

南華大學  
非營利事業管理研究所

碩士論文

參與民間救難組織團體動機之研究

--以嘉義縣水上救生協會為例--

**Participates in research of the folk rescue organization motive  
of the Chiayi County aquatic lifesaving association as the example**

研究生：呂文正

指導教授：傅篤誠

中華民國 101 年 7 月 7 日

南 華 大 學  
非營利事業管理學系  
碩 士 學 位 論 文

參與民間救難組織團體動機之研究—  
以嘉義縣水上救生協會為例

研究生：呂文正

經考試合格特此證明

口試委員：林志郎  
傅馬誠  
黃中見

指導教授：傅馬誠

系主任(所長)：鄭文輝

口試日期：中華民國 101 年 6 月 21 日

## 致謝

讀研究所的過程並不順利，從 90 年參加南華大學舉辦的學分班開始，就勵志一定要讀南華大學非營利事業管理研究所，因為跟本身所從事的工作及所參加的團體都有相同的性質，但好事多磨，第一次考試，名落孫山，第二次考試，備取第四名，但因系所實在太熱門太搶手了，那一年，連被取第一名也無法進去，第三次考試，終於如願。

二年的研究所，讓我的生活改變很多，認識來自不同縣市的研究所同學，在這二年，感謝研究所的老師細心的教導，同學的鼓勵與支持，感謝我的指導教授傅篤誠老師的協助與指導，感謝呂朝賢老師在成立碩友會的過程一路支持與協助，感謝李志宏老師在 100 年日本 311 東北大地震，提供我所屬的救援隊許多國外的資訊與救災的相關資料，感謝王思為老師讓我認識許多國際上非營利組織的經營與運作，感謝嘉義縣消防局李偉仁科長提供許多在救災上的資訊與案例，當然要感謝嘉義縣私立怡園老人養護中心林美誼主任，因為她的協助與幫忙，將我平常的工作擔起，更在論文的寫作過程中，提供相當多的建議與資料收集，才能讓我在論文的寫作過程中順利圓滿。因為有您們，才能讓我在二年的研究所學習過程如期完成，感謝您們，謝謝！

## 摘 要

本研究旨在探討，民眾參與民間救難組織團體之動機、過程與意願，和民間救難組織團體目前運作方式、成員互動方式、成員面對衝突的因素，以及參與民間救難組織團體對其個人生涯學習過程之影響。並透過量性研究的方法，以問卷方式對已參與嘉義縣水上救生協會教練、水中救援隊隊員及會員進行問卷調查，再透過敘述性統計分析的方式，將問卷所得數據，以各式分析模式，進行分析研究。

研究結果顯示參與民間救難組織團體年紀越資深者動機就越不熱絡，對於年資較深者要擬定一套如何活化他們的動機，服務志工時數越多者，越容易產生衝突，服務年資越久，越能了解民間救難組織團體運作方式。

關鍵詞：志願服務、參與動機、志工資源管理

## Abstract

The purpose of this study will investigate the motivation and willingness of participation a non-governmental rescue team. Also, the interactive among the members when facing conflicts as well as the learning process of a non-governmental rescue team will be studied. Through quantitative research methods, questionnaire has been distributed to the coaches, the water rescue team members in Chiayi County Lifesaving Association for a survey and then run a descriptive statistical analysis.

The study shows that senior members have less enthusiasm in participation the rescue organizations. It is important to develop a motivating program for seniority. The longer of the service volunteers in the rescue bodies, the more prone to conflict. Therefore, to deal with the conflicts between the senior members is the key success of a non-governmental rescue team.

**Keywords:** non-governmental rescue team, motivation, service volunteers

# 目 錄

致謝	II	
中文摘要	III	
英文摘要	IV	
目錄	V	
表目錄	VII	
圖目錄	VIII	
<b>第一章</b>	<b>緒論</b>	
第一節	研究動機	1
第二節	研究問題與目的	4
第三節	研究限制	5
第四節	名詞解釋	6
第五節	研究範圍與流程	7
<b>第二章</b>	<b>文獻探討</b>	
第一節	民間救難組織團體之志願服務	9
第二節	民間救難組織團體之參與動機	25
第三節	民間救難組織團體之志工資源管理	32
<b>第三章</b>	<b>研究設計</b>	
第一節	研究方法	41
第二節	研究架構	42
第三節	研究對象與問卷設計	44
<b>第四章</b>	<b>研究結果與分析</b>	
第一節	研究對象基本自變項次數及百分比分析	46
第二節	研究對象基本自變項描述性統計	55
第三節	影響志願服務參與和志工成長與衝突因素	61
<b>第五章</b>	<b>結論與建議</b>	
第一節	研究結論	71
第二節	研究之建議	74
第三節	後續建議	76

## 參考文獻

1. 中文書刊	77
2. 中文論文	78
3. 中文期刊	79
4. 英文文獻	80
5. 網路資源	82

## 附錄

問卷調查	83
------	----

## 表目次

表 2-1	志願服務的組成要素	15
表 2-2	志工參與志願服務動機-理論與研究	31
表 2-3	志工管理的問題	39
表 4-1	性別次數分析表	47
表 4-2	婚姻次數分析表	48
表 4-3	學歷次數分析表	49
表 4-4	職業次數分析表	50
表 4-5	不自由與自由職業次數分析	50
表 4-6	是否參加兩種以上團體次數分析表	51
表 4-7	是否參加基本訓練次數分析表	52
表 4-8	去年是否捐款給福利單位次數分析表	53
表 4-9	如何得知訊息次數分析表	54
表 4-10	年齡層次數分析表	56
表 4-11	年齡層統計量	56
表 4-12	年齡層敘述統計	56
表 4-13	參加年資次數分析表	57
表 4-14	參加年資統計量	58
表 4-15	參加年資敘述統計	58
表 4-16	100 年服務時數次數分析表	59
表 4-17	100 年服務時數統計量	60
表 4-18	100 年服務時數敘述統計	60
表 4-19	參與民間救難組織團體動機模式摘要	62
表 4-20	參與民間救難組織團體動機 Anova 分析	62
表 4-21	參與民間救難組織團體動機的影響因素	63
表 4-22	參與民間救難組織團體過程中的感受模式摘要	64
表 4-23	參與民間救難組織團體過程中的感受 Anova 分析	64
表 4-24	參與民間救難組織團體過程中的感受的影響因素	64
表 4-25	參與民間救難組織團體對其個人生涯學習過程之影響模式摘要	65
表 4-26	參與民間救難組織團體對其個人生涯學習過程之影響 Anova 分析	65
表 4-27	參與民間救難組織團體對其個人生涯學習過程之影響因素	66
表 4-28	有關民間救難組織團體目前運作方式模式摘要	66
表 4-29	有關民間救難組織團體目前運作方式 Anova 分析	67
表 4-30	有關民間救難組織團體目前運作方式的影響因素	67
表 4-31	有關民間救難組織團體與成員互動方式模式摘要	68
表 4-32	有關民間救難組織團體與成員互動方式 Anova 分析	68
表 4-33	有關民間救難組織團體與成員互動方式的影響因素	68
表 4-34	有關民間救難組織團體與成員面對衝突的因素模式摘要	69
表 4-35	有關民間救難組織團體與成員面對衝突的因素 Anova 分析	69
表 4-36	有關民間救難組織團體與成員面對衝突的影響因素	70



## 圖目錄

圖 1-1	研究流程與內容	8
圖 2-1	MASLOW 需求層級理論	18
圖 3-1	研究架構	43
圖 3-2	問卷設計	45
圖 4-1	性別長條圖分布	47
圖 4-2	婚姻長條圖分布	48
圖 4-3	學歷長條圖分布	49
圖 4-4	職業長條圖分布	50
圖 4-5	不自由與自由職業長條圖分布	51
圖 4-6	是否參加兩種以上團體長條圖分布	52
圖 4-7	是否參加基本訓練長條圖分布	53
圖 4-8	去年是否捐款給福利單位長條圖分布	53
圖 4-9	如何得知訊息長條圖分布	54

# 第一章 緒論

本章主要內容在闡述本研究之動機與目的，全章共分為四小節。第一節為介紹本研究動機；第二節為介紹本研究目的與問題；第三節為介紹研究之限制；第四為介紹本研究流程之架構。

## 第一節 研究動機

目前我國因受先天地理位置因素之影響，位於歐亞大陸板塊與菲律賓板塊交界處，以致於經常發生地震；且我國因緯度低且屬熱帶和副熱帶季風氣候區，夏季雨量豐沛而集中，每逢梅雨、颱風季節時，極易引發洪水氾濫，低窪地區形成一片水鄉澤國，加以境內多高山，常引發山崩等災害，而山坡地之濫墾、濫伐，更助長雨水的沖蝕力，導致水土流失，引發嚴重的土石流災害，因此每年均遭受颱風、豪雨、地震等天然災害所侵襲。根據歷年資料統計，台灣平均每年約要遭受3.6次颱風侵襲及感受239次有感地震，除了天然災害發生的機率比鄰近國家高且頻繁外，隨著國家經濟高度成長，人口及產業紛向都市集中，高層化、地下化、多元化及複雜化的建築物櫛比鱗次，違章住宅與危險性工廠或設施毗鄰，再加上人民對於生態保育、環境保護等觀念的漠視，更使得各種人為、意外災難事故頻傳，所以極需要民間救難組織團體加入救援團體。

台灣的民主發展至今已臻成熟，而形式上的民主制度建設也大致完成，然而國人對於民主的參與，卻僅限於投票權的行使與代議制度，而對於實質層面的公共政策的參與，在質與量方面仍舊不足，難以針對公共議題進行深入與理性的討論，離國人真正的民主參與仍有一段距離（行政院青輔會，2002）。在1970年代以後，職業結構的變化，造成社會中有越來越多國人，有較多可以自由支配的時間，因為更多國人對於所從事的

工作和對於工作時間的要求，不像過去那麼嚴格或僵硬化，使得更多國人可以根據其工作以外的需求，來安排或是調整工作行程。對於民主社會而言，一方面推展志願服務無非是催化大眾對群體及社會付出關懷，為實踐「生命共同體(Life community)」的重要途徑；另一方面志願服務可說是一種公民參與(Civic participation)，可以增進民眾體認和具備集體社會生活共存共榮之價值，產生互助合作的公共責任與服務意識，以利建構全民共有的民主社會(曾華源，2001)。

1999 年到2001 年可說是志願服務參與的重要時期。從1999 年1 月1 日起，政府在研擬許久，輿論的激烈討論下，正式實施「公務員每月二次週休二日實施計畫」(考試院網站，2003)，由於此新制度由政府機關率先實施，起示範作用，因而此制度為過渡性質，在2001年，政府便全面實施每週休二日制度，雖此舉遭工商團體批評，認為此舉將減損國家總體競爭力，造成產業出走、外移的壓力，但另一方面，使較多的國人由過去的束縛中稍微解放出來，從而較有可能去參與工作以外的社會活動。

1999 年9 月21 日，台灣發生震驚全世界的集集大地震，這一震雖震出台灣許多沉積已久的議題，但另一方面，也充份反應出國人參與的蓬勃生命力。透過志工的投入以及政府對社區總體營造的推動，激發了國民的主動參與，從而順利地進入現今重建時代的許多建設的進行。此次九二一重建經驗暴露出公部門許多的失靈現象，復因多元民主社會快速發展，國民自覺與權力意識高漲，使許多非營利團體與災區民眾領悟到惟有透過社會凝聚力和國民參與，以祛除政府的威權化和分權化，建立公私之間的合夥關係，以公平和民主為原則，以社區及合作生產(co-production)為手段，使政府轉型為「社會力政府」(江明修，2000)，才是更美好的重建關鍵。

「政府力量有限，民間資源無窮」民間救難組織團體的運用，在九二一地震後更顯重要，在世界各國的政府均非常重視，本研究擬針對民眾參與民間救難組織團體的動機與意願作了解之外，並進一步探討不同背景身份的社區民眾在參與民間救難組織團體動機、工作內容參與意願及服務影響，期能將此研究結果提供民間救難組織團體健全其體制，作為擬定策略吸引社區民眾參與民間救難組織團體志工的參考，達到緊急災害救援全民化目標；另如何採前瞻性、整體性、系統性及問題導向式的策略，推動各項民間救難團體各項防救策略及機制。

## 第二節 研究問題與目的

### 1. 研究問題

本研究期望透過文獻的整理及量性研究的方法，以敘述性統計分析的方式，將問卷所得數據來探討（一）參與民間救難組織之動機及為何？（二）探討民間救難組織目前運作方式為何？（三）民間救難組織對其個人生涯學習過程之影響及獲利。

### 2. 研究目的

由於加入民間救難組織除了必須有時間外，另外的其他瑣碎的事項也是一項非常重要的一環，在影響志工持續參與狀況之因素方面，有「訓練情形與督導方式」、「自主權限」、「持續（規律性）服務時間」、「結交朋友，擴大生活圈」等等，對此研究或許可作為日後民間救難組織在實際運作及招募人員之參考。

### 第三節 研究限制

本研究因為受限於只訪查性質屬於救難組織團體的志工，因為目前社會的非營利組織團體性質很多種，所以志工的屬性也有很多種，當然屬性不同種的非營利組織團體就會引發志工不同參與的動機，再加上訪查時並沒有設定團體中的對象限定，只要是團體中會員、理監事、顧問等等都是訪查對象，雖然這些人員沒有救援隊的證照，可是他們也算是志工中的一群，只是每個人擔任的任務都不一樣，但是加入民間救難組織團體服務大眾的心是一樣的，還有因為從今年初開始收集資料，所訪查的人員有些又分散在各地，每一個受訪者的問卷調查都是研究者親自去收卷（相對著回收率一定是百分之百），所以受訪人員的選擇就會有受限的問題，基於以上幾點所以所得的資料會非常有限。

還有這是第一次的研究，之前也沒有人做過較類似的研究，針對參與民間救難組織團體對其個人生涯學習過程之影響和有關民間救難組織團體目前運作方式，這兩項無法提供較好的解決方法，只能做參考用，希望在未來的研究能有更多的研究者朝這一方面做研究。

其次救災是有情境的，必須用情境去判斷，問卷方法只能問出一般共同的趨勢，沒有辦法問到或了解到救災人員在參與救災的個人身心感受，未來在問卷的設計除了量性化的調查外，也可以加入質性化的深入訪查分析，來了解個別性，及救災人員完整的心路歷程。

這是一項橫斷性的研究，從裡面也發覺參與的年資也會影響參與的動機，參與的態度及問卷解決的方式，以後可以用慣實性的資料，小樣本連續追蹤的資料，對這群群體長期的追蹤調查，與了解參與的心路歷程及變化。

## 第四節 名詞解釋

一、非營利組織：是一種由志願民眾所組成的一項自我管理團體，並以非營利為目的之公益性服務組織，而且具有合法且正式結構的民間組織團體。

二、民間救難團體定義：根據災害防救法第五十條的規定：協助執行災害防救工作之民間志願組織，其立案與工作許可，經內政部之認證；其認證辦法由內政部訂之。

三、人力資源管理定義：是負責組織人員的招募、甄選、訓練及報償等功能的活動，以達成個人與組織的目標。

四、志願服務定義：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。

五、衝突管理定義：在解決衝突外，更著重於如何預防並將衝突帶來的力量引導為組織的助力。

## 第五節 研究範圍與流程

### 1. 研究範圍

本研究擬以嘉義縣水上救生協會救援隊為研究母體，依有定期繳交會費的救援隊隊員為主，採隨機抽樣調查方式，隊員中包括有水中救援隊隊員、水上救生教練、救生員、一般會員。



## 2. 研究流程

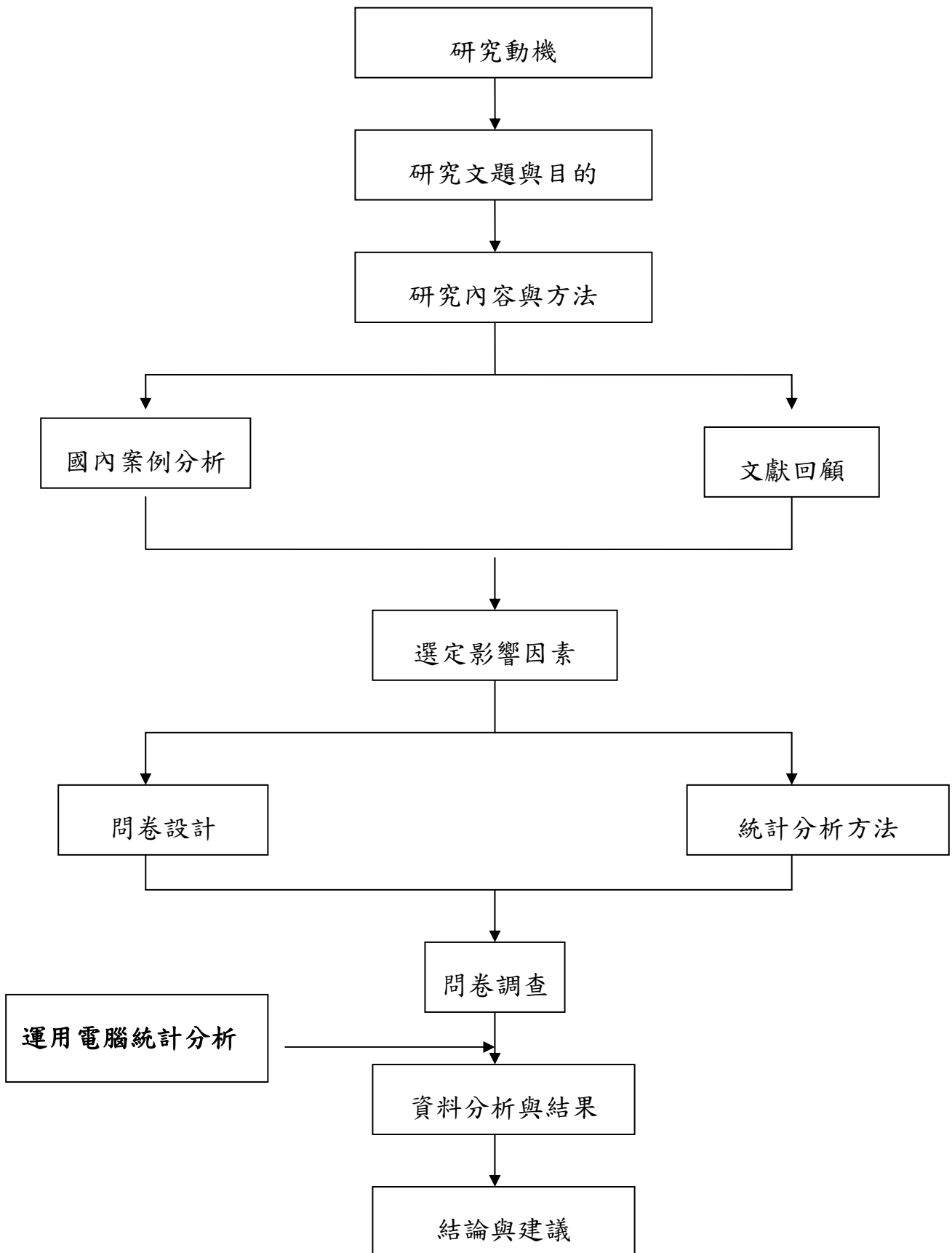


圖 1-1 研究流程與內容

資料來源：本研究整理

## 第二章 文獻探討

本研究目的在探討參與民間救難組織團體動機之研究，進而根據研究之分析結果，提出具體可行之建議，以供參考。因此，本章就研究相關的理論與實證研究進行探討，將相關的資料彙整成三部分加以探討，依序為『民間救難組織團體之志願服務』，以瞭解志願服務之內涵；『民間救難組織團體之參與動機』，以利阻力為助力、『民間救難組織團體之志工資源管理』，妥善利用資源。

### 第一節 民間救難組織團體之志願服務

#### 一、志願服務相關定義

國內外探討相關志願服務之文獻中，常見與使用之志願服務相關用語有自願行為 (voluntary)、志願工作 (volunteering)、志工服務 (volunteer service)、志願主義 (voluntarism)，一般而言，這些用語常互為通用，Ellis & Noyes (1990) 曾將志願服務用語論述其意義；自願行為指的是一個人自我意願或選擇的行為表現，因此，並非每一件自願的行為都是志願工作，而志願工作是個人所評價的幫助行動，行動本身並非是為了獲取實質好處或是由壓力或接受他人的命令而為的 (Van Til, 1988；引自王順民, 2000)。志工服務則是指一種為他人的服務，它純粹是以人本、慈善、社會連帶以及社會公共利益為基礎，出自於個人的意願而不計酬的提供各項服務，其目的在於補足政府服務的不足，擴大公共福利服務工作的能量，藉以達到社會發展的目的 (孫健忠, 1988)。

志願主義 (voluntarism) 是志願性組織中極為重要的一項精神，但要為「志願主義」下一個明確的定義並不容易，Paul J. Ilesley (1990) 曾舉出以個人為基點的八大

要素來說明，即利他主義 (altruism)、承諾 (commitment)、自由意志 (will)、學習 (learning)、無酬勞 (absence of financial remuneration)、組織 (organization)、心理上的受益 (psy-chological benefit)、犧牲 (sacrifice) 等 (引自江明修, 2000)，而 S. J. Ellis & K. K. Noyes (1990) 則認為志願主義係指個人或團體，依其自由意願與興趣，本著協助他人改善社會之目的，而不求私人財力與報酬的一種社會理念與行動。

志願服務源於軍隊當中，可追溯到 1750 年代，志願服務是動員平民來為軍隊的緊急情事做應變。在當時，軍事志工既非徵集，而且也沒有受薪。然而今日，軍人是受薪的專業人員，因此不能被視為志工 (Cnaan, 1996)。而我國雖然自很早以前就有志願工作的概念，但是這個名詞卻遲至近代才由歐美傳進來，英文為 Voluntary，德文 Freiwilling，法文為 Volontaire...，意思是「因自由意志而行事」。我國由於音譯的關係，在相關用詞上則有所差異，像志願服務、志願工作、義務工作、義務服務工作、志願工作者、志工、義工等。

對於現代以及格守聖經的希伯來人而言，志願服務源於一個概念，即「自願捐贈」(to willingly give)，另一方面也可解釋為「慈善捐贈」(a charitable donation)。這種語言上的詮釋方法非常重要，這意味著人們期待去從事利他的 (Altruistic) 行為，現今捐贈則包含生產、勞動、專家技術、以及金錢支援等 (Cnaan, 1996)。

## 1. 國外對志願服務之定義：

聯合國認為：有組織、有目的、有方法地在調整與增進個人對環境的適應這樣的工作稱為社會服務；全美社會工作百科全書 (1987) 則認為：志願服務是指那些沒有報酬，自由奉獻志願服務組織的人們，從事各種類型的社會福利。包括家庭、兒童福利、教育

心理衛生、休閒娛樂、社區發展及住宅與都市更新等方面之工作；英國志工中心年度調查報告指出：志願服務是一種奉獻時間、不受報酬、以幫助他人，會對環境有益為目的的活動(Billis & Harris, 1996)；另外，Eills&Noyes(1990)定義為「是對被認識的需要採取行動，其本著一種社會責任而非關心金錢利益的態度，是超乎為個人物質生活所需而從事的活動」；Dunn(1995)認為志願服務是對於社會責任態度的行動方式，它不是一種義務、並且是付出不求回報的；Smith(1982)認為志願工作者是指貢獻時間在各個領域直接幫助他人的人；而美國社工協會對於志願服務的定義為：是一群追求公益利益，本於自我意願與自由選擇而結合，稱之為志願團體，參與這類團體工作者稱為志願人員(蔡漢賢，2000)。

## 2. 國內對志願服務之定義：

志願服務法將其定義為：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務；志願服務工作手冊(1988)認為：志願服務是民間義務社會福利之總稱；是出於志願、本著人類互助的美德，不求報酬，利用餘時、餘力、餘才、餘知來表達對社會的愛意，對同胞的關懷，提供物質與精神兼有的服務；國內學者曾華源(1996)認為：志願服務是自發性的社會活動，透過社會性的參與，志願服務者在組織中與其他成員互動、共同行動，以增進人際關係，降低社會疏離感；蘇信如(1985)則認為：志願服務指由個人、團體或正式的社會福利組織，依其自由意願與興趣，本著協助他人、改善社會的意旨，不求私人財利的報酬，而經由個別的集體的方式，所進行的人類服務；內政部統計處的內政統計名詞定義中(2002)將志願服務

定義為：秉持利他德操、濟世胸懷、以餘知、餘時、餘力、餘財所從事的一種不求報酬的服務。

綜合以上說法，可以了解志願服務並非直接針對實質好處或接受他人的命令及壓力而行動(陳金貴，1994)，而且志願服務者是以對社會負責的態度，本著個人自由意願，以奉獻自己的時間、精力，而不是以對金錢利益的關心，主動參與社會服務活動，如此之行為遠超過個人的基本義務(陸光，1994)。同時志願服務可說是結合人力，依據助人及利他的觀念，利用餘知、餘時、餘力…等的實際行動而其過程不求報酬，所形成之社會服務。

經由對志願服務的描述及定義後，可從中了解志願服務之特性，以下為整理自各學者於志願服務特性之看法：

李芳銘(1989)對於志願服務之特性就八個層面來探討1.就志工而言：是一群異質性相當高的一群人，有不同的背景、性別、職業等特質。2.就參與動機而言：出於志願和對社會的關心，以利他助人為出發點，且認同於組織的使命。3.就服務層面而言：包羅萬象，只要是與社會需求相關的皆為志願服務可參與的範圍。4.就服務報酬而言：不求等質的物質回報，甚至是不求回報的付出。5.就專業層面而言：志願服務者幾乎是不求等值的物質回報，甚至是不求回報付出。6.就服務時間而言：是部份的投入，以自己閒暇的時間從事志願服務工作。7.就服務方法而言：個人的投入仍須透過組織運作和管理，以結合更多的人力，發揮更有效益的服務。

黃明慧(1987)認為志願服務特性有1.志願服務是一種民主的、出自個人意願而結合而成的服務，其動力來自於志工內心的自願、自動自發的精神；2.是有目標、有計畫的

策略；3. 有直接的利他行動；4. 互助合作的結果；5. 長期投入；6. 為業餘、兼職的工作；7. 普通的、經常的展開；8. 提供者與受益者互惠的過程；9. 一種方法、整合的過程。

楊岱容(1998)則認為志願服務是1. 源自於人類的惻隱之心或對社會的責任感，將自發性的意念與關懷表現於具體志願服務的行動。2. 根據「給予慷慨、受者有尊嚴」的原則以有計畫的服務達到社會問題解決與增進民眾福祉的目標。3. 不計較報酬、盡己之力從事對他人有益的助人服務。4. 回應人際疏離而日漸增加的社會問題需求，透過個人與組織的連結，以有計畫的方法提供福利服務，達到互助共計的目的。5. 由一群人長期、持續性的、有目標的投入過程。6. 藉由行有餘力者，在其業餘時間，從事服務助人的工作。7. 「有錢出錢、有力出力」的原則，讓人人參與服務助人的機會。8. 志願服務的參與者與接受者為相互惠的過程。9. 透過整合人力、財力、物力、智慧等，經由人際、團體的建立，資源的凝聚等組織功能的發揮，提供資源的有效運用及達到助人的目的。

陳武雄(2001)認為志願服務之特性為1. 出於誠心的內心奉獻、自動自發、無外力強迫的服務工作。2. 不計酬勞，不求名利，利他而不利己的生活。3. 必須是組織的集體運作，才能達到預定的目標。4. 請求助人的技巧、服務的方法，才能達到預定的績效。5. 以和諧群己之關係，增進社會福祉為最終的目的。6. 所追求的是社會大眾的公共利益。

吳美慧、吳春勇、吳信賢等(1995)則認為1. 志願服務是基於個人、團體或組織熱忱，出於自動自發，採自由結合而成，且只盡義務而不計較實質上的報酬。2. 透過個人意願和團體宗旨，使得志願服務得以在目標導向的規則下，達到服務的功能。3. 志願服務是一種業餘的，部分時間的奉獻。4. 志願服務為一種人人可參與、處處可展開的普遍性工作。5. 志願服務本身極為提供服務者個人成長與發展的動態過程，所以服務過程即是施

者與受者間「給與取」的雙向互動過程。

綜合以上學者之觀點，從中歸納出以下志願服務之特質(陳尹雪，2002)：

1. 自發性：志願服務行為的產生是基於個人發自內心、自動自發的動力，並非由他人運用全力或命令的干預、脅迫方式所產生的助人行為。
2. 利他性：志願服務含有濃厚社會責任感的理想色彩，為實踐社會理想改善社會問題而表現出來的一種積極性社會行動，因此，不同於利己行為，而是直接利他行為。
3. 互助性：是互助合作的結果，透過個人或團體，以有組織、有計畫的方式，達到互助共濟的目的。
4. 互惠性：服務本身同時也涵蓋了工作者個人自我成長的動態歷程，包括擴展見聞、實現個人想法、考慮未來就業的幫助性、人際關係的促進等。因此，服務提供者與接受者相互享受「給」與「取」的互惠過程。
5. 整合性：志願服務的提供，必須將人力、財力、物力及智慧加以整合，同時人際、團體關係的建立下，經由資源的獲取轉換及組織功能的發揮，才能有效達到服務的提供。
6. 目標性：它是有目標、計畫的行為，透過個人意願和團體宗旨，使志願服務得以在目標導向的規則下，達到服務的提供。
7. 非專職性：志願服務是一種行有餘力的助人行為，利用業餘、部分時間從事，不過，卻是持續而長期的投入。
8. 非專業與專業兼具：大多數的志工並不具有專業上的訓練，但是藉著專業的協助，使服務能兼顧到非專業與專業性的層次。
9. 非報酬行為：志願服務非謀求個人經濟利益為主的行為，或許提供服務時，會有一

些金錢上的報酬，但這些並不是衡量個人的服務能力後所給予的經濟性的報酬行為。

10. 非個人義務性行為：志願服務不是經過法律規定或個人某種必然角色內的責任，因此，是一種非個人義務性的行為。

Cnaan (1996) 將志願服務的意涵歸納成四大要素：(一) 自由選擇 (free choice) (二) 報酬 (remuneration) (三) 結構 (structure) (四) 預期受益對象 (intended beneficiaries) (呂朝賢，2001)。表 2-1

表 2-1 志願服務的組成要素

面向	類型
自由選擇	1. 自由意志
	2. 相對而言未受強迫
	3. 有責任
報酬	1. 完全沒有
	2. 非預期
	3. 補貼支出
	4. 津貼/底薪
結構	1. 正式的
	2. 非正式的
潛在受益者	1. 有益他人/陌生人
	2. 有益親朋好友
	3. 有益自己

資料來源：“對我國志願服務法的若干反思與建議”，呂朝賢，2002，臺大社會工作學刊，7，210

呂朝賢 (2001) 依此對現代志願服務意涵有更深入的分析：

(一) 自由選擇方面：呂朝賢認為現今部分志願服務如：替代刑罰志工 (alternative sentencing volunteers)、學校中的義工媽媽與爸爸、企業志工或學生的服務學習 (service-learning) 等，含有義務與責任甚至強迫的屬性存在，並非全然自由意願。

(二) 不求報酬方面：通常，志願服務被定義為不求回饋的活動。但事實上現今的志願



服務並非如此。廣義來看志願服務的報酬可分為有形的報酬如：金錢，無形的報酬如：聲望、健康、獲得知識等。在美國行之有年的「津貼志工」（stipended volunteers），在美國有許多地方規定，要接受某些政府津貼的民眾，要擔任志願工作，這些津貼包括社會福利金、國宅、失業津貼等等。支付志工薪水的作法相當突破傳統，但這些津貼對失業者（以及他們的小孩），或退休人士而言，是一項重要的誘因，也對他們微薄的入不無小補。這些人既然接受由社會大眾償付的津貼，就應該對社會有所貢獻，而擔任志工正是回饋的好方法（李淑珺譯，2000）。美國前總統柯林頓簽署的社區服務法案，鼓勵青年學生參加社區志願服務，每年服務滿一千七百個小時者可獲得四千七百二十五美元的待遇，作為獎助學金（陸光，1994）。在德國對於參與志願服務的青年志工也費用的支出，平均每人每月支付950 馬克，包括膳宿、工作服、保險、零用金工作地與住宿地往返交通費（內政部，2001）。另外還有捐血活動、服務信用銀行（service credits banking）的志願服務，是立基於早年的服務投入可以換取未來相關服務的回饋，其中包含互惠互助的意涵；早期西方仕女視救助不幸者為彰顯自我道德情操之途，有助於女性取得社會地位與權力。健康、聲望則為無形的報酬，志願服務除利他性外還含蓋著自利的意涵。

（三）就結構而言：由立案組織所推的志願服務活動被視為有較高志願屬性的服務活動，但不可忽略的，有些非正式部門的志願服務工作其益人、益世性並不亞於正式部門的服務活動，如社區守望相助團隊雖非經由立案的組織，但其造福善行獲得社會大眾的肯定以致善款源源而至。

（四）就預期受益對象而言：志願服務雖以利他為主要依歸，但純然皆是利他的志願活

動其實很少，從事志願服務者多多少少會有受益。Smith（1982）也認為利他主義可能只是個人參與志願服務諸多理由之一。個人在從事志願服務時，志工從中也會獲得非具體的獎賞或自己覺得值得的情緒感受（馬慧君、施教裕，1998）。

由上述可知，現今志願服務為因應社會變遷、時代的需求，有企業志工、替代刑罰志工、津貼志工等多元的類型，使傳統的志願服務意涵已不足以含蓋、說明現代志願服務的多元性。現代志願服務除了保有傳統志願服務慈善、救濟、利他的特性外，還兼具自利性；有形的報酬如：金錢、津貼或交換的報酬，無形的報酬如：聲望、健康、獲得知識、自己覺得值得的情緒感受等。另一方面還有非完全自願、具義務、責任、強迫屬性的志願服務。

## 二、參與志願服務之理論基礎

### 1. 需求理論（Maslow's hierarchy of needs）

馬斯洛(Maslow, 1943)對動機的看法與需求的概念相同，需求的滿不滿足會影響到人的行為，而每一個人的心中對各種不同層級的需求，都有不同的需求強度。因此需求的滿足與否，會影響工作者的行為表現，也就會影響其工作效率，並認為人類所有行為均由需求引起，當低層次的需求滿足時，希望能滿足較高成次的需求就會產生。如下圖：需求依序為生理、安全、社會、自我尊重、自我實現等需求。

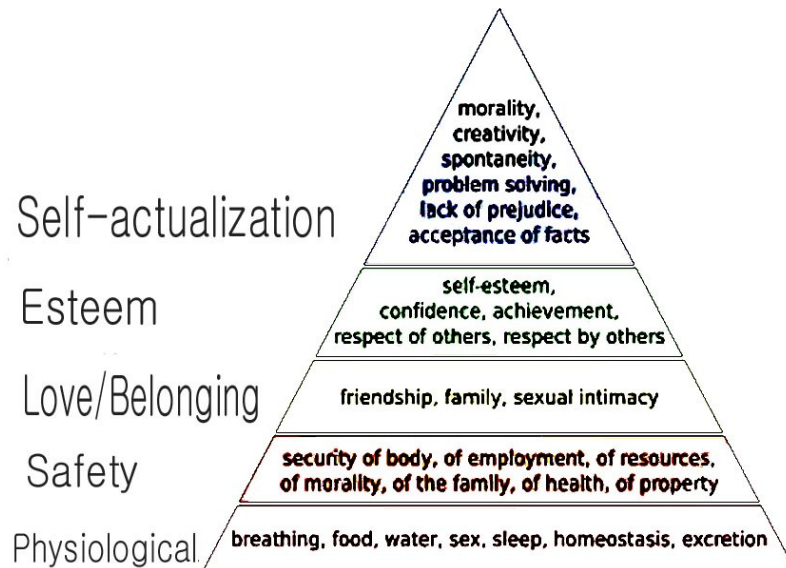


圖2-1 Maslow's hierarchy of needs

資料來源：Abraham H. Maslow (1987), 《Motivation and Personality》, NY:Addison-Wesley .

馬斯洛(Maslow's hierarchy of needs)是一位人類心理學家，他認為每人內心都有存在五種不同層級的需求。1. 生理需求：滿足生理上所需的基本需求，例如：水、食物等。2. 安全需求：生理、心理安全避免受到傷害等，確保生理需求持續滿足。3. 社會需求：愛情、歸屬感、接納友情等。4. 尊重需求：包括內部尊重、如成就感、自主、自尊。外部如地位、認同與受重視。5. 自我實現：自我滿足、成長、發揮個人潛能及成就自己最大能力。

從馬斯洛需求理論來看，每個人的處境會因需求的階層改變，然而參與志願服務之動機亦因人需求而異。參與志願服務之動機是相當分歧且複雜。以個需求層級來看是一種各層級都可能再同時發生，並不一定是一個層級結束後才能跳到下一個層級，故需求理論可表達在某種情境下，是符合志願參與的動機解釋的現象，雖然志工參與社會服務之動機為何？通常是同時有好幾個動機共同構成參與志願服務之推力，因此志工的志願服務動機和意願，亦會隨著參與的時間、個人的成長及環境因素的變化，而使得原先參與服務之動機有所變化，甚至完全不同。

## 2. 利他主義 (Altruism)

利他主義是長久以來被認為參與志願服務工作的理由 (Margolis, 1982 ; Piliavin & Charng , 1990) 。所謂的利他行為是指在毫無回收報酬的期待下，以服務為取向，志願去幫助他人的行為。志願服務雖然是為他人義務工作，但絕對的利他主義是相當罕見的，實際上對個人仍是有回饋的。因此，在利他主義思想的討論中，志願服務不應強調完全的奉獻與付出，而應該從互惠的觀點來鼓勵志願服務的參與 (Schroeder , 1995) 。

若從個體經濟的角度來看，經濟人在資訊完全充足下，對事務是以獲取最大利益，而利他主義反而成為不符合經濟人所主張無獲利報酬、無償捐贈與無償勞務的行為，更是不符經濟上的邏輯及效益，但從利他的心理層面做探討，其志願服務行為，會產生互惠的回饋，此觀點應是「犧牲享受、享受犧牲」 (Phelps, E. S. 1975) 。

在全人教育理念下，學習因勢利導融入青少年在互助的觀念中學習志願服務的內涵與精神，從利他與非利他之間取得平衡點，如同相對論所述一正必有一反，以互惠的回饋方式來探討利他主義較具實質意義 (Wymer, 1998) 。

## 3. 效用理論 (Utility Theory)

效用 (utility) 是衡量滿足程度的指標 (Samuelson, 1947) 。而經濟學認為人們從事選擇決策時，其最終目的就是要在可能的範圍內，追求最大的滿足 (Samuelson & Nordhans, 1989) 。因此，追求效用極大 (Utility Maximization) 是經濟學認定的所有人類為選擇作決策的基礎 (Strotz, R. H , 1956) 。新古典學派所主張的單一效用 (Mono-utility) ，認為一種基本動機能解釋一切行為，但在要達成多目標的同時，問題也一一浮現，且往往一個問題剛解決，其他問題就接踵而至。如單一效用的概念如果應

用到公共財時，就顯得格外牽強，因為此時價格機能不論在資源合理分配、確保供給、有效生產或一般福利等方面都不大派得上用場。這些公共財除了科學知識、公共設施等經濟上重視的東西以外，還包括一個社會的文化、傳統、環境等項目。此時，以道德義務為要素的利他思想就非常重要了，因為它能使社會的每一分子重視對公共事務的付出，進而免除上述各種憂慮（扈永安，1992）。

從人類在追求真、善、美的過程中，也是一種滿足個人最大效用的指標，但是與傳統經濟學所規範人們的選擇是基於最大的滿足，是為人類的選擇基礎，作為一切動機的出發點，雖有共同點但其過程與方法卻不盡相同，因為若以價格、報酬、利益、財貨等方式來評量動機的滿足感，是無法解釋每一個社會問題的背景因素，如公益行為活動中，仍包含傳統文化、環境、社會變遷等週遭情境因素，在某種情況下是違背追求效用極大，因為在志願服務的行為活動上有心理的動機與個人自我意識，是可以放棄部分的經濟利益或個人利益，以追求更高層次的精神滿足（Robbins, 1973）。

#### 4. 交換理論（exchange theory）

由交換理論來看，認為人與人之間的社會互動，是一種理性的，會計算得失的資源交換，「公平分配」、「互惠」是主要規範法則（Adams, J. S. , 1965）。例如他認為一般人常在工作中有意無意的拿自身諸如年紀、薪資、學歷、經驗或努力程度等條件和同事的工作報酬例如薪資、福利、社會地位等作比較，相較之下若感到不平等，則工作者將試圖謀求改變以取得平衡。

#### 5. 期望理論（expectancy theory）

期望理論是整合自認知理論和決策理論，由Schaffer (1953), Vroom (1964) 等人

為代表，該理論認為人們只能在預見自己的行為有助於達到某種目標的情況下，才會充分激勵起來，採取某種行動，以達到預期的目標。

探討人配合著環境的限制與自身的能力，要去安排追求的順序之一種錯綜複雜的心理歷程，並說明個人目標將如何影響到行為，評估這種行為能否有效達到個人目標的可能性大小來決定之，據實現個人目標的機會(吳清山，1996)。

## 6. 社會化理論

所謂社會化 (Socialization)，是指將各種社會規範內化至個人人格特徵中，以便扮演成人的角色，適應社會的需要；社會化過程是終生的，從嬰兒到老年時期，持續不絕，在整個社會之內對於社會群體提供技能和學習、行動和參與的必要性，對於社會的道德準則，態度、價值、動機、社會角色、語言和標誌，其方式是社會和文化的連續性接觸，這些因素均會受到所有條件的影響 (Chinoy, Ely, 1961)。

社會化指的是個人在家庭、同儕團體、及其他社會團體中，接受文化規範，內化至個人心靈，形成人格特徵的過程；社會化之目的，是主觀價值的賦予，是將個人從無知的動物狀態，轉變成為理智人的狀態過程 (林清江，1970)。

而社會學習理論 (Social Learning Theory) 則認為，不僅加諸於個體本身的刺激物可以讓其獲得或失去某種行為，觀察別的個體的社教化學習過程也可以獲得同樣的效果 (Bandura, A. ,1988)。

諸如以社會學習理論的學者如Rotter、Bandura、Mischel 都贊同行為學派學者之大多數行為是習得的觀點；但他們也都注意到個體的心理狀態，如Rotter 的「預期」和Bandura 的「自我效能」，皆已涉及到認知的領域 (Bandura, A. ,1988)。因此，

認為行為除了由外在增強塑造外，亦由個體內在認知的因素所共同決定(Rotter, J. B. , 1945)。

並指出社會環境對塑造及強化學習者的性別角色有莫大影響，例如學習者會觀察、模仿身邊的角色模範(models)而形成對性別的理解，更清楚指出這些影響學習者的角色模範包括在家庭、學校、同儕、書本及傳媒中的角色模範 (Mischel, 1966)。

因此若中單一面向觀察青少年的發展，是較不妥適的，因為社化是一連串複雜的循環、交換的過程，任何一點的改變，都足以改變青少年在發展的過程中，在下一階段的方向與決定 (黃堅厚，1999：311)。

綜合以上所述，參與志願服務的動力絕非單一因素所能解釋，這通常是多重動機組合下的產物，包含利他性、自立性，以及受人際和情境因素之影響，包含了家庭因素、價值觀、獲得快樂、內心需求、個人的需求興趣、宗教因素。

### 三、志願服務的功能與價值

志願服務的功能可分為四項：(一) 志願服務於政府之功能。(二) 志願服務於社會之功能。(三) 志願服務於非營利組織之功能。(四) 志願服務於志願服務者之功能等四項功能。

#### 1. 志願服務於政府之功能：

在於政府面對眾多的社會福利需求難以全數滿足。此時，可經由公辦民營的管道，透過相關志願服務組織來擔當，即可發揮支援的功能，使社會服務工作更為健全(鍾任琴，1990)。或當政府失靈時，也就是由於民主選舉之下所產生的多數政府，往往因選票的考量使得資源分配不均，造成少數人民的需求被忽略，甚至權益不被滿足，志願服

務組織可適時運作以補政府之不足，使人民能維持基本的生活尊嚴，也使人的各種基本權利得以確保及享受（傅篤誠，2003）。或當政府財政愈來愈困難，志願服務成為政府鼓勵的對象。因志工其所執之事對組織而言較雇用正式員工便宜，而有節省組織運作經費之效（呂朝賢，2001）。志願服務具有彌補公部門業務不足的輔助性功能（陳武雄，2001）。志工常被政府視為是一種低成本的人力資源，可填補政府日益不足的人力。

## 2. 志願服務於社會之功能：

Davis Smith（1999）、CPA（2001）認為志願服務可促進社會包容（social inclusion）、社會凝聚（social cohesion），避免社會排斥。志願服務實質上提供了一種社會參與管道，弱勢群體可藉此而接觸到不同的社會網絡，得到學習與發展技能與價值的機會，並能因自我貢獻而增進身心滿足與福祉，這些成效皆能促進社會不同群體之整合（呂朝賢，2001）。Putnam（2000）和Davis Smith（1999）還認為志願服務可豐富社會資本（social capital），促進社區的繁興（community flourish）。志願服務使參與其中的人，藉此機會與過程，增加彼此的連帶、了解與信任，增加互惠的意願，減少合作的成本。這些過程所形塑的正是組成社會資本的基本元素：社會網絡、信賴與規範。當社團與社會之社會資本愈高，則合力解決共同問題的能力愈大，促進社區繁興的可能性也就愈強（呂朝賢，2001）。另外，CPA（2001）、Putnam（2000）和Wilkinson and Bittman（2002）多位學者一致認為透過志願服務參與可獲得公民意識與民主觀念的學習。志願服務可使參與民眾了解到彼此對公眾事務的看法，並可培養相互尊重與互惠的情感，及合作解決問題的興趣（呂朝賢，2001）。

曾騰光、曾華源（2001）也認為推動志願服務無非是催化大眾對群體及社會付出關



懷。增進民眾體認和具備集體社會生活共存共榮的價值，產生彼此互助合作的公共責任與服務意識，而社會才能在公民參與（civil participation）下，建構全民共有的民主社會。民眾從參與中習得民主觀念與公民意識，正是志願服務最可貴之處（曾騰光、曾華源，2001）。

### **3. 志願服務於非營利組織之功能：**

志願服務在非營利組織中佔有不可或缺的地位，就人力資源來看，經由訓練成熟的志工可用來彌補或替代職工之不足（張月芬，2004）；志工使組織在緊急或服務高峰期中維持正常運作（呂朝賢，2001）。就經濟層面來看，志工運用可為非營利組織節省大筆的人事費用，對於募款不易的非營利組織而言，志工管理是值得用心的課題。在服務品質方面，具有提升服務工作品質的補充性功能（陳武雄，2004） 志工可提供組織新的技術、專業、觀念與創新的能力；或者志工可分擔、減少專業人員庶務性工作，以增進專業人員提供專業服務之時間與品質（呂朝賢，2001）。

### **4. 志願服務於志工之功能：**

志願服務可促進志願服務者在服務的組織中與其他成員互動、共同行動，不但可以增進人際關係、降低社會疏離感。並且提供志願服務者正當且有意義的休閒活動，豐富個人的社會生活，調劑現代枯燥競爭的職業工作經驗。達成終生學習的理想，進而提供、滿足自我成長與自我實現的機會（曾華源，1999；張美齡，2002；鄭佩真，2004）。

## 第二節 民間救難組織團體之參與動機

### 一、動機理論

(一) 學術界的觀點 (張志育, 2002) : 現代心理學對動機的主張大致可區分為以下四種觀點 :

#### 1. 生物觀點 (Biological Perspective) :

二十世紀以前主宰人類幾千年來對動機的認識, 認為人類一方面追求讓自己快樂的事物, 一方面也逃避會讓自己痛苦的事物。

#### 2. 行為觀點 (Behavioral Perspective) :

二十世紀中葉, 行為學家已建立一套完整的人類行為架構, 行為學家認為人必須感受到某種需求才會有所行動, 這種需求可能是生理上的或心理的需求。只要某種需求未能滿足, 人們會產生某種不舒服的感覺。為了減輕這類不舒服的感覺, 人們會去尋找能夠滿足需求的事物, 從而讓需求獲得不同程度的滿足。

#### 3. 認知觀點 (Cognitive Perspective) :

在 1960 年代, 認知觀點已建立一套完整的架構。在認知觀點下, 人們並不是因為需求而去做某些事, 而是因他們做的這些事正是他們所要追求的目標。

#### 4. 社會觀點 (Social Perspective) :

社會觀點假定「人類是社會動物」, 因此其行為除了反映自己的本能、需求、認知以外, 也會考慮他人的反應。

(二) 行為科學的動機理論 : 行為科學家將動機的研究區分為二 :

#### 1. 「內容理論」 (content theories) :

內容理論主要探討激發、引導和維持人類行為的內在因素，所強調與原始激發動機的行為因素有關，例如麥克里蘭德（McClelland）的三需求理論（McClelland's Theory of Needs）、馬斯洛（A. Maslow）的需求層級理論（needs hierarchy theory）、亞爾佛德（C. P. Alderfer）的生存、關係、成長理論（existence, relatedness and growth theory；ERG）、赫茲伯（Frederick Herzberg）的雙因子論（two-factor theory）等。

## 2. 為「過程理論」（process theories）：

過程理論主要是分析人類行為的開始、持續和停止的歷程，不僅和引起行為的因素有關，同時也與行為的過程、方向與選擇的因素有關，例如：Admas的公平理論（equity theory）、Vroom的期望理論（expectancy theory）、Skinner的增強理論（reinforcement theory）、Locke的目標理論（goal theory）等（郭枝南，2002）。

動機（motivation）一詞源於拉丁文 movere，一般而言係指個體活動，維持已引起的活動，並使該活動朝向某一目標進行的一種內在歷程，是心理學家們對個體行為的原因及其表現方式的一種推理性解釋。根據大英百科全書中對動機的定義為「造成行為的原因，也就是任何可以引起個體行動的事物」（The new encyclopaedia britannica, 2002），換句話說，動機是行為的原動力。而由於志願服務的參與是主動，不受強迫的自願性行為，瞭解其參與動機是志願服務工作重要環節，關於志願服務動機類型與相關研究分述如下：

施嬭娟（1984）在對張老師志願服務者的研究中，綜合各種動機理論及實務經驗，將志願服務人員的動機類型分為：

- (一) 求知識與技巧的動機：認為能藉由服務他人得到專業知識與技巧。
- (二) 表達社會責任感的動機：認為個人對社會應擔負責任，並協助他人。
- (三) 社會接觸的動機：認為能藉由結交朋友，擴大生活範圍，得到歸屬感。
- (四) 反應他人期望的動機：認為能藉由他人期望的影響，促使個人參與服務。
- (五) 社會認可的動機：認為能被欣賞、尊重、認可，或為朋友、家人引以為傲。
- (六) 求未來報償的動機：認為能藉由服務來行善，希望將來有好的報應；
- (七) 成就感的動機：認為能藉由追求服務工作上的榮譽為目的。
- (八) 自我成長的動機：認為能藉由追求個人人格的成長與發展，更趨成熟。

根據學者蔡啟源（1995），提及參與志願服務之動機類型可分為三類：

#### (一) 自我型動機

此類型動機純粹係以自我認識（ self-realization ）、自我興（self-interest）、自我實現（ self-interest）為取向；藉由服務他人，贏得具體之獎賞，以獲取自我心裡滿足與生活樂趣。

#### (二) 利他型動機

利他主義是長久以來被認為是參與志願服務工作的理由，所謂的利他行為係指在毫無回收報酬的期待下，以服務為取向，志願去幫助他人的行為。Smith（1982）指出利他主義可能是人們參與志願服務的重要理由，但不是絕對的理由，他認為完全的利他主義絕無僅有，當人們說自己基於利他的理由而參與志願服務時，只是不承認利己部分的理由。志願服務雖然是為他人義務工作，但絕對的利他主義是相當少見的，實際上對個人仍是有回饋的，因此在利他主義思想的討論中，志願服務不應強調完全的奉獻與付

出，而應該從互惠的觀點來鼓勵志願服務的參與。此類型動機完全係以服務為取向（service-oriented），認為參與志願活動是理所當然之事，是傳達對別人照顧與關懷之具體表現；藉由服務活動，只求換得非具體之獎賞或自覺值得之情緒性感受。

### （三）社會型動機

此類型動機是藉由服務他人，達到實踐社會性接觸（social contact），擴展人際關係之目的；藉由服務活動之參與，使生活層面得以擴張。

劉德勝（1996）指出民眾參加志工的動機不外乎：

- （一）求知。
- （二）擴展社會關係。
- （三）好奇心。
- （四）自主性、自我肯定。
- （五）回饋社會、享受服務樂趣。
- （六）增加生活情趣、經驗不同人生。

早期探討志工的參與動機，普遍會認為志工秉持悲天憫人的精神，願意犧牲奉獻、與人為善，表現出「我為人人」的價值觀而擔任志願服務工作（曾騰光，1994；石淑惠，1997），主要的動機便是「利他」的動機使然，後由許多研究證明，並非所有志工的參與動機均如此神聖、單純，而是多元化的。

林佩穎（1999）針對藝術表演團志工的研究，依據研究所提架構，將志工的動機分為三方面：

- （一）利己主義：例如：職位的升遷、獲得工作上所需知識、認識朋友、時間安排、學

習新技術、擴展社會地位等。即抱持著以增進個人利益為目標的志工參與者。

(二) 利他主義：當他們考量當志工的目的是，即抱持著利他主義者的態度，心態上係以了改善社會風氣、或是想關心比自己更不幸的人，希望給他們一點協助等。

(三) 社會責任：以於「取之於社會，用之於社會」的基本心態進行，以行動來回饋社會的志工。

王貴瑛（2001）針對學校家長擔任志工的參與動機研究分為：

- (一) 社會趨勢的形成。
- (二) 生活週遭朋友的建議參加。
- (三) 以為他人服務為目的。
- (四) 結交朋友，擴展生活領域。
- (五) 作功德。
- (六) 回饋社會。

吳信翰（2004）針對水土保持志工參與動機與環境行為之研究，發現水土保持志工的參與動機如下：

- (一) 屬於「利他動機」的是對台灣大自然的愛護、從工作中所體會到的社會責任、為環境服務的理念、參與相關活動後所引發的樂趣。
- (二) 屬於「需要滿足動機」的是追求自我成長與實現、妥善的利用時間；
- (三) 屬於「社會化動機」的是人際關係所產生的互動。

張琇鳳（2005）針對成人藝術參與動機、藝術休閒體驗之研究，發現參與動機可分為「美感陶冶」、「自我成長」、「人際互動」等三個構面。許良後（2005）針對助念

團志工參與動機及其成長之研究，發現：

(一) 助念團志工的服務項目有別於一般志工，因為面對死亡場域的勇氣並非人人皆有，因此加入助念通常是其宗教信仰的延續與實踐。

(二) 助念團志工接觸死亡態度的轉是認知與心態上的轉變，瞭解到死亡的真正面貌與必經的旅程。

(三) 助念團志工持續參與的動力中看出，志工們都一致認為「助念」是一種自利利人的善舉，同時也都獲得不同的正向回饋。

(四) 助念團志工參與服務後的轉變與成長多元且因人而異，然而一致的成長是體認到「生命無常」的觀念並且對生命看得很開，更重要的實踐用心過好每一天的態度。研究發現志工參與動機對未來環境行為的表現具有影響力，而環境行為對於志工在持續參與的動機上，也具影響性。

綜合上述的研究得知，志工的參與動機是多元且複雜的；沒有一項參與動機是單一的動機；而且參與動機也隨著服務對象的不同，而動機的差異性很大。在諸多的動機理論當中，本研究採Fischer & Schaffer(1993)所綜合各理論與研究主，其彙整出八種志工參與志願服務重要動機如表：

表 2-2 志工參與志願服務動機—理論與研究

動機	文獻	理論與研究
利他動機	Clary & Snyder , 1991 Francies , 1983 Grieshop, 1985 Gillespie & king , 1985 Independent Sector, 1988 J.C. Penny Company, 1988 Smith , 1982	普遍來說參與志工的理由是 1. 幫助他人 2. 有社會責任 3. 做好事
意識型態動機	Clary & Snyder , 1991 Eisenberg , 1986 Grieshop, 1985 J.C.Penny Company, 1988 Smith, 1982 Wuthnow, 1990	擔任志工會因特殊情形意識型態或價值等因素目的性動機包括利他性動機
自我動機	Clary & Snyder , 1991 Francies , 1983	是為滿足自我需求，如整合內在衝突及獲得證明。
物質/報酬動機	Grieshop, 1985 Smith, 1982	物質動機包括自我、家庭利益部分都是可接受的。
地位/報酬動機	Chapman , 1985 Clary & Snyder , 1991 Francies, 1983 Grieshop , 1985 Independent Sector, 1990 J.C. Penny Company , 1988	想要獲得專業知識、技術、契約或承諾是學生或在職之成人多數的動機
社會關係動機	Clary & Snyder , 1991 Daniels, 1985 Francies, 1983 Gillespie & king, 1985 J.C. Penny Company , 1988 Smith , 1982	1. 遇到人群 2. 交朋友 擔任志工的重要理由就是獲得友誼(即愛與歸屬感)
空閒時間動機	Gillespie & King, 1985 Henderson , 1984 J.C. Penny Company , 1988	有自由的時間，因為參與志工就是一種自由時間活動的方式
個人成長動機	Chapman, 1985 Isley , 1990 Lucks with Payne, 1991 Wuthnow, 1991	學習、個人成長，精神上的發展對志工參與是相當重要的。多數的志工是相信從給予中獲得個人及精神上的報酬。
多重動機	Clary & Orenstein , in press Clary & Snyder, 1991 Pitterman, 1973 Schram, 1985 Wuthnow , 1991	當問及為何會擔任志工，人們傾向給多重理由。然而，動機也許時過境遷，持續留下擔任志工也有可能轉變成其他的理由。

資料來源：Fischer & Schaffer (1993；引自謝秉育，2001)



## 第三節 民間救難組織團體之志工資源管理

### 一、志工管理

由於許多志工的參與成為機構中之人力重要核心，因此，若將志工的定位設定於機構中的人力資源，就必須講求制度化，即是服務工作之管理必須有固定之步驟與程序，也就是將服務工作的內容正式化(formalization)(陳政智，1999)。

潘中道(1997:51-52)提出志願服務人力組織與運作的模式應包含志工人力服務的規劃、招募、遴選、職前訓練、志工安置、實際服務、在職訓練、績效評估、獎勵與輔導等面向。而曾華源(1997:29-32)亦認為志工人力運用的規劃管理，包括工作與制度之規劃、徵募、教育與訓練、福利制度與獎勵及志願工作團隊的建立等。再則，陳政智(1999:118-125)則將志工管理內涵區分為人力資源規劃、招募與甄選、新進志工指導、訓練與發展、績效評估、獎勵與激勵、懲處與終止關係等項目。國外學者Steve McCurley和Rick Lynch認為一個優質的志工管理制度，必須涵蓋志工招募、甄選、面談與媒合，迎新與訓練、督導與激勵、績效評估、志工與人員關係等細則的妥善搭配，運用得宜，才能充分達到輔助組織的功能(轉引自蘇孟秋，1999:51~55)。

綜合以上學者的觀點，志工管理的運作模式可以區分為志工人力需求與規劃、招募、面試甄選、迎新說明、教育訓練、督導與激勵及績效評估等項目，以下分別就各項陳述說明：

#### 1 志工人力需求與規劃

確認志工人力的必要性是執行志工管理的首要工作，機構必須確定有某些工作需要志工的投入，才決定晉用相當比例的志工人數(陳政智，1999:119)。此外，更應依

據預估志工所需服務人數、志工工作內容類別、志工流失率、機構能力、預算等等來規劃所需志工人數、組織架構及整體服務方案等，並將其製作成志工工作手冊（潘中道，1997：51）。

陳政智（1999：119）認為對志工的角色定位、職權及工作內容及早規劃，可避免導致服務不當、分工不清，進而干擾機構與專職人員的業務運作。因此，將機構內人員各自角色分工清楚，可讓日後機構服務運作順暢。然而，一個好的志工工作規劃，若只有專職的人員參與而未讓志工實際參與，則其成效是有待商榷的，且也不易成功的（范美翠，2004：26）。

## 2. 招募

志工的招募在機構中首要原因是為人力不足的佔 50%，其次是上級指示辦理佔 25%，第三才是為促進社會參與佔 17.4%，根據數據明確顯示機構仍因人力不足而招募志工。志工招募的管道主要也來自機關員工或現有志工的介紹，其次是透過海報，但是志工得知機構招募的訊息卻以宣傳單或海報最多，其次才是機構志工和員工的介紹，也有透過新聞媒體得知消息的（甘雯，1993）。

## 3. 面試甄選

透過不同途徑的招募方式招募到的志工雖然有其意願參與，但並非全然配合機構的需求及符合志工的期待，所以大部分的機構會經由甄選的過程確認聘用的志工。所謂甄選即是組織就其所設之職位，蒐集並評估有關應徵者之各種資訊，以便做為聘僱決定的一種過程（黃源協，2002：231）。機構可透過詳細資料表格的填寫、面談、撰寫自傳等方式選擇足以完成服務對象所需及工作要求之志工（潘中道，1997：51）。

一般說來，非營利組織志工人員的甄選，則需視志工所擔任的工作性質來決定，像一般活動支援性、臨時性的志工甄選條件較寬，否則會阻礙志工參與的熱忱和組織的發展（羅清寶，2001：21），但是並非前來報名的志工為不傷及其「自願性」即應照單全收，最重要的還是服務對象權益的維護（潘中道，1997：51-52）。因此，需透過甄選程序選擇符合機構所需要的志工。

要能做好志工甄選工作應該事先分析要志工工作之項目所需之知識與能力，然後做為人力甄選評斷之基礎（曾華源、曾騰光，2003：273），而面談的主要目的，是要評估申請者的技能、人格特質、動機，而來決定申請者是不是適當人選，相對的申請者也藉此瞭解將來的工作內容，是否符合自己的期待。這是一個相互選擇的過程，機構與申請者都可在面談之後再作抉擇（張英陣，1997：56）。

#### 4. 迎新與訓練

經過先前的面談測試，或多或少可檢視出各為受談者的傾向，接著一系列機關的初步簡介及正式訓練之後，志願服務者便可以加入服務的行列。對機關業務主管人員而言，首當其衝的是新進志工舉辦說明會，會中除了要預備機關的相關資料、簡介、手冊，以及新志工必讀的書籍文件外，迎新說明會的重點尚包括(張英陣，1997:56)：

- 1.組織的歷史發展
- 2.組織的服務方案與服務對象
- 3.組織圖的說明
- 4.參觀辦公室並和專職工作人員會面
- 5.介紹參觀組織的各項措施

6.介紹組織的各項政策與工作程序

7.說明組織的志工管理體系

8.分組討論：新舊志工彼此認識

國外學者Wilson (1976：145；引自陳定銘，2003；曾華源，1997：31) 將志工訓練課程具體歸納為：

1、職前訓練 (Pre-Job Training)：

視組織的需要而定，目的在讓志工瞭解機構中的工作，並擁有與工作直接相關的知識和初步的工作技巧，能夠順利進入工作狀況

2、在職訓練 (On-the-Job Training)：

提供志工學習機會，包括了工作所需的知識、改善工作技能，以及藉由一對一的指導、團體學習、角色扮演等方法，以達成工作績效，在服務中訓練最常用的方法，係採用資深志工來擔任新進志工的導引工作。

3、繼續教育 (Continuing Education )：

提供志工終身學習的機會，包括座談會、小組討論、成人教育、大學提供的課程、管理訓練等，使志工得以成長與進步。

4、職外訓練：

職外訓練係參加機構外的協會或團體所舉辦的教育訓練活動。通常職外訓練工作係一種較為整體性的訓練內容，不一定會與工作需求有直接相關。綜上所述，筆者認為訓練的課程方式大致可以分為引導訓練與職前訓練、在職訓練與繼續訓練以及職外訓練等三部份，當然，對於機關內舊有志工服務經驗的分享，也是一項難能可貴的傳承方式。

## 5. 督導與激勵

而在未來的服勤生涯內，尚要服從其主管單位的督導(coaching)及規定，遇有疑問可隨時諮詢(counseling)相關業務的督導員及正式人員，以確保服務的品質。當志工與機關的目標政策的執行已行之有年，則除了平日的激勵方式及制度面的犒勞外，最重要的就是如何持續的保留表現良好並富熱忱的優秀志工，為機構志工管理的首要課業。如何持續的維繫住志工對機關單位的永久認同感，與組織長續經營的心，相信對機構之志工管理者而言，是最大的考驗。

目前大部分機構中的志工管理人員都是兼辦業務，僅有四分之一的機構有專辦人員承辦，也因為如此，少有專辦人員，所以機構的志工督導每週約需花費六到二十小時來督導志工（甘雯，1993）。另外，就整體大環境而言，機構的志工族群之服務行為，若能獲得上層管理人員的支持，及社區人民的熱烈參與，也是促進志工管理成功的附加條件。

激勵志工，惟有運用不同的方法，才可能滿足志工不同的需求。所以必須針對每一個人提出「適宜」的報酬才好。例如對高技術工作的志工，可以從工作層面上給予激勵；而從事低技術工作的志工，則可從尊榮感、非財務報酬及自律性三方面著手。給予志工尊榮感與尊重，將會改變他們對工作的態度（陳政智，1999：124）。志工為機構所做的貢獻應受到肯定與讚揚，肯定的方法很多種，包含正式與非正式，針對不同類型不同動機的志工，應設計不同的獎勵方式。正式的表揚制度，可於志工大會、內部幹部會議、內部刊物表揚、聯誼活動的方式進行，項目可包括獎項、表揚證書；感謝狀、獎牌、獎章、餐會、特製的背心等。非正式的肯定方式可以是口頭上的讚揚感謝、行為上的表示

關懷，在志工與機構的日常接觸中，只要員工能真誠的欣賞並感謝志工，就是對志工最有效的肯定，這種日常生活的肯定，是為了能即時帶給志工受到欣賞與屬於這裡的感受，日常生活的累積，要比一年一度的活動，更能傳達這種感覺（李淑珺譯，2001：296-298）。

McCurley和Rick Lynch（2001：304-308）提出獎勵的原則：

1. 務必給予獎勵，但不限物質與金錢誘因，最好是公開讚賞。
2. 獎勵的次數必須頻繁，志工最常抱怨的事情就是沒有得到員工足夠的肯定，一年一度的表揚大會是不夠的。
3. 以各種不同的方式給予獎勵，以達到激勵的效果。
4. 誠實的給予肯定。
5. 稱讚個人，而非工作：把志工的名字和工作成果連結在一起。
6. 視工作成果適度獎勵：小的工作成果以簡單的方式獎勵，大的成果則應該得到較大的獎勵。
7. 給予獎勵要一視同仁。
8. 給予獎勵要及時：讚美工作成果，要在工作剛完成的時候就做。
9. 以個人化的方式給予獎勵：了解志工，知道志工的喜好，使獎勵方式更有效。
10. 肯定你期待的表現：員工經常把注意力集中在有麻煩的志工身上，卻讓表現好的志工受到忽略。

## 6. 績效評估

所謂的績效評估，是指針對志工某一期間的工作服務表現，利用館方所設立的評估

標準或審核方式，給予志工一份「工作成績單」，讓他可以瞭解這段時間的工作狀況，及機關對於其服務成效的認同程度，作為本身的行為修正或是再檢討。而其呈現方式包括有：各組業務人員意見調查、服勤時數統計、觀眾意見調查等方式分頭進行。

所謂的「外部三角形」即指志工、志工管理者及機構正式人員所建構而成的三角關係。此間之微妙關係的良窳，無形中牽涉到志工管理的成敗與否。是以在處理正式人員與志工間關懷情結，或是督導諮詢人員對待志工的權限態度，都是建立人員制度健全和諧的重要關鍵。對於機構中志工管理者在管理時對於情感與制度的建立與責任的劃分上，實際執行時是有困難的，即所謂如何在工作與情感上兼顧時，會因為考慮到管理制度本身，難免會有顧此彼此的情況產生，而陷入兩難的抉擇。情感的表達是隨興而為的，唯有在人際互動關係的均衡支持，方可順利地建立一套資深永久的管理支援系統，永保無虞之憂。

司徒達賢(1999)認為非營利組織中，志工領導是高難度的課題，這與幾項因素有關：

第一，志工自願參加服務工作，表示都是有理想，有看法的人士，對組織使命也有一定的認同與期望，志工對機構目標有本身價值觀的介入，所以因之期望高，意見多，管理不易。

第二，志工進入組織，經由一些程序，但畢竟不如一般機構僱用人員時的嚴格，水準參差不齊，難以用一致方式領導。

第三，服務地點分散，服務水準也因人而異，在其過程中又難有記錄可供事後考察，因而品管與監督不易，造成領導上的困難。

第四，志工不在機構中支薪，來去自如，企業中如升遷、獎懲的做法都無技可施，使得

領導者所掌握的工具較少。

## 二、志工管理的困境

依據文獻上的資料，志工管理所遭遇到的問題

表2-3 志工管理的問題

學者	問題
王啟祥 (2007)	大量檔案與資訊的處理
顏君玲 (2004)	1. 員工能力專業化的需求 2. 人員流動大 3. 志工缺乏訓練的機會 4. 無效人力處理的困難 5. 工作中角色衝突的困境 6. 組織管理型態轉變的衝突 7. 工作人員缺乏認同感
陳金貴 (2000)	1. 人員管理的問題 2. 組織管理的問題 3. 活動管理問題
萬育維 (1996)	1. 志工之訓練缺乏師資、教材 2. 志工流失率高
陳武宗 (1996)	相關理論與訓練不足
林萬億 (1993)	1. 志工素質不一，未充分規劃訓練內容致訓練重覆、浪費 2. 志工出席率不佳 3. 訓練課程不充實，師資不足
陳阿梅 (1983 譯)	志工與專業人員間的關係存在緊張與敏感
Duncombe (1986)	1. 年紀大的志工易因健康問題而受限；而年輕的志工則傾向於選擇個人有興趣的工作 2. 志工的缺席問題不易解決 3. 如何兼顧志工與一般正式員工，並使志工感覺到受到應有的尊重 4. 如何保持志工之工作動機 5. 志工工作不如預期 6. 沒有足夠的志工
Brudney Montjoy & Brudney (1990)	1. 志工工作品質之維持 2. 如何維持志工與一般工作人員的關係 3. 如何界定志工的職責範圍 4. 如何徵募足夠的志工來加以訓練 5. 如何安排志工的工作

資料來源：轉引自孫本初、簡秀昭 (1998)；陳金貴 (2000)、顏君玲 (2004) 王啟祥 (2007)。研究者加以整理。



綜合以上的說法，志工的流動率和出勤狀況對服務效果不易持續，志工素質不一、訓練缺乏師資，相關的訓練課程也有待加強；志工與組織成員間關係的維持，如何激勵志工持續服務的動機，都是在志工管理方面所要面對的問題。



## 第三章 研究設計

以下第三章主要為研究方法之介紹，據研究主題，主要在探討是什麼動機使一般民眾自願參與民間救難組織團體—以嘉義縣水上救生協會為例，以量性研究方式探討，針對嘉義縣水上救生協會相關成員為研究對象，重點在於加入的動機、時機，還有在加入民間救難組織團體之前對其有何期望。本章內容分為四節，第一節為研究方法；第二節為研究架構；第三節為問卷設計與研究對象，用以說明本研究的設計與實施過程。最後把收集到的量性敘述性統計分析的方式，將問卷所得數據，以各式分析模式，進行分析研究分析結果。

### 第一節 研究方法

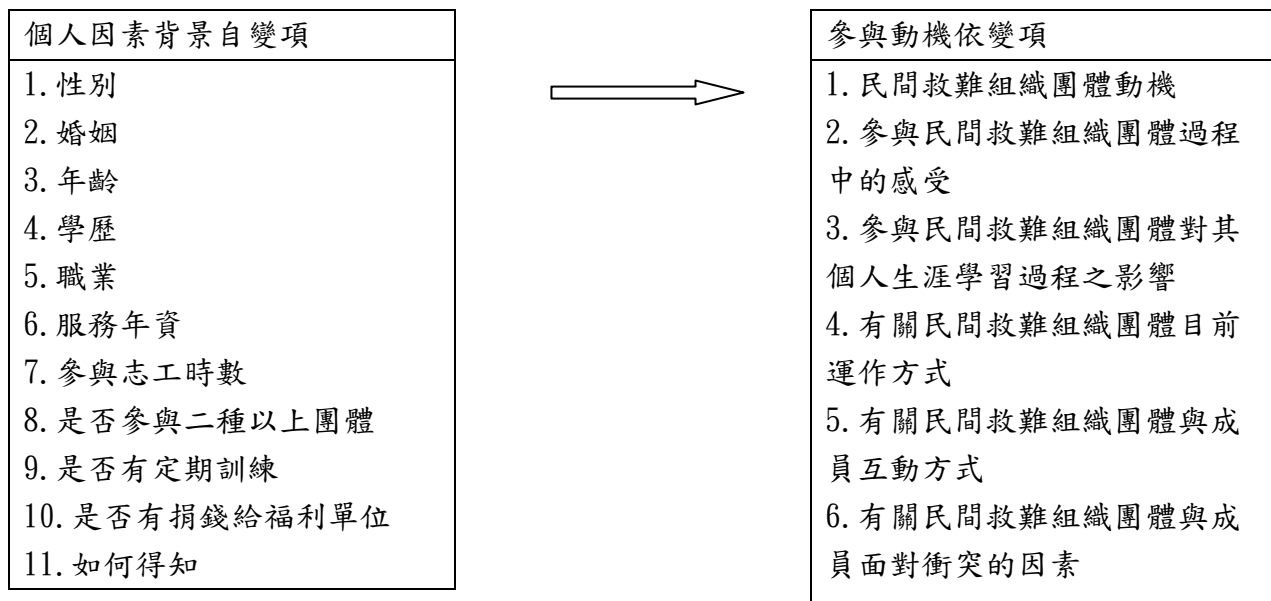
本論文蒐集相關理論與文獻資料，包括國內外書籍、期刊與論文及政府出版品，並以此為基礎設定研究主軸，本研究是以嘉義縣水上救生協會救援隊為選樣樣本，研究方法為問卷調查之實證性研究，針對研究的課題，事先設計好問卷，由研究對象就問卷作答，再將問卷收回加以整理、分析、研判，彙整出發現與結論。本研究是採量性敘述性統計分析的方式。由於一般民眾參與民間救難組織團體的救災經驗皆不同，是多元且多變，而且又由於他們皆來自不同的社會階層，不同的教育背景，且各有各領域的專長，所以對加入民間救難組織團體的感受必大不相同。

## 第二節 研究架構

本研究之目的在探討嘉義縣水上救生協會救援隊參與志願服務的動機及不同的個人因素背景變項，包含：性別、婚姻、年齡、學歷、職業、服務年資、參與志工時數、是否參與二種以上團體、是否有定期訓練、是否有捐錢給福利單位、如何得知民間救難團體組織訊息等11項，進行救援隊參與志願服務之現況、參與動機之分析。本研究探討之救援隊參與志願服務參與動機、參與過程中之感受、參與後對其個人生活學習之影響、目前運作方式、成員互動之方式、成員面對衝突之因素。

本研究架構是以嘉義縣水上救生協會救援隊，主要探討的是一般民眾加入嘉義縣水上救生協會的動機、加入嘉義縣水上救生協會救災的經驗歷程、加入嘉義縣水上救生協會前與加入嘉義縣水上救生協會後生涯規劃有何轉變。研究者對嘉義縣水上救生協會先前的參與做為出發，依此建立研究架構，呈現研究者所有想了解的相關問題。

1. 本研究方法先以文獻探討及指導教授訪談後，先行擬訂出初步之問卷
2. 將問卷發給專家（救難志工先進）預視(填)
3. 將專家（救難志工先進）預視(填)後的問卷作討論
4. 修改問卷
5. 將問卷發給欲調查之人員填寫
6. 問卷回收後以 spss 作統計分析



**圖 3-1 研究架構**  
資料來源：本研究整理

## 第三節 研究對象與問卷設計

### 1. 研究對象

本研究的研究對象為嘉義縣水上救生協會救援隊，該協會成立的時間已經有12年，其志工團隊運作至今亦有11年之久，因此其在組織制度上，或是管理運作上，可以說是相當完備，許多外部的志工團隊亦是由其協會協助輔導，並承接不少政府所委託事項，且獲得不錯的評價與好評，是國內備受讚譽的志願服務團隊之一，更是參與消防署民間救難組織團體評鑑連獲特優四連霸的績優團體。基於這樣的觀點，再加上協會志工團隊的管理運作比起其他領域的志工團隊較為完整複雜、地區性也比較大，是以本研究特別選擇嘉義縣水上救生協會救援隊為研究志工參與民間救難組織團體之動機標的。

本研究範圍之界定，以嘉義縣水上救生協會救援隊為研究主體，包含水中救援隊隊員、水上救生教練、救生員、一般會員，總計共180人。除了這些嘉義縣水上救生協會救援隊為研究的主要對象之外，另外為求得研究分析的完整性，尚邀請嘉義縣水上救生協會的理監事、顧問等20人，雖然這些人員沒有救援隊的證照，可是他們也算是志工中的一群，只是每個人擔任的任務都不一樣，可作為更進一步的調查，以減少研究誤差，獲取建設性的評論。

## 2. 問卷設計

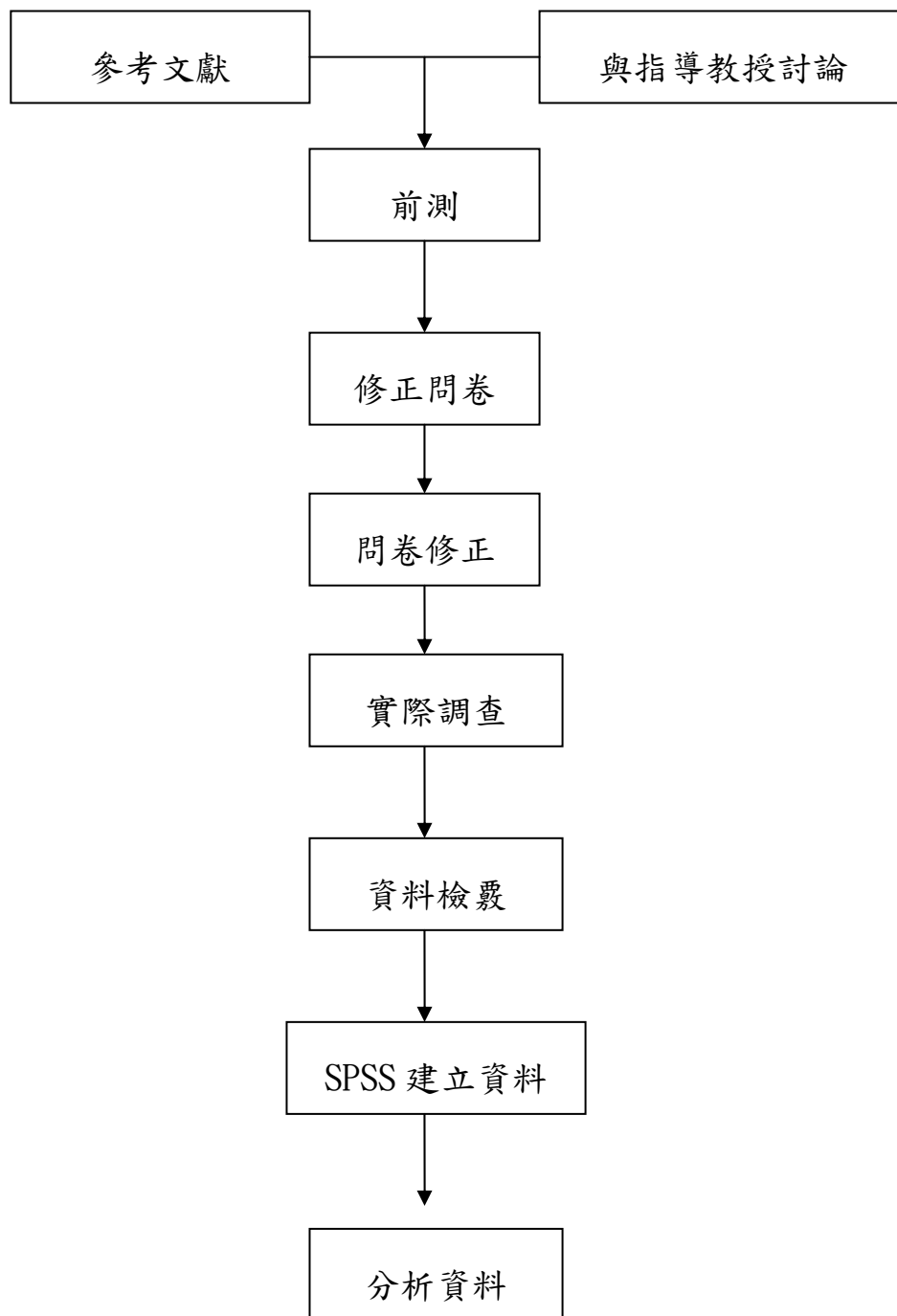


圖 3-2 問卷設計

資料來源：本研究整理

## 第四章 研究結果與分析

本章就蒐集到之問卷內容，以SPSS for Windows 統計套裝軟體進行資料分析，研究時間自100年6月到101年4月止，截至收回問卷時間時共收回有效問卷數為200份。在問卷設計內容共計七個部份，分別為：個案基本資料、參與民間救難組織團體動機、參與民間救難組織團體過程中的感受、參與民間救難組織團體對其個人生涯學習過程之影響、有關民間救難組織團體目前運作方式、有關民間救難組織團體與成員互動方式、有關民間救難組織團體與成員面對衝突的因素，在分析方面共分為三小節來分析。

### 第一節 研究對象基本自變項次數及百分比分析

(一) 次數分布表 (frequency distribution table)，簡稱「次數表」，是最常被用來摘要資料的一種表；而次數分布 (frequency distribution) 是指一個變數所有可能出現的數值及各數值所出現的次數。

(二) 長條圖 (bar chart) 可用來呈現類別或序位變數的次要分布，其橫軸列出變數的可能結果，縱軸則以長條的高度代表屬於某結果的次數或相對次數，各長條在橫軸上等寬且彼此間互相分開。

依本研究需要，將研究對象基本自變項設定有：性別、婚姻、學歷、職業、是否有參與二種以上的民間救難組織團體、是否每年參與志工基本定期訓練、去年是否有捐款給民間福利單位、如何得知參與志工社團的資料等八項。本研究運用次數分配法及長條圖整理，並描繪基本自變項內容與分佈情形。此八項基本自變項分析如後。

(第一項) 本研究參與受訪人員共 200 人，問卷調查共 200 份，回收率百分之百，無遺漏值。參與受訪人員男生佔百分之 73%；女生佔百分之 27%，由圖示 (表 4-1) 分

析可看出參加者以男性居多,參與民間救難組織是一個需要耗費相當多體力的團體,目前全球暖化,台灣因緯度低且屬熱帶和副熱帶季風氣候區,夏季雨量豐沛而集中,每當七、八月到來時,就面臨到風災、水災的侵襲,台灣又處於在歐亞大陸板塊與菲律賓板塊交界處,以致於經常發生地震,國內境內多高山,常引發山崩等災害,再加上山坡地之濫墾、濫伐,更助長雨水的沖蝕力,導致水土流失,引發嚴重的土石流災害,一旦災害一發生搶救生命黃金 72 小時,救難人員是需要相當大的體力、耐力以及意志力。男生又較有冒險犯難的精神,因此參加民間救難組織團體的性別男生較女生居多。

表 4-1 性別次數分析表

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 男生	146	73.0	73.0	73.0
女生	54	27.0	27.0	100.0
總和	200	100.0	100.0	

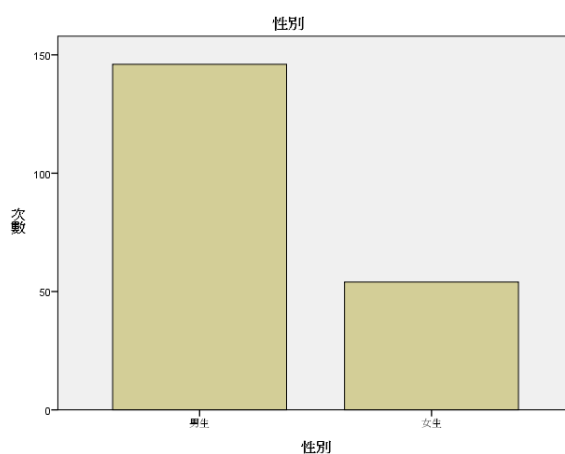


圖 4-1 性別長條圖分布

(第二項)由圖示(表 4-2)分析可看出參加者以已婚者居多,受訪人員中已婚者佔百分之 79%;未婚者佔百分之 21%,參與民間救難組織團體是一項需要耗費相當多的時間與心力,甚至於有時候是需要連續好幾天去執行一項任務,這期間包含了自己的上



班時間、休假時間等等，有時候連自己與家人相聚的時光都必須要放棄犧牲掉，所以有了另一半的支持與鼓勵下，有了另一半在為自己默默的付出與奉獻時，救難志工在參與救災時比較無後顧之憂，也較能專心去執行任務，有了穩定的婚姻生活作基礎，然後背後的支持系統較完整時，也就比較能容易投入社會公益活動。

表 4-2 婚姻次數分析表

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 已婚	158	79.0	79.0	79.0
未婚	42	21.0	21.0	100.0
總和	200	100.0	100.0	

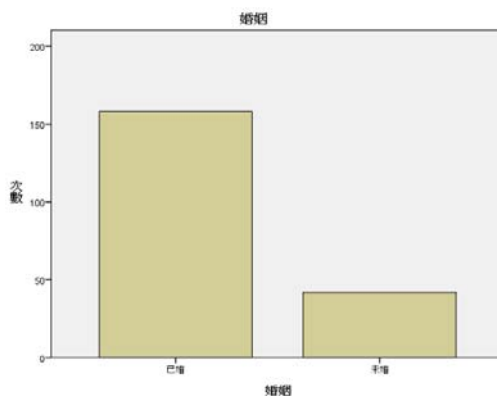


圖 4-2 婚姻長條圖分布

(第三項)由圖示(表 4-3)分析可看出參加者以高中職居多，佔全部受訪者百分之 29.5%，其次是大學生佔百分之 29%，大學生中裡面包含了二技生，第三名學歷是國中生佔百分之 19.5%，五專生與國中生相差 0.5%，五專生佔百分之 19.5%，受訪者裡面有 5 研究生，另有 1 名不識字。以往民間救難組織團體都是偏向體力勞動者參加居多，所以都是以受基礎教育者為主要族群，隨著科技的進步與發達，救災技能不僅僅是體力的付出，救災技術也隨著日增月進，當救災裝備也不斷的提升時，操作者相對著也需要的不斷的提升自己本身的知識，**基本的技能稱戰技；再進一步的稱為戰術；再高一層的**

**稱為戰略**，所以由以下的圖表分析，打破以往的印象發現受訪者以高中畢業以上居多，因為民間救難組織團體在執行任務時，是需要先訂定好救災計畫，在討論出救災策略，因此在每個民間救難組織團體裡面也會網羅許多受高等教育的專業人士。

表 4-3 學歷次數分析表

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 國中	39	19.5	19.5	19.5
高中職	59	29.5	29.5	49.0
五專	38	19.0	19.0	68.0
大學二技	58	29.0	29.0	97.0
研究所	5	2.5	2.5	99.5
其他	1	.5	.5	100.0
總和	200	100.0	100.0	

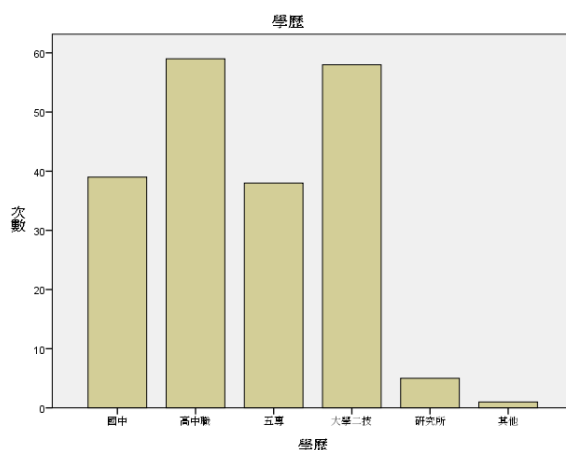


圖 4-3 學歷長條圖分布

(第四項)由圖示(表 4-4)分析可看出參加民間救難組織團體以從事服務業者居多，佔全部受訪者百分之 42%，其次是其他佔百分之 15%，所謂其他，裡面包含了一般職業、木材森林業、礦業採石業等等，在職業別裡面，研究者又將農牧業、漁業、製造業、文教機關這前四項稱為不自由業；宗教團體、公共事業、家庭管理、服務業、軍人、其他這六項稱為自由業，由圖示(表 4-5)分析自由業佔百分之 71.5%，不自由業佔百分

之 28.5%，因從事自由業長時間與民眾接觸，在同理心的驅使下最能感受到民眾的需求與感受，另外，從事自由業者因為上班時間比較彈性較容易調配自己的時間，所以在投入訓練及救災的時間就可以比不自由行業來的多且來的快並來的久。

表 4-4 職業次數分析表

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 農牧業	14	7.0	7.0	7.0
漁業	5	2.5	2.5	9.5
製造業	17	8.5	8.5	18.0
文教機關	21	10.5	10.5	28.5
宗教團體	5	2.5	2.5	31.0
公共事業	9	4.5	4.5	35.5
家庭管理	14	7.0	7.0	42.5
服務業	84	42.0	42.0	84.5
軍人	1	.5	.5	85.0
其他	30	15.0	15.0	100.0
總和	200	100.0	100.0	

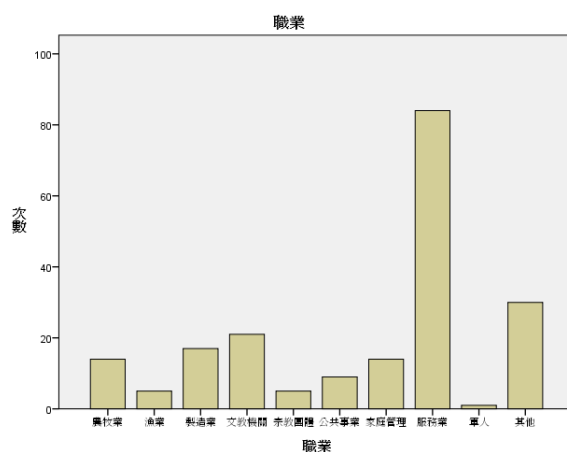


圖 4-4 職業長條圖分布

表 4-5 不自由與自由職業次數分析表

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 不自由	57	28.5	28.5	28.5
自由	143	71.5	71.5	100.0
總和	200	100.0	100.0	

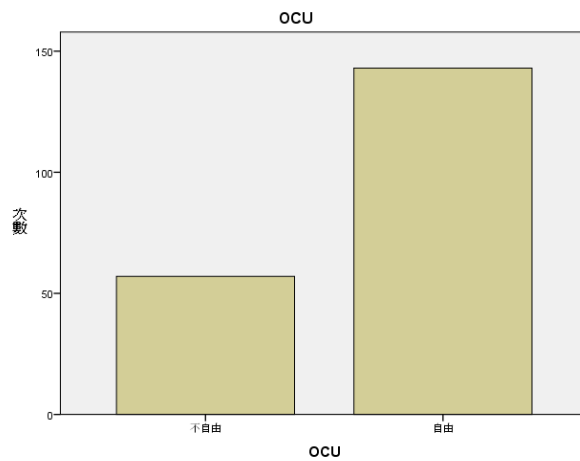


圖 4-5 不自由與自由職業長條圖分布

(第五項)由圖示(表 4-6)分析可看出參加者以參加一種民間救難組織團體多一點，佔百分之 51%，參加二種以上佔百分之 49%，因為民間救難組織團體屬性大致相同，平常的訓練又非常類似，在人力有限的情形下，一人又無法擔任多種身分及角色，所以都會以參加自己較優勢的團體為榮，就研究者本身參與民間救難組織團體多年的經驗分享，一般志工當他決定要投入公益團體時，一開始都會是因為有一些誘因，有的會是因為受他人幫助，才會決定奉獻自己換他來幫助其他人，有的會是因為發生了極大的天然災害，而且又造成人民的生命及財產損傷嚴重，才會毅然決然的投入救難組織團體當志工，但不管他們是如何的理由來當救難組織團體中，他們想奉獻的心都是一樣的，所以有些志工會因為參與了一種組織團體後，會有連鎖反應，當他知道另一個組織團體有缺志工時，志工也會投入參與奉獻，可是有些志工會因為自己的體力無法負荷，所以只能參與一種救難組織團體，這一種志工一定會把自己在團體中的角色扮演的非常出色。

表 4-6 是否參加兩種以上團體次數分析表

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 有	98	49.0	49.0	49.0
沒有	102	51.0	51.0	100.0
總和	200	100.0	100.0	

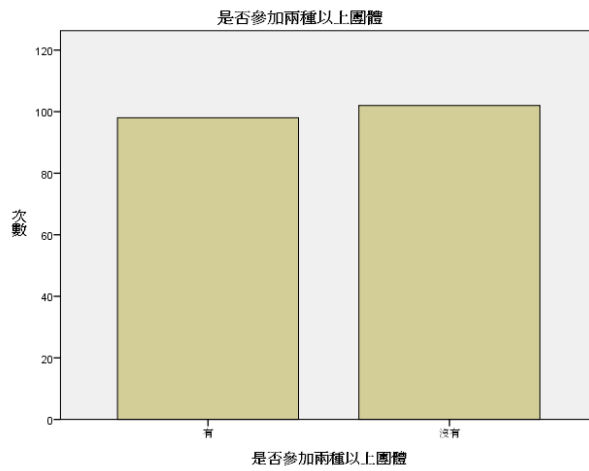


圖 4-6 是否參加兩種以上團體長條圖分布

(第六項)由圖示(表 4-7)分析可看出參加者已受志工基本訓練為居多，佔百分之 77.5%，沒有受志工基本訓練佔百分之 22.5%。已受志工基本訓練的人員約八成，但以目前民間救難組織團體的標準，對志工本身的要求，志工基本訓練是必備的，所以在志工基本訓練是須要達到百分之百，所以在此部分仍有相當大的空間需要來加強的。現今社會都重視各行各業的專業，民間救難組織團體也是不例外，許多的專業也相當注意基本定期訓練，除了可以學習救災技能外，也可以藉著定期訓練培養隊員與隊員的救災默契及救災倫理，更可透過基本定期訓練來了解每一位隊員的專業特性，進而可針對救災時候的人員編組，也可在基本定期訓練中加入案例分析，讓不好的經驗不在未來再度發生，也可把好的救災案例學習下來，讓救災戰力更能提升。因為，這是每個民間救難組織的最基本門檻及要求，而且，現在是一個重視專業的時代，很多的專業技能及知識更是要求基本訓練要相當紮實。

表 4-7 是否參加基本訓練次數分析表

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 有	155	77.5	77.5	77.5
沒有	45	22.5	22.5	100.0
總和	200	100.0	100.0	

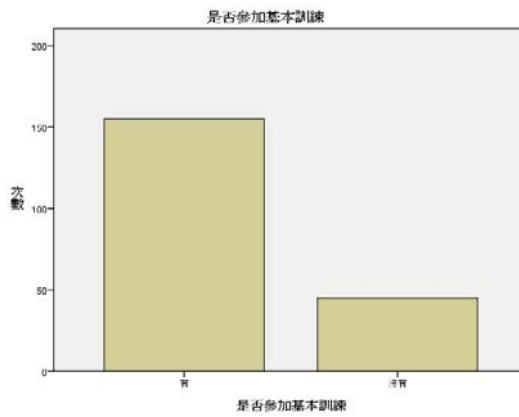


圖 4-7 是否參加基本訓練長條圖分布

(第七項)由圖示(表 4-8)分析可看出參與民間救難組織團體者會捐款給福利單位的佔百分之 52%，沒有捐款的佔百分之 48%。可見慈善的行為是會互相感染的，一個救難志工都可犧牲奉獻自己的時間與體力去幫助不認識的人，另外一個為善的行為就捐錢，出錢出力是救難志工的特質，這群救難志工除了發揮自己的救災技能外，捐款做愛心更是這群菩薩的特性，每年也都捐款幫助許多許要幫助的團體，參加者以有捐款者居多，這些參與民間救難組織團體的志工們，除了貢獻自己的救災技能外，也會自掏腰包幫助需要幫助的民眾。

表 4-8 去年是否捐款給福利單位次數分析表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	有	104	52.0	52.0	52.0
	沒有	96	48.0	48.0	100.0
總和		200	100.0	100.0	

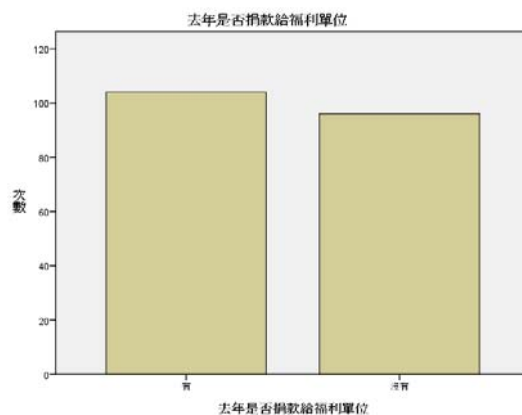


圖 4-8 去年是否捐款給福利單位長條圖分布

(第八項)由圖示(表 4-9)分析可看出會參與民間救難組織團體者大部分都是透過親友介紹，佔受訪者百分之 67%，其次是經由其他管道，佔百分之 11.5%，再來是經由報章雜誌得知佔百分之 9.5%，接下來是網路得知佔百分之 7.5%。通常透過週遭親朋好友的口語相傳之下來到民間救難組織團體的志工們，都是符合同心圓招募理論，以口碑介紹居多，因為對親友的信任，容易把印象轉嫁到民間救難組織團體，當建立基礎的信任後，就能很快的投入及貢獻。因為，透過親友的口碑介紹，可信度高，容易融入團體，貢獻程度比較不會有所保留。

表 4-9 如何得知訊息次數分析表

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 報章雜誌	19	9.5	9.5	9.5
網路	15	7.5	7.5	17.0
媒體	9	4.5	4.5	21.5
親友	134	67.0	67.0	88.5
其他	23	11.5	11.5	100.0
總和	200	100.0	100.0	

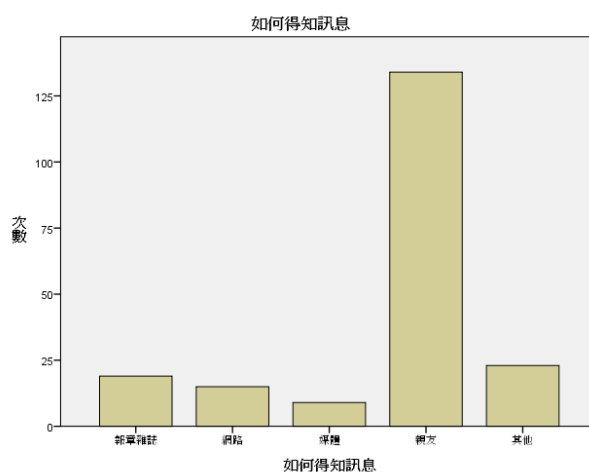


圖 4-9 如何得知訊息長條圖分布

## 第二節 研究對象基本自變項描述性統計

- (一) 算術平均數 (arithmetic mean) 又簡稱為「平均數」 (mean) 或「平均」 (average)，即一個變數所觀測到的數值總和除以觀測值的個數。如果是由樣本計算而得的平均數，稱為樣本平均數 (sample mean)。
- (二) 中位數 (median) 當我們把所蒐集的資料，依照數值的大小，由小到大排序後的中間值，即為中位數 (median)。
- (三) 標準差 (standard deviation) 為利用所有觀測值計算資料變異性的測度。主要在測量資料中各觀測值與平均數的分散程度。
- (四) 內四分位全距 (interquartile range) 為第75百分位數 (the 75<sup>th</sup> percentile) 和第25百分位數 (the 25<sup>th</sup> percentile) 的差，內四分位全距描述位於中間50%的觀測值的分散情況。

此章節要針對研究對象基本自變項裡面的年齡層、服務志工年資、一年平均投入多少時數參與志工活動，運用描述性統計整理，並描繪基本變項內容與分佈情形。此三項基本自變項分析如後。

(第一項) 由圖示 (表4-10) 分析可看出參與民間救難組織團體仍然是以青壯年為主，平均30歲到44歲佔受訪者百分之46.5%，45歲到54歲佔百分之29%，參加年齡層有逐年下降的顯示，但是如果以救災體力負荷及勞動的付出為最主考量的話，年齡層應該是能偏向越年輕的分布較優，畢竟年齡越長，在救災上就容易受到更多其他因素的限制，所以如何使青少年有誘因想加入民間救難組織團體是值得大家省思的問題。由圖示 (表4-11) 分析救災志工平均年齡是57年次，仍然是以青壯年為主，中位數是在58年次，



大部分是58年次以後，49年次以前佔百分之25%；50年次到58年次佔百分之25%。59年次到65年次佔百分之25%，66年次以後佔百分之25%。由圖示（表4-12）可得知參與此民間救難組織團體最年長者為34年次；最年輕者為81年次。

表 4-10 年齡層次數分析表

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 19歲到 29歲	13	6.5	6.5	6.5
30歲到 44歲	93	46.5	46.5	53.0
45歲到 54歲	58	29.0	29.0	82.0
55歲以上	36	18.0	18.0	100.0
總和	200	100.0	100.0	

表 4-11 年齡層統計量

統計量

年齡

個數	有效的	200
	遺漏值	0
平均數		57.26
中位數		58.00
標準差		10.058
百分位數	25	49.00
	50	58.00
	75	65.00

表 4-12 年齡層敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
年齡	200	34	81	57.26	10.058
有效的 N (完全排除)	200				

(第二項)由圖示(表4-13)分析可看出參與民間救難組織團體年資為6年及9年的居多，佔百分之13%，其次是3年佔百分之12%。一般平均志工年齡為2年時間，

所以由資料顯示可得知此民間救難組織團體組織關係非常的緊密，所以參加年資相對的延長。由圖示（表 4-14）分析救災志工平均年資為 7.76 年，中位數是在 7 年，大部分救難志工年資在 7 年以下，服務年資 4 年以下佔百分之 25%；服務年資 5 年到 7 年的佔百分之 25%，服務年資 8 年到 10 年的佔百分之 25%，服務年資達 10 以上的佔百分之 25%，表示仍有許多志工把救災工作當成終身的志業。由圖示（表 4-15）可得知參與此民間救難組織團體年資最淺為 1 年，年資最資深為 25 年。

表 4-13 參加年資次數分析表

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 1	7	3.5	3.5	3.5
2	13	6.5	6.5	10.0
3	24	12.0	12.0	22.0
4	11	5.5	5.5	27.5
5	14	7.0	7.0	34.5
6	26	13.0	13.0	47.5
7	6	3.0	3.0	50.5
8	11	5.5	5.5	56.0
9	26	13.0	13.0	69.0
10	16	8.0	8.0	77.0
11	9	4.5	4.5	81.5
12	12	6.0	6.0	87.5
14	2	1.0	1.0	88.5
15	14	7.0	7.0	95.5
16	3	1.5	1.5	97.0
18	1	.5	.5	97.5
20	4	2.0	2.0	99.5
25	1	.5	.5	100.0
總和	200	100.0	100.0	

表 4-14 參加年資統計量

**統計量**

參加年資

個數	有效的	200
	遺漏值	0
平均數		7.76
中位數		7.00
標準差		4.533
百分位數	25	4.00
	50	7.00
	75	10.00

表 4-15 參加年資敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
參加年資	200	1	25	7.76	4.533
有效的 N (完全排除)	200				

(第三項)由圖示(表 4-16)分析可看出參與救難組織團體執行任務時數為 200 小時的人居多，佔百分之 9.5%，其次是 100 小時的人佔百分之 9%。可看出一般志工在執行任務的時數大都是佔在志工基本訓練。由圖示(表 4-17)分析救災志工平均服務時數為 454.31 小時，中位數是在 150 小時，大部分服務時數在 150 小時，服務時數在 80 以下佔百分之 25%；服務時數在 80 小時到 150 小時佔百分之 25%，服務時數在 150 小時到 487 小時佔百分之 25%，服務時數達 487 小時以上的佔百分之 25%，資料顯示仍然有許多志工願意犧牲奉獻自己的時間，全心全力的投入救難組織團體。由圖示(表 4-18)此救難組織志工在 100 年服務時數最小值在 10 小時，表示連最基本的志工基本定訓都未達到，100 年服務時數最大值為 4000 小時，顯示仍然有救難志工全心投入救災行列，除了每月的定訓外，還經常至服勤單位待命，一旦災情發生，就可馬上整裝出發。

表 4-16 100 年服務時數次數分析表

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	10	2	1.0	1.0
	20	6	3.0	4.0
	30	3	1.5	5.5
	38	1	.5	6.0
	40	6	3.0	9.0
	45	1	.5	9.5
	50	15	7.5	17.0
	52	1	.5	17.5
	60	2	1.0	18.5
	70	3	1.5	20.0
	72	1	.5	20.5
	80	11	5.5	26.0
	90	1	.5	26.5
	95	1	.5	27.0
	96	2	1.0	28.0
	100	18	9.0	37.0
	110	6	3.0	40.0
	120	8	4.0	44.0
	130	2	1.0	45.0
	132	1	.5	45.5
	144	1	.5	46.0
	150	13	6.5	52.5
	152	1	.5	53.0
	180	3	1.5	54.5
	200	19	9.5	64.0
	250	1	.5	64.5
	280	1	.5	65.0
	300	4	2.0	67.0
	310	1	.5	67.5
	330	1	.5	68.0
	360	2	1.0	69.0
	380	1	.5	69.5
	400	7	3.5	73.0
	410	1	.5	73.5
	450	3	1.5	75.0
	500	7	3.5	78.5
	560	1	.5	79.0
	600	5	2.5	81.5
	660	1	.5	82.0
	800	4	2.0	84.0
	1000	10	5.0	89.0
	1200	2	1.0	90.0
	1500	4	2.0	92.0
	1600	1	.5	92.5
	2000	7	3.5	96.0
	2500	1	.5	96.5
	3000	6	3.0	99.5
	4000	1	.5	100.0
總和	200	100.0	100.0	

表 4-17 100 年服務時數統計量

統計量

服務志工時數

個數	有效的	200
	遺漏值	0
平均數		454.31
中位數		150.00
標準差		705.609
百分位數	25	80.00
	50	150.00
	75	487.50

表 4-18 100 年服務時數敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
服務志工時數	200	10	4000	454.31	705.609
有效的 N (完全排除)	200				

### 第三節 影響志願服務參與和志工成長與衝突因素

(一) 複迴歸 (multiple regression) 當我們想要藉著建立自變數X與依變數Y間的關係，與預測Y的值時，通常會有不只一個自變數與依變數有關係，所以複迴歸主要用來建立依變數 (Y) 與多個自變數 (X1、X2、……..XP-1) 間的關係。

此章節要針對研究對象基本自變項裡面個案基本資料和參與動機的依變項裡面的參與民間救難組織團體動機、參與民間救難組織團體過程中的感受、參與民間救難組織團體對其個人生涯學習過程之影響、有關民間救難組織團體目前運作方式、有關民間救難組織團體與成員互動方式、有關民間救難組織團體與成員面對衝突的因素，運用複迴歸統計整理，此六項複迴歸統計分析如後。

(第一項) 由圖示 (表4-19) 用迴歸方法，以強迫進入法，選入變數結果得知，模式總共可以解釋的變異量為.309，調整過後的R平方量是.268，研究者統計結果發現，裡面會影響參與民間救難團體的動機，達到顯著的有年齡、參加年資、志工的時數、是否有訓練。年齡和動機是成負相關，那表示意味著年齡越高的人，因為參與時間過久了，所以本身該滿足的動機，也都已經滿足了，所以次項動機就沒有，意願也比較弱一點。參加年資也一樣，因為參加很久了，應該滿足的動機，也都滿足了，該學習的東西也都學習到了，所以次項動機也比較少，志工時數也是一樣，參與時數越高，自己本來來參加的動機就實現越多，當然對次項動機熱度就比下降，所以可以得知年齡越高、參加年資越久、志工的時數越多；熱度就下降相對對動機就沒有那麼高，最後一個是否參加志工訓練，有參加訓練的人，是因為此團體除了有基本定訓外，另外還會不定時加入其他的訓練，例如：潛水訓練、CPR教學、救災作業安全、城市搜救編組理論與分工、人命

搜救作業、重物搬移使用時機等等相關救災訓練，所以經過訓練過程中，對訓練過程中裡面會增加更多對救難的知識和了解便更能感同身受，當然對參與民間救難組織團體的動機相對就提高。

表4-19 參與民間救難組織團體動機模式摘要

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤
1	.556 <sup>a</sup>	.309	.268	5.63502

說明：a. 預測變數:(常數), PAR, INFO, OCU, EDU, 去年是否捐款給福利單位, 婚姻, TRAIN, 性別, 服務志工時數, 參加年資, AGE

由圖示(表4-20)表示有效、有用，有達統計水準顯著.000<sup>a</sup>

表4-20 參與民間救難組織團體動機Anova分析

模式	平方和	df	平均平方和	F	顯著性
1 迴歸	2668.517	11	242.592	7.640	.000 <sup>a</sup>
殘差	5969.638	188	31.753		
總數	8638.155	199			

說明：a. 預測變數:(常數), PAR, INFO, OCU, EDU, 去年是否捐款給福利單位, 婚姻, TRAIN, 性別, 服務志工時數, 參加年資, AGE

由圖示（表4-21）用迴歸方法可以控制變項，與參與民間救難組織團體動機達顯著性的有：參加民間救難組織團體年資、是否每年參與志工基本定期訓練。

表4-21 參與民間救難組織團體動機的影響因素

模式	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性
	B 之估計值	標準誤差	Beta 分配		
1 (常數)	49.323	4.465		11.046	.000
性別	1.382	.988	.093	1.398	.164
婚姻	-.439	1.118	-.027	-.393	.695
AGE	-.134	.055	-.205	-2.460	.015
EDU	-.659	.397	-.118	-1.660	.099
OCU	.716	.928	.049	.771	.442
參加年資	-.320	.113	-.220	-2.824	.005
服務志工時數	-.002	.001	-.183	-2.670	.008
去年是否捐款給福利單位	-1.557	.853	-.118	-1.826	.069
INFO	1.331	.768	.115	1.732	.085
TRAIN	6.781	1.039	.431	6.525	.000
PAR	-.667	.993	-.051	-.671	.503

（第二項）由圖示（表4-22）用迴歸方法，以強迫進入法，選入變數結果得知，模式總共可以解釋的變異量為.222，調整過後的R平方量是.176，研究者統計結果發現，裡面會影響參與民間救難團體過程中的感受，達到顯著的有參加年資、是否有訓練，有參加過訓練的人感受相對著就比較深，因為會有體驗過，參加年資越高感受就越低，因為經歷過多了，感受就比較沒有那麼深。所以在此有一項小小的建議，如何把資深志工的感受和動機活化策略，例如：可以增加一些新的誘因，或是增加一些新的體驗課程，不要只有在室內上課。不要讓那些資深的救難志工認為這已經變成是一項例行性的工作，讓他們可以找回初衷，找回當初想要來參加救難組織團體的理念。



表4-22 參與民間救難組織團體過程中的感受模式摘要

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤
1	.471 <sup>a</sup>	.222	.176	3.66536

說明：a. 預測變數:(常數), PAR, INFO, OCU, EDU, 去年是否捐款給福利單位, 婚姻, TRAIN, 性別, 服務志工時數, 參加年資, AGE

由圖示(表4-23)表示有效、有用, 有達統計水準顯著.000<sup>a</sup>

表4-23 參與民間救難組織團體過程中的感受Anova分析

模式	平方和	df	平均平方和	F	顯著性
1 迴歸	720.327	11	65.484	4.874	.000 <sup>a</sup>
殘差	2525.753	188	13.435		
總數	3246.080	199			

說明：a. 預測變數:(常數), PAR, INFO, OCU, EDU, 去年是否捐款給福利單位, 婚姻, TRAIN, 性別, 服務志工時數, 參加年資, AGE

由圖示(表4-24)用迴歸方法可以控制變項, 與參與民間救難組織團體過程中的感受達顯著性的有: 參加民間救難組織團體年資、是否每年參與志工基本定期訓練。

表4-24 參與民間救難組織團體過程中的感受的影響因素

模式	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性
	B 之估計值	標準誤差	Beta 分配		
1 (常數)	36.399	2.905		12.531	.000
性別	.300	.643	.033	.467	.641
婚姻	.467	.727	.047	.642	.522
AGE	-.038	.035	-.096	-1.081	.281
EDU	-.230	.258	-.067	-.891	.374
OCU	.789	.604	.088	1.306	.193
參加年資	-.292	.074	-.328	-3.963	.000
服務志工時數	.000	.000	-.051	-.700	.485
去年是否捐款給福利單位	-.889	.555	-.110	-1.604	.110
INFO	.567	.500	.080	1.134	.258
TRAIN	3.301	.676	.342	4.884	.000
PAR	.621	.646	.077	.961	.338

(第三項)由圖示(表4-25)用迴歸方法, 以強迫進入法, 選入變數結果得知, 模式總共可以解釋的變異量為.074, 調整過後的R平方量是.020, 研究者統計結果發現參

與年資越高，個人生涯學習過程意願就變的越低，這代表著參加者對於一成不變的訓練模式感到厭倦，然後對個人之前所規劃的生涯學習沒有達到預期的理想，而對參加的團體感到失望，對於團體所安排的學習課程的態度也會由熱情轉為冷淡。

表4-25 參與民間救難組織團體對其個人生涯學習過程之影響模式摘要

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤
1	.272 <sup>a</sup>	.074	.020	4.43633

說明：a. 預測變數:(常數), PAR, INFO, OCU, EDU, 去年是否捐款給福利單位, 婚姻, TRAIN, 性別, 服務志工時數, 參加年資, AGE

由圖示(表4-26)表示無效、無用，無達顯著性.194<sup>a</sup>

表4-26 參與民間救難組織團體對其個人生涯學習過程之影響Anova分析

模式		平方和	df	平均平方和	F	顯著性
1	迴歸	294.716	11	26.792	1.361	.194 <sup>a</sup>
	殘差	3700.039	188	19.681		
	總數	3994.755	199			

說明：a. 預測變數:(常數), PAR, INFO, OCU, EDU, 去年是否捐款給福利單位, 婚姻, TRAIN, 性別, 服務志工時數, 參加年資, AGE

由圖示（表4-27）用迴歸方法可以控制變項，與參與民間救難組織團體對其個人生涯學習過程之影響達顯著性的只有參加民間救難組織團體年資。

表4-27 參與民間救難組織團體對其個人生涯學習過程之影響因素

模式	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性
	B 之估計值	標準誤差	Beta 分配		
1 (常數)	41.214	3.516		11.723	.000
性別	.451	.778	.045	.580	.563
婚姻	-.095	.880	-.009	-.108	.914
AGE	-.008	.043	-.018	-.189	.851
EDU	-.015	.312	-.004	-.049	.961
OCU	-.266	.731	-.027	-.364	.716
<b>參加年資</b>	-.274	.089	-.277	-3.070	.002
服務志工時數	.001	.001	.133	1.678	.095
去年是否捐款給福利單位	.435	.671	.049	.648	.518
INFO	.685	.605	.087	1.133	.259
TRAIN	.814	.818	.076	.995	.321
PAR	.770	.782	.086	.985	.326

（第四項）由圖示（表4-28）用迴歸方法，以強迫進入法，選入變數結果得知，模式總共可以解釋的變異量為.093，調整過後的R平方量是.040，研究者統計結果發現參與年資越久會對團體運作的方式越有意見，因為隨年資增加，也累積了無數好與壞的經驗，面對團體隨著時代不斷的改變，所以知道團體如何運作比較適當，年資較久的比較有執行任務的經驗，他們可以知道在執行不同任務時是要擔任領導或是作輔助的工作。

表4-28 有關民間救難組織團體目前運作方式模式摘要

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤
1	.304 <sup>a</sup>	.093	.040	6.14907

說明：a. 預測變數:(常數), PAR, INFO, OCU, EDU, 去年是否捐款給福利單位, 婚姻, TRAIN, 性別, 服務志工時數, 參加年資, AGE

由圖示（表4-29）表示無效、無用，無達顯著性.066<sup>a</sup>

表4-29 有關民間救難組織團體目前運作方式Anova分析

模式	平方和	df	平均平方和	F	顯著性
1 迴歸	726.124	11	66.011	1.746	.066 <sup>a</sup>
殘差	7108.471	188	37.811		
總數	7834.595	199			

a. 預測變數:(常數), PAR, INFO, OCU, EDU, 去年是否捐款給福利單位, 婚姻, TRAIN, 性別, 服務志工時數, 參加年資, AGE

由圖示（表4-30）用迴歸方法可以控制變項，與參與民間救難組織團體目前運作方式達顯著性的只有參加民間救難組織團體年資。

表4-30 有關民間救難組織團體目前運作方式的影響因素

模式	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性
	B 之估計值	標準誤差	Beta 分配		
1 (常數)	42.751	4.873		8.773	.000
性別	1.311	1.078	.093	1.216	.225
婚姻	-1.089	1.219	-.071	-.893	.373
AGE	.081	.060	.129	1.353	.178
EDU	.091	.433	.017	.211	.833
OCU	.183	1.013	.013	.181	.857
<b>參加年資</b>	<b>-.407</b>	<b>.124</b>	<b>-.294</b>	<b>-3.292</b>	<b>.001</b>
服務志工時數	.001	.001	.083	1.057	.292
去年是否捐款給福利單位	-1.191	.930	-.095	-1.280	.202
INFO	1.275	.838	.115	1.520	.130
TRAIN	.259	1.134	.017	.228	.820
PAR	-.860	1.083	-.069	-.793	.429

（第五項）由圖示（表4-31）用迴歸方法，以強迫進入法，選入變數結果得知，模式總共可以解釋的變異量為.155，調整過後的R平方量是.105，研究者統計結果發現，隨著年資的增加，成員與成員的理念及溝通模式無法得到根本的解決，又要一起去執行任務或是一起接受訓練，雙方面的互動就會顯著僵化不熱絡。

表4-31 有關民間救難組織團體與成員互動方式模式摘要

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤
1	.393 <sup>a</sup>	.155	.105	5.94763

說明：a. 預測變數:(常數), PAR, INFO, OCU, EDU, 去年是否捐款給福利單位, 婚姻, TRAIN, 性別, 服務志工時數, 參加年資, AGE

由圖示(表4-32)表示有效、有用, 有達統計水準顯著.001<sup>a</sup>

表4-32 有關民間救難組織團體與成員互動方式Anova分析

模式		平方和	df	平均平方和	F	顯著性
1	迴歸	1217.588	11	110.690	3.129	.001 <sup>a</sup>
	殘差	6650.367	188	35.374		
	總數	7867.955	199			

說明：a. 預測變數:(常數), PAR, INFO, OCU, EDU, 去年是否捐款給福利單位, 婚姻, TRAIN, 性別, 服務志工時數, 參加年資, AGE

由圖示(表4-33)用迴歸方法可以控制變項, 與參與民間救難組織團體與成員互動方式達顯著性的只有參加民間救難組織團體年資。

表4-33 有關民間救難組織團體與成員互動方式的影響因素

模式		未標準化係數		標準化係數	t	顯著性
		B 之估計值	標準誤差	Beta 分配		
1	(常數)	39.546	4.713		8.391	.000
	性別	-.982	1.043	-.070	-.942	.347
	婚姻	.844	1.180	.055	.715	.475
	AGE	.044	.058	.070	.756	.451
	EDU	.633	.419	.119	1.512	.132
	OCU	.915	.980	.066	.934	.351
	參加年資	-.439	.120	-.316	-3.673	.000
	服務志工時數	.001	.001	.121	1.598	.112
	去年是否捐款給福利單位	-2.116	.900	-.169	-2.352	.020
	INFO	1.545	.811	.139	1.906	.058
	TRAIN	-.038	1.097	-.003	-.034	.973
	PAR	-1.653	1.048	-.132	-1.578	.116

(第六項)由圖示(表4-34)用迴歸方法,以強迫進入法,選入變數結果得知,模式總共可以解釋的變異量為.204,調整過後的R平方量是.158,研究者統計結果發現,年紀越高越容易產生衝突,因為年紀較長者比較理解衝突點在哪裡,教育程度越高者,越有自己獨特見解,在加上平常所受的教育知識,了解到衝突點的所在,參與年資越高,衝突點越低,因為對團體的運作模式長久以來已經習以為常,參加時數越高者,衝突點就會越高,因為他常與其他成員互動,所以摩擦的機會就比較高。

表4-34 有關民間救難組織團體與成員面對衝突的因素模式摘要

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤
1	.452 <sup>a</sup>	.204	.158	7.43660

說明：a. 預測變數:(常數), PAR, INFO, OCU, EDU, 去年是否捐款給福利單位, 婚姻, TRAIN, 性別, 服務志工時數, 參加年資, AGE

由圖示(表4-25)表示有效、有用,有達統計水準顯著.000<sup>a</sup>

表4-35 有關民間救難組織團體與成員面對衝突的因素Anova分析

模式		平方和	df	平均平方和	F	顯著性
1	迴歸	2669.196	11	242.654	4.388	.000 <sup>a</sup>
	殘差	10396.959	188	55.303		
	總數	13066.155	199			

說明 a. 預測變數:(常數), PAR, INFO, OCU, EDU, 去年是否捐款給福利單位, 婚姻, TRAIN, 性別, 服務志工時數, 參加年資, AGE

由圖示（表4-36）用迴歸方法可以控制變項，與參與民間救難組織團體與成員面對

衝突的因素達顯著性的只有參加民間救難組織團體服務時數。

表4-36 有關民間救難組織團體與成員面對衝突的影響因素

模式	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性
	B 之估計值	標準誤差	Beta 分配		
1 (常數)	25.578	5.893		4.340	.000
性別	-2.273	1.304	-.125	-1.743	.083
婚姻	-.487	1.475	-.025	-.330	.742
AGE	.186	.072	.231	2.585	.011
EDU	1.094	.524	.159	2.089	.038
OCU	1.802	1.225	.101	1.470	.143
參加年資	-.415	.149	-.232	-2.774	.006
服務志工時數	.003	.001	.244	3.315	.001
去年是否捐款給福利單位	1.088	1.125	.067	.967	.335
INFO	.796	1.014	.056	.786	.433
TRAIN	-3.727	1.371	-.193	-2.718	.007
PAR	2.669	1.310	.165	2.037	.043

## 第五章 結論與建議

本研究旨在探討，民眾參與民間救難組織團體之動機、過程與意願，和民間救難組織團體目前運作方式、成員互動方式、成員面對衝突的，以及參與民間救難組織團體對其個人生涯學習過程之影響。並透過量性研究的方法，以問卷方式對已參與嘉義縣水上救生協會教練、水中救援隊隊員、會員進行問卷調查，再透過敘述性統計分析的方式，將問卷所得數據，以各式分析模式，進行分析研究。

### 第一節 研究結論

本研究以嘉義縣水上救生協會水中救援隊為研究主要對象，探討民眾參加民間救難組織團體的動機。

分為六大面向來進行研究，分別是一、參與民間救難組織團體動機；二、參與民間救難組織團體過程中的感受；三、參與民間救難組織團體對其個人生涯學習過程之影響；四、有關民間救難組織團體目前運作方式；五、有關民間救難組織團體與成員互動方式以及六、有關民間救難組織團體與成員面對衝突的因素。

發現參加民間救難組織團體者只要年資越久對參與民間救難組織團體動機就越冷淡，因為參與團體越久就越能發現到可以在此團體中得到什麼、學習到什麼，其中包含了有形和無形的資產，有形的資產包含有個人裝備，無形的資產包含因加入團體所認識的好朋友及更有價值的寶貴經驗，也許你想要得到別人的重視，但是如果你是一位新進人員，一定無法一開始就受到別人的重視，所以一定要參加有一段時間後，等到大家都認識你時，肯定你就可以得到別人的重視及尊重，也許你想要從團體中學習到各種不同自救或救人的方法，那也是要加入團體一段時間後，才有辦法藉由各種訓練課程，從課



程中去的到你想要學習的技能，所以本研究發現參加民間救難組織團體年資越久對參與動機越冷淡。因為年資越久想得到以上的所敘述的事項，也是可以從其他方面得到，所以要加強新的磁吸方法，讓年資較久的志工能更有動機參與，另一項有參加志工基本定訓的人對參與民間救難組織團體動機也很強烈，因為基本會去參與團體所舉辦的基本定訓時，就代表對團體的肯定，肯定自己參加的團體後相對著也會比較有動機去參與民間救難組織團體。

也因為參加年資較久，對參與民間救難組織團體過程中的感受一定會越深，因為參與久了，所以對此團體所辦的任何活動參與機會就越多，相對著對團體所舉辦的訓練課程，或是任何活動，亦是執行任務活動的感受，一定會比參與民間救難組織團體年資資淺來的深，還有如果團體所舉辦的志工定期訓練都有參加者，那麼在民間救難組織團體過程中的感受也一定會比較深，因為志工定期訓練是最基本的，會主動參與者，那麼只要是團體所舉辦的活動勢必他都會參加，所以參與團體過程中感受會比沒有參加者來的深。

參加年資久的資深救難志工對其參與民間救難組織團體對其個人生涯學習過程之影響比較大，也是因為參加久了，所以會在參與的過程中學習到不同的經驗，也會在參與的過程中參加到不同的訓練課程，還有會執行到不同的任務，所以年資較久，經驗也就比別人更豐富，所以對其個人生涯學習過程之影響比較大。

越是參與民間救難組織團體年資越久者，對於其救難組織團體目前運作方式或是救難組織團體與成員互動方式，越是能知道如何去做比要妥當，因為在團體中久了，所以知道團體如何運作比較適當，年資較久的比較有執行任務的經驗，所以他們可以知道在

執行不同任務時是要擔任領導或是作輔助的工作，還要團體成員中的互動方式是要如何溝通比較適當，針對成員的互動方式有很多種，年資較深的志工因為與各各成員相處久了所以較能知道如何互動方式較適當。

有些志工參加年資久了，但服勤時數並不會比較多，所以服勤時數較多者較能感受民間救難組織團體與成員面對衝突的因素在哪裡，因為長時間與團體相處所以知道有些無法改變的政策，所以對團體的衝突因素比較熟悉與了解。

綜合以上的結論，一個績優的民間救難組織團體在人員的招募上就要注意到成員的需求是什麼？他（她）為什麼要加入民間救難組織團體？而這團體能不能滿足成員的需求與期待？這樣先在成員的招募上先溝通清楚，不但可以減少日後的成員衝突，也可以降低成員因不適應而離去的人事成本，重視基本訓練及專業訓練，目前是一個重視專業證照的時代，讓參加的救難志工接受有系統的教育訓練，不但可保護本身的安全外，也可減少救災時所引發出的紛爭。

## 第二節 研究建議

民力無窮，民間救難組織團體是政府不可忽視的民間力量，救難志工沒有薪資及休假的包袱，只有一顆善良的心來為社會貢獻付出，政府應該多關心、多輔導這些民間救難組織團體，給於最正確、最安全、最有效率的救災技能，每年也可以透過評鑑來獎勵真正為社會付出及貢獻的救難團體，每年可給予裝備上的獎助，有好的裝備器材，這樣子不但可以提升救災戰力，也可以保護參與救災志工的本身安全，讓投入的救難志工更有動力來持續為社會付出及貢獻，為善也需要人知，可透過公開場合來表揚表現優秀的救難志工，一來可以藉著表揚來肯定單位及個人，二來也可以讓單位及個人了解到政府的重視，多了這一份榮譽感，更可以感染到其他單位為社會付出及貢獻的正當性。

成員招募上應可多透過網路來募集，一來可降低成本，二來是因為救災是需要非常多不同救災技能的人一起去完成，如果救難志工可以來自不同的鄉鎮，不同的行業，可共享的資源也會比較多比較廣。如是透過同心圓招募理論來的救難志工屬性會大致相同，連結性高，如因單一事件，讓其中一名成員離開，恐怕會造成連鎖反應。

創造被利用的價值，救難團體屬性大致相同，如何在救災現場被重視被需求，一般除了重視專業的救災技術外，也只考慮如何在最短的時間內將災民救出，如何將災民安置及後送，但是卻往往都沒有人重視到救難人員的感受與衣、食、住的需求，民間救難組織團體未來應該在這個部份多下功夫，在提升救災戰力之時，後勤的補給也是相當重要的。

研究的建議有下列三項，第一是對團體，已經在上面有陳述，第二項對政策，第三項對實務運作，對政策的方面，救難工作是一項高風險的工作，激勵、獎勵的措施一定

要有，尤其特別是在保險方面，一定要有比較特殊的保險，讓參與的救災人員在執行任務時，生命、家庭能更有保障，也要有一些留住人才的相關辦法及機制，對理論來說，這是一個很特殊的團體，跟一般志工管理是不太一樣的，未來希望能擴大研究的層面，除了作量性化的研究，也要做質性化的研究，加強對參與動機的研究，也要考慮到情境式的議題，對實務運作加入創新的經驗分享方式，創新的教育訓練方式，不僅要比其他志願服務團體，更重視實作與理論的結合，因為救災都是需要當機立斷的決定與判斷，不可只有課堂上的討論而已，更要透過實質上各種模擬情境的練習，不僅只有救災的知識，對救災活動也要認同，而且也要有實質的救災技能，這三者是必備缺一不可的。

### 第三節 後續建議

本研究者已經參與民間救難組織團體十年以上之久，參與許多災難的搶救，從與消防單位一起投入救災到目前為止，救災工作已不在是消防人員的專利了，尤其目前國軍的大舉協助，從預置兵力到救災視同作戰，已經讓救災這樣子的工作出現了競爭的對手，未來為了避免資源的浪費、人力的耗損，應定期的召開各單位聯繫會報，將各單位的資源整合在一起為救災這個工作提升更好的戰力。

救災人員必須對自己的個人裝備要有一套自我規劃，除了公部門的獎助器具之外，自己仍要投資方便有用的器材，讓在救災之時可以提升戰力之外，並有自我保命的功能，面對救災的環境不斷的改變，也應定期接受不同單位所舉辦的訓練課程，例如：衛生單位所舉辦的CPR教學、EMT訓練等等，這些都是為了不斷的充實自己，求新求變。

## 參考文獻

### 一、中文書刊

台灣省政府（1988）。*志願服務工作手冊*。台灣省政府社會處。

行政院青年輔導委員會（2001）。*志工-新世紀的資產；國際志工協會第十六屆世界年會成果報告*。

司徒達賢（1999）。*非營利組織的經營管理*，台北：天下遠見出版。

江明修（1999）。*第三部門：經營策略與社會參與*，台北市：智勝文化。

吳美慧、吳春勇、吳信賢（1995）。*義工制度的理論與實施*。台北：心裡出版社。

吳清山（1996）。*教育發展與教育改革*。台北：心理出版社。

李淑珺譯，McCurley, S. & Lynch, R. 著（2001）。*志工實務手冊*。台北：張老師文化事業股份有限公司。

林佩穎（1999）。〈如何塑造服務文化，健全服務制度〉，《迎向二十世紀志願服務實錄》，中華民國志願服務協會。

陳金貴（1994）。*美國非營利組織的人力資源管理*。台北：瑞興圖書股份有限公司。

陳金貴（2000）。*台灣地區文化志工的管理*。千禧年文化志工研討會論文集。台北：行政院文化建設委員會。頁：39-46。

陳武雄（2001）。*志願服務理論與實務*。台北：中華民國志願服務協會。

張志育（2002）。*管理學*。台北縣：前程企管。

曾華源、曾騰光（2003）。*志願服務概論*。台北：揚智文化事業股份有限公司。

傅篤誠（2003）。*非營利事業—行銷管理*。嘉義縣，中華非營利組織管理學會。

黃堅厚（1999）。*人格心理學*：311。台北：心理出版社。

黃源協（2002）。*社會工作管理*。台北：揚智文化事業股份有限公司。

蔡啟源（1995）。*志願服務的理論與實務*。台北：中華民國社區發展研究訓練中

心。

蔡漢賢(2000)。志願服務的信念與實踐。台北。中國社會行政學會。

## 二、中文論文

石淑惠(1997)。公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究。台北：私立淡江大學教育科技研究所。

王貴瑛(2001)。國民小學家長參與學校事務個案研究-以學校義工為例。台中：國立台中師範學院國民教育研究所。

王順民(2000)。當代台灣地區志願服務的考察與展望-以宗教類非營利組織為例。台灣志願服務的現況與發展研討會。慈濟大學社會工作所。

江明修(2000)。志願組織運作型態初探。台灣志願服務的現況與發展研討會。慈濟大學社會工作所。

吳信翰(2004)。水土保持義工參與動機與環境行為之研究-以舞鶴水土保持義工為例。花蓮：國立花蓮師範學院生態與環境教育研究所。

李芳銘(1988)。志願工作者對督導認知及其滿意度之研究。東海大學社會工作研究所博士論文。

范美翠(2004)。志工管理：以財團法人嘉義基督教醫院為例。南華大學非營利事業管理學系碩士論文，未出版。

陳尹雪(2002)。機構運用志工人力資源管理策略、督導風格及志工離隊意向之研究--以台中縣、市醫院志工為例。靜宜大學青少年兒童福利學系碩士論文。

張月芬(2004)。家庭教育中心志工參與動機、內外控信念與其組織承諾之研究。國立嘉義大學家庭教育研究所，未出版，嘉義市。

張美齡(2002)。家庭教育中心志工性別角色、投入志願服務程度與婚姻調適之研究。國立嘉義大學家庭教育研究所，未出版，嘉義市。

郭枝南(2002)。高雄市環保局清潔隊員工作動機與工作滿意度之相關研究。高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文，未出版，高雄市。

許良後(2005)。非營利部門對公共行政之影響。台北：國立政治大學公共行政研究所。

曾華源（2001）。設置地方志工中心可行性之研究。台北：行政院青年輔導委員會。

黃明慧（1987）。志願服務機構組織環境與志願作者工作滿足之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。

楊岱容（1998）。非營利組織管理之研究：以財團法人主婦聯盟環境保護基金會為例。師範大學家政教育學系碩士論文。

鄭佩真（2004）。台中市婦幼志工隊之研究。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班。

謝秉育（2001）。玉山國家公園解說員參與動機與工作滿足之研究。台中：國立台中師範學院環境教育研究所。

顏君玲（2004）。老人福利服務志工運用之探討—以中華民國弘道志工協會為例。國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文，未出版。

羅清寶（2001）。非營利組織人力資源管理之研究—以高雄市生命線志工為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，未出版。

蘇信如（1985）。志願服務組織運作之研究。台灣大學社會學研究所碩士論文。

蘇孟秋（1999）。「我國公立美術館志工管理之研究」。東海大學公共行政研究所碩士論文。

鐘任琴（1990）。救國團基層社會團務組織氣氛與義工工作滿足之相關研究。國立政治大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。

### 三、中文期刊

王啟祥（2007）。國內博物館志工運用的問題與對策。博物館學季刊，21，3，39-54。

甘雯（1993）。「擴大志工服務以加強公務人力運用之探討」。人事月刊，6，61-69。

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。

林清江（1970）。比較教育與教育計劃的關係。國立台灣師範大學教育學報，1，07-542。

馬慧君、施教裕（1998）。志願服務工作者參與類型之初探—以埔里五個團體的志工為例。社會政策與社會工作學刊，2，1，157-193。

孫健忠（1988）。民間參與社會福利的理念與方式。社區發展，42，10-11。



- 陳政智 (1999)。「非營利組織中志願工作者之管理：從人力資源管理觀點」。社區發展季刊，85，117-127。
- 陳定銘 (2003)。「非營利組織志工招募與徵選的探討」。社區發展季刊，85，128-141。
- 張英陣 (1997)。「激勵措施與志願服務的持續」。社區發展季刊，78，54-64。
- 陸光 (1994)。「社會福利經費財源規劃及其因應措施」。社區發展季刊，67，53-61。
- 扈永安 (1992)。「經濟上的利他的價值判斷」。臺灣經濟研究月刊，15，4，89-91。
- 曾華源 (1997)。「如何落實政策研訂志願服務法規」。社會福利，128，4-7。
- 曾華源 (1999)。「論我國志願部門健全發展之可行方向」。東海社會科學學報，18，179-194。
- 曾華源、曾騰光 (2000)。「我國志願服務潛在問題與應有的走向— 兼調新通過之志願服務法」。社區發展季刊，93，6-18。
- 曾華源 (2000)。「當前志願服務工作概況與瓶頸」。厚生雜誌，10，41-42。
- 曾華源 (2001)。「對我國擴大參與志願服務途徑與設置志工中心的建議」。社區發展季刊，93，59-75。
- 曾騰光 (1994)。「對志願工作者督導管理之探討」。中國社會工作教育學刊，2，73-86。
- 潘中道 (1997)。「志願服務人力的組織與運作」。社區發展季刊，78，48-53。
- 劉德勝 (1996)。「圖書館與義工制度對話錄」。書苑季刊，16，66-73。

#### 四、英文文獻

Adams, J. S. (1965), "Inequity in social exchange", in Berkowitz, Leonard (Ed), *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 2, Academic Press, New York, pp. 267-299.

Billis, D. & Harris, M. (1996) *Voluntary Agencies : Challenges of Organization and Management*. London : Macmillan Press LTD.

Bandura, A. (1988). *Organizational Application of Social Cognitive Theory*. *Australian management science magazine* , 13(2), 275-302.

Chinoy, Ely (1961) *Society: An Introduction to Sociology*, New York: Random House.

Cnaan, Ram A., Handy, Femida. & Wadsworth, Margaret (1996), "Defining Who Is a Volunteer: Conceptual and Empirical Considerations". *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25(3) : p.364-383.

Dunn, P.C. (1995) Volunteer management. In *Encyclopedia of Social Work*(19th). PP.2483-2490.

Eva Schindler-Raiman and Ronald Lippitt, (1975). "*The Volunteer Community: Creative Use of Human Resources*", Second Edition (San Diego: University Associates).

Ellis, S.J. & Noyes, K.H. (1990). *By the People: A history of Americans as volunteers*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Margolis, H. (1982). *Selfishness, Altruism, and Rationality*. Cambridge: Cambridge University Press.

Maslow, A.H. (1943), A Theory of Human Motivation, *Psychological Review* 50(4) 370-96.

Mischel, W. (1966). A social learning view of sex differences in behavior. In E. Maccoby (Ed.), *The development of sex differences* (pp. 57–81). Stanford, CA: Stanford University Press.

Phelps, E.S. (1975). *Altruism, Morality, and Economic Theory*. New York: Sage.

Piliavin, J.A. and Charng, H. (1990). Altruism: A Review of Recent Theory and Research. *Annual Review of Sociology*, 16, pp. 27-65.

Robbins, L. (1973) *An Essay on the Nature and Significance of Economic Science*, Macmillan CH.III.

Rotter, J. B. (1945). *Social Learning and Clinical Psychology*. Prentice-Hall. New York: Holt.

Samuelson, P.A., & Nordhans, W. (1989), *Economics*, N.Y McGraw-Hill.

Samuelson, Paul A. (1947, Enlarged ed. 1983). *Foundations of Economic Analysis*, Harvard University Press.

Schaffer, R. H. (1953) *Jib satisfaction as related to need satisfaction in work*.

Psychological Monographs, 67, (14, Whole No. 364).

Schroeder et al (1995):Schroeder, D.A.; Penner, L.A.; Dovidio, J.A. and Piliavin, J.F. (1995): *The Psychology of Helping and Altruism:Problems and Puzzles*. New York: McGraw-Hill.

Smith, D.H.(1982) Altruism, volunteer, and volunteerism. *Journal of Voluntary ActionResearch*, 10(1), 21-36.

Smith, E. S. (1999) .*The making of citizens : social capital and the political socialization of youth*. Unpublished doctor dissertation, University of Minnesota, Minnesota.

Strotz, R. H. (1956). Myopia and inconsistency in dynamic utility maximization. *Review of Economic Studies*, 23(3), 165-180.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.

Wymer, W.W. (1998): Youth Development Volunteers: Their Motives, How They Differ from Other Volunteers and Correlates of Involvement Intensity. *Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 3 (4), pp. 321-336.

## 五、網路資源

考試院網站，2003，「考銓報告書第四章第四節-公務人員服務差勤」，  
<http://www.exam.gov.tw/important/report/book.htm>。(2003 . 04.30 13.30PM)

全球青年服務日，2003，「與世界青年攜手同步推動全球青年服務日」，  
<http://gysd.nyc.gov.tw/about/gysd.asp>。(2003 . 06.10 10.10AM)

## 參與民間救難組織團體之動機問卷調查

您好：

這是一份針對目前已經有參與民間救難組織團體的志工問卷調查，本問卷目的在研究志工為何會主動參與民間救難組織團體、和參與民間救難組織團體過程中的感受，以及參與民間救難組織團體對其個人生涯學習過程之影響，和民間救難組織團體目前運作方式、成員互動方式、成員面對衝突的因素感謝您協助填答本問卷，您所提供的個人意見和資料僅供學術用途，絕不做個人資料披露。您的意見將對於我們的學術上貢獻卓著，懇請您撥空協助此問卷調查，感謝您的幫忙。

敬祝 健康 順遂 指導教授 傅篤誠老師

若有任何問題請洽 呂文正同學【行動電話：0936-988130】

### 第一部分：基本資料

填答說明：下列題目是有關您個人基本資料，請您按自己的情形在適合的□中打「✓」

或說明：

1. 性別：男 女
2. 婚姻：已婚 未婚
3. 出生年份：民國 年
4. 最高學歷：國中 高中職 五專 大學、二技 研究所 博士班  
其他（請註明）
5. 職業：農牧業 漁業 製造業 文教機關 宗教團體 公共事業  
家庭管理 服務業 軍人 其他
6. 服務志工年資： 年
7. 一年平均投入多少時數參與志工活動： 小時
8. 是否有參與二種以上的民間救難組織團體：有 沒有
9. 是否每年參與志工基本定期訓練：有 沒有
10. 去年是否有捐款給民間福利單位：有 沒有
11. 你如何得知參與志工社團的資料：報章雜誌網路媒體親友其他

## 【一】 參與民間救難組織團體動機

說明：以下各題，請依您覺得對以下各題 項描述的同意程度在□中打勾選項	非常 同意 5	同 意 4	普 通 同 意 3	不 同 意 2	非 常 不 同 意 1
1. 我覺得參與民間救難組織團體讓我感到驕傲	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我覺得參與民間救難組織團體會有讓我單獨表現的機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我覺得參與民間救難組織團體會讓我學習到自救的方法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我覺得參與民間救難組織團體會讓我學習到救人的方法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我覺得參與民間救難組織團體會讓我發揮我的所長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我覺得參與民間救難組織團體讓我感到自己與眾不同	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我覺得參與民間救難組織團體會有更多機會去幫助人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我覺得參與民間救難組織團體是一項非常有意義的活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我覺得參與民間救難組織團體是我的個人興趣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我覺得參與民間救難組織團體會讓我得到更多權勢	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我覺得參與民間救難組織團體是我用來打發時間的方法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我覺得參與民間救難組織團體會讓我學習到不同專長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 我覺得參與民間救難組織團體會讓我得到更多財富	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 【二】 參與民間救難組織團體過程中的感受

說明：以下各題，請依您覺得對以下各題 項描述的同意程度在□中打勾選項	非常 同意 5	同 意 4	普 通 同 意 3	不 同 意 2	非 常 不 同 意 1
1. 我覺得參與民間救難組織團體中讓我有成就感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我覺得參與民間救難組織團體中讓我發揮到我的專長	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我覺得參與民間救難組織團體中讓我學習到團體精神	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我覺得參與民間救難組織團體中讓我感受到施比受有福	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我覺得參與民間救難組織團體中感受到只有公義沒有私利	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我覺得參與民間救難組織團體中認識到不同領域的朋友	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我覺得參與民間救難組織團體中浪費到我很多時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我覺得參與民間救難組織團體能讓家人感到榮譽	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我覺得參與民間救難組織團體能讓我感到心靈滿足	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我覺得參與民間救難組織團體得到物質上的回饋	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 【三】 參與民間救難組織團體對其個人生涯學習過程之影響

說明：以下各題，請依您覺得對以下各題 項描述的同意程度在□中打勾選項	非常 同意 5	同 意 4	普 通 同 意 3	不 同 意 2	非 常 不 同 意 1
1. 我覺得參與民間救難組織團體可改變我生涯學習的態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我覺得參與民間救難組織團體可促使我重視學習環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我覺得參與民間救難組織團體可促使我運用經驗法則	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我覺得參與民間救難組織團體可促使我重視學習成果	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我覺得參與民間救難組織團體可促使我容易立訂學習目標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 我覺得參與民間救難組織團體可促使我學習到不良習慣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 我覺得參與民間救難組織團體可促使我喜愛終身學習	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我覺得參與民間救難組織團體可促使我務實學習	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 我覺得參與民間救難組織團體可促使我進行多元化學習	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 我覺得參與民間救難組織團體可促使我發現自我能力優劣	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我覺得參與民間救難組織團體可促使我自動學習所缺能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 【四】 有關民間救難組織團體目前運作方式

說明：以下各題，請依您覺得對以下各題 項描述的同意程度在□中打勾選項	非常 同意 5	同 意 4	普 通 同 意 3	不 同 意 2	非 常 不 同 意 1
1. 民間救難組織團體應為協助政府救難機關之輔助角色	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 民間救難組織團體應執行災區民眾救援為主	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 民間救難組織團體應以社區防災宣導為主要功能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 民間救難組織團體應以災區善後為主要任務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 民間救難組織團體應以災民安置為主要任務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 民間救難組織團體應以學校防災教育為主要目標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 民間救難組織團體應以提供專門技能(救生)為主要目標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 民間救難組織團體應以災區物資運送為主要功能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 民間救難組織團體應以營利為主要功能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 民間救難組織團體應以進行災民心靈撫慰為主要功能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 民間救難組織團體應以後勤、補給行動為主要功能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 民間救難組織團體應以單位為主以政府機關為輔為主要功能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 【五】有關民間救難組織團體與成員互動方式

說明：以下各題，請依您覺得對以下各題 項描述的同意程度在□中打勾選項	非常 同意 5	同 意 4	普 通 同 意 3	不 同 意 2	非 常 不 同 意 1
1. 民間救難組織團體與成員互動以訓練方式為主	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 民間救難組織團體與成員互動以辦理活動方式為主	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 民間救難組織團體與成員互動以召開會議方式為主	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 民間救難組織團體與成員互動以電話聯絡方式為主	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 民間救難組織團體與成員互動以執行任務方式為主	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 民間救難組織團體與成員互動以辦理會餐方式為主	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 民間救難組織團體與成員互動以家庭訪問方式為主	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 民間救難組織團體與成員互動以勾心鬥角為主	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 民間救難組織團體與成員互動以集體出遊方式為主	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 民間救難組織團體與成員互動以共同工作方式為主	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 民間救難組織團體與成員互動以信件往來方式為主	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 民間救難組織團體與成員互動以自己的利益為主方式為主	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 【六】有關民間救難組織團體與成員面對衝突的因素

說明：以下各題，請依您覺得對以下各題 項描述的同意程度在□中打勾選項	非常 同意 5	同 意 4	普 通 同 意 3	不 同 意 2	非 常 不 同 意 1
1. 民間救難組織團體與成員於救災觀念上容易產生衝突	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 民間救難組織團體與成員於勤務執行上容易產生衝突	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 民間救難組織團體與成員於資源分配上容易產生衝突	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 民間救難組織團體與成員因冗員過多而容易產生衝突	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 民間救難組織團體與成員於組織模式上容易產生衝突	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 民間救難組織團體與成員於成員組成上容易產生衝突	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 民間救難組織團體與成員於領導能力上容易產生衝突	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 民間救難組織團體與成員於人力調配上容易產生衝突	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 民間救難組織團體與成員於訓練方式上容易產生衝突	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 民間救難組織團體與成員因無參與感而容易產生衝突	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

感謝您用心填完本問卷！