

南 華 大 學  
非營業事業管理研究所碩士論文

志願服務法執行之研究  
- 以台南市祥和計畫社會福利類志工隊為例



指導教授：鄭讚源 博士

研 究 生：朱麗蓉

中華民國 九十三年 十二月 二十 日

# 南 華 大 學

非營利事業管理研究所

碩 士 學 位 論 文

志願服務法執行之研究—以台南市祥和計畫社會福利類志工隊為例

研究生：李麗芬

經考試合格特此證明

口試委員：呂朝賢  
鄭讚源  
林勝義

指導教授：鄭讚源

所 長：李振軒

口試日期：中華民國九十三年十二月二十日

## 謝 誌

就在工作七餘年之時，一個偶然的機會讓我毅然決定以帶職身份投入研究所進修行列。回顧三年多的學習歷程，使我深感知識學海的無涯廣大；亦由於介於學業、工作及家庭的多重角色分割以及學習過程的點滴，伴隨著研究所學習階段的落幕，燃起無限感恩之意，在此，謹特別對於關心我、協助我與鼓勵我的所有師長及親朋好友，表達內心最誠摯的感激。

首先感謝指導教授鄭讚源老師在學識研究的啟發與教導，協助學生解決論文研究過程中的疑惑與提供學生諸多寶貴意見與協助，亦感謝論文口試期間，口試委員林勝義老師與呂朝賢老師於百忙之中對本文詳閱修正，使本文更臻完備；以及所上所有師長 - 王振軒老師、傅篤誠老師、林吉郎老師、呂朝賢老師、黃德舜老師於課堂上之教授，讓我受益斐淺，在此致以最深之謝忱。

細數研究所學習生活，要感謝所有陪伴我學習的同學暨朋友，特別是金姐、淑瑤姐在人生智慧與經驗之分享；怡如、明傑、雨青於精神上之鼓勵；以及麗華姐、嫻尹姐、孟芳於口試時的諸多幫忙，讓我倍感溫馨與感動。此外亦要感謝工作上主管與同工的支持，而得以完成這個階段的學習；在此並感謝於研究過程中之受訪志工、志工督導與機構，由於您們的協助促使本研究得以順利地完成。

最後，要感謝的是我的家人，由於您們的包容與支持，讓我無後顧之憂地完成學業。謹將此成果獻給我的家人與所有關心我的人，謝謝您們！

朱麗蓉 謹誌于南華  
2003 年 12 月

## 論文摘要

本研究以台南市祥和計畫社會福利類志工隊、志工督導及志願服務協會督導為研究對象，其目的為瞭解台南市祥和計畫社會福利類志工隊執行志願服務法狀況、志工與志工督導對志願服務法內容之認知與意見、執行滿意度以及對未來參與志願服務意願，並探討志願服務法執行後之問題與建議，研究資料收集採問卷調查與質性訪談，並以描述性統計、信度分析、因素分析、單因子變異數分析、相關分析及迴歸分析等統計方法進行資料分析，其主要研究結果如下：

### 一、對志願服務法內容認知部分

志工與志工督導對於志願服務法內容認知上皆傾向於「知道」。從志工對整體志願服務法認知差異分析上來看，在育有子女情形、宗教信仰、年齡、教育程度、參與頻率及服務年資部分有顯著差異。於相關分析上，則發現志工對志願服務法認知程度與志工對志願服務法內容意見及對志願服務法執行滿意度上呈正相關。進行逐步迴歸分析可預測志工對志願服務法認知程度之因素主要為「志工對志願服務法意見中之獎懲措施」因素以及「服務年資」因素。

### 二、對志願服務法內容意見部分

志工及志工督導對志願服務法內容意見調查發現，志工與志工督導對志願服務法內容意見傾向於「完全贊成」。從志工對志願服務法內容意見差異分析上來看，志工之基本特質與參與狀況對志願服務法內容意見上並無顯著差異。於相關分析上，志工對志願服務法內容意見與志工對志願服務法認知程度上呈正相關。而進行逐步迴歸分析中瞭解可預測志工對志願服務法內容意見之因素主要為「志工對志願服務法認知中之獎懲措施」因素以及「身心障礙福利參與類型」因素。

### 三、志工對志願服務法執行滿意部分

受訪志工對於志願服務法執行滿意度傾向於「滿意」，主要為對機構之滿意。

從志工對志願服務法執行滿意差異分析上來看，在性別及宗教信仰上具顯著差異。於相關分析上，則發現志工對志願服務法執行滿意度與志工對志願服務法認知程度呈正相關。進行逐步迴歸分析中瞭解可預測志工對志願服務法執行滿意之因素主要為「對志願服務法認知中有關機構職責」因素。

#### 四、志工對未來參與志願服務意願部分

志工對志願服務法執行後之未來志願服務參與意願，以「維持不變」最多。從志工對未來參與志願服務意願差異分析上來看，在性別、宗教信仰及年齡上具顯著差異。於相關分析上，則發現無任何變項與未來參與志願服務上有相關，故從逐步迴歸分析中研究變項對志工未來參與志願服務意願上亦無具預測力。

#### 五、志工與志工督導對志願服務法之建議

- (一) 提出志願服務法修法必要性
- (二) 落實志願服務法執行
- (三) 加強志願服務法之宣導與釋義
- (四) 配套子法之制定
- (五) 志工教育訓練執行問題
- (六) 志願服務經費之協助
- (七) 獎勵之公平性與獎勵措施

研究者根據研究結果與資料，提出下列建議：

- 一、由公部門主導成立志願服務法檢討小組，進行本法執行檢討與修法建議工作
- 二、加強志願服務法之宣導
- 三、正視志願服務經費編列與補助問題，並規劃志願服務經費補助原則
- 四、透過落實志工管理工作以提昇志工持續參與意願
- 五、對志願服務法內容不適宜部分之建議
- 六、對於志願服務法執行之建議

關鍵字：志願服務法、志願服務、志工、祥和計畫

## Abstract

The research makes the sampling from social welfare volunteers , supervisors of institution of “ Peaceful Society ” and Voluntary service association in Tainan . The purposes of this research are to understand the excuting of “ The Volunteer Service Act ”, the conscienceous , opinion and excuting satisfaction of “ The Volunteer Service Act ” and continous participation in the future , further to explore the problems and make suggestions of “The Volunteer Service Act”.

The research is adopted the method of questionnaires and qualitative interview . The data analysis methods are descriptive analysis , confidence analysis , factor analysis , independent T-test ,ANOVA,correlation analysis and regression analysis.

Conclusion are as follows:

First,the conscienceous of “The Volunteer Service Act”:

Volunteers and volunteer supervisors are all inclined to “ conscienceous The Volunteer Service Act”. The six variants include “ whether volunteers have children , religion , age , educational extent , service periodicity and the length of service “ will cause obvious differences on the conscienceous of “The Volunteer Service Act”.The conscienceous of volunteers appear positive correlation with the opinion of “The Volunteer Service Act ” and the satisfation of implementing “The Volunteer Service Act ”. Wherein , ” the incentive opinion of The Volunteer Service Act “ and “the length of service”will the predictable cause of the conscienceous of “The Volunteer Service Act”.

Second,the opinion of “The Volunteer Service Act”:

Volunteers and volunteer supervisors are all inclined to “ agreement The Volunteer Service Act completely ”. The volunteers personal background variants and personal involvement situations will cause no differences on the opinion of “The Volunteer Service Act”.The opinions

of “The Volunteer Service Act” of volunteers appear positive correlation with the conscienceous of “The Volunteer Service Act”.Wherein,”the incentive conscienceous of the Volunteer Service Act ” and “disabled service ” will the most predictable cause of the opinion of the Volunteer Service Act .

Third,the satisfation of implementing “The Volunteer Service Act ”:

Volunteers and volunteer supervisors are inclined to “ satisfation of implementing the Volunteer Service Act”.The two variants ”sex” and “religion ” will cause obvious differences. The satisfation of implementing the Volunteer Service Act appear positive correlation with the conscienceous of the Volunteer Service Act. And “ the institution’s duty of conscienceous of the Volunteer Service Act will the most predictable cause of the satisfation of implementing the Volunteer Service Act.

Fourth,the involvement intention of volunteers in the future:

After implementing the Volunteer Service Act,volunteers are inclined to the same involvement intention in the future.The three variants include “sex”,”religion” and “age” will cause obvious differences on the involvement intention of volunteers.But,the involvement intention of volunteers don’t have correlation and prediction with all variants .

Fifth,the suggestion of the Volunteer Service Act from volunteers and volunteer supervisor:

- 1.It’s necessary to amend the Volunteer Service Act.
- 2.The institution should implement the Volunteer Service Act certainly.
- 3.The government should publicize and interpret the Volunteer Service Act.
- 4.The government should enact the Volunteer Service Act regulations.
- 5.To solve the volunteer training problems.
- 6.The government should pay subsidy to the institutions.
- 7.Volunteers hope that having fair incentive.

According to the conclusion of this research,some suggestions are as follows:

- 1.The government should organize the Volunteer Service Act examine group to examine and amend the the Volunteer Service Act.
- 2.The government and the institutions should publicize the the Volunteer Service Act.
- 3.The government should pay much attention to arrange and plan budget and subsidy systematically.
- 4.The institution should implement volunteer management to improve volunteer's involvement intention.
- 5.The researcher makes some suggestions about the Volunteer Service Act and regulations.
- 6.The researcher makes some suggestions about the Volunteer Service Act and volunteers management.

Keyword: the Volunteer Service Act,voluntary service,volunteer,"peaceful society"

**志願服務法執行之研究**  
**- 以台南市祥和計畫社會福利類志工隊為例**

**目 錄**

**第一章 緒論**

第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	5
第三節 研究問題.....	5

**第二章 文獻探討**

第一節 志願服務相關理論與文獻.....	6
1. 志願服務相關語定義.....	6
2. 志願服務發展與公民社會.....	7
3. 志願服務的意義與功能.....	8
4. 志工管理相關文獻.....	15
5. 志願服務工作面臨的問題.....	18
第二節 政策評估文獻	
1. 政策評估的概念.....	22
2. 評估理論與類型.....	24
第三節 國外志願服務法概述.....	27
第四節 台灣志願服務法評析文獻	
1. 志願服務法之意涵.....	30
2. 志願服務法相關之研究.....	30
第五節 台南市祥和計畫社會福利類志工隊執行概況.....	38

**第三章 研究方法**

第一節 研究途徑與步驟.....	42
第二節 研究架構.....	45
第三節 研究對象與抽樣方式.....	47

第四節	資料收集.....	50
第五節	資料分析.....	56
第四章	研究結果與分析	
第一節	志工對「志願服務法」執行之分析.....	72
第二節	志工督導對「志願服務法」執行之分析.....	126
第三節	志願服務協會對「志願服務法」執行之分析.....	159
第五章	結論與建議	
第一節	研究結論.....	167
第二節	研究建議.....	174
第三節	研究限制與對未來研究之建議.....	178
參考文獻.....		180
附錄		
附錄一	志工問卷調查.....	185
附錄二	志工督導問卷調查.....	194
附錄三	訪談大綱.....	201
附錄四	志工督導訪談編碼表.....	202
附錄五	志願服務協會訪談編碼表.....	204
附錄六	訪談機構逐字稿.....	205
附錄七	志願服務法.....	229
附錄八	祥和計畫.....	234
附錄九	台南市祥和計畫志願服務運用單位推展志願服務工作 評鑑實施計畫（草案）.....	238
附錄十	台南市政府九十三年度各志願服務地方目的事業主管 機關志願服務工作績效評鑑實施計畫（草案）.....	240
附錄十一	台南市社會福利類志願服務楷模獎助要點.....	242

## 圖表目錄

### 圖次

圖 3-1-1	研究步驟.....	44
圖 3-2-1	研究架構一.....	45
圖 3-2-2	研究架構二.....	46

### 表次

表 2-1-1	近五年國內志工管理相關實證研究之摘要表.....	17
表 2-1-2	國外志願服務法內容.....	29
表 2-1-3	民眾對志願服務法的瞭解情形.....	36
表 3-1-1	定量與定性途徑評估研究核心論題比較表.....	43
表 3-3-1	研究對象一覽表.....	47
表 3-3-2	抽樣數一覽表.....	48
表 3-4-1	志工問卷回收一覽表.....	51
表 3-4-2	問卷調查 - 受訪志工隊督導一覽表.....	53
表 3-4-3	質性訪談 - 受訪志工隊督導一覽表.....	55
表 3-5-1	志工對志願服務法之認知程度量表信度分析.....	59
表 3-5-2	志工對志願服務法內容之意見量表信度分析.....	61
表 3-5-3	志工對志願服務法執行滿意程度量表信度分析.....	64
表 3-5-4	各量表因素分析摘要表.....	65
表 3-5-5	志工對志願服務法內容認知量表轉軸負荷值與變項重新命名.....	66
表 3-5-6	志工對志願服務法內容意見量表轉軸負荷值與變項重新命名.....	69
表 3-5-7	志工對志願服務法執行之滿意度量表轉軸負荷值與變項重新命名.....	72
表 4-1-1	志工個人基本資料之次數分配與百分比.....	76
表 4-1-2	志願服務參與狀況之次數分配與百分比.....	78
表 4-1-3	志工對志願服務法內容認知調查次數分配及百分比.....	80
表 4-1-4	志工對志願服務法內容認知最為知道與不知道之內容.....	83

表 4-1-5	志工基本特質與志願服務法認知 t-檢定分析.....	85
表 4-1-6	志工基本特質與志願服務法認知單因子變異數分析.....	85
表 4-1-7	志工基本特質與對志願服務法內容認知之差異分析綜合摘要表.....	86
表 4-1-8	志工基本特質與志願服務法內容認知 Scheff ' e 事後檢定綜合摘要表.....	86
表 4-1-9	志工參與狀況與志願服務法認知 t-檢定分析.....	88
表 4-1-10	志工參與狀況與志願服務法認知單因子變異數分析.....	88
表 4-1-11	志工參與狀況與對志願服務法內容認知之差異分析綜合摘要表.....	89
表 4-1-12	志工參與志願服務對志願服務法內容認知 Scheff ' e 事後檢定綜合摘要表.....	89
表 4-1-13	志工對志願服務法內容意見調查次數分配及百分比.....	90
表 4-1-14	志工對志願服務法內容意見最為贊成與不贊成之內容.....	93
表 4-1-15	志工基本特質與志願服務法內容意見 t-檢定分析.....	95
表 4-1-16	志工基本特質與志願服務法內容意見單因子變異數分析...	95
表 4-1-17	志工基本特質與對志願服務法內容意見之差異分析綜合摘要.....	95
表 4-1-18	志工基本特質對志願服務法內容意見 Scheff ' e 事後檢定綜合摘要表.....	95
表 4-1-19	志工參與狀況與志願服務法內容意見 t-檢定分析.....	97
表 4-1-20	志工參與狀況與志願服務法內容意見單因子變異數分析...	97
表 4-1-21	志工參與狀況與對志願服務法內容意見之差異分析綜合摘要表.....	98
表 4-1-22	志工對志願服務法執行之滿意調查次數分配及百分比.....	99
表 4-1-23	志工基本特質與志工對志願服務法執行滿意度 t-檢定分析.....	101
表 4-1-24	志工基本特質與對志願服務法執行滿意度之單因子變異數分析.....	102
表 4-1-25	志工基本特質與對志願服務法執行滿意度之差異分析綜合摘要表.....	103
表 4-1-26	志工參與狀況與志願服務法執行滿意度 t-檢定分析.....	104
表 4-1-27	志工參與狀況與對志願服務法執行滿意度單因子變異數分析.....	104

表 4-1-28	志工對未來參與志願服務意願調查.....	104
表 4-1-29	志工基本特質與未來參與志願服務意願交叉表.....	105
表 4-1-30	志工個人特質對未來參與意願綜合摘要表.....	106
表 4-1-31	志工基本特質與未來參與志願服務意願 t 檢定分析.....	108
表 4-1-32	志工基本特質與未來參與志願服務意願單因子變異數分 析.....	108
表 4-1-33	志工基本特質與未來參與志願服務意願之差異分析綜合 摘要表.....	109
表 4-1-34	志工基本特質對未來參與志願服務意願 Scheff ' e 事後 檢定綜合摘要表.....	109
表 4-1-35	志工參與狀況與未來參與志願服務意願交叉分析.....	110
表 4-1-36	志工參與狀況對未來參與意願綜合摘要表.....	111
表 4-1-37	志工參與狀況與未來參與志願服務意願 t-檢定分析.....	112
表 4-1-38	志工參與狀況與未來參與志願服務意願單因子變異數分 析.....	112
表 4-1-39	志工基本特質與志工對志願服務法內容認知、意見、執 行滿意度及未來參與志願服務意願相關分析.....	114
表 4-1-40	志工參與狀況與志工對志願服務法內容認知、意見及執 行滿意度相關分析.....	116
表 4-1-41	志工對志願服務法內容認知與內容意見、執行滿意度之 相關分析.....	117
表 4-1-42	志工對志願服務法內容認知、志願服務法內容意見、志 願服務法執行滿意與未來參與意願之相關分析.....	118
表 4-1-43	志工對志願服務法內容意見與執行滿意度之相關分析.....	119
表 4-1-44	志工對志願服務法認知程度、志願服務法內容意見、 對志願服務法執行滿意度及未來參與意願之相關分析....	119
表 4-1-45	志工對志願服務法認知之逐步迴歸分析.....	121
表 4-1-46	志工對志願服務法意見之逐步迴歸分析.....	121
表 4-1-47	志工對志願服務法執行滿意度之逐步迴歸分析.....	122
表 4-2-1	機構基本資料之次數分配與百分比.....	127
表 4-2-2	機構志工督導對志願服務法內容認知調查次數分配及 百分比.....	128
表 4-2-3	受訪機構志工督導對志願服務法內容認知最為知道與 不知道之內容.....	131

表 4-2-4	機構志工督導對志願服務法內容意見調查次數分配及百分比.....	132
表 4-2-5	受訪機構志工督導對志願服務法內容意見最為贊成與不贊成之內容.....	135
表 5-1-1	志工與志工督導對志願服務法認知比較表.....	168
表 5-1-2	志工與志工督導對志願服務法內容意見比較表.....	170

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

過去十年來，由於民主化、自由市場經濟發展及全球化時代來臨，全世界對於志願服務的興趣持續激增（Allen Kenn，2002）。志願服務起源於人類的一種互屬互助情感與宗教慈善精神，由於社會的變遷與民主發展，現代民主國家志願服務內涵已從傳統的慈善救濟工作轉變為公民參與意義。對於民主社會而言，推展志願服務一方面是催化大眾對群體及社會付出關懷，為實踐「生命共同體（community）」的重要途徑，另一方面志願服務可說是一種公民參與（civil 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（曾騰光、曾華源，2001）。因此隨著公民社會之建構與發展，各國無不積極推展志願服務工作，於一九九七年聯合國決議正式宣布定公元二〇〇一年為「國際志工年」，而台灣近年來為因應社會參與與志願服務精神發展趨勢，內政部以弘揚志願服務理念，鼓勵社會大眾積極參與志願服務工作，於一九九五年七月訂頒「廣結志工拓展社會福利工作 - 祥和計畫」，更提出「志工台灣」的構想，於民國九十年一月通過「志願服務法」，使志願服務工作具有「法」的依據基礎，積極地將台灣志願服務之推展工作邁向新的里程。

我國從事志願服務的歷史相當久遠，從古代中國家族互動的「義莊」、糧食互動的「社倉」、人際互動的「鄉約」、經濟互動的「錢會」等，在在展現志願服務之理念（鄭勝分，2003）。自一九三一年左右，政府即制定「國民義務服務勞動法」鼓勵民眾參與社會建設，但其為一種具有某種強制性程度之辦法（曾華源、曾騰光，2003），而政府遷台之後，亦持續推動志願服務工作，創立1971年「義務服務工作團」。而在內政部「廣結志工推動社會福利工作 - 祥和計畫」推行之前，省市府行之有年的志願服務方

案，為推動志願服務工作奠定基礎；就台灣省政府而言，一九八一年陸續訂頒「台灣省推行志願服務實施要點」、「台灣省優秀志願服務人員獎勵規定事項」、「台灣省加強推行志願服務實施方案」，一九九〇年並訂頒「台灣省志願服務方案」，一九九五年修訂「台灣省社會處編輯十步芳草光輝錄實施要點」等。台北市政府社會局則於一九八四年訂定「台北市社會局推展志願服務實施原則」，開始招募志願服務者於各社會福利中心提供服務，並於一九九三年訂頒「台北市政府推展志願服務人員實施要點」。而高雄市政府社會局於一九八二年開辦志願服務工作，一九八四年起訂頒「高雄市政府社會局志願服務人員管理要點」、「高雄市政府社會局志願服務工作團組織要點」，一九九五年修訂「高雄市政府社會局志願服務人員服務要點」。另外，內政部社會司為鼓勵大眾參與志工行列，於一九八七年訂頒「內政部獎助社會福利事業作業要點」，以獎勵辦理社會福利事業之團體，一九八九年訂定「志願服務記錄證登錄暨使用要點」，並陸續獎助各級政府辦理志工訓練、表揚活動（張偉賢，2001）。

內政部社會司為使志願服務能更有方向、有系統，並且建立志願服務制度，於一九九五年頒布「祥和計畫」，全面性推動制度化的志願服務工作，以提昇志願服務團隊服務的品質。就祥和計畫內容來看，其重點是希望透過鼓勵組隊，階段性訓練提昇服務素質與認同，透過聯誼、獎助給予肯定，將團隊中個人網絡關係逐步制度化，使團隊不因個人異動而影響到組織資源的多寡，並期待在志願服務的認同下，促進組織間的合作與整合，以有助於社會福利更有績效地順利拓展（張偉賢，2001）。這樣一個政策性的制度包含了機構內志工管理與政府角色適當地介入，一方面授與彈性，以利機構依實際狀況調整，另一方面發揮整合的功能，透過建立志工管理制度，讓運用統一及凝聚所有志工機構。自推展以來，逐漸獲得社會大眾的認同與響應，於各縣市紛紛成立「志願服務隊」及「志願服務大隊」，並輔導各志願服務隊推展各項業務，使有心投入志願服務工作者能透過適當的管道參與。

目前社會福利領域之志願服務工作乃是依據「廣結志工拓展社會福利工作 祥和計畫」之相關規定辦理，為因應法令及現況之改變，內政部於二〇〇一年修訂該計畫以符法令規定。目前依據該計畫組織之社會福利類志願服務團隊截至二〇〇四年六月底止共有一千零八十五隊，從事有關社會福利類之身心障礙福利服務、老人福利服務、婦女福利服務、兒童福利服務、青少年福利服務、諮商服務、家庭福利服務、社區福利服務等工作，志工人數達六萬二千七百五十七人，九十三年上半年服務時數達二百五十五萬八百二十六小時，平均每人每週服務一五六小時，相當於提供一千九百六十八人之專職人力，提昇社會福利服務品質（內政部，2004）。

而台灣隨著民主化發展與公民社會意識提高，在志願服務工作推展上，相較於歐美國家已有立法推動機制，為求能有效激勵志願服務工作發展，志願服務法制化乃成為檢視台灣志願服務工作成熟程度的重要指標（鄭勝分，2001）。而2001年志願服務法的通過象徵著台灣的志願服務政策取得了合法性（legislation）的地位，政府必須釋放相關資源與主管督導各項志願服務業務，而相關組織在運用志願服務人力時，則必須受志願服務法的規範，同時，從事志願服務的志工也將獲得某種程度的保障與獎勵（紀惠容，鄭怡世，2001），亦使台灣的志願服務工作進入了新紀元，成為國際上少數領先立法的國家，但八十九年提案至九十年一月頒布施行後，其中許多規定似有所不足，且制訂過程草率，甫通過即受到許多批評（陳金貴，2001；陳武雄，2002；曾華源，2001；蔡漢賢，2001，引自曾華源、曾騰光，2003），究竟如何論斷志願服務法的美意，其判準為何，呂朝賢（2002）提出政策的公平性及實然性原則來考慮，即需分辨與政策後果長相左右的受益人與被害人，政策是否如其立法所願以及政策是否貼近現況，鼓勵所有應鼓勵的行為，也就是說，志願服務法執行三年多之執行狀況如何？是否有執行上之問題與困難？然而綜觀收集相關文獻資料，發現關於志願服務法執行後之調查與研究資料有限

而此法執行已近四年，有其必要進行志願服務法執行之調查研究，以瞭解執行之成效與問題。

而根據內政部（2004）評鑑九十二年度台灣地區志願服務執行狀況資料顯示，台南市志願服務之執行狀況經內政部之評鑑，其重點項目因重視辦理，尤其該市志願服務團體或社會福利機構（團體）組織健全、工作人員素質高，且業務輔導經年，志願服務推展制度已臻健全，並有效結合公私兩部門齊力推動，在志願服務業務推展、志願服務會報、志願服務紀錄冊發放管理上執行成效斐然，而評鑑為推展績效良好縣市，因此本研究即以台南市祥和計畫社會福利類志工隊為例進行志願服務法執行之研究，以瞭解其執行志願服務法之概況，希冀從研究所得之結果及資料，做為未來修法、制訂政策或執行之參考。

## 第二節 研究目的

本研究之目的在於瞭解台南市祥和計畫社會福利類志工隊之概況及進行台南市志願服務法執行之調查，以作為志願服務政策執行之參考，具體而言，本研究目的如下：

- 一、瞭解台南市祥和計畫社會福利類志工隊之志工基本特質及志工參與狀況。
- 二、瞭解台南市祥和計畫社會福利類志工隊之志工對志願服務法之認知程度、內容意見及執行滿意度。
- 三、分析台南市祥和計畫社會福利類志工隊之志工基本特質、志工參與狀況、志工對志願服務法之認知程度、意見及執行滿意度之相關及影響情形。
- 四、瞭解台南市祥和計畫社會福利類志工隊之志工督導對志願服務法之認知程度及對志願服務法內容之意見。
- 五、瞭解台南市祥和計畫社會福利類志工隊志工、志工督導及台南市志願服務協會志工督導在志願服務法執行上問題與建議，並提出綜合性建議。

## 第三節 研究問題

根據上述之研究動機與目的，本研究欲進行下列之研究問題：

- 一、台南市祥和計畫社會福利類志工隊之志工基本特質及志工參與狀況為何？
- 二、台南市祥和計畫社會福利類志工隊之志工對志願服務法之認知程度、意見及執行滿意度如何？
- 三、台南市祥和計畫社會福利類志工隊之志工基本特質、志工參與狀況、志工對志願服務法之認知程度、意見及執行滿意度之間是否具有相關及影響？
- 四、台南市祥和計畫社會福利類志工隊之志工督導對志願服務法之認知程度如何？對志願服務法之意見為何？
- 五、台南市祥和計畫社會福利類志工隊之志工、志工督導及台南市志願服務協會志工督導在志願服務法執行上之問題與建議為何？

## 第二章 文獻探討

本研究目的在探討台南市祥和計畫志工隊執行志願服務法之概況調查，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，其分為四部分，第一節為探討志願服務相關理論與文獻，以瞭解志願服務之內涵；第二節為政策評估文獻，因志願服務法為社會政策之範疇，為瞭解政策執行之良窳，遂以政策評估之概念作為本研究調查之基礎；第三節為國外志願服務法概述，以瞭解國外志願服務法內涵；第四節為對台灣志願服務法評析之文獻。

### 第一節 志願服務相關文獻

#### 一、志願服務相關語定義

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. Hlsley (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（psychological 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。

## 二、志願服務發展與公民社會

Brilliant (1997) 認為美國的志願主義起源於西方二個重要的觀念：(1)希臘 - 羅馬時代提供給付作為一般福利的博愛觀念（philiaanthropy）與人類的愛；(2)猶太 - 基督徒將做好事視為宗教職責或獲得救贖的慈善觀念（charity），這些觀念提供了現代與宗教的傳統，顯示志願服務不易與宗教慈善之利他行為分割，不過現代志願服務的發展，已經融入濃厚民主社會之價值觀（引自曾華源、曾騰光，2003）。所謂公民社會可以說是公民在「公共領域」的具體實踐，在此領域中民眾可以透過對話的方式，參與複雜的公共活動，且在政府治理過程中，積極的扮演參與者和監督者的角色，而非抱怨者或受害者的角色，並且體認公共政策的參與不是經由強迫方式，而是個人發揮自主權與展現社會關懷的責任（Cooper，1991，引自蔣孟芳，2004）。而 O'Connell (2000) 在「公民社會 - 美國民主的基石」(Civil Society: The Underpinnings of American Democracy) 一書中曾以我們看不見的巨人（our invisible colossus）來形容公民社會，且具體的指出公民社會是環繞在志願服務組織、非營利組織的運作之中。Dekker (1998) 亦認為公民社會是建立在志願主義上，以承諾參與為要件，即志願組織的公共性與志願性質是公民社會的重要特徵（引自蔣孟芳，2004）。

在過去十年間，Allen Kenn (2002) 認為影響志願服務成為全球最重要的社會運動因素為：

（一）民主化與自由市場經濟的快速發展及對公民社會的興趣提昇，成為人民投入生

活重要底線。

- (二) 全球化通訊與新科技產生，使資訊、意見及價值觀喚起人民從事地球村發展。
- (三) 國際性企業繼續關注企業應負的責任，並投入於社區中。
- (四) 提供持續成長的全球青年們具有生產性活動的挑戰，以培養技能、發展積極正面價值觀並為未來做準備。
- (五) 聯合國發表之全球志工宣言激勵並支持志工與政府部門。

而在全球志工宣言中，揭櫫志工是公民社會的基石，它激發人類最高貴的情操，即追求全人類的和平、自由、機會、安全和正義。在過去的十年間，全世界對於志願服務的興趣大為激增，此發展與個人自由意識高漲與公民參與關心社會及國家事務期望的增加有關，經由公民參與國家政治運動到社區協會事務，志工運用其權利與責任來要求政府認可其權利。

綜上所述，公民社會的意義在透過公益性組織或非營利組織的實踐，以及提供公民在公共領域的參與及對話，而公民社會理念中「公共性」是公民社會形成最主要的要素（陳定銘，2001），而公共性代表著從個人私利的考量，轉向超越自利範疇，且能夠關心公益，而志願服務的自發性、利他性、互助互惠性正是公民社會公共性的表徵及具體表現。

### 三、志願服務的意義與功能

王順民（2000）從社會性、經濟性及政治性邏輯論述志願服務。社會性論述邏輯主要從利他主義的觀點來看待志願服務，而志願服務是一種發出己願、利他情操而從事的一種追求公共利益的志願服務工作，即便隱涵著個體可以從志願服務工作當中獲致滿足個人心理層面上的需求（psychological benefits）（曾華源，1996），其他社會性觀點包括社會化理論、交換互惠、社會階層、非物質性報酬等。經濟性論述邏輯即從公共財

理論 ( the public good theory ) 來建構捐助行為的經濟模型，藉以強調個別善行所可能產生的外部利益 ( external benefit )( Jones & Posnett , 1993 ; 引自王順民 , 2000 ) , 亦有從個人所得需求彈性角度、效用理論 ( utility theory ) 人力資本理論 ( human capital theory ) 贈予經濟學 ( grants economy ) 角度來說明志願服務行為。政治性論述邏輯主要觀點是認為志願服務是與自由民主社會的發展和第三部門的提昇有所關聯 ( Weisbord , 1988 ) 。

### (一) 志願服務的意義

早期林萬億 ( 1992 ) 調查發現大多數國人對於志願服務抱持著傳統慈善公益觀念，民眾對參與志願服務的公民社會價值觀念多與慈善公益觀念混淆一起，因此，對於志願服務之意義需要加以釐清，而來自於國內外對志願服務之定義相當多，以下則針對國內外對志願服務之意義加以描述：

1. 聯合國對「志願服務」的定義：個人依其志趣之所近，不計較報酬而所從事之有組織、有目的、有方法的調適與增進個人對環境適應的工作稱為志願服務，參與是項工作的人，稱之為志願服務員。
2. 美國社工協會認為志願服務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 , 1977 ) 。
3. 社會工作辭典則指志願服務為任何人士，在公共或志願團體內，不受報酬而貢獻其服務及參與各項社會福利活動。
4. 志願服務是人們表達身為公民的力量，也是人們對社區意識主張、個人發揮潛能的方法，是一項助人及未期望有金錢報酬為目的自願性行為的活動，並具有生產價值，志工並透過志願服務工作增進社交關係、學習新知識、技術及增強自尊等而獲益 ( Kenn Allen , 2002 ) 。

5. Ellis & Noyes (1990) 認為志願服務為選擇對於某些需要去加以行動，秉持負社會責任的一種態度而且不在乎金錢的收益，並且已經超乎個人的基本義務。
6. Cnaan et al (1996) 檢討了文獻中有關志願服務的定義指出，志願服務的意涵可以歸納成四大組成要素，即自由選擇 (free choice)、報酬 (remuneration)、結構 (structure) 及預期受益對象 (intended beneficiaries) (引自呂朝賢，2002)。
7. 台灣省政府社會處 (1984)：志願服務為一群人本著服務的熱忱及個人志願，不取報酬地付出時間、財物、勞力和知能，協助別人解決困難。
8. 志願服務法 (2001)：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠以知識、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。
9. 曾華源、曾騰光 (2003)：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。志願服務是一種助人的美德及福利活動、組織性的利他行為、基於社會公益責任的參與行為。
10. 馬慧君、施教裕 (1998)：志願服務是一種不追求等值經濟報酬行為，主要奉獻自己的時間和智能，為他人提供服務的工作。
11. 陳武雄 (2001) 認為志願服務應是人類一種「愛」與「關懷」的自然行為，可拉近人與人間的距離，對於減低社會存在的「疏離感」及強化人際關係的「歸屬感」應有一定的幫助，而志願服務推廣可有效運用社會充沛的人力資源，用以彌補、加強及發展各項服務之不足，以促進社會之健全發展，而志願服務的發揮光大應是「公民意識」的培養與凝塑。

歸結志願服務工作的特質，曾華源（1996）曾提出有下列幾點：

- （一）志願服務是一種非謀求個人經濟利益為主的志願行為，亦即在提供志願服務工作的時候，並不力求回報同時也非以考量到謀求個人的最大利益。雖然志工在提供社會服務工作時，有時仍然會有金錢報酬，但這並不是衡量個人服務能力而提供的經濟性報酬行為。不過，個人從事服務工作時，雖然是不重視金錢報酬的服務行為，但是並非無其他對個人有利的因素摻雜在內，例如增廣見聞、實現個人想法、還願或結交到密友等。
- （二）志願服務是一種非外力強迫的利他行為，即志願行為是發自內心、自動自發的行為，而非他人運用權力或命令所逼迫而來的行為表現。雖然其具有互惠性在內，而非單向的給予；但是，志願服務是以他人的需要為優先考量，而不是以個人的需要為優先考量。
- （三）志願服務是一種含有社會連帶責任的公益活動，即志願服務是為了實踐社會的理想或為了改善社會問題而表現出來的一種具有積極性的社會行動。因此，志願服務是直接利他的行為，而非利己的行為，故被社會賦予較高的道德情操。從事志願服務工作者是以關懷社會的意念、尊重和關心他人的態度來提供服務，而非具有階級性和歧視態度的行為，使得被服務者的自尊心受損。
- （四）志願服務是非個人義務性的志願行為，而是個人行有餘力與餘時的情況下的參與。志願服務並不是法律所規定或是個人某種必然角色內的責任，也不是要全副精神與時間的投入，甚至放棄個人應有的社會角色。由於志願工作者並非機構的受薪者，故其有很高的自發性和自主性，因此，常使得管理者必須採取不同於專職受薪者的管理方法與制度。
- （五）志願服務是一種公民社會（civil society）自發力量的具體表現，即在公

民參與的理念下，藉由志願服務工作以傳達人們對於社會改造理想的具體實踐。

而方祥明（1994）綜合多位研究者資料整理則指志願服務基本上有以下特性：

1. 自發性：服務的行為是個人志願的表現，其動力係來自參與者內心的意願，是自動自發精神的反應，而非外力的干預、驅迫。
2. 利他性：它是一種屬於利他的非經濟行為，服務的目的並不在於金錢或物質的酬賞。
3. 互助性：是互助合作的結果，透過個人或團體，以有組織、有計劃的設計，達到互助共濟的目的。
4. 互惠性：服務本身是包含了服務者之個人成長與發展的動態過程，因此是服務提供者與接受者相互「給」與「取」的互惠過程。
5. 整合性：志願服務是整合了人力、物力、財力及智慧的系統，經由人際、團體關係的建立，資源的獲取轉換及組織功能的發揮，才能有效地達成助人的目的。
6. 目標性：它是有目標、有計劃的行為，透過個人意願和團體宗旨，使得志願工作得以在目標導向的規則下，達到服務的功能。
7. 非專職性：志願服務是一種行有餘力，則以助人的行為，所以是利用業餘、部分時間所從事的；但是它卻是一種持續的工作，是長期的投入。
8. 非專業與專業性兼具：大多數從事志願服務者並不具有專業上的訓練，但是藉著專業的協助，使服務能達到兼顧專業與非專業的層次。
9. 貢獻不以物質為限，而擴及精神的滿足。

綜合上述對志願服務之定義，志願服務是指人類出於助人利他、不求報酬之自發性行為，奉獻餘時、餘力、餘財、餘知於促進公眾福利與利益之服務。

## (二) 志願服務之功能

對於個人來說，志願服務是社會參與的表現，透過參與志願服務工作不僅可以肯定自我價值、獲得成就感、發揮潛力與專長、學習新技能、擴展人生經驗、結交志同道合朋友，亦可改善人際關係。而志願服務可以提供志願服務者社會參與和自我成長的機會，可以擴展個人知識、工作與人際關係能力和社會適應，有利於個人身心健康與生涯發展（曾華源、曾騰光，2003）。

對機構來說，非營利組織在志工的運用上是相當普遍的，有某些類型的機構甚至是非常仰賴志工的協助，另外有許多的機構為了迎合時代潮流，也開始運用志工，這使得非營利組織在志工管理的工作上更加複雜，並也開始注意到，志工為不可欠缺的社會資源，不但可以提供大量的人力時間，可以貢獻才能技藝，還可以協助捐募活動，集結民間財力，推動政府無法達成的社會福利任務。因此，現今愈來愈多組織把志工視為機構的資產，對這些組織來說，志工人力資源為其現金之外最重要的資源之一，而志工的增加也就等同於機構資產的增加（陳政智，1999；宋世雯，1999）。

曾華源、曾騰光（2003）認為志願服務有多元性經濟與非經濟之價值，對機構的貢獻而言，志工透過提供勞動力、技術、管理和其他可以提供的資源，使非營利組織能夠極大化他們的服務工作，否則機構就要自己付費進行服務，這對機構是很重要的經濟價值；另外，志工對機構有強大的非經濟價值，由於志工是機構內外的溝通管道，能有效地幫助機構抓住社區的脈動，增強社區對機構的印象，志工常給機構帶來活動力，帶來經驗、技術、奉獻心和熱情來接觸社會大眾。陳武雄（2001）認為機構運用志工的動機包括彌補機構人力資源的不足、協助機構拓展服務範疇、協助機構提昇服務品質、可向機構直接回應民眾的問題與需求、作為機構與民眾之間的溝通橋樑、協助機構處理一些非屬公權力行使的例行性工作、協助機構與民眾

提供較個人化的服務、更多溫馨關懷的機會、可作為機構業務宣導的最佳媒介、對機構專職員工產生激勵作用等。

Darling & Stavol (1992) 認為志工讓非營利組織得以經由提供體力勞動、技能、管理以及有辦法取得其他資源來擴大該組織原本需要花錢才能取得的資源；而且除了實質人力外，志工為他們所服務的機構帶來許多無法量化的好處，並被大眾及所服務的對象認為更可靠，也比授薪的工作人員能更自由地批判。

就社會方面來說，志願服務者的背景與能力越多元化，在機構中所能做的事情越多，不僅僅在直接服務上對案主和機構有所服務，而在間接服務上對志願服務之認知與整體社會民主發展有所貢獻。由於政府和非營利組織的工作對大眾有好處，所以市民和企業願意奉獻時間，將他們的資源投入來實踐慈善、教育或宗教使命，或是彼此相互之利益，這是一種經濟價值。除此之外，對大眾和被服務者來說，他們被認為較有公信力和同理心，比政策制定者更客觀，且志工能更強而有力地對媒體和公共政策制定者表現倡導行動（曾華源、曾騰光，2003）。

由於志願服務亦能彌補政府與私部門之不足，且提供民眾參與社會服務之管道陳武雄（1997）、張偉賢（2001）則提出志願服務具有下列的多重功能：

1. 具有彌補政府業務所未及的補助性。
2. 具有展現關懷溫情的補充性。
3. 具有實際反映來提供服務的實用性。
4. 具有融匯科技整合的學術性。
5. 具有均衡社會供需的效益性。
6. 結合政府與民眾達成整體性。

另外，利坤明（2001）從消極及積極的觀點，將志願服務工作之功能歸結下列五點：

1. 支持性的功能：儘管社會大眾已認識到福利社會的必要性，也已習慣要求政府負責舉辦相關社會福利事業，然社會福利工作範圍甚廣，對於眾多之需求，政府也難以全數滿足，此時若能透過相關志願服務團體來擔當，即可發揮支援的功能，使服務工作更為健全。
2. 補充性的功能：許多服務性質工作或許極需專業人士來擔任，如身心治療或復健工作等，而志工可提供較低層次的治療性服務，以彌補專業人士的不足。
3. 替代性的功能：志工若接受完整且計畫性的專業訓練，即可替代專業人力之不足。
4. 社會環境提升的功能：志願服務組織除提供相關之直接性服務之外，對於某些議題同時可扮演倡導者的角色，同時在彌補社會既有之缺陷外，志願服務組織更可提供社會發展的理想與目標，進而提昇整體社會環境。
5. 實用性的功能：志願服務工作最基本的表現就在於提供簡易且直接的服務，以滿足案主需求，透過此種實際的協助工作，給予最即時的服務。

#### 四、志工管理相關文獻

志工管理從字面上來看，即是指非營利組織如何良善管理志工的過程，易言之，志工管理係指「決定非營利組織志工之使命和目標，促進組織資源之運作，並引導組織持續、維持、創造和發展的一種動態歷程」（江明修，2003）。

在運用志願服務人力上，管理是一個很重要的概念。管理的普遍性定義為「是一種為了達組織目標，運用資源從事計畫、組織、指導與控制員工的活動。」志願服務是建立在人與機構的明確關係上，其與慈善事業最大的不同之處，在於具制度化及系統化的管理，並且從過去短期志願服務者的概念發展成為持續性的終生志願服務者理念，因此，機構在志工人力資源管理上的完善與否，不但影響志工對機構的滿意度，並且也深深

影響服務的成效（曾騰光，1997；曾華源，2003）。一個良好的志願服務計畫與成功的志工管理者能讓志工有持續參與的意願，如果機構組織的志工流失率太大，將有損該機構組織的聲譽；況且要培養一群優秀的志工必須花費相當的時間與金錢（陳馨馨，2002），而志工參加服務工作是著自願、助人的精神，本質上存在自主的意涵，然而為了使志願服務更加有系統、有組織，保障機構服務效能及志工持續參與的動機，志工專業化的管理已是不可避免的趨勢，組織的完備與管理的有效，乃是志願服務行之久遠的必要條件。

曾華源、曾騰光（2003）將志工人力資源管理視為一個連續的過程，並配合管理四項機能 - 規劃、組織、領導、控制，而將志願服務人力資源管理的管理內容彙整為：（一）規劃方面：包括需求評定、整體性方案規劃、階段性完成目標、經費、行銷、創新、網絡合作等相關策略。（二）組織方面：志工組織架構設計、志工的分組分工、規範的訂定、制度的訂定、授權、工作流程、志工招募及甄選、志工教育訓練。（三）領導方面：包括督導型態、溝通協調、福利及激勵。（四）控制方面：建立志工工作評估標準及方法、志工基本資料建檔、志工需求及滿意度評估。學者曾研究機構所採取較能吸引志工參與的措施有儲值回饋計畫、適當機構福利保障制度、強化聯誼性活動、提供更多教育訓練、好的督導人選與體制、有彈性的工作自主權、專屬志工的辦公場所、能參與機構活動規劃、能參與機構活動決策、督導在工作上的支持與協助等。

陳馨馨（2002）對於志願服務管理建議，認為須確定機構組織的高級管理階層對志願服務計畫的支持與投入程度，並提供充分的志願服務計畫基金，以利各項志願服務活動的推展；增加志願服務的機會，盡量運用志工的專長與潛力；減少機構組織中專業工作人員對志工的排斥情形，使專業工作人員與志工能一起分享權力；持續給予專業工作人員及志工應有的指導與訓練；確實記錄志工的貢獻，落實志願服務計畫的考評。而國內有一些針對志工管理之相關研究，提出對志工管理之研究結果與建議，表 2-1-1 為整理近五年國內研究者在志工管理上之相關研究摘要：

表 2-1-1 近五年國內志工管理相關實證研究之摘要表

研究者	主要研究結果	研究建議
梁慧雯 (1998)	<u>老人居家服務志工持續參與服務因素之探討 - 以祥和計畫為例</u> 針對老人居家服務志工持續參與服務之研究指出，機構之志工管理制度中，吸引志工持續參與的主要因素為服務品質、主動與志工溝通和建立完整的培訓制度等措施是影響其持續參與的因素。	應訂定居家服務志工之獎勵標準與方法，且機構應朝向專業化管理，而人力資源管理上應聘請專業志工管理者，以及策略性的招募、親和性的督導管理、及合宜的服務績效評估。
蔡天生 (2000)	<u>非營利組織志工人力資源管理之研究 - 以管理滿意度與組織承諾為例</u> 志工對機構管理的滿意度與組織承諾之間有極顯著之正相關，亦即管理滿意度愈高，則組織承諾就愈高。	在志工人力資源運用上首先應注重志工的專長使其適才適用，其次應加強志工教育訓練的多元化與彈性化，並且應建立完善的考核制度、明確獎懲標準，以提高管理滿意度，並進而提昇組織承諾。
利坤明 (2001)	<u>志願服務推動之探討 - 以台中市志工為例</u> 志工的招募及組織應朝由各單位機構特色招募，才能達到適才適所，並利用網際網路加強宣導；在志工運用單位之運作方面，特別是專業人力的運用，各志工隊應進用志工督導，負責志願服務業務之推動；在志工訓練方面，師資應由政府培訓推薦，並由政府負擔訓練費用，特別是基礎及志工督導訓練應由政府統一辦理	志工隊管理應更民主化，也應加強激勵誘因擴大招募成效，並加強對志工的表揚與獎勵。
張偉賢 (2001)	<u>志工對地方政府推動志願服務團隊績效評價之研究</u> 志工對影響地方政府推動志願服務團隊之重要面向中之志工的人力資源管理活動及相關配套措施的評價較高，而對於志工管理制度及經費補助之評價程度較低。	為因應未來志願服務工作的發展，地方政府在推動志願服務團隊工作上政策面應朝向制度明確化、管理合理化和服務品質化三個方向來發展；而政府在推動志願服務工作所扮演的角色與功能應著重在輔導、資助、監督、諮詢、考核志願服務團隊，並透過經費補助、活動補助和培訓志願服務規劃與志工管理人才等方式，以協助推動志願服務工作。
李奇仁 (2002)	<u>醫院志願性人力資源管理措施對志工工作滿意度與組織承諾之影響</u> 在志工管理措施中，最能用來預測志工工作滿意度的是維繫獎賞，其次是督導運用，再其次是招募徵選；而最能用來預測志工組織承諾的是督導運用，其次是維繫獎賞，再次是教育訓練。	醫院經營者或志工管理者應加強對志工的維繫獎賞和督導運用，以改善志工的工作滿意度和組織承諾，並充實醫院的志工管理人力，確保有足夠的人員來推動管理上的變革。
林秀眉 (2002)	<u>基隆市公部門志願服務管理制度之研究</u> 運用志工較早或人數較多之單位，管理制度健全，多已成立志工團隊組織，依隊務需要分組分工服務，從招募、甄選、訓練、工作分派、獎勵考核等均有一套規則據以遵循；而近期運用志工的行政單位，使用人數較少，未以團隊組織運作，由承辦人直接聯繫運用。	提出值得省思的問題： 一、實施志願服務法的省思 二、政策推動志願服務之探討 三、志工參加志願服務團隊隊數探討 四、志工流動率高低迷思
范美翠 (2004)	<u>志工管理：以財團法人嘉義基督教醫院為例</u> 為分析財團法人嘉義基督教醫院之志工管理模式，其研究結果發現該院對志工的教育訓練之重視，而該院志工管理模式優點為採走動式與參與管理。	提出之建議為： 一、依志工的能力與服務需求設計不同的訓練計畫。 二、授權志工幹部。 三、建立志工管理標準作業程序。 四、建立人力資料庫，減少流動。

資料來源：本研究整理

## 五、志願服務工作面臨的問題

政府與民間的關係是互補與互賴，民間志願服務團隊著重即時服務的提供，並且具自主性和自發性的反應社會需求，而政府著重在輔導、資助、監督、諮詢、考核志工團隊，以確立各團隊依照服務宗旨及能力來提供服務，並透過經費資助、活動補助和培訓志願服務管理人才等方式，引導與監督志願服務朝高品質的方向發展，以協助推動志願服務，而當前志願服務機構大都缺乏一套完善的推動志願服務的管理制度或管理不善。（曾騰光，1997；曾華源、曾騰光，2003）。

由於組織的管理階層誤解志願服務之本質，運用志願服務的目標常只是希望節省經費，而且缺乏培養專業的專責人才規畫辦理。在專業知能不足，未能妥善規劃志願人力之工作內容及工作方式，常使志願服務工作之推動事倍功半；如召募有瑕疵、訓練不符工作內容所需，缺乏激勵措施與策略、服務規範及管理準則不明確，對志工的督導及評估不重視，致使志工流失量大（曾華源、曾騰光，2001）。此外，目前志願服務團隊仍以育樂活動和活動支援為主，缺乏專業性之服務，而且督導體制不足，服務績效和品質不易彰顯（施教裕，2001）。雖然志工對於組織來說是一種助力，諸如志工也會帶來新的能源、觀念、才能與資源，並且影響機構的生存與發展（Rapp & Poertner，1992），但也有可能是一種阻力，近年來，在志工服務的發展趨勢上有一些爭議出現，包括志願主義對於社會問題並沒有治療的功效、志工對於全職工作人員是一大威脅、志工系統增強了婦女的經濟依賴（曾華源、曾騰光，2003）。

陳建松（2002）研究發現現階段志願服務推動的困境，以「機構勸募經費來源日益困難」，占62.3%，其次為「機構之間服務資訊流通不足」（43.9%），第三則為「開創新的志工服務方案或項目有困難」（37.9%）。曾騰光、曾華源（2001）則認為當前我國志願服務面臨的挑戰包括：我國志願服務工作仍偏重在慈善性和庶務性，不夠多元化、志願服務組織利他使命取向和組織存續市場取向之矛盾、志工人力資源管理專業化與服務品質績效之成本效益。

林勝義(2004)從微觀管理、激勵及績效上指出志工人力管理運用上之問題：

- (一) 微觀管理問題：在志願組織之中，志工參與相關業務的推動，可說是在執行組織所交付的使命或任務，如果運用志工的單位所交付的使命不明確，志工將不知為誰而戰？為何而戰？同時，當志工在執行任務過程中遇到困難的情境時，志工管理者的介入是否適當，往往影響志工的去留，放任不管或過度干預都可能招致人力運用失靈。
- (二) 激勵問題：通常志工所得到的報酬，不是薪資和福利，而是非金錢的報酬，志工的管理者如何將這些誘因用以規劃富有激勵作用的環境，甚為重要，否則，不能提供適當的激勵措施，可能造「劣幣驅逐良幣」的效應，不但不能帶動志工士氣，反而引發優秀志工離去，在人力運用上變成反效果。
- (三) 績效問題：原則上績效的構成要素，不僅包括實際服務效率的產生與成員的滿意度，而且包括適當的人力成本與組織目標的達成。所以，就志工而言，不是有做就好，而是其所做所為是否有意義、有價值；就組織而言，不是為了趕流行運用志工，而是要讓每一志工「人盡其才，事竟其功」，否則，無效人力充斥，目標沒有達成，可能還要承受組織破產或消失的風險。

曾華源、曾騰光(2003)指出國內目前志願組織在運用志願服務上所產生的困難與瓶頸：

#### (一) 困難部分

1. 志願組織所運用的資源普遍呈現出質不當與量的不足之問題：除了財力與物力缺乏的困境外，在人力資源的運用上，也常常無法招募到適任而足量的志工。此外，國內志工服務網絡不完備，常常造成許多服務的重疊和資源的浪費，加上參與管道與資訊的流通性不足，使許多有興趣參與志願服務的志工增加參與時的困難性。

2. 志工的流動率偏高，使得服務效果不易持續，許多業務無法順利推展。志願工作者較易離開工作崗位，或因志工能力、個別差異、工作倦怠、服務熱忱降低等，促使流動率偏高，服務效果不易持續，許多志工也因規劃及運作不當造成業務推展上的困難。
3. 志願服務組織的內部運作體系未臻健全，對志工的角色定位認識不清，並缺乏約束力，由於志工的工作特質不同於其他機構成員，特別是許多志願服務組織仍未建立有效的目標規劃、組織分工、選用訓練、督導溝通及評估績效的制度。
4. 外部環境條件未能充分配合，志願服務組織與外部機構常因立場與共識不足，無法良好配合，並缺乏良好的組織氣候，導致志工效率低落及離隊率高等。
5. 志工的工作多為重複而經常性的工作，或繁瑣而次要的工作，對志工來說缺乏挑戰性，常使他們覺得不受重視。

## (二) 瓶頸部分

1. 中央政府各個部會各行其是，無整合性的志願服務政策方向，缺乏制度的整體規劃及法令依據，而且各部門之做法差異亦大，似乎影響到志願服務之基本精神。
2. 各機構只重視本身的發展，忽略網絡關係的建立，使志願服務只限於機構內而無區域觀，不僅造成重複訓練，甚至重複提供服務，顯示出彼此爭取有限的志願服務人力資源，這對志願服務工作之推動成效有不利之影響(郭登聰，1997)。

3. 運用志願服務的目標常只是希望節省經費，而且缺乏培養專業專責人才規劃，由於專業知能不足，未能妥善規劃志願人力工作內容及工作方式，常使志願服務工作之推動事倍功半。

綜合上述對志願服務工作所面臨的問題，無論是志工的流動率偏高、志工資源質與量的不足、志工角色定位問題、組織環境不佳等，這些問題皆可歸結為志工管理制度與志願服務政策規劃問題，而政府透過志願服務法之推行或可為志工管理制度引領方向。

## 第二節 政策評估文獻

### 一、政策評估的概念

#### (一) 政策評估的意義

根據 Rossi and Freeman (1982) 的看法，政策評估是指系統運用社會研究程序，以評估社會干預計畫的概念化、設計、執行與效用，而 Nachmias & Nachimas (1979) 則認為政策評估是指客觀、系統與經驗地檢視現行政策，並以目標成為檢視公共計畫的標的，也就是政策評估的方法上必須運用社會科學的研究程序，評估的對象為足以干預社會發展的公共計畫，評估的程序則包括社會計畫概念的 formation、設計、執行與效用 (引自丘昌泰，2000)。

David H. Rosenbloom (1993) 指出政策評估的目的不僅在於檢視某項政策是否達成預期的影響，更重要的是在於檢視政策的執行是否妥適 (引自李允傑、丘昌泰，1998)。至於政策評估的標的，吳定 (2000) 則指出有三種，包括：

1. 為設計與規劃新方案而評估：評估結果希望有助於機構設計與規劃新方案。
2. 為調整暨有方案作法而評估：評估結果希望有助於機構調整正在執行中方案的作法，包括方法、程序、資源投入等。
3. 為衡量既有方案績效而評估：評估結果希望有助於機構評量方案的執行績效，做為方案處理之參考。

#### (二) 政策評估的功能

政策評估可診斷政策的結果或政策執行過程中可能發生的弊病，因此其最後結果必然會回饋給決策者，以作為改進決策的參考，而政策評估具有下列功能：

1. 政策評估可以提供有關政策績效的資訊：政策評估的目的在於運用科學調查

過程與方法，針對政策績效進行系統評估，由此可以產生許多有關政策績效的資訊。

2. 政策評估可以重新檢視政策目標之適切性：當評估政策是否按照預期的方向與目標前進時，必須重新檢視政策目標的適當性，而予修改。
3. 政策評估可以形成新的政策問題：當政策評估的結果顯示政策目標的設定完全不符合實際狀況，實際執行時發生窒礙難行之處，則須予以修改，重新形成新的政策問題。
4. 政策評估可以作為政策建議的基礎：政策評估的最終價值在提供政策改進的建議，是否需要終止被評估的政策？或是需要修改政策本身的內涵？雖有透過政策評估才能得到有價值的政策建議（丘昌泰，2000）。

### （三）評估的發展

美國當代評估理論的發展，至今已進入第四代評估理論的研究，根據 Egon G. Guba & Yvonna S. Lincoln 於第四代評估（Fourth Generation Evaluation）一書的看法，認為這時期的評估理論及研究方法與前幾代的評估研究可說是完全不同，強調評估基本上並不是「探究問題的技術過程」（特別是統計的技術），第四代評估最重視的是政策利害關係人內心感受的回應，包括利害關係人的要求（claims）關切（concern）與議題（issues），即回應性（responsiveness）評估（張琬玲、1995），如 Freeman（1977）要求計畫評估者應積極介入評估建議付諸執行的過程；Bush & Gordon 則認為評估設計時應讓顧客參與（引自李允傑、丘昌泰，1998）。

Stake（1994）提出回應性評估途徑（responsive approach），其特色為：（一）著重於計畫活動過程的評估，而非僅著重於計畫目的的評估，（二）強調對於利害關係人的資訊需求之回應，（三）強調以利害關係人之價值觀表達其對計畫成敗的意見與態度，（四）強調利害關係人的參與（引自丘昌泰，2000）。

## 二、評估理論與類型

David H. Rosenbloom (1993) 從管理觀點 (managerial perspective)、政治觀點 (political perspective) 及法律觀點 (legal perspective) 來探討政策評估；就管理觀點而言，政策評估所關心的焦點在效能 (effectiveness)、效率 (efficiency) 和經濟性 (economy) 等標準衡量政策執行的成敗；以政治的觀點而言，則提出以代表性 (representiveness)、反應度 (responsiveness)、責任 (accountability) 三者做為衡量標準；以法律觀點的政策評估則強調平等保障、程序正義和權益，而各學者對評估類型之分類如下 (引自李允傑、丘昌泰，1998)：

### (一) Eleanor Chelimsky (1989) 的分類：

1. 前置結束分析 (front-end analysis)：是指政策執行前後的評估。
2. 可評估性評鑑 (evaluability assessment)：指對於進行某項計畫是否有必要與是否可行的評估。
3. 過程評估是對於政策執行過程的評估。
4. 效果或影響評估是對於政策實施以後的結果所作的評估。
5. 計畫追蹤 (program monitoring)：是對於計畫的執行過程進行追蹤與管制，以修正方向。
6. 評估匯合 (evaluation synthesis)：指將現行許多的評估研究結果予以匯合之評估。

### (二) 美國評估研究會 (Evaluation Research Society, 簡稱 ERS) 在「評估實作之標準」一書中，設立了六種類型的計畫評估架構 (1982)：

1. 前置分析 (front-end analysis)：是一種在決定是否進行新計畫之前所做的評估研究，所強調的是政策形成的問題，常是根據前人的評估結果，來估計計

畫是否可行及其可能產生的後果。

2. 可行性評估 (evaluability assessment): 主要在回答有關政策形成與執行的相關問題，一個政策規劃的假設通常會跟預定的政策目標加以比較，藉由此種比較來評估計畫的合理性及達成計畫目標的機率。
3. 過程評估 (process evaluation): 其目的在描述及評估具體的計畫活動過程，如管理、策略計畫、操作、成本以及若干執行過程的細節，過程評估對於了解一項計畫對於民眾所產生的效果有相當大的幫助，為回溯性之評估。
4. 影響評估 (impact evaluation): 評估焦點明確指出公共計畫是否能完成目標，利用影響評估估算一項計畫的周延程度，為回溯性之評估。
5. 計畫與問題追蹤 (program and problem monitoring): 是持續性的評估，其目的在提供問題的相關訊息或同時追蹤一項計畫在不同區域的短期及長期現象。
6. 後評估 (meta-evaluation): 又稱混合評估 (evaluation synthesis), 主要是重新分析過去評估研究所得到的發現，為一種回溯性的研究，通常混合了一些過去的研究成果，其目的在於藉此判斷某項政策領域的計畫效能。

(三) 形成性評估 (formative evaluation) 與總結性評估 (summative evaluation):

形成性評估主要是指計畫執行中的計畫，為了改進計畫績效、增加提供服務的效率或改善服務的品質，向計畫者、發展者、管理者與執行者提供的策略性建議，其關切的是政策執行的效率與效果問題，與政策過程中的執行階段有密切關係，故形成評估的核心目的在於改正目前進行中的計畫缺點，使計畫的方向符合預期目標，通常形成性評估關切三項問題：(一) 是否滿足特定標的團體？(二) 計畫提供的服務是否與計畫當初的設計藍圖相符合？(三) 在計畫執行過程中，那些資源被支用？狀況如何？形成性評估者的主要任務在於了解計畫執行過程

中的問題及計畫的執行進度，與計畫發展者、管理者與執行者之間保持密切的合作關係。

總結性評估主要是針對政策執行結束後的結果所作的整體性評估，其評估結果對於是否繼續進行或終止該計畫的決定有相當的影響力，總結性評估關切的問題是：(一) 政策實施前後對於社會的影響是否有所不同？(二) 政策實施前後對於標的團體的影響是否有所不同？(三) 是正面的或負面的？其目的在於決定政策的價值，通常向層次更高的政策制定者或民眾提供政策的整體結果，其特別關切政策影響與政策過程中的終止、選擇、估計與創議等階段有密切關係，總結性評估者常扮演著政策價值的裁判者角色，以了解政策的影響或衝擊（丘昌泰，2000）。

#### (四) 過程評估 (process evaluation) 與影響評估 (impact evaluation)：

過程評估是對於進行中的計畫或政策所實施的評估，過程評估基本上需要對政策方案執行作詳盡的描述，這些描述也許根據觀察所獲的資料，或與工作人員、服務對象及方案負責人晤談所獲的資料（吳定，2000），其評估的重點為計畫執行的評鑑與主雇滿意度的調查，目的是希望找出政策或計畫的管理問題，包括政策執行有無產生任何的副產品或副作用？政策資源利用的狀況如何？政策的執行是否按照政府目標或審視計畫的執行能否遵行政策目標或大綱？（丘昌泰，2000）。依據 Robert Mayer (1985) 的論點，過程評估執行之指標包括投入度 (viability)、貫徹力 (capacity)、涵蓋度 (coverage)、理論完整性；投入度是指有關單位是否獲得足夠執行所需的經費、人力和組織，貫徹力意指執行機構將法條付諸實行的程度以及推動之表現是否達到一定的水準，涵蓋度則指受惠者或接受服務的對象的數目和其所受到的影響是否與法條的政策人口理念一致，理論完整性亦即執行程序的適當性 (appropriateness of procedures)，是指執行法條時所選擇的手段是否和法案政策立意或目標一致（引自馮燕，1992）。

影響評估是針對已執行完成的計畫或政策進行的評估，主要是希望能了解政策對實際現象所產生的效果，影響評估的重點為，是否達成政策目標？政策成功的標準為何？如何達成政策目標的幅度？（丘昌泰，2000）。結果評估係針對方案或法條的內容執行結果進行訪查，Rossi（1984）建議使用的執行結果變項為回應性（responsiveness）及效能（effectiveness），回應性是指政策對象、政策消費者和執行人員對執行結果的滿意度，效能是指政策目標達到的程度和大眾對政策的認知程度（引自馮燕，1992）。

志願服務法為政府透過立法過程，來推展志願服務工作並成為政府推展志願服務工作政策之依據，而志願服務法執行之良窳，是需要透過評估過程予以瞭解，參酌上述對政策評估文獻探討，本研究以過程評估、影響評估及回應性評估概念作為研究架構之依據。

### 第三節 國外志願服務法概述

世界先進國家推動志願服務已行之有年，以美國為例，早於一八七三年召開全國慈善與矯治會議（National Conference Of Charities and Correction），而後於一八七七年設慈善組織協會，自後各地民間志願團體、宗教組織與各種社團多展開志願服務，一八九六年成立美國志願工作者協會（Volunteer of America），而在一九六一年，甘迺迪總統即成立了隸屬聯邦政府的和平工作團，推動青年參與志願服務。而英國於一八六九年在倫敦設慈善組織協會（Charity Organization Society）正式成立志願團體，鼓勵民間對貧民的捐款與遺贈，並贊助志願服務人員災害發生時主動救助災民，其後制頒「地方社會服務法」（Local Authority Social Service Act）一九六二年制訂「不列顛志願人員方案」（British Volunteer Programm），組織志願團體派赴海外服務。日本之志願服務為建立委員制度，由地方上選定人格高尚、學識精湛，服務熱忱之士擔任義務性社會工作之民生委員，一九二〇年由內務省設社會局，將地方賑恤民防救護工作，盡量責成民間志願團體辦理，於一九六五年成立了日本海外協力隊，招募志工到開發中國家服務，成為亞洲從事海外青年志願服務的先鋒。而德國則於一七六五年漢堡制度（Hamburg System）及一八三二年艾伯福制度（Elberfeld System）中號召國民參與志願服務工作，一九三一年制頒志願工作法（岑士麟，1993）。而世界中如美國、德國及西班牙等國已為志願服務制定法規，其法規內容整理如表 2-1-2。比較台灣與國外志願服務法內容，台灣志願服務法制定內容似於西班牙，即將志願服務工作之定義、職責、志工權利義務、鼓勵參與措施等予以明定，而美國志願服務法之特色於以三大計畫作為志願服務法之核心，並鼓勵年長者與企業投入志願服務工作，德國志願服務法則以志願社會年承辦組織所推展之志願服務工作為主並規定其條件與獎勵措施。

表 2-1-2 國外志願服務法內容

國家	頒布年份	法案名稱	主要法案內容	特點
美國	1973 年	Domestic Volunteer Service Act of 1973 (志願服務法)	<p>一、法案內容三大計畫：全國反貧窮志願服務計畫、美國年長志工計畫以及志工協助小型企業暨動員商界人士加強參與志願服務計畫。</p> <p>二、全國反貧窮志願服務計畫以美國社區志願服務隊、寓學習於服務計畫、特別志工計畫為其核心；美國年長志工計畫則包括退休老人志工計畫、養祖父母計畫以及長青之友方案等三大項。</p> <p>三、法案內容另包括行政及協調、授權撥款及其他法律修正廢止。</p>	鼓勵年長者及企業參與志願服務工作。
德國	1964 年	Gesetz zur forderung eines freiwilligen sozialen Jahres (獎勵志願社會年法)	<p>一、該法所准許之志願社會年承辦機構為加入志願福利聯邦聯合會及其下屬機構之協會、教會及地方性組織以及其他各邦規定之公法組織。</p> <p>二、獎勵條件有五項：                      (一)擔任全天性照顧、教導和家庭志工之職務。                      (二)接受教育輔導及研討會。                      (三)參加者包括救助兒童青少年之社會福利機構或衛生救助機構服務。                      (四)志願社會年之參加者通常為十七至二十七歲，參加時間最長為十二個月，最短六個月。                      (五)志工限獲得住宿、伙食、工作服、適量零用錢及法定年金保險較高保費支出之補償，如無提供住宿、伙食和工作服，得發給適當之金錢。</p> <p>三、參加者在服務之同時亦接受教育輔導，加強對該領域之認識。</p> <p>四、參加者可在租稅、交通、社會保險...等方面享有優惠獎勵。</p> <p>五、規定志願服務年承辦機構應在志願社會年開始時發給志工證書，志願社會年結束後，承辦機構應開立參加證書予志工。</p>	<p>一、鼓勵十六至二十七歲之青年暫時離開校園或工作崗位六至十二個月，而投身社會志願服務行列。</p> <p>二、年滿十六歲者如身心已足以勝任志工活動，得在特別情況下於適當機構服務。</p>
西班牙	1996 年	DEL VOLUNTARIADO (志願服務法)	<p>一、總則：宗旨、適用範圍、志願服務之概念及符合公眾利益之工作（第一至第四條）。</p> <p>二、志工：志工之概念、志工之權利、志工之義務（第五條至第七條）。</p> <p>三、志工與入會組織之關係：組織、志工之入會、面對第三者之契約外責任、法律制度、與公立非營利組織之合作（第八條至第十二條）。</p> <p>四、促進志願服務之措施：促進措施、激勵志願服務、志願服務之認抵、服務證明（第十三條至第十六條）。</p> <p>五、附加條例：在國外之志工、參與合作發展之志工、志願服務之認定範圍（第一條至第三條）。</p>	<p>一、以推動及便於公民共同參與公私立非營利組織內部之志願服務活動為立法宗旨。</p> <p>二、條文中收錄普遍被採納為志願服務工作定義或責任：無償、無任何類型之經濟報酬及透過公私立組織推行。</p> <p>三、訂有廣泛之志工權利與義務，作為志工與職工之區別。</p> <p>四、明定一系列有利推動志願服務工作之措施。</p>

資料來源：研究者整理自袁筱麗（1996）。

## 第四節 台灣志願服務法評析文獻

### 一、志願服務法之意義

曾華源、曾騰光（2003）認為志願服務法的精神與目的在於強調社會參與和社會互助責任之意識，也就是志願服務的立法訂定旨在鼓勵社會大眾積極參與志願服務工作，成為積極的公民。從制定志願服務法需求面上分析，認為制定志願服務法之必要性在於保障志願服務自主性、增進志願服務效能、激發志願服務潛在資源及激勵志願服務者持續參與等之需求，並對於志願服務的主管機關及目的事業主管機關之權責、志願服務運用單位之職責、志工的招募、教育訓練、權利及義務、獎勵表揚、福利、保障、倫理守則、法律責任等，均有明文規定，其目的在於增進志願服務機構自主性與合作性、志願服務參與與服務品質、激發志願服務資源及增進志願服務持續參與。在志願服務法時代意義上，則具有將慈善愛心擴大到社會責任、從犧牲奉獻擴大到知能成長的互惠性、從民間自主擴大到政府參與、從無組織的擴大到有組織的整合、從熱心利他擴大到品質責任及從完全付出擴大到權利義務。

陳武雄（2001）則認為志願服務法的頒訂應能為志工提供更多的助力與及鼓舞，一方面期盼藉以提升民眾參與志願服務的意願，推動全民共同關懷社會，另一方面更冀望能提昇志工之安全保障，增進志願服務的水準。

### 二、志願服務法相關之評析與研究

志願服務法自頒行三年多以來，陸續有專家學者或研究者對志願服務法進行相關探討，並針對志願服務法制訂面、立法精神、運用單位職責、獎勵措施、執行面等範疇進行評析：

### (一) 對志願服務法立法精神與制訂評析

對於志願服務法立法精神之評析，一些專家學者認為該法窄化和扭曲志願服務功能與本質，如未能朝實踐福利多元化之趨勢發展，仍是循守官方和機構主導志願服務的傳統，明訂志願服務為「輔助性」服務(第三條)。私部門仍舊受公部門宰制，不受信任和尊重，而非真正鼓勵非營利組織部門在志願服務上自主性地發展(曾華源、曾騰光，2003)。鄭勝分(2003)則認為在理念層次上，應釐清志願服務是否應由政府介入規範、是以制度為主或人員為主，以及立法的出發應釐清是以政府為主或民間為主。

### (二) 對志願服務法定義之評析：

曾華源、曾騰光(2003)認為志願服務法對志願服務所做的定義並沒有強調為組織或集體性的社會公益行為，而且將志願服務劃歸輔助性服務，這意味著志願服務屬於依附性，而無組織自主性或主導性。呂朝賢(2002)以志願服務組成要素：自由選擇、報酬、結構及預期受益對象作為志願服務的準則，亦認為不宜僅採法定志願服務定義，而需將志願服務之定義放寬，以利掌握目前台灣志願服務之發展趨勢及其所面臨之問題。

而在志願服務法第三條第三款中所定義的志願服務運用單位，基本上只包括運用正式志工的組織，至於非正式志工則被排除，從行政管理的角度來看，這樣的定義較明確也易於管理，但忽略了許多人從事非正式志願服務，且這是志願服務非常寶貴的一部分，因為所有的非正式志願服務更能展現志願服務利他、不求回報的精神(張英陣，2001)，也就是合法登記立案的組織必須受志願服務法的規範，而無法取得或未登記立案的組織就不受此法的束縛，此突顯出志願服務法在志願服務運用單位認定上的侷限。

### (三) 對志願服務法中有關主管機關及運用單位職責評析

針對志願服務法中有關主管機關部分，鄭勝分（2002）認為主管機關與目的事業主管機關的權責不清及人力不明，且與志願服務運用單位在功能上爭權；而有關志願服務法中對於志願服務運用單位是否自行或聯合召募志工是依據各個單位的需要而定，不需規定，也許尚有其他的方式召募志工，如由志工中心召募志工給需要的單位也是一種方式（張英陣，2001）。

志願服務法第七條中要求志願服務單位在運用志工人力前，必須先擬具志願服務運用計畫，並採「事前備案、事後備查」的方式將計畫交由主管機關督導管理，這種期待以齊一的標準來要求各類型組織以建立志工管理制度的思考，並沒有考慮到非營利組織的多元性與特殊性，而這樣的制度設計，其背後理念也是充分地顯示對非營利組織的不信任，是否有侵害非營利組織自主性與自律之嫌，實不無疑義；而志願服務法並無具體的罰則，僅有第七條第五項規定「志願服務運用者未依前二項規定辦理備案或備查時，志願服務計畫目的事業主管機關應不予經費補助，並作為服務績效考核之參據」，以「剝奪補助經費」及「作為服務績效考核的參據」這兩種方法以收嚇阻之效，也突顯本法必須靠相關單位「志願」配合的（紀惠容、鄭怡世，2001）。

鄭勝分（2002）對於志願服務運用單位之職責上，認為有志願服務運用似優先官方，對民間不公平、對於未送計畫者的討論過於嚴苛不利、對教育訓練的介入目的皆以中央為主導、對服務環境及服務資訊的說明不清、服務限制對所謂專門執照工作何以能由有證照之志工為之的討論過於簡單以及服務證及人員管理龐雜等問題。

### (四) 對志願服務法獎勵措施評析

鄭勝分（2002）認為志願服務法中有關促進志願服務措施是欠缺完整的構圖，

如在志工保險及相關措施的規範對使用者造成壓力，而志願服務證明的用途及管理應更明確、各目的事業主管機關的器材提供之心態偏差、獎勵措施仍欠缺積極作為、兵役替代可能造成問題、志工服務的榮譽報酬制度不足等。而志願服務的激勵措施可能有助於促進志工的參與，但措施不當亦可能有害志願精神。激勵措施的目的在於延續志願服務行為，但必須注意誘因是否會導致志工參與動機的偏差，而影響了機構的志願服務文化，這在訂定激勵措施時需特別注意的事情（蘇文彬，2001）。

就人力資源管理的角度而言，誘因機制最重要的原則是公正與得當，即獎賞依努力程度而定及鼓勵欲鼓勵的行為，而不會造成負面效果，但在志願服務法中最可能造成負面效應的二項獎勵為升學及服務兵役的優惠措施，其優惠有加深既有參與階層化現象之疑慮；而志願服務法中之獎勵係以時間為單位，將「服務時間」做為獎賞評判的唯一衡量標準並不合理，亦可能引發「慈善的道德危機」，即以算計的心態，挑容易累積時間的活動來做，而需長期關注的不定期活動則無興趣，或形成「來者不善，善者不來」的逆選擇情況（adverse selection），即投入者多是為累積時數而來，純貢獻者則被排擠於外（呂朝賢，2002）。

#### （五）對志願服務法執行之評析：

目前政府已通過志願服務法，但是至今中央政府不僅仍無整合性的志願服務政策方向，缺乏制度的整體規劃，政府各部門之做法差異亦大，推動志願工作是各行其事，而且也無法提供有效的條件與規範，以促使志願機構之發展（曾華源、曾騰光，2003）；且志願服務不應成為宣示性的政府口號，重要的是志願服務實際效用，能否真正落實？志願服務法的過通可說憂喜參半，喜的是國人肯定並重視志願服務的可貴，憂的則是我國的志願服務法存有許多缺失，宜在執行的同時能重新檢討落實（葉肅科，2001）。

以經費補助為例，不僅政府負債累累，縮減補助，而且政府的經費補助偏重在硬體資源方面，欠缺全盤性的軟體服務方案補助計畫。在方案預算補助方面不僅僅刪東刪西，而且補助款姍姍來遲和核銷手續繁複，不僅令志願服務者的認知偏向負面，讓志願部門工作推廣阻礙重重，也有違志願服務者之基本精神(張偉賢，2001)。

而根據內政部(2004)九十二年各縣市志願服務評鑑資料顯示，以直轄市、縣(市)政府依志願服務法及內政部訂頒之「廣結志工拓展社會福利工作 祥和計畫」等規定組織之社會福利志願服務團隊，在志願服務人力結構上，截至九十二年底計有 998 隊，志工數計有 58,671 人，分別投入身心障礙者、老人、婦女、兒童、青少年、諮商輔導、家庭、社區等社會福利服務工作。就統計資料分析，社會福利類志工從事的服務項目以老人福利服務最多，其次依序為綜合福利服務、社區福利服務、諮商輔導服務、身心障礙者福利服務、兒童福利服務等。在志工年齡分配上，年齡在 30 歲至 49 歲之志工為最多，其次為 50 歲至 69 歲之年齡層，足見志工人力仍以青中壯年為主；在性別分配上，女性人數有 40,525 人，男性人數則有 18,146 人，顯見社福志工仍是以女性志工為主；在學歷分配上，以高中(職) 28,369 人最多，其次依序為大學(專科)、國中以下程度；職業分配以家庭主婦 17,294 人最多，其次依序為工商界人士、學生、其他職業、公教人員、退休人員。

在預算結構方面，於九十一年度各縣市編列志願服務預算總數為 4,041 萬 9 千元，九十二年度則為 5,656 萬 9 千元，總體而言，預算增加了 1,615 萬元，其中以台北縣、桃園縣、彰化縣、台中市有大幅度的成長。

而針對法定項目辦理情形方面，依據志願服務法規定應設置專人辦理志願服務業務部分，而大部分縣市設有專責人員辦理志願服務業務，但因社政人力不足，許多縣市之承辦人員仍須辦理其他業務而無法對志願服務業務做更深入的規劃與投

入。於結合社會資源情形上，部分縣市政府因能運用民間力量及人力資源協助志願服務工作，並置有專任人員辦理業務，而與當地縣市政府配合良好，成為公私合作的夥伴關係。

至於志願服務會報辦理情形上，大部分縣市均已定期召開志願服務會報，成效良好，部分縣市由主任秘書以上層級之長官主持，在業務協調及聯繫上較為整合，並有效輔導其他局處（室）推展志願服務工作。

在志願服務宣導辦理情形上，大部分縣市均能設置專屬網頁、運用資訊網路發布相關消息進行宣導及發行志願服務刊物，而縣市政府亦能配合內政部辦理之宣導活動輔導轄內民間團體，於志願服務節日辦理相關慶祝或宣導活動。

在志願服務紀錄冊發放情形部分，屏東縣及花蓮縣之社會福利類志願服務紀錄冊發放比例已達 95 % 以上，為全國表現最佳的縣市，嘉義縣亦達到 94%，而將近半數縣市的紀錄冊發放比例不到 60%，是有待加強。

在獎勵辦法及辦理表揚情形上，部分縣市雖依據志願服務法之規定訂定獎勵辦法，惟仍未據以辦理表揚活動，甚至有少數縣市仍未著手規劃擬定。至於志願服務評鑑辦理情形，由於志願服務評鑑對各機關及志願服務運用單位而言，是一種壓力，但也是資料整理及蒐集的機會，而目前 90% 以上的縣市多已訂有社會福利類之志願服務評鑑計畫，惟許多縣市仍處於宣導階段，尚未能實際執行評鑑。

在志工教育訓練部分，內政部為提高志工取得志願服務紀錄冊之比例，委請各縣市積極規劃辦理志工基礎教育訓練，擇定轄內一至三個民間團體辦理訓練工作，根據目前各縣市經驗，現教育訓練實施最好方式，是以志願服務運用單位及志工之需求為考量，並獲得民間團體之支援辦理。

另根據內政部統計處 2002 年「臺閩地區民眾生活狀況調查」資料顯示，有 78.9 % 的受訪民眾表示不知道政府於 2001 年頒布「志願服務法」，而完全知道者僅占 5.4%，有些知道者占 15.8%，在性別間並無顯著差異，「完全知道」比例最高為 50-64 歲、大學教育程度，而研究所及以上的比例最低，但在教育程度間並無顯著差異，資料顯示志願服務法仍有待政府廣力宣導（表 2-1-3）。

表 2-1-3 民眾對志願服務法的瞭解情形

單位：%

	完全知道	有些知道	不知道
性別			
男	5.0	16.8	78.1
女	5.7	14.7	79.6
年齡			
20-29 歲	2.9	11.3	85.8
30-39 歲	4.7	12.9	82.4
40-49 歲	7.4	19.9	72.6
50-64 歲	7.5	20.9	71.7
65 歲以上	4.6	15.1	80.3
教育程度			
小學及以下	3.9	15.2	80.8
國（初）中	5.3	19.7	75.0
高中（職）	6.1	15.3	78.5
專科	4.6	17.0	78.3
大學	6.9	12.5	80.6
研究所及以上	2.3	18.6	79.1
總計	5.4	15.8	78.9

資料來源：內政部統計處(2002)

而陳建松（2002）實證研究中亦發現，許多機構推動志願服務常常面臨許多困境，包括志工管理經驗不足、資源的有限和經費來源拮据、沒有編列預算、尚未接受基礎訓練，而取得紀錄冊登記服務時數且未知會其與未來權益有關，這些都是法令條文明白規定必須依法辦理的事項，因為基層承辦人大多數為兼辦性質，以及承

辦年資不長，加上經費困難而延誤。而推甄升學大量需要，青年參與志願服務機會，造成供需不均現象，更有甚者，因為青年社會經驗不足，有被濫用、利用現象，阻礙志願服務發展的立法美意，其對桃園縣志願服務法概況進行實證研究，其結果調查如下：

1. 未參加基礎訓練志工有 2,240 人，而有意參加基礎訓練志工高達 1,986 人，可見舉辦基礎訓練有相當迫切需求。
2. 承辦人員經驗不足，不僅造成推展上困境，也影響志工的留任運用以及管理制度的建立。
3. 志願服務運用單位有依規定指定專人辦理並發行或寄發志工資訊占 26.8%，沒有發行資訊者占 49.2%。
4. 受訪者有高達 29.4% 一直不知道志願服務法，而有經過基礎訓練者有 21.7% 表示不清楚志願服務法，表示志願服務訓練工作並沒有落實。
5. 部分單位將十二小時基礎訓練在一天內完成，不僅形式化也扭曲立法本意。
6. 志願服務運用單位有 40.3% 已依規定替志工辦理保險，仍有高達 49.3% 尚未辦理，而經費是主要考量因素。
7. 53.7% 表示年度有編列預算，35.8% 表示沒有經費預算，其中主管機關運用志工而未列經費預算是值得注意的現象。
8. 50.7% 表示有參加過志願服務聯繫會，而沒有參加者 47.8%，占很高的比例，而有 50.7 % 認為需要召開，而多數參加者會肯定會報的功能，並有 44.8% 主張由政府運作。

綜合本節文獻資料顯示，相關文獻資料多提出志願服務法上於內涵面上之妥適性問題探討，而現有之實證研究與評鑑資料則顯示，就整體各縣市尚能配合志願服務法推展志願服務工作，但各縣市執行成效落差仍大，部分縣市積極推展志願服務工作，並有具體成果，然部分縣市則出現未執行之情況；而資料另顯示出，民眾對於志願服務法之認知相當有限，因此對於志願服務法之宣導是有待繼續加強。

## 第五節 台南市祥和計畫社會福利類志工隊執行概況

根據內政部統計資料（2003）顯示，九十二年度台南市祥和計畫社會福利類志工隊經費編列九十三萬三千元，並有 29 隊志工隊，而至九十三年本研究進行時，共有三十一隊。九十二年度隊員總人數為 2,294 人，女性為 1,518 人，男性為 776 人，以女性占多數。若按年齡別分，則未滿十二歲者 1 人、十二至未滿十七歲者 98 人、十八至未滿二十九歲者 556 人、三十至未滿四十九歲者 1,078 人、五十歲至六十四歲者為 424 人、六十五歲以上者為 137 人，以中年者占多數。若統計各服務類型時數，身心障礙福利類為 21,391 小時、老人福利類 23,361 小時、婦女福利類 4,366 小時、少年福利類 8,477 小時、兒童福利類 10,238 小時、諮商輔導類 31,931 小時、家庭福利類 5,948 小時、社區福利類 3,584 小時、綜合福利類 43,953 小時，合計提供 153,429 小時服務，而每萬人口志工人數為 30.60 人，綜合福利服務時數最多，其次為諮商輔導類。以職業別分，則工商界人士有 723 人、公教員工有 271 人、退休人員有 238 人、家庭主婦 455 人、學生 353 人、其他有 191 人，以工商界人士參與者為最多。以教育程度別分，研究所有 52 人、大專 1,304 人、高中職 746 人、國中及以下者 192 人，教育程度集中於大專教育程度。

而九十三年度中央對直轄市、縣（市）政府執行社會福利績效考核報告中，對於台南市志願服務工作重要措施辦理情形分以下幾項重點措施說明：

- 一、辦理志願服務業務人力：由一名社工員專責辦理志願服務業務，另有三名社工員及二名約聘人員兼辦各業務志願服務小隊之督導工作，而接受志願服務專業訓練，平均每人每年十七小時。
- 二、召開志願服務會報及辦理聯繫協調會議或活動：召開三次市府志願服務會報及四次目的事業主管機關連繫會報（均由局長主持），會中決議和建議事項均撰寫成會議

記錄並針對結論事項追蹤後續處理情況。

三、預算編列或結合社會資源：92 年預算減編 3.8%，並結合民間團體之資源及志願服務協會之人力、物力。

四、志願服務之宣導：編印志願服務季刊及資源手冊、結合民間團體辦理全市志工大會師、志工楷模表揚、志工才藝競賽、志工愛心聯合服務、志願服務成果展等活動，並藉由報章專題介紹優秀志工。

五、志願服務紀錄冊之發放與管理：建立各單位聯絡名單和志工資料清冊，志願服務紀錄冊 708 冊，發給率稍低。對紀錄冊之管理，辦理實地查核工作。

六、訂定志願服務獎勵辦法及表揚獎勵：訂定「志願服務楷模遴選辦法」及「台南市績優志願服務工作團隊遴選辦法」，並據以辦理獎勵表揚活動。另社會局所屬志工均辦理聯誼活動、慶生會、餐敘等。

七、辦理志願服務評鑑：已訂定訂「台南市祥和計畫志願服務運用單位推展志願服務工作評鑑實施計畫」及「台南市政府九十三年度各志願服務地方目的事業主管機關志願服務工作評鑑實施計畫」。九十二年度未辦理評鑑工作，但於九十三年度辦理以上二項評鑑工作。

八、志願服務工作創新項目及作為：開辦「府城志願服務人力儲備銀行」，以市府名義對外召募志工，運用到各局室。

九、提昇社區照顧質量計畫：九十二年度共獲補助七案，於九十三年一月辦理宣導說明會。

十、志工教育訓練：由台南市志願服務協會辦理十二場次之訓練，受訓人次計 1,092 人次。由志願服務協會函請各單位報名參加，並於結訓後報請市府核備。市府則函請其他局室報名參訓，但未辦理成長及領導訓練。

就整體而言，台南市祥和計畫福會福利類志工隊尚能配合志願服務法規定推動志願服務工作，值得注意的是能結合志願服務協會與社會福利團體等資源共同推展服務工作及開辦志願服務人力儲備銀行之創新工作，且亦訂定出「志願服務楷模遴選辦法」及「台南市績優志願服務工作團隊遴選辦法」等獎勵表揚辦法，以鼓勵志工參與，並訂定「台南市祥和計畫志願服務運用單位推展志願服務工作評鑑實施計畫」及「台南市政府九十三年度各志願服務地方目的事業主管機關志願服務工作評鑑實施計畫」以評鑑志願服務推展情形，成為台南市志願服務推展之特色。

## 第三章 研究方法

### 第一節 研究途徑與步驟

#### 一、研究途徑

一般而言，可分為定性研究途徑(qualitative approach)及定量研究途徑(quantitative approach)，定性與定量途徑之不同，並非研究設計類別的差異，而是資料形式之不同，前者蒐集及分析的資料是文字性的，而後者則為數字性的(吳定，2000)。

##### (一) 定量途徑的政策評估

定量途徑的政策評估通常採取訪問法、問卷法、方案記錄檢視法或觀察法等，以標準化的測量工具，蒐集評估所需的資料，這些資料並被轉換成數字價值，然後依據數值狀況進行描述性或推理性的分析解釋，定量途徑常須視政策的性質，採取不同的研究設計。

##### (二) 定性途徑的政策評估

定性途徑也稱為「質」的研究途徑，主要是包含三種資料蒐集方法：深度及開放式晤談、直接觀察及書面文件檢視。引用開放式晤談資料時，應直接引註受訪者的經驗、意見、感覺及了解等，而引用觀察所獲資料時，應詳細敘述政策方案的活動、方案參與者的行為、執行人員的作法及方案執行相關的所有人類互動狀況。

定性途徑與定量途徑各有其優缺點，也各有其較為適合應用的方案評估類型基本上必須依所要研究的核心論題而定，其比較如列表 3-1-1。本研究為更深入探討志願服務法執行過程與結果分析，故兼採定量與定性途徑，以定量途徑來進行數字

測量之執行狀況分析，以瞭解志願服務法執行結果與影響關係，並以定性方式對志願服務法執行過程與結果，進行描述性與解釋性之調查，以瞭解過程與結果間的關係。

表 3-1-1 定量與定性途徑評估研究核心論題比較表

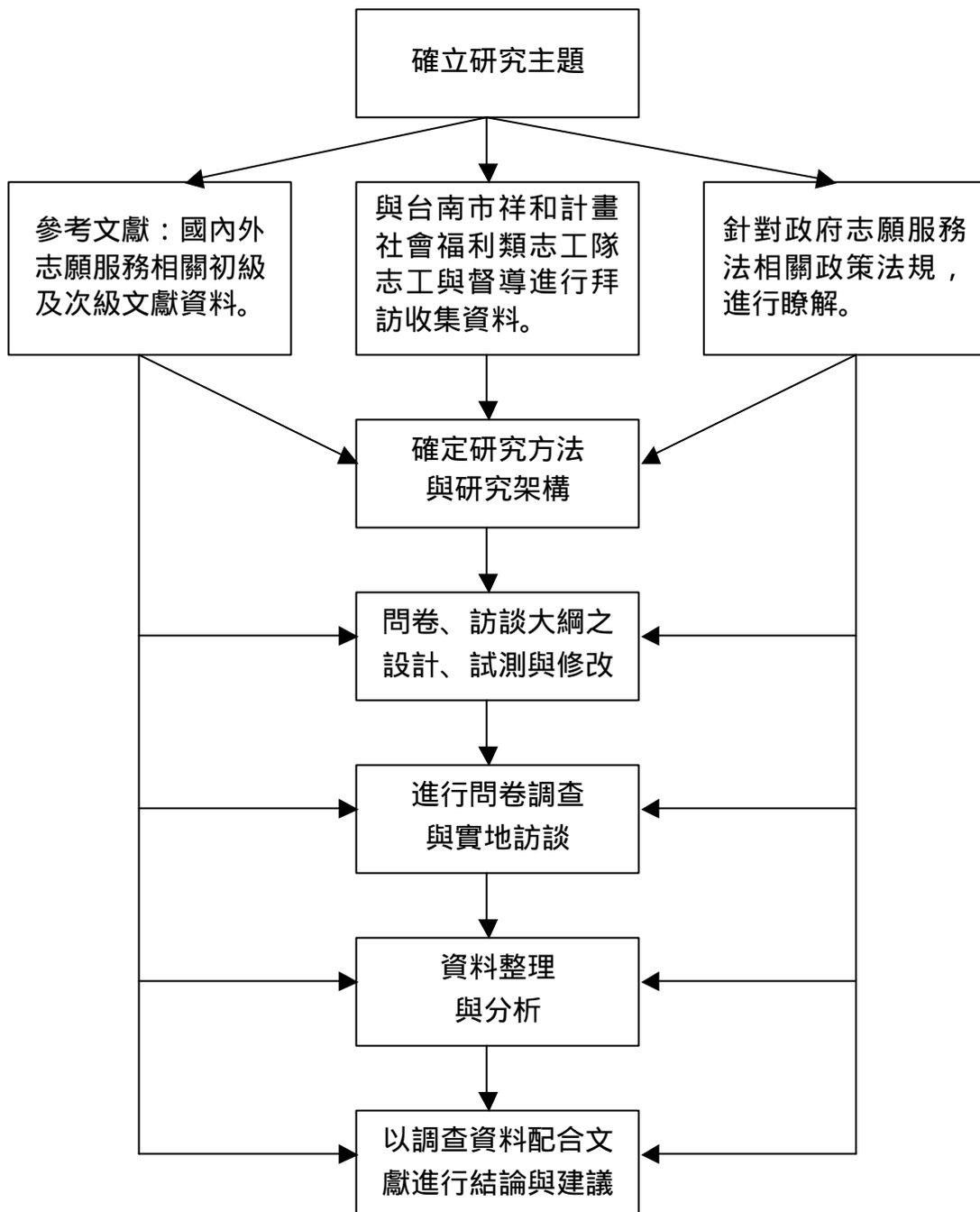
		定量途徑	定性途徑
研究 核 心 論 題	評估方案運作過程 (program process)	方案有明確的界定，以探討運作過程的特徵。	變項眾多，評估者無法確定那些是重要的研究；或研究情況是多變，以致無法將評估工作與某些獨特衡量標準結合在一起。
	評估方案結果 (program outcomes)	評估者想要獲得有關方案執行結果之相關問題的精確答案。	評估者欲發掘方案執行結果並解釋其有關「結果」的問題。
	評估方案運作過程與方案執行結果之關係	皆可採用	
		以定量方式進行數字測量統計方案參與者、服務狀況等分析，以了解方案執行結果的影響關係。	以定性方式對方案執行過程與結果，進行描述性、解釋性、推論性的評估研究，以了解「過程」與「結果」間的關係。

資料來源：研究者整理自吳定（2000）。

## 二、研究步驟

根據本研究目的與前述研究途徑及資料蒐集方法，提出本研究之研究步驟流程如下圖(3-1-1)：

圖 3-1-1 研究步驟



## 第二節 研究架構

根據前幾章之文獻資料，探討志願服務法執行議題極為重要，本研究主要為探討志願服務法之執行，因此除探討台南市祥和計畫志工隊志工之基本特質與參與狀況外，並對其在志願服務法認知程度、內容看法及執行滿意度上作探討，另為以更多面向進行探究，並針對台南市祥和計畫志工隊之志工督導為研究對象，進行對志願服務法認知程度與內容意見調查，並以質性訪談方式蒐集台南市祥和計畫志工隊志工督導與台南市志願服務協會志工督導對志願服務法執行之問題與建議，故本研究之分析架構有二，如下圖 3-2-1 及圖 3-2-2：

圖 3-2-1 研究架構一

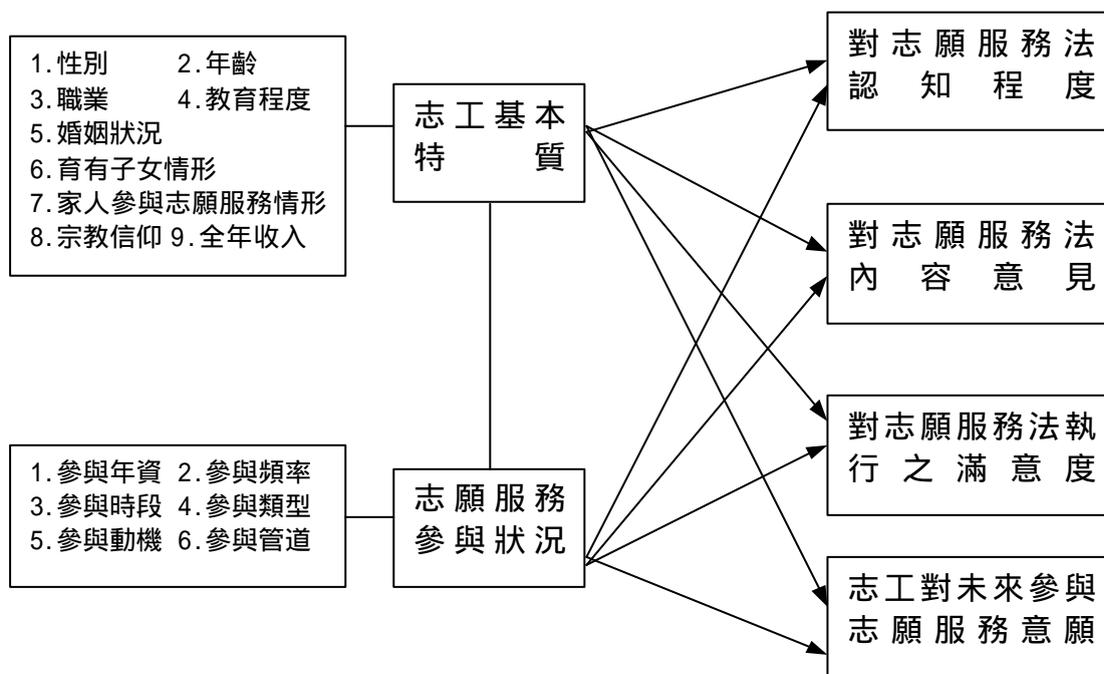
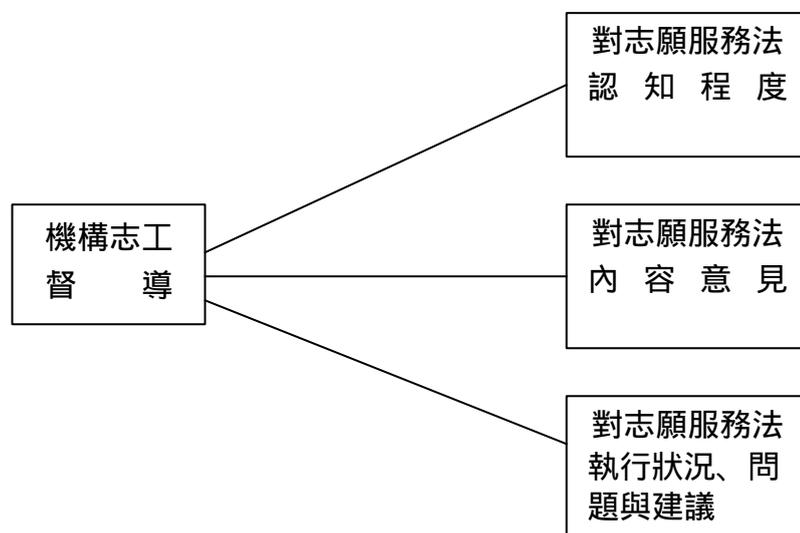


圖 3-2-2 研究架構二



### 第三節 研究對象與抽樣方式

#### 一、研究對象

本研究之研究對象為台南市祥和計畫社會福利類志工隊志工及志工督導，至 93 年 6 月底止，實際有運作三十一隊志工隊，主要服務項目有九類別；但於實際進行調查時，有八個機構以業務繁忙、自覺機構志工隊不健全、已解散或不方便進行調查等理由未參與本研究之調查，因此本研究乃以願配合調查及有執行志願服務法之志工隊志工與志工督導進行問卷調查及質性訪談，共計有二十三隊志工隊之志工與十九位志工督導，作為本研究之研究對象（表 3-3-1）。

表 3-3-1 研究對象一覽表

服務類別	研究對象
身心障礙服務	智障者家長福利協進會-智愛服務隊 康復之友協會-康復之友志工隊 台南市佑明視障協進會-佑明志工隊 腦性麻痺之友協會 - 信望愛志工隊 台南市政府無障礙之家 - 有愛無礙志工隊
老人福利服務	台南市政府-長青松柏志願服務隊 基督教女青年會-老人居家服務隊
家庭福利服務	台南市警察局婦幼隊 - 婦幼天使志工隊
兒童福利服務	台南家扶中心-台南家扶中心展愛服務隊 兒童福利服務中心-愛家志工隊
諮詢福利服務	台南市生命線協會-生命線 台南市婦女會-婦女專線志工隊 救國團張老師-救國團志工隊
社區福利服務	菩薩社區發展協會 - 康乃馨志願服務隊 文南社區發展協會 - 文南志工隊 長榮社區發展協會 - 長榮志工隊 前甲社區發展協會 - 前甲愛心志工隊 國宅社區發展協會 - 國宅社區志工隊
綜合福利服務	台南市榮民服務處-榮欣志願服務隊 財團法人向陽文教基金會-向陽志願服務隊 中華佛心功德會-和平志願服務隊 中華民國弘道志工協會 - 弘道志工隊 中華基督教救助協會 - 台南市 1919 志工隊

資料來源：本研究自行整理

## 二、抽樣方式

本研究採立意抽樣法，研究對象之選取準則以已加入台南市祥和計畫且配合志願服務法執行之社會福利類志工隊，故於三十一隊台南市祥和計畫志工隊中，選定願意配合本研究進行之二十三隊志工隊、志工督導十九位進行問卷調查以及針對七位志工督導進行質性訪談，如表 3-3-2。

表 3-3-2 抽樣數一覽表

單位：人

編號	志工隊	所有 志工數	抽樣 志工數	志工 抽樣率	取樣志工督 導（問卷）	取樣志工督 導（訪談）
1	台南市政府-長青松柏志願服務隊	31	20	64.5%	0	0
2	財團法人向陽文教基金會-向陽志願服務隊	80	45	56.3%	1	0
3	智障者家長福利協進會-智愛服務隊	87	12	13.8%	1	1
4	台南市婦女會-婦女專線志工隊	30	26	86.7%	1	1
5	台南家扶中心-台南家扶中心展愛服務隊	46	25	54.3%	1	0
6	台南市生命線協會-生命線	105	60	57.1%	1	1
7	救國團張老師-救國團志工隊	89	50	56.2%	1	0
8	基督教女青年會-老人居家服務隊	50	50	100.0%	1	1
9	康復之友協會-康復之友志工隊	45	25	55.6%	1	0
10	台南市佑明視障協進會-佑明志工隊	42	10	23.8%	0	0
11	兒童福利服務中心-愛家志工隊	87	46	52.9%	1	0
12	菩薩社區發展協會-康乃馨志願服務隊	28	6	21.4%	1	1
13	台南市榮民服務處-榮欣志願服務隊	29	29	100.0%	0	0
14	中華民國弘道志工協會-弘道志工隊	58	20	34.5%	1	0
15	中華佛心功德會-和平志願服務隊	40	40	100.0%	1	0
16	腦性麻痺之友協會-信望愛志工隊	23	20	87.0%	1	0
17	台南市警察局婦幼隊-婦幼天使志工隊	24	20	83.3%	0	0
18	台南市政府無障礙之家-有愛無礙志工隊	15	15	100.0%	0	0
19	中華基督教救助協會-台南市 1919 志工隊	30	30	100.0%	0	1
20	文南社區發展協會-文南志工隊	50	50	100.0%	0	0
21	長榮社區發展協會-長榮志工隊	20	20	100.0%	1	0
22	前甲社區發展協會-前甲愛心志工隊	50	50	100.0%	1	0
23	國宅社區發展協會-國宅社區志工隊	8	8	100.0%	1	1

表 3-3-2 抽樣數一覽表

單位：人

編號	志工隊	所有 志工數	抽樣 志工數	志工 抽樣率	抽樣志工 督導(問卷)	抽樣志工 督導(訪談)
24	台南市志願服務協會 - 志願服務協會志工隊	19	0	0	1	0
25	創世基金會 - 創世基金會志工隊	156	0	0	1	0
26	華興社區發展協會 - 華興志工隊	20	0	0	1	0
27	台南市政府 - 婚姻諮詢服務隊	29	0	0	0	0
28	青少年福利服務中心 - 志工隊	60	0	0	0	0
29	慈德愛心會 - 薪傳社會服務隊	45	0	0	0	0
30	家暴暨性侵害防治中心 - 志工隊	27	0	0	0	0
31	私立台南仁愛之家 - 仁家志願服務隊	63	0	0	0	0
總 計		1,486	677	45.6%	19	7

資料來源：本研究自行整理

## 第四節 資料收集

依據本研究之研究架構，以志工及志工督導為研究對象分別進行志願服務法執行研究，為取得較完整之資料，採結構式問卷內容以獲取所需研究資料，並進行問卷之信效度分析，另針對志工督導進行質性訪談以瞭解志願服務法執行概況。

### 一、針對志工部分進行問卷調查

本問卷設計依據政策執行評估理論為基礎，以涵蓋性、回應性及適合性為指標，其設計目的在於瞭解志工之基本特質、參與狀況及志工對志願服務法內容認知、內容意見及執行滿意度，問卷經試測修改後，問卷內容分為三部分：第一部分為志工參與志願服務狀況，第二部分為志工個人基本資料，第三部分為評估志願服務法執行之涵蓋性、適合性及回應性面向，並以結構式問卷進行調查，建議部分則以開放式問卷進行，問卷之內容及研究變項說明如下：

#### 第一部分：志工參與志願服務狀況

為瞭解志工參與志願服務狀況，問卷變項設計上包括志工參與年資、參與頻率、參與時段、參與類型、參與動機及參與管道等。

#### 第二部分：志工個人基本資料

志工基本特質包括性別、年齡、職業、教育程度、婚姻狀況、育有子女情形、家人參與志願服務情形、宗教信仰、經濟狀況等變項。

第三部分：評估志願服務法執行之涵蓋性、適合性、回應性及志工對志願服務法之建議。

1. 涵蓋性評估：志工對志願服務法認識程度，即志工對於志願服務法內容是否瞭解與認識。

2. 適合性評估：即針對志工調查對於志願服務法內容是否適當的看法，其包括總則、主管機關、志願服務運用單位之職責、志工之權利與義務、促進志願服務之措施、志願服務之法律責任、經費及附則等。
3. 回應性評估：即志工對於志工運用單位及主管機關執行志願服務法之滿意度，並以志願服務法中有關志工運用單位及主管機關職責內容設計問卷題項之基礎，包括對志工招募、教育訓練、服務環境確保、服務資訊提供、服務紀錄、志工權利維護、績效評鑑與獎勵等志工管理工作之滿意度。

本研究以台南市祥和計畫社會福利類志工隊為母群體，採立意取樣方式，選取二十三隊志工隊志工為研究對象，並與志工督導聯繫，於調查期間如有志工聚會活動，則由研究者親至場地實施團體施測，若無法進行團體施測時，則委由志工督導協助問卷之發放與回收。本研究共計發 677 份問卷，回收 408 份，有效樣本為 379 份，無效樣本 29 份，回收率為 60.27% (表 3-4-1)。

表 3-4-1 志工問卷回收一覽表

編號	志工隊	問卷 發放數	問卷 回收數	有效 問卷數	問卷 完訪率
1	台南市政府-長青松柏志願服務隊	20	20	20	100.0%
2	財團法人向陽文教基金會-向陽志願服務隊	45	26	25	55.6%
3	智障者家長福利協進會-智愛服務隊	12	10	10	83.3%
4	台南市婦女會-婦女專線志工隊	26	26	25	96.2%
5	台南家扶中心-台南家扶中心展愛服務隊	25	17	17	68.05%
6	台南市生命線協會-生命線	60	26	26	43.3%
7	救國團張老師-救國團志工隊	50	36	35	70.0%
8	基督教女青年會-老人居家服務隊	50	20	17	34.0%
9	康復之友協會-康復之友志工隊	25	15	8	32.0%
10	台南市佑明視障協進會-佑明志工隊	10	10	10	100.0%
11	兒童福利服務中心-愛家志工隊	46	14	14	30.4%

續下頁

表 3-4-1 志工問卷回收一覽表

接上頁

編號	志工隊	問卷 發放數	問卷 回收數	有效 問卷數	問卷 完訪率
12	菩薩社區發展協會 - 康乃馨志願服務隊	6	6	4	66.7%
13	台南市榮民服務處-榮欣志願服務隊	29	21	19	65.5%
14	中華民國弘道志工協會 - 弘道志工隊	20	9	4	20.0%
15	中華佛心功德會 - 和平志願服務隊	40	29	27	67.5%
16	腦性麻痺之友協會 - 信望愛志工隊	20	18	17	85.0%
17	台南市警察局婦幼隊 - 婦幼天使志工隊	20	6	6	30.0%
18	台市政府無障礙之家 - 有愛無礙志工隊	15	14	14	93.3%
19	中華基督教救助協會 - 台南市 1919 志工隊	30	7	7	23.3%
20	文南社區發展協會 - 文南志工隊	50	11	10	20.0%
21	長榮社區發展協會 - 長榮志工隊	20	16	15	75.0%
22	前甲社區發展協會 - 前甲愛心志工隊	50	46	44	88.0%
23	國宅社區發展協會 - 國宅社區志工隊	8	5	5	62.5%
總 計		677	408	379	56.0%

資料來源：本研究自行整理

## 二、針對志工督導部分進行問卷調查及質性訪談

從志工運用單位之志工督導角度來調查志願服務法在執行過程與結果，其分為二部分，第一部分為志願服務運用單位基本資料，第二部分為評估志願服務法執行之涵蓋性及適合性。

### (一) 問卷調查

問卷設計類似上段針對志工進行調查內容，其設計目的在於瞭解機構之基本資料及志工督導對志願服務法內容認知及內容意見，並經試測修改後確定問卷內容，其問卷內容分為二部分：第一部分為機構基本資料，第二部分為評估志願服務法執行之涵蓋性及適合性，而問卷以結構式問卷進行評估，問卷之內容及研究變項說明如下：

## 第一部分：機構基本資料

以結構式問卷蒐集志工運用單位之基本資料，包括機構志工隊服務項目、志工隊成立年數、志工人數、機構督導人數、督導性質與督導擔任者，其變項如下：

- 1.服務類型：分為身心障礙、老人、婦女、兒童、諮商、醫院社會服務、家庭、社區、綜合等。
- 2.成立年數：即志工運用單位正式加入台南市祥和計畫社會福利類志工隊之年數。
- 3.志工人數：即目前參與該機構之志工人數。
- 4.機構督導人數：即是否設有志工督導人員進行志工之管理及志工督導人數。
- 5.督導性質：指機構督導為專任、兼任或無志工督導。
- 6.督導擔任者：即調查機構督導是由機構主管兼任或由社工員（師）、一般支薪員工等兼任之。

## 第二部分：評估志願服務法執行之涵蓋性及適合性

- 1.涵蓋性評估：即評估志工督導對志願服務法認識程度，志工督導對於志願服務法內容認知為知道、不知道或不確定。
- 2.適合性評估：即調查志工督導認為志願服務法內容是否適當，其包括總則、主管機關、志願服務運用單位之職責、志工之權利與義務、促進志願服務之措施、志願服務之法律責任、經費及附則等。

本研究針對台南市祥和計畫社會福利類志工隊督導為研究對象，以立意取樣方式進行問卷調查，於所有三十一隊台南市祥和計畫志工隊中，有十九隊志工督導協助問卷之調查工作，協助調查之志工隊督導如下表 3-4-2：

表 3-4-2 問卷調查 - 受訪志工隊督導一覽表

編號	受訪志工督導部分
1	財團法人向陽文教基金會-向陽志願服務隊
2	智障者家長福利協進會-智愛服務隊
3	台南市婦女會-婦女專線志工隊
4	台南家扶中心-台南家扶中心展愛服務隊
5	台南市生命線協會-生命線
6	台南市志願服務協會-志願服務協會志工隊
7	救國團張老師-救國團志工隊
8	基督教女青年會-老人居家服務隊
9	康復之友協會-康復之友志工隊
10	兒童福利服務中心-愛家志工隊
11	菩薩社區發展協會 - 康乃馨志願服務隊
12	創世基金會台南分院-創世基金會志工隊
13	中華民國弘道志工協會 - 弘道志工隊
14	中華佛心功德會-和平志願服務隊
15	腦性麻痺之友協會 - 信望愛志工隊
16	華興社區發展協會-華興志工隊
17	長榮社區發展協會 - 長榮志工隊
18	前甲社區發展協會 - 前甲愛心志工隊
19	國宅社區發展協會 - 國宅社區志工隊

資料來源：本研究自行整理

## (二) 質性訪談

本研究為更進一步瞭解志工督導於配合志願服務法之執行概況與對志願服務法之看法，乃針對三十一隊中可協助配合之七位志工督導進行質性訪談，其協助配合之志工督導如表 3-4-3，訪談內容主要是以志願服務法條內容與志工管理執行為基礎，而訪談內容經試測修改後，其訪談內容重點包括志工招募計畫、志工教育訓

練、志願服務證及服務紀錄冊管理、機構如何促進志願服務參與、機構如何提供志工服務必要資料等志願服務工作執行調查及機構對市政府主管機關、志願服務法內容規定及執行問題與建議。訪談進行方式為研究者於訪談約定時間前先交予受訪者訪談大綱，並於訪談後依訪談記錄製成文字逐字稿加以彙整後，以歸納的編碼理論為方法加以編碼（如附錄四），以作為有系統之歸納整理並呈現研究結果。

表 3-4-3 質性訪談 - 受訪志工隊督導一覽表

編號	志工隊 - 受訪督導部分
A	智障者家長福利協進會-智愛服務隊
B	台南市婦女會-婦女專線志工隊
C	中華基督教救助協會 - 台南市 1919 志工隊
D	基督教女青年會-老人居家服務隊
E	國宅社區發展協會 - 國宅社區志工隊
F	台南市生命線協會-生命線
G	台南市志願服務協會-志願服務協會志工隊

資料來源：本研究自行整理

## 第五節 資料分析

本研究根據研究目的及研究架構對所蒐集的資料，經資料整理與電腦過錄工作並使用 SPSS for Windows 10.0 中文版統計軟體進行分析，並依研究目的與研究問題選擇適當的統計方法進行資料之分析，其資料分析方法如下：

### (一) 信度分析 (Cronbach's 係數)

信度分析為評估整份問卷量表的可靠性程度，求得測量結果的一致性或穩定性。一般說來就視同 Cronbach 的  $\alpha$  ( ) 係數。本研究以社會科學統計套裝軟體 (Spss for Window 10.0 版) L.J.Cronbach's  $\alpha$  係數考驗量表信度，以各題項與量表之相關係數 (Corrected item-total correlation) 表示樣本「題項得分與量表總分之相關係數」，相關係數越高表示該題項與其他題目的內部一致性越高，而「刪除該題後，量表的 係數」(Alpha if item deleted) 表示該題自量表中刪除後，剩餘題項間的 係數，當刪除該題後的 係數較原來 係數為高時，表示該題項的內部一致性相對較低，此二係數可做為刪除或保留題項的指標之一。

### (二) 因素分析

因素分析 (factor analysis) 是研究者為證實所設計的測驗的確在測量某一潛在特質，並釐清潛在特質的內在結構，能夠將一群具有共同特性的測量分數，抽離出背後潛在構念的統計分析技術，其主要功能有三：第一，因素分析能夠協助測驗研究者得以提出計量的證據，探討潛在特質的因素結構與存在的形式，建立量表的因素效度；第二，因素分析可以協助研究者簡化測量的內容，其

最重要的概念，即是將複雜的共變結構予以簡化，使許多有相似概念的變項，透過數學關係的轉換，簡化成幾個特定的同質性類別；第三，因素分析可用來協助測驗編製，進行項目分析，檢驗試題的優劣好壞（邱皓政，2002）。本研究以 Bartlett's test of sphericity 球形考驗與取樣適切性量數 (KMO Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) 來判斷是否適合進行因素分析，並以 Kaiser's 準則標準與 Cattell 陡坡檢定 (scree test) 來萃取因素數目。

### (三) 描述性統計 (Descriptive Statistic)

是一套用以整理、描述、解釋資料的系統方法與統計技術。對於數據的描述與呈現，主要有兩項工作，第一，運用次數分配來整理並描繪數值分布情形，並利用統計圖表來表現出數據的特性與分佈情形；第二，透過描述統計的統計量運算，建立初步的統計指標，作為後續統計分析的基礎。本研究中以次數分配與百分比來瞭解有效樣本基本特質、志工參與狀況、對志願服務法認知程度、內容意見、執行滿意度及對未來參與志願服務意願的整體表現。其中對志願服務法認知調查為三點量表，對志願服務法內容意見調查為四點量表、執行滿意度調查為五點量表，因此除以次數分配及百分比方式表現外，另以平均數及標準差來表現測量指標的分布情形。

### (四) 單因子變異數分析法 (One-Way ANOVA)

本研究以單因子變異數分析及 t 檢定，分別考驗志工個人基本特質與志工參與狀況對志願服務法在內容認知、意見、志願服務法執行滿意及對未來志願服務參與狀況上之差異，t 檢定適用於兩組平均數差異的檢定，功能在於檢定一個二分類變項在等距以上變項之平均數是否具有顯著差異，單因子變異數分析係用於三組或三組以上平均數之差異檢定，當變異數分析 F 考驗值達顯著水準時，即

表示至少有兩組平均數之間有顯著差異存在，為瞭解那些平均數之間呈顯著差異，必須進一步進行多重比較 (multiple comparison)，並分為事前比較與事後比較，而本研究以事後比較 (posteriori comparisons) 做為進一步之分析。

#### (五) 相關分析 (correlation analysis)

本研究以相關分析來分析志工個人基本特質、參與狀況、對志願服務法內容認知程度、對志願服務法內容意見、對志願服務法執行滿意及未來參與志願服務意願等變項間是否具有相關性。

#### (六) 多元迴歸分析 (Multiple Regression)

多元迴歸是指以一個統計量來簡化多個自變項與一個依變項之關係的統計方法，作用在於以兩個或以上的自變項來預測一個依變項的數值及比較各個自變項的影響力大小。本研究乃以逐步迴歸方式分析對志願服務法認知內容、意見、執行滿意度及對未來參與志願服務意願的解釋力。

### 五、問卷信效度分析

本研究以三種問卷類型進行調查，即測量志工對志願服務法之認知程度量表、志工對志願服務法內容意見量表及志工對志願服務法執行滿意程度量表，以下即針對上述三種問卷類型進行信度分析與效度分析：

#### (一) 信度分析

為測量本研究量表之可信程度，本研究以社會科學統計套裝軟體 (Spss for Window 10.0 版) 的 L.J.Cronbach's alpha 係數考驗量表信度，並以「題項得分與量表總分之相關係數」(Corrected item-total correlation) 及「刪除該題後，

量表的「係數」(Alpha if item deleted)做為刪除或保留題項的指標。

### 1. 志工對志願服務法之認知程度量表

本量表之題數共有 42 題，進行信度分析量表信度 Alpha 為 0.9804，各題項信度數值如下表 3-5-1，若刪除題號第 2 題「經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫，但不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫」後，重新調整題數為 41 題，其量表信度可提高至 Alpha 值 0.9812。

表 3-5-1 志工對志願服務法之認知程度量表信度分析

題號	題 項	該題與量表之相關係數	刪除該題項後 Alpha 值
1	為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質。	0.7530	0.9799
2	經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫，但不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。	-0.0124	0.9812
3	志願服務法所稱之主管機關，在中央為內政部，在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。	0.7027	0.9800
4	志願服務法中各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理。	0.7728	0.9798
5	設置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要定之。	0.7841	0.9798
6	為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報。	0.7748	0.9798
7	對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。	0.7603	0.9799
8	志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。	0.6727	0.9801
9	集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。	0.6670	0.9802
10	志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員，其志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。	0.7268	0.9800
11	為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理基礎教育訓練及特殊教育訓練。	0.7624	0.9799
12	基礎教育訓練課程，由中央主管機關定之。特殊教育訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行定訂。	0.7660	0.9799

續下頁

表 3-5-1 志工對志願服務法之認知程度量表信度分析

接上頁

題號	題 項	該題與量表之相關係數	刪除該題項後 Alpha 值
13	志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。	0.7722	0.9798
14	志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。	0.7922	0.9798
15	志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。	0.7233	0.9800
16	必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。	0.7349	0.9799
17	接受足以擔任所從事工作之教育訓練。	0.8212	0.9797
18	一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。	0.7903	0.9798
19	依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。	0.7690	0.9799
20	獲得從事服務之完整資訊。	0.7964	0.9798
21	參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。	0.7193	0.9800
22	遵守倫理守則之規定。	0.8040	0.9798
23	遵守志願服務運用單位訂定之規章。	0.7672	0.9799
24	參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。	0.7832	0.9799
25	妥善使用志工服務證。	0.7499	0.9799
26	服務時，應尊重受服務者之權利。	0.8006	0.9798
27	對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。	0.8190	0.9798
28	拒絕向受服務者收取報酬。	0.7572	0.9799
29	妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。	0.7700	0.9799
30	志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。	0.7153	0.9800
31	志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。	0.7244	0.9800
32	各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用。	0.7236	0.9800
33	志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。主管機關及目的事業主管機關得就服務績效特優者，選拔楷模獎勵之。	0.7438	0.9799
34	主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。主管機關及目的事業主管機關得對評鑑成績優良者，予以獎勵。	0.7793	0.9798
35	志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。	0.7094	0.9800
36	志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。	0.6920	0.9801
37	志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。	0.6867	0.9801

續下頁

表 3-5-1 志工對志願服務法之認知程度量表信度分析

續上頁

題號	題 項	該題與量表之相關係數	刪除該題項後 Alpha 值
38	從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。	0.6352	0.9803
39	志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。	0.7231	0.9800
40	志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。	0.7059	0.9801
41	主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。	0.7622	0.9799
42	志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用志願服務法之規定。	0.7216	0.9800
樣本數:313      題項數=42 題      Alpha=0.9804			

資料來源：本研究整理

## 2. 志工對志願服務法內容之意見量表

本量表之題數計有 42 題，經信度分析後其信度 Alpha 為 0.9676( 見表 3-5-2 )

檢視本量表中，發現各題項並無明顯影響量表信度，故維持本量表並無刪減任何題項。

表 3-5-2 志工對志願服務法內容之意見量表信度分析

題號	題 項	該題與量表之相關係數	刪除該題項後 Alpha 值
1	為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質。	0.6893	0.9666
2	經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫，但不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。	0.5167	0.9675
3	志願服務法所稱之主管機關，在中央為內政部，在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。	0.5934	0.9671
4	志願服務法中各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理。	0.6200	0.9669

續下頁

表 3-5-2 志工對志願服務法內容之意見量表信度分析

接上頁

題號	題 項	該題與量表之相關係數	刪除該題項後 Alpha 值
5	設置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要定之。	0.6383	0.9668
6	為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報。	0.6598	0.9667
7	對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。	0.6698	0.9667
8	志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。	0.6637	0.9667
9	集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。	0.6297	0.9669
10	志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員，其志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。	0.7075	0.9666
11	為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理基礎教育訓練及特殊教育訓練。	0.6693	0.9667
12	基礎教育訓練課程，由中央主管機關定之。特殊教育訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行定訂。	0.6561	0.9668
13	志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。	0.7370	0.9665
14	志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。	0.7550	0.9664
15	志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。	0.6898	0.9667
16	必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。	0.5931	0.9670
17	接受足以擔任所從事工作之教育訓練。	0.7609	0.9664
18	一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。	0.7376	0.9666
19	依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。	0.7525	0.9664
20	獲得從事服務之完整資訊。	0.6984	0.9666
21	參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。	0.7018	0.9666
22	遵守倫理守則之規定。	0.7230	0.9665
23	遵守志願服務運用單位訂定之規章。	0.7349	0.9665
24	參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。	0.7368	0.9665
25	妥善使用志工服務證。	0.7678	0.9664
26	服務時，應尊重受服務者之權利。	0.7365	0.9666
27	對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。	0.6943	0.9668
28	拒絕向受服務者收取報酬。	0.6241	0.9669
29	妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。	0.6456	0.9668

續下頁

表 3-5-2 志工對志願服務法內容之意見量表信度分析

接上頁

題號	題 項	該題與量表 之相關係數	刪除該題項 後 Alpha 值
30	志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。	0.6430	0.9668
31	志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。	0.7035	0.9667
32	各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用。	0.6075	0.9670
33	志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。主管機關及目的事業主管機關得就服務績效特優者，選拔楷模獎勵之。	0.6666	0.9667
34	主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。主管機關及目的事業主管機關得對評鑑成績優良者，予以獎勵。	0.6879	0.9666
35	志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。	0.5527	0.9673
36	志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。	0.5135	0.9675
37	志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。	0.4655	0.9678
38	從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。	0.4412	0.9682
39	志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。	0.4840	0.9678
40	志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。	0.5154	0.9675
41	主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。	0.6722	0.9667
42	志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用志願服務法之規定。	0.6555	0.9668
樣本數:286 題項數=42 題		Alpha=0.9676	

資料來源：本研究整理

### 3. 志工對志願服務法執行滿意程度量表

本量表主要調查志工對志願服務法執行之滿意度，共計有 17 題，經信度分析後其信度 Alpha 為 0.9590（見表 3-5-3），從「刪除該題後，量表的係數」（Alpha if item deleted）中發現，刪除任何題項對於本量表的 Alpha 係數並無明顯提高，故維持本量表並無刪減任何題項。

表 3-5-3 志工對志願服務法執行滿意程度量表信度分析

題號	題 項	該題與量表之相關係數	刪除該題項後 Alpha 值
1	您是否滿意機構的志工召募方式？	0.6484	0.9580
2	您是否滿意機構所辦理之教育訓練？	0.6755	0.9576
3	您是否滿意機構在確保志工於安全及衛生服務環境下服務的工作？	0.6986	0.9573
4	您是否滿意機構對志工所提供之服務資訊？	0.7517	0.9565
5	您是否滿意機構之督導工作？	0.7348	0.9567
6	您是否滿意機構對志工權利之保障？	0.7439	0.9565
7	您是否滿意機構所提供之志工福利措施？	0.7734	0.9560
8	您是否滿意機構定期考核志工個人及團體之服務績效工作？	0.7403	0.9566
9	您是否滿意機構對績優志工獎勵措施工作？	0.7376	0.9566
10	您是否滿意機構在推展志願服務工作上之經費運用或結合社會資源工作？	0.7489	0.9566
11	您是否滿意市政府主管機關在主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理工作？	0.7625	0.9562
12	您是否滿意市政府主管機關之專責人員辦理志願服務相關事宜工作？	0.7864	0.9559
13	您是否滿意市政府主管機關所設置之志願服務專責人員數？	0.7178	0.9570
14	您是否滿意市政府主管機關所召開之志願服務會報工作？	0.7589	0.9563
15	您是否滿意市政府主管機關對志願服務運用單位所給予的聯繫輔導及協助？	0.8174	0.9553
16	您是否滿意市政府主管機關對志工個人及團體服務績效特優者之選拔楷模獎勵工作？	0.7764	0.9560
17	您是否滿意市政府主管機關對志願服務運用單位定期辦理志願服務評鑑及獎勵工作？	0.7992	0.9556
樣本數:327      題項數=17 題      Alpha=0.9590			

資料來源：本研究整理

## (二) 量表效度分析-因素分析(Factor Analysis)

因素分析可測量出量表的建構效度，故本研究主要之三個量表係透過因素分析方式進行效度之檢驗，蔡崇弘（1994）曾指出進行因素分析之步驟，首先為進行各量表之 KMO 取樣適切性量數考驗與球形考驗來決定能否進行因素分析，之後進行萃取因素（Factor）與轉軸（Rotation），及最後重新命名等步驟，本研究三個量表係以主成份分析法及因素陡坡圖萃取因素，以最大變異法進行轉軸取得各因素內容並重新命名，其因素分析摘要結果彙整為表 3-5-4：

表 3-5-4 各量表因素分析摘要表

量 表	KMO 與 Bartlett 檢定	成 份	變異數%	累積變異數%
志工對志願服務法內容認知量表	KMO=0.961 Bartlett 值 0.00<0.05 達顯著水準	一	27.838	27.838
		二	21.791	49.629
		三	19.604	69.233
志工對志願服務法內容意見量表	KMO=0.940 Bartlett 值 0.00<0.05 達顯著水準	一	25.341	25.341
		二	16.839	42.180
		三	16.194	58.374
志工對志願服務法執行滿意度量表	KMO=0.935 Bartlett 值 0.00<0.05 達顯著水準	一	36.786	36.786
		二	34.789	71.575

資料來源：本研究整理

### 1. 志工對志願服務法內容認知量表因素分析

從表 3-5-4 得知，針對「志工對志願服務法內容認知量表」進行因素分析取樣適切性量數考驗 KMO 為 0.961 且 Bartlett 值 0.00<0.05 而達顯著水準，意謂本量表適合進行因素分析，而透過「主成分分析法」及「因素陡坡圖」

決定萃取出三個主要因素，其可解釋之變異數分別為因素一 27.838%、因素二 21.791%、因素三 19.604%，總累積變異數為 69.233%，並以「最大變異法」所萃取出的三個主要因素，其重新命名為因素一「志工的權利義務」、因素二「獎懲措施」及因素三「機構職責」等三因素（表 3-5-5）。

表 3-5-5 志工對志願服務法認知量表轉軸負荷值與變項重新命名

題 項	因素	轉軸後因素 負荷值	重新命名
服務時，應尊重受服務者之權利。	一	0.853	志工的權利 義務
遵守倫理守則之規定。		0.840	
遵守志願服務運用單位訂定之規章。		0.838	
參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。		0.811	
一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。		0.808	
對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。		0.800	
接受足以擔任所從事工作之教育訓練。		0.743	
志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。		0.742	
妥善使用志工服務證。		0.726	
拒絕向受服務者收取報酬。		0.724	
妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。		0.720	
依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事 工作。		0.711	
獲得從事服務之完整資訊。		0.656	
為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運 用單位應對志工辦理基礎教育訓練及特殊教育訓練。		0.574	
必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。		0.554	
參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。	0.509		

續下頁

表 3-5-5 志工對志願服務法認知量表轉軸負荷值與變項重新命名

接上頁

題 項	因素	轉軸後因素負荷值	重新命名
志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用志願服務法之規定。	二	0.820	獎懲措施
志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。		0.799	
從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。		0.787	
各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用。		0.786	
志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。		0.766	
志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。		0.741	
志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。		0.683	
主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。		0.675	
志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。		0.636	
志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。主管機關及目的事業主管機關得就服務績效特優者，選拔楷模獎勵之		0.570	
主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。主管機關及目的事業主管機關得對評鑑成績優良者，予以獎勵。		0.553	
志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。		0.552	
志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。		0.530	

續下頁

表 3-5-5 志工對志願服務法認知量表轉軸負荷值與變項重新命名 接上頁

題 項	因素	轉軸後因素負荷值	重新命名
設置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要定之。	三	0.725	機構職責
為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報。		0.724	
志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員，其志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。		0.718	
對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。		0.717	
志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。		0.691	
志願服務法中各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理。		0.683	
志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。		0.677	
志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。		0.638	
基礎教育訓練課程，由中央主管機關定之。特殊教育訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行定訂。		0.627	
為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質。		0.612	
志願服務法所稱之主管機關，在中央為內政部，在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。		0.594	
集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。		0.505	

資料來源：本研究整理

## 2. 志工對志願服務法內容意見量表因素分析

針對「志工對志願服務法內容意見量表」進行因素分析取樣適切性量數考驗 KMO 為 0.940、Bartlett 值  $0.00 < 0.05$  達顯著水準，表示本量表適合進行因素分析，而透過「主成分分析法」及「因素陡坡圖」萃取出三個主要因素，其

可解釋之變異數分別為因素一 25.341%、因素二 16.839%、因素三 16.194 %，總累積變異數為 58.374% (表 3-5-4)。經重新命名與前量表相同，即因素一為「志工的權利義務」、因素二為「獎懲措施」及因素三「機構職責」等三因素 (表 3-5-6)。

表 3-5-6 志工對志願服務法內容意見量表轉軸負荷值與變項重新命名

題 項	因素	轉軸後因素負荷值	重新命名
一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。	一	0.792	志工的權利義務
服務時，應尊重受服務者之權利。		0.788	
接受足以擔任所從事工作之教育訓練。		0.773	
參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。		0.771	
妥善使用志工服務證。		0.761	
對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。		0.758	
遵守志願服務運用單位訂定之規章。		0.753	
依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作		0.741	
遵守倫理守則之規定。		0.741	
獲得從事服務之完整資訊。		0.738	
志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。		0.621	
志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。		0.617	
志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。		0.605	
拒絕向受服務者收取報酬。		0.604	
志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。		0.566	
參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。		0.558	
必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。		0.485	

續下頁

表 3-5-6 志工對志願服務法內容意見量表轉軸負荷值與變項重新命名 接上頁

題 項	因素	轉軸後因素 負荷值	重新命名
志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用志願服務法之規定。	二	0.758	獎懲措施
志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。		0.720	
志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。		0.668	
志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。		0.655	
各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用。		0.654	
從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。		0.651	
主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。主管機關及目的事業主管機關得對評鑑成績優良者，予以獎勵。		0.636	
志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。		0.611	
主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。		0.603	
志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。		0.562	
妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。		0.542	
志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。主管機關及目的事業主管機關得就服務績效特優者，選拔楷模獎勵之		0.538	
志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。		0.498	

續下頁

表 3-5-6 志工對志願服務法內容意見量表轉軸負荷值與變項重新命名 接上頁

題 項	因素	轉軸後因素負荷值	重新命名
志願服務法中各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理。	三	0.729	機構職責
為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報。		0.723	
設置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要定之。		0.705	
為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質。		0.660	
對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。		0.653	
志願服務法所稱之主管機關，在中央為內政部，在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。		0.634	
經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫，但不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。		0.605	
志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員，其志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。		0.529	
為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理基礎教育訓練及特殊教育訓練。		0.515	
基礎教育訓練課程，由中央主管機關定之。特殊教育訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行定訂。		0.495	
集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。		0.464	
志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。	0.428		

資料來源：本研究整理

### 3. 志工對志願服務法執行滿意度因素分析

針對「志工對志願服務法執行滿意度量表」進行因素分析取樣適切性量數

考驗 KMO 為 0.935、Bartlett 值  $0.00 < 0.05$  達顯著水準，表示本量表適合進

行因素分析，而透過「主成分分析法」及「因素陡坡圖」萃取出二個主要因素，其可解釋之變異數分別為因素一 36.786 %、因素二 34.789 %，總累積變異數為 71.575 % (見表 3-5-4)；重新命名為因素一「對機構執行之滿意度」與因素二「對主管機關執行滿意度」等二因素 (表 3-5-7)。

表 3-5-7 志工對志願服務法執行之滿意度量表轉軸負荷值與變項重新命名

題 項	因素	轉軸後因素負荷值	重新命名
您是否滿意機構對志工所提供之服務資訊？	一	0.833	對機構執行之滿意度
您是否滿意機構在確保志工於安全及衛生服務環境下服務的工作？		0.805	
您是否滿意機構定期考核志工個人及團體之服務績效工作？		0.758	
您是否滿意機構對志工權利之保障？		0.757	
您是否滿意機構之督導工作？		0.746	
您是否滿意機構所辦理之教育訓練？		0.744	
您是否滿意機構對績優志工獎勵措施工作？		0.738	
您是否滿意機構的志工召募方式？		0.727	
您是否滿意機構所提供之志工福利措施？		0.721	
您是否滿意機構在推展志願服務工作上之經費運用或結合社會資源工作？		0.582	
您是否滿意市政府主管機關對志願服務運用單位所給予的聯繫輔導及協助？		二	
您是否滿意市政府主管機關所召開之志願服務會報工作？	0.844		
您是否滿意市政府主管機關在主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理工作？	0.836		
您是否滿意市政府主管機關對志願服務運用單位定期辦理志願服務評鑑及獎勵工作？	0.835		
您是否滿意市政府主管機關對志工個人及團體服務績效特優者之選拔楷模獎勵工作？	0.827		
您是否滿意市政府主管機關之專責人員辦理志願服務相關事宜工作？	0.802		
您是否滿意市政府主管機關所設置之志願服務專責人員人數？	0.802		

資料來源：本研究整理

## 第四章 研究結果與分析

本研究針對台南市祥和計畫社會福利類志工隊志工、志工督導及志願服務協會督導為研究對象，進行其對志願服務法執行之問卷調查與訪談，並進行問卷資料統計分析與整理，其資料結果與分析為下三節敘述：

### 第一節 志工對「志願服務法」執行之分析

本研究針對台南市祥和計畫社會福利類志工隊志工進行對志願服務法執行之調查，共分發 677 份問卷，回收 408 份問卷，回收率 60.27 %，其中 379 份為有效問卷，29 份為無效問卷，依據本研究問題與架構，將資料分作下列部分加以分析：

- 一、 志工個人基本資料之描述與分析
- 二、 志工參與志願服務狀況統計分析
- 三、 志工對志願服務法內容認知之統計分析
- 四、 志工對志願服務法內容意見之統計分析
- 五、 志工對志願服務法執行之滿意度統計分析
- 六、 志工對未來參與志願服務意願之統計分析
- 七、 各研究變項間之相關分析
- 八、 影響志工對志願服務法內容認知、內容意見及執行滿意度因素之分析
- 九、 志工對志願服務法執行之看法與建議

## 一、志工個人基本資料描述

本研究之資料統計中(表 4-1-1),以女性為主要志工參與者,占 80.6%,此點與 Popielarz (1999) 觀點相同,認為女性參與志願服務較多於男性,而 Wilson (2000) 對此結果提出之解釋為女性在「利他」與「同理心」方面的評價高於男性。Wilson (2000) 結合了生命週期與參與志願服務觀念,認為隨著年齡的增長,人們所儲存的人力資本也會逐漸改變,或許因此會導致他們參與志願服務的可能性,而研究中發現在年齡分布上除 65 歲以上者最少(4.9%)外,以 45 至 54 歲中年者占較多數(25.7%),次為 35-44 歲及 15-24 歲(分占 19.8%與 19.2%),其年齡分布情況近似於 Knoke & Thomson (1977) 所認為參與志願服務的年齡整體趨勢是隨年齡升高,參與比例亦逐漸升高,在十多歲時達到第一個高峰,進入三十歲時開始逐漸下降,五十歲以後逐漸升到另一個高峰,之後隨著年齡增長而逐漸下降狀況,研究發現老人參與志願服務工作仍為不普及。志工之職業屬性以家管(34.0%)為主,其次為學生(18.0%)及工商界人士(16.1%),此情況與 Wilson (2000) 提出之角色負荷理論,認為就業者受工作的束縛,其支薪工作與志願服務之參與呈負相關相符,即無工作者有較高參與意願,而近年來政府積極推動服務學習,亦間接帶動學生投入志願服務工作。Wilson(2000)指出受教育者較有可能參與志願服務,從研究中發現,在教育程度上主要集中於大學(33.2%)、高中職(29.7%)及專科(20.6%),此結果與 2001 年台閩地區國民生活狀況調查報告資料顯示集中於高中職教育程度者略有不同。在婚姻狀況中,以未婚及已婚同住者占多數,已婚同住者占 54.7%,未婚者占 36.1%,此點與多數研究發現已婚者與少數單身參與志願服務意願較高一致。而育有子女情形是否會影響志工參與志願服務?Wilson (2000) 指出,家庭中的小孩也會構成參與志願服務的機會或約束,而家中有小孩的父母比較有可能參與志願服務,但有年輕小孩所能參與的時數就比年長的小孩來得

少，在本研究資料中發現有 18 歲以上及未育有子女之志工為最多，分占 36.8% 及 34.6 %，顯示家中子女情形會影響志願服務參與情形，無子女須照顧或子女已能自立者，生活自主性較高，參與志願服務之機會較大。進行調查之志工中，其家中有人參與志願服務工作者占 32.1 %，沒有參加者有 67.9 %，仍以家中無人參加志願服務者為多；Freeman & Tompson (1997:s148, 1993b；Wilson, 2000) 認為如果夫妻中有一人從事志願服務工作，則另一人也較有可能從事志願服務，而如果夫妻中只有一人當志工情況下，此人多為妻子，而從回收問卷資料顯示，有其他家人參與志願服務者多為母子關係，而夫妻關係或父子關係者較少，此點與 Freeman & Tompson 論點不同，而資料亦顯示有家人同參與志願服務者比例較少，因此可加強推廣以家庭為單位之志工參與觀念。至於宗教信仰部分，以有宗教信仰者為多，占 61.0%；Wolf (1998, 引自李如婷, 2001) 肯定宗教信仰的重要性，認為宗教信仰與制度能使人瞭解利他的意義與結果，Sherrott (1983；引自蔡啟源, 1995) 亦指出參與志願服務工作往往是宗教信仰之驅使，而可佐證具有宗教信仰者在志願服務參與上較高。至於經濟狀況上，Percy (1984) 認為經濟收入對參與志願服務有程度上的影響，經濟收入太好或太差者，會忙於處理財務而無暇參與志願服務，只有在生活經濟上較無憂慮者較會參與志願服務，從研究中發現，志工個人全年所得以無任何收入最多，占 41.2%，其次為未滿 20 萬，占 14.9%、40-未滿 60 萬者占 13.5%，但研究對象以家管者占較高比例，即為無收入者。

若將研究結果與內政部統計處 (2004) 對九十二年社會福利志願服務成果統計資料比較，發現研究結果與內政部統計資料在性別、職業上為相同，即以女性及家庭管理者占最多數，而年齡上之研究結果以 45-54 歲者占最多，而內政部統計則以 30-49 歲者為最多而略有所差異，但皆以中年者為多；另教育程度上，研究結果主要集中於大學教育程度，其次為高中職，而內政部資料則以

高中職程度為最多，其次為大學者，但皆集中於高中職及大學教育程度。而整體而言，本研究結果與內政部統計結果間之差異性並不大。

表 4-1-1 志工個人基本資料之次數分配與百分比

變項	次數 (%)	變項	次數 (%)
性別		育有子女情形 (複選)	
男	73 (19.4)	未育有子女	145 (34.6)
女	304 (80.6)	有 12 歲以下子女	58 (13.8)
合計	377 (100.0)	有 12-18 歲間子女	62 (14.8)
		有 18 歲以上子女	154 (36.8)
		合計	419 (100.0)
年齡		家人參與志願服務情形	
15-24 歲	71 (19.2)	有	117 (32.1)
25-34 歲	54 (14.6)	無	248 (67.9)
35-44 歲	73 (19.8)	合計	365 (100.0)
45-54 歲	95 (25.7)		
55-64 歲	58 (15.7)		
65 歲以上	18 (4.9)		
合計	369 (99.9)		
職業		宗教信仰	
工商界人士	60 (16.1)	有	225 (61.0)
公教員工	51 (13.7)	無	144 (39.0)
退休人員	31 (8.3)	合計	369 (100.0)
家管	127 (34.0)		
學生	67 (18.0)		
待業中	13 (3.5)		
其他	24 (6.4)		
合計	373 (100.0)		
教育程度		個人全年收入	
不識字及自修	3 (0.8)	無任何收入	149 (41.2)
小學	17 (4.5)	未滿 20 萬元	54 (14.9)
國 (初) 中	23 (6.1)	20-未滿 30 萬元	30 (8.3)
高中 (職)	111 (29.7)	30-未滿 40 萬元	40 (11.0)
專科	77 (20.6)	40-未滿 60 萬元	49 (13.5)
大學	124 (33.2)	60-未滿 80 萬元	22 (6.1)
碩士及以上	19 (5.1)	80-未滿 100 萬元	5 (1.4)
合計	374 (100.0)	100 萬元及以上	13 (3.6)
		合計	362 (100.0)
婚姻狀況			
未婚	134 (36.1)		
已婚同住	203 (54.7)		
已婚分住	12 (3.2)		
離婚	6 (1.6)		
喪偶	16 (4.3)		
其他	0 (0)		
合計	371 (99.9)		

資料來源：本研究整理

## 二、志願服務參與狀況描述

在受訪的志工中，其志願服務參與狀況可參閱表 4-1-2 統計。在參與狀況中的服務年資項，以服務滿 5 年以上者最多（38.9%），其次為分布於 1 年至未滿 4 年間，共占 48.3 %（即 1 年至未滿 2 年者占 18.8 %、3 年至未滿 4 年者占 15.3%、2 年至未滿 3 年者 14.2%），而 4 年至未滿 5 年者最少，占 4.4%，顯示受訪志工為非短期之參與者。從最近一年內參與志願服務之頻率中，顯示持續性參與者占多數，即 85.6 %，而偶爾參與者占 14.4%，其中持續性參與者之平均每週參與次數以 1 次為最多，占 55.8 %，其次為 2 次，占 21.8%，而參加 6 次以上者最少，僅 1.4%；持續性參與者之每週參與時數以 2 至未滿 4 小時最多（48.8 %），其次為 4-未滿 8 小時（29.1%），從平均每週參與次數及每週參與時數資料，符合現多數機構志工輪班制度以每週 1-2 次、時數為 4 小時為主之志工值班制度。在偶爾參與者中，則以一年參與 20 日以上之參與日數占半數以上（52.1 %），而平均每月參加 1.6 次。受訪志工中，在最近一年內最常參與服務之時段為週間（即週一至週五），占 54.4%，其他者是指每日參與者，占 6.1%。參與服務類型則以諮商輔導 19.8% 最多，而占 10% 以上者有身心障礙福利（17.8 %）、兒童福利（15.9%）、老人福利（11.7%）、社區福利（10.0%），其他服務類型則指醫療服務、學校服務等。至於受訪志工參與動機上，依序為行善助人，服務社會（27.5%）、學習新知或技能（23.7%）、結交朋友，擴大生活圈（16.4%）、有興趣或可發揮專長（13.6 %），其他參與動機有喜歡服務單位環境、為拿證書以利升學就業等動機。而受訪志工參與管道中，主要以組織內某成員介紹最多（37.5%），其次為宣傳單或海報得知訊息（19.2%）、媒體宣導（14.7 %）及非組織內親友介紹（11.6%），其他參與管道有因參訪機構而得知訊息、學校宣傳與招募、從參與社區活動得知訊息等。

本研究結果與行政院主計處(2000)社會發展趨勢調查暨社會參與延伸調

查報告作比較，會發現研究結果與行政院主計處調查資料相同者為參與動機、參與管道、持續性參與時數，即以行善助人，服務社會參與動機、組織內成員介紹、持續性每週參與二至未滿四小時占多數，有差異者為參與頻率、偶爾參與日數與參與時段，研究結果以持續性參與、一年內參與二十日以上、週間平常日占多數，而行政院主計處資料則顯示偶爾參與、一年內參與未滿五日者、不一定參與時段占多數。

表 4-1-2 志願服務參與狀況之次數分配與百分比

變項	次數 (%)	變項	次數 (%)
<b>服務年資</b>		<b>參與類型(複選)</b>	
未滿 1 年	31 ( 8.4 )	身心障礙福利	107 ( 17.8 )
1 年至未滿 2 年	69 ( 18.8 )	老人福利	70 ( 11.7 )
2 年至未滿 3 年	52 ( 14.2 )	婦女福利	35 ( 5.9 )
3 年至未滿 4 年	56 ( 15.3 )	兒童福利	95 ( 15.9 )
4 年至未滿 5 年	16 ( 4.4 )	諮商輔導	119 ( 19.8 )
5 年以上	143 ( 38.9 )	家庭福利	21 ( 3.5 )
合計	367 ( 100.0 )	社區福利	60 ( 10.0 )
		綜合福利	48 ( 8.0 )
		其他	43 ( 7.2 )
		合計	598 ( 100.0 )
<b>最近一年內參與志願服務之頻率</b>		<b>參與動機(複選)</b>	
持續性參與	285 ( 85.6 )	學習新知或技能	236 ( 23.7 )
平均每週參與次數:		結交朋友，擴大生活圈	163 ( 16.4 )
1 次	159 ( 55.8 )	有興趣或可發揮專長	135 ( 13.6 )
2 次	62 ( 21.8 )	行善助人，服務社會	274 ( 27.5 )
3 次	34 ( 11.9 )	宗教信仰	34 ( 3.4 )
4 次	12 ( 4.2 )	受團體(組織)宣傳之影響	40 ( 4.0 )
5 次	14 ( 4.9 )	受朋友或家人之影響	59 ( 5.9 )
6 次以上	4 ( 1.4 )	打發時間	45 ( 4.5 )
合計	285 ( 100.0 )	其他	10 ( 1.0 )
		合計	996 ( 100.0 )
<b>每週參與時數:</b>		<b>參與管道(複選)</b>	
1-未滿2小時	16 ( 5.6 )	組織內某成員之介紹	178 ( 37.5 )
2-未滿4小時	139 ( 48.8 )	非組織內之親友介紹	55 ( 11.6 )
4-未滿8小時	83 ( 29.1 )	從宣傳單或海報得知	91 ( 19.2 )
8 小時以上	47 ( 16.5 )	從媒體宣導得知	70 ( 14.7 )
合計	285 ( 100.0 )	沒有透過任何管道	37 ( 7.8 )
		網路	16 ( 3.3 )
		其他	28 ( 5.9 )
		合計	475 ( 100.0 )

續下頁

表 4-1-2 志願服務參與狀況之次數分配與百分比

接上頁

變項	次數 (%)	變項	次數 (%)
偶爾參與	44 ( 14.4)	最近一年內，最常參與服務之時段	
參與日數：		週間(週一至週五)	204 ( 54.4)
未滿 5 日	5 ( 10.4)	星期例假日	82 ( 21.9)
5 日-未滿 10 日	5 (10.4)	寒暑假	8 ( 2.1)
10 日-未滿 20 日	13 (27.1)	不一定	58 ( 15.5)
20 日以上	25 (52.1)	其他	23 ( 6.1)
合計	48 (100.0)	合計	375 (100.0)

資料來源：本研究整理

### 三、志工對志願服務法內容認知之分析

為瞭解志工對志願服務內容之認知狀況與各變項間關係，故從問卷資料中進行相關統計分析，其分析包括志工對志願服務法內容認知描述統計、志工基本特質與志工參與狀況在志願服務法認知上之差異分析：

#### (一) 志工對志願服務法內容認知描述統計

在受訪志工中，其對志願服務法內容認知情況可從表 4-1-3 得知受訪志工對志願服務法內容認知總量表的平均數是 2.49，即受訪志工在對整體志願服務法內容認知上傾向「知道」，而與志願服務法內容中有關「志工之權利義務」部分內容，則為多數志工所知道，其最為志工所知道之內容分別為「服務時，應尊重受服務者之權利」、「對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密」、「參與志願服務運用單位所提供之教育訓練」、「拒絕向受服務者收取報酬」、「一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰」，而最為志工所不知道之內容傾向於「志工之獎懲措施內容」，包括「從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役」、「志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權」、「志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失

不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任」、「志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費」、「志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用志願服務法之規定」等，茲整理如下表 4-1-4：

表 4-1-3 志工對志願服務法內容認知調查次數分配及百分比

志願服務法內容	知道 次數 (%)	不知道 次數 (%)	不確定 次數 (%)	平均數	標準差
1. 為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質。	270 (72.0)	77 (20.5)	28 (7.5)	2.51	0.81
2. 志願服務法所稱之主管機關，在中央為內政部，在直轄市為直轄市政府；在縣(市)為縣(市)政府。	255 (68.2)	93 (24.9)	26 (7.0)	2.43	0.86
3 志願服務法中各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理。	262 (71.2)	72 (19.6)	34 (9.2)	2.52	0.80
4. 設置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要定之。	227 (61.2)	103 (27.8)	41 (11.1)	2.33	0.89
5. 為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報。	236 (64.3)	100 (27.2)	31 (8.4)	2.37	0.88
6. 對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。	259 (70.0)	80 (21.6)	31 (8.4)	2.48	0.83
7. 志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。	256 (68.8)	81 (21.8)	35 (9.4)	2.47	0.83
8. 集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。	212 (57.5)	115 (31.2)	42 (11.4)	2.26	0.91
9. 志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員，其志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。	265 (71.8)	75 (20.3)	29 (7.9)	2.51	0.81
10. 為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理基礎教育訓練及特殊教育訓練。	265 (78.6)	55 (14.9)	24 (6.5)	2.64	0.73
11. 基礎教育訓練課程，由中央主管機關定之。特殊教育訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行定訂。	250 (67.9)	82 (22.3)	36 (9.8)	2.46	0.83

續下頁

表 4-1-3 志工對志願服務法內容認知調查次數分配及百分比

接上頁

志願服務法內容	知道 次數 (%)	不知道 次數 (%)	不確定 次數 (%)	平均數	標準差
12. 志願服務運用單位應依照志工之工作內容特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。	269 (72.9)	69 (18.7)	31 (8.4)	2.54	0.79
13. 志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。	273 (73.8)	69 (18.6)	28 (7.6)	2.55	0.79
14. 志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。	291 (79.3)	53 (14.4)	23 (6.3)	2.65	0.72
15. 必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。	246 (67.0)	87 (23.7)	34 (9.3)	2.43	0.85
16. 接受足以擔任所從事工作之教育訓練。	287 (77.4)	61 (16.4)	23 (6.2)	2.61	0.75
17. 一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。	299 (81.3)	49 (13.3)	20 (5.4)	2.68	0.70
18. 依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。	279 (75.4)	66 (17.8)	25 (6.8)	2.58	0.78
19. 獲得從事服務之完整資訊。	273 (74.0)	66 (17.9)	30 (8.1)	2.56	0.78
20. 參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。	241 (65.3)	90 (24.4)	38 (10.3)	2.41	0.86
21. 遵守倫理守則之規定。	303 (81.7)	54 (14.6)	14 (3.8)	2.67	0.72
22. 遵守志願服務運用單位訂定之規章。	300 (81.8)	56 (15.1)	14 (3.8)	2.66	0.73
23. 參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。	309 (83.5)	45 (12.2)	16 (4.3)	2.71	0.67
24. 妥善使用志工服務證。	299 (81.3)	58 (15.8)	11 (3.0)	2.65	0.74
25. 服務時，應尊重受服務者之權利。	314 (84.9)	46 (12.4)	10 (2.7)	2.72	0.67
26. 對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。	312 (83.9)	44 (11.8)	16 (4.3)	2.72	0.66
27. 拒絕向受服務者收取報酬。	307 (83.4)	50 (13.6)	11 (3.0)	2.70	0.70
28. 妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。	299 (83.4)	50 (13.6)	11 (3.0)	2.67	0.72
29. 志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。	261 (70.2)	77 (20.7)	34 (9.1)	2.49	0.82
30. 志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。	262 (70.4)	77 (20.7)	33 (8.9)	2.50	0.82
31. 各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用。	212 (57.3)	120 (32.4)	38 (10.3)	2.25	0.92

續下頁

表 4-1-3 志工對志願服務法內容認知調查次數分配及百分比

接上頁

志願服務法內容	知道 次數 (%)	不知道 次數 (%)	不確定 次數 (%)	平均數	標準差
32. 志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。主管機關及目的事業主管機關得就服務績效特優者，選拔楷模獎勵之。	269 (72.5)	72 (19.4)	30 (8.1)	2.53	0.80
33. 主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。主管機關及目的事業主管機關得對評鑑成績優良者，予以獎勵。	271 (73.0)	71 (19.1)	29 (7.8)	2.54	0.80
34. 志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。	245 (65.9)	93 (25.0)	34 (9.1)	2.41	0.86
35. 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。	223 (60.3)	113 (30.5)	34 (9.2)	2.23	0.91
36. 志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。	211 (57.0)	131 (35.4)	28 (7.6)	2.22	0.94
37. 從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。	183 (49.7)	150 (40.8)	35 (9.5)	2.09	0.95
38. 志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。	194 (52.3)	138 (37.2)	39 (10.5)	2.15	0.94
39. 志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。	200 (54.5)	137 (37.3)	30 (8.2)	2.17	0.94
40. 主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。	232 (62.7)	104 (28.1)	34 (9.2)	2.35	0.89
41. 志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用志願服務法之規定。	201 (54.3)	130 (35.1)	39 (10.5)	2.19	0.93
整體志工對志願服務法認知程度				2.49	0.61

資料來源：本研究整理

表 4-1-4 志工對志願服務法內容認知最為知道與不知道之內容

	最為志工知道之志願服務法內容題項	最為志工不知道志願服務法之內容題項
1	服務時，應尊重受服務者之權利。	從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。
2	對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。	志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。
3	參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。	志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。
4	拒絕向受服務者收取報酬。	志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。
5	一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。	志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用志願服務法之規定。

資料來源：本研究整理

## (二) 志工基本特質在志願服務法認知差異分析

本部分即討論受訪志工個人基本特質在對志願服務法內容認知上之差異，其資料分析結果敘述如下：

1. 性別：從表 4-1-5 中可看出，受訪志工的性別在「對整體志願服務法內容」、「志工權利義務內容」、「獎懲措施內容」及「機構職責內容」認知上並未達到顯著差異。
2. 育有子女情形：從表 4-1-5 資料顯示受訪志工中育有子女情形在對「整體志願服務法內容」認知上達到顯著差異( $t=-4.358^{***}$ ,  $p<.001$ )，且是否育有子女對志願服務法有關「志工權利義務內容」( $t=-4.218^{***}$ ,  $p<.001$ )、「獎勵措施內容」( $t=-2.740^{***}$ ,  $p<.001$ )及「機構職責內容」( $t=-4.556^{***}$ ,  $p<.001$ )有顯著差異，資料顯示無子女之受訪志工在對「整體志願服務法內容」、「志工權利義務內容」、「獎懲措施內容」及「機構職責內容」之認知程度高於有子女之志工。
3. 家人參與志願服務情形：在家人參與志願服務情形部分，是否有家人參

與志願服務在對「整體志願服務法內容」、「志工權利義務內容」、「獎懲措施內容」及「機構職責內容」認知上並無顯著差異（表 4-1-5）。

4. 宗教信仰：從表 4-1-5 中得知，受訪志工之宗教信仰在對「機構職責內容」認知部分並未達到顯著，但在「志工權利義務內容」、「獎懲措施內容」及「對整體志願服務法內容認知」上達到顯著差異，分析結果發現，有宗教信仰之志工無論在「志工權利義務內容」(  $t=2.541^{***}$ ,  $p<.001$  ) 「獎懲措施內容」(  $t=2.532^{**}$ ,  $p<.01$  ) 及「對整體志願服務法內容認知」(  $t=2.822^*$ ,  $p<.05$  ) 上皆有達到顯著。
5. 年齡：自表 4-1-6 中可看出，年齡的不同在「整體志願服務法內容」認知上達到顯著差異 (  $F=5.322^{***}$ ,  $p<.001$  )，顯示志工年齡層的不同對於「整體志願服務法認知」程度也會不同，經 Scheff'e 事後檢定發現年齡層為 55-64 歲者，其對「整體志願服務法內容」及「機構職責內容」認知上 (  $F=4.914^{***}$ ,  $p<.001$  ) 比 15-24 歲及 25-34 歲者高。此外，年齡層的不同在「志工權利義務內容」 (  $F=5.548^{***}$ ,  $p<.001$  )、「獎懲措施內容」(  $F=3.783^{**}$ ,  $p<.01$  ) 也有顯著差異存在，經 Scheff'e 事後檢定結果得知在「志工權利義務內容」上，45-55 歲及 55-64 歲者志工在本類內容認知上皆高於 15-24 歲及 25-34 歲者，「獎懲措施內容」認知上為 55-64 歲者高於 25-34 歲。
6. 教育程度：在教育程度部分，教育程度的不同在「整體志願服務法內容」認知(  $F=2.557^*$ ,  $p<.05$  )與「志工權利義務內容」認知上 (  $F=2.477^{**}$ ,  $p<.05$  ) 達到顯著差異 ( 表 4-1-6 )。
7. 全年收入：在志工全年收入部分，全年收入之不同在對「整體志願服務法內容」、「志工權利義務內容」、「獎懲措施內容」及「機構職責內容」認知上並無顯著差異 ( 表 4-1-6 )。

表 4-1-5 志工基本特質與志願服務法認知 t-檢定分析

變項名稱	志工權利義務 (平均數)	獎懲措施 (平均數)	機構職責 (平均數)	整體志願服務 法認知程度
性別				
男	42.79	31.69	29.69	103.85
女	41.94	29.68	29.43	101.23
t 值	0.620	1.617	0.232	0.716
是否有子女				
有	39.32	28.44	27.05	94.30
無	44.17	31.24	31.21	107.33
t 值	-4.218***	-2.740***	-4.556***	-4.358***
家人參與志願服務情形				
有	41.69	30.26	30.17	101.93
無	42.39	30.08	29.34	102.00
t 值	-0.586	0.172	0.865	-0.021
宗教信仰				
有	43.29	31.21	30.17	105.26
無	40.38	28.62	28.54	96.84
t 值	2.541***	2.532**	1.818	2.822*

\*p&lt;.05 \*\*p&lt;.01 \*\*\*p&lt;.001

資料來源：本研究整理

表 4-1-6 志工基本特質與志願服務法認知單因子變異數分析

變項名稱	志工的權利義務		獎懲措施		機構職責		整體志願服務法 認知程度	
	平均數	Scheff'e 事後檢定	平均數	Scheff'e 事後檢定	平均數	Scheff'e 事後檢定	平均數	Scheff'e 事後檢定
年齡								
15-24 歲	G1 38.48	G4>G1	28.42	G5>G2	27.04	G5>G1	92.98	G5>G1
25-34 歲	G2 38.53	G4>G2	27.00		26.90	G5>G2	92.98	G5>G2
35-44 歲	G3 42.27	G5>G1	29.56		28.88		101.22	
45-54 歲	G4 44.42	G5>G2	30.54		30.57		105.68	
55-64 歲	G5 45.26		33.54		32.56		112.13	
65 歲以上	G6 44.20		33.72		33.00		111.53	
F 值	5.548***		3.783**		4.914***		5.322***	
教育程度								
小學及以下	G1 44.40		30.05		29.06		110.23	
國(初)中	G2 44.14		30.55		30.67		107.78	
高中(職)	G3 42.94		29.55		29.91		102.69	
專科	G4 44.10		32.85		31.60		107.79	
大學	G5 39.71		28.66		27.82		95.76	
研究所及以上	G6 41.32		29.90		28.95		100.16	
F 值	2.477*		2.000		2.186		2.557*	
全年收入								
無任何收入	G1 42.39		30.46		29.75		102.62	
未滿 20 萬	G2 40.83		28.78		28.43		97.30	
20-未滿 30 萬	G3 44.86		29.18		31.74		111.18	
30-未滿 40 萬	G4 42.26		28.60		29.08		99.00	
40-未滿 60 萬	G5 39.98		29.25		27.93		97.65	
60-未滿 80 萬	G6 42.81		31.73		31.74		105.72	
80-未滿 100 萬	G7 41.67		33.67		28.00		103.33	
100 萬元以上	G8 44.00		32.92		31.46		107.67	
F 值	0.729		0.776		0.988		0.922	

\*p&lt;.05 \*\*p&lt;.01 \*\*\*p&lt;.001

資料來源：本研究整理

綜合以上受訪志工對志願服務法內容認知分析結果，顯示與受訪志工在整體志願服務法認知差異之因素有是否育有子女、宗教信仰、年齡及教育程度。研究結果顯示無子女者對於整體志願服務法內容認知程度較高於有子女者，在宗教信仰部分，有宗教信仰者對於整體志願服務法內容認知程度較高於無宗教信仰，在年齡部分則以 55-64 歲以上者高於 15-34 歲，表 4-1-7 及 4-1-8 為彙整上述受訪志工對志願服務法內容認知之差異分析綜合摘要表：

表 4-1-7 志工基本特質與對志願服務法內容認知之差異分析綜合摘要表

	志工的權利義務	獎懲措施	機構職責	整體志願服務法 認知程度
性別				
育有子女情況	***	***	***	***
家人參與志願服務情形				
宗教信仰	***	**		*
年齡	***	**	***	***
教育程度	*			*
個人全年收入				

資料來源：本研究整理

表 4-1-8 志工基本特質對志願服務法內容認知 Scheff'e 事後檢定綜合摘要表

	志工的權利義務	獎懲措施	機構職責	整體志願服務法 認知程度
年齡	<ul style="list-style-type: none"> <li>•55-64 歲&gt;15-24 歲</li> <li>•55-64 歲&gt;25-34 歲</li> <li>•45-54 歲&gt;15-24 歲</li> <li>•45-54 歲&gt;25-34 歲</li> </ul>	•55-64 歲>25-34 歲	<ul style="list-style-type: none"> <li>•55-64 歲&gt;15-24 歲</li> <li>•55-64 歲&gt;25-34 歲</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•55-64 歲&gt;15-24 歲</li> <li>•55-64 歲&gt;25-34 歲</li> </ul>

資料來源：本研究整理

### (三) 志工參與狀況在志願服務法認知差異分析

為呈現志工參與狀況在志願服務法內容認知上之差異，以下從參與頻率與服務年資變項資料分析敘述如下：

1. 參與頻率：從表 4-1-9 中資料顯示，受訪志工之參與頻率與「整體志願服務法內容認知」上有達到顯著差異 ( $F=3.276^*$ ,  $p<.05$ )，顯示參與頻率的不在「整體志願服務法認知」也會不同，即持續參與者是高於偶爾參與者，此外，參與頻率的不在「志工權利義務內容認知」上也有顯著差異存在 ( $F=2.760^{***}$ ,  $p<.001$ )，持續參與者是高於偶爾參與者，而「獎懲措施內容認知」及「機構職責內容認知」上則無顯著差異。

2. 服務年資：從表 4-1-10 資料顯示，「整體志願服務法內容認知 ( $F=9.182^{***}$ ,  $P<.001$ ) 上達到顯著差異，顯示服務年資的不同對於「整體志願服務法內容認知」上也會不同，經 Scheff'e 事後檢定發現服務年資為「5 年以上」及「3 年至未滿 4 年」者，其整體志願服務法內容認知皆高於「未滿 1 年」及「1 年至未滿 2 年」者。

而服務年資在「志工權利義務內容認知」上 ( $F=8.538^{***}$ ,  $p<.001$ ) 亦有顯著的差異，經 Scheff'e 事後檢定發現服務年資為「5 年以上」者，其志工的權利義務內容認知皆高於「未滿 1 年」及「1 年至未滿 2 年」者，而「3 年至未滿 4 年」者亦高於「未滿 1 年」者。

「獎懲措施內容認知」 ( $F=5.074^{***}$ ,  $p<.001$ ) 上呈現顯著差異，經 Scheff'e 事後檢定得知服務年資為「5 年以上」者，其獎懲措施內容認知高於「未滿 1 年」及「1 年至未滿 2 年」者。

另在「機構職責內容認知」 ( $F=8.095$ ,  $p<.001$ ) 上有顯著差異，經

Scheff'e 事後檢定得知服務年資為「5 年以上」及「3 年至未滿 4 年」者，其機構職責內容認知皆高於「未滿 1 年」及「1 年至未滿 2 年」者。

表 4-1-9 志工參與狀況對志願服務法認知 t-檢定分析

變項名稱	志工權利義務 (平均數)	獎懲措施 (平均數)	機構職責 (平均數)	整體志願服務法 認知程度
參與頻率				
持續參與	42.99	30.87	30.06	104.34
偶爾參與	38.50	26.58	26.75	91.19
t 值	2.760***	3.415	2.896	3.276*

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

表 4-1-10 志工參與狀況對志願服務法認知單因子變異數分析

變項名稱		志工的權利義務		獎懲措施		機構職責		整體志願服務法 認知程度	
		平均數	Scheff'e 事後檢定	平均數	Scheff'e 事後檢定	平均數	Scheff'e 事後檢定	平均數	Scheff'e 事後檢定
服務年資									
未滿 1 年	G1	36.37	G4>G1	25.86	G6>G1	24.89	G4>G1	85.12	G4>G1
1 年至未滿 2 年	G2	37.97	G6>G1	26.83	G6>G2	26.13	G4>G2	89.37	G4>G2
2 年至未滿 3 年	G3	41.62	G6>G2	31.47		29.58	G6>G1	102.53	G6>G1
3 年至未滿 4 年	G4	43.85		31.19		31.33	G6>G2	107.75	G6>G2
4 年至未滿 5 年	G5	40.07		31.00		28.36		100.08	
5 年以上	G6	45.52		32.24		32.07		110.17	
F 值		8.538***		5.074***		8.095***		9.182***	

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

綜合以上受訪志工之參與狀況對志願服務法內容認知分析結果，顯示與受訪志工在志願服務法內容認知上有關之因素為參與頻率及服務年資。研究結果呈現有持續參與之受訪志工在整體志願服務法內容認知上高於偶爾參與之受訪志工，在服務年資部分，則以 5 年以上及 3 年至未滿 4 年者在整體志願服務法認知上高於未滿 1 年及 1 年至未滿 2 年者，表 4-1-11 及 4-1-12 彙整上述受訪志工之參與狀況對志願服務法內容認知之差異分析綜合摘要表：

表 4-1-11 志工參與狀況與對志願服務法內容認知之差異分析綜合摘要表

	志工的權利義務	獎懲措施	機構職責	整體志願服務法 認知程度
參與頻率	***			*
服務年資	***	***	***	***

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

表 4-1-12 志工參與狀況對志願服務法內容認知 Scheff'e 事後檢定綜合摘要表

	志工的權利義務	獎懲措施	機構職責	整體志願服務法認知程度
服務 年資	5 年以上>未滿 1 年	5 年以上>未滿 1 年	5 年以上>未滿 1 年	5 年以上>未滿 1 年
	5 年以上>1-未滿 2 年	5 年以上>1-未滿 2 年	5 年以上>1-未滿 2 年	5 年以上>1-未滿 2 年
	3 年-未滿 4 年>未滿 1 年		3 年-未滿 4 年>未滿 1 年	3 年-未滿 4 年>未滿 1 年
			3 年-未滿 4 年>1 年-未滿 2 年	3 年-未滿 4 年>1 年-未滿 2 年

資料來源：本研究整理

#### 四、志工對志願服務法內容意見分析

為瞭解受訪志工對志願服務法內容之意見，針對問卷調查資料進行志工對志願服務法內容意見描述統計、志工基本特質與志工參與狀況對志願服務法內容意見上差異做分析：

##### (一) 志工對志願服務法內容意見敘述統計

從表 4-1-13 資料顯示，受訪志工對志願服務法內容意見總量表平均數為 3.74，表示志工對於志願服務法內容傾向「完全贊成」，且主要為有關「志工權利義務」內容，而持不贊成與完全不贊成意見者，多分布於有關「獎懲

措施」內容與「機構職責」內容，分析各題項發現志工對志願服務法最為贊成包括「服務時，應尊重受服務者之權利。」、「對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。」、「遵守志願服務運用單位訂定之規章。」、「拒絕向受服務者收取報酬。」、「一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。」，其平均數分為別 3.84、3.84、3.83、3.82、3.82；而最為不贊成者有「經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫，但不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。」、「志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。」、「集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。」、「從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。」、「志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。」，茲各條內容整理如下表 4-1-14：

表 4-1-13 志工對志願服務法內容意見調查次數分配及百分比

志願服務法內容	完全不贊成 次數 (%)	不贊成 次數 (%)	贊成 次數 (%)	完全贊成 次數 (%)	平均數	標準差
1. 為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質。	1(0.3)	4(1.1)	100(27.7)	256(70.9)	3.69	0.50
2. 經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫，但不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。	2(0.6)	18(5.1)	134(38.2)	197(56.1)	3.50	0.62
3. 志願服務法所稱之主管機關，在中央為內政部，在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。	1(0.3)	14(4.0)	108(30.9)	227(64.9)	3.60	0.58
4. 志願服務法中各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理。	1(0.3)	8(2.3)	101(28.7)	242(68.8)	3.66	0.54
5. 設置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要定之。	2(0.6)	12(3.4)	89(25.4)	248(70.7)	3.66	0.57

續下頁

## 4-1-13 志工對志願服務法內容意見調查次數分配及百分比

接上頁

志願服務法內容	完全不贊成 次數 (%)	不贊成 次數 (%)	贊成 次數 (%)	完全贊成 次數 (%)	平均數	標準差
6. 為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報。	2(0.6)	14(3.9)	79(22.1)	263(73.5)	3.68	0.57
7. 對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。	1(0.3)	8(2.2)	64(17.8)	287(79.7)	3.77	0.49
8. 志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。	1(0.3)	3(0.8)	104(28.7)	254(70.2)	3.69	0.50
9. 集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。	2(0.6)	21(5.8)	119(33.0)	219(60.7)	3.54	0.63
10. 志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員，其志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。	1(0.3)	6(1.6)	100(27.5)	257(70.6)	3.68	0.52
11. 為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理基礎教育訓練及特殊教育訓練。	1(0.3)	9(2.5)	81(22.3)	272(74.9)	3.72	0.52
12. 基礎教育訓練課程，由中央主管機關定之。特殊教育訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行定訂。	2(0.6)	13(3.6)	96(26.5)	251(69.3)	3.65	0.52
13. 志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。	2(0.6)	5(1.4)	76(21.0)	279(77.1)	3.75	0.50
14. 志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。	1(0.3)	6(1.6)	76(20.9)	281(77.2)	3.75	0.49
15. 志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。	1(0.3)	6(1.7)	72(20.1)	279(77.9)	3.76	0.48
16. 必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。	3(0.8)	15(4.2)	80(22.3)	261(72.7)	3.67	0.60
17. 接受足以擔任所從事工作之教育訓練。	2(0.6)	8(2.2)	62(17.1)	291(80.2)	3.77	0.51
18. 一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。	1(0.3)	4(1.1)	54(14.8)	305(83.8)	3.82	0.43
19. 依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。	3(0.8)	5(1.4)	61(16.9)	293(80.9)	3.78	0.50
20. 獲得從事服務之完整資訊。	2(0.6)	5(1.4)	66(18.2)	290(79.9)	3.77	0.49
21. 參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。	1(0.3)	8(2.2)	98(27.1)	254(70.4)	3.68	0.53
22. 遵守倫理守則之規定。	2(0.5)	5(1.4)	54(14.8)	303(83.2)	3.81	0.47
23. 遵守志願服務運用單位訂定之規章。	1(0.3)	6(1.7)	47(13.1)	306(85.0)	3.83	0.44
24. 參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。	2(0.5)	6(1.6)	57(15.7)	299(82.1)	3.79	0.48
25. 妥善使用志工服務證。	1(0.3)	7(1.9)	54(14.9)	301(82.9)	3.80	0.46
26. 服務時，應尊重受服務者之權利。	1(0.3)	3(0.8)	48(13.2)	311(85.7)	3.84	0.41
27. 對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。	1(0.3)	2(0.6)	50(13.9)	307(85.3)	3.84	0.40

續下頁

表 4-1-13 志工對志願服務法內容意見調查次數分配及百分比

接上頁

志願服務法內容	完全不贊成 次數 (%)	不贊成 次數 (%)	贊成 次數 (%)	完全贊成 次數 (%)	平均數	標準差
28. 拒絕向受服務者收取報酬。	2(0.6)	3(0.8)	53(14.8)	300(83.8)	3.82	0.45
29. 妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。	2(0.6)	3(0.8)	58(16.3)	292(82.3)	3.80	0.46
30. 志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。	2(0.6)	4(1.1)	86(23.8)	269(74.5)	3.72	0.51
31. 志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。	1(0.3)	1(0.3)	76(20.9)	286(78.6)	3.78	0.44
32. 各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用。	5(1.4)	9(2.5)	89(24.8)	256(71.3)	3.66	0.60
33. 志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。主管機關及目的事業主管機關得就服務績效特優者，選拔楷模獎勵之。	1(0.3)	4(1.1)	77(21.2)	281(77.4)	3.76	0.47
34. 主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。主管機關及目的事業主管機關得對評鑑成績優良者，予以獎勵。	3(0.8)	8(2.2)	75(20.5)	279(76.4)	3.73	0.54
35. 志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。	4(1.1)	9(2.5)	83(22.8)	268(73.6)	3.69	0.57
36. 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。	7(1.9)	5(1.4)	72(19.8)	280(76.9)	3.72	0.59
37. 志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。	6(1.7)	11(3.0)	83(22.9)	262(72.4)	3.66	0.62
38. 從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。	10(2.8)	16(4.5)	93(26.1)	238(66.7)	3.57	0.71
39. 志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。	8(2.2)	19(5.2)	109(30.1)	226(62.4)	3.53	0.70
40. 志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。	6(1.7)	18(5.0)	94(26.2)	241(67.1)	3.59	0.67
41. 主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。	1(0.3)	7(1.9)	71(19.7)	282(78.1)	3.76	0.49
42. 志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用志願服務法之規定。	1(0.3)	9(2.5)	93(25.6)	260(71.6)	3.69	0.53
整體志工對志願服務法內容意見					3.74	0.32

資料來源：本研究整理

表 4-1-14 志工對志願服務法內容意見最為贊成與不贊成之內容

	志工對志願服務法內容意見最為贊成內容	志工對志願服務法內容意見最為不贊成內容
1	服務時，應尊重受服務者之權利。	經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫，但不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。
2	對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。	志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。
3	遵守志願服務運用單位訂定之規章。	集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。
4	一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。	從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。
5	拒絕向受服務者收取報酬。	志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。

資料來源：本研究整理

## (二) 志工基本特質在志願服務法意見差異分析

為瞭解資料受訪志工個人基本特質在對志願服務法內容意見上之差異，針對表 4-1-15 及表 4-1-16 資料分析結果敘述如下，並彙整受訪志工對志願服務法內容意見之差異分析綜合摘要表 4-1-17 及表 4-1-18：

1. 性別：從表 4-1-15 中可看出，受訪志工的性別在對「整體志願服務法內容意見」、「志工權利義務內容意見」、「獎懲措施內容意見」及「機構職責內容意見」上並未達到顯著差異。
2. 育有子女情形：從表 4-1-15 資料顯示受訪志工中是否有子女在對「整體志願服務法內容意見」、「志工權利義務內容意見」、「獎懲措施內容意見」及「機構職責內容意見」上並無顯著差異。
3. 家人參與志願服務情形：在家人參與志願服務情形部分，是否有家人參與志願服務在對「整體志願服務法內容意見」、「志工權利義務內容意見」、「獎懲措施內容意見」及「機構職責內容意見」上並無顯著差異(表 4-1-15)。

4. 宗教信仰：從表 4-1-15 中顯示受訪志工是否有宗教信仰在對「整體志願服務法內容意見」、「志工權利義務內容意見」、「獎懲措施內容意見」及「機構職責內容意見」上並無顯著差異。
5. 年齡：自表 4-1-16 中可看出，年齡的不同在志工對「整體志願服務法內容意見」、「志工權利義務內容意見」及「機構措施內容意見」上並未達到顯著差異，但志工對志願服務法內容中有關「獎懲措施內容意見」部分，則有顯著差異 ( $F=3.194^{**}$ ,  $p < .01$ )，顯示志工年齡層的不同在志工對志願服務法中獎懲措施內容意見也會不同，經 Scheff'e 事後檢定發現年齡層為 35-44 歲、45-54 歲及 55-64 歲者在獎懲措施內容意見上，較 65 歲以上者更為贊成。
6. 教育程度：在教育程度部分，教育程度的不同在志工對「整體志願服務法內容意見」、「志工權利義務內容意見」、「獎懲措施內容意見」及「機構職責內容意見」上並無顯著差異(表 4-1-16)。
7. 全年收入：在志工全年收入部分，全年收入之不同在志工對「整體志願服務法內容」、「志工權利義務內容」、「獎懲措施內容意見」及「機構職責內容意見」上並無顯著差異(表 4-1-16)。

表 4-1-15 志工基本特質與志願服務法內容意見 t-檢定分析

變項名稱	志工權利義務 (平均數)	獎懲措施 (平均數)	機構職責 (平均數)	整體志願服務法 意見
性別				
男	64.15	48.37	44.05	159.13
女	64.53	47.92	44.04	156.45
t 值	-0.434	0.603	0.009	1.316
是否育有子女				
有	64.54	48.15	44.18	156.99
無	64.46	47.94	43.98	157.08
t 值	-.111	0.353	0.391	-0.053
家人參與志願服務情形				
有	64.80	48.40	43.71	157.02
無	64.42	48.05	44.40	157.37
t 值	0.485	0.565	-1.263	-2.000
宗教信仰				
有	64.54	47.83	44.14	157.00
無	64.37	48.27	44.00	157.06
t 值	0.229	-0.721	0.277	-0.037

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

表 4-1-16 志工基本特質與志願服務法內容意見單因子變異數分析

變項名稱		志工的權利義務		獎懲措施		機構職責		整體志願服務法 意見	
		平均數	Scheff'e 事後檢定	平均數	Scheff'e 事後檢定	平均數	Scheff'e 事後檢定	平均數	Scheff'e 事後檢定
年齡									
15-24 歲	G1	64.37		47.82	G3>G6	44.29		156.04	
25-34 歲	G2	63.78		47.55	G4>G6	43.50		155.32	
35-44 歲	G3	64.86		48.47	G5>G6	44.54		157.61	
45-54 歲	G4	65.33		48.76		44.09		158.53	
55-64 歲	G5	64.08		48.23		43.60		156.91	
65 歲以上	G6	62.08		42.50		43.75		155.78	
F 值		0.867		3.194**		0.420		0.402	
教育程度									
小學及以下	G1	62.94		46.94		42.57		154.08	
國(初)中	G2	62.94		46.71		43.24		152.92	
高中(職)	G3	64.67		48.18		43.64		156.39	
專科	G4	64.35		48.70		44.90		158.37	
大學	G5	65.06		47.71		44.32		157.12	
研究所及以上	G6	62.67		47.78		43.94		159.12	
F 值		0.872		0.621		1.074		0.586	
全年收入									
無任何收入	G1	64.73		48.11		44.34		157.07	
未滿 20 萬	G2	65.17		48.26		44.08		157.82	
20-未滿 30 萬	G3	66.06		48.77		44.13		159.92	
30-未滿 40 萬	G4	61.94		46.42		42.97		152.07	
40-未滿 60 萬	G5	64.78		48.58		44.65		158.46	
60-未滿 80 萬	G6	64.40		47.90		42.63		155.88	
80-未滿 100 萬	G7	58.67		44.33		46.25		164.50	
100 萬元以上	G8	64.92		49.36		44.75		158.82	
F 值		0.975		1.804		1.090		0.975	

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

表 4-1-17 志工基本特質與對志願服務法內容意見之差異分析綜合摘要表

	志工的權利義務	獎懲措施	機構職責	整體志願服務法內容意見
性別				
育有子女情況				
家人參與志願服務情形				
宗教信仰				
年齡		*		
教育程度				
個人全年收入				

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

表 4-1-18 志工基本特質對志願服務法內容意見 Scheff'e 事後檢定綜合摘要表

	志工的權利義務	獎懲措施	機構職責	整體志願服務法認知程度
年齡		<ul style="list-style-type: none"> <li>•55-64 歲&gt;65 歲以上</li> <li>•45-54 歲&gt;65 歲以上</li> <li>•35-44 歲&gt;65 歲以上</li> </ul>		

資料來源：本研究整理

### (三) 志工參與狀況在志願服務法內容意見差異分析

表 4-1-19 及表 4-1-20 顯示志工參與頻率與服務年資變項等參與狀況在志願服務法內容意見上之差異，其資料分析敘述說明如下：

1. 參與頻率：從表 4-1-19 中資料顯示，受訪志工之參與頻率與「整體志願服務法內容意見」、「志工權利義務內容意見」、「獎懲措施內容意見」及「機構職責內容意見」上無顯著差異。
2. 服務年資：從表 4-1-20 中資料顯示，受訪志工對志願服務法「機構職責

內容意見」(F=2.525 \* , P<.05)上達到顯著差異，顯示服務年資的不同對於志願服務法內容中有關機構職責內容部分之意見上也會不同，而在「整體志願服務法內容意見」、「志工權利義務內容意見」、「獎懲措施內容意見」上則無顯著差異。

表 4-1-19 志工參與狀況與志願服務法內容意見 t-檢定分析

變項名稱	志工的權利義務 (平均數)	獎懲措施 (平均數)	機構職責 (平均數)	整體志願服務法 意見 (平均數)
參與頻率				
持續參與	64.82	48.23	44.31	158.03
偶爾參與	63.60	47.10	43.10	153.96
t 值	1.324	1.455	1.843	1.971

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

表 4-1-20 志工參與狀況與志願服務法內容意見單因子變異數分析

變項名稱		志工的權利義務		獎懲措施		機構職責		整體志願服務法 意見程度	
		平均數	Scheff'e 事後檢定	平均數	Scheff'e 事後檢定	平均數	Scheff'e 事後檢定	平均數	Scheff'e 事後檢定
服務年資									
未滿 1 年	G1	65.85		48.82		44.96		159.74	
1 年至未滿 2 年	G2	62.88		46.97		42.34		152.17	
2 年至未滿 3 年	G3	64.63		48.74		44.89		157.86	
3 年至未滿 4 年	G4	65.15		47.84		44.55		160.02	
4 年至未滿 5 年	G5	65.08		47.25		43.45		155.50	
5 年以上	G6	64.46		48.06		44.25		157.21	
F 值		1.095		0.838		2.525*		2.051	

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

綜合以上受訪志工之參與狀況對志願服務法內容意見分析結果，顯示受訪志工在志願服務法內容意見上有差異之變項只有服務年資，且只有機構職責內容意見部分與服務年資有顯著差異，而參與頻率則不因持續參與或偶爾參與而有所不同。表 4-1-21 為上述受訪志工之參與狀況對志願服務法內容意見之差異分析綜合摘要表：

表 4-1-21 志工參與狀況與對志願服務法內容意見之差異分析綜合摘要表

	志工的權利義務	獎懲措施	機構職責	整體志願服務法 意見程度
參與頻率				
服務年資			*	

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

## 五、志工對志願服務法執行之滿意調查統計分析

### (一) 志工對志願服務法執行之滿意調查描述統計

受訪志工對於志願服務法執行滿意度平均數為 2.88，接近於滿意，在本量表中，平均數高於總量表平均數者傾向於對機構執行滿意（表 4-1-22）。若分析各題項，可發現「您是否滿意機構在確保志工於安全及衛生服務環境下服務的工作？」、「您是否滿意機構所辦理之教育訓練？」、「您是否滿意機構的志工招募方式？」三題之平均數為前三順位，其平均數分別為 3.05、3.01 及 2.99；而「您是否滿意市政府主管機關所召開之志願服務會報工作？」、「您是否滿意市政府主管機關之專責人員辦理志願服務相關事宜工作？」及「您是否滿意市政府主管機關所設置之志願服務專責人員人數？」三題之平均數為後三順位，其平均數為 2.80、2.81、2.81，低於總量表平均數。

表 4-1-22 志工對志願服務法執行之滿意調查次數分配及百分比

執行項目	非常不滿意 次數 (%)	不滿意 次數 (%)	滿意 次數 (%)	非常滿意 次數 (%)	平均數	標準差
1. 您是否滿意機構的志工招募方式？	12(3.4)	24(6.7)	279(77.9)	43(12.0)	2.99	0.57
2. 您是否滿意機構所辦理之教育訓練？	13(3.6)	26(7.2)	267(74.2)	54(15.0)	3.01	0.61
3. 您是否滿意機構在確保志工於安全及衛生服務環境下服務的工作？	10(2.8)	18(5.0)	276(76.7)	56(15.6)	3.05	0.56
4. 您是否滿意機構對志工所提供之服務資訊？	10(2.8)	37(10.2)	268(74.2)	46(12.7)	2.97	0.58
5. 您是否滿意機構之督導工作？	13(3.6)	46(12.7)	247(68.2)	56(15.5)	2.96	0.65
6. 您是否滿意機構對志工權利之保障？	12(3.4)	41(11.5)	252(70.8)	51(14.3)	2.96	0.63
7. 您是否滿意機構所提供之志工福利措施？	11(3.1)	47(13.2)	250(70.2)	48(13.5)	2.94	0.62
8. 您是否滿意機構定期考核志工個人及團體之服務績效工作？	12(3.4)	40(11.3)	263(74.3)	38(11.0)	2.93	0.60
9. 您是否滿意機構對績優志工獎勵措施工作？	11(3.1)	34(9.5)	270(75.4)	43(12.0)	2.96	0.58
10. 您是否滿意機構在推展志願服務工作上之經費運用或結合社會資源工作？	12(3.5)	45(13.0)	245(70.6)	45(13.0)	2.93	0.63
11. 您是否滿意市政府主管機關在主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理工作？	16(4.7)	59(17.3)	237(69.3)	30( 8.8)	2.82	0.65
12. 您是否滿意市政府主管機關之專責人員辦理志願服務相關事宜工作？	12(3.5)	61(17.7)	251(73.0)	20( 5.8)	2.81	0.58
13. 您是否滿意市政府主管機關所設置之志願服務專責人員人數？	12(3.7)	58(17.7)	236(72.2)	21( 6.4)	2.81	0.60
14. 您是否滿意市政府主管機關所召開之志願服務會報工作？	13(3.9)	62(18.6)	237(71.2)	21( 6.3)	2.80	0.60
15. 您是否滿意市政府主管機關對志願服務運用單位所給予的聯繫輔導及協助？	15(4.4)	51(15.0)	242(70.0)	33( 9.7)	2.86	0.64
16. 您是否滿意市政府主管機關對志工個人及團體服務績效特優者之選拔楷模獎勵工作？	13(3.8)	50(14.7)	244(71.6)	34(10.0)	2.88	0.62
17. 您是否滿意市政府主管機關對志願服務運用單位定期辦理志願服務評鑑及獎勵工作？	12(3.6)	47(13.9)	245(72.7)	33(9.8)	2.89	0.61
整體志願服務法執行滿意度					2.88	0.53

資料來源：本研究整理

## (二) 志工基本特質與對執行志願服務法滿意度之差異分析

為瞭解受訪志工個人基本特質在志願服務法執行滿意度上之差異，依各變項性質進行統計上 t 檢定及單因子變異數分析，並針對表 4-1-23 及 4-1-24 資料結果進行分析，表 4-1-25 為差異分析綜合表：

1. 性別：從表 4-1-23 中可看出，受訪志工的性別在「整體志願服務法執行滿意」( $t=-1.112^*$ ,  $p<.05$ )、「對機構執行滿意」( $t=0.120^*$ ,  $p<.05$ )及「對主管機關執行滿意」上( $t=-0.314^*$ ,  $p<.05$ )皆達到顯著差異。對機構執行滿意度上，男性對機構執行滿意度略高於女性，但對主管機關執行滿意度及對整體執行滿意度上，則顯示女性高於男性。
2. 育有子女情形：從表 4-1-23 資料顯示受訪志工中是否有子女在「對整體志願服務法執行滿意」、「對機構執行志願服務法執行滿意」及「對主管機關執行志願服務法滿意」上並無顯著差異。
3. 家人參與志願服務情形：在家人參與志願服務情形部分，是否有家人參與志願服務在對「整體志願服務法執行滿意」、「對機構執行志願服務法執行滿意」及「對主管機關執行志願服務法滿意」上並無顯著差異(表 4-1-23)。
4. 宗教信仰：從表 4-1-23 中顯示受訪志工是否有宗教信仰在「對整體志願服務法執行滿意」( $t=1.726^*$ ,  $p<.05$ )、「對主管機關執行志願服務法滿意」( $t=1.696^{**}$ ,  $p<.005$ )上呈現顯著差異，即有宗教信仰對於「整體志願服務法執行」及「對主管機關執行志願服務法」之滿意度高於無宗教信仰之志工，資料中亦顯示對機構執行志願服務法滿意度並未達到顯著差異。

5. 年齡：自表 4-1-24 中可看出，年齡的不同在志工對「整體志願服務法執行滿意」、「對機構執行志願服務法滿意」及「對主管機關執行志願服務法滿意」上並無不同，即未達到顯著差異。
6. 教育程度：在教育程度部分，教育程度的不同在對「整體志願服務法執行滿意」及對「機構執行志願服務法滿意」上並無顯著差異，但在對「主管機關執行志願服務法滿意」上呈現顯著差異 ( $F=2.668^*$ ， $p<0.05$ )，資料顯示教育程度愈高，對主管機關執行志願服務法滿意愈低(表 4-1-24)。
7. 全年收入：在志工全年收入部分，全年收入之不同在志工對「整體志願服務法執行滿意」、「對機構執行志願服務法滿意」及「主管機關執行志願服務法滿意」上並無顯著差異(表 4-1-24)。

表 4-1-23 志工基本特質與志工對志願服務法執行滿意度 t-檢定分析

變項名稱	對機構 執行滿意度 (平均數)	對主管機關 執行滿意度 (平均數)	對整體 執行滿意度 (平均數)
性別			
男	29.423	19.43	48.84
女	29.32	19.6	49.00
t 值	0.120*	-0.314*	-1.112*
是否有子女			
有	29.56	19.84	49.52
無	29.28	19.45	48.74
t 值	0.466	0.800	0.768
家人參與志願服務情形			
有	29.12	19.38	48.45
無	29.37	19.59	49.03
t 值	-0.369	-0.392	-0.529
宗教信仰			
有	29.61	20.00	49.79
無	29.04	19.15	48.03
t 值	0.939	1.696**	1.726*

\* $p<.05$     \*\* $p<.01$     \*\*\* $p<.001$

資料來源：本研究整理

表 4-1-24 志工基本特質與對志願服務法執行滿意度之單因子變異數分析

變項名稱		對機構 執行滿意度		對主管機關 執行滿意度		對整體 執行滿意度	
		平均數	Scheff'e 事後檢定	平均數	Scheff'e 事後檢定	平均數	Scheff'e 事後檢定
年齡							
15-24 歲	G1	29.37		20.39		50.15	
25-34 歲	G2	28.87		18.76		47.52	
35-44 歲	G3	29.52		19.02		48.42	
45-54 歲	G4	28.98		19.44		48.33	
55-64 歲	G5	30.02		20.02		50.33	
65 歲以上	G6	29.67		20.00		49.67	
F 值		0.326		1.159		0.832	
教育程度							
小學及以下	G1	30.47		22.06		52.63	
國(初)中	G2	28.81		19.68		49.00	
高中(職)	G3	29.47		19.85		49.24	
專科	G4	29.11		19.30		48.49	
大學	G5	29.20		19.46		48.92	
研究所及以上	G6	29.89		16.81		45.81	
F 值	G7	0.264		2.668*		0.979	
全年收入							
無任何收入	G1	29.41		19.90		49.34	
未滿 20 萬	G2	29.37		19.25		48.60	
20-未滿 30 萬	G3	29.07		19.79		49.00	
30-未滿 40 萬	G4	29.14		18.88		48.31	
40-未滿 60 萬	G5	29.20		19.21		48.26	
60-未滿 80 萬	G6	28.91		18.95		47.90	
80-未滿 100 萬	G7	31.00		21.00		52.00	
100 萬元以上	G8	28.92		18.75		47.67	
F 值		0.124		0.504		0.261	

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

綜合以上受訪志工之基本特質對執行志願服務法之滿意度分析結果，顯示性別與宗教信仰在對整體志願服務法執行滿意上有顯著差異，即女性及有宗教信仰者對整體志願服務法執行滿意上高於男性及無宗教信仰者，表 4-1-25 為受訪志工基本特質與執行滿意度之差異分析綜合摘要表：

表 4-1-25 志工基本特質與對志願服務法執行之差異分析綜合摘要表

	對機構 執行滿意度	對主管機關 執行滿意度	對整體 執行滿意度
性別	*	*	*
是否育有子女			
家人參與志願服務情形			
宗教信仰		**	*
年齡			
教育程度		*	
全年收入			

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

### (三) 志工參與狀況與志工對志願服務法執行之滿意度之差異分析

為瞭解資料受訪志工參與狀況是否在志願服務法執行滿意度上呈現差異，故依各變項之性質進行統計 t 檢定及單因子變異數分析，資料結果顯示參與頻率與服務年資對整體志願服務法執行滿意上並無顯著差異（表 4-1-26、表 4-1-27）：

1. 參與頻率：從表 4-1-26 中資料顯示，受訪志工之參與頻率與「整體志願服務法執行滿意」、「對機構執行志願服務法滿意」及「對主管機關執行志願服務法滿意」上無顯著差異，說明不同的參與頻率在「整體志願服務法執行滿意」、「對機構執行志願服務法滿意」及「對主管機關執行志願服務法滿意」上並無不同。
2. 服務年資：從表 4-1-27 中資料顯示，受訪志工之服務年資與「整體志願服務法執行滿意」、「對機構執行志願服務法滿意」及「對主管機關執行志願服務法滿意」上無顯著差異，即不同的服務年資在「整體志願服務法執行滿意」、「對機構執行志願服務法滿意」及「對主管機關執行志願服務法滿意」上並無不同。

表 4-1-26 志工參與狀況與志願服務法執行滿意度 t-檢定分析

變項名稱	對機構 執行滿意度 (平均數)	對主管機關 執行滿意度 (平均數)	對整體 執行滿意度 (平均數)
參與頻率			
持續參與	29.28	19.43	48.80
偶爾參與	29.30	19.79	49.02
t 值	-0.020	-0.567	-0.165
*p<.05    **p<.01    ***p<.001			資料來源：本研究整理

表 4-1-27 志工參與狀況與對志願服務法執行滿意度單因子變異數分析

變項名稱		志工的權利義務		獎懲措施		機構職責	
		平均數	Scheff'e 事後檢定	平均數	Scheff'e 事後檢定	平均數	Scheff'e 事後檢定
服務年資							
未滿 1 年	G1	31.11		20.69		51.28	
1 年至未滿 2 年	G2	28.42		18.89		47.80	
2 年至未滿 3 年	G3	28.88		19.96		48.65	
3 年至未滿 4 年	G4	29.41		19.58		49.04	
4 年至未滿 5 年	G5	29.50		19.46		49.38	
5 年以上	G6	29.53		19.44		49.07	
F 值		1.016		0.732		0.551	
*p<.05    **p<.01    ***p<.001			資料來源：本研究整理				

## 六、志工對未來志願服務參與意願分析

整體而言，志工對志願服務法執行後之未來志願服務參與意願，以「維持不變」最多，占受訪志工 68.9%，其次為「增加投入時間」，占 26.5%，而「減少投入時間」及「不再繼續參加者」則合占 4.7%，資料顯示，志願服務法執行後對於志工未來之參與意願傾向於不變（表 4-1-28）。

表 4-1-28 志工對未來參與志願服務意願調查

變項項目	增加投入時間 次數 (%)	維持不變 次數 (%)	減少投入時間 次數 (%)	不再繼續參加 次數 (%)	平均數	標準差
未來參與意願	97(26.5)	252(68.9)	13(3.6)	4(1.1)	3.21	0.55

資料來源：本研究整理

(一) 志工基本特質與未來參與志願服務意願分析

1. 志工基本特質與未來參與志願服務意願描述分析

從表 4-1-29 中顯示，對志願服務法執行後之未來志願服務參與意願表「增加投入時間」者，以女性、年齡介於 15-24 歲及 45-54 歲、職業為學生、大學教育程度、已婚同住之婚姻狀況、未育有子女、有家人參與志願服務工作、無宗教信仰及無任何個人收入者占較高百分比。而「維持不變」之參與意願，則以女性、45-54 歲、家管、大學教育程度、已婚同住、有 18 歲以上子女、有家人參與志願服務工作、無宗教信仰及個人無任何收入者占較高百分比，「減少投入時間」及「不再繼續參與」者則以女性、15-24 歲、家管、高中職與大學教育程度、未婚、無育子女、家人有參與志願服務工作、無宗教信仰及個人無任何收入者占較高比例，其整理如表 4-1-30。

表 4-1-29 志工基本特質與未來參與志願服務意願交叉表

變項名稱	增加投入時間 次數(%)	維持不變 次數(%)	減少投入時間 次數(%)	不再繼續參加 次數(%)
性別				
男	23( 6.3)	46(12.6)	2( 0.5)	1( 0.3)
女	74(20.3)	105(56.2)	11( 3.0)	3( 0.8)
合計	97(26.6)	251(68.8)	13( 3.5)	4( 1.1)
年齡				
15-24 歲	23( 6.4)	39(10.9)	4( 1.1)	1( 0.3)
25-34 歲	17( 4.7)	34( 9.5)	1( 0.3)	1( 0.3)
35-44 歲	21( 5.9)	49(13.7)	3( 0.8)	0( 0.0)
45-54 歲	23( 6.4)	67(18.7)	2( 0.6)	1( 0.3)
55-64 歲	10( 2.8)	45(12.6)	2( 0.6)	0( 0.0)
65 歲以上	3( 0.8)	11( 3.1)	0( 0.0)	1( 0.3)
合計	97(27.1)	245(68.4)	12( 3.4)	4( 1.1)
職業				
工商界人士	18( 5.0)	37(10.2)	3( 0.8)	0( 0.0)
公教員工	12( 3.3)	37(10.2)	1( 0.3)	1( 0.3)
退休人員	11( 3.0)	20( 5.5)	0( 0.0)	0( 0.0)
家管	17( 4.7)	98(27.1)	5( 1.4)	1( 0.3)
學生	21( 5.8)	38(10.5)	3( 0.8)	1( 0.3)
待業中	4( 1.1)	8( 2.2)	0( 0.0)	1( 0.3)
其他	11( 3.0)	12( 3.3)	1( 0.3)	0( 0.0)
合計	94(26.0)	250(69.1)	13( 3.6)	4( 1.1)
教育程度				
小學及以下	5( 1.4)	12( 3.3)	2( 0.6)	0( 0.0)
國(初)中	7( 1.9)	12( 3.3)	1( 0.3)	1( 0.3)
高中(職)	24( 6.6)	80(22.1)	4( 1.1)	1( 0.3)
專科	24( 6.6)	48(13.3)	2( 0.6)	1( 0.3)
大學	33( 9.1)	81(22.4)	4( 1.1)	1( 0.3)
碩士及以上	4( 1.1)	15( 4.1)	0( 0.0)	0( 0.0)
合計	97(26.8)	248(68.5)	13( 3.6)	4( 1.1)

資料來源：本研究整理

續下頁

表 4-1-29 志工基本特質與未來參與志願服務意願交叉表 接上頁

變項名稱	增加投入時間 次數(%)	維持不變 次數(%)	減少投入時間 次數(%)	不再繼續參加 次數(%)
婚姻狀況				
未婚	40(11.1)	81(22.5)	6( 1.7)	2( 0.6)
已婚同住	47(13.1)	145(40.3)	5( 1.4)	1( 0.3)
已婚分住	5( 1.4)	7( 1.9)	0( 0.0)	0( 0.0)
離婚	1( 0.3)	4( 1.1)	1( 0.3)	0( 0.0)
喪偶	2( 0.6)	11( 3.1)	1( 0.3)	1( 0.3)
合計	95(26.4)	248(68.9)	13( 3.6)	4( 1.1)
育有子女情形				
未育有子女	42(11.7)	89(24.7)	6( 1.7)	2( 0.6)
有 12 歲以下子女	13( 3.6)	44(12.2)	1( 0.3)	0( 0.0)
有 12-18 歲以間子女	19( 5.3)	39(10.8)	2( 0.6)	0( 0.0)
有 18 歲以上子女	33( 9.2)	109(30.3)	4( 1.1)	2( 0.6)
合計	95(26.4)	249(69.2)	12( 3.3)	4( 1.1)
家中參與志願服務工作情形				
有	58(16.4)	169(47.9)	10( 2.8)	4( 1.1)
無	35( 9.9)	74(21.0)	3( 0.8)	0( 0.0)
合計	93(26.1)	243(68.8)	13( 3.7)	4( 1.1)
宗教信仰				
有	35( 9.7)	99(27.5)	6( 1.7)	1( 0.3)
無	59(16.4)	150(41.7)	7( 1.9)	3( 0.8)
合計	94(26.1)	249(69.2)	13( 3.6)	4( 1.1)
個人全年收入				
無任何收入	36(10.2)	99(28.1)	8( 2.3)	1( 0.3)
未滿 20 萬元	14( 4.0)	37(10.5)	1( 0.3)	1( 0.3)
20-未滿 30 萬元	15( 4.3)	14( 4.0)	0( 0.0)	0( 0.0)
30-未滿 40 萬元	9( 2.6)	25( 7.1)	3( 0.9)	1( 0.3)
40-未滿 60 萬元	13( 3.7)	34( 9.7)	0( 0.0)	0( 0.0)
60-未滿 80 萬元	5( 1.4)	16( 4.5)	0( 0.0)	1( 0.3)
80-未滿 100 萬元	1( 0.3)	5( 1.4)	0( 0.0)	0( 0.0)
100 萬元及以上	3( 0.9)	10( 2.8)	0( 0.0)	0( 0.0)
合計	96(27.3)	240(68.2)	12( 3.4)	4( 1.1)

資料來源：本研究整理

表 4-1-30 志工基本特質對未來參與意願綜合摘要表

	增加投入時間	維持不變	減少投入時間及 不再繼續參加
性別	* 女性	* 女性	* 女性
年齡	* 15-24 歲 * 45-54 歲	* 45-54 歲	* 15-24 歲
職業	* 學生	* 家管	* 家管
教育程度	* 大學	* 大學	* 大學、高中職
婚姻狀況	* 已婚同住	* 已婚同住	* 未婚
育有子女情形	* 未育有子女	* 有 18 歲以上子女	* 未育有子女
家人參與志願服務情形	* 有家人參與	* 有家人參與	* 有家人參與
宗教信仰	* 無宗教信仰	* 無宗教信仰	* 無宗教信仰
個人全年收入	* 無任何收入	* 無任何收入	* 無任何收入

資料來源：本研究整理

## 2. 志工基本特質與未來參與志願服務意願差異分析

為瞭解志工基本特質與未來參與志願服務意願之差異狀況，依各變項之特質進行 t 檢定及單因子變異數分析，其資料分析結果如下：

1. 性別：從表 4-1-31 中顯示，受訪志工的性別對志願服務法執行後之「未來參與意願」上呈顯著差異( $t=-1.251^*$ ,  $p<.05$ )，而女性在志願服務法執行後之未來參與意願上高於男性。
2. 育有子女情形：從表 4-1-31 資料顯示受訪志工中對志願服務法執行後之「未來參與意願」上並無顯著差異，即志工對志願服務法執行後之未來參與意願，並不因是否育有子女而有不同。
3. 家人參與志願服務情形：在家人參與志願服務情形部分，是否有家人參與在志願服務法執行後之「未來參與意願」上並無顯著差異，即志工對志願服務法執行後之未來參與意願，並不因是否育有家人參與志願服務而有不同(表 4-1-31)。
4. 宗教信仰：從表 4-1-31 顯示受訪志工是否有宗教信仰在對志願服務法執行後之「未來參與意願」上呈現顯著差異 ( $t=1.130^*$ ,  $p<.05$ )，即志工對志願服務法執行後之未來參與意願，會因是否有宗教信仰而有不同，而有宗教信仰志工對志願服務法執行後之未來參與意願高於無宗教信仰志工。
5. 年齡：自表 4-1-32 中可看出，年齡的不同在志工對志願服務法執行後之未來參與意願上達顯著差異 ( $F=3.339^{**}$ ,  $p<.01$ )，而 65 歲以上者在志願服務法執行後之未來參與意願上高於 35-44 歲及 45-54 歲者。
6. 教育程度：在教育程度部分，教育程度的不同在對志願服務法執行後之未來參與意願上並無顯著差異，即不因教育程度的不同而在志願服務法執行後之未來參與意願上有所不同(表 4-1-32)。

7. 全年收入：在志工全年收入部分，全年收入之不同在志工對志願服務法執行後之未來參與意願上並無顯著差異（表 4-1-32），即不因志工個人全年數入的不同而在志願服務法執行後之「未來參與意願」上有所不同。

表 4-1-31 志工基本特質與未來參與志願服務意願 t 檢定分析

變項名稱	未來參與志願服務 意願	變項名稱	未來參與志願服務 意願
性別		家人參與志願服務情形	
男	4.58	有	7.38
女	6.66	無	5.87
t 值	-1.251*	t 值	0.577
是否有子女		宗教信仰	
有	6.56	有	6.18
無	6.13	無	4.53
t 值	0.238	t 值	1.130*

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

表 4-1-32 志工基本特質與未來參與志願服務意願單因子變異數分析

變項名稱		未來參與志願服務意願	
		平均數	Scheff'e 事後檢定
年齡			
15-24 歲	G1	8.65	G6>G4
25-34 歲	G2	5.04	G6>G3
35-44 歲	G3	3.25	
45-54 歲	G4	5.22	
55-64 歲	G5	4.79	
65 歲以上	G6	19.06	
F 值		3.339**	
教育程度			
小學及以下	G1	7.95	
國（初）中	G2	11.52	
高中（職）	G3	4.89	
專科	G4	5.75	
大學	G5	7.09	
研究所及以上	G6	3.21	
F 值	G7	0.825	
全年收入			
無任何收入	G1	6.40	
未滿 20 萬	G2	3.21	
20-未滿 30 萬	G3	6.70	
30-未滿 40 萬	G4	7.90	
40-未滿 60 萬	G5	7.18	
60-未滿 80 萬	G6	3.14	
80-未滿 100 萬	G7	3.17	
100 萬元以上	G8	3.23	
F 值		0.564	

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

綜合以上受訪志工之基本特質對未來參與志願服務分析結果，顯示性別、宗教信仰及年齡與未來參與志願服務意願有顯著差異，其中 65 歲以上者在未來參與志願服務意願上高於 35-44 歲及 45-54 歲，表 4-1-33 為受訪志工基本特質與未來參與志願服務意願之差異分析綜合摘要表，而表 4-1-34 為志工基本特質與未來參與志願服務意願 Scheff'e 事後檢定綜合摘要表：

表 4-1-33 志工基本特質與未來參與志願服務意願之差異分析綜合摘要表

	整體志願服務法意見程度
性別	*
是否育有子女	
家人參與志願服務情形	
宗教信仰	*
年齡	**
教育程度	
全年收入	

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

表 4-1-34 志工基本特質對未來參與志願服務意願 Scheff'e 事後檢定綜合摘要表

	對未來參與志願服務意願
年齡	•65 歲以上>45-54 歲 •65 歲以上>35-44 歲

資料來源：本研究整理

## (二) 志工參與狀況對未來參與志願服務意願分析

### 1. 志工參與狀況對未來參與志願服務意願描述分析

從志工參與狀況對未來參與志願服務意願分析(表 4-1-35)，受訪志工表「增

加投入時間」者，以服務年資為 5 年以上、持續性參與、週間服務時段、參與身心障礙福利類型、以行善助人，服務社會動機及從組織內成員介紹為管道者占較高比例。而「維持不變」之參與意願，則以服務年資為 5 年以上、持續性參與、週間服務時段、參與諮商輔導福利類型、行善助人，服務社會動機及組織內成員介紹管道占較高百分比，「減少投入時間」及「不再繼續參與」者則以 1 年至未滿 2 年服務年資、持續性參與、週間服務時段、身心障礙福利及兒童福利類型、學習新知或技能及行善助人，服務社會動機及組織內成員介紹管道占較高比例，其整理如表 4-1-36。

表 4-1-35 志工參與狀況與未來參與志願服務影響交叉分析

變項名稱	增加投入時間 次數(%)	維持不變 次數(%)	減少投入時間 次數(%)	不再繼續參加 次數(%)
服務年資				
未滿 1 年	10( 2.8)	21( 5.9)	0( 0.0)	0( 0.0)
1 年至未滿 2 年	12( 3.4)	48(13.5)	4( 1.1)	2( 0.6)
2 年至未滿 3 年	14( 3.9)	35( 9.9)	2( 0.6)	1( 0.3)
3 年至未滿 4 年	22( 6.2)	28( 7.9)	2( 0.6)	0( 0.0)
4 年至未滿 5 年	8( 2.3)	4( 1.1)	2( 0.6)	0( 0.0)
5 年以上	25( 7.0)	111(31.3)	3( 0.8)	1( 0.3)
合計	91(25.6)	247(69.6)	13( 3.7)	4( 1.6)
最近一年內參與志願服務之頻率:				
持續性參與	60(18.1)	208(62.7)	9( 2.7)	1( 0.3)
偶爾參與	26( 7.8)	24( 7.2)	2( 0.6)	2( 0.6)
合計	86(25.9)	232(69.9)	11( 3.3)	3( 0.9)
最近一年內，最常參與服務之時段:				
週間(週一至週五)	35( 9.8)	153(42.7)	5( 1.4)	2( 0.6)
星期例假日	31( 8.7)	45(12.6)	2( 0.6)	2( 0.6)
寒暑假	5( 1.4)	3( 0.8)	0( 0.0)	0( 0.0)
不一定	17( 4.7)	34( 9.5)	3( 0.8)	0( 0.0)
其他	6(1.7)	12( 3.4)	3( 0.8)	0( 0.0)
合計	96(26.3)	249(69.0)	13( 3.6)	4( 1.1)
參與類型(複選)				
身心障礙福利	40(11.0)	59(42.7)	3( 0.8)	1( 0.3)
老人福利	19( 5.2)	45(12.3)	1( 0.3)	1( 0.3)
婦女福利	10( 2.7)	21( 5.8)	1( 0.3)	0( 0.0)
兒童福利	28( 7.7)	58(15.9)	3( 0.8)	1( 0.3)
諮商輔導	22( 6.0)	92(25.2)	2( 0.5)	1( 0.3)
家庭福利	5( 1.4)	13( 3.6)	1( 0.3)	0( 0.0)
社區福利	16( 4.4)	35( 9.6)	2( 0.5)	1( 0.0)
綜合福利	14( 3.8)	31( 8.5)	1( 0.3)	0( 0.0)
其他	11( 3.0)	29( 7.9)	1( 0.3)	0( 0.0)
合計	97(26.6)	252(69.0)	12( 3.3)	4( 1.1)

續下頁

表 4-1-35 志工參與狀況與未來參與志願服務影響交叉分析

接上頁

變項名稱	增加投入時間 次數(%)	維持不變 次數(%)	減少投入時間 次數(%)	不再繼續參加 次數(%)
<b>參與動機(複選)</b>				
學習新知或技能	63(17.5)	159(44.0)	6( 1.7)	1( 0.3)
結交朋友，擴大生活圈	42(11.6)	111(30.7)	3( 0.8)	1( 0.3)
有興趣或可發揮專長	34( 9.4)	91(25.2)	5( 1.4)	0( 0.0)
行善助人，服務社會	77(21.3)	182(50.4)	6( 1.7)	1( 0.3)
宗教信仰	14( 3.9)	18( 5.0)	0( 0.0)	1( 0.3)
受團體(組織)宣傳之影響	14( 3.9)	21( 5.8)	2( 0.6)	1( 0.3)
受朋友或家人之影響	12( 3.3)	39(10.8)	3( 0.8)	0( 0.0)
打發時間	7( 1.9)	33( 9.1)	0( 0.0)	1( 0.3)
其他	3( 0.8)	5( 1.4)	0( 0.0)	1( 0.3)
合計	96(26.6)	249(69.0)	12( 3.3)	4( 1.1)
<b>參與管道(複選)</b>				
組織內某成員之介紹	54(15.3)	113(32.0)	6( 1.7)	1( 0.3)
非組織內之親友介紹	14( 4.2)	36(10.2)	2( 0.6)	0( 0.0)
從宣傳單或海報得知	20( 5.7)	65(18.4)	1( 0.3)	1( 0.3)
從媒體宣導得知	18( 5.1)	47(13.3)	3( 0.8)	1( 0.3)
沒有透過任何管道	7( 2.0)	24( 6.8)	2( 0.6)	1( 0.3)
網路	5( 1.4)	10( 2.8)	1( 0.3)	0( 0.0)
其他	5( 1.4)	17( 4.8)	1( 0.3)	1( 0.3)
合計	95(26.9)	242(68.6)	12( 3.4)	4( 1.1)

資料來源：本研究整理

表 4-1-36 志工參與狀況對志願服務法執行後未來參與意願綜合摘要表

	增加投入時間	維持不變	減少投入時間及 不再繼續參加
服務年資	* 5 年以上	* 5 年以上	* 1 年至未滿 2 年
參與頻率	* 持續性參與	* 持續性參與	* 持續性參與
參與時段	* 週間	* 週間	* 週間
參與類型	* 身心障礙福利	* 諮商輔導	* 身心障礙福利 * 兒童福利
參與動機	* 行善助人，服務社會	* 行善助人，服務社會	* 行善助人，服務社會 * 學習新知或技能
參與管道	* 組織內成員介紹	* 組織內成員介紹	* 組織內成員介紹

資料來源：本研究整理

## 2. 志工參與狀況與未來參與志願服務意願差異分析

為瞭解受訪志工參與狀況是否在未來參與志願服務意願上呈現差異，依各

項之性質進行統計 t 檢定及單因子變異數分析，其表 4-1-37 及表 4-1-38 顯示資料結果：

(1)參與頻率：從表 4-1-37 中資料顯示，受訪志工參與頻率對未來參與志願服務意願上並無顯著差異，說明持續參與與偶爾參與對未來參與志願服務意願上並無不同。

(2)服務年資：從表 4-1-38 中資料顯示，受訪志工之服務年資對未來參與志願服務意願亦無顯著差異，即不因服務年資的不同而在未來參與志願服務意願上產生不同。

表 4-1-37 志工參與狀況與未來參與志願服務意願 t-檢定分析

變項名稱	未來參與志願服務意願 (平均數)
持續參與	
是	6.82
否	6.19
t 值	0.258
偶爾參與	
是	5.11
否	6.64
t 值	-0.607

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

表 4-1-38 志工參與狀況與未來參與志願服務意願單因子變異數分析

變項名稱		未來參與志願服務意願	
		平均數	Scheff'e 事後檢定
服務年資			
未滿 1 年	G1	3.32	
1 年至未滿 2 年	G2	7.23	
2 年至未滿 3 年	G3	3.19	
3 年至未滿 4 年	G4	10.21	
4 年至未滿 5 年	G5	15.38	
5 年以上	G6	5.15	
* F 值		2.234	

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

## 七、相關分析

本研究以相關分析來檢視各自變項與依變項間的關連程度，即分析志工個人基本特質、參與狀況、對志願服務法內容認知程度、對志願服務法內容意見、對志願服務法執行滿意及未來參與志願服務意願等變項間是否具有相關性。

### (一) 志工基本特質與志工對志願服務法內容認知、意見、執行滿意度及未來參與志願服務意願相關分析

表 4-1-39 為志工基本特質與志工對志願服務法內容認知、意見、執行滿意度及未來參與志願服務意願相關分析表，結果顯示，受訪志工之年齡、婚姻狀況、育有子女狀況及宗教信仰上與「對志願服務法內容認知」間達到顯著相關水準，而受訪志工基本特質與「對志願服務法內容意見」、「對志願服務法執行滿意」及「對未來參與志願服務意願」上則無顯著相關。受訪志工年齡與「對志願服務法內容認知」變項間的相關係數為 0.275 ( $p < .01$ )，表示兩變項間呈低度正相關，即受訪志工年齡與對志願服務法內容認知成正比。受訪志工婚姻狀況與「對志願服務法內容認知」變項間的相關係數為 0.196 ( $p < .01$ )，表示兩變項間呈低度正相關。而育有子女狀況與「對志願服務法內容認知」變項間的相關係數為 0.257 ( $p < .01$ )，顯示兩變項間呈低度正相關。在宗教信仰與「對志願服務法內容認知」變項間的相關係數為 0.164 ( $p < .01$ )，表示兩變項間有呈低度正相關。

表 4-1-39 志工基本特質與志工對志願服務法內容認知、意見、執行滿意度及未來參與志願服務意願相關分析

志工基本特質	對志願服務法 內容認知	對志願服務法 內容意見	對志願服務法 執行滿意度	未來參與 志願服務意願
性別	0.040	0.078	-0.007	-0.490
年齡	0.275**	0.045	0.005	0.018
職業	0.089	0.041	0.043	0.025
教育程度	-0.140	0.076	-0.087	-0.026
婚姻狀況	0.196**	0.047	-0.011	-0.006
育有子女狀況	0.257**	0.003	-0.043	-0.012
家中參與志願服務工作	-0.001	-0.012	-0.030	0.041
宗教信仰	0.164**	-0.002	0.096	0.054
個人全年收入	0.007	0.011	-0.040	-0.019

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

## (二) 志工參與狀況與志工對志願服務法內容認知、意見、執行滿意度及未來參與志願服務意願相關分析

以志工參與狀況與志工對志願服務法內容認知相關分析顯示(表 4-1-40)，受訪志工參與狀況之「服務年資」、「參與頻率」、「參與類型中的身心障礙福利及綜合福利」、「參與動機中之行善助人、服務社會及其他動機」與「對志願服務法內容認知」間達到顯著相關水準。受訪志工之「服務年資」與「對志願服務法內容認知」變項間的相關係數為 0.332(p<.01)，表示兩變項間呈低度正相關；受訪志工之「持續參與」對「志願服務法內容認知」變項間的相關係數為 0.206(p<.01)，表示兩變項間呈低度正相關；受訪志工之「偶爾參與」對「志願服務法內容認知」變項間的相關係數為-0.131(p<.05)，表示兩變項間呈負弱相關；至於參與類型中之「身心障礙福利」與「對志願服務法內容認知」變項間的相關係數為-0.161(p<.01)，表示兩變項間呈弱負相關，而參與類型中之「綜合福利」對「志願服務法內容認知」變項間的相關係數為 0.114(p<.05)表示兩變項間呈正弱相關；有關參與動機中之「行善助人，服務社會」與「對

志願服務法內容認知」變項間的相關係數為 0.140( $p < .05$ )，表示兩變項間呈正弱相關，參與動機中之「其他」則與「對志願服務法內容認知」變項間的相關係數為-0.153( $p < .05$ )，表示兩變項間呈負弱相關。

以志工參與狀況與志工對志願服務法內容看法相關分析顯示，受訪志工參與狀況之「持續參與」、「參與類型中的身心障礙福利、老人福利及諮商輔導」、「參與動機中之打發時間」與「對志願服務法內容意見」間達到顯著相關水準。受訪志工持續參與狀況與「對志願服務法內容意見」變項間的相關係數 0.120 ( $p < .05$ )，表示兩變項間呈正弱相關；而「參與類型中之身心障礙福利」與「對志願服務法內容意見」變項間的相關係數-0.193( $p < .05$ )，表示兩變項間呈負弱相關；「參與類型中之老人福利」與「對志願服務法內容意見」變項間的相關係數-0.118 ( $p < .05$ )，兩變項間亦呈負弱相關，「參與類型中之諮商輔導」與「對志願服務法內容意見」變項間的相關係數 0.131( $p < .05$ )，兩變項間呈正弱相關；在「參與動機中之打發時間」與「對志願服務法內容意見」變項間的相關係數-0.132( $p < .05$ )，表示兩變項間呈負弱相關。

以志工參與狀況與志工對志願服務法執行滿意相關分析顯示，只有受訪志工參與狀況之「參與動機中之打發時間」與「對志願服務法執行滿意」間達到顯著相關水準，其變項間的相關係數-0.132( $p < .05$ )，表示兩變項間呈負弱相關。

至於志工參與狀況與未來參與志願服務意願相關分析顯示，受訪志工參與狀況之「參與時段」、「參與動機中之受朋友或家人影響」、「參與動機中之打發時間」、「參與管道中之其他管道」與「未來參與志願服務意願」間達到顯著相關水準。受訪志工之「參與時段」與「未來參與志願服務意願」變項間的相關係數 0.016( $p < .05$ )，表示兩變項間呈正弱相關；而「參與動機中之受朋友或

家人之影響」與「對未來參與志願服務意願」變項間的相關係數 0.128 ( $p < .05$ )，表示兩變項間呈正弱相關；「參與動機中之打發時間」與「未來參與志願服務意願」變項間的相關係數 0.117 ( $p < .05$ )，兩變項間呈正弱相關，「參與管道中之其他管道」與「未來參與志願服務意願」變項間的相關係數 0.188 ( $p < .01$ )，表示兩變項間呈正弱相關。

表 4-1-40 志工參與狀況與志工對志願服務法內容認知、意見、執行滿意度及對未來參與志願服務意願相關分析

志工參與狀況	對志願服務法 內容認知	對志願服務法 內容意見	對志願服務法 執行滿意度	未來參與 志願服務意願
服務年資	0.332**	0.047	0.004	0.011
參與頻率				
持續參與	0.206**	0.120*	-0.009	0.014
偶爾參與	-0.131*	-0.015	0.013	-0.032
參與時段	-0.094	-0.107	-0.032	0.016*
參與類型				
身心障礙福利	-0.161**	-0.193*	0.025	-0.012
老人福利	0.039	-0.118*	0.053	-0.009
婦女福利	0.103	-0.028	0.074	-0.008
兒童福利	0.046	0.004	-0.001	-0.008
諮商輔導	0.087	0.131*	0.083	-0.019
家庭福利	0.075	0.017	0.057	-0.010
社區福利	0.087	-0.014	-0.016	-0.002
綜合福利	0.114*	0.063	0.061	-0.012
其他	0.000	-0.003	-0.044	-0.012
參與動機				
學習新知或技能	0.050	0.107	0.107	-0.016
結交朋友，擴大生活圈	-0.083	-0.032	-0.032	0.024
有興趣或可發揮專長	-0.002	0.075	0.075	0.021
行善助人，服務社會	0.140*	0.059	0.059	-0.023
宗教信仰	0.069	-0.048	-0.048	-0.002
受團體（組織）宣傳之影響	-0.051	-0.072	-0.072	0.036
受朋友或家人之影響	-0.031	-0.007	0.007	0.128*
打發時間	-0.103	-0.132*	-0.132*	0.117*
其他	-0.153*	-0.031	-0.031	0.063
參與管道				
組織內某成員之介紹	0.034	0.030	0.030	-0.040
非組織內之親友介紹	0.001	-0.053	-0.053	0.016
從宣傳單或海報得知	-0.051	0.023	0.023	0.046
從媒體宣導得知	0.095	0.006	0.006	-0.046
沒有透過任何管道	-0.008	-0.045	-0.045	0.098
網路	-0.103	-0.054	-0.054	-0.037
其他	-0.024	-0.035	-0.035	0.188**

\* $p < .05$     \*\* $p < .01$     \*\*\* $p < .001$

資料來源：本研究整理

(三) 志工對志願服務法內容認知與內容意見、執行滿意度之相關分析

為瞭解志工對志願服務法內容認知與對內容意見及執行滿意度因素間存在之關係，遂進行各變項因素之相關分析，其結果為表 4-1-41：

於表 4-1-41 資料顯示，除志工「對志願服務法內容認知中之志工權利義務」與「對志願服務法執行滿意度」各變項間無顯著相關外，其餘變項間皆存在某種程度之相關。志工之「整體對志願服務法內容認知」與「整體對志願服務法內容意見」間呈正弱相關，其相關係數為 0.269 ( $p < .01$ )，而志工之「整體志願服務法內容認知」與「對志願服務法執行滿意度」間則呈正弱相關，其相關係數為 0.163 ( $p < .01$ )。

表 4-1-41 志工對志願服務法內容認知與內容意見、執行滿意度之相關分析

變數名稱		對志願服務法意見				對志願服務法執行滿意度		
		志工權利義務	獎懲措施	機構職責	整體	對機構執行滿意度	對主管機執行滿意度	整體
對志願 服務法 內容 認知	志工的權利義務	0.174**	0.190**	0.224**	0.247**	0.105	0.086	0.102
	獎懲措施	0.129*	0.287**	0.213**	0.269**	0.125*	0.135*	0.135*
	機構職責	0.117*	0.232**	0.214**	0.219**	0.163**	0.144*	0.167**
	整體	0.158**	0.260**	0.236**	0.269**	0.159**	0.143*	0.163**

\* $p < .05$     \*\* $p < .01$     \*\*\* $p < .001$

資料來源：本研究整理

(四) 志工對志願服務法內容認知、志願服務法內容意見、志願服務法執行滿意與未來參與意願之相關分析

表 4-1-42 為分析志工對志願服務法內容認知、志願服務法內容意見、志願服務法執行滿意與未來參與意願變項間之相關性，從資料中顯示，志工對志願服務法內容認知、志願服務法內容意見、志願服務法執行滿意與未來參與意願變項間皆無顯著相關。

表 4-1-42 志工對志願服務法內容認知、志願服務法內容意見、志願服務法執行滿意與未來參與意願之相關分析

變數名稱		對未來參與意願
對志願服務法內容認知	志工的權利義務	-0.001
	獎懲措施	0.043
	機構職責	0.005
	整體	0.016
對志願服務法內容意見	志工的權利義務	-0.026
	獎懲措施	-0.052
	機構職責	-0.034
	整體	-0.102
對志願服務法執行滿意度	對機構執行滿意度	-0.093
	對主管機關執行滿意度	-0.045
	整體	-0.087

資料來源：本研究整理

#### (五) 志工對志願服務法意見與執行滿意度之相關分析

表 4-1-43 為分析志工「對志願服務法內容意見」與「對志願服務法執行滿意度」變項因素間之相關性，從資料中顯示，志工「對志願服務法內容意見之獎懲措施」及「對整體志願服務法內容意見」與「對機構執行滿意度」間呈顯著相關，其餘變項因素間則無存在相關性。志工對「志願服務法內容意見之獎懲措施」與「對機構執行滿意度」間之相關係數為 0.126 ( $p < .05$ )，呈正弱相關，而志工對「整體志願服務法內容意見」與「對機構執行滿意度」間之相關係數為 0.124 ( $p < .05$ )，亦呈正弱相關。

表 4-1-43 志工對志願服務法內容意見與執行滿意度之相關分析

變數名稱		對志願服務法執行滿意度		
		對機構 執行滿意度	對主管機 執行滿意度	整體對志願服務 法執行滿意度
對志願 服務法 內容意 見	志工的權利義務	0.068	-0.029	0.035
	獎懲措施	0.126*	0.045	0.101
	機構職責	0.099	0.095	0.114
	整體志願服務法內容意見	0.124*	0.054	0.111

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

綜合上述各變項間之相關分析資料，整理出以整體各變項相關係數為呈現方式之變項相關摘要表 4-1-44：

從表 4-1-44 資料顯示，志工「對志願服務法內容認知」與「對志願服務法內容意見」間存有相關性，其相關係數為 0.269 (p<.05)，表具正弱相關，而志工「對志願服務法內容認知」與「對志願服務法執行滿意」間亦存有相關性，其相關係數為 0.163 (p<.05)，其他變項則無顯著之相關。

表 4-1-44 志工對志願服務法認知程度、志願服務法內容意見、對志願服務法執行滿意度及未來參與意願之相關分析

變數名稱	志工對志願服務 法認知程度	志工對志願服務 法內容意見	志工對機構 執行滿意度	未來參與意願
對志願服務法 認知程度	1.000	0.269**	0.163**	0.016
對志願服務法 內容意見	0.269**	1.000	0.111	-0.102
對志願服務法 執行滿意度	0.163**	0.111	1.000	-0.087
未來參與意願	0.016	-0.102	-0.087	1.000

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

## 八、影響志工對志願服務法認知、內容意見、執行滿意度及對未來參與志願服務意願因素之分析

依據前述對志願服務法認知、志願服務法內容意見、對志願服務法執行滿意度及對未來參與志願服務意願之分析後，發現受訪志工基本特質、志工參與狀況、對志願服務法認知、對志願服務法意見、對志願服務法執行滿意度有顯著之相關性存在，為了瞭解哪些變項因素對志願服務法認知、對志願服務法意見、對志願服務法執行滿意度及對未來參與志願服務意願，有較強之關聯性存在，將運用逐步迴歸統計分析技術進行探討：

### (一) 志工對志願服務法認知之逐步迴歸分析

從前述資料顯示受訪志工基本特質（年齡、婚姻狀況、育有子女情形、宗教信仰）、志工參與狀況（服務年資、持續參與、偶爾參與、參與類型中之身心障礙福利及綜合福利、參與動機之行善助人及服務社會、參與動機之打發時間與其他動機）、對志願服務法意見（志工權利義務、獎懲措施、機構職責）、對志願服務法執行滿意度（對機構執行滿意與對主管機關執行滿意）與志工對志願服務法認知上有顯著之相關性存在，本研究將以上述變項與志工對志願服務法認知做逐步迴歸分析以瞭解哪些因素具有預測力，其結果如表 4-1-45：

由表 4-1-45 中可知，進入迴歸方程式主要變項為「對志願服務法意見之獎懲措施」與「服務年資」，其決定係數  $R^2 = 0.175$  ( $F = 26.904^{***}$ ,  $p < .001$ )，表示這二個變項對於「對志願服務法內容認知」能有效解釋 17.5%。在逐步迴歸分析中，首先进入迴歸方程式的自變項為「志工對志願服務法意見之獎懲措施」因素，此因素對於志願服務法內容認知因素變異量能有效解釋 10.5% ( $R^2 = 0.105$ )，其次為「服務年資」，其對於志願服務法內容認知因素變異量能有效解釋 7.0% ( $R^2 = 0.070$ )。

表 4-1-45 志工對志願服務法認知之逐步迴歸分析

預測變項	標準化迴歸 係數(Beta)	多元相關 係數(R)	決定係數 R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> 改變量	F 值
對志願服務法意見之獎懲措施因素	0.316	0.324	0.105	0.105	23.507***
服務年資	0.265	0.419	0.175	0.070	26.904***

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

(二) 志工對志願服務法內容意見之逐步迴歸分析

從前述資料顯示受訪志工參與狀況（持續參與、參與類型中之身心障礙福利、老人福利及諮商輔導、參與動機之打發時間）、對志願服務法內容認知（志工權利義務、獎懲措施、機構職責）、對志願服務法執行滿意中對機構執行之滿意度與志工對志願服務法意見變項上有顯著之相關性存在，表 4-1-46 即說明以逐步迴歸分析法瞭解哪些因素對志願服務法內容意見具有預測力：

由表 4-1-46 中發現，進入迴歸方程式主要變項為「對志願服務法認知之獎懲措施」與「參與類型-身心障礙福利」，其決定係數  $R^2=0.121$  ( $F=11.627^{***}$ ,  $p<.001$ )，顯示這二個變項對於「對志願服務法內容意見」能有效解釋 12.1%。在逐步迴歸分析中，首先進入迴歸方程式的自變項為「志工對志願服務法認知之獎懲措施」因素，此因素對於志願服務法內容意見因素變異量能有效解釋 7.8% ( $R^2=0.078$ )，其次為「參與類型-身心障礙福利」，其對於志願服務法內容意見因素變異量能有效解釋 4.3% ( $R^2=0.043$ )。

表 4-1-46 志工對志願服務法意見之逐步迴歸分析

預測變項	標準化迴歸 係數(Beta)	多元相關 係數(R)	決定係數 R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> 增加量	F 值
對志願服務法認知之獎懲措施因素	0.241	0.279	0.078	0.078	19.849***
參與類型 - 身心障礙福利	-0.212	0.348	0.121	0.043	11.627***

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

資料來源：本研究整理

### (三) 志工對志願服務法執行滿意度之逐步迴歸分析

從前述資料顯示受訪志工參與狀況（參與時段、參與動機之受朋友或家人影響、參與動機之打發時間及其他參與管道）對志願服務法內容認知（獎懲措施、機構職責）與志工對志願服務法執行滿意變項上有顯著之相關性存在，表 4-1-47 說明以逐步迴歸分析法瞭解哪些因素對志願服務法執行滿意上具有預測力：

表 4-1-47 中得知，進入迴歸方程式主要變項只有「對志願服務法認知之機構職責」，其決定係數  $R^2 = 0.030$  ( $F=8.967^{***}$ ,  $p<.001$ )，顯示此變項對於「對志願服務法執行滿意」上能有效解釋 3.0%。

表 4-1-47 志工對志願服務法執行滿意度之逐步迴歸分析

預測變項	標準化迴歸係數(Beta)	多元相關係數(R)	決定係數 $R^2$	$R^2$ 增加量	F 值
對志願服務法認知之機構職責因素	0.173	0.173	0.030	0.030	8.967**

\* $p<.05$     \*\* $p<.01$     \*\*\* $p<.001$

資料來源：本研究整理

### (四) 志工未來參與志願服務意願之逐步迴歸分析

從前述資料顯示受訪志工參與狀況（參與時段、參與動機之受朋友或家人影響、參與動機之打發時間、其他參與管道）與志工未來參與志願服務變項上有顯著之相關性存在，但經逐步迴歸分析後發現，上述變項中皆列入被刪除之變項，而無具預測力。

## 九、志工對於志願服務法內容與執行之看法與建議

本研究問卷之設計，除以結構式題項調查志工對志願服務法之認知、內容意見與執行滿意度外，另設計開放式問題調查志工志願服務法內容與執行之看法與建議，其整理如下：

### (一) 對志願服務法內容之看法與建議

從資料中顯示，志工對於志願服務法設立立意持肯定態度，並覺得法規對志工而言是項肯定，但部分志工覺得對志願服務法對志願服務工作是項限制與失去志願服務之意義，亦對於時數認定與獎勵公平性提出意見，另有志工提出志願服務法是應隨社會環境變遷而改變與修法。

「立意雖優，但真正是否能落實，亦是有待觀察與期待中。」

「立法立意很好。」

「覺得制定很完善。」

「大致完善。」

「志願服務法應是助力而非限制，或令志工感到受約束，重要是服務的本質。」

「多予鼓勵，少加制掣。」

「志願服務應出於個人的熱忱，政府所規定是想鼓勵更多人參與，若訂定太多的福利，如優先替代役，則會使得助人的服務，增加了一層有形的利益，這會失去志願服務的意義。」

「所謂志願服務乃出自於本身願貢獻自己所學，運用於社會，至於服務年資滿多久，可檢具證明文件核發志願服務榮譽卡，倒可不必。」

「關於基礎訓練和特殊訓練，應該視各志工單位需求，而非硬性規定」

「規定需常因大環境而做適當之修改。」

「依時代進步與趨勢，可隨時檢討改進或修法。」

「規定詳細，但要依時代不同而保有彈性的空間。」

「內容有的不太清楚。」

「重視志工福利及保障，有受肯定的感覺。」

「志願服務法至少可提高身份。」

「增加單位之困擾，但對志工有保障。」

「希望在立法前之服務時數能一同併入計算和承認。」

「不滿意對志工服務的時間限定三年三百小時才發榮譽卡。」

「建議在未來可把在志願服務的時數上做儲存，設立志願服務時數銀行，使服務者於往後有需求時，可成為使用者。」

「對於遴選榮譽部分，盼能更客觀。」

## (二) 對志願服務法執行部分

就志工對志願服務法執行看法上，傾向機構須確實執行，不流於形式，並強調需在志願服務法宣導上加強，讓志工對志願服務法有更深的認識，而在教育訓練上則宜鼓勵參與及加強師資，並強調評鑑之公平性與執行。

「對機構執行志願服務法內容規定非常滿意。」

「應該時時確實執行。」

「法規中有些福利部分，如服務證明、有關求學、服役或出國擔任志工等，必須確實執行，避免落入“特權”的陷阱。」

「有些機構並未確實落實。」

「訂定很詳細，但未落實各機構，造成志工不被受重視。」

「機構須確實施行，應更加重視志工之福利。」

「執行流於形式。」

「機構應該多加宣導志願服務法。」

「宣導管道不夠，多半人尚還不知有此法。」

「希望能把志願服務法印成小手冊，以使志工明白與方便閱讀。」

「應辦理研習課程，使志工了解法規內容。」

「機構最好主動、積極鼓勵志工參與志工訓練及瞭解法規，讓志工瞭解服務是可累積時數於記錄冊中，以增加成就感，或免於各執

行機構有不一致的現象。」

「建議從社會教育方面配合，做到全民宣導。」

「應更加強宣導，利用傳播媒體宣導其觀念。」

「可以再多加推廣。」

「基礎訓練宜增加法規的說明。」

「機構應鼓勵志工要參與基礎訓練及特殊訓練。」

「在基礎訓練上，師資有改進空間。」

「當主管機關對評鑑要予以獎勵時，希望能切確的查核。」

「希望機構能定期審核志願服務者之服務信念與相關知識，以達好的服務品質。」

## 第二節 志工督導對「志願服務法」執行之分析

為從機構志工督導角度來瞭解志願服務法執行之情況，本研究另針對台南市祥和計畫社會福利類志工隊運用單位之志工督導進行對志願服務法執行之調查，共分發 36 份問卷，回收 19 份問卷，回收率 52.8%，而回收 19 份問卷皆為有效問卷，本分析除以問卷方式收集資料外，另針對七個機構志工督導進行質性訪談，以收集更詳盡之資料，故以下以四部分進行分析說明：

- 一、機構基本資料之描述與分析
- 二、機構督導對志願服務法內容認知之統計分析
- 三、機構督導對志願服務法內容意見之統計分析
- 四、機構督導質性訪談

### 一、機構基本資料

受訪機構中（表 4-2-1），以提供老人福利與社區福利為機構主要服務類型，各占 21.2%。依機構成立年數而言，其分布集中於 1-未滿 5 年及 5-未滿 10 年間，各占 38.9%，顯示受訪機構多為有運作經驗者。至於機構內之志工人數，則以 20 至未滿 50 人為最多，占 42.1%，其次為 50-未滿 100 人，占 36.8%，顯示機構之志工隊多屬於中型之志工隊。有關志工督導人數部分，則以 1 人為最多數，占 68.4%，其次為 2 人（26.3%），顯示志工隊督導多為一人擔負起機構內志工隊之管理。至於志工督導性質，則以專任督導為之，占 62.5%，其次為兼任（31.2%），但有一個機構未有志工督導之編置。而志工督導擔任者，則以社工師（員）擔任，占 47.4%為最多數，其次機構主管擔任（26.3%），約有 15.8%之其他者為里長所擔任，顯示出志工督導除須擔負本身專業服務工作外，還需兼任志工管理工作。

表 4-2-1 機構基本資料之次數分配與百分比(n=19)

變項	次數 (%)	變項	次數 (%)
<b>服務類型(複選)</b>		<b>志工督導人數</b>	
身心障礙福利	6( 18.2)	1人	13 ( 68.4)
老人福利	7( 21.2)	2人	5 ( 26.3)
婦女福利	3( 9.1)	3人	0 ( 0.0)
兒童福利	4( 12.1)	4人	0 ( 0.0)
諮商輔導	3( 9.1)	5人	0 ( 0.0)
家庭福利	0( 0.0)	6人	1 ( 5.3)
社區福利	7( 21.2)	合計	<u>19 ( 100.0)</u>
綜合福利	3( 9.1)		
其他	0( 0.0)		
合計	<u>33(100.0)</u>		
<b>成立年數</b>		<b>志工督導性質</b>	
未滿 1年	3( 16.7)	專任志工督導	10( 62.5)
1-未滿 5年	7( 38.9)	兼任志工督導	5( 31.2)
5-未滿 10年	7( 38.9)	無志工督導	1( 6.3)
10 年以上	1( 5.5)	合計	<u>16(100.0)</u>
合計	<u>18(100.0)</u>		
<b>志工人數</b>		<b>志工督導擔任者</b>	
未滿 20 人	1( 5.3)	機構主管兼任	5( 26.3)
20-未滿 50 人	8( 42.1)	社工師(員)兼任	9( 47.4)
50-未滿 100 人	7( 36.8)	一般支薪員工兼任	2( 10.5)
100 人以上	3 ( 15.8)	其他	3( 15.8)
合計	<u>19(100.0)</u>	合計	<u>19(100.0)</u>

資料來源：本研究整理

## 二、機構志工督導對志願服務法內容認知及對志願服務法內容意見分析

機構志工督導為主要機構志工隊管理者，為瞭解志願服務法執行狀況，機構志工督導對志願服務法內容之認知狀況與對志願服務法內容意見為重要影響要素，故茲從受訪機構志工督導所收集之問卷資料，進行描述性統計分析，以瞭解志願服務法執行狀況：

### (一) 機構志工督導對志願服務法內容認知描述

在受訪機構志工督導中，其對志願服務法內容認知情況可從表 4-2-2 得知受訪志工對志願服務法內容認知總量表的平均數是 2.77，顯示受訪機構志工督導對志願服務法內容認知上傾向「知道」，最為知道者為「一視同仁，尊重其自

由、尊嚴、隱私及信仰」、「遵守志願服務運用單位訂定之規章」、「參與志願服務運用單位所提供之教育訓練」、「服務時，應尊重受服務者之權利」、「對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密」，此五題項主要是針對志工之權利義務內涵，而最為機構志工督導不知道之內容，主要有「從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役」、「必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之」、「各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用」、「志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權」及「志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用志願服務法之規定」等。整體而言，受訪機構志工督導對志願服務法之認知高於志工（志工督導對整體志願服務法認知程度平均數為 2.77，志工對整體志願服務法認知程度平均數為 2.49）(表 4-2-3)：

表 4-2-2 機構志工督導對志願服務法內容認知調查次數分配及百分比

志願服務法內容	知道 次數 (%)	不知道 次數 (%)	不確定 次數 (%)	平均數	標準差
1. 為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質。	15(78.9)	1( 5.3)	3(15.8)	2.74	0.56
2. 志願服務法所稱之主管機關，在中央為內政部，在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。	16(84.2)	0( 0.0)	3(15.8)	2.84	0.37
3. 志願服務法中各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理。	16(84.2)	0( 0.0)	3(15.8)	2.84	0.37
4. 設置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要定之。	13(68.4)	0( 0.0)	6(31.6)	2.68	0.48
5. 為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報。	14(73.7)	0( 0.0)	5(26.3)	2.74	0.45

續下頁

表 4-2-2 機構志工督導對志願服務法內容認知調查次數分配及百分比

接上頁

志願服務法內容	知道 次數 (%)	不知道 次數 (%)	不確定 次數 (%)	平均數	標準差
6. 對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。	14(73.7)	0( 0.0)	5(26.3)	2.74	0.45
7. 志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。	17(89.5)	0( 0.0)	2(10.5)	2.89	0.32
8. 集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。	9(47.4)	2(10.5)	8(42.1)	2.37	0.68
9. 志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員，其志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。	17(89.5)	0( 0.0)	2(10.5)	2.89	0.32
10. 為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理基礎教育訓練及特殊教育訓練。	17(89.5)	0( 0.0)	2(10.5)	2.89	0.32
11. 基礎教育訓練課程，由中央主管機關定之。特殊教育訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行定訂。	14(73.7)	0( 0.0)	5(26.3)	2.74	0.45
12. 志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。	17(89.5)	0( 0.0)	2(10.5)	2.89	0.32
13. 志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。	17(89.5)	0( 0.0)	2(10.5)	2.89	0.32
14. 志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。	17(89.5)	0( 0.0)	2(10.5)	2.89	0.32
15. 必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。	11(57.9)	3(15.8)	5(26.3)	2.42	0.77
16. 接受足以擔任所從事工作之教育訓練。	17(89.5)	0( 0.0)	2(10.5)	2.89	0.32
17. 一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。	18(94.7)	0( 0.0)	1( 5.3)	2.95	0.23
18. 依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。	17(89.5)	0( 0.0)	2(10.5)	2.89	0.32
19. 獲得從事服務之完整資訊。	17(89.5)	0( 0.0)	2(10.5)	2.89	0.42
20. 參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。	15(78.9)	0( 0.0)	4(21.1)	2.79	0.32
21. 遵守倫理守則之規定。	17(89.5)	0( 0.0)	2(10.5)	2.89	0.32
22. 遵守志願服務運用單位訂定之規章。	18(94.7)	0( 0.0)	1( 5.3)	2.95	0.23
23. 參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。	18(94.7)	0( 0.0)	1( 5.3)	2.95	0.23
24. 妥善使用志工服務證。	17(89.5)	0( 0.0)	2(10.5)	2.89	0.32
25. 服務時，應尊重受服務者之權利。	18(94.7)	0( 0.0)	1( 5.3)	2.95	0.23
26. 對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。	18(94.7)	0( 0.0)	1( 5.3)	2.95	0.23
27. 拒絕向受服務者收取報酬。	17(94.4)	0( 0.0)	1( 5.6)	2.89	0.47
28. 妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。	17(94.4)	0( 0.0)	1( 5.6)	2.89	0.47

續下頁

表 4-2-2 機構志工督導對志願服務法內容認知調查次數分配及百分比

接上頁

志願服務法內容	知道 次數(%)	不知道 次數(%)	不確定 次數(%)	平均數	標準差
29. 志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。	16(88.9)	0( 0.0)	2(11.1)	2.89	0.32
30. 志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。	15(83.3)	0( 0.0)	3(16.7)	2.83	0.38
31. 各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用。	11(61.1)	3(16.7)	4(22.2)	2.44	0.78
32. 志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。主管機關及目的事業主管機關得就服務績效特優者，選拔楷模獎勵之。	16(88.9)	0( 0.0)	2(11.1)	2.89	0.32
33. 主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。主管機關及目的事業主管機關得對評鑑成績優良者，予以獎勵。	17(94.4)	0( 0.0)	1( 5.6)	2.94	0.24
34. 志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。	17(94.4)	0( 0.0)	1( 5.6)	2.94	0.24
35. 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。	15(78.9)	1( 5.3)	3(15.8)	2.74	0.56
36. 志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。	13(68.4)	1( 5.3)	5(26.3)	2.63	0.60
37. 從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。	9(47.4)	5(26.3)	5(26.3)	2.21	0.85
38. 志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。	12(63.2)	2(10.5)	5(26.3)	2.53	0.70
39. 志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。	11(57.9)	3(15.8)	5(26.3)	2.42	0.77
40. 主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。	15(78.9)	0( 0.0)	4(21.1)	2.79	0.42
41. 志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用志願服務法之規定。	12(63.2)	3(15.8)	4(21.1)	2.47	0.77
整體機構志工督導對志願服務法內容認知				2.77	0.25

資料來源：本研究整理

表 4-2-3 受訪機構志工督導對志願服務法內容認知最為知道與最不知道之內容

	志工督導最知道之志願服務法內容題項	志工督導最不知道之志願服務法內容題項
1	一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰	從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。
2	遵守志願服務運用單位訂定之規章	必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。
3	參與志願服務運用單位所提供之教育訓練	各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用
4	服務時，應尊重受服務者之權利	志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。
5	對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密	志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用志願服務法之規定。

資料來源：本研究整理

## (二) 機構志工督導對志願服務法內容意見調查統計分析

機構志工督導為志願服務法推展者之一，而受訪機構志工督導對志願服務法內容之意見將成為評估志願服務法執行狀況之重要依據，故表 4-2-4 即以對志願服務法內容意見部分，針對機構志工督導進行問卷調查資料之描述分析：

從表 4-2-4 資料顯示，受訪機構志工督導對志願服務法內容意見總量表平均數為 3.63，機構志工督導對於志願服務法內容意見傾向於「完全贊成」，其最為志工督導所知道者為「一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰」、「妥善使用志工服務證」、「服務時，應尊重受服務者之權利」、「對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密」、「妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源」，並主要為有關「志工權利義務」部分；而最為志工督導不贊成者則為「集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。」、「基礎教育訓練課程，由中央主管機關定之。特殊教育訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依

其個別需求自行定訂。」、「必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之」、「從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役」，但其中受訪機構志工督導對志願服務法內容意見上表贊成高於完全贊成者有五題分別為「經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫，但不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫」、「設置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要定之」、「集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議」、「基礎教育訓練課程，由中央主管機關定之。特殊教育訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行定訂」、「必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之」等，茲各條內容整理如下表 4-2-5：

表 4-2-4 機構志工督導對志願服務法內容意見調查次數分配及百分比

志願服務法內容	完全不贊成 次數(%)	不贊成 次數(%)	贊成 次數(%)	完全贊成 次數(%)	平均數	標準差
1. 為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質。	0( 0.0)	1( 5.3)	6(31.6)	12(63.2)	3.58	0.61
2. 經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫，但不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。	0( 0.0)	0( 0.0)	11(61.1)	7(38.9)	3.39	0.50
3. 志願服務法所稱之主管機關，在中央為內政部，在直轄市為直轄市政府；在縣(市)為縣(市)政府。	0( 0.0)	0( 0.0)	5(26.3)	14(73.7)	3.74	0.45
4. 志願服務法中各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理。	0( 0.0)	0( 0.0)	6(31.6)	13(68.4)	3.68	0.48
5. 設置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要定之。	0( 0.0)	0( 0.0)	10(52.6)	9(47.4)	3.47	0.51
6. 為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報。	0( 0.0)	0( 0.0)	5(26.3)	14(73.7)	3.74	0.45

續下頁

表 4-2-4 機構志工督導對志願服務法內容意見調查次數分配及百分比 接上頁

志願服務法內容	完全不贊成 次數 (%)	不贊成 次數 (%)	贊成 次數 (%)	完全贊成 次數 (%)	平均數	標準差
7. 對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。	0( 0.0)	0( 0.0)	5(26.3)	14(73.7)	3.74	0.45
8. 志願服務運用單位得自行或採聯合式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。	0( 0.0)	0( 0.0)	3(15.8)	16(84.2)	3.84	0.37
9. 集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。	1( 5.3)	0( 0.0)	14(73.7)	4(21.1)	3.11	0.61
10. 志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員，其志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。	0( 0.0)	0( 0.0)	3(15.8)	16(84.2)	3.84	0.71
11. 為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理基礎教育訓練及特殊教育訓練。	0( 0.0)	1( 5.3)	8(42.1)	10(52.6)	3.47	0.42
12. 基礎教育訓練課程，由中央主管機關定之。特殊教育訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行定訂。	1( 5.3)	0( 0.0)	12(63.2)	6(31.6)	3.21	0.48
13. 志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。	0( 0.0)	0( 0.0)	4(21.1)	15(78.9)	3.79	0.45
14. 志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。	0( 0.0)	0( 0.0)	6(31.6)	13(68.4)	3.68	0.63
15. 志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。	0( 0.0)	0( 0.0)	5(26.3)	14(73.7)	3.74	0.56
16. 必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。	0( 0.0)	2(10.5)	11(57.9)	6(31.6)	3.21	0.32
17. 接受足以擔任所從事工作之教育訓練。	0( 0.0)	1( 5.3)	3(15.8)	15(78.9)	3.74	0.45
18. 一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。	0( 0.0)	0( 0.0)	2(10.5)	17(89.5)	3.89	0.54
19. 依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。	0( 0.0)	0( 0.0)	5(26.3)	14(73.7)	3.74	0.61
20. 獲得從事服務之完整資訊。	0( 0.0)	1( 5.3)	2(10.5)	16(84.2)	3.79	0.37
21. 參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。	0( 0.0)	1( 5.3)	7(36.8)	11(57.9)	3.53	0.54
22. 遵守倫理守則之規定。	0( 0.0)	1( 5.3)	7(36.8)	11(57.9)	3.84	0.42
23. 遵守志願服務運用單位訂定之規章。	0( 0.0)	1( 5.3)	2(10.5)	16(84.2)	3.79	0.32
24. 參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。	0( 0.0)	0( 0.0)	4(21.1)	15(78.9)	3.79	0.32

續下頁

表 4-2-4 機構志工督導對志願服務法內容意見調查次數分配及百分比 接上頁

志願服務法內容	完全不贊成 次數(%)	不贊成 次數(%)	贊成 次數(%)	完全贊成 次數(%)	平均數	標準差
25.妥善使用志工服務證。	0( 0.0)	0( 0.0)	2(10.5)	17(89.5)	3.89	0.32
26.服務時，應尊重受服務者之權利。	0( 0.0)	0( 0.0)	2(10.5)	17(89.5)	3.89	0.38
27.對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。	0( 0.0)	0( 0.0)	2(10.5)	17(89.5)	3.89	0.32
28.拒絕向受服務者收取報酬。	0( 0.0)	0( 0.0)	3(16.7)	15(83.3)	3.83	0.32
29.妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。	0( 0.0)	0( 0.0)	2(11.1)	16(88.9)	3.89	0.32
30.志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。	0( 0.0)	1( 5.6)	6(33.3)	11(61.1)	3.56	0.62
31.志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。	0( 0.0)	1( 5.6)	3(16.7)	14(77.8)	3.72	0.57
32.各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用。	1( 5.6)	1( 5.6)	5(27.8)	11(61.1)	3.44	0.86
33.志願服務運用單位應定期考核志工人及團隊之服務績效。主管機關及目的事業主管機關得就服務績效特優者，選拔楷模獎勵之。	0( 0.0)	1( 5.3)	5(27.8)	12(66.7)	3.61	0.61
34.主管機關及目的事業主管機關應對推廣志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。主管機關及目的事業主管機關得對評鑑成績優良者，予以獎勵。	0( 0.0)	1( 5.6)	8(44.4)	9(50.0)	3.44	0.62
35.志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。	1( 5.6)	0( 0.0)	5(27.8)	12(66.7)	3.56	0.78
36.志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。	0( 0.0)	1( 5.3)	5(26.3)	13(68.4)	3.63	0.60
37.志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。	1( 5.3)	1( 5.3)	7(36.8)	10(52.6)	3.37	0.83
38.從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。	2(10.5)	0( 0.0)	8(42.1)	9(47.4)	3.26	0.93
39.志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。	0( 0.0)	2(10.5)	8(42.1)	9(47.4)	3.37	0.68

續下頁

表 4-2-4 機構志工督導對志願服務法內容意見調查次數分配及百分比 接上頁

志願服務法內容	完全不贊成 次數 (%)	不贊成 次數 (%)	贊成 次數 (%)	完全贊成 次數 (%)	平均數	標準差
40. 志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。	0( 0.0)	1( 5.3)	8(42.1)	10(52.6)	3.47	0.61
41. 主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及服務運用單位，應編列預算結合社會資源，辦理推動志願服務。	0( 0.0)	0( 0.0)	5(26.3)	14(73.7)	3.74	0.45
42. 志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用志願服務法之規定。	0( 0.0)	1( 5.3)	6(31.6)	12(63.2)	3.58	0.61
整體機構志工督導對志願服務法內容意見					3.63	0.26

資料來源：本研究整理

表 4-2-5 受訪機構志工督導對志願服務法內容意見最為贊成與不贊成之內容

	志工督導對志願服務法內容意見最為贊成題項	志工督導對志願服務法內容意見最為不贊成題項
1	一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰	集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。
2	妥善使用志工服務證	基礎教育訓練課程，由中央主管機關定之。特殊教育訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行定訂。
3	服務時，應尊重受服務者之權利	必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。
4	對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密	從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。
5	妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源	

資料來源：本研究整理

### 三、機構志工督導質性訪談

#### (一) 機構之志工招募計畫執行情形

##### 1. 志工招募宣傳方式

針對機構志工督導訪問關於志工招募宣傳執行情形，整理出機構招募志工方式上，其訊息來源主要來自於招募簡介及志工介紹志工，且為多數受訪機構志工訊息來源，而當機構成立時間較久或知名度較高時，亦有志工主動詢求擔任志工機會，部分機構志工得知招募訊息來自於報章媒體介紹，另有機構以網路來招募志工，但以此管道者並不多。其宣傳地點包括有學校、會員大會及文化中心。

「在招募上，我們在學校，對社會人士定期放置 DM，讓大家認識我們、招募志工，我們用宣傳，也會有會員大會或口耳相傳，就是志工介紹他的朋友。」(志工隊 A5-1)

「在招募上只有宣傳單；我們在簡章上會寫服務內容、範圍、服務時間及服務方式。」(志工隊 B2-2、B4-2)

「...大部分是會發宣傳單，但效果不好，有些人會打電話來問，...有一些會是醫院的志工，朋友認識介紹來詢問舊志工，新志工則較少，大部分是志工帶朋友來。」(志工隊 D2-2)

「志工招募上，社區比較簡單，...本身已經有基本架構，...像婦女會、讀書會，那基本成員都有，當要招募志工時，就先發簡章給身邊的人，告訴他們要做一些有意義的事，再口頭上邀約，開始時就這樣做，一邀約就有一些人，而且在這之前，也有一些人在幫我們做一些事，所以這些人就理所當然成為志工。至於說招募方式，就是我們針對社區每一戶發簡章或刊報紙或媒體，但是從媒體來的是不多，有些外地來的是透過志工的朋友來的，然後市政府有發行類似市政專刊，就有人透過這個關係進來的，也有透過我們的網站...」(志工隊 E1-1)

「我們的招募方式主要是簡章，有些會自己主動打電話來問，通常我們留下電話資料，當有招募訓練時會聯絡，第二是放在文化中心或

救國團，讓他們自己取閱，還有會在網路上發布消息，...從網路上的來源並不是很多，另外還有在報章雜誌上刊登，有一些志工來源是告訴朋友。」(志工隊F1-2)

## 2. 志工招募時間

從訪談資料中整理志工招募時間可依機構對志工之需求而分為二種，一為不定期招募，另為定期招募。當機構採定期招募志工時，通常機構有招募計畫，從招募宣傳、招募執行與培訓皆有固定之期程與內容，並清楚說明於招募宣傳中。

「我們機構志工的招募主要是不定期」(志工隊D2-1)

「...並且採不定期招募。」(志工隊E1-3)

「在招募計畫上，每一年會有一期，...在二月初開始發簡章召訓，所以是定期招募，我們期間有四個階段，要九個月的時間，從招募後到培訓完成要九個月，我們跟一般機構不一樣，...因為我們是協談工作、諮商電話，有時候必須要專業技巧，怎麼讓他們培訓有專業技巧與輔導能力，所以時間會很長」(志工隊F1-1)

## 3. 志工招募方式：

至於志工招募方式，在志願服務法中曾提到「志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工...」，在受訪機構中，志工招募方式採自行或聯合方式視機構之性質與資源而定，一般而言，機構多採自行招募方式，在受訪機構中，有因志工組成是來自於教會，彼此間因宗教資源建立起志工隊之合作關係。

「在招募計畫上，我們是自行招募」(志工隊B2-1)

「志工招募的方式是由教會來主導，...基本上以我們的觀點，教會的會友就是我們的基本志工。」(志工隊C6-1、6-2)

#### 4. 志工招募類型

在志願服務法中曾提及「集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議」，將集體志工納入志工招募類型之中，而最近幾年開始重視與推廣集體參與志願服務工作觀念，如服務學習及企業志工，使未來志願服務工作更形多樣化與更多參與管道，雖然在志願服務法中提及集體志工部分，但從訪談機構中發現，受訪機構目前仍是為個別志工，而尚無集體或企業志工加入志工行列。

*「我們沒有集體志工，主要是個別志工」(志工隊 D6-1)*

*「志工現在是以個人為主，沒有企業志工」(志工隊 E1-2)*

#### 5. 志願服務計畫公告

志願服務法中第六條規定志工招募時，應將志願服務計畫公告，於訪談過程中發現，受訪機構並不瞭解「志願服務計畫公告」所指為何，而機構一般認為是將機構所要推展的志願服務工作寫成計畫，而對法內容模糊部分需要進行釋義。

*「至於有沒有公告志願服務的計畫，我覺得本身這個法就已經有點模糊。我認為志願服務計畫是指針對機構要推展志願服務，需要一批人力，就把這個計畫寫出來。」(志工隊 B4-1、B4-3)*

### (二) 機構之志工教育訓練計劃執行情形

#### 1. 志工教育訓練執行

在教育訓練上，從受訪機構資源得知，目前機構在教育訓練上主要是配合

志願服務法上的規定來執行，而執行方式有直接參與台南市志願服務協會所辦理的訓練課程，另外則依各機構需求與特性，採自行辦理訓練，但自行辦理訓練機構，仍須先向市政府報備同意並符合志願服務法規定之課程。在訪談過程中，受訪機構表示會配合教育訓練之規定，並鼓勵志工參與，這可能是由於志願服務法執行後，在表揚獎項提報資格上，以接受過基礎與特殊訓練課程為基本審核標準，且志願服務證亦以完成教育訓練始核發，故機構會鼓勵志工參與教育訓練。

「教育訓練現在都是上志願服務協會的課，在民國八十八年至九十年由協會辦，現在公部門收回去辦。」(志工隊A13-1)

「在教育訓練上，協會比較依循志願服務法的規定來做...，因為我們是針對教會界，也照祥和計畫課程來做，但我們的訓練方式是只要教會有召募到人，就會隨時來辦訓練，因為志願服務法課程只有標題，但內容我們有編教材，只要在一年內補上所缺的課也可以承認。...我們辦的訓練是較小型，只要人數夠了就會去辦，只要有先向市政府報備同意。」(志工隊C5-1、B5-2、B5-3)

「九十年度(志願服務法頒布)後，如果碰到還要去上的話，志工還沒有受訓完，我們會鼓勵志工去上。...一般志工進來會有基礎及進階訓練，之後機構再辦，另外我們會有一些外面的訓練課程，如果沒有限定名額，我們會讓志工參加。」(志工隊B3-1、B3-3)

## 2.教育訓練內容與方式

在此所指的教育訓練為志願服務法規定之特殊訓練，通常由受訪機構依各機構服務性質與需求採定期或不定期辦理，其訓練方式視教育訓練計畫而不同，部分機構訓練方式更為嚴謹，並增加見習、實習與督導過程，至於教育訓練內容上主要是以服務性質及服務上所需之專業知能、技巧為主，如協商技巧、

生命教育、讀書會等，有部分機構為提昇志工服務技巧，並採個案研討方式，以實際服務個案為例進行服務過程之檢討與提供志工間相互學習機會，另有部分機構亦強調志工在個人心理層面上之成長，如安排個人健康、心靈成長或心路歷程分享等。

「因為我們服務的是身心障礙者，所以我們會考慮要來做志工的人，服務對象是不是他們能接受的，先來接觸孩子，看能不能接納他們，都是二天十六小時的實習，覺得可以了再安排四十小時到協會來做服務，在五十六小時以後，就可以成為我們的志工。」  
(志工隊 A5-2)

「儲備訓練也要求舊志工也去上，儲備訓練是新志工受訓階段，有時候上完會忘掉，也是二個月一次，主題讀書會幾乎一年一次，今年較特殊分成四次月例會主題講座，在職教育就不太一定。...而我們比較沒有辦法定期志工訓練，因為上課的期間會拖得蠻長，...月例會也會有課程安排，不完全與服務性質有關，有時候會針對志工個人本身成長或休閒，如法律、健康等...，有時會因應需要的輔導技巧重新再上。大約有將近半年，也有半年的時間在實習與督導的部分。...我們定期至少二個月一次的個案研討，每個月會有月例會。...在婚姻諮詢服務部分，受訓內容是婦女服務、婦女輔導，像離婚、外遇、單親或有關法律部分，諮商輔導技巧部分是屬於比較專業的部分。...有時會搭配婦女會所推動的活動，如心靈成長學苑、夫妻溝通、親子教育等，其實我們在八十九年有向內政部申請到工作坊，那時候就有比較多的訓練如家族治療工作坊、TA 等比較專業課程，這幾年因為比較沒有錢，所以沒辦這種專業的課程。...我們每三個月一次會開委員會議，每一年定期舉辦志工訓練，志工訓練有時候會做志工心路歷程與大家分享，可能由志工來分享，同時我們會大概一個禮拜上二次，大概分四個階段，後二個階段為見習與實習。」(志工隊 B3-2、B3-4、B3-5、B3-6、B3-7、B3-8、B3-9、B3-10、B3-11、B3-12)

「...請志工或社區裡有些鄰里長教志工社區真正需要的課程，如教他們如何量血壓、如何到家裡訪視，當碰到個案的問題，要如何

解決，還請一些老師來講課，像如何攙扶老人。」(志工隊 E2-1)

「每個月會有一個個案研討，在這個月中碰到的問題是什麼，在聚會中可以互相討論，這是由社工員來帶領。...協談時會面對很多問題，如性侵害、感情、家庭、法律相關等問題，這是第一階段的課；第二階段是自我成長，是用小團體方式，需要二個月的時間，有十六堂課要上，第三階段是見習，會排一對一的督導，督導要接電話的時候，新進學員在旁邊聽，聽督導怎麼接個案，這個過程大概八至十次，第四階段是實習，即學員接電話，督導在旁邊旁聽，學員在跟對方協談的時候，可以隨時遞紙條，提醒志工可以怎麼回答，這整個時間是九個月時間。...我們的教育訓練計畫，在第一年的實習志工，可以參加一些在職訓練，包括工作坊，...有不同的主題，如幫助他們認識所謂憂鬱症，怎樣跟病患做協談，做一些所謂生命教育，不會那麼侷限在協談上，如上個月有辦尊重生命，就是認台灣、環島鐵路，還有電影賞析，...針對不同主題如親子之間或外遇問題，看完電影後會做討論。...還會辦一些協談技巧方面的理論，如理情治療，類似辦這樣的一些專題...」(志工隊 F1-4、F3-1、F5-2、F5-3)

### 3. 教育訓練出席狀況

受訪機構辦理之教育訓練課程，其志工參與出席狀況，各機構的反應不同，有的機構志工參與度高，有的則否，從志工參與教育訓練出席率不高之機構受訪資料可發現，影響出席原因可能包括課程內容之安排，如是否同質性或重覆性太高及志工對機構認同與歸屬有關。

「...他們的出席狀況並沒有很好，我們有宣傳，不知道是不是課程的吸引力不夠，還是同質性課程上得太多，...而志工參加社會局的課程，也是看個人意願，出席率並不高，反而衛生局辦的出席率很高，...志工們會結伴參加，參與率相對提高。」(志工隊 D8-1、D8-2)

「至於訓練的出席狀況，他們參與的很認真，每次出席率都很高...」(志工隊 E2-3)

「出席率很高，我們一場規定只能二十五位，也會規定每人參加二場，不能超過三場，這樣分配才能讓每個志工有機會參加，...出席率大概都在八成以上。」(志工隊F5-1)

### (三) 機構如何提供志工服務必要之資訊？

#### 1. 提供資訊方式

志願服務法第十一條規定「志願服務運用單位應提供志工必要之資訊」，從受訪機構中整理出機構提供志工資訊方式，有督導聯繫、運用公布欄發布訊息，而部分機構有自行發行刊物，如社區報、會訊等，為提供志工資訊之另外方式。

「在資訊提供上，平常是由總幹事直接做聯繫，有時志工本身也會主動提供訊息，社區報也算是與志工聯繫的方法，像有些愛心會公告，會告訴志工一些訊息。」(志工隊E3-1)

「我們有出版中心的會訊刊物...」(志工隊D9-1)

「我們是用公布欄方式公布，公布欄是每個人都會看。」(志工隊F4-1)

#### 2. 提供資訊內容

受訪機構提供志工資訊內容，主要有三種，一為以志工服務時所常用之資訊及資源資料，如新修法律、社會福利資源、轉介電話等，二為志工管理與規定資訊之公布與宣導，三為機構或志工服務現況之訊息，如機構服務概況、志工服務情形或表揚等事項。

「在做志工的過程，會有一些要轉介，如個案來會問有關戶政、法律的部分，我們會有社福機構資料，有一些免費諮詢或報紙上一些新修法律會剪下來，如有新修法律出來，我們也會請法律顧問來幫我們說明。另外，我們會公布一些服務須遵守的基本規定，如請假部

分、調班部分。」(志工隊 B7-1)

「主要是這幾個月做的事或得的獎項...。」(志工隊 D9-2)

「我們最主要是協談工作，可能有些案主必須要轉介到其他中心，那我們會有轉介電話簿，放在他們接案的地方，在每支電話前，都會有這些資料，眼睛前看得到的，像外籍新娘指導或案主碰到關於法律的問題，在報紙上或雜誌上看到的資料也會剪下來，會公布在公布欄上。」(志工隊 F6-1)

### 3. 督導與志工間溝通方式

受訪機構之督導與志工間溝通管道，與機構志工隊組織運作有關，有的機構志工隊有清楚分層與分區管理，並分設志工隊長，有的則為督導直接進行志工管理工作，因著組織運作方式之不同而有不同之溝通方式，整理主要溝通方式有召開會議，如委員會議、各區會議或志工會員大會，志工利用會議進行溝通，一般而言會由志工督導進行溝通工作，而當機構志工隊組織中設有志工隊長時，志工隊長會擔負起機構與志工間溝通之重要橋樑。

「我們三個月會開一次委員會議，在委員會議中會做一個很好的溝通及要求標準。...每三個月固定舉行委員會議，各地方有不同的聲音可以提出來做檢討與報告，互相找出共同訴求的管道，志工有什麼問題會在各區的會議討論。」(志工隊 A6-1)

「與志工的溝通，會以面對面的方式溝通，因為大家都很熟。」(志工隊 B7-2)

「我們機構會辦志工會員大會，目前沒有固定志工月會，但每個月會有理監事會，因為我們的志工隊長是理監事組成，所以會報告志工行事曆及發生的事情，所以狀況會比較清楚。...聯繫上，主要是以電話聯絡，與志工間會有一個小隊長，...如果有什麼問題會先告訴小隊長，...或志工隊長會告訴志工可直接打電話給我，

... 聯繫上主要還是透過志工隊長。...透過志工隊長來跟我說志工需要什麼東西或他們要報什麼獎項，所以現在有點是獨立自立運作，...志工隊成熟度也夠，像公文會到成大醫院社工部，他們會公布在公布欄上，志工隊長知道後，會告訴其他志工。」( 志工隊 D4-1、D5-1、D10-1 )

#### (四) 機構如何管理志願服務證、服務紀錄冊？

在志願服務證與服務紀錄冊管理上，受訪機構之志願服務證與服務紀錄冊通常多由機構志工督導或由志工隊編組來進行管理保管，但受訪過程中發現，有部分機構之志願服務證使用，是由其他方式來代表其志工身份，如背心、制服等，反而志願服務證使用較少，而服務紀錄冊部分，會有部分志工因擔任一個以上機構志工而自行保管服務紀錄冊，但是否會造成機構管理上困擾或遺失問題，是值得進一步探討。

「服務證固定由文書組來管理，每次出席活動都會有簽到退，再交給文書組作登錄，這是我們工作管理模式。」( 志工隊 A8-1 )

「志工服務證是由運用單位自己做，類似識別卡，但我們不常用，因為我們有背心，除非有特殊場合，服務紀錄冊是所有志工都有的。」( 志工隊 B8-1 )

「志願服務證是發給志工，服務紀錄冊目前正申請中。」( 志工隊 C9-1 )

「我們也沒有特別做志願服務證，在醫院我們有志工背心，會有中心的標誌，如果有加入服務的話，我們會給一件制服及胸前標誌。服務紀錄冊部分，我管的是從中心申請部分。」( 志工隊 D11-1、D11-2 )

「目前志工只有幾位有志願服務證，因為他們有受過市政府辦的訓練，而總幹事也負責志願服務證的管理」( 志工隊 E4-1 )

「至於服務紀錄冊都放在我們這邊統一保管，有些志工可能不只在這個

地方做志工，可能很多機構，如果需要蓋章的話，可以拿去後再交回來。」(志工隊 F7-1)

#### (五) 機構如何進行促進志願服務參與之措施？

##### 1. 志工保險、交通及誤餐補助

從受訪機構對志工在保險、交通及誤餐上之補助，會視機構之財務能力來提供，一般而言，當政府有補助機構經費時，機構會提供如誤餐費或保險，部分機構為獎勵志工辛勞，在經費許可下，會提供志工活動時相關誤餐費、交通費或保險，不過交通費部分為極少數機構會提供之補助，另外也有機構表示，該機構之志工是以志願服務精神來參與，並持感恩心態對於機構提供保險或誤餐之補助，即使機構未提供相關補助，亦不會影響到服務。

「協會每年會撥十萬元做活動費，每次有志工出來活動，協會會負擔志工的誤餐費及保險。」(志工隊 A3-1)

「志工出來提供服務，我們希望會有保障，也非常需要，所以這是由協會來負責，志工交通與誤餐，我們大多只補助誤餐費。」(志工隊 A8-2)

「我覺得我們機構會比較特別的是他們很願意付出，保險的話，機構是量力而為，因為我們志工的屬性是做社會服務，比較同理與願意付出的心態，如果有給他們會很感謝，沒給他們不會覺得怎樣，所以我們會視機構可以的情況給予。九十一年以前，會裡較有錢，會有交通費，志工保險也會給。」(志工隊 B9-1)

「志工保險的話，...今年是統一由社會局補助，主要是祥和計畫小隊志工，每個人都有志工保險，但只限於今年，明年還不確定。」(志工隊 D12-1)

「我們有保險、交通費，以後會有誤餐費」(志工隊 E4-2)

「在激勵志工參與上，我們有辦活動的保險費及誤餐費」( 志工隊 F 8-1 )

## 2. 志工服務績效考核

在受訪機構中，對於志工之服務績效考核，大部分機構都有考核制度，部分機構之考核制度相當嚴謹，從考核內容、考評標準、考評委員、考評後獎懲都有清楚之辦法並公布，而考核表現會影響機構是否續發志工聘書或繼續聘任志工，而對志工之考核內容，多為志工的服務出席率、教育訓練出席率、對機構向心力、服務技巧、服務態度等。

「至於志工考核部分，我們看出席率、對協會的向心力、協助技巧及服務態度。」( 志工隊 A9-1 )

「我們的月例會有規定一年幾次沒來就會解聘，我們有人評會，就是根據他們的出席時數、受訓時數，將資料彙整。...我們有考核表，已經納入整個志工工作，如各項活動出缺席、值班、研討會的出缺席，...在志工手冊中有志工人員評議表，人評會是由三個督導、主任、及五六個志工幹部所組成，通常沒有過的原因是出席率較低，...如果真的沒有辦法配合的話，我們在志工手冊上都有規定，就規定說什麼活動要達多少、請假多少就不可能通過考核。」( 志工隊 B3-13、B10-1 )

「我們沒有做考績，如果有考績會覺得比較沒有爭議...」( 志工隊 D13 -2 )

「我們有期終評鑑，也會給回饋條，這個回饋條會告訴志工今年的總分是多少，我們會排名次，...評鑑與接案技巧有關，會外聘老師來做評鑑，...在每一年年底，會有六天做評鑑，並事先告知志工及貼公告，實習志工也會知道，而我們在管理辦法上也有寫明。至於資訊提供，我們是用公布欄方式公布。...有規定值班的次數，不能低於七十五

個小時，而且在職訓練不能少於七次，這在辦法上都有規定，如果一年值班沒有超過七十五小時的話，就沒有辦理再收到聘書，如果都沒有來的話...要趕快把時數補齊...」(志工隊 F4-2、F4-3、F9-1)

### 3.志工獎勵

受訪機構對於表現優良的志工，通常會給予獎勵，其獎勵的方式多以年資、出勤狀況、服務狀況作為獎勵的標準，如全勤獎、年資獎、服務獎等，除機構本身提供的獎勵外，機構亦會提報至市政府或其他單位以表揚，這是對個別優良志工所做的敘獎性鼓勵，另外有機構對於志工的獎勵，是以提供志工聯誼活動補助作為對所有志工之獎勵。

「每年會員大會會給志工隊一個鼓勵，像全勤獎、年資獎、服務獎、活動獎、精神獎等，來鼓勵志工的向心力，市政府也會提供相關的鼓勵方式，我們覺得志工符合資格的話，也會表揚；獎勵標準會根據組織章程，而且每次開委員會會把標準再提出來討論，另外在協會服務滿一百小時以上，協會還會在會員大會表揚。...在會員大會及志工聯誼活動，志工聯誼活動是由協會來支付活動費，一年服務滿二百小時可以免費，一百五十小時自付二分之一，一百小時自付三分之一。」(志工隊 A3-2、A9-2、A9-3)

「獎勵方式上，每年度有隊長交接及志工授證，這時會頒個獎牌或禮物，我們比較特別，有慶祝婦女節慶祝大會，就是表揚模範母親，同時會表揚優秀志工，另外我們會在一、二次比較大型的活動表揚志工。...我覺得提供教育訓練受訓部分，雖然不是經費，但是也算是項福利」(志工隊 B11-1、B14-3)

「志工表揚部分，我們每年的志工大會會表揚，今年會辦第一次志工大會...。」(志工隊 C8-1)

「志工的考核獎勵是會介紹他們的年資，如三年、五年、十年、十五年及二十年，會在每年會員大會時做表揚，...表揚名稱為服務優良志工，主要是以服務年資。」(志工隊D13-1、D13-5)

「對於表現優良的志工，我們會呈報區公所表揚，因為我們是社區發展協會。目前因為還沒有做到一年，所以沒有市政府的表揚。」(志工隊E4-3)

「前面十名我們會公布頒獎，稱為“十傑”，每一年的會員大會會頒年資獎，比如五年、十年、十五年、全勤獎，就是沒有請假的。」(志工隊F9-2)

#### 4. 志願服務績效證明書核發情形

志願服務法中對於參與服務成績良好的志工，機構可發給志願服務績效證明書，但從受訪機構中對於志願服務績效證明書核發情形，發現機構核發志願服務績效證明書的次數並不多，亦有的機構未曾核發，以曾核發過之機構調查其核發原因，主要是因升學或提報獎項所需才會申請，而核發情形不多，有可能是宣導不足、志工不知此訊息，若未來加強宣導的話，應會有更多志工申請。

「我們目前還未遇到，但未來應該會有。」(志工隊C8-2)

「我們只發過二次績效證明書，因為志工要報獎項，要附上證明而幫忙做處理」(志工隊D13-3)

#### 5. 志願服務榮譽卡核發情形

根據志願服務法中規定志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，可申請志願服務榮譽卡，但在所有訪談機構中，仍未有機構核發志

願服務榮譽卡，除因機構內志工仍未有符合資格之志工外，一些已成立多年以上之志工隊中，有些志工已超過其資格年數及時數，但可能因宣導不足，所以尚未核發，因此對於服務榮譽卡之核發是需要再加以宣導。

「榮譽卡目前還沒有申請，是最近一、二年開會時才知道的，目前還沒，不過應該會有，到時會幫他們申請。」（志工隊 B12-1）

「我們沒有發過榮譽卡，像我們有志工已經超過三年，而且沒有正式的公文來宣導。」（志工隊 D13-4）

「我們現在還沒有申請到志願服務榮譽卡」（志工隊 F9-3）

#### （六）您對市政府主管機關於推展志願服務工作的看法？

##### 1. 志願服務會報之召開

受訪機構對於市政府主管機關在召開志願服務會報的看法，有機構認為市政府主管機關透過會報讓各機構作交流與認識，而有助於機構業務之發展，但對於會報流程上，認為會報召開的目的與方向不夠明確，時間過長，而易流於機構間的聯誼，對於平時工作極為繁重的志工督導，是項負擔與浪費，若志願服務會報只是在作機構間之聯誼活動，有機構則建議可將聯誼活動的經費轉為對績優志工隊的獎勵，會對志工隊的運作更有助益。

「我覺得志工會報還蠻適宜的，...那我覺得市政府不錯的地方是在每次開會時，會讓各機構做交流，讓承辦人互相認識，對於我們平時在社工界中蠻有幫助。」（志工隊 B13-1、B13-4）

「所謂的會報當然會有會報的主題，我們會希望有一個明確的方向，要我們做的是什麼，需要是什麼，也就是說會報的目的、目標是什麼，我會建議會報時間縮短，有些機構會反應在聯誼，...如果能精簡開會時間，且開會具體有目標，將聯誼的經費換成是給

志工的經費，做為優良機構的獎金，這樣幫助會更大。」(志工隊 F11-1、F11-2)

## 2. 對機構之聯繫輔導與協助

市政府主管機關對於機構之輔導與協助上，從受訪資料中發現，一些運作良好的機關對於市政府輔導能力上會持較負面看法，認為市政府主管機關志工運作實務經驗較不足，需要加強，但亦有機構認為市政府主管機關有積極參與志願服務推展與協助機構，當機構遇到問題時，會盡力協助，如提供志願服務相關資源與資訊、協助機構申請經費等。

「市政府的輔導能力很弱，因為他們沒有服務經驗，實務經驗很差，這方面需要很加強。」(志工隊 A10-1)

「像今年市政府承辦人員會告訴我們可以申請電腦，也就是會提供資源。」(志工隊 B14-2)

「我覺得市政府都有在做，也都有參與，當我們遇到困境時，找市政府會幫忙。...對於沒有來自市政府的經費補助，市政府會鼓勵機構寫計畫去向內政部申請。」(志工隊 E5-1、E5-3)

## 3. 志工教育訓練辦理

受訪機構對於市政府主管機關辦理之志工教育訓練，大部分機構是持較正面的看法，覺得辦理得還不錯，但部分機構對志工教育訓練辦理的看法，有不認同市政府主管機關將部分教育訓練參加對象限制於社工員及督導參加，並未將機會開放給志工參加，以及覺得市政府在辦理教育訓練中的規定較多，特別是當機構自行辦理基礎教育訓練時，因此，機構會建議放寬志工教育訓練參加對象，讓更多志工得以參與更進階的訓練課程，並且將教育訓練規定得更清楚。

。

「我覺得志工的資訊相當有限，因為公部門有時候不是完全把資訊釋放出來，而且限制志工無法參加，只限社工員、督導參加，這方面我覺得不以為然。」(志工隊 A11-2)

「我覺得還不錯，有時給志工督導的課程還不錯。」(志工隊 B13-2)

「是相對所有縣市中規定較多一點，... 但會少了一些彈性，如志工訓練部分，台南市的基礎訓練是要由志願服務協會來做，但從志願服務法中，並未規定，應該是辦理單位要為志工做訓練，... 而把規定都寫清楚，可能對某些志工隊較好，像我們就會遇到問題，因為我們的訓練教材多少會將教會的精神放進去。」(志工隊 C10-1、C10-2、C10-3)

「我覺得市政府辦的訓練很好。」(志工隊 E5-2)

#### 4. 評鑑與獎勵

受訪機構對於市政府主管機關在評鑑與獎勵上的看法，有機構認為獎勵是一種對志工及機構的鼓勵與肯定，在志工方面會於志工月時進行表揚，而針對機構部分，會經機構檢送相關資料，由市政府做評鑑，評鑑優秀者會頒發獎金予以獎勵，但機構對於獎勵上，會期待是在實質上對未來志工隊運作有助益之獎勵，如提供獎金、志工誤餐費、交通費，而不是獎牌獎杯，因為經費對於一個志工隊之運作是相當重要。另外，對於市政府機構辦理評鑑工作上之建議是提早通知機構，讓機構有充裕時間準備評鑑所需資料。

「我覺得是一種鼓勵，對機構也是一種肯定，一般是機構提供資料，今年是結合志工表揚與愛心聯合服務於志工月表揚。...讓機構送資料，由市政府做評鑑，評鑑優秀會給予獎金。」(志工隊 B13-3)

「我們去年評鑑為第一名，希望是能給我們實質的鼓勵，因為去年給我們的是獎杯，可是我們希望的是獎金、志工誤餐費、交通費等，這是很需要的，這樣對機構的激勵是更大的。」(志工隊 F10-1)

「我覺得主要在於主管機關要的資料的準備時間不夠，如才開完會，大概二個禮拜就要送出評鑑的東西」(志工隊D14-1)

## 5. 經費編制

以目前市政府主管機關在志願服務經費編制上，主要有志工保險補助，其他由機構視其經費能力提供不同程度之補助。以目前規定為需要為志工辦理保險，有機構認為志工保險應為政府之責任並編列預算，而不是機構之責任，因為對於經費不足的機構而言是項極重的負擔，且在志願服務法上並未清楚訂出最低保額及地方或中央是否應補助。為鼓勵志工之參與，相關的鼓勵措施是必要的，而影響機構推展志願服務工作因素之一的經費編制部分，是需要政府之協助。

「市府在志願服務上的補助有志工保險。」(志工隊B14-1)

「如果政府要要求辦理保險的話，政府應該要編列預算，...如果要求機構來辦的話，對機構的負擔會很重的...，政府既然規定如此，我建議補助標準應訂定出來，如以志工保險來說，保險並未訂出保額，而且未訂出地方或中央應否補助，如果是一種鼓勵措施，這是應該要做的，...其他誤餐倒是其次...」(志工隊C7-1、C7-2)

「在法的部分，我覺得最主要的是保險那一部分，因為這個比較牽涉到機構補助方面，雖說必須要辦理保險，但沒有規定政府的責任，政府只規定民間機構的責任，並沒有將自己的責任展現出來，...我覺得保險費用，政府也要相對的負擔，...反倒是志願服務榮譽證及績效證明書，政府不用花到什麼經費，在促進志願服務工作上，感覺到沒有誠意。」(志工隊D14-1、D14-2、D14-3)

(七) 整體而言，您是否贊成志願服務法內容之規定與建議？

對於志願服務法的看法，多數機構對於志願服務法的頒訂立意是持正面態度，但由於志願服務法制定過程極為匆促，其法內容是否具適切性與可行性，從受訪機構整理一些看法與建議：

1. 對法內容釋義部分：部分受訪機構於執行中發現，無論對機構或志工而言，對於部分內容說明並不清楚，如申請志願服務榮譽卡的標準是以法公布出來時間算三年還是以志工已服務的時數來算，其標準並未說明，因此，需要針對法內容進行進一步釋義或有實施細則。

2. 內容不適切部分：

(1) 派遣前往國外服務之志工上，由於服務地區與環境不同，雖適用志願服務法，對在國外服務之志工的實質幫助與保障是如何，是很難定論。

(2) 雖然政府有意提倡企業志工參與志願服務工作，但實際上參與志願服務工作是需要出於自願、利用餘暇時間服務及企業之配合，企業志工是不錯的觀念，但在相關環境與配套措施尚未建立前，受訪機構對於企業志工是持懷疑態度。

(3) 志願服務法中提到志願服務運用機構須確保志工在適當的安全與衛生條件下從事工作，此與部分服務內容上有衝突，以老人居家服務或九二一災區為例，服務環境要符合安全與衛生下，即失去服務的目的，因此，受訪機構中認為需要修改。

*「我不反對志願服務法的內容，覺得立意不錯，只是跟我們沒有多大關係部分，就是派遣志工到國外從事志願服務，適用於本志願服務法規定，我覺得地方不一樣，應該要有點區隔，...志工安全性的部分，國內應保障不了多少，可能只有在權益福利部分，可是保護的部分就沒有。」(志工隊 B15-1、B15-2)*

「對於企業志工，我認為企業志工可以接受那麼長的訓練時間嗎？而且是否符合他們的興趣？」(志工隊 F1-3)

「申請志願服務榮譽卡的標準是以法公布出來時間算三年還是以志工已服務的時數來算，可能它的標準在那裡，它並不是很清楚。」(志工隊 F9-4)

「我覺得有關安全環境部分，就有點衝突了，像老人居家服務、九二一災區等，那些環境都不是很好，不是安全衛生，要符合安全衛生，其實很難，這是這一條比較有疑問的地方，那如果一定要符合這條件，就會不符合服務的目的，我覺得需要修正。」(志工隊 F13-1)

「我覺得這個法還沒有辦法把所有性質的志工都納入進去，但將所有性質的志工部分都納入進去，是一項大工程，因為每個志工的類型都不一樣。」(志工隊 B16-2)

「對志願服務法的意見部分，我們本身機構有點在推展志願服務法的業務，所以反而我們需要的法，在行政上是好配搭的就好。」(志工隊 C11-1)

「對於法的內容，我覺得到目前為止，機構要不要推行是由機構做決定，...所以要回到法的精神，有沒有法是其次，最大的爭議點在於這個法有沒有必要性，...像社區照顧質量計畫，就一定是志工隊，而且是加入祥和計畫才可申請，我覺得這是限制小機構的單位，機構沒有加入就會有經營上的困難。」(志工隊 C13-2、C13-3)

#### (八) 整體而言，您認為 貴機構執行志願服務法之問題與困難？

整理受訪機構對志願服務法執行上之問題主要有下列：

1. 教育訓練上執行之問題：一為訓練之重覆，即當規定的訓練與機構辦理之訓練內容重覆，又不承認機構辦理之訓練時，會造成資源之浪費。另一為符合規定的訓練課程，在時間安排上不見得為機構志工可配合，形成志工無法

參與訓練課程，此外，在志願服務法中有規定基礎訓練與特殊訓練之課程內容，但隨著時代與需求之改變，課程是否會有所變更？而目前課程著重理論，對於強調實務工作之社會福利機構，實務經驗分享對於志工而言將更有助益。

2. 經費問題：由於政府在經費上補助有限，即使機構有意願提供志工更多保障與福利，但限於經費有限，機構只能提供政府補助福利或僅提供機構能力所及之其他福利。
3. 對機構的困擾：對一些機構而言，志願服務法是一套管理辦法與方向，一方面機構會認為管理是必要，但執行管理辦法勢必增加行政上工作量，無異對平日業務繁重的社會福利機構工作者而言，是項負擔。
4. 法的限制問題：從法的另一層面來看，它是一種限制，對機構而言，過多的限制讓機構執行上有所束縛，而從志願服務的本質來說，是否需要志願服務法是值得進一步討論。就執行後志工對於志願服務法的接受程度呈現二種不同狀況，一為接受法的規定，另一則為不在乎法的規定，但於法中卻有不少獎勵措施是需要志工遵守法規的要求，如提報獎項的資格規定，這對於不符合規定卻又值得獎勵的志工而言，是項限制。
5. 執行面的問題：在志願服務法中，有些內容與立意為機構所認同，但在執行程度上對機構而言是具有落差，如機構反應對於一些汰舊之設備，可提供給機構使用，但實際上是否有所執行，連機構都持懷疑看法。

*「基礎訓練與特殊訓練，因為它規定說一定要參加，...這些跟我們平常在職訓練就有了，有重疊的部分，等於說志工為了認證，一定要參加市政府舉辦的訓練課程，...其實課程內容一樣，為什麼不能承認，或若換一個方法，如果我們機構辦的一些課程剛好有重疊，可*

以用來抵扣，...那就可以不用再浪費時間來上一樣的課程，減少社會成本浪費。（志工隊 F14-1）

「我們都是自己辦理訓練課程，但我們現在碰到一個問題，就是要求我們參加祥和計畫訓練課程，因為我一直覺得這樣對我們很難，因為我們社區媽媽志工，要她們在星期六、日放下家庭來訓練很難，...而基礎課程都排在星期六、日，而且我們自己向內政部申請經費，自己辦基礎訓練，...因為剛開始做，不知道要先發公文報備、核准同意後才能辦，所以市政府認為我們的訓練不算數，...往後可能會加入市政府的訓練，...可是如果是一些進階特殊需要的訓練，可以自己辦理，像督導訓練...。」（志工隊 E2-2、E2-4、E2-5）

「我覺得規定還好、差不多。...像教育訓練只有辦基礎和特殊，應該不斷提升，而面對社會的轉變型態，還有應有的服務態度及時代的改變，不應一成不變，永遠都是那些話題在談，這樣子容易讓人感到煩厭。雖然在法上面有這樣的規定，但我覺得可以有不一樣的方法，不是一直用理論性，而是應該用實務性，在經驗上的操作，這樣會比較妥當。我會比較希望用一些實務經驗的督導來上課，因為這樣可以比較有互動與投入。」（志工隊 A11-1、A12-1）

「市政府沒有針對志工做補助，只有平常活動及提供訓練，我有時也在考量，在經費拮据下，希望能夠讓志工有機會能夠有研習。」（志工隊 A13-1）

「老實說，志願服務法通過後，我也沒有很仔細一條一條去看，我是覺得法定出來還可以再修，有一個規範是可以有個方向，在用的話就會有其他的想法，我覺得立意很好，如基礎訓練和特殊訓練，可是對我們來講，像我們專線本身要當志工本身就會有一些受訓，剛開始對我們來說是個困擾，因為已經受訓過了還要再受訓、還要再補上。...於志願服務法是覺得這樣的管理是必要，不過那些又要管志工又要做其他的事，會覺得很煩，可是又覺得要的，又不能不做。」（志工隊 B6-1、B13-5）

「對一個機構來說，志工管理是需要的，但要到什麼程度，...有的志工做了十幾年，因為法公布之後，有很多志工需要再補做訓練才能發證，有些人就願意，有些則不願意，...對機構督導或志工而言都

是綁手綁腳，這些東西志工覺得不需要，而認為只要做服務就好了，但要提報獎項時又需要些資料，又有的志工會在意，會比較擔心的是，如果以後要爭取志工所需的東西時，要如何處理，到最後會有人情包袱，給不給都很麻煩。」(志工隊 D7-1、D7-2、D7-3)

「在“各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用”這條，到底有沒有確實執行，我們並不知道，我們不需要用到車輛但我們需要一些電腦，不需要很新，像一些設備，如單槍投影機，用很久是不會壞，可能有些公家機關要淘汰，但至少我們用得到，也不用再花錢去買，那我們是覺得說，如果真的有這些器材的話，是否我們有真正受惠到，好像目前沒有看到。」(志工隊 F13-2)

「它雖然是廣義的管理志工，很多機構都有一套管理辦法，統一化管理需要很長的時間，每個機構的管理辦法都不一樣，志工性質也不一樣，一個志願服務法怎麼去管理不同的志工，其實這個法頒布後，志工並不清楚，我們曾經碰到一個問題，是志願服務協會有辦新銳獎，它必須要有上過志願服務協會基礎與特殊訓練課程才能提報，我們有一位志工，因為他漏掉特殊訓練課程，所以被淘汰下來，...其實我們提報這個獎是要鼓勵志工，可是法規公布，有的志工會在乎，有的不會，所以會有兩極化，以我們機構來講的話，我們希望能夠提報這樣的獎，這是一種鼓勵。」(志工隊 F15-2、F15-3)

#### (九) 整體而言，貴機構認為志願服務法執行後的影響為何？

志願服務法執行已三年餘，從訪談機構中整理出對機構及志工的影響：

1. 對機構的影響：志願服務法執行後，雖會增加工作負荷，但亦有助於機構對志願服務工作相關資料之整理與準備並促使志工督導重視志工管理。另有機構表示，志願服務法執行後對於服務品質上是不見得會有提昇效果。
2. 對志工的影響：受訪機構表示志願服務法執行對志工的正面影響在於志願服

務法中對志工獎勵部分是有助於保障志工權益，而訓練課程可使志工更瞭解志願服務之意義與理念，若對志工產生困擾的部分是志工為取得資格或獎勵可能會重覆上訓練課程，對志工而言會覺得麻煩與浪費時間。

「志願服務法執行後，工作負擔上會比較重，當有一些表格要整理，不過這樣也好，比較會去彙整資料。...督導會開始自我警惕，有那些志願服務法的規定要注意，...在書面資料也會較注意，會再整理一下，而志工則要多撥出額外的時間來上課。」(志工隊 B16-1、B16-3)

「因為有法的依據，把理念重新宣導，這對我們教會來講會比較有助益，而有這些法的規定，業務是一定增加。...以我的概念，我們是藉著志願服務法來做志工訓練，我們有得到一些益處，志工也會比較認同，因為我們是用聖經的教導進去，所以我覺得這個部分對志工而言會比較往正面方向。」(志工隊 C13-1、C12-1)

「我覺得志願服務法執行後影響不大，...我覺得志願服務法主要是在做志工管理部分，如果申請獎項上，對志工還蠻有利的，反而對承辦人員而言是要多做幾個步驟與工作。」(志工隊 D15-1、D15-2)

「我覺得志願服務法執行後對我們服務品質是不受影響，但在我們的行政工作上會有一點點小困擾，而上基礎及特殊訓練同樣的課程，對志工來講也是困擾，因為他們都已經上過了」(志工隊 F15-1)

### 第三節 志願服務協會對「志願服務法」執行之分析

#### 一、機構簡介

台南市志願服務協會於民國八十二年成立，其成立背景為當時內政部積極鼓勵各縣市成立辦理志願服務相關業務單位，因此市政府以協助角色協助成立台南市志願服務協會，其服務項目包括辦理教育訓練、志工相關活動、製作社會福利資源手冊，未來計畫製作所有台南市志工隊的資源手冊。協會成立時，其理監事二十人，工作人員有總幹事一人、社工員一人、行政總務編置一人，為一獨立單位，並租借仁愛之家場地使用。其經費來源多為向內政部申請活動經費及捐款，內政部補助收入約占百分之九十，其他收入約占百分之十；經費支出主要為志工教育費用及活動費，如成果展示、志工表揚、志工聯合服務等。

#### 二、志願服務協會在推展志願服務工作之角色

台南市志願服務協會主要之業務為推展台南市之志願服務工作，服務項目包括志願服務之教育訓練及推廣活動，由於其業務之特殊性，使得該協會之角色定位處模糊狀態，即對於市政府而言，志願服務協會是協助市政府推展志願服務工作，委辦市政府多項志願服務推展工作，處於既合作又被督導關係，就其他機構而言，志願服務協會成為政府與機構間之橋樑與協助指導機構推展志願服務工作，但其為社團法人組織，性質如同一般機構，因此形成角色定位問題，有鑑於此，協會改善極力釐清該協會之角色，並參酌中華志願服務協會的作法，未來將由市政府主導規劃成立志願服務推廣中心，並附屬於市政府機構，專責統籌與推展台南市志願服務工作，以解決目前志願服務協會模糊角色定位問題。

「嚴格來說，我們是由社會局委託我們來辦理這些活動。在成果展示上，大部分是宣導，...志願服務協會辦的是表揚，教育訓練，和市政府的角色算是平行，因為他們委託我們來辦，志願服務協會就好像是他們其中的一個單位、一個組織，算是一個蠻直接的關係，和志工隊又好像是平行關係，用資格來看的話，是和一般機構一樣的層級，而我們辦理事項又超過這個層級之上，這是蠻麻煩的，我們可能會改變為像中華志願服務協會的作法，他們比一般社會福利機構還高一層，整合全市的資源，再往下辦理，說起來市政府是一個指導的角色，但是在整個合作上是夥伴關係。」(志願服務協會 G1-1)

「在未來的規劃，台南市會成立一個志願服務推廣中心，由志願服務協會來辦理，統整台南市資源，往下做資源分享，會變成市政府下屬單位，其他機構上屬單位，志願服務協會的角色會更明確，目前的角色是模糊的，我們會在年底以前與市政府開協調會，確定年度計畫送到內政部，...在去年就已經規劃好，地點大概還是選在仁愛之家，人員編置上目前還沒有一個完整的報告，會由市政府做規劃。」(志願服務協會 G1-2)

### 三、志願服務協會志工隊運作情形

志願服務協會志工隊主要協助協會推展志願服務工作，如志工教育課程訓練籌備工作與進行或協助政府舉辦志工相關活動。於訪談協會志工隊運作中發現，由於協會業務性質較屬非常態性內容，因此在志工動員上是較為機動性，只有當協會舉辦活動時才會聚集，亦無定期之志工聚會，而協會並視機構需求進行志工招募及運用。

「志願服務協會的志工，會協助幫忙大小型的活動，但主要是教育訓練課程的協助，包括報名、現場機動、先前行政協助，是有活動才會來，如果志願服務協會自己運用志工的機會，大概在教育訓練及會員大會，其他就是跟市政府合作的大型活動。」(志願服務協會 G2-1)

「目前與志工間的聯繫會不定期來聚會，每一年會有二次，在農曆年初會有聚會，再來是每年協會會員大會之前會有聚會，目前協會會員大概七十多位左右。在我們協會自己的志工聯繫而言，像我們沒有固定的時間出來聚會或開幹部或志工會議。」(志願服務協會 G3-1、G9-2)

「很多時間都是在活動時才能看到志工，我們志工隊只有十四人，也有機構建議我們多招募一些人，實際上我們也不需要那麼多志工，所以我們還是維持現狀，只有在活動時才會邀請志工出來幫忙，就像我們評估之後，我們活動大概需要的人就夠了。」(志願服務協會 G9-1)

#### 四、志願服務機構聯繫會報之進行

志願服務協會另一主要業務為進行召集志願服務機構聯繫會報，原則上一年會舉辦三至四次，會報內容有各機構年度計畫報告、機構聯誼活動、機構年終成果報告，若舉辦各項志工活動需要機構協助參與者，亦會運用聯繫會報時進行溝通，而未來協會亦會運用聯繫會報機會進行教育訓練。

「志工聯繫會報我們會召集，最主要是針對祥和計畫志工隊，在今年的作法，還會增加市政府志工隊承辦單位，原則上一年三至四次，最主要是是在活動之前會辦活動協調會，像成果展、表揚、聯合服務等，這是比較大型，每個單位一起來參與，所以利用聯繫會報來做協調會與籌備會，基本上聯繫會報和協調會還是會分開，在討論項目內做區別，聯繫會報主要會分三至四次，第一次是各個機構的年度計畫報告，最主要是協會提出年度計畫，說明那些大型活動需要各機構協助，第二、三次會報屬於交誼性質，有事情報告，其他時間做交誼，去年沒有做訓練，第四次則提年終報告，各個機構提出書面成果報告，說明辦了那些活動，在訓練部分，今年應會加進去，第一次大約在二、三月，第二、三次約在七至八月，第四次大概在十二月。」(志願服務協會 6-1)

## 五、教育訓練之執行

志工教育訓練工作為市政府委託志願服務協會辦理，其辦理訓練包括基礎訓練與特殊訓練，基礎訓練原則上由志願服務協會辦理，約二個月辦理一次，而特殊訓練則視機構之需要由機構自行辦理，協會約三至四個月舉辦一次，並配合內政部規定之課程內容進行安排。由於協會辦理基礎訓練時間有時未能與機構需求時間相配合，因此有些機構會先行辦理，其經費亦多向內政部申請，並符合訓練規定，只要事先報請市政府則多會予以承認，但是機構自行辦理訓練之成本較高，另協會亦會針對自行辦理之機構提供協助，如師資等。

「台南市政府主要委託志願服務協會辦理教育訓練及聯繫會報，其他單位申請的話，還是會尊重他們的辦理，...因為也有其他機構沒有透過市政府的委託，而自行辦理基礎訓練，他們經費也是向內政部申請，在整個訓練上也符合規定，那市政府也會承認，目前有蠻多的機構會自己辦理，但機構自己辦理的成本會更大，像有一些機構自行辦理，還是會先透過協會，詢問在台南市有那些講師，那協會也會提供一些講師的名單給他們，在訓練過程當中會有差異，但差異不大。」 (志願服務協會 G4-1)

「目前志願服務協會的做法是基礎訓練由志願服務協會來辦理，特殊訓練則由各機構依不同需求個別辦理，目前是協調到這個層面，像今年協會申請五場，也接到二至三個機構認為我們協會太晚辦了，因為他們急著需要志工，所以他們就用自己的經費來辦理，以協會來說，大約二個月會辦一次，每次參與人數大約一百至二百人次參加，可是有的機構還是會覺得時間上不能配合。」 (志願服務協會 G4-2)

「至於特殊訓練，我們辦得比較少，因為我們專門辦理社會福利類訓練，大概三至四個月辦一次，但要看內政部補助的經費多寡，場次才能決定，原則上今年大概預計辦二場次，特殊訓練也有課程內容，按照各個體系類別，像社會福利類有社會福利類的上課標準內容。」 (志願服務協會 G5-1)

## 六、獎勵表揚

在獎勵表揚部分，主要是針對志工之獎勵，在每年會舉辦志工表揚及志工系列活動。台南市對志工之表揚有最高榮譽金鳳凰獎，另外有金牌獎、銀牌獎、銅牌獎及新銳獎，各獎項有其條件與標準，並邀請台南縣市相關評審委員進行評審選出，另針對團體部分設立了團體表揚。

*「在獎勵表揚上，在工作人員部分是沒有，在志工部分我們每年有志工表揚及志工系列活動，像志工的一些活動，大概是從九至十月，二個月中間會辦大概將近二十個活動，今年就申請了十九項，金駝獎是中華志願服務協會，在台南市有新銳獎、金牌獎、銀牌獎及銅牌獎，台南市最高榮譽是金鳳凰獎，新銳獎沒有限定人數，平均一年大約有二十位，不過機構要推薦提出申請，銅牌獎只要服務滿三年，不受前項限制，銀牌獎是需要領過銅牌獎才可以，合起來大約四十幾個，金鳳凰獎每年大概會有一至二位，也有從缺，銀、銅牌獎大概會有七至八左右，得獎人不多，因為提出申請的人不多再加上篩選，像我們的作法會邀請台南縣市相關評審委員評審，就是先推薦，後初審、複審，再表揚，像去年有一個創新是團隊表揚。」*  
(志願服務協會 G7-1)

## 七、推展志願服務法之問題與困難

志願服務法推行之後，從志願服務協會於推展志願服務工作時與機構互動過程中，發現部分機構與督導對於志願服務法設立的目的並不清楚，特別是當機構已存有既定已久且發展出一套適合機構運作志工之管理制度時，對於執行志願服務法反而認為對機構在管理志工上將更形困難，也由於志願服務法推行時極為倉促，在宣導上並不足，亦導致志工對於法的認知有所差距與不同期待。而法是否符合需求與內容上呈現模稜兩可問題，是對志願服務法從本質上的另一思考方向，另外，在推展志願服務工作經費上之不足，會影響機構推展志願服務工作之計畫。

「其實法規通過後，大概在三、四月時台南市有辦一場志願服務法說明會，邀請全國政府相關業務單位及志工來參加，但後來就沒有再做宣導性活動，那當然目前有做法規部分的介紹，但可能還是不夠，也接過蠻多電話，像一些承辦人員會反應為什麼要有志願服務法，而且這個法有多那麼多限制，他們之前是很愉快地在做志願服務工作，但法規執行後，包括評鑑，每年寫計畫還要寫服務計畫，其實立法的目的，是讓志工知道他們的權利和義務，但背後執行的問題反而是機構很難去管理。」（志願服務協會 G4-3）

「我曾聽到有些志工隊，他們有自己一套志工管理辦理，反而是適用於自己志工隊，那如果把志願服務法加進去，反而是礙手礙腳的。」（志願服務協會 G4-5）

「在推展志願服務法的困難上，主要是經費不足的問題，...像去年的話，內政部補助一百四十多萬，市政府去年補助九千多元，捐款五萬元，經費最主要來自內政部，如果內政部減少補助的話，必要時會減少一些方案，只做一些必須要做的基礎訓練。」（志願服務協會 G8-1、G8-2）

「他們會覺得志工對法的認知是得到很多的福利，但我自己的感覺，是讓志工隊的福利倒退，不讓志工得到很好的福利，像保險、誤餐等是指必要時，那有很多志工是認為必須要補助。」（志願服務協會 G4-4）

「其實有很多問題，或許是宣導不夠，大家都不清楚志願服務法，志工會斷章取義...」（志願服務協會 G4-7）

「就我個人的一些看法，是為什麼那麼快在八十九年才剛把草案寫出來，可能碰巧發生九二一大地震，又看到很多志工出來，就在立法院中趕快通過，像我們在講法規的部分，還是有很多模稜兩可的現象，像志工倫理部分，有十二條志工倫理守則來看，有那些志工可以做得到。」（志願服務協會 G4-5）

「那從整個社會來看，對整個法沒有整體的概念，像教育類，他們都會很鼓勵去學校做志工，像替代役和升遷，對年青人是很重要的，但目前成功的案例好像是沒有，所以這套方法是真的符合需求嗎？這是大家都蠻質疑的...」（志願服務協會 G4-9）

## 八、對志願服務法之建議

訪談志願服務協會督導對於志願服務法之建議，主要對志願服務法之建議可整理出下列三點：

- (一) 增加與志願服務法配套之相關子法與實施細則：志願服務法中促進志工參與措施對於不同屬性志工與參與動機上，有不同角度上之激勵效果，但不見得適用於每位志工，而法中缺乏相關之配套子法或實施細則，對於執行機構而言，無統一實施標準，則易產生執行差異與缺乏公平性，因此須增加與志願服務法相關子法與實施細則。
- (二) 志願服務法與子法間之重覆性問題：如志願服務法中有關獎勵表揚與子法中內政業務的獎勵辦法間重覆性高，而母法與子法間內容制定宜相輔相成但不重疊，以減少執行上之浪費與混淆。
- (三) 專業性教育訓練之不足：志願服務法執行前將教育訓練分為認知、進階、專業及督導訓練，在規畫上較為完整與專業，而志願服務法將教育訓練精簡為基礎訓練與特殊訓練等概念性訓練，雖簡化訓練，但在專業訓練上較為不足。

*「至於對志願服務法內容方面，我是蠻贊成所立的法規，唯一的缺點就是需要去改進實施細則，這是我一直強調的，也有學者建議協會可以彙集一些看法，然後呈報上去，像一些實施細則，像子法包括替代役、績效證明書、榮譽卡等，在某些程度上是需要的，但不見得說適合每一個人，就目前志工年齡層來看，大多是四十歲以上而且是婦女居多，所以替代役及升學這兩點是可以斟酌的，像現在學生太多參加社團而不是志工，所以變成需求性降低很多，而替代役兵役的話，申請的人不多，成功案例也不多。」(志願服務協會 G 10-1)*

*「我時常遇到的是，志工拿績效證明書是為了要加分，也真的到機構*

去服務，但拿到學校後，學校的反應是這也不能證明是否有去服務，要加分也沒有立法明確的規定這是可以加分的，所以這個法目前沒有執行細則。」(志願服務協會 G4-8)

「我覺得教育訓練需要修改，因為八十四年祥和計畫中有認知、進階、專業及督導訓練，是很完整的，並適合每個人，而現在分基礎及特殊訓練，是一種概念性的訓練，而沒有專業上的訓練，所以在教育訓練上需要修正，我覺得是課程上的安排，像特殊訓練上課程的安排，看起來都是單一性，反而我覺得教育領域的專業訓練，除了基本課程外，還有很專業的訓練，社會福利的專業訓練課程是不夠的。」(志願服務協會 G11-2)

「子法中有一個內政業務的獎勵辦法，好像針對志工的招募與督導所提出的表揚，我覺得那個部分可以提出來做一個取捨，因為內政業務跟一般機構、民間單位、市政府所辦的表揚類似，是重覆的。」(志願服務協會 G11-3)

## 九、對未來志願服務法發展看法

志願服務協會督導對於志願服務法未來發展上，認為本法在匆促情況下所制定、是很簡陋，因此在未來二、三年會有所修法，如果沒有進行修法的話，在執行上將會有問題。

「我覺得大概在二、三年後會有修法，協會比較扮演的是按內政部的規定來做，也有和其他學者討論，其實這套法是很簡陋，而且在很匆促情況下訂定，草案在八十九年出來，在九十年一月就通過了，如果未來沒有修改的話，到時候執行上會有問題。」(志願服務協會 G11-1)

## 第五章 結論與建議

本研究主要目的為探討台南市祥和計畫社會福利類志工隊執行志願服務法狀況、志工與志工督導對志願服務法內容之認知與內容意見，並探討志願服務法執行後之問題與建議。本章擬就研究結果作一總結性論述，作為日後對志願服務法相關研究之參考。

### 第一節 研究結論

本研究主要為探討志願服務法執行後，對志願服務法內容認知、意見、執行滿意度及未來參與志願服務意願進行調查並探討其關係，以及瞭解對志願服務法之意見與建議，而根據本研究發現總結如下：

#### 一、台南市祥和計畫社會福利類志工隊志工之基本特質與參與狀況

本研究所調查之台南市祥和計畫社會福利類志工隊之志工基本特質，以女性、45 至 54 歲中年者、家管、大學、已婚同住者、育有 18 歲以上子女者、家中無人參加志願服務者、有宗教信仰者、無任何年收入者為最多。

至於志工參與狀況部分，其服務年資以服務滿 5 年以上者、持續性參與者、週間（即週一至週五）參與時段、參與諮商輔導類型、行善助人，服務社會參與動機以及以組織內某成員介紹參與管道者為最多。

#### 二、對志願服務法內容認知部分

志工與志工督導對於志願服務法內容認知上皆傾向於「知道」，主要為對志工之權利義務部分，而最為知道的内容有「服務時，應尊重受服務者之權利」、「對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密」、「參與志願服務運用單位所提供之教育訓

練」、「一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰」，而最為不知道的內容，主要為對志工之獎懲措施，二者對內容最為「不知道」的有「從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役」、「志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權」、「志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用志願服務法之規定」，表 5-1-1 為志工與志工督導對志願服務法認知之比較。若從志工對整體志願服務法認知差異分析上來看，在育有子女情形、宗教信仰、年齡、教育程度、參與頻率及服務年資部分有是有顯著差異。於相關分析上，則發現志工對志願服務法認知程度與志工對志願服務法內容意見及對志願服務法執行滿意度上呈正相關，即志工對志願服務法之認知程度愈高，對志願服務法內容意見與執行滿意度上愈贊成與滿意。從逐步迴歸分析中瞭解可預測志工對志願服務法認知程度之因素主要為「志工對志願服務法意見中之獎懲措施」因素以及「服務年資」因素。

表 5-1-1 志工與志工督導對志願服務法認知比較

最為知道志願服務法之內容		最為不知道志願服務法之內容	
志工	志工督導	志工	志工督導
服務時，應尊重受服務者之權利。	一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰	從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。	從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。
對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。	遵守志願服務運用單位訂定之規章	志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。	必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。
參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。	參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。	志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。	各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用

續下頁

表 5-1-1 志工與志工督導對志願服務法認知比較

接上頁

最為知道志願服務法之內容		最為不知道志願服務法之內容	
志工	志工督導	志工	志工督導
拒絕向受服務者收取報酬。	服務時，應尊重受服務者之權利	志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。	志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。
一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。	對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密	志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用志願服務法之規定。	志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用志願服務法之規定。

資料來源：本研究整理

### 三、對志願服務法內容意見部分

志工及志工督導對志願服務法內容意見調查發現，志工與志工督導對志願服務法內容意見傾向於「完全贊成」，最為贊成之內容有「服務時，應尊重受服務者之權利」、「對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密」及「一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰」，而最為不贊成之內容有「從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役」以及「集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議」，表 5-1-2 說明志工與志工督導在志願服務法內容意見上之比較。若從志工對志願服務法內容意見差異分析上來看，志工之基本特質與參與狀況與志願服務法內容意見上並無顯著差異。於相關分析上，志工對志願服務法內容意見與志工對志願服務法認知程度上呈正相關，即志工對志願服務法內容愈同意，對志願服務法認知程度上愈高。從逐步迴歸分析中瞭解可預測志工對志願服務法內容意見之因素主要為「志工對志願服務法認知中之獎懲措施」因素以及「身心障礙福利參與類型」因素。

表 5-1-2 志工與志工督導對志願服務法內容意見比較表

最為贊成志願服務法之內容		最為不贊成志願服務法之內容	
志工	志工督導	志工	志工督導
服務時，應尊重受服務者之權利。	一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰	經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫，但不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。	集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。
對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。	妥善使用志工服務證	志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。	基礎教育訓練課程，由中央主管機關定之。特殊教育訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行定訂。
遵守志願服務運用單位訂定之規章。	服務時，應尊重受服務者之權利	集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。	必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。
一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。	對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密	從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。	從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。
拒絕向受服務者收取報酬。	妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源	志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。	

資料來源：本研究整理

#### 四、志工對志願服務法執行滿意部分

受訪志工對於志願服務法執行滿意度傾向於「滿意」，主要為對機構之滿意，特別在「機構對確保志工於安全及衛生服務環境下服務」、「機構辦理教育訓練及志工招募」上較感滿意，相對地，對於主管機關執行滿意較低。從志工對志願服務法執行滿意差異分析上來看，在性別、宗教信仰上具顯著差異。於相關分析上，則發現志工對志願服務法執行滿意度與志工對志願服務法認知程度呈正相關。而從逐步迴歸分析中瞭解可預測志工對志願服務法執行滿意之因素主要為「對志願服務法認知中有關機構職責」因素。

## 五、志工對未來參與志願服務意願部分

志工對志願服務法執行後之未來志願服務參與意願，以「維持不變」最多，顯示志願服務法執行後對於志工未來之參與意願傾向不變。從志工對未來參與志願服務意願差異分析上來看，在性別、宗教信仰及年齡上具顯著差異。於相關分析上，則發現無任何變項對未來參與志願服務上有相關，故從逐步迴歸分析中研究變項對志工未來參與志願服務意願上亦無具預測力。

## 六、台南市祥和計畫社會福利類志工隊執行志願服務法狀況

台南市祥和計畫社會福利類志工隊在志工招募計畫執行上，以簡介及志工間介紹以及自行招募為主要招募方式，所招募到的志工皆為個別志工，無所謂的集體或企業志工的加入，而依機構狀況採定期或不定期招募以及訂定服務契約。

至於志工教育訓練執行上，則主要是配合台南市志願服務協會辦理的課程，除志願服務法所規定之教育訓練課程外，機構會視機構狀況舉辦不同的訓練課程與內容，而志工參與訓練狀況則視課程內容安排及志工對機構認同與歸屬影響。

在機構提供志工必要資訊上，機構主要提供資訊的方式有督導聯繫、運用公布欄、發行刊物等，所提供之資訊包括志工服務時所常用之資訊資源、志工管理規定以及機構或志工服務現況等。而督導與志工間的溝通方式有志工督導直接溝通或透過志工隊長，並視機構編置狀況而定。

至於機構管理志願服務證及服務紀錄冊部分，多由機構志工督導或由志工隊編組進行管理保管，但有部分機構並無使用志願服務證，而是由其他方式來代表志工身份，如背心制服等。

在促進志工參與志願服務措施上，一般而言以政府補助之福利為主，另機構會視其財務狀況提供其他志工福利；至於志工服務績效考核部分，大部分機構皆有考核制度，並多以志工服務、教育訓練出席率以及對機構向心力、服務技巧與態度為考核標準。而對於表現優良之志工，機構會提報市政府或由機構自行表揚獎勵；志願服務績效證明書核發情形並不多，而目前機構尚未核發過志願服務榮譽卡。

## 七、對志願服務法之意見與建議

綜合志工與志工督導對志願服務法執行之意見與建議，包含如下：

- (一) 修法必要性：對志願服務法內容而言，無論志工或志工督導對於志願服務法訂頒立意多持正面態度，但是否因志願服務法之訂頒而限制了機構自主性與對志工是項限制，而失去志願服務之基本精神，為志工與志工督導所顧慮，且志願服務法制定過程匆促，部分內容是不具適切性與可行性，因此有修法之必要性。
- (二) 落實志願服務法執行：研究顯示志工與志工督導期待志願服務法能落實執行，而非流於形式，並將志願服務之資源確實運用在志願服務機構，以達到志願服務法立法美意。
- (三) 加強志願服務法之宣導與釋義：雖然志工與志工督導對於志願服務法之認知多表知道，但仍有許多內容為志工與志工督導所不知或對內容解釋上有模糊之處，並認為志願服務法之宣導是不足，因此，政府與志願服務機構宜加強志願服務法之宣導與進行法規之釋義。
- (四) 配套子法之制定：志願服務法為原則性之法規，而執行中需要相關之配套子法與實施細則提供執行時之準則，而現有部分子法中與志願服務法具有重疊性，

因此除需進行配套子法之制定外，並檢視現有子法是否具有重疊性，以避免執行上之浪費與混淆。

(五) 志工教育訓練執行問題：在教育訓練上，大部分機構持較正面的看法，但訓練上之重覆則會造成資源浪費，而課程內容規劃上宜隨實際需求而做改變並加強專業性教育訓練，並開放訓練機會給志工參與。

(六) 志願服務經費之協助：經費不足為推展志願服務工作問題之一，對於志願服務運用機構而言，經費問題為影響志願服務工作能否順利推展重要因素之一，因此為促進志願服務工作之推展，政府宜對志願服務運用提供經費上之協助。

(七) 獎勵之公平性與獎勵措施：對志工而言，志工會強調獎勵之公平性，而對志願服務運用機構而言，會期待的獎勵措施是有助於志願服務工作之推展，特別是在經費上之獎助。

## 第二節 研究建議

志願服務法立法通過已三年餘，立法本意在促進志願服務之發展，整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質，因此乃針對志工之權利和義務、召募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導之規劃及辦理作詳盡規範，但是志願服務在國內行之多年，要納入統一管理輔導，短期間似乎尚難見其效，而本節將根據本研究之結果與資料，提出下列的建議：

### 一、由公部門主導成立志願服務法檢討小組，進行本法執行檢討與修法建議工作

志願服務法自九十年頒行以來執行已三年餘，由於立法過程甚為匆促，執行後之問題陸續浮現，而修法之需求亦日趨迫切，因此，為發揮志願服務法美意，朝向積極正面功能發揮，應由公部門籌組成立志願服務法檢討小組，負責本法之執行檢討，集結包括主管機關、目的事業主管機關、志願服務運用單位、志工、專家學者等各界共同商討，提供如志願服務法執行上面臨之問題、不適宜或具重疊性之法條內容、相關配套執行制度與政策建議，作為本法修法之依據，使志願服務法成為非營利組織運用志願服務人力的助力而非限制。

### 二、加強志願服務法之宣導

從研究調查顯示，無論是志工或志工督導，對於志願服務法之認知仍有限，甚有志工反應未曾聽過志願服務法或因瞭解不夠而對志願服務法有認知上之差距，且研究結果亦顯示志工對志願服務法之認知與對志願服務法執行滿意上呈正相關，因此，在志願服務法為非強制性法規特性下，為鼓勵對志願服務法執行工作配合度提高，加強對志願服務法之宣導是刻不容緩之事，而政府主管機關及志願服務運用單位需負起宣導之重責，如舉辦各項志願服務法宣導活動

讓志工或志工督導瞭解志願服務法精神與意義，以促進志願服務法執行之成效及志工對志願服務工作之滿意度。

### 三、政府應正視志願服務經費編列與補助問題，並規劃志願服務經費補助原則

從相關文獻整理與研究資料顯示，志願服務運用單位於推展志願服務工作時的困擾與問題之一為經費上之不足，此因素並影響著運用單位對投入推展志願服務工作的意願與成效，而來自於政府單位對志願服務推展工作經費補助有限，且未清楚界定政府應扮演之角色、責任與協助，所謂「巧婦難為無米之炊」，即使運用單位有意願推展志願服務工作，但在經費有限或超出運用單位能力所及時，是不易將志願服務工作順利推展，因此政府宜正視志願服務工作推展經費預算編列與補助問題，規劃具基本保障志工權利與鼓勵績優志願服務運用機構之經費補助原則，以促進志工參與及志願服務運用機構推展志願服務工作意願。

### 四、透過落實志工管理工作以提昇志工持續參與意願

於本研究結果發現，志工對於未來參與志願服務意願並未因志願服務法之立法與執行而提高其參與意願，其意謂著為促使志工參與，徒法是不足行，而影響志工參與意願因素相當多，其中具有完善之志工管理，可提昇志工參與意願與滿足，因此仍需政府與執行機構確實落實與健全志工管理工作，始能將志願服務工作順利推展。

### 五、對志願服務法內容不適宜部分之建議

- (一) 於促進志願服務措施中有關志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服務相關兵役替代役部分，研究者認為服役兵役現仍為國民應盡之義務，而將服役替代役視為鼓勵志工參與志願服務之作法，是否會造成為能服替代役而非志願性投入志願服務工作、或為運用各種管道以取得

不實之績效優良認證，而影響役男服役公平性，因此，針對本條內容建議宜以其他激勵措施來替代。

- (二) 志願服務法第十八條有關將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用部分，研究者認為本條立意雖佳，但未顧及到志工與志願服務單位於使用這些設備之安全性，如汰舊之車輛是否會造成安全上之疑慮，因此，建議本條內容宜刪除汰舊之車輛內容，而改為「使用安全無虞之器材及設備」內容。
- (三) 志願服務法第十九條中有關對於志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績部分，研究者認為以升學而言，因涉及升學之權益，其考核標準是否一致與公平是需要考量，因此，在尚未建立起一套完整具公平性之志工考核制度前，建議內容修改為作為升學與就業成績之「參考」，而非列入部分成績。

## 五、對於志願服務法執行之建議

- (一) 鼓勵家庭志工及高齡志工之參與：從研究資料顯示，家庭志工及高齡志工參與者鮮少，而面對高齡化社會來臨，高齡者將是未來相當值得重視與開發之人力資源，而鼓勵家庭成員參與志願服務工作，不但可以促進家人間之關係，亦是一項具有教育意義之工作，因此，志願服務運用單位於可加強對家庭志工與高齡志工之招募與宣導，並設計針對家庭志工與高齡志工鼓勵參與之獎勵措施。
- (二) 教育訓練上之建議：對志願服務運用單位所舉辦之教育訓練，建議課程之安排是以實務性與專業性為主，以不重覆與視需求變化改變為原則，避免資源之浪費與造成志工參與意願低落情形產生，而對於志工與志願服務運用單位反應對志願服務法內容釋義部分，亦可於教育訓練課程上

加以安排與說明。

- (三) 對志願服務紀錄冊電腦化管理之建議：為避免志工因服務多處志願服務單位，而造成服務紀錄冊管理問題，並簡化志願服務紀錄冊管理之行政管理工作，研究者建議以主管機關為主導角色，聯合志願服務運用機關共同建構志工人力管理資訊系統，將志願服務管理工作電腦化，以促進志願服務管理效率。

### 第三節 研究限制與對未來研究之建議

#### 一、研究限制

- (一) 本研究為對志願服務法執行之探討，在問卷設計上以志願服務法內容為調查題項，而志願服務法中共有二十五條，法條內容對研究對象而言是較艱深難懂，而有研究對象因此反應不易填答，可能造成影響填答意願與答案真實性。
- (二) 本研究以志工與志工督導為研究對象，採問卷調查與質性訪談方式進行資料之蒐集與分析，但未針對主管機關與專家學者進行調查，為本研究不足之處。
- (三) 研究中原計畫以實際運作之三十一隊台南市祥和計畫社會福利類志工隊進行全面性調查，但因部分志工隊以時間或業務繁忙為由予以婉拒參與研究，故研究乃以立意取樣方法進行資料之蒐集，而立意抽樣是一種以手邊現有或方便取得者為樣本，但此取樣方法並無法推論至母群體，因此，在未來的研究中，若能擴大樣本並進行隨機取樣，結果將更能具代表性與推論。

#### 二、對未來研究之建議

- (一) 由於志願服務法無論從執行之初到執行後，有不少之爭議與意見，雖有相關文獻資料陸續針對志願服務法進行討論，但仍為有限，而本研究乃針對台南市祥和計畫社會福利類志工隊進行對志願服務法執行之研究，且為初探性質之研究，僅能以台南市為例提供參考，建議未來對本議題有興趣之研究者，將研究對象擴至各縣市，以更瞭解志願服務法執行狀況。

(二) 誠如研究限制所述，本研究只將焦點放在志工與志工督導上，而缺少與志願服務執行相關者調查部分，如主管機關及專家學者等；因此，建議未來在研究志願服務法執行議題上，可將研究對象的層面擴大，以蒐集到更深入與實用之資料。

## 參考文獻

- 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。
- 方祥明(1994)。不同性質機構志願服務人員影響離職意願因素之研究。靜宜大學管理科學所碩士論文。
- 文崇一、李亦園、吳聰賢、楊國樞(1989)。社會及行為科學研究法。台北市：東華書局。
- 王昭正、朱瑞淵譯，Floyd J.& Fowler,Jr.(1999)。調查研究方法。台北市：弘智文化。
- 石志偉等譯，Marlow,Christine 著(2001)。社會工作研究方法。台北市：洪葉文化。
- 田芳華、傅仰止譯，Floyd J.& Fowler,Jr.著(1999)。改進調查問題：設計與評估。台北市：弘智文化。
- 丘昌泰(1998)。政策評估的意義。政策科學之理論與實際：美國與台灣經驗。台北市：五南文化。
- 丘昌泰(2000)。政策評估。公共政策：基礎篇。台北市：巨流圖書公司。
- 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。
- 江明修(2003)。志工管理。台北市：智勝文化事業有限公司。
- 朱柔若譯，Herzog,Thomas 著(2000)。社會科學研究方法與資料分析。台北市：揚智文化。
- 朱柔若譯，Neuman,W.Lawrence 著(2000)。社會研究方法：質化與量化取向。台北市：揚智文化。
- 呂朝賢(2002)。對我國志願服務法的若干反思與建議。台大社會工作學刊，(7),203-241。
- 呂又慧(1994)。社會福利機構管理及運用志工方案之評估研究-以台北市心路文教基金會為例。東吳大學社工所碩士論文。
- 行政院主計處(2000)。社會發展趨勢調查暨社會參與延伸調查報告。行政院主計處。
- 利坤明(2001)。志願服務推動之探討 - 以台中市志工隊為例。東海大學公共事務所碩士論文。
- 李茂能、歐滄和(1992)。社會科學研究法辭典。高雄市：復文書局。
- 李允傑、丘昌泰(1998)。政策執行與評估。台北縣：國立空中大學。

- 李如婷(2001)。影響個人慈善捐贈因素之探討 - 以嘉義地區社會福利機構為例。中正大學社會福利所碩士論文。
- 李淑琚譯, McCurkey, Steve & Lynch, Rick 著(2000)。志工實務手冊。台北市：張老師文化事業股份有限公司。
- 李奇仁(2002)。醫院志願性人力資源管理措施對志工工作滿意度與組織承諾之影響。高雄醫學大學行為科學所碩士論文。
- 林萬億(1992)。台灣地區社會意向調查。中央研究院中山人文社會科學研所。
- 林惠玲、陳正倉(2001)。統計學 - 方法與應用。台北市：雙葉書廊有限公司。
- 林勝義(2004)。人力運用與社區照顧。志願服務與社區照顧國際研討會。台南市議會會議廳。
- 林秀眉(2002)。基隆市公部門志願服務管理制度之研究。政治大學行政管理所碩士論文。
- 岑士麟(1993)。社會政策與社會立法。台北市：永大書局。
- 吳旻靜(1998)。人力資源管理策略對志願工作者組織承諾之影響-以台中市青少年福利機構為例。靜宜大學青少年兒童福利所碩士論文。
- 吳 定(2000)。公共政策。台北縣。國立空中大學。
- 吳明隆(2003)。SPSS 統計應用學習實務：問卷分析與應用統計。台北市：知城數位科技股份有限公司。
- 吳齊殷譯, F.DeVellis, Robert 著(1999)。量表發展：理論與應用。台北市：弘智文化。
- 宋世雯(1999)。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所碩士論文。
- 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所碩士論文。
- 邱皓政(2002)。量化研究與統計分析：SPSS 中文視窗版資料分析範例解析。台北市：五南圖書出版有限公司。
- 施教裕(2001)。各縣市志願服務業務評鑑之觀感。社區發展季刊, 93, 221-227。
- 紀惠容、鄭怡世(2001)。志願服務運用單位之職責及法律責任。如何落實志願服務法研討會。台北：國立台北大學國際會議廳。
- 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。暨南國際大學社會政策與社會工作學刊, (2):1, 157-192。
- 袁筱麗(1996)。各國法案簡介 - 志願服務法。國會圖書館訊, (2):1, 123-135。
- 涂旭辰(2000)。中華社會福利聯合勸募協會組織績效評估指標建立之研究。台北大學公共行政暨政策學所, 未出版。

- 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。
- 梁慧雯(1998)。老人居家服務志工持續參與服務因素之探討 - 以祥和計畫為例。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 黃源協(2001)。祥和計畫經費補助與績優表揚之成效與檢討。社區發展季刊，(93)，216-220。
- 陳政智(1999)。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。
- 陳武宗(1996)。如何激勵民眾參與，擴大志願服務範疇。迎向二十一世紀志願服務會議實錄。中華民國志願服務協會。
- 陳武雄(2001)。志願服務之誘因與倫理。如何落實志願服務法研討會。台北：國立台北大學國際會議廳。
- 陳定銘(2001)。台灣社區大學之研究 - 公民社會建構與終身學習政策的實踐。政治大學公共行政學系博士論文。
- 陳馨馨(2002)。志工管理 - 領導或服務。第三部門與公民社會的建構國際工作坊。朝陽科技大學社會工作學系。
- 陳淑瑤(2002)。非營利組織的顧客滿意關鍵成功因素研究 - 以青年志工中心為例。南華大學非營利事業管理所碩士論文。
- 陳建松(2002)。志願服務整合模式建立之研究。元智大學管理研究所碩士論文。
- 陳泰元(2002)。國人參與志願服務之決定性因素。南華大學非營利事業管理所碩士論文。
- 郭登聰(1997)。民間力量與政府之間關係探討：一個內在結構的思考。社區發展季刊，78，65-72。
- 郭瑞霞(2002)。台灣地區不同類型志願服務之狀況及其差異之探討。南華大學非營利事業管理所碩士論文。
- 馮 燕(1992)。兒童福利法執行成效之評估。台北市：行政院研考會。
- 葉良琪(1999)。醫院志願服務管理內在動態系統之研究。暨南大學社會政策與社會工作所碩士論文。
- 葉肅科(2001)。志願服務之誘因與倫理。如何落實志願服務法研討會。台北：國立台北大學國際會議廳。
- 曾騰光(1997)。志願工作的組織承諾與機構人力資源管理策略。社區發展季刊，(78)，35-47。
- 曾中明(1993)。老年人的社會參與-志願服務。社區發展季刊，(64)，94-96。
- 曾華源、郭靜晃(2000)。志工人力資源的開拓與整合-以美國志工中心的做法為借鏡。社區發展季刊，(89)，128-144。

- 曾華源(1996)。如何落實政策推展，研訂志願服務法規。迎向二十一世紀志願服務會議實錄。中華民國志願服務協會。
- 曾華源、曾騰光(2003)。志願服務概論。台北市：揚智文化。
- 曾華源、曾騰光(2001)。我國志願服務潛在問題與應有的走向 - 兼論新通過之志願服務法。社區發展季刊，(93)，6-18。
- 張婉玲(1995)。高齡人力志願服務政策之執行與成效評估-以台北市為案分析。台北大學公共政策所。
- 張英陣(2001)。志願服務運用單位之職責。如何落實志願服務法研討會。台北：國立台北大學國際會議廳。
- 張偉賢(2001)。志工對地方政府推動志願服務團隊績效評價之研究 - 以新竹為例。政治大學行政管理所碩士論文。
- 蔡啟源(1995)。影響高齡持續參與志願服務之因素探討。行政院國科會專題研究計畫成果報告。
- 蔡宜津、鄭純宜、桂雅文譯(2000)。Noyes Campbell & Susan J.Ellis 著。幫幫忙:義工管理求救指南。台北市：五觀藝術管理。
- 蔡漢賢(1977)。志願服務的理論與實務。中國文化大學社工學系。
- 蔡崇弘(1994)。因子分析的應用。中山醫學雜誌，(5):1，1-5。
- 蔡天生(2000)。非營利組織志工人力資源管理之研究-以管理滿意度與組織承諾為例。中山大學中山學術研究所碩士論文。
- 鄭勝分(2003)。志工之法制議題。志工管理。台北市：智勝文化事業有限公司。
- 潘淑滿(2003)。質性研究 - 理論與應用。台北市：心理出版社。
- 蔣孟芳(2004)。城鄉地區志願服務持續參與狀況之比較研究 - 以嘉義縣市為例。南華大學非營利事業管理所碩士論文。
- 劉明翠(1992)。志願服務人員組織承諾相關因素之研究 - 以青少年輔導機構為例。東吳大學社會學所碩士論文。
- 魏希聖譯，Macduff,Nancy 著(2001)。志工招募實戰手冊。台北市：張老師文化事業股份有限公司。
- 蘇文彬(2001)。促進志願服務之措施。如何落實志願服務法研討會。台北：國立台北大學國際會議廳。
- Bradley,Dana Burry (2000)。A reason to rise each morning:the meaning of volunteering in the lives of older adults. Generations , 23 , 45-50。

- Connors, Tracy Daniel (1995). *The Volunteer Management Handbook*. Jhon Wiley & Sons, Inc.
- Darling, L.L. & Stavole, R.D. (1992). Volunteers: the overlooked and undervalued asset. *The Journal of Volunteer Administration*, 11(1), 25-26.
- Ellis, S.J. & Noyes, K.H. (1990). *By the People: A history of Americans as volunteers*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Fischer, L.R. & Schaffer, K.B. (1993). *Older Volunteers – A Guide To Research and Practice*. Newbury: Sage.
- Kenn, Allen (2002). *Volunteering in the 21<sup>st</sup> Century: "New Roles of Volunteer Managers and Coordinators"*. 第三部門與公民社會的建構國際工作坊。朝陽科技大學社會工作學系。
- Knocke, D., Thomson, R. (1977). Voluntary association membership trends and the Family life cycle. *Sociology and Social Welfare*, 12(4), 798-816.
- O'Connell, Brian (2000). "Civil Society: Definitions and Descriptions", *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 29(3), 471-478.
- Peace, J. (1993). *Volunteers: Organizational Behaviour of Unpaid Workers*. London: Routledge.
- Percy, S. (1984). Citizen participation in the coproduction of Urban services. *Urban Affairs Quarterly*, 19, 431-446.
- Popielarz, A.P. (1999). In *Voluntary Association: A Multilevel Analysis of Gender Segregation in Voluntary Organization*. *Gender and Society*, 13, 234-250.
- Rapp, C.A. & Poertner, J. (1992). *Social administration: A client-centered approach*. New York: Longman Publishing Group.
- Stringham, John (2001). *Volunteering in a new era*. 2001 志工台灣研討會。財團法人亞太公共事務論壇文教基金會 (APPAF), 1-10.
- Weisbrod, B.A. (1988). *The Nonprofit Economy*. Cambridge, M.A.: Harvard University Press.
- Wilson, John (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26, 215-240.
- 內政部志願服務資訊網。vol.moi.gov.tw。2004/11/26。
- 內政部統計處。www.vol.gov.tw/stat。2004/11/26。
- 立法院國會圖書館。npl.ly.gov.tw。2004/12/6。
- 內政部網站。sowf.moi.gov.tw/29/audit\_13.htm。2004/10/22。

## 附錄一 志工問卷調查

親愛的志工朋友，您好：

首先為您加入志工之行列，貢獻自己的心力於社會，致上最高的敬意與謝意。

這是一份學術性問卷，研究主題為「志願服務法執行之研究 - 以台南市祥和計畫社會福利類志工隊為例」，主要為瞭解您對志願服務法執行之看法。

本問卷採不記名方式，所有的資料僅供本研究統計分析之用並保密處理，敬請安心作答。衷心感謝您提供寶貴的意見與協助，謝謝您。

敬祝 身體健康 萬事如意

南華大學非營利事業管理研究所

指導教授 鄭讚源 博士

研究生 朱麗蓉 敬上

### 第一部分：志願服務參與狀況

#### 【說明】

本部分為瞭解您參與志願服務之狀況，請依據您實際參與情況，逐題填寫或勾選(✓)最確定的選項。

1. 您參與志願服務的年資：約\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_個月

2. 在最近一年內，您參與志願服務之頻率（單選）：

持續性參與

平均每週約\_\_\_\_\_次；每週花費的時間約為\_\_\_\_\_小時

偶爾參與

全年總參與的日數約為：\_\_\_\_\_日；每次參與的時數約為：\_\_\_\_\_小時

3. 在最近一年內，您最常參與服務之時段為（單選）：

週間（週一至週五）

星期例假日

寒暑假

不一定

其他（請說明）：\_\_\_\_\_

4. 您參與的志願服務類型（可複選）：

身心障礙福利

老人福利

婦女福利

兒童福利

諮商輔導

家庭福利

社區福利

綜合福利

其他，請說明：\_\_\_\_\_

5. 您參與志願服務的主要動機為何（可複選）？

- 學習新知或技能      結交朋友，擴大生活圈      有興趣或可發揮專長  
行善助人，服務社會      宗教信仰      受團體（組織）宣傳之影響  
受朋友或家人之影響      打發時間  
其他（請說明）：\_\_\_\_\_

6. 您參與志願服務之管道為何（可複選）？

- 組織內某成員之介紹      非組織內之親友介紹      從宣傳單或海報得知  
從媒體宣導得知      沒有透過任何管道      網路  
其他（請說明）：\_\_\_\_\_

## 第二部分：個人基本資料

1. 性別：男    女

2. 年齡：\_\_\_\_\_歲

3. 職業：工商界人士    公教員工    退休人員    家管    學生    待業中  
其他（請說明）：\_\_\_\_\_

4. 教育程度：不識字及自修    小學    國（初）中    高中（職）    專科  
大學    研究所及以上

5. 婚姻狀況：未婚    已婚同住    已婚分住    離婚    喪偶  
其他，請說明：\_\_\_\_\_

6. 育有子女數：未育有子女    有 12 歲以下子女，\_\_\_\_\_位  
有 12-18 歲間子女，\_\_\_\_\_位    有 18 歲以上子女，\_\_\_\_\_位

7. 家中是否有人參與志願服務工作：有，共\_\_\_\_\_位，與您的關係為：\_\_\_\_\_  
無家人參與志願服務工作

8. 是否有宗教信仰：有宗教信仰，\_\_\_\_\_教    無宗教信仰

9. 個人全年收入約為：無任何收入    未滿 20 萬    20-未滿 30 萬元  
30-未滿 40 萬元    40-未滿 60 萬元    60-未滿 80 萬元  
80-未滿 100 萬元    100 萬元及以上

### 第三部分

【說明】本部分主要為瞭解(1)您是否知道志願服務法之規定?(2)您是否贊成志願服務法之規定?(3)您對目前機構執行志願服務法之滿意調查，請依據實際情況及您的看法逐題勾選(✓)。

#### 壹、對志願服務法內容之瞭解與對本法內容意見調查

志願服務法內容	您 <u>是否知道</u> 志願服務法有此項規定?			無論您是否知道志願服務法內容，您對本法規定之 <u>看法</u> ?				
	知 道	不 知 道	不 確 定	十 分 贊 成	不 贊 成	完 全 不 贊 成	贊 成	
一、 <u>立法目的</u> ： 為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
二、 <u>適用範圍</u> ： 為經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫，但不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
三、 <u>主管機關</u> ： 志願服務法所稱之主管機關，在中央為內政部，在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
四、志願服務法中各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
五、主管機關及目的事業主管機關之權責： （一）設置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要定之。 （二）為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報。 （三）對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

志願服務法內容	您是否知道志願服務法有此項規定？			無論您是否知道志願服務法內容，您對本法規定之看法？			
	知 道	不 知 道	不 確 定	十 分 贊 成	不 贊 成	不 贊 成	完 全 不 贊 成
<p>六、志願服務運用單位之職責：</p> <p>(一) 志工招募</p> <p>1. 志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。</p> <p>2. 集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。</p> <p>(二) 運用計畫之辦理</p> <p>志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員，其志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。</p> <p>(三) 志工教育訓練</p> <p>1. 為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理基礎教育訓練及特殊教育訓練。</p> <p>2. 基礎教育訓練課程，由中央主管機關定之。特殊教育訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行定訂。</p> <p>(四) 服務環境</p> <p>志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。</p> <p>(五) 服務資訊</p> <p>志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

志願服務法內容	您是否知道志願服務法有此項規定？			無論您是否知道志願服務法內容，您對本法規定之看法？			
	知 道	不 知 道	不 確 定	十 分 贊 成	不 贊 成	不 贊 成	完 全 不 贊 成
(六) 志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(七) 必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>七、<u>志工之權利與義務</u></b>							
<b>(一) 權利</b>							
1. 接受足以擔任所從事工作之教育訓練。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 獲得從事服務之完整資訊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>(二) 義務</b>							
1. 遵守倫理守則之規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 遵守志願服務運用單位訂定之規章。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 妥善使用志工服務證。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 服務時，應尊重受服務者之權利。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

志願服務法內容	您是否知道志願服務法有此項規定？			無論您是否知道志願服務法內容，您對本法規定之看法？			
	知 道	不 知 道	不 確 定	十 分 贊 成	不 贊 成	不 贊 成	完 全 不 贊 成
7. 拒絕向受服務者收取報酬。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>八、促進志願服務之措施</b>							
(一) 志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(二) 志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(三) 各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(四) 志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。主管機關及目的事業主管機關得就服務績效特優者，選拔楷模獎勵之。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(五) 主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。主管機關及目的事業主管機關得對評鑑成績優良者，予以獎勵。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(六) 志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

志願服務法內容	您 <u>是否知道</u> 志願服務法有 <u>此項規定</u> ？	無論您是否知道志願服務法內容，您對本法規定之 <u>看法</u> ？				
	知 道	不 知 道	不 確 定	十 分 贊 成	不 贊 成	完 全 不 贊 成
(七) 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(八) 志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(九) 從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
九、 <u>志願服務之法律責任</u>						
(一) 志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(二) 志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
十、 <u>經費</u> 主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及志願服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
十一、 <u>附則</u> 志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用志願服務法之規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

貳、您對志願服務機構及市政府主管機關執行志願服務法之滿意調查

執行滿意調查題項	非常 不 滿意 意	不 滿 意	滿 意	非 常 滿 意	機 構 未 執 行
<p>一、對志願服務機構之執行滿意調查</p> <p>1. 您是否滿意機構的<u>志工招募方式</u>？</p> <p>2. 您是否滿意機構所辦理之<u>教育訓練</u>？</p> <p>3. 您是否滿意機構在<u>確保志工於安全及衛生服務環境下服務的工作</u>？</p> <p>4. 您是否滿意機構<u>對志工所提供之服務資訊</u>？</p> <p>5. 您是否滿意機構之<u>督導工作</u>？</p> <p>6. 您是否滿意機構<u>對志工權利之保障</u>？</p> <p>7. 您是否滿意機構所<u>提供之志工福利措施</u>？</p> <p>8. 您是否滿意機構<u>定期考核志工個人及團體之服務績效工作</u>？</p> <p>9. 您是否滿意機構對<u>績優志工之獎勵措施工作</u>？</p> <p>10. 您是否滿意機構在推展志願服務工作上之<u>經費運用或結合社會資源工作</u>？</p>	<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>				
<p>二、對市政府主管機關之執行滿意調查</p> <p>1. 您是否滿意市政府主管機關在<u>主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理工作</u>？</p> <p>2. 您是否滿意市政府主管機關之<u>專責人員辦理志願服務相關事宜工作</u>？</p> <p>3. 您是否滿意市政府主管機關所設置之<u>志願服務專責人員人數</u>？</p> <p>4. 您是否滿意市政府主管機關所<u>召開之志願服務會報工作</u>？</p> <p>5. 您是否滿意市政府主管機關<u>對志願服務運用單位所給予的聯繫輔導及協助</u>？</p> <p>6. 您是否滿意市政府主管機關<u>對志工個人及團體服務績效特優者之選拔楷模獎勵工作</u>？</p> <p>7. 您是否滿意市政府主管機關<u>對志願服務運用單位定期辦理志願服務評鑑及獎勵工作</u>？</p>	<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>				

## 第四部份

### 一、您認為志願服務法推動後對您未來參與志願服務之意願

【說明】本題為欲瞭解您對於志願服務法推動後對未來參與志願服務之意願調查，請逐題勾選（✓）您所認為的選項。

#### 1. 對於未來參與志願服務之影響：（單選）

增加投入時間

維持不變

減少投入時間

不再繼續參加

其他，請說明：

\_\_\_\_\_

### 二、您對於志願服務法內容規定的其他看法或建議？

---

---

---

---

---

### 三八、您對機構執行志願服務法內容規定的看法或建議？

---

---

---

---

---

本份問卷即將完成，煩請您再次確認是否已全部填答，最後誠摯感謝您的配合！謝謝您！

## 附錄二 志工督導問卷調查

親愛的志工督導，您好：

首先為您投注心力於志工管理與運作工作，使志工人力資源能充分運用以促進社會福利工作之推展，致上最高的敬意與謝意。

本研究主題為「志願服務法執行之研究 - 以台南市祥和計畫社會福利類志工隊為例」，將針對機構志工督導者進行問卷調查與訪談，以瞭解志工督導者對於志願服務法執行之看法，您所提供的資料與意見將對於本研究具有極重要之影響。衷心感謝您協助本研究之進行並提供寶貴的意見，感謝您。

敬祝 身體健康 萬事如意

南華大學非營利事業管理研究所  
指導教授 鄭讚源 博士  
研究生 朱麗蓉 敬上

### 第一部分

【說明】本部分為瞭解機構之基本資料，請依據 貴單位實際情形，逐題勾選（✓）最確定的一個選項。

一、請問 貴機構志工隊主要的服務項目為：

- 身心障礙福利      老人福利      婦女福利      兒童福利  
諮商輔導      家庭福利      社區福利      綜合福利  
其他，請說明：\_\_\_\_\_

二、請問 貴機構志工隊正式成立為「祥和計畫」志工隊之年數約為：\_\_\_\_\_年

三、目前 貴機構之志工人數約為？\_\_\_\_\_人

四、目前 貴機構志工督導人數？\_\_\_\_\_人

五、目前 貴機構的志工督導為：

- 專任志工督導      兼任志工督導      無志工督導

六、目前 貴機構的志工督導工作由何人擔任？

- 機構主管兼任      社工員(師)兼任      一般支薪員工兼任  
其他(請說明) \_\_\_\_\_



志願服務法內容	您是否知道志願服務法有此項規定？			無論您是否知道志願服務法內容，您對本法規定之看法？			
	知 道	不 知 道	不 確 定	十 分 贊 成	不 贊 成	不 贊 成	完 全 不 贊 成
<p>六、<u>志願服務運用單位之職責</u>：</p> <p>(一) 志工招募</p> <p>1. 志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。</p> <p>2. 集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。</p> <p>(二) 運用計畫之辦理</p> <p>志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員，其志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。</p> <p>(三) 志工教育訓練</p> <p>1. 為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理基礎教育訓練及特殊教育訓練。</p> <p>2. 基礎教育訓練課程，由中央主管機關定之。特殊教育訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行定訂。</p> <p>(四) 服務環境</p> <p>志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。</p> <p>(五) 服務資訊</p> <p>志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

志願服務法內容	您 <u>是否知道</u> 志願服務法有 <u>此項規定</u> ？			無論您是否知道志願服務法內容，您對本法規定之 <u>看法</u> ？			
	知 道	不 知 道	不 確 定	十 分 贊 成	不 贊 成	不 贊 成	完 全 不 贊 成
(六) 志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(七) 必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>七、<u>志工之權利與義務</u></b>							
<b>(一) 權利</b>							
1. 接受足以擔任所從事工作之教育訓練。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 獲得從事服務之完整資訊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>(二) 義務</b>							
1. 遵守倫理守則之規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 遵守志願服務運用單位訂定之規章。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 妥善使用志工服務證。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 服務時，應尊重受服務者之權利。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

志願服務法內容	您 <u>是否知道</u> 志願服務法有 <u>此項規定</u> ？			無論您是否知道志願服務法內容，您對本法規定之 <u>看法</u> ？			
	知 道	不 知 道	不 確 定	十 分 贊 成	不 贊 成	完 全 不 贊 成	贊 成
7. 拒絕向受服務者收取報酬。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>八、促進志願服務之措施</b>							
(一) 志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(二) 志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(三) 各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(四) 志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。主管機關及目的事業主管機關得就服務績效特優者，選拔楷模獎勵之。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(五) 主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。主管機關及目的事業主管機關得對評鑑成績優良者，予以獎勵。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(六) 志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

志願服務法內容	您 <u>是否知道</u> 志願服務法有 <u>此項規定</u> ？	無論您是否知道志願服務法內容，您對本法規定之 <u>看法</u> ？				
	知 道	不 知 道	不 確 定	十 分 贊 成	不 贊 成	完 全 不 贊 成
(七) 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(八) 志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(九) 從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>九、<u>志願服務之法律責任</u></b>						
(一) 志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(二) 志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>十、<u>經費</u></b>						
主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及志願服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>十一、<u>附則</u></b>						
志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用志願服務法之規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### **第三部分**

【說明】本部分訪談重點包括 貴機構對志願服務法之評析與執行概況，請針對訪談問題提供詳細之意見與建議。

1. 貴機構之志工招募計畫執行情形？

(如志工招募方式為何？採定期或不定期志工招募？採行自行招募或採聯合方式進行？是否公告志願服務計畫？是否有個人或集體志工之服務契約協議？督導與志工在志工招募中所扮演之角色為何？等)

2. 貴機構之志工教育訓練計劃執行情形？

(如是否有定期舉辦志工教育訓練？其教育訓練之內容與目的為何？志工參與教育訓練之出席情況？等)

3. 貴機構如何提供志工服務必要之資訊？

(如提供那些資訊給志工？提供資訊的方式為何？督導與志工間管道？等)

4. 貴機構如何管理志願服務證、服務紀錄冊？

5. 貴機構如何進行促進志願服務參與之措施？

(如志工之保險？志工交通、誤餐之補助情形？如何考核志工個人及團隊服務績效與獎勵方式？志願服務績效證明書核發情形？志願服務榮譽卡核發情形？等)

6. 您對市政府主管機關於推展志願服務工作的看法？

(如專責人員所辦理之志願服務相關事宜、志願服務會報之召開、對機構之聯繫輔導與協助、志工教育訓練課程之定訂、對績優志工之獎勵、對機構之評鑑與獎勵、經費編制等)

7. 整體而言，您是否贊成志願服務法內容之規定與建議？

(如說明十分贊成與完全不贊成部分之理由及可修改之部分)

8. 整體而言，您認為 貴機構執行志願服務法之問題與困難？

9. 整體而言，您認為 貴機構認為志願服務法執行後的影響為何？

(如對機構人力成本之影響？志工服務品質部分？志工參與程度？志工督導工作之進行？教育訓練及促進志願服務之措施對於是否有特別之影響？等)

10. 其他對於志願服務法執行之看法與建議？

本項訪談內容到此結束，誠摯感謝您的配合！

### 附錄三 訪談大綱

#### 志願服務法執行之研究-以台南市祥和計畫社會福利類志工隊為例 訪談大綱(台南市志願服務協會)

- 一、機構概況
  - (一)機構成立歷史
  - (二)服務項目
  - (三)人員編制
  - (四)服務概況
  - (五)經費來源
- 二、貴協會在推展志願服務工作之角色為何?(如在主管機關、志工運用單位及志工間所扮演之角色)。
- 三、貴協會如何進行志願服務機構聯繫會報與教育訓練?與政府辦理之訓練有否差異?
- 四、貴協會配合執行「志願服務法」之概況?(如聯繫輔導、教育訓練、表揚獎勵、其他等)。
- 五、貴協會於推展志願服務工作時之問題與困難為何?
- 六、貴協會對於「志願服務法」之評析?(如需求性、內容、執行面、其他等)。
- 七、貴協會對於「志願服務法」之建議?
- 八、貴協會對於未來志願服務法發展之看法?

本項訪談內容到此結束，誠摯感謝您的配合！

附錄四 志工督導訪談編碼表

編碼 主軸	類別概念	受訪者					
		志工督導 A	志工督導 B	志工督導 C	志工督導 D	志工督導 E	志工督導 F
志工 招募 計畫 執行	招募宣傳方式	A5-1	B2-2、B4-2	×	D2-2	E1-1	F1-2
	招募時間	×	×	×	D2-1	E1-3	F1-1
	招募方式	×	B2-1	C6-1、C6-2	×	×	×
	招募類型	×	×	×	D6-1	E1-2	×
	志願服務計畫公告	×	B4-1、B4-3	×	×	×	×
志工 教育 訓練 計畫 執行	教育訓練執行	A13-1	B3-1、B3-3	C5-1、C5-2、C5-3	×	×	×
	教育訓練內容與方式	A5-2	B3-2、B3-4、B3-5、 B3-6、B3-7、B3-8、 B3-9、B3-10、 B3-11、B3-12	×	×	E2-1	F3-1、F1-4、 F5-2、F5-3
	教育訓練出席狀況	×	×	×	D8-1、D8-2	E2-3	F5-1
提供 必要 資訊	提供資訊方式	×	×	×	D9-1	E3-1	F4-1
	提供資訊內容	×	B7-1	×	D9-2	×	F6-1
	督導與志工間溝通方式	A6-1	B7-2	×	D5-1、D4-1、D10-1	×	×
管理	志願服務證與服務記錄冊	A8-1	B8-1	C9-1	D11-1、D11-2	E4-1	F7-1
促進 參與 措施	保險、交通及誤餐補助	A3-1、A8-2	B9-1	×	D12-1	E4-2	F8-1
	志工服務績效考核	A9-1、A9-3、A3-2	B10-1、B3-13	×	D13-2	×	F9-1、F4-2 F4-3
	志工獎勵	A3-2、A9-2、A9-3	B11-1、B14-3	C8-1	D13-1、D13-5	E4-3	F9-2
	志願服務績效證明書核發	×	×	C8-2	D13-3	×	F9-5
	志願服務榮譽卡核發	×	B12-1	×	D13-4	×	F9-3

續下頁

附錄四 志工督導訪談編碼表

接上頁

編碼 主軸	類別概念	受訪者					
		志工督導 A	志工督導 B	志工督導 C	志工督導 D	志工督導 E	志工督導 F
對市	志願服務會報召開	×	B13-1、 B13-4	×	×	×	F11-1、 F11-2
政府	對機構之聯繫輔導與協助	A10-1	B14-2	×	×	E5-1、 E5-3	×
推展	志工教育訓練	A11-2	B13-2	C10-1、 C10-2 、 C10-3	×	E5-2	×
志願	評鑑與獎勵	×	B13-3	×	D14-1	×	F10-1
服務	經費編制	×	B14-1	C7-1 、 C7-2 、 C14-1、 C14-2 C14-3			
看法	對志願服務法之意見與建議	×	B15-1、 B15-2 B16-2	C11-1、 C13-2、 C13-3	×	×	F1-3、 F9-4 F13-1
	機構執行志願服務法之問題與困難	A11-1、 A12-1 A13-1	B6-1、 B1-1、 B13-5	×	D7-1、 D7-2、 D7-3	E2-2、 E2-4、 E2-5	F14-1、 F13-2 F15-2、 F15-3
	志願服務法執行之影響	×	B16-1、 B16-3	C13-1、 C12-1	D15-1、 D15-2	×	F15-1

附錄五 志願服務協會督導訪談編碼表

類別概念	受訪者
志願服務協會在推展志願服務工作之角色	G1-1、 G1-2
志願服務協會志工隊運作情形	G2-1、 G3-1、 G9-1、 G9-2
志願服務機構聯繫會報之進行	G6-1
教育訓練之執行	G4-1、 G4-2、 G5-1
獎勵表揚	G7-1
推展志願服務法之問題與困難	G4-3、 G4-5、 G8-1、 G8-2、 G4-4、 G4-7、 G4-5、 G4-9
對志願服務法之建議	G10-1、 G4-8、 G11-2、 G11-3
對未來志願服務法發展看法	G11-1

## 附件六：訪談機構逐字稿

### 志工隊 A：智愛服務隊（智障者家長福利協進會）

在成立的過程中，一直覺得說我們不只在經費上不足，在人力也需要非常多的資源，後來我們一直借助學校的學生，來協助智障的孩子，因為我們服務的是身心障礙者，如果一般學校的學生，能來帶動智障的孩子，讓這些孩子活躍起來，因此在民國八十三年希望來成立智愛服務隊，在民國八十四年配合內政部祥和計畫，正式成立編列為台南市志願服務隊第九隊。目前，志工大部分都是社會人士，因為參加之前，必須有初階、進階研習，讓他們知道智障兒童的特質、如何跟智障的孩子接觸，還有訓練志工活躍的心，因為我覺得當志工不只是只有一顆愛心就可以，還要有那一份心，才知道怎樣把這些孩子整個情形活絡帶起來，所以我們會透過各種研習及活動，請志工來幫忙，平時家長在家帶智障的孩子已經很辛苦，如果出來還要這樣帶的話，在外面的危險性更高，那家長的壓力更高，反而會更累，所以由志工來協助孩子。

智愛服務隊的志工年齡都蠻高的，平均年齡大約在五十歲以上，一些媽媽婆婆級，所以他們本身以母親的心態來幫助這些智障的孩子，我們覺得這些互相的交統也很好，讓家長有情緒疏解，而志工融入協會的幫助是非常大，像我們協會的人力是不夠，在經費上也需要縮編，每個人都要做很多事的時候，有時會力不從心及疲憊現象，那志工就會適度投入幫我們做一些行政、文書、瑣碎的事，所以在無障礙福利之家也有一個辦公室，那我們家長如果有什麼事情，可以到那裡做聯繫，所以我們自從民國八十四年成立之後到現在，他們一直在支援，因為我們這裡比較偏遠，因為志工對我們的屬性有接觸，還可以知道怎麼回答到婦女的需求、生活補助、社會福利資源等，都會讓志工了解，因為他們了解後才能跟家長做溝通與協助。志工的工作有行政上、家訪、心靈上輔導。目前我們志工大約有六十二位，也是要看出席率，有的志工偶而會出來一、二次。

我們智愛隊有各個幹部，與各種委員，他們會有區域上的聯絡網，會自己分區，各區並互相做支援，志工隊一共分五組，活動組、資訊組、聯絡組、行政組訓組、文書組，協會每年會撥十萬元做活動費，每次有志工出來活動，協會會負擔志工的誤餐費及保險(A3-1)，還有每年會員大會會給智愛隊一個鼓勵，像全勤獎、年資獎、服務獎、活動獎、精神獎等，來鼓勵志工的向心力，市政府也會提供相關的鼓勵方式，我們覺得志工符合資格的話，也會表揚(A3-2)。

到目前上來講的話，智愛隊現在有轉型改變，本來都是社會人士的參與，但社會人士有時也會因為家庭、學業及個人生涯發展而改變，流動率也大，所以我們發掘有個特殊的想法，就是由家長自己出來當志工，因為發現家長和孩子都在成長，他們以前是被服務者，現在出來做服務者，也會更有認同感、向心力，因為他們會

覺得以前別人來幫忙他們及家庭，讓我得到無形快樂、疏解、成就，現在是相對的，用這樣方式來幫助其他人，當然角色的轉換，有時後協會必須給予介入，因為有時候家長往往會搞不清楚今天是家長還是協助者的角色，所以協會會給予權限與遊戲規則（法規），所以在角色的判別要非常清楚，如果沒有好好畫分的話，往往會被一般志工所混淆，因為在表揚楷模的話，對志工的時數是非常競爭，每一小時都對他們很重要，所以在整個過程中，在督導這部分，需要花很多的技巧與說明。

我們三個月會開一次委員會議，在委員會議中會做一個很好的溝通及要求標準。在招募上，我們在學校，對社會人士定期放置 DM，讓大家認識我們、招募志工，我們用宣傳，也會有會員大會或口耳相傳，就是志工介紹他的朋友(A5-1)。因為我們服務的是身心障礙者，所以我們會考慮要來做志工的人，服務對象是不是他們能接受的，先來接觸孩子，看能不能接納他們，都是二天十六小時的實習，覺得可以了再安排四十小時到協會來做服務，在五十六小時以後，就可以成為我們的志工(A5-2)，我們每年必須要繳五百元的社費，我們的志工不僅要出力還要出錢。

我們每三個月一次會開委員會議，每一年定期舉辦志工訓練，志工訓練有時候會做志工心路歷程與大家分享，可能由志工來分享，同時會做宣傳與分配工作。

協會會先提出計畫，需要多少人力，向活動組聯絡，活動組會與聯絡組配合，再聯絡志工。每三個月舉行固定委員會議，各地方有不同的聲音可以提出來做檢討與報告，互相找出共同訴求的管道，志工有什麼問題會在各區的會議討論。

服務證固定由文書組來管理，每次出席活動都會有簽到退，再交給文書組作登錄，這是我們工作管理模式(A8-1)。志工出來提供服務，我們希望會有保障，也非常需要，所以這是由協會來負責，志工交通與誤餐，我們大多只補助誤餐費(A8-2)。

至於志工考核部分，我們看出席率、對協會的向心力、協助技巧及服務態度(A9-1)，基於這幾點，在會員大會及志工聯誼活動，志工聯誼活動是由協會來支付活動費，一年服務滿二百小時可以免費，一百五十小時自付二分之一，一百小時自付三分之一(A9-2)，獎勵標準會根據組織章程，而且每次開委員會會把標準再提出來討論，另外在協會服務滿一百小時以上，協會還會在會員大會表揚(A9-3)。志工畢竟是志願出來，要犧牲自己的時間及事情，有時候沒有辦法陪伴家人的時間，有時候親情還是蠻重要的。

對市政府的看法上，第一、我覺得比較形式化，每年要要求作成果，要要求了才會去做，第二、我覺得他們太浪費資源，因為他們很會享受，每次要求督導出去，覺得都吃太好，住太好，反而沒有真正實質運用在志工福利上，我覺得公部門在這方面需要很加強，而且市政府的輔導能力很弱，因為他們沒有服務經驗，實務經驗很差(A10-1)，而且志願服務協會的功能已經沒有了，只設一個督導，辦事效率真的很差。

在配合志願服務法問題與困難上，我覺得規定還好、差不多(A11-1)，在志工的權益內容上，我覺得他們的資訊相當有限，因為公部門有時候不是完全把資訊釋放出來，而且限制志工無法參加，只限社工員、督導參加，這方面我覺得不以為然(A11-2)。

在整體部分，像教育訓練只有辦初階和進階，應該不斷提升，而面對社會的轉變型態，還有應有的服務態度及時代的改變，不應一成不變，永遠都是那些話題在談，這樣子容易讓人感到煩厭。雖然在法上面有這樣的規定，但我覺得可以有不一樣的方法，不是一直用理論性，而是應該用實務性，在經驗上的操作，這樣會比較妥當。我會比較希望用一些實務經驗的督導來上課，因為這樣可以比較有互動與投入(A12-1)，因為我們所走過的路，可以讓他們做借鏡，教育訓練現在都是上志願服務協會的課，在民國八十八年至九十年由協會辦，現在公部門收回去辦(A13-1)，但課程內容都一成不變。

對志願服務法執行困難上，說實在，我覺得在執行上有時候是人力上能夠配合，70% 協會大概都能配合，沒有很大的困難，市政府沒有針對志工做補助，只有平常活動及提供訓練，我有時也在考量，在經費拮据下，希望能夠讓志工有機會能夠有研習(A13-1)，各種獎勵方法都是協會來支付。

資料來源：本研究整理

## 志工隊 B：婦女專線志工隊（婦女會）

我們服務的項目有愛心服務隊、婦女專線、婦幼展望休閒服務。從組織架構來看，愛心服務隊採會員制，每月交三百元，一年三仟六百元，這筆錢的用途用於關懷弱勢活動、特殊個案經濟援助、急難救助，關懷弱勢活動會請會員來支援，通常比較是幹部出錢又出力。婦女專線最主要在受訓過程較嚴謹，因為服務內容是針對諮詢輔導，類似張老師性質，服務範圍在婦女在家庭及婚姻上的問題，除諮詢輔導外，也會辦一些推廣教育活動支援。廣設社教站，因本站成立社教站，每個工作團隊及目標是不一樣，因應各種不同目標來設立，平時會協助婦女會推廣教育活動，還有雞婆一族。我們的組織架構上有理監事，下設組發組、社會教育、社會輔導及社會服務。

在招募計畫上，我們是自行招募(B2-1)，在召募上只有宣傳單(B2-2)，我的部分是負責召募所有計畫、課程安排，而每一屆都有流失，有一些人做了幾年因生涯規劃必須要離開，從九十一年招募後，現在目前志工人數二十六人，大多數為家庭主婦、退休人員及工作型態不固定者，年齡大約四五十歲，最年輕三十二歲，通常家庭狀態都不錯，都是一般家庭。

而我們比較沒有辦法定期志工訓練，因為上課的期間會拖得蠻長(B3-4)，大約有將近半年，也有半年的時間在實習與督導的部分(B3-8)，我們大概一個禮拜上二次，大概分四個階段，後二個階段為見習與實習(B3-12)，所以一般能符合這個上課時間大概只有家庭主婦。在婚姻諮詢服務部分，受訓內容是婦女服務、婦女輔導，像離婚、外遇、單親或有關法律部分，諮商輔導技巧部分是屬於比較專業的部分(B3-10)，像我們在這幾年教育訓練的經費很難申請到，所以我們都節省著辦，不會每年辦，九十年度（志願服務法頒布）後，如果碰到還要去上的話，志工還沒有受訓完，我們會鼓勵志工去上(B3-1)。我們定期至少二個月一次的個案研討，每個月會有月例會(B3-9)，月例會也會有課程安排，不完全與服務性質有關，有時候會針對志工個人本身成長或休閒，如法律、健康等(B3-6)，有一、二個志工本身會推薦他的朋友來上，而比較資源志工，有時會在課程進行當中當工作人員，如簽到，同時也當做在職教育課程訓練，有時會因應需要的輔導技巧重新再上(B3-7)。我們的月例會有規定一年幾次沒來就會解聘，我們有人評會，就是根據他們的出席時數、受訓時數，將資料彙整(B3-13)。儲備訓練也要求舊志工也去上，儲備訓練是新志工受訓階段，有時候上完會忘掉，也是二個月一次，主題讀書會幾乎一年一次，今年較特殊分成四次，月例會主題講座、在職教育就不太一定(B3-2)，有時會搭配婦女會所推動的活動，如心靈成長學苑、夫妻溝通、親子教育等，其實我們在八十九年有向內政部申請到工作坊，那時候就有比較多的訓練，如家族治療工作坊、TA等比較專業課程(B3-11)，這幾年因為比較沒有錢，所以沒辦法這種專業的課程，

一般志工進來會有基礎及進階訓練，之後機構再辦，另外我們會有一些外面的訓練課程，如果有限定名額，我們會讓志工參加(B3-3)。

至於有沒有公告志願服務的計畫，我覺得本身這個法就已經有點模糊(B4-1)，我們在簡章上會寫服務內容、範圍、服務時間及服務方式(B4-2)，一般來講，還是會有寫招募計畫，我覺得志願服務計畫是指針對機構要推展志願服務，需要一批人力，就把這個計畫寫出來(B4-3)。

在服務契約協議上，我們有聘書，每年年初幹部交接換證時，採一年一聘，即離職會有離職證明書，還有離職要繳交的東西，因為有一些個案資料夾，本身要保密(B5-1)。

而督導的角色在於志工團隊的運作部分及志工接案品質實質的部分以及行政，志工本身有志工督導，婦女會與婦女專線的聯繫，其實我覺得志工隊已經很健全，且很自主運作很流暢，有很多已經是志工督導可以運作，我比較常聯誼繫的是志工隊長，隊長再往下發佈命令、方向的部分，而由志工來執行，一些時數像行政管理上，也由志工來做，老實說，志願服務法通過後，我也沒有很仔細一條一條去看，我是覺得法定出來還可以再修，有一個規範是可以有個方向，在用的話就會有其他的想法，我覺得立意很好，如基礎訓練和特殊訓練，可是對我們來講，像我們專線本身要當志工本身就會有一些受訓，剛開始對我們來說是個困擾，因為已經受訓過了還要再受訓、還要再補上(B6-1)。

對志工提供必要的資訊上，在做志工的過程，會有一些要轉介，如個案來會問有關戶政、法律的部分，我們會有社福機構資料，有一些免費諮詢或報紙上一些新修法律會剪下來，如有新修法律出來，我們也會請法律顧問來幫我們說明，另外，我們會公布一些服務總遵守的基本規定，如請假部分、調班部分(B7-1)。與志工的溝通，會以面對面的方式溝通，因為大家都很熟(B7-2)。

志工服務證是由運用單位自己做，類似識別卡，但我們不常用，因為我們有背心，除非有特殊場合，服務記錄冊是所有志工都有的(B8-1)。

在鼓勵措施上，我覺得我們機構會比較特別的是他們很願意付出，保險的話，機構是量力而為，因為我們志工的屬性是做社會服務，比較同理與願意付出的心態，如果有給他們會很感謝，沒給他們不會覺得怎樣，所以我們會視機構可以的情況給予。九十一年以前，會裡較有錢，會有交通費，志工保險也會給(B9-1)。

整個志工考核部分，我們有考核表，已經納入整個志工工作，如各項活動出缺席、值班、研討會的出缺席，我們本身有評議表，在志工手冊中有志工人員評議表，人評會是由三個督導、主任、及五六個志工幹部所組成，通常沒有過的原因是出席率較低，因為如果平常出席率太低，會影響我們的運作，如果真的沒有辦法配合的話，我們在志工手冊上都有規定，就規定說什麼活動要達多少、請假

多少就不可能通過考核(B10-1)。

獎勵方式上，每年度有隊長交接及志工授證，這時會頒個獎牌或禮物，我們婦女會比較特別，有慶祝婦女節時慶祝大會，就是表揚模範母親，同時會表揚優秀志工，另外我們會在一、二次比較大型的活動表揚志工(B11-1)。

志願服務績效證明書的核發是志願服務法的規定，滿三年三百小時，機構中這樣的志工，榮譽卡目前還沒有申請，是最近一、二年開會時才知道的，目前還沒有，不過應該會有，到時會幫他們申請 (B12-1)，因為他們值班時間，新志工一個禮拜二次，每週二個時段，每個時段三小時，除了值班外，還有推廣教育活動、支援婦女會活動，如每月有跳蚤市場，一年之內由志工團隊來輪。

我覺得志工會報還蠻適宜的 (B13-1)，對於志願服務法是覺得這樣的管理是必要，不過那些又要管志工又要做其他的事，會覺得很煩，可是又覺得要的，又不能不做 (B13-5)，那我覺得市政府不錯的地方是在每次開會時，會讓各機構做交流，讓承辦人互相認識，對於我們平時在社工界中蠻有幫助 (B13-4)，如自我介紹。對市政府辦教育訓練的看法，我覺得還不錯，有時給志工督導的課程還不錯 (B13-2)，對市府表揚方面，我覺得是一種鼓勵，對機構也是一種肯定，一般是機構提供資料，今年是結合志工表揚與愛心聯合服務於志工月表揚。而市府對機構的評鑑上，去年的評鑑是讓機構送資料，由市政府做評鑑，評鑑優秀會給予獎金(B13-3)，今年四月也有。

在經費上，市府在志願服務上的補助有志工保險 (B14-1)，可是我覺得提供教育訓練受訓部分，雖然不是經費，但是也算是項福利 (B14-3)，像今年市政承辦人員會告訴我們可以申請電腦，也就是會提供資源訊息(B14-2)。

整體上，我不反對志願服務法的內容，覺得立意不錯，只是跟我們沒有多大關係部分，就是派遣志工到國外從事志願服務，適用於本志願服務法規定，我覺得地方不一樣，應該要有點區隔 (B15-1)，國外跟國內是不相干，志工安全性的部分，國內應保障不了多少，可能只有在權益福利部分，可是保護的部分就沒有 (B15-2)。

志願服務法執行後，工作負擔上會比較重，當有一些表格要整理，不過這樣也好，比較會去彙整資料 (B16-1)，我覺得這個法還沒有辦法把所有性質的志工都納入進去，但將所有性質的志工部分都納入進去，是一項大工程，因為每個志工的類型都不一樣。而督導會開始自我警惕，有那些志願服務法的規定要注意，對志工應該沒什麼影響，在書面資料也會較注意，會再整理一下，而志工要多撥出額外的時間來上課(B16-3)。

資料來源：本研究整理

### 志工隊 C：中華基督教救助協會

本協會主要服務內容是協助教會從事志願服務工作，原本有在做一些社區服務工作，因為在志願服務法中，有一些法定志工的條件，而沒有踏進這個門檻，所以從去年開始，我們提供教會的志工正式訓練，我們依祥和計畫做為基礎與特殊訓練，也成立志工隊，讓原本在教會的志工成為正式志工隊的志工，把他們正式化，所以我們是在做志工的正式化，本身我們是教會機構，有責任把他們導入政府符合規定的路，但我們有跟教會簽訂一些合作備忘錄，表明雙方做教育訓練和組織，而教會負責動員部分。

南區有包括六個縣市，即台南市、台南縣、澎湖、高雄市、高雄縣、屏東縣，我們在各縣市各組織志工隊，志工成員為各教會，就是跟我們有合作關係的教會。對政府單位而言，管理權屬於救助協會，但實際上我們負責督導，管理權是落在各教會，我們負責整理資料與行政工作，而這部分是教會比較弱的，因為他們比較沒有與政府打關係，行政作業上比較弱。

目前來講，去年在台南市的志工約有四十幾位，我們有簽約後才會來辦訓練，所以我們的工作主要是辦訓練、行政及督導工作，因為教會可能沒有自己督導人力，所以會協助督導工作，我們原本組織性質是重大災難救助，最後發展到急難救助，再發展到社區服務，我們設立的原因在對重大災難時，可以動員教會力量，協助災難救助，但在 921 後，發現如果平時在社區沒有經營，到時候要動員是有困難，所以現在主要是社區為主，我們現在極力在推的是急難救助，所以去年與統一超商合作募款，如果社區中有重大變故的人，提供急難救助金的申請，社區的服務是由教會來執行，所以我們只訂大方向，但由教會來執行，因為社區工作絕對由下而上，我們有所謂的家庭志工，以關懷家庭為主，有所謂的婚前檢測，包括婚前協談、青少年活動、讀書會推廣，因為協會的想法是家庭為最基本的單位，應該從家庭活動開始做起，另一種是救助志工，即如遇到重大災難時，我們可以馬上動員，以台南市來講，目前有四十幾位志工可以動員，平常就做一般社區訪視關懷，去發掘社區急難救助個案。第三是未來想做保健方面的志工，未來除了加緊救助外，還要回到身體的保健，這是未來的規劃，目前救助是本質，家庭是延伸出來的。

目前志工隊志工各年齡層都有，大多為大學生以上，也有七十幾歲，年齡是蠻平均的。

在教育訓練上，協會比較依循志願服務法的規定來做(C5-1)，因為台南市的志工是合訓的，委辦志願服務協會來做，所以像市政府的承辦人員也很好溝通，願意讓我們自己來訓練，因為我們是針對教會界，也照祥和計畫課程來做，但我

們的訓練方式是只要教會有招募到人，就會隨時來辦訓練，因為志願服務法上課程只有標題，但內容我們有編教材，只要在一年內補上所缺的課也可以承認(C5-2)，我覺得志願服務法遇到最大的困難，在訓練上是 24 小時訓練，志工須用那麼多時間一口氣上完，而會遇到很多志工要上完基礎訓練才去當志工嗎？好像不太可能，所以我們辦的訓練是較小型，只要人數夠了就會去辦，只要有先向市政府報備同意後(C5-3)，而他們也能接受，我們願意將教材給市政府，現在沒有任何一個協會將志願服務基礎及特殊訓練編成教材，所以我們認為這樣推廣下去，志願服務才能真被推廣，以目前的狀況志願服務協會一年只辦二場基礎訓練、二場特殊訓練，二場訓練時間固定，如果志工時間不行，就要等到明年，明年又不見得時間可以，這樣對志工來講是不方便的，所以我們是以讓志工方便，而我們也連師資培訓也有計畫，除了做一般教材外，還做了一些相關教導課程的做法，現在一般的狀況是請教授級來上課，講師費也很貴，我們是用比較現代的科技，如 VCD 或我們自己的同工，自己有這方面經驗來講課，比較切合實際，而且也給志工一些訓練的機會，而且觀念也會比較落實，而其中有些課程我們也會邀請市政府的人，不過我們大部分師資是來自於自己的人，所以講師費會省很多，其他的特殊訓練包括兩性檢測訓練、青少年動營會帶領人訓練、讀書會帶領人訓練等。

志工招募的方式是由教會來主導(C6-1)，因為教會會針對他們的會友來做動員，救助協會主要以教會為對象，今天拜訪某地，會去先跟他們講理念，如果認同的話，就會請教會自行招募，基本上以我們的觀點，教會的會友就是我們的基本志工(C6-2)。我們針對教會的志工管理人，每月會舉辦定期的志工管理人會議，每年會有一次志工大會，一般是針對志工管理人，志工有問題先找教會志工管理人，我們是針對志工管理人做協助。

在獎勵上，我們覺得機構應該向市政府反映，如果政府要要求辦理保險的話，政府應該要編列預算，若光以為志工辦保險，如果要求機構來辦的話，對機構的負擔會很重的(C7-1)，以我們志工隊數目來講，南區就有二、三百位志工，如果可以的話，政府既然規定如此，我建議補助標準應訂定出來，如以志工保險來說，保除並未訂出保額，而且未訂出地方或中央應否補助，如果是一種鼓勵措施，這是應該要做的，我們在努力的是保險一定要保，其他誤餐倒是其次(C7-2)，因為保險費是法律規定，但就會牽涉到這個經費是不不少的。

志工表揚部分，我們每年的志工大會會表揚，今年會辦第一次志工大會(C8-1)，但我們的方向是教會會有志工大會，類似去年彰化志工大會表揚。有關志工榮譽卡及績效證明書等，我們目前還未遇到，但未來應該會有(C8-2)。

而志願服務證是發給志工，服務記錄冊目前正政府申請中(C9-1)，服務記錄冊原則上會先做一小部分的管理，等教會準備好再交給教會管理，就是說有階段性，如果教會可以管理，就交給教會管理。

對於市政府協助部分，其實台南市是相對所有縣市中規定較多一點，他們很認真把規定弄出來，但會少了一些彈性(C10-1)，因為在志工聯繫會議上，有一本要做什麼的規定，內容是台南市政府自己寫的，裡面的東西會調整，他們是做得很認真，把它們制度化，反而訂得比較死，如志工訓練部分，台南市的基礎訓練是要由志願服務協會來做，但從志願服務法中，並未規定，應該是辦理單位要為志工做訓練(C10-2)，其實是市政府比較有想法，而把規定都寫清楚，可能對某些志工隊較好，像我們就會遇到問題，因為我們的訓練教材多少會將教會的精神放進去(C10-3)。

對志願服務法的意見部分，我們本身機構有點在推展志願服務法的業務，所以反而我們需要的法，在行政上是好配搭的就好(C11-1)，以目前來講，與市政府的溝通上還算不錯，像他們的規定如此，但他們還是可以接受我們的方式。

至於志願服務法執行後的影響，我們機構比較特別，因為我們開始在推的時候，已經是志願服務法出來了，我們因此可以爭取到為志工來開訓練的方式，因為以前志工接受到的訓練是較片面，我們還好是將課程強化信仰的部分，但對我們而言，因為有法的依據，把理念重新宣導，這對我們教會來講會比較有助益，而有這些法的規定，業務是一定增加(C12-1)。

對於法的內容，我覺得到目前為止，機構要不要推行是由機構做決定，像高醫他們是自己做表揚，所以要回到法的精神，有沒有法是其次，最大的爭議點在於這個法有沒有必要性(C13-2)，因為像高醫是學術界又是志工運用單位，而他們並不執行志願服務法，至於要不要為志工投保，他們可以自己做決定，而不加入祥和計畫，只不過不能申請到相關福利，但他們有經費，醫院可以自己編列預算，這個法反而是限制小機構，對大機構而言可以不執行，所以我覺得這個法存在的必要性在哪裡，比較缺經費的機構，就必須要跟著這個法，但像不缺經費的醫療機構或大機構，就可以不理會這個法，一般我看到的情況是這樣，像醫療單位不一定要加入祥和計畫，而社福單位為了爭取志工的經費，像社區照顧質量計畫，就一定要有志工隊，而且是加入祥和計畫才可申請，我覺得這是限制小機構的單位，機構沒有加入就會有經營上的困難(C13-3)。以我的概念，我們是藉著志願服務法來做志工訓練，我們有得到一些益處，志工也會比較認同，因為我們是用聖經的教導進去，所以我覺得這個部分對志工而言會比較往正面方向(C13-1)。

在修法的部分，我覺得最主要的是保險那一部分，因為這個比較牽涉到機構補助方面，雖說必須要辦理保險，但沒有規定政府的責任，政府只規定民間機構的責任，並沒有將自己的責任展現出來 (C14-1)，我記得在之前可能是政府在社會福利的預算較多，除保險費外，還給誤餐費及交通費，但現在一直在減少經費，現在連保險費也部分補助，甚至在有些是不補助，讓機構很為難，機構到最後會將志工隊裁撤，所以我覺得保險費用的話，政府也要相對的負擔 (C14-2)，要推廣志願服務就需要這樣做，反倒是志願服務榮譽證及績效證明書，政府不用花到什麼經費，在促進志願服務工作上，感覺到沒有誠意(C14-3)。

反正台灣的法不一定能執行，也不一定必須執行，但對守法的單位會覺得很痛苦，像我們單位就會爭取保險費，像有些單位就不管，因為我們是基督教單位，又是以教會信仰做基礎，如果不做我們會覺得對不起，而且政府又有規定，所以到最後是否有其必要性，除非政府到某一程度角色出現，就會有其正當性。

資料來源：本研究整理

## 志工隊 D 基督教女青年會

我們機構志工服務比較多是成大醫院、台南醫院、瑞復益智中心，有固定的點如服務台、病歷室，另一少部分為社區婦女學苑，至於居家服務的部分，如服務員做超過的部分，就是志工時數，或參與活動就算志工時數，目前有固定服務的志工大約有八十二至八十三位。我們志工隊是屬於祥和計畫志工隊，但服務內容是在醫院，這對我們機構是很大的問題，其實我們一開始是不分的，再加上機構志工隊在台南經營已經太久，服務上都能接受，但現行法規上是分開的，因為我們是社會福利團體，是社會局管理的，所以不得不向社會局成立志工小隊，因為在醫院服務，總不能向志工說不能到醫院服務，機構隸屬於社會局管，跟衛生局沒有關係，所以我們現在以居家服務員與社區婦女學苑為主，會有一部分志工歸過來，因為有些是在瑞復益智中心服務，他們是社會服務單位，不過志工不多，因為志工證是沒有分的，服務時數都可以登記，只不過在後來報獎項或其他證明上，社會局與衛生局會不一樣，現在醫療服務時數是屬衛生局管理，所以我們機構角色會處於比較模糊與尷尬。

我們機構志工的招募主要是不定期(D2-1)，目前志工年齡層是媽媽級且服務十幾年，都很固定，要招募志工會有困難，大部分是會發宣傳單，但效果不好，有些人會打電話來問，會先問告訴我們的服務點，再問他們想要在那個服務點服務，有一些會是醫院的志工，朋友認識介紹來詢問舊志工，新志工則較少，大部分是志工帶朋友來(D2-2)。

在福利上，福利的規定是一樣的，市府會傳達我們訊息，我們還是會先以居家服務與社區婦女學苑先提供，如志工保險部分，醫院會幫志工做處理，重覆的部分我們會盡量區分。

在組織章程上，因為我們剛開始是婦女團體，單位又分為小社團，所以婦女學苑是慈愛社，有自己的組織章程與委員會，而醫院的部分是慈暉社，也有自己的組織章程及委員會，雖然現在有點是合在一起，但運作上仍是各自運作分開的，而與志工的關係是伙伴關係，因為他們都資歷都比我深，我接受到的志工訊息是來自社會局，衛生局的訊息會直接到醫院去，而我是透過志工隊長來跟我說志工需要什麼東西或他們要報什麼獎項，所以現在有點是獨立自立運作，也因為主管單位不一樣，志工隊成熟度也夠，像公文會到成大醫院社工部，他們會公布在公布欄上，志工隊長知道後，會告訴其他志工(D4-1)。

我們機構會辦志工會員大會，目前沒有固定志工月會，但每個月會有理監事會，因為我們的志工隊長是理監事組成，所以會報告志工行事曆及發生的事情，所以狀況會比較清楚(D5-1)。

我們沒有集體志工，主要是個別志工(D6-1)，也沒有服務契約，我們會口頭告誡去遵守規定，主要讓志工隊長做決定，基本上志工志願來服務，通常不會太嚴格，如果太久沒來，我們會打電話去確認志工是否繼續服務，在組織章程中也沒有規定服務缺席及服務時數限定，可能服務久了，固定會來的服務員就會來，服務狀況較穩定，不確定性的大多是新志工。我們管理志工的方式屬於較放任的方式，因為大家都比較認同這個志工隊及所要做的服務，所以不用特別去確認有沒有來，自己會去簽到，三、四月會有固定的志工算時數，再會到中心彙整，服務狀況較穩定，我們沒有太正式的規定、聘書與契約書。

至於志願服務法到底需不需要？由於機構已經先有一套大家共識的辦法，是志工完全可認同的辦法，承辦人員功能也能發揮，三者加起來在志工管理上才有用，可能我們在法規上比較弱，在法規上認識不夠深入。對一個機構來說，志工管理是需要的，但要到什麼程度(D7-1)，其實我覺得志工的加入是很單純，除非是很牽涉到權利或義務，如提報獎項，有的志工會很在意，有的志工很單純，如果能上課就去上課，不能提報獎項就不提報，且認定志願服務就是每天來服務，有的志工做了十幾年，因為法公布之後，有很多志工需要再補做訓練才能發證，有些人就願意，有些則不願意(D7-2)，或表示以前已經上過很多，且讓四、五十歲的志工媽媽來上課會有困難，有的有家庭，且聽這些課程會聽不下去，對機構督導或志工而言都是綁手綁腳，這些東西志工覺得不需要，而認為只要做服務就好了，但要提報獎項時又需要這些資料，又有的志工會在意，會比較擔心的是，如果以後要爭取志工所需的東西時，要如何處理，到最後會有人情包袱，給不給都很麻煩(D7-3)。

教育訓練上，在九十一年之前辦得比較多，我指的是很專門為志工辦的教育訓練，主要是機構辦的，去年有辦一些健康講座課程，但不是特別為志工辦的，不定期舉辦的，內容主要是為醫療、社會服務的課程，九十一年前會有一些社區婦女的課程，我們培訓志工，邀請老師來上課，教志工後再到社區去輔導上課學員，所以會幫志工做一些課程訓練，他們的出席狀況並沒有很好，我們有宣傳，不知道是不是課程的吸引力不夠，還是同質性課程上得太多(D8-1)，特別是醫療課程，其實醫院一定有辦理，如果機構又辦的話，參加的志工不會很多，而志工參加社會局的課程，也是看個人意願，出席率並不高，反而衛生局辦的出席率很高，只要是醫院通知的，志工們會結伴參加，參與率相對提高(D8-2)。

服務資訊提供上，我們有出版中心的會訊刊物(D9-1)，主要是這幾個月做的事或得的獎項(D9-2)。

聯繫上，主要是以電話聯絡，與志工間會有一個小隊長，像我們的小隊長是

我們的理監事，與志工的交情都很好，如果有什麼問題會先告訴小隊長，小隊長會再跟我說那個志工需要什麼東西 (D10-1)，看中心能不能提供，或志工隊長會告訴志工可直接打電話給我，主要是用電話，因為服務時間主要在平時白天，白天又很少進來中心而是直接在醫院服務，聯繫上主要還是透過志工隊長。

我們這裡沒有志願服務證 (D11-1)，因為他們在醫院，醫院那邊主要有簽到本，而成大醫院社工部並未列管我們的志工，所以沒有幫我們做處理，我們也沒有特別做志願服務證，在成大醫院我們有志工背心，會有中心的標誌，如果有加入服務的話，我們會給一件制服及胸前標誌。服務記錄冊部分，我管的是從中心申請部分 (D11-2)，因為像衛生局部分，我們不能直接提出申請，所以是從成大醫院或台南醫院申請，如果是從成大醫院申請的話，就要遵守醫院的規定。

志工保險的話，因為社會局去年是由每個單位提出申請，由社會局提供補助，我問過志工們，但志工們的意願不高，因為市政府大概是補助五百多元，志工要負擔一百多元，而機構內沒有特別預算，而需要志工自己投保，今年是統一由社會局補助，主要是祥和計畫小隊志工，每個人都有志工保險，但只限於今年，明年還不確定(D12-1)。

志工的考核獎勵是會介紹他們的年資，如三年、五年、十年、十五年及二十年，會在每年會員大會時做表揚，這是屬於機構的表揚 (D13-1)，如果成大醫院沒有要做表揚，我們也會提報，表揚名稱為服務優良志工，主要是以服務年資(13-5)，我們沒有做考績，如果有考績會覺得比較沒有爭議 (D13-2)，像志願服務協會要做的表揚，服務記錄冊換過很多次，有的人會不清楚是從什麼時候開始服務，而會有一些爭議。我們只發過二次績效證明書，因為志工要報獎項，要附上證明而幫忙做處理 (D13-3)，我們沒有發過榮譽卡，像我們有志工已經超過三年，而且沒有正式的公文來宣導(D13-4)。

我對主管機關比較沒有什麼看法，因為他們是我們主管單位，所有事情要我們配合，我們會盡量做，我覺得主要在於主管機關要的資料的準備時間不夠，如才開完會，大概二個禮拜就要送出評鑑的東西 (D14-1)，我知道市政府都很忙，記得去年曾一次評鑑會議，有時候給我們準備的時間會不夠，不過也要看事情，之前有較大的評鑑，他們就會提前準備。

我覺得志願服務法執行後影響不大 (D15-1)，如果要說到有影響的話，可能就是志願服務冊的認定及取得上，志工會有些抱怨出現，如志工會說已經上了很多課，會不去上教育訓練，或已經上了很多課，怎麼都沒有記錄，我覺得志願服務法主要是在做志工管理部分，如果申請獎項上，對志工還蠻有利的，反而對承辦人員而言是要多做幾個步驟與工作(D15-2)。

資料來源：本研究整理

## 志工隊 E 國宅社區志工隊

志工招募上，社區比較簡單，社區本來就是社區發展協會，本身已經有基本架構，所謂基本架構團隊蠻多的，像婦女會、讀書會，那基本成員都有，當要招募志工時，就先發簡章給身邊的人，告訴他們要做一些有意義的事，再口頭上邀約，開始時就這樣做，一邀約就有一些人，而且在這之前，也有一些人在幫我們做一些事，所以這些人就理所當然成為志工，至於說招募方式，就是我們針對社區每一戶發簡章或刊報紙或媒體，但是從媒體來的是不多，有些外地來的是透過志工的朋友來的，然後市政府有發行類似市政專刊，就有人透過這個關係進來的，也有透過我們的網站(E1-1)，也就是說很廣泛的方式，要說很刻意的話是針對社區，畢竟政府成立志工小隊的用意，在於社區的人照顧社區的人，以社區的人照顧社區的人是最方便不過，而且這個過程就可以比較容易打成一片，比較容易接受。志工現在是以個人為主，沒有企業志工(E1-2)，並且採不定期招募(E1-3)，社區總幹事的角色是負責志工宣傳、溝通，甚至個案的問題解決、解決志工碰到的問題或志工與志工間的問題。

因為我們剛成立一年（去年十月份成立），真正納入祥和計畫是今年，去年十一月開始展開一系列的訓練課程，如基礎訓練與特殊訓練，之後也透過一些志工會議，甚至還請志工或社區裡有些鄰里長教志工社區真正需要的課程，如教他們如何量血壓、如何到家裡訪視，當碰到個案的問題，要如何解決，還請一些老師來講課，像如何攙扶老人(E2-1)，這些是陸續慢慢指導，不然志工可能沒有信心，我們都是自己辦理訓練課程，但我們現在碰到一個問題，就是要求我們參加祥和計畫訓練課程，因為我一直覺得這樣對我們很難，因為我們社區媽媽志工，要她們在星期六、日放下家庭來訓練很難(E2-2)，像我們志工的小孩在上學時，她們可以來當志工，可是假日要陪家人，而基礎課程都排在星期六、日，而且我們自己向內政部申請經費，自己辦基礎訓練，也花了很多講師費，因為剛開始做，不知道要先發公文報備、核准同意後才能辦(E2-4)，所以市政府認為我們的訓練不算數，對我來說，如果要招募新志工，也是要在今年底的時候，因為他們目前都有保險，必須等到一年之後，而且新志工怎麼保險，又沒有接受真正訓練，又不可能花一些人力來訓練這幾個人，往後可能會加入市政府的訓練，而祥和計畫也沒有訓練的經費，可是如果是一些進階特殊需要的訓練，可以自己辦理，像督導訓練(E2-5)，也就是後後自己辦的是有關進修、充電等。至於訓練的出席狀況，他們參與的很認真，每次出席率都很高(E2-3)，我們這邊也有男士，雖然男士真正訪視的只有二個，其他都在機動組，像電腦維修等。

在資訊提供上，平常是由總幹事直接做聯繫，有時志工本身也會主動提供訊

息，社區報也算是與志工聯繫的方法，像有些愛心會公告，會告訴志工一些訊息(E3-1)。

目前志工只有幾位有志願服務證，因為他們有受過市政府辦的訓練，而總幹事也負責志願服務證的管理(E4-1)。在促進參與上，我們有保險、交通費，以後會有誤餐費(E4-2)，也有管理辦法及志工公約，對於表現優良的志工，我們會呈報區公所表揚，因為我們是社區發展協會。目前因為還沒有做到一年，所以沒有市政府的表揚(E4-3)，也還沒有志願服務榮譽卡。

對於市政府的看法，我覺得市政府都有在做，也都有參與，當我們遇到困境時，找市政府會幫忙(E5-1)，另外覺得市政府辦的訓練很好(E5-2)，對於沒有來自市政府的經費補助，市政府會鼓勵機構寫計畫去向內政部申請(E5-3)。

資料來源：本研究整理

## 志工隊 F 台南市生命線

在招募計畫上，每一年會有一期，今年是第二十三期，在二月初開始發簡章召訓，所以是定期招募，我們期間有四個階段，要九個月的時間，從招募後到培訓完成要九個月，我們跟一般機構不一樣，不像有些醫院幾個小時就可完成，因為我們是協談工作、諮商電話，有時候必須要專業技巧，怎麼讓他們培訓有專業技巧與輔導能力，所以時間會很長(F1-1)，第一階段是會碰到個案的問題，比如親子、家庭困擾、夫妻間感情問題，主要也是做自殺防治，但是自殺案例不是很多，他們要求助，都是用電話協談，而沒有面談，所以協談時會面對很多問題，如性侵害、感情、家庭、法律相關等問題，這是第一階段的課；第二階段是自我成長，是用小團體方式，需要二個月的時間，有十六堂課要上，第三階段是見習，會排一對一的督導，督導要接電話的時候，新進學員在旁邊聽，聽督導怎麼接個案，這個過程大概八至十次，第四階段是實習，即學員接電話，督導在旁邊旁聽，學員在跟對方協談的時候，可能隨時遞紙條，提醒志工可以怎麼回答，這整個時間是九個月時間(F1-4)。在每個階段都需要篩選，如果學員素質參差不齊的話，淘汰率會很高，素質差不多的話，大概都會順利通過。去年招募的二十二期，只有九位通過，有的是因個人因素沒有辦法再繼續參加訓練。我們的招募方式主要是簡章，有些會自己主動打電話來問，通常我們留下電話資料，當有召訓練時會聯絡，第二是放在文化中心或救國團，讓他們自己取閱，還有會在網路上發布消息，網路是這幾年的事，從網路上的來源並不是很多，另外還有在報章雜誌上刊登，有一些志工來源是告訴朋友(F1-2)，對於企業志工，我認為企業志工可以接受那麼長的訓練時間嗎？而且是否符合他們的興趣(F1-3)？

我們在簡章上有要求志工基本條件，基本條件是高中職以上，滿二十三歲，會講國台語，我們志工年齡層分布很廣，學歷上研究所比較少，也有學生、家庭主婦、老師、職員、保險人員，各行各業都有，目前在線上有一百二十六位。因為我們是二十四小時，所以一定會排日班、晚班及大夜班，像大夜班都蠻重要的。因為我們的機構已經四十幾年了，班底很穩固，所以他們值大夜班很穩定，我們每個新進志工，我們稱為實習志工，在上線的第一年，還是實習志工。

我們每個月會安排一次個案研討，在服務的第一年，還是會持續培訓，每個月會有一個個案研討，在這個月中碰到的問題是什麼，在聚會中可以互相討論，這是由社工員來帶領(F3-1)，這個個案研討會，我們會規定他們每個人錄錄音帶，錄完後拿來做個案研討，這個也是幫助志工，因為有時候他們會碰到不知道該怎麼處理。

我們是一年一聘，會發聘書，之前會有年終評鑑，評鑑與接案技巧有關，會

外聘老師來做評鑑，像南師、長榮大學、台南神學院教授等來做評鑑。在每一年年底，會有六天做評鑑，並事先告知志工及貼公告，實習志工也會知道，而我們在管理辦法上也有寫明(F4-2)。至於資訊提供，我們是用公布欄方式公布，公布欄是每個人都會看(F4-1)。在年底時評鑑的評鑑方式，有規定值班的次數，不能低於七十五個小時，而且在職訓練不能少於七次，這在辦法上都有規定，如果一年值班沒有超過七十五小時的話，就沒有辦理再收到聘書，如果都沒有來的話，社工員就必須以電話告訴對方，在下半年就告訴志工時數不夠，要趕快把時數補齊(F4-3)，我們是規定一個禮拜內一定要來補。

我們的教育訓練計畫，在第一年的實習志工，可以參加一些在職訓練，包括工作坊(F5-2)，大概會有一天到二天的時間，有不同的主題，如幫助他們認識所謂憂鬱症，怎樣跟病患做協談，做一些所謂生命教育，不會那麼侷限在協談上，如上個月有辦尊重生命，就是認識台灣、環島鐵路，還有電影賞析，這是每一年都會有，我們會挑幾部影片，針對不同主題如親子之間或外遇問題，看完電影後會做討論。我們在這一年會辦二至三個工作坊，電影賞析都在上半年，會有八部電影會討論，還會辦一些協談技巧方面的理論，如理情治療，類似辦這樣的一些專題(F5-3)，而出席率很高，我們一場規定只能二十五位，也會規定每人參加二場，不能超過三場，這樣分配才能讓每個志工有機會參加(F5-1)，不然的話，有的志工不參加，有的二個禮拜來一次，根本不知道我們有什麼活動。工作坊都是星期六、日，我們都會外借場地，借場地會比較大，可以容納很多人，我們就沒有限定人數，出席率大概都在八成以上(F5-4)。我們也會有專題演講，有不同的場次，可能一個人只能來上一場，那我們有錄音，讓沒有參加的志工來聽，像在職訓練，我們一定會錄音，因為有些志工星期六、日也沒有辦法出來，就只好錄音。

我們會有一些轉介電話，因為我們最主要是協談工作，可能有些案主必須要轉介到其他中心，那我們會有轉介電話簿，放在他們接案的地方，在每支電話前，都會有這些資料，眼睛前看得到的，像外籍新娘指導或案主碰到關於法律的問題，在報紙上或雜誌上看到的資料也會剪下來，會公布在公布欄上(F6-1)。

至於服務記錄冊都放在我們這邊統一保管，有些志工可能不只在這個地方做志工，可能很多機構，如果需要蓋章的話，可以會去後再交回來(F7-1)。

在激勵志工參與上，我們有辦活動的保險費及誤餐費(F8-1)，因為我們每年都會辦旅遊，會辦保險，比方外出辦活動也會辦保險，我們所謂交通費是指辦活動的交通，但不是志工交通費，提供的誤餐也是辦活動的誤餐費，而不是平常的誤餐費。

而志工考核部分，我們有期終評鑑，也會給回饋條，這個回饋條會告訴志工今年的總分是多少，我們會排名次(F9-1)，前面十名我們會公布頒獎，稱為「十傑」，每一年的會員大會會頒年資獎，比如五年、十年、十五年、全勤獎，就是沒有請假的(F9-2)。我們現在還沒有申請到志願服務榮譽卡(F9-3)，其實我們志工服務都超過三百小時，也有很多服務二十幾年，只是申請志願服務榮譽卡的標準是以法公布出來時間算三年還是以志工已服務的時數來算，可能它的標準在那裡，它並不是很清楚。我們這邊的學生有些是年資第一年，還沒有辦法申請績效證明書，有一些學生要考研究所，他們必須要有服務機構的證明，那我們會開給他們，人數不多，今年大約三位(F9-5)。

我們去年評鑑為第一名，希望是能給我們實質的鼓勵，因為去年給我們的是獎杯，可是我們希望的是獎金、志工誤餐費、交通費等，這是很需要的，這樣對機構的激勵是更大的(F10-1)。

至於志工會報，所謂的會報當然會有會報的主題，我們會希望有一個明確的方向，要我們做的是什麼，需要是什麼，也就是說會報的目的、目標是什麼，我會建議會報時間縮短，有些機構會反應在聯誼(F11-1)，與其要我們去聯誼，但只有去開會的人才接受得到，可是對於其他志工或工作人員他們沒有辦法參加，如果能精簡開會時間(F11-2)，且開會具體有目標，將聯誼的經費換成是給志工的經費，做為優良機構的獎金，這樣幫助會更大。

在政府給的幫助方面，主要有二點，第一是政府會發公文消息給機構，我們會公布這些消息，或介紹志工去上課，第二是每年會撥一些經費給機構(大約六萬元)，經費不多。我們志工隊經費來源在內政部的部分是會辦一些工作坊，還有會員捐款、市府補助，經費大部分是來自聯勸，像今年未通過，我們必須再找另外的方案。

就法的整體而言，我覺得有關安全環境部分，就有點衝突了，像老人居家服務、九二一災區等，那些環境都不是很好，不是安全衛生，要符合安全衛生，其實很難，這是這一條比較有疑問的地方，那如果一定要符合這條件，就會不符合服務的目的，我覺得需要修正(F13-1)。另外，在「各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用」這條，到底有沒有確實執行，我們並不知道，我們不需要用到車輛但我們需要一些電腦，不需要很新，像一些設備，如單槍投影機，用很久是不會壞，可能有些公家機關要淘汰，但致少我們用得到，也不用再花錢去買，那我們是覺得說，如果真的有這些器材的話，是否我們有真正受惠到，好像目前沒有看到(F13-2)。

我對於法的看法，我是覺得有點困擾，因為法規定的部分，我們平常就在做

了，像服務記錄冊登錄、志工福利等，而基礎訓練與成長訓練，因為它規定說一定要參加，基礎訓練和成長訓練認證，我們看了一下它的課程，這些跟我們平常在職訓練就有了，有重疊的部分，等於說志工為了認證，一定要參加市政府舉辦的訓練課程，好像我們辦的他們不承認，其實課程內容一樣，為什麼不能認證，或若換一個方法，如果我們機構辦的一些課程剛好有重疊，可以用來抵扣，就像學校學分有修過就可以抵學分，那就可以不用再浪費時間來上一樣的課程，減少社會成本浪費(F14-1)。

我覺得志願服務法執行後對我們服務品質是不受影響，但在我們的行政工作上會有一點點小困擾，而上基礎及特殊訓練同樣的課程，對志工來講也是困擾，因為他們都已經上過了，其實很多機構成立的時間都比法還要久，它雖然是廣義的管理志工，很多機構都有一套管理辦法，統一化管理需要很長的時間，每個機構的管理辦法都不一樣，志工性質也不一樣，一個志願服務法怎麼去管理不同的志工，其實這個法頒布後，志工並不清楚，我們曾經碰到一個問題，是志願服務協會有辦新銳獎，它必須要有上過志願服務協會基礎與特殊訓練課程才能提報，我們有一位志工，因為他漏掉特殊訓練課程，所以被淘汰下來 (F15-2)，當提報任何獎項，一定要有上過這二項課程，志工服務年資也夠，我們想要鼓勵他們，但卻因為這個原因而被淘汰下來，其實我們提報這個獎是要鼓勵志工，可是法規公布，有的志工會在乎，有的不會，所以會有兩極化，以我們機構來講的話，我們希望能夠提報這樣的獎，這是一種鼓勵(F15-3)。

資料來源：本研究整理

訪談單位 G：台南市志願服務協會

台南市志願服務協會是在民國八十二年成立，是由市政府以協助角色成立台南市志願服務協會，也是內政部積極鼓吹各縣市需有辦理志願服務相關業務的單位，所以由市政府招集台南市機構及相關人士成立，那整個服務項目包括辦理教育訓練、志工相關活動、製作社會福利資源手冊，因為現在會福利資源手冊大概各單位都有在製作，所以協會先暫停，目前協會正在編列志工隊的志願服務資源手冊，這手冊是針對祥和計畫志工隊，而未來會做所有台南市志工隊的資源手冊。協會剛成立時，有理監事二十人，工作人員有總幹事一人、社工員一人、行政總務編置一人，是屬於獨立單位，並租借仁愛之家場地。目前協會限於經費，只有總幹事及社工員各一人，主要支薪是社工員，總幹事是不支薪，經費來源大概都是向內政部申請活動經費，有部分是捐款及協會理事長捐款，內政部大約占百分之九十，其他大概是占百分之十；經費支出大概分為二種：一種是志工教育，包括志工、志工督導及志工幹部，一種是其他活動費用，像成果展示、志工表揚、志工聯合服務項目如志工定期定點服務，像去年是定點式，讓受服務者來，由志工來提供服務，像我們申請經費是辦台南市大型活動，嚴格來說，我們是由社會局委託我們來辦理這些活動。在成果展示上，大部分是宣導，包括志工隊來看，也有民眾來參加；聯合服務是我們選定一些機構，需要志工服務的機構，像身心障礙機構是短暫性的，一年只有幾次定點式活動，像去年只有一次，前年是到各機構，大概有七個，這個部分，我們會委託救國團來籌畫，志願服務協會、市政府、救國團達成協議來舉辦，這是年度計畫中的合作計畫，每年都會有，志願服務協會辦的是表揚，教育訓練，和市政府的角色算是平行，因為他們委託我們來辦，志願服務協會就好像是他們其中的一個單位、一個組織，算是一個蠻直接的關係，和志工隊又好像是平行關係，用資格來看的話，是和一般機構一樣的層級，而我們辦理事項又超過這個層級之上，這是蠻麻煩的，我們可能會改變為像中華志願服務協會的作法，他們比一般社會福利機構還高一層，整合全市的資源，再往下辦理，說起來市政府是一個指導的角色，但是在整個合作上是夥伴關係(G1-1)，在未來的規劃，台南市會成立一個志願服務推廣中心，由志願服務協會來辦理，統整台南市資源，往下做資源分享，會變成市政府下屬單位，其他機構上屬單位，志願服務協會的角色會更明確，目前的角色是模糊的，我們會在年底以前與市政府開協調會，確定年度計畫送到內政部，由於我們是社團法人的人民團體，在去年就已經規劃好，地點大概還是選在仁愛之家，人員編置上目前還沒有一個完整的報告，由市政府做規劃(G1-2)。

志願服務協會的志工，會協助幫忙大小型的活動，但主要是教育訓練課程的協助，包括報名、現場機動、先前行政協助，是有活動才會來，如果志願服務協會自己運用志工的機會，大概在教育訓練及會員大會，其他就是跟市政府合作的大型活動(G2-1)。

目前與志工間的聯繫會不定期來聚會，每一年會有二次，在農曆年初會有聚會，再來是每年協會會員大會之前會有聚會，目前協會會員大概七十多位左右(G3-1)。

台南市政府主要委託志願服務協會辦理教育訓練及聯繫會報，其他單位申請的話，還是會尊重他們的辦理，市政府是指導單位，志願服務協會是主辦單位，以志願服務協會來看的話是沒有多大的差異，因為也有其他機構沒有透過市政府的委託，而自行辦理基礎訓練，他們經費也是向內政部申請，在整個訓練上也符合規定，那市政府也會承認，目前有蠻多的機構會自己辦理，但機構自己辦理的成本會更大，像有一些機構自行辦理，還是會先透過協會，詢問在台南市有那些講師，那協會也會提供一些講師的名單給他們，在訓練過程當中會有差異，但差異不大(G4-1)。內政部去年評鑑時，有建議可以整合台南市需要辦理的部分，不過目前也是在宣導，目前志願服務協會的做法是基礎訓練由志願服務協會來辦理，特殊訓練則由各機構依不同需求個別辦理，目前是協調到這個層面，像今年協會申請五場，也接到二至三個機構認為我們協會太晚辦了，因為他們急著需要志工，所以他們就用自己的經費來辦理，以協會來說，大約二個月會辦一次，每次參與人數大約一百至二百人次參加，可是有的機構還是會覺得時間上不能配合(G4-2)。去年參加基礎訓練大概有八百五十位左右，前年大概是一千三百五十人，去年上特殊訓練大概三百多人左右，相差四百多人，我們有二個解釋，一個是這三百多人是留在社會福利界，四百多人是在其他類，如教育、衛生、文化、警政都有，像去年參加基礎訓練有很多是衛生教育類，社福類反而不多，這個人數我反而覺得還可以，九十一年才將社會福利與醫療分開，不過在早期是合在一起，之後各類各自承辦，內政部才決定將之分開，分開後資源不能整合與有效利用，像以前醫院是很大宗，我們有很多資源，包括像場地租借或志工借用，這是很可觀的，但現在分開後，現在社會福利類大概一千六百多位，而台南市三間大醫院志工加起來也遠超過社會福利類三十六隊人數，其實缺點還是在資源分配上，變成會有很多重覆，辦理的活動大概都一樣，事實上，早期類別分開時，協會還有上過整合的課程，最主要是法規與志願服務法內容，其實法規通過後，大概在三、四月時台南市有辦一場志願服務法說明會，邀請全國政府相關業務單位及志工來參加，但後來就沒

有再做宣導性活動，那當然目前有做法規部分的介紹，但可能還是不夠，也接過蠻多電話，像一些承辦人員會反應為什麼要有志願服務法，而且這個法有多那麼多限制，他們之前是很愉快地在做志願服務工作，但法規執行後，包括評鑑，每年寫計畫還要寫服務計畫，其實立法的目的，是讓志工知道他們的權利和義務，但背後執行的問題反而是機構很難去管理(G4-3)，他們會覺得志工對法的認知是得到很多的福利，但我自己的感覺，是讓志工隊的福利倒退，不讓志工得到很好的福利，像保險、誤餐等是指必要時，那有很多志工是認為必須要補助(G4-4)。就我個人的一些看法，是為什麼那麼快在八十九年才剛把草案寫出來，可能碰巧發生九二一大地震，又看到很多志工出來，就在立法院中趕快通過，像我們在講法規的部分，還是有很多模稜兩可的現象，像志工倫理部分，有十二條志工倫理守則來看，有那些志工可以做得好(G4-5)，我曾聽到有些志工隊，他們有自己一套志工管理辦理，反而是適用於自己志工隊，那如果把志願服務法加進去，反而是礙手礙腳的(G4-5)，其實有很多問題，或許是宣導不夠，大家都不清楚志願服務法，志工會斷章取義(G4-7)，像我遇到一個問題，像志工來申請績效證明書，我們都會發，但其他機構承認不承認是另外一回事，我時常遇到的是，我拿績效證明書是為了要加分，也真的到機構去服務，但拿到學校後，學校的反應是這也不能證明是否有去服務，要加分也沒有立法明確的規定這是可以加分的，所以這個法目前沒有執行細則(G4-8)。那從整個社會來看，對整個法沒有整體的概念，像教育類，他們都會很鼓勵去學校做志工，像替代役和升遷，對年青人是很重要的，但目前成功的案例好像是沒有，所以這套方法是真的符合需求嗎？這是大家都蠻質疑的(G4-9)，而志願服務榮譽卡是志工目前最常關心的事，因為志願服務榮譽卡是今年才開始申請發放。

至於特殊訓練，我們辦得比較少，因為我們專門辦理社會福利類訓練，大概三至四個月辦一次，但要看內政部補助的經費多寡，場次才能決定，原則上今年大概預計辦二場次，特殊訓練也有課程內容，按照各個體系類別，像社會福利類有社會福利類的上課標準內容(F5-1)。

志工聯繫會報我們會召集，最主要是針對祥和計畫志工隊，在今年的作法，還會增加市政府志工隊承辦單位，原則上一年三至四次，最主要是是在活動之前會辦活動協調會，像成果展、表揚、聯合服務等，這是比較大型，每個單位一起來參與，所以利用聯繫會報來做協調會與籌備會，基本上聯繫會報和協調會還是會分開，在討論項目內做區別，聯繫會報主要會分三至四次，第一次是各個機構的年度計畫報告，最主要是協會提出年度計畫，說明那些大型活動需

要各機構協助，第二、三次會報屬於交誼性質，有事情報告，其他時間做交誼，去年沒有做訓練，第四次則提年終報告，各個機構提出書面成果報告，說明辦了那些活動，在訓練部分，今年應會加進去，第一次大約在二、三月，第二、三次約在七至八月，第四次大概在十二月(G6-1)。

在獎勵表揚上，在工作人員部分是沒有，在志工部分我們每年有志工表揚及志工系列活動，像志工的一些活動，大概是從九至十月，二個月中間會辦大概將近二十個活動，今年就申請了十九項，金駝獎是中華志願服務協會，在台南市有新銳獎、金牌獎、銀牌獎及銅牌獎，台南市最高榮譽是金鳳凰獎，新銳獎沒有限定人數，平均一年大約有二十位，不過機構要推薦提出申請，銅牌獎只要服務滿三年，不受前項限制，銀牌獎是需要領過銅牌獎才可以，合起來大約四十幾個，金鳳凰獎每年大概會有一至二位，也有從缺，銀、銅牌獎大概會會有七至八左右，得獎人不多，因為提出申請的人不多再加上篩選，像我們的作法會邀請台南縣市相關評審委員評審，就是先推薦，後初審、複審，再表揚，像去年有一個創新是團隊表揚，前年是第一次，去年因為祥和計畫志工小隊很少，發現每一年提出成果沒有很齊全完整，後來再來辦一個團隊的表揚，在數據上做成效才看得出來(F7-1)。

在推展志願服務法的困難上，主要是經費不足的問題(G8-1)，像我們協會在人力上還可以接受，我們幾位工作人員包括行政、總務會計及一般行政事務，其次，之前協會的角色定位是很模糊，在各機構的協調上蠻困難，要用怎樣的角來協調與溝通，後來的解決方式是透過社會局來接聯繫，會變得比較平衡，像去年的話，內政部補助一百四十多萬，市政府去年補助九千多元，捐款五萬元，經費最主要來自內政部，如果內政部減少補助的話，必要時會減少一些方案，只做一些必須要做的基礎訓練(G8-2)。

在我們協會自己的志工聯繫而言，像我們沒有固定的時間出來聚會或開幹部或志工會議(G9-2)，很多時間都是在活動時才能看到志工，我們志工隊只有十四人，也有機構建議我們多召募一些人，實際上我們也不需要那麼多志工，所以我們還是維持現狀，只有在活動時才會邀請志工出來幫忙，就像我們評估之後，我們活動大概需要的人就夠了(G9-1)，其實有一些機構，不去增加工作人員，反而運用志工去做一些行政事務以減少支出，會有一些抱怨出現。

至於對志願服務法內容方面，我是蠻贊成所立的法規，唯一的缺點就是需要去改進實施細則，這是我一直強調的，也有學者建議協會可以彙集一些看法，然後呈報上去，像一些實施細則，像子法包括替代役、績效效、榮譽卡等，在某些程度上是需要的，但不見得說適合每一個人，就目前志工年齡層來看，

大多是四十歲以上而且是婦女居多，所以替代役及升學這二點是可以斟酌的，像現在學生太多參加社團而不是志工，所以變成需求性降低很多，而替代役兵役的話，申請的人不多，成功案例也不多(G10-1)。

對於志願服務法執行的發展，我覺得大概在二、三年後會有修法，協會比較扮演的是按內政部的規定來做，也有和其他學者討論，其實這套法是很簡陋，而且在很匆促情況下訂定，草案在八十九年出來，在九十年一月就通過了，如果未來沒有修改的話，到時候執行上會有問題，我覺得教育訓練需要修改，因為八十四年祥和計畫中有認知、進階、專業及督導訓練，是很完整的，並適合每個人，而現在分基礎及特殊訓練，是一種概念性的訓練，而沒有專業上的訓練，所以在教育訓練上需要修正，我覺得是課程上的安排，像特殊訓練上課程的安排，看起來都是單一性，反而我覺得教育領域的專業訓練，除了基本課程外，還有很專業的訓練，社會福利的專業訓練課程是不夠的(G11-2)。另外，子法中有一個內政業務的獎勵辦法，好像針對志工的召募與督導所提出的表揚，我覺得那個部分可以提出來做一個取舍，因為內政業務跟一般機構、民間單位、市政府所辦的表揚類似，是重覆的(G11-3)。

資料來源：本研究整理

## 志願服務法

中華民國九十年一月二十日公布

### 第一章 總 則

#### 第 一 條

為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質，特制定本法。

志願服務，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。

#### 第 二 條

本法之適用範圍為經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫。

前項所指之服務計畫不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。

#### 第 三 條

本法之名詞定義如下：

一、志願服務：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。

二、志願服務者（以下簡稱志工）：對社會提出志願服務者。

三、志願服務運用單位：運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。

### 第二章 主管機關

#### 第 四 條

本法所稱之主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。

本法所定事項，涉及各目的事業主管機關職掌者，由各目的事業主管機關辦理。

前二項各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理，其權責如下：

一、主管機關：主管從事社會福利服務、涉及二個以上目的事業主管機關之服務工作協調及其他綜合規劃事項。

二、目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、科學、體育、消防救難、交通安全、環境保護、衛生保健、合作發展、經濟、研究、志工人力之開發、聯合活動之發展以及志願服務之提昇等公眾利益工作之機關。

## 第 五 條

主管機關及目的事業主管機關應置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要定之。為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報。

對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。

## 第三章 志願服務運用單位之職責

## 第 六 條

志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。

## 第 七 條

志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員。

前項志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。

志願服務運用者應於運用前，檢具志願服務計畫及立案登記證書影本，送主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備案，並應於運用結束後二個月內，將志願服務計畫辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查；其運用期間在二年以上者，應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關備查。

志願服務運用者為各級政府機關、機構、公立學校或志願服務運用者之章程所載存立目的與志願服務計畫相符者，免於運用前申請備案。但應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查。

志願服務運用者未依前二項規定辦理備案或備查時，志願服務計畫目的事業主管機關應不予經費補助，並作為服務績效考核之參據。

## 第 八 條

主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關受理前條志願服務計畫備案時，其志願服務計畫與本法或其他法令規定不符者，應即通知志願服務運用單位補正後，再行備案。

## 第 九 條

為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：

- 一、基礎訓練。
- 二、特殊訓練。

前項第一款訓練課程，由中央主管機關定之。第二款訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。

#### 第十條

志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。

#### 第十一條

志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。

#### 第十二條

志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。

前項志願服務證及服務紀錄冊之管理辦法，由中央主管機關定之。

#### 第十三條

必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。

### 第四章 志工之權利及義務

#### 第十四條

志工應有以下之權利：

- 一、接受足以擔任所從事工作之教育訓練。
- 二、一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
- 三、依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。
- 四、獲得從事服務之完整資訊。
- 五、參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

#### 第十五條

志工應有以下之義務：

- 一、遵守倫理守則之規定。
  - 二、遵守志願服務運用單位訂定之規章。
  - 三、參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。
  - 四、妥善使用志工服務證。
  - 五、服務時，應尊重受服務者之權利。
  - 六、對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
  - 七、拒絕向受服務者收取報酬。
  - 八、妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。
- 前項所規定之倫理守則，由中央主管機關會商有關機關定之。

## 第五章 促進志願服務之措施

### 第十六條

志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。

### 第十七條

志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。

前項服務績效之認證及證明書格式，由中央主管機關召集各目的事業主管機關及直轄市、縣（市）政府會商定之。

### 第十八條

各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用。

### 第十九條

志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。

主管機關及目的事業主管機關得就前項服務績效特優者，選拔楷模獎勵之。

主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。

主管機關及目的事業主管機關得對前項評鑑成績優良者，予以獎勵。

志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。

前項獎勵辦法，由各級主管機關及各目的事業主管機關分別定之。

### 第二十條

志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。

志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。

### 第二十一條

從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役；其辦法，由中央主管機關定之。

## 第六章 志願服務之法律責任

### 第二十二條

志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。

前項情形，志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。

## 第七章 經費

### 第二十三條

主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及志願服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。

## 第八章 附則

### 第二十四條

志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用本法之規定。

第二十五條 本法自公布日施行。

祥和計畫

中華民國九十年十二月十四日

內政部台九 內中社字第九 七三一九四號函頒修正

一、目的：

為激勵社會大眾秉持施比受更有福，予比取更快樂的理念，發揮助人最樂，服務最榮的精神；擁抱志工情，展現天使心，胸懷燃燒自己、照亮別人之德操，踴躍投入志願服務行列，積極散播志願服務種子，共同為協助拓展社會福利工作及增進社會祥和而奉獻心力。社會福利政策綱領。

二、招募對象：

願運用餘暇參與志願服務之社會大眾，確具服務熱忱與興趣者，即可參加志願服務隊。志願服務運用單位招募志工之方式及志工資格依志願服務法規及各單位規定辦理。

三、任務編組及組織聯繫：

(一) 志願服務隊：

志願服務運用單位為推展本計畫之服務項目得招募志工二十人以上組成志願服務隊，每隊設隊長一人、副隊長一人至三人。各隊成立後，應將隊長、副隊長名單及隊員人數函報當地直轄市或縣（市）主管機關備查。

(二) 主管機關得召開志願服務會報以整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目等事宜。

(三) 志願服務隊得依工作需要設置下列各組，負責辦理各項有關事宜：

1. 組訓組：負責志工之招募訓練、組織編隊及資料管理等有關事宜。
2. 輔導組：負責志工之任務分配、輔導考核及團康聯誼等有關事宜。
3. 行政組：負責志願服務隊之文書、庶務、會計及出納等有關事宜。

四、教育訓練：

(一) 基礎訓練：

以結合志工新秀、灌輸志願服務理念為主；由志願服務運用單位安排所屬新進志工參加；訓練期滿，發給結業證明書。課程內容包括：

1. 志願服務的內涵 二小時
2. 志願服務倫理 二小時
3. (1) 自我了解及自我肯定  
(2) 快樂志工就是我  
    以上二種課程二選一 二小時
4. 志願服務經驗分享 二小時

5. 志願服務法規之認識 二小時
  6. 志願服務發展趨勢 二小時
- 以上共計十二小時。

#### (二) 特殊訓練：

以強化志工專業知能，熟悉工作環境為主；由志願服務運用單位安排曾經接受基礎訓練之志工參加；訓練期滿後，發給結業證明書。課程內容包括：

- 1 社會福利概述 二小時
- 2 社會資源及志願服務 小時
- 3 (1) 人際關係  
(2) 說話藝術  
(3) 團康活動  
    以上課程三選一 二小時
- 4 志願服務運用單位業務簡介 二小時
- 5 志願服務工作內容說明及實習 二小時
- 6 綜合討論-集思廣益論方法 二小時

以上共計十二小時，志願服務工作內容說明及實習時數，得由志願服務運用單位依實際需要延長之。成績優良者，發給結業證明書。

#### (三) 成長訓練：

以結合資深志工，精進志工知能為主；參與志願服務一年以上，且曾參加基礎訓練、特殊訓練，並持有結業證明書者，由志願服務運用單位推薦參加；訓練期滿後，經考評及格，發給結業證明書。

課程內容包括：

1. 志願服務的方法及技巧
2. 社會資源的結合及運用
3. 志工團隊的統合及協調
4. 志工團體的運作及成長
5. 雙向溝通
6. 活動及方案設計
7. 團康技巧
8. 溝通技巧
9. 綜合討論-縝密思考研方案

以上共計十八小時

#### (四) 領導訓練：

以培訓志工幹部為主；參與志願服務三年以上，且曾參加成長訓練，並持有結業證明書者，由志願服務運用單位推薦參加；訓練期滿後，經考評及格，發給結業證明書。課程內容包括：

## 1. 領導志工的原則及技巧

2. 志工及志工督導之心理調適

3. 非營利組織概述

4. 志願服務及社會需求

5. 民主素養及志工團體

6. 如何塑造志願服務文化

7. 領導藝術

8. 即席演講

9. 綜合討論-精益求精創新猷

以上共計十八小時

前項各款教育訓練之結業證書格式如附件一。

## 五、服務項目：

### (一) 身心殘障福利服務：

協助社政機關及身心障礙福利機構或團體推展身心障礙福利有關服務事宜。

### (二) 老人福利服務：

協助社政機關及老人福利機構或團體推展老人福利有關服務事宜。

### (三) 婦女福利服務：

協助社政機關及婦女福利機構或團體推展婦女福利有關服務事宜。

### (四) 少年福利服務：

協助社政機關及少年福利機構或團體推展少年福利有關服務事宜。

### (五) 兒童福利服務：

協助社政機關及兒童福利機構或團體推展兒童福利有關服務事宜。

### (六) 諮商輔導服務：

協助社政機關及諮商輔導機構或團體推展諮商輔導有關服務事宜。

### (七) 家庭福利服務：

協助社政機關及家庭福利機構或團體推展家庭福利有關服務事宜。

### (八) 社區福利服務：

協助社政機關暨社區福利機構或團體推展社區福利有關服務事宜。

### (九) 綜合福利服務：

協助社政機關及社會福利機構或團體提供資料整理、建檔、列管或資訊服務有關事宜。

## 六、實施方式：

### (一) 頒授志願服務隊隊旗：

志願服務隊隊旗由各直轄市、縣(市)主管機關分別頒授(負六號旗)，並按各志願服務隊成立之先後順序分別編隊，各隊之運用單位名稱得置於隊旗

- 上，藉以顯現團隊精神，凝塑團隊意識。各隊隊旗之顏色由頒授單位自行訂定。
- (二) 製發志願服務證：  
各志工均由各機關、機構或團體自行製發「志工服務證」，藉以識別，並示榮譽，俾以提昇服務品質。
- (三) 發給志願服務紀錄冊：  
志願服務運用單位應依內政部訂定之志願服務證及服務紀錄冊管理辦法規定向目的事業主管機關申請發給志願服務紀錄冊，用以考核服務績效，並憑作獎勵表揚之參據。
- (四) 製發志工服務背心：  
志願服務運用單位得製作志工服務背心，藉以突顯服務標誌，廣收服務效果。
- (五) 頒發志願服務隊幹部聘書：  
志願服務隊隊長、副隊長，由直轄市、縣（市）主管機關頒發聘書，藉以激勵助人最樂，服務最榮之士氣。
- (六) 訂定志願服務週：  
每年十二月第一週配合國際志願服務日定為志願服務週，擴大舉辦各項宣導活動，俾使志願服務蔚為風氣。

## 七、獎勵：

- (一) 個人獎勵：
- 1 參與志願服務一千五百小時以上之志工，得依內政業務志願服務獎勵辦法申請獎勵。
  - 2 參與志願服務三千小時以上之志工，得依志願服務獎勵辦法申請獎勵。
  - 3 舉辦志願服務楷模選拔及表揚：積極參與志願服務之志工或協助推展志願服務之熱心人士，得由各志願服務隊所屬單位推薦，參加志願服務楷模之選拔活動，其實施計畫另定之。
- (二) 團體獎勵：  
積極推動志願服務工作著有績效之志願服務隊，經評鑑成績優良者，得由內政部予以獎勵，並公開表揚，其評鑑計畫另定之。
- (三) 直轄市、縣（市）主管機關獎勵：  
積極推動志願服務工作著有績效之志願服務隊，經評鑑成績優良者，得由內政部予以獎勵，並公開表揚，其評鑑計畫另定之。

## 附錄九

### 台南市祥和計畫志願服務運用單位 推展志願服務工作評鑑實施計畫（草案）

- 一、法規依據：依據志願服務法第十九條第三項
- 二、審查方式：評鑑方式分為書面審查及實地考察
- 三、配合單位：加入台南市祥程計畫志願服務隊年滿一年以上之小隊
- 四、評鑑資料期程：九十年元月二十日起至九十三年元月三十一日止
- 五、評鑑指標：
  - （一）志工運用情形（20%）
    1. 志工招募
    2. 志工基本資料之建立及更新情形
    3. 志工教育訓練辦理
    4. 志工工作手冊訂頒情形
    5. 其他
  - （二）團隊組織功能之發揮(20%)
    1. 團體之運作情形及輔導機制
    2. 社會資源開發及運用
    3. 團隊服務目標達成之程度
    4. 其他
  - （三）志願服務管理制度建構(40%)
    1. 志願服務證、志願服務記錄冊之發放、登錄管理情形
    2. 年度計畫之擬定與核備
    3. 志願服務績效證明發放情形
    4. 志工福利辦理情形(包含聯誼、聚餐、戶外活動與保險 等)
    5. 志工考核辦理情形(包含考核、獎勵、表揚情形)
    6. 志工幹部組織與會議
    7. 經費、編列預算
    8. 行政管理(各項行政、活動檔案建立及管理情形)
    9. 其他
  - （四）服務績效(20%)
    1. 服務成果
    2. 創新方案的設計與執行成效
    3. 配合目的事業主管機關各項工作

#### 4. 其他

### 六、評選程序

- (一) 由台南市政府社會局敦聘專家學者五至七人組織評鑑小組，就評鑑指標進行評鑑工作。
- (二) 受評單位案評鑑指標研提三年內之書面報告（請用 A4 規格紙張，WORD 標楷體 14 字型繕打並裝訂整齊），於九十三年四月十五日前將書面報告一式八份寄送本府彙整。
- (三) 評鑑第一階段由評鑑小組就受評單位書面報告加以審核，選出十位志願服務運用單位，第二階段由評審小組於九十三年五月就入選之志願服務運用單位進行實際查訪後，召開評審會議，評選出優等及甲等單位。

### 七、成績評定及等第：

- (一) 評鑑成績達九十分以上單位列為優等
- (二) 評鑑成績達八十分以上未達九十分之單位列為甲等
- (二) 評鑑成績達七十分以上未達八十分之單位列為乙等
- (二) 評鑑成績七十分以下單位列為丙等

### 八、評鑑結果與獎懲

- (一) 凡評列甲等以上之單位，由台南市政府擇期公開頒獎表揚，並頒發獎牌乙面。該單位得優先推薦代表參加台南市政府辦理之志願服務觀摩或相關活動。
- (二) 凡成績評列為丙等之單位，由台南市政府專案列管，輔導其進行改善。

## 附錄十

### 台南市政府九十三年度各志願服務地方目的事業主管機關 志願服務工作績效評鑑實施計畫（草案）

- 一、法規依據：依據志願服務法第十九條第三項
- 二、目的：為激勵本市各志願服務地方目的事業主管機關推展志願服務工作，並落實志願服務制度建構，進而充分運用志工人力資源，促進祥和社會，人人志工之目標。
- 三、主辦單位：台南市政府
- 四、評鑑時間：九十三年九月
- 五、評鑑資料期程：九十年元月二十日起至九十三年六月三十日止
- 六、評鑑項目、指標：
  - （一）法制面
    - 1.地方目的事業主管機關志願服務獎勵辦法訂頒情形
    - 2.地方目的事業主管機關志願服務楷模(團隊)獎勵法制作業辦理情形
    - 3.地方目的事業主管機關志願服務評鑑法制作業訂頒情形
  - （二）政策面
    - 1.政策內容
    - 2.推展策略
    - 3.年度計畫
    - 4.經費預算
    - 5.人力配置
  - （三）宣導面
    - 1.宣導目標與行銷策略
    - 2.志願服務宣導推動情形
  - （四）績效面
    - 1.行政管理
      - (1)志願服務會報辦理情形
      - (2)定期瞭解志願服務運用單位之推動情形
      - (3)與所轄屬志願服務運用單位業務聯繫協調情形
    - 2.人力資源培訓
      - (1)志工團隊管理情形(包含備案(查)受理、基本資料建立、業務督導、考核評鑑、記錄冊登錄查核 等
      - (2)志工教育訓練推動情形
      - (3)志工獎勵表揚辦理情形

(4) 志工福利聯誼推動情形(包括志工意外事故保險辦理情形)

3. 服務輸送網絡

(1) 志願服務輸送及網絡建構情形(如志願服務會報、單一窗口 等)

(2) 社會資源連結運用情形

4. 政策發展

(1) 志願服務研究發展與調查統計辦理情形(含公務報表造送時效與正確性)

(2) 志願服務創新方案

(3) 配合中央政策推動情形(包含配合 2008 國家發展重點計畫)

七、評選方式

(一) 由台南市政府計畫室敦聘專家學者五至七人組成評鑑小組，就評鑑指標進行評鑑工作。

(二) 受評單位評鑑指標研提書面報告(請用 A4 規格紙張，WORD 標楷體 14 字型繕打並裝訂整齊)，於九十三年七月十五日前將書面報告一式八份交由計畫室彙整。

(三) 評審日期另定，評審當日並請受評單位就評鑑項目(指標)進行十分鐘口頭簡報。

(四) 評鑑小組就受評單位之書面報告、口頭報告及相關佐證資料詳加審核，召開決審會議，並提供受評單位改進之建議。

八、評鑑結果與獎懲

由評鑑小組決審出優等三名、甲等五名，評鑑獲優等、甲等單位，由市長頒發獎牌乙座，評鑑優等及甲等機關，由各機關對有功人員辦理敘獎。

## 台南市社會福利類志願服務楷模獎助要點

九十三年九月六日九三南市社福字第-031567680

- 一、台南市政府（以下簡稱本府）為激勵績優社會福利類志願服務人員，倡導志願服務熱心奉獻之精神，提升服務品質與形象，特定訂本要點。
- 二、依據志願服務法第十九條規定訂定之。
- 三、獎勵對象：熱心參與本市社會福利工作之志願服務人員，並領有志願服務記錄冊者。
- 四、評選內容：凡領有志願服務記錄冊之社會福利類志願服務人員，品德優良無不良記錄，且具備下列條件之一：
  - （一）積極、主動、熱心、對服務對象有具體的幫助者
  - （二）服務行為表現優良，事蹟感人者
  - （三）研提創新意見或做法，確有助於志願服務之推動改進者得依下列規定辦理提報，惟最近五年內曾經有犯罪行為經判決確定者，不得推薦：
  - （一）志願服務金鳳凰獎：持續參加志願服務滿十年以上且服務時數累計二千小時以上之志願服務人員，並曾獲本府「志願服務金牌獎」表揚，服務品質及績效卓越者
  - （二）志願服務金牌獎：持續參加志願服務滿八年以上且服務時數累計一千六百小時以上之志願服務人員，並曾獲本府「志願服務銀牌獎」表揚，服務品質及績效卓越者
  - （三）志願服務銀牌獎：持續參加志願服務滿五年以上且服務時數累計一千小時以上之志願服務人員，並曾獲本府「志願服務銅牌獎」表揚，服務品質及績效卓越者
  - （四）志願服務銅牌獎：持續參加志願服務滿三年以上且服務時數累計六百小時以上之志願服務人員，服務品質及績效卓越者
  - （五）志願服務新銳獎：持續參加志願服務滿一年以上三年以下，且服務時數累計一百五十小時以上之志願服務人員，服務品質及績效卓越者
- 五、每一獎項每一小隊得推薦二位志願服務人員參選，唯該小隊志願服務人數達一百人以（含一百人）者，得多推薦一名志願服務人員參與，每增加志願服務人員一百人，得增加推薦名額一名
- 六、評選方式：由本府聘請專家學者 3-5 人組成評審小組，就推薦資料予以審查，審慎評定當選個人
- 七、獎勵：凡評定當選之優秀志願服務人員由本府公開表揚，並頒發獎座（獎牌）或獎狀乙份
- 八、同等獎項頒授每人乙次為限，推薦遴選不同等次之獎項應間隔二年以上
- 九、本要點奉准後實施，修正時亦同