

# 嘉南藥理科技大學專題研究計畫成果報告

社會工作人員工作滿意度之研究

計畫類別：個別型計畫      整合型計畫

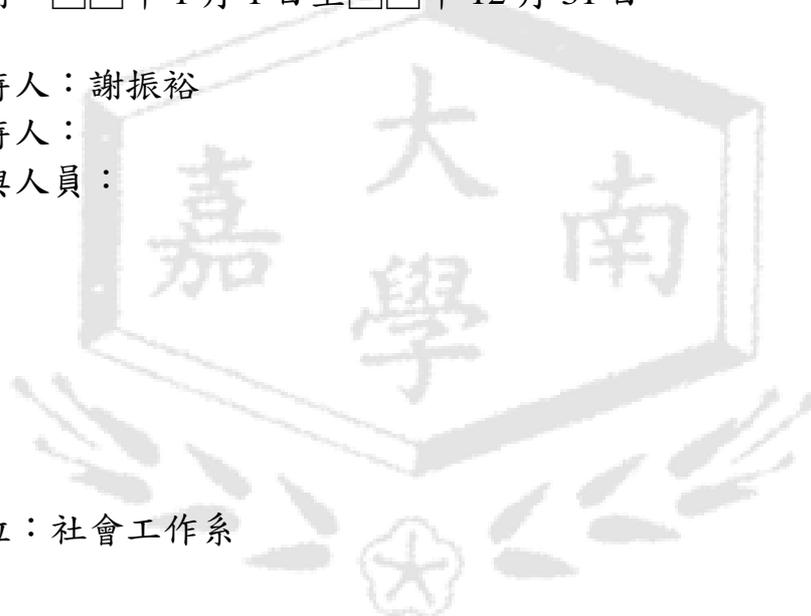
計畫編號：CNAWI92-02

執行期間：年1月1日至年12月31日

計畫主持人：謝振裕

共同主持人：

計畫參與人員：



執行單位：社會工作系

中華民國年月日

## 社會工作人員工作滿意度之研究

### 前言

1980 年代的後的台灣，由於政治的解嚴，加速了社會環境的變遷，代表社會力的民間組織開始蓬勃發展，台灣社會正式轉型成為工商業社會，台灣的工商業環境也轉變為以資本與技術密集的產業為主，拜產業升級之賜，人民生活水準開始提升，在經濟上有了較充足了實力之後，也帶動了台灣人民及政府重視社會上弱勢族群的觀念。

一般而言，對社會上弱勢族群營的照顧，應該是政府的責任。對整個社會的祥和發展，也應是公部門責無旁貸的志業。然而，礙於人力的不足，對弱勢族群的照顧，政府必須大力仰賴民間部門的配合，方能全面的提供個案需要，減少社會問題，促進社會的完整發展。

事實上，隨著社會環境的變遷與人民生活水準的提升，民眾參與志願服務的意願增加，而各種類型的非營利組織的蓬勃發展也提供民眾參與各種志願服務的管道；加上近年來內政部祥和計畫的推展，呼籲社會熱心人士及工商企業界建立志願服務的工作體制，各級政府更制定推展志願服務實施辦法及獎勵要點，使我國志願服務有蓬勃發展的趨勢，無形中增加了從事社會服務的志願人員。

置身於各類非營利機構中的社會工作人員，學經歷背景及服務動機都有很大的異質性，其工作滿意度亦可能因為工作環境的不同而有所差異。對社會工作人員工作滿意度的探討，除了可以了解以公益使命為行為導向的社會工作者的服務態度，亦可協助組織領導者了解機構內工作氣氛，以決定組織的未來走向，更有助於未來非營利組織提升經營管理志工人力資源的專業能力。

### 文獻探討

通常非營利組織的專職人員與志工都是對組織使命持有相當認同的人士，然而兩者參與組織的動機往往大不相同。專職人員除認同組織使命之外，還將工作是唯一項收入的來源與謀生的方法；而志工多半另有職業，其參與組織主要是為了追求理想及其他方面的滿足〈司徒達賢，1999〉。志工基本上是因為受到組織使命之影響而來，他們並不重視物質報酬，但也不希望在此受到平日工作場所一樣的管理方式〈司徒達賢，1999〉，再加上志工人力資源的性質與專職人力是有差異的，所以在管理的方法上更是要注意〈陳政智，1999〉。

目前針對非營利組織志工管理的相關研究中，指出非營利組織未來必須加強志工管理上的各項工作〈黃蒂，1987；Heidrich, 1990；張貴傑，1996；吳旻靜，1998〉。吳旻靜〈1998〉認為一方面隨著非營利組織機構對志工人力需求的增加，各非營利機構的志工人數也隨之增多，伴隨而來的是志工個人特質和參與動機的複雜化，另一方面非營利機構也因此增加了許多有關志願工作的相關措施與活動，因此非營利機構對在志工的管理上，不論是工作量或重要性都與日俱增。加上近年來隨著理論和實務的發展，志工人力資源管理受到重視的原因，一方面是機構為了因應受到上述環境因子影響而形成的各種志工管理問題，另一方面則是機構擅用人力資源管理策略來提升非營利組織機構經營管理目標的做法。

梁慧雯〈1998〉也於研究中指出非營利機構應朝向專業化管理，而人力資源上應聘請專業管理志工者，可見目前非營利機構是必要加強其志工管理的各項工作，以應赴日趨複雜的各種志工管理問題。

事實上非營利組織中志工的參與動機，與志工的人力資源特性，和非營利組織中的專職人力是有很大的差異；況且非營利組織因其任務特性而言種類繁多，其對志工人力的需求與管理模式當然有其根本之差異。

一般來說，非營利組織在志工的運用上是相當普遍的，有某些類型的機構甚至是非常仰賴志工的協助，另外有許多機構為了迎合時代潮流，也開始運用志工，這將使得非營利組織在志工管理的工作上更加的複雜〈陳政智，1999〉。可見得志願服務工作的發展已成世界之潮流，也是民間資源最佳之運用；而非營利組織運用志工則為必然之趨勢〈林聯章，1998〉。事實上以現階段來說，非營利組織已經與公部門、私部門並駕齊驅，成為整體社會的三大部門，而志願服務組織更是構成非營利組織重要核心〈陳定銘，1999〉，可見志工儼然成為現代非營利組織成長的指標，因此志工管理的特殊性可見一般。

目前志工的人力資源普遍存在於公部門與非營利機構之間，以下僅探討非營利機構志工人力資源管理的相關研究。

黃蒂〈1978〉針對生命線志工之工作價值與工作滿足的研究指出，志工的人口變相中，性別、籍貫、婚姻狀況和年資對工作滿足度有顯著的差異。該研究並建議應建立志工服務「進階制度」分層的專業督導模式。但該研究主要探討變數為工作滿足，並針對管理滿意度與組織承諾進行探討。

鍾任琴〈1989〉研究救國團志工的服務組織氣氛與工作滿足的研究中，將「組織氣氛」分為團體親和、關懷倡導、人情支持、工作標準、制度明確、自主程度與賞罰公平等八個構面；並將「工作滿足」區分成自我肯定、自我瞭解、工作特性、賞議讚許、幹部領導、同事情誼、資源運用、與研習訓練八個構面。該研究發現，「組織氣氛」的關懷倡導、人情支持、工作標準、賞罰公平與人口變相中的性別、年齡、服務年資、擔任職務是預測工作滿足的主要因素。而該研究以組織氣氛與工作滿足為主要研究變數，並未對管理滿意度與組織承諾進行深入討論。

Heidrich〈1990〉認為對於志工在人力資源管理的運用上，應走向「專業化的管理」，其專業化的程度則是機構對志工管理各種策略的專業化程度而定。

黃舒玲〈1993〉針對台北市社會福利機構中，協談志工角色壓力與離職傾向之研究中指出，督導功能、人際關係、在職訓練等變相會影響協談志工的角色壓力，而角色壓力則會影響協談志工的工作滿足與離職傾向。該研究以工作滿足與離職傾向為主要探討變數，對於組織承諾與管理滿意度並未深入探討。

呂又慧〈1994〉針對台北市心路文教基金會的機構管理與志工方案評估的研究指出志工的性別與服務內容，影響了志工的參與滿意。而影響志工繼續留在機構服務的主要可能性，乃在於機構是否能提供某種程度的機會，使志工感受到環境中開放與關懷的訊息〈而非機構能否提供完善的工作環境〉。該研究以有針對管理滿意度進行初步研究，但仍以組織氣氛為主要研究變數。

何永福、揚國安〈1996〉則指出志工的人力資源管理策略應包括：甄選、訓練、任用、評估、薪酬等。且機構透過專業的志工人力資源管理作業，能夠加深志工對機構的組織承諾。本研究亦採用此觀點。

張貴傑〈1996〉針對全省家庭教育服務中心，研究影響社區輔導機構志工訓練因素的結果指出，性別對選擇服務機構的考量具影響力，此外志工受

訓時間不足、講師問題、私人因素、課程設計為影響至工訓練的主要因素。另外並發現各縣市的督導制度建立並不完善，必須加強各項專業管理制度建立。

梁慧雯〈1998〉其以祥和計畫為例，針對老人居家服務志工持續參與服務因素之研究指出，機構對志工管理制度中，吸引志工持續參與主要因素為服務品質，大部分志工認為機構之主動改善服務品質、主動與志工溝通和建立完整的培訓制度等措施是影響其持續參與服務的主要因素具有顯著差異。該研究並建議，應訂定居家服務志工之獎勵標準與方法，且機構應朝向專業化管理，而人力資源管理上應聘請專業管理志工者，以及策略性的招募、親和性的督導管理、及合宜的服務績效評估。該研究以明確針對如何提升管理滿意度做出初步論，但對其組織承諾的影響未見討論。

#### 研究方法

本研究以文獻分析法探討相關文獻，以次級資料整理的方法，透過相關主題的探索，蒐集國內外與組織成員及志工工作滿意度相關之文獻、紀錄與報告，進行整理分析，作為本研究之參考。另外，以問卷調查法蒐集台南市非營利公益機構中 500 個志願服務人員對其工作滿意度的看法，問卷經過多次斟酌及預試，訂定「志願工作人員工作滿意度調查」問卷，問卷分為五個構面，分別是「職前與在職訓練」、「工作分配與內容」、「招募與甄選」、「督導與激勵」、「評鑑與獎勵」。並以性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、及志工年資為自變項，檢測台南市非營利組織志願工作人員對工作滿意度的看法，分別以描述性統計及單因子變異數分析（one-way ANOVA）進行數據分析，經統計軟體 SPSS 分析後再解釋數據所代表之意義。

#### 結果與討論

500 位受訪者中，男性多於女性，男性佔 315 位（63%），女性佔 185 位（37%）。年齡分佈上，以 41-50 歲居多，共有 190 位（38%），其次為 51-60 歲的 150 位（30%），31-40 歲的 101 位（20.2%），61 歲以上的 59 位（11.8%）。由以上數據可知，志願工作人員以中壯人口為主，退休人力則有待開發，尤其是邁入高齡化社會的台灣，銀髮族志工是可以積極開發的方向。

至於志工對於機構的管理滿意度，首先以對各層面的滿意度呈現較滿意的受訪者人數分部來看，大多數受訪志工對機構管理呈現滿意的情形。其次，若以對各層面的滿意度平均得分來看，以「職前與在職訓練」層面最高，其次是「工作分配與內容」層面，第三則是「招募與甄選」層面，第四是「督導與激勵」層面，最低是「評鑑與獎勵」層面。

在推論統計方面，不同性別志工對整體工作滿意度沒有顯著性差異，在不同構面的滿意度上，女性則在「評鑑與獎勵」上有顯著較高的滿意度。

年齡在整體滿意度上也沒有顯著性差異。31-40 歲組的志工則對「工作分配與內容」及「招募與甄選」有顯著較高的滿意度。

不同的「教育程度」的志工，在「工作分配與內容」上有顯著的差異存在。且「高中〈職〉」組的志工，其「工作分配與內容」的滿意度顯著高於「大專」組的志工。顯示出教育程度越低對「工作分配與內容」的滿意度越高。

婚姻狀況沒有顯著性差異，不管是整體滿意度還是不同構面的滿意度。

不同「志工年資」的志工，在「職前與在職訓練」的滿意度上有顯著差異存在。且年資「三年以上」的志工，其「職前與在職訓練」的滿意度顯著高於

及「二年以下」的志工。顯示出，志工年資超過三年者對「職前與在職訓練」的滿意度會高於二年以下的志工。

