別進行統計，「男性」之醫療志工人數計有 97 人，佔總樣本數 22.2 %；「女性」之醫療志工人數計有 339 人，佔總樣本數 77.8 %，顯示嘉義地區區域級教學醫院之醫療志工以女性居多。

## 二、年齡

依回收樣本之年齡別進行統計，以年齡為「51-60 歲」的志工數最多，計有 150 人，佔總樣本數 34.4 %；年齡為「61 歲以上」的志工數次之，計有 146 人，佔總樣本數 33.5 %；年齡為「41-50 歲以上」的志工數再次之，計有 66 人，佔總樣本數 15.1 %；年齡為「30 歲以下」的志工數，計有 48 人，佔總樣本數 11.0 %；年齡為「31-40 歲」的志工數最少，計有 26 人，佔總樣本數 6.0 %。顯示嘉義地區區域級教學醫院之醫療志工，年齡以「51-60 歲」、「61 歲以上」之志工數所佔比例最高，合計為 67.9 %。顯示本研究之醫療志工年齡有偏高的現象，究其原因可能與該年齡群組之志工，於平日時間的安排上較為彈性，以利志工工作輪班之安排。

## 三、職業

依回收樣本之職業別進行統計，以職業為「家庭主婦」的志工數最多，計有 177 人，佔總樣本數 40.6 %；職業為「退休人士」的志工數次之，計有 99 人，佔總樣本數 22.7 %；職業為「工、商業」的志工數再次之，計有 55 人，佔總樣本數 12.6 %；職業為「其他」的志工數，計有 46 人，佔總樣本數 10.6 %；職業為「學生」的志工數，計有 40 人，佔總樣本數 9.2 %；職業為「軍警公教」的志工數，計有 16 人，佔總樣本數 3.7 %；職業為「農林漁牧」的志工數最少，計有 3 人，佔總樣本數 0.7 %。顯示嘉義地區區域級教學醫院之醫療志工，職業以「家庭主婦」的志工所佔比例最高，究其原因此群組志工於時間上之運用，較其他職業別志工來的自由與彈性，同時透過志願服務工作擴展其生活之多樣化。

#### 四、婚姻狀況

依回收樣本的婚姻狀況別進行統計，以婚姻狀況為「已婚」的志工數最多，計有 312 人，占總樣本數 71.6 % ；婚姻狀況為「未婚」的志工數次之，計有 76 人，占總樣本數 17.4 % ；婚姻狀況為「其他」的志工數最少，計有 48 人，占總樣本數 11 % 。顯示嘉義地區區域級教學醫院之醫療志工，以目前或曾經有婚姻狀態的志工比例最高。

#### 五、教育程度

依回收樣本的教育程度別進行統計，以教育程度為「高中職」的志工數最多，計有 179 人，占總樣本數 41.1 % ；教育程度為「專科及大學」的志工數次之，計有 160 人，占總樣本數 36.7 % ；教育程度為「國中以下」的志工數再次之，計有 88 人，占總樣本數 20.2 % ；教育程度為「研究所以上」的志工數，計有 9 人，占總樣本數 2.1 % 。顯示嘉義地區區域級教學醫院之醫療志工，其教育程度以「高中職」與「專科及大學」等志工比例較高，反應出大多數志工的教育程度具有一定之水準程度。

#### 六、宗教信仰

依回收樣本的宗教信仰別進行統計，以宗教信仰為「有宗教信仰」的志工數最多，計有 339 人，占總樣本數 77.8 % ；宗教信仰為「無宗教信仰」的志工數次之，計有 97 人，占總樣本數 22.2 % ，顯示嘉義地區區域級教學醫院醫療志工中，其宗教信仰以「有宗教信仰」的志工數較多。

#### 七、擔任志工年資

依回收樣本之擔任志工年資別進行統計，志工年資為「六至十年」的志工數為最多，計有 155 人，占總樣本數 35.6 % ；志工年資為「兩年以下」的志工數次之，計有 100 人，占總樣本數 22.9 % ；志工年資為「十一年以上」的志工數再次之，計有 91 人，占總樣本數 20.9 % ；志工年資為「三至五年」的志工數

最少，計有 90 人，占總樣本數 20.6 %。顯示嘉義地區區域級教學醫院之醫療志工服務年資為「六至十年」志工數為較多，反應出醫療志工之服務年資有偏高的傾向，同時志工對於服務機構有其一定的認同程度。

## 八、擔任其他機構志工經驗

依回收樣本的擔任其他機構志工經驗別進行統計，有擔任其他機構志工經驗的志工數，計有 269 人，占總樣本數 61.7 %；沒有擔任其他機構志工經驗的志工數，計有 167 人，占總樣本數 38.3 %。顯示有擔任其他機構志工經驗的志工比例較高，反應醫療志工對於志願服務工作有一定的認同，以致提升其同時擔任其他機構之志工意願。

## 第二節 醫療志工工作滿意度與組織承諾之現況分析

本節依回收問卷之調查結果進行統計與分析，依據量表之各構面與整體平均數、標準差，來解釋當前醫療志工工作滿意度與組織承諾之表現現況。以下茲就醫療志工工作滿意度與組織承諾之表現現況，進行分析與綜合討論。

### 壹、醫療志工工作滿意度之表現現況

醫療志工於工作滿意度各構面與整體之表現現況，如表 4-2 所示。本研究所採用之研究工具為五點量表，量表之平均值為三分。故若受測者之得分超過此一數值越多，代表其工作滿意度之程度愈強烈；反之則越弱。以下茲就量表之平均數、標準差與單項平均數說明之：

表 4-2 醫療志工工作滿意度之現況分析

構面	N	題數	平均數	標準差	單項平均數	排序
自我成長	436	7	28.76	3.29	4.11	1
福利與關懷	436	7	28.34	3.70	4.05	3
人際關係	436	4	16.38	2.05	4.10	2
組織氣氛	436	8	32.36	4.23	4.04	4
整體工作滿意度	436	26	105.85	11.84	4.07	

研究者整理

本量表共計 26 題，其內容採平均數、標準差與單項平均數進行分析。醫療

志工工作滿意度整體構面之平均數為 105.85 ；標準差為 11.84 ；單項平均數為 4.07 。工作滿意度之「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」各構面之平均數分別為 28.76 、 28.34 、 16.38 、 32.36 ；標準差分別為 3.29 、 3.70 、 2.05 、 4.23 ；單項平均數分別為 4.11 、 4.05 、 4.10 、 4.04 。

本研究結果顯示，醫療志工於工作滿意度整體構面之表現上，屬於高度水準表現。各構面之表現排序上，依序為「自我成長」、「人際關係」、「福利與關懷」、「組織氣氛」，然各構面之單項平均數彼此間差異性不高，均有四分以上的相近表現，顯示醫療志工於工作滿意度各構面表現上，均具有相近之高度水準表現。

## 貳、醫療志工組織承諾之表現現況

醫療志工於組織承諾各構面與整體之表現現況，如表 4-3 所示。本研究所採用之研究工具為五點量表，量表之平均值為三分。故若受測者之得分超過此一數值越多，代表其組織承諾之程度愈強烈；反之則越弱。以下茲就量表之平均數、標準差與單項平均數說明之：

表 4-3 醫療志工組織承諾之現況分析

構面	N	題數	平均數	標準差	單項平均數	排序
組織認同	436	6	24.82	3.11	4.14	1
努力意願	436	4	16.37	2.10	4.09	2
留職傾向	436	5	20.28	2.64	4.06	3
整體組織承諾	436	15	61.46	7.53	4.10	

研究者整理

本量表共計 15 題，其內容採平均數、標準差與單項平均數進行分析。醫療志工組織承諾整體構面之平均數為 61.46；標準差為 7.53；單項平均數為 4.10。工作滿意度之「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」各構面之平均數分別為 24.82、16.37、20.28；標準差分別為 3.11、2.10、2.64；單項平均數分別為 4.14、4.09、4.06。

本研究結果顯示，醫療志工於組織承諾整體構面之表現上，屬於高度水準表現。各構面之表現排序上，依序為「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」，然各構面之單項平均數彼此間差異性不高，均有四分以上的相近表現，顯示醫療志工於組織承諾各構面表現上，均具有相近之高度水準表現。

## 參、綜合討論

以下根據第二章之相關文獻，針對嘉義地區區域級教學醫院醫療志工工作滿意度與組織承諾之表現現況，進行研究結果之分析與探討：

### 一、醫療志工工作滿意度之表現現況

本研究結果顯示，醫療志工於工作滿意度各構面與整體構面表現上，皆具有高度水準的表現。

本研究結果與林佩穎（2000）、吳淑鈺（2000）、曾士雄（2001）、顏憲文（2005）、潘玟諺（2005）、蔣政剛（2007）、余淑媛（2007）、張志榮（2007）、翁招玉（2010）、孫啟志（2011）等人之研究結果大致相符，顯示志工皆具有高度的工作滿意度。

本研究之醫療志工於工作滿意度各構面表現上，其排序依序為「自我成長」、「人際關係」、「福利與關懷」、「組織氣氛」，其單項平均數皆有四分以上的

表現，均達到高度水準的表現，顯示醫療志工從事志願服務過程中，督導單位定期與不定期的專業自我成長課程設計與對有功志工之獎勵、年度福利安排等，大多能符合志工們的需求；同時藉由活絡的人際互動，建立了個人的人際互動網絡，擴展了個人的生活圈。此外，組織所提供的適切服務環境、人性化的管理方式、高關懷的領導方式等，均讓志工感受到良好的組織氣氛。於以上因素的共伴下，以致醫療志工於工作滿意度各構面與整體構面的表現上，達到高度的工作滿意感受度。

## 二、醫療志工組織承諾之表現現況

本研究結果顯示，醫療志工於組織承諾各構面與整體構面表現上，皆具有高度水準的表現。

本研究結果與張月芬（2004）、詹麗珊（2004）、顏憲文（2005）、江 愚（2007）、翁招玉（2010）、林淑女（2011）等人之研究結果大致相符，顯示志工皆具有高度的組織承諾。

本研究之醫療志工於組織承諾各構面表現上，其排序依序為「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」，其單項平均數皆有四分以上的表現，均達到高度水準的表現，顯示醫療志工對於其所服務的醫療單位，有相當高程度的組織認同性；同時對於組織有著願意付出努力的高度意願與願意持續待在該組織服務的想法。

### 第三節 醫療志工工作滿意度之差異分析

本節採以單因子變異數分析 (One - Way ANOVA) 與獨立樣本  $t$  檢定，進行醫療志工之性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、擔任志工年資、擔任其他機構志工經驗等背景變項，於醫療志工工作滿意度上之差異情形探討。其中性別、宗教信仰與擔任其他機構志工經驗等變項，採以獨立樣本  $t$  檢定進行探討分析；年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、擔任志工年資等變項，則採以「單因子變異數分析」來進行探討分析，若變項間達顯著差異時，則採 Scheffe 法以進行事後多重比較。

#### 壹、不同背景變項之醫療志工於工作滿意度之差異情形

茲就本研究假設所提及之八項醫療志工背景變項，將其統計分析結果分述如下：

##### 一、性別

為了瞭解不同性別之醫療志工於工作滿意度整體與各構面上之差異情形，是否因為性別上之不同，而有不同程度的工作滿意度表現，依據受試者之性別進行  $t$  考驗，結果如表 4-4 所示：

表 4-4 不同性別之醫療志工與工作滿意度之  $t$  考驗分析摘要表

構面	性別	$N$	$M$	$SD$	$t$ 值
自我成長	1. 男	97	29.59	3.44	2.84**
	2. 女	339	28.52	3.21	
福利與關懷	1. 男	97	29.24	3.53	2.71**
	2. 女	339	28.09	3.71	
人際關係	1. 男	97	16.75	2.08	2.02*
	2. 女	339	16.28	2.03	
組織氣氛	1. 男	97	33.24	4.12	2.32*
	2. 女	339	32.12	4.23	
整體工作滿意度	1. 男	97	108.81	11.92	2.82**
	2. 女	339	105.01	11.71	

\* $p < .05$ . \*\* $p < .01$ .

由表 4-4 可知，經獨立樣本  $t$  考驗結果，「整體工作滿意度」之  $t$  考驗達顯著水準 ( $t=2.82$ ,  $p=.005 < .01$ )，且男性志工 ( $M=108.81$ ) 顯著高於女性志工 ( $M=105.01$ )，顯示不同性別之醫療志工，於整體工作滿意度上達到顯著差異。

工作滿意度各構面分析中，於「自我成長」( $t=2.84$ ,  $p=.005 < .01$ )、「福利與關懷」( $t=2.71$ ,  $p=.007 < .01$ )、「人際關係」( $t=2.02$ ,  $p=.044 < .05$ )、「組織氣氛」( $t=2.32$ ,  $p=.021 < .05$ )等構面上，其  $t$  值均達顯著水準；同時男性志工於各構面表現上均顯著高於女性志工，顯示不同性別之醫療志工，於工作滿意度各構面上均達到顯著差異。

## 二、年齡

為了瞭解不同年齡之醫療志工於工作滿意度整體與各構面上之差異情形，是否因為年齡上之不同，而有不同程度的工作滿意度表現，依據受試者之年齡進行單因子變異數分析，結果如表 4-5 所示：

表 4-5 不同年齡之醫療志工對工作滿意度之單因子變異數分析摘要表

構面	年齡	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	事後比較
自我成長	1. 30歲以下	48	28.58	3.58	組間	32.91	4	8.22	.76	
	2. 31-40歲	26	27.97	3.49	組內	4668.81	431	10.83		
	3. 41-50歲	66	28.89	3.19	總和	4701.71	435			
	4. 51-60歲	150	28.63	3.46						
	5. 61歲以上	146	29.03	3.02						
福利與關懷	1. 30歲以下	48	29.27	3.15	組間	66.67	4	16.67	1.22	
	2. 31-40歲	26	28.23	3.61	組內	5895.73	431	13.68		
	3. 41-50歲	66	28.17	3.46	總和	5962.39	435			
	4. 51-60歲	150	27.99	4.16						
	5. 61歲以上	146	28.51	3.47						
人際關係	1. 30歲以下	48	16.98	2.07	組間	25.25	4	6.31	1.51	
	2. 31-40歲	26	16.23	2.27	組內	1801.78	431	4.18		
	3. 41-50歲	66	16.09	2.01	總和	1827.03	435			
	4. 51-60歲	150	16.29	2.13						
	5. 61歲以上	146	16.45	1.92						
組織氣氛	1. 30歲以下	48	34.15	3.83	組間	237.27	4	59.32	3.39**	1 > 4
	2. 31-40歲	26	31.77	4.56	組內	7531.75	431	17.48		
	3. 41-50歲	66	31.94	4.35	總和	7769.02	435			
	4. 51-60歲	150	31.79	4.34						
	5. 61歲以上	146	32.67	3.97						
整體滿意度	1. 30歲以下	48	108.98	11.03	組間	877.69	4	219.42	1.57	
	2. 31-40歲	26	104.19	12.81	組內	60119.6	431	139.49		
	3. 41-50歲	66	105.09	11.34	總和	60997.3	435			
	4. 51-60歲	150	104.69	12.42						
	5. 61歲以上	146	106.66	11.43						

\*\* $p < .01$ .

由表 4-5 可知整體工作滿意度之  $F$  值未達顯著水準 ( $F=1.57, p=.18 > .05$ )，顯示不同年齡之醫療志工，於整體工作滿意度上未達到顯著差異。

工作滿意度各構面分析中，於「組織氣氛」構面之  $F$  值達顯著水準 ( $F=3.39$ ，

$p=.009<.01$ ），經 Scheffe 法進行事後比較後發現，年齡為「30 歲以下」（ $M=34.15$ ）之志工，其工作滿意度顯著高於年齡為「51-60 歲」（ $M=31.94$ ）之志工，顯示不同年齡之醫療志工，於「組織氣氛」構面上有顯著差異。

然於「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」等構面上，由於  $F$  值未達顯著水準，顯示不同年齡之醫療志工，於「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」等構面上沒有顯著差異。

### 三、職業

為了瞭解不同職業之醫療志工於工作滿意度整體與各構面上之差異情形，是否因為職業上之不同，而有不同程度的工作滿意度表現，依據受試者之職業進行單因子變異數分析，結果如表 4-6 所示：

表 4-6 不同職業之醫療志工對工作滿意度之單因子變異數分析摘要表

構面	職業	$N$	$M$	$SD$	變異來源	$SS$	$df$	$MS$	$F$	事後比較
自我成長	1.學生	40	29.05	3.23	組間	94.69	6	15.781	1.47	
	2.軍警公教	16	29.13	1.71	組內	4607.02	429	10.739		
	3.工商業	55	28.31	4.03	總和	4701.71	435			
	4.農林漁牧	3	27.67	.58						
	5.家庭主婦	177	28.58	3.01						
	6.退休人士	99	29.47	3.44						
	7.其他	46	28.13	3.44						
福利與關懷	1.學生	40	29.40	2.66	組間	135.48	6	22.58	1.66	
	2.軍警公教	16	29.50	3.35	組內	5826.91	429	13.58		
	3.工商業	55	28.29	3.74	總和	5962.39	435			
	4.農林漁牧	3	26.33	2.08						
	5.家庭主婦	177	27.93	3.88						
	6.退休人士	99	28.77	3.77						
	7.其他	46	27.89	3.60						

人際關係	1.學生	40	17.25	1.77	組間	51.87	6	8.65	2.09	
	2.軍警公教	16	16.31	2.75	組內	1775.16	429	4.14		
	3.工商業	55	16.04	2.05	總和	1827.03	435			
	4.農林漁牧	3	15.67	1.53						
	5.家庭主婦	177	16.32	1.91						
	6.退休人士	99	16.58	2.20						
	7.其他	46	15.93	2.07						
組織氣氛	1.學生	40	34.60	3.13	組間	344.28	6	57.38	3.32**	1>5
	2.軍警公教	16	32.63	3.63	組內	7424.74	429	17.31		1>7
	3.工商業	55	31.73	4.14	總和	7769.02	435			
	4.農林漁牧	3	32.33	.58						
	5.家庭主婦	177	31.92	4.29						
	6.退休人士	99	33.02	4.51						
	7.其他	46	31.39	3.91						
整體工作滿意度	1.學生	40	110.30	9.32	組間	1895.84	6	315.97	2.29*	ns
	2.軍警公教	16	107.56	9.63	組內	59101.4	429	137.77		
	3.工商業	55	104.36	12.55	總和	60997.3	435			
	4.農林漁牧	3	102.00	3.46						
	5.家庭主婦	177	104.76	11.33						
	6.退休人士	99	107.84	13.16						
	7.其他	46	103.35	11.77						

\* $p < .05$ . \*\* $p < .01$ .

由表 4-6 可知雖然整體工作滿意度之  $F$  值雖達顯著水準 ( $F=2.29$ ,  $p=.034 < .05$ )，但是經 Scheffe 法進行事後比較後發現，卻找不到組別之間的差異，顯示不同職業之醫療志工，於整體工作滿意度上未達到顯著差異。

工作滿意度各構面分析中，於「組織氣氛」構面之  $F$  值達顯著水準 ( $F=3.32$ ,  $p=.003 < .01$ )，經 Scheffe 法進行事後比較後發現，職業為「學生」( $M=34.60$ ) 之志工，其工作滿意度顯著高於職業為「家庭主婦」( $M=31.92$ ) 與「其他」( $M=31.39$ ) 之志工。顯示不同職業之醫療志工，於「組織氣氛」構面上有顯著差異。

然於「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」等構面上，由於  $F$  值未

達顯著水準，顯示不同職業之醫療志工，於「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」等構面上沒有顯著差異。

#### 四、婚姻狀況

為了瞭解不同婚姻狀況之醫療志工於工作滿意度整體與各構面上之差異情形，是否因為婚姻狀況上之不同，而有不同程度的工作滿意度表現，依據受試者之婚姻狀況進行單因子變異數分析，結果如表 4-7 所示：

表 4-7 不同婚姻狀況之醫療志工對工作滿意度之單因子變異數分析摘要表

構面	婚姻狀況	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>
自我成長	1.未婚	76	28.28	3.79	組間	22.75	2	11.38	1.05
	2.已婚	312	28.88	3.15	組內	4678.96	433	10.81	
	3.其他	48	28.71	3.28	總和	4701.71	435		
福利與關懷	1.未婚	76	28.59	3.42	組間	20.69	2	10.34	.75
	2.已婚	312	28.37	3.79	組內	5941.71	433	13.72	
	3.其他	48	27.77	3.55	總和	5962.39	435		
人際關係	1.未婚	76	16.51	2.21	組間	5.66	2	2.83	.673
	2.已婚	312	16.40	2.03	組內	1821.37	433	4.21	
	3.其他	48	16.08	1.94	總和	1827.03	435		
組織氣氛	1.未婚	76	33.08	4.21	組間	70.46	2	35.23	1.98
	2.已婚	312	32.31	4.24	組內	7698.56	433	17.78	
	3.其他	48	31.56	4.09	總和	7769.02	435		
整體滿意	1.未婚	76	106.46	12.21	組間	175.50	2	87.75	.63
	2.已婚	312	105.97	11.80	組內	60821.8	433	140.47	
	3.其他	48	104.13	11.57	總和	60997.3	435		

由表 4-7 可知整體工作滿意度之  $F$  值未達顯著水準 ( $F=.63, p=.536>.05$ )，顯示不同婚姻狀況之醫療志工，於整體工作滿意度上未達到顯著差異。

工作滿意度各構面分析中，於「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等構面上，由於  $F$  值未達顯著水準，顯示不同婚姻狀況之醫療志工，於「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等構面上沒有顯著差異。

## 五、教育程度

為了瞭解不同教育程度之醫療志工於工作滿意度整體與各構面上之差異情形，是否因為教育程度上之不同，而有不同程度的工作滿意度表現，依據受試者之教育程度進行單因子變異數分析，結果如表 4-8 所示：

表 4-8 不同教育程度之醫療志工對工作滿意度之單因子變異數分析摘要表

構面	教育程度	$N$	$M$	$SD$	變異來源	$SS$	$df$	$MS$	$F$
自我成長	1.國中以下	88	28.48	3.49	組間	21.26	3	7.09	.65
	2.高中職	179	29.01	3.27	組內	4680.45	432	10.83	
	3.專科及大學	160	28.63	3.27	總和	4701.71	435		
	4.研究所以上	9	29.00	1.80					
福利與關懷	1.國中以下	88	28.45	3.61	組間	4.39	3	1.46	.11
	2.高中職	179	28.30	3.78	組內	5958.01	432	13.80	
	3.專科及大學	160	28.31	3.71	總和	5962.40	435		
	4.研究所以上	9	28.89	3.33					
人際關係	1.國中以下	88	16.59	1.87	組間	5.04	3	1.68	.40
	2.高中職	179	16.31	1.99	組內	1821.99	432	4.22	
	3.專科及大學	160	16.35	2.22	總和	1827.03	435		
	4.研究所以上	9	16.44	1.74					

組 織 氣 氛	1.國中以下	88	32.49	4.13	組間	18.02	3	6.01	.34
	2.高中職	179	32.19	4.32	組內	7750.99	432	17.94	
	3.專科及大學	160	32.43	4.23	總和	7769.02	435		
	4.研究所以上	9	33.45	3.54					
整 體 滿 意 度	1.國中以下	88	106.01	11.54	組間	39.23	3	13.08	.09
	2.高中職	179	105.80	12.02	組內	60958.1	432	141.11	
	3.專科及大學	160	105.71	12.02	總和	60997.3	435		
	4.研究所以上	9	107.78	9.30					

由表 4-8 可知整體工作滿意度之  $F$  值未達顯著水準 ( $F=.09, p=.964 > .05$ )，顯示不同教育程度之醫療志工，於整體工作滿意度上未達到顯著差異。

工作滿意度各構面分析中，於「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等構面上，由於  $F$  值未達顯著水準，顯示不同教育程度之醫療志工，於「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等構面上沒有顯著差異。

## 六、宗教信仰

為了瞭解不同宗教信仰之醫療志工於工作滿意度整體與各構面上之差異情形，是否因為宗教信仰上之不同，而有不同程度的工作滿意度表現，依據受試者之宗教信仰進行  $t$  考驗，結果如表 4-9 所示：

表 4-9 不同宗教信仰之醫療志工與工作滿意度之  $t$  考驗分析摘要表

構面	宗教信仰	$N$	$M$	$SD$	$t$ 值
自我成長	1. 有宗教信仰	339	28.97	3.17	2.42*
	2. 無宗教信仰	97	28.05	3.60	
福利與關懷	1. 有宗教信仰	339	28.47	3.60	1.38
	2. 無宗教信仰	97	27.89	4.03	
人際關係	1. 有宗教信仰	339	16.42	1.99	.80
	2. 無宗教信仰	97	16.24	2.26	
組織氣氛	1. 有宗教信仰	339	32.43	4.01	.54
	2. 無宗教信仰	97	32.13	4.93	
整體工作滿意度	1. 有宗教信仰	339	106.29	11.39	1.46
	2. 無宗教信仰	97	104.31	13.26	

\* $p < .05$ .

由表 4-9 可知，經獨立樣本  $t$  考驗結果，「整體工作滿意度」之  $t$  考驗未達顯著水準 ( $t=1.46$ ,  $p=.146 > .05$ )，顯示不同宗教信仰之醫療志工，於整體工作滿意度上未達到顯著差異。

工作滿意度各構面分析中，於「自我成長」( $t=2.42$ ,  $p=.016 < .05$ ) 構面上，其  $t$  值達顯著水準，同時有宗教信仰志工 ( $M=28.97$ ) 顯著高於無宗教信仰志工 ( $M=28.05$ )，顯示不同宗教信仰之醫療志工，於「自我成長」構面上達到顯著差異。

然於「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等構面上，由於  $t$  值均未達顯著水準，顯示不同宗教信仰之醫療志工，於「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等構面上未達到顯著差異。

## 七、擔任志工年資

為了瞭解不同擔任志工年資之醫療志工於工作滿意度整體與各構面上之差異情形，是否因為服務年資上之不同，而有不同程度的工作滿意度表現，依據受試

者之服務年資進行單因子變異數分析，結果如表 4-10 所示：

表 4-10 不同擔任志工年資之醫療志工對工作滿意度之單因子變異數分析摘要表

構面	志工年資	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	事後比較
自我成長	1.兩年以下	100	29.18	3.53	組間	27.48	3	9.16	.85	
	2.三至五年	90	28.49	3.01	組內	4674.23	432	10.82		
	3.六至十年	155	28.62	3.08	總和	4701.71	435			
	4.十一年以上	91	28.80	3.60						
福利與關懷	1.兩年以下	100	29.71	3.11	組間	246.51	3	82.17	6.21***	1>2
	2.三至五年	90	28.08	3.46	組內	5715.88	432	13.23		1>3
	3.六至十年	155	27.95	3.71	總和	5962.39	435			1>4
	4.十一年以上	91	27.77	4.18						
人際關係	1.兩年以下	100	17.20	1.87	組間	96.93	3	32.31	8.07***	1>2
	2.三至五年	90	15.97	1.90	組內	1730.11	432	4.01		1>3
	3.六至十年	155	16.33	1.95	總和	1827.03	435			1>4
	4.十一年以上	91	15.99	2.30						
組織氣氛	1.兩年以下	100	34.14	3.79	組間	438.22	3	146.07	8.61***	1>2
	2.三至五年	90	32.28	3.96	組內	7330.80	432	16.97		1>3
	3.六至十年	155	31.79	4.13	總和	7769.02	435			1>4
	4.十一年以上	91	31.48	4.58						
整體滿意度	1.兩年以下	100	110.23	11.07	組間	438.22	3	146.07	8.61***	1>2
	2.三至五年	90	104.81	10.97	組內	7330.80	432	16.97		1>3
	3.六至十年	155	104.69	11.33	總和	7769.02	435			1>4
	4.十一年以上	91	104.04	13.28						

\*\*\* $p < .001$ .

由表 4-10 可知，整體工作滿意度之  $F$  值達到顯著水準 ( $F=8.61$ ,  $p=.000 < .001$ )，經 Scheffe 法進行事後比較後發現，擔任志工年資為「兩年以下」之志

工 (M=110.23)，顯著高於「三至五年」(M=104.81)、「六至十年」(M=104.69)、「十一年以上」(M=104.04)之志工，顯示不同擔任志工年資之醫療志工，於整體工作滿意度上達到顯著差異。

工作滿意度各構面分析中，於「福利與關懷」構面之  $F$  值達顯著水準 ( $F=6.21$ ,  $p=.000<.001$ )，經 Scheffe 法進行事後比較後發現，擔任志工年資為「兩年以下」之志工 (M=29.71)，顯著高於「三至五年」(M=28.08)、「六至十年」(M=27.95)、「十一年以上」(M=27.77)之志工，顯示不同擔任志工年資之醫療志工，於「福利與關懷」構面上達到顯著差異。

於「人際關係」構面之  $F$  值達顯著水準 ( $F=8.07$ ,  $p=.000<.001$ )，經 Scheffe 法進行事後比較後發現，擔任志工年資為「兩年以下」之志工 (M=17.20)，顯著高於「三至五年」(M=15.97)、「六至十年」(M=16.33)、「十一年以上」(M=15.99)之志工，顯示不同擔任志工年資之醫療志工，於「人際關係」構面上達到顯著差異。

於「組織氣氛」構面之  $F$  值達顯著水準 ( $F=8.61$ ,  $p=.000<.001$ )，經 Scheffe 法進行事後比較後發現，擔任志工年資為「兩年以下」之志工 (M=34.14)，顯著高於「三至五年」(M=32.28)、「六至十年」(M=31.79)、「十一年以上」(M=31.48)之志工，顯示不同擔任志工年資之醫療志工，於「組織氣氛」構面上達到顯著差異。

然於「自我成長」構面之  $F$  值未達顯著水準，顯示不同擔任志工年資之醫療志工，於「自我成長」構面上沒有顯著差異。

## 八、擔任其他機構志工經驗

為了瞭解不同擔任其他機構志工經驗之醫療志工，於工作滿意度整體與各構面上之差異情形，是否因為其他機構志工經驗上之不同，而有不同程度的工作滿意度表現，依受試者之擔任其他機構志工經驗進行  $t$  考驗，結果如表 4-11 所示：

表 4-11 不同其他機構志工經驗之醫療志工與工作滿意度之  $t$  考驗分析摘要表

構面	其他機構志工經驗	$N$	$M$	$SD$	$t$ 值
自我成長	1. 有其他經驗	269	28.70	3.29	-.52
	2. 無其他經驗	167	28.86	3.30	
福利與關懷	1. 有其他經驗	269	28.08	3.63	-1.91
	2. 無其他經驗	167	28.77	3.79	
人際關係	1. 有其他經驗	269	16.19	1.98	-2.47*
	2. 無其他經驗	167	16.69	2.12	
組織氣氛	1. 有其他經驗	269	32.12	4.15	-1.54
	2. 無其他經驗	167	32.76	4.34	
整體工作滿意度	1. 有其他經驗	269	105.09	11.62	-1.72
	2. 無其他經驗	167	107.08	12.12	

\* $p < .05$ .

由表 4-11 可知，經獨立樣本  $t$  考驗結果，「整體工作滿意度」之  $t$  考驗未達顯著水準 ( $t = -1.72$ ,  $p = .087 > .05$ )，顯示不同其他志工經驗之醫療志工，於整體工作滿意度上未達到顯著差異。

工作滿意度各構面分析中，於「人際關係」( $t = -2.47$ ,  $p = .014 < .05$ ) 構面上，其  $t$  值達顯著水準；同時「無其他志工經驗」之志工 ( $M = 16.69$ )，顯著高於「有其他志工經驗」之志工 ( $M = 16.19$ )，顯示不同其他志工經驗之醫療志工，於「人際關係」構面上達到顯著差異。

然於「自我成長」、「福利與關懷」、「組織氣氛」等構面上，由於  $t$  值均未達顯著水準，顯示不同其他志工經驗之醫療志工，於「自我成長」、「福利與關懷」、「組織氣氛」等構面上未達到顯著差異。

## 貳、綜合討論

綜合上述研究統計結果，以下茲就醫療志工不同背景變項與工作滿意度間的差異情形，進行歸納與整理，如表 4-12 所示：

表 4-12 不同背景變項之醫療志工與工作滿意度之差異性分析摘要表

背景變項	工作滿意度各構面與整體工作滿意度				
	自我成長	福利與關懷	人際關係	組織氣氛	整體工作滿意
性別	1. 男	1>2	1>2	1>2	1>2
	2. 女				
年齡	1. 30歲以下			1>4	
	2. 31-40歲				
	3. 41-50歲				
	4. 51-60歲				
	5. 61歲以上				
職業	1. 學生			1>5	<i>ns</i>
	2. 軍警公教			1>7	
	3. 工商業				
	4. 農林漁牧				
	5. 家庭主婦				
	6. 退休人士				
	7. 其他				
婚姻狀況	1. 未婚				
	2. 已婚				
	3. 其他				
教育程度	1. 國中以下				
	2. 高中職				
	3. 專科及大學				
	4. 研究所以上				
宗教信仰	1. 有宗教信仰	1>2			
	2. 無宗教信仰				
擔任志工年資	1. 兩年以下		1>2	1>2	1>2
	2. 三至五年		1>3	1>3	1>3
	3. 六至十年		1>4	1>4	1>4
	4. 十一年以上				

其他	1. 是	2 > 1
機構	2. 否	
志工		
經驗		

研究者整理

根據上表 4-12 醫療志工背景變項與工作滿意度各構面之差異性分析結果，進行志工背景變項與工作滿意度間之研究假設驗證分析，茲將本研究結果整理成下表 4-13：

**表 4-13 志工背景變項與工作滿意度間之研究假設驗證分析表**

研究假設	研究結果
1-1 不同性別之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異。	獲得支持
1-2 不同年齡之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異。	獲得部分支持
1-3 不同職業之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異。	獲得部分支持
1-4 不同婚姻狀況之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異。	未獲得支持
1-5 不同教育程度之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異。	未獲得支持
1-6 有無宗教信仰之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異。	獲得部分支持
1-7 不同擔任志工年資之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異。	獲得支持
1-8 有無擔任其他機構志工經驗之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異。	獲得部分支持

研究者整理

以下依據表 4-12 與表 4-13 醫療志工之不同背景變項與工作滿意度間的差異情形結果，參照第二章之相關文獻探討，進行本研究結果之分析與討論，說明如下：

## 一、性別與工作滿意度

就整體工作滿意度而言，不同性別之醫療志工於工作滿意度上達到顯著的差異。本研究與朱夏萍（2003）、顏憲文（2005）、朱思美（2007）等研究結果相符，顯示性別乃是影響志工工作滿意度的因素之一。

本研究結果與林佩穎（2000）、謝秉育（2001）、曾士雄（2001）、蔡佳螢（2001）、李奇仁（2002）、劉建彬（2003）、黃志弘（2004）、徐俊賢（2005）、潘玟諺（2005）、余淑媛（2007）、蔣政剛（2007）、張志榮（2008）、魏宗豐（2008）、鍾立君（2008）、翁招玉（2010）、孫啟志（2011）、林淑女（2011）等研究結果不相一致，推論其原因可能與本研究占了 22.2 % 男性志工的家庭角色扮演有關，相較於女性志工男性志工時間較為充裕，故於志願服務工作所投入的時間與程度均較為顯然，故反映於工作滿意度上會有較佳的表現，以致與上述相關研究有著不同的研究結果。

於工作滿意度各構面的分析中，於「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等各構面上，均達到顯著的差異。因此，整體而言不同性別之醫療志工，於工作滿意度上有顯著的差異關係。

綜合上述與表 4-13 所示，本研究假設 1-1：「不同性別之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異」獲得支持。

## 二、年齡與工作滿意度

就整體工作滿意度而言，不同年齡之醫療志工於工作滿意度上未達到顯著的差異。本研究與林佩穎（2000）、謝秉育（2001）、蔡佳螢（2001）、曾士雄（2001）、朱夏萍（2003）、劉建彬（2003）、林秀英（2004）、潘玟諺（2005）、徐俊賢（2005）、朱思美（2007）、余淑媛（2007）、張志榮（2008）、魏宗豐（2008）、孫啟志（2011）研究結果相符，顯示年齡並非是影響志工工作滿意度的因素之一。

本研究結果與李奇仁（2002）、顏憲文（2005）、蔣政剛（2007）、鍾立君（2008）、翁招玉（2010）、林淑女（2011）等研究不一致，推論其原因可能與研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

於工作滿意度各構面的分析中，於「組織氣氛」構面上，達到顯著的差異；然於「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」等構面上，未達到顯著的差異。因此，整體而言不同年齡之醫療志工，於工作滿意度上沒有顯著的差異關係。

綜合上述與表 4-13 所示，本研究假設 1-2：「不同年齡之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異」獲得部分支持。

### 三、職業與工作滿意度

就整體工作滿意度而言，不同職業之醫療志工於工作滿意度上未達到顯著的差異。本研究與曾士雄（2001）、謝秉育（2001）、劉建彬（2003）、朱夏萍（2003）、林秀英（2004）、徐俊賢（2005）、潘玟諺（2005）、蔣政剛（2007）、張志榮（2008）、魏宗豐（2008）、孫啟志（2011）、林淑女（2011）等研究結果相符，顯示職業並非是影響志工工作滿意度的因素之一。

本研究結果與李奇仁（2002）、朱思美（2007）鍾立君（2008）等研究不一致，推論其原因可能與研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

於工作滿意度各構面的分析中，於「組織氣氛」構面上，達到顯著的差異；然於「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」等構面上，未達到顯著的差異。因此，整體而言不同職業之醫療志工，於工作滿意度上沒有顯著的差異關係。

綜合上述與表 4-13 所示，本研究假設 1-3：「不同職業之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異」獲得部分支持。

#### 四、婚姻狀況與工作滿意度

就整體工作滿意度而言，不同婚姻狀況之醫療志工於工作滿意度上未達到顯著的差異。本研究與林佩穎（2000）、曾士雄（2001）、謝秉育（2001）、李奇仁（2002）、朱夏萍（2003）、黃志弘（2004）、林秀英（2004）、徐俊賢（2005）、潘玟諺（2005）、蔣政剛（2007）、余淑媛（2007）、朱思美（2007）、張志榮（2008）、魏宗豐（2008）、孫啟志（2011）、林淑女（2011）等研究結果相符，顯示婚姻狀況並非是影響志工工作滿意度的因素之一。

本研究結果與鍾立君（2008）、翁招玉（2010）等研究不一致，推論其原因可能與研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

於工作滿意度各構面的分析中，於「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等構面上，均未達到顯著的差異。因此，整體而言不同婚姻狀況之醫療志工，於工作滿意度上沒有顯著的差異關係。

綜合上述與表 4-13 所示，本研究假設 1-4：「不同婚姻狀況之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異」未獲得支持。

#### 五、教育程度與工作滿意度

就整體工作滿意度而言，不同教育程度之醫療志工於工作滿意度上未達到顯著的差異。本研究與林佩穎（2000）、謝秉育（2001）、蔡佳螢（2001）、李奇仁（2002）、劉建彬（2003）、朱夏萍（2003）、林秀英（2004）、徐俊賢（2005）、潘玟諺（2005）、顏憲文（2005）、蔣政剛（2007）、朱思美（2007）、余淑媛（2007）、張志榮（2008）、魏宗豐（2008）、林淑女（2011）等研究結果相符，顯示教育程度並非是影響志工工作滿意度的因素之一。

本研究結果與曾士雄（2001）、鍾立君（2008）、翁招玉（2010）、孫啟志（2011）等研究不一致，推論其原因可能與研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

於工作滿意度各構面的分析中，於「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等構面上，均未達到顯著的差異。因此，整體而言不同教育程度之醫療志工，於工作滿意度上沒有顯著的差異關係。

綜合上述與表 4-13 所示，本研究假設 1-5：「不同教育程度之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異」未獲得支持。

## 六、宗教信仰與工作滿意度

就整體工作滿意度而言，不同宗教信仰之醫療志工於工作滿意度上未達到顯著的差異。本研究與林佩穎（2000）、蔡佳螢（2001）、朱夏萍（2003）、李法琳（2003）、黃志弘（2004）、林秀英（2004）、徐俊賢（2005）、張志榮（2008）、魏宗豐（2008）、林淑女（2011）等研究結果相符，顯示宗教信仰並非是影響志工工作滿意度的因素之一。

本研究結果與孫啟志（2011）研究不一致，推論其原因可能與研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

於工作滿意度各構面的分析中，於「自我成長」構面上，達到顯著的差異；然於「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等構面上，未達到顯著的差異。因此，整體而言不同宗教信仰之醫療志工，於工作滿意度上沒有顯著的差異關係。

綜合上述與表 4-13 所示，本研究假設 1-6：「不同宗教信仰之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異」獲得部分支持。

## 七、擔任志工年資與工作滿意度

就整體工作滿意度而言，不同擔任志工年資之醫療志工於工作滿意度上達到顯著的差異。本研究與徐俊賢（2005）、鍾立君（2008）、孫啟志（2011）等研

究結果相符，顯示擔任志工年資乃是影響志工工作滿意度的因素之一。

本研究結果與吳淑鈺（2000）、謝秉育（2001）、曾士雄（2001）、蔡佳螢（2001）、李奇仁（2002）、劉建彬（2003）、朱夏萍（2003）、林秀英（2004）、潘玟諺（2005）、顏憲文（2005）、朱思美（2007）、余淑媛（2007）、蔣政剛（2007）、張志榮（2008）、魏宗豐（2008）、翁招玉（2010）、林淑女（2011）等研究結果不相一致，推論其原因可能與擔任志工年資為兩年以下的志工，由於與組織的接觸時間較短，於各方面的感受度相較於其他服務年資的志工，較易感到滿意程度所致，因此與上述相關研究結果相異。

於工作滿意度各構面的分析中，於「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等各構面上，均達到顯著的差異；然於「自我成長」構面上，未達顯著的差異。因此，整體而言不同擔任志工年資之醫療志工，於工作滿意度上有顯著的差異關係。

綜合上述與表 4-13 所示，本研究假設 1-7：「不同擔任志工年資之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異」獲得支持。

## 八、擔任其他機構志工經驗與工作滿意度

就整體工作滿意度而言，不同擔任其他機構志工經驗之醫療志工於工作滿意度上未達到顯著的差異。本研究與曾士雄（2001）、劉建彬（2003）、朱夏萍（2003）、潘玟諺（2005）、顏憲文（2005）、朱思美（2007）、蔣政剛（2007）、魏宗豐（2008）、孫啟志（2011）、林淑女（2011）等研究結果相符，顯示擔任其他機構志工經驗並非是影響志工工作滿意度的因素之一。

本研究結果與謝秉育（2001）、徐俊賢（2005）、張志榮（2008）、鍾立君（2008）研究不一致，推論其原因可能與研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

於工作滿意度各構面的分析中，於「人際關係」構面上，達到顯著的差異；

然於「自我成長」、「福利與關懷」、「組織氣氛」等構面上，未達到顯著的差異。整體而言不同擔任其他機構志工經驗之醫療志工，於工作滿意度上沒有顯著的差異關係。

綜合上述與表 4-13 所示，本研究假設 1-8：「有無擔任其他機構志工經驗之醫療志工，其工作滿意度有顯著差異」獲得部分支持。

## 第四節 醫療志工組織承諾之差異分析

本節採以單因子變異數分析 (One - Way ANOVA) 與獨立樣本  $t$  檢定，進行醫療志工之性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、擔任志工年資、擔任其他機構志工經驗等背景變項於醫療志工組織承諾上之差異情形探討。其中性別、宗教信仰與擔任其他機構志工經驗等變項，採以獨立樣本  $t$  檢定進行探討分析；年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、擔任志工年資等變項，則採以「單因子變異數分析」來進行探討分析，若變項間達顯著差異時，則採 Scheffe 法以進行事後多重比較。

### 壹、不同背景變項之醫療志工於組織承諾之差異情形

茲就本研究假設所提之八項醫療志工背景變項，將其統計分析結果分述如下：

#### 一、性別

為了瞭解不同性別之醫療志工於組織承諾整體與各構面上之差異情形，是否因為性別上之不同，而有不同程度的組織承諾表現，依據受試者之性別進行  $t$  考驗，結果如表 4-14 所示：

表 4-14 不同性別之醫療志工與組織承諾之  $t$  考驗分析摘要表

構面	性別	$N$	$M$	$SD$	$t$ 值
組織認同	1. 男	97	25.92	2.88	4.02***
	2. 女	339	24.50	3.11	
努力意願	1. 男	97	17.11	1.94	4.02***
	2. 女	339	16.16	2.10	
留職傾向	1. 男	97	21.08	2.64	3.46**
	2. 女	339	20.04	2.60	
整體組織承諾	1. 男	97	64.11	7.11	4.00***
	2. 女	339	60.71	7.48	

\*\* $p < .01$ . \*\*\* $p < .001$ .

由表 4-14 可知，經獨立樣本  $t$  考驗結果，「整體組織承諾」之  $t$  考驗達顯著水準 ( $t=4.00$ ,  $p=.000 < .001$ )，且男性志工 ( $M=64.11$ ) 顯著高於女性志工 ( $M=60.71$ )，顯示不同性別之醫療志工，於整體組織承諾上達到顯著差異。

組織承諾各構面分析中，於「組織認同」( $t=4.02$ ,  $p=.000 < .001$ )、「努力意願」( $t=4.02$ ,  $p=.000 < .001$ )、「留職傾向」( $t=3.46$ ,  $p=.001 < .01$ )等構面上，其  $t$  值均達顯著水準；同時男性志工於各構面表現上均顯著高於女性志工，顯示不同性別之醫療志工，於組織承諾各構面上均達到顯著差異。

## 二、年齡

為了瞭解不同年齡之醫療志工於組織承諾整體與各構面上之差異情形，是否因為年齡上之不同，而有不同程度的組織承諾表現，依據受試者之年齡進行單因子變異數分析，結果如表 4-15 所示：

表 4-15 不同年齡之醫療志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表

構面	年齡	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>
組織認同	1. 30歲以下	48	25.33	2.75	組間	45.68	4	11.42	1.18
	2. 31-40歲	26	24.08	2.97	組內	4165.64	431	9.67	
	3. 41-50歲	66	24.58	3.73	總和	4211.32	435		
	4. 51-60歲	150	24.63	3.31					
	5. 61歲以上	146	25.08	2.70					
努力意願	1. 30歲以下	48	16.88	1.65	組間	43.41	4	10.85	2.50
	2. 31-40歲	26	15.69	1.83	組內	1872.40	431	4.34	
	3. 41-50歲	66	16.00	2.58	總和	1915.81	435		
	4. 51-60歲	150	16.26	2.23					
	5. 61歲以上	146	16.61	1.83					
留職傾向	1. 30歲以下	48	20.69	2.23	組間	38.10	4	9.52	1.37
	2. 31-40歲	26	19.65	2.74	組內	2994.88	431	6.95	
	3. 41-50歲	66	19.91	3.16	總和	3032.97	435		
	4. 51-60歲	150	20.17	2.72					
	5. 61歲以上	146	20.53	2.38					
整體組織承諾	1. 30歲以下	48	62.90	6.34	組間	376.23	4	94.06	1.67
	2. 31-40歲	26	59.42	7.27	組內	24262.1	431	56.29	
	3. 41-50歲	66	60.48	9.18	總和	24638.4	435		
	4. 51-60歲	150	61.06	7.90					
	5. 61歲以上	146	62.21	6.58					

由表 4-15 可知整體組織承諾之  $F$  值未達顯著水準 ( $F=1.67, p=.16 > .05$ )，顯示不同年齡之醫療志工，於整體組織承諾上未達到顯著差異。

組織承諾各構面分析中，於「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等構面上，由於  $F$  值未達顯著水準，顯示不同年齡之醫療志工，於「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等構面上沒有顯著差異。

### 三、職業

為了瞭解不同職業之醫療志工於組織承諾整體與各構面上之差異情形，是否因為職業上之不同，而有不同程度的組織承諾表現，依據受試者之職業進行單因子變異數分析，結果如表 4-16 所示：

表 4-16 不同職業之醫療志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表

構面	職業	N	M	SD	變異來源	SS	df	MS	F	事後比較
組織認同	1.學生	40	25.15	2.52	組間	113.61	6	18.94	1.98	
	2.軍警公教	16	24.63	3.14	組內	4097.71	429	9.55		
	3.工商業	55	24.75	3.13	總和	4211.32	435			
	4.農林漁牧	3	24.67	1.15						
	5.家庭主婦	177	24.60	2.79						
	6.退休人士	99	25.59	3.19						
	7.其他	46	23.87	4.20						
努力意願	1.學生	40	16.68	1.40	組間	57.27	6	9.54	2.20*	ns
	2.軍警公教	16	16.56	2.03	組內	1858.54	429	4.33		
	3.工商業	55	16.45	1.96	總和	1915.81	435			
	4.農林漁牧	3	16.33	0.58						
	5.家庭主婦	177	16.12	2.03						
	6.退休人士	99	16.89	2.13						
	7.其他	46	15.80	2.76						
留職傾向	1.學生	40	20.58	1.92	組間	96.56	6	16.09	2.35*	ns
	2.軍警公教	16	20.31	2.82	組內	2936.41	429	6.85		
	3.工商業	55	20.00	2.89	總和	3032.97	435			
	4.農林漁牧	3	19.67	0.58						
	5.家庭主婦	177	20.06	2.43						
	6.退休人士	99	21.03	2.67						
	7.其他	46	19.57	3.28						
整體組織	1.學生	40	62.40	5.54	組間	763.82	6	127.30	2.29*	ns
	2.軍警公教	16	61.50	7.80	組內	23874.5	429	55.62		
	3.工商業	55	61.20	7.64	總和	24638.4	435			
	4.農林漁牧	3	60.67	1.15						

承	5.家庭主婦	177	60.78	6.88
諾	6.退休人士	99	63.51	7.74
	7.其他	46	59.24	9.91

\* $p < .05$ .

由表 4-16 可知雖然整體組織承諾之  $F$  值達顯著水準 ( $F=2.29, p=.035 < .05$ )，但是經 Scheffe 法進行事後比較後發現，卻找不到組別之間的差異，顯示不同職業之醫療志工，於整體組織承諾上未達到顯著差異。

組織承諾各構面分析中，於「努力意願」構面 ( $F=2.20, p=.042 < .05$ )、「留職傾向」 ( $F=2.35, p=.030 < .05$ ) 之  $F$  值雖達顯著水準，但是經 Scheffe 法進行事後比較後發現，卻找不到組別之間的差異，顯示不同職業之醫療志工，於「努力意願」與「留職傾向」構面上未達到顯著差異。

於「組織認同」構面上，由於  $F$  值未達顯著水準，顯示不同職業之醫療志工，於「組織認同」構面上沒有顯著差異。

#### 四、婚姻狀況

為了瞭解不同婚姻狀況之醫療志工於組織承諾整體與各構面上之差異情形，是否因為婚姻狀況上之不同，而有不同程度的組織承諾表現，依據受試者之婚姻狀況進行單因子變異數分析，結果如表 4-17 所示：

表 4-17 不同婚姻狀況之醫療志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表

構面	婚姻狀況	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>
組織認同	1.未婚	76	24.71	3.17	組間	6.64	2	3.32	.34
	2.已婚	312	24.89	3.12	組內	4204.68	433	9.71	
	3.其他	48	24.52	2.99	總和	4211.32	435		
努力意願	1.未婚	76	16.32	2.02	組間	.752	2	.38	.09
	2.已婚	312	16.40	2.13	組內	1915.06	433	4.42	
	3.其他	48	16.29	2.06	總和	1915.81	435		
留職傾向	1.未婚	76	20.26	2.39	組間	6.43	2	3.21	.46
	2.已婚	312	20.33	2.74	組內	3026.55	433	6.99	
	3.其他	48	19.94	2.34	總和	3032.97	435		
整體組織承諾	1.未婚	76	61.29	7.32	組間	33.94	2	16.97	.30
	2.已婚	312	61.62	7.65	組內	24604.4	433	56.82	
	3.其他	48	60.75	7.10	總和	24638.4	435		

由表 4-17 可知整體組織承諾之 *F* 值未達顯著水準 ( $F=.30, p=.742 > .05$ )，顯示不同婚姻狀況之醫療志工，於整體組織承諾上未達到顯著差異。

組織承諾各構面分析中，於「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等構面上，由於 *F* 值未達顯著水準，顯示不同婚姻狀況之醫療志工，於「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等構面上沒有顯著差異。

## 五、教育程度

為了瞭解不同教育程度之醫療志工於組織承諾整體與各構面上之差異情形，是否因為教育程度上之不同，而有不同程度的組織承諾表現，依據受試者之教育

程度進行單因子變異數分析，結果如表 4-18 所示：

表 4-18 不同教育程度之醫療志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表

構面	教育程度	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>
組織認同	1.國中以下	88	24.77	2.70	組間	14.74	3	4.91	.51
	2.高中職	179	24.87	3.05	組內	4196.58	432	9.71	
	3.專科及大學	160	24.72	3.40	總和	4211.32	435		
	4.研究所以上	9	26.00	3.12					
努力意願	1.國中以下	88	16.43	1.81	組間	3.73	3	1.24	.28
	2.高中職	179	16.39	2.09	組內	1912.08	432	4.43	
	3.專科及大學	160	16.29	2.28	總和	1915.81	435		
	4.研究所以上	9	16.89	1.83					
留職傾向	1.國中以下	88	20.3	2.24	組間	8.87	3	2.96	.42
	2.高中職	179	20.28	2.74	組內	3024.10	432	7.00	
	3.專科及大學	160	20.21	2.77	總和	3032.97	435		
	4.研究所以上	9	21.22	2.167					
整體組織承諾	1.國中以下	88	61.50	6.42	組間	73.60	3	24.53	.43
	2.高中職	179	61.53	7.51	組內	24564.8	432	56.86	
	3.專科及大學	160	61.22	8.16	總和	24638.4	435		
	4.研究所以上	9	64.11	6.86					

由表 4-18 可知整體組織承諾之 *F* 值未達顯著水準 ( $F=.43, p=.731 > .05$ )，顯示不同教育程度之醫療志工，於整體組織承諾上未達到顯著差異。

組織承諾各構面分析中，於「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等構面上，由於 *F* 值未達顯著水準，顯示不同教育程度之醫療志工，於「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等構面上沒有顯著差異。

## 六、宗教信仰

為了瞭解不同宗教信仰之醫療志工於組織承諾整體與各構面上之差異情形，是否因為宗教信仰上之不同，而有不同程度的組織承諾表現，依據受試者之宗教信仰進行  $t$  考驗，結果如表 4-19 所示：

表 4-19 不同宗教信仰之醫療志工與組織承諾之  $t$  考驗分析摘要表

構面	宗教信仰	$N$	$M$	$SD$	$t$ 值
組織認同	1. 有宗教信仰	339	24.92	3.03	1.27
	2. 無宗教信仰	97	24.46	3.37	
努力意願	1. 有宗教信仰	339	16.45	2.09	1.54
	2. 無宗教信仰	97	16.08	2.10	
留職傾向	1. 有宗教信仰	339	20.40	2.60	1.78
	2. 無宗教信仰	97	19.86	2.76	
整體組織承諾	1. 有宗教信仰	339	61.77	7.40	1.58
	2. 無宗教信仰	97	60.40	7.89	

由表 4-19 可知，經獨立樣本  $t$  考驗結果，「整體組織承諾」之  $t$  考驗未達顯著水準 ( $t=1.58, p=.115>.05$ )，顯示不同宗教信仰之醫療志工，於整體組織承諾上未達到顯著差異。

組織承諾各構面分析中，於「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等構面上，由於  $t$  值均未達顯著水準，顯示不同宗教信仰之醫療志工，於「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等構面上未達到顯著差異。

## 七、擔任志工年資

為了瞭解不同擔任志工年資之醫療志工於組織承諾整體與各構面上之差異情形，是否因為服務年資上之不同，而有不同程度的組織承諾表現，依據受試者之擔任志工年資進行單因子變異數分析，結果如表 4-20 所示：

表 4-20 不同擔任志工年資之醫療志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表

構面	志工年資	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	事後比較
組織認同	1.兩年以下	100	25.43	3.01	組間	53.44	3	17.82	1.85	
	2.三至五年	90	24.76	3.02	組內	4157.88	432	9.63		
	3.六至十年	155	24.67	3.16	總和	4211.32	435			
	4.十一年以上	91	24.45	3.19						
努力意願	1.兩年以下	100	16.87	1.88	組間	44.69	3	14.90	3.44*	ns
	2.三至五年	90	16.53	1.90	組內	1871.12	432	4.33		
	3.六至十年	155	16.15	2.20	總和	1915.81	435			
	4.十一年以上	91	16.04	2.24						
留職傾向	1.兩年以下	100	20.91	2.49	組間	63.68	3	21.23	3.09*	ns
	2.三至五年	90	20.39	2.45	組內	2969.30	432	6.88		
	3.六至十年	155	19.99	2.74	總和	3032.97	435			
	4.十一年以上	91	19.95	2.73						
整體組織承諾	1.兩年以下	100	63.21	7.12	組間	470.18	3	156.73	2.80*	ns
	2.三至五年	90	61.68	7.03	組內	24168.2	432	55.95		
	3.六至十年	155	60.81	7.79	總和	24638.4	435			
	4.十一年以上	91	60.44	7.76						

\* $p < .05$ .

由表 4-20 可知，整體組織承諾之  $F$  值雖達到顯著水準 ( $F=2.80$ ,  $p=.040 < .05$ )，然經 Scheffe 法進行事後比較後發現，卻找不到組別之間的差異，顯示不同擔任志工年資之醫療志工，於整體組織承諾上未達到顯著差異。

組織承諾各構面分析中，於「努力意願」構面 ( $F=3.44$ ,  $p=.017 < .05$ )、「留職傾向」 ( $F=3.09$ ,  $p=.027 < .05$ ) 之  $F$  值雖達顯著水準，但是經 Scheffe 法進行事後比較後發現，卻找不到組別之間的差異，顯示不同擔任志工年資之醫療志工，

於「努力意願」與「留職傾向」構面上未達到顯著差異。

於「組織認同」構面上，由於  $F$  值未達顯著水準，顯示不同擔任志工年資之醫療志工，於「組織認同」構面上沒有顯著差異。

## 八、擔任其他機構志工經驗

為了瞭解不同擔任其他機構志工經驗之醫療志工，於組織承諾整體與各構面上之差異情形，是否因為擔任其他機構志工經驗上之不同，而有不同程度的組織承諾表現，依據受試者之擔任其他機構志工經驗進行  $t$  考驗，結果如表 4-21 所示：

表 4-21 不同其他機構志工經驗之醫療志工與組織承諾之  $t$  考驗分析摘要表

構面	其他機構志工經驗	$N$	$M$	$SD$	$t$ 值
組織認同	1. 有其他經驗	269	24.60	3.22	-1.83
	2. 無其他經驗	167	25.16	2.90	
努力意願	1. 有其他經驗	269	16.25	2.15	-1.55
	2. 無其他經驗	167	16.57	2.01	
留職傾向	1. 有其他經驗	269	20.12	2.73	-1.61
	2. 無其他經驗	167	20.53	2.48	
整體組織承諾	1. 有其他經驗	269	60.97	7.76	-1.75
	2. 無其他經驗	167	62.26	7.08	

由表 4-21 可知，經獨立樣本  $t$  考驗結果，「整體組織承諾」之  $t$  考驗未達顯著水準 ( $t=-1.75, p=.080>.05$ )，顯示不同其他機構志工經驗之醫療志工，於整體組織承諾上未達到顯著差異。

組織承諾各構面分析中，於「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等構面上，由於  $t$  值均未達顯著水準，顯示不同其他機構志工經驗之醫療志工，於「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等構面上未達到顯著差異。

## 貳、綜合討論

綜合上述研究統計結果，以下茲就醫療志工不同背景變項與組織承諾間的差異情形，進行歸納與整理，如表 4-22 所示：

表 4-22 不同背景變項之醫療志工與組織承諾之差異性分析摘要表

背景變項	組織承諾各構面與整體組織承諾			
	組織認同	努力意願	留職傾向	整體組織承諾
性別	1. 男 2. 女	1 > 2	1 > 2	1 > 2
年齡	1. 30歲以下 2. 31-40歲 3. 41-50歲 4. 51-60歲 5. 61歲以上			
職業	1. 學生 2. 軍警公教 3. 工商業 4. 農林漁牧 5. 家庭主婦 6. 退休人士 7. 其他	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>
婚姻狀況	1. 未婚 2. 已婚 3. 其他			
教育程度	1. 國中以下 2. 高中職 3. 專科及大學 4. 研究所以上			
宗教信仰	1. 有宗教信仰 2. 無宗教信仰			
擔任志工年資	1. 兩年以下 2. 三至五年 3. 六至十年 4. 十一年以上	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>

其他 1. 是  
 機構 2. 否  
 志工  
 經驗

研究者整理

根據上表 4-22 醫療志工背景變項與組織承諾各構面之差異性分析結果，進行志工背景變項與組織承諾間之研究假設驗證分析，茲將本研究結果整理成下表 4-23：

**表 4-23 志工背景變項與組織承諾間之研究假設驗證分析表**

研究假設	研究結果
2-1 不同性別之醫療志工，其組織承諾有顯著差異。	獲得支持
2-2 不同年齡之醫療志工，其組織承諾有顯著差異。	未獲得支持
2-3 不同職業之醫療志工，其組織承諾有顯著差異。	未獲得支持
2-4 不同婚姻狀況之醫療志工，其組織承諾有顯著差異。	未獲得支持
2-5 不同教育程度之醫療志工，其組織承諾有顯著差異。	未獲得支持
2-6 有無宗教信仰之醫療志工，其組織承諾有顯著差異。	未獲得支持
2-7 不同擔任志工年資之醫療志工，其組織承諾有顯著差異。	未獲得支持
2-8 有無擔任其他機構志工經驗之醫療志工，其組織承諾有顯著差異。	未獲得支持

研究者整理

以下依據表 4-22 與表 4-23 醫療志工之不同背景變項與組織承諾間的差異情形結果，參照第二章之相關文獻探討，進行本研究結果之分析與討論，說明如下：

## 一、性別與組織承諾

就整體組織承諾而言，不同性別之醫療志工於組織承諾上達到顯著的差異。本研究與詹麗珊（2004）、顏憲文（2005）、劉翠芬（2005）、江愚（2007）等研究結果相符，顯示性別乃是影響志工組織承諾的因素之一。

本研究結果與程香儒（2000）、蔡天生（2001）、蔡依倫（2001）、沈洸洋（2002）、李奇仁（2002）、蘇文杰（2003）、張月芬（2004）、吳幸娟（2005）、張庭嘉（2005）、陳苑芳（2006）、吳建明（2008）、魏宗豐（2008）、翁招玉（2010）、林淑女（2011）等研究結果不相一致，推論其原因男性志工於工作滿意度上顯著高於女性志工，反應於組織承諾上會有較為顯著的表現，以致與上述相關研究有個不同的結果。

於組織承諾各構面的分析中，於「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等各構面上，均達到顯著的差異。因此，整體而言不同性別之醫療志工，於組織承諾上有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-23 所示，本研究假設 2-1：「不同性別之醫療志工，其組織承諾有顯著差異」獲得支持。

## 二、年齡與組織承諾

就整體組織承諾而言，不同年齡之醫療志工於組織承諾上未達到顯著的差異。本研究與程香儒（2000）、蔡天生（2001）、沈洸洋（2002）、賴玫凰（2003）、詹麗珊（2004）、吳幸娟（2005）、林淑芬（2006）、陳苑芳（2006）、魏宗豐（2008）等研究結果相符，顯示年齡不是影響志工組織承諾的因素之一。

本研究結果與蔡依倫（2001）、李奇仁（2002）、蘇文杰（2003）、張月芬（2004）、顏憲文（2005）、陳苑芳（2006）、江愚（2007）、吳建明（2008）、翁招玉（2010）、林淑女（2011）等研究結果不相一致，推論其原因可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

於組織承諾各構面的分析中，於「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等各構面上，均未達到顯著的差異。因此，整體而言不同年齡之醫療志工，於組織承諾上沒有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-23 所示，本研究假設 2-2：「不同年齡之醫療志工，其組織承諾有顯著差異」未獲得支持。

### 三、職業與組織承諾

就整體組織承諾而言，不同職業之醫療志工於組織承諾上未達到顯著的差異。本研究與程香儒（2000）、吳幸娟（2005）、林淑芬（2006）、陳苑芳（2006）、吳建明（2008）、魏宗豐（2008）等研究結果相符，顯示職業不是影響志工組織承諾的因素之一。

本研究結果與蔡依倫（2001）、李奇仁（2002）、張月芬（2004）、詹麗珊（2004）、江愚（2007）、林淑女（2011）等研究結果不相一致，推論其原因可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

於組織承諾各構面的分析中，於「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等各構面上，均未達到顯著的差異。因此，整體而言不同職業之醫療志工，於組織承諾上沒有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-23 所示，本研究假設 2-3：「不同職業之醫療志工，其組織承諾有顯著差異」未獲得支持。

### 四、婚姻狀況與組織承諾

就整體組織承諾而言，不同婚姻狀況之醫療志工於組織承諾上未達到顯著的差異。本研究與蔡天生（2001）、蔡依倫（2001）、賴玫凰（2003）、吳幸娟（2005）、張庭嘉（2005）、林淑芬（2006）、江愚（2007）、吳建明（2008）、魏宗豐（2008）、

翁招玉（2010）、林淑女（2011）等研究結果相符，顯示婚姻狀況不是影響志工組織承諾的因素之一。

本研究結果與程香儒（2000）、李奇仁（2002）、蘇文杰（2003）、張月芬（2004）、詹麗珊（2004）、陳苑芳（2006）等研究結果不相一致，推論其原因可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

於組織承諾各構面的分析中，於「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等各構面上，均未達到顯著的差異。因此，整體而言不同婚姻狀況之醫療志工，於組織承諾上沒有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-23 所示，本研究假設 2-4：「不同婚姻狀況之醫療志工，其組織承諾有顯著差異」未獲得支持。

## 五、教育程度與組織承諾

就整體組織承諾而言，不同教育程度之醫療志工於組織承諾上未達到顯著的差異。本研究與程香儒（2000）、蔡天生（2001）、蔡依倫（2001）、沈洸洋（2002）、李奇仁（2002）、賴政凰（2003）、蘇文杰（2003）、詹麗珊（2004）、吳幸娟（2005）、張庭嘉（2005）、魏宗豐（2008）、翁招玉（2010）、林淑女（2011）等研究結果相符，顯示教育程度不是影響志工組織承諾的因素之一。

本研究結果與顏憲文（2005）、林淑芬（2006）、陳苑芳（2006）、江 愚（2007）、吳建明（2008）等研究結果不相一致，推論其原因可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

於組織承諾各構面的分析中，於「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等各構面上，均未達到顯著的差異。因此，整體而言不同教育程度之醫療志工，於組織承諾上沒有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-23 所示，本研究假設 2-5：「不同教育程度之醫療志工，其組織承諾有顯著差異」未獲得支持。

## 六、宗教信仰與組織承諾

就整體組織承諾而言，不同宗教信仰之醫療志工於組織承諾上未達到顯著的差異。本研究與程香儒（2000）、蔡依倫（2001）、賴玫凰（2003）、張月芬（2004）、詹麗珊（2004）、劉翠芬（2005）、吳幸娟（2005）、林淑芬（2006）、江愚（2007）、魏宗豐（2008）等研究結果相符，顯示宗教信仰不是影響志工組織承諾的因素之一。

本研究結果與蘇文杰（2003）、陳苑芳（2006）、林淑女（2011）等研究結果不相一致，推論其原因可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

於組織承諾各構面的分析中，於「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等各構面上，均未達到顯著的差異。因此，整體而言不同宗教信仰之醫療志工，於組織承諾上沒有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-23 所示，本研究假設 2-6：「不同宗教信仰之醫療志工，其組織承諾有顯著差異」未獲得支持。

## 七、擔任志工年資與組織承諾

就整體組織承諾而言，不同擔任志工年資之醫療志工於組織承諾上未達到顯著的差異。本研究與程香儒（2000）、沈洸洋（2002）、李奇仁（2002）、賴玫凰（2003）、張月芬（2004）、詹麗珊（2004）、吳幸娟（2005）、魏宗豐（2008）、翁招玉（2010）等研究結果相符，顯示擔任志工年資不是影響志工組織承諾的因素之一。

本研究結果與蔡天生（2001）、蔡依倫（2001）、蘇文杰（2003）、顏憲文（2005）、劉翠芬（2005）、張庭嘉（2005）、陳苑芳（2006）、江愚（2007）、吳建明（2008）、林淑女（2011）等研究結果不相一致，推論其原因可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

於組織承諾各構面的分析中，於「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等各構面上，均未達到顯著的差異。因此，整體而言不同擔任志工年資之醫療志工，於組織承諾上沒有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-23 所示，本研究假設 2-7：「不同擔任志工年資之醫療志工，其組織承諾有顯著差異」未獲得支持。

## 八、擔任其他機構志工經驗與組織承諾

就整體組織承諾而言，不同擔任其他機構志工經驗之醫療志工於組織承諾上未達到顯著的差異。本研究與程香儒（2000）、蔡天生（2001）、張月芬（2004）、詹麗珊（2004）、吳幸娟（2005）、陳苑芳（2006）、江愚（2007）、魏宗豐（2008）等研究結果相符，顯示擔任其他機構志工經驗不是影響志工組織承諾的因素之一。

本研究結果與蘇文杰（2003）、顏憲文（2005）、劉翠芬（2005）、吳建明（2008）、林淑女（2011）等研究結果不相一致，推論其原因可能是研究對象、研究工具不同，以致未出現顯著差異。

於組織承諾各構面的分析中，於「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等各構面上，均未達到顯著的差異。因此，整體而言不同擔任其他機構志工經驗之醫療志工，於組織承諾上沒有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4-23 所示，本研究假設 2-8：「有無擔任其他機構志工經驗之醫療志工，其組織承諾有顯著差異」未獲得支持。

## 第五節 醫療志工工作滿意度與組織承諾之相關分析

本節旨在探討醫療志工「工作滿意度」與「組織承諾」此二變項間之相關性。本研究系運用「皮爾遜積差相關分析」(Pearson Product-Moment Correlation)，以驗證志工工作滿意度之「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等四個構面與組織承諾之「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等三構面相互間之相關程度；及整體工作滿意度與整體組織承諾之相關性，以瞭解本研究變項之間的線性關係與相互關係之強度。

### 壹、醫療志工工作滿意度與組織承諾之相關分析

本研究茲將工作滿意度與組織承諾之各分構面與整體構面，以皮爾遜積差相關進行分析，研究結果摘要如下表 4-24。

表 4-24 醫療志工工作滿意度與組織承諾各構面相關分析表 N=436

工作滿意度 各構面	P 值	組織承諾各構面			
		組織認同	努力意願	留職傾向	整體組織承諾
自我成長	Pearson相關	.656 <sup>***</sup>	.587 <sup>***</sup>	.638 <sup>***</sup>	.659 <sup>***</sup>
	P 值	.000	.000	.000	.000
福利與關懷	Pearson相關	.653 <sup>***</sup>	.662 <sup>***</sup>	.670 <sup>***</sup>	.690 <sup>***</sup>
	P 值	.000	.000	.000	.000
人際關係	Pearson相關	.632 <sup>***</sup>	.599 <sup>***</sup>	.619 <sup>***</sup>	.646 <sup>***</sup>
	P 值	.000	.000	.000	.000
組織氣氛	Pearson相關	.711 <sup>***</sup>	.685 <sup>***</sup>	.730 <sup>***</sup>	.741 <sup>***</sup>
	P 值	.000	.000	.000	.000
整體滿意度	Pearson相關	.750 <sup>***</sup>	.718 <sup>***</sup>	.754 <sup>***</sup>	.775 <sup>***</sup>
	P 值	.000	.000	.000	.000

\*\*\* $p < .001$ .

當變數間之相關係數絕對值小於 0.3 時，變數間相關性為「低度相關」；絕對值介於 0.3 ~ 0.7 時，變數間相關性為「中度相關」；絕對值介於 0.7 ~ 0.8 時，變數間相關性為「高度相關」；絕對值為 0.8 以上時，變數間相關性為「非常高度相關」（楊世瑩，2007：11）。本研究擬採上述之統計相關係數標準，以進行醫療志工工作滿意度與組織承諾間之相關性分析。

依據上表 4-24 醫療志工工作滿意度與組織承諾之相關性分析摘要表，進行研究假設驗證分析，將其結果整理成下表 4-25：

**表 4-25 志工工作滿意度與組織承諾間相關性之研究假設驗證分析表**

研究假設	研究結果
3-1：「自我成長之工作滿意度與組織承諾有顯著相關」。	獲得支持
3-2：「福利與關懷之工作滿意度與組織承諾有顯著相關」。	獲得支持
3-3：「人際關係之工作滿意度與組織承諾有顯著相關」。	獲得支持
3-4：「組織氣氛之工作滿意度與組織承諾有顯著相關」。	獲得支持
3-5：「整體工作滿意度與組織承諾有顯著相關」。	獲得支持

研究者整理

## 一、醫療志工工作滿意度之「自我成長」構面與組織承諾各構面及

### 整體之相關分析

(一) 研究假設 3-1：「自我成長之工作滿意度與組織承諾有顯著相關」。

(二) 皮爾遜積差相關分析結果：

依據表 4-24 所示，工作滿意度之「自我成長」構面與組織承諾各構面及整體組織承諾均呈現顯著正相關，其相關係數介於 0.587 至 0.659 之間，其  $P$  值均達 0.001 以下之顯著水準。工作滿意度之「自我成長」構面與組織承諾之「組織認同」（ $r=.656$ ）、「努力意願」（ $r=.587$ ）、「留職傾向」（ $r=.638$ ）及整體組織承諾（ $r=.659$ ）等構面，皆呈現中度正相關。

綜合上述與表 4-25 所示，本研究假設 3-1：「自我成長之工作滿意度與組織承諾有顯著相關」，獲得支持。

## 二、醫療志工工作滿意度之「福利與關懷」構面與組織承諾各構面及整體之相關分析

- (一) 研究假設 3-2：「福利與關懷之工作滿意度與組織承諾有顯著相關」。
- (二) 皮爾遜積差相關分析結果：

依據表 4-24 所示，工作滿意度之「福利與關懷」構面與組織承諾各構面及整體組織承諾均呈現顯著正相關，其相關係數介於 0.653 至 0.690 之間，其  $P$  值均達 0.001 以下之顯著水準。工作滿意度之「福利與關懷」構面與組織承諾之「組織認同」( $r=.653$ )、「努力意願」( $r=.662$ )、「留職傾向」( $r=.670$ )及整體組織承諾( $r=.690$ )等構面，皆呈現中度正相關。

綜合上述與表 4-25 所示，本研究假設 3-2：「福利與關懷之工作滿意度與組織承諾有顯著相關」，獲得支持。

## 三、醫療志工工作滿意度之「人際關係」構面與組織承諾各構面及整體之相關分析

- (一) 研究假設 3-3：「人際關係之工作滿意度與組織承諾有顯著相關」。
- (二) 皮爾遜積差相關分析結果：

依據表 4-24 所示，工作滿意度之「人際關係」構面與組織承諾各構面及整體組織承諾均呈現顯著正相關，其相關係數介於 0.599 至 0.646 之間，其  $P$  值均達 0.001 以下之顯著水準。工作滿意度之「人際關係」構面與組織承諾之「組織認同」( $r=.632$ )、「努力意願」( $r=.599$ )、「留職傾向」( $r=.619$ )及整體組織承諾( $r=.646$ )等構面，皆呈現中度正相關。

綜合上述與表 4-25 所示，本研究假設 3-3：「人際關係之工作滿意度與組織承諾有顯著相關」，獲得支持。

#### 四、醫療志工工作滿意度之「組織氣氛」構面與組織承諾各構面及整體之相關分析

- (一) 研究假設 3-4 「組織氣氛之工作滿意度與組織承諾有顯著相關」。
- (二) 皮爾遜積差相關分析結果：

依據表 4-24 所示，工作滿意度之「組織氣氛」構面與組織承諾各構面及整體組織承諾均呈現顯著正相關，其相關係數介於 0.685 至 0.741 之間，其  $P$  值均達 0.001 以下之顯著水準。工作滿意度之「組織氣氛」構面與組織承諾之「組織認同」( $r=.711$ )、「留職傾向」( $r=.730$ )及整體組織承諾( $r=.741$ )等構面，皆呈現高度正相關；於「努力意願」( $r=.685$ )構面呈現中度正相關。

綜合上述與表 4-25 所示，本研究假設 3-4：「組織氣氛之工作滿意度與組織承諾有顯著相關」，獲得支持。

#### 五、醫療志工整體工作滿意度與組織承諾各構面及整體之相關分析

- (一) 研究假設 3-5：「整體工作滿意度與組織承諾有顯著相關」。
- (二) 皮爾遜積差相關分析結果：

依據表 4-24 所示，整體工作滿意度與組織承諾各構面及整體組織承諾均呈現顯著正相關，其相關係數介於 0.718 至 0.775 之間，其  $P$  值均達 0.001 以下之顯著水準。整體工作滿意度與組織承諾之「組織認同」( $r=.750$ )、「努力意願」( $r=.718$ )、「留職傾向」( $r=.754$ )及整體組織承諾( $r=.775$ )等構面，皆呈現高度正相關。

綜合上述與表 4-25 所示，本研究假設 3-5：「整體工作滿意度與組織承諾有顯著相關」，獲得支持。

## 貳、綜合討論

綜合上述研究結果發現，整體而言醫療志工工作滿意度與組織承諾間之相關分析具有顯著的正相關。本研究結果與李奇仁（2002）、顏憲文（2005）、魏宗豐（2008）、翁招玉（2010）、林淑女（2011）等多數相關研究者研究結果一致。

綜合相關文獻之探討與本研究之發現，於非營利組織利用工作或是家庭時間付出之餘，投入志願服務工作之醫療志工，其於工作過程中所得到的滿意感受程度，會反應於對組織的承諾程度。本研究不論是工作滿意度的分構面或是整體工作滿意度，對組織承諾皆有中度或高度的相關性，因此，醫療志工的工作滿意度越高，其對組織的組織承諾也就會越高；反之志工組織承諾越高，工作滿意度也就越高。本研究發現提供了醫療志工管理階層，不論是政策制定或是人力資源管理策略上，著實提供了重要的參考方向。期盼透過本研究之結果，能對醫療單位志工核心管理階層提出一些適切的建議，以提升本研究之價值，此亦是本研究動機之一。

## 第六節 醫療志工工作滿意度與組織承諾之迴歸分析

本節旨在探討嘉義地區區域級教學醫院醫療志工之工作滿意度對組織承諾的預測情形。以「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等四個工作滿意度分構面作為預測變項；以「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等三個組織承諾分構面及「整體組織承諾」作為效標變項，進行逐步多元迴歸分析。

### 壹、醫療志工工作滿意度對組織承諾分構面與整體組織承諾之預測力分析

#### 一、醫療志工工作滿意度對組織認同之預測力分析

本部分以工作滿意度之「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等四個變項為預測變項，以「組織認同」之承諾為效標變項，進行逐步多元迴歸分析，以了解各預測變項對於效標變項的聯合預測力，統計結果如表 4-26 所示：

表 4-26 工作滿意度對組織認同之迴歸分析摘要表

選出之變項 順序	多元相 關係數 R	決定係數 R 平方	增加解 釋量 R	F 值	淨 F 值	標準化迴 歸係數
1、組織氣氛	.711	.506	.506	444.261***	444.261	.493
2、自我成長	.756	.571	.065	288.383***	65.984	.336

\*\*\* $p < .001$ .

依據表 4-26 研究結果發現，工作滿意度四個預測變項，進入迴歸方程式的顯著變項共有「組織氣氛」、「自我成長」等二個變項。多元相關係數為 .756，解釋變異量為 .571，亦即表示此二個變項能預測「組織認同」57.1%的變異量。

就個別變項的解釋量來看，以「組織氣氛」構面的預測力最佳，其解釋量為 50.6%，其次為「自我成長」構面，其解釋量為 6.5%，二個變項的聯合預測力達 57.1%。

標準化迴歸方程式為：組織認同 = .493x組織氣氛 + .336x自我成長。

綜合上述，研究假設 4-1：「工作滿意度對組織認同承諾有顯著預測力。」，獲得支持。

## 二、醫療志工工作滿意度對努力意願之預測力分析

本部分以工作滿意度之「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等四個變項為預測變項，以「努力意願」之承諾為效標變項，進行逐步多元迴歸分析，以了解各預測變項對於效標變項的聯合預測力，統計結果如表 4-27 所示：

表 4-27 工作滿意度對努力意願之迴歸分析摘要表

選出之變項 順序	多元相 關係數 R	決定係數 R 平方	增加解 釋量 R	F 值	淨 F 值	標準化迴 歸係數
1、組織氣氛	.685	.469	.469	382.696***	382.696	.380
2、自我成長	.710	.504	.035	219.846***	30.757	.191
3、福利與關 懷	.719	.518	.014	154.460***	12.257	.219

\*\*\* $p < .001$ .

依據表 4-27 研究結果發現，工作滿意度四個預測變項，進入迴歸方程式的顯著變項共有「組織氣氛」、「自我成長」、「福利與關懷」等三個變項。多元相關係數為 .719，解釋變異量為 .518，亦即表示此三個變項能預測「努力意願」51.8%

的變異量。

就個別變項的解釋量來看，以「組織氣氛」構面的預測力最佳，其解釋量為 46.9%，其餘依次為「自我成長」與「福利與關懷」構面，其解釋量分別為 3.5% 及 1.4%，三個變項的聯合預測力達 51.8%。

標準化迴歸方程式為： $\text{努力意願} = .380 \times \text{組織氣氛} + .191 \times \text{自我成長} + .219 \times \text{福利與關懷}$ 。

綜合上述，研究假設 4-2：「工作滿意度對努力意願承諾有顯著預測力。」，獲得支持。

### 三、醫療志工工作滿意度對留職傾向之預測力分析

本部分以工作滿意度之「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等四個變項為預測變項，以「留職傾向」之承諾為效標變項，進行逐步多元迴歸分析，以了解各預測變項對於效標變項的聯合預測力，統計結果如表 4-28 所示：

表 4-28 工作滿意度對留職傾向之迴歸分析摘要表

選出之變項 順序	多元相 關係數 R	決定係數 R 平方	增加解 釋量 R	F 值	淨 F 值	標準化迴 歸係數
1、組織氣氛	.730	.533	.533	494.346***	494.346	.545
2、自我成長	.761	.579	.047	298.059***	48.110	.284

\*\*\* $p < .001$ .

依據表 4-28 研究結果發現，工作滿意度四個預測變項，進入迴歸方程式的顯著變項共有「組織氣氛」、「自我成長」等二個變項。多元相關係數為 .761，解釋變異量為 .579，亦即表示此二個變項能預測「留職傾向」57.9%的變異量。

就個別變項的解釋量來看，以「組織氣氛」構面的預測力最佳，其解釋量為

53.3 %，其次為「自我成長」構面，其解釋量分別為 4.7 %，二個變項的聯合預測力達 57.9 %。

標準化迴歸方程式為：留職傾向=.545×組織氣氛+.284×自我成長。

綜合上述，研究假設 4-3：「工作滿意度對留職傾向承諾有顯著預測力。」，獲得支持。

#### 四、醫療志工工作滿意度對整體組織承諾之預測力分析

本部分以工作滿意度之「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等四個變項為預測變項，以「整體組織承諾」為效標變項，進行逐步多元迴歸分析，以了解各預測變項對於效標變項的聯合預測力，統計結果如表 4-29 所示：

表 4-29 工作滿意度對整體組織承諾之迴歸分析摘要表

選出之變項 順序	多元相 關係數 R	決定係數 R 平方	增加解 釋量 R	F 值	淨 F 值	標準化迴 歸係數
1、組織氣氛	.741	.549	.549	528.332***	528.332	.462
2、自我成長	.777	.604	.055	329.829***	59.776	.277
3、福利與關 懷	.780	.608	.004	223.240***	4.590	.121

\*\*\* $p < .001$ .

依據表 4-29 研究結果發現，工作滿意度四個預測變項，進入迴歸方程式的顯著變項共有「組織氣氛」、「自我成長」、「福利與關懷」等三個變項。多元相關係數為 .780，解釋變異量為 .608，亦即表示此三個變項能預測「整體組織承諾」60.8 %的變異量。

就個別變項的解釋量來看，以「組織氣氛」構面的預測力最佳，其解釋量為 54.9 %，其餘依次為「自我成長」與「福利與關懷」構面，其解釋量分別為 5.5 % 及 0.4 %，三個變項的聯合預測力達 60.8 %。

標準化迴歸方程式為：整體組織承諾= .462x組織氣氛+.277x自我成長+.121x福利與關懷。

綜合上述，研究假設 4-4：「工作滿意度對整體組織承諾有顯著預測力。」，獲得支持。

## 貳、綜合討論

本節主要乃是探討醫療志工工作滿意度對組織承諾整體與各分構面之預測情形，以便驗證本假設四：工作滿意度對組織承諾各構面與整體上有顯著預測力。本研究採用逐步多元迴歸分析法，進行預測變項對效標變項之預測力分析，以下僅選取本研究中具有顯著預測力之預測變項，茲將結果整理如下表 4-30，並分述如下：

表 4-30 工作滿意度對組織承諾之預測力分析摘要表

組織承諾	主要預測變項	聯合預測力
組織認同	組織氣氛、自我成長	57.1 %
努力意願	組織氣氛、自我成長、福利與關懷	51.8 %
留職傾向	組織氣氛、自我成長	57.9 %
整體承諾	組織氣氛、自我成長、福利與關懷	60.8 %

研究者整理

### 一、志工工作滿意度對組織認同之聯合預測力結果與分析

本研究結果發現，「組織氣氛」構面為組織認同的主要預測變項，其次為「自我成長」構面，其解釋力為 57.1 %；解釋力良好。顯示本研究工作滿意度之組織

氣氛、自我成長等構面，對「組織認同」具有顯著預測力，符合醫療志工之實際現況假設，顯示醫療志工對於組織氣氛、自我成長之滿意度感受度越是正向，則對組織認同的承諾性越高。

## 二、志工工作滿意度對努力意願之聯合預測力結果與分析

本研究結果發現，「組織氣氛」構面為努力意願的主要預測變項，其次為「自我成長」與「福利與關懷」構面，其解釋力為 51.8 %；解釋力良好。顯示本研究工作滿意度之組織氣氛、自我成長及福利與關懷等構面，對「努力意願」具有顯著預測力，符合醫療志工之實際現況假設，顯示醫療志工對於組織氣氛、自我成長、福利與關懷之滿意度感受度越是正向，則對努力意願的承諾性越高。

## 三、志工工作滿意度對留職傾向之聯合預測力結果與分析

本研究結果發現，「組織氣氛」構面為留職傾向的主要預測變項，其次為「自我成長」構面，其解釋力為 57.9 %；解釋力良好。顯示本研究工作滿意度之組織氣氛、自我成長等構面對「留職傾向」具有顯著預測力，符合醫療志工之實際現況假設，顯示醫療志工對於組織氣氛、自我成長之滿意度感受度越是正向，則對留職傾向的承諾性越高。

## 四、志工工作滿意度對整體組織承諾之聯合預測力結果與分析

本研究結果發現，「組織氣氛」構面為整體組織承諾的主要預測變項，其次為「自我成長」與「福利與關懷」構面，其解釋力為 60.8 %；解釋力良好。顯示本研究工作滿意度之組織氣氛、自我成長及福利與關懷等構面，對「整體組織承諾」具有顯著預測力，符合醫療志工之實際現況假設，顯示醫療志工對於組織氣氛、自我成長、福利與關懷之滿意度感受度越是正向，對整體的組織承諾性越高。

## 第五章 結論與建議

本研究係以嘉義地區區域級教學醫院醫療志工為例，探討醫療志工工作滿意度與組織承諾之相關研究，分析研究變項間之差異性、相關情形與預測力。研究者根據第四章之研究結果，歸納出本研究主要發現與結論，並提出具體建議，以提供醫療單位與醫療志工之相關參考。本章共分為四節，第一節為研究發現；第二節為結論，第三節為建議，第四節為研究限制與後續研究建議。

### 第一節 研究發現

本節依據本研究統計分析結果，將嘉義地區區域級教學醫院醫療志工之個人背景、工作滿意度與組織承諾之現況、醫療志工背景變項和工作滿意度與組織承諾間之差異情形、醫療志工之工作滿意度與組織承諾間之相關情形、醫療志工工作滿意度對組織承諾之預測力等進行探討、分析。歸納整理獲致研究發現如下：

#### 壹、醫療志工個人背景統計之現況

依據醫療志工個人背景統計資料發現，嘉義地區區域級教學醫院醫療志工之性別以「女性」志工最多，占總樣本數 77.8 %；年齡以「51-60 歲」、「61 歲以上」志工最多，依序占總樣本數 34.4 % 與 33.5 %；職業以「家庭主婦」志工最多，占總樣本數 40.6 %；婚姻狀況以「已婚」志工最多，占總樣本數 71.6 %；教育程度以「高中職」、「專科及大學」的志工最多，依序占總樣本數 41.1 % 與 36.7 %；宗教信仰以「有宗教信仰」的志工最多，占總樣本數 77.8 %；志工年資以「六至十年」的志工最多，占總樣本數 35.6 %；其他志工經驗以「有擔任其

他機構志工經驗」的志工最多，占總樣本數 61.7 %。

依據上述研究發現，可以瞭解嘉義地區區域級教學醫院醫療志工，大多以年齡偏高的家庭主婦為主，同時服務年資普遍偏高，這些志工利用平日閒暇之餘，透過志願服務來接觸社會，以達到 Maslow 需求層次理論之自我實現的人生願景；同時由於醫療場所是個高度具傳染力的場所，因此，宗教的入世與關懷人群的觀念影響著這群志工，可自本研究高比例之具宗教信仰的志工可見一斑。雖然醫療志工大多從事於櫃台服務、行政支援等簡單的服務工作，然隨著教育水準的普及，志工的教育程度亦隨之大為提升，可自本研究高年齡志工具高中、專科與大學學歷等足見一些端倪。

醫療志工的組成中，女性與高齡志工的比例偏高，似乎是非營利組織志工常見到的普遍現象，這可能與社會觀念與家庭薪資結構有相關，然志願服務工作除了一些簡單的勞力工作外，仍有一些較需耗費較大勞力的工作，因此，醫療單位於年輕男性志工的招攬策略上，似乎需要多所著墨，以提供更為多元的人力資源，以滿足不時之需。

## 貳、醫療志工工作滿意度與組織承諾之現況

### 一、醫療志工工作滿意度於整體與各構面上，大致表現良好

- (一) 醫療志工於工作滿意度整體構面上的表現，屬於高度水準表現，整體構面之單項平均數為 4.07，顯示醫療志工整體工作滿意度大致表現良好。
- (二) 醫療志工工作滿意度各構面之表現，屬於高度水準表現。各構面之表現排序上，依序為「自我成長」、「人際關係」、「福利與關懷」、「組織氣氛」。綜合上述，醫療志工於工作滿意度各構面上，大致表現良好。

## 二、醫療志工組織承諾於整體與各構面上，大致表現良好

- (一) 醫療志工於組織承諾整體構面上的表現，屬於高度水準表現，整體構面之單項平均數為 4.10，顯示醫療志工整體組織承諾大致表現良好。
- (二) 醫療志工組織承諾各構面之表現，屬於高度水準表現。各構面之表現排序上，依序為「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」。綜合上述，顯示醫療志工於組織承諾各構面上，大致表現良好。

## 參、不同背景之醫療志工其工作滿意度之差異情形

以下就醫療志工之性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、擔任志工年資、擔任其他機構志工經驗等背景變項，於工作滿意度上之差異情形進行歸納，茲將本研究之研究發現，整理如下：

### 一、不同性別之醫療志工，於「整體工作滿意度」與「工作滿意度各構面」上皆有顯著的差異

不同性別之醫療志工，於「整體工作滿意度」與工作滿意度之「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等各構面上有顯著差異，同時男性志工顯著高於女性志工。

### 二、不同年齡之醫療志工，於「組織氣氛」構面上有顯著差異

- (一) 不同年齡之醫療志工，於工作滿意度之「組織氣氛」構面上有顯著差異，同時年齡為「30歲以下」之志工，顯著高於「51-60歲」之志工。
- (二) 不同年齡之醫療志工，於「整體工作滿意度」與工作滿意度之「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」等構面上沒有顯著差異。

### **三、不同職業之醫療志工，於「組織氣氛」構面上有顯著差異**

- (一) 不同職業之醫療志工，於工作滿意度之「組織氣氛」構面上有顯著差異，同時職業為「學生」之志工，顯著高於「家庭主婦」與「其他」之志工。
- (二) 不同職業之醫療志工，於「整體工作滿意度」與工作滿意度之「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」等構面上沒有顯著差異。

### **四、不同宗教信仰之醫療志工，於「自我成長」構面上有顯著差異**

- (一) 不同宗教信仰之醫療志工，於工作滿意度之「自我成長」構面上有顯著差異，同時宗教信仰為「有宗教信仰」之志工，顯著高於「無宗教信仰」之志工。
- (二) 不同宗教信仰之醫療志工，於「整體工作滿意度」與工作滿意度之「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等構面上沒有顯著差異。

### **五、不同擔任志工年資之醫療志工，於「整體工作滿意度」與「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等構面上有顯著差異**

- (一) 不同擔任志工年資之醫療志工於「整體工作滿意度」與工作滿意度之「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等構面上有顯著差異，同時擔任志工年資為「兩年以下」之志工，顯著高於「三至五年」、「六至十年」、「十一年以上」之志工。
- (二) 不同擔任志工年資之醫療志工，於工作滿意度之「自我成長」構面上沒有顯著差異。

## 六、不同其他機構志工經驗之醫療志工，於「人際關係」構面上有顯著差異

- (一) 不同其他機構志工經驗之醫療志工，於工作滿意度之「人際關係」構面上有顯著差異，同時「無其他機構志工經驗」之志工，顯著高於「有其他機構志工經驗」之志工。
- (二) 不同其他機構志工經驗之醫療志工，於「整體工作滿意度」與工作滿意度之「自我成長」、「福利與關懷」、「組織氣氛」等構面上沒有顯著差異。

## 七、不同婚姻狀況、教育程度之醫療志工，於整體工作滿意度與各構面上皆無顯著差異

不同婚姻狀況、教育程度之醫療志工，於「整體工作滿意度」與工作滿意度之「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」等各構面上皆沒有顯著差異。

## 肆、不同背景之醫療志工其組織承諾之差異情形

以下就醫療志工之性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、擔任志工年資、擔任其他機構志工經驗等背景變項，於組織承諾上之差異情形進行歸納，茲將本研究之研究發現，整理如下：

### 一、不同性別之醫療志工，於「整體組織承諾」與「組織承諾各構面」上皆有顯著的差異

不同性別之醫療志工，於「整體組織承諾」與組織承諾之「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等各構面上有顯著差異，且男性志工顯著高於女性志工。

## 二、不同年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、擔任志工年資、其他機構志工經驗之醫療志工，於整體組織承諾與各構面上皆無顯著的差異

不同年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、擔任志工年資、其他志工經驗之醫療志工，於整體組織承諾與組織承諾之「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等構面上皆無顯著差異。

## 伍、醫療志工工作滿意度與組織承諾之相關情形

依據本研究統計與分析結果，將嘉義地區區域級教學醫院醫療志工工作滿意度與組織承諾於整體與各構面間之相關情形，歸納如下：

### 一、醫療志工工作滿意度各構面與整體組織承諾間有顯著正相關

- (一) 工作滿意度之「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」等構面與整體組織承諾相互間，皆呈現顯著中度正相關。
- (二) 工作滿意度之「組織氣氛」構面與整體組織承諾相互間，呈現顯著高度正相關。

### 二、醫療志工工作滿意度各構面與組織承諾各構面間有顯著正相關

- (一) 工作滿意度之「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」等構面與組

織承諾之「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等各構面相互間，皆呈現顯著中度正相關。

(二) 工作滿意度之「組織氣氛」構面與組織承諾之「組織認同」、「留職傾向」等構面相互間，呈現顯著高度正相關；與「努力意願」構面呈現顯著中度正相關。

### 三、醫療志工整體工作滿意度與組織承諾各構面間有顯著正相關

整體工作滿意度與組織承諾之「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」與「整體組織承諾」等構面，皆呈現顯著高度正相關。

綜合上述，可以發現醫療志工不論是在整體工作滿意度或是工作滿意度各構面上，與整體組織承諾或是組織承諾各構面相互之間，皆有顯著正相關的關係存在。本研究結果與多數的志工相關研究結果一致，顯示醫療志工的工作滿意度越高，則組織承諾就會越高；反之，志工組織承諾越高，則工作滿意度也就越高。

## 陸、醫療志工工作滿意度對組織承諾之預測力情形

依據本研究統計與分析結果，將嘉義地區區域級教學醫院醫療志工之工作滿意度與組織承諾，於整體與各構面間之預測力情形，歸納如下：

### 一、醫療志工工作滿意度對組織認同之預測力情形，以「組織氣氛」

#### 構面最能解釋「組織認同」的發展

工作滿意度之「組織氣氛」、「自我成長」等構面，對組織認同具有顯著預測力。就個別變項之解釋量來看，以「組織氣氛」構面的預測力最佳，其次為「自

我成長」構面。

## 二、醫療志工工作滿意度對努力意願之預測力情形，以「組織氣氛」

### 構面最能解釋「努力意願」的發展

工作滿意度之「組織氣氛」、「自我成長」、「福利與關懷」等構面，對努力意願具有顯著預測力。就個別變項之解釋量來看，以「組織氣氛」構面的預測力最佳，其次依序為「自我成長」與「福利與關懷」構面。

## 三、醫療志工工作滿意度對留職傾向之預測力情形，以「組織氣氛」

### 構面最能解釋「留職傾向」的發展

工作滿意度之「組織氣氛」、「自我成長」等構面，對留職傾向具有顯著預測力。就個別變項之解釋量來看，以「組織氣氛」構面的預測力最佳，其次為「自我成長」構面。

## 四、醫療志工工作滿意度對整體組織承諾之預測力情形，以「組織氣

### 氛」構面最能解釋「整體組織承諾」的發展

工作滿意度之「組織氣氛」、「自我成長」、「福利與關懷」等構面，對整體組織承諾具有顯著預測力。就個別變項之解釋量來看，以「組織氣氛」構面的預測力最佳，其次依序為「自我成長」與「福利與關懷」構面。

綜合上述，可以發現醫療志工工作滿意度多數構面對整體組織承諾或是組織承諾各構面上，皆有顯著預測力的關係存在。本研究結果與多數的志工相關研究結果一致，顯示醫療志工對於工作滿意度之感受度越是正向，志工對於組織之組織承諾程度便會越高。

## 第二節 結論

本節綜合本研究之研究結果進行分析與探討，同時針對本研究之研究目的與待答問題，提出以下之結論：

### 壹、醫療志工個人背景具有同質性且集中的趨勢

本研究結果顯示，醫療志工性別以「女性」、年齡為「51-60歲」及「61歲以上」、職業為「家庭主婦」、婚姻狀況為「已婚」、教育程度為「高中職」及「專科及大學」、宗教信仰為「有宗教信仰」、服務年資為「六至十年」、其他機構志工經驗為「有其他機構志工機構經驗」等志工個人背景，所占總樣本數比例較高，由此可知嘉義地區區域級教學醫院醫療志工的個人背景，具有同質性且集中之趨勢。

### 貳、醫療志工工作滿意度與組織承諾之表現現況良好

#### 一、醫療志工工作滿意度表現現況良好，以「自我成長」構面表現最佳

醫療志工於整體工作滿意度與各構面之表現上，皆屬於高度水準表現；各構面的表現上，以「自我成長」構面表現最佳，其次為「人際關係」、「福利與關懷」，以「組織氣氛」構面得分最低；然於各構面的得分差異性不大，顯示醫療志工於工作滿意度的感受度，有著相當高程度的滿意水準。研究結果顯示，志工本著無償的價值態度來從事志願服務工作，因此，對於投入志願服務後的整體工

作滿意價值感受，則較容易得到高度的滿足。綜觀各構面之表現，以「自我成長」構面表現最佳，顯示志工對於組織所安排之志工教育訓練等相關課程上的滿意感受度最高，反應出醫療單位在此方面的用心，同時符合志工實際與心理上的需求。以「組織氣氛」構面得分之表現則較低，顯示志工對於內部組織的氣氛，有著更高的期盼，提供志工管理單位於志工管理上之參考，研擬策略以改善之。

## 二、醫療志工組織承諾表現現況良好，以「組織認同」構面表現最佳

醫療志工於整體組織承諾與各構面之表現上，皆屬於高度水準表現；各構面的表現上，以「組織認同」構面表現最佳，其次為「努力意願」，以「留職傾向」構面得分最低；然於各構面的得分間差異性不大，顯示醫療志工於組織承諾的感受度，有著相當高水準的承諾程度。綜觀各構面之表現，以「組織認同」構面表現最佳，顯示志工對於志願服務單位的志工管理、福利制度與工作環境等，有著一定程度的認知與向心力，進而對組織產生認同的內化作用。然志工於「留職傾向」構面相較於其他構面的表現則較差，顯示志工可能對於組織的某些政策或是管理策略、工作環境等，存在部分的不滿意，致留職傾向構面相對較低的表現。

## 參、不同個人背景變項於工作滿意度與組織承諾上，部份具有差異

### 一、「男性、年齡30歲以下、職業為學生、有宗教信仰、擔任志工年資為兩年以下與無其他機構志工經驗」之醫療志工，於工作滿意度上表現較好

根據本研究結果顯示，部分醫療志工個人背景變項會影響其工作滿意度表現，就性別而言，男性志工於「整體工作滿意度」、「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」與「組織氣氛」等構面上，皆顯著高於女性志工的表現；就年齡而言，30歲以下的志工於「組織氣氛」構面上的滿意度，顯著高於51-60歲的志工；就職業而言，學生志工於「組織氣氛」構面上的滿意度，顯著高於職業別為家庭主婦與其他的志工；就宗教而言，有宗教信仰的志工於「自我成長」構面上的滿意度，顯著高於沒有宗教信仰的志工；就擔任志工年資而言，擔任志工年資為兩年以下的志工於「整體工作滿意度」、「福利與關懷」、「人際關係」與「組織氣氛」等構面上的滿意度，顯著高於擔任志工年資為三至五年、六至十年與十一年以上的志工；就其他機構志工經驗而言，沒有其他機構志工經驗的志工於「人際關係」構面上的滿意度，顯著高於有其他機構志工經驗的志工。然就志工之婚姻狀況與教育程度而言，均無任何顯著的差異性表現。

從差異性分析中發現，男性志工不論於工作滿意度之整體與各構面的表現上皆優於女性，這或許與男性志工之家庭性別角色扮演有關係，由於男性志工相對於女性志工的家庭角色壓力較小，相對的於工作的投入程度上相形亦會較高，因此，於志願服務過程中有著更佳的工作表現與滿意程度。而30歲以下的志工，因為初出茅廬故對於志願服務工作有著較高的熱忱，因此對於組織氣氛會較容易感受到滿意；有宗教信仰的志工可能受到宗教的信念影響而投入服務工作，故於自我成長構面上較容易因為知識的累積而感受到滿足。此外，服務年資為兩年以下的志工由於工作經驗較少，所以對於組織間之福利與關懷缺乏相互間的比較，故較其他年齡層的志工容易感受到滿足；同時，沒有其他機構志工經驗的志工，由於交際圈可能較小，故於人際關係上的滿意程度會較高。

## 二、男性醫療志工於組織承諾上表現較好

根據本研究結果顯示，部分醫療志工不同個人背景變項會影響其組織承諾表

現，就性別而言，男性志工於「整體組織承諾」、「組織認同」、「努力意願」、與「留職傾向」等構面上，皆顯著高於女性志工的表現。然於「年齡」、「職業」、「婚姻狀況」、「教育程度」、「宗教信仰」、「擔任志工年資」與「其他機構志工經驗」上，皆無任何的顯著性表現。

從差異性分析中發現，男性志工不論於組織承諾之整體與各構面上的表現皆優於女性，這或許與男性志工於家庭之性別角色扮演與高度工作滿意度有關。通常男性志工因家庭角色扮演因素，較女性志工更易投入於志願服務工作之中；同時本研究男性志工較女性志工擁有較高的工作滿意度，此心理現象導致男性志工對組織持有較高的認同感與承諾付出，因此，本研究男性志工較女性志工擁有較高的組織承諾。

#### **肆、醫療志工於工作滿意度與組織承諾間彼此互有相關**

本研究結果顯示，醫療志工工作滿意度與組織承諾相互間具有顯著之正相關。其中相關情形以「整體工作滿意度」、「組織氣氛」等與組織承諾的相關情形最高，相互間大多具有高度正相關；以「福利與關懷」、「自我成長」、「人際關係」等與組織承諾的相關情形較低，均具有中度正相關。由此可知，醫療志工之工作滿意度越高，其於組織承諾的表現上就越好；本研究結果與大多數的相關研究不謀而合。

#### **伍、醫療志工工作滿意度對組織承諾有顯著的預測力**

一、對整體組織承諾、組織認同、努力意願與留職傾向各構面，最具有預測力的是『組織氣氛』

研究結果顯示，以工作滿意度之「自我成長」、「福利與關懷」、「人際關係」、「組織氣氛」構面為預測變項，對「整體組織承諾」與「組織承諾各構面」，進行逐步多元迴歸分析後，可以瞭解『組織氣氛』對整體組織承諾與組織承諾各構面的預測力最高，因此，醫療志工是否於組織之組織氣氛上得到相關滿足，乃是志工之整體組織承諾與組織認同、努力意願及留職傾向等構面上的重要影響因素。

此外，志工是否於組織內之「自我成長」及「福利與關懷」上得到應有的工作滿足，亦會影響志工「整體組織承諾」、「努力意願」的提升；同時志工是否於組織內之「自我成長」上得到應有的工作滿足，亦是志工「組織認同」與「留職傾向」提升的影響因素之一。

## 第三節 建議

本研究目的旨在瞭解嘉義地區區域級教學醫院醫療志工於工作滿意度與組織承諾之實際表現情形，並探討兩者間的相互關係。本節將綜合本研究之研究發現與結論，針對相關醫療單位與醫療志工提出具體建議，以作為醫療單位志工管理之參考。

### 壹、對醫療單位之建議

#### 一、善用高齡志工，鼓勵年輕志工參與

本研究結果顯示，自志工性別特性分析可以瞭解，醫療志工的組成以 51 歲-60 歲與 61 歲以上的志工，為醫療單位志願服務人員的主要組成族群，占了志工總比例的 67.9 %，這些屆臨退休生活的高齡志工乃是醫療單位的志工主力，倘若醫療單位能善用這群高齡志工，相信定能提升志工人力資源之使用效能。

此外，雖說高齡化醫療志工平日的服務工作內容，大多是以文書及診察資料的配送、服務台服務說明與相關醫療宣導等靜態的行政工作為主，然院內外仍是有一些需要較費力之工作內容與服務，有待年輕志工的參與與協助，醫療單位若能在年輕族群募集上，施以正確的策略與著墨，相信未來在志工來源多角化的相輔相成之下，對於院內的志願服務工作推廣上，定有實質的貢獻與幫助！

#### 二、持續提升志工「組織氣氛」之工作滿意度，以維持志工的高度組

##### 織承諾

本研究結果顯示，醫療志工擁有高度的工作滿意度與組織承諾的表現，同時

工作滿意度與組織承諾各構面間有著中高度的顯著正相關，同時，志工的工作滿意度對組織承諾之預測力分析中，志工於「組織氣氛」、「自我成長」構面上所獲得的工作滿足，對志工之整體組織承諾或是組織認同、努力意願與留職傾向等構面之承諾上，具有一定程度的影響力，其中特別是「組織氣氛」的影響力最大。然就工作滿意度各構面的表現上，雖然於工作滿意度之現況分析中，整體工作滿意度與各構面的表現上均有高度的表現，然「組織氣氛」相對於其他構面卻位居落後，因此，研究者建議醫療單位應正視這個問題。

綜合上述，志工在從事志願服務期間的工作滿意度，於志工對組織所致之組織承諾表現上，扮演著重要的關鍵的影響力，有鑒於此，研究者建議相關醫療單位能持續的透過各項的策略與高關懷的領導方式等，以持續提升志工的工作滿意度，維繫與凝聚院內醫療志工對於「組織氣氛」的感受氛圍，進而維持與提升志工之組織承諾、提升醫療單位對志工的投資報酬率，進而建立志工人力資源服務永續經營的前瞻與利基。

### 三、提升較高服務年資志工之工作滿意度

本研究結果顯示，擔任志工年資為兩年以下的志工於「整體工作滿意度」、「福利與關懷」、「人際關係」與「組織氣氛」等構面上的滿意度，顯著高於其他服務年資的志工，然本研究兩年以下的志工僅佔了志工總數的 22.9 %，此意味著其餘高比例的較高服務年資之醫療志工，相對的具有較低的工作滿意度。

雖然志工整體來說具有高度的工作滿意度表現，同時相關研究顯示工作滿意度與志工之組織承諾有顯著的相關性，本研究工作滿意度與組織承諾的相關性分析之結果，亦與其他相關研究相呼應。然吊詭的是本研究占高比例之服務年資較高的醫療志工，似乎不受其相對較低的工作滿意度影響，而導致其對組織產生較低的留職傾向；然對組織來說這或許是志工永續經營的隱藏危機，有鑒於此，研究者擬建議醫療單位能利用志工定期的聚會與工作會報時間，透過口頭或是問卷

等方式，來凝聽與瞭解較高年資志工於工作上的需求，建議醫療單位能廣納較高年資志工之意見、進行部分的環境改善與政策上的調整，進而提供一個更為適切的服務與學習的環境，以提升較高年資醫療志工的工作滿意度。

#### **四、鼓勵學生志工參與志願服務工作**

本研究結果顯示，學生志工僅占了志工總數的 9.2 %，此結果與國內志工相關研究結果不謀而合，顯示學生志工的比例有偏低的現象。綜觀國內志工之來源，往往除了相關科系或是志願服務社團以外，多數的學生接觸志願服務的機會可謂是少之又少！

1993 年「美國捐助與自願服務」調查中發現，約八千九百萬之成人花費逾十九億小時，於正式與非正式之志工活動上，同時其中十五億小時乃是致力於正式的志工工作上。此外，約 1/4 之志工每週花費 5 個小時以上於志願服務工作上之推廣 (Clary, Snyder & Stukas, 1996: 486)。由此可見，國民志工化的概念已深受歐美國家重視與推廣。教育必須往下紮根，志願服務的概念除了須仰賴政府與教育的重視與推廣外，社會上眾多的非營利組織若能加入這推廣的行列，對於國民志願服務觀念的萌芽定有相輔相成之效。志工年齡年輕化是未來志願服務蓬勃發展的關鍵之一，因此研究者建議醫療單位能依據院內之需求，針對年輕學生志工進行招募，擴展志工之多元化來源，為組織注入新生命，豐富志工之工作配置與善盡國民志工化推廣之責任！

#### **五、善用男性志工，以提升組織競爭力**

本研究結果顯示，男性志工不論是在工作滿意度或是組織承諾的表現上均顯著高於女性志工，意味著男性志工在工作上所獲得的滿足程度及對於組織的認同、努力意願與留職的傾向上，均較女性志工來的顯著；然男性志工在志工總人數

上卻僅占了 22.2 %，此現象凸顯出男性志工嚴重不足的問題，對於組織來說實在是有正視此問題的必要性，因此，研究者擬建議醫療單位能透過社區志願服務博覽會或是其他志工推廣場合上，透過市場區隔化策略多徵集一些男性志工來參與院內之志工活動，相信對於醫療單位之組織競爭力提升上，定有其實質上的意義。

## 六、定期舉辦志工教育訓練，提升志工之向心力

醫療志工之工作滿意度表現中，以「自我成長」構面之表現最佳，反應出志工對於自我成長上的需求與滿意程度；同時其對整體組織承諾與組織承諾各構面上亦具有影響力，此研究結果凸顯出醫療志工透過教育訓練與值勤過程中，所獲致之自我成長的重要性。因此，研究者擬建議醫療單位能透過定期與不定期之教育訓練、成長小團體與心靈互動等相關課程之持續安排，以維繫與提升志工之身、心、靈之成長；凝聚志工之向心力與對組織之認同，進而強化其工作之投入程度、留職的意願與免除人員之流失。

## 貳、對醫療志工之建議

### 一、主動提出志工之意見，暢通與志工督導間的意見交流管道

本研究結果顯示，志工工作滿意度之表現上，以「組織氣氛」、「福利與關懷」的表現較差；然於工作滿意度對組織承諾的預測力分析中可以瞭解，志工之「組織氣氛」滿足程度最能預測志工之組織承諾，有鑑於此，研究者擬建議院內醫療志工能將服勤期間所面臨的困境、志工督導方式、軟硬體環境與志工規範等領域範疇，透過定期與不定期的志工聚會、志工幹部會議與教育訓練等管道，主動的提出志工們寶貴的意見，以利志工督導與管理階層於政策制定、人員管理與環境安置上的重要參考依據，希望藉由暢通的交流、溝通管道，提升志工對於組

織氣氛的感受度，進而提升志工之組織承諾程度，以達到相輔相成之效。

## 二、積極的參與教育訓練活動，暢通志工人際關係

本研究結果顯示，志工工作滿意表現以「自我成長」與「人際關係」上的表現較佳，同時自我成長對志工之組織承諾整體表現，具有一定程度的影響力。因此，研究者擬建議志工人能持續、積極的參與醫療單位所辦理的各項教育訓練與成長團體；同時，透過活絡的人際關係網路，活絡志工彼此間的情感，透過彼此人際間的互相激勵與學習，滿足志工之學習欲望、提升志工自我實現之人生願景、提高志工對於組織之努力意願與留職傾向之承諾程度，進而提升組織之競爭力。

## 三、鼓勵週遭朋友加入志願服務行列

國民志願化已在歐美國家行之有年，我國於志願服務法通過後，逐漸與國際社會接軌，同時此法也是贈送給志工們於精神上甚具鼓舞力量的禮物。院內志工之來源管道，除了可以透過組織志願服務博覽會之參與及結合各項平面、網路媒體等方式，來進行志工招募以外，院內志工更是醫療單位志工招募上最大的廣告活招牌。本研究結果顯示，光是服務年資達五年以上的志工就占了志工總數的 56.5%，由於高服務年資志工對醫療單位在醫療單位志願服務特性與環境上，具有充分的認識與瞭解前提之下，若是由這些高留職傾向之志工，來主動鼓勵週遭朋友加入醫療志工行列，相信在組織的新血注入上，定能發揮事半功倍之效；在舊人帶新手的高關懷環境下，將會引領新手志工及早的進入工作服務狀況、縮短服務期間之適應期，同時對於新手志工未來的工作滿意度與組織承諾上，相信有其實質上的助益。

## 第四節 研究限制與後續研究建議

本研究乃是針對嘉義地區區域級教學醫院醫療志工工作滿意度與組織承諾之關係，進行實證性之研究，以下茲將研究範圍、限制與對後續研究等提出說明與建議：

### 壹、研究範圍

#### 一、就研究內容而言

綜觀國內志工實際之志願服務情境，志工工作滿意度與組織承諾之相關影響因素甚多，且志工行為變項之間有著複雜的關係存在，在研究者有限的人力與物力限制下，無法針對所有的構面因素逐一進行探討。本研究僅就志工之背景變項、工作滿意度與組織承諾來進行變項間相互關係之探討。

#### 二、就研究對象而言

本研究之研究對象，僅就嘉義地區區域級教學醫院院內所招募之正式服勤志工為研究樣本，訓練中的志工與院外志工，非此次之研究對象。

### 貳、研究限制

#### 一、志工背景變項方面

本研究旨在探討嘉義地區區域級教學醫院志工工作滿意度與組織承諾間的關係，志工個人背景變項僅採用了性別、年齡、職業、婚姻狀況、教育程度、宗教

信仰、擔任志工年資與擔任其他機構志工經驗等八項背景變項，進行與志工工作滿意度及組織承諾此二變項之差異性分析，然其他之人口變項因素，未納入本研究之變項中，以致於研究結果上可能會有所誤差。

## 二、研究變項方面

本研究依據國內外相關研究之文獻與理論，進行嘉義地區區域級教學醫療志工工作滿意度與組織承諾間的關係探討。本研究僅就志工背景變項對工作滿意度與組織承諾的差異性、工作滿意度與組織承諾的關係及其預測力進行分析探討，然影響志工對組織所產生的組織承諾性，卻有著複雜的關係存在，本研究未能將更多的志工個人內在特性、工作投入、工作壓力、志工管理與控制信念等變項納入本研究的研究架構中，僅能就部份變項加以研究探討，因此無法獲致全面性的推論。

## 三、研究對象方面

嘉義地區區域級教學醫院共計有四間，然由於嘉義縣慈濟醫院於學術研究上的管制條件甚為嚴格，以致研究者無法取得研究同意權，因此無法做通盤的樣本取樣，以致無法獲致足夠衡量嘉義地區城鄉代表性的研究數據，此外，受限於研究者之人力與物力上的限制，無法將其他區域的區域級教學醫院醫療志工納入此次之研究範圍，以致研究結果可能無法推論至全國醫療單位。

## 四、研究方法方面

本研究屬於量化研究範疇，僅就相關變項進行統計分析、推論與探討，由於受限於研究者之有限時間，同時國內相關研究大多以量化研究方式進行，因此本研究未能長時間深入組織進行觀察與進行質性訪談研究，以致在研究結果之推論上可能有失偏頗，以致影響本研究結果之分析與推論。

## 叁、對後續研究建議

### 一、研究方法方面

本研究乃是屬於量化研究，建議未來相關研究能輔以深入訪談之質性研究，同時在研究變項部分，除了工作滿意度與組織承諾之變項探討以外，可以加入其他相關研究變項，如工作投入、工作壓力、工作價值……等研究變項，以豐富相關研究之內容，使得國內醫療志工之相關研究能更加的豐富。

### 二、研究對象方面

本研究對象為嘉義地區區域級教學醫院之醫療志工，本研究對象雖有考慮到嘉義地區城鄉的差異性，然研究結果能否推廣至其他區域仍有待商榷，因此，研究者建議未來相關研究，可以將研究對象擴展至其他區域之區域級教學醫院或是醫學中心之志工，以取得更為全面性的統計數據，減少研究上之限制。

### 三、統計方法方面

本研究受限於研究者之統計能力，未能將本文之複回歸方程式列出，同時本文之回歸方程式自變數間之相關性與本模型之共線性亦未能一一清楚說明，造成變數間的獨立狀態及本模型之品質上，無法達到統計上精準的要求，以致可能會影響到本研究之推論。因此，研究者建議未來相關研究可以朝這方向來修正與努力。

# 參考書目

## 壹、中文部份

### 一、專書

吳美慧、吳春勇、吳信賢（1995）。**義工制度的理論與實施**。台北：心理出版社。

林勝義（2006）。**志願服務與志工管理**。台北：五南。

秦 燕（1994）。**醫務社會工作**。台北：巨流圖書公司。

許士軍（1997）。**管理學**。台北：東華書局。

陳金貴（1994）。**美國非營利組織的人力資源管理**。台北：瑞興圖書公司。

陳定銘（1999）。「非營利組織之志工招募與甄選」，江明修主編，收錄於第三

部門—經營策略與社會參與。初版，台北：智勝文化出版社。

陳武雄（2004）。**志願服務理念與實務**。台北：揚智文化。

曾華源、曾騰光（2003）。**志願服務概論**。台北：揚智文化。

楊世瑩（2007）。**SPSS 統計分析實務**。台北：旗標出版有限公司。

蔡漢賢（2004）。**志願服務十二講**。台北：中華社會行政學會發行。

賴兩陽（2002）。**志願服務基礎訓練教材**。台北：內政部。

### 二、專書論文

呂朝賢、鄭清霞（2009）。非營利組織與志願服務。載於蕭新煌、官有垣、陸宛

萍（編），**非營利部門：組織與運作（第二版）**（151-175 頁）。台北：巨流

圖書公司。

### 三、期刊論文

丁 虹（1988）。企業文化與組織承諾之關係研究。**管理評論**，第3卷第4期，

頁 173-198。

白崇亮 (1986)。組織承諾研究：理論與實證。**管理評論**，第 5 卷第 2 期，頁 30-51。

台北市政府教育局 (1994)。台北市政府社會局志願服務之現況與未來展望。**社區發展季刊**，第 65 期，頁 21-24。

沈進成、張延蓉 (2002)。內部行銷、組織承諾、工作滿足與顧客導向服務關係之研究——以主題遊樂園為例。**旅遊管理研究**，第 2 卷第 2 期，頁 79-99。

余鑑等 (2009)。員工企業社會責任知覺對組織承諾與離職傾向影響之實證研究。**台北科技大學學報**，第 42 之 2 期，頁 147-173。

李鴻文、吳佩璇 (2010)。領導風格與組織承諾之關聯性研究。**經營管理叢論**，第 6 卷第 1 期，頁 87-95。

林淑芬、吳淑女 (2006)。女性保健志工人格特質、組織承諾與神馳經驗關係之探討——以彰化縣市為例。**人文既社會科學期刊**，第 2 卷第 1 期，頁 79-88。

林俊傑 (2007)。組織承諾的理論與相關研究之探討。**學校行政雙月刊**，第 51 期，頁 35-53。

周昌柏 (2007)。國小學校組織文化與教師組織承諾之研究。**學校行政雙月刊**，第 49 期，頁 91。

范熾文 (2005)。國小校長轉型領導與教師組織承諾關係之研究。**臺中教育大學學報**，第 19 卷第 2 期，頁 1-22。

范熾文 (2007)。教師組織承諾：概念、發展、類別及其啟示。**學校行政雙月刊**，第 50 期，頁 128-144。

秦 燕 (2001)。醫院中的志願服務工作。**社區發展季刊**，第 93 期，頁 171-181。

陸 光 (1994)。我國志願服務推展之過去、現在及未來。**社區發展季刊**，第 65 期，頁 4-10。

陳美星 (1994)。如何運用志願人力推廣在宅服務的效益。**社區發展季刊**，第 65 期，頁 42-44。

- 許士軍 (1977)。工作滿足、個人特徵與組織氣候—文獻探討及實證研究。國立政治大學學報，第 35 期，頁 13-56。
- 陳定銘 (1999)。非營利組織志工招募與甄選的探討。社區發展季刊，第 85 期，頁 128-141。
- 張昌柏 (2007)。國小學校組織文化與教師組織承諾之研究。學校行政雙月刊，第 49 期，頁 84-106。
- 張同廟 (2009)。大專校院學生社團參與動機對社團凝聚力之影響—以組織承諾為中介變項。新竹教育大學教育學報，第 26 卷第 1 期，頁 1-32。
- 黃庭鍾 (2009)。非營利組織成員之參與動機、組織氣候與組織承諾對組織效能影響—以我國義勇消防隊為例。明新學報，第 35 卷第 2 期，頁 61-77。
- 詹麗珊 (2004)。國立科學工藝博物館志工組織承諾與參與動機之研究。科技博物，第 8 卷第 4 期，頁 37-55。
- 賴兩陽 (2010)。志願服務、時間銀行與服務學習之比較。社區發展季刊，第 134 期，頁 428-440。

#### 四、學位論文

- 朱夏萍 (2003)。中部四縣市環保義工參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究。國立台中師範學院環保教育研究所碩士論文，未出版。
- 朱思美 (2007)。南投縣社區照顧關懷據點志工參與動機與工作滿足之研究。亞洲大學經營管理學系碩士論文，未出版。
- 江愚 (2007)。社教志工參與動機與組織承諾之研究—以國立台東社教館所屬社教站為例。國立臺東大學區域政策與發展研究所公共事務管理在職專班碩士論文，未出版。
- 李瑞姝 (1999)。台北市政府警察局交通義勇警察大隊組織承諾之研究。中國文化大學政治學研究所碩士論文，未出版。

- 吳淑鈺（2000）。太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意之研究。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版。
- 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。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版。
- 李奇仁（2002）。醫院志願性人力資源管理措施對志工工作滿意度與組織承諾之影響。高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文，未出版。
- 吳容輝（2002）。高階領導者更迭下員工認知及領導型態與組織承諾、士氣關聯性之研究—以某地方政府為例。國立中正大學企業管理研究所碩士論文，未出版。
- 沈洸洋（2002）。非營利組織志工內部行銷之研究。義守大學管理科學研究所碩士論文，未出版。
- 吳幸娟（2005）。醫療志工教育訓練認知與組織承諾之相關性研究—以南區四家醫學中心為例。東海大學公共行政學系碩士論文，未出版。
- 余淑媛（2007）。基隆市志願服務人力資源運用及志工工作滿意度之研究。國立台灣師範大學社會教育學系碩士在職進修碩士班，未出版。
- 吳建明（2008）。非營利組織志工參與動機與組織承諾之研究—以台東縣救國團所屬社會基層團務組織志工為例。國立台東大學區域政策與發展研究所碩士論文，未出版。
- 林宛瑩（1994）。文化中心義工組織承諾及其相關因素之研究。國立師範大學社會教育學系碩士論文，未出版。
- 邵宜君（2002）。企業領導者更迭下的員工協助策略研究—以金融服務業為例。朝陽科技大學企業管理學系碩士在職專班碩士論文，未出版。
- 林秀英（2004）。婦女參與志願服務動機與工作滿足之研究。國立台灣師範大學人類發展與家庭研究所碩士論文，未出版。
- 周淑微（2005）。非營利組織的組織承諾、組織學習與組織績效之相關研究—以台

- 灣地區扶輪社為例。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，未出版。
- 洪國順（2009）。國民小學志工參與校務工作投入與工作滿足之研究。臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所學校行政碩士班，未出版。
- 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。臺南藝術學院博物館學研究所碩士論文，未出版。
- 翁招玉（2010）。成人教育志工工作價值、工作投入、工作滿足與組織承諾關係之研究。國立中正大學成人及繼續教育研究所博士論文，未出版。
- 孫啟志（2011）。生命線志工參與動機與工作滿意度關係之研究—以嘉義縣市為例。南華大學非營利事業管理學系碩士在職專班碩士論文，未出版。
- 莊靜宜（1999）。高科技產業與傳統產業從業人員工作壓力與工作滿足之比較研究。國立成功大學工業管理學系碩士論文，未出版。
- 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。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文，未出版。
- 張庭嘉（2005）。非營利組織的教育訓練與領導對志工的工作投入與組織承諾的影響—以E社會福利基金會為例。國立中興大學企業管理學系研究所碩士論文，未出版。
- 張振發（2011）。醫院志工死亡焦慮之研究—以台中榮總志工為例。南華大學生死學研究所碩士論文，未出版。
- 陳苑芳（2006）。非營利組織產業化發展對志工組織承諾之影響—以身心障礙團體為例。國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文，未出版。
- 張志榮（2008）。醫療志工參與動機與工作滿意度關係之研究—以高雄地區醫學中心為例。國立屏東教育大學社會發展學系碩士論文，未出版。
- 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。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版。
- 黃裕敏（2002）。國民小學學校組織文化與教師組織承諾、工作滿意關係之研究。

台東師範學院教育研究所碩士論文，未出版。

黃勝春（2007）。影響醫院行政人員工作滿足與組織承諾之因素—以台南地區區域級以上醫院為例。南華大學非營利事業管理學系碩士在職專班碩士論文，未出版。

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。國立屏東師範學院教育行政碩士班論文，未出版。

蔡依倫（2001）。宗教醫院志工組織認同與組織承諾之研究—與非宗教醫院志工作比較。中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄。

蔡天生（2001）。非營利組織志工人力資源管理之研究—以管理滿意度與組織承諾為例。中山大學中山學術研究所碩士論文，未出版。

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。東吳大學社會學系碩士論文，未出版。

劉士豪（2006）。非營利組織志工靈性與組織承諾關係之研究。銘傳大學管理研究所碩士論文，未出版。

蔡梅燕（2007）。學校志工領導與志工工作滿意度之相關研究。國立嘉義大學教育學院國民教育研究所碩士論文，未出版。

蔣政剛（2007）。志工參與動機與工作滿意度之研究—以國立台灣史前文化博物館為例。國立臺東大學區域政策與發展研究所公共事務管理在職專班碩士論文，未出版。

賴玫鳳（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。東海大學社會工作學系碩士論文，未出版。

謝百亮（1995）。國民小學行政管理與教師工作滿意之關係。國立台中師範學院初等教育研究所碩士論文，未出版。

謝秉育（2001）。玉山國家公園解說志工參與動機、制控信念與工作滿足之研究。國立台中師範學院環境教育研究所碩士論文，未出版。

- 顏憲文 (2008)。國民小學學校志工工作滿意與組織承諾關係之研究。國立臺南大學教育學院教育經營與管理研究所碩士論文，未出版。
- 魏宗豐 (2008)。參與動機、工作滿足與組織承諾相關之研究-以弘道老人福利服務志工為例。逢甲大學合作經濟學系碩士論文，未出版。
- 蘇文杰 (2003)。組織聲望、組織認同與組織承諾之關聯性研究—以非營利組織志願工作者為例。中原大學企業管理研究所碩士論文，未出版。

## 貳、西文部分

- Blum, M. L., & Naylor, J. C. (1968). *Industrial psychology*. New York: Harper & Row.
- Clary, E. G., Snyder, M., & Stukas, A. A. (1996). Volunteers' Motivations: Findings from a National Survey. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25, 485-505.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper and Brothers Publishers.
- Hackett, R. D., Lapierre, L. M., & Hausdorf, P. A. (2001). Understanding the links between work commitment constructs. *Journal of vocational behavior*, 58(3).
- Locke, E. A. (1976). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Leong, L., Huang, S. Y., & Hsu, J. (2003). An empirical study on professional commitment, organizational commitment and job involvement in Canadian accounting firms. *Journal of American Academy of Business*, 2(2), 360-370.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. (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 organization commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 47-48.
- Stevens, J. M., Beyer, J. M., & Trice, H. M. (1978). Assessing personal, role, and organizational predictors of managerial commitment. *Academy of Management Journal*, 21(3), 380-396.

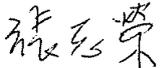
## 附錄

### 附錄一 醫療志工工作滿意度量表同意書

醫療志工工作滿意度量表同意書

#### 同意書

本人所修訂之『醫療志工參與動機與工作滿意度量表』，同意提供私立南華大學非營利事業管理學系碩士在職專班研究生沈晏琴同學於其所研究之論文—『醫療志工工作滿意度與組織承諾關係之研究—以嘉義地區區域級教學醫院為例』中參考使用。

同意人： 簽章

中華民國一百年一月

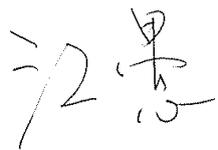
## 附錄二 社教志工組織承諾量表同意書

社教志工組織承諾量表同意書

### 同意書

本人所修訂之『社教志工組織承諾之研究量表』，同意提供私立南華大學非營利事業管理學系碩士在職專班研究生沈晏琴同學於其所研究之論文—『醫療志工工作滿意度與組織承諾關係之研究—以嘉義地區區域級教學醫院為例』中參考使用。

同意人：

 簽章 

中華民國一百年一月

## 附錄三 醫療志工工作滿意度與組織承諾調查問卷

親愛的志工伙伴，您好：

首先為您能在工作之餘，投入志願服務的行列，建立祥和的社會，默默奉獻的精神，致上十二萬分的敬意。

這是一份學術性的研究，主要目的是針對您參加此教學醫院志工職務的工作滿意度與組織承諾之問卷調查，您所提供的寶貴資料僅作統計分析用，無須具名，同時絕不對外公開，**資料絕對保密，敬請安心的填答**。本研究之研究結果將提供醫療單位與相關志願服務機構，在志工人力運用與管理上的參考依據。

問卷的答案無所謂的「對」與「錯」，請您依照個人實際的想法與感受來填答，懇請撥冗填答後擲還，感謝您的協助。

肅此 敬頌

闔家平安喜樂

私立南華大學非營利事業管理學系碩士在職專班

指導教授：傅篤誠 博士

研究生：沈晏琴 敬啟

E-mail：[musicale6610@gmail.com](mailto:musicale6610@gmail.com)

手機：0912182060

### 第一部分：志工基本資料

請依您個人目前的實際狀況在□內打勾✓，每題均為單選題，請都作答：

1、性別：

(1)  男 (2)  女。

2、年齡：

(1)  30 歲以下 (2)  31-40 歲 (3)  41-50 歲 (4)  51-60 歲

(5)  61 歲以上。

3、職業

(1)  學生 (2)  軍警公教 (3)  工、商業 (4)  農林漁牧

(5)  家庭主婦 (6)  退休人士 (7)  其他。

4、婚姻狀況：

(1)  未婚 (2)  已婚。 (3)  其他(離婚、鰥寡)。

5、教育程度：

- (1)  國中以下 (2)  高中職 (3)  專科及大學 (4)  研究所以上。

6、宗教信仰：

- (1)  有宗教信仰。
- (2)  無宗教信仰。

7、請問您擔任此教學醫院志工職務有多久時間？

- (1)  兩年以下 (2)  三至五年 (3)  六至十年 (4)  十一年以上。

8、您過去是否曾在其他機構擔任過志工？

- (1)  是。
- (2)  否。

**第二部份：工作滿意度量表（每題均為單選題，請都作答）**

下列各題是為了瞭解您參與此教學醫院志工工作後的滿意程度，請您仔細請詳閱題目的內容，並請在與您意見最相符的答案內打勾（√），共計 26 題，並請勿遺漏任何題目。

非 滿 普 不 非  
常 常  
滿 不  
滿 滿  
意 意 通 意 意

- 1、參與此教學醫院志工工作後，使我的專長獲得發揮，讓我感到.....
- 2、參與此教學醫院志工工作後，在增進個人與外界應對的能力方面，讓我感到.....
- 3、參與此教學醫院志工工作後，在個人獲得新知方面，讓我感到.....
- 4、擔任此教學醫院志工後，在增進個人思考與判斷的能力方面，讓我感到.....
- 5、擔任此教學醫院志工後，在增進個人面對人生挑戰的能力方面，讓我感到.....

非常  
滿  
意  
普  
通  
不  
滿  
意  
非  
常  
不  
滿  
意

- 6、此教學醫院的志工工作具有適度的挑戰性，讓我感到．．．．．
- 7、擔任此教學醫院志工後，在獲得自我肯定方面，讓我感到．．．．．
- 8、此教學醫院提供給志工所需的資源與設備使用方面，讓我感到．．．．．
- 9、此教學醫院每年舉辦的各種志工聯誼活動，讓我感到．．．．．
- 10、此教學醫院在關懷志工方面，讓我感到．．．．．
- 11、此教學醫院在表揚志工的貢獻方面，讓我感到．．．．．
- 12、此教學醫院志工督導在主動瞭解與關心志工值班工作方面，讓我感到．．．．．
- 13、此教學醫院在給予志工相關福利措施方面，讓我感到．．．．．
- 14、此教學醫院能敞開胸懷，接納志工的意見，讓我感到．．．．．
- 15、此教學醫院志工同仁能彼此相互合作、支持方面，讓我感到．．．．．
- 16、和此教學醫院志工同仁彼此交換志工工作經驗、生活心得方面，讓我感到．．．．．
- 17、和此教學醫院志工同仁間相處情形，讓我感到．．．．．
- 18、擔任此教學醫院志工後，在擴展個人人際關係方面，讓我感到．．．．．
- 19、此教學醫院能有效協調解決志工間的問題，讓我感到．．．．．
- 20、此教學醫院領導志工的方式，讓我感到．．．．．
- 21、此教學醫院在規範志工獎懲制度方面，讓我感到．．．．．
- 22、此教學醫院所安排的志工工作內容，讓我感到．．．．．

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
|  | 非 | 滿 | 普 | 不 | 非 |
|  | 常 |   |   |   | 常 |
|  |   |   |   | 滿 | 不 |
|  |   |   |   |   | 滿 |
|  | 滿 |   |   |   | 滿 |
|  | 意 | 意 | 通 | 意 | 意 |
- 23、此教學醫院的空間與環境布置，讓我感到．．．．．
- 24、志工在此教學醫院受他人尊重與歡迎的程度，讓我感到．．
- 25、此教學醫院的志工工作氣氛，讓我感到．．．．．
- 26、此教學醫院在督導志工方面，讓我感到．．．．．

**第三部份：組織承諾量表（每題均為單選題，請都作答）**

下列各題是為了瞭解您參與此教學醫院志工工作後，對此教學醫院的**認同、努力意願與留職傾向**，請您仔細詳閱題目的內容，並請在與您意見最相符的答案內打勾（），共計15題，並請勿遺漏任何題目。

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
|  | 非 | 同 | 無 | 不 | 非 |
|  | 常 |   |   |   | 常 |
|  |   |   |   | 意 | 不 |
|  |   |   |   |   | 同 |
|  | 同 |   |   |   | 同 |
|  | 意 | 意 | 見 | 意 | 意 |
- 1、為了能繼續留在此教學醫院服務，我願意接受醫院所指派給我的任何工作．．．．．
- 2、在此教學醫院服務雖有壓力，但這些壓力都不足以構成使我離開此教學醫院的理由．．．．．
- 3、目前我在此教學醫院的服務工作，能夠發揮我的才能．．．
- 4、在任何場合中，我都會以自己是此教學醫院的一員為榮．．
- 5、我覺得繼續留在此教學醫院，對我有很大的益處．．．．．
- 6、此教學醫院是我所從事志願服務工作中，最好的一所機構．
- 7、雖有工作性質相類似的機構，我也不會離開此教學醫院到其他的志工機構去服務．．．．．

非 同 無 不 非  
 常 意 同 不  
 同 意 見 意 意

- 8、我當初決定到此教學醫院服務，顯然是個非常正確的選擇。
- 9、很慶幸當年在可以有所選擇的情況下，我選擇了此教學醫院  
 從事志願性服務的工作。 . . . . .
- 10、我發覺自己服務他人的價值觀和此教學醫院救人、助人的  
 觀點很類似。 . . . . .
- 11、我很認同此教學醫院管理志工的方式。 . . . . .
- 12、我會對我的親朋好友說：此教學醫院是相當理想的機構。 . .
- 13、為了協助此教學醫院的救人與助人目標能順利達成，我願  
 意付出額外的努力。 . . . . .
- 14、我對教學醫院這個組織有一份特別的情感。 . . . . .
- 15、我十分關心此教學醫院的未來發展。 . . . . .

**本問卷到此全部結束，感謝您的辛勞，最後再次請您檢**

**查一下是否有漏填的題目，感謝您所提供寶貴的意見。**

**謝謝！**

## 附錄四 天主教聖馬爾定醫院介紹

### 壹、醫院簡介

財團法人天主教聖馬爾定醫院自民國五十五年與嘉義人相伴，至今走過四十多個年頭。

八十五年醫院由民權路舊院區擴展至大雅路新院區，八十七年於阿里山鄉設立全國第一個二十四小時山地醫療站，同年又承接了雲林縣斗南鎮的福安醫院，八十九年開始正式提供附設護理之家服務。

「這幾年聖馬爾定醫院的變化很快，正如數位時代講求的速度一般；雖然辛苦，但那是一種充滿希望的過程，離我們心中的藍圖愈來愈接近了。」陳美惠院長期許讓聖馬爾定醫院朝向一個多功能、趨近社區民眾需要的醫療體系發展。「結合急性與慢性的全科化綜合醫療，從醫院內延伸至社區，再加上相關事業體系下的教育事業，在醫療與教育中實現傳道的使命，回歸人的本質與需求。」所以我們會愈來愈注重與社區民眾互動的醫療模式，希望提供以病人為中心的整體性照護，避免片段的接觸。

天主教聖馬爾定醫院希望塑造一個服務、信賴、關懷的醫療文化與環境，讓新世紀民眾所接受的醫療服務與品質有更上層樓的感受。

### 貳、愛心志工隊發展

#### 一、緣起

天主教聖馬爾定醫院，自創院以來就有一些教會人士、熱心的社會人士及學生等經常到醫院對病人服務及關懷，為能更有組織、有效率的運用社會資源，遂於民國七十七年一月成立「愛心志工隊」，在院方的支持下，目前志工人數已達二百餘人，且服務項目亦趨多元化。

#### 二、成立宗旨

志願的服務型態，由早期的民間互助，演變到今日重視整體化、組織化。提倡人人服務、人人平等，普遍參與的模式。

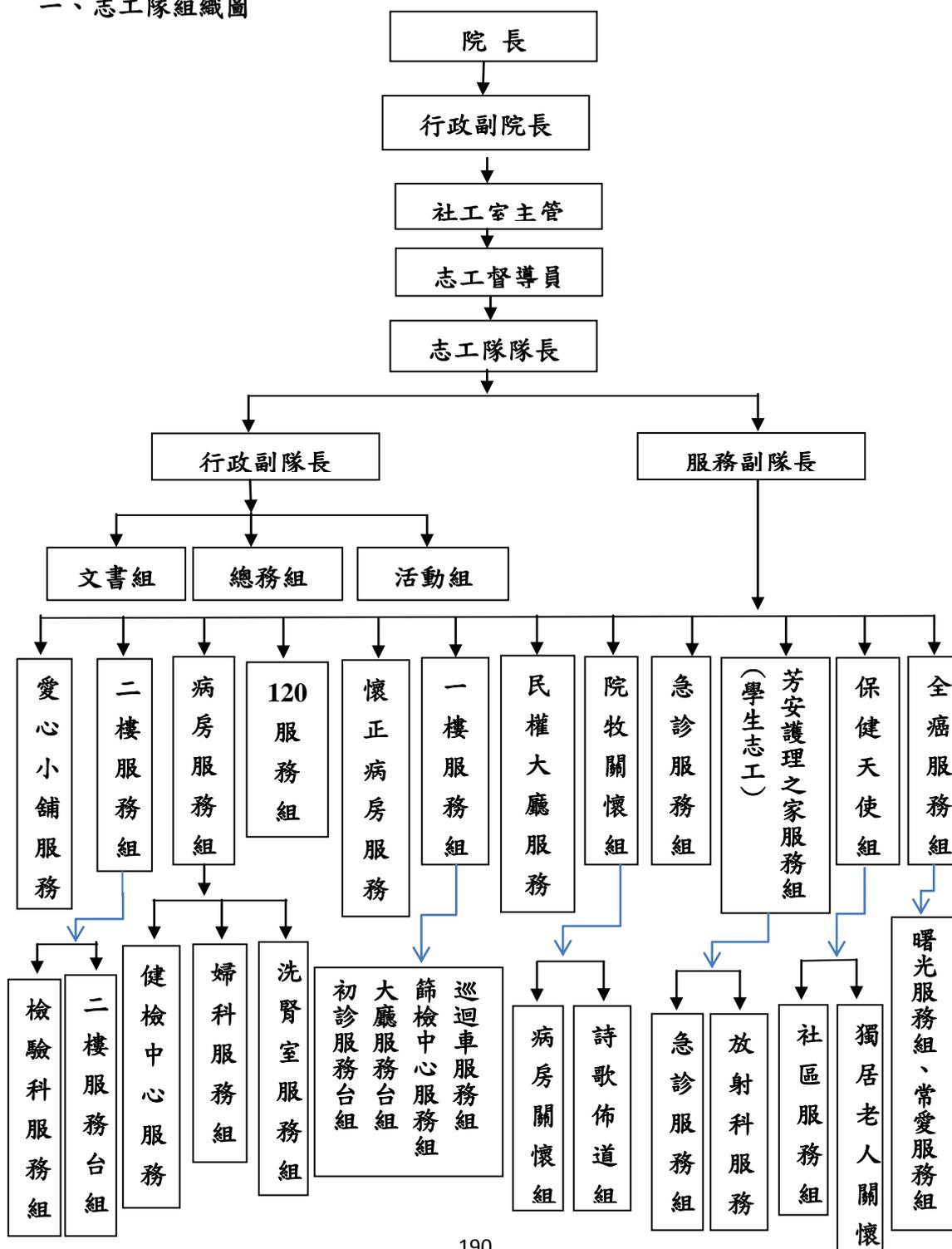
志願服務乃是基於對個人自由意志，自由抉擇之尊重，以及對自動自發精神

之強調，由志願工作者提供的服務，是個人餘力、餘暇的非專職奉獻，是一種利他的非經濟性行為，是一種提供者與接受者雙向互惠的過程。

本院成立愛心志工隊在推展上述志工理念，提供有心人士參與志願服務工作的環境及訓練，也為醫院提供充足的人力資源為病患做更貼心的服務。

### 叁、愛心志工隊組織

#### 一、志工隊組織圖



## 二、志工隊組織與職掌

### (一) 社工室主管

1. 指導志工督導員規劃與執行愛心志工隊各項業務。
2. 指導志工督導員、志工幹部及各組工作分配及輔導。
3. 代表志工隊對外參與各項志工業務聯繫會報。
4. 執行上級交辦事項。

### (二) 志工督導員

1. 負責志工人力之招募、訓練、輔導及工作分配等相關工作。
2. 負責志工各項服務活動之規劃與協調。
3. 負責規劃年度工作計畫、活動及教育訓練等相關事宜。
4. 志工基金之零用金管理。
5. 代表志工隊對內召開各組志工業務聯繫會報。
6. 代表志工隊對外參與各項志工業務聯繫會報。

### (三) 志工隊長

1. 為隊員與院方溝通橋樑，反映與處理志工意見。
2. 協助志工督導員綜理志工隊事務及各項活動。
3. 督導各組工作之策劃與執行。
4. 主持志工聯繫會議及志工幹部會議。
5. 代表志工隊參與院內外相關會議。
6. 執行臨時交辦事項。

### (四) 行政副隊長

1. 協助督導文書組、總務組及活動組工作分配與執行。
2. 協助志工隊長執行年度工作計畫、活動及教育訓練等相關事宜。
3. 協助每月志工服務總時數之統計。
4. 代表隊長出席相關會議。
5. 執行臨時交辦事項。

### (五) 服務副隊長

1. 協助志工活動聯繫與溝通。
2. 協調聯繫通知缺補班。

- 3.協助志工督導員進行新進志工之招募、訓練等工作。
- 4.代表隊長出席相關會議。
- 5.執行臨時交辦事項。

(六)文書組組長

- 1.協調產生副組長 1 名，協助處理組內工作。
- 2.協助相關文件及文書事務處理。
- 3.支援行政事務。
- 4.執行臨時交辦事項。

(七)文書組副組長

- 1.協助組長執行相關事務。
- 2.代理組長參與相關會議。
- 3.執行臨時交辦事項。

(八)總務組組長

- 1.協調產生副組長 1 名，協助處理組內工作。
- 2.志工服務期間及活動所需物品採購。
- 3.協助志工活動，負責會場佈置及茶點準備。
- 4.支援行政事務。
- 5.執行臨時交辦事項。

(九)總務組副組長

- 1.協助組長執行相關事務。
- 2.代理組長參與相關會議。
- 3.執行臨時交辦事項。

(十)活動組組長

- 1.協調產生副組長 1 名，協助處理組內工作。
- 2.規劃、籌辦志工年度各項活動。
- 3.相關文宣工作。
- 4.支援行政事務。
- 5.執行臨時交辦事項。

(十一)活動組副組長

- 1.協助組長執行相關事務。
- 2.代理組長參與相關會議。
- 3.執行臨時交辦事項。

(十二)各服務組組長

- 1.隨時查詢簽到簿，了解組員值勤情況。(如有未假曠班者，需及時了解輔導無法改善者則告知志工督導員協助處理)
- 2.每月5日前統計志工服務時數。
- 3.負責組員聯絡及聯誼事宜。
- 4.協助反映志工相關意見。
- 5.協助寄發志工生日卡片。
- 6.志工急難慰助之通報與關懷。
- 7.執行臨時交辦事項。

(十三)各服務組副組長

- 1.協助組長執行相關事務。
- 2.代理組長參與相關會議。
- 3.執行臨時交辦事項。

## 肆、志工人員之招募、訓練、實習與會議

### 一、招募

(一)招募對象

- 1.儀表端正、身心健康、無不良嗜好具有愛心、耐心、恆心、服務熱忱者。
- 2.年齡
  - (1)一般志工：20歲以上至65歲以下具高中以上學歷，性別不拘。
  - (2)學生志工：年滿16歲以上，高中、大專院校之學生。

(二)招募條件

1.一般志工：

- (1)院內志工：主要在本院大雅、民權院區服務，遵守各服務單位值班時數之規定(每週至少服務兩小時)，一個月滿8小時，三個月須達二十四小時，且持續服務一年以上。

(2)保健志工：主要在社區進行服務，每半年服務時數須達二十四小時，且須持續服務一年以上。

## 2.學生志工：

(1)寒暑假短期志工：

- A. 對於老人及身心障礙者具有愛心、耐心、恆心和服務熱忱者。
- B. 主要在芳安護理之家進行服務。
- C. 服務時間：需滿 30 小時。

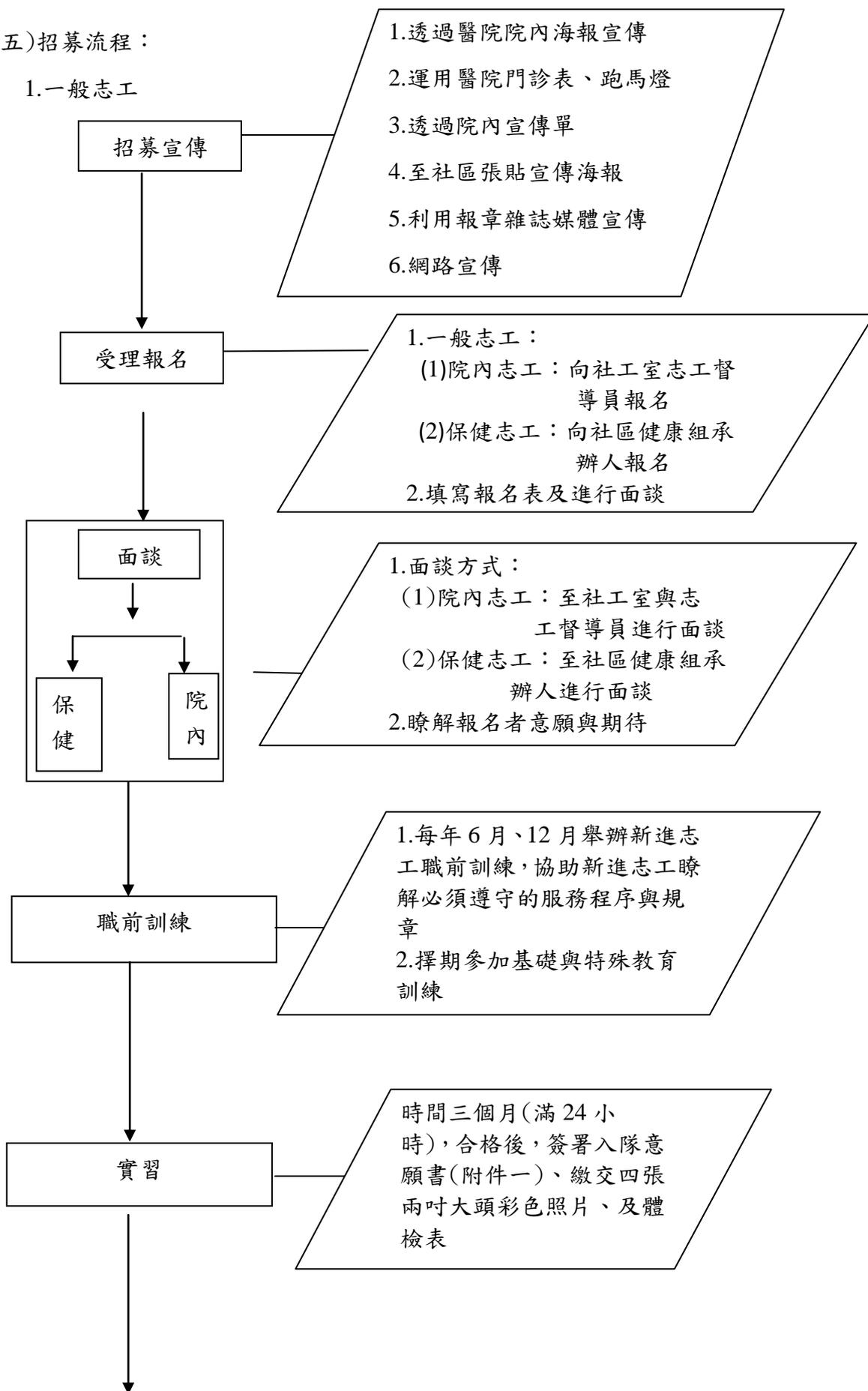
(2)特定活動志工：配合活動之協助。

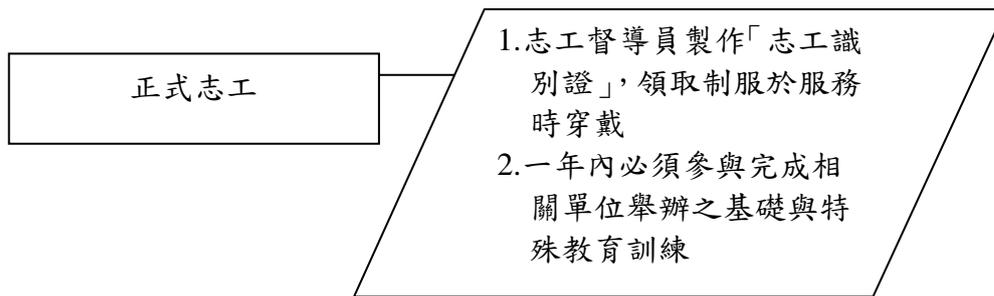
## (三)招募時間

- 1.一般志工：每年 9 月志工年會進行招募宣傳並受理報名，平日可推薦報名，每年 6 月、12 月各辦理職前訓練一次，依需要通知進用。
- 2.學生志工：每年寒暑假前一個月發文至各高中以上設立於嘉義縣市各級學校進行招募及辦理說明會。

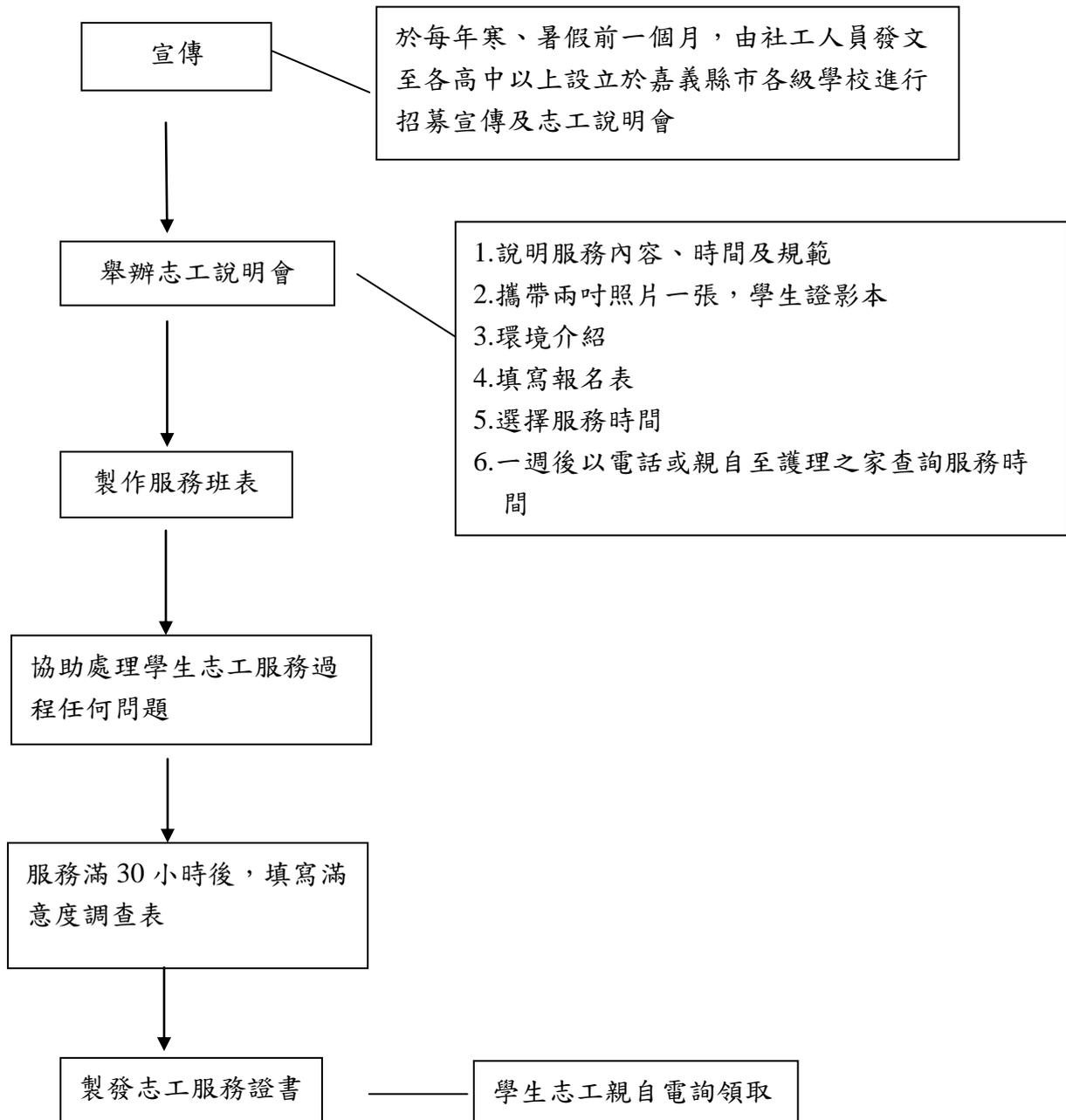
(五) 招募流程：

1. 一般志工





2. 學生志工



## 二、教育訓練

### (一)職前訓練

#### 1.一般志工：

- (1)每年6月、12月各辦理一次，可視需要增加。
- (2)瞭解醫院簡史，志工隊發展及院內環境介紹。
- (3)志願服務工作手冊說明。
- (4)志工福利獎懲說明。

#### 2.學生志工：

- (1)護理之家簡介：說明服務項目、訓練及獎懲。
- (2)服務流程說明。
- (3)服務滿三十小時，發予績效證書。

### (二)在職訓練

#### 1.院內：

- (1)愛心志工隊每年依上級規定及服務需要，排定在職訓練課程。
- (2)每年舉辦四次，每次課程一至三小時，每位志工每年須上課兩次。
- (3)依上級規定及服務需要設計課程，並依「在職教育訓練滿意度調查表」意見修訂新年度訓練課程。
- (4)每年十二月統計出席率最高之前10名志工，於志工尾牙中給予表揚獎勵。

#### 2.院外：

- (1)經社工室依任務需要考量，呈文核定派員參加。
- (2)凡醫院核准派遣參與之院外教育訓練，均核予適當往返訓練地點之車程及服務時數，並予以補助車餐費。

### (三)法定訓練

#### 1.基礎與特殊教育訓練：

新進志工須於入隊一年內，自行擇期參加院內外舉辦之「**基礎教育訓練**」及「**特殊教育訓練**」兩階段課程，以提昇工作品質，保障受服務者之權益。

## 2.課程內容與時數

### (1)基礎教育訓練： 12 小時

課程名稱	時數
志願服務的內涵	2 小時
志願服務的倫理	2 小時
快樂的志工就是我	2 小時
志願服務法規之認識	2 小時
志願服務發展之趨勢	2 小時
志願服務經驗分享	2 小時

### (2)特殊教育訓練： 12 小時(課程內容可視需要調整)

課程名稱	時數
基本醫護常識及志工安全	2 小時
說話技巧及同理心之運用	2 小時
本院志願服務業務簡介及工作內容說明	2 小時
情緒管理與效能溝通	2 小時
認識血壓及血糖(實際操作)	2 小時
綜合討論---集思廣益論方法	2 小時

## 三、實習規定

- (一)院內志工：在資深志工個別帶領下，領取個人背心乙件，展開為期三個月須達二十四小時之實習服務，如原始服務組別無法適應，可與志工督導員討論後更換，一次為限，實習合格後，簽署入隊意願書，成為正式志工。
- (二)保健志工：在資深志工、承辦人或督導的帶領下，領取個人背心乙件，展開為期半年需達二十四小時的實習服務，實習合格後，簽署入隊意願書，成為正式保健天使志工。
- (三)繳交資料：
- 1.四張兩吋大頭彩色照片。

2.健康檢查報告：入隊前，請自行至各醫院進行基本健康檢查(包含 A、B、C 型肝炎、傳染疾病)，並將檢查報告繳交志工督導員備查。

#### 四、志願服務紀錄冊

(一)申請條件：凡參與「基礎教育訓練」及「特殊教育訓練」全部課程，兩階段共 24 小時，並通過測驗合格領取結業證書者。

(二)申請方式：繳交兩階段課程之結業證書(影本)與個人兩吋相片 2 張，由志工督導員協助申請核發。

(三)保管方式：

1.個人保管：每年一月及七月送至社工室登錄服務時數。

2.統一保管：由志工督導員負責管理，每半年彙整登錄服務時數。

(四)相關福利：領有紀錄冊之志工，可參加內政部、教育部、衛生署及縣市衛生局等，為志工舉辦之在職訓練、表揚等相關活動。

(五)志工離隊時，應領回個人服務紀錄冊。

#### 五、志工幹部及志工聯繫會議

(一)志工幹部會議：

1.內容：針對志工服務現況、新增法令說明、重要活動、經費收支運用…等，於志工月會前先行召開，決議事項提志工聯繫會議討論。

2.時間：每兩個月召開一次，必要時得由志工督導員或隊長臨時召開。

(二)志工聯繫會議：

1.內容：志工隊工作檢討、經費收支報告、在職教育訓練及慶生會。

2.時間：每兩個月召開一次，一年總計六次，每位志工每年至少須參加三次聯繫會議，必要時得由志工督導員或隊長臨時召開。

3.參與情形：志工督導員於半年統計一次出席情形，並在當月志工聯繫會議中公告。

4.獎勵：每年十二月統計出席聯繫會議全勤之志工，於尾牙活動中給予表揚獎勵。

(三)運用單位聯繫會議

1.於每個運用單位中放置「志工服務單位意見表」，確實提供志工值班情形，

並給予表揚或改善之參考。

2.針對志工服務情況、品質，每年六月及十二月由社工室實施服務單位滿意度調查，並於次月召集聯絡人召開檢討會。

## 伍、志工幹部遴選

### 一、遴選資格：

(一)志工隊長、副隊長：

- 1.年資：服務滿五年以上，並曾任志工幹部者。
- 2.活動參與度：每年參與志工隊例行活動次數至少達 2/3 以上者。

(二)行政組長、副組長(活動組、總務組、文書組)：

- 1.年資：服務滿三年以上。
- 2.活動參與度：每年參與志工隊例行活動至少達 1/2 以上者。

(三)各服務組長：

- 1.年資：服務滿二年以上。
- 2.活動參與度：每年參與志工隊例行活動至少達 1/2 以上者。
- 3.服務組人數達 30 人以上，得增設副組長一員，由組長遴選擔任。

★志工之例行活動包括志工聯繫會議(含志工年會)、全院志工在職教育訓練。

### 二、遴選辦法：

(一)初選：先由志工督導員彙整統計遴選合格人員，徵詢當事人意願，並製作初選單。

(二)幹部討論：由志工幹部就初選合格人員討論，對適任而棄選人員再次徵詢，製作適任人員名單。

(三)月會審核：將適任人員在月會中報告、討論，將結論製成候選人名單。

(四)選舉：由社工室製作選票，郵寄送達所有志工，以不記名方式將選票於規定時間內圈選後繳回社工室，於志工幹部會議中公開開票。

(五)當選：以最高票當選，開票結果於一週內公告，並於當年志工年會頒發當選證書。

(六)選舉結果若為同票，當事人於幹部會議抽籤，決定正副職位。若一人當選多組幹部，由當事人自行決定一個職位，餘由次高票遞補。

### 三、任期：

- (一)志工隊長：任期兩年，得連選連任一次，於卸任兩年後才得以再參選。
- (二)文書、活動、總務組長：任期兩年，得連選連任。
- (三)各服務組組長：任期兩年，得連選連任。

### 四、終止：

- (一)任期屆滿。
- (二)不適任：

幹部不遵守志工手冊之規定，不足為志工表率，屢勸不聽者，取消其幹部資格；情節重大，影響團隊和諧與榮譽者，則取消志工資格；以上資格之取消均需經幹部會議討論後簽報副院長以上長官核定。

## 陸、志工服務規則

### 一、工作信條

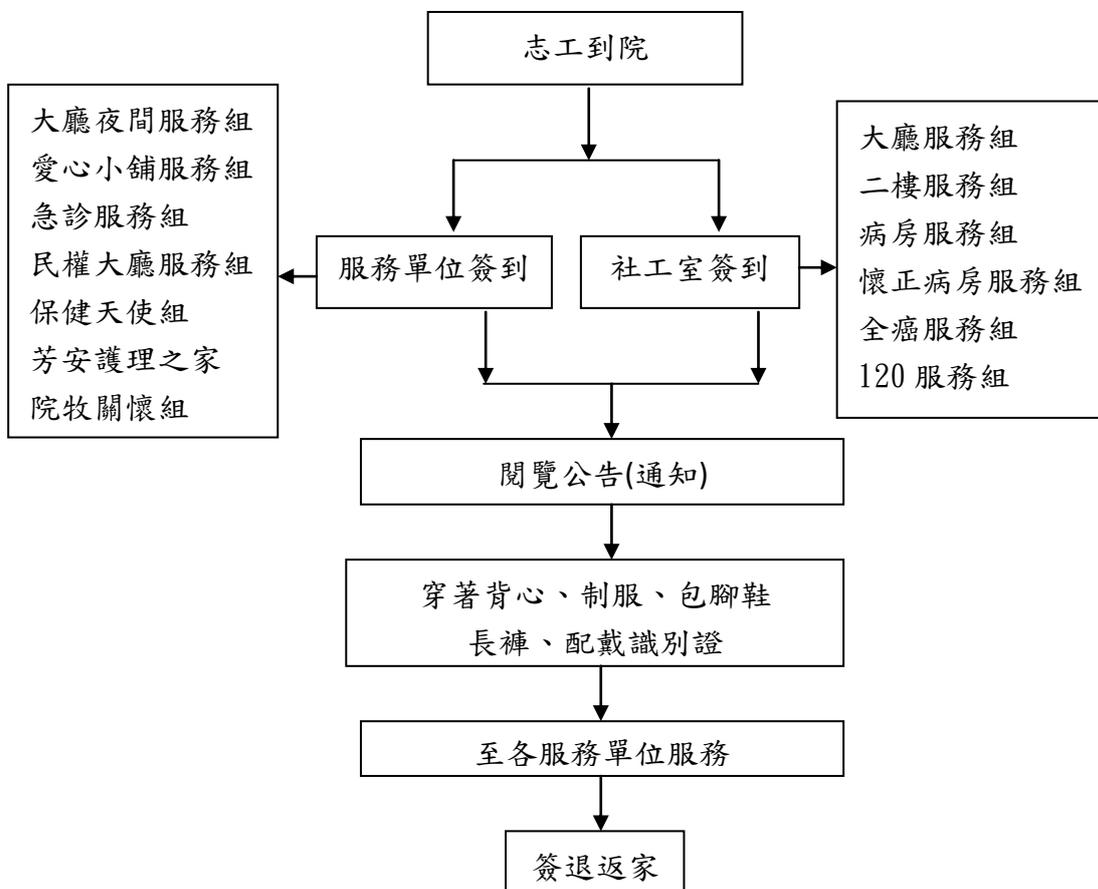
愛心奉獻，助人為樂 守時負責，履行承諾 真心誠意，尊重隱私 注重團隊，協調合作 虛心學習，不挑工作 忘卻身份，全心服務 心胸開朗，常常喜樂
---

1. 全心認真工作，值班時不攜帶家眷，不作服務以外之活動。
2. 嚴守個人品德，維護團體榮譽。
3. 本著愛心、耐心、熱心的服務熱忱，幫助需要服務之病患與家屬。
4. 遵守服務機構的規定，接受專業人員的指導。
5. 服務時不遲到、不早退，如有要事請事先辦理請假或調班手續。
6. 重視病患及家屬的隱私並嚴加保密，不得透露無關人員及作為談笑資料。
7. 不得向病人或家屬傳教、討論政治或提供偏方。
8. 嚴禁收受病患和家屬給予之任何酬勞。

- 9.不瞭解的事情，不做任何批評及承諾。
- 10.不得為病人做病情說明及干預醫療處置。
- 11.不得向病人及家屬推銷產品。
- 12.服務時均以「聖馬爾定醫院志工」介紹自己，而個人資料及職業不需向病人及家屬說明。
- 13.服務時若發生疑難或事故，應立即主動與社工員或其他專職人員聯絡。

## 二、志工服務規則

### (一) 值班流程圖：



### (二) 值班須知：

#### 1. 值班規定：

(1) 時段：自上午七點至晚上十點

(2) 基本規則：

#### A. 院內志工：

a. 時間：固定排班制，遵守各服務單位值班時間之規定(含跨組)，一個

月須滿八小時，三個月須達二十四小時，並請落實登記服務時數，如無特殊事故曠班者，通知離隊。

b. 如有特殊事故者，需先報備並於一週內補辦請假手續，否則以曠班論。

c. 連續服務規定：每班服務時間不得超過四小時，一天不得超過八小時，如需長時間服務，中途需有休息。

d. 活動支援：如有特殊需要，由社工室協調運用單位，核算服務時數。

e. 本院正式志工服務組別需服務滿一年始可換組，唯需考量服務單位需求。

f. 請志工於每月五日前確認個人服務時數，如有錯誤請於每月十日前告知志工督導員。

#### B. 保健志工：

a. 時間：一個月滿四小時，若無法達到標準，須於六個月內達二十四小時。

b. 執行服務時需完成簽到、簽退，時數填寫需包含年、月、日、時、分。時間以 24 小時制方式填寫。

c. 執行服務時需填寫服務地點、項目或事件內容。

d. 服務時數或天數依承辦人員所訂定時間為準。

e. 請自行於每月五日前確認服務時數，如有錯誤請於每月十日前告知保健志工承辦人。

#### C. 銀髮榮譽志工：

a. 定義：從開始服務起至年齡屆滿 75 歲(以身分證認定)之正式志工視為「銀髮榮譽志工」，應辦理榮譽退休，不包含已離隊之人員。

b. 續任：

(a) 年齡：如欲繼續服務，為一年一任，至 85 歲止。

(b) 服務單位：為考量銀髮志工之身體狀況及安全，限定於一樓服務組、二樓服務組、民權大廳服務組、六樓健檢中心服務組服務。

c. 續任資格：

(a)由家屬代表(需能完全代表全體家屬意願)陪同前往社工室，直接表達繼續服務意願，經志工督導員面談，獲當事人及家屬代表完全同意後，當場填寫家屬同意書及個人意願書(附件二)，並同意提供每年度健康檢查合格報告，如有一項未符合規定，則不得續任，即辦理榮譽退休手續。

(b)銀髮榮譽志工於服務期間若有任何不適任之情況，應立即停止服務。

(三)服務規則：

1. 值班時應穿著志工制服、背心、長褲及包腳鞋，並配戴識別證。
2. 值班前應用餐完畢，值班時間嚴禁用餐、睡覺休息及聊天。
3. 值班期間嚴禁抽菸、嚼食檳榔及喝酒。
4. 值班期間不得從事私人事務及攜帶家眷，若臨時需辦理私(急)事，請勿穿戴志工背心、識別證，並不得計算服務時數。
5. 值班時以「聖馬爾定醫院志工」介紹自己，不得從事與服務內容無關之事項。
6. 輪椅、推車、推床、圖書或其他設備，使用完畢後應歸返原處。
7. 志工個人之地址、電話有異動時，請告知志工督導員。
8. 如遇突發事件時，請立即告知志工督導員協助處理。
9. 值班時應依規定穿著服裝，至社工室或服務單位辦理簽到退手續。
10. 依規定時段值班。
11. 值班前應詳閱社工室公告及簽到本通知。

(四)請假規定：

1. 方法：請假應以電話告知社工室人員協助填寫請假登記表，並於事後在簽到卡上註記「請假」，補班或代班時亦應註記「補」或「代」。若情況緊急請補辦請假手續，簽到卡亦應註記。

2. 規則：

(1)如欲請假，請事先找同組夥伴「換班」或「代班」，調後告知社工室人員，如無適當人選，請志工督導員協助處理。

(2)假滿歸隊，請聯繫志工督導員協調補班事宜，以免違反值班規定。

### 3.假別：

- (1)病假：視情況而定，若超過三個月，由志工督導員協助個案處理。
- (2)事假：請假超過一個月(含)以上者，視同暫時離隊，需將識別證及背心繳回，僅維持就醫優待資格三個月；三個月內未復職者，通知離隊並取消志工資格，僅保留個人服務時數一年。
- 4.如無特殊重大事故，需請假超過三個月者，為顧及服務單位需求，由社工室遴員遞補，請假當事人銷假時則視服務單位需求機動調整服務單位。

### (五)離隊規定：

- 1.志工應遵守本手冊規定，違反規定屢勸不聽者，通知離隊。
- 2.離隊程序：填寫離隊程序單，並須繳回識別證、志工背心、制服及領回志願服務紀錄冊。

## 柒、志工福利與獎懲

### 一、福利與獎勵

#### (一)車餐補助費

- 1.金額：志工服務每小時由醫院給予新台幣二十元之車餐補助費，得由個人自行領回或自願納入志工基金統一管理運用，唯個人領回者，則不得享有志工基金提供之福利。
- 2.申請程序：由各服務組組長或副組長統計各組人員簽到時數，再由行政副隊長登記全隊當月時數，交予志工督導員向醫院申請。

#### (二)背心、制服及識別證

##### 1.資格：

- (1)一般志工：志工於正式實習第一天，即發予背心乙件，實習滿三個月且服務時數達 24 小時並持續服務者，再發予志工識別證及長短袖制服各一件。
- (2)保健志工：志工於正式實習第一天，即發予背心乙件，實習滿六個月且服務時數達 24 小時並持續服務者，再發予志工識別證及長短袖制服各一件。

## 2.申請及補發：

- (1)背心、制服遺失或人為因素損壞，申請補發需繳交 100 元成本費。
- (2)磁卡識別證工本費 200 元，若遺失或人為因素損壞者，應照價賠償，重新申請。
- (3)若遺失或人為因素損壞伸縮夾及封套者，申請補發時繳交工本費。
- (4)所繳成本費納入志工基金，工本費繳交人力資源科。
- (5)若背心、制服、識別證(僅限紙卡)、伸縮夾及封套非人為因素破損不堪使用，得以舊換新。

### (三)用餐優惠

志工自備餐具及識別證，得享有與員工同等之用餐優惠每份 30 元。

### (四)平安保險

凡志工(含實習)，於往返醫院途中及值班服務時間，由院方辦理平安保險。

### (五)停車優惠

- 1.汽車優待：志工開車來院值班時，可至社工室領取「免費停車券」，享有免費停車之優待。
- 2.機車優待：志工得憑識別證免費停放收費停車場；1000 小時以上榮譽志工比照員工，可將車輛停放在員工停車場。

(六)訓練課程：志工可免費參加院內舉辦之各項訓練或課程。

(七)榮譽識別證：服務時數滿 1000 小時以上者，可申請榮譽志工識別證。

### (八)健康檢查

- 1.資格：正式志工，每年由社工室統籌辦理健康檢查。
- 2.規定：本隊所有志工，每年皆應進行身體健康檢查，並將檢查報告送志工督導員備查。

## 3.檢查項目：

(1)基本項目：(由院方補助)

檢查項目	檢 查 內 容	臨 床 意 義
醫師理學檢查	頭頸部、胸部、心臟、腹部、四肢等	初步了解身體狀況
血脂肪檢查	1. 膽固醇(Chol) 2. 三酸甘油脂(TG) 3. 高密度脂蛋白(HDL)	高血壓、動脈硬化及冠狀動脈等心臟血管方面疾病檢查
A 型肝炎	1.A 型肝炎(Anti-HAV IgM) 2. A 型肝炎(Anti-HAV IgG)	目前是否感染 A 型肝炎或已具有抗體
B 型肝炎檢查	1.B 型肝炎表面抗原 HbsAg 2.B 型肝炎表面抗體 Anti-Hbs	是否曾感染 B 型肝炎、帶原者、已具有抗體或需接受 B 型肝炎疫苗注射之鑑別
C 型肝炎檢查	C 型肝炎抗體(Anti-Hcv)	傳染性 C 型肝炎檢查
心電圖	EKG(靜式)	心臟功能檢查
胸部 X 光檢查	Chest P-A (大片)	心臟肥大、肺臟呼吸道疾病

(2)福利項目：由志工幹部討論，提志工聯繫會議決議後實施。(由志工基金補助)

(九)就醫優待

1.資格：

(1)院內志工：

- A.已接受職前訓練，並完成三個月實習，且服務時數達 24 小時以上經評核成為正式志工作者，得享有免掛號費之優待。
- B.已享有就醫優待者，若連續三個月服務未達 24 小時，予以取消。
- C.離隊者均自動取消就醫優待資格。
- D.社工室於每月 15 日前，將就醫優待名單提供人力資源科彙整。

(2)保健志工：

- A.已接受職前訓練，並完成六個月實習，且服務時數達 24 小時以上經評核成為正式志工者，得享有免掛號費之優待。
- B.已享有就醫優待者，若連續六個月服務未達 24 小時，予以取消。
- C.離隊者均自動取消就醫優待資格。
- D.社工室每月 15 日前，將就醫優待名單提供人力資源科彙整。

(3)銀髮榮譽志工：

- A.年齡屆滿 75 歲，並繼續服務者，仍享有一般志工就醫優待資格。
- B.年齡屆滿 75 歲，辦理自願退休者，享有退休銀髮榮譽志工就醫優待。
- C.社工室每年 6 月及 12 月，將就醫優待名單提供人力資源科彙整。

2.一般志工：

服務時數	1	2		3		4		5	
	未滿一千小時	累積達一千小時以上未滿三千小時		累積達三千小時以上未滿五千小時		累積達五千小時以上未滿一萬小時者		累積一萬小時以上者	
優待品項	門急診掛號費	門急診掛號費	住院優惠	門急診掛號費	住院優惠	門急診掛號費	住院優惠	門急診掛號費	住院優惠
志工本人	全免	全免	8折	全免	8折	全免	8折	全免	5折
志工配偶	—	全免	—	全免	8折	全免	8折	全免	8折
志工直系血親父母	—	—	—	全免	—	全免	8折	全免	8折

★住院優惠→指住院之病房差額費用以及其他自費項目(不含健保部分負擔)，若設單項指定折扣數以該折扣為基準。

### 3.退休銀髮榮譽志工：

優待品項	門、急診掛號費	住院優惠
志工本人	全免	9折

★ 住院優惠→指住院之病房差額費用以及其他自費項目(不含健保部分負擔)，若設單項指定折扣數以該折扣為基準。

- 1.辦法：符合就醫優待資格之志工及眷屬，自行向志工督
- 2.導員申請，並繳交志工及眷屬身分證影本，統一由志工督導員造冊，經社工室主管簽章確認後，送交人力資源科彙整。

#### (十)生日禮金

- 1.資格：正式志工
- 2.發放：於志工月會中慶生，並當場發放生日禮金(需依法申報個人所得)，未能當場領取者須於次月底前親至社工室領取。

#### (十一)院外研習補助：經社工室公告之相關訓練課程。(登錄為教育研習時數)

- 1.補助次數：每人每年以2次為主。
- 2.補助項目：
  - (1)課程報名費：最高以補助500元/次，差額自行負擔。
  - (2)交通費(車馬費)：
    - A.檢據實報實銷，最高不得超過自強號票價。
    - B.若自行開車前往，以不超過自強號票價為原則。
  - (3)住宿費：
    - A.補助金額最高為1,200元/天，最多補助二夜。
    - B.若已領取主辦單位之補助，則不得重複申請。
  - (4)院外研習之車程時數：(登錄為服務時數、以單趟計算)
    - A.新竹以北(新竹、桃園、台北、基隆)：4小時
    - B.中部地區(彰化、南投、台中、苗栗)：2.5小時
    - C.台南以南(台南、高雄、屏東)：2.5小時
    - D.東部地區(花蓮、宜蘭、台東)：6小時
    - E.雲嘉地區(雲林、嘉義)：1小時

(十二)聯誼聚餐補助：

- 1.原則：為促進志工隊各小組成員情感交流與意見有效溝通，由各服務小組組長統籌聚餐時間與方式。
- 2.次數：
  - (1)每年度聯誼一次。
  - (2)如有跨組服務之志工，擇一參加。
- 3.補助金額：由志工基金補助每人 400 元。
- 4.聯誼聚餐之時間、地點，應全組人員商討決定。
- 5.聚餐以聯誼為主，應以參加同組為宜。

(十三)志工旅遊

1.國內旅遊：

- (1)補助資格：服務年資必須滿一年以上且持續服務者。
- (2)補助額度：(志工基金)
  - A. 每年服務時數未滿 100 小時者，補助 20%。
  - B. 每年服務時數滿 101-150 小時者，補助 30%。
  - C. 每年服務時數滿 151-200 小時者，補助 40%。
  - D. 每年服務時數滿 201-250 小時者，補助 50%。
  - E. 每年服務時數滿 251-300 小時者，補助 60%。
  - F. 每年服務時數滿 301 小時以上者，補助 70%。

2.國外旅遊：

- (1)補助資格：
  - A. 服務年資滿 3 年，且累積服務時數達 500 小時以上。
  - B. 每年服務時數持續滿 100 小時以上。
  - C. 每年參加例行活動 6 次以上。(例行活動包括：月會、尾牙、年會。)

(2)補助額度：評估中。

3.其他規定：

- (1)若同時符合國內、外旅遊資格之志工，擇一補助，不得重複申請。
- (2)長期服務之學生志工，需達國外補助資格規定，始能享有優惠。
- (3)旅遊若因個人因素不能成行，將從旅費自付額中收取 1/5 費用抵付預訂餐

宿費用，繳交旅行社，餘額全數退還。

(4)參加旅遊以本院志工為優先，不足額時才開放眷屬報名，開放順序如下：

A.配偶 B.直系尊、卑親屬 C.姻親 D.手足 E.朋友

(十四)服務獎章：

- 1.星星獎：服務滿 200 小時以上者，醫院授予星星徽章一枚。
- 2.月亮獎：服務滿 500 小時以上者，醫院授予月亮徽章一枚。
- 3.太陽獎：服務滿 1000 小時以上者，醫院授予金質太陽徽章一枚。
- 4.愛心獎：服務滿 2000 小時以上者，醫院授予愛心獎牌乙面。
- 5.仁愛獎：服務滿 5000 小時以上者，醫院授予仁愛獎座乙座。

(十五)院外表揚或支援活動：(登錄為服務時數)

1.院內表現優良之志工，經社工室主管、志工督導員及志工隊隊長評估後，經由志工幹部會議討論，得以推薦參加院外表揚活動。

2.補助項目：

(1)交通費(車馬費)

- A.檢據實報實銷，最高不得超過自強號票價。
- B.若自行開車前往者以不超過自強號票價為原則。

(2)住宿費：

- A.補助金額最高為 1,200 元/天，最多補助二夜。
- B.若主辦單位已有安排受獎者交通及住宿，則不再另行補助。

(3)表揚獎勵金：現金 300 元(需依法申報個人所得)。

(4)時數：(登錄為服務時數，以單趟計算)

- A.服務時數：以當次活動或表揚所需之實際時數。
- B.車程時數：比照院外研習之車程時數計算。

(十六)退休銀髮榮譽志工福利：

- 1.銀髮榮譽志工屆齡退休，由志工隊致贈感謝獎牌一座。
- 2.每年由志工隊專函邀請返隊參與年度志工尾牙活動。
- 3.僅限於志工本人擁有就醫優待之福利。

**二、志工之服務不以懲罰為目的，應積極鼓勵其榮譽感與責任心，以維持最佳之服務品質，若違反手冊規定屢勸不聽，經志工幹部會議討論後，由志工督導**

員依程序簽報核准後通知離隊。

## 捌、志工基金之管理與運用

### 一、來源：

- (一)善心人士捐款。
- (二)志工車馬補助費。
- (三)活動募集。

### 二、管理：

- (一)專款專戶：於本院會計科設置志工基金專款專戶管理。
- (二)零用金：每月提撥三萬元用於行政採購週轉，由志工督導員保管。

### 三、用途：

- (一)活動支出：志工年會、訓練、會議、健檢及活動之支出。
- (二)結婚禮金：志工本人。
- (三)住院慰問禮品：志工本人。
- (四)喪葬奠儀：志工本人、直系父母、子女、配偶。
- (五)急難救助金：風災、水災、火災、地震等自然或特殊重大災(傷)害。

### 四、運用方式：

#### (一)程序：

- 1.志工月會中提出報告討論。
- 2.由社工室主管及志工隊長簽章後上呈核定。
- 3.急難救助金額需經過幹部會議討論後決定。

#### (二)額度

- 1.活動支出：實報實銷。
- 2.結婚禮金：1200 元。(需附喜帖)
- 3.住院慰問禮品：800 元等值禮品。
- 4.喪葬奠儀：1100 元。(需附訃聞)
- 5.急難救助金：3000~6000 元。

## 玖、志工服務內容

### 一、服務台組

#### (一)大廳服務台組(含夜間)：

- 1.方向指引
- 2.醫師看診查詢
- 3.協助患者領藥
- 4.協助患者撥打電話
- 5.失物招領
- 6.接受電話、病房及病人查詢
- 7.換零錢、賣電話卡
- 8.諮詢服務
- 9.支援門診病患服務
- 10.其他突發事件之服務

#### (二)初診服務台組：

- 1.協助初診病患填寫資料並帶領至診間
- 2.指引掛號取牌、繳費
- 3.指引領藥或代為領藥
- 4.看診科別查詢
- 5.諮詢服務、方向指引
- 6.血壓測量
- 7.支援門診病患服務
- 8.支援其他突發事件之服務

#### (三)愛心小舖服務組：

- 1.協助商品義賣
- 2.二手物品整理
- 3.協助店舖場佈、美宣製作

#### (四)巡迴車服務組：

- 1.協助民眾上下車

2.協助民眾諮詢服務

**(五)篩檢中心服務組：**

- 1.協助填寫問卷
- 2.協助病人至各單位檢查
- 3.協助撥打電話
- 4.協助寄發通知單
- 5.協助整理單張

**二、二樓服務組**

**(一)二樓服務台：**

- 1.協助推送病人做檢查
- 2.協助辦理門診掛號、繳費、住院等手續
- 3.圖書借閱服務、整理圖書推車
- 4.量血壓及諮詢服務、方向指引

**(二)檢驗科服務：**

- 1.協助病患排隊抽血、驗尿、維持秩序
- 2.協助抽取號碼牌及方向指引
- 3.安撫病患
- 4.支援其他突發事件之服務

**三、急診服務組**

**(一)急診服務：**

- 1.協助急診病患入診間就診
- 2.必要時協助醫護人員接送救護車上病患
- 3.指引方向
- 4.協助辦理掛號手續與填寫住院資料
- 5.協助指引病患各項檢查之批價、繳費等手續
- 6.協助推送一般病患做各項檢查
- 7.協助無家屬病患購物及餐點餵食
- 8.陪伴無家屬照料之病患、給予心理支持與安慰
- 9.協助病患如廁

10.推床之整理

11.支援其他突發事件之服務

**(二)放射科服務組：**

1.協助病患作各項檢查並安撫病患情緒

2.協助推送病患如廁

3.支援其他突發事件之服務

**四、保健天使組**

**(一)獨居老人關懷小組**

1.心理支持

(1)居家關懷訪視：

A. 由志工到獨居老人家中關懷長者的日常生活、健康問題及給予心理上的支持關心。

B. 執行家訪時間每次以不超過 50 分鐘為原則，每週約家訪 2 至 4 次，如有特殊狀況則依業務承辦人員指導為主。

C. 訪視獨居老人需填寫紀錄單，紀錄該訪視之內容及狀況，紀錄單於每月五號前繳回社區健康組志工承辦人。

(2)電話訪察：每月提供獨居老人以電話訪察關懷，電話訪察頻率依承辦人員之指導。

(3)節慶送禮：年節時由志工和社工員或健康管理師前往獨居老人家中贈送年節禮品。

2.健康促進及就醫方面

獨居老人如需醫療方面之協助，志工可聯絡健康管理師協助處理。

3.志工服務項目：

(1)協助健康問題管理：測量血壓及協助就醫、領藥等事宜

(2)簡易家事服務

(3)協助閱讀書報

(4)陪伴與傾聽

(5)其他庶務事項

## **(二)社區醫療服務組：**

- 1.引導
- 2.叫號
- 3.發號碼牌
- 4.乳超跟診
- 5.寫波片
- 6.量身高、體重、腰圍、血壓、體脂肪
- 7.宣導，如菸害宣導、檳榔防治、愛滋病防治……等
- 8.有獎徵答贈品發送。(若活動有需要)
- 9.顧攤位、發早餐
- 10.協助問卷填寫
- 11.收檢體
- 12.維持現場秩序
- 13.協助貼單
- 14.講座課程協助

## **五、病房服務組**

### **(一)五樓婦科服務組(女)**

- 1.指引患者至診間看診
- 2.指引護理之家的家屬至月子中心
- 3.指引方向，如七樓乳房攝影、櫃檯批價
- 4.協助病患排隊、掛號、批價
- 5.協助整理各項檢查單張
- 6.支援其他突發事件之服務

### **(二)六樓健檢中心服務組**

- 1.協助病患填寫健檢單
- 2.諮詢服務、指引方向

### **(三)九樓洗腎室服務組**

- 1.協助推送病人至診間檢查
- 2.協助領藥。

3.支援其他突發事件之服務

## 六、院牧關懷組

### (一)大雅院區服務

- 1.時間：每星期一、四，早上九點至十一點半
- 2.服務內容：病房探訪、詩歌佈道

### (二)芳安院區服務

- 1.每週一至週日：協助住民用餐及陪談
- 2.每週二：協助住民參加宗教祈福活動
- 3.每週四：住民關懷、詩歌祈福

### (三)支援活動

- 1.不定期支援嘉義教區教會禮儀活動(聖詠團)
- 2.不定期支援院內教會節慶活動

## 七、民權大廳服務組

### (一)諮詢服務、方向指引

### (二)輪椅服務

### (三)協助辦理門診掛號、繳費、住院等手續

### (四)量血壓

### (五)協助行動不便者上下車

## 八、懷正病房服務組

### (一)協助護理人員為病患進行日常生活起居活動

### (二)協助病患翻身、按摩、盥洗、潔身

### (三)陪伴病人或家屬散步、談心、傾聽

### (四)協助病患用餐

### (五)填寫服務紀錄表

### (六)協助護理人員簡易行政庶務

## 九、120 服務組

### (一)協助門診區身高、體重及血壓等測量紀錄。

### (二)引導看診程序

### (三)協助看診不便的病友

- (四)協助候診區書報整理
- (五)協助 120 俱樂部的業務推行
- (六)進行糖尿病患病房探訪與電話慰問

#### **十、全癌服務組**

- (一)曙光服務組(乳癌病友)
  - 1.病房、電話及化療室探訪、慰問
  - 2.相關活動支援，志工小組與志工承辦人定期召開雙月會
  - 3.協助行政庶務
- (二)常愛服務組(大腸癌病友)
  - 1.病房、電話及化療室探訪、慰問
  - 2.相關活動支援，志工小組與志工承辦人定期召開雙月會
  - 3.協助行政庶務
- (三)口愛服務組(口腔癌病友)
  - 1.相關活動支援
  - 2.協助行政庶務

#### **十一、芳安護理之家(學生志工)**

- (一)協助住民用餐、生活起居活動
- (二)陪伴住民散步、談天
- (三)協助住民按摩
- (四)協助住民參與活動

## 附錄五 嘉義基督教醫院介紹

### 壹、醫院簡介

宗旨/願景：本著耶穌基督愛人如己的心，提供優質的全人關懷與醫療照護。

任務/目標：

- 醫療：以病人為中心，提供最佳服務。
- 傳道：分享基督的愛，推展醫療傳道。
- 教學：全面提昇品質，發展教學研究。
- 關懷：建構社區網絡，推動健康促進。

醫院發展目標

#### 一、醫療—以病人為中心，提供最佳服務

1. 強化急重症醫療
2. 提昇醫療照護品質
3. 推動護理資訊系統
4. 擴大延攬優秀醫師人才
5. 積極參與外部品質認證
6. 持續推動 TRM(團隊資源管理)
7. 推動跨科整合性服務

#### 二、傳道—分享基督的愛，推展醫療傳道

1. 持續國際醫療服務及宣教工作
2. 結合外部資源擴大心靈關顧
3. 營造快樂工作職場

#### 三、教學—全面提升品質，發展教學研究

1. 提昇研究計畫及論文發表之質量
2. 厚植成為專科訓練醫院能力

### 3. 強化師資培訓及提昇教學品質

## 四、關懷—建構社區網絡，推動健康促進

1. 成為健康促進醫院典範
2. 成為高齡友善健康照護機構典範

## 貳、愛心志工隊發展

### 一、緣起

1985年6月前院長陳博憲醫師視醫院人力缺乏，於是與盧俊義牧師共同發起「西門長老教會姐妹團契」於每週三下午在教會為醫院做棉球，繼而協助衣服、被單的製作，此乃志工服務之始。

1988年3月16日在翁瑞亨院長夫婦大力支持下，正式成立「義工服務團契」。1988年8月「北榮長老教會婦女團契」也加入支援工作，協助前來本院就醫的患者和家屬，以得到完整、親切的醫療服務。此後為擴大社會人士參與，乃廣向社會招募人才，舉凡熱心公益，願奉獻時間、愛心來服務醫院患者及家屬者，皆可成為本院義工服務團契的一員。1992年11月義工服務團契改稱為『志願服務隊』，以期發揮志願服務及基督博愛的基本精神，推動『人間有愛』的祥和社會。

1996年起，則有多所學校及暑期學生志工加入志工隊，本著教育理念，志工隊與這群莘莘學子共同來感受社會的需求，而這些年輕人也為志工隊注入青春活力的氣息。

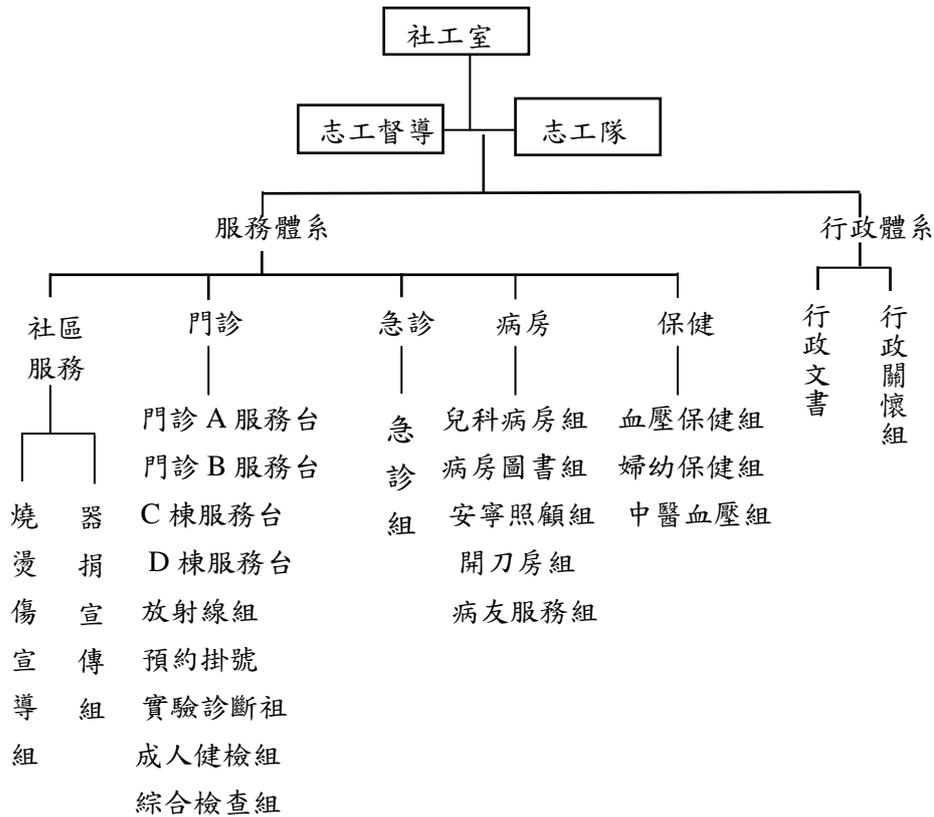
2000年志工人數突破300人，服務組別更多元，趨於完善。

### 二、成立宗旨

1. 為使病患及家屬得到更人性、更完整的服務，特結合社會力量，協助患者解決其就醫過程中遇到之各項問題。
2. 提供志願服務者參與社會、服務人群的機會，並由服務中獲得人生體驗，培養成熟人格。
3. 提供志願服務者同來體會『施比受更為有福』的喜樂。

4.可補足醫院功能之不足，使醫院作業更順暢並提高醫院服務品質。

### 參、愛心志工隊組織



### 肆、志工人員之招募、訓練

#### 一、志工招募

- 1.每年9月前調查志工需求，於10~11月招募各組新任志工。
- 2.招募期間於院內、醫療專車、院外合作機構、及媒體張貼招募宣傳海報，並請資深志工推薦宣傳。

二、面談→由志工督導執行，確定志工參與志願服務之意願。

#### 三、職前訓練

所有新進志工一律必須參加，以增進對醫院及志工值班流程有基礎認識，無法參與或中途缺席者不予聘任。

四、依各組之特殊需求，安排進階職前訓練課程。

五、志工大會

選舉新任隊長（二年一次），並討論、檢討該年度志工事務。

六、教育訓練

1. 每半年辦理一次全員在職訓練，以提供志工學習成長之機會。

◎全員在職教育訓練

日期	內容	講師
96.2.4	安寧緩和醫療面面觀	陳淑貞督導
96.10.28	建立志工專業形象	溫世合主任
97.5.24	面對壓力、遠離憂鬱	周裕軒醫師
97.11.15	更年期的認識與保健	黃嵩杉醫師
98.5.2	醫院新制評鑑~志工總動員~	陳淑貞督導
98.8.15	更年期婦女保健（泌尿、婦癌…）	黃嵩杉醫師
99.1.16	◎志工新型態服務 ◎新門診實地參觀	
99.6.26	了解情緒&溝通方式 慢性腎臟病防治	林妙香老師 黃秋瑛衛教師

2. 依各組志工值班之特殊需求或針對所遭遇之困難，設計分組在職教育訓練課程，以求更精進之裝備。

◎分組在職教育訓練

日期	內容	講師
96.5.19（各組）	均衡飲食吃出健康&新世代元氣志工	邱秀珍營養師 呂怡慧主任
96.6.2（各組）	均衡飲食吃出健康&新世代元氣志工	邱秀珍營養師 呂怡慧主任
96.9.1（急診）	急診工作常用專業用語介紹	呂居學專助
97.8.9 （血壓組、婦幼組、藥局組、開刀房組、注射室、放射科組、實驗診斷組）	認識高血壓	陳永平醫師

97.9.27 (服務台組、成人健檢、兒科病房組、牙科、圖書推車組、預約掛號)	談志工服務品質	陳淑貞督導
97.12.20 (急診)	流感、咳嗽禮節	許國忠主任
97.12.13 (行關)	台風與口才	陳石定理事長
98.11.27、28 (各組)	服務技巧 實務分享與演練	陳淑貞督導
98.11.17、18、20、23 日 (急診)	CPR 實地操作訓練	搭人事辦理教育
99.11.13 (各組)	#器捐宣導 #安寧紀錄片『在那之前我愛你』 #專題--面對死亡的態度及如何面對失落與哀傷	陳淑貞督導

## 伍、志工幹部遴選

### 一、志工督導

1. 執行志工人員之招募、訓練、考核與輔導等工作。
2. 督導志工之服務活動，並協助各組工作之策劃、執行及評估。
3. 指導並協調各組幹部工作作業之聯繫。

### 二、隊長、副隊長推選辦法

#### \*隊長

1. 隊長之候選人，經志工隊幹部會議中幹部總數 2/3 以上出席，依下列程序，共同推舉：
  - a. 初選：由每位幹部推選 3~4 位候選人。
  - b. 決選：隊長候選人在志工大會交由全體志工投票。
2. 志工大會時每人限投一票。
3. 以最高票當選。同票數者再投票一次。
4. 隊長任期為二年 (2 月志工大會後~次年 1 月為一年)。

5. 隊長連選得連任一次為限。

\* 副隊長---協助隊長處理志工隊事務，不經志工大會選舉，由行政關懷組推派一位兼任。

陸、志工服務規則

#### 請假規則

遇有事無法值班，請自行事先找同組的志工「換班」或「代班」，若無法找到其他志工代班，請該行政關懷組或志工督導協助調班。

#### 值班前

- 1.請提早出門，注意交通安全，不遲到，不早退。
- 2.請先至志工室簽到，穿上志工服，配戴名牌。儀容宜端莊樸素。
- 3.脫下外套，請整齊掛好，並留意保管您的財物。
- 4.務必詳看志工園地的公告消息，以維持自身權益；對公告活動有參與意願時，請留下欲參與活動的出席紀錄。
- 5.簽到時數依該次實際值班時數填寫，補簽或簽錯日期等其他問題，查閱時將會在簽到卡做提醒。

#### 值班時間

- 1.積極服務、盡責守份、不讓私人事務影響志工服務。
- 2.非志工人員不得陪同值班或代班，包括志工家屬或朋友。若有友人來訪，可請友人至志工室稍候，待完成值班後再討論個人私事。
- 3.志工隊員之間以及與員工之間不做金錢上往來，不可主動推銷業務，不索取、收受病患家屬之任何酬勞。
- 4.向患者及家屬一律以志願服務隊介紹自己，不宣揚個人資料。
- 5.非該組之服務內容而必須與病患接觸前，一定先與醫護人員打過招呼以了解病患之特殊需要，及應注意事項，且不做病情上的解釋，鼓勵病患及家屬與醫師溝通。
- 6.尊重病患及家屬之隱私資料，應加以保密不向無關人員透露，更不可做為笑話資料。
- 7.不做值班以外的事物，如看書報、志工本人看診領藥。
- 8.發生任何無法處理的問題或受到不合理之待遇，要求額外服務時，請馬上找社工商討。
- 9.可將在值班時間感受到疑惑，與該行政關懷討論。

### 值班後

- 1.請務必洗手。
- 2.整齊掛好您脫下之志工背心，維護志工室之整潔。

### 日報表

- 1.服務量請記錄於日報表中，並確實簽名。
- 2.對於不了解之事務，不做背後之批評及任何承諾。有建設性之建議或疑問時，可隨時向社工、督導指出，或填寫於日報表中的留言欄。
- 3.有未處理完的事件需後續處理或交代特殊事項，亦請記錄於留言欄告知下一位志工。

### 看病原則

不可在值班時間看病，若身體確實不舒服時，請先找人代理工作，並脫下志工背心，方可看病。(事關志工隊形象，請確實遵守)

### 用餐原則

用餐時間，為了您的健康，及服務上之禮貌，嚴禁在服務場所用餐，可改至志工室、或餐廳用餐；若您正在值班，請與同班志工協調，崗位上仍須留志工服務，買餐用餐時間請於30分鐘內完成。

### 借用物品

志工可自由借閱志工室書籍及兒科討論室之錄影帶，但請先在簽到處取出『借閱簿』做登記，歸還時自行註銷。(以自助為原則)

### 續任填班原則

- 1.每年9-10月開始調查下年度續任之部分。
- 2.每位志工最多能填三班，而服務台組最多以二班為限，新跨組或轉組者，仍須接受職前訓練。。

### 停車方式

在使用之交通工具上，張貼停車證。值班時，請主動出示停車證，車子停放於員工停車場。請遵守醫院車輛停放的相關規則。

### 保密原則

志工通訊錄，為志工服務請假、調班及聯繫感情之用。請勿外流給任何非志工人員，以保護志工伙伴之隱私，並勿用於個人業務之推銷。

### 抱怨處理原則

- 1.請先確認患者的需求(詢問狀況、抱怨、建議)。
- 2.請耐心聽完患者的陳述→請協助向社工室或負責單位了解流程問題→耐心向患者解釋狀況流程，請患者諒解。
- 3.抱怨建議：
  - a.若為患者不明瞭流程或久候之故，請協助解釋流程；並安撫患者耐心等待。
  - b.若為建議，請告知患者將會轉達，於返回志工室後，填寫「建議事項表」或向行政關懷組反映。
  - c.若為醫院工作人員之不嚴重疏失，請向患者稍作情緒安撫。
  - d.若難以處理，請知會社工室，分機 7175~7180、2152。

### 支援規定

- 1.在公佈欄公告「支援時間、活動事項、名額」表
- 2.請志工看到自己可以支援的時間與內容及未額滿後，志工本人到社工室查閱詳細支援內容，並簽自己可以配合的支援，同類支援項目(如公衛抹片支援)只能先填一次，個人只簽自己的不可替他人簽。若有其他問題，由志工督導予以協調。
- 3.如果支援項目的人數已滿，公佈欄上的公告表會在額滿處註明「滿」；也會將額滿的支援單貼在公佈欄上，以方便志工查詢個人支援及支援當天簽到。
- 4.晚班志工請到社工室找值班社工查閱、簽支援，假日的志工請將可以支援的時間寫下來拿給行關轉交社工。
- 5.時數登錄一律由社工室登錄簽章，支援志工請勿自行登記。
- 6.支援單位是否提供便當、飲用水，以該單位填出之支援單為準，支援志工請勿主動要求提供。
- 7.參與大型活動支援，請志工謹守負責職務，勿離開崗位而主動參與闖關或領獎品之活動破壞志工專業形象。
- 8.不遲到、早退，若臨時有事，請他人代班。

### 保密原則

- 1.服務時間接觸任何病患，家屬或民眾的個人隱私資料，不可任意影印、抄寫或進行商業性之業務、行銷、推銷活動。
- 2.進入志工隊服務時，需先讀取本院「保密契約」並予以簽名確認，如有洩密情事，則以離隊處理。若導致醫院獲民眾權利受損，則保留追訴之法律責任。

## 柒、志工福利與獎懲

### 一、考核辦法

- 1.志願服務之出勤考核依本辦法之規定，由志工督導執行之。考核之範圍包括出缺席狀況、參與志工大會、在職訓練、活動支援和服務品質等。
- 2.值班前應先簽到，不可用值班時間去簽到，遲到不可逾5分鐘，遲到次數不得超過服務次數1/5。
- 3.遵守該組值班2~3小時之規定。
- 4.持續三次未值班且未事前請假，視為曠職者，由志工督導了解情況後，辦理離隊。
- 5.服務期間言行失當、態度不佳、有重大過失者，如將病患資料外洩…等，經志工督導會談後，得以解聘離隊。
- 6.志工之產假六週，一等親喪假四週，一等親以外之親屬喪假二週，婚假四週，病假則視情況而定，若超過請假期限3個月，由志工督導個別協調專案處理。
- 7.暫停服務以3個月為限，超過者需辦理離隊手續。

### 二、獎勵辦法

#### A. 獎勵方面

- 1.全勤獎：**①**新進志工及轉組志工必須通過任用訓練之認定。  
**②**必須參與當期之志工大會。  
**③**全程按時值班，若有請假必須與其它志工換班。  
**④**參與全員在職訓練及該組之特殊在職訓練。
- 2.模範獎：各項表現優異，對志願服務隊的發展有特殊貢獻。
- 3.新人獎：特別針對本期新進志工，表現優異者。
- 4.榮譽獎：**①**服務屆滿500小時(模範志工)、600小時(志工楷模)、1000小時(志工之光)、1500小時或持續服務滿十年(志工服一件，限領其一)。  
**②**2000小時(仁愛獎)、2500小時(信義獎)、3000小時(公義獎)、3500

小時(恩慈獎)、4000 小時(喜樂獎)、5000 小時(戴德森獎)、6000 小時(榮譽志工)。

③該年度時數跨兩獎項，以較高時數獎項頒獎。為獎勵每位資深志工皆能擁有個人專屬背心，若該年度跨越 1500 小時，可同時領取背心獎。

5. 期間之特殊表現，由院方函請所屬學校單位或機構加以表揚或獎勵。

#### B. 違規處理

1. 未請假曠職三次者，經志工督導會談後得解聘離隊。

2. 請假時數超過總服務時數(得以扣除婚、喪、產假)三分之一者，經會談後得以解聘離隊，但得以經由面談及職前訓練，重新加入志工隊。

3. 服務期間言行失當、態度不佳、有重大過失者，經志工督導以解聘離隊。

#### 三、辭退須知

1. 服務期間因無法繼續服務或服務期滿無法續任時，需事前向志工督導提出。

2. 停止服務離隊時，需向志工督導領取離隊手續單，並繳回相關物品。

#### 四、續任申請資格

1. 當期值班總時數(得以扣除婚、喪、產假)超過應有時數之 2/3 以上。

2. 確實參與當期之志工大會，或在職教育訓練二次以上。

3. 服務表現良好，無不良行為者；可配合志工督導的相關規定。

4. 每年 9-10 月調查下年度續任，由行政關懷組及志工督導協助調查。

5. 每位志工最多以填三班為限，而服務台最多以二班為限。

6. 新跨組、轉組服務及復歸隊的志工，仍需接受職前訓練。

#### 五、申請領取志願服務紀錄冊

已完成志工基礎、特殊教育訓練志工，由社工室統一向衛生局申請服務紀錄冊。服務冊統一保管於社工室，每一年登錄一次；需離隊之志工則將資料補登後交還本人。

## 六、志工福利

- 1.見習期滿並正式值班後，由院方正式頒發聘書。
- 2.服務滿三小時致送五十元禮券。
- 3.志工在本院得享受醫療減免：掛號費 100%、住院超額病房費(壹、頭等)20%，住院衛材用品、藥費 10%，部分負擔無減免。
- 4.志工本人住院時，贈送奶粉、水果或鮮花慰問。
- 5.志工及直系血親之婚喪喜慶時，以禮金或慰問金(或同等價值之紀念品)贈送。  
結婚禮金：志工本人 2000 元，志工子女 1200 元。  
喪事：志工本人 3100 元  
親屬(父母、配偶、子女、岳父母、公婆)1100 元。
- 6.服務滿 100 小時者全身健康檢查以九折優待。
- 7.志工值班時段以停車證免費停車在員工停車場，並依循管理單位規定。
- 8.可參加訓練、郊遊、聯誼等活動。
- 9.服務期滿績優者，依志工獎勵辦法，得以接受表揚及獎勵。
- 10.辦理志工平安保險。
- 11.續任本期且時數滿 100 小時的志工，可享有志工旅遊之補助優待。
- 12.依據 99 年 2 月志工大會公告內容，調整補助金額如下：

補助資格	滿 500 小時	未滿 500 小時
值班前年全勤	2500 元	2000 元
前年未達全勤	2000 元	1500 元
前年值班未達 3/4	不補助	

## 七、志工榮退制度(100 年 2 月志工大會公告周知，102 年正式享有榮退制度)

### 1.榮退資格

年齡 75 歲則可以辦理榮退服務，80 歲為上限

### 2.榮退申請

\*101年起於每年11月受理75歲以上志工申請光榮退休

\*屆滿80歲志工自動符合光榮退休資格

### 3.可續享福利

\*榮退志工得享醫療減免：比照正式志工福利

\*年度志工大會&餐會邀請出席

\*慰問禮金比照現有福利

\*榮退獎座一座

## 捌、志工基金之管理與運用

### 一、來源：

- 1.善心人士捐款。
- 2.志工車馬補助費。
- 3.活動募集。

### 二、管理：

- 1.專款專戶：於本院會計科設置志工基金專款專戶管理。
- 2.零用金：每月提撥三萬元用於行政採購週轉，由志工督導員保管。

### 三、用途：

- 1.活動支出：志工年會、訓練、會議、健檢及活動之支出。
- 2.結婚禮金：志工本人。
- 3.住院慰問禮品：志工本人。
- 4.喪葬奠儀：志工本人、直系父母、子女、配偶。
- 5.急難救助金：風災、水災、火災、地震等自然或特殊重大災(傷)害。

### 四、運用方式：

#### (一)程序：

- 1.志工月會中提出報告討論。
- 2.由社工室主管及志工隊長簽章後上呈核定。
- 3.急難救助金額需經過幹部會議討論後決定。

#### (二)額度

- 1.活動支出：實報實銷。
- 2.結婚禮金：1200元。(需附喜帖)
- 3.住院慰問禮品：800元等值禮品。
- 4.喪葬奠儀：1100元。(需附訃聞)
- 5.急難救助金：3000~6000元。

## 玖、志工服務內容

### ⊕門診 A、B 服務台組

1. 就診諮詢、環境指引。
2. 協助填寫初診單。
3. 民眾帶領服務。
4. 協助器官捐贈簽卡、索取預立安寧緩和醫療意願書。

### ⊕住院大樓 C、D 棟服務台組

1. 協助指引急、門診就醫病患，並作機動性帶領。
2. 填寫初診單、協助就醫。
3. 就診諮詢、探病查詢、環境指引。
4. 協助民眾簽屬器官捐贈、安寧緩和意願。

### ⊕放射線組

1. 醫院環境指引：必要時協助民眾指引，或找服務台協助。
2. 協助更衣：
  - ① 協助沒有家屬之病患將其身上之金屬物質換下。  
(如內衣、拉鍊、鐵扣子…)改穿藍色檢查服。
  - ② 檢查服有兩種型式：  
套頭式：直接套入即可。  
和服式：衣服穿正面，結打在前面。
3. 協助注意病患有無不適的情形
  - ① 部份病患較虛弱，若等待時間太長，可能有不適情況產生。
4. 協助行動不便之病患
  - ① 利用輪椅或攙扶方式，將病患送回診間或其他檢查單位。
5. 安撫久候之病患，並說明為何需要久候的原因。

❶ 病患過多時會造成塞車現象。

❷ 病患配合度較低(年齡太大或太小)或攝影部位多，會較費時。

❸ 機器故障。

處理方式：可以請病患先更衣，欲檢查部位不可有金屬物質，非檢查部位則不需要去除。

如檢查部位為胸部，則上半身包括前胸部、後背部、兩邊側面，皆不可有金屬物質。

★常見影響檢查物品有：內衣、拉鍊、鐵扣子、打火機、項鍊、藥膏、錢幣、鑰匙、別針……等物品。

#### ★預約掛號組

#### ★實驗診斷組

1. 看診診療區指引。
2. 等候區病人的安撫及關懷。
3. 協助抽取抽血號碼牌
4. 維護候診區環境。

#### ★成人健檢組

1. 協助民眾填寫健康檢查單，若遇到不識字的民眾，協助填寫相關資料。
2. 指引民眾至健檢櫃檯，說明相關流程。
3. 診間指引、環境指引。
4. 安撫久候的情緒。

#### ★綜合檢查組

1. 看診診療區指引。
2. 等候區病人的安撫及關懷。

#### ★急診組

1. 就醫流程諮詢、環境指引。

- 2.協助就醫病患上下車。
- 3.協助掛號、批價、領藥、代筆。
- 4.陪同病患做檢驗、協助推床工作。
- 5.給與病患適當的關懷及支持。

#### ✪兒科病房組

- 1.圖書借閱登記。
- 2.播放卡通錄影帶。
- 3.圖書之整理。
- 4.提供治療病童及家屬之情緒安撫。

#### ✪病房圖書組

- 1.圖書借閱，提供精神食糧。
- 2.協助住院病患及家屬環境適應。

#### ✪安寧照顧

##### ☆陪伴性質工作

- 1.傾聽及關心病人
- 2.陪同病人檢查或治療。
- 3.陪伴病人從事休閒活動，如：看電視、外出走走。
- 4.協助病人或家屬購物、帶領藥物、或飲食準備、代寫書信等。
- 5.協助病人按摩、翻身、拍背、上下床、上下輪椅。
- 6.協助病人做簡單身體清潔工作。如：修面、擦洗。

##### ☆庶務性質工作

- 1.接聽查詢電話—（護理站 2765041 轉 3192、3193）
  - ①安寧病床排床。
  - ②安寧病房簡介。
  - ③安寧居家療護。

2. 接待、指引病患家屬或前來詢問的外賓。

3. 協助整理文字資料

① 電腦打字。② 影印。

4. 維護環境整潔

① 整理植物。② 整理圖書。③ 佈置病房、會客室。

5. 協助活動的推廣。如：宣導活動。

✧開刀房組

1. 指引手術病人及家屬

2. 協助量身高及體重

3. 協助病患更衣

✧病友服務組

☆ 陪伴性質工作

☆ 情緒關懷

✧血壓保健組、中醫血壓組

1. 正確測量血壓。

2. 協助環境指引。

3. 推展高血壓衛教觀念。

✧婦幼保健組

1. 協助患者填寫子宮頸抹片檢查三聯單。

2. 教導患者“乳房自我檢查”的技巧。

3. 產檢民眾血壓測量、登錄，以及指引。

4. 診間指引。

## 附錄六 長庚醫療財團法人嘉義長庚醫院介紹

### 壹、醫院簡介

民國六十年初，我國的經濟正突飛猛進，人民的生活水準也逐漸提升，然而在醫療品質方面卻仍十分匱乏，致使病患無法獲得良好的照顧，不但國內醫學院畢業生欠缺適當的實習場所，國外進修的優秀醫師學成後，亦苦無回國服務的機會。臺塑董事長 王永慶先生有鑑於此，不惜鉅資創設了財團法人長庚紀念醫院，以提升國內醫療水準、培育卓越的醫護人員、提供病患最佳之醫療服務，並兼具服務、教學、研究功能的綜合教學醫院。

本院規劃時係以國際大型醫院標準設計，除了購置各種精密儀器外，並細分各專科，從事更專業的醫療服務，此外更強調團隊醫療照顧，由醫師、護理人員、社會工作人員、營養師、復健師等共同提供服務，以達到全人照護的理念，兼顧病患之生理、心理、社會各層面的照顧。

為了順應國人對醫療服務之殷切需求，本院先後成立台北、林口、基隆、高雄等院區，並因應社會需要，於林口及高雄院區成立兒童醫院，以提供各地和各年齡層病患完整的醫療照顧。同時為培育醫護人才，長庚護專及長庚大學於七十六年及七十七年相繼招生，此後在教學相長之下，臨床醫學、基礎醫學研究、護理教學及實務必能進一步結合，使長庚成為一流的醫學中心，不斷向前邁進。

宗旨：不以營利為目的，從事醫療事業，促進社會公益服務為宗旨

任務：服務、教學、研究

目標：要做就做最好的

理念：取之社會，用之社會、人本濟世，病患優先、勤勞樸實，深耕生根

願景：成為人文、科技、團隊、學習、資訊的長庚

## 貳、志願服務工作隊發展

### 一、緣起

長庚紀念醫院志願服務工作隊，係源於王董事長永慶先生，鑑於國外各大型醫院均有以學生為主體之志願服務制度，遂引進其觀念構想，在國內首創於醫院服務病患之志願服務工作隊，並交由社會服務處研擬辦理。於民國七十年三月一日，正式成立以大專志工為主軸之長庚紀念醫院志願服務工作隊。

由於志工熱心的服務受到社會大眾的肯定，遂於民國七十四年三月進一步成立林口社會志工隊，緊接著於民國七十四年四月成立基隆大專志工隊、民國七十五年一月成立高雄社會志工隊與青年志工隊、民國八十一年三月成立基隆社會志工隊、八十二年三月成立台北社會志工隊、九十年十二月成立嘉義社會志工隊，以及民國九十四年一月成立桃園分院社會志工隊與護理之家社會志工隊。

### 二、成立宗旨

本院於民國七十年即成立志願服務工作隊，並訂定有志願工作隊管理準則，制定志工隊組織及招募、服務內容、出勤管理、訓練、考核等作業。志工以病患的立場展現同理心及耐心，提供可近及主動服務，以滿足民眾、行動不便及長者來院就診諮詢需求；志工的深耕社區，協助預防保健及健康營造之推廣、關懷獨居長者及育幼院童等，獲社區居民之讚揚。志工的才藝出眾，展現團康帶領、敦煌舞、手工藝及語言等專長，為多元的服務樂章增添風采。

志工隊隊員熱忱親切地服務病患、關懷社會，本著以餘補人之不足，發揮人飢己飢，人溺己溺之精神，其服務熱忱及精神不但獲得本院同仁之認同，更博得病患與病患家屬之一致讚揚與社會大眾的肯定。

為使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，長庚紀念醫院永續遵照志願服務法與相關政策之規定，辦理志願服務工作。

## 參、志工人員之招募、訓練

### 一、志工招募條件

- 1.年紀滿 18 歲以上，身體健康無傳染性疾病。
- 2.識字可閱讀書寫，有服務意願及熱忱。

### 二、面談→由志工督導執行，確定志工參與志願服務之意願

### 三、職前訓練

所有新進志工一律必須參加，以增進對醫院及志工值班流程有基礎認識，無法參與或中途缺席者不予聘任。

基礎訓練內容如：2 年 1 次急救教育訓練(有證書)、消防及安全防護、疾病傳染、急救相關知識、病房訪視、安寧療護。

### 四、依各組之特殊需求，安排進階職前訓練課程，如：醫院掛號流程、值班所需流程。

### 五、志工大會

選舉新任隊長（二年一次），並討論、檢討該年度志工事務。

### 六、教育訓練

- 1.每半年辦理一次全員在職訓練，以提供志工學習成長之機會。
- 2.依各組志工值班之特殊需求或針對所遭遇之困難，設計分組在職教育訓練課程，以求更精進之裝備。

## 肆、志工服務規則

- 一、每週值班一次，每次三小時(可依服務時段及地點調整)，值班時段可依個人狀況進行選擇。
- 二、新入對志工安排由資深志工帶領實習約 8 次(一次 3 小時，共 24 小時)，進行環境認識及作業了解。
- 三、參加院內辦理消防、感染管制、病人安全等例行性課程，提升服務知識。

## 伍、志工福利與獎懲

### 一、考核辦法

1. 志願服務之出勤考核依本辦法之規定，由志工督導執行之。考核之範圍包括出缺席狀況、參與志工大會、在職訓練、活動支援和服務品質等。
2. 值班前應先簽到，不可用值班時間去簽到，遲到不可逾5分鐘，遲到次數不得超過服務次數1/5。
3. 遵守該組值班2~3小時之規定。
4. 持續三次未值班且未事前請假，視為曠職者，由志工督導了解情況後，辦理離隊。
5. 服務期間言行失當、態度不佳、有重大過失者，如將病患資料外洩…等，經志工督導會談後，得以解聘離隊。
6. 志工之產假六週，一等親喪假四週，一等親以外之親屬喪假二週，婚假四週，病假則視情況而定，若超過請假期限3個月，由志工督導個別協調專案處理。
7. 暫停服務以3個月為限，超過者需辦理離隊手續。

### 二、獎勵辦法

1. 全勤獎：
  - ① 新進志工及轉組志工必須通過任用訓練之認定。
  - ② 必須參與當期之志工大會。
  - ③ 全程按時值班，若有請假必須與其它志工換班。
  - ④ 參與全員在職訓練及該組之特殊在職訓練。
2. 幹部感謝牌：針對志工幹部，每年發給感謝牌，感謝幹部們的辛勞。
3. 資深服務獎：特別針對資深志工表現優異者，發給資深服務獎。
4. 志工畢業禮物：當志工因某些因素無法繼續服務時，計算志工的服務時數給予畢業禮物感謝志工的的努力。
5. 期間之特殊表現，由院方函請所屬學校單位或機構加以表揚或獎勵。

### 三、懲處辦法

- 1.未請假曠職三次者，經志工督導會談後先行輔導，如果輔導後還是依樣曠職先中斷服務，中斷服務累積次數太多得解聘離隊。
- 2.值班期間無故離職，經志工督導後先調職，但是如果調職後還是無故離職以解聘離隊處理。
- 3.服務期間言行失當、態度不佳、有重大過失者，經志工督導以解聘離隊處理。
- 4.志工擔任志工期間，運用志工身分在外做不太適合的事情，經志工督導後仍然不改善以解聘離隊處理。

### 四、申請領取志願服務紀錄冊

已完成志工基礎、特殊教育訓練志工，由社工室統一向衛生局申請服務紀錄冊。服務冊統一保管於社工室，每一年登錄一次；需離隊之志工則將資料補登後交還本人。

### 五、志工福利

- 1.感念志工不支薪參與服務，每月依服務班次支付交通及誤餐費用，成為正式志工後值班免停車費。
- 2.一般志工享有自費醫療九折優待；服務滿 1800 小時醫療優待八折，健康檢查優待九折；滿 3000 小時醫療優待七折，健康檢查優待八折；滿 6000 小時醫療優待六折，健康檢查優待七折。
- 3.每年定期辦理慶生會、志工旅遊、志工聚餐等活動，活動費用由台北行政中心訂定標準補助。

### 陸、志工服務內容

- 一、櫃檯服務：文書服務、輪椅借用、路線指引、就醫協助、住院病患查詢、電話及一般問題諮詢。
- 二、門診及檢查區服務：路線指引、病患就醫協助。
- 三、節慶及社區支援服務。

四、病患關懷服務：癌症病房、兒科病房。

五、其他服務：急診區服務、園藝志工。