

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION  
MASTER PROGRAM IN NONPROFIT ORGANIZATION MANAGEMENT  
DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION  
NANHUA UNIVERSITY

志工人格特質與組織承諾之研究—以嘉義縣市慈濟志工為例

A Study on Personality Traits and Organizational Commitment of Volunteers  
— The Case of Tzu-Chi Volunteers in Chiayi County and City

指導教授：涂瑞德 博士

ADVISOR : RUEY-DER TWU Ph.D.

研究生：陳美虹

GRADUATE STUDENT : MEI-HUNG CHEN

中 華 民 國 1 0 4 年 1 月

# 南 華 大 學

企業管理學系非營利事業管理碩士班

## 碩 士 學 位 論 文

志工人格特質與組織承諾之研究-以嘉義縣市慈濟志工為例

研究生：陳美虹

經考試合格特此證明

口試委員：呂朝賢

涂瑞德

鄭文輝

指導教授：涂瑞德

系主任：黃國忠

口試日期：中華民國 103 年 12 月 26 日

## 準碩士推薦函

本校企業管理學系非營利事業管理碩士班研究生 陳美虹 君在本系修業 2 年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：陳美虹 君已修滿 30 學分，其中  
必修科目：非營利事業管理專題、研究方法、策略管理、  
等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：陳美虹 君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：志工人格特質與組織承諾之研究--以嘉義縣市慈濟志工為例

(2)學術期刊：

本人認為 陳美虹 君已完成南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：志工人格特質與組織承諾之研究--以嘉義縣市慈濟志工為例，以參加碩士論文口試。

指導教授：涂瑞德 簽章

中華民國 103 年 11 月 30 日

## 謝 誌

進入職場倏忽 18 個年頭，在汲汲營營的日子裡，腦海中總浮現著「再回學校充實一下自己吧！」這樣的想法，總以工作忙碌為藉口而不曾付諸行動來完成。三年前，我的職場恩師李經理瑞麟鼓勵我向上提昇自己的能力，而這需要更多更新的管理知識作為後盾。幾經思考，我毅然決然踏上這惦念的學習之路。

時光匆匆，眼看同學們都陸續畢業了，自己卻因家中變故而停滯不前，然而一直以來有另一個聲音不斷告訴自己一再辛苦也要走完它。因為，這不僅是給自己一個交代，也是給蕭鶴雄師兄的一個承諾，沒有他的苦口婆心一再催促，我應該還在茫然中渡日；感謝傅篤誠老師在我打退堂鼓時，一再的鼓勵我，讓我有勇往直前的力量；感恩慈濟漢文師兄、耀州師兄的引薦，讓我對這個團體的人文及志業有進一步的認識，使資料的蒐集過程更為順遂；還有文宏師兄、志芳師兄協助我問卷的發放以及回收；最要感謝的是我的指導教授涂瑞德博士，每每在理不出頭緒、無從下筆時，老師總是適時的指導讓我又燃起一絲希望，引領我完成這繁重的課題。

回憶起這幾年重拾學生生涯的日子，認真授課、不吝指導的師長們，除了讓我學習到更新更廣的知識外，也開啟了我對於事情的觀察角度及看法，這著實令我感恩。再者，結識一群好學的好夥伴是此段求學過程中的另一大收穫。六百多個日子以來的相互陪伴、打氣，共同努力一起討論完成學習課程及各項活動，讓我度過了這兩年快樂又充實的時光。

更要感謝口試委員 鄭文輝博士、呂朝賢博士的指點與意見，讓我的論文品質更加提昇且讓論述分析的內容更臻完善。

陳美虹 謹誌於  
南華大學企業管理研究所  
民國 104 年 1 月

# 南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班

## 104 學年度第 1 學期碩士論文摘要

論文題目：志工人格特質與組織承諾之研究—以嘉義縣市慈濟志工為例

研究生：陳美虹

指導教授：涂瑞德 博士

### 論文摘要內容：

本研究旨在探討嘉義縣市慈濟志工個人背景與人格特質、組織承諾之差異性及人格特質與組織承諾之間的關係，期能根據結論提出各項建議，以作為非營利組織志工理論建構與後續研究之參考。

在蒐集資料與資料分析方面，主要採取問卷調查法，以嘉義縣市慈濟志工為對象，共發出 200 份問卷、回收 200 份、抽離極端值問卷數 9 份，共計有效問卷 191 份，問卷回收率 100%、有效率 95.5%。以 SPSS for Window 19.0 進行描述性統計、t 檢定、單因子變異數分析、皮爾森積差相關等統計分析。茲將研究結果摘述如下：

- 一、慈濟志工人格特質現況：以外向型居多，其次為親和型。
- 二、慈濟志工組織承諾現況：情感性承諾為首，持續性承諾次之。
- 三、教育程度、平均月收入、去年捐款數及對慈濟捐款數不同之慈濟志工在人格特質上具有顯著差異。
- 四、年齡、宗教、擔任慈濟志工年資、去年捐款數及對慈濟捐款數不同之慈濟志工在組織承諾上具有顯著差異。
- 五、慈濟志工人格特質除神經質外，其餘構面均與組織承諾有高度正相關。

關鍵詞：慈濟志工、人格特質、組織承諾

Title of Thesis : A Study on Personality Traits and Organizational Commitment  
of Volunteers—The Case of Tzu-Chi Volunteers in Chiayi  
County and City

Department : Master Program in Nonprofit Organization Management,  
Department of Business Administration, Nanhua University

Graduate Date : January 2015                      Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Mei-Hung Chen      Advisor : Ruey-Der Twu Ph.D.

## **Abstract**

This study is mainly focused on Tzu Chi volunteers' personal background, characteristic, the relationship between personal characteristic and organizational commitment, and the difference of organizational commitment in Chiayi. Then, we can make recommendations based on the conclusion as a reference for theoretical construction of non-profit organizations and follow-up study.

In collecting information and data analysis, the study mainly adopted the questionnaire survey method on Tzu Chi volunteers in Chiayi. 200 questionnaires were distributed with 200 questionnaires retrieved. Then, neglect nine the number of extreme values questionnaires. There were total of 191 valid questionnaires with response rate 100%, and efficiency 95.5%. I use SPSS for Window 19.0 to perform descriptive statistics, t-test, one-way ANOVA, Pearson Product-Moment Correlation and other statistical analysis. Hence, the results can be summarized as follows :

1. Most of the personality traits of Tzu Chi volunteers' is outgoing, followed by affinity type.
2. The present condition of Tzu Chi volunteers' organizational commitment is affective first , followed by sustained commitment .

3. The Tzu Chi volunteers having the difference of the level of education, the average monthly income, the number of contributions last year, and donations to Tzu Chi have obvious difference in personality traits.
4. The Tzu Chi volunteers having the difference of age, religion, seniority, the number of contributions last year, and donations to Tzu Chi have obvious difference in organizational commitment.
5. The personality traits of Tzu Chi volunteers except for neurotic characteristic have highly positive relationship with organizational commitment.



**Keywords : Tzu-Chi Volunteers, Personality Trait, Organization Commitment**

## 目 錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
目 錄.....	iv
表目錄.....	vii
圖目錄.....	x
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究動機.....	2
1.3 研究目的.....	4
1.4 研究問題.....	4
第二章 文獻探討.....	5
2.1 志工的涵義與特性.....	5
2.1.1 志願服務的涵義.....	5
2.1.2 志願服務的範疇.....	7
2.2 人格特質之理論與相關研究.....	8
2.2.1 人格特質的意涵.....	8
2.2.2 人格特質的相關理論.....	11
2.2.3 人格特質的構面分類.....	13
2.3 組織承諾之理論與相關研究.....	16
2.3.1 組織承諾的意涵.....	16
2.3.2 組織承諾的相關理論.....	18
2.3.3 組織承諾的構面分類.....	19
第三章 研究設計與實施.....	22

3.1 研究架構 .....	22
3.1.1 研究架構圖說明 .....	23
3.1.2 研究變項說明 .....	23
3.2 研究假設 .....	23
3.3 研究對象 .....	25
3.4 研究工具 .....	28
3.4.1 計分方式 .....	28
3.4.2 問卷編製 .....	28
3.5 資料處理與分析 .....	32
3.5.1 資料整理 .....	33
3.5.2 統計分析的運用 .....	33
3.6 研究程序 .....	34
第四章 研究結果與討論 .....	35
4.1 有效樣本統計分析及整體表現情形 .....	35
4.1.1 問卷樣本回收情形 .....	35
4.1.2 不同背景變項統計分析 .....	35
4.2 慈濟志工人格特質與組織承諾之現況分析 .....	40
4.2.1 慈濟志工人格特質之現況分析 .....	40
4.2.2 慈濟志工組織承諾之現況分析 .....	41
4.2.3 小結 .....	42
4.3 不同背景之慈濟志工人格特質差異分析 .....	42
4.3.1 不同背景變項之慈濟志工人格特質的差異情形 .....	43
4.3.2 小結 .....	60
4.4 不同背景之慈濟志工組織承諾之差異分析 .....	65

4.4.1 不同背景變項之慈濟志工於組織承諾上的差異情形 ...	65
4.4.2 小結.....	80
4.5 慈濟志工人格特質與組織承諾之相關分析.....	87
4.5.1 慈濟志工人格特質與組織承諾 Pearson 相關分析 .....	87
4.5.2 小結.....	91
第五章 結論與建議.....	93
5.1 結論 .....	93
5.1.1 慈濟志工個人背景，具同質性且集中的傾向 .....	93
5.1.2 慈濟志工人格特質現況，以外向型佔最多數 .....	93
5.1.3 慈濟志工組織承諾現況以情感性承諾最強 .....	93
5.1.4 僅「平均月收入」背景變項在人格特質有顯著差異 ...	94
5.1.5 有「年齡」等 6 個背景變項在組織承諾有顯著差異 ...	94
5.1.6 慈濟志工之大部分人格特質與組織承諾有顯著正相關 .	94
5.2 建議 .....	94
5.2.1 對於志工管理單位之實務建議 .....	94
5.2.2 研究限制與相關研究建議 .....	95
參考文獻.....	98
附錄一 .....	105
附錄二 .....	106

## 表目錄

表 2.1 志願服務的意涵一覽表.....	7
表 2.2 人格意涵一覽表.....	9
表 2.3 人格特質意涵一覽表.....	11
表 2.4 人格特質的重要理論一覽表.....	12
表 2.5 人格特質因素規準表.....	16
表 2.6 國內外學者對組織承諾之定義.....	17
表 2.7 國內外學者對組織承諾之構面分類.....	20
表 3.1 人格特質量表.....	30
表 3.2 組織承諾量表.....	32
表 4.1 問卷有效樣本之特性分析統計表.....	36
表 4.2 慈濟志工人格特質之現況分析.....	40
表 4.3 慈濟志工組織承諾之現況分析.....	41
表 4.4 不同性別之慈濟志工人格特質之獨立樣本 t 檢定分析摘要表.....	43
表 4.5 不同年齡之慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表.....	44
表 4.6 不同職業之慈濟志工對人格特質之單因子變異數分析摘要表.....	46
表 4.7 不同婚姻狀況之慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表.....	47
表 4.8 不同子女數之慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表.....	49
表 4.9 不同教育程度之慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表.....	50
表 4.10 不同宗教信仰之慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表.....	52
表 4.11 不同擔任慈濟志工年資之慈濟志工人格特質之單因子變異數分析 摘要表.....	53
表 4.12 不同平均月收入之慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表	

.....	55
表 4.13 去年全部捐款數不同之慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表.....	56
表 4.14 去年對慈濟捐款數不同的慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表.....	58
表 4.15 不同背景變項之慈濟志工人格特質之差異性分析摘要表 .....	60
表 4.16 慈濟志工背景變項與人格特質間之研究假設驗證分析表 .....	61
表 4.17 不同性別之慈濟志工在組織承諾上之獨立樣本 t 檢定分析摘要表.....	66
表 4.18 不同年齡之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表 .....	66
表 4.19 不同職業之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表 .....	68
表 4.20 不同婚姻狀況之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表.....	69
表 4.21 不同子女數之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表 .....	70
表 4.22 不同教育程度之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表.....	72
表 4.23 不同宗教信仰之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表.....	73
表 4.24 不同擔任慈濟志工年資之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表.....	74
表 4.25 不同平均月收入之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表.....	76
表 4.26 去年全部捐款數不同之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表.....	77

表 4.27 去年對慈濟捐款數不同之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表.....	79
表 4.28 不同背景變項之慈濟志工對組織承諾之差異性分析摘要表 .....	80
表 4.29 慈濟志工背景變項與組織承諾間之研究假設驗證分析表 .....	82
表 4.30 慈濟志工人格特質與組織承諾 Pearson 相關分析表.....	88
表 4.31 慈濟志工人格特質與組織承諾間相關性之研究假設驗證分析表 .	88



## 圖目錄

圖 3.1 研究架構圖.....	22
圖 3.2 慈濟基金會組織系統圖.....	26
圖 3.3 慈濟志工團體的組織架構.....	27
圖 3.4 研究實施程序.....	34



# 第一章 緒論

本研究旨在了解慈濟志工人格特質、組織承諾之關係，並探討其變項之間的差異性。本章分為五節：第一節為研究背景；第二節為研究人格特質；第三節為研究目的；第四節為研究問題；第五節為研究範圍與限制，分述如下。

## 1.1 研究背景

隨著政治開放與經濟成長，社會發展日趨多元，公民權利意識漸被喚醒，人類需求不斷的增加，對於許多公共議題，提出了各種不同的需求（林淑馨，2008）。政府部門因無力承擔過多的需求，一群懷抱共同理念的有志之士，便自發性的組成團體，期許改善與解決社會問題，非營利組織(Non-Profit Organizations, NPO)是當代社會的重要產物，關切社會上的弱勢團體以及具公共利益的特殊議題，非營利組織在許多社會議題上所扮演的角色亦日趨多元，民眾需要精神與心靈的提升，而這些心靈與精神的成長大多來自於宗教團體，宗教是淨化人心，安定社會的重要力量。大多數宗教的目的在勸人為善、利他思想的基礎下，以服務人類社會為其職志。

非營利組織(Non-Profit Organizations, NPO)大量快速擴張，除了填補政府日趨減少的治理能力與範圍，亦開始活躍於國際舞台，從而刺激國際社會中既存的觀念與價值，同時也迫使政府必須重新思考國家的職能（林淑馨，2008）。近年來非營利組織越來越受到民眾的重視，不同型態的組織紛紛成立，而基本上都與慈善、公益畫上等號，例如慈善團體之家扶中心、各類基金會、各種慈善機構...等；非政府組織之文化中心、博物館、美術館...等；以及法鼓山、佛光山、慈濟功德會...等宗教團體（傅篤誠，2002）。

近年來台灣地區，非營利組織風起雲湧，蓬勃發展，無論在數量上或社會影響力上都具有明顯的成長。非營利組織往往透過公益、慈善觀念的倡導及身體力行服務的提供，以改善民眾的生活品質、喚醒大眾權益的意識，進而凝聚民間力量，以改造社會、促進公平與正義，因此，非營利組織對於社會上存在的價值與其對社會的貢獻，漸漸的受到重視與鼓舞，企業界也都本著「取之於社會，用之於社會」的觀念紛紛成立基金會，來建立其慈善、公益事業的形象。管理學大師彼得·德魯克在1993年他的〈資本主義社會〉一書中提到：未來，社會有兩種需求會不斷增加，第一種是傳統上被稱為『慈善援

助』的活動，第二種是『社區改造』與『人的成長』活動。要同時達到這二種需求惟有依賴以宗教為背景的非營利組織。

宗教型非營利組織乃是透過一個可以信任的團體和機制去募款和執行，將大眾的人力與物力集合起來做更大的事情。當代佛教社會福利是在「人間佛教」的框架內展開。近年來尤以宗教團體之志工活動特顯頻繁。慈濟，是一個發源於台灣，擁有高度救災能力，但從不曾想要藉著慈善付出改變他人信仰的佛教團體。無論是1999年九二一大地震、2009年八八風災等發生於台灣的大天災，或是2004年南亞海嘯、2010年海地大地震、2011年日本三一一大地震等國際性重大災，總會見到一群群藍天白雲的身影穿梭於災區。以投入重建台灣賑災為切入點，近年來大愛足跡更遍及緬甸、印尼、薩爾瓦多、北韓等，遍佈全球的志工深入災區從緊急階段、安置階段、中長期階段包含以工代賑與永久住宅都巨細靡遺，獲得極高評價，其無私的付出是慈濟實力堅強的後盾。志工投入社會活動已變成文明國家的主要象徵，台灣在經濟所得與教育水準提升之後，也逐漸形成志工在非營利組織的活潑現象。

志工在非營利組織的人力資源中扮演著舉足輕重的角色，形成一股不容忽視的力量。活化非營利組織，是建立公民社會、提升國家競爭力的重要基礎。宗教和國家發展可以相互配合與協助，使兩者達到平衡有益的雙贏局面，這應是未來政府和宗教團體必須努力的目標（張麗君，2013）。

## 1.2 研究動機

由於人類之間相互依存的關係漸形緊密，「自掃門前雪」的觀念日漸式微，推動志願服務儼然是一種世界潮流。志願服務在當今民主社會中，已是一項相當普遍的社會服務活動，男女老少以不求報酬的心，貢獻一己的時間與精力，發揮服務精神以獲得心靈上的滿足和精神上的快樂。志願服務除了有鞏固、維繫社會的重要價值之外，同時更可以透過社會公益活動的參與，建立良善的社會價值觀（曾華源，2005）。所以志願服務在今日的民主社會中，扮演著舉足輕重的角色。雖然如此，志工逐漸成為台灣重要的市民社會現象之一，象徵著市民社會主動參與、不求經濟回報的特色。在這些志工當中多為宗教團體志工，占各類型志工鰲頭，是各類型志工比例最高者，此類型志工參與宗教服務主要原因在於他們的「宗教信仰」（張家麟，2006）。

「慈濟」是一個不需贅述的單位，無論人們對慈濟抱持的想法為何，不置可否的它從1966年成立至今，衍然已成為台灣規模最大的非營利組織。由於非營利組織是一種具有強烈使命感的自發性組織，其成員又多為自願的志工。然而是什麼樣的力量讓這個團體的凝聚力如此的強？動員力為何如此迅速？這樣的一群人具備怎麼樣的人格特質？人格特質是否與組織承諾有相關聯？那些人格特質的人具有較強的組織承諾？研究者透過臺灣博碩士論文知識加值系統索引，發現國內對於慈濟志工之相關研究並不多，尤其在人格特質與組織承諾相關研究甚為缺乏，除了吳曉瑜（2004）『女性志工之人格特質、投入程度與幸福感關係之探討—以中南部慈濟志工為例』、楊雅雲（2011）『非營利組織志工參與動機、組織承諾與工作滿足感之研究—以新竹縣慈濟志工為例』外，其他的相關研究相對的匱乏，故興起研究者欲針對慈濟志工人格特質與組織承諾進行研究的動機，此為本研究動機之一。

宗教型非營利組織若想完成所訂的使命，必先了解組織內部最重要的工具—『人』，也就是志工個人特質的部份，很多學者在探討個人變異與績效變異之關聯性時，常喜歡用個人背景與人格特質來探討造成差異的原因（林美珠，2002），而Costa & McCrae（1992）將人格特質定義為個體在面對不同情境時，持續穩定出現的獨特人格特徵，因此人格特質乃是一個人與另一個人的區別，以及具有恆常性與特徵性的思想、情感和行為模式（方賢盟，2012），因此探討不同個人背景之慈濟志工的人格特質是否相異為本研究動機之二。

組織承諾乃指員工對組織之投入與認同的程度（Mowday, Steers, & Porter, 1979），高度組織承諾的員工，無論在工作滿足、努力意願、工作績效、工作體驗等方面的表現皆優於低度組織承諾的員工。不論營利組織或非營利組織，每個人對組織都存在著某種程度的組織承諾，而組織承諾在組織理論的領域中受到矚目，重點在於「高度的組織承諾對組織有利」的假設，因為組織承諾的高低會影響成員的投入程度、績效或是人員的流動率（黃素惠，2006），然志工屬於補充或臨時性非編制人員，其服務意涵對不同個體而言，可能是工作亦可能是休閒，因此經由志工於服務單位投入情形與服務體驗程度探討不同背景之慈濟志工的組織承諾強度是否相異，讓組織管理者得以克服組織人力資源缺乏的問題，此為研究動機之三。

非營利組織的宗教團體其組織發展已步入成熟期，宗教型的志工為了組織都是不遺餘力的付出心力，了解不同背景之慈濟志工的人格特質與組織承諾，以具體提供非營利

組織日後可建立使志工有良好且完整學習與成長機制，綜合上述研究動機，本研究欲探討不同人格特質的志工加入組織後對組織投入程度的高低，冀望藉由**探討不同人格特質的慈濟志工對組織承諾的影響**，讓宗教型非營利組織可針對不同志工的人格特質設計不同的管理方式，以作為組織招募志工與續留志工之考量，此為**研究動機之四**。

當今各機構財政預算逐漸刪減，因而採用人事遇缺不補的因應策略，對志願服務人員之需求自是有增無減，如何招募志工與留住現有志工遂成為這些機亟待解決之課題，本研究對影響志工服務經驗的可能因素—人格特質與組織承諾進行探討，冀望研究之結果能對實務界與學術界有所貢獻。

### 1.3 研究目的

本研究旨在探討慈濟志工個人背景、人格特質與組織承諾之關係，本研究的目的如下：

- 一、了解慈濟志工個人背景、人格特質與組織承諾之現況。
- 二、分析不同個人背景之慈濟志工人格特質是否具有差異性。
- 三、分析不同個人背景之慈濟志工組織承諾是否具有差異性。
- 四、探討慈濟志工人格特質與組織承諾之關聯性。
- 五、根據研究結果提出具體建議，作為此一類型組織於人力之招募、管理與進一步研究之參考。

### 1.4 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、嘉義縣市慈濟志工之個人背景現況為何？
- 二、嘉義縣市慈濟志工之人格特質與組織承諾現況為何？
- 三、不同個人背景之慈濟志工人格特質差異情形為何？
- 四、不同個人背景之慈濟志工組織承諾之差異情形為何？
- 五、嘉義縣市慈濟志工人格特質與組織承諾之相關情形為何？

## 第二章 文獻探討

本章的目的在於整理及探討與本研究有關的理論及相關研究，以建立研究的理論基礎。全章共分四節：第一節為志工的涵義與特性；第二節為人格特質之理論與相關研究；第三節為組織承諾之理論與相關研究。分述如下：

### 2.1 志工的涵義與特性

#### 2.1.1 志願服務的涵義

志工都是自願性服務，個人自由意願的奉獻時間、精力、知識，這樣的服務提供，不在於期望得到關於金錢或物質上的酬賞。因不同年代、不同範圍、不同的社會環境而有不同定義，茲從三個面向分述之：（林勝義，2012）

一、**早期與現代的定義**：無論西方與東方，志願服務的起源均與宗教有密切相關，後來逐漸脫離宗教，擴及至社會公共利益。

（一）早期的志願服務：在西方其精神與基督教有關，為宗教而戰的志願軍，就是早期的志願服務（呂朝賢，2002）；在中國則與佛教息息相關，佛教「悲田勝敬田」的觀念，就是強調對弱勢者的佈施，此即早期華人的社會志願服務（劉淑芬，2001；張英陣，2004a）。

（二）現代的志願服務：卡安等人（Cnaan et al, 1996）檢視志願服務的文獻認為志願服務的意涵有4個組成要素：1.自由選擇（Free choice）、2.報酬（remuneration）、3.結構（structure）、4.預期受益對象（intended beneficiaries）。（呂朝賢，2002），依此將志願服務轉譯成：民眾在自由意志下，於立案組織中，所從之有益他人或社會的無酬行為，但可貼執事所需之支出。

二、**廣義與狹義的定義**：

（一）廣義：亦稱非正式的志願服務（informal volunteering），即依自己的認知，自動助人，不考慮任何報酬的行為。

（二）狹義：即正式的志願服務（informal volunteering），指經非營利組織(NPO)或其他公共組織的志願服務人員，為其服務對象所提供的各種志願服務。

### 三、國外與國內的定義：

(一) 聯合國志工團的定義 (United Nations Volunteers, 1999) 的定義：三個核心特質分別是1.不為財物報酬而行動，但可領取少許津貼；2.個人自由意志採取之志願行為。3.利於他人或社會為出發點。

(二) 我國志願服務法的定義：志願服務法第三條指出志願服務是：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉承心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提供公共事物效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。

志願服務係指，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。對社會提出志願服務的人，稱為志願服務者，或簡稱志工。2001年聯合國為了鼓勵全球民眾投入志工的行列，奉獻一己心力服務他人，有利社會，特別公告該年為全球「國際志工年」；藉此希望全世界各地區人民，學習當個「快樂的傻瓜」，只求奉獻心力，而不求任何回報。志工活動終於成為世界各國的焦點之一，意味著未來志工議題越來越顯重要 (張家麟，2006)。志願服務必出於志願，不能勉強，服務他人，而非圖利自己。當組織花了許多心思，透過各種召募管道吸引到具有服務人格特質與潛能的志工加入工作行列之後，如何讓這些人充分發揮其才能，為組織創造更大的價值；如何降低志工的流動率，提升參與的意願，使其願意繼續為組織的經營與服務而努力，是志願服務組織在志工管理上必須費心的。管理大師曾說，志工參與服務的人格特質，已非為了基本需求，而是更高層次的自我實現，甚至是提升內在的靈性 (引自林昀穎，2005)。

志願服務是個人本濟世胸懷，以其有餘助人不足，對社會提供精神或物質，致力於改造或促進的服務，它可以補救政府人力之不足，促進人己關係之融洽，增進人類社會之福祉。引申言之，只要基於愛心，這種服務是人人可以參與，處處都能展開，時時發揮作用，物物可以捐獻的具有廣泛性、多重性的特質，因此，不論性別、年齡與知識和社會背景，只要您想幫助別人，都可以透過各種不同的組織與方式來達成。

然國內、外專家學者對志願服務的定義卻有頗多不同的見解，研究者將其不同之見解與看法，列表2.1說明比較：

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。
蘇信如 (1985)	志願服務乃是個人、正式的社會福利組織或是團體，依其自由意願與興趣，本著改善社會與協助他人的意旨，經由團體或是個人的方式，不求私利與報酬所進行的服務。
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。
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。
蔡佳螢 (2002)	志願服務可說是個人秉持著內心自由的意願參加，需要實際具體的行動參與服務貢獻社會，利用工作之餘的閒暇時間參與，但並不是正式性的工作，而是有輔助性的功能，不具金錢的收益，來回饋於社會。
曾華源、曾騰光 (2003)	志願服務是基於社會公益責任的一種參與行為，同時也是組織性的利他行為表現，更是一種助人的福利活動與美德
張月芬 (2004)	志願服務是一種本著利他情操、自由意志、發自己願、及不被強迫的選擇性服務工作。其內涵已較過去單純的慈善救助服務還多元。
徐俊賢 (2005)	志願服務是一種個人為表達對社會積極的關懷，本著自由意願非強迫性的參與，不以獲得報酬為目的、投入時間等，藉以達成幫助他人、服務社會、增進公共利益之行為。
張志榮 (2008)	志願服務可說是本著個人自身意願以助人、不求酬的精神，以個別或組織來提供社會服務的一種助人方式。
魏立君 (2008)	志願服務是義工個人出於自由意願，非基於個人義務或法律責任，利用閒暇時間將個人餘時、餘力、餘財及餘知來表達對社會愛意，對同胞的關懷，提供精神與物質兼備的服務，不以獲取報酬為目的，以犧牲奉獻的精神來回饋於社會。

資料來源：孫啟志 (2011)

### 2.1.2 志願服務的範疇

志願服務的範疇已不再固守於傳統的施茶、施粥、施衣、施藥、施棺的狹隘作為，而是隨著經濟的發展、社會的演化而充實擴大，志工在許多非營利組織的結構和運作上

，扮演了重要的角色；利他主義促使這些志工積極關懷別人，不以獲取報酬為目的，用他們的熱忱、時間和體力等落實其社會責任。因此非營利組織是以志願服務為根基，致力於社會上各種福利服務的提供。

願意投入志工服務的民眾，大多認同該團體的「組織使命」、對「組織領導人的景仰與崇拜」及「充滿善心」而樂於助人。他們大多是希望透過志工服務得到自我心靈的成就與滿足，不同於專職人員，為了謀生而投入工作（司徒達賢，1999）。宗教福利是宗教團體本身，秉持其特有的宗教教義，隨著社會變遷所產生的社會問題，提供符合宗教精神的服務，因此成為新興的宗教福利服務模式；且具備專業性的各種社會工作方法並非來自國家的行政管理，而是宗教慈善組織的發展。

志願服務在今日的民主社會中，扮演著舉足輕重的角色。志工也逐漸成為台灣重要的市民社會現象之一，象徵著市民社會主動參與、不求經濟回報的特色。在這些志工當中宗教團體志工比例為各類型志工鰲頭，這類志工參與宗教服務主要原因在於他們的「宗教信仰」（張家麟，2006）。組織提供一個道場，讓志願服務者有重新體驗生命的場所。因此，運用志工的組織應該不同於有給職員工的管理策略，作為志工組織經營管理時的決策參考（羅志成、陳怡君、陳宗明、袁桂瑛，2012）。

## 2.2 人格特質之理論與相關研究

人格特質理論之範疇廣闊，依學者觀點之不同，主要為心理分析論、認知論、現象論、特質論、行為論，以及社會認知論等，本研究採特質論來區分人格特質，以五大向度模式作為人格衡量的理論依據。

### 2.2.1 人格特質的意涵

在心理學的領域中，人格（Personality）可以界定為源自個人內部的一致行為模式與內在歷程。強調一致的行模式及個人內在歷程，它包含影響我們行動與感受的所有情緒、人格特質及認知歷程。

一致的行為模式與內在歷程從何而來？學者將人格依一般取向分為六種：（1）精神分析取向（2）特質取向（3）生物取向（4）人本取向（5）行為／社會學習取向（6）認知取向。主要的人格理論皆可歸類於這六種取向之一。心理學家們在研究和測量人格

時，因為人格的真正差異是由於個人內在的傾向，他們稱人格的內在傾向為「人格特質」（Personality Traits）。（危芷芬，2012）

人格既是一致、持久且有別於其他個體的現象，因此，如何藉由有效的了解及運用個人在特定情境下的行為反應，將有助於志工人力效度的改善與提升。研究者就人格意涵作一整理如表 2.2

表 2.2 人格意涵一覽表

學者	年代	涵義
Allport	1937	人格乃指個人心理與生理體系之動態組織，以對環境作適應之調適
Mischel	1980	人格是個人心理特徵的統一，這些特徵決定人的外顯行為與內隱行為，並使他們與別人的行為有穩定的差異
Hergenhann	1984	人格是指能讓周圍的人能看到的部份，也就是指他人眼中的個人特性。
Bonoma & Zaltman	1985	人格是使一個人與別人不一樣的個人屬性、特性與特質的總合
Zimbardo	1990	人格是個人在不同時間、情境時，所表現出來的獨特心理特質，其決定個人適應環境的行為模式及思考方式，使個人在需要、人格特質、興趣、生理、性向、態度及外型等各方面，均具有與他人相異之處
楊國樞	1989	人格是個體與環境交互作用的過程中所形成的一種持久性特質
張春興	1990	人格是個人在對己、對人、對環境事物適應時，於行為上所顯示的獨特性格；此種獨特性格，係在遺傳與環境等因素交互作用下，由逐漸發展的心理特質所構成；其心理特徵表現於行為時則具有相當的統合性與持久性
余昭	1992	人格係個人的認知結構、自我觀念、興趣、態度與情感方面的根源，以及情緒經驗與刺激的習慣反應，經由統整而形成
盧瑞陽	1993	人格是個人在對己、對人以及整個環境作適應時，所顯示的獨特性格；此種獨特性格由個人遺傳、環境、成熟以及學習等因素交互作用下，表現於身心各方面的特徵所組成
徐西森	1998	人格是一個人內在特質的總稱，代表一個人的個性與行風格，因此，人格有其持久性與統整性。又因人心多變、難測，是故人格也有其複雜性與獨特性
張鳳燕	2002	人格是一個體身心之獨特的組織，它影響著個人在社會與物理環境中所產生的行為與反應。在這些特性中，有些是此人完全獨有的（如記憶、習慣、怪癖），有些則與一些人、許多人或其他所有人共有。
葉重新	2004	個人在不同場合中，表現出一致性的行為特質，以及個人有自己獨特的性格特質。

資料來源：本研究整理自鄭勝文(2003)、自林志峰(2006)。

人格 (Personality) 係由個人的多項特質所組成，於其行為上顯示持續性及獨特性而有別於他人，這些表現於身心各方面的特質即統稱為人格特質。特質 (trait) 意指根據人們表現某一特徵的程度加以分類的人格向度，人格特質取向建立在兩個重要假設上 (1) 人格特徵長時間相當穩定；(2) 人格特徵具有跨越情境的穩定性。Costa & McCrae (1992) 認為個體行為會反應其獨特的人格特徵(Personality Characteristics)，這些特徵持續出現在某些情境下，就是所謂的「人格特質」(Personality Traits)。

Allport 於 1961 年指出人格是個人內在心理與生理系統的動態組合，且決定個人思考和行為的獨特型式；特質(trait)乃是人格中最基本和最穩定的單位，個體在環境中，對於不同刺激所產生的一種持久與穩定的反應方式 (Allport,1937)。林素戎等人表示人格特質可分為三種，包括 (1) **首要特質**(cardinal trait)：為個人生活中，最具優勢性的特質，幾乎掌管了一個人所有的活動；(2) **中心特質**(central trait)：優勢性較首要特質稍微低一點，但還是具有相當統整性的人格特徵；(3) **次要特質**(second trait)：為最不明顯且一致性與統整性都不突出的那些人格特質。不同之個體在日常生活中，當面對不同之環境或壓力時，為了適應環境及壓力，而產生不同於他人的特殊行為與因應模式，即為人格特質 (林素戎、賀彥中、蕭瑞國，2010)。Costa & McCrae (1992) 認為個體的行為反應個體獨特的人格特徵 (PersonalityCharacteristics)，若這些特徵會持續出現在某些情境下，我們可稱之為所謂的「人格特質」(Personality Traits)，因此，一個人的**人格特質**在一生中是穩定的，且為重要的主成因素 (池進通、李鴻文、陳芬儀，2008)。

人格特質 (Personality Traits) 對認知與行為有絕對的影響，它是建構人格的基本要素，也是決定人類外顯行為的基礎作用，相關意涵如表 2.3。不同之個體在日常生活中，當面對不同之環境或壓力時，為了適應環境及壓力，而產生不同於他人的特殊行為與因應模式，即為人格特質。多數研究顯示運用「人格特質」可以相當程度的解釋個人行為發生的原因，因為一個人的價值觀、喜好，往往反映在其個性及特質上。且一個人的**人格特質**上的差異也往往會對其工作行為產生影響。(林素戎、賀彥中、蕭瑞國，2010)

表 2.3 人格特質意涵一覽表

學者	年代	涵義
Galton	1884	一個人整體心理體系成長與發展之動態觀念
Allport	1937	個人心理與生理的動態組織，而具有獨特適應環境的能力
Day and Silverman	1989	個人與他人間之共同性與差異性持久穩定的特質與傾向
楊國樞等人	1978	個體與其環境交互作用的過程中，所形成的一種獨特的身心組織。
張春興	1992	人格特質是指個人在面對人、事、物到環境適應時所顯示的獨特性格且是個人一項持久且獨特的行為模式
盧瑞陽	1993	人在適應時顯示的獨特個性，在各因素相互作用下，表現於身心各方面的特徵
周惠莉	2003	是表示個人的思考模式、情感表達和行為特性，用來分辨自己與他人的一種獨特性質
蔡明秀	2004	個人人格中特徵之強化，個體的人格為多個特質所組成且相輔相成，因此無法用單一特質來完整描述個人之人格
陳姿安	2008	一組個人面對不同的情境或意識到的現實環境，所產生的穩定性反應之個人特徵
張純綺	2009	人格特質反映了個人價值觀及其個性，不同人格特質也會產生不同的行為，反映個人及他人間之相同及相異之處
林素戎、賀彥中、蕭瑞國	2010	人格特質是人類為了適應環境中的改變與壓力，而形成的一種特定思想、因應與行為模式，為一動態的過程，且會影響到個人的行為
吳欣倫	2012	人格為多種特質所組成之內在組織，個人對環境的反應即呈現了獨特的心理歷程或外顯行為

資料來源：湘溥（2014）

### 2.2.2 人格特質的相關理論

特質 (trait) 意指根據人們表現某一特徵的程度加以分類的人格向度，特質理論通常較不強調行為的潛在機制。人格特質理論 (theory of personality trait) 起源於 40 年代的美國。主要代表人物是美國心理學家高爾頓·威拉德·奧爾波特和雷蒙德·卡特爾 (Raymond Bernard Cattell)。特質理論認為，特質 (trait) 是決定個體行為的基本特性，是人格的有效組成元素，也是測評人格所常用的基本單位。

人格特質相關研究當中，最常被引用的有三類，分別為「五大人格特質」(the big five

model)、「AB 型人格特質」(type A personality or type B personality)及「內外控人格特質」(locus of control)，近年來人格特質的研究中，五大人格特質是其中最受重視的概念之一。Goldberg(1981)延續「基本字彙假說」(fundamental lexical hypothesis)的觀點，強調個別差異的顯現存在於日常生活語彙之中，人際互動使用的語言蘊藏著最為豐富用以描述人格差異的語庫，他的研究亦指出，五大因素可以涵蓋多數日常生活中用於描述個性特徵的多數形容詞，並據此發展出現今廣為採用的評量人格工具之一。(溫麗香、卓世鏞、周靈山，2010)

人格特質的研究屬於人格心理學的範疇，其理論發展與相關研究已有相當久遠的歷史，參與過人格理論發展與研究的學者相當多(如表 2.4)，使得人格心理學產生眾多的派別，包括「精神分析學派」、「後精神分析學派」、「特質論」、「社會認知論」、和「現象學派」等(劉宗明、黃德祥，2008)。多數研究在於運用「人格特質」可以相當程度的解釋個人行為發生的原因，因為一個人的價值觀、喜好，往往反映在其個性及特質上。且個人的人格特質差異往往會對其工作行為產生影響(池進通、李鴻文、陳芬儀，2008)。

表 2.4 人格特質的重要理論一覽表

學者	年代	理論
Gordon AllPort	1897~1967	公認的第一位特質論者，提出核心特質和次要特質的概念、通則對特例研究，以及對自我的描述。 同意特質無法預測單一個人行為；主張通則取向(nomothetic approach)，認為每個人的特質可以和其他參與者互相比較，適用於每一個人的特質稱為共同特質(common traits)。 將最適合描述個人的五到十個特質稱為核心特質(central traits)，主張若要了解某個人，應先找出他或她的核心特質。
Henry Murray	1893~1988	用每個人的需求階層來描述人格，認為需求由情境中的壓力所促動。對行為的影響取決於它在需求階層上的位置，以及人們所處的情境。
Rotter	1954	內控型(Internal Control)認為事件的發生，係由其本身之行為、屬性、能力所造成的，相信自己是加以掌握、或可預測的。 外控型(External Control)認為獎賞是因為外在環境所為，是命運、機會、運氣，而非自身行為所能控制。

表 2.4 人格特質的重要理論一覽表 (續)

學者	年代	理 論
Friedman& Roseman	1974	A型人格--較主動、積極面，一種可觀察到的情緒和行為特質，具企圖心與競爭性，樂於長期不斷的努力與奮鬥。 B型人格--較被動、保守面，不具野心、放鬆、安靜、沈著、對工作不易沈溺。 A、B型人格--並非完全不同，亦即B型人格有可能也同時擁有A型人格的部分特徵。
Raymond B, Cattell	1905~1998	藉由各各種資料因素分析，找出人格的基本元素，他將構成人格的基本特質稱為潛源特質 (source traits)。找出16種基本特質，在1949年出版16種人格因素問卷 (Sixteen Personality Questionnaire, 簡稱16PF)

資料來源：1.本研究整理自 Introduction To Personality (8TH edition), Jerry M, Burger, 2012；危芷芬 譯

在現今特質取向的人格理論中，仍以五大人格因素理論在文獻中獲得最多的重視，本研究即利用 Big Five 架構，根據這五大人格特質構面所擬定出的人格特質量表來與志工組織承諾進行相關性的研究。

### 2.2.3 人格特質的構面分類

心理學家測量人格的方法取決於他們所採納的取向，本研究即以 Costa & McCrae (1987) 所提出的五大人格特質做為研究的構面，茲就其內涵及典型特徵整理分述如下：

#### 一、親和型 (Agreeableness ; A) :

親和性 (Agreeableness) 可由六個構面：信任 (Trust)、坦率 (Straightforwardness)、利他行為 (Altruism)、順從 (Obedience)、謙虛 (Compliance)、體貼 (Tender-Mindedness) 來探討，親和性主要是人際關係傾向的一個維度。和善的人基本上是利他行為主義者，會同情他人並樂於幫助他人，也相信別人會一樣的對待自己。人們常樂於認定親和性是社會所喜愛，從心理學構面來看較為健康，顯然和善的人更受歡迎。親和型這個人格特質得分較高的人，比較有同情心、值得信任、較合群、謙虛且正直。相反的若得分很低，可能就是好猜疑的、愛唱反調的且攻擊性較強。

#### 二、外向型 (Extraversion ; E) :

外向型 (Extraversion) 可由六個構面：溫暖 (Warmth)、社交 (Gregariousness)、

武斷 (Assertiveness)、活躍 (Activity)、追求刺激 (Excitement-seeking)、正向情緒 (Positive-emotions) 來探討。外向的人善於社交活動，但社交能力只是外向性 E 因素許多組成的特質之一，除了喜好人群、偏好群聚之外，外向的人也顯得較為專斷、活躍，他們通常喜歡刺激，性情爽朗，是精力充沛、樂觀而活潑之人；亦有研究指出，E 因素與冒險進取的企業心居有高度相關。他們比較直率、喜歡社交、生氣勃勃、友善、有自信且合群，也有些特質理論將外向歸因於正向情感。

### 三、經驗開放型 (Openness ; O) :

經驗開放型 (Openness) 傾向高者，喜歡新事物，求知慾強，時常別出心裁，具備開闊的心胸以及豐富的想像力，習慣於不切實際的想像，經常走在變化趨勢的前端，高度的創造力，常來自於對於世界的多樣化保持高度的好奇心，不喜歡保守依賴，勇於求新求變。相對於開放性特質傾向高者，開放性特質傾向低者的生活經驗較為單調，不敢挑戰權威，在道德、社會或政治上的觀點顯得保守而不願意改變，喜歡依循慣例與規定，在內在與外在世界顯得狹隘，與異質經驗接觸的經驗較少。

開放性與否，呈現在幾個次級向度上的差異，包括：幻想 (fantasy)、美學 (aesthetics)、想法理念 (ideas)、價值 (values)、感受力 (feelings)，以及行動力 (actions) 等。舉例而言，開放性特質傾向高者思想流利、對藝術敏感、感受細膩、重視學習與生活中的不斷變化。傾向較低者，行為通常較為傳統，喜歡熟悉的事物，有關情感上的反應也較為微弱。

### 四、嚴謹型 (Conscientiousness ; C) :

嚴謹型 (Conscientiousness) 可由六個構面：勝任 (Competence)、秩序 (Order)、盡責 (Deliberation)、努力為成就 (Achievement)、自我紀律 (Self-discipline)、深思熟慮 (Deliberation) 來探討。嚴謹型的人是有目標、意志堅強、毅然而有決心的，通常是認真謹慎、嚴守時間而值得信賴的。C 因素分數高者，通常是認真謹慎、嚴守時間而值得信賴的，C 因素分數低者，倒不一定欠缺道德原則，只是較不嚴格遵循，如同他們在邁向目標的過程中，經常顯得懶散或無精打采。謹慎的人比較勤奮、有規律、計畫周詳、守時且較可靠。有些特質理論用約束性來代替謹慎，研究發現謹慎性較高的人可能在各行各業都有較好的表現。

嚴謹認真 (勤勉正直) 是五大人格特質中被用於評估一個人持久自律 (self-discipline)、

可被信賴的程度，用以說明一個人的堅毅與專心集中傾向足以達成目標的可能性。在此特質上傾向高者，具有高度的自我控制能力，專心致力於達成明確的目標，負責盡職，遵守紀律，並具有責任感，以達到成對目標為己任。相對於嚴謹特質傾向高者，嚴謹特質傾向低者對於自己放鬆或者懶惰的態度無法妥善處理，在組織與計畫上缺乏能力，不足以堅毅的態度執行工作或者完成具體目標。

此特質有時被稱為「完成的意志」，簡言之，是一個人嚴謹盡責、可被信賴、一絲不苟與有規律性，以及有效率的象徵。在此特質上的個別差異，反映在更為細微的人格向度上，包括：能力(competence)、規律性(order)、盡責與忠於職守(dutifulness)、深思熟慮(deliberation)、自我規範(self-discipline)、追求成對(achievement Striving)等。

## 五、神經質 (Neuroticism ; N) :

神經質(Neuroticism)可由六個構面：焦慮(Anxiety)、憤怒的敵意(Angry-hostility)、沮喪(DePRESSION)、害羞(SELf-consciousness)、衝動(IMPulsiveness)、易受傷(Vulnerability)來探討，神經質是人格特質中最普遍的一面，與穩定情緒相反，可稱之為性格失調或神經質，在臨床研究中可細分出不同種的情緒困擾，可分為恐懼、躁鬱到非特定的敵意，實證研究發現若一個人有上述任一種情緒取向，也就可能具有其相關的情緒失調(Costa & McCrae, 1992)。在神經質這個人格特質得分較高的人，比較容易焦慮、具有敵意、自我意識較高、容易有不安全感、脆弱易受傷。跟外向性一樣，神經質已累積了數以千計的研究，有些特質理論將神經質稱為負向情感。

McCrae 和 Costa 認為只要用上述的五個基本性格特質就足以描述一個人的性格，經由許多研究的證實之後，五大性格特質已被公認為近代心理學中最主要的性格結構。

針對在不同文化中的驗證結果，五大人格特質分類架構的適用性似乎也得到相當程度的支持。由此顯示出五大人格特質分類似乎可提供一個明確、用以跨文化的共通語言來討論人格特質，不受地域及文化的約制。本研究亦參考 Costa & McCrae 所提出的五大類人格特質為構面，茲將其向度意義及典型特徵整理說明如表 2.5：

表 2.5 人格特質因素規準表

特質規準	人格特質高分者	人格特質低分者
<b>親和性 (Agreeableness, A)</b> 個人在思想、情感與行動上的表現，個體從同情到敵對的連續向度之人際取向程度	樂於助人的、可信賴的、有同情心、少與人爭執、相信他人的、正直坦率的、寬容的、心地善良的、溫和等	嚴肅的、粗暴的、多疑的、不合作的、復仇心重、易怒的、虛偽的、無禮的、好指使他人等
<b>外向型 (Extraversion, E)</b> 人際互動的特質和強度，對活動水平、尋求刺激或觀樂的能量評量	喜歡與人交往、活力十足、樂觀、主動、友善、自我肯定、人際取向、活躍的、樂觀熱情等。	拘謹、保守、保留的、冷漠的、嚴肅的、安靜的、工作取向、缺乏活力等
<b>經驗開放型 (Openness, O)</b> 個體積極尋求自身經驗的程度，以及個體對於陌生事物的接受度及探索能力	非傳統性、思考新理念、好奇心、想像力豐富、興趣廣泛、獨創性等	重俗性、重實際、缺乏分析傾向、凡事不感興趣、缺乏藝術性、無創新理念等
<b>嚴謹型 (Conscientiousness, C)</b> 個體的組織能力、堅持度，目標取向行為的動機	細心、整潔、有規劃的、有決心的、可信賴的、自我規範、鍥而不捨的、自律等	粗心、散漫、不可信賴的、享樂主義者、好逸樂、漫無目的等
<b>神經質 (Neuroticism, N)</b> 個體憂慮的傾向，情緒不穩定的評量，能鑑定心理抑鬱、或不切實際等想法	多慮、緊張、情緒沮喪、起伏不定、難過的、憤怒的、焦慮、罪惡感、情緒化等	鎮定、不易情緒化、堅強、平靜、適應良好、自我滿足等

資料來源：黃厚堅 (1999)

## 2.3 組織承諾之理論與相關研究

### 2.3.1 組織承諾的意涵

組織承諾 (organizational commitment) 是組織行為研究中，一項重要而且影響層面相當廣泛的態度變項，長期以來一直是社會科學家、心理學家、組織行為研究者所重視的主題，然而，基於研究目的的差異，以及衡量方式不同，組織承諾的定義並沒有一致的看法 (如表 2.6)。因此，對於組織承諾的研究，迄今仍持續不斷的被不同學者由不

同學派、理論出發，基於本身研究的目的而賦予不同的定義。(楊雅雲，2011)。

組織承諾 (organizational commitment) 在組織理論的領域中受到關注，主要是基於「高度的組織承諾對組織有利」的假設，它被視為組織中員工工作績效、續留意願、出勤率的主要潛在因素。非營利組織近年來發展快速，這些潛在因素更是爾後能否達成組織目標及使命之重要關鍵，因此志工與組織承諾之間的關係日益受到重視(Reyes,1990，轉引自黃素惠，2006)。

對於志工而言，志工並非機構的受薪者，其有很高的自主性和自發性需要，希望受到尊重、支持和肯定其工作價值，管理工作者必須要注意志工人心的感受，使其更願意投入(張月芬，2004)。因此，如何讓志工能認同組織目標，融入組織之中去關心組織的需要，並為組織付出奉獻，克服外在困難並日有成長進步，這才是組織所期待的。志工群本身對組織的承諾強度，讓組織管理者可適當的調配人力，得以克服人力資源缺乏的問題，讓組織將所擁有的人力資源做最充分的發揮。換句話說，組織承諾是組織成員對組織的認同感、使命感、歸屬感等情感性的態度反應。(江愚，2007)

表 2.6 國內外學者對組織承諾之定義

學者	年代	組織承諾意涵
Kanter	1968	組織承諾係指個人對組織奉獻心力之程度及對組織忠誠度之高低；而個人意願持續為組織工作之承諾，乃因個人對組織之投資與犧牲使其認為離職成本過高，繼而留在組織中。
Mosday et al	1979	組織承諾是指員工對組織之投入與認同的程度
Angle、Perry	1981	組織承諾是個人對組織的關心與忠誠的程度。
Mowday,Port, & Porter	1982	組織承諾是指個人對特定組織的認同感，以及投入程度的相對強度，並願意盡力效忠於組織目標與價值。
Wiener	1988	組織承諾是一種內化的規範力，使行為配合組織目標及利益，並具有反應個人對組織的犧牲、關注及投入大量心力與時間之特性
Meyer、Paynonem	1989	組織承諾為個人對一特定組織具有相當程度的認同與投入
Alpander	1990	組織承諾是一種對組織承諾的正向態度且為對組織忠誠與情感的歸屬。
Robbins	2001	組織承諾是個體對組織的忠誠度，並認同組織目標，並希望成為組織的一份子。

表 2.6 國內外學者對組織承諾之定義 (續)

學者	年代	組織承諾意涵
吳秉恩	1991	組織承諾乃個人認同組織及忠於組織之承諾程度。
劉春榮	1993	組織承諾是組織成員對組織的認同、努力意願、即希望繼續留在組織工作的一種態度或內在傾向。
黃英忠、余德成、林營松	1995	組織承諾代表個人對所屬組織的忠誠及貢獻，不僅影響一個人對組織投入的強度，同時也代表個人與組織連結的庇度或傾向
陳海鳴、余靜文	2000	組織承諾乃是組織成員認同組織目標並以身為組織的一分子為榮，表現出對組織的忠誠，興願意為組織目標盡心盡力的態度與行為。
張惠英	2002	組織承諾為組織成員對於組織目標、信念的認同，願意為組織付出心力，繼續留任組織的態度。
葉育秀	2008	組織承諾是個人對工作的一種態度和反應，一種對組織所有的歸屬感和公民行為，為了提昇並幫助組織的績效與效率，在個人對於資源的轉換，創新和環境上的適應等願意付出努力。

資料來源：本研究整理自楊雅雲(2011)、方賢盟(2012)

綜合以上國內外學者對組織承諾之定義，組織承諾泛指個體對組織認同、投入程度、持續付出、繼續留任意願以及持續參與組織的強度。其表現傾向於對組織目標與價值之認同，對組織有非常強的認同感和歸屬感，是一種忠誠與情感的歸屬，因繼續留任組織的意願而產生的承諾感。對組織而言，宛若一只無形的心理合約，個人願意為組織的最大利益所付出的努力與正面傾向，對組織具有高度組織承諾之成員對組織的投入與認同強度相對較高。因此，無論如何，組織必須持續關注並逐漸加強其對組織自然產生的承諾。

### 2.3.2 組織承諾的相關理論

Mowday, Porter and Steers (1982)發展了組織承諾量表，該表係根據組織承諾規範性的觀點所發展出來，主要用來測量組織的忠誠與對組織價值的接受程度；此量表組織承諾的分類，包括：努力意願、組織認同及，留職傾向，目前獲較多學者採用並進行實證研究。Meyer and Allen(1997)認為組織承諾，可分為：情感性的承諾、持續性的承諾、規範性的承諾三類。

Reichers(1985)將組織承諾分為三大類

(一)歸因觀點：組織承諾是個人與其行為的連結，這是當個人從事有意志的、明顯的、及不可變更的行為後，會歸因於自己早已經對組織有承諾。

(二)交換觀點：組織承諾是與組織成員有關的報酬及成本的函數；當在組織的年資增加時，組織承諾通常也會增加。

(三)組織目標一致的觀點：承諾發生於當個人認同並且致力於組織目標與價值。

Schechter (1985)、以及 Robbins(2008)大致將組織承諾區分為「態度性」與「行為性」組織承諾兩類。所謂態度性的組織承諾是以態度的觀點來解釋，員工會主動的對組織承諾，是個人與組織連結的一種態度或導向。而行為性承諾在討論個人對組織之承諾是來自於個人對自己所知覺之沉沒成本。

Meyer and Allen(1991)提出整合觀點的組織承諾，其認為組織承諾不單只是態度或行為的層面，而是應該同時包含這兩層面，以多重構面的方式來衡量組織承諾。意即組織承諾的分類是由三種對組織不同依附方式所組成。區分為持續承諾、情感歸屬以及規範承諾。

(一)持續性承諾：指組織成員基於功利性考量而願意繼續留在組織中。員工擁有強烈的持續性承諾乃基於他們需要留在組織中。

(二)情感性承諾：指組織成員對組織的情感性依附、認同該組織並投入組織之中。員工擁有強烈的情感性承諾乃基於他們想要留在組織中。

(三)規範性承諾：組織成員認為有義務必須留在組織中，員工擁有強烈的規範性承諾乃基於他們應該留在組織中。

### 2.3.3 組織承諾的構面分類

學者 Meyer & Allen (1991) 將組織承諾分為三個構面：即情感性承諾 (Affective commitment)、持續性承諾 (Continuance commitment) 及規範性承諾 (Normative commitment)。情感性承諾是個人對組織在情感上的依附，主要包括認同、涉入 (involvement) 及忠誠 (loyalty)；認同是指員工將組織的目標及價值觀認為是個人的，涉入是員工在心理上熱衷或專注於個人工作角色的活動，忠誠則是指員工對組織有感情及依附。持續性承諾則根源於附屬利益的概念，指員工認知到一旦離開組織，將失去價值的附屬利益，因而繼續留任在組織中。其內涵被認為是計算性的 (calculated)，是基

於成本利益考量，與情感無關，並認為員工投注在組織中其實是和組織維持一種交換關係，個人認知到維持關係的利益是為了不願損失這些利益，所以留在組織中。規範性承諾是指員工因道德義務（moral obligation）而繼續留任組織中的意願，亦即員工對組織的忠誠是一種義務。（林秋慧，2006）

今以 Meyer & Allen 所提出之組織承諾構面詳細說明及界定如下：

- （一）情感性承諾（Affective commitment）構面：主要探討慈濟志工們在參與志工服務活動時，有關於個人對組織情感皈依與對組織情誼融入的組織承諾。其信任組織及其主張，同時內化組織的價值觀，喜愛組織並願意做任何對組織有益的事，留在組織是因為他「想要這麼做」（Want to do so）。
- （二）持續性承諾（Continuance commitment）構面：主要探討慈濟志工們在參與志工服務活動時，有關於個人對組織持續性的認同，並對組織永續經營的組織承諾。成員因為離開組織所要付出的成本過高而選擇續留在組織裡，在心理上對組織的連結程度僅因為他「需要這麼做」（Need to do so）。
- （三）規範性承諾（Normative commitment）構面：主要探討慈濟志工們在參與志工服務活動時，有關於個人對組織宗教規範的遵守所產生的組織承諾。強調個人與組織之間的義務關係層面，認為對組織有所承諾是應該的，且留在組織是因他相信他有義務「應該這麼做」（Ought to do so）。

另因研究領域各異，對於組織承諾的構面界定亦不同，立論雖異但基礎上並不衝突，學者們也試著從重多論點中歸納於不同的構面，本研究參考楊雅雲(2011)、方賢盟(2012)整理組織承諾構面分類如表 2.7：

表 2.7 國內外學者對組織承諾之構面分類

學者	年代	組織承諾構面
Porter et al.、Steers 、Mowday與Boulian	1974	(1) 價值承諾：深信並接受組織之目標與價值。 (2) 努力承諾：願意為組織投注高度的努力。 (3) 留職承諾：具強烈的慾望，以維持組織成員的身份。
Staw	1977	(1) 態度性承諾：個人認同組織的目標與價值觀，並願意以努力工作達成組織的整體使命。 (2) 行為性承諾：因為個體受到某些約束，才同意達成組織的目標。

表 2.7 國內外學者對組織承諾之構面分類 (續)

學者	年代	組織承諾構面
Reyes	1990	(1) 交換性觀點的承諾：承諾的高低取決於成員評估與組織的利害關係。 (2) 社會性觀點承諾：個人與組織關聯的過程決定了承諾的高低，過程包括道德、疏離、酬賞等。 (3) 心理性觀點承諾：承諾是成員認同組織目標與價值，願意繼續留在組織服務。
Meyer、Allen	1991	(1) 情感性承諾：指個人對一特定組織之認同和投入程度。 (2) 持續性承諾：指個人因某種價值（諸如退休金等）而留在該組織。 (3) 規範性承諾則是指個人因某種道德上的義務而自願留在組織中。
邱馨儀	1996	(1) 交換性觀點：承諾是取決於成員估算其對組織的投入程度，屬於「功利型」。 (2) 社會性觀點：取決於個體與組織相關聯的程度，如認知一致性、對組織的向心力等，屬於「規範型」。 (3) 心理性觀點：承諾是認同組織的目標與信念，較屬於「態度性」。
曾南薰	1998	(1) 心理態度：強調員工對組織目標認同、對組織正向評價、對組織忠誠與情感投入、主動付出高度努力。 (2) 價值評價：一種計利性、計較性、被動性與適應性承諾。個體受到某種束縛或利誘，才為組織服務。 (3) 組織與個體關係：對組織向心力、凝聚力、控制等承諾。
楊偉霖	2002	(1) 努力與價值承諾：個人願意為組織的利益而努力，強烈的接受組織之目標及價值，並將之視為信仰。 (2) 留職承諾：希望繼續留在組織中維持組織成員身分。

資料來源：本研究整理自楊雅雲(2011)、方賢盟(2012)

慈濟志工是一個龐大且具向心力的團體，除了宗教的本質外，勢必也有其他情感性、持續性的因素，影響著志工們對於組織的承諾，因此本研究根據 Meyer 與 Allen(1991) 的規範性、情感性、持續性三個構面為研究指標變項。以期對於非營利組織志工在組織承諾的理論建構，有所幫助。

### 第三章 研究設計與實施

本研究旨在了解慈濟志工人格特質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，並結合文獻探討的結果作為研究架構之依據。本研究以文獻探討與問卷調查法為主，採用「嘉義地區慈濟志工人格特質與組織承諾問卷」為研究工具，進行本研究架構內相關研究問題的探究。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；第五節為資料處理與分析；第六節為研究程序，以下依序分節說明。

#### 3.1 研究架構

本研究以慈濟志工個人背景為自變項，人格特質與組織承諾為依變項，依研究目的及文獻探討結果，將本研究各變項間之關係，提出研究架構圖，如圖 3-1 所示：

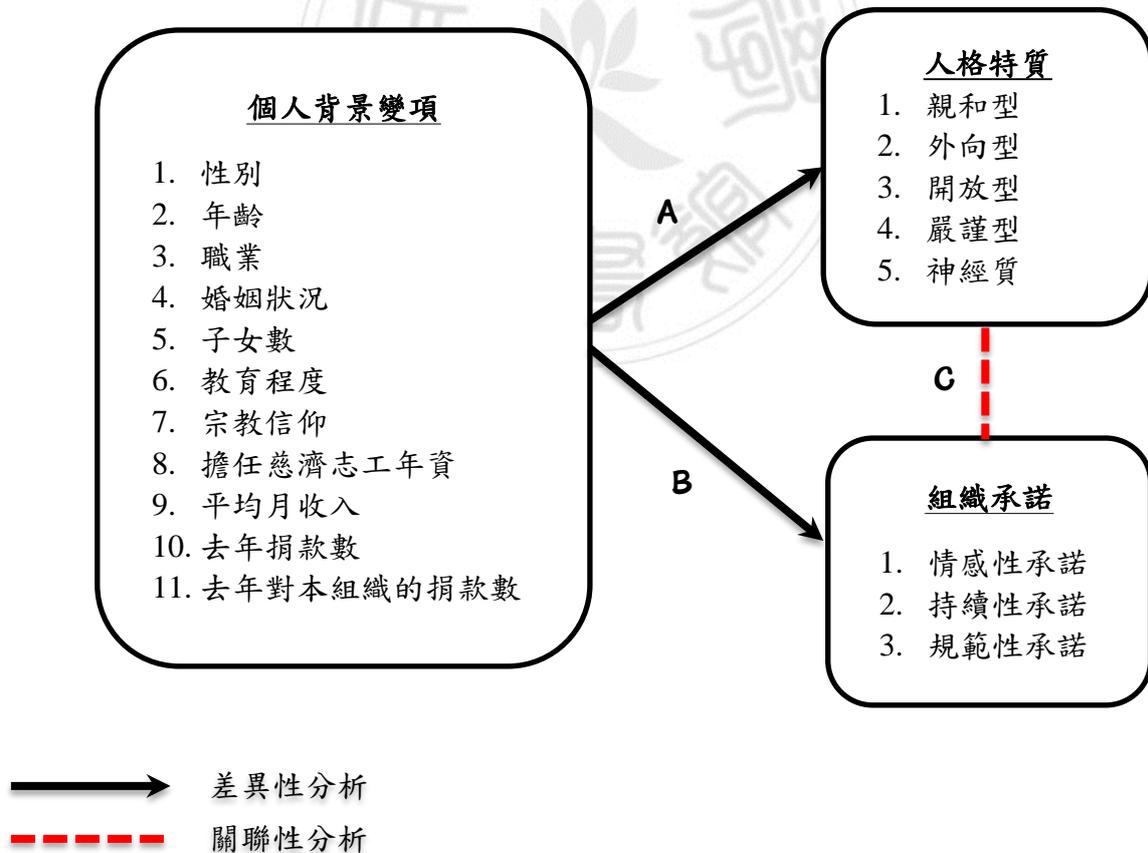


圖 3.1 研究架構圖

資料來源:本研究整理

### 3.1.1 研究架構圖說明

依據本研究架構圖 3-1 所示，其主要路徑說明如下：

- 1.路徑A：探討不同背景變項的慈濟志工在人格特質五大構面上的差異情況。
- 2.路徑B：探討不同背景變項的慈濟志工在組織承諾三大構面上的差異情況。
- 3.路徑C：了解慈濟志工人格特質與組織承諾間之關係。

### 3.1.2 研究變項說明

根據研究架構圖 3-1 所示，將主要變項說明如下：

- 1.個人背景變項：包括性別、年齡、職業、婚姻狀況、子女數、教育程度、宗教信仰、擔任慈濟志工年資、平均月收入、去年捐款數、去年對本組織捐款數等11項慈濟志工個人基本資料。
- 2.人格特質變項：此變項包含親和型、外向型、經驗開放型、嚴謹型、神經質等五大人格特質。
- 3.組織承諾變項：此變項包含情感性承諾、持續性承諾、規範性承諾等三個構面。

## 3.2 研究假設

本研究根據研究目的、研究問題與研究架構，提出下列研究假設：

### 假設一：不同背景變項之慈濟志工在人格特質上具有顯著差異

- 1-1 不同性別之慈濟志工，其人格特質有顯著差異。
- 1-2 不同年齡之慈濟志工，其人格特質有顯著差異。
- 1-3 不同職業之慈濟志工，其人格特質有顯著差異。
- 1-4 不同婚姻狀況之慈濟志工，其人格特質有顯著差異。
- 1-5 不同子女數之慈濟志工，其人格特質有顯著差異。
- 1-6 不同教育程度之慈濟志工，其人格特質有顯著差異。
- 1-7 不宗教同之慈濟志工，其人格特質有顯著差異。
- 1-8 不同服務年資之慈濟志工，其人格特質有顯著差異。
- 1-9 不同平均月收入之慈濟志工，其人格特質有顯著差異。
- 1-10 去年不同捐款數之慈濟志工，其人格特質有顯著差異。

1-11 對組織不同捐款數之慈濟志工，其人格特質有顯著差異。

**假設二：不同背景變項之慈濟志工在組織承諾上具有顯著差異**

2-1 不同性別之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異。

2-2 不同年齡之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異。

2-3 不同職業之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異。

2-4 不同婚姻狀況之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異。

2-5 不同子女數之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異。

2-6 不同教育程度之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異。

2-7 不宗教同之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異。

2-8 不同服務年資之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異。

2-9 不同平均月收入之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異。

2-10 去年不同捐款數之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異。

2-11 對組織不同捐款數之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異。

**假設三：慈濟志工人格特質與組織承諾有顯著的關聯性**

3-1 慈濟志工親和型人格特質與情感性承諾有顯著關聯。

3-2 慈濟志工親和型人格特質與持續性承諾有顯著關聯。

3-3 慈濟志工親和型人格特質與規範性承諾有顯著關聯。

3-4 慈濟志工外向型人格特質與情感性承諾有顯著關聯。

3-5 慈濟志工外向型人格特質與持續性承諾有顯著關聯。

3-6 慈濟志工外向型人格特質與規範性承諾有顯著關聯。

3-7 慈濟志工開放型人格特質與情感性承諾有顯著關聯。

3-8 慈濟志工開放型人格特質與持續性承諾有顯著關聯。

3-9 慈濟志工開放型人格特質與規範性承諾有顯著關聯。

3-10 慈濟志工嚴謹型人格特質與情感性承諾有顯著關聯。

3-11 慈濟志工嚴謹型人格特質與持續性承諾有顯著關聯。

3-12 慈濟志工嚴謹型人格特質與規範性承諾有顯著關聯。

3-13 慈濟志工神經質人格特質與情感性承諾有顯著關聯。

3-14 慈濟志工神經質人格特質與持續性承諾有顯著關聯。

3-15 慈濟志工神經質人格特質與持續性承諾有顯著關聯。

### 3.3 研究對象

本研究欲探討志工人格特質與組織承諾之相關內涵。然而台灣地區志願服務組織相當多，型態亦多有不同，實非研究者能力所及，因此為便於研究之進行，謹以嘉義縣市慈濟志工為本研究之問卷資料蒐集、施測對象，所選取之研究對象，均為居住於嘉義縣市之慈濟志工。

慈濟基金會是一個具有非常強烈使命感的自發性組織，志工成員亦多為自願服務性質。本節將介紹慈濟志工發展史（四大志業、八大腳印）、慈善理念（教富濟貧、濟貧教富）以及人人是志工四合一（四法四門）的新架構。

台灣諸多大型社會福利組織，例如台灣兒童暨家庭扶助基金會、伊甸社會福利基金會等，組織內部皆以社會工作人員為主體，針對服務對象的需求，由社工人員進行直接服務。不同於其他組織，慈濟以受證委員為主體，且委員有「社工化」的傾向，無論是在長期的居家關懷、濟貧等，或是短期的急難救助與救災，第一線的服務提供者都是慈濟委員。

「慈濟」是一個不需贅述的名詞，無論人們對慈濟抱持的想法為何，不置可否的是慈濟從 1966 年成立至今，已成為台灣規模最大的非營利組織。伴隨組織日益龐大而來的是外界輿論，與慈善最密切相關的社會工作專業，對於慈濟的「專業性」更是討論得沸沸揚揚。慈濟以慈善志業為核心，發展了四大志業和八大腳印，亦投入大量的資源在慈善志業中。除了正面的讚賞，社會上對慈濟的負面評價也未曾間斷；慈濟成立之初，是由證嚴法師帶著五位出家弟子及三十位家庭主婦開始，而後這些家庭主婦以菜市場奔走告、鄰里間口耳相傳的方式，吸引越來越多善心人士的投入。慈濟從募款、第一線服務、再到志業的發展與推動，志工在慈濟中扮演了核心的角色（廖真緻，2009）；由「慈濟基金會組織系統圖」中，即可發現慈濟志工的服務範圍極為廣泛，且慈濟志工的來源也極為多元。

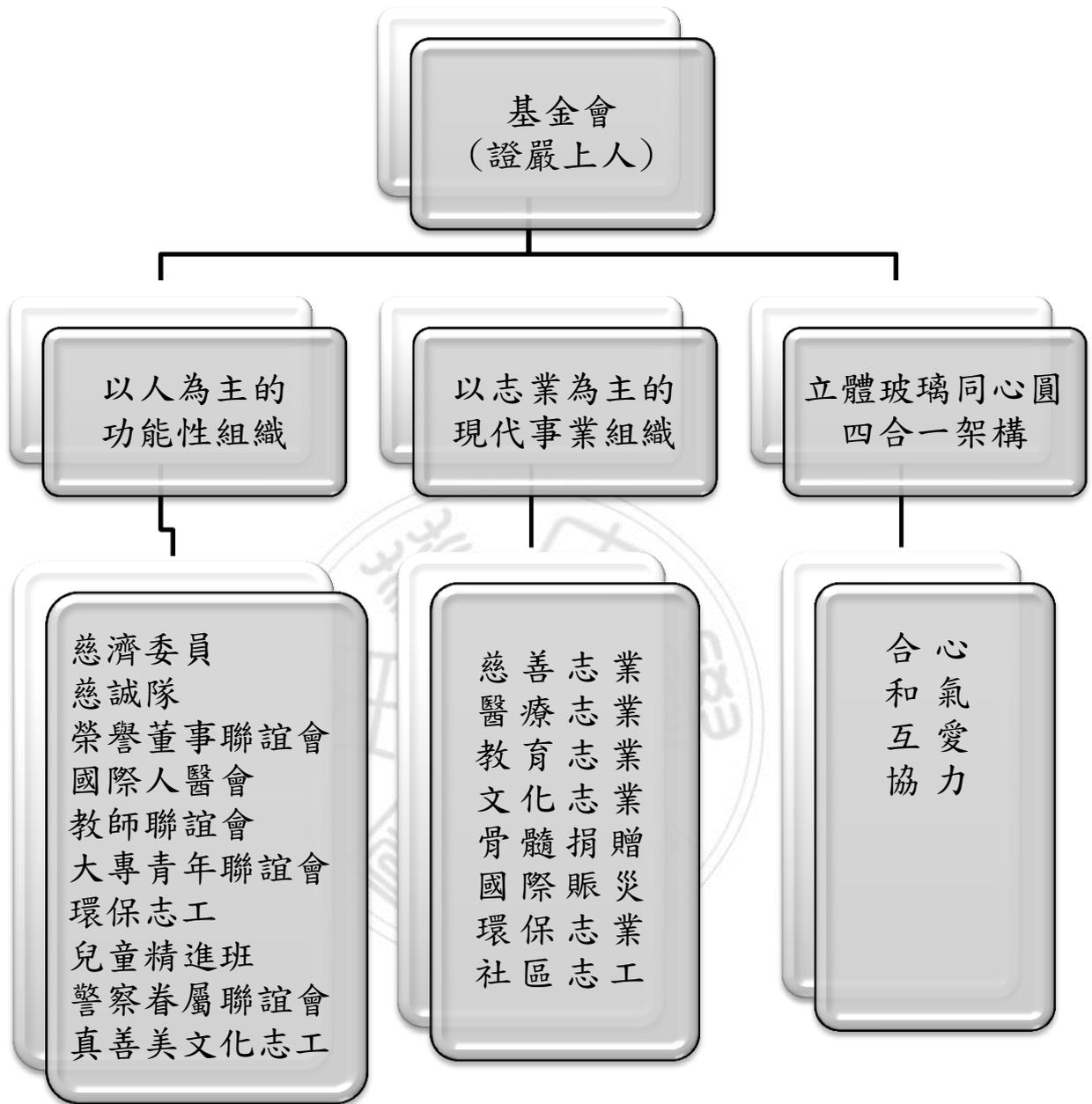


圖 3.2 慈濟基金會組織系統圖  
資料來源：本研究整理自慈濟全球資訊網

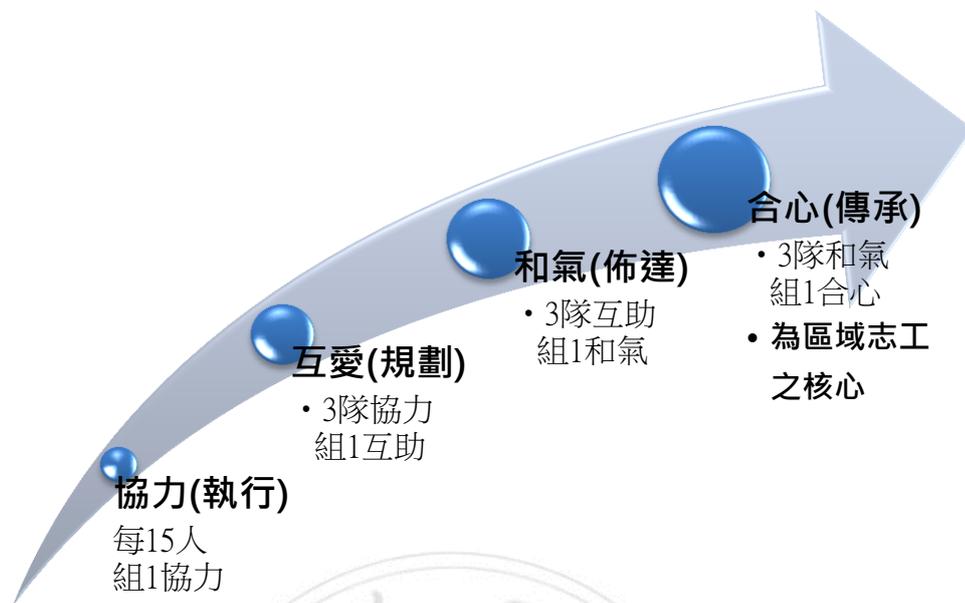


圖 3.3 慈濟志工團體的組織架構

資料來源：本研究整理

一團和氣「合心、和氣、互愛、協力」是慈濟志工團體的組織架構，採取平時「小組關懷」、大型活動「多組參與」、非常時期「全面動員」的方式運作。所謂「合心天地寬、和氣萬物榮、互愛福緣廣、協力人氣旺」的四合一，其志工幹部兩年一任，須接受「合心和氣互愛隊組幹部精進」培訓。

#### 四法四門 立體琉璃同心圓

「知足、感恩、善解、包容」為慈濟人內修之四法；「合心、和氣、互愛、協力」則是外行四法；其中「合心、和氣、互愛、協力」被稱為慈濟組織運作的「四法、四門、四合一」。

合心隊組由深入慈濟理念，了解慈濟歷史足跡的資深委員組成，其主要功能是陪伴見證，帶動更多人深入力行；和氣隊組則像拱橋，負責傳承合心的精神，布達訊息給大家；互愛隊組負責規劃；協力隊組則是動員與執行。而「四合一」則意味著「合心、和氣、互愛、協力」要環環相扣凝集眾力。

「慈濟是做事的道場還是練心的道場？『合和互協』體現在哪裡？如何真正得到上人的法，而不僅僅是做事能力的提高？」曾經有位資深委員在一次會議中一本正經地詢問志工「你是爸爸還是兒子？」在自己父親與孩子面前這個簡單的身份問題令很多志工

都忍俊不禁。但淺顯的問題背後，卻有著深層的含義，面對不同的功能狀態，其實「人人都是合心、和氣、互愛、協力，每一個人都是四法四門具足。」他以四隻手指比喻被稱為四法四門的「合心、和氣、互愛、協力」隊組相互合一的關係「不是垂直上下，而是水準的，沒有權利大小、等級高低的分別。」（摘自慈濟全球資訊網）

「四法四門」，第一道門是總持門，也就是要合心；合心才能「總一切法，持一切善」。第二道門是和合門，也就是和氣；我們要「和聖賢心，合菩薩道」。第三我們要互愛；互愛就是關懷門——「內觀自在心，懷抱眾生苦」。第四是協力；協力就是力行門——「力持諸善法，行遍人間道」。「合心、和氣、互愛、協力不是名字而已，是修行的方法。」他強調，分工形態只是四法四門的外在呈現，心法的修煉才是精髓。

大愛零隔閡，點滴成清流，近來常看到天下多災難，我們都是生命共同體，地球任何一個角落受破壞，都應提高警覺，不忍地球受毀傷，更不忍眾生受苦難，所以慈濟人總是時時互相勉勵——感恩、尊重和互愛。

### 3.4 研究工具

本研究乃以問卷調查法為主要研究方法，問卷經研究者方賢盟（2012）同意（如附錄一），參酌其「不同宗教信仰之志工人格特質對參與動機、組織承諾影響之研究」之非營利組織志工人格特質、組織承諾量表，以作為本研究的調查測驗工具。

#### 3.4.1 計分方式

本研究是以問卷作為實證研究工具，再根據文獻回顧、研究架構及假設後將問卷分為三大部分，以驗證本研究所提出之假設是否成立。並採用李克特氏（Likert-type）五點量表（5-Point Scaly）來衡量志工的評分程度，依受測者的實際知覺感受情形填答，依「非常同意」、「同意」、「沒意見」、「不同意」、「非常不同意」分別給予5、4、3、2、1分，得分越高表示受測者越認同題目所描述的狀況。

#### 3.4.2 問卷編製

本部分內容分為1.志工個人基本資料；2.人格特質量表；3.組織承諾量表，內容分述如下：

## 1. 個人基本資料

包括性別、年齡、職業、婚姻狀況、子女數、教育程度、宗教信仰、擔任慈濟志工年資、平均月收入、去年捐款數、去年對本組織捐款數等 11 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) 軍公教 (3) 工、商業 (4) 退休人士 (5) 家庭主婦 (6) 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) 單親 (4) 其他(鰥寡)\_\_\_\_\_。

5、子女數

(1) 無子女 (2) 1 位 (3) 2 位 (4) 3 位以上。

6、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) 大專 (4) 研究所以上。

7、宗教信仰 (志工受測時之宗教信仰)

(1) 無宗教信仰 (2) 傳統民間信仰(含道教) (3) 佛教 (4) 基督教 (5) 天主教  
(6) 回教 (7) 一貫道 (8) 其他\_\_\_\_\_ (請填寫)。

8、擔任慈濟志工年資 (指志工受測時於慈濟志工服務之年資)

(1) 2 年以下 (2) 3~5 年 (3) 6~10 年 (4) 11 年以上。

9、您的月收入大約多少元?

(1) 無收入 (2) 20000 元以下 (3) 20001~40000 元 (4) 40001~60000 元  
(5) 60001 元以上

10、您去年全部的捐款金額大約多少元?

(1) 5000 元以下 (2) 5001~20000 元 (3) 20001~50000 元 (4) 50001 元以上

11、您去年對於慈濟的捐款金額大約多少元?

(1) 5000 元以下 (2) 5001~20000 元 (3) 20001~50000 元 (4) 50001 元以上

## 2. 人格特質量表

人格特質量表乃採用 Costa & McCrae (1986)，將人格特質區分成親和型、外向型、經驗開放型、嚴謹型及神經質等五大人格特質分類法之大架構下所編制的人格特質指標變項。使用之「慈濟志工人格特質量表」係參酌方賢盟(2012)所修訂之「不同宗教信仰之志工人格特質量表」。

「慈濟志工人格特質量表」，共分五個層面、38 個題目，分別為「親和型」計 10 題、「外向型」計 7 題、「經驗開放型」計 8 題、「嚴謹型」計 5 題、「神經質」計 8 題，如表 3-1 所示：

表 3.1 人格特質量表

構面	題目
親和型 (Agreeableness, A)	1.我與他人能良好合作
	2.我是尊重他人的
	3.我是體貼的人
	4.我做事盡心負責
	5.我會盡我所能幫助他人
	6.我具有適應力
	7.我能接受不同觀念
	8.我具壓力容忍能力
	9.我做事有彈性
	10.我相信人性本善
外向型 (Extraversion, E)	11.我心思縝密
	12.我常想出人頭地
	13.我具有風險承擔力
	14.我具有領導力
	15.我具有主動性
	16.我具有觀察力
	17.我不喜歡與眾不同

表 3.1 人格特質量表 (續)

構面	題目
經驗開放型 (Openness, O)	18.我具有說服力
	19.我能以整體性思考
	20.我具有創新能力
	21.我常提出新方法
	22.我具有掌控力
	23.我具有情緒控制力
	24.我具有洞察力
	25.我具有競爭性
嚴謹型 (Conscientiousness, C)	26.我精力充沛
	27.我對自己能力很有信心
	28.我不易分心
	29.我有成長需求
	30.我是行動派
神經質 (Neuroticism, N)	31.我喜歡獨立工作
	32.我喜歡獨處
	33.我易杞人憂心
	34.我不太了解他人
	35.我喜歡單獨行事
	36.我不喜歡現在的自己
	37.我是細心敏感的人
	38.我容易覺得疲累

### 3. 組織承諾量表

組織承諾量表乃採用 Meyer & Allen (1991) 將組織承諾分為規範性承諾、情感性承諾及持續性承諾等三大組織承諾分類法之大架構下所編制的組織承諾指標變項。使用之「慈濟志工組織承諾量表」係參酌方賢盟(2012)所修訂之「不同宗教信仰之志工組織承諾量表」。

「慈濟志工組織承諾量表」，共分三個層面、21 個題目，分別為「規範性承諾」計 9 題、「情感性承諾」計 7 題、「持續性承諾」計 5 題，如表 3.2 所示

表 3.2 組織承諾量表

分類	題目
規範性承諾 (Normative commitment)	1.我關心我所服務這個組織的未來發展
	2.我很樂意為這個組織服務
	3.我願意付出額外努力及時間，以達成組織所託付我的工作
	4.我覺得我有責任為這個組織盡最大的力量服務
	5.我願意為這個組織效力
	6.我會盡我所能克服志工服務遇到的困難
	7.我會主動幫忙一起合作的志工朋友解決服務上的問題
	8.我會主動提供一些好的建議給組織，讓組織能有更好的發展
	9.我覺得參與這個組織讓我覺得有歸屬感
情感性承諾 (Affective commitment)	10.在這個組織參與志工服務使我得到滿足
	11.我覺得我對這個組織有深厚的感情
	12.我以身為這個組織的一分子為榮
	13.回顧我自己的志工服務生涯，這個組織對我而言非常重要
	14.當我和別人談到我服務的組織，我都抱持肯定的態度
	15.我願意介紹親戚朋友來這個組織當志工
	16.我覺得繼續留在這個組織服務，是一件正確的決定
持續性承諾 (Normative commitment)	17.即使服務條件變差我仍願意留在這個組織服務
	18.即使有更好的機會我也不會考慮離開這個組織
	19.我對這個組織付出很多心力，所以我不會考慮換目前所服務的組織
	20.如果現在離開這個組織我會感到內疚
	21.就目前的狀況看來我樂於繼續在這個組織服務

### 3.5 資料處理與分析

本研究問卷調查結果的資料處理，係採用 SPSS for Window 19.0 之統計套裝軟體程式進行統計分析工作，分析項目如下：

本研究將正式施測的問卷，依下列步驟進行問卷內容資料的整理與篩選，以確定資料分類的嚴謹度與確實性。

### 3.5.1 資料整理

#### 1 資料檢核：

檢核正式的回收問卷，檢視問卷的內容，將固定式填答（含極端值）或填答不實的問卷，列入不適用問卷，予以刪除。

#### 2. 資料編碼：

針對有效問卷進行編碼，以利資料統計分析與核對錯誤之使用。

#### 3. 資料核對：

待問卷所有資料建檔完成後將資料印出，以人工方式再加以檢視核對，將所有可能的錯誤予以修正，以降低因資料輸入等操作不當而產生的誤差。

### 3.5.2 統計分析的運用

#### 1. 描述性統計（Descriptive Statistics）

本研究利用描述性統計（Descriptive Statistics）集中量數分析所蒐集的資料，以瞭解樣本的結構與基本特性，並以次數分配(frequency distribution)、平均數(mean)、百分比(percentile rank)、標準差(standard deviation)等統計量，來了解慈濟志工個人背景變項、人格特質與組織承諾之現況。

#### 2.研究假設考驗

##### (1) *t* 考驗（T-test）

以 *t* 考驗來分析不同性別之慈濟志工，在人格特質與組織承諾上的差異性。

##### (2) 單因子變異數分析（One-Way ANOVA）

以單因子變異數分析不同背景變項之慈濟志工，與人格特質及組織承諾的差異性，若達顯著差異，再進一步以最小顯著差異法（Least Significant Difference，簡稱LSD）進行事後多重比較，以確定特定群組間的差異性是否達顯著水準。

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

Person 積差相關是測量變項間直線相關的指標，其大小指出兩個變項間直接關係的強弱程度。本研究以此來了解慈濟志工其人格特質與組織承諾變項間的相關程度。

### 3.6 研究程序

本研究程序分為四個階段：構思階段、調查實施階段、研究階段、總結階段，如圖 3.4 所示。

- 一、構思階段：(一)蒐集參閱相關文獻(二)確認研究方向。
- 二、調查實施階段：(一)個案研究與文獻資料整理(二)建立研究架構。
- 三、研究階段：(一)發展研究工具(二)問卷設計調查與回收。
- 四、總結階段：(一)撰寫論文報告(二) 研究結論與建議。

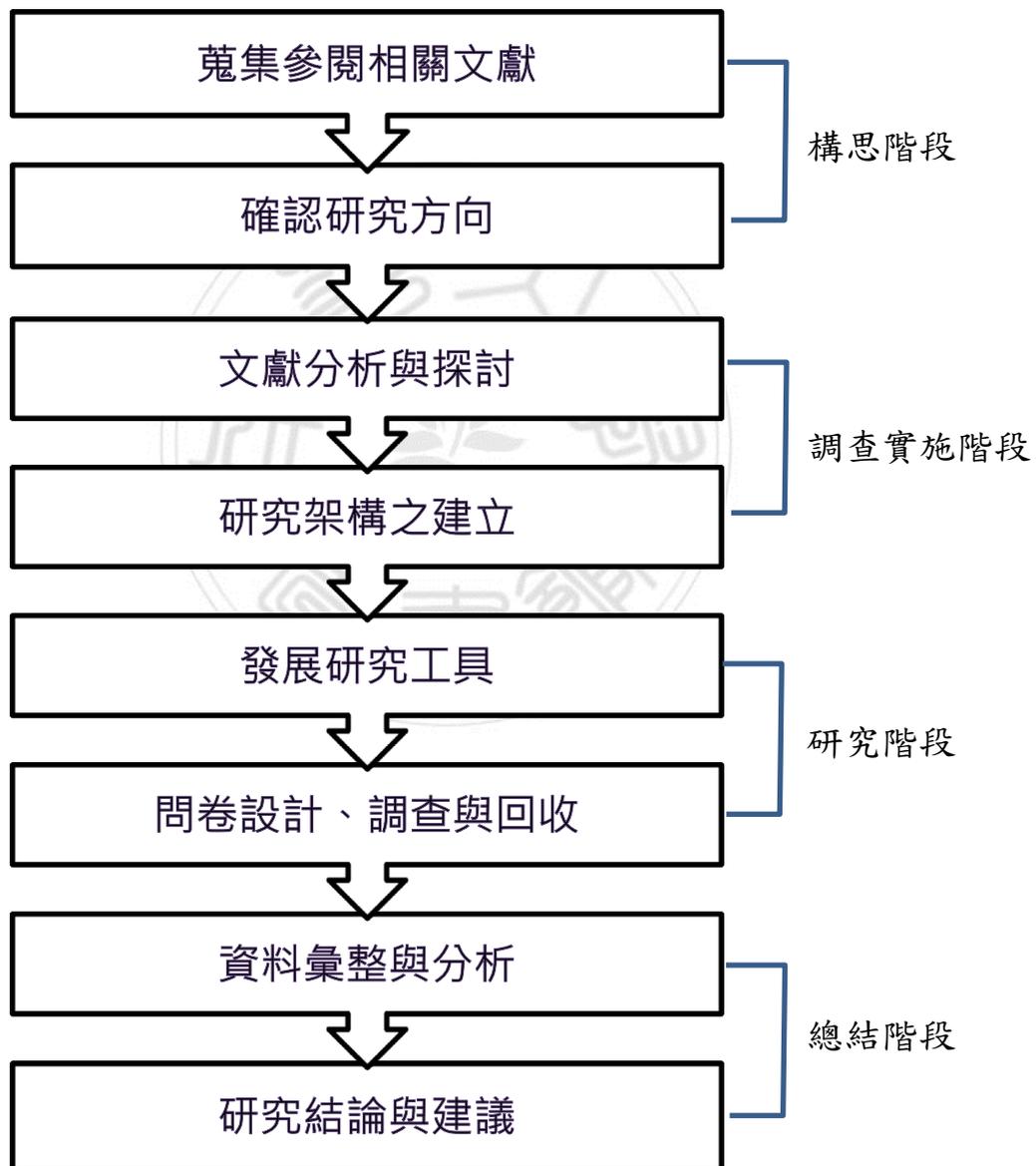


圖 3.4 研究實施程序  
資料來源:本研究整理

## 第四章 研究結果與討論

本章節針對問卷調查所得之資料，進行研究結果分析與討論，以了解慈濟志工人格特質與組織承諾之關係。內容共分為五節，第一節為有效樣本統計分析及整體表現情形；第二節為慈濟志工人格特質與組織承諾之現況分析；第三節為不同背景之慈濟志工人格特質之差異分析；第四節為不同背景之慈濟志工組織承諾之差異分析；第五節為人格特質與組織承諾之相關分析。茲依各節內容分述說明如下：

### 4.1 有效樣本統計分析及整體表現情形

本節旨在分析問卷樣本統計，以了解慈濟志工背景之分佈情形，以完成目的之一「了解嘉義縣市慈濟志工個人背景之現況」，並回答問題一「嘉義縣市慈濟志工之個人背景現況為何？」，茲分述如下：

#### 4.1.1 問卷樣本回收情形

本研究以嘉義縣市慈濟志工為研究對象，依聯絡處志工表示，目前嘉義縣市志工人數約為1仟多人，以便利抽樣的方式進行取樣，自2014年2月22日起利用志工活動時機及委託慈濟嘉義聯絡處協助，共發放200份研究問卷，陸續於4月底將問卷收回，問卷調查時間前後共計兩個多月。回收問卷200份、抽離極端值問卷數9份，共計有效問卷191份，問卷回收率100%、有效率95.5%。

#### 4.1.2 不同背景變項統計分析

為了解本研究回收問卷樣本之個人基本資料特性，以下就性別、年齡、職業、婚姻狀況、子女數、教育程度、宗教信仰、擔任慈濟志工年資、平均月收入、去年全部捐款數及去年對慈濟捐款數等不同變項之分佈情形，以描述性統計之次數分配表加以歸納，說明研究對象樣本之分佈情形，整理結果如表 4.1：

表 4.1 問卷有效樣本之特性分析統計表

N=191

人口統計變項	選項別	樣本數	百分比(%)
性別	男	53	27.7
	女	<b>138</b>	<b>72.3</b>
年齡	30 歲以下	5	2.6
	31~40 歲	17	8.9
	41~50 歲	53	27.7
	<b>51~60 歲</b>	<b>76</b>	<b>39.8</b>
	61 歲以上	40	20.9
職業	學生	1	.5
	軍公教	23	12.0
	工、商業	53	27.7
	退休人士	24	12.6
	<b>家庭主婦</b>	<b>71</b>	<b>37.2</b>
	其他	19	9.9
婚姻狀況	未婚	21	11.0
	<b>已婚</b>	<b>145</b>	<b>75.9</b>
	單親	16	8.4
	其他(鰥寡)	9	4.7
子女數	無子女	26	13.6
	1 位	29	15.2
	<b>2 位</b>	<b>76</b>	<b>39.8</b>
	3 位以上	60	31.4
教育程度	國中以下	32	16.8
	<b>高中職</b>	<b>93</b>	<b>48.7</b>
	專科及大學	63	33.0
	研究所以上	3	1.6
宗教信仰	無宗教信仰	6	3.1
	傳統民間信仰(含道教)	14	7.3
	<b>佛教</b>	<b>171</b>	<b>89.5</b>
擔任慈濟志工年資	2 年以下	36	18.8
	3~5 年	51	26.7
	6~10 年	50	26.2
	<b>11 年以上</b>	<b>54</b>	<b>28.3</b>

表 4.1 問卷有效樣本之特性分析統計表 (續)

人口統計變項	選項別	樣本數	百分比(%)
平均月收入	無收入	54	28.3
	20000 元以下	36	18.8
	<b>20001~40000 元</b>	<b>64</b>	<b>33.5</b>
	40001~60000 元	29	15.2
	60001 元以上	8	4.2
去年全部捐款數	5000 元以下	49	25.7
	<b>5001~20000 元</b>	<b>81</b>	<b>42.4</b>
	20001~50000 元	39	20.4
	50001 以上	22	11.5
去年對本組織 的捐款數	5000 元以下	57	29.8
	<b>5001~20000 元</b>	<b>85</b>	<b>44.5</b>
	20001~50000 元	30	15.7
	50001 元以上	19	9.9

資料來源：本研究整理

## 1. 性別

依回收樣本的性別進行統計，「男性」的志工數計有 53 人，佔總樣本數 27.0%；「女性」的志工數計有 138 人，佔總樣本數 72.3%，顯示慈濟志工以女性居多。

## 2. 年齡

依回收樣本的年齡別進行統計，以年齡為「51-60 歲」的志工數最多，計有 76 人，佔總樣本數 39.8%；年齡為「41-50 歲」的志工數次之，計有 53 人，佔總樣本數 27.7%；年齡為「61 歲以上」、「31-40 歲」的志工數再次之，分別有 40.17 人，各佔總樣本數 20.9%、8.9%；年齡為「30 歲以下」的志工數最少，計有 5 人，佔總樣本數 2.6%。顯示慈濟志工的年齡以 51-60 歲的志工數居多，有偏高的趨勢，推論其原因因此年齡層為退休前 5-10 年，對退休生涯預作安排、規劃以掌握未來社會脈動，為此積極參與志工活動。

### 3. 職業

依回收樣本的職業別進行統計，以「**家庭主婦**」的志工數最多，計有 **71** 人，占總樣本數 **37.2%**；職業為「**工商業**」的志工數次之，計有 **53** 人，占總樣本數 **27.7%**；職業為「**退休人士**」的志工數再次之，計有 **24** 人，占總樣本數 **12.6%**；職業為「**其他**」的志工數，計有 **19** 人，占總樣本數 **9.9%**；職業為「**軍公教**」的志工數，計有 **23** 人，占總樣本數的 **12.0%**；職業為「**學生**」的志工數最少，僅有 **1** 人，僅占總樣本數 **0.5%**。顯示慈濟志工以「**家庭主婦**」居多，此與該組織成立之初的族群特性不謀而合。

### 4. 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 **145** 人，占總樣本數 **75.9%**；婚姻狀況為「**未婚**」及「**單親**」的志工數次之，分別有 **21.16** 人，占總樣本數 **11.0%**、**8.4%**；婚姻狀況為「**其他**」的志工數最少，計有 **9** 人，占總樣本數 **4.7%**。顯示嘉義縣市慈濟大多數志工，都是有**組成家庭**的成員，此與慈濟志工多為家庭主婦族群相輝映。

### 5. 子女數

依回收樣本的子女數別進行統計，以子女數為「**2位**」的志工數最多，計有 **76** 人，占總樣本數 **39.8%**；子女數為「**3位以上**」的志工數次之，計有 **60** 人，占總樣本數 **31.4%**；子女數為「**1位**」的志工數再次之，計有 **29** 人，占總樣本數 **15.2%**；無子女的志工數最少，計有 **26** 人，占總樣本數 **13.6%**。顯示慈濟志工**大多數有子女**。

### 6. 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 **93** 人，占總樣本數 **48.7%**，教育程度為「**專科及大學**」的志工數次之，計有 **63** 人，占總樣本數 **33.0%**，教育程度為「**國中以下**」的志工數再次之，計有 **32** 人，占總樣本數 **16.8%**，教育程度為「**研究所以以上**」的志工數最少，計有 **3** 人，占總樣本數 **1.6%**。顯示慈濟志工，以教育程度分佈在「**高中職**」居多。

### 7. 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「**佛教**」的志工數最多，計有 **171**

人，占總樣本數 **89.5%**；宗教信仰為「傳統民間信仰（含道教）」的志工數次之，計有 14 人，占總樣本數 7.3%；宗教信仰為「無宗教信仰」的志工數再次之，計有 6 人，占總樣本數 3.1%；宗教信仰為「基督教」、「天主教」、「一貫道」、「回教」與「其他」的志工數，均為 0 人。顯示慈濟志工的宗教信仰以「**佛教**」的志工數較多，此與慈濟為佛教宗教團體有極大相關，多以佛教精神的清淨大愛為基礎，將佛法生活化。

## 8. 擔任慈濟志工年資

依回收樣本的擔任慈濟志工年資別進行統計，志工年資為「**11年以上**」的志工數最多，計有 **54** 人，占總樣本數 **28.3%**；志工年資為「3~5年」的志工數次之，計有 51 人，占總樣本數 26.7%；志工年資為「6~10年」的志工數再次之，計有 50 人，占總樣本數 26.7%，志工年資為「2年以下」的志工數最少，僅 36 人，占總樣本數 18.8%。顯示慈濟志工服務年資為「11年以上」的志工數為較多，「3~5年」與「6~10年」的志工數亦相去不遠緊追在後，表示該組織志工的**服務年資偏高**，此正是基於對組織的信任與理念的認同而展現出持續留任的具體反應。

## 9. 平均月收入

依回收樣本的平均月收入別進行統計，平均月收入為「**20,001~40,000元**」的志工數最多，計有 **64** 人，占總樣本數 **33.5%**；平均月收入為「無收入」的志工數，計有 54 人，占總樣本數 28.3%；平均月收入為「20,000元以下」的志工數，計有 36 人，占總樣本數 18.8%；平均月收入為「40,001~60,000元」的志工數，計有 29 人，占總樣本數 15.2%，平均月收入為「60,001元以上」的志工數，計有 8 人，占總樣本數 4.2%。顯示慈濟志工的**平均月收入以「40,000元以下」所得的志工數最多**，「無收入」者亦高，顯示慈濟志工的**平均月收入並不高**。

## 10. 去年全部捐款數

依回收樣本的去去年捐款數別進行統計，去年捐款數為「**5,001~20,000元**」的志工數，計有 **81** 人，占總樣本數 **42.4%**；去年捐款數為「5,000元以下」的志工數，計有 49 人，占總樣本數 25.7%；去年捐款數為「20,001~50,000元」的志工數，計有 39 人，占總樣本數 20.4%；去年捐款數為「50,001元以上」的志工數，計有 22 人，占總樣本數 11.5%。顯示慈濟志工的**去年捐款數並不高**。

## 11. 去年對慈濟的捐款數

依回收樣本的去去年捐款數別進行統計，去年對慈濟捐款數為「5,001~20,000元」的志工數，計有 85 人，占總樣本數 44，5%；去年對慈濟捐款數為「5,000元以下」的志工數，計有 57 人，占總樣本數 29，8%；去年對慈濟捐款數為「20,001~50,000元」的志工數，計有 30 人，占總樣本數 15，7%；去年對慈濟捐款數為「50,001元以上」的志工數，計有 19 人，占總樣本數 9，9%。顯示慈濟志工的去年捐款數有偏低的傾向。第 9 變項平均月收入反應出第 10、11 變項無論對其他組織或本組織，其捐款數均有偏低的傾向，此與成員多為家庭主婦相呼應。

## 4.2 慈濟志工人格特質與組織承諾之現況分析

本節依回收問卷調查所得之結果進行統計分析，參照量表各構面與整體之平均數與標準差，分析目前慈濟志工於人格特質與組織承諾之現況，以完成目的—「了解慈濟志工人格特質與組織承諾之現況」，並回答問題二「嘉義縣市慈濟志工之人格特質與組織承諾現況為何？」。茲將慈濟志工人格特質、組織承諾現況分析與綜合討論，依序分述如下：

### 4.2.1 慈濟志工人格特質之現況分析

慈濟志工在整體及各構面的人格特質現況如表 4.2。鑒於本研究工具為 Likert 五點量表，其平均值為 3 分。因此，若受試者的得分超過此一數值越多，表示愈傾向某種人格特質；反之愈弱。茲依平均數、標準差、單項平均數說明如下：

表 4.2 慈濟志工人格特質之現況分析

構面	N	題數	M	SD	單項平均數	排序
親和型	191	10	41.27	4.49	4.13	2
外向型	191	5	23.26	3.40	4.65	1
經驗開放型	191	7	27.51	4.42	3.93	3
嚴謹型	191	8	17.97	2.93	2.25	5
神經質	191	8	24.29	2.42	3.04	4
整體人格特質	191	38	134.29	17.66	3.53	

資料來源：本研究整理

本量表共計 38 題以五大構面為分量表，針對量表內容以**描述性統計**之平均數、標準差及單項平均數等方法進行現況分析。慈濟志工整體人格特質構面之單項平均數為 3.53 相較於平均值 3 分顯示其整體人格特質之顯著性偏中強。五個分量表之總平均數分別為 41.27、23.26、27.51、17.97、24.29；五個分量表之標準差分別為 4.49、3.40、4.42、2.93、2.42；五個分量表之單項平均數分別為 4.13、4.65、3.93、2.25、3.04。

由表 4.2 結果顯示，慈濟志工之「人格特質」在「親和型」、「外向型」、「經驗開放型」、「神經型」等四個構面上皆高於 3.00，顯示在這四個構面，慈濟志工人格特質介於選項大部分同意與部分同意之間，即該等人格特質偏強。整體的人格特質略高於 3.00，表示慈濟志工對於人格特質之整體表現位於選項部分同意之位置，整體人格特質偏中強。

#### 4.2.2 慈濟志工組織承諾之現況分析

慈濟志工在整體及各構面的組織承諾現況如表 4.3。鑒於本研究工具為 Likert 五點量表，其平均值為 3 分。所以，若受試者的得分超過此一數值越多，代表受試者的組織承諾程度愈強烈；反之則愈弱。茲以平均數、標準差、單項平均數說明如下：

表 4.3 慈濟志工組織承諾之現況分析

構面	N	題數	M	SD	單項平均數	排序
規範性承諾	191	9	37.43	4.17	4.16	3
情感性承諾	191	7	30.27	3.48	4.32	1
持續性承諾	191	5	20.87	3.15	4.17	2
整體組織承諾	191	21	88.57	10.80	4.22	

資料來源：本研究整理

本量表共計 21 題以三大構面為分量表，針對量表內容以**描述性統計**之平均數、標準差及單項平均數等方法進行現況分析。慈濟志工組織承諾整體構面之單項平均數為 4.22 相較於平均值 3 分顯示其整體組織承諾偏強。三個分量表之總平均數分別為

37.43、30.27、20.87；三個分量表之標準差分別為 4.17、3.48、3.15；三個分量表之單項平均數分別為 4.16、4.32、4.17。

由表 4.3 結果顯示，慈濟志工在「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等三個構面皆高於 3.00，顯示在這三個構面，慈濟志工組織承諾介於選項大部分同意，其組織承諾偏強。整體的組織承諾亦高於 3.00，表示慈濟志工在組織承諾之整體表現位於選項大部分同意之位置，整體組織承諾偏強。

### 4.2.3 小結

以下針對慈濟志工人格特質與組織承諾的現況，根據第二章相關文獻，探討與分析其結果：

#### 1. 人格特質現況

本研究結果顯示慈濟志工在人格特質的整體表現程度上為高度表現；「親和型」、「外向型」、「經驗開放型」、與「神經質」等人格特質構面，亦有中上程度表現。

其中「外向型」構面居第一，顯示在人格特質上易展現出外向型高分者的特性，如喜歡與人交往、活力十足、樂觀、主動、友善、自我肯定、人際取向等特徵，大多以偏外向型的助人態度來接觸社會與人群；「親和型」構面位居第二，顯示慈濟志工易展現樂於助人的、可信賴的、有同情心的、少與人爭執、相信他人的、正直坦率等特質，來投入社會服務工作領域，進而滿足個人「自我實現」的人生目標實踐。

#### 2. 組織承諾現況

本研究結果顯示慈濟志工在組織承諾的整體表現為高度承諾表現；同時不論是「規範性」、「情感性」及「持續性」等組織承諾的構面上，皆有高度的承諾性。

其中，以「情感性承諾」構面得分最高，因此本研究推論慈濟志工喜愛組織、認同組織目標並願意做任何對組織有益的事；「持續性承諾」構面的表現居第二，顯示慈濟志工在投入志願服務的過程，個人對組織延續性的認同，並對組織持續性經營的承諾。

### 4.3 不同背景之慈濟志工人格特質差異分析

本節以獨立樣本  $t$  檢定及單因子變異數分析 (One Way ANOVA)，來探討慈濟志

工不同性別、年齡、職業、婚姻狀況、子女數、教育程度、宗教信仰、擔任慈濟志工年資、平均月收入、去年全年捐款數及對慈濟捐款數等背景變項於人格特質上的差異情形。其中性別變項以「獨立樣本 *t* 檢定」進行分析；而年齡、職業、婚姻狀況、子女數、教育程度、宗教信仰、擔任志工年資、平均月收入、全年捐款數及對慈濟捐款數等變項，則以「單因子變異數分析 (One Way ANOVA)」來進行各構面的分析，若 *P* 值達到顯著水準時，則以「最小顯著差異法 (Least Significant Difference, 簡稱LSD)」進行事後多重比較並加以分析。

### 4.3.1 不同背景變項之慈濟志工人格特質的差異情形

以下就回收問卷調查所得之結果，分析不同背景變項志工在人格特質上的差異情形，以完成目的二「分析不同個人背景之慈濟志工人格特質是否具有差異性。」，並回答問題三「不同個人背景之慈濟志工人格特質差異情形為何？」依統計結果說明如下：

#### 1. 不同性別之慈濟志工在人格特質的差異分析

本研究以男、女志工為自變項，以親和型、外向型、經驗開放型、嚴謹型與神經質等五大人格特質暨整體人格特質為依變項。就其平均數、標準差進行獨立樣本 *t* 檢定。以檢定假設 1-1「不同性別之慈濟志工，其人格特質有顯著差異。」分析摘要如表 4.4：

表 4.4 不同性別之慈濟志工人格特質之獨立樣本 *t* 檢定分析摘要表

構面	性別	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>
親和型	1. 男	53	41.89	3.70	1.174
	2. 女	138	41.04	4.75	
經驗開放型	1. 男	53	28.15	3.72	1.248
	2. 女	138	27.26	4.65	
嚴謹型	1. 男	53	18.09	2.75	.366
	2. 女	138	17.92	3.01	
外向型	1. 男	53	23.77	3.14	1.305
	2. 女	138	23.06	3.48	
神經質	1. 男	53	24.36	2.40	.249
	2. 女	138	24.26	2.44	
整體人格特質	1. 男	53	136.26	11.44	1.321
	2. 女	138	133.54	13.25	

資料來源：本研究整理

由表 4.4 可知，經獨立樣本  $t$  檢定結果，整體人格特質未達顯著水準 ( $t=1.321$ ， $P=.188>.05$ )，顯示不同性別之慈濟志工，在整體人格特質上並無顯著差異。

人格特質五個構面的分析中，男性志工平均數均高於女性志工，然其  $t$  值皆未達顯著水準，顯示不同性別的慈濟志工，於人格特質各構面上亦無顯著差異。

## 2. 不同年齡之慈濟志工人格特質的差異分析

為檢定假設 1-2「不同年齡之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」，茲依受測者的年齡，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.5：

表 4.5 不同年齡之慈濟志工人格特質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>	LSD
親和型	1. 30 歲以下	5	39.40	1.52	組間	86.06	4	21.52	1.070	
	2. 31~40 歲	17	40.65	3.98	組內	3741.78	186	20.12		
	3. 41~50 歲	53	40.77	5.00	總和	3827.84	190			
	4. 51~60 歲	76	41.30	4.53						
	5. 61 歲以上	40	42.38	4.04						
	總和	191	41.27	4.49						
外向型	1. 30 歲以下	5	23.80	2.86	組間	80.81	4	20.20	1.778	
	2. 31~40 歲	17	22.24	4.38	組內	2113.62	186	11.36		
	3. 41~50 歲	53	22.47	3.60	總和	2194.43	190			
	4. 51~60 歲	76	23.83	3.07						
	5. 61 歲以上	40	23.58	3.17						
	總和	191	23.26	3.40						
經驗開放型	1. 30 歲以下	5	26.20	3.03	組間	76.57	4	19.14	0.979	
	2. 31~40 歲	17	27.12	3.28	組內	3637.17	186	19.56		
	3. 41~50 歲	53	26.70	4.41	總和	3713.74	190			
	4. 51~60 歲	76	28.12	4.51						
	5. 61 歲以上	40	27.75	4.78						
	總和	191	27.51	4.42						
嚴謹型	1. 30 歲以下	5	16.60	2.41	組間	53.78	4	13.44	1.583	
	2. 31~40 歲	17	17.53	2.12	組內	1580.04	186	8.50		
	3. 41~50 歲	53	17.40	3.04	總和	1633.81	190			
	4. 51~60 歲	76	18.53	2.74						
	5. 61 歲以上	40	18.03	3.35						
	總和	191	17.97	2.93						

表 4.5 不同年齡之慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表 (續)

構面	年齡	N	M	SD	變異來源	SS	dF	MS	F	LSD
神經質	1. 30歲以下	5	26.60	3.44	組間	60.44	4	15.11	2.665*	1>2
	2. 31~40歲	17	23.41	2.48	組內	1054.72	186	5.67		1>4
	3. 41~50歲	53	24.72	2.26	總和	1115.16	190			
	4. 51~60歲	76	23.93	2.57						
	5. 61歲以上	40	24.48	1.93						
	總和	191	24.29	2.42						
整體人格特質	1. 30歲以下	5	132.60	9.24	組間	768.58	4	192.14	1.177	
	2. 31~40歲	17	130.94	12.69	組內	30365.00	186	163.25		
	3. 41~50歲	53	132.06	12.97	總和	31133.58	190			
	4. 51~60歲	76	135.71	12.44						
	5. 61歲以上	40	136.20	13.49						
	總和	191	134.29	12.80						

註：\*  $P < 0.05$ 、\*\*  $P < 0.01$ 、\*\*\*  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.5 可知整體人格特質之  $F$  值未達顯著水準 ( $F=1.177, P=.32 > .05$ )，顯示不同年齡之慈濟志工，在整體人格特質上沒有顯著差異。

在人格特質各構面的分析中，「神經質」構面的  $F$  值達顯著水準 ( $F=2.665, P=.033 < .05$ )，經事後檢驗之 LSD 法比較發現，年齡在「30歲以下」( $M=26.60$ )的志工，人格特質顯著高於年齡在「31-40歲」( $M=23.41$ )、「51-60歲」( $M=23.93$ )的志工。顯示不同年齡之慈濟志工，在人格特質之「神經質」構面上有顯著差異。推論其原因，年齡在「30歲以下」的志工大多為社會新鮮人，適逢創業階段與人生的探索期，對於人格特質顯現較不定的情緒、易憤怒且易焦慮，甚至沮喪等負面情緒，故此年齡層有較顯著的人格特質。因此於「神經質」構面上，相較於「31-40歲」、「51-60歲」的志工，年齡在「30歲以下」的志工其人格特質之「神經質」構面有顯著差異。

相反的於「親和型」、「外向型」、「嚴謹型」、「經驗開放型」等四個構面上，由於  $F$  值未達顯著水準，顯示不同年齡之慈濟志工，在人格特質之「親和型」、「外向型」、「嚴謹型」、「經驗開放型」等構面上沒有顯著差異。

### 3. 不同職業之慈濟志工人格特質的差異分析

為檢定假設 1-3「不同職業之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」，茲依受測者的職業，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.6：

表 4.6 不同職業之慈濟志工對人格特質之單因子變異數分析摘要表

構面	職業	<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>
親和型	1. 學生	1	40.00	.	組間	65.38	5	13.08	.643
	2. 軍公教	23	42.13	4.75	組內	3762.46	185	20.34	
	3. 工、商業	53	41.83	3.96	總和	3827.84	190		
	4. 退休人士	24	41.42	3.94					
	5. 家庭主婦	71	40.73	5.17					
	6. 其他	19	40.58	3.53					
	總和	191	41.27	4.49					
外向型	1. 學生	1	27.00	.	組間	67.16	5	13.43	1.168
	2. 軍公教	23	24.26	3.44	組內	2127.27	185	11.50	
	3. 工、商業	53	23.32	3.16	總和	2194.43	190		
	4. 退休人士	24	23.79	3.60					
	5. 家庭主婦	71	22.86	3.66					
	6. 其他	19	22.47	2.50					
	總和	191	23.26	3.40					
經驗開放型	1. 學生	1	31.00	.	組間	56.36	5	11.27	.570
	2. 軍公教	23	27.87	4.31	組內	3657.38	185	19.77	
	3. 工、商業	53	28.04	3.49	總和	3713.74	190		
	4. 退休人士	24	27.79	4.60					
	5. 家庭主婦	71	26.97	5.19					
	6. 其他	19	27.05	3.66					
	總和	191	27.51	4.42					
嚴謹型	1. 學生	1	20.00	.	組間	25.03	5	5.01	.576
	2. 軍公教	23	18.39	2.78	組內	1608.78	185	8.70	
	3. 工、商業	53	18.26	2.65	總和	1633.81	190		
	4. 退休人士	24	17.54	2.84					
	5. 家庭主婦	71	17.66	3.37					
	6. 其他	19	18.21	2.25					
	總和	191	17.97	2.93					
神經質	1. 學生	1	25.00	.	組間	11.24	5	2.25	.377
	2. 軍公教	23	24.39	2.02	組內	1103.92	185	5.97	
	3. 工、商業	53	24.36	2.43	總和	1115.16	190		
	4. 退休人士	24	24.58	2.19					
	5. 家庭主婦	71	24.00	2.60					
	6. 其他	19	24.63	2.61					
	總和	191	24.29	2.42					

表 4.6 不同職業之慈濟志工對人格特質之單因子變異數分析摘要表 (續)

構面	職業	<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>
整體人格特質	1. 學生	1	143.00	.	組間	726.54	5	145.31	.884
	2. 軍公教	23	137.04	13.64	組內	30407.04	185	164.36	
	3. 工、商業	53	135.81	10.89	總和	31133.58	190		
	4. 退休人士	24	135.13	13.45					
	5. 家庭主婦	71	132.23	14.02					
	6. 其他	19	132.95	11.14					
	總和	191	134.29	12.80					

註：\*  $P < 0.05$ 、\*\*  $P < 0.01$ 、\*\*\*  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.6 知整體人格特質之  $F$  值未達顯著水準 ( $F=0.884, P=.49 > .05$ )，顯示不同職業之慈濟志工，在整體人格特質上沒有顯著差異。

人格特質各構面的分析中，於「親和型」、「外向型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」、「神經質」五個構面之  $F$  值均未達顯著水準，顯示不同職業之慈濟志工，於人格特質之「親和型」、「外向型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」、「神經質」等構面上亦無顯著差異。

#### 4. 不同婚姻狀況之慈濟志工人格特質的差異分析

為檢定假設 1-4 「不同婚姻狀況之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」，茲依受測者的職業，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.7：

表 4.7 不同婚姻狀況之慈濟志工人格特質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>
親和型	1. 未婚	21	40.57	3.71	組間	62.99	3	21.00	1.043
	2. 已婚	145	41.57	4.71	組內	3764.85	187	20.13	
	3. 單親	16	40.50	3.95	總和	3827.84	190		
	4. 其他(鰥寡)	9	39.44	2.88					
	總和	191	41.27	4.49					
外向型	1. 未婚	21	23.62	3.32	組間	5.69	3	1.90	.162
	2. 已婚	145	23.26	3.60	組內	2188.74	187	11.70	
	3. 單親	16	22.88	2.42	總和	2194.43	190		
	4. 其他(鰥寡)	9	23.00	1.41					
	總和	191	23.26	3.40					

表 4.7 不同婚姻狀況之慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表 (續)

構面	婚姻狀況	N	M	SD	變異來源	SS	dF	MS	F
經驗開放型	1. 未婚	21	27.00	3.58	組間	23.33	3	7.78	.394
	2. 已婚	145	27.68	4.68	組內	3690.41	187	19.73	
	3. 單親	16	27.25	3.44	總和	3713.74	190		
	4. 其他(鰥寡)	9	26.33	3.54					
	總和	191	27.51	4.42					
嚴謹型	1. 未婚	21	18.48	2.44	組間	32.37	3	10.79	1.260
	2. 已婚	145	18.07	3.03	組內	1601.44	187	8.56	
	3. 單親	16	17.00	2.28	總和	1633.81	190		
	4. 其他(鰥寡)	9	16.89	3.18					
	總和	191	17.97	2.93					
神經質	1. 未婚	21	23.81	2.42	組間	6.32	3	2.11	.356
	2. 已婚	145	24.37	2.53	組內	1108.84	187	5.93	
	3. 單親	16	24.13	1.31	總和	1115.16	190		
	4. 其他(鰥寡)	9	24.44	2.30					
	總和	191	24.29	2.42					
整體人格特質	1. 未婚	21	133.48	11.30	組間	337.79	3	112.60	.684
	2. 已婚	145	134.95	13.49	組內	30795.79	187	164.68	
	3. 單親	16	131.75	10.10	總和	31133.58	190		
	4. 其他(鰥寡)	9	130.11	7.93					
	總和	191	134.29	12.80					

註：\*  $P < 0.05$ 、\*\*  $P < 0.01$ 、\*\*\*  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.7 可知**整體人格特質**之  $F$  值未達顯著水準 ( $F=0.684$ ,  $P=.563 > .05$ )，顯示不同婚姻狀況之慈濟志工，在**整體人格特質**上沒有顯著差異。

人格特質各構面的分析中，於「親和型」、「外向型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」、「神經質」構面上，由於  $F$  值均未達顯著水準，顯示不同婚姻狀況之慈濟志工，於人格特質之「親和型」、「外向型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」、「神經型」等構面上沒有顯著差異。

## 5. 不同子女數之慈濟志工人格特質的差異分析

為檢定假設 1-5 「不同子女數之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」，茲依受測者的職業，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.8：

表 4.8 不同子女數之慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表

構面	子女數	<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>
親和型	1. 無子女	26	40.96	3.74	組間	112.64	3	37.55	1.890
	2. 1 位	29	40.69	4.25	組內	3715.20	187	19.87	
	3. 2 位	76	40.71	4.57	總和	3827.84	190		
	4. 3 位以上	60	42.40	4.69					
	總和	191	41.27	4.49					
外向型	1. 無子女	26	23.62	3.09	組間	51.62	3	17.21	1.502
	2. 1 位	29	22.24	3.32	組內	2142.81	187	11.46	
	3. 2 位	76	23.11	2.77	總和	2194.43	190		
	4. 3 位以上	60	23.78	4.16					
	總和	191	23.26	3.40					
經驗開放型	1. 無子女	26	27.27	3.40	組間	47.24	3	15.75	.803
	2. 1 位	29	26.59	3.92	組內	3666.50	187	19.61	
	3. 2 位	76	27.47	3.89	總和	3713.74	190		
	4. 3 位以上	60	28.10	5.54					
	總和	191	27.51	4.42					
嚴謹型	1. 無子女	26	18.23	2.23	組間	22.82	3	7.61	.883
	2. 1 位	29	17.21	2.32	組內	1610.99	187	8.61	
	3. 2 位	76	17.96	2.90	總和	1633.81	190		
	4. 3 位以上	60	18.23	3.46					
	總和	191	17.97	2.93					
神經質	1. 無子女	26	24.31	2.28	組間	8.23	3	2.74	.464
	2. 1 位	29	24.07	2.64	組內	1106.93	187	5.92	
	3. 2 位	76	24.53	2.27	總和	1115.16	190		
	4. 3 位以上	60	24.08	2.59					
	總和	191	24.29	2.42					
整體人格特質	1. 無子女	26	134.38	10.62	組間	695.07	3	231.69	1.423
	2. 1 位	29	130.79	12.77	組內	30438.51	187	162.77	
	3. 2 位	76	133.78	11.37	總和	31133.58	190		
	4. 3 位以上	60	136.60	15.04					
	總和	191	134.29	12.80					

註：\*  $P < 0.05$ 、\*\*  $P < 0.01$ 、\*\*\*  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.8 可知**整體**人格特質之  $F$  值未達顯著水準 ( $F=1.423, P=.237 > .05$ )，顯示不同子女數之慈濟志工，在**整體**人格特質上**沒有顯著差異**。

人格特質**各構面**的分析中「親和型」、「外向型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」、「神經質」等構面上 $F$  值均未達顯著水準，顯示不同子女數之慈濟志工，於人格特質之「親和型」、「外向型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」、「神經質」等構面上亦**無顯著差異**。

## 6. 不同教育程度之慈濟志工人格特質的差異分析

為檢定假設 1-6「不同教育程度之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」，茲依受測者的教育程度，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.9：

表 4.9 不同教育程度之慈濟志工人格特質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	$SS$	$dF$	$MS$	$F$	LSD
親和型	1. 國中以下	32	40.00	5.32	組間	140.10	3	46.70	2.368	
	2. 高中職	93	41.26	4.57	組內	3687.74	187	19.72		
	3. 專科及大學	63	41.70	3.74	總和	3827.84	190			
	4. 研究所以上	3	46.33	3.51						
	總和	191	41.27	4.49						
外向型	1. 國中以下	32	24.50	2.31	組間	97.50	3	32.50	2.898*	1>2
	2. 高中職	93	22.66	3.50	組內	2096.93	187	11.21		
	3. 專科及大學	63	23.41	3.49	總和	2194.43	190			
	4. 研究所以上	3	25.33	4.93						
	總和	191	23.26	3.40						
經驗開放型	1. 國中以下	32	27.81	3.83	組間	39.53	3	13.18	.671	
	2. 高中職	93	27.05	5.03	組內	3674.21	187	19.65		
	3. 專科及大學	63	28.03	3.60	總和	3713.74	190			
	4. 研究所以上	3	27.33	6.51						
	總和	191	27.51	4.42						
嚴謹型	1. 國中以下	32	18.66	3.29	組間	36.12	3	12.04	1.409	
	2. 高中職	93	17.61	2.80	組內	1597.70	187	8.54		
	3. 專科及大學	63	18.06	2.80	總和	1633.81	190			
	4. 研究所以上	3	19.67	5.13						
	總和	191	17.97	2.93						

表 4.9 不同教育程度之慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表 (續)

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>	LSD
神經質	1. 國中以下	32	23.34	2.03	組間	44.85	3	14.95	2.612	
	2. 高中職	93	24.29	2.54	組內	1070.32	187	5.72		
	3. 專科及大學	63	24.70	2.35	總和	1115.16	190			
	4. 研究所以上	3	25.67	1.53						
	總和	191	24.29	2.42						
整體人格特質	1. 國中以下	32	134.31	11.49	組間	654.16	3	218.05	1.338	
	2. 高中職	93	132.87	13.46	組內	30479.42	187	162.99		
	3. 專科及大學	63	135.90	12.14	總和	31133.58	190			
	4. 研究所以上	3	144.33	17.16						
	總和	191	134.29	12.80						

註：\*  $P < 0.05$ 、\*\*  $P < 0.01$ 、\*\*\*  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.9 可知**整體**人格特質之  $F$  值未達顯著水準 ( $F=1.338, P=.263 > .05$ )，顯示不同教育程度之慈濟志工，在**整體**人格特質上沒有顯著差異。

人格特質各構面的分析中，於「外向型」構面的  $F$  值達顯著水準 ( $F=2.898, P=.036 < .05$ )，經事後檢驗之 LSD 法比較發現，教育程度為「國中以下」 ( $M=24.50$ ) 的志工，其人格特質顯著高於教育程度為「高中職」 ( $M=22.66$ )。顯示不同教育程度之慈濟志工，於人格特質之「外向型」構面上有顯著差異。

人格特質各構面的分析中「親和型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」、「神經質」等構面上  $F$  值均未達顯著水準，顯示不同教育程度之慈濟志工，於人格特質之「親和型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」、「神經質」等構面上沒有顯著差異。

## 7. 不同宗教信仰之慈濟志工人格特質的差異分析

為檢定假設 1-7 「不同宗教信仰之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」，茲依受測者的宗教信仰，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.10：

表 4.10 不同宗教信仰之慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表

構面	宗教信仰	N	M	SD	變異來源	SS	dF	MS	F
親和型	1. 無宗教信仰	6	38.50	2.88	組間	117.48	2	58.74	2.976
	2. 傳統民間信仰(含道教)	14	39.21	3.09	組內	3710.36	188	19.74	
	3. 佛教	171	41.54	4.57	總和	3827.84	190		
	總和	191	41.27	4.49					
外向型	1. 無宗教信仰	6	21.67	4.18	組間	19.79	2	9.90	.855
	2. 傳統民間信仰(含道教)	14	22.79	2.97	組內	2174.64	188	11.57	
	3. 佛教	171	23.35	3.41	總和	2194.43	190		
	總和	191	23.26	3.40					
經驗開放型	1. 無宗教信仰	6	26.67	4.84	組間	5.33	2	2.66	.135
	2. 傳統民間信仰(含道教)	14	27.29	2.27	組內	3708.41	188	19.73	
	3. 佛教	171	27.56	4.55	總和	3713.74	190		
	總和	191	27.51	4.42					
嚴謹型	1. 無宗教信仰	6	18.17	2.40	組間	18.74	2	9.37	1.091
	2. 傳統民間信仰(含道教)	14	16.86	1.83	組內	1615.07	188	8.59	
	3. 佛教	171	18.05	3.01	總和	1633.81	190		
	總和	191	17.97	2.93					
神經質	1. 無宗教信仰	6	23.83	3.60	組間	10.23	2	5.12	.870
	2. 傳統民間信仰(含道教)	14	25.07	2.76	組內	1104.93	188	5.88	
	3. 佛教	171	24.24	2.35	總和	1115.16	190		
	總和	191	24.29	2.42					
整體人格特質	1. 無宗教信仰	6	128.83	11.20	組間	345.23	2	172.62	1.054
	2. 傳統民間信仰(含道教)	14	131.21	7.82	組內	30788.35	188	163.77	
	3. 佛教	171	134.74	13.14	總和	31133.58	190		
	總和	191	134.29	12.80					

註：\*  $P < 0.05$ 、\*\*  $P < 0.01$ 、\*\*\*  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.10 可知**整體**人格特質 ( $F=1.054, P=.351>.05$ ) **未達顯著水準**。顯示不同宗教信仰之慈濟志工，在**整體**人格特質上**沒有顯著差異**。

人格特質**各構面**的分析中「親和型」、「外向型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」、「神經質」等構面上  $F$  值均**未達顯著水準**，顯示不同宗教信仰之慈濟志工，於人格特質之「親和型」、「外向型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」、「神經質」等構面上亦**無顯著差異**。

## 8. 不同擔任慈濟志工年資之慈濟志工人格特質的差異分析

為檢定假設 1-8 「不同擔任慈濟志工年資之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」，茲依受測者不同擔任慈濟志工年資，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.11：

表 4.11 不同擔任慈濟志工年資之慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表

構面	慈濟志工年資	$N$	$M$	$SD$	變異來源	$SS$	$dF$	$MS$	$F$
親和型	1. 2 年以下	36	39.75	3.76	組間	134.03	3	44.68	2.262
	2. 3~5 年	51	41.18	4.41	組內	3693.82	187	19.75	
	3. 6~10 年	50	41.44	4.14	總和	3827.84	190		
	4. 11 年以上	54	42.22	5.11					
	總和	191	41.27	4.49					
外向型	1. 2 年以下	36	22.83	3.18	組間	55.90	3	18.63	1.629
	2. 3~5 年	51	22.57	3.94	組內	2138.53	187	11.44	
	3. 6~10 年	50	23.64	3.12	總和	2194.43	190		
	4. 11 年以上	54	23.83	3.17					
	總和	191	23.26	3.40					
經驗開放型	1. 2 年以下	36	26.64	3.07	組間	93.51	3	31.17	1.610
	2. 3~5 年	51	26.84	4.31	組內	3620.23	187	19.36	
	3. 6~10 年	50	27.96	4.53	總和	3713.74	190		
	4. 11 年以上	54	28.30	5.06					
	總和	191	27.51	4.42					
嚴謹型	1. 2 年以下	36	17.72	2.70	組間	49.86	3	16.62	1.962
	2. 3~5 年	51	17.25	2.67	組內	1583.95	187	8.47	
	3. 6~10 年	50	18.26	2.75	總和	1633.81	190		
	4. 11 年以上	54	18.54	3.37					
	總和	191	17.97	2.93					

表4.11 不同擔任慈濟志工年資之慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表 (續)

構面	慈濟志工年資	N	M	SD	變異來源	SS	dF	MS	F
神經質	1. 2 年以下	36	24.47	2.63	組間	7.66	3	2.55	.431
	2. 3~5 年	51	23.96	2.45	組內	1107.51	187	5.92	
	3. 6~10 年	50	24.38	2.56	總和	1115.16	190		
	4. 11 年以上	54	24.39	2.14					
	總和	191	24.29	2.42					
整體人格特質	1. 2 年以下	36	131.42	9.51	組間	1191.08	3	397.03	2.480
	2. 3~5 年	51	131.80	12.77	組內	29942.50	187	160.12	
	3. 6~10 年	50	135.68	11.86	總和	31133.58	190		
	4. 11 年以上	54	137.28	14.87					
	總和	191	134.29	12.80					

註：\*  $P < 0.05$ 、\*\*  $P < 0.01$ 、\*\*\*  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.11 可知整體人格特質之  $F$  值未達顯著水準 ( $F=2.480$ ,  $P=.63 > .05$ )，顯示不同服務年資之慈濟志工，在整體人格特質上沒有顯著差異。

人格特質各構面的分析中「親和型」、「外向型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」、「神經質」等構面上  $F$  值均未達顯著水準，顯示不同服務年資之慈濟志工，於人格特質之「親和型」、「外向型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」、「神經質」等構面上亦無顯著差異。

## 9. 不同平均月收入之慈濟志工人格特質的差異分析

為檢定假設 1-9「不同平均月收入之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」，茲依據受測者不同的平均月收入，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.12：

表 4.12 不同平均月收入之慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表

構面	平均月收入	N	M	SD	變異來源	SS	dF	MS	F	LSD
親和型	1. 無收入	54	40.35	5.42	組間	319.44	4	79.86	4.234**	4>1
	2. 20000 元以下	36	39.86	3.77	組內	3508.41	186	18.86		5>1
	3. 20001~40000 元	64	41.70	4.10	總和	3827.84	190			3>2
	4. 40001~60000 元	29	42.66	3.35						4>2
	5. 60001 元以上	8	45.38	3.42						5>2
	總和	191	41.27	4.49						
外向型	1. 無收入	54	23.20	3.60	組間	70.11	4	17.53	1.535	
	2. 20000 元以下	36	22.56	3.05	組內	2124.32	186	11.42		
	3. 20001~40000 元	64	23.25	3.55	總和	2194.43	190			
	4. 40001~60000 元	29	23.55	3.02						
	5. 60001 元以上	8	25.75	3.01						
	總和	191	23.26	3.40						
經驗開放型	1. 無收入	54	27.02	5.30	組間	107.18	4	26.80	1.382	
	2. 20000 元以下	36	26.67	4.19	組內	3606.56	186	19.39		
	3. 20001~40000 元	64	27.86	4.07	總和	3713.74	190			
	4. 40001~60000 元	29	27.97	3.75						
	5. 60001 元以上	8	30.13	3.09						
	總和	191	27.51	4.42						
嚴謹型	1. 無收入	54	17.52	3.18	組間	32.85	4	8.21	.954	
	2. 20000 元以下	36	17.75	2.57	組內	1600.96	186	8.61		
	3. 20001~40000 元	64	18.08	2.90	總和	1633.81	190			
	4. 40001~60000 元	29	18.52	3.12						
	5. 60001 元以上	8	19.13	2.03						
	總和	191	17.97	2.93						
神經質	1. 無收入	54	24.59	2.50	組間	44.83	4	11.21	1.947	
	2. 20000 元以下	36	23.67	2.24	組內	1070.34	186	5.75		
	3. 20001~40000 元	64	23.97	2.56	總和	1115.16	190			
	4. 40001~60000 元	29	25.07	2.20						
	5. 60001 元以上	8	24.75	1.49						
	總和	191	24.29	2.42						
整體人格特質	1. 無收入	54	132.69	13.86	組間	1965.01	4	491.25	3.133*	4>2
	2. 20000 元以下	36	130.50	10.98	組內	29168.57	186	156.82		5>2
	3. 20001~40000 元	64	134.86	12.96	總和	31133.58	190			5>3
	4. 40001~60000 元	29	137.76	11.15						
	5. 60001 元以上	8	145.13	9.98						
	總和	191	134.29	12.80						

註：\*  $P<0.05$ 、\*\*  $P<0.01$ 、\*\*\*  $P<0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.12 可知**整體**人格特質之  $F$  值達顯著水準 ( $F=3.133, P=.016<.05$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，平均月收入為「40001~60000元以下」( $M=137.76$ )與平均月收入為「60001元以上」( $M=145.13$ )的志工，其**整體**人格特質高於平均月收入為「20000元以下」( $M=130.50$ )的志工。平均月收入為「60001元以上」( $M=145.13$ )的志工，其**整體**人格特質高於平均月收入為「20001~40000元」( $M=134.86$ )的志工。顯示不同平均月收入之慈濟志工，在**整體**人格特質上有顯著差異。

人格特質各構面的分析中，於「親和型」構面的  $F$  值達顯著水準 ( $F=4.234, P=.003<.01$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，平均月收入為「40001~60000元以下」( $M=42.66$ )與「60001元以上」( $M=45.38$ )的志工，其人格特質之「親和型」構面顯著高於「無收入」( $M=40.35$ )的志工。「20001~40000元」( $M=41.70$ )、「40001~60000元以下」( $M=42.66$ )、「60001元以上」( $M=45.38$ )的志工，其人格特質之「親和型」構面顯著高於平均月收入「20000元以下」( $M=39.86$ )的志工。「60001元以上」( $M=45.38$ )的志工，其人格特質之「親和型」構面顯著高於平均月收入「20001~40000元」( $M=41.70$ )的志工。顯示不同平均月收入之慈濟志工，於人格特質之「親和型」構面上有顯著差異。

然於「外向型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」、「神經質」等構面上，由於  $F$  值未達顯著水準，顯示不同平均月收入之慈濟志工，於人格特質之「外向型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」、「神經質」等構面上沒有顯著差異。

## 10. 不同去年捐款數之慈濟志工人格特質的差異分析

為檢定假設 1-10「不同去年捐款數之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」，茲依據受測者不同去年的捐款數，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.13：

表 4.13 去年全部捐款數不同之慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表

構面	去年捐款數	$N$	$M$	$SD$	變異來源	$SS$	$dF$	$MS$	$F$	LSD
親和型	1. 5000 元以下	49	39.90	4.84	組間	130.52	3	43.51	2.200	
	2. 5001~20000 元	81	41.57	4.61	組內	3697.32	187	19.77		
	3. 20001~50000 元	39	42.00	3.98	總和	3827.84	190			
	4. 50001 以上	22	41.95	3.58						
	總和	191	41.27	4.49						

表 4.13 去年全部捐款數不同之慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表 (續)

構面	去年捐款數	N	M	SD	變異來源	SS	dF	MS	F	LSD
外向型	1. 5000 元以下	49	23.45	3.66	組間	2.67	3	.89	.076	
	2. 5001~20000 元	81	23.16	3.75	組內	2191.76	187	11.72		
	3. 20001~50000 元	39	23.21	2.52	總和	2194.43	190			
	4. 50001 以上	22	23.27	2.95						
	總和	191	23.26	3.40						
經驗開放型	1. 5000 元以下	49	27.59	4.16	組間	8.83	3	2.94	.149	
	2. 5001~20000 元	81	27.37	4.90	組內	3704.91	187	19.81		
	3. 20001~50000 元	39	27.38	4.39	總和	3713.74	190			
	4. 50001 以上	22	28.05	3.26						
	總和	191	27.51	4.42						
嚴謹型	1. 5000 元以下	49	18.00	2.62	組間	9.06	3	3.02	.348	
	2. 5001~20000 元	81	17.85	3.10	組內	1624.75	187	8.69		
	3. 20001~50000 元	39	17.85	2.94	總和	1633.81	190			
	4. 50001 以上	22	18.55	3.05						
	總和	191	17.97	2.93						
神經質	1. 5000 元以下	49	24.43	2.29	組間	66.23	3	22.08	3.936**	4>1
	2. 5001~20000 元	81	23.96	2.42	組內	1048.93	187	5.61		4>2
	3. 20001~50000 元	39	23.92	2.59	總和	1115.16	190			4>3
	4. 50001 以上	22	25.82	1.89						
	總和	191	24.29	2.42						
整體人格特質	1. 5000 元以下	49	133.37	12.36	組間	299.73	3	99.91	.606	
	2. 5001~20000 元	81	133.91	13.72	組內	30833.85	187	164.89		
	3. 20001~50000 元	39	134.36	12.02	總和	31133.58	190			
	4. 50001 以上	22	137.64	11.87						
	總和	191	134.29	12.80						

註：\*  $P < 0.05$ 、\*\*  $P < 0.01$ 、\*\*\*  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.13 可知**整體**人格特質之  $F$  值未達顯著水準 ( $F=.606, P=.612 > .05$ )，顯示不同去年捐款數之慈濟志工，在**整體**人格特質上沒有顯著差異。

人格特質**各構面**的分析中，於「**神經質**」構面的  $F$  值達顯著水準 ( $F=3.936, P=.009$ )

<.01)，經 LSD 法事後比較考驗後發現，去年捐款數為「50000元以上」(M=25.82) 顯著高於「5000元以下」(M=24.43)、「5001~20000元」(M=23.96)與「20001~50000元」(M=23.92)的志工。顯示不同去年捐款數之慈濟志工，於人格特質之「神經質」構面上有顯著差異。

於「親和型」、「外向型」、「嚴謹型」、「經驗開放型」等構面上，由於 F 值未達顯著水準，顯示不同去年對本組織的捐款數之慈濟志工，於人格特質之「親和型」、「外向型」、「嚴謹型」、「經驗開放型」等構面上沒有顯著差異。

## 11. 不同去年對慈濟捐款數之慈濟志工人格特質的差異分析

為檢定假設 1-11「不同去年對慈濟捐款數之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」，茲依據受測者去年對慈濟捐款數，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.14：

表 4.14 去年對慈濟捐款數不同的慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表

構面	去年對本組織的捐款數	N	M	SD	變異來源	SS	dF	MS	F	LSD
親和型	1. 5000 元以下	57	39.89	4.77	組間	158.84	3	52.95	2.699*	2>1
	2. 5001~20000 元	85	41.74	4.54	組內	3669.00	187	19.62		3>1
	3. 20001~50000 元	30	42.20	3.38	總和	3827.84	190			
	4. 50001 元以上	19	41.84	4.31						
	總和	191	41.27	4.49						
外向型	1. 5000 元以下	57	22.96	3.93	組間	13.83	3	4.61	.395	
	2. 5001~20000 元	85	23.55	3.45	組內	2180.60	187	11.66		
	3. 20001~50000 元	30	23.07	2.84	總和	2194.43	190			
	4. 50001 元以上	19	23.11	2.18						
	總和	191	23.26	3.40						
經驗開放型	1. 5000 元以下	57	27.12	4.46	組間	17.11	3	5.70	.288	
	2. 5001~20000 元	85	27.56	4.65	組內	3696.63	187	19.77		
	3. 20001~50000 元	30	28.03	4.21	總和	3713.74	190			
	4. 50001 元以上	19	27.58	3.72						
	總和	191	27.51	4.42						
嚴謹型	1. 5000 元以下	57	17.61	2.74	組間	14.32	3	4.77	.551	
	2. 5001~20000 元	85	18.25	3.07	組內	1619.49	187	8.66		
	3. 20001~50000 元	30	17.83	3.12	總和	1633.81	190			
	4. 50001 元以上	19	18.00	2.60						
	總和	191	17.97	2.93						

表 4.14 去年對慈濟捐款數不同的慈濟志工人格特質之單因子變異數分析摘要表 (續)

構面	去年對本組織的捐款數	N	M	SD	變異來源	SS	dF	MS	F	LSD
神經質	1. 5000 元以下	57	24.46	2.47	組間	90.14	3	30.05	5.482**	4>1
	2. 5001~20000 元	85	24.01	2.38	組內	1025.02	187	5.48		4>2
	3. 20001~50000 元	30	23.57	2.19	總和	1115.16	190			4>3
	4. 50001 元以上	19	26.16	1.92						
	總和	191	24.29	2.42						
整體人格特質	1. 5000 元以下	57	132.05	13.10	組間	457.51	3	152.50	.930	
	2. 5001~20000 元	85	135.12	13.23	組內	30676.07	187	164.04		
	3. 20001~50000 元	30	134.70	11.73	總和	31133.58	190			
	4. 50001 元以上	19	136.68	11.50						
	總和	191	134.29	12.80						

註：\*  $P < 0.05$ 、\*\*  $P < 0.01$ 、\*\*\*  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.14 可知**整體**人格特質之  $F$  值未達顯著水準 ( $F=.930$ ,  $P=.428 > .05$ )，顯示去年對本組織不同捐款數之慈濟志工，在**整體**人格特質上沒有顯著差異。

人格特質各構面的分析中，於「親和型」與「神經質」構面的  $F$  值達顯著水準 ( $F=2.699$ ,  $P=.047 < .05$ ) 與 ( $F=5.482$ ,  $P=.001 < .01$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，人格特質之「親和型」構面去年對本組織的捐款數為「5001~20000 元」( $M=41.74$ ) 與「20001~50000 元」( $M=42.20$ ) 的志工，其人格特質顯著高於去年對本組織的捐款數為「5000 元以下」( $M=39.89$ ) 的志工；另人格特質之「神經質」構面去年對本組織的捐款數為「50001 元以上」( $M=41.84$ ) 的志工，其人格特質顯著高於去年對本組織的捐款數為「5000 元以下」( $M=39.89$ )、「5001~20000 元」( $M=41.74$ ) 與「20001~50000 元」( $M=42.20$ ) 的志工。顯示去年對本組織不同捐款數之慈濟志工，於人格特質之「親和型」與「神經質」構面上有顯著差異。

於「外向型」、「嚴謹型」、「經驗開放型」等構面上，由於  $F$  值未達顯著水準，顯示去年對本組織不同捐款數之慈濟志工，於人格特質之「外向型」、「嚴謹型」、「經驗開放型」等構面上沒有顯著差異。

### 4.3.2 小結

綜合上述研究結果，以下就慈濟志工之不同背景變項對其人格特質的差異情形，進行歸納整理，如表 4.15 所示。

表 4.15 不同背景變項之慈濟志工人格特質之差異性分析摘要表

背景變項		人格特質各構面與背景變項					整體人格特質
		親和型	外向型	經驗開放型	嚴謹型	神經質	
性別	1. 男 2. 女						
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. 軍公教 3. 工、商業 4. 退休人士 5. 家庭主婦 6. 其他						
婚姻狀況	1. 未婚 2. 已婚 3. 單親 4. 其他(鰥寡)						
子女數	1. 無子女 2. 1 位 3. 2 位 4. 3 位以上						
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		1>2				
宗教信仰	1. 無宗教信仰 2. 傳統民間信仰(含道教) 3. 佛教						

表 4.15 不同背景變項之慈濟志工人格特質之差異性分析摘要表 (續)

背景變項	人格特質各構面與背景變項					整體人格特質
	親和型	外向型	經驗開放型	嚴謹型	神經質	
慈濟志工年資	1. 2 年以下					
	2. 3~5 年					
	3. 6~10 年					
	4. 11 年以上					
平均月收入	1. 無收入	4>1				4>2
	2. 20000 元以下	5>1				5>2
	3. 20001~40000 元	3>2				5>3
	4. 40001~60000 元	4>2				
	5. 60001 元以上	5>2				
去年全部捐款數	1. 5000 元以下				4>1	
	2. 5001~20000 元				4>2	
	3. 20001~50000 元				4>3	
	4. 50001 元以上					
去年對本組織的捐款數	1. 5000 元以下	2>1			4>1	
	2. 5001~20000 元	3>1			4>2	
	3. 20001~50000 元				4>3	
	4. 50001 元以上					

註：\*  $P<0.05$ 、\*\*  $P<0.01$ 、\*\*\*  $P<0.001$

資料來源：本研究整理

依據上表 4.15 慈濟志工背景變項與人格特質各構面的差異性分析結果，進行志工背景變項與人格特質間之研究假設驗證分析，將其結果整理成下表 4.16：

表 4.16 慈濟志工背景變項與人格特質間之研究假設驗證分析表

研究假設	研究結果
1-1：「不同性別之慈濟志工.其人格特質有顯著差異」	未獲得支持
1-2：「不同年齡之慈濟志工.其人格特質有顯著差異」	未獲得支持
1-3：「不同職業之慈濟志工.其人格特質有顯著差異」	未獲得支持
1-4：「不同婚姻狀況之慈濟志工.其人格特質有顯著差異」	未獲得支持
1-5：「不同子女數之慈濟志工.其人格特質有顯著差異」	未獲得支持
1-6：「不同教育程度之慈濟志工.其人格特質有顯著差異」	獲得部分支持

1-7：「不同宗教信仰之慈濟志工,其人格特質有顯著差異」	未獲得支持
1-8：「不同擔任慈濟志工年資之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」	獲得部分支持
1-9：「不同平均月收入之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」	獲得支持
1-10：「去年全部捐款數不同之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」	獲得部分支持
1-11：「去年對本組織捐款數不同之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」	獲得部分支持

資料來源：本研究整理

## 1. 性別與人格特質

就**整體與各構面**的人格特質而言，不同性別的慈濟志工於人格特質上均**無顯著差異**。顯示性別並非影響志工人格特質的因素之一。

歸納上述與表 4.16 所示，本研究假設 1-1：「不同性別之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」**未獲得支持**。

## 2. 年齡與人格特質

就**整體與各構面**的人格特質而言，不同年齡的慈濟志工於人格特質上均**無顯著差異**。顯示年齡並非影響志工人格特質的因素之一。

歸納上述與表 4.16 所示，本研究假設 1-2：「不同年齡之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」**未獲得支持**。

## 3. 職業與人格特質

就**整體與各構面**的人格特質而言，不同職業的慈濟志工於人格特質上均**無顯著差異**。顯示職業並非影響志工人格特質的因素之一。

歸納上述與表 4.16 所示，本研究假設 1-3：「不同職業之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」**未獲得支持**。

## 4. 婚姻狀況與人格特質

就**整體與各構面**人格特質而言，不同婚姻狀況的慈濟志工於人格特質上均**無顯著差異**。顯示婚姻狀況並非影響志工人格特質的因素之一。

歸納上述與表 4.16 所示，本研究假設 1-4：「不同婚姻狀況之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」**未獲得支持**。

## 5. 子女數與人格特質

就**整體與各構面**人格特質而言，不同子女數的慈濟志工於人格特質上均無顯著差異。顯示子女數並非影響志工人格特質的因素之一。

歸納上述與表 4.16 所示，本研究假設 1-4：「不同子女數之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」未獲得支持。

## 6. 教育程度與人格特質

就**整體**而言，不同教育程度的慈濟志工於人格特質上沒有顯著的差異。人格特質各構面的分析中，於「外向型」構面表現上有顯著差異，教育程度為「國中以下」的志工，顯著高於「高中職」的志工，顯示不同教育程度的志工，於人格特質之「外向型」構面上有顯著差異關係；於「親和型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」、「神經質」等構面上，沒有顯著的關係存在。

歸納上述與表 4.16 所示，本研究假設 1-5：「不同教育程度之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」部分獲得支持。

## 7. 宗教信仰與人格特質

就**整體與各構面**人格特質而言，不同宗教信仰的慈濟志工於人格特質上均無顯著差異。顯示職業並非影響志工人格特質的因素之一。

歸納上述與表 4.16 所示，本研究假設 1-4：「不同宗教信仰之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」未獲得支持。

## 8. 擔任慈濟志工年資與人格特質

就**整體與各構面**人格特質而言，不同擔任慈濟志工年資的慈濟志工於人格特質上並無顯著差異。顯示擔任慈濟志工年資長短並非影響志工人格特質的因素之一。

歸納上述與表 4.16 所示，本研究假設 1-8：「不同擔任慈濟志工年資之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」未獲得支持。

## 9. 平均月收入與人格特質

人格特質各構面的分析中，於「親和型」構面表現上，平均月收入為「40001~60000元」及「60001元以上」的志工，顯著高於「無數入」及「20000元以下」的志工、平均

月收入為「20001~40000元」的志工顯著高於「20000元以下」的志工、「60001元以上」的志工，顯著高於「20001~40000元」的志工，顯示平均月收入的志工，於人格特質之「親和型」構面上有顯著差異關係；於「外向型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」、「神經質」等構面上，沒有顯著的關係存在。**整體而言**，平均月收入為「40001~60000元」及「60001元以上」的志工，顯著高於「20000元以下」的志工、平均月收入為「60001元以上」，顯著高於「20001~40000元」的志工，顯示不同平均月收入的志工，於人格特質上有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4.16 所示，本研究假設 1-8：「不同平均月收入之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」獲得支持。

## 10. 去年全部捐款數與人格特質

就**整體**人格特質而言，去年不同捐款數之慈濟志工於人格特質上**並無顯著差異**，顯示不同平均月收入並非是影響志工人格特質的因素之一。

人格特質**各構面的分析**中，於「神經質」構面表現上，去年全部捐款數為「50000元以上」的志工，顯著高於捐款數為「5000元以下」及「5001~20000元」的志工。

綜合上述，顯示去年不同捐款數的志工，於人格特質之「**神經質**」構面上有**顯著差異**。於「親和型」、「外向型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」等構面上，沒有顯著的關係存在。

歸納上述與表 4.16 所示，本研究假設 1-10：「去年不同捐款數之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」獲得部分支持。

## 11. 去年對本組織不同捐款數與人格特質

就**整體**人格特質而言，去年對本組織不同捐款數之慈濟志工於人格特質上**並無顯著差異**關係，顯示去年對本組織不同捐款數並非是影響志工人格特質的因素之一。

人格特質**各構面的分析**中，於「親和型」構面表現上，去年對本組織捐款數為「5001~20000元」及「20001~50000元」的志工，顯著高於去年對本組織捐款數為「5000元以下」的志工；於「神經質」構面表現上，去年全部捐款數為「50000元以上」的志工，顯著高於捐款數為「5000元以下」、「5001~20000元」及「20001~50000元」的志工。

綜合上述，顯示去年對本組織不同捐款數的志工，於人格特質之「親和型」、「神經質」構面上有顯著關係。於「外向型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」等構面上，沒有顯著的關係存在。

歸納上述與表 4.16 所示，本研究假設 1-11：「去年對本組織不同捐款數之慈濟志工，其人格特質有顯著差異」獲得部分支持。

## 4.4 不同背景之慈濟志工組織承諾之差異分析

本節以獨立樣本  $t$  檢定及單因子變異數分析 (One Way ANOVA)，來探討慈濟志工之性別、年齡、職業、婚姻狀況、子女數、教育程度、宗教信仰、擔任慈濟志工年資、平均月收入、全年捐款數及對慈濟捐款數等背景變項於組織承諾上的差異情形。其中性別變項以「獨立樣本  $t$  檢定」進行分析；而年齡、職業、婚姻狀況、子女數、教育程度、宗教信仰、擔任慈濟志工年資、平均月收入、全年捐款數及對慈濟捐款數等變項，則以「單因子變異數」來進行各構面的檢定分析，若  $P$  值達到顯著水準時，再以最小顯著差異法 (Least Significant Difference, 簡稱LSD) 進行事後多重比較並加以分析。

### 4.4.1 不同背景變項之慈濟志工於組織承諾上的差異情形

以下就回收問卷調查所得之結果，分析不同背景變項志工在組織承諾上的差異情形，以完成目的三「分析不同個人背景之慈濟志工組織承諾是否具有差異性。」，並回答問題四「不同個人背景之慈濟志工組織承諾差異情形為何？」依統計結果說明如下：

#### 1. 不同性別之慈濟志工在組織承諾上的差異分析

本研究以男、女志工為自變項，以規範性承諾、情感性承諾、持續性承諾等三大構面暨整體組織承諾為依變項。就其平均數、標準差進行獨立樣本  $t$  檢定。以檢定假設 2-1「不同性別之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異。」分析摘要如表 4.17：

表 4.17 不同性別之慈濟志工在組織承諾上之獨立樣本 *t* 檢定分析摘要表

構面	性別	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>
規範性承諾	1. 男	53	37.34	3.64	-.184
	2. 女	138	37.46	4.36	
情感性承諾	1. 男	53	29.77	3.55	-1.215
	2. 女	138	30.46	3.45	
持續性承諾	1. 男	53	20.81	3.01	-.157
	2. 女	138	20.89	3.21	
整體組織承諾	1. 男	53	87.92	9.63	-.551
	2. 女	138	88.81	10.08	

資料來源：本研究整理

由表 4.17 可知，經獨立樣本 *t* 檢定結果，**整體組織承諾未達顯著水準** ( $t = -.551$ ， $P = .582 > .05$ )，顯示不同性別之慈濟志工，在整體組織承諾上**沒有顯著差異**。

組織承諾各構面的分析中，於「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等構面上，女性志工平均數高於男性志工，然其 *t* 值皆未達顯著水準，顯示不同性別的慈濟志工，於組織承諾之「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等構面上**沒有顯著差異**。

## 2. 不同年齡之慈濟志工在組織承諾上的差異分析

為檢定假設 2-2「不同年齡之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」，茲依受測者的年齡，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.18：

表 4.18 不同年齡之慈濟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>	LSD
規範性承諾	1. 30 歲以下	5	34.00	1.87	組間	100.91	4	25.23	1.468	
	2. 31~40 歲	17	36.12	4.37	組內	3195.88	186	17.18		
	3. 41~50 歲	53	37.72	4.35	總和	3296.80	190			
	4. 51~60 歲	76	37.51	4.05						
	5. 61 歲以上	40	37.88	4.13						
	總和	191	37.43	4.17						

表 4.18 不同年齡之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表 (續)

構面	年齡	N	M	SD	變異來源	SS	dF	MS	F	LSD
情感性承諾	1. 30 歲以下	5	27.40	.89	組間	115.77	4	28.94	2.459*	3>1
	2. 31~40 歲	17	28.65	2.98	組內	2189.61	186	11.77		3>2
	3. 41~50 歲	53	31.00	3.31	總和	2305.38	190			
	4. 51~60 歲	76	30.21	3.46						
	5. 61 歲以上	40	30.45	3.85						
	總和	191	30.27	3.48						
持續性承諾	1. 30 歲以下	5	16.60	2.70	組間	181.24	4	45.31	4.956**	3>1
	2. 31~40 歲	17	19.47	2.72	組內	1700.49	186	9.14		4>1
	3. 41~50 歲	53	21.72	2.84	總和	1881.73	190			5>1
	4. 51~60 歲	76	20.58	3.09						3>2
	5. 61 歲以上	40	21.43	3.27						5>2
	總和	191	20.87	3.15						3>4
整體組織承諾	1. 30 歲以下	5	78.00	4.53	組間	1123.31	4	280.83	2.960*	4>1
	2. 31~40 歲	17	84.24	9.05	組內	17649.62	186	94.89		5>1
	3. 41~50 歲	53	90.43	9.90	總和	18772.93	190			3>2
	4. 51~60 歲	76	88.30	9.57						
	5. 61 歲以上	40	89.75	10.49						
	總和	191	88.57	9.94						

註：\*  $P < 0.05$ 、\*\*  $P < 0.01$ 、\*\*\*  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.18 可知**整體組織承諾**之  $F$  值達顯著水準 ( $F=2.960, P=.021 < .05$ )，經 LSD 法事後比較考驗發現，年齡為「41~50歲」( $M=90.43$ )、「51~60歲」( $M=88.30$ )與「61歲以上」( $M=89.75$ )的志工，其**整體組織承諾**顯著高於年齡「31以下」( $M=78.00$ )的志工。年齡為「41~50歲」( $M=90.43$ )的志工，其**整體組織承諾**顯著高於年齡為「31~40歲」( $M=84.24$ )的志工，顯示不同年齡之慈濟志工，於**整體組織承諾**上有顯著差異。

組織承諾各構面的分析中，於「情感性承諾」構面的  $F$  達顯著水準 ( $F=2.459, P=.047 < .05$ )，經 LSD 法事後比較考驗發現，年齡為「41~50歲」( $M=31.00$ )的志工，其**組織承諾**顯著高於年齡為「30歲以下」( $M=27.40$ )及「31~40歲」( $M=28.65$ )的志工，顯示不同年齡之慈濟志工，於**組織承諾**之「情感性承諾」構面上有顯著差異。

於「持續性承諾」構面的  $F$  達顯著水準( $F=4.956, P=.001<.01$ )，經 LSD 法事後比較考驗發現，年齡為「41~50歲」( $M=21.72$ )、「51~60歲」( $M=20.58$ )及「61歲以上」( $M=21.43$ )的志工，其組織承諾顯著高於年齡為「30歲以下」( $M=16.60$ )的志工；年齡為「41~50歲」( $M=21.72$ )及「61歲以上」( $M=21.43$ )的志工，其組織承諾顯著高於年齡為「31~40歲」( $M=19.47$ )的志工；年齡為「41~50歲」( $M=21.72$ )的志工，其組織承諾顯著高於「51~60歲」( $M=20.58$ )的，顯示不同年齡之慈濟志工，於組織承諾之「持續性承諾」構面上有顯著差異。

### 3. 不同職業之慈濟志工在組織承諾上的差異分析

為檢定假設 2-3 「不同職業之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」，茲依受測者不同的職業，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.19：

表 4.19 不同職業之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表

構面	職業	<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>
規範性承諾	1. 學生	1	36.00		組間	70.95	5	14.19	.814
	2. 軍公教	23	38.13	4.74	組內	3225.84	185	17.44	
	3. 工、商業	53	37.89	3.67	總和	3296.80	190		
	4. 退休人士	24	37.08	4.26					
	5. 家庭主婦	71	36.77	4.21					
	6. 其他	19	38.26	4.54					
	總和	191	37.43	4.17					
情感性承諾	1. 學生	1	28.00		組間	37.83	5	7.57	.617
	2. 軍公教	23	30.83	3.50	組內	2267.55	185	12.26	
	3. 工、商業	53	30.15	3.24	總和	2305.38	190		
	4. 退休人士	24	29.58	4.27					
	5. 家庭主婦	71	30.21	3.40					
	6. 其他	19	31.11	3.53					
	總和	191	30.27	3.48					
持續性承諾	1. 學生	1	20.00		組間	27.28	5	5.46	.544
	2. 軍公教	23	21.48	3.40	組內	1854.45	185	10.02	
	3. 工、商業	53	20.98	2.80	總和	1881.73	190		
	4. 退休人士	24	20.42	3.90					
	5. 家庭主婦	71	20.59	2.94					
	6. 其他	19	21.47	3.64					
	總和	191	20.87	3.15					

表 4.19 不同職業之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表 (續)

構面	職業	N	M	SD	變異來源	SS	dF	MS	F
整體組織承諾	1. 學生	1	84.00		組間	332.62	5	66.52	.667
	2. 軍公教	23	90.43	11.07	組內	18440.32	185	99.68	
	3. 工、商業	53	89.02	9.07	總和	18772.93	190		
	4. 退休人士	24	87.08	11.66					
	5. 家庭主婦	71	87.58	9.30					
	6. 其他	19	90.84	11.25					
	總和	191	88.57	9.94					

註：\*  $P < 0.05$ 、\*\*  $P < 0.01$ 、\*\*\*  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.19 可知整體組織承諾之  $F$  值未達顯著水準 ( $F=0.667, P=.649 > .05$ )，顯示不同職業之慈濟志工，在整體組織承諾上沒有顯著差異。

組織承諾各構面的分析中，於「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等構面上，由於  $F$  值未達顯著水準，顯示不同職業之慈濟志工，於組織承諾之「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等構面上亦無顯著差異。

#### 4. 不同婚姻狀況之慈濟志工在組織承諾上的差異分析

為檢定假設 2-4 「不同婚姻狀況之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」，茲依受測者不同的婚姻狀況，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.20：

表 4.20 不同婚姻狀況之慈濟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	N	M	SD	變異來源	SS	dF	MS	F
規範性承諾	1. 未婚	21	37.52	4.21	組間	15.04	3	5.01	.286
	2. 已婚	145	37.46	4.21	組內	3281.75	187	17.55	
	3. 單親	16	37.75	4.01	總和	3296.80	190		
	4. 其他(鰥寡)	9	36.22	4.12					
	總和	191	37.43	4.17					
情感性承諾	1. 未婚	21	29.24	3.30	組間	28.98	3	9.66	.793
	2. 已婚	145	30.46	3.52	組內	2276.41	187	12.17	
	3. 單親	16	30.13	3.40	總和	2305.38	190		
	4. 其他(鰥寡)	9	29.89	3.48					
	總和	191	30.27	3.48					

表4.20 不同婚姻狀況之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表 (續)

構面	婚姻狀況	N	M	SD	變異來源	SS	dF	MS	F
持續性承諾	1. 未婚	21	19.81	3.30	組間	36.35	3	12.12	1.228
	2. 已婚	145	21.10	3.09	組內	1845.38	187	9.87	
	3. 單親	16	20.56	3.27	總和	1881.73	190		
	4. 其他(鰥寡)	9	20.22	3.38					
	總和	191	20.87	3.15					
整體組織承諾	1. 未婚	21	86.57	10.10	組間	156.86	3	52.29	.525
	2. 已婚	145	89.01	9.97	組內	18616.07	187	99.55	
	3. 單親	16	88.44	10.19	總和	18772.93	190		
	4. 其他(鰥寡)	9	86.33	9.39					
	總和	191	88.57	9.94					

註：\*  $P<0.05$ 、\*\*  $P<0.01$ 、\*\*\*  $P<0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.20 可知**整體組織承諾**之  $F$  值未達顯著水準 ( $F=0.525, P=.665>.05$ )，顯示不同婚姻之慈濟志工，在**整體組織承諾**上沒有顯著差異。

組織承諾各構面的分析中，於「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等構面上，由於  $F$  值均未達顯著水準，顯示不同婚姻之慈濟志工，於組織承諾之「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等構面上亦無顯著差異。

## 5. 不同子女數之慈濟志工在組織承諾上的差異分析

為檢定假設 2-5 「不同子女數之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」，茲依受測者不同的子女數，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.21：

表 4.21 不同子女數之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表

構面	子女數	N	M	SD	變異來源	SS	dF	MS	F	LSD
規範性承諾	1. 無子女	26	38.23	4.71	組間	170.18	3	56.73	3.393*	1>2
	2. 1 位	29	35.93	3.80	組內	3126.62	187	16.72		3>2
	3. 2 位	76	36.89	3.86	總和	3296.80	190			4>3
	4. 3 位以上	60	38.48	4.22						
	總和	191	37.43	4.17						

表 4.21 不同子女數之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表 (續)

構面	子女數	N	M	SD	變異來源	SS	dF	MS	F	LSD
情感性承諾	1. 無子女	26	29.73	3.68	組間	105.23	3	35.08	2.981*	3>2
	2. 1位	29	28.97	3.04	組內	2200.15	187	11.77		
	3. 2位	76	30.24	3.29	總和	2305.38	190			
	4. 3位以上	60	31.17	3.66						
	總和	191	30.27	3.48						
持續性承諾	1. 無子女	26	20.38	3.52	組間	114.81	3	38.27	4.050**	4>2
	2. 1位	29	19.45	3.01	組內	1766.92	187	9.45		3>2
	3. 2位	76	20.86	2.90	總和	1881.73	190			
	4. 3位以上	60	21.78	3.12						
	總和	191	20.87	3.15						
整體組織承諾	1. 無子女	26	88.35	11.41	組間	1036.78	3	345.59	3.644*	4>2
	2. 1位	29	84.34	9.15	組內	17736.16	187	94.85		4>3
	3. 2位	76	87.99	9.18	總和	18772.93	190			
	4. 3位以上	60	91.43	9.94						
	總和	191	88.57	9.94						

註：\*  $P < 0.05$ 、\*\*  $P < 0.01$ 、\*\*\*  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.21 可知**整體**組織承諾之  $F$  值達顯著水準 ( $F=3.644, P=.014 < .05$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，子女數在「3位以上」 ( $M=91.43$ ) 的志工，其組織承諾顯著高於子女數「1位」 ( $M=84.34$ ) 與「2位」 ( $M=87.99$ ) 的志工，顯示不同子女數之慈濟志工，於**整體**組織承諾上有顯著差異。

組織承諾各構面的分析中，於「**規範性承諾**」構面的  $F$  值達顯著水準 ( $F=3.393, P=.019 < .05$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，子女數為「無子女」 ( $M=28.23$ ) 與子女數「2位」 ( $M=36.89$ ) 的志工，其組織承諾顯著高於子女數「1位」 ( $M=35.93$ ) 的志工；子女數為「3位以上」 ( $M=38.48$ ) 的志工，其組織承諾顯著高於子女數「2位」 ( $M=36.89$ ) 的志工。顯示不同教育程度之慈濟志工，於組織承諾之「**規範性承諾**」構面上有顯著差異。

於「**情感性承諾**」構面的  $F$  值達顯著水準 ( $F=2.981, P=.033 < .05$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，子女數為「2位」 ( $M=30.24$ ) 的志工，其組織承諾顯著高於子女數為「1位」 ( $M=28.97$ ) 的志工。顯示不同子女數之慈濟志工，於組織承諾之「**情**

感性承諾」構面上有顯著差異。

於「持續性承諾」構面的  $F$  值達顯著水準 ( $F=4.050$ ,  $P=.008<.01$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，子女數為「2位」( $M=20.86$ )與子女數為「3位以上」( $M=21.78$ )的志工，其組織承諾顯著高於子女數為「1位」( $M=19.45$ )的志工。顯示不同子女數之慈濟志工，於組織承諾之「持續性承諾」構面上有顯著差異。

## 6. 不同教育程度之慈濟志工在組織承諾上的差異分析

為檢定假設 2-6 「不同教育程度之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」，茲依受測者不同的教育程度，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.22：

表 4.22 不同教育程度之慈濟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	$N$	$M$	$SD$	變異來源	$SS$	$dF$	$MS$	$F$
規範性承諾	1. 國中以下	32	37.84	4.31	組間	23.18	3	7.73	.441
	2. 高中職	93	37.32	4.08	組內	3273.62	187	17.51	
	3. 專科及大學	63	37.27	4.27	總和	3296.80	190		
	4. 研究所以上	3	39.67	4.04					
	總和	191	37.43	4.17					
情感性承諾	1. 國中以下	32	30.81	3.18	組間	51.95	3	17.32	1.437
	2. 高中職	93	30.45	3.43	組內	2253.43	187	12.05	
	3. 專科及大學	63	29.62	3.66	總和	2305.38	190		
	4. 研究所以上	3	32.33	3.79					
	總和	191	30.27	3.48					
持續性承諾	1. 國中以下	32	20.63	3.14	組間	43.37	3	14.46	1.470
	2. 高中職	93	21.23	3.03	組內	1838.36	187	9.83	
	3. 專科及大學	63	20.37	3.29	總和	1881.73	190		
	4. 研究所以上	3	23.00	2.65					
	總和	191	20.87	3.15					
整體組織承諾	1. 國中以下	32	89.28	9.77	組間	266.53	3	88.84	.898
	2. 高中職	93	89.00	9.63	組內	18506.41	187	98.96	
	3. 專科及大學	63	87.25	10.48	總和	18772.93	190		
	4. 研究所以上	3	95.00	10.15					
	總和	191	88.57	9.94					

註：\*  $P<0.05$ 、\*\*  $P<0.01$ 、\*\*\*  $P<0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.22 可知**整體**組織承諾之  $F$  值未達顯著水準 ( $F=0.898, P=.443>.05$ )，顯示不同教育程度之慈濟志工，於**整體**組織承諾上沒有顯著差異。

組織承諾各構面的分析中，於「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等構面上，由於  $F$  值未達顯著水準，顯示不同教育程度之慈濟志工，於組織承諾之「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等構面上亦無顯著差異。

## 7. 不同宗教信仰之慈濟志工在組織承諾上的差異分析

為檢定假設 2-7 「不同宗教信仰之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」，茲依受測者不同的宗教信仰，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.23：

表 4.23 不同宗教信仰之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表

構面	宗教信仰	$N$	$M$	$SD$	變異來源	$SS$	$dF$	$MS$	$F$	LSD
規範性承諾	1. 無宗教信仰	6	37.00	4.82	組間	126.06	2	63.03	3.737*	3>2
	2. 傳統民間信仰 (含道教)	14	34.57	3.30	組內	3170.74	188	16.87		
	3. 佛教	171	37.68	4.14	總和	3296.80	190			
	總和	191	37.43	4.17						
情感性承諾	1. 無宗教信仰	6	30.00	2.76	組間	99.81	2	49.91	4.254*	3>2
	2. 傳統民間信仰 (含道教)	14	27.71	1.64	組內	2205.57	188	11.73		
	3. 佛教	171	30.49	3.54	總和	2305.38	190			
	總和	191	30.27	3.48						
持續性承諾	1. 無宗教信仰	6	20.67	2.58	組間	131.81	2	65.90	7.080**	3>2
	2. 傳統民間信仰 (含道教)	14	17.93	2.30	組內	1749.92	188	9.31		
	3. 佛教	171	21.12	3.11	總和	1881.73	190			
	總和	191	20.87	3.15						
整體組織承諾	1. 無宗教信仰	6	87.67	9.91	組間	1068.72	2	534.36	5.674**	3>2
	2. 傳統民間信仰 (含道教)	14	80.21	5.99	組內	17704.22	188	94.17		
	3. 佛教	171	89.28	9.93	總和	18772.93	190			
	總和	191	88.57	9.94						

註：\*  $P<0.05$ 、\*\*  $P<0.01$ 、\*\*\*  $P<0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.23 可知**整體**組織承諾之  $F$  值達顯著水準( $F=5.674, P=.004 < .01$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，宗教信仰為「佛教」( $M=89.28$ )的志工，其組織承諾顯著高於宗教信仰為「傳統民間信仰(含道教)」( $M=80.21$ )的志工，顯示不同宗教信仰之慈濟志工，在整體組織承諾上有顯著差異。

組織承諾各構面的分析中，於「規範性承諾」構面的  $F$  值達顯著水準( $F=3.737, P=.026 < .05$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，宗教信仰為「佛教」( $M=37.68$ )的志工，其組織承諾顯著高於宗教信仰為「傳統民間信仰(含道教)」( $M=34.57$ )的志工。顯示不同宗教信仰之慈濟志工，於組織承諾之「規範性承諾」構面上有顯著差異。

於「情感性承諾」構面的  $F$  值達顯著水準( $F=4.254, P=.016 < .05$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，宗教信仰為「佛教」( $M=30.49$ )的志工，其組織承諾顯著高於宗教信仰為「傳統民間信仰(含道教)」( $M=27.71$ )的志工。顯示不同宗教信仰之慈濟志工，於組織承諾之「情感性承諾」構面上有顯著差異。

於「持續性承諾」構面的  $F$  值達顯著水準( $F=7.080, P=.001 < .01$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，宗教信仰為「佛教」( $M=21.12$ )的志工，其組織承諾顯著高於宗教信仰為「傳統民間信仰(含道教)」( $M=17.93$ )的志工。顯示不同宗教信仰之慈濟志工，於組織承諾之「持續性承諾」構面上有顯著差異。

## 8. 不同擔任慈濟志工年資之慈濟志工在組織承諾上的差異分析

為檢定假設 2-8 「不同擔任慈濟志工年資之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」，茲依受測者不同的服務年資，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.24：

表 4.24 不同擔任慈濟志工年資之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表

構面	慈濟志工年資	$N$	$M$	$SD$	變異來源	$SS$	$dF$	$MS$	$F$	LSD
規範性承諾	1. 2 年以下	36	35.86	3.42	組間	177.66	3	59.22	3.550*	4>1
	2. 3~5 年	51	36.90	4.26	組內	3119.14	187	16.68		3>1
	3. 6~10 年	50	37.94	4.28	總和	3296.80	190			4>2
	4. 11 年以上	54	38.50	4.13						
	總和	191	37.43	4.17						

表 4.24 不同擔任慈濟志工年資之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表(續)

構面	慈濟志工年資	N	M	SD	變異來源	SS	dF	MS	F	LSD
情感性承諾	1. 2 年以下	36	28.83	2.70	組間	132.32	3	44.11	3.795*	4>1
	2. 3~5 年	51	29.92	3.49	組內	2173.07	187	11.62		3>1
	3. 6~10 年	50	30.68	3.61	總和	2305.38	190			
	4. 11 年以上	54	31.17	3.55						
	總和	191	30.27	3.48						
持續性承諾	1. 2 年以下	36	19.22	2.75	組間	132.44	3	44.15	4.719**	2>1
	2. 3~5 年	51	21.18	2.85	組內	1749.29	187	9.35		3>1
	3. 6~10 年	50	20.94	3.50	總和	1881.73	190			4>1
	4. 11 年以上	54	21.61	3.01						
	總和	191	20.87	3.15						
整體組織承諾	1. 2 年以下	36	83.92	7.93	組間	1241.03	3	413.68	4.412**	3>1
	2. 3~5 年	51	88.00	10.00	組內	17531.90	187	93.75		4>1
	3. 6~10 年	50	89.56	10.19	總和	18772.93	190			
	4. 11 年以上	54	91.28	9.95						
	總和	191	88.57	9.94						

註：\*  $P<0.05$ 、\*\*  $P<0.01$ 、\*\*\*  $P<0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.24 可知**整體組織承諾**之  $F$  值達顯著水準 ( $F=4.412, P=.005<.01$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，擔任慈濟志工年資為「6~10年」 ( $M=89.56$ ) 及「11年以上」 ( $M=91.28$ ) 的志工，其組織承諾顯著高於擔任慈濟志工年資為「2年以下」 ( $M=83.92$ ) 的志工，顯示不同擔任慈濟志工年資之慈濟志工，在**整體組織承諾**上有顯著差異。

組織承諾各構面的分析中，於「**規範性承諾**」構面的  $F$  值達顯著水準 ( $F=3.550, P=.016<.05$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，擔任慈濟志工年資為「6~10年」 ( $M=37.94$ ) 及「11年以上」 ( $M=38.50$ ) 的志工，其組織承諾顯著高於擔任慈濟志工年資為「2年以下」 ( $M=35.86$ ) 的志工；擔任慈濟志工年資為「11年以上」 ( $M=38.50$ ) 的志工，其組織承諾顯著高於擔任慈濟志工年資為「3~5年以下」 ( $M=36.90$ ) 的志工。顯示不同擔任慈濟志工年資之慈濟志工，於組織承諾之「**規範性承諾**」構面上有顯著差異。

於「**情感性承諾**」構面的  $F$  值達顯著水準 ( $F=3.795, P=.011<.05$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，擔任慈濟志工年資為「6~10年」 ( $M=30.68$ ) 及「11年以上」 ( $M=31.17$ ) 的志工，其組織承諾顯著高於擔任慈濟志工年資為「2年以下」 ( $M=28.83$ )

的志工。顯示不同擔任慈濟志工年資之慈濟志工，於組織承諾之「情感性承諾」構面上有顯著差異。

於「持續性承諾」構面的  $F$  值達顯著水準 ( $F=4.719$ ,  $P=.003<.01$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，擔任慈濟志工年資為「3~5年」( $M=21.18$ )、「6~10年」( $M=20.94$ )及「11年以上」( $M=21.61$ )的志工，其組織承諾顯著高於擔任慈濟志工年資為「2年以下」( $M=19.22$ )的志工。顯示不同擔任慈濟志工年資之慈濟志工，於組織承諾之「持續性承諾」構面上有顯著差異。

## 9. 不同平均月收入之慈濟志工在組織承諾上的差異分析

為檢定假設 2-9 「不同平均月收入之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」，茲依受測者不同的平均月收入，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.25：

表 4.25 不同平均月收入之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表

構面	平均月收入	$N$	$M$	$SD$	變異來源	$SS$	$dF$	$MS$	$F$
規範性承諾	1. 無收入	54	36.85	4.66	組間	77.83	4	19.46	1.124
	2. 20000 元以下	36	37.53	3.74	組內	3218.96	186	17.31	
	3. 20001~40000 元	64	37.56	4.24	總和	3296.80	190		
	4. 40001~60000 元	29	37.34	3.39					
	5. 60001 元以上	8	40.13	4.22					
	總和	191	37.43	4.17					
情感性承諾	1. 無收入	54	30.22	3.59	組間	58.34	4	14.59	1.207
	2. 20000 元以下	36	30.39	3.42	組內	2247.04	186	12.08	
	3. 20001~40000 元	64	29.77	3.66	總和	2305.38	190		
	4. 40001~60000 元	29	30.72	2.99					
	5. 60001 元以上	8	32.38	2.97					
	總和	191	30.27	3.48					
持續性承諾	1. 無收入	54	20.76	3.26	組間	80.78	4	20.20	2.086
	2. 20000 元以下	36	21.08	3.13	組內	1800.94	186	9.68	
	3. 20001~40000 元	64	20.38	3.23	總和	1881.73	190		
	4. 40001~60000 元	29	21.14	2.71					
	5. 60001 元以上	8	23.63	2.07					
	總和	191	20.87	3.15					
整體組織承諾	1. 無收入	54	87.83	10.65	組間	552.44	4	138.11	1.410
	2. 20000 元以下	36	89.00	9.56	組內	18220.49	186	97.96	
	3. 20001~40000 元	64	87.70	10.33	總和	18772.93	190		
	4. 40001~60000 元	29	89.21	7.89					
	5. 60001 元以上	8	96.13	8.79					
	總和	191	88.57	9.94					

註：\*  $P<0.05$ 、\*\*  $P<0.01$ 、\*\*\*  $P<0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.25 可知**整體**組織承諾之  $F$  值未達顯著水準 ( $F=1.410, P=.232 > .05$ )，顯示不同平均月收入之慈濟志工，在**整體**組織承諾上沒有顯著差異。

組織承諾各構面的分析中，於「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等構面上，由於  $F$  值均未達顯著水準，顯示不同平均月收入之慈濟志工，於組織承諾之「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等構面上亦無顯著差異。

## 10. 不同去年全部捐款數之慈濟志工在組織承諾上的差異分析

為檢定假設 2-10 「不同去年全部捐款數之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」，茲依受測者不同的去年全部捐款數，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.26：

表 4.26 去年全部捐款數不同之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表

構面	去年捐款數	$N$	$M$	$SD$	變異來源	$SS$	$dF$	$MS$	$F$	LSD
規範性承諾	1. 5000 元以下	49	36.65	4.31	組間	151.97	3	50.66	3.012*	4>1
	2. 5001~20000 元	81	36.96	3.98	組內	3144.83	187	16.82		4>2
	3. 20001~50000 元	39	38.36	4.30	總和	3296.80	190			
	4. 50001 以上	22	39.23	3.65						
	總和	191	37.43	4.17						
情感性承諾	1. 5000 元以下	49	29.43	3.24	組間	137.91	3	45.97	3.966**	3>1
	2. 5001~20000 元	81	29.88	3.51	組內	2167.47	187	11.59		4>1
	3. 20001~50000 元	39	31.26	3.53	總和	2305.38	190			3>2
	4. 50001 以上	22	31.82	3.11						4>2
	總和	191	30.27	3.48						
持續性承諾	1. 5000 元以下	49	20.02	3.19	組間	136.44	3	45.48	4.873**	3>1
	2. 5001~20000 元	81	20.54	2.95	組內	1745.29	187	9.33		4>1
	3. 20001~50000 元	39	21.59	3.42	總和	1881.73	190			4>2
	4. 50001 以上	22	22.68	2.32						
	總和	191	20.87	3.15						
整體組織承諾	1. 5000 元以下	49	86.10	9.88	組間	1268.58	3	422.86	4.517**	3>1
	2. 5001~20000 元	81	87.38	9.46	組內	17504.35	187	93.61		4>1
	3. 20001~50000 元	39	91.21	10.51	總和	18772.93	190			
	4. 50001 以上	22	93.73	8.32						
	總和	191	88.57	9.94						

註：\*  $P < 0.05$ 、\*\*  $P < 0.01$ 、\*\*\*  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.26 可知**整體**組織承諾之  $F$  值達顯著水準 ( $F=4.517, P=.004<.01$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，去年全部捐款數為「20001~50000元」( $M=91.21$ )、「50001元以上」( $M=93.73$ )的志工，組織承諾顯著高於去年全部捐款數為「5000元以下」( $M=91.21$ )的志工。顯示去年全部捐款數不同之慈濟志工，在**整體**組織承諾上有顯著差異。

組織承諾各構面的分析中，於「規範性承諾」構面的  $F$  值達顯著水準 ( $F=3.012, P=.031<.05$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，去年全部捐款數為「50001元以上」( $M=39.23$ )的志工，其組織承諾顯著高於去年全部捐款數為「5000元以下」( $M=36.65$ )及「5001~20000元以下」( $M=36.96$ )的志工，顯示去年全部捐款數不同的慈濟志工，於組織承諾之「**規範性承諾**」構面上有顯著差異。

於「情感性承諾」構面的  $F$  值達顯著水準 ( $F=3.966, P=.009<.01$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，去年全部捐款數為「20001~50000元以下」( $M=31.26$ )及「50001元以上」( $M=31.82$ )的志工，其組織承諾顯著高於去年全部捐款數為「5000元以下」( $M=29.43$ )及「5001~20000元」( $M=29.88$ )的志工，顯示去年全部捐款數不同的慈濟志工，於組織承諾之「**情感性承諾**」構面上有顯著差異。

於「持續性承諾」構面的  $F$  值達顯著水準 ( $F=4.873, P=.003<.01$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，去年全部捐款數為「20001~50000元以下」( $M=21.59$ )及「50001元以上」( $M=22.68$ )的志工，其組織承諾顯著高於去年全部捐款數為「5000元以下」( $M=20.02$ )的志工；去年全部捐款數為「50001元以上」( $M=22.68$ )的志工，其組織承諾顯著高於去年全部捐款數為「5001~20000元」( $M=20.54$ )的志工，顯示去年全部捐款數不同的慈濟志工，於組織承諾之「**持續性承諾**」構面上有顯著差異。

## 11. 去年對慈濟不同捐款數之慈濟志工在組織承諾上的差異分析

為檢定假設 2-11 「去年對慈濟不同捐款數之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」，茲依受測者去年對慈濟不同的捐款數，進行單因子變異數分析。其結果如表 4.27：

表 4.27 去年對慈濟捐款數不同之慈濟志工對組織承諾之單因子變異數分析摘要表

構面	去年對本組織的捐款數	N	M	SD	變異來源	SS	dF	MS	F	LSD
規範性承諾	1. 5000 元以下	57	36.35	4.15	組間	166.33	3	55.44	3.312*	3>1
	2. 5001~20000 元	85	37.39	4.04	組內	3130.47	187	16.74		4>1
	3. 20001~50000 元	30	38.33	4.34	總和	3296.80	190			
	4. 50001 元以上	19	39.42	3.70						
	總和	191	37.43	4.17						
情感性承諾	1. 5000 元以下	57	29.16	3.26	組間	200.27	3	66.76	5.930**	3>1
	2. 5001~20000 元	85	30.08	3.48	組內	2105.12	187	11.26		4>1
	3. 20001~50000 元	30	31.83	3.21	總和	2305.38	190			3>2
	4. 50001 元以上	19	31.95	3.29						4>2
	總和	191	30.27	3.48						
持續性承諾	1. 5000 元以下	57	19.67	3.25	組間	214.23	3	71.41	8.008****	2>1
	2. 5001~20000 元	85	20.80	2.87	組內	1667.49	187	8.92		3>1
	3. 20001~50000 元	30	21.90	3.17	總和	1881.73	190			4>1
	4. 50001 元以上	19	23.16	2.24						4>2
	總和	191	20.87	3.15						
整體組織承諾	1. 5000 元以下	57	85.18	9.81	組間	1705.31	3	568.44	6.228**	3>1
	2. 5001~20000 元	85	88.27	9.44	組內	17067.63	187	91.27		4>1
	3. 20001~50000 元	30	92.07	9.95	總和	18772.93	190			4>2
	4. 50001 元以上	19	94.53	8.59						
	總和	191	88.57	9.94						

註：\*  $P<0.05$ 、\*\*  $P<0.01$ 、\*\*\*  $P<0.001$

資料來源：本研究整理

由表 4.27 可知**整體**組織承諾之  $F$  值達顯著水準( $F=6.228, P=.000<.001$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，去年對本組織捐款數為「20001~50000 元」( $M=92.07$ )、「50001 元以上」( $M=94.53$ )的志工，其組織承諾顯著高於去年對本組織捐款數為「5000 元以下」( $M=85.18$ )的志工；「50001 元以上」( $M=94.53$ )的志工，其組織承諾顯著高於去年對本組織捐款數為「5001~20000 元」( $M=88.27$ )的志工。顯示去年對本組織捐款數不同之慈濟志工，在整體組織承諾上有顯著差異。

組織承諾各構面的分析中，於「規範性承諾」構面的  $F$  值達顯著水準 ( $F=3.312$ ，

$P=.021<.05$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，去年對本組織捐款數為「20001~50000元」( $M=38.33$ )、「50001元以上」( $M=39.42$ )的志工，其組織承諾顯著高於去年對本組織捐款數為「5000元以下」( $M=36.35$ )，顯示去年對本組織捐款數不同的慈濟志工，於組織承諾之「規範性承諾」構面上有顯著差異。

於「情感性承諾」構面的  $F$  值達顯著水準 ( $F=5.930$ ,  $P=.001<.01$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，去年全部捐款數為「20001~50000元」( $M=31.83$ )及「50001元以上」( $M=31.95$ )的志工，其組織承諾顯著高於去年對本組織捐款數為「5000元以下」( $M=29.16$ )及「5001~20000元」( $M=30.08$ )的志工，顯示去年對本組織捐款數不同的慈濟志工，於組織承諾之「情感性承諾」構面上有顯著差異。

於「持續性承諾」構面的  $F$  值達顯著水準 ( $F=8.008$ ,  $P=.000<.001$ )，經 LSD 法事後比較考驗後發現，去年對本組織捐款數為「5001~20000元」( $M=20.08$ )、及「20001~50000元以下」( $M=21.90$ )及「50001元以上」( $M=23.16$ )的志工，其組織承諾顯著高於去年對本組織捐款數為「5000元以下」( $M=19.67$ )的志工；去年全部捐款數為「50001元以上」( $M=23.16$ )的志工，其組織承諾顯著高於去年對本組織捐款數為「5001~20000元」( $M=20.80$ )的志工，顯示去年對本組織捐款數不同的慈濟志工，於組織承諾之「持續性承諾」構面上有顯著差異。

#### 4.4.2 小結

綜合上述研究結果，以下就慈濟志工之不同背景變項對其組織承諾的差異情形，進行歸納整理，如表 4.28 所示。

表 4.28 不同背景變項之慈濟志工對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			
	規範性承諾	情感性承諾	持續性承諾	整體組織承諾
性別	1. 男			
	2. 女			
年齡	1. 30歲以下		3>1	3>1
	2. 31~40歲		3>2	4>1
	3. 41~50歲			5>1
	4. 51~60歲			3>2
	5. 61歲以上			5>2
			3>4	

表 4.28 不同背景變項之慈濟志工對組織承諾之差異性分析摘要表 (續)

背景變項	組織承諾各構面與整體組織承諾			
	規範性 承諾	情感性 承諾	持續性 承諾	整體 組織承諾
職業				
1. 學生				
2. 軍公教				
3. 工、商業				
4. 退休人士				
5. 家庭主婦				
6. 其他				
婚姻 狀況				
1. 未婚				
2. 已婚				
3. 單親				
4. 其他(鰥寡)				
子女數				
1. 無子女	1>2	3>2	3>2	4>2
2. 1 位	3>2		4>2	4>3
3. 2 位	4>3			
4. 3 位以上				
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				
擔任慈濟 志工年資				
1. 2 年以下	3>1	3>1	2>1	3>1
2. 3~5 年	4>1	4>1	3>1	4>1
3. 6~10 年	4>2		4>1	
4. 11 年以上				
平均 月收入				
1. 無收入				
2. 20000 元以下				
3. 20001~40000 元				
4. 40001~60000 元				
5. 60001 元以上				
去年全部 捐款數				
1. 5000 元以下	4>1	3>1	3>1	3>1
2. 5001~20000 元	4>2	4>1	4>1	4>1
3. 20001~50000 元		3>2	4>2	
4. 50001 以上		4>2		
去年對 本組織 捐款數				
1. 5000 元以下	3>1	3>1	2>1	3>1
2. 5001~20000 元	4>1	4>1	3>1	4>1
3. 20001~50000 元		3>2	4>1	4>2
4. 50001 元以上		4>2	4>2	

資料來源：本研究整理

依據上表 4.28 慈濟志工背景變項與組織承諾各構面的差異性分析結果，進行志工背景變項與組織承諾間之研究假設驗證分析，將其結果整理成下表 4.29：

表 4.29 慈濟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
1-1：「不同性別之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」	未獲得支持
1-2：「不同年齡之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」	獲得部分支持
1-3：「不同職業之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」	未獲得支持
1-4：「不同婚姻狀況之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」	未獲得支持
1-5：「不同子女數之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」	獲得支持
1-6：「不同教育程度之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」	獲得部分支持
1-7：「不同宗教信仰之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」	獲得支持
1-8：「不同服務年資之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」	獲得支持
1-9：「不同平均月收入之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」	未獲得支持
1-10：「去年全部捐款數不同之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」	獲得支持
1-11：「去年對本組織捐款數不同之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」	獲得支持

資料來源：本研究整理

### 1. 性別與組織承諾

就整體組織承諾而言，不同性別之慈濟志工於組織承諾上並無顯著差異關係，顯示性別並非是影響志工組織承諾的因素之一。

組織承諾各構面的分析中，於「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」

等構面上，沒有顯著的關係存在。整體而言，不同性別的慈濟志工，於組織承諾上沒有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4.29 所示，本研究假設 2-1：「不同性別之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」未獲得支持。

## 2. 年齡與組織承諾

就整體組織承諾而言，不同年齡之慈濟志工於組織承諾上有顯著差異關係，顯示年齡是影響志工組織承諾的因素之一，研究發現年齡「41-50歲」、「51-60歲」及「60歲以上」的志工，整體組織承諾顯著高於年齡「30歲以下」的志工，說明了年齡較高者對組織承諾較高，以致本研究出現顯著差異。

組織承諾各構面的分析中，於「情感性承諾」構面，年齡「41-50歲」的志工，顯著高於「30歲以下」及「31-40歲」的志工；於「持續性承諾」構面，年齡「41-50歲」、「51-60歲」及「60歲以上」的志工，顯著高於年齡「30歲以下」的志工；年齡「41-50歲」及「60歲以上」的志工，顯著高於年齡「31-40歲」的志工；年齡「41-50歲」的志工，顯著高於年齡「51-60歲」的志工，說明了年齡較高者其組織承諾較為明顯，以致本研究出現顯著差異。

歸納上述與表 4.29 所示，本研究假設 2-2：「不同年齡之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」獲得部分支持。

## 3. 職業與組織承諾

就整體組織承諾而言，不同職業之慈濟志工於組織承諾上並無顯著差異關係，顯示職業並非是影響志工組織承諾的因素之一。

組織承諾各構面的分析中，於「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等構面上，沒有顯著的關係存在。整體而言，不同職業的慈濟志工，於組織承諾上沒有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4.29 所示，本研究假設 2-3：「不同職業之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」未獲得支持。

## 4. 婚姻狀況與組織承諾

就整體組織承諾而言，不同婚姻狀況之慈濟志工於組織承諾上並無顯著差異關係，

顯示婚姻狀況並非是影響志工組織承諾的因素之一。

組織承諾各構面的分析中，於「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等構面上，沒有顯著的關係存在。整體而言，不同婚姻狀況的慈濟志工，於組織承諾上沒有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4.29 所示，本研究假設 2-4：「不同婚姻狀況之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」未獲得支持。

## 5. 子女數與人格特質

就整體組織承諾而言，不同子女數之慈濟志工於組織承諾上有顯著差異關係，顯示子女數是影響志工組織承諾的因素之一。

研究發現子女數為「3人以上」的志工，其組織承諾顯著高於子女數「1位」及「2位」的志工，說明了子女數多者在組織承諾上較為明顯，以致本研究出現顯著差異。

子女數各構面的分析中，於「規範性承諾」構面，子女數「無子女」及「2位」的志工，顯著高於子女數「1位」的志工；子女數「3位以上」的志工，顯著高於子女數「2位」的志工；於「情感性承諾」構面，子女數「2位」的志工，顯著高於子女數「1位」的志工；於「持續性承諾」構面，子女數「2位」及「3位以上」的志工，顯著高於子女數「1位」的志工；顯示不同子女數的志，於「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等構面上有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4.29 所示，本研究假設 2-5：「不同子女數之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」獲得支持。

## 6. 教育程度與組織承諾

就整體組織承諾而言，不同教育程度之慈濟志工於組織承諾上無顯著差異關係，顯示教育程度並非影響志工組織承諾的因素之一。

組織承諾各構面的分析中，於「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等構面上，沒有顯著的關係存在。整體而言，不同教育程度的慈濟志工，於組織承諾上沒有顯著的差異關係。

歸納上述與表 4.29 所示，本研究假設 2-6：「不同教育程度之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」未獲得支持。

## 7. 宗教信仰與組織承諾

就**整體**組織承諾而言，不同宗教信仰之慈濟志工於組織承諾上有**顯著差異**關係，顯示宗教信仰是影響志工組織承諾的因素之一。研究結果宗教信仰為「佛教」的志工，均顯著高於宗教信仰為「傳統民間信仰」的志工，說明了宗教信仰為「佛教」的志工，在組織承諾上較為明顯，以致本研究出現顯著差異。

組織承諾各構面的分析中，於「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等構面，宗教信仰為「佛教」的志工，均顯著高於「傳統民間信仰」的志工。綜合上述，顯示不同宗教信仰的志工，於「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等構面上有**顯著差異**關係。

歸納上述與表 4.29 所示，本研究**假設 2-7**：「不同宗教信仰之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」**獲得支持**。

## 8. 擔任慈濟志工年資與組織承諾

就**整體**組織承諾而言，不同擔任慈濟志工年資之慈濟志工於組織承諾上有**顯著差異**關係，顯示擔任慈濟年資是影響志工組織承諾的因素之一。研究結果擔任慈濟志工年資為「6-10年」及「11年以上」的志工，整體組織承諾顯著高於擔任慈濟年資為「2人以下」的志工，說明了擔任慈濟年資較長者在組織承諾上明顯高於年資較淺者，以致本研究出現顯著差異。

組織承諾各構面的分析中，於「規範性承諾」構面，擔任慈濟年資為「6-10年」及「11年以上」的志工，同時顯著高於「2年以下」的志工；擔任慈濟年資為「11年以上」的志工，顯著高於年資「3-5年」的志工；於「情感性承諾」構面，擔任慈濟志工年資為「6-10年」及「11年以上」的志工，同時顯著高於「2年以下」的志工；於「持續性承諾」構面，擔任慈濟年資為「3-5年」、「6-10年」及「11年以上」的志工，顯著高於「2年以下」的志工。顯示不同擔任慈濟年資的志工，於「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等構面上有**顯著差異**關係。

歸納上述與表 4.29 所示，本研究**假設 2-8**：「不同擔任慈濟年資之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」**獲得支持**。

## 9. 平均月收入與組織承諾

就**整體**組織承諾而言，不同「平均月收入」之慈濟志工，於組織承諾上**沒有顯著差異**關係。顯示平均月收入並非影響志工組織承諾的因素之一。

組織承諾**各構面**的分析中，於「規範性承諾」、「情感性承諾」及「持續性承諾」等構面，均無顯明差異。整體而言，不同「平均月收入」的慈濟志工，於組織承諾上**沒有顯著的差異**關係。

歸納上述與表 4.29 所示，本研究**假設 2-9**：「不同平均月收入之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」**未獲得支持**。

## 10. 去年全部捐款數與組織承諾

就**整體**組織承諾而言，去年不同捐款數之慈濟志工，於組織承諾上**有顯著差異**關係。研究發現去年捐款數「20001-50000元」、「50001元以上」的志工，顯著高於捐款數「5000元以下」的志工。顯示去年捐款數是影響慈濟志工組織承諾的因素之一。

組織承諾**各構面**的分析中，於「規範性承諾」構面，去年捐款數為「50000元以上」的志工，顯著高於捐款數「5000元以下」及「5001-20000元」的志工；於「情感性承諾」構面上，去年捐款數為「20001-50000元」、「50000元以上」的志工，顯著高於捐款數「5000元以下」及「5001-20000元」的志工；於「持續性承諾」構面上，去年捐款數為「20001-50000元」、「50000元以上」的志工，顯著高於捐款數「5000元以下」的志工；去年捐款數為「50000元以上」的志工，顯著高於捐款數「5001-20000元」的志工。顯示不同去年捐數的志工，於「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」等構面上**有顯著差異**關係。

歸納上述與表 4.29 所示，本研究**假設 2-10**：「不同去年捐款數之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」**獲得支持**。

## 11. 不同去年對慈濟捐款數與組織承諾

就**整體**組織承諾而言，去年對慈濟不同捐款數之志工於組織承諾上**有顯著差異**關係，研究發現去年對慈濟捐款數為「20001~50000元」及「50001元以上」的志工，顯著高於捐款數為「5000元以下」的志工；捐款數為「50001元以上」的志工，顯著高於捐款數為「5001~20000元」的志工；顯示去年對慈濟不同捐款數是影響慈濟志工組織承諾的因素之一。

組織承諾各構面的分析中，於「規範性承諾」構面上，去年對慈濟捐款數為「20001~50000元」及「50000元以上」的志工，顯著高於捐款數為「5000元以下」的志工；於「情感性承諾」構面上，去年對慈濟捐款數為「20001~50000元」及「50000元以上」的志工，顯著高於捐款數為「5000元以下」及「5001~20000元」的志工；於「持續性承諾」構面上，去年對慈濟捐款數為「5001~20000元」、「20001~50000元」及「50000元以上」的志工，顯著高於捐款數為「5000元以下」的志工；去年對慈濟捐款數為「50000元以上」的志工，顯著高於捐款數為「5001~20000元」的志工。

綜合上述，顯示去年對本組織不同捐款數的志工，於組織承諾之「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」構面上有顯著差異關係。

歸納上述與表 4.29 所示，本研究假設 1-11:「去年對慈濟不同捐款數之慈濟志工，其組織承諾有顯著差異」獲得支持。

## 4.5 慈濟志工人格特質與組織承諾之相關分析

本節旨在探討慈濟志工的「人格特質」與「組織承諾」兩變項間的相關性。本研究透過「皮爾森積差相關分析」(Pearson Product-Moment Correlation)，以驗證慈濟志工人格特質之「親和型」、「外向型」、「經驗開放型」、「嚴謹型」、「神經質」五個構面與組織承諾之「規範性承諾」、「情感性承諾」、「持續性承諾」三個構面彼此間的相關程度，及整體人格特質與組織承諾之間的相關性，以了解變項間關係強度有多大。

### 4.5.1 慈濟志工人格特質與組織承諾 Pearson 相關分析

本研究茲將人格特質與組織承諾各個構面與整體構面，以皮爾森積差相關法進行分析，其結果摘要如表 4.30：

表 4.30 慈濟志工人格特質與組織承諾 Pearson 相關分析表

N=191

組織承諾構面	P 值	相關					
		人格特質構面					
		親和型	外向型	經驗開放型	嚴謹型	神經質	人格特質總分
規範性	Pearson 相關	.577***	.419***	.413***	.396***	0.049	.556***
情感性	Pearson 相關	.469***	.257***	.250***	.242**	0.111	.395***
持續性	Pearson 相關	.449***	.195**	.204**	.192**	0.121	.346***
整體組織承諾	Pearson 相關	.548***	.327***	.325***	.311***	0.098	.481***

註：\*  $P < 0.05$ 、\*\*  $P < 0.01$ 、\*\*\*  $P < 0.001$

資料來源：本研究整理

一般兩個變項之間的關係程度，依其相關係數絕對值的大小，可分成五種不同的相關程度，相關係數絕對值大於 1.00 為「完全高相關」、介於 0.70 與 0.99 之間為「高度相關」、介於 0.40 與 0.69 之間為「中度相關」、介於 0.10 與 0.39 之間為「低度相關」、介於 0.10 以下為「微弱或無相關」（邱皓政，2010：15-3）。本研究採用上述標準，進行慈濟志工人格特質與組織承諾間之相關性分析。

依據上表 4.30 慈濟志工人格特質與組織承諾 Pearson 相關分析，進行慈濟志工人格特質與組織承諾之研究假設驗證分析，將其結果整理成下表 4-30：

表 4.31 慈濟志工人格特質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：「親和型人格特質與規範性組織承諾有顯著相關」。	獲得支持
3-2：「親和型人格特質與情感性組織承諾有顯著相關」。	獲得支持
3-3：「親和型人格特質與持續性組織承諾有顯著相關」。	獲得支持
3-4：「外向型人格特質與規範性組織承諾有顯著相關」。	獲得支持

表 4.31 慈濟志工人格特質與組織承諾間相關性之研究假設驗證分析表 (續)

研究假設	研究結果
3-5：「外向型人格特質與情感性組織承諾有顯著相關」。	獲得支持
3-6：「外向型人格特質與持續性組織承諾有顯著相關」。	獲得支持
3-7：「經驗開放型人格特質與規範性組織承諾有顯著相關」。	獲得支持
3-8：「經驗開放型人格特質與情感性組織承諾有顯著相關」。	獲得支持
3-9：「經驗開放型人格特質與持續性組織承諾有顯著相關」。	獲得支持
3-10：「嚴謹型人格特質與規範性組織承諾有顯著相關」。	獲得支持
3-11：「嚴謹型人格特質與情感性組織承諾有顯著相關」。	獲得支持
3-12：「嚴謹型人格特質與持續性組織承諾有顯著相關」。	獲得支持
3-13：「神經質人格特質與規範性組織承諾有顯著相關」。	未獲得支持
3-14：「神經質人格特質與情感性組織承諾有顯著相關」。	未獲得支持
3-15：「神經質人格特質與持續性組織承諾有顯著相關」。	未獲得支持

資料來源：本研究整理

## 1. 慈濟志工人格特質之「親和型」構面和組織承諾各構面之相關分析

(1) 研究假設 3-1：「慈濟志工親和型人格特質與規範性承諾有顯著關聯」

研究假設 3-2：「慈濟志工親和型人格特質與情感性承諾有顯著關聯」

研究假設 3-3：「慈濟志工親和型人格特質與持續性承諾有顯著關聯」

(2) 皮爾森積差相關分析結果：

從表 4.30 積差相關係數所示，親和型構面與組織承諾各構面、整體組織承諾均呈現顯著正相關，其相關係數介於 0.449 至 0.577 之間， $P$  值均達 0.01 顯著水準。顯示於人格特質之「親和型」構面與組織承諾之「規範性承諾」( $r=.577$ )、「情感性承諾」( $r=.469$ )、「持續性承諾」( $r=.449$ ) 等構面，均呈現顯著中度正相關。

歸納上述與表 4.30 所示，本研究假設 3-1：「慈濟志工親和型人格特質與規範性承諾有顯著關聯」、3-2：「慈濟志工親和型人格特質與情感性承諾有顯著關聯」、3-3：「慈濟志工親和型人格特質與持續性承諾有顯著關聯」，均獲得支持。

## 2. 慈濟志工人格特質之「外向型」構面和組織承諾各構面之相關分析

- (1) 研究假設 3-4：「外向型人格特質與規範性組織承諾有顯著相關」  
研究假設 3-5：「外向型人格特質與情感性組織承諾有顯著相關」  
研究假設 3-6：「外向型人格特質與持續性組織承諾有顯著相關」

(2) 皮爾森積差相關分析結果：

從表 4.30 積差相關係數所示，外向型構面與組織承諾各構面、整體組織承諾均呈現顯著正相關，其相關係數介於 0.195 至 0.419 之間， $P$  值均達 0.01 顯著水準。顯示於人格特質之「外向型」構面與組織承諾之「規範性承諾」構面 ( $r=.419$ )，呈現顯著中度正相關；同時與組織承諾之「情感性承諾」( $r=.257$ )、「持續性承諾」( $r=.195$ ) 等構面，呈現顯著低度正相關。

歸納上述與表 4.31 所示，本研究假設 3-4：「外向型人格特質與規範性組織承諾有顯著相關」、3-5「外向型人格特質與情感性組織承諾有顯著相關」、3-6：「外向型人格特質與持續性組織承諾有顯著相關」，均獲得支持。

### 3. 慈濟志工人格特質之「經驗開放型」構面和組織承諾各構面之相關分析

- (1) 研究假設 3-7：「經驗開放型人格特質與規範性組織承諾有顯著相關」  
研究假設 3-8：「經驗開放型人格特質與情感性組織承諾有顯著相關」  
研究假設 3-9：「經驗開放型人格特質與持續性組織承諾有顯著相關」

(2) 皮爾森積差相關分析結果：

從表 4.30 積差相關係數所示，經驗開放型構面與組織承諾各構面、整體組織承諾均呈現顯著正相關，其相關係數介於 0.204 至 0.413 間， $P$  值均達 0.01 顯著水準。顯示於人格特質之「經驗開放型」構面與組織承諾之「規範性承諾」構面 ( $r=.413$ )，呈現顯著中度正相關；同時與組織承諾之「情感性承諾」( $r=.250$ )、「持續性承諾」( $r=.204$ ) 等構面，呈現顯著低度正相關。

歸納上述與表 4.31 所示，本研究假設 3-7：「經驗開放型人格特質與與規範性組織承諾有顯著相關」、3-8：「經驗開放型人格特質與與情感性組織承諾有顯著相關」、3-9：「經驗開放型人格特質與與持續性組織承諾有顯著相關」，均獲得支持。

### 4. 慈濟志工人格特質之「嚴謹型」構面和組織承諾各構面之相關分析

- (1) 研究假設 3-10：「嚴謹型人格特質與規範性組織承諾有顯著相關」

研究假設 3-11：「嚴謹型人格特質與情感性組織承諾有顯著相關」

研究假設 3-12：「嚴謹型人格特質與持續性組織承諾有顯著相關」

(2) 皮爾森積差相關分析結果：

從表 4.30 積差相關係數所示，嚴謹型構面組織承諾各構面、整體組織承諾均呈現顯著正相關，其相關係數介於 0.192 至 0.396 間， $P$  值均達 0.01 顯著水準。顯示於人格特質之「嚴謹型」構面與組織承諾之「規範性承諾」( $r=.396$ )、「情感性承諾」( $r=.242$ )、「情感性承諾」( $r=.192$ ) 等構面，呈現顯著低度正相關。

歸納上述與表 4.31 所示，本研究假設 3-10：「嚴謹型人格特質與規範性組織承諾有顯著相關」、3-11：「嚴謹型人格特質與情感性組織承諾有顯著相關」、3-12：「嚴謹型人格特質與持續性組織承諾有顯著相關」，均獲得支持。

#### 4.5.1.5 慈濟志工人格特質之「神精質」構面和組織承諾各構面之相關分析

(1) 研究假設 3-13：「神精質人格特質與規範性組織承諾有顯著相關」

研究假設3-14：「神精質人格特質與情感性組織承諾有顯著相關」

研究假設3-15：「嚴謹型人格特質與持續性組織承諾有顯著相關」

(2) 皮爾森積差相關分析結果：

從表 4.30 積差相關係數所示，整體人格特質與組織承諾各構面、整體組織承諾均呈現顯著正相關，其相關係數介於 0.049 至 0.121 間， $P$  值均未達顯著水準。顯示於整體人格特質與組織承諾之「規範性承諾」構面( $r=.049$ )呈現微弱正相關、「規範性承諾」( $r=.111$ )、「情感性承諾」( $r=.121$ ) 等構面，呈現顯著低度正相關。

歸納上述與表 4.31 所示，本研究假設 3-13：「神精質人格特質與規範性組織承諾有顯著相關」、3-14：「神精質人格特質與情感性組織承諾有顯著相關」、3-15：「嚴謹型人格特質與持續性組織承諾有顯著相關」，均未獲得支持。

#### 4.5.2 小結

綜合上述研究結果，整體而言慈濟志工人格特質與組織承諾間的相關性分析具顯著的相關性。

然據本研究結果顯示，慈濟志工明顯的人格特質，與高度的組織承諾不謀而合，自然反應在慈濟志工人格特質與組織承諾間，因此達到顯著關係的研究結果。是故，研究

者推論慈濟志工的人格特質越強，其組織承諾也就越高！

依據 Pearson 相關分析顯示慈濟志工人格特質親和型、外向型、經驗開放型與嚴謹型等四個構面與組織承諾各構面與整體相關情形，其相關係數皆達0.01顯著水準。顯示慈濟志工人格特質親和型、外向型、經驗開放型與嚴謹型等四個構面與組織承諾規範性、情感性與持續性三個構面均有顯著正相關。

特質有所不同，並無好壞之別。人格特質反映出的是一體兩面，有優點與擅長之處，亦有缺點所在。例如：從正殊的角度來看，嚴謹認真特質經常是高學習或者職業成對的必備條件，但是，從負殊而言，此特質若發揮不當，可能會被批評為吹毛求疵或者不聽他人意見，甚至工作狂的批評。再以友善宜人特質為例，不論是高友善宜人或者低友善宜人，過於極端的特質都是變態的表現，極端高友善特質者可能與依賴性人格異常有關，而極端低友善特質者可能遠離人群，過於自戀，出現反社會行為，這樣的人格特質很有可能與妄想症人格有關。因此，人格特質上的個別差異僅代表著人格傾向上的不同，不宜被使用為簡化或者標籤化（labeling）個體的方式。

## 第五章 結論與建議

本章旨在針對研究結果及發現作一歸納整理，並依據結論提出建議，以提供慈濟志工管理中心與未來研究者參考。全章共分二節：第一節為結論，針對研究假設彙整本研究之發現並提出說明；第二節為建議，根據本研究結果提出後續相關建議及未來研究方向，以供日後有關宗教型志工人格特質與組織承諾相關研究之參考。

### 5.1 結論

本節針對統計分析結果，將慈濟志工個人背景、人格特質與組織承諾之現況、慈濟志工背景變項與人格特質及組織承諾間的差異情形、慈濟志工之人格特質與組織承諾間的相關情形等進行探討。茲將第四章所得到之分析結果彙整歸納如下：

#### 5.1.1 慈濟志工個人背景，具同質性的傾向

慈濟志工以「女性」、「41-50」與「51-60」歲、「家庭主婦」、「已婚」、「2位以上子女數」、「高中職」、「佛教」、擔任慈濟志工年資「11年以上」、平均月收入為「2001~40000元」、去年全部捐款數與對本組織捐款數均為「5001~20000元」等志工個人背景為最多，顯示慈濟志工的個人背景，具同質性的傾向。

#### 5.1.2 慈濟志工人格特質現況，以外向型佔最多數

依據本研究調查發現，慈濟志工之人格特質現況上，不論是整體或各構面的平均數，都大於五點量表之平均數，呈現「外向型」、「親和型」居多、「經驗開放型」、「神經型」次之，「嚴謹型」構面較弱。整體人格特質偏中強，顯示嘉義縣市慈濟之人格特質呈現顯著。

#### 5.1.3 慈濟志工組織承諾現況以情感性承諾最強

本研究結果顯示，從組織承諾三個構面的分析發現以，以「情感性承諾」層面最高，「持續性承諾」次之，「規範性承諾」最低，但無論各構面或整體組織承諾均於平均值之上，可見慈濟志工具高度的組織承諾。

#### 5.1.4 僅「平均月收入」背景變項在人格特質有顯著差異

本研究共有11個背景變項，其中「平均月收入」背景變項，與整體人格特質有顯著性的差異。顯示不同「平均月收入」之慈濟志工在整體人格特質上達到顯著差異；而「年齡」、「性別」、「教育程度」等3個背景變項有部分差異；「性別」、「職業」、「婚姻狀況」、「子女數」、「擔任慈濟志工年資」、「去年全部捐款數」與「對本組織捐款數」等6項背景變項則沒有顯著差異。

#### 5.1.5 有「年齡」等6個背景變項在組織承諾有顯著差異

本研究之11個背景變項中，有「年齡」、「子女數」、「宗教信仰」、「擔任慈濟志工年資」、「去年全部捐款數」與「對本組織捐款數」等6個背景變項，與整體組織承諾有顯著性的差異；而「性別」、「職業」、「婚姻狀況」、「教育程度」、「平均月收入」等5個志工背景變項則沒有顯著差異。

#### 5.1.6 慈濟志工之大部分人格特質與組織承諾有顯著正相關

慈濟志工大部分人格特質與組織承諾間均有顯著的正相關。不論整體人格特質、人格特質各構面除神經質人格特質外其餘與整體組織承諾、組織承諾各構面間，皆有顯著的正相關。顯示慈濟志工的人格特質越強，其組織承諾也就越高。

### 5.2 建議

本節根據實證結果、研究結論等分析，提出下列建議，並給予後者在相關研究上，使其在探討宗教型志工之管理領域能更臻完善。

#### 5.2.1 對於志工管理單位之實務建議

##### 1. 志工招募方面

依據研究發現，慈濟志工之性別、年齡、教育程度、服務年資、平均月收入等個人特質，與人格特質上有差異性。有鑑於此，研究者擬建議慈濟管理中心，可針對社區人口資源進行分析，鎖定特定族群以進行志工之招募活動，以拓展志工人力資源的多角化來源。建議志願服務單位要多訓練及鼓勵志工使其成為領導者例如團長、小隊長等。相

對的，領導型志工者，具備多一點親和性的人格特質，願意多付出心力與時間，願意被造就訓練，成為志工領袖。

此外，本研究發現顯示，慈濟志工以女性為主，同時志工的年齡有偏高、老化的現象，因此，研究者建議中心可以針對年輕的男性族群進行招募，同時可以妥善運用志工的人際網絡，做為開發志工來源的管道之一，以擴展組織人力資源的多元性。

## 2. 定期辦理志工教育訓練

社會工作是一門藝術，但也需透過教育訓練來提升自我能力，以便提供更好的服務品質，慈濟團隊會針對不同志工種類規劃完善的教育訓練課程，透過定期與不定期的成長小團隊、專業分享講座等相關教育成長課程，不斷地充實志工相關專業知能，並藉由個案分享彼此領域的經驗、宣導組織理念與方向，以強化志工對組織的組織承諾。

因此，研究者在此擬建議志工管理單位，可多舉辦進修與成長課程，以增強志工的管理與領導知能。亦可藉此暢通志工的溝通管道，透過基層志工想法的聆聽，將其意見納入組織政策決定的指標、參考依據，進而拉近彼此的距離。

## 3. 建立志工專長資料庫

人力資料庫的建立，乃是人力資源管理上不可疏忽的一環，非營利組織也不免於外。志工是團隊的靈魂也是重要的利害關係人，團體的宗旨與使命，極度仰賴這群志工的推廣與努力方能達成，有鑒於此，研究者建議志工管理單位依志工各自的專長，分類歸檔以建制完善的人力資料庫。此資料庫將有助於組織妥善得運用人力資源到極致，以達事半功倍之效。同時，亦可藉此提升志工的外顯與內化價值，進而促進志工對組織認同、歸屬感與努力意願的提升。

### 5.2.2 研究限制與相關研究建議

#### 1. 研究限制

本研究過程力求嚴謹，然因人力、物力及時間等因素仍有諸多受限因素，對研究產生限制，分述如下：

##### (1) 時間限制

志工的人口特性、人格特質與組織承諾之關係，乃是長期、連續的動態過程，易受

個人與外在環境所影響，礙於時間限制僅以橫斷式研究（Cross-sectional Studies）取樣，無法長時間進行觀察，以致研究結果可能有所誤差。

## **(2) 研究樣本限制**

研究者受限於人力、時間與經費，僅就嘉義縣市慈濟志工為研究樣本，以致研究結果無法推論到其他縣市。

## **(3) 研究變項限制**

本研究依據相關文獻及理論，探討慈濟志工人格特質與組織承諾之間的差異。為免因問卷題目太多而影響受試者的填答意願，因此本研究僅侷限探討個人基本變項、人格特質與組織承諾間的關係，然而影響志工本身對組織承諾的程度是多層面的，未能將志工個人參與動機、組織氣氛、志工管理與控制信念等因素變項納入本研究之架構中，僅就部份變項加以研究，無法涵蓋所有層面。

## **(4) 研究對象限制**

台灣宗教型非營利組織繁多，型態亦各異，本研究對象僅限於嘉義縣市之慈濟志工，未將其他宗教組織志工列為研究範圍，因此，欲將研究結果推估至其他信仰組織志工時須審慎為之。

## **2. 相關研究建議**

### **(1) 擴大研究對象增加樣本代表性**

本研究之問卷調查對象僅為嘉義縣市慈濟志工，無法涵蓋台灣地區所有志工組織的情況，故研究結果的推論有其限制性，在未來的研究中，可選擇其他區域或不同宗教團體之志工群，以了解不同地區或機構的志工之差異性，在研究結果推論上較客觀、研究限制相對降低。

### **(2) 研究變項方面**

本研究乃是針對嘉義縣市慈濟志工人格特質與組織承諾之相關研究，研究中人格特質與組織承諾變項的相關層面設計與選擇，由於受限於個人能力與時間上的考量，變項層面的設計與選擇無法作周延的考量，以致研究結果的效度可能會受到限制。研究者建議將來相關研究可以納入其他的相關層面，以增加研究的效度。

此外，本研究僅就志工人格特質與組織承諾間之關係進行研究，因此，研究者建議將來相關研究可以同時加入工作滿足感、工作投入等變項，以增加研究結果的多元性與全面性。

### **(3) 運用質性研方法深入探討**

本研究以問卷調查為主，未針對慈濟志工進行深入的質化分析研究，在研究法上仍有可以加強之處，因此，研究者建議將來相關研究可以採量化與質化並行，配合深度訪談、個案與參與觀察法等質性研究方法，以利取得更深度的資料，了解人性傾向可能較具彈性，也可以使理論與實務更能接軌，增加研究結果的客觀性與品質。

### **(4) 累積足夠研究，重新檢視各變項與組織承諾的相關情形**

本研究在進行後設分析時，由於相同議題的研究數量不足，致使當同質性檢定顯著時，無法進一步尋找中介變項，因此，研究者建議後續研究者在累積足夠的研究，重新檢視各變項與人格特質、組織承諾的相關情形，將可對此議題有更深層的瞭解。

# 參考文獻

## 一、 中文部分

1. 方賢盟 (2012)，不同宗教信仰之志工人格特質對參與動機、組織承諾影響之研究，嶺東科技大學經營管理研究所。
2. 王淑美 (2006)，學校與社福機構志工工作價值觀與組織承諾關係之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
3. 王寶英 (2012)，志工工作壓力、組織承諾與服務品質關係之研究-以北部公共部門志工為例，經國管理暨健康學院健康產業管理研究所碩士論文。
4. 司徒達賢 (1999)，非營利組織的經營管理，台北：天下遠見出版股份有限公司。
5. 危芷芬譯，Jerry M. Burher 著 (2012)，人格心理學，台北：洪葉文化事業有限公司。
6. 江明修 (2003)，志工管理，台北：智勝文化事業有限公司。
7. 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碩士論文。
8. 江錦樺 (2000)，人格特質與組織文化之適配對工作績效之影響—以高科 F 公司為例，中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
9. 池進通、李鴻文、陳芬儀 (2008)，五大人格特質與工作績效關係之研究，經營管理論叢，第 14 期第 2 卷，頁 1-9。
10. 何冠儀 (2010)，荒野保護協會解說志工組織氣候知覺對組織承諾影響之研究，朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文。
11. 佛教慈濟基金會 (2000)。慈濟年鑑 1999。臺北：慈濟文化出版社。
12. 佛教慈濟基金會 (2002)。大愛灑人間—證嚴法師的慈濟世界。臺北：慈濟文化志業中心。
13. 佛教慈濟基金會 (2010)。慈濟年鑑 2011。臺北：慈濟文化出版社。
14. 吳和堂 (2013)，教育論文寫作與實用技巧，台北：高等教育文化事業有限公司。

15. 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。
16. 吳承訓 (2009)，企業志工與非企業志工之工作滿意度、組織承諾與組織公民行為之比較研究，國立中正大學成人及繼續教育所碩士論文。
17. 吳明隆、涂金堂 (2013)，SPSS 與統計應用分析，台北：五南圖書出版股份有限公司。
18. 吳欣倫 (2012)，碩士生五大人格特質、生涯自我效能與生涯調適力之相關研究，國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文。
19. 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，國立臺東大學區域政策與發展研究所碩士論文。
20. 吳國君 (2008)，大學生參與校園志願服務的動機與組織承諾關係之研究-以南區大學院校志工為例，高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
21. 吳曉瑜 (2004)，女性志工之人格特質、投入程度與幸福感關係之探討—以中南部慈濟志工為例，大葉大學休閒事業管理學系碩士論文。
22. 呂朝賢 (2002)，對我國志願服務法的若干反思與建議，台大社會工作學工作學刊，第 7 期，頁 203-241。
23. 志工的管理策略 (2012)，彰雲嘉大學校院聯盟學術研討會。
24. 李元墩、鐘志明、林育理 (2000)，台灣企業員工組織承諾衡量模式建構之研究，成功大學學報，第 35 期，頁 133-157。
25. 李湘溥 (2014)，人格特質和員工參與對組織承諾之影響—以某區域教學醫院為例，逢甲大學經營管理碩士在職專班碩士論文。
26. 林志峰(2006)，主管領導型、人格特質、組織承諾與工作績效關聯性之研究—以國防部軍備局生產製造中心生產工廠為例，南台科技大學高階主管企管研究所碩士論文。
27. 林秋慧 (2006)，組織承諾與工作滿意對員工知覺服務品質影響之研究—以休閒健身俱樂部為例，南亞學報，第 26 期，頁 305-320。
28. 林美珠 (2002)，組織成員個人特質、動機意圖及組織承諾與知識分享關係之概念性架構分析，南開學報，第 7 期(上)，頁 97-313。

29. 林素戎、賀彥中、蕭瑞國（2010），人格特質之概念分析，經國學報，第 28 期，頁 49-58。
30. 林淑芬（2003），女性保健志工人格特質、組織承諾與神馳經驗關係之探討<sup>3/4</sup>以彰化縣市為例，大葉大學休閒事業管理學系碩士論文。
31. 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例—以彰化市為例，人文暨社會科學期刊，第 1 期，頁 79-88。
32. 林淑馨，（2008），非營利組織管理，台北：三民書局股份有限公司。
33. 林勝義（2012），志願服務與志工管理，台北：五南圖書出版股份有限公司。
34. 林敬豐（2010），社會支持、知覺自由對於志工參與組織承諾與參與利益之研究-以福智文教基金會為例，雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文。
35. 邱政皓(2010)，量化研究法(二)統計原理與分析技術，台北：雙葉書廊。
36. 洪光遠，鄭慧玲合譯，Lawrence A. Pervin 著(1995)，人格心理學。台北：桂冠出版社。
37. 洪菁君（2012），志工參與動機、組織承諾與生活滿意度之研究～以福智文教基金會志工為例，雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文。
38. 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論文。
39. 翁招玉（2009），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所碩士論文。
40. 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論碩士論文。
41. 張昭陽(2010)，非營利組織之組織承諾研究—以台灣碩博士論為例，經營管理學刊，第 2/3 期，頁 145-178。
42. 張英陣（2004a），世界主要國家志願服務推展現況與策略之研究，台北：內政部。
43. 張家麟（2006），宗教團體人力資源的社會心理基礎—台北市保安宮志工參與的因素分析，新世紀宗教研究，第 5 卷第 1 期，頁 28-61。
44. 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。

45. 張麗君 (2013), 法鼓山與慈濟社會福利思想實踐的比較: 非營利組織的觀點。中國文化大學社會科學院中山與中國大陸研究所博士論文。
46. 張麗雲 (2012), 台中市大學校院環保志工參與動機、工作滿足與組織承諾相關之研究, 逢甲大學公共政策所碩士論文。
47. 許功餘許等 10 人 (2008), 本土心理學研究本土心理學研究在中國社會, 社會科學研究中心期刊, 第 29 期, 頁 239-297。
48. 郭亮妤 (2012), 人格特質、理財態度與旅遊型態之關聯性研究—以雲林縣國中小女性教師為例, 南華大學旅遊管理學系碩士論文。
49. 郭軍毅 (2009), 非營利組織志工教育訓練、工作投入與組織承諾關係之研究—以台南地區兒童福利機構為例, 長榮大學經營管理研究所碩士論文。
50. 陳幼華 (2007), 領導風格、志工協助方案、激勵制度與組織承諾對離職傾向的關聯性研究-以生命線協會為例, 南華大學管理科學研究所碩士論文。
51. 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, 國立臺北大學公共行政暨政策學系碩士論文。
52. 傅篤誠 (2002), 非營利事業管理: 議題導向與管理策略, 台北: 新文京書局。
53. 曾華源 (2005), 我國志願服務法未來修訂方向的幾個建議, 社區發展季刊, 第 11 期, 頁 207-214。
54. 游秀杏 (2009), 非營利組織之志工與員工對組織承諾之行為比較: 以慈濟基金會為例, 國立東華大學企業管理學系碩士論文。
55. 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。
56. 黃厚堅 (1999), 人格心理學, 台北市: 心理出版社股份有限公司。
57. 黃素惠 (2006), 從組織承諾提昇教師組織承諾之啟示, 教育暨外國語文學報, 第 3 期, 頁 1-21。
58. 黃素燕 (2014), 不動產投資者人格特質、投資風險管理與績效關係之研究, 逢甲大學土地管理學系碩士在職專班碩士論文。
59. 黃啟雯、李丁文、李珠華 (2014), 組織公平對門市銷售人員人格特質與工作滿足影響之干擾效果, 華人前瞻研究, 第 10 卷第 1 期, 頁 29-48。
60. 黃意雯 (2012), 非營利組織志工社會資本與組織承諾之相關研究, 東海大學

社會工作學系碩士論文。

61. 黃碧月 (2011)，臺中市國民小學學校志工參與動機與組織承諾關係之研究，中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文。
62. 楊雅雲 (2011)，非營利組織志工參與動機、組織承諾與工作滿足感之研究—以新竹縣慈濟志工為例，明新科技大學企業管理研究所碩士論文。
63. 溫麗香、卓世鏞、周靈山 (2010)，五大人格特質理論的基本概念、評量工具以及在競技運動之運用，吳鳳學報，第 18 期。
64. 廖真緻 (2009)，慈濟志工訪視關懷之社工專業探討，東海大學社會工作學系碩士班碩士論文。
65. 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。
66. 劉宗明、黃德祥 (2008)，國中教師人格特質與教學效能之研究，臺北市立教育大學學報，第 39 卷第 2 期，頁 1-34。
67. 劉淑芬 (2001)，慈悲清靜—佛教與中古社會生活，台北：三民書局。
68. 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。
69. 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，國立中山大學中山學術研究所碩士論文。
70. 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，國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
71. 鄭淵全、李秀如 (2010)，國小教師組織承諾與人力資本關係之研究--知識分享策略之中介效果，新竹教育大學教育學報，第 27 卷第 1 期。
72. 賴佳胤 (2011)，國小志工參與動機、社會資本與組織承諾關係之研究---以新北市為例，經國管理暨健康學院健康產業管理研究所碩士論文。
73. 賴依婷 (2009)，生命線協談志工心理契約實踐情形、組織承諾與組織公民行為為關連性之研究，朝陽科技大學社會工作系碩士論文。
74. 賴玫凰 (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。
75. 藍清水 (2004)，宗教組織志工衝突認知、衝突處理技巧與組織承諾關聯性之

- 研究，中原大學企業管理研究所碩士論文。
76. 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，國立臺南大學教管所學校行政組碩士論文。
  77. 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所碩士論文。
  78. 羅志成、陳怡君、陳宗明、袁桂瑛（2012），非營利組織志工靈性觀與組織承諾關係之研究，彰雲嘉大學校院聯盟學術研討會。
  79. 羅龍雲（2009），非營利組織志工的溝通滿意度與組織承諾關係之研究，南華大學傳播學系碩士論文。
  80. 釋德傳（2010），領導者與他的信徒之間—以證嚴法師「德之教」為中心，慈濟通識教育學刊，第6期，頁117-130。

## 二、 網路部分

1. 慈濟全球資訊網。慈濟基金會組織系統。檢索自 <http://tw.tzuchi.org/>
2. 臺灣博碩士論文知識加值系統。相關論文索引 <http://ndltd.ncl.edu.tw/>

### 三、 西文部分

1. Allen, N. J., & Meyer, J. P.( 1991 ).A three-Component Conceptualization of organizational commitment , Human Resource Management Review,Vol 1, No. 1., P 61–89.
2. Allport, G. W. ( 1937 ) .Personality : A Psychological Interpretation. New York : Holt.
3. Cattell, R. B., ( 1943 ) .The Description of Personality : Basic Trait Resolved into Clusters, Journal of Abnormal and Social Psychology, 38, 476- 506.
4. Costa, P. T. Jr.,& McCrae, R. R. ( 1992 ) . Four ways five factors are basic Personality and Individual Differences,13 (6), 653-665
5. Harold L. Angle; James L. Mar.,( 1981). An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness Perry Administrative Science Quarterly, Vol. 26, No. 1., p. 1-14.
6. Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). Employee-organization linkage : The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. New York : Academic Press.
7. Porter, L., Steers, R., Mowday, R., & Boulian, P. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. Journal of Applied Psychology, 59(5), 603-609.
8. Robbins. ( 2001 ) .Organization Behavior (9th ed), Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
9. Staw ( 1977 ) .Research in organizational behavior, 8,53-111.
10. Williams, L., & Anderson. S. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. Journal of Management, 17, 601-617.

## 附錄一

### 同 意 書

本人所修訂之「不同宗教信仰之志工人格特質與組織承諾量表」，同意提供南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班研究生 陳美虹 同學，於其所研究之論文—「志工人格特質與組織承諾之研究—以嘉義縣市慈濟志工為例」中參考使用。

同意人：方賢盟 (簽章)



中 華 民 國 1 0 3 年 1 2 月

## 附錄二

### 嘉義地區慈濟志工人格特質與組織承諾問卷

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，為建立祥和的社會而默默奉獻的精神，致上十二萬分的敬意。

這是一份學術性的研究，主要目的在瞭解宗教型非營利組織志工人格特質與組織承諾之關聯性的問卷調查，您所提供的寶貴資料僅作為統計分析用，無須具名，同時並不對外公開，資料絕對保密，敬請安心的填答。

肅此 敬頌

闔家平安喜樂

南華大學非營利事業管理學系碩士班

指導教授：涂瑞德 博士

研究生：陳美虹 敬啟

#### 【第一部分】基本資料

《填答說明》請依您個人目前的實際狀況在□內打勾✓，每題均為單選題：

- 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)軍公教  (3)工、商業  (4)退休人士  (5)家庭主婦  
 (6)其他\_\_\_\_\_
- 4、婚姻狀況： (1)未婚  (2)已婚  (3)單親  (4)其他（鰥寡）\_\_\_\_\_
- 5、子女數： (1)無子女  (2) 1位  (3)2位  (4) 3位以上
- 6、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
- 7、宗教信仰：  
(1)  無宗教信仰 (2)  傳統民間信仰(含道教) (3)  佛教 (4)  基督教  
(5)  天主教 (6)  回教 (7)  一貫道 (8)  其他 \_\_\_\_\_(請填寫)

8、請問您擔任慈濟志工有多久時間：

- (1)  2年以下 (2)  3~5年 (3)  6~10年 (4)  11年以上

9、您的月收入大約多少元？

- (1)  無收入 (2)  20000元以下 (3)  20001~40000元 (4)  40001~60000元  
(5)  60001元以上

10、您去年全部的捐款金額大約多少元？

- (1)  5,000元以下 (2)  5001~20000元 (3)  20001~50000元 (4)  50001元以上

11、您去年對於慈濟的捐款金額大約多少元？

- (1)  5000元以下 (2)  5001~20000元 (3)  20001~50000元 (4)  50001元以上

## 【第二部份】人格特質量表

《填答說明》本量表答案並無對錯，每題均為單選題，請您詳閱題目內容，並依照實際感受在與您意見最相符的答案□內打勾（√），並請勿遺漏任何題目。

	非 常 同 意	同 意	沒 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1、我與他人能良好合作.....	<input type="checkbox"/>				
2、我是尊重他人的.....	<input type="checkbox"/>				
3、我是體貼的人.....	<input type="checkbox"/>				
4、我做事盡心負責.....	<input type="checkbox"/>				
5、我會盡我所能幫助他人.....	<input type="checkbox"/>				
6、我具有適應力.....	<input type="checkbox"/>				
7、我能接受不同觀念.....	<input type="checkbox"/>				
8、我具壓力容忍能力.....	<input type="checkbox"/>				
9、我做事有彈性.....	<input type="checkbox"/>				
10、我相信人性本善.....	<input type="checkbox"/>				
11、我心思縝密.....	<input type="checkbox"/>				
12、我常想出人頭地.....	<input type="checkbox"/>				
13、我具有風險承擔力.....	<input type="checkbox"/>				
14、我具有領導力.....	<input type="checkbox"/>				
15、我具有主動性.....	<input type="checkbox"/>				

- |                      |                          |                          |                          |                          |                          |
|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 16、我具有觀察力 .....      | <input type="checkbox"/> |
| 17、我不喜歡與眾不同 .....    | <input type="checkbox"/> |
| 18、我具有說服力 .....      | <input type="checkbox"/> |
| 19、我能以整體性思考 .....    | <input type="checkbox"/> |
| 20、我具有創新能力 .....     | <input type="checkbox"/> |
| 21、我常提出新方法 .....     | <input type="checkbox"/> |
| 22、我具有掌控力 .....      | <input type="checkbox"/> |
| 23、我具有情緒控制力 .....    | <input type="checkbox"/> |
| 24、我具有洞察力 .....      | <input type="checkbox"/> |
| 25. 我具有競爭性 .....     | <input type="checkbox"/> |
| 26. 我精力充沛 .....      | <input type="checkbox"/> |
| 27. 我對自己能力很有信心 ..... | <input type="checkbox"/> |
| 28. 我不易分心 .....      | <input type="checkbox"/> |
| 29. 我有成長需求 .....     | <input type="checkbox"/> |
| 30. 我是行動派 .....      | <input type="checkbox"/> |
| 31. 我喜歡獨立工作 .....    | <input type="checkbox"/> |
| 32. 我喜歡獨處 .....      | <input type="checkbox"/> |
| 33. 我易杞人憂心 .....     | <input type="checkbox"/> |
| 34. 我不太了解他人 .....    | <input type="checkbox"/> |
| 35. 我喜歡單獨行事 .....    | <input type="checkbox"/> |
| 36. 我不喜歡現在的自己 .....  | <input type="checkbox"/> |
| 37. 我是細心敏感的人 .....   | <input type="checkbox"/> |
| 38. 我容易覺得疲累 .....    | <input type="checkbox"/> |

### 【第三部份】組織承諾量表

《填答說明》本量表答案並無對錯，每題均為單選題，請您詳閱題目內容，並依照實際感受在與您意見最相符的答案內打勾（），並請勿遺漏任何題目。

- |                         |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1、我關心我所服務這個組織的未來發展..... | <input type="checkbox"/> |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

非 同 沒 不 非  
常 意 同 不  
同 意 見 意 意

- |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2、我很樂意為這個組織服務 .....                       | <input type="checkbox"/> |
| 3、我願意付出額外努力及時間，以達成組織所託付我的工作...            | <input type="checkbox"/> |
| 4、我覺得我有責任為這個組織盡最大的力量服務 .....              | <input type="checkbox"/> |
| 5、我願意為這個組織效力 .....                        | <input type="checkbox"/> |
| 6、我會盡我所能克服志工服務遇到的困難.....                  | <input type="checkbox"/> |
| 7、我會主動幫忙一起合作的志工朋友解決服務上的問題...              | <input type="checkbox"/> |
| 8、我會主動提供一些好的建議給組織，讓組織能有更好的發展...           | <input type="checkbox"/> |
| 9、我覺得參與這個組織讓我覺得有歸屬感 .....                 | <input type="checkbox"/> |
| 10、在這個組織參與志工服務使我得到滿足.....                 | <input type="checkbox"/> |
| 11、我覺得我對這個組織有深厚的感情.....                   | <input type="checkbox"/> |
| 12、我以身為這個組織的一分子為榮.....                    | <input type="checkbox"/> |
| 13、回顧我自己的志工服務生涯，這個組織對我而言非常重要              | <input type="checkbox"/> |
| 14、當我和別人談到我服務的組織，我都抱持肯定的態度.....           | <input type="checkbox"/> |
| 15、我願意介紹親戚朋友來這個組織當志工 .....                | <input type="checkbox"/> |
| 16、我覺得繼續留在這個組織服務，是一件正確的決定 .....           | <input type="checkbox"/> |
| 17、即使服務條件變差我仍願意留在這個組織服務 .....             | <input type="checkbox"/> |
| 18、即使有更好的機會我也不會考慮離開這個組織 .....             | <input type="checkbox"/> |
| 19、我對這個組織付出很多心力，所以我不會考慮換目前所<br>服務的組織..... | <input type="checkbox"/> |
| 20、如果現在離開這個組織我會感到內疚 .....                 | <input type="checkbox"/> |
| 21、就目前的狀況看來我樂於繼續在這個組織服務...                | <input type="checkbox"/> |

**【問卷到此全部結束】**

感謝您的辛勞，最後請您再次檢查一下是否有漏填的題目  
如果有的話，煩請補填完畢，感謝您所提供寶貴的意見。