

# 111 年度自行研究成果報告

題目：運用榮欣志工服務照顧工作成果探討  
-以雲林縣榮民服務處辦理成效為例

年度：111 年

編號：

單位：雲林縣榮民服務處

研究人員：賈維忠

## 雲林縣榮民服務處 111 年度自行研究成果報告提要表

研究題目	<u>運用榮欣志工服務照顧工作成果探討-以雲林縣榮民服務處辦理成效為例</u>
研究單位及人員	雲林縣榮民服務處 賈維忠
研究期程	111 年 1 月至 111 年 12 月
內容摘要	<p>一、研究緣起與目的</p> <p>本研究係以雲林縣榮民服務處榮欣志工為研究對象，進行雲林縣榮民服務處運用榮欣志工服務照顧工作成果探討之研究，旨在探討雲林縣榮民服務處榮欣志工個人背景特性、與參與動機、工作滿意度的差異情形，相關情形，以及參與動機對工作滿意度之預測力。</p> <p>二、研究方法與過程</p> <p>本文之研究途徑採「行為研究途徑」，從志工行為層面從事資料蒐集、分析與解釋，並採用定量分析方法來分析志工參與動機與工作滿意度之關係。</p> <p>三、研究發現與建議</p> <p>顯示出雲林縣榮民服務處榮欣志工的機關特性與環境因素吸引中等學歷者參與志工工作。志工的流動情形已趨穩定狀態，絕大多數有五年以上的服務年資。另半數以上志工有其他志工服務經驗，對於機構有較高的期許與要求。</p>

# 目次

## 第一章 緒論

- 第一節 研究緣起
- 第二節 研究目的與問題
- 第三節 研究範圍
- 第四節 研究方法
- 第五節 研究流程

## 第二章 文獻探討

- 第一節 志願服務的內涵
- 第二節 說明榮欣志工服務照顧工作之意涵與理論
- 第三節 榮欣志工服務照顧工作成果滿意度之意涵與理論
- 第四節 榮欣志工服務照顧工作參與滿意度之相關研究

## 第三章 雲林縣榮民服務處與榮欣志工運用規定

- 第一節 雲林縣榮民服務處榮欣志工之意涵
- 第二節 雲林縣榮民服務處志工管理現況

## 第四章 研究方法

- 第一節 研究架構與假設
- 第二節 抽樣方法與樣本特性
- 第三節 統計分析方法

## 第五章 研究結果分析與討論

- 第一節 榮欣志工個人基本資料之分析與討論
- 第二節 建議

## 參考文獻

## 第一章 緒論

雲林縣榮民服務處照顧榮民眷必要借重志工來幫忙；並有效運用志工來協助各項業務的推動。志工是雲林縣榮民服務處重要的人力資源之一，志工的工作滿意是雲林縣榮民服務處經營管理上不可或缺的目標，為確保此一資源的開發、管理與維護，相關研究是必須且重要的；本研究主要以志工的個人背景來探討雲林縣榮民服務處榮欣志工參與動機、志工作滿意度的情況，以作為雲林縣榮民服務處或其他相關機構，瞭解與激勵志工潛能發揮之目的。

### 第一節 研究緣起

雲林縣榮民服務處照顧榮民眷必要借重志工來幫忙；並有效運用志工來協助各項業務的推動。截至 110 年 12 月底已有 270 萬人登記加入志願服務團隊，在中央各目的事業主管機關領域裡登記有案的志願服務團隊已達 15730 隊，服務總人次達 9589 萬 1378 人次，服務時數達 8067 萬 3522 小時，顯示出臺灣社會力之充沛與旺盛，亦呈現公民社會的互信與互助，自願服務工作提供人民在本職工作外對於社會公益行為的直接行動付出，亦滿足弱勢者與團體的需求，更彌補政府人力資源不足的功能發揮，臺灣的志願服務工作正蓬勃發展快速成長中。雲林縣榮民服務處榮欣志工隊其志工的組成有：社會人士、家庭主婦、退休人員、學生、軍公教人員等，雖然參與者的背景、參與動機不同，若能適度的派任與運用及有著健全的組織制度，對志工與機構皆能達到互惠與互益。

## 第二節 研究目的

雲林縣榮民服務處志工因此志工的招募與運用成為志工參與志願運用榮欣志工服務照顧工作成果探討有顯著的正相關， 志工服務動機越強者越投入工作，所獲得的工作滿足感越高。研究者將藉由研究雲林縣榮民服務處志工，瞭解運用榮欣志工服務照顧工作成果探討以增進雲林縣榮民服務處志工組織制度合宜與環境氣分及志工間情感更趨於融洽，且不用每年辦理志工的召募工作及新進志工訓練以節省經費。對於運用榮欣志工服務照顧工作成果探討的瞭解，組織制度上的發展與志工運用有所助益，以減少成熟志工的流失。期望藉由雲林縣榮民服務處機關環境、組織制度、志工社會服務人格特質的內在狀況，瞭解志工照顧工作成果探討參與動機及工作滿意度兩者間的關聯性，以達到本研究的目的，

歸納分述如下幾點：

- (一) 瞭解雲林縣榮民服務處志工不同背景及生活型態的志工，其參與動機與工作滿意度。
- (二) 對於運用榮欣志工服務照顧工作成果探討，將促進領導與管理，並可激勵志工發揮潛能，提高服務效能。
- (三) 運用榮欣志工服務照顧工作成果探討，對於人才能夠持續留任，減少工作疲乏以防止辛苦訓練的志工流失。
- (四) 根據運用榮欣志工服務照顧工作成果探討，提供志工管理制度更趨完備。

根據研究目的，本研究希望能對以下幾個問題進行瞭解：

- (一) 雲林縣榮民服務處志工個人背景運用榮欣志工服務照顧工作統計分析？
- (二) 雲林縣榮民服務處運用榮欣志工服務照顧工作成果探討滿意度的情況如何？
- (三) 雲林縣榮民服務處運用榮欣志工服務照顧工作成果探討與整體工作滿意度是否有顯著相關？

### 第三節 研究範圍

本研究僅就雲林縣榮民服務處志工為對象，其研究範圍為：

(一) 運用榮欣志工服務照顧工作成果探討志工之個人社經背景差異性

就志工個人背景經歷的不同，如性別、年齡、教育程度、職業、

服務年資及有無志工服務經歷、婚姻狀況、居所等因素。

(二) 運用榮欣志工服務照顧工作成果探討參與動機

志工的參與動機是對社會責任的一份付出、達到自我成長與發

展、求得知識與技術機能、機構環境特質的誘因等動機因素。

(三) 運用榮欣志工服務照顧工作成果探討志工之工作滿意度

組織制度的嚴格標準，志工參與其他志願服務社團的重疊性

，對於機關的福利與權益、組織的溝通與關懷及組織氣氛、

得到工作價值感及資源的拓展與自我肯定等因素的滿意。

(四) 運用榮欣志工服務照顧工作成果探討**研究對象限制**

本研究僅以雲林縣榮民服務處志工的召募的服勤志工為研究樣

本，並以雲林縣榮民服務處志工 111 年度 156 名志工為研究母

體。本研究採「問卷量表」調查法，以普測方式進行問卷調查，問

卷題目為研究者與管理單位及志工參訪所整理設定，但無法深入

瞭解每一受測者內心真正感受，在志工對於問卷調查內容的回答，

可能會有當時的主觀意識的影響，致使答題不完整及解釋上的偏

差，多少會影響資料的正確性。

**(五) 運用榮欣志工服務照顧工作成果探討時間限制**

由於志工因排班及個人生活與工作之關係，集結不易；因此，在

問卷的發放上困難較多，避免有疏漏之處，將利用志工大會時機

作問卷調查。因此在抽樣程序上難免有不完備之處。

#### 第四節 研究方法

本文運用榮欣志工服務照顧工作成果探討之研究途徑採「行為研究途徑」，從運用榮欣志工服務照顧工作成果探討志工行為層面從事資料蒐集、分析與解釋，並採用定量分析方法來分析運用榮欣志工服務照顧工作成果探討之關係。本文的研究方法除文獻探討以建立理論基礎，因研究者本身為雲林縣榮民服務處志工承辦人，對於雲林縣榮民服務處志工的政策瞭解與志工彼此間的互動時間多，將輔以訪談方式，擬定訪談大綱，選取數位資深志工，進行半結構式訪談以輔助資料蒐集，補強問卷調查之研究限制。

本研究係採結構式問卷，先透過預試問卷來作為修正問卷的參考，並針對運用榮欣志工服務照顧工作成果探討進行普測問卷調查，以瞭解志工服務照顧工作滿意度的程度，並進行差異、關聯性與預測能力分析。

## 第五節 研究流程

本研究是對雲林縣榮民服務處志工以問卷方式進行調查，以瞭解運用榮欣志工服務照顧工作成果探討之關係，其研究階段之流程，

茲分述如下：

### (一) 確立研究主題及研究動機與目的

對研究單位背景的瞭解，及身為雲林縣榮民服務處志工承辦人的使命感，有著研究動機與研究目的，以擬定出以志工為對項的研究主題-運用榮欣志工服務照顧工作成果探討。

### (二) 研究主題的理論、意涵探討

針對所要研究的範圍進行初探性的文獻探討與研究整理，並對於過去曾經作過的研究與相關理論有相當的瞭解，並對志工與管理單位隨機訪談資料蒐集，以作為本研究之依據。

### (三) 研究面向中各變項之確立

透過文獻分析、理論探討、資料蒐集整理與歸類，以及研究者實際參與工作經驗及與志工間之訪談，建立評估運用榮欣志工服務照顧工作成果探討構面，以作為問卷設計之參考，並針對各構面的有效性與時效性做檢視。

### (四) 調查研究修正階段

本階段先進行問卷內容的研製，採隨機抽樣進行問卷預試，並問卷結果做信度、效度分析，為問卷修正的前置作業；再次，進行正式問卷調查的工作，將問卷的結果加以轉錄至電腦中，以進行統計分析處理的工作。

#### （五）訪談研究及資料分析與檢討

為求研究之目的，依本研究建立的構面，擬定訪談大綱，選取不同背景變項的受訪者進行半結構式訪談，以獲得較完整詳盡的資料與問卷調查研究所得之統計結果，進行實務分析與假設驗證的檢討。

#### （六）研究發現與建議

將研究中所得結果，以瞭解雲林縣榮民服務處運用榮欣志工服務照顧工作成果探討，並將研究發現的問題提出討論與建議，作為雲林縣榮民服務處對於志工制度管理及組織運作上的參考。

## 第二章 文獻探討

本章旨在整理及探討歷年學者與專家所研究的相關文獻，以建立研究的理論基礎。探討的內容共分為四節：

第一節探討志願服務的內涵；

第二節說明榮欣志工服務照顧工作之意涵與理論；

第三節榮欣志工服務照顧工作成果工作滿意度之意涵與理論；

第四節榮欣志工服務照顧工作參與工作滿意度之相關研究。

茲分述如下：

### 第一節 志願服務的內涵

志願服務並非是現今社會的產物，世界先進國家志願服務的發展已有百年的歷史，美國金恩博士一生為黑人爭取平等與機會，在他的努力下改寫美國的歷史，美政府在他被殺身亡後將其生日訂為紀念日，更於 1994 年定 1 月 19 日為「全國服務日」（National Service Day）。他有句名言：「每個人都可以很偉大，因為任何人都可以服務」，全美國將這句名言化為行動，金恩紀念日成為確實的服務日—a day on, not a day off。（陳馨馨，民 95）。「廣結志工拓展社會福利工作一祥和計劃」組成之社會福利服務志工隊，隨著志願服務人數的增加，在在都可以顯示出志願服務的推動在國內逐漸受到社會大眾的重視。當年總統就職滿週年捨棄任何形式的慶祝大典，選擇做一日志工，並訂定每年五月二十日定為「志工台灣日」，希望能達到「志工台灣」的施政理念。

#### 一、志願服務的定義與特性

志願服務由來已久，由於服務社會觀念的發展，近十幾年來，隨著民主國家的發展，公民素養提昇，公民社會的落實，志工議題的各種面向邁進一個更蓬勃、專精的領域。經由多國多人的努力爭取

下，聯合國終於在 1997 年，將 2001 年一千禧後新世紀的元年，訂為國際志工年(International Year of Volunteers 簡稱 IYV)，聯合國意在使志工服務成為一個普世的討論議題和行動，來鼓勵更多人加入志願服務的行列。志願服務是指自願或願意參與行動，系一種自願行為，自願行為或行動是出於非被強迫的，自願行為的工作是不支薪的，而且自願不等於義務，總之，志願服務是一種「甘願做，歡喜受」的奉獻工作是個人內心自由由的意願參與，並以實際具體行動來參與服務社會，以利用個人餘時、餘力、餘財、餘知來表達對社會愛意，對同胞的關懷，提供精神與物質兼有的服務，秉持「以服務充實人生，用關懷增添溫情」的理念全力以赴。雖不是正式性的工作，但有輔助性的能力，不具金錢的收益，以犧牲奉獻的精神來回饋於社會。

## 二、志願服務之功能

從消極層面而言，志願服務工作主要的功能在解決社會上不幸者的苦難與問題，以減少、制止相關社會問題的產生及繁殖。若從積極層面而言，志願服務工作則促進了人際間的互動，提供了志工正當且有意義的休閒活動，達成終身學習的理念，進而提供、滿足自我成長與自我實現的機會（宋世雯、民 89）。志願服務工作之功能，可歸結為以下六點（引自吳淑鈺，民 89）：

### （一）支援性的功

儘管社會大眾已經認識到福利社會的必要性，也已經習慣要求政府負責舉辦相關社會福利事業。然社會福利工作範圍甚廣，對於眾多之需求國家機關也難以全數滿足。此時若能透過相關志願服務團體來擔當，即可發揮支援的功能，使服務工作更為健全。

#### (二) 補充性的功能

許多服務性質工作或許亟須專業人士來擔任，如身心治療或復健工作等。此時志工即可提供較低層次的治療服務，以彌補專業人士的不足。

#### (三) 替代性的功能

志工若接受完整且計劃性的專業訓練，即可替代專業人員之不足。

#### (四) 社會環境提昇的功能

志願服務團體除提供相關之直接性服務之外，對於某些議題同時可以扮演倡導者的角色。例如：環保團體除從事環保工作外，同時可積極倡導環保理念，使環保觀念可以落實於下一帶身上。因此，在彌補社會既有之缺陷外，志願服務團體更可以提供社會發展的理念與目標，進而提昇整體社會環境。

#### (五) 實用性的功能

志願服務工作最基本的表現就在於提供簡易且直接的服務，以滿足案主的需求。透過此種實際的協助工作，給予了最即時的服務。

#### (六) 整體性的功能

從事社會服務工作的單位不僅有民間團體、私人企業，亦

包涵了公立機構與公立機關。儘管彼此組織特性有異，但服務社會的本質是相同的。彼此合作，不僅凝聚了個人與團體，也凝聚了整個社會。因此，志願服務工作不僅提供多樣的服務項目，其豐富的功能，更是在社會中扮演了極重要的角色。因此，志願服務工作不僅提供了多樣的服務項目，其豐富的功能，更是在社會中扮演著重要的角色。能發揮個人所長，並依自己能力與興趣，或做一個活動的策劃者、領導者，或做一個默默耕耘成就團體的螺絲釘。是彌補政府與民間團體的非正規人力，均能發揮無比的服務功能

## 第二節說明榮欣志工服務照顧工作之意涵與理論

榮欣志工服務照顧工作分為三大類：

### (一) 自利 (egoism)

指為增進個人利益的行為動機，此利益可為有形的金錢報酬，或為無形的自我成長、獲得他人讚賞；如：得以施展領導才能、獲得成就感、拓展人際關係，或可提高個人聲望、擴展生活圈、自我成長與當地人的榜樣等。

### (二) 利他 (altruism)

利他是指在不求報酬的情況下，志願幫助他人的行為。

### (三) 社會責任 (social obligation)

是指志工感受到「取之於社會，用之於社會」，進而以實際

行動回饋社會的參與動機。

**第三節 榮欣志工服務照顧工作成果滿意度之意涵與理論** 工作滿意度 (Job satisfaction)，或稱工作滿足，是一種包括許

多因素的心理狀態。在單位中員工工作滿意與否，會影響組織之正常運作，且可能為組織內一種早期的警戒指標、提供組織與管理作為參考，據以擬定政策，作為及早發現組織缺失，採取補救措施的功能。但對於志願服務志工，宋世雯(民 89)的研究，將志工工作滿足的重要性分成三個層次來討論：

(一) 就志工而言

工作滿意不僅影響了志工對於志願服務工作的態度與觀點，同時也涉及志工個人的理想、目標，進而拓展至其自我實現的層面。

(二) 就志願服務團隊而言

工作滿足可以作為志願服務團體其運作順暢與否的重要指標。

(三) 就社會而言

志工與志願服務組織的工作滿足程度，事實上是與整體社會福利事業緊密相關。因此，研究志工工作的滿意度有其重要性。

#### 第四節 榮欣志工服務照顧工作參與滿意度之相關研究

文獻研究得知志工的參與，並非純粹保持利他主義的態度，有些也希望藉由志願服務的參與獲得社會親和的需求或是機構給予的知識技能，因此機構應該將志工視為學習者及共同參與者。志工因為參與志願服務團體的差異性，對於參與的動機變項自然就有些許的不相同，但整體來說，志工參與動機大致可分為：因機特性、服務環境誘因、獲得知識與技能、自我成長與發展，藉由社會接觸；回饋社會服務他人、求得未來報償、擴展生活圈等，包括利他與利己的各項動機因素在內。工作滿意度是一種個人的主觀性知覺，受個人期望的影響，亦受客觀環境的影響。會影響志工對於志願服務工作態度與觀感，將影響志工的身心健康與參與服務的品質。是一種工作中獲得的愉悅感，是一種對工作的期望所表現出來的感覺與態度，(謝秉育，民 90)。所以，志工從事志願服務的動機實現與工作滿足感，攸關推動志願服務的推展工作，亦將有助於探尋志願服務之問題與癥結，由文獻研究中得知，志工因為參與志願服務團體的差異性，工作滿意度也有不同，大致可分為：組織制度規範、學習成長肯定自我、工作價值感滿足、機構福利與權益滿足與動機實現等因素。

### 第三章 雲林縣榮民服務處與榮欣志工運用規定

#### 第一節 雲林縣榮民服務處榮欣志工之意涵

雲林縣榮民服務處榮欣志工隊長郭章仁（民 110）對於雲林縣榮民服務處榮欣志工之志願服務工作，提出三點以作為雲林縣榮民服務處榮欣志工人之論述：

（一）以「重塑願景」及「工作再設計」開創雲林縣榮民服務處榮欣志工的志願服務

雲林縣榮民服務處是「開放的系統」公務機關，為了永續經營，雲林縣榮民服務處照顧榮民眷組織必須隨著外在環境的改變不斷做調適。為了蓬勃發展，雲林縣榮民服務處照顧榮民眷組織需要預期、了解趨勢變化，然後推出新的計畫，提倡新主張，改變思考方式。雲林縣榮民服務處照顧榮民眷面對志工制度隨著趨勢潮流的轉變，「願景」就是說明雲林縣榮民服務處照顧榮民眷試圖創造未來的圖像，有明確的願景，能使參與者有共同目標，有所期待，願景的其中一部份是達成策略目標後，能為社會帶來改變，另一部份則是雲林縣榮民服務處本身的改變，讓參與者能生動地描繪出雲林縣榮民服務處未來的樣貌，雲林縣榮民服務處照顧榮民眷使命和願景不一樣，使命有如骨架，而願景則是依附於上的血肉，詳細地描述雲林縣榮民服務處照顧榮民眷期待的未來。因此要讓志工參與組織規劃，激勵他們的主導權與歸屬感，並釐定

符合他們個人需要與興趣的角色與責任。

## (二) 做個追求生命意義的快樂榮欣志工

在經濟快速發展、人類物資的條件飛躍進步的今天，世人不分族別、不分國家，都有一種迫切的了解自己及對生命意義的願望。在這個精神領域開拓的努力中，首要的事項是為自己的時空定位，雲林縣榮民服務處照顧榮民眷，尋找出平衡的智慧之道，在二十一世紀來臨的時刻，將是雲林縣榮民服務處照顧榮民眷志工要以更壯闊的胸懷來兼負起充實人生、尋求生命意義的使命。

## (三) 以志工的精神帶入生活

社會服務的觀察：「志工的公民的素養，不只要能服務人群，更要將此態度帶入家庭的生活」，他以三項每日皆可運用的行為說明：

擁抱：口足畫家楊恩典小姐一輩子有一個夢想—希望能雙手擁抱他人，對志工來說如能常用「自然」的肢體語言，即是對他人表達善意的開端。

讚美：常用語言的關懷，就時時讓人有如沐春風的溫暖感受，但須注意讚美不是隨便說說就好，而是要發自內心對他人的關懷，才能達到真正的讚美。

微笑：或許前兩項「肢體」善意表達及「語言」關懷的讚美，你個人無法有信心的運用自如，建議你不妨從微笑開始，因為微笑是跨國籍、文化的共同溝通語言，善用它，你將會受用無窮。

善用志工人力資源與用心經營志工團隊，讓志工能樂於持續發揮志願服務的熱誠與效益，雲林縣榮民服務處照顧榮民眷

於先前作業甄選志工時必須去瞭解到參與者的服務動機，及擔任志工服務中的工作滿足感受，使他們對於原有的期盼與實際所得到的情境能維持一定的認同與穩定，讓志工對於雲林縣榮民服務處具歸屬感與責任感，是生命的共同體。

## 第二節 雲林縣榮民服務處志工管理現況

### (一) 法規設置

○○○榮民服務處「榮欣志工服務大隊組織章程」

一、本大隊依國軍退除役官兵輔導委員會（以下簡稱輔導會）榮欣志願服務實施要點成立，定名為「○○○榮欣志工服務大隊」（以下簡稱本大隊），隸屬於○○○榮民服務處（以下簡稱榮服處），並受其監督與輔導。

二、本大隊為志願服務性質，非以營利為目的。

三、本大隊成立宗旨如下：

配合榮服處參與服務照顧工作，以提昇榮民(眷)生活品質。

培養服務人生觀，發揮愛心，以增進榮民(眷)之福祉。

四、本大隊隊址設於○○○榮服處(地址：○○○○○○○○○○)。

五、組織暨職掌本大隊採委員制，由榮服處就隊員中具組織能力、領導才能、熱心公益者，遴聘九人至十五人擔任委員，組成委員會，任期二年，屆滿改聘之，委員因故離職得就榮服處遴聘補實。

六、本大隊為應任務需要，經選舉產生大隊長一人，副隊長一至三人。並依工作需要設置組訓、輔導、行政等組（組織架構如

附件○)。正、副大隊長由委員會全體委員相互選舉產生，由榮服處聘任之。

七、本大隊各組組織如下：

(一)組訓組：負責志工之招募訓練、組織編隊及資訊管理等事宜；設組長一人、秘書一至三人。

(二)輔導組：負責志工之任務分配、輔導考核及團康聯誼等事宜；設組長一人、秘書一至三人。

(三)行政組：負責大隊部之文書、庶務、會計及出納等事宜；設組長一人、秘書一至三人。

各組組長由大隊長遴選適當志工擔任之。

八、本大隊各級幹部為無給職志願服務性質，任期兩年，得連續聘任

九、本大隊之任務如左：

(一)照顧獨居年長榮民及榮民遺眷。

(二)協助本會加強榮民(眷)服務工作，如關懷訪視、感動服務、就醫服務等。

(三)主動參與天然災害救難活動。

十、凡具有榮民、榮眷及社會人士（年滿十五歲以上），品行端正、熱心公益、志願服務、認同本大隊宗旨者，得申請加入本大隊。通過基礎訓練、特殊訓練，且志願服務滿三十六小時以上，經見習考評合格者，始得成為本大隊正式志工。

十一、凡經考核成為本大隊志工之隊員，由榮服處核發「榮欣

志工服務證」及「志願服務紀錄冊」，並參與本大隊之志願服務工作。

十二、本大隊志工參與各項活動時，須穿著榮服處製發之榮欣志工背心。

十三、本大隊定期登錄榮欣志工之服務紀錄，藉以瞭解志工實際參與服務時數，用以考核服務績效，憑作為獎勵表揚之依據。

十四、榮欣志工服務滿三年，服務時數達三〇〇小時以上者，由運用單位檢具證明文件向各地方政府主管機關申請核發「志願服務榮譽卡」。

十五、每月召開工作會議一次，由大隊長主持，榮欣志工服務大隊、隊部全體幹部及志工代表出席，研討工作方針、釐訂服務內容、研訂工作說明書、檢討工作成效及工作計畫方案，辦理幹部與志工評鑑，研究興革方案。

十六、符合志願服務獎勵條件者，依榮服處通知，檢同相關證明文件，陳報輔導會轉送主管機關辦理。

十七、本大隊經考核為績優榮欣志工個人及團隊，推薦輔導會參與選拔及表揚活動。

十八、違反志工倫理守則及榮欣志願服務計畫所訂之退場機制相關規定，按情節輕重，分別予以勸告、警告或除名等方式處分。

## ○○市（縣）榮欣志工個人陳述資料表

編號：

歡迎您加入榮欣志工服務的行列，請詳細填寫以下各項問題：

您參加志願服務的原因是：

您是否曾參加過其他類似之服務工作？請簡述之：

您的興趣及專長：(如美工、電腦、編輯、團康、或其他…)

請概述您的家庭狀況：

您目前的健康狀況：

填寫人：

## 榮欣志工服務證及服務紀錄冊使用須知

本使用須知依志願服務法第十二條第二項規定之「志願服務證及服務紀錄冊管理辦法」辦理。榮欣志工完成基礎訓練及特殊訓練，經考評合格者，由榮民服務處（以下簡稱榮服處），核發榮欣志工服務證及榮欣志工服務紀錄冊（以下簡稱服務證及紀錄冊），並檢附志工名冊及訓練情形佐證資料，向國軍退除役官兵輔導委員會（以下簡稱退輔會）核備。服務證作為榮欣志工服務識別之用，不作其他用途使用，紀錄冊為榮欣志工服務之總登錄，由榮服處管理。服務證由榮欣志工使用及保管，不得轉借、冒用或不當使用；有轉借、冒用或不當使用情事者，榮服處應予糾正，並於紀錄冊註記，其服務紀錄不予採計。

紀錄冊由榮欣志工服務（大）隊統一保管，榮欣志工轉換志願服務運用單位，紀錄冊應繼續使用。服務證有損壞或遺失情事者，榮欣志工得請求榮服處補發。紀錄冊之登錄，由榮服處榮欣計畫承辦人辦理，並應注意下列規定：紀錄冊之登錄至少每半年辦理一次，由大（志工）隊彙整服務紀錄表，併紀錄冊，交榮服處登錄。記載服務項目及時數應依實際狀況填寫，內容應正確詳實，並加蓋登錄人名章。服務時數指實際提供服務之時數，不含往返時間。榮服處對不適任之榮欣志工，得收回服務證，並註銷證號。榮服處應建立榮欣志工之個人服務檔案，以建立完整服務資訊。退輔會得定時或不定時派員查核紀錄冊之登錄情形，榮服處得隨時抽檢服務證之使用情形。

### 志工倫理守則

我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。

我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。

我願專心服務，實事求是，不享受特權。

我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。

我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。

我願學習成長，汲取新知，不故步自封。

我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。

我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。

我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。

我願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。

十一、我願尊重他人，維護隱私，不輕諾失信。

十二、我願珍惜資源，拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。

## (二) 人力配置

目前志工支援單位及人數與工作事項之人力配置，以 111 年雲林縣榮民服務處榮欣志工為例，如表 中所示。

**111 年雲林縣榮民服務處榮欣志工人力配置表**

支援單位	人 數	工作職掌
榮服處服務台輪班志工	10	協助本處服務台引導工作
外訪關懷志工	34	協助外訪榮民眷關懷工作
雲林榮家團康志工	40	協助雲林榮家住民團康工作
醫院陪伴就醫服務志工	15	協助內外住榮民眷就醫工作
雲林榮家陪伴健走志工	25	協助榮家住民健走工作
建國社區關懷據點志工	6	協助社區關懷據點工作
假日送餐榮民眷志工	6	協助榮民眷假日送餐工作
榮服處活動協助志工	10	協助榮服處活動工作
榮服處物資接收協助志工	10	榮服處物資接收協助工作
合計	156	

資料來源：研究者整理

### (三) 管理制度

雲林縣榮民服務處榮欣志工對於志工的管理定有「推行志工制度實施要點」，以作為志工管理的依據。其相關內容如下

各運用單位為促進及提昇志願服務績效，得依服務項目、場地、區域及服務人力等因素，將所屬志工組成志願服務隊。其組織及運作依下列規定：

- (1) 各隊應訂定組織規定。
- (2) 各隊置隊長一人、副隊長一至三人；均由全體隊員推舉產生；並得置執行秘書、組長、幹事等，由隊長聘任之。
- (3) 隊長任期兩年，連任以一次為限；任期內請辭或因故無法執行職務時，由副隊長互推一人代理至任期屆滿。
- (4) 各隊得依工作需要分設若干組，負責辦理志工講習、組織及資料管理、任務分配、團康聯誼、文書…等事宜。
- (5) 各隊每月至少召開全隊會報一次，每六個月至少召開幹部會議一次，均由隊長召集之，並擔任會議主席。
- (6) 各隊應備置下列文件：

1. 志工基本資料：新進志願服務人員填寫，作為建立個人管理資料用。
2. 工作日誌：服務台志願服務人員填寫，作為工作聯繫及管理用依各服務單位格式)。
3. 服務紀錄：志願服務人員在執行個案或方案服務時，需依服務事項填寫服務紀錄。
4. 會議記錄：各次會議紀錄內容，應包括簽到冊、提案內容、討論事項、臨時動議、決議及執行情形事項等。
5. 服務成果表：於每月二十三日前提填寫上一年工作成果。

(7)、志工服務應遵守下列之規定：

1. 不遲到，不早退，無法出勤時，應先請假並安排代理人。
2. 服務前應先簽到，並參閱工作指派，服務後填寫服務紀錄並簽退
3. 服務時，應穿著志工背心並佩帶志願服務證。
4. 服務時，態度和藹，儀表端莊，謹守崗位。
5. 服務時，不吸煙，不喝酒，不嚼檳榔。
6. 服務時，遇衝突或突發事件時立即通知督導處理。
7. 不以服務之便，佔用器材，造成民眾不便。

8. 未規定事項，請遵守志工倫理守則執行服務。

## 第四章 研究方法

本研究是以雲林縣榮民服務處志工個人基本變項來探討志工參加動機與工作滿意度之關係，擬定出研究架構，並提出研究假設，

### 第一節 研究架構與假設

#### 一、研究架構

根據本研究動機，研究問題與目的及有關志願服務，志工相關文獻分析與理論探討。認為個人背景變項會影響志工參與動機與工作滿意程度之關聯性及預測力。

研究架構，如圖所示。

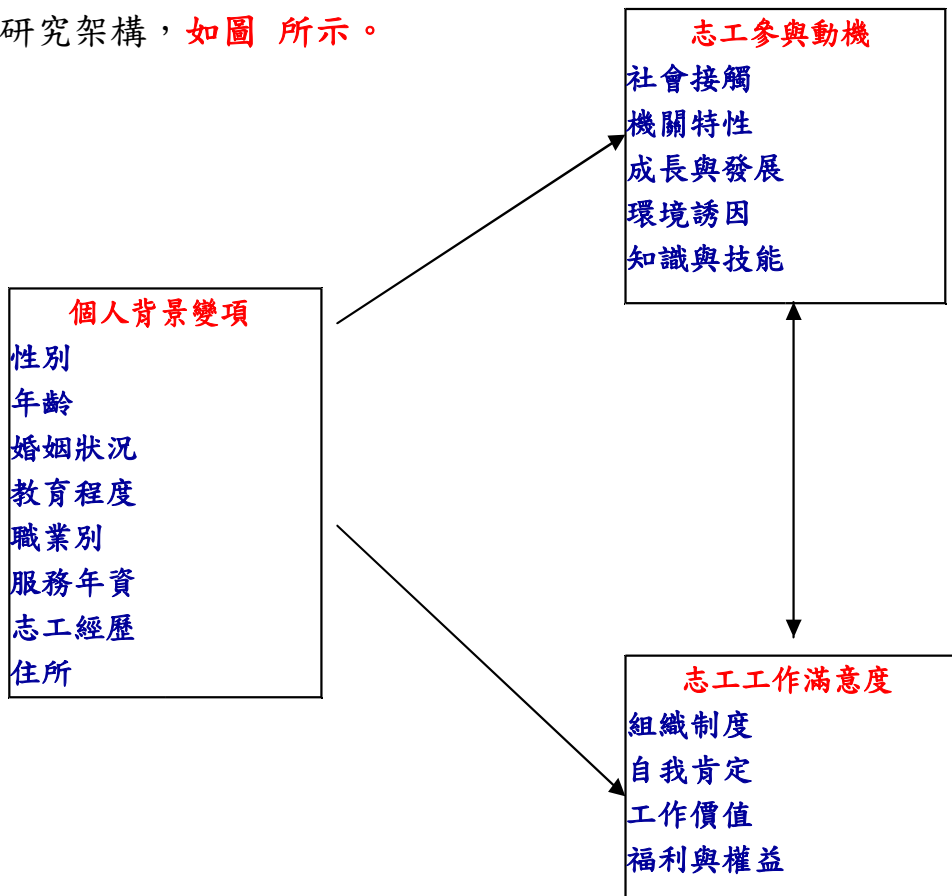


圖 研究架構圖

## 第二節 抽樣方法與樣本特性

本研究之抽樣方法採普查方式，以雲林縣榮民服務處志工（111年）志工名冊，總計人數有 156 人，採用問卷調查法進行研究與資料蒐集：

個人基本資料問卷包括：性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、服務年資、志工經歷、住所等八項。

- (一) **性別**：區分為男性與女性
- (二) **年齡**：雲林縣榮民服務處志工，依實際年齡區分為 19 歲以下、20-29 歲、30-39 歲、40-49 歲、50-59 歲、60 歲以上。
- (三) **婚姻狀況**：區分為已婚、未婚、分居、離婚及鰥寡。
- (四) **教育程度**：區分為國中以下、高中(職)、專科、大學、研究所以上
- (五) **職業**：志工的職業，區分為農、工、商、老師、公務員（含軍人）、學生、家庭主婦、退休人士及其他。
- (六) **服務年資**：指參加雲林縣榮民服務處志工服務的年資，區分為 2 年以下、2-5 年、6-9 年及 10 年以上。
- (七) **志工經歷**：指雲林縣榮民服務處志工，另外還有參與其他社團志願服務的經歷。
- (八) **住所**：指雲林縣榮民服務處志工除居住雲林縣市外，是否有居住外縣市者。

## 第三節 統計分析方法

主要係利用 SPSS (Statistical Package for the Social Science 12) 套裝軟體，作為統計分析工具。

茲分述如下：

### 一、描述性統計

就問卷有效樣本的志工背景基本資料，探討一個變數，用人數、百分比、平均值、標準差，來呈現志工整體表現情形。

### 二、推論性統計

探討二個或二個以上變數，所採用的統計分析方法：

#### (一) t 檢定(t-test)

t 檢定主要用以瞭解觀察變數不同之兩個組別的平均數是否有顯著差異情形存在。在本研究中主要以此項檢定方法，瞭解不同性別、是否參加過志願服務團隊、目前是否同時參加其他的志工團體組織等，對於志工參與動機重要面向之評價程度與工作滿意度檢定，以檢查出兩者之間有無顯著差異情形存在。

## (二) 單因子變異數分析法(One-Way ANOVA)

變異數分析主要以檢定三個或三個以上母群，其平均數的差異性。因本研究系討論一個自變項之下各志工之間的變異情形，故採用單因子變異數分析法。本研究主要分析瞭解樣本中志工過人屬性資料，如性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、是否參加過志願服務團隊、目前是否同時參加其他的志願服務團隊及參加志願服務的時間。在參與動機層面與工作滿意度層面是否有所差異，並以 Scheffe 法進行事後比較。

### (三) 皮爾森(Pearson)積差相關分析

在雙變數資料相關中，如果二個變項均為連續變項，應以皮爾森積差相關方法求二者之相關程度，積差相關係數作為二個連續變項間線性相關的指標。相關係數值介於-1 與+1 之間，皮爾森相關係數的大小可指出兩變數相關的密切程度；相關係數越高，兩變數關係越密切，越低表示越不相關。因此本研究以此方法來檢測志工參與動機之重要面向各構面與滿意度各構面間的相關性。

#### (四) 回歸分析(Regression)

一般而言，回歸分析主要應用在

- (1) 探討與解釋變項與依變項間關係的強弱與方向；
- (2) 找出對依變項之最佳預測方式；
- (3) 干擾控制變項後，探討自變項與依變項間的真正關係；
- (4) 探討自變項間交互作用效果與依變項間關係。

本研究採多元回歸分析之逐步多元回歸分析法 (stepwise)

來探討志工參與動機重要面向及其各構面對工作滿意度的預測程度。

## 第五章 研究結果分析與討論

本章旨在分析與說明研究結果與研究發現；

### 第一節 志工個人基本資料之分析與討論

本研究之對象是以民國 111 年服務於雲林縣榮民服務處志工

156 名志工為調查樣本，以全面普測問卷調查方式進行施測，因研究者本身為雲林縣榮民服務處志工，並利用 111 年 8 月 25

日志工大會時間作問卷調查。因為得到雲林縣榮民服務處管理單位的支持，當日無法參加志工，則利用志工職勤日時幫忙問卷作業，共發出問卷 156 份，回收有效問卷 148 份，問卷有效回收率達 94.8%。

## 第二節 建議

根據本研究結果與討論，分別針對志工管理單位、史前館志工提出相關的建議及後續研究建議。

- (一) 激勵志工參與動機、提高工作滿意度，以強化志工留任意願。
- (二) 加強與志工聯繫，強化志工團功能運作。
- (三) 建立服務志工教育內化功能。
- (四) 充實榮欣志工服務與志工組織資訊，並建立志工資料庫。

# 參考文獻

## 中文部份

- 淑珺譯，McCurley,S. & Lynch,R 著（民 89）。志工實務手冊。台北市：張老師文化事業。
- 吳春慧、吳春勇、吳信賢（民 84）。義工制度的理論與實施。台北：心理出版社。
- 陳武雄（主編）（民 93）。「志願服務理念與實務」。台北市：揚智文化事業公司。
- 曾華源（民 87）。設置地方志工中心可行性之研究。台北市：行政院青年輔導委員會。
- 曾華源、郭靜晃（主編）（民 87）。少年福利。台北：亞太。
- 曾華源、曾騰光（主編）（民 92）。志願服務概論。台北市：揚智文化事業公司。