

# 東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：曾華源 教授

非營利組織志工社會資本與組織承諾之相關研究

The Study of Correlation between Social Capital and Organizational  
Commitment of Volunteers in Nonprofit Organization

研究生：黃意雯

中華民國一〇一年二月

論文名稱	非營利組織志工社會資本與組織承諾之相關研究		
校所組別	東海大學社會工作學系碩士班	頁數：161	
畢業時間	一百學年度第一學期	提要別	碩士學位論文提要
研究生	黃意雯	指導教授	曾華源

論文摘要：

因應社會變遷，業務量日益繁重及經費限制，非營利組織為求能實踐使命並永續發展，許多福利服務有賴志工協助推展。志願服務的參與是由社會大眾自由選擇，志工難免會流動，若流動率過高則可能造成組織損失和困擾。因此，如何讓投入之志工能願意且持續穩定從事志願服務，成為志工人力運用單位之新興課題。為此，本研究主要探討非營利組織志工持續服務之原因，及其在組織擁有社會資本之概況，並從組織中社會資本的角度切入，從中探究影響志工產生組織承諾之因素。

本研究以台中市祥和計畫之非營利組織志工為研究對象，採用系統叢集抽樣方式抽取 16 家機構共 981 位志工，回收共 264 份，回收率為 27%，有效問卷為 258 份。依據有效問卷進行分析，研究結果如下：

- 一、非營利組織志工現況以女性、沒有婚姻經驗、有宗教信仰、大學以上學歷、參與過服務單位提供之教育訓練、沒有擔任志工團隊幹部、與機構聯繫狀況以雙向互動方式進行聯繫為主；平均服務年資未滿 1 年者最多；每週平均服務天數以 1 天為主者最多、每週平均服務時數為 1-3 小時為主者最多。
- 二、非營利組織志工個人基本特質中的性別、每週平均服務時數、是否擔任志工團隊幹部，和與服務單位聯繫狀況不同，對社會資本會有所差異；每週平均服務時數、是否參與過服務單位提供之教育訓練、是否擔任志工團隊幹部、與服務單位聯繫狀況不同者，和所屬單位以綜合服務為主之志工，對組織承諾會有所差異。
- 三、非營利組織志工個人基本特質中的年齡、服務年資、每週平均服務天數和每週平均服務時數和社會資本有顯著相關存在；每週平均服務時數和組織承諾有顯著相關存在。社會資本和組織承諾各面向與整體皆有顯著相關存在；其中規章認知對外控性承諾相關性最強；價值認同對道德性承諾相關性最強；互信互惠對融入性承諾相關性最強。
- 四、非營利組織志工的個人基本特質、社會資本對組織承諾有高顯著解釋力，整體而言以互信互惠對組織承諾有最高的顯著解釋力。

依據上述結論，本研究針對非營利組織提出以下建議：

- 一、志工人力運用之規劃：組織應先評估是否有志工人力需求才招募，而非因人設事；明確訂定志工之定位及工作內容，有規劃的進行招募與徵選；針對新進人員和在職志工應提供不同之教育訓練。
- 二、穩定志工人力之策略：促使組織成員間彼此互信互惠，有利於志工產生組織承諾；定期與不定期進行會議與培訓，增進志工對組織規章制度的認知和提升服務知能；組織並應舉辦非正式活動，凝聚組織成員工作關係以外的情誼。
- 三、組織運作機制之考量：促使組織成員相輔相成，蓄積組織的社會資本；活絡組織中的人際網絡，強化組織的社會資本；以志工組織承諾為核心，妥善運用組織之社會資本。

關鍵字：非營利組織志工、社會資本、組織承諾

## Abstract

Many welfare services of non-profit organizations (NPOs) have to assist by volunteers in order to cope with the changing society, over-loaded assignments and limited fund. Without them it's hard to keep NPOs accomplish their missions and sustainable development. Although volunteers are very important for NPOs, it is impossible to avoid volunteers turnover, if turnover rate of volunteers is too high, it may cause NPOs losses and challenge. Therefore, how to make volunteers willing to devote their services continuous and stable is a new issue for many NPOs. According to this, the main purpose of the study was try to discuss the reason for volunteers keep going to devote their services and the status of social capital they have in NPOs which lead them have organizational commitment.

This research utilized cluster sampling method of the questionnaire survey sampled 16 NPOs in Taichung which applying for Xiang-Ho Project totally sent out 981 questionnaires. Finally 264 were returned, 258 were valid and the rate of the effective response is 27%.

After the statistical analysis, we found out the following points:

1. The following present status of volunteers in NPOs are most: female, no marriage, have religious, educational background: college or university above, once attended volunteer training, no take up the position of volunteer group, double interaction with NPOs, average service seniority below one year, average service one day for a week, average service 1 to 3 hours for a week.
2. Among the personal basic information in NPOs: gender, average service hours, whether take up the position of volunteer group or not and different interaction with NPOs to the social capital have significant difference. And average service hours, whether attend volunteer training or not, whether take up the position of volunteer group or not, different interaction with NPOs and belong to multi-service's NPOs have significant difference to the organizational commitment.
3. Among the personal basic information in NPOs: age, service seniority, average service days a week and average service hours have high level of significance with the organizational commitment. Among the social capital to the organizational commitment have reach significant level including commitment to external control of regulations cognitive, moral commitment of value recognition, and involvement commitment of trust and reciprocity of each other.
4. The basic personal volunteer's character and social capital have high significant explanatory power to organizational commitment. And to whole organizational commitment as the trust and reciprocity of each other has highest significant explanatory power.

According to the research results, this study suggests the following recommendations:

1. Making good planning on volunteers

NPOs should make sure the purpose before recruit volunteers and draft volunteer's working content and role clearly, besides hold different job training from volunteer and employee.

2. Strategy of stable volunteers

Trust and reciprocity in organization more is well influence to let volunteer have strong organizational commitment. Not only take place meeting and training periodical to let volunteers know more about NPOs but also hold some informal activities to promote each other's relationship.

3. Operation of NPOs

Accumulating the social capital of NPOs, especially enhance inside human relationship and regard volunteer's organizational commitment as the important social capital core to develop, will be good for NPOs to operate.

Key words : non-profit organizational volunteers (NPOs) , social capital, organizational commitment.

## 致謝

進入東海大學就讀碩士班，是幸運和幸福的事，我始終抱持著感謝。

謝謝母校朝陽科技大學社會工作系的陳斐虹導師、陳馨馨老師，陳麗欣老師，洪健晃學長、郭志南學長，和我的同學們。謝謝妳(你)們在我準備升學的時候，為我指點迷津，讓我順利考取研究所。

2009 年秋天順利進入東海大學就讀研究所，緣分讓我認識一群好同窗，因為有妳們的陪伴，讓我在苦讀的日子，依然能正向和樂觀的向前行。2011 年春天從北京大學歸國後，定居東海別墅，準備開始與論文大戰!謝謝這一路，鼓勵我、支持我和陪伴我的你們，因為有你們，才有現在的我。

首先，我要謝謝我的指導教授曾華源老師，您總是鼓勵我勇於思考、勇敢批判，對事物都要具備好奇心，教導我用不同面向思考，讓我受益良多，謝謝您二年半來的諄諄教誨，相伴我走過論文這一個艱辛的歷程。從您身上，除了專業知識和論文寫作，我也學到做事的方法、寫作的技巧、做人的態度，這些都是我珍貴的收穫。是您讓我知道凡事都有可能，空想無濟於事，只要做就對了!抱持這樣追逐、敢衝的精神，我要往下個旅程邁進，謝謝您給我滿滿的收穫!

謝謝麗欣老師，謝謝您在大學時期的教導，因為有您的鼓勵和教導，讓我順利考取碩士班，從大學到碩士班這一路成長也勇敢了許多。也謝謝您擔任我的口試委員，能邀請到您十分開心，謝謝您的指教，讓我在論文寫作過程，能用更精細和謹慎的態度去完成研究，您的教導我銘記在心。

謝謝篤強老師，謝謝您擔任我的口試委員，在碩士班學習的過程，除了專業知識的學習，論文寫作的部份，也從老師身上學到讀書的方法、寫作的技巧，邏輯脈絡的思考，兩年半來謝謝您總是正向給予我支持，真的受益良多，謝謝您。

謝謝曾家班(小白學姐、郁雯學姐、佳盈學姐、貞誼、嚕嚕、幸儀、Ivy、菜菜、秀玲、詩韻、玉米)，因為有妳們的陪伴與支持，我才能走完這條路。

謝謝兩年半陪伴我的同學：江江、子婷、唐唐、馬姐、小六、佳琪、坤志大哥、小白、翰一、育陞、威任。謝謝三一九好夥伴：小羅、練練、家函、芊慈、宇君、Ruby、蕭寶、小紅學姐。謝謝靜宜幫(官官、秉臻)

謝謝好姐妹(雅萍、明華)；謝謝馬氏姐妹(蘇馬、馬水、馬藍、馬貝、馬雨衣、馬倫)；謝謝國中同學(小綺、明宏、煥宇、政緯、百貴)；謝謝高中死黨(凱凱、嘉豪、潔衣、亦、阿璋、朱、小蛙)；謝謝好朋友(主維、臭臭、范范、曉儒、喵喵、小豫兒、小鼎)；謝謝在北京大學認識的東海幫(成吉、阿簡、Maggie)。

謝謝家人爸爸、媽媽、哥哥、姐姐、弟弟、阿公，謝謝您們做我最強大的後盾，讓我可以全心全意的撰寫論文，支持我完成我的目標，繼續往下個階段邁進。

特別感謝我的李大仁(Mr. 鄭)，這一路有始有終的相伴，讓我的喜怒哀樂都能分享。最後謝謝協助發放問卷的人：雅菁、淑琪姐、美玲姐、禹嫻、馬姐、學忠老師等，及十六家受訪之機構。因為有你們這份論文才得以產生，衷心感謝。

意雯(小c)於東海 319 研究室 2012/2

# 目錄

第一章 緒論.....	1
第一節 問題陳述.....	1
第二節 研究動機與目的.....	5
第三節 名詞定義.....	7
第二章 文獻探討.....	9
第一節 志願服務與祥和計畫.....	9
第二節 志願服務與非營利組織.....	16
第三節 組織承諾意涵與相關理論.....	20
第四節 社會資本意涵與相關理論.....	30
第五節 非營利組織志工、社會資本與組織承諾綜合討論.....	38
第三章 研究方法.....	41
第一節 研究架構與假設.....	41
第二節 研究對象與抽樣.....	42
第三節 研究測量工具設計.....	43
第四節 資料分析與統計方法.....	53
第四章 研究結果分析.....	55
第一節 非營利組織志工個人基本特質之描述.....	55
第二節 非營利組織志工社會資本和組織承諾分佈情形之描述.....	60
第三節 非營利組織志工個人基本特質、社會資本和組織承諾之差異分析 .....	65
第四節 非營利組織志工個人基本特質、社會資本與組織承諾之相關分析 .....	118
第五節 非營利組織志工個人基本特質、社會資本與組織承諾之逐步迴歸分 析.....	130
第五章 結論與建議.....	133
第一節 研究結果與討論.....	133
第二節 研究建議.....	147
第三節 研究限制與後續研究建議.....	150
參考文獻.....	153
附錄一.....	158

## 表目錄

表 3-3-1 正式量表之信度考驗及配合因素分析挑題結果	46
表 3-3-2 社會資本之因素分析及 Cronbach's $\alpha$ 值摘要表	48
表 3-3-3 組織承諾之因素分析及 Cronbach's $\alpha$ 值摘要表	50
表 4-1-1 非營利組織志工個人特質資料次數分配與百分比統計表 ( $n=258$ )	58
表 4-1-2 非營利組織志工個人特質資料 (主要的服務對象) 複選題統計表 ( $n=258$ )	59
表 4-2-1 非營利組織志工社會資本之次數分配與百分比統計表 ( $n=258$ )	62
表 4-2-2 非營利組織志工組織承諾之次數分配與百分比統計表 ( $n=258$ )	65
表 4-3-1 非營利組織志工的個人基本特質 (性別) 與社會資本之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	66
表 4-3-2 非營利組織志工的個人基本特質 (婚姻狀況) 與社會資本之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	67
表 4-3-3 非營利組織志工的個人基本特質 (宗教信仰) 與社會資本之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	68
表 4-3-4 非營利組織志工的個人基本特質 (是否參與過服務單位提供之教育訓練) 與社會資本之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	69
表 4-3-5 非營利組織志工的個人基本特質 (是否自願參與志願服務) 與社會資本之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	70
表 4-3-6 非營利組織志工的個人基本特質 (現在是否擔任志工團隊幹部) 與社會資本之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	71
表 4-3-7 非營利組織志工的個人基本特質 (所屬單位主要服務對象-兒童及青少年) 與社會資本之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	72
表 4-3-8 非營利組織志工的個人基本特質 (所屬單位主要的服務對象-婦女) 與社會資本之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	73
表 4-3-9 非營利組織志工的個人基本特質 (所屬單位主要服務對象-老人) 與社會資本之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	74
表 4-3-10 非營利組織志工的個人基本特質 (所屬單位主要服務對象-社區) 與社會資本之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	75
表 4-3-11 非營利組織志工的個人基本特質 (所屬單位主要服務對象-身心障礙) 與社會資本之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	76
表 4-3-12 非營利組織志工的個人基本特質 (所屬單位以綜合服務為主) 與社會資本之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	77
表 4-3-13 非營利組織志工的個人基本特質 (所屬單位主要服務對象-單親家庭) 與社會資本之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	78
表 4-3-14 非營利組織志工的個人基本特質 (所屬單位服務性質-其他) 與社會資本之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	79
表 4-3-15 非營利組織志工年齡在社會資本之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 ( $n=258$ )	80
表 4-3-16 非營利組織志工年齡與社會資本之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 ( $n=258$ )	82

表 4-3-17 非營利組織志工最高學歷在社會資本之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表( $n=258$ )	83
表 4-3-18 非營利組織志工最高學歷與社會資本之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 ( $n=258$ )	84
表 4-3-19 非營利組織志工職業在社會資本之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 ( $n=258$ )	85
表 4-3-20 非營利組織志工職業與社會資本之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 ( $n=258$ )	86
表 4-3-21 非營利組織志工服務年資在社會資本之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表( $n=258$ )	87
表 4-3-22 非營利組織志工服務年資與社會資本之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 ( $n=258$ )	88
表 4-3-23 非營利組織志工每週平均服務天數在社會資本之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 ( $n=258$ )	89
表 4-3-24 非營利組織志工每週平均服務天數與社會資本之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 ( $n=258$ )	90
表 4-3-25 非營利組織志工每週平均服務時數在社會資本之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 ( $n=258$ )	92
表 4-3-26 非營利組織志工每週平均服務時數與社會資本之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 ( $n=258$ )	94
表 4-3-27 非營利組織志工與服務單位聯繫狀況在社會資本之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 ( $n=258$ )	95
表 4-3-28 非營利組織志工與服務單位聯繫狀況與社會資本之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 ( $n=258$ )	96
表 4-3-29 非營利組織志工的個人基本特質 (性別) 與組織承諾之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	97
表 4-3-30 非營利組織志工的個人基本特質 (婚姻狀況) 與組織承諾之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	98
表 4-3-31 非營利組織志工的個人基本特質 (宗教信仰) 與組織承諾之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	98
表 4-3-32 非營利組織志工的個人基本特質 (是否參與過服務單位所提供之教育訓練) 與組織承諾之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	99
表 4-3-33 非營利組織志工的個人基本特質 (是否自願參與志願服務) 與組織承諾之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	100
表 4-3-34 非營利組織志工的個人基本特質 (現在是否擔任志工團隊幹部) 與組織承諾之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	100
表 4-3-35 非營利組織志工的個人基本特質 (所屬單位主要服務對象-兒童及青少年) 與組織承諾之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	101
表 4-3-36 非營利組織志工的個人基本特質 (所屬單位主要服務對象-婦女) 與組織承諾之 $t$ 檢定表 ( $n=258$ )	101
表 4-3-37 非營利組織志工的個人基本特質 (所屬單位主要服務對象-老人) 與組織承諾之 $t$ 檢定	

( <i>n</i> =258)	102
表 4-3-38 非營利組織志工的個人基本特質 (所屬單位主要服務對象-社區) 與組織承諾之 <i>t</i> 檢定 ( <i>n</i> =258)	102
表 4-3-39 非營利組織志工的個人基本特質 (所屬單位主要服務對象-身心障礙) 與組織承諾之 <i>t</i> 檢定表 ( <i>n</i> =258)	103
表 4-3-40 非營利組織志工的個人基本特質 (所屬單位主要服務對象-綜合服務) 與組織承諾之 <i>t</i> 檢定表 ( <i>n</i> =258)	103
表 4-3-41 非營利組織志工的個人基本特質 (所屬單位主要服務對象-單親家庭) 與組織承諾之 <i>t</i> 檢定表 ( <i>n</i> =258)	104
表 4-3-42 非營利組織志工的個人基本特質 (所屬單位主要服務對象-其他) 與組織承諾之 <i>t</i> 檢定 ( <i>n</i> =258)	104
表 4-3-43 非營利組織志工人數在組織承諾之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 ( <i>n</i> =258)	105
表 4-3-44 非營利組織志工人數與組織承諾之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 ( <i>n</i> =258)	106
表 4-3-45 非營利組織志工最高學歷在組織承諾之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表( <i>n</i> =258)	107
表 4-3-46 非營利組織志工最高學歷與組織承諾之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 ( <i>n</i> =258)	108
表 4-3-47 非營利組織志工職業在組織承諾之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 ( <i>n</i> =258)	108
表 4-3-48 非營利組織志工職業與組織承諾之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 ( <i>n</i> =258)	109
表 4-3-49 非營利組織志工服務年資在組織承諾之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表( <i>n</i> =258)	110
表 4-3-50 非營利組織志工服務年資與組織承諾之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 ( <i>n</i> =258)	111
表 4-3-51 非營利組織志工每週平均服務天數在組織承諾之人數、平均數、標準差與信賴區間摘 要表 ( <i>n</i> =258)	111
表 4-3-52 非營利組織志工每週平均服務天數與組織承諾之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢 定表 ( <i>n</i> =258)	112
表 4-3-53 非營利組織志工每週平均服務時數在組織承諾之人數、平均數、標準差與信賴區間摘 要表 ( <i>n</i> =258)	113
表 4-3-54 非營利組織志工每週平均服務時數與組織承諾之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢 定表 ( <i>n</i> =258)	114
表 4-3-55 非營利組織志工與服務單位聯繫狀況在組織承諾之人數、平均數、標準差與信賴區間 摘要表 ( <i>n</i> =258)	115
表 4-3-56 非營利組織志工與服務單位聯繫狀況與組織承諾之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢	



定表 (n=258)	115
表 4-3-57 非營利組織志工個人基本特質在社會資本和組織承諾之顯著差異摘要表 (n=258)	117
表 4-4-1 非營利組織志工個人基本特質與社會資本之相關分析 (n=258)	120
表 4-4-2 非營利組織志工個人基本特質(年齡)與社會資本(溝通順暢)各題項之相關分析(n=258)	120
表 4-4-3 非營利組織志工個人基本特質(服務年資)與社會資本(溝通順暢)各題項之相關分析 (n=258)	120
表 4-4-4 非營利組織志工個人基本特質(服務年資)與社會資本(義務認知)各題項之相關分析 (n=258)	121
表 4-4-5 非營利組織志工個人基本特質(每週平均服務天數)與社會資本(溝通順暢)各題項之相關分析 (n=258)	121
表 4-4-6 非營利組織志工個人基本特質(每週平均服務時數)與社會資本(規章認知)各題項之相關分析 (n=258)	121
表 4-4-7 非營利組織志工個人基本特質與組織承諾之相關分析 (n=258)	122
表 4-4-8 非營利組織志工個人基本特質(每週平均服務時數)與組織承諾(外控性承諾)各題項之相關分析(n=258)	122
表 4-4-9 非營利組織志工個人社會資本與組織承諾之相關分析 (n=258)	125
表 4-4-10 非營利組織志工之社會資本(價值認同)與組織承諾(道德性承諾)各題項之相關分析 (n=258)	125
表 4-4-11 非營利組織志工個人基本特質、社會資本和組織承諾之顯著相關摘要表 (n=258)	126
表 4-4-12 非營利組織志工社會資本與組織承諾之典型相關分析摘要表 (n=258)	128
表 4-5-1 非營利組織志工融入性承諾之逐步迴歸摘要表 (n=258)	130
表 4-5-2 非營利組織志工外控性承諾之逐步迴歸摘要表 (n=258)	131
表 4-5-3 非營利組織志工利己性承諾之逐步迴歸摘要表 (n=258)	131
表 4-5-4 非營利組織志工道德性承諾之逐步迴歸摘要表 (n=258)	132
表 4-5-5 非營利組織志工組織承諾之逐步迴歸摘要表 (n=258)	132

## 圖目錄

圖 2-2-1 理性行為理論模型 (TRA)	26
圖 2-2-2 計劃行為理論模型 (TPB)	27
圖 2-3-1 社會資本理論模型	33
圖 2-3-2 組織內次系統連結狀態	35
圖 3-1-1 研究架構圖	41
圖 3-3-1 修正後的研究概念架構	52
圖 4-4-1 非營利組織志工的社會資本與組織承諾典型相關分析路徑圖	129

# 第一章 緒論

## 第一節 問題陳述

組織承諾是人員留任的重要因素之一，近年來組織承諾一詞受到管理學、組織學和人力資源相關系所重視，成為研究焦點，因其相較於工作滿足、工作滿意度等相關名詞，對於離職和續職意向有較佳的預測力，亦可以作為組織效能的目標（Steers,1997）。在非營利組織中，社工和志工都是重要的人力資源之一。非營利組織為因應社會變遷，業務日益繁重，礙於經費限制，專職人員的聘雇數往往不足，多數非營利組織都會招募志工，雖然志工無法完全取代社工，但志工角色有助於社工順利推展服務。因此，志願服務者的流動和持續意向，也成為非營利組織運作關注的焦點之一。

組織承諾是指一個人加入組織後逐漸發展形成的承諾，這說明個人投入於組織的強度，也代表個人與組織連結的程度和傾向（王月雲、張永富，2003）。當志工進到組織後，經由組織的管理運用，開始與組織產生互動和合作，逐漸發展出自己 and 組織間的關係，志工到組織來不只是希望可以獲得工作滿足，還可以有更多的成就或收穫。社會工作是人群服務工作，透過組織人和志工合作建立服務輸送管道將服務提供給需要的人，志工在過程中是否參與、人際關係好壞、是否有良好的信任關係、是否得到他人認同等，這些因素都影響志工的感受。曾華源與曾騰光（2003）亦指出志工在機構中的人際支持網絡、工作成就感，以及他人的肯定，都是激勵他們持續參與的主要來源。從上述可以知道，影響非營利組織志工對組織承諾程度的因素甚多。

志願服務主要在培養個人擁有奉獻利他的服務精神，但它畢竟是無給薪、無津貼的付出，每個人都能透過自由意志的抉擇，選擇是否從事志願服務（陳武雄，2009），當志工是自發性決定投入組織時，組織當然會期盼志工是能長期而連續性的提供服務，因為志願服務者沒有支薪的問題，招募人數往往比專職人員來的多，且大多數的志工都有能力協助社工和組織推展相關服務業務，對於組織來說是一種助力。但若志工流動率偏高，使得服務效果無法持續，許多業務推展不易，

就可能變成組織的阻力。陳怡君（2007）也指出有些志工離開組織後，到處宣揚組織缺點，導致組織不但流失人力還造成形象受損。當然，適時的流動率有助於組織人力汰舊換新，有新的衝擊造就更多創新火花，但若志工無法認同組織，將產生高度替換或流動的狀況，甚至危害組織名譽，影響層面甚廣。人力流失影響到組織在志工運用和管理機制上，須花較多時間成本和人力成本，更不利於組織原本的服務推展，且組織名聲的受損，組織責信可能會受到大眾考驗。因此，若能加強志工對組織的承諾，除了降低成本也能避免風險，讓志工認同組織的使命與目標，並願意為組織持續努力和付出。然而，為什麼志工會有組織承諾呢？和提供服務時間的長短是否有關係？為什麼有些志工在一個機構從事志願服務一待就是好幾年？有的卻如同過客一般，短暫停留就離開，或是愛來不來的，無法持續並穩定地於組織中提供服務呢？若要讓志工穩定留在組織中並持續提供服務，除去志工因本身因素離開，組織對於志工的去留應該是重要的影響因素之一，那麼到底是什麼組織中的因素影響志工持續服務的意願呢？

國內許多與志工組織承諾相關的研究，也曾指出志工督導、業務承辦人對於志工的人力資源管理與策略、督導風格、督導關係等都與組織承諾有相當大的關係（陳尹雪，2002；曾華源、曾騰光，2003；曾騰光，1996；賴玫凰，2003）。可以得知影響志工決定留在組織中持續服務的因素很多，包含參與的感受、人際關係、與組織的互信程度、與組織互惠的情況、成就感等，而近年來有研究提到以社會資本的角度來看待組織成員組織承諾的問題（邱琇雪，2007；邱春堂，2010；孫玉綺，2008；張智舜，2007），社會資本主要論述人在其社會網絡中，因為參與其中、產生關係、進而互信並互惠，在網絡中取得彼此所需的資源。志工參與志願服務就如同在建立和擴大自己的社會網絡，從網絡中協助組織解決人力問題並提供服務，也可能從服務中獲得自己想要的，像是人脈、社會參與、成就感等，形成一種利益交換的過程進而達到互惠，說明志工從事志願服務行為同時也在培植社會資本。張英陣（2006）亦指出個人依自由意志參與某些組織，並和他人一起共同從事志願服務工作，容易創造社會資本，因為組織化的志願服務讓參與者有更多機會與一般人產生社會互動，而基於非利益取向的互動，更容易創造凝聚社會資本與連結社會資本。以上論述顯示志願服務行為與社會資本可能有關係。

Lin (林祐聖與葉欣怡譯, 2005; Lin, 2001) 指出社會資本是指透過社會連結所取得的資源, 包括自己和其他行動者的資源 (像是權力、名聲, 以及社會網絡), 行動者可以藉由直接或間接的社會連帶而接觸並運用這些資源。葉肅科 (2005) 亦指出社會資本是一種「由下往上」(bottom-up) 的現象, 它的產生是因為與他人形成社會關聯與社會網絡, 它的基礎是基於信任、互惠性與行動規範, 社會資本的核心概念提到人與社會網絡中的除了參與、信任, 更重要的是彼此的互惠性。社會規範學派 (School of social norm) 認為社會資本是指一種個體間的連繫, 具有互惠、信賴、責任的特質, 當人們採取可靠和誠實的行動, 那他們就會逐漸相互信任, 信任可以使人和群體或組織有更高效率的運作。組織社會資本主要是探討在組織中的社會資本, 它是一種能反映出組織內社會關係特質的資源。透過組織成員共同擁有的目標取向和互信所形成, 以促進成功的集體行動而創造價值。組織社會資本是一種可造福組織和組織成員的資產 (Leana & Vanburen, 1999)。Fukuyama (李宛蓉譯, 1998; Fukuyama, 1995) 亦指出組織成員之間共享的非正式的價值觀、規範, 能夠促使他們互相合作。如果組織成員採取可靠和誠實的行動, 彼此就會逐漸產生互信, 互信就如同潤滑劑, 可以使組織和人有更佳的運作效果。

綜合上述, 組織社會資本是由組織和組織成員共同行動、互惠、互信而形成, 不僅僅是組織, 組織成員也是非常重要的構成要素。志工是非營利組織重要的成員之一, 組織和志工互為資源並交互影響, 非營利組織提供志工一個社會參與和社會連接的管道, 志工滿足組織需要人力協助推展服務的需求, 志工應當和組織建制互信和互惠的關係。鄭讚源 (2010) 指出透過志願服務的參與, 個人逐漸與其他志工、志願服務運用單位、志願服務主管機關與目的事業主管機關、服務對象、服務社區, 甚至與其他機關、單位或團體, 主動或逐漸產生不同密度與程度的互動, 此諸互動所形成的社會網絡, 就成為個人和組織的社會資本, Wilson 與 Musick (1997) 亦認為影響個人參與志願服務得到的資源: 有人力資本 (human capital)、社會資本 (social capital) 與文化資本 (culture capital) 等三類。該論點假設, 志願工作既是生產性的工作, 也是一項集體的行為, 更是一種受倫理觀念指引的工作, 因此, 個人的人力資本、社會資本、文化資本越高, 則參與的傾向、機會與投入的程度, 皆會越高 (引自蕭新煌、官有垣、陸宛蘋, 2009)。

當然，我們都希望每一位來組織的志工都能順利建立關係，產生信任與認同感，凝聚共識朝向組織目標邁進，最終累積彼此的社會資本，並且產生承諾，但真的是如此嗎？志工決定從事志願服務，開始與組織互動建立關係，是否真的能夠順利發展認同感呢？志工為什麼會產生組織承諾呢？志工是否能在組織中發展良好的人際網絡、信任關係、互惠關係和認同感呢？志工是否能在組織中擁有良好的人際網絡、信任關係、互惠關係和認同感呢？志工在組織中所擁有的社會資本為何？組織中的社會資本對志工持續投入的意願和承諾程度是否有影響？因此，本研究欲瞭解的問題如下：

- 一、非營利組織志工的個人基本特質為何？其在組織中擁有的社會資本為何？其組織承諾為何？
- 二、非營利組織志工的個人基本特質不同對於在組織中擁有的社會資本是否有差異？其組織承諾程度是否有差異？
- 三、非營利組織志工在組織中擁有的社會資本和組織承諾是否有關係存在？
- 四、非營利組織志工個人基本特質和在組織中擁有的社會資本對組織承諾是否有預測力？何者最高？

## 第二節 研究動機與目的

本研究的動機有以下三點說明，一為以台中市祥和計畫志工為研究對象之動機，二為說明以社會資本切入研究之特殊性與價值，三為實習經驗之觀察所形成的研究原因。說明如下：

首先，政府部門為整合社會服務人力資源，將有意願投入志願服務工作之人民做有效整合，為使志願服務能更有方向和系統，相繼於 1995 年和 2001 頒布「祥和計畫」和「志願服務法」，一套有法規依據之運作機制因應而生。然而，如何因應法規落實執行，有待中央和地方主管機關合作協助推展。因此，台中市政府配合中央推行志願服務之決心，於 2002 年提出「台中市推動志願服務建構愛心城實施計畫」、2005 年成立台中市志願服務中心、2010 推動「台中市志工質量倍增先導計畫」、2011 訂定「有您當志工。幸福在台中」等相繼提出志願服務推展策略，台中市祥和計畫小隊發展從 2001 年 50 隊至今增加為 159 隊。顯示每年的策略規劃，確實具體規範志願工作的招募、組織、訓練，以及獎勵等事宜，也有助於提倡志願服務讓更多民眾知曉和參與。相對地，從中亦能發現，主管機關所提出多數策略關注之焦點皆是如何讓更多人投身於志願服務，如何透過教育加強志願服務的品質，卻鮮少討論志工流動之議題，如何讓執行機關能有效穩定志工人力，如何使已經參與的人有持續參與的意願？志工人力的去留亦是影響組織持續推展志願服務的關鍵因素，卻都未在策略中被重視。因此，選定有參與台中市祥和計畫之非營利組織志工為研究對象，以瞭解在種種策略下所從事志願服務之志工對於自身投入志願服務的感受和持續服務之動機因素，希望透過此研究去回應策略之漏洞，除了具體之人力資源管理和獎勵事宜，執行機關是否還有其他組織因素該重視或考量。

其次，社會資本的觀點放在人和人之間的社會關係，關係中又包含許多潛在的規範、信任及互惠性的行動，透過行動取得並運用資源。當志工進入組織中就如同是一個行動者，行動者與組織開始互動後，遵循機構的中的規範，建立關係，產生信任進而合作，潛移默化中創造出許多屬於彼此的社會資本。資本的常常是組織研究的焦點，社會資本更是近年來受到關注的議題。對營利組織而言，關注的社會資本是能為組織帶來多少的績效和利潤；而非營利社會福利組織探究的社

會資本是能為整體社會及服務對象帶來多少的良善的效益。組織、社工、志工、服務對象及合作伙伴透過互動而形成一種社會網絡，透過每個角色在網絡中行動，產生非營利組織之社會資本，而這些擁有的社會資本是如何運用及影響組織中的成員使其持續投入？都是本研究想要瞭解的部份。現今「社會資本」和「組織承諾」之研究，其研究對象多為教師、受雇者(如：公司職員)、醫護行政人員等，希望本研究結果能回應非營利社會組織對於組織之社會資本的運用與累積，以突顯出在社會工作相關研究中是具有特殊性及價值所在。

再者，研究者在實習經驗中曾看過許多志工流動於組織之間，有些志工可以長期的投入組織中，有些志工卻無意願或無法持續，排除個人不可抗拒之因素外，組織內部的信任、互惠和參與程度可能是重要的影響因素之一。志願服務本該是一種無給薪的貢獻與付出，卻不見得每個人都是抱持著利他精神在付出，也可能有一些利己的因素。有的人的確希望盡己之力幫助他人，不求回報；但有的人則可能是藉志願服務豐富自己的人際網絡，或是透過付出證明自己的意義和價值。曾華源與曾騰光（2003）指出志工並非以獲得薪水和職位為主要目的，而是期望在志願服務中有機會發揮自我，感知到自己在組織中的貢獻，並獲得尊重、鼓勵與支持。綜合上述，無論志工從事志願服務之動機為何，志工是否能從透過志願服務行動增植組織之社會資本？同時，又是否會因為在組織中社會資本之狀況而影響自身投入志願服務的意向？因此，本研究擬針對非營利組織志工社會資本與組織承諾之相關進行探討，希望能達成目的如下：

- 一、探討非營利組織志工組織承諾及其影響因素，作為相關單位未來規劃運用及穩定志工人力資源之參考。
- 二、探討非營利組織志工在組織擁有的社會資本對組織承諾的影響，增加組織對志工在組織中定位的瞭解，並作為相關單位在組織運作機制設計之考量。



### 第三節 名詞定義

#### 一、非營利組織志工 (Non-profit organizational volunteers)

本研究所指之非營利組織志工，是指在非政府部門、非商業部門，不以營利為目的且具有公益服務使命之獨立組織中服務，不計報酬為組織貢獻其體力、心智、才能和資源之人。本研究指有參與台中市祥和計畫之非營利組織志工。

#### 二、社會資本 (Social capital)

人與各種環境中的次系統互動，互動的程度影響資源取得和擁有的程度，當有需求必須運用這些資源時，可以動用的資源多寡和程度，這些資源即為社會資本。本研究指非營利組織志工與組織中次系統網絡連結狀態、網絡密度和流暢程度、對組織的認知、信任和互惠的程度，以瞭解志工在組織中擁有社會資本的程度。本研究以結構構面、認知構面、關係構面三個面向探討之。

#### 三、組織承諾 (Organizational commitment)

一個人表現出對自己所屬的工作場域有認同感，覺得自己是組織中的一員，並且以身為組織一員為榮，持續在此工作崗位上。但有組織承諾者不一定有好的工作績效，或是願意努力付出。本研究指非營利組織志工從事志願服務行為所展現之態度和反應。本研究以情感性承諾（認同感、使命感和歸屬感）和工具性承諾（獲利感、控制感和道德感）來探討之。



## 第二章 文獻探討

本章經由整理文獻界定研究概念，確認研究之變項，並形成研究架構。故本章架構分成四節。第一節說明志願服務與非營利組織；第二節探討組織承諾與相關理論；第三節為社會資本與相關理論；第四章為非營利組織志工、社會資本與組織承諾進行綜合討論整理與說明。

### 第一節 志願服務與祥和計畫

#### 一、志願服務

聯合國宣布 2001 年為「國際志工年」，頓時「志願服務」一詞成為全世界關注的議題，而我國同年由立法院頒布「志願服務法」，不僅與世界關注焦點接軌，更體現我國對志願服務的看重和推動的決心，是國內志願服務發展史上關鍵的一刻。

##### (一) 志願服務的發展

志願服務 (Voluntary Services) 一詞，看似在 2001 年後於國內外正式興起，但其實有許多哲學信念更早前就已存在於人類社會。諸如慈善團體濟貧扶幼的體現；法國人孔德所創的利他主義；東方哲人墨子的「兼相愛」；宗教信仰的「施比受更有福」、「佈施」和「慈悲為懷」等觀念 (蔡漢賢, 2000)。中國社會昔日家庭互助的「義莊」；糧食互動的「社倉」；人際互助的「鄉約」；金錢互助的「互助會」，以及各式各樣民間的施粥、施衣、施藥、義田、興學、造橋和鋪路等，皆表示出華人互助的情懷，蘊含著志願服務價值在其中 (鄭讚源, 2009; 蘇文彬, 2010)。台灣對於志願服務的信念，更是在 1952 年於農業推廣單位就有所體現，當時農復會 (現農委會的前身) 創立四健會，推擴農村教育同時亦設立「義務指導員」的制度，借此幫助欲離開農村的青年培養一技之長，輔導留在農村之農夫從事農耕服務 (中華民國四健會協會, 2011)。

內政部社會司為使志願服務更有方向和系統，並且建立志願服務制度，於1995年頒布「祥和計畫」，全面推動制度化的志願服務，以提升志願服務團隊的服務品質（曾華源、曾騰光，2003）。但由於仍缺乏整合性的志願服務政策、整體規劃和法令依據，且各部門做法差異之大，又加上實行單位內外部因素影響，使得志願服務工作推行成效不彰（曾華源、曾騰光，2003）。有鑑於此，我國於2001年正式通過「志願服務法」，明定志願服務定義、適用範圍、主管機關、運用單位職責、志工的權利與義務及志願服務措施等，透過法規訂定更加確定對於志願服務的定位與職責。國內運用的單位甚廣擴及社會福利、醫療保健、教育文化、救難消防、交通安全、環境保護…等。近三年統計，從2008年全國志工人數計48萬9,825人，2009年計59萬2,033人，2010年達72萬3,414人，近三年逐年成長率達20%以上，其中社會福利志工有15萬5,000餘名，目前仍持續增加中（內政部統計處，2011）。內政部於2011年訂定各項獎勵措施，包括頒發內政志願服務獎勵辦法、全國志願服務獎勵辦法等，除了獎勵原有的志工，也鼓勵國人加入志願服務行列。

## （二）志願服務的定義

早期我們對志願工作者的稱呼多是「義工」並非「志工」。一直以來，存在著兩種爭議，一派覺得「義」亦可解為「正常的行為」，如「義行」；另一則主張有不同見解，認為「義」一字有義務性的意涵，有種非做不可的感受。現今強調志願服務應是在個人自由意志下參與的社會活動，「志願」（自動自發）代表著自己願為與「義務」（不得不為的責任）兩觀點來區辨差異，故以「志工」（volunteer）來稱呼志願工作者較符合當今社會潮流與法規之訂定（蘇文彬，2010）。

早期在尚未立法前，志願服務著重在強調服務他人是一種美德，過去常從強調個人內在奉獻心理的角度著手進行定義，諸如：台灣省社會處《志願服務工作手冊》（1988）指出志願服務是出於己願，本著人類互助的美德，不求報償，利用餘時、餘力、餘財和餘知來表達對社會的愛意，對同胞的關懷，提供精神與物質兼有的服務。社會工作辭典定義：志願服務是個人本濟世的胸襟，對社會提供精神或物質的力量，致力於改造或促進服務（蔡漢賢，2000）。2001年志願服務法頒布後，則漸漸傾向以公共利益為考量，其法所指的志願服務為：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心知識、體能、勞力、經驗、技術、

時間貢獻社會，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。中華民國志願服務協會則將志願服務定義為個人濟世胸懷，以其有餘助人不足，對社會提供精神或物質，致力於改造或促進的服務，它可以補救政府人力之不足，促進人己關係之融洽，增進人類社會之福祉。

歸納上述，可以知道志願服務，不該再秉持著義務性的觀念從事，而是出自個人自由意志決定，在自身時間、能力和體力許可下，以不獲取報酬為目的提供自身資源運用於社會公共福利服務的一種具體行為，則可以稱之為「志願服務」。

### （三）志願服務的內涵

關於志願服務理念、特質和精神，有許多不同的說法，研究者認為其內容有許多共通性，故以志願服務的「內涵」來概括，並總合專家學者所詮釋之意涵論述之（蔡漢賢，2000；志願服務法，2001；曾華源、曾騰光，2003；陳武雄，2009；蘇文彬，2010），如下：

#### 1、志願服務是自發性願意做之行為：

志願服務應該是由內心願的自動自發而為，而非外力的迫使及命令下的助人行為。（曾華源、曾騰光，2003；蔡漢賢，2000）。陳武雄（2009）指出有志者應出於自由意志的抉擇，方能使志工服務施展自我抱負，實踐自我理念，才能使服務成效持久發揚，並產生豐碩的服務價值。

#### 2、志願服務餘時、餘知、餘力之貢獻：

曾華源與曾騰光（2003）指出志願服務者是個人貢獻專職工作以外的時間、精力、智慧、能力或資源以服務社會。故志願服務者應量力而為，不可放棄日常生活中該盡的義務，而過度的投入志願服務。志願服務並非全部時間占有，亦非全部的神精投入，它是餘時的提供，也是餘知的貢獻，在意的不是做的多寡，而是做的有無價值（陳武雄，2009）。蔡漢賢（2000）亦指出工作者憑愛心與熱忱於公餘之暇所從事的社會服務。所以時間上多半是短暫不連貫的；在技術上多半是陌生而非專業，多靠講習、輔導和訓練，來補其不足。

### 3、志願服務是無酬的付出：

志願服務的動機並非企求獲得服務對象或機構之各種有利於己的有形或無形報酬（蘇文彬，2010）。參與志願服務貴在有心，參與者既無津貼，更無薪給；只問付出，不求回饋，就因如此，志工受到全社會一致的肯定與推崇（陳武雄，2009）。志願服務法（2001）亦規定志願工作者不能向服務使用者收取任何報酬。

### 4、志願服務更須具體行動表現：

志願服務是一種意念的轉化，旨在竭盡所能散播溫情傳播愛，以期待締建祥和樂利的社會。若只憑意念，而不付出行動，空談理論，不去履行，非但服務的理想不能達成，意念亦難以實現（陳武雄，2009）。蘇文彬（2010）認為志願服務忌「光說不練」，心中滿滿的善念，缺乏行動。雖說有善念，無具體實踐善行也無意義。

### 5、志願服務是利他勝於利己的服務精神：

志願服務是一種利他非利己的志業（陳武雄，2009）。曾華源與曾騰光（2003）指出志願服務是在自由意志下一種自願性利他行為的表現。雖然具有互惠性在內並非單向的給予，但主要仍以他人的需要為優先考量，而非以自己的需要為優先。曾騰光（1994）亦曾指出志願服務工作的本質是利他的，它不僅提供機會讓民眾可以貢獻個人力量，也可以讓民眾從中經驗到個人與整體社會發展之互利互補的關係，而且養成正確的價值觀。

### 6、志願服務是綜合運用勝於個別的努力：

蔡漢賢（2000）認為個別的努力，只能做到財物的施贈，耗時多而效力微，故應採綜合性的服務，藉組織推展之，預達到預期的效果。志願服務重視的並非隨機性或個人性的利他行為，而是一種有組織、有計劃和目標的社會服務（曾華源、曾騰光，2003）。陳武雄（2009）亦認為志願服務有要效推展，需要有人力，也需要有物力和財力的配合。志工提供人力和智力，配合著組織的財力和物力，才能更有助於服務推展。

### 7、志願服務有濃厚的社會公益色彩：

曾華源與曾騰光（2003）認為志願服務的是一種實踐理想或改善社會而表現出的一種具積極性的社會行為，從事志願服務工作的人應該以關懷社會意念、尊重和關心他人的態度提供服務。陳武雄（2009）亦認為志願服務最終的目的在促進群己關係更為融洽，使社會福祉更精進。

綜合上述，可歸納出志願服務的內涵普遍具有以下特點：1.自發性意願；2.用餘時、餘知、餘力的貢獻；3.無酬的付出；4.將意念化成具體行動表現；5.利他勝於利己的精神；6.綜合效益大於個人的努力；7.追求社會公益。期望參與志願工作者都能自動自發，身體力行用餘時、餘知、餘力和不計報酬之前提為社會公益付出。但其實志願工作者在從事志願服務時，動機不全然是利他勝於利己，陳定銘（2005）指出志願服務動機可能包含自利的動機，志在增進個人成長、生活品質與心靈提昇，但仍可以因此具體展現出人性慈悲為懷與利他情操，也是一種參與的動力來源。鄭讚源（2009）亦指出民眾參與志願服務的原始動機，可能僅是未來滿足自我與理想，但透過持續參與志願服務所產的效果，卻可以有助於其社會資本的累積、社會公義的內化和公民社會的實踐。從中可以知道志工參與志願服務的動機，通常包含利他性與自利性，且並非利他勝於利己，但無論是利己動機或自利動機多寡，重要的是能在社會中具體實踐志願服務行為，都能有益於自身和他人。

#### （四）志願服務的分類

Ilsey（1990）將志願服務分成正式的志願服務和非正式的志願服務：正式的志願服務指的是由社會需求或組織所自訂的需求所提出的服務，此服務定在組織脈絡中，以協調方式呈現，以心理上或其他的利益作為報酬；非正式的志願服務：它是一種服務的自然表現，以回應個人認知的社會需求，可以不受組織的限制自由呈現，同時也沒有考慮到報酬問題（引自陳怡君，2007）。張英陣（2006）亦指出非正式的志願服務服務是依據個人的自由意志，自行從事志願服務工作；正式的志願服務是依據自由意志，參與某些組織和他人一起共同從事志願服務工作。非正式的志願服務通常互動的對象是「重要他人」（significant others），雖然也有利於創造凝聚的社會資本，但對建立連結的社會資本則較有限。對推動志願服務創造社會資本而言，正式和非正式的志願服務同等重要，但就志願性部門而論，正式的志願服務更有利於社會資本的創造。

從上述可以知道「正式」和「非正式」的主要差異，在於是否有透過組織或單位去執行服務。說明志願服務不只是由人自發性、不以獲得報酬為目的的投入外，如果能透過組織有系統的安排規劃，有效運用自身之餘時、餘知、餘力去付出，結合組織的人力、物力和財力，提供最適當的服務，能創造出更良善的效益，甚至是培植社會資本。

## 二、祥和計畫意涵

### (一) 祥和計畫之緣起

內政部社會司為使志願服務更有方向和系統，並且建立志願服務制度，於1995年頒布「祥和計畫」，全面推動制度化的志願服務，以提升志願服務團隊的服務品質（曾華源、曾騰光，2003）。主要目的為激勵社會大眾秉持施比受更有福，發揮助人最樂之理念，提倡踴躍加入志願服務行列，為拓展社會福利工作及增進社會祥和奉獻一己之力。

### (二) 祥和計畫內容重點

內政部於2005年頒布「廣結志工拓展社會福利工作－祥和計畫」，期待有規劃和目標的制度下，全面性推廣志願服務，實施重點如下(曾華源、曾騰光，2003；內政部社會司，2012)：

- 1、召募對象：願運用餘暇參與志願服務之社會大眾，確具服務熱忱與興趣者，即可參加志願服務隊。志願服務運用單位召募志工之方式及志工資格依志願服務法規及各單位規定辦理。
- 2、任務編組及組織聯繫：
  - (1) 志願服務隊：志願服務運用單位為推展本計畫之服務項目得召募志工二十人以上組成志願服務隊，每隊設隊長一人、副隊長一人至三人。各隊成立後，應將隊長、副隊長名單及隊員人數函報當地直轄市或縣（市）主管機關備查。
  - (2) 主管機關得召開志願服務會報以整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目等事宜。
  - (3) 志願服務隊得依工作需要設置組訓組、輔導組和行政組，組訓組負責辦理召募訓練、組織編隊及資料管理等事宜；輔導組負責任務分配、輔導考核及團康聯誼等事宜；行政組負責志願服務之文書、庶務、會計及出納等事宜。
- 3、舉辦教育訓練：各十二小時之基礎訓練和特殊訓練，應由志願服務運用單位安排所屬新進志工參加，訓練期滿發給結業證明書。各十八小時之成長訓練和領導訓練，是由機構中資深志工，精進志工知能或晉升志工幹部培訓為主，由志願服務運用單位評估推薦參加培訓。
- 4、服務項目：身心障礙、老人、婦女、少年、兒童、諮商輔導、家庭、社區和綜合福利服務等九項。



#### 5、實施方式：

- (1) 頒授志願服務隊隊旗：由各直轄市、縣（市）主管機關分別頒授（負六號旗），藉以顯現團隊精神，凝塑團隊意識。
- (2) 由內政部統一製發志工服務證、志願服務紀錄冊，用以考核服務績效，並憑作獎勵表揚之參據。由內政部統一志工背心，由各縣市政府或志願服務運用單位製發
- (3) 頒發志願服務隊幹部聘書：由直轄市、縣（市）主管機關頒發聘書，藉以激勵助人最樂，服務最榮之士氣。
- (4) 訂定志願服務週：每年十二月第一週配合國際志願服務日定為「志願服務週」。

6、獎勵：個人方面製發志願服務證明書、頒授志願服務獎章及舉辦志願服務楷模「金駝獎」選拔；團體方面經評鑑成績優良者，由內政部予以獎勵並公開表揚。

7、福利：由中央統一補助志工平安保險費用，其他福利皆授權由各單位自行辦理。

8、經費：推展所屬經費由中央與地方共同分攤，內政部補助推動祥和計畫所需相關費用，以協助各團隊之運作。

#### （三）現今台中市祥和計畫志工隊運作概況

以台中市祥和計畫社會福利類志工隊而言，根據內政部統計資料（2011）顯示，2010年台中市祥和計畫志工隊有159隊共有5,619人，相較於2009年149隊共5,562人，多了10隊，人數也增加100多人。其中男性為1,504人，女性為4,125人，以女性占較多。若按年齡別分類，未滿12歲有6人，12-17歲有285人，18-29歲有778人，30-49歲有1,528人，50-54歲有1,149人，55-64歲有1,311人，65歲以上有572人，以30-49歲者占多數。若按隊員職業身分區別，若按各服務類型時數統計分類，工商人士有1,462人，公教人員有354人，退休人員有751人，家管有1,681人，學生有847人，其他職業有539人，以家管人數占多數。按教育程度分類，研究所有222人，大專有2,335人，高中(職)有2,120人，國中以下有952人，以大專學歷者占多數。2010年台中市祥和計畫志工服務概況以服務時數呈現，身心障礙福利服務類73,732小時，老人福利服務類219,275小時，婦女福利服務類16,210小時，少年福利服務類20,276小時，兒童福利服

務類 117,752 小時，諮商輔導服務類 45,965，家庭福利服務類 156,76 小時，社區福利服務類 90,431 小時，綜合福利服務類 359,652 小時，共計 958,969 小時，以綜合福利服務時數最多，相較 2009 年服務總時數 665,097 小時，增加了 293,872 小時。顯示台中市祥和計畫小隊持續在運作和發展，除了團隊規模日漸擴大外，服務時數也持續提升，除了投入的人員增加外，隨著服務時數的提升也能使更多社會大眾受益。由此可見，志願服務工作不只在台灣發跡的早，潛移默化在生活中以各式各樣形式呈現。經由立法確定國家對志願服務推行的決心，地方主管機關越來越多的獎勵措施和倡導策略因應而生，公私門部協力提倡之下，志願服務工作不再僅僅是早期的鄰里互助，早已擴及全民共同社會參與。

然而，隨著志願服務的提倡和祥和計畫的發展，至今越來越多社會大眾知曉和參與志願服務，除了持續鼓勵參與外，如何讓已投入其中的志工能願意且持續從事志願服務，成為志工人力運用單位之新興課題，該如何維持志工隊的發展和運作，及穩定志工人力都值得重視。因此，本研究針對有參與祥和計畫之志工進行探究，將從研究結論提出具體之人力運用規劃和穩定人力之策略。

## 第二節 志願服務與非營利組織

### 一、非營利組織意涵

對非營利組織 (Non-Profit Organization, NPO)，從字面即可意會，此指「不以營利為目的之組織」。這類組織不以營利為目的，卻並不代表所有服務或產品都是免費提供，有些組織仍然收取合理費用以維持組織生存，只是它們不以利潤作為組織營運的目標，即使有盈餘也必會將回饋給有利組織使命宗旨達成之運作支出，或用於組織擴充，而不會分給任何組織成員或管理者 (蕭新煌，2000)。江明修 (2000) 將非營利組織定義為是一個非政府、非商業性與獨立的部門，並以公益服務為主的組織，且符合公共行政所強調之「公共性」特質，亦即具有公共服務使命與積極促進社會福祉，不以營利為目的之民間公益組織。綜言之，非營利組織一方面被視為是「私有的」，因其不具有政府公權力；另一方面又被視為「公共的」，因其以提供公共服務為目的，且以反映公共利益而非個人利益為目標 (陳定銘，2003)。

若以應有的特質做定義而論，Salamon (1987,1992) 認為非營利組織的構成包含：(1) 正式組織 (Formal)；(2) 民間組織 (Private)；(3) 不從事盈餘分配 (Non-profit-distributing)；(4) 治理 (Self-governing)；(5) 從事自願服務 (Voluntary) 和 (6) 公益的屬性 (Philanthropic) (引自蕭新煌、官有垣、陸宛蘋，2009)。而 Wolf (1990) 曾對非營利組織做五項特質的定義：(1) 有服務大眾的宗旨；(2) 不以營利為目的；(3) 有一個不致令任何個人利己營私的管理制度；(4) 本身具有合法免稅地位；(5) 具有可提供捐款人減 (免) 稅的合法地位 (引自蕭新煌，2000)。就非營利組織一詞本身的使用，相同語意或是類似用語十分多元，一般常見用詞包括「非政府組織」(Nongovernmental organizations)、「第三部門」(The third sector)、「獨立部門」(Independent sector)、「志願部門」(Voluntary sector)、「慈善部門」(Charitable sector or philanthropic sector)、「免稅部門」(Tax-exempt sector)、「非商業部門」(Noncommercial sector)，以及「公民社會部門」(The civil society sector) 等等 (劉麗雯，2004)。綜合上述而言之，非營利組織即是非政府組織、非商業組織的獨立運作組織，具有公共福利服務使命，重要的是不以營利為目的之公益法人組織，且組織與其捐款者皆享有稅法上的減 (免) 之優惠。

## 二、非營利組織志工運用與重要性

非營利組織是一個獨立運作組織，通常具有公共福利服務使命，主要的服務輸送得由人員來執行和運作。因此組織人員的素質及服務的積極性影響整個組織的績效與服務水準。對於非營利組織而言，其組織人員除了專職人員和行政人員外，志工也是重要的人力資源。多數的非營利組織都需要志工協助推展業務，因此招募志工參與組織 (司徒達賢，1999)。Tang 與 Morrow-Howell (2008) 亦指出隨著社會服務需求不斷擴張，社區越來越仰賴志工提供社會服務，無論是公立機構、民間部門、非營利組織或志願服務部門中社工和志工一起工作已漸漸成為趨勢，同時也越來越多志工參與有組織化的志願服務和社區服務。然而，志工願意到組織中，除了自發性也是受到組織願景而來，物質報酬不是其最看重的考量，但適時的獎勵或激勵有助於志工留任；且志願服務的時間通常會由志工調配自己合適的時間進行服務，十分彈性，但也希望志工人能依照組織所需時間相互配合；志工通常不是也不一定需要是相關專業或背景經歷 (蔡天生，2000)，應依照志工的素質安排和規劃其志願服務的崗位和工作內容。

多數非營利組織，因應自身機構之服務願景，為使推動服務業務更順利，結合政府部門推廣志願服務之政策，參與祥和計畫，成立祥和志工隊。但對於組織來說，志工就如同兩面刃。助力是志工可以為組織帶來新資源、觀念和才能協助組織推展業務，但也可能因志工的離開連帶使服務中斷，影響組織運作，甚至破壞名譽阻礙組織發展。但普遍而言，適時適當的運用志工能助於解決組織人力不足的問題，並協助專職人員推展服務，為組織帶來許多良善的效益（曾華源、曾騰光，2003）。在非營利組織的營運過程，司徒達賢（1999）指出有下列因素，所以顯得志工的參與非常重要：

- （一）志工人數在非營利組織人力資源中佔極高的比例。因為非營利組織往往受限於經費，無法增聘專職人力來應付日益繁雜的業務量。
- （二）志工對其非營利組織的「認同度」及非營利組織對志工的「動員度」是影響志工「時間貢獻」多寡的重要決定因素。顯然非營利組織對於志工的重視和運用程度，也會影響志工願意花費多少心力的投入。
- （三）志工通常也是非營利組織「金錢捐獻」的基本群眾，因為志工對組織的瞭解和認同程度較高，所以捐款也佔整體之較高比例，而且持續穩定。志工長期與組織互動，當組織有新的勸募方案出來時，志工也很願意持續協助組織執行，甚至兼當捐款者的角色，為組織盡一份心力。
- （四）非營利組織中，專職受薪人員本來就是相對少數，所以志工在組織辦活動時通常就是第一線的直接服務人員。每個活動的出席，通常由一位，最多至兩位專職人員出席，其他的活動人員都由志工擔任較多。
- （五）志工參與非營利組織服務工作大部份是被「實現自我」的動機所驅使，這種動機和營利事業之「商品交易」及「市場取向」之誘因不同（邱宏正，2007）。許多志工看重的是內在報酬（諸如：成就感、使命感），比實質的外在報酬都來的重要，相對的，若在組織中未受到預期的尊重，很容易感到熱情落空，失落而逐漸淡出組織。

歸納上述，志工普遍具備上述這些特性，有參與祥和計畫之非營利組織除了重視組織使命也應該重視志工的內外需求，以適當的管理策略因應，兩者須相互磨合，才能達到互相平衡，組織能永續發展同時穩定志工人力，產生相得益彰的效果。

### 三、非營利組織志願服務與社會資本

呂朝賢（2002）指出志願服務和非營利組織有相當密切之關係，不僅透過參與 NPOs 可以使參與者瞭解到彼此對公眾事務的看法，培養相互尊重和互惠的情誼，更可豐富社會資本（Social capital），使參與其中的人，藉此參與的機會與過程，增加彼此的連結、瞭解與信任，增加互惠的意願，減少合作的成本與搭便車（free rider）的狀況。陳定銘（2005）亦認為非營利組織的發展，對於社會乃至國家發展的重要性不言可喻，而要確實實踐非營利組織的社會使命，則多仰賴志工（Volunteer）的參與，亦即透過民眾的志願參與，才能夠提升社會的信任感並厚植社會資本。張英陣（2006）亦認為非營利志願性部門最有潛力創造社會資本，透過志工與服務使用者之間互動和互惠建立社會資本，甚至是從參與志願服務過程中都可能產生社會資本。

綜合上述，可知道透過有組織系統運作所實行的志願服務，除了可以滿足志願工作者參與動機，更可以透過與更多人產生連結而形成人際網絡，而這些過程的中的形塑的正是組成社會資本的基本元素：社會網絡、信賴與互惠。因此，顯示透過正式組織之志願服務從事行為，更能夠創造社會資本。

### 五、小結

祥和計畫因應推展社會福利服務和增進社會和祥而生，當非營利組織開始運用和推廣志願服務時，應該共生共存。志工投入志願服務工作中，確實也能從工作中獲得一些無形的精神滿足，而非營利組織一方面因本身對志工人力的需求而進行招募，另一方面也滿足了志工想要社會參與的動機，以兩者的角度互看彼此，相輔相成使得非營利組織藉由志工人力更得以朝向宗旨和使命前進，而志工亦能透過參與行動而獲得內心需求滿足，還可以因此培植個人和組織的社會資本。因此，本研究所指之非營利組織志工，是指在非政府部門、非商業部門之不以營利為目的且具有公益服務為使命之獨立組織中從事志願服務的人員，且其是自由意志為組織貢獻其體力、心智、才能和資源者。

### 第三節 組織承諾意涵與相關理論

#### 一、承諾的意義

承諾 (Commitment) 一詞於社會學中，常被用來分析個人或組織的行為。Becker (1960) 是最早有系統從社會學角度來分析承諾之意義與發展的人，他認為承諾是種投資成本 (如：金錢心血) 的累積投入，而產生一種持續性、一致性活動的傾向，亦是一種造就人類持續職業行為的機制 (引自曾華源，1993)。承諾說明特定人群持續頗長一段時間，從事一致的活動或行動，並且是在一種願意奉獻的心態下產生行動 (吳秀照，1985)。Kanter (1972) 認為承諾是個人願意將其精力和忠誠奉獻給所屬的團體，這是因為個人與團體結合一起，團體的價值即為個人的自我價值所致。除了出自個人意願外，也有人提出不同的看法，Wiener (1982) 認為承諾是受制於個人內在的規範壓力，以表現合乎組織目標的向心力的行動。曾華源與曾騰光 (2003) 亦指出個人內心不一定喜歡，但仍會堅持表現出某種行為，人會承諾是因為外在酬賞或懲罰、內在酬賞或懲罰 (如：覺得沒面子) 而導致持續行為，顯示個人產生承諾，不全然是自動自發 (如：願意奉獻)，也有可能因為避免損失 (如：害怕被罵、怕失去自尊、怕失去面子) 迫使產生承諾，所以每個人產生承諾的原因可能極為不同。

另外，Wiener 與 Vardi (1980) 進一步將承諾分成「工作承諾」(job commitment)、「生涯承諾」(career commitment) 及「組織承諾」(organizational commitment) 等三種承諾類型。Morrow (1983) 則根據過去相關文獻整理歸納出六種承諾主要形式：(1) 以價值為重點的承諾，如工作倫理。(2) 以事業為重點的承諾，如職涯成就、職業承諾、專業承諾等。(3) 以工作為重點的承諾，如自我投入、職務投入等。(4) 以組織為重點的承諾，如組織認同、組織承諾等。(5) 以工會為重點的承諾，如工作承諾。(6) 混合型的承諾。綜合上述，顯示承諾有很多種不同的形態，故放在不同的群體 (場域) 產生不同的承諾內涵。歸納上述而言，承諾是一種對所屬群體 (場域) 所抱持一致性且持續投入的行動。

## 二、組織承諾的意義

### (一) 組織承諾的意義

組織承諾 (Organizational Commitment) 是指員工認同並且投入某個組織的強度。這個定義包含三個意義：(1) 它是一種接受組織目標與價值的信念；(2) 它是一種對於組織付出心力的意願；(3) 它是一種保有組織身分的期望 (Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974)。曾騰光 (1996) 認為一個人對組織的涉入 (involvement) 愈深，對組織的承諾就愈多，個人透過對工作的評估而產生情感上的依附。曾華源、曾騰光 (2003) 認為個人對組織承諾是一個過程，個人在進入組織之後，會去評估組織結構環境、個人的表現與可能產生的結果，是否符合自己的想法、期待與價值，以決定是否值得繼續在此組織工作。邱春堂 (2010) 指出組織承諾是個人對其任職的組織目標、價值、信念的認同，願為組織付出更多的努力，並希望繼續留任該組織的態度，也就是個人對於某一特定組織的認同與投入的程度。其中包含以下三要素：(1) 組織認同：強烈地信仰和接受組織的目標與價值；(2) 努力意願：指願意為組織努力貢獻，並願付出額外的時間與心力；(3) 留職傾向：指個人對於繼續成為該組織的成員，表示強烈的意願。

以一個營利組織而言，員工若持續且穩定的投入工作，有助於組織順利運作、創造收入且持續發展。同理，雖然非營利組織不以盈收為目的，完成任務和達成使命是組織最終的目標，志工或許不是組織中最重要的推手，但卻是最重要的助力，這群來自四面八方的志願服務者擁有許多資源、時間和能力，足以協助組織推展業務，假若志工能夠自發性、持續且穩定的於機構中服務，對於想要社會參與的志工和需要人力推展使命的組織或許都能相得益彰。

### (二) 組織承諾的重要性

組織承諾被視為一種認同組織的心理狀態，基於「高度的組織承諾對組織是有利的」的假設下，組織成員對組織是否有承諾，已成為管理與人力資源所關注的議題，Porter (1974) 指出組織承諾可以比工作滿意度更有效的解釋員工離職的行為 (引自吳建明，2008)。曾騰光 (1996) 亦表示志工滿意度雖然可以降低流動率，但不一定有工作效能，也不一定願意持續留在組織，為組織付出和奉獻，對組織有承諾者，較能也較有意願持續留任組織。吳建明 (2008) 也整理過去研究發現：組織承諾除了比工作滿足更能預測離職行為外，也能當作組織績效的指標，甚至可以顯示組織的有效性。對於組織行為而言，組織承諾可以作為組織成員態度和行為連結之實證研究的機會。

綜合上述，「組織承諾」一詞對於組織應該是有著重要的地位，尤其對非營利組織而言，組織中不管是專職人員或是志工的多寡和去留都會影響組織的運作和發展，組織成員越多能運用的人力資源也越多。若志工流動率低，組織能穩定推展服務，新進的志工也能引進新氣象，並向資深志工學習，除了志工人薪火相傳，組織也能穩定永續經營。

### （三）組織承諾的面向

組織承諾的面向有各種分類，曾華源（1993）分成心理面和行為面探究：心理面指的是透過對工作的評估後，所產生的一種情感上的喜歡與依附，即個人對組織態度和信念上的一致；行為面指個人為了獲得或維持某種報酬獎賞，而表現出前後一致的行為，可視為只是順從組織和利益上的交換，而非真心的為組織服務。Kanter（1968）則將組織承諾分為持續承諾、凝聚承諾、控制承諾：持續承諾指經由個人評估外在資源、機會與離開組織所需負擔的成本考量是否對組織有所承諾，屬於行為上的承諾；凝聚承諾指個人在情感上對組織或組織中其他社會關係之依附，屬於心理上的承諾；而控制承諾較強調上對下的關係，指個人是由於受制於組織中的各種規範，如擔任機構志工須服務滿多少小時以上、不得中途停止服務等。李天賞與杜金璋（1991）以情感性承諾和工具性承諾兩種取向探究：情感性承諾包涵一般性承諾、道義性承諾、疏離性承諾；工具性承諾則是一種功利性承諾：

- 1、一般性承諾：指的是組織成員對組織目標與價值之投入與認同的態度傾向，至少包含三個互相關聯的要素：（1）組織成員原意接受並認同組織的目標與價值；（2）願意努力去達成組織的目標；（3）願意繼續留在組織中，成為組織的一員。換言之，組織承諾即是組織成員對組織的認同感、使命感和歸屬感等情感性的反應。
- 2、道義性承諾：是一種正向的情感性承諾，此種承諾反映組織成員對組織的認同感、歸屬感和使命感的聚合體。道義性承諾愈高，則代表組織成員對組織的認同感、歸屬感和使命感會越好。在某種程度上，道義性承諾和一般性承諾具有相同的性質。
- 3、疏離性承諾：是一種負面的情感性承諾，這一種承諾反應組織成員融入組織的程度。疏離性承諾愈高，則組織成員融入組織內的程度愈低；相反，疏離性承諾愈低，則組織成員融入組織內的程度就越高。



疏離性承諾也反映出組織成員對組織內部環境的控制和適應情況，如果組織成員無法控制或適應組織的環境，則可能會發出很高的無力感或無奈感。

4、功利性承諾：指的是一種工具性承諾，和上述三種一樣也是一種態度反應，但這種反應是理性的，也是有條件的。換句話說，組織成員會先考量自己的利害得失，才會決定對組織奉獻效勞的承諾的程度。

Mowday、Porter 與 Steers (1982) 將組織承諾分為三個面向：價值承諾、努力承諾和留職承諾。價值承諾指對組織及服務目標與價值有強烈信念與接受；努力承諾指願意為組織及服務對象付出更多努力；留職承諾是指有明確意願希望繼續成為組織及服務提供的一份子。Allen 與 Meyer (1990) 指出組織承諾有三種成分：情感性承諾 (affective commitment)、規範性承諾 (normative commitment) 和持續性承諾 (continuance commitment) (引自 Gautam, Van Dick, & Wagner, 2004)：

- 1、情感性承諾：指一個人對於組織及其使命產生一種情緒上的依附，也就是他在情緒上依附於組織、認同組織，並且投入組織中。
- 2、規範性承諾：指一個人基於他的道德信念或是價值觀，認為應該對組織有所承諾。
- 3、持續性承諾：指一個人基於成本的考量，而繼續留在組織中，不選擇離職。

這三種組織承諾的成分，代表員工與組織間不同的關係。一個人若是因為情感的理由而留在組織中，他會希望組織能夠善待員工，贏得他對組織的情感；一個人若是因為規範的理由而留在組織中，心態可能是即便他遭受到不合理的對待也必須待在組織中 (戚樹誠，2007)。綜合上述，多數的取向探究內涵多在說明一個人由衷的對組織產生認同、接受以致於願意持續於組織中，若以另外一個角度而言，即前述曾華源 (1993) 的行為面承諾、李天賞和杜金璋 (1991) 的工具性承諾和 Kanter (1968) 的控制承諾取向，指出組織承諾產生的原因，亦有可能受到內外利益誘因、道德規範或組織規範的原因而迫使人產生組織承諾。說明一個人對組織有承諾，會表現出對自己所屬的工作場域有認同感，覺得自己是組織中的一員，並且以身為組織一員為榮，持續在此工作崗位上，但由於其內外趨力的不同，即便是組織承諾高者並不表示一定有好的工作績效，或是願意在工作上努力付出。

本研究依李天賞和杜金璋（1991）的取向作為主軸，融入 Allen 和 Meyer（1990）相關意涵發展出本研究欲測量的兩大面向，以「情感性承諾」(affective commitment) 和「工具性承諾」(instrumental commitment) 來探討志工的組織承諾，將情感性承諾、一般性承諾和道義性承諾歸納為情感性承諾，將功利性承諾、規範性承諾和持續性承諾歸納成工具性承諾。另外，由於疏離性承諾非本研究欲探討之面向，不納入測量面向之一。情感性承諾主要探討情感層面的態度包含：認同感、使命感和歸屬感，工具性承諾探討理性層面的態度包含：獲利感（舉例：實質得到一些好處、我可以得到榮譽卡、對升學就業有利）、控制感（舉例：因為組織規章不得不留下來）、道德感（舉例：組織對我那麼好，我得報恩、或是如果我離開可能造成組織成本損失，所以我認為我應該持續留在組織中）。

### 三、組織承諾之相關理論

以下介紹兩種與組織承諾相關的理論，其中一個是組織認同，用來說明組織成員對於組織產生認同和承諾的可能原因；另一個則為理性行動論及計劃行動論，用說來說明組織承諾的可能原因。以下將分別介紹之：

#### （一）組織認同（Organizational Identification, OI）

組織認同的概念源自 Tajfel（1974）所提出之社會認同理論（Social Identity Theory, SIT），社會認同指的是我們用對自己所屬團體的瞭解和感知來建構自我概念層面（引自莊耀嘉與王重鳴譯，2001；Smith & Mackie, 1996）。Mael 與 Ashforth（1992）指出組織認同為一種社會認同（social identification）的形式，即個人認為自己是某個特殊團體中的一員，當一個人認同某一個團體時，他會知覺到自己屬於該團體，個人的自我概念與他所知覺到的組織有相同特質時，個人與組織認知上有連結就成為組織認同。（引自蔡依倫，2001）。

Patchen（1970）認為組織認同是與其他成員有共享目標或經驗、有團結感及身為組織一份子的感覺，和組織成員彼此互相支持並對彼此忠誠（引自李宛玲，2008）。並且提出有三個面向，包括相似性（similarity）、成員關係（membership）、忠誠度（loyalty）來解釋組織認同（Gautam, Van Dick, & Wagner, 2004）：

1、相似性（similarity）：指成員知覺自己與其他組織成員

有相似性，與組織有共同的目標與價值。

2、成員關係 (membership)：指個人對於組織的情感依附、歸屬感及和組織連接的程度。

3、忠誠度 (loyalty)：對組織忠誠和支持組織目標的程度。

蔡依倫 (2001) 指出相關研究指稱組織承諾含括組織認同的概念，組織認同是指個人對一個組織認知上的知覺，且組織需要有一個明顯的機構存在，而組織承諾則包括了內化組織的價值、行為傾向及正面的態度，但組織承諾未必需要一個明確的組織，由於組織的目標與價值是可以和其他組織共享的。因此，個人可以有高度的組織承諾，但卻不一定會感到與該組織是生命共同體。論述說明一個人在組織中是否能感知承諾，與對組織認不認同沒有絕對的關係，但卻可能因為有組織認同而發展出組織承諾。假若一個人對組織有承諾，可能也表示他認同此組織，但一個人對組織有認同，並不代表他對組織有承諾。以此論述來看志工對於組織承諾，若志工能有在組織中建立人際，並且與成員享有共同目標進而被賦予要務，讓志工感知到被支持、被需要和被重視，勢必能增加其對組織的認同，並發展出對組織承諾的可能。

## (二) 理性行為論 (Theory of Reasoned Action, TRA) 和計劃行為論 (Theory of Planned Behavior, TPB)

理性行動理論 (Theory of Reasoned Action, TRA) 又譯作「理性行為理論」，是由美國學者 Fishbein 和 Ajzen 於 1975 年提出，主要用於分析態度如何有意識地影響個體行為，關注認知信息態度的形成過程，其基本假設認為人是理性的，在做出某一行為前會綜合各種信息來考慮自身行為的意義和後果。TRA 的理論模型，如下圖 2-2-1 (張滿玲，2003；Shelley, Letitia, & David, 2003)：

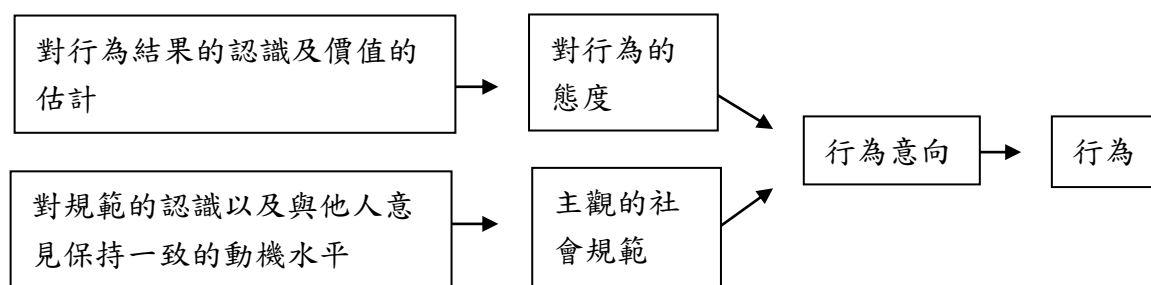


圖 2-2-1 理性行為理論模型 (TRA)

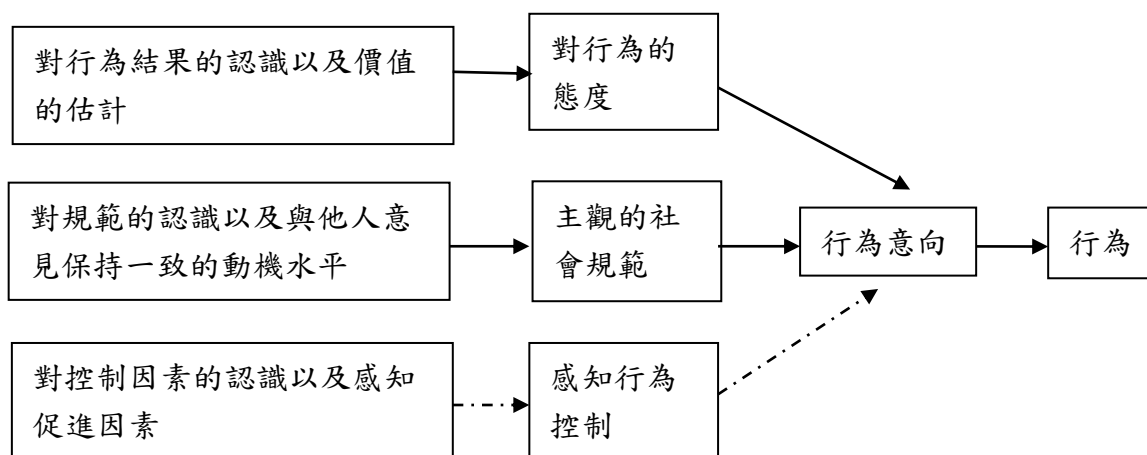
資料來源：張滿玲 (譯) (2003)。社會心理學 (原作者 Shelley, E. T., Letitia, A. P., & David, O. S.)。臺北：雙葉。(原著出版年：1997)

理性行為論認為在某種程度上，個體的行為可以由行為意向合理地推斷，而個體的行為意向又是由對行為的態度和主觀準則決定。人的行為意向是人們打算從事某一特定行為的量度，一旦有了意向，它就成為預測真實行為的重要指標。而態度是人們對從事某一目標行為所持有的正面或負面情感，它是由對行為結果的主要信念，以及對這種結果重要程度的估計所決定。主觀的社會規範 (主觀準則) 指的是人們認為對其有重要影響的人，希望自己使用新系統的感知程度，是由個體對他人認為應該如何做的信任程度以及自己對與他人意見保持一致的動機水平所決定的。這些因素結合起來便產生了行為意向 (傾向)，最終導致了行為改變 (莊耀嘉與王重鳴譯，2001；Smith & Mackie, 1996)。理性行為理論是一個通用模型，它認為任何因素都會通過態度和主觀的社會規範間接地影響行為，這使得人們對合理行為的產生有清晰的認識。該理論有一個重要的隱含假設：人有完全控制自己行為的能力，但是在組織環境下，個體的行為可能受到管理干預以及外部環境的制約。

以理性行為理論而言，志工從事志願服務對組織產生承諾是一個行為意向的結果，從「對行為的態度」可視為志工對志願服務行為的瞭解，及考量投入志願服務的價值與動機；「主觀的社會規範」係社會大眾和重要他人對於志願服務行為的評價，透過自我和他人的反應結果，影響自己從事志願服務行為後的意向，並決定是否產生組織承諾之行為。

Ajzen 於 1985 引入感知行為控制變數，並提出了計劃行為理論 (Theory of Planned Behavior, TPB)，參見圖 2-2-2。該理論認為，行為意向除了由態度和

主觀準則決定之外，還會受到感知行為控制的影響。感知行為控制是個人對其所從事的行為進行控制的感知程度，由控制信念和感知促進因素共同決定。控制信念是人們對其所具有的能力、資源和機會的感知，而感知促進因素是人們對這些資源重要程度的估計。劉佳盈（2010）指出感知行為控制反映個人過去經驗和預期的阻礙，當個人認為自己所擁有的資源與機會越多，所預期的阻礙越少，對於感覺行為控制就越強。



加入虛線箭頭所指的關係，為計劃行為理論（TPB）

圖 2-2-2 計劃行為理論模型（TPB）

資料來源：修改自張滿玲（譯）（2003）。社會心理學（原作者 Shelley, E. T., Letitia, A. P., & David, O. S.）。臺北：雙葉。（原著出版年：1997）

以計劃行為理論而言，除了從「對行為的態度」和「主觀的社會規範」此兩種行為意向的前導因素來討論志願服務行為外，也加入「感知行為控制」，這個因素可視為志工對從事志願服務的能力、資源、機會或狀況的感知。此一因素進一步解釋志工投入志願服務，並產生組織承諾，個人在進入組織之後，會去評估個人的價值與可能的結果、主觀的社會規範，及組織的結構與環境，以瞭解有那些利弊因素來產生控制信念，評估結果是否符合自己的想法、期待與價值，以決定是否認同組織，及是否願意持續於此工作崗位。組織承諾的產生表示著志工已投入志願服務，並選擇持續從事此一項行為所表現出來的態度，即志願服務的持續與否就是行為意向，而組織承諾就是一種行為意向的結果。

#### 四、組織承諾之相關實證研究

從國內的實證資料瞭解可能影響志工組織承諾的相關因素，同時也從組織承諾相關研究整理綜合各研究的論點和實證結果，以個人特質因素和服務狀況因素說明：

##### (一) 個人特質因素：

###### 1、年齡

曾騰光(1996)研究結果指出年齡越大，心理承諾就越高。賴玫鳳(2003)研究指出主婦志工的年齡越大，其行為承諾越高。而陳怡君(2007)研究指出年齡與持續承諾有顯著差異，61-70歲的志工持續承諾高於11-30歲的志工，說明年齡越大的志工，可能比較有空閒服務社會。因此，志工的年齡大小可能影響組織承諾。

###### 2、宗教信仰

蔡依倫(2001)研究指出雖然信仰佛教的人最多，但宗教信仰不同，對於組織承諾有明顯差異，以基督教信仰者最高，而陳怡君(2007)探討宗教志工組織承諾之研究中指出，是否為佛教徒的比較，並沒有顯著差異，但也有可能題項中只有單一宗教可以選擇。因此，本研究將宗教信仰納入可能會影響組織承諾的因素之一。

###### 3、職業

相關志工研究指出職業以家庭主婦為主的志工，其組織承諾較高，顯示主婦們所能支配的時間較充裕，能充份運用時間從事志願服務(吳建明，2008；蔡依倫，2001)。因此，不同的職業類別可能影響組織承諾。

##### (二) 服務狀況：

###### 1、服務年資

許多研究皆指出志工在機構之服務年資與組織承諾是存在正相關，服務年資越久，其組織承諾越高(邱春堂，2010；陳怡君，2007；孫玉琦，2008；蔡依倫，2001)。顯示志工的服務年資長短可能影響組織承諾。

###### 2、服務時數

賴玫鳳(2003)研究指出主婦志工每週付出的服務時間越多，表示越願意努力為組織做事，但心中不見得是為組織的目標而努力，可能夾雜著其他功利的成份(如：榮譽卡、服務證明、升學或就業所需)。因此，本研究將把服務時數納入，以探究服務時間對於組織承諾的影響。

## 五、小結

根據相關實證研究顯示，組織承諾會受到年齡、宗教信仰和職業等個人因素影響，亦和服務狀況中的服務年資、服務時數多寡有關。而理性行為理論和計劃行為理論中提及志工產生組織承諾是一種行為意向的結果，影響因素包括從事志願服務行為的態度和動機、社會大眾和重要他人對志願服務的價值、個人從事的能力、資源和機會的感知。從組織認同理論中，說明一個人對組織是否感到認同，是有層次循序漸進發展而來，在組織中的人際關係是重要因素，且感受到支持和重視也會影響其組織承諾。然而，從承諾的定義和面向而言，可以推測組織承諾的動機並非都是出自正向積極作為（自發性誘因），也有可能是負向消極的行為表現（諸如：道德規範或組織規範等因素）。

本研究除了從個人特質和服務狀況探討外，亦從非營利組織志工本身為主，探討其在組織中的社會資本（此部分於第三節討論）對組織承諾的影響，並將組織承諾劃分成兩種取向動機作為測量面向，包括情感性承諾和工具性承諾，「情感性承諾」主要探討情感層面的認同感、使命感和歸屬感，「工具性承諾」分為獲利感（因為實質得到一些好處而承諾，諸如：我可以得到榮譽卡、對升學就業有利）、控制感（諸如：因為組織規章或法定勞務不得不留下來）、道德感（諸如：組織對我那麼好，我得報恩、或是如果我離開可能造成組織成本損失，所以我認為我應該持續留在組織中）。除了探討影響組織承諾之因素，也想瞭解志願服務者，對於自己從事志願服務有無承諾，究竟是內在因素還是組織因素影響較多？到底是主動動機較多，還是被動動機因素較多？

## 第四節 社會資本意涵與相關理論

社會資本一詞最早出現於 Hanifan 於 1920 年在社區 (community) 研究的著作《The Community Center》一書中，其認為社會資本是社區成員之間信任、合作、集體行動的基礎，亦是一種可促進個人於社區中發展及強化人際關係網絡的資源 (陳榮德, 2004)。不同領域各自將社會資本的概念用於研究中，諸如社會學、政治學、管理學、經濟學等，由於各個學術領域研究有所差異，以致於社會資本的概念相當多元，涵蓋的定義也十分廣泛，至今仍沒有一個完整可被接受的定義出現。因此，本節將試著整理各領域學者對社會資本的定義、理論、測量面向及相關實證研究做說明。

### 一、社會資本的定義

資本 (Capital) 一詞在經濟學的意義上，指的是用於生產的基本生產要素，即資金、廠房、設備、材料等物質資源，用來生產其他商品或產生收入的累積物力與財務資源。以馬克思主義的生產與消費關係理論而言，資本是指被期待在市場中獲得回報的投資。在金融學和會計領域，資本通常用來代表金融財富，特別是用於經商、興辦企業的金融資產，而 Bourdieu (1985) 視資本為社會維持生產關係或社會結構的機制，社會資本是其中一項型式，在長期網絡中產生並有不同程度的制度化，個人可透過轉換而獲取不同的社會空間。廣義而言，資本也可以作為人類創造物質和精神財富的各種社會(經濟)資源的總稱(引自陳榮德, 2004)。Lin (林祐聖與葉欣怡譯, 2005; Lin, 2001) 指出資本分成有很多種，包括經濟資本、人力資本及社會資本等。經濟資本指的是可以透過金錢、掌握生產手段的能力，或是對於有用商品生產的進一步投資的形式出發，進而在交易市場期待可獲得回報的投資；人力資本指的是個人行動者所持有可使用、轉移與處分的個人資源，不需要透過特定的授權或是其他行動者、社會位置的批准；社會資本是指透過社會連結所取得的資源，包括自己和其他行動者的資源 (像是權力、名聲，以及社會網絡)，行動者可以藉由直接或間接的社會連帶而接觸並運用這些資源。從上述可以知道，資本如同一種基本要素(或基本資源)，透過不同形式的運用，可以產生有形或無形的報酬。



Bourdieu (1985) 指出社會資本是群體中每個成員相聯繫的實際或潛在資源的總和，它可以為群體每一個成員提供集體共有資本支持。Bourdieu 將社會資本的概念區分為兩個基本要素，一為社會關係本身，此關係是讓個人可以成為群體的成員；另一個為建立此關係後所能獲得資源的質與量，換言之，當個人在群體中建立緊密的關係，其社會資本愈高。Coleman (1990) 指出社會資本整合並協調個體的行動，從而擴大社會共同行動的力量，並強調個人如何使用社會結構中的資源去獲得更好的結果，這些資源的擁有程度因人而異，諸如規範、信任關係、權力關係、訊息網絡都是影響社會資本形成的要素(引自陳怡仔，2008)。Putnam (1995) 將社會資本界定是社會組織中的一種特徵，認為社會資本是人與人在組織中互動所產生的規範，也是使個人願意投入公共事務的信任和網絡，具有個人利益以外的公共性。更進一步說明，社會資本是組織群體共有的資本，以人力資本為基礎所累積而來，透過公民參與活動、人與人之間的協調和溝通，培養出互惠的行為模式，若提高對彼此的信任，能促進社會中各項資源更有效率的流動。Fukuyama (李宛蓉譯，1998；Fukuyama,1995) 認為社會資本是在社會或其下特定的群體之中，成員間信任的普及程度，這樣的信任也許根植於最小型、最基礎的社會團體中即家庭，也可能在存於規模最大的國家，或是居於兩者間大大小小的群體中。從上述可以知道，每位學者對於社會資本的界定不盡相同，卻有相似之處：(1) 社會資本是存在於群體關係或某些社會關係下，是關係成員共有而非個人所有；(2) 社群關係好壞和程度影響個人在群體中社會資本取得的程度；(3) 社群成員間之「信任」關係，是發展群體社會資本之基礎。

每個學派對於社會資本也有不同的定義，諸如：社會規範學派 (School of social norm) 認為社會資本是指一種個體間的聯繫，具有互惠、信賴、責任的特質，當人們採取可靠和誠實的行動，那他們就會逐漸相互信任，信任可以使人和群體或組織有更高效率的運作；網路鑲嵌學派 (School of network embeddedness) 指出社會資本是一種鑲嵌在人際和社會關係中的一種社會制度、規範，階級、地位和結構皆可能影響社會資本的取得；社會資源學派 (School of social resources) 指的社會資本是一種存在於社會網絡中的資源，是群體成員相關聯中實際和潛在資源的總合，這非個人所擁有的資源，而是要在社會網絡中的成員才可以取得及動用。

張英陣（2006）指出社會資本是鑲嵌於社會關係中，社會中每一個社會力（social forces）都可能對社會資本的增加有所貢獻，也同樣有可能消耗社會資本。這些社會力包括：家庭鄰里的非正式部門、政府部門、商業部門及志願性部門。雖然說商業市場總有互惠和信任存在，政府部門也可能創造社會資本，但仍最寄望於志願性部門對於社會資本的創造力。綜合上述，可以知道社會資本是指人和人或人和某群體之間產生連結網絡，而形成社會關係，而該網絡又建立在包涵有規範、信任、互惠的基礎上，社會資本是群體中共有的資源，只有群體中的成員才能取得共有資源。因此，社會關係雖然不等同於社會資本，但對社會關係投資的程度可以預期其擁有之社會資本的多寡。而本研究主要的研究場域，置於非政府部門和非商業部門之第三部門非營利組織，研究對象是志工，欲探討的是志工在非營利組織中，是否能產生網絡連結，並且和組織產生互惠和互信，進而在組織擁有社會資本。

## 二、社會資本之相關理論

Lin（林祐聖與葉欣怡譯，2005；Lin, 2001）提出社會資本理論，指出社會資本是內嵌於社會網絡中的資源，在社會網絡中的人在採取行動時能夠獲取和使用資源，而這些資源擁有能夠維持與促進個人生存與維繫的功能。這個概念中提到兩種重要的因素：一是它代表的是內嵌於社會關係中非個人所有的資源；二是只有在網絡中的人才擁有權力獲取和使用這些資源。

Lin 在其社會資本理論中提到三種影響社會資本的取得的因素，包涵社會階級結構、網絡地位及行動目的三種面向，參見圖 2-3-1。「社會階級結構」指的是個人在關係結構中所處的位置，依照階級、權威與地位而進行位階的排序，更進一步的假定珍貴資源的控制與可及性，在結構上呈現金字塔狀，意即地位越高，佔有者越少，地位越高能控制和取得較佳、較多的資源；「網絡地位」指的是個人關係連帶的強度及所屬群體間橋接程度（連結橋樑程度），會造成取得資源的程度不同；「行動目的」則指行動者在社會行動中進行有目的性的行動，以維持或取得他們的資源。維持資源的行動被稱之為情感性行動，而獲得資源的行動則被稱為工具性行動，維持資源是採取行動的主要動機。Lin 進一步指出行動的成功與社會資本呈正相關；連帶的強度越強，更可能成功取得有助於情感性行動的社會資本；連帶的強度越弱，更可能取得有助於工具性行動成功的社會資本；在

網絡中，越接近橋樑的個人，越能取得有助於工具或行動成功的社會資本。然而，這裡指的回報是指，當個人擁有的社會資本越多，其財富、權力、聲望等可能也會相對的提升，將會有較多能力和意願和社會關係中的群體產生互惠行為，即回報予其相關的對象，進而影響整個社會關係。

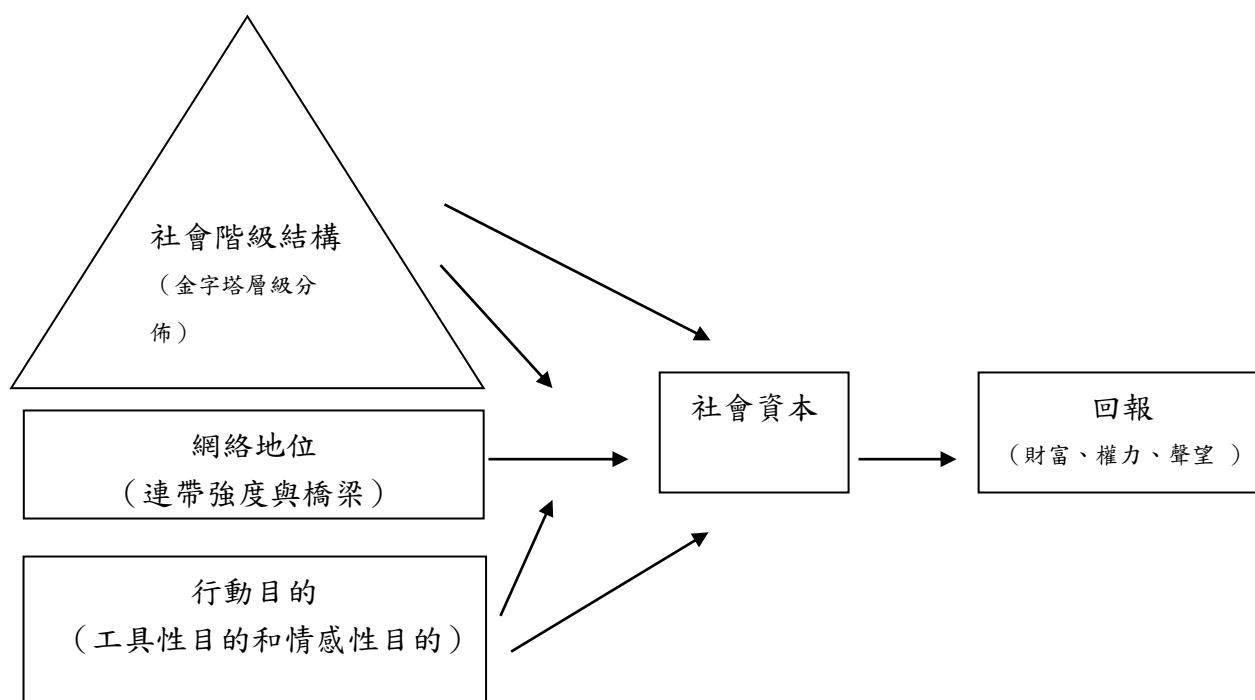


圖 2-3-1 社會資本理論模型

資料來源：修改自林祐聖、葉欣怡（譯）（2005）。社會資本（原作者：Lin Nan）。臺北市：弘智。（原著出版年：2001）

總而言之，社會資本強調的是資源的可近性和可取得性，在社會關係中的階級結構、網絡地位及行動目的都影響資源的獲得和運用，而資源的獲得和運用的程度影響其回報互惠的意願，互惠影響整個社會關係的維持。然而，社會資本與其他資本一樣，皆是由人（行動者）的投入或參與，與他人（組織）進行有效的互動，進而維繫關係，期望能獲得較佳的回報。對志工而言，從事志願服務就是與組織磨合，與組織有效的強弱連結都影響著其在組織中人際關係、社會網絡的發展，而發展關係的好壞，就影響著他們感受，而感受影響與組織的互惠意願。顯示志願服務者在建立其社會資本時，組織是一個重要的關鍵因素。

由上述可以知道志工的「社會階級結構」、「網絡地位」、「行動目的」皆會影響其社會資本的取得和運用。因此，本研究以職業和最高學歷來探究志工之「社會階級結構」，主要瞭解志工的社經地位是否影響其在組織中的社會資本；以服務年資、每週服務天數、每週服務時數、是否參與過教育訓練及是否擔任幹部來探究志工之「網絡地位」，主要瞭解志工在組織中的連結程度，以及是否因擔任幹部與組織有較強的連結關係；以是否自願參與志願服務、是否主動參與志願服務來探究志工之「行動目的」，主要瞭解志工參與志願服務行為之積極程度。

### 三、社會資本的測量面向

Nahapiet 與 Ghoshal (1998) 認為社會資本主要是從群體中的人際網絡，發展出信任、合作與集體行為，並以三個主要的構面來詮釋社會資本，包涵結構構面 (structural dimension)、認知構面 (cognitive dimension) 和關係構面 (relational dimension)。本研究將依此三項構面做為研究架構，茲分別敘述如下：

#### (一) 結構構面 (structural dimension)

結構構面主要討論的是組織或社群的整體網絡，以客觀的角度去分析組織中的各個連結 (linkages)，以及它們所共同形成的整體網絡連結形態 (configuration)。要觀察這種客觀的連結狀態，有三種層次要素：

##### 1、網絡連結 (network ties)：

指的是社會系統中各單位間的連結關係，除了觀察連結是否存在之外，也進一步瞭解誰和誰之間發生連結關係。

##### 2、網絡形態 (network configuration)：

即所有連結所構成的網絡，可利用連結網絡的密度、流暢度以及層級等屬性來描述整個形態。

##### 3、可移用的組織關係 (appropriable organization)：

現存關係形態是根據某特定的目的建構，網絡成員會將在其它群體中的形態移入現存的網絡中，當關係網絡越能轉移至其他目的使用，代表此網絡形態具有較強的社會資本。

綜合上述，結構面的社會資本是指行動者在目前的社會結構中所產生的關係網絡，其中的社會資本是網絡成員共享，而非單一個體所能控制。然而，連結社會網絡是指個人與社會不同體系產生連結，當中可以包括家庭、鄰舍、學校、職場、社會團體及政府等具有社會組織的特徵，透過系統間的協調和合作，形成社會網絡，從而促進共同利益，加強社會凝聚(香港青年協會，2002)。Ruiter 與 De Graaf (2009) 指出參與志願組織提供接近他人的機會，有助於和他人形成弱連結，而弱連結可能為自己產生好的經濟回報(諸如：志願組織可以讓人學到與工作相關的技能、擴展人脈、獲得工作資訊、取得工作機會，甚至找到更高薪的職位、或是更高地位的職位，增加參與者取得多樣性和新資訊)。此說明在組織中的連結狀態其實會影響社會關係，而社會關係又影響著自身的經濟效益。本研究主要的研究場域以非營利組織為主，研究對象就是非營利組織裡的志工，在此構面的衡量著重非營利組織內部次系統所形成的組織網絡連結狀態、網絡密度和流暢程度，包涵專職人員(含行政人員)、志工、志工團隊三者之間的連結狀態(如圖 2-3-2)。

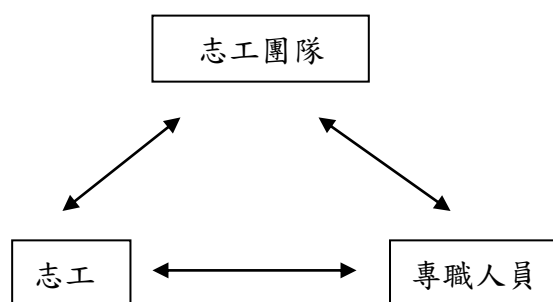


圖 2-3-2 組織內次系統連結狀態

資料來源：研究者自行繪製

## (二) 認知構面 (cognitive dimension)

Uphoff (1999) 認為認知構面的社會資本指的是有助於集體行為合作的規範 (norms)、價值 (values)、態度 (attitudes) 以及信念 (beliefs)，並強調其文化與觀念的心理過程以及結果的形成(引自王月雲、張永富，2003；葉蕭科，2005)。另一說法，是指社會網絡中，促使個體的行為表現能夠一致的資源，並具體表現在對共公事務的解釋、態度和看法。諸如：共享價值觀、共同願意、共同語言與符號、共同的敘述技巧等。亦即當群體內所有個體對事物的解釋與看法愈趨一致，有助於溝通、合作與協助，進而產生較高的社會資本(陳榮德，2004)。

歸納而言，認知構面主要還是探究組織成員對共有的規範、價值及義務之認知。若組織對於此三項的解釋和看法越趨一致時，能在組織中產生較多共有的社會資本。而本研究主要測量志工對組織共有規範、價值及義務之認知程度。

### （三）關係構面（relational dimension）

指由人們長期互動而發展出來的人際關係（relations），焦點在於心理意識和主觀上的關係，例如：尊敬關係、友誼關係、信任關係。兩個人可能在相似的網絡連結形態中處於類似的位置，但因他們與網絡中其他成員所發展的情感關係不同，其所展現出來的行為也會不同。Watson 與 Papamarcos（2002）研究指出組織成員在組織中的信任關係對於組織承諾有直接和間接的影響。在關係構面中，信任和被信任度可說是鑲嵌在關係中的重要機制，其中信任是一種關係的屬性，被信任度是一種個別行動者所涉及的关系屬性（陳榮德，2004）。

然而，信任是鞏固社會發展的基石，也是構成社會關係的重要元素。從網絡互動中衍生的信任關係，能拉近人與人之間的距離，以及增加對他人的包容，有助促進社會的和諧及包容（香港青年協會，2002）。Fukuyama（李宛蓉譯，1998；Fukuyama,1995）認為信任就是在一個團體之中，成員對彼此常態、誠實、合作行為的期待，基礎是團體成員共同擁有的規範，缺乏互信基礎的社群無法自發形成。

信任可以說是關係構面中強調的重要因素，有信任才能建立關係，有良好關係才會產生互惠行為。互惠指的是一種助人自助的行為組合，是指人與人之間的互動，為他人提供服務或恩惠的時候，最終自己可以得到相應的回饋。如果一個社會的互惠觀念較強，市民則較願意為他人著想，這種互惠互助的關係，有助促進群體間的合作和相互照顧（香港青年協會，2002）。綜合上述，此構面強調的是信任，有信任才有可能產生互惠。因此，本研究將探討信任和互惠，這兩種層面做為關係構面的衡量。信任層面包涵對制度信任、對管理者的信任及對同儕間的信任；互惠層面包涵對組織互惠、對管理者的互惠及對同儕間的互惠程度。

#### 四、社會資本之相關實證研究

從理論和三個構面來探討非營利組織志工在組織中的社會資本之後，本段將從國內外的實證資料中瞭解可能影響非營利組織志工社會資本的相關因素。茲說明如下：

##### (一) 性別

陳榮德（2004）指出性別不同，其發展出的社會資本有差異。Lin（林祐聖與葉欣怡譯，2005；Lin, 2001）亦指出因為社會結構及制度的因素，導致女性發展社會資本的機會比男性少，造成社會資本的不平等。

##### (二) 年齡

Glaeser、Laribson 與 Sacerdote（2002）發現個人一生的社會資本與年齡之關係呈拋物線，意即個人的社會資本會隨著其年齡增加而逐漸減少。成人在生命不同階段如就學、工作、結婚逐漸累積社會資本，直到退休、遷移居所、社會環境變遷，甚至因為疾病、死亡，許多的關係就會中斷或削弱，原本存在的社會資本就縮小或消失。

##### (三) 教育背景

陳榮德（2004）指出教育背景會影響其社會資本的取得。蔡明展（2010）指出成年人通常教育成就就是影響個人職業取得重要的因素，而且教育本身也可能是社會地位和聲望的象徵，故影響社會資本的取得。

##### (四) 教育訓練

陳怡仔（2008）指出組織對志工提供的教育訓練，有助於增加志工的才能發展組織和個人的社會資本，並達成組織目標。而所謂的教育訓練又包括：服務技巧、電話問安技巧及方案設計等。

#### 五、小結

社會資本指人和人或人和某群體之間產生連繫網絡，而形成社會關係，而這個網絡建立在涵有規範、信任、互惠的基礎上，社會資本是網絡成員共有的資源，只有網絡中的成員才能取得並運用共有資源。根據實務研究顯示，社會資本會受到個人特質中的性別、年齡、教育背景及是否有受過教育訓練而影響到社會資本的擁有程度。又 Lin（林祐聖與葉欣怡譯，2005；Lin, 2001）提出的社會資本理論說明在社會關係中的階級結構、網絡地位、行動的目的都影響資源的獲得和運用，而資源的獲得和運用的程度影響其回報互惠的意願，互惠的程度影響整個社

會關係的維持。對志工而言，從事志願服務就是與組織磨合、與組織有效的強弱連結，影響著在組織中人際關係、社會網絡的發展，而關係發展的好壞，影響著他們的感受，而感受影響與組織的互惠意願。因此，本研究討論社會資本除了從個人特質面向外，亦從三個構面來討論志工在組織中擁有的社會資本，包括結構、認知和關係三種構面。「結構構面」指非營利組織中次系統間的連結狀態及其網絡密度、流暢程度；「認知構面」指測量志工對組織共有規範、價值及義務之認知程度；「關係構面」主要測量組織中信任和互惠的程度，信任層面包含對制度信任、對管理者的信任及對同儕間的信任；互惠層面包涵對組織互惠、對管理者的互惠及對同儕間的互惠程度。

## 第五節 非營利組織志工、社會資本與組織承諾綜合討論

本研究依據組織認同理論、理性行為理論、計劃行為理論及社會資本理論，去討論其與各變項間的關係，再結合實證研究，整理出各變項內的面向。茲討論如下：

### 一、組織承諾

從相關實證研究顯示，個人特質因素中的年齡、宗教信仰和職業等，及服務狀況中的服務年資、服務時數多寡會影響組織承諾。而理性行為理論和計劃行為理論中提及志工產生組織承諾是一個行為意向的結果，影響因素包括從事志願服務行為的態度和動機、社會大眾和重要他人對志願服務的價值、個人從事的能力、資源和機會的感知。從組織認同理論而言，說明一個人對組織是否感到認同，是有層次循序漸進發展而來，在組織中的人際關係是重要因素，且在組織中感受到支持和重視也會影響其組織承諾。然而，從承諾的定義和面向而言，可以推測組織承諾的動機，並非都是出自正向積極作為（自發性誘因），也有可能是負向消極的行為表現（諸如：道德規範或組織規範等因素）。因此，本研究將組織承諾切割成正負向動機作為測量面向，包括情感性承諾和工具性承諾，「情感性承諾」主要探討包括情感層面的認同感、使命感和歸屬感，「工具性承諾」分為獲利感（諸如：因為實質得到一些好處而承諾，諸如：我可以得到榮譽卡、對升學就業有利）、控制感（諸如：因為組織規章或法定勞務不得不留下來）、道德感（諸如：組織對我那麼好，我得報恩、或是如果我離開可能造成組織成本損失，所以我認為我應該持續留在組織中），共兩種面向六種因素。



## 二、社會資本

根據實務研究顯示，社會資本會受到個人特質中的性別、年齡、教育背景，以及是否有受過教育訓練皆會直接或間接影響到社會資本的擁有程度。又 Lin(林祐聖與葉欣怡譯，2005；Lin, 2001) 提出的社會資本理論說明在社會關係中的階級結構、網絡地位及行動的目的都影響資源的獲得和運用，而資源的獲得和運用的程度影響其回報互惠的意願，互惠的程度影響整個社會關係的維持。對志工而言，從事志願服務就是與組織磨合，而與組織間的強弱連結，都影響著在組織中人際關係、社會網絡的發展，且發展的關係好壞影響其感受，而感受又影響與組織互惠的意願。因此，本研究欲從三個構面來討論志工在組織中擁有的社會資本，包括結構、認知和關係三種構面：「結構構面」指非營利組織中次系統間的連結狀態、網絡密度強弱之程度；「認知構面」指測量志工對組織共有規範、價值及義務之認知程度；「關係構面」主要測量組織中信任和互惠的程度，信任層面包涵對制度信任、對管理者的信任及對同儕間的信任；互惠層面包涵對組織互惠、對管理者的互惠及對同儕間的互惠程度。

## 三、個人基本特質

綜合各理論及實證研究，將個人基本特質整理歸納：性別（陳榮德，2004；Lin, 2005）；年齡（曾騰光，1996；Glaser, 2000；賴玫凰；2003；陳怡君，2007）；教育背景（陳榮德，2004；蔡明展，2010）；宗教信仰（蔡依倫，2001；陳怡君，2007）；職業（蔡依倫，2001；吳建明，2008）。與服務狀況有關之因素：受過教育訓練（陳怡仔，2008）；服務年資（蔡依倫，2001；陳怡君，2007；孫玉琦，2008；邱春堂，2010）；每週平均服務時數（賴玫凰，2003）。雖然沒有實證研究指出婚姻狀況和服務領域有顯著差異，不過本研究試將兩者納入，想探究婚姻狀況和服務領域的差異是否會有不同社會資本和組織承諾。

故綜合上述，以目前非營利組織志工而言，雖然組織承諾相關研究很多，但大多仍從人力資源管理的角度切入，對於非營利組織和志工之間的社會資本鮮少有人探究，又從文獻和實證研究中可以發現，非營利組織志工選擇持續於組織中，不見得都是正向認同，也有可能是非自發性的參與。因為除了探討非營利組織志工、社會資本之現況，以及討論兩者 and 組織承諾之關係，並且希望從研究中更瞭解志願服務者組織承諾之動機。



### 第三章 研究方法

本章的主要目的在針對問題陳述與文獻探討進行研究之設計，因此第一節為研究架構與研究假設；第二節是研究對象與抽樣；第三節說明研究測量工具設計與修改後的研究概念架構；第四節則是資料分析方法與統計方法的說明。其內容說明如下：

#### 第一節 研究架構與假設

##### 一、研究架構與說明

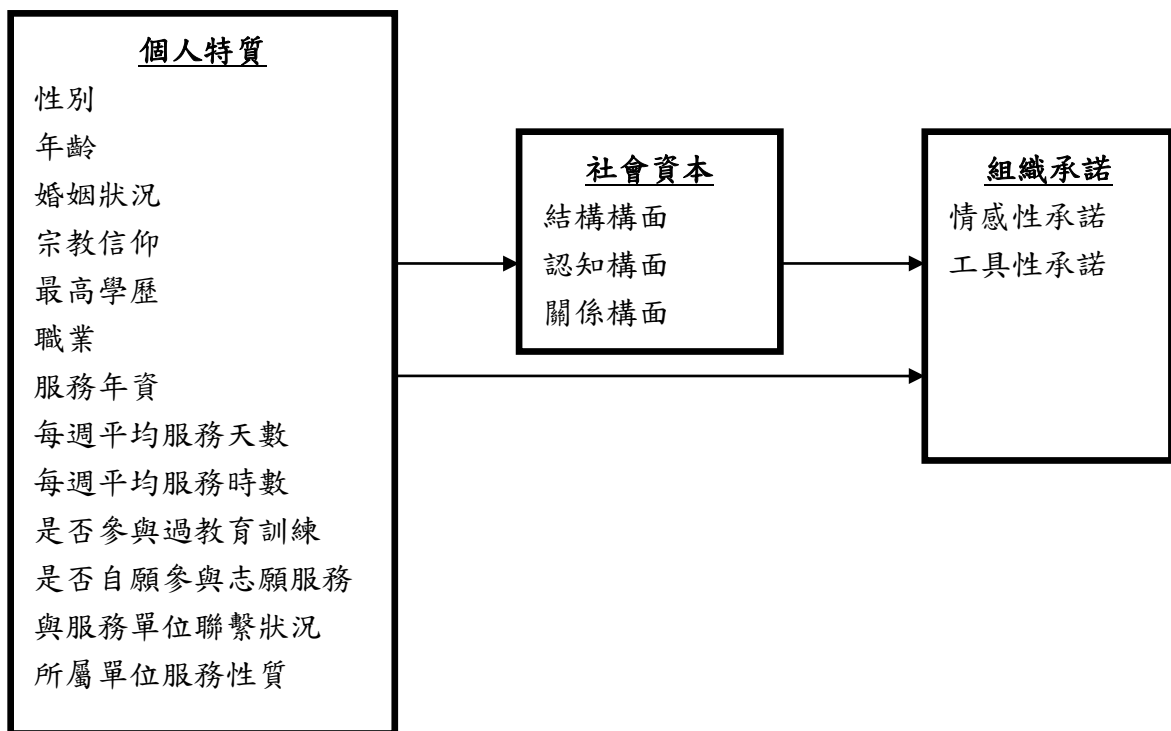


圖 3-1-1 研究架構圖

## 二、研究假設

依據研究架構與文獻探討，並配合第一章之主要研究問題，提出以下研究假設，以進行續之驗證。

(一) 非營利組織志工的個人基本特質不同，對於其在組織中擁有的社會資本是否有差異?及其組織承諾程度是否有差異?

假設一：非營利組織志工不同的個人特質，對其在組織中擁有的社會資本有差異存在。

假設二：非營利組織志工不同的個人特質，對組織承諾有差異存在。

(二) 非營利組織志工在組織中擁有的社會資本和組織承諾是否有關係存在?

假設三：非營利組織志工個人基本特質對社會資本、組織承諾有相關存在。

假設四：非營利組織志工在組織中擁有的社會資本與組織承諾有相關存在。

(三) 非營利組織志工的個人基本特質、擁有的組織社會資本對組織承諾是否有預測力?何者最高?

假設五：非營利組織志工之個人基本特質及在組織中擁有的社會資本對組織承諾有預測力。

## 第二節 研究對象與抽樣

### 一、研究對象

於非營利組織服務之志工領域非常廣，在社會福利、文化、教育、警政、環保、醫療等領域皆有。因此，本研究選定以台中市參加祥和計畫之非營利組織志工為研究對象，台中市志願服務推廣中心(2011)公告名單共159隊，因本研究設定為非營利性質之組織，故在排除政府單位和重覆名單後，剩80隊為本研究之抽樣名單。

## 二、抽樣方法

研究者選定參加台中市祥和計畫小隊之名單共 159 隊，排除公部門、退出及未實際執行志工隊業務之單位，實際母群體為 80 隊。由於經費和時間之考量，故以系統抽樣結合叢集抽樣做為本研究之抽樣方法。將 80 隊重新編號，於其中 1 到 5 號之間隨機抽選一個號碼，以此號碼為起點，每隔 5 個間距抽 1 隊，共抽出 16 隊為研究母群體，研究對象則為這 16 隊祥和計畫志工隊之志工。

研究者於民國 100 月 10 月 20 日至 100 月 11 月 4 日逐一打電話詢問，確認這 16 家非營利單位之志工人數，以及調查是否有意願接受志工問卷調查，無意願者則由名單順位下一個單位遞補。本研究以郵寄問卷及親自發送問卷方式，並在 100 月 11 月 7 日至 100 月 12 月 8 日進行問卷調查，共計五週時間收集問卷，發出 981 份問卷，共回收 264 份，回收率 27%。回收之 264 份問卷中，以單一量表未填、填答過於一致性（全勾選一樣的答案）及整體問卷漏答超過 10 題為挑卷標準，剔除無效問卷後，有效問卷為 258 份。

## 第三節 研究測量工具設計

### 一、測量工具之編定

本研究依據文獻探討與研究架構中之變項，發展問卷為本研究之測量工具。為使測量工具更切合研究目的及非營利組織志工實際從事志願服務之狀況，研究者將自己的實習經驗和從事志願服務經驗納入測量工具發展的基礎，並與指導教授討論，釐清概念架構，將概念架構具體化和操作化為可測量的指標。

「非營利組織志工社會資本與組織承諾之相關性研究問卷」(詳見附錄一)，問卷內容分成三部分，第一部份為非營利組織志工在組織中擁有的社會資本，第二部份是指非營利組織志工之組織承諾，第三部分則是非營利組織志工之個人特質。第一、二部分量表均採用 Likert 六點尺度予以測量，選項由左至右依序為 6 分「非常同意」、5 分「同意」、4 分「有點同意」、3 分「有點不同意」、2 分「不同意」、1 分「非常不同意」，敘述皆為正向敘述。

本研究變項包括非營利組織志工之個人特質、社會資本和組織承諾，將各變項概念具體化，因此以下逐一說明各變項之操作性定義：

#### (一) 個人特質

其內涵是包括非營利組織志工相關的個人特質，內涵如下：

- 1、性別：指非營利組織志工性別為何，以男、女。
- 2、年齡：指非營利組織志工實際生理年齡，即從出生至目前的年數，以民國幾年出生為主。
- 3、婚姻狀況：指非營利組織志工婚姻關係現況，以未婚、已婚、離婚、喪偶、分居、其他。
- 4、宗教信仰：指非營利組織志工宗教信仰，以無信仰、佛教、基督教、天主教、民間信仰、其他。
- 5、最高學歷：指非營利組織志工最高教育程度，以國小、國中、高中、專科、大學、研究所（含）以上。
- 6、職業：指非營利組織志工從事志願服務（之前）當時之職業，以農、工、商、公務員（含軍人、教師）、家庭主婦、其他。
- 7、服務年資：指非營利組織志工於此單位服務之年資，以未滿 1 年，1~3 年，4~6 年，7~9 年、10 年（含）以上。
- 8、每週平均服務天數：指非營利組織志工每週於此單位服務之平均天數，以自填天數為主。
- 9、每週平均服務時數：指非營利組織志工每週於此單位服務之平均時數，以自填時數為主。
- 10、是否參與過教育訓練：指非營利組織志工於此單位服務後是否有參與過教育訓練，以是、否。
- 11、是否是自願參與志願服務：以是、否。
- 12、現在是否擔任志工團隊中的幹部：以是、否。
- 13、與服務單位聯繫狀況：以我主動聯絡機構、都是機構主動聯絡我、我和機構都雙向互動。
- 14、所屬單位服務性質（以服務對象區分）：兒童及青少年、婦女、老人、社區、身心障礙、綜合服務、單親家庭、

其他。

## (二) 社會資本

此變項為非營利組織志工在組織中擁有的社會資本，由文獻探討後歸納成三個部份，包含結構構面（組織中次系統的連結狀態、網絡密度與流暢程度）、認知構面（對組織規範、價值、義務之認同程度）、關係構面（與組織互惠和互信的程度），以下分別說明：

- 1、結構構面：指非營利組織中的次系統，包括專職人員（含行政人員）、志工和服務使用者三者之間的連結狀態、網絡密度和流暢程度，此部分即問卷第一部分第 1-13 題。
- 2、認知構面：指非營利組織志工對於組織的規範、價值及義務三種面向之認知程度，此部分即問卷第一部分第 14-27 題。
- 3、關係構面：指非營利組織志工和組織間信任和互惠的程度。信任層面包涵對制度信任、對管理者的信任及對同儕間的信任；互惠層面包涵對組織互惠、對管理者的互惠及對同儕的互惠程度，此部分即問卷第一部分第 28-41 題。

## (三) 組織承諾

此變項為非營利組織志工之組織承諾，由文獻探討後歸納成兩個層面，包含情感性承諾（認同感、使命感、歸屬感）和工具性承諾（獲利感、控制感、道德感），以下分別說明：

- 1、情感性承諾：此面向中包含三個因素，分別為：認同感、使命感和歸屬感。認同感指對組織和自我的認同程度；使命感指對組織善盡責任的程度；歸屬感指認為自己是組織成員，並期望自己融入組織中的程度，即為問卷第二部分第 1-11 題。
- 2、工具性承諾：此面向中包含三個因素，分別為：獲利感、控制感和道德感。獲利感指有實際或心理得到好處而產生承諾的程度，諸如：志願服務 300 小時可以得到榮譽卡；控制感指組織規章或法定勞務等理由不得不留下來而產生承諾的程度；道德感指受到組織中的好處要予以回報，或是擔心離開會造成組織的成本損失而產生承諾的程度，即為問卷第二部分第 12-22 題。

## 二、施測問卷之因素分析和信度考驗

問卷確定後，進行資料收集，並使用社會科學統計套裝軟體（SPSS18.0 中文版）進行因素分析和信度考驗，以便挑題和資料分析。正式問卷信度考驗結果如表 3-3-1：

表 3-3-1

正式量表之信度考驗及配合因素分析挑題結果

量表名稱（題數）	KMO 值	量表 $\alpha$ 值	挑選題目結果
社會資本（41）	.916	.959	經因素分析後，刪除題數 1、2、4、13、23、24、31 題，共七題。量表 $\alpha$ 值變動.954
組織承諾（22）	.884	.916	經因素分析後，刪除題數 22、12 題，共兩題。量表 $\alpha$ 值變動為.915

經因素分析刪題後，社會資本和組織承諾量表之 KMO 值（Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數）分別為.916、.884。而 Cronbach's  $\alpha$  值依序為.954、.915，均達可接受程度。以下針對兩個量表內容、刪題過程、量表信度及效度進行說明：

### （一）社會資本量表

#### 1、量表內容：

「社會資本量表」共計 41 題，均為正向題。第 1-13 題原為「結構構面」分量表、第 14-27 題原為「認知構面」分量表、第 28-41 題原為「關係構面」分量表。

#### 2、刪題過程：

為使量表功能發揮，將所有施測的正式問卷回收後，進行因素分析（factor analysis）與信度分析（reliability analysis），刪除因素量表負荷量較低之題目。本研究因素分析是以主成分分析法（principal component）進行因素抽取，轉軸方法則採取直接轉軸（orthogonal rotation）的最大變異法（varimax）。

刪題過程為先將「社會資本量表」的 41 題題目進行因素分析，同一因



素內某一題目與其他題目因素負荷量比較過低者或者其一因素歸入另一個因素中，其中因素負荷量在 0.5 以下者，則考慮刪題。接著進行信度考驗以瞭解該題刪除後對整體量表 Cronbach's  $\alpha$  值的影響，以能提高量表信度即提高 Cronbach's  $\alpha$  值.01 為主。決定刪除某一題後再重複進行上述步驟，直到上述考慮刪題條件未再出現為止。

「社會資本量表」原為 41 題，刪除過程中，刪除第 1、2、4、13、23、24、31 題共七題，剩餘 34 題進入統計分析。其中，「結構構面」有 9 題、「認知構面」有 12 題和「關係構面」有 13 題，經轉軸後，三個因素變成七個因素，「互信互惠」有 11 題、「規章認知」有 5 題、「價值認同」有 4 題、「與專職人員連結度」有 4 題、「與志工團隊連結度」有 4 題、「溝通順暢」有 3 題和「義務認知」有 3 題，七個因素經重新歸納整理，詳見表 3-3-2。

### 3、量表信度與效度：

「社會資本量表」以主成份分析法 (principal component analysis) 進行因素分析 (factor analysis) 共分為七個因素，由於因素分析結果與本研究原先設定題目部份有異，故重新進行命名。分別為「互信互惠」、「規章認知」、「價值認同」、「與專職人員連結度」、「與志工團隊連結度」、「溝通順暢」及「義務認知」。可解釋變異量分別是 22.192%、14.402%、8.434%、8.145%、7.724%、6.942%和 6.272%，總量表的總解釋變異量為 74.112%。因素分析之後再以信度分析 (reliability analysis) 考驗「社會資本量表」與分量表的一致性，總量表的 Cronbach's  $\alpha$  值為 .954，分量表值分別為 .943、.941、.913、.794、.808、.727 和 .938。

表 3-3-2

社會資本之因素分析及 Cronbach's  $\alpha$  值摘要表

因素名稱	題目	因素負荷量	解釋變異量(%)	解釋總變異量(%)	Cronbach's $\alpha$ 值
互信	35.志工之間會相互幫忙	.869	22.192	22.192	.943
互惠	37.志工團隊成員會互相關心	.838			
	36.專職人員和志工之間會相互幫忙	.803			
	39.志工團隊成員會交換彼此不同的看法	.763			
	41.志工團隊成員開口請我幫忙，我會協助他	.740			
	38.志工團隊會協助我解決遇到的困難	.738			
	34.我覺得志工團隊的資訊是誠實可信的	.702			
	28.我信任志工團隊中的成員	.699			
	29.志工團隊成員彼此信任	.697			
	40.當我有需要時，我會開口請志工團隊協助我	.672			
	30.我能感受到志工團隊對我的信任	.522			
規章認知	14.「志工團隊訂定的服務守則」我是清楚的	.863	14.402	36.593	.941
	16.「志工團隊的服務願景」我是清楚的	.853			
	15.「志工團隊的使命和宗旨」我是清楚的	.806			
	18.「志工團隊獎勵志工的規章」我是清楚的	.794			
	17.「志工團隊對志工管理的機制」我是清楚的	.787			
價值認同	21.我和志工團隊所追求的目標相近	.745	8.434	45.028	.913
	20.志工團隊的服務理念和我的相近	.685			
	19.志工團隊的做事方法和我的相近	.684			
	22.我和志工團隊整體目標的看法一致	.683			
與專職人員連結度	5.我和專職人員有私下來往	.857	8.145	53.173	.794
	3.我和專職人員會聊私人的事情	.798			
	7.我和專職人員會一起用餐	.693			
	9.我和專職人員聊的來	.551			
與志工團隊連結度	8.我和其他志工會一起用餐	.829	7.724	60.897	.808
	6.我和其他志工有私下來往	.800			
	10.我和其他志工聊的來	.698			
	12.我有任何疑問時，可以找到其他志工談	.535			

(接下頁)

表 3-3-2

社會資本之因素分析及 Cronbach's  $\alpha$  值摘要表 續

因素 名稱	題目	因素負 荷量	解釋變 異量(%)	解釋總 變異量 (%)	Cronbach's $\alpha$ 值
溝通	33.我能和其他志工無話不談	.664	6.2	67.840	.727
順暢	32.我能和專職人員無話不談	.634			
	11.我有任何疑問時，可以找到專職人員談	.51			
義務	25.「志工團隊的工作流程」我是了解的	.748	6.272	74.112	.938
認知	26.「志工團隊的相關業務」我是了解的	.739			
	27.「志工團隊的目標與任務」我是了解的	.6			
總量表 Cronbach's Alpha 值= .954					

## (二) 組織承諾量表

### 1、量表內容：

「組織承諾量表」共計 22 題，均為正向題。第 1-11 題原為「情感性承諾」分量表、第 12-22 題原為「工具性承諾」分量表。

### 2、刪題過程：

「組織承諾量表」刪題過程與「社會資本量表」相同，在此僅陳述刪題結果。「組織承諾量表」原計有 22 題，其中「情感性承諾」12 題和「工具性承諾」10 題進行因素分析，經轉軸後，刪除第 12 和 22 題共兩題，剩餘 20 題進入統計分析，經轉軸後，重新命名為「融入性承諾」有 11 題、「外控性承諾」有 3 題、「利己性承諾」有 3 題、「道德性承諾」有 3 題，四個因素經重新歸納整理，詳見表 3-3-3。

### 3、量表信度與效度：

「組織承諾量表」以主成份分析法 (principal component analysis) 進行因素分析 (factor analysis) 共分成四個因素，由於因素分析結果與本研究原設定有所差異，故重新命名，分別為「融入性承諾」、「外控性承諾」、「利己性承諾」及「道德性承諾」。可解釋變異量分別是 35.368%、13.539%、11.875% 及 10.622%，總量表的總解釋變異量為 71.404%。因素分析之後再以信度分析 (reliability analysis) 考驗「組織承諾量表」與分量表的一致性，總是表的 Cronbach's  $\alpha$  值為 .915，分量表值分別為 .944，.941，.830 及 .758。

表 3-3-3

組織承諾之因素分析及 Cronbach's  $\alpha$  值摘要表

因素名稱	題目	因素負荷量	解釋變異量 (%)	解釋總變異量 (%)	Cronbach's $\alpha$ 值
融入性承諾	4.我願意做任何事情使志工團隊更好	.825	35.368	35.368	.944
	9.我樂意成為志工團隊的一份子	.815			
	6.我覺得完成志工團隊任務是重要的	.805			
	3.我會付出額外的時間為志工團隊做事	.804			
	5.我盡心力完成志工團隊交代的任務	.799			
	7.我覺得志工團隊值得我付出時間投入	.799			
	10.我以身為志工團隊的志工為榮	.787			
	8.我覺得我是志工團隊的一份子	.752			
	2.我認為這個志工團隊是個當志工的好地方	.734			
	11.我願意留在此志工團隊中繼續服務	.733			
	1.我會向身邊的人介紹我服務的志工團隊	.666			
外控性承諾	17.因為組織規定，所以我持續從事志願服務	.940	13.539	48.907	.941
	16.因為工作需求，所以我持續從事志願服務	.919			
	18.因為法定勞務，所以我持續從事志願服務	.908			
利己性承諾	13.持續擔任志工能夠擴展人際關係	.832	11.875	60.782	.830
	14.持續擔任志工可以獲得新資訊	.773			
	15.持續擔任志工有助於自我實現	.727			
道德性承諾	19.我擔心我離開志工團隊會造成團隊成本損失	.840	10.622	71.404	.758
	21.我從事志願服務，是志工團隊曾有恩於我	.771			
	20.我擔心服務中斷會影響服務使用者	.750			
總量表 Cronbach's Alpha 值= .915					

### 三、修正後的定義與研究架構

修正後的研究概念架構包括非營利組織志工個人特質、社會資本和組織承諾，如圖 3-3-1。其中個人基本特質仍維持十四個變項，經 SPSS18.0 統計軟體進行因素分析和信度考驗後，社會資本由結構構面、認知構面和關係構面調整由七個因素：互信互惠、規章認知、與專職人員連結密度、義務認知、價值認同、志工團隊連結密度和溝通順暢進行測量；組織承諾由情感性承諾和工具性承諾調整由四個因素：融入性承諾、外控性承諾、利己性承諾和道德性承諾進行測量。量表修正後各變項重新定義如下：

#### (一) 社會資本

1、結構構面-以與專職人員連結度、與志工團隊連結度和溝通順暢三個因素測量：

- (1)與專職人員連結度：指非營利組織志工與專職人員網絡連結的程度。
- (2)與志工團隊連結度：指非營利組織志工和志工團隊網絡連結的程度。
- (3)溝通順暢：指非營利組織志工和專職人員及志工之訊息交換程度。

2、認知構面-以規章認知、價值認同和義務認知三個因素測量：

- (1)規章認知：指非營利組織志工對組織守則和規範的認知程度。
- (2)價值認同：指非營利組織志工對組織信念和價值的認同程度。
- (3)義務認知：指非營利組織志工對組織義務和責任的認知程度。

3、關係構面-以互信互惠測量，互信互惠指非營利組織志工在組織中和專職人員及志工團隊會互助合作，互相信賴，互相關心的程度。

#### (二) 組織承諾

1、情感性承諾-以融入性承諾因素測量，融入性承諾指非營利組織志工對組織目標與價值之投入與認同的態度傾向，其中包含對組織的認同感、使命感和歸屬感等情感性的反應程度。

2、工具性承諾-以外控性承諾、利己性承諾、道德性承諾三個因素測量：

- (1)外控性承諾：指特定外控因素，影響非營利組織志工不得不持續從事志願服務的程度。
- (2)利己性承諾：指可以獲得利己的好處，影響非營利組織志工持續從事志願服務的程度。
- (3)道德性承諾：指有道義考量，影響非營利組織志工持續從事志願服務的程度。

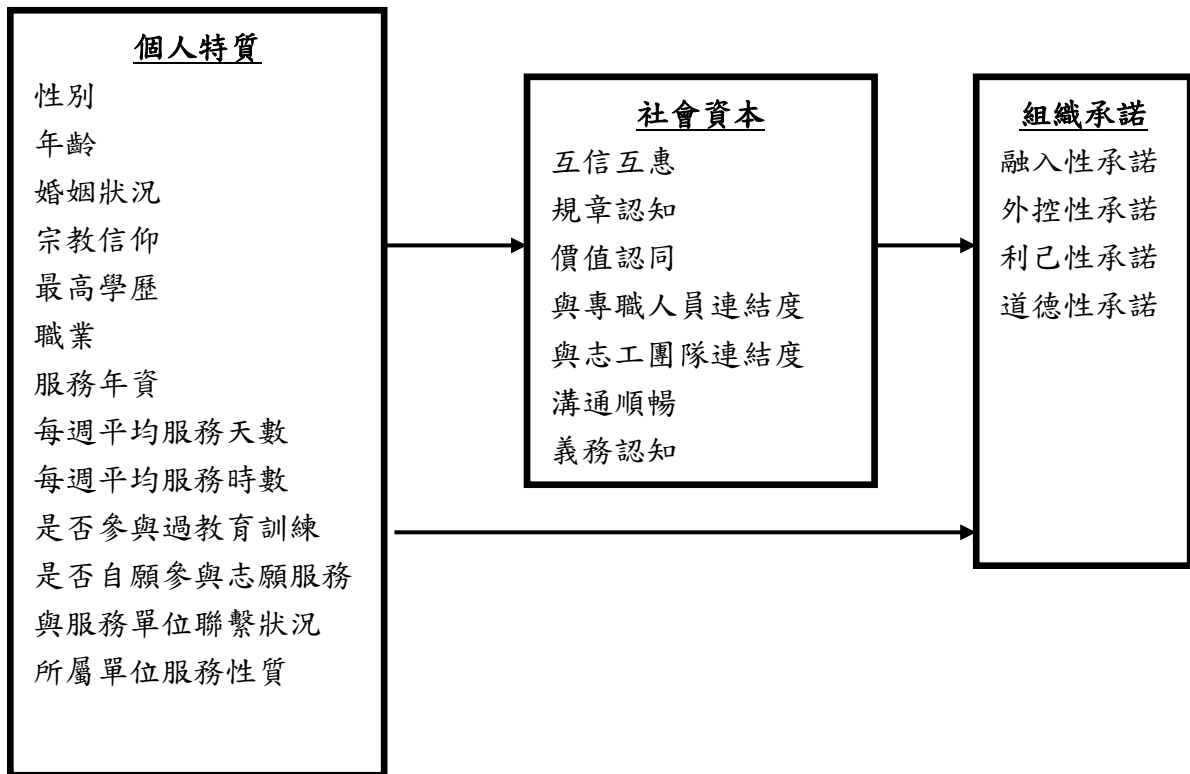


圖 3-3-1 修正後的研究概念架構

## 第四節 資料分析與統計方法

本研究採問卷調查法進行研究資料收集，資料回收完成後，先抽除無效問卷，瞭解並註明問卷無效之原因，再將有效問卷加以分類整理，將問卷輸入電腦，以社會科學統計套裝軟體（SPSS18.0 中文版）進行資料統計分析，運用之統計方法如下：

### 一、次數分配及百分比（frequency distribution；percentage）

依研究變項中，每個屬性出現的次數進行統整，以次數分配和百分比呈現，以具體瞭解樣本整體分佈情形。本研究有三個變項，分別是「個人特質」、「社會資本」、「組織承諾」三個變項，並且此三個變項中的各種屬性內容進行資料的統整。

### 二、*t* 檢定（*t*-test）

分組為兩類之類別變項，以 *t* 檢定考驗其平均數間有無差異情形。而本研究以 *t* 檢定來分析非營利組織志工個人特質資料中的「性別」、「是否參與過教育訓練」、「是否自願參與志願服務」、「是否擔任志工團隊幹部」、「所屬單位服務性質（依主要服務對象區別）」與社會資本、組織承諾之間的差異。

### 三、單因子變異數分析（one-way ANOVA）

分組為三組(含)以上之類別變項，以單因子變異數分析(one-way ANOVA)來考驗其組內和組間平均數有無差異情形。本研究使用此方法來分析非營利組織志工之個人特質中的「年齡」、「婚姻狀況」、「宗教信仰」、「最高學歷」、「職業」、「服務年資」、「每週平均服務天數」、「每週平均服務時數」和「與服務單位聯繫狀況」在社會資本和組織承諾之間的差異情形。

### 四、皮爾森積差相關（Pearson product moment correlation coefficient）

此方法用來研究兩個連續變項之間的關係，在本研究的連續變項為社會資本和組織承諾兩個變項，將問卷內容進行統計加總後，以皮爾森積差相關檢視彼此的相關性和相關程度。

## 五、典型相關(Canonical Correlation)

典型相關分析用來解釋一組自變項(2 個以上的變項，X 變項)與另一組依變項(2 個以上的變項，Y 變項)之間關係的分析方法，這兩組變項之間的關係，可以是有自變項和依變項之分的因果關係，也可能是二組變項間互為因果的關係。在本研究主要探討自變項社會資本與依變項組織承諾，多組因素間彼此的相關程度，從各組之自變項和依變項找出數組顯著相關因素，從相關因素中瞭解數組自變項和數組依變項間之線性組合，哪個自變項與哪個依變項相關性最強。各組線性組合間皆為相互獨立，用來分析個別自變項和個別依變項線性組合間之相關強度，並解釋典型函數中自變項對於依變項之影響。

## 六、逐步多元迴歸分析 (stepwise multiple regression analysis)

迴歸分析主要藉由變項間的線性關聯強度進行解釋與預測的作用。本研究採用此方法來探討非營利組織志工個人基本特質和社會資本兩組自變項對於組織承諾的預測力，並找出重要影響因素。



## 第四章 研究結果分析

本研究共回收 258 份有效問卷，進行問卷資料統計分析與整理後，依據研究之架構，將研究結果整理分為五個部分，分別陳述如下：

### 第一節 非營利組織志工個人基本特質之描述

本節中，針對本研究有效樣本 258 位非營利組織志工之個人基本資料逐一描述，以了解本研究之樣本特性。

從表 4-1-1 可得知 258 位志工中，其中男性有 63 人 (24.5%)，女性有 194 (75.5%)，女性與男性的比例約為 1 比 3；其年齡分佈界於 15~69 歲之間，平均年齡為 32.99 歲 (標準差為 15.795)，研究者考量有學生志工和一般志工及各組別人數分佈，因此將年齡分為七組，15-22 歲有 110 人 (43.8%)，23-30 歲有 29 人 (11.6%)，31-38 歲有 20 人 (8%)，39-46 歲有 25 人 (10%)，47-54 歲有 31 人 (12.4%)，55-62 歲有 28 人 (11.2%)，63-70 歲有 8 人 (3.2%)，有四成多的志工可能是學生志工，有五成以上為一般民眾志工。

在婚姻狀況方面，考量實際分佈狀況將原來有五種婚姻狀態類型：未婚 156 人，已婚 88 人，離婚 7 人，喪偶 6 人，分居 1 人，進一步分類為從未有過婚姻經驗與曾經有過婚姻經驗兩類，未婚有 156 人 (60.5%)，已婚或曾有婚姻 (含已婚、離婚、喪偶、分居) 有 102 人 (39.5%)，近四成的志工則有婚姻經驗。

在宗教信仰方面，考量實際分佈狀況將原來有七種宗教信仰類型：無信仰有 73 人、信仰佛教有 56 人、信仰基督教有 13 人、信仰天主教有 1 人、信仰民間信仰有 44 人、信仰一貫道有 55 人、其他信仰有 10 人，重新歸類成無信仰 73 人 (29%) 和有信仰 179 人 (71%) 兩組，有三成的志工沒有信仰，七成志工則有信仰。

在最高學歷方面，考量實際分佈狀況將原來有六種最高學歷類型：國小者有 4 人，國中有 19 人，高中有 66 人，專科有 42 人，大學有 114 人，研究所以上有 9 人，重新歸類成國中以下有 23 人（9%）、高中有 66 人（25.9%）、專科有 42 人（16.9%），大學以上有 123 人（48.2%），近五成的志工擁有大學以上學歷。

在職業方面，考量實際分佈狀況將原來十三種職業類型：農業有 1 人、工業有 9 人、商業有 16 人、軍公教有 12 人、家管有 45 人、資訊業有 4 人、服務業有 53 人、自由業有 2 人、學生有 86 人、社福單位有 3 人、救生員有 2 人、其他業有 12 人、無工作有 6 人，重新歸類為無工作或家管有 51 人（20.3%）、有工作（含農、工、商、軍公教、資訊、服務、自由、社福、救生員和其他）有 114 人（45.4%）、學生有 86 人（34.3%）。有兩成為無工作或家管身份，有近五成為有職業者，有三成多為學生身份。

在此單位服務年資方面，未滿 1 年有 78 人（32%）、1~3 年有 74 人（30.3%）、4~6 年有 54 人（22.1%）、7~9 年有 11 人（4.5%）、10 年以上有 27 人（11.1%）。以未滿 1 年者和服務滿 1~3 年者較多皆為三成。

在每週平均服務天數方面，未滿 1 天有 23 人（10.7%）、1 天有 101 人（47.2%）、2 天有 46 人（21.5%）、3 天有 22 人（10.3%）、4 天以上有 22 人（10.3%），每週平均服務天數以服務 1 天之志工最多，占五成左右。

在每週平均服務時數方面，未滿 1 小時有 13 人（5.1%）、1~3 小時有 86 人（33.3%）、4~6 小時有 53 人（20.5%）、7~9 小時有 30 人（11.6%）、10 小時以上有 76 人（29.5%），每週平均服務時數以服務 1~3 小時之志工最多，占三成左右。

在是否參與過服務單位提供之教育訓練方面，有參加過者有 206 人（82.1%）、未參加過者有 45 人（17.9%），逾八成志工都有參與服務單位提供之教育訓練。

在是否自願參與志願服務方面，是自願者有 249 人（96.5%）、非自願者有 9 人（3.5%），九成多志工皆是自願參與志願服務。

在是否擔任志工團隊中的幹部方面，是幹部者有 86 人（33.7%）、非幹部者有 169（66.3%），超過六成左右之志工不是擔任幹部，而有三成左右有擔任幹部。

與服務單位聯繫狀況方面，主動與機構聯繫的人有 15 人（6%）、都是機構主動與我聯繫的人有 63 人（25.1%）、與機構都雙向互動的有 173 人（68.9%），有六成多的志工和機構以雙向互動方式進行聯繫。

從表 4-1-2 可以得知，258 位之志工所屬單位主要服務對象，兒童及青少年有 111 人（43.9%）、婦女有 21 人（8.3%）、老人有 60 人（23.7%）、社區有 40 人（15.8%）、身心障礙有 25 人（9.9%）、綜合服務有 80 人（31.6%）、單親家庭有 19 人（7.5%）、其他領域有 9 人（3.6%），以服務兒童及青少年領域之志工人數最多占，四成左右。

綜合以上資料可以得知，非營利組織志工以女性居多，年齡多界於 15-22 歲之間，六成以上沒有婚姻經驗，七成以上有宗教信仰，最高學歷以大學以上最多接近五成，近五成是有工作，服務年資以未滿 1 年最多，約三成左右，每週平均服務天數以服務 1 天最多接近五成，每週平均服務時數以服務 1~3 小時之間最多占超過三成，有八成的志工參與過服務單位所提供之教育訓練，有九成多之志工是自願參與志願服務，有三成志工在組織中有擔任幹部，近七成的志工和機構之間的聯繫狀況都是以雙向互動為主，超過四成的志工所屬的單位性質以服務兒童及青少年領域為主。

表 4-1-1

非營利組織志工個人特質資料次數分配與百分比統計表 (n=258)

個人特質變項	組別	人數	百分比
性別 (n=257)	男性	63	24.5%
	女性	194	75.5%
年齡 (n=251)	15-22 歲	110	43.8%
	23-30 歲	29	11.6%
	31-38 歲	20	8%
	39-46 歲	25	10%
	47-54 歲	31	12.4%
	55-62 歲	28	11.2%
	63-70 歲	8	3.2%
婚姻狀況 (n=258)	未婚	156	60.5%
	已婚或曾有婚姻	102	39.5%
宗教信仰 (n=252)	無信仰	73	29%
	有信仰	179	71%
最高學歷 (n=255)	國中以下	23	9%
	高中	66	25.9%
	專科	42	16.9%
	大學以上	12	48.2%
職業 (n=251)	無工作或家管	51	20.3%
	有工作	114	45.4%
	學生	86	34.3%
服務年資 (n=244)	未滿 1 年	78	32.0%
	1~3 年	74	30.3%
	4~6 年	54	22.1%
	7~9 年	11	4.5%
	10 年以上	27	11.1%
每週平均服務天數 (n=214)	未滿 1 天	23	10.7%
	1 天	101	47.2%
	2 天	46	21.5%
	3 天	22	10.3%
	4 天以上	22	10.3%

(接下頁)

表 4-1-1

非營利組織志工個人特質資料次數分配與百分比統計表 續 (n=258)

個人特質變項	組別	人數	百分比
每週平均服務時數 (n=258)	未滿 1 小時	13	5.1%
	1~3 小時	86	33.3%
	4~6 小時	53	20.5%
	7~9 小時	30	11.6%
	10 小時以上	76	29.5%
參與過服務單位提供之教育訓練 (n=251)	是	206	82.1%
	否	45	17.9%
自願參與志願服務 (n=258)	是	249	96.5%
	否	9	3.5%
是否擔任志工團隊中的幹部 (n=255)	是	86	33.7%
	否	169	66.3%
與單位聯繫狀況 (n=251)	我主動與機構聯繫	15	6.0%
	都是機構主動與我聯繫	63	25.1%
	我和機構都雙向互動	173	68.9%

表 4-1-2

非營利組織志工個人特質資料 (主要的服務對象) 複選題統計表 (n=258)

主要的服務對象為 (n=253)	次數	觀察值百分比
兒童及青少年	111	43.9%
婦女	21	8.3%
老人	60	23.7%
社區	40	15.8%
身心障礙	25	9.9%
綜合服務	80	31.6%
單親家庭	19	7.5%
其他	9	3.6%

## 第二節 非營利組織志工社會資本和組織承諾分佈情形之描述

本研究主要是探究非營利組織志工社會資本與組織承諾之相關性，故設計社會資本與組織承諾兩個量表來測量此兩個變項，以 Likert 六點尺度量表，分成同意（6分非常同意、5分同意和4分有點同意）及不同意（3分有點不同意、2分不同意和1分非常不同意）兩類說明，本節中將分別就這兩個量表之測量結果作次數分配及百分比描述。

### 一、非營利組織志工之社會資本

在本研究，社會資本的變項包括「互信互惠」、「規章認知」、「價值認同」、「與專職人員連結度」、「與志工團隊連結度」、「溝通順暢」和「義務認知」，此部分是想要探討「非營利組織志工在組織中擁有社會資本的程度」。詳見表 4-2-1：

#### （一）社會資本之互信互惠

本向度平均數介於 4.88~5.18 之間屬於同意，其中有五題「我信任志工團隊中的成員」、「志工之間會相互幫忙」、「專職人員和志工之間會相互幫忙」、「志工團隊成員會互相關心」、「志工團隊成員開口請我幫忙，我會協助他」比例同高皆有 99.2%，其次依序有「志工團隊成員會交換彼此不同的看法」和「志工團隊成員彼此信任」皆為 98.8%、「我能感受到志工團隊對我的信任」有 98.4%、「志工團隊會協助我解決遇到的困難」有 98.1%、「我覺得志工團隊的資訊是誠實可信的」有 97.7%、以「當我有需要時，我會開口請志工團隊協助我」在此向度中最低僅有 95.7%。

#### （二）社會資本之規章認知

本向度平均數介於 4.61~4.86 之間屬於同意，其中同意的比例以「「志工團隊的服務願景」我是清楚的」有 93.4%最高，其次「「志工團隊的使命和宗旨」我是清楚的」有 93.0%、「「志工團隊訂定的服務守則」我是清楚的」有 91.4%、「「志工團隊對志工管理的機制」我是清楚的」有 89.5%、以「「志工團隊獎勵志工的規章」我是清楚的」在此向度中最低僅有 87.5%。

#### （三）社會資本之價值認同

本向度平均數介於 4.81~4.9 之間屬於同意，其中同意的比例以「志工團隊的服務理念和我的相近」最高有 97.3%、其次「我和志工團隊所追求的目標相近」和「我和志工團隊整體目標的看法一致」相同皆有 96.5%、以「志工團隊的做事方法和我的相近」在此向度中最低僅有 95.3%。

#### (四) 社會資本之與專職人員連結度

本向度平均數介於 3.84~4.71 之間傾向同意，其中同意的比例以「我和專職人員聊的來」最高有 91.3%、其次「我和專職人員會一起用餐」有 82.9%、「我和專職人員會聊私人的事情」有 71.6%、以「我和專職人員有私下往來」在此向度最低僅有 67.7%。

#### (五) 社會資本之與志工團隊連結度

本向度平均數介於 4.54~4.97 之間屬於同意，其中同意的比例以「我和其他志工聊的來」最高有 97.3%、其次「我有任何疑問時，可以找到其他志工談」有 96.1%、「我和其他志工會一起用餐」有 93.0%、以「我和其他志工有私下來往」在此向度中最低僅有 85.6%。

#### (六) 社會資本之與溝通順暢

本向度平均數介於 4.26~4.94 之間屬於同意，其中同意的比例以「我有任何疑問時，可以找到專職人員談」最高有 94.6%、其次為「我能和專職人員無話不談」有 87.1%、以「我能和其他志工無話不談」在此向度中最低僅有 77.8%。

#### (七) 社會資本之義務認知

本向度平均數介於 4.66~4.83 之間屬於同意，其中同意的比例以「志工團隊的目標與任務」我是了解的」最高有 94.2%、其次為「志工團隊的工作流程」我是了解的」有 93.0%，以「志工團隊的相關業務」我是了解的」在此向度中最低僅有 91.8%。

#### (八) 整體社會資本分佈狀況

從非營利組織志工整體的社會資本分布情形來看，可以得知平均數介於 3.84~5.18 之間傾向於同意，除了「與專職人員連結度」和「與志工團隊連結度」之平均數趨中及標準差有大於 1 的狀況，顯示填答者填答狀況比較不一致外，其他五個向度填答狀況較一致，皆是偏向同意。整體來說，志工在組織中的社會資本以「互信互惠」向度最高，顯示志工在組織中互助和互惠的程度最佳。

表 4-2-1

非營利組織志工社會資本之次數分配與百分比統計表 (n=258)

題目	非常同意 次數 (%)	同意	有點 同意	有點 不同意	不同意	非常不 同意	平均數 (標準差)
<b>互信互惠</b>							
28.我信任志工團隊中的成員	73 (28.3)	133 (51.6)	50 (19.4)	2 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.07 (0.710)
29.志工團隊成員彼此信任	64 (24.8)	156 (60.5)	35 (13.6)	3 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.09 (0.651)
30.我能感受到志工團隊對我的信任	65 (25.2)	145 (56.2)	44 (17.1)	4 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.05 (0.696)
34.我覺得志工團隊的資訊是誠實可信的	61 (23.6)	148 (57.4)	43 (16.7)	6 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.02 (0.705)
35.志工之間會相互幫忙	74 (28.7)	158 (61.2)	24 (9.3)	2 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.18 (0.617)
36.專職人員和志工之間會相互幫忙	78 (30.2)	152 (58.9)	26 (10.1)	1 (0.4)	1 (0.4)	0 (0.0)	5.18 (0.617)
37.志工團隊成員會互相關心	74 (28.7)	151 (58.5)	31 (12)	2 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.15 (0.646)
38.志工團隊會協助我解決遇到的困難	63 (24.5)	136 (52.9)	53 (20.6)	5 (1.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.00 (0.729)
39.志工團隊成員會交換彼此不同的看法	62 (24.1)	150 (58.4)	42 (16.3)	3 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.05 (0.671)
40.當我有需要時，我會開口請志工團隊協助我	50 (19.4)	138 (53.5)	59 (22.9)	11 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.88 (0.762)
41.志工團隊成員開口請我幫忙，我會協助他	78 (30.2)	148 (57.4)	30 (11.6)	1 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.4)	5.16 (0.687)
<b>規章認知</b>							
14.「志工團隊訂定的服務守則」我是清楚的	48 (18.7)	133 (51.8)	54 (21.0)	20 (7.8)	1 (0.4)	1 (0.4)	4.79 (0.875)
15.「志工團隊的使命和宗旨」我是清楚的	56 (21.8)	127 (49.4)	56 (21.8)	18 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.86 (0.836)
16.「志工團隊的服務願景」我是清楚的	51 (19.8)	133 (51.6)	57 (22.1)	16 (6.2)	0 (0.0)	1 (0.4)	4.84 (0.840)
17.「志工團隊對志工管理的機制」我是清楚的	43 (16.7)	118 (45.7)	69 (26.8)	27 (10.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.69 (0.873)
18.「志工團隊獎勵志工的規章」我是清楚的	41 (16.0)	110 (42.8)	74 (28.8)	29 (11.3)	2 (0.8)	1 (0.4)	4.61 (0.938)
<b>價值認同</b>							
19.志工團隊的做事方法和我的相近	40 (15.5)	140 (54.3)	66 (25.6)	12 (4.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.81 (0.749)
20.志工團隊的服務理念和我的相近	48 (18.6)	142 (55.0)	61 (23.6)	7 (2.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.90 (0.723)
21.我和志工團隊所追求的目標相近	48 (18.6)	134 (51.9)	67 (26.0)	8 (3.1)	1 (0.4)	0 (0.0)	4.85 (0.765)
22.我和志工團隊整體目標的看法一致	51 (19.8)	129 (50.2)	68 (26.5)	8 (3.1)	0 (0.0)	1 (0.4)	4.86 (0.795)
<b>與專職人員連結度</b>							
3.我和專職人員會聊私人的事情	21 (8.1)	67 (26.1)	96 (37.4)	44 (17.1)	19 (7.4)	10 (3.9)	3.99 (1.187)
5.我和專職人員有私下來往	17 (6.7)	58 (22.8)	97 (38.2)	44 (17.3)	26 (10.2)	12 (4.7)	3.84 (1.219)
7.我和專職人員會一起用餐	38 (14.8)	104 (40.5)	71 (27.5)	29 (11.3)	9 (3.5)	6 (2.3)	4.45 (1.124)
9.我和專職人員聊的來	39 (15.4)	127 (50.2)	65 (25.7)	20 (7.9)	1 (0.4)	1 (0.4)	4.71 (0.864)

(接下頁)



表 4-2-1

非營利組織志工社會資本之次數分配與百分比統計表 續 (n=258)

題目	非常同意 次數 (%)	同意	有點 同意	有點 不同意	不同意	非常不 同意	平均數 (標準差)
<b>與志工團隊連結度</b>							
6.我和其他志工有私下來往	39 (15.2)	115 (44.7)	66 (25.7)	23 (8.9)	10 (3.9)	4 (1.6)	4.54 (1.075)
8.我和其他志工會一起用餐	55 (21.3)	129 (50)	56 (21.7)	11 (4.3)	5 (1.9)	2 (0.8)	4.82 (0.933)
10.我和其他志工聊的來	61 (23.9)	135 (52.9)	52 (20.4)	5 (2.0)	1 (0.4)	1 (0.4)	4.97 (0.788)
12.我有任何疑問時，可以找到其他志工談	56 (21.8)	138 (53.7)	53 (20.6)	8 (3.1)	0 (0.0)	2 (0.8)	4.92 (0.818)
<b>溝通順暢</b>							
11.我有任何疑問時，可以找到專職人員談	61 (23.6)	137 (53.1)	46 (17.8)	12 (4.7)	1 (0.4)	1 (0.4)	4.94 (0.835)
32.我能和其他志工無話不談	20 (7.8)	94 (36.6)	86 (33.5)	50 (19.5)	3 (1.2)	4 (1.6)	4.26 (0.998)
33.我能和專職人員無話不談	30 (11.7)	114 (44.5)	79 (30.9)	30 (11.7)	1 (0.4)	2 (0.8)	4.53 (0.916)
<b>義務認知</b>							
25.「志工團隊的工作流程」我是了解的	45 (17.4)	119 (46.1)	76 (29.5)	14 (5.4)	3 (1.2)	1 (0.4)	4.72 (0.882)
26.「志工團隊的相關業務」我是了解的	39 (15.2)	116 (45.1)	81 (31.5)	18 (7.0)	2 (0.8)	1 (0.4)	4.66 (0.875)
27.「志工團隊的目標與任務」我是了解的	51 (19.8)	128 (49.6)	64 (24.8)	14 (5.4)	0 (0.0)	1 (0.4)	4.83 (0.835)

## 二、非營利組織志工之組織承諾

在本研究，組織承諾的變項包括「融入性承諾」、「外控性承諾」、「利己性承諾」和「道德性承諾」，此部分是想要探討「非營利組織志工在組織中對組織承諾的程度」。詳見表 4-2-2：

### (一) 組織承諾之融入性承諾

本向度平均數介於 5.14~5.35 之間屬於同意，其中同意的比例最高以「我盡力完成志工團隊交代的任務」、「我樂意成為志工團隊的一份子」和「我以身為志工團隊的志工為榮」三題相同皆有 99.5%，其次以「我覺得完成志工團隊任務是重要的」、「我覺得志工團隊值得我付出時間投入」和「我覺得我是志工團隊的一份子」三題相同皆有 99.2%，接著以「我會向身邊的人介紹我服務的志工團隊」、「我願意做任何事使志工團隊更好」和「我願意留在此志工團隊中的繼續服務」三題相同皆有 98.4%，「我認為這個志工團隊是個當志工的好地方」有 98.0%，以「我會付出額外的時間為志工團隊做事」在此向度最低僅有 97.7%。

## （二）組織承諾之外控性承諾

本向度平均數介於 3.28~3.58 之間，其中「因為工作需求，所以我持續從事志願服務」同意者有 52%、不同意者有 48%，「因為組織需求，所以我持續從事志願服務」同意者有 51%、不同意者有 49%，「因為法定勞務需求，所以我持續從事志願服務」同意者有 43%、不同意者有 53%，顯示這個向度中同意和不同意中人數幾乎各半，且在「因為法定勞務需求，所以我持續從事志願服務」中不同意的人數比例高於同意比例。

## （三）組織承諾之利己性承諾

本向度平均數介於 5.16~5.21 之間屬於同意，其中同意的比例以「持續擔任志工可以獲得新資訊」最高有 98.8%、其次「持續擔任志工能擴展人際關係」有 97.7%、以「持續擔任志工有助於自我實現」在此向度中最低僅有 96.9%。

## （四）組織承諾之道德性承諾

本向度平均數介於 3.56~4.27 之間傾向中間偏同意，其中同意的以「我擔心服務中斷會影響服務使用者」最高有 77.6%、不同意則有 22.4%，其次「我擔心我離開志工團隊會造成團隊成本損失」同意者有 56.8%、不同意者有 43.2%，「我從事志願服務，是志工團隊曾有恩於我」同意者有 52.9%、不同意者有 47.1%，此面向三題有兩題同意和不同意的人幾乎各半，顯示志工在此面向的狀況相當不一樣。

## （五）整體組織承諾分佈狀況

從非營利組織志工整體的組織承諾分佈情形來看，可以得知平均數介於 3.28~5.35 之間傾向同意，在「外控性承諾」和「道德性承諾」之平均數趨中且各題標準差皆大於 1 的狀況，顯示填答者填答狀況比較不一致，其他兩個向度填答狀況較一致，皆是偏向同意。整體而言，志工在組織中的組織承諾以「融入性承諾」向度最高，顯示志工最同意在組織中融入性承諾之狀況。

表 4-2-2

非營利組織志工組織承諾之次數分配與百分比統計表 (n=258)

題目	非常同意	同意	有點	有點	不同意	非常	平均數
	次數 (%)		同意	不同意	不同意		(標準差)
<b>融入性承諾</b>							
1.我會向身邊的人介紹我服務的志工團隊	84 (32.9)	133(52.2)	34(13.3)	2 (0.8)	2 (0.8)	0 (0.0)	5.16(0.736)
2.我認為這個志工團隊是個當志工的好地方	112(43.8)	122(47.7)	17 (6.6)	3 (1.2)	1 (0.4)	1 (0.4)	5.32(0.740)
3.我會付出額外的時間為志工團隊做事	88 (34.2)	126(49.0)	37(14.4)	5 (1.9)	0 (0.0)	1 (0.4)	5.14(0.780)
4.我願意做任何事使志工團隊更好	87 (33.7)	127(49.2)	39(15.2)	4 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.16(0.728)
5.我盡力完成志工團隊交代的任務	97 (37.7)	139(54.1)	20 (7.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	5.28(0.662)
6.我覺得完成志工團隊任務是重要的	100(39.1)	136(53.1)	20 (7.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.31(0.610)
7.我覺得志工團隊值得我付出時間投入	89 (34.6)	137(53.3)	29(11.3)	2 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.22(0.667)
8.我覺得我是志工團隊的一份子	100(38.9)	130(50.6)	25 (9.7)	1 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.4)	5.27(0.793)
9.我樂意成為志工團隊的一份子	108(41.9)	131(51.0)	18 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.35(0.608)
10.我以身為志工團隊的志工為榮	111(43.4)	123(48.0)	21 (8.2)	1 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.34(0.644)
11.我願意留在此志工團隊中繼續服務	100(38.9)	123(47.9)	30(11.7)	3 (1.2)	1 (0.4)	0 (0.0)	5.24(0.730)
<b>外控性承諾</b>							
16.因為工作需求，所以我持續從事志願服務	25 (9.8)	56 (21.9)	52(20.3)	59(23.0)	38(14.8)	26(10.2)	3.58(1.477)
17.因為組織需求，所以我持續從事志願服務	19 (7.4)	57 (22.2)	55(21.4)	56(21.8)	38(14.8)	32(12.5)	3.48(1.479)
18.因為法定勞務，所以我持續從事志願服務	19 (7.4)	45 (17.6)	48(18.8)	63(24.6)	38(14.8)	43(16.8)	3.28(1.520)
<b>利己性承諾</b>							
13.持續擔任志工能擴展人際關係	89 (34.6)	131(51.0)	31(12.1)	4 (1.6)	2 (0.8)	0 (0.0)	5.17(0.756)
14.持續擔任志工可以獲得新資訊	93 (36.2)	129(50.2)	32(12.5)	3 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.21(0.699)
15.持續擔任志工有助於自我實現	82 (32.0)	141(55.1)	25 (9.8)	7 (2.7)	1 (0.4)	0 (0.0)	5.16(0.735)
<b>道德性承諾</b>							
19.我擔心我離開志工團隊會造成團隊成本損失	22 (8.6)	42 (16.3)	82(31.9)	64(24.9)	29(11.3)	18 (7.0)	3.65(1.312)
20.我擔心服務中斷會影響服務使用者	41 (16.1)	78 (30.7)	78(30.7)	32(12.6)	15 (5.9)	10 (3.9)	4.27(1.266)
21.我從事志願服務，是志工團隊曾有恩於我	24 (9.3)	52 (20.2)	60(23.3)	53(20.6)	45(17.5)	23 (8.9)	3.56(1.451)

### 第三節 非營利組織志工個人基本特質、社會資本和組織承諾之差異分析

為瞭解非營利組織志工之個人基本特質在社會資本和組織承諾是否有差異，本研究針對非營利組織志工的個人基本特質中屬於類別變項者，分別進行平均數之差異性分析，其中類別因子為 2 類者，進行 t 檢定，類別因子為 3 類(含)以上者進行單因子變異數分析，並採用「Scheffe 事後檢定」，其分析結果分述如下：

## 一、非營利組織志工個人基本特質與社會資本之差異分析

本研究為了瞭解非營利組織志工個人基本特質在社會資本上是否有差異，「性別」、「婚姻狀況」、「宗教信仰」、「是否參與過服務單位提供之教育訓練」、「是否自願參與志願服務」、「現在是否擔任志工團隊幹部」及「主要的服務對象」皆為兩類別變項以  $t$  檢定分析，「年齡」、「最高學歷」、「職業」、「服務年資」、「每週平均服務天數」、「每週平均服務時數」及「與服務單位聯繫狀況」皆為三類別（或以上）變項以單因子變異數進行分析：

### （一）性別與社會資本

從表 4-3-1 可以得知，非營利組織志工的性別在社會資本之「與專職人員連結度」向度（ $t=4.215, p<.001$ ）有達顯著差異。經過比較平均數後發現，男性比女性在「與專職人員連結度」高。而性別與「社會資本整體」（ $t=2.374, p<.05$ ）也有顯著差異存在，經過比較平均數後發現，男性在組織中的社會資本程度較女性高。

表 4-3-1

非營利組織志工的個人基本特質（性別）與社會資本之  $t$  檢定表（ $n=258$ ）

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	$t$ 值	自由 度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
互信互惠	男	61	56.66	6.319	1.279	253	0.202	-0.607	2.857
	女	194	55.53	5.885					
規章認知	男	63	24.44	3.975	1.551	253	1.220	-0.238	2.002
	女	192	23.56	3.896					
價值認同	男	62	19.82	2.978	1.408	254	0.160	-0.221	1.330
	女	194	19.27	2.605					
與專職人員 連結度	男	60	18.62	3.247	4.215***	246	0.000	1.119	3.082
	女	188	16.52	3.396					
與志工團隊 連結度	男	61	19.3	3.343	0.168	251	0.867	-0.764	0.906
	女	192	19.22	2.726					
溝通順暢	男	62	13.9	2.714	0.738	253	0.461	-0.400	0.880
	女	193	13.66	2.048					
義務認知	男	63	14.6	2.446	1.482	254	0.140	-1.730	1.224
	女	193	14.08	2.443					
社會資本整體	男	59	168.20	18.860	2.374*	241	0.018	1.044	11.232
	女	184	152.07	16.755					

\* $p<.05$

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

(二) 婚姻狀況與社會資本

從表 4-3-2 可以得知，非營利組織志工婚姻狀況不同在社會資本向度平均數略有差異但並無達到顯著差異。

表 4-3-2

非營利組織志工的個人基本特質（婚姻狀況）與社會資本之 *t* 檢定表 (*n*=258)

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	自由 度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
互信互惠	未婚	155	56.12	6.561	1.092	248.2	0.276	-0.634	2.213
	已婚或曾有婚姻	101	55.33	4.972					
規章認知	未婚	156	23.87	4.006	0.466	253	0.642	-0.760	1.231
	已婚或曾有婚姻	99	23.64	3.813					
價值認同	未婚	155	19.40	2.891	-0.650	241.6	0.948	-0.676	0.633
	已婚或曾有婚姻	102	19.42	2.398					
與專職人員 連結度	未婚	153	16.91	3.532	-0.617	247	0.538	-1.170	0.612
	已婚或曾有婚姻	96	17.19	3.376					
與志工團隊 連結度	未婚	154	19.23	3.156	0.037	252	0.194	-0.717	0.744
	已婚或曾有婚姻	100	19.22	2.415					
溝通順暢	未婚	155	13.58	2.302	-1.303	254	0.194	-0.929	0.189
	已婚或曾有婚姻	101	13.95	2.085					
義務認知	未婚	156	14.26	2.380	0.377	255	0.707	-0.498	0.734
	已婚或曾有婚姻	101	14.14	2.554					
社會資本整體	未婚	151	163.96	18.515	0.462	241	0.644	-3.485	5.623
	已婚或曾有婚姻	92	162.89	15.620					

### (三) 宗教信仰與社會資本

從表 4-3-3 可以得知，非營利組織志工宗教信仰不同在社會資本向度平均數略有差異但並無達到顯著差異。

表 4-3-3

非營利組織志工的個人基本特質（宗教信仰）與社會資本之 *t* 檢定表 (*n*=258)

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
互信互惠	無信仰	73	55.30	6.907	-0.870	248	0.385	-2.354	0.912
	有信仰	177	56.02	5.527					
規章認知	無信仰	73	23.32	3.930	-1.293	247	0.197	-1.772	0.368
	有信仰	176	24.02	3.889					
價值認同	無信仰	73	19.42	2.862	-0.021	249	0.983	-0.745	0.730
	有信仰	178	19.43	2.623					
與專職人員 連結度	無信仰	71	17.14	3.527	0.361	242	0.718	-0.782	1.133
	有信仰	173	16.97	3.415					
與志工團隊 連結度	無信仰	72	19.51	2.823	1.040	246	0.299	-0.373	1.208
	有信仰	176	19.10	2.886					
溝通順暢	無信仰	73	13.48	2.286	-1.044	248	0.298	-0.932	0.286
	有信仰	177	13.80	2.198					
義務認知	無信仰	73	13.81	2.453	-1.687	249	0.093	-1.244	0.096
	有信仰	178	14.38	2.445					
社會資本整體	無信仰	71	162.54	18.714	-0.627	236	0.532	-6.369	3.295
	有信仰	167	164.07	16.685					

(四) 是否參與過服務單位提供之教育訓練與社會資本

從表 4-3-4 可以得知，非營利組織志工是否參與過服務單位提供之教育訓練狀況不同對於社會資本之「規章認知」( $t=2.047, p<.05$ ) 和「義務認知」( $t=3.418, p<.01$ ) 向度皆有達顯著差異。經比較平均數後，發現在「規章認知」和「義務認知」皆是有參加過服務單位提供之教育訓練者程度高於沒有參加過服務單位提供之教育訓練者。

表 4-3-4

非營利組織志工的個人基本特質（是否參與過服務單位提供之教育訓練）與社會資本之  $t$  檢定表 ( $n=258$ )

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	$t$ 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
互信互惠	是	204	55.85	6.070	-0.164	247	0.870	-1.757	2.076
	否	45	55.69	5.098					
規章認知	是	203	24.04	3.956	2.047*	246	0.042	0.049	2.573
	否	45	22.73	3.557					
價值認同	是	206	19.49	2.617	0.594	248	0.553	-0.609	1.135
	否	44	19.23	2.884					
與專職人員 連結度	是	201	17.01	3.504	-0.107	240	0.915	-1.227	1.100
	否	41	17.07	3.142					
與志工團隊 連結度	是	204	19.26	2.919	0.215	245	0.830	-0.833	1.037
	否	43	19.16	2.350					
溝通順暢	是	204	13.84	2.269	1.748	247	0.082	-0.081	1.368
	否	45	13.20	2.063					
義務認知	是	205	14.48	2.321	3.418**	248	0.001	0.570	2.120
	否	45	13.13	2.685					
社會資本整體	是	195	164.20	17.246	0.983	234	0.327	-2.896	8.662
	否	41	161.32	16.210					

\* $p<.05$

\*\* $p<.01$

(五) 是否自願參與志願服務與社會資本

表 4-3-5 可以得知，非營利組織志工是否自願參與志願服務狀況不同在社會資本之「與專職人員連結度」( $t=2.795, p<.05$ ) 向度上有達顯著差異。經比較平均數後，可以發現是自願參與志願服務之志工程度高於非自願參與志願服務之志工。

表 4-3-5

非營利組織志工的個人基本特質（是否自願參與志願服務）與社會資本之  $t$  檢定表 ( $n=258$ )

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	$t$ 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
互信互惠	是	247	55.87	6.009	0.977	254	0.329	-2.016	5.987
	否	9	53.89	5.278					
規章認知	是	246	23.79	3.954	0.261	253	0.794	-2.281	2.977
	否	9	23.44	3.245					
價值認同	是	248	19.45	2.695	1.217	255	0.225	-0.689	2.918
	否	9	18.33	2.828					
與專職人員連結度	是	240	17.06	3.521	2.795*	16.002	0.013	0.282	2.057
	否	9	15.89	1.054					
與志工團隊連結度	是	245	19.27	2.894	1.067	252	0.287	-0.882	2.969
	否	9	18.22	2.438					
溝通順暢	是	247	13.77	2.210	1.615	254	0.108	-0.267	2.694
	否	9	12.56	2.351					
義務認知	是	248	14.24	2.470	1.095	255	0.274	-0.725	2.542
	否	9	13.33	1.414					
社會資本整體	是	234	163.86	17.525	1.385	241	0.167	-3.462	19.847
	否	9	155.67	13.928					

\* $p<.05$



(六) 現在是否擔任志工團隊幹部與社會資本

從表 4-3-6 可以得知，非營利組織志工現在是否擔任志工團隊幹部狀況不同在社會資本之「規章認知」( $t=3.151, p<.01$ )、「與志工團隊連結度」( $t=2.481, p<.05$ )、「溝通順暢」( $t=2.283, p<.05$ )、「義務認知」( $t=2.140, p<.05$ ) 向度和「社會資本整體」( $t=3.070, p<.05$ ) 皆有達顯著差異。經比較平均數後，可以發現皆是現在有擔任志工團隊幹部程度高於志工比現在沒有擔任志工團隊幹部之志工。

表 4-3-6

非營利組織志工的個人基本特質（現在是否擔任志工團隊幹部）與社會資本之  $t$  檢定表 ( $n=258$ )

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	$t$ 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
互信互惠	是	86	56.87	5.249	1.922	251	0.056	-0.038	3.075
	否	167	55.35	6.284					
規章認知	是	84	24.88	3.995	3.151**	250	0.002	0.612	2.650
	否	168	23.25	3.811					
價值認同	是	86	19.83	2.719	1.678	252	0.095	-0.104	1.303
	否	168	19.23	2.682					
與專職人員 連結度	是	82	17.65	3.361	1.958	244	0.051	-0.006	1.823
	否	164	16.74	3.466					
與志工團隊 連結度	是	84	19.86	2.421	2.481*	249	0.014	0.193	1.251
	否	167	18.92	2.996					
溝通順暢	是	86	14.17	1.989	2.283*	251	0.023	0.092	1.251
	否	167	13.50	2.323					
義務認知	是	85	14.71	2.339	2.140*	252	0.033	0.053	1.276
	否	169	14.04	2.333					
社會資本整體	是	79	168.59	15.667	3.070**	238	0.002	2.584	11.836
	否	161	161.39	17.750					

\* $p<.05$     \*\* $p<.01$

(七) 所屬單位主要服務對象是兒童及青少年與社會資本

從表 4-3-7 可以得知，所屬單位主要以兒童及青少年為主志工在社會資本皆無顯著差異。

表 4-3-7

非營利組織志工的個人基本特質（所屬單位主要服務對象-兒童及青少年）與社會資本之 *t* 檢定表 (*n*=258)

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
互信互惠	是	111	56.31	6.596	1.102	209	0.272	-0.670	2.367
	否	142	55.46	5.347					
規章認知	是	111	23.64	4.210	-0.670	250	0.504	-1.308	0.644
	否	141	23.97	3.651					
價值認同	是	111	19.11	3.037	-1.633	202.6	0.104	-1.259	0.118
	否	143	19.68	2.357					
與專職人員 連結度	是	109	16.77	3.953	-0.934	196.2	0.351	-1.327	0.474
	否	137	17.20	2.985					
與志工團隊 連結度	是	109	19.10	3.445	-0.619	179.2	0.536	-0.992	0.518
	否	142	19.34	2.312					
溝通順暢	是	110	13.64	2.415	-0.569	251	0.570	-0.718	0.396
	否	143	13.80	2.078					
義務認知	是	110	14.27	2.729	0.289	206.2	0.773	-0.536	0.721
	否	144	14.18	2.211					
社會資本整體	是	106	163.36	19.425	-0.240	196.1	0.811	-5.095	3.991
	否	134	163.91	15.302					

(八) 所屬單位主要服務對象是婦女與社會資本

從表 4-3-8 可以得知，所屬單位以婦女服務為主志工在社會資本之「與專職人員連結度」( $t=2.171, p<.05$ ) 向度有顯著差異。經過比較平均數發現在主要以婦女為主要服務對象之非營利組織志工程度高於非以婦女為主要服務對象之志工。

表 4-3-8

非營利組織志工的個人基本特質（所屬單位主要的服務對象-婦女）與社會資本之  $t$  檢定表 ( $n=258$ )

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	$t$ 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
互信互惠	是	21	56.33	5.669	0.405	251	0.685	-2.117	3.215
	否	232	55.78	5.963					
規章認知	是	21	24.05	3.339	0.272	250	0.786	-1.513	1.997
	否	231	23.81	3.955					
價值認同	是	20	20.20	3.019	1.340	252	0.182	-0.393	2.067
	否	234	19.36	2.652					
與專職人員 連結度	是	20	18.60	2.521	2.171*	244	0.031	0.161	3.305
	否	226	16.87	3.486					
與志工團隊 連結度	是	20	18.95	2.438	-0.465	249	0.643	-1.623	1.003
	否	231	19.26	2.893					
溝通順暢	是	21	14.38	1.910	1.407	251	0.161	-0.285	1.711
	否	232	13.67	2.248					
義務認知	是	21	14.14	2.455	-0.152	252	0.880	-1.184	1.014
	否	233	14.23	2.449					
社會資本整體	是	20	167.25	15.117	0.973	238	0.332	-4.009	11.828
	否	220	163.34	17.380					

\* $p<.05$

(九) 所屬單位主要服務對象是老人與社會資本

從表 4-3-9 可以得知，所屬單位以老人服務為主志工在社會資本皆無達到顯著差異。

表 4-3-9

非營利組織志工的個人基本特質（所屬單位主要服務對象-老人）與社會資本之 *t* 檢定表（*n*=258）

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
互信互惠	是	60	55.87	5.494	0.055	251	0.956	-1.682	1.778
	否	193	55.82	6.073					
規章認知	是	57	24.28	4.070	1.001	250	0.318	-0.569	1.746
	否	195	23.69	3.853					
價值認同	是	60	19.60	2.644	0.563	252	0.574	-0.559	1.006
	否	194	19.38	2.702					
與專職人員 連結度	是	56	17.25	3.418	0.597	244	0.551	-0.720	1.347
	否	190	16.94	3.460					
與志工團隊 連結度	是	59	19.78	2.327	1.681	249	0.094	-0.122	1.546
	否	192	19.07	2.985					
溝通順暢	是	60	14.05	2.103	1.287	251	0.199	-0.224	1.071
	否	193	13.63	2.261					
義務認知	是	60	14.60	2.172	1.379	252	0.169	-0.213	1.207
	否	194	14.10	2.516					
社會資本整體	是	53	165.53	15.787	0.892	238	0.373	-2.888	7.667
	否	187	163.14	17.595					

(十) 所屬單位主要服務對象是社區與社會資本

從表 4-3-10 可以得知，所屬單位以社區服務為主志工在社會資本皆無顯著差異。

表 4-3-10

非營利組織志工的個人基本特質（所屬單位主要服務對象-社區）與社會資本之 *t* 檢定表（*n*=258）

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
互信互惠	是	40	55.35	4.918	-0.557	251	0.578	-2.585	1.445
	否	213	55.92	6.107					
規章認知	是	37	24.27	4.501	0.750	250	0.454	-0.848	1.891
	否	215	23.75	3.796					
價值認同	是	40	19.58	2.800	0.374	252	0.709	-0.739	1.086
	否	214	19.40	2.669					
與專職人員 連結度	是	38	16.71	2.866	-0.578	244	0.564	-1.551	0.847
	否	208	17.06	3.546					
與志工團隊 連結度	是	40	19.45	2.037	0.518	249	0.605	-0.716	1.227
	否	211	19.19	2.988					
溝通順暢	是	40	13.83	1.986	0.302	251	0.763	-0.641	0.873
	否	213	13.71	2.274					
義務認知	是	40	14.43	2.086	0.576	252	0.565	-0.588	1.073
	否	214	14.18	2.508					
社會資本整體	是	36	164.11	13.907	0.168	238	0.867	-5.618	6.664
	否	204	163.59	17.756					

(十一) 所屬單位主要服務對象是身心障礙與社會資本

從表 4-3-11 可以得知，所屬單位以身心障礙服務為主志工在社會資本皆無顯著差異。

表 4-3-11

非營利組織志工的個人基本特質(所屬單位主要服務對象-身心障礙)與社會資本之 *t* 檢定表 (*n*=258)

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
互信互惠	是	25	55.08	4.699	-0.815	33.41	0.421	-2.910	1.245
	否	228	55.91	6.053					
規章認知	是	25	23.68	3.694	-1.960	250	0.845	-1.784	1.461
	否	227	23.84	3.932					
價值認同	是	25	19.12	2.472	-0.605	252	0.545	-1.458	0.772
	否	229	19.46	2.710					
與專職人員 連結度	是	25	16.88	2.279	-0.277	38.74	0.783	-1.184	0.899
	否	221	17.02	3.558					
與志工團隊 連結度	是	25	19.40	2.041	0.304	249	0.782	-1.005	1.371
	否	226	19.22	2.935					
溝通順暢	是	25	13.44	2.022	-0.679	251	0.498	-1.244	0.606
	否	228	13.76	2.251					
義務認知	是	25	14.24	2.166	0.042	252	0.967	-0.994	1.038
	否	229	14.22	2.477					
社會資本整體	是	25	161.84	15.630	-0.560	238	0.576	-9.213	5.135
	否	215	163.88	17.404					

(十二) 所屬單位以綜合服務為主與社會資本

從表 4-3-12 可以得知，所屬單位以綜合服務為主之志工在社會資本「規章認知」( $t=2.558$ ， $p<.05$ )、「價值認同」( $t=2.143$ ， $p<.05$ ) 和「與專職人員連結度」( $t=2.042$ ， $p<.05$ ) 三個向度有達顯著差異。經過比較平均數，可以發現皆是以所屬單位以綜合服務為主之志工程度高於非以綜合服務為主之志工。

表 4-3-12

非營利組織志工的個人基本特質(所屬單位以綜合服務為主)與社會資本之  $t$  檢定表 ( $n=258$ )

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	$t$ 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
互信互惠	是	78	56.18	5.839	0.625	251	0.533	-1.087	2.097
	否	175	55.67	5.980					
規章認知	是	80	24.74	3.613	2.558*	250	0.011	0.308	2.365
	否	172	23.40	3.969					
價值認同	是	80	19.94	2.472	2.143*	169.6	0.034	0.058	1.426
	否	174	19.20	2.753					
與專職人員 連結度	是	78	17.60	2.807	2.042*	192.5	0.043	0.030	1.711
	否	168	16.73	3.681					
與志工團隊 連結度	是	79	19.51	2.235	1.147	203.9	0.253	-0.284	1.076
	否	172	19.11	3.098					
溝通順暢	是	79	13.75	2.306	0.094	251	0.925	-0.568	0.625
	否	174	13.72	2.197					
義務認知	是	80	14.45	2.609	1.015	252	0.311	-0.315	0.985
	否	174	14.11	2.365					
社會資本整體	是	77	166.34	16.411	1.659	238	0.098	-0.738	8.604
	否	163	162.40	17.480					

\* $p<.05$

(十三) 所屬單位主要服務對象是單親家庭與社會資本

從表 4-3-13 可以得知，所屬單位以單親家庭服務為主志工在社會資本皆無顯著差異。

表 4-3-13

非營利組織志工的個人基本特質(所屬單位主要服務對象-單親家庭)與社會資本之 *t* 檢定表 (*n*=258)

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
互信互惠	是	19	56.63	6.256	0.612	251	0.541	-1.923	3.656
	否	234	55.76	5.912					
規章認知	是	19	24.95	4.743	1.305	250	0.193	-0.618	3.045
	否	233	23.73	3.823					
價值認同	是	18	20.50	3.015	1.783	252	0.079	-0.135	2.440
	否	236	19.35	2.648					
與專職人員 連結度	是	17	17.88	3.295	1.084	244	0.279	-0.767	2.645
	否	229	16.94	3.455					
與志工團隊 連結度	是	17	19.24	3.419	0.000	249	1.000	-1.416	1.416
	否	234	19.24	2.819					
溝通順暢	是	19	13.84	2.316	0.233	251	0.816	-0.924	1.173
	否	234	13.72	2.225					
義務認知	是	19	13.58	4.141	-0.721	18.88	0.480	-2.706	1.320
	否	235	14.27	2.259					
社會資本整體	是	17	168.53	22.105	1.210	238	0.228	-3.288	13.755
	否	223	163.30	16.782					



(十四) 所屬單位主要服務對象是其他領域與社會資本

從表 4-3-14 可以得知，所屬單位主要服務對象是其他領域之志工在社會資本向度皆無達到顯著差異。

表 4-3-14

非營利組織志工的個人基本特質（所屬單位服務性質-其他）與社會資本之 *t* 檢定表 (*n*=258)

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
互信互惠	是	9	52.67	5.852	-1.635	251	0.103	-7.231	0.671
	否	244	55.95	5.912					
規章認知	是	9	24.11	3.951	0.223	250	0.824	-2.318	2.910
	否	243	23.81	3.908					
價值認同	是	9	19.33	2.646	-0.109	252	0.913	-1.898	1.699
	否	245	19.43	2.692					
與專職人員連結度	是	9	16.33	3.354	-0.598	244	0.551	-3.009	1.608
	否	237	17.03	3.454					
與志工團隊連結度	是	9	17.56	2.068	-1.805	249	0.072	-3.643	0.159
	否	242	19.30	2.865					
溝通順暢	是	9	12.89	1.965	-1.151	251	0.251	-2.357	0.619
	否	244	13.76	2.234					
義務認知	是	9	13.44	2.186	-0.970	252	0.333	-2.439	0.830
	否	245	14.25	2.453					
社會資本整體	是	9	156.33	14.595	-1.305	238	0.193	-19.120	3.882
	否	231	163.95	17.267					

(十五) 年齡與社會資本

從表 4-3-15、表 4-3-16 可以得知，非營利組織志工年齡在社會資本之「規章認知」( $F=2.826$ ， $p<.05$ )、「與專職人員連結度」( $F=2.854$ ， $p<.05$ ) 和「溝通順暢」( $F=3.135$ ， $p<.01$ ) 向度有達顯著差異。經過 Scheffe 事後比較，發現在「規章認知」中 23-30 歲之志工認知的程度高於 39-46 歲之志工；在「與專職人員連結度」中 23-30 歲之志工連結程度高於 15-22 歲之志工；「溝通順暢」則無顯著差異。

表 4-3-15

非營利組織志工年齡在社會資本之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=258)

變項名稱	年齡	個數	平均數	標準差	信賴區間	
					下界	上界
互信互惠	15-22 歲(G1)	108	56.31	6.943	54.99	57.64
	23-30 歲(G2)	29	56.24	5.835	54.02	58.46
	31-38 歲(G3)	20	56.40	6.893	53.17	59.63
	39-46 歲(G4)	25	54.60	6.218	52.03	57.17
	47-54 歲(G5)	31	54.58	4.441	52.95	56.21
	55-62 歲(G6)	28	55.71	3.568	54.33	57.10
	63-70 歲(G7)	8	55.63	1.506	54.37	56.88
規章認知	15-22 歲(G1)	110	23.55	3.842	22.83	24.28
	23-30 歲(G2)	29	25.79	3.639	24.41	27.18
	31-38 歲(G3)	19	24.00	4.643	21.76	26.24
	39-46 歲(G4)	25	21.84	4.643	19.92	23.76
	47-54 歲(G5)	31	23.16	3.822	21.76	24.56
	55-62 歲(G6)	27	24.04	3.380	22.70	25.37
	63-70 歲(G7)	8	25.50	1.690	24.09	26.91
價值認同	15-22 歲(G1)	109	19.28	2.965	18.71	19.84
	23-30 歲(G2)	29	20.17	2.450	19.24	21.10
	31-38 歲(G3)	20	19.10	3.227	17.59	20.61
	39-46 歲(G4)	25	18.84	2.609	17.76	19.92
	47-54 歲(G5)	31	19.26	2.594	18.31	20.21
	55-62 歲(G6)	28	19.75	1.936	19.00	20.50
	63-70 歲(G7)	8	20.25	.886	19.51	20.99
與專職人員連結度	15-22 歲(G1)	108	16.20	3.864	15.47	16.94
	23-30 歲(G2)	28	18.93	2.276	18.05	19.81
	31-38 歲(G3)	20	17.95	3.441	16.34	19.56
	39-46 歲(G4)	25	17.00	3.175	15.69	18.31
	47-54 歲(G5)	30	17.13	2.825	16.08	18.19
	55-62 歲(G6)	25	17.36	3.040	16.11	18.61
	63-70 歲(G7)	8	17.13	2.232	15.26	18.99

(接下頁)

表 4-3-15

## 非營利組織志工年齡在社會資本之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=258) 續

與志工團隊連結度	15-22 歲(G1)	108	19.54	2.905	18.98	20.09
	23-30 歲(G2)	29	18.21	4.003	16.68	19.73
	31-38 歲(G3)	20	19.15	3.468	17.53	20.77
	39-46 歲(G4)	24	19.29	2.404	18.28	20.31
	47-54 歲(G5)	31	18.90	2.071	18.14	19.66
	55-62 歲(G6)	27	19.33	2.449	18.36	20.30
	63-70 歲(G7)	8	19.13	1.642	17.75	20.50
溝通順暢	15-22 歲(G1)	108	13.15	2.535	12.66	13.63
	23-30 歲(G2)	29	14.38	2.025	13.61	15.15
	31-38 歲(G3)	20	14.65	2.207	13.62	15.68
	39-46 歲(G4)	25	13.84	1.818	13.09	14.59
	47-54 歲(G5)	31	13.45	1.877	12.76	14.14
	55-62 歲(G6)	28	14.43	1.687	13.77	15.08
	63-70 歲(G7)	8	14.75	.886	14.01	15.49
義務認知	15-22 歲(G1)	110	14.09	2.321	13.65	14.53
	23-30 歲(G2)	29	15.31	2.422	14.39	16.23
	31-38 歲(G3)	20	14.15	2.560	12.95	15.35
	39-46 歲(G4)	24	13.71	2.896	12.49	14.93
	47-54 歲(G5)	31	13.68	2.809	12.65	14.71
	55-62 歲(G6)	28	14.36	2.422	13.42	15.30
	63-70 歲(G7)	8	15.13	.354	14.83	15.42
社會資本整體	15-22 歲(G1)	106	162.51	19.217	158.81	166.21
	23-30 歲(G2)	28	170.04	15.702	163.95	176.12
	31-38 歲(G3)	19	165.79	20.245	156.03	175.55
	39-46 歲(G4)	23	158.26	18.823	150.12	166.40
	47-54 歲(G5)	30	159.93	14.685	154.45	165.42
	55-62 歲(G6)	24	166.17	12.610	160.84	171.49
	63-70 歲(G7)	8	167.50	4.000	164.16	170.84

表 4-3-16

非營利組織志工年齡與社會資本之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=258)

變項名稱	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
互信互惠	組間	123.705	6	20.617	.561	.761	
	組內	8892.544	242	36.746			
	總和	9016.249	248				
規章認知	組間	255.102	6	42.517	2.826*	.011	(G2>G4)
	組內	3640.448	242	15.043			
	總和	3895.550	248				
價值認同	組間	38.469	6	6.412	.872	.516	
	組內	1787.727	243	7.357			
	總和	1826.196	249				
與專職人員連結度	組間	194.569	6	32.428	2.854*	.011	(G2>G1)
	組內	2692.427	237	11.360			
	總和	2886.996	243				
與志工團隊連結度	組間	44.349	6	7.392	.880	.510	
	組內	2016.703	240	8.403			
	總和	2061.053	246				
溝通順暢	組間	90.353	6	15.059	3.135**	.006	
	組內	1162.402	242	4.803			
	總和	1252.755	248				
義務認知	組間	58.880	6	9.813	1.628	.140	
	組內	1464.884	243	6.028			
	總和	1523.764	249				
社會資本整體	組間	2710.832	6	451.805	1.478	.187	
	組內	70626.248	231	305.741			
	總和	73337.080	237				

\* $p < .05$ 

## (十六) 最高學歷與社會資本

從表 4-3-17、表 4-3-18 可以得知，非營利組織志工最高學歷在社會資本之「規章認知」( $F=3.736$ ,  $p < .05$ ) 向度中有顯著差異。經由 Scheffe 事後比較，發現並無顯著差異。

表 4-3-17

非營利組織志工最高學歷在社會資本之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=258)

變項名稱	最高學歷	個數	平均數	標準差	信賴區間	
					下界	上界
互信互惠	國中以下(G1)	23	54.39	5.255	52.12	56.66
	高中(G2)	65	55.12	4.635	53.97	56.27
	專科(G3)	43	54.65	5.563	52.94	56.36
	大學以上(G4)	122	56.78	6.756	55.57	57.99
規章認知	國中以下(G1)	21	22.14	3.745	20.44	23.85
	高中(G2)	66	22.92	3.947	21.95	23.89
	專科(G3)	42	23.74	4.073	22.47	25.01
	大學以上(G4)	123	24.50	3.808	23.82	25.18
價值認同	國中以下(G1)	23	18.91	2.922	17.65	20.18
	高中(G2)	66	18.94	2.232	18.39	19.49
	專科(G3)	43	19.84	2.439	19.09	20.59
	大學以上(G4)	122	19.58	2.976	19.05	20.12
與專職人員連結度	國中以下(G1)	20	17.35	2.758	16.06	18.64
	高中(G2)	64	16.44	3.265	15.62	17.25
	專科(G3)	42	17.31	3.008	16.37	18.25
	大學以上(G4)	120	17.08	3.792	16.40	17.77
與志工團隊連結度	國中以下(G1)	23	19.57	2.555	18.46	20.67
	高中(G2)	65	18.97	2.663	18.31	19.63
	專科(G3)	43	19.42	2.152	18.76	20.08
	大學以上(G4)	120	19.21	3.269	18.62	19.80
溝通順暢	國中以下(G1)	23	13.91	1.676	13.19	14.64
	高中(G2)	66	13.38	2.089	12.87	13.89
	專科(G3)	43	14.07	2.017	13.45	14.69
	大學以上(G4)	121	13.72	2.450	13.28	14.16
義務認知	國中以下(G1)	23	13.61	2.350	12.59	14.62
	高中(G2)	66	13.74	2.520	13.12	14.36
	專科(G3)	42	14.10	2.536	13.31	14.89
	大學以上(G4)	123	14.59	2.378	14.17	15.02
社會資本整體	國中以下(G1)	19	160.16	15.847	152.52	167.80
	高中(G2)	63	159.81	15.547	155.89	163.72
	專科(G3)	40	163.53	16.008	158.41	168.64
	大學以上(G4)	118	165.83	18.887	162.39	169.27

表 4-3-18

非營利組織志工最高學歷與社會資本之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=258)

變項名稱	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
互信互惠	組間	248.872	3	82.957	2.346	.073	
	組內	8805.286	249	35.363			
	總和	9054.158	252				
規章認知	組間	169.127	3	56.376	3.736*	.012	
	組內	3742.060	248	15.089			
	總和	3911.187	251				
價值認同	組間	31.714	3	10.571	1.442	.231	
	組內	1833.124	250	7.332			
	總和	1864.839	253				
與專職人員連結度	組間	27.411	3	9.137	.763	.516	
	組內	2898.443	242	11.977			
	總和	2925.854	245				
與志工團隊連結度	組間	8.535	3	2.845	.340	.796	
	組內	2063.847	247	8.356			
	總和	2072.382	250				
溝通順暢	組間	13.762	3	4.587	.924	.430	
	組內	1236.593	249	4.966			
	總和	1250.356	252				
義務認知	組間	41.367	3	13.789	2.318	.076	
	組內	1487.393	250	5.950			
	總和	1528.760	253				
社會資本整體	組間	1709.508	3	569.836	1.888	.132	
	組內	71234.826	236	301.842			
	總和	72944.333	239				

\* $p < .05$ 

## (十七) 職業與社會資本

從表 4-3-19、表 4-3-20 可以得知，非營利組織志工職業在社會資本之「與專職人員連結度」( $F=4.800$ ,  $p < .01$ ) 向度中有顯著差異。經過 Scheffe 事後比較，發現在有工作之志工與專職人員連結程度高於學生志工。

表 4-3-19

非營利組織志工職業在社會資本之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=258)

變項名稱	職業	個數	平均數	標準差	信賴區間	
					下界	上界
互信互惠	無工作或家管(G1)	51	54.90	4.822	53.55	56.26
	有工作(G2)	114	55.52	6.017	54.40	56.63
	學生(G3)	84	56.82	6.449	55.42	58.22
規章認知	無工作或家管(G1)	48	23.38	4.082	22.19	24.56
	有工作(G2)	114	23.99	4.117	23.23	24.76
	學生(G3)	86	23.64	3.504	22.89	24.39
價值認同	無工作或家管(G1)	51	19.16	2.428	18.47	19.84
	有工作(G2)	114	19.65	2.797	19.13	20.17
	學生(G3)	85	19.28	2.733	18.69	19.87
與專職人員連結度	無工作或家管(G1)	48	17.02	3.000	16.15	17.89
	有工作(G2)	111	17.76	2.998	17.19	18.32
	學生(G3)	84	16.27	3.844	15.44	17.11
與志工團隊連結度	無工作或家管(G1)	51	18.63	3.200	17.73	19.53
	有工作(G2)	112	19.05	2.757	18.54	19.57
	學生(G3)	84	19.82	2.778	19.22	20.42
溝通順暢	無工作或家管(G1)	51	13.86	1.866	13.34	14.39
	有工作(G2)	114	14.04	1.984	13.68	14.41
	學生(G3)	84	13.37	2.443	12.84	13.90
義務認知	無工作或家管(G1)	50	14.04	2.382	13.36	14.72
	有工作(G2)	114	14.23	2.723	13.72	14.73
	學生(G3)	86	14.26	2.110	13.80	14.71
社會資本整體	無工作或家管(G1)	45	161.51	16.863	156.45	166.58
	有工作(G2)	110	164.41	17.397	161.12	167.70
	學生(G3)	82	164.00	17.761	160.10	167.90

表 4-3-20

非營利組織志工職業與社會資本之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=258)

變項名稱	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
互信互惠	組間	137.620	2	68.810	1.944	.145	
	組內	8705.296	246	35.387			
	總和	8842.916	248				
規章認知	組間	14.433	2	7.217	.472	.624	
	組內	3742.067	245	15.274			
	總和	3756.500	247				
價值認同	組間	11.122	2	5.561	.761	.468	
	組內	1805.934	247	7.311			
	總和	1817.056	249				
與專職人員連結度	組間	105.516	2	52.758	4.800**	.009	(G2>G3)
	組內	2638.114	240	10.992			
	總和	2743.630	242				
與志工團隊連結度	組間	51.382	2	25.691	3.141*	.045	
	組內	1995.922	244	8.180			
	總和	2047.304	246				
溝通順暢	組間	22.472	2	11.236	2.480	.086	
	組內	1114.379	246	4.530			
	總和	1136.851	248				
義務認知	組間	1.638	2	.819	.135	.873	
	組內	1494.362	247	6.050			
	總和	1496.000	249				
社會資本整體	組間	278.224	2	139.112	.458	.633	
	組內	71053.835	234	303.649			
	總和	71332.059	236				

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

## (十八) 服務年資與社會資本

從表 4-3-21、表 4-3-22 可以得知，非營利組織志工服務年資在社會資本之「價值認同」( $F=2.432$ ,  $p < .05$ ) 和「溝通順暢」( $F=2.607$ ,  $p < .05$ ) 向度有顯著差異。經過 Scheffe 事後比較，發現皆無顯著差異。



表 4-3-21

非營利組織志工服務年資在社會資本之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=258)

變項名稱	服務年資	個數	平均數	標準差	信賴區間	
					下界	上界
互信互惠	未滿 1 年(G1)	77	56.81	6.316	55.37	58.24
	1~3 年(G2)	74	55.04	5.684	53.72	56.36
	4~6 年(G3)	54	55.94	6.181	54.26	57.63
	7~9 年(G4)	11	55.09	5.522	51.38	58.80
	10 年以上(G5)	27	56.19	4.591	54.37	58.00
規章認知	未滿 1 年(G1)	78	23.94	3.846	23.07	24.80
	1~3 年(G2)	73	23.26	3.648	22.41	24.11
	4~6 年(G3)	54	23.65	4.498	22.42	24.88
	7~9 年(G4)	10	24.80	4.290	21.73	27.87
	10 年以上(G5)	26	25.31	3.095	24.06	26.56
價值認同	未滿 1 年(G1)	77	19.65	2.914	18.99	20.31
	1~3 年(G2)	74	18.68	2.538	18.09	19.26
	4~6 年(G3)	54	19.74	2.728	19.00	20.49
	7~9 年(G4)	11	19.55	2.544	17.84	21.25
	10 年以上(G5)	27	20.26	2.246	19.37	21.15
與專職人員連結度	未滿 1 年(G1)	75	16.89	3.805	16.02	17.77
	1~3 年(G2)	72	16.38	3.518	15.55	17.20
	4~6 年(G3)	53	17.85	2.898	17.05	18.65
	7~9 年(G4)	11	16.91	2.548	15.20	18.62
	10 年以上(G5)	24	17.25	4.057	15.54	18.96
與志工團隊連結度	未滿 1 年(G1)	75	19.28	2.684	18.66	19.90
	1~3 年(G2)	74	19.05	3.464	18.25	19.86
	4~6 年(G3)	53	19.08	2.630	18.35	19.80
	7~9 年(G4)	11	18.45	2.911	16.50	20.41
	10 年以上(G5)	27	20.15	2.143	19.30	21.00
溝通順暢	未滿 1 年(G1)	77	13.48	2.501	12.91	14.05
	1~3 年(G2)	73	13.41	1.935	12.96	13.86
	4~6 年(G3)	54	14.07	1.941	13.54	14.60
	7~9 年(G4)	11	14.55	1.916	13.26	15.83
	10 年以上(G5)	27	14.63	1.925	13.87	15.39

(接下頁)

表 4-3-21

非營利組織志工服務年資在社會資本之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=258) 續

義務認知	未滿 1 年(G1)	77	14.00	2.960	13.33	14.67
	1~3 年(G2)	74	13.85	2.200	13.34	14.36
	4~6 年(G3)	54	14.57	2.133	13.99	15.16
	7~9 年(G4)	11	14.82	2.272	13.29	16.34
	10 年以上(G5)	27	15.19	2.167	14.33	16.04
社會資本整體	未滿 1 年(G1)	74	164.62	18.738	160.28	168.96
	1~3 年(G2)	70	160.36	15.049	156.77	163.95
	4~6 年(G3)	52	164.46	18.220	159.39	169.53
	7~9 年(G4)	10	164.20	18.725	150.81	177.59
	10 年以上(G5)	24	169.96	15.683	163.34	176.58

表 4-3-22

非營利組織志工服務年資與社會資本之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=258)

變項名稱	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
互信互惠	組間	127.038	4	31.759	.914	.456	
	組內	8268.773	238	34.743			
	總和	8395.811	242				
規章認知	組間	92.435	4	23.109	1.526	.195	
	組內	3574.188	236	15.145			
	總和	3666.622	240				
價值認同	組間	69.730	4	17.432	2.432*	.048	
	組內	1706.032	238	7.168			
	總和	1775.761	242				
與專職人員連結度	組間	68.738	4	17.185	1.397	.236	
	組內	2830.223	230	12.305			
	總和	2898.962	234				
與志工團隊連結度	組間	33.113	4	8.278	.986	.416	
	組內	1972.737	235	8.395			
	總和	2005.850	239				
溝通順暢	組間	47.422	4	11.856	2.607*	.036	
	組內	1077.619	237	4.547			
	總和	1125.041	241				

(接下頁)

表 4-3-22

## 非營利組織志工服務年資與社會資本之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=258) 續

義務認知	組間	49.408	4	12.352	2.050	.088
	組內	1434.279	238	6.026		
	總和	1483.687	242			
社會資本整體	組間	1814.085	4	453.521	1.523	.196
	組內	67000.958	225	297.782		
	總和	68815.043	229			

\* $p < .05$ 

## (十九) 每週平均服務天數與社會資本

從表 4-3-23、表 4-3-24 可以得知，非營利組織志工每週平均服務天數在社會資本各向度皆未達顯著差異。

表 4-3-23

## 非營利組織志工每週平均服務天數在社會資本之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=258)

變項名稱	每週平均服務天數	個數	平均數	標準差	信賴區間	
					下界	上界
互信互惠	未滿 1 天(G1)	22	53.68	7.053	50.55	56.81
	1 天(G2)	101	55.79	5.883	54.63	56.95
	2 天(G3)	46	55.65	5.301	54.08	57.23
	3 天(G4)	22	56.50	5.343	54.13	58.87
	4 天以上(G5)	22	56.73	6.025	54.06	59.40
規章認知	未滿 1 天(G1)	23	22.61	4.031	20.87	24.35
	1 天(G2)	100	24.03	4.051	23.23	24.83
	2 天(G3)	45	23.51	3.659	22.41	24.61
	3 天(G4)	22	23.50	4.362	21.57	25.43
	4 天以上(G5)	22	25.32	3.708	23.67	26.96
價值認同	未滿 1 天(G1)	23	19.04	2.992	17.75	20.34
	1 天(G2)	100	19.54	2.808	18.98	20.10
	2 天(G3)	46	19.28	2.437	18.56	20.01
	3 天(G4)	22	18.95	2.572	17.81	20.10
	4 天以上(G5)	22	20.73	2.585	19.58	21.87

(接下頁)

表 4-3-23

非營利組織志工每週平均服務天數在社會資本之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=258) 續

與專職人員連結度	未滿 1 天(G1)	22	16.91	4.275	15.01	18.80
	1 天(G2)	97	17.05	3.277	16.39	17.71
	2 天(G3)	45	17.00	3.060	16.08	17.92
	3 天(G4)	21	16.24	3.081	14.84	17.64
	4 天以上(G5)	22	18.27	2.472	17.18	19.37
與志工團隊連結度	未滿 1 天(G1)	22	18.68	3.272	17.23	20.13
	1 天(G2)	99	19.29	2.984	18.70	19.89
	2 天(G3)	46	19.39	2.499	18.65	20.13
	3 天(G4)	22	18.77	2.409	17.70	19.84
	4 天以上(G5)	22	19.73	2.585	18.58	20.87
溝通順暢	未滿 1 天(G1)	22	13.00	2.582	11.86	14.14
	1 天(G2)	101	13.83	2.140	13.41	14.25
	2 天(G3)	45	13.96	1.833	13.40	14.51
	3 天(G4)	22	13.91	2.287	12.90	14.92
	4 天以上(G5)	22	14.86	1.356	14.26	15.46
義務認知	未滿 1 天(G1)	23	13.61	2.126	12.69	14.53
	1 天(G2)	101	14.22	2.667	13.69	14.74
	2 天(G3)	45	14.13	1.949	13.55	14.72
	3 天(G4)	22	14.32	2.056	13.41	15.23
	4 天以上(G5)	22	14.91	3.308	13.44	16.38
社會資本整體	未滿 1 天(G1)	22	157.32	19.898	148.50	166.14
	1 天(G2)	96	164.30	17.554	160.75	167.86
	2 天(G3)	42	164.10	14.707	159.51	168.68
	3 天(G4)	21	162.19	15.542	155.12	169.27
	4 天以上(G5)	22	170.55	17.084	162.97	178.12

表 4-3-24

非營利組織志工每週平均服務天數與社會資本之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=258)

變項名稱	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
互信互惠	組間	127.826	4	31.956	.932	.446	
	組內	7131.705	208	34.287			
	總和	7259.531	212				
規章認知	組間	93.958	4	23.489	1.492	.206	
	組內	3259.905	207	15.748			
	總和	3353.863	211				

(接下頁)

表 4-3-24

非營利組織志工每週平均服務天數與社會資本之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 ( $n=258$ ) 續

價值認同	組間	46.799	4	11.700	1.596	.177
	組內	1524.441	208	7.329		
	總和	1571.239	212			
與專職人員連結度	組間	47.179	4	11.795	1.111	.352
	組內	2144.734	202	10.617		
	總和	2191.913	206			
與志工團隊連結度	組間	18.211	4	4.553	.572	.683
	組內	1640.462	206	7.963		
	總和	1658.673	210			
溝通順暢	組間	38.824	4	9.706	2.246	.065
	組內	894.459	207	4.321		
	總和	933.283	211			
義務認知	組間	19.589	4	4.897	.786	.536
	組內	1296.477	208	6.233		
	總和	1316.066	212			
社會資本整體	組間	2002.361	4	500.590	1.726	.146
	組內	57417.324	198	289.986		
	總和	59419.685	202			

## (二十) 每週平均服務時數與社會資本

從表 4-3-25、表 4-3-26 可以得知，非營利組織志工每週平均服務時數在社會資本之「規章認知」( $F=5.899$ ,  $p<.001$ )、「價值認同」( $F=4.652$ ,  $p<.01$ )、「溝通順暢」( $F=3.085$ ,  $p<.05$ )、「義務認知」( $F=4.108$ ,  $p<.01$ )和「社會資本整體」( $F=3.351$ ,  $p<.05$ ) 向度皆有顯著差異。經過 Scheffe 事後比較，發現在「規章認知」中平均服務 4-6 小時和平均服務 7-9 小時的志工認知程度高於平均服務 1-3 小時之志工；在「價值認同」中平均服務 4-6 小時和平均服務 7-9 小時的志工認同程度高於平均服務 1-3 小時之志工；在「溝通順暢」中平均服務 4-6 小時之志工溝通順暢程度高於平均服務 1-3 小時之志工；在「義務認知」中平均服務 4-6 小時之志工認知程度高於平均服務 1-3 小時之志工；在「社會資本整體」中平均服務 4-6 小時之志工整體感受程度高於平均服務 1-3 小時之志工。

表 4-3-25

非營利組織志工每週平均服務時數在社會資本之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=258)

變項名稱	每週平均服務時數	個數	平均數	標準差	信賴區間	
					下界	上界
互信互惠	未滿 1 小時(G1)	12	56.75	6.047	52.91	60.59
	1~3 小時(G2)	86	54.36	6.151	53.04	55.68
	4~6 小時(G3)	53	56.58	5.669	55.02	58.15
	7~9 小時(G4)	30	57.27	5.166	55.34	59.20
	10 小時以上(G5)	75	56.17	6.130	54.76	57.58
規章認知	未滿 1 小時(G1)	13	23.31	4.151	20.80	25.82
	1~3 小時(G2)	86	22.35	4.211	21.45	23.25
	4~6 小時(G3)	52	25.25	3.395	24.30	26.20
	7~9 小時(G4)	30	24.97	3.469	23.67	26.26
	10 小時以上(G5)	74	24.01	3.563	23.19	24.84
價值認同	未滿 1 小時(G1)	13	20.08	2.985	18.27	21.88
	1~3 小時(G2)	85	18.64	2.794	18.03	19.24
	4~6 小時(G3)	53	20.19	2.442	19.52	20.86
	7~9 小時(G4)	30	20.50	2.047	19.74	21.26
	10 小時以上(G5)	76	19.18	2.697	18.57	19.80
與專職人員連結度	未滿 1 小時(G1)	12	16.58	3.704	14.23	18.94
	1~3 小時(G2)	81	16.65	3.699	15.84	17.47
	4~6 小時(G3)	52	17.38	3.024	16.54	18.23
	7~9 小時(G4)	30	16.77	3.461	15.47	18.06
	10 小時以上(G5)	74	17.32	3.504	16.51	18.14

(接下頁)

表 4-3-25

非營利組織志工每週平均服務時數在社會資本之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=258) 續

與志工團隊連結度	未滿 1 小時(G1)	12	19.17	2.623	17.50	20.83
	1~3 小時(G2)	84	19.06	2.599	18.50	19.62
	4~6 小時(G3)	53	19.40	3.618	18.40	20.39
	7~9 小時(G4)	30	19.77	2.609	18.79	20.74
	10 小時以上(G5)	75	19.09	2.781	18.45	19.73
溝通順暢	未滿 1 小時(G1)	12	13.33	2.964	11.45	15.22
	1~3 小時(G2)	85	13.15	2.447	12.63	13.68
	4~6 小時(G3)	53	14.36	1.798	13.86	14.85
	7~9 小時(G4)	30	14.23	2.208	13.41	15.06
	10 小時以上(G5)	76	13.79	1.969	13.34	14.24
義務認知	未滿 1 小時(G1)	13	14.00	2.345	12.58	15.42
	1~3 小時(G2)	85	13.51	2.413	12.99	14.03
	4~6 小時(G3)	53	15.06	2.051	14.49	15.62
	7~9 小時(G4)	30	14.87	2.515	13.93	15.81
	10 小時以上(G5)	76	14.18	2.528	13.61	14.76
社會資本整體	未滿 1 小時(G1)	12	163.00	19.619	150.53	175.47
	1~3 小時(G2)	79	158.48	17.626	154.53	162.43
	4~6 小時(G3)	51	168.39	16.749	163.68	173.10
	7~9 小時(G4)	30	168.37	16.386	162.25	174.49
	10 小時以上(G5)	71	163.79	16.682	159.84	167.74

表 4-3-26

非營利組織志工每週平均服務時數與社會資本之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=258)

變項名稱	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
互信互惠	組間	296.678	4	74.169	2.105	.081	
	組內	8843.557	251	35.233			
	總和	9140.234	255				
規章認知	組間	337.695	4	84.424	5.899***	.000	(G3>G2)
	組內	3578.007	250	14.312			
	總和	3915.702	254				
價值認同	組間	128.450	4	32.112	4.652**	.001	(G3>G2)
	組內	1739.651	252	6.903			
	總和	1868.101	256				
與專職人員連結度	組間	28.808	4	7.202	.595	.667	
	組內	2955.128	244	12.111			
	總和	2983.936	248				
與志工團隊連結度	組間	13.994	4	3.499	.417	.796	
	組內	2086.762	249	8.381			
	總和	2100.756	253				
溝通順暢	組間	58.994	4	14.749	3.085*	.017	(G3>G2)
	組內	1199.865	251	4.780			
	總和	1258.859	255				
義務認知	組間	93.689	4	23.422	4.108**	.003	(G3>G2)
	組內	1436.965	252	5.702			
	總和	1530.654	256				
社會資本整體	組間	3929.324	4	982.331	3.351*	.011	(G3>G2)
	組內	69760.676	238	293.112			
	總和	73690.000	242				

\* $p<.05$     \*\* $p<.01$     \*\*\* $p<.001$

#### (二十一) 與單位聯繫狀況與社會資本

在表 4-3-27、表 4-3-28 可以得知，非營利組織志工與單位聯繫狀況在社會資本之「規章認知」( $F=4.464, p<.05$ )、「價值認同」( $F=3.124, p<.05$ )、「與專職人員連結度」( $F=3.569, p<.05$ )、「與志工團隊連結度」( $F=3.753, p<.05$ )、「溝通順暢」( $F=8.140, p<.01$ )、「義務認知」( $F=6.360, p<.01$ ) 和「社會資本整體」( $F=6.726, p<.01$ ) 皆有達顯著差異。經過 Scheffe 事後比較，發現在「規章認知」、「與專職人員連結度」、「與志工團隊連結度」、「溝通順暢」、「義務認知」和「社



會資本整體」都是顯著採和機構雙向互動之志工認知程度高於由機構主動聯繫之志工；「價值認同」事後比較則無顯著差異。

表 4-3-27

非營利組織志工與服務單位聯繫狀況在社會資本之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=258)

變項名稱	與服務單位聯繫狀況	個數	平均數	標準差	信賴區間	
					下界	上界
互信互惠	我主動與機構聯繫(G1)	15	55.13	8.374	50.50	59.77
	都是機構主動與我聯繫(G2)	62	54.71	5.741	53.25	56.17
	我和機構都雙向互動(G3)	173	56.18	5.698	55.32	57.03
規章認知	我主動與機構聯繫(G1)	15	23.80	4.648	21.23	26.37
	都是機構主動與我聯繫(G2)	61	22.51	3.982	21.49	23.53
	我和機構都雙向互動(G3)	172	24.22	3.705	23.66	24.77
價值認同	我主動與機構聯繫(G1)	15	19.93	3.081	18.23	21.64
	都是機構主動與我聯繫(G2)	63	18.70	2.486	18.07	19.32
	我和機構都雙向互動(G3)	172	19.63	2.682	19.22	20.03
與專職人員連結度	我主動與機構聯繫(G1)	15	17.20	3.840	15.07	19.33
	都是機構主動與我聯繫(G2)	59	15.93	3.921	14.91	16.95
	我和機構都雙向互動(G3)	168	17.30	3.173	16.82	17.79
與志工團隊連結度	我主動與機構聯繫(G1)	15	18.80	3.189	17.03	20.57
	都是機構主動與我聯繫(G2)	62	18.42	3.044	17.65	19.19
	我和機構都雙向互動(G3)	170	19.54	2.709	19.13	19.95
溝通順暢	我主動與機構聯繫(G1)	15	13.60	2.923	11.98	15.22
	都是機構主動與我聯繫(G2)	62	12.84	2.562	12.19	13.49
	我和機構都雙向互動(G3)	172	14.10	1.841	13.82	14.38
義務認知	我主動與機構聯繫(G1)	15	13.67	3.994	11.45	15.88
	都是機構主動與我聯繫(G2)	63	13.33	2.403	12.73	13.94
	我和機構都雙向互動(G3)	172	14.55	2.191	14.22	14.88
社會資本整體	我主動與機構聯繫(G1)	15	162.13	25.275	148.14	176.13
	都是機構主動與我聯繫(G2)	58	156.60	16.527	152.26	160.95
	我和機構都雙向互動(G3)	164	165.92	15.790	163.49	168.36

表 4-3-28

非營利組織志工與服務單位聯繫狀況與社會資本之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=258)

變項名稱	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
互信互惠	組間	104.671	2	52.336	1.507	.224	
	組內	8575.953	247	34.720			
	總和	8680.624	249				
規章認知	組間	131.213	2	65.606	4.464*	.012	(G3>G2)
	組內	3600.687	245	14.697			
	總和	3731.899	247				
價值認同	組間	44.175	2	22.087	3.124*	.046	
	組內	1746.389	247	7.070			
	總和	1790.564	249				
與專職人員連結度	組間	83.019	2	41.509	3.569*	.030	(G3>G2)
	組內	2779.647	239	11.630			
	總和	2862.665	241				
與志工團隊連結度	組間	59.919	2	29.959	3.753*	.025	(G3>G2)
	組內	1947.709	244	7.982			
	總和	2007.628	246				
溝通順暢	組間	72.749	2	36.375	8.140***	.000	(G3>G2)
	組內	1099.307	246	4.469			
	總和	1172.056	248				
義務認知	組間	72.203	2	36.101	6.360**	.002	(G3>G2)
	組內	1401.961	247	5.676			
	總和	1474.164	249				
社會資本整體	組間	3745.338	2	1872.669	6.726**	.001	(G3>G2)
	組內	65153.582	234	278.434			
	總和	68898.920	236				

\* $p < .05$     \*\* $p < .01$     \*\*\* $p < .001$

## 二、非營利組織志工個人基本特質與組織承諾之差異分析

針對非營利組織志工個人基本特質與組織承諾之「融入性承諾」、「外控性承諾」、「利己性承諾」和「道德性承諾」進行差異分析，其中個人基本特質之「性別」、「婚姻狀況」、「宗教信仰」、「是否參與過服務單位提供之教育訓練」、「是否自願參與志願服務」、「現在是否擔任志工團隊幹部」及「主要的服務對象」皆為兩類別變項以 t 檢定分析，「年齡」、「最高學歷」、「職業」、「服務年資」、「每週平均服務天數」、「每週平均服務時數」及「與服務單位聯繫狀況」皆為三類別（或以上）變項以單因子變異數進行分析：

### （一）性別與組織承諾

從表 4-3-29 可以得知，非營利組織志工性別差異在組織承諾各向度皆無達顯著差異。

表 4-3-29

非營利組織志工的個人基本特質（性別）與組織承諾之 t 檢定表（n=258）

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	t 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
融入性承諾	男	62	57.94	6.113	0.237	249	0.813	-1.540	1.961
	女	189	57.72	6.059					
外控性承諾	男	63	14.54	2.475	1.563	253	0.119	-0.143	1.243
	女	192	13.99	2.406					
利己性承諾	男	62	15.08	2.285	1.865	254	0.063	-0.033	1.204
	女	194	14.49	2.109					
道德性承諾	男	63	14.89	2.244	1.510	255	0.132	-0.137	1.038
	女	194	14.44	1.994					
組織承諾總量表	男	57	102.44	11.363	0.902	228	0.368	-1.793	4.820
	女	173	100.92	10.863					

### （二）婚姻狀況與組織承諾

從表 4-3-30 可以得知，非營利組織志工婚姻狀況差異在組織承諾各向度皆無達顯著差異。

表 4-3-30

非營利組織志工的個人基本特質（婚姻狀況）與組織承諾之 *t* 檢定表（*n*=258）

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
融入性承諾	未婚	152	57.93	6.476	0.573	250	0.567	-1.092	1.987
	已婚或曾有婚姻	100	57.48	5.398					
外控性承諾	未婚	156	14.20	2.437	0.476	254	0.635	-0.467	0.765
	已婚或曾有婚姻	100	14.05	2.447					
利己性承諾	未婚	155	14.70	2.204	0.609	254	0.543	-0.377	0.714
	已婚或曾有婚姻	101	14.53	2.105					
道德性承諾	未婚	156	14.53	2.207	-0.286	242.174	0.775	-0.570	0.425
	已婚或曾有婚姻	102	14.60	1.825					
組織承諾總 量表	未婚	144	101.35	11.382	0.084	228	0.933	-2.630	3.082
	已婚或曾有婚姻	86	101.22	10.346					

### （三）宗教信仰與組織承諾

從表 4-3-31 可以得知，非營利組織志工宗教信仰差異在組織承諾各向度皆無達顯著差異。

表 4-3-31

非營利組織志工的個人基本特質（宗教信仰）與組織承諾之 *t* 檢定表（*n*=258）

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
融入性承諾	無信仰	72	57.50	6.887	-0.407	112.655	0.685	-2.193	1.446
	有信仰	174	57.87	5.663					
外控性承諾	無信仰	73	13.84	2.432	-1.398	248	0.163	-1.131	0.192
	有信仰	177	14.31	2.407					
利己性承諾	無信仰	73	14.36	2.353	-1.341	248	0.181	-0.990	0.188
	有信仰	177	14.76	2.060					
道德性承諾	無信仰	73	14.63	2.176	0.290	250	0.772	-0.478	0.644
	有信仰	179	14.55	1.998					
組織承諾總 量表	無信仰	69	100.48	12.200	-0.820	222	0.413	-4.411	1.819
	有信仰	155	101.77	10.305					

(四) 是否參與過服務單位提供之教育訓練與組織承諾

從表 4-3-32 可以得知，非營利組織志工是否參與過服務單位提供之教育訓練在組織承諾之「外控性承諾」( $t=2.110, p<.05$ )和「組織承諾整體」( $t=2.134, p<.05$ ) 向度有達顯著差異。經過比較平均數後，發現有參加過服務單位提供之教育訓練的志工外控性承諾和組織承諾整體程度高於沒有參加過的志工。

表 4-3-32

非營利組織志工的個人基本特質(是否參與過服務單位所提供之教育訓練)與組織承諾之  $t$  檢定表 ( $n=258$ )

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	$t$ 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
融入性承諾	是	202	58.02	6.120	1.430	243	0.154	-0.544	3.431
	否	43	56.58	5.439					
外控性承諾	是	204	14.31	2.473	2.11*	247	0.036	0.056	1.628
	否	45	13.47	2.180					
利己性承諾	是	205	14.74	2.167	1.505	247	0.134	-0.164	1.229
	否	44	14.20	1.936					
道德性承諾	是	206	14.60	1.999	0.324	249	0.746	-0.549	0.765
	否	45	14.49	2.149					
組織承諾總 量表	是	184	102.09	10.998	2.134*	221	0.034	0.309	7.763
	否	39	98.05	9.322					

\* $p<.05$

(五) 是否自願參與志願服務與組織承諾

從表 4-3-33 可以得知，非營利組織志工是否自願參與志願服務狀況不同在組織承諾各向度皆無達顯著差異。

表 4-3-33

非營利組織志工的個人基本特質(是否自願參與志願服務)與組織承諾之  $t$  檢定表( $n=258$ )

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	$t$ 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
融入性承諾	是	243	57.86	6.041	1.445	250	0.150	-1.078	7.012
	否	9	54.89	6.333					
外控性承諾	是	247	14.15	2.455	0.454	254	0.650	-1.255	2.008
	否	9	13.78	1.986					
利己性承諾	是	247	14.64	2.169	-0.042	254	0.966	-1.480	1.417
	否	9	14.67	2.121					
道德性承諾	是	249	14.58	2.060	0.968	256	0.325	-0.688	2.067
	否	9	13.89	2.088					
組織承諾總 量表	是	221	101.47	11.047	1.137	228	0.257	-3.111	11.599
	否	9	97.22	8.829					

## (六) 現在是否擔任志工團隊幹部與組織承諾

從表 4-3-34 可以得知，非營利組織志工現在是否擔任志工團隊幹部狀況差異在組織承諾之「融入性承諾」( $t=2.365, p<.05$ )、「外控性承諾」( $t=2.786, p<.01$ )、「利己性承諾」( $t=3.435, p<.01$ ) 和「組織承諾整體」( $t=3.271, p<.01$ ) 向度有達顯著差異。經過比較平均數後發現皆是現在有擔任幹部之志工承諾程度高於現在沒有擔任幹部者。

表 4-3-34

非營利組織志工的個人基本特質(現在是否擔任志工團隊幹部)與組織承諾之  $t$  檢定表( $n=258$ )

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	$t$ 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
融入性承諾	是	85	59.05	5.309	2.365*	0.247	0.019	0.319	3.495
	否	164	57.14	6.372					
外控性承諾	是	84	14.75	2.578	2.786**	251	0.006	0.263	1.533
	否	169	13.85	2.329					
利己性承諾	是	86	15.28	1.926	3.435**	251	0.001	0.413	1.523
	否	167	14.31	2.217					
道德性承諾	是	86	14.86	2.036	1.615	253	0.107	-0.096	0.977
	否	169	14.42	2.069					
組織承諾總 量表	是	77	104.64	10.088	3.271**	226	0.001	1.962	7.907
	否	151	99.70	11.102					

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

(七) 所屬單位主要服務對象是兒童及青少年與組織承諾

從表 4-3-35 可以得知, 所屬單位以服務兒童及青少年為主志工在組織承諾皆無顯著差異。

表 4-3-35

非營利組織志工的個人基本特質(所屬單位主要服務對象-兒童及青少年)與組織承諾之 *t* 檢定表 (*n*=258)

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
融入性承諾	是	108	57.62	6.679	-0.382	247	0.703	-1.813	1.224
	否	141	57.91	5.478					
外控性承諾	是	111	14.11	2.538	-0.335	251	0.738	-0.710	0.503
	否	142	14.21	2.342					
利己性承諾	是	111	14.48	2.366	-1.196	211.314	0.233	-0.880	0.215
	否	142	14.81	1.949					
道德性承諾	是	111	14.36	2.235	-1.427	213.004	0.155	-0.895	0.143
	否	144	14.74	1.870					
組織承諾總量表	是	102	100.72	11.981	-0.870	194.521	0.385	-4.186	1.627
	否	125	102.00	9.823					

(八) 所屬單位主要服務對象是婦女與組織承諾

從表 4-3-36 可以得知, 所屬單位以婦女服務為主志工在組織承諾向度皆無達到顯著差異。

表 4-3-36

非營利組織志工的個人基本特質(所屬單位主要服務對象-婦女)與組織承諾之 *t* 檢定表 (*n*=258)

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
融入性承諾	是	21	59.90	6.057	1.692	247	0.092	-0.380	5.005
	否	228	57.59	5.989					
外控性承諾	是	21	14.19	2.228	0.048	251	0.962	-1.064	1.118
	否	232	14.16	2.448					
利己性承諾	是	20	15.00	1.622	0.730	251	0.466	-0.620	1.350
	否	233	14.64	2.183					
道德性承諾	是	21	15.29	2.004	1.677	253	0.095	-1.350	1.690
	否	234	14.51	2.037					
組織承諾總量表	是	18	104.83	10.124	1.394	225	0.165	-1.532	8.940
	否	209	101.13	10.872					

(九) 所屬單位主要服務對象是老人與組織承諾

從表 4-3-37 可以得知, 所屬單位以老人服務為主志工在組織承諾皆無達到顯著差異。

表 4-3-37

非營利組織志工的個人基本特質(所屬單位主要服務對象-老人)與組織承諾之 *t* 檢定(*n*=258)

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
融入性承諾	是	58	58.67	6.278	1.281	247.000	0.201	-0.620	2.929
	否	191	57.52	5.927					
外控性承諾	是	58	14.50	2.584	1.195	251.000	0.233	-0.281	1.147
	否	195	14.07	2.375					
利己性承諾	是	59	14.85	2.204	0.750	251.000	0.454	-0.389	0.868
	否	194	14.61	2.128					
道德性承諾	是	60	14.68	1.927	0.480	253.000	0.632	-0.450	0.739
	否	195	14.54	2.079					
組織承諾總 量表	是	53	103.36	10.926	1.489	225.000	0.138	-0.817	5.868
	否	174	100.83	10.776					

## (十) 所屬單位主要服務對象是社區與組織承諾

從表 4-3-38 可以得知，所屬單位以社區服務為主之志工在組織承諾皆無達到顯著差異。

表 4-3-38

非營利組織志工的個人基本特質(所屬單位主要服務對象-社區)與組織承諾之 *t* 檢定(*n*=258)

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
融入性承諾	是	40	58.13	6.374	0.387	247	0.699	-1.646	2.451
	否	209	57.72	5.961					
外控性承諾	是	38	14.55	2.920	1.066	251	0.287	-0.386	1.295
	否	215	14.10	2.329					
利己性承諾	是	39	14.72	2.139	0.170	251	0.865	-0.673	0.800
	否	214	14.65	2.150					
道德性承諾	是	40	14.60	2.170	0.092	253	0.926	-0.661	0.726
	否	215	14.57	2.022					
組織承諾總 量表	是	36	102.53	11.403	0.666	225	0.506	-2.573	5.199
	否	191	101.21	10.749					



(十一) 所屬單位主要服務對象是身心障礙與組織承諾

從表 4-3-39 可以得知，所屬單位以身心障礙為主志工在組織承諾皆無達到顯著差異。

表 4-3-39

非營利組織志工的個人基本特質(所屬單位主要服務對象-身心障礙)與組織承諾之 *t* 檢定表 (*n*=258)

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
融入性承諾	是	25	57.00	5.156	-0.689	247	0.492	-3.377	1.627
	否	224	57.88	6.110					
外控性承諾	是	25	14.04	2.423	-0.273	251	0.785	-1.148	0.869
	否	228	14.18	2.431					
利己性承諾	是	25	14.56	1.635	-0.255	251	0.799	-1.007	0.776
	否	228	14.68	2.195					
道德性承諾	是	25	14.28	1.904	-0.754	253	0.452	-1.172	0.523
	否	230	14.60	2.057					
組織承諾總量表	是	23	99.96	10.106	-0.684	225	0.495	-6.336	3.072
	否	204	101.59	10.931					

(十二) 所屬單位以綜合服務為主與組織承諾

從表 4-3-40 可以得知，所屬單位以綜合服務為主之志工在組織承諾之「外控性承諾」( $t=2.346, p<.05$ )、「利己性承諾」( $t=2.676, p<.01$ )和「組織承諾整體」( $t=2.347, p<.05$ )向度皆達到顯著差異。經有比較平均數後，發現皆是在綜合服務為主單位之志工承諾程度高於非在綜合服務為主單位之志工。

表 4-3-40

非營利組織志工的個人基本特質(所屬單位主要服務對象-綜合服務)與組織承諾之 *t* 檢定表 (*n*=258)

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
融入性承諾	是	78	58.69	5.411	1.608	247.000	0.109	-0.296	2.932
	否	171	57.37	6.246					
外控性承諾	是	80	14.69	2.287	2.346*	251.000	0.020	0.122	1.403
	否	173	13.92	2.457					
利己性承諾	是	80	15.16	1.919	2.676**	175.194	0.008	0.191	1.267
	否	173	14.43	2.208					
道德性承諾	是	80	14.95	1.942	2.008	253.000	0.046	0.011	1.089
	否	175	14.40	2.068					
組織承諾總量表	是	71	103.90	9.973	2.347*	225.000	0.020	0.579	6.635
	否	156	100.29	11.060					

\* $p<.05$       \*\* $p<.01$

(十三) 所屬單位主要服務對象是單親家庭與組織承諾

從表 4-3-41 可以得知，所屬單位以單親家庭服務為主志工在組織承諾皆無達到顯著差異。

表 4-3-41

非營利組織志工的個人基本特質(所屬單位主要服務對象-單親家庭)與組織承諾之 *t* 檢定表 (*n*=258)

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
融入性承諾	是	19	59.16	6.238	1.033	247.000	0.302	-1.345	4.313
	否	230	57.67	5.999					
外控性承諾	是	19	14.79	2.955	1.166	251.000	0.245	-0.465	1.813
	否	234	14.12	2.378					
利己性承諾	是	18	15.50	2.093	1.723	251.000	0.086	-0.129	1.929
	否	235	14.60	2.139					
道德性承諾	是	19	15.37	2.216	1.774	253.000	0.077	-0.095	1.815
	否	236	14.51	2.018					
組織承諾總量表	是	15	105.80	13.045	1.624	225.000	0.106	-1.000	10.373
	否	212	101.11	10.636					

(十四) 所屬單位主要服務對象是其他領域與組織承諾

從表 4-3-42 可以得知，所屬單位以其他領域主要志工在組織承諾皆無達到顯著差異。

表 4-3-42

非營利組織志工的個人基本特質(所屬單位主要服務對象-其他)與組織承諾之 *t* 檢定表 (*n*=258)

變項內容	組別	個數	平均數	標準差	<i>t</i> 值	自由度	顯著值	信賴區間	
								下界	上界
融入性承諾	是	9	54.56	6.146	-1.647	247.000	0.101	-7.363	0.657
	否	240	57.91	5.992					
外控性承諾	是	9	14.22	2.438	0.071	251.000	0.944	-1.567	1.683
	否	244	14.16	2.430					
利己性承諾	是	9	14.33	2.000	-0.470	251.000	0.638	-1.778	1.093
	否	244	14.68	2.152					
道德性承諾	是	9	14.44	1.878	-0.191	253.000	0.848	-1.500	1.234
	否	246	14.58	2.050					
組織承諾總量表	是	9	97.56	10.876	-1.093	225.000	0.276	-11.290	3.236
	否	218	101.58	10.834					

(十五) 年齡與組織承諾

從表 4-3-43、表 4-3-44 可以得知，非營利組織志工年齡在組織承諾之「外控性承諾」( $F=3.154, p<.01$ ) 和「利己性承諾」( $F=2.191, p<.05$ ) 向度有達顯著差異。經過 Scheffe 事後比較，發現在「外控性承諾」中 23-30 歲之志工承諾程度高於 39-46 歲之志工；「利己性承諾」事後比較則無顯著差異。

表 4-3-43

非營利組織志工年齡在組織承諾之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 ( $n=258$ )

變項名稱	年齡	個數	平均數	標準差	信賴區間	
					下界	上界
融入性承諾	15-22 歲(G1)	107	57.72	6.684	56.44	59.00
	23-30 歲(G2)	29	59.17	4.950	57.29	61.06
	31-38 歲(G3)	20	56.95	8.338	53.05	60.85
	39-46 歲(G4)	24	56.00	5.200	53.80	58.20
	47-54 歲(G5)	31	57.35	5.109	55.48	59.23
	55-62 歲(G6)	26	58.15	4.679	56.26	60.04
	63-70 歲(G7)	8	59.75	5.701	54.98	64.52
外控性承諾	15-22 歲(G1)	110	14.05	2.296	13.61	14.48
	23-30 歲(G2)	29	15.34	2.319	14.46	16.23
	31-38 歲(G3)	19	14.11	2.904	12.71	15.50
	39-46 歲(G4)	25	12.76	2.862	11.58	13.94
	47-54 歲(G5)	31	13.71	2.411	12.83	14.59
	55-62 歲(G6)	28	14.43	2.201	13.57	15.28
	63-70 歲(G7)	8	15.25	1.389	14.09	16.41
利己性承諾	15-22 歲(G1)	109	14.48	2.234	14.05	14.90
	23-30 歲(G2)	29	15.76	1.845	15.06	16.46
	31-38 歲(G3)	20	14.90	2.360	13.80	16.00
	39-46 歲(G4)	25	13.96	2.685	12.85	15.07
	47-54 歲(G5)	31	14.19	2.007	13.46	14.93
	55-62 歲(G6)	27	14.67	1.840	13.94	15.39
	63-70 歲(G7)	8	15.25	.707	14.66	15.84
道德性承諾	15-22 歲(G1)	110	14.43	2.317	13.99	14.87
	23-30 歲(G2)	29	15.07	1.602	14.46	15.68
	31-38 歲(G3)	20	14.40	2.437	13.26	15.54
	39-46 歲(G4)	25	14.28	1.969	13.47	15.09
	47-54 歲(G5)	31	14.45	2.014	13.71	15.19
	55-62 歲(G6)	28	14.75	1.531	14.16	15.34

(接下頁)

表 4-3-43

非營利組織志工年齡在組織承諾之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=258) 續

組織承諾整體	63-70 歲(G7)	8	15.13	.835	14.43	15.82
	15-22 歲(G1)	102	100.56	11.358	98.33	102.79
	23-30 歲(G2)	27	105.81	9.170	102.19	109.44
	31-38 歲(G3)	18	100.67	14.345	93.53	107.80
	39-46 歲(G4)	22	97.05	12.203	91.64	102.46
	47-54 歲(G5)	26	99.85	9.931	95.84	103.86
	55-62 歲(G6)	23	102.74	8.075	99.25	106.23
	63-70 歲(G7)	6	107.50	7.450	99.68	115.32

表 4-3-44

非營利組織志工年齡與組織承諾之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=258)

變項名稱	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
融入性承諾	組間	186.019	6	31.003	.827	.550	
	組內	8922.658	238	37.490			
	總和	9108.678	244				
外控性承諾	組間	108.446	6	18.074	3.154**	.005	(G2>G4)
	組內	1392.418	243	5.730			
	總和	1500.864	249				
利己性承諾	組間	61.153	6	10.192	2.191*	.045	
	組內	1125.602	242	4.651			
	總和	1186.755	248				
道德性承諾	組間	15.800	6	2.633	.611	.722	
	組內	1052.423	244	4.313			
	總和	1068.223	250				
組織承諾整體	組間	1342.000	6	223.667	1.866	.088	
	組內	26017.495	217	119.896			
	總和	27359.496	223				

\*p&lt;.05    \*\*p&lt;.01

(十六) 最高學歷與組織承諾

從表 4-3-45、表 4-3-46 可以得知，非營利組織志工最高學歷在組織承諾之「外控性承諾」( $F=3.315, p<.05$ ) 和「利己性承諾」( $F=4.178, p<.01$ ) 向度中有顯著差異。經過 Scheffe 事後比較，發現「利己性承諾」中有大學以上學歷之志工利己性承諾高於高中學歷之志工；在「外控性承諾」事後比較則無顯著差異。

表 4-3-45

非營利組織志工最高學歷在組織承諾之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 ( $n=258$ )

變項名稱	最高學歷	個數	平均數	標準差	信賴區間	
					下界	上界
融入性承諾	國中以下(G1)	22	56.27	4.773	54.16	58.39
	高中(G2)	66	57.71	5.454	56.37	59.05
	專科(G3)	40	57.20	6.048	55.27	59.13
	大學以上(G4)	121	58.12	6.574	56.93	59.30
外控性承諾	國中以下(G1)	22	13.14	2.678	11.95	14.32
	高中(G2)	66	13.70	2.333	13.12	14.27
	專科(G3)	42	14.05	2.556	13.25	14.84
	大學以上(G4)	123	14.57	2.365	14.15	14.99
利己性承諾	國中以下(G1)	22	14.09	2.022	13.19	14.99
	高中(G2)	66	13.97	2.360	13.39	14.55
	專科(G3)	43	14.74	2.001	14.13	15.36
	大學以上(G4)	122	15.05	2.072	14.68	15.42
道德性承諾	國中以下(G1)	23	14.13	2.282	13.14	15.12
	高中(G2)	66	14.14	1.864	13.68	14.59
	專科(G3)	43	14.86	1.820	14.30	15.42
	大學以上(G4)	123	14.73	2.192	14.34	15.12
組織承諾整體	國中以下(G1)	19	97.58	9.203	93.14	102.01
	高中(G2)	58	99.59	10.416	96.85	102.32
	專科(G3)	36	101.78	10.839	98.11	105.45
	大學以上(G4)	114	102.48	11.527	100.34	104.62

表 4-3-46

非營利組織志工最高學歷與組織承諾之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=258)

變項名稱	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
融入性承諾	組間	75.736	3	25.245	.685	.562	
	組內	9024.674	245	36.835			
	總和	9100.410	248				
外控性承諾	組間	58.098	3	19.366	3.315*	.021	
	組內	1454.598	249	5.842			
	總和	1512.696	252				
利己性承諾	組間	57.166	3	19.055	4.178**	.007	(G4>G2)
	組內	1135.649	249	4.561			
	總和	1192.814	252				
道德性承諾	組間	23.541	3	7.847	1.848	.139	
	組內	1065.691	251	4.246			
	總和	1089.231	254				
組織承諾整體	組間	599.599	3	199.866	1.661	.176	
	組內	26835.388	223	120.338			
	總和	27434.987	226				

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

## (十七) 職業與組織承諾

從表 4-3-47、表 4-3-48 可以得知，非營利組織志工職業在組織承諾各向度皆未達顯著差異。

表 4-3-47

非營利組織志工職業在組織承諾之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=258)

變項名稱	職業	個數	平均數	標準差	信賴區間	
					下界	上界
融入性承諾	無工作或家管(G1)	49	57.02	4.781	55.65	58.39
	有工作(G2)	112	57.75	6.397	56.55	58.95
	學生(G3)	84	58.24	6.266	56.88	59.60
外控性承諾	無工作或家管(G1)	49	14.00	2.492	13.28	14.72
	有工作(G2)	114	14.18	2.619	13.70	14.67
	學生(G3)	86	14.10	2.120	13.65	14.56
利己性承諾	無工作或家管(G1)	50	14.18	2.336	13.52	14.84
	有工作(G2)	114	14.83	2.124	14.44	15.23
	學生(G3)	85	14.60	2.025	14.16	15.04

(接下頁)

表 4-3-47

## 非營利組織志工職業在組織承諾之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=258) 續

道德性承諾	無工作或家管(G1)	51	14.33	1.818	13.82	14.84
	有工作(G2)	114	14.75	2.110	14.36	15.15
	學生(G3)	86	14.45	2.118	14.00	14.91
組織承諾整體	無工作或家管(G1)	43	100.16	10.221	97.02	103.31
	有工作(G2)	102	101.66	11.676	99.36	103.95
	學生(G3)	79	101.44	10.233	99.15	103.74

表 4-3-48

## 非營利組織志工職業與組織承諾之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=258)

變項名稱	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
融入性承諾	組間	45.982	2	22.991	.625	.536	
	組內	8899.218	242	36.774			
	總和	8945.200	244				
外控性承諾	組間	1.196	2	.598	.101	.904	
	組內	1455.190	246	5.915			
	總和	1456.386	248				
利己性承諾	組間	14.901	2	7.450	1.634	.197	
	組內	1121.613	246	4.559			
	總和	1136.514	248				
道德性承諾	組間	7.895	2	3.948	.933	.395	
	組內	1049.770	248	4.233			
	總和	1057.665	250				
組織承諾整體	組間	70.209	2	35.105	.295	.745	
	組內	26324.344	221	119.115			
	總和	26394.554	223				

(十八) 服務年資與組織承諾

從表 4-3-49、表 4-3-50 可以得知，非營利組織志工服務年資在組織承諾之「利己性承諾」( $F=2.556, p<.05$ ) 向度有顯著差異。經過 Scheffe 事後比較則無顯著差異。

表 4-3-49

非營利組織志工服務年資在組織承諾之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 ( $n=258$ )

變項名稱	服務年資	個數	平均數	標準差	信賴區間	
					下界	上界
融入性承諾	未滿 1 年(G1)	76	57.57	5.721	56.26	58.87
	1~3 年(G2)	73	57.42	6.723	55.86	58.99
	4~6 年(G3)	51	58.65	5.388	57.13	60.16
	7~9 年(G4)	11	57.82	7.666	52.67	62.97
	10 年以上(G5)	27	58.67	5.650	56.43	60.90
外控性承諾	未滿 1 年(G1)	78	14.22	2.350	13.69	14.75
	1~3 年(G2)	73	13.88	2.248	13.35	14.40
	4~6 年(G3)	54	13.96	2.841	13.19	14.74
	7~9 年(G4)	11	14.91	2.809	13.02	16.80
	10 年以上(G5)	26	15.04	1.990	14.23	15.84
利己性承諾	未滿 1 年(G1)	77	14.88	2.188	14.39	15.38
	1~3 年(G2)	74	14.12	2.093	13.64	14.61
	4~6 年(G3)	54	14.67	2.146	14.08	15.25
	7~9 年(G4)	10	15.10	2.424	13.37	16.83
	10 年以上(G5)	27	15.48	1.649	14.83	16.13
道德性承諾	未滿 1 年(G1)	78	14.77	2.192	14.28	15.26
	1~3 年(G2)	74	14.03	1.887	13.59	14.46
	4~6 年(G3)	54	14.80	2.078	14.23	15.36
	7~9 年(G4)	11	14.55	1.916	13.26	15.83
	10 年以上(G5)	27	15.22	1.783	14.52	15.93
組織承諾整體	未滿 1 年(G1)	72	101.25	10.498	98.78	103.72
	1~3 年(G2)	66	99.50	10.903	96.82	102.18
	4~6 年(G3)	46	102.89	11.457	99.49	106.29
	7~9 年(G4)	9	103.00	12.990	93.01	112.99
	10 年以上(G5)	24	105.29	9.769	101.17	109.42



表 4-3-50

非營利組織志工服務年資與組織承諾之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=258)

變項名稱	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
融入性承諾	組間	69.370	4	17.342	.471	.757	
	組內	8577.790	233	36.815			
	總和	8647.160	237				
外控性承諾	組間	34.378	4	8.594	1.460	.215	
	組內	1394.982	237	5.886			
	總和	1429.360	241				
利己性承諾	組間	45.365	4	11.341	2.556*	.040	
	組內	1051.494	237	4.437			
	總和	1096.860	241				
道德性承諾	組間	39.071	4	9.768	2.387	.052	
	組內	977.945	239	4.092			
	總和	1017.016	243				
組織承諾整體	組間	721.258	4	180.314	1.529	.195	
	組內	25003.415	212	117.941			
	總和	25724.673	216				

\* $p < .05$ 

## (十九) 每週平均服務天數與組織承諾

從表 4-3-51、表 4-3-52 可以得知，非營利組織志工每週平均服務天數在組織承諾各向度皆未達顯著差異。

表 4-3-51

非營利組織志工每週平均服務天數在組織承諾之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=258)

變項名稱	每週平均服務天數	個數	平均數	標準差	信賴區間	
					下界	上界
融入性承諾	未滿 1 天(G1)	23	55.00	6.537	52.17	57.83
	1 天(G2)	99	58.44	6.302	57.19	59.70
	2 天(G3)	43	57.44	5.422	55.77	59.11
	3 天(G4)	21	58.86	5.893	56.17	61.54
	4 天以上(G5)	22	57.86	6.930	54.79	60.94
外控性承諾	未滿 1 天(G1)	23	13.22	2.628	12.08	14.35
	1 天(G2)	101	14.31	2.517	13.81	14.80
	2 天(G3)	45	13.96	2.195	13.30	14.61
	3 天(G4)	22	13.91	2.893	12.63	15.19

(接下頁)

表 4-3-51

非營利組織志工每週平均服務天數在組織承諾之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=258) 續

利己性承諾	4 天以上(G5)	22	15.27	2.120	14.33	16.21
	未滿 1 天(G1)	23	14.22	2.022	13.34	15.09
	1 天(G2)	99	14.77	2.351	14.30	15.24
	2 天(G3)	46	14.57	2.051	13.96	15.17
	3 天(G4)	22	14.41	1.790	13.62	15.20
道德性承諾	4 天以上(G5)	22	15.18	2.322	14.15	16.21
	未滿 1 天(G1)	23	14.04	2.402	13.00	15.08
	1 天(G2)	101	14.71	2.156	14.29	15.14
	2 天(G3)	46	14.48	1.683	13.98	14.98
	3 天(G4)	22	14.18	1.991	13.30	15.06
組織承諾整體	4 天以上(G5)	22	15.55	1.870	14.72	16.37
	未滿 1 天(G1)	23	96.48	11.172	91.65	101.31
	1 天(G2)	90	102.53	11.695	100.08	104.98
	2 天(G3)	38	100.50	8.586	97.68	103.32
	3 天(G4)	20	101.70	10.539	96.77	106.63
	4 天以上(G5)	20	104.35	12.713	98.40	110.30

表 4-3-52

非營利組織志工每週平均服務天數與組織承諾之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=258)

變項名稱	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
融入性承諾	組間	250.231	4	62.558	1.634	.167	
	組內	7770.211	203	38.277			
	總和	8020.442	207				
外控性承諾	組間	53.082	4	13.270	2.178	.073	
	組內	1267.491	208	6.094			
	總和	1320.573	212				
利己性承諾	組間	13.422	4	3.355	.694	.597	
	組內	1001.465	207	4.838			
	總和	1014.887	211				
道德性承諾	組間	32.506	4	8.126	1.939	.105	
	組內	875.835	209	4.191			
	總和	908.341	213				
組織承諾整體	組間	877.360	4	219.340	1.787	.133	
	組內	22826.389	186	122.723			

## (二十) 每週平均服務時數與組織承諾

從表 4-3-53、表 4-3-54 可以得知，非營利組織志工每週平均服務時數在組織承諾之「外控性承諾」( $F=6.105, p<.001$ )、「利己性承諾」( $F=5.062, p<.01$ )、「道德性承諾」( $F=4.147, p<.01$ )和「組織承諾整體」( $F=4.989, p<.01$ ) 向度皆有顯著差異。經過 Scheffe 事後比較，發現在「外控性承諾」中平均服務 4-6 小時和平均服務 7-9 小時的志工承諾程度皆高於平均服務 1-3 小時之志工；在「利己性承諾」中平均服務 4-6 小時之志工承諾程度高於平均服務 1-3 小時之志工；在「道德性承諾」中平均服務 4-6 小時和平均服務 7-9 小時的志工承諾程度皆高於平均服務 1-3 小時之志工；在「組織承諾整體」中平均服務 4-6 小時和平均服務 7-9 小時的志工承諾程度皆高於平均服務 1-3 小時之志工。

表 4-3-53

非營利組織志工每週平均服務時數在組織承諾之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 ( $n=258$ )

變項名稱	每週平均服務時數	個數	平均數	標準差	信賴區間	
					下界	上界
融入性承諾	未滿 1 小時(G1)	13	56.92	6.144	53.21	60.64
	1~3 小時(G2)	83	56.65	6.500	55.23	58.07
	4~6 小時(G3)	52	58.48	5.603	56.92	60.04
	7~9 小時(G4)	30	60.13	5.526	58.07	62.20
	10 小時以上(G5)	74	57.65	5.872	56.29	59.01
外控性承諾	未滿 1 小時(G1)	13	13.69	2.720	12.05	15.34
	1~3 小時(G2)	86	13.23	2.561	12.68	13.78
	4~6 小時(G3)	53	14.98	2.206	14.37	15.59
	7~9 小時(G4)	30	14.97	2.141	14.17	15.77
	10 小時以上(G5)	74	14.34	2.185	13.83	14.84
利己性承諾	未滿 1 小時(G1)	13	14.54	1.984	13.34	15.74
	1~3 小時(G2)	85	13.93	2.394	13.41	14.45
	4~6 小時(G3)	52	15.54	1.904	15.01	16.07
	7~9 小時(G4)	30	15.00	1.965	14.27	15.73
	10 小時以上(G5)	76	14.68	1.927	14.24	15.12
道德性承諾	未滿 1 小時(G1)	13	14.69	2.562	13.14	16.24
	1~3 小時(G2)	86	14.00	2.092	13.55	14.45
	4~6 小時(G3)	53	15.13	1.942	14.60	15.67
	7~9 小時(G4)	30	15.40	1.567	14.81	15.99
	10 小時以上(G5)	76	14.42	2.022	13.96	14.88

(接下頁)

表 4-3-53

非營利組織志工每週平均服務時數在組織承諾之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=258) 續

組織承諾整體	未滿 1 小時(G1)	13	99.85	11.172	93.10	106.60
	1~3 小時(G2)	76	97.61	11.207	95.04	100.17
	4~6 小時(G3)	47	104.66	10.472	101.58	107.73
	7~9 小時(G4)	27	106.22	9.431	102.49	109.95
	10 小時以上(G5)	67	101.43	10.372	98.90	103.96

表 4-3-54

非營利組織志工每週平均服務時數與組織承諾之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=258)

變項名稱	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較	
融入性承諾	組間	308.147	4	77.037	2.133	.077		
	組內	8921.103	247	36.118				
	總和	9229.250	251					
外控性承諾	組間	134.318	4	33.579	6.105***	.000	(G3>G2)	
	組內	1380.620	251	5.500				(G4>G2)
	總和	1514.938	255					
利己性承諾	組間	89.063	4	22.266	5.062**	.001	(G3>G2)	
	組內	1104.151	251	4.399				
	總和	1193.215	255					
道德性承諾	組間	67.169	4	16.792	4.147**	.003	(G3>G2)	
	組內	1024.571	253	4.050				(G4>G2)
	總和	1091.740	257					
組織承諾整體	組間	2250.782	4	562.696	4.989	.001	(G3>G2)	
	組內	25375.518	225	112.780				(G4>G2)
	總和	27626.300	229					

\*\*p&lt;.01    \*\*\*p&lt;.001

## (二十一) 與單位聯繫狀況與組織承諾

在表 4-3-55、表 4-3-56 可以得知，非營利組織志工與單位聯繫狀況在組織承諾之「融入性承諾」(F=3.364, p<.05)、「外控性承諾」(F=3.501, p<.05)、「利己性承諾」(F=4.623, p<.05)、「道德性承諾」(F=3.191, p<.05) 和「組織承諾整體」(F=5.202, p<.01) 皆有達顯著差異。經由 Scheffe 事後比較，發現「融入性承諾」、「外控性承諾」、「利己性承諾」和「組織承諾整體」皆是以採和機構雙向互動之志工承諾程度高於都是機構主動聯繫之志工，在「道德性承諾」

事後比較並無顯著差異。

表 4-3-55

非營利組織志工與服務單位聯繫狀況在組織承諾之人數、平均數、標準差與信賴區間摘要表 (n=258)

變項名稱	與服務單位聯繫狀況	個數	平均數	標準差	信賴區間	
					下界	上界
融入性承諾	我主動與機構聯繫(G1)	14	56.79	7.485	52.46	61.11
	都是機構主動與我聯繫(G2)	61	56.10	5.331	54.73	57.46
	我和機構都雙向互動(G3)	170	58.35	6.044	57.43	59.26
外控性承諾	我主動與機構聯繫(G1)	15	14.07	2.764	12.54	15.60
	都是機構主動與我聯繫(G2)	62	13.45	2.494	12.82	14.08
	我和機構都雙向互動(G3)	172	14.39	2.326	14.04	14.74
利己性承諾	我主動與機構聯繫(G1)	15	14.67	2.944	13.04	16.30
	都是機構主動與我聯繫(G2)	62	13.94	2.289	13.35	14.52
	我和機構都雙向互動(G3)	172	14.88	1.949	14.59	15.18
道德性承諾	我主動與機構聯繫(G1)	15	14.93	2.282	13.67	16.20
	都是機構主動與我聯繫(G2)	63	14.02	1.972	13.52	14.51
	我和機構都雙向互動(G3)	173	14.73	2.011	14.43	15.04
組織承諾整體	我主動與機構聯繫(G1)	13	99.77	13.305	91.73	107.81
	都是機構主動與我聯繫(G2)	58	97.57	9.845	94.98	100.16
	我和機構都雙向互動(G3)	152	102.79	10.669	101.08	104.50

表 4-3-56

非營利組織志工與服務單位聯繫狀況與組織承諾之單因子變異數分析及 Scheffe 事後檢定表 (n=258)

變項名稱	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F	p	事後比較
融入性承諾	組間	239.358	2	119.679	3.364*	.036	(G3>G2)
	組內	8608.291	242	35.571			
	總和	8847.649	244				
外控性承諾	組間	40.168	2	20.084	3.501*	.032	(G3>G2)
	組內	1411.189	246	5.737			
	總和	1451.357	248				
利己性承諾	組間	40.993	2	20.497	4.623*	.011	(G3>G2)
	組內	1090.750	246	4.434			
	總和	1131.743	248				
道德性承諾	組間	25.979	2	12.990	3.191*	.043	
	組內	1009.686	248	4.071			
	總和	1035.665	250				
組織承諾整體	組間	1174.636	2	587.318	5.202**	.006	(G3>G2)
	組內	24837.795	220	112.899			
	總和	26012.430	222				

\* $p < .05$     \*\* $p < .01$

### 三、非營利組織志工個人基本特質與社會資本、組織承諾之顯著差異分析

根據上述的 t 檢定、單因子變異數分析，將結果進行整理分析如下，如表 4-3-35：

- (一) 非營利組織志工的「年齡」、「最高學歷」、「每週平均服務時數」、「是否參與過服務單位提供之教育訓練」、「是否擔任志工團隊幹部」、「所屬單位以綜合服務為主」在社會資本的「規章認知」呈現顯著差異。
- (二) 非營利組織志工的「每週平均服務時數」、「與服務單位聯繫狀況」和「所屬單位以綜合服務為主」在社會資本的「價值認同」呈現顯著差異。
- (三) 非營利組織志工的「性別」、「年齡」、「職業」、「服務年資」、「是否自願參與自願服務」、「與服務單位聯繫狀況」、「所屬單位以婦女領域為主」和「所屬單位以綜合服務為主」在社會資本的「與專職人員連結度」呈現顯著差異。
- (四) 非營利組織志工的「職業」、「與服務單位聯繫狀況」和「是否擔任志工團隊幹部」在社會資本的「與志工團隊連結度」呈現顯著差異。
- (五) 非營利組織志工的「年齡」、「服務年資」、「每週平均服務時數」、「是否擔任志工團隊幹部」和「與服務單位聯繫狀況」在社會資本的「溝通順暢」呈現顯著差異。
- (六) 非營利組織志工的「每週平均服務時數」、「是否參與服務單位之教育訓練」、「是否擔任志工團隊幹部」和「與服務單位聯繫狀況」在社會資本的「義務認知」呈現顯著差異。
- (七) 非營利組織志工的「性別」、「每週平均服務時數」、「是否擔任志工團隊幹部」和「與服務單位聯繫狀況」在「社會資本整體」呈現顯著差異。
- (八) 非營利組織志工的「是否擔任志工團隊幹部」和「與服務單位聯繫狀況」在組織承諾的「融入性承諾」呈現顯著差異。
- (九) 非營利組織志工的「年齡」、「最高學歷」、「每週平均服務時數」、「是否參與服務單位之教育訓練」、「是否擔任志工團隊幹部」、「與服務單位聯繫狀況」和「所屬單位以綜合服務為主」在組織承諾的「外控性承諾」呈現顯著差異。
- (十) 非營利組織志工的「年齡」、「最高學歷」、「服務年資」、「每週平均服務時數」、「是否擔任志工團隊幹部」、「與服務單位聯繫狀況」和「所屬單位以綜合服務為主」在組織承諾的「利己性承諾」呈現顯著差異。
- (十一) 非營利組織志工的「每週平均服務時數」和「與服務單位聯繫狀況」在組織承諾的「道德性承諾」呈現顯著差異。
- (十二) 非營利組織志工的「每週平均服務時數」、「是否參與服務單位提供之教育訓練」、「是否擔任志工團隊幹部」、「與服務單位聯繫狀況」和「所屬單位以綜合服務為主」在「組

織承諾總量表」呈現顯著差異。

表 4-3-57

非營利組織志工個人基本特質在社會資本和組織承諾之顯著差異摘要表 (n=258)

自變項	依變項		社會資本					組織承諾					
	互 信 互 惠	規 章 認 知	價 值 認 同	與 專 職 人 員 連 結 度	與 志 工 團 隊 連 結 度	溝 通 順 暢	義 務 認 知	總 量 表	融 入 性 承 諾	外 控 性 承 諾	利 己 性 承 諾	道 德 性 承 諾	總 量 表
性別				***				*					
年齡		*		*		**			**	*			
婚姻狀況													
宗教信仰													
最高學歷		*							*	**			
職業				**	*								
服務年資				*		*					*		
每週平均服務天數													
每週平均服務時數		***	**			*	**	*	***	**	**	**	**
是否參與服務單位之教育訓練		*					**		*				*
是否自願參與志願服務				*									
是否擔任志工團隊幹部		**			*	*	*	**	*	**	**		**
與服務單位聯繫狀況		*	*	*	*	***	**	**	*	*	*	*	**
所屬單位服務性質													
兒童及青少年													
婦女				*									
老人													
社區													
身心障礙													
綜合服務		*	*	*					*	**			*
單親家庭													
其他													

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

## 第四節 非營利組織志工個人基本特質、社會資本與組織承諾之相關分析

為瞭解非營利組織志工之個人特質和在組織中的社會資本在組織承諾之間是否有相關存在，將各變項之相關性以 Pearson 積差相關和典型相關分析，陳述如下：

### 一、非營利組織志工個人基本特質與社會資本之相關分析

在個人基本特質中以「年齡」、「服務年資」、「每週平均服務天數」和「每週平均服務時數」四個變項和社會資本進行相關分析。從表 4-4-1 可以得知，個人基本特質中的「年齡」與「溝通順暢」( $r=.165, p<.01$ ) 有達顯著正相關，顯示年齡越大之志工在組織中的溝通順暢程度也越高；「服務年資」( $r=.189, p<.01$ ) 和「溝通順暢」( $r=.164, p<.05$ )、「義務認知」皆有達顯著正相關，顯示服務年資越久的志工在組織中溝通順暢程度越高，且對義務認知的程度也越高；「每週平均服務天數」與「溝通順暢」( $r=.176, p<.05$ ) 有達顯著正相關，顯示每週平均服務天數越高的志工在組織中溝通順暢程度越高；「每週平均服務時數」與「規章認知」( $r=.155, p<.05$ ) 有達顯著正相關，顯示每週平均服務時數越高的志工對組織中規章認知的程度越高。

進一步從有達顯著相關之變項各題項來看，從表 4-4-2 可以發現，「年齡」越高之志工在「溝通順暢」中越是能夠與其他志工無話不談。從表 4-4-3 可以發現，「服務年資」越高之志工在「溝通順暢」中越是能夠與專職人員和其他志工無話不談。從表 4-4-4 可以發現，「服務年資」越高之志工在「義務認知」中對志工團隊的工作流程、相關業務和目標與任務越是瞭解。從表 4-4-5 可以發現，「每週平均服務天數」越高之志工在「溝通順暢」中越是能夠與其他志工無話不談。從表 4-4-6 可以發現，「每天平均服務時數」越高之志工在「規章認知」中對志工管理的機制越是清楚。





表 4-4-1

非營利組織志工個人基本特質與社會資本之相關分析 (n=258)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.年齡	—											
2.服務年資	.468***	—										
3.每週平均服務天數	.221**	.056	—									
4.每週平均服務時數	-.117	.025	.584***	—								
5.互信互惠	-.081	-.036	.102	.100	—							
6.規章認知	-.011	.097	.100	.155*	.474***	—						
7.價值認同	.029	.083	.089	.051	.670***	.617***	—					
8.與專職人員連結度	.095	.068	.058	.068	.270***	.313***	.374***	—				
9.與志工團隊連結度	-.036	.052	.046	.012	.433***	.397***	.363***	.324***	—			
10.溝通順暢	.165**	.189**	.176*	.111	.547***	.411***	.522***	.527***	.370***	—		
11.義務認知	-.007	.164*	.101	.098	.616***	.651***	.623***	.285***	.336***	.458***	—	
12.社會資本整體	.001	.085	.129	.106	.836***	.747***	.818***	.576***	.617***	.727***	.766***	—
平均數	2.82	2.32	2.62	3.27	55.80	23.78	19.41	17.02	19.23	13.73	14.21	163.56
標準差	1.990	1.272	1.131	1.328	5.987	3.926	2.701	3.469	2.882	2.222	2.445	17.450

\*p<.05      \*\*p<.01      \*\*\*p<.001

表 4-4-2

非營利組織志工個人基本特質 (年齡) 與社會資本 (溝通順暢) 各題項之相關分析 (n=258)

		溝通順暢		
因素名稱		11. 我有任務疑問時，可以找不到專職人員談	32. 我能和其他志工無話不談	33. 我能和專職人員無話不談
年齡		.018	.245**	.117

\*\*p<.01

表 4-4-3

非營利組織志工個人基本特質 (服務年資) 與社會資本 (溝通順暢) 各題項之相關分析 (n=258)

		溝通順暢		
因素名稱		11. 我有任務疑問時，可以找不到專職人員談	32. 我能和其他志工無話不談	33. 我能和專職人員無話不談
服務年資		.055	.208**	.176**

\*\*p<.01

表 4-4-4

非營利組織志工個人基本特質（服務年資）與社會資本（義務認知）各題項之相關分析（n=258）

		義務認知		
因素名稱		25. 「志工團隊的工作流程」 我是了解的	26. 「志工團隊的相關業務」 我是了解的	27. 「志工團隊的目標與任 務」我是了解的
服務年資		.195**	.143*	.131*
*p<.05	**p<.01			

表 4-4-5

非營利組織志工個人基本特質（每週平均服務天數）與社會資本（溝通順暢）各題項之相關分析（n=258）

		溝通順暢		
因素名稱		11. 我有任務疑問時，可以找 到專職人員談	32. 我能和其他志工無話不談	33. 我能和專職人員無話不談
每週平均服務天數		1.22	.178**	.081
*p<.05	**p<.01			

表 4-4-6

非營利組織志工個人基本特質（每週平均服務時數）與社會資本（規章認知）各題項之相關分析（n=258）

		規章認知				
因素名稱		14. 「志工團隊訂 定的服務守則」 我是清楚的	15. 「志工團隊的 使命和宗旨」 是清楚的	16. 「志工團隊的 我服務願景」 清楚的	17. 「志工團隊對 制」我是清楚的	18. 「志工團隊獎 勵志工的規章」 我是清楚的
每週平均服務時數		.010	.001	.007	.181**	.018
**p<.01						

## 二、非營利組織志工個人基本特質與組織承諾之相關分析

在個人基本特質中以「年齡」、「服務年資」、「每週平均服務天數」和「每週平均服務時數」四個變項和組織承諾進行相關分析。從表 4-4-7 可以得知，「每週平均服務時數」和「外控性承諾」( $r=.175, p<.01$ ) 達顯著正相關，顯示每週平均服務時數越高之志工對於外控性承諾程度越高。整個而言，「每週平均服務時數」( $r=.140, p<.05$ ) 對於「組織承諾整體」有達顯著正相關，顯示每週平均服務時數越高之志工對於組織承諾程度越高。進一步從達顯著相關變項之各題項來看，從表 4-4-8 可以發現，「每週平均服務時數」對於各題項並無達顯著相關。

表 4-4-7

非營利組織志工個人基本特質與組織承諾之相關分析 ( $n=258$ )

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.年齡	—								
2.服務年資	.468***	—							
3.每週平均服務天數	.221**	.056	—						
4.每週平均服務時數	-.117	.025	.584***	—					
5.融入性承諾	-.002	.068	.063	.084	—				
6.外控性承諾	-.014	.092	.122	.175**	.407***	—			
7.利己性承諾	-.019	.087	.053	.110	.513***	.820***	—		
8.道德性承諾	.033	.075	.097	.070	.563***	.625***	0.658***	—	
9.組織承諾整體	.021	.125	.105	.140*	.892***	.770***	.818***	.802***	—
平均數	2.82	2.32	2.62	3.27	57.75	14.14	14.64	14.55	101.30
標準差	1.990	1.272	1.131	1.328	6.064	2.437	2.163	2.061	10.984

\* $p<.05$     \*\* $p<.01$     \*\*\* $p<.001$

表 4-4-8

非營利組織志工個人基本特質（每週平均服務時數）與組織承諾（外控性承諾）各題項之相關分析( $n=258$ )

因素名稱	外控性承諾		
	16.因為工作需求，所以我持 續從事志願服務	17.因為組織需求，所以我持 續從事志願服務	18.因為法定勞務，所以我持 續從事志願服務
每週平均服務時數		.065	.036
			.042

### 三、非營利組織志工之社會資本與組織承諾之相關分析

根據表 4-4-9，非營利組織志工之社會資本與組織承諾呈顯著正相關，各構面相關性分述如下：

#### (一) 社會資本的互信互惠和組織承諾

社會資本的互信互惠與「融入性承諾」( $r=.706, p<.001$ )、「外控性承諾」( $r=.442, p<.001$ )、「利己性承諾」( $r=.590, p<.001$ )、「道德性承諾」( $r=.657, p<.001$ )和「整體組織承諾」( $r=.756, p<.001$ )皆呈現顯著正相關，表示非營利組織志工在組織中的互信互惠程度越高，則在組織承諾中的融入性承諾、外控性承諾、利己性承諾、道德性承諾與整體組織承諾程度皆越高。

#### (二) 社會資本的規章認知與組織承諾

社會資本的規章認知與「融入性承諾」( $r=.432, p<.001$ )、「外控性承諾」( $r=.977, p<.001$ )、「利己性承諾」( $r=.905, p<.001$ )、「道德性承諾」( $r=.628, p<.001$ )和「整體組織承諾」( $r=.791, p<.001$ )皆呈現顯著正相關，表示非營利組織志工在組織中的規章認知程度越高，則在組織承諾中的融入性承諾、外控性承諾、利己性承諾、道德性承諾與整體組織承諾程度皆越高。

#### (三) 社會資本的價值認同與組織承諾

社會資本的價值認同與「融入性承諾」( $r=.582, p<.001$ )、「外控性承諾」( $r=.615, p<.001$ )、「利己性承諾」( $r=.638, p<.001$ )、「道德性承諾」( $r=.980, p<.001$ )和「整體組織承諾」( $r=.804, p<.001$ )皆呈現顯著正相關，表示非營利組織志工在組織中的價值認同程度越高，則在組織承諾中的融入性承諾、外控性承諾、利己性承諾、道德性承諾與整體組織承諾程度皆越高。

#### (四) 社會資本中與專職人員連結度與組織承諾

社會資本中與專職人員連結度與「融入性承諾」( $r=.204, p<.01$ )、「外控性承諾」( $r=.293, p<.001$ )、「利己性承諾」( $r=.331, p<.001$ )、「道德性承諾」( $r=.371, p<.001$ )和「整體組織承諾」( $r=.336, p<.001$ )皆呈現顯著正相關，表示非營利組織志工在組織中與專職人員連結度越高，則在組織承諾中的融入性承諾、外控性承諾、利己性承諾、道德性承諾與整體組織承諾程度皆越高。

#### (五) 社會資本中與志工團隊連結度與組織承諾

社會資本中與志工團隊連結度與「融入性承諾」( $r=.331, p<.001$ )、「外控性承諾」( $r=.364, p<.001$ )、「利己性承諾」( $r=.432, p<.001$ )、「道德性承諾」( $r=.371, p<.001$ )和「整體組織承諾」( $r=.445, p<.001$ )皆呈現顯著正相關，表示非營利組織志工在組織中與志工團隊連結度越高，則在組織承諾中的融入性承諾、外控性承諾、利己性承諾、道德性承諾與整體組織承諾程度皆越高。

#### (六) 社會資本的溝通順暢與組織承諾

社會資本的溝通順暢與「融入性承諾」( $r=.382, p<.001$ )、「外控性承諾」( $r=.398, p<.001$ )、「利己性承諾」( $r=.466, p<.001$ )、「道德性承諾」( $r=.534, p<.001$ )和「整體組織承諾」( $r=.519, p<.001$ )皆呈現顯著正相關，表示非營利組織志工在組織中的溝通順暢程度越高，則在組織承諾中的融入性承諾、外控性承諾、利己性承諾、道德性承諾與整體組織承諾程度皆越高。

#### (七) 社會資本的義務認知與組織承諾

社會資本的義務認知與「融入性承諾」( $r=.545, p<.001$ )、「外控性承諾」( $r=.645, p<.001$ )、「利己性承諾」( $r=.628, p<.001$ )、「道德性承諾」( $r=.606, p<.001$ )和「整體組織承諾」( $r=.749, p<.001$ )皆呈現顯著正相關，表示非營利組織志工在組織中的義務認知程度越高，則在組織承諾中的融入性承諾、外控性承諾、利己性承諾、道德性承諾與整體組織承諾程度皆越高。

#### (八) 整體社會資本與組織承諾

整體社會資本與「融入性承諾」( $r=.655, p<.001$ )、「外控性承諾」( $r=.721, p<.001$ )、「利己性承諾」( $r=.789, p<.001$ )、「道德性承諾」( $r=.814, p<.001$ )和「整體組織承諾」( $r=.867, p<.001$ )皆呈現顯著正相關，表示非營利組織志工在組織中的社會資本程度越高，則在組織承諾中的融入性承諾、外控性承諾、利己性承諾、道德性承諾與整體組織承諾程度皆越高。以各面向而言，以社會資本之價值認同與組織承諾之道德性承諾相關程度最高。

表 4-4-9

## 非營利組織志工個人社會資本與組織承諾之相關分析 (n=258)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.互信互惠	—												
2.規章認知	.474***	—											
3.價值認同	.670***	.617***	—										
4.與專職人員連結度	.270***	.313***	.374***	—									
5.與志工團隊連結度	.433***	.397***	.363***	.324***	—								
6.溝通順暢	.547***	.411***	.522***	.527***	.370***	—							
7.義務認知	.616***	.651***	.623***	.285***	.336***	.458***	—						
8.社會資本整體	.836***	.747***	.818***	.576***	.617***	.727***	.766***	—					
9.融入性承諾	.706***	.432***	.582***	.204**	.331***	.382***	.545***	.655***	—				
10.外控性承諾	.442***	.977***	.615***	.293***	.364***	.398***	.645***	.721***	.407***	—			
11.利己性承諾	.590***	.905***	.648***	.331***	.432***	.466***	.628***	.789***	.513***	.820***	—		
12.道德性承諾	.657***	.628***	.980***	.371***	.371***	.534***	.606***	.814***	.563***	.625***	.658***	—	
13.組織承諾整體	.756***	.791***	.804***	.336***	.445***	.519***	.749***	.867***	.892***	.770***	.818***	.802***	—
平均數	55.80	23.78	19.41	17.02	19.23	13.73	14.21	163.56	57.75	14.14	14.64	14.55	101.30
標準差	5.987	3.926	2.701	3.469	2.882	2.222	2.445	17.450	6.064	2.437	2.163	2.061	10.984

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

進一步從「價值認同」與「道德性承諾」之各題向探究，發現對組織價值認同程度越高者，越擔心服務中斷會影響服務使用者的權利，因此有高度的道德性承諾。

表 4-4-10

## 非營利組織志工之社會資本（價值認同）與組織承諾（道德性承諾）各題項之相關分析 (n=258)

因素名稱	道德性承諾		
	19.我擔心我離開志工團隊會造成團隊成本損失	20.我擔心服務中斷會影響服務使用者	21.我從事志願服務，是志工團隊曾有恩於我
價值認同	.146*	.239***	.182**
	* $p < .05$	** $p < .01$	*** $p < .001$

#### 四、非營利組織志工個人基本特質與社會資本、組織承諾之相關分析整理

經由上述研究分析結果，可發現非營利組織志工個人基本特質、社會資本和組織承諾多數呈顯著相關，整理如下表 4-4-11：

表 4-4-11

非營利組織志工個人基本特質、社會資本和組織承諾之顯著相關摘要表 (n=258)

自變項	依變項					社會資本					組織承諾				
	互 信 互 惠	規 章 認 知	價 值 認 同	專 職 人 員 連 結 度	與 志 工 團 隊 連 結 度	溝 通 順 暢	義 務 認 知	總 量 表	融 入 性 承 諾	外 控 性 承 諾	利 己 性 承 諾	道 德 性 承 諾	總 量 表		
<b>個人基本特質</b>															
年齡						**									
服務年資						**	*								
每週平均服務天數						*									
每週平均服務時數		*							**			*			
<b>社會資本</b>															
互信互惠									***	***	***	***	***		
規章認知									***	***	***	***	***		
價值認同									**	***	***	***	***		
與專職人員連結度									***	***	***	***	***		
與志工團隊連結度									***	***	***	***	***		
溝通順暢									***	***	***	***	***		
義務認知									***	***	***	***	***		
總量表									***	***	***	***	***		
* <i>p</i> <.05    ** <i>p</i> <.01    *** <i>p</i> <.001															



## 五、社會資本與組織承諾之典型相關分析

從前述 Pearson 積差相關中顯示，社會資本與組織承諾各變項間皆呈現顯著相關，為瞭解更深層的結構關係，聚焦於各組間彼此之關係，故採用典型相關（canonical correlation analysis）進行分析，詳見表 4-4-12 及圖 4-4-1，結果分析如下：

第一個典型相關係數為  $p_1=.995$ ， $p<.001$ ，第二個典型相關係數為  $p_2=.959$ ， $p<.001$ ，第三個典型相關係數為  $p_3=.575$ ， $p<.001$ ，顯示這三個典想相關係數都達.001 的顯著性。其中，X 變項的第一個典型因素（ $\chi_1$ ）可以解釋 Y 變項第一個典型因素（ $\eta_1$ ）變異量為 99.1%；X 變項的第二個典型因素（ $\chi_2$ ）可以解釋 Y 變項第二個典型因素（ $\eta_2$ ）變異量為 92.0%；X 變項的第三個典型因素（ $\chi_3$ ）可以解釋 Y 變項第三個典型因素（ $\eta_3$ ）變異量為 33.0%。

「社會資本」為 X 變項、「組織承諾」為 Y 變項，社會資本的第一個典型因素（ $\chi_1$ ）可以解釋社會資本總變異量的 40.07%；四個 Y 變項透過第一組典型相關因素（ $\chi_1$ 、 $\eta_1$ ），可以解釋社會資本總變異的 40.41%。社會資本的第二個典型因素（ $\chi_2$ ）可以解釋社會資本總變異的 10.02%；四個 Y 變項透過第二組典型相關因素（ $\chi_2$ 、 $\eta_2$ ），可以解釋社會資本總變異的 10.88%。社會資本的第三個典型因素（ $\chi_3$ ）可以解釋社會資本總變異量的 3.38%；四個 Y 變項透過第三組典型相關因素（ $\chi_3$ 、 $\eta_3$ ），可以解釋 X 變項總變異量的 10.24%。

組織承諾的第一個典型因素（ $\eta_1$ ）可以解釋 Y 變項總變異量的 65.14%；七個 X 變項透過第一組典型相關因素（ $\chi_1$ 、 $\eta_1$ ），可以解釋 Y 變項總變異量的 64.63%。組織承諾的第二個典型因素（ $\eta_2$ ）可以解釋 Y 變項總變異量的 14.16%；七個 X 變項透過第二組典型相關因素（ $\chi_2$ 、 $\eta_2$ ），可以解釋 Y 變項總變異量的 13.03%。組織承諾的第三個典型因素（ $\eta_3$ ）可以解釋 Y 變項總變異量的 14.86%；七個 X 變項透過第三組典型相關因素（ $\chi_3$ 、 $\eta_3$ ），可以解釋 Y 變項總變異量的 4.91%。

從第一組典型相關因素（ $\chi_1$ 、 $\eta_1$ ）來看，社會資本中「規章認知」相關係數.983

為最高，組織承諾中「外控性承諾」之相關係數.965 為最高，顯示社會資本之「規章認知」與組織承諾之「外控性承諾」相關性較其他組高，意即非營利組織志工對「規章認知」程度越佳，其「外控性承諾」程度也越高；從第二組典型相關因素 ( $\chi_2$ 、 $\eta_2$ ) 來看，社會資本中「價值認同」相關係數.656 為最高，組織承諾中「道德性承諾」之相關係數.644 為最高，顯示社會資本之「價值認同」與組織承諾之「道德性承諾」相關性較其他組強，意即非營利組織志工對「價值認同」程度越佳，其「道德性承諾」程度也越高；從第三組典型相關因素 ( $\chi_3$ 、 $\eta_3$ ) 來看，社會資本中「互信互惠」相關係數-.726 為最高，組織承諾中「融入性承諾」之相關係數-.735 為最高，顯示社會資本之「互信互惠」與組織承諾之「融入性承諾」相關性較其他組強，意即非營利組織志工在組織中的「互信互惠」程度越佳，其「融入性承諾」程度也越高。

表 4-4-12

非營利組織志工社會資本與組織承諾之典型相關分析摘要表 (n=258)

控制變項 (X 變項)	典型相關			效標變項 (Y 變項)	典型相關		
	$\chi_1$	$\chi_2$	$\chi_3$		$\eta_1$	$\eta_2$	$\eta_3$
互信互惠	.557	.395	-.726	融入性承諾	.503	.347	-.735
規章認知	.983	-.177	.018	外控性承諾	.965	-.169	.091
價值認同	.753	.656	.021	利己性承諾	.915	-.038	-.206
與專職人員連結度	.338	.164	.042	道德性承諾	.762	.644	.047
與志工團隊連結度	.418	.099	-.217				
溝通順暢	.473	.283	-.216				
義務認知	.684	.160	-.305				
抽出變異數百分比	40.078	10.025	3.389	抽出變異數百分比	65.147	14.160	14.861
重疊量數	40.411	10.886	10.249	重疊量數	64.638	13.039	4.914
$p_2$			.991	.920	.330		
$p$ (典型相關係數)			.995***	.959***	.575***		

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

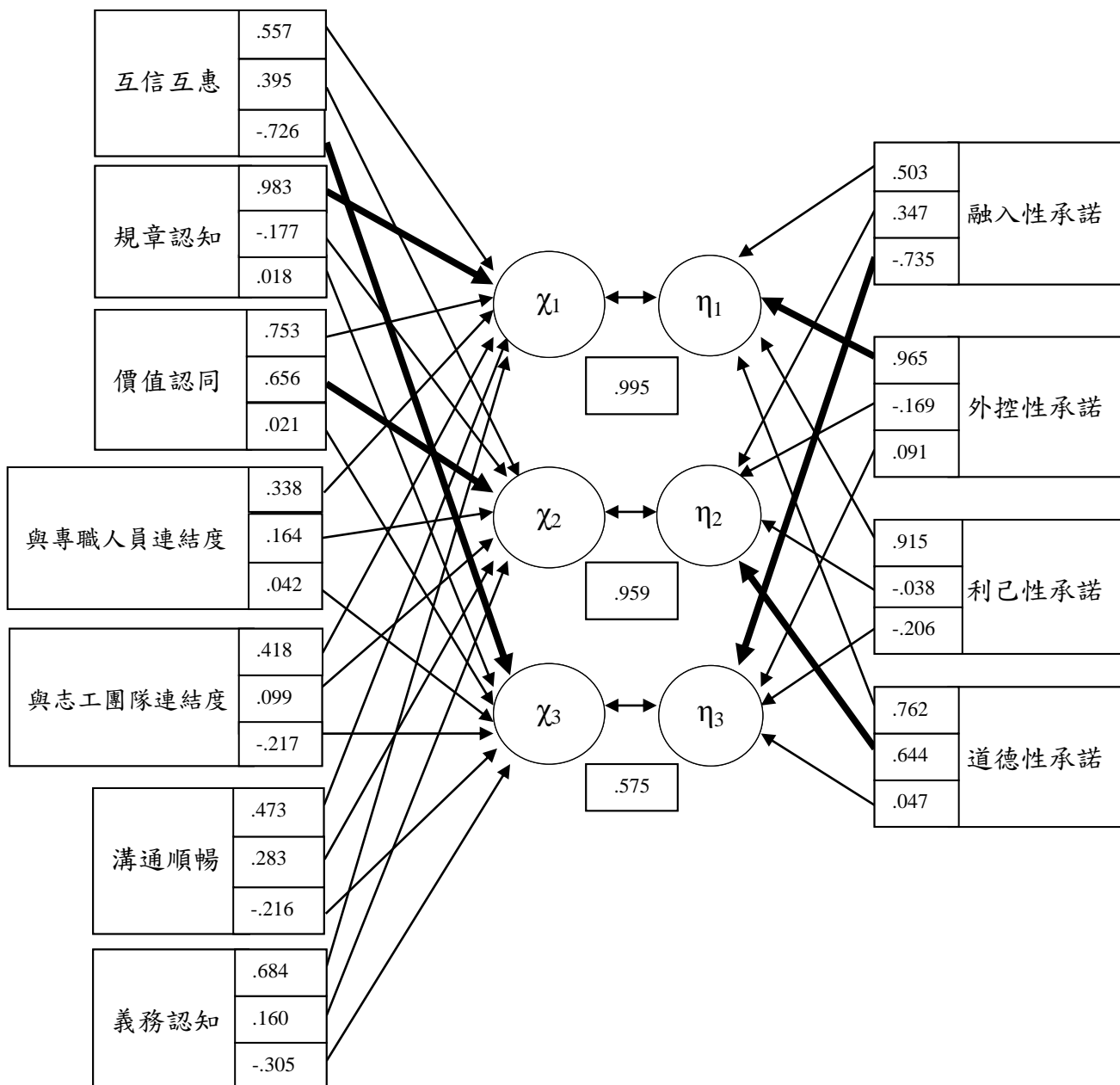


圖 4-4-1 非營利組織志工的社會資本與組織承諾典型相關分析路徑圖

資料來源：研究者自行繪製

## 第五節 非營利組織志工個人基本特質、社會資本與組織承諾之逐步迴歸分析

就上述各因素之間的相關分析而言，許多因素之間均有顯著相關存在，然而相關分析僅在使我們了解兩個變項之間有無關係存在，但變項之間可能有某種程度相互關係，而呈現多元線性重合，如此一來使我們無法從多個相關的變項中，找出較為重要的 N 個變項以用來作為預測之用，為了可以找出預測組織承諾之因素，本研究採用逐步迴歸方法，將以個人基本特質和社會資本變項為自變項，組織承諾為依變項，進行逐步迴歸分析。

### 一、非營利組織志工個人基本特質與社會資本對融入性承諾之逐步迴歸分析

以非營利組織志工個人特質與社會資本為自變項，對融入性承諾進行逐步迴歸分析，其結果如表 4-5-1。有「互信互惠」、「每週平均服務天數」、「所屬單位以婦女服務為主」和「職業」進入逐步迴歸方式程的變項中，其相關係數  $R=.916$  決定係數  $R^2=.839$  ( $F=6.968$ ,  $p<.05$ )，可以預測融入性承諾之解釋變異量為 83.9%。

表 4-5-1

非營利組織志工融入性承諾之逐步迴歸摘要表 ( $n=258$ )

變項 順序	多元相 關係數 (R)	決定 係數( $R^2$ )	$R^2$ 改變量	模式 F 值	淨 F 值	原始迴歸 係數(B)	標準迴歸 係數( $\beta$ )
(常數)						13.743	
互信互惠	.714	.509	.509	19.728	19.718***	.700	.605
每週平均服務天數	.808	.654	.145	16.987	7.498*	1.728	.355
所屬單位以婦女服 務為主	.877	.769	.115	18.883	8.506*	5.187	.362
職業-有工作	.916	.839	.070	20.876	6.968*	2.923	.275

\* $p<.05$  \*\*\* $p<.001$

## 二、非營利組織志工個人基本特質與社會資本對外控性承諾之逐步迴歸分析

以非營利組織志工個人特質與社會資本為自變項，對外控性承諾進行逐步迴歸分析，其結果如表 4-5-2。有「規章認知」和「最高學歷-國中以下」進入逐步迴歸方式程的變項中，其相關係數  $R=.969$  決定係數  $R^2=.978$  ( $F=18.496$ ,  $p<.001$ )，可以預測外控性承諾之解釋變異量為 97.8%。針對規章認知對外控性承諾有高預測力之可能原因，將在第五章進一步說明與討論。

表 4-5-2

非營利組織志工外控性承諾之逐步迴歸摘要表 ( $n=258$ )

變項 順序	多元相關 係數( $R$ )	決定 係數( $R^2$ )	$R^2$ 改變量	模式 $F$ 值	淨 $F$ 值	原始迴歸 係數( $B$ )	標準迴歸 係數( $\beta$ )
(常數)						.174	
規章認知	.978	.956	.956	410.489	410.489***	.583	.951
最高學歷-國中以下	.969	.978	.022	403.495	18.496***	-1.009	-1.52

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

## 三、非營利組織志工個人基本特質與社會資本對利己性承諾之逐步迴歸分析

以非營利組織志工個人特質與社會資本為自變項，對利己性承諾進行逐步迴歸分析，其結果如表 4-5-3。有「規章認知」、「最高學歷-國中以下」和「互信互惠」進入逐步迴歸方式程的變項中，其相關係數  $R=.978$  決定係數  $R^2=.957$  ( $F=7.431$ ,  $p<.05$ )，可以預測利己性承諾之解釋變異量為 95.7%。針對規章認知對利己性承諾有高預力之可能原因，將在第五章進一步說明與討論。

表 4-5-3

非營利組織志工利己性承諾之逐步迴歸摘要表 ( $n=258$ )

變項 順序	多元相關 係數( $R$ )	決定 係數( $R^2$ )	$R^2$ 改變量	模式 $F$ 值	淨 $F$ 值	原始迴歸 係數( $B$ )	標準迴歸 係數( $\beta$ )
(常數)						.648	
規章認知	.917	.841	.841	100.557	100.557***	.441	.901
最高學歷-國中以下	.969	.938	.097	137.018	28.410***	1.492	.282
互信互惠	.978	.957	.019	126.458	7.431*	.066	.156

\* $p<.05$  \*\*\* $p<.001$

#### 四、非營利組織志工個人基本特質與社會資本對道德性承諾之逐步迴歸分析

以非營利組織志工個人特質與社會資本為自變項，對道德性承諾進行逐步迴歸分析，其結果如表 4-5-4。有「價值認同」和「所屬單位以婦女服務為主」進入逐步迴歸方式程的變項中，其相關係數  $R=.983$  決定係數  $R^2=.966$  ( $F=12.975$ ,  $p<.01$ )，可以預測道德性承諾之解釋變異量為 96.6%。針對價值認同對道德性承諾有高預測力之可能原因，將在第五章進一步說明與討論。

表 4-5-4

非營利組織志工道德性承諾之逐步迴歸摘要表 ( $n=258$ )

變項 順序	多元相關 係數( $R$ )	決定 係數( $R^2$ )	$R^2$ 改變量	模式 $F$ 值	淨 $F$ 值	原始迴歸 係數( $B$ )	標準迴歸 係數( $\beta$ )
(常數)						.993	
價值認同	.970	.941	.941	304.094	304.094***	.699	.979
所屬單位以婦女服 務為主	.983	.966	.025	254.361	12.975**	1.055	.157

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

#### 五、非營利組織志工個人基本特質與社會資本對組織承諾之逐步迴歸分析

以非營利組織志工個人特質與社會資本為自變項，對組織承諾進行逐步迴歸分析，其結果如表 4-5-5。有「互信互惠」、「規章認知」和「每週平均服務天數」進入逐步迴歸方式程的變項中，其相關係數  $R=.954$  決定係數  $R^2=.910$  ( $F=5.191$ ,  $p<.05$ )，可以預測組織承諾之解釋變異量為 91.0%。

表 4-5-5

非營利組織志工組織承諾之逐步迴歸摘要表 ( $n=258$ )

變項 順序	多元相關 係數( $R$ )	決定 係數( $R^2$ )	$R^2$ 改變量	模式 $F$ 值	淨 $F$ 值	原始迴歸 係數( $B$ )	標準迴歸 係數( $\beta$ )
(常數)						-3.617	
互信互惠	.829	.688	.688	41.888	41.888***	1.350	.646
規章認知	.940	.883	.145	67.992	30.050***	1.133	.473
每週平均服務天數	.954	.910	.027	57.612	5.191*	1.465	.167

\* $p<.05$  \*\*\* $p<.001$

## 第五章 結論與建議

本章彙整第四章之研究結果，並參酌文獻進一步形成分析與結論，針對本研究之發現與限制，提出以下討論與建議。

### 第一節 研究結果與討論

根據第四章研究統計分析結果，歸納整理以回答本研究之研究問題，並針對研究結果中值得探討的議題進一步做討論，歸納整理如下：

一、非營利組織志工個人基本特質。

(一) 非營利組織志工男女比為 1 比 3；以 15-22 歲志工人數最多；有三成志工服務年資未滿 1 年、每週平均服務時數為 1~3 小時；有四成志工所屬單位以兒童及青少年服務為主、有工作；超過半數以上的志工沒有婚姻經驗、有宗教信仰、擁有大學以上學歷、參與過服務單位提供之教育訓練、是自願參與志願服務、沒有擔任志工團隊幹部、與機構聯繫狀況以雙向互動方式進行聯繫。

本研究之非營利組織志工為 258 位，其中男性占二成五、女性則占七成五，這與陳尹雪 (2002)<sup>1</sup>、陳怡君 (2007)<sup>2</sup>、賴依婷 (2009)<sup>3</sup> 的研究男女比例相近，皆為女性志工多於男性志工。受訪者年齡界於 15~69 歲，其中以 15-22 歲人最多，平均年齡為 33 歲，與陳尹雪 (2002) 研究結果為 50 歲以上最多、賴玫凰 (2003) 研究結果為 40 歲以上最多相異，但與張英陣 (2007) 提出志願服務年輕化的狀況呼應，顯示現在年輕人加入志願服務行列的比例日趨增長，除大學生外，國高中生參與的比例也陸續增加。研究者認為現在教育部設置多元入學管道，15-18 歲之青少年從事志願服務可為升學加分，又或是正在就讀大學之大學生，因為學校提倡服務學習之理念進而從事志願服務，所以本研究 15-22 歲志工居多。針對此部分並非研究核心目的並無深入著墨，有待未來後緒研究可以進一步探究，是

<sup>1</sup> 陳尹雪 (2002) 的統計數據為男 18.3%、女 81.7%。

<sup>2</sup> 陳怡君 (2007) 的統計數據為男 28.6%、女 70.6%。

<sup>3</sup> 賴依婷 (2009) 的統計數據為男 26.3%、女 73.4%。

否志願服務真的有年輕化的趨勢？受訪者有六成無婚姻經驗，與曾騰光（1996）研究呼應未婚六成、已婚四成，研究者認為本研究婚姻狀況分佈以未婚較多是與學生志工占多數有關係。

在宗教信仰上，七成受訪者有宗教信仰，有信仰者以佛教為最多，其次是一貫道、民間信仰、基督教、天主教和其他，信仰呈現多元，與曾騰光（1996）、呂朝賢和鄭清霞（2005）<sup>4</sup>研究結果相同，張英陣（2007）亦指出有宗教信仰者會將信仰理念化做實際關懷他人的志願性行動，顯示出有宗教信仰者較會從事志願服務。

在最高學歷上，近五成擁有大學以上學歷，與蔡依倫（2001）、陳尹雪（2002）、陳怡君（2007）、吳建明（2008）、賴依婷（2009）的研究相呼應，上述研究皆顯示從事志願服務者多數擁有大專院校（含大學、研究所）以上學歷。受訪者近五成有工作、兩成為無工作或家管、三成為學生身份，與吳建明（2008）研究相似，有工作者居多，但與蔡依倫（2001）、陳尹雪（2002）研究結果不一致，這兩個研究指出從事志願服務者以無工作之家庭主婦為主，與本研究結果相異，顯示除了家庭主婦外，越來越多有職業的人，願意在工作之餘投身於志願服務，奉獻自己的餘知、餘時和餘時，與志願服務提倡之理念相符合。

受訪者服務年資以未滿一年者最多，與陳尹雪（2002）研究結果相同、但與蔡依倫（2001）<sup>5</sup>、陳怡君（2007）<sup>6</sup>研究結果相異，顯示本研究受訪者志願服務資歷較淺。在每週平均服務天數和時數部份，天數為1天者最多占五成、其次是服務2天、未滿1天、服務3天和服務4天，與賴依婷（2009）研究結果相似，以服務1到2天之志工最多；在每週平均服務時數為1~3小時最多占三成、其次為10小時以上、4-6小時，以未滿1小時人最少，與蔡依倫（2001）研究結果為3-4小時最多相異，這可能與服務天數為1天者最多有關係；依研究者在機構實習經驗來看，機構為志工安排的值班時間多為上午為9點至12點，下午為2點至5點，每個時段皆為3小時，若只有1天的服務時間，可能上午值班，或下午值班，則每週平均服務時間較容易介於1-3小時之間。

<sup>4</sup> 曾騰光（1996）、呂朝賢和鄭清霞（2005）的研究皆是顯示有信仰且信仰佛教者最多。

<sup>5</sup> 蔡依倫（2001）研究結果顯示服務年資為2-4年者最多。

<sup>6</sup> 陳怡君（2007）研究結果顯示服務年資為4-6年者最多。



有八成受訪者參加過服務單位提供之教育訓練，顯示非營利組織招募志工都有符合需進行教育訓練之規定，而未受過訓練的兩成，則有可能是新進志工或是新加入之志工，尚未安排培訓或參與訓練之機會；有九成多是自願參與志願服務，呼應志願服務應該由自由意志選擇而從事，與志願服務精神相符；六成沒有擔任志工團隊幹部，與陳尹雪（2002）、賴玫凰（2003）、賴依婷（2009）研究結果相似，皆為沒有擔任幹部者較多且超過半數。研究者認為志工團隊幹部的職位設置本來就不多，所以擔任者較少為合理現象；六成多與機構聯繫狀況以雙向互動方式進行，意即多數志工和機構是相互來往，而非單向方式進行聯繫，顯示志工有可能部分真是與機構相互來往，同時也透露出期待能與機構能相互來往，志工和組織都應該主動且與對方保持良好聯繫。在本研究中受訪者以服務兒童及青少年領域之志工最多占四成，這可能與抽樣單位之服務性質有關係。

二、非營利組織志工在組織中，擁有的社會資本以「互信互惠」最多，其組織承諾以「融入性承諾」最高。

（一）非營利組織志工在社會資本中以「互信互惠」程度最高，其次是「與志工團隊連結度」，接著是「價值認同」，以「與專職人員連結度」程度最低。

本研究定義之社會資本包括「互信互惠」、「規章認知」、「價值認同」、「與專職人員連結度」、「與志工團隊連結度」、「溝通順暢」、「義務認知」。從研究結果顯示，非營利組織志工在組織中以互信互惠的程度最高，進一步探究這些題項內容，主要提到與志工團隊之間能彼此信任、互相幫忙、解決困難和相互關心，其中「當我有需要時，我會開口請志工團隊協助我」此題項分數最低，可能人都擔心麻煩別人，故較不輕易或羞於開口請他人協助。

進一步探究其他面向，可以得知「與志工團隊連結度」、「價值認同」、「規章認知」、「溝通順暢」和「義務認知」分數均偏高，但「與專職人員連結度」分數明顯較其他低，進一步探究題項內容，主要提到和專職人員聊私人事情、私下往來、一起用餐和聊天投機程度，其中一起用餐和聊天投機的程度尚可，但較不會與專職人員有聊私事或是私下有往來。從分數程度比較，可以發現志工和志工團隊的連結程度明顯高於與專職人員連結程度，顯示志工和志工團隊的互動程度高於與專職人員之互，可能與志工們角色相近，也一起共事，對於彼此較為熟悉有關。

吳秀照(2009)指出個人在組織中透過互惠的社會網絡可以得取資源,包括「社會支持」和「社會影響力」。Coleman(2002)亦強調社會資本是存在於行動者之間的關係結構,而關係結構形成社會的連結組織,進而促進人們建立信任關係、發展合作能力。因此,社會資本是由社群成員互惠行動共同累積而來(引自陳怡仔,2008)。從社會資源角度來看,志工團隊和專職人員對志工個人而言都是一種網絡資源,比起專職人員之資源志工較容易取得志工團隊之資源,可能因為角色較相近,透過彼此的互惠和互助可以擁有較正面的能量去因應問題;甚至進一步可能透過網絡關係產生社會影響力進而獲得社會流動(如:獲得工作資訊、提昇工作技能、轉換工作),與本研究中志工對「互信互惠」認同程度最高相符合。

## (二) 非營利組織志工之組織承諾以「融入性承諾」程度最高、其次為「利己性承諾」、接著是「道德性承諾」,以「外控性承諾」程度最低。

本研究定義之組織承諾包括「融入性承諾」、「外控性承諾」、「利己性承諾」和「道德性承諾」。從研究結果顯示,非營利組織志工對於融入性承諾程度最高,進一步探究題項內容,主要提到對於組織有認同感,會向身邊的人介紹志工團隊(認同感)、願意盡心為組織投入和付出(使命感)、甚至樂於當組織中的成員並以身為團隊中的志工為榮(歸屬感),顯示志工對於組織有高度的認同感、使命感和歸屬感。這與賴玫凰(2003)<sup>7</sup>研究定義之心理性承諾、陳怡君(2007)<sup>8</sup>研究定義之情感性承諾和賴依婷(2009)<sup>9</sup>研究定義之認同承諾研究結果有部份相似,越有認同感、歸屬感及使命感之志工,對組織產生的融入性承諾就越高。

進一步探究其他面向,可以得知「外控性承諾」程度最低,從題項內容瞭解持續從事志願服務的因素,發現「因為法定勞務需求」因素是不同意者為較多,顯示半數以上的人非並法定勞務而從事志願服務,「因為工作需求」和「因為組織需求」的因素則是同意人數略多於不同意,比例幾乎各半,顯示半數以上的人持續從事志願服務與工作和組織需求有關係。張英陣(2007)指出許多企業為了盡企業公民責任,主動將員工組織成志工團隊或提供服務機會,甚至每年推動志

<sup>7</sup> 賴玫凰(2003)的研究組織承諾界定為:認同性、情感性、行為性、心理性。

<sup>8</sup> 陳怡君(2007)的研究組織承諾界定為:情感性、規範性、持續性。

<sup>9</sup> 賴依婷(2009)的研究組織承諾界定為:認同性、努力性、持續性。

工日，以當日支薪方式來鼓勵員工參與志願服務。雖然支薪與不計酬的志願服務理念相違背，但也可能是因為企業志工推動的關係，和本研究半數以上因為工作或組織需求而持續投入志願服務相符。

組織承諾主要是瞭解已從事志願服務之志工，對於組織是否有承諾。從計畫行為理論來看，「對行為的態度」、「主觀的社會規範」和「感知行為控制」影響行為意向，而行為意向決定行為。其中「對行為的態度」係指志工對志願服務行為的瞭解，及考量投入志願服務的評價與動機，這裡可以視為利己性承諾動機，評估志願服務對自己的利益，因而影響個人持續從事志願服務動機；「主觀的社會規範」係指社會大眾和重要他人對志願服務行為的評價，這裡可以視為道德性承諾動機和外控性承諾動機，外在環境的因素和他人期待，影響個人持續從事志願服務動機；「感知行為控制」係指志工在組織中從事志願服務的能力、資源、機會或各種狀況的感知，這裡可以視為與組織成員互動而來的融入性承諾動機，志工在組織從事志願服務的社會網絡互惠和信任狀況，影響個人持續從事志願服務意願。

從上述研究結果可以知道，影響志工產生組織承諾之首重因素為「感知的行為控制」，在組織中是否能擁有成就感、歸屬感及認同感為其決定持續服務行為之首重考量。對行為的態度考量以利己性承諾動機則為其次，主觀的社會規範對其產生組織承諾的影響較低。因此，若組織要加強志工之組織承諾，應要強化志工對組織的認同感、歸屬感和成就感，促進其產生融入性承諾，其次促使志工在提供服務的同時獲得利己性的滿足，只要不違反組織規章，讓志工從中獲得自身需求的滿足，更有助於強化其承諾程度。因此，盡量避免以道德規範和其他控制的方式推展志願服務，外控因素無法讓志工真心的產生組織承諾，甚至與志願服務應由自由意志參與的理念相違背。

三、非營利組織志工的個人基本特質不同在組織中擁有的「社會資本」是有差異存在，且其「組織承諾」程度是有差異存在。

(一)非營利組織志工的個人基本特質不同，對組織中擁有的社會資本有顯著差異存在。其中「性別」、「每週平均服務時數」、「是否擔任志工團隊幹部」和「與服務單位聯繫狀況」對整體有顯著差異，在「年齡」、「最高學歷」、「職業」、「服務年資」、「是否參與服務單位之教育訓練」、「是否自願參與志願服務」、「是否擔任志工團隊幹部」、「所屬單位以婦女服務為主」、「所屬單位以綜合服務為主」有部份顯著差異。

從研究結果顯示性別、年齡、最高學歷、職業、服務年資、每週平均服務時數、是否參與服務單位之教育訓練、是否自願參與志願服務、是否擔任志工團隊幹部、與服務單位聯繫狀況、所屬單位以婦女服務為主、所屬單位以綜合服務為主在社會資本部份面向皆有顯著差異存在。就整體社會資本達顯著差異變項而言，男性、每週服務 4-6 小時、有擔任志工團隊幹部者、與機構聯繫狀況以雙向互動者在組織中擁有的社會資本程度高於其他特性者，與邱春堂（2010）之研究結果顯示男性、有擔任幹部（主任職）者之社會資本顯著較高其他特性部分相同。

回應第二章之社會資本相關實驗研究，陳榮德（2004）和 Lin（林祐聖與葉欣怡譯，2005；Lin, 2001）指出性別不同會影響社會資本的發展，其中男性比女性高的結果與本研究結果相同，但無法進一步確定是否因為社會結構及制度因素所導致，有待未來實證研究驗證；陳榮德（2004）和蔡明展（2010）指出教育背景差異影響社會資本之取得，在本研究中學歷對社會資本中的規章認知有顯著差異存在，學歷越高者認知程度越高與其研究結果符合，顯示學歷越高者對於規章的理解度或認同度也會越高；陳怡仔（2008）與吳建明（2008）皆指出組織對志工提供教育訓練，有助於增加志工的知能，進而發展組織和個人之社會資本，甚至有更好的能力為組織奉獻。本研究中，有參與組織提供之教育訓練者在社會資本中的規章認知和義務認知皆達顯著差異，顯示有參加教育訓練可以促進個人對組織規章和相關服務業務的瞭解，除了強化服務知能外，亦能增植個人在組織中的社會資本，與其研究結果相符。

根據先前第二章 Lin (林祐聖與葉欣怡譯, 2005; Lin, 2001) 提出的理論模型指出「社會階級結構」、「網絡地位」、「行動目的」皆會影響志工在組織中社會資本的取得和運用。在社會階級結構以最高學歷和職業狀況作為測量,發現在「規章認知」程度,擁有大學以上學歷者程度顯著高於其他特性者,顯示學歷較高者較其他類型者對於規章認知較容易理解或遵守;在「與專職人員連結度」上,有工作者顯著高於其他特性者;在「與志工團隊連結度」上,是學生身份的志工顯著高於其他特性者,從中明顯可以看出來有工作的志工與專職人員互動程度高,而學生志工則是與志工團隊的互動程度較高,學生志工和其他志工在組織的角色定位較相似,常需要共事一起完成工作任務,可能因而連結較強;而有工作之志工和工作中的專職人員可能是社會角色相似或是年紀相仿,容易有共同經驗或話題,因而產生較強的連結。

在網絡地位以服務年資、每週平均服務天數、每週平均服務時數、是否擔任志工團隊幹部作為測量,發現在「與專職人員連結度」和「溝通順暢」程度,皆是服務年資 10 年以上者顯著高於其他者,顯示年資越久者與組織中的專職人員熟識程度越高,在溝通方面也較順暢;在「規章認同」和「價值認同」都是以每週平均服務 7-9 小時和 4-6 小時者,顯著高於 1-3 小時者,顯示服務時數界於 4-9 小時者對於規章的認同和價值認同程度都比服務 3 小時以下者高;「溝通順暢」、「義務認知」和「社會資本整體」則是每週平均服務 4-6 小時者,顯著高於 1-3 小時者,顯示服務時數越多者,在組織中與人的溝通順暢程度越佳,對義務認知的瞭解程度也較高,甚至擁有社會資本的程度也比 1-3 小時者高。在「規章認知」、「與志工團隊連結度」、「溝通順暢」、「義務認知」和「社會資本整體」皆是以有擔任幹部者顯著高於沒有擔任者,顯示有擔任幹部之志工對於整個組織中的規章和義務都比較理解和遵守,與志工團隊的連結較為緊密,和組織成員的溝通也較順暢,對於擁有社會資本的程度也沒有擔任幹部者高。

在行動目的以是否自願參與志願服務和與服務單位聯繫狀況作為測量,在「與專職人員連結度」,是自願參與志願服務者顯著高於非自願者,顯示自願參與者在組織中與專職人員的連結程度會比非自願者高,有可能是因為非自願者多為法定因素或其他外在因素而從事志願服務,並不以與組織產生連結關係為目的,因此連結程度低。在「規章認知」、「價值認同」、「與專職人員連結度」、「與志工

團隊連結度」、「溝通順暢」、「義務認知」和「社會資本整體」皆是採用雙向互動方式與機構聯繫者高於都是機構主動聯繫之志工，顯示與機構有良好的來往和互動者，會比採被動姿態之志工，能在組織中創造和擁有更多的社會資本。綜合上述，可以知道「社會階級結構」、「網絡地位」和「行動目的」對於志工在取得和運用社會資本都有顯著的影響。

依上述研究結果，本研究之研究假設一「非營利組織志工不同的個人特質對其在組織中擁有的社會資本有差異存在」成立。

(二)非營利組織志工的個人基本特質不同，對組織承諾程度有顯著差異存在。

其中以「每週平均服務時數」、「是否參與過服務單位提供之教育訓練」、「是否擔任志工團隊幹部」、「與服務單位聯繫狀況」和「所屬單位以綜合服務為主」對整體有顯著差異，在「年齡」、「最高學歷」、「服務年資」有部份顯著差異。

從研究結果顯示年齡、最高學歷、服務年資、每週平均服務時數、是否參與服務單位之教育訓練、是否擔任志工團隊幹部、與服務單位聯繫狀況、所屬單位以綜合服務為主在組織承諾部分面向皆有顯著差異存在。就整體組織承諾達顯著差異變項而言，每週平均服務時數 4-6 小時和 7-9 小時者、參與過服務單位提供之教育訓練者、有擔任志工團隊幹部者、與機構聯繫狀況以雙向互動者和所屬單位以綜合服務為主之志工對組織承諾高於其他特性者。與賴玫凰（2003）研究結果中指出服務時數高者其組織承諾也較高，正本研究部分相符。此外，吳建明（2008）和賴依婷（2009）研究皆指出有擔任幹部者比沒有擔任幹部者承諾程度高與本研究結果相符。

與組織承諾部分構面達顯著之變項而言，「外控性承諾」和「利己性承諾」皆是介於 23-30 歲者顯著高於 39-46 歲者、有大學以上學歷者顯著高於高中學歷，與吳建明（2008）研究指出大學以上學歷高於高中學歷者結果相符，顯示學歷越高者較重視自身利益，為擴展人際關係、獲得新資訊、自我實現或是工作因素而持續志願服務；就年齡而言，23-30 歲者比其他年齡層程度都高，是由於此年紀大學(或研究所)剛畢業甫成社會新鮮人或是正在服兵役之年紀，有可能為先前討

論過之企業志工的角色，或是役男身份必須定期於社會福利機構從事服務，因而產生外控性承諾。另種可能，則是因為自己想要快速與社會產生更多的連結，從中擴展人際關係或是獲得新資訊，進而投入志願服務。就服務年資對「利己性承諾」顯著差異而言，比較平均數發現服務年資 10 年以上者最高，1-3 年者最低，與吳建明(2008)研究指出服務年資較高者，組織承諾程度亦較高結果部分相符，顯示在組織中，長期服務之志工可能透過從事志願服務獲得自身所需，因此有較高的承諾程度。

回應第二章之組織承諾相關實證研究，蔡依倫(2001)和陳怡君(2007)指出宗教信仰不同影響組織承諾；蔡依倫(2001)和吳建明(2008)指出職業類別不同影響組織承諾，但本研究並無上述發現。服務年資和服務時數的影響(蔡依倫，2001；賴玫凰，2003；陳怡君，2007；孫玉琦，2008；邱春堂，2001)，皆與本研究結果部分相符，特別是服務年資和時數越高，在利己性承諾程度皆有顯著差異，呼應賴玫凰(2003)研究指出志工每週付出的服務時間越多，持續從事志願服務承諾越高，或許不見得是以組織目標或服務他人為核心價值，可能夾雜著自己功利的成份，持續於組織中從事服務。

依上述研究結果，本研究之研究假設二「非營利組織志工不同的個人特質對組織承諾有差異存在」成立。

四、非營利組織志工個人基本特質對「社會資本」、「組織承諾」有關係存在。且其「社會資本」與「組織承諾」有關係存在。

(一)非營利組織志工個人基本特質中的「年齡」、「服務年資」、「每週平均服務天數」和「每週平均服務時數」對社會資本有顯著相關存在。「每週平均服務時數」對組織承諾有顯著相關存在。

從研究結果顯示，個人基本資料中年齡和溝通順暢呈現顯著正相關，進一步探究溝通順暢面向之題項內容，可以發現顯示年齡越高之志工在組織中能與其他志工無話不談的程度越高；服務年資部分則是和溝通順暢、義務認知呈現顯著正相關，進一步探究溝通順暢面向和義務認知面向之題項內容，發現服務年資越高

之志工，與其他志工無話不談的程度越高，且對志工團隊的工作流程、相關業務和目標與任務都會越清楚；每週平均服務天數對溝通順暢呈顯著正相關，進一步探究溝通順暢面向之題項內容，發現每週平均服務天數越多之志工，在組織中與其他志工無話不談的程度越高；每週平均服務時數對規章認知、外控性承諾和組織承諾整體呈顯著正相關，進一步探究規章認知面向之題項內容，發現每週平均服務時間越多者，對志工團隊的管理機制瞭解程度最高，但願意在組織中提供較多的服務時數之志工，除了本身對組織有認同而承諾者，也有可能因為外控性因素(工作因素、法定因素和組織因素)而產生高程度承諾。

回應第二章之社會資本相關實證研究，Glaeser (2000) 指出年齡和社會資本呈拋物線，即指社會資本隨著個人年齡遞增到某個高峰期就會開始下降到直到縮小或消失 (引自蔡明展，2010)，本研究年齡雖與部分向度有顯著相關，但相關程度並非呈現拋物線。

回應第二章之組織承諾相關實證研究，曾騰光 (2003)、賴玫凰 (2003) 和陳怡君 (2007) 研究結果皆指出年齡越大之志工其組織承諾程度越高，與本研究結果相符合。在服務年資和服務時數的影響 (蔡依倫，2001；賴玫凰，2003；陳怡君，2007；孫玉琦，2008；邱春堂，2001)，皆與本研究結果部分相符，顯示服務時間亦反映出組織承諾的結果，對於組織越有承諾者，越願意長時間的投入組織從事志願服務。

依上述研究結果，本研究之研究假設三「非營利組織志工個人基本特質對社會資本、組織承諾有相關存在」成立。

**(二)非營利組織志工個人之社會資本對組織承諾各面向與整體皆有顯著相關存在。其中規章認知對外控性承諾相關性最強；價值認同對道德性承諾相關性最強；互信互惠對融入性承諾相關性最強。**

從研究結果，顯示社會資本整體與組織承諾整體呈高度正相關，本研究之社會資本各面向包括：互信互惠、規章認知、價值認同、與專職人員連結度、與志工團隊連結度、溝通順暢和義務認知與組織承諾之融入性承諾、外控性承諾、利



己性承諾和道德性承諾面向皆呈現顯著正相關。從典型相關發現認知規章對於外控性承諾之相關性最強，顯示對於志工團隊的服務守則、使命宗旨、服務願景、管理機制和獎勵規章越是瞭解的人，越有可能因為工作需求、組織需求或其他外在因素持續服務而產生承諾。

無論是從積差相關還是典型相關，皆可以得知價值認同對道德性承諾之相關性最強，進一步看道德性承諾各題項，可以發現對組織認同程度越高之志工，其越是擔心服務中斷會影響服務使用者的權利及害怕造成志工團隊的損失，或是為了要報恩，因而道德性承諾就越高。從價值認同各題項而言，可以發現與志工團隊做事方法、服務理念、整體目標越相近者，與志工的志向越投合越不會離開組織。因此，若志工與組織的做事原則和服務理念越相近者，對組織承諾程度就會越高。與先前文獻中 Gautam、Van Dick 與 Wagner (2004) 從相似性、成員關係和忠誠度來解釋組織認同論，當個人與組織有共同的目標與價值，對組織有歸屬感及連結，會影響對組織的忠誠和支持組織目標的程度，達到相互呼應。顯示對組織有認同者對組織產生承諾可能性也會相對提高。

從典型相關發現，互信互惠對融入性承諾之相關性最強，顯示非營利組織志工在組織中與他人互信互惠的狀況越佳，則越能投入組織完成任務，進而對組織產生高承諾。曾雲琳 (2007) 研究指出志工從事志願服務時與他人互惠，有好的網絡關係能使志工在志工團隊中獲得歸屬感和成就感，與本研究部分結果相同。蔡尚鈞 (2008) 研究指出組織成員不論在工作場合中得到與工作有助益的資訊或資源，或者在工作的過程中得到主管或同儕的支持與關心，則其對於組織的價值認同、願為組織所付出的努力，以及繼續在組織內任職的意願會提高，顯示組織成員社會資本愈多，對其組織承諾會有正向影響，和邱春堂 (2010) 研究指出社會資本越高則組織承諾越高，皆與本研究結果相符。

依上述研究結果，本研究之研究假設四「非營利組織志工在組織中擁有的社會資本與組織承諾有相關存在」成立。

五、非營利組織志工的個人基本特質、在組織中擁有的社會資本對組織承諾有預測力，各面向以「規章認知」預測力最高，對組織承諾整體則以「互信互惠」預測力最高。

研究結果顯示，對「組織承諾之融入性承諾」具有預測力的變項，依強弱順序為「互信互惠」、「每週平均服務天數」、「所屬單位為婦女服務為主」和「職業-有工作」，四個變項皆為正向預測力，即在組織中越能互信互惠的志工，則對組織的認同感、願意付出的程度也越高；每週平均服務天數越多之志工，也表示其更認為組織值得他付出時間，且願意持續在組織中服務；所屬單位為婦女服務為主的志工，對於融入性承諾程度較高於非以婦女服務為主者；有工作的志工，扣除其工作時間，能從事志願服務的時間有限，卻願意用餘時、餘力持續從事志願服務，表示其對組織有高度融入性承諾，願意持續與組織成員互相信任互相幫助。

從前述皆可以得知互信互惠和一般性承諾相關性最強且具有高預測力。進一步探究互信互惠和一般性承諾各題項之相關分析以探究可能之因素，可以發現互信互惠各題項和一般性承諾各題項皆呈現顯著正相關，從題項內容顯示當志工團隊之成員間越有信任感、越能互助互惠，甚至是彼此關心，志工就越能順利的融入此團體。當志工感受到自己是團體一員，會願意持續在團隊中付出和投入，甚至會向他人介紹自己所屬的團隊，進而產生對志工團隊產生高度使命感、歸屬感和認同感。

關於「組織承諾之外控性承諾」的預測變項，依強弱順序為「規章認知」和「最高學歷-國中以下」。其中「最高學歷-國中以下」為負向預測力，即非國中以下學歷之志工、及越瞭解組織所訂定之規章者，其因為工作因素、組織因素或其他外在因素影響而產生承諾的程度越高。顯示高中以上學歷者和對組織規章越是熟悉者，越有可能是因為工作因素、組織安排因素或其他外控因素影響而持續從事志願服務，進而產生承諾。

從前述皆可以得知規章認知和外控性承諾相關性最強且具有高預測力。進一步探究規章認知和外控性承諾各題項之相關分析以探究可能之因素，可以發現

「志工團隊訂定的服務守則」和「志工團隊的服務願景」對「因為組織需求，持續從事志願服務」皆是呈現顯著正相關。其中，志工團隊訂定之服務守則及服務願景，都是因應組織性質和服務業務需求而生，志工選擇此組織從事志願服務，亦表示其能接受或理解服務守則和服務願景，所以持續從事志願服務。因此，志工若越能理解組織所訂定之服務守則和服務願景，也表示越能因應組織需求，願意持續從事志願服務，因而對外控性承諾產生高預測力。

關於「組織承諾之利己性承諾」的預測變項，依強弱順序為「規章認知」、「最高學歷-國中以下」和「互信互惠」，三個變項皆為正向預測力，即越瞭解組織規章、最高學歷為國中以下、在組織中越能和其他人互信互惠的志工，對於利己性承諾也越高。顯示對於志工團隊中之服務守則、使命和宗旨、服務願景、管理機制、獎勵志工的規章越是認同與瞭解之志工、學歷是國中以下及在組織中越是能與他人互相幫忙和來往關心的志工，也更能夠擴展其人際關係或從中獲得新資訊。

從前述可以得知規章認知對利己性承諾有高預測力。進一步從規章認知和利己性承諾之各題項進行相關分析以探究可能之原因，可以發現規章認知各題項對利己性承諾各題項皆呈現顯著正相關。然而，其中組織規章的內涵，皆由組織性質和服務業務發展而來。顯示志工在從事志願服務時，可能依喜好選擇有利於自己的組織從事志願服務，遵守著自己認同和接受之組織規章，持續從事志願服務，同時亦從中擴展自己的人際關係，獲得新資訊、或是自我實現，因而對利己性承諾有高預測力。

關於「組織承諾之道德性承諾」的預測的變項，依強弱順序為「價值認同」和「所屬單位以婦女服務為主」，兩個變項皆為正向預測力，即對組織價值認同程度越高、以婦女服務為主之志工，對於道德性承諾程度越高。顯示與組織做事原則、服務理念和整體目標越相近及以婦女服務為主之志工，其也會越擔心自己若離開可能會造成團隊成本損失或是影響服務使用者，因此，道德性承諾程度較高。

從前述可以得知價值認同對道德性承諾相關性最高且具高預測力。進一步從價值認同和道德性承諾各題項進行相關分析以探究可能之因素，可以發現「志工

團隊的做事方法和我的相近」、「志工團隊的服務理念和我的相近」和「我和志工團隊所追求的目標相近」對道德性承諾各題項皆呈現顯著正相關。顯示與志工團隊做事方法、服務理念和目標越想近者，越可能為組織和志工團隊持著想，希望每次從事服務時能順利，服務對象能接受到完善的服務或良好的照顧，因而擔心自己若不持續從事志願服務，可能會造成志工團隊的損失或影響服務使用者的權益，進而持續從事志願服務。

對組織承諾整體具有預測力的變項，依強弱順序為「互信互惠」、「規章認知」和「每週平均服務天數」，三個變項皆為正向預測力，即在組織中越能與他人互信互惠、越是瞭解組織規章、每週平均服務天數越多之志工，對於組織承諾程度越高。整體而言，對於在組織中越能與他人產生信任和互信互惠之志工，對於組織承諾的程度也越高；在組織中對於組織規章認知程度越高之志工，對於組織承諾的程度也越高；每週平均服務天數越多，表示他願意付出較多的時間到機構來從事志願服務，對組織具有承諾。

本研究結果與陳怡君（2007）研究結果指出組織對志工的規範越多，且願意栽培與投資志工時，志工的規範性承諾會越高，其規範性承諾與本研究之規章認知概念相似，故與本研究預測力結果相同；邱春堂（2010）研究指出社會資本之網絡、規範、信念和信任對組織承諾皆有預測力，其中以信任預測力最高，其信任概念與本研究之互信互惠概念相似，故有預測力與本研究結果相同；蔡明展（2010）研究亦指出社會資本對志願服務參與具有預測力，且社會資本中社會網絡及人際信任越高者，志願服務參與程度越高。社會網絡及人際信任概念與互信互惠概念相似，與本研究預測力結果相同。

另外，以「所屬單位以婦女服務為主」對融入性承諾和道德性承諾有預測力，並無看到相關類似的研究結果。因此，進一步探究以婦女服務為主之志工融入性承諾之各題項，發現各題項皆介於同意到非常同意之間，其中「我認為這個志工團隊是個當志工的好地方」程度最高，其次「我會向身邊的人介紹我服務的志工團隊」、「我覺得完成志工團隊任務是重要的」、「我樂意成為志工團隊的一份子」和「我以身為志工團隊的志工為榮」，顯示以婦女服務為主的志工對於其服務的組織有高度的認同感、使命感和歸屬感。進一步探究道德性承諾各題項發現，「我

擔心服務中斷會影響服務使用者」的程度最高，其次是「我擔心我離開志工團隊會造成團隊成本損失」，以「我從事志願服務，是志工團隊曾有恩於我」的程度最低介於同意和不同意之間，顯示以婦女服務為主之志工最擔心自己的離開會影響服務使用者的權利和志工團隊的損失，因此產生高承諾。

依上述研究結果，本研究之研究假設五「非營利組織志工之個人基本特質及在組織中擁有的社會資本對組織承諾有預測力」成立。

## 第二節 研究建議

### 一、對非營利組織－志工人力運用之規劃

#### (一) 有志工人力需求才招募，而非因人設事。

非營利組織協助政府機構推展志願服務固然重要，但並非所有組織都需要志工。組織在開始招募志工前，應先評估組織需求，是否真的有志工需求，而非盲從社會推動志願服務之趨勢，尚未建立管理制度就草率招募志工，且把專職人員做不完的事或不想做的事安排給志工，這樣可能會讓志工抗拒或產生反感，而造成志工流失。因此，組織應先確認及規劃需要志工協助之事項，評估此項工作需要什麼樣條件的志工，並且安排專責志工業務之人員，有完善的志工人力管理機制後(規劃、領導、控制、組織)，在開始進行志工招募。

#### (二) 有規劃的志工招募與徵選

組織在招募與徵選之前，應該明確訂定志工之定位及工作內容。志願服務雖強調人人皆可以參與，但組織應以志工作內容所需條件為選定之標準，而非誰來就選誰。在招募時應該明確公告所需要的人員條件、時間、徵選的期程與面試的地點，應公平且公開的針對符合條件者進行面試篩選，面談過程要明確告知應徵者組織運作的狀況、工作內容、實事求是的進行說明，以避免志工和組織在初次互動過程就有不瞭解狀況或不切實際期待的產生。本研究結果雖然指出性別為男生、年齡為 23-30 歲和 63-70 歲、最高學歷為大學以上、職業為工作和學生都會影響社會資本的程度，而社會資本程度又影響組織承諾。組織可以參考本研究結果以社會資本為基礎作為人員招募的考量，但非絕對因素，仍可以配搭組織本身條件安排，以及面談時從中瞭解志工服務動機都是篩選之重要指標。

### (三) 針對新進人員和在職志工提供不同之教育訓練

本研究結果指出有參與組織提供教育訓練之志工對於組織規章和義務都有較清礎的認知，對組織承諾的程度也較高。有擔任志工團隊之幹部者亦有高度的社會資本和組織承諾。因此組織如果能適時的提供教育訓練，或是晉升志工為幹部，能相對提升志工之認知和穩定志工人力。因此，組織應有層次的提供志工兩種教育訓練，一為職前訓練：針對新進志工提供志願服務法規定之基礎訓練和特殊訓練，也應針對組織特性有組織特有的職前訓練，讓志工更熟知組織之服務宗旨、使命、願景和服務方針等。且針對完成基礎訓練和特殊訓練者，應依志願服務證及服務紀錄冊管理辦法，製發「志工結業證明書」、「志願服務證」、「志願服務紀錄冊」，以登錄志工實際參與服務時間，藉資考核服務績效，或作為獎勵表揚之依據。二為在職訓練：針對在職之志工提供進階的培訓：成長訓練和領導訓練，主要用以精進其志工服務知能或培訓志工成為幹部。當志工之服務知能精進後，服務提供也能更加順利，或當志工作成志工團隊幹部時，亦會增加其成就感而願意持續於組織服務。

### (四) 工作安排與留任機制因人制宜。

本研究結果指出學生志工仍為台中市祥和計畫志工重要的人力來源，但學生活動場域確實應以學校為主，能從事志願服務的時間多為假日，和一般志工(含有工作和無工作志工、家管志工、退休志工等)能在平時從事志願服務是相當不一樣。因此，組織應針對學生志工和一般志工做不同的工作安排，平日以一般志工排班為主，若有假日活動，或是寒暑假有方案進行或營隊活動亦能多運用學生志工協助推展。又本研究發現有工作之志工與專職人員連結度較強，而學生志工則是和志工團隊連結度較強，先前論述可能和自身背景或社會角色有關。因此，可以透過這樣的連結去穩定志工人力，當有工作之志工遇到問題或有需要時，由專職人員進行協助，若是學生志工有狀況時，則可以由志工團隊成員或幹部進行溝通協調。針對不同的角色和狀況由不同的機制去運作，可以減輕志工業務承辦人的負擔，也能培養志工團隊互相協助的能力，增進志工團隊本身之凝聚力。

## 二、對非營利組織－穩定志工人力之策略

### (一) 促使組織成員間達到「互信互惠」，有利於志工產生組織承諾

多數志願服務者，其所重視的並非為實際報酬，而是服務的提供是否有價值。其在服務過程，亦需要受到組織的肯定和鼓勵，甚至是彼此信任與扶持。平時挺身為人，當自身有需要的時候，組織是否會伸援相助，即所謂的互惠，這對志工是否願意持續在組織中提供服務是重要的影響因素之一。蔡尚鈞（2008）指出組織若希望提升組織成員對組織價值上的認同，或是影響成員繼續為工作付出時，最好的方法即是主動關心該成員的工作狀態，並給予情感性支持；或是促進該成員發展同儕友誼網絡，得以互相支持與鼓勵。因此，若要穩定志工人力，營造出信任且互惠為基礎的組織內部網絡是重要的。

### (二) 定期與不定期進行會議與培訓，增進對組織「規章制度」的認知

非營利組織應舉辦個別化的教育訓練或是進行定期與不定期之會議，與志願服務者相互溝通協調，除了組織內部基本的組織使命和宗旨、服務守則、服務願景、管理機制、獎勵制度等有明確告知外，每當賦予新的工作任務時，亦召開會議進行溝通和討論，確認志工瞭解每項任務目標，有助於服務順利進行。當志工感受到組織的付出和用心且對組織制度越是熟悉，不僅能增進服務輸送效能外，亦能提升志工對組織的承諾。

### (三) 舉辦非正式活動，凝聚工作關係以外的情誼

非營利組織應該提供組織內外相關非正式活動，並且鼓勵志工積極參與，像是每季舉行慶生活動、年度志工旅遊、中秋聯誼、年度志工表揚大會等非正式活動，甚至設立一個共通的交流平台，諸如：社群網站等。促使組織成員間更零距離的往來互動，聯繫志工間和專職人員間工作關係之外的情誼，亦有助於提升志工持續服務之意願。

## 三、對非營利組織－組織運作機制之考量

### (一) 組織成員應相輔相成，蓄積組織的社會資本

非營利組織應對內豐富化社會資本，志工、組織和專職人員互為資源，組織應該適時的授權給志工，或是漸進式分派具挑戰性工作，讓志工能感受到被信任，也能更有成就感。提供專職人員、行政人員與志工間有更多互動和交流的機會，諸如：一起進行會議或參與決策，增進志工的參與感，凝聚組織成員的共識與認同感，如此一來能培植組織內之社會資本，也能同時強化組織成員對組織承諾之程度。

## (二) 活絡組織中的人際網絡，強化組織的社會資本

社會資本理論中強調，社會網絡和關係連結是社會資本的基礎。從本研究、陳德榮（2004）和 Ruiter 與 De Graaf（2009）相關研究皆發現，志工從事志願服務可以拓展自己的社會網絡，若是志工與組織間採取雙向互動，建立的關係連結越多，便可以從中獲得弱連帶效益（weak ties），諸如：資訊的交流、人脈的延伸等。弱連帶效益越多者，由於資源和資訊的交互累積作用，社會資本也會越多。因此，組織應該積極促進組織成員間的連結，以增進感情強化組織內社群關係，讓組織的社會資本更為穩固。

## (三) 以志工組織承諾為核心，妥善運用組織之社會資本

本研究指出志工在非營利組織中的社會資本影響其組織承諾程度。志工雖然不是非營利組織中最核心的人力，但卻是非營利組織裡相當有價值的人力資源，志工並非無成本之人力，雖不支薪但組織仍提供相對之時間和人力成本去管理及運用。因此，非營利組織除了基本的志工人力管理，應該重視組織內社會資本之運用，讓組織成員在組織中找到認同感與歸屬感，願意為彼此付出多一點，進而形成生命共同體。

# 第三節 研究限制與後續研究建議

## 一、研究限制

### (一) 測量工具

- 1、研究者在定義本研究之社會資本和組織承諾兩變項時，概念化和操作化後兩變項內概念雖然互斥，但兩變項間卻存在有相似和重覆的意涵，礙於研究者能力問題，未能確保完全互斥的狀況進行測量，以致於在某個次概念相關性和預測力特別高。
- 2、本研究僅設置個人變項，並無對志願服務單位之規模和類型等資訊做資料收集，因此，僅能做個人特質差異之比較，而無法進行組織間差異的探究和瞭解。

### (二) 研究對象

- 1、即便有機構名單，受限於研究者經費和時間因素考量，無法以普查法方式調查，僅以叢集抽樣方式抽取 16 家機構進行調查，又因問卷回收率偏低，故在統計方法的應用與和解釋上，受一定程度的限制。



- 2、研究者未仔細訂定抽樣志工之標準，抽樣單位邀請志工填寫問卷時，若是新進志工，在對服務單位尚不熟悉之狀況下，對一些問題還不夠清楚瞭解、或尚未經歷過，發生無法作答或有漏答的狀況，導致有些題項漏答率很高。
- 3、研究者原想像本研究資料來源對象為從事志願服務之社會人士，而非學生族群，主要考量到學生志工大多時間仍以學校場域活動為主，較不可能長時間投身於志願服務而產生組織承諾，以致於在問卷設計時，未在個人基本特質職業問項設置「學生」的選項，問卷回收完畢後，意外發現非營利組織之志工以學生族群最多，與原來研究設定相異，因而產生誤差。

## 二、後續研究建議

### (一) 納入多方觀感交叉比對

本研究主要是針對非營利組織志工，對於其在組織中擁有的社會資本主觀感受作測量。實際上，組織中的社會資本是由組織成員共同創造和擁有，因此，未來進行社會資本相關研究，可以考慮將其他的組織成員(如：直屬主管、社工、志工業務承辦人)納入研究進行多方交叉比對，從不同的面向進行，將能更客觀的瞭解組織社會資本的樣貌。

### (二) 從華人文化觀點做文化價值比對

志工團隊猶如一個小型的社會，志工間的互動與人情世故脫離不了關係，本研究亦設定其中一個「道德性承諾」因素說明組織承諾與人情報恩的概念有關係，但並無進一步深入的分析，故建議未來研究可以從人情關係來探究志工組織承諾之狀況，將人情關係的價值與志願服務理念價值進行測量比對，或許能更貼近華人文化脈絡下從事志願服務的樣貌。

### (三) 從個別差異或鉅視層面探究

本研究和多數研究都顯示從事志願服務者女性多於男性，但透過志願服務取得和運用社會資本的狀況卻是男性明顯高於女性，或許可以微觀層面進行研究，以個體之性別差異來探究個性特質不同對社會資本的取得是否有影響？諸如：個性內向或外向、做事態度積極或消極、氣質是沉著穩重或是容易焦躁等。另一方面，也可以從鉅視層面進行研究，誠如先前提過之社會結構或制度因素進行進一步探究，像是志工原本在社會中的角色和在組織中的角色，進行比對分析，或許能更一步的解釋男性為何總是較女性容易取得社會資本的現象。

#### （四）從組織結構進行探究

志願服務的推行，除了有志工參與，用人單位也是重要的關鍵之一，單位內部的組織結構可能影響單位對志願服務人力的運用，除了本身志工的個人特質外，志願服務單位的規模、類型、背景和服務對象也可以納入測量，從組織中的人數、服務範圍、立案性質、組織背景和服務對象等等，來回應對志願服務人力的需求，從中探究是否不同的組織結構對於志願服務人力管理有不同的做為或是看法。

#### （五）從服務效能進行探究

本研究結果顯示社會資本影響志工之組織承諾的程度，卻無法進一步說明對服務效能的影響。即社會資本高的志工會產生高組織承諾，表示其有意願持續留在組織中服務，卻不代表其一定會努力付出或是有好的服務效能。因此，未來研究可以從社會資本與服務效能、組織承諾與服務效能兩種層面，更深入的探究，究竟社會資本程度越多或持續服務時間越久之志工，其服務效能是否就比較好？本研究可當為穩定志工人力之基礎，未來可以從這樣的基礎延伸進行探究，除了穩定志工人力進而提出強化服務效能之方針。

## 參考文獻

### 中文書目

- 中華民國四健會協會 (2010 年 12 月 9 日)。歷史文獻。取自  
<http://www.fourh.org.tw/history.aspx>
- 內政部統計處 (2011 年 12 月 9 日)。鼓勵民眾擔任志工，活化民間人力資源。  
取自 [http://www.moi.gov.tw/chi/chi\\_ipmoi\\_note/ipmoi\\_note\\_detail.aspx?sn=21&pages=0](http://www.moi.gov.tw/chi/chi_ipmoi_note/ipmoi_note_detail.aspx?sn=21&pages=0)
- 內政部社會司 (2012 年 2 月 2 日)。祥和計畫法規。取自  
[http://vol.moi.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210012&serno=200805210012&menudata=VolMenu&contlink=ap/policy\\_view.jsp&dataserno=200807160003&logintype=null](http://vol.moi.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210012&serno=200805210012&menudata=VolMenu&contlink=ap/policy_view.jsp&dataserno=200807160003&logintype=null)
- 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。
- 司徒達賢 (1999)。《非營利組織的經營管理》。台北：天下遠見。
- 江明修 (2000)。《第三部門經營策與社會參與》。臺北：智勝文化。
- 吳秀照 (1985)。《台灣省各縣市社政單位組織特性與社政人員組織融入之研究》(未出版之碩士論文)。私立東海大學，台中市。
- 吳秀照 (2009)。發展多元文化社會資本因應移民婦女貧窮問題之探討。《社區發展季刊》，127，42-54。
- 吳建明 (2008)。《非營利組織志工參與動機與組織承諾之研究-以台東縣救國團所屬社會基層團務組織志工為例》(未出版之碩士論文)。國立台東大學，台東市。
- 李天賞、杜金璋 (1991)。組織承諾的概念與測量。《交大管理學報》，11 (1)，51-74
- 李宛玲 (2008)。《自我認同、角色認同、組織認同與工作績效關聯性之研究》(未出版之碩士論文)。私立銘傳大學，台北市。
- 李宛蓉譯 (1998)。《信任-社會德性與繁榮的創造》(原作者：Francis Fukuyama)。臺北市：立緒。(原出版年：1995)
- 林祐聖、葉欣怡 (譯) (2005)。《社會資本》(原作者：Lin Nan)。臺北市：弘智。(原著出版年：2001)
- 邱春堂 (2010)。《國民小學校長社會資本、教導型領導與教師組織承諾關係之研究》(未出版之博士論文)。國立臺北教育大學，台北市。
- 邱琇雲 (2007)。《部屬-主管互動關係對部屬工作賦能知覺之影響研究-社會資本

- 理論的觀點(未出版之碩士論文)。國立屏東科技大學，屏東縣。
- 香港青年協會(2002)。社會資本之網絡連繫、信任及互惠狀況的研究。香港：香港青年協會。
- 孫玉綺(2008)。組織智慧資本對員工組織承諾之研究-以台灣文化創意產業為例(未出版之碩士論文)。私立中國科技大學，台北市。
- 康自立與莊柏年(1993)。組織溝通與組織承諾。職業教育學院學報，2，1-66。
- 張英陣(2006)。志願性部門與社會資本：創造或消耗?(上)。溫馨台中，28。
- 張英陣(2007)。志願服務的發展趨勢。研習論壇精選【第一輯】地方治理的藍海策略，429-442。
- 張智舜(2007)。社會資本與工作鑲嵌對工作轉換之關係探討-以台灣員工外派大陸為例(未出版之碩士論文)。國立東華大學，花蓮縣。
- 張滿玲(譯)(2003)。社會心理學(原作者 Shelley, E. T., Letitia, A. P., & David, O. S.)。臺北：雙葉。(原著出版年：1997)
- 戚樹誠(2007)。組織行為。臺北：雙葉
- 莊耀嘉、王重鳴(譯)(2001)。社會心理學(Social Psychology)(原作者：Smith, E. R., & Mackie, D. M.)。臺北：桂冠。(原著出版年：1996)
- 陳尹雪(2002)。機構運用志工人力資源管理策略、督導風格及志工離隊意向之研究-以台中縣、市醫院志工為例(未出版之碩士論文)。私立東海大學，台中市。
- 陳定銘(2003)。非營利組織行銷管理之研究。社區發展季刊，102。218-241。
- 陳定銘(2005)。非營利組織志工發展之析探。載於國家文官培訓所(編印)，T&D 飛訊論文集粹第四輯：人力資源發展的新思維，36。201-226。台北：國家文官培訓所。
- 陳怡君(2007)。法鼓山社會福利慈善事業基金會志工組織承諾之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學，台北市。
- 陳怡仔(2008)。社區組織之社會資本與服務效能-以民國九十五年台中縣社區關懷據點為例。台灣社會福利學會 2008 年國際學術研討會，國立中正大學。
- 陳武雄(2009)。志願服務理念與實務。台北，揚智。
- 陳榮德(2004)。組織內部社會網絡的形成與影響：社會資本觀點(未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄市。
- 曾華源與曾騰光(2003)。志願服務概論。台北：揚智。

- 曾騰光 (1996)。志願工作機構之人力資源管理策略對志願工作者組織承諾影響之研究。台北：張老師。
- 葉肅科 (2005)。高齡化社會與老年生活風格。社區發展季刊，110，230-241。
- 劉佳盈 (2010)。社會福利非營利組織的關係行銷策略與特續捐贈行為意向之相關性研究-以財團法人老五老基金會為例(未出版之碩士論文)。私立東海大學，台中市。
- 劉麗雯 (2004)。非營利組織：協調合作的社會福利服務。臺北：雙葉。
- 蔡天生 (2000)。非營利組織志工人力資源之管理-以管理滿意度與組織承諾為研究變數(未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄市。
- 蔡依倫 (2001)。宗教醫院志工組織認同與組織承諾之研究-與非宗教醫院志工作比較(未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄市。
- 蔡尚鈞 (2008)。運用結構方程模式探討社會資本與組織承諾之關聯性-以員工工作投入為中介變項(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 蔡明展 (2010)。高齡者社會資本及社會參與之相關研究(未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義縣。
- 蔡漢賢 (2000)。社會工作辭典 (第四版)。臺北市：內政部社區發展雜誌社，210-213。
- 鄭讚源 (2010)。志願服務社會資本與公民社會(下)。新北市志工季刊，27，137。
- 蕭新煌 (2000)。非營利部門-組織與運作。臺北：巨流。
- 蕭新煌、官有垣、陸宛蘋 (2009)。非營利部門-組織與運作。臺北：巨流。
- 賴依婷 (2009)。生命線協談志工心理契約實踐情形、組織承諾與組織公民行為關連性之研究(未出版之碩士論文)。私立朝陽科技大學，台中市。
- 賴玫鳳 (2003)。家庭主婦志工參與動機、督導關係與組織承諾之相關研究(未出版之碩士論文)。私立東海大學，台中市。
- 蘇文彬 (2010)。社會交換觀點下之志願服務(未出版之博士論文)。私立東海大學，台中市。

## 英文書目

- Glaeser, E.L., Laribson, D., & Sacerdote, B. (2002). The Economic Approach to Social Capital, *The Economic Journal*, 112(483), 437-458.
- Gautam, T., Van Dick, R., & Wagner, U.(2004). Organizational identification and organizational commitment: Distinct aspects of two related concepts. *Asian Journal of Social Psychology*, 7, 301–315.
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities. *American Sociological Review*, 33(4),499-517.
- Kanter, R. M. (1972). *Commitment and Community: Communes and Utopias in Social Perspective*. Cambridge, MA: Haevard Uniyersity Press.
- Leana, C. R., & Buren, H. J. Van., III. (1999). Organizational social capital and employment practices. *Academy of Management review*, 24 ( 3 ) ,538-555.
- Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy in organizational research : The case of work commitment. *Academy Management Review*, 8(3), 486-500.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organizational linkage: the psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Porter, L. M., Steers, R.M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V.(1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Putnam, R. D.(1995). Tuning in, tuning out: The strange disappearance of social capital in America. *Political Science & Politics*, 28(4), 664-683.
- Ruiter, S., & De Graaf, N. D.(2009). Socio-Economic Payoffs of Voluntary Association Involvement: A Dutch Life Course Study. *European Sociological Review*, 25(4), 425-442.
- Steers, R. M.(1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment, *Administrative Science Quarterly*. 3(1), 46-56.
- Tang, F., & Morrow-Howell, N.(2008). Involvement in voluntary organizations: How older adults access volunteer roles?. *Journal of Gerontological Social Work*, 51(3-4), 210-227.

- Wiener, Y. (1982). Commitment in Organizations: A Normative View. *Academy of Management Review*, 7(3),418-428.
- Wiener, Y., & Vardi, Y. (1980). Relationships between job, organization, and career commitment and work outcomes-an integrative approach. *Organizational behavior and human performance*,26,81-96.
- Watson, G. W., & Papamarcos, S. D.(2002). Social capital and organizational Commitment. *Journal of Business and Psychology*, 16(4), 537-552
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1988). Social capital, intellectual capital and the organizational advantage. *Academy of management Review*, 23(2),242-266.

親愛的志工們，您好：

我是東海大學社會工作系碩士班研究生，目前正從事關於志願服務者之研究，為瞭解您從事志願服務狀況與持續服務之原因，因而設計此問卷，懇請您撥冗填答以下問題。感謝您在百忙之中撥空填寫此問卷，並對您從事志願服務工作致上最高的敬意。

此問卷採不計名方式，所收集之資料僅供學術研究之用，您所填寫的資料絕對保密，敬請安心填答。您的意見對於本研究相當寶貴且富有價值，因此再次懇請您惠撥 10 分鐘的時間填寫，並期盼能早日收到您的問卷；您熱心的協助與合作，使本研究得以順利完成，在此，由衷的感謝您，並致上十二萬分的謝意！

如果您對問卷有任何疑問，歡迎跟我聯絡！

東海大學社會工作系碩士生 黃意雯

電話：0921-638740；信箱：nina520y@gmail.com

敬祝

健康如意

東海大學社會工作系  
指導教授 曾華源 教授  
研究生 黃意雯 敬上  
民國一百年十月

※填答說明：

- 此問卷分為三部份，雙面印刷，兩面皆有題目，共計2頁4面，
- 每一題皆為單選題，請仔細閱讀，請依照您真實的狀況填寫。

### 第一部分

以下問題是要瞭解您在非營利組織從事志願服務的過程，與志工團隊(含專職人員和志工)的互動狀況及對組織的了解程度，請依您感知的實際情況，✓勾選最符合的選項。

	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1. 專職人員叫的出我的名字						
2. 多數志工叫的出我的名字						
3. 我和專職人員會聊私人的事情						
4. 我和其他志工會聊私人的事情						
5. 我和專職人員有私下來往						



6. 我和其他志工有私下來往						
7. 我和專職人員會一起用餐						
8. 我和其他志工會一起用餐						
9. 我和專職人員聊的來						
10. 我和其他志工聊的來						
11. 我有任何疑問時，可以找到專職人員談						
12. 我有任何疑問時，可以找到其他志工談						
13. 我覺得志工團隊的溝通是順暢的						
14. 「志工團隊訂定的服務守則」我是清楚的						
15. 「志工團隊的使命和宗旨」我是清楚的						
16. 「志工團隊的服務願景」我是清楚的						
17. 「志工團隊對志工管理的機制」我是清楚的						
18. 「志工團隊獎勵志工的規章」我是清楚的						
19. 志工團隊的 <b>做事方法</b> 和我的相近						
20. 志工團隊的 <b>服務理念</b> 和我的相近						
21. 我和志工團隊所追求的目標相近						
22. 我和志工團隊整體目標的看法一致						
23. 我參加過 <b>服務單位</b> 辦理的志工訓練						
24. 我參加過 <b>其他單位</b> 辦理的志工訓練						
25. 「志工團隊的工作流程」我是了解的						
26. 「志工團隊的相關業務」我是了解的						
27. 「志工團隊的目標與任務」我是了解的						
28. 我信任志工團隊中的成員						
29. 志工團隊成員彼此信任						
30. 我能感受到志工團隊對我的 <b>信任</b>						
31. 我能感受到志工團隊對我的 <b>重用</b>						
32. 我能和 <b>專職人員</b> 無話不談						
33. 我能和 <b>其他志工</b> 無話不談						
34. 我覺得志工團隊的資訊是誠實可信的						
35. 志工之間會相互幫忙						
36. 專職人員和志工之間會相互幫忙						
37. 志工團隊成員會互相關心						
38. 志工團隊會協助我解決遇到的困難						
39. 志工團隊成員會交換彼此不同的看法						
40. 當我有需要時，我會開口請志工團隊協助我						
41. 志工團隊成員開口請我幫忙，我會協助他						

## 第二部分

以下問題是要瞭解您在非營利組織從事志願服務的過程，對志工團隊的感受和認同程度，及持續擔任志工的原因，請依您感知的實際情況，✓勾選最符合的選項。

	非常同意	同意	有點同意	有點不同意	不同意	非常不同意
1. 我會向身邊的人介紹我服務的志工團隊						
2. 我認為這個志工團隊是個當志工的好地方						
3. 我會付出額外的時間為志工團隊做事						
4. 我願意做任何事情使志工團隊更好						
5. 我盡心力完成志工團隊交代的任務						
6. 我覺得完成志工團隊任務是重要的						
7. 我覺得志工團隊值得我付出時間投入						
8. 我覺得我是志工團隊的一份子						
9. 我樂意成為志工團隊的一份子						
10. 我以身為志工團隊的志工為榮						
11. 我願意留在此志工團隊中繼續服務						
12. 持續擔任志工有助於打發時間						
13. 持續擔任志工能夠擴展人際關係						
14. 持續擔任志工可以獲得新資訊						
15. 持續擔任志工有助於自我實現						
16. 因為工作需求，所以我持續從事志願服務						
17. 因為組織規定，所以我持續從事志願服務						
18. 因為法定勞務，所以我持續從事志願服務						
19. 我擔心我離開志工團隊會造成團隊成本損失						
20. 我擔心服務中斷會影響服務使用者						
21. 我從事志願服務，是志工團隊曾有恩於我						
22. 我持續志願服務，是想為社會盡一份心力						

### 第三部分 個人基本資料

以下資料僅提供電腦統計分析，無須具名，敬請安心作答。下列都是單選題，請針對下列題目勾選最合適的答案，如：。

1. 性別：男 女
2. 出生年：民國\_\_\_\_\_年
3. 婚姻狀況：未婚 已婚 離婚 喪偶 分居 其他\_\_\_\_\_
4. 宗教信仰：無信仰 佛教 基督教 天主教 民間信仰 其他\_\_\_\_\_
5. 最高學歷：國小 國中 高中 專科 大學 研究所(含)以上
6. 職業：農 工 商 軍公教 家管 資訊 服務業 其他\_\_\_\_\_
7. 於此單位服務年資：未滿1年 1~3年 4~6年 7~9年 10年(含)以上
8. 近半年來，每週平均服務天數：每週平均服務\_\_\_\_\_天
9. 近半年來，每週平均服務時數：每週平均服務\_\_\_\_\_小時
10. 是否參與過服務單位提供之教育訓練：是 否
11. 是否是自願參與志願服務：是 否
12. 現在是否擔任志工團隊中的幹部：是 否
13. 與服務單位聯繫狀況(選一個跟您實際發生狀況最符合的即可)：  
我都主動聯絡機構 都是機構主動聯繫我 我和機構都雙向互動
14. 所屬單位服務性質(主要的服務對象為)：兒童及青少年 婦女 老人  
社區 身心障礙 綜合服務 單親家庭 其他\_\_\_\_\_

本問卷填寫到此結束，感謝您的協助。

本問卷為雙面印刷，請您再次檢查是否有漏答，謝謝。