



研究論文

志願服務滿意模型建構之研究：以中高齡人口為例

*石泐

實踐大學 社會工作學系

摘要

本研究試圖建構一個影響中高齡志工服務滿意度的解釋模型，以法規認知、服務期待、組織期待、工作期待為自變項，服務滿意度為依變項，透過結構方程模型進行資料分析。研究對象為居住在北部某縣市 50 歲以上之志工，共計收集 205 份有效問卷。研究結果顯示，法規認知和服務期待會影響服務滿意度，但組織期待與工作期待不會影響服務滿意度，研究者據此提出結論與建議。

關鍵詞：中高齡人口、志願服務、服務滿意模型

1. 前言

自 2001 年通過志願服務法後，志工已成為公部門或非營利組織支援人力的主要來源，根據衛生福利部(2021)資料顯示，截至 2020 年 12 月底已有 994,553 人投入志願服務領域，以年齡層來看，50-54 歲有 105,692 人(占 10.6%)，55-64 歲有 245,923 人(占 24.7%)，65 歲以上有 281,013 人(占 28.3%)，其中 50 歲以上中高齡志工就占全部志工 63.6%，可見中高齡人口是目前志工人力的最主要來源，其對社會所發揮的貢獻不容小覷，但其在從事服務的狀況也值得我們重視和關心。

志工既是重要的人力資源，就應善加運用與管理。就人力資源的角度來看，志工不僅需要被訓練和管理，其對服務工作的滿意程度更會影響到服務品質，甚至影響到服務的持續性(陳菱琳等，2021)。回顧過去有關志願服務的研究大多強調志工的招募(柴在屏、李嵩義，2006；Chevrier et al., 1994；Cnaan & Goldberg-Glen, 1991；Finkelstien, 2009；Jensen & McKeage, 2015)，或探討志工從事服務的動機因素(林珊如、李珮漪，2013；陳明國，2013；劉怡苓，2009；劉家勇，2016；龍紀萱等，2010；Finkelstein, 2007)，對於志工的滿意情形反而較少探究，但志工的服務滿意度卻是影響其持續服務的關鍵，因而有必要進一步加以探究。

志願服務的滿意度不等同於一般受薪員工的工作滿意度，主要在於志願服務並不以薪資報酬為主要目的，其在服務工作上也不重視升遷或職涯發展，若用一般受薪員工對工作的滿意度來測量志工未必合適，但服務滿意度對志工的影響又十分深遠。職是之故，本研究希望能建構一個志願服

務滿意模型，除希望找出影響服務滿意度的關鍵因素外，更希望藉由此一服務滿意模型提供給志工運用單位和督導人員在實務管理上的參考。

2. 文獻探討

2.1 服務滿意度之意涵

過去有關滿意度(satisfaction)的研究主要是源自於工作滿意(job satisfaction)，工作滿意也稱之為工作滿足，不同學者對工作滿意有不同的定義，但主要可以區分為為綜合性(overall satisfaction)、期望差距(expectation discrepancy)與參考架構(frame of reference)三類，綜合性的定義將工作滿意的概念做一般性的解釋，即工作者對於與工作有關環境所抱持的一種態度。期望差距的定義是將工作滿意的程度視為個人自特定工作環境中實際獲得價值與預期應獲得價值間的差距，若二者差距大則工作滿意程度低，二者差距小則滿意程度高。參考架構的定義是個人根據特定的參考指標，對於工作特性加以解釋後所得到的結果，重點在於工作者對其工作參考構面的情感反應。由上述三種分類方式可知滿意度是一種心理上的主觀感受，它也是期待與實際比較後的結果。

志工的服務滿意度不等同於一般受薪員工的工作滿意度，主要在於志工從事服務工作時並不以薪資報酬或升遷為目的，而是以助人利他（或利己）為目標。過去研究顯示影響志工從事服務的因素十分複雜，因而要建構志工的服務滿意模型更加困難(Silverberg et al., 2001)。Gidron (1983)認為志工因為不領薪資、不求升遷，所以 Herzberg 的雙因子理論並不適用於志工群體。Boezeman 與 Ellemers (2009)認為志工重視與他人的關係性需求滿足，所以希望在服務過程中能與他人有所互動。由於志工並不以薪資報酬為主，所以有些志工更在意服務過程中能否學習到技能(Millette & Gagne, 2008)，或是自身的能力是否勝任服務工作（劉家勇，2016）。

志工的滿意度既是一種心理的狀態和感受，此一心理狀態和感受便會影響到服務的投入程度和持續服務的可能性(Bang, 2015; Vecina et al., 2012)，滿意度也會影響志工願意花多少時間投入在服務工作上(Finkelstein, 2008)。整體來說，服務滿意度對志工的影響十分深遠，短期來看會決定志工在服務過程中投入的程度和服務品質，長期而言則會影響志工的服務生涯長短。

2.2 影響志工服務滿意度的因素

過去對於志工服務滿意度的解釋方式大多是從服務動機出發，其認為只要滿足了志工的服務動機，就會提高志工的服務滿意度(Bales, 1996; Clary et al., 1998; Farrell et al., 1998; Finkelstein, 2007; Jiménez & Fuertes, 2005; Jiménez et al., 2010)。Bang 與 Ross (2009)認為志工服務動機可以分為七個因素，包括價值表達、社區參與、人際關係、職業定位、個人成長、外在獎勵和個人喜好，其研究發現最能預測服務滿意度的因素是價值觀、職業導向和個人喜好。Wong 等人(2011)認為影響志工滿意度的因素包括個人利益、組織內的工作氛圍、與其他人的社交關係等。然而，許多研究發現志工的服務動機會隨著服務年資和經驗累積而有所轉變(李聲吼等, 2019; Finkelstein, 2007; Finkelstein

et al., 2005; Planalp & Trost, 2009), 許建民與許嘉君(2017)認為志工服務的起始動機和持續服務原因並不相同, 前者同時包括了外在因素和個人內在因素, 後者則僅包括個人內在因素, Davis 等人(2003)更提出志工的服務動機與服務滿意度無直接相關的論點。

然而, 依據前述對工作滿意的三種定義方式, 無論是綜合性、期望差距或參考架構模式, 可知滿意度是認知與期待的比較結果, 志工服務滿意度可視為是志工認知與期待的影響結果, 陳明國(2013)認為志工對服務的認知愈高則滿意度也愈好, 劉怡苓(2009)發現志工的實際收穫與內心期待產生落差是造成志工服務不滿意的主因。由此觀之, 志工進入服務場域中個人本身對服務工作會存在一些期待和想法, 在服務過程中亦會被要求必須符合某些角色或規範, 此一期待和認知都會對服務滿意度產生影響。因而本研究希望從志工的認知和期待來探討影響服務滿意度的因素, 以下區分認知和期待的內涵。

對服務規範的認知

社會規範對於志工從事服務工作的發想至關重要(Callero et al., 1987; Finkelstein et al., 2005; Grube & Piliavin, 2000; Lee et al., 1999), 許多志工從事服務是為了要符合社會的期待或要求(Fairley et al., 2013), 也有志工是受到重要他人(如朋友或家人)的鼓舞而從事服務工作(蔡怡靜等, 2008; Finkelstein, 2008)。對許多志工而言, 最初的服務動機是較薄弱的, 但對志工角色的認同及理解反而更加重要, 志工的角色調適需要透過服務規範來加以限制(Finkelstein et al., 2005), Boezeman 與 Ellemers (2007)認為志工對服務規範的承諾會影響其留任的意願, 瞭解相關的服務規定和符合社會期待, 有助於釐清志工的角色和身分, 因而必須加強志工對服務規範的認知。2001年所通過的「志願服務法」對志工而言是一個重要的法律規範, 該法中界定了運用單位應有的職責, 例如為志工投保意外險、提供必要的教育訓練課程、協助志工領取服務紀錄冊、登打志工服務時數、核發志願服務榮譽卡等, 因而志工對志願服務法規的認識有助於釐清志工本身的權利和義務, 石決(2017)研究發現對志願服務法的認知會影響志工的服務滿意度, 惟多數的志工對志願服務法都不甚清楚。

對服務的期待

志工對於服務工作所持有的期待和想法對其服務工作會有深遠的影響(Bang et al., 2012), Clary 與 Snyder (1999)認為志工的服務行為是人與情境相互作用的結果, 志工必須符合社會的期待, 同時也要滿足個人內在的需求。從服務理念來看, 志工從事服務有利己和利他兩種原因, 利己大多表現在職業技能的提升方面(Finkelstien, 2009; Finkelstein et al., 2005; Kim et al., 2007), 利他則表現在人道主義關懷或利社會行為上(Bang et al., 2012; Clary & Snyder, 1999)。過去許多研究認為利他行為是促使人們願意投身於志願服務工作的主要動力(Ward & Mckillop, 2011), Finkelstien (2008; 2009)發現利他行為是非常重要的內在動機, 有助於服務滿意度的提升; Bussell 與 Forbes (2002)也認為服務之後的成就感是志工最大的內在回饋。然而, Sorce 等人(1985)認為志工的利他主義動機會隨著時間推移而減少, 亦即當他們獲得更多的服務經驗時, 他們的利他主義動機會變得薄弱, Tschirhart 等人(2001)也相信志工的服務動機會隨著年資增加而發生變化, 其大多是從利他主義轉

變成為利己的目的，Barron 與 Rihova (2011)指出志工的服務理念可能從利他主義動機（例如志願服務作為幫助他人的手段）走向更實用的利己目標實現，利他可能是志工一開始的服務動機，但利己則是持續服務下去的理由，因此志工對服務工作的想法和期待，會對其滿意度產生影響。

社交、人際關係的需求一直是許多人從事志願服務最初的動機(Fairley et al., 2013)，人際關係的拓展也常是從事志願服務後額外的收獲(Jensen & McKeage, 2015)，擴大志工的社交網絡有助於滿意度的提升(Lachance et al., 2021)。對許多志工而言，發展友誼和獲得歸屬感是從事服務過程中最重要的想法(Galindo-Kuhn & Guzley, 2001; Shye, 2010)，Prouteau 與 Wolff (2008)認為從事志願服務被視為是與他人建立友好關係的一種重要方式，許多志工常藉由這些服務活動來結交志同道合的朋友。志工在服務過程中若能與他人有更多的互動、在人群中能建立良好的社交關係，則其內在需求愈會被滿足，服務滿意度也會較高(Boezeman & Ellemers, 2009; Farrell et al., 1998; Oostlander et al., 2014; Zappa & Zavarrone, 2010)，社交需求的滿足更有助於志工持續服務的可能性(Jensen & McKeage, 2015)。而人際關係的滿足對志工有重大的影響，Zappa 與 Zavarrone (2010)發現協助志工與其他夥伴建立友好的關係，將有助於讓志工獲得情感上的支持，在服務過程中也較感到快樂。藉由與他人的社交互動，可以促使志工有更大的動力參與他們的角色並繼續服務，對組織也會有較高的情感承諾(Garner & Garner, 2011; Preston & Brown, 2004)，更能提升志工對組織的參與度和認同感(Cuskelly & Boag, 2001)。

對中高齡人口而言，其參與服務的動機更加複雜，其不僅以滿足自我需求為主(Fischer & Schaffer, 1993)，Okun (1994)發現老年志工需要把時間填滿、感覺自己是有用且被需要的、獲得社會上給予的認同感以及提升自己的自尊等，也就是同時兼具利己和利他兩個面向，但老年人的服務動機會從初期的利己因素持續轉化為利他因素，因而 Finkelstein (2007)發現老年志工在從事服務時，更在意其對社會的貢獻度。

對組織的期待

組織因素也會影響志工的服務滿意度，Liu 與 Jia (2022)認為志工的需求與組織所能提供的契合度是影響志工滿意度的重要因素，當志工認為組織能滿足了他們的需求時其服務滿意度會較高。Costa 等人(2006)認為組織承諾直接影響到服務滿意度，Vecina 等人(2012)研究發現對資深志工來說，組織承諾是影響其是否留任的重要因素。志工如果在一個合作氛圍較佳的服務團隊當中，會感受到較高的服務滿意度，這對新進的志工感受更為強烈(Jensen & McKeage, 2015)，尤其是組織若能創造出合作的氣氛，形成團隊的力量將會有助於志工在服務時感到滿足（張廖麗珠，2011），這對提升志工的參與度和認同感都有所幫助。

組織本身的運作管理也會影響志工對服務的滿意度(Bussell & Forbes, 2002)，Johnston 等人(1999)認為志工的服務滿意度除了與其個人工作動機有關外，並與組織的管理因素有密切相關。Jensen 與 McKeage (2015)認為組織要建立好的制度和服務流程，才能吸引志工留任。Millette 與 Gagné (2008)研究發現，工作流程的設計與滿意度有密切相關，有時候重新設計服務工作的流程有

助於提高志工的服務滿意度。另外，組織指派專人進行督導管理工作，也有助於提升志工的滿意度（石決，2017）。

組織對志工的支持和肯定也會影響到志工滿意度，Garner 與 Garner (2011)建議組織應關心志工的服務感受，確保志工感覺到被支持並有機會與其他人建立關係，同時鼓勵志工表達自己的想法，如此才能提升其服務滿意度，國內的研究也有相同的發現（林之丞、江淑芳，2019）。此外，組織應該要建立一套反饋機制讓志工可以表達感受，Chevrier 等人(1994)認為組織要讓志工有機會表達想法，方能讓志工更快融入組織當中。Johnston 等人(1999)、Reeser 等人(2005)認為組織對志工的認同和肯定，是讓志工獲得更大成就感的來源。Farrell 等人(1998)認為組織願意去肯定志工的努力與貢獻是服務滿意度的重要來源，Garner 與 Garner (2011)相信組織給予志工必要的肯定可以降低離職的可能。

由此觀之，組織要留心志工的需求並給予滿足，Silverberg 等人(2002)認為組織管理者應該要注意的是志工在服務歷程上的改變，Jensen 與 McKeage (2015)建議組織要建立一套志工服務追蹤機制，在志工服務初期重視動機的滿足，在服務中期則要關心志工對服務期待的實現情形。Connors (2011)更建議組織管理者應編製「志工管理手冊」，讓志工在服務時有所依循。綜言之，志願組織的管理與志工繼續服務的意圖之間存在正向關係，而且會影響到志工的滿意度，積極管理實踐可以透過獎勵和認可，或是充分授權及工作時間的彈性及培訓制度(Cho et al., 2020)，而這些做法都可以加強志工對組織的認同，並符合組織所期待的工作表現。

對服務工作的期待

從服務理念上來說，志願服務是一種無私的奉獻，但 Smith (1981)強調，志工並不是像天使般的人道主義者，他們也是人，在從事無償的服務工作時，各種有形或是無形的激勵對他們來說都是非常重要的。Cnaan 與 Goldberg-Glen (1991)相信對志工來說，只要他們受到特定的激勵，或是他們的期望與努力得到相匹配的獎勵時，此一滿足經驗就會促使志工繼續服務下去，因而 Jamison (2003)認為有效的激勵應該與工作條件相配合。Gagné (2003)、Liao-Troth 與 Dunn (1999)相信對表現良好的志工給予獎勵有助於志工的留任，可以減少其離職和倦怠感的發生，Karr 與 Meijs (2006)、Millette 與 Gagné (2008)也都認為外部激勵在個人層面上是必要的。

志工對工作內容的期待會影響其服務的滿意度，有些志工會在意是否能從服務過程中獲得學習和成長，例如 Kemp (2002)認為志工能否學習到東西與其服務滿意度有很大的相關，特別是年輕人更在乎從服務當中學習到東西(Bang, 2015)，Millette 與 Gagné (2008)也認為志工與一般受薪員工最大的不同之處即在於重視能否學習到技能。另外對工作條件的要求也是另一個期待的面向，Farrell 等人(1998)研究發現，服務環境的設備、溝通方式及對志工的認可都會影響到志工的滿意度，因此組織在管理上應致力於提升與工作有關的環境條件。另外，工作內容亦會直接影響志工的服務滿意度，例如 Gidron (1983)認為工作項目與工作便利性都和服務滿意度有密切相關，Millette 與 Gagné (2008)也提出工作內容的自主性與服務滿意度有直接的關聯，志工對於服務工作的自主性愈

高，則其對服務的滿意度就愈好；Maas 等人(2021)認為服務工作的重要性會影響滿意度，當志工強烈感受到自己的服務是有意義且影響他人時，他們對服務就愈滿意，而這些都是服務工作對滿意度的影響。

整體來說，志工對服務規範的認知以及對服務的期待，甚至是對服務組織或工作內容的期待，都會影響到其對於服務的滿意度，故本研究將以這四個因素作為自變項，探討其對服務滿意度的影響情形。

3. 研究方法

3.1 研究架構

依據前述文獻探討，我們將分析志工的認知與期待對服務滿意度的影響。其中，自變項包括法規認知、服務期待、組織期待、工作期待，依變項為服務滿意度，本研究假設法規認知、服務期待、組織期待、工作期待都會影響到志工的服務滿意度，研究架構如圖 1 所示。

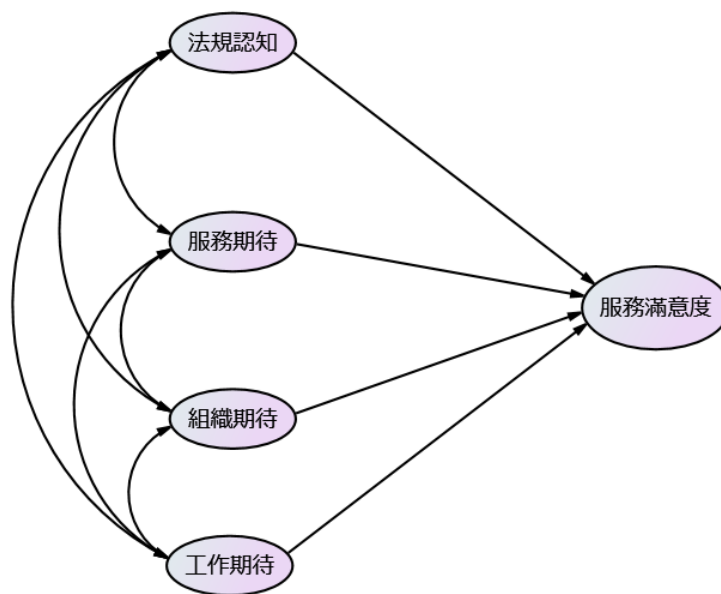


圖 1. 研究架構圖

3.2 研究工具及變數測量

本研究依據前述文獻回顧設計出研究架構，研究變項包括法規認知、服務期待、組織期待和工作期待、服務滿意度五個部分，依據前述文獻，「法規認知」是指志工對於志願服務法相關規定的理解情況，由研究者擬訂出 4 個與志願服務法有關的題目；「服務期待」主要是指志工從事服務後所抱持的期望和想法，包括服務榮譽感、社會經驗獲得、拓展人際關係共 3 題；「組織期待」是指志工對運用單位所抱持的期望，包括工作人員的態度、組織氣氛、給予的支持共 3 題；「工作期待」

是指志工在服務工作上的期望，包括專責的督導人員、專屬的辦公場所、給予正面的肯定共 3 題；依變項為「服務滿意度」，是指志工在從事服務後在各方面的滿意情形，包括福利制度、工作內容、獎勵制度及服務活動共 4 題。以上各面向所有題目的回答選項從非常不同意到非常同意分別給予 1-5 分，並累積各題目分數再加以平均即為該面向的得分，各面向及題目得分情形詳如附錄。

3.3 研究對象及樣本特徵

根據志願服務法第 5-1 條的規定：「中央主管機關應至少每五年舉辦志願服務調查研究，並出版統計報告」，本研究資料取自 2010 年北部某縣市志願服務調查原始資料，該調查是自志願服務法實施後，第一個執行辦理的地方性調查研究，故有其參採價值。本研究擷取其中 50 歲以上完整填答之樣本共計 205 份問卷，其中女性占 80.5% (165 人)，男性為 19.5% (40 人)。年齡主要分佈在 55-59 歲間，占 34.1% (70 人)；教育程度以高中 (職) 者占多數 (46.0%、93 人)，婚姻狀況以已婚者占多數 (85.2%、173 人)，多數受訪者都有子女 (94.9%、188 人)，工作情形以無工作者居多 (79.3%、157 人)，宗教信仰亦以有信仰者居多 (91.6%、186 人)，樣本分布狀況詳如表 1 所示。

表 1. 樣本特性分析

人口變項	樣本數	百分比(%)	人口變項	樣本數	百分比(%)
性別			婚姻狀況		
男性	40	19.5	未婚	12	5.9
女性	165	80.5	已婚	173	85.2
年齡			離婚	3	1.5
50~54 歲	54	26.3	喪偶或其他	15	7.4
55~59 歲	70	34.1	有無子女		
60~64 歲	47	22.9	無子女	10	5.1
65 歲以上	34	16.6	有子女	188	94.9
教育程度			工作情形		
國小及以下	23	11.4	無工作	157	79.3
國中	32	15.8	有工作	41	20.7
高中 (職)	93	46	宗教信仰		
大學 (專) 及以上	54	26.8	無信仰	15	7.4
			有信仰	186	91.6
			其他	2	1

說明：N=205，部分變項有遺漏值

3.4 資料分析方法

本研究將採用結構方程模式(structural equation modeling, SEM)進行分析，主要是因為 SEM 乃是基於線性關係的假設建構變數間的結構關係，可以同時處理觀測變數與潛在變數的測量誤差，並

解決自變項間的共變問題，是同時結合多元迴歸與因素分析方法，故本研究將藉由 SEM 分析方法進行統計分析，並以 AMOS 25.0 進行資料處理。

4. 研究結果

4.1 測量模式分析

結構方程模式在分析上採兩階段進行：第一階段為測量模式分析，檢驗研究模式中的測量變數是否能正確地量測到其潛在變數；第二階段則為結構模式分析，經檢驗獲得接受之測量模式再以結構模式分析變數之間因果關係(Anderson & Gerbing, 1988)。測量模式主要是透過驗證性因素分析(confirmatory factor analysis, CFA)來檢驗各構面的收斂效度(convergent validity)與區別效度(discrimination validity)，所謂收斂效度是用來測量相同構念的觀測變項，彼此之間應具備高度的相關性，故在評鑑測量模型之建議值上，標準化因素負荷量在 0.7 以上是較佳的水準(Hair et al., 2009)，但 Bentler (1995)、Jöreskog 與 Sörbom (1996)建議保留標準化後因素負荷量在 0.45 以上之題項即可；各題項的多元相關係數平方值(Squared Multiple Correlation, SMC)應至少符合 0.20 (黃芳銘, 2004; Bentler, 1995; Jöreskog & Sörbom, 1996) 或 0.50 以上(Bagozzi & Yi, 1988)；各構面之組合信度(Composite Reliability, CR)要大於 0.7，若是 0.8 以上更理想(張偉豪, 2011)；平均變異萃取量(Average Variance Extracted, AVE)則要大於 0.5(Bagozzi & Yi, 1988)。本研究依照上述學者建議各指標之評鑑標準，對測量模型之各題項因素負荷量及顯著性 t 值加以檢測，各構面的驗證性因素分析結果如表 2、表 3 所示。

由表 2 資料顯示，本研究中 17 個觀察項扣除設定為 1 之外其餘皆達顯著水準($t > 1.96, p < .001$)，估計參數標準化因素負荷量(Std.)介於.523~.919 間，大於.45 之判定準則。各題項的多元相關係數平方值(SMC)介於.274~.845 間，均高於.20 標準。各構面之組合信度(CR)介於.739~.900 之間，大於.7 的標準水準。平均變異萃取量(AVE)介於.486~.706 間，除工作期待構面未達標外其餘皆符合.5 之標準。整體而言，本研究之測量模型的內部一致性均可被接受，亦具有良好的收斂效度，所有構面均符合驗證性因素分析基本要求。

表 2. 測量模型之驗證性分析結果

構面	題目	參數顯著性估計				題目信度		組成信度	收斂效度
		Un Std.	S.E.	Z-value	p	Std.	SMC	CR	AVE
法規認知	a1	1				.839	.704	.900	.692
	a2	1.172	.072	16.314	***	.919	.845		
	a3	.953	.071	13.498	***	.804	.646		
	a4	1.029	.083	12.387	***	.758	.575		
服務期待	b1	1				.523	.274	.776	.546
	b2	1.514	.222	6.826	***	.787	.619		
	b3	1.725	.265	6.499	***	.864	.746		
組織期待	c1	1				.839	.704	.878	.706
	c2	1.009	.078	12.972	***	.825	.681		
	c3	1.044	.078	13.304	***	.856	.733		
工作期待	d1	1				.677	.458	.739	.486
	d2	1.128	.165	6.829	***	.707	.500		
	d3	1.021	.149	6.830	***	.706	.498		
服務滿意度	s1	1				.822	.676	.868	.622
	s2	.751	.068	11.114	***	.743	.552		
	s3	1.067	.083	12.840	***	.835	.697		
	s4	.722	.065	11.087	***	.751	.564		

區別效度是指對兩個不同的構面進行測量，若此兩個構面經相關分析後，其相關程度很低，則表示此兩構面具有區別效度(Anderson & Gerbing, 1988; Churchill, 1979)。在區別效度檢定方面，Hair 等人(2009)建議每個構面的 AVE 平方根大於各構面的相關係數之個數至少須占整體的比較個數 75%以上，從表 3 各構面相關係數矩陣數值中可以發現，各構面之 AVE 平方根介於.679~.840 間，大多大於各構面間的相關係數，顯示本研究之測量模式亦具有良好的區別效度。另外各構面的常態性分配檢驗上，亦符合 Curran 等人(1996)所提出偏度絕對值小於 2、峰度絕對值小於 7 的標準（詳如表 3）。

表 3. 各構面之相關係數矩陣

構面	AVE	法規認知	服務期待	組織期待	工作期待	服務滿意度
法規認知	.692	.832				
服務期待	.546	.593	.739			
組織期待	.706	.420	.561	.840		
工作期待	.486	.544	.595	.816	.697	
服務滿意度	.622	.228	.560	.308	.405	.789
平均數		4.176	4.145	4.358	4.259	3.849
標準差		.517	.503	.500	.480	.526
偏度		.092	.071	-.003	.012	.175
峰度		-.124	-.316	-.789	-.418	.609

4.2 結構模式分析

為能同時呈現潛在變項與觀察變項之衡量效果與潛在變項間的因果關係，本研究利用結構方程模型對假設模型進行驗證，經由前述測量模型之驗證後發現，各構面的組成信度、收斂效度及區別效度均已達可接受之水準，故以下將以單一衡量指標取代多重衡量指標進行結構模型考驗。

模型配適度檢驗

在確認無違犯估計現象後，進行模型配適度檢定，檢定結果如表 4 所示。在絕對配適指標方面， $\chi^2(109) = 151.905$ 、 $p = .004$ ，雖然 p 值小於 .05，但因卡方檢定本身易受樣本大小影響，Bagozzi 與 Yi (1988) 建議應考量樣本的大小，因而可以採用卡方檢定值與自由度之比值（即 Normed Chi-Square, NC）來取代卡方值以檢定模型配適度，本研究中 NC 值為 1.394，符合 Jöreskog 與 Sörbom (1996)、Kline (2015) 須低於 3 的標準。而 $GFI = .918$ 、 $AGFI = .885$ ，亦符合 Doll 等人 (1994)、MacCallum 與 Hong (1997) 認為須大於 .8 之標準。 $RMR = .016$ 、 $SRMR = .045$ 、 $RMSEA = .044$ ，均符合 Schumacker 與 Lomax (2004) 須小於 .08 的標準。在相對配適指標方面， $NFI = .923$ 、 $NNFI = .971$ 、 $CFI = .977$ 、 $RFI = .904$ 、 $IFI = .977$ ，均符合 Hu 與 Bentler (1999)、Schumacker 與 Lomax (2004) 建議須大於 .9 的標準，顯示模式是可以接受的。精簡配適指標方面， $PNFI = .740$ 、 $PGFI = .654$ ，均符合 Mulaik (2009) 須大於 .5 水準，模型具有良好配適 (good fit)。由此可知本研究所成立的模型在配適度檢驗上均符合要求，是為良好的配適模型，可以進一步做模型之假設檢定。

表 4. 各模型配適度檢驗指標摘要表

統計檢定量		標準值	服務滿意模型
絕對配適指標	χ^2	越小越好 ($p \geq \alpha$ 值)	151.905 ($p = .004$)
	χ^2/df	1~5 之間	1.394*
	GFI	大於 0.9	.918*
	AGFI	大於 0.9	.885*
	RMR	小於 0.08	.016*
	SRMR	小於 0.08	.045*
	RMSEA	小於 0.08	.044*
相對配適指標	NFI	大於 0.9	.923*
	NNFI	大於 0.9	.971*
	CFI	大於 0.9	.977*
	RFI	大於 0.9	.904*
	IFI	大於 0.9	.977*
精簡配適指標	PNFI	大於 0.5	.740*
	PGFI	大於 0.5	.654*

說明：*表達到理想配適指標要求

假設檢定

本研究結構模型結果如表 5、圖 2 所示，其中各路徑的效果（標準化係數）分別為：法規認知→服務滿意度 $\beta = -.234(p < .05)$ 、服務期待→服務滿意度 $\beta = .618(p < .001)$ 、組織期待→服務滿意度 $\beta = -.225(n.s.)$ 、工作期待→服務滿意度 $\beta = .349(n.s.)$ ，其中組織期待和工作期待對服務滿意度未達顯著水準，顯示對服務滿意度的主要預測因子為法規認知和服務期待，而服務滿意模型的變異解釋力(R^2)為 0.36。換言之，志工對法規認知得分愈高則其滿意度愈低，志工對服務期待得分愈高則其滿意度愈高。

另外在自變項間的相關情形上，四個自變項間均達顯著正相關，相關係數 R^2 介於 .42~.82 間，其中相關係數最高的是組織期待與工作期待($r = .82$)，其次是法規認知與服務期待、服務期待與工作期待(r 值均為 .59)。

表 5. 模型路徑係數分析

自變項	依變項	標準化係數(β)	未標準化係數	標準誤	t
法規認知	服務滿意度	-.234	-.271	.123	-2.196*
服務期待		.618	.987	.216	4.574***
組織期待		-.225	-.273	.219	-1.249
工作期待		.349	.463	.278	1.668

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

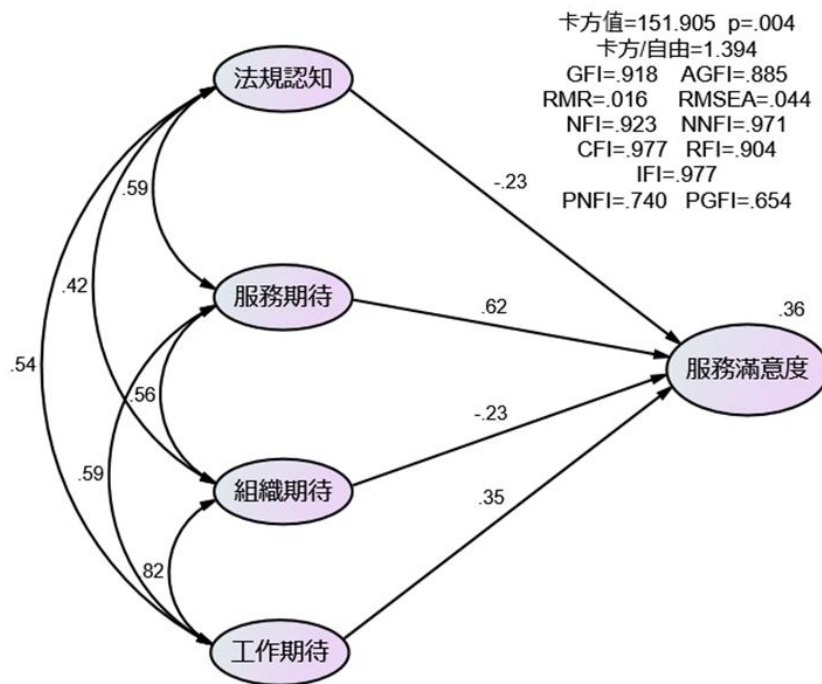


圖 2. 結構模型圖

5. 結論

5.1 研究發現

過去有關志願服務的研究中，大多是從服務動機為出發點，尋找影響志工服務動機的因素，但 Clary 與 Snyder (1999)、Tschirhart 等人(2001)認為志工的服務動機會隨著年資而改變，因而志工對服務的滿意度才是維持其長久投入的重要因素，故本研究嘗試從認知和期待兩個層面來瞭解其對服務滿意度的影響。本研究中自變項包含了法規認知、服務期待、組織期待和工作期待，依變項服務滿意度則包含志工對福利制度、工作內容、獎勵制度和整體的滿意情形。

研究結果顯示，志工的法規認知和服務期待會對服務滿意度產生影響，但組織期待和工作期待則不會對服務滿意度產生作用，本研究中服務期待包含志工對服務理念、社交和工作結果的期待，比較類似 Fairley 等人(2013)、Farrell 等人(1998)、Prouteau 與 Wolff(2008)、Tschirhart 等人(2001)所說的服務動機因素，志工會加入志願服務的行列有很大的原因是對服務工作有所期待，這也是讓其繼續服務下去的重要原因，志工的服務期待對服務滿意度有正向影響，此亦顯示對志工而言滿足其對服務工作的要求才能提升其滿意度，此一發現與 Boezeman 與 Ellemers (2007)、Cost 等人(2006)、Finkelstien (2008; 2009)、Vecina 等人(2012)的研究結果相一致，服務期待確實會對服務滿意度產生影響力。

此外，在本研究中我們發現法規認知對服務滿意度有負向的影響，當志工愈瞭解志願服務法的相關規定時其服務滿意度愈低，這有可能是因為志工愈清楚自己所擁有的權利和運用單位應負的責任，其對服務工作會有更多的期待和想法，顯示運用單位可能對於志工照顧及管理並未完全按照志願服務法的規定辦理，呂朝賢(2002)認為目前的志願服務法中欠缺對志工勞動條件與權利義務做清楚的規範，石泐(2017)發現多數志工對於志願服務法都不甚瞭解，所以也不清楚自己的權利義務和運用單位的職責；張宗義(2007)也認為學校（運用單位）對於志願服務法的相關規定並不十分清楚，所以對志工的管理仍然有待加強，這都有可能造成志願服務法沒有落實執行的原因。認識志願服務法僅是志工基礎訓練當中的一門課程，屬於志工的職前訓練內容，但志工從事服務工作後就沒有與法規相關的在職訓練課程，因而政府未來仍應加強在職志工對相關法規的瞭解，以確保志工能瞭解現行的法令規定，扮演合宜的志工角色；此外政府則應督促運用單位要配合志願服務法的相關規定，為志工提供必要的照顧以保障其應有的權益。

在本研究中，我們發現法規認知、服務期待、組織期待和工作期待這四個自變項間具有中、高度的正相關，雖然研究結果僅有法規認知和服務期待具有預測效果，組織期待和工作期待對服務滿意度並不具有預測力，但這四個自變項彼此有相關，顯示組織期待和工作期待對志工可能有其他方面的影響，我們認為法規認知、服務期待等因素類似 Herzberg 雙因子理論當中的激勵因子 (motivational factors)，會對服務滿意度產生影響，而組織期待、工作期待則類似於保健因子 (hygiene factors)，不會對服務滿意度產生影響，但可能會對不滿意產生影響，惟此部分仍有待未來的研究加以驗證，由於本研究僅探討志工滿意度的部分，對於不滿意的情形並未多做探討，雖然 Gidron (1983)

認為雙因子理論並不適用於志工群體，不過我們仍然可以從本研究中發現服務期待才是影響其滿意度的最重要因素，但志工對服務的期待情形可能會隨著服務年資與經驗的累積而有所調整，因而運用單位應去瞭解不同年資的志工在服務期待上的差異情形，如此才有助於提高志工服務滿意度，進而促進志工的投入與留任。

5.2 研究建議

透過本研究我們發現法規認知和服務期待才是影響志工服務滿意度的重要因素，因而如何消除志工對相關規範的錯誤認知就十分重要，志工在服務過程中對法規所產生的錯誤認知有時候是來自於誤解和以訛傳訛，因而運用單位有必要去澄清志工的錯誤認知，有很多澄清志工錯誤認知的�方法，定期的開會討論(Silverberg et al., 2001)、讓志工有一個合理的回饋機制(Chevrier et al., 1994)，或是組織管理者適時的關心志工，瞭解其動機需求的滿足情形，澄清志工不切實際的想法(Garner & Garner, 2011)，都有助於釐清志工對服務的認知。此外，志工運用單位應建立一套服務工作手冊或是服務準則(Connors, 2011)，讓志工有依循的標準，在服務過程中遇到任何困難或障礙時都可以從工作手冊上尋找到解決的方法或求助的方式，此份工作說明文件更可以讓志工在服務執行上減少不必要的揣測和摸索。而透過定期的在職教育訓練來提升志工對法規的認識也是一個很好的做法(Claxton-Oldfield & Jones, 2013)，教育訓練有助於幫助志工重新建立正確的服務態度，但我國目前的志願服務法中對於志工的教育訓練僅有基礎訓練和特殊訓練，這些都只是針對新進志工的職前訓練，對於在職訓練則無明確的規範，但在服務過程中適時的教育訓練對志工而言是十分重要的，志工的很多觀念和做法會因為服務年資和經驗的累積而有所改變，藉由定期的在職訓練除了可以導正錯誤的認知外，亦可加強服務品質的提升，因而運用單位有必要為志工定期舉辦在職訓練課程，加強釐清志工對服務的期待和想法，進而建立正確的服務態度。

本研究發現，服務期待會對服務滿意度產生重要的影響，但工作期待則不具有影響力，在本研究中服務期待較偏向無形的理念層次（如：榮譽感、成就感、人際關係拓展），而工作期待則是屬於有形的部分（如：專責的督導、辦公場所環境設施、服務獎勵等），Sorice 等人(1985)、Barron 與 Rihova(2011)認為志工對服務的期待會隨著年資而有所改變，因而運用單位應試圖去瞭解志工的想法和需求，除了要滿足他們的期待外，也要澄清不切實際的想法，這樣才能避免志工對服務工作的失望，也可以避免志工人力的流失；另外工作期待則可能類似 Herzberg 的保健因子，不會對服務滿意度產生影響，其對志工的影響則有待往後進一步探究。

國內目前尚未有志工服務滿意模型建構的文獻，本研究嘗試建立一個志工服務滿意模型，並將影響滿意度的預測因素區分為法規認知、服務期待、組織期待和工作期待，研究結果發現影響服務滿意度的主要因素為法規認知和服務期待，模型對志工服務滿意度的解釋力為 36%，顯示尚有其他影響滿意度的因素未被納入，這也是受限於次級資料分析的緣故，此為本研究限制之一。另外，李聲吼等人(2019)、Finkelstein (2007)、Finkelstein 等人(2005)、Planalp 與 Trost (2009)、Sorice 等人(1985)、Tschirhart 等人(2001)都認為志工的服務滿意度會隨著服務年資而有所改變，不同服務年資的志工其服務滿意度的影響因素也會有所差異，但本研究中並未將服務年資納入變項做進一步的

分析，此為本研究限制之二。最後，本研究發現志工的服務滿意度與 Herzberg 的雙因子理論十分類似，惟本研究並未探討志工不滿意的情況，也無法確認組織期待、工作期待是否就是造成志工服務不滿意的原因，此為本研究限制之三。期待未來研究中對志工服務滿意度有更精細的分類方式，預測因子也可以更多元，讓我們能更清楚瞭解影響志工對服務滿意（或不滿意）的影響因素，以提供運用單位在管理志工上能有更多的幫助。

參考文獻

1. Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological bulletin*, 103(3), 411-423.
2. Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the academy of marketing science*, 16(1), 74-94.
3. Bales, K. (1996). Measuring the propensity to volunteer. *Social Policy & Administration*, 30(3), 206-226.
4. Bang, H. (2015). Volunteer age, job satisfaction, and intention to stay. *Leadership & Organization Development Journal*, 36(2), 161-176.
5. Bang, H., & Ross, S. D. (2009). Volunteer motivation and satisfaction. *Journal of venue and Event Management*, 1(1), 61-77.
6. Bang, H., Ross, S., & Thomas Jr, G. R. (2012). From motivation to organizational commitment of volunteers in non-profit sport organizations: The role of job satisfaction. *The Journal of Management Development*, 32(1), 96-112.
7. Barron, P., & Rihova, I. (2011). Motivation to volunteer: a case study of the Edinburgh International Magic Festival. *International Journal of Event and Festival Management*, 2(3), 202-217.
8. Bentler, P. M. (1995). *EQS structural equations program manual* (Vol. 6). Encino, CA: Multivariate software.
9. Boezeman, E. J., & Ellemers, N. (2007). Volunteering for charity: Pride, respect, and the commitment of volunteers. *Journal of Applied Psychology*, 92(3), 771-785.
10. Boezeman, E. J., & Ellemers, N. (2009). Intrinsic need satisfaction and the job attitudes of volunteers versus employees working in a charitable volunteer organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(4), 897-914.
11. Bussell, H., & Forbes, D. (2002). Understanding the volunteer market: The what, where, who and why of volunteering. *International journal of nonprofit and voluntary sector marketing*, 7(3), 244-257.
12. Callero, P. L., Howard, J. A., & Piliavin, J. A. (1987). Helping behavior as role behavior: Disclosing social structure and history in the analysis of prosocial action. *Social psychology quarterly*, 247-256.
13. Chevrier, F., Steuer, R., & MacKenzie, J. (1994). Factors affecting satisfaction among community-based hospice volunteer visitors. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine®*, 11(4), 30-37.
14. Cho, H., Wong, Z. E., & Chiu, W. (2020). The effect of volunteer management on intention to continue volunteering: A mediating role of job satisfaction of volunteers. *Sage Open*, 10(2), 2158244020920588.

15. Churchill Jr, G. A. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of marketing research*, 16(1), 64-73.
16. Clary, E. G., & Snyder, M. (1999). The motivations to volunteer: Theoretical and practical considerations. *Current directions in psychological science*, 8(5), 156-159.
17. Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: a functional approach. *Journal of personality and social psychology*, 74(6), 1516-1530.
18. Claxton-Oldfield, S., & Jones, R. (2013). Holding on to what you have got: Keeping hospice palliative care volunteers volunteering. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine®*, 30(5), 467-472.
19. Cnaan, R. A., & Goldberg-Glen, R. S. (1991). Measuring motivation to volunteer in human services. *The journal of applied behavioral science*, 27(3), 269-284.
20. Connors, T. D. (Ed.). (2011). *The volunteer management handbook: Leadership strategies for success* (Vol. 235). John Wiley & Sons.
21. Costa, C. A., Chalip, L., Christine Green, B., & Simes, C. (2006). Reconsidering the role of training in event volunteers' satisfaction. *Sport Management Review*, 9(2), 165-182.
22. Curran, P. J., West, S. G., & Finch, J. F. (1996). The robustness of test statistics to nonnormality and specification error in confirmatory factor analysis. *Psychological methods*, 1(1), 16-29.
23. Cuskelly, G., & Boag, A. (2001). Organisational commitment as a predictor of committee member turnover among volunteer sport administrators: Results of a time-lagged study. *Sport management review*, 4(1), 65-86.
24. Davis, M. H., Hall, J. A., & Meyer, M. (2003). The first year: Influences on the satisfaction, involvement, and persistence of new community volunteers. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29(2), 248-260.
25. Doll, W. J., Xia, W., & Torkzadeh, G. (1994). A confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument. *MIS quarterly*, 453-461.
26. Fairley, S., Lee, Y., Green, B. C., & Kim, M. L. (2013). Considering cultural influences in volunteer satisfaction and commitment. *Event Management*, 17(4), 337-348.
27. Farrell, J. M., Johnston, M. E., & Twynam, G. D. (1998). Volunteer motivation, satisfaction, and management at an elite sporting competition. *Journal of sport Management*, 12(4), 288-300.
28. Finkelstein, M. A. (2007). Correlates of satisfaction in older volunteers: A motivational perspective. *The International Journal of Volunteer Administration*, 24(5), 6-12.
29. Finkelstein, M. A. (2008). Volunteer satisfaction and volunteer action: A functional approach. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 36(1), 9-18.
30. Finkelstein, M. A., Penner, L. A., & Brannick, M. T. (2005). Motive, role identity, and prosocial personality as predictors of volunteer activity. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 33(4), 403-418.
31. Finkelstien, M. A. (2009). Intrinsic vs. extrinsic motivational orientations and the volunteer process. *Personality and Individual Differences*, 46(5-6), 653-658.
32. Fischer, L. R., & Schaffer, K. B. (1993). *Older volunteers: A guide to research and practice*. CA: Sage Publications, Inc.
33. Gagné, M. (2003). The role of autonomy support and autonomy orientation in prosocial behavior engagement. *Motivation and emotion*, 27(3), 199-223.

34. Galindo-Kuhn, R., & Guzley, R. M. (2001). The volunteer satisfaction index: Construct definition, measurement, development, and validation. *Journal of social service research*, 28(1), 45-68.
35. Garner, J. T., & Garner, L. T. (2011). Volunteering an opinion: Organizational voice and volunteer retention in nonprofit organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 40(5), 813-828.
36. Gidron, B. (1983). Sources of job satisfaction among service volunteers. *Journal of Voluntary Action Research*, 12(1), 20-35.
37. Grube, J. A., & Piliavin, J. A. (2000). Role identity, organizational experiences, and volunteer performance. *Personality and social psychology bulletin*, 26(9), 1108-1119.
38. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. (2009). *Multivariate data analysis*(7th edition). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
39. Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural equation modeling: a multidisciplinary journal*, 6(1), 1-55.
40. Jamison, I. B. (2003). Turnover and retention among volunteers in human service agencies. *Review of Public Personnel Administration*, 23(2), 114-132.
41. Jensen, K. B., & McKeage, K. K. (2015). Fostering volunteer satisfaction: enhancing collaboration through structure. *The Journal of Nonprofit Education and Leadership*, 5(3), 174-190.
42. Jiménez, M. L. V., & Fuertes, F. C. (2005). Positive emotions in volunteerism. *The Spanish Journal of Psychology*, 8(1), 30-35.
43. Jiménez, M. L. V., Fuertes, F. C., & Abad, M. J. S. (2010). Differences and similarities among volunteers who drop out during the first year and volunteers who continue after eight years. *The Spanish journal of psychology*, 13(1), 343-352.
44. Johnston, M. E., Twynam, G. D., & Farrell, J. M. (1999). Motivation and satisfaction of event volunteers for a major youth organization. *Leisure/Loisir*, 24(1-2), 161-177.
45. Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1996). *LISREL 8: User's reference guide*. Chicago, IL: Scientific Software International.
46. Karr, L. B., & Meijs, L. C. (2006). Sustaining the motivation to volunteer in organizations. In *Solidarity and prosocial behavior* (pp. 157-172). Springer, Boston, MA.
47. Kemp, S. (2002). The hidden workforce: volunteers' learning in the Olympics. *Journal of European Industrial Training*, 26(2-3), 109-116.
48. Kim, M., Chelladurai, P., & Trail, G. T. (2007). A model of volunteer retention in youth sport. *Journal of Sport Management*, 21(2), 151-171.
49. Kline, R. B. (2015). *Principles and practice of structural equation modeling*. NY: Guilford publications.
50. Lachance, E. L., Bakhsh, J. T., Thompson, A., & Parent, M. M. (2021). What Predicts the Sport Event Volunteer Experience? Examining Motivation, Satisfaction, Commitment, and Sense of Community. *Event Management*, 25(6), 721-738.
51. Lee, L., Piliavin, J. A., & Call, V. R. (1999). Giving time, money, and blood: Similarities and differences. *Social psychology quarterly*, 276-290.
52. Liao-Troth, M. A., & Dunn, C. P. (1999). Social constructs and human service: Managerial sensemaking of volunteer motivation. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 10(4), 345-361.

53. Liu, Z., & Jia, H. (2022). Testing the Mediating Effect of Need–Supply Fit on the Relationship Between Volunteer Management Practices and Volunteer Satisfaction in China. *Journal of Social Service Research*, 48(1), 28-44.
54. Maas, S. A., Meijs, L. C., & Brudney, J. L. (2021). Designing “national day of service” projects to promote volunteer job satisfaction. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 50(4), 866-888.
55. MacCallum, R. C., & Hong, S. (1997). Power analysis in covariance structure modeling using GFI and AGFI. *Multivariate Behavioral Research*, 32(2), 193-210.
56. Millette, V., & Gagné, M. (2008). Designing volunteers’ tasks to maximize motivation, satisfaction and performance: The impact of job characteristics on volunteer engagement. *Motivation and emotion*, 32(1), 11-22.
57. Mulaik, S. A. (2009). *Linear causal modeling with structural equations*. Boca Raton: CRC press.
58. Okun, M. A. (1994). The relation between motives for organizational volunteering and frequency of volunteering by elders. *Journal of Applied Gerontology*, 13(2), 115-126.
59. Oostlander, J., Güntert, S. T., & Wehner, T. (2014). Linking autonomy-supportive leadership to volunteer satisfaction: A self-determination theory perspective. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 25(6), 1368-1387.
60. Planalp, S., & Trost, M. (2009). Reasons for starting and continuing to volunteer for hospice. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine®*, 26(4), 288-294.
61. Preston, J. B., & Brown, W. A. (2004). Commitment and performance of nonprofit board members. *Nonprofit Management and Leadership*, 15(2), 221-238.
62. Prouteau, L., & Wolff, F. C. (2008). On the relational motive for volunteer work. *Journal of Economic Psychology*, 29(3), 314-335.
63. Reeser, J. C., Berg, R. L., Rhea, D., & Willick, S. (2005). Motivation and satisfaction among polyclinic volunteers at the 2002 Winter Olympic and Paralympic Games. *British journal of sports medicine*, 39(4), e20-e20.
64. Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
65. Shye, S. (2010). The motivation to volunteer: A systemic quality of life theory. *Social indicators research*, 98(2), 183-200.
66. Silverberg, K. E., Ellis, G. D., Whitworth, P., & Kane, M. (2002). An “effects-indicator” model of volunteer satisfaction: A functionalist theory approach. *Leisure/Loisir*, 27(3-4), 283-304.
67. Silverberg, K., Marshall, E., & Ellis, G. D. (2001). Measuring job satisfaction of volunteers in public parks and recreation. *Journal of park and recreation administration*, 19(1), 79-92.
68. Smith, D. H. (1981). Altruism, volunteers, and volunteerism. *Journal of Voluntary Action Research*, 10(1), 21-36.
69. Sorce, P., Tyler, P. R., & Minno, J. R. (1985). Marketing your organization to the health services volunteer. *Journal of health care marketing*, 5(3), 55-63.
70. Tschirhart, M., Mesch, D. J., Perry, J. L., Miller, T. K., & Lee, G. (2001). Stipended volunteers: Their goals, experiences, satisfaction, and likelihood of future service. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 30(3), 422-443.

71. Vecina, M. L., Chacón, F., Sueiro, M., & Barrón, A. (2012). Volunteer engagement: Does engagement predict the degree of satisfaction among new volunteers and the commitment of those who have been active longer?. *Applied Psychology*, 61(1), 130-148.
72. Ward, A. M., & Mckillop, D. G. (2011). An examination of volunteer motivation in credit unions: Informing volunteer resource management. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 82(3), 253-275.
73. Wong, L. P., Chui, W. H., & Kwok, Y. Y. (2011). The volunteer satisfaction index: A validation study in the Chinese cultural context. *Social indicators research*, 104(1), 19-32.
74. Zappa, P., & Zavarrone, E. (2010). Social interaction and volunteer satisfaction: an exploratory study in primary healthcare. *International review of economics*, 57(2), 215-231.
75. 石決(2017)。中高齡志工服務滿意度影響因素之研究。民生論叢，13，1-34。
76. 呂朝賢(2002)。對我國志願服務法的若干反思與建議。臺大社會工作學刊，7，203-241。
77. 李聲吼、張麗玉、謝振裕、曾儀芬(2019)。社區志工參與服務動機之探討：以南臺灣某縣市為例。人文社會科學研究，13(1)，1-12。
78. 林之丞、江淑芳(2019)。博物館高齡志工之正念特質於情緒勞務與工作滿意度的調節效果—以國立科學工藝博物館為例。運動休閒餐旅研究，14(1)，51-70。
79. 林珊如、李珮漪(2013)。銀髮族參與公共圖書館志願服務：動機、影響因素與招募策略。臺北市立圖書館館訊，31(1)，34-51。
80. 柴在屏、李嵩義(2006)。學校志工招募步驟及運作策略之探討。中州學報，23，179-194。
81. 張宗義(2007)。家長參與學校志工之研究：動機、影響因素與發展現況—以網溪國小志工為例。學校行政，52，193-207。
82. 張偉豪(2011)。SEM 論文寫作不求人。高雄：三星統計。
83. 張廖麗珠(2011)。2009 年高雄世界運動會志工參與動機、工作滿足、知覺價值與再參與意願之相關研究。休閒產業管理學刊，4(3)，64-81。
84. 許建民、許嘉君(2017)。運動員的蛻變—參與志願服務動機歷程的轉變。臺大體育學報，32，41-56。
85. 陳明國(2013)。臺灣國際志工服務動機、工作價值觀及滿意度之研究。弘光學報，70，102-119。
86. 陳菱琳、何永彬、鄭詠展(2021)。馬拉松賽會志工參與動機與工作滿意度對志願服務行為意向研究。運動與觀光研究，10(2)，48-58。
87. 黃芳銘(2004)。結構方程模式在教育資料應用之研究。臺北：五南。
88. 劉怡苓(2009)。不同社區型態與高齡志工社區參與動機之探討—以高雄縣兩社區為例。朝陽人文社會學刊，7(2)，273-302。
89. 劉家勇(2016)。社區銀髮志工從事志願服務活動之動機與機會研究：以長庚養生文化村為例。臺灣社會工作學刊，16，41-86。
90. 蔡怡靜、陳怡、呂旻芬、董龍生、鐘惠如、胡怡芬、葉一晃、黃文河(2008)。社區血壓站保健志工認知、參與意願及滿意度之調查研究。臺灣家庭醫學雜誌，18(4)，233-241。
91. 衛生福利部(2021)。109 年度全國志願服務統計表。2022 年 2 月 14 日取自 <https://vol.mohw.gov.tw/vol2/statistical/show/2rzzq29>

92. 龍紀萱、李依雲、陳琬茹、林佩瑩、林宜璇、施勝烽(2010)。醫院志工服務動機與志工教育方式適當性之研究。《社會發展研究學刊》，7，79-94。

附錄：各面向及題目得分情形

面向／題目	最小值	最大值	平均數	標準差	偏度	峰度
法規認知	2.75	5.00	4.18	.52	.09	-.12
1.您清不清楚完成志工基礎訓練及特殊訓練可領志願服務紀錄冊?	3	5	4.25	.56	.00	-.38
2.您清不清楚志工服務年資滿3年，服務時數達300小時以上者，可以向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡?	2	5	4.22	.60	-.27	.20
3.您清不清楚志工憑志願服務榮譽卡進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施得以免費?	3	5	4.15	.56	.04	.01
4.您知清不清楚根據志願服務法規定，運用單位要替志工投保意外險?	2	5	4.08	.64	-.41	.71
服務期待	2.67	5.00	4.14	.50	.07	-.32
1.您是否同意參與志願服務是一件很光榮的事情?	3	5	4.15	.60	-.06	-.29
2.參與志願服務可以學到很多的社會經驗	2	5	4.26	.60	-.31	.18
3.參與志願服務可以拓展人際關係	2	5	4.16	.62	-.37	.57
組織期待	3.00	5.00	4.36	.50	.00	-.79
1.志願服務運用單位的工作人員態度要親切有禮	3	5	4.37	.55	-.08	-.84
2.志願服務運用單位內的志工夥伴要能相處融洽	3	5	4.39	.56	-.22	-.81
3.志願服務運用單位要給志工必要的關懷	3	5	4.32	.56	-.08	-.63
工作期待	3.00	5.00	4.26	.48	.01	-.42
1.志願服務運用單位要有專人負責志工督導業務	3	5	4.25	.58	-.09	-.46
2.志願服務運用單位要提供志工專屬的辦公場所	3	5	4.18	.63	-.15	-.55
3.志願服務運用單位對志工在服務工作上有要正面的肯定	3	5	4.34	.57	-.16	-.69
服務滿意度	2.25	5.00	3.85	.53	.18	.61
1.您對服務單位對志工的福利制度是否滿意?	2	5	3.72	.68	-.17	-.03
2.您對服務單位所安排的志願服務工作內容是否滿意?	2	5	3.94	.56	-.19	.72
3.您對服務單位的志工獎勵制度是否滿意?	2	5	3.73	.71	-.22	-.06
4.整體而言，您對目前所參與的志願服務活動是否滿意?	2	5	4.01	.53	-.19	1.34

A Study of the Volunteer Satisfaction Model Structured for Middle-Aged Volunteers

*Shih, Y.

Department of Social Work, Shih Chien University

Abstract

This study examines the factors that may affect the volunteer satisfaction of middle-aged volunteers by constructing an explanatory model. Legal cognition, volunteer service expectations, organization expectations, and job expectations are considered independent variables, with volunteer satisfaction as the dependent variable. The relevant data is analyzed through structural equation models. The subjects of this study are volunteers who live in northern Taiwan and are over the age of 50. A total of 205 valid questionnaires were collected from the subjects. The results show that legal cognition and volunteer service expectations variables will affect volunteer satisfaction, but organizational expectations and job expectations will not. The researchers have put forward conclusions and suggestions accordingly.

Keywords: middle-aged population, volunteer, volunteer satisfaction model