

社區志工參與服務動機之探討— 以高雄市為例

李聲吼·張麗玉·謝振裕

壹、背景概述

近年來，志願服務工作在全世界激起澎湃的浪潮。許多人以加入志願工作活動與服務為榮，引以為傲。許多志願服務工作者在心態上往往是以「勤勞的傻瓜」自居、或是以「歡喜做、甘願受」的哲學來做座右銘。

在社區工作中，志工對社區組織的貢獻是有目共睹的，以關懷據點為例，從送餐、電話問安、活動帶領及參與、餐點製備、器材整理等、皆需要志工的參與才能順利完成服務的工作。因此，志工的投入與服務參與，對社區組織而言，實乃最珍貴的資產與執行社區服務的動力來源。

志工參與社會福利機構服務的原因很多，例如，增進人際關係的機會，認同機構的目標，提升學習與受教的經驗，機構提供具有挑戰性的活動，增進生活的廣度、打發時間等... (Clary & Snyder, 1990; Gidron, 1984)。然而，究竟社區發展協會的志工與社區中的個人或團體為何要加入

志工？加入之後會對自己個人有何益處？本文將探討上述議題的答案。綜而言之，本文之主要動機，是在探討志工參與社區服務的動機，對志工本身帶來哪些幫助。

貳、志工參與志願服務相關因素

欲探討社區發展協會志工投入於志願服務工作的動力，這當中也牽涉到持續服務的熱忱以及動機，其層面相當多元與廣泛，故先整理出國內不同學者對於志工參與議題之相關探討，以供參考。

李聲吼（2007）對民眾是否能持續參與志願服務之因素分為四大模式，其內容分別為「動機模式」、「角色界定模式」、「志工人格模式」以及「個人幸福感模式」。其中，「動機模式」強調個人的動機導向以志願工作為目標。例如，為了學習新的技巧，發展自我及展現個人的價值，與對社區的使命感，進而減少自我衝突與自我認定之威脅；「角色界定模式」則主張過去的志願服務經驗能導引到志工角色認定的發展，

可用來解釋某些志願服務，一旦開始參與就會繼續投入的過程；「志工人格模式」意指人格特質或未界定的變項是促成志願服務工作產生的原因；例如，情緒穩定度較佳與高自我尊重等相關特質的民眾，成為志願工作者的可能性較高；「個人幸福感模式」則試圖找出何種個人特質，以及生理與心理健康是否能成爲一種必需的資源。換而言之，具有自信心、自我控制能力較高與自我尊重高的人較能有效的去追求個人的價值或目標，進而踏入志願工作。

曾華源與曾騰光（2003）提及，志工參與動機是以社會性取向及個人成長的需求爲主，並將其歸納爲七類：學習和自我的成長，可以增進和擴大人際關係，個人對社會的責任，可以改善社會，充實生活，受到社區、重要他人的影響，做善事、積陰德，對個人有幫助等。

其他的實證研究也指出，志工參與志願服務有相當多不同的動機，宋世雯（2000）在社區婦女的研究中，將參與動機區分爲：個人因素動機、家庭生活需要的動機、宗教情操的動機、增進家庭關係的動機，以及機構因素之動機等五個構面。研究顯示婦女志工參與志願服務並非純爲服務他人，而也會將個人自我成長、吸取知識等因素考慮在內（引自巫靜怡、2008）。

另外，針對家庭主婦參與動機方面的研究，林美珠（1994）的研究結果顯示，家庭主婦志工的參與動機爲回饋社會，幫助別人、有空暇時間、自己可以獲得成長、基於個人興趣、與社會外界接觸、對個人

及家庭有幫助、親友介紹影響等七項。黃曼婷（2001）亦指出家庭主婦志工的參與動機可萃取出三類，一爲自我收穫之動機，二爲回饋社會動機，三則爲無特定目的之動機。由上可知，若動機是屬於個人性的，可以反映出一個人的興趣與需要，可能是利他，也可能是自利，但也可能兩者皆有。

Thoits & Hewitt（2001）分析志願服務工作者的需求有以下幾方面：

1.經驗的需求：學習新的技巧及能力，處理與自己日常生活不同之事務，經驗的改變，促進個人成長。

2.社會責任感的表達需求：一種利他的內在需求驅使，期望投入關懷他人及社會問題的行列，希望達到拋磚引玉的效果。

3.社會接觸的需求：增加個人的社會網路，結交朋友，增加歸屬感免於孤獨。

4.符合他人期望的需求：受到來自本身參與團體的壓力或期待，必須從事志願服務。

5.需求社會認可：個人期待因自己投入社會服務工作而受到他人的尊敬、感激或欣賞。

6.獲致未來報償的需求：個人希望助人的行爲未來亦能受到別人的回饋。

7.需求成就感：在助人過程中所獲結果或自經驗完成的權利感、能力的勝任感。

王麗容（1992）針對婦女志願工作者的研究，發現女性志工參與志願工作的12個主要動機依序分別爲：1.學習成長；2.利他思想；3.滿足自尊；4.滿足社會性需求；5.豐富生活；6.個人興趣；7.服務配合

個人時間；8.自我實現；9.輪迴觀念；10.親友鼓勵；11.有助工作；12.他人影響。由此 12 項動力因素可以看出，婦女選擇投入志願工作，會與個人自發性的內在動機有關，婦女參與志願服務之動機，不論內在或外在，皆受到婦女本身之性格、想法以及個人尋求自我轉變的歷程有關。

綜上所述，參與志願工作之動機是非常廣泛的，無論是以利他因素作為出發點，或由利己的角度切入，皆包含個人內在的心理滿足與外在的人際及環境互動所交替而出的結果所致。

參、社區志工參與服務之動機

一、社區志工參與現況

經由政府的推動及民間團體的努力下，近年來，志願服務工作在國內日益興盛。許多人以加入志願工作活動與服務為榮。許多志願服務工作者是以「人生以服務為目的」的哲學來進行志願服務。

在社區數量為南部之首的高雄地區，目前至少已有 10 萬多人投入志願服務工作，社會局已於 2015 年六月啓用「志願服務資源中心」，要推動更優質的志願服務、鼓勵更多人參與。依據高雄市社會局統計，高市參與志願服務人數逐年增加，到 2014 年底志工超過 10 萬人、2160 多個團隊，服務總時數逾 1304 萬小時，約有 6270 人次投入服務，服務範圍包括生態保育、農業推廣、地方文化發掘與再造、社區服務、促進多元族群社會參與、教育等（楊濡嘉，2015）。

陳市長表示，高雄市主辦世界運動會時、因有 5000 多名志工投入，服務品質讓各國貴賓感動。「政府的資源有限，民間的力量無窮」，陳市長肯定志願服務是引領城市進步的重要動力，期盼志願服務資源中心發揮資源平臺的功能，實現志工城市理想。

在社區工作中，志工對社區組織的貢獻是有目共睹的，以關懷據點為例，從送餐、電話問安、活動帶領及參與、餐點製備、器材整理等、皆需要志工的參與才能順利完成服務的工作。因此，志工的投入與服務參與，對社區組織而言，實乃最珍貴的資產與執行社區服務的動力來源。

志工參與社會福利機構服務的原因很多，例如，增進人際關係的機會，認同機構的目標，提升學習與受教的經驗，機構提供具有挑戰性的活動，增進生活的廣度、打發時間等...（Clary & Snyder, 1990; Gidron, 1984）。

二、參與志願服務對志工的幫助

加入志工對個人有何益處或效果？一般學者認為答案是，參與志工服務會促進心理與身體的健康，也有人認為加入志願協會的會員將有助於降低心理壓力並阻擋負面的壓力源。有人則認為參與志工可以增進生活的滿意度，降低沮喪的程度。相關研究有證實進行志願服務者多半具有較佳的身體健康並延緩死亡的年齡。綜合上述研究假設可以得知，志願工作對幸福感，促進個人工作與生活上的滿意度是有正向的幫助（Clary, & Snyder, 1990）。

國外學者曾比較長期參與志願工作與未曾參加志工活動的個人情況後發覺，志工有較佳的且顯著的生活滿意度，與較強烈的生命意願，自尊的感覺較高，較低的沮喪症與焦慮。另外，研究發現老年人參與志工的死亡率較非志工低 63%。此外，老人在退休後，參與社區服務以取代原有的工作會使個人有較佳的生活適應能力 (Garland, 2009)。

綜合上述內容之討論可以得知，一般人若具備較佳的個人幸福感，可能較常參與志願服務活動，而時常參與社區服務的人亦具有較高的生活滿意度，自我尊重，對生命的意義與目的之感受，身體的健康與心智健康亦較好。

肆、調查方法與對象

一、研究對象

本文作者在 104 年曾針對高雄市社區志工進行調查，受訪社區名單如 (表 1) 所示。

二、研究工具

本文作者採用田野調查方式之量化問卷調查設計、選取曾經得到高雄市社會局主辦或內政部舉辦之社區評鑑得獎之績優社區，經聯繫並取得訪談之同意後進行問卷調查。本文作者蒐集資料之工具為自行研發之「高雄市社區志工參與服務之動機」問卷調查表，以了解社區志工參與動機之現況。

表 1 參與社區志願服務調查之社區組織名稱

編號	行政區名稱	受訪社區組織
1	林園區	文賢社區發展協會
2	三民區	民享社區發展協會
3	甲仙區協會	大田社區發展協會
4	楠梓區	大昌社區發展協會
5	大寮區	中興社區發展協會
6	前鎮區	明義社區發展協會

伍、資料分析結果

一、受訪者特質

受訪者是高雄市社區發展協會的志工 154 名，其人口特質如下。性別以女性居多，占八成。年齡，以 65 歲上居多，占五

成；其次為 36-65 歲 53 人，占三成半。教育程度，以高中職以下程度為最多數 126 人，占八成。婚姻狀態，多數為已婚者，近六成；其次為喪偶者，占兩成半；再次為未婚者 (離婚、同居、未婚) 26 人，占一成五。宗教信仰，以佛教為最多數，占四成；其次為道教 39 人，占兩成五。生活

狀況以已退休為最多，占四成。職業狀況，以家管為最多，占四成五。志工訓練方面，有接受者，占八成五。服務年資在五年以上者，占六成半。

二、性別差異在志工參與服務情況之比較

分析結果，不同性別的志工在動機上達顯著差異，意指男性志工在參與動機上較女性略高；不同性別的志工在社會服務上達顯著差異，意指，男性志工在社會服務的意念較高。分析結果顯示，男性的志工在動機、社會服務參與服務意願上較女性志工略高（表 2）。

表-2 不同性別在志工參與服務情況之比較分析 (N=154)

變項	組別	個數	平均數	標準差	t 值	p
動機	男	30	23.57	3.50	3.184	0.002**
	女	124	21.30	3.50		
社會服務	男	30	10.43	1.31	2.268	0.025*
	女	124	9.78	1.44		

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

三、不同婚姻狀況在志工參與服務情況之比較

從表 3 的分析結果可發現，志工的婚姻狀況在動機上達顯著差異；經事後檢定

結果發現未婚組與已婚組呈現顯著差異，未婚者志工在參與動機上較高。在價值認同面向，檢定結果發現，未婚志工在價值認同上較已婚志工為高，喪偶志工在價值認同上較已婚志工略高。

表 3 不同婚姻狀況在志工參與服務情況之變異數分析 (N=154)

變項	組別	個數	平均數	標準差	F 值	Scheffe 法
動機	1.未婚	26	24.12	3.28	F=9.530	1>2
	2.已婚	88	20.85	3.59		3>2
	3.喪偶	40	22.15	3.10		
價值認同	1.未婚	26	22.73	2.99	F=5.202	1>2
	2.已婚	88	20.67	2.74		1>3
	3.喪偶	40	20.73	3.34		

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

四、不同服務年資在志工參與情況之比較

分析結果顯示，服務年資五年以下志

資五年以下志工在社會服務參與意願高過年資五年以上的志工；服務年資五年以下志工在價值認同上高於五年以上的志工（表 4）。此項差異可供社區組織及市政府未來在培訓課程的規劃上參考之。

表 4 不同志願服務年資志工在參與服務情況之比較分析 (N=154)

變項	組別	個數	平均數	標準差	t 值	p
動機	五年以下	65	23.43	3.71	5.373	0.000***
	五年以上	87	20.51	3.00	5.210	
社會服務	五年以下	65	10.22	1.38	2.381	0.019*
	五年以上	87	9.67	1.43	2.394	
價值認同	五年以下	65	21.69	3.22	2.296	0.023*
	五年以上	87	20.56	2.82	2.253	

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

五、是否曾接受志工訓練在志工參與服務情況之比較

分析結果發現，曾接受志工訓練之志

工，在價值認同上達顯著差異。也就是說，有接受志工訓練之志工，在價值認同中優於未曾接受志工訓練之志工（表 5）。

表 5 是否曾接受過志工訓練在志工參與服務情況之比較分析 (N=154)

變項	組別	個數	平均數	標準差	t 值	p
動機	有	123	21.46	3.50	-2.265	0.053
	無	21	23.38	4.08	-2.030	
價值認同	有	123	20.82	2.81	-2.664	0.035*
	無	21	22.67	3.61	-2.230	

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

六、是否曾參與其他志願服務在志工參與服務情況之比較

分析結果發現，有參與其他志願服務的志工在動機上高過於無參加其他志願服

務的志工；有參與其他志願服務的志工在自我成長上高於無參加其他志願服務的志工；有參與其他志願服務的志工在價值認同上高於無參加其他志願服務的志工（表 6）。

表 6 參與其他志願服務在志工參與服務情況之比較分析 (N=154)

變項	組別	個數	平均數	標準差	t 值	p
動機	有	101	22.23	3.75	2.351	0.020*
	無	53	20.81	3.14	2.483	
自我成長	有	101	24.05	3.53	3.155	0.002**
	無	53	22.23	3.17	3.263	
價值認同	有	101	21.56	3.21	3.095	0.001***
	無	53	20.02	2.36	3.399	

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

陸、研究的結果與討論

一、志工參與社區服務的動機

影響志工參與服務之原因有許多。調查結果發現，影響志工在參與志願服務動機最主要的五個因素是：可以改善自己對生命情況的態度、讓自己的生活更豐富、學習待人處事的技巧、有機會參與不同的活動、有機會與不同年齡的人一起工作。

再者，問卷調查結果亦發現下列的差異之處：

在性別方面，分析結果發現男性的志工在動機層面及社會服務層面上，參與服務情況較女性志工略高，與黃松林、黃怡慧(2015)之研究發現，志工中女性居多的結果不同，其原因值得後續研究探討。職業方面，分析結果發現，農漁志工在志工參與社區服務的動機層面上優於家管志工。在職狀況方面，未退休的志工，及非在職的志工在參與服務的態度上高於在職的志工，顯示在職因素可能會影響志工參

與意願。

在婚姻狀況方面，不同婚姻狀態在動機層面上有顯著差異，未婚志工在社區服務的參與動機高於已婚及喪偶志工。再者，曾經參與其他志願服務的志工在整體參與動機層面上，高過未參與志願服務的志工，也就是說曾參與其他志願服務的志工在助人動機上相對的高。

在志願服務年資方面，參加志願服務年資五年以下的志工，在整體參與動機上，高過參加志願服務年資五年以上的志工。是否志工參與時間較久，會造成倦怠或疲憊的現象，值得進一步探討之。

二、參與志願服務對志工的影響

分析結果發現，農漁志工在志工參與社區服務的價值認同層面上優於無業志工及家管志工。另外，未婚志工在價值認同層面上優於已婚志工及喪偶志工。曾參與其他志願服務的志工，在自我成長，及價值認同層面上優於未參加其他志願服務的志工，也就是說，曾參與其他志願服務的

志工，覺得自己不斷在成長，且認為志願服務是有價的行動。

三、綜合討論

整體而言，社區志工參與服務的動機包含，改善自己對生命情況的態度、讓生活更豐富、學習待人處事、參與不同的活動、與不同年齡的人接觸等。其中，改善自己對生命情況的態度，其意涵可能與關懷照顧，助人為善等宗教情懷有關。意指志工參與服務，除了考量個人之因素外，亦包含歸屬感或自我實現等需求之滿足。本調查之結果與曾華源與曾騰光兩位學者

之觀點較為接近，志工參與動機以人際關係，個人對社會的責任，改善社會，充實生活等因素為主。從整體的面向來看，志工參與服務之動機是以增進人際互動，以及自我成長為著眼。本文之結論可供社區組織及社福機構在招募及激勵志工時之參考。

（本文作者：李聲吼為國立屏東科技大學社會工作系副教授；張麗玉為國立屏東科技大學社會工作系副教授；謝振裕為嘉南藥理大學社會工作系副教授兼總務長）

關鍵詞：動機、志工、社區服務

📖 參考文獻

- 王麗容（1992）。臺灣地區婦女參與志願服務之網絡及工作模式。臺北：臺北市政府社會局。
- 林美珠（1994）。家庭主婦參與志願服務對家庭關係之影響。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 李聲吼（2007），社區志願服務參與模式之探討。屏東科技大學社區工作與社區照顧研討會，2007.10.9。屏東縣。
- 曾華源、曾騰光（2003）。志願服務概論。臺北：揚智出版社。
- 李聲吼、張麗玉（2013），高雄市社區資產與社區能力之調查。城市年刊，16，88-99 高雄市。
- 巫靜怡（2008）。社區民眾參與運動志工之動機與意願研究初探—以臺南市的運動志工培訓為例。2008.06.20。
- 黃曼婷（2001）。家庭主婦志願工作者社會支持、婚姻滿意度、親子關係之研究。國立政治大學社會學研究所碩士論文。
- 楊濡嘉（2015）。民間力量無窮高市志工破 10 萬。2015-06-06，聯合報：B2。
- 楊濡嘉（2015）。不計較不比較 志工歡喜做。2015-06-06，聯合報：B2。
- 宋世雯（2000）。「成人參與志願服務之工作投入與滿足之相關研究」，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

- 黃松林、黃怡慧 (2015)。社區發展組織韌性與需求相關研究：以高雄市為例。社會發展研究學刊。16。23。
- Clary, E. G., & Snyder, M. (1990). The volunteers function inventory. Association of Voluntary Action Scholar annual meeting. London.
- Cnaan, R. A., & Goldberg, R.S. (1991). Measuring motivation to volunteers in human services. Journal of Applied Behavior Science. 27(3), 269-284.
- Garland, D. R., Myers, D. R., & Wolfer, T.A. (2009). Protestant christian volunteers in community social service programs: What motivates, challenges, and sustains their service. Administration in Social Service. 33, 23-39.
- Gidron, B. (1984). Predictors of retention and turnover among service volunteer workers. Journal of Social Service Research. 8(4),1-16 .
- Thoits, P.A. & Hewitt, L.N.(2001). Volunteer work and well-being. Journal of Health and Social Behavior. 42: 115-131.