

**南華大學企業管理學系管理科學碩士班碩士論文**

**A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION**

**MASTER PROGRAM IN MANAGEMENT SCIENCES**

**DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION**

**NANHUA UNIVERSITY**

**志願服務參與態度對工作心流、組織承諾及幸福感影響之研究**

**—以慈濟台中分會慈誠委員志工為例**

**THE INFLUENCE OF PARTICIPATION ATTITUDE IN VOLUNTEER SERVICE,  
WORK FLOW AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON HAPPINESS- TZU  
CHI CHENG AND COMMITTEE VOLUNTEERS IN TAICHUNG BRANCH AS  
AN EXAMPLE**

**指導教授：褚麗娟博士**

**ADVISOR: LI-CHUAN CHU**

**研究生：陳美妃**

**GRADUATE STUDENT: MEI-FEI CHEN**

**中 華 民 國 1 0 5 年 6 月**

# 南 華 大 學

企業管理學系管理科學碩士班

## 碩 士 學 位 論 文

志願服務參與態度對工作心流、組織承諾及幸福感影響之研

究—以慈濟台中分會慈誠委員志工為例

研究生：陳美妤

經考試合格特此證明

口試委員：朱端周

林香芬

褚麗娟

指導教授：褚麗娟

系主任：褚麗娟

口試日期：中華民國 105 年 06 月 20 日

## 準碩士推薦函

本校企業管理學系管理科學碩士班研究生 陳美妃 君在本系修業一年，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：陳美妃君已修滿39學分，其中必修科目：研究方法、決策專題、管理科學、經營專題等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：陳美妃君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：志願服務參與態度對工作心流、組織承諾及幸福感影響之研究-以慈濟台中分會慈誠委員志工為例

(2)學術期刊：

本人認為 陳美妃 君已完成南華大學企業管理學系管理科學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：志願服務參與態度對工作心流、組織承諾及幸福感影響之研究-以慈濟台中分會慈誠委員志工為例，以參加碩士論文口試。

指導教授：褚麗娟 簽章

中華民國 105 年 06 月 20 日

## 誌謝

人生的道路學無止盡，入職場及志工行列多年後，仍有感知知識領域的不足，看著身邊許許多多有能力的後進，及自身所涉取的職務，毅然決定重拾學生舊夢，向學無止盡的求學生涯再進一步。

在碩班的研究，經由各領域專精的教授們身上學習到，在研究學問上要努力認真仔細，在思緒邏輯上更要清晰靈活，自己更要有獨到的態度與分析能力，且要不斷創新自我，方能於指導教授—褚麗娟教授的指導下一步一腳印完成論文。從研究方向的選擇，組織觀念架構的建立，問卷調查設計與建立，教授不斷細心不厭其煩地給予指導，並對論文內容用詞字句謹慎斟酌及錯別字之修正，助學生我得以順利完成論文。非常謝謝褚教授的認真細心指導。

碩班生涯雖告一段落，未來更是要邁進我人生另一個里程碑，培育出豐厚的經驗與嶄新的體悟。

無限的感恩先生，二位女兒的包容與體恤，及一群志工伙伴，朋友師長們的加油打氣，得以讓我專心修課完成論文研究，願與關懷我的親人、教師、朋友們，一起分享我畢業之喜悅。

陳美妃謹誌

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

中華民國 105 年仲夏

# 南華大學企業管理學系管理科學碩士班

## 104 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：志願服務參與態度對工作心流、組織承諾及幸福感影響之研究  
—以慈濟台中分會慈誠委員志工為例

研究生：陳美妃

指導教授：褚麗絹 博士

### 論文摘要內容：

本研究係以慈濟台中分會慈誠委員志工為研究對象，將自願服務參與態度的精神，投入在自身工作職場感受之影響，及探討志願服務參與態度對自身職場的工作心流、組織承諾及幸福感影響之研究。採用非隨機的便利抽樣法的方式進行問卷調查，共發出320份，回收300份，扣除無效問卷9份，有效問卷為291份，有效問卷回收率90.93%。

並運用 SPSS 軟體作為統計分析工具，以因素分析、T 檢定、單因子變異數分析、迴歸分析、等方法進行研究假設之檢驗；本研究所得結論如下：(1)志願服務參與態度對於工作心流、組織承諾、幸福感有顯著之影響；(2)志願服務參與態度對幸福感有顯著之影響；(3)工作心流對組織承諾、幸福感有顯著之影響；(4)組織承諾對於幸福感有顯著之影響；(5)工作心流、組織承諾於志願服務參與態度與幸福感之間具有部分中介效果；(6)組織承諾於工作心流與幸福感之間具有部分中介效果。

關鍵詞：志願服務參與態度、工作心流、組織承諾、幸福感、慈濟慈誠委員志工

Title of Thesis : The Influence of Participation Attitude in Volunteer Service,  
Work Flow and Organizational Commitment on Happiness -  
Tzu Chi Cheng and Committee Volunteers in Taichung  
Branch as an Example

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

Graduate Date : June 2016                      Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Mei-Fei Chen              Advisor : Li-Chuan Chu Ph.D.

## **Abstract**

The study took the Tzu Chi cheng and committee volunteers in Taichung branch as research objects, the spirit of volunteerism participatory attitude, impact on the workplace itself into feelings, aimed to explore the effects of participation in volunteer service attitude, work flow, organizational commitment and happiness. Data collected by way of non-random sampling method to facilitate questionnaires. with a totalof 320 questionnaires distributed. 300 questionnaires are received, in which 9 questionnaires are invalid such that 291 questionnaires are valid, and the effective response rate is 90.93%.

To test the research hypotheses, factor analysis, T-test, one-way ANOVA, regression analysis, and the other analyses were all done by SPSS. The resulting conclusions of this study are listed as follows: (1) Volunteer service attitude has a significant positive impact on job flow and organizational commitment, happiness respectively. (2) Volunteer service attitude has a significant positive impact on happiness. (3) Job flow has a significant positive impact on organizational commitment and happiness respectively. (4) organizational commitment has a significant positive impact on happiness. (5) Happiness has a significant partially mediated effect on the relationships between job flow,

organizational commitment and volunteer service attitude. (6) Happiness has a significant partially mediated effect on the relationships between organizational commitment and job flow.

**Keywords: Participation Attitude in Volunteer Service, Work Flow, Organizational Commitment, Happiness , Tzu Chi Cheng and Committee Volunteers**



# 目錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
目錄.....	iv
表目錄.....	viii
圖目錄.....	x
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	2
1.3 研究流程.....	3
1.4 研究範圍與限制.....	5
第二章 文獻探討.....	6
2.1 志願志工.....	6
2.1.1 志願志工之特性與精神.....	6
2.1.2 志願志工之定義.....	7
2.2 志願服務.....	8
2.2.1 志願服務之本質與倫理.....	9
2.2.2 志願服務之內涵價值.....	10
2.2.3 志願服務之定義.....	10
2.2.4 志願服務之特色.....	13
2.2.5 志願服務之功能.....	14
2.3 志願服務參與態度.....	14
2.3.1 志願服務參與態度之定義.....	15
2.3.2 志願服務參與態度構面分析.....	17

2.4 工作心流 .....	17
2.4.1 工作心流理論定義 .....	18
2.4.2 工作心流經驗之理論模式 .....	20
2.4.3 工作心流特徵與測量方式 .....	22
2.5 組織承諾 .....	24
2.5.1 組織承諾之定義 .....	25
2.5.2 組織承諾的構面衡量之探討 .....	28
2.6 幸福感 .....	28
2.6.1 幸福感之意涵 .....	29
2.6.2 幸福感之定義 .....	30
2.6.3 幸福感的相關理論 .....	32
2.7 相關實證研究 .....	35
第三章 研究方法 .....	37
3.1 研究架構 .....	37
3.2 研究假設 .....	38
3.3 研究變項之操作型定義 .....	38
3.3.1 志願服務參與態度之操作型定義 .....	38
3.3.2 工作心流之操作型定義 .....	39
3.3.3 組織承諾之操作型定義 .....	39
3.3.4 幸福感之操作型定義 .....	39
3.4 問卷設計 .....	40
3.4.1 研究對象 .....	40
3.4.2 個人背景變項 .....	40
3.5 問卷回收與分析 .....	41

3.5.1	前測信度之分析 .....	41
3.5.2	因素分析 .....	42
3.5.3	正式問卷之回收情形 .....	43
3.6	資料分析方法與統計方法 .....	43
第四章	實證結果與分析 .....	46
4.1	因素分析結果 .....	46
4.1.1	志願服務參與態度之因素分析結果 .....	47
4.1.2	工作心流之因素分析結果 .....	48
4.1.3	組織承諾之因素分析結果 .....	50
4.1.4	幸福感之因素分析結果 .....	52
4.2	信度分析結果 .....	53
4.3	效度分析結果 .....	54
4.4	樣本結構與各變項之描述性分析結果 .....	55
4.4.1	樣本結構分析結果 .....	55
4.4.2	各研究變項之描述性分析結果 .....	57
4.5	差異分析結果 .....	63
4.5.1	獨立樣本 T 檢定 .....	63
4.5.2	單因子變異數分析 .....	65
4.6	相關分析結果 .....	71
4.7	迴歸分析 .....	72
4.7.1	簡單迴歸分析 .....	72
4.7.2	中介效果分析 .....	74
第五章	結論與建議 .....	79
5.1	結論 .....	79

5.2 建議.....	81
參考文獻.....	83
一、 中文部分.....	83
二、 英文部分.....	89
三、 網站部分.....	96
附錄一問卷.....	97
個人簡歷.....	101



## 表目錄

表 2.1 國內外學者對志願志工之定義 .....	7
表 2.2 國內外學者對志願服務之定義彙整表 .....	11
表 2.3 國內外學者對志願服務參與態度之定義彙整表 .....	15
表 2.4 國內外學者對心流之定義彙整表 .....	18
表 2.5 國內外學者對組織承諾之定義彙整表 .....	25
表 2.6 各學者對組織承諾取向分類及構面研究 .....	28
表 2.7 國內外學者對幸福感之定義彙整表 .....	30
表 2.8 志願服務參與態度對工作心流、組織承諾及幸福感之相關研究	36
表 3.1 前測各構面之信度分析結果表 .....	42
表 3.2 前測各構面之 KMO 值與球型檢定結果 .....	43
表 4.1 各構面之 KMO 值與球型檢定結果 .....	47
表 4.2 志願服務參與態度之因素分析彙整表 .....	48
表 4.3 工作心流因素分析彙整表 .....	49
表 4.4 組織承諾因素分析彙整表 .....	51
表 4.5 幸福感因素分析彙整表 .....	52
表 4.6 各構面之信度分析結果表 .....	54
表 4.7 有效樣本基本資料表 .....	56
表 4.8 各構面之描述性分析總結果表 .....	58
表 4.9 志願服務參與態度變項之描述性分析結果表 .....	59
表 4.10 工作心流變項之描述分析結果表 .....	60
表 4.11 組織承諾變項之描述分析結果表 .....	61
表 4.12 幸福感變項之描述性分析結果表 .....	62

表 4.13 不同性別於各研究變項之差異分析表 .....	64
表 4.14 家庭其他成員有無參加志工於各研究變項之差異分析表.....	64
表 4.15 不同年齡於各研究變項之差異分析 .....	66
表 4.16 不同婚姻狀況於各研究變項之差異分析表 .....	67
表 4.17 不同職業於各研究變項之差異分析表 .....	68
表 4.18 不同教育程度於各研究變項之差異分析表 .....	69
表 4.19 在慈濟擔任志工年資於各研究變項之差異分析表 .....	70
表 4.20 各構面之 Pearson 相關係數表 .....	72
表 4.21 各變項迴歸分析結果 .....	72
表 4.22 工作心流於志願服務參與態度與組織承諾間中介效果檢定... 75	
表 4.23 工作心流於志願服務參與態度與幸福感間之中介效果檢定... 76	
表 4.24 組織承諾於志願服務參與態度與幸福感之中介效果檢定..... 77	
表 4.25 組織承諾於工作心流與幸福感之中介效果檢定 .....	78
表 5.1 本研究之假設及驗證結果彙整表.....	80

## 圖目錄

圖 1.1 研究流程圖 .....	4
圖 2.1 志願服務倫理關係圖 .....	9
圖 2.2 原始心流模式 .....	20
圖 2.3 四路徑流暢體驗模式 .....	21
圖 2.4 八路徑心流狀態模式 .....	22
圖 3.1 研究架構圖 .....	37



# 第一章 緒論

本研究旨在探討慈濟台中分會(該會為臺中、南投、苗栗的聯絡窗口)慈誠委員志工投入志願服務參與態度之理念與實務意見，進而影響其於個人職場工作心流、組織承諾及自身幸福感。本章主要說明本研究之背景與目的及範圍限制名詞解釋等四節加以說明：第一節為研究背景與動機，第二節為研究目的，第三節為研究流程，第四節為研究範圍與限制。

## 1.1 研究背景與動機

「大愛之道廣披寰宇，長情之路古往今來」(釋凡德，民 104)，世界環境的急速變化，人們生活水準日漸提高，對於將自身時間參與志工服務意願提高，在組織及各活動中皆可見志願無私投入服務民眾，現已成相當普遍現象。更藉由於現今慈善機構組織的蓬勃發展，透過平台劃破時間、空間、人與人之間，得以愛心無國界，溫情滿人間。

志工投入志願服務參與態度乃是運用人類的服務集合力量，由善的意念散播愛的種子，所發出一種利他與自我成長的學習過程，促使大眾產生意識或自覺，回應社會與較弱勢之人民所承受之不公，並透過行動去發心與幫助，關懷他人的福祉，這也是社會與環境標準，得以重燃希望，再度獲得動力，樂在服務，體會社會責任，珍視生命價值，體現自己存在的意義與價值(教育部，民98a)。樂於參與志願服務者是因其上述之精神，進而在自身工作職場中產生工作心流，是為本研究動機之一。而志工的勇氣與精神，是促成社會改變真正彰顯的力量。故在志工社會趨勢帶動大批志願服務工作者熱心的投入與參與，乃為本研究發展對志工自身幸福感研究的重要背景。

藉由「志願服務與學習」，「理想與信念」引領大眾走出知識領域的象牙塔，啟發人文關懷之精神，透過親身參與，體驗「做中學，學中覺」 「一生無量，無量從一生」的真義(釋德凡，民104)。持續帶領自己為追求社會公平與正義深耕公益活動，善盡地球公民責任。透過志願服務學習的體驗，將自身幸福演變對職場及對社會自主的貢獻，分析志工熱心參與志願服務參與態度之精神、投入自身工作心流、組織承諾對幸福感之影響情形，並探討工作心流、組織承諾是否在於志願服務參與態度與幸福感之間產生中介效果。

## 1.2 研究目的

「生活的目的，在增進人類全體之生活，生命的意義，在創造宇宙繼起之生命」(蔣中正，民32)。志願服務精神的基本理念，是人生以服務為目的，出於自由意願，無私奉獻出、時間、勞力等，不取酬庸為目的，而是精神上滿足，故對其志願服務的參與，清楚自身對人生生命價值所在，在面對自身職場上從事工作時其信念或態度皆會較正面，也會有相當之誠意態度，因此，逐漸出現參與志願服務對個人身心健康影響與幸福感各層面(生活滿意、人際關係、自我肯定、身心健康)的滿意度。

本研究僅以慈濟台中分會慈誠委員志工為抽查對象，以問卷作抽測，希望透過實證分析來探討志工參與志願服務參與態度之精神、對於自身職場的工作心流、組織承諾、幸福感影響之研究。具體研究目的如下：

1. 探討來自不同背景志工於志願服務參與態度、工作心流、組織承諾及幸福感有無顯著之差異。
2. 探討志願服務參與態度對幸福感有無顯著之影響。
3. 探討工作心流對組織承諾、幸福感有無顯著之影響。

4. 探討組織承諾對於幸福感有無顯著之影響。
5. 探討工作心流、組織承諾於志願服務參與態度及幸福感間有無中介之效果。
6. 探討組織承諾於工作心流與幸福感間有無中介之效果。

### 1.3 研究流程

本研究確認研究之主題及方向後，依上述研究動機及目的，進行文獻分析、歸納與探討，建立研究架構、研究假設及方法，選擇適當之量表後結合專家們研究成果制定設計問卷，施測與回收後加以統整分析，並針對研究成果進行討論及建議。本研究流程如圖 1.1 所示：



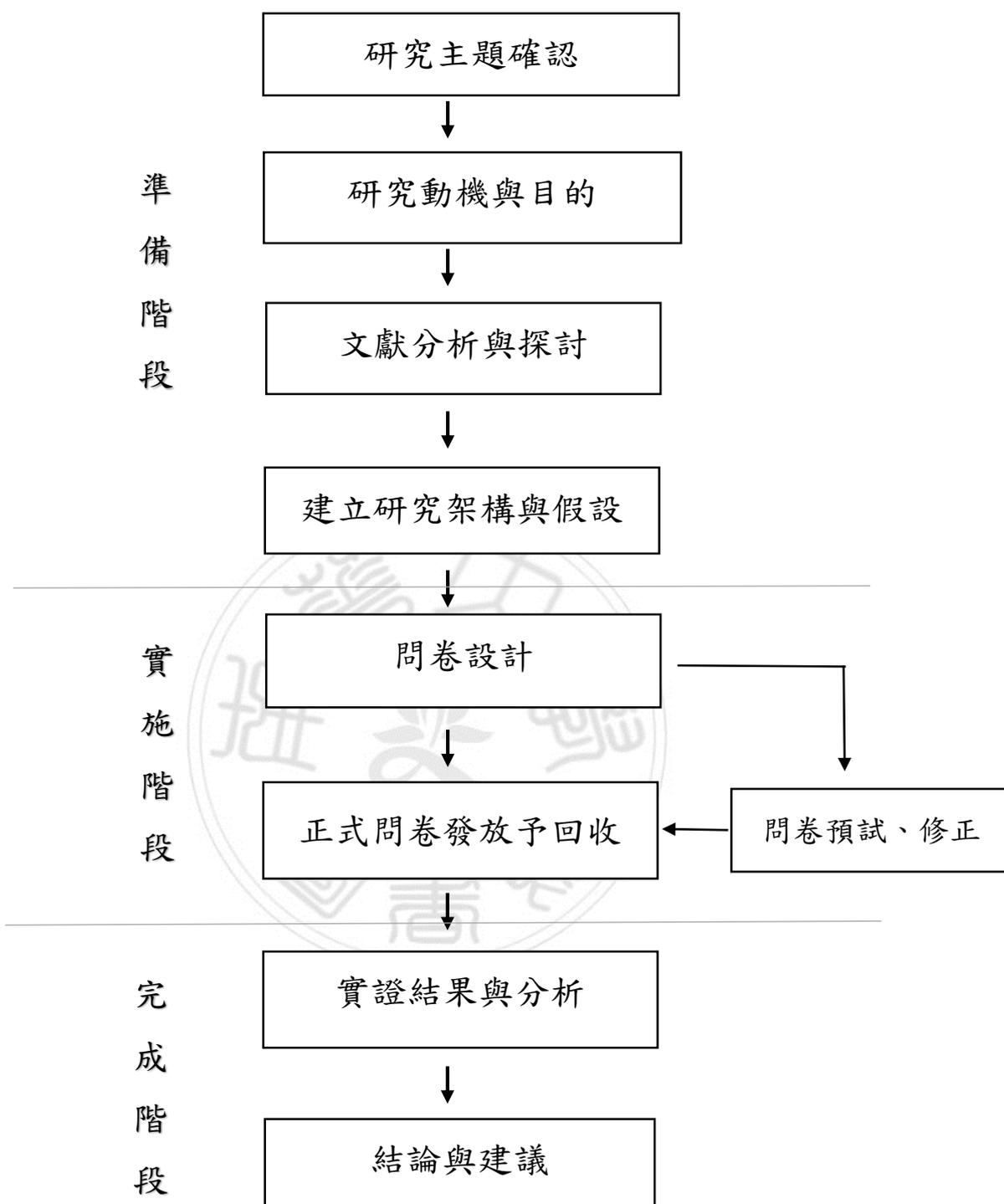


圖 1.1 研究流程圖

## 1.4 研究範圍與限制

本研究的範圍與限制從研究樣本、研究變項加以說明：

### 一、研究樣本範圍與限制

慈誠委員志工的慈善蹤影遍及全世界，研究者為求實際環境、地利、時效、經費與量表問卷的進行與回收之確實性，故研究對象僅侷限於台中分會（該會為臺中、南投、苗栗的聯絡窗口）區域。

### 二、研究變項範圍與限制

本研究包含「志願服務參與態度」、「工作心流」、「組織承諾」、「幸福感」四個變項，然來自不同背景志工在面對職場時，所產生的工作心流感受不儘相同，其組織承諾及幸福感也會受到極多因素影響，所以無法全面性將所有變項一一做探究，僅以志願服務參與態度做為自變項，工作心流、組織承諾為中介變項，幸福感為依變項，其他因素未列入，故於推論時應審慎為宜。

## 第二章 文獻探討

本章主要在整理及探討本研究之相關意涵與文獻，其研究理論基礎內容共分為五節，第一節：志願志工；第二節：志願服務參與態度；第三節：工作心流；第四節：組織承諾之意義及相關理論之研究；第五節：幸福感之定義以及相關之研究。

### 2.1 志願志工

志願志工(Volunteers)乃指志願服務者，是有心之士，以積極意願參與不支薪的服務；心態上常懷感恩心，縮小自己，關心別人(內政部，民90)。證嚴上人詮釋「志願志工」為「每個人發自內心發願，立志從事社會工作，因一心一志專心投入，所以稱為志工」。而人人是志工觀念，向來是我們宣揚的重點，從內心的志願發出力量，投入社會福利工作(李盈獻，民91)。更闡述過志願志工與義工之差別，義工是義務工作，利用空閒去做不支薪的服務工作；而志願志工則是充滿責任心與使命感，以服務人群、付出無所求不計時間、體力，克服艱難完成任務。

#### 2.1.1 志願志工之特性與精神

研究者認為志願志工可以定義為三種類型：

1. 助人的美德及社服活動:隨自身自由意志付出，想從事社會服務、心理健康及社區發展等方面的工作；且無收取任何之報酬。
2. 具組織性的利他行為:以幫助他人或對環境有益的活動，能在各個領域直接幫助他人。

3. 社會公益的參與行為:是回應社會責任及態度的一種行為，並不求回報。

志願志工自願參與服務是發自內心的願力，更是份榮譽;不只是行動上運用自己空閒時間，也是精神上自我要求，自動自發積極主動的態度，將愛與願之精神紮根於心。

### 2.1.2 志願志工之定義

本研究所稱之志願志工是指慈濟慈誠委員志工而言，於自身工作之餘付出時間、勞力、知識等無酬參與慈濟功德會所辦理各類志願服務工作之志工,經見習培訓到授證，需跨足證嚴上人創辦「四大志業八大法印」之理念與實踐—慈善、醫療、教育、人文、環境保護、骨髓捐贈、國際賑災、社區志工等參與的已受證之慈誠委員志願志工。

有關志願志工之定義，國內外學者有不同詮釋，茲分述如表 2.1 所示：

表 2.1 國內外學者對志願志工之定義

學者/ (年份)	定義
美國社會協會 NASW(1987)	追求公共利益、本著自我意願實現與自由選擇而結合的一群人，稱為自願服務團體，參與這種團體工作的人稱為自願服務的人（曾騰光、曾華源，民 92）。
Maria (1989)	指人們在其支薪工作職責外，貢獻時間從事非營利組織的服務工作，希望幫助別人，同時滿足自己需求。
Ellis & Noyes(1990)	認為志願志工是對社會負責任的態度，而不是以金錢利益做考量，來選擇個人需求的行為。
志願服務法(民 90)	對社會提出志願服務者。

表 2.1 國內外學者對志願志工之定義(續)

學者/ (年份)	定義
陳尹雪(民 91)	認為志願工作者於正式的組織中，基於個人自由意願，不求金錢報酬主動地提供個人的時間及精力，來從事各項自願服務。
何美珍(民 97)	認為自願工作者是出於自願，本著犧牲奉獻的精神，對於需要幫助的人，能盡一己之力，不求回報。
廖文琴(民 99)	不計酬勞，本著自我意願與選擇而結合，稱為志願團體，參與自願團體工作者，稱為自願服務人員。
維基百科 (2013)	志願工作者又名志願志工，是指一種助人、具組織性及基於社會公益責任的參與行為，其發展可追溯至二次大戰後，福利主義抬頭導致各國政府支出崩塌，逐發展義務工作以解決社會上不勝負荷的需求。

資料來源：本研究整理

## 2.2 志願服務

志願服務(Voluntary Service)即是現代人民本著「助人為快樂之本」的精神，一種會自動自發的、民主的，於日常生活中利用業餘、部分時間或專職時所從事之活動，本著個人內在價值與社會倫理所表現的直接利他精神所展現的一種無報酬的奉獻行為、有目標、有計劃的策劃與籌備下，透過個人意願和組織宗旨的實踐方法；強調服務供給者與受惠者的雙向互惠過程(林勝義，民 95)。

### 2.2.1 志願服務之本質與倫理

志工於服務的過程中，相關互動服務的對象等，志工與這些周圍的人之間，皆應有一定的倫理，其相互關係如圖 2.1 所示。

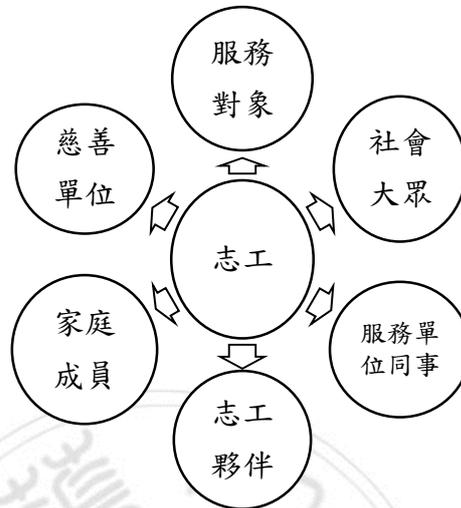


圖 2.1 志願服務倫理關係圖

資料來源：1.林勝義(民 95)，頁 66。

#### 2.本研究整理

志工與受服務對象之倫理關係是應加強親切對待，彼此分享志願服務之成果，提昇服務品質與社會大眾之倫理關係。

關於志願服務，早期研究普遍認為是做善事，及秉持為善最樂精神，願意犧牲奉獻，表現我為人人價值觀，且有濃厚道德性和私利性。志工志願服務參與態度的參與動機因素雖然很多，但不外歸納為利己和利他動機，利己動機在幫助自己，如自我成長、滿足需求等。利他動機則包括對他人或組織團體。此外，有幾位外國學者長期從事志工動機的研究(Clary, Snyder & Stukas, 1996)，他們以功能的途徑，將志工的動機分成 6 種類型，分別是(1)價值功能：志工參與志願服務，表示某特定價值對他的重要性，譬如人性價值或利他的關係；(2)知識的功能：是增加知識和練習及發展技術的好機會；(3)增強功能：志工的目的是可增強其自尊，允許個人從

事心理發展；(4)生涯功能：從志工投入，得到有利其生涯發展的經驗；(5)社會功能：志願服務幫助個人能夠適應對他們非常重要的社會團體；(6)保護功能：志願服務可以協助處理內心的焦慮和衝突，以保護心理上的自我，例如減少罪惡感。這六種動機的功能途徑，顯示動機的多樣性，也就是說不同的志工會有不同的動機，透過多方的分析，才能真正掌握志工參與志願服務的動機，才能明瞭志工為何要參與志願服務工作，也才能吸引更多的志工參與志願服務(陳金貴，民 91)。

### 2.2.2 志願服務之內涵價值

志願服務又稱「義務服務」，是倫理的標竿，「為己利他」是道德倫理最高準則。聯合國將西元 2001 年制定為「國際志工年」；促使志願服務成為 21 世紀的新潮流。我國於 90 年公布施行志願服務法，第一條，為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質，特制定本法。我國自古即有助人利他的服務觀念與善行，及「人飢己飢，人溺己溺」之動力，以追求人類困苦的改善與社會和諧的開創。「施」與「捨」的博愛胸懷是一種出自願、利他思想與不求私利報酬的服務行為(王舜堂、林弘昌，民 99)並提供時間經驗專業傳承等服務他人，促進公眾利益行為。

關於志願服務，是我為人人，人人為我，為善最樂的價值觀，願意無私犧牲奉獻，志工志願服務參與態度因素雖然很多，但不外歸納為利己和利他動機，利己動機在幫助自己，如自我成長、滿足需求等。

### 2.2.3 志願服務之定義

科技的文明發達，促使現代化的民主國家著重人民的生活品質、追求人民生活幸福為主要追求的目標。曾華源、曾騰光(民 92)指出，民主社會

容許且鼓勵人民依其意願互助從事各類活動，從中獲得自我成長的滿足。美國自 1980 年代以後，志願性活動及團體如雨後春筍般形成一股慈善力量。台灣志願服務的發展沿革，1970 年代可稱為萌芽時期，在 1980 年開始慢慢進入經濟成熟時期，在民間孕育出一股慈善團體新興力量，此股力量使之更加蓬勃發展，可謂志願服務的成長年代。自 1990 年代開始社會發展趨向多元多角化的情況，稱為志願服務的多元時代，到 2000 年代可謂台灣志願服務的黃金發展年代。而各學者們對於志願服務的認定有其共通處，是實際付出行動以善盡社會責任，本著社會責任的態度基於個人在自由個體意願，且是一種利他的行為態度。以下將整理國內外學者有關於志願服務的定義，列整理如表 2.2 所示。

表 2.2 國內外學者對志願服務之定義彙整表

學者/(年份)	定義
Smith (1994)	志願服務是出於自由意志，本著協助他人、貢獻個人時間與精力、不求私利報酬而為他人服務的行為。其服務的方式可以是個別或集體的，參與這些活動的人即稱為志願服務人員。
Drucker (1995)	志願服務的本質與特性主要改善人類生活，以及提昇生命品質。它是一種無形的東西，使人獲得新知、使空虛的人獲得充實與自在，其精神是仁愛的、利他的、為公益著想的，其作法兼具系統性、持續性與前瞻性。
宋世雯 (民 89)	志願服務的意義為：(1)參與志願服務工作是一種公民責任；(2)參與志願服務工作是人力資源的充分運用；(3)參與志願服務工作亦是實踐終身學習。

表 2.2 國內外學者對志願服務之定義彙整表(續)

學者/(年份)	定義
曾華源、曾騰光(民 92)	將志願服務定義為以下三點：(1)志願服務是一種助人的美德及福利活動；(2)志願服務是組織性的利他行為；(3)志願服務是基於社會公益責任的參與行為。
內政部統計處(民 91)	秉持利他德操、濟世胸懷，以餘知、餘時、餘力所從事的不求報酬的服務。
蔡依倫(民 90)	志願服務是指一種為他人的服務，它純粹是以人本、慈善、社會連帶以及社會公共利益為基礎，他是出自於個人的意願而不計酬提供各項服務，其目的在於補助政府服務不足，擴大公共服務工作的能量，藉以達到社會發展的目的。
葉鄉誼(民 96)	個人本著自由意志參與志願服務活動，不計報酬投入自己的時間、精神、體力、才能或金錢貢獻社會，除了利他外，從志願服務中又得到個人成長與增進自我肯定。
徐宏奇(民 98)	一個人基於自由意志，致力於做好事，為其所願為，以服務他人而不計較，無酬勞且基於社會責任依法從事正當的服務工作者。
周閔惠(民 100)	志願服務是一項為參與公共服務、不計任何回報及利益，願意犧牲個人時間及精力，採個人自由意志，來輔助專業人員提高公共事務效能以及增進社會公益，使得志願服務者不僅透過服務過程中學習成長，另外也將社會資源做最有效運用。

表 2.2 國內外學者對志願服務之定義彙整表(續)

學者/(年份)	定義
張英陣 (民 99)	所謂志工是指那些本著志願服務的精神，不計有形的報酬而實際付出時間、財物、勞力和知能來協助他人者。
志願服務法 (民 102)	民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。

資料來源:本研究整理

#### 2.2.4 志願服務之特色

志願服務工作其主要特性就在於：無酬、社會福利之增進與個人自我價值之增進等三項，本著「人飢己飢，人溺己溺」之無私精神來志願服務，是人人可參與，在有組織的運用、有方法的設計原則下，充實創新項目，使它廣度、深度、精度兼有。總之，志願服務具有下列幾項特質：(1)內心自發的動力；(2)組織是自由的結合；(3)貢獻的是部份或專職時間的付出；(4)民主化、有目標、有計畫的的方法；(5)直接持續性的、互助利他行為。

「世間無常，國土危脆、心是惡源，形為罪藪」，(安世高漢，民 47)即因經濟社會的快速發展與變遷，吞噬不少世道人心。因此，落實志願服務之精神，可增進人與人的互相關懷，也給社會溫馨的回應，藉以改善社會風氣，建立有倫理、正義的社會。志願服務闡揚愛人如己的崇高胸襟，傳送溫馨關懷的回應，以有效激發人們助人利他行為，彼此心手相連，因時應勢，用以補充或擴大福利服務功能，提昇各項服務品質與福祉，塑造服務文化，是社會祥和的力量。

### 2.2.5 志願服務之功能

志工服務工作則促進了人際間的互動，提供了志工正當且有意義的休閒活動，達成終生學習的理想，滿足自我成長與自我實現的機會。根據鍾任琴（民79）的觀點，志願服務工作之功能可歸結為以下六點：

- 一、支援性的功能：發揮支援的功能，使服務工作更為健全。
- 二、補充性的功能：彌補專業人士的不足。
- 三、替代性的功能：接受全方位訓練，即可替代專業人員之不足。
- 四、社會環境提昇的功能：積極宣揚環保理念，落實於生活化。提供社會發展的理想與目標，進而提昇整體社會環境。
- 五、實用性的功能：簡易、直接，透過實際協助工作，即時的服務。
- 六、整體性的功能：凝聚個人、公、私立企業團體、機構等社服工作的單位，志願服務工作不僅提供多樣服務，於社會內扮演了重要的角色。

### 2.3 志願服務參與態度

志願服務參與態度(Participation Attitude in Volunteer Service)依據牛津字典的解釋，志願服務「參與」是：(1)對於人、事、物的物質及本質的分享行為；(2)與他人彼此共同分享的狀況或事實。志願服務參與能讓個人從表層的認知，進而涉入其中，最終能察覺其自我存在的價值。

志願服務「態度」是個體較為持久性的認知評價、情緒反應及行為意向 (Eagley & Chaiken, 1993)。志願服務參與態度就是從事團體活動、事情的加入，將理念與實際連結共同努力，彼此間產生一種合和互協相互合作的樂趣；志願服務參與是結合眾多人共同努力創造出團體的成就，所以更能懂得去欣賞、珍視別人的價值(陳偉霖，民102)。

綜言之，「參與」對的事做就對了，用心投入自我行為、思想、資源等使團體達到某種預期結果的活動(邱展謙，民82)。「態度」指個人經由做中學、學中覺而得的一套對人、事、物等所產生的具有持久而又一致性的心理反應傾向(張春興，民78)。在團體中用「廣、遠、深、細、正、反、合」的做事態度來參與慈善志業。

### 2.3.1 志願服務參與態度之定義

近代社會心理學家Gleitman(1991)認為參與態度是一種穩定的心智狀況，代表對一些理念、物體或人的看法(洪蘭譯，民90)，是不同的獨立個體對四周的人、事、物，以及各種抽象概念或社會政策的觀點去看待事物的各個面向，經歷過察覺、認知及情感醞釀的洗禮後，最終產出不同的評價。就國內外學者針對參與態度所界定的相關定義予以整理，茲分述如表2.3所示。

表 2.3 國內外學者對志願服務參與態度之定義彙整表

學者/(年份)	定義
Gagn'e, Briggs & Wager (1988)	參與態度是影響個體對本身行動選擇的內在心理狀態。亦認為參與態度是由認知、情感、行為三種成分所組成的，且行動的表現是受到認知及情感所干擾的。即是(1)個體所表現出的外在行為；(2)根據個人認知而做選擇；(3)受到他人情感而做選擇。
Sears, Peplau, & Taylor, (1991)	參與態度的組成應包含認知因素(所有個人對於態度標的物的想法，與物件有關的事實、知識與信念)；情感因素(所有個人對於參與態度標的物的情感或是情緒，特別是正面或是負面的評價)；行為因素(個人對於態度標的物的反應或行為傾向)。

表 2.3 國內外學者對志願服務參與態度之定義彙整表(續)

學者/(年份)	定義
Eagly & Chaiken(1993)	參與態度是個人對於態度主體喜歡或不喜歡的評價所產生的一種心理傾向。
Taylor & Todd (1995)	不管是對具體的人、事、物或是抽象的觀念，參與態度都是一種持久性的取向。
McMillan(2000)	參與態度是一種心理傾向或傾向正面或負面的回應。
Kotler and Keller (2009)	參與態度是指個體對某對象持有具有持久性與一致性的偏好、評價、情感與行動傾向。
王文科 (民80)	參與態度會影響個人對特定對象做出行為選擇的一種內在準備狀態。
金清文 (民100)	參與態度的內涵可區分為：(1)認知成分:由態度對人、事、物的知覺意見、知識想法；(2)情感成分係指由態度人、事、物所引發的情緒或感覺；(3)行為成分係指由態度對人、事、物所展現的行為意圖。
許朝傑 (民101)	這種概念化的正面或負面態度形成，主要是個人評價某特定行為所產生的。
張春興 (民103)	參與態度的組成分子包含了認知理解、情感價值評判及外顯行為，而個體在心理上的認知、情感與其行為反應能維持一致性及持久性。

資料來源：1.陳春安(民99)、蔡孟訓(民100)。

2.本研究整理。

### 2.3.2 志願服務參與態度構面分析

參與能讓個人從表層的認知，進而涉入其中，最終能察覺其自我存在的價值。而態度是個體較為持久性的認知評價、情緒反應及行為意向 (Eagley & Chaiken, 1993)。陳英豪(民79)認為反應態度是指一個人關於特定主題的傾向、感覺、評價認定與行動的總合。除此之外，一般對態度的立場，可由以下三種來說明：

- 1.注重情感的成分：指對某種對象的情緒感覺，藉古典制約而形成。
- 2.注重行為的成分：將態度視為個體對某一對象做反應的準備狀態，在個體對某一對象有關的所有事物和情境反應時，具有歷久不斷的、直接的、動態的指引作用。
- 3.注重認知成分：指對人、事、物所持有的信念、知覺與訊息，表示個人對某對象的贊成或反對(郭金池，民78)。

## 2.4 工作心流

「心底有佛，佛入心流」早遠古二千五百年前，東方傳統精神裡已有眾多實踐者，如佛家、道家、日本禪宗早已運用心流並視為發展精神力及表現形式的重要技法。在佛教圈中，心流早已是一個被廣泛使用的辭。心流理論是當今人本心理學研究的新方向，Csikszentmihalyi (1975)，是第一個將心流的概念提出，並以科學方法加以探討的西方科學家，學者在研究人創造力時發現，人在從事自身喜愛之工作時可能會經歷一種獨特「巔峰經驗」、「靈思泉湧」、「渾然忘我」、「恣意揮毫」等意境，使人廢寢忘餐不計代價自然流入沉溺全身投入工作，且樂在其中，時會有驚人的爆發創造力產生並可以獲得滿足。Csikszentmihalyi(1975)，將這獨特體驗稱為Flow，並歸納出六個特徵，本研究解釋如下：

1. 高度專注：全神貫注在有限範圍之內，其它皆不在意。
2. 行動和意識合一：知行合一，不需要意識的控制。
3. 自我意識喪失：渾然忘我境界，不再侷限時間、空間。
4. 不會憂慮失敗：無得失，只專注在當下的行動。
5. 時間感扭曲：時間在不知不覺中消逝，日不移晷，急景流年。
6. 經驗本身自我酬償：自然專注投入，自我催化，無須倚賴外在誘因。

綜合而言，心流是指人在自然情境下做一件事情時的忘我愉快的狀態，心流的產生仰賴個人能力與事件挑戰難度的匹配。心流的發生必須全神貫注的精神與身心合一的協調，不依賴於外在酬償，而是內心體會的，擁有較好的主觀經驗品質，產生快樂與幸福。進而對自我意識會更加寬廣 (Csikszentmihalyi, 1997)。

#### 2.4.1 工作心流理論定義

探索人類內在經驗複雜又深奧處，心流的概念是一種多面向的建構，Csikszentmihalyi(1975)在《Flow- The Psychology of Optimal Experience》一書中提到心流的觀念「當全心全意灌注時會完全沉溺投入活動中，隨經歷的不同精、氣、神會產生愉悅且願意讓人不計代價的付出」。各個學者也因探測之對象及使用之用具不同，心流定義略異，心流定義的彙整如表 2.4所示。

表 2.4 國內外學者對心流之定義彙整表

學者／(年份)	定義
Csikszentmihalyi & LeFevre (1989)	當挑戰與技巧都是高層次時，即會進入享受狀態，會延伸自我能力與學習新技巧的可能，及增加自尊跟個人多樣性。這種最佳體驗的過程可以稱做心流。

表 2.4 國內外學者對心流之定義彙整表(續)

學者／(年份)	定義
Mannell, Zuzanek & Larson (1988)	心流經驗是個人全然投入所從事之活動的狀態，並辨別出發生心流經驗時，環境與情感強度的指標性要素，這些要素包括：感知到的個人技巧與由活動提供的挑戰所達到的平衡狀態、注意力的集中、自我知覺的喪失、行動的明確回饋、對行動與環境所產生的操控感、暫時忘記焦慮與限制、獲得樂趣與滿足。
Webster, Trevino & Ryan (1993)	心流有下列四個特徵：(1)產生控制感；(2)專注於該活動上；(3)好奇心的激發；(4)互動的自發性快樂產生。
Clarke & Haworth (1994)	主體經驗到在挑戰與技巧平衡時所伴隨而來的表現。對於“心流”的描述，是一種超越樂趣，達到完全滿意經驗時的感覺。
Hoffman & Nova(1996)	心流經驗在網路瀏覽狀態下之四種特徵:(1)因與機器互動而產生的一連串反應；(2)於活動中由內在引發出的喜悅；(3)伴隨著自我意識的消失；(4)自我的強化增強。
Vitterso, Vorkinn & Vistad(2001)	心流體驗是掌控無聊跟焦慮之間的一種最佳心理狀態。

資料來源：本研究整理

從以上的定義，我們可以得知「心流」是指一種當個人完全沉浸在一項活動時所產生的心理狀態，個人因為自身的興趣完全融入其中，專注在自身注意的事情上，並且暫時喪失其他不相關的知覺，就好像被活動吸引進去一般，當個人產生這種心理現象時，我們即可稱其為「心流」。

## 2.4.2 工作心流經驗之理論模式

技巧(Skill)與挑戰(Challenge)，在心流體驗中是重要的兩項元素，兩者須相互平衡，面對挑戰時，因天生所賦予的具備能力不同，產生的感受也有所不同。心流是一種動態的歷程，當挑戰大於技巧時，會感覺焦慮；若是技巧大於挑戰就會產生無聊感，心流體驗需發生在當挑戰與技巧能互相平衡的層次之上(Csikszentmihalyi, 1988; Ellis, Voelkl & Morris, 1994)，且達到高水準表現時，不僅在活動當下的表現，還會延伸其它能力與學習新技巧的可能及增加自尊跟個人多樣性 (Csikszentmihalyi & Le Fevre, 1989)。面對參與的大小挑戰事件中，自己的能力技巧程度間相互的差異，即會產生不同組合，就叫「心流頻道模型」(Novak, Hoffman & Yung, 2000)。以下為常被引用之心流體驗模式進行說明：

### 1. 原始心流模式(Original Flow 模式)

提出焦慮—心流—無聊(Anxiety-Flow-Boredom)三頻道模式便構成心流理論的原始架構，如圖2.2所示。

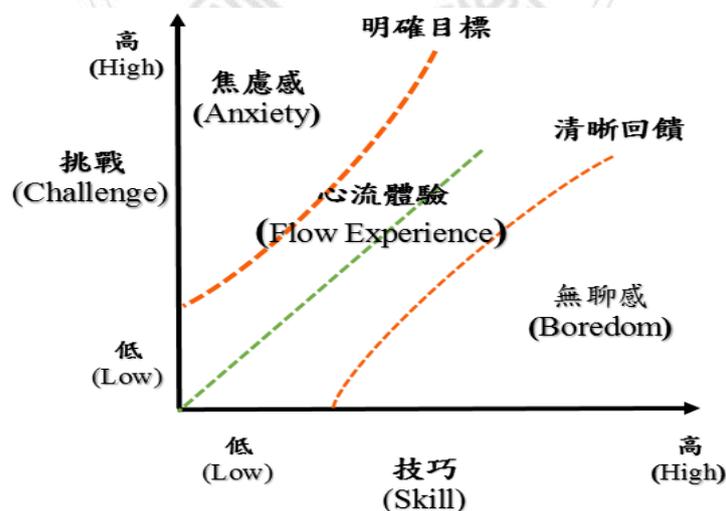


圖 2.2 原始心流模式

資料來源:1.Csikszentmihalyi (1975)

2.本研究整理

Csikszentmihalyi (1975)首先提出原始型心流模式，並對活動參與者追求心流體驗的兩項動力來源進行說之。

- (1) 面臨挑戰時自覺自身能力技巧較低，常會感到不安、焦慮(Anxiety)，會設法學習並強化新的技巧來補足平衡這種感覺。
- (2) 面臨挑戰時自覺自身能力技巧較高，過程會較無聊感(Boredom)，就會設法去尋求更具挑戰性的活動來平衡這種感覺。如果心流經驗的發生當挑戰與技巧達到平衡正相關時，在這範圍之內皆稱之為心流。

## 2. 心流經驗的四路徑模式(Four Channel Flow 模式)

為了更深入瞭解流暢現象，Csikszentmihalyi and Csikszentmihalyi (1988)透過經驗取樣法(Experience Sampling Method, ESM)，修改為四路徑之心流體驗模式(Four Channel Flow 模式)，即焦慮—冷漠(Apathy)—心流—無聊四路徑模式，如圖 2.3所示。

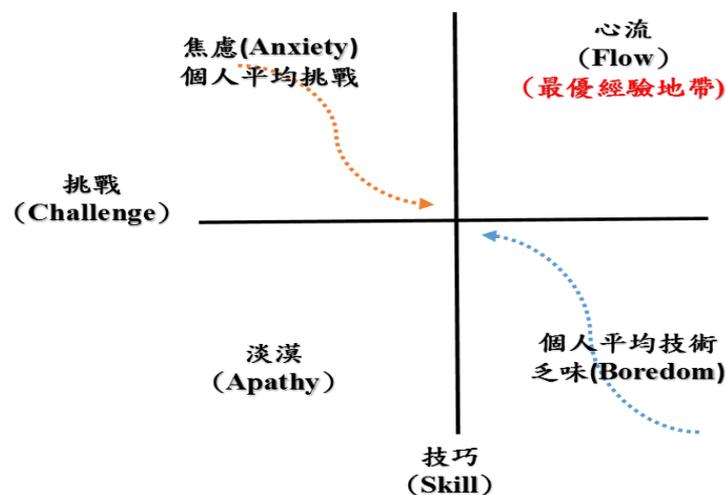


圖 2.3 四路徑流暢體驗模式

資料來源：1. Jackson & Csikszentmihalyi(1999)

### 2. 本研究整理

### 3. 心流經驗的八路徑模式(Eight Channel Flow 模式 )

心流的體境界是無限寬廣的，Massimini and Carli (1988)認為還要再加入高複雜技術性與高投入性的活動(高空跳傘、潛水、外科醫師、馬戲表演、藝術家等)所建構而成，Csikszentmihalyi and Nakamura (1989)以四路徑心流模式為基底，將原區分高低二程度之技巧與挑戰間，多加入中間程度(Moderate)的四個路徑，擴增修正為八路徑心流模式，如圖2.4。其路徑可分為：覺醒(Arousal)－心流－控制(Control)－無聊－放鬆(Relaxation)－冷漠(Apathy)－憂慮(Worry)－焦慮。

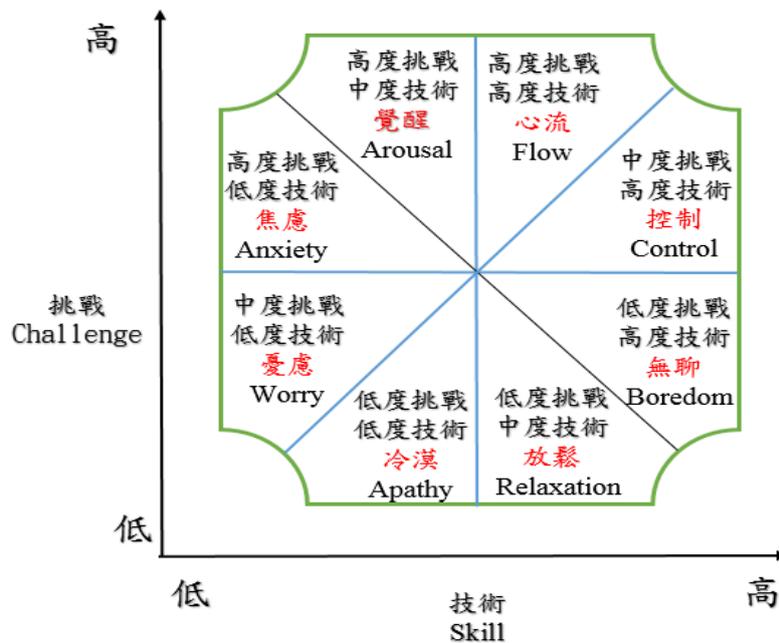


圖 2.4 八路徑心流狀態模式

資料來源：1. Massimini and Carli (1988)

2. 本研究整理

#### 2.4.3 工作心流特徵與測量方式

個人在自身的工作職場上越經常體驗到心流經驗，他們越容易集中精神在當下工作且表現出高度自信，進而會對職場工作產生幸福滿足的

感受，越頻繁激勵出這種感受，越會讓人心曠神怡努力學習迎向新挑戰，這是非常有利個體成長(Csikszentmihalyi, 1996)。Csikszentmihalyi影響心流經驗的因素歸類成九種：

1. 挑戰與技術的平衡(Challenge-Skills Balance)：Csikszentmihalyi and Csikszentmihalyi(1988)認為心流體驗只有在挑戰與技術達成平衡之下，才會產生心流體驗的機會。
2. 知行合一(Action-Awareness Merging)：Csikszentmihalyi (1990)指出，面對挑戰時，注意力會完全投入，過程中產生心流體驗，全神貫注，一切動作不假思索，人與行動完全合而為一。例如攀岩者。
3. 清晰的目標(Clear Goals)：目標明確，在心流狀態下的一種強烈「知道我將如此做」的感覺，例如外科醫師。
4. 清楚的回饋(Unambiguous Feedback)：藉由清晰目標的指引，在活動中獲得即時的回饋。例如畫家，在創作過程中便知這就是我要的。
5. 全心貫注(Concentration on The Task at Hand)：全心全意地專注於手邊的工作，沒有任何干擾，在產生心流經驗過程中。
6. 自我掌控感(Sense of Control)：幸福感，覺得能完全控制我的世界。
7. 自我意識喪失 (Loss of Self-Consciousness)：全然投入，沒有多餘心力去思考過去未來，「自我」從知覺中消失。
8. 時間感流失 (Transformation of Time)：在流暢狀態下，人們用來衡量外在客觀時間的標準，如晝夜或時鐘等的準確性。
9. 自成的目標 (Autotelic)：自我內在動機所引發的流暢目標，它不追求未來或外在的報酬，能從事一件事情的本身就是最大的回饋。

心流經驗是屬於參與活動過程中的真情流露，眾多學者對心流經驗也提出相當多不同定義，但在測量上還是以Novak and Offman (1997)所提

出的三種測量研究方法為主：

1. 結構式問卷法(Structured Questionnaires)：Csikszentmihalyi (1975)從訪談中畫家、舞蹈家等多位沉浸在自己工作中樂此不疲的專業人士回想自己是否在生活中曾有過類似的經驗；正在發生此經驗時所從事何種活動及評估產生此經驗的次數與強度。Han (1988)指出，從事或過程產生心流經驗的次數與幸福感(Well-Being)呈現正相關。
2. 經驗取樣法(Experience Sampling Method)：以儀器來協助受測者記錄當下狀態方式，運用在各種不同活動中測量心流經驗。
3. 活動參與調查法(Active Survey)：受測者在參與活動結束後快速進行做測量，較能測出心流體驗的真實體驗。

## 2.5 組織承諾

組織承諾(Organizational Commitment)意旨有高自主性的自願服務及提高投入組織意願，建立對組織的承諾感進而接受組織的目標、信念、願意奉獻心力，是現今值得探討的問題。Grusky 在 1966 年發表的一篇研究報告中正式使用「組織承諾」這個概念。管理工作者必須要注意員工內心的感受，使其更願意投入。由於志願服務者的工作滿意度可以降低流動率，但不一定會有工作效能，也不一定願意持續留在組織，為組織付出和奉獻。

組織承諾譯為「組織歸屬感」、「組織忠誠」。最早概念是在 Whyte (1956)，《The Organization Man》一書中提出；而一般是指個體認同並參與一個組織的強度。是一種「心理合同」，或「心理契約」是個體與團體之行為表現(Becker, 1960)。人能願意自動自發的擔負角色職責、認同組織目標、融入組織且關心組織的問題與需要，並願意主動採取行動處理(劉翠芬，民 94)。因此，組織承諾是一種認同組織的心理狀態，Meyer,

Allen and Smith (1993)也指出組織承諾包括：

- 1.情感性承諾：情感性承諾高的員工留在組織是因為想要付出願意這麼做。
- 2.持續性承諾：持續性承諾高的員工留在組織是因為必須要這麼做。
- 3.規範性承諾：道德義務性承諾高的員工留在組織因有義務這麼做。

### 2.5.1 組織承諾之定義

Porter, Steers, Mowday and Boulian (1974)指出組織承諾是個人對某特定組織之認同願意投入的程度，包含三個傾向：

- 1.價值承諾：強烈信仰與接受組織的目標與價值。
- 2.努力承諾：為組織努力付出的意願。
- 3.留職承諾：持續成為組織一員的明確渴望。

諸多學者對組織承諾的定義詳如表 2.5 所示。

表 2.5 國內外學者對組織承諾之定義彙整表

學者／(年份)	定義
Sheldon (1971)	組織承諾是認同組織的一種態度或心理取向，將個人與組織連結或附著成一體。
Hrebiniak & Alutto (1972)	組織承諾乃是由於個人與組織間在賭注或投資上形成交易或改變，而造成的結構性現象。強調參與者的利益交換性愈大，則他對組織的承諾亦愈高。
Buchanan (1974)	組織承諾是一種對組織目標與價值、相關的個人角色及組織派別的情感歸屬。包含了下列因素：(1)為組織付出高度努力的意願；(2)繼續留在組織的強烈意願；(3)對組織的隸屬感或忠誠心；(4)對組織主要目標與價值的接受程度；(5)對組織給予正面評價。

表 2.5 國內外學者對組織承諾之定義彙整表(續)

學者／(年份)	定義
Porter & Smith (1976)	組織承諾是個人在工作上所反應的一種態度，具有三種特性：個人實際工作和理想工作是一致的；個人認同於目前所選擇的工作；個人不願離開目前的組織而去找另外的的工作。
Mowday, Porter & Steers (1979)	個人認同於和投入於特定組織的相對強度，在概念上，它具有三個特性：個人對組織目標和價值有著強烈的信仰和接受；願意為組織利益付出更多的努力；希望繼續成為組織的一份子。
Farrell & Rusbult (1981)	以投資模式解釋及預測組織承諾，將組織承諾訂為對獎償—成本關係的滿意程度，當個人對組織的滿意度越高、投資成本越大，且其他工作機會越少時，則個人對組織的承諾越高。
Hoye (2007)	組織承諾為一種關係連結，雖無法考驗其時間影響程度，但卻可用來預測員工離職與留職之意向。
盧盛忠 (民 86)	將組織承諾譯為組織歸屬感，從字面上來說，應是指對組織的一種承諾、責任或義務，可以擴展為對組織目標的一種使命感與忠誠感。另外從本源來看，是源於對組織的認同與歸屬感，並由此衍生出一定態度或行為傾向。
黃芳謙 (民 91)	認為組織承諾乃組織成員信任與接受組織的目標、信念與價值，對組織有強烈的歸屬感與忠誠度，願意為組織付出更多的心力，並強烈願意繼續留任為組織的一員。

表 2.5 國內外學者對組織承諾之定義彙整表(續)

學者／(年份)	定義
孫進發 (民 93)	組織承諾為個人對組織之態度連結，影響個人對組織目標的認同，也影響成員向心力與工作投入程度。
張美齡 (民 96)	指對組織的目標、價值、信念等，存在強烈的認同感與接受度，願意對組織付出心力與貢獻才智，不輕易考慮離開組織。
顧忠平 (民 94)	組織承諾是指個人對特定組織的認同與投入之強度。組織承諾強的成員會有下列三種傾向：(1)強烈地堅信及接受組織的目標與價值；(2)願意為組織付出更多的努力；(3)渴望繼續成為組織的一員。
翁招玉 (民 99)	組織成員對組織的認同、願意為組織付出額外的努力、願意繼續留在組織內工作以及對組織懷有情感以協助達成組織目標程度。
周聰佑、陳彥廷、吳家玲 (民 101)	組織承諾為員工對組織展現的忠誠度、認同感及積極參與組織活動。

資料來源：本研究整理

綜合前言，本研究認為，組織承諾乃是一種同時包含心理及行為的概念，在心理層面上呈現認同組織、以身為組織的一分子為榮、未來組織長期投入的傾向，行為層面呈現願意為組織的目標和所託付的任務展現積極、盡力的態度與行為，並且願意為組織的長期利益貢獻。

本研究將志願服務參與態度對組織承諾定義為：個人對組織之目標、價值予以肯定、認同、深信與依賴、進而發自內心全心投入為其效忠及努

力貢獻已能，並賦予責任感而繼續維持在該組織的身份。

### 2.5.2 組織承諾的構面衡量之探討

組織承諾具有多元層面與內涵，茲將多位學者對組織承諾各種不同之重要研究取向說明如表2.6所示。

表2.6各學者對組織承諾取向分類及構面研究

學者/(年份)	組成構面
Porter (1974)	價值承諾、努力承諾、留職承諾
Allen & Meyer (1990)	情感性承諾、持續性承諾、規範性承諾
Yousef (2000)	認同、涉入、忠誠
Riketta (2002)	情感性承諾
Ugboro (2006)	承諾相關態度、承諾相關行為

資料來源：本研究整理

本研究是採用Porter (1974)觀點，認為組織承諾是個體對於組織的一種整體看法，並包含以下三個組成構面：

1. 價值承諾：強烈的信仰及接受組織的目標與價值。
2. 努力承諾：願意為組織的利益付出更多的努力。
3. 留職承諾：願意繼續留在組織中，成為組織的一份子。

## 2.6 幸福感

幸福感(Happiness)是「自造福田，自得福緣」(釋證嚴，民98)，因為知足人生才能幸福常樂，追求幸福是人類共同的目標。證嚴法師說：「生活若簡樸，懂得運用時間、利益人群，人生最是幸福」。

### 2.6.1 幸福感之意涵

Andrews and Withey (1976)對幸福感所下意涵為：「幸福感是對生活的滿意程度，及正負能量情緒的整體主觀心理感受」。身、心、靈及生活上感受到正能量情緒的增多及負能量情緒的減少，及個體對整體生活的愉悅程度，可視為生活品質的重要心理指標(Diener, 1984; 楊國樞, 民79; 郭哲君, 民99)。(陸洛, 民87)認為幸福感的學說多屬於哲學和道德的論述，但由人際和諧所帶來的社會支持力量，正是影響中國人幸福感指數的關鍵因素。證嚴法師曾清楚指出：「人要知福、惜福、再造福」，幸福是可以創造的(蔡坤良, 民93)。根據過去的研究，幸福感具有以下三個明顯的特點(陸洛, 民87; 李嵩義, 民92)：

1. 主觀性：個人幸福與否的標準，自己的親身體驗最深，不是依賴外界的標準為主。
2. 整體性：生活滿意、正、負向情感這三者的整合，是個體情感反應的評估和認知判斷，是對生活的整體滿意感。
3. 穩定性：不受情緒和外情境的影響，終會回歸個人主觀幸福感相對穩定的量值基線水平上。

幸福感，是個體根據對自我生存質量進行綜合評價而產生的一種比較穩定的認知和情感體驗；是個人主觀知覺，包括生活認知、正負能量情緒的高低、身、心、靈健康與適應等有關時間、空間、人與人之間，讓個體體悟生命存在的意義、價值、喜樂等所產生的整體感受(翁千惠, 民99)。因此，幸福感可以解釋為對生活整體層面的感受。

綜合上述研究者幸福感相關名詞與其定義作一整理歸納，一般來說，常用來指稱幸福感概念的名詞及定義有(林子雯, 民87)：

- 一、快樂(Well-Being)：1.正負向情緒及生活滿意的整體評估結果；2.負

- 向情緒相對狀態；3.生活滿意、情緒和心理健康的評估。
- 二、 幸福感(Happiness)：1. 正負向情緒及生活滿意的整體評估結果；2. 正負向情緒研究；3. 心理健康的測量。
- 三、 主觀幸福感(Subjective Happiness)：1. 正負向情緒及生活滿意的整體評估結果；2.生活滿意、情緒及心理健康的評估。
- 四、 心理幸福感(Psychological Happiness)：1. 正負向情緒和特殊領域的滿意程度總加結果；2.心理健康的測量。
- 五、 生活滿意(Life Satisfaction)：以認知角度對生活整體層面進行評量。

而情緒觀點、認知觀點、身體健康觀點，其中以 Andrews and Withey (1976)年所提出的定義中兼具認知與情緒的觀點，由活動中產生的短暫感受，因個人特質而產生的長期影響。

## 2.6.2 幸福感之定義

現今諸多幸福感的研究裡，對於幸福感的定義及影響因素，因各學者著重的觀點不同，解釋亦有所不同，彙整如表 2.7。

表 2.7 國內外學者對幸福感之定義彙整表

學者/(年份)	定義
Argyle(1987)	社會接觸互動的增加，能導致幸福感的增加，人際關係的品質提供社會支持之親密性是幸福感的主要來源。
Donahue (1997)	指長壽、愛與被愛、成就感及擁有友好的關係。
Diener, Suh, Lucas & Smith (1999)	幸福感是指個人對於生活品質整體的評估，而其中包括了三個層面：情緒反應(快樂與不快樂)，生活滿意面，以及對個人處境地位的評估。

表 2.7 國內外學者對幸福感之定義彙整表(續)

學者/(年份)	定義
Lu (1999)	幸福感不僅是個人內心一個短暫的情緒狀態，亦受外在環境的支配。
Buss (2000)	人類對於自身生活品質整體性的評價程度。
Morris (2001)	幸福感是一種以生俱來的性情，來自於個體看待世事的心態，而樂觀的人較有正面的情緒表現與思考模式。
Crosnoe (2002)	身體健康心理適應與否、社會活動，以及財務穩定度。
黃信二(民89)	幸福是指能夠在自身之外別無目的，有著其本身的快樂、是靈魂一種合乎「德行」的現實活動以及幸福的獲得必須借助本性、習慣和理性。
林芝怡(民94)	幸福感是由對生活的滿意程度及所感受的正負情緒強度所整體評估而成。
昌育全(民100)	幸福感是個人對生活中認知、情緒與心理健康三方面正負強度的整體感受，除了是主觀的個人感受，亦可能受到外在環境影響。
吳淑芬(民102)	幸福感是個人對於外在知覺及內在情感的生活整體評價；對生活滿意程度及正負向的情緒感受；身、心、靈感受到幸福快樂美滿。

資料來源：1.本研究整理

#### 2.吳靜誼(民97)整理

綜合上述國內外學者對幸福感詮釋的定義重點，情緒反應、認知、生活滿意、身心健康、適應等層面。本研究歸納幸福感的相關研究，認為幸福感就是體悟生命存在的意義、價值、喜樂等所產生的整體感受。

### 2.6.3 幸福感的相關理論

各學者專家依據不同的學派背景與思維角度，對幸福感的相關理論看法並不相同，以個人需求、個人特質、社會比較和人際關係等不同角度來對幸福感相關理論的產生加以解釋及探討分述如下：

#### 一、需求滿足理論(Need Satisfaction Theory)

滿足需求是幸福感主要泉源，若長期無法滿足需求，則會產生不幸福感。此外，需求的滿足包含意識以及潛意識兩種不同層次(施建彬，民84)。故此理論是屬於一種由下而上(Bottom-up Theory)的思考模式。如同Maslow強調人類的動機是由許多不同的需求所組成故稱之為「需求層次論」係因個體追求人生存在價值而產生的(張春興，民85)。需求滿足論又

##### 1.目標理論(Telic or Endpoint Theory)

又稱為終點理論(Endpoint Theory)，內隱的需求模式是人人皆需要的行為基礎，只要達到就會帶來幸福感(陸洛，民87)。也就是將幸福感視為人一生努力追求的目標，待目標完成後，所獲得的一種較穩定且長期性的滿足(Omodei & Wearing, 1990)。而Maslow (1968)提出七種層次的需求，即生理、安全感、隸屬與愛、自尊、知、美與自我實現需求等的滿足。需求層次或目標達成時，滿足油然而生，內心自會充滿幸福感。認為幸福感的來源在於目標達成後，幸福感才會產生。

##### 2.活動理論(Activity Theory)

活動理論又稱為自動目的理論(Omodei & Wearing, 1990)，幸福感是人類主動且專注地參與活動時的產物，個人可藉由工作、休閒、運動或人際互動等健康、有意義的歷程，成功而且充分地把這些能力發揮出來並滿足

個人需求，進而產生愉悅的成就感和價值感，這就是幸福感(Argyle, 1987; Diener, 1984)。

### 3.苦樂交雜理論(Pleasure and Pain Theory)

認為快樂和痛苦相輔相成，一生若沒有經歷過痛苦，是無法體會真正幸福的感受，沒有不幸福的生命也不算幸福(陳素幸，民93)。

綜合言之，需求滿足理論認為幸福感的獲得，乃源於目的需求或活動參與的滿足達成，所強調的是個體在經歷某一事件後，所產生的高峯經驗。

## 二、特質理論

「如人飲水冷暖自知」此理論認為個體的特質不同，自然對幸福感的感受與體會亦有不同，分述如下：

### 1.人格特質理論(Trait Theory)

人格特質是影響整體評估幸福感的主要依據，由Costa and McCrae (1980)提出，幸福感是一種穩定的特質，為何有些人具有高幸福感或容易感到幸福，這種幸福感的人格特質可能導因於先天的遺傳因素個性較開朗天真所以擁有一個容易誘發愉悅神經的生理機制，或後天學習的結果(Veenhoven, 1994)。

### 2.連結理論(Associationistic Theory)

對人、事、物之認知、記憶及刺激反應連結的觀點，來解釋有些人特別容易感到幸福的原因。擁有一個以幸福感為核心的記憶網路，當發生某事件時，即透過此記憶網路來提取資料並做解釋，因此產生幸福之感受，(顏映馨，民87)。

## 三、判斷理論(Judgement Theory)

幸福感是一種在真實情況發生時與自身標準比較後所得的結果，其基本的假設有三：

1. 幸福感是來自經過比較後得來的；2. 比較標準會隨境界而改變；3. 所訂定標準是由自己所選取建構的(Diener, 1984; Veenhoven, 1991)。當事件發生時，會從認知中選出參照標準，經比較後認為所面臨之事件比參照標準好時，就會感覺幸福(林子雯，民85)。

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

生活中的事件與個人特質對幸福感之雙重標準。面對不同境界所發生的事件不同時，是會影響到原來心理平衡的狀態，個人的幸福感將隨之改變(Heady & Wearing, 1990)。

#### 五、符號互動論(Symbolic Interactionism Theory)

符號互動論人們的思想、創造力、觀察力等都需經由符號來表達，是我們生活指數與社會進化過程中的重要步驟；藉由語言、文字、符號及非語言行為，達到彼此間溝通了解的目的，肢體動作如握手、擁抱等皆是增進個人幸福感的互動。Argyle (1987)研究發現，增加對社會良善的互動接觸，對幸福感是正向加分的，創造良好人際關係品質是提供社會支持幸福感之主要來源。

綜合上述，影響個人幸福感的因素頗多，而整合性的概念逐見顯出，外在環境因素及個人特質等，讓自身能更加積極正向思考，能建立良好的人際關係，能努力達成目標、能增加對人事物的滿足感等，不論處於順逆境都能怡然自得，這將會大大提升幸福感。由上述可知，其幸福感層面大致包含了自我肯定，身心靈的健康及日常生活等滿意度。

## 2.7 相關實證研究

本研究探討志願服務參與態度、工作心流、組織承諾及幸福感等變項之相關性，引述眾多學者研究生之實證研究，藍文彬、游森期(民 103)進行大學生正負向完美主義、心流傾向與心理幸福感之結構方程模式分析，結果發現大學生可以嘗試去檢視自己的完美主義背後有多少是來自於自己的選擇、有多少部分其實是外在的期待和質疑，如此才能在生活中投身於令自己心醉神馳的事情，並體會到心理幸福感。謝佩君(民 104)以醫院志工服務為例，探討組織認同對工作投入與服務態度的影響情形，研究發現：志工對非營利組織而言是十分重要的人力資本，非營利組織若能有效運用組織中的志工，將可從中獲益。組織認同是指組織成員，在行為上與觀念上諸多方面一致，而加入的組織，認同的人在被組織本身吸引而聚集於組織周圍，在組織的管理中，以創造雙贏為出發點，力求實現組織與成員關係間之組織認同，有助於組織與成員間的共同發展。陳金發(民 103)以慈濟環保幹事為研究對象，探討慈濟環保幹事服務領導對志工幸福感之影響，研究結果發現；組織領導者是建立工作環境幸福感氛圍的關鍵舵手從事志工服務者，能隨時能調整個人的習氣、情緒，時時保有向善的心，並且適度運動、良好的生活作息，如此才有充沛的體力和精神投入助人的行列，志工服務這條路才會走得長久，也較能得到親友的支持與認同，其幸福感相對也會增高。

尚有眾多學者之實證研究，整理如表 2.8 所示。

表 2.8 志願服務參與態度對工作心流、組織承諾及幸福感之相關研究

研究者	論文題目	內容重點
陳麗昭 (民100)	北臺灣家庭教育中心志 工參與志願一服務對 其生活滿意度的影響	社會對個體生命歷程的引導有很大一部分係透過個人所處之社會網絡中，個體與周遭人群的生命歷程緊密連結且互相影響著。本研究發現家庭教育中心志工因為朋友的支持網絡連結緊密，進而使個人對自我成就感更滿足、因而提升志工的生活滿意度，也驗證此理論中「生活連結」的概念。
楊雅雲 (民100)	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	志工體系中參與者特質多為年長者、家庭主婦等，他們對社會的穩定與貢獻，有巨大的付出，政府如何讓這些族群在社會中受到應有的重視，並提供公平的社會機會，讓這些族群能夠持續為社會奉獻。
彭姿文 (民102)	臉書使用者心流經驗、 虛擬社群意識對社群互 動影響關係之研究	藉由本研究能夠提供給網路平台管理者或行銷工作者，未來若要使社群互動更加熱絡，應以促進人際互動之功能為發展方向，並著重使用者之感受；提供未來政策宣導或公共議題之討論，建議可以透過使用者信任之社群網站設置討論區，以促進政策之宣導與發展，並培養民眾之公民意識。

資料來源：本研究整理

參照上述研究概念，本研究探討以慈濟慈誠委員志工為對象，他們皆來自各個社會階層的各行各業，所探討的業務範疇會較廣，應更具有探討價值，因此研究慈濟委員慈誠志工的志願服務參與態度之精神，對他們在自身職場的工作心流、組織承諾、幸福感是否產生影響以及是否產生中介效果。

### 第三章 研究方法

本章依據前二章來擬定研究方法，來探討志願服務參與態度對工作心流、組織承諾及幸福感的相關研究。本章共分為五節：第一節說明研究架構；第二節說明研究問題與假設；第三節研究方法的選擇；第四節說明問卷設計；第五節研究資料的蒐集與分析。茲分別說明如下：

#### 3.1 研究架構

本文之研究架構如圖 3.1 所示，將自願服務參與態度的精神，投入在自身工作職場感受的影響，及探討慈濟慈誠委員志工在參與志願服務參與態度時對工作心流、組織承諾及幸福感的相關研究，經由本研究相關，藉由問卷調查文獻探討及分析作為本研究的架構圖：以「志願服務參與態度」為自變項，「組織承諾」、「工作心流」為中介變項，「幸福感」為依變項，並探討因不同背景統計資料和各變項間彼此的差異及關連性，其各變項之構面如下：根據本研究之目的及相關文獻回顧，整理出如圖 3.1 之架構圖。

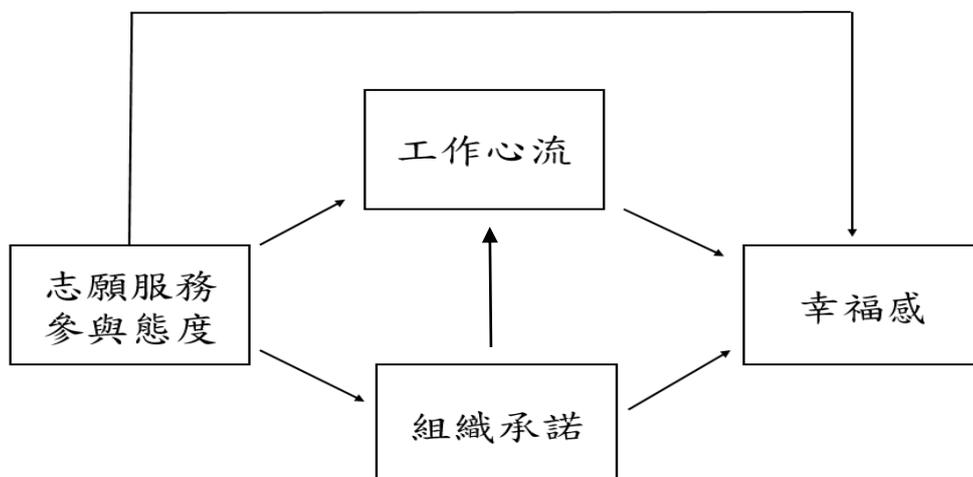


圖 3.1 研究架構圖

## 3.2 研究假設

根據研究架構所提出之研究假設，列示如下：

- H1：志願服務參與態度對工作心流有顯著之影響。
- H2：志願服務參與態度對組織承諾有顯著之影響。
- H3：志願服務參與態度對幸福感有顯著之影響。
- H4：工作心流對組織承諾有顯著之影響。
- H5：工作心流對幸福感有顯著之影響。
- H6：組織承諾對幸福感有顯著之影響。
- H7：工作心流於志願服務參與態度與組織承諾之間具有中介效果。
- H8：工作心流於志願服務參與態度與幸福感之間具有中介效果。
- H9：組織承諾於志願服務參與態度與幸福感之間具有中介效果。
- H10：組織承諾於工作心流與幸福感之間具有中介效果。

## 3.3 研究變項之操作型定義

本研究根據文獻探討，確立出各研究變項之操作型定義，以符合本研究探討之主題。

### 3.3.1 志願服務參與態度之操作型定義

根據前述綜合多位學者對志願服務參與態度之相關文獻分析定義，依據 Sears, Peplau, and Taylor (1991)從多元角度探討志工志願服務參與態度的三個構面及操作型定義有：

- 1.參與態度認知。
- 2.參與態度情感。
- 3.參與態度行為。

其志願服務參與態度以「參與態度認知」、「參與態度情感」及「參與態度行為」3個構面為主要探討，共劃分為15題項。

### 3.3.2 工作心流之操作型定義

根據前述綜合多位學者對工作心流之相關文獻分析定義，本研究依據 Bakker(2008)對心流體驗的定義：「專一投入，渾然忘我且非常愉悅的完全沉浸在工作職場中，可以說是一種暫時的顛峰體驗。本研究有三個構面及操作型定義如下：

1.全神貫注。2.暢遊工作中。3.內在工作動機。

其工作心流以「全神貫注」、「暢遊工作中」及「內在工作動機」等 3 個構面為主要探討，共劃分出 13 題項。

### 3.3.3 組織承諾之操作型定義

組織承諾參酌大多數國內外學者，以蔡添生(民 90)留職承諾、創由價值承諾以及努力承諾作為衡量主要構面，並採納 Steven (1978)、Allen and Meyer (1990)的觀點，歸納以下主要三項構面及操作型定義有：

1.規範性承諾。2.交換性承諾。3.情感性承諾。

其組織承諾以「規範性承諾」、「交換性承諾」及「情感性承諾」等 3 個構面為主要探討，共劃分為 13 題項。

### 3.3.4 幸福感之操作型定義

本研究認為幸福感是對人生有積極向上陽光面、良好的人際互動與滿意的生活狀況，其中包含情緒與外在感官的生活整體評價，身、心、靈擁有美滿的幸福感受。本量表參照林子雯(民 85)觀點，共分 4 個構面及操作型定義：

1.生活滿意。2.人際關係。3.自我肯定。4.身心健康。

其幸福感以「生活滿意」、「人際關係」、「自我肯定」及「身心健康」

等 4 個構面為主要探討，共劃分為 23 題項。

### 3.4 問卷設計

本研究是以問卷調查方式做為資料收集來源，經文獻彙整出整個研究變項量表，並透過研究者對研究對象之觀察，編修衡量做成問卷；採用李克特式(Likert Type Scale)七點式量表來採用不記名方式做調查。七點量表進行衡量，分數由低至高依序排列1分到7分，分別是「非常不同意」、「不同意」、「稍微不同意」、「沒意見」、「稍微同意」、「同意」、「非常同意」，依序1、2、3、4、5、6、7計分。

#### 3.4.1 研究對象

本研究旨將自願服務參與態度的精神，投入在自身工作職場感受的影響，及探討慈濟慈誠委員志工在參與志願服務參與態度時對工作心流、組織承諾及幸福感的相關研究。

#### 3.4.2 個人背景變項

本研究的個人背景題項共有七個向度，分述如下：

1. 性別：分為「男生」、「女生」。
2. 年齡：分為「30歲以下」、「31-40歲」、「41-50歲」、「51歲以上」。
3. 婚姻狀況：已婚、未婚、其他。
4. 職業別：分「軍公教」、「農林漁牧業」、「工商服務業」、「自由業」、「醫、護相關」、其他。
5. 教育程度：分為「高中職(含)以下」、「大學/專科」、「研究所以上」。
6. 家庭其他成員有無參加志工：「有」、「無」。
7. 在慈濟擔任志工年資：指志工受測時在中區慈濟各分區累計之年

資。區分「1年以下」、「1-5年」、「6-10年」、「11-15年」、「16-20年含以上」等五個組別。

### 3.5 問卷回收與分析

在2016年1月針對慈濟台中分會慈誠委員進行前測，共發出51份，回收51份，有效問卷51份。

#### 3.5.1 前測信度之分析

實施前測後，本研究針對有效問卷進行信度分析。根據 Guieford (1965) 之建議：採用 Cronbach's  $\alpha$  係數為信度檢驗方法。 $\alpha$  值若高於 0.7 時，則具有相當良好的內部一致性。依問卷進行量表信度分析得知「自願服務態度」、「工作心流」、「組織承諾」與「幸福感」等變項之 Cronbach's  $\alpha$  係數分別如表 3.1 所示。分別達 0.957、0.897、0.95、0.951，因本量表具有良好信度，故發放正式問卷。

表 3.1 前測各構面之信度分析結果表

研究變項	題數	Cronbach's $\alpha$ 值	構面	題數	刪除後 $\alpha$ 值
志願服務 參與態度	15	0.957	1. 參與態度情感	5	0.957
			2. 參與態度認知	5	0.956
			3. 參與態度行為	5	0.958
工作心流	12	0.897	1. 專心一致	5	0.891
			2. 暢遊工作中	5	0.900
			3. 內在工作動機	3	0.900
組織承諾	13	0.895	1. 規範性承諾	5	0.889
			2. 交換性承諾	4	0.905
			3. 情感性承諾	4	0.891
幸福感	23	0.951	1. 生活滿意	7	0.943
			2. 人際關係	6	0.955
			3. 自我肯定	5	0.950
			4. 身心健康	5	0.956

資料來源：本研究整理

### 3.5.2 因素分析

在信度分析過後，預試問卷根據Kaiser(1974)的研究，採用主成分分析法進行因素分析，發現各構面之Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)值皆 $>0.7$ ，Bartlett Test of Sphericity球型檢定結果 $p$ 值 $<0.001$ ，因此相關係數足以作為因素分析抽取因素之用。以Tabachnick and Fidell(2007)研究提出之因素負荷量大於0.5以上為根據。本研究其因素負荷量皆高於0.5，未達刪題標準，因此不予刪題，彙整如表 3.2所示。

表 3.2 前側各構面之 KMO 值與球型檢定結果

衡量 構面	KMO 值	Bartlett 球型檢定		
		近似卡方分配	自由度	顯著性
志願服務參與態度	0.943	2467.926	105	0.000***
工作心流	0.917	2087.416	78	0.000***
組織承諾	0.910	2553.884	78	0.000***
幸福感	0.940	5000.256	253	0.000***

註：\*P<0.05，\*\*P<0.01，\*\*\*P<0.001

### 3.5.3 正式問卷之回收情形

本研究於2016年1月進行問卷發放，委請台中分會慈誠委員們以便利抽樣方式代為發放及回收，總計發放320份。回收份數300份，回收率約為93.75%，扣除答不完全之無效問卷9份，共計291份有效問卷，有效問卷回收率為90.93%。

### 3.6 資料分析方法與統計方法

本研究利用SPSS20.0中文版統計套裝軟體以統計分析方法，來驗證及了解各變項間之關係，茲將本研究所用之統計方法說明如下：

#### 1. 信度分析

信度分析(Reliability Analysis)係要了解各個構面之題項量表的一致性 or 穩定性，以檢驗量表的可靠度。本研究採用Cronbach's  $\alpha$ 係數為信度檢驗方法，依據Nunnally (1978)的看法，若各構面信度結果大於0.7，則顯示此問卷有較佳的可信度。

## 2. 因素分析

本研究採主要成份分析法(Principil Component Analysis)對各變項進行因素分析(Factor Analysis)，萃取出共同因素，取特徵值(Eigenvalue)大於1的因素，以最大變異數法(Varimax)進行正交轉軸(Orthogonal Rotation)，取其因數負荷量，因素負荷量大於0.3者，決定因素的數目及縮減各量表之變數，進而增加本研究問卷之建構效度。

## 3. 獨立樣本 T 檢定及單因子變異數分析

獨立樣本 T 檢定(T-test)是針對兩個母體平均數之比較，了解兩者間有否顯著差異；若變相為三群以上，則用單因子變異數分析(One-Way ANOVA)。本研究主要比較慈濟台中分會慈誠委員志工之不同背景特徵於各變項進行各構面間樣本平均數的有無顯著性考驗。進行單因子變異數分析時，若顯著性 P 值達到顯著水準(\*表  $P<0.05$  達顯著水準，\*\*表  $P<0.01$  達非常顯著水準、\*\*\*表  $P<0.001$  達極顯著水準)。

## 4. 描述性統計分析

本研究針對樣本的結構特性，進行次數分配統計及百分比分析，並算出「志願服務態度」、「工作心流」、「組織承諾」與「幸福感」等研究變項各題項之平均數及標準差等進行描述性分析(Descriptive Analysis)，藉以瞭解慈濟台中分會慈誠委員志工在各變項之知覺程度與集中現況。

## 5. 相關分析

相關分析(Correlation Analysis)係用來測量各變項間之相關強度，本研究採用 Pearson 積差相關分析，了解研究變數間關聯程度是正負向(其

相關測量值應介於-1 和 1 之間)之關係。

## 6. 迴歸分析

迴歸分析(Regression Analysis)主要是預測與解釋，利用探討自變數與依變數之間是否存在某種線性或非線性關係的一種統計方法，能夠預測依變數的程度。本研究利用迴歸分析來探討「志願服務態度」、「工作心流」、「組織承諾」與「幸福感」等構面間，是否有顯著影響之關聯性及中介效果檢定，以驗證假說。



## 第四章 實證結果與分析

本章節將問卷調查所得的資料，利用適當的統計方法進行分析，進行研究假設之檢定，並對結果加以解釋與討論。本章第一節運用「因素分析」，各個構面的因素負荷量、解釋變異量及 KMO 值；第二節運用「信度分析」，檢視本量表各構面的一致性；第三節運用「效度分析」，進行樣本結構與各變項之分析；第四節對研究變項進行「樣本結構與各變項之描述性分析」，以瞭解台中分會慈濟慈誠委員志工於各構面之知覺情形。第五節以「獨立樣本 T 檢定」及「單因子變異數分析」檢試不同背景變項在各項構面因素中有無有顯著性差異的情形；第六節以「Pearson 積差相關分析」檢視衡量各變項之間相關聯程度；第七節利用「迴歸分析」探討「自願服務態度」、「工作心流」、「組織承諾」與「幸福感」是否有顯著性影響情形及中介效果。

### 4.1 因素分析結果

本研究執行 KMO 取樣適切性量數與 Bartlett 球型檢定後，根據 Kaiser(1974)研究的論點，(KMO 值越接近 1 表示變項越適合進行因素分析，反之數值越近 0 越不適合)，其次 Bartlett 球型檢定是否達顯著水準，利用上述兩項檢定後確立該樣本資料適合進行因素分析。

對志願服務參與態度、工作心流、組織承諾、幸福感等四構面，進行樣本資料的萃取，以確保資料縮編的進行合乎與否；樣本資料可進行因素分析時，是採用主成份分析法，並在轉軸法採用最大變異法，最後依因素負荷量進行排序，以利後續之資料分析。Tabachnick and Fidell(2007)的研究結果指出，因素負荷量大於 0.71 時是非常理想狀態，小於 0.32 則是非常

不理想狀態，可考慮刪題。其本研究之因素分析結果如表 4.1 所示。  
 志願服務參與態度KMO值為0.943，Bartlett球型檢定為顯著(P=0.000)；  
 工作心流之KMO值為0.917，Bartlett球型檢定為顯著(P=0.000)；  
 組織承諾KMO值為0.910，Bartlett球型檢定為顯著(P=0.000)；  
 幸福感KMO值為0.940，Bartlett球型檢定為顯著(P=0.000)。  
 KMO值均在可接受範圍內，且達非常理想狀態，各構面之巴式球型檢定  
 結果均達顯著，其本研究問卷資料是適合進行因素分析。

表 4.1 各構面之 KMO 值與球型檢定結果

衡量構面	KMO 值	Bartlett 球型檢定		
		近似卡方分配	自由度	顯著性
志願服務參與態度	0.943	2467.926	105	0.000***
工作心流	0.917	2070.762	66	0.000***
組織承諾	0.910	2553.884	78	0.000***
幸福感	0.940	5000.258	253	0.000***

註：\*P<0.05，\*\*P<0.01，\*\*\*P<0.001

#### 4.1.1 志願服務參與態度之因素分析結果

本研究在志願服務參與態度的構面中共有 15 個題項，KMO 值為 0.943，Bartlett 球型檢定也達顯著水準，顯示適合進行因素分析。藉由因素分析，因素負荷量均大於 0.5，無需刪題，並經過轉軸後共萃取出三個因素，分別命名為「參與態度情感」、「參與態度認知」、「參與態度行為」其累積解釋變異量達 64.506 %，因此所衡量之問項具有相當水準之效度，結果整理如表 4.2 所示。

表 4.2 志願服務參與態度之因素分析彙整表

因素 構面	問卷題目	因素 負荷 量	解釋變 異量%	累積解 釋變異 量%
參與態 度情感	a15. 參與志願服務可讓我生活更充實。	0.777	24.270	24.270
	a13. 我覺得花時間參與志願服務是有益的。	0.772		
	a12. 我相當熱愛參與志願服務。	0.761		
	a14. 我會鼓勵其他人參與志願服務。	0.712		
	a11. 我覺得定期去參與志願服務工作需要的。	0.633		
參與態 度認知	a10. 我認為參與志願服務後的心情快樂也很重要	0.739	21.016	45.287
	a6. 參與志願服務使我感覺很有活力，是很重要事	0.686		
	a7. 參與志願服務可以豐富我的生活視野。	0.678		
	a8. 我認為參與志願服務對自己是好有好處的。	0.667		
	a9. 參與志願服務是我生活中最重要的事	0.558		
參與態 度行為	a3. 我關心我所參與慈善團體的發展。	0.749	19.219	64.506
	a1. 我喜歡參與志願服務的感覺。	0.672		
	a4. 我參與慈善活動時可以學習到不同知識及技能	0.660		
	a2. 參與慈善服務團體讓我有歸屬感。	0.554		
	a5. 慈善志願服務很吸引我。	0.529		

資料來源：研究者整理

#### 4.1.2 工作心流之因素分析結果

本研究在工作心流的構面中共有13個題項，經因素分析，KMO值為0.917，Bartlett球型檢定也達顯著水準，顯示適合進行因素分析。藉由因

素分析，刪除因素負荷量為未達0.5的題項b6<0.5（在職場工作時讓我感覺良好），後續分析不計入計算，其餘12個題項之因素負荷量均大於0.5，並經過轉軸後共萃取出二個因素，依前述文獻學者之定義觀點，本研究認為構面中的「暢遊工作中」，「非常享受投入」與「非常喜愛自己工作的內在在工作動機」，非常相似，故本研究主張僅需要立定兩個構面，分別是「全神貫注」及「享受投入」。其累積解釋變異量達分別達63.159%，因此所衡量之問項具有相當水準之效度。其結果整理如表 4.3 所示。

表 4.3 工作心流因素分析彙整表

因素 構面	問卷題目	因素 負荷 量	解釋 變異 量%	累積解 釋變異 量%
全神 貫注	b1. 在職場工作時，我會專注，盡量不會去想其他事情。	0.819	33.236	33.236
	b2. 在職場工作時，我會盡力全神貫注完成任務。	0.811		
	b3. 在職場工作時，有時我會完全沉在工作當下。	0.772		
	b4. 在職場工作時，我能盡量忘卻日常煩雜瑣事。	0.684		
	b5. 在職場工作時，我盡量不會受外界干擾。	0.601		
	b9. 在職場工作時，如有人需要幫助，我會主動趨前協助。	0.522		
	b11. 在職場工作時是為我自己而做。	0.831	29.923	63.159
	b12. 在職場工作的動機是來自本身，不全是好處。	0.753		

表 4.3 工作心流因素分析彙整表(續)

因素 構面	問卷題目	因素 負荷 量	解釋 變異 量%	累積解 釋變異 量%
享受	b6. 在職場工作時讓我享受到許多樂趣。	0.639		
投入	b7. 在職場工作時，我能很快地解決當時面臨的問題。	0.634		
	b8. 在職場工作時，我能輕鬆的勝任工作。	0.622		
	b10. 在職場工作時是因為我喜歡。	0.616		

資料來源：本研究整理

#### 4.1.3 組織承諾之因素分析結果

本研究在組織承諾的構面中共有13個題項，KMO值為0.910，Bartlett球型檢定也達顯著水準，顯示適合進行因素分析。藉由因素分析，因素負荷量均大於0.5，無需刪題，並經過轉軸後共萃取出三個因素，命名為「規範性承諾」、「交換性承諾」、「情感性承諾」，累積解釋變異量達71.422%，因此所衡量之問項具有相當水準之效度，其結果整理如表 4.4 所示。

表 4.4 組織承諾因素分析彙整表

因素 構面	問卷題目	因素 負荷 量	解釋 變異 量%	累積解 釋變異 量%
規範 性承 諾	c5. 參與(公司)職場的工作讓我產生責任感。	0.782	24.852	24.852
	c6. 我對(公司)職場工作有很高的忠誠度。	0.765		
	c7. 我在(公司)職場工作獲得讚賞，我會感到很高興。	0.753		
	c8. 參與(公司)職場工作對我意義非凡。	0.600		
	c9. 我願意接受(公司)職場之規定及服務守則。	0.600		
交換 性承 諾	c13. 我會積極參與組織發展計畫。	0.812	24.492	49.344
	c10. 在這(公司)職場工作，我覺得可以發揮自己的能力。	0.759		
	c12. 我願意花更多的時間和精力從事工作。	0.732		
	c11. 我會想去瞭解並學習其它工作外，也樂意在工作中能真誠對待周遭的人。	0.620		
情感 性承 諾	c2. 我覺得自己的價值觀與理想跟職場很接近，是重要的。	0.801	22.098	71.422
	c3. 我認同(公司)職場的目標與宗旨。	0.793		
	c1. 我了解職場的目標。	0.687		
	c4. 我會把(公司)職場的目標傳遞給其他組織成員。	0.680		

資料來源：本研究整理

#### 4.1.4 幸福感之因素分析結果

本研究在幸福感的構面中共有 23 個題項，KMO 值為 0.940，Bartlett 球型檢定也達顯著水準，顯示適合進行因素分析。其因素負荷量均大於 0.5，無需刪題，並經過轉軸後共萃取出三個因素，依文獻學者之定義觀點，本研究生認為構面裡「有良好的人際關係與人結得好人緣」，「自然在日常生活中很多事物是會受到歡迎肯定的」，這部分非常相似雷同，故本研究主張僅需主要立定三個構面，分別是「生活滿意」、「樂活人生觀」及「身心健康」其累積解釋變異量達 64.770%，因此所衡量之問項具有相當水準之效度，其整理如表 4.5 所示。

表 4.5 幸福感因素分析彙整表

因素 構面	問卷題目	因素 負荷 量	解釋 變異 量%	累積解 釋變異 量%
生活 滿意	d23. 我的睡眠充足。	0.793		
	d22.我經常定時從事運動。	0.790		
	d19.我的健康狀況良好。	0.760		
	d20.我有良好的飲食習慣。	0.692		
	d21.我常保持輕鬆自在的心情。	0.675	24.411	24.411
	d13.生活的一切皆在掌握中。	0.646		
	d17.我認為我有吸引力。	0.622		
	d18.我對自己很有信心。	0.618		
	d16.我喜歡自己，因為我很棒。	0.579		
	d14.我有能力解決生活中的事。	0.529		

表 4.5 幸福感因素分析彙整表(續)

因素 構面	問卷題目	因素 負荷 量	解釋 變異 量%	累積解 釋變異 量%
樂活人 生觀	d7. 關心別人我很樂意。	0.791	22.109	46.519
	d8. 我願意散播幸福感。	0.776		
	d11.和朋友在一起是快樂的。	0.762		
	d12.我最愛助人。	0.735		
	d10. 我對人人都有愛心。	0.668		
	d9. 大家的相處是相互回饋的。	0.662		
	d15. 我喜歡學習，我能快樂學習。	0.612		
	d6. 我覺得生活有保障及安全感是很重要的。	0.508		
身心 健康	d2. 我認為世界上的事情是美好的。	0.776	18.251	64.770
	d5. 我對人事物感到滿意。	0.680		
	d3. 我喜歡我的生活。	0.675		
	d1. 我的理想可以獲得實現。	0.622		
	d4. 我的生活有意義、目標。	0.619		

資料來源：本研究整理

## 4.2 信度分析結果

本研究藉由Cronbach's  $\alpha$ 值進行衡量信度，若Cronbach's  $\alpha$ 值大於0.7，則表示衡量的內部一致性相當高，屬於高信度；若Cronbach's  $\alpha$ 值介於0.35至0.7之間，則表示信度尚可(Nunnally, 1978)；(榮泰生，民95)本研究經因素分析刪題後，志願服務參與態度之 $\alpha$ 值達0.933、工作心流 $\alpha$ 值達0.924、

組織承諾 $\alpha$ 值達0.935、幸福感 $\alpha$ 值達0.956，本研究各構面 $\alpha$ 值皆大於0.7，屬於高信度，結果如表 4.6 所示。

表4.6各構面之信度分析結果表

研究變項	題數	Cronbach's $\alpha$ 值	構面	題數	刪除後 $\alpha$ 值
志願服務 參與態度	15	0.933	1.參與態度情感	5	0.926
			2.參與態度認知	5	0.927
			3.參與態度行為	5	0.929
工作心流	12	0.924	1.全神貫注	6	0.913
			2.享受投入	6	0.928
組織承諾	13	0.935	1.規範性承諾	5	0.928
			2.交換性承諾	4	0.929
			3.情感性承諾	4	0.930
幸福感	23	0.956	1.生活滿意	10	0.952
			2.樂活人生觀	8	0.953
			3.身心健康	5	0.952

資料來源：本研究整理

### 4.3 效度分析結果

在測量工具上反應研究者欲測量效度數值數高，則表示衡量結果越能顯示所要測量的真正意義。藉文獻探討，將各構面加以研究定義後，再針對研究對象之背景資料，抽取合適題項，將欲測量指標連結定義的內容，透過因素分析，將各個研究變項萃取出構面，各構面間均具區別效度，其構面內因素則具有聚合效度。

## 4.4 樣本結構與各變項之描述性分析結果

本研究利用志願服務參與態度、工作心流、組織承諾、幸福感等四個變項的及其構面之平均數及標準差，進行樣本結構分析、描述性分析，藉此瞭解慈濟台中分會慈誠委員志工對各變項之情形。

### 4.4.1 樣本結構分析結果

本研究針對台中分會(中、投、苗栗)地區慈濟慈誠委員志工進行調查，共回收291份有效問卷，將回收樣本與基本資料作統計分析，台中分會(中、投、苗栗)地區慈濟慈誠委員志工人口統計變項整理如表4.6所示，並分項說明：

1. 性別：本研究回收之有效問卷中，男性88人(30.24%)、女性203人(69.75%)，本研究調查對象以女性居多。
2. 年齡：本研究回收之有效問卷中，30歲以下5人(1.718%)、31-40歲26人(8.934%)、41-50歲90人(30.927%)、51歲以上169人(58.075%)，本研究調查對象的年齡分佈以51歲以上居多。
3. 婚姻狀況：本研究回收之有效問卷中，已婚232人(79.725%)、未婚50人(17.182%)，其他9人(3.092%)，本研究調查對象的婚姻狀況以已婚居多。
4. 職業：本研究回收之有效問卷中，軍公教39人(13.402%)、農林漁牧業9人(3.092%)、工商服務業107人(36.759%)、自由業66人(22.68%)、醫、護相關22人(7.560%)、其他48人(16.494%)，本研究調查對象的職業以工商服務業居多。

5. 教育程度：本研究回收之有效問卷中，高中職(含)以下140人(48.109%)、大學/專科122人(41.924%)、研究所以上29人(9.965%)，本研究調查對象的教育程度以高中職(含)以下居多，大學/專科次多。
6. 家庭其他成員有無參加志工：有155人(53.26%)、無136人(46.735%)，本研究調查對象的家庭其他成員以有參加志工居多。
7. 在慈濟擔任志工年資：1年以下6人(2.061%)、1-5年66人(22.680%)、6-10年75人(25.773%)、11-15年85人(29.209%)、16-20年含以上59人(20.274%)，本研究調查對象在慈濟擔任志工年資以11-15年者居多。

表4.7有效樣本基本資料表

個人特徵	類別	人數	百分比 (%)
性別	(1) 男	88	30.24
	(2) 女	203	69.75
年齡	(1) 30歲以下	5	1.718
	(2) 31歲-40歲	26	8.934
	(3) 41歲-50歲	90	30.927
	(4) 51歲以上	169	58.075
婚姻狀況	(1) 已婚	232	79.725
	(2) 未婚	50	17.182
	(3) 其他	9	3.092

表4.7有效樣本基本資料表(續)

個人特徵	類別	人數	百分比 (%)
職業	(1) 自由業	66	22.680
	(2) 軍公教	39	13.402
	(3) 農林漁牧業	9	3.092
	(4) 工商服務業	107	36.759
	(5) 自由業	66	22.680
	(6) 醫、護相關	22	7.560
	(7) 其他	48	16.494
教育程度	(1) 高中職(含)以下	141	48.109
	(2) 大學/專科	122	41.924
	(3) 研究所以上	28	9.965
家庭其他成員有無參加志工	(1) 有	155	53.264
	(2) 無	136	46.735
在慈濟擔任志工年資	(1) 1年以下	6	2.061
	(2) 1-5年	66	22.680
	(3) 6-10年	75	25.773
	(4) 11-15年	85	29.209
	(5) 16-20年含以上	59	20.274

資料來源：本研究整理

#### 4.4.2 各研究變項之描述性分析結果

本研究利用「志願服務參與態度」、「工作心流」、「組織承諾」與「幸福感」四項構面及其子構面之平均數與標準差進行描述性分析，瞭解台中分會地區慈濟慈誠委員志工對各變項之知覺情形。詳見表4.8所示。

表 4.8 各構面之描述性分析總結果表

構面	題數	總平均數	總標準差
志願服務參與態度	15	6.612	0.595
工作心流	12	6.145	0.942
組織承諾	13	6.167	0.866
幸福感	23	6.173	0.867

資料來源：本研究整理

一、 志願服務參與態度:主要是研究樣本對志願服務參與態度的感受情形。

在參與態度情感中，題項a1. 我「喜歡參與志願服務的感覺」平均數最高(6.72)，顯示多數慈誠委員認為參與志願服務時因可接觸到不同人、事、物可從中吸取獲得不同學習經驗及人生體悟。而以題號a11. 我覺得定期去參與志願服務工作是需要的。平均數為最低(6.48)，顯示慈誠委員中也許因工作繁忙較無法全力投入。

在參與態度認知，題號a7. 參與志願服務可以豐富我的生活視野。(6.68)每人認知不同用心程度也不一。

在參與態度行為，題號a1. 我喜歡參與志願服務的感覺。(6.72)能服務別人是快樂的，施比受更有福。詳見表4.9所示。

表 4.9 志願服務參與態度變項之描述性分析結果表

構面	題項	平均數	標準差
參與 態度 情感	a15.參與志願服務可讓我生活更充實。	6.65	0.563
	a13.我覺得花時間參與志願服務是有益的	6.58	0.629
	a12.我相當熱愛參與志願服務。	6.48	0.686
	a14.我會鼓勵其他人參與志願服務。	6.53	0.634
	a11.我覺得定期去參與志願服務工作是需要。	6.47	0.716
參與 態度 認知	a10.我認為參與志願服務後的心情快樂也很重要	6.67	0.546
	a6.參與志願服務使我感覺很有活力，是很重要事	6.66	0.550
	a7.參與志願服務可以豐富我的生活視野。	6.68	0.515
	a8.我認為參與志願服務對自己是有好處的。	6.64	0.629
	a9.參與志願服務是我生活中最重要的事	6.53	0.706
參與 態度 行為	a3.我關心我所參與慈善團體的發展。	6.63	0.587
	a1.我喜歡參與志願服務的感覺。	6.72	0.466
	a4.我參與慈善活動時可以學習到不同知識及技能	6.69	0.506
	a2.參與慈善服務團體讓我有歸屬感。	6.62	0.629
	a5.慈善志願服務很吸引我。	6.63	0.574

資料來源：本研究整理

二、工作心流:主要是研究樣本對工作心流的感受情形。

在全神貫注量表中，以平均數最高題項b2.在職場工作時，我會盡力全神貫注的完成任務(6.39)顯示多數慈誠委員認為使命必達的精神是應有的，而以b5.在職場工作時，我盡量不會受外界干擾(6.08)。

在享受投入中以題項 b6.在職場工作時讓我享受到許多樂趣，不應工作而作的精神，樂在工作中。詳見表 4.10 所示。

表 4.10 工作心流變項之描述分析結果表

構面	題項	平均數	標準差
全神貫注	b1.在職場工作時，我會專注，盡量不會去想其他事情。	6.20	0.881
	b2.在職場工作時，我會盡力全神貫注的完成任務。	6.39	0.698
	b3.在職場工作時，有時我會完全沉在工作當下	6.27	0.863
	b4.在職場工作時，我能盡量忘卻日常的煩雜瑣事	6.13	0.938
	b5.在職場工作時，我盡量不會受外界干擾。	6.08	0.994
	b9.在職場工作時，如有人需要幫助，我會主動趨前協助。	6.37	0.679
享受投入	b11.在職場工作時是為我自己而做。	5.91	1.313
	b12.在職場工作的動機是來自本身，不全是好處。	5.93	1.169
	b6.在職場工作時讓我享受到許多樂趣。	6.16	0.862
	b7.在職場工作時，我能很快地解決當時面臨的問題。	6.02	1.062
	b8.在職場工作時，我能輕鬆的勝任工作。	6.15	0.898
	b10.在職場工作時是因為我喜歡	6.13	0.952

資料來源：本研究整理

三、組織承諾:主要是研究樣本對組織承諾的感受情形。

在規範性承諾以題項c9.我願意接受(公司)職場之規定及服務守則(6.28)，顯示願意參與服務的人較會轉念去接受職場事務。

在交換性承諾中以題項c11.我會想去瞭解並學習其它工作外，也樂意在工作中能真誠對待周遭的人(6.35)，服務的熱忱會很樂意在公司服務別人。

在情感性承諾中題項c4.我會把(公司)職場的目標傳遞給其他組織成員(5.97)為最低，還是有些人的精神理念上不足詳見表 4.11所示。

表 4.11 組織承諾變項之描述分析結果表

構面	題項	平均數	標準差
規範性承諾	c5.參與(公司)職場的工作讓我產生責任感。	6.22	0.836
	c6.我對(公司)職場工作有很高的忠誠度。	6.26	0.859
	c7.我在(公司)職場工作獲得讚賞，我會感到很高興	6.27	0.786
	c8.參與(公司)職場工作對我意義非凡。	6.10	0.875
	c9.我願意接受(公司)職場之規定及服務守則。	6.28	0.758
交換性承諾	c13.我會積極參與組織發展計畫。	6.11	0.928
	c10.在這(公司)職場工作，我覺得可以發揮自己的能力。	6.19	0.864
	c12.我願意花更多的時間和精力從事工作。	6.17	0.880
	c11.我會想去瞭解並學習其它工作外，也樂意在工作中能真誠對待周遭的人。	6.35	0.729
情感性承諾	c2.我覺得自己的價值觀與理想跟職場很接近，是重要的	6.07	0.928
	c3.我認同(公司)職場的目標與宗旨。	6.02	0.968
	c1.我了解職場的目標。	6.17	0.840
	c4.我會把(公司)職場的目標傳遞給其他組織成員	5.97	1.005

資料來源：本研究整理

四、幸福感:主要是研究樣本對幸福感的感受情形。

在生活滿意中題項d18我對自己很有信心(6.11)最高，顯示對自己信是所有活動力最佳來源，對幸福感指數百分百。

在樂活人生觀題項 d8. 我願意散播幸福感(6.09)最高，將服務精神快樂散播出去，生活指數定提高。

在身心健康題項中d4. 我的生活有意義、目標為最高(6.37)，有目

標便可創造人生最佳價值觀。詳見表 4.12所示。

表 4.12 幸福感變項之描述性分析結果表

構面	題項	平均數	標準差
生活 滿意	d23. 我的睡眠充足。	5.99	1.037
	d22.我經常定時從事運動。	5.70	1.355
	d19.我的健康狀況良好。	5.98	0.598
	d20.我有良好的飲食習慣。	6.02	0.954
	d21.我常保持輕鬆自在的心情。	6.10	0.906
	d13.生活的一切皆在掌握中。	5.87	1.216
	d17.我認為我有吸引力。	5.92	1.044
	d18.我對自己很有信心。	6.11	0.946
	d16.我喜歡自己，因為我很棒。	6.10	0.942
	d14.我有能力解決生活中的事。	6.09	0.881
樂活 人生 觀	d7.關心別人我很樂意。	6.52	0.583
	d8.我願意散播幸福感。	6.56	0.603
	d11.和朋友在一起是快樂的。	6.45	0.627
	d12.我最愛助人。	6.40	0.729
	d10.我對人人都有愛心。	6.38	0.711
	d9.大家的相處是相互回饋的。	6.45	0.714
	d15.我喜歡學習，我能快樂學習。	6.34	0.755
d6. 我覺得生活有保障及安全感是很重要的。	6.31	0.806	

表 4.12 幸福感變項之描述分析結果表(續)

構面	題項	平均數	標準差
身心	d2. 我認為世界上的事情是美好的。	6.04	1.048
健康	d5. 我對人事物感到滿意。	6.10	0.831
	d3. 我喜歡我的生活。	6.28	0.789
	d1. 我的理想可以獲得實現。	5.90	1.092
	d4. 我的生活有意義、目標。	6.37	0.783

資料來源：本研究整理

## 4.5 差異分析結果

本節分析個人背景變項對「志願服務參與態度」、「工作心流」、「組織承諾」與「幸福感」的差異情形，利用獨立樣本T檢定和單因子變異數分析檢驗。

### 4.5.1 獨立樣本T檢定

本研究使用獨立樣本T檢定來分析不同性別、及有無參加志工的家庭其他成員對「志願服務參與態度」、「工作心流」、「組織承諾」與「幸福感」是否將會有顯著差異之比較，並根據結果對有顯差異的類別加以說明。經由分析結果如表4.13、4.14所示。

#### 1. 性別

如表4.13所示，不同性別之慈濟台中分會，慈誠委員志工在志願服務參與態度、工作心流、幸福感之變項並無顯著之差異，唯獨性別的不同會對自身工作職場的組織承諾變項有顯著差異(0.036)。

表 4.13 不同性別於各研究變項之差異分析表

研究變項	性別	N	平均數	標準差	T值	P值	備註
志願服務參與態度	(1)男	88	6.653	0.4177	-0.805	0.422	
	(2)女	203	6.698	0.440			
工作心流	(1)男	88	6.079	0.860	0.070	0.944	
	(2)女	203	6.071	0.864			
組織承諾	(1)男	88	6.272	0.710	2.102	0.036**	(1)>(2)
	(2)女	203	6.074	0.751			
幸福感	(1)男	88	6.028	0.888	1.043	0.298	
	(2)女	203	5.905	0.932			

註：\*P<0.05，\*\*P<0.01，\*\*\*P<0.001

## 2. 家庭其他成員有無參加志工

如表4.14所示，家庭其他成員中有無參加志工之慈濟台中分會慈誠委員志工對志願服務參與態度、工作心流、組織承諾變項無顯著之差異僅幸福感變項有達顯著性差異(0.014)。

表 4.14 家庭其他成員有無參加志工於各研究變項之差異分析表

研究變項	家庭其他成員 有無參加志工	N	平均數	標準差	T值	P值	備註
志願服務參與態度	(1)有	155	6.696	0.432	0.470	0.639	
	(2)無	136	6.672	0.436			
工作心流	(1)有	155	5.983	0.864	-1.749	0.081	
	(2)無	136	6.161	0.866			

表 4.14 家庭其他成員有無參加志工於各研究變項之差異分析表(續)

研究變項	家庭其他成員 有無參加志工	N	平均數	標準差	T值	P值	備註
組織承諾	(1)有	155	6.074	0.757	-1.552	0.122	
	(2)無	136	6.209	0.724			
幸福感	(1)有	155	5.822	0.951	-2.480	0.014**	(2) > (1)
	(2)無	136	6.088	0.864			

註：\*P<0.05，\*\*P<0.01，\*\*\*P<0.001

#### 4.5.2 單因子變異數分析

本研究使用單因子變異數分析來分析不同年齡、不同婚姻狀況、不同職業、不同教育程度、擔任志工年資於「志願服務參與態度」、「工作心流」、「組織承諾」與「幸福感」是否有顯著差異，並根據結果對有顯差異的類別加以說明，分析結果如表4.15、4.16、4.17、4.18、4.19所示。

##### 1. 年齡

如表4.15所示，針對不同年齡於各研究變項進行差異化分析，經進一步Scheffe多重比較分析結果發現，不同年齡慈濟台中分會慈誠委員志工在志願服務參與態度、工作心流、幸福感變項無顯著之差異，但年齡31-40歲、41-50歲之受測者在組織承諾方面有顯著差異，其P值(0.001)達極顯著差異。

表 4.15 不同年齡於各研究變項之差異分析

研究變項	年齡	N	平均數	標準差	P值	Scheffe
志願服務態度	(1)30歲以下	6	6.833	0.258	0.602	N
	(2)31-40歲	26	6.769	0.405		
	(3)41-50歲	90	6.678	0.426		
	(4)51歲以上	169	6.671	0.446		
工作心流	(1)30歲以下	6	5.666	1.032	0.059	N
	(2)31-40歲	26	6.192	0.861		
	(3)41-50歲	90	6.238	0.739		
	(4)51歲以上	169	6.067	0.915		
組織承諾	(1)30歲以下	6	5.833	0.816	0.588	N
	(2)31-40歲	26	6.173	0.904		
	(3)41-50歲	90	6.200	0.733		
	(4)51歲以上	169	6.109	0.722		
幸福感	(1)30歲以下	6	5.250	1.440	0.001***	(3) > (1), (4)
	(2)31-40歲	26	6.115	0.816		
	(3)41-50歲	90	6.155	0.862		
	(4)51歲以上	169	5.873	0.921		

註：\*P<0.05，\*\*P<0.01，\*\*\*P<0.001

## 2. 婚姻狀況

如表4.16所示，針對不同婚姻狀況於各研究變項進行差異化分析，經進一步Scheffe多重比較分析結果發現，不同婚姻狀況之慈誠委員志工在

志願服務參與態度、組織承諾變項並無顯著之差異，但已婚及其他之受測者在幸福感變項有所差異，其P值達(0.001)達極顯著差異。

表 4.16 不同婚姻狀況於各研究變項之差異分析表

研究變項	婚姻	N	平均數	標準差	P值	Scheffe
志願服務 參與態度	(1)已婚	232	6.661	0.454	0.161	
	(2)未婚	50	6.7770	0.338		
	(3)其他	9	6.8333	0.250		
工作心流	(1)已婚	232	5.969	0.878	0.001***	(2), (3) >(1)
	(2)未婚	50	6.450	0.764		
	(3)其他	9	6.444	0.390		
組織承諾	(1)已婚	232	6.086	0.742	0.066	
	(2)未婚	50	6.340	0.752		
	(3)其他	9	6.333	0.559		
幸福感	(1)已婚	232	5.849	0.911	0.001***	
	(2)未婚	50	6.300	0.886		
	(3)其他	9	6.500	0.707		

註：\*P<0.05，\*\*P<0.01，\*\*\*P<0.001

### 3.職業

如表4.17所示，針對不同職業於各研究變項進行差異化分析，經進一步Scheffe多重比較分析結果發現，不同職業之慈誠委員志工在志願服務參與態度、工作心流、組織承諾與幸福感變項均無顯著之差異。

表 4.17 不同職業於各研究變項之差異分析表

研究變項	職業	N	平均數	標準差	P值	Scheffe
志願服務 參與態度	(1)軍公教	39	6.628	0.409	0.786	
	(2)農林漁牧業	9	6.666	0.433		
	(3)工商服務業	107	6.677	0.462		
	(4)自由業	66	6.727	0.373		
	(5)醫護相關	22	6.772	0.505		
	(6)其他	48	6.656	0.439		
工作心流	(1)軍公教	39	5.987	0.756	0.083	
	(2)農林漁牧業	9	6.666	0.353		
	(3)工商服務業	107	6.079	0.866		
	(4)自由業	66	6.090	0.881		
	(5)醫護相關	22	6.318	0.762		
	(6)其他	48	5.843	1.011		
組織承諾	(1)軍公教	39	6.089	0.756	0.194	
	(2)農林漁牧業	9	6.500	0.353		
	(3)工商服務業	107	6.200	0.686		
	(4)自由業	66	6.000	0.848		
	(5)醫護相關	22	6.340	0.543		
	(6)其他	48	6.052	0.752		
幸福感	(1)軍公教	39	5.886	0.891	0.115	
	(2)農林漁牧業	9	6.333	0.661		
	(3)工商服務業	107	5.943	0.906		

表 4.17 不同職業於各研究變項之差異分析表(續)

研究變項	職業	N	平均數	標準差	P值	Scheffe
	(4)自由業	66	6.053	0.859		
	(5)醫護相關	22	6.204	0.934		
	(6)其他	48	5.666	1.038		

註：\*P<0.05，\*\*P<0.01，\*\*\*P<0.001

#### 4.教育程度

如表4.18所示，針對不同教育程度於各研究變項進行差異化分析，經進一步Scheffe多重比較分析結果發現，不同教育程度之慈誠委員志工在在志願服務參與態度、組織承諾與幸福感變項無顯著之差異，但高中職含以下之受測者在工作心流變項有顯著差異，其P值達(0.025)達顯著差異。

表 4.18 不同教育程度於各研究變項之差異分析表

研究變項	教育程度	N	平均數	標準差	P值	Scheffe
整體 志願服務 參與態度	(1)高中職含以下	141	6.673	0.455	0.566	
	(2)大學/大專	122	6.713	0.411		
	(3)研究所以上	28	6.625	0.422		
整體 工作心流	(1)高中職含以下	141	6.003	0.933	0.025*	(2)>(3)
	(2)大學/大專	122	6.209	0.732		
	(3)研究所以上	28	5.767	1.004		
整體 組織承諾	(1)高中職含以下	141	6.103	0.778	0.551	
	(2)大學/大專	122	6.192	0.690		
	(3)研究所以上	28	6.071	0.801		

表 4.18 同教育程度於各研究變項之差異分析表(續)

研究變項	教育程度	N	平均數	標準差	P值	Scheffe
整體 幸福感	(1)高中職含以下	141	5.939	0.919	0.311	
	(2)大學/大專	122	6.008	0.906		
	(3)研究所以上	28	5.714	0.759		

註：\*P<0.05，\*\*P<0.01，\*\*\*P<0.001

### 5. 在慈濟擔任志工年資

如表4.19所示，針對不同教育程度於各研究變項進行差異化分析，經進一步Scheffe多重比較分析結果發現，在慈濟擔任志工的年資在志願服務參與態度、工作心流、組織承諾與幸福感四個變項並無顯著之差異。

表 4.19 在慈濟擔任志工年資於各研究變項之差異分析表

研究變項	慈濟擔任志工年資	N	平均數	標準差	P值	Scheffe
志願服務 參與態度	(1)1年以下	6	6.750	0.418	0.387	
	(2)1-5年	66	6.590	0.471		
	(3)6-10年	75	6.720	0.351		
	(4)11-15年	85	6.705	0.471		
	(5)16-20年含以上	59	6.711	0.427		
工作心流	(1)1年以下	6	6.166	0.930	0.500	
	(2)1-5年	66	6.030	0.836		
	(3)6-10年	75	5.960	0.884		
	(4)11-15年	85	6.200	0.764		
	(5)16-20年含以上	59	6.042	1.014		

表 4.19 在慈濟擔任志工年資於各研究變項之差異分析表(續)

研究變項	慈濟擔任志工年資	N	平均數	標準差	P值	Scheffe
組織承諾	(1)1 年以下	6	6.166	0.683	0.894	
	(2)1-5 年	66	6.219	0.595		
	(3)6-10 年	75	5.120	0.774		
	(4)11-15 年	85	6.100	0.808		
	(5)16-20 年含以上	59	6.118	0.778		
幸福感	(1)1 年以下	6	6.083	0.664	0.377	
	(2)1-5 年	66	6.106	0.746		
	(3)6-10 年	75	5.988	0.890		
	(4)11-15 年	85	5.839	0.999		
	(5)16-20 年含以上	59	5.946	1.023		

註：\*P<0.05，\*\*P<0.01，\*\*\*P<0.001

#### 4.6 相關分析結果

本節以Pearson相關分析法來檢驗志願服務參與態度、工作心流、組織承諾與幸福感之間的相關情形，其積差相關係數 $\gamma$ 的絕對值越接近1，其兩者之關聯越強；若愈接近0其關聯度愈弱。經分析結果如表4.20所示。

志願服務態對於工作心流呈現顯著的正相關(P=0.000)，志願服務態對於組織承諾呈現顯著的正相關(P=0.000)，志願服務態對於幸福感呈現顯著的正相關(P=0.000)，工作心流對組織承諾呈現顯著的正相關(P=0.000)，工作心流對幸福感呈現顯著的正相關(P=0.000)，組織承諾對幸福感呈現顯著的正相關(P=0.000)，其中發現，組織承諾與幸福感之間的相

關係數值(0.603)為最高，顯示受訪者知覺在組織承諾與幸福感相關性最強。

表 4.20 各構面之 Pearson 相關係數表

構面	志願服務參與態度	工作心流	組織承諾	幸福感
志願服務參與態度	1			
工作心流	0.361 <sup>***</sup>	1		
組織承諾	0.241 <sup>***</sup>	0.528 <sup>***</sup>	1	
幸福感	0.232 <sup>***</sup>	0.540 <sup>***</sup>	0.603 <sup>***</sup>	1

註：\*P<0.05，\*\*P<0.01，\*\*\*P<0.001

## 4.7 迴歸分析

本研究針對志願服務參與態度、工作心流、組織承諾與幸福感進行迴歸分析。

### 4.7.1 簡單迴歸分析

本研究藉由迴歸分析驗證兩兩構面間的相互影響，及驗證研究假說一至六成立與否，如表4.21所示。

表 4.21 各變項迴歸分析結果

依變項 \ 自變項	β值	R <sup>2</sup> 值	Adj R <sup>2</sup> 值	T值	F值	P值
志願服務參與態度對工作心流	0.361 <sup>***</sup>	0.13	0.127	6.572	43.193	0.000 <sup>***</sup>
志願服務參與態度對組織承諾	0.241 <sup>***</sup>	0.058	0.055	4.230	17.890	0.000 <sup>***</sup>

表 4.21 各變項迴歸分析結果(續)

自變項 \ 依變項	β值	R <sup>2</sup> 值	Adj R <sup>2</sup> 值	T值	F值	P值
志願服務參與態度對幸福感	0.232***	0.054	0.051	4.063	16.505	0.000***
工作心流對組織承諾	0.528***	0.279	0.277	10.58	111.99	0.000***
工作心流對幸福感	0.540***	0.292	0.290	10.92	119.26	0.000***
組織承諾對幸福感	0.603***	0.363	0.361	12.84	164.91	0.000***

註：\*P<0.05，\*\*P<0.01，\*\*\*P<0.001

志願服務參與態度對工作心流，經迴歸分析結果顯示，具極顯著正向影響( $\beta= 0.361$ ， $P= 0.000$ )，調整後R<sup>2</sup>值為12.7%，具相當高解釋力，且構面間皆呈正向影響。志願服務參與態度對組織承諾，經迴歸分析結果顯示，具極顯著正向影響( $\beta= 0.241$ ， $P= 0.000$ )，調整後R<sup>2</sup>值為5.5%，具相當高解釋力，且構面間皆呈正向影響。志願服務參與態度對幸福感，經迴歸分析結果顯示，具極顯著正向影響( $\beta= 0.232$ ， $P= 0.000$ )，調整後R<sup>2</sup>值為5.1%，具相當高解釋力，且構面間皆呈正向影響。工作心流對組織承諾，經迴歸分析結果顯示，具極顯著正向影響( $\beta= 0.528$ ， $P= 0.000$ )，調整後R<sup>2</sup>值為27.7%，具相當高解釋力，且構面間皆呈正向影響。工作心流對幸福感，經迴歸分析結果顯示，具極顯著正向影響( $\beta= 0.540$ ， $P= 0.000$ )，調整後R<sup>2</sup>值為29.0%，具相當高解釋力，且構面間皆呈正向影響。組織承諾對幸福感，經迴歸分析結果顯示，具極顯著正向影響( $\beta= 0.603$ ， $P= 0.000$ )，調整後R<sup>2</sup>值為36.1%，具相當高解釋力，且構面間皆呈正向影響。

因此，研究假設H1、H2、H3、H4、H5、H6皆成立。

#### 4.7.2 中介效果分析

依據Baron and Kenny (1986)的觀點，來驗證工作心流、組織承諾是否為中介效果，因此透過以下三個條件來進行中介效果驗證：

- 1.自變項與中介變項間存在顯著影響依變項。
- 2.確認自變項與中介變項分別與依變項間存在顯著的影響。
- 3.當中介變項置入迴歸式後，自變項對依變項的關係將因而減弱，且變為不顯著。則稱為完全中介，若減弱但仍顯著，則稱為部分中介。

本研究根據上述論點，分以下步驟進行驗證：



一、工作心流於志願服務參與態度與組織承諾是否具中介效果之驗證

模式1：工作心流對志願服務參與態度，其標準化迴歸係數為0.361，達到顯著水準( $\beta=0.361^{***}$ ， $P=0.000$ 呈顯著)，滿足自變項對中介變項有顯著影響的條件。模式2：以組織承諾為依變項，以志願服務參與態度為自變項，發現志願服務參與態度對組織承諾有顯著正向影響 ( $\beta=0.241^{***}$ ， $P$ 值=0.000)。模式3：以組織承諾為依變項對工作心流為自變項，發現工作心流對組織承諾有顯著正向影響 ( $\beta= 0.528^{***}$ ， $P$ 值=0.000)；模式2、3，滿足自變項、中介變項對依變項有顯著影響的條件。模式4：中介變項（工作心流）加入，自變項（志願服務參與態度）對依變項（組織承諾）的迴歸係數顯著 ( $\beta= 0.507^{***}$ )，自變項的標準化係數由原本的0.241 降低為0.058（詳見表4.22），且未達顯著水準，因此證明顯示工作心流於志願服務參與態度與組織承諾之間具有完全中介效果。

因此，研究假設H7成立。

表 4. 22 工作心流於志願服務參與態度與組織承諾間中介效果檢定

依變數 \ 自變數	工作心流	組織承諾		
	模式 1	模式 2	模式 3	模式 4
志願服務參與態度	0.361 <sup>***</sup>	0.241 <sup>***</sup>	-----	0.058
工作心流	-----	-----	0.528 <sup>***</sup>	0.507 <sup>***</sup>
R <sup>2</sup> 值	0.13	0.058	0.279	0.282
Adj.R <sup>2</sup> 值	0.127	0.055	0.277	0.277
F值	43.193	17.89	111.99	56.634
P值	0.000	0.000	0.000	0.000

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

## 二、工作心流於志願服務參與態度與幸福感是否具中介效果之驗證

模式 1：工作心流對志願服務參與態度其標準化迴歸係數為 0.361，達到顯著水準( $\beta=0.361^{***}$ ，P 值=0.000 呈顯著)，滿足自變項對中介變項有顯著影響的條件。模式 2：以幸福感為依變項，志願服務參與態度為自變項，發現志願服務參與態度對幸福感有顯著正向影響 ( $\beta=0.232^{***}$ ，P =0.000)。模式 3：以幸福感為依變項對工作心流為自變項，發現工作心流對幸福感有顯著正向影響 ( $\beta= 0.540^{***}$ ，P 值=0.000)；模式 2、3，滿足自變項、中介變項對依變項有顯著影響的條件。模式 4：中介變項（工作心流）加入，自變項（志願服務參與態度）對依變項（幸福感）的迴歸係數顯著 ( $\beta= 0.525^{***}$ )，自變項的標準化係數由原本的 0.232 降低為 0.043（詳見表 4.23）且未達顯著水準，因此證明顯示工作心流於志願服務參與態度與幸福感具有完全中介效果。

因此，研究假設H8成立。

表 4.23 工作心流於志願服務參與態度與幸福感間之中介效果檢定

依變數 \ 自變數	工作心流	幸福感		
	模式 1	模式 2	模式 3	模式 4
志願服務參與態度	0.361 <sup>***</sup>	0.232 <sup>***</sup>	-----	0.043
工作心流	----	-----	0.540 <sup>***</sup>	0.525 <sup>***</sup>
R <sup>2</sup> 值	0.13	0.054	0.292	0.294
Adj.R <sup>2</sup> 值	0.127	0.051	0.290	0.289
F值	43.193	16.505	119.26	59.893
P值	0.000	0.000	0.000	0.000

註：\*P<0.05，\*\*P<0.01，\*\*\*P<0.001

### 三、組織承諾於志願服務參與態度與幸福感是否具中介效果之驗證

模式 1：組織承諾對志願服務參與態度其標準化迴歸係數為 0.241，達到顯著水準( $\beta=0.241^{***}$ ，P 值=0.000)呈顯著，滿足自變項對中介變項有顯著影響的條件。模式 2：以幸福感為依變項，以志願服務參與態度為自變項，發現志願服務參與態度對幸福感有顯著正向影響( $\beta=0.232^{***}$ ，P 值=0.000)。模式 3：以幸福感為依變項對組織承諾為自變項，發現組織承諾對幸福感有顯著正向影響( $\beta= 0.603^{***}$ ，P 值=0.000)；模式 2、3，滿足自變項、中介變項對依變項有顯著影響的條件。模式 4：中介變項（組織承諾）加入，自變項（志願服務參與態度）對依變項（幸福感）的迴歸係數顯著( $\beta= 0.580^{***}$ )，自變項的標準化係數由原本的 0.232 降低為 0.092(詳見表 4.24)且未達顯著水準，因此證明顯示組織承諾於志願服務參與態度與幸福感具有完全中介效果。

因此，研究假設H9成立。

表 4. 24 組織承諾於志願服務參與態度與幸福感之中介效果檢定

自變數 \ 依變數	組織承諾	幸福感		
	模式 1	模式 2	模式 3	模式 4
志願服務參與態度	0.241 <sup>***</sup>	0.232 <sup>***</sup>	---	0.092
組織承諾	---	---	0.603 <sup>***</sup>	0.580 <sup>***</sup>
R <sup>2</sup> 值	0.058	0.054	0.363	0.371
Adj.R <sup>2</sup> 值	0.055	0.051	0.361	0.367
F值	17.890	16.505	164.91	85.058
P值	0.000	0.000	0.000	0.000

註：\*P<0.05，\*\*P<0.01，\*\*\*P<0.001

#### 四、組織承諾於工作心流與幸福感是否具中介效果之驗證

模式 1：組織承諾對工作心流之迴歸係數  $\beta=0.528^{***}$ ，P 值=0.000 呈顯著，滿足自變項對中介變項有顯著影響的條件。模式 2：以幸福感為依變項，以工作心流為自變項，發現工作心流對幸福感有顯著正向影響 ( $\beta=0.540^{***}$ ，P 值=0.000)。模式 3：以幸福感為依變項對組織承諾為自變項，發現組織承諾對幸福感有顯著正向影響 ( $\beta= 0.603^{***}$ ，P 值=0.000)；模式 2、3，滿足自變項、中介變項對依變項有顯著影響的條件。模式 4：中介變項（組織承諾）加入，自變項（工作心流）對依變項（幸福感）的迴歸係數顯著 ( $\beta= 0.440^{***}$ )，自變項的標準化係數由原本的 0.540 降低為 0.308（詳見表 4.25）但仍達顯著，證明顯示組織承諾於工作心流與幸福感具有顯著部分中介效果。

因此，研究假設 H10 成立，即工作心流不但會直接影響幸福感，也會透過組織承諾間接影響幸福感。

表 4.25 組織承諾於工作心流與幸福感之中介效果檢定

依變數 \ 自變數	組織承諾	幸福感		
	模式 1	模式 2	模式 3	模式 4
工作心流	0.528 <sup>***</sup>	0.540 <sup>***</sup>	-----	0.308 <sup>***</sup>
組織承諾	-----	-----	0.603 <sup>***</sup>	0.440 <sup>***</sup>
R <sup>2</sup> 值	0.279	0.292	0.290	0.432
Adj.R <sup>2</sup> 值	0.277	0.363	0.361	0.428
F值	111.99	119.26	164.91	109.37
P值	0.000	0.000	0.000	0.000

註：\*P<0.05，\*\*P<0.01，\*\*\*P<0.001

## 第五章 結論與建議

本章將歸納研究之結果及發現，將結論予以說明並提出研究建議，以供未來研究者繼續研究之方向及思考之議題。

### 5.1 結論

本研究主旨是以慈濟台中分會慈誠委員志工為例，探討志願服務參與態度之精神對於他們在自身的工作職場中，工作心流、組織承諾、幸福感是否有所影響，依研究架構提出10個研究假設，透過問卷調查法蒐集樣本資料，並以統計分析方法加以驗證結果，如表 5.1 所示。

透過迴歸分析、中介效果檢定結果：

- 一、工作心流在志願服務參與態度與組織承諾具有完全中介效果；志願服務的精神會對組織承諾意願提高，在面對工作時也較會專心投入並產生工作心流。
  - 二、工作心流在志願服務參與態度與幸福感中具有完全中介效果；願意積極參與志願服務的人對日常生活較易滿足，在職場上也較願意提高工作精神並從工作心流中尋得樂趣。
  - 三、組織承諾在志願服務參與態度與幸福感具有完全中介效果；願意積極參與志願服務的慈誠委員，對物質需求會較低，較易產生幸福感，自然對組織承諾會有較高忠誠。
  - 四、組織承諾在工作心流與幸福感具有顯著部分中介效果；慈誠委員願意在職場上專心投入心力並產生心流，能歡喜面對人生觀，進而產生幸福感，面對組織承諾中的職場目標也較願意去達成。
- 越積極參與志願服務之慈誠委員，較願意將服務之精神帶到職場，

面對職場，心流經驗發生頻率相對會越頻繁，對工作會盡力投入並完成，也較能接受職場之規定；也會對組織有較高度的道德義務性責任，自然組織忠誠度會提高；面對日常生活中的一切較容易滿足，更加甘願做歡喜受，幸福感指數相對會加分的，覺得大家的相處是相互回饋的，面對人事物較願意散播幸福感。

表 5.1 本研究之假設及驗證結果彙整表

研究假設		驗證結果
H1	志願服務參與態度對工作心流有顯著之影響。	成立
H2	志願服務參與態度對組織承諾有顯著之影響。	成立
H3	志願服務參與態度對幸福感有顯著之影響。	成立
H4	工作心流對組織承諾有顯著之影響。	成立
H5	工作心流對幸福感有顯著之影響。	成立
H6	組織承諾對幸福感有顯著之影響。	成立
H7	工作心流於志願服務參與態度與組織承諾之間具有中介效果。	成立 (完全中介)
H8	工作心流於志願服務參與態度與幸福感之間具有中介效果。	成立 (完全中介)
H9	組織承諾於志願服務參與態度與幸福感之間具有中介效果。	成立 (完全中介)
H10	組織承諾於工作心流與幸福感之間具有中介效果。	成立 (部分中介)

## 5.2 建議

根據研究假設檢定結果以及前章之資料分析結果，對企業員工、組織以及後續研究者提出本研究之建議。

### 一、對員工的建議

本研究建議員工，了解自己並確立屬於自己的目標，要多多增進友誼圈及提升自己的能見度，進而希望能對組織及公司更具向心力，面對處事態度能抱持知福、惜福、再造福。

因人一生的生涯過程不同，但都以追求滿足、幸福感為最終目標。本研究發現會主動參與志願服務精神的員工在個人心理以及外在的知識、技能學習上均具滿足感。在投入職場工作也會有較佳的工作態度，對工作、組織所伴隨而來的價值感、責任感、社會地位以及運用能力的滿足程度及幸福感也將較高。

### 二、對企業的建議

企業應明確說明公司之願景及發展方針與建設完善薪酬制度，並瞭解員工對於公司提供的福利制度滿意程度，這是有助於瞭解其他有關員工態度及行為的重要指標 (Margaret, 1995)。員工工作之滿足將有利於生產力、工作績效的提升 (Seashore & Taber, 1975)，自然對組織、公司會有較佳承諾與向心力；公司未來的發展策略、資訊透明化，教育訓練制度、績效制完善，重視員工心中的生涯嚮往及公司對企業志工的推動及慈善之精神落實在職場與日常生活中，創造出滿意之幸福感，維持良好員工關係使企業得以永續經營，達到雙贏。

### 三、對後續研究者之建議

根據本研究之結果，提供後續研究者研究方向，本研究屬於純量化的研究方式，對於廣度和一般化可提供研究成果參考，但對於深度研究如個案探討會較難瞭解，建議後續研究者可在以下三點加以多元研究，將可使研究結果更加充實、嚴謹、及具價值。

#### (一) 在研究對象方面

本研究是針對慈濟台中分會慈誠委員志工為主，因礙於人力及時間的不足，未能將跨及全世界的慈誠委員志工包含在內，且本研究為了取樣的便利性，僅以便利抽樣為主，因此建議後續研究者：

針對其他組織、團體之志工對象進行研究，瞭解其差異，來比較不同組織、團體志工在志願服務的參與態度精神做差異研究，使研究更趨近完善。

#### (二) 在研究主題方面

本研究之志願服務參與態度對工作心流、組織承諾及幸福感量表，在實證研究中，有不錯的信效度，可供後續研究者採用；建議後續研究者可增加構面做進一步研究，運用其他變項構面去分析，進一步探討會將志願服務參與態度之精神對其他影響相關因素(人格特質、組織文化、工作價值觀)。

#### (三) 在研究方法方面

本研究是採問卷調查法，有可能隱含研究者和填答者的情緒偏見在問卷的架構與填答之中，其實證性資料較難掌握與推論。建議未來研究可加入質性研究，透過現場觀察、訪談與長期參與涉足志工之生活，以更詳實瞭解志願服務參與態度之精神及影響度。

## 參考文獻

### 一、 中文部分

1. 內政部 (民 90)，志願服務法，台北，內政部。
2. 內政部 (民 101)，2012 年度志願服務績效評鑑報告，台北，內政部編印。
3. 王麗容 (民 81)，婦女參與志願服務之行為動力分析，婦女參與志願服務研討會，國立臺灣師範大學社會教育學系，台北。
4. 朱倩儀 (民 93)，高齡者的創造力與促進政策，成人教育，第 78 期，17-25 頁。
5. 安世高漢(民 47)，佛說八大人覺經，周宣德印行。
6. 朱麗蓉 (民 94)，志願服務法執行之研究—以台南市祥和計畫社會服務類志工隊為例，南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，嘉義。
7. 朱錦源 (民 94)，義勇消防人員參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究—以台中縣義勇消防人員為例，南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，嘉義縣。
8. 巫雅菁 (民 90)，大學生幸福感之研究，高雄師範大學輔導研究所碩士論文，高雄市。
9. 佛教慈濟基金會 (民 99)，慈濟年鑑 2011，臺北：慈濟文化出版社。
10. 宋世雯 (民 89)，成人參與志願服務工作投入與滿足相關之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，高雄市。
11. 呂朝賢、鄭清霞 (民 94)，中老年人參與志願服務的影響因素分析，台大社工學刊，第 12 期，1-50 頁。
12. 林勝義 (民 95)，志願服務與志工管理，五南圖書出版社。

13. 昌育全 (民 100), 企業員工職場靈性與幸福感之研究—以某跨國公司為例, 大葉大學管理學院碩士在職專班碩士論文, 彰化縣。
14. 吳美慧、吳春勇、吳信賢 (民 84), 義工制度的理論與實施, 台北市: 心理。
15. 吳永安 (民 96), 志工參與動機與持續服務動力之研究—宜蘭縣榮欣志工團體個案分析, 佛光大學公共事務學系碩士論文, 宜蘭縣。
16. 吳勝雄 (民 97), 志願士兵從軍參與動機對組織承諾與生涯發展傾向影響之研究, 銘傳大學管理研究所碩士論文, 臺北市。
17. 邱皓政 (民 102), 量化研究與統計分析 SPSS(PASW)資料分析範例, 臺北市五南圖書出版股份有限公司。
18. 施美企 (民 99), 軍校正期生心理幸福感、預立遺囑態度與生命教育課程需求關係之研究—以某軍種為例, 國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文, 高雄。
19. 李鴻文、吳佩璇 (民 99), 領導風格與組織承諾之關聯性研究, 經營管理論叢, 第 6 卷第 1 期, 87-94 頁。
20. 周文欽 (民 99), 宗教志願服務者留任因素之研究—大林鎮慈濟社區志工為例, 東海大學公共事務碩士在職專班碩士論文, 台中。
21. 林安庭 (民 100), 愛好登山者涉入、流暢體驗與幸福感之相關研究, 南台科技大學休閒事業管理研究所, 臺南。
22. 林虹似 (民 96), 高齡者參與志願服務之動機與學習成效關係之研究—以雲嘉南地區慈濟基金會為例, 國立中正大學成人與繼續教育學系研究所碩士論文, 嘉義縣。
23. 林群閔 (民 99), 彰化縣警察局刑事警察人員工作滿意度與組織承諾影響關係之研究, 逢甲大學公共政策研究所碩士論文, 臺中市。

24. 林孝治(民 104)，彰化縣國民小學教師心理契約、組織承諾及組織公民行為之關係研究，建國科技大學服務與科技管理研究所碩士論文，彰化。
25. 林浚岑(民 100)，數位學習教材設計與心流經驗關係之研究，淡江大學教育科技研究所碩士論文，台北。
26. 林怡伶(民 99)，音樂感知、場所依戀、心流體驗之關係研究—以具有地方意象的歌曲為例，南華大學民族音樂研究所碩士論文，嘉義。
27. 林子雯(民 85)，成人學生多重角色與幸福感之相關研究，高雄：國立師範大學成人教育研究所碩士論文，高雄市。
28. 洪 蘭譯(民 90)，心理學，譯自 H. Gleitman(1991)原著，Psychology，臺北，遠流出版社。
29. 孫苡甄(民 102)，校長僕人領導對國小教職員幸福感影響之研究—以組織公平為中介變項，南台科技大學企管系人力資源管理研究所碩士論文，台南市。
30. 姜淑華(民 92)，台東師院學生社團參與及影響因素之研究，台東大學教育研究所碩士論文，台東。
31. 曾華源、曾騰光(民 92)，志願服務概論，台北縣：揚智。
32. 曾文志(民 96b)，大學生對美好生活的常識概念與主觀幸福感之研究，教育心理學報，第 38 期第 4 卷，417-441 頁。
33. 陳銘峰(民 100)，嘉義縣國民中學教師心理資本與工作倦怠之研究，嘉義大學教育學系碩士論文，嘉義縣。
34. 陳慧姿(民 102)，臺北市國小資源班教師專業承諾與幸福感之研究，國立台北教育大學特殊學系碩士論文，台北市。
35. 陳毓茹(民 94)，高雄縣市成人宗教態度、家庭支持與幸福感之關係

- 研究，國立高雄師範大學成人教育研究所，高雄。
36. 陳曠逸(民 92)，靜坐對企業員工自我實現、心流與服務品質之影響，國立高雄第一科技大學成人教育研究，高雄。
37. 陳柏青(民 97)，國小教師休閒參與、工作壓力與幸福感之相關研究，國立雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文，雲林。
38. 陳金發(民 103)，慈濟環保幹事服務領導對志工幸福感之影響－以正向心理資本為中介變項，南臺科技大學教育領導與評鑑研究所碩士論文，台南。
39. 陳金貴(民 88)，人力資源發展新趨勢，公務人員月刊，第 40 期，9 頁。
40. 陳銘峰(民 100)，嘉義縣國民中學教師心理資本與工作倦怠之研究，嘉義大學教育學系碩士論文，嘉義縣。
41. 陳慧姿(民 102)，臺北市國小資源班教師專業承諾與幸福感之研究，國立台北教育大學特殊學系碩士論文，台北市。
42. 郭乃萍(民 101)，高雄市國小高年級學童的教師服務領導知覺、同理心與幸福感之相關研究，國立高雄師範大學教育系生命教育研究所碩士論文，高雄市。
43. 翁千惠(民 99)，高雄區慈濟志工參與動機與幸福感之相關研究，國立高雄師範大學教育系生命教育研究所碩士論文，高雄市。
44. 陸洛、施建彬(民 84)，幸福心理學，巨流圖書公司：台北。
45. 陸洛(民 87)，中國人幸福感之內涵、測量及相關因素探討，人文及社會科學彙刊，第 1 期，第 8 卷，115-137 頁。
46. 陸洛、高旭繁(民 99)，人力資源管理，滄海書局：臺中。
47. 黃國城(民 92)，高雄市醫院志工幸福感、死亡態度與生命意義感之相

- 關研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，高雄市。
48. 黃韞臻、林淑惠(民 97)，大學生幸福感之組成與比較，國立臺中技術學院學報，第 119 期，19—31 頁。
49. 黃意雯(民 100)，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研究所碩士論文，台中市。
50. 黃玉君(民 103)，社區居民對媽祖文化節參與態度及認同度關係之研究—以新港奉天宮為例，南華大學文化創意管理學院碩士論文，嘉義。
51. 張春興(民 85)，現代心理學，臺北：東華。
52. 楊淑媛(民 102)，慈濟臺中分會志工工作滿意與組織承諾關係之研究，逢甲大學土木工程研究所碩士論文，台中。
53. 楊明玉(民 99)，我國大學生幸福感之研究，中原大學企業管理研究所碩士論文，桃園。
54. 楊種發(民 99)，社會支持、流暢體驗與幸福感間之探討—以 2009 年全國柔道錦標賽高中職選手為例，朝陽科技大學休閒事業管理所，臺中。
55. 鄭家瑜(民 101)，銀髮族休閒參與動機、涉入程度對心流體驗與幸福感之影響—以休閒阻礙為干擾，國立澎湖科技大學觀光休閒事業管理研究所，澎湖。
56. 蔡啟源(民 84)，影響高齡者持續參與志願服務之因素探討 (行政院國家科學委員會報告編號：NSC84-2411-H029-002)，台北：行政院國家科學委員會。
57. 蔣中正(民 32)，中國之命運，中國國民黨台灣省執行委員會印行。
58. 鍾任琴(民 79)，救國團基層社會團務組織氣氛與義務工作同志工作滿足之相關研究，國立政治大學教育研究所碩士論文，台北。

59. 蘇奕璋(民 100)，嘉義縣祥和計畫志願服務運用單位績效評鑑之研究—以志工管理者觀點，南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，嘉義市。
60. 蘇姿先(民 102)，個人與組織工作價值觀契合度與組織承諾關係—以 A 高科技公司為例，中央大學人力資源管理研究所碩士論文，桃園。
61. 釋證嚴(民 90)，靜思語錄，台北：慈濟。
62. 釋德凡(民 104)，證嚴上人衲履足跡，台北：慈濟。



## 二、 英文部分

1. Andrews, F. M., & Withey, S. B. (1976), Social Indications of Well-being, New York: Plenum.
2. Argyle, M., & Crossland, J. (1987), Dimensions of Positive Emotions, British Journal of Social Psychology, Vol.26, pp.127-137.
3. Argyle, M., & Lu, L.(1990), Happiness and Social Skills, Personality and Individual Difference, Vol.11, pp.1255-1261.
4. Argyle, M.(1987), The Psychology of Happiness, New York: Routledge.
5. Andrews, G. L. (1995), Factoring Affecting Volunteer Motivation: The Importance of Intrinsic Motives, Extrinsic Motives, and Situational Facilities on Volunteer Work, Ph.D Dissertation of The Kent State University.
6. Argyle, M.( 1987), The Psychology of Happiness, New York: Routledge.
7. Andrews, F. M., & Withey, S. B. (1976), Social Indications of Well-being, New York: Plenum.
8. Adams, S. M. (1982), Beyond the Selfish/Unselfish Dichotomy: The Effect of Maslow Need Satisfaction Hierarchy Level on The Quality of Volunteer Service, Ph.D Dissertation of Temple University.
9. Andrews, G. L. (1995), Factoring Affecting Volunteer Motivation: The Importance of Intrinsic Motives, Extrinsic Motives, and Situational Facilities on Volunteer Work, Ph.D Dissertation of The Kent State University.
10. Becker, G. S. (1960), An Economic Analysis of Fertility, Demographic and Economic Change in Developed Countries, Princeton: Princeton University

Press.

11. Bakker, A. B. (2004), Development and Validation of the Work-related Flow Inventory (WOLF), Manuscript Submitted for Publication.
12. Clarke, S. G. and Haworth, J. T. (1994), Flow Experience in Daily Lives of Sixth Form College Students, British Journal of Psychology, Vol.85, pp.511-523.
13. Crosnoe, R., & Elder, G. H., Jr. (2002), Successful Adaptation in the Later Years: A Life Course Approach to Aging, Social Psychology Quarterly: British Journal of Psychology, Vol. 65, pp. 309-328.
14. Clary, E.G., Snyder, M., & Stukas, A. A.(1996), Volunteers' Motivations: Findings from a National Survey, Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, Vol.25, pp.485-505.
15. Cheloha, R. S & Farr, J. M. (1980) , Absenteeism, Job Involvement, and Job Satisfaction in an Organizational Setting, Journal of Applied Psychology, Vol.65,No.4, pp.467-473.
16. Csikszentmihalyi, M. (1998), Finding Flow: the Psychology of Engagement with Everyday Life, New York: Harper Collins.
17. Csikszentmihalyi, M.(2001), The Contribution of Flow to Positive Psychology, In J. E. Gillman (Ed.), The Science of Optimism and Hope: Research Essays in Honor of Martin E. P. Seligman pp.387-395, PA: Templeton Foundation Press.
18. Diener, E. (1984), Subjective Well-being, Psychological Bulletin, Vol. 95, No.3, pp.542-575, doi:1037/0033-2909.95.3.542.
19. Dunn, P. C. (1995), Volunteer Management, Encyclopaedia of Social

- Work(19th Ed.), pp.2443-2490.
20. Eagly, A. H., & Chaiken, S.(1993), The Psychology of Attitudes, Fort Worth, Tx: Harcourt, Brace, Jovanovich.
21. Ellis S. J. & Noyes, K. K. (1990), By the People: A History of American as Volunteers, San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
22. Eisenberger, R., Jones, J. R., Stinglhamber, F., Shanock, L., & Randall, A. T. (2005), Flow Experiences at Work: For High Need Achievers Alone? Journal of Organizational Behavior, Vol. 26, No.7, pp.755-775.
23. Fullagar, C. J. & Kelloway, E. K. (2009), Flow at Work: An Experience Sampling Approach, Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol.82, No.3, pp.595-615.
24. Farrell, D. & Rusbult, C. E. (1981), Exchange Variables as Predictors of Job Satisfaction, Job Commitment, and Turnover: The Impact of Reward, Costs, Alternative, and Investments, Organizational Behavior and Human Performance, Vol.28, pp.78-95.
25. Ferris, K. R. & Arana, N. A. (1983), Comparison Organizational, Commitment Scaler, Personnel Psychology, Vol.36, pp.87-99.
26. Gagne, R. M., Briggs, L. J., & Wager, W. W. (1992), Principles of Instructional Design (4th), Fort Worth: Harcourt Brace.
27. Grusky, D. (1966), Career Mobility and Organizational Commitment, Administrative Science Quarterly, Vol.10, pp.488-503.
28. Hoffman, D. L. & Novak, T. P. (2000), How to Acquire Customers on the Web, Harvard Business Review, Vol.78, No.3, pp.179 - 188.
29. Kotler, P. & Keller, K. L.(2006), Marketing Management, 12ed., Upper

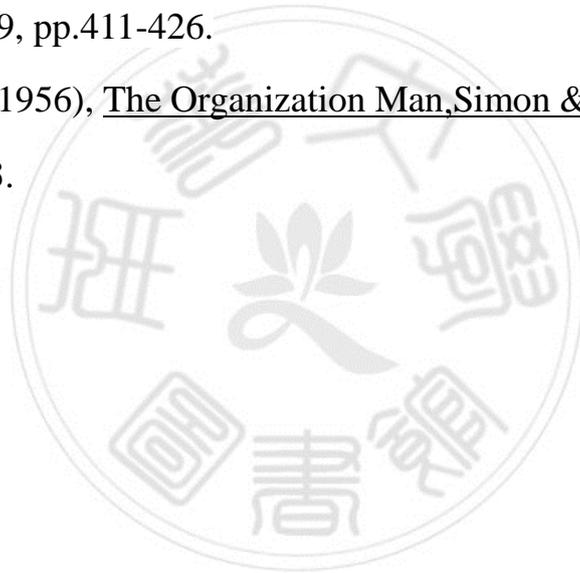
Saddle River, NJ: Prentice Hall.

30. Kowal, J. & Fortier, M. S. (1999), Motivational Determinants of Flow: Contributions from Self-determination Theory, Journal of Social Psychology, Vol.139, No.3, pp.355-368.
31. Lee, V. & Henderson, M. C. (1996), Occupational Stress and Organizational Commitment in Nurse Administrators, Journal of Nursing Administration, Vol. 26, No5, pp.21-28.
32. Lu, L. & Shin, J. B. 1997, Sources of Happiness: A Qualitative Approach, The Journal of Social Psychology, Vol. 137, No. 2, pp.181-187.
33. Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979), The Measurement of Organizational Commitment, Journal of Vocational Behavior, Vol.14, pp.224- 247.
34. Meyer, J. P., Allen, N. J. & Smith, C. (1993), Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of A Three-component Conceptualization, Journal of Applied Psychology, Vol. 78, pp.538-551.
35. MBAlib (2013), Subjective Well-being, Retrieved from MBAlib Web Site.
36. Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991), A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment, Human Resource Management Review, Vol.1, pp.61-98.
37. Margaret, L. W. (1995), Antecedents of Employee Benefit Level Satisfaction: A Test of a Model, Journal of Management, Vol.21, pp.1097-1128.
38. OECD (2011), How's Life? Measuring Well-being, OECD.
39. Porter, L. W, Steers, R. M., Mowday, R. T, Boulian, P. V. & (1974),

- Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians, Journal of Applied Psychology, Vol.59, pp. 603-609.
- 40.Porter, L. W. & Smith, F. J. (1970), The Etiology of Organization Commitment, unpublished paper,University of California, Irvine, Vol.17, pp.556-560.
- 41.Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. (1974), Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians, Journal of Applied Psychology, Vol. 59, pp.603-609.
- 42.Peopielarz, A. P. (1999), In Voluntary Association: A Multilevel Analysis of Gender Segregation in Voluntary Organization, Gender and Society, Vol. 13, pp.234-250.
- 43.Rim, Y.(1993), Valus, Happiness and Family Structure Variable. Personality and Individual Difference, Vol. 15, No.5, pp.595-598.
- 44.Ryff, C. D. & Keyes C. L. M.(1995), The Structure of Psychological Well-Being Revisited, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 69, No.4, pp719-727, doi: 10.1037/0022-3514.69.4.719.
- 45.Ryff, C. D. & Singer, B. H. (2008), Know Thyself and Become What You Are: A Eudemonic Approach to Psychological Well-being, Journal of Happiness Studies, Vol.9, No.1, pp.13-39, doi: 10.1007/s10902-006-9019-0.
- 46.Robbins, S. P. (2006), Organizational Behavior, N.J.: Prentice-Hall Inc.
- 47.Seashore S. E. & Taber, T. D. (1975), Job Satisfaction and Their Correlation,

- American Behavior & Scientist, Vol.18, pp.346-368.
- 48.Sears, D. O., Peplau, L. A., & Taylor, S. E.(1991), Social Psychology, 7th Ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- 49.Steers, R. M.(1977), Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment, Administrative Science Quarterly, Vol. 22, pp.46-56.
- 50.Testa, M. R.(2001), Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Effort in Theservice Environment, Journal of Psychology, Vol.135,No.2, pp.226-236.
- 51.Ugboro, I. O.(2006), Organizational Commitment, Job Redesign, Employee Empowerment and Intent to Quit Among Survivors of Restructuring and Downsizing, The Journal of Behavioral and Applied Management, Vol.7, No3, pp.232-257.
- 52.Vitterso, J., Vorkinn M., & Vistad, O. I.(2001), Congruence Recreational and Actual Behavior-a Perquisite for Optimal Experience, Journal of Leisure Research, Vol.33,No2, pp.137-159.
- 53.Wang, C. K. J., Liu, W. C. & Khoo, A. (2009), The Psychometric Properties of Dispositional Flow Scale-2 in Internet Gaming, Current Psychology, Vol.7,No3, pp.194-201, doi: 10.1007/s12144- 009-9058-x.
- 54.Wiener, Y.(1982), Commitment in Organizations: A Normative View, Academy of Management Review, Vol.7, No3, pp.418-428.
- 55.Wang, K. T., Slaney, R. B., & Rice, K. G. (2007), Perfectionism in Chinese University Studentsfrom Taiwan: A Study of Psychological Well-Being and Achievement Motivation, Personality & Individual Difference, Vol.42, No.7, pp.1279-1290, Doi: 10.1016/J.Paid.2006.10.006.

56. Wasti, S. A. (2005), Commitment Profiles: Combinations of Organizational Commitment Forms and Job Outcomes, Journal of Vocational Behavior , Vol.67, pp.290-308.
57. Webster, J. & Martocchio, J. J.(1992), Microcomputer Playfulness: Development of a Measure with Workplace Implications, MIS Quarterly/ June, pp.201-226.
58. Webster, J., Trevino, L. K. & Ryan, L. (1993), The Dimensionality and Correlates of Flow in Human-Computer Interactions, Computers in Human Behavior, Vol.9, pp.411-426.
59. Whyte, W. H.(1956), The Organization Man, Simon & Schuster, ISBN 978-0-671-54330-3.



### 三、 網站部分

1. 中央法規網 (民 102), 志願服務法, 取自 <http://law.moj.gov.tw/>。
2. 毛慶禎 (民 92), 志願服務的內涵, 國立新竹社會教育館北區社會教育站會議資料, <http://www.lins.fju.edu.tw/mao/works/20051029.htm>。
3. 維基百科 (民 102), 志工, 取自 <http://zh.wikipedia.org/>。
4. 衛生福利部(民 102), 志願服務資訊整合系統, 取自 <http://vols.mohw.gov.tw/>。
5. OECD (2012), OECD Better Life, Retrieved from OECD Web site: <http://www.oecdbetterlifeindex.org>.



## 附錄一問卷

### 志願服務參與態度對工作心流、組織承諾及幸福感影響之研究—

#### 以慈濟台中分會慈誠委員志工為例

敬愛的受訪者，您好：

首先感謝您參與本問卷調查研究工作，本調查之目的在了解「志願服務態度對工作心流、組織承諾及幸福感影響之研究—以慈濟台中分會慈誠、委員志工為例」，請您依照個人的實際情形勾選各題的選項，本問卷採「不記名方式」填答，所有資料亦僅供學術研究之用，研究者絕對保密。此外，各題目答案無對錯之分，請依照問卷各部份的說明及您的實際經驗填答，並請不要遺漏任何題目。您的意見對本研究非常重要，敬請詳實填答。再次感謝您的配合。

敬祝！

健康快樂

南華大學企業管理學系管理科學碩士在職專班

指導教授：褚麗絹 博士

研究生：陳美妃 敬上

### 第一部份、志願服務參與態度題項

※填答說明	1	2	3	4	5	6	7
下面對於志願服務態度參與態度，請就您的感覺，在最恰當的欄位上勾選。請您仔細閱讀後，依照實際的情形從 1.「非常不同意」、2.「不同意」、3.「稍微不同意」、4.「沒意見」、5.「稍微同意」、6.「同意」、7.「非常同意」七個選項中在適當答案的「□」內打「✓」。	非常不同意	不同意	稍微不同意	沒意見	稍微同意	同意	非常同意
1. 我喜歡參與志願服務的感覺。	<input type="checkbox"/>						
2. 參與慈善服務團體讓我有歸屬感。	<input type="checkbox"/>						
3. 我關心我所參與慈善團體的發展。	<input type="checkbox"/>						
4. 我參與慈善活動時可以學習到不同知識及技能。	<input type="checkbox"/>						
5. 慈善志願服務很吸引我。	<input type="checkbox"/>						
6. 參與志願服務使我感覺很有活力，是很重要的事。	<input type="checkbox"/>						
7. 參與志願服務可以豐富我的生活視野。	<input type="checkbox"/>						
8. 我認為參與志願服務對自己是有好處的。	<input type="checkbox"/>						
9. 參與志願服務是我生活中最重要的事。	<input type="checkbox"/>						
10. 我認為參與志願服務後的心情快樂也很重要。	<input type="checkbox"/>						
11. 我覺得定期去參與志願服務工作需要的。	<input type="checkbox"/>						
12. 我相當熱愛參與志願服務。	<input type="checkbox"/>						
13. 我覺得花時間參與志願服務是有益的。	<input type="checkbox"/>						

※填答說明	1	2	3	4	5	6	7
下面對於志願服務態度參與態度，請就您的感覺，在最恰當的欄位上勾選。請您仔細閱讀後，依照實際的情形從 1.「非常不同意」、2.「不同意」、3.「稍微不同意」、4.「沒意見」、5.「稍微同意」、6.「同意」、7.「非常同意」七個選項中在適當答案的「□」內打「✓」。	非常不同意	不同意	稍微不同意	沒意見	稍微同意	同意	非常同意
14. 我會鼓勵其他人參與志願服務。	<input type="checkbox"/>						
15. 參與志願服務可讓我生活更充實。	<input type="checkbox"/>						

## 第二部份、工作心流題項

※填答說明	1	2	3	4	5	6	7
下面對於工作心流，請就您的感覺，在最恰當的欄位上勾選。請您仔細閱讀後，依照實際的情形從 1.「非常不同意」、2.「不同意」、3.「稍微不同意」、4.「沒意見」、5.「稍微同意」、6.「同意」、7.「非常同意」七個選項中在適當答案的「□」內打「✓」。	非常不同意	不同意	稍微不同意	沒意見	稍微同意	同意	非常同意
1. 在職場工作時，我會專注，盡量不會去想其他事情。	<input type="checkbox"/>						
2. 在職場工作時，我會盡力全神貫注的完成任務。	<input type="checkbox"/>						
3. 在職場工作時，有時我會完全沉在工作當下	<input type="checkbox"/>						
4. 在職場工作時，我能盡量忘卻日常的煩雜瑣事。	<input type="checkbox"/>						
5. 在職場工作時，我盡量不會受外界干擾。	<input type="checkbox"/>						
6. 在職場工作時讓我感覺良好。	<input type="checkbox"/>						
7. 在職場工作時讓我享受到許多樂趣。	<input type="checkbox"/>						
8. 在職場工作時，我能很快地解決當時面臨的問題。	<input type="checkbox"/>						
9. 在職場工作時，我能輕鬆的勝任工作。	<input type="checkbox"/>						
10. 在職場工作時，如有人需要幫助，我會主動趨前協助。	<input type="checkbox"/>						
11. 在職場工作時是因為我喜歡。	<input type="checkbox"/>						
12. 在職場工作時是為我自己而做。	<input type="checkbox"/>						
13. 在職場工作的動機是來自本身，不全是好處。	<input type="checkbox"/>						

## 第三部份、組織承諾題項

※填答說明	1	2	3	4	5	6	7
下面對於組織承諾，請就您的感覺，在最恰當的欄位上勾選。請您仔細閱讀後，依照實際的情形從 1.「非常不同意」、2.「不同意」、3.「稍微不同意」、4.「沒意見」、5.「稍微同意」、6.「同意」、7.「非常同意」七個選項中在適當答案的「□」內打「✓」。	非常不同意	不同意	稍微不同意	沒意見	稍微同意	同意	非常同意
1. 我了解職場的目標。	<input type="checkbox"/>						
2. 我覺得自己的價值觀與理想跟職場很接近，是重要的	<input type="checkbox"/>						
3. 我認同(公司)職場的目標與宗旨。	<input type="checkbox"/>						
4. 我會把(公司)職場的目標傳遞給其他組織成員。	<input type="checkbox"/>						
5. 參與(公司)職場的工作讓我產生責任感。	<input type="checkbox"/>						

※填答說明	1 非常 不同 意	2 不 同 意	3 稍 微 不 同 意	4 沒 意 見	5 稍 微 同 意	6 同 意	7 非 常 同 意
下面對於組織承諾，請就您的感覺，在最恰當的欄位上勾選。請您仔細閱讀後，依照實際的情形從 1.「非常不同意」、2.「不同意」、3.「稍微不同意」、4.「沒意見」、5.「稍微同意」、6.「同意」、7.「非常同意」七個選項中在適當答案的「□」內打「✓」。							
6. 我對(公司)職場工作有很高的忠誠度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我在(公司)職場工作獲得讚賞，我會感到很高興。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 參與(公司)職場工作對我意義非凡。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我願意接受(公司)職場之規定及服務守則。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 在這(公司)職場工作，我覺得可以發揮自己的能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我會想去瞭解並學習其它工作外，也樂意在工作中能真誠對待周遭的人。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我願意花更多的時間和精力從事工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我會積極參與組織發展計畫。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 第四部份、幸福感題項

※填答說明	1 非常 不同 意	2 不 同 意	3 稍 微 不 同 意	4 沒 意 見	5 稍 微 同 意	6 同 意	7 非 常 同 意
下面對於幸福感，請就您的感覺，在最恰當的欄位上勾選。請您仔細閱讀後，依照實際的情形從 1.「非常不同意」、2.「不同意」、3.「稍微不同意」、4.「沒意見」、5.「稍微同意」、6.「同意」、7.「非常同意」七個選項中在適當答案的「□」內打「✓」。							
1. 我的理想常常可以獲得實現。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我認為世界上的事情是美好的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我喜歡我的生活。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我的生活有意義、目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我對人、事、物感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我覺得生活有保障及安全感是很重要的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 關心別人我很樂意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我願意散播幸福感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我覺得大家的相處是相互回饋的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我對人人都有愛心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 和朋友在一起我是快樂的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我最愛助人。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 生活的一切皆在我的掌握中。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 我有能力解決生活中的事。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 我喜歡學習，我能快樂學習。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 我喜歡自己，因為我很棒。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 我認為我有吸引力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 我對自己很有信心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 我的健康狀況良好。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※填答說明	1	2	3	4	5	6	7
下面對於幸福感，請就您的感覺，在最恰當的欄位上勾選。請您仔細閱讀後，依照實際的情形從 1.「非常不同意」、2.「不同意」、3.「稍微不同意」、4.「沒意見」、5.「稍微同意」、6.「同意」、7.「非常同意」七個選項中在適當答案的「□」內打「✓」。	非常不同意	不同意	稍微不同意	沒意見	稍微同意	同意	非常同意
20. 我有良好的飲食習慣。	<input type="checkbox"/>						
21. 我常保持輕鬆自在的心情。	<input type="checkbox"/>						
22. 我經常定時從事運動。	<input type="checkbox"/>						
23. 我會盡量保持睡眠充足。	<input type="checkbox"/>						

### 第五部分、個人基本資料

※填答說明：以下問題請您根據個人實際情況，請在「□」內打「✓」。

性別：	(1) <input type="checkbox"/> 男	(2) <input type="checkbox"/> 女	
年齡：	(1) <input type="checkbox"/> 30 歲以下	(2) <input type="checkbox"/> 31 歲-40 歲	
	(3) <input type="checkbox"/> 41 歲-50 歲	(4) <input type="checkbox"/> 51 歲以上	
婚姻狀況：	(1) <input type="checkbox"/> 已婚	(2) <input type="checkbox"/> 未婚	(3) <input type="checkbox"/> 其他
職業：	(1) <input type="checkbox"/> 軍公教	(2) <input type="checkbox"/> 農林漁牧業	(3) <input type="checkbox"/> 工商服務業
	(4) <input type="checkbox"/> 自由業	(5) <input type="checkbox"/> 醫、護相關	(6) 其他_____
教育程度：	(1) <input type="checkbox"/> 高中職(含)以下	(2) <input type="checkbox"/> 大學/專科	(3) <input type="checkbox"/> 研究所以上
家庭其他成員有無參加志工：	(1) <input type="checkbox"/> 有		(2) <input type="checkbox"/> 無
在慈濟擔任志工年資	(1) <input type="checkbox"/> 1 年以下		(2) <input type="checkbox"/> 1-5 年
	(3) <input type="checkbox"/> 6-10 年		(4) <input type="checkbox"/> 11-15 年
	(5) <input type="checkbox"/> 16-20 年含以上		

【問卷到此結束，感謝您耐心的填答】

敬請您再檢視是否有漏答，最後再次感謝您的協助。