

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION

MASTER PROGRAM IN NONPROFIT ORGANIZATION MANAGEMENT

DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

NANHUA UNIVERSITY

中齡者參與志願服務動機、歷程與生涯規劃之研究

Motivation、Process and Retirement Planning of Middle-Age Volunteer Participation

指導教授：涂瑞德 博士

ADVISOR：RUEY-DER TWU Ph.D.

研究生：侯玉梅

GRADUATE STUDENT：YU-MEI HOU

中 華 民 國 1 0 4 年 6 月

南 華 大 學

企業管理學系非營利事業管理碩士班

碩 士 學 位 論 文

中齡者參與志願服務的動機、歷程與生涯規劃之研究

研究生：侯云梅

經考試合格特此證明

口試委員：涂瑞德

呂朝賢

謝志平

指導教授：涂瑞德

系主任：黃國忠

口試日期：中華民國 104 年 06 月 26 日

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班

103 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：中齡者參與志願服務的學習歷程與生涯規劃之研究

研究生：侯玉梅指導教授：涂瑞德博士

論文摘要內容：

本研究旨在探討中齡者參與志願服務動機、歷程以及影響中齡者規劃志工生涯發展之相關因素。本研究採質化研究進行探索，透過深度訪談四位中齡志工蒐集資料，經資料整理歸納與分析，所得結果：（1）中齡者參與志願服務動機多面向，以「自我取向」顯著。（2）中齡者參與志願服務之收穫與感受為正向回饋，機構的志工制度則部分負向感受。（3）影響中齡者規劃志工生涯發展的因素是多重組合。

最後，本研究針對上述研究結果提出若干建議，供民眾對志工生涯規劃以及相關機構參考。

關鍵詞：中齡者、志工生涯、參與動機

Title of Thesis : Motivation, Process and Planning of Middle-Aged Volunteer Participation

Department : Master Program in Nonprofit Organization Management,
Department of Business Administration, Nanhua University

Graduate Date : June 2015

Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Yu-Mei Hou

Advisor : Ruey-Der Twu Ph.D.

Abstract

The purpose of the present study was to realize the motivation of the middle-aged volunteer workers to participate in their volunteer works. The second goal was to understand what the volunteer workers have gotten and how they have felt in the process of their participation. The final aim was to determine the related factors influencing the planning of their volunteer lives.

The research was designed by interviewing four middle-aged volunteer workers committing themselves in different types of organizations to make a qualitative analysis. Based on the data obtained from the interviews, results indicated that:

- (1) The motivation for the middle-aged volunteers to participate in their volunteer works was multifaceted; however, most of it was “self-oriented.”
- (2) The participating in the volunteer works of the middle-aged volunteers could generate lots of positive feedback as they worked; however, the volunteer system in the organizations could cause them some negative feelings.
- (3) The factors affecting the middle-aged volunteer workers to plan their volunteer lives were compound.

According to the findings above, we will offer several suggestions for the civilians and related organizations to take a reference.

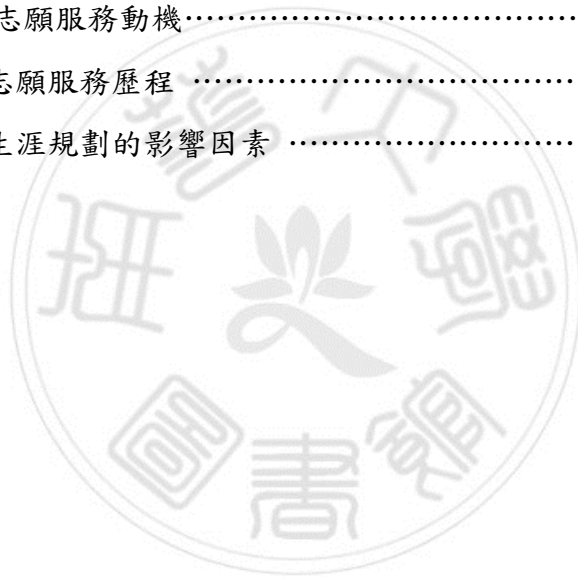
Keywords : Middle-Aged Volunteer , Volunteer lives , Motivation

目 錄

中文摘要	I
英文摘要	II
目錄	III
表目次	IV
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機	3
第三節 研究目的	5
第二章 文獻探討	6
第一節 志願服務的特性	6
第二節 參與志願服務動機與工作滿意度	11
第三節 成人終身學習	23
第四節 生涯規劃理論	30
第三章 研究設計	41
第一節 質化研究方法	41
第二節 研究程序	43
第三節 研究對象	45
第四節 資料處理	47
第四章 研究結果與討論	51
第一節 中齡者參與志願服務動機	51
第二節 中齡者參與志願服務歷程	59
第三節 中齡者志工生涯規劃之影響因素	66
第五章 結論與建議	72
第一節 研究結論	72
第二節 研究建議	74
參考文獻	77
附錄一	82
附錄二	83
附錄三	85
附錄四	86

表 目 次

表 2-1 志願服務領域、性質與功能分類.....	8
表 2-2 國內民眾參與志願服務動機之實證研究.....	15
表 2-3 工作滿意度之實證研究	20
表 2-4 志願服務歷程之相關研究	26
表 2-5 Levinson (1978) 生涯發展期.....	33
表 3-1 訪談對象基本資料.....	45
表 3-2 譯碼概念表.....	48
表 3-3 編碼與訪談內容之引述.....	50
表 4-1 中齡者參與志願服務動機.....	56
表 4-2 中齡者參與志願服務歷程	63
表 4-3 中齡者志工生涯規劃的影響因素	69



第一章 緒論

廿一世紀的社會大環境處於混沌不安的狀態，志工人為社會適時注入一股暖流。參與志願服務是當今社會現象其中一股熱潮，參與年齡層涵蓋老、中、青、少年等，人數也不斷攀升。

本研究在於探討參與志願服務工作的中齡志工依個人參與經歷，能提供有關志工生涯規劃之相關事宜。所謂「凡事豫則立，不豫則廢」，因此，參與志願服務工作之前，進行妥善規劃也是不容忽視，為了解實際情況故研究探討之。

第一節 研究背景

根據衛生福利部（2014）資料統計：2012年志工的服務時數平均每人每週服務3.1小時；投入服務的類別為：身心障礙福利服務、老人福利服務、婦女福利服務、兒童及青少年福利服務、諮商服務、家庭福利服務、社區福利服務等社會服務工作；志工成員遍及家庭主婦、大專青年學生、勞工朋友、公教人員、退休人員及其他專門技術人員；從事志願服務年齡層面，落於18-29歲者人數最多，30-49歲次之，55-64歲位居第三。

政府為鼓勵人民多參與志願服務，於2001年1月20日頒布施行「志願服務法」，同年也推動「全球青年服務日」，鼓勵12-30歲青少年及青年參與志工服務活動，根據行政院青輔會統計，2001年青年參與志工服務人數共有8,963人，到了2012年青年志工參與人數共有189,116人。行政院青年輔導委員會於2008年成立「區域和平志工團」，為馬英九總統青年政策中的「台灣小飛俠計畫」，召喚青年們除了參與國內志願服務活動之外，也能將濟弱扶貧、永續發展等這份服務精神躍於國際（陳思涵等，2013）。

除此之外，社會上也有培訓「有給職專業志工」的社團成立，例如，社團法人台灣兒少生涯教育促進會，簡稱「生涯促進會」，於2011年內政部立案後正式成

立的社團法人公益團體，其目的：1.推展兒少生涯教育，並協助弱勢學習者獲得適性發展的空間。2.培訓生涯志工，亦為輔導員生涯志工，建構支持性社群平台，發展相關的生涯教育方法，以促進兒少生涯健全發展，成為具有生產力、關懷社會及國際視野的公民。本會所稱的「生涯志工」指培訓招募有相同心志的工作人員，長期從事個人生涯發展與建構生態的工作，其透過師徒傳承所建構的發展階梯，協助團隊成員逐步從志工、實習、兼職發展為全職的過程（台灣兒少生涯教育促進會，2013）。

「志工」是任何機構單位不可忽視的人力資源，當今政府各部門也積極推動「運用志願服務人力」的策略以及模式，例如：宜蘭縣政府相關部門，推出「志工永續經營」的概念。新北市政府近年也開始推行「志工生涯規劃」之服務方案，提供教育訓練、志工體驗活動、生涯管理、適性評估及媒合服務等。對欲擔任志工之民眾，引導其從事志願服務之前，先了解自己的特性和屬性，了解志願服務的意涵及精神，再運用自己的興趣、專長、時間、特質等作妥善規劃，結合黃金志工主動提供教育訓練、志工體驗活動、生涯管理、適性評估及媒合服務等，希望藉此促進民眾參與意願之外，更進而長期穩定的投入服務（新北市志工生涯規劃方案，2014）。

時代更迭、整個社會經濟環境的變遷，參與志願服務的現象多元化、國際化，服務觸角延伸各領域，從事志願服務工作者也不再如同早期是從職場退休後打發時間或個人善心行為，參與志願服務工作的對象已涵括各個群體，參與年齡由高齡遍及青少年，根據研究，參與志願服務的年齡別趨勢中，青年比例不斷提升，從事社會服務工作滿意度也提升（青年輔導研究報告，2005：114）。

林凱鈞（2014）的研究也發現：致力於志願服務，能學習以正面角度來思索人生課題，坦然面對老化過程的改變。所以，透過參加社團活動、志工團體，享受學習的樂趣、學習自我照顧、尋找自己想做的事，讓自己活的充實快樂，以面對年紀的增長，因應這個社會的變化。要如何達到這樣的境界呢？規劃與準備自然是不二法門（黃怡瑾,2008：318-319）。

第二節 研究動機

資訊充斥的知識時代，提倡終身學習的社會，民眾可藉由正規（如學校）、非正規、非正式（如社區、社團）的教育情境中學習新知與技能，由以上研究背景資料可以瞭解「當志工」是趨勢也是促進自我成長、學習、維持與社會接觸之方式。志工風氣日漸蓬勃發展的同時，我國的志工運動也有「企業志工」模式出現，是由主管或管理者帶領員工們及其家屬一同參與志願服務工作。中齡者通常已擁有相當知識與技能，例如台積電之志工們，在高雄氣爆（2014年7月31日）事件中，發揮一己之長，協助善後表現亮眼。而第二次機器時代來臨，電腦作業與機器取代人工，那麼將來人力何去何從？未來有哪些工作可做？在服務與學習（活到老，學到老）共存的時代，中齡者參與志願服務工作不但可藉此管道學習其它知識或技能來充實自己，也可將中齡階段參與志願服務工作視為個人退休前或迎接高齡時代的暖身運動。

管理大師杜拉克（傅振焜譯，1994年：181）指出，美國志工的自願性參與之所以蔚為風氣，並不是因為老人多，需要打發時間，這些志工目的是為了追求社區溝通、團體歸屬感、人對人的責任與奉獻。大部分的志工也不是退休的老人，多半是中年人，他們受過良好的教育、收入中上，而且夫妻忙於專業工作。這些志工們認為從事非營利活動所得到的收穫，遠比他們付出的還要重要（江明修，2003：302）。

昔日電視上有則招募志工的廣告，最後有句話：「當志工是世上最富有的人」，可知有心意當志工的人在服務過程中，會發現最大獲益者是我們自己，內心會感受到施比受更有福，因為有能力給予，此外，也豐富心靈、生活充實、擴展人際社交生活圈。年屆85歲的藝人孫越先生，48歲時隨醫療義工團一趟泰北服務，回國之後即規劃個人志工生涯，每年用8個月做公益，4個月拍戲工作，59歲時以「不見孫越，只見公益」這句話退出演藝圈，專心從事公益活動至今。

普羅大眾規劃人生生涯發展，著重於升學、就業、學習技能、職場方向、結婚生子、退休生活等方面，而對於參與志願服務工作呢？當志工雖出於自願、服務性質，工作有別於一般正職，大部份也沒有像政府機構或公司企業裏的員工、

主管般有給職和支薪，但是，細心思量，它也可以說是一項職業、一份工作、一個責任的分擔，因此，本文研究者認為參與志願服務工作之前如有規劃，服務工作更能「歡喜做，甘願做，做的好。」有道是：機會永遠留給做好準備的人，成功屬於能把握機會的人！

學者林勝義（2006：36）也說明事先擬訂志願服務生涯規劃，清楚自己的興趣取向、了解自己的人格特質、能力、明確想服務的方向、適度的安排時間，做好準備，將來投入服務工作時，對自己、服務對象、機構的選擇等方面才會有所助益，激發服務的動力，促使志工生涯的圓滿。換言之，志工生涯若有妥善的規劃，即能循序漸進地從事志願服務工作，機構的志工管理方面不但能降低流失率，也可增加生產力，使組織效能大為提高。

以往有關參與志願服務之研究，大多落於研究參與志願服務動機與工作滿意度或服務學習歷程等（如陳幸梅，2005；潘玟諺，2005；徐俊賢，2005；蔣政剛，2007；張志榮，2008；鍾立君 2008；陳寶瑟，2008）；中高齡者志工生涯規劃為退休生活與活躍老化（如蔡美玉，2002；林可欣，2005；王韻婷，2006；顏兆農，2006；王國珍，2007；吳宜泰，2009；吳麗香，2012）。35歲-54歲之中齡者參與志願服務工作之生涯規劃的相關研究不多，然而，參與志願服務工作之中年民眾亦不少，根據陳泰元（2003）的研究結果：志願服務參與率的高峰為中年。因此，本文研究者欲瞭解中年人參與志願服務動機為何？此為研究動機之一。

因為研究者個人也曾當過學校故事媽媽、課輔和圖書館志工，初次參與是因為孩子就讀學校的老師發問卷調查家長有意願至學校當志工否？就在沒有任何準備之下即上陣，結果是挫敗感勝於成就感，後來再次選擇圖書館志工，即先詢問相關作業為何？評估一下自己的能力和規劃時間之後，才加入志工行列，而此次參與的心路歷程則比前一次感受良好。因為此，所以想瞭解民眾參與志願服務與規劃志工生涯之相關性？此為研究動機之二。

第三節 研究目的

綜合上述研究背景與動機，本文研究「中齡者參與志願服務動機、歷程與生涯規劃」為瞭解：

1. 中齡者參與志願服務工作之動機為何？
2. 中齡者參與志願服務歷程有何收穫與感受？
3. 中齡者參與志願服務之經歷對其志工生涯有何影響？
4. 中齡者規劃志工生涯的影響因素有哪些？

除此之外，研究結果也希望能提供給將來欲參與志願服務工作之民眾或機構招募志工時，一份參考資料。



第二章 文獻探討

本章文獻探討共分為四節：第一節志願服務的特性；第二節參與志願服務動機與工作滿意度；第三節成人終身學習之探究；第四節生涯規劃理論。

第一節 志願服務的特性

本節探討志願服務的特性，內容依序為：志願服務的內涵與類型、從事志願服務前的準備。

壹、志願服務的內涵

學者林勝義（1996）認為透過志願服務可以展現出尊重生命的價值、善盡社會責任、維護人類權益、發揮個人愛心、弘揚宗教善性與實現自我理想。Brilliant（1997）認為美國的志願主義起源於西方二個重要觀念：(1)希臘在羅馬時代提供給付作為一般福利的博愛觀念（philanthropy）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）（引自曾華源、曾騰光，2003：15）。

「志願服務」在我國「志願服務法」第三條定義：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。

學者何慧卿（2010：17）為「志願服務」下的定義為：(1)強調服務者本身的自由意願。(2)服務目的在於利他，是超越個人物資需求的活動。(3)強調有計畫性、組織性的服務活動。(4)服務對象不再只局限於人，服務議題也從經濟弱勢者擴展為更多元。(5)志願服務乃是輔助性的工作。

學者陳武雄（2004：24）認為志願服務具有下列涵義：

- (1) 它是一種自由抉擇的服務工作。
- (2) 它是一種誠心奉獻的服務工作。
- (3) 它是一種助人利他的服務工作。
- (4) 它是一種不計報酬的服務工作。
- (5) 它是一種無怨無悔的服務工作。
- (6) 它是一種學習成長的服務工作。
- (7) 它是一種講求方法的服務工作。
- (8) 它是一種公平正義的服務工作。
- (9) 它是一種永續經營的服務工作。
- (10) 它是一種輔助支援的服務工作。
- (11) 它是一種增進公益的服務工作。
- (12) 它是一種施受互惠的服務工作。

綜合上述，志願服務乃具有人人為我，我為人人的精神，是一項創造正向的社會文化，建立一個健康、善良的社會環境的工作。

貳、志願服務的類型

一、從事志工活動者的類型與功能

因社會環境的改變，從事志工活動者的類型也較以前廣泛，目前所知的類型和原因如下所述（蘇瑞琴，1998：14-15）：

1. 未就業的女性參與志願服務工作，除了是對社區的貢獻，也可推動自身的主張。
2. 就業民眾參與志願服務工作，是為了挑戰未能在工作上發揮的才能與技巧。
3. 退休民眾參與志願服務工作，瞭解自己仍有被需要的價值，也可充實退休生活。
4. 青少年參與志願服務工作，可以使其提升自我價值感，培養技能、獨立與進取心。
5. 失業民眾如果參與志願服務工作，可以減少因失業而伴隨的負面情緒，也可藉機學習知識。

6.新居民藉著參與志願服務工作，可以認識更多朋友，也促進融入新的社區中。

二、依服務時間性劃分

志願服務強調的是個人自由意願，因此依服務頻率與時間性質可分為以下兩項（曾華源、曾騰光，2003：19）：

- (1) 定期性志願服務：固定提供服務時間。至少在一年內能每週固定提供服務。
- (2) 臨時性志願服務：分為參與單一方案的志願服務者，或是不定期參與志願服務者，視需要及個人時間允許下，臨時接受任務。

三、志願服務依不同服務領域、性質與功能劃分

社會發展以及大環境的需要，志願服務已被視為民主社會中重要的人力資源，因而運用志工協助提供服務的範疇也愈來愈廣泛，在此，依服務領域、性質和服務活動內容之別，列下表 2-1 介紹之：

表 2-1 志願服務領域、性質與功能分類

服務範疇	服務內容	所屬主管機關
社會服務	兒童福利、婦女福利、青少年福利、老人福利、身心障礙者福利等。	內政部或各縣市社會局（處）
教育	各級學校的志工、社會教育、家庭教育、圖書館等。	教育部或各縣市教育局（處）
輔導	以輔導、心理諮詢為主要的服務內容，如義務張老師、生命線志工、觀音線協談志工等。	內政部或各縣市社會局（處）、教育部或各縣市教育局（處）、衛生署或各縣市衛生局
文化	各地文化中心、文化事業單位、藝術推廣或導覽等單位志工。	行政院文化建設委員會或各縣市文化局（處）

科學	自然科學博物館等各類型博物館、或推廣科學之議題等。	教育或科學領域的政府主管部門，如教育部、國家科學委員會等
體育	服務議題為體育教育、體育推廣等，如運動志工。	行政院體育委員會或各縣市教育局（處）
消防救難	協助消防、救災等服務內容，如義消、山難協會等。	消防署或各縣市消防局
交通安全	協助警察進行交通指揮或交通安全相關工作，如義消。	警政署或各縣市警察局
環境保護	協助環境保護議題的宣導、倡導與維護等，如環保志工。	環保署或各縣市環保局
衛生保健	衛生教育宣導、衛生保健諮詢、健康促進等。	衛生署或各縣市衛生局
司法	輔導受刑人、陪伴受害人家屬、法律諮詢或訴訟協助等。	司法院、法務部或各縣市地檢署
其他	權益促進與保障、宗教、戶政、財稅、營建、政治等議題之志願服務領域，或合作發展、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升等公眾利益。	各實例所屬的主管機關或領域

資料來源：何慧卿,2010：7

參、從事志願服務前的準備

政府和企業各界競相鼓勵人民投入不同層面的志願服務，使得參與志願服務的比率增加。民眾參與志願服務工作是一件有意義的事，而融入之前先做事前規劃準備，屆時決定參與工作時，生活作息才仍能保持規律，學者何慧卿（2010：

18) 就此提出四點參考：

1. 確認個人的服務意願，能出自於本身的想法。
2. 安排個人生活的比重，以主要角色為優先，有得宜的時間規劃；並得到重要他人的支持與肯定。
3. 能夠遵守機構規定，並接受督導。
4. 願意做出長期且穩定服務的承諾。

從以上資料得知，參與志願服務工作的民眾多樣貌，目的或原因也迥然相異；機構提供服務的項目多元、運用志願服務人力資源的單位廣泛；另外也瞭解到從事志願服務工作之前應有規劃之重要性。



第二節 參與志願服務動機與工作滿意度

壹、動機理論

動機 (motive) 是人類行為的內在驅力，是個人表現某一行為的意願以及內在需求 (曾華源、曾騰光，2003：204)。動機的產生源由個人心理需求、內心的思維、理念，將其顯示於行動表現執行之，另一方面如 Deci and Ryan (1985) 提出的自我決定理論，根據自我決定程度的不同，動機分為內在動機 (intrinsic motivation, IM) 和外動機 (extrinsic motivation, EM) 以及無動機 (amotivation)。內在動機意指個體行為的原因是對該活動本身可以依照自己的興趣、意願來選擇以及決定參與哪些活動。外動機意指個體的行為受到外在環境發生的種種情況之影響，並且受到自我決定知覺或透過自我規範來執行各項活動。當個體參與活動時，知覺到是自我決定的程度較高時，屬於內在動機；知覺到自我決定程度較低時，則屬於外動機；而知覺最少，自我決定程度則屬於無動機 (鍾孟玲，2010)。

貳、參與志願服務動機

學者陳金貴 (1994) 以及 Stenzel & Feeney (1976) 以典型的動機，將志願服務動機分類成下列五項 (引自曾華源、曾騰光，2003：207)：

- a. 社會服務志工：一般服務於衛生、教育單位或休閒機構，主要是幫助他人或為別人做事，與志工們直接互動的被服務對象通常是他們的激勵因素。
- b. 議題取向的志工：這方面的志工服務以社會議題為主，教育大眾有關議題情況，催化社會變遷，例如人權、環境保護或家庭計劃等。
- c. 完美或自我表現的志工：通常參與志願服務的類型為藝術、運動和娛樂相關的團體，主要目的是喜悅或是個人表現。
- d. 職業或經濟上的自我利益志工：參與社會志願服務的志工，有些是從事商業社會、專業協會或企業家的組織，其動機為期望能加強他們的事業、工作地位或經濟權力。
- e. 慈善或基金的志工：這方面的志工著重在為組織捐款或募款。

Schindler-Rainman 和 Lippit (1975) 則將志工參與服務的動機先分為三個動力因素 (1) 自我取向 (own-force): 重視自我感覺, 以自己的感受、價值觀和判斷決定是否參與。(2) 人際取向 (interpersonal-force): 參與決定受他人或所屬團體等外因導向。(3) 情境取向 (situational-force): 為政策或社會情境、組織的特質所影響。再由這三個動力因素歸納出五個參與動機 (曾華源、曾騰光, 2003: 207-209):

- a. 自我實現或服務、責任和對於接受服務恩情之回報動機：
學習和刺激個人成長或貢獻一己之能，回饋、滿足社會需求。
- b. 內在取向或他人取向動機：
個人感受或價值觀決定參與當志工的方針；團體或服務工作與社會之連接關係以及志工在活動中之地位，其影響參與動機。
- c. 直接互動或間接決策的影響力動機：
能直接與被服務者互動或是團隊一起工作以及能否參與決策和有否影響力。
- d. 更多社會的福祉或人際和團體成員間的意義動機：
透過服務滿足社區需求或是能得到人際支持，對家庭、朋友或團體帶來某些意義。
- e. 自主、互賴、依賴或支持取向動機：
自主性高、團體中人與人之間互相支持、互助合作，重視工作方針遵循規範和程序。

費斯克與史凱佛 (Fischer & Schaffer, 1993) 兩位學者將 1982 年至 1991 年間有關高齡志工參與志願服務動機的研究資料綜合整理，統整出九項參與動機，分別為：利他動機、利己動機、意識型態與價值觀、物質報酬之動機、資料取得之動機、社會關係之動機、休閒時間之動機、個人成長動機、多重動機等 (引自吳麗香, 2012: 31-32)，說明如下：

- (1) 利己動機：滿足自我需求，例如處理內心衝突、獲得支持。
- (2) 利他動機：助人、做好事、具社會責任感。

- (3) 意識型態與價值觀：意識型態與價值觀或一些特殊的因素，而有目的的加入志願服務，不只是在利他動機。
- (4) 物質報酬：對自己和家人有益處，期望得到實質的物質回饋。
- (5) 資料取得：能學習到專業知識、技巧、接觸或認知等方面的因素，可促使學生或成人參加志願服務。
- (6) 社會關係：為了交朋友或認識更多人。
- (7) 休閒時間：當作打發空閒時間的活動。
- (8) 個人成長：學習、個人成長、心靈發展等方面有助益。大多數志工在服務別人歷程中獲得助人的喜悅，從付出中得到個人的回饋。
- (9) 多重動機：動機理由多重，原始的參與動機會隨著時間改變，志工參與特定工作之後，動機也可能不同。

馬斯洛 (Maslow, 1943) 的需求層次理論是解釋人格的重要理論，也是解釋動機的重要理論，說明個體內在動力是動機，此動機是由許多不同層次與性質的需求所組成，這些需求由低至高的順序之分為：生理需求、安全需求、愛與歸屬感需求、尊重需求、自我實現需求。每個層次需求與滿足程度決定個體人格發展程度。其中愛與歸屬感屬於社交需求，如友誼、愛情以及隸屬關係的需求；尊重需求，如成就、地位、被尊重、讚賞等。自我實現需求是最高層次的需求，包括真善美、自我實現、發揮潛能 (維基百科)。

對志工而言，他們追求的需求層次為自我實現層次的需求。

叁、參與志願服務的影響因素

呂朝賢與鄭清霞 (蕭新煌等, 2009: 158-169) 兩位學者說明 Sidney Verba (et al., 1995) 等人研究民眾參與志願服務的因素可歸納為「意願」、「能力」、「機會」等三個面向，敘述如下：

一、意願因素

1. 世代經驗：世代指相同社會系同者，經驗相同社會化過程的一群人；同一世代者，將具有類似價值觀，並且會影響其行為傾向。

2. 慈善行為經驗：個人生命歷程中慈善經驗的累積，有助於增加投入志工的意願。
3. 宗教信仰：宗教信仰有助於培養人們的利他精神，而投身於志願服務中。
4. 利他傾向：女性較男性更傾向於選擇志願服務做為未來生涯的主要日常生活活動。經驗研究中也發現，有學齡小孩的父母參加與小孩有關的活動較頻繁。

二、能力因素

影響自我能力的要素包括：(1) 時間因素：無法撥出足夠的時間參與志願服務；(2) 健康因素：因為身體狀況不佳/無法承受，而無法參與志願服務；(3) 技術能力門檻：某些志願服務有工作能力的限制，例如：需要會使用網際網路，而使沒有這項技能的民眾無法參與志願服務。

三、機會因素

若有意願與能力，但沒有適當的志願服務工作機會，亦會使民眾無法投入志願工作中。原因可能有：(1) 未受人徵詢；(2) 不知有志願服務訊息；(3) 區域中沒有適當的志願服務機會。

肆、國人參與志願服務之決定因素

陳泰元（2003：85-89）依據內政部之統計資料，以資料分析法研究國人參與志願服務之決定因素，其結果發現：

1. 女性參與率高於男性。
2. 40 歲到 64 歲者參與率最高。
3. 已婚人士而且有子女以及家庭形態為核心家庭者參與率較高。
4. 家庭管理、學生、退休或高齡人士等無工作者，參與率較高，每週能投入的時間也較多。
5. 有宗教信仰者，也有較高參與率。
6. 參與志願服務者，在個人福祉、人際網路或社會福利追求上，均能對志願服務產生正面影響。

7.教育程度高低：教育程度高者，因其社會地位與經濟狀況相對提高，因此參與志願服務的頻率亦較高。

伍、國內民眾參與志願服務動機之實證研究

民眾參與志願服務的動機不盡相同，實證之研究豐富且多樣，研究者蒐集國內幾位學者研究參與志願服務動機之資料，如下表 2-2，佐以本研究參考，綜合這些研究結果得知民眾參與動機分別為：懷有熱心和同情心、自我成長、回饋社會、打發空閒時間、交通方便、拓展社交關係、服務團體之環境、宗教信仰、作為退休生涯的準備等等。

表 2-2 國內民眾參與志願服務動機之實證研究

作者	年代	研究主題	研究對象	研究結果
吳淑鈺	2000	太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意之研究	太魯閣國家公園義務解說員	<ol style="list-style-type: none"> 1.自我成長 2.國家公園本身美景所吸引 3.求知識與技術 4.交通方便 5.參與動機會隨不同之義務解說員個人特質而改變
林佩穎	2000	義工參與動機、工作特性、工作滿意與離職傾向關係之研究—以表演藝術團體為例	藝術團體義工為對象進行研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.參與動機與工作滿意的關係中，利他性動機越高者，工作滿意程度越高。 2.參與動機中，以幫助未來前途、及得到購票優惠等外在利己動機最強；其次為社會責任動機；利他動機則最弱。 3.參與動機與工作滿意的關係中，利他性動機越高者，工作滿意程度越高；外在利己動機則與工作滿意無明顯

				相關。
廖宮凰	2004	婦女志工服務學習經驗之研究	八位服務超過七年以上婦女志工	<ol style="list-style-type: none"> 1.婦女志工選擇服務的團體，以利己及個人方便的因素為多。 2.參與動機單純，與個人生活情境因素較有密切關係。 3.婦女志工持續參與志願服務的原因有：服務團體環境、人文吸引、他人正向回饋等為大部份因素。
黃志弘	2004	成人參與志願服務工作其人格特質、參與動機與工作滿意度關係之研究	高雄市成人志工	<ol style="list-style-type: none"> 1.「回饋社會」的參與動機最高。 2.女性、已婚、有宗教信仰、國小志工及每週服務四時以上的志工，有較強的參與動機。
徐俊賢	2005	博物館志工參與動機與工作滿足之研究	臺北市立天文科學教育館志工	<ol style="list-style-type: none"> 1.天文館志工主要以女性為主，年齡層為 50-59 歲最多，其次為 60 歲以上。 2.參與動機以社會責任為最強，其次是自我成長、人際關係以及機構特性的影響。 3.有宗教信仰者較多，學歷以大學所佔的比例最高。 4.一半有擔任其他志工的服務經驗。是否具有擔任其他志工的經驗，也導致他們在參與動機上有顯著的差異。 5.職業以家庭主婦及退休人員為主，已婚者佔有七成。

林虹似	2006	高齡者參與志願服務之動機與學習成效關係之研究-以慈濟基金會為例	雲嘉南地區慈濟基金會之高齡志工為研究對象	學習成長、社會接觸與充實生活等三個層面，以「社會接觸」的參與動機最高。
陳寶瑟	2008	中老年志工的服務動機、社會支持、服務學習效果及生活滿意度之研究	宜蘭地區的中老年志工	<ol style="list-style-type: none"> 1.利他奉獻。 2.影響參與因素有：性別、經濟情況、健康狀況、參與訓練與否、每週平均服務時數、最常參加的志工團體類別不同而有所差別。 3.參與動機與服務學習效果、生活滿意度有顯著的正相關。
單曉涵	2013	都市型社區發展協會志工參與動機之研究-以台北市文山區為例	都市型社區發展協會志工	<ol style="list-style-type: none"> 1.良好的進修管道 2.做為家庭的榜樣 3.心靈成長的動力 4.培養信心與成就感 5.提升自我形象 6.為職場加分 7.擴大交友範圍 8.善盡社會責任

資料來源：研究者參酌文獻整理

綜合以上文獻探討，可知民眾參與志願服務的動機原因多重，在「利他方面」與「利己方面」，利他取向動機展現出志願服務所蘊含之精神與內涵，例如：幫助他人、做好事、回饋社會、善盡社會責任等等，誠心奉獻、助人利他、不計報酬、無怨無悔、施受互惠、輔助支援、增進公益等等；利己取向則顯示出志願服務工作的功能，例如自由抉擇、學習成長與自我實現、打發空閒時間、拓展社交關係、作為退休生涯的準備等等。

實證研究也發現參與動機之多樣性，如：吳淑鈺（2000）研究太魯閣解說員，其明顯動機為交通方便、促進自我成長；林佩穎（2000）研究藝術團體義工，其明顯動機為利己方面；廖宮凰（2004）研究服務七年以上的婦女志工，其動機為被服務團體環境所吸引是因素之一；黃志弘（2004）研究成人志工，發現已婚、國小志工、回饋社會是重要因素；徐俊賢（2005）研究天文館志工，發現參與服務年齡以 50-59 歲居多；陳寶瑟（2008）研究中老年志工，發現利他奉獻動機強，參與動機、服務經歷成效、生活滿意度三者皆有相關性。

更重要的是，參與志願服務工作的心情，必須是「甘願做、歡喜做」才會做的有意義，而服務工作如能得到家人、朋友的認同與支持，甚至共同參與，服務品質與價值相對提升。

陸、工作滿意度

一、工作滿意度定義

目前台灣志願服務組織內的志工，多數屬於短期的志工，加上志願服務項目種類眾多，志工由於能力、個別差異，或者工作一段時間之後產生倦怠感，以及服務熱忱降低等因素，造成流動率高，服務的效果不容易持續（江明修，2003：278-279）。

國內外學者們對工作滿意度之定義各有不同見解，在此參酌以下幾位學者的觀點（引自林瑞怡，2005；黎俊雄，2011）：

- （1）許士軍（1992）：工作滿意是工作者對於其工作所具有之感覺或情感反應，這種感覺即是滿足的大小，取決於工作者所處環境中所得到的價值與其預期間的差距。差距越小，工作滿意程度越高；反之則工作滿意程度越低。

- (2) 謝秉育(2001)：工作滿意度是一種個人的主觀性知覺，受個人期望的影響，也受客觀環境的影響。其會影響志工對於志願服務工作的態度與觀感，也影響志工的身心健康和參與服務的品質。工作滿意度是一種工作中獲得愉悅感，是一種對工作的期望所表現出來的感覺與態度。
- (3) 蔣政剛(2007)：工作滿意度指對工作價值感的滿足、學習成長、肯定自我、機構福利、權益滿足與動機實現等。
- (4) 林南(2011)：工作滿意度是指個人對工作知覺的主觀態度，會受到個人內在因素和工作環境交互作用而產生不同的情緒反應，個人從志願服務工作中得到愉悅的情緒反應，表示工作滿意；反之則為志願服務工作不滿意。
- (5) Davis (1977)：工作滿意是指員工對其工作喜好程度，即工作特性適合該員工的願望產生工作滿足。
- (6) Wexley (1977)：工作滿意係指工作者對一工作的感受與評價。
- (7) Robbins (1991)：工作滿意是個人需要和組織期望兩者之間一致性相關，當個人需要與組織期望一致時，工作滿意將會提高。

一個人對自己所從事的工作滿意與否，美國的行為科學家弗雷德里克·赫茨伯格 (Fredrick Herzberg) 1950 年代末便對此提出了激勵保健理論(Motivator-Hygiene Theory)或雙因素激勵理論。使員工感到滿意的在於工作本身或工作內容方面，稱為激勵因素(motivations)。所謂激勵因素是指能帶來積極態度、滿意和激勵效果以及能滿足個人自我實現需要的因素。而使員工感到不滿的，為工作環境或工作關係方面，稱為保健因素(hygiene factors)。保健因素包括公司政策、管理措施、監督、人際關係、物質工作條件、工資、福利等 (MBA 智庫百科，2015)。

二、工作滿意度之實證研究

自從志工被瞭解是機構中不可忽視的人力資源運用之後，對志工之管理與福利制度即被重視討論，甚至於工作滿意度亦成為探究的趨勢，志工雖然是志願參與服務工作，然而對組織或工作感到滿意與否乃攸關去留，也影響機構人力資源運用之問題。根據相關實證研究影響工作滿意度因素有哪些？列舉於下表 2-3 參考之：

表 2-3 工作滿意度之實證研究

作者	年代	研究主題	研究對象	研究結果
鄧欣怡	2000	義工在組織中的學習滿意度與工作投入關係之研究—以義務張老師為例	以全國各縣市救國團義務張老師為研究對象	<ol style="list-style-type: none"> 1.在組織中的學習感到滿意。 2.學習滿意度會因職稱、過去是否有在其他單位擔任義工以及服務地區之不同而有所不同。 3.性別、年齡、相關科系背景、婚姻狀況、職稱、年資、在其他單位擔任義工的經驗會影響義務張老師的工作投入態度。 4.學習滿意度對工作投入有重要性，兩者之間具顯著正相關。
吳淑鈺	2000	太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意之研究	太魯閣國家公園義務解說員	<ol style="list-style-type: none"> 1.期待經驗與實際知覺有顯著影響。 2.工作上受有關懷支持、溝通合作、責任訓練等構面與整體滿意有正向之顯著影響。
謝秉育	2001	玉山國家公園解說志工參與動機、控制信念與工作滿足之研究	玉山國家公園年齡 26~40 歲之解說志工。	<ol style="list-style-type: none"> 1.參與解說服務能讓我的生活更充實、身心更健康最為重要。 2.工作滿足以構面來看，「自我成長滿足」為最高，「組織氣氛滿足」為最低。
黃志弘	2004	成人參與志願服務工作其人格特質、參與動機	高雄市成人志工	<ol style="list-style-type: none"> 1.內控人格及參與動機較強之志工有較高的工作滿意度。 2.參與動機與工作滿意度各層面及整體成兩兩正相關。

		與工作滿意度關係之研究		3.「回饋社會」參與動機較強之女性志工其「學習成長」的工作滿意度相對較高。
徐俊賢	2005	博物館志工參與動機與工作滿足之研究	天文館志工	<ol style="list-style-type: none"> 1.能受到他人肯定就是最大的滿足，其次則為自我成長、工作構成或組織氣候。 2.服務年資及其他志工經驗不同的志工在工作滿足上有顯著的差異。 3.參與動機愈強的志工，其對工作的投入越多，所獲得的工作滿足感也愈高。
朱思美	2007	南投縣社區照顧關懷據點志工參與動機與工作滿足之研究	南投縣社區照顧關懷據點志工	<ol style="list-style-type: none"> 1.志工之基本變項在族群別、性別、年齡、志工經驗、教育程度、職業、平均月收上與參與動機及工作滿足上有差異性。 2.志工之婚姻狀況、志工經驗、控制信念與參與動機及工作滿足上皆無差異性。 3.工作滿足中，構面強弱度以「工作特性滿足」最強，依次為「組織氣氛滿足」。 4.參與動機與工作滿足呈正相關。
張志榮	2008	醫療志工參與動機與工作滿意度關	高雄地區醫學中心之醫療志工	1.醫療志工會因性別、志工年資、其他志工經驗不同而對工作滿意度有所不同。

		係之研究-以高雄地區醫學中心為例		2.醫療志工的參與動機與工作滿意度有顯著相關。
魏宗豐	2008	參與動機、工作滿足與組織承諾相關之研究-以弘道老人福利服務志工為例	中華民國弘道志工協會中部地區志工	<ol style="list-style-type: none"> 1.工作滿足方面以自我發展感受程度最高。 2.志工的參與動機程度愈強，工作滿足愈強，組織承諾程度也會相對提昇。所以志工背後之參與動機愈強，則動力愈強，更有意願投入志願服務工作。 3.影響志工價值承諾的因子中，他人肯定滿足因子最具高度影響；留職承諾的主要影響因子為機構特性動機、自我成長動機、工作特性滿足等。

資料來源：研究者參酌文獻整理

學者江明修（2003：37）提到，給予志工在一定工作服務範圍權限內的衡量空間是絕對必要的，但是不僅使志工有權，也要有「能力」達成任務，這包括提高其信心，協助其掃除工作障礙，激發潛能，並施行教育與發展。大部分時間，志工是以獨立或團隊方式進行任務，故領導者不在身邊時，才是志工能力發揮的時機。

從文獻與實證研究可知：工作上如有受到關懷支持、溝通合作、責任訓練等，志工對服務工作的滿意度即升高，繼續留任參與服務工作之機率也相對提高。另外也發現，參與志願服務歷程中，參與動機愈強的志工，如果服務工作內容讓志工在從事過程做得順遂，也學習到其它知識、技能或是個人專業學以致用，而獲得成就感的滿足，那麼持續參與服務之意願也隨之提高。因此，志工的服務經歷感受與服務工作內容之滿意情形，不但影響往後是否繼續參與服務的決定性，也是機構組織招募志工時，志願服務內容方案設計的參考基礎。

第三節 成人終身學習

我們社會中全民再學習的現象包含三種型態，第一種是原本個人專長的再深造，第二種是第二專長的進修，第三是個人興趣的追求。而第一種與第二種是與工作及職業有關，第三種是成人教育終身學習的理念。當人們的生活已經得到滿足不再需要為職場生活煩惱時，個人因為興趣，學習方向轉至提升心靈境界的層面，這樣的學習是對生命意義、人生價值、理想人格陶冶等目標的學習，這種生命智慧的學習也是終身學習的最終目標。投入職場，無論動機是服務自己或別人，藉由服務與人互動，從中尋獲心靈安定，這就是人類生命意義所在。職場能力的學習是追求生命智慧的手段，生命智慧的意義表現在服務人生態度中（杜保瑞，2002）。

壹、經驗學習理論

一、經驗學習

經驗的範圍廣泛，包含生活經驗、見聞、情感和認知思考等活動。個人隨著成長過程不斷累積經驗，透過經驗的分享，可以從中習得知識與技能。其中個人必須將經驗重建與轉化，然後和生活相連結，這樣的學習才會具有意義（許佳琪，2011）。

經驗不但是杜威教育哲學思想的重心，也為終身學習提供一個重要理論基礎：即終身學習不應只在學校，要突破空間場所的限制，讓每個人都能時時學習、處處學習；學習過程以個人經驗為焦點，並將學習與生活實務連接；學習目標以自我導向為主——選擇適合個人的教材內容，瞭解自身的經驗與需求，展開學習歷程；「做中學」的理念與「終身學習活動」應相結合，以在實踐過程中，能獲得知識與增長經驗，培養主動探究的精神和反省思考的態度（許佳琪，2011）。

貳、終身學習理論

一、終身學習

美國赫欽斯 (R. M. Hutchins) 於 1968 年出版的〈學習社會〉 (The Learning Society) 一書中提及：「學習社會」是建構一個可提供個人終身學習、自我實現、人性發展為目標的社會 (許佳琪, 2011)。

依照聯合國教科文組織 (UNESCO) 報告書中指出，終身學習的內涵包括：學習認知 (learning to know)；學會做事 (learning to do)；學會共同生活 (learning to live together)；學會發展 (learning to be)；學會改變 (learning to change)。學習的延續性是貫穿個體生命的全程，有結構、有目的的學習活動。廣泛的學習含括個體生活各層面，從家庭、學校乃至社會生活；生命深度的學習，則是個人要能察覺、感受與理解到社會環境中的特殊議題。成人為扮演好家庭成員、工作者，和社會公民的角色，就必須與時俱進，更新昔日所學的知能，因此，參與各種正規、非正規、非正式的教育活動是有其必要 (何青蓉, 2013)。

成人教育學者 Cropley (1980) 認為終身學習的意涵是：個體從出生開始到死亡為止；終身學習是在正規、非正規、非正式的教育情境與環境中發生，其學習可讓個人獲得更新的知識和技能，以及改變態度，終至達到個人自我實現。

二、成為終身學習者

一個有效率的終身學習者，也是成功的人生經營者；投資於學習，也等於是知識與財富的投資。學者吳明烈 (2004) 針對如何成為終身學習者提出以下論述：

- (1) 建立終身學習的理念與態度：個人必須對終身學習的理念有完整的認識，並且培養出支持終身學習的態度，才能成為終身學習的實踐者。
- (2) 發展終身學習能力：終身學習的關鍵能力，包括學習如何學習、解決問題的能力、具有團隊合作能力、溝通能力、外語能力、資訊科技能力等。
- (3) 妥善安排終身學習計畫時間：應有完善的規劃與安排，並進一步投注時間加以實踐。
- (4) 善用各種學習方法與途徑：個人進行學習不需局限於特定的方法，應擴展多樣化的學習方法與途徑，例如：對話學習、經驗學習、旅遊學習、網路學習、行動學習等等。善用多樣化的學習方法與途徑，可增進個人對於學習的新感

- 受，也有助於各類知識的吸收。
- (5) 善用各種學習資源：終身學習資源，包括軟體資源與硬體資源，例如人力資源、機構資源、書刊資源、電腦網路資源等等。若能廣為善用，則有助於個人成為有效率的終身學習者。
 - (6) 參加團隊學習：獨學而無友，則孤陋寡聞。透過良好的團隊學習，例如參加讀書會、學習社群，和志同道合的夥伴共同參與，彼此分享學習的過程與成果，學習成效將更能被激發出來，也會產生學習的高附加價值，譬如擴展人際關係以及促進社會參與等。
 - (7) 從事自我導向學習：自我導向學習是一種自我內控與自主的學習，強調成人學習者必須能夠自行擬定學習目標，尋找有效的學習資源，並逐步實現學習目標。
 - (8) 促使學習融入到生活：「生活即學習；學習即生活。」唯有將學習充分融入到日常生活與工作情境中，才能促使學習成為生活中的一部分，應用學習的成果到生活中，即能提升生活品質與工作效能。
 - (9) 養成樂在學習的習慣：當一個人的心境態度上能夠快樂學習與享受學習時，學習的經驗則最為難忘，而且能產生成效。因此，養成樂在學習的習慣，是終身學習者不可或缺的。
 - (10) 進行終身學習成效評估：透過成效評估，可發現問題和需要改善之處，進而促進個人終身學習活動的持續進行。

三、志願服務與終身學習

終身學習是不受時間、空間限制的學習歷程，其目的在於建設性的創造個人與積極性回應社會的變遷，所以，終身學習的目標在於提高自學能力、思考判斷、解決問題、學習溝通、學習改變等能力，才足以適應瞬息萬變的社會 (Knapper & Cropley, 1985)。

志願服務社團是終身學習場所之一，社團成員透過非正規學習管道，共同營造學習場域，成員一起學習、一起討論與一起成長。因為終身學習要融合正規、非正規以及非正式的教育，三種缺一不可 (Candy, 1991)。

四、志願服務歷程之實證研究

從服務歷程之實證研究資料中，如下表 2-4，研究結果發現志工在服務過程中之收穫與影響，雖因個人經歷不同，體驗也為之相異，但服務經歷對個人產生自我反省、同理心、建立自信心、自我價值肯定、達到學習等正向影響效果。

表 2-4 志願服務歷程之相關研究

研究者	年代	研究主題	研究對象	研究結果
陳儀珊	1989	婦女志願工作者之研究	北、中、南三地區七個不同性質機構內之三十九名婦女志工	<ol style="list-style-type: none"> 1.獲得友誼、經驗、增進知識、改善生活現況、自我成長，但有些人則沒有收穫。 2.大多數女性常有追求自我肯定、自我成長之訴求，其中自我成長之類型又可分為倒吃甘蔗型、自我追尋型、敢做敢當型和不知而行型。 3.婦女藉著參與志願服務工作獲得自我肯定、追求有用感的同時，她們也是福利體系的重要、有用的社會資源。
蔡美玉	2002	高齡志工服務學習經驗之研究	十位高齡志工	<ol style="list-style-type: none"> 1.高齡志工自認學習挫折不多，年齡對某些服務工作有加分作用。 2.高齡志工的服務學習收穫豐富。 3.對個人、家庭及社會都有正面影響。 4.服務學習能滿足老人的教育需求，是適合高齡者的終生

				學習途徑。
廖宮凰	2004	婦女志工服務學習經驗之研究	談八位服務超過七年以上婦女志工	<p>1. 婦女志工學習方式：包括觀察、模仿、閱讀、討論及反省、調整等自發性的學習以充實服務的內涵。</p> <p>2. 在服務學習過程中遇到挫折，大多能以合理性或轉化心境的方式調適。</p> <p>3. 婦女志工在服務過程中，除了豐富難忘的學習收穫及歷久彌篤的姊妹情誼之外，對個人心境、家庭親職關係、婚姻品質、社會適應均有正面的影響以及滿足感。</p> <p>4. 從事志工服務不但能擴展家庭主婦的視野以及滿足社會需求，對社區服務和人力資源發展也有正面的助益。</p> <p>5. 在制度及機構的運作上，婦女志工們則有著深深的期許。</p>
陳幸梅	2005	成人參與服務學習動機及學習成效之研究—以印度垂死之家台灣志工為例	參與印度垂死之家服務學習的台灣志工為抽樣對象	<p>1. 自我成長的學習成效最大，幫助他人具有服務社會的意向次之。</p> <p>2. 分享是服務學習的重要方式，能夠增進服務學習成效。</p>

陳寶瑟	2008	中老年志工的服務動機、社會支持、服務學習效果及生活滿意度之研究	宜蘭地區的中老年志工	<ol style="list-style-type: none"> 1.服務學習效果以「自我內在改變」層面最高。 2.服務學習效果與服務動機、社會支持、生活滿意度有顯著的正相關。 3.服務學習效果因經濟情況、健康情況、參與訓練與否及每週服務時數不同而有所差別。
陳淑芬	2008	非營利組織志工服務學習之研究--以研華文教基金會志工團為例	財團法人研華文教基金會「ACT100 多元活潑教學故事戲劇志工團」四位服務的志工	<ol style="list-style-type: none"> 1.學會自我反省與覺察，時時觀照自己，而且樂見自己的調整與改變。 2.能用接納的心情同理別人與自己的差異，思想變得有彈性，認知想法更寬闊。 3.發現自我價值與肯定。 4.體認到家人支持之珍貴，進而推己及人、協助他人。
李虹旻	2013	淡江大學學生寒暑假服務隊行前訓練課程規劃與服務學習滿意度之相關性研究	淡江大學參與寒暑假服務隊之學生為研究對象	淡江大學學生對於寒暑假服務隊之行前訓練課程規劃與服務學習滿意度普遍感到滿意，並且發現行前訓練課程規劃中的課程設計對服務學習滿意度的影響最大。
歐巧虹	2014	宗教型非營利組織志工服務學習之	17 位臺灣創價學會志工	參與學會活動能帶來正面的影響，包含個人觀念及態度、知識與能力的成長、生活的改變

		研究一以臺灣 創價學會為 例		三大面向。
--	--	----------------------	--	-------

資料來源：研究者參酌文獻整理

經驗是學習的基礎，學習是經驗的累積。日常生活中對知識、技能、情感所體驗的成長過程，即為經驗學習，個人在學習歷程中應時常反思，以提升自己的學習成效（洪素宜，2010：32）。

現代人平均壽命延長，從職場退下後，可能都還保有體力和能力，因此未來的人生須改變思維、觀念以及作不同的生涯規劃。從生涯文獻探討中瞭解到，唯有不斷的學習增長知能，個人才不至成為現代社會之孤陋寡聞者。而參與志願服務是終身學習管道其中的一環，廿一世紀的志工也從道德行為逐漸加入專業領域的特性。參與志願服務有助於自我瞭解及成長，達成自我實現，此價值性與馬斯洛（Maslow）提出人類需求中之最高層次需求相吻合。

實證研究資料中也發現：志工服務期間的困擾與挫折問題通常來自於機構、志工之間的互動不良，對於困擾問題的因應方式有：合理性或轉化心境調適；堅定原有的服務信念、當作是人生的歷練、成長，；同儕間相互支持。可見參與志願服務的經歷促使個人性格更加成熟、理性，學習適應不同環境。

第四節 生涯規劃理論

當你認同也重視一份工作時，會有計畫性的進行完成它。人，會歷經各階段發展，因此，必須為人生下一個驛站做準備，那麼，有生涯規劃和沒有生涯規劃有何差異？生涯規劃之於工作或生活能產生什麼功能？有句話說：「計劃趕不上變化」，然而，對自己的人生若不有所計劃，如同一葉扁舟隨波逐流不知行往何方？藉由生涯規劃可以探索內在自我，了解自己的性向、興趣、價值觀、人生需求及人生方向，經由探索與分析自己、學習突破障礙和迷思，處於瞬變萬千的外在環境社會裡，則能處之泰然得以有規劃的人生因應之。

壹、生涯意涵

生涯 (career) 原意最早出現於十六世紀末的文獻，係指人們賽跑的運動場所或運動員的競技場，十九世紀時，英語 career 受到法語 carriere 的影響，詞意演變為專家或雇員在個人工作領域內升遷或發展的途徑。當今生涯 (career) 一詞，依原意分析，謂之為道路方向；換言之，指人一生有軌跡可循的謀生之路或人生工作志業中想走的道路方向或生活方式 (鄭金謀，邱紹一，2001：6-7)。

生涯對個人的前程發展具有跨越時間和空間的意涵，具體而言：是個人一生中依序發展的各種角色位置的綜合，其可分狹義和廣義兩方面：a. 狹義的生涯面——在勞動市場中，促使個人發揮能力得到工作滿足的終身性的職業或工作，意指為生計而工作；b. 廣義的生涯面——包括生活角色、職業角色等，是具有多元化、全方位、宏觀、整體性的生涯 (周談輝，2006：5-6；鄭金謀，邱紹一，2001：7-8)。

學者余朝權 (2002：26-28) 提出奉獻的生涯觀，意指眾人付出努力對整體社會或組織產生貢獻獲得報酬時，必須加入「奉獻」此一質素，奉獻代表報酬與貢獻之間的差額，亦為不求取回報的部份。個人在報酬與努力不相稱時，如具有奉獻精神，則心中不平之感將可消除，即為有所貢獻，也有所奉獻。

貳、生涯理論簡介

1.學者周談輝（2006：13）將生涯的過程分成四個階段：

- (a) 成長階段—於學齡前，還不太懂事時，亦屬於覺知期。
- (b) 探索階段—國小、國中學齡期，是為探索認識的時期。
- (c) 準備階段—高中職時期或是高中職畢業後有升學與否，開始進入準備階段，思考自己未來要朝那一方面發展、往何處發展，包括個人知識技能上的充實。所以此時亦是為奠基階段。
- (d) 充實階段—屬於充實訓練發展階段，除了適應工作環境，在工作上要能自我進修學習，發展充實專業知能。

2.舒波（Super，1984，1990）的生涯發展論（鄭金謀，邱紹一，2005：15-19）：

- (1) 個人的職業或生涯發展，受到父母社經地位、個人心理能力、人格特質和際遇的影響。
- (2) 個人職業的選擇與適應是持續不斷的過程，此構成一系列的生活階段，而生活階段的發展程度乃因個人能力、興趣、成熟度、自我觀念的發展而定。
- (3) 人生的整體發展由三個層面構成：
 - (a) 時間（time）--指一個人的生命旅程或年齡階段。
 - (b) 範圍（breadth or scope）--一個人終身所扮演的角色或職任。生命的長度無法決定，但可以開拓生命的寬度範圍，扮演多重角色、身兼數職。
 - (c) 深度（depth）--個人在工作生活上扮演的角色所涉入的程度。
程度開展越深越能展現生命的不可測度。

(4) 發展階段與任務：

依年齡不同每個階段即有不同的生涯特點、發展重點和任務，個人角色在發展過程中，也隨年齡的增長而有不同，如：15-20 歲角色重點為學生、30 歲角色重點是家長、45 歲產生工作與學生此兩種角色互相轉換，或是從職場退出，此階段也是面臨中年危機（midlife crisis）的時候，因此必須自我學習和調適，才能處理生活中的問題。

舒波（Super）依生涯發展型態，將職業發展階段劃分成五個連續階段：成長—探索—建立—維持—衰退，這一連串的發展歷程顯示生涯發展的成熟度（引自蔡美華，2002：23）：

- (1) 成長階段(出生至 14 歲): 在這階段的兒童表現出自己喜歡或不喜歡的活動，形成自我形象、發展對工作世界的正確態度，以及瞭解工作意義。
- (2) 探索階段(15 至 24 歲): 主要工作在於將職業具體化和特殊化(或個別化)，對工作的興趣由一般化進展到特定的、個別的職業選擇，逐漸增加對自我的檢查以及會以暫時的職業選擇從事角色扮演。
- (3) 建立階段或守成階段(25 至 44 歲): 人們在這階段會努力適應或提升自己所選擇的職業，並且追求職業的穩定、學習與他人建立關係、提升自己的職位等為特徵。
- (4) 維持階段或立業階段(45 至 64 歲): 這階段在於繼續維持對早期所選擇的職業和生活熱忱，亦即接受自身條件的限制，從追求職位升遷轉移成保持既有現狀成就和地位。
- (5) 衰退階段(65 歲以後): 個人從職場退休，重新調適自己的生活類型，尋求新的角色來取代先前和工作結合的那些角色。

3. 史確(Schein, 1978) 強調生涯階段與任務觀點(鄭金謀, 邱紹一, 2005: 15-19):

- (1) 生命發展的基礎: Schein 從社會以及生物層面探討個體發展和任務，認為生涯發展的第一個重要時期是從青春(18 歲左右)開始到 30 歲之前。此期間奠定自己的事業和家庭，個人有理想、有信心，對自己肯定。
- (2) 生涯週期的階段與任務:
 - (a) 0-21 歲—此階段角色是學生、求職者。任務是獲得適當的教育和訓練，發現個人能力、需求以及興趣。
 - (b) 16-25 歲—此階段角色為生涯早期，剛進入社會工作的工作者。
 - (c) 25-35 歲—此階段角色為專職工作者。
 - (d) 35-45 歲—此階段會重新評估工作進展，評估未來生涯，屬於生涯中期。
 - (e) 45 進入中年至 60 歲以後—面臨職業轉換；面對孩子長大成人離去；與配偶建立新的親密關係和生活形態。60 歲以後，個人面臨生涯的另一個轉換與不確定的階段，如要處理漸衰的體力、實現生涯願景、維護個人尊嚴價值。

4. Levinson (1978) 認為人一生有幾個轉銜期 (Transition Period)，人們成年早期為 22 歲-28 歲，進入職業選擇、結婚、加入社團等，建立第一個成人生活架構；32 歲-40 歲建立第二個生活架構，進入安定期，如下表 2-5 (石麗君，2008：14，轉引自侯仁惠，2013：10-11)。

表 2-5 Levinson (1978) 生涯發展期

發展階段	年齡
青年期	17-22 歲
成年早期	22-40 歲
中年轉銜期	40-45 歲
中年期	45-60 歲
中年高峰期	55-60 歲
晚年轉銜期	60-65 歲
晚年期	65 歲以上

資料來源：石麗君，2008：14，轉引自侯仁惠，2013：11

叁、影響生涯規劃的因素

活著就有生涯，有生涯就須要規劃。生涯的範疇不只局限於工作，也涵蓋全人的角度和生命週期的觀點以及生活經歷的種種狀況。生涯規劃的基本要素包括：知己、抉擇、目標與行動 (黃怡瑾，2008：18)。

鄭金謀等學者 (2005：54-61) 認為生涯規劃內容或方針會受到個人內在因素與外在環境因素的影響：

(1) 個人內在因素：

- (a) 個性特質—個人特有的人格類型影響外在行為以及職業的選擇。譬如活潑開放者，規劃未來抱持積極樂觀態度；個性封閉者，抱持悲觀態度，粗枝大葉者，凡事差不多即可。外向型顯得樂意與他人交往，態度開放、能運

用外在環境資源；內向型顯得獨立自主，對人情世故瞭解不多，依自己理想行事，不喜歡工作被打斷。

- (b) 能力特質—每個人都有自己與生俱來的潛能和才能，若能發覺加以運用，必也能做好規劃一事。
- (c) 興趣範圍—興趣多元者，發展領域廣泛，規劃項目不侷限抹某方面。興趣單面者，發展領域則不寬廣，通常戮力某一專精領域。而興趣受家庭、學校、社會環境的影響，不容忽視。
- (d) 價值觀—價值觀影響人生規劃和工作價值觀。
- (e) 學經歷—教育是獲得知識技能基本途徑；教育是生涯的手段，就業則是其目的。受教育的層次愈高，就業機會隨之增加，選擇的層面也愈廣。
- (f) 身體特徵—個人身高體重、高矮胖瘦，對生涯規劃也有相當影響力。各行各業所要的身體特徵，也因行業不同而異，例如：體育老師要有足夠的肢體協調平衡感、體力；模特兒要有高挑玲瓏勻稱的身材。

(2) 外在環境因素：

- (a) 世局趨勢—社會環境安定與否，影響生涯規劃。例如：宗教、種族因素引起，恐怖分子的攻擊。故，欲作長治久安之計，要先有規劃綢繆，制敵機先。
- (b) 政治情況—政治安定與否，影響個人生涯規劃有著正面、負面的影響。
- (c) 經濟情勢—個人生涯規劃也與經濟環境好壞有影響。然而有適時的規劃，才能因應經濟的起伏變化。
- (d) 社會脈動—善作規劃者，能掌握社會脈動。現今社會多元化有多元價值，如能掌握社會脈動發展趨勢，妥善規劃，必然水到渠成。
- (e) 家庭的結構—早期生涯規劃，多取決於父母親的安排與計畫。新一代父母，隨著資訊傳播媒體發達，多能給子女鼓勵，經驗分享，分析問題，做好生涯規劃。開明的父母，會給子女適性教育，讓子女發揮其興趣、性向、專長、人格等不同特質，協助子女生涯規劃，不代替其規劃，活出個人品味、擁有自己人生。
- (f) 生態環境—臺灣經過地震、颱風等天然災害，自然生態產生改變，加上人

為破壞嚴重，狂風暴雨造成土石流。生態環境的規劃，大至政府相關部門主其事；中至整個社會的規劃，宣導傳播環保理念；小至個人日常生活習慣的培養，綠化家園，維護生態，人人有責，人人做環保。

生涯規劃的目的是瞭解自己、找出性格與性向，以發揮自己能力，所以要先能了解真實的自己。學者張德聰（2004：8）從諮商實務經驗中，即歸納出一般生涯規劃失敗的因素有以下八點：

- (1) 自我瞭解不夠清楚，例如：身心狀況、自我性向、興趣、能力、價值觀等。
- (2) 缺乏了解自己內在的生涯趨力。趨力包括：追尋意義、物質報酬、權利影響、地位、專精、創意、自主等。
- (3) 生涯目標設定超過個人能力所及或低估，或是生涯目標不明確。
- (4) 實行生涯計劃的方法不切實際：未能內在自我察覺與對外在環境客觀的觀察，綜合分析以歸納出適合自己的方式。
- (5) 規劃生涯目標過度短視，缺乏遠見。當今是一個地球村的概念，因此生涯規劃應該擴大眼界。
- (6) 未能善用資源或缺乏資源：良師益友、同事長官或有益自己的社會資源或機構皆可妥為運用。
- (7) 生涯規劃之需求不合理：規劃生涯發展除了探索自我內在世界，也要瞭解外在世界的趨勢與機會等環境。
- (8) 有計劃，但未能持之以恆，堅持到底。

如果方向不明確則不知所措，因此，成人生涯規劃的目標有幾個方向：經驗探索或是興趣方面的確認；人生價值與需求的釐清；朝向終身學習的規劃以及生命意義的探索與肯定；社會團體中建立良好人際關係；幸福家庭的建立與維持；生涯轉換能力的培養；生涯資源的建立與維持；生涯壓力的覺察與因應等方面進行規劃（張德聰，2004：5-6）。

肆、如何規劃生涯藍圖

人一生會歷經許多發展階段，擬妥生涯發展，規劃明確的執行計劃，在處於人生舞台角色的選擇、面對未來發展或學習、將來從事的職業選項時，就能清楚檢視、評估自己的需求，因為每一個階段的發展都是激發潛能、理想的實現。而且，「生涯規劃」不論在職場或生活上都很重要，既可讓自己在日新月異、瞬息萬變的社會中按部就班的實現、完成人生目標，也可幫助自己瞭解生活中那些項目對自己是重要的。

黃怡瑾（2008：6-7）即提到生涯規劃的擬定可透過5W1H方向思量，5W1H即是What、Why、When、Where、Who、How，簡述於下：

- (1) 什麼（What）是生涯規劃—考量人生目標是什麼？希望有怎樣的人生和生活？追求目標是什麼？
- (2) 為何（Why）要生涯規劃？為何這樣規劃？有否更好的其他方式？
- (3) 什麼時候（When）開始規劃？短期、中期、長期的目標或願景是多久時間？何時修正、評估？
- (4) 規劃的範疇（Where）有哪些相關資源？可得到哪些人的協助？可用於哪些地方？等等。
- (5) 誰（Who）需要生涯規劃？對自己是否有充分認識？這幾個問題，大多是初學習規劃者感到疑惑的問題。
- (6) 如何（How）規劃生涯？怎樣蒐集相關資料？如何解決計畫過程中遇到的困難？

學者久恒啟一（2014：17-18,66-67）認為富足的生活是任何一個社會裡人人共同追求的目標，其富足的定義是存在廣義的自由之中，包含有經濟的自由（金錢）、時間的自由（餘暇）、身體的自由（健康）、精神的自由（心靈）；目標的明確化是達到富足生活的必要條件；生涯規劃是發掘人生目標、整體人生計畫的大課題，當事人的價值觀為人生抉擇時的指南針或是憑藉的基礎，久恒啟一（2014：75-77）指價值觀對自己而言是重要的事，影響人生的方向，在此也提出五種富足的需求

面，以探索、建立自己的價值觀，重新思考自己價值觀的優先排序：

- (1) 經濟的富足—想經濟獨立、有高收入、安定的生活。
- (2) 精神的富足—想深入發現、了解自己，做有意義的事，對社會有貢獻。
- (3) 專業的富足—想學會或增進專業知識和技能，提升技術的進步。
- (4) 溝通的富足—認為人際網絡很重要，因以團體或團隊方式可完成某些事。
- (5) 時間的富足—想能自己掌控、分配時間。

以上學者們提出的 5W1H 和五種富足的需求面等方法，引導出生涯規劃的思量方向以及內容設計方針。人生計畫和生涯規劃能幫助自己找出人生的方向、看見未來，要實現目標必將其落實在生活中和有意識的執行，以擴大外在世界提升個人內在世界。人生只有一次，故應該使其豐富而且有意義，人生才不虛此行！

伍、志工生涯規劃

一、志工生涯規劃意義

目前志工生涯有：學生時期的志工、在職時期的志工、退休時期的志工。本文研究範圍為中齡志工，屬於在職時期的志工。

學者林勝義（2006：37-38）認為志工進入機構服務之後，心態變化上可分為五個過程：

(1) 探索期：

初次擔任志工者是志願服務領域的新鮮人（freshman），對於相關事務工作充滿好奇。有些志工會默默的觀察其他志工的行為，有些則藉機在機構中到處走動探其究竟。

(2) 平穩期：

志工逐漸熟悉機構的環境設施，也逐漸瞭解服務項目以及方式之後，心情慢慢平靜下來漸漸進入安穩的感覺。此時，大部分的志工會按照排定的服務的工作、值勤時間，自動上下班。不太需要督導人員的督促或指導。

(3) 期待期：

各方面已駕輕就熟，志工就會有一種「不甘於平淡」，期待「有所突破」的心態產生。此時，有些志工開始對機構有所要求，期待更多的參與和權限、更高的自主性以及更有實質意義的獎勵。

(4) 不滿期：

由於機構的資源有限，志工的期待無窮。有些志工認為自己的犧牲奉獻，為什麼得不到應有的回報？心裡認為機構不重視志工，因而感到失望、灰心，繼而產生不滿的情緒。有些人私底下抱怨，有些人則變得事事計較、處處比較。

(5) 調適期：

那些心中有所不滿的志工，經其他志工的勸導或志工督導溝通之後，有些志工會慢慢調適自己的心態，繼續留下來服務，有些可能選擇離開，轉到其他單位服務或者退出志工行列。

林勝義（2006：34-36，38）也提到志工心態轉換的五個過程階段，不是每位志工都會經歷，但是，如果個人志工生涯及早做規劃，不僅能清楚指引自己服務的方向，也能妥善適度的安排服務時間，屆時參與服務過程順遂，不但提高工作熱忱，也是激發自己持續服務的動力，而且，志工生涯規劃執行過程隨時省思、隨時檢討和修正，那麼志工生涯即為過得有意義、有價值。

二、生涯規劃之實證研究

每個人都有自己的理想抱負，希望人生過得精彩豐富，所以，需要生涯規劃為未來做準備，而人生規劃生涯發展時會受到哪些因素的影響？以及國人的中年生涯規劃標的於哪些方向呢？國內實證研究不少，茲列舉幾項於下：

何委娥（1992）研究已婚職業婦女的生涯探索與生涯計劃，發現有關生涯發展的概念尚處於萌芽的階段，但是生涯意識已有某種程度的覺醒，然而計劃的執行與滿意度偏低。而已婚職業婦女最常計劃的項目是「家庭與婚姻生活計劃」及「家庭理財計劃」。另外發現，其生涯發展與生涯計劃行為在工作滿意度上有顯

著差異。而年齡、父母支持度、先生支持度、家庭生命週期、子女數、教育程度等對其生涯發展規劃具有影響。

陳淑貞（1998）研究年齡界於40歲至57歲間之7位中年文化義工，發現義工中年期的生涯發展規劃與追求學習成長、回饋社會、打發空閒時間、拓展社交關係、作為退休生涯的準備等等動機有密切相關，但會隨之有所調整。其中，文化義工強調義工是家庭生活之餘的服務工作。另外也發現，其義工生涯發展為機構需求、個人興趣、順其自然等為取向。然而，文化義工對於義工生涯，一般都缺乏規劃的概念，並且認為義工生涯難以規劃。

黃有麗（2000）研究女性公務人員，年齡約在三十五歲至四十五歲之間。結果發現其生涯發展以追求新知、學習成長、培養能力、未來能夠很快樂很隨興地去做想要做的事等為規劃目標。

黃淑貞（2004）研究國小退休教師，發現其生涯發展主要目標為服務社會、改變生活方式、培養興趣三大方面；生涯發展的類型為休閒交友、退而不休、義工服務、學習進修、含飴弄孫、宗教信仰共六類；而影響生涯發展的因素為1.個人環境因素：家庭、宗教、健康、經驗、興趣、特質。2.組織環境因素：指的是學校機關提供退休教師服務教育的機會。

何佳樺（2007）研究台中縣市國民小學教師，結果發現其生涯發展以「生涯學習」層面的感受程度最高，而生涯發展與工作滿意度有密切關係。

曾威超（2015）研究資深公務人員，結果發現：其生涯發展規劃在退休前半年，甚至更早即會訂定退休生涯規劃，五年內屬於短期規劃。資深公務人員的退休目標是想過悠閒生活、發展興趣與自我充實、從事社會服務工作以及實踐人生理想，其中，資深公務人員從事志願服務的動機是以利他動機為主，社會參與及利己動機為其次，研究也發現，資深公務人員不排斥從事各種類型的志願服務，但會以自己專長或興趣選擇志願服務的類型。在退休生涯規劃方面，影響參與志願服務的原因，則有個人健康狀況、家人及親友、專長與興趣、退休制度等因素影響。

從以上文獻以及實證研究發現可知，民眾在中年階段對未來的生涯發展規劃

項目大致為：改變生活、服務社會、培養興趣、學習進修、宗教服務等多樣性，然而未能有明顯的生涯定向。另外，規劃生涯發展（包含志工生涯）時會受到一些因素影響，包含有工作滿意度、個人環境因素：如家庭、宗教、健康、經驗、興趣等，以及組織制度、外在環境之因素等。

生涯發展規劃如同創業思考模式，應及早立定志向並且按部就班計畫實行的步驟，因此，將來如有意參與志願服務，應提早將「志工生涯」納入人生生涯發展標的中，當想為社會或他人盡一己之力時，即能從容不迫的順應時勢締造生命另一個風采。



第三章 研究設計

本章共有四小節，分別為質化研究方法、研究程序、研究對象、資料處理。欲深入了解個人生活經驗，深度訪談是適合運用的方式，由於本研究為探討中齡者參與志願服務的動機、學習歷程以及志工生涯規劃之影響，因此，採用「質化研究」。

第一節 質化研究方法

壹、質化研究法

李慶芳（2013：3）對「質化研究」的詮釋為：日常生活中，對社會或周遭的現象產生覺知，並瞭解現象背後的多重意義或運作機制，從這些涵意中反省思考，進而化為實際的行動。林淑馨（2010：21,23）亦指出質性研究在於強調1.瞭解研究對象的思維；2.在自然情境下運用觀察、訪談的方式蒐集資料；3.著重個案內在情境的分析。另一方面，質性研究適合運用於微觀層面，有如：對個別事物、人的生活、人們的故事、行為與組織運作、人際關係或社會運動，進行深入的描述與分析。

深度訪談法常用於社會科學質化研究中的資料蒐集，其可深入瞭解受訪者的經歷和心路成長過程。訪談法可分為三種：（1）結構式訪談，即為預先設定問題試以了解受訪者的想法、意見和態度；（2）無結構式訪談，毋須預先設計一套標準化的訪談大綱作為談話引導；（3）半結構式訪談，研究者在訪談進行之前，根據研究的問題與目的，設計訪談大綱作為訪談的指引方針（引自吳麗香，2012：57）。

本研究主要探討中齡者參與志願服務的動機與歷程，以及影響志工生涯規劃之因素，根據文獻之實證研究，發現志工參與動機具有多重性，服務歷程之收穫與感受各自表述內容豐富，因此，決定採用質化研究方法，透過立意抽樣研究對象，以半結構式之深度訪談方式，蒐集與本研究欲探討問題的相關資料，之後將蒐集到的資料整理歸類，佐以文獻資料進行分析，以獲致客觀研究結果。

貳、研究倫理

質化研究中一個重要的部分，就是研究者置身於田野中、與研究對象接觸、分析資料和呈現資料時，應該注意瞭解到一個觀點，就是遵守倫理道德的重要性，因此準備研究專案時，應該衡量幾個倫理面向（張可婷，2010：98-107）：

一.進行資料蒐集前的準備

- 1.參與者：思考參與人選時，省思這些對象納入研究中是否正當、可行。比如：
兒童、病患、老年人或生活環境困苦的人，對於此，應該省思是否可以「使用」(use) 他們。
- 2.研究者：研究者本身進入研究之前應審慎地做好研究準備工作，熟悉主題和相關知識，可以角色扮演方式進行訪談訓練自己，當接觸受訪者或參與者進行訪談時，才能建立健全的倫理關係。

二.研究問題的建構

- 1.研究問題的焦點：此牽涉到核心議題，因此問題要明確規劃，但是要避免參與者被過度研究、問及過多而且不必要的個人看法，蒐集到的資料才能解決研究問題。
- 2.研究議題造成的難堪：在此應考量研究問題對於研究參與者所代表的意義為何？當他們在回答問題時，他們會面對到什麼處境？因此當研究目標為追求合理的事實根據而有可能觸及參與者之傷痛時，進行訪談時應採取防範措施以避免對參與受訪者造成傷害。
- 3.研究中的欺瞞：在衡量研究議題的方式是否具正當性之後，進行訪談之前應告知被研究者我們的研究主題，以避免屆時造成對方有特定期待或刺激產生。因此，應該準備一份同意書內容說明研究目的、方法、處理資料程序（如資料使用權為誰、如何擔保匿名問題等）。

三.取得同意權：準備一份同意書，內容說明研究目的、資料處理程序等，並讓參與者簽署取得同意。

四.蒐集資料：進行拜訪研究對象時，可能會干擾參與者的生活作息以及訪問時觸及回憶，因此應考量到此問題並盡可能尊重其隱私。

五.資料分析：蒐集回來的資料，應謹慎地透過有系統地進行分析，力求正確、公正並且保密被研究者的資料。

第二節 研究程序

壹、研究實施

一、訪談大綱的編制

- 1、依據研究主題，蒐集閱讀相關文獻，文獻探討的資料來源有：書籍、期刊、學位論文、會議專刊或研討會論文、專門及研究報告、雜誌、報紙、網路資料等等，以作為研究理論基礎。
- 2、擬定訪談大綱，問題的設計須配合研究問題和文獻探討的內容。經由指導教授過目之後修正缺漏和錯誤，再次讓指導教授審定之後，訪談大綱才正式完成。本研究之訪談大綱根據研究目的與研究問題，訪談內容設計為以下四個部分：
 - A.受訪者基本資料
 - B.中齡者參與志願服務的動機：包括參與原因？如何選擇服務機構？預計服務多久？心裡有否預期任何期望？
 - C.參與志願服務的學習歷程：參與服務過程之感受與收穫？
 - D.志工生涯規劃之情形：對志工生涯規劃之個人看法與個人規劃情形？

二、取得受訪者同意和訪談地點選擇

- 1.訪談對象以認識者以及距離就近為優先考量，除了可縮短車程時間之外，欲補充或討論訪談資料時，方便聯絡。
- 2.進行訪談之前，應先準備一份訪談同意書給予訪談對象過目以瞭解受訪原因，並簽名以取得受訪者的同意。進行訪談地點的選擇，應以安靜不受干擾為原則。訪談進行時，研究者本身要注意到研究倫理。

三、訪談進行和研究工具之準備

「研究者本身即是研究工具」乃是質化研究的一項特徵，一位質化研究者必須是一個「自己動手做」的人（王金永等，2000：37）。其次為訪談問題資料、筆記本、錄音筆。

1. 研究者---訪談之前先取得對方的同意和信任，訪談內容才具真實性、有深度、信度；注意研究倫理，問題要避免敏感問題，例如牽涉個人隱私，應以實務、具體性問題切入，才得以為研究問題理出重點；另外，訪問時，應讓受訪者盡情描述其經驗，我們不要提供個人意見，注意觀察現場受訪者的心情、行為表現。
2. 訪談資料---包括訪談清單、訪問內容之準備，進行訪談之前，先取得對方同意，填寫訪談同意書。之後，約定時間、地點進行訪談。
3. 筆記本---訪談過程中，攜帶筆記本以便隨時記下受訪者當時的心情表現和肢體動作或是表達內容重點註記，以彌補錄音工具無法呈現紀錄的資料。
4. 錄音筆---訪談之前告知受訪者談話內容錄音之必要性，並尊重受訪者談話錄音其間隨時要求暫停之行為。隨後將錄音內容和筆記做交叉比對，把資料整理成逐字稿。

最後，訪談結束之後，寫一封感謝函表達感謝。感謝受訪者願意撥空接受訪談提供資訊，如此能維繫彼此之間友善關係，亦有助於日後後續資料之補充收集。

四、資料整理

訪談回來之後，記憶猶新之餘，盡快將語音資料整理為書面逐字稿資料存檔，之後以歸納法進行資料整理分析，並依照結果提出結論和建議。

第三節 研究對象

壹、研究對象之選取

由於志願服務項目多元、範圍廣泛，本文研究者對研究對象之選取以方便、能就近觀察為考量，故選擇與我認識之民眾為研究對象。本研究立意抽樣4位中齡志工，男性與女性各兩位，包括在職與非在職，其志工資歷至少有兩年以上（包含兩年），服務機構與工作內容具有差別性，以及各自擁有不同專業知識技能等差異性。每位受訪者名字皆以英文字母取代，基本背景介紹表3-1：

表 3-1 訪談對象的基本資料

受訪者代號	A	B	C	D
性別	女	女	男	男
年齡	44	46	45	44
婚姻 / 小孩	有	有	有	有
現職	主要是家庭主婦，兼職工作為大學英語教師	家庭主婦	某醫院職業安全工作室	家庭主夫
志工服務年資	2年，目前無	4年，繼續中	8年，繼續中	4年，繼續中
宗教信仰	佛教	無	佛教	無
教育程度	碩士	大學	碩士	軍職校
興趣	彈鋼琴	閱讀	登山踏青	廣泛無固定

本研究製表

貳、研究對象簡介

受訪者 A.

女性，44 歲，碩士，已婚，育有二子，一個國小六年級、一個 3 歲。宗教信仰為佛教，之前職業是國、高中以及大學英語老師，現職為家庭主婦，但是目前仍然一星期半天在某大學兼任教授英文課。受訪者 A 曾經參與志願服務工作兩年，其一，是在某機構內擔任志工，一星期一或兩天的晚上，工作內容是輔導國小、國中、高中學生英文和陪伴他們；其二，老大就讀國小時，至學校擔任圖書室志工媽媽和晨光媽媽。中斷服務工作原因是其外子身體生病需要照料，後來有老二出生，因此家務更加繁忙，所以停止服務工作，目前未參與任何志願服務工作。

受訪者 B.

女性，46 歲，大學護理系畢業，已婚，育有二子一女，老大高中生、老二國中生、老三國小生，專職家庭主婦，相夫教子，無宗教信仰，平時喜愛看書，尤其歷史人物。因最小的小孩已讀國小，白天即有較多自己的時間，於是來到學校當志工，迄今已有 4 年多，目前仍然於某國小擔任圖書室志工媽媽，一星期半天。

受訪者 C.

男性，45 歲，碩士，已婚，育有二子，任職某醫院的職業安全工作室，虔誠的佛教徒，平常休閒活動為打羽球、戶外踏青、交朋友。於台南市政府勞工局擔任志工已有八年多的時間，屬於一日志工性質，服務時間為星期一至星期五，因此受訪者 D 會請自己的特休假參與志願服務，服務工作內容與自己的專業相關，是到工廠勘查並指導相關人員工安問題與知識。目前除了志願服務於台南市政府勞工局之外，另外又參加了某基金會的志工培訓，現在是培訓期間。

受訪者 D.

男性，44 歲，軍職校畢業，民國 98 年退役，已婚，育有一子一女，兒子國小四年級、女兒幼稚園大班。目前專職家庭主夫，照料兩個幼子，妻子上班。告別二十幾年的軍職生活，回歸一般民眾身分後，希望日子能過得自在不受拘束，每天接送孩子上下學、教導課業、照料孩子的生活。老大開始上學後，受訪者 D 即帶著

未上幼稚園的女兒，每天至學校當志工爸爸。現在是固定一星期兩天半日至學校圖書室當志工，其餘時間為彈性到校志願服務，工作內容有修剪草木、修理水電、教室桌椅、門窗等雜務工作。

叁、研究限制

本研究主要探討中齡者參與志願服務的動機、服務歷程以及其志工生涯規劃之影響因素，此議題不一定是受訪對象關心或曾經思考的問題，因此訪談內容之豐富性略有落差。囿於訪談大綱之問題設計，整理逐字稿過程中，多少也有些訊息被忽略。

第四節 資料處理

一、資料編碼

訪談資料蒐集之後，研究者將訪談錄音檔整理成「問題與回答」形式的逐字稿，仔細詳閱之後再將逐字稿轉化為意義單元，亦即為將「問題與回答」整理出意義片段，例如關鍵字、分段落。針對意義單元（意義片段）內容做分類，之後，進行編碼、分析整理。下列表 3-2：概念類別、概念層次及次層次、概念指標；表 3-3 編碼與訪談內容之引述，為意義片段內容分類之例子。

二、譯碼概念表單元一

依據文獻探討 Schindler-Rainman 和 Lippit (1975) 之志工參與服務動機三個動力因素 (1) 自我取向 (own-force)：重視自我感覺，以自己的感受、價值觀和判斷決定是否參與。(2) 人際取向 (interpersonal-force)：參與決定受他人或所屬團體等外因導向。(3) 情境取向 (situational-force)：為政策或社會情境、組織的

特質所影響；以及費斯克與史凱佛（Fischer & Schaffer, 1993）兩位學者統整出九項參與動機：利他動機、利己動機、意識型態與價值觀、物質報酬之動機、資料取得之動機、社會關係之動機、休閒時間之動機、個人成長動機、多重動機等，以這些做為基礎進行資料分類。

表 3-2 譯碼概念表單元一

概念類別	概念層次	概念指標
中齡者參與志願服務的動機	自我取向	1.發揮專長，職志合一
		2.有空閒時間
		3.對家人和自己有益處/家庭的榜樣
		4.拓展人際關係圈
		5.社會責任/回饋社會
		6.價值觀
	人際取向	1.互相幫助、服務他人
		2.朋友邀約
	情境取向	1.組織特質
		2.社會情境

研究者整理

三、譯碼概念表單元二

依文獻探討之實證研究資料（陳儀珊，1989；陳淑貞，1998；蔡美玉，2002；廖宮凰，2004；陳幸梅，2005；陳寶瑟，2008；陳淑芬，2008；歐巧虹，2014）做為基礎，將中齡者參與志願服務歷程分為個人方面、人際方面、組織方面進行探討。

譯碼概念表單元二

概念類別	概念層次	概念指標
中齡者參與志願服務歷程	個人方面	1.自我成長、獲得知識
		2.心情愉悅
		3.產生無助感
	人際方面	1.助人行善之喜樂
		2.獲得友誼
		3.維持與他人及社會接觸
	組織方面	1.規劃志工制度

研究者整理

四、譯碼概念表單元三

根據文獻呂朝賢與鄭清霞兩位學者研究「民眾參與志願服務的因素」、學者鄭金謀等學者（2005）之理論以及實證研究資料（何委娥，1992；陳淑貞，1998；黃有麗，2000；黃淑貞，2004；何佳樺，2007；曾威超，2015）等做為研究基礎，進行探討中齡者志工生涯規劃影響因素，分為：個人因素和機會因素。

譯碼概念表單元三

概念類別	概念層次	概念指標
中齡者志工生涯規劃影響因素	個人因素	1.時間分配
		2.參與動機和熱忱
		3.專業相關
		4.視個人需要性

	機會因素	1.居住區域或工作環境
		2.機構志工培訓課程
		3.服務資訊的取得

研究者整理

表 3-3 編碼與訪談內容之引述

受訪者代號	概念	逐字稿內容摘錄
A	志工生涯規劃之情形	<p>Q：當您有「當志工」的念頭產生時，有著手規劃相關事宜，做心理準備嗎？規劃內容有那些呢？</p> <p>A：<u>當我有志工的念頭的時候</u>，是否有著手規劃一些相關事宜、涉及相關資訊、做心理準備？這部分坦白講，我們這些願意當志工的人，事先大概都不會有去做心理準備，因為<u>我們信任這樣的機構團體</u>，<u>它會有一個介紹志工團體的一個會議</u>，<u>我們大概都會參加都想了解</u>，<u>這個重要，一定要去了解</u>，<u>之後受訓</u>，<u>受訓完後</u>，<u>才有辦法去做服務</u>。</p>
訪談問題和回答，整理出意義片段		<p><u>我們信任這樣的機構團體</u>，<u>它會有一個介紹志工團體的一個會議</u>，<u>我們大概都會參加都想了解</u>，<u>這個重要，一定要去了解</u>，<u>之後受訓</u>，<u>受訓完後</u>，<u>才有辦法去做服務</u>（受訪者 C-11）。</p> <p>*受訪者 C-11（11 表示流水號）</p>

研究者整理

第四章 研究結果與討論

本章主在闡述深度訪談所蒐集到的資料，經由分類和編碼之後，共分成三節討論研究結果，第一節：中齡者參與志願服務動機；第二節：中齡者參與志願服務歷程；第三節：中齡者志工生涯規劃之影響因素。茲分述如下：

第一節 中齡者參與志願服務動機

本節先對受訪對象參與志願服務動機進行分析，再對其參與動機做一綜合討論與歸納整理。

壹、受訪對象之參與動機探討

本節根據訪談資料分析結果，採用學者 Schindler-Rainman 和 Lippit (1975) 以及費斯克與史凱佛 (Fischer & Schaffer, 1993) 之研究，將中齡者參與志願服務動機分成三個面向：1.自我取向：包括發揮專長，職志合一、有空閒時間、對家人和自己有益處/家庭的榜樣、拓展人際之需要、價值觀、社會責任/回饋社會；2.人際取向：包括互相幫助，服務他人、朋友邀約；3.情境取向：組織特質、社會情境。

一、自我取向

參與志願服務者利用個人餘暇時間投入志願服務工作，發揮專長、職志合一，也促進自我成長和增加學習，不但對家人和自己有益處也是家庭的榜樣，除了善盡社會責任也拓展人際關係圈等等。

(一) 發揮專長、職志合一

受訪志工從事服務的工作內容以是自己專長或平常熟悉、能力所及為優先考慮，如此從事過程即得心應手，很快勝任工作。

嗯，我剛好那時候有上過一個訓練的課程，兒童美語的課程，兒童英語的教學課程，因為我想教自己的小孩。就想說剛好受訓完這個課程，那我就派上用場（受訪者A-1）。

我要做跟我有關的，所以我擔任台南市安全衛生志願服務團的工作（受訪者C-2）。

因為學校需要志工，在部隊什麼都會，除草、修理門窗等等，這些我都會，以前當兵都有做這個工作，所以來這做志工很輕鬆（受訪者D-1；7）。

（二）有空閒時間

受訪者認為參與志願服務以不影響日常正規生活作息為原則，所以周末假日或個人工作上的特休日即為可利用時間，家庭主婦（或家庭主夫）通常是小孩就學、家事做完後的空檔時間，而選擇服務地點也常以孩子就讀的學校為第一優先。

因為孩子們都大了，有閒暇時間，而且我最小的小孩也剛好在這學校念書（受訪者B-3）。

因為剛好我的工作都還可以勝任，我一邊工作一邊犧牲自己的時間去做志工的服務（受訪者C-8）。

（三）對家人和自己有益處/家庭的榜樣

受訪者認為在孩子就讀的學校當志工，可以給孩子一個榜樣，除此之外，也有受訪者覺得可以轉變生活型態，讓自己的心情獲得舒緩，而且也可以就近觀察自己的小孩。

因為我很喜歡看書，我覺得到圖書館當志工可以給孩子一個學習的榜樣，讓孩子也喜歡看書（受訪者B-1）。

以前在部隊帶兵，生活比較嚴肅，孩子上學後就來學校做志工，改變自己的心態。孩子在這上學，來這當志工也可看到他們在做甚麼...哈哈（受訪者D-2）。

（四）拓展人際關係圈

受訪志工覺得參與服務可以讓自己認識更多人。

我覺得可以幫助別人就是一個最大的動機，再來可以拓廣自己的生活圈，這也是一個動機（受訪者A-1）。

社會參與，家庭主婦尤其需要，我常鼓勵沒在工作的人出來當志工。（受訪者B-1）

（伍）社會責任/回饋社會

受訪者認為自己也是社會中的一份子，因此為社會分擔一點責任，服務社會或他人是應該的，也希望整個社會更和諧、友善，因此願意盡己之能，貢獻於社會。

我認為除了幫自己的孩子還可以幫助其他的孩子一起學習，除了讓自己的孩子好之外，也要讓其他的孩子好，這樣，整個社會人與人之間才能更加和諧。我覺得當志工是回饋別人，也是社會參與（受訪者B-1）。

我也希望能夠再參加這基金會志工的行列，為我們的社會做一點功德（受訪者C-2）。

（六）價值觀

人的想法、觀念會隨著時間和空間有所改變。

以前年輕的時候是沒有那種念頭，這種念頭，也是從報章雜誌看到一些慈善機構的奉獻，慢慢的觸動我自己，隨著年紀的增長，我大約也是三十歲以後才有這樣的念頭。（受訪者C-3）

二、人際取向

參與志願服務也是人與人之間互相幫忙的表現，幫助別人，自己也受益；而朋友邀約結伴同行，參與服務意願機率會提高。

（一）互相幫助，服務他人

中齡者參與志願服務也因為自己家人曾受過別人幫助而感激在心，故見賢思齊投入志願服務行列。

我還有一次經歷是，當時我大兒子好似腸病毒很嚴重一直上吐下瀉，就送急診打點滴，而這時有兩個志工媽媽（看起來是退休年齡了）就很有愛心過來陪我兒子，那時我已累得趴在床邊睡覺了，可是那兩位志工就一直陪伴我兒子，因擔心他無聊，然後我小孩說想吃布丁，志工就自掏腰包馬上去買回來給我兒子吃，我看了就好感動！覺得人家可以無私的幫助你，那時我心裡就想以後有機會我也要跨入這一行幫助別人。所以我想，為什麼有些人能放下一切，來為別人服務，可能曾經也受惠於別人，所以他們覺得這個回饋很重要（受訪者A-2）。

孩子回家來會說今天志工媽媽幫他做了什麼...，我就覺得我的孩子在外面都受到別人的照顧，那麼，我也應該回饋一下（受訪者B-1）。

（二）朋友邀約

有時候資訊或機會來自於周遭的朋友。朋友盛情邀約之下，是機會，也是參與志願服務的管道之一。

我剛好有朋友找我說，某慈善機構有一群小朋友，需要輔導，請我去教他們英文（受訪者A-1）。

第一次有人找我去當志工的時候我拒絕，是因為孩子還小，而且我也沒有多餘的時間。而這次到學校圖書館當志工，沒有多慮就答應了（受訪者B-3）。

我的朋友中華民國工業安全協會的一個大姊，她接受台南市

政府的請託成立一個安全衛生志工服務團，就問我要不要擔任，我跟他承諾說：好。就開始正式的成為台南市政府勞工安全衛生志工服務團的成員之一（受訪者C-1）。

三、情境取向

自身工作的機構中如有志工組織團或是在媒體報導見聞志工事蹟，耳濡目染日久之下，也會有意願加入志願服務行列。

（一）組織特質

工作環境也影響人的心境。

我覺得學校環境很單純，在這裡當志工的大部份是家庭主婦，少數在職，很單純，我很喜歡。（受訪者B-2）

我目前工作在這，我也有這樣的機會。（受訪者C-2）

（二）社會情境

志工組織團的善行事蹟，讓人由衷肅然起敬。

以前不曾想過，之前聽人家講什麼志工...完全沒有概念，看電視時又有距離感，覺得那離我很遙遠，但是不管是那個團體，我都覺得他們很偉大、很崇敬他們。（受訪者A-3）

我要參加志工的原因，是因為我有那個心去做一點社會的福利工作，當初有這樣的想法。因為人的想法是會因環境而改變，我看到醫院志工這樣的奉獻，也讓我有所感觸（受訪者C-2）。

貳、分析討論

綜合所有受訪者的訪談內容，將中齡者參與志願服務動機整理於下表 4-1：

表 4-1 中齡者參與志願服務動機

受訪者		A	B	C	D
參與動機					
自我取向	發揮專長，職志合一	◎		◎	◎
	有空閒時間		◎	◎	
	對家人和自己有益處 / 家庭的榜樣		◎		◎
	拓展人際關係圈	◎	◎		
	社會責任/回饋社會		◎	◎	
	價值觀			◎	
人際取向	互相幫助、服務他人	◎	◎		
	朋友邀約	◎	◎	◎	
情境取向	組織特質		◎	◎	
	社會情境	◎		◎	

綜合中齡者參與志願服務動機，進一步彙整討論如下：

一、自我取向：包括發揮專長，職志合一、有空閒時間、對家人和自己有益處/家庭的榜樣、拓展人際關係圈、社會責任/回饋社會、價值觀等方面。

(1) 發揮專長，職志合一：

受訪者 A、C、D 擁有個人的專長，投入服務工作不但學以致用，也幫助他人，

使他人獲得需求滿足，彼此的相輔相成，讓志工獲得滿足感。

(2) 有空閒時間

受訪者 B 是家庭主婦，將老公、小孩送出門，家事和其它事做完之後，就會有幾個小時是屬於自己的時間，於是就利用這些空檔到學校當志工。受訪者 C 因為在職，參與的服務工作和自己的工作專業相關，屬於勞工安全衛生，志願服務的時間都是在上班日（星期一到星期五），所以輪到受訪者 C 服務時，他就請假（個人的工作特休假）去參與志願服務。

(3) 對家人和自己有益處/家庭的榜樣

受訪者 B 認為父母親對孩子的教育是身教勝於言教，而參與志願服務是一種奉獻的行為，因此，子女見到長輩的善行，在耳濡目染之下啟發孩子仿效，一起學習助人之行為，這是很好的機會教育，也促進家庭親子關係美好。

受訪者 D 到學校當志工除了可觀察自己的孩子之外，因為二十幾年的軍職，在部隊帶兵，讓他生活比較嚴肅，生活有如壓力鍋，如今退役之後，來到學校當志工，藉機調整生活步調，改變自己的心態，看到這些小朋友們，也是一件輕鬆又快樂的事。

(4) 拓展人際關係圈

受訪者 A 和 B 是家庭主婦，她們認為家庭主婦生活圈較狹隘，參與服務可以在這多元化社會中體驗不同的生活型態，認識不同族群的朋友，開拓自身的視野，讓自己的心胸更寬闊，學習接納別人與自己的不同。

(5) 社會責任/回饋社會

受訪者 B 和 C 認為，人人是社會上的一份子，為社會盡點心力是責任，而且取之於社會，回饋於社會，自己應該為社會環境奉獻一己之善行，整個社會氛圍祥和，大家生活環境會更美好。

(6) 價值觀

受訪者 C 隨著時間的累積，有知覺的生活，智慧也跟著增長，越來越清楚自己人生的方向。

二、人際取向：包括互相幫助，服務他人、朋友邀約等方面。

(1) 互相幫助、服務他人

受訪者 A 和 B 的小孩昔日曾經受志工們的幫助與關懷，因此心懷感激，也感受到「人人為我，我為人人」的溫暖與需要。

(2) 朋友邀約

受訪者 A、B、C 三位在朋友的邀約之外，得知機構需要志願服務的人力資源，

為加入參與志願服務的管道。

三、情境取向：包括組織特質、社會情境等方面。

(1) 組織特質

受訪者 B 因喜歡服務的工作環境單純，所以加入志願服務行列；受訪者 C 是因為工作機構內有志工團，其服務精神讓他動容，而且這團體是內部組織之一，加入培訓方便，於是也成為他第二個志願服務工作。

(2) 社會情境

受訪者 A 在媒體的報導或親眼看到志工們無怨無悔的奉獻，受訪者 C 因為工作環境有志工團，深深感動他們，覺得自己也應該如此做，人生才有意義。

以上訪談資料分析結果，中齡者參與志願服務動機因素以「自我取向」占最多人數，「人際取向」次之，「情境取向」最少，受訪者參與志願服務的動機有多重因素。根據第二章文獻探討動機理論中，Deci and Ryan (1985；鍾孟玲，2010) 提出的自我決定理論，根據自我決定程度的不同，其中的內在動機意指個體行為的原因，是對該活動本身可以依照自己的興趣、意願來選擇決定參與哪些活動。從研究中發現，大部份中齡者參與志願服務的類型以「學校志工」較為明顯，因為家中小孩就學，家長即進入小孩就讀的學校當志工。可見中齡志工參與服務工作之意願與否，個人思維、自我想法的內在動機比較具決定性。

第二節 中齡者參與志願服務歷程

本節先對受訪對象參與志願服務歷程進行分析，再對其服務歷程做一綜合討論與歸納整理。

壹、受訪對象參與志願服務歷程之探討

本節依據文獻探討（陳儀珊，1989；陳淑貞，1998；蔡美玉，2002；廖宮凰，2004；陳幸梅，2005；陳寶瑟，2008；陳淑芬，2008；歐巧虹，2014）為基礎，將中齡者參與志願服務歷程之收穫與感受分為三個面向討論：1.個人方面：包括自我成長、獲得知識；心情愉悅；產生無助感。2.人際方面：助人行善之喜樂；獲得友誼；維持與他人及社會接觸。3.組織方面：規劃志工制度。分述於下：

一、個人方面

（一）自我成長、獲得知識

服務不只是善行也是一種學習。參與志願服務可從中學習並獲得知能，透過人與人之間的互動也學習到相處之道和互助之重要。

你可能在從事任何一個志工的工作都會受挫，可能是人事之間的衝突，上司的指責呀！或者是說跟人家關係處不好，然後你回來之後，就會陷入那個是是非非的那種情緒當中，所以我覺得自己要先調適好，我既然是沒有任何的回報，那我即使在那裡受挫了我也要歡喜接受。因為那都是一種成長，那是一個團體不是我個人的（受訪者 A-9）。

當了幾年的志工，讓我在思想方面，性格方面更加成熟。我也學會電腦的使用（受訪者 B-7）。

我所學的就是跟安全有關的，我們的志工也是去關心一些小企業的安全，我們也是去輔導那些，去別人小企業的工廠，去跟他們互動，所以我也能夠把我的領域擴展到各行各業，多去增廣見

聞，認識各行各業目前工作安全上的觀念，這是對我的一個收穫
(受訪者C-7)。

(二) 心情愉悅

受訪志工D以前是職業軍人，帶兵有壓力，退伍之後，來學校當志工整個人
都放鬆，心情也愉快。

來學校做志工，由帶大人變成帶小朋友，由嚴格變輕鬆帶人，
整個人就像變年輕一樣。(受訪者D-7)

有人跟我說：做沒薪水的工作，真傻。但是每天陪著小朋友我
覺得很快樂，工作是我自願來做的，做得就會很快樂。(受訪者D-9)

(三) 產生無助感

參與服務的志工有時候也需要協助，如果志工個人的事情能得到幫忙解決，
便能專心從事服務工作。另外，有的受訪者服務過程中，對於被服務者的內心問
題無法協助解決而感到無助感。

我出來當志工，有時候我先生值班，我小孩就沒有人照顧。當然
機構人員會說我幫你照顧小孩，ok，可是一兩次之後妳會覺得不
放心，畢竟他們也有他們的事要忙，他們是一接到需要幫忙的電
話，就要馬上出去，那孩子又沒人看了，那我覺得我不放心，也
不好意思常麻煩人家(受訪者A-6)。

有時候妳在教英文的過程當中你會發現這些小孩是心神不寧，若
有所思，我就會開始去想，他們來這邊的目的是不是更進一步需
要妳像大姐姐那樣的輔導或者像媽媽那樣的去關心他們，而不是
只是課程而已，所以有時候我也覺得有無力感，會覺得在這個管
道的陪伴之下是不是要再去參與一些那種輔導的課程？我才知道
怎麼去切入他們(受訪者A-8)。

二、人際方面

(一) 助人行善之喜樂

受訪志工發現她的願意傾聽，讓學生的心情因此得到抒發，受訪志工自己也很高興。

那時有一個學生，她已經國中了，就是青少年時期，她可能很希望有一個媽媽或大姐姐可以聊一些很內心的事情，那開車過程她就會跟我聊，我覺得那是我唯一可以陪伴這樣的小孩的時候，就是在開車的路途當中阿！想想我覺得值得（受訪者A-8）。

我覺得當志工是分享的事，因為有餘裕可分享時間，深切感受「施比受更有福」（受訪者B-9）。

懂得與別人分享時，就會發現原來自己擁有的比別人多，因此才能給予。這也是一種福氣。

(二) 獲得友誼

幫助人的或被幫助的人相處一段時間之後，也會產生情誼，因為人是有感情的。

即使後來兩年過後我沒有再陪伴他們，他們看到我都還會說：嗨，老師好！（開心的笑）我就覺得，我就覺得這個這樣子的收穫就夠了！（受訪者A-7）

做這份志工行業，跟其他媽媽志工互動很好。（受訪者D-10）

受訪志工D在學校圖書館服務雖然是唯一的男性，也和大家相處和睦。

(三) 維持與他人及社會接觸

一個團體裡都是來自四面八方的人，生長環境不同，觀念、思維也會有相異之處，所以參與志願服務是另一個知識互相交流與學習人際相處的管道。

來這裡當志工，拓展了我的人際關係，讓我學習到主動、也更懂得和不同生活背景的人相處，心境也更寬廣（受訪者B-7）。

在這邊我能認識一些各行各業專家的夥伴，所以我能跟它們有交流的機會（受訪者C-7）。

三、組織方面

（一）規劃志工制度

志工的工作職責如果不明確，有時做這個，有時又要做那個，會讓志工感到心煩，沒有安定感。

我上完課後載他們回家，因為他們沒有交通工具，爸爸媽媽都不在了，是阿公阿嬤隔代教養的小孩，那我就必須載他們回去，但是那時當下我常常會覺得很累，而且晚上那個路真的很暗，又有機車飆車族，那時候我先生真的很不放心，所以就覺得為什麼這份載的工作都還要我來載呢？（受訪者A-8）

我們每年度市政府都會辦理志工的教育訓練（受訪者C-10）

機構或志工組織有規劃學習課程，提供參與服務者一個增加知識的學習管道，能讓人在服務過程更加用心。

貳、分析討論

綜合訪談對象所述內容，將中齡者參與志願服務歷程之成果，歸納於下表 4-2：

表 4-2 中齡者參與志願服務歷程

學習歷程		受訪者	A	B	C	D
個人方面	自我成長、獲得知識		◎	◎	◎	
	心情愉悅					◎
	產生無助感		◎			
人際方面	助人行善之喜樂		◎	◎		
	獲得友誼		◎			◎
	維持與他人及社會接觸			◎	◎	
組織方面	規劃志工制度		◎		◎	

綜合中齡者參與志願服務歷程成果，進一步彙整討論如下：

一、個人方面：包括自我成長、獲得知識；心情愉悅；產生無助感。

(1) 自我成長、獲得知識

從以上資料發現，自我成長、獲得知識這方面的收益最多。

受訪者 A 因接觸到一些低收入戶或單親家庭中的孩子們，而見識到另一種人生，觸發她更加惜福感恩身邊的親人和朋友。

受訪者 B、C 參與服務過程中，一致認為自己不但心靈提升、思想也更成熟，

看待事情能從不同角度、觀點切入，不再過於主觀意識。另外，受訪者 B 學習到如何操作電腦，受訪者 C 則是在工作專業知能上的精進，服務工作內容與個人的工作專業知能相關，所以服務工作過程能和其他專業人員互相切磋知識和技能，讓自己獲益良多，有如醍醐灌頂，更加精進。

(2) 心情愉悅

受訪者 D 參與服務過程中最大收穫是快樂，因為受訪者 D 認為志工的工作是他個人自願來做的，不受強迫與指使，因此做得很快樂。

(3) 產生無助感

受訪者 A 參與服務過程中感到心煩無助，第一點：是因為先生值班時小孩沒人照顧，而機構裡的人也無法全程照顧，這點讓受訪者 A 在從事服務工作過程時，無法安心工作；第二點：面對學生課堂上心不在焉、若有所思之情況，無法瞭解、協助他們而感到力不從心。

二、人際方面：包括助人行善之喜樂；獲得友誼；維持與他人及社會接觸。

(1) 助人行善之喜樂

「助人為快樂之本」至今乃是亙古不變的道理，因人人皆有惻隱之心。幫助他人有很多方式，傾聽就是其中一種，對青少年而言，是最需要也是最好的方式。受訪者 A 在晚上載學生回家時的路途上，願意聆聽學生傾吐心聲或發嘮騷，因為受訪者 A 認為在這樣的空間與情境之下，學生可以放鬆自己抒發情緒。由於自己的無畏施使他人得以紓解困頓，那份喜悅無可比擬，這也是當時支持受訪者 A 繼續參與服務原因之一。而受訪者 B 在學校圖書館服務之外，也會幫忙、觀照小朋友，她覺得能服務他人是一件快樂的事，因為自己就是很喜歡照顧人的個性，也表示自己有這份能力。

(2) 獲得友誼

所謂「一樣米養百樣人」，參與志願服務當中可以接觸到許多各式各樣的人，遇到相處契合之人無形中即獲得友誼。受訪者 D 是唯一的男性，和其他志工媽媽也都能相處融洽，雖然到學校是當志工，但感覺自己有如與朋友聚會，快樂的談笑風生。

幫助人的或被幫助的人相處一段時間之後，也會產生情誼，因為人是會感情

的。如同受訪者 A 後來因為家裡有事的因素，無法繼續服務工作幫學生輔導英文，但是，被服務過的學生依然記得志工老師（受訪者 A），在路上遇見會高興的向志工老師打招呼，彼此寒暄，讓受訪者 A 感到窩心，覺得當初的付出很值得。

（3）維持與他人及社會接觸

人類屬於群居生活，形成一個社會，人人在社會這個共同圈中相處、互動交流、互助合作、互相學習，受訪者 B 和 C 參與服務之後體認這方面的重要性，因此決定無限期的繼續服務。

三、組織方面：規劃志工制度

（1）機構規劃志工制度

機構在接送學生們的交通沒有安排妥當，造成受訪者 A 晚上課輔結束之後，還要載她的學生回家，導致她先生擔憂路途上的安全。這也使她在參與服務過程中感到身心俱疲。

台南志工服務團的制度完善，為志工舉辦在職教育訓練課程，也因此受訪者 C 願意持續待在志工服務團參與服務原因之一。

以上訪談資料分析結果，中齡者投入志願服務工作之後，自己能以謙虛心的態度參與學習以及願意自我探索與改變；中齡者經由參與志願服務工作，對人、事方面的認知與看法上有了改觀，學習到敞開心胸與人互動，體會人與人之間的相處之道而結識朋友。另外，中齡者因參與志願服務接觸到其他社會領域，因而在知識與技能方面獲得學習，在服務工作中也能發揮自己的長才，服務歷程帶給他們成就感與自我價值感提升。

第三節 中齡者志工生涯規劃之影響因素

本節先對受訪對象志工生涯規劃之影響因素進行分析，在對影響因素綜合討論與歸納整理。

壹、受訪對象志工生涯規劃之影響因素

根據文獻探討，本節採用呂朝賢與鄭清霞兩位學者研究「民眾參與志願服務的因素」以及何委娥，1992；陳淑貞，1998；黃有麗，2000；黃淑貞，2004；何佳樺，2007；曾威超，2015 等實證研究為基礎，進行探討中齡者志工生涯規劃影響因素，分為：1.個人因素，包括時間、參與初衷和熱忱、專業相關能力、視個人需要性；2.機會因素，包括居住區域、機構志工培訓課程、資訊的取得。

一、個人因素

(一) 時間

受訪志工認為以不影響家庭生活，有餘暇時間，才能參與服務。

有空閒時間的時候，我覺得可以做多少還是盡量去幫忙。(受訪者A-13)

我認為時間安排是最重要的，以不影響家務工作和家人生活作息

為主。(受訪者B-11,12)

(二) 參與初衷和熱忱

受訪志工認為決定參與服務的最初想法很重要。另外，也不可缺少一顆願意服務的心。

常常回想說，我為什麼想要加入這個？一定是有一個很重要的

動機吸引你，那個動機是什麼？我覺得初衷很重要。(受訪者A-11)

心境也很重要，要有一顆熱誠的心。(受訪者B-12)

(三) 專業相關能力

是否參與志願服務之前，受訪志工會優先考慮服務工作內容是否符合個人專業知能或志向，因為有些受訪者本身具有專長，它影響到工作滿意度。

第一個如果跟我的專業相關那是最好的。如果在我能力許可，又剛好符合我的志向，我就會答應。(受訪者A-13)

我會選擇日間照護機構，因為我覺得我滿會照顧人的，而且這我以前的專業工作有相關。(受訪者B-13)

(四) 視個人需要性

有些志工參與志願服務認為隨緣或者個人有某方面需求之必要性，藉由服務達到滿足。

一切順應自然，當做興趣做。要看需要來做。(受訪者D-11, 13)

二、機會因素

(一) 居住區域或工作環境

服務機構地點和居住區域的距離關係對有些人而言，亦為決定是否參與服務之考慮因子。

附近、方便。(受訪者A-2)

目前在這裡當志工，除非搬家離開了這裡，不然應該會繼續做下去。(受訪者B-13)

工作機構中如果有志工組織的存在，則深具影響力。

因為我現在有在這醫院工作，我剛好有這個心再成為這醫院志工的一份子，所以我今年有參加他們的正式的志工培訓，我有報名，我已經把握這個機會成為這裡的一份子，這是我第二個志工加入的團體。(受訪者C-13)

(二) 機構培訓

志工培訓課程能讓民眾進一步瞭解志願服務的意涵以及服務機構的相關資訊。

當我有志工的念頭的時候，信任機構團體它會有一個介紹志工團體的一個會議，我都會參加都想了解，這個重要，一定要去了解，之後受訓，受訓完後，才有辦法去做服務。(受訪者 C-11)

(三) 資訊的取得

志工招募的資訊，由廣告或刊物得知之外，朋友告知也是取得訊息的管道之一。

看對方的需求啦！那時如果剛好又有人來找你。(受訪者 A-13)



貳、分析討論

綜合訪談對象所述內容，將中齡者志工生涯規劃的影響因素，歸納於下表 4-3：

表 4-3 中齡者志工生涯規劃的影響因素

影響因素		受訪者			
		A	B	C	D
個人因素	時間分配	◎	◎		
	參與動機和熱忱	◎	◎		
	專業相關	◎	◎		
	視個人需要性				◎
機會因素	居住區域或工作環境	◎	◎	◎	
	機構志工培訓課程			◎	
	資訊的取得	◎			

綜合中齡者志工生涯規劃的影響因素，進一步彙整討論如下：

一、個人因素：包括時間、參與初衷和熱忱、專業相關能力、視個人需要性等方面。

(1) 時間

受訪者 A 和受訪者 B 皆認為規劃參與志願服務工作，時間的分配最重要，以不影響日常家庭生活為原則。

(2) 參與初衷和熱忱

受訪者 A 和受訪者 B 認為要參與志願服務工作，不可缺少一顆熱忱的心，而且服務期間要時常回想自己的參與動機或初衷，如此一來，服務工作才能堅持下去。

(3) 專業相關能力

受訪者 A 和受訪者 B 參與志願服務工作之前，與個人專業知能相關者為優先選擇，做自己已經會的工作，則能得心應手。

(4) 視個人需要性

受訪者 D 認為參與志願服務工作是個人有需要時才參與，順其自然就好，他覺得工作時快樂最重要，不要勉強自己一定要按照規定走。

二、機會因素：包括居住區域或工作環境；機構培訓；獲得資訊等三方面。

(1) 居住區域或工作環境

受訪者 A、B 和 C 因為服務機構就近，有適當的服務機會，因此願意投入志願服務工作。

(2) 機構培訓

受訪者 C 認為參加志工培訓課程，能讓他瞭解相關資訊。因此，只要有心、有意願參與志願服務工作，想好要參加的組織團，接著志工培訓課程，就此展開志工生涯。

(3) 資訊的取得

受訪者 A 參與志願服務工作是藉由朋友邀約或詢問之下才參與。

以上訪談資料分析結果，中齡者參與志願服務工作，時間的分配為首要考慮因素，以不影響日常家庭生活作息為原則，服務期間時常回想自己的參與動機或初衷，會是支持服務工作堅持下去的動能之一。服務內容以個人專業知識與技能為次要決定因素，因為做自己已經熟稔的工作，比較能得心應手。朋友邀約或詢問是得知志願服務訊息的管道之一，如果服務機構距離居住區域近，參與志願服務工作決定性將提高，學者呂朝賢、鄭清霞（蕭新煌等，2009：166）提到，若有

意願與能力，但沒有適當的志願服務工作機會，也會使民眾無法投入志願工作中。另一方面，志工培訓課程能提供中齡者參與志願服務之相關資訊，使其更加瞭解服務的意義。



第五章 結論與建議

本研究以四位參與志願服務的中齡者為研究對象，希望瞭解中齡者參與志願服務的動機、中齡者參與志願服務歷程、影響中齡者志工生涯規劃之因素。研究者首先探討參與志願服務的動機與歷程、終身學習觀點以及生涯規劃理論之相關文獻，藉以釐清相關概念，再透過深度訪談蒐集資料。本章依第四章之綜合分析與討論，歸納出結論，最後則根據結論提出具體建議。

第一節 研究結論

本節依資料分析結果，獲致幾項結論，茲就中齡者參與志願服務的動機、服務歷程、影響中齡者志工生涯規劃之因素，說明如下：

一、依據訪談資料分析結果，四位受訪的中齡者在參與志願服務動機方面，以「自我取向」最顯著。受訪對象的參與動機具多重性，包含：發揮專長，職志合一、有空閒時間、對家人和自己有益處/家庭的榜樣、拓展人際之需要、價值觀、社會責任/回饋社會、互相幫助，服務他人、朋友邀約、組織特質、社會情境等等。其中參與動機以朋友邀約、服務工作與個人專業相關、家中小孩就學等因素為最優先考慮。

二、依據訪談資料分析結果，四位受訪對象參與志願服務工作後的成果有：促進自我成長、獲得成就感；與家人互動增加、分享經驗，活絡家庭氣氛；中齡者參與志願服務工作時，個人願意以謙虛心的態度參與學習以及自我探索和改變，在人、事的認知與看法方面能改善態度，敞開心胸與人互動，體會人與人之間的相處之道，結識朋友，生活顯得豐富。此結果與文獻探討服務經歷相呼應有：自我內在改變（陳寶瑟，2008）；學會自我反省與觀察、樂見自己的調整與改變、能用接納的心情同理別人與自己的差異性、家人支持使自己更精進，繼而推己及人、

協助他人（陳淑芬，2008）。

研究也發現這四位中齡者因參與志願服務接觸到其他社會領域，因而在知識與技能方面獲得學習，在服務工作中能發揮自己的長才，服務歷程帶給他們成就感與自我價值感提升。所以，志願服務不只是為行善而為之，也是學習成長的行動，參與志願服務社團可以在活動中觀察、學習，獲得新知識與技能（楊國德，2005）。

機構志工組織方面：本研究其中受訪對象之一在服務期間，因機構的志工組織未能妥善規劃工作分工職責，導致參與者工作壓力增加，其終因機構制度的不妥加上個人家庭因素而中斷服務；反之，也有受訪對象其服務機構有妥善規劃志工制度，因此對於服務工作樂在其中，甚至加入另一個志工組織團，持續參與服務；有些受訪者因喜愛服務工作環境以及服務工作內容單純而願意繼續參與服務。

根據文獻探討，35歲以前，個人的生涯規劃重點在於自己的事業和家庭（史確，1978）。從以上資料結果也發現，中齡者第一次參與志願服務是受朋友邀約或是小孩就學因素參與學校志工，可知之前並未將「志工生涯」列入個人生涯發展規劃之中，而在參與服務歷程中，因各自價值觀相異、感受不同，也影響爾後的志工生涯。

三、依據訪談資料分析結果，中齡者參與志願服務之後，其經驗歷程對未來規劃志工生涯時，下列幾點為考慮因素：

- (1) 時間分配：強調志工是個人餘暇時間之利用，不影響到家庭生活為主。
- (2) 參與動機和熱忱：認為有熱忱的心與強烈的動機是持續參與的動力。
- (3) 與個人專業相關：服務工作與個人專業相關、能力所及，才能做得得心應手，有成就感。
- (4) 視個人需要性：參與志願服務因價值觀不同而持有不同態度，有的是繼續參與服務，有的持隨緣觀點，或是個人有必要時才參與服務。
- (5) 服務工作地點：部分受訪者會將交通便利否列入考慮，有些受訪者認為就近服務為方便，不浪費時間在交通上，有些則不然。
- (6) 機構培訓：部分受訪者參加志工培訓之後，更加瞭解志願服務的意涵，建立

服務價值觀，堅定心志參與志願服務。

完整的生涯發展以個人為出發點，在組織中達成。組織提供員工成長和發展的空間，使員工得以達成其生涯目標，組織也經由員工的成長與發展，提升企業競爭力與永續發展（江明修，2003：314）。由此觀看「服務學習歷程」與「志工生涯」之間的關聯性可知，中齡者參與志願服務學習歷程如果感到滿意，繼續參與志願服務工作之意願也會提高，志工生涯即會成為人生之要事；反之，則不然。

總而言之，此研究發現中齡者服務學習經驗成果豐碩，服務工作歷程也帶來內心感受到佈施的快樂，不但將志願服務視為個人生活中一份常規工作，持續參與服務，有的甚至加入第二個志工組織。另一方面，雖然有的中齡者視參與志願服務為短暫性或個人有需要時才參與工作，有的則以隨緣態度參與服務，或因志工制度缺乏完善規劃而影響觀感，但是總括而言，整體的服務學習經驗在工作內容、人際關係的擴展、獲得友誼等是帶給人正面的影響。

第二節 研究建議

依據上述研究結論及相關文獻探討，本節提出志工生涯規劃重要性、志工運用機構以及後續研究者等相關建議，以提供民眾將來參與志願服務以及組織機構規劃志工制度與志工培訓課程時的參考方向。

壹、志工之建議

藉由學習提升自己的知能與技巧，才能有效地達成組織目標與發展；參與志工服務，帶來個人成長與心靈的收穫，唯有不斷學習，才能使自己適應變遷的社會環境（江明修，2003：320）。對此，提出以下兩點建議：

- (1) 已參與志願服務或曾經參與服務之中齡志工們，應珍惜、把握服務的學習歷程，因為「經驗」可以修正錯誤，也可以降低對某些工作內容、環境的

探索期，提早適應之。

- (2) 個人可提早構思「志工生涯發展」，藉由參與志工教育訓練、蒐集生涯規劃相關資料，增強志工生涯規劃能力。將有助於自己進入服務機構參與服務工作時，能縮短探索、適應的時間，亦可促進志工對服務工作因清楚瞭解進而提高滿意度。
- (3) 及早建立志工生涯發展觀念，著手規劃志工生涯，累積服務經驗，將來離開職場時，以退而不休的生活，迎接高齡時代，活躍老化人生。

貳、機構運用志工之建議

舒波（Super）之生涯論中，人生生涯發展階段在 35 歲-54 歲，是處於建立階段與維持階段，人們努力適應或提升自己早期所追求之職業的穩定，學習與他人建立關係，維持所選擇的職業和生活熱忱。中齡志工具備相當的知識、技能、穩定性也高，其能不但可造福人群，也能提升、強化組織機構的軟實力。研究結果也發現，中齡志工參與服務動機以「自我取向」最為強烈。因此，以下四點建議：

- (1) 機構妥善規劃志工福利制度，適時關心中齡志工的挫折與感受。
- (2) 機構明確規劃出短期、中期、長期性的服務工作內容，以吸引不同需求的民眾們參與服務。
- (3) 志工培訓的課程內容，應加強灌輸「規劃志工生涯」的觀念，教導民眾如何規劃志工生涯的知識與重要性。
- (4) 機構或政府可借助多媒體多加宣導，提倡民眾參與志願服務的觀念，讓人人瞭解志願服務對自己、家庭以及社會有正向意義。

對志工而言，志工並非機構的受薪者，其有很高的自主性和自發性的需要，他們希望受到尊重、支持、和肯定其工作價值，因此志工管理者必須注意志工內心的感受，使其更願意投入服務（江明修，2003：316）。另一方面，面對第二次的機器時代來臨，加上人口結構改變、整體經濟環境的變化等因素，將來機構如何規劃運用志工人力資源？值得思考。

參、後續研究者之建議

- 1.研究對象可增加以及擴大研究範圍：此主題為質化研究，研究對象樣本可再多樣化，以便取得更多參考觀點，做廣度的資料蒐集和分析。
- 2.研究方法上，可增加量化研究，編擬問卷進行調查，使資料蒐集更豐富。在質化與量化同時進行下，達至相輔相成之效果。



參考文獻

壹、中文部份

一、專書

- 江明修 (2003)。志工管理 (初版)。台北市：智勝文化。
- 李慶芳 (2013)。質化研究之經驗敘說 (初版)。新北市：高立圖書。
- 何慧卿 (2010)。志願服務與管理 (一版)。台北：華都文化。
- 余朝權 (2002)。新世紀生涯發展智略 (初版)。台北市：五南圖書。
- 周談輝 (2006)。生涯規劃發展 (二版)。台北市：全華科技圖書。
- 林淑馨 (2010)。質性研究：理論與實務 (初版)。新北市：巨流圖書。
- 林勝義 (2006)。志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者 (初版)。臺北，五南圖書。
- 陳武雄 (2004)。志願服務理念與實務 (初版)。台北：揚智文化。
- 黃怡瑾 (2008)。彩繪生命的藍圖：生涯規劃 (二版)。台北市：華泰文化。
- 曾華源，曾騰光 (2003)。志願服務概論 (初版)。台北：揚智文化。
- 鄭金謀，邱紹一 (2005)。生涯規劃與人生發展 (初版)，台北中和市，新文京開發。
- 鄭金謀，邱紹一 (2001)。全方位生涯規劃：建構多角化的人生藍圖 (初版)，台北中和市，文京圖書。
- 蕭新煌、官有垣、陸宛蘋 (2009)。非營利部門：組織與運作 (第二版)。台北：巨流圖書公司。

二、期刊

- 何青蓉 (2011)。建構我國學習社會之回顧與展望。成人及終身教育雙月刊，第 32 期，頁 29-39。
- 何青蓉 (2013)。成為有效的終身學習者。T&D 飛訊，第 160 期，頁 6-9。
- 吳明烈 (2004)。邁向富有的人生：成為終身學習者。T&D 飛訊，第 28 期，頁 2-12。

許佳琪 (2011)。杜威的教育哲學對於終身學習之啟示。育達科大學報。
第 29 期，頁 172-175。

張德聰 (2004)。成人生涯規劃及多元生涯能力培養之探索。T&D 飛訊，
第 28 期，頁 5-8。

三、研討會論文、專刊

杜保瑞 (2002)。從孔子思想談終身學習的理念。宜蘭社區大學「終身學習與社區
大學」研討會，宜蘭縣政府文化局，宜蘭。

陳思涵等 (2013)。大學生參與國際志工歷程之研究-以世新大學 2012 年馬來西亞
教育志工為例。世新大學管理學院行政管理學系學生學術研討會論文，台
北。

楊國德 (2005)。志願服務社團提供非正規學習的角色與功能。載於中華民國成人
及終身教育學會 (主編)，非正規學習，頁 123-149。台北：師大書苑。

鍾孟玲 (2010)。動機、基本心理需求滿足與幸福感之關係-以 Deci and Ryan 自
我決定理論為基礎。發表於：2010 年國際體育運動與健康休閒發展趨勢研
討會專刊。

四、學位論文

吳麗香 (2012)。高齡志工在非營利組織中角色與功能之研究—以弘道老人福利基
金會大林站為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉
義。

何委娥 (1992)。臺北市已婚職業婦女生涯發展與工作滿意度, 生活滿意度之相關
研究：以社會福利機構人員為例。東吳大學社會學研究所碩士論文，未出
版，台北。

何佳樺 (2007)。台中縣市國民小學教師生涯發展與工作滿意度之研究。國立台中
教育大學教育學系碩士論文，未出版，台中。

林瑞怡 (2005)。國防工業訓儲預備軍 (士) 官制度對役男生涯發展之影響。國立
政治大學勞工研究所碩士論文，未出版，台北。

- 林凱鈞 (2014)。「創齡」：探討志工之經驗與未來圖像。淡江大學未來學研究所碩士論文，未出版，台北。
- 洪素宜 (2009)。生命線志工督導員服務學習歷程之研究。國立台灣師範大學社會教育學系在職進修碩士論文，未出版，台北。
- 侯仁惠 (2013)。已婚婦女參與志願服務的家庭壓力與家庭關係影響之研究。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 陳泰元 (2003)。國人參與志願服務之決定因素。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 陳淑貞 (1998)。文化義工生涯規劃之研究，國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文，未出版，台北。
- 黃淑貞 (2004)。國小退休教師生涯發展之研究。國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文，未出版，高雄。
- 黃有麗 (2000)。女性公務人員生涯發展歷程之質性研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 曾威超 (2015)。國立大學資深公務人員退休生涯規劃與事業發展之研究。南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士論文，未出版，嘉義。
- 蔡美華 (2002)。高中資優生之生涯發展準備度及其相關因素之研究。彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文，未出版，彰化。
- 黎俊雄 (2011)。志願服務參與動機及滿意度之研究-以新北市莊敬高職志工服務隊為例，亞洲大學經營管理學系研究所在職專班碩士論文，未出版，台中。

五、譯著

- 王金永等 (譯) (2000)。質化研究與社會工作 (一版) (Deborah K. Padgett 著)。台北：洪葉文化。
- 林雯 (譯) (2014)。30歲前，畫出你的生涯藍圖 (初版) (久恒啟一 原著)。台北市：城邦商業周刊。
- 張可婷 (譯) (2010)。質性研究的設計 (Uwe Flick 原著)。台北：韋伯文化國際出版。

蘇瑞琴（譯）（1998）。**志工領導**（第一版）（Emily Kittle Morrison 原著）。台北：稻田出版社。

六、網路電子化資料

台灣兒少生涯教育促進會（2013），網址：

<http://www.mygrace.com.tw/LifeV/2013Volunteer.pdf>

衛生福利部志願服務資訊網（2014），網址：

<http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?serno=200805210011&mserno=200805210006&menudata=VolMenu&contlink=content/now.jsp&level2=Y&logintype=null>

新北市志工生涯規劃方案（2014），網址：

<http://www.google.com.tw/url?url=http://www.xizhi.ntpc.gov.tw>

維基百科，自由的百科全書，網址：

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E9%9C%80%E6%B1%82%E5%B1%82%E6%AC%A1%E7%90%86%E8%AE%BA>

MBA 智庫百科，網址：

<http://wiki.mbalib.com/zh-tw>

台灣博碩士論文知識加值系統：

<https://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gswweb.cgi/login?o=dwebmge>

貳、西文部分

Candy P. C. (1991)。Self-direction for lifelong learning : comprehensive guide to theory and practice. San Francisco : Jossey-Bass.

Cropley, A. J. (1980). Towards a system of lifelong education: Some practical considerations. Hamburg : UNESCO Institute for Education

Hutchins, R. M. (1968) . The learning society. New York : F. A. Praeger.

Knapper , C. & Cropley, A. J. (1985) . Lifelong learning and higher education.

London : Croom Helm.



附錄一

訪談同意書

敬愛的 _____，您好：

首先非常感謝您願意讀此同意書，此為徵得您同意接受訪談的文件，在您決定是否接受訪談之前，請撥冗閱讀以下內容。

本人是私立南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班研究生，目前在涂瑞德教授的指導下進行碩士論文研究工作，題目是「中齡者參與志願服務動機、歷程與生涯規劃之研究」，研究方式是與受訪對象以訪談方式進行資料收集。在此，想誠摯邀請您參與本研究之訪談，分享您珍貴的服務經驗歷程以及有關個人志工生涯規劃方面之討論。

訪談過程中懇請您惠准錄音，以確保資料整理時，訪談內容的準確性，我也將謹守研究倫理，訪談資料僅提供學術研究，不做其他任何使用，您的基本資料、姓名也會被匿名處理。每次訪談時間大約30-50分鐘左右，訪談地點的選擇尊重您的意願，期待在安靜不受干擾的環境中進行。

再次感謝您的付出與相助，讓本研究能夠順利完成。茲附上訪談大綱一份。如有任何疑慮，您可隨時詢問。謝謝！

順祝 平安

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班
研究生：侯玉梅 敬上

本人同意接受訪談

受訪者簽名：

中華民國 104 年 月 日

附錄二

訪談資料大綱

訪談時間： 年 月 日 時 分

訪談地點：

一、 基本資料：

1.化名：

.....

2.性別： 3.年齡： 4.學歷：

5. 宗教信仰：

6.目前婚姻狀況： 有 無

7.以前是否曾當志工： 有 無

8.目前擔任志工的機構：

9.志工資歷總共多久：

二、 訪談大綱：

對應研究問題一：中齡者參與志願服務動機

1. 請問您最初決定當志工的原因（或想法）是什麼呢？
2. 請問您選擇這個機構服務的原因是什麼呢？
3. 請問在您「擔任志工」以前，是否有想過要當志工呢？何時開始有這念頭產生？
4. 您目前擔任的志工單位，有預計要做多久嗎？
5. 家人的態度如何？有何看法或意見嗎？
6. 參與志工服務之前，心裡是否有任何期望，與事先預期的有無出入？

對應研究問題二：參與志願服務的學習歷程

7. 擔任志工期間（或者曾經擔任過志工），讓您有那些收穫？學習到什麼呢（知

識、技能、人際社交、可發揮個人長才……等)

8. 擔任志工這段期間，有無產生讓你想放棄這服務工作的念頭呢？原因是什麼？最後您是如何克服的？
9. 擔任志工是做服務性質的工作，不同於一般的上班族工作，請問這樣的工作性質帶給您內心有什麼樣的感受？或啟示呢？
10. 整體而言，擔任志工這段期間，您認為個人有否要做那方面的調整或功課，可以讓這份服務工作得以順遂、得心應手？

對應研究問題三：志工生涯規劃之情形

11. 當您有「當志工」的念頭產生時，有著手規劃相關事宜，做心理準備嗎？規劃內容有那些呢？
12. 擔任志工後，依您的經驗，對於「當志工之前也應該有計畫，因事前做好準備，有助於服務工作」有何看法？
13. 將來若有其它志工服務的機會，您是否願意再次參與？是否會做事前準備呢？

訪談逐字稿

* 個案 C 先生

* 受訪日期：104.3.18

* 訪談地點：咖啡店（未開始營業）

* 訪談時間：約 30 分鐘

對應研究問題一：中齡者參與志願服務的動機

1. 訪問者：請問您最初決定當志工的原因（或想法）是什麼呢？

受訪者：當初想當志工的原因就是我的朋友中華民國工業安全協會的一個大姊，她接受台南市政府的請託成立一個安全衛生志工服務團，就問我要不要擔任，我跟他承諾說：好。就開始正式的成為台南市政府勞工安全衛生志工服務團的成員之一。

2. 訪問者：請問您選擇這個機構服務的原因是什麼呢？

受訪者：我要參加志工的原因，是因為我有那個心去做一點社會的福利工作，當初有這樣的想法。因為人的想法是會因環境而改變，我看到醫院志工這樣的奉獻，也讓我有所感觸，我當然要做跟我有關的，所以我擔任台南市安全衛生志願服務團的工作。我目前工作在這，我也有這樣的機會，我也希望能夠再參加這基金會志工的行列，為我們的社會做一點功德。

3. 訪問者：請問在您「擔任志工」以前，是否有想過要當志工呢？何時開始有這念頭產生？

受訪者：以前年輕的時候是沒有那種念頭，這種念頭，也是從報章雜誌看到 XX 慈善機構的奉獻，慢慢的觸動我自己，隨著年紀的增長，我大約也是三十歲以後才有這樣的念頭，也剛好我朋友成立台南市政府安全志工服團，她找我參加，我就有意願，就答應了！

附錄四

志願服務法

中華民國九十年一月四日立法院制定全文二十五條

中華民國九十年一月二十日總統公布

第一章 總則（立法目的）

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（適用範圍）

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（名詞定義）

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（主管機關）

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之權責）

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（志工之招募）

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（運用計畫之辦理）

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召募、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。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（運用計畫之核備）

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（志工之教育訓練）

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（服務環境）

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（服務資訊）

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（志願服務證及服務紀錄冊）

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（服務限制）

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（志工之權力）

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（志工之義務）

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（志工之保險）

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（志願服務績效證明書）

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（汰舊車輛設備之撥用）

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（績效評鑑與獎勵）

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（志願服務榮譽卡）

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（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；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（過失侵權的賠償）

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（經費編列與運用）

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（在國外的志工）

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（施行日）

本法自公布日施行