

新北市政府 110 年度自行研究報告

防疫志工參與動機與組織承諾關係之研究- 以 COVID-19 疫情期間新北市支援藥局販售口罩志工為例

研究單位：新北市政府社會局社區發展與婦女福利科

研究人員：林寶珠科長、鄭明學股長、吳佳明社會工作師

研究期程：110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日

新北市政府 110 年度自行研究成果摘要表

計畫名稱	防疫志工參與動機與組織承諾關係之研究-以 COVID-19 疫情期間 新北市支援藥局販售口罩志工為例
期程	110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日
經費	無
緣起與目的	民國 108 年 12 月底，中國湖北省武漢市發現第一例嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)患者，隨後 COVID-19 病毒在 109 年如瘟疫般迅速擴散至全球各國。為因應醫療機構與民眾大量採買口罩以用於防治 COVID-19 疫情可能產生的飛沫傳染，我國於 109 年 2 月 6 日正式執行「口罩實名制」政策，同年 3 至 7 月間，新北市共有 178 名防疫志工投入藥局服務工作。為了解在嚴峻的疫情期間，推動志工參與防疫服務的動機為何？運用單位與志工間之關係、管理制度與資源提供等，是否與志工參與意願具有相關性？研究者期盼能透過本研究，發現防疫志工的參與動機、志工與組織關係之既有建構，以及組織承諾對志工之影響等三種因素，彼此之間是否具有關聯性。
方法與過程	本研究以 109 年 3 至 7 月期間協助新北市藥局販賣 178 位志工作為研究母群體，於 110 年 4 月初發放 120 份問卷，並於同年 8 月底前由所屬運用單位協助彙整後郵寄繳回，最後問卷回收共計 90 份，扣除無效樣本 6 份後，有效樣本為 84 份，回收率 70%。
研究發現與建議	本研究驗證不同個人背景防疫志工，在參與動機上有顯著差異、不同個人防疫志工，在組織承諾意向上有顯著差異、防疫志工參與動機與組織承諾意向有顯著相關，以及防疫志工參與動機對組織承諾意向有顯著影響力四大研究假設。志工所屬團隊若能在組織經營、管理與訓練有妥適安排，且訂定明確的人力動員機制，將有助於提升志工對組織的認同，增進長期續留單位服務之意願。

目錄

壹、緒論.....	3-6
一、研究背景與動機.....	3-5
二、研究目的.....	5
三、名詞定義.....	6
貳、文獻探討.....	7-19
一、志工參與及服務動機.....	7-10
二、志工參與及組織承諾.....	10-13
三、志工參與動機與組織承諾.....	13-14
四、COVID-19 防疫志工.....	14-19
參、研究方法.....	20-27
一、研究架構.....	20-21
二、研究假設.....	22
三、研究方法與對象.....	22
四、研究工具.....	22-26
五、研究資料處理與分析.....	26-27
肆、研究結果.....	28-50
一、個人背景分析.....	28-29
二、參與動機與組織承諾意向分析.....	29-32
三、不同個人背景之差異分析.....	32-43
四、參與動機與組織承諾相關分析.....	44-45
五、參與動機對組織承諾影響力分析.....	45-47
六、綜合討論.....	48-50
伍、結論與建議.....	51-55
一、研究成果.....	51-52
二、研究限制.....	52-53
三、研究建議.....	53-54
四、實務工作建議.....	54-55
陸、參考文獻.....	56-60
附錄.....	61-63

壹、緒論：

本段共分為三部分，首要說明研究者關注防疫志工議題的研究背景與動機；再者依據研究動機提出研究目的與問題；最後則針對本研究重要名詞進行定義。

一、研究背景與動機：

請立即停止本市所有醫院志工服務工作，以防範志工往返路程期間造成疫情擴散(新北市民眾陳情案，2020)。

參與志願服務應該是一件榮耀的事，但不希望因為疫情期間的持續服務而造成家庭革命(新北市志工個人服務心聲，2020)。

民國 108 年 12 月底，中國湖北省武漢市發現第一例嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)患者，隨後 COVID-19 病毒在 109 年如瘟疫般迅速擴散至全球各國。截至 110 年底，全球已有將近 200 個國家受到病毒侵襲，確診案例突破 2 億 8,000 萬人！

為因應醫療機構與民眾大量採買口罩以用於防治 COVID-19 疫情可能產生的飛沫傳染，我國於 109 年 2 月 6 日正式執行「口罩實名制」¹政策，民眾需於 6,336 家健保指定特約藥局購買口罩。政策推行後，執業藥師除了執行既有的藥品調劑、供應以外，必須額外花費大量時間包裝口罩、製作與發放號碼牌、販賣口罩及秩序維持等工作。

¹ 「口罩實名制」政策：口罩實名制係指由政府管制口罩供需過程，並以實名制方式配給口罩的政策。此政策出現於 COVID-19 疫情期間，多數國家醫療機構與民眾大量採買口罩用於防治飛沫傳染，因此在當地出現口罩短缺情況。為確保口罩供需平衡，讓民眾享有均等購買口罩機會，由政府出面以公權力執行的管制措施。中華民國政府在 109 年 1 月 24 日宣布禁止口罩出口，並於 1 月 31 日開始徵用口罩，2 月 3 日宣布推出口罩實名制，下令禁止超商等一般通路販售口罩。中央健康保險署工程師 2 月 5 日建構完成「防疫口罩管控系統」，口罩實名制於 2 月 6 日上午 9 點正式執行，民眾需於全臺灣 6,336 家藥局購買口罩。

為了減輕藥師的工作負擔，在中華民國藥師公會全國聯合會請求下，衛生福利部 109 年 2 月 24 日以公文函請直轄市及縣市政府協助調度志工人力，支援轄內藥局口罩販賣相關工作。新北市政府社會局在收到中央指示後，自 109 年 3 月 4 日起，媒合了 18 個志願服務運用單位，支援轄內 53 家藥局口罩販售工作，截至 109 年 7 月 31 日停止支援後之統計，5 個月內投入志工總計逾 4,000 人次。

近年來發生的高雄氣爆、臺南維冠大樓倒塌、花蓮大地震及太魯閣列車出軌等重大災變事故，皆可看見志工投入服務的身影。然而，在面對高度風險的疫情環境，即使是具備專業能力的社工、護理人員，仍會感受到偌大心理與社會壓力。呂民璿、左祖順及周玲玲(2003)在 SARS 疫情結束後針對醫務社工進行研究，受訪者提到在疫情擴大時，表面上即使展現出專業的服務熱忱，內心卻也不時浮現擔心被感染及隔離的想法；紀滋兒(2004)探討護理人員經歷 SARS 的復原歷程中也提到，民眾的排擠與歧視為多數護理人員在疫情期間，所曾經感受到的外在壓力事件。劉靜宜(2004)以媒體角度分析 SARS 期間所出現的「社會排擠」現象，認為當疫情蔓延時，所有相連結的人、事、物皆被投以異樣眼光，在於社會大眾與媒體只見「病」而不見「人」的思維，對於「病」又存在各種的負面想像。因此，不難理解本文一開始所提到的民眾陳情案與志工服務心聲，在此並非批判民眾陳情觀點與志工心聲言論內容，而是凸顯在疫情期間，防疫志工仍願意挽袖付出的可貴。

劉湘雯(2012)針對公務機關志工服務動機進行研究，發現若能了解個人參與動機，將有利於達成單位召募人力目標及延續志工服務意願。林文政(2012)認為個人對於事務的投入意願與傑出表現，取決於個人動機與能力強弱，並且環境因素若能與個人特性契合，動機及能力將可被強化，產出更好的工作表現。曾華源與曾騰光(2003)也提到參與志願服務工作動機是個人內在心理滿足、外在人際與情境的互動結果。因此，當公部門及民間非營利組織運用志工的類型、機會與數量愈來愈多時，志願服務人力已

成為資源建構的重要一環，為讓人力召募及業務推展能夠順利運行，除了了解志工參與動機的內在因素以外，有關志工與組織間合作、承諾關係的外在因素，對於志工投入服務亦扮演重要影響力(王月雲、張永富，2003；楊雯伊，2020)。

綜觀我國針對志工參與動機與組織承諾之探討，曾以學校、社區、醫院、環保及文化場館等不同類型服務進行研究，也有以高齡、婦女、大學生及退休人士等各種對象進行討論分析(林正祥，2011；李俐瑩，2015；呂宗明，2015)，研究結果發現志工投入意願及延續性，與參與動機及組織承諾具有相關性，但會隨著服務類型、參與對象的不同而呈現差異。因此，鑑於動員志工投入防疫工作具有時空、環境背景之特殊性，讓研究者欲了解在嚴峻的疫情期間，推動志工參與防疫服務的動機為何？運用單位與志工間之關係、管理制度與資源提供等，是否與志工參與意願具有相關性？研究者期盼能透過本研究，發現防疫志工的參與動機、志工與組織關係之既有建構，以及組織承諾對志工之影響等三種因素，彼此之間是否具有關聯性。

二、研究目的：

鑑於志工投入防疫服務環境背景之特殊性，透過了解防疫志工個人特質與背景、參與動機、組織承諾，以及參與動機與組織承諾相關分析，探討其中關鍵因素，以作為未來疫情發生時，運用單位在動員志工人力與訂定管理制度之參考。本文擬定研究目的如下：

- (一)了解防疫志工個人特質與背景。
- (二)探討防疫志工個人特質與背景，在參與動機上是否具有差異。
- (三)探討防疫志工個人特質與背景，在組織承諾上是否具有差異。
- (四)探討防疫志工的參與動機與組織承諾之相關性。
- (五)探討防疫志工的參與動機對組織承諾之影響力。

三、名詞定義：

(一)防疫志工

衛生福利部疾病管制署為增進社區民眾傳染病防治意識，於民國 105 年首度委託社團法人社區大學全國促進會培育社區防疫志工，志工受訓後可協助推廣傳染病防治教育，並透過深入社區與居民互動，進行傳染病衛教宣導。109 年初 COVID-19 疫情爆發後，新北市政府參照疾管署既有制度規範，編製全國第一本防疫志工服務手冊，訂定召募、訓練、運用及考核等管理原則，範定五大服務項目：物資整備、送餐服務、獨老訪視、電話問安及體溫量測，並依突發需求彈性支援疾管署入境旅客資料登錄、藥局口罩販售秩序維持等。本研究所指稱之「防疫志工」，係依據問卷施測對象，為 109 年 3 至 7 月間，協助新北市 53 家藥局口罩販售所投入之志願服務人力。

(二)參與動機

動機(Motivation)為使個體活動，並促使該活動朝向某一個目標進行的心裡內在歷程(張春興，1991)。動機的特徵為產生能量、導向與持續行為。動機產生能量使個體產生行為，將行為導向一個非隨機的目標，並且使行為持續到目標達成為止。因此，任何行為的產生都有其意義與目的，必須先有動機，才有具體行動的表現。本研究所指稱之「參與動機」，係為問卷施測之藥局口罩販售志工，在疫情期間願意投入服務，背後所支持的動力與原因。

(三)組織承諾

組織承諾(Organizational commitment)指個人對組織忠誠度、認同感及參與組織活動的積極程度(Robbins, 1991)。組織承諾是一種接受所屬組織目標與價值信念、期望保有組織身分，並且願意為組織持續付出的狀態。在管理學中常用組織承諾與工作滿意度兩個變項進行相關性探討，並作為預測員工留任意願與離職行為。本研究所指稱之「組織承諾」，係為問卷施測之藥局口罩販售志工，平時對於運用單位既存之觀點、認同與配合度等表現意向。

貳、文獻探討：

一、志工參與及服務動機

動機意指引起個人朝向某一目標行進的內在歷程，包含原因、狀態、行為與情緒反應(Herbert, 1976; Porter, Steers & Monwady, 1982)。在心理學研究中，常用於解釋個人外在行為與表現的成因。張英陣(1997)探討志工激勵措施中提到，若能對志工參與服務的動機進行了解與分析，並適時提供回饋，將有助於維持投入意願。馬慧君(1998)針對埔里地區志工團隊參與類型的分析研究也提到，志工投入服務行為應有其意義與目的，必須先有動機，才會有後續的具體行動。因此，本研究引用了心理學的參與動機定義與理論，延伸至志願服務層面的探討，了解志工服務行為背後的支持原因。

(一)志工參與動機理論

國內外對於探討志願服務動機理論常見有利他主義理論、需求滿足理論、社會化理論、人力資本理論、效用理論、交換理論、期望理論與地區理論等(曾華源、曾騰光，2003；林勝義，2006；孫本初，2010)。Simmons(1991)指出志工的參與動機十分複雜，難以劃分利他與利己的界線，且非單一因素即能詮釋志工參與服務工作的原因；Okun(1994)也認為志工參與動機除了利他與利己以外，還包含人際關係、社會參與及環境影響等因素。綜合上述，本研究以利他主義理論、需求滿足理論與社會理論作為探討志工參與動機之理論基礎。

1.利他主義理論

Nagel(1978)認為利他主義是一種無私為他人福利著想的行為，在道德判斷上，別人的幸福快樂比自己來得重要。從傳統的慈善觀點，認為犧牲奉獻是個人參與志願服務的主要原因，故長期以來「利他主義」即是以行善、做好事與協助他人的角度，來詮釋志工的參與動機。

2.需求滿足理論

需求滿足理論參採美國心理學家馬斯洛所提出的需求層次理論，認

為個人低層次的需求被滿足後，才會產生高層次的需求動機。理論從志工「利己」的角度進行詮釋，在參與服務前，已獲得生理及安全需求，進而發展出歸屬、自尊與自我實現需求。歸屬是指個人在人際關係、團體中感受到被接納；自尊包含內在的自信、成就感，以及覺察外在他人的認可與肯定；自我實現則是能夠在社會上發揮潛能、獲得表現及持續的自我成長。King & Fluke(1990)認為志工在服務過程中重視的是歸屬感，覺察自己是有能力、被需要的。吳美慧(1995)也認為志工從事服務多半追求的是歸屬、自尊與自我實現的需求。

3. 社會化理論

社會化理論是以人在情境中的角度，認為個人的行為是受到重要他人與環境交互影響而成(蔡啟源，1995)。由此觀點，志工從家庭、人際與社會關係中形塑出助人價值觀，透過服務實現自己在社會中的角色及責任。因此，志工的參與動機受到了家庭教育、人際相處與社會參與經驗的因素影響。

鑒此，理論經過歷年來的發展演進，可看出個人參與志願服務動機之多樣性，從服務過程中不僅實現利他精神，同時也可滿足利己的需求，故也影響了爾後服務動機探討所呈現的多元面向。

(二)志工參與動機面向

Schindler-Rainmanam & Lippit(1975)提出志工參與動機可分為自我實現或責任取向、內在或他人取向、直接互動或間接決策影響取向、社會福祉或人際團體取向及自主或支持取向等五種對比取向；Perlmutter & Cnaan(1993)將五項簡化成自我、人際與情境三種取向(引自曾華源、曾騰光，2003)；國內學者林啟鵬(1987)認為志願服務參與的動力過程，除了上述三種取向以外，若機構能夠提供良好工作環境、訓練計畫與福利制度等，將有助於增加個人參與志願服務之意願。因此，本研究以自我成長、人際互動、社會服務與機構特性等，作為探討志工參與動機之主要四大構面。

1.自我成長

自我成長構面重視個人感受、價值觀，志工參與服務雖然需提供自己的時間、勞力與專業經驗，但從服務過程中可以發揮能力、獲取額外的知識技能，以及體驗更多的生活經驗。在資源提供與獲取之間，重新定位自身角色、滿足自我認同與追求自我實現。

2.人際互動

人際互動構面重視個人的人際相處，志工從參與服務的過程中，發展出與服務場域專業人員、志工同儕與受服務對象的互動關係，並從團體網絡中，獲得人際交往的歸屬感、情感連結、心理支持與社會交往等相關經驗。

3.社會服務

社會服務構面重視個人公民權的實踐，志工藉由參與服務工作，傳達個人對公民議題、社會福祉的關注，並從服務中以自身經驗關懷他人、回饋社會、實現社會參與及展現利他精神。

4.機構特性

機構特性構面重視個人對所屬機構的感受，志工參與服務為認同機構特質、組織規範及願意接受工作安排、教育訓練與輔導管理制度，從服務過程中習慣機構的文化與氛圍，逐漸發展出認同感。

(三)志工個人背景與參與動機

Herzog & Morgan(1993)與 Kim & Hong(1998)指出人口統計、社會結構、時間與環境因素等個人背景為影響個人參與志願服務的重要因素，多數研究結果也顯示，志工的個人背景與參與動機具有相關性。在性別變項上，吳建明(2008)針對救國團志工的研究發現，男性志工在自我成長、人際關係獲取動機高於女性志工，謝侑達(2011)對於中部地區儲蓄互助社的志工進行研究，則指出女性參與志願服務的社會責任動機，高於相同團隊中的男性志工；在年齡變項上，游正民(2009)針對影響社區志工持續服務之因素研究，發現 51 至 60 歲志工在整體及機構特性動機上高於 30 歲以

下者，李俐瑩(2015)對於慈濟志工的研究中則指出，51 至 60 歲的志工在整體、自我成長與人際關係動機高於 40 歲以下者；在婚姻狀況變項上，宋世雯(2000)針對志工投入與滿足的相關性研究，發現已婚且有配偶的志工參與動機較高，黃曼婷(2001)對於家庭主婦投入志願服務因素探討，則指出已婚女性到了中年階段對服務工作會有更多的投入；在教育程度變項上，孫本初(2010)針對博物館志工進行研究，發現教育程度在大學以上之志工，人際互動、社會服務動機高於教育程度在高中職以下者；在是否退休變項上，劉湘雯(2012)針對公務機關志工進行研究，發現已退休志工在社會責任動機上高於從事商業工作者；在服務年資與服務時數變項上，黃碧月(2011)針對學校志工進行研究，發現服務年資 5 年以上的志工，在自我成長動機上高於服務年資未滿 3 年者；在服務頻率的探討上，每周服務時數 3 至 5 小時之志工，在人際互動與社會服務動機高於未滿 3 小時者。

綜合上述研究發現，志工的性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、是否退休、擔任志工年資及服務時數等變項，皆是影響志工參與服務動機之因素。本文將以參與藥局服務的防疫志工為研究對象，探討背景因素是否將影響個人的參與動機。

二、志工參與及組織承諾

組織承諾是個人對所屬團隊的看法、目標認同，組織承諾高者對於團隊容易產生歸屬感、使命感與忠誠度，願意為組織付出更多心力，並持續留任於環境中(Kushman, 1992；黃芳謙，2002；陳定銘，2005)。組織承諾在管理學中常被用來探討職員的工作意願與離職行為，沈琡惠(2016)針對國小課輔志工的研究發現，服務持續與否取決於個人對所屬組織的想法及態度，組織承諾與續任意願呈現正相關。

(一)組織承諾理論

Robbins(1991)從管理學的角度指出，組織承諾是一種認同組織的心

理狀態，也可用來了解成員與組織之間的關係。Porter, Steers & Monwady(1982)認為組織承諾是一種接受組織目標與價值的信念、是一種對於組織願意付出的意願，以及是一種繼續保有組織身分的期望。國內外探討組織承諾的研究相當多元，本文以常見的預期價值理論、自我認同理論、歸因理論與投注理論進行探討(曾騰光，1997；黃碧月，2011)。

1.預期價值理論

預期價值理論認為個人行為隱含自利傾向，行為產生起因於預期從工作中能夠獲得價值與報酬的滿足，若能達到預期效果，則會持續該標的行為。因此，符合個人期待的工作價值，以及能夠滿足個人需求的工作報酬，為是否產生組織承諾的重要因素。

2.自我認同理論

自我認同理論認為個人行為受到社會價值影響，藉由觀察別人的反應，評斷自己的行為表現、結果，形成自我認同的基礎。個人對組織具有承諾，在於認同組織目標、工作方式，進而認同自我價值與組織目標一致，而不受外在環境因素影響。

3.歸因理論

歸因理論認為當可獲得較多的利益或報酬時，有時個人行為表現會違反自己的內在價值，為了避免認知失調問題的發生，個人將選擇合理化並持續標的行為。因此，組織承諾的產生，來自於個人受到組織規範、準則催化後而出現的行為。

4.投注理論

投注理論認為個人隨工作年資的增加，薪水、職位也相對提升，此時愈能合理化或改變對組織的態度，對於組織也能夠產生更多的承諾。對於志工而言，參與組織目的並非在於獲取報酬、職位，惟在組織中建立的人際關係、獲取的社會地位，皆是影響志工對組織承諾的因素。

曾華源、曾騰光(2003)認為組織承諾是一種動態發展的歷程，組織承諾的建立需滿足個人及工作價值，並獲取相對的人際關係、社會聲望，進

而認同組織發展方向與目標。組織承諾將使志工持續選擇在團隊中服務，而不輕易受到外在環境影響。

(二)志工組織承諾面向

Porter(1974)將組織承諾分為價值、努力與留職承諾三個面向，價值承諾是指對組織成立宗旨與目標具有較高接受度；努力承諾是指願意為組織付出更多的心力；留職承諾則是指具有高度意願繼續成為組織的一份子。Allen & Meyer(1991)將組織承諾分為情感性、持續性與規範性承諾三個面向，情感性承諾是指個人認同、投入組織，產生希望繼續留在組織服務的信念；持續性承諾是指衡量離開組織後的成本，選擇續留於組織承諾的認知；規範性承諾則是指從組織得到的利益或社會化經驗，在個人心中產生報答組織的承諾義務。曾華源、曾騰光(1993)進而將組織承諾統整為心理與行為兩種面向，心理層面係指個人信念與組織目標一致，因而產生情感上的喜好與依附；行為層面則是個人為了獲取利益、報酬，外表上表現出認同行為，但非真心為組織服務。

國內有關志工組織承諾之研究，多採用 Porter(1974)分為價值、努力與留職三個面向的觀點(廖采蓉，2011；楊淑媛，2013；呂宗明，2015；楊雯伊，2020)。鑑於志願服務非屬正職工作，以利益交換觀點不適合詮釋志工與組織承諾之關係。對於多數志工而言，組織承諾形成來自於認同組織目標與精神，願意為組織付出更多心力，以及希望成為組織的一份子。因此，本文以組織認同、努力意願與留職傾向作為探討防疫志工組織承諾的三項構面。

1.組織認同

組織認同為志工信任、認同所屬團隊的目標及價值，願意將組織精神具體實踐，藉由服務發揚組織的信念。

2.努力意願

努力意願為志工對所屬團隊具有責任感與使命，願意為組織付出更多時間、勞力與資源。

3. 留職傾向

留職傾向為志工對於整體工作狀態感到滿意，以身為組織的一份子為榮，期盼維持組織成員身分。

(三)志工個人背景與組織承諾

Herzog & Morgan(1993)與 Kim & Hong(1998)指出個人背景、價值觀與環境背景等因素，讓志工在組織承諾意向上也會有所差異。在性別變項上，陳忠光(2012)針對救災志工研究發現，男性在組織認同、留職傾向組織承諾構面高於女性志工；在年齡變項上，蔡天生(2001)針對非營利組織志工管理研究指出，志工年齡愈長，對組織認同的承諾愈高；在婚姻狀況變項上，楊雅雲(2011)與張麗雲(2012)分別針對慈濟與環保志工進行研究，發現已婚志工在組織承諾上高於未婚志工；在教育程度變項，張月芬(2004)針對家庭教育志工研究發現，高中職學歷志工在組織承諾上高於大學以上學歷者；在是否退休變項上，劉湘雯(2012)針對公務機關志工研究發現，已退休志工在組織承諾明顯高於在職者；在服務年資與服務時數變項上，呂宗明(2015)針對社區據點志工研究發現，志工服務年資愈長組織承諾愈高，李美玉(2012)針對國小志工研究也發現，服務年資1年以內的志工，組織承諾意向明顯低於年資超過1年者，每周服務3小時以上的志工，在組織承諾意向也高於未滿3小時者。

綜合上述研究發現，志工的性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、是否退休、擔任志工年資及服務時數等變項，皆是影響志工組織承諾意向之因素。本文將以參與藥局服務的防疫志工為研究對象，探討背景因素是否影響個人組織承諾之意向。

三、志工參與動機與組織承諾

(一)參與動機與組織承諾之相關性

Suandi(1991)針對青年志工研究指出，志工參與動機與組織承諾具有顯著相關；國內針對文化、教育、戶政及社福等場域研究發現，志工整體

參與動機與組織承諾呈現正相關(詹麗珊，2004；李美玉，2012；劉雪蘭，2014；呂宗明，2015)，意即志工對服務參與動機愈高，組織承諾的意向也會愈高。

因此，志工參與動機愈強，組織承諾意向程度亦會相對提升。在行為解釋上，當志工投入服務動機愈強，對於組織內之人物愈能正向看待、認同組織目標、關心組織發展議題，進而積極參與組織行動。換言之，增加志工參與動機，對組織承諾有顯著提升作用。

(二)參與動機對組織承諾之預測性

鑑於志工對於服務參與動機與組織承諾意向具有高度相關，亦有研究針對參與動機是否對組織承諾具有預測力進行探討。林宛瑩(1995)針對文化志工研究發現，社會服務動機變項對組織承諾的預測力最高；劉翠芬(2005)及黃福昌(2010)分別針對大專志工與消防志工研究發現，自我成長動機變項對組織承諾具有較高的預測力；劉雪蘭(2014)針對戶政志工研究發現，機構特性動機變項對組織承諾預測力最高，其次為自我成長及社會責任變項；呂宗明(2015)針對社區巡守隊志工進行研究，也發現機構特性動機變項對組織承諾具有預測力。

除了參與動機的個別變項，張月芬(2004)與吳建明(2008)分別針對教育及社福類志工進行研究，發現整體參與動機變項可預測組織承諾的意向。綜合上述，志工參與動機對組織承諾具有相當程度影響力，參與動機對組織承諾亦具有預測力。

四、COVID-19 防疫志工

(一)志願服務的定義

Ilsley(1990)將志願服務區分為廣義與狹義兩種定義，廣義志願服務又稱為非正式的志願服務，指個人因應社會公益需求，不受團體規範限制，表現出自發性助人行為；狹義志願服務又稱為正式的志願服務，指個人經政府機關、非營利組織或民間團體，為因應社會公益需求，在有系統的協

調與指導下，提供無償性助人行為。我國於民國 90 年志願服法公布施行，確立志願服務制度化地位。法規明確定義志願服務係民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、勞力與時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以增進社會公益所為之各項輔助性服務；再者，法規也闡明志願服務運用計畫不包含單純友誼、家庭等非正式原因，志工必須於服務前接受運用單位所安排的教育訓練，才能取得志願服務證及服務紀錄冊，且志願服務執行應於所屬單位的運用計畫範圍內。

因此，志願服務推動目的是為了社會公益需求，在考量研究操作定義、蒐集與分析資料更為明確前提下，將志願服務者的服務範圍限於組織或團體，視為組織運作中的一種形式，志工是在組織中以有目的、有方法的情境下從事服務工作。

(二)志願服務的特質

依志願服務法之名詞定義，可知服務工作具有出於自願、非獲取報酬為目的，以及為增進公共利益等特質。在服務精神層面，志願服務主要出於利他精神，但也能從服務過程中獲得與他人、社會之間的互惠行為(Simth, 1991；曾華源、曾騰光，2003；陳武雄，2009)；在服務目的層面，志願服務是一種追求社會公共利益之活動，為貢獻社會、提升公共事務效能，以及增進社會公益的輔助性服務(曾華源、曾騰光，2003；楊怡亭，2013)；在服務參與層面，志願服務不是應盡義務，而是出於個人自由意志與自主選擇之行為(Simth, 1991；曾華源、曾騰光，2003)；在服務提供層面，志願服務是權衡適當的時間下，提供個人知識、技術與能力等資源，用以服務他人與社會，且服務內容不以人力為限，有時也搭配財力與物力的投入(蔡佳瑩，2000；曾華源、曾騰光，2003；林勝義，2006)；在服務報酬層面，志願服務不應以個人為了獲取財物、利益而行動，但有時可領取與服務有關之交通、餐食等補貼(曾華源、曾騰光，2003)。

因此，志願服務特質係出於個人自由選擇，在行有餘力、不以獲取報酬為目的，為了實現公共利益展現具有目標的助人行為。志工在服務過程

中除了可滿足個人利他精神以外，也能從中獲得與他人、社會之間雙向的互惠影響。

(三)志願服務者的角色功能

Jacobson(1993)將志願服務者歸納為直接服務、間接服務、行政庶務、決策諮詢、社會倡導與管理等六種角色；林勝義(2006)提出志願服務者有支持、補充、替代、保護、提升與實用等六項功能。陳武雄(2009)進一步說明當面臨組織賦予不同任務，以及面對不同服務對象，志願服務者同時調整扮演的角色。綜上所述，志工對於服務對象扮演關懷、支持者角色；對於所屬運用單位扮演輔助、資源媒合者角色；對於社會扮演參與、改革與促進和諧者角色。

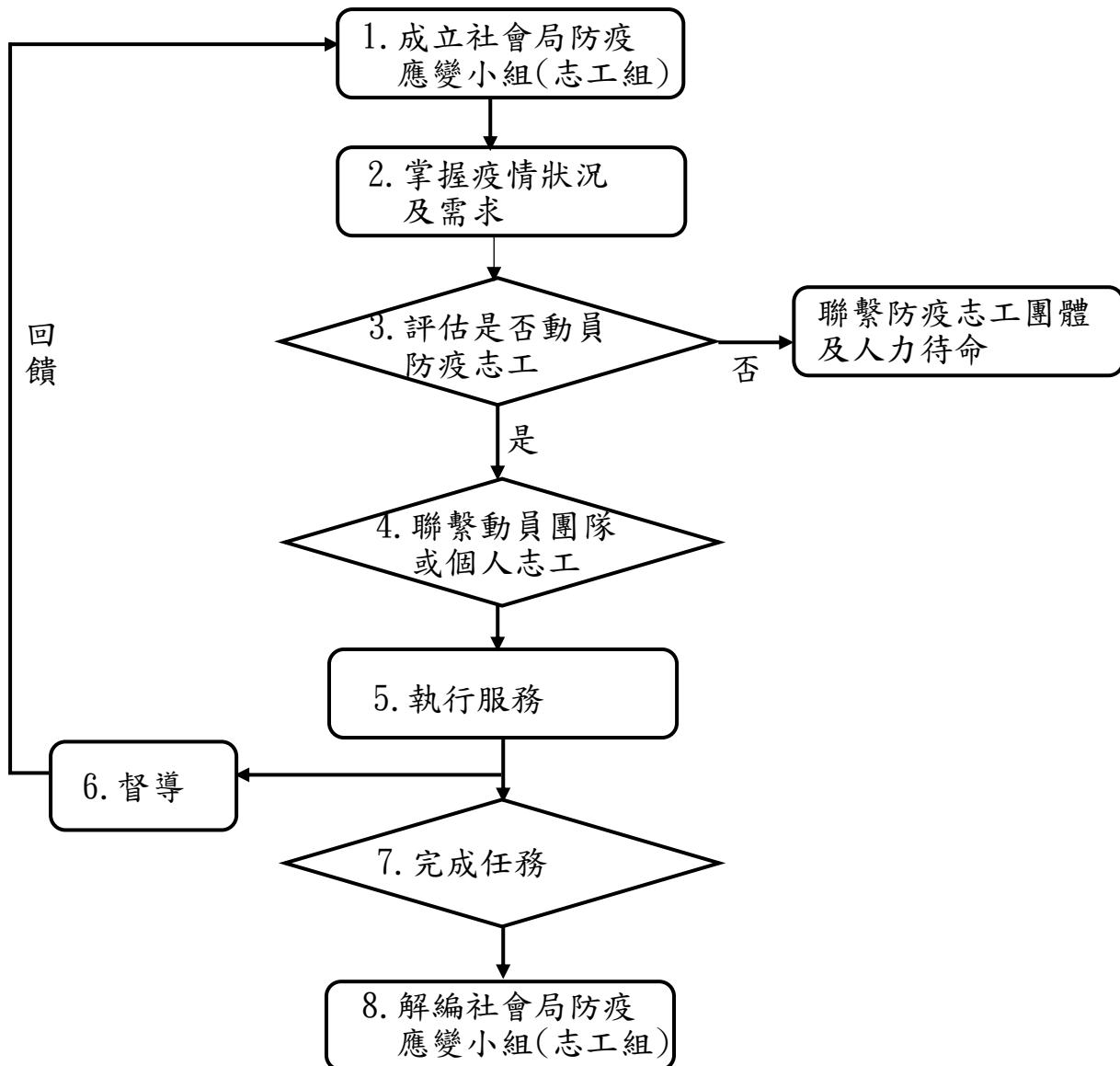
因此，志願服務者的角色功能，隨著組織型態、服務對象、服務提供方式差異而調整。本研究的 COVID-19 藥局志工，屬狹義性質的志願服務工作，對於角色功能，志工提供直接服務和民眾互動，引導購買口罩者排隊動線，安撫久候的焦躁情緒；對於組織，志工扮演輔助性質角色，接受運用單位安排至社區藥局服務，減輕藥師工作負擔；對於社會，志工扮演公共事務支持者角色，協助民眾在具有規劃、秩序流程下獲取所需防疫物資。

(四)COVID-19 防疫志工

1. 新北市防疫志工服務工作

民國 108 年 12 月，中國武漢市發現第一例嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)患者，隨後病毒如瘟疫般迅速擴散至全球多國。109 年 1 月 21 日，臺灣發布第一案確診病例，鑑於疫情來得突然，且影響民眾日常生活甚鉅，除了政府公衛系統的應變，仍需民間團體提供支援，以擁有充足能量面對漫長的抗疫道路。歷年來無論發生任何重大事件，總是有許多願意挽袖付出的志工夥伴，然而疫病與災害事件具有本質上的差異，新北市政府在面對疫情初期，即思考在尊重個人意願及維護人身安全前提下，什麼樣的工作可以請求志工協助？

圖 2-4-1 新北市防疫志工運用及管理原則



依志願服務法規定，運用單位擬定之志工運用計畫應包含召募、訓練、管理、運用及輔導考核等項目，新北市政府遂於 109 年 2 月 19 日編製完成新北市政府防疫志工服務手冊，訂定防疫志工「五三五動員原則」²，提出動員志工五個前提、防疫三階段任務，以及五項任務範圍，並於同年 2 月 26 日辦理全國首場防疫志工教育訓練，確立疫情時期志工運用及管理機制。

² 「新北防疫志工五三五動員原則」：新北市政府為確立防疫志工運作及管理機制，109 年 2 月 19 日編製完成之新北市防疫志工服務手冊中訂定五三五原則，即動員志工五個前提、防疫三個階段及五項任務。五個前提：在地優先、非第一線接觸、執行輔助工作、提供良好防護及尊重參與意願；三個階段：疫前整備、疫時應變及疫後復原；五項任務：自我防護、社區宣導、物資整備、電話關懷與文書處理。

2.COVID-19 藥局防疫志工

新北市政府於 109 年 2 月 26 日辦理防疫志工教育訓練後，立即調查政府機關及民間組織所屬志願服務團隊加入防疫志工隊意願。同年 3 月經盤點轄內區公所、社福中心、社區發展協會及人民團體共計 136 隊、2,668 名志工具有加入意願，社會局將資料彙整為防疫志工隊資源名冊，並持續按月進行更新。

當面臨突發事件，更能驗證平時整備的可貴。臺灣自 109 年 2 月 6 日開始推行口罩實名制政策，許多社區藥局在人力有限情況下，藥師除平時執行配藥的業務以外，需額外負擔口罩販售工作，並且不時面對民眾不耐久候的情緒壓力。因此，在衛生福利部及新北市藥師公會請求下，由社會局媒合志願服務運用單位支援，以一個志工隊認領一間藥局模式，協助動線引導、問題諮詢及包裝口罩等工作。109 年 3 至 7 月支援期間，共計 18 個單位、178 名志工加入服務行列，服務成效投入逾 4,000 人次。有關志工服務區域、參與團隊及投入人數如表 2-4-1 所示。

表 2-4-1 新北市 COVID-19 藥局防疫志工服務概況表

服務期間	服務 區域	藥局 家數	志願服務團隊	志工 人數
109. 3. 4 至 109. 7. 31	板橋區	3	社團法人中華民國天元慈善功德會	2
			新北市樂活公益協會	8
	土城區	5	新北市土城區平和社區發展協會	4
			新北市土城區延吉社區發展協會	10
	中和區	4	社團法人中華民國天元慈善功德會	1
			社團法人新北市志願服務協會	15
	永和區	5	新北市中和區碧湖社區發展協會	20
			新北市輕器械健身舞藝協會	15
	三重區	6	新北市永和區秀朗社區發展協會	13
			社團法人新北市一竹慈善會	8

服務期間 區域	服務 藥局 家數	志願服務團隊	志工 人數
蘆洲區	4	社團法人新北市一竹慈善會	7
新莊區	5	新北市新莊區溫馨助人協會	4
林口區	2	新北市林口區東南社區發展協會	6
八里區	1	新北市八里區舊城社區發展協會	5
淡水區	9	中華民國紳士協會淡水分會	10
		新北市淡水區竹圍社區發展協會	12
三芝區	1	新北市三芝區福成社區發展協會	4
新店區	4	新北市新女性協進會	17
		新北市新店區玫瑰社區發展協會	2
汐止區	4	中華民國紳士協會汐止分會	15
合計	53		178

3. 防疫志工教育訓練及管理

依據衛生福利部「因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)社區防疫人力工作指引」規定，為有效率推動防疫整備工作，地方政府志工管理需設置單一窗口，疫情初期應盤點人力資源並進行任務編組。為確保志工在安全及適當環境下進行服務，防疫志工隊於組成後應於一週內完成教育訓練。因此，COVID-19 藥局志工之訓練、運用及管理作為，即是依據衛福部頒布之工作指引進行規劃，疫情初期即進行志工隊盤點、辦理教育訓練、完成線上教材製作與訂定志工動員原則等。口罩實名制政策施行後，為因應社區藥局人力需求，由社會局擔任窗口進行協調，讓志工人力在短時間內到位，以發揮志願服務維持社會公益的最大價值。

參、研究方法：

本研究主要在於探討防疫志工的參與動機與組織承諾之關係，以及個人背景變項在參與動機與組織承諾之差異情形，以下就研究架構、研究假設、研究方法與對象、研究工具，以及資料處理與分析進行說明。

一、研究架構

依據本文研究動機、目的及文獻探討，形成研究架構，個別變項以 H1、H2、H3 及 H4 路徑呈現，如圖 3-1-1 所示。

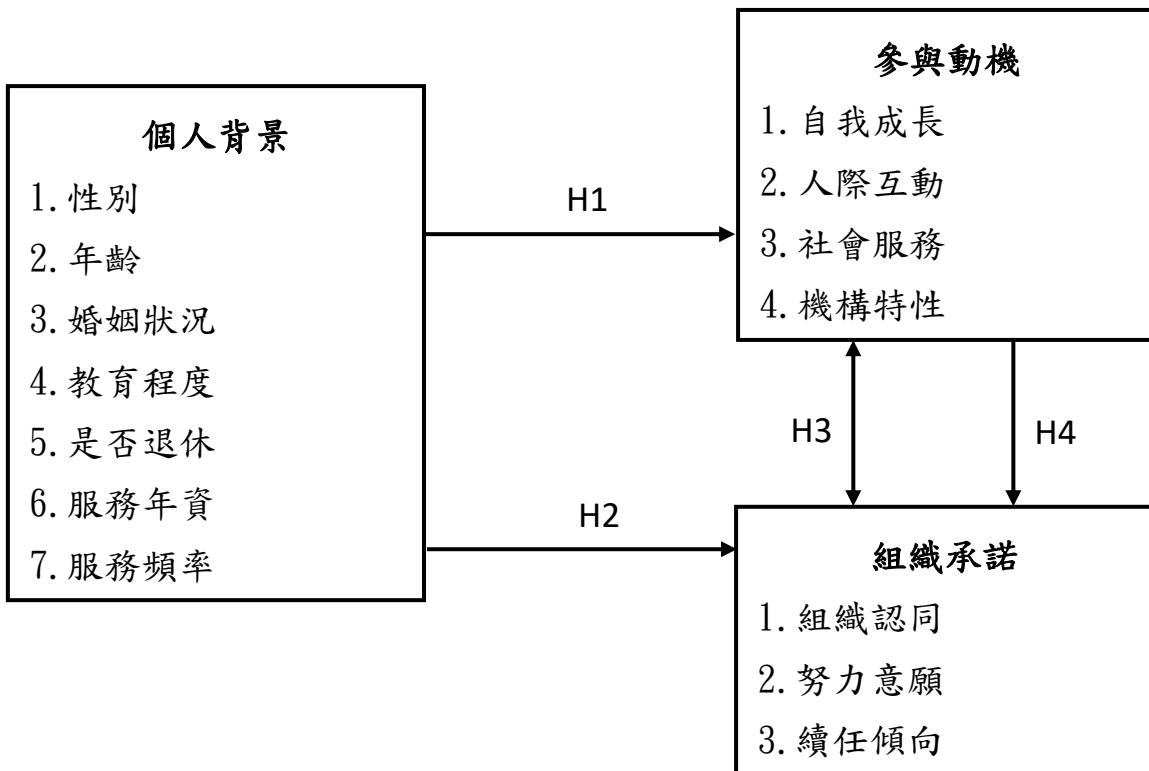
H1 路徑：不同背景變項的志工在參與動機上的差異情形。

H2 路徑：不同背景變項的志工在組織承諾上的差異情形。

H3 路徑：志工參與動機與組織承諾之間的關係。

H4 路徑：志工參與動機對組織承諾的影響力。

圖 3-1-1 研究架構圖



由上圖所示，本研究變項包含志工個人背景、參與動機與組織承諾三個部分，操作定義分述如下：

(一)個人背景

Herzog & Morgan(1993)與 Kim & Hong(1998)指出人口統計、社會結構、時間與環境因素等個人背景可能影響志工參與動機與組織承諾之意向。本文依文獻探討內容將個人背景歸納為性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、是否退休、服務年資與服務頻率七個研究變項。

(二)參與動機

參與動機依據 Perlmutter & Cnaan(1993)與林啟鵬(1987)所提出的參與動機面向進行彙整，以自我成長、人際互動、社會服務與機構特性作為研究的四大構面。

- 1.自我成長：**志工提供自己的時間、勞力與人生經驗參與服務，從服務過程中發揮個人能力、滿足自我認同及追求自我實現。
- 2.人際互動：**志工在服務過程中藉由與組織專業人員、志工同儕發展互動，獲取團體網絡歸屬感、心理支持與社會交往經驗。
- 3.社會服務：**志工藉由參與服務工作，傳達自身對於社會福祉的投入與關注，實現關懷他人、回饋社會與公民參與之精神。
- 4.機構特性：**志工參與服務起因於認同組織特質、團體規範，願意承擔被賦予的工作責任並接受督導制度的安排。

(三)組織承諾

組織承諾依據 Porter(1974)所提出的價值、努力與留職三個面向進行彙整，鑑於志願服務屬非正職性質，研究者重新命名為組織認同、努力意願及續任傾向作為研究的三大構面。

- 1.組織認同：**志工相信、認同所屬組織的運行目標及價值，願意將服務精神藉由行動具體實踐。
- 2.努力意願：**志工對所屬組織具有使命及責任感，願意為組織付出更多時間、勞力與資源。
- 3.續任傾向：**志工以身為所屬組織一份子為榮，個人滿意目前的服務狀態，並期盼維持組織成員身分。

二、研究假設

參採本文研究目的與研究架構，提出四項研究假設：

- (一)假設一：不同個人背景防疫志工，在參與動機上有顯著差異。
- (二)假設二：不同個人背景防疫志工，在組織承諾意向上有顯著差異。
- (三)假設三：防疫志工在參與動機與組織承諾意向有顯著相關。
- (四)假設四：防疫志工參與動機對組織承諾意向有顯著影響力。

三、研究方法與對象

綜觀現有志工參與動機與組織承諾意向之研究，多數採用量化研究方法，可映證研究工具與理論已有相當發展基礎。鑑於本研究僅為一年期，為在短期內取得足夠研究樣本，執行系統、數據化分析，依研究結果解釋行為意義並進行推論，本研究乃以問卷調查法進行資料蒐集。

在研究對象上，以 109 年 3 至 7 月期間協助新北市藥局口罩販賣志工作為研究母群體，53 家提出人力需求藥局由 18 個運用單位進行支援，共計 178 位志工投入服務。考量研究樣本數量及回收率問題，問卷調查採普查方式進行。

四、研究工具

(一)問卷設計

本研究問卷內容分為三大部分，第一部分為個人基本背景資料；第二部分為參與動機量表；第三部分為組織承諾量表。

1.個人基本背景資料

志工個人背景資料包含性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、是否退休、服務年資與服務頻率等共七項。

- (1)性別：男、女。
- (2)年齡：自填出生年次。
- (3)婚姻狀況：未婚、已婚。
- (4)教育程度：國小以下、國中、高中職、大(專)學、研究所以上。
- (5)是否退休：在職、已退休。

(6)服務年資：未滿1年、1年以上未滿3年、3年以上未滿5年、5年以上未滿7年、7年以上未滿10年、10年以上。

(7)服務頻率：每週1次以上、每週1次、每月1次、每半年1次、其他(自填)。

2.參與動機量表

志工參與動機量表係參考本研究文獻探討動機理論內容，以及楊雅雲(2011)、劉湘雯(2012)、劉雪蘭(2014)、呂宗明(2015)及楊雯伊(2020)研究中所編製的參與動機量表，以自我成長、人際互動、社會服務與機構特性作為研究四項構面，設計16項問卷題目。

表3-1-1 志工參與動機量表

變項	題號	題目內容
自我	A1	參與志願服務使我發揮自己長處、分享自己的才能。
	A2	參與志願服務使我對生活有更多元的觀點與體悟。
	A3	參與志願服務使我體會多元的人生經驗。
	A4	參與志願服務使我更肯定、認同自己。
人際	A5	參與志願服務使我有機會接觸不同背景的人。
	A6	參與志願服務使我感受到團隊的歸屬感。
	A7	參與志願服務有助於擴展人脈、生活圈。
	A8	參與志願服務能滿足自我人際交往、互動需求。
社會 服務	A9	參與志願服務是想為社會做些改變。
	A10	參與志願服務是對社會議題的關心與關注。
	A11	參與志願服務是想實現協助、關懷他人的精神。
	A12	參與志願服務是對社會有份使命感與責任感。
機構 特性	A13	運用單位明確的動員機制有助於提升我的服務意願。
	A14	運用單位安排服務前教育訓練有助於提升我的服務意願。
	A15	運用單位規劃解說明確的服務內容有助於提升我的服務意願。
	A16	運用單位所提供的促進服務措施有助於提升我的服務意願。

3. 組織承諾量表

志工組織承諾量表係參考本研究文獻探討組織承諾理論內容，以及李美玉(2012)、楊淑媛(2013)、劉雪蘭(2014)、呂宗明(2015)及楊雯伊(2020)研究中所編製的組織承諾量表，以組織認同、努力意願及續任傾向作為研究三項構面，設計 12 項問卷題目。

表 3-1-2 志工組織承諾量表

變項	題號	題目內容
組織 認同	B1	我認同自己為運用單位一份子的身份。
	B2	運用單位的團隊管理與經營模式符合我的期待。
	B3	運用單位的服務理念與我從事志願服務的價值觀相互符合。
	B4	參與運用單位所安排的服務內容對我而言，是一份具有價值與意義的工作。
努力 意願	B5	為達成運用單位的服務目標與任務，我願意配合組織各項措施與規定。
	B6	我願意做好我負責的任務，盡可能達成運用單位的工作要求。
	B7	為使自己的服務能力更為完善、進步，我願意參與運用單位的各項訓練課程。
	B8	除了目前運用單位所分配給我的任務，我願意嘗試和了解其他類別的服務工作。
續任 傾向	B9	目前所屬的運用單位有吸引我長期留任的因素。
	B10	如果有其他相同性質的運用單位可以選擇，我仍是會選擇目前的服務單位。
	B11	如果運用單位的服務和我日常生活規劃時間有所重疊，我願意協調時間參與目前的服務工作。
	B12	如果未來在防疫工作上有需要，我仍願意支援運用單位所安排的相關服務工作。

4. 量表填答與計分方式

本研究量表採李克特量表(Likert scale)四等級選項，分為非常同意、同意、不同意與非常不同意四項程度，依序給予 4 分、3 分、2 分及 1 分，受訪者依據個人觀點與經驗進行填答。在參與動機量表部分，分數愈高代表服務參與動機愈高；在組織承諾量表部分，分數愈高代表組織承諾意向愈高。

(二)問卷信度與效度分析

本研究施測後將問卷進行回收與編碼，透過 SPSS 21.0 版套裝軟體進行內部一致性 Cronbach's α 係數分析，形成研究信度與效度分析。

1. 信度分析

本研究設計量表透過內部一致性法(Internal consistency reliability)進行信度分析，分析參與動機與組織承諾總量表及各項構面的 Cronbach's α 係數，以檢測兩個量表的穩定度，並依據 Hee(2014)所提出的判斷標準，Cronbach's α 係數需大於 0.7。

(1)參與動機量表

參與動機量表經過分析，總量表 α 值為 0.95。各項構面分析結果，自我成長 α 值為 0.87、人際互動 α 值為 0.81、社會服務 α 值為 0.84，以及機構特性 α 值為 0.90，整體參與動機與參與動機各項構面 Cronbach's α 係數皆大於 0.7，顯示本研究參與動機量表信度水準良好。

(2)組織承諾量表

組織承諾量表經過分析，總量表 α 值為 0.94。各項構面分析結果，組織認同 α 值為 0.84、努力意願 α 值為 0.86，以及續任傾向 α 值為 0.87，整體組織承諾與組織承諾各項構面 Cronbach's α 係數皆大於 0.7，顯示本研究組織承諾量表信度水準良好。

2. 效度分析

本研究以「建構效度」與「內容效度」檢測研究問卷的有效程度。建構效度指研究問卷能測出理論概念的程度，並可依據施測結果驗證理論

之正確性；內容效度指研究問卷的代表性，能否反應出測量所欲達成之目的。本研究問卷內容設計，係依據文獻探討中理論基礎與相關研究成果進行彙整，在擬定研究問卷後，經徵詢專家學者及實務工作者意見，進行詞彙、語意修正及篩選題目後而產出，以增進問卷研究效度。

五、研究資料處理與分析

(一)研究資料處理

1. 問卷施測

研究者於 110 年 3 月初與參與新北市 COVID-19 藥局支援案其中 1 個單位志工督導取得聯繫，說明研究目的及問卷施測方式，於同年 3 月底針對問卷內容進行討論與審查。問卷內容經修改確認後，4 月中聯繫全數 18 個支援單位，確認志工受測意願後，共發放 120 份問卷，並於 8 月底前由運用單位郵寄繳回，問卷回收共計 90 份，扣除無效樣本 6 份後，有效樣本為 84 份，回收率 70%。

2. 資料回收與編碼

問卷蒐集完畢後，研究者先進行篩選與整理，檢視問卷填寫狀況並刪除無效問卷，將有效問卷依據變項定義編碼，使用電腦將資料輸入統計軟體進行儲存與分析。

(二)研究資料分析

本研究量化資料以 SPSS21.0 版統計軟體進行資料分析與驗證，包含描述性統計、獨立樣本 T 檢定、單因子變異數分析、相關係數分析與多元迴歸分析。

1. 描述性統計

描述性統計採次數分配、百分比、平均數及標準差等數據，進行研究結果呈現。在本研究中，藉由統計數據呈現防疫志工基本資料與服務狀況，以及志工在藥局服務時的整體表現情形。

2. 獨立樣本 T 檢定

獨立樣本 T 檢定用於判斷兩個不同組別受試者，在某個變項得分情

形是否具有差異。在本研究中，用於探討不同「性別」、「婚姻狀況」及「是否退休」的防疫志工，在參與動機與組織承諾所呈現的差異情形。判定標準為 P 值小於 0.05 有顯著差異；P 值大於 0.05 則無顯著差異。

3. 單因子變異數分析

單因子變異數分析(ANOVA)用於判斷三個以上不同組別受試者，在某個變項得分情形是否具有差異。在本研究中，用於探討不同「年齡」、「教育程度」、「服務年資」及「服務頻率」的防疫志工，在參與動機與組織承諾所呈現的差異情形。判定標準為 P 值小於 0.05 有顯著差異；P 值大於 0.05 則無顯著差異。

4. 相關係數分析

皮爾森積差相關係數(Pearson product-moment correlation coefficient)用於測量兩個變項之間的相關程度，數據分析結果應介於-1 至+1 之間，愈接近+1 代表顯著正相關，愈接近-1 則代表顯著負相關。在本研究中，用於探討防疫志工在參與動機與組織承諾之間是否具有顯著相關性，判斷標準 $r \geq 0.70$ 為高度相關、 $0.69 \geq r \geq 0.40$ 為中度相關、 $0.39 \geq r \geq 0.10$ 為低度相關， $r \leq 0.10$ 則為無相關(邱皓政，2010)。

5. 多元迴歸分析

多元迴歸分析(Multiple Regression Analysis)用於測量自變項與依變項之間的線性關係。在本研究中，用於探討防疫志工參與動機對組織承諾意向是否具有影響力。

肆、研究結果：

本研究運用問卷調查法，了解防疫志工參與動機與組織承諾意向呈現狀況，以及探討兩變項之間的關係。以下就個人背景分析、參與動機與組織承諾意向分析、不同個人背景之差異分析、參與動機與組織承諾相關分析，以及綜合討論說明研究結果。

一、個人背景分析

本研究問卷樣本數為 120 份，郵寄回收 90 份，扣除無效問卷 6 份後，共計有效樣本 84 份。研究背景變項為性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、是否退休、服務年資與服務頻率共計七項。

(一)性別

防疫志工性別統計，「男性」為 13 人(15.5%)、「女性」為 71 人(84.5%)，顯示本方案參與者性別比例與整體志願服務相同，呈現女性志工多於男性趨勢。

(二)年齡

防疫志工年齡統計，「65 歲以上」計 46 人(54.8%)最多，「55 歲以上未滿 65 歲」計 33 人(39.3%)次多，「未滿 55 歲」則為 5 人(6%)，顯示本方案志工年齡 65 歲以上為多數。

(三)婚姻狀況

防疫志工婚姻狀況統計，「已婚」為 79 人(94%)、「未婚」為 5 人(6%)，顯示本方案志工多為已婚身份。

(四)教育程度

防疫志工教育程度統計，「國中」計 27 人(32.1%)最多，「高中職」計 25 人(29.8%)次多，接續為「國小以下」計 17 人(20.2%)、「大(專)學」計 13 人(15.5%)及「研究所以上」計 2 人(2.4%)，顯示本方案志工教育程度多為國中至高中(職)學歷。

(五)是否退休

防疫志工是否退休統計，「在職」為 16 人(19%)、「已退休」為 68 人

(81%)，顯示本方案志工多為退休人士。

(六)服務年資

防疫志工服務年資統計，「10 年以上」計 26 人(31%)最多，「1 年以上未滿 3 年」計 25 人(29.8%)次多，接續為「5 年以上未滿 10 年」計 18 人(21.4%)、「3 年以上未滿 5 年」計 11 人(13.1%)及「未滿 1 年」計 4 人(4.8%)，顯示本方案志工服務年資以「10 年以上」及「1 年以上未滿 3 年」居多數。

(七)服務頻率

防疫志工服務頻率統計，「每周一次以上」計 50 人(59.5%)最多，「每月一次」計 15 人(17.9%)次多，接續為「每周一次」計 10 人(11.9%)、「其他」計 6 人(7.1%)及「每半年一次」計 3 人(3.6%)，顯示本方案志工服務頻率「每周一次以上」最多。

二、參與動機與組織承諾意向分析

本研究問卷採李克特量表(Likert scale)，分為非常同意、同意、不同意與非常不同意四項尺度，得分由 4 分至 1 分並計算原始分數。「平均數」主要了解志工對於題目感受程度，平均數得分愈高代表志工認同度愈高；「標準差」則為了解各題目填答結果的離散程度，標準差數值愈高代表志工感受差異度愈大。

(一)防疫志工參與動機現況分析

表 4-2-1 志工參與動機分析摘要表

研究變項	題數	平均數	標準差	排序
自我成長	4	3.47	1.70	1
人際互動	4	3.44	1.61	2
機構特性	4	3.38	1.65	3
社會服務	4	3.36	1.64	4
整 體	16	3.41	1.52	

由表 4-2-1 資料得知，防疫志工對於整體參與動機認知程度，介於「同意」與「非常同意」中上程度，代表參與動機意向趨於積極。在四個參與動機構面中，「自我成長」得分最高，其他依序為「人際互動」、「機構特性」與「社會服務」。顯示志工投入服務以自我成長動機最高，其他依序為人際互動、機構特性與社會服務。

表 4-2-2 志工參與動機量表各題平均數與標準差摘要表

研究變項	題號	題目內容	平均數	標準差
自我成長	A1	參與志願服務使我發揮自己長處、分享自己的才能。	3.49	0.50
	A2	參與志願服務使我對生活有更多元的觀點與體悟。	3.45	0.50
	A3	參與志願服務使我體會多元的人生經驗。	3.49	0.50
	A4	參與志願服務使我更肯定、認同自己。	3.46	0.50
人際互動	A5	參與志願服務使我有機會接觸不同背景的人。	3.50	0.50
	A6	參與志願服務使我感受到團隊的歸屬感。	3.45	0.50
	A7	參與志願服務有助於擴展人脈、生活圈。	3.43	0.50
	A8	參與志願服務能滿足自我人際交往、互動需求。	3.38	0.51
社會服務	A9	參與志願服務是想為社會做些改變。	3.36	0.48
	A10	參與志願服務是對社會議題的關心與關注。	3.32	0.49
	A11	參與志願服務是想實現協助、關懷他人的精神。	3.49	0.53
	A12	參與志願服務是對社會有份使命感與責任感。	3.35	0.50
機構特性	A13	運用單位明確的動員機制有助於提升我的服務意願。	3.52	0.50
	A14	運用單位安排服務前教育訓練有助於提升我的服務意願。	3.46	0.50
	A15	運用單位規劃解說明確的服務內容有助於提升我的服務意願。	3.46	0.50
	A16	運用單位所提供的促進服務措施有助於提升我的服務意願。	3.36	0.55

由表 4-2-2 資料得知，參與動機量表各題平均皆高於 3 分，介於「同意」與「非常同意」中上程度；在四個參與動機構面中，「自我成長」以 A1 及 A3 題目最高分、「人際互動」以 A5 題目最高分、「社會服務」以 A11 題目最高分，以及「機構特性」以 A13 題目最高分；整體參與動機以機構特性構面 A13 題目最高分。換言之，志工參與服務出自於協助、關懷他人動機，過程中藉由接觸不同背景人士拓展人脈，並讓自己才能具

有發揮舞台。再者，本研究也映證防疫服務的特質，運用單位如果有明確的動員機制，讓志工在服務前可充分獲知相關資訊，更有助於提升志工參與服務意願。

(二)防疫志工組織承諾意向現況分析

表 4-2-3 志工組織承諾意向分析摘要表

研究變項	題數	平均數	標準差	排序
組織認同	4	3.49	1.64	1
努力意願	4	3.41	1.68	2
續任傾向	4	3.35	1.66	3
整 體	12	3.42	1.14	

由表 4-2-3 資料得知，防疫志工對於整體組織承諾意向認知程度，介於「同意」與「非常同意」中上程度，代表多數志工同意組織承諾意向將影響個人是否投入服務之意願。在三個組織承諾構面中，「組織認同」得分最高，其他依序為「努力意願」與「續任傾向」。顯示志工投入服務影響因素最多為組織認同，其次為努力意願及續任傾向。

表 4-2-4 志工組織承諾意向量表各題平均數與標準差摘要表

研究 變項	題 號	題目內容	平均 數	標準 差
組織 認同	B1	我認同自己為運用單位一份子的身份。	3.54	0.50
	B2	運用單位的團隊管理與經營模式符合我的期待。	3.43	0.50
	B3	運用單位的服務理念與我從事志願服務的價值觀相互符合。	3.45	0.50
	B4	參與運用單位所安排的服務內容對我而言，是一份具有價值與意義的工作。	3.55	0.50
努力 意願	B5	為達成運用單位的服務目標與任務，我願意配合組織各項措施與規定。	3.42	0.50
	B6	我願意做好我負責的任務，盡可能達成運用單位的工作要求。	3.51	0.50
意願	B7	為使自己的服務能力更為完善、進步，我願意參與運用單位的各項訓練課程。	3.38	0.49
	B8	除了目前運用單位所分配給我的任務，我願意嘗試和了解其他類別的服務工作。	3.35	0.50

研究 變項	題 號	題目內容	平均	標準
			數	差
續任 傾向	B9	目前所屬的運用單位有吸引我長期留任的因素。	3.38	0.49
	B10	如果有其他相同性質的運用單位可以選擇，我仍是會選擇目前的服務單位。	3.35	0.48
	B11	如果運用單位的服務和我日常生活規劃時間有所重疊，我願意協調時間參與目前的服務工作。	3.27	0.48
	B12	如果未來在防疫工作上有需要，我仍願意支援運用單位所安排的相關服務工作。	3.40	0.52

由表 4-2-4 資料得知，組織承諾意向量表各題平均皆高於 3 分，介於「同意」與「非常同意」中上程度；在三個組織承諾意向構面中，「組織認同」以 B4 題目最高分、「努力意願」以 B6 題目最高分，以及「續任傾向」以 B12 題目最高分；整體組織承諾意向以 B4 題目最高分。換言之，防疫志工在組織承諾之表現，係對於所屬運用單位交辦任務具有責任感，認同組織運作價值及目標，並希望持續身為組織的一份子，而願意貢獻自己的時間與勞力。

三、不同個人背景之差異分析

為了解是否因個人背景不同，讓志工在參與動機及組織承諾表現上產生顯著差異，本研究將性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、是否退休、服務年資及服務頻率七項進行獨立樣本 T 檢定或單因子變異數分析。鑑於樣本數較少，在年齡變項部分，研究者歸納為 65 歲以上、55 以上未滿 65 歲及未滿 55 歲三項組別。

(一)個人背景變項在參與動機變項 差異情形

1. 性別在參與動機變項差異情形

表 4-3-1 不同性別志工參與動機 T 檢定分析摘要表

研究變項	性別	n	M	SD	t	p
參與動機(整)	男	13	3.60	0.42	1.93	0.06
	女	71	3.38	0.36		
自我成長	男	13	3.62	0.47	1.32	0.19
	女	71	3.45	0.41		
人際互動	男	13	3.64	0.42	1.93	0.06
	女	71	3.41	0.39		
社會服務	男	13	3.56	0.42	1.91	0.06
	女	71	3.34	0.40		
機構特性	男	13	3.58	0.44	1.92	0.06
	女	71	3.34	0.40		

【註】: *p≤0.05 , **p≤0.01

由表 4-3-1 資料得知，不同性別防疫志工在整體參與動機及自我成長、人際互動、社會服務與機構特性之 p 值皆大於 0.05，未達統計上顯著水準($p>0.05$)，接受虛無假設。換言之，性別因素在參與動機表現上未呈現顯著差異。

2. 年齡在參與動機變項差異情形

表 4-3-2 不同年齡志工參與動機單因子變異數分析摘要表

研究變項	年齡組別	n	M	SD	F	p	事後比較
參與動機(整)	65 歲以上	46	3.39	0.34	3.92*	0.02*	未滿 55 歲與 65 歲以上
	55-64 歲	33	3.39	0.41			
	未滿 55 歲	5	3.86	0.16			
自我成長	65 歲以上	46	3.43	0.40	2.96	0.06	
	55-64 歲	33	3.48	0.27			
	未滿 55 歲	5	3.90	0.22			
人際互動	65 歲以上	46	3.40	0.39	4.65**	0.01**	未滿 55 歲與 65 歲以上
	55-64 歲	33	3.42	0.41			
	未滿 55 歲	5	4.00	0.11			

研究變項	年齡組別	n	M	SD	F	p	事後比較
社會服務	65 歲以上	46	3.36	0.38			
	55-64 歲	33	3.32	0.43	2.92	0.06	
	未滿 55 歲	5	3.79	0.32			
機構特性	65 歲以上	46	3.36	0.38			
	55-64 歲	33	3.34	0.45	2.92	0.06	
	未滿 55 歲	5	3.80	0.33			

【註】: * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

由表 4-3-2 資料得知，在「整體參與動機」與「人際互動」考驗上，不同年齡組別防疫志工在得分有顯著差異存在，整體參與動機 $F=3.92(p \leq 0.05)$ 、人際互動 $F=4.65(p \leq 0.01)$ 。以 Scheffe 法進行事後比較，未滿 55 歲在前述兩變項得分皆高於 65 歲以上者。換言之，未滿 55 歲防疫志工在「整體」與「人際互動」參與動機高於 65 歲以上者。

3. 婚姻狀況在參與動機變項差異情形

表 4-3-3 不同婚姻狀況志工參與動機 T 檢定分析摘要表

研究變項	婚姻狀況	n	M	SD	t	p
參與動機(整)	未婚	5	3.33	0.46		
	已婚	79	3.42	0.38	-0.56	0.58
自我成長	未婚	5	3.40	0.55		
	已婚	79	3.48	0.42	-0.40	0.69
人際互動	未婚	5	3.40	0.55		
	已婚	79	3.44	0.40	-0.23	0.82
社會服務	未婚	5	3.23	0.41		
	已婚	79	3.37	0.40	-0.69	0.46
機構特性	未婚	5	3.25	0.43		
	已婚	79	3.39	0.41	-0.71	0.48

【註】: * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

由表 4-3-3 資料得知，未婚或已婚防疫志工在整體參與動機及自我成長、人際互動、社會服務與機構特性之 p 值皆大於 0.05，未達統計上顯著

水準($p>0.05$)，接受虛無假設。換言之，婚姻狀況因素在參與動機表現上未呈現顯著差異。

4. 教育程度在參與動機變項差異情形

表 4-3-4 不同教育程度志工參與動機單因子變異數分析摘要表

研究變項	學歷組別	n	M	SD	F	p	事後比較
參與動機(整)	國小	17	3.32	0.31			
	國中	27	3.34	0.37			
	高中職	25	3.62	0.39	2.73	0.06	
	大學	13	3.31	0.38			
	研究所	2	3.50	0.18			
自我成長	國小	17	3.34	0.38			
	國中	27	3.44	0.43			
	高中職	25	3.62	0.44	1.36	0.26	
	大學	13	3.42	0.44			
	研究所	2	3.63	0.53			
人際互動	國小	17	3.34	0.35			
	國中	27	3.33	0.39			0.05*
	高中職	25	3.66	0.39	3.23*	0.02*	國中與高中 (職)學歷
	大學	13	3.63	0.36			
	研究所	2	3.44	0.53			
社會服務	國小	17	3.30	0.33			
	國中	27	3.30	0.38			
	高中職	25	3.58	0.42	2.61	0.06	
	大學	13	3.23	0.46			
	研究所	2	3.36	0.16			
機構特性	國小	17	3.31	0.34			
	國中	27	3.30	0.38			
	高中職	25	3.59	0.43	2.63	0.06	
	大學	13	3.23	0.46			
	研究所	2	3.38	0.18			

【註】: * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

由表 4-3-4 資料得知，在「人際互動」考驗上，不同學歷組別得分有顯著差異存在， $F=3.23(p \leq 0.05)$ 。以 Scheffe 法進行事後比較，高中職學

歷在人際互動變項得分高於國中學歷者。換言之，具有高中職學歷防疫志工在「人際關係」參與動機高於國中學歷者。

5. 是否退休在參與動機變項差異情形

表 4-3-5 不同退休狀況志工參與動機 T 檢定分析摘要表

研究變項	退休狀況	n	M	SD	t	p
參與動機(整)	在職	16	3.57	0.43	1.77	0.08
	退休	68	3.38	0.36		
自我成長	在職	16	3.66	0.45	1.95	0.06
	退休	68	3.43	0.42		
人際互動	在職	16	3.67	0.37	2.65	0.01**
	退休	68	3.39	0.39		
社會服務	在職	16	3.45	0.50	0.96	0.31
	退休	68	3.36	0.38		
機構特性	在職	16	3.47	0.52	0.98	0.33
	退休	68	3.36	0.38		

【註】: * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

由表 4-3-5 資料得知，防疫志工在「人際互動」變項 p 值小於 0.01 達統計上顯著水準，拒絕虛無假設，且在職者平均分數大於已退休人士；在整體參與動機、自我成長、社會服務及機構特性 p 值皆大於 0.05，未達統計上顯著水準($p > 0.05$)，接受虛無假設。換言之，志工仍在職者之「人際互動」參與動機明顯高於已退休者。

6. 服務年資在參與動機變項差異情形

表 4-3-6 不同服務年資志工參與動機單因子變異數分析摘要表

研究變項	服務 年資	n	M	SD	F	p	事後 比較
參與動機(整)	未滿 1 年	4	3.36	0.42			
	1 年以上未滿 3 年	25	3.31	0.34			
	3 年以上未滿 5 年	11	3.64	0.43	1.78	0.14	
	5 年以上未滿 10 年	18	3.49	0.38			
	10 年以上	26	3.39	0.36			
自我成長	未滿 1 年	4	3.50	0.58			
	1 年以上未滿 3 年	25	3.32	0.39			
	3 年以上未滿 5 年	11	3.75	0.40	2.24	0.07	
	5 年以上未滿 10 年	18	3.54	0.40			
	10 年以上	26	3.45	0.42			
人際互動	未滿 1 年	4	3.44	0.52			
	1 年以上未滿 3 年	25	3.34	0.31			
	3 年以上未滿 5 年	11	3.59	0.45	0.82	0.51	
	5 年以上未滿 10 年	18	3.49	0.42			
	10 年以上	26	3.44	0.43			
社會服務	未滿 1 年	4	3.25	0.35			
	1 年以上未滿 3 年	25	3.27	0.42			
	3 年以上未滿 5 年	11	3.60	0.46	1.58	0.18	
	5 年以上未滿 10 年	18	3.44	0.38			
	10 年以上	26	3.34	0.37			
機構特性	未滿 1 年	4	3.25	0.35			
	1 年以上未滿 3 年	25	3.28	0.43			
	3 年以上未滿 5 年	11	3.61	0.47	1.62	0.18	
	5 年以上未滿 10 年	18	3.46	0.40			
	10 年以上	26	3.34	0.37			

【註】: *p≤0.05 , **p≤0.01

由表 4-3-6 資料得知，不同服務年資防疫志工在整體參與動機、自我成長、人際互動、社會服務與機構特性考驗上皆無顯著差異($p>0.05$)。換言之，不同服務年資防疫志工在整體與各項參與動機面向未呈現明顯差異狀況。

7. 服務頻率在參與動機變項差異情形

表 4-3-7 不同服務頻率志工參與動機單因子變異數分析摘要表

研究變項	服務 頻率	n	M	SD	F	p	事後 比較
參與動機(整)	每周一次以上	50	3.45	0.38			
	每周一次	10	3.33	0.41			
	每月一次	15	3.51	0.37	1.74	0.15	
	每半年一次	3	2.96	0.25			
	其他	6	3.42	0.29			
自我成長	每周一次以上	50	3.51	0.43			
	每周一次	10	3.43	0.44			
	每月一次	15	3.48	0.44	0.78	0.54	
	每半年一次	3	3.08	0.14			
	其他	6	3.47	0.41			
人際互動	每周一次以上	50	3.48	0.43			
	每周一次	10	3.35	0.39			
	每月一次	15	3.43	0.38	0.44	0.78	
	每半年一次	3	3.25	0.25			
	其他	6	3.38	0.38			
社會服務	每周一次以上	50	3.40	0.40			
	每周一次	10	3.28	0.42			0.04*
	每月一次	15	3.55	0.36	3.26*	0.02*	每月一次與每半年一次
	每半年一次	3	2.75	0.43			
	其他	6	3.19	0.23			
機構特性	每周一次以上	50	3.40	0.40			
	每周一次	10	3.28	0.42			0.04*
	每月一次	15	3.57	0.38	3.28*	0.02*	每月一次與每半年一次
	每半年一次	3	2.75	0.43			
	其他	6	3.21	0.25			

【註】: * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

由表 4-3-7 資料得知，在「社會服務」與「機構特性」考驗上，不同服務頻率在得分有顯著差異存在，社會服務 $F=3.23(p \leq 0.05)$ 、機構特性 $F=3.28(p \leq 0.05)$ 。以 Scheffe 法進行事後比較，每月服務一次在前述兩個變項得分皆高於每半年服務一次者。換言之，每月固定服務在「社會服務」及「機構特性」參與動機高於每半年固定服務者。

(二)個人背景變項在組織承諾意向構面差異情形

1. 性別在組織承諾變項差異情形

表 4-3-8 不同性別志工組織承諾意向 T 檢定分析摘要表

研究變項	性別	n	M	SD	t	p
組織承諾(整)	男	13	2.67	0.31	1.51	0.37
	女	71	2.54	0.28		
組織認同	男	13	3.64	0.45	1.38	0.31
	女	71	3.47	0.39		
努力意願	男	13	3.58	0.46	1.54	0.34
	女	71	3.39	0.41		
續任傾向	男	13	3.48	0.45	1.23	0.39
	女	71	3.33	0.41		

【註】: * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

由表 4-3-8 資料得知，不同性別防疫志工在整體組織承諾意向及組織認同、努力意願及續任傾向之 p 值皆大於 0.05，未達統計上顯著水準 ($p > 0.05$)，接受虛無假設。換言之，性別因素在組織承諾意向上未呈現顯著差異。

2. 年齡在組織承諾變項差異情形

表 4-3-9 不同年齡志工組織承諾意向單因子變異數分析摘要表

研究變項	年齡組別	n	M	SD	F	p	事後比較
組織承諾(整)	65 歲以上	46	2.54	0.26	3.06	0.06	0.05*
	55-64 歲	33	2.55	0.30			
	未滿 55 歲	5	2.86	0.24			
組織認同	65 歲以上	46	3.47	0.41	2.10	0.13	未滿 55 歲與 65 歲以上
	55-64 歲	33	3.46	0.42			
	未滿 55 歲	5	3.85	0.22			
努力意願	65 歲以上	46	3.37	0.39	3.12*	0.05*	未滿 55 歲與 65 歲以上
	55-64 歲	33	3.41	0.44			
	未滿 55 歲	5	3.85	0.34			
續任傾向	65 歲以上	46	3.33	0.38	2.55	0.08	
	55-64 歲	33	3.33	0.44			
	未滿 55 歲	5	3.35	0.43			

【註】: * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

由表 4-3-9 資料得知，在「努力意願」考驗上不同年齡組別防疫志工得分有顯著差異存在， $F=3.12(p\leq 0.05)$ 。以 Scheffe 法進行事後比較，未滿 55 歲在努力意願變項得分高於 65 歲以上者。換言之，未滿 55 歲防疫志工在「努力意願」組織承諾意向高於 65 歲以上者。

3. 婚姻狀況在組織承諾變項差異情形

表 4-3-10 不同婚姻狀況志工組織承諾意向 T 檢定分析摘要表

研究變項	婚姻狀況	n	M	SD	t	p
組織承諾(整)	未婚	5	2.50	0.35	-0.52	0.38
	已婚	79	2.57	0.28		
組織認同	未婚	5	3.40	0.55	-0.51	0.13
	已婚	79	3.50	0.40		
努力意願	未婚	5	3.30	0.45	-0.62	0.72
	已婚	79	3.42	0.42		
續任傾向	未婚	5	3.30	0.41	-0.28	0.97
	已婚	79	3.36	0.42		

【註】: * $p\leq 0.05$, ** $p\leq 0.01$

由表 4-3-10 資料得知，未婚或已婚防疫志工在整體組織承諾及組織認同、努力意願與續任傾向 p 值皆大於 0.05，未達統計上顯著水準($p>0.05$)，接受虛無假設。換言之，婚姻狀況因素在組織承諾意向未呈現顯著差異。

4. 教育程度在組織承諾變項差異情形

表 4-3-11 不同教育程度志工組織承諾意向單因子變異數分析摘要表

研究變項	學歷組別	n	M	SD	F	p	事後比較
組織承諾 (整)	國小	17	2.54	0.23	2.73	0.06	
	國中	27	2.50	0.26			
	高中職	25	2.70	0.32			
	大學	13	2.43	0.26			
	研究所	2	2.72	0.31			
組織認同	國小	17	3.52	0.41	2.12	0.09	
	國中	27	3.45	0.40			
	高中職	25	3.62	0.43			
	大學	13	3.25	0.29			
	研究所	2	3.75	0.35			
努力意願	國小	17	3.37	0.34	1.55	0.20	
	國中	27	3.33	0.40			
	高中職	25	3.58	0.44			
	大學	13	3.33	0.44			
	研究所	2	3.50	0.71			
續任傾向	國小	17	3.30	0.35	4.13** <0.00**	0.04* 國中與高中職 0.04* 高中職與大專	
	國中	27	3.24	0.33			
	高中職	25	3.59	0.46			
	大學	13	3.16	0.42			
	研究所	2	3.63	0.18			

【註】: *p≤0.05 , **p≤0.01

由表 4-3-11 資料得知，在「續任傾向」考驗上不同學歷組別在得分有顯著差異存在，F=4.13(p≤0.01)。以 Scheffe 法進行事後比較，高中(職)學歷在續任傾向變項上得分高於國中、大學(專)學歷者。換言之，具有高中(職)學歷防疫志工在「續任傾向」組織承諾意向高於國中、大專(職)學歷者。

5. 是否退休在組織承諾變項差異情形

表 4-3-12 不同退休狀況志工組織承諾意向 T 檢定分析摘要表

研究變項	退休狀況	n	M	SD	t	p
組織承諾(整)	在職	16	2.68	0.30	1.77	0.50
	退休	68	2.54	0.28		
組織認同	在職	16	3.58	0.41	0.94	0.71
	退休	68	3.47	0.41		
努力意願	在職	16	3.60	0.44	1.94	0.55
	退休	68	3.37	0.41		

研究變項	退休狀況	n	M	SD	t	p
續任傾向	在職	16	3.53	0.45	1.96	0.21
	退休	68	3.31	0.40		

【註】: * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

由表 4-3-12 資料得知，在職或已退休防疫志工在整體組織承諾意向及組織認同、努力意願及續任傾向之 p 值皆大於 0.05，未達統計上顯著水準($p > 0.05$)，接受虛無假設。換言之，是否退休因素在組織承諾意向上未呈現顯著差異。

6. 服務年資在組織承諾變項差異情形

表 4-3-13 不同服務年資志工組織承諾意項單因子變異數分析摘要表

研究變項	服務年資	n	M	SD	F	p	事後比較
組織承諾(整)	未滿 1 年	4	2.77	0.35	2.49	0.06	
	1 年以上未滿 3 年	25	2.51	0.27			
	3 年以上未滿 5 年	11	2.76	0.32			
	5 年以上未滿 10 年	18	2.50	0.22			
	10 年以上	26	2.55	0.28			
組織認同	未滿 1 年	4	3.75	0.50	1.30	0.28	
	1 年以上未滿 3 年	25	3.41	0.41			
	3 年以上未滿 5 年	11	3.68	0.40			
	5 年以上未滿 10 年	18	3.46	0.33			
	10 年以上	26	3.47	0.43			
努力意願	未滿 1 年	4	3.75	0.50	2.48	0.08	
	1 年以上未滿 3 年	25	3.35	0.42			
	3 年以上未滿 5 年	11	3.68	0.45			
	5 年以上未滿 10 年	18	3.29	0.36			
	10 年以上	26	3.40	0.39			
續任傾向	未滿 1 年	4	3.56	0.43	2.81	0.06	
	1 年以上未滿 3 年	25	3.26	0.40			
	3 年以上未滿 5 年	11	3.68	0.45			
	5 年以上未滿 10 年	18	3.25	0.35			
	10 年以上	26	3.34	0.40			

【註】: * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

由表 4-3-13 資料得知，不同服務年資防疫志工在整體組織承諾意向

及組織認同、努力意願與續任傾向考驗上皆無顯著差異($p>0.05$)。換言之，防疫志工在整體與各項組織承諾意向表現不會因服務年資而呈現明顯差異狀況。

7. 服務頻率在組織承諾變項差異情形

表 4-3-14 不同服務頻率志工組織承諾意向單因子變異數分析摘要表

研究變項	服務 頻率	n	M	SD	F	p	事後 比較
組織承諾(整)	每周一次以上	50	2.58	0.28			
	每周一次	10	2.58	0.32			
	每月一次	15	2.62	0.33	1.04	0.39	
	每半年一次	3	2.35	0.18			
	其他	6	2.41	0.20			
組織認同	每周一次以上	50	3.54	0.42			
	每周一次	10	3.50	0.44			
	每月一次	15	3.48	0.41	1.12	0.35	
	每半年一次	3	3.08	0.14			
	其他	6	3.33	0.30			
努力意願	每周一次以上	50	3.41	0.40			
	每周一次	10	3.43	0.47			
	每月一次	15	3.56	0.47	1.04	0.39	
	每半年一次	3	3.25	0.43			
	其他	6	3.17	0.30			
續任傾向	每周一次以上	50	3.36	0.40			
	每周一次	10	3.38	0.46			
	每月一次	15	3.45	0.48	0.99	0.42	
	每半年一次	3	3.08	0.14			
	其他	6	3.13	0.38			

【註】: * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

由表 4-3-14 資料得知，不同服務頻率防疫志工在整體組織承諾意向及組織認同、努力意願與續任傾向考驗上皆無顯著差異($p>0.05$)。換言之，防疫志工在整體與各項組織承諾意向表現不會因服務頻率而呈現明顯差異狀況。

四、參與動機與組織承諾相關分析

本研究為驗證防疫志工參與動機與組織承諾兩者是否具有顯著關聯性，以皮爾森積差相關係數進行分析。數據判斷標準 $r \geq 0.70$ 為高度相關、 $0.69 \geq r \geq 0.40$ 為中度相關、 $0.39 \geq r \geq 0.10$ 為低度相關， $r \leq 0.10$ 則為無相關。

表 4-4-1 志工參與動機與組織承諾相關分析摘要表

研究變項	組織承諾(整)	組織認同	努力意願	續任傾向
參與動機(整)	0.72*	0.64*	0.63*	0.70*
自我成長	0.68*	0.59*	0.62*	0.67*
人際互動	0.69*	0.63*	0.62*	0.65*
社會服務	0.63*	0.57*	0.54	0.62*
機構特性	0.63*	0.56*	0.54	0.62*

【註】: * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

(一)參與動機與組織承諾整體相關性

由表 4-4-1 資料得知，防疫志工整體參與動機與組織承諾相關係數 $r=0.72$ (達顯著水準 $p \leq 0.05$)呈現高度相關。在整體參與動機與組織承諾中組織認同、努力意願與續任傾向相關係數分別為 $r=0.64$ 、 0.63 及 0.70 (皆達顯著水準 $p \leq 0.05$)呈現中、高度相關。因此，整體參與動機程度愈高，組織認同、努力意願與續任傾向三個面向將相對提高；再者，整體組織承諾與參與動機中自我成長、人際互動、社會服務與機構特性相關係數分別為 $r=0.68$ 、 0.69 、 0.63 及 0.63 (皆達顯著水準 $p \leq 0.05$)呈現中度相關。因此，整體組織承諾意向愈高，自我成長、人際互動、社會服務與機構特性四個面向也會相對提高。

(二)參與動機與組織承諾各變項相關性

在參與動機與組織承諾各變項分析中，由表 4-4-1 資料得知，「自我成長」與組織認同、努力意願及續任傾向相關係數分別為 $r=0.68$ 、 0.59 、 0.62 及 0.67 (達顯著水準 $p \leq 0.05$)呈現中度相關；「人際互動」與組織認同、努力意願及續任傾向相關係數分別為 $r=0.69$ 、 0.63 、 0.62 及 0.65 (達顯著

水準 $p \leq 0.05$)呈現中度相關；「社會服務」與組織認同、續任傾向相關係數分別為 $r=0.57$ 、 0.62 (達顯著水準 $p \leq 0.05$)呈現中度相關；「機構特性」與組織認同、續任傾向相關係數分別為 $r=0.56$ 、 0.62 (達顯著水準 $p \leq 0.05$)，呈現中度相關；惟組織承諾中的努力意願與社會服務、機構特性構面在統計上未達顯著水準。

綜合上述，防疫志工參與動機與組織承諾各項構面之間多數存在顯著正相關，且互為中、高度相關。映證本研究提出防疫志工參與動機與組織承諾兩者之間具有顯著相關假設成立，實務上志工參與動機程度愈高，組織承諾意向也愈高。

五、參與動機對組織承諾影響力分析

表 4-5-1 志工參與動機與組織承諾共線性判斷摘要表

研究變項		自我成長	人際互動	社會服務	機構特質
自我成長	Pearson 相關	1.00	0.73**	0.72**	0.72**
	顯著性(雙尾)	--	0.00	0.00	0.00
人際互動	Pearson 相關	0.73**	1.00	0.73**	0.73**
	顯著性(雙尾)	0.00	--	0.00	0.00
社會服務	Pearson 相關	0.72**	0.73**	1.00	0.73**
	顯著性(雙尾)	0.00	0.00	--	0.00
機構特質	Pearson 相關	0.72**	0.73**	0.73**	1.00
	顯著性(雙尾)	0.00	0.00	0.00	--

【註】: * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

為避免自變項之間高度線性重合造成變異量過大，導致推論上形成錯誤判斷，在執行多元迴歸分析前，先進行共線性判斷。由表 4-5-1 資料得知，參與動機各項構面相關係數皆小於 0.8(吳明隆，2006)，無存在共線性現象，故據以進行多元迴歸分析。

(一)參與動機各變項對組織認同影響力

表 4-5-2 志工參與動機各變項對組織認同多元迴歸分析摘要表

自變項	R	R ²	ΔR ²	F 值	β 係數	T 值
機構特性	0.56	0.30	0.30	41.24	0.52	6.41**
社會服務	0.58	0.34	0.33	41.64	0.54	6.45**
自我成長	0.61	0.37	0.36	48.14	0.61	6.94**
人際互動	0.64	0.41	0.40	57.03	0.68	7.55**

【註】: *p≤0.05, **p≤0.01, ***p≤0.001

由表 4-5-2 資料得知，以自我成長、人際互動、社會服務與機構特性作為自變項，組織認同作為依變項進行迴歸分析，分析結果多元相關係數為 0.64，解釋變異量為 0.41。因此，四項參與動機可預測組織認同 59% 變異量。再者，參與動機各項 β 係數皆為正值，又以人際互動的 β 值最高，顯示對組織認同影響力為正向，其中「人際互動」對組織認同的影響程度最高。

(二)參與動機各變項對努力意願影響力

表 4-5-3 志工參與動機各變項對努力意願多元迴歸分析摘要表

自變項	R	R ²	ΔR ²	F 值	β 係數	T 值
社會服務	0.52	0.28	0.28	34.84	0.52	5.86**
機構特性	0.55	0.30	0.30	35.86	0.55	5.98**
自我成長	0.63	0.40	0.39	55.07	0.63	7.42**
人際互動	0.64	0.41	0.40	56.59	0.64	7.52**

【註】: *p≤0.05, **p≤0.01, ***p≤0.001

由表 4-5-3 資料得知，以自我成長、人際互動、社會服務與機構特性作為自變項，努力意願作為依變項進行迴歸分析，分析結果多元相關係數為 0.64，解釋變異量為 0.41。因此，四項參與動機可預測努力意願 41% 變異量。再者，參與動機各項 β 係數皆為正值，又以人際互動的 β 值最高，顯示對努力意願影響力為正向，其中「人際互動」對努力意願的影響程度最高。

(三)參與動機各變項對續任傾向影響力

表 4-5-4 志工參與動機各變項對續任傾向多元迴歸分析摘要表

自變項	R	R^2	ΔR^2	F 值	β 係數	T 值
社會服務	0.61	0.37	0.36	48.14.	0.1	6.94**
機構特性	0.64	0.40	0.40	55.48	0.64	7.45**
人際互動	0.66	0.44	0.43	64.55	0.66	8.03**
自我成長	0.69	0.47	0.47	73.02	0.69	8.55**

【註】: * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

由表 4-5-4 資料得知，以自我成長、人際互動、社會服務與機構特性作為自變項，續任傾向作為依變項進行迴歸分析，分析結果多元相關係數為 0.69，解釋變異量為 0.47。因此，四項參與動機可預測續任傾向 47% 變異量。再者，參與動機各項 β 係數皆為正值，又以自我成長的 β 值最高，顯示對續任傾向影響力為正向，其中「自我成長」對續任傾向的影響程度最高。

(四)參與動機對組織承諾影響力總結

表 4-5-5 志工參與動機對組織承諾多元迴歸分析整理摘要表

R^2	組織認同	努力意願	續任傾向
自我成長	0.37	0.40	0.47
人際互動	0.41	0.41	0.44
社會服務	0.34	0.28	0.37
機構特性	0.30	0.30	0.40

由表 4-5-5 資料得知，防疫志工整體參與動機對組織承諾皆具有正向影響力，在分項探討中，分別為「人際互動」對「組織認同」、「人際互動」對「努力意願」，以及「自我成長」對「續任傾向」影響程度最高。所有變項中，以「自我成長」對「續任傾向」影響力最高，達 59% 解釋變異量。換言之，運用單位可藉由增加參與動機，提升志工在組織承諾意向表現。分析結果也映證本文防疫志工參與動機對組織承諾意向具有顯著影響力的假設。

六、綜合討論

(一)回應研究目的

1. 防疫志工個人背景

本研究設定性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、是否退休、服務年資與服務頻率作為個人背景變項。從研究結果發現，本方案參與者女性佔 84.5%、年齡 55 歲以上佔 94%，以及已退休人士佔 81%，與志願服務工作發展現況相似，多數參與者仍以女性及退休人士居多，也可能與藥局防疫志工為突發需求及平日服務性質有關，在職者鑑於工作因素而無法接受任務指派。

再者，本方案志工在所屬運用單位服務逾 5 年以上者佔 52%，每周服務一次以上者佔將近 60%。顯示在疫情嚴峻時刻，願意接受任務安排之志工，原本對於參與志願服務即擁有認同及使命感，惟服務年資多寡也可能與年齡因素有關，多數志工從退休後才加入服務行列，數據上同步呈現本方案參與者多為高齡之趨勢。

2. 防疫志工個人背景及參與動機

本研究運用獨立樣本 T 檢定或單因子變異數分析方法，探討防疫志工參與動機是否受到個人背景變項影響。從研究結果發現，年齡、學歷、是否退休及服務頻率四個變項會影響參與動機。在學歷變項部分，本研究高中(職)學歷志工在人際互動之動機明顯高於國中學歷者，與孫本初(2010)發現較高學歷者在人際互動參與動機亦高研究結果相同；在服務頻率變項部分，本研究每月固定服務者，在社會服務與機構特性動機明顯高於每半年服務一次者，與黃碧月(2011)發現服務頻率較高者其社會服務動機明顯較高的研究結果相同。

再者，年齡變項部分，本研究未滿 55 歲志工整體及人際互動之動機明顯高於 65 歲以上，與游正民(2009)及李俐瑩(2015)研究結果呈現高齡志工有較高的參與動機結果不同；在是否退休變項部分，本研究仍在職志工於人際互動參與動機分數明顯高於已退休者，與劉湘雯(2012)發現已退休

志工在人際互動與社會服務動機高於在職者不同。鑑於防疫工作與一般服務在本質上具有差異，與先前研究結果不同可能受到服務內容因素影響。

3. 防疫志工個人背景及組織承諾

本研究運用獨立樣本 T 檢定或單因子變異數分析方法，探討防疫志工組織承諾意向是否受到個人背景變項影響。從研究結果發現，年齡與教育程度兩個變項會影響組織承諾意向。在教育程度變項部分，本研究高中(職)學歷志工在續任傾向承諾明顯高於大學(專)學歷者，與張月芬(2004)針對家庭教育志工的研究結果相同；在年齡變項部分，本研究未滿 55 歲志工在努力意願承諾明顯高於 65 歲以上者，與蔡天生(2001)發現志工年齡愈長對組織承諾愈高的研究結果不同。鑑於本方案服務特性、服務時間與一般服務工作具有差異，較為年輕志工因仍有工作，願意投入服務必然擁有較高認同與使命感，使得與過去研究呈現不同結果。

4. 防疫志工參與動機與組織承諾相關性

本研究運用皮爾森積差相關係數進行防疫志工參與動機及組織承諾相關性分析。從研究結果發現，防疫志工整體參與動機與組織承諾呈現高度正相關；整體參與動機與組織承諾各個變項皆呈現中、高度正相關；整體組織承諾與參與動機各個變項呈現中度正相關。前述數據結果與詹麗珊(2004)、李美玉(2012)、劉雪蘭(2014)與呂宗明(2015)研究發現相同，代表增加志工參與動機將有助於提升組織承諾意向。

5. 防疫志工參與動機對組織承諾影響力

本研究運用多元迴歸分析驗證防疫志工參與動機對組織承諾的影響力關係。從研究結果發現，「人際互動」對「組織認同」與「努力意願」，以及「自我成長」對「續任傾向」影響程度最高，且整體參與動機正向影響組織承諾。前述數據結果與林宛瑩(1995)、張月芬(2004)、劉翠芬(2005)、吳建明(2008)、黃福昌(2010)、劉雪蘭(2014)及呂宗明(2015)研究結果相同。代表若提升志工參與動機，組織承諾也會受到不同程度正向影響。

(二)回應研究假設

本文參採研究目的與相關文獻提出四項研究假設，以下為本文研究結果：

1. 假設一：「不同個人背景防疫志工，在參與動機上有顯著差異」符合部分假設，年齡、學歷、是否退休及服務頻率四個變項會影響參與動機。
2. 假設二：「不同個人背景防疫志工，在組織承諾意向上有顯著差異」符合部分假設，年齡與教育程度兩個變項會影響組織承諾意向表現。
3. 假設三：「防疫志工在參與動機與組織承諾意向有顯著相關」假設成立，增加志工參與動機將有助於提升組織承諾意向。
4. 假設四：「防疫志工參與動機對組織承諾意向有顯著影響力」假設成立，若提升志工參與動機，組織承諾意向也會受到不同程度正向影響。

伍、結論與建議：

依據本研究文獻探討與研究結果，以下闡述本文研究成果、研究限制、研究與實務工作建議。

一、研究成果

(一)理論驗證

本文以利他主義理論、需求滿足理論與社會化理論作為探討參與動機理論基礎。由研究結果得知，防疫志工參與動機驗證了利他主義與社會化理論，志工臨危受命投入藥局服務，實現個人利他信念及投入社會關懷初衷。透過組織動員集體參與，在具有共同信念夥伴的相處中，獲得認同與歸屬感；在疫情嚴峻時刻，能夠為社會貢獻心力，成就自我實現心願，進而穩固持續參與服務之信念。

再者，本文以預期價值理論、自我認同理論、歸因理論與投注理論作為探討組織承諾理論基礎。由研究結果得知，防疫志工組織承諾意向驗證歸因與自我認同理論觀點，即使在服務前可能產生疑惑或擔憂情緒，因個人對組織具有認同感，願意受組織號召、規範與行動影響，並從服務中獲得人際關係、正向社會價值，進而增加續留組織之意向。

(二)回應研究目的

1. 防疫志工個人背景會影響參與動機

從研究結果發現，服務頻率較高者在社會服務及機構特性參與動機亦高，此結果與文獻探討內容相同。依據實務觀察，志工經過長期投入，可逐漸發展出對服務工作的責任與使命感，加上與運用單位的頻繁互動，對於組織制度與促進措施感受度亦較他人來得高。

再者，高齡與已退休志工在人際互動之動機未能與文獻探討內容相符，研究者認為本結果映證了防疫與一般服務特質具有差異之論點，鑑於本方案為突發需求，且需於上班日時間出勤，青壯年與在職者能夠願意投入，除了對社會奉獻的使命感以外，從服務過程中覺察的人際回饋與歸屬感等，也能夠有較為深入之感受。

綜合上述，研究結果雖然與文獻探討具有落差，但仍驗證了防疫志工參與動機將受到個人背景因素影響的研究假設。

2. 防疫志工個人背景會影響組織承諾意向

從研究結果發現，高中(職)學歷者在續任傾向明顯高於其他學歷者，此結果與文獻探討內容相同。惟此狀況為數據上的結果呈現，真正原因仍有待後續研究質性資料的補充；再者，高齡志工在努力意願承諾未能與文獻探討相符，研究者與志工長期互動經驗發現，高齡志工參與服務多數僅是抱持服務社會、妥善安排退休生活的想法，有關對於服務的創新與學習，並非為參與服務的主要目標，加上本方案服務的特殊性質，年輕志工願意投入服務，背後必然有強力的推動力量。

綜合上述，研究結果雖然與文獻探討具有落差，但仍驗證了防疫志工組織承諾將受到個人背景因素影響的研究假設。

3. 防疫志工參與動機與組織承諾具有相關性

從防疫志工的參與動機與組織承諾之相關分析結果，整體參與動機、組織承諾，以及參與動機、組織承諾各項構面，皆呈現中度至高度相關性，驗證本文提出志工參與動機與組織承諾具有相關性之研究假設。

4. 防疫志工參與動機對組織承諾意向具有影響力

從防疫志工的參與動機與組織承諾之迴歸分析結果，參與動機各構面對組織承諾各構面具有正向影響力，與文獻探討的研究結果相同。由各項分析結果發現，「自我成長」與「人際互動」對「續任傾向」具有較高的影響力。換言之，個人倘若在所屬團隊裡找到歸屬感、發揮自己長才並增進不同的知識與生活經歷，將有助於提升志工對組織的信任與認同，增進續留組織服務之意願。

二、研究限制

本研究議題為志工常態較少接觸之服務內容，以下針對研究者在資料蒐集與整理過程中，觀察可能被侷限之因素，提出問題發現與研究限

制。

(一)研究對象

依據 Sudman(1976)所提出的量化研究觀點，地區性研究建議抽取 500 至 1,000 個樣本較為適宜。本文以臺灣推動口罩實名制政策期間，經由新北市政府社會局媒合參與藥局服務之志工為研究對象。經查透過官方媒合人數共計 178 位，惟部分社區藥局逕由里長、鄰居或朋友等管道召募志工，實際投入服務人力比官方數據多，加上問卷蒐集適逢 COVID-19 疫情三級警戒期間，使得問卷回收數量未達預期目標。

有關研究代表性方面，本研究抽樣定義為推行口罩實名制政策期間，參與藥局服務之防疫志工。鑑於支援人力必須透過運用單位動員，每個單位志工參與方案人數、志工原本與團隊互動關係即存有差異；再者，防疫志工服務內容多元，也會影響志工在問卷調查的意向表達，以上因素皆會影響研究推論結果。

(二)研究方法

鑑於目前志工參與動機與組織承諾相關理論已有發展基礎，在考量時間與人力因素下，多數論文採量化研究方法。本文研究目的與過去相關研究類似，主要在於探討志工參與動機與組織承諾之相關性，僅提供服務內容具有差異，故同以問卷調查法進行資料蒐集。然而，本文分析研究結果時，發現部分變項呈現不顯著狀況，與文獻探討內容無法切合，研究者亦必須思考研究過程中是否納入未能量化之因素。

三、研究建議

依據研究成果與研究限制，發現本文仍有不足之處。以下針對未來研究之樣本選擇、研究方法、研究變項與研究工具提出建議。

(一)研究對象

鑑於研究推論可能產生之限制，建議未來防疫志工研究可增加樣本多樣性及代表性。在研究多樣性上，可針對不同服務類型防疫志工進行服

務意向與行為探討；在研究代表性上，鑑於藥局口罩志工為全國性方案，可探討志工參與動機與組織承諾是否受到區域因素影響，抽樣對象可擴大至各縣市參與方案之志工，讓研究結果更能反應實際狀況，俾利作為未來推動實務工作參考。

(二)研究方法

相較於量化研究，質性資料對於社會事件能有更細膩的描述，藉由觀察、訪問與實地考察，由事件參與者觀點出發，而不是以旁觀者視角來進行研究，可以對社會現象具有深入的理解與闡釋。鑑於疫情期間為人們帶來的是人性的考驗，志工夥伴在此期間願意挽袖付出，驗證了良善價值的發揮。透過質性方法，可獲取的是個人內心深度想法、態度與信念。

四、實務工作建議

本文透過防疫志工參與動機與組織承諾的研究，除了詮釋方案的規劃運作以外，對於未來相關工作為了有更充足之準備，提出以下三項實務建議：

(一)持續推動男性參與志願服務方案

本方案參與志工男性僅佔 15.5%，與我國志願服務發展現況相似，參與者呈現顯著性別差異。為將性別主流化精神融入業務推動，讓服務內容發展多元化特色，建議應持續規劃相關方案，鼓勵男性踴躍加入志願服務行列。

(二)志工團隊應訂定完善人力動員機制

依據志願服務法第 10 條規定，志願服務運用單位應確保志工在安全及適當環境下進行服務。鑑於 COVID-19 疫情發展趨勢，團隊應訂定明確人力動員機制，運用志工前應評估需求與必要性以外，服務時應提供完善執勤配備，並遵守所屬場域防疫管理措施。

(三)志工團隊應了解志工參與服務需求

從研究結果發現，本方案參與動機以「自我成長」變項、組織承諾以「組織認同」變項得分最高。此結果呈現當代志願服務發展趨勢，志工參與服務動機已不是單純出於利他、社會奉獻動機，志工願意長期投入服務工作，組織的經營、管理措施與制度安排扮演重要影響力；志工在服務過程中除了希望發揮長才以外，也期盼獲得多元的學習與人生歷練。因此，志工團隊經營為追求永續發展，應將志工的想法與需求納入考量，作為訂定工作計畫的參考依據。

陸、參考文獻：

- 王月雲、張永富(2003)。工作特性與組織承諾之關係研究：以社會資本為調節變項。*遠東學報*，20(4)，983-989。
- 宋世雯(2000)。成人與志願服務之工作投入與滿足之相關研究(未出版碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 沈琡惠(2016)。國民小學學習輔導志工參與動機、工作滿意度與組織承諾之研究—以新北市板橋區為例(未出版碩士論文)。臺北市立大學，臺北市。
- 吳明隆(2007)。SPSS 統計應用學習實務-問卷分析與應用統計。臺北：易習。
- 吳建明(2008)。非營利組織志工參與動機與組織承諾之研究-以臺東縣救國團所屬社會基層團務組織志工為例(未出版碩士論文)。國立臺東大學，臺東縣。
- 吳美慧(1995)。義工制度的理論與實施。臺北：心理。
- 李美玉(2012)。臺中市北屯區國民小學志工參與動機、工作滿意與組織承諾之研究(未出版碩士論文)。逢甲大學，臺中市。
- 李俐瑩(2015)。慈濟志工參與動機、人格特質與其組織承諾之研究(未出版碩士論文)。國立嘉義大學，嘉義市。
- 呂民璿、左祖順、周玲玲(2003)。醫務社會工作者面對 SARS 壓力因應之初探-以北部某醫學心為例。*社區發展季刊*，104，150-163。
- 呂宗明(2015)。社區巡守隊志工參與動機與組織承諾關係之研究-以高雄市小港區為例(未出版碩士論文)。國立屏東大學，屏東縣。
- 林文政(2012)。挑對組織、跟對老闆，別讓你的好能力被環境埋沒。臺北：巨思文化。
- 林正祥(2011)。解說志工參與動機、工作投入與工作滿足關係之研究(未出版碩士論文)。銘傳大學，臺北市。
- 林宛瑩(1995)。文化中心義工組織承諾及其相關因素之研究(未出版碩士

- 論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 林啟鵬(1987)。志願服務的動力過程。社區發展季刊，39，97-104。
- 林勝義(2006)。志願服務與志工管理：做快樂的志工與管理者。臺北：五南。
- 邱皓政(2010)。量化研究與統計分析(六版)：SPSS 與 R 資料分析範例解析。臺北：五南。
- 紀滋兒(2004)。以公共衛生觀點探討護理人員經驗 SARS 的復原歷程(未出版碩士論文)。國立臺灣大學，臺北市。
- 孫本初 (2010)。新公共管理。台北：一品。
- 馬慧君(1998)。志願服務工作者參與類型之初探-以埔里五個團體志工為例(未出版碩士論文)。國立暨南國際大學社會，南投縣。
- 陳忠光 (2012)。花蓮縣義勇消防隊員參與動機與組織承諾之研究(未出版碩士論文)。國立東華大學，花蓮縣。
- 陳武雄(2009)。志願服務理念與實務。臺北：揚智。
- 陳定銘(2005)。非營利組織志工發展之析探。T&D 飛訊，36，1-19。
- 張月芬(2004)。家庭教育中心志工參與動機、內外控與其組織承諾之研究(未出版碩士論文)。國立嘉義大學，嘉義市。
- 張英陣(1997)。激勵措施與志願服務的持續。社區發展季刊，78，54-65。
- 張春興(1991)。現代心理學。臺北：東華。
- 張麗雲(2012)。臺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(未出版碩士論文)。逢甲大學，臺中市。
- 黃芳謙(2002)。組織文化、組織承諾與組織變革態度之研究一以綜合高中為例(未出版碩士論文)。大葉大學，彰化縣。
- 黃曼婷(2001)。家庭主婦志願工作者社會支持、婚姻滿意度、親子關係之研究(未出版碩士論文)。國立政治大學，臺北市。
- 黃福昌(2010)。消防志工參與動機與組織承諾關係之研究(未出版碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。

- 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(未出版碩士論文)。中臺科技大學，臺中市。
- 游正民(2009)。社區志工參與動機與社區意識對持續服務影響之研究-以霧峰鄉社區志工為例(未出版碩士論文)。朝陽科技大學，臺中市。
- 曾華源、曾騰光(2003)。志願服務概論。臺北：揚智。
- 曾騰光(1997)。志願工作者的組織承諾與機構人力資源管理策略，社區發展季刊，78，35-47。
- 詹麗珊(2004)。國立科學工藝博物院志工組織承諾與參與動機之研究。科技博物，8(4)，37-55。
- 楊怡亭(2013)。從志願服務者到社會工作者- 助人工作本質的現象學研究(未出版碩士論文)。國立暨南國際大學社會，南投縣。
- 楊淑媛(2013)。慈濟臺中分會志工工作滿意度與組織承諾關係之研究(未出版碩士論文)。逢甲大學，臺中市。
- 楊雯伊(2020)。志工參與動機與組織承諾之研究：以夜訪街友志工為例(未出版碩士論文)。輔仁大學，新北市。
- 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(未出版碩士論文)。明新科技大學，新竹縣。
- 廖采蓉(2011)。志工參與社福型非營利組織之研究：動機、承諾與績效(未出版碩士論文)。逢甲大學，臺中市。
- 劉雪蘭(2014)。臺中市戶政志工參與動機、工作滿意與組織承諾相關性之研究(未出版碩士論文)。逢甲大學，臺中市。
- 劉湘雯(2012)。花蓮地區公務機關志工服務動機與滿意度之研究(未出版碩士論文)。國立東華大學，花蓮縣。
- 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(未出版碩士論文)。東吳大學，臺北市。
- 劉靜宜(2004)。從隱微到顯見—SARS 新聞文本中他/她者的建構(未出版碩士論文)。國立政治大學，臺北市。

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(未出版碩士論文)。國立中山大學，高雄市。

蔡佳瑩(2000)。安寧醫療志願服務人員參與動機和工作滿足之研究(未出版碩士論文)。東海大學，臺中市。

蔡啟源(1995)。影響高齡者持續參與志願服務之因素探討。臺北：國科會。

謝侑達(2011)。參與動機、工作滿足與組織承諾相關之研究-以中部地區儲蓄互助社志願服務者為例(未出版碩士論文)。逢甲大學，臺中市。

Allen, N.J. & Meyer, J.P.(1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.

Hee, O. C.(2014). Validity and Reliability of the Customer-Oriented Behaviour Scale in the Health Tourism Hospitals in Malaysia. *International Journal of Caring Sciences*, 7(3), 771-775.

Herbert, T. T.(1976). Dimensions of organizational behavior, *New York: Collier Macmillan*.

Herzog, A. R. & Morgan, J.S.(1993). Formal volunteer work among older americans. *Westport, CT: Auburn House*.

Ilsley, P. J.(1990). *Enhancing the volunteer experience*. San Francisco: Jossey-Bass publishers.

Jacobson, A.(1993). *Volunteer management handbook for effective development of volunteer program*. Kansas city, Missouri Ann Jacobson and Associates.

Kim, S. Y. & Hong, G. S.(1998). Volunteer participation and time commitment by 139 older americans. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 27(2), 146-166.

King, R. R. & Fluke, J.(1990). *Volunteers: American's Hidden Resource*. University Press of America.

- Kushman, J. W.(1992). The organizational dynamics of teacher workplace commitment: A study of urban elementary and middle school. *Educational Administration Quarterly*, 28(1), 5-42 .
- Nagel, T.(1978). *The possibility of Altruism*. America: Princeton University, 98–104
- Okun, M. A.(1994). *The Relation between Motives for Organizational Volunteering and Frequency of Volunteering by Elders*. The Journal of Applied Gerontology 13(2), 115-126.
- Porter, L. W., Steers, R. M. & Monwady, R. T.(1982). Employee-organizational linkage: the psychology of commitment, absenteeism, and turnover. *New York: Academic Press*, 20-56.
- Robbins, S. P. (1991). *Management*, 3rd ed. Prentice-Hall, N. J.
- Smith, R. M. & Porter, L. W.(1991). *Motivation and work behavior*. Singapore: McGraw-Hill.
- Simmons, W. A.(1991). Volunteer intermediaries in rural information services: *A study of Seke District, Zimbabwe*.
- Suandi, T. B.(1991). *Commitment of 4-B youth leader towards volunteerism*. Unpublished doctoral dissertation, The Ohio State University, Columbus, Ohio.
- Sudman, S.(1976). *Applying sampling*. New York: Academic Press.

防疫志工參與動機與組織承諾關係之研究 調查問卷

各位志工前輩您好：

這是新北市政府社會局的研究調查問卷，目的為了解 109 年 COVID-19(新冠肺炎)疫情期間，新北市支援「藥局口罩販售」志工服務動機，以及運用單位在組織管理作為上，是否影響志工服務意願？您的填答對於我們在辦理志工業務上，提供了非常重要的研究依據，並可作為相關學術單位研究參考。

本問卷填答時間約需 10 分鐘，採匿名方式作答，調查結果僅提供本研究使用。問卷共分為三大部分，第一部分為個人基本資料、第二部分為志工參與動機、第三部分為志工組織承諾，問卷題目沒有正確答案，請依照您的個人觀點與想法逐項填答即可，衷心感謝您的協助。敬祝 平安順心。

新北市政府社會局 敬啟
民國 110 年 4 月

【第一部分】：個人基本資料

題號	題項	選項
1	性別	<input type="checkbox"/> 1.男 <input type="checkbox"/> 2.女
2	出生年次	民國 _____ 年
3	婚姻狀況	<input type="checkbox"/> 1.未婚 <input type="checkbox"/> 2.已婚
4	教育程度	<input type="checkbox"/> 1.國小以下 <input type="checkbox"/> 2.國中 <input type="checkbox"/> 3.高中職 <input type="checkbox"/> 4.大(專)學 <input type="checkbox"/> 5.研究所以上
5	是否退休	<input type="checkbox"/> 1.在職 <input type="checkbox"/> 2.已退休
6	擔任志工年資	<input type="checkbox"/> 1.1 年以下 <input type="checkbox"/> 2.1-3 年 <input type="checkbox"/> 3.3-5 年 <input type="checkbox"/> 4.5-7 年 <input type="checkbox"/> 5.7-10 年 <input type="checkbox"/> 6.10 年以上
7	服務頻率	<input type="checkbox"/> 1.每周一次以上 <input type="checkbox"/> 2.每周一次 <input type="checkbox"/> 3.每月一次 <input type="checkbox"/> 4.每半年一次 <input type="checkbox"/> 5.其他(請說明)：_____

【第二部分】：志工參與動機

此部分共有 16 題，每題皆為單選題，請在以下選出一個符合您的選項，並在□打 V。

題號	題項	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1	參與志願服務使我發揮自己長處、分享自己的才能。				
2	參與志願服務使我對生活有更多元的觀點與體悟。				
3	參與志願服務使我體會多元的人生經驗。				
4	參與志願服務使我更肯定、認同自己。				
5	參與志願服務使我有機會接觸不同背景的人。				
6	參與志願服務使我感受到團隊的歸屬感。				
7	參與志願服務有助於擴展人脈、生活圈。				
8	參與志願服務能滿足自我人際交往、互動需求。				
9	參與志願服務是想為社會做些改變。				
10	參與志願服務是對社會議題的關心與關注。				
11	參與志願服務是想實現協助、關懷他人的精神。				
12	參與志願服務是對社會有份使命感與責任感。				
13	運用單位明確的動員機制有助於提升我的服務意願。				
14	運用單位安排服務前教育訓練有助於提升我的服務意願。				
15	運用單位規劃解說明確的服務內容有助於提升我的服務意願。				
16	運用單位所提供的促進服務措施(獎勵)有助於提升我的服務意願。				

【第三部分】：志工組織承諾

此部分共有 12 題，每題皆為單選題，請在以下選出一個符合您的選項，並在□打 V。

題號	題項	非常同意	同意	不同意	非常不同意
1	我認同自己為運用單位一份子的身分。				
2	運用單位的團隊管理與經營模式符合我的期待。				
3	運用單位的服務理念與我從事志願服務的價值觀相互符合。				
4	參與運用單位所安排的服務內容對我而言，是一份具有價值與意義的工作。				
5	為達成運用單位的服務目標與任務，我願意配合組織各項措施與規定。				
6	我願意做好我負責的任務，盡可能達成運用單位的工作要求。				
7	為使自己的服務能力更為完善、進步，我願意參與運用單位的各項訓練課程。				
8	除了目前運用單位所分配給我的任務，我願意嘗試和了解其他類別的服務工作。				
9	目前所屬的運用單位有吸引我長期留任的因素。				
10	如果有其他相同性質的運用單位可以選擇，我仍是會選擇目前的服務單位。				
11	如果運用單位的服務和我日常生活規劃時間有所重疊，我願意協調時間參與目前的服務工作。				
12	如果未來在防疫工作上有需要，我仍願意支援運用單位所安排的相關服務工作。				