

探討志工參與動機對績效考核制度態度之影響以中部某醫學中心為例

楊文惠¹ 李秀貞²

¹中國醫藥大學醫務管理系暨碩士班副教授

²中國醫藥大學醫務管理系碩士在職專班學生

背景與目的：醫院志工之服務品質及專業知識已納入醫院服務行列中做為評鑑參考的資料，足見醫院志工的服務品質及專業知識的重要性已不容忽視，醫院志工將是未來極重要的角色之一。過去的研究較少是針對醫院志工面對志工績效考核時的態度進行探討，因此本研究希望了解醫院志工參與動機對於面對績效考核制度之態度的影響。

研究方法：本研究之對象為中部某醫學中心編制內的正式志工 260 名，以自行設計之結構式問卷進行調查研究，共計回收有效問卷 243 份，回覆率 93.5%。以 SAS 8.2 軟體進行資料分析，除描述性分析外，並以複迴歸分析驗證醫院志工參與動機對績效考核制度的態度之影響。

研究結果：志工參與動機若為社會化及實質回饋因素、回饋責任及自我突破因素或工作氣氛及期望因素其對績效考核的內在感受呈正向影響，若志工參與動機以自我學習及興趣因素者其對績效考核的內在感受呈負面影響。整體上而言不論是志工參與動機為何，對志工的績效考核項目看法、績效考核功能看法以及績效考核內在感受均有顯著的正向影響；此外，研究發現已婚志工相較於未婚志工、家管相較於上班族、研究所相較於國小學歷、主要經濟來源於自己的工作收入者相較於其他經濟來源者均對績效考核有較正面的態度。

結論與建議：志工參與動機為影響績效考核控制態度之因素，所以醫院在設計績效考核制度時，應可將小組互助合作的團結心納入考核項目，另外在徵召志工時亦可將志工參與動機列入參考的依據。

關鍵字：志工管理、志工考核、志工參與動機。

E-MAIL：a3329@mail.cmuh.org.tw