



## 中高齡志工服務困境之研究

\*石泐

實踐大學 社會工作學系

### 摘要

中高齡人口一直是志工人力的主要來源，但過去很少有研究探討中高齡志工服務時可能遭遇的問題，故本研究主要在探討影響中高齡志工服務困境的影響因素，並以北部某縣市為研究場域。在本研究中，志工服務困境共有 11 項，並以性別、年齡、教育程度、有無工作、志工角色、服務年資、有無服務紀錄冊、家人有無從事志願服務為預測變項，於 2021 年 3 至 5 月進行問卷調查，回收有效問卷 1,342 份。研究結果顯示，志工所擔任的角色是影響其遭遇服務困境的主要因素，尤其是擔任志工督導/業務承辦人員的角色，在推動服務工作時較容易遭遇到各種的困難，因而值得吾人去關心和協助，研究者據此提出結論和建議。

關鍵詞：中高齡、志願服務、服務困境

### 1. 前言

志願服務與社會福利的推動有密切的關係，尤其在近年來人力精簡和少子化的浪潮下，志工可以在政府人力不足的情況下提供必要的協助，這也是近年來志願服務日益受到各國政府重視的原因，因其彰顯人性善的本質和民胞物與的胸懷。我國自 2001 年實施志願服務法後，政府大力推展志願服務工作，從家庭志工、企業志工，到高齡志工、男性志工、青年志工，無不希望有更多人投入志願服務行列。根據統計，截至 2022 年底中央各目的事業主管機關（含社福、文化、教育、環保、衛生、醫療、財稅、經濟、農業、體育、科學、國防、消防、警政等各領域）之志願服務團隊計有 2 萬 400 隊，志工人數為 110 萬 5,061 人，較 2021 年增加 6 萬 2,104 人。其中，女性有 76 萬 6,989 人（占 69.4%）、男性有 33 萬 8,072 人（占 30.6%），總服務人次達 3 億 9,654 萬 5,742 人次，服務時數達 8,913 萬 812 小時，相當提供 4 萬 2,852 位專職人力（衛生福利部，2023）。顯見近年來志工參與人數有明顯成長，服務時數也驟增，志願服務已非特定人口或特定族群所專屬，全民皆志工更是有朝一日得以實現的夢想。

在目前志工人力的組成上，中高齡(50歲以上)人口占有極大的比例，以前述衛生福利部(2023)的調查報告顯示，志工人力主要以65歲以上的34萬4,019人(31.1%)占最多，其次是55-64歲的26萬4,586人(23.9%)次之，兩類人口群已占志工總人數一半以上，由此可知中高齡人口對於志願服務的推動具有舉足輕重的影響。中高齡人口由於退休或是待業狀態，因此有較多的時間可以從事志願服務工作，其人生閱歷較為豐富，也有較多的工作經驗，但在從事志願服務的時候還是可能遇到一些困難，因而本研究將以中高齡志工可能遭遇的服務困境為主題，探討影響中高齡人口從事志願服務的困境因素，期能對目前廣大的中高齡志工提供運作管理上的建議。

## 2. 文獻探討

### 2.1 志工的服務歷程

對於志願服務投入過程的理論解釋，Haski-Leventhal 和 Bargal (2008)提出了志願服務轉換模型，其將志願服務參與者分成五個階段，包括：候選名單階段(nominee phase)、新手階段(new volunteer)、情感投入階段(emotional involvement)、老手階段(established volunteering)、退休階段(retiring) (如圖1)。在候選名單階段當中，一個志工候選人需要申請加入組織運作後才能成為新手志工；而新手志工有可能決定退出或者經過調適後對組織產生情感連結而進入情感投入階段；一個在情感上與組織連結的志工入會後成為一個成熟的服務人員，但成為成熟的志工後，還需要經過一個「更新」(renewal)的階段，否則他就會不斷的耗損直到倦怠(burn-out)；這個「更新」這個步驟有可能讓一個志工釐清自己的觀念與想法，並且選擇更多的情感投入、選擇新的角色或退出。最後，一個成熟的志工可能會因為終止參與而進入退休狀態。Haski-Leventhal 和 Bargal 的模型中提出了四個影響參與志願服務的因素，包括：(1)志願服務動機：該模型認為，個體參與志願服務的動機是多方面的，包括自我實現、社會認同、社會責任感、社交聯繫、學習和技能提升等因素；(2)志願服務經驗：志願服務經驗對個體的動機和參與意願有很大的影響，在志願服務經驗中，個體可以發展新技能、建立社交網路、增強社會責任感等，從而進一步激發其參與意願；(3)志願服務環境：志願服務環境包括組織、任務、工作條件、獎勵等方面的因素，一個積極的志願服務環境可以吸引更多的個體參與志願服務；(4)個體特徵：個體的性格、價值觀、信仰、經歷等因素也會影響其參與志願服務的意願和動機。Haski-Leventhal 和 Bargal (2008)的志願服務轉換模型讓我們瞭解到志工參與服務的歷程是個人和環境交互作用之下的結果。

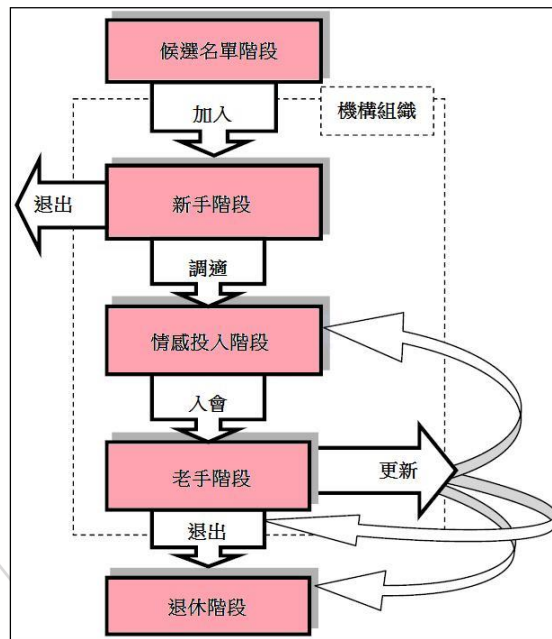


圖 1. 志願服務轉換過程模型

除此之外，Omoto 和 Snyder (1995)把志工的服務歷程分為三個階段。(1)初始階段(initiation)：個體在這個階段開始意識到自己對社會的責任，並開始考慮如何參與志願服務；在這個階段中，個體需要瞭解志願服務的機會和方式，並決定是否參與志願服務，影響其投入志願服務的最主要因素是服務動機，但服務動機只會影響此一階段的發展，並不保證志工是否會持續服務下去。(2)維持階段(maintenance)：在這個階段中，個體已經參與志願服務一段時間，並開始感受到其積極的影響，個體會感到自己在志願服務中的價值和意義，並尋找更多的志願服務機會，個體需要在這個階段保持參與的動力和熱情；由於影響志工持續服務下去的因素是十分複雜的，包括志工對於組織的融入程度、對志願服務的滿意度及服務經驗所帶來的感覺，因此在這個階段中，服務對象、服務夥伴和服務單位都會對其是否其繼續從事服務產生影響，志工在服務組織當中的融入程度和服務滿意度是此階段的重要關鍵因素，因而有人將此階段稱之為志工角色認同階段(Piliavin & Callero, 1991)。(3)放棄階段(discontinuation)：在這個階段裡，個體開始考慮是否繼續參與志願服務，個體可能感覺到服務工作已經不能滿足自己的需要，或者已經達到了自己的目標，也可能受到外在因素的影響而放棄參與志願服務；在這個階段影響志願服務的因素較少，可以說是前面兩個階段綜合發展後的結果，而且在這個階段中志工無論是對服務對象、服務工作或是服務單位，多半已發展出一套屬於自己的服務態度和處世哲學，有些人可能會有較多的投入、有些人則隨時準備離去。Omoto 和 Snyder 的階段理論讓我們瞭解志願服務參與者的心理和行為變化，有助於組織制訂更有效的服務策略和管理方案。

無論是 Haski-Leventhal 和 Bargal (2008)提出的志願服務參與五個階段，或是 Omoto 和 Snyder (1995)提出的志願服務參與三個階段，我們可以瞭解到志願服務參與是一個動態的過程，個體可以在不同的階段往返或跳過某些階段，瞭解這些階段不但可以幫助個體更好地規劃和管理自己的志願服務生涯，也讓志願服務組織更有效的招募和管理志工，而且由不同的服務階段分類可知，志工

的服務歷程會隨著服務年資的增加而有所不同。然而，Kewes 與 Munsch (2019)認為，志工的服務承諾是透過在從事志工的實際經驗中逐漸累積而來的，儘管我們會非常強調志工開始從事服務的動機，但對志工而言，更重要的是在服務過程中的經驗對他們如何理解志願服務工作至關重要，若服務能帶給他們積極的感受則有助於建立承諾，若服務帶給他們負面或消極的感受則可能導致他們退出。除此之外，志願服務的行為也深受東、西方不同文化的影響，例如中國的志願服務行為就受到集體主義的影響，而美國志願服務行為主要是受到個人主義的影響(Chen et al., 2022)。

在國內研究方面，許建民、許嘉君(2017)研究發現，從事志工的起始動機主要是以外在調節和內省調節兩類因素為主，而持續服務的動機則轉化至內省調節，甚至有認同調節和內在動機的出現，也就是說自主感的支持、勝任感的滿足和關係感的建立是影響其持續服務的重要因素，當服務動機轉化至較能自我決定的型態時，未來繼續從事服務的可能性就會提高。王翊涵(2023)發現新住民女性在參與志願服務的過程中逐漸相信自己能力、提升自尊、增加自我覺察與自我接納，同時個人累積資源、展現出從被服務的角色變成服務他人的角色，這也是維持其繼續服務的因素。同樣的，劉秋伶、謝文中(2021)也發現新冠肺炎下醫院志工投入服務的抉擇原因包括意願因素（擔憂年紀大和體力差）、能力因素（在職訓練認識、醫療工作經驗的延續）、機會因素（擔憂帶「病」回家、志工同儕的拉攏參與）；洪敏貴、周靜婷(2020)認為大學生參與國際志工的決策歷程包含對國際志願服務議題的關注、國際志願服務理解程度、具備正確服務態度及評估語文與經濟能力，而影響其持續助人行為的因素包含個人成長環境影響、友善校園環境增進服務的動力及家庭環境與家人認同。換言之，志工從事服務工作時，因為年資的累積以致初始動機和持續服務動機會有所不同。

對中高齡者而言，如何讓他們能持續服務下去也需要加以探究，劉家勇(2016)認為社區高齡者從事志願服務活動不僅需要內在動機，也需要外在機會的提供，當內在動機與外在機會能相互一致時，志願服務行動方能產生，亦即高齡者從事志工是經過「社會交換」內在計算歷程的結果。張素嫻等(2019)更進一步指出，高齡者參與志願服務活動過程中會有三個主要的階段，包括準備期(preparation)、附加價值期(additional values)、獲得的回饋期(getting feedback)，在準備期與附加價值期時會出現一些影響高齡者繼續擔任志工的阻礙(facing obstacles)，倘若能提高高齡者的心情愉快、高自尊、能執行健康自我維護的晚年生活，則有助於其繼續從事志願服務工作。由此可知，高齡者雖有較多的時間、較豐富的人生閱歷，但在從事志願服務的時候仍然會遭遇到許多困難與挑戰。

## 2.2 志工在服務歷程中可能遭遇的困境

### 志工與他人人際關係的困境

志願服務是一項「以人為本、以任務為導向」(people-oriented and task-oriented)的利他行為，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任務的達成(Finkelstein & Brannick, 2007)。Penner 等人(2005)認為人們從事志願服務的歷程通常是個人和社會環境交互作用的結果。由於志願服務強調與他人共同合作完成任務，因而志工與其他夥伴間良好之互動與相處就非常重要，志工彼此間要能相互支持、讓他們在服務工作上得到滿足，除了能讓他們在服務工作上產生動

力外，更能產生高度的工作滿足感（張廖麗珠，2011）。換句話說，人際關係對志工持續服務具有重要的影響，這包括志工與組織當中其他成員的相處、與同事之間的關係，以及與機構主管或督導間的關係，通常志工與他人的人際互動較佳者，較能持續參與志願服務工作（劉怡苓，2009；Stevens, 1991），因而人際關係是影響其持續參與志願服務的重要因素。Boezeman 與 Ellemers (2009) 研究發現志工對於人際關係的需求若被滿足，則有助於服務滿意度的提升；Zappa 與 Zavarrone (2010) 發現協助志工建立與其他夥伴之間的良好關係，將有助於讓志工感到快樂、獲情感上的支持，進而增進其服務滿意度，而志工與他人的關係則包括了與督導、工作夥伴、機構其他工作人員、服務對象等，這些人際關係若不良則可能造成志工在服務上的困境。

### 志工個人能力、興趣的困境

志工在服務過程當中個人的成長與收穫也會影響其參與度，許多志工希望服務工作能為自己帶來成長和改變，洪敏貴與周靜婷(2020)研究發現如果能提供給志工個人成長的機會，則有助於志工對服務的投入程度，因此維持志工對服務的初衷和熱情是非常重要的課題，志工可能因為諸多因素而喪失掉對服務的熱情，進而產生倦怠感或離去，若能給予志工成長或自我提升的機會將有助於維持他們的服務熱情。林美玲等人(2009)研究發現，高齡者參與志願服務活動時非常重視服務對象的回饋，尤其是參與過程中若能依高齡者個性、生命經驗等不同，妥善進行活動設計並使高齡者能得到服務對象的感謝之情，將有助於高齡者持續參與服務工作。

### 志工個人時間、健康因素的困境

志工本身的個人條件也會造成服務的困境，例如志工個人的時間運用管理就會影響其對服務工作的投入，Kim 與 Hong (1998) 認為時間運用會影響其是否加入志願服務的行列，Chambré (1993) 研究顯示老人從事志工的可能性高於年輕人，主要就是因為他們比較有空閒的時間；Okun (1994) 發現許多高齡者會從事志願服務活動其實是為了要把時間填滿；石決等人(2019)認為時間因素會影響中高齡人口對服務工作的投入程度，有空閒時間會促使他們加入志工行列，但沒時間則會導致人們中斷服務工作，但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，而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，但卻也可能成為從事志工的阻力或藉口，亦即「時間因素」常是服務或不服務的理由，但其背後可能還有其他更重要的原因存在。

此外，志工本身的健康狀況也會影響其是否加入（或繼續）從事志願服務，有健康的身體才能持續不斷從事服務工作，石決等人(2019)研究發現健康因素是影響人們加入（或持續）從事志願服務的最根本原因，林秀峰(2011)也認為高齡者參與志願服務時體力是最重要的考量因素，蕭惇元(2007)研究發現，65 歲以上人口中健康情形較佳者較有可能從事志願服務。陳妙絹等人(2016)認為高齡者的志願服務參與和年齡呈反比，年紀愈大則志願服務參與率愈低，這有可能是因為年紀愈大身體狀況愈不適合從事服務工作的緣故。

## 家庭因素的困境

家人也會對志工的服務產生影響，父母本身若從事志工則有助於子女對志願服務的投入（洪敏貴、周靜婷，2020），倘若家人對服務工作的高度支持與認同，或是從事志願服務行為獲得家人的認可，則其參與志願服務工作會更持久（劉怡苓，2009；Chappell & Prince, 1997），因而家庭因素可能是從事志願服務的助力，亦有可能成為阻力。

## 組織環境的困境

組織在志願服務過程中具有重要的影響力，組織團隊運作良窳會影響著志工個人的表現，Malinen 與 Harju (2017)的研究發現，組織應試圖接納志工成為組織當中的成員，這是讓志工對組織產生承諾感和獲得滿意度的重要驅力，因而如何讓志工願意為組織付出貢獻將有助於其對服務工作的持續參與。換言之，組織應該致力於提升志工對他們的認同，就像在有償工作環境中組織可以藉由更好的工作條件、支持性協助和公平的對待方式來強化組織認同感，這些也可能適用於許多志願服務組織當中(Moorman et al., 1998)。由於志工組織是一個自主性的團體，許多的行政管理和業務推展常會因人治事，以致於因為領導幹部的改朝換代而影響整個組織的運作（石泐，2016）。不當的組織管理會造成志工在服務時的困境，志工對服務單位的認同感尤為重要，研究發現志工對服務單位的承諾和認同是影響其是否會再繼續從事服務的重要因素(Cuskelly & Boag, 2001; Cuskelly et al., 1998)，志工的角色認同和組織投入是在服務過程中逐漸累積而來，由於志工對服務對象的同理、對服務組織的認同，進而減少志工離職的可能性(Wakefield et al., 2022)。石泐(2017)研究發現，中高齡志工在從事服務工作時仍然會期待遇到好的督導或管理者，不好的督導或管理者會導致其對服務滿意度下降，Johnston 等人(1999)認為組織管理會影響志工對服務的滿意度，Garner 與 Garner (2011)建議運用單位應留意志工的服務感受，以確保志工感覺到被支持、並有機會與他人互動、鼓勵志工可以表達自己的想法，如此才能讓志工留存。Costa 等人(2006)認為志工對組織的承諾會直接影響到服務的滿意度，Love 等人(2012)研究發現志工在心理上履行契約和對志工角色認同兩者具有重要的關聯性，這會影響志工是否承諾持續服務。歐孟宜(2005)也認為組織本身的特質是吸引志工參與的重要因素；林虹似(2007)發現志工會選擇符合自己認同的組織來參與服務，且經由認同組織經營理念與管理方式、了解服務性質及對象，進而以實際行動投入服務工作。另外，有研究發現在一個合作氛圍較佳的志工團隊當中，志工會感受到較高的服務滿意度，這對新進的志工感受更為強烈(Jensen & McKeage, 2015)，尤其是組織若能創造出合作的默契、形成團隊的力量，則對於志工的參與度和認同感都會有所提升。

除此之外，志工在組織當中所扮演的角色亦會影響其服務的意願和困境，如果在志工隊當中擔任幹部或重要的角色，可能會給志工帶來較多的成就感，但也可能使其遭遇更多人際關係或時間管理的問題。

## 2.3 影響志工從事服務的因素

每個志工從事志願服務的理由都不盡相同，Haski-Leventhal 等人(2019)從服務時間、服務性質、服務對象和服務環境四個維度來加以分析人們從事服務的動機，同時加上了個人能力（所需的技能水準）和社交因子（與誰一起做志工），結果發現服務對象、服務性質和個人能力是影響志願服務最重要的因子，此外，人們也會考慮投入志願服務的成本和花費的時間，如果不需要太多投入成本的服務對人們來說更具吸引力。Lee 等人(2013)研究發現，志工的服務動機包括社區責任感、社交因素、個人成長和利益回饋，其中社區責任感、社交因素和個人成長對志工的服務意願有正向影響，而利益回饋則對服務意願沒有顯著影響。Treuren (2009)認為志工的服務動機有兩種形式：(1)希望透過直接參與來協助服務對象；(2)希望服務的結果能對志工個人產生正向的影響，例如成就感或回饋，若能正確識別志工的需求動機將有助於發展更準確的服務活動設計。

中高齡人口是志工的主要人力來源，呂朝賢與鄭清霞(2005)認為 65 歲以上人口從事志願服務深受其個人的意願、所擁有的能力、可接觸服務機會多寡的影響，當個人意願愈高、所擁有的能力愈強、可接觸的志願服務機會愈多者，志願服務參與機率愈高；而 50-64 歲人口的未來志願服務參與意願，則受到世代、工作收入、教育程度、志工經驗、團體活動參與、宗教活動參與及性別等因素的影響。由此觀之，不同世代從事志工的原因都不盡相同，以下就性別、年齡、教育程度、有無工作、服務年資和家庭因素來加以探討。

### 性別

志願服務是利他精神的展現，這與女性的生活習性、價值較貼近，而且關懷者的角色亦較貼近社會對女性的期待(Sokolowski, 1996)，因而女性較男性更傾向選擇擔任志工。在相關研究中指出，女性在社會化的過程中經常被教導/或被視為照料提供者，所以她們在惻隱之心、利他精神上皆高於男性(Oswald, 2000)，志願服務工作可作為女性自我實現的工具，並可從中得到較男性更多的回饋與滿足感(Wymer & Samu, 2002)，這使得女性參與志願服務的意願高於男性，傾向選擇志願服務做為未來退休生活的主要活動。但這並不表示女性從事志願服務就比較不容易遭遇困難，Penner 與 Finkelstein (1998)認為女性在服務時利他主義和自我動機較低，Millette 與 Gagné (2008)認為女性比男性更重視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時的情感和任務的導向，石泐(2013)認為女性在志願服務上投入程度較高，相對地對於服務結果的期待也較高、對福利及獎勵也較重視，這都容易因為服務投入與預期結果不符而發生離職的情況，換言之，性別因素會影響志願服務的投入程度。

### 年齡

不同年齡層在從事志願服務動機上有明顯的不同，高齡族群由於時間較多，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)，Okun (1994)發現高齡者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、提升自己的自尊等，Bang (2015)認為高齡者從事志願服務是為了社交所需，

Sorce 等人(1985)認為高齡者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，Cheung 等人(2006)研究發現高齡者從事志願服務以自我導向需求為主，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，林淑萱(2009)也發現高齡者參與志願服務較以人際取向為主。但也有高齡者從事志工有其他的需求，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，同樣的，當他們的需求沒有被滿足時，就有可能造成服務上的困境。石泐(2013)研究發現，年長者參與志願服務較持續且穩定，但也較缺乏創造力和創新，顯示志願服務與不同世代間的價值觀和工作態度有密切相關，不同年齡層對服務的投入程度也會有所差異，加上年紀愈大體力與身體狀況愈差，在服務工作的投入上也會受到影響。

### 教育程度

教育程度被認為是影響志工參與的重要因素(呂朝賢、鄭清霞，2005；Choi, 2003)，其對高齡者的影響更為明顯(Pushkar et al., 2002)，Cheung 等人(2006)、呂朝賢與鄭清霞(2005)認為教育程度較高的人較能持續從事服務工作，因為從事志工有助於拓展個人的知識與技能，故高教育者會有較高的參與率(Wilson, 2000)，加上高教育者擁有較好的知識與技術，可以從事的服務工作也較具多樣性，是組織較願意運用的人力資源(Chambre, 1984)，而且高教育者較能掌握服務工作所需的資訊和設計能力，在服務過程中遭遇的困難也較少些。不過，Ward 與 Mckillop (2011)認為教育水平較低的人反而較易從事志願服務工作，顯示教育程度對不同對服務工作的投入會產生影響。

### 有無工作

Burr 等人(2011)研究發現，有無工作對高齡者是否從事志工有些微的影響，Kim 與 Hong (1998)研究發現，未退休的老人工作愈有彈性，則其投入志願服務的可能性愈高，此亦代表其有較多的時間可以從事志願服務。Zappala 與 Burrell (2002)研究發現全職工作者對志願服務參與及投入時間較低，因為全職者可以運用在志願服務的時間較未就業或非全職工作者少；呂朝賢與鄭清霞(2005)也發現從事部分工時或沒有工作的人較有可能從事志願服務，顯示有無工作會影響其對志願服務的投入程度，有工作的人能投入在志願服務的時間相對也較少。

### 服務年資

志工會因為服務年資的拉長而改變對志願服務的看法，Tschirhart 等人(2001)研究發現志工的服務動機會隨著服務年資而發生變化，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)認為志工的服務歷程最終會走向更實用的利己目的，Sorce 等人(1985)認為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利益實現。陳雅鈴等人(2017)研究發現，志工年資不同在專業能力及自我成長上有顯著的差異，志工的服務年資愈長，則其專業能力愈好、自我成長也愈佳。石泐(2013)研究也發現，志工的服務年資愈長則其服務的穩定性就愈高，但對獎勵表揚的需求也愈強。而新進志工的工作配合度較好，學習意願也較強，不過離職的可能性也相對提高，顯示服務年資對志工有深遠的影響。換言之，志工的服務動機會隨著服務年資的推移而有所改變。



## 家庭因素

許多志工會從事志願服務是因為受到家中重要他人的啟發或影響(Finkelstein, 2008)，父母有參與志願服務則其子女成為志工的可能性較高(Van Dijk & Boin, 1993)，這是因為父母的志願服務參與對子女有示範作用，或者說它會形成一種家庭文化(family culture)，子女在成長過程中漸受濡化；再者，父母參與志願服務亦會使該家庭接收相關的服務訊息，被詢問參與相關活動的機會也更多，以致子女更有機會去參與該類活動。此外，家人的支持也是高齡者參與意願的重要因素(蔡怡靜等人, 2008)。衛福部最近一次針對志工所進行的調查也顯示，家庭因素會對志工的服務動機和服務行為產生重大的影響(衛生福利部, 2017)。

綜合而言，影響志工從事服務的因素可以包括性別、年齡、教育程度、有無工作、服務年資、家人態度等，再加上志工在組織當中扮演的不同角色(如：一般志工、督導/承辦人、隊長、幹部等)，以及志願服務法當中明訂志工應完成的相關教育訓練、領取服務紀錄冊等，這些都會對志工在服務時是否遭遇困境產生影響，故本研究以下將以這些因素作為預測變項分析其對服務困境的影響。

## 3. 研究方法

### 3.1 研究設計

本研究依據前述文獻，以性別、年齡、教育程度、有無工作、志工角色、服務年資、是否領有服務紀錄冊、家人是否從事志工為基本人口變項，並以服務困境為依變項。在人口變項中，性別包括女性與男性，年齡區分為 50-54 歲、55-64 歲、60-64 歲、65-69 歲、70-74 歲、75 歲以上六類，教育程度區分為國小及以下、國中、高中(職)、大學(專)、研究所及以上五類，工作情形包括無工作和有工作兩類，志工角色包括一般志工、督導/承辦人、正副隊長、幹部、其他五類，服務年資區分為未滿 1 年、滿 1 年未滿 3 年、滿 3 年未滿 5 年、滿 5 年未滿 10 年、超過 10 年以上五類，是否領有服務紀錄冊、家人是否從事志工都區分為沒有和有兩類。

在服務困境上，依據前述文獻，本研究將志工服務困境區分為 11 種類型，包括：(1)與志工督導溝通不良、(2)與其他志工夥伴溝通不良、(3)與服務單位的工作人員產生摩擦、(4)與服務對象產生摩擦、(5)對服務單位的做法無法認同、(6)專業能力不足、(7)專長或興趣不合、(8)失去服務熱情、(9)時間無法配合、(10)身體健康狀況考量、(11)家人不支持，回答方式包括從來沒有、偶爾如此、經常如此、總是如此分別給予 0-3 分，得分愈高表遭遇該項困境情況愈嚴重，最後再將 11 種困境予以累計平均後，得到整體服務困境的得分。

### 3.2 研究對象及資料收集方法

本研究以北部某縣市為研究場域，在完成問卷設計後，先委由該縣市的社會局協助將問卷分送至其他目的事業主管機關，轉發轄下志工隊協助填寫問卷，另外也委請該縣市志願服務推廣中心發送給已備案的志工團隊填寫，為提高問卷填答及回收率，本次調查同時開放線上問卷（Google 網路表單）同步填寫，於 2021 年 3 月開始進行問卷資料收集工作，至 6 月底截止回收問卷。統計本次調查共計回收 1,745 份問卷，扣除做答不完整及未滿 50 歲受訪者之無效問卷共 403 份，回收有效問卷 1,342 份，有效回收率為 76.9%。

### 3.3 統計分析方法

本研究主要藉由 SPSS 25.0 統計軟體，以次數分配、獨立樣本 *t* 檢定、單因子變異數分析 (ANOVA)、多元迴歸(multiple regression)方法進行統計分析。

## 4. 研究結果

### 4.1 樣本特性分析

在回收的 1,342 份有效問卷中，性別上以女性占多數（占 78.3%），年齡以 65-69 歲以上占最多（25.4%），教育程度以高中（職）占最多（42.8%），多數受訪者目前無工作（73.0%），在志工隊中擔任的角色以一般志工居多（占 68.1%），服務年資以滿 5 年以上未滿 10 年居多（38.6%），多數受訪者已領有志願服務紀錄冊（89.7%），其家人以沒有從事志願服務占多數（64.9%）（如表 1）。

表 1. 樣本特性分析

變項名稱	次數	百分比	變項名稱	次數	百分比
性別			志工角色		
女性	1051	78.3	一般志工	914	68.1
男性	291	21.7	督導/承辦人	73	5.4
年齡			正副隊長	168	12.5
50-54 歲	153	11.4	幹部	170	12.7
55-59 歲	235	17.5	其他	17	1.3
60-64 歲	334	24.9	服務年資		
65-69 歲	341	25.4	未滿 1 年	173	12.9
70-74 歲	210	15.6	滿 1 年未滿 3 年	226	16.8
75 歲以上	69	5.1	滿 3 年未滿 5 年	177	13.2
教育程度			滿 5 年未滿 10 年	518	38.6
國小及以下	100	7.5	超過 10 年以上	248	18.5
國中	197	14.7	有無服務紀錄冊		

高中(職)	574	42.8	無	138	10.3
大學(專)	424	31.6	有	1204	89.7
研究所及以上	47	3.5	家人有無從事志工		
有無工作			無	871	64.9
無工作	979	73.0	有	471	35.1
有工作	363	27.0	總計	1342	100.0

#### 4.2 中高齡志工的服務困境分析

表 2 為志工服務困境的統計結果，若將回答方式依從來沒有、偶爾如此、經常如此、總是如此分別給予 0-3 分計算，累計 11 題服務困境的平均得分為 0.488，若以各題來看，服務困境平均得分最高的是「(6)專業能力不足」(平均得分 0.809)，其次為「(9)時間無法配合」(平均得分 0.730)，再其次為「(10)身體健康狀況考量」(平均得分 0.533)，而服務困境最低分為「(11)家人不支持」(平均得分 0.335)和「(3)與服務單位的工作人員產生摩擦」(平均得分 0.353)。其中，專業能力不足、時間無法配合、身體健康狀況考量這三項困境得分情形均高於整體的平均得分。

表 2. 中高齡志工的服務困境摘要統計

服務困境	最小值	最大值	平均數	標準差
(1)與志工督導溝通不良	0	3	.412	.586
(2)與其他志工夥伴溝通不良	0	3	.421	.577
(3)與服務單位的工作人員產生摩擦	0	2	.353	.542
(4)與服務對象產生摩擦	0	2	.376	.550
(5)對服務單位的做法無法認同	0	3	.427	.597
(6)專業能力不足	0	3	.809	.732
(7)專長或興趣不合	0	3	.461	.627
(8)失去服務熱情	0	3	.376	.570
(9)時間無法配合	0	3	.730	.719
(10)身體健康狀況考量	0	3	.533	.643
(11)家人不支持	0	3	.335	.540
整體服務困境			.476	.502

#### 4.3 不同人口變項服務困境之差異性比較

為瞭解不同人口背景變項在服務困境上是否存在顯著差異，我們透過獨立樣本 *t* 檢定及單因子變異數分析(ANOVA)進行比較，分析結果如表 3 所示，由於性別、教育程度、家人是否從事志工這三個變項並未達顯著差異故不予討論，以下並分別說明有顯著差異的人口變項。

### 不同年齡層服務困境之差異性比較

若以不同年齡層來看，其在服務困境上的差異性比較結果如表 3 所示。其中有顯著差異的服務困境包括專業能力不足（55-64 歲>65-69 歲、70-74 歲、75 歲以上）、對服務單位的做法無法認同（60-64 歲>50-54 歲、65-69 歲、70-74 歲）。

### 有無工作服務困境之差異性比較

在有無工作情形的服務困境比較上，從表 3 可知有工作者在專業能力不足、與志工督導溝通不良、與其他志工夥伴溝通不良、與服務單位的工作人員產生摩擦、與服務對象產生摩擦、時間無法配合、失去服務熱情等服務困境中的得分均顯著高於無工作者，顯見有工作者所遭遇到的服務困境會比無工作者來得嚴重。

### 不同志工角色服務困境之差異性比較

在不同志工角色的服務困境差異性比較上，透過單因子變異數分析得到如表 3 的結果。從表中可以發現，志工不同的角色在服務困境上均達顯著差異，而且無論是何種服務困境，志工督導/承辦人員的平均得分都顯著高於一般志工、正副隊長、幹部和其他人，另外在與志工督導溝通上、其他志工夥伴溝通上，志工隊的正副隊長和幹部的困境得分也顯著高於一般志工，顯見督導/承辦人員在服務時所遭遇的困境值得吾人重視。

### 服務年資服務困境之差異性比較

在不同服務年資的困境比較上，經由統計檢定後發現在專業能力不足、與其他志工夥伴溝通不良、專長或興趣不合、時間無法配合、家人不支持、失去服務熱情等困境上存在顯著差異，其中服務年資愈短者，所遭遇的困境愈嚴重，尤其是服務年資未滿 1 年者，所遭遇的困境平均得分明顯高於其他服務年資者。

### 有無服務紀錄冊之服務困境差異性比較

在有無領取服務紀錄冊之服務困境比較上，經由統計檢定可以發現在所有服務困境的比較上，沒有領取服務紀錄冊的平均得分都顯著高於有領取者，顯見有領取服務紀錄冊的志工較不易產生服務困境。

表 3. 不同人口變項服務困境之差異性分析

變項名稱	困境1	困境2	困境3	困境4	困境5	困境6	困境7	困境8	困境9	困境10	困境11
性別	$t = -.123$	$t = .403$	$t = -.515$	$t = -.180$	$t = .139$	$t = 1.764$	$t = -.527$	$t = .407$	$t = 1.245$	$t = .932$	$t = .780$
年齡	$F = .455$	$F = .380$	$F = .581$	$F = .521$	$F = 2.237^*$	$F = 2.616^*$	$F = .738$	$F = .496$	$F = 1.867$	$F = 1.014$	$F = .132$
教育程度	$F = .556$	$F = .580$	$F = 1.404$	$F = 1.643$	$F = 1.128$	$F = 1.893$	$F = 1.047$	$F = .613$	$F = 2.145$	$F = 1.261$	$F = .635$
有無工作	$t = -3.184^{**}$	$t = -2.471^*$	$t = -2.593^{**}$	$t = -2.532^*$	$t = -1.442$	$t = -2.459^*$	$t = -1.863$	$t = -2.036^*$	$t = -5.526^{***}$	$t = -1.396$	$t = -1.502$
志工角色	$F = 24.892^{***}$	$F = 19.879^{***}$	$F = 24.882^{***}$	$F = 20.643^{***}$	$F = 16.802^{***}$	$F = 12.595^{***}$	$F = 14.115^{***}$	$F = 19.818^{***}$	$F = 9.447$	$F = 11.234^{***}$	$F = 16.419^{***}$
服務年資	$F = 1.439$	$F = 2.460$	$F = 1.803$	$F = .980$	$F = 1.236$	$F = 4.118$	$F = 2.935$	$F = 2.537$	$F = 5.589$	$F = 1.491$	$F = 4.448$
有無服務紀錄冊	$t = 2.477^*$	$t = 2.950^{**}$	$t = 3.244^{**}$	$t = 2.799^{**}$	$t = 2.878^{**}$	$t = 2.031^*$	$t = 3.664^{***}$	$t = 2.744^{**}$	$t = 3.039^{**}$	$t = 2.730^{**}$	$t = 3.792^{***}$
家人有無從事志工	$t = -.467$	$t = 1.119$	$t = -.278$	$t = -.599$	$t = -.181$	$t = .168$	$t = 1.177$	$t = .124$	$t = .712$	$t = -.183$	$t = .804$

註1：年齡分組方式(1)50-54歲、(2)55-59歲、(3)60-64歲、(4)65-69歲、(5)70-74歲、(6)75歲以上；工作情形分組方式(0)無工作、(1)有工作；志工角色分組方式(1)一般志工、(2)督導/承辦人、(3)正副隊長、(4)幹部、(5)其他；服務年資分組方式(1)未滿1年、(2)滿1年未滿3年、(3)滿3年未滿5年、(4)滿5年未滿10年、(5)超過10年以上；是否領有紀錄冊(0)無、(1)有。

註2：表格內統計數值，性別、有無工作、有無服務紀錄冊、家人有無從事志工為t檢定，年齡、教育程度、志工角色、服務年資為F檢定。

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

#### 4.4 中高齡志工的服務困境之預測分析

為瞭解影響中高齡志工的服務困境的預測因子，我們將 11 個服務困境視為依變項，並以性別、年齡、教育程度、有無工作、志工隊角色、服務年資、有無服務紀錄冊、家人是否從事志工為自變項進行分析，迴歸分析結果如表 4 所示。

在困境 1「與志工督導溝通不良」的預測上，迴歸方程式  $F=6.62$  ( $p<.000$ )，具有顯著預測力的因子為性別、督導/承辦人、服務年資，女性、具有督導/承辦人角色、服務年資愈短者，與志工督導溝通不良的困境可能性愈高。

在困境 2「與其他志工夥伴溝通不良」的預測上，迴歸方程式  $F=10.36$  ( $p<.000$ )，具有顯著預測力的因子為督導/承辦人，若具有督導/承辦人角色者則與其他志工夥伴的溝通上愈容易產生困境。

在困境 3「與服務單位的工作人員產生摩擦」的預測上，迴歸方程式  $F=9.06$  ( $p<.000$ )，具有顯著預測力的因子為督導/承辦人、有無服務紀錄冊，若為督導/承辦人角色、沒有服務紀錄冊者，其與服務單位工作人員愈容易產生摩擦。

在困境 4「與服務對象產生摩擦」的預測上，迴歸方程式  $F=10.77$  ( $p<.000$ )，具有顯著預測力的因子為督導/承辦人、有無服務紀錄冊，若為督導/承辦人角色、沒有領取服務紀錄冊者，愈容易與服務對象產生摩擦。

在困境 5「對服務單位的做法無法認同」的預測上，迴歸方程式  $F=9.46$  ( $p<.000$ )，具有顯著預測力的因子為教育程度、督導/承辦人、有無服務紀錄冊，教育程度愈低、具有督導/承辦人角色、未領有服務紀錄冊者，愈容易對服務單位的做法無法認同。

在困境 6「專業能力不足」的預測上，迴歸方程式  $F=7.61$  ( $p<.000$ )，具有顯著預測力的因子為年齡、督導/承辦人、服務年資、有無服務紀錄冊，年齡愈大、具有督導/承辦人角色、服務年資愈短、沒有服務紀錄冊者，在專業能力上愈容易產生困境。

在困境 7「專長或興趣不合」的預測上，迴歸方程式  $F=7.05$  ( $p<.000$ )，具有顯著預測力的因子為督導/承辦人、有無服務紀錄冊，具有督導/承辦人角色、沒有服務紀錄冊者，愈容易發生專長或興趣不合的困境。

在困境 8「失去服務熱情」的預測上，迴歸方程式  $F=7.71$  ( $p<.000$ )，具有顯著預測力的因子為性別、有無工作、督導/承辦人、服務年資，女性、有工作、身為督導/承辦人角色、服務年資愈短者，愈容易發生失去服務熱情的困境。

在困境 9「時間無法配合」的預測上，迴歸方程式  $F=5.62$  ( $p<.000$ )，具有顯著預測力的因子為年齡、督導/承辦人、有無服務紀錄冊，年齡愈大、具有督導/承辦人角色、沒有服務紀錄冊者，愈容易發生時間無法配合的困境。

在困境 10「身體健康狀況考量」的預測上，迴歸方程式  $F=8.81$  ( $p<.000$ )，具有顯著預測力的因子為督導/承辦人、服務年資、有無服務紀錄冊，具有督導/承辦人角色、服務年資愈短、沒有服務紀錄冊者，愈容易發生身體健康狀況的困境。

在困境 11「家人不支持」的預測上，迴歸方程式  $F=8.58$  ( $p<.000$ )，具有顯著預測力的因子為督導/承辦人、服務年資，具有督導/承辦人角色、服務年資愈短者，愈容易發生家人不支持的困境。

由以上分析可知，督導/承辦人是影響所有服務困境的共通因素，它同時也是影響服務困境的最重要因素，本研究中 11 個服務困境都受到它的影響，顯示擔任督導/承辦人的角色較容易產生服務困境。此外，性別因素容易在困境 1（與督導溝通不良）和困境 8（失去服務熱情）上產生困境，且女性較男性容易產生困境。在年齡上，年紀愈大愈容易在困境 6（專業能力不足）和困境 9（時間無法配合）上產生困難。教育程度則容易在困境 5（對服務單位做法無法認同）上產生困難，教育程度愈低愈容易發生此困境。有無工作則容易在困境 8（時間無法配合）上產生困難，有工作者在時間上愈無法配合。服務年資會影響困境 1（與督導溝通不良）、困境 6（專業能力不足）、困境 8（失去服務熱情）、困境 10（身體健康狀況考量）、困境 11（家人不支持），服務年資愈長則這些困境愈少。有無服務紀錄冊則會影響困境 3（與服務單位工作人員產生摩擦）、困境 4（與服務對象產生摩擦）、困境 5（對服務單位做法無法認同）、困境 6（專業能力不足）、困境 7（專長或興趣不合）、困境 9（時間無法配合）、困境 10（身體健康狀況考量），沒有領取服務紀錄冊者較容易遭遇上面這些困境。

透過前述分析，我們發現志工的年齡愈大則愈有可能遭遇專業能力和時間上的困境，這與石決等人(2019)、陳妙絹等人(2016)、林秀峰(2011)的研究結果相同，年齡增加可能會導致減少志願服務的參與。而有工作的志工在時間配合上也較容易發生問題，這與 Zappala 與 Burrell (2002)、呂朝賢與鄭清霞(2005)的研究結果一致，有工作的人較沒有多的時間可以從事志願服務工作。另外，服務年資愈長則在與督導溝通、專業能力、服務熱情、身體健康狀況和家人支持上遭遇到的困難就愈少，這與陳雅鈴等人(2017)、石決(2013)的研究結果相一致，服務年資愈長有助於服務經驗的累積，也能讓志工更穩定從事服務工作。

整體而言，本研究驗證了之前國內外的相關研究結果，同時也有一些新的發現，例如志工角色的不同和有無領取服務紀錄冊對服務困境會產生重要的影響，也提供我們在志工隊管理與運作上重要的參考價值。

表 4. 中高齡志工服務困境之迴歸分析結果

自變項	依變項										
	困境 1	困境 2	困境 3	困境 4	困境 5	困境 6	困境 7	困境 8	困境 9	困境 10	困境 11
性別	-.07*	-.02	-.04	-.01	-.02	.00	-.03	-.06*	-.05	-.04	-.03
年齡	-.02	.03	.05	.02	.05	.068*	.00	.04	.08*	.05	.04
教育程度	.03	-.04	-.02	-.05	-.07*	-.03	-.01	.05	-.02	-.03	-.02
有無工作	.01	.06	.04	.03	.06	.04	-.01	.12***	.03	.02	.03
志工角色											
一般志工	.00	-.08	-.02	-.12	-.01	.10	-.12	.00	-.02	-.07	-.05
督導/承辦人	.18**	.21***	.20**	.19**	.22***	.24***	.15*	.13*	.17**	.18**	.21***
正副隊長	.06	.03	.12	.01	.11	.15	.02	.08	.02	.00	.03
幹部	.06	.03	.06	-.03	.03	.12	-.01	.06	.04	-.02	.01
服務年資	-.09**	-.04	-.05	-.03	-.02	-.07*	-.01	-.09**	-.04	-.09**	-.07*
有無服務紀錄冊	-.03	-.05	-.07*	-.08**	-.07*	-.08**	-.08**	-.06	-.07*	-.08**	-.05
家人有無從事志工	.01	.01	-.03	.01	.02	-.03	.01	-.01	.01	.00	.01
<i>F</i>	6.62***	10.36***	9.06***	10.77***	9.46***	7.61***	7.05***	7.71***	5.62***	8.81***	8.58***
Adjust <i>R</i> <sup>2</sup>	.04	.07	.06	.07	.07	.05	.05	.05	.04	.06	.06

說明：(1)表格內為標準化數值，\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$ 。

(2)變項編碼方式：性別 0 為女性、1 為男性，有無工作 0 無工作、1 有工作，志工角色 0 為非該角色、1 為該角色，有無服務紀錄冊 0 為無、1 為有，家人有無從事志工 0 為無、1 為有，其餘變項編碼方式同表 3。

#### 4.5 中高齡志工不同角色的整體服務困境之預測分析

經由前述分析後，我們發現不同的志工角色是影響其可能遭遇服務困境的重要因素，因而我們接下來將這 11 種服務困境予以累加平均後，得到整體的服務困境得分，並依不同志工角色分別進行迴歸分析，結果如表 5 所示。

由表 5 中可以發現，就全體樣本來看，影響其整體服務困境的因素為有無工作、有無服務紀錄冊，有工作者較易遭遇服務困境、但有服務紀錄冊的則較不易遭遇服務困境。另外就一般志工而言，

影響其整體服務困境的因素為服務年資和有無服務紀錄冊，服務年資愈長、有服務紀錄冊者，較不易遭遇服務困境。至於在督導/承辦人員、正副隊長、志工隊幹部等其他角色的整體服務困境預測上，因迴歸方程式未達顯著，故無法找出具有預測力的因子。

表 5. 中高齡志工不同角色整體服務困境之迴歸分析結果

自變項	志工角色				
	全體樣本	一般志工	督導/承辦人員	正副隊長	志工隊幹部
性別	-.02	.01	.06	-.19*	-.08
年齡	.04	.01	.22	.11	.03
教育程度	-.02	-.07	-.13	.11	.08
有無工作	.10**	.01	.36*	.03	.17*
服務年資	-.08	-.09*	-.05	-.09	.08
有無服務紀錄冊	-.07*	-.08*	-.17	.01	.02
家人有無從事志工	.02	.03	-.06	-.06	-.14
<i>F</i>	4.27***	3.19**	1.70	1.49	1.40
Adjust <i>R</i> <sup>2</sup>	.02	.02	.06	.02	.02

說明：同表 4。

## 5. 結論與建議

### 5.1 研究發現

本研究以北部某縣市為場域，透過問卷調查方法瞭解 50 歲以上中高齡志工的服務困境，共計回收有效問卷 1,342 份，並將服務困境區分為與志工督導溝通不良、與其他志工夥伴溝通不良、與服務單位的工作人員產生摩擦、與服務對象產生摩擦、對服務單位的做法無法認同、專業能力不足、專長或興趣不合、失去服務熱情、時間無法配合、身體健康狀況考量、家人不支持等 11 個項目，研究結果顯示，不同年齡志工在專業能力不足、對服務單位做法無法認同上有顯著差異，其中 55-59 歲、60-64 歲遭遇的困難較大。而有工作的志工在專業能力不足、與志工督導溝通不良、與其他志工夥伴溝通不良、與服務單位的工作人員產生摩擦、與服務對象產生摩擦、時間無法配合、失去服務熱情等困境上，平均得分也顯著高於沒有工作者。在不同的志工角色上，擔任督導/承辦人員的角色所遭遇到的困境會高於其他人員。在服務年資上，服務年資愈短者在專業能力不足、與其他志工夥伴溝通不良、專長或興趣不合、時間無法配合、家人不支持、失去服務熱情等困境上的平均得分，都明顯高於服務年資愈長者。在領取服務紀錄冊上，沒有領取服務紀錄冊的志工在各項服務困境上的平均得分都明顯高於有領服務紀錄冊者。

進一步透過迴歸方程式預測各項服務困境的影響因素，我們發現「志工督導/承辦人」角色是影響各項服務困境的最重要因素，擔任志工督導/承辦人員的角色在各項服務困境上都有可能遭遇困難。此外，「有無領取服務紀錄冊」是第二個重要的影響因素，沒有服務紀錄冊則會在與服務單位工作人員產生摩擦、與服務對象產生摩擦、對服務單位做法無法認同、專業能力不足、專長或興



趣不合、時間無法配合、身體健康狀況考量，沒有領取服務紀錄冊者較容易遭遇困境。「服務年資」是第三個影響服務困境的因素，服務年資愈短則在與督導溝通不良、專業能力不足、失去服務熱情、身體健康狀況考量、家人不支持上愈容易產生困境。最後，性別因素容易在與督導溝通不良和失去服務熱情上產生困境，尤其是女性較男性容易發生；年齡因素容易在專業能力不足和時間無法配合上遭遇困境，年齡愈大愈容易發生；教育程度則容易在對服務單位做法無法認同上產生困境，教育程度愈低愈容易發生；有無工作則容易在時間無法配合上產生困境，有工作者在時間上愈無法配合。

透過本研究，我們發現不同服務困境有不一樣的影響因素，而志工角色是共通的影響因素，尤其是擔任督導/承辦人的角色，愈容易產生服務困境，因此對於志工督導/承辦人而言，應給予更多的支持和鼓勵，讓他們能夠將志工團隊運作的更好，也能照顧到志工隊的每一位成員。

## 5.2 研究建議

本研究發現志工督導/承辦人是最容易遭遇服務困境的一群人，這有可能是因為他們除了要執行服務工作之外，還要面對各式各樣的志工、處理他們各種的問題，所以在執行這個角色時會遭遇各種的困難和挑戰，特別是要處理「人」的問題更加不容易，因而如何協助志工督導/承辦人處理志工隊的各項業務，避免志工督導/承辦人因無法勝任而離職，將有助於志工隊的順利運作，換句話說，除了我們的服務對象外，在志工隊裡面最需要幫助的就是志工督導和承辦人員，但我們卻常常忽略了他們的需求。

根據志願服務法的規定，新進志工必須要完成基礎訓練和特殊訓練後方能取得服務紀錄冊，運用單位也才能為他們投保意外險、開始計算服務時數。本研究發現領有服務紀錄冊的志工在與其他工作夥伴、工作人員或服務對象的溝通上較不易發生問題，也較能認同運用單位、願意花更多的時間在服務工作上，因此運用單位應多鼓勵所多志工完成教育訓練課程、取得服務紀錄冊，如此方有助於志工的穩定和服務參與。

在本研究中我們發現隨著服務年資的累積，志工在專業能力、個人興趣、家庭與時間的困難上都逐漸被克服，服務年資較長的志工不但經驗較豐富，而且還可以教導新進的志工、傳授工作經驗和技巧，讓新手志工感受到被支持和幫助，顯示服務年資有利於志願服務的穩定性，但仍應注意避免資深志工有倚老賣老的情況發生。

本研究以北部某縣市為研究場域，透過問卷調查瞭解志工在服務上可能遭遇的困境，並探究發生的原因。研究結果顯示專業能力不足、時間無法配合、身體健康因素是志工最容易遭遇的服務困境，而志工督導/承辦人最容易產生服務困境，沒有領取服務紀錄冊的志工也是較容易產生服務困境的一群人，但志工的服務年資愈長則愈不容易發生問題。透過本研究我們除了瞭解志工所遭遇的困難及產生的原因外，也瞭解到志工督導/承辦人才是最需要協助的一群人，期待未來能有針對志工督導/承辦人所進行的研究，以進一步瞭解他們的問題和需求，方有助於志工團隊的順利運作。

## 參考文獻

1. 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.
2. 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.
3. Boezeman, E. J., & Ellemers, N. (2009). Intrinsic need satisfaction and the job attitudes of volunteers versus employees working in a charitable volunteer organization. *Journal of occupational and organizational psychology*, 82(4), 897-914.
4. Burr, J. A., Tavares, J., & Mutchler, J. E. (2011). Volunteering and hypertension risk in later life. *Journal of Aging and Health*, 23(1), 24-51.
5. Chambré, S. M. (1993). Volunteerism by elders: Past trends and future prospects. *The Gerontologist*, 33(2), 221-229.
6. Chambre, S. M. (1984). Is volunteering a substitute for role loss in old age? An empirical test of activity theory. *The Gerontologist*, 24(3), 292-298.
7. Chappell, N. L., & Prince, M. J. (1997). Reasons why Canadian seniors volunteer. *Canadian Journal on Aging/La Revue Canadienne du Vieillissement*, 16(2), 336-353.
8. Chen, J., Wang, C., & Tang, Y. (2022). Knowledge mapping of volunteer motivation: A bibliometric analysis and cross-cultural comparative study. *Frontiers in psychology*, 13, 883150.
9. Cheung, Y. Y., Doyley, M., Miller, T. B., Kennedy, F., Lynch Jr, F., Wrobel, J. S., ... & Weaver, J. (2006). Magnetic resonance elastography of the plantar fat pads: preliminary study in diabetic patients and asymptomatic volunteers. *Journal of computer assisted tomography*, 30(2), 321-326.
10. Choi, L. H. (2003). Factors affecting volunteerism among older adults. *Journal of Applied Gerontology*, 22(2), 179-196.
11. Costa, C. A., Chalip, L., Christine Green, B., & Simes, C. (2006). Reconsidering the role of training in event volunteers' satisfaction. *Sport Management Review*, 9(2), 165-182.
12. Cuskelly, G., & Boag, A. (2001). Organisational commitment as a predictor of committee member turnover among volunteer sport administrators: Results of a time-lagged study. *Sport management review*, 4(1), 65-86.
13. Cuskelly, G., McIntyre, N., & Boag, A. (1998). A longitudinal study of the development of organizational commitment amongst volunteer sport administrators. *Journal of Sport Management*, 12(3), 181-202.
14. Finkelstein, M. A. (2008). Predictors of volunteer time: The changing contributions of motive fulfillment and role identity. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 36(10), 1353-1363.
15. 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.
16. Garner, J. T., & Garner, L. T. (2011). Volunteering an opinion: Organizational voice and volunteer retention in nonprofit organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 40(5), 813-828.
17. Haski-Leventhal, D., & Bargal, D. (2008). The volunteer stages and transitions model: Organizational socialization of volunteers. *Human Relations*, 61(1), 67-102.

18. Haski-Leventhal, D., Oppenheimer, M., Holmes, K., Lockstone-Binney, L., Alony, I., & Ong, F. (2019). The conceptualization of volunteering among nonvolunteers: Using the net-cost approach to expand definitions and dimensions of volunteering. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 48(2), 30S-51S.
19. Jensen, K. B., & McKeage, K. K. (2015). Fostering volunteer satisfaction: enhancing collaboration through structure. *The Journal of Nonprofit Education and Leadership*, 5(3), 174-190.
20. Johnston, M. E., Twynam, G. D., & Farrell, J. M. (1999). Motivation and satisfaction of event volunteers for a major youth organization. *Leisure/Loisir*, 24(1-2), 161-177.
21. Kewes, A., & Munsch, C. (2019). Should I stay or should I go? Engaging and disengaging experiences in welfare-sector volunteering. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 30, 1090-1103.
22. 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.
23. Lee, K. H., Alexander, A. C., & Kim, D. Y. (2013). Motivational factors affecting volunteer intention in local events in the United States. In *Journal of Convention & Event Tourism* (Vol. 14, No. 4, pp. 271-292). Routledge.
24. Love, G. W., Sherman, K., & Olding, R. O. B. (2012). Will they stay or will they go? A study of volunteer retention at film/music festivals in the Southwest United States. *Event Management*, 16(4), 269-281.
25. Malinen, S., & Harju, L. (2017). Volunteer engagement: Exploring the distinction between job and organizational engagement. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 28, 69-89.
26. 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, 11-22.
27. Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Niehoff, B. P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior?. *Academy of Management journal*, 41(3), 351-357.
28. 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.
- Omoto, A. M., & Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: Motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 671-686.
29. Oswald, P. A. (2000). Subtle sex bias in empathy and helping behavior. *Psychological reports*, 87(2), 545-551.
30. Papadakis, K., Griffin, T., & Frater, J. (2004). Understanding volunteers' motivations. In *Proceedings of the 2004 Northeastern Recreation Research Symposium* (pp. 321-326).
31. Penner, L. A., & Finkelstein, M. A. (1998). Dispositional and structural determinants of volunteerism. *Journal of personality and social psychology*, 74(2), 525-537.
32. Penner, L. A., Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., & Schroeder, D. A. (2005). Prosocial behavior: Multilevel perspectives. *Annu. Rev. Psychol.*, 56, 365-392.
33. Piliavin, J. A., & Callero, P. (1991). *Giving blood: The development of an altruistic identity*. Baltimore: Jonh Hopkins University Press.

34. 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.
35. Sokolowski, S. W. (1996). Show me the way to the next worthy deed: Towards a microstructural theory of volunteering and giving. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 7, 259-278.
36. 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.
37. Stevens, E. S. (1991). Toward satisfaction and retention of senior volunteers. *Journal of Gerontological Social Work*, 16(3-4), 33-41.
38. Treuren, G. (2009). The associative-supportive motivation as a factor in the decision to event volunteer. *Leisure/Loisir*, 33(2), 687-711.
39. 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.
40. Van Dijk, J., & Boin, R. (1993). Volunteer labor supply in the Netherlands. *De Economist*, 141(3), 402-418.
41. Wakefield, J. R. H., Bowe, M., & Kellezi, B. (2022). Who helps and why? A longitudinal exploration of volunteer role identity, between-group closeness, and community identification as predictors of coordinated helping during the COVID-19 pandemic. *British Journal of Social Psychology*, 61(3), 907-923.
42. 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.
43. Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual review of sociology*, 26(1), 215-240.
44. Wymer Jr, W. W., & Samu, S. (2002). Volunteer service as symbolic consumption: Gender and occupational differences in volunteering. *Journal of Marketing Management*, 18(9-10), 971-989.
45. Zappa, P., & Zavarrone, E. (2010). Social interaction and volunteer satisfaction: an exploratory study in primary healthcare. *International review of economics*, 57, 215-231.
46. Zappala, G., & Burrell, T. (2002). What makes a frequent volunteer? Predicting volunteer commitment in a community services organisation. *Australian Journal on Volunteering*, 7(2), 45-58.
47. 王翊涵(2023)。「我是志工，我得到尊敬！」新住民女性在台參與志願服務的充權歷程解析。臺大社會工作學刊，46，127-180。
48. 石泐(2013)。臺北市立圖書館志工運用管理之初探。臺北市立圖書館館訊，31(1)，9-33。
49. 石泐(2016)。志工團隊扶植培力執行成效之初探：以新北市為例。社區發展季刊，155，303-318。
50. 石泐(2017)。中高齡志工服務滿意度影響因素之研究。民生論叢，13，1-34。
51. 石泐、林寶珠、郭政政(2019)。中高齡人口不從事志願服務之研究。福祉科技與服務管理學刊，7(3)，204-224。
52. 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，12，1-49。
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. 林虹似(2007)。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。國立中正大學成人及繼續教育所碩士論文，嘉義縣。
56. 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
57. 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。
58. 洪敏貴、周靜婷(2020)。大學生參與國際志願服務的助人行為歷程之研究。《學生事務與輔導》，59(1)，47-64。
59. 張素嫻、王素琴、林秀慧、趙佳惠、余慶仁(2019)。樂活銀髮生活：高齡者參與志願服務活動之歷程。《志為護理-慈濟護理雜誌》，18(2)，63-73。
60. 張廖麗珠(2011)。2009年高雄世界運動會志工參與動機、工作滿足、知覺價值與再參與意願之相關研究。《休閒產業管理學刊》，4(3)，64-81。
61. 許建民、許嘉君(2017)。運動員的蛻變—參與志願服務動機歷程的轉變。《臺大體育學報》，32，41-56。
62. 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。
63. 陳雅鈴、詹勳全、吳延陵、林侑輝、柯勇全、黃國鋒(2017)。水土保持志工之參與動機、組織承諾與工作滿意度。《中華水土保持學報》，48(4)，206-217。
64. 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。
65. 劉秋伶、謝文中(2021)。「志工」在瘟疫蔓延時：新冠肺炎下醫院志願服務管理與志工投入抉擇因素之探索性研究。《社會政策與社會工作學刊》，25(2)，139-186。
66. 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。
67. 歐孟宜(2005)。甘願做、歡享受~慈濟女性志工深度休閒之探討。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文，臺北市。
68. 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。
69. 衛生福利部(2017)。105年志願服務調查研究報告。台北：衛福部。
70. 衛生福利部(2023)。衛生福利部推展志願服務成果報告。2023年1月10日取自 <https://vol.mohw.gov.tw/vol2/content/unit3>
71. 蕭惇元(2007)。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 the Service Dilemma of Middle-aged and Older Adult Volunteers

\*Shih, Y.

Department of Social Work, Shih Chien University

## Abstract

The middle-aged and older adult population has always been the main source of volunteer manpower. This study mainly explores the main factors influencing the challenges faced by middle-aged and older adult volunteers, focusing on a county and city in northern Taiwan as the research area. The study considered 11 aspects of volunteer service difficulties, with predictive variables including gender, age, education level, job availability, volunteer role, service years, availability of service record books, and whether family members are engaged in volunteer service. Questionnaire surveys were conducted from March to May 2021, and 1,342 valid questionnaires were collected. The research findings indicate that the role played by volunteers is the main factor affecting their service difficulties, especially for those serving as volunteer supervisor in charge of volunteer business, who are more likely to encounter difficulties in promoting services. Therefore, their well-being is deserving of our attention and assistance. Based on these findings, the researchers propose conclusions and suggestions.

**Keywords:** middle-aged and older adult, volunteer service, service dilemma