

志願服務者之參與特質—— 以北部五縣市參與志願服務基礎訓練之學員為例



劉弘煌

一、研究緣起

志願服務者一直是第三部門重要的人力資源，志願服務者參與各項服務工作是一種社會參與，是實現「公民社會」的重要途徑（呂朝賢，民 94；江明修，民 92；官有垣，民 89），公民參與對社會帶來的正面影響，被認為是一種重要的「社會資本」（social capital）。志願服務者的服務不以獲取報酬為目的，志願服務講求服務的效率與品質，注重服務的倫理，服務的投入與產出也常被換算成相當的「經濟價值」。非營利組織對社會需求的回應，其效率往往高於政府組織，其服務的層面也日趨多元，志願服務者帶著熱誠、體力，發揮本身的智能、專業，在非營利組織中發揮

重要的影響力。在講求服務的時代，「志工參與」與「志願服務風氣的養成」向為很多主政者所提倡。西元 2001 年 1 月 4 日我國通過「志願服務法」，是我國志願服務發展的一個里程碑，政府立法推動志願服務，展示政府對志願服務工作的重視，對志願服務工作的推展有相當大的影響。志願服務法第 9 條：「為提昇志願服務工作的品質，保障受服務者的權益，志願服務運用單位對志工辦理下列教育訓練：一、基礎訓練。二、特殊訓練。」（內政部，民 96），本研究的樣本由研究者取自民國 93 至 96 年分別在基隆市、台北市、台北縣、新竹市及桃園縣參加年度志工基礎訓練學員。本研究觀察志工的

特性與他（她）們參與志願服務的動機、參與的志願服務工作、參與志願服務的收獲及對有關志願服務相關議題的看法，希望藉著這樣的觀察進一步瞭解我國志工本身的特質與參與特性，以作為未來志工招募及教育訓練的參考。

二、研究樣本與研究工具

本研究樣本主要為研究者從民國 93 年 11 月至民國 96 年 12 月，在基隆市、台北市、台北縣、桃園縣、新竹市參加志工「基礎訓練」的訓練學員為主，總計 971 人；另有參與「領導訓練」志工 45 人，在本研究中僅做為分析比較之用。研究工具為研究者自編問卷，主要的問項包括：參與志願服務訓練者個人的基本資料、志願服務參與情形、參與原因、參與管道、參與工作、參與之收獲、及對志願服務訓練及志願服務工作之態度等。

三、研究樣本的特性分析

研究樣本的分析主要是根據受訪者的個人基本特性，如性別、年齡、身分、職業、階級、教育程度、宗教信仰、個性；及志工的參與如服務年數、總服務時數、平均每週服務時數、是否擔任幹部、家人參與志願服務的情形、參與團

體、參與管道、參與工作、參與原因、參與收獲等；另外，就志願服務者的對志願服務工作、志工表揚、獎勵、報酬、訓練與是否願意繼續從事志願服務工作表達個人的看法。

性別：主要調查對象 971 人中男性有 17.7%，女性有 82.3%，參與志工基礎訓練樣本中「女性」約為男性的 4.6 倍。根據民國 92 年主計處的「社會發展趨勢」調查資料（行政院主計處，民 97），「最近一年參與志願服務工作」，回答「曾參與」者約有 14.5%，其中「持續或規律性參與者」約有 9.8%。至於參與的性別整體而言「女性」略高於「男性」，分別為 14.75%與 14.26%；「持續與規律性」參與志願服務之女性亦略高於男性，分別為 10%與 9.57%。

年齡：本調查參與志願服務訓練者的年齡分布——「24 歲以下」（10.3%）、「25～34 歲」（7.3%）、「35～44 歲」（18.6%）、「45～54 歲」（33.1%），「55～64 歲」（22.5%），「65 歲以上」（8.2%）。根據主計處民國 92 年資料，上述各年齡層參與服務人數占所有參與志願服務人數的百分比分別為：

15.28%、14.75%、25.09%、25.16%、12.17%及7.51%；如果以經常性參與的人數比例觀察，各年齡層經常參與的人數比例分別為：12.61%、13.69%、25.38%、26.97%、13.29%、8.06%。至於各年齡層「參與志願服務」工作之人口占該年齡層總人口數的百分比分別為11.00%、10.39%、17.23%、20.79%、19.26%、9.52%。根據主計處資料，志願服務的參與者以35~54歲之年齡層為最多，次為25~34歲年齡層，本調查受訓志工亦以45~54歲者為最多，55~64歲者次之，35~44歲者再次之，與主計處的資料若合符節。

各年齡層投入志願服務的平均總時數，分別為「24歲以下」（110小時）、「25~34歲」（103小時）、「35~44歲」（271小時）、「45~54歲」（506小時）、「55~64歲」（475小時）、「65歲以上」（1,354小時）。平均服務時數有隨年齡增加而增加的趨勢。

身分：本調查參與者身分——「家庭主婦」（43.1%）、「在學學生」（9.2%）、「在職人士」（28.5%）、「退休人士」（14.8%）、「其他」（4.4%）。家

庭主婦的參與主要的年齡是45~54歲（39.8%）、55~64歲（26.4%）、35~44歲（21.9%）、65歲以上者（10.3%）、25~34歲（1.5%），從參與年齡的分布觀察，45~64歲者約占76%，可看出婦女志工參與主要在家庭責任負擔較輕或子女長大之後參與者較多。在職人士以45~54歲最多（38.3%）、其次為35~44歲（29.2%）。退休人士的參與以55~64歲最多（51.8%）、45~54歲次之（27%）、65歲以上（21.3%）。

職業：如果以職業分布來觀察，依序為「家庭主婦」（31.6%）、「工商業」（18.1%）、「服務業」（14.4%）、「公教人員」（13.9%）、「學生」（9.4%）、「自由業」（5.9%）、「其他」（4.5%）、「軍警」（1.8%）、「農漁業」（0.4%）。根據主計處民國92年的調查，按「從業身分」分「最近一年曾參與志願服務」者，各從業身分志願服務者占所有志願服務人數的百分比，依序為受私人僱用者（47.52%）、自營作業者（23.47%）、政府僱用者（17.68%）、無酬家屬工作者

(6.30%)、雇主(5%)；如果由各不同從業身分類別之志願服務者占該從業身分類別的總人數的比例觀察，則依序為政府僱用者(25.68%)、自營作業(20.77%)、雇主(20.15%)、無酬家屬工作者(16.17%)、受私人僱用者(11.25%)；但「持續規律性」參加者的比例又不同，依序為政府僱用者(18.11%)、自營作業(14.74%)、雇主(13.70%)、無酬家屬工作者(11.55%)、受私人僱用者(7%)。

從志願服務參與總人數之比例觀之，以「受私人僱用者」最多、次為「自營作業者」、再次為「政府僱用者」，最後才是「無酬家屬工作者」及「雇主」。如由各從業身分的人數占各該從業身分總人數的比例觀察，志願服務的參與以「政府僱用者」最高、「自營作業者」次之、「雇主」又次之、再依次為「無酬家屬工作者」與「受私人僱用者」。

階級：依本研究資料，各不同階級參與志工基礎訓練的人數比例，「主管、主任或經理」(18.7%)、「一般人員」(47.8%)、「家務工作者」(22.2%)、「尚未就業者」

(10%)。各階級平均志願服務的總時數分別為414小時、500小時、390小時、143小時，以「一般人員」投入的時間最多，其次為「主管、主任或經理」，再次為「家務工作者」、「尚未就業者」(主要為學生)。

教育程度：依本研究資料，志工的教育程度「小學或以下」(12%)、「國(初)中」(16.6%)、「高(中)職」(30.7%)、「專科」(16.8%)、「大學」(20.8%)、「研究所」(3.1%)。按92年主計處社會發展趨勢的調查資料，參與志願服務者教育程度，國小(20.56%)、國(初)中(13.97%)、高(中)職(32.77%)、大專以上(36.70%)。本研究大專以上參與志願服務者合計40.7%，整體而言，志願服務的參與教育程度愈高者參與愈多。

按主計處92年度資料，不同教育程度者參與志願服務人數占各教育程度總人數的比例觀察，小學(12.65%)、國(初)中(13.93%)、高(中)職(13.93%)、大專以上(17.09%)，各教育程度者參與志願服務之比例略隨教育程度增加而增加；如果以「持續規律性」參與觀察，其參與

比例：國小（9%）、國（初）中（9.35%）、高（中）職（9.18%）、大專以上（11.41%），各教育程度者平均約有接近 10% 的人經常性的從事志願服務的工作。

依本研究資料，各教育程度投入志願服務的平均總時數，分別為「小學或以下」（881 小時）、「國（初）中」（643 小時）、「高（中）職」（456 小時）、「專科」（321 小時）、「大學」（292 小時）、「研究所」（107 小時）。如果從每週平均投入的時數觀察，分別為「小學或以下」（4.36 小時）、「國（初）中」（4.99 小時）、「高（中）職」（4.67 小時）、「專科」（3.56 小時）、「大學」（3.55 小時）、「研究所」（2.54 小時）。從投入志願服務的「總時數」及「每週平均服務時數」觀察，受訪志工對志願服務的投入都有隨教育程度的提高而減少的趨勢。

宗教信仰：本調查受訪者的宗教信仰比例，「無宗教信仰者」（35.1%），「有宗教信仰者」（64.9%），有宗教信仰者參與志願服務的人數接近無宗教信仰者的兩倍。依據中央研究院民國 93 年「台灣社會變遷基本調查」（林本炫，

2004）有、無宗教信仰的人數比例為 87.2%與 12.8%，二者數據雖有出入，本調查「無宗教信仰」的人數比例略高，但可顯示志願服務是「不分信仰」的社會參與。

個性：本調查依參與者的個性分四類，「活潑外向」（17.1%）、「動靜皆宜」（53.9%）、「文靜內向」（27.6%）、「非常內向」（1.3%）。約有 70% 受訪志工認為自己「活潑外向或能動能靜」，約有 30% 的受訪志工認為自己「較內向或非常內向」。

服務年數：本調查針對受基礎訓練的學員調查，但大部分學員（84.5%）在志願服務法通過前已從事志願服務的工作，其從事服務的平均年數為 3.5 年（標準差為 4.42 年）。服務「1 年以下」（33.5%）、「1~2 年以下」（16.2%）、「2~3 年以下」（9.6%）、「3~5 年以下」（11.2%）、「5~10 年以下」（18.4%）、「10 年以上」（11.1%）。

每週平均服務時數：依本調查資料，已從事志願服務之志工平均每週服務時數 3.85 小時。男性志工每週平均服務時數 3.41 小時；女性志工每週平均服務時數 3.96 小時。

各年齡層每週的平均服務時數，24歲以下（1.70 小時）、25～34 歲（2.96 小時）、35～44 歲（3.94 小時）、45～54 歲（4.30 小時）、55～64 歲（3.96 小時）、65 歲以上（5.23 小時），各年齡層每週平均服務時數之差異達顯著水準（ x^2 test, $P < 0.001$ ），平均每週服務時數有隨年齡增加而增加的趨勢。

如果按教育程度觀察，每週平均服務時數，小學或以下（4.36 小時）、國（初）中（4.73 小時）、高（中）職（4.05 小時）、專科（3.21 小時）、大學（3.32 小時）、研究所（2.54 小時），其差異達顯著水準（ x^2 test, $P = 0.002$ ），隨教育程度之提高其每週平均服務時數有愈少的趨勢。有宗教信仰及無宗教信仰者其每週平均服務時數分別為 3.82 小時與 3.92 小時，差異並不顯著。

服務總時數：依據本調查，受訪者平均服務的總時數為 359.34 小時，其中位數為 74 小時。男性、女平均服務總時數分別為 264 小時與 383 小時，女性平均服務時數明顯高於男性。資料顯示各不同身分志工的平均服務總時數分別為「家庭主婦」（689 小時）、「退休人士」（368 小時）、「在職人士」（304

小時）、「在學學生」（116 小時）。顯示「家庭主婦」及「退休人士」有最高的服務時數。

是否擔任幹部：依據本調查，受訪者「擔任幹部者」（23.5%），「未擔任幹部者」（76.5%）。擔任幹部者占各教育程度受訪者的比例分別為：小學或以下（21.7%），國（初）中（32.6%）、高（中）職（27.5%）、專科（19.2%）、大學（17.3%）、研究所（7.1%），其差異達顯著水準（ x^2 test, $P = 0.002$ ）。除小學教育程度外，受訪者擔任幹部的人數比例隨著教育程度的增加而減少，如果專科以上者合併計算，擔任幹部人數占大專以上受訪者的 17.3%，其差異顯著（ x^2 test, $P = 0.001$ ），仍然顯示高學歷者擔任志願服務幹部的人數比例是偏低的。擔任幹部的男、女性占受訪者分別占各受訪總人數的 20.6%與 24.1%，其差異並不顯著。

家人參與志願服務情形：家人中未有其他人參與者（64.4%），一人（26.4%），二人（5.7%），三人（2.6%），四人以上者（1%），換言之，有 35.6%的受訪者有一人以上的其他家人參與志願服務。以性別觀察家人志工參與的情形，發現 48.8%（約一半）的男性受訪者有家

人一人以上參與志願服務；而僅有33%（約三分之一）女性受訪者有家人一人以上參與志願服務。換言之，家裡如果已有男性參與志工，會有其他家人參與的機會高於女性參與志工會其他家人參與者。有宗教信仰及無宗教信仰之受訪者其家人有一人以上參與志願服務之人數比例分別為35.8%與32.9%，其差異並不顯著。

參與志願服務團體數目：依本調查，「尚未參與志願服務團體者」（18.2%）、「一個」（34.8%）、「二個」（26.8%）、「三個」（12.7%）、「四個及以上者」（7.6%）。男性與女性參與一個志工服務團體的比例分別為42.8%與33.2%；參與兩個以上志願服務團體的比例分別為34.3%與49.6%，換言之，女性約有一半而男性約有三分之一的受訪者參加過兩個以上的志願服務組織。

如果依受訪者的年齡觀察，參加過兩個以上志願服務團體的人數比例，24歲以下（22.9%）、25～34歲（36.8%）、35～44歲（57.1%）、45～54歲（56.2%）、55～64歲（39.4%）、65歲以上（50.7%），由此觀之，35～54歲及65歲以上者均有一半以上的受訪

者參加過兩個以上的志願服務團體。依教育程度觀察，參加兩個以上志願服務團體的人數比例分別為：小學以下（54.5%）、國（初）中（58.3%）、高（中）職（51.0%）、專科（35.8%）、大學（38.2%）、研究所（33.3%），專科、大學及研究所合併後參與兩個以上志願服務團體的人數比例為（37.2%），仍可看出有較高比例的中低學歷者受訪者參與兩個以上的志願服務團體。參與團體的多寡與宗教信仰的關係並不密切，與受訪者的個性，除「非常內向」者參與比例較低外，參與團體的多寡與個性的關係也不密切。

參與管道：依本調查，受訪者參與志願服務的管道，依次為「朋友介紹」（38.8%）、「機關或機構招募」（37.9%）、「家人介紹」（11.1%）、「自己推薦」（10.6%）、「媒體或網路資訊」（9.5%）、其他（1.7%）。

如果以性別來觀察志願服務的參與管道，男性參與管道比例依序為：「機關或機構招募」（41.7%）、「朋友介紹」（29.2%）、「媒體或網路資訊」（14.9%）、「家人介紹」（8.9%）、「自己推薦」

(8.9%)、其他(1.2%)；女性的參與管道依序為：「朋友介紹」(40.8%)、「機關或機構招募」(37.2%)、「自己推薦」(10.9%)、「家人介紹」(10.5%)、「媒體或網路資訊」(8.4%)、其他(1.8%)，不同性別的參與管道的優先順序顯然有所差別：男性以「機關或機構招募」者最多；女性以「朋友介紹者」最多，男性使用「媒體或網路資訊者」多於女性，「家人介紹」或「自己推薦」之女性人數比例高於男性。

如果以教育程度來觀察，小學及以下者依序為：「朋友介紹」(50.9%)、「機關或機構招募」(27.3%)、「家人介紹」(12.8%)、「自己推薦」(11.8%)；國(初)中教育程度者：「朋友介紹」(48.6%)、「機關或機構招募」(33.6%)、「家人介紹」(15.8%)；高(中)職者依序為：「機關或機構招募」(39.4%)、「朋友介紹」(37.3%)、「自己推薦」(12.3%)、「家人介紹」(11.3%)；大專以上主要管道為：「機關或機構招募」(41.5%)、「朋友介紹」(32.6%)、「媒體或

網路」(18.7%)。教育程度愈高者有愈高的比例利用「機關或機構招募」、「媒體或網路資訊」的管道；教育程度愈低者有愈高的比例利用「朋友介紹」、「家人介紹」的管道；「自我推薦」則以高中學歷最多(12.3%)，大專以上與國中小比例稍低(分別為9.8%與9.9%)。

依主計處民國92年的社會發展趨勢調查，有78.4%的志工透過管道參與志願服務；有21.6%的志工則未透過任何管道參與志願服務，透過各類管道參與者的比例分別為：「組織內成員介紹」(52.8%)、「非組織內成員介紹」(18%)、「宣傳單或海報」(8.0%)、「媒體宣傳」(6.2%)、「其他」(1.5%)。由此觀之，志工參與的管道仍以「機關或機構招募」及「朋友介紹」為主，約占70%，靠媒體、網路或其他管道者約占15%。

參與服務團體：依本研究，志工參與服務的團體依序為：「政府機關」(50.5%)、「社區組織」(19.1%)、「私立機構」(10.3%)、「宗教團體」(7.6%)、「其他單位」(7%)、「公辦民營機構」(5.4%)。

如以性別分，男性參與團體依序為：政府機關（56.1%）、社區組織（27.4%）、私立機構（10.8%）、公辦民營機構（8.3%）、宗教團體（7.0%）、其他單位（6.4%）；女性參與之服務團體依序為政府機關（59.8%）、社區組織（21.2%）、私立機構（12.3%）、宗教團體（9.2%）、其他單位（8.5%）、公辦民營機構（6.0%），男女參與服務的機構類別的人數比例並無太大差異。

如果以教育程度觀察，國初中以下者，以參與政府機關（57.1%）及社區組織（33.2%）服務最多；高中職程度者，亦以參與政府機關（60.8%）及社區組織（21.3%）服務最多；至於大專程度以上者則以參與政府機關（58.6%）及私立機關（21.8%）服務者最多。

參與工作：依本研究，受訪者參與的志願服務工作按人數比例，依序為「協助辦理各類活動」（31.4%）、「資料整理或書籍借閱」（23.0%）、「資訊提供（櫃台或接聽電話）」（18.4%）、「交通導護」（18.0%）、「問安訪視」（15.9%）、「清潔環保」（13.7%）、「觀念宣導或倡導」（12.1%）、「組織行政或活動協

調」（10.8%）、「接待引導或次序維持」（10.1%）、「導覽解說」（8.5%）、「教學或訓練」（8.3%）、「安全維護」（7.8%）、「其他」（7.3%）、「協助病患或家屬」（6.8%）、「課業輔導」（4.9%）。

從性別上觀察參與的工作，男性受訪志工有較高比例的人數參與「組織行政或活動協調」、「安全維護」、「導覽解說」、「接待引導或次序維持」；女性受訪志工則有較高比例的人數參與「資訊提供（櫃台服務）」、「交通導護」、「課業輔導」、「資料整理或書籍借閱」、「訪視問安」與「協助病患家屬」；至於在「協助辦理各類活動」、「清潔環保」、「觀念宣導或倡導」、「教學或訓練」等方面二者並無顯著差異。

從個性上觀察，外向者較多從事如「組織行政或活動協調」、「觀念倡導與宣導」、「協助辦理各類活動」等工作；較內向者則較多從事如「資料整理與圖書借閱」、「清潔環保」、「安全維護」的工作。

從教育程度觀察，教育程度較高者多從事如「組織行政或活動協調」、「協助辦理各項活動」、

「課業輔導」、「觀念宣導或倡導」的工作；教育程度較低者則多從事如「交通導護」、「問安訪視」及「清潔環保」的工作。

從年齡觀察，年輕者較多從事如「協助辦理各項活動」、「課業輔導」、「觀念宣導與倡導」、「接待引導或秩序維持」的工作；中年志工（尤其是學齡兒童父母）則較多從事如「交通導護」、「圖書借閱及書籍整理」的工作；老年志工則較多從事如「櫃台服務」、「清潔環保」、「安全維護」的工作。

參與原因：依本研究，受訪者參與志願服務的原因，依序為「讓日子有意義」（59.4%）、「學習與成長」（50.1%）、「貢獻能力」（39.9%）、「助人發揮愛心」（38.8%）、「與社會接觸」（34.3%）、「利人利己的行為」（28.1%）、「認識朋友」（24.7%）、「慈善工作有福報」（11.8%）、「打發時間」（7.8%）、「對升學有幫助」（3.3%）、「家人或師長朋友鼓勵」（3.3%）、「學校要求或其他」（2.2%）。

按民國 92 年的社會趨勢調查，「國民參與志願性服務工作的動

機」以「行善助人服務社會」者最多（45.35%），再依序為「宗教信仰」（16.81%）、「結交朋友擴大生活圈」（11.60%）、「學習新知或技能」（8.43%）、「有興趣或可發揮專長」（6.28%）、「受朋友或家人影響」（4.98%）、「受團體或組織宣傳之影響」（3.68%）、「打發時間」（2.30%）、其他（0.57%）。

如果以性別來觀察參與志願服務主要原因，男性依序為：「讓日子有意義」（50.9%）、「貢獻能力」（40.9%）、「助人發揮愛心」（40.9%）、「學習與成長」（39.5%）、「利人利己的行為」（32.3%）、「與社會接觸」（31.7%）、「認識朋友」（23.4%）、「打發時間」（10.2%）；女性參與志願服務的主要原因則為：「讓日子有意義」（61.2%）、「學習與成長」（52.5%）、「貢獻能力」（39.4%）、「助人發揮愛心」（38.3%）、「與社會接觸」（35.0%）、「利人利己的行為」（27.3%）、「認識朋友」（25.0%）、「慈善工作有福報」（11.3%）、「打發時間」（7.2%）。男、女差異較大的地

方：女性認為參與志願服務是爲了「讓日子有意義」，較強調「學習成長」及「與社會接觸」；男性參與志願服務除「讓日子有意義」外，較強調「利人利己」、「貢獻能力」與「發揮愛心」；

如以教育程度來觀察參與志願服務的原因，發現受訪者參與原因中的「貢獻能力」、「助人與發揮愛心」、「學習與成長」、「與社會接觸」隨教育程度提昇而提高；認為參與志願服務是「打發時間」的人數比例，以「小學以下」及「大專以上」學歷者較高，「高中程度」者反而有最低比例的受訪者認為參與志願服務是「打發時間」；以「認識朋友」爲參與志願服務的原因者分爲兩個「交叉學歷」的子群，教育程度爲「國初中」、「專科」、「研究所」者比教育程度爲「小學」、「高中職」及「大學」者有較高的「認識朋友」的需求，教育程度爲「小學及以下者」其「認識朋友」的需求最少。有最高比例的「國小及以下」受訪者認為參與志願服務是因「慈善工作有福報」；而有最高比例的「研究所」受訪者認為參與志願服務是「利人利己的行爲」。

如以受訪者的宗教信仰來觀察

參與志願服務原因，有宗教信仰者在「助人發揮愛心」、「利己利人行爲」的參與原因上明顯的高於無宗教信仰者；無宗教信仰者則在「認識朋友」、「貢獻能力」、「打發時間」、「與社會接觸」、「學習成長」的原因上有較高的比例；有趣的是參與志願服務的「福報說」在有宗教信仰及無宗教信仰的受訪者間並無差異。

參與收穫：依本研究，參與志願服務的收穫依次爲「增長知識見識」（58.4%）、「結交朋友增廣人際關係」（41.1%）、「幫助需要幫助之人」（40.5%）、「心靈安慰心理快樂」（27.5%）、「貢獻自己所學」（20.6%）、「變得更有自信」（13.4%）、「懂得時間運用」（13.3%）、「協助改善社會風氣」（9.7%）、「辦事能力增強」（6.5%）、「增加自己的服務紀錄」（3.1%）。

按民國 92 年「社會趨勢調查」資料，「最近一年參與志願性服務工作者之收穫」，以「擴展人生經驗」最多（44.24%）、再依序爲「肯定自我的價值」（36.0%）、「結交志同道合的朋友」（32.63%）、「改善人際關係」（25.05%）、「獲得成就感」

(18.75%)、「發揮潛力與專長」(13.51%)、「學習新技能」(4.90%)、「其他」(1.65%)；「沒有收獲」也有5.17%。

如果以性別來觀察參與志願服務的收獲，男性的主要收獲為：「增長知識見識」(53.7%)、「結交朋友增廣人際關係」(41.5%)、「幫助需要幫助之人」(40.9%)、「貢獻自己所學」(23.8%)、「心靈安慰心理快樂」(22.0%)、「協助改善社會風氣」(14.0%)、「變得更有自信」(13.4%)、「懂得時間運用」(9.8%)、「辦事能力增強」(6.7%)、「增加自己的服務紀錄」(6.7%)；女性的主要收獲為：「增長知識見識」(59.3%)、「結交朋友增廣人際關係」(40.7%)、「幫助需要幫助之人」(40.5%)、「心靈安慰心理快樂」(28.6%)、「變得更有自信」(20.5%)、「貢獻自己所學」(19.9%)、「懂得時間運用」(14.1%)、「協助改善社會風氣」(8.8%)、「辦事能力增強」(6.5%)、「增加自己的服務紀錄」(2.3%)。

男、女差異較大之處：更多的女性認為「增長知識見識」、「心靈安慰心理快樂」、「變得更有自

信」、「懂得時間運用」是她們參加志願服務的收獲；男性則在「貢獻自己所學」、「協助改善社會風氣」、「增加自己的服務紀錄」、「結交朋友增廣人際關係」的收獲上高於女性。

如果以「教育程度」來觀察志願服務者的收獲，依本研究，「初中及以下」學歷者，其主要的收獲依序為「增長知識見識」(60.9%)、「幫助需要幫助的人」(41.9%)、「結交朋友增廣人際關係」(39.1%)、「心靈慰藉心理快樂」(21.7%)、「變得更有自信」(20.9%)；「高中」學歷者，其主要的收獲依序為「增長知識見識」(57.8%)、「結交朋友增廣人際關係」(41.5%)、「幫助需要幫助的人」(39.8%)、「心靈慰藉心理快樂」(29.0%)、「變得更有自信」(20.8%)；「大專以上」學歷者，其主要的收獲依序為「增長知識見識」(56.6%)、「結交朋友增廣人際關係」(42.9%)、「幫助需要幫助的人」(40.2%)、「心靈慰藉心理快樂」(31.5%)。「增長知識與見識」、「助人」、「交友」、「快樂」似乎是不分教育程度，從事志願服務者的最重要的收獲，「增加自信」則是中低學歷者的另

一項收獲。

家人支持：依本研究，志工從事志願服務家人「非常支持者」（35.5%）、「很支持者」（39%）、「還算支持者」（24%）、「不太支持者」（1.5%），從受訪者的回答，可以看出參與志願服務獲得家人支持的比例很高。若以受訪者的性別觀察，男性受訪者從事志願服務受家人支持的比例高於女性（79.4%與73.2%），但差異並不顯著。若以年齡來觀察，獲得家人支持的比例 24 歲以下（79.7%）、25～34 歲（64.3%）、35～44 歲（66.3%）、45～54 歲（73.9%）、55～64 歲（78.4%）、65 歲以上（86.7%），除 24 歲以下年齡層外，從事志願服務獲得家人支持的比例隨年齡的增加而增加。

志願服務是現代國民應盡的一份責任：非常同意（39.9%）、同意（52.1%）、不確定（4.3%）、不同意（2.0%）、非常不同意（0.3%）。女性贊成志願服務是現代國民一份責任比例高於男性（94.1%與 89.8%），其差異達顯著水準（ x^2 test, $P=0.046$ ）。

若以教育程度觀察，高中及以下贊同志願服務是現代國民一份責

任者（94.7%）、大專以上贊同者（89.0%），其差異達顯著水準（ x^2 test, $P=0.011$ ）。如果以年齡來觀察，贊同志願服務是現代國民一份責任，各年齡層分別為：24 歲以下（85.4%）、25～34 歲（86.8%）、35～44 歲（91.9%）、45～54 歲（96.4%）、55～64 歲（95.6%）、65 歲以上（97.2%），贊成者隨年齡的增加而增加的趨勢，顯示年輕的一代與年老的一代認知與價值觀差異。

志願服務如表現好應接受獎勵：依本研究，「非常贊同者」（19.2%）、「贊同者」（62.7%）、「不確定者」（10.5%）、「不贊同者」（6.8%）、「非常不贊同者」（0.8%）。不同性別及教育程度的受訪者在此觀點上並無差異，但在不同年齡的受訪者間存在著顯著的差異（ x^2 test, $P<0.001$ ）。由年齡觀察，贊同「志願服務表現好應接受表揚」的人數比例：24 歲以下（87.5%）、25～34 歲（89.7%）、35～44 歲（90.1%）、45～54 歲（80.3%）、55～64 歲（73.5%）、65 歲以上（77.5%），35 歲以上贊同志工表現好應接受表揚者有隨年齡增加而減少的趨勢，顯示較年長

志工仍有較高比例的人保有「為善不欲人知」的觀念。贊同志願服務接受獎勵，各不同教育程度間的人數比例，分別為「國中以下」（78.1%）、「高中職」（83.8%）、「大專以上」（82.2%），較低學歷者較不贊同接受獎勵，但其差異並不顯著。

志願服務不應接受報酬：依本研究，其人數比例「非常贊同者」（26.0%）、「贊同者」（54.3%）、「不確定者」（13.5%）、「不贊同者」（5.5%）、「非常不贊同者」（0.7%）。

如果以性別來觀察，男性「非常贊同者」（26.9%）、「贊同者」（47.9%）、「不確定者」（13.2%）、「不贊同或非常不贊同者」（12.0%）；女性「非常贊同者」（25.6%）、「贊同者」（55.8%）、「不確定者」（13.6%）、「不贊同或非常不贊同者」（5.0%），二者之差異達到顯著水準（ x^2 test, $P=0.007$ ）。男性不贊同「不接受報酬」的人數比例高於女性。

如果以教育程度來觀察，「國初中」、「高中」、「大專」教育程度「不確定或不贊同」不接受報

酬的人數比例分別為 13.0%、19.3%、28.7%，其差異達顯著水準（ x^2 test, $P=0.002$ ），可明顯的看出教育程度愈高者愈不贊成「不接受報酬」。

如果以年齡來觀察，從「24歲以下」、「25~34歲」、「35~44歲」、「45~54歲」、「55~64歲」、「65歲以上」，「不確定或不贊同」志願服務不應接受報酬者的人數比例分別為 54.2%、25.0%、20.3%、13.0%、14.2%、14.0%，其差異達顯著水準（ x^2 test, $P < 0.001$ ）。大概呈年齡愈低愈不贊成「不接受報酬」的觀念。

年紀較輕及教育程度較高之男性較不贊同不拿報酬。

對志願服務法的瞭解：依本研究，其人數比例「非常清楚者」（7.4%）、「清楚者」（28.6%）、「還算清楚者」（30.6%）、「不清楚者」（30.0%）、「非常不清楚者」（3.3%）。整體受訪者對「志願服務法」內容「至少還算瞭解」者約占三分之二，「不清楚或非常不清楚」者約占三分之一。

男性與女性受訪者對志願服務法至少「還算清楚」的人數比例分別為 70.1%與 65.7%，其差異並不顯著。

各年齡層對「志願服務法」的瞭解至少「還算清楚」者，「24歲以下」（53.1%）、25～34歲（55.9%）、35～44歲（64.7%）、45～54歲（70.7%）、55～64歲（67.8%）、65歲以上（71.4%），對志願服務法的瞭解有隨著年齡增加而增加的趨勢，其年齡差異達顯著水準（ $P=0.013$ ）。

各不同教育程度之受訪者對志願服務法之瞭解「至少還算清楚」的受訪者，學歷為「初中或以下者」（74.1%）、「高中職者」（70.2%）、「大專及以上」（51.3%）。如果再細分，「小學或以下」有70.1%、「國（初）中」（77.0%）、「高（中）職」（72.6%）、「專科」（65.6%）、大學（50.8%）、研究所（55.2%），呈現教育程度愈高對志願服務法內容愈不瞭解的狀況，其差異達到顯著水準（ x^2 test, $P < 0.001$ ）。

如果以服務年資觀察，各年齡層受訪志工對志願服務法「至少還算清楚」的比例，其服務年資「1年以下者」（52.7%）、「1～3年者」（64.0%）、「3～5年者」（79.6%）、「5～10年者」（88.4%）、「10年以上者」

（88.5%），可以看出，受訪志工對志願服務法的瞭解「隨服務年資的增加而增加」（ x^2 test, $P < 0.001$ ）。

參與志願服務應接受教育訓練：依本研究，其「非常贊同」的人數比例（34.2%）、「贊同者」（58.5%）、「不確定者」（5.8%）、「不贊同者」（1.3%）、「非常不贊同者」（0.2%）。整體而言，大部分的受訪者都贊同志工應接受教育訓練，如果以性別觀察，男性對「志願服務者應受教育訓練」表示「不贊同或不確定」的人數比例略高於女性（分別為11.4%與6.4%），但此差異並不顯著。

如果以年齡觀察，各年齡層「不確定或不贊同」教育訓練的人數比例分別為「34歲以下」（17.4%）、「35～54歲」（6.3%）、「54歲以上」（3.1%），對教育訓練持「不確定或不同意」的人數比例隨年齡增加而減少，以年齡較輕者有較高比例的受訪者對志工的教育訓練持較保留態度，其差異達顯著水準（ x^2 test, $P < 0.001$ ）。至於不同教育程度受訪者間對教育訓練的看法並無差異。

是否願意繼續從事志願服務：

依本研究，願意繼續從事志願服務的人數比例，「非常願意者」（37.7%）、「願意者」（55.3%）、「不確定者」（6.6%）、「不願意者」（0.3%）。整體而言受訪者願意從事志願服務的人數比例約有 93%。受訪者「非常願意」繼續從事志願服務的人數比例，依其服務年資「1 年以下者」（32.3%）、「1~3 年者」（38.5%）、「3~5 年者」（41.9%）、「5~10 年者」（46.6%）、「10 年以上者」（50.9%），可以看出，受訪志工繼續從事志願服務工作的意願「隨服務年資的增加而增加」（ χ^2 test, $P=0.002$ ）。如以年齡觀察，以「25~34 歲」、「35~44 歲」及「65 歲以

上」年齡層（均有 40%以上），表現最高的繼續參與意願；「24 歲以下」者表現最多的不確定性（21%）。參與服務意願在「性別」、「教育程度」上並無顯著差異。

參與基礎訓練與領導訓練志工的比較：依本研究，「基礎訓練」與「領導訓練」志工，其平均年齡分別為 46.81 歲與 50.67 歲；其平均服務年資分別為 3.50 年與 6.97 年；其平均服務總時數分別為 359.34 小時與 1769.85 小時。參與「領導訓練

者表現對「志願服務法」更加的瞭解（93%與 66.6%）；表現更高的「繼續參與意願」（62.2%與 36.9%），如下表所示。

表一、參與志願服務「基礎訓練」與「領導訓練」志工的服務意願比較

分組	繼續服務意願			總和
	非常願意	願意	不確定或不願意	
基礎訓練志工	358 36.9%	525 54.1%	88 9.1%	971 100.0%
領導訓練志工	28 62.2%	14 31.1%	3 6.7%	45 100.0%
總和	386 38.0%	539 53.1%	91 9.0%	1016 100.0%

註： χ^2 test, $p=0.003$

四、志願服務者的參與特質

從以上的分析，可歸納出幾個

志願服務的參與特質：

(一)女性參與志願服務的人數比率高，顯示「女性」是國內很多志願服務團體的人力主要來源，志願服務成爲女性參與公共事務的重要管道。女性比起男性有較多的投入時數、參與更多的志願服務團體。

(二)女性參與的年齡以 45~54 年齡層（37%）及 54~64 年齡層（23%）最多（合計 60%），女性志願服務者中約有一半是家庭主婦，此年齡層通常子女已長大成人，養兒育女的負擔已較輕，且尙屬「年富力強」，較有時間與體力從事志願服務的工作；男性參與的年齡層雖然也是以 45~64 年齡層較多（約 44%），但呈現較均勻的分布，顯示男性的社會參與較不受年齡或家務責任的影響。

(三)以投入的時間觀察，年齡上以年齡較大者，教育程度上以較低的教育程度者，性別上以女性，職業上以家庭主婦與退休人士，信仰上以有宗教信仰者，個性上以較外向者投入的服務時數較多。

(四)以職業觀察志工的特質，根據主計處民國 92 年的調查資料，志願服務者爲「政府僱用者」約爲 18%，本研究調查屬於「軍、公、教、警」職業的受訪者總計約

16%，二者頗爲接近，此顯示志工爲「民間力量」的特質。如果以各職業志工人數占各職業總人數的比例來觀察以「政府僱用者」最高，再依次爲「自營作業者」、「雇主」、「無酬家屬工作者」，最後才是「受私人僱用者」，從這樣的排序似乎可以由個人「工作時間較固定」或「可自由支配的時間」、「工作自主程度」的高低，來解釋從事「自己能掌握較多時間」職業的人比較可能參與志願服務的工作。

(五)以教育程度觀察志工的特質，志願服務參與者雖以教育程度較高者占多數（「高中」及「大專以上」程度者約占 70%），但其投入的時間則呈相反的趨勢，教育程度愈低者其平均投入的時間愈多。高中以下教育程度之女性及男性受訪者分別有 62.5%及 45%，顯示志願服務者以女性、教育程度較低者投入的時間最多。

(六)以受訪者的個性及宗教信仰觀察志願服務的參與，有無宗教信仰者無論在參與人數、投入時間、參與服務團體的數目都無顯著差異，顯示志願服務的參與是不分宗教信仰的。另從志願服務者個性觀察，認爲自己「較活潑外向者」約

有 70%，「較文靜內向者」約 30%，雖然以個性較外向者參與志願服務的人數比例較高，但亦有為數不少的「內向者」參與志願服務。較內向者的參與管道會有較多透過「朋友介紹」、「媒體或網路」、「家人介紹」等管道參與志願服務。

(七)志工參與的感染力，本調查研究資料顯示約有 36%的受訪者，家裡有一人以上參與志願服務，顯示志工參與有感染力，「家人介紹」也是志工參與的重要管道之一，「家庭志工」的提倡是值得期待的。

(八)參與志願服務的主要管道為「機關或機構招募」及「朋友介紹」。至於性別與學歷上的差異，有較多的男性或學歷較高者會利用「媒體或網路」為參與管道；女性或教育程度較低者則較多會透過「朋友或家人介紹」參與志願服務。依 92 年度主計處的調查資料，志工的參與約有 70%是透過「組織招募」或「他人介紹」者；透過「媒體或網路」者約有 15%。

(九)從志工參與工作的性別、個性、教育程度與年齡差異，可看出志願服務工作隨個人的年齡、興趣、個性、能力而調整，是一種

「適才適性」的工作。

(十)志願服務工作者以不同的原因參與志願服務的工作，從工作中滿足了個人不同收穫或自我實現的需求。

(十一)對志願服務的看法，如「志願服務是國民應盡的責任」、「表現好的志工應接受表揚」、「志願服務者不應接受報酬」、「對志願服務法的認識」、「志工應接受教育訓練」、「是否願意繼續從事志願服務」等看法，北部 5 縣市的受訪者除對「志工應接受教育訓練」、「表現好的志工應接受表揚」的看法沒有差異外，其它都呈現顯著的差異。如對「志願服務是國民應盡的責任」基隆市參與的受訪者表示最高比例（16.1%）的不贊同；在「表現好的志工應接受表揚」方面，雖然差異不顯著，但新竹市、台北市、台北縣有較高比例的受訪者表示不贊同（分別為 21.7%、19.0%、17.9%）；在「志工不應接受報酬」的看法上，各縣市都有一定比例的受訪者表示不贊成，分別為基隆市（31.2%）、桃園縣（23.8%）、台北市（22.7%）、新竹市（20.5%）、台北縣（13.7%）；各縣（市）受訪志工「對志願服務法的認識程度」呈現

顯著差異，但除桃園縣之外其餘各縣（市）差異並不顯著。「是否願意繼續從事志願服務」，除基隆市外其餘各縣（市）差異並不顯著。以上的差異，以其歸因於縣（市）間的差異，不如歸因於從事志願服務時間長短、年齡、教育程度或其他因素帶來的差異。基隆市、新竹市是救國團、民間協會及文化局訓練的志工，其年齡較輕對志願服務者是否為國民應盡的責任、表現好者是否要接受表揚、志願服務是否要接受報酬、將來是否會繼續從事志願服務都有「年輕人的價值觀」與「對未來的不確定性」，所以其看法與其他縣市受訪者不同。桃園縣的受訪者大部分為資深志工，所以對志願服務法的認識較深。

五、結論與討論

本研究的調查對象主要為志願服務法的規範下參與「基礎訓練」的學員，參與者中約有 85% 的學員已從事志願服務的工作，其平均服務的年數為 3.5 年，服務年數在 3 年以下者約 59%，3 年以上者約有 41%。參與者的性別分別為男性約 18%，女性約有 82%。

依主計處民國 92 年度「社會發

展趨勢」調查，「過去一年參與志願性服務工作」的性別比例，分別為男性有 14.25%、女性約有 14.75%；「經常與持續」參與志願性工作的男、女性分別為 9.57% 與 10.0%，二者差異不大。

本研究女性參與者約為男性的 4.6 倍，是否顯示女性參與志願性服務團體的人數比例要高於男性，或女性較願意參與志工的教育訓練？以民國 92 年全國各縣（市）志工人數的統計（內政部，民 95），全體志工人數為 267,951 人，女性志工人數為 180,972 人（67.54%），男性志工人數為 86,979 人（32.46%），女性志工人數約為男性志工的 2.08 倍；民國 93 年與民國 94 年全國各縣（市）女性與男性志工之比分別為 2.10：1 與 2.08：1（93 年：207,845 人／98,574 人 = 2.10；94 年：230,988 人／110,714 人 = 2.08），女性參與「志工團體」的人數為男性的兩倍有餘。從本研究 12 個單位志工基礎訓練的志願服務學員觀察（如表二），女性學員的人數均高於男性，可說明男、女性學員參與基礎訓練的情形。

表二、參與志願服務基礎訓練之性別比較——以 12 個訓練承辦單位為例

單位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
男%	6.1	40.0	38.9	7.0	14.5	15.6	26.2	16.8	19.2	18.8	33.3	23.2
女%	93.9	60.0	61.1	93.0	85.5	84.4	73.8	83.2	80.8	81.2	66.7	76.8
總數	179	5	36	57	69	45	145	161	26	176	18	99

註：單位為志願服務基礎訓練單位，分別隸屬台北縣、基隆市、台北市、桃園縣、新竹市的鄉鎮公所、社福機構、基金會、健康中心、救國團、志願服務協會等。

志工參與的年齡分布，從本研究及主計處 92 年度的社會發展趨勢調查資料中「經常與持續」參與志願服務工作的志願服務人數比較

(如表三)，志願服務以 35~54 歲年齡層參與者最多，約為所有志願服務者一半以上的人數比例。

表三、不同年齡層參與志願服務工作的人數比例——本研究與主計處資料比較

年齡	24 歲以下	25~34 歲	35~44 歲	45~54 歲	55~64 歲	65 歲以上
本研究 %	10.30	7.30	18.60	33.10	22.50	8.20
主計處 %	12.61	13.69	25.38	26.97	13.29	8.06

由志願服務參與者的教育程度觀察，本研究與主計處 92 年度的社會發展趨勢調查資料中「經常與持續」參與志願服務工作的志願服務人數比較(如表四)，均呈現教育程度愈高者有愈高的比例參與志願服務的工作，依 Wilson (2000) 等

學者的觀察，認為「教育」是最一致、穩定的志願服務預測的因素，因高教育程度者對問題比較敏感、有強的同情心且有較高的自信、高教育程度者也有較多的機會受邀參與志願服務工作。

表四、不同教育程度參與志願服務工作的人數比例——本研究與主計處資料比較

教育程度	國小及以下	國(初)中	高(中)職	大專以上
本研究 %	12.00	16.60	30.70	40.70
主計處 %	21.74	13.90	32.01	32.25

由志願服務參與者的職業或從業身分觀察志願服務者的參與狀況，依本研究（表五）與主計處

年度「社會發展趨勢」調查的資料（表六）比較如下：

表五、按職業區分的志願服務參與人數——以本研究參與 12 單位志工訓練學員為例

職業	家庭主婦	工商業	服務業	公教	學生	自由業	其他	軍警	農漁
人數 %	31.0	18.1	14.4	13.9	9.4	5.9	4.5	1.8	0.4

表六、以從業身分比較志願服務參與人數比例——92 年度社會發展趨勢調查資料

從業身分	雇主	私人僱用者	政府僱用者	自營作業者	無酬工作者
總數 %	5	47.52	17.68	23.47	6.30
身分 %	20.15	11.25	25.68	20.77	16.17

從主計處的資料觀察，「政府僱用者」、「自營作業者」及「雇主」有較多的參與；次為「家庭主婦」或「無酬的家屬工作者」；「受私人僱用者」、「軍警人員」及「農漁業人員」參與的比例較低。有研究（Markham & Bonjean, 1996）指出可用的「自由時間」（free time）影響志願服務的參與，從上述職業分析似乎印證這個觀點。根據主計處 92 年度的資料，「全日工作者」與「部分時間工作者」志願服務參與的人數比例分別為 14.4%與 19.33%；本研究受訪者報導的平均總服務時數：依序為「家庭主婦」（635 小時）、服務業（557 小時）、「自由業」（444 小

時）、「公教」（388 小時）、「工商業」（375 小時）、「學生」（184 小時）、「軍警」（168 小時）、「農漁業」（167 小時）。似乎說明了「可用的自由時間」的多寡，影響了人們志願服務的參與。

研究發現，約有 36%的受訪者有一人或一人以上家人參與志願服務的工作，其中分別有二分之一的男性及三分之一的女性受訪者有其他家人參與志願服務工作，是否意味家裡有男性參與志服務工作後會有其他家庭成員當志工的機會高於家裡有女性志工者？本研究從「家人對您參與志願服務工作的支持」觀察，資料顯示男性志工獲得家人支持的程度高於女性志工。

從參與志願服務的管道觀察以本研究會發展趨勢調查（表八）資料比較研究（表七）及主計處 92 年度的社會發展趨勢調查（表八）資料比較：

表七、志願服務者的參與管道——以本研究受訪者為例

參與管道	朋友介紹	機關招募	家人介紹	自己推薦	媒體網路	其他
全樣本 %	38.8	37.9	11.1	10.6	9.5	1.7
男性	29.2	41.7	8.9	8.9	14.9	1.2
女性	40.8	37.2	10.5	10.9	8.4	1.8

表八、志願服務者的參與管道——主計處 92 年度社會發展趨勢調查

參與管道	組織內成員介紹	非組織內成員介紹	宣傳單或海報	媒體宣傳	其他	未透過管道
人數 %	52.8	18.0	8.0	6.2	1.5	21.6

志工參與的管道以透過「朋友介紹」及「機關或機構招募」為主，靠媒體、網路或其他管道者還是少數，有較高比例的男性及教育程度較高的受訪者比較會使用「媒體或網路」的管道參與志願服務。

若將參與志願服務的動機分為「利己因素」與「利他因素」，依本研究問卷選項，利己因素如「讓日子有意義」、「學習與成長」、「與社會接觸」、「認識朋友」、「慈善工作有福報」、「打發時間」、「對升學有幫助」等；利他因素如「助人發揮愛心」、「貢獻能力」等。二者的人數比例分別為 63.1%與 25.9%，其比重約為 7：3。

如果把「學校要求」、「家長鼓勵」歸屬於「利己因素」；「利人利己行為」分別歸於「利己」與「利他」因素，二者的人數比例為 69.45%與 30.55%；其比重亦約為 7：3。至於是否可說明：志願服務參與者參與的動機「利己的因素」高於「利他的因素」？仍有待進一步的研究。

參與志願服務的收穫如果分為「個人獲益」與「利他貢獻」，「個人獲益」如「增長知識見識」、「結交朋友增廣人際關係」、「心靈安慰心理快樂」、「變得更有自信」、「懂得時間運用」、「辦事能力增強」、「增加

自己的服務紀錄」；「利他貢獻」如「幫助需要幫助之人」、「貢獻自己所學」、「協助改善社會風氣」等，二者的人數比例分別為 70.5%與 29.5%，其比重約為 7：3。至於是否可說明：志願服務者從事志願服務工作其「個人獲益」高於「利他貢獻」？亦有待於進一步的研究。

受訪者對於志願服務的態度如「志願服務是現代國民應盡的責任」、「志願服務表現好應受獎勵」、「志願服務者不應接受報酬」、「志願服務者應接受教育訓練」、「對志願服務法的瞭解」與「是否有意願繼續從事志願服務的工作」的分析，發現：

(一)受訪者對「志願服務是現代國民應盡的責任」的看法存在著「性別」、「年齡」與「教育程度」的差異，女性、年齡較高及高中以下學歷者更贊同志願服務是國民應盡的責任。

(二)對於「志願服務表現好的應接受獎勵」的看法呈現「年齡差異」，資料顯示年齡較長者較不認為「志願服務表現好者應接受表揚」。

(三)對「志願服務不應接受報酬」的看法則呈現「性別」、「教育程度」與「年齡」的差異，女

性、教育程度較低者、年齡較高者較贊同「志願服務者不應拿報酬」。

(四)對於「志願服務法的瞭解」呈現「年齡」、「教育程度」與「年資」的差異，年齡較大、年資較深、教育程度較低者對志願服務法有較多的瞭解。

根據本研究資料，各不同教育程度年資一年以下者之志工比例，「國中以下」(30.4%)、「高(中)職」(39.1%)、「大專以上」(57.6%)，顯示高學歷之受訪者其年資普遍較淺，教育程度高者對志願服務法的瞭解較低，是否受「年資較淺」因素的影響？進一步分析發現，年資在一年以下、一到三年以下、三年至五年以下不同教育程度的受訪者，「認為」自己對志願服務法的“至少還算瞭解者”之「國中以下」教育程度人數比例高於「高中職」教育程度者，「高中職」教育程度人數比例又高於「大專以上」教育程度者，亦即不論年資深淺，教育程度愈高者愈「認為」自己對志願服務法的瞭解愈少，這是否表示對自己的「認知水準」的要求有隨著教育程度增高而增加的趨勢？如果對「志願服務法」的認識，有「認知水準」差

異，在志工教育訓練時應可注意不同教育程度者的「吸收能力」，並能在訓練內容方面考慮不同教育程度者的需求。

志願服務的投入，如以受訪對象投入的「平均總時數」及「每週平均服務時數」觀察，依本研究以「女性」、「年齡較高者」、「教育程度較低者」、「家庭主婦」、「退休人士」投入較多。其中「教育程度」愈低者投入志願服務時間

愈多的結果與呂朝賢（民 94）的研究分析並不一致，但以投入志願服務的「人數比例」（參與率）又顯示「高教育程度」者比「低教育程度」者多，這樣的結果是否與以「一般社會人士」及以「志工」為受訪對象，及其「服務工作性質」不同的樣本特性有關？則有待更進一步的研究。

（本文作者劉弘煌現為實踐大學社會工作學系副教授）

📖 參考文獻

- 內政部（2007）志願服務法，志願服務法規彙編，內政部編印。
- 內政部（2006）95 年度志願服務績效評鑑評鑑報告，內政部，中華民國志願服務協會共同編印。
- 行政院主計處（2008）志願性服務工作參與，社會發展趨勢調查寶庫，社會發展趨勢調查網站。
- 江明修（2003）志工管理，智勝文化事業。
- 呂朝賢 鄭清霞（2005）民眾參與志願服務及其投入時間的影響因素，東吳社會工作學報（13），121~163。
- 官有垣（2000）非營利組織與社會福利——台灣本土的個案分析，亞太圖書。
- 林本炫（2004）變動中的台灣宗教信仰，WWW.ios.sinica.edu.tw/TSCpedia.
- Boraas Stephanie (2003) Volunteerism in the United States. Monthly Labor Review August 2003.
- Markham W, Bonjean C. (1996) Employment status and the attitudes and behavior of higher status volunteers, 1975 and 1992, Sex Roles 34: 695-717.
- Wilson John (2000) Volunteering, Annual Reviews Sociology, 26: 215-40.