

中國文化大學青少年兒童福利研究所

碩士論文

青少年工作價值觀、組織氣氛與服務
學習之相關研究-以金車教育基金會
青少年志工為例

指導教授：郭靜晃

研究生：陳溫惠

中華民國 98 年 6 月

摘要

本研究旨在探討青少年工作價值觀、組織氣氛與服務學習之相關研究，採用問卷調查法，並以金車教育基金會青少年志工為對象，共計 109 位受訪者。並使用「個人基本資料調查表」、「工作價值量表」、「組織氣氛量表」、「服務學習量表」等研究工具，調查所得資料分別以「描述統計」、「t 檢定」、「單因子變異數分析」、「Pearson's 積差相關」、「逐步多元迴歸分析」等方法加以統計分析，研究結果摘要如下：

1. 在校學生之青少年志工所知覺「整體組織氣氛」與「溫暖支援」、「團體認同」比非在校學生之青年志工較高
2. 教育程度為大專（含）以下之青少年志工所知覺工作價值之「自我展現與分享取向」、「人際互動與尊榮取向」相較於研究所（含）以上之青年志工為高。
3. 在校學生之青少年志工所知覺服務學習之「正確服務學習觀」比非在校學生之青年志工較高。
4. 整體工作價值及各層面與整體組織氣氛及各層面為正相關。
5. 整體工作價值及各層面與整體服務學習及各層面為正相關。
6. 整體組織氣氛及各層面與整體服務學習及各層面呈正相關。
7. 工作價值之「自我展現與分享取向」變項對服務學習可有效預測 30%左右之差異比率。

本研究並根據上述結果提出建議，以供未來研究或輔導之實務建議。

關鍵字：志工、組織氣氛、工作價值觀、服務學習

Abstract

This study aims to explore the correlation relationships among the adolescents' work value, organizational climate and service learning--taking adolescents' volunteers in Kingcar Educational Foundation as an example. There are 109 subjects included in this survey and a census survey method is used for this data collection. Personal biodata questionnaire, Work value scale, Organizational climate scale, and Service learning scale are used as measurement tools of this study. The quantitative analyses, such as descriptive statistics, Student t test, one-way analysis of variance, Pearson's correlation and stepwise multiple regression, are used as data analysis. The results are as followed:

1. The adolescent volunteers in the school are aware of higher "global organizational climate", and subscales of "warm support" as well as "group identity" than those in non-school adolescent volunteers.
2. The adolescent volunteers as labeled college and below in the educational level are aware of higher subscales of "self representative and sharing orientation" and, " interpersonal interaction and honor orientation" of work value scale than those labeled above college.
3. The adolescent volunteers in the school are aware of "higher accurate service learning perspective" than that in non-school adolescent volunteers.
4. There are positive correlation relationships existed among "work value", "Organizational climate" and "service learning".
5. There are around 30% variance predicted in "self representative and sharing orientation" to the dependent variable of service learning.

The suggestions are proposed in accordance with the aboved results and discussions in order to provide the practical implementation.

Key words: volunteer, organizational climate, work value, service learning.

謝誌

學問的精進，是我夢寐以求的人生道路，雖然辛苦，但甜美的果實卻令我忘卻一路走來所遭遇的種種困難。多少日子中，我徜徉在教授思想的傳授與學術殿堂的薰陶，它提升了我內在生命的深度與視野。

在每個夜晚，無聲的奮筆疾書，一修再修，一改再改只因為我堅決呈現出最完美的論文寫作。人生的路很長，總是要我義無反顧地一步步的往前邁進；讀書求知的夢，又恍如幾十年前的求學階段，這是人生最幸福感動的時刻。

感謝我的指導教授郭靜晃博士兩年來對學生的關心與愛心，不斷提出章節引導啟發與倫理架構的修正，並提供不少補充資料，使這篇論文能完美的論述與豐富的內容。除了論文的撰寫之外，個人求學期間，常受到王順民、蔡宏昭、黃志成等諸位教授、學長李政璋以及諸位同窗的鼓勵與支持，個人在此特別申謝。

個人一方面在職進修，另一方面為使此篇論文能如期完成，百忙當中或許本論文尚有遺漏之處，尚請先進不吝指正，以讓本論文能更臻完善



目 錄

中文摘要	I
英文摘要	II
謝誌	III
目錄	IV
附表目次	V
附圖目次	VI
第一章 緒論	
第一節 問題背景	1
第二節 研究動機與目的	6
第三節 研究問題	9
第四節 名詞解釋	10
第二章 文獻探討	
第一節 金車教育基金會	11
第二節 服務學習	17
第三節 組織氣氛	29
第四節 工作價值觀	36
第五節 工作價值觀、組織氣氛與服務學習	44
第三章 研究方法	
第一節 研究架構	50
第二節 研究假設	51
第三節 研究對象	53
第四節 研究工具	55
第五節 研究過程	59
第六節 資料分析	61
第四章 資料分析	



第一節	志工個人背景變項所知覺組織氣氛之差異性分析	63
第二節	志工個人背景變項所知覺工作價值之差異性分析	70
第三節	志工個人背景變項所知覺服務學習之差異性分析	76
第四節	組織氣氛、工作價值與服務學習之相關	82
第五節	組織氣氛、工作價值對服務學習之預測分析	90
第五章 結論與建議		
第一節	結論	96
第二節	建議	102
參考文獻		
	中文部分	107
	英文部分	113
	附錄一：本研究所使用工具	116

附表目次

表 2-2-1	：國內、外研究者對服務學習之定義	19
表 2-3-1	：國外研究者對組織氣氛之定義	29
表 2-3-2	：國內研究者對組織氣氛之定義	29
表 2-3-3	：國外研究者對組織氣氛研究面向一覽表	31
表 2-3-4	：國內研究者對組織氣氛研究面向一覽表	32
表 2-4-1	：國內、外研究者對工作價值觀的研究面向	40
表 3-3-1	：研究對象基本資料表	54
表 3-4-1	：組織氣氛信度摘要表	56
表 3-4-2	：工作價值觀信度摘要表	57
表 3-4-3	：服務學習信度摘要表	58
表 4-1-1	：不同性別志工所知覺組織氣氛之差異	64
表 4-1-2	：不同年齡志工所知覺組織氣氛之差異	65
表 4-1-3	：不同教育程度志工所知覺組織氣氛之差異	65
表 4-1-4	：不同職業志工所知覺組織氣氛之差異	66
表 4-1-5	：不同服務年資志工所知覺組織氣氛之差異	67
表 4-1-6	：每月服務時數不同志工所知覺組織氣氛之差異	68
表 4-1-7	：個人基本變項在組織氣氛上是否有差異性一覽表	69
表 4-2-1	：不同性別志工所知覺工作價值之差異	70
表 4-2-2	：不同年齡志工所知覺工作價值之差異	71
表 4-2-3	：不同教育程度志工所知覺工作價值之差異	72
表 4-2-4	：不同職業志工所知覺工作價值之差異	72
表 4-2-5	：不同服務年資志工所知覺工作價值之差異	73

表 4-2-6	：每月服務時數不同志工所知覺工作價值之差異	74
表 4-2-7	：個人基本變項在工作價值上是否有差異性一覽表	74
表 4-3-1	：不同性別志工所知覺服務學習之差異	76
表 4-3-2	：不同年齡志工所知覺服務學習之差異	77
表 4-3-3	：不同教育程度志工所知覺服務學習之差異	77
表 4-3-4	：不同職業志工所知覺服務學習之差異	78
表 4-3-5	：不同服務年資志工所知覺服務學習之差異	79
表 4-3-6	：每月服務時數不同志工所知覺服務學習之差異	80
表 4-3-7	：個人基本變項在服務學習上是否有差異性一覽表	81
表 4-4-1	：組織氣氛與工作價值之相關	84
表 4-4-2	：服務學習與工作價值之相關	86
表 4-4-3	：組織氣氛與服務學習之相關	88
表 4-5-1	：整體服務學習之逐步多元迴歸分析摘要表	90
表 4-5-2	：提昇自我效能之逐步多元迴歸分析摘要表	91
表 4-5-3	：精進工作能力之逐步多元迴歸分析摘要表	92
表 4-5-4	：繼續參與動機之逐步多元迴歸分析摘要表	92
表 4-5-5	：對服務學習認同之逐步多元迴歸分析摘要表	93
表 4-5-6	：正確服務學習觀之逐步多元迴歸分析摘要表	93
表 4-5-7	：服務學習品質整體及各層面之逐步多元迴歸分析摘要表	94

附圖目次

圖 3-1-1	：研究架構圖	50
---------	--------	----

第一章 緒論

第一節 問題背景

近年來，志願服務已蔚為一股新興的社會風潮，志願服務能對個人產生下列的好處：(一) 提供個人自我實現及自我成長的機會，並增進自我未來能力的潛能；(二) 是一種獨立自主的訓練，可以提供個人更多工作機會，知道如何做較好的選擇，豐富退休後的生活；(三) 填補工作時間的空檔，增進個人自信心或提前為退休生活培養興趣、做準備；(四) 志工的訓練或刺激，可導致工作態度的改變；(五) 參與志願工作可以減少個人問題，例如；酗酒、迷亂、憂鬱、家庭等問題(吳美惠,1995)。此外，志願服務更是以個人之自我奉獻及犧牲來達成社會公益，其功能於消極層面在解決社會上不幸者的苦難與問題，以減少社會問題的產生；從積極的角度來看，志工服務工作促進了人際關係的互動，提供志工正當而且有意義休閒活動，達到終身學習的目標，進而提供自我肯定與自我實現的機會。其主要功能可歸結六點：(一) 透過志願服務團體，發揮支援功能，使服務工作更為落實；(二) 彌補專業人力的不足，提供補充性功能；(三) 接受專業訓練取代專業人力之不足；(四) 除直接服務外，尚可扮演倡導者角色；(五) 透過實際的協助，滿足個案的需求；(六) 從服務事務需求看，可凝聚個人、團體與社會的力量(鍾任琴,1990)。

美國趨勢專家 Faith Popcorn 預言 21 世紀將是志願服務的新世紀，美國未來將出現一種自我犧牲的新思潮，百分之五十的成人每週至少會抽出三小時從事公共服務。美國 Independent Sector(1999)所做的一項調查顯示，在 1998 年美國約有一億零九百萬人參與各種形式的自願工作，每年能提供一百九十九億的小時，其所產生的價值將近兩千兩百億。而聯合國更將新世紀的第一年(2001 年)訂為國際志工年(International Year of Volunteers, IVY)，其「全球志工宣言」指出：現在是

「志工和公民社會的年代」，為了讓志工服務能融入全民生活中，使人們思考服務背後所隱含的學習意義(行政院青年輔導委員會,2001)。從台灣志願服務成長統計資料中發現，2006 年志願服務志工人數達九萬六千二百二十五人服務時數達八百六十四萬八千九百一十八小時，平均每人每週服務達 1.70 小時；2007 年志願服務志工人數已達十萬八千七百四十五人，服務時數達一千一百六十九萬一千零百六十二小時，平均每人每週服務達 2.02 小時。2007 年社會服務志工人數較 2006 年增加了 13.0%，服務總時數也較 2006 年增加 35.2%，其中少年組（12-17 歲）在 2007 年統計志工人數五千九百九十二人、青年組（18-29 歲）志工人數一萬八千六十九人，佔志願服務志工總人數 22.13%，呈增長之趨勢。

具體而言，在台灣近年來「服務學習」(service learning)亦被視為是公民社會的一個重要部分，參與志願服務則被視為兼具服務與學習雙重意義的工作，以台灣從事志願服務發展看，大學生參與社會服務更可追溯自民國初期便已展開。然因時代變遷而使內涵發生變化，不論就歷史淵源和社會環境的反映，或是大專青年價值觀和學習活動與互動機制，都有其特殊的時代意義。據此背景架構與發展趨勢，大致可以區分為四個階段（李增祿、呂民睿、王美珍,1993）：（一）鄉村建設時期（1923~1949 年）：農村社會的協力性組織和社會化機構為台灣學生正式從事社會服務之濫觴，更是拓展生活與成長經驗之重要基石；（二）宗教慈善時期（1950~1970 年）：基督教與天主教的大專青年，因宗教情操而參與社會服務為此時主要特色；（三）社服運動時期（1971~1975 年）：此為大專生社會服務最具生氣時代，主要特色在成立服務性社團，利用寒暑假服務弱勢團體，奠定日後大專服務性社團的蓬勃發展；（四）志願服務時期（1975~1991 年）：此時期特色是學生義工的興起，訓練工作的逐漸重視與服務領域的擴大，形成了我國志願團體中最大的人力資源；（五）全球性的志願服務時期(1991~迄今)：此時期特色是國際性的志願組織紛紛成立，諸如綠色和平組織以提倡各種環保議題為主。以此為基準，我國志願服務法更是於 2001 年立法院三讀通過，成為全世界

第二個完成志願服務立法的國家，且明定每年5月20日為「台灣志工日」，更把我國志願服務推向新的紀元，推動「志工臺灣」接軌世界。

隨著時代不斷演變，非營利組織（Non-profit organization, 簡稱 NPO）的興起源於群眾對公共服務品質以及日益增進社會福利服務無法立即有效獲得滿足，公部門於是期待能夠藉由民眾與公益團體來協同進行直接的社會服務。另外，非營利組織是具有獨立性、自主性與公益的民間特性組織，為何會在現代國家中發展的如此快速，其存在有五個主要因素：歷史的因素、政府部門的限制、社會多元的需求、非營利組織批判的角色及提供社會的凝聚力（吳寧遠,1998）。換言之，非營利組織是因應現今社會政府部門無法單獨應付之多元的福利需求，所以必須與民間機構合作，共同彌補公部門所無法達成，且必須滿足的社會福利需求的一個組織體系，以達成福利服務輸送之多元化。因此，非營利組織與政府機構、工商企業成為社會中三個重要的領導體系，三者之間相輔相成，分別滿足不同的社會需求，共同完成社會任務（司徒達賢,1999），而三者間之分工與相輔相成更能結合社會資源及達成社會正義。

人力是非營利組織營運最重要的資源，由於非營利組織從事的社會服務工作係屬勞力密集的產業型態，人力乃成為資本之外最重要的資產，和一般性組織的人力來說，比較特別的是非營利組織的人員還會區分為專職人員與志願工作者（volunteer），專職人員可稱作是非營利組織的大腦中樞，而其他志工——一種「不支薪員工」（unpaid staff），就像是心臟、血液、雙手腳，其與專職人員之完善的結合，成為非營利組織的動能，推動許多公益活動或服務。傳統上志工一直是非營利組織主要人力資源，兩者維繫著互助互利的關係（孫本初,1994）。Shin 和 Kleiner(1993)指出，志願工作者所提供的服務對社會利益與貢獻有三點：（一）能提供組織與經濟上的效率，並且能促進組織創新；（二）有益於身心健康發展；（三）有益於社會的凝聚力。因此，志願服務工作的奉獻精神是一種雙向學習的歷程，就像施捨必須同時兼負「施與受」、「捨與得」之雙重意義和形式，掌握學習內涵

的過程，才能犧牲享受與享受犧牲獲得超越自我的層次（曾慧媚,2002）。

隨著社會的變遷，志願服務工作需要的是提高現代公民參與「公共領域」的自主意識，才能穩固公民社會的基礎，鼓勵個人參與服務工作；應從學生時期引導其擔負民主社會的公民責任，在每位學生的內心中，培養起對國家和社會服務的觀念以及幫助他人的期許，透過社會服務的參與，使得學生有機會獻身於公共和社區服務，如此將對於大專學生進入公民社會有更大助益，學校和社會鼓勵學生參與社會服務對其個人的前途、大學目標的達成，及未來投入社會及成為公民社會（civil society）之一員都將有重大的貢獻。

推動青少年參與服務工作的目的無非是希望青少年學習如何拋棄個人主義，走出冷漠、被動、自私自利的保守心態，去關心社會，參與社區以及公共慈善機構的公共事務，確實瞭解體會服務學習精神及內涵，進而使社區、公益慈善團體及社會大眾受惠，達到三贏的局面。而服務學習乃是在服務與學習中作有計劃的聯結，它除了能增進個人成長之外，更可促進社會發展。然而現今少子女化社會中，許多青少年仍普遍存在著「只有自我，不知有團體」的個人主義，如何引導青年參與志願服務，培育出「我為人人，人人為我」的社會服務理念，並藉以習得符合社會期盼的工作價值觀，因此青少年參與志工之行列就不應僅侷限於校園中，更應積極的培育其追求志願服務之核心價值。

另外，有關志願服務的研究議題，大多著重在參與動機、組織承諾、工作的投入滿足或生活適應上，當然不論是參與的動機或從中得到的滿足與否，都將直接或間接影響個人對志願服務的工作價值觀，並成為是否許諾持續投入的依歸，然而在個人的行為背後的需求及行事方針上，是不是每個人都有參與志願服務的意願與能力？面對不同的志工從事服務時所藉以判斷工作事物的持久性信念或標準，是否有不同的面向？支持志工繼續為其所屬機構付出心力的因素又為何？這些因素都是研究者想要去探討的。因此，研究者想藉由金車教育基金會青少年

志工工作價值觀、組織氣氛以及服務學習之關係研究，從中瞭解非營利組織如何帶領志工參與志願服務及應給予何種基本或專業上的協助，使得志工獲得持續參與的行動力，以作為非營利組織生生不息之永續資源。



第二節 研究動機與目的

我國傳統觀念下，大多數參與志願服務的人，所抱持的信念是在於行善或做功德。然而，隨著社會價值的變遷，志願服務不再只是單單依賴「求福報」的概念來推展，而是從工作價值觀看待志工服務的角色功能。志願服務不只是幫助他人獲得服務，更重要的是讓自己得到自我成長與肯定；換言之，參與的動機、從服務到學習，對服務工作價值觀的態度以及組織氣氛的形成皆成為志願服務工作能否持續參與的因素。

現階段不論公私部門社福（服）機構，無不廣泛的運用志工使服務工作順利推展開來，尤其非營利組織長期著力於青少年活動的發展，青少年志工亦成為非營利組織中的要角。非營利組織的興起，在於外在環境快速變遷，社會價值多元以後，社會產生或意識到一些需要。而這些需要無法經由商業體系中的企業來完成，也無法由政府機構來完成。因此有志之士乃組成團體，來解決社會的問題，達成本身的理想(司徒達賢,1995)。一般而言，非營利組織主要的人力資源就是志工，雖然志工與非營利組織彼此是生命共同體，但是志工並非補充性的角色，亦非聘雇的勞工。因為志工所知覺內部組織氣氛、服務工作價值觀與服務學習各有著不同的程度，志工人口也有一定的流動率，因此意味著非營利組織對志工培訓計畫必須考慮這些因素。

隨著世界脈動以及社會快速變遷，志願服務越來越受到重視，志願服務工作推展亦從社會導向學校教學，藉由青少年時期培養服務學習觀；台北市從 1999 年起在國中以上學校推動「公共服務教育」，2000 年 11 月修正為「服務學習」，其他縣市也有部分學校開始推動服務學習方案，因此結合社區服務和學習目標的服務學習方案，也在校園中逐漸開始推展，從此揭開「服務—學習」的新世紀(林勝義,2001)。「服務—學習」一詞是 1967 年由美國南部地區教育委員會 (Southern Regional Educational Board) 首先提出，對學生有裨益的社會服務，應採用「服

務—學習」的策略，強調以學生的學習為本。因此 1980 年起西方國家便開始推動服務教育，以美國教育系統為例，長期以來便積極訂定各種法案和政策，以便鼓勵青年人參與各種饒富意義的社會服務。這種源自 John Dewey 和 David Kolb 之實踐哲學理念和經驗學習理論，更為服務學習奠定了實踐教育的重要理論基礎 (Waterman,1997)。

再者，透過志願服務工作可作為個人參與學習的管道之一，「學習社會」的來臨已是必然的趨勢，而在學習服務中，青少年從不同工作價值觀來自我實現以及追求目標；同樣地，參與服務工作更藉由組織中所提供有形訓練及無形的組織氣氛，讓志工不斷朝向自我實現的目標前進，更重要的是在參與志願服務的過程中，提供青少年一個服務與學習的平台。

以工作價值觀而言，處在今日時代，社會快速變遷，資訊傳播迅速，使得工作價值觀及整體環境皆產生變動，根據朴英培(1988)和林玲(2004)的研究指出，工作價值觀對個人職業選擇、組織與學校的認同、留職意願、工作滿足及盡責奉獻的意願會產生影響。由此可見，工作價值觀不僅影響個人對工作的選擇，也深切影響個人工作品質、服務學習效能與留職意願，此現象對非營利組織也有莫大影響。因此，探討非營利組織志工人員服務工作價值觀的現況以及其相關影響因素甚為重要，值得進一步瞭解，此為本研究動機之一。

以組織氣氛而言，非營利組織亦為社會組織的一種，如何培養共同的目標意識，創造積極主動、團結和諧的組織氣氛，乃是增進管理效能，達成組織目標的主要關鍵。對於組織內人員行為的主要影響因素，除了動機作用與群體規範外，學者們認為組織氣氛也將對成員行為產生普遍性的影響。然而國內針對非營利組織組織氣氛與志願服務人員之關聯探討非常有限，因此本研究動機之二，在瞭解非營利組織志工人員知覺非營利組織氣氛現況，以及探討不同個人背景因素的志工人員，其在組織氣氛知覺上的差異如何。

由於志願性服務工作是志願性奉獻出自己的勞力、技術或時間，是自發性、全面性的工作，任何人只要擁有利他、回饋的心理即可參與服務，且不以賺取報酬為目的，因此如何讓志工能持續及規律性參與，是目前志願性服務工作之重要課題。尤其在機構運用志工活動推動時，所提供志工之服務環境，亦會左右志工參與意願。環境因素區分硬體與軟體二部分，其中硬體設備受限於機構是否有足夠資源，而軟體部分，則有機構內部組織氣氛、志工管理者的態度、志工在此服務受到何種關懷、志工能力在此是否有所發揮等等，這些更可能直接影響志工與機構未來的發展。所以瞭解志工對組織氣氛之感受，並建構志工工作價值觀、組織氣氛以及服務學習的關係，相信更能擴展機構及志工管理者自我察覺及其志工運用之視野，此為本研究動機之三。

基此上述研究動機，本研究期望達到下列目的：

- 一、了解金車基金會青少年志工參與志願服務之工作價值觀、知覺組織氣氛及服務學習在個人基本變項之差異程度？
- 二、檢視金車基金會青少年志工參與志願服務之工作價值觀、知覺組織氣氛與服務學習之相關情形？
- 三、評估金車基金會青少年志工參與志願服務的基本變項、工作價值觀與知覺組織氣氛對服務學習之預測力？
- 四、提出結論與建議，以作為青少年志工服務學習輔導與研究之實務建議。

第三節 研究問題

根據上述研究動機與目的，本研究主要探討的問題如下：

問題一、青少年志工基本變項(性別、年齡、教育程度、職業、志工服務年資、每月服務時數)在組織氣氛上是否有不同感受？

問題二、青少年志工基本變項(性別、年齡、教育程度、職業、志工服務年資、每月服務時數)在工作價值觀上是否有不同感受？

問題三、青少年志工基本變項(性別、年齡、教育程度、職業、志工服務年資、每月服務時數)在服務學習上是否有不同感受？

問題四、組織氣氛、工作價值觀與學習服務是否有相關性存在？

問題五、青少年志工基本變項、組織氣氛與工作價值觀可以共同解釋青年志工在學習服務上之程度如何？

第四節 名詞解釋

本研究所探討的主要名詞界定說明如下：

一、志工：

「志工或志願服務」係指個體在自由意志選擇下，以非專職且全時或部分時間所從事一種利他、互助互惠而且不求絲毫報酬的條件下，為社會所做整合性或功能性的工作者。

二、工作價值觀：

工作價值觀係指志工從事服務時所秉持的信念及指引方向，並認同自己工作的重要性、對自己工作負責、重視自己的工作表現、堅守自己的工作本份、扮演好自己的職責角色並且將志願服務工作與生活經驗結合的程度。

三、組織氣氛：

組織氣氛為組織內成員對組織環境之持久性知覺與感受，而這樣的感受得以成為與其他組織區辦之特徵。本研究組織氣氛區分為「溫暖支援」、「領導關懷行為」、「團體認同」、「制度明確」、「自主程度」。

四、服務學習：

服務學習是「服務」與「學習」的結合。簡言之，就是「從做中學」(learning by doing) 的理念與行動。它是一種終身學習理念的實踐，在此歷程中，參與者所進行的是一種有計劃的學習活動，以經驗學習為出發點，無論參與者是出於自願或非自願，係以本身所擁有的知識技能、體力勞力直接或間接從事服務於學校、社區、社會之工作。因此，志工是否具備正向的服務學習理念，會影響其參與的態度和實際的行為產出。

第二章 文獻探討

第一節 金車教育基金會

為了解本研究之相關邏輯連結過去的文獻記載，首先要了解非營利組織機構的特質。根據我國非營利事業所得稅法的規定，非營利組織機構之定義：「非以營利為目的之各類教育、文化、公益、慈善機關或團體，且合於民法總則之公益社團及財團組織規定，公益社團以人為集合之特點，財團組織則以財產集合為特點，二者皆為謀求全體社會非經濟性之公共利益或社會大眾之公共利益之組織」。由此概略了解，非營利組織機構設立之目的，並非以營利為主。非營利組織之定義除了基本目標以服務為導向外，以公益為目的，具有民間私人性質，且獨立運作之正式組織，享有稅法上優惠，必須在政府部門法律下所規範的權利下運作，運用大眾捐款或自利行動所得，及政府之補助款，以達成組織宗旨所規範之服務，使社會多數人得到幫助（官有垣,2000）。

事實上，非營利組織本身就是一種社群類型，透過公民自發結社的力量，散發公共關懷為體現人與人之間相互照顧愛人的精神，因此可見非營利組織勢必是成為塑造「公民社會」(civil society) 的主要途徑。公民的積極參與公共事務而培養的社群意識，乃是推展民主政治不可或缺的動力，因此民主政治的品質與公民社會的落實是密不可分。

本節旨在介紹"金車教育基金會"之組織特性，分別以沿革與展望及主要業務活動分別敘述之。

一、金車教育基金會的沿革與展望：

關懷 讓生命展現永恆的價值

休閒 讓生活擁有創新的力量

教育 讓社會保有智慧的品格

金車教育基金會乃由金車股份有限公司，鑑於『取之於社會，用之於社會』的經營精神，於一九八〇年十二月三十一日向台北市政府教育局登案創立，原名為「財團法人金車飲料教育基金會」以培育優秀青年、宏揚學術、獎助大專院校清寒學生為主，而後有感於社會多元趨勢，須擴大社會公益服務之參與層面，遂於一九八四年更名為「財團法人金車教育基金會」以積極的做法、關懷的態度、熱忱的精神，開拓更多元的社會教育、公益活動，並於一九九二年轉至教育部立案，以落實全面性的社會服務工作。

基金會創會宗旨係以「發揚中國固有優良傳統文化，鼓舞社會善良風氣，推動社會公益，提升大眾生活品質」，以此作為會務的工作方針和努力目標。歷年來除積極的倡導正當休閒觀念，以提昇全民休閒生活品質，並發掘及結合社會資源，共同回饋社會，推展社會公益。並秉持企業「結合社會資源，齊心回饋社會」的理念，提高社會生活品質，帶動社會和諧進步，倡導國人正當休閒理念，由自我休閒推廣擴大為服務休閒，以達到人樂己樂的境界。

二、金車教育基金會主要業務活動：

面臨全球化的挑戰與變局，國際視野、創新團隊、品格包容、環保生態等價值觀，將是未來時代領袖必備條件。在「全球思維，在地行動」浪潮下，與國際接軌將成為未來工作重點，以「國際化、生態化、創意化、服務學習化」四大方針，致力於「新休閒教育工程」，作為培育新世紀人才而努力。

(一)服務學習

1.實踐休閒教育最高理念：

為了鼓勵大專或高中學生於課餘時間回饋社會，基金會自一九八四年起，從各校招募熱忱的優秀同學，參與各項服務工作。近來推動「英語志工」服務員，深入偏遠地區，以學生志工青春歲月揮灑的成果，作為實踐「服務休閒」理念的最佳例證。

2. 聯合國大學生高峰會：

隨著時代變遷，青年朋友除應瞭解國內情勢外，更應負起地球村中一員的責任。基金會為提昇青年人國際視野，組團參與「聯合國大學生高峰會」，與「真正的世界」接軌，並從此將國內活動逐漸向外延伸，開創國內非營利組織的新領域。

(二) 公益關懷—建立祥和溫馨的社會：

1. 慈善活動：

因應社會實際需要，策辦各種慈善公益活動，如早期關心育幼院院童的「溫暖的相會」、促進兩岸文化交流的「我們都是好朋友」系列、急難救助的「飢餓三十」援非活動，以及提昇原住民兒童教育的「用愛點亮後山希望」系列活動。

2. 關懷弱勢：

近年在促進身心障礙者成為健康公民理念下，多次贊助「國際特奧林匹克運動會」、參加紐約、巴黎國際「殘障馬拉松賽」向不可能挑戰；並辦理「台灣區第一屆特殊奧林匹克運動會」、「適應水中蛟龍會」、「殘障桌球賽」，期藉由運動進行體育外交，為國爭光，在「生命與尊嚴」的理念下，展現殘障者生命的力量。

3. 感恩回饋--九二一重建工程

一九九九年九月廿一日留給國人無限感傷，基金會率先響應教育部

認養南投中寮永樂、信義新鄉國小，於同年間與三重重陽國小，接待千餘小朋友來台北進行「921 感恩關懷營」。並與警察廣播電台合作，募集兩萬餘禮物，在聖誕佳節前送往災區兒童手中，溫馨渡過悲傷，迎接新年。

(三)體驗學習—創新彩繪休閒活動未來

在「殘障朋友也有享受休閒活動的權利」理念下，規劃「輔迪公益營」系列，以提供殘障朋友從事復健營隊活動。

1.體育活動：

為引導社會大眾從事正當休閒活動，推出不同活動，如「金車盃社女組足球賽」、「MQ 運動園遊會」、「周末體建營」及「金車盃青少年籃球賽」、「全國社區青少年三對三分齡籃球賽」、「打造社區籃球工程」、「籃球 DIY 系列」，期找回體育的本位，養成青少年合作、負責、守規則、服輸的智慧。

2.突破休閒：

一九九六年首次引進歐美研發的團體動能，辦理「教師突破休閒研習會」、「教育改革，從心著手—突破休閒教育推廣」、「四 Q 能力培訓營」、「廿一世紀領袖培訓營」、「媽媽加油站」，透過活潑有趣的團體活動，導入輔導精神與教育目標，為台灣教改盡一份心力。

3.創意科技

辦理「太空科技講座」，帶領孩子遊太空科技奧秘，並參與美國太空營活動；邀請美國華裔學生胡宇帆，辦理「小留學生拖起迷你衛星」巡迴演講；推動科技與環保概念的「科技創新～水動力火箭設計比賽」、「御風而上 創意起飛」的紙飛機活動，期能吸引更多青少年從事科學領域

研究。

(四)社教推廣—建造終身學習社會

1.終身學習：

辦理學童安全的「保護下一代」、「小小消費警察」選拔、「交通安全宣導藝文競賽」；關懷成長青少年的「為青春塗彩」、「HAPPY TO GO—青春開步走」；社會大眾的「關懷與保健」、「父母成長講座」等社教推廣活動，以推廣終身學習型社會。

重視教育改革及重整尊師理念，辦理「教師節專案報導」、「扎根 21 教育希望工程」研討會，感念尊師重道的美德，並為下世紀教育許下美好願景。二〇〇三年起辦理「史懷哲老師」選拔賽，以鼓勵老師下鄉服務。

擔任第一、三屆「教育部終身學習列車」列車長，推動「台灣生態」及「認識台灣」學習列車，勾勒台灣生態藍圖，建立社會大眾真愛台灣理念。承辦二〇〇三基金會年會，倡導「終身學習日」活動。

2.問卷調查：

為了解各年齡層對休閒的不同需求，多次策劃「休閒活動調查」、「夏令營父母意向調查」、「周休二日之休閒生活調查」、「媒體休閒調查」、「票選休閒話題」．．等相關報告，供相關研究與活動參考。

一九九九年於教師節前辦理「無私真愛」問卷調查，針對全省小學教師進行調查，為基層教師發聲，因為，唯有快樂的老師，才能給孩子快樂的學習環境。

3.環境保育：

在本地人文及環境保育的潮流下，倡導生態旅遊，開辦「關懷生態記者團」，期透過視聽媒體來教育社會大眾。辦理「螢火蟲生態展」、「一棵樹、一條鮭」為國寶魚造家活動，推出「關懷灰鯨JJ回家」、「用關懷找回真愛—虎鯨回洋，打造鯨豚家園」、「海洋台灣 關懷鯨豚」等活動，呼籲全民重視環保工作，落實於生活中。

為記錄台灣人文，辦理「台灣勇士大縱走」活動，號召全國大專院校及社會青年，展開由北至南縱走 16 條古道，探訪台灣六大原住民族聚落及行徑遺址，第一次走出台灣連貫南北山徑古道的綠色長城。

(五)國際接軌—迎接地球村新紀元

面對 e 時代來臨，語言成為決勝工具。為此，辦理「品格美語營」系列活動，以輕鬆的英語教學，融入品格教育與戶外體驗活動，並邀請美國培基學院老師，前往偏遠地區，縮短城鄉落差，深獲好評。

為普及英語社會教育，與警察廣播電台合作「計程車司機學英語」，以有趣及實用英語題材，讓運將先生說英語也會通！民國九十一年與聯合報系推動「越洋募書讓愛延伸」活動，為偏遠學童募集六萬本英文童書，豐富偏遠圖書館藏。

近年來金車教育基金會鑑於青少年逐漸成為社會的重要資產及志工的人力來源，亦引用志工的本質除了追求知識學習外，還兼負培養服務社會的熱忱與拓展國際視野，藉以提供非營利組織在志願服務人力資源規劃、管理及鼓勵大專青年參與志願服務整合之參考。

第二節 服務學習

一、服務學習的定義：

服務學習的定義最常被引用的是 1990 年美國「國家與社區服務法案」(National and Community Service Act of 1990)，其視服務學習為一種方法，包括以下四點：

- (一) 學生的學習與發展藉助於服務活動的參與，該活動是一種有組織的服務經驗，由學生與社區一同協辦，能夠符合社區真正的需求。
- (二) 服務學習融入學校課程，或提供學生固定時間，讓學生針對服務學習中的所見所為，進行思考、討論與寫作。
- (三) 服務學習提供學生應用所學的新知能與知識至自己社區真實生活情境的機會。
- (四) 服務學習將學生學習的教室擴展至社區，而且有助於學生增強對他人關心的情感。

美國「國家與社區服務信託法案」(National and Community Service Trust Act of 1993)將服務學習定義如下：

- (一) 服務學習之下，學生或參與者的學習與發展，透過服務活動的參與，活動的目的是為了滿足社區的需求。
- (二) 服務學習是協調的結果，其中一邊是小學、中學、高等教育機構與社區服務方案，另一邊是社區。
- (三) 服務學習有助產生公民責任。
- (四) 服務學習融入並促進學生的學業，或促進社區服務方案的參與者受到肯定。
- (五) 服務學習提供固定的時間，讓學生或參與者反省其服務經驗。

美國國家教育統計中心在 1999 年「全國學生服務與社區服務之調查」(National Student Service-learning and Community Service)中，將服務學習界定為以課程為基礎的社區服務，他統合了課堂教學與社區服務活動，這種服務必須是：配合學科或課程而安排、有清楚敘述學習目標，可在一段時間持續地探討社區真正的需要，及經由定期安排的心得報告或批判分析活動，例如課堂討論、發表或指導寫作，以幫助學生學習（引自王雅菁,2002）。郭芳妙(1996)美國中小學服務學習之研究中提到，為解決青少年問題與提昇學校教育的效果，美國自 1990 年開始立法與實施服務學習，期望服務學習達到下列目標：(一)美國服務學習源自傳統對社區服務之重視；(二)服務學習應重學校社區結合並依據實際需求決定類型；(三)服務學習的過程重準備與服務實施，尤其依賴適時反省與評鑑。

國內有關服務學習之定義，沈六(1999)合併社區服務和教室學習，同時能夠增強二者，並產生比其中任何一項學習的總和還大的整體效果的一種學習。林振春(2000)學習在真實的社區生活情境中，應用所學的知識和技能，從事社區服務工作，以協助解決社區居民所面對的各種問題，並藉由反省服務經驗以養成公民知能與社區意識。

林思伶(2004)將服務學習定義著重對社會功能之提示，強調：

- (一) 有別於教室學習(重多元另類)。
- (二) 強調透過社區服務來完成學習的目的(重實踐)。
- (三) 主張學習者將理論知識應用在服務的行動和問題的解決上(重連結與建構)。
- (四) 服務學習理念企圖透過個人參與服務的行動和經驗，增加其個人的社區認同和公民意識(重社會整體)。
- (五) 企圖發展參與者個人成為終身服務的終身學習者(重態度和習慣發展)。

行政院青輔會(2005)將服務學習定義「在課程中融合服務之概念，且強調服務與學習目標同等重要，希望藉由學校與社區之結合，讓學生在適當具教育意義的社區環境中，進行社區服務之工作，期望學生在此服務過程能結合在校所學之知識與技能，滿足被服務者之需求，也達到自我成長，並從中培養公民責任之觀念。」

表 2-2-1 國內、外研究者對服務學習之定義

National and Community Service (1990)	<ol style="list-style-type: none"> 1.學生的學習與發展藉助於服務活動的參與。 2.服務學習融入學校課程。 3.服務學習提供學生應用所學的新知能與知識。 4.服務學習將學生學習的教室擴展至社區。
National and Community Service Trust Act (1993)	<ol style="list-style-type: none"> 1.服務學習之下，學生或參與者的學習與發展。 2.服務學習是協調的結果，其中一邊是學校與社區服務方案，另一邊是社區。 3.服務學習有助產生公民責任。 4.服務學習的融入促進學生學業，受到肯定。 5.服務學習提供固定時間，讓學生反省其服務經驗。
The National Youth Leadership Council(2006)	<p>是一種人生觀：幫助青年建立良好人生觀；是一種社區改造模式，運用「學校-社區」夥伴關係與「教-學」的方法，評價主動學習與試驗的成效。</p>
沈六(1999)	<p>合併社區服務和教室學習，同時增強二者，產生比其中任何一項學習總和還大的整體效果。</p>
林振春(2000)	<p>應用所學的知識和技能，從事社區服務工作，協助社區居民，藉由服務經驗以養成公民社會知能。</p>
林思伶(2004)	<ol style="list-style-type: none"> 1.有別於教室學習。 2.強調透過社區服務來完成學習的目的。 3.主張理論知識應用在服務的行動與問題解決。 4.過個人參與服務的行動和經驗，增加其的社區認同和公民意識。 5.發展個人成為終身服務者。
行政院青輔會(2005)	<p>在課程中融合服務之概念，希望藉由學校與社區之結合，讓學生在服務過程中結合所學之知識與技能，滿足被服務者之需求，達到自我成長，培養公民責任之觀念。</p>

從表 2-2-1 可見服務學習的定義每個人的詮釋均不同，然而我們可以經由「服務」與「學習」兩方面來分析，(一) 服務乃是以個人力量去提供他人所需的協力與資源，是屬於一種無償的助人或利他行為；(二) 學習乃經由練習或經驗的作用而使其行為產生較持久改變的歷程，並且逐漸期望能夠產生較佳的學習效果。當這兩個概念相結合後，服務學習可以重新被界定為是一種透過設計的助人行為過程，可同時滿足自我及他人的個別需求，藉此增加服務者之練習技能及體驗生活的機會，以及提昇其學習之成效與型態。服務學習也可說是一種互動動態機制，透過參與社區服務的過程以達到整體學習的完整效果。

二、服務學習的理論基礎：

(一) 哲學基礎：

服務學習的哲學基礎討論，主要涉及本質、價值與功能等主題的分析；歷年來哲學家對學校教育的批評，有一個共同的主張，即是經驗和課程的統整以建構學習的重要，Plato 主張知識不能像倉庫一樣，機械式地塞入心靈，而應該知道是什麼(know what)? 如何(know how)? 為什麼(know why)? Dewey 更是對服務學習最具影響的人，其反對學校孤立於社區之外，主張學習必須與生活結合。

Dewey(1983)提出「教育即生長」(Education as Growth)、「教育即生活」(Education as Life)、「教育是經驗的改造」、「教育活動是『從中學』」與「教育必須是活動的」，即表示教育所學必須落實生活情境，方能收到其成效，其更提到「哲學是教育的普通原理，教育是哲學的實驗室」。顯見教育的目標，內容及方法應有哲學的指導，而哲學的理論又有待實際教育的驗證，服務學習以哲學作為基礎的學科，其正當性與合理性無庸置疑(曾慧媚,2002)。

本研究從「人文主義」(Humanism)和「實用主義」(Pragmatism)的哲學觀點針對服務學習的概念做一整合探討：人文主義對服務學習理念的啟發，即在於人文主義的關懷，係透過服務與學習的結合，強化人文的陶冶，透過服務的歷程，領會生命的深度與廣度，理解人與人的意義。而實用主義則強調所有的觀念都是經驗的產物，能夠解決實際生活問題的思想才有價值，因此重視知識的實踐與實際效用，此即 Dewey 所強調的由經驗主義、行為主義和進化論混和而成的實用主義。故 Dewey 在 1963 年發表一書『經驗與教育』，強調教育是「在經驗中」、「由於經驗」和「為著經驗」的一種發展過程（許書維,2004）。透過由做中學，把人們當作經驗的產物，於是在教材上便注重實際生活的體驗，也挑戰了傳統的書本教育、傳授教育，而著重於學習與生活的結合。

(二) 社會學基礎：

從社會學的觀點來看，學習事實上就是內化(internalization)和具體化(externalization)交互進行的過程，前者是指人們被客觀化的文化影響的過程；後者是指在社會的過程中，將社會系統中的成員塑造成能夠說話與行動的主體。學習的本質和社會文化兼有相互影響和互動的關係，也自然的和人類在時間和空間上的活動有關，人們必須漸漸適應環境並學習新技巧，服務學習亦源於促進個人社會適應與社會流動為主要功能，從社會學的觀點來加以分析，可以從社會變遷與社會流動兩個角度來探討(曾慧媚,2002)：

1. 社會變遷

社會變遷是指在社會裡，社會組織、社會階層、與社會結構的改變，亦即任何社會結構或社會型態的改變，皆稱為社會變遷。而結構功能論者一再強調個人為了瞭解社會問題，學習社會的另一面，解決社會問

題，至少要能適應社會變遷。教育制度與其他社會制度一樣具有維繫社會生存的目的，進而確保社會的生存、穩定與發展，而服務學習在急速變遷的價值觀中與社會角色發揮功能，以維繫整個系統的平衡，並保持穩定發展。

2. 社會流動

社會流動乃指人們從一個社會地位轉移到另一個社會地位的現象，如果轉移流動的方向是由低而高，稱為上昇流動(upward mobility)馮莉雅(2001)提出服務學習重組教師權利，以及分擔決定促成改革，所以服務學習也是促成社會流動值得注意的重要因素，親師的關係由傳統的主體本位成為相互合作互為主體，服務學習的理念隨著社會變遷與社會流動的影響，將學習的時間延伸至學校及課堂之外，將學習的範圍擴大至社區（或機構），學習的內容也趨向多元，且隨處是學習的場所，帶動親師關係的改變，促進社會流動。

三、服務學習參與的構念探討：

服務學習是當前教育改革的趨勢，從成人教育的觀點可知，志工的服務學習要以經驗為出發點，結合本身的舊經驗及知識技能投入服務學校、社區、機構之工作，在服務工作中學習成長並能自我評估及自我反省。Kendall(1990)即指出服務學習是一項與人類成長、社會願景，以及邁向社區化有關的理念或哲學，強調人們透過參與服務工作與完成服務任務，可同時兼顧並滿足人們與社會的需要，其中更包括有明確的目標，以及伴隨有意識的反思與批判性的分析(引自林妙香,2000)。簡言之，志工在服務過程中引起了學習的效應，從不斷的行動與反思中激發出有價值的學習經驗，此經歷是施者與受者互蒙其利，可視為一種教育的歷程；是一項自我學習、成長、累積經驗且創造有意義價值的歷程，同時並能促進人類美好願景的達成。

因此，志工在服務學習過程中是否具有服務學習的理念，是其參與志工工作的重要關鍵，亦可說與個人面對服務學習是否抱持正確的態度有關。一般而言，對態度的立場有以下三種說法：(一)注重情感成分：只對某對象的情緒感覺，藉古典制約而形成；(二)注重行為成分：將態度視為個體對某一對象作反應的準備狀態，在個體對某一對象有關的所有事物和情境反應時，具有歷久不斷的、直接的、動態的指引作用；(三)注重認知成分：指對人、事、物所持有的信念、知覺與訊息，表示個人對某對象的贊成或反對(郭金池,1989)。

基本上，態度之內涵可分成：(一)認知：係指由態度對人、事、物所知覺的意見、知識、想法；(二)情感：係指由態度對人、事、物所引發的情緒或感覺；(三)行為：係指由態度對人、事、物所展現的行為意圖(金清文,2002)。此外，態度也可分為積極態度與消極態度，且有強弱度之分，因此態度是可測量的(潘詩婷,2002)。個體抱持著積極的態度，愈能達到自我實現的境界；反之，個體抱持消極的態度，則會退縮逃避。

準此，本研究進一步從認知、情感和行為三個構念，探討志工服務學習應具備的理念與內涵，依據朱文慶(2007)高雄市國民小學志工服務學習與生活滿意度，所編制「服務學習量表」看志工服務學習的功能，認知態度包括「提昇自我效能」、「正確服務學習觀」、「增進工作能力」；情感態度則是「服務學習的認同」；行為態度則是「繼續參與動機」，其構念說明如下：

- (一) 提昇自我效能：係指個人確信可以執行一特定結果所需行為的感覺，亦即志工認為參與服務學習後，確信自己可以產出特定結果的自我評價。因此，對青年志工來說，如果能把學校教育的事情圓滿達成，又能在過程中習得相關的知能，他們就會獲得自我滿足並產生成就感。

- (二) 正確服務學習觀：係指志工對於服務學習意義及內容是否能真正的瞭解。亦可說，正確的服務學習觀，係從做中學的過程中創造更深刻的學習經驗，引發更多的反省，培養樂觀進取、積極奉獻的人生。
- (三) 增進工作能力：係指志工參與服務學習對於其個人擔任此工作角色後，各項能力的培養是否能夠增進，包括領導能力、協調溝通能力、批判思考能力以及分工合作的培養。
- (四) 對服務學習認同：係指志工參與服務學習時，對於服務學習本質精神及其功能是否認同；而認同本身係意涵著持續發展的意義與精神，即如果志工並未能對服務學習的理念有所認同，經將會影響到志工是否願意長期投入在志願服務的工作之中。
- (五) 繼續參與動機：係指志工參與服務學習是出自於利他、利己的動機，並願意繼續在組織或機構內持續執行志工的工作。

四、服務學習之相關研究：

(一) 性別：

陳惠英(2002)在「家庭主婦參與服務學習效果之研究—以高雄市家庭教育志工為例」指出：家庭主婦志工因參與服務學習，感受到學習收穫豐富、生命不斷蛻變，持續的動力如泉湧一般。歐鎮寬(2003)研究「台北市公立高級工業職業學校學生服務學習的參與態度及其相關因素之調查研究」指出：台北市公立高級工業職業學校不同科別的學生對服務學習參與時數有明顯的差異，不同性別及科別的學生對服務學習參與態度亦有明顯的差異。楊惠婷(2004)研究「影響高中職在學學生參與服務學習相關因素之探討—以台北市立明倫高中與大安高工為例」指出：不同性別學生在服務學習種類的選擇上會呈現顯著差異。白文正

(2005) 研究「臺北市扶輪社員服務動機與服務學習滿意度之研究」指出：女性扶輪社員，對「學習環境優質性」的服務學習滿意度較男性高。黃慧櫻(2007)在「台南市國小高年級學生參與服務學習之研究」指出：不同家庭社經背景的學生，服務學習參與現況沒有顯著差異；然而在性別與服務學習參與的動機有顯著差異存在，女生高於男生。

李明珠(2004)研究「志工服務學習與其公民參與行為之研究」指出，不同個人背景變項志工中，在性別與服務學習沒有顯著差異。高淑玲(2004)研究「台北縣立國民中學社區服務學習之研究」不同性別的教師對服務學習的實施現況無顯著差異性存在。

(二) 年齡：

蔡美玉(2002)在「高齡志工服務學習經驗之研究」發現：(一)高齡志工的參與動機是多重的，雖以利他性動機為主，但隱含許多利己因素，情境因素也是重要影響原因；(二)高齡志工的服務內容多樣，以直接性服務為主；(三)高齡志工的學習內容是偶發的、非經計畫的、發生在自然的社會情境中；(四)高齡志工的學習方式包括參加訓練、觀察、實作經驗、人際互動、反省、自我導向、學徒制及小組討論；(五)高齡志工的服務學習挫折不多，年齡對許多服務工作有加分作用；(六)高齡志工的服務學習收穫豐富，對個人、家庭、社會都有正面影響；(七)服務學習能滿足老人的教育需求，是適合高齡者的終身學習途徑。

曾慧媚(2002)研究「台北縣中小學服務學習方案之研究」指出：不同年齡的教師背景因素是影響教師推動服務學習的重要因素。陳幸梅(2004)在「成人參與服務學習動機及學習成效之研究—以印度垂死之家台灣志工為例」指出：成人的服務學習動機以「個人因素」動機最強烈，而其學習成效以「自我成長」為最；其次，激發了更多人的投入參與，

而有服務性的意向。李明珠(2004)研究「志工服務學習與其公民參與行為之研究：以台中市祥和計畫志工為例」指出：志工不同「年齡」其服務學習有顯著差異。吳坤良(2006)研究「社教志工的參與動機、服務學習、參與程度與自我效能關係之研究」指出：「61歲以上」的社教志工在服務學習上表現較好。劉明菁(2007)研究「高齡者參與志願服務學習之研究」指出：高齡志工較能全心全力付出，且其學習內容豐富、學習方式多樣。高齡志工乃藉由正式志工培訓、在職研修、經驗學習、觀察學習及「做中學」的過程實踐「學中覺」，藉由「做中學、學中覺」的體現豐富學習的內涵，並以其無私無我的付出影響親朋好友，因而帶動社區其他居民投入志工行列，促成許多周邊效應成為眾人學習的典範。朱文慶(2007)研究「高雄市國民小學志工服務學習與生活滿意度」指出：年齡31歲以上的高雄市國民小學志工，對服務學習具有較強的認同感。

白文正(2005)研究「臺北市扶輪社員服務動機與服務學習滿意度之研究」指出：不同年齡、有無子女、扶輪年資等社員個人背景變項，在服務學習滿意度之程度上並無顯著差異。

(三) 教育程度：

曾慧媚(2002)研究「台北縣中小學服務學習方案之研究」指出：不同學歷的教師背景因素是影響教師推動服務學習的重要因素。李明珠(2004)研究「志工服務學習與其公民參與行為之研究：以台中市祥和計畫志工為例」指出：志工不同「教育程度」其服務學習有顯著差異。白文正(2005)研究「臺北市扶輪社員服務動機與服務學習滿意度之研究」指出：教育程度愈高的扶輪社員，對「學習內容多樣性」的服務學習滿意度愈高。朱文慶(2007)研究「高雄市國民小學志工服務學習與生活滿

意度」指出：高中職教育程度的高雄市國民小學志工，對服務學習具有較強的認同感。

然而高淑玲（2004）「台北縣立國民中學社區服務學習之研究」則顯示不同教育程度的教師對服務學習的實施現況無顯著差異性存在。

（四）職業：

李明珠(2004)研究「志工服務學習與其公民參與行為之研究：以台中市祥和計畫志工為例」指出：志工不同「職業」其服務學習有顯著差異。潘依玲(2005)在「彰化縣國中小學退休教師服務學習的參與動機與社會支持對學習成效的影響之研究」指出：在各層面服務學習動機高者、社會支持多者，服務學習現況平均而言較佳。

（五）服務年資：

曾慧媚（2002）研究「台北縣中小學服務學習方案之研究」指出：不同服務年資的教師背景因素是影響教師推動服務學習的重要因素。吳坤良(2006)研究「社教志工的參與動機、服務學習、參與程度與自我效能關係之研究」指出：「擔任志工 10 年以上」的社教志工在服務學習上表現較好。朱文慶(2007)研究「高雄市國民小學志工服務學習與生活滿意度」指出：具有志工服務證的高雄市國民小學志工，對服務學習具有較強的認同感。

高淑玲（2004）研究「台北縣立國民中學社區服務學習之研究」不同服務年資的教師對服務學習的實施現況無顯著差異性存在。

（六）服務時數

Waterman(1997)研究發現，自願服務參與時數就是學生內在動機表

現在助人服務的態度，越是具有助人和自我實現的內在動機越能奉獻時間服務他人。研究指出因外在動機的服務程度與服務時數無關；志願服務的時數，很顯著的與學生自知之明的內省發展相關，服務時數與內在動機對學生在教育上的學習有顯著相關，學生若能優質地結合成功的自我實現特性，則更能奉獻更多時間去幫助他人。

歐鎮寬(2003)研究「台北市公立高級工業職業學校學生服務學習的參與態度及其相關因素之調查研究」指出：台北市公立高級工業職業學校學生服務學習平均時數均達8小時以上。陳寶瑟(2007)研究「中老年志工的服務動機、社會支持、服務學習效果及生活滿意度之研究」指出：中老年志工的服務學習效果因每週服務時數不同而有所差別。

(七) 小結

就上述研究發現，大多數研究者在探討志工的服務學習時，研究對象傾向於成人志工或者學校志工之學習服務動機、態度以及滿意度等。上述研究較傾向於女性志工比男性志工在服務動機及服務滿意度較高，教育程度越高，其對服務學習內容多樣性及滿意度較高，在志工服務年資及服務時數越高者之志工，及具持有志工証者其服務動機較強。而本研究是以青年志工為主要探索對象，其服務學習及動機與效能是否與其他研究對象般，在性別或服務年資也會造成顯著差異，這也是本研究所要探討的議題。

第三節 組織氣氛

組織氣氛在組織運作中佔有舉足輕重的地位，良好的組織氣氛將有助組織目標之達成；反之，不良之組織氣氛將使得組織停滯不前，組織效能低落。本節將討論組織氣氛的定義、研究構念探討及組織氣氛的相關研究等方面，以瞭解本研究組織氣氛之意涵。

一、組織氣氛的定義：

對於組織氣氛之定義，國外研究者之觀點概述如下：

表 2-3-1 國外研究者對組織氣氛之定義

Litwin & Stringer(1968)	認為組織氣氛是組織成員對正式組織系統，領導者的領導風格，以及會影響態度、信仰、價值的其他重要環境因素主觀知覺的結果。
Johnnesson (1973)	組織氣氛是一組能夠描述該組織的特徵，除了能用以區別該組織與其他組織的不同，以及具有相當程度的持久性，還有能夠影響該組織的行為。
James & Jones (1974)	認為組織氣氛是個體對組織環境的一種概括或整體的知覺。
Wiggins(1975)	認為組織氣氛是一種社會力量或壓力，會對個人造成影響。
Owens(1981)	提出組織氣氛組織成員對於組織內部環境的知覺，此一知覺係來自成員的經驗，具有持久性，並且可以利用一系列的組織屬性來加以描述。
Bauschka(1989)	認為組織氣氛不同於組織文化，組織氣氛是由組織中成員共享的結果，讓員工本身及組織外人員感受到組織的信念。
Beard(1991)	認為組織氣氛是個人對所處工作環境的知覺。此外，組織氣氛已經成為組織因素及動機取向間重要的中介變項。

對於組織氣氛之定義，國內研究者之觀點概述如下：

表 2-3-2 國內研究者對組織氣氛之定義

許士軍(1988)	組織氣氛為：(一)組織成員對組織的知覺；(二)對組織環境所感受到的特質；(三)感受的重要性超過領導型態與組織結構；(四)介於組織系統與動機傾向的中介變數。
潘文忠(1993)	認為組織氣氛是組織人員與環境交互影響所成，而人員的心理反應與動機作用是構成組織氣氛的一個主要變數。
林新發(1993)	<ol style="list-style-type: none"> 1.組織屬性之定義：視組織氣氛為一種組織屬性，或一種組織內在環境相當持久的特徵，進而影響組織成員的行為。持此種定義的研究者認為瞭解組織氣氛可藉由組織屬性的結構來分析，如組織的結構、特徵、環境特質、及工作情境等。 2.個人屬性之定義：組織氣氛是一組能為成員所知覺的屬性、特性或內部環境。 3.綜合之定義：視組織氣氛為個人對組織整體的知覺，這種整體的知覺反映出組織與個人屬性交互作用的結果，並以個人為資訊處理者。
李總續(2002)	指出組織氣氛是成員在組織內工作，受到組織系統各種環境條件之影響，長久得自組織環境的知覺與感受。
馬琬瑜(2002)	指出組織氣氛對於組織之影響，認為良好的組織氣氛有助於組織目標的達成，而不良的組織氣氛將妨礙組織運作，影響組織產出，造成浪費，績效不彰。

歸納上述國內外研究者對組織氣氛的定義及看法，組織氣氛是指在組織環境中，組織成員間交互影響所形成的一種內在相當持久的特質，這種特質可以被組織中的成員所知覺，且可直接或間接的被工作人員所察覺。也就是說，組織氣氛就是組織成員在組織中所知覺的氣氛；因此，組織氣氛雖不具體存在或可觀察的實體，但透過成員的知覺來加以測量。所以對於非營利機構之志工組織運作而言，組織氣氛將直接影響牽繫志工本身服務之動力，其重要性不容忽視。本研究將組織氣氛定義為組織內成員對組織環境之持久性知覺與感受，而這樣的感受得以成為與其他組織區辦之特徵。

二、組織氣氛之構念探討：

組織氣氛之研究領域，首要工作是在確立面向 (Dimension)，因為研究面向不僅是組織氣氛的內容建構，亦是衡量工具的重要部分，研究面向的建

立可以幫助人們對某一事物的瞭解及概念化，所以在研究組織氣氛時，首先是確立所研究之面向，方能對此概念有結構性之了解。

對於組織氣氛之研究面向，國外研究者之觀點概述如下：

表 2-3-3 國外學者對於組織氣氛研究面向一覽表

Halpin & Croft(1962)	發展出 QCDQ 組織氣氛描述問卷，研究面向為：(一)校長行為層面，包含疏離、強調成果、以身作則、關懷；(二)教師行為層面，包含疏離、阻礙、工作精神、親密。並將學校組織氣氛區分為具連續性之六大類型：1. 開放型；2. 自主型；3. 控制型；4. 親密型；5. 管教型；6. 封閉型。
Litwin & Stringer(1968)	將組織氣氛之研究面向區分為：(一)結構；(二)責任；(三)獎酬；(四)風險；(五)人情；(六)支持；(七)標準；(八)衝突；(九)認同。
Schneider & Bartlett(1968)	將組織氣氛之研究面向區分為：(一)管理結構；(二)管理支持；(三)內部衝突；(四)工作獨立；(五)一般滿足。
Kottkamp, Mulhem & Hoy(1987)	改編 QCDQ-RE，發展出 QCDQ-RS(中學組織氣氛描述問卷)，包含五個研究面向：(一)校長層面：包含支持行為、指示行為；(二)教師層面：包含投入行為、挫折行為、親和行為量表因素層面。
Telep (1989)	將志願服務組織氣氛界定為三個構面：(一)工作明確性：包括組織內對工作描述、人員訓練、服務人員所接受的支援、工作計畫、志願服務的資訊提供及工作有關的材料等項目明確程度；(二)溝通：包括成果回饋、專任與志工的交互作用、接納志工的建議、對志工的獎勵與對志工的建議程度等項目；(三)個人發展：包括二個項目，其一為才能，指個人的能力及任務要求是否相配合；其二為競爭力，指個人面對工作壓力是否有應付挑戰的特性。
Owens(1991)	發展出 POS(Profile of a School 學校剖面圖)，其為連續變項，以八個層面因素測量：領導歷程、動機驅力、溝通歷程、交互影響歷程、決策歷程、目標擬定、控制歷程、工作目標與訓練。

對於組織氣氛之研究面向，國內研究者之觀點概述如下：

表 2-3-4 國內學者對於組織氣氛研究面向一覽表

黃明慧(1987)	研究國內志願服務機構「張老師」的組織氣氛，界定四個構面：(一)制度因素：指志願服務人員對組織的制度化程度、運作彈性化程度及獎酬、工作要求公平性的看法；(二)工作結構：指志願服務人員對組織中的工作方法、工作負荷及工作要求的看法；(三)同事關係：指志願服務人員任為組織內成員相處、合作及意見接納程度；(四)督導領導：指志願服務人員對組織內專任人員的授權狀況、領導方式及專業督導的看法。
鍾任琴(1990)	將組織氣氛之研究面向區分為：(一)團體親和；(二)關懷倡導；(三)人情支持；(四)工作標準；(五)制度明確；(六)自主程度；(七)獎賞公平。
張簡憶如(1996)	將組織氣氛之研究面向區分為：(一)支持；(二)指示；(三)限制；(四)同僚；(五)親密；(六)疏離。
李總縝(2002)	將組織氣氛之研究面向區分為：(一)結構；(二)責任；(三)獎酬；(四)風險；(五)人情；(六)支持；(七)標準；(八)衝突。
洪秋玲(2002)	將組織氣氛之研究面向區分為：(一)成員對領導行為的知覺；(二)影響組織發展的變項；(三)組織內部互動的歷程；(四)成員對組織的態度；(五)成員知覺組織變革創新的程度。

綜觀上述國內外研究者針對組織氣氛研究面向各具特色，但仍有其相通之處，大致上可分為「領導層面—包含關懷、制度」、「同儕關係—包含溝通、協調」、「個人知覺—包含自主、認同、支持」等向度，惟組織氣氛之研究面向仍以學校組織氣氛為主軸，針對志工以及非營利組織組織氣氛之研究實屬少數。

本研究即採用楊如蒼(2003)針對學習型家庭志工參與動機、參與程度與其組織氣氛之研究，所編製「組織氣氛」量表，本量表區分為：領導關懷行

為、自主程度、團體認同、溫暖支援、溝通協調、制度明確等六個研究面向，其操作性定義分述如下：

1. 領導關懷行為：志工在組織內感受到幹部關懷夥伴之程度。
2. 自主程度：志工在組織內感受到可以獲得授權且能自行決定之程度。
3. 團體認同：志工對組織整體認同之程度。
4. 溫暖支援：志工在組織內感受到夥伴彼此溫暖關懷及協助支持程度。
5. 溝通協調：志工在組織內感受到夥伴間意見溝通、經驗交流程度。
6. 制度明確：志工對於組織規章制度與明確之瞭解程度。

三、組織氣氛的相關研究

目前在有關國內非營利組織研討議題中，大都探討志工工作滿意度、組織承諾、組織成效以及志工去留之問題探討，已有相當之研究結果，例如；邱亦光（2002）、賴怡卉(2003)研究指出，組織氣氛與工作投入、工作滿意之間具有顯著相關。邱國隆(2000)、李政穎(2003)研究發現，組織氣氛對教師成長、工作士氣具有密切的相關與中程度以上的預測力，但對志工其所知覺組織氣氛之相關研討尚付闕如；然就非營利組織以人為主之特色而言，組織氣氛則是以人去知覺組織內在環境中制度規範、領導關懷、志工自主、以及對團體認同、支持、溝通協調等等問題，亦不容忽視；因此，社會人口變項在探討組織氣氛議題時的重要因素。本研究將藉由學校之組織氣氛以及個人背景變項相關研究中去驗證非營利組織組織氣氛之關聯性。

(一) 性別

在 Odden & Sias(1997)的研究指出，同儕間溝通方式與其對組織氣氛的知覺有關，不同性別間的溝通方式不同，對組織氣氛的知覺也會不同。Arnold 與 Peterson(1998)就指出以女性為主的工作場所，通常較注重人與人之間的關係、彼此間分享價值及團隊的忠誠度，而不是重

視個體創造力的企業家型態。張簡憶如(1996)針對國民小學所作組織氣氛的調查研究中，發現女性教師對學校同僚氣氛和教師行為開放度的知覺顯著高於男性教師；而男性教師對學校限制與疏離層面氣氛的知覺則顯著高於女性教師。侯世昌(1994)針對國民小學組織氣氛的研究發現，性別對學校組織氣氛的知覺有差異性存在。邱從益(2004)的研究顯示男性兼任行政職務教師對校長支持型行為的感受高於女性兼任行政職務教師。

然而另一方面，雖然 Bauschka(1989)研究顯示發現性別對大學的教職員工參與職業發展程度具有預測力，但性別對組織氣氛的知覺並沒有顯著差異。謝鳴鳳(2000)、廖麗君(2002)、鄭奇芬(2004)認為不同性別的教師，其所知覺的學校組織氣氛層面上無顯著差異。

(二) 年齡

侯世昌(1994)、廖麗君(2002)、林振成(2003)的研究發現，不同年齡的教師在支持、同僚、親密及隔閡上的知覺有顯著差異存在，且年齡愈高的教師其所知覺到校長的支持、指示性行為、同儕間同僚及親密行為愈高。邱從益(2004)的研究發現教師年齡愈長，其所知覺的學校組織氣氛越趨向於開放性。

但李冠儀(2000)、鄭奇芬(2004)的研究指出不同年齡的教師，其所知覺學校組織氣氛無顯著差異。

(三) 教育程度：

在謝琇玲(1990)研究顯示專科程度教師對組織氣氛的知覺顯著高於師範院校或一般大學畢業的教師；侯世昌(1994)、張簡憶如(1996)研究發現師專或師範畢業和一般專科畢業的教師所知覺學校組織氣氛

的開放度，較普通大學畢業教師為高。

(四) 工作年資：

在 Bauschka(1989)研究發現工作年資對大學的教職員工參與職業發展程度具有預測力，且工作年資不同，對組織氣氛的知覺也有差異。侯世昌(1994)指出服務年資較久的教師所知覺到校長支持與同儕間同僚及親密行為較高，對隔閡性的氣氛知覺較小，主要是因為年資較長的教師已經累積較豐富的教學經驗，且處事圓融，自然同儕間的相處更為融洽。

張簡憶如(1996)認為教學經驗愈久，可能比較不容易受教師本身以外因素所干擾，故對學校組織氣氛的知覺較為開放性的，而年輕教師面對及適應新環境，較易受到本身以外因素的限制與干擾。

(四) 小結

根據上述針對組織氣氛與不同人口變項的探討得知，組織中成員會因為性別、年齡、教育程度、工作年資的不同，對組織氣氛的知覺也會有所差異，其主要原因除了員工個人心理特質及人格上的差異外，工作經驗的累積及所面對的人事物的不同，也會造成組織成員對組織氣氛有不同的知覺。然本研究旨在探討非營利組織志工在機構服務時，在不同個人背景變項中面對機構內組織氣氛是否會影響到其繼續參與動機、對服務學習的認同、提昇自我效能或者增進工作能力。

第四節 工作價值觀

本節主要探討國內學者對工作價值觀的定義及相關研究。共三個部分，首先探討工作價值觀的定義，其次是工作價值觀之研究面向，最後再分析工作價值觀之相關實證研究。

一、工作價值觀的定義：

Pennings(1985)認為價值觀是指一個人行為參考架構的重要元素，也是瞭解個人的態度、知覺動機及性格的基礎。Rokeach (1973) 主張，價值觀是個體的一種持久的信念，並也是個體對社會的某種行為或事物存在狀況的偏好（引自孫泌光,2001）。而從人類學的觀點來看，學者 Kilmann(1985)；Mc.Daniels(1994)則強調價值觀為文化交流的必要核心，用價值觀來闡述人類的支配性文化（引自洪品蓁,2002）。而價值系統係為一種知識架構，經由個人對世界的涉入程度與時間的推移而發展出來的，藉以說明什麼是好的或是值得擁有的，這一個系統提供一套個人評估或定義週遭環境一切事物的標準。

陳寶山(1986)認為，價值是人類所創造，需要經過學習才能瞭解價值的意義，並形成價值觀念，他認為價值有下列性質：

- (一) 價值以人為中心，離開人即不復有價值的意義存在，因此價值是人所賦予，可以寄諸於任何事物、人、形式或理念上。
- (二) 價值是具有相當的持續性。
- (三) 價值是獨特的，價值的體系因人而異，也因不同的團體而有別。
- (四) 價值是一種信念，對個人的行為目標和方式具有約束和指導的效果。
- (五) 價值是內化的象徵系統，是一種明確的或隱含的理念。

文崇一(1989)認為價值觀是一個社會或一群人用以衡量事物與行為的標準，表現個人對行為或事物的判斷，進而決定或影響個人之行為。楊國樞(1994)則認為價值是人們對特定行為、事物、狀態或目標一種持久性偏好。吳鐵雄等(1995)認為價值觀為個體對待事物、行為或標的持久性偏好或判斷標準，兼具認知、情感、意向的參考信念，以引導個體行為，滿足個體需求並達成個體目標。

張春興(1996)認為價值觀的意義，包括以下兩點：

- (一) 價值觀是指個人選擇評判人、事、物的重要性，社會意義性所依據的價值標準；個人有了價值標準，然後才會做出價值判斷。
- (二) 價值觀是指個人自認或社會共識，正當並藉以判斷是非善惡之標準；倘若合於上述標準則判定有價值；反之不合則該目標則判為無價值。

鐘志明(2000)認為價值觀是個人的信念、行事標準及對不同事物的選擇準則，且價值觀會受文化環境與歷史傳統等因素之影響。

綜合上述研究者價值觀之定義，本研究將工作價值觀定義為「價值觀是個人獨特的工作信念與理念，影響其對人、事、物判斷的標準，是引導個體加入組織環境的因素」。也就是說，志工之工作價值觀係從事服務時所秉持的信念及指引方向，並認同自己工作的重要性對自己工作負責，重視自己的工作表現，堅守自己的工作本份，扮演好自己的職責角色，並且將志願服務工作與生活經驗結合的程度。

二、工作價值觀的研究向度：

Super (1970) 研究工作價值觀的內容，區分為十五項包括：利他主義、美的追求、創造性、智性的刺激、獨立性、成就感、聲望、管理權力、經濟報酬、安全感、工作環境、與上司關係、與同事關係、變異性、生活方式等。

Miler (1974) 則將工作價值觀的向度分為隱性和外顯性兩大類：

- (一) 內隱性的工作價值觀包括：成就的、利他的、創造的、道德的、挑戰的，以及管理的等六項。
- (二) 外顯性的工作價值觀包括：交友的、經濟報酬的、獨立的、威望的、安全的、從屬關係的、環境的、變化的、以及生活方式等九項。

林邦傑 (1990) 研究大專在學學生工作價值觀時，綜合國內外學者對工作價值觀的分類，並根據理論及研究中出現頻率較高的向度，以及符合我國大專青年之特性，選取了九個工作價值觀的向度：

- (一) 利他：工作能提供個人心智及為社會大眾服務的機會。
- (二) 智性成長：工作能提供個人心智思考、嘗試新觀念及發明新事物的機會。
- (三) 獨立性：工作能夠在不受監督下，自行決定工作方式及自行調整工作步驟。
- (四) 威望：工作能夠提高個人名望及受到他人的重視及讚賞。
- (五) 經濟報酬：由工作可以獲得滿足的物質報酬，以使自己生活舒適。
- (六) 安全感：工作沒有被解僱之慮，並且能夠提供個人安全的生活保障。
- (七) 人際關係：工作可以提供個人結交朋友，並在一起從事休閒活動的機會。
- (八) 成就感：由工作中個人可以實現自我的理想，使自己覺得是個成功者。
- (九) 管理：工作能夠提供個人指導別人或策劃別人工作方式的機會。

行政院青年輔導委員會於 84 年間，委託吳鐵雄、李坤崇、劉佑星、歐慧敏等人 (1996)，以大專生及大專畢業在職人員為對象，將「工作價值觀」分為「目的價值」與「工具價值」兩領域，在兩領域下又細分為：「自我成長取向」、「自我實現取向」、「尊嚴取向」、「社會互動取向」、「組織安全與經濟取向」、「安定與免除焦慮取向」及「休閒健康及交通取向」等七項，其意義內涵分述如下：

(一) 目的價值：係在協助受試者了解自己對「工作時是否能不斷追求個人自我成長，發揮個人才能創造力，提昇生活品質，獲得成就感與領導權力，贏得他人尊重，肯定及達成人生目標」的重視程度，此領域包含三個層面：

1. 學習成長取向：指在協助受試者了解自己對「工作時能否不斷獲得新知與自我成長，發揮創造力以及增進個人發展」的重要程度。
2. 自我實現取向：係協助受試者了解自己對「工作時能否實現人生目標，展現個人才華，提昇生活品質以及增進社會福祉」的重視程度。
3. 尊嚴取向：係在協助受試者了解自己對「工作時能否滿足個人成就感，獲得自我肯定與自主性，贏得他人尊重以及擁有管理權力和支配力」的重視程度。

(二) 工具價值：旨在協助了解自己對「工作時能否獲得良好的社會互動，擁有良好的人際關係與穩定的生活，免於工作所衍生的焦慮，服務於組織制度與環境完善的組織來滿足安全感，及維持生活所需的報酬與休閒活動」的重視程度，此一領域包含四個層面：

1. 社會互動取向：旨在協助受試者了解自己對「工作時能否獲得良好的社會互動，與上司和同事分享喜、怒、哀、樂，以及與他人建立良好的人際關係」的重視程度。
2. 組織安全與經濟取向：旨在協助受試者了解自己對工作時能否獲得合理的經濟報酬，以及組織是否有完善的制度以滿足其安全感的重視程度。
3. 安定與免於焦慮取向：旨在協助受試者了解自己對「工作時能否穩定而規律的工作以及免於緊張、混亂、焦慮與恐懼」的重視程度。
4. 休閒健康與交通取向：旨在協助受試者了解自己對「工作時能否獲得充足的體能活動，擁有充分的休閒活動」的重視程度。

表 2-4-1 國內外研究者對工作價值觀的研究面向

Super (1970)	利他主義、美的追求、創造性、智性的刺激、獨立性、成就感、聲望、管理權力、經濟報酬、安全感、工作環境、與上司關係、與同事關係、變異性、生活方式
Miler (1974)	1.內隱性：成就的、利他的、創造的、道德的、挑戰的、管理的。 2.外顯性：交友的、經濟報酬的、獨立的、威望的、安全的、從屬關係的、環境的、變化的、生活方式。
林邦傑 (1990)	利他、智性成長、獨立性、威望、經濟報酬、安全感、人際關係、成就感、管理。
吳鐵雄等人 (1996)	1.目的價值：自我成長取向、自我實現取向、尊嚴取向。 2.工具價值：社會互動取向、組織安全與經濟取向、安定與免除焦慮取向休閒健康及交通取向。

綜合表 4-1-1 國內外研究者對工作價值觀的研究面向意見，本研究居於志願服務之理念「只問付出，不求回饋，不以金錢利益為考量」的理念，將採用王淑美 (2005) 針對學校與社福機構志工工作價值與組織承諾關係之研究，所編製「工作價值觀」量表，量表區分為：快樂學習與成長取向、保持活力與健康取向、人際互動與尊榮取向、自我展現與分享取向等四個研究面向，其操作性定義分述如下：

- (一) 快樂學習與成長取向：即志工個人相信在從事志願服務時，個人可從中追求知識，得到自我能力的肯定。
- (二) 保持活力與健康取向：即志工個人相信在從事志願服務時，自己生活可以更充實，希望有磨練自己的機會，使自己更加成熟。
- (三) 人際互動與尊榮取向：即志工個人相信在從事志願服務時，可以與許多人一起工作或家人與朋友會以我從事志願服務為榮，也喜歡被人稱讚的感覺。
- (四) 自我展現與分享取向：即志工個人相信在從事志願服務時，可以獲得自身工作以外的成就感，並與他人分享自己的知能與社會經驗。

三、工作價值觀之相關研究：

(一) 性別：

黃蒂(1988)針對193位生命線志工為研究對象發現，志工個人特質中不同地區、性別、籍貫、職務經驗，對「服務工作價值」看法有顯著差異；在對「組織特性」的看法上，志工只有在地區和職業上的不同而有顯著的差異。劉宣蓉(2000)研究發現國小教師在九類工作價值觀的重視程度會受性別的不同而有所不同。

然而陳弘美(2003)研究義診醫師發現性別變項對工作價值觀，組織承諾或機構認同等構面並無顯著性差異。

(二) 年齡：

劉宣蓉(2000)研究發現國小教師在九類工作價值觀的重視程度會受年齡的不同而有所不同。徐榮延(2006)研究發現不同年齡之基層公務人員在工作價值觀的知覺上有顯著差異存在。

但黃蒂(1988)針對193位生命線志工為研究對象發現，志工個人特質中年齡、教育程度對「工作價值」看法並無顯著差異。此外，尚濬清(2004)以210位國軍醫院志工為研究對象，發現年齡變項對工作價值觀並無顯著性差異。

(三) 教育程度：

劉宣蓉(2000)研究發現國小教師在九類工作價值觀的重視程度會受學歷的不同而有所不同。尚濬清(2004)以210位國軍醫院志工為研究對象，發現教育程度對工作價值觀有顯著性差異。

然而李冠儀(2000)研究國小教師的工作價值觀，發現不同教育程

度、服務年資的國小教師在工作價值觀的總層面並無顯著性差異。陳弘美(2003)研究義診醫師發現學歷變項對工作價值觀，組織承諾或機構認同等構面並無顯著性差異。

(四) 工作年資：

羅俊龍(1995)研究指出，任職五年以內的教師在「對工作的期望與實現」、「整體價值觀」的重視程度均高於任職廿六年以上之教師；張惠英(2001)研究指出，不同任教年資的教師在教師工作價值觀總層面、創新發展、人際互動、組織安全均具有顯著差異，任教五年以下的教師在工作價值觀的重視程度高於其他組別。

然而徐善德(1997)研究指出，不同任教年資之高職教師在整體教師工作價值觀及各向度均無顯著差異。蔡盛明(2003)對中國石油公司員工進行研究，結果顯示員工服務年資的長短與工作價值觀並無顯著差異。

(五) 小結

從上述研究顯示，在社會變遷下大多數人對工作價值觀，看作是追求成功，獲得成就感以及成為有意義公民之途徑，不再對傳統的固有工作價值那麼重視，但由於志願服務工作係出自於自由意志並無經濟或物質上的報酬，在無私與奉獻中，對推動社會和諧與穩定有相當多的助益。然而，現今社會快速變遷，志願服務的工作價值觀亦因隨之調整，志願服務的參與不再只是施捨、濟助，而是志願服務更高服務工作價值觀的表現。況且從事志願服務的過程中，在機構中組織氣氛中的和諧，建立人際關係的互動上，尋求自我學習與成長，在服務中取得自我肯定，因此志願服務工作不僅是一種積德、求福報的工作，也是一種從服務與學習中，了解到自我服務工作價值的觀念。雖然文獻指出志工在義診醫師、教師、生命線志工之樣本上，少有發現其在年齡、性別之差異，

但在教育程度、工作年資卻有差異存在。但本研究是以青少年為研究對象，以個人背景變項中去探討志工的服務工作價值觀，其是否與不同樣本(如義診醫師、教師般)，亦有差異性存在，這亦是研究者想要探討的議題之一。



第五節 組織氣氛、工作價值觀與服務學習

本節主要探討國內外學者對組織氣氛、工作價值觀與服務學習的相關研究。共三個部分，首先探討組織氣氛與服務學習之相關研究，其次是工作價值與服務學習之相關研究，最後是組織氣氛與工作價值之相關研究。

一、組織氣氛與服務學習之相關研究：

從經驗學習的特點中，強調學習是以經驗為基礎，重視的是學習的歷程，過程中包含個人與環境的互動、適應及解決對立的衝突，進而達到增加知識，適應世界的完整過程 (Kolb,1984)。基此，志工在非營利組織透過經驗學習轉化而增加知識，組織即為學習環境，經由工作歷程感受組織間人際互動關係、經驗交流，進而對組織產生認同感。

Bauschka(1989)以 235 位來自德州四所中型大學的教職員工為研究對象探討組織變項及人口變項(基本變項)對其工作發展之影響。研究結果發現：(一)組織氣氛中溝通與獎勵的得分愈高，員工參與活動的分數也會增加；(二)教職員具有高度作決策與學習動機，其參與媒體、科技或課程發展資源相關活動的程度也隨之提高；(三)當教職員工知覺組織中有高度獎勵氣氛時，會增加對創新教學方面的發展；(四)教職員工中，教授較少參與同儕的討論。從研究的結果，可得知組織氣氛高的工作環境，員工會傾向於採用人際網絡互動的學習方式，如與同儕或主管的討論及詢問他人意見，而且對工作相關的學習活動投入的程度也相對較高。

Beard(1991)探究與工作相關的自我導向學習之研究發現：(一)針對組織氣氛及工作投入越高，其對人際間的互動(例如同儕或主管互動、參與課程等)就越高；(二)高組織氣氛也可增加員工對工作的投入及從事相關學習活動；(三)員工對非文字資運之運用、學習意願的提昇及對工作有高度的投

入，其對工作組織氣氛也會投入；(四)自我導向學習活動可以帶動員工參與並影響組織氣氛。

Macmahon(1992)針對員工如何以學習方式來成為團隊工作者，且在工作場所中，有哪些因素能促進學習或阻礙學習研究發現：(一)三個影響組織員工成為團隊工作者的重要因素「從經驗中學習」、「員工個人的特質」、「組織氣氛」，而這三個因素並非單獨存在，而是相互關聯，並分別對不一樣的學習者具有不同的重要性及影響力；(二)受訪者指出其主管非常鼓勵員工進行學習，不論正式或非正式的學習，組織中開放、輕鬆的學習氣氛是促使其不斷學習的動力；(三)受訪者認為他們在開放輕鬆的學習氣氛中，常採用的學習方式包括從過去的經驗中提取、教練式的學習、由督導者引領及從團隊中學習。

Toll(1999)在探討影響工作學習成功的因素中，研究結果發現個人所採用學習管道，本身對自我學習管道的覺察及工作場所的氣氛都是影響因素，其中與工作氣氛最直接相關的因素包括：「經營管理者的支持—接受度」、「員工對於選擇與執行工作任務的選擇力及員工自己的工作負荷量」；此結果確實顯示經營者能支持員工學習及賦予員工自由選擇工作環境都能有效增進員工提昇學習成就，而且受試者一致指出他們所知覺的工作場所氣氛對他們是否進行工作場所的學習有關；在學習管道方面，受試者則指出沒有任何一個學習管道是唯一有效促進學習成功的方式，但工作場所的工作與學習氣氛和他們所採用的學習方式有關。

Lohman (2000) 的研究中，發現在學校組織中封閉的環境與氣氛，使美國中小學教師認為在工作環境中很少接觸外部的學習資源、缺乏學習的時間，也不被鼓勵學習，形成典型封閉的組織氣氛。

丁居倫(2007)研究「學校生命教育志工服務學習經驗及生命教育學習需求」表示，學校志工所經歷的收獲是精神層面的提升、大都以有機會再學習的積極態度為主，生命教育志工成員互相鼓勵與支持，夥伴關係、組織氣氛，激勵彼此的服務熱忱，成員對於志工工作更積極投入。

從上述文獻探討過程中，發現組織氣氛高的工作環境，員工會傾向於採用人際網絡互動的學習方式，如與同儕或主管的討論及詢問他人意見，而且對工作相關的學習活動投入程度也相對較高。另外，Beard(1991)特別指出員工所採用的學習方式也會影響組織氣氛的改變，與 Toll(1999)的研究一致。因此，組織氣氛確實可影響員工在工作場所崗位上表現以及學習態度有其重要的影響力；綜觀國內探討非營利組織對志工服務學習與組織氣氛之間關係的實證研究相當缺乏，故本研究嘗試以金車教育基金會青少年志工在組織內所知覺組織氣氛與服務學習之間的關係是否有其相關與影響。

二、工作價值觀與服務學習之相關研究：

以服務學習歷程而言，Bandura(1977)的社會學習理論認為個體會對週遭的人事物所呈現出的現象刺激進行觀察，並轉變為心像，再轉譯成自己容易理解的語言符號，予以保留、記憶，並能在適當的時空環境下應用，是一種間接學習的歷程。對非營利組織青少年志工而言，從學習的歷程中，獲得志願服務工作價值觀，得到自我能力的肯定，並與他人共同分享自己的知能與社會經驗。

王雅菁(2002)高中生公民科服務學習效果之研究，發現實驗班學生對服務學習抱持肯定的看法，也承諾往後若時間許可將會繼續從事服務，對服務的價值觀認為是有增進的並給予肯定的認同。

蘇雅君(2003)服務學習對國中童軍社團學生學習效果之研究，發現服務

學習在增進童軍知能、服務知能、自我效能、人際尊重與多元、社會關懷上並無達統計上之顯著，但成員在自陳回饋性的質性資料卻發現成員增進溝通協調、自信、增加對他人的包容、對服務的期待更有責任感、與社區居民拉近距離，從中互相學習、互惠並發現社區的問題。

李燕美(2003)引美學者 Heidrich 在其「服務學習與學生服務價值觀」研究指出，透過服務學習讓學生經常跟一些價值觀及行為跟自己差距甚大的一起工作，如學生認為這些人和他們不同的，且施予同情，就無法形成內心衝擊，但他們了解這些人、認為他們「跟我一樣」時，就會形成兩難狀況，學生會發展出一種適應這些不一致因素的服務價值觀，認同服務是為自己而非以慈善觀點出發的為他人，服務能帶給自我成長更甚於幫助他人。

嚴秋蓮(2004)研究「中等學校實施服務學習成效之研究」指出，服務學習在服務價值觀的改變方面，感到施比受更有福，能幫助別人也充實提昇自己，學會為別人著想，覺得服務是無悔的付出。

丁居倫(2007)研究「學校生命教育志工服務學習經驗及生命教育學習需求」發現志工參與服務後，在態度及觀念的改變認為生命教育志工是很有意思的工作、施比受更為有福，且承諾未來還會繼續擔任志工服務工作，是以正面影響孩子或整個家庭。

從上述實證研究探討中，現階段學校將「服務」與「學習」相結合，藉此讓學生體會工作價值觀之關係有相當多的實證研究與探索；然而，現在是公民社會的年代，為了讓志工服務能融入全民生活，並思考其背後所隱含的學習意義以及工作價值觀，故本研究藉金車教育基金會青少年志工服務學習與其工作價值觀之相關研究，來驗證非營利組織青少年志工服務學習與工作價值觀之關係。

三、組織氣氛與工作價值觀之相關研究：

組織氣氛係指組織內成員對組織環境之持久性知覺與感受，而這樣的感受得以成為與其他組織區別之特徵。因此，從自我認同論（self-identity theory）中強調個人行為為何有一致性的原因，如何確認自我價值，以及維持自我認同的價值觀，如果個人認為違反自我認同價值時，將使個人付出代價，進而堅持自己本身的價值標準。

羅俊龍（1995）針對宜蘭縣公立國民中學教師之研就指出工作價值觀與整體組織承諾以及各構面之關係均呈正相關。張慶勳（1996）在長期互動的過程中，學校成員有共同假定、信念、態度與價值，表現在每一層面上，且會影響學校中個體成員的行為。彭雅珍（1998）研究指出教師工作價值觀中除「安全福利」與組織承諾之「留職傾向」無顯著相關外；「成長發展」、「創新變化」、「成就聲望」、「工作環境」與整體組織承諾及各向度呈顯著正相關。

張惠英（2001）以高雄市、高雄縣、屏東縣的國民小學教師為研究對象指出，國民小學教師對工作價值關愈重視，在組織承諾大部分也愈高；且國民小學教師工作價值觀對組織承諾的解釋情形，以成就聲望的解釋力最大。陳燕慧（2001）對國小組織文化與學校效能之研究指出，教育人員大都能知覺到學校的組織文化。鍾勝華（2006）在臺北市國民中學學校組織氣氛與體育教師工作價值觀之研究指出，學校組織氣氛與體育教師工作價值觀達顯著正相關，且學校組織氣氛可有效的預測工作價值觀，其中以「教師親和」的預測能力最強；其次為「校長支持」。

從上述實證研究結果得知，大部分學校教師所知覺工作價值觀與組織氣氛的關係是互為影響，且普遍呈正相關。然而有關非營利組織志工所知覺組織氣氛與其工作價值之相關研究仍屬少數，基此，本研究將以研究金車教育基金會青少年志工為研究對象，探討組織氣氛與工作價值觀之相關，藉以提

供非營利組織作一實務參考。

四、小結

綜合上述實證研究中得知，組織氣氛、工作價值觀與其服務學習的關係是密切結合的，且多數為正向相關。然而國內相關研究均傾向於學校教師所知覺組織氣氛、工作價值觀、服務學習之關係研究，針對非營利組織之青少年志工為對象之實證研究尚屬少數，故本研究以探索非營利組織青少年志工所知覺組織氣氛、工作價值觀與其服務學習之相關研究實有其必要性，為了讓青少年志工更投入非營利組織，並能持續參與組織工作，建立起組織承諾感，並利於青少年志工對非營利組織工作投入與忠誠度之建立，希望藉此研究作為非營利組織瞭解志工之參考依據。



第三章 研究方法

本研究對象以曾服務於金車教育基金會青少年登記有案之志工 162 員為主，採取全面普查取樣並以郵寄問卷進行調查，探討青少年組織氣氛、工作價值觀與其服務學習意向之關聯。本章依據研究動機與目的所提出之研究架構、研究假設加以說明，繼而描述本研究所採用樣本之特性、研究工具及統計方法。

第一節 研究架構

本研究之目的在探討青少年個人背景變項、組織氣氛、工作價值觀與其服務學習意向彼此間關聯。根據研究目的及相關文獻，配合研究問題與假設，建立之研究架構如圖 3-1-1：

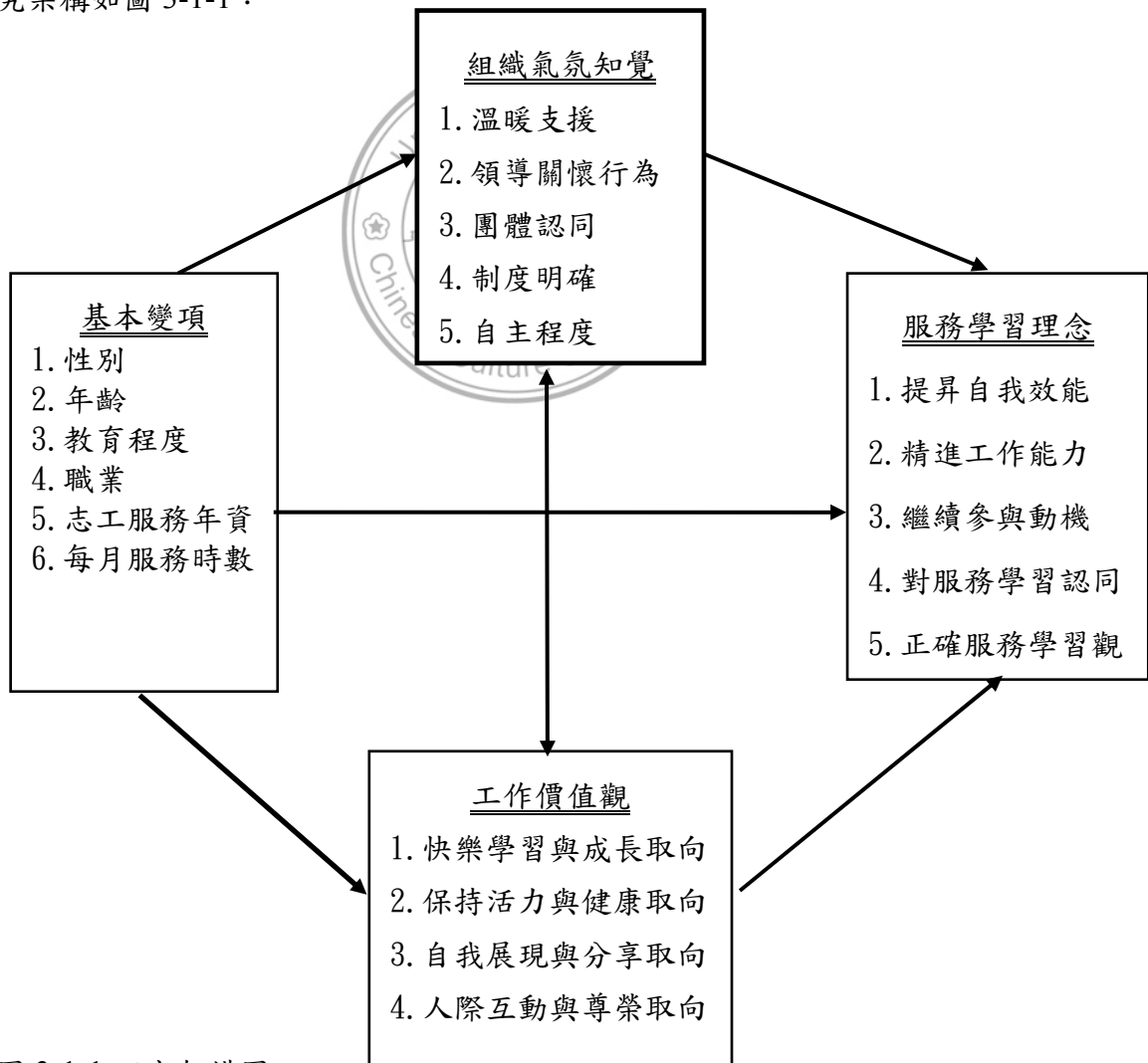


圖 3-1-1 研究架構圖

第二節 研究假設

根據研究目的、文獻探討與研究架構，提出本研究之研究假設並加以考驗：

問題一、青少年志工基本變項（性別、年齡、教育程度、職業、志工服務年資、每月服務時數）在組織氣氛（溫暖支援、領導關懷行為、團體認同、制度明確、自主程度）上是否有差異性？

假設 1.1 不同性別的青少年志工在知覺組織氣氛有差異性。

假設 1.2 不同年齡的青少年志工在知覺組織氣氛上有差異性。

假設 1.3 不同教育程度的青少年志工在知覺組織氣氛上有差異性。

假設 1.4 不同職業的青少年志工在知覺組織氣氛上有差異性。

假設 1.5 不同服務年資的青少年志工在知覺組織氣氛上有差異性。

假設 1.6 每月服務時數不同的青少年志工在知覺組織氣氛上有差異性。

問題二、青少年志工基本變項（性別、年齡、教育程度、職業、志工服務年資、每月服務時數）在工作價值觀（快樂學習與成長取向、保持活力與健康取向、自我展現與分享取向、人際互動與尊榮取向）差異性為何？

假設 2.1 不同性別的青少年志工在知覺工作價值觀上有差異性。

假設 2.2 不同年齡的青少年志工在知覺工作價值觀上有差異性。

假設 2.3 不同教育程度的青少年志工在知覺工作價值觀上有差異性。

假設 2.4 不同職業的青少年志工在知覺工作價值觀上有差異性。

假設 2.5 不同服務年資的青少年志工在知覺工作價值觀上有差異性。

假設 2.6 每月服務時數不同的青少年志工在知覺工作價值觀上有差異性。

問題三、青少年志工基本變項（性別、年齡、教育程度、職業、志工服務年資、每月服務時數）與服務學習意向差異性為何？

假設 3.1 不同性別的青少年志工在知覺服務學習上有差異性。

假設 3.2 不同年齡的青少年志工在知覺服務學習上有差異性。

假設 3.3 不同教育程度的青少年志工在知覺服務學習上有差異性。

假設 3.4 不同職業的青少年志工在知覺服務學習上有差異性。

假設 3.5 不同服務年資的青少年志工在知覺服務學習上有差異性。

假設 3.6 每月服務時數不同的青少年志工在知覺服務學習上有差異性。

問題四、組織氣氛(溫暖支援、領導關懷行為、團體認同、制度明確、自主程度)、工作價值觀(快樂學習與成長取向、保持活力與健康取向、自我展現與分享取向、人際互動與尊榮取向)與服務學習(提昇自我效能、精進工作能力、繼續參與動機、對服務學習認同、正確服務學習觀)相關為何?

假設 4.1 組織氣氛與工作價值觀上有顯著正相關。

假設 4.2 工作價值觀與服務學習上有顯著正相關。

假設 4.3 組織氣氛與服務學習上有顯著正相關。

問題五、組織氣氛(溫暖支援、領導關懷行為、團體認同、制度明確、自主程度)與工作價值觀(快樂學習與成長取向、保持活力與健康取向、自我展現與分享取向、人際互動與尊榮取向)是否能有效預測青少年志工服務學習(提昇自我效能、精進工作能力、繼續參與動機、對服務學習認同、正確服務學習觀)?

第三節 研究對象

本研究採取樣本，以服務於金車教育基金會青少年登記有案之志工為主，採取全面普查取樣並以郵寄問卷進行調查，共 162 位志工為普查對象，回收 124 位，回收率達 76.55%；回收問卷經檢查後為無效問卷，無效之原因為問卷回答不完整，基本資料未填、誤答，捨棄回答不完整者及無效問卷，共得 109 份有效問卷，有效回收率 87.90%。就問卷填答內容及統計結果，將有效樣本之受訪者個人資料以百分比、次數分配法加以分析比較，並將各研究變項進行描述性統計分析，如表 3-3-1 樣本結構分佈情形。

- 一、受訪者性別以女性志工最多，共有 72 位，佔有效問卷 66.1%；男性志工 37 人，佔有效問卷 33.9%。
- 二、受訪者年齡以 21 至 25 歲居多，共有 49 位，佔有效問卷 45.0%；以 16 至 20 歲次之，共有 35 位，佔有效問卷 32.1%；26~30 歲最少，共有 25 位，佔有效問卷 22.9%。
- 三、受訪者教育程度以大專（含）以下居多，共有 85 位，佔有效問卷 78.0%；研究所（含）以上人員次之，共有 24 位，佔有效問卷 22.0%。
- 四、受訪者以在校學生居多，共有 83 位，佔有效問卷 76.1%；非在校學生共有 26 位，佔有效問卷 23.9%。
- 五、受訪者志工服務年資以 1 至 3 年居多，共有 50 位，佔有效問卷 45.9%；以 1 年以下次之，共有 30 位，佔有效問卷 27.5%。
- 六、受訪者每月志工服務時數以偶爾參加居多，共有 40 位，佔有效問卷 36.7%；以偶爾參加居多，共有 40 位，佔有效問卷 36.7%；每月服務時數 4 至 6 小時次之，共有 31 位，佔有效問卷 28.4%。

表 3-3-1：研究對象基本資料表

n=109

變項	類別	人數	百分比
性別	男	37	33.9%
	女	72	66.1%
年齡	16—20	35	32.1%
	21—25	49	45.0%
	26—30	25	22.9%
教育程度	大專(含)以下	85	78.0%
	研究所(含)以上	24	22.0%
職業	非在校學生	26	23.9%
	在校學生	83	76.1%
志 工 服務年資	1 年以下	30	27.5%
	1—3 年	50	45.9%
	3 年(含)以上	29	26.6%
每 月 服務時數	偶爾參加	40	36.7%
	1—3 小時	27	24.8%
	4—6 小時	31	28.4%
	6 小時以上	11	10.1%

第四節 研究工具

本研究旨在探討青少年組織氣氛、工作價值觀與服務學習意向間關聯。所採用工具共有「個人背景資料調查表」、「組織氣氛量表」、「工作價值觀量表」、「服務學習量表」。

一、個人背景資料調查表

資料依據研究目的與架構而編制，蒐集受試者之背景資料，其內容包括：

(一) 志工基本資料：

- 1.性別：男、女
- 2.年齡：區分 16 至 20 歲、21 至 25 歲以及 26 至 30 歲。
- 3.教育程度：區分大專(含)以下、研究所(含) 以上。
- 4.職業：區分非在校學生、在校學生。
- 5.志工服務年資：區分未滿 1 年、1 年(含) 以上未滿 3 年、4 年(含) 以上
- 6.每月服務時數：偶爾參加、1 小時以上未滿 3 小時、4 小時以上未滿 6 小時、6 小時以上

二、組織氣氛量表：

本研究問卷的編製，採用楊如蒼(2003)在「學習型家庭志工參與動機、參與程度與其組織氣氛之研究——以新竹市中、小學校建立「學習型組織」活化推動計劃為例」所編制「組織氣氛量表」為主，問卷內容包含「溫暖支援」、「領導關懷行為」、「團體認同」、「制度明確」、「自主程度」等五個構面。本問卷採用李克特式(Likert Type)量表填答計分，由受試者依其對服務學習理念的感受現況作答，根據每一題的描述，在量表上「非常不符合」、「不符合」、「符合」、「非常符合」等四個選項中勾選是當的答案，計分則依次給予

1、2、3、4 分，受試者填答分數愈高，表示對組織氣氛感受愈佳。

「組織氣氛量表」楊如蒼(2003)其所得之 Cronbach α 係數.95(表 3-4-1)，具有不錯的信度；問卷回收後，再針對本研究作信度分析，求得「溫暖支援」(.787)、「領導關懷行為」(.800)、「團體認同」(.781)、「制度明確」(.689)、「自主程度」(.734) 等構面，各層面量表內部一致係數(Cronbach α 值)介於.689 至.800，全量表之 Cronbach α 係數為.946，顯示本量表具有不錯的信度。

表 3-4-1 「組織氣氛」信度考驗摘要表

量表名稱	題號	因素 分析	α 係數	本研究 α 係數 (2009)	
溫暖支援 (12 題)	1,6,11,16,21,24,26, 28,29,30,31,32	.42~.75	.93	.787	
領導關懷行為 (7 題)	2,7,12,17,22,25,27	.39~.63	.85	.800	
團體認同 (5 題)	3,8,13,18,23	.44~.69	.88	.781	
制度明確 (4 題)	4,9,14,19	.41~.53	.66	.689	
自主程度 (4 題)	5,10,15,20	.34~.60	.60	.734	
				.95	.946

引自楊如蒼(2003)

三、工作價值觀量表：

本研究問卷的編製，依據王淑美 (2005) 在「學校與社福機構志工工作價值與組織承諾關係之研究」中所編製的「工作價值觀量表」為主，編製而成 30 題工作價值觀，量表計分從「很不同意」到「非常同意」，給予配分 1 至 5 分，分數愈高代表該題對個人工作價值或認同感愈高，其構面分為「快樂學習與成長」、「保持活力與健康」、「自我展現與分享」、「人際互動與尊榮」等四層面。

「工作價值觀量表」王淑美(2005)其所得之 Cronbach α 係數.924 (表

3-4-4)，具有不錯的信度；問卷回收後，再針對本研究作信度分析，求得「快樂學習與成長」(.896)、「自我展現與分享」(.881)、「人際互動與尊榮」(.847)、「保持活力與健康」(.878)等構面，各層面量表內部一致係數(Cronbach α 值)介於.847至.896，全量表之 Cronbach α 係數為.960，顯示本量表具有不錯的信度。

表 3-4-2 「工作價值觀」信度考驗摘要表

量表名稱	題號	因素分析	α 係數	本研究 α 係數 (2009)
快樂學習與 成長取向(7)	1,3,4,6,7,8,10	.670~.856	.851	.896
自我展現與 分享取向(8)	9,11,17,22,23, 25,27,30	.487~.803	.725	.881
人際互動與 尊榮取向(7)	2,14,15,19,20, 21,28	.650~.860	.833	.924 .847
保持活力與 健康取向(8)	5,12,13,16,18, 24,26,29	.533~.828	.901	.878

引自王淑美(2005)

四、服務學習量表：

本研究問卷的編製，依據朱文慶(2007)在「高雄市國民小學志工服務學習與生活滿意度」參酌大專院校志工的實際情形進行編製之「服務學習量表」，問卷內容包含「提昇自我效能」、「正確服務學習觀」、「增進工作能力」、「對服務學習認同」、「繼續參與動機」等五個構面。問卷採用李克特式(Likert Type)量表填答計分，由受試者依其對服務學習理念的感受現況作答，根據每一題的描述，在量表上「完全同意」、「大部分同意」、「部分同意」、「大部分不同意」、「完全不同意」等五個選項中勾選適當的答案，計分則依次給予5、4、3、2、1分，受試者填答分數愈高，表示對服務學習所抱持的態度越積極，填答者在本問卷得分的總合，即代表對服務學習的認同程度。

「服務學習量表」朱文慶（2007）其所得之 Cronbach α 係數.944（表 3-4-7），具有不錯的信度；問卷回收後，再針對本研究作信度分析，求得「服務學習量表」，問卷內容包含「提昇自我效能」（.840）、「正確服務學習觀」（.948）、「增進工作能力」（.954）、「對服務學習認同」（.931）、「繼續參與動機」（.928）等構面，各層面量表內部一致係數(Cronbach α 值)介於.928 至.954，全量表之 Cronbach α 係數為.983，顯示本量表具有不錯的信度。

表 3-4-3 「服務學習」信度考驗摘要表

量表名稱	題號	因素分析	α 係數	本研究 α 係數 (2009)	
提昇自我效能 (4)	1,2,3,4	.31~.81	.811	.940	
正確服務學習觀 (5)	5,6,7,8,9	.32~.80	.840	.948	
增進工作能力 (4)	10,11,12,13	.43~.67	.826	.954	.983
對服務學習認同 (6)	14,15,16,17,18,19	.53~.76	.869	.931	
繼續參與動機 (6)	20,21,22,23,24,25	.31~.68	.824	.928	

引自朱文慶(2007)

第五節 研究過程

一、準備階段

研究者自二〇〇八年九月，確定研究的主題之後，即開始著手構思研究架構，並蒐集相關的研究文獻，在閱讀與整理文獻過程中，思索研究方向與內容，擬定研究計畫。

二、選擇研究工具階段：

根據本研究之相關文獻、理論基礎、研究目的及研究問題，選擇具有信、效度的適用工具，並徵得編製者的同意。主要使用的研究工具楊如蒼(2003)在「學習型家庭志工參與動機、參與程度與其組織氣氛之研究—以新竹市中、小學校建立『學習型組織』活化推動計劃為例」所編修之「組織氣氛量表」，作為測量受試者所知覺組織氣氛之感受；王淑美(2005)在「學校與社福機構志工工作價值與組織承諾關係之研究」所編修之「工作價值觀量表」，作為受試者知覺工作價值觀之程度；以及朱文慶(2007)在「高雄市國民小學志工服務學習與生活滿意度」所編修之「服務學習」量表，作為測量受試者服務學習之程度。

三、施測階段：

研究計畫完成之後，隨即以服務於金車教育基金會青年登記有案之志工為主，依據受試者所在地編碼郵寄問卷並附回函，採取全面普查取樣並以郵寄問卷進行調查，共162位志工為普查對象，並於二〇〇九年三月完成問卷回收，回收124位，回收率達76.55%；回收問卷經檢查後為無效問卷，無效之原因為問卷回答不完整，基本資料未填、誤答，捨棄回答不完整者及無效問卷，共得109份有效問卷，有效回收率87.90%。

四、分析資料階段：

研究者將所施測問卷收回之後，先為有效問卷的原始資料輸入電腦進行統計分析，以考驗本研究所提的假設。

五、完成階段：

研究者依據統計結果進行分析、討論，再根據研究結論提出建議，撰寫研究報告。



第六節 資料分析

本研究將問卷結果編碼(coding)後輸入電腦,利用社會科學統計套裝軟體(Statistical Package for the Social Science, SPSS12.0)進行各項統計分析以驗證本研究之所有假設。

一、描述統計部份

將問卷各變項所得之數據,進行描述性統計,以求得次數分配(frequency distribution)、百分比(percent)等個人背景變項之現況。

二、t 檢定：

考驗假設,個人基本變項在組織氣氛(「溫暖支援」、「領導關懷行為」、「團體認同」、「制度明確」、「自主程度」)、工作價值觀(「快樂學習與成長」、「保持活力與健康」、「自我展現與分享」、「人際互動與尊榮」)與服務學習(「提昇自我效能」、「正確服務學習觀」、「增進工作能力」、「對服務學習認同」、「繼續參與動機」)之差異性。

三、單因子變異數分析(One-way analysis of variance ANOVA)：

考驗假設,個人基本變項為自變項,分別以組織氣氛(「溫暖支援」、「領導關懷行為」、「團體認同」、「制度明確」、「自主程度」)、工作價值觀(「快樂學習與成長」、「保持活力與健康」、「自我展現與分享」、「人際互動與尊榮」)與服務學習為依變項的差異情形。當變異數分析達顯著水準時,即以薛費法(Scheffe)進行事後比較。

四、皮爾遜積差相關(Pearson's product-moment correlation)：

分析組織氣氛(「溫暖支援」、「領導關懷行為」、「團體認同」、「制度明確」、「自主程度」)與工作價值觀的相關性。組織氣氛與服務學習(「提昇自我效能」、「正確服務學習觀」、「增進工作能力」、「對服務學習認同」、「繼續參

與動機」)的相關性。工作價值觀(「快樂學習與成長」、「保持活力與健康」、「自我展現與分享」、「人際互動與尊榮」)與服務學習的相關性。

五、逐步多元迴歸分析(Stepwise multiple regression)：

分析志工基本變項、組織氣氛(「溫暖支援」、「領導關懷行為」、「團體認同」、「制度明確」、「自主程度」)、工作價值觀(「快樂學習與成長」、「保持活力與健康」、「自我展現與分享」、「人際互動與尊榮」)與服務學習(「提昇自我效能」、「正確服務學習觀」、「增進工作能力」、「對服務學習認同」、「繼續參與動機」)進行預測，即檢驗受試者基本變項、「組織氣氛」、「工作價值觀」對其「服務學習」的預測力。



第四章 研究結果

本章旨在分析青少年志工工作價值觀、組織氣氛與服務學習之相關研究——以金車教育基金會青年志工為例，就有效問卷109份，以t檢定、單因子變異數分析、Pearson's積差相關、多元逐步迴歸進行分析研究，並以相關文獻進行討論。全章共分為五節，第一節青少年志工個人背景變項在組織氣氛知覺上之差異性分析，驗證假設一；第二節青少年志工個人背景變項在工作價值觀知覺上之差異性分析，驗證假設二；第三節青少年志工個人背景變項在服務學習知覺上之差異性分析，驗證假設三；第四節青少年志工組織氣氛、工作價值觀與服務學習之相關分析，驗證假設四；第五節志工個人背景變項、工作價值觀、組織氣氛對服務學習之預測力，驗證假設五。

第一節 志工個人背景變項所知覺組織氣氛之差異性分析

本節乃將非營利組織青少年志工所知覺組織氣氛的五個向度（溫暖支援、領導關懷行為、團體認同、制度明確、自主程度）進行獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析，以了解不同背景的青少年志工所知覺組織氣氛的五個向度（溫暖支援、領導關懷行為、團體認同、制度明確、自主程度）向度是否有所差異。

一、不同性別志工所知覺組織氣氛之差異分析

由表 4-1-1 可以得知，志工在不同性別，其所知覺組織氣氛「溫暖支援」（ $t=-.222, P>.05$ ）、「領導關懷行為」（ $t=-.278, P>.05$ ）、「團體認同」（ $t=.595, P>.05$ ）、「制度明確」（ $t=-.457, P>.05$ ）、「自主程度」（ $t=-.563, P>.05$ ）等向度並無顯著差異。

表4-1-1不同性別志工所知覺組織氣氛之差異

n=109

面向	女性 (N=72)		男性 (N=37)		t 值
	M	SD	M	SD	
溫暖支援	38.99	4.59	39.19	4.38	-.222
領導關懷行為	22.44	2.73	22.59	2.55	-.278
團體認同	16.89	2.26	16.62	2.14	.595
制度明確	12.07	1.92	12.24	1.79	-.457
自主程度	12.46	1.72	12.65	1.57	-.563
組織氣氛整體	102.85	11.74	103.30	10.77	-.195

二、不同年齡志工所知覺組織氣氛之差異分析

由表 4-1-2 可以得知，志工在不同年齡，其所知覺組織氣氛之「溫暖支援」向度有顯著差異 ($F=5.724, P<.01$)。經事後比較薛費法 (Scheffe) 發現 16-25 歲的志工所知覺組織氣氛之「溫暖支援」層面上高於 26-30 歲的志工。

其次，在組織氣氛之「團體認同」向度有顯著差異 ($F=2.983, P<.05$)。經事後比較薛費法 (Scheffe) 發現 21-25 歲的志工所知覺組織氣氛之「團體認同」層面上高於 26-30 歲的志工。

再次，在整體「組織氣氛」向度有顯著差異 ($F=3.387, P<.05$)。經事後比較薛費法 (Scheffe) 發現 16-25 歲的志工所知覺整體「組織氣氛」高於 26-30 歲的志工。

另外，志工在不同年齡，其所知覺組織氣氛之「領導關懷行為」($F=2.118, P>.05$)、「制度明確」($F=1.035, P>.05$)、「自主程度」($F=1.265, P>.05$) 等向度並無顯著差異。

表4-1-2不同年齡志工所知覺組織氣氛之差異

n=109

面向	變異來源		SS	df	MS	F值	薛費法 (Scheffe)
溫暖 支援	16-20歲(X1 N=35)	組間	213.054	2	106.527	5.724**	X1>X3
	21-25歲(X2 N=49)	組內	1972.616	106	18.610		
	26-30歲(X3 N=25)	總和	2185.670	108			
領導 關懷 行為	16-20歲(X1 N=35)	組間	29.411	2	14.705	2.118	
	21-25歲(X2 N=49)	組內	735.837	106	6.942		
	26-30歲(X3 N=25)	總和	765.248	108			
團體 認同	16-20歲(X1 N=35)	組間	28.218	2	14.109	2.983*	X2>X3
	21-25歲(X2 N=49)	組內	501.342	106	4.730		
	26-30歲(X3 N=25)	總和	529.560	108			
制度 明確	16-20歲(X1 N=35)	組間	7.243	2	3.622	1.035	
	21-25歲(X2 N=49)	組內	370.958	106	3.500		
	26-30歲(X3 N=25)	總和	378.202	108			
自主 程度	16-20歲(X1 N=35)	組間	6.977	2	3.489	1.265	
	21-25歲(X2 N=49)	組內	292.216	106	2.757		
	26-30歲(X3 N=25)	總和	299.193	108			
整體 組織 氣氛	16-20歲(X1 N=35)	組間	839.029	2	419.514	3.387*	X1>X3
	21-25歲(X2 N=49)	組內	13128.971	106	123.858		
	26-30歲(X3 N=25)	總和	13968.000	108			

*P<.05 **P<.01

三、不同教育程度志工所知覺組織氣氛之差異分析

由表4-1-3可以得知，志工在不同教育度，其所知覺組織氣氛「溫暖支援」(t=1.835, P>.05)、「領導關懷行為」(t=1.297, P>.05)、「團體認同」(t=1.166, P>.05)、「制度明確」(t=.874, P>.05)、「自主程度」(t=1.049, P>.05)等向度並無顯著差異。

表4-1-3不同教育程度志工所知覺組織氣氛之差異

n=109

面向	大專(含)以下(N=85)		研究所(含)以上(N=37)		t值
	M	SD	M	SD	
溫暖支援	39.74	4.28	37.58	5.03	1.835
領導關懷行為	22.67	2.67	21.88	2.58	1.297
團體認同	16.93	2.13	16.33	2.50	1.166
制度明確	12.21	1.79	11.83	2.14	.874
自主程度	12.61	1.57	12.21	1.96	1.049
組織氣氛整體	103.89	10.92	99.83	12.58	1.555

四、不同職業志工所知覺組織氣氛之差異分析

由表 4-1-4 可以得知，志工在不同職業，其所知覺組織氣氛之「溫暖支援」向度有顯著差異 ($t=-2.971, P<.01$)。也就是說，在校學生的志工所知覺組織氣氛之「溫暖支援」層面上高於非在校學生的志工。

在組織氣氛之「領導關懷行為」向度有顯著差異 ($t=-2.497, P<.05$)。也就是說，在校學生的志工所知覺組織氣氛之「領導關懷行為」層面上高於非在校學生的志工。

在組織氣氛之「制度明確」向度有顯著差異 ($t=-2.632, P<.05$)。也就是說，在校學生的志工所知覺組織氣氛之「制度明確」層面上高於非在校學生的志工。

再次，在整體「組織氣氛」向度有顯著差異 ($t=-2.748, P<.01$)。也就是說，在校學生的志工所知覺整體「組織氣氛」上高於非在校學生的志工。

另外，志工在不同職業，其所知覺組織氣氛之「團體認同」($t=-1.402, P>.05$)、「自主程度」($t=-1.857, P>.05$) 向度並無顯著差異。

表4-1-4不同職業志工所知覺組織氣氛之差異

n=109

面向	非在校學生 (N=26)		在校學生 (N=83)		t 值
	M	SD	M	SD	
溫暖支援	36.85	4.64	39.75	4.25	-2.971**
領導關懷行為	21.38	2.12	22.84	2.73	-2.497*
團體認同	16.27	2.46	16.96	2.12	-1.402
制度明確	11.31	1.52	12.39	1.91	-2.632*
自主程度	12.00	1.2	12.69	1.76	-1.857
組織氣氛整體	97.81	10.48	104.63	11.21	-2.748**

* $P<.05$ ** $P<.01$

五、不同服務年資志工所知覺組織氣氛之差異分析

由表 4-1-5 可以得知，志工在不同服務年資，其所知覺組織氣氛之「制度明確」向度有顯著差異 ($F=3.358, P<.05$)。經事後比較薛費法 (Scheffe) 發現服務年資 3 年以上 (含) 的志工所知覺組織氣氛之「制度明確」層面上高於服務年資 3 年以下的志工。

另外，志工在不同服務年資，其所知覺組織氣氛之「溫暖支援」($F=.060, P>.05$)、「領導關懷行為」($F=.167, P>.05$)、「團體認同」($F=.038, P>.05$)、「自主程度」($F=2.716, P>.05$) 等向度無顯著差異。

表 4-1-5 不同服務年資志工所知覺組織氣氛之差異

n=109

面向	變異來源	SS	df	MS	F值	薛費法 (Scheffe)
溫暖 支援	1 年以下 (X1 N=30) 組間	2.485	2	1.243	.060	
	1—3 年 (X2 N=50) 組內	2183.185	106	20.596		
	3 年以上 (X3 N=29) 總和	2185.670	108			
領導關 懷行為	1 年以下 (X1 N=30) 組間	2.409	2	1.205	.167	
	1—3 年 (X2 N=50) 組內	762.838	106	7.197		
	3 年以上 (X3 N=29) 總和	765.248	108			
團體 認同	1 年以下 (X1 N=30) 組間	.380	2	.190	.038	
	1—3 年 (X2 N=50) 組內	529.180	106	4.992		
	3 年以上 (X3 N=29) 總和	529.560	108			
制度 明確	1 年以下 (X1 N=30) 組間	22.534	2	11.267	3.358*	X3 > X1
	1—3 年 (X2 N=50) 組內	355.668	106	3.355		X3 > X2
	3 年以上 (X3 N=29) 總和	378.202	108			
自主 程度	1 年以下 (X1 N=30) 組間	14.584	2	7.292	2.716	
	1—3 年 (X2 N=50) 組內	284.609	106	2.685		
	3 年以上 (X3 N=29) 總和	299.193	108			
整體組 織氣氛	1 年以下 (X1 N=30) 組間	51.305	2	25.653	.195	
	1—3 年 (X2 N=50) 組內	13916.695	106	131.290		
	3 年以上 (X3 N=29) 總和	13968.000	108			

* $P<.05$

六、每月服務時數不同志工所知覺組織氣氛之差異分析

由表 4-1-6 可以得知，志工在每月不同服務時數，其所知覺組織氣氛之「制度明確」向度有顯著差異 ($F=2.651, P<.05$)。經事後比較薛費法

(Scheffe)發現每月服務時數3至未滿6小時的志工所知覺組織氣氛之「制度明確」層面上高於每月偶爾參加的志工。

另外，志工在每月不同服務時數，其所知覺組織氣氛之「溫暖支援」(F=.411, P>.05)、「領導關懷行為」(F=1.621, P>.05)、「團體認同」(F=.098, P>.05)、「自主程度」(F=1.894, P>.05)等向度並無顯著差異。

表4-1-6 每月服務時數不同志工所知覺組織氣氛之差異

n=109

面向	變異來源		SS	df	MS	F值	薛費法 (Scheffe)
溫暖 支援	偶爾參加 (x1 N=40)	組間	25.389	3	8.463	.411	
	1-3 小時 (X2 N=27)	組內	2160.280	105	20.574		
	3-6 小時 (X3 N=31)	總和	2185.670	108			
	6 小時以上 (X4 N=11)						
領導 關懷 行為	偶爾參加 (x1 N=40)	組間	33.870	3	11.290	1.621	
	1-3 小時 (X2 N=27)	組內	731.378	105	6.966		
	3-6 小時 (X3 N=31)	總和	765.248	108			
	6 小時以上 (X4 N=11)						
團體 認同	偶爾參加 (x1 N=40)	組間	1.482	3	.494	.098	
	1-3 小時 (X2 N=27)	組內	528.078	105	5.029		
	3-6 小時 (X3 N=31)	總和	529.560	108			
	6 小時以上 (X4 N=11)						
制度 明確	偶爾參加 (x1 N=40)	組間	26.627	3	8.876	2.651*	X3>X1
	1-3 小時 (X2 N=27)	組內	351.575	105	3.348		
	3-6 小時 (X3 N=31)	總和	378.202	108			
	6 小時以上 (X4 N=11)						
自主 程度	偶爾參加 (x1 N=40)	組間	15.360	3	5.120	1.894	
	1-3 小時 (X2 N=27)	組內	283.832	105	2.703		
	3-6 小時 (X3 N=31)	總和	299.193	108			
	6 小時以上 (X4 N=11)						
整 體 組 織 氣 氛	偶爾參加 (x1 N=40)	組間	380.138	3	126.713	.979	
	1-3 小時 (X2 N=27)	組內	13587.862	105	129.408		
	3-6 小時 (X3 N=31)	總和	13968.000	108			
	6 小時以上 (X4 N=11)						

*P<.05

七、小結：

本節主要在探討非營利組織不同背景青少年志工所知覺組織氣氛的五個向度（溫暖支援、領導關懷行為、團體認同、制度明確、自主程度），以分析不同背景的青少年志工與非營利組織組織氣氛的差異情形，如表4-1-7。

表4-1-7 個人基本變項在組織氣氛上是否有差異性一覽表

假設1.1	不同性別的青少年志工在知覺組織氣氛上有差異性	拒絕假設
假設1.2	不同年齡的青少年志工在知覺組織氣氛上有差異性	未能拒絕假設
假設1.3	不同教育程度的青少年志工在知覺組織氣氛上有差異性	拒絕假設
假設1.4	不同職業的青少年志工在知覺組織氣氛上有差異性	未能拒絕假設
假設1.5	不同服務年資的青少年志工在知覺組織氣氛上有差異性	未能拒絕假設
假設1.6	每月不同服務時數的青少年志工在知覺組織氣氛上有差異性	未能拒絕假設

由上述結果得知，在16—25歲青少年志工所知覺「組織氣氛整體」與組織氣氛層面之「溫暖支援」、「團體認同」高於26—30歲青年志工。

在校學生青少年志工所知覺「整體組織氣氛」與組織氣氛層面之「溫暖支援」、「領導關懷行為」、「制度明確」高於非在校學生之青年志工。

服務年資3年以上之青少年志工所知覺組織氣氛之「制度明確」高於服務年資3年以下者。

每月服務時數4—6小時之青少年志工所知覺組織氣氛之「制度明確」高於偶爾參加者。

第二節 志工個人背景變項所知覺工作價值之差異性分析

本節乃將非營利組織青少年志工所知覺工作價值的四個向度(快樂學習與成長取向、保持活力與健康取向、自我展現與分享取向、人際互動與尊榮取向)進行獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析,以了解不同背景的青少年志工所知覺組織氣氛的四個向度(快樂學習與成長取向、保持活力與健康取向、自我展現與分享取向、人際互動與尊榮取向)向度是否有所差異。

一、不同性別志工所知覺組織氣氛之差異分析

由表 4-2-1 可以得知,志工在不同性別,其所知覺工作價值「快樂學習與成長取向」($t=1.509, P>.05$)、「保持活力與健康取向」($t=.958, P>.05$)、「自我展現與分享取向」($t=.003, P>.05$)、「人際互動與尊榮取向」($t=.612, P>.05$)等向度並無顯著性差異。

表4-2-1不同性別志工所知覺工作價值之差異 n=109

面向	女性 (N=72)		男性 (N=37)		t 值
	M	SD	M	SD	
快樂學習與成長取向	30.72	3.48	29.59	4.08	1.509
自我展現與分享取向	33.11	4.01	33.11	4.91	.003
人際互動與尊榮取向	29.47	3.38	29.03	3.98	.612
保持活力與健康取向	34.35	3.72	33.57	4.57	.958
工作價值整體	127.65	13.04	125.30	16.59	.812

二、不同年齡志工所知覺工作價值之差異分析

由表 4-2-2 可以得知,志工在不同年齡,其所知覺組織氣氛之「人際互動與尊榮取向」向度有顯著差異 ($F=3.121, P<.05$)。經事後比較薛費法 (Scheffe) 發現 16-20 歲的志工所知覺組織氣氛之「人際互動與尊榮取向」層面上高於 21-30 歲的志工。

另外，志工在不同年齡，其所知覺工作價值之「快樂學習與成長取向」(F=1.134, P>.05)、「自我展現與分享取向」(F=1.335, P>.05)、「保持活力與健康取向」(F=.295, P>.05)等向度並無顯著性差異。

表4-2-2不同年齡志工所知覺工作價值之差異

n=109

面向	變異來源	SS	df	MS	F值	薛費法 (Scheffe)
快樂學習與成長取向	16-20歲 (X1 N=35) 組間	31.213	2	15.606	1.134	
	21-25歲 (X2 N=49) 組內	1459.228	106	13.766		
	26-30歲 (X3 N=25) 總和	1490.440	108			
自我展現與分享取向	16-20歲 (X1 N=35) 組間	49.402	2	24.701	1.335	
	21-25歲 (X2 N=49) 組內	1961.277	106	18.503		
	26-30歲 (X3 N=25) 總和	2010.679	108			
人際互動與尊榮取向	16-20歲 (X1 N=35) 組間	77.185	2	38.593	3.121*	X1 > X2
	21-25歲 (X2 N=49) 組內	1310.576	106	12.364		X1 > X3
	26-30歲 (X3 N=25) 總和	1387.761	108			
保持活力與健康取向	16-20歲 (X1 N=35) 組間	9.674	2	4.837	.295	
	21-25歲 (X2 N=49) 組內	1736.583	106	16.383		
	26-30歲 (X3 N=25) 總和	1746.257	108			
整體工作價值	16-20歲 (X1 N=35) 組間	257.949	2	128.974	.625	
	21-25歲 (X2 N=49) 組內	21861.703	106	206.242		
	26-30歲 (X3 N=25) 總和	22119.651	108			

*P<.05

三、不同教育程度志工所知覺工作價值之差異分析

由表 4-2-3 可以得知，志工在不同教育程度，其所知覺工作價值「自我展現與分享取向」(t=2.159, P<.05) 有顯著性差異。換言之，在教育程度大專（高中）其所知覺工作價值之「自我展現與分享取向」優於教育程度研究所以上者。

其次，志工在不同教育程度，其所知覺工作價值「人際互動與尊榮取向」(t=2.420, P<.05) 有顯著性差異。也就是說，在教育程度大專（高中）其所知覺工作價值之「人際互動與尊榮取向」優於教育程度研究所以上者。

另外，志工在不同教育程度，其所知覺工作價值「快樂學習與成長取向」(t=-.986, P>.05)、「保持活力與健康取向」(t=.457, P>.05) 等向度並

無顯著性差異。

表4-2-3不同教育程度志工所知覺工作價值之差異 n=109

面向	大專(含)以下(N=85)		研究所(含)以上(N=37)		t 值
	M	SD	M	SD	
快樂學習與成長取向	30.15	3.70	31.00	3.75	-.986
自我展現與分享取向	33.58	4.10	31.46	4.73	2.159*
人際互動與尊榮取向	29.75	3.43	27.79	3.76	2.420*
保持活力與健康取向	34.18	3.92	33.75	4.43	.457
工作價值整體	127.66	14.13	124.00	14.89	1.107

* $P < .05$

四、不同職業志工所知覺工作價值之差異分析

由表 4-2-4 可以得知，志工在不同職業，其所知覺工作價值之「人際互動與尊榮取向」向度有顯著差異 ($t = -2.528, P < .05$)。也就是說，在校學生的志工所知覺組織氣氛之「自我展現與分享取向」層面上高於非在校學生的志工。

另外，志工在不同職業，其所知覺工作價值之「快樂學習與成長取向」($t = 1.101, P > .05$)、「自我展現與分享取向」($t = -1.673, P > .05$)、「保持活力與健康取向」($t = -1.241, P > .05$)與整體「工作價值」($t = -1.183, P > .05$)向度並無顯著性差異。

表4-2-4不同職業志工所知覺工作價值之差異 n=109

面向	非在校學生(N=26)		在校學生(N=83)		t 值
	M	SD	M	SD	
快樂學習與成長取向	31.04	3.04	30.12	3.89	1.101
自我展現與分享取向	31.88	4.29	33.49	4.28	-1.673
人際互動與尊榮取向	27.81	3.06	29.80	3.62	-2.528*
保持活力與健康取向	33.23	3.80	34.35	4.07	-1.241
工作價值整體	123.96	12.31	127.76	14.83	-1.183

* $P < .05$

五、不同服務年資志工所知覺工作價值之差異分析

由表 4-2-5 可以得知，志工在不同服務年資，其所知覺工作價值之「快樂學習與成長取向」($F=.093, P>.05$)、「自我展現與分享取向」($F=.304, P>.05$)、「人際互動與尊榮取向」($F=.757, P>.05$)、「保持活力與健康取向」($F=.209, P>.05$) 等向度並無顯著性差異。

表4-2-5不同服務年資志工所知覺工作價值之差異 n=109

面向	變異來源		SS	df	MS	F值	薛費法 (Scheffe)
快樂學習與成長取向	1年以下 (X1 N=30)	組間	2.604	2	1.302	.093	
	1—3年 (X2 N=50)	組內	1487.836	106	14.036		
	3年以上 (X3 N=29)	總和	1490.440	108			
自我展現與分享取向	1年以下 (X1 N=30)	組間	11.482	2	5.741	.304	
	1—3年 (X2 N=50)	組內	1999.197	106	18.860		
	3年以上 (X3 N=29)	總和	2010.679	108			
人際互動與尊榮取向	1年以下 (X1 N=30)	組間	19.547	2	9.774	.757	
	1—3年 (X2 N=50)	組內	1368.214	106	12.908		
	3年以上 (X3 N=29)	總和	1387.761	108			
保持活力與健康取向	1年以下 (X1 N=30)	組間	6.850	2	3.425	.209	
	1—3年 (X2 N=50)	組內	1739.407	106	16.409		
	3年以上 (X3 N=29)	總和	1746.257	108			
整體工作價值	1年以下 (X1 N=30)	組間	125.067	2	62.533	.301	
	1—3年 (X2 N=50)	組內	21994.585	106	207.496		
	3年以上 (X3 N=29)	總和	22119.651	108			

六、每月服務時數不同志工所知覺工作價值之差異分析

由表 4-2-6 可以得知，志工在不同服務時數，其所知覺工作價值之「快樂學習與成長取向」($F=.240, P>.05$)、「自我展現與分享取向」($F=1.184, P>.05$)、「人際互動與尊榮取向」($F=.431, P>.05$)、「保持活力與健康取向」($F=.027, P>.05$) 等向度並無顯著性差異。

表4-2-6 每月服務時數不同志工所知覺工作價值之差異

n=109

面向	變異來源	SS	df	MS	F值	薛費法 (Scheffe)
快樂學習與成長取向	偶爾參加 (x1 N=40)	組間	10.165	3	3.388	.240
	1-3 小時 (X2 N=27)	組內	1480.275	105	14.098	
	3-6 小時 (X3 N=31)	總和	1490.440	108		
	6 小時以上 (X4 N=11)					
自我展現與分享取向	偶爾參加 (x1 N=40)	組間	65.770	3	21.923	1.184
	1-3 小時 (X2 N=27)	組內	1944.909	105	18.523	
	3-6 小時 (X3 N=31)	總和	2010.679	108		
	6 小時以上 (X4 N=11)					
人際互動與尊榮取向	偶爾參加 (x1 N=40)	組間	16.900	3	5.633	.431
	1-3 小時 (X2 N=27)	組內	1370.861	105	13.056	
	3-6 小時 (X3 N=31)	總和	1387.761	108		
	6 小時以上 (X4 N=11)					
保持活力與健康取向	偶爾參加 (x1 N=40)	組間	1.362	3	.454	.027
	1-3 小時 (X2 N=27)	組內	1744.895	105	16.618	
	3-6 小時 (X3 N=31)	總和	1746.257	108		
	6 小時以上 (X4 N=11)					
整體工作價值	偶爾參加 (x1 N=40)	組間	141.349	3	47.116	.225
	1-3 小時 (X2 N=27)	組內	21978.302	105	209.317	
	3-6 小時 (X3 N=31)	總和	22119.651	108		
	6 小時以上 (X4 N=11)					

七、小結：

本節主要在探討非營利組織不同背景青少年志工所知覺工作價值的四個向度(快樂學習與成長取向、自我展現與分享取向、人際互動與尊榮取向、保持活力與健康取向)，以分析不同背景的青少年志工所知覺在非營利組織的工作價值觀差異情形，如表4-2-7。

表4-2-7 個人基本變項在工作價值上是否有差異性

假設2.1	不同性別的青少年志工在知覺工作價值上有差異性	拒絕假設
假設2.2	不同年齡的青少年志工在知覺工作價值上有差異性	未能拒絕假設
假設2.3	不同教育程度的青少年志工在知覺工作價值上有差異性	未能拒絕假設
假設2.4	不同職業的青少年志工在知覺工作價值上有差異性	未能拒絕假設
假設2.5	不同服務年資的青少年志工在知覺工作價值上有差異性	拒絕假設
假設2.6	每月不同服務時數的青少年志工在知覺工作價值上有差異性	拒絕假設

由上述結果得知，在16—20歲青少年志工所知覺工作價值觀層面之「人際互動與尊榮取向」高於21—30歲青年志工。

在教育程度大專（含）以下青少年志工所知覺工作價值層面之「自我展現與分享取向」、「人際互動與尊榮取向」層面高於研究所（含）以上。

在校學生青少年志工所知覺工作價值層面之「人際互動與尊榮取向」高於非在校學生之青年志工。



第三節 志工個人背景變項所知覺服務學習之差異性分析

本節乃將非營利組織青少年志工所知覺服務學習的五個向度（提昇自我效能、正確服務學習觀、精進工作能力、對服務學習認同、繼續參與動機）進行獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析，以了解不同背景的青少年志工所知覺服務學習的五個向度（提昇自我效能、正確服務學習觀、精進工作能力、對服務學習認同、繼續參與動機）向度是否有所差異。

一、不同性別志工所知覺服務學習之差異分析

由表 4-3-1 可以得知，志工在不同性別，其所知覺服務學習之「提昇自我效能」($t=.875, P>.05$)、「正確服務學習觀」($t=.404, P>.05$)、「精進工作能力」($t=.675, P>.05$)、「對服務學習認同」($t=.990, P>.05$)、「繼續參與動機」($t=.750, P>.05$) 等向度並無顯著差異。

表4-3-1不同性別志工所知覺服務學習之差異 n=109

面向	女性 (N=72)		男性 (N=37)		t 值
	M	SD	M	SD	
提昇自我效能	15.75	3.27	15.14	3.84	.875
正確服務學習觀	20.40	4.58	20.03	4.63	.404
精進工作能力	15.81	3.63	15.30	3.91	.675
對服務學習認同	24.38	4.82	23.35	5.64	.990
繼續參與動機	24.29	5.34	23.46	5.76	.750
服務學習整體	100.63	20.18	97.27	22.87	.785

二、不同年齡志工所知覺服務學習之差異分析

由表 4-3-2 可以得知，志工在不同年齡，其所知覺服務學習之「提昇自我效能」($F=1.764, P>.05$)、「正確服務學習觀」($F=.608, P>.05$)、「精進工作能力」($F=.606, P>.05$)、「對服務學習認同」($F=.128, P>.05$)、「繼續參與動機」($F=.543, P>.05$) 等向度並無顯著差異。

表4-3-2不同年齡志工所知覺服務學習之差異

n=109

面向	變異來源	SS	df	MS	F值	薛費法 (Scheffe)
提昇自我效能	16-20歲 (X1 N=35) 組間	41.916	2	20.958	1.764	
	21-25歲 (X2 N=49) 組內	1259.148	106	11.879		
	26-30歲 (X3 N=25) 總和	1301.064	108			
正確服務學習觀	16-20歲 (X1 N=35) 組間	25.666	2	12.833	.608	
	21-25歲 (X2 N=49) 組內	2238.077	106	21.114		
	26-30歲 (X3 N=25) 總和	2263.743	108			
精進工作能力	16-20歲 (X1 N=35) 組間	16.844	2	8.422	.606	
	21-25歲 (X2 N=49) 組內	1472.477	106	13.891		
	26-30歲 (X3 N=25) 總和	1489.321	108			
對服務學習認同	16-20歲 (X1 N=35) 組間	6.787	2	3.393	.128	
	21-25歲 (X2 N=49) 組內	2814.131	106	26.548		
	26-30歲 (X3 N=25) 總和	2820.917	108			
繼續參與動機	16-20歲 (X1 N=35) 組間	32.798	2	16.399	.543	
	21-25歲 (X2 N=49) 組內	3202.193	106	30.209		
	26-30歲 (X3 N=25) 總和	3234.991	108			
整體服務學習	16-20歲 (X1 N=35) 組間	324.013	2	162.007	.360	
	21-25歲 (X2 N=49) 組內	47699.216	106	449.993		
	26-30歲 (X3 N=25) 總和	48023.229	108			

三、不同教育程度志工所知覺服務學習之差異分析

由表 4-3-3 可以得知，志工在不同教育程度，其所知覺服務學習之「提昇自我效能」($t=1.268, P>.05$)、「正確服務學習觀」($t=1.324, P>.05$)、「精進工作能力」($t=.683, P>.05$)、「對服務學習認同」($t=.390, P>.05$)、「繼續參與動機」($t=-.120, P>.05$) 等向度並無顯著差異。

表4-3-3不同教育程度志工所知覺工作價值之差異

n=109

面向	大專(含)以下 (N=85)		研究所(含)以上 (N=37)		t 值
	M	SD	M	SD	
提昇自我效能	15.76	3.26	14.75	4.10	1.268
正確服務學習觀	20.25	4.43	20.38	5.17	-.120
精進工作能力	15.88	3.57	14.75	4.15	1.324
對服務學習認同	24.13	4.89	23.67	5.92	.390
繼續參與動機	24.20	5.30	23.33	6.13	.683
服務學習整體	100.22	20.25	96.88	24.12	.685

四、不同職業志工所知覺服務學習之差異分析

由表 4-3-4 可以得知，志工在不同職業，其所知覺服務學習之「正確服務學習觀」向度有顯著差異 ($t=2.40, P<.05$)。也就是說，在校學生的志工所知覺服務學習之「正確服務學習觀」層面上高於非在校學生的志工。

另外，志工在不同職業，其所知覺服務學習之「提昇自我效能」($t=.189, P>.05$)、「精進工作能力」($t=.213, P>.05$)、「對服務學習認同」($t=.714, P>.05$)、「繼續參與動機」($t=.195, P>.05$)以及整體「服務學習」($t=.802, P>.05$)等向度並無顯著差異。

表4-3-4不同職業志工所知覺服務學習之差異

n=109

面向	非在校學生 (N=26)		在校學生 (N=83)		t 值
	M	SD	M	SD	
提昇自我效能	15.65	2.88	15.51	3.65	.189
正確服務學習觀	22.12	2.73	19.70	4.89	2.40*
精進工作能力	15.77	3.30	15.59	3.85	.213
對服務學習認同	24.65	4.01	23.83	5.42	.714
繼續參與動機	24.19	4.41	23.95	5.79	.195
服務學習整體	102.38	15.66	98.58	22.53	.802

* $P<.05$

五、不同服務年資志工所知覺服務學習之差異分析

由表 4-3-5 可以得知，志工在不同服務年資，其所知覺服務學習之「提昇自我效能」($F=.581, P>.05$)、「正確服務學習觀」($F=1.530, P>.05$)、「精進工作能力」($F=.911, P>.05$)、「對服務學習認同」($F=.846, P>.05$)、「繼續參與動機」($F=2.758, P>.05$)等向度並無顯著差異。

表4-3-5不同服務年資志工所知覺服務學習之差異

n=109

面向	變異來源	SS	df	MS	F值	薛費法 (Scheffe)
提昇自我效能	1年以下 (X1 N=30) 組間	14.098	2	7.049	.581	
	1-3年 (X2 N=50) 組內	1286.967	106	12.141		
	3年以上 (X3 N=29) 總和	1301.064	108			
正確服務學習觀	1年以下 (X1 N=30) 組間	63.514	2	31.757	1.530	
	1-3年 (X2 N=50) 組內	2200.229	106	20.757		
	3年以上 (X3 N=29) 總和	2263.743	108			
精進工作 能力	1年以下 (X1 N=30) 組間	25.165	2	12.582	.911	
	1-3年 (X2 N=50) 組內	1464.156	106	13.813		
	3年以上 (X3 N=29) 總和	1489.321	108			
對服務學習 認同	1年以下 (X1 N=30) 組間	44.331	2	22.165	.846	
	1-3年 (X2 N=50) 組內	2776.587	106	26.194		
	3年以上 (X3 N=29) 總和	2820.917	108			
繼續參與 動機	1年以下 (X1 N=30) 組間	160.024	2	80.012	2.758	
	1-3年 (X2 N=50) 組內	3074.967	106	29.009		
	3年以上 (X3 N=29) 總和	3234.991	108			
整體服務 學習	1年以下 (X1 N=30) 組間	1145.471	2	572.736	1.295	
	1-3年 (X2 N=50) 組內	46877.758	106	442.243		
	3年以上 (X3 N=29) 總和	48023.229	108			

六、每月服務時數不同志工所知覺服務學習之差異分析

由表 4-3-6 可以得知，志工在不同服務時數，其所知覺服務學習之「提昇自我效能」($F=.033, P>.05$)、「正確服務學習觀」($F=1.921, P>.05$)、「精進工作能力」($F=.494, P>.05$)、「對服務學習認同」($F=.274, P>.05$)、「繼續參與動機」($F=.405, P>.05$) 等向度並無顯著差異。

表4-3-6 每月服務時數不同志工所知覺服務學習之差異

n=109

面向	變異來源		SS	df	MS	F值	薛費法 (Scheffe)
提昇自我效能	偶爾參加 (x1 N=40)	組間	1.230	3	.410	.033	
	1-3 小時 (X2 N=27)	組內	1299.834	105	12.379		
	3-6 小時 (X3 N=31)	總和	1301.064	108			
	6 小時以上 (X4 N=11)						
正確服務學習觀	偶爾參加 (x1 N=40)	組間	117.778	3	39.259	1.921	
	1-3 小時 (X2 N=27)	組內	2145.966	105	20.438		
	3-6 小時 (X3 N=31)	總和	2263.743	108			
	6 小時以上 (X4 N=11)						
精進工作能力	偶爾參加 (x1 N=40)	組間	20.712	3	6.904	.494	
	1-3 小時 (X2 N=27)	組內	1468.609	105	13.987		
	3-6 小時 (X3 N=31)	總和	1489.321	108			
	6 小時以上 (X4 N=11)						
對服務學習認同	偶爾參加 (x1 N=40)	組間	21.893	3	7.298	.274	
	1-3 小時 (X2 N=27)	組內	2799.024	105	26.657		
	3-6 小時 (X3 N=31)	總和	2820.917	108			
	6 小時以上 (X4 N=11)						
繼續參與動機	偶爾參加 (x1 N=40)	組間	36.998	3	12.333	.405	
	1-3 小時 (X2 N=27)	組內	3197.993	105	30.457		
	3-6 小時 (X3 N=31)	總和	3234.991	108			
	6 小時以上 (X4 N=11)						
整體服務學習	偶爾參加 (x1 N=40)	組間	555.880	3	185.293	.410	
	1-3 小時 (X2 N=27)	組內	47467.349	105	452.070		
	3-6 小時 (X3 N=31)	總和	48023.229	108			
	6 小時以上 (X4 N=11)						

七、小結：

本節主要在探討非營利組織不同背景青年志工所知覺服務學習的五個向度（提昇自我效能、正確服務學習觀、精進工作能力、對服務學習認同、繼續參與動機），以分析不同背景的青年志工所知覺在非營利組織的服務學習差異情形，如表4-3-7。

表4-3-7 個人基本變項在服務學習上是否有差異性

假設3.1	不同性別的青少年志工在知覺服務學習上有差異性	拒絕假設
假設3.2	不同年齡的青少年志工在知覺服務學習上有差異性	未能拒絕假設
假設3.3	不同教育程度的青少年志工在知覺服務學習上有差異性	未能拒絕假設
假設3.4	不同職業的青少年志工在知覺服務學習上有差異性	未能拒絕假設
假設3.5	不同服務年資的青少年志工在知覺服務學習上有差異性	拒絕假設
假設3.6	每月不同服務時數的青少年志工在知覺服務學習上有差異性	拒絕假設

由上述結果得知，在校學生青年志工所知覺服務學習「正確服務學習觀」高於非在校學生之青年志工。



第四節 組織氣氛、工作價值與服務學習之相關

本節主要目的在探討金車教育基金會青少年志工所知覺組織氣氛（溫暖支援、領導關懷行為、團體認同、制度明確、自主程度）、工作價值（快樂學習與成長、保持活力與健康、自我展現與分享、人際互動與尊榮）與服務學習（提昇自我效能、正確服務學習觀、增進工作能力、對服務學習認同、繼續參與動機）在各個不同向度與整體上之相關，以皮爾森(Pearson's)積差相關進行統計分析。

一、組織氣氛與工作價值之相關

由表 4-4-1 可得知，非營利組織青少年志工整體「工作價值」層面，與組織氣氛「溫暖支援」($r=.540, P<.001$)、「領導關懷行為」($r=.533, P<.001$)、「團體認同」($r=.586, P<.001$)、「制度明確」($r=.322, P<.01$)、「自主程度」($r=.430, P<.001$)以及「組織氣氛整體」($r=.568, P<.001$)層面呈正相關；也就是說，在非營利組織青少年志工整體工作價值與組織氣氛有顯著相關的關係。換言之，在非營利組織青少年志工所知覺整體工作價值愈高，其對組織氣氛整體與各層面就愈高。

非營利組織青少年志工工作價值之「快樂學習與成長取向」層面，與組織氣氛「溫暖支援」($r=.353, P<.001$)、「領導關懷行為」($r=.380, P<.001$)、「團體認同」($r=.513, P<.001$)、「自主程度」($r=.290, P<.01$)以及「組織氣氛整體」($r=.396, P<.001$)層面呈正相關；也就是說，在非營利組織青少年志工工作價值「快樂學習與成長取向」與組織氣氛有顯著相關的關係。換言之，在非營利組織青少年志工所知覺工作價值「快樂學習與成長取向」愈高，其對組織氣氛整體與各層面就愈高。此外，工作價值之「快樂學習與成長取向」層面與服務學習「制度明確」($r=.152, P>.05$)未達顯著相關。

非營利組織青少年志工工作價值之「保持活力與健康取向」層面，與組織氣氛「溫暖支援」($r=.493, P<.001$)、「領導關懷行為」($r=.489, P<.001$)、「團體認同」($r=.582, P<.001$)、「制度明確」($r=.278, P<.01$)、「自主程度」($r=.400, P<.001$)以及「組織氣氛整體」($r=.527, P<.001$)層面呈正相關；也就是說，在非營利組織青少年志工工作價值「保持活力與健康取向」與組織氣氛有顯著相關的關係。換言之，在非營利組織青年志工所知覺工作價值「保持活力與健康取向」愈高，其對組織氣氛整體與各層面就愈高。

非營利組織青少年志工工作價值之「自我展現與分享取向」層面，與組織氣氛「溫暖支援」($r=.565, P<.001$)、「領導關懷行為」($r=.560, P<.001$)、「團體認同」($r=.572, P<.001$)、「制度明確」($r=.369, P<.01$)、「自主程度」($r=.424, P<.001$)以及「組織氣氛整體」($r=.589, P<.001$)層面呈正相關；也就是說，在非營利組織青少年志工工作價值「自我展現與分享取向」與組織氣氛有顯著相關的關係。換言之，在非營利組織青少年志工所知覺工作價值「自我展現與分享取向」愈高，其對組織氣氛整體與各層面就愈高。

非營利組織青少年志工工作價值觀之「人際互動與尊榮取向」層面，與組織氣氛「溫暖支援」($r=.557, P<.001$)、「領導關懷行為」($r=.512, P<.001$)、「團體認同」($r=.468, P<.001$)、「制度明確」($r=.373, P<.001$)、「自主程度」($r=.456, P<.001$)以及「組織氣氛整體」($r=.559, P<.001$)層面呈正相關；也就是說，在非營利組織青少年志工工作價值「人際互動與尊榮取向」與組織氣氛有顯著相關的關係。換言之，在非營利組織青少年志工所知覺工作價值「人際互動與尊榮取向」愈高，其對組織氣氛整體與各層面就愈高。

表 4-4-1 組織氣氛與工作價值之相關

n=109

面向	快樂學習與 成長取向	保持活力與 健康取向	自我展現與 分享取向	人際互動與 尊榮取向	工作價值 整體
溫暖支援	.353***	.493***	.565***	.557***	.540***
領導關懷行為	.380***	.489***	.560***	.512***	.533***
團體認同	.513***	.582***	.572***	.468***	.586***
制度明確	.152	.278**	.369***	.373***	.322**
自主程度	.290**	.400***	.424***	.456***	.430***
整體組織氣氛	.396***	.527***	.589***	.559***	.568***

** $P < .01$ *** $P < .001$ 。

二、服務學習與工作價值之相關

由表 4-4-2 可得知，非營利組織青少年志工整體「工作價值」層面，與服務學習「提昇自我效能」($r = .540, P < .001$)、「精進工作能力」($r = .565, P < .001$)、「繼續參與動機」($r = .597, P < .001$)、「對服務學習認同」($r = .612, P < .01$)、「正確服務學習觀」($r = .456, P < .001$)以及「服務學習整體」($r = .591, P < .001$)層面呈正相關；也就是說，在非營利組織青少年志工整體工作價值與服務學習有顯著相關的關係。換言之，在非營利組織青少年志工所知覺整體工作價值觀愈高，其對服務學習整體與各層面就愈高。

非營利組織青少年志工工作價值之「快樂學習與成長取向」層面，與服務學習「提昇自我效能」($r = .404, P < .001$)、「精進工作能力」($r = .408, P < .001$)、「繼續參與動機」($r = .482, P < .001$)、「對服務學習認同」($r = .515, P < .001$)、「正確服務學習觀」($r = .454, P < .001$)以及「服務學習整體」($r = .487, P < .001$)層面呈正相關；也就是說，在非營利組織青少年志工工作價值之「快樂學習與成長取向」層面與服務學習有顯著相關的關係。換言之，在非營利組織青少年志工所知覺工作價值之「快樂學習與成長取向」層面愈高，其對服務學習整體與各層面就愈高。

非營利組織青少年志工工作價值之「保持活力與健康取向」層面，與服務學習「提昇自我效能」($r = .463, P < .001$)、「精進工作能力」($r = .491, P$

<.001)、「繼續參與動機」($r=.553, P<.001$)、「對服務學習認同」($r=.571, P<.001$)、「正確服務學習觀」($r=.392, P<.001$)以及「服務學習整體」($r=.530, P<.001$)層面呈正相關；也就是說，在非營利組織青少年志工工作價值之「保持活力與健康取向」層面與服務學習有顯著相關的關係。換言之，在非營利組織青少年志工所知覺工作價值之「保持活力與健康取向」層面愈高，其對服務學習整體與各層面就愈高。

非營利組織青少年志工工作價值之「自我展現與分享取向」層面，與服務學習「提昇自我效能」($r=.568, P<.001$)、「精進工作能力」($r=.625, P<.001$)、「繼續參與動機」($r=.606, P<.001$)、「對服務學習認同」($r=.602, P<.001$)、「正確服務學習觀」($r=.414, P<.001$)以及「服務學習整體」($r=.597, P<.001$)層面呈正相關；也就是說，在非營利組織青少年志工工作價值之「自我展現與分享取向」層面與服務學習有顯著相關的關係。換言之，在非營利組織青少年志工所知覺工作價值之「自我展現與分享取向」層面愈高，其對服務學習整體與各層面就愈高。

非營利組織青少年志工工作價值之「人際互動與尊榮取向」層面，與服務學習「提昇自我效能」($r=.534, P<.001$)、「精進工作能力」($r=.529, P<.001$)、「繼續參與動機」($r=.535, P<.001$)、「對服務學習認同」($r=.542, P<.001$)、「正確服務學習觀」($r=.412, P<.001$)以及「服務學習整體」($r=.541, P<.001$)層面呈正相關；也就是說，在非營利組織青少年志工工作價值之「人際互動與尊榮取向」層面與服務學習有顯著相關的關係。換言之，在非營利組織青少年志工所知覺工作價值之「人際互動與尊榮取向」層面愈高，其對服務學習整體與各層面就愈高。

表 4-4-2 服務學習與工作價值之相關

n=109

面向	快樂學習與 成長取向	保持活力與 健康取向	自我展現與 分享取向	人際互動與 尊榮取向	工作價值 整體
提昇自我效能	.404***	.463***	.568***	.534***	.540***
精進工作能力	.408***	.491***	.625***	.529***	.565***
繼續參與動機	.482***	.553***	.606***	.535***	.597***
對服務學習認同	.515***	.571***	.602***	.542***	.612***
正確服務學習觀	.454***	.392***	.414***	.412***	.456***
服務學習整體	.487***	.530***	.597***	.541***	.591***

*** $P < .001$

三、組織氣氛與服務學習之相關

由表 4-4-3 可得知，非營利組織青少年志工整體「服務學習」層面，與組織氣氛「溫暖支援」($r=.287, P<.01$)、「領導關懷行為」($r=.344, P<.001$)、「團體認同」($r=.312, P<.01$)、「自主程度」($r=.234, P<.05$)以及「組織氣氛整體」($r=.313, P<.01$)層面呈正相關；也就是說，在非營利組織青少年志工整體服務學習與組織氣氛有顯著相關的關係。換言之，在非營利組織青少年志工其整體服務學習愈高，其對組織氣氛整體與各層面就愈高。此外，非營利組織青少年志工整體「服務學習」層面，與組織氣氛「制度明確」($r=.145, P>.05$)未達顯著相關。

非營利組織青少年志工服務學習之「提昇自我效能」層面，與組織氣氛「溫暖支援」($r=.322, P<.01$)、「領導關懷行為」($r=.372, P<.001$)、「團體認同」($r=.295, P<.01$)、「制度明確」($r=.254, P<.01$)、「自主程度」($r=.308, P<.01$)以及「組織氣氛整體」($r=.359, P<.001$)層面呈正相關；也就是說，在非營利組織青少年志工服務學習之「提昇自我效能」層面與組織氣氛有顯著相關的關係。換言之，在非營利組織青少年志工其服務學習之「提昇自我效能」層面愈高，其對組織氣氛整體與各層面就愈高。

非營利組織青少年志工服務學習「精進工作能力」層面，與組織氣氛「溫

暖支援」($r=.288, P<.01$)、「領導關懷行為」($r=.352, P<.001$)、「團體認同」($r=.297, P<.01$)、「自主程度」($r=.256, P<.05$)以及「組織氣氛整體」($r=.320, P<.01$)層面呈正相關；也就是說，在非營利組織青年志工服務學習「精進工作能力」與組織氣氛有顯著相關的關係。換言之，在非營利組織青少年志工其服務學習「精進工作能力」愈高，其對組織氣氛整體與各層面就愈高。此外，非營利組織青少年志工服務學習「精進工作能力」層面，與組織氣氛「制度明確」($r=.169, P>.05$)未達顯著相關。

非營利組織青少年志工服務學習「繼續參與動機」層面，與組織氣氛「溫暖支援」($r=.319, P<.01$)、「領導關懷行為」($r=.357, P<.001$)、「團體認同」($r=.362, P<.001$)、「自主程度」($r=.224, P<.05$)以及「組織氣氛整體」($r=.334, P<.001$)層面呈正相關；也就是說，在非營利組織青年志工服務學習「繼續參與動機」與組織氣氛有顯著相關的關係。換言之，在非營利組織青少年志工其服務學習「繼續參與動機」愈高，其對組織氣氛整體與各層面就愈高。此外，非營利組織青少年志工服務學習「繼續參與動機」層面，與組織氣氛「制度明確」($r=.127, P>.05$)未達顯著相關。

非營利組織青年志工服務學習「對服務學習認同」層面，與組織氣氛「溫暖支援」($r=.293, P<.01$)、「領導關懷行為」($r=.360, P<.001$)、「團體認同」($r=.329, P<.001$)、「自主程度」($r=.223, P<.05$)以及「組織氣氛整體」($r=.322, P<.01$)層面呈正相關；也就是說，在非營利組織青年志工服務學習「繼續參與動機」與組織氣氛有顯著相關的關係。換言之，在非營利組織青年志工其服務學習「對服務學習認同」愈高，其對組織氣氛整體與各層面就愈高。此外，非營利組織青少年志工服務學習「對服務學習認同」層面，與組織氣氛「制度明確」($r=.152, P>.05$)未達顯著相關。

非營利組織青少年志工服務學習「正確服務學習觀」層面，與組織氣氛

「領導關懷行為」($r=.193, P<.05$) 層面呈正相關；也就是說，在非營利組織青少年志工服務學習「正確服務學習觀」與組織氣氛「領導關懷行為」有顯著相關的關係。換言之，在非營利組織青少年志工其服務學習「正確服務學習觀」愈高，其對組織氣氛「領導關懷行為」就愈高。此外，非營利組織青少年志工服務學習「正確服務學習觀」層面，與組織氣氛「溫暖支援」($r=.137, P>.05$)、「團體認同」($r=.174, P>.05$)、「制度明確」($r=.015, P>.05$)、「自主程度」($r=.119, P>.05$) 以及「組織氣氛整體」($r=.152, P>.05$) 未達顯著相關。

表 4-4-3 組織氣氛與服務學習之相關

n=109

面向	提昇自我效能	精進工作能力	繼續參與動機	對服務學習認同	正確服務學習觀	服務學習整體
溫暖支援	.322**	.288**	.319**	.293**	.137	.287**
領導關懷行為	.372***	.352***	.357***	.360***	.189*	.344***
團體認同	.295**	.297**	.362***	.329***	.174	.312**
制度明確	.254**	.169	.127	.152	.015	.145
自主程度	.308**	.256**	.224*	.223*	.119	.234*
整體組織氣氛	.359***	.320**	.334***	.322**	.152	.313**

* $P<.05$ ** $P<.01$ *** $P<.001$

四、小結

(一) 組織氣氛、工作價值之相關性

非營利組織青年志工在整體工作價值觀以及「快樂學習與成長取向」、「保持活力與健康取向」、「自我展向與分享取向」、「人際互動與尊榮取向」，與整體組織氣氛以及「溫暖支援」、「領導關懷行為」、「團體認同」、「制度明確」、「自主程度」呈正相關；此外，在工作價值觀「快樂學習與成長取向」與組織氣氛「制度明確」未達顯著相關，部分支持假設4.1。

(二) 工作價值、服務學習之相關性

非營利組織青年志工在整體工作價值觀以及「快樂學習與成長取向」、「保持活力與健康取向」、「自我展向與分享取向」、「人際互動與尊榮取向」，與整體服務學習以及「提昇自我效能」、「精進工作能力」、「繼續參與動機」、「對服務學習認同」、「正確服務學習觀」呈正相關，支持假設4.2。

(三) 組織氣氛、服務學習之相關性

非營利組織青年志工在整體服務學習以及「提昇自我效能」、「精進工作能力」、「繼續參與動機」、「對服務學習認同」與整體組織氣氛以及「溫暖支援」、「領導關懷行為」、「團體認同」、「自主程度」呈正相關；其次，工作價值之「正確服務學習觀」層面與服務學習之「領導關懷行為」呈正相關；再次，工作價值之「提昇自我效能」層面與服務學習之「制度明確」呈正相關，支持假設4.3。



第五節組織氣氛、工作價值對服務學習之預測分析

本節旨在探討非營利組織青少年志工在組織氣氛、工作價值對其服務學習的聯合預測作用。因此，乃以組織氣氛（溫暖支援、領導關懷行為、團體認同、制度明確、自主程度）、工作價值觀（快樂學習與成長取向、保持活力與健康取向、自我展向與分享取向、人際互動與尊榮取向）等為預測變項，而以服務學習（提昇自我效能、精進工作能力、繼續參與動機、對服務學習認同、正確服務學習觀）等為效標變項，進行逐步多元回歸分析，以瞭解各預測變項的聯合預測功能。茲將其分析結果分述如後。

一、對「整體服務學習」之預測分析

由表 4-5-1 可發現，以組織氣氛（溫暖支援、領導關懷行為、團體認同、制度明確、自主程度）、工作價值觀（快樂學習與成長取向、保持活力與健康取向、自我展向與分享取向、人際互動與尊榮取向）變項進入迴歸順序內。其中「自我展向與分享取向」變項可預測整體服務學習，其解釋變異量 35.6%。

其次，工作價值之「自我展向與分享取向」與「整體服務學習」其 β 係數為正值，顯示對「整體服務學習」的影響是正面的；即青年志工在工作價值之「自我展向與分享取向」愈高時，其在「整體服務學習」的表現愈好。

表 4-5-1 「整體服務學習」之逐步多元迴歸分析摘要表

n=109

進入迴歸順序	複相關係數 (R)	決定係數 (R 平方)	R 平方改變量	標準化迴歸係數 (β 係數)	t 值
自我展現與分享取向	.597	.356	.356	.597	7.691***

p*** < .001

二、對服務學習「提昇自我效能」之預測分析

由表 4-5-2 可發現，以組織氣氛（溫暖支援、領導關懷行為、團體認同、

制度明確、自主程度)、工作價值觀(快樂學習與成長取向、保持活力與健康取向、自我展向與分享取向、人際互動與尊榮取向)變項進入迴歸順序內;其中「自我展向與分享取向」變項可預測服務學習之「提昇自我效能」,其解釋變異量 32.2%。

其次,工作價值之「自我展向與分享取向」與「自我展向與分享取向」其 β 係數為正值,顯示對服務學習之「提昇自我效能」的影響是正面的;即青少年志工在工作價值之「自我展向與分享取向」愈高時,其在服務學習之「提昇自我效能」的表現愈好。

表 4-5-2 「提昇自我效能」之逐步多元迴歸分析摘要表

n=109

進入迴歸順序	複相關系數 (R)	決定係數 (R 平方)	R 平方改變量	標準化迴歸係數 (β 係數)	t 值
自我展現與分享取向	.568	.322	.322	.568	7.137***

p*** < .001

三、對服務學習「精進工作能力」之預測分析

由表 4-5-3 可發現,以組織氣氛(溫暖支援、領導關懷行為、團體認同、制度明確、自主程度)、工作價值觀(快樂學習與成長取向、保持活力與健康取向、自我展向與分享取向、人際互動與尊榮取向)變項進入迴歸順序內;其中「自我展向與分享取向」變項可預測服務學習之「精進工作能力」,其解釋變異量 39.1%。

其次,工作價值之「自我展向與分享取向」與「精進工作能力」其 β 係數為正值,顯示對服務學習之「精進工作能力」的影響是正面的;即青少年志工在工作價值之「自我展向與分享取向」愈高時,其在服務學習之「精進工作能力」的表現愈好。

表 4-5-3 「精進工作能力」之逐步多元迴歸分析摘要表

n=109

進入迴歸順序	複相關系數 (R)	決定係數 (R 平方)	R 平方改變量	標準化迴歸係數 (β 係數)	t 值
自我展現與分享取向	.625	.391	.391	.625	8.293***

p*** < .001

四、對服務學習「繼續參與動機」之預測分析

由表 4-5-4 可發現，以組織氣氛（溫暖支援、領導關懷行為、團體認同、制度明確、自主程度）、工作價值觀（快樂學習與成長取向、保持活力與健康取向、自我展向與分享取向、人際互動與尊榮取向）變項進入迴歸順序內；其中工作價值之「自我展向與分享取向」變項可預測服務學習之「繼續參與動機」，其解釋變異量 36.7%。

其次，工作價值之「自我展向與分享取向」與「繼續參與動機」其 β 係數為正值，顯示對服務學習之「繼續參與動機」的影響是正面的；即青少年志工在工作價值之「自我展向與分享取向」愈高時，其在服務學習之「繼續參與動機」的表現愈好。

表 4-5-4 「繼續參與動機」之逐步多元迴歸分析摘要表

n=109

進入迴歸順序	複相關系數 (R)	決定係數 (R 平方)	R 平方改變量	標準化迴歸係數 (β 係數)	t 值
自我展現與分享取向	.606	.367	.367	.606	7.875***

p*** < .001

五、對服務學習「對服務學習認同」之預測分析

由表 4-5-5 可發現，以組織氣氛（溫暖支援、領導關懷行為、團體認同、制度明確、自主程度）、工作價值觀（快樂學習與成長取向、保持活力與健康取向、自我展向與分享取向、人際互動與尊榮取向）變項進入迴歸順序內；其中工作價值「自我展現與分享取向」變項可預測服務學習之「對服務學習

認同」，其解釋變異量 36.3%。

其次，工作價值「自我展現與分享取向」與「對服務學習認同」其 β 係數為正值，顯示對服務學習之「對服務學習認同」的影響是正面的；即青少年志工在工作價值「自我展現與分享取向」愈高時，其在服務學習之「對服務學習認同」的表現愈好。

表 4-5-5「對服務學習認同」之逐步多元迴歸分析摘要表 n=109

進入迴歸順序	複相關系數 (R)	決定係數 (R 平方)	R 平方改變量	標準化迴歸係數 (β 係數)	t 值
自我展現與分享取向	.602	.363	.363	.602	7.807***

p*** < .001

六、對服務學習「正確服務學習觀」之預測分析

由表 4-5-6 可發現，以組織氣氛（溫暖支援、領導關懷行為、團體認同、制度明確、自主程度）、工作價值（快樂學習與成長取向、保持活力與健康取向、自我展向與分享取向、人際互動與尊榮取向）變項進入迴歸順序內；其中工作價值之「快樂學習與成長取向」變項可預測服務學習之「正確服務學習觀」，其解釋變異量為 20.7%。

其次，工作價值之「快樂學習與成長取向」與「快樂學習與成長取向」其 β 係數為正值，顯示對服務學習之「正確服務學習觀」的影響是正面的；即青少年志工在工作價值「快樂學習與成長取向」愈高時，其在服務學習之「正確服務學習觀」的表現愈好。

表 4-5-6「正確服務學習觀」之逐步多元迴歸分析摘要表 n=109

進入迴歸順序	複相關系數 (R)	決定係數 (R 平方)	R 平方改變量	標準化迴歸係數 (β 係數)	t 值
快樂學習與成長取向	.454	.207	.207	.454	5.278***

p*** < .001

七、小結：

非營利組織青少年志工所知覺組織氣氛、工作價值對服務學習各層面及整體層面的預測結果如上述，綜合列於表 4-5-7。

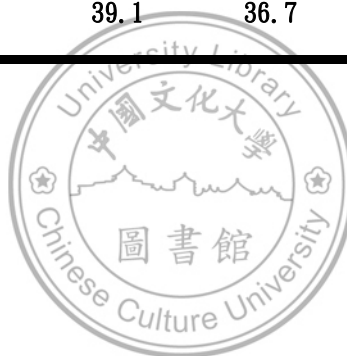
(一)非營利組織青少年志工所知覺組織氣氛與工作價值對服務學習各層面的聯合解釋變異量佔總變異量的百分比分別是「整體服務學習」35.6%，「提昇自我效能」層面 32.2%，「精進工作能力」層面 39.1%，「繼續參與動機」層面 36.7%，「對服務學習認同」層面 36.3%，「正確服務學習觀」層面 20.7%。

(二)進一步分析，則可發現在工作價值之「自我展現與分享取向」變項對服務學習「提昇自我能力」、「精進工作能力」、「繼續參與動機」、「對服務學習認同」、「整體服務學習」等層面的解釋變異量佔總變異量的百分比，分別是 32.2%、39.1%、36.7%、36.3%、35.6%，此為服務學習各層面及整體的最佳預測變項。其次是工作價值之「快樂學習與成長取向」對服務學習之「正確服務學習觀」層面的解釋變異量佔總變異量的 20.7%，此為服務學習「正確服務學習觀」層面的次要預測變項。

(三)就服務學習而言，在非營利組織影響志工之服務學習參與意願，主要預測變項為工作價值層面之「自我展現與分享取向」。

表 4-5-7 服務學習整體及各層面之逐步多元回歸分析綜合摘要表

效標變項 預測變項	提昇自我 效能	精進工作 能力	繼續參與 動機	對服務學 習認同	正確服務 學習觀	服務學習 整體
溫暖支援						
領導關懷行為						
團體認同						
制度明確						
自主程度						
快樂學習與成長取向					***	
保持活力與健康取向						
自我展現與分享取向	***	***	***	***		***
人際互動與尊榮取向						
預測變項聯合解釋變 異量佔總變異量的百 分比	32.2	39.1	36.7	36.3	20.7	35.6



第五章 結論與建議

本研究以服務於金車教育基金會青少年登記有案之志工為主，採取全面普查取樣並以郵寄問卷進行調查，計有 162 位志工為此次普查對象。首先依研究旨趣，蒐集相關文獻與理論，找出焦點變項，資料蒐集採取實證研究方法論，依變項之關係建立研究架構、形成研究問題與假設，再利用青少年志工基本資料表、工作價值量表、組織氣氛量表及服務學習量表為研究工具，採行問卷調查方式進行資料蒐集，共回收 124 位，回收率達 76.55%，回收問卷經篩檢無效問卷後，取得研究之有效樣本 109 人，有效回達率為 87.90%。最後再經以 t 檢定、單因子變異數分析、Pearson's 積差相關、逐步多元迴歸分析等統計方式進行分析。茲將研究結論與建議分項說明如下：

第一節 結論

- 一、在校學生之青少年志工所知覺「整體組織氣氛」與「溫暖支援」、「團體認同」比非在校學生之青年志工較高。

本研究發現，針對青少年志工所知覺「組織氣氛整體」與組織氣氛在之「溫暖支援」、「團體認同」之各層面上，年齡上 16—25 歲高於 26—30 歲、在校學生高於非在校學生。此發現與侯世昌(1994)、廖麗君(2002)、林振成(2003)的研究發現，不同年齡的教師在支持、同僚、親密及隔閡上的知覺有顯著差異存在，且年齡愈高的教師其所知覺到校長的支持、指示性行為、同儕間同僚及親密行為愈高有所差異。一般在對組織氣氛之知覺，大都發現年齡越大，其對組織知覺會認同。但本研究之對象為志工，在對組織之認同會仰賴對機構的認同及熱忱，尤其本研究之機構常是以青年學生族群為活動對象，故因此在本研究證據表明：在志工服務上，年輕族群對於組織氣氛具有較好的知覺，推估其原因 25 歲以下或在校學生之青少年，參加志願服務工

作較具有熱忱的心，對非營利組織有較高之認同感，且同儕間彼此有共同議題以及感受來自夥伴間的關懷與支持。

另外，志工在服務年資3年以上、每月服務時數4—6小時所知覺組織氣氛之「制度明確」高於服務年資3年以下與偶爾參加者，顯示隨著志工參加非營利組織活動的時間愈久，其對於組織的制度越能明確知道組織章程。

綜合志工個人背景變項對於所知覺組織氣氛之差異性結果，研究者推論在校學生之青少年志工相較於非在校學生志工，他們對組織較有認同感、較能感受來自到夥伴的關懷與支持。志工服務年資或時間愈久對於組織章程愈能明瞭掌握。

二、教育程度為大專（含）以下之青少年志工所知覺工作價值之「自我展現與分享取向」、「人際互動與尊榮取向」比教育程度為研究所（含）以上之青年志工為高。

從研究中發現，在16—20歲之志工所知覺工作價值觀層面之「人際互動與尊榮取向」高於21—30歲之志工。依此結果推論青少年階層的志工在從事志工活動中，能從中獲得自我發展以及人際關係互動的建立。其次，在校學生以及教育程度在大專（含）以下之志工，對工作價值觀層面之「自我展現與分享取向」、「人際互動與尊榮取向」有較高之知覺；與劉宣蓉（2000）、徐榮延（2006）研究結果，不同年齡之教師或公務人員對工作價值觀的知覺有所差異相似。由此推究，在校學生以及教育程度為大專（含）以下程度之志願服務者，在非營利組織中從事志願服務時，較能以從事志願服務工作為榮，並藉此獲得個人自身工作以外的成就感，與他人分享個人的知能與社會經驗；抑或教育程度為研究所（含）以上之青年志工已成為社會之菁英，生涯也較成熟且定向，在工作價值之導向上不能較以成就及實用為導向。

另外，在不同服務年資、不同服務時數等個體變項上對於工作價值並沒有顯著差異。顯示志工的投入程度並不影響對於工作價值的知覺，隱含工作價值的一致性與穩定性並不取決於花了多少時間在於志工服務，而在於志工服務本身所給予之價值。

綜合志工個人背景變項對於工作價值之差異結果，研究者推論在校學生擔任志工服務時，較能夠從中獲得成就感與他人的稱讚，並與他人分享自己的知能與社會經驗。而志工服務所獲得之價值較仰賴“質”的取得而非“量”的多寡。

三、在校學生之青少年志工所知覺服務學習之「正確服務學習觀」比非在校學生之青年志工較高。

從研究中發現，除了在校學生之志工所知覺服務學習「正確服務學習觀」高於非在校學生之志工，與李明珠（2004）研究結果相似。Dewey（1983）在服務學習中即提出「教育即生長」、「教育即生活」、「教育活動是『從中學』」，教育所學必須落實生活情境中，方能收到其成效，且1990年美國「國家與社區服務法案」通過後，即將服務學習融入學校課程中。台北市政府2000年更將公共服務教育修正為「服務學習」在國中以上學校推動迄今。由此可知，服務學習觀念已紮根於校園學生，在校學生對服務學習的意義已能有所瞭解且能反映在本研究之服務學習的正確服務學習觀之層面。

此外，在個人變項(性別、年齡、教育程度、服務年資、服務時數)對於服務學習均無顯著差異；顯示整體而言，志工並不隨著個體差異改變而具有相當一致的服務學習的程度。換言之，表示不管是何種族群的個體皆可藉由志工服務獲得學習的經驗，而且相互間同質性高且並無差異性存在。

綜合志工個人背景變項對於服務學習的知覺差異結果，在校學生亦可能

從學校或同儕間獲得資訊，瞭解服務學習的意義與內容，從而培養樂觀進取，積極奉獻的人生。

四、整體工作價值及各層面與整體組織氣氛及各層面為正相關。

研究證據表明，在整體工作價值觀以及「快樂學習與成長取向」、「保持活力與健康取向」、「自我展現與分享取向」、「人際互動與尊榮取向」等層面與整體組織氣氛以及「溫暖支援」、「領導關懷行為」、「團體認同」、「制度明確」、「自主程度」等層面呈正相關；顯示青少年志工之工作價值認知程度愈高，其所知覺組織氣氛的表現程度愈高。

換言之，青少年志工在服務過程中越是投入，其增加正式與非正式的學習機會，也因為服務機構與服務內容或要求的認同程度增高，高度認同並投入志願服務之志工人員藉以服務學習滿足其生理或心理需求，對於組織氣氛中的溫暖支援、領導關懷、團體認同、制度明確及自主程度上皆隨之增加。研究結果與王雅菁（2002）、鍾勝華（2006）所發現相似，國中學校組織氣氛與體育教師工作價值觀達顯著相關，學生對服務學習抱持肯定的看法，對服務的價值觀是有增進的並給予肯定的認同。

再者，從自我認同論（self-identity theory）中強調個人行為為何有一致性的原因，如何確認自我價值，以及維持自我認同的價值觀。據此，非營利組織青少年志工感受組織內成員對團體認同、同儕關懷程度愈高，其服務工作價值觀亦相對提高。

五、整體工作價值及各層面與整體服務學習及各層面為正相關。

研究證據表明，在整體工作價值觀以及「快樂學習與成長取向」、「保持活力與健康取向」、「自我展現與分享取向」、「人際互動與尊榮取向」等層面與整體服務學習以及「提昇自我效能」、「精進工作能力」、「繼續參與動機」、

「對服務學習認同」等層面呈正相關；顯示青少年志工之工作價值認知程度愈高，其所知覺服務學習的表現程度愈高。

由上述可知，當志工從事服務時所秉持的信念及指引方向，並認同自己工作的重要性對自己工作負責，重視自己的工作表現，堅守自己的工作本份，扮演好自己的職責角色，並且將志願服務工作與生活經驗結合的程度愈高，對其增加服務者之練習技能及體驗生活的機會，以及提昇其學習之成效與型態相對提高。研究結果與嚴秋蓮（2004）、丁居倫（2007）研究發現相似，志工參與服務後，服務學習在工作價值的改變方面，感到施比受有福，能幫助別人也充實提昇自己，且承諾未來還會繼續擔任志工服務工作。

從Bandura（1977）的社會學習理論探討，個體會對週遭的人事物所呈現出的現象刺激進行觀察，並轉變為心像，再轉譯成自己容易理解的語言符號，予以保留、記憶，並能在適當的時空環境下應用，是一種間接學習的歷程。基此，從本研究得知，非營利組織青少年志工在服務的過程中，學習自我成長與成就感，進而轉換成服務的工作價值，得到自我能力的提昇。

六、整體組織氣氛及各層面與整體服務學習及各層面呈正相關。

研究證據表明，整體組織氣氛以及「溫暖支援」、「領導關懷行為」、「團體認同」、「自主程度」等層面與整體服務學習以及「提昇自我效能」、「精進工作能力」、「繼續參與動機」、「對服務學習認同」、「正確服務學習觀」等層面呈正相關；顯示青少年志工在非營利組織裡感受到幹部關懷夥伴、本身可獲得充分的授權、夥伴彼此間的關懷以及對組織的認同等程度愈高，其服務學習效能就愈高。

總之，青少年志工在非營利組織中參與服務學習後，確信自己可以達到特定結果的自我評價，獲得自我滿足與成就感，對增進自我領導能力、溝通

協調能力、以及分工合作能力愈高時，其所知覺組織氣氛中幹部的關懷、夥伴的支持與對組織的認同也就愈高。研究結果與丁居倫(2007)所發現相似，生命教育志工成員互相鼓勵與支持，夥伴關係、組織氣氛，激勵彼此的服務熱忱，成員對於志工工作更積極投入。

從經驗學習的特點中，強調學習是以經驗為基礎，重視的是學習的歷程，過程中包含個人與環境的互動、適應及解決對立的衝突，進而達到增加知識，適應世界的完整過程 (Kolb,1984)。基此，在非營利組織志工對服務學習抱持肯定的態度，並承諾爾後將會持續從事志願服務工作，對服務的工作價值認為是有增進的，並給予肯定的認同，可影響到青少年志工在工作場所及崗位上的服務學習態度。

七、工作價值之「自我展現與分享取向」變項對服務學習可有效預測30%左右之差異比率。

研究證據表明，工作價值之「自我展現與分享取向」變項對服務學習「提昇自我效能」、「精進工作能力」、「繼續參與動機」、「對服務學習認同」、「服務學習整體」等層面的解釋變異量佔總變異量的百分比，分別是32.2%、39.1%、36.7%、36.3%、35.6%，此為服務學習各層面及整體的最佳預測變項。也就是說，在非營利組織中青少年志工，若能從志工服務中獲得個人的成就感，並與他人分享自己的知能與社會經驗越高時，所獲得之服務學習意義程度越大。

因此，在非營利組織影響志工之服務學習參與意願，主要預測變項為工作價值層面之「自我展現與分享取向」。換言之，當志工相信在從事志願服務時，可以獲得個人本身工作以外的成就感，並與他人分享自己的知能與社會經驗愈高時，其志工在服務學習效能會愈好。

第二節 建議

根據研究發現與討論，提出未來努力的方向，寄望對於非營利組織志工服務學習的提昇有所助益，茲分述如下：

一、建議：

(一) 建立服務學習的志工團隊，提供自我成長與認同的機會

本研究發現，在非營利組織中青少年志工從事服務與學習期程時，以追求自我展現與分享取向動機最強，他們重視從志願服務工作獲得個人成就感以及他人的個別需求同時，並期盼與他人分享自己的知能與體驗社會生活經驗；基此，非營利組織內的志工團隊應朝向服務與學習併進發展，成為一個能學習、回應、有行動的志工組織，經由服務學習使個人與組織相連結，發揮更高的效能。

因此，非營利組織應不定時安排志工學習所需的知識、技能與工作態度，讓志工在從事團隊服務的工作情境同時，能獲得成長與心靈的提昇，並維繫志工對非營利組織的使命與認同，使其願意繼續擔任志工的工作。也就是說，當非營利組織志工從事服務工作時，應兼具考量志工自我成長與成就的需求，讓重視自我展現與分享取向的志工人能獲得滿足。如此一來，一方面可增加志工對企業組織之認同以增加企業形象及社會責任，另一方面，亦可增加高教育程度者或社會人士對企業組織之認同。

(二) 建立家族式的組織文化，強化組織傳承與增進團體認同。

本研究發現，在非營利組織青少年志工較能感受到來自組織中夥伴的溫暖關懷，並能認同非營利組織志工團隊，以從事志願服務工作為榮，藉此得到自我的成就感以及他人的稱讚。

因此，非營利組織在管理志工同時，尚須注重志工內心的感受與需求，建立家族式的組織文化，藉此凝聚成員間向心，且適時滿足志工的需求，對遭遇困頓與挫折的同儕，給予溫暖關懷，提供解決問題的方法，讓彼此融為一體，有家的感覺，使其更願意投入志願服務工作，增進對非營利組織的認同感。

在非營利組織的志工團隊中，不論基於志工團隊本身或站在非營利組織的立場，應當重視志工之間的交流互動，成立志工家族、定期聚會，充分對話與討論，讓每一位志工發掘自我工作價值、彼此間相互學習資源，以及感受到來自組織間夥伴的關懷與認同非營利組織的服務宗旨。

(三) 明確律定組織志工制度，妥善做好生涯規劃。

本研究顯示，在非營利組織青少年志工其服務時數愈高、年資愈久者，對於制度明確感受愈佳。從現階段不論公私部門社福機構，無不廣泛的運用志工使其服務工作得以順利推展開來，尤其在長期著力於青少年活動的非營利組織，青少年志工亦成為非營利組織中的要角。

組織氣氛關係著每位志工的感受，對於志工團隊的成員與領導者間有其關鍵重要性；所以，如何克服非營利組織志工團隊之人為主觀控制因素，將成為影響組織氣氛感受到正向與負向的關鍵點。因此，對於長期經營青少年服務之非營利組織，因受限於青少年志工流動性高，在志工團隊運作中，易造成新進志工無法依循明確制度而流失。是故，確立志工制度，減少人為干擾因素，使新成員有所依循，再輔以溫暖、關懷之領導，必能使整個志工團隊整體組織氣氛上，帶來正向感受，亦能留住與吸引青少年志工的加入。

此外，非營利組織應就其服務項目，妥善規劃志工服務與學習等系

列課程，使其在組織中得到自我成長與肯定的機會，進而做好志工生涯規劃，促使其認同此非營利組織，以減少志工人員流動性。

(四) 非營利組織透過學校課程之服務學習，促進青少年工作價值的提昇。

從研究中顯示，在非營利組織之志工在服務學習與工作價值觀有顯著相關，且在校學生較能知覺非營利組織之工作價值。因此，非營利組織可透過學校行政體系與社團，從校園內鼓勵青年學子實際參與志願服務工作。

基本上，服務學習是一種信念，及對志工服務的投入感，志工對於組織愈深入瞭解，對其工作價值就愈肯定，並能看見其在無私奉獻中所獲得的學習經驗。是以，學生參與非營利組織之志願服務工作，除了抱持在從事志工服務時，可以獲得本身學業以外的成就感，且能夠在同儕間分享其所獲得的知識與社會經驗；因此，非營利組織在推展服務學習時，應協助志工瞭解本身的權利與義務，給予正確服務學習觀，進而認同服務學習理念與價值，以促進工作價值觀的提昇。

(五) 透過社會行銷理念，宣揚非營利組織活動與提昇團體認同。

從研究中發現，非營利組織之青少年志工較能知覺組織氣氛之「溫暖支援」與「團體認同」，所以若能引入社會行銷策略，倡導民眾參與志願服務，藉此提昇志工對非營利組織的認同感。

因此，若能透過社會行銷觀念，將非營利組織青少年志工參與各項活動概況，透過大眾傳播媒體、網路、公益活動等多元方式，加以擴大宣揚，將志工團隊服務理念與宗旨融入行銷模式中，強化非營利組織之青少年志工感受到組織內幹部的領導與關懷，同儕間的溫暖支持，以及志工對非營利組織的團體認同，藉以增進民眾參與非營利組織志願服務

的興趣，並提供其參與志願服務的機會，視參與志願服務為學習與成長的機會。

二、未來研究建議：

本研究在探討青少年志工工作價值、組織氣氛與其服務學習之關係，在研究方法採文獻探討及問卷調查，以蒐集相關資料，再藉由統計分析處理與探討問題；研究過程中，因受於人力、物力及時間等因素，難免有些難以避免之限制茲說明如下：

(一) 研究樣本的限制

本研究僅以金車教育基金會青少年志工為對象，研究對象範圍較小且研究性質亦屬於個案研究，未能顧及各式類型非營利組織之志工，可能因而在推論上會出現部份偏差。因此，後續研究中應兼顧不同非營利組織之志工，排除可能之誤差，如此對於非營利組織之志工將能呈現更真實之面貌。

(二) 研究方法的限制

本研究僅以問卷調查法進行實徵研究，屬描述性之研究，但服務學習、工作價值與組織氣氛所強調的是真實生活中的理念層面及內在層面，較無法了解現象背後的原因，且易受填答者當時的情緒、認知因素所影響，若未來研究能輔以深度訪談、個案研究、參與觀察等研究方式進行，對相關主題作更深入的瞭解，並從中找出對志工團隊運作的不利因素。

(三) 研究變項的限制

本研究係以從非營利組織青少年志工之工作價值、組織氣氛來探討其服務學習之關係，無法有效探討非營利組織志工參與動機、參與滿意

度或對組織承諾等實質績效或作法，因此建議後續研究者，可以擴大研究變項的範圍，探求不同信念、滿意度或參與動機，使志工在服務學習模式變項更能全貌呈現。



參考文獻

一、中文部分 期刊書籍

- 丁居倫(2007)。嘉義市學校生命教育志工服務學習經驗及生命教育學習需求之研究—以嘉義市五個社區團體為例。高雄師範大學教育學系碩士論文。
- 王淑美(2005)。學校與社福機構志工工作價值與組織承諾關係之研究。高雄師範大學成人教育學系碩士論文。
- 王雅菁(2002)。高中公民科服務學習效果之研究。台灣師範大學公民教育與活動領導研究所碩士論文。
- 文崇一(1989)。中國人的價值觀。台北：東大圖書公司。
- 司徒達賢(1999)。非營利組織的經營管理。台北：天下遠見雜誌。
- 白文正(2005)。臺北市扶輪社員服務動機與服務學習滿意度之研究。國立臺灣師範大學社會教育學系碩士論文。
- 行政院青年輔導委員會(2001)。服務學習指導手冊。台北：行政院青年輔導委員會。
- 行政院青年輔導委員會(2005)。九十三年國內青年參與志願服務及服務學習現況調查。台北：行政院青年輔導委員會。
- 朱文慶(2007)。高雄市國民小學志工服務學習與生活滿意度。高雄師範大學成人教育學系碩士論文。
- 朴英培(1988)。工作價值觀、領導型態、作滿足與組織承諾關係之研究—以韓國電子業為例。國立政治大學企業管理研究所博士論文。
- 沈 六(1999)。服務學習，公民訓育學報，六期，頁45-59。
- 李明珠(2004)。志工服務學習與其公民參與行為之研究—以台中市祥和計畫志工為例。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。
- 李政穎(2003)。國民小學組織氣氛與教師專業成長關係之研究。臺中師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 李燕美(2003)。服務學習方案在大學服務性社團中實施及其學習成效之研究。台灣師範大學公民教育與活動領導研究所碩士論文。

- 李冠儀(2000)。國小教師對學校組織氣氛知覺、工作價值觀與專業承諾之相關研究。花蓮師範學院教育研究所碩士論文。
- 李增祿(1993)。八十年大專學生社會服務對象之意見調查研究。台北:行政院青年輔導委員會。
- 李總續(2002)。組織氣氛、組織認同、組織效能之關聯性研究—以非營利組織國際獅子會台灣地區分會為實證對象。中原大學企業管理學系碩士論文。
- 邱亦光(2002)。國民小學啟智班教師成就動機、學校組織氣氛知覺與其工作投入關係之研究。國立高雄師範大學特殊教育學系碩士論文。
- 邱從益(2004)。高雄市國民中學兼任行政職務教師工作壓力與學校組織氣氛關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 邱國隆(2000)。國民小學組織氣氛與教師士氣關係之研究。國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 官有垣(2000)。「非營利組織與社會福利：台灣本土的個案分析」。台北市:亞太圖書。
- 林思伶(2004)。學生參與「服務-學習」之態度與認知調查研究。輔仁學報，31期，頁255-256，278-281。
- 林玲(2004)。國民小學教師工作價值觀與專業承諾之相關研究。臺北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 林妙香(2000)。社區義工參與社區問題解決的學習及其影響之探討—以嘉義市王田里社區義工為例。中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。
- 林新發(1993)。學校組織氣氛意義、層面與類型之探討。台北師院學報，6，1-42。
- 林振成(2003)。國民中學學校氣氛與教師士氣之相關研究。彰化師範大學商業教育學系碩士論文。
- 林振春(2000)。開放學習的理念與社區生活滿意度的實踐。社教雙月刊，2000年，6，42-45。
- 林邦傑(1990)。大專在學青年工作價值觀與工作環境需求之調查研究。行政院青年輔導委員會。

- 林碧榆(2004)。國小教師工作價值觀及其影響因素之研究國立台北師範學院教育政策與管理研究所
- 林勝義(2001)。服務學習指導手冊，台北市：行政院青年輔導委員會編印。
- 金清文(2002)。以學生為主體的教學活動對學生學習態度的影響。高雄師範大學物理研究所碩士論文。
- 尚濬清(2004)。國軍醫院志工對機構管理態度、工作價值觀、工作滿足與留任傾向之研究。政治作戰學校軍事社會行為科學研究所碩士論文。
- 吳美惠(1995)。志工制度的理論與實施。台北：心理出版社。
- 吳坤良(2006)。社教志工的參與動機、服務學習、參與程度與自我效能關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 吳寧遠(1998)。非營利組織會員對其組織認同之研究—以高雄市婦女服務性社團為例。非營利組織經營之管理與社會角色研討會。高雄：中山大學。
- 吳鐵雄、李坤崇、劉佑星、歐慧敏(1995)。工作價值觀量表之編制初步報告。測驗年刊,42,227-244。
- 吳鐵雄、李坤崇、劉佑星、歐慧敏(1996)。大專畢業在職人員在工作價值觀量表之信效度、常模與價值觀組型。測驗年刊,43,173-188。
- 洪品蓁(2003)。高雄市已婚職業婦女工作價值觀、角色壓力與專業承諾關係之研究。高雄師範大學成人教育學系碩士論文。
- 洪秋玲(2002)。國民小學組織氣氛之評量研究。台南師範學院行政碩士論文。
- 侯世昌(1994)。國民小學組織氣氛與教師教學態度關係之研究。台灣師範大學教育研究所碩士論文。
- 徐善德(民86)。高職教師工作價值觀、組織承諾與教學效能關係之研究。國立政治大學教育研究所博士論文。
- 徐榮延(2006)。基層公務人員工作價值觀、組織承諾與工作滿足關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 孫本初(1994)。析論組織結構精簡之執行策略及其影響。人事月刊:19(3):30-47。

- 孫泌光(2001)。從價值觀點探討工作生活品質、工作價值觀契合與個人效能之關聯性研究。國防管理學院資源管理所碩士論文。
- 高淑玲(2004)。台北縣立國民中學社區服務學習之研究。淡江大學教育政策與領導研究所碩士論文。
- 馬琬瑜(2002)。台北縣市國民小學校長更迭與學校組織氣氛之相關研究。台北師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 許士軍(1988)。管理學。台北:東華書局。
- 許書維(2004)。國小童軍團水環境服務學習統整教學活動之研究。東華大學環境政策研究所碩士論文。
- 陳幸梅(2004)。成人參與服務學習動機及學習成效之研究—以印度垂死之家台灣志工為例。中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。
- 陳弘美(2003)。醫師工作價值觀與工作相關態度之研究—以嘉義地區醫院為例。國立中正大學勞工研究所碩士論文。
- 陳會英(2002)。家庭主婦參與服務學習經驗之研究以高雄市家庭教育志工為例。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文。
- 陳燕慧(2001)。國民小學組織文化與學校效能之研究。國立台中師範學院國民教育所碩士論文。
- 陳寶山(1986)。國民小學教師的教育價值觀。台灣師範大學教育研究所碩士論文。
- 陳寶瑟(2007)。中老年志工的服務動機、社會支持、服務學習效果及生活滿意度之研究。佛光大學社會教育學研究所碩士論文。
- 郭芳妙(1996)。美國中小學服務學習之研究。台灣師範大學教育研究所碩士論文。
- 郭金池(1989)。國民小學教師價值觀念進修態度與教學態度之研究。高雄師範大學教育研究所碩士論文。
- 張春興(1995)。心理學,台北:東華書局。
- 張惠英(2001)。國民小學教師工作價值觀、工作生活品質與組織承諾關係之研究。屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。

- 張簡憶如(1996)。國民小學組織氣氛與教師工作動機關係之研究。台北師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 張慶勳(1996)。學校組織行為。台北:五南。
- 馮莉雅(2001)。生活滿意度融入九年一貫課程之課程設計。訓育研究, 40(4), 4, 49-55。
- 彭雅珍(2001)。國小教師領導風格、教師工作價值觀與組織承諾關係之研究。國立政治大學教育學系碩士論文。
- 黃慧櫻(2007)。台南市國小高年級學生參與服務學習之研究。致遠管理學院教育研究所碩士論文。
- 曾慧媚(2002)。台北縣中小學服務學習方案之研究。台灣師範大學社會教育學系碩士論文。
- 黃蒂(1988)。生命線志願工作人員工作價值與工作滿足之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 楊如蒼(2003)。學習型家庭志工參與動機、參與程度與其組織氣氛之研究—以新竹市中、小學校建立「學習型組織」活化推動計劃為例。嘉義大學教育學院家庭教育研究所碩士論文。
- 楊惠婷(2004)。影響高中職在學學生參與服務學習相關因素之探討—以台北市立明倫高中與大安高工為例。中國文化大學心理輔導研究所碩士論文。
- 楊國樞(1994)。中國人的價值觀—社會科學觀點。台北:桂冠圖書。
- 鄭奇芬(2004)。國民小學學校組織氣氛與教師工作壓力之研究。臺中師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 蔡美玉(2002)。高齡志工參與生活滿意度之研究。中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。
- 劉明菁(2007)。高齡者參與志願服務學習之研究。國立臺灣師範大學社會教育學系碩士論文。
- 劉宣蓉(2000)。桃竹苗四縣市國小教師工作價值觀與參與學校行政決定之關係。台北師範學院國民教育研究所碩士論文。

- 廖麗君(2002)。國民小學學校組織氣氛與課程革新教師專業現況關係之研究。臺中師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 潘文忠(1993)。國民中學組織結構與教師士氣關係之研究。台灣師範大學教育研究所碩士論文。
- 潘依玲(2005)。彰化縣國民中小學退休教師服務學習的參與動機與社會支持學習成效影響之研究。中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。
- 潘詩婷(2002)。國小學童英語學習態度之研究—以大台北地區為例。台灣師範大學三民主義研究所碩士論文。
- 賴怡卉(2003)。國民小學學校組織氣氛、組織溝通與教師工作滿意之研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文。
- 歐鎮寬(2003)。台北市公立高級工業職業學校學生服務學習的參與態度及其相關因素之調查研究。國立臺灣師範大學工業教育研究所碩士論文。
- 謝琇玲(1990)。國民中學學校組織氣氛、教師工作壓力及其因應方式之調查研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。
- 謝鳴鳳(2000)。國民小學學習型組織與學校組織氣氛關係之研究。國立新竹師範學院學校行政碩士班碩士論文。
- 鍾任琴(1990)。救國團基層社會團務組織氣氛與義務工作同志工作滿足之相關研究。政治大學教育研究所碩士論文。
- 鍾勝華(2006)。在臺北市國民中學學校組織氣氛與體育教師工作價值觀之研究。台北市立體育學院運動科學研究所碩士論文。
- 羅俊龍(1995)。教師個人背景變項與工作價值觀、工作滿足、組織承諾關係之研究—以宜蘭縣公立國民中學現任教師之實證研究。東吳大學管理科學研究所碩士論文。
- 鐘志明(2000)。企業文化、員工工作價值觀及組織承諾之關聯性研究—以台灣地區主要集團企業為例。長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。
- 蘇雅君(2003)。服務學習在國中童軍社團推動與學生學習效果之研究。台灣師範大學公民教育與活動領導研究所碩士論文。

嚴秋蓮(2004)。中等學校實施服務學習成效之研究—以兩所中學為例。輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文。

網路資料

財團法人金車教育基金會網站。閱覽日期：2009.04.21。網址：
<http://www.kingcar.org.tw/default.asp>

二、英文部分：

Arnold, G. L. & Peterson, M. W. (1998). The influence of gender structure on perceptions of workplace culture and climate. AIR 1998 Annual Forum Paper. Paper presented at the Annual Forum of the Association for Institutional Research (38th, Minneapolis, MN, Mar. 17-20, 1998).

Bandura, A. (1977). Social learning theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Bauschka, G. R. (1989). The predictive effects of organizational climate dimensions on participation in faculty development programs. Unpublished doctoral dissertation, East Texas State University, Texas.

Beard, L. (1991). Learning in the workplace. Unpublished doctoral dissertation, University of Calgary, Canada.

Dewey, J. (1983). Experience and education. New York : Macmillan Publishing Company.

Halpin, A. W. & Croft, D. (1962). The organizational climate of schools. Chicago: University of Chicago Press.

James, L. R. & Jones, A. P. (1974). Organization climate- A review of theory and research. Psychological Bulletin, 81, 12.

Johnnesson, R. E. (1973). Some problems in the measurement of organizational climate. Organization Behavior and Human Performance, 10, 118-144.

Kendall, J. C. (1990). Combining service and learning: An introduction. In J. C. Kendall (Ed.), Combining service and learning: A Resource book for community and public service, (Vol. 1.) Raleigh, NC: National Society for Experiential Education.

- Kilmann, R. H., Saxton, M. J. & Serpa, Roy. (1985). "Introduction: Five key issues in understanding and changing culture", In Kilmann, R. H.; Saxton, M. J. & Sepra, R. Gaining control of the corporate cultures, San Francisco: Jossey-Bass.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kottkamp, R. B. & Mulhem, J. A. (1987). Teacher expectancy motivation, open to closed climate and pupil control ideology in high schools. *Journal of Research and Development in Education*, 20, 9-18.
- Litwinn, G. H & Stringer, J. R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Division of Research Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Lohman, M. C. (2000). Environmental inhibitors to informal learning in the workplace: A case study of public school teachers. *Adult Education Quarterly*, 50(2), 83-102.
- Macmahon, F. (1992). *Learning informally to be a team player*. Unpublished master dissertation. University of Alberta, Canada.
- McDaniel, E. (1994). *Understanding educational measurement*. Madison, WI: WCB Brown & Benchmark.
- Miller, M. F. (1974). Relational of vocational maturity to work values. *Journal of Vocational Behavior*, 5, 367-371.
- Odden, C. M., & Sias, P. M. (1997). Peer communication relationship and psychological climate. *Communication Quarterly*, 45(3), 153-166.
- Owens, R. G.(1981). *Organizational behavior in education*. Boston: Allyn and Bacon.
- Owens, R. G.(1991). *Organizational behavior in education*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Pennings, J.M.(1985)*Organizational strategy and change*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Rokeach, M.(1973). *The nature of human value*. The Free Press: A Division of Macmillan Pub. Co. Inc.

- Schneider, B. & Bartlett, C. J. (1968). Individual difference and organizational climate : The research plan and questionnaire development. *Personnel Psychology*, 12,323-333.
- Shin, J.N.,(1993). Job involvement in a non-western public sector: Its antecedents and consequences. *The Journal of National Chengchi University*, 67, 626-650.
- Super, D.E.,(1970) . Work values inventory Boston: Hoj. Manhardt Job Orientation of male and female college graduates in business, *Personnel Psychology*, 25, 361~368.
- Telep, V. G. (1989). The relationship of volunteer perception of organizational climate to volunteer work satisfaction. Unpublished doctoral dissertation, Virginia Commonwealth University, Virginia.
- Toll, D. K. (1999). Workplace learning: An assessment of approaches, perceptions and outcomes. (Doctoral Dissertation, Queen's University at Kingston, 1999), Dissertation Abstracts Database (AAT/MQ42697 Pro-Quest Digital Dissertations Full Citation & Abstract).
- Waterman, A. S. (1997). An overview of service-learning and the role of research and evaluation in service-learning programs. In A.S. Waterman (Ed.) , *Service-learning: Applications form the research*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Wiggins, T. (1975). The influence of role and organizational climate upon principal behavior: A system analysis in W. G. Monahan(ed.). *Theoretical dimensions of educational administration*. (pp.351-355). N.Y.: Macmilan Publisshing Co. Inc.

親愛的同學：

您好！非常感謝您的參與，這份問卷主要是想瞭解非營利組織青少年志工所知覺組織氣氛、工作價值觀以及服務學習之相關研究，您的填答將可幫助我們更了解青少年志工的心聲，希望您盡情的表達。所得資料純做學術研究之用，且僅做團體分析，不做個別處理，故不需填寫姓名，請安心作答。

問卷題目無所謂對錯，您只要依照個人的真實情形及感受來填答，同時請不要有所遺漏。非常感謝您的協助與合作。

祝

健康快樂 學業進步

研究生：陳溫惠

指導教授：郭靜晃 博士

中國文化大學青少年兒童福利研究所

中華民國 98 年 2 月

填答說明

1. 這份問卷共分四大部分，第一部份是有關你(妳)個人基本資料；第二部份是有關你(妳)所知覺非營利組織的組織氣氛部分；第三部份是有關你(妳)目前在非營利組織的工作價值觀；第四部份是有關你(妳)目前在非營利組織的服務學習部分。
2. 完成全部題目作答約需 40 分鐘左右，本問卷作答時間無限制，但請你(妳)不必在每個題目思考太久，請完全依照你(妳)自己最真實的狀況來作答，你(妳)的第一個反應就是最好的答案。
3. 問卷中每一個題目都是同樣的重要；因此，請不要漏答任何一題，並請在答完該頁之後，再翻到下一頁繼續作答。

一、個人基本資料調查表：

以下個人資料，對分析結果非常重要，絕對保密。請於橫線上填上答案或是在方格內打勾。

(一) 性別：1. 女 2. 男

(二) 年齡：1. 16 歲至 20 歲 2. 21 歲至 25 歲 3. 26 歲至 30 歲

(三) 請問您的教育程度為何：

1. 大學(專) 2 研究所(含)以上

(四) 請問您的職業為何：

1. 軍公教 2. 工商服務 3. 學生

(五) 請問您的志工服務年資為何：

1. 未滿 1 年 2. 1 年(含)以上未滿 3 年 3. 3 年(含)以上

(六) 請問您的每月服務時數為何：

1. 偶爾參加 2. 1 小時以上未滿 3 小時 3. 3 小時(含)以上未滿 6 小時 4. 6 小時以上(含)

【請翻頁繼續作答】

二、組織氣氛部份

以下各題主要是想了解您對所參與志工組織氣氛之感受，請仔細閱讀每個問題的陳述，選擇一項與您感受最相符的答案，並在適當的空格內畫「✓」

	非常不符合	不符合	符合	非常符合
1. 有重大活動時，志工伙伴會齊心協力共同完成。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 組織幹部能主動安排時間與志工交換意見。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 志工如有急難，團體中的伙伴們往往能予以協助。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 當有人對志工組織制度不了解時，我會挺身澄清。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 組織幹部樂意為志工排解糾紛，爭取更多發揮空間。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 為完成服務工作，組織會充分提供志工伙伴所需之相關資源。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 志工提出之建議事項，組織幹部會認真考慮，並加以重視。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 志工伙伴彼此樂於在團體中相互分享知識與經驗。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我對於組織的規章制度都相當了解。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 組織幹部對志工人能充分授權相關之服務工作。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 志工伙伴彼此都能合作無間完成工作任務。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 組織有活動需要協助時，幹部都會向志工詳細說明計畫內容。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 在團體中志工伙伴會彼此分享工作與生活經驗。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 在擔任志工時，我曾參與志工管理事務之規畫。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 組織領導幹部只做工作原則指示，對執行細節不加以干涉。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 組織常會安排志工參加成長活動。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 基金會主管與志工組織間關係十分良好。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 我覺得擔任這個組織的志工，是一件光榮的事。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 我曾參與活動推展之規畫，了解活動之實際運作。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 志工伙伴推展服務工作時，可自行運用較原有之更好方式來完成工作。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 我認為志工伙伴皆能以共同推動服務學習為目標，全力以赴。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 志工心情不好時，組織幹部常能覺察及協助。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 我服務時能表現積極的服務精神。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 我覺得加入這個團體之志願服務，是一件快樂的事。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 我覺得組織幹部對於組織發展皆有一致的共識。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 我在服務過程中，可與團體全力配合共同合作。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 組織幹部會鼓勵伙伴們彼此表達自己的意見。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 志工伙伴意見分歧時，彼此能有溝通協調解決的共識。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 組織常會舉辦各類聚會活動，以促進志工彼此間之感情。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. 組織內對於新伙伴會安排資深志工給予適當的照顧與輔導。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 志工伙伴間相處融洽和睦。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. 組織內有經常性的聚會，有助於伙伴彼此溝通理念。 ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【請翻頁繼續作答】

三、工作價值部分

以下各題主要是想了解您在投入志工服務時所保持的價值或信念，請仔細閱讀每個問題的陳述，選擇一項與您感受最相符的答案，並在適當的空格內畫「✓」

	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1. 志願服務可不斷學習到新知與新技巧。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 擔任志工是一件很有榮譽感的事情。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 培養自主學習的能力有助於擔任志工工作。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 參與志願服務可讓個人人生更有價值。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 志願服務機構對志工的關懷讓人願意繼續服務。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 樂於學習新事物是擔任志工的重要特質。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 能時常與周遭的人分享學習成長是擔任志工很棒的事情。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 從事志願服務工作可認識到各式各樣的朋友。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 從事志工工作可充分展現個人的才華或潛能。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 參與志願服務可增進生活的愉悅感。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 從事志工工作能培養自己工作的創造力。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 服務機構給與志工有足夠的自主權。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 從事志願服務工作時有助於建立友誼。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 從事志工工作的付出可以得到親友的正向回饋。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 當志工是一個社會形象良好的工作。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 志工工作有機會參與活動保持活力。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 擔任志工工作可提供個人主動尋求解決問題方法的機會。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 志工工作時間彈性大，有助於休閒活動安排。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 服務機構採取民主領導方式。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 擔任志工工作有助於建立與他人的信任。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 志工伙伴之間不會為私益相互勾心鬥角。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 可以常常跟志工伙伴分享工作成果。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 擔任志願服務工作可增進自己的人際關係。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 擔任志工可以為社會奉獻心力及幫助他人。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 擔任志工工作可跟別人表達心中苦悶。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 透過志願服務工作讓自己生活更為多采多姿。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 經由志願服務工作具體成果表現讓自己獲得成就感。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 在志工工作中可實現自己的人生理想。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. 能在志工工作過程中獲得自我肯定。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. 透過志願服務工作有助於個人生活品質的提升。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【請翻頁繼續作答】

四、服務學習部分

以下各題主要是想了解您在投入志工對服務學習的觀念調查，請仔細閱讀每個問題的陳述，選擇一項與您感受最相符的答案，並在適當的空格內畫「✓」

	完全同意	大部分同意	部分同意	大部分不同意	完全不同意
1. 我擔任志工可以增加自己解決問題的能力。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我擔任志工後讓我更能面對困難的工作。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 藉由參與志工服務學習，可以增進自我成長。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我擔任志工後，可以提升處理事物的工作效率。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 擔任志工作是一件非常有意義的事。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 擔任志工可以落實人生以服務為目的價值觀。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 參與志工工作可以服務他人回饋社會。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 參與志工服務可以散播愛心幫助他人。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 志工人員是基金會推展各項教育服務工作中最重要的人力資源。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我認為擔任志工可增進處理事物的能力。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我透過志工的參與，可學到許多相關的工作技能。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我透過志工的參與，可以累積不同的工作經驗。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我透過志工的參與，可以增進帶領他人從事服務學習的技巧。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 參與志工服務是現代公民應有的責任。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 參與志工服務是未來社會發展的主流。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 參與志工服務能夠讓自己的能力可以發揮。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 參與志工服務能夠實現關懷教育的理想。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 參與志工服務能追求本身工作領域外的另一種成就感。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 我認為一邊學習，一邊服務是讓自己成長的好方法。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 擔任基金會志工是一種善行，可以庇蔭家人及後代子孫。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 擔任基金會志工可以認識新伙伴。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 擔任基金會志工可以參與學習活動，自我成長。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 我認為擔任基金會志工會讓我保有年輕的心。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 我認為擔任基金會志工可以獲得不同的經驗。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 我認為擔任基金會志工可以獲得學習的機會。·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【作答完畢，再次感謝你(妳)的協助與合作！】

【請從頭至尾再仔細檢查一遍，是否有遺漏未填答的題目！】