



## 研究論文

### 中高齡人口不從事志願服務之研究

\*石泐<sup>1</sup> 林寶珠<sup>2</sup> 郭玟玟<sup>3</sup>

<sup>1</sup>實踐大學 社會工作學系

<sup>2</sup>新北市政府社會局 社區發展與婦女福利科

<sup>3</sup>衛生福利部 社會救助及社工司

## 摘要

本研究主要是探討中高齡人口不從事志願服務的原因，及將來從事志工的可能性。研究對象為居住在新北市 55 歲以上、目前沒有從事志工的人口，共計回收有效問卷 715 份，包含 145 份曾經擔任過志工和 570 份從未擔任過志工。研究結果顯示，影響中高齡人口從事志願服務的因素包括時間、家庭和健康因素，健康因素是影響中高齡人口加入（或繼續）從事志工的基本要素，家庭因素則可能是不從事服務的藉口，時間因素會促使人們加入志願服務行列，也會導致人們中斷服務工作。若比較不同人口群的差異情形，從未擔任志工者較強調興趣因素，曾經是志工者較重視獎勵因素，因而提高人們的興趣有助於加入志願服務工作，給予必要的獎勵措施則有利於志工的留任，研究者據此提出結論和建議。

關鍵詞：中高齡人口、志願服務、自我決定論

## 1. 前言

Finkelstein 與 Brannick (2007)認為志願服務是一項「以人為本、以任務為導向」(people-oriented and task-oriented)的利社會活動，以人為本強調重視志工的需求與感受，以任務為導向則重視服務工作的達成，但如何兼顧志工個人需求與組織任務的完成，則需要去理解志工的服務動機與所遭受的困難，不然就很容易造成志工招募不易或是志工流失的問題。而隨著老年人口不斷增加及平均壽命延長，如何善用銀髮人力與經驗已成為重要的議題，從事志願服務活動不僅可以讓高齡者參與社會，亦可增進個人的生理及心理健康，高齡者豐富的工作經驗和人生閱歷可說是寶貴的人力資源，因而鼓勵高齡者參與志願服務活動，除了可以讓其發揮所長、貢獻社會，更有助於經驗傳承和世代融合。

根據最近一次全國老人狀況調查顯示，55-64 歲有參加志願服務活動者占 13.5%，65 歲以上有參加志願服務活動者占 9.3%（衛生福利部，2018a）。另一份針對 65 歲以上老人參與志願服務的調

查顯示，2014 年有 14 萬 2,312 人參與志願服務，至 2015 年成長為 16 萬 5,636 人，增長幅度達 16.39%（衛生福利部，2016），顯示中高齡人口參與志願服務的能量正日益茁壯。然而，政府近年來積極推動高齡志工政策，顯示還有很多中高齡人口並未從事志願服務，究竟是什麼原因導致中高齡人口不願（或中斷）志願服務？則有必要進一步加以探討。

過去有關志工的服務動機有諸多的分類方式，Kim 與 Hong (1998)將志願服務動機分為人口因素(demographic factors)、社經因素(socioeconomic factors)、時間因素(time-related factors)三類，Herzog 與 Morgan (1993)將志願服務動機區分為社會結構因素(social-structural factors)、環境因素(environmental factors)兩類，Galindo-Kuhn 與 Guzley (2002)將影響志願服務滿意度區分為組織支持、參與效能、授權和團隊整合四個維度，這些都是從人口特性及社會結構因素等外在條件來看待服務動機。另外還有從心理內在狀態來做分類，例如將服務動機區分為利己和利他兩部分，利己是指服務的目的是希望對個人有助益或滿足個人所需，利他是指志願服務的行為有益於社會大眾福祉的提升。過去許多研究認為利他行為是激勵人們願意投身於志願服務工作的主要原因(Ward & Mckillop, 2011)，但志工的服務動機並非一成不變，Sorice 等人(1985)認為志工的利他動機會隨著時間的推移而減少，Tschirhart 等人(2001)也相信志工的服務動機會隨著年資拉長而發生變化，其大多是從利他主義出發，進而演變成利己的目的。Barron 與 Rihova (2011)也發現志工的服務歷程中最終會走向更實用的利己目的，Sorice 等人(1985)則認為未來（潛在）志工較強調服務的利他動機，但現任的志工則強調服務工作的自我實現。

顯然地，志工的服務動機是多面向的，而且會隨著服務年資而有所改變，因而若僅從利己或利他的角度來探討服務動機則過於片斷且不夠完整，但若從人口特性或社會結構因素來探究中高齡人口的服務動機，則又會因為中高齡人口存在極大的異質性而無法涵蓋所有人口群，而且過去已有許多針對中高齡人口從事志願服務的動機的研究，但對於他們不服務（或服務中斷）的原因則甚少進一步分析，因而本文即試圖透過問卷調查方式，採用不同的理論觀點探討 55 歲以上中高齡人口不從事志願服務的原因，及未來從事志願服務的可能性，期能對將來志願服務推展工作提出實質的建議。

## 2. 文獻探討

### 2.1 志願服務行為的解釋理論：自我決定論

志願服務是一種自發性的活動，過去對於志工的參與動機有諸多的解釋理論，例如雙因子理論、Maslow 需求階層理論、目標設定理論、角色替代理論、社會參與理論等，但其中以自我決定論(self-determination theory, SDT)最能解釋志工的服務動機和行為。SDT 是由 Deci 和 Ryan 於 1985 年提出，結合了認知評價理論、有機體整合理論、基本需求理論、因果關係取向理論和目標滿足理論，是一個有關於人類個性與動機的理論，該理論考量到個人與生俱來的天賦資質與心理需求，探討個人發自內心的動機，排除外在誘因與影響，而且又把重點聚焦在個人激發與自我決定上，是較符合志工自發性參與服務行為的理論。

自我決定論認為人們有三個與生俱來的基本需求，包括勝任感(competence)、關係性(relatedness)、自主性(autonomy)，勝任感是指人們嘗試去了解個體本身所具有的能力，以及個體對於任務可能完成的結果與效能；關係性是指基於想與他人互動的本能，該行為是否具有製造與他人互動的機會；自主性是指該行為與動機是否發自內心，以及該行為是否由自我決定而非受他人影響(Deci & Ryan, 1985; Deci & Ryan, 2002)。Deci 和 Ryan 認為個體必須要先滿足自主性、勝任感和關係性三個基本需求，才能進一步維持或提升個體內在的動機，進而促進外在動機的滿足，為個人帶來最佳的發展與進步。而在這三種基本需求中，自主性和勝任感通常在促進內在動機上具有重要的作用，但關係性需求則對服務工作的滿意度有所影響。

過去傳統的理論常將動機區分為內在動機(intrinsic motivation)和外在動機(extrinsic motivation)兩類，但 SDT 改變過去將動機一分為二的做法，認為動機類型可以沿著自我決定或內化過程而成為一個連續統一體(Ryan & Deci, 2000b)，這個連續統一體除了將動機區分為內在動機和外在動機外，還多了一個無動機(amotivation)，依據自我決定程度由高至低分別為內在動機、外在動機和無動機，以下分別說明其內涵。

### 內在動機

內在動機是指一個人採取某種行為的內在原因，是一種個人內在價值與興趣的表達，是個體體驗增加需求滿足度的先決要件(Kwok et al., 2013)，內在動機受到個人的兩種覺察的影響，包括自我決定覺察(self-determination)和自我能力覺察(perceived competence)，前者為個人在活動中所感受到是否要決定從事該活動的理解程度，後者為個人在活動中所感受到是否有能力可以從事該活動。若個體感受有能力可以決定是否從事該項活動，並且認為自己也可以勝任時，則從事該活動的內在動機就會增強，同時也會增加努力的程度或增加該行為的持續時間(Ryan & Deci, 2000a)。內在動機又可以區分為以下三種類型(Vallerand et al., 1992; Pelletier et al., 1995; Alexandris et al., 2002)：

- (1) 求知的內在動機(intrinsic motivation to know)：指個體參與活動是因為具有學習、探索、好奇或想瞭解新奇事物以得到新知識，並從中獲得愉快和滿足。
- (2) 成就的內在動機(intrinsic motivation to accomplish)：指個體從事此活動時希望能達到精熟、有效，並創造一些新的事物或技巧，或是超越他人以得到愉快及滿足。
- (3) 體驗刺激的內在動機(intrinsic motivation to experience stimulation)：指個體希望從活動中體驗刺激的感覺，從活動中獲得樂趣、愉悅和興奮的感覺。

### 外在動機

外在一詞指涉人們從事志願服務活動不是為了活動本身的目的，而是因為他們希望透過活動獲得某種特定的結果，外在動機意味著一個非零水平的能力和一個內部高度控制的位置(Ryan & Deci, 2000a)。也就是說，動機本身的存在表明那些選擇參與其中的人是基於他們相信自己能夠完成所需任務。換言之，外在動機同時涉及到一個人的價值觀，人們根據內在的壓力行事，例如自我價值感、內疚感或羞恥感，行為的動機是需要調節自己對自我的看法和綜合別人的評價，也就是需



要認為自己是一個有價值的人。Wuthnow 與 Hodgkinson (1990)指出，許多人將志願服務當作表明自己是優秀而體面的一種方式，透過這種方式可以確保別人對他有好感，以減輕他個人的焦慮。Ryan 和 Deci 認為外在動機除了受到外在事件或發生的狀況所影響外，還受到自我決定覺察和自我調節(self-regulation)的影響，因而將外在動機由自我決定程度的低至高區分為四種類型(Deci & Ryan, 2002; Ryan & Deci, 2000a)：

- (1) 外在調節(external regulation)：外在調節指個體的行為完全受到外在事件的控制，動機的產生只是為了滿足外在命令或社會建構而產生的行為，其所知覺到的因果關係是屬於外在控制的，個人只是配合外在環境而產生該項行為。
- (2) 內攝調節(introjected regulation)：內攝調節是指個體開始產生內化，個體的一個主動、自然的歷程，行為發生的原因是基於他人的眼光並受到傳統觀念的影響，是為了逃避罪惡感與焦慮羞恥感而產生該行為，這是建立在自尊上所回應外在環境對於行為控制所轉變成與自我價值一致的結果。
- (3) 認同調節(identified regulation)：認同調節是指個體參加活動的原因是經由自己的選擇，並受到個體的評估和知覺而產生的結果，其包含了更多的內化成份，個體評估該活動後認為該活動對其達成個人價值目標是重要的、有用的，便會選擇產生這樣的行為。
- (4) 整合調節(integrated regulation)：整合調節是內化層次最完整的外在動機，個體認同該行為本身的價值及目標，並與自我概念相一致，因而呈現自我決定與自主性的形態，個體選擇該活動是出於自願，同時也樂在其中。由於整合調節極為類似內在動機，且與內在動機較不易區隔，故此類型動機較少為人所引用。

### 無動機

無動機主要是指個體不具有任何內在或外在的動機，通常會呈現負面情緒、沒有目的、沒有酬賞期待，也沒有改變結果的意願(Deci & Ryan, 2002)，這有可能是起源於個體缺少勝任感，認為活動不重要及無法知覺到行為與結果之間的關聯性，是最缺乏自我決定程度的動機型態，類似習得無助感的概念，個體無法掌控自我的行為，也不知道該活動的意義和價值為何。

根據 Deci 和 Ryan (2000)的看法，志工必須先滿足勝任感、關係性和自主性三大基本需求，才會發展出內在動機和外在動機，而當志工發現該任務有意義或感到有趣時，動機因素就開始發生作用。也就是說，動機必須從認定的內在或外在動機中出現，因為內在動機和外在動機都被視為是受控動機的形式，有自主動機的志工更有可能堅持自己的任務，表現更好或更滿意的結果，基於內在動機行事的志工比承受外部壓力的志工更有服務動機與熱忱(Snyder & Omoto, 2001)，所以內在動機所帶來的影響也確定與服務動機有密切關係(Koestner & Losier, 2002)，因而基於內在動機的行為不僅會增加一個人的自尊、活力和總體幸福感，還會增加他們的創造力、持久性和整體表現水平(Ryan & Deci, 2000a)，特別是在服務過程中，若志工能擁有較多的自主性和選擇權，則其對服務工作會有較高的投入程度，繼續留任的可能性也會提高(Van Schie et al., 2015)。

SDT 研究至今的關鍵依舊在內在動機與外在動機的相對關係，內在動機意指促使一個人行為的理由是因為這樣的行為本身能帶來快樂與滿足感，相對來說外在動機代表有外在的誘因促使個人做出該行為，而內化則是指使外在動機轉變成內在動機的一個動機轉換歷程。Finkelstien (2008) 認為內在動機與志工的個人自我概念、利社會人格，投入時間和動機強度有關，是由「內部」所引發的動機；外在取向是最密切相關的「外部」的動機，例如對職業的渴望、社會價值觀的規範、獎勵誘因機制等。Millette 與 Gagné (2008) 的研究發現，內在因素對志工的動機比外在動機更為重要，內在動機對解釋志工的服務動機影響較大，而外在動機則沒有太大的影響。Haivas 等人(2012)也認為內在動機的影響性遠大於外在動機，尤其是志工對於自主性的需求遠大於其他外部的因素。由此可見，促使內在動機的出現是讓人們願意加入志工行列的首要工作，而持續服務下去則有賴外在動機的滿足，但在志願服務行為中，內在動機與外在動機包含哪些要素，則有待接下來進一步討論。

## 2.2 影響志願服務動機的因素

自我決定論認為一個行為的產生，必須要先滿足基本需求，而在動機的分類方式上則區分為內在動機、外在動機和無動機，依據此分類方式來看志工的服務動機可以有以下幾個影響的因素。

### 基本需求因素：健康因素

身體的健康狀況會影響志工是否從事服務工作，健康情形愈好的老人愈有可能從事志願服務 (Choi, 2003; Pushkar et al., 2002)。從成功老化的觀點來看，擔任志工確實也有利於老年人的身心健康 (林麗惠, 2006)，所以從事志願服務活動與老人的身體健康是相輔相成的關係，而健康的身體則是從事服務工作的先決要件。

### 內在動機因素：個人興趣因素

志願服務是源自於自發性的行為，但志工對於服務的內涵必須要先感興趣，服務工作才能持續下去，Cheung 等人(2006)認為老年志工的服務內涵必須與其興趣相匹配，才可以促進服務的延續，例如以體育志工來說，研究發現影響服務動機最重要因素就是志工對該運動項目的喜好 (Bang & Ross, 2009)，當志工是出於興趣而不是外部壓力時，他們就會投入更多的精力在服務工作當中 (Bidee et al., 2013)，因此志工管理者應試圖提升志工對服務內涵的興趣，這將有助於提升志工的內在動機 (Wu et al., 2016)。

### 外在動機因素：獎勵因素和家庭因素

志願服務雖說是無私的奉獻，但也受到獎勵的動機所鼓勵，人們從事志願服務的動機可能比我們所理解的更加複雜，尤其是在獎賞因素上。Liao-Troth 與 Dunn (1999) 相信對表現良好的志工給予獎勵有助於留任優秀的志工，減少其離職和倦怠狀況的發生，Karr 與 Meijs (2006)、Millette 與 Gagné (2008) 也都認為外部激勵在個人層面上是必要的。Phillips 與 Phillips (2010) 認為志工或許不希望獲得有價值的或代價昂貴的收獲，但他們確實表現出對各種獎勵的偏好，例如 Pauline 與 Pauline

(2009)認為志工會在意他們從事服務可以獲得免費的贈品，Beehr 等人(2010)認為學生志工在意的是服務學習課程中成績的獎勵方式。此外，老年人從事志工也在意獎勵，Cheung 等人(2006)認為對老年志工的貢獻給予以肯定有助於維持其服務的熱忱，Okun 等人(1998)、郭哲君、鄭志富(2012)也有類似的研究發現。然而，雖然獎勵對志工來說非常重要，但 Clary 與 Snyder (1999)認為志工隨著服務年資的拉長，在服務動機上也會有所調整，因此激勵方式也應有所不同，Ferreira 等人(2012)也相信不是所有的志工都適合用獎勵，應有策略的使用獎勵方式，只對表現良好的志工給予獎勵才能達到真正的效果。

家庭是另一個影響服務動機的外在因素，有許多志工是受到家中重要他人的影響而從事服務工作 (Finkelstein, 2008; 蔡怡靜等人, 2008)。家人的看法和支持經常是老年人參與意願的重要因素 (蔡怡靜等人, 2008)。國內最近針對志工所進行的全國性調查也顯示，家庭會對志工的服務動機和行為產生重大的影響 (衛生福利部, 2017)。

### 無動機因素：時間因素

志工是否從事服務與時間因素有關 (Kim & Hong, 1998)，有時間就去做志工、沒時間就不去是許多人從事志願服務最常見的理由，不容否認從事志願服務工作的確需要空閒的時間，這也是為什麼過去許多研究中顯示年紀大的老人 (特別是退休人士) 從事志願服務的可能性較年輕人來得高 (Chambré, 1993)，時間確實是從事服務很重要的影響因素，Okun (1994)也發現許多老年人會從事志願服務活動是為了要把時間填滿。雖然說時間因素對志工來說非常的重要，但時間因素可能同時是從事志願服務的動力和阻力，許多人因為有空閒的時間而去做志工，但也可能因為有其他的事務而中斷服務工作，從事志願服務只是打發時間的活動，其並沒有太多的期待或涉入，因而時間可以被歸類為是無動機的因素。

## 2.3 人口因素在從事志願服務上的差異

### 性別

雖然志工大多以女性為主，但並不表示女性就比較容易從事志願服務工作，而且男女在從事服務工作的動機上也有所差異，Penner 與 Finkelstein (1998)認為女性在服務上利他主義和自我動機都低於男性，Clary 等人(1998)認為女性更重視服務對社會的助益性。Millette 與 Gagné (2008)認為女性比男性更重視在服務工作上的自主性，Papadakis 等人(2004)發現女性比男性更重視在服務工作上情感和任務的導向，但是 Ward 與 Mckillop (2011)則認為男性較易受到利他主義的影響而從事志願服務工作。當然，也有研究發現性別在服務動機上是沒有差別的 (Pauline & Pauline, 2009; Fitch, 1991)，因而性別在服務動機上的差異性仍有不一致的看法。



## 年齡

不同年齡層在從事志願服務動機上有明顯的不同，Kemp (2002)認為年輕人希望從志願服務當中學習到東西，Bang (2015)認為年輕人從事志工只是為了學到技巧以便將來應用在工作上，但老年人服務是為了社交所需。老年人由於時間較多，從事志工可以減少寂寞、獲得新社會角色以彌補角色喪失的空虛感(Chambré, 1993)。Cheung 等人(2006)研究發現中國老年人從事志願服務也有類似的自我導向需求。另外，Sorce 等人(1985)認為老年人從事志工是希望從服務活動中尋求個人滿足感和專業成長，Okun (1994)發現老年人參與服務的動機有更多利己的理由，包括需要把時間填滿(打發時間)、感覺自己是有用且被需要、獲得社會上給予的認同感、提昇自己的自尊等。然而，老年人從事志願服務的動機也有不同的研究發現，Fischer 與 Schaffer (1993)認為老年志工參與服務動機較以利他為主，較少利己動機，不以滿足自我需求為主，Warburton 與 Dyer (2004)也相信老年人參與志願服務的原因大多是想貢獻社會，不過 Pauline 與 Pauline (2009)卻認為年齡對志工的服務動機是沒有顯著的差別。

國內的研究方面，林淑萱(2009)認為參與志願服務的動機在年齡上有差異性，65歲以上主要是結交志同道合的朋友，但15-64歲則以擴展人生經驗為首位，可見老年人參與志願服務較偏向人際取向，其他年齡層者則偏向自我取向。林麗惠(2006)認為高齡者參與志願服務強調獲得個人心靈滿足與精神快樂，林美玲等人(2009)認為高齡者期待從服務過程中獲得成就感和價值感，這樣會讓他們更願意繼續從事志工，可見對於不同年齡在參與志願服務動機上確實有所差異。

## 教育程度

教育程度被認為是影響志工參與的重要因素(Choi, 2003; 呂朝賢、鄭清霞, 2005)，尤其是對老年人而言有更明顯的差異(Pushkar et al., 2002)，但教育程度高低對是否從事服務卻有分歧的研究發現，Ward 與 Mckillop (2011)認為教育水平較低的人較易從事志願服務工作，但 Cheung 等人(2006)認為高教育程度較有可能持續從事志願服務，由此可見教育程度不同在從事志願服務動機上仍有分歧的看法。

## 2.4 我國中高齡志工的相關研究

根據衛生福利部(2018b)最新的統計資料顯示，截至2017年底，全國共計有27,062個志工隊，志工總人數為1,097,786人，其中男性有340,853人(占31.0%)，女性有756,933人(占69.0%)。若以年齡別來看，50至64歲志工人數有329,514人，占志工總人數的30.0%；65歲以上志工人數有223,845人，占志工總人數的20.4%，50歲以上中高齡志工就占了全國志工總數的一半以上(50.4%)。

過去針對中高齡志工的相關研究中，蔡美玉(2002)認為我國中高齡人口參與志願服務的動機是多重的，包括利己、利他和情境因素，利他因素是外顯可見的，但利己因素則是隱含的動機。劉怡苓(2009)認為老年人參與志願服務的起始動機包括利己、利他、社會性因素和情境因素四個面向，

劉廷揚、楊秀燕(2017)認為高齡者參與志願服務同時包括利己和利他兩個面向，李珮漪、林珊如(2011)認為老年人參與志願服務是多重的動機，利他部分是以協助機構、服務他人為主，利己部分則是發揮專長、獲得學習機會和打發時間。石泱(2017)認為老年人參與志工的原因同時包括了利他和利己兩個面向，但較偏向於利己的層面，由此可見老年人參與志願服務的動機是十分多元的。

若從自我決定論來觀察老年人參與志願服務的原因，在基本需求的因素中，身體健康狀況通常會影響老年人志願服務的參與，蕭惇元(2006)認為 65 歲以上的人口中健康情形較良好者較有可能從事志工活動，林秀峰(2011)也認為高齡者參與志願服務時體力是最重要的關鍵因素，陳妙絹等人(2016)認為老年人的志願服務參與度與年齡呈現負相關，年齡愈大愈不會參與志願服務，推測應與老年人的身體健康因素有關。

內在動機因素大多與個人內在需求有關，蔡佩姍(2006)認為老年人參與志工的動機包括受到別人的關注、人際關係的發展和服務理念的實踐，而持續服務下去的理由則是肯定自我、追求成長、心理上的滿足感和人際關係的支持。林美玲等人(2009)認為高齡者在擔任志工時，十分在意服務對象的感受和回饋，因為這會讓其獲得自我實現和成就感。林淑萱(2009)認為 65 歲以上的志願服務動機主要是為了結交志同道合的朋友，其次才是肯定自我價值、擴展人生經驗。林麗惠(2006)認為老年人在參與志工後可以獲得自我肯定、結交志同道合的朋友、促進自我成長和自我實現的可能。陳家昵、劉玉玲(2015)認為中高齡志工在服務過程中十分在意人際關係的支持，而這些都與內在需求有關係。

外在動機因素則與外部環境、條件有關，劉家勇(2016)認為老年人在做從事志願服務的決定時，是經過社會交換的計算歷程，其考量的因素包括內在的個人自身條件能否勝任此一工作，以及外在的環境、服務機會和相關訊息等，當內在動機和外在動機相互一致時，他們就會參與志願服務活動。由此可知，外在的因素也會對老年人參與志願服務產生重大的影響。

無動機因素中時間是影響國人參與志工的重要原因，前述國外研究中已發現時間會影響老年人是否參與志願服務活動，國內李珮漪、林珊如(2011)也發現老年志工起始的參與動機大多是為了打發時間，衛生福利部(2017)所進行的全國性調查中也顯示時間是服務動機當中非常重要的因素。

整體來說，中高齡人口參與志願服務的動機是很多元的，若從自我決定論來看，包括個人的基本需求、內在動機、外在動機和無動機因素，都可能對中高齡人口參與志願服務活動產生影響，而且不同的性別、年齡層和教育程度在服務動機上也會有所差異，故本研究接下來將進一步探討中高齡人口不從事志願服務的原因，及未來服務的可能性。



### 3. 研究方法

#### 3.1 研究架構

本研究中依自我決定論將志工不服服務的原因區分為基本需求、內在動機、外在動機、無動機四大要素，基本需求為健康因素，內在動機為興趣因素，外在動機包括獎勵因素和家庭因素兩項，無動機為時間因素，而人口變項則包括性別、年齡和教育程度三項，身分別上將受訪者區分為曾經是志工、從未當志工兩類，最後則詢問受訪者未來從事志願服務的可能性，本研究架構如圖 1。

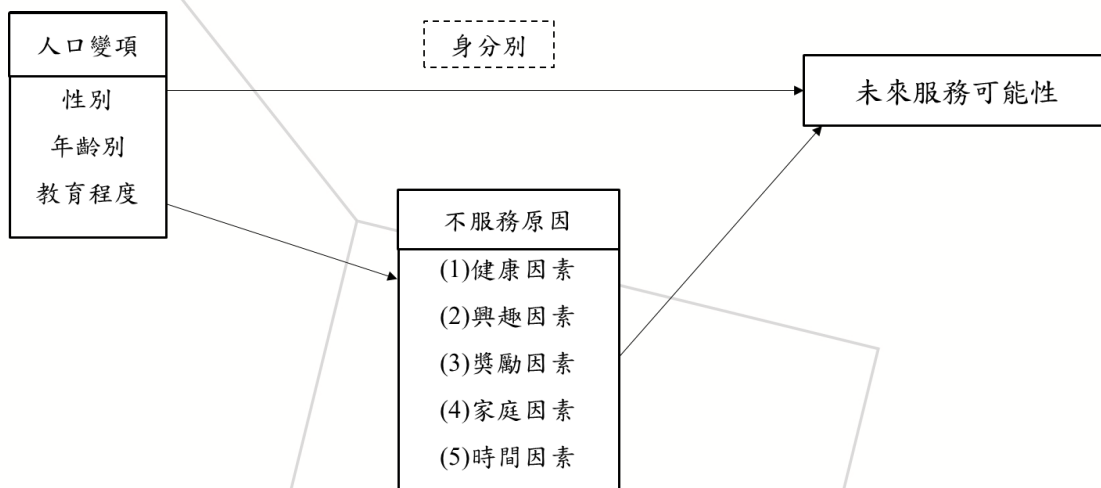


圖 1. 研究架構圖

#### 3.2 問卷設計

本研究問卷內容主要係參考前述相關文獻資料而進行設計，問卷內容除了包含基本資料（性別、年齡、教育程度）外，並將受訪者區分為曾經是志工、從未當志工兩類，詢問其不服服務的原因及未來擔任志工的可能性，不服服務原因有健康因素、興趣因素、獎勵因素、家庭因素、時間因素 5 個題目，回答方式為是或否，並且為複選題型態；未來服務的可能性則為可能和不可能兩種。

#### 3.3 研究對象

本研究以新北市 55 歲以上中高齡人口且目前未從事志工者為對象，採隨機方式於 2017 年 3 月至 5 月進行問卷調查，共計回收有效問卷 715 份，其中有 145 份曾經擔任過志工，570 份從未擔任過志工。

#### 3.4 資料分析方法

問卷回收後進行資料編碼及登錄作業，並運用 SPSS for Windows 22.0 統計軟體進行資料分析工作，統計分析方法包括次數分配、百分比及卡方 ( $\chi^2$ ) 檢定、邏輯斯迴歸分析(logistic regression)。

## 4. 研究結果

### 4.1 樣本特性

在回收的 715 份有效問卷中，曾經是志工者有 145 人(79.7%)，從未當志工者有 570 人(20.3%)，人口變項的差異性分析結果如表 1 所示。在性別上，無論是哪種志工身分均以女性占多數，經由統計檢定後不同身分別在性別上並無顯著的差異( $\chi^2=5.428, p=.012$ )。在年齡上，無論是哪一種身分別都是以 65-69 歲占最多數，但在年齡分布上兩種身分別在統計上未達顯著差異( $\chi^2=1.428, p=.921$ )。在教育程度方面，無論是哪一種身分別均以高中(職)所占比例最高，但經由統計檢定後，不同身分別在教育程度分布上並未達到顯著的差異( $\chi^2=6.240, p=.182$ )。

在未來從事志工的可能性上，全體樣本中有 56.1%的受訪者將來可能從事志願服務工作，另外有 43.9%將來不會擔任志工，兩者差距不大。若以身分別來看，從未參與志工的受訪者有 50.2%將來可能從事志願服務，但曾經參與志工者有 79.3%將來可能從事志願服務，兩者在統計上達到顯著差異水準( $\chi^2=39.838, p=.000$ )，顯示曾經擔任過志工者將來較有可能從事志願服務工作。

表 1. 樣本特性分析

變項名稱	身分別				總計		
	從未參與志工		曾經參與志工				
性別	女性	341	(59.8)	102	(70.3)	443	(62.0)
	男性	229	(40.2)	43	(29.7)	272	(38.0)
$\chi^2=5.428 \quad p=.012$							
年齡	55-59 歲	23	(4.0)	9	(6.2)	32	(4.5)
	60-64 歲	103	(18.1)	24	(16.6)	127	(17.8)
	65-69 歲	170	(29.8)	43	(29.7)	213	(29.8)
	70-74 歲	141	(24.7)	35	(24.1)	176	(24.6)
	75-79 歲	73	(12.8)	18	(12.4)	91	(12.7)
	80 歲以上	60	(10.5)	16	(11.0)	76	(10.6)
$\chi^2=1.428 \quad p=.921$							
教育程度	國小及以下	138	(24.3)	28	(19.3)	166	(23.3)
	國(初)中	114	(20.1)	27	(18.6)	141	(19.8)
	高中(職)	168	(29.6)	49	(33.8)	217	(30.4)
	專科	72	(12.7)	27	(18.6)	99	(13.9)
	大學及以上	76	(13.4)	14	(9.7)	90	(12.6)
$\chi^2=6.240 \quad p=.182$							
未來服務可能性	不可能	284	(49.8)	30	(20.7)	314	(43.9)
	可能	286	(50.2)	115	(79.3)	401	(56.1)
$\chi^2=39.838^{***} \quad p=.000$							
總計		570	(79.7)	145	(20.3)	715	(100.0)

說明：\*\*\* $p<.001$ ，部分變項中有遺漏值存在。

## 4.2 不從事志願服務原因之分析

在不從事志願服務的原因上，統計分析結果如表 2 所示。在全體樣本中不服務的原因以時間因素占最多(54.7%)，其次是家庭因素(24.3%)、健康因素(22.2%)、興趣因素(8.3%)、獎勵因素(5.6%)，亦即受訪者從事志願服務時較不在乎獎勵和興趣因素，較在意的是時間和家庭因素。

進一步分析人口變項的差異性，在性別上女性不服務原因依序為時間因素、家庭因素、健康因素，男性不服務的原因依序為時間因素、健康因素、家庭因素，男女在不服務原因排列上略有不同。透過統計檢定分析性別上的差異，可以看出在時間因素( $\chi^2=6.038, p<.01$ )、健康因素( $\chi^2=3.374, p<.05$ )、獎勵因素( $\chi^2=13.064, p<.001$ )有顯著差異，男性在從事志願服務上比女性更強調健康因素、時間因素和獎勵因素的重要性。

在不同年齡別的差異性分析上，我們將年齡群組重新分類為 55-64 歲和 65 歲以上兩組，其中 55-64 歲不服務的原因依序為時間因素、家庭因素、健康因素，65 歲以上不服務的原因亦為時間因素、家庭因素、健康因素。透過統計檢定比較差異情形，則可以發現不同年齡層在時間因素上有顯著的差異( $\chi^2=3.829, p<.05$ )，55-64 歲受訪者較會因為時間因素而不從事志願服務，推測有可能是因為這個年齡層的人大多還在工作的緣故。

在不同教育別的差異性分析上，我們將教育程度重新分類為低(國小及國中)、中(高中職)、高(專科及大學)三類，結果發現低教育程度不服務的原因依序為時間因素、健康因素、家庭因素，中、高教育程度不服務的原因則依序是時間因素、家庭因素和健康因素。若透過統計檢定教育程度上的差異情形，則可以發現有顯著差異的是獎勵因素( $\chi^2=8.538, p<.05$ )和時間因素( $\chi^2=17.115, p<.001$ )，教育程度愈高者從事服務時較重視有無獎勵和時間是否可以配合。

在身分別上，從未當志工者不服務的原因依序為時間因素、家庭因素、健康因素，曾經是志工者不服務的原因亦是時間因素、家庭因素、健康因素，兩者在統計檢定上有顯著差異的為興趣因素( $\chi^2=4.066, p<.05$ )、獎勵因素( $\chi^2=19.419, p<.001$ )、家庭因素( $\chi^2=9.134, p<.01$ )，曾經是志工者較會因為家庭因素和獎勵因素而不從事服務工作，但從未當志工者則會因為興趣因素而不從事服務。

## 4.3 未來從事志願服務的可能性分析

進一步透過邏輯斯迴歸分析以瞭解受訪者未來從事志願服務的可能性，我們將研究對象區分為全體樣本、從未當志工、曾經當志工三類，分別探其從事志工的可能性。從表 3 中可以發現在全體樣本中，具有顯著預測效果的因子包括身分別、年齡別、教育別、健康因素、興趣因素、獎勵因素、家庭因素、時間因素。若從未當志工者將來從事志願服務的可能性是 1.00，則曾經是志工者未來從事志願服務的勝算比(Odd ratio)為 3.86。若 55-64 歲從事志願服務的可能性是 1.00，則 65 歲以上人口將來從事志願服務的勝算比為 0.60，而教育程度為中等者從事志工的勝算比是低教育程度的 1.72 倍。至於在不服務的原因上，若因為健康因素而從事志願服務的可能性是 1.00，則非健康因素而從事志願服務的勝算比為 5.28；若因為興趣因素而從事志願服務的可能性是 1.00，則非興



趣因素而從事志願服務的勝算比為 3.69；若因為獎勵因素從事服務的可能性是 1.00 的話，則非獎勵因素而從事志願服務勝算比為 0.11；若因為家庭因素從事志願服務的可能性是 1.00 的話，則非家庭因素而從事志工的勝算比為 1.74；若因為時間因素而從事志工的可能是 1.00 的話，則非時間因素而從事志工的勝算比為 2.06。由此觀之，全體樣本中曾經擔任過志工、年齡在 55-64 歲、教育程度較高、較重視獎勵因素者，將來較有可能從事志願服務，但若不服務的原因是健康因素、興趣因素、家庭因素、時間因素者，將來從事志願服務的可能性則較低。

表 2. 中高齡人口不從事志工原因分析

不服務原因	性別		年齡別		教育別			身分別		總計	
	女性	男性	55-64 歲	65 歲以上	低	中	高	從未參與 志工	曾經參與 志工		
健康 因素	N	88	70	30	128	72	45	41	120	38	158
	(%)	(19.9)	(25.7)	(18.9)	(23.0)	(23.5)	(20.7)	(21.7)	(21.1)	(26.2)	(22.2)
		$\chi^2=3.374^*$		$\chi^2=1.239$		$\chi^2=.576$			$\chi^2=1.784$		
興趣 因素	N	32	27	10	49	29	18	12	53	6	59
	(%)	(7.2)	(9.9)	(6.3)	(8.8)	(9.4)	(8.3)	(6.3)	(9.3)	(4.1)	(8.3)
		$\chi^2=1.626$		$\chi^2=1.040$		$\chi^2=1.478$			$\chi^2=4.066^*$		
獎勵 因素	N	14	26	11	29	9	14	17	21	19	40
	(%)	(3.2)	(9.6)	(6.9)	(5.2)	(2.9)	(6.5)	(9.0)	(3.7)	(13.1)	(5.6)
		$\chi^2=13.064^{***}$		$\chi^2=.678$		$\chi^2=8.538^*$			$\chi^2=19.419^{***}$		
家庭 因素	N	113	60	35	138	70	52	51	124	49	173
	(%)	(25.5)	(22.1)	(22.0)	(24.8)	(22.8)	(24.0)	(27.0)	(21.8)	(33.8)	(24.3)
		$\chi^2=1.093$		$\chi^2=.531$		$\chi^2=1.129$			$\chi^2=9.134^{**}$		
時間 因素	N	227	165	98	294	141	130	119	310	82	390
	(%)	(51.2)	(60.7)	(61.6)	(52.9)	(45.9)	(59.9)	(63.0)	(54.4)	(56.6)	(54.7)
		$\chi^2=6.038^{**}$		$\chi^2=3.829^*$		$\chi^2=17.115^{***}$			$\chi^2=.219$		
總計	N	443	272	159	556	307	217	189	570	145	713
	(%)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)

說明：\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ ，本表為複選題，表格中僅顯示回答「是」的數據。

若以從未當志工的群組來看，具有顯著預測效果的因子包括教育別、健康因素、獎勵因素、家庭因素、時間因素。教育程度中等者將來從事志願服務的可能性是教育程度低者的 1.84 倍。在不服務原因上，非健康因素而從事志願服務可能性是因為健康因素者的 5.60 倍，非獎勵因素而從事志願服務的可能性是因為獎勵因素者的 2.31 倍，非家庭因素而從事志願服務的可能性是因為家庭因素者的 0.04 倍，非時間因素而從事志願服務的可能性是因為時間因素者的 5.19 倍。由此可見對於從未當志工者而言，教育程度中等以上、不服務原因為家庭因素者，將來較有可能從事志願服務工作，但倘若不服務原因為健康、獎勵和時間因素者，將來則較不可能從事志願服務。若以曾經是志工的群組來看，具有顯著預測效果的因子包括年齡別、健康因素，其中 65 歲以上未來從事志願服務的可能性是 55-64 歲的 0.23 倍，非健康因素而從事志願服務的可能性是健康因素者的 4.31 倍。換言之，對於曾經擔任過志工的受訪者而言，55-64 歲者將來較有可能從事志願服務，但不服務原因為健康因素者將來較不會從事志願服務。

從上述分析中可以發現，不服務原因為健康因素者，其將來從事志願服務的可能性較低，而且在三種樣本中都存在此一趨勢。不服務原因為興趣因素者，在全體樣本中將來較不可能從事志願服務，但在從未當志工和曾經是志工兩個組群中則不顯著，顯示此一現象可能為虛假關係，興趣因素

可能會被其他因素所取代。不服務原因為獎勵因素者，在全體樣本中將來較有可能會從事志願服務，但在從未當志工群組中則較不可能從事志願服務，而在曾經是志工群組中則較有可能當志工（但未達統計顯著水準），我們認為此乃曾經是志工的樣本數過低所致，亦即獎勵因素對從未當志工是負面的影響，會造成他們不願意當志工，但對曾經是志工者則是正面的影響，會讓他們有機會願意繼續再從事志願服務。不服務原因為家庭因素者，在全體樣本中顯示將來較不可能從事志願服務，但在從未當志工的群組中則反而較有可能從事志工，而在曾經是志工群組中則不顯著，顯示家庭因素對從未當志工者而言可能是不服務的一個藉口而已。最後，不服務原因為時間因素者，在從未當志工群組中將來較不可能從事志願服務，但在曾經是志工群組中則較有可能從事志願服務（未達統計顯著水準），顯示時間因素雖較易成為不服務的原因，亦可能成為從事志願服務的可能。

表 3. 中高齡人口從事志願服務邏輯斯迴歸分析

變項名稱	全體樣本		從未當志工		曾經是志工	
	B	Exp(B)	B	Exp(B)	B	Exp(B)
身分別 (參考組：從未當志工)						
曾經是志工	<b>1.35***</b>	<b>3.86</b>	--	--	--	--
性別 (參考組：女性)						
男性	0.19	1.21	0.17	1.19	0.61	1.83
年齡別 (參考組：55-64 歲)						
65 歲以上	<b>-0.51*</b>	<b>0.60</b>	-0.44	0.64	<b>-1.49*</b>	<b>0.23</b>
教育別 (參考組：低)						
中	<b>0.54**</b>	<b>1.72</b>	<b>0.61**</b>	<b>1.84</b>	0.54	1.72
高	0.29	1.34	0.29	1.34	0.50	1.65
不服務原因 (參考組：是)						
健康因素	<b>1.66***</b>	<b>5.28</b>	<b>1.72***</b>	<b>5.60</b>	<b>1.46*</b>	<b>4.31</b>
興趣因素	<b>1.31***</b>	<b>3.69</b>	0.47	1.59	0.94	2.55
獎勵因素	<b>-2.19***</b>	<b>0.11</b>	<b>0.84***</b>	<b>2.31</b>	-0.03	0.97
家庭因素	<b>0.56*</b>	<b>1.74</b>	<b>-3.26***</b>	<b>0.04</b>	-0.11	0.89
時間因素	<b>0.72***</b>	<b>2.06</b>	<b>1.65***</b>	<b>5.19</b>	-19.59	0.00
$\chi^2$	122.574***		82.052***		20.695*	
Cox & Snell R <sup>2</sup>	0.158		0.14		0.13	
-2 Log likelihood	854.72		705.34		127.15	

說明：\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$ ，不服務原因均以「是」為參照組。

#### 4.4 討論

##### 不同人口變項不服務原因之比較

在不同人口變項的差異上，性別上男性不服務的原因較女性強調健康因素、時間因素和獎勵因素，此一研究結果與 Ward 與 Mckillop (2011)、Penner 與 Finkelstein (1998)相同，顯示男性在服務時較重視基本需求、外在動機和無動機的因素。

在年齡別上，55-64 歲人口不服務的原因較 65 歲以上人口強調時間因素，此與 Warburton 與 Dyer (2004)、Okun (1994)、Chambré (1993)、Fischer 與 Schaffer (1993)的研究結果相同，吾人認為 55-64 歲的人口可能由於還在工作，因而從事志願服務並非其唯一的選擇，因而無動機的時間因素

就具有較大的影響效果，亦即對 55-64 的人口而言，生活中有事業、家庭或其他瑣碎之事，從事志願服務並非這個人生階段最重要的工作。

在教育別上，教育程度愈高者在不服務原因上也較重視時間因素和獎勵因素，Cheung 等人(2006)過去的研究獲得支持，教育程度愈高者愈會被外在動機和無動機所影響，而且教育程度愈高愈有可能從事志願服務。

### 不同志工身分不服務原因之比較

本研究中曾經是志工者以女性居多，年齡介於 65-69 歲，教育程度為高中（職），這些受訪者後來沒有繼續擔任志工的主要因為時間因素、家庭因素和健康因素為主，而多數受訪者認為未來仍然可能再擔任志工。從未當志工者亦是以女性、65-69 歲、高中（職）者居多，其未能從事志願服務以時間因素、家庭因素和健康因素為主，對於將來在從事志願服務的可能性上，有將近一半的受訪者認為不可能擔任志工。

若以不服務的原因來看，結合自我決定論的觀點可以發現曾經是志工者較多是因為家庭因素（外在動機）、獎勵因素（外在動機）而不從事志願服務，從未當志工者較多是因為興趣因素（內在動機）而不從事志願服務。此一發現支持了 Barron 與 Rihova(2011)、Tschirhart 等人(2001)、Clary 等人(1996)的研究，曾經是志工者較重視外在動機，未曾擔任志工者較重視內在動機，顯示對於沒有志工經驗的人較強調個人興趣的內在動機，此與自我決定論當中主張行為的產生必須先源自於興趣是一致的，Wu 等人(2016)、Bidee 等人(2013)、Cheung 等人(2006)認為應先激發人們對服務的興趣才能吸引他們加入志工行列，也就是說內在動機可以促使人們願意去做志工，外在動機則可維持其繼續服務的行為，但無動機則會阻礙服務的持續。

整體而言，對於未曾擔任過志工的人來說，其對志願服務大多停留在想像階段，所以會希望志願服務與個人興趣有關，因而會比較重視內在動機的滿足。對於有志工經驗的人則較重視服務過程中所獲得的獎勵或肯定，甚至是家庭的因素，也就是所謂的外在動機因素，Phillips 與 Phillips(2010)、Cheung 等人(2006)、Okun 等人(1998)建議對中高齡志工適時的給予實質的獎勵將有助於提升其服務意願，在本研究中則獲得支持。另外，倘若志工以無動機的時間因素做為服務的理由，則在服務過程中較容易中斷服務，此亦顯示以有時間做為從事服務的動機時，亦有可能因為沒時間而不繼續服務，代表著其對於志願服務尚未找到一個可以真正促使其持續參與的價值。

### 從事志工可能性之分析

透過前述邏輯斯迴歸分析顯示，就全體樣本而言，曾經擔任過志工、55-64 歲、教育程度較高者，將來較有可能從事志願服務。就從未當志工者而言，教育程度中等以上、不服務原因為家庭因素者，將來較有可能從事志願服務，但不服務原因為健康、獎勵和時間因素者，將來則較不可能從事志願服務。就曾經是志工者而言，55-64 歲者將來較有可能從事志願服務，但不服務原因為健康因素者，將來則較不可能從事服務工作。由此可知不同人口群在未來從事志工的可能性上略有差



異，人口變項中的年紀愈輕、教育程度愈高者將來愈有可能從事志願服務，不服務原因中從未當志工者受到健康因素、獎勵因素、家庭因素和時間因素的影響，但曾經是志工者受到健康因素的影響，顯示自我決定論中基本需求因素（健康因素）仍是從事志願服務的關鍵，而外在動機（獎勵因素、家庭因素）則是吸引更多中高齡人口加入志願服務行列的重要因素，特別是不服務原因中的獎勵因素是很重要的影響因子。而時間因素可能是不服務的原因，但也可能是服務中斷的理由，從未當志工者會因為有時間而來做服務，但曾經是志工者也會因為沒有時間而不從事服務工作。

## 5. 結論

### 5.1 研究發現

過去有關志願服務的研究中，大多從志工的服務動機來加以探究，甚少有研究著重於志工「不服務」原因的探討，然而，本研究試圖瞭解志工不服務的原因，並且將研究對象區分為曾經是志工和從未當志工兩類，藉由自我決定論來瞭解不同類型中高齡人口不服務原因的差異。

研究結果顯示，「時間因素」是不服務原因非常重要的關鍵，沒時間或是時間無法配合常是許多中高齡人口不擔任志工的理由，但打發時間卻也可能是許多中高齡人口從事志願服務的原因，顯示時間因素看似非常重要，但卻也可能成為做志工的阻力，我們可以推測在時間因素的背後或許還有其他更重要的因素，例如：獎勵誘因機制、興趣因素、服務的價值和信念、有無志同道合的夥伴等，這些才是影響其是否從事服務的真正原因。更進一步來說，倘若中高齡人口能從志願服務過程中找到其他更重要的意義（自我實現、人際拓展、回饋社會……），則時間因素的困難應該是可以被克服，此一結果也與自我決定論中的無動機因素不謀而合，當中高齡人口無法理解自己從事志願服務的意義和價值時，其就可能選擇不參與或隨時準備退出。

本研究的另一個重要的發現是有無志工經驗在不服務的原因上有明顯的差別，沒有志工經驗的中高齡人口較在意的是個人的興趣，但有志工經驗者則更重視有無獎勵，例如許多曾經擔任過志工的受訪者認為，在志願服務的生涯中給予實質的獎勵是影響其是否持續從事服務的重要因素，顯示自我決定論中強調內在動機的滿足是促成其服務行為的開始，但外在動機的滿足則是持續服務下去的動力。沒有志工經驗的中高齡人口較強調內在動機的滿足，但有志工經驗者則較重視外在動機的滿足，志工管理者應瞭解不同志工類型有不同的需求方能有助其留任。

最後，本研究發現健康因素是影響各類人口群加入（或繼續）從事志願服務的最根本因素，此亦為自我決定論中的基本需求因素，如何讓中高齡人口認為加入志工行列有益健康，或如何在從事志願服務的過程也能促進身心健康，則是志工運用單位和管理者可以思考的課題。

## 5.2 研究建議與限制

透過本研究我們可以瞭解有志工經驗者較沒有志工經驗的人將來更有可能從事志願服務，因而若要促進中高齡人口從事志願服務，應先試圖滿足其基本需求或提升其內在動機，並降低外在的阻礙因素，例如提升中高齡人口對志願服務的興趣是吸引他們開始加入志工行列的重要因素，而興趣源自於對服務內容和服務項目的瞭解，但許多中高齡人口對於志願服務大多是停留在想像的階段，因而如何加強中高齡人口對志願服務內容的認識，並且瞭解其內在動機的需求為何，將有助於更多人加入志工的行列。另外，減少家庭因素的阻礙，讓家庭成為當志工的墊腳石非絆腳石，亦有利於志工的加入。對於已經在任的志工若想要維持其繼續服務下去，則要想辦法讓他們有健康的體魄，再加上適當的肯定和獎勵，透過相關的誘因機制來提升其外在動機的滿足，例如給予這些志工更多表現的機會，透過網路科技來宣傳中高齡志工的服務成果，增加其成就感和榮譽感，都有助於其繼續留任。最後，對於純粹以打發時間為目的的志工，則應試圖喚起個人的內、外在的服務動機，才能讓他們有更多的投入和參與，例如更進一步瞭解其個人興趣為何，增加服務內容的多樣性和參與度，都有助於讓中高齡志工在服務過程中有更深的涉入和收穫。

自我決定論強調個人的行為產生源自於基本需求和內在動機的滿足，在本研究中我們探求中高齡人口的服務行為和動機，驗證了自我決定理論在服務動機與不服務原因上的合理解釋，影響志工一開始參與的是基本需求和內在動機因素，而讓志工持續服務下去的則是外在動機因素，對於無動機的人在服務過程中則隨時可能會離開，因而志工管理者應先喚起中高齡人口對服務的興趣和熱忱，同時在服務過程中適時的給予獎勵和激勵措施，如此才有利於志工的留任。

本研究乃是以新北市 55 歲以上的中高齡人口為母體，研究對象區分為從未當志工和曾經是志工兩類，但曾經是志工但目前未從事志願服務的樣本覓尋不易，以致造成此兩類人口樣本數差異懸殊，影響統計分析結果，此為本研究限制之一。另外，本研究以新北市為範圍，但新北市包含 29 個行政區，是一個城鄉差距極大的城市，本研究並未進一步分析受訪者所座落的地區，無法比較都會區和鄉村地區的差異性，此為本研究限制之二。在本研究中對於自我決定論的基本需求、內在動機、外在動機與無動機僅做粗略的劃分，並未涵蓋更廣泛的動機因素，此為本研究限制之三。期待未來能有更多針對中高齡人口從事志願服務動機所進行的研究，以瞭解不同群體從事志願服務（或不服務）的原因。

中高齡人口向來是志願服務人力資源的主要來源，探討中高齡人口從事（或不從事）志願服務的原因有助於瞭解其想法，讓更多中高齡人口願意接觸人群，享有充實而有意義的晚年生活，其亦顯示晚年生活不是只有接受別人的幫助而已，更有可能去服務其他的人群，以達到活躍老化的目標。

參考文獻

1. Alexandris, K., Tsorbatzoudis, C., & Grouios, G. (2002). Perceived constraints on recreational sport participation: Investigating their relationship with intrinsic motivation, extrinsic motivation and amotivation. *Journal of Leisure Research*, 34(3), 233-252.
2. Bang, H. (2015). Volunteer age, job satisfaction, and intention to stay: A case of nonprofit sport organizations. *Leadership & Organization Development Journal*, 36(2), 161-176.
3. Bang, H., & Ross, S. D. (2009). Volunteer motivation and satisfaction. *Journal of Venue and Event Management*, 1(1), 61-77.
4. Barron, P., & Rihova, I. (2011). Motivation to volunteer: a case study of the Edinburgh International Magic Festival. *International Journal of Event and Festival Management*, 2(3), 202-217.
5. Beehr, T. A., LeGro, K., Porter, K., Bowling, N. A., & Swader, W. M. (2010). Required volunteers: Community volunteerism among students in college classes. *Teaching of Psychology*, 37(4), 276-280.
6. Bidee, J., Vantilborgh, T., Pepermans, R., Huybrechts, G., Willems, J., Jegers, M., & Hofmans, J. (2013). Autonomous motivation stimulates volunteers' work effort: A self-determination theory approach to volunteerism. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 24(1), 32-47.
7. Chambré, S. M. (1993). Volunteerism by elders: Past trends and future prospects. *The Gerontologist*, 33(2), 221-229.
8. Cheung, F. Y. L., Tang, C. S. K., & Yan, E. C. W. (2006). Factors Influencing Intention to Continue Volunteering: A Study of Older Chinese in Hong Kong. *Journal of Social Service Research*, 32(4), 193-209
9. Choi, L. H. (2003). Factors affecting volunteerism among older adults. *Journal of Applied Gerontology*, 22(2), 179-196.
10. Clary, E. G., & Snyder, M. (1999). The motivations to volunteer: Theoretical and practical considerations. *Current directions in psychological science*, 8(5), 156-159.
11. Clary, E. G., Snyder, M., & Stukas, A. A. (1996). Volunteers' motivations: Findings from a national survey. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 25(4), 485-505.
12. Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: a functional approach. *Journal of personality and social psychology*, 74(6), 1516-1530.
13. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). The general causality orientations scale: Self-determination in personality. *Journal of research in personality*, 19(2), 109-134.
14. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological inquiry*, 11(4), 227-268.
15. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2002). Overview of self-determination theory: An organismic dialectical perspective. *Handbook of self-determination research*, 3-33.
16. Ferreira, M. R., Proença, T., & Proença, J. F. (2012). Organisational influence on volunteer satisfaction and attitudes towards HRM practices: the case of hospital volunteers. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 9(1), 27-42.



17. Finkelstein, M. A. (2008). Volunteer satisfaction and volunteer action: A functional approach. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 36(1), 9-18.
18. Finkelstein, M. A., & Brannick, M. T. (2007). Applying theories of institutional helping to informal volunteering: Motives, role identity, and prosocial personality. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 35(1), 101-114.
19. Fischer, L. R., & Schaffer, K. B. (1993). *Older volunteers: A guide to research and practice*. Sage Publications, Inc.
20. Fitch, R. T. (1991). Differences among community service volunteers, extracurricular volunteers, and nonvolunteers on the college campus. *Journal of College Student Development*, 32(6), 534-540.
21. Galindo-Kuhn, R., & Guzley, R. M. (2002). The volunteer satisfaction index: Construct definition, measurement, development, and validation. *Journal of Social Service Research*, 28(1), 45-68.
22. Haivas, S., Hofmans, J., & Pepermans, R. (2012). Self-determination theory as a framework for exploring the impact of the organizational context on volunteer motivation: A study of Romanian volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41(6), 1195-1214.
23. Herzog, A. R., & Morgan, J. N. (1993). Formal volunteer work among older Americans. In S. A. Bass, F. G. Caro, & Y. P. Chen (Eds.), *Achieving a productive aging society* (pp.119-142). Westport, CT: Auburn House.
24. Karr, L. B., & Meijs, L. C. (2006). Sustaining the motivation to volunteer in organizations. In *Solidarity and prosocial behavior* (pp. 157-172). Springer, Boston, MA.
25. Kemp, S. (2002). The hidden workforce: Volunteers' learning in the Olympics. *Journal of European Industrial Training*, 26(2/3/4), 109-116.
26. Kim, S. Y., & Hong, G. S. (1998). Volunteer participation and time commitment by older Americans. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 27(2), 146-166.
27. Koestner, R., & Losier, G. F. (2002). Distinguishing three ways of being highly motivated: A closer look at introjection, identification, and intrinsic motivation. In E. L. Deci & R. M. Ryan (Eds.), *Handbook of self-determination research* (pp. 101-121). Rochester, NY, US: University of Rochester Press.
28. Kwok, Y. Y., Chui, W. H., & Wong, L. P. (2013). Need satisfaction mechanism linking volunteer motivation and life satisfaction: A mediation study of volunteers subjective well-being. *Social indicators research*, 114(3), 1315-1329.
29. Liao-Troth, M. A., & Dunn, C. P. (1999). Social constructs and human service: Managerial sensemaking of volunteer motivation. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 10(4), 345-361.
30. Millette, V., & Gagné, M. (2008). Designing volunteers' tasks to maximize motivation, satisfaction and performance: The impact of job characteristics on volunteer engagement. *Motivation and Emotion*, 32(1), 11-22.
31. Okun, M. A. (1994). The relation between motives for organizational volunteering and frequency of volunteering by elders. *Journal of Applied Gerontology*, 13(2), 115-126.
32. Okun, M. A., Barr, A., & Herzog, A. R. (1998). Motivation to volunteer by older adults: A test of competing measurement models. *Psychology and aging*, 13, 608-621.
33. Papadakis, K., Griffin, T., & Frater, J. (2004). Understanding volunteers' motivations. In K. Bricker (Ed.) *Proceedings of the 2004 Northeastern Recreation Research Symposium, Gen. Tech. Rep. NE-*

326. (pp. 321-326). *Newton Square, PA: U.S. Department of Agriculture, Forest Service, Northeastern Research Station: 321-326.*
34. Pauline, G., & Pauline, J. S. (2009). Volunteer motivation and demographic influences at a professional tennis event. *Team Performance Management: An International Journal*, 15(3/4), 172-184.
  35. Pelletier, L. G., Tuson, K. M., Fortier, M. S., Vallerand, R. J., Briere, N. M., & Blais, M. R. (1995). Toward a new measure of intrinsic motivation, extrinsic motivation, and amotivation in sports: The Sport Motivation Scale (SMS). *Journal of sport and Exercise Psychology*, 17(1), 35-53.
  36. Penner, L. A., & Finkelstein, M. A. (1998). Dispositional and structural determinants of volunteerism. *Journal of personality and social psychology*, 74(2), 525-537.
  37. Phillips, L. C., & Phillips, M. H. (2010). Volunteer motivation and reward preference: an empirical study of volunteerism in a large, not-for-profit organization. *SAM Advanced Management Journal*, 75(4), 12-21.
  38. Pushkar, D., Reis, M., & Morros, M. (2002). Motivation, personality and well-being in older volunteers. *The International Journal of Aging and Human Development*, 55(2), 141-162.
  39. Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000a). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary educational psychology*, 25(1), 54-67.
  40. Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000b). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American psychologist*, 55(1), 68-78.
  41. Snyder, M., & Omoto, A. M. (2001). Basic research and practical problems: Volunteerism and the psychology of individual and collective action.
  42. Sorce, P., Tyler, P. R., & Minno, J. R. (1985). Marketing your organization to the health services volunteer. *Journal of health care marketing*, 5(3), 55-63.
  43. Tschirhart, M., Mesch, D. J., Perry, J. L., Miller, T. K., & Lee, G. (2001). Stipended volunteers: Their goals, experiences, satisfaction, and likelihood of future service. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 30(3), 422-443.
  44. Vallerand, R. J., Pelletier, L. G., Blais, M. R., Briere, N. M., Senecal, C., & Vallieres, E. F. (1992). The Academic Motivation Scale: A measure of intrinsic, extrinsic, and amotivation in education. *Educational and psychological measurement*, 52(4), 1003-1017.
  45. Van Schie, S., Güntert, S. T., Oostlander, J., & Wehner, T. (2015). How the organizational context impacts volunteers: a differentiated perspective on self-determined motivation. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 26(4), 1570-1590.
  46. Warburton, J., & Dyer, M. (2004). Older volunteers participating in a university research registry: Helping others my age. *Educational Gerontology*, 30(5), 367-381.
  47. Ward, A. M., & Mckillop, D. G. (2011). An examination of volunteer motivation in credit unions: Informing volunteer resource management. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 82(3), 253-275.
  48. Wu, Y., Li, C., & Khoo, S. (2016). Predicting future volunteering intentions through a self-determination theory perspective. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 27(3), 1266-1279.
  49. Wuthnow, R., & Hodgkinson, V. A. (1990). *Faith and philanthropy in America: Exploring the role of religion in America's voluntary sector. Jossey-Bass.*

50. 石泐(2017)。中高齡志願服務滿意度影響因素之研究。《民生論叢》，13，1-34。
51. 呂朝賢、鄭清霞(2005)。中老年人參與志願服務的影響因素分析。《臺大社會工作學刊》，12，1-50。
52. 李珮漪、林珊如(2011)。臺北市立圖書館老年人參與公共圖書館志願服務之研究。《教育資料與圖書館學》，49(1)，3-38。
53. 林秀峰(2011)。高齡志工參與志願服務動機及管理機制之初探—以北區醫學中心志工隊為例。國立政治大學經營管理碩士學程碩士論文，臺北市。
54. 林美玲、翁註重、李昀儒、邱文科(2009)。以健康成功老化為願景：探討高齡者參與產出型志願服務活動之實證研究。《臺灣職能治療研究與實務雜誌》，5(1)，27-40。
55. 林淑萱(2009)。從少子女高齡化社會探討我國老人的生產性活動。《社區發展季刊》，125，91-100。
56. 林麗惠(2006)。高齡者參與志願服務與成功老化之研究。《生死學研究》，4，1-36。
57. 郭哲君、鄭志富(2012)。生活積極承諾之成功老化與幸福感：中高齡者體育志願服務實證研究。《體育學報》，45(1)，211-225。
58. 陳妙絹、張淑紅、簡乃卉(2016)。影響社區長者參與志願服務之因素探討。《領導護理》，17(3)，30-44。
59. 陳家昵、劉玉玲(2015)。台中市中高齡學校志工之參與程度及其主觀幸福感相關研究。《大仁學報》，47，99-116。
60. 劉廷揚、楊秀燕(2017)。樂齡者參與博物館志願服務與成功老化之研究。《科技博物》，21(1)，25-58。
61. 劉怡苓(2009)。不同社區型態與高齡志工社區參與動機之探討：以高雄縣兩社區為例。《朝陽人文社會學刊》，7(2)，273-302。
62. 劉家勇(2016)。社區銀髮志工從事志願服務活動之動機與機會研究：以長庚養生文化村為例。《臺灣社會工作學刊》，16，41-86。
63. 蔡佩姍(2006)。參與志願服務老人之生命意義探究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，彰化縣。
64. 蔡怡靜、陳怡、呂旻芬、董龍生、鐘惠如、胡怡芬、葉一晁、黃文河(2008)。社區血壓站保健志工認知、參與意願及滿意度之調查研究。《台灣家庭醫學雜誌》，18(4)，233-241。
65. 蔡美玉(2002)。高齡志願服務學習經驗之研究。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，嘉義縣。
66. 衛生福利部(2016)。活躍樂齡：高齡志工展「耆」蹟，綻放銀色光芒。2019年4月1日取自：<https://www.mohw.gov.tw/cp-2632-14686-1.html>
67. 衛生福利部(2017)。105年志願服務調查研究報告。臺北市：衛生福利部社會及家庭署。
68. 衛生福利部(2018a)。中華民國106年老人狀況調查報告。2019年4月1日取自：<https://www.mohw.gov.tw/dl-48636-de32ad67-19c8-46d6-b96c-8826f6039fcb.html>
69. 衛生福利部(2018b)。106年度推動志願服務業務成果統計表。2019年4月30日取自：<https://vol.mohw.gov.tw/vol2/statistical/download/268441014>



70. 蕭惇元(2006)。影響中老年人參與志工的因素。國立政治大學財政研究所碩士論文，臺北市。

## **A Study on Why the Middle-Aged Population is Not Engaging in Volunteer Work**

\*Shih, Y.<sup>1</sup>, Lin, P.-C.<sup>2</sup>, Kuo, W.-W.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Department of Social Work, Shih-Chien University

<sup>2</sup> Division of Community Development and Women Welfare, New Taipei City Government

<sup>3</sup> Department of Social Assistance and Social Work, Ministry of Health and Welfare

### **Abstract**

This study explores the reasons why the middle-aged population is unwilling to volunteer and the possibility of their volunteering in the future. Data was collected from the population of over 55 years old living in New Taipei City and currently not engaged in volunteer work. A total of 715 valid questionnaires were collected from 145 former volunteers and 570 who had never volunteered. The results of the study show that factors affecting volunteering in middle-aged populations include time, family and health factors. Health factors form the basic reason affecting participation (or continued participation) in volunteering. Family factors may be an excuse for not volunteering. Time factors may motivate people to volunteer; they may also cause people to interrupt their volunteer work. The differences between the two populations were that those who had never volunteered emphasized the interest factor, and the former volunteers paid more attention to the reward factor. Therefore, raising people's interest in volunteering will help to encourage them to do so, and giving necessary incentives will help volunteers to stay.

**Keywords:** middle-aged population, volunteer, self-determination theory