

113年度自行研究成果報告

志願服務領域性別權益之探討—
以桃園市榮民服務處榮欣志工為例

年度:113年

編號：TYCVSD113-001

單位：桃園市榮民服務處

研究人員：郭瑞雅 助理員

桃園市榮民服務處 113 年度自行研究成果報告提要表

| | |
|--|-----------------------------------|
| 研究題目 | 志願服務領域性別權益之探討— 以桃園市榮民服務處榮欣志工為例 |
| 研究單位及人員 | 國軍退除役官兵輔導委員會桃園市榮民服務處 郭瑞雅 |
| 研究期程 | 113 年 3 月至 113 年 12 月 |
| 內容摘要 | |
| <p>一、研究緣起與目的</p> <p>為了解桃園榮服處榮欣志工對於性別平等觀念之認知，以及榮服處性別平權措施之落實情形，做為改進措施與相關部門政策規劃之參考依據。</p> <p>二、研究方法與過程</p> <p>本研究採用多元分析方法，主要針對桃園榮服處榮欣志工服務進行深入探討。具體方法如下：</p> <p>一、資料庫分析：對桃園榮服處現有資料庫進行分析，重點探討志工性別比例、2019至2023年服務情形、志工管理制度等四個方面，並藉由SWOT分析及反SWOT分析評估桃園榮服處志工服務的優勢、劣勢、機會及威脅與改進方法。</p> <p>二、量化問卷調查：針對桃園榮服處志工進行量化問卷調查，共回收有效問卷307份，其中女性志工207人、男性志工100人。問卷設計涵蓋個人基本資料、性別意識、性別經驗、服務狀況、志工權益需求及服務動機等六個部分。</p> <p>三、質性訪談：對桃園榮服處志工進行質性訪談，訪談對象15名，其中女性志工 10 人，男性志工5人，女性志工10人。訪談內容包括個人基本資料、性別經驗、對性別角色的看法、實際服務經驗及性別權益需求與支援管道等六個主題。</p> <p>四、綜合分析與策略建議：綜合資料庫分析結果、量化問卷調查結果及質性訪談結果，提出具體的執行策略及可行性評估，旨在改善志工服務的性別平等及管理效能。</p> <p>三、研究發現與建議</p> <p>研究結果：</p> | |

一、資料庫分析：

- (一)桃園榮服處榮欣志工大隊於 2001 年成立，共有 11 個中隊，平日服務項目主要是訪視、家居修繕打掃等。
- (二)307 位志工中，女性志工 207 人，男性志工 100 人。年齡平均 55 歲以上，志工佔總人數 83%。此外高達 78% 的志工服務年資超過 5 年。學歷部分，大學以上學歷的男性有 64 人，較女性多了 24 人。
- (三)志工服務時數在 2020 年達到高峰，後因疫情下降，直到 2023 年才回升。
- (四)榮服處每年固定舉辦「榮欣志工特殊訓練」與「榮欣志願服務幹部領導訓練」，參與人數隨年增加。福利部分，依據服務時數每月給予交通誤餐費、每月依表現頒發五星獎。每年輔導會舉辦績優志工表揚活動，但女性參與人數隨年減少。此外 11 個中隊裡，僅有 3 隊的隊長是女性，在 2/3 為女性志工的團隊中，顯示性別不平等。

二、量化問卷調查：

(一)志工年齡與性別差異：

志工年齡呈高齡化，男性集中於 61-70 歲，女性為 71-80 歲。男性學歷較女性高，反映性別歧視；男性經濟來源為退休金或儲蓄，女性則依賴配偶或子女。男性重視外在回報，女性偏重情感價值。

(二)志工性別觀念差異：

男性志工支持傳統性別角色，如「男主外、女主內」，認為性別平等制度已完善；女性則支持性別平等，關注保障自身權益，並較認同跨性別議題及了解性別平權法律。

(三)志工性別歧視經驗：

女性志工較男性有更多性別不平等經驗，包括性騷擾、性別角色要求等，反映女性長期受物化與性化影響，因此對性別不平等的敏感度較高，對求助機制的認知也較為敏感。

(四)志工對服務環境滿意度差異：

女性志工對性別申訴管道和服務環境的評價較低，因其較少被視為領導者，且常遇到性騷擾問題。男性則較少面臨此類困擾，對服務環境滿意度較高。

(五)志工對管理制度滿意度差異：

因為較少受制度或社會壓力影響，因此男性志工對管理制度與待遇等方面滿意度較女性志工高。女性對性別友善設施滿意度較低，顯示設施未能有效滿足女性需求。

(六)志工服務動機差異：

男性志工較注重「打發時間」、「交朋友」、「學習新技能」等外在動機，女性則更關注「豐富生活」、「社會貢獻」及「自我成長」等內在動

機，顯示女性更重視內在情感與社會責任感。

三、質性訪談：

(一) 志工性遭遇別歧視經驗：

大部分榮欣志工生活中未感受性別壓力，性別也不影響服務類別選擇，但部分女性志工感受到家庭責任分配與職場升遷的性別偏見，甚至有部分遭遇過性騷擾，顯示性別暴力問題仍存在。

(二) 志工對性別特質的觀念：

榮欣志工對男性和女性應具備的特質多停留於傳統觀念，認為男性應具責任感和擔當，女性則應溫柔與有耐心，且大部分志工也認為自己具備這些特質。

(三) 志工服務動機：

志工參與服務的原因主要是樂於助人、退休後有時間及家人為榮民。服務內容主要為訪視問安，且大部分時候服務過程順利，即便有困難向隊長求助也能解決。福利方面，志工建議增加聚餐與旅遊活動，並希望有獎金或禮品獎勵。

(四) 志工對性別平權政策的了解與看法：

多數榮欣志工對性別平權有正面看法，但有少數志工認為矯枉過正。關於性別平權政策，志工對職場性別平等與防性騷擾政策面相較為了解，但對政策效果持保留態度。

四、綜合分析與策略建議：

(一) 志工年齡、性別與服務動機差異：

男性志工多集中於61-70歲，學歷較高，經濟來源為退休金；女性則多為71-80歲，依賴配偶或子女。男性重視外在回報，女性則偏重情感價值與社會貢獻。志工參與動機主要是樂於助人、退休後有時間，並希望增加聚餐、旅遊活動及提供獎金或禮品。

(二) 志工隊服務環境與管理制度滿意度看法：

女性志工對服務環境與管理制度的滿意度相對較低，主因在於性別申訴機制不健全、領導角色機會受限及性騷擾問題頻繁發生。相較之下，男性志工因較少遭遇此類困擾，對服務環境與管理制度的滿意度較高。此外，女性對性別友善設施的需求未獲充分滿足，凸顯現行制度應加強性別平等之設計與實施。

(三) 志工對性別觀念與特質看法：

男性志工支持傳統性別角色，認為性別平等已實現；女性則更注重性別平權及跨性別議題。多數志工認為男性應具責任感與擔當，女性應溫柔且有耐心，並自評符合此類傳統性別特質。

(四)志工性別歧視經驗與影響：

研究顯示，多數志工未感受顯著性別壓力，性別對服務選擇影響不大。然而，女性較男性更常面臨性別偏見與性騷擾等歧視經驗，因此對性別不平等更具敏感性，反映性別暴力與物化問題仍持續存在。

(五)志工對性別平權政策的認知與態度：

大多數志工對性別平權持正面看法，並了解職場性別平等及防性騷擾政策，但少數志工隊為現行政策與實際效果持保留態度。

研究建議：

一、資料庫分析：

- (一)建議參考不同志願服務機構，發展多元服務項目，並讓志工依專長或興趣規劃服務內容。
- (二)由於志工有高齡化趨勢，建議可向新退榮民或大學生進行招募。針對男女教育程度之落差，可提供老年大學等資訊，讓女性有機會自我提升。
- (三)關於志工工作量增加，建議提高交通誤餐費，使志工的付出能得到相應回饋，提高服務動機。
- (四)志工訓練內容集中於老人照護知識，缺乏性別平等教育，建議將此納入訓練內容，提升志工性別平權相關知識。在志工表揚方面，建議製作評鑑表，使遴選具客觀標準，並依志工男女比例設立女性保障名額，讓女性有更平等的競爭機會。

二、量化問卷調查：

(一)改善志工招募與獎勵機制：

為應對志工高齡化，建議招募大學生與新退榮民，平衡年齡結構。針對男女需求不同，應提供多樣化回饋。

(二)工作分配平等：

志工對中男性主導現象依然存在，建議調整幹部職位性別比例，並在工作分配中注重能力發揮勝過性別印象，避免不公平的性別偏見。

(三)性別平權法規宣導：

建議設立法治普及課程和諮詢窗口，加強女性對性別平權法規的認識。為提升男性對性別議題的敏感度，可開設交流會促進男性對女性處境的理解。

(四)改變分工方式並提供安全服務環境：

為減少性別偏見，建議改變傳統性別分工，以發揮專長為主。為解決女性對性騷擾申訴管道的不信任，建議邀請專家說明，榮服處也可藉由定期的

自我評估，提供安全的服務環境。

(五)改善志工評選機制與性別友善措施：

根據女性志工需求調整性別友善設施，並設立公平、具體的績優志工評選標準，且設立女性保障名額，促進性別平等。

(六)獎勵機制調整：

志工旅遊是榮欣志工最偏好的獎勵方式，建議每年規劃旅遊。並針對不同性別需求，不同類型的獎勵方式。

三、質性訪談：

(一)性別平等促進與性騷擾防範：

在服務工作分配上，鼓勵志工嘗試不同工作領域。定期舉辦性別平等教育，宣導男女共同分擔家庭責任。針對性騷擾建議設立有效的防範與舉報機制，並提供心理與法律援助。

(二)弱化志工的性別刻板印象：

鼓勵志工思考性別角色的多樣性與流動性，而能擺脫性別角色表達自我。亦能提供性別議題資訊，幫助志工反思自身對性別的潛在偏見。

(三)提升志工服務熱情並消弭服務障礙因素：

根據志工的興趣、專長發展多元化服務，並讓志工參與規劃，提升成就感與參與熱情，也能提供物質激勵，如獎金、禮品卡或旅遊津貼，提升志工滿意度與參與動力。針對志工交通不便問題，可請社區組長協助接送。

(四)設立有效求助管道與性騷擾防治：

設立多元且隱私保護的求助管道，如警方、電話專線、輔導老師等，並完善其可行性。加強性別平權教育與宣導，讓志工了解政策與自身權益。提升性騷擾反應速度，確保受害者迅速獲得有效幫助與支持。

四、綜合分析與策略建議：

(一)高齡化與志工招募策略：

短期注重多樣化招募，吸引大學生和退役軍人等；中期推動跨世代合作平台促進經驗交流；長期構建可持續且性別平等的招募體系。

(二)性別平等推動：

短期進行性別平等教育與幹部性別調整；中期加強性別中立工作分配；長期實現性別平等主流化。

(三)女性志工權益保障：

短期設立女性權益保障窗口並加強法治教育；中期設立女性專屬福利計劃；長期建立全面的女性權益保障體系，實現薪酬與福利平等。

(四)性別平等與性騷擾防治：

從短期到長期加強性別平等教育與防性騷擾措施，並建立舉報機制，最終在組織中形成性別平等價值觀。

(五)性別平等策略之階段性發展：

短期策略著重於多元化招募與性別平等教育，中期推動性別中立的工作分配及跨世代合作，長期則聚焦於可持續發展，強調建立全面的性別平等文化與保障體系。

綜合本研究結果，筆者建議，提升志工服務質量及性別平等的策略應分階段進行。在短期內，應聚焦於多樣化招募策略，吸引不同年齡層及背景的志工，並加強性別平等教育及女性權益保障，同時建立有效的性騷擾防治機制與求助管道。中期策略應推動性別中立的工作分配，減少性別偏見，並促進跨世代合作平台，進一步提高女性志工的參與度與滿意度。長期發展則應構建可持續的招募體系，並推動全面的性別平等文化與保障體系，實現薪酬及福利平等，確保性別平等在組織運作中的主流化。這些策略的實施可有效促進志工組織的性別平等，提升志工的參與動機與服務質量，進而提高組織效能及整體滿意度。

目次

| | |
|---|------------|
| 第一章 研究概述 | |
| 第一節 研究緣起與背景..... | 1 |
| 第二節 研究目的..... | 2 |
| 第三節 研究設計..... | 3 |
| 第二章 志願服務與性別權益文獻分析 | |
| 第一節 性別權益發展情形..... | 6 |
| 第二節 志願服務者性別角色研究..... | 11 |
| 第三節 志工投入志願服務動機與持續服務意願研究..... | 13 |
| 第三章 桃園榮服處榮欣志工組成結構分析 | |
| 第一節 焦點團體組成結構分析..... | 15 |
| 第二節 桃園榮服處志工服務的優勢、劣勢、機會和威脅 (SWOT)與反SWOT分析及建議..... | 27 |
| 第三節 小結..... | 31 |
| 第四章 量化問卷資料分析 | |
| 第一節 榮欣志工個人基本資料..... | 32 |
| 第二節 榮欣志工性別意識調查..... | 44 |
| 第三節 榮欣志工性別經驗調查..... | 51 |
| 第四節 榮欣志工服務狀況調查..... | 56 |
| 第五節 榮欣志工權益需求調查..... | 61 |
| 第六節 榮欣志工服務動機調查..... | 67 |
| 第七節 小結..... | 73 |
| 第五章 質化個案訪談資料分析 | |
| 第一節 榮欣志工個人基本資料..... | 74 |
| 第二節 榮欣志工生活中的性別經驗..... | 75 |
| 第三節 榮欣志工對於自身性別的看法，以及生活中扮演角色..... | 79 |
| 第四節 榮欣志工實際服務經驗..... | 83 |
| 第五節 榮欣志工實際性別權益需求與協助管道..... | 90 |
| 第六節 小結..... | 96 |
| 第六章 研究結論與建議 | |
| 第一節 研究結論..... | 98 |
| 第二節 研究建議..... | 100 |
| 第三節 執行策略與可行性評估..... | 102 |
| 參考文獻..... | 105 |
| 附錄 | |
| 附錄一、桃園市榮民服務處榮欣志工性別平等調查問卷... .. | 109 |
| 附錄二、桃園市榮民服務處榮欣志工個案訪談大綱質性問卷..... | 116 |

表次

| | |
|---|-----|
| 表 2-1 國外性別權益發展情形..... | 8 |
| 表 2-2 臺灣性別權益發展情形..... | 9 |
| 表 3-1 2019 年-2023 年桃園榮服處志工訓練辦理情形..... | 22 |
| 表 3-2 2019 年-2023 年績優志工表揚暨參訪活動參與情形..... | 25 |
| 表 3-3 桃園榮服處志工服務的優勢、劣勢，機會和威脅（SWOT）分析..... | 29 |
| 表 3-4 桃園榮服處志工服務的反優勢、劣勢，機會和威脅（反 SWOT）分析..... | 30 |
| 表 4-1 榮欣志工個人基本資料..... | 42 |
| 表 4-2 榮欣志工不同性別對於社會上的性別角色框架，以及其對性別議題的看法..... | 49 |
| 表 4-3 榮欣志工性別經驗調查..... | 54 |
| 表 4-4 榮欣志工在服務期間有關性別待遇的相關經驗..... | 59 |
| 表 4-5 榮欣志工服務過程，對相關權益的滿意度及需求..... | 64 |
| 表 4-6 榮欣志工決定參與志願服務的內在與外在動機..... | 70 |
| 表 5-1 研究參與者編碼對照表..... | 74 |
| 表 5-2 榮欣志工生活中的性別經驗..... | 78 |
| 表 5-3 榮欣志工對於自身性別的看法，以及在生活中扮演的角色..... | 82 |
| 表 5-4 榮欣志工的實際服務經驗..... | 88 |
| 表 5-5 榮欣志工的實際需求與協助管道..... | 95 |
| 表 6-1 榮欣志工面臨高齡化問題及性別不平等問題執行策略建議..... | 103 |

圖次

| | | |
|-------|----------------------------------|----|
| 圖 3-1 | 桃園榮服處榮欣志工男女比例..... | 16 |
| 圖 3-2 | 桃園榮服處榮欣志工年齡分布..... | 16 |
| 圖 3-3 | 桃園榮服處榮欣志工教育程度分布..... | 17 |
| 圖 3-4 | 桃園榮服處榮欣志工服務年資..... | 17 |
| 圖 3-5 | 2019-2023 年桃園榮服處榮欣志工服務總時數..... | 18 |
| 圖 3-6 | 2019-2023 年桃園榮服處榮欣志工服務榮民人數..... | 19 |
| 圖 3-7 | 2019-2023 年桃園榮服處榮欣志工出勤總人次..... | 20 |
| 圖 3-8 | 2019 年-2023 年桃園榮服處交通誤餐費支出情形..... | 24 |
| 圖 3-9 | 榮欣志工糾紛處理流程圖..... | 26 |
| 圖 4-1 | 男性與女性榮欣志工親友遇到性騷擾報警比例..... | 53 |
| 圖 4-2 | 男性與女性榮欣志工偏好獎勵方式統計..... | 66 |

第一章 研究概述

第一節 研究緣起與背景

性別權益逐漸成為當代主流的社會議題與價值，人們對於性別平權與性別正義的關注逐漸增加，政府隨性別主流化的推動，也開始將性別納入政策制定的考量因素。2001 年台灣制定《性別工作平等法》（於 2023 年改為《性別平等工作法》），以保障工作權之性別平等，並消弭性別對個人職場發展造成的隔閡，在《性別平等工作法》的推動下，工作場域的性別權益相較以往有許多改善。然而志願服務者的權益與訴求，經常因為其出於自願且不須報酬，而鮮少被關注。但志願服務的內涵與環境，往往與職場有高度相似性，其所面臨的性別權益問題也可能類似，顯示志願服務者的性別權益，同樣需要制度性的保障。此外志工權益的保障與其服務動機也息息相關，為了提升服務品質，促進公益發展，需要針對志願服務領域的性別權益，進行全盤性思考，以制定相關措施。

《志願服務法》第三條將志願服務定義為：「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，且不以獲取報酬為目的，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。」。曾華源（1998）則提及參與志願服務，能夠透過與組織成員的互動，增進人際關係並降低疏離感。蘇信如（1985）等人，定義志願服務者為依自我意願，加入志願服務團體，無償付出時間、心力，從事關懷社會等工作的志願者。然而桃園榮服處榮欣志工，則是以發揚「助人最樂、服務最榮、袍澤情深」的精神為宗旨，有效運用熱心服務榮民、榮譽之人力資源，成立的志願服務團隊（國軍退除役官兵輔導委員會榮欣志願服務實施要點，2022）。

榮欣志工男性與女性成員皆有，服務期間的性別權益及性別主流化議題，便十分值得關切。性別權益是指一個人因性別而享有的權利及受到的保護，核心理念為確保不同性別群體得以在政治、經濟、社會、文化等領域享有平等待遇和機會，除了防止歧視與暴力，也重視不同性別群體所需的自由與尊嚴。性別主流化則是強調政府在所有政策的研擬過程中需加入性別的考量，使得因性別所具備的特殊性、興趣與價值都能被考量。而性別主流化可以藉由「性別意識培力」、「性別統計」、「性別分析」、「性別影響評估」、「性別預算」、「性別機制」等六項工具落實（陳芬苓，2014）。

本次研究以桃園榮服處榮欣志工為焦點團體，藉由觀察團體組成結構及現況 SWOT 分析、成員對性別議題的認知，分析現階段性別因素在志願服務領域的影響；並藉由個案訪談，了解志工在服務過程的性別經驗後，分析志願服務領域中的性別權益現況，希望藉由分析結果，提出榮欣志工的性別權益改進方案與執行策略，供退輔會未來施政方針參考。

第二節 研究目的

本研究旨在探討志願服務領域的性別權益問題，以促進服務品質。具體目的為探討性別因素對志願服務領域的影響、志願服務者的性別經驗以及遭遇的挑戰，及分析性別權益在志願服務領域的實踐等 3 項，並依據研究結果研擬改進方案。

一、探討性別因素對志願服務領域的影響：

藉由分析桃園榮服處榮欣志工的組成結構、性別比例以及成員對性別議題的認知態度，了解性別因素在志願服務組織及服務活動中的具體表現，例如分工差異或是被服務者之態度，並了解性別對志願服務的影響程度及方式。

二、志願服務者的性別經驗以及遭遇的挑戰：

透過個案訪談，詳細了解志工於服務內容、服務對象及服務環境中，因性別面臨到的困境、挑戰或是特殊經歷，以及志工對性別權益的期待與訴求，藉此分析志願服務領域中可能存在的性別歧視現象。

三、分析性別權益在志願服務領域的實踐：

結合問卷數據以及個案訪談結果，以組織性別平等措施之落實、服務項目的性別友好程度以及志工對自身性別權益的滿意度作為指標，分析性別權益在桃園榮服處榮欣志工的實踐情形。

四、研擬改進方案：

根據前述的分析結果，提出相應的改善措施及短、中、長期策略，包含制定明確具體的性別平等政策，改進服務環境以確保性別友好，並建立投訴機制等。同時針對性別權益加強宣導，提升志工的性別平等意識，促進更加友善的服務環境。

第三節 研究設計

本研究設計採用量化問卷及質性問卷 2 種方式進行調查。

一、量化問卷：

針對桃園榮服處 307 位志工進行基本資料、性別意識、性別經驗、服務狀況及志工權益需求等 5 項進行量化問卷調查，了解志工對性別權益的概念以及服務現況，以確立性別權益措施的制定方向。

(一)個人基本資料：

調查桃園榮服處榮欣志工的基本資料，共有 16 題，分別為生理性別、年齡、教育程度、宗教狀況、婚姻狀況、居住狀況、目前主要經濟來源、自評經濟狀況、自評健康狀況、職業、職業狀況、退休狀況、榮欣志工服務年資、透過何種管道加入榮欣志工、是否參與其他志工團隊及參與的榮欣志工服務項目等變項。

(二)榮欣志工性別意識與性別經驗問卷調查：

問卷主要在探討桃園榮服處榮欣志工的性別價值觀、對性別平權的認知及接受度，還有志工在生活中對性別的相關體驗。研究調查結果分為性別意識與性別經驗兩個構面，並依據是與否的選項，分別給予 1 分及 0 分，加總計算之平均值即為選擇「是」的百分比。

(三)榮欣志工服務狀況、權益需求、服務動機與服務投入因素調查：

分為榮欣志工服務期間之性別待遇、對志工權益的需求與滿意情形，以及持續投入志願服務之動機三個構面，計分方式採李克特式量表 (Likert Scale) 之五種等距尺度，分別為非常不同意、不同意、無意見、同意、非常同意，分別給予 1 到 5 分，並加總計算平均分，分數越高則表示榮欣志工對題目敘述之情境同意程度越高。

二、質性問卷：

與 15 位志工進行深入訪談，了解志工的服務歷程，以及對於性別權益的感受，從而釐清詳細的訴求，使性別權益措施的制定更貼近實際需求。

(一)受訪者選擇：

依據志工隊的男女比例，女性受訪者為男性受訪者的 2 倍，而桃園榮服處榮欣志工共有 11 個中隊，每隊須至少一人受訪，又志工隊長之男女比約為 3:1，因此本研究分別選擇 3 位男性隊長，2 位男性隊員，及 1 位女性隊長，9 位女性隊員，共計 15 位隊員進行深入訪談。

(二)問卷設計說明：

1. 個人基本資料：

調查 15 位受訪榮欣志工的基本資料，共有 16 題，分別為生理性別、年齡、教育程度、宗教狀況、婚姻狀況、居住狀況、目前

主要經濟來源、自評經濟狀況、自評健康狀況、職業、職業狀況、退休狀況、榮欣志工服務年資、透過何種管道加入榮欣志工、是否參與其他志工團隊及參與的榮欣志工服務項目等。

2. 性別經驗：

探討榮欣志工在生活中有關性別的相關體驗，例如：被要求展現特定性別氣質、性別歧視與性騷擾的經驗，以及這些性別經驗對志工選擇服務工作類型的影響。

3. 性別角色認知：

探討榮欣志工對社會所設定之性別印象的想法，以及這些印象對志工想法、行為表現或自我認同的影響。

4. 服務經歷：

探討榮欣志工服務的實際經歷與感受，例如：持續服務的原因、遭遇的困境與解決情形等。

5. 性別權益需求：

探討榮欣志工服務期間經歷或聽聞的性騷擾問題，還有對性別權益的需求面向，以及性別權益措施類型的偏好。

(三) 研究資料分析與編碼：

本研究採用 Lieblich 等人 (2008) 敘事分析法之「整體—內容」做為分析方法，分析桃園榮服處榮欣志工的性別經驗、服務經驗以及性別權益需求等。本研究分析步驟：訪談逐字稿重複閱讀、擷取訪談中的重要資訊與情節、閱讀文本資料並找尋意義、資料歸納分析發現共同主題。

本研究使用的編碼方式與意義說明如下，以英文字母代替 15 位受訪者，依序為 A、B、C、D、E、F、G、H、I、J、K、L、M、N、O。Q 代表問題，問題分為性別經驗、性別角色認知、服務經歷與性別權益需求四大區塊，分別編碼 1、2、3、4，各區塊的小題也以數字進行編碼。即受訪者 A 對性別經驗區塊中的第 1 小題之回答，即編碼為 A-Q11。

(四) 研究倫理與嚴謹度：

本研究為了確保研究倫理與嚴謹度，在研究過程中遵循嚴謹的研究倫理原則，對於受訪者以尊重意願、簽署訪談同意、保密個人資訊等方式進行。本研究將用確實性、可轉換性、可靠性、可確認性四個標準來檢視研究的信度與效度 (胡幼慧、姚美華，1996；廖淑卿、孫智辰，2023)：

1. 確實性：

為了確保訪談資料的真實程度，本研究在訪談過程中，以開放的態度，使受訪者能輕鬆談論志工服務經驗，並以受訪者的立場了解其感受，完整地蒐集受訪者真實樣貌的資料。

2. 可轉換性：

為了評估研究結果可適用於其他情境中。本研究將蒐集到的錄音檔轉換成逐字稿，並請受訪者檢視與確認其中的完整與真實性。

3. 可靠性：

為了研究過程中所建立書面資料的完整性，本研究以交互閱讀文本資料來檢視資料的一致性。

4. 可確認性：

為了該研究結果的「中立性」及「客觀性」。本研究在訪談過程中不斷的自我反思，並於訪談後寫下反思日記，探討資料是否客觀，以確保研究的客觀性。

第二章 志願服務與性別權益文獻分析

本章分別敘述性別權益發展情形、志願服務者性別角色之研究、志工投入志願服務動機與持續服務意願之研究、臺灣性別平權的發展，共四節分別敘述如下。

第一節 性別權益發展情形

本節分別敘述性別平等定義、性別主流化、志工投入志願服務動機與持續服務意願之研究國際性別平權的發展共三節分別敘述如下：

一、性別平等定義：

關於性別平等，在我國憲法第 7 條明定：「中華民國人民，無分男女、宗教、種族、階級、黨派，在法律上一律平等」。雷文玫（2000）指出，憲法不因性別而產生差別待遇，與避免歧視。雖然性別平等是大眾追求的價值，也是世界公民的素養，但是真正的性別平等不是容易的事。蔡東敏（2024）將性別平等的法理基礎，整理出人類共通性論、社會需要性論與自然科學法則三種，內容摘述如下：

（一）人類共通性：

人類共通性主張社會中的個體無論屬於何種性別，展現什麼樣的性別特質，都具備基本的人類本質，因此所有的性別主體都應該是平等的（Russell, 1991；葛斯/朱霞譯，1995；范欣蘋，2009）。

（二）社會需要性論：

社會需要性論認為平等是一種維持社會和諧的思想與制度，人類社會若要和平長久發展，需要避免傷害或歧視弱勢性別群體，因為他們同樣是構成人類社會的一份子，和其他群體具有同等重要性，因此主張性別必須平等（Mill, 1997；張宏誠，2002；范欣蘋，2009）。

（三）自然科學的法則：

自然科學法則主張，自然法則具備普遍一致的特質，並不因作用在不同個體上而產生差異。人類是地球上的生物之一，社會的運作也會具備自然法則的普遍性特質，因此應該是平等的，任何的規範與行為，都不該因性別而有差別待遇。

二、性別主流化：

鄭瓊月與楊慧珍（2019）認為，性別主流化（gender mainstreaming）是指在立法、政策等各種領域的評估與規劃中，加入性別議題的思考。性別主流化一詞在 1975 年時由聯合國婦女發展基金（United Nations

Development Fund for Women, UNIFEM) 提出，臺灣則於 2000 年開始引用性別主流化的名詞，另外在 2002 年，部分婦女團體發現政府組織改造缺乏性別主流化意識因此積極遊說政府部門，「行政院性別平等委員會」也因而設立，此後性別主流化便成為政策方法的一種，以實現性別平等為目標，監督各領域的法規與方案。

1979 年聯合國通過「消除對婦女一切形式歧視公約」(discrimination against women, CEDAW)，倡導男女在政治、經濟、社會、文化等領域應該享有平等權利(財團法人婦女權益促進發展基金會，2011)。臺灣也跟隨國際趨勢，在 2002 年公布「性別工作平等法」(勞動部，2016)，藉由保障就業與經濟權益，提升女性的職場地位；而「性騷擾防治法」也在 2006 年實施(勞動部，2015)，藉由法律制度的改善，落實性別平等(鄭瓊月、楊慧珍，2019)。

三、國際性別平權的發展：

林純吉等人於 2024 年發表報告，整理近代國際性別平權的發展。本研究重新整理如表 2-1，探討國外性別發展情形。國外最早在 1979 年聯合國通過「消除對婦女一切形式歧視公約」(discrimination against women, CEDAW)，並在 1981 年生效，是近代男女平權的起點(王淑芳，2023)。1993 年世界人權大會則發布「維也納宣言」，呼籲性剝削、性騷擾與性暴力有違人類尊嚴，應全面剷除。到了 2015 年聯合國提出 17 項永續發展目標(sustainable development goals, SDGs)，性別平等也被涵蓋其中，此外 2019 年時國際勞工組織(international labour organization, ILO)通過第 190 號「禁絕勞動世界中暴力與騷擾公約」及 206 號「暴力與騷擾建議書」，保障工作場域中的性別權益。

表 2-1 國外性別權益發展情形

| 年代 | 法規/事件 | 備註 |
|--------|---|------------|
| 1979 年 | 聯合國通過「消除對婦女一切形式歧視公約(CEDAW)」 | 1981 年正式生效 |
| 1993 年 | 世界人權大會發布「維也納宣言」，呼籲剷除性剝削、性騷擾等 | |
| 2015 年 | 聯合國提出 17 項永續發展目標 (SDGs)，性別平等為第 5 項 | |
| 2019 年 | 國際勞工組織 (ILO) 通過第 190 號「禁絕勞動世界中暴力與騷擾公約」及 206 號「暴力與騷擾建議書」 | |

資料來源：中華職業醫學雜誌 (頁 131-132)；性別與健康 (頁 82)。

四、臺灣性別平權的發展：

王淑芳於 2023 年之研究報告中整理了臺灣性別平權法規的沿革，以及影響性別平權的重大事件。本研究重新彙表整理台灣性平發展情形，如表 2-2 所示 1998 年「家庭暴力防治法」公布實施，使臺灣成為亞洲第一個具有民法保護令制度的國家。2000 年教育部將「兩性平等教育委員會」改名為「性別平等教育委員會」，性別概念由二元逐漸轉為多元。2007 年「消除對婦女一切形式歧視公約」(CEDAW) 在臺灣批准並頒發，具有法律效力；「性騷擾防治法」、「性別平等教育法」及「性別平等工作法」隨之訂定，臺灣的婦女權益跟隨國際腳步逐漸受到重視。行政院在 2011 年頒布「性別平等政策綱領」作為臺灣性別平等政策的最高指導方針，到了 2021 年進一步參考聯合國永續發展目標 (SDGs)，將其調整為「權力、決策與影響力」、「就業、經濟與福利」、「教育、文化與媒體」、「人身安全與司法」、「健康、醫療與照顧」、「環境、能源與科技」等 6 大面向，將性別意識落實於每個政策中。此外 2019 年臺灣正式通過同性婚姻專法，成為亞洲第一個成功推行同性婚姻的國家。

表 2-2 臺灣性別權益發展情形

| 年代 | 法規/事件 | 備註 |
|--------|----------------------------------|--|
| 1998 年 | 「家庭暴力防治法」公布實施 | |
| 2000 年 | 教育部將「兩性平等教育委員會」改名為「性別平等教育委員會」 | |
| 2002 年 | 制定「兩性工作平等法」 | 2008 年更名為「性別工作平等法」 2023 年更名為「性別平等工作法」 |
| 2004 年 | 制定「性別平等教育法」 | |
| 2005 年 | 制定「性騷擾防治法」 | |
| 2007 年 | 「消除對婦女一切形式歧視公約 (CEDAW)」在國內合法化 | 2012 年「CEDAW 施行法」正式頒布實施 |
| 2011 年 | 行政院頒布「性別平等政策綱領」作為臺灣性別平等政策的最高指導方針 | |
| 2019 年 | 臺灣正式通過同性婚姻專法 | |

資料來源：中華職業醫學雜誌 (頁 131-132)；性別與健康 (頁 82)。

林純吉（2024）等人認為，隨著性別平權意識逐漸深入社會文化脈絡，父權體制正逐步瓦解，法規保護的面向也從維護善良風俗，轉而重視個人身體法益，對於弱勢群體的保護也藉由性平三法的訂定，從家庭拓展到職場、學校等領域，期許能塑造性別平權環境，讓個人身體自主權得到最大的保護與包容。

第二節 志願服務者性別角色之研究

本節分別敘述性別角色之定義、性別角色形成理論、性別角色測量、共三部分，分別敘述如下：

一、性別角色之定義：

性別是指在社會文化中，一個男性或女性展現的社會特徵；角色則為人於其所處之社會位置中，所從事之活動（劉秀娟，1999）。而性別角色則是個體在社會化過程中，因文化規範與社會期望，而展現符合其生理性別的言行舉止與內在觀念，也就是在一個社會文化下，人們公認男性或女性應展現的特質與行為（張春興，1989）。高淑娟（1998）則進一步提到，在不同的文化脈絡與時代背景下，性別角色會有不同的規範及意義，即性別角色具有文化彈性的特質。另外在許麗娟（2010）認為性別角色則是個體在社會演變過程，受到社會與文化規範之影響，而表現符合不同生理性別的外在行為舉止與內在觀念態度的行為模式。

二、性別角色形成理論：

根據國內外學者研究，發現性別角色形成，常見有社會學習論，認知發展論與社會角色理論，分別敘述如下：

（一）社會學習論：

劉秀娟（1999）等人以社會學習論觀點，說明父母是性別角色形塑過成的重要因素，父母是兒女社會化的主要模仿對象，也對兒童行為的增強與削弱有重大影響。此外同儕團體、師長與傳播媒體，亦是形塑性別角色的主要管道。

（二）認知發展論：

Piaget (1919) 的認知發展論則是認為，性別角色的行為表現，是來自兒童的認知與思想。另外，李美枝（1995）與張春興（1989）則認為，社會期望與文化固然會影響性別角色的形塑，但是隨著後天認知能力的成熟，也會開始思考社會賦予的性別角色規範是否合理，並調整行為模式，在個人特質與社會期待中取得平衡。

（三）社會角色理論：

Eagly (1987) 提出社會角色理論，解釋性別刻板印象的成因，主要是男女扮演不同的社會角色，而造成矛盾型性別歧視，也就是男性對女性同時存在因挑戰父權而出現的憎惡以及認為女性柔弱，因此產生了保護的慾望（劉秀娟、林明寬譯，1996）。朱蘭慧（2002）則進一步說明，性別角色主要是來自於社會地位的界定，比如傳統社會有男主外、女主內的分工模式，因此形塑出男女性別角色的刻板印象。

三、性別角色測量：

Bem (1974) 提出的班氏性別角色量表，針對 200 位男女進行社會期望的人格特質測試，依據信度與效度進行縮減，區分出陽剛特質、陰柔特質及中性人格特質三類，並依據分析結果，將性別角色區分成陰柔型（女性化）、陽剛型（男性化）、剛柔並濟型（兩性化）與不顯著型（未分化）。

綜合上述性別角色探討，整理許麗娟（2010）研究可瞭解，性別角色的成因複雜，除了來自個體與父母、同儕、社會大眾的互動，也與整體社會文化以及價值觀息息相關。另外個體在社會化過程中，往往無法避免性別刻板印象的影響，然而透過性別平權教育，或是個體對性別特質的認知改變，仍能使性別角色有彈性化的展現。

第三節 志工投入志願服務動機與持續服務意願之研究

本節分別敘述志願服務動機、志工持續服務意願，共兩部份，分別敘述如下：

一、志願服務動機：

志願服務動機為促使志工投身志願服務工作的理由，Phillips 和 Phillips (2011) 將志願服務動機區分為利己動機及利他動機。利己動機係指透過志願服務過程獲得滿足及快樂，此外也可以藉由服務肯定自己的能力（石決，2017；劉家勇，2016；Boezeman & Ellemers, 2009；Finkelstein, 2008；Millette & Gagne, 2008）。利他動機則是為他人提供服務而不求回報，並在服務的過程中所體會到知足與感激（廖淑卿、孫智辰，2023）。蔡佳瑩（2001）等人，則將動機區分為自我成長與學習取向、服務社會取向、社交取向、發揮專長取向、成就感取向、機構特質取向與可接近性取向等七個構面，分類志工參與志願服務的原因。

二、持續服務意願：

游正民（2009）認為，持續服務意願的定義是志工願意花費時間與付出努力，持續投入志願服務。而其是否願意持續服務，可能受時間安排、健康狀況、家庭以及工作滿意度等因素影響，說明如下：

（一）時間安排：

國內外學者指出，志工服務時間若無法彈性安排，會影響志工是否願意繼續投入服務（石決等人，2019；呂朝賢、鄭清霞，2005；巫麗雪等人，2020；Zappalà & Burrell, 2002）。另外有研究發現，不在就業市場的退休人員可彈性使用的時間較多，因此較有持續進行志願服務的意願及可能（呂朝賢、鄭清霞，2005b；Zappalà & Burrell, 2002）。

（二）健康狀況：

健康狀況將直接影響志工對志願服務工作的負荷程度，尤其是高齡者，往往會因身心狀況變差而停止服務（方和明等人，2017；石決等人，2019；Wilson, 2000）。

（三）家庭因素：

家人或親友的支持與協助，會提升志工參與的動機（林麗味等，2018），另外對志工持續參與志願服務也有正面的影響（陳欽雨等，2020）。然而，志工也可能因為需要照顧家庭而壓縮提供服務的時間，或因而中斷志工服務活動（Choi et al., 2007）。

（四）工作滿意度：

嚴玉華與龔志明（2007）指出，工作滿意度是志工對志願服務工作所產生的責任感或成就感，以及是否對其產生的價值感到滿意，此

外有學者認為，志工的工作滿意度越高，持續服務的意願也會提高（陳欽雨等，2020；湯寶玉等，2016）。曾華源（2018）等人研究報告指出，志工在志願服務中若獲得較高滿足與肯定，持續服務的意願也會提高。

第三章 桃園榮服處榮欣志工組成結構分析

本章分成焦點團體組成結構分析與桃園榮服處志工服務的優勢、劣勢、機會和威脅(SWOT)與反 SWOT 分析及建議兩部分，分別敘述如下：

第一節 焦點團體組成結構分析

本節分成桃園榮服處榮欣志工大隊現況、桃園榮服處榮欣志工組成分析、桃園榮服處榮欣志工 2019 年至 2023 年服務情形、桃園榮服處榮欣志工管理制度，共四部分，分別敘述如下：

本研究設計針對桃園榮服處現有資料庫進行分析，分別針對志工男女比例、桃園榮服處榮欣志工 2019 年至 2023 年服務情形、桃園榮服處志工管理制度等四項進行探討。

一、桃園榮服處榮欣志工大隊現況：

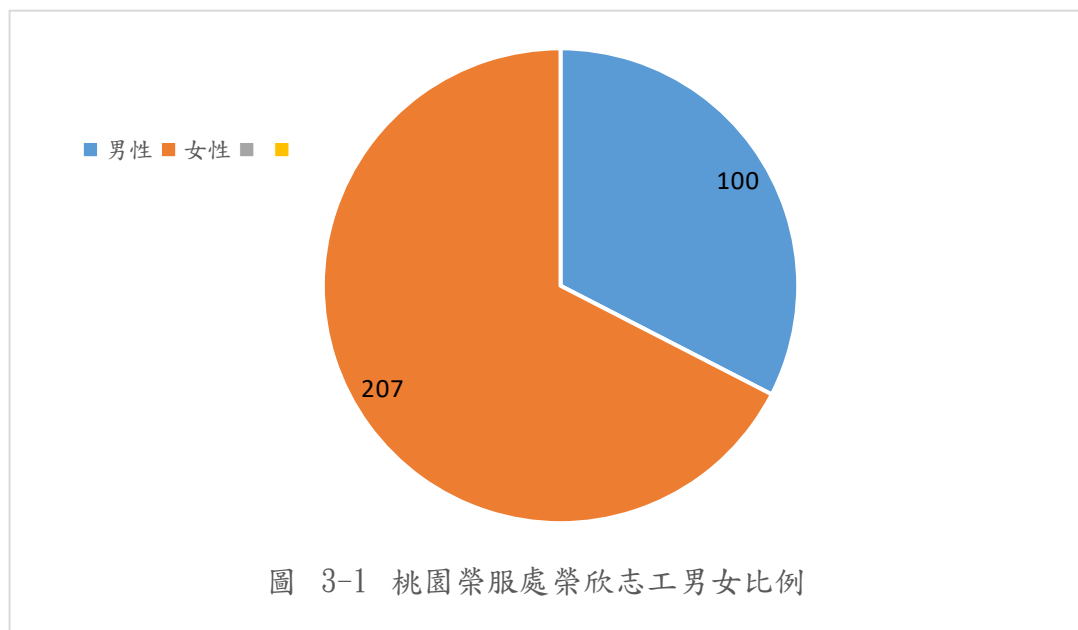
桃園榮服處榮欣志工大隊於 2001 年成立，共有 11 個中隊、307 名志工，分別在桃園、中壢、平鎮、龍潭、楊梅、龜山、八德、大溪、蘆竹地區進行服務照顧（桃園榮服處，2023）。依據桃園市榮民服務處「榮欣志願服務」實施計畫（桃園榮服處，2023），榮欣志工服務範疇包含訪視特需照顧榮民、單身年老榮民、較需照顧榮民及遺眷等，定期協助家事處理、清理住家周圍及室內環境、幫助醫院掛號或陪同前往就醫、榮家或安養中心試住、進住、友善訪視聊天散步、家居修繕服務、送餐服務及防騙宣導等。

二、桃園榮服處榮欣志工組成分析：

本研究針對志工男女比例、志工年齡分布及志工教育程度分布進行分析，結果如下：

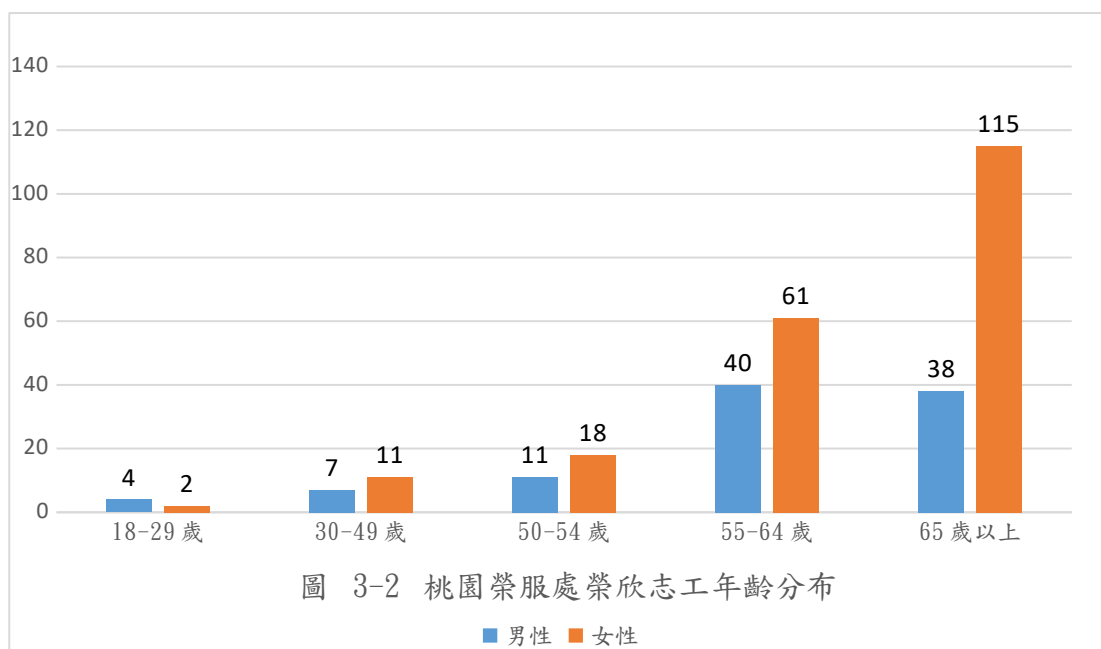
（一）志工男女比例：

圖 3-1 顯示，桃園榮服處女性志工高達 207 人，占 67%，男性志工則為 100 人，占比 33%，並未有第三性志工。前述結果發現。在志願服務領域中，女性的參與意願較男性高出許多。



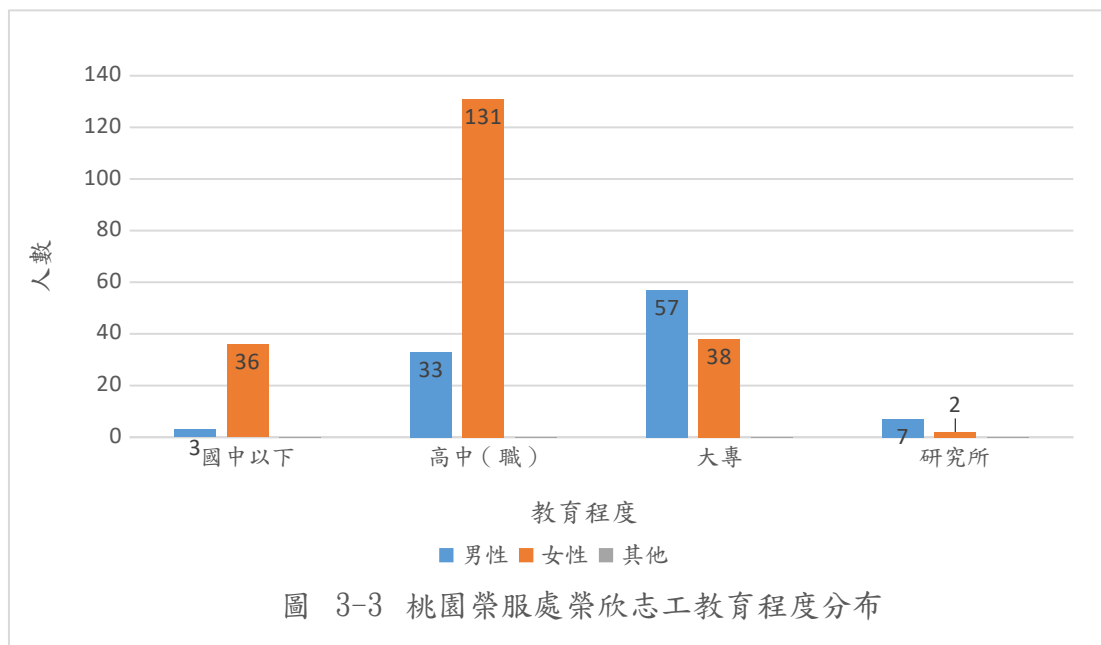
(二) 志工年齡分布：

圖 3-2 顯示，55 歲以下的志工人數較少，共 53 人，男女的人數差異也並不顯著，志工年齡主要集中於 55 歲以上，男性志工中，55 歲以上者占男性志工總數 78%；而女性志工中，55 歲以上者占女性志工總數 85%，顯示志工有明顯向高齡集中的趨勢。造成此現象的原因，是因為 55 歲以下的榮民眷多半仍在就業中，較無心力參與志願服務工作，且服務工作多集中於平日，因此青年族群的參與意願較低，而高齡長者時間自由，因此較有意願參加服務工作。



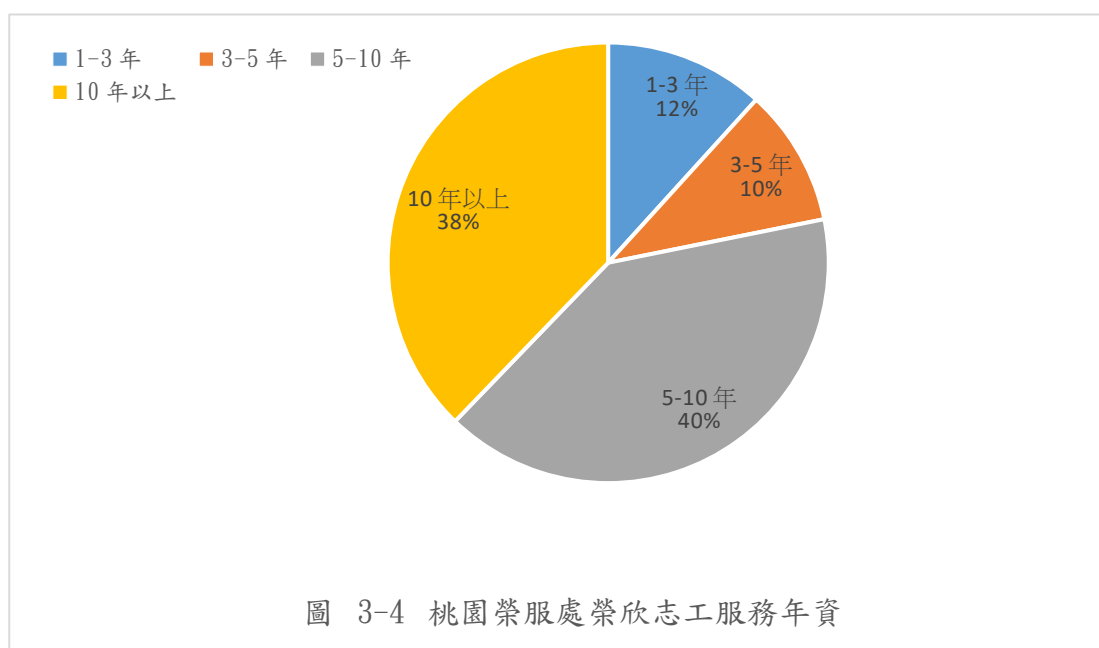
(三)志工教育程度分布：

圖 3-3 顯示，女性志工教育程度集中在國中以下及高中階段，共有 167 人，而男性志工即便人數比女性少一半，在大專以上的高等教育卻有 64 人，較女性多了 24 人。



(四)志工服務年資：

圖 3-4 顯示，志工服務年資 5-10 年與 10 年以上者，占比分別為 40% 及 38%，即有 78% 的志工服務年資超過 5 年，顯示桃園榮服處的志工有長期且穩定的特性。

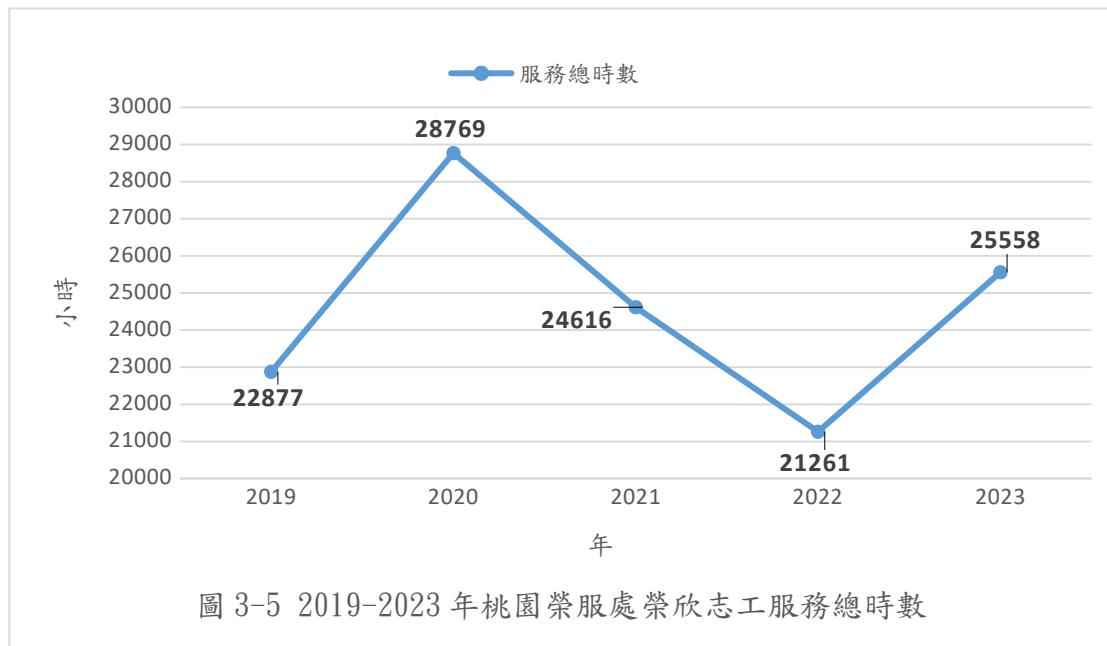


三、桃園榮服處榮欣志工 2019 年至 2023 年服務情形：

本研究針對服務總時數、服務榮民人數及志工出勤人次進行分析，結果如下：

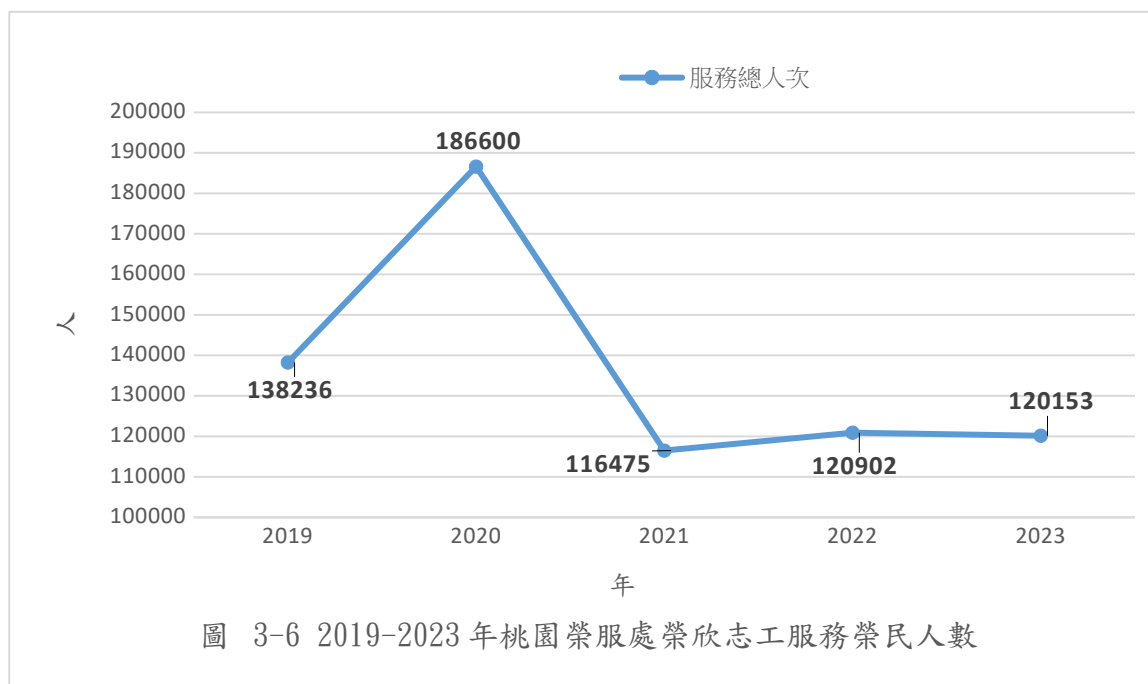
(一)服務總時數：

圖 3-5 顯示，桃園榮服處榮欣志工的服務總時數在 2020 年達到高峰，共 28,769 小時，2021 疫情升溫後則呈現下降趨勢，直到 2023 年才回升至 25,558 小時，較 2019 年的 22,877 小時多出 2,681 小時。



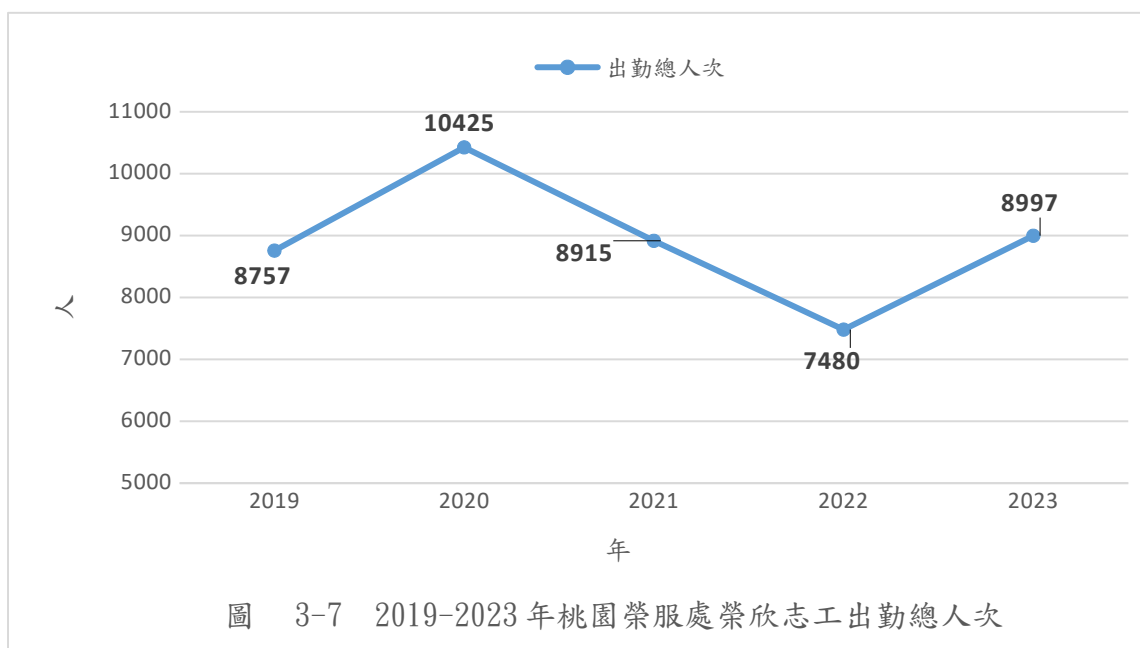
(二)服務榮民人數：

志工服務總人次與志工服務總時數的趨勢相似，服務人數同樣受到疫情影響，但服務人數的回升程度卻較緩，與 2019 年的 138,236 人相比，2023 年的服務人數減少了 18,083 人，但服務時長卻增加，顯示被服務的對象的需求提高，因此志工的力量相對集中。



(三) 志工出勤人次：

圖 3-7 顯示，受疫情影響，志工出勤人次在 2020 年後逐漸下降，直到 2023 年才有回升。雖然志工服務人次與出勤人次在 2023 年都有所回升，但若分別將 2019 年及 2023 年服務總時數除以人次後，卻會發現平均服務時數從 2.6 小時上升到 2.8 小時，說明志工的工作量有增長趨勢。



(四) 小結：

志工服務於 2020 年後因疫情影響，服務時數、出勤人次與服務人次均呈現下降趨勢，到 2023 年疫情緩解後才有回升跡象，回升後的數據則顯示，志工的工作量較疫情前增長，服務對象則更加集中。

四、桃園榮服處榮欣志工管理制度：

本研究針對志工訓練、志工福利及糾紛調解機制進行分析，結果如下：

(一) 志工訓練：

2019 年及 2020 年僅有每年固定舉辦的「榮欣志工特殊訓練」與「榮欣志願服務幹部領導訓練」，訓練場次最多的是 2021 年，共計 8 場，課程主題多與社會福利資源運用相關，而訓練時數最多的則為 2022 年的 42 小時。此外值得注意的是，新進志工需參與「榮欣志工特殊訓練」，培養關於老人照護及社會福利資源運用之相關知識，方可開始進行服務。「榮欣志工特殊訓練」在 2023 年參與人數最多，顯示志工招募頗有成效。

表 3-1 2019 年-2023 年桃園榮服處志工訓練辦理情形

| 年代 | 訓練名稱 | 訓練時數 | 參加人數 |
|----------------------------|--|----------------------------|-------|
| 2019 | 桃園市榮民服務處 2019 年度「榮欣志工特殊訓練」 | 12 小時 | 75 人 |
| | 榮欣志願服務幹部領導訓練 | 24 小時 | 6 人 |
| | 合計 | 36 小時 | 81 人 |
| 2020 | 桃園市榮民服務處 2020 年度「榮欣志工特殊訓練」 | 6 小時 | 80 人 |
| | 榮欣志願服務幹部領導訓練 | 24 小時 | 6 人 |
| | 合計 | 30 小時 | 86 人 |
| 2021 | 桃園市榮民服務處 2021 年度「榮欣志工特殊訓練」 | 6 小時 | 6 人 |
| | 榮欣志願服務幹部領導訓練 | 24 小時 | 2 人 |
| | 桃園市榮民服務處 2021 年度「榮欣志工成長訓練」--協助榮民眷申請華山基金會服務項目 | 1 小時 | 38 人 |
| | 桃園市榮民服務處 2021 年度「榮欣志工成長訓練」--遠距居家照顧系統服務 | 1 小時 | 30 人 |
| | 榮欣電訪志工成長訓練 | 3 小時 | 11 人 |
| | 金融教育講習 | 1 小時 | 36 人 |
| | 榮民服務處教育訓練 | 3 小時 | 36 人 |
| | 榮民就醫、寄醫協助經驗分享 | 1 小時 | 37 人 |
| | 合計 | 40 小時 | 196 人 |
| | 2022 | 桃園市榮民服務處 2022 年度「榮欣志工特殊訓練」 | 6 小時 |
| 榮欣志願服務幹部領導訓練 | | 24 小時 | 2 人 |
| 榮欣電訪志工成長訓練 | | 3 小時 | 10 人 |
| 桃園市榮民服務處 2022 年度「榮欣志工成長訓練」 | | 3 小時 | 39 人 |
| 桃園市榮民服務處 2022 年度「榮欣志工專業訓練」 | | 3 小時 | 42 人 |
| 桃園市榮民服務處 2022 年度「榮欣志工專業訓練」 | | 3 小時 | 65 人 |
| 合計 | 42 小時 | 172 人 | |
| 2023 | 桃園市榮民服務處 2023 年度「榮欣志工特殊訓練」 | 6 小時 | 108 人 |
| | 榮欣志願服務幹部領導訓練 | 24 小時 | 2 人 |
| | 榮欣電訪志工成長訓練 | 3 小時 | 10 人 |

合計

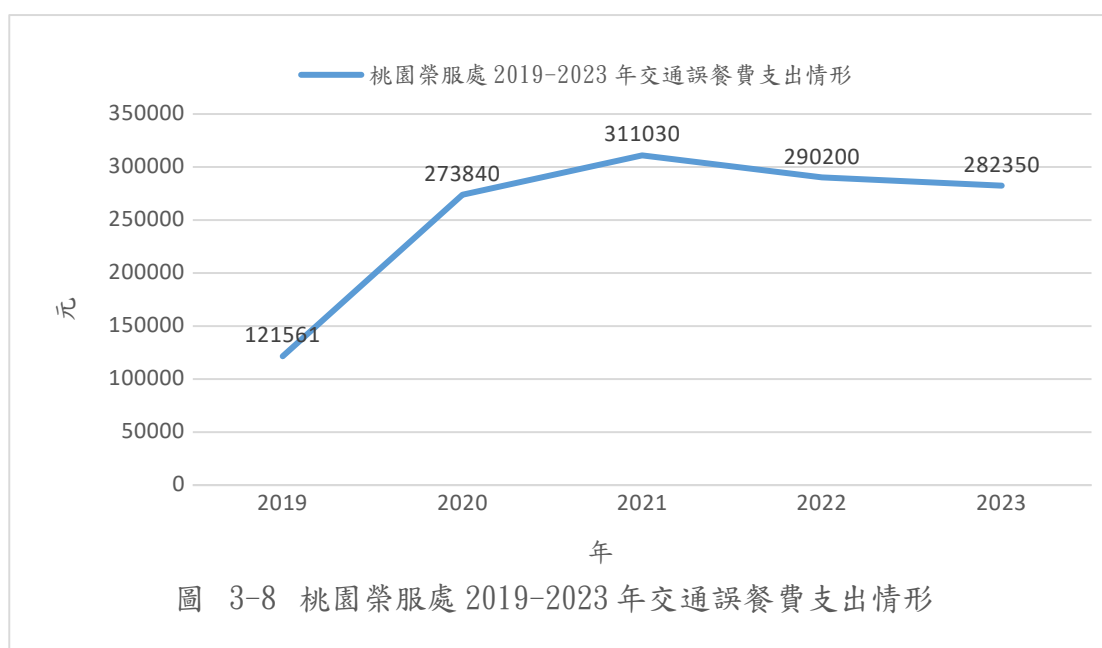
33 小時

120 人

(二)志工福利：

1. 志工交通誤餐費：

依據《國軍退除役官兵輔導委員會榮欣志願服務實施要點》，給予志工出勤每小時 30 元的交通費，出勤滿三小時則另給予 100 元誤餐費（國軍退除役官兵輔導委員會，2023）。圖八顯示，交通誤餐費的支出在 2020 年因為出勤人次與服務人次增加，比 2019 年多支出 152,279 元，2020 年到 2023 年的支出金額浮動不大，但仍有逐年減少趨勢。榮欣志工的服務時數與出勤人次在 2023 年都大幅回升，但交通誤餐費的支出金額卻沒有太大變化，顯示榮欣志工的待遇並未隨著工作量增加而調整。



2. 每年辦理志工表揚暨參訪活動：

(1) 評選方式：

由各中隊隊長依據志工服務情形，推派輔導會年度績優志工進行表揚，表現優秀而未獲選者，則推派參加為期兩天一夜的參訪活動。

(2) 參與情形：

表 3-2 2019-2023 年績優志工表揚暨參訪活動參與情形

| 年代 | 男性 | 女性 | 合計 |
|------|------|------|------|
| 2019 | 11 人 | 27 人 | 38 人 |
| 2020 | 13 人 | 23 人 | 36 人 |
| 2021 | 12 人 | 25 人 | 37 人 |
| 2022 | 10 人 | 21 人 | 31 人 |
| 2023 | 11 人 | 17 人 | 28 人 |

表 3-2 顯示，表揚活動總參與人數逐年下降，由 38 人減少到 28 人，女性參與人數同樣也呈減少趨勢，由 27 人減少到 17 人。反觀男性參與人數則穩定落在 10-13 人，說明女性的受表揚機會逐漸減少，因此建議未來績優志工評選應該納入性別比例之考量。

(三)糾紛調解機制：

採層級管理模式，隊內糾紛由中隊長進行調解，中隊間糾紛或無法調解之爭議，則由承辦人處理，並視事件性質上呈長官，必要時則於聯繫會議中研擬解決方案，取得彼此共識。惟11個中隊裡，僅有3隊的隊長是女性，在2/3為女性志工的團隊中，略顯不平衡。

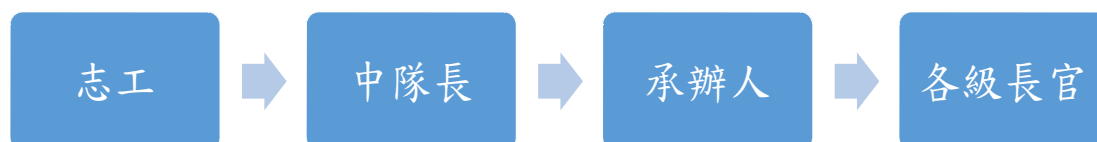


圖 3-9 志工糾紛處理流程圖

第二節 桃園榮服處志工服務困境與優勢、劣勢、機會和威脅(SWOT)與反SWOT分析及檢討建議

本節分為桃園榮服處榮欣志工服務優點、桃園榮服處榮欣志工服務困境與優勢、劣勢、機會和威脅(SWOT)與反SWOT分析及檢討建議，共三部分，分別敘述如下：

一、桃園榮服處榮欣志工服務優點：

透過參與榮欣志工活動，能拓展社交圈，讓身心保持活躍，並透過服務照顧獲得成就感，增添生活的意義。本研究針對桃園榮服處榮欣志工服務優點，羅列出獲得成就感、建立人際關係、學習新知識予充分利用閒暇時間四點：

(一)獲得成就感：

為需要幫助的榮民眷提供服務的同時，也會因得到正向回饋而獲得成就感。

(二)建立人際關係：

在志工隊找到志同道合的朋友，拓展社交圈。

(三)學習新知識：

在桃園榮服處會定期舉辦志工訓練，榮欣志工可以因此獲得新的政策資訊、以及服務技能，拓展自身能力。

(四)充分利用閒暇時間：

桃園榮服處榮欣志工多為退休人士，從事志願服務工作能充分利用時間，豐富自己的退休生活。

二、桃園榮服處榮欣志工服務困境：

本研究針對志工值班櫃台問題、志工招募問題及志工獎勵制度、志工經費問題進行分析，結果如下：根據志工服務狀況的觀察，以及志工的意見反映，綜整桃園榮服處榮欣志工服務困境有櫃台值班人手不足、年輕志工招募困難、志工獎勵誘因不足且評選條件模糊，及經費不足四大方面：

(一)志工櫃台值班問題：

目前志工櫃台值班現況為：

1. 星期一及星期二：中壢一隊。
2. 星期三及星期四：中壢二隊。
3. 星期五：平鎮中隊。

但由於志工人手不足且工作負擔較大，中壢一隊及中壢二隊隊長希望值班天數改為一天，其他天由別隊支援。

(二)志工招募問題：

1. 志工招募現行做法：

(1)於國軍退除役官兵輔導委員會桃園市榮民服務處官網及臉書刊登招募資訊，每季至少一次。

(2)於關懷活動或分區座談會等場合進行宣傳。

2. 遭遇之困境：

志工人數雖多，但年齡普遍較大，能夠提供的服務有限，希望能招募年輕族群加入志工隊。然而年輕族群普遍意願較低，且服務工作及關懷活動多集中於平日，導致即便年輕族群有意願加入，時間上也較難配合。

(三) 志工獎勵制度：

1. 現行做法：

(1) 五星獎：

由桃園榮服處依照服務情形，擇五位優良社區組長頒發獎金。

(2) 績優榮欣志工表揚：

由各中隊長自行提報人選接受輔導會頒獎表揚，每年名額 7 至 9 名不等，如提報人數較多，則開評選會議，由榮服處依書面資料評選。

志工反應希望能增加獎勵名額，並提升獎勵待遇，加強服務意願。且績優志工評選授權隊長評選，卻未設置客觀評選指標，容易滋生志工間的紛爭。

(四) 志工經費問題：

隨轄區榮民年紀增長，服務照顧工作也隨之繁重，而需增加志工人手，然因經費問題，能負擔的交通誤餐費有限，往往只能壓縮出勤人數或次數，導致負擔越發沉重，或由隊長承擔相關費用以維持服務品質。

三、桃園榮服處志工服務的優勢、劣勢，機會和威脅 (SWOT) 與反 SWOT 分析
針對桃園榮服處志工服務的內部優勢(strengths)、劣勢(weaknesses)，以及外部的機會(opportunities)和威脅(threats)，如表 3-3，幫助制定相應的策略來發揮優勢、克服劣勢、把握機會並應對威脅。

表 3-3 桃園榮服處志工服務的優勢、劣勢，機會和威脅（SWOT）分析

| 項目 | 優勢 | 劣勢 |
|------|--|--|
| 內部環境 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 獲得成就感與服務意義：志工能夠通過服務獲得心理上的滿足與成就感。 2. 擴展社交圈：透過參與活動建立有意義的人際關係。 3. 學習新知識與提升技能：定期訓練，提升志工的能力。 4. 充分利用閒暇時間：志工能夠豐富自己的退休生活。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工人手不足：櫃台值班人員不足，工作負擔較重。 2. 年輕志工招募困難：年輕族群參與意願低且服務時間不符合其需求。 3. 志工獎勵制度不完善：缺乏保障女性的評選標準與獎勵名額。 4. 經費不足：無法充分支持更多的志工與服務需求。 |
| | 機會 | 威脅 |
| 內部環境 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用社交平台吸引年輕志工：可在年輕族群常用的社交平台上進行招募。 2. 性別平等訓練：納入性別平等及防止性騷擾相關知識，吸引更多志工。 3. 社會資源合作：通過與其他機構合作獲得更多的資源支持。 4. 拓展服務範圍：隨著服務需求的增長，可擴大服務內容。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 經濟不穩定：經費不足可能影響服務的持續性。 2. 年輕族群參與意願低：年輕人對志工服務的參與積極性較低。 3. 社會競爭：其他志工服務機構可能會吸引更多志工。 4. 獎勵制度僵化：傳統評選標準未能保障女性名額可能引發內部紛爭。 |

針對現有桃園榮服處志工服務的內部優勢、劣勢，以及外部的機會和威脅提出反 SWOT（表 3-4），期望能利用現有的優勢來對抗外部威脅，以及如何改善劣勢來抓住市場機會，從而提升 A 志工服務的效率和可持續性。

表 3-4 桃園榮服處志工服務的反優勢、劣勢，機會和威脅（反 SWOT）分析表

| 類別 | 內容 |
|-------------------|---|
| 利用優勢來應對威脅 (S → T) | <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用志工的成就感與社交網絡：強調服務帶來的心理回報，吸引年輕人參與，減少年輕族群參與意願低的威脅。 2. 學習新知識與技能：強化志工的專業技能，減少經費不足的威脅，並提升志工的留任率。 |
| 利用優勢來抓住機會 (S → O) | <ol style="list-style-type: none"> 1. 拓展年輕族群招募：利用社交平台與學習新技能的優勢，吸引年輕族群參與。 2. 性別平等訓練：將性別平等與防止性騷擾納入訓練內容，提升志工對服務的認同與參與。 |
| 改善劣勢來應對威脅 (W → T) | <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工人手不足與經費問題：透過與其他機構合作或尋求外部贊助來緩解經費問題，提升服務質量，減少經濟不穩定的影響。 2. 完善志工獎勵制度：制定明確的獎勵標準與評選機制，減少內部爭議，提升志工的忠誠度，減少獎勵問題。 |
| 改善劣勢來抓住機會 (W → O) | <ol style="list-style-type: none"> 1. 優化招募方式：使用社交平台來進行招募，並調整服務時間，使其更符合志工的需求。 2. 改善經費管理：尋求企業或其他機構合作，爭取資金支持，擴大志工人手，提升服務品質。 |

第三節 小結

針對榮欣志工大隊現況、桃園榮服處榮欣志工組成分析、桃園榮服處 2019-2023 年服務情形、桃園榮服處榮欣志工管理制度、桃園榮服處榮欣志工服務優點、桃園榮服處榮欣志工服務困境，提出檢討與建議。

志工訓練方面，主題多集中於老人照護知識，並無性別平權相關內容，建議未來將別平等講習納入志工特殊訓練，向榮欣志工普及性別平權觀念與法規，以及性騷擾防治相關資訊。

志工獎勵方面，應明訂評選標準，並使用分數進行比序。另外績優志工評選以及參訪活動參加人數，皆應納入女性保障名額，藉由制度化方式，消弭評選標準模糊的疑慮。

關於志工招募與櫃台值班人力不足方面，為招募年輕志工，可於榮服處 LINE@ 等年輕榮民較常使用之通訊管道進行宣傳，並針對榮服處周邊地區加強宣傳，讓居住於附近的志工能加入值班行列。新進志工也將優先分配至負責值班工作的中壢一隊、中壢二隊與平鎮中隊，減輕志工隊的負擔。

第四章 量化問卷分析

本章分別敘述個人基本資料、性別意識調查、性別經驗調查、服務狀況調查、志工權益需求調查、服務動機調查共 6 部分，分別敘述如下：

第一節 榮欣志工個人基本資料

本節分別敘述個人基本資料、志工教育程度差異與原因探討、宗教狀況差異與原因探討、婚姻狀況差異與原因探討、居住狀況差異與原因探討、目前主要經濟來源差異與原因探討、自評經濟狀況差異與原因探討、自評健康狀況差異與原因探討、職業差異與原因探討、職業狀況差異與原因探討、退休狀況差異與原因探討、榮欣志工服務、加入管道差異與原因探討、年資差異與原因探討，共 14 部分，分別敘述如下：

本研究有效問卷 307 份，個人基本資料分別調查生理性別、年齡、教育程度、宗教狀況、婚姻狀況、居住狀況、目前主要經濟來源、自評經濟狀況、自評健康狀況、職業、職業狀況、退休狀況、榮欣志工服務年資、透過何種管道加入榮欣志工，結果如表 4-1。問卷性別以女性居多，有 207 人，佔 67%；男性較少，有 100 人，佔 37%。

一、志工年齡差異與原因探討：

(一) 男性與女性志工年齡差異結果，分別敘述如下：

1. 男性志工年齡 61-70 歲最多有 53 人佔男性志工 53%，其次 51-60 歲有 31 人佔男性志工 31%，另外 41-50 歲有 12 人佔男性志工 12%。另外男性志工年齡最少比例則是 31-40 歲及 81 歲以上，則各有 1 人分別佔男性志工比例 1%
2. 女性志工年齡 71-80 歲最多有 100 人佔女性志工 48%，其次是 61-70 歲有 46 人佔女性志工 22%，另外 51-60 歲有 30 人佔女性志工 14%。另外女性志工年齡最少比例則是 21-30 歲有 2 人佔 1%。
3. 男性與女性志工合併統計，年齡 71-80 歲最多有 102 人佔所有志工 33%，其次是 61-70 歲有 99 人佔所有志工 32%，另外 51-60 歲有 61 人佔所有志工 20%。另外志工年齡最少比例則是 81 歲以上有 1 人佔 0.3%。

(二) 男性與女性志工年齡差異原因，分別敘述如下：

1. 男性志工以 40 歲以上，70 歲以下最多，推估是因為退休後有充裕時間參與志工活動，且該年齡層健康狀況良好，能夠承擔志願服務工作。
2. 女性志工分布在 51-80 歲，推估是因為該年齡層女性已完成家庭

責任，如子女已成家，或是孫子長大，無須幫忙照顧，並且女性過去重心皆在家庭，因此會在卸下家庭責任後，想藉由志工活動拓展社交圈，減少孤獨感。

3. 男性與女性志工年齡合併統計，可以發現志工普遍高齡化，除了因為人口老化，且年長者不需工作時間充裕外，推估可能也與服務單位有關。會擔任榮服處志工的大多為榮民眷，而該族群因為是退伍軍人，因此平均年齡層較高，志工的年齡也會隨之升高。

(三) 志工年齡差異，建議如下：

1. 大學生選課自由，時間彈性，因此可針對大學生進行招募，降低志工年齡層並藉由年輕人的創意，提供創新服務，也讓老年志工了解時代趨勢，活化生活。
2. 寒暑假提供國、高中學生志工服務機會，讓學生累積服務時數的同時，也能未榮服處提供協助，達到雙贏效果。
3. 鼓勵新退的無職榮民加入志工行列，不僅較為年輕，也能更加融入群體。

二、志工教育程度差異與原因探討：

(一) 男性與女性志工教育程度差異結果，分別敘述如下：

1. 男性志工大學及大專最多有 81 人佔男性志工 81%，其次高中職有 16 人佔男性志工 16%，另外碩士、國小及以下、國中有 1 人，分別佔男性志工 1%。
2. 女性志工國中最多有 136 人佔女性志工 66%，其次是大學及大專有 38 人佔女性志工 18%，另外高中職有 22 人佔女性志工 11%，博士則為 0 人。
3. 男性與女性志工合併統計，國中最多有 137 人佔所有志工 45%，其次是大學及大專有 119 人佔所有志工 39%，另外高中職有 38 人佔所有志工 12%。

(二) 男性與女性志工教育程度差異原因，分別敘述如下：

1. 男性在過去受高等教育的機會比女性多，這也反映在男性志工與女性志工在大學及大專的人數有高度落差。
2. 女性學歷最多是國中，推估是因為過去性別不平等，女性大多輟學投入職場，或是嫁人，因而沒能繼續升學。

(三) 志工教育程度差異，建議如下：

1. 向志工宣導各式學習資源，如老年大學等，讓過去沒有機會升學的志工得到學習機會。
2. 鼓勵年輕志工在職進修，並提供獎學金。
3. 依據志工需求開設教育訓練，協助志工學習新知。

三、宗教狀況差異與原因探討：

(一) 男性與女性志工宗教狀況差異結果，分別敘述如下：

1. 男性志工道教最多有 57 人佔男性志工 57%，其次佛教有 17 人佔男性志工 17%，外無宗教及其他各有 12 人，分別佔男性志工 12%。
2. 女性志工佛教最多有 173 人佔女性志工 84%，其次是無宗教有 23 人佔女性志工 11%，另外其他有 11 人佔女性志工 5%。另外道教、一貫教、基督教、天主教皆為 0 人。
3. 男性與女性志工合併統計，佛教最多有 190 人佔所有志工 62%，其次是道教有 57 人佔所有志工 19%，另外無宗教有 35 人佔所有志工 11%。

(二) 男性與女性志工宗教狀況差異原因，分別敘述如下：

佛教與道教在在整體志工中佔多數，可能與臺灣文化有關，臺灣傳統習俗如祭祀與節慶，多跟佛教、道教觀念相關，另外高齡人口普遍受傳統文化影響較深，而榮欣志工大多為高齡者，才造成這種現象。

(三) 志工宗教狀況差異建議如下：

宗教與個人私領域相關，公務機關亦不宜宣導宗教，建議不干涉。

四、婚姻狀況差異與原因探討：

(一) 男性與女性志工婚姻狀況差異結果，分別敘述如下：

1. 男性志工已婚最多有 94 人佔男性志工 94%，其次喪偶有 4 人佔男性志工 4%，另外未婚有 2 人，分別佔男性志工 2%，。另外男性志工婚姻狀況未發現離婚與分居情形。
2. 女性志工已婚最多有 177 人佔女性志工 86%，其次是喪偶有 27 人佔女性志工 13%，另外未婚有 3 人佔女性志工 1%。另外女性志工婚姻狀況未發現離婚與分居情形。
3. 男性與女性志工合併統計，已婚最多有 271 人佔所有志工 88%，其次是喪偶有 31 人佔所有志工 10%，另外未婚有 5 人佔所有志工 2%。男性或女性志工婚姻狀況皆未發現離婚與分居情形。

(二) 男性與女性志工婚姻狀況差異原因，分別敘述如下：

榮欣志工普遍高齡化，受傳統「男大當婚，女大當嫁」觀念影響，因此已婚比例最多；此外，志工平均年齡較高也是喪偶占比第二高的原因。

(三) 男性與女性志工婚姻狀況差異，建議如下：

婚姻屬於私領域，建議不需主動干涉，如有需求再由榮服處提供協助。

五、居住狀況差異與原因探討：

(一) 男性與女性志工居住狀況差異結果，分別敘述如下：

1. 男性志工與配偶及子女同住最多有 45 人佔男性志工 45%，其次與配偶同住有 38 人佔男性志工 38%，另外獨居有 8 人，分別佔男性志工 8%。另外男性志工居住狀況最少比例則是與子女同住，共有 3 人佔男性志工比例 3%。
2. 女性志工與配偶同住最多有 151 人佔女性志工 73%，其次是與配偶及子女同住有 26 人佔女性志工 13%，另外獨居有 21 人佔女性志工 10%。另外女性志工居住狀況最少比例則是其他，有 3 人佔 1%。
3. 男性與女性志工合併統計，與配偶同住最多有 189 人佔所有志工 62%，其次是與配偶子女同住有 71 人佔所有志工 23%，另外獨居有 29 人佔所有志工 9%。另外志工婚姻狀況最少比例則是與子女同住與其他，各有 9 人佔 3%。

(二) 男性與女性志工居住狀況差異原因，分別敘述如下：

1. 受傳統家庭結構影響，與配偶、子女同住十分常見，然而由於子女獨立、成婚等因素，大部分志工則會變成只與配偶同住。
2. 由於志工高齡化，喪偶比例漸增，因此獨居者的比例位居第三。

(三) 志工居住狀況差異，建議如下：

多數志工雖是榮民眷身分，但通常訪視間隔較長，而獨居老人較容易發生危險，建議榮服處加強對獨居志工的關心。

六、目前主要經濟來源差異與原因探討：

(一) 男性與女性志工經濟來源差異結果，分別敘述如下：

1. 男性志工自己的儲蓄、投資所得、退休金或保險給付最多有 77 人佔男性志工 77%，其次自己的工作或營業收入有 23 人佔男性志工 23%。男性志工經濟來源皆不需要配偶提供或子女奉養、政府津貼或補助。
2. 女性志工配偶提供或子女奉養最多有 97 人佔女性志工 47%，其次是與自己的儲蓄、投資所得、退休金或保險給付有 73 人佔女性志工 35%，另外自己的工作或營業收入有 33 人佔女性志工 16%。女性志工經濟來源不靠政府津貼或補助。
3. 男性與女性志工合併統計，自己的儲蓄、投資所得、退休金或保險給付最多有 150 人佔所有志工 49%，其次是配偶提供或子女奉養有 97 人佔所有志工 32%，另外自己的工作或營業收入有 56 人佔所有志工 18%。不論男性女性志工皆不需要政府津貼或補助。

(二) 男性與女性志工經濟來源差異原因，分別敘述如下：

1. 男性志工經濟來源最高比例是自己的儲蓄、投資所得、退休金或保險給付，而女性則是仰賴配偶或子女奉養，顯示傳統社會結構「男主外，女主內」的性別分工。
2. 男性與女性志工以自己的工作、營業收入皆非主要經濟來源，可能是因為女性在職場普遍低薪，且女性志工學歷多為國中，因此較難獨力支撐生活開銷；而男性則可能是因收入較高，有足夠的儲蓄與退休金，因而不需仰賴工作維持生計。

(三) 志工經濟來源差異，建議如下：

1. 對學歷較低，或缺乏一技之長者，結合就業站提供就業技能培訓，增強職業能力，以減少對配偶、子女的依賴，在社會中取得平等地位。
2. 對有育兒或家庭責任的女性，提供彈性教育課程與在線學習資源，幫助她們在家庭與工作間取得平衡，提升自身的職業競爭力。
3. 榮服處結合不同機關，為志工群體提供更多的資源共享機會，幫助他們在志願服務中獲得更多的實際幫助與支持。

七、自評經濟狀況差異與原因探討：

(一) 男性與女性自評經濟狀況差異結果，分別敘述如下：

1. 男性志工大致夠用最多有 81 人佔男性志工 81%，其次充裕有餘有 10 人佔男性志工 10%，另外略有困難有 8 人佔男性志工比例 8%。另外男性志工自評經濟狀況最少比例則是相當困難，有 1 為佔男性志工比例 1%。
2. 女性志工大致夠用最多有 170 人佔女性志工 82%，其次是略有困難有 37 人佔女性志工 18%。
3. 男性與女性志工合併統計，大致夠用最多有 251 人佔所有志工 82%，其次是略有困難有 45 人佔所有志工 15%，另外充裕有餘有 10 人佔所有志工 3%。另外志工自評經濟狀況最少比例則是相當困難有 1 人佔 0.3%。

(二) 男性與女性志工自評經濟狀況差異原因，分別敘述如下：

男性與女性志工的自評經濟狀況在比例第二高展現出明顯差異，男性志工比例第二高為充裕有餘，而女性志工則為略有困難，造成此現象的原因可能是：

1. 男女在職場上的收入差異，直接影響經濟狀況。
2. 傳統家庭中男性往往是主要經濟支柱，有獨立收入來源，而女性則多仰賴配偶、子女奉養，較不具經濟獨立能力，因此產生差異。

(三) 男性與女性自評經濟狀況差異，建議如下：

1. 提供專門針對女性的職業發展、創業指導與心理輔導等資訊，讓女性能夠自力更生，並有更多的職業選擇。
2. 改變傳統的性別分工觀念，鼓勵男性在家庭和職場中發揮更多的積極作用，並支持女性在經濟上的獨立。
3. 舉辦財務規劃工作坊，幫助志工學習管理個人財務，建立儲蓄習慣。
4. 宣導社會保障體系或其他退休金計劃，減少未來生活困難的風險。

八、自評健康狀況差異與原因探討：

(一) 男性與女性自評健康狀況差異結果，分別敘述如下：

1. 男性志工好最多有 44 人佔男性志工 41%，其次很好有 32 人佔男性志工 32%，另外普通有 23 人佔男性志工比例 3%。另外男性志工自評健康狀況最少比例則是不好，為 1 人佔男性志工比例 1%。
2. 女性志工普通最多有 162 人佔女性志工 78%，其次是好有 37 人佔女性志工 18%，另外很好有 8 人佔女性志工比例 4%。
3. 男性與女性志工合併統計，普通最多有 185 人佔所有志工 60%，其次是好有 81 人佔所有志工 26%，另外很好有 40 人佔所有志工 13%。另外志工自評健康狀況最少比例則是不好有 1 人佔 0.3%。

(二) 男性與女性志工自評健康狀況差異原因，分別敘述如下：

男性志工對自身健康狀況評價較為樂觀，而女性則較為保守，除了個人主觀感受影響評價，也可能是因為男性往往參與較多體力活動，因而健康狀況較佳，而女性則可能因為生產等因素，導致身體機能退化。此外，男性志工年齡層較女性低，也是造成健康狀況差異的原因。

(三) 男性與女性自評健康狀況原因，建議如下：

1. 提供志工健康管理課程，針對老人常見問題進行科普，對自身狀況有正確認知。
2. 推廣健康篩檢與定期檢查，如血壓、膽固醇等，幫助及早發現健康問題。

九、職業差異與原因探討：

(一) 男性與女性職業差異結果，分別敘述如下：

1. 男性志工家管最多有 25 人佔男性志工 25%，其次軍人有 23 人佔男性志工 23%，另外公務員有 20 人佔男性志工比例 20%。未具備教職員身分。
2. 女性志工勞工最多有 112 人佔女性志工 54%，其次是家管有 91 人佔女性志工 44%，另外自由業有 4 人佔女性志工比例 2%。另外女性志工職業則未發現有軍人、教職員與公務員身分。

3. 男性與女性志工合併統計，勞工最多有 126 人佔所有志工 41%，其次是家管有 116 人佔所有志工 38%，另外軍人有 23 人佔所有志工 7%。

(二) 男性與女性志工職業差異原因，分別敘述如下：

擔任桃園榮服處志工者，多為榮民及榮眷，因此在男性當中軍人的佔比高達 23%，而女性志工中，勞工比例較高，可能是因為勞工門檻相對其他種類行業低，因此在女性普遍學歷較低的情況下，則較容易選擇此類型工作。

(三) 男性與女性志工職業差異，建議如下：

1. 榮民服務處可以與地方社會資源合作，為女性志工提供更多的社會福利與支援。這不僅是經濟上的支持，也可以是職業發展上的指導與幫助，讓她們在工作之餘，感受到更多的關懷與支持，進而提高她們的社會地位與工作滿意度。
2. 榮服處針對志工提供如數位技能、語言能力等基本技能訓練課程管道，從而幫助她們尋找新的職業道路。
3. 協助尋找時間彈性和低體力需求的工作。例如行政支援、文書工作、電話聯絡等工作，增加收入來源。

十、職業狀況差異與原因探討：

(一) 男性與女性職業差異結果，分別敘述如下：

1. 男性志工退休最多有 50 人佔男性志工 50%，其次工作中有 39 人佔男性志工 39%，另外從未工作有 10 人佔男性志工比例 10%。另外男性志工職業狀況最少比例則是家管，為 1 人佔男性志工比例 1%。
2. 女性志工工作中最多有 131 人佔女性志工 63%，其次是退休有 76 人佔女性志工 37%。另外女性志工職業狀況未發現家管與從未工作身分。
3. 男性與女性志工合併統計，工作中最多有 170 人佔所有志工 55%，其次是退休有 126 人佔所有志工 41%，另外從未工作有 10 人佔所有志工 3%。另外志工職業狀況最少比例則是家管有 1 人佔 0.3%。

(二) 男性與女性志工職業狀況差異原因，分別敘述如下：

榮服處志工組成多為退伍軍人，因此男性志工退休比例最高；而女性志工可能會因為薪資較低或是配偶退休收入減少，沒有足夠積蓄支撐日常開銷，即便年事已高卻依然選擇繼續工作。

(三) 男性與女性志工職業狀況差異，建議如下：

1. 設計更加靈活的志工工作模式，讓中年志工可以根據自己的時間安

排來參與志工活動，不因而影響工作。

2. 善用政府優勢，與社會企業、非營利組織等合作，為女性志工提供更具保障和薪資較高的工作機會。
3. 倡導男性更加積極參與家庭責任，推動性別平等的家庭分工，這樣女性志工可以減少在家庭中的負擔，進而提高她們的經濟自主性。

十一、退休狀況差異與原因探討：

(一) 男性與女性退休狀況差異結果，分別敘述如下：

1. 男性志工退休未滿 20 年最多有 44 人佔男性志工 44%，其次家管或從未工作有 39 人佔男性志工 39%，另外未滿 5 年有 14 人佔男性志工比例 14%。另外男性志工退休狀況最少比例則是未滿 10 年，為 3 人佔男性志工比例 3%。
2. 女性志工家管或從未工作最多有 120 人佔女性志工 58%，其次是未滿 20 年有 55 人佔女性志工 27%，另外未滿 10 年有 30 人佔女性志工比例 14%。另外女性志工退休狀況最少比例則是未滿 5 年，有 2 人佔 1%。
3. 男性與女性志工合併統計，家管或從未工作最多有 159 人佔所有志工 52%，其次是未滿 20 年有 99 人佔所有志工 32%，另外未滿 10 年有 33 人佔所有志工 11%。另外志工職業狀況最少比例則是未滿 5 年有 16 人佔 5%。

(二) 男性與女性志工退休狀況差異原因，分別敘述如下：

退休者比例高與志工年齡較高相關，因為志工普遍已達退休年齡；而女性擔任家管或從未工作的比例最高，則是因為社會性別分工，多半會由女性承擔家庭照顧責任。

(三) 男性與女性志工退休狀況差異，建議如下：

1. 鼓勵擔任家管或從未工作的女性投入職場，改善女性只能承擔家庭工作的現象。
2. 提倡家管也是一份工作的觀念，讓女性在照顧家庭的同時能擁有收入。

十二、榮欣志工服務年資差異與原因探討：

(一) 男性與女性榮欣志工服務年資差異結果，分別敘述如下：

1. 男性志工服務 5-10 年最多有 45 人佔男性志工 45%，其次 10 年以上有 23 人佔男性志工 23%，另外 1-3 年有 18 人佔男性志工比例 18%。另外男性志工服務年資最少比例則是 3-5 年，為 14 人佔男性志工比例 14%。
2. 女性志工服務 5-10 年最多有 95 人佔女性志工 46%，其次 10

年以上有 41 人佔女性志工 20%，另外 3-5 年有 37 人佔女性志工比例 18%。另外女性志工服務年資最少比例則是 1-3 年，有 34 人佔 16%。

3. 男性與女性志工合併統計，服務 5-10 年最多有 140 人佔所有志工 46%，其次是 10 年以上有 64 人佔所有志工 21%，另外 1-3 年有 52 人佔所有志工 17%。另外志工服務年資最少比例則是 3-5 年有 51 人佔 17%。

(二) 男性與女性志工服務年資差異原因，分別敘述如下：

男性與女性志工的服務年資並沒有明顯差異，可能與性別較無關聯。

(三) 男性與女性志工服務年資，建議如下：

鼓勵已加入之志工長期投入服務，按年資頒發獎狀。

十三、加入管道差異與原因探討：

(一) 男性與女性榮欣志工加入管道差異結果，分別敘述如下：

1. 男性志工朋友介紹最多有 62 人佔男性志工 62%，其次志工關懷活動有 24 人佔男性志工 24%，另外其他有 13 人佔男性志工比例 13%。另外男性志工並未透過官網招募資訊。
2. 女性志工朋友介紹最多有 94 人佔女性志工 45%，其次志工關懷活動有 54 人佔女性志工 26%，另外其他有 12 人佔女性志工比例 6%。另外女性志工皆未透過家人介紹。
3. 男性與女性志工合併統計，朋友介紹最多最多有 156 人佔所有志工 51%，其次是志工關懷活動有 78 人佔所有志工 25%，另外其他有 25 人佔所有志工 8%。另外男性與女性志工加入管道皆未透過家人介紹。

(二) 男性與女性志工加入管道差異原因，分別敘述如下：

男性與女性志工的加入管道並沒有明顯差異，可能與性別較無關聯。

(三) 男性與女性志工加入管道，建議如下：

1. 透過就業站 LINE@ 宣傳相關資訊。
2. 在臉書等官方網站加強宣導，讓資訊觸及年輕榮民。
3. 邀請志工家屬參與志工活動，讓志工協助向家人宣傳資訊。

十四、檢討與建議：

(一) 檢討：

1. 目前志工的年齡偏高，特別是 61 歲以上的群體佔了大多數。這可能是因為退休後有較多的閒暇時間參與志工服務，但也可能造成

體力與健康狀況上的限制。

2. 男性志工的學歷普遍較高，尤其是在大學及大專層級。女性志工的學歷較低，主要集中在國中與高職階層。這反映出過去性別與教育機會的不平等。
3. 志工群體中已婚的比例較高，且女性志工中喪偶比例較高，顯示出年齡偏高且生活環境中的變化，可能影響到他們的婚姻狀況。
4. 多數志工與配偶共同居住，且隨著年齡增長，獨居或與子女同住的比例逐漸增高。獨居志工的生活可能存在安全與健康風險。
5. 男性志工多依賴儲蓄與退休金，女性則多依賴配偶或子女提供經濟支持。這反映了傳統的性別角色分工與職場收入差異。

(二)建議：

1. 學生志工招募：

對大學生與國高中生進行專門招募，增加年輕志工的參與，透過志工服務累積服務時數，也能幫助他們了解社會責任與貢獻。而且學生擁有較多創新思維，可以為志願服務帶來新的活力。

2. 鼓勵退役軍人參與：

鼓勵新退的無職榮民加入志工行列，他們年齡較輕且能融入榮民眷群體，能夠為社會服務提供更多元的貢獻。

3. 推廣學習資源：

提供年長或學歷較低的志工更多學習機會，開設專門的教育訓練課程，像是老年大學或成人教育班，鼓勵志工持續學習。也能根據志工服務需求開設老人照護、社會服務技巧等專業課程。年輕志工則可以提供職業進修的資源與獎學金，鼓勵他們提升學歷，精進自我能力。

4. 家庭友善政策：

針對已婚或有家庭責任的志工，應該提供更多的時間彈性與家庭支持政策，讓他們能夠平衡家庭與志工服務，並提供更多就業機會，幫助女性志工提升經濟獨立性，減少對配偶與子女的依賴。

表 4-1 蔡欣志工個人基本資料

| 編號 | 項目 | 男 N=100 | | | 女 N=207 | | | 男女合計 N=307 | | |
|----|------------------------------------|---------|------|----|---------|------|----|------------|------|----|
| | | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 |
| 1 | 您是否曾經因為性別遭受過不平等對待？ | 0.01 | 0.10 | 10 | 0.14 | 0.34 | 10 | 0.09 | 0.29 | 11 |
| 2 | 您是否曾遭受言語性騷擾(例如：黃色笑話)？ | 0.10 | 0.30 | 6 | 0.19 | 0.40 | 8 | 0.16 | 0.37 | 7 |
| 3 | 您是否曾遭受視覺性騷擾(例如：散播色情圖片)？ | 0.09 | 0.29 | 8 | 0.13 | 0.33 | 11 | 0.11 | 0.32 | 9 |
| 4 | 您是否曾遭受行為性騷擾(例如：不當肢體碰觸)？ | 0.01 | 0.10 | 10 | 0.21 | 0.41 | 7 | 0.15 | 0.35 | 8 |
| 5 | 您是否曾遭受性要求的騷擾(例如：被要求以性服務換取升遷機會)？ | 0.00 | 0.00 | 12 | 0.04 | 0.20 | 13 | 0.03 | 0.17 | 13 |
| 6 | 您是否曾被要求符合特定性別角色(例如：男兒有淚不輕彈、女生要溫柔)？ | 0.02 | 0.14 | 9 | 0.35 | 0.48 | 4 | 0.24 | 0.43 | 4 |
| 7 | 您是否曾因性別放棄做特定工作，或被拒絕做特定工作？ | 0.00 | 0.00 | 12 | 0.15 | 0.36 | 9 | 0.10 | 0.30 | 10 |
| 8 | 您是否知道當性別權益受到損害時可以求助的管道？ | 0.33 | 0.47 | 3 | 0.75 | 0.43 | 2 | 0.61 | 0.49 | 3 |
| 9 | 您是否知道遇到性騷擾事件可以撥打 110 或 113 求助？ | 0.38 | 0.49 | 2 | 0.74 | 0.44 | 3 | 0.62 | 0.49 | 2 |

表 4-1 續 榮欣志工個人基本資料

| 編號 | 項目 | 男 N=100 | | | 女 N=207 | | | 男女合計 N=307 | | |
|----|------------------------------------|---------|------|----|---------|------|----|------------|------|----|
| | | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 |
| 10 | 您是否知道性騷擾或侵犯他人，需負刑事及民事責任，且機關內部也要懲處？ | 0.44 | 0.50 | 1 | 0.77 | 0.42 | 1 | 0.66 | 0.47 | 1 |
| 11 | 您是否曾目睹、或聽說他人在工作場所中因性別而遭受不公平待遇？ | 0.11 | 0.31 | 4 | 0.22 | 0.42 | 6 | 0.19 | 0.39 | 6 |
| 12 | 您的親友是否曾遭遇過性騷擾事件？ | 0.11 | 0.31 | 4 | 0.23 | 0.42 | 5 | 0.19 | 0.39 | 5 |
| 13 | (續上)若有，他的作為是： | 0.10 | 0.30 | 6 | 0.09 | 0.29 | 12 | 0.09 | 0.29 | 11 |

備註：t 檢定：假設變異數不相等，雙尾，***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05。

第二節 榮欣志工性別意識調查

本節分別敘述志工對社會上的性別角色框架的看法、志工對性別議題的看法兩部分，分別敘述如下：

關於榮欣志工不同性別對於社會上的性別角色框架，以及其對性別議題的看法，研究調查結果依據是與否的選項，分別給予 1 分及 0 分，加總計算之平均值、t 檢定，結果如表 4-2。

一、志工對社會上的性別角色框架的看法：

男性志工與女性志工對社會上的性別角色框架的看法，共分成 6 個項目進行分析，題目分別為：探討您是否知道性別平權相關的政策或法規？您是否同意男主外、女主內的說法？您是否認為女性比男性更適合做照顧工作？您是否認為男生和女生應該享有相同權利？您是否認為跨性別者、同性戀等身分，是應該被接受且享有平等權利的？您是否認為男性比較適合擔任志工隊長或幹部等職位？

(一) 志工對社會上的性別角色框架的看法，結果如下：

1. 男性志工高達 97% 皆知道性別平權相關的政策或法規，其次有 86% 男性志工認為男生和女生應該享有相同權利，82% 男性志工同意男主外、女主內的說法，另外有 80% 男性志工認為男性比較適合擔任志工隊長或幹部等職位。此外男性志工在性別角色框架看法最少比例則是，有 51% 男性志工認為女性比男性更適合做照顧工作。
2. 女性志工高達 91% 皆知道性別平權相關的政策或法規，其次有 79% 女性志工認為男生和女生應該享有相同權利，78% 女性志工認為跨性別者、同性戀等身分，是應該被接受且享有平等權利的。另外有 48% 女性志工認為男主外、女主內的說法，女性比男性更適合做照顧工作。此外女性志工在性別角色框架看法最少比例則是，有 43% 女性志工認為男性比較適合擔任志工隊長或幹部等職位。
3. 男性與女性志工合併統計高達 93% 皆知道性別平權相關的政策或法規，其次有 81% 男性與女性志工認為男生和女生應該享有相同權利，另外有 78% 男性與女性志工認為跨性別者、同性戀等身分，是應該被接受且享有平等權利的。此外男性與女性志在性別角色框架看法最少比例則是，有 49% 男性與女性志工認為女性比男性更適合做照顧工作。

(二) 使用獨立樣本 t 檢定男性與女性志工對於性別角色框架看法的差異性與原因探討：

1. 男性與女性志工對於性別角色框架看法差異性結果，分別敘述如下：

男性與女性志工對於性別角色框架看法達到極為顯著差異，分別為對於男主外、女主內的說法 ($t=6.44, p=4.93E-10$)，男性明顯高於女性；男性比較適合擔任志工隊長或幹部等職位 ($t=6.83, p=4.97E-10$)，男性明顯高於女性；對於知道性別平權相關的政策或法規，男性與女性志工則有差異 ($t=2.19, p=0.03$)，男性明顯高於女性。然而，對於認為女性比男性更適合做照顧工作？認為男生和女生應該享有相同權利？認為跨性別者、同性戀等身分，是應該被接受且享有平等權利的？等 3 項議題，男性與女性志工的看法，在統計學上則沒有顯著差異。

2. 造成男性與女性志工對於性別角色框架看法差異性的原因，分別敘述如下：

(1) 對於「男主外、女主內」、男性比女性適合擔任志工隊長或幹部等職位，男性明顯高於女性，主要原因是社會觀念以及性別權力結構的影響，志工長期處於男性主導的社會，因而會認為男性更能夠勝任掌握權力的工作。而男女意見的分歧，則顯示著性別平權逐漸成為社會主流觀念，因此女性並不認為男性較自己更有能力承擔重任。

(2) 對於知道性別平權相關的政策或法規，男性高於女性，主要原因與教育程度或資訊接收多元程度相關，男性志工的學歷明顯較女性志工高，更有能力了解政策或法規內容，此外，女性志工接收資訊的管道中，可能較不容易看見性別平權相關的資訊，因而產生落差。

- (三) 志工對社會上的性別角色框架的看法，建議如下：

1. 在此研究分析結果顯示，男性與女性志工對於性別平權觀念是認同並具有一定概念的，但仍然可以觀察到男性掌權的現象，並且女性志工對性別平權資訊的接收，與男性志工有明顯落差，因此榮服處需注意加強性別平權政策的宣導，以及幹部職位的男女比例調整。
2. 根據本研究發現，男性與女性志工對於男性比較適合擔任志工隊長或幹部等職位及知道性別平權相關的政策或法規看法有差異，因此要考量服務過程男女志工的機會是否平等，以避免可能造成工作分配不均或個人能力無法適當發揮。
3. 本研究個案，男性與女性志工對社會上的性別角色框架的看法，並未代表其他的榮服處榮欣志工有相似的結果。未來如有足夠經

費及相關機關主導，應可使更多的榮服處榮欣志工加入分析，以擴大研究結果的一般性推論。

二、志工對性別議題的看法：

男性志工與女性志工對志工對性別議題的看法，共分成 9 個項目進行分析，題目分別為：探討您是否知道（聽過）「性騷擾防治法」？您是否知道「性騷擾防治法」的適用對象？您是否知道（聽過）「性別平等工作法」？您是否知道「性別平等工作法」的適用對象？您是否知道（聽過）「性別平等教育法」？您是否知道「性別平等教育法」的適用對象？您是否知道上述三個性騷擾防治法規適用對象的區別？您是否認為現階段的性別平等制度很完善？您是否認為性別平等教育是重要的？

(一)志工對性別議題的看法，結果如下：

1. 男性志工高達 98% 皆認為性別平等教育是重要的，其次有 94% 男性志工認為現階段性別平等制度完善，另外有 88% 男性志工知道（聽過）「性別平等教育法」以及知道（聽過）「性別平等工作法」，此外有 85% 男性志工知道（聽過）「性騷擾防治法」，知道「性騷擾防治法」的適用對象，知道「性別平等教育法」適用對象。此外男性志工在性別議題看法最少比例則是，有 78% 男性志工知道「性別平等工作法」的適用對象、知道上述三個性騷擾防治法規適用對象的區別。
2. 女性志工高達 97% 皆知道（聽過）「性騷擾防治法」，其次有 95% 女性志工認為性別平等教育是重要的，另外有 91% 女性志工知道（聽過）「性別平等工作法」。此外有 88% 女性志工知道（聽過）「性別平等教育法」，86% 女性志工知道「性騷擾防治法」適用對象，83% 女性志工知道「性別平等教育法」適用對象，81% 女性志工知道「性別平等工作法」適用對象，80% 女性志工知道上述三個性騷擾防治法規適用對象的區別。女性志工在性別議題看法最少比例則是，有 68% 認為現階段性別平等制度很完善。女性志工認為男性比較適合擔任志工隊長或幹部等職位。
3. 男性與女性志工合併統計高達 96% 皆認為性別平等教育是重要的，其次有 93% 男性與女性志工知道（聽過）「性騷擾防治法」，另外有 90% 男性與女性志工知道（聽過）性別平等工作法。此外有 88% 男性與女性志工知道（聽過）「性別平等教育法」，85% 男性與女性志工知道「性騷擾防治法」的適用對象，83% 男性與女性志工知道「性別平等教育法」的適用對象，80% 男性與女性志工知道「性騷擾防治法」的適用對象。男性與女性志工在性別議題看法最少比例則是，有 76% 認為現階段性別平等制度很完善。

(二)使用獨立樣本 t 檢定男性與女性志工對於性別議題看法的差異性與原因探討：

1. 男性與女性志工對於性別議題看法差異性結果，分別敘述如下：

男性與女性志工對於性別議題看法達到極為顯著差異，認為現階段性別平等制度很完善 ($t=6.54$, $p=2.82E-10$)，男性明顯高於女性；對於是否知道（聽過）「性騷擾防治法」，男性與女性志工則有顯著差異 ($t=-3.16$, $p=0.002$)，女性明顯高於男性。然而，對於探討您是否知道「性騷擾防治法」的適用對象？您是否知道（聽過）「性別平等工作法」？您是否知道「性別平等工作法」的適用對象？您是否知道（聽過）「性別平等教育法」？您是否知道「性別平等教育法」的適用對象？您是否知道上述三個性騷擾防治法規適用對象的區別？您是否認為性別平等教育是重要的？等 7 項議題，男性與女性志工的看法，在統計學上則沒有顯著差異。

2. 造成男性與女性志工對於性別議題看法差異性的原因，分別敘述如下：

認為現階段性別平等制度很完善，男性與女性明顯高於女性，可能原因是男性在社會制度享有特權，因此對於平等與否的認知與敏感度，會因為習以為常而相較於女性更低；其次，對於是否知道（聽過）「性騷擾防治法」，女性明顯高於男性，主要原因是女性面臨性別不平等問題，因此會更關心如何保障自身權益，也更有可能接觸到這類法規。

(三)志工對社會上的性別角議題的看法，建議如下：

1. 在此研究分析結果顯示，女性對於自身權益保障比男性更重視，因此榮服處需加強女性志工對性騷擾相關法規的了解，例如開設法治普及課程，或設立諮詢窗口。
2. 根據本研究發現，男性相較女性，對性別敏感程度較低，可以開設交流會，讓女性志工分享自身經歷，使男性了解女性處境，提升男性志工對性別議題的敏感度。
3. 本研究個案，男性與女性志工對社會上的性別的看法，並未代表其他的榮服處榮欣志工有相似的結果。未來如有足夠經費及相關機關主導，應可使更多的榮服處榮欣志工加入分析，以擴大研究結果的一般性推論。

表 4-2 榮欣志工不同性別對於社會上的性別角色框架，以及其對性別議題的看法

| 編號 | 項目 | 男 N=100 | | | 女 N=207 | | | 男女合計 N=307 | | | 男女對比 | |
|----|----------------------------------|---------|------|----|---------|------|----|------------|------|----|---------|----------|
| | | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | t 值 | p-value |
| 1 | 您是否知道性別平權相關的政策或法規？ | 0.97 | 0.17 | 1 | 0.91 | 0.28 | 1 | 0.93 | 0.25 | 1 | 2.19* | 0.030 |
| 2 | 您是否同意男主外、女主內的說法？ | 0.82 | 0.39 | 3 | 0.48 | 0.50 | 4 | 0.59 | 0.49 | 4 | 6.44*** | 4.93E-10 |
| 3 | 您是否認為女性比男性更適合做照顧工作？ | 0.51 | 0.50 | 6 | 0.48 | 0.50 | 4 | 0.49 | 0.50 | 6 | 0.44 | 0.660 |
| 4 | 您是否認為男生和女生應該享有相同權利？ | 0.86 | 0.35 | 2 | 0.79 | 0.41 | 2 | 0.81 | 0.39 | 2 | 1.61 | 0.109 |
| 5 | 您是否認為跨性別者、同性戀等身分，是應該被接受且享有平等權利的？ | 0.77 | 0.42 | 5 | 0.78 | 0.41 | 3 | 0.78 | 0.42 | 3 | -0.25 | 0.805 |
| 6 | 您是否認為男性比較適合擔任志工隊長或幹部等職位？ | 0.80 | 0.40 | 4 | 0.43 | 0.50 | 5 | 0.55 | 0.50 | 5 | 6.83*** | 4.97E-11 |

表 4-2 續 蔡欣志工不同性別對於社會上的性別角色框架，以及其對性別議題的看法

| 編號 | 項目 | 男 N=100 | | | 女 N=207 | | | 男女合計 N=307 | | | 男女對比 | |
|--------------|--------------------------|---------|------|----|---------|------|----|------------|------|----|---------|----------|
| | | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | t 值 | p-value |
| 二、志工對性別議題的看法 | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 您是否知道(聽過)「性騷擾防治法」? | 0.85 | 0.36 | 4 | 0.97 | 0.17 | 1 | 0.93 | 0.25 | 2 | -3.16** | 0.002 |
| 8 | 您是否知道「性騷擾防治法」的適用對象? | 0.85 | 0.36 | 4 | 0.86 | 0.35 | 5 | 0.85 | 0.35 | 5 | -0.12 | 0.907 |
| 9 | 您是否知道(聽過)「性別平等工作法」? | 0.88 | 0.33 | 3 | 0.91 | 0.29 | 3 | 0.90 | 0.30 | 3 | -0.73 | 0.463 |
| 10 | 您是否知道「性別平等工作法」的適用對象? | 0.78 | 0.42 | 5 | 0.81 | 0.39 | 7 | 0.80 | 0.40 | 7 | -0.63 | 0.526 |
| 11 | 您是否知道(聽過)「性別平等教育法」? | 0.88 | 0.33 | 3 | 0.88 | 0.32 | 4 | 0.88 | 0.32 | 4 | -0.10 | 0.918 |
| 12 | 您是否知道「性別平等教育法」的適用對象? | 0.85 | 0.36 | 4 | 0.83 | 0.38 | 6 | 0.83 | 0.37 | 6 | 0.54 | 0.592 |
| 13 | 您是否知道上述三個性騷擾防治法規適用對象的區別? | 0.78 | 0.42 | 5 | 0.80 | 0.40 | 8 | 0.79 | 0.41 | 8 | -0.34 | 0.734 |
| 14 | 您是否認為現階段的性別平等制度很完善? | 0.94 | 0.24 | 2 | 0.68 | 0.47 | 9 | 0.76 | 0.43 | 9 | 6.54*** | 2.82E-10 |
| 15 | 您是否認為性別平等教育是很重要的? | 0.98 | 0.14 | 1 | 0.95 | 0.21 | 2 | 0.96 | 0.19 | 1 | 1.38 | 0.169 |

備註：t 檢定：假設變異數不相等，雙尾，***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05。

第三節 榮欣志工性別經驗調查

本節分為志工在社會紹的性別經驗、志工在社會上的性別經驗，共兩部分，分別敘述如下：

探討個人在居家、日常生活或職場中有關性別待遇的相關經驗，研究調查結果依據是與否的選項，分別給予 1 分及 0 分，加總計算之平均值、t 檢定，結果如表 4-3。

一、志工在社會上的性別經驗：

男性志工與女性志工的性別經驗，共分成 13 個項目進行分析，題目分別為：您是否曾經因為性別遭受過不平等對待？您是否曾遭受言語性騷擾（例如：黃色笑話）？您是否曾遭受視覺性騷擾（例如：散播色情圖片）？您是否曾遭受行為性騷擾（例如：不當肢體碰觸）？您是否曾遭受性要求的騷擾（例如：被要求以性服務換取升遷機會）？您是否曾被要求符合特定性別角色（例如：男兒有淚不輕彈、女生要溫柔）？您是否曾因性別放棄做特定工作，或被拒絕做特定工作？您是否知道當性別權益受到損害時可以求助的管道？您是否知道遇到性騷擾事件可以撥打 110 或 113 求助？您是否知道性騷擾或侵犯他人，需負刑事及民事責任，且機關內部也要懲處？您是否曾目睹、或聽說他人在工作場所中因性別而遭受不公平待遇？您的親友是否曾遭遇過性騷擾事件？（續上）若有，他的作為是？

（一）志工在社會上的性別經驗，結果如下：

1. 男性志工高達 44% 知道性騷擾或侵犯他人需負刑事及民事責任，且機關內部也要懲處，其次有 38% 男性志工知道遇到性騷擾事件可以撥打 110 或 113 求助，另外有 33% 男性志工知道當性別權益受到損害時可以求助的管道。此外男性志工在性別經驗看法最少比例則是，有 0% 男性志工曾遭受性要求騷擾、因性別放棄做特定工作。
2. 女性志工高達 77% 皆知道性騷擾或侵犯他人需負刑事及民事責任，且機關內部也要懲處，其次有 75% 女性志工知道當性別權益受到損害時可以求助的管道，74% 女性志工知道遇到性騷擾事件可以撥打 110 或 113 求助。此外女性志工在性別經驗看法最少比例則是，有 4% 女性志工曾遭受性要求的騷擾。
3. 男性與女性志工合併統計高達 66% 知道性騷擾或侵犯他人需負刑事及民事責任，且機關內部也要懲處，其次有 62% 男性與女性志工知道遇到性騷擾事件可以撥打 110 或 113 求助，另外有 61% 男性與女性志工知道當性別權益受到損害時可以求助的管道。此外男性與女性志在性別經驗看法最少比例則是，有 3% 男性與女性志工曾遭受性要求的騷擾。

(二)使用獨立樣本 t 檢定男性與女性志工對於性別經驗的差異性與原因探討：

1. 男性與女性志工對於性別經驗差異性結果，分別敘述如下：

男性與女性志工性別經驗達到極為顯著差異，分別為是否曾因為性別遭受不平等對待 ($t=-4.84$, $p=2.12E-06$)，女性明顯高於男性；是否曾遭受行為性騷擾 ($t=-6.67$, $p=1.31E-10$)，女性明顯高於男性；是否曾被要求符合特定性別角色 ($t=-9.15$, $p=1.01E-17$)，女性明顯高於男性；是否曾因性別放棄做特定工作，或被拒絕做特定工作 ($t=-5.95$, $p=7.74E-09$)，女性明顯高於男性；是否知道當性別權益受到損害時可以求助的管道 ($t=-7.27$, $p=3.32E-12$)，女性明顯高於男性；是否知道遇到性騷擾事件可以撥打 110 或 113 求助 ($t=-6.15$, $p=2.57E-09$)，女性明顯高於男性；是否知道性騷擾或侵犯他人，需負刑事及民事責任，且機關內部也要懲處 ($t=-5.65$, $p=3.89E-08$)，女性明顯高於男性。男性與女性志工對於性別經驗達到顯著差異，分別為是否曾遭受性要求的騷擾 ($t=-3.05$, $p=0.003$)，女性明顯高於男性；是否曾目睹、或聽說他人在工作場所中因性別而遭受不公平待遇 ($t=-2.62$, $p=0.009$)，女性明顯高於男性；您的親友是否曾遭遇過性騷擾事件 ($t=-2.73$, $p=0.007$)，女性明顯高於男性，關於是否曾遭受言語性騷擾，男性與女性志工則有差異 ($t=-2.28$, $p=0.023$)，女性明顯高於男性。然而，對於是否曾遭受視覺性騷擾，男性與女性志工的看法，在統計學上則沒有顯著差異。

2. 造成男性與女性志工對於性別經驗差異性的原因，分別敘述如下：

對於曾因為性別遭受不平等對待、曾遭受行為性騷擾、曾被要求符合特定性別角色曾因性別放棄做特定工作，或被拒絕做特定工作、知道當性別權益受到損害時可以求助的管道、知道遇到性騷擾事件可以撥打 110 或 113 求助、知道性騷擾或侵犯他人，需負刑事及民事責任，且機關內部也要懲處等經驗，女性明顯高於男性，主要原因是女性在生理上與社會結構中都居於弱勢地位，且在以往的社會文化中，女性也經常遭到物化與性化，因而成為性騷擾對象，在這樣的遭遇下，女性自然會相較於男性了解求助機制。

(三)志工對社會上的性別經驗的看法，建議如下：

1. 在此研究分析結果顯示，女性對於自身權益保障比男性更重視，因此榮服處需加強女性志工對性騷擾相關法規的了解，例如開設法治普及課程，或設立諮詢窗口。
2. 根據本研究發現，男性相較女性，對性別敏感程度較低，可以開設性別經驗分享交流會，讓女性志工分享自身經歷，使男性了解

女性處境，提升男性志工對性別議題的敏感度。

3. 本研究個案，男性與女性志工對社會上的性別的看法，並未代表其他的榮服處榮欣志工有相似的結果。未來如有足夠經費及相關機關主導，應可使更多的榮服處榮欣志工加入分析，以擴大研究結果的一般性推論。

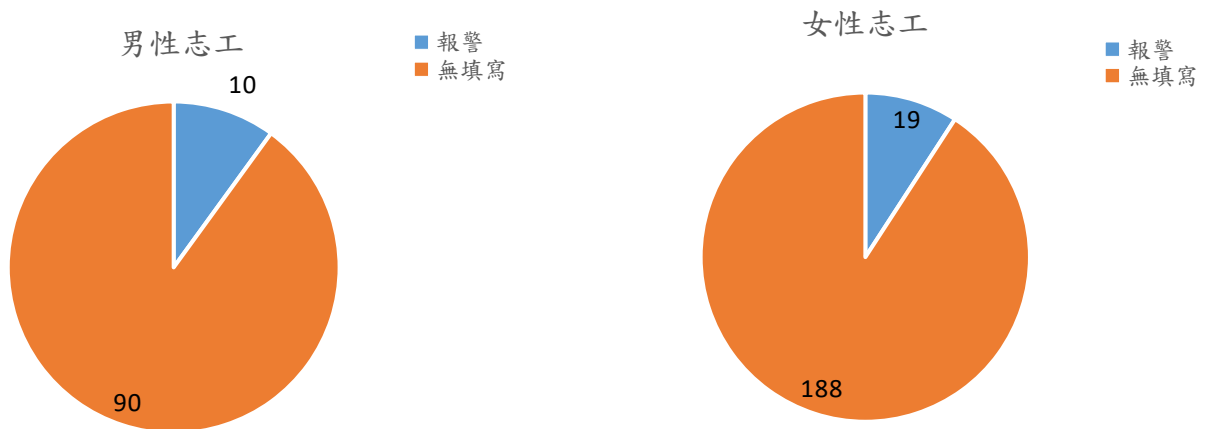


圖 4-1 男性與女性志工親友遇到性騷擾報警比例

表 4-3 榮欣志工性別經驗調查

| 編號 | 項目 | 男 N=100 | | | 女 N=207 | | | 男女合計 N=307 | | | 男女對比 | |
|----|------------------------------------|---------|------|----|---------|------|----|------------|------|----|---------|----------|
| | | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | t 值 | p-value |
| 1 | 您是否曾經因為性別遭受過不平等對待？ | 0.01 | 0.10 | 10 | 0.14 | 0.34 | 10 | 0.09 | 0.29 | 11 | - | 2.12E-06 |
| 2 | 您是否曾遭受言語性騷擾(例如：黃色笑話)？ | 0.10 | 0.30 | 6 | 0.19 | 0.40 | 8 | 0.16 | 0.37 | 7 | -2.28* | 0.023 |
| 3 | 您是否曾遭受視覺性騷擾(例如：散播色情圖片)？ | 0.09 | 0.29 | 8 | 0.13 | 0.33 | 11 | 0.11 | 0.32 | 9 | -0.96 | 0.335 |
| 4 | 您是否曾遭受行為性騷擾(例如：不當肢體碰觸)？ | 0.01 | 0.10 | 10 | 0.21 | 0.41 | 7 | 0.15 | 0.35 | 8 | - | 1.31E-10 |
| 5 | 您是否曾遭受性要求的騷擾(例如：被要求以性服務換取升遷機會)？ | 0.00 | 0.00 | 12 | 0.04 | 0.20 | 13 | 0.03 | 0.17 | 13 | -3.05** | 0.003 |
| 6 | 您是否曾被要求符合特定性別角色(例如：男兒有淚不輕彈、女生要溫柔)？ | 0.02 | 0.14 | 9 | 0.35 | 0.48 | 4 | 0.24 | 0.43 | 4 | - | 1.01E-17 |
| 7 | 您是否曾因性別放棄做特定工作，或被拒絕做特定工作？ | 0.00 | 0.00 | 12 | 0.15 | 0.36 | 9 | 0.10 | 0.30 | 10 | - | 7.74E-09 |
| 8 | 您是否知道適當性別權益受到損害時可以求助的管道？ | 0.33 | 0.47 | 3 | 0.75 | 0.43 | 2 | 0.61 | 0.49 | 3 | - | 3.32E-12 |

表 4-3 續 榮欣志工性別經驗調查

| 編號 | 項目 | 男 N=100 | | | 女 N=207 | | | 男女合計 N=307 | | | 男女對比 | |
|----|------------------------------------|---------|------|----|---------|------|----|------------|------|----|---------|----------|
| | | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | t 值 | p-value |
| 9 | 您是否知道遇到性騷擾事件可以撥打 110 或 113 求助？ | 0.38 | 0.49 | 2 | 0.74 | 0.44 | 3 | 0.62 | 0.49 | 2 | - | 2.57E-09 |
| 10 | 您是否知道性騷擾或侵犯他人，需負刑事及民事責任，且機關內部也要懲處？ | 0.44 | 0.50 | 1 | 0.77 | 0.42 | 1 | 0.66 | 0.47 | 1 | - | 3.89E-08 |
| 11 | 您是否曾目睹、或聽說他人在工作場所中因性別而遭受不公平待遇？ | 0.11 | 0.31 | 4 | 0.22 | 0.42 | 6 | 0.19 | 0.39 | 6 | -2.62** | 0.009 |
| 12 | 您的親友是否曾遭遇過性騷擾事件？ | 0.11 | 0.31 | 4 | 0.23 | 0.42 | 5 | 0.19 | 0.39 | 5 | -2.73** | 0.007 |
| 13 | (續上)若有，他的作為是： | 0.10 | 0.30 | 6 | 0.09 | 0.29 | 12 | 0.09 | 0.29 | 11 | 0.23 | 0.821 |

備註：t 檢定：假設變異數不相等，雙尾，***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05。

第四節 榮欣志工服務狀況調查

本節志工服務期間有關性別待遇相關經驗的看法，敘述如下：

關於榮欣志工在服務期間有關性別待遇的相關經驗，研究調查結果依據非常同意到非常不同意的選項，分別給予 5 分到 1 分，加總計算平均值、t 檢定，結果如表 4-4。

一、志工服務期間有關性別待遇相關經驗的看法：

男性志工與女性志工對服務期間有關性別待遇相關經驗的看法，共分成 10 個項目進行分析，題目分別為：桃園榮服處服務環境友善平等、服務時遭受言語性騷擾、服務時遭受視覺性騷擾、服務時遭受行為性騷擾、服務時遭受性要求騷擾、會以性別分工、認為性別分工合理、因為自己是男生（女生、其他）而擅長照顧工作、性別影響幹部選擇、桃園榮服處能提供有效校騷擾申訴管道。

(一) 志工對服務期間有關性別待遇相關經驗的看法，結果如下：

1. 男性志工高達 4.58 分認為桃園榮服處能提供有效性騷擾申訴管道，其次有 4.34 分男性志工認為榮服處服務環境友善平等，另外有 2.38 分男性志工認為因為自己是男生（女生、其他）而擅長照顧工作。此外男性志工在服務期間有關性別待遇相關經驗的看法最少比例則是，有 1.72 分男性志工認為自己在服務時遭受過言語性騷擾以及在服務期間遭受視覺性騷擾。
2. 女性志工高達 4.12 分認為榮服處服務環境友善平等，其次有 3.80 分女性志工認為桃園榮服處能提供有效性騷擾申訴管道，1.92 分女性志工認為以性別做為分派工作之依據是公平合理的。此外女性志工在服務期間有關性別待遇相關經驗的看法最少比例則是，有 1.62 分女性志工認為服務時遭受行為性騷擾。
3. 男性與女性志工合併統計高達 4.19 分認為榮服處服務環境友善平等，其次有 4.05 分男性與女性志工認為桃園榮服處能提供有效性騷擾申訴管道，另外透過擔任榮欣志工有 1.92 分男性與女性志工認為以性別做為分派工作依據是公平合理的。此外男性與女性志工在服務期間有關性別待遇相關經驗看法最少比例則是，有 1.66 分男性與女性志工認為自己在服務期間曾遭受視覺性騷擾。

(二) 使用獨立樣本 t 檢定男性與女性志工對於性別待遇相關經驗看法的差異性與原因探討：

1. 男性與女性志工對於性別待遇相關經驗看法差異性結果，分別敘述如下：

男性與女性志工對於性別待遇相關經驗看法達到極為著差異，分別為對於以性別做為分派工作的依據 ($t=3.45, p=6.45E-04$)，男性明顯高於女性；因為自己是男生(女生、其他)而擅長照顧工作 ($t=4.66, p=4.79E-06$)，男性明顯高於女性；桃園榮服處能提供有效性騷擾申訴管道 ($t=8.24, p=5.95E-15$)，男性明顯高於女性。男性與女性志工對於性別待遇達到有差異，分別為對於認為榮服處服務環境友善且平等 ($t=3.05, p=0.003$)，男性明顯高於女性；認為以性別做為分派工作之依據 ($t=3.18, p=0.002$)；認為性別是影響志工隊選擇幹部的因素之一 ($t=3.19, p=0.002$)。然而，對於認為服務期間曾遭受言語性騷擾、服務期間曾遭受視覺性騷擾、服務期間曾遭受行為性騷擾、服務期間曾遭受性要求騷擾等 4 項議題，男性與女性志工的看法，在統計學上則沒有顯著差異。

2. 造成男性與女性志工對於性別待遇相關經驗看法差異性的原因，分別敘述如下：

認為性別做為分工依據合理、因為自己是男生(女生、其他)而擅長這顧工作及榮服處能提供有效性騷擾管道，男性均明顯高於女性，可能源於社會對性別角色的期望，男性和女性在社會中被預設為適合從事不同類型的工作，而男性往往被分配為領導者或是某領域的優勝者，因此男性會更加認同性別分工的模式，或是認為自己更能夠勝任工作。此外，男性對性騷擾問題相對女性不那麼敏感，所以對於性騷擾申訴管道的有效性評價較為正面，反之，女性因為有更多遭受性騷擾的經歷，因此對於申訴管道有效性評價較低。在「認為榮服處服務環境友善且平等」這一項目上，男性志工的評價顯著高於女性，可能與性別角色社會化有關，男性可能較少意識到或經歷性別不平等的問題，因此對環境的友善和平等有較高的評價。女性則可能會對職場或志工環境中的性別偏見、性別角色期待等問題較為敏感，因此對環境的友善和平等感知較為保守。另外，男性比女性更傾向認為「性別是影響志工隊選擇幹部的因素之一」，這也可能反映了性別在志工組織內部運作中的影響。男性可能認為性別是選擇幹部的合理因素之一，尤其在一些傳統的性別角色影響下，男性可能更認同性別在領導層選擇中的重要性，而女性可能對此有更多的挑戰或質疑，認為應該基於能力而非性別來選擇幹部。

- (三) 志工對社會上的性別待遇的看法，建議如下：

1. 在此研究分析結果顯示，性別分工和社會結構，是造成男女性別待遇差異的主因，建議可以改變慣常的分工方式，例如讓女性志

工嘗試修繕工作，男性嘗試櫃台值班與照顧工作，並放下性別角色期待，讓志工嘗試不同類型工作，減少性別偏見對志願服務工作的影響。

2. 根據本研究發現，女性志工對於性騷擾申訴管道較不信任，為消弭此種狀況，可邀請相關單位進行演講，透過實際案例分享，展示申訴管道的有效性，應用單位亦可比照創設申訴管道，提供安心的服務環境。
3. 應用單位可定期進行性別平等的自我評估，以量表或問卷形式，了解潛在的性別平等問題，並滾動修正執行方針。
4. 本研究個案，男性與女性志工對社會上的性別的看法，並未代表其他的榮服處榮欣志工有相似的結果。未來如有足夠經費及相關機關主導，應可使更多的榮服處榮欣志工加入分析，以擴大研究結果的一般性推論。

表 4-4 崇欣志工在服務期間有關性別待遇的相關經驗

| 編號 | 項目 | 男 N=100 | | | 女 N=207 | | | 男女合計 N=307 | | | 男女對比 | |
|----|----------------------------------|---------|------|----|---------|------|----|------------|------|----|---------|----------|
| | | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | t 值 | p-value |
| 1 | 我認為桃園榮服處提供的服務環境是友善且平等的。 | 4.34 | 0.48 | 2 | 4.12 | 0.78 | 1 | 4.19 | 0.70 | 1 | 3.05** | 0.003 |
| 2 | 我在服務時曾遭受言語性騷擾(例如：黃色笑話)? | 1.72 | 0.95 | 9 | 1.64 | 0.76 | 7 | 1.66 | 0.83 | 9 | 0.75 | 0.451 |
| 3 | 我在服務時曾遭受視覺性騷擾(例如：散播色情圖片)? | 1.72 | 0.92 | 9 | 1.63 | 0.75 | 8 | 1.66 | 0.81 | 10 | 0.87 | 0.387 |
| 4 | 我在服務時曾遭受行為性騷擾(例如：不當肢體碰觸)? | 1.77 | 0.95 | 8 | 1.62 | 0.73 | 10 | 1.67 | 0.81 | 8 | 1.40 | 0.162 |
| 5 | 我在服務時曾遭受性要求的騷擾(例如：被要求以性服務換取升遷機會) | 1.78 | 0.85 | 7 | 1.63 | 0.80 | 8 | 1.68 | 0.82 | 7 | 1.50 | 0.136 |
| 6 | 志工隊會以性別做為分派工作的依據。 | 2.27 | 0.99 | 6 | 1.85 | 1.03 | 5 | 1.98 | 1.04 | 6 | 3.45*** | 6.45E-04 |

表 4-4 續 茶依志工在服務期間有關性別待遇的相關經驗

| 編號 | 項目 | 男 N=100 | | | 女 N=207 | | | 男女合計 N=307 | | | 男女對比 | |
|----|----------------------------|---------|------|----|---------|------|----|------------|------|----|---------|----------|
| | | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | t 值 | p-value |
| 7 | 我認為以性別做為分派工作的依據是公平合理的。 | 2.34 | 1.06 | 4 | 1.92 | 1.11 | 3 | 2.06 | 1.11 | 3 | 3.18** | 0.002 |
| 8 | 因為我是男生(女生、其他)，所以更擅長服務照顧工作。 | 2.38 | 1.02 | 3 | 1.81 | 0.95 | 6 | 1.99 | 1.01 | 5 | 4.66*** | 4.79E-06 |
| 9 | 我認為性別是影響志工隊選擇幹部的因素之一。 | 2.31 | 1.05 | 5 | 1.90 | 1.02 | 4 | 2.04 | 1.05 | 4 | 3.19** | 0.002 |
| 10 | 我在服務時受到性騷擾，校園榮譽處能提供有效申訴管道。 | 4.58 | 0.50 | 1 | 3.80 | 1.17 | 2 | 4.05 | 1.07 | 2 | 8.24*** | 5.95E-15 |

備註：t 檢定：假設變異數不相等，雙尾，***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05。

第五節 榮欣志工權益需求調查

本節討論志工服務期間有關權益需求的看法，敘述如下：

探討榮欣志工服務過程，對相關權益的滿意程度及需求。研究調查結果依據非常同意到非常不同意的選項，分別給予 5 分到 1 分，加總計算平均值、t 檢定，結果如表 4-5。

一、志工服務期間有關權益需求的看法：

男性志工與女性志工對服務期間有關權益需求的看法，共分成 13 個項目進行分析，題目分別為：我對榮欣志工的待遇感到滿意、我對榮欣志工服務時段的安排感到滿意、我認為榮欣志工服務的時間安排是合理的、我認為榮欣志工的性別平等制度足夠和完善、我對桃園榮服處的性別友善設施(例如：哺乳室)是滿意的、我認為了解性別權益有助於服務照顧工作、近一年參與性別平等相關研習的次數、我對目前交通誤餐費金額的滿意度情形？我對目前志工參訪活動名額的滿意度情形？我對於志工的獎勵機制滿意情形？(承上題)希望的獎勵方式、我認為桃園榮服處對於績優志工評鑑標準滿意度情形？我對於桃園榮服處提供更多性別平等或志工工作的意見表達管道之滿意度情形？

(一) 志工對服務期間有關權益需求的看法，結果如下：

1. 男性志工高達 4.38 分滿意桃園榮服處對於績優志工評鑑標準、滿意桃園榮服處提供更多性別平等或志工工作的意見表達管道，其次有 4.33 分男性志工對榮欣志工服務時段的安排感到滿意、認為榮欣志工服務時間的安排是合理的、認為如欣志工性別平等制度足夠和完善。此外男性志工有關權益需求的看法最少比例則是，男性志工近一年參與性別平等相關研習的次數滿意度為 2.07 次。
2. 女性志工高達 4.10 分滿意桃園榮服處提供更多性別平等或志工工作的意見表達管道，其次有 4.04 分女性志工滿意桃園榮服處對於績優志工評鑑標準，3.88 分女性志工認為榮欣志工性別平等制度足夠和完善。此外女性志工在服務期間有關權益需求看法最少比例則是，女性志工近一年參與性別平等相關研習的次數滿意度為 1.79 次。
3. 男性與女性志工合併統計高達 4.19 分滿意桃園榮服處提供更多性別平等或志工工作的意見表達管道，其次有 4.15 分男性與女性志工滿意桃園榮服處對於績優志工評鑑標準，另外有 4.03 分男性與女性志工認為榮欣志工性別平等制度足夠和完善。此外男性與女性志工在權益需求看法最少比例則是，男性與女性志工近一年參與性別平等相關研習的次數滿意度為 1.88 次。

(二)使用獨立樣本 t 檢定男性與女性志工對於性別待遇相關經驗看法的差異性與原因探討：

1. 男性與女性志工對於權益需求看法差異性結果，分別敘述如下：

男性與女性志工對於權益需求看法達到極為顯著差異，分別為對榮欣志工的待遇感到滿意($t=5.58, p=5.52E-08$)，男性明顯高於女性；對榮欣志工服務時段的安排感到滿意($t=5.51, p=5.52E-08$)，男性明顯高於女性；認為榮欣志工服務的時間安排是合理的($t=5.27, p=2.67E-07$)，男性明顯高於女性；認為榮欣志工的性別平等制度足夠和完善($t=5.17, p=4.33E-07$)，男性明顯高於女性；對桃園榮服處的性別友善設施(例如：哺乳室)是滿意的($t=6.08, p=3.74E-09$)，男性明顯高於女性；認為了解性別權益有助於服務照顧工作($t=6.44, p=4.83E-10$)，男性明顯高於女性；對目前交通誤餐費金額的滿意情形($t=4.58, p=6.82E-06$)，男性明顯高於女性；認為桃園榮服處對於績優志工評鑑標準滿意度($t=3.79, p=1.83E-04$)，男性明顯高於女性。男性志工與女性志工對於服務動機達到顯著差異，分別為對於志工的獎勵機制的滿意情形($t=2.74, p=0.007$)，男性明顯高於女性；對於桃園榮服處提供更多性別平等或志工工作的意見表達管道之滿意度情形($t=3.11, p=0.002$)，男性明顯高於女性。男性與女性志工對於服務動機達到有差異，分別為近一年參與性別平等相關研習的次數($t=2.01, p=0.046$)，男性明顯高於女性；對目前志工參訪動名額的滿意度情形($t=2.30, p=0.022$)。然而，對於希望的獎勵方式等，男性與女性志工的看法，在統計學上則沒有顯著差異。

2. 造成男性與女性志工對於權益需求看法差異性的原因，分別敘述如下：

男性志工對於「榮欣志工的待遇」和「服務時段的安排」表現出顯著的滿意，這可能反映了男性可能更習慣或更願意接受較為固定和明確的服務安排，而女性則可能因為家庭或其他角色的因素對時間安排有更多的需求或挑戰，進而產生較低的滿意度。

男性對於「榮欣志工的性別平等制度足夠和完善」的認同感較強，這可能與男性較少感受到性別不平等的壓力或挑戰有關。男性可能認為在這些制度下，自己作為志工的權益能夠得到保障，因此對這些制度的認同感較高。相對而言，女性志工可能會覺得性別平等制度仍有待改進，特別是在性別平等政策的實施和落實方面。對性別友善設施的滿意度(如哺乳室)上，男性的滿意度也高於女性，但哺乳室等設施通常是為了滿足女性志工的需求設

置的，這反映男性對於性別友善設施的存在是認同的，但對於實際使用設施的女性而言，目前的設計並不那麼完善。在對交通誤餐費以及績優志工評鑑標準的滿意度上，男性明顯高於女性，是因為績優志工的評選中，獲得表揚的男女比，與志工的男女比例並不相當，導致女性獲獎更加困難。

而在「對提供更多性別平等或志工工作的意見表達管道的滿意度情形」方面，男性的滿意度顯著高於女性，這可能是因為男性志工可能較少對制度中可能存在的性別偏見或不公平感到不滿，而女性則相反，因而有此差異。男性與女性志工對於「了解性別權益有助於服務照顧工作」的認同程度也表現出顯著差異，男性的認同感高於女性，可能顯示出女性對於了解性別權益在現實生活所能產生的實際效用，抱持消極看法。

(三) 志工權益需求的看法，建議如下：

1. 在此研究分析結果顯示，女性志工對於權益的滿意度相較男性志工低，原因是對於制度以及性別友善設施的低認同感，因此可以多方蒐集女性志工意見，針對需求加以修正，滿足實際需要。此外也須注意不能在修正過程中矯枉過正，而剝奪男性應有的權益，導致矛盾孳生。
2. 根據本研究發現，女性對於服務時段較不滿意，因此針對女性志工，可採用輪班制的方式進行工作分配，給予彈性以平衡生活與志願服務。
3. 針對績優志工的評選標準，應該更加具體與公平，且設有女性保障名額，此外針對不同性別提供支持與資源，彌補先天性的生理差異。
4. 本研究個案，男性與女性志工對社會上的性別的看法，並未代表其他的榮服處榮欣志工有相似的結果。未來如有足夠經費及相關機關主導，應可使更多的榮服處榮欣志工加入分析，以擴大研究結果的一般性推論。

表 4-5 榮欣志工服務過程，對相關權益的滿意程度及需求

| 編號 | 項目 | 男 N=100 | | | 女 N=207 | | | 男女合計 N=307 | | | 男女對比 | |
|----|-----------------------------|---------|------|----|---------|------|----|------------|------|----|---------|----------|
| | | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | t 值 | p-value |
| 1 | 我對榮欣志工的待遇感到滿意。 | 4.26 | 0.77 | 8 | 3.71 | 0.88 | 7 | 3.89 | 0.88 | 7 | 5.58*** | 5.52E-08 |
| 2 | 我對榮欣志工服務時段的安排感到滿意。 | 4.33 | 0.67 | 3 | 3.85 | 0.81 | 5 | 4.00 | 0.80 | 5 | 5.51*** | 7.73E-08 |
| 3 | 我認為榮欣志工服務的時間安排是合理的。 | 4.33 | 0.67 | 3 | 3.87 | 0.80 | 4 | 4.02 | 0.79 | 4 | 5.27*** | 2.67E-07 |
| 4 | 我認為榮欣志工的性別平等制度足夠和完善。 | 4.33 | 0.67 | 3 | 3.88 | 0.79 | 3 | 4.03 | 0.78 | 3 | 5.17*** | 4.33E-07 |
| 5 | 我對桃園榮服處的性別友善設施(例如：哺乳室)是滿意的。 | 4.27 | 0.74 | 7 | 3.65 | 1.00 | 10 | 3.85 | 0.96 | 8 | 6.08*** | 3.74E-09 |
| 6 | 我認為了解性別權益有助於服務照顧工作。 | 4.31 | 0.69 | 6 | 3.69 | 0.95 | 8 | 3.89 | 0.92 | 6 | 6.44*** | 4.83E-10 |

表 4-5 (續) 榮欣志工服務過程，對相關權益的滿意程度及需求

| 編號 | 項目 | 男 N=100 | | | 女 N=207 | | | 男女合計 N=307 | | | 男女對比 | |
|----|-------------------------------------|---------|------|----|---------|------|----|------------|------|----|---------|----------|
| | | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | t 值 | p-value |
| 7 | 近一年參與性別平等相關研習的次數。 | 2.07 | 1.20 | 12 | 1.79 | 0.98 | 12 | 1.88 | 1.06 | 12 | 2.01* | 0.046 |
| 8 | 我對目前交通誤餐費金額的滿意度情形？ | 3.98 | 0.83 | 10 | 3.50 | 0.89 | 11 | 3.66 | 0.90 | 11 | 4.58*** | 6.82E-06 |
| 9 | 我對目前志工參訪活動名額的滿意度情形？ | 4.00 | 0.83 | 9 | 3.77 | 0.82 | 6 | 3.84 | 0.83 | 9 | 2.30* | 0.022 |
| 10 | 我對於志工的獎勵機制滿意情形？ | 3.96 | 0.85 | 11 | 3.68 | 0.84 | 9 | 3.77 | 0.85 | 10 | 2.74** | 0.007 |
| 11 | (承上題)希望的獎勵方式： | 15% | 36% | 13 | 16% | 37% | 13 | 16% | 36% | 13 | -0.21 | 0.831 |
| 12 | 我認為桃園榮服處對於績優志工評鑑標準滿意度情形。 | 4.38 | 0.68 | 1 | 4.04 | 0.85 | 2 | 4.15 | 0.81 | 2 | 3.79*** | 1.83E-04 |
| 13 | 我對於桃園榮服處提供更多性別平等或志工工作的意見表達管道之滿意度情形。 | 4.38 | 0.68 | 1 | 4.10 | 0.84 | 1 | 4.19 | 0.80 | 1 | 3.11** | 0.002 |

備註：t 檢定；假設變異數不相等，雙尾，***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05。

圖 4-2 顯示，桃園榮服處榮欣志工最偏好的獎勵方式為志工旅遊，其次為增加交通誤餐費，建議未來可規劃志工年度旅遊，增加志工滿意度。

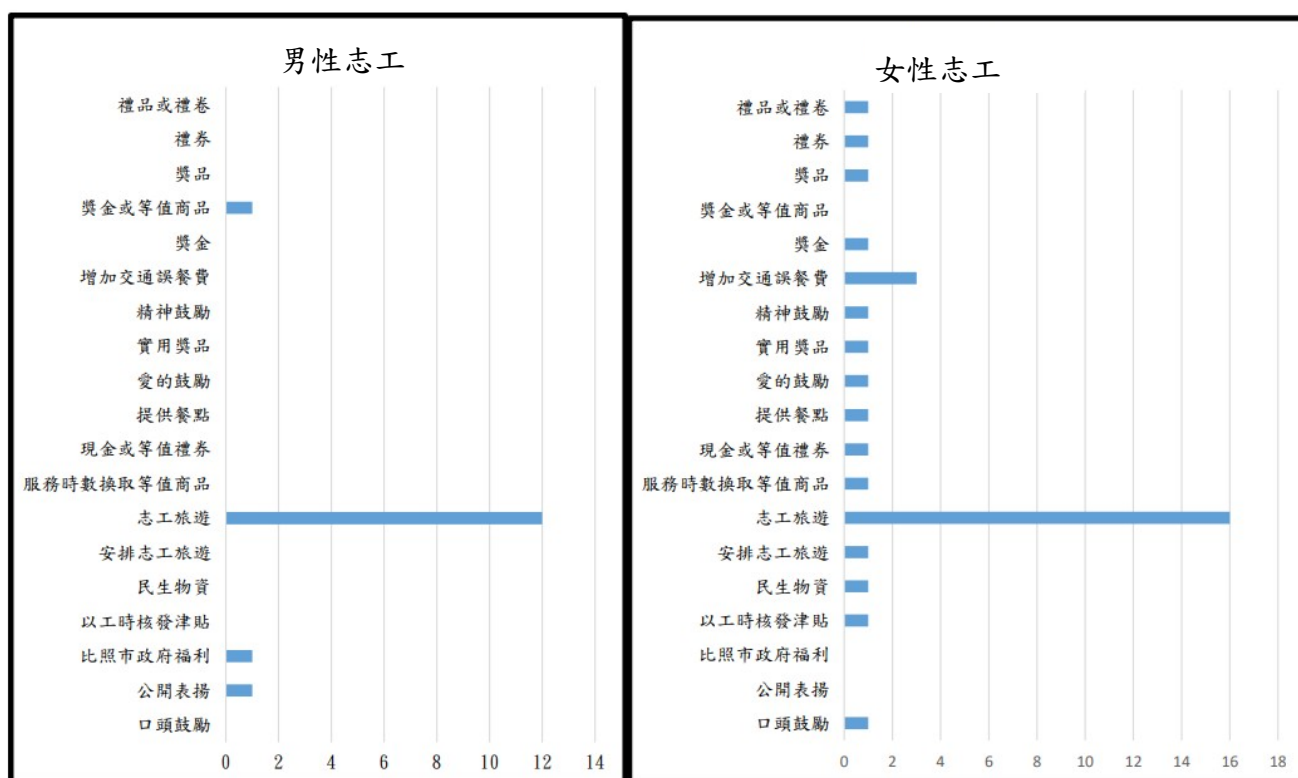


圖 4-2 男性與女性志工偏好之獎勵方式統計

第六節 榮欣志工服務動機調查

本節討論志工服務期間有關服務動機的看法，敘述如下：

探討榮欣志工決定參與志願服務的內在與外在動機，研究調查結果依據「非常同意」到「非常不同意」的選項，分別給予 5 分到 1 分，加總計算之平均值、t 檢定，結果如表 4-6：

一、志工服務期間有關服務動機的看法：

男性志工與女性志工對服務期間有關服務動機的看法，共分成 11 個項目進行分析，題目分別為：希望透過擔任榮欣志工讓自己更開心、透過擔任榮欣志工打發時間、透過當志工讓自己能自我成長、透過擔任榮欣志工豐富生活、擔任榮欣志工是希望能多交朋友、想藉由擔任榮欣志工學會新技能、擔任榮欣志工讓我跟得上社會趨勢、希望透過擔任榮欣志工累積陰德或福報、擔任榮欣志工能為我帶來好名聲、想藉由擔任榮欣志工讓社會更好、希望透過擔任榮欣志工獲得實質福利。

(一) 志工對服務期間有關服務動機的看法，結果如下：

1. 男性志工高達 4.33 分希望透過當志工讓自己能自我成長、透過擔任榮欣志工豐富生活，其次有 4.32 分男性志工希望透過擔任榮欣志工讓自己更開心，另外有 4.30 分男性志工想藉由擔任榮欣志工讓社會變得更好。此外男性志工有關服務動機相關經驗的看法最少比例則是，有 3.62 分男性志工認為擔任榮欣志工能為我帶來好名聲。
2. 女性志工高達 4.20 分想透過擔任榮欣志工豐富生活，其次有 4.20 分女性志工想藉由擔任榮欣志工讓社會變得更好，4.16 分女性志工希望透過當志工讓自己能自我成長。此外女性志工在服務期間有關服務動機看法最少比例則是，有 3.00 分女性志工希望透過擔任榮欣志工獲得實質福利。
3. 男性與女性志工合併統計高達 4.24 分想透過擔任榮欣志工豐富生活，其次有 4.23 分男性與女性志工想藉由擔任榮欣志工讓社會變得更好，另外有 4.21 分男性與女性志工希望透過當志工讓自己能自我成長。此外男性與女性志工在服務動機看法最少比例則是，有 3.38 分男性與女性志工希望透過擔任榮欣志工獲得實質福利

(二) 使用獨立樣本 t 檢定男性與女性志工對於性別待遇相關經驗看法的差異性與原因探討：

1. 男性與女性志工對於服務動機看法差異性結果，分別敘述如下：
男性與女性志工對於服務動機相關經驗看法達到極為顯著差異，分別為透過擔任榮欣志工打發時間($t=3.53$, $p=4.90E-04$)，男性

明顯高於女性；擔任榮欣志工是希望能多交朋友 (t=4.66, p=4.90E-06)，男性明顯高於女性；想藉由擔任榮欣志工學會新技能 (t=4.68, p=4.47E-06)，男性明顯高於女性；希望透過擔任榮欣志工累積陰德或福報 (t=4.29, p=2.44E-05)，男性明顯高於女性；希望透過擔任榮欣志工獲得實質福利 (t=10.03, p=1.62E-20)，男性明顯高於女性。男性與女性志工對於服務動機達到顯著差異，分別為希望透過擔任榮欣志工讓自己更開心 (t=3.10, p=0.002)，男性明顯高於女性；男性與女性志工對於服務動機達到有差異，分別為希望透過擔任榮欣志工讓自己能自我成長 (t=2.46, p=0.014)，男性明顯高於女性然而，對於想透過擔任榮欣志工豐富生活、想藉由擔任榮欣志工讓社會變得更好等 2 項議題，男性與女性志工的看法，在統計學上則沒有顯著差異。

2. 造成男性與女性志工對於性別待遇相關經驗看法差異性的原因，分別敘述如下：

男性志工在多項服務動機上顯示出顯著較高的得分，這些動機包括：打發時間、交朋友、學習新技能、累積陰德或福報、獲得實質福利，這些結果顯示，男性志工的服務動機與個人的獲益較相關，不僅是為了打發時間或學習新技能，也包括希望能藉此累積陰德、福報或獲得實質福利。這可能是因為男性在社會中通常承擔更多的競爭性和物質獲得的期待。而希望透過榮欣志工讓自己更開心以及希望透過擔任榮欣志工讓自己能自我成長兩項，雖然男性仍高於女性，但差異較小，顯示女性的服務動機更偏向內滋性報酬。另外，想透過擔任榮欣志工豐富生活及想藉由擔任榮欣志工讓社會變得更好兩項議題，男女並無顯著差異，也顯示女性除了重視內滋性報酬，也更多將服務視為一種貢獻，這可能是因為女性在社會中經常被定義為照顧型、情感支持型的角色，因而更有利他的傾向。

- (三) 志工對服務動機的看法，建議如下：

1. 在此研究分析結果顯示，男性重視外滋性報償，而女性則重視內滋性報償，因此可以設計不同的回饋機制，例如為男性提供物質獎勵，為女性提供獎狀或感謝卡，滿足男性與女性的情感需求。
2. 內滋性報酬的部分，可以更注重他們的社會貢獻，透過給予反饋，讓他們了解自身價值；外滋性報酬部分，可以提供多樣化的學習管道與資源，提升自我能力。

3. 本研究個案，男性與女性志工對社會上的性別的看法，並未代表其他的榮服處榮欣志工有相似的結果。未來如有足夠經費及相關機關主導，應可使更多的榮服處榮欣志工加入分析，以擴大研究結果的一般性推論。

表 4-6 探討榮欣志工決定參與志願服務的內在與外在動機

| 編號 | 項目 | 男 N=100 | | | 女 N=207 | | | 男女合計 N=307 | | | 男女對比 | |
|----|--------------------|---------|------|----|---------|------|----|------------|------|----|---------|----------|
| | | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | t 值 | p-value |
| 1 | 我希望透過擔任榮欣志工讓自己更開心。 | 4.32 | 0.55 | 3 | 4.12 | 0.52 | 4 | 4.18 | 0.54 | 4 | 3.10** | 0.002 |
| 2 | 我想透過擔任榮欣志工打發時間。 | 4.06 | 0.75 | 10 | 3.71 | 0.90 | 8 | 3.83 | 0.87 | 8 | 3.53*** | 4.90E-04 |
| 3 | 我希望透過當志工讓自己能自我成長。 | 4.33 | 0.55 | 1 | 4.16 | 0.60 | 3 | 4.21 | 0.59 | 3 | 2.46* | 0.014 |
| 4 | 我想透過擔任榮欣志工豐富生活。 | 4.33 | 0.55 | 1 | 4.20 | 0.60 | 1 | 4.24 | 0.58 | 1 | 1.84 | 0.067 |
| 5 | 我擔任榮欣志工是希望能多交朋友。 | 4.26 | 0.65 | 6 | 3.89 | 0.66 | 7 | 4.01 | 0.67 | 7 | 4.66*** | 4.90E-06 |

表 4-6 (續) 探討榮欣志工決定參與志願服務的內在與外在動機

| 編號 | 項目 | 男 N=100 | | | 女 N=207 | | | 男女合計 N=307 | | | 男女對比 | |
|----|----------------------------------|---------|------|----|---------|------|----|------------|------|----|----------|----------|
| | | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | 平均值 | 偏差 | 排序 | t 值 | p-value |
| 6 | 我想藉由擔任榮欣志工學會新技能。 | 4.29 | 0.57 | 5 | 3.95 | 0.62 | 6 | 4.06 | 0.63 | 6 | 4.68*** | 4.47E-06 |
| 7 | 擔任榮欣志工讓我跟上社會趨勢。 | 4.26 | 0.60 | 6 | 4.07 | 0.61 | 5 | 4.13 | 0.61 | 5 | 2.55* | 0.011 |
| 8 | 我希望透過擔任榮欣志工累積陰德與福報。 | 4.08 | 0.75 | 9 | 3.68 | 0.78 | 9 | 3.81 | 0.79 | 9 | 4.29*** | 2.44E-05 |
| 9 | 擔任榮欣志工能為我帶來好名聲。 | 3.62 | 1.09 | 11 | 3.34 | 0.98 | 10 | 3.43 | 1.02 | 10 | 2.19* | 0.030 |
| 10 | 我想藉由擔任榮欣志工讓社會變得更好。 | 4.30 | 0.58 | 4 | 4.20 | 0.60 | 2 | 4.23 | 0.60 | 2 | 1.43 | 0.155 |
| 11 | 我希望透過擔任榮欣志工獲得實質福利，例如：表揚獎牌、獎金……等。 | 4.19 | 0.71 | 8 | 3.00 | 1.39 | 11 | 3.38 | 1.33 | 11 | 10.03*** | 1.62E-20 |

備註：t 檢定：假設變異數不相等，雙尾，***P<0.001, **P<0.01, *P<0.05。

第七節 小結

本節針對量化問卷結果，綜合整理提出研究結論及建議，共 2 部分，分別敘述如下：

一、研究結論：

- (一) 榮欣志工男性年齡集中在 61-70 歲，女性則以 71-80 歲為主，顯示志願服務高齡化現象。教育程度方面，男性志工的平均學歷較女性高，反映過去男女性別分工的不平等。也因為「男主外，女主內」的社會分工，男性志工的經濟來源多為自身儲蓄或退休金，女性志工則多依賴配偶或子女的支持。此外，在志願服務參與動機面向，男性志工傾向於獲得社會地位、受到表揚等外滋性報償，女性志工則傾向藉由參與服務獲得情緒價值，此外男性志工與女性志工均對於榮服處舉行志工旅遊做為獎勵，表達出高度意願。
- (二) 男性與女性志工在性別角色框架的看法上存在顯著差異，男性志工較為支持傳統性別角色觀念，如「男主外、女主內」和「男性適合擔任志工領導職位」，而女性志工則較為支持性別平等，並且對性別平權法律和跨性別者等議題有較高的認同度。在性別議題方面，男性志工普遍認為現有的性別平等制度已經完善，而女性則對現有制度較沒有安全感，因而更關心如何保障自身的權益，對性騷擾防治法等相關法律的了解也較深入。
- (三) 根據統計，男性志工與女性志工在性別經驗上有明顯差異。女性在性別不平等對待、行為性騷擾、性別角色要求、工作機會的性別限制等方面有更多經驗，這些差異主要來自於女性長期受到物化與性化，因此在性別不平等與求助機制的認知上較男性更為敏感。
- (四) 整體而言，女性志工對於性別申訴管道的評價較低，對整體服務環境的評價也不如男性高，這是因為相較於女性，男性更常被當作領導者或某領域的優勝者，在生活中也較少遇到性騷擾等困擾。
- (五) 男性志工普遍對榮欣志工待遇、服務時段安排、性別平等制度、性別友善設施、績優志工評鑑標準等方面表現出更高的滿意度，造成此差異的原因是，男性較少受到來自制度或社會壓力帶來的不平等，另外性別友善設施男性滿意度較實際在使用設施的女性高，顯示該設施未能滿足實際需求，且男性對於女性生活方面的需求也並不敏感。
- (六) 男性志工在「打發時間」、「交朋友」、「學習新技能」等外在動機的得分顯著高於女性志工，而女性志工則在「豐富生活」、「社會貢獻」及「自我成長」等方面動機有較高的得分，顯示男性志工較為注重個人利益及物質回報，而女性志工更重視內在的情感滿足和社會責任感。

二、研究建議：

- (一) 考量到志工高齡化現象，可以向時間較為自由的大學生或新退榮民進行志工招募，平衡高齡化問題。此外，男性志工較重視外在回報，如社會地位和表揚，而女性則偏好情感支持，因此可透過多樣化回饋機制來激勵兩性志工，對男性提供社會認可和表彰，對女性則提供情感回饋。對於男女志工的教育程度差異，可提供學習資源，增進專業能力，同時使較年輕的女性志工有能力，減輕對丈夫、子女的經濟依賴。
- (二) 雖然男性與女性志工對性別平權的觀念普遍認同，但仍存在男性主導的現象，因此建議調整幹部職位的男女比例，以促進性別平等。此外，在工作分配上應注意個人能力的發揮，謹慎考量服務過程中的性別平等機會，避免造成不公平的工作分配。
- (三) 本研究結果顯示，女性志工對於自身權益保障的重視程度高於男性，建議開設法治普及課程或設立諮詢窗口，讓女性志工對於性平相關法規有更深認識以保障權益。也可以開設交流會，讓女性志工分享自身經歷，促進男性對女性處境的理解，進而提升男性對性別議題的敏感度。
- (四) 為減少性別偏見對志願服務工作的影響，建議可以改變傳統的性別分工方式，從而突破性別角色的期待，促使志工嘗試不同類型的工作。此外由於女性志工對性騷擾申訴管道較不信任，因此可邀請相關單位進行演講，透過實際案例分享來展示申訴管道的有效性，並提供安心的服務環境。榮服處也可定期進行性別平等的自我評估，透過量表或問卷形式了解潛在的性別平等問題，並進行滾動修正執行方針。
- (五) 女性志工對於權益的滿意度相較男性志工較低，主要原因在於對於制度及性別友善設施的認同感不足。因此，建議應根據女性志工意見與實際需求進行調整。此外，針對績優志工的評選標準，應更具體、公平，並設有女性保障名額。
- (六) 本研究分析結果顯示，志工旅遊為榮欣志工最偏好的獎勵方式，建議可以每年規劃旅遊，讓所有志工自由報名參加。此外男性志工較重視外滋性報償，而女性則更重視內滋性報償。為了滿足不同性別志工的需求，建議可設計針對性的回饋機制，例如為男性志工提供物質獎勵，並為女性志工提供獎狀或感謝卡，以回應他們對志願服務的付出，有效地激發志工的參與動機，並增強他們的投入感與滿足感。

第五章 質化個案訪談資料分析

本章分別敘述個人基本資料、志工生活中的性別經驗、探討志工對於自身性別的看法，以及在生活中扮演的角色、探討榮欣志工的實際服務經驗、志工實際的性別權益需求與協助管道、共 5 節分別敘述如下：

第一節 榮欣志工個人基本資料

本節討論榮欣志工訪談對象、日期與編碼，分別敘述如下：

本次訪談男性隊員 2 位，隊長 3 位，女性隊員 9 位，隊長 1 位，共計 15 位，將志工隨機以 A 到 E 作為代碼，並加上訪談日期作為訪談內容編碼。

表 5-1 研究參與者編碼對照表

| 訪談對象 | 代碼 | 訪談日期 | 訪談內容編碼 |
|------|----|---------|----------|
| 男性志工 | E | 1130528 | E1130528 |
| | H | 1130611 | H1130611 |
| 女性志工 | A | 1130604 | A1130604 |
| | B | 1130628 | B1130628 |
| | C | 1130628 | C1130628 |
| | D | 1130528 | D1130528 |
| | G | 1130611 | G1130611 |
| | J | 1130611 | J1130611 |
| | K | 1130611 | K1130611 |
| | N | 1130628 | N1130628 |
| | O | 1130628 | O1130628 |
| 男性隊長 | I | 1130611 | I1130611 |
| | L | 1130611 | L1130611 |
| | M | 1130611 | M1130611 |
| 女性隊長 | F | 1130611 | F1130611 |

第二節 榮欣志工生活中的性別經驗

本節討論生活中的性別經驗訪談內容，敘述如下：

一、榮欣志工生活中的性別經驗：

(一)訪談內容：

榮欣志工在生活中因性別背負特定期待或受到不平等對待、遭受性騷擾經驗及性別對服務工作選擇之影響，訪談內容如表 5-2。

在訪談中發現，有 6 位志工 (C、A、E、L、N、O) 認為自己背負特定的性別責任或期待。

就大男人主義，所以女生都要負責做家務啊 (C1130628)。
但長輩當然就還是會希望 (我) 可以生男生啊 (A1130604)。
像長男長女都要擔任家裡的支柱，男生也要承擔比較多的責任 (E1130528)。
會教育我要賢慧、溫柔，要負責照顧子女 (O1130628)。

其餘 9 位志工則沒有相關經驗，或並不覺得是背負特定的性別責任或期待。

沒有，家裡面對男生女都很平等，不太會要求什麼 (D1130528)。
沒有啊，也不是說期待，就是應盡的義務嘛 (H1130611)。

有 4 位 (A、C、D、F) 志工在訪談中提到自己在生活中有因性別而受到不平等待遇，

男生要養家薪水都比較高啊，要升職也都是找男生 (A1130604)。
生活上是還好，分財產的時候會比較有差，女生就沒有啊。然後工作時粗重的工作女生就比較不用做，也比較不用在外面跑，但升職也是以男生為主 (D1130528)。
我自己沒有，但在社會上有看見不公平。像女生廁所永遠都在排隊，永遠不夠用 (F1130611)。

11 位志工則並沒有相關經驗或感受。

能做就做，不會覺得是不公平 (E1130528)。

有關性騷擾之經驗，有 3 位志工 (B、E、F) 有職場性騷擾之經驗，

1 位(D)則是在生活中遭遇不當肢體觸碰，1 位(A)曾聽聞身邊的人曾遭受性騷擾，其餘 10 位志工則沒有過相關體驗。

就(在職場上)被人家傳一些流言蜚語，搞得我都家庭革命了(E1130528)。

工作的時候被人家故意亂摸(F1130611)。

騎車的時候被人家打腿，對方拍了就走(D1130528)。

當學生的時候有老師對同學騷擾。就講話不好聽啊，動手動腳(A1130604)。

關於性別對選擇服務工作類型的影響，大部分志工持能者多勞、有工作就做的態度，僅有 2 位志工(D、E)會將性別作為選擇服務工作的考量。

觀念上會覺得說要選擇適合女生的工作，像文書或會計。就算有其他專長也會為了社會去選比較適合女生的工作(D1130528)。

本來男生身體就比較強壯，力氣比較大，比較適合做這些(體力相關)工作(E1130528)。

不會啊，能多做就做，不會挑工作(A1130604)。

整體來說，大部分受訪志工在生活中並沒有感覺到來自性別的壓力或是不公平，性別也並不是他們選擇服務工作類別的主要考量。此外從訪談中也可以發現，受訪者所背負的性別期許，多是來自於家庭，曾遭受不平等待遇的志工則全是女性，且在家庭、職場與一般生活中皆有經驗。

(二)檢討與建議：

1. 檢討：

- (1)受訪者在家庭中皆承受來自傳統性別角色的壓力，女性受訪者要負責家務、照顧子女等，這可能會限制女性在家庭以外領域的發展；男性受訪者則承擔家庭經濟支柱的期待，增加了其生活壓力。
- (2)職場方面，女性受訪者反映在財產分配、工作機會與職場升遷等方面存在性別不平等的情況。
- (3)分女性受訪者經歷過職場或生活中的性騷擾行為，包括言語性騷擾、不當觸碰等。

2. 建議：

(1) 家庭面向：

鼓勵男女共同承擔家庭責任，進行性別平等的實踐，並加強對性別角色期望的反思與批判，教育下一代尊重性別平等，避免性別刻板印象影響個人的選擇與發展。

(2) 服務工作面向：

檢討工作分配機制，消除性別在工作類型及職位選擇中的偏見，並鼓勵女性嘗試不同面向的工作。

(3) 教育面向：

定期進行性別平等教育與訓練，讓所有志工明瞭性別平等的意義以及性騷擾的定義與後果等，減少因認知缺乏導致的性騷擾事件。

(4) 保護機制建立：

建立健全的性騷擾防範與舉報機制，對性騷擾行為進行嚴格的監管和懲處，並為遭受性騷擾的受害者提供心理輔導與法律援助，減少受害者的孤立與無助感。

表 5-2 榮欣志工生活中的性別經驗

| 項目 | 是 | 否 |
|---------------|--|---|
| 因性別而背負特定期待或責任 | 女生被要求做家務 (C) 被要求生兒子(A) 男生被要求承擔更多 家庭責任(E、L) 要溫柔賢慧(N、O) | 沒有(B、G、I、J、K) 覺得一視同仁(D、F) 不覺得那是期待而是應盡 義務(H) 沒有感覺(M) |
| 因性別受到不平等對待 | 工作薪水比男生低 (A) 女生不能分家產 (C、D) 女生不用做粗工(D) 女廁不夠用(F) | 沒有 (B、H、I、J、K、L、M、N 、O) 不覺得不公平(E) 沒感覺(G) |
| 受到性騷擾之經驗 | 騎車被摸腿(D) 職場性騷擾 (B、E、F) | 自己沒有，但身邊的人有 (A) 沒有 (C、G、H、I、J、K、L 、M) |
| 性別是否影響服務類型選擇 | 因為是女生選擇文書 工作(D) 男生力氣大選擇體力 活(E) | 能做就做 (A、B、C、G、H、J、L、M) 不會(F、I、K) |

第三節 榮欣志工對於自身性別的看法，以及在生活中扮演的角色

本節討論志工對於自身性別的看法，以及在生活中扮演的角色，敘述如下：

一、志工對於自身性別的看法，以及在生活中扮演的角色：

(一)訪談內容：

榮欣志工認為合格的男生（女生）應具備之特質、自身是否具備或希望具備該特質、看法是否不同以及社會對性別之印象是否影響個人行為表現，訪談內容如表 5-3。

在訪談中發現，「有責任感」是最多志工認為合格男性應具備的特質。

男生要陽剛，有責任感，可以讓人家放心依靠 (L1130611)。

男生要有擔當、有責任感 (F1130611)。

另外「溫柔」、「有耐心」則是最多志工認為女性應具備的特質。

我覺得女生要熱情、有耐心，還要有自信做事情有熱忱 (D1130528)。

女生的話就溫柔、顧家 (I1130611)。

女生要有愛心、有耐心跟同理心 (J1130611)。

我覺得可能女生要溫柔一點比較好 (G1130611)。

另外有 2 位志工認為性別特質並無合格與否之分。

我覺得和平相處就好啦，男生女生什麼個性都沒差 (C1130628)。

我覺得性別就是性別，沒有什麼合不合格 (H1130611)。

關於自己是否具備合格男性或女性的特質，11 位志工持肯定看法。

有啊，我就是這樣的人 (D1130528)。

我覺得我大部分都已經具備 (I1130611)。

我覺得我是有耐心的人 (O1130628)。

有，我覺得我有擔當也有力氣負擔那些工作 (M1130611)。

有關對於合格男女特質之看法是否有隨時間改變，5 位志工認為自己觀念有隨時間變化。

很多東西會從多角度多方面的體驗去滾動式修正，不會說一直一 (H1130611)。

我對自己的小孩不會有要求啦，他們年輕人要隨著時代改變啊 (B1130628)。

10 位志工則並未改變過想法。

沒有變。我一直都覺得男生應該要值得信賴跟被依靠 (L1130611)。

關於社會對性別之印象是否會影響個人行為表現，有 4 位志工認為會受到影響。

有時候會因為人家都說女生不要太出風頭，就會比較壓抑自己 (D1130528)。

就會覺得要靠自己，因為都重男輕女，哪能指望人家留給你什麼，所以會想自立自強，別人給的都不可靠啦 (C1130628)。

11 位志工則認為自己不受影響。

不會啊，就自由表現自己的個性啊 (F1130611)。

整體來說，多數志工認為合格男性應具備「可靠」特質，合格女性應具備「溫柔」及「有耐心」特質，而有 2 位志工認為性別特質並無合格與否之分。此外，大部分志工認為自己具備「合格」的特質，且這樣的觀念並不曾隨時間改變，社會對性別特質的看法也並不會影響自己的行為。

(二) 檢討與建議：

1. 檢討：

(1) 性別刻板印象依然強烈：

多數志工認為男性應具備「責任感」、「陽剛」等特質，而女性則應具備「溫柔」、「耐心」、「愛心」等特質，這反映出社會中根深蒂固的性別刻板印象，也導致個體無法自由發揮。

(2) 對性別特質的認識仍相對保守：

雖然 2 位志工認為性別特質不應該有合格與否之分，但大部

分人仍認為男性和女性應該具備特定的性別特質，這可能影響到對多元性別和多元性格的包容性。

(3) 志工未曾重新審視過性別觀念：

大多數志工未曾重新思考自己對性別角色的預期和看法。這顯示出性別平等的觀念未能得到充分的更新與擴展，也較無多元性別和多元性格的包容性。

2. 建議：

(1) 強化性別平等教育與多元觀念的培養：

鼓勵志工思考性別角色的流動性與多樣性，並強調每個人都可以根據自身特質和興趣來表達自己，而不必被傳統性別角色所束縛。

(2) 自我意識與反思能力的提升：

提供有關性別議題的資訊，讓志工在潛移默化中調整性別觀念，思考自己對性別議題的潛在偏見。這樣能幫助志工進一步認識自己，也有助於增進整體社會對性別平等的理解。

表 5-3 榮欣志工對於自身性別的看法，以及在生活中扮演的角色

| 項目 | 男性志工 | 女性志工 |
|------------------------|--|--|
| 認為合格的男生(女生) 應具備之特質 | 女生：溫柔 (L、M、I)、不能強 勢(E)。 男生：有責任感 (E、L、M)、陽剛 (L、I)。 其他：性別無合不合 格之分(H)。 | 女生：耐心 (D、J、N、O)、莊重 (B)、溫柔(G)、家庭為重 (F、K)。 男生：強壯(G、N)、有責 任感(B、F、O)、顧家 (B、K) 其他：異性戀(A)、什麼 性格都沒差。(C) |
| 自身是否具備或希望具 備該特質 | 有(E、M)、大部分已 具備(I)、覺得自己 蠻可靠的(L)。 | 有(B、D、F、G、K)、覺 得自己有耐心(O)、覺得 細心有(N)、會希望自 己是這樣的人(J)。 |
| 看法是否不同 | 沒有(E、M)、不會一 直一樣(H)、可能會 變(I)。 | 一直這樣想 (A、F、J、O)、沒有 (D、K、N)、會隨時代改 變(B、C、G) |
| 社會對性別之印象是否 影響個人行為表現 | 不會(I)、沒有特別 影響(H、M)、要承擔 家庭責任(E)、會要 求自己(L) | 不會 (A、F、J、K、N、O)、會 壓抑自己(D)、會覺得要 靠自己(C)、會表現端莊 (B) |

第四節 榮欣志工實際服務經驗

本節探討榮欣志工實際服務經驗，敘述如下：

- 一、榮欣志工服務年資、持續服務原因、服務內容、是否遇到困難工作、是否有不愉快經歷、遇到困難如何求助、對志工福利是否滿意、隊長是否經常墊支餐費、對餐費墊支之感受與表揚方式之偏好，訪談內容如表 5-4。

(一)訪談內容：

在訪談中發現，有 4 位志工年資約 1 年，4 位志工年資 3-9 年，7 位志工有 10 年以上年資。

有關持續服務之原因，有 4 位志工是因為喜歡幫助他人，

本身個性就喜歡付出、幫助別人，而且在這裡跟其他人相處的很好 (E1130528)。

就活化一下自己，可以去跟別人互動，而且幫助別人很開心啊 (J1130611)。

2 位志工是因為退休有時間，

我退休那時候前隊長就一直邀請我說來啦來啦來參加，我就想說好吧，啊後來就被賦予重任接任隊長，就到現在啦(F1130611)。

因為退休了啊，家裡也沒什麼負擔需要我幫忙，在家也沒事，就想說出來服務多做好事，不要一直待在家 (B1130628)。

5 位志工是因為自己或家人是榮民，

因為我自己是榮民，所以也想繼續服務他們的同袍跟眷屬 (L1130611)。

先生是榮民，想說來這邊可以照顧他們，本身也喜歡服務 (K1130611)。

我父親是榮民，就也想回鄉服務他們 (N1130628)。

也有個別志工是為了自我實現而擔任榮欣志工。

想說來這邊可以有所成長，廣結善緣這樣 (G1130611)。

希望可以帶給別人快樂 (M1130611)。

有關服務內容，10 位志工有在進行訪視問安，5 位志工

(A、C、F、J、N) 則只負責活動支援、電訪或服務台值班。

榮民眷訪視、還有支援榮服處活動 (M1130611)。

訪視、問安跟幫忙打掃之類的，還有在八德退舍值班 (D1130528)。

我剛來所以沒有參加很多，之前就是幫忙百歲慶生，還有如果榮服處需要就幫忙支援活動 (A1130604)。

來打電話做電訪 (J1130611)。

此外有 11 位志工表示在服務過程中沒有遇到困難，4 位志工 (B、C、G、N) 則曾經遭遇困難。

像有些伯伯因為年紀大重聽，要跟他們交代事情就會比較困難，溝通上不方便。還有就是像可能訪視或參加活動要去不同的地方，因為我不會開車或騎車，就要隊長或是朋友幫忙載，交通上比較不方便 (G1130611)。

有時候會不太清楚民眾要辦的東西要去哪個櫃台，或是聽不太懂民眾要做什麼，就會要一直問你們，比較抱歉這樣 (C1130628)。

有 1 位志工 (E) 表示聽聞志工之間會發生摩擦，其餘 14 位志工則不曾在服務過程發生不愉快的經歷。

團體裡面相處多少會有些摩擦，就聽說其他隊會這樣而已，我們自己不會啦，都很融洽 (E1130528)。

當服務遇到困難，有 14 位志工會向隊長和承辦人反應，1 位志工 (K) 會向同行的同伴求助。

就請一起去的同伴幫忙處理 (K1130611)。

請隊長跟承辦人幫忙，或是處裡的人都很熱心幫 (N1130628)。

有什麼事情跟志工承辦人反應都會幫忙處理 (M1130611)。

關於對志工福利的態度，有 9 位志工 (B、C、H、I、J、L、M、N、O) 表示滿意，

都很 OK 的 (C1130628)。

滿意啊 (M1130611)。

5 位志工提出希望增加志工會議經費或提供旅遊、聚餐，

比以前好啦，但希望一年可以有一次年終聚餐還有旅遊
(K1130611)。

還可以，但以前比較常有志工會議，先在經費不足就比較少辦
(F1130611)。

還可以，但我在區公所他們都會給便當，也會有一年一次的旅遊，
年資深的也會有優待，可以參考看看 (G1130611)。

1 位志工則沒有意見。

沒有什麼滿不滿意，本來就只是來幫忙的，以服務為主啊
(A1130604)。

關於隊長是否墊支餐費，有 1 位男性隊長 (M) 與 1 位女性隊
長 (F) 表示有墊支餐費的經驗，

偶爾啦，但沒關係，一兩次而已 (M1130611)。

會在開會時自掏腰包請飲料，也有自費辦過餐會 (F1130611)。

8 位志工 (B、D、E、G、H、J、K、O) 曾遇過隊長墊支餐費的
情形，

隊長常常會開會的時候請飲料，所以會希望多一些經費用在志工會
議上 (D1130528)。

有哦，兩到三次吧。就會覺得有點不捨，這麼多人也不是小錢
(H1130611)。

算有吧？隊長人很好本來就常常請我們吃東西，也覺得很溫馨
(B1130628)。

2 位男性隊長及 3 位志工不曾遇過墊支餐費的情形。

沒有過，也沒有發生需要我墊付的情況 (L1130611)。

目前沒有遇過 (A1130604)。

有關表揚方式之偏好，7 位志工 (G、H、I、L、M、N、O) 希望能
以上台領獎的方式表揚，

想要上台領獎 (G1130611)。

在服務會報上表揚，給個獎狀這樣 (L1130611)。

5 位志工 (D、E、F、J、K) 希望增加志工經費，或提供獎金。

就是經費多一點運用在志工會議上 (D1130528)。

希望可以給表現好的獎金或禮券 (J1130611)。

3 位志工 (A、B、C) 則沒有想法。

沒有欸，不重要啦，本來就是來服務的啊，表不表揚的沒差 (A1130604)。

沒有什麼想法。(B1130628)

整體而言，志工參與服務的原因主要是樂於助人、退休及家人是榮民。服務類別方面，多數志工從事訪視問安，部分志工則有協助支援活動及服務櫃台。服務過程中多數志工都沒有遇到困難，隊員之間也並無發生不愉快，此外若遇到困難，大部分志工的共識則是向隊長及承辦人求助。有關隊志工福利的偏好，則有部分志工提到希望有年度聚餐及旅遊。隊長墊支餐費之情形，有 2 位隊長有墊支餐費的經驗，8 位隊員遇過隊長墊支餐費。而志工福利之偏好，多數志工希望能上台接受表揚，也有部分志工表示希望提供獎金。

(二)檢討與建議：

1. 檢討：

(1)服務種類相對單一：

大部分志工從事訪視問安的工作，有些則負責支援活動或服務台值班，顯示服務種類較為單一，缺乏足夠的角色多樣性與挑戰性，這可能影響志工的長期參與動力與自我實現感。

(2)服務過程中的現實障礙：

現實障礙包括交通不便，或是與年長榮民溝通困難，這可能會降低志工的參與意願。

(3)經費的問題：

部分志工提到隊長有墊支餐費的情況，這反映出經費不足的問題，且多數志工也反映希望能有更多經費使用在志工會議或年度犒賞活動中。

(4)表揚方式單一，缺乏激勵措施：

大部分志工偏好的表揚方式是上台領獎，也有部分志工希望有更多的經費或獎金來獎勵表現，顯示出現有的表揚方式可能未能充分激勵志工。

2. 建議：

(1)增加服務類型的多樣性與挑戰性：

在服務項目上，可以根據志工的興趣與專長，提供更多樣化的任務，或讓志工參與策劃，增強成就感。

(2)解決交通與溝通困難：

可考慮為志工提供交通補助或安排交通工具。此外，對於老年服務對象的溝通問題，可以提供專門的培訓，教導志工如何與年長或聽力有障礙的對象進行有效溝通，減少服務中的困難。

(3)多元化的表揚方式與激勵措施：

除了傳統的上台領獎的方式，可以探索其他形式的表揚，例如以小型慶祝活動、公開感謝信或社交媒體宣傳等方式，來表達對志工的感謝和尊重。此外，除了表揚，應該考慮提供更多的物質激勵方式，如獎金、禮品卡或旅遊津貼等，以增加志工的滿意度與持續參與動力。

(4)定期的志工福利活動與聚會：

有些志工希望能有更多的聚餐或旅遊等福利活動，這有助於增進志工之間的情誼和團隊凝聚力。可以考慮定期組織志工聚餐、旅遊等活動，並根據志工的意見調整活動內容和形式，提升福利活動的吸引力。

表 5-4 榮欣志工的實際服務經驗

| 項目 | 男性志工 | 女性志工 |
|------------|--|--|
| 榮欣志工服務年資 | 10 年(L)、20 多年(E)、兩三年(I)、6 年(H)、9 年(M) | 成立時就在(F、K)、12 年(D)近 10 年(G、J)、5 年(B)、1 年(C、N、O)、不到一年(A) |
| 持續服務原因 | 幫助他人(E、H)、帶給別人快樂(M)、擔任社區組長(I)、自己是榮民(L) | 家人是榮民(A、K、N、O)、退休(B、F)、同事介紹(C)、關懷他人(D)、活化自我(J)、廣結善緣(G) |
| 服務內容 | 訪視(E、H、I、L、M)、活動支援(E) | 訪視(B、D、G、K、O)、櫃台值班(B、C、D、G)、活動支援(A、O)、電訪(J) |
| 是否遇到困難工作 | 沒有(E、H、I、L、M) | 沒有(A、D、F、J、O)、工作不難(K)、引導民眾不熟練(C、N)、交通不便(B) |
| 是否有不愉快經歷 | 沒有(H、I、L、M)、團體相處多少會有摩擦(E) | 沒有(A、B、D、F、G、N、O)、都很和平(C)、交通不便(J) |
| 遇到困難如何求助 | 找隊長(E、H)、找承辦人(L、M)、自己能處理(I) | 找隊長、承辦人(A、B、C、D、F、G、J、N、O)、詢問處裡同仁(C、N)、請同行志工協助(K) |
| 對志工福利是否滿意 | 希望經費更多還有志工旅遊(E)、滿意(H、I、L、M) | 滿意(C、J、N、O)、比以前好，但想要聚餐跟旅遊(K)、還可以(B、D、F)、可以比照區公所(G)、沒有什麼滿不滿意(A) |
| 隊長是否經常墊支餐費 | 志工：會(E)、2-3 次(H) | 志工：沒有(C、N)、目前沒遇到(A)、年底餐會隊長 |

| | | |
|---------|---|---|
| | 隊長：很偶爾(M)、 通常不會但有必要會 幫忙(I)、沒有過(L) | 支付餐費(G、J、K)、開會 請飲料(D、O)、隊長常請 吃東西(B) 隊長：有但很少(F) |
| 表揚方式之偏好 | 旅遊(E)、公開表揚 (H、M、L)、給獎狀 (L、I) | 沒有想法(A)、獎金或禮券 (J、O)、公開表揚 (G、N)、有就好(C)、聚餐 或旅遊(K)、志工會議經費 多一點(D、F) |

第五節 榮欣志工實際性別權益需求與協助管道
本節討論志工實際的性別權益需求與協助管道。

一、榮欣志工對性別平權落實的滿意度、聽說過的性別平權政策、政策是否有幫助、需要被滿足的性別權益、有效促進權益之方式、是否遇過性騷擾事件、是否遇過榮民性騷擾志工事件、遭遇性騷擾是否敢於求助及理想性騷擾求助管道，訪談內容如表 5-5。

(一)訪談內容：

有關對性別平權落實的滿意程度，10 位志工 (A、B、H、I、J、K、L、M、N、O) 表示滿意。

很好啊。現在女生都不會說一定要生小孩，不像我們那個年代 (A1130604)。

我覺得蠻滿意的啊 (H1130611)。

沒什麼負面感受，應該算滿意 (I1130611)。

4 位志工 (C、D、E、F) 認為有待加強。

現在追求性別平權都過度了，男生女生分界都變得很模糊，男不男女不女，不然就是都混在一起。就是太隨性了，性別平等的定義越來越奇怪，好像都是依些政客在操弄 (F1130611)。

我看新聞很多女生被家暴，都不敢找人幫忙，全身被打到都是傷，要是去講被發現或是沒處理好，搞不好還會被打更嚴重 (C1130628)。

覺得亂七八糟，現在與其說是平等，還不如說是混亂，現在標準很奇怪啊，都搞不清楚什麼是平等 (E1130528)。

1 位志工對此沒有特別感受。

沒什麼感覺 (G1130611)。

在性別平權政策方面，有 5 位志工 (A、D、F、K、N) 知道職場性平相關規定。

有看到說什麼老闆只錄用男生會被罰錢，以前有些工作還不給女生做，現在不會了啦 (A1130604)。

現在生小孩都有育嬰假，男生女生都有，還有工作男生女生也比較

公平 (N1130628)。

有 4 位志工 (B、I、K、O) 知道性騷擾相關規定，

工作平等，還有性騷擾那些 (K1130611)。

知道有防止性騷擾之類的法律 (I1130611)。

現在都有防止性騷擾之類的，會覺得服務起來比較安全 (B1130628)。

有 2 位志工 (L、M) 了解生活面的性平措施。

現在都說男生也要幫忙分擔家事什麼的 (M1130611)。

我有看到性別友善廁所之類的，也有看到很多地方在推動男女要平等 (L1130611)。

4 位志工 (C、G、H、J) 對性別平權政策沒有了解。

我自己是沒有遇到過性別不平等的問題，所以就沒有很關注 (H1130611)。

不是很知道政策都在幹嘛，沒有很了解 (G1130611)。

在對性別平權政策有了解的 11 位志工中，有 4 位志工 (B、I、K、M) 認為政策對自己有幫助。

對這個社會有幫助應該也算對我有幫助吧 (I1130611)。

有法律保護當然會覺得比較安全 (K1130611)。

有啊有啊，這樣觀念改變對大家都好 (M1130611)。

7 位志工不覺得有幫助。

有聽說一些保障女性措施，但根本沒有實質幫助啊，還不是跟以前一樣？人家心裡面還是有那個觀念在啊 (E1130528)。

廁所部分對我是沒什麼影響，我也用不到 (L1130611)。

我沒有遇過這些 (性騷擾) 事情，目前沒什麼感覺 (O1130628)。

我現在的工作男生還是比較多錢，但因為他們隨叫隨到的啦，所以就還是不太一樣。而且我做很久都沒有拿到模範勞工，女生拿到的也比較少 (A1130604)。

此外，多數志工認為自己沒有需要被滿足的權益，只有 A、C 兩位志工有相關需求。

工作待遇平等是我想要滿足的權益 (A1130604)。

就大男人主義啊，還有那些家暴案真的都好可憐，看了都好痛心。希望可以提供他們保護 (C1130628)。

目前沒有。就算有也要給人家一個方便的管道去反應(M1130611)。

在擔任榮欣志工期間，並沒有人遭遇性騷擾事件，也並未聽說有人遇到相關事件。

沒有遇到，每個月志工會議也沒有人反映，應該都蠻正常 (M1130611)。

沒有遇到，他們（榮民）都很善良。隊員也沒跟我反映過，主要我也不會讓志工一個人去訪視，怕出什麼事情 (L1130611)。

沒有啊，大家都很好，也沒遇過什麼不開心的 (A1130604)。

假設遇到性騷擾事件，大多數志工願意向他人求助。

我自己個性上比較敢說，就會去找朋友請他幫忙 (K1130611)。

應該要講出來，不然怎麼解決 (N1130628)？

現在不會啊。現在都有很多管道可以求助，可以跟警察什麼的說，不像以前不知道跟誰講，也都沒有人要管你啊 (A1130604)。

1 位志工不敢向他人求助。

會不好意思說啊，會怕丟臉不敢講 (O1130628)。

1 位志工表示沒有想法。

沒有遇過我也不知道 (I1130611)。

有關理想的性騷擾求助管道，有 6 位志工 (D、E、F、G、I、K) 提到求助警方。

直接求助警方最快 (G1130611)。

就當場跟對方說，或是直接報警 (D1130528)。

電話專線或找警察處理 (K1130611)。

2 位志工 (B、K) 提到可以使用電話專線。

電話專線或找警察處理 (K1130611)。

電話專線這種的 (B1130628)。

2 位志工 (A、L) 認為應有隱私保障。

我覺得要有隱私，不然人家可能會不敢說真實情況，而且一定要採取實際行動去改變現狀，不是說隨便走個過場，結果問題還是在那 (L1130611)。

當然是希望有隱私不要讓人家知道，而且希望是公家單位去調查，不然都說什麼要受害者提供證據，哪裡有這麼多證據？當下怎麼來的及？所以才需要警察啊 (A1130604)。

2 位志工 (L、N) 認為求助的管道要即時便利。

簡單方便，不要太複雜不然都搞不懂，而且要快一點解決 (N1130628)。

可以即時反映而且馬上有動作 (M1130611)。

個別志工則提出與同性傾訴、左鄰右舍關心、向督導反映及輔導老師介入關心等管道。

希望是輔導老師之類的角色介入關心 (H1130611)。

跟女生講會放心一點，看有沒有比較有辦法處理這種事情的人可以幫忙，說話比較有份量那種，才有用啊 (O1130628)。

就左鄰右舍多關心一點啊 (C1130628)。

跟督導(承辦人)這邊反映請他處理 (J1130611)。

多數志工對性別平權的滿意度持正面看法，少數人認為過度追求平權導致平等的界線模糊，令人不甚滿意。在性別平權政策方面，志工了解的面向多為職場與性騷擾相關政策，有 2 位志工提到性別友善廁所及家庭家事分擔，有 4 位志工則對相關政策沒有了解，此外，在了解性別平等政策的志工中，有 7 位認為該政策對自己沒有幫助，4 位認為有所幫助，多數志工也認為自己並無需要滿足的性

別權益。

在擔任榮欣志工期間，並沒有人發生性騷擾事件，但若不幸遭遇相關困擾，大多數人都願意向他人求助，僅 1 位志工會羞於開口。至於理想求助管道，志工們提出求助警方、電話專線、隱私保障、同性傾訴、左鄰右舍關心、向督導反映及輔導老師介入關心等管道。

(二) 檢討與建議：

1. 檢討：

(1) 性別平權落實的滿意度分歧：

大多數志工對性別平權的實踐表示滿意，然而仍有少數志工認為過度追求性別平權導致界線模糊，甚至對平權的理解感到困惑或不滿。這表明志工對性別平權存在認知差異。

(2) 對性別平權政策的了解程度不均：

雖然部分志工了解與性別平權相關的政策，但仍有一部分志工對這些政策缺乏了解或關注，甚至認為與自己無關，這可能導致志工未能充分保障自身的權益。

(3) 求助管道認識和使用意願：

有少數志工對性騷擾的求助抱有疑慮，並擔心隱私問題或面對羞辱。這顯示出在處理性騷擾事件的過程中，志工仍需要更多的心理支持和求助管道的指導。

2. 建議：

(1) 提供多元且符合實際需求的求助管道：

志工對於理想的求助管道提出了多元的建議，包括警方、電話專線、隱私保障、輔導老師等，但仍需進一步就現有資源及可行性進行研擬。另外在建立求助管道時，應特別注重隱私保護，避免讓受害者在尋求幫助時感到羞辱或恐懼。

(2) 加強性別平權教育與宣導：

針對性別平權的多樣性及其深層內涵進行更多的教育與宣導，為志工建立更為清晰和正確的性別平權觀念，並透過簡單易懂的資料和案例分析，讓志工了解政策與自身的關聯性，以及如何利用這些政策保障自己的權益。

(3) 提升對性騷擾的反應速度與效能：

強化求助管道的即時性和有效性，確保受害者能夠快速得到回應與處理。無論是通報給警方還是專業的心理輔導機構，都應該確保反應迅速且高效，減少拖延和不必要的困擾。

表 5-5 榮欣志工的實際需求與協助管道

| 項目 | 男性志工 | 女性志工 |
|--------------|---|---|
| 對性別平權落實的滿意度 | 滿意(H、M、L)、沒什麼負面感受(I)、覺得亂七八糟(E) | 滿意(A、J、K、N、O)、覺得越來越講究(B)、沒感覺(G)、覺得過度追求變反效果(D、F)、家暴頻仍(C) |
| 聽說過的性別平權政策 | 沒有很關注(H)、性騷擾防治(I)、女性保障(E)、家事分擔(M)、性別友善廁所(L) | 沒什麼了解跟研究(C、G、J)、工作平等(A、D、F、K、N)、性騷擾防治(B、K、O)、 |
| 政策是否有幫助 | 自己用不到(L)、觀念改變對大家都好(M)、對社會有幫助也算對自己有幫助(I) | 政策跟自身沒什麼關係(D、F、N)、沒遇過所以無感(O)工作上女性還是偏弱勢(K)、比較安全(A、K) |
| 需要被滿足的性別權益 | 沒有(L、M、H、I)、沒什麼需求(E) | 提供家暴者完整保護(C)、工作待遇平等(A)、沒有想法(B、J、K、N)、沒有(D、F、G、O) |
| 是否遇過性騷擾事件 | 沒有(E、H、I)、沒遇到也沒有人反映(M)、大家都很善良(L) | 沒有(B、C、D、F、J、K、N、O)、大家都很好(A) |
| 遭遇性騷擾是否會不敢求助 | 不會(H、M)、要說才能解決(L)、沒遇過不知道(I) | 不會(D、F、G、J、N)、有很多管道求助所以不會(A)、會願意找人談(C、K)、會不好意思說(O) |
| 理想性騷擾求助管道 | 有隱私(L)、即時處理(M、L)、報警(E、I) | 報警(D、F、G)、電話專線(K、B)跟承辦人反應(J)、有隱私(A)、跟同性說(O)、身邊人關心(C) |

第六節 小結

本節針對質化個案訪談結果，綜合整理提出研究結論及建議，共 2 部分，分別敘述如下：

一、研究結論：

- (一)雖然大部分榮欣志工在生活中並未感受到來自性別的壓力或不公平，性別也並非他們選擇服務工作類別的主要考量，但仍有一部分受訪者表示在家庭和職場中曾背負特定的性別責任或期待，而女性志工對於性別不平等待遇的感受較為明顯，例如家庭責任的分配以及職場升遷的性別偏見上。此外，有些女性志工甚至曾遭遇過性騷擾經驗，無論是職場或日常生活中，這也顯示了社會性別暴力問題的存在。
- (二)榮欣志工對於合格男性與女性應具備的特質有一定的共識。大多數志工認為合格男性應具備「責任感」與「擔當」；女性則普遍被認為應具備「溫柔」、「耐心」等特質，且大部分志工認為自己具備提出的這些特質，且觀念一直沒有改變。整體而言，志工的性別觀念多集中於傳統角色特質，僅有部分志工表示觀念有隨時間改變。
- (三)大部分志工參與服務的主要原因是樂於助人、退休後有時間服務，以及家人是榮民。服務內容方面，多數志工主要從事訪視問安，部分則協助支援活動或服務櫃台。服務過程中，大部分志工不曾遇到困難，即便友也會向隊長或承辦人求助，問題亦能順利解決。至於志工福利，大部分志工表示滿意，但仍有志工建議增加經費以安排年度聚餐及旅遊等活動。至於表揚方式，多數志工希望能夠通過上台領獎的方式得到肯定，也有部分志工建議增加獎金或禮品作為獎勵。
- (四)多數榮欣志工對性別平權的實施持正面看法，認為現在男女在許多方面逐漸平等，像是育嬰假、工作機會的公平等，但也有少數志工認為過度追求性別平等可能會使得性別的界線變得模糊，甚至對平權的定義感到困惑。在了解性別平權政策方面，志工主要熟悉的是職場性別平等與性騷擾防治政策。但有部分志工對於政策的實際效果持懷疑態度，認為雖然有保障措施，但實際執行上的成效仍然有限。至於性騷擾事件，並沒有榮欣志工在服務中遭遇或聽聞相關事件，但多數志工表示，若遇到性騷擾事件會願意尋求他人的幫助。

二、研究建議：

- (一)為了促進性別平等，在家庭面向上，應鼓勵男女共同承擔家庭責任，實踐性別平等，並加強對性別角色期望的反思與批判。在服務工作面向上，應檢討工作分配機制，消除工作及職位選擇中的性別偏見，亦能鼓勵女性嘗試不同面向的工作，促進更多元的工作體驗。在教育面

向，可以定期舉辦性別平等教育與訓練，幫助榮欣志工理解性別平等的意義，以及性騷擾的定義與後果，從而減少因認知缺乏導致的性騷擾事件。此外，應建立健全的性騷擾防範與舉報機制，對性騷擾行為進行嚴格的監管和懲處，並為遭受性騷擾的受害者提供心理輔導與法律援助，減少受害者的孤立與無助感。

- (二) 為了促進性別平等與多元觀念的發展，首先應強化性別平等教育，鼓勵志工思考性別角色的流動性與多樣性，並強調每個人可以根據自身的特質和興趣來表達自我，不必受到傳統性別角色的束縛。此外也可以透過提供性別議題的相關資訊，讓志工反思自己對性別的潛在偏見。
- (三) 為了提升榮欣志工的服務經驗，可以根據志工的興趣與專長，提供更多元化的服務任務，或讓志工參與策劃，以提高志工服務的成就感，並激發參與熱情。其次，為了解決交通上的不便，可以請社區組長協助接送。此外，建議提供更多物質激勵，如獎金、禮品卡或旅遊津貼等，以提升志工的滿意度和持續參與動力。
- (四) 在提升性別平權與性騷擾防治方面，首先需要提供多元且符合實際需求的求助管道。志工提出了包括警方、電話專線、隱私保障及輔導老師等多樣的求助方式，但仍需對現有資源的可行性進行進一步的研擬與完善。在設立求助管道時，必須特別注重隱私保護，避免讓受害者在尋求幫助時感到羞辱或恐懼。其次，應加強性別平權教育與宣導，使志工能夠建立正確的性別平權觀念。這可以透過簡單易懂的資料與案例分析，讓志工更好地理解政策與自身權益的關聯性，並學會如何利用這些政策來保障自己的權益。最後，應提升對性騷擾的反應速度與效能，強化求助管道的即時性和有效性，確保受害者能夠迅速得到回應與處理。無論是通報給警方還是專業的心理輔導機構，都應確保反應迅速且高效，減少拖延和不必要的困擾，讓受害者能夠得到適當的支持與協助。提出的，，也能，

第六章 研究結論與建議

本章針對桃園榮服處榮欣志工為焦點，針對榮服處榮欣志工現況、量化問卷與質性訪內容，總結性別因素在志願服務領域中的影響，綜合整理分別提出研究結論與研究建議與執行策略和可行性評估，共 3 節，敘述如下：

第一節 研究結論

本節將桃園榮服處榮欣志工的量化問卷與質性訪談內容進行綜整，研究結論分別針對志工年齡與性別差異、性別角色觀點差異、性別經驗的差異、性別平等政策的認知與滿意度、志工參與動機與服務需求、性別責任與性騷擾經驗、志工對於性別角色的期望、服務動機與福利需求、性別平權政策實施情況，共 9 部分，分別敘述如下：

一、志工年齡與性別差異：

榮欣志工年齡呈高齡化，男性志工集中在 61-70 歲，女性則為 71-80 歲。男性志工的平均學歷較女性高，反映過去的性別歧視，女性接受高等教育機會較少。男性的經濟來源多為退休金或儲蓄，而女性則依賴配偶或子女。志工參與動機上，男性偏好外在回報，如社會地位與表揚；女性則更注重情感價值。

二、性別角色觀點差異：

男性志工較支持傳統性別角色觀念，如「男主外、女主內」，並認為男性適合擔任領導職位；女性志工則偏向支持性別平等，對跨性別者等議題認同度較高。男性認為現有的性別平等制度已足夠，而女性則對保障自身權益更為關注，並對性騷擾防治法的了解較深。

三、性別經驗的差異：

女性志工在性別不平等待遇、性騷擾、性別角色要求等方面有更多經歷，這與女性長期受到物化影響有關，因此對性別不平等與求助機制的認知更敏感。

四、性別平等政策的認知與滿意度：

女性志工對性別申訴管道的評價較低，對服務環境的滿意度也低於男性。男性更常被視為領導者，較少遇到性騷擾等問題，因此對服務環境的評價較高。男性在待遇、服務時段安排等方面表現出更高滿意度。

五、志工參與動機與服務需求：

男性志工在「打發時間」、「交朋友」等動機上得分較高，而女性則更重視「豐富生活」和「社會貢獻」，顯示男性更注重外在回報，女性則更關注內在情感滿足與社會責任感。

六、性別責任與性騷擾經驗：

儘管大多數志工未感受到性別壓力或不公平，部分女性志工表示在家庭和職場中曾背負性別責任或面對性別偏見，並有女性曾遭遇性騷擾，顯示性別暴力問題依然存在。

七、志工對性別角色的期望：

志工普遍認為合格男性應具備「責任感」與「擔當」，女性則應具備「溫柔」、「耐心」。大多數志工認為自己具備這些特質，且性別角色觀念未有太大變化。

八、服務動機與福利需求：

志工參與服務的主要原因是樂於助人、退休後有時間服務，並且多數志工從事訪視問安。大部分志工對服務過程滿意，但有志工建議增加年度聚餐與旅遊等活動。志工希望通過上台領獎的方式獲得肯定，並建議提供獎金或禮品作為獎勵。

九、性別平權政策的實施情況：

大多數榮欣志工對性別平權的實施持正面看法，認為男女在育嬰假和工作機會等方面逐漸平等。但少數志工認為過度追求性別平等可能使性別界線模糊。對於性騷擾防治政策，大部分志工認同，並表示若遇到性騷擾事件，會尋求他人幫助，但部分人對政策的執行效果持懷疑態度。

第二節 研究建議

本節針對榮欣志工的現況與量化問卷與質性問卷結果，提出建議，分別針對高齡化志工招募、促進性別平等的措施、增強女性志工的權益保障、打破性別偏見與性騷擾防治、改善女性志工福利與設施、設計不同回饋機制、促進家庭與服務工作中的性別平等、性別平等教育訓練、提升服務經驗與志工滿意度、性別平等與性騷擾防治機制及未來研究建議 11 部分，敘述如下：

一、高齡化與志工招募：

為應對志工高齡化問題，建議招募時間較為自由的大學生或新退榮民，平衡志工年齡結構。男性志工較重視外在回報，如社會地位與表彰，而女性則偏好情感支持，因此可設計針對性的回饋機制，對男性提供社會認可，對女性則提供情感回饋。此外，針對教育程度的差異，應提供學習資源，提升志工的專業能力，並協助女性志工減輕對家庭經濟的依賴。

二、促進性別平等的措施：

儘管大部分志工認同性別平等，男性主導現象仍然存在。建議調整幹部職位的性別比例，促進性別平等。同時，應根據個人能力進行工作分配，避免性別偏見，確保每位志工能發揮其潛力。

三、增強女性志工的權益保障：

女性志工對權益保障的重視高於男性，建議開設法治普及課程或設立諮詢窗口，增進女性對性別平權法律的認識。可定期舉辦交流會，讓女性分享經歷，增進男性對性別議題的理解與敏感度。

四、打破性別偏見與性騷擾防治：

為減少性別偏見的影響，應鼓勵志工突破傳統性別角色，嘗試不同類型的工作。對於女性志工對性騷擾申訴管道的不信任，應邀請相關單位進行演講，並分享成功的案例，展示管道的有效性。榮服處應定期進行性別平等自我評估，並修正相關方針。

五、改善女性志工福利與設施：

女性志工對權益保障的滿意度較低，主要原因是對制度及性別友善設施的認同感不足。建議根據女性志工的意見調整設施和政策，並對績優志工的評選標準進行具體且公平的調整，設立女性保障名額。

六、設計不同回饋機制：

男性志工較重視外在報償，女性則更重視內在回報。為滿足不同性別志工的需求，建議為男性志工提供物質獎勵，為女性提供感謝卡或獎狀，從而激發志工的參與動機並提升其滿意感。

七、促進家庭與服務工作中的性別平等：

應鼓勵男女共同承擔家庭責任，反思性別角色的期待。在服務工作方面，應檢討性別偏見，消除工作分配中的性別不平等，並鼓勵女性嘗試不同的工作角色，提供更多元的工作體驗。

八、性別平等教育與訓練：

定期舉辦性別平等教育與訓練，有助於志工理解性別平等的核心價值與性騷擾的後果。建立健全的性騷擾防範與舉報機制，並為受害者提供心理輔導與法律援助，減少孤立與無助感。

九、提升服務經驗與志工滿意度：

為提升志工服務體驗，可根據興趣與專長提供更多元的服務任務，或讓志工參與服務策劃，增加其成就感。為解決交通不便問題，可請社區組長協助接送。同時，提供物質激勵，如獎金或禮品卡，提升志工的滿意度與參與動力。

十、性別平等與性騷擾防治機制：

應提供多元且符合需求的求助管道，並加強性別平權教育，讓志工理解政策與自身權益的關聯，進而保障自己的權益。對性騷擾事件應提高反應速度和效能，確保受害者能迅速得到回應與處理，並減少不必要的困擾。

十一、未來研究建議：

本研究以桃園榮服處榮欣志工進行量化及質性問卷，了解志工志願服務動機，參與情形，性別角色認知、權益認知與性別經驗等問題探討，未來建議擴大研究範疇，納入多元背景與更多樣化之志工群體，透過更廣泛的數據收集與比較分析，以提升研究結果之外部效度與普適性，進一步深化對相關議題的學術理解與實務意涵。

第三節 執行策略與可行性評估

本節針對桃園榮服處榮欣志工量化問卷及質性問卷分析結果與檢討建議，提出執行策略及可行性評估與結語，共 3 部分，敘述如下：

一、執行策略：

綜合前述研究結論與建議，針對志工面臨高齡化問題及性別不平等問題，就現行榮欣志工組織進行執行策略設計與建議，提出從短期到長期的具體措施。

短期策略著重於多元化招募與性別平等教育；中期策略進一步推動性別中立的工作分配與跨世代合作；長期則以可持續性為核心，強調建立全面的性別平等文化與保障體系（表 6-1）。本執行策略的設計能有效提升志工組織的性別平等與權益保障，並可作為未來志工管理與政策制定的參考。

表 6-1 榮欣志工面臨高齡化問題及性別不平等問題執行策略建議

| 策略項目 | 短期策略 | 中期策略 | 長期策略 |
|----------------------|--|---|---|
| 高齡化與 志工招募 策略 | 招募大學生與新退 役軍人，調整年齡 結構，確保性別平 衡。 | 建立跨世代合作平 台，促進不同年齡 層間的知識與經驗 交流。 | 發展長期性志工招募 機制，融入性別平等 理念，確保招募可持 續。 |
| 促進性別 平等 | 開展性別平等培 訓，調整幹部職位 的性別比例。 | 實施性別中立工作 分配，根據能力分 配任務，消除性別 偏見。 | 性別平等主流化，將 性別敏感性嵌入所有 決策過程與組織運作 中。 |
| 增強女性 志工的權 益保障 | 設立女性專屬的權 益保障窗口，開展 法治教育與權益普 及。 | 設立針對女性的專 屬福利計劃，舉辦 經驗交流與支持性 活動。 | 建立全方位的女性權 益保障體系，確保薪 酬與福利平等。 |
| 性別平等 與性騷擾 防治機制 | 加強性別平等與防 性騷擾教育，設立 有效的舉報機制。 | 成立專業防治小 組，定期檢討與優 化防治政策。 | 內化性別平等文化， 確保性別平等政策貫 徹於組織文化與運作 中。 |

各項執行策略，分別敘述如下：

(一)高齡化與志工招募策略：

短期內應注重志工招募的多樣性，吸引大學生與退役軍人等群體，並在中期通過跨世代合作平台促進不同年齡層的經驗交流，最終在長期內構建性別平等與可持續的招募體系。

(二)性別平等推動：

需在短期內進行性別平等教育與幹部職位的性別調整，中期進一步強化性別中立工作分配，長期則需主流化性別平等，確保所有層級決策過程中融入性別敏感性。

(三)女性志工權益保障：

短期策略可設立專屬的女性權益保障窗口，並加強法治教育；中期策略則應設立針對女性的福利計劃，長期則需建立全面的女性權益保障體系，實現薪酬與福利平等。

(四)性別平等與性騷擾防治：

從短期到長期，應持續加強性別平等教育與防性騷擾措施的實施，並建立有效的舉報機制，最終形成組織文化中的性別平等價值。

二、可行性評估：

從可行性評估角度來看，短期策略相對容易實施且資源需求較低，能迅速見效；中期與長期策略則需要更大的資源投入與時間支持，且可能會面臨組織結構性阻力，但其長遠效果將有助於實現全面的性別平等和增強志工的多元性與可持續性。

三、結語：

綜合來說，上述策略設計從短期到長期逐步推進，旨在解決高齡化與性別平等問題，增強女性志工的權益保障，並建立有效的性別平等與防騷擾機制。短期內重視招募多元性別與年齡的志工，並加強性別平等教育；中期則著重於促進跨世代與性別平等的工作分配；長期則致力於建立可持續的性別平等體系，確保志工在性別與權益保障上得到平等待遇。

本研究提出的建議執行策略設計能有效提升志工組織的性別平等與權益保障，並可作為未來志工管理與政策制定的參考。通過分階段的策略實施，志工組織可逐步建立更為平等與包容的環境，提升志工的參與感與滿意度，對未來志工管理與政策制定具有重要的意義。各策略在實施過程中，需根據實際情況進行調整，並持續評估其效果與可行性，以確保策略的長期成功與可持續發展。

參考文獻

- 方和明、陳俐璉、陶文祺、陳敦禮（2017）。社區老人志願服務參與行為之影響因素探討。弘光人文社會學報，20，127-156。
- 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。
- 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。
- 石泐、林寶珠、郭玟玟（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。[https://dio.org/10.6283/JOCSG.201909_7\(3\).204](https://dio.org/10.6283/JOCSG.201909_7(3).204)
- 全國法規資料庫（2024，3月22日）。志願服務法。
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050131>
- 朱蘭慧（2002）。男性性別角色刻板印象形成與鬆動之研究（碩士論文）。台北市：國立臺灣師範大學家政教育研究所。
- 李美枝（1995）。社會心理學。新北市：文笙書局。
- 呂朝賢、鄭清霞（2005b）。民眾參與志願服務及其投入時間的影響因素。東吳社會工作學報，13，121-164。<https://dio.org/10.29734/SJSW.200512.0004>
- 巫麗雪、王維邦、洪士峰（2020）。無暇擔心：社會參與在高齡生活中的角色。中華心理衛生學刊，33（2），175-206。
- 林麗味、許璿勻、蕭欣宜、黃國城、王香蘋、葉淑惠（2018）。社區高齡者參與志願服務動機、社會支持及生活滿意度。長庚護理，29（4），517-532。[http://dx.doi.org/10.6386/CGN.201812_29\(4\).0002](http://dx.doi.org/10.6386/CGN.201812_29(4).0002)
- 胡幼慧、姚美華（1996）。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。巨流出版社。

高淑娟 (1998)。大學教師性別角色態度與工作投入相關研究 (碩士論文)。台南市：國立成功大學綜合教育學類。

張春興 (1989)。張式心理學辭典。台北市：東華書局。

陳欽雨、呂博裕、林嘉慧 (2020)。志工工作滿足及持續服務意願之影響因素研究-以中華民國紅十字會為例。運動與遊憩研究，15 (2)，1-13。http://dx.doi.org/10.29423/JSRR.202012_15(2).01

陳芬苓 (2014)。性別與性別主流化。識讀性別平等與案例分析，17-18。https://gec.ey.gov.tw/Page/1A7CF74B6BA8CB15

國軍退除役官兵輔導委員會 (2024, 3 月 22 日)。國軍退除役官兵輔導委員會榮欣志願服務實施要點。https://law.vac.gov.tw/vaclaw/LawContent.aspx?id=FL030544

游正民 (2009)。社區志工參與動機與社區意識對持續服務影響之研究-以霧峰鄉社區志工為例 (碩士論文)。台中市：朝陽科技大學休閒事業管理所。

許麗娟 (2010)。志願服務者之特質、性別角色對參與動機與服務類型選擇影響之研究—以南投縣為例 (碩士論文)。台中市：亞洲大學社會工作學系。

湯寶玉、林國瑞、連冠昱 (2018)。2017 臺北世大運志工工作滿意度與再服務意願之研究。金門體育學報，1 (2)，27-39。http://dx.doi.org/10.6855/JKS.201807_1(2).0003

曾華源、白倩如、李仰慈 (2018)。長者參與志願服務之價值與措施-增權取向。社區發展季刊，163，56-66。

蔡汶玲、宋素卿、董道興、劉杏元 (2023)。影響高齡志工持續參與志願服務及其生活品質之因素探討。長期照護雜誌，26 (1)，https://doi.org/10.6317/LTC.202306_26(1).0005。

蔡汶玲、宋素卿、董道興、劉杏元 (2023)。影響高齡志工持續參與志願服務及其生活品質之因素探討。長期照護雜誌，26 (1)，https://doi.org/10.6317/LTC.202306_26(1).0005。

劉秀娟 (1999)。兩性教育。台北市：揚智文化。

劉秀娟、林明寬 (1996)。兩性關係：性別刻板化與角色。台北市：揚智文化。

嚴玉華、龔志銘 (2015)。醫院志工之工作動機、工作投入與工作滿意度相關性之研究-以某區域醫院為例醫院。醫院雙月刊，48 (5)，22-34。

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.
<https://doi.org/10.1348/096317908X383742>

Choi, N. G., Burr, J. A., Mutchler, J. E., & Caro, F. G. (2007). Formal and Informal Volunteer Activity and Spousal Caregiving among Older Adults, *Research on Aging*, 29(2), 99–124.

Finkelstein, M. A. (2008). Volunteer satisfaction and volunteer action: A functional approach. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 36(1), 9–18.

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.

Phillips. L., & Phillips. M. (2011). Altruism, Egoism, or Something Else: Rewarding Volunteers Effectively and Affordably. *Southern Business Review*. 36(1). 23–35.

Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26(1): 215–240.

Zappalà, 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.

附錄一、桃園市榮民服務處榮欣志工性別平等調查問卷

第一部分 個人基本資料

1. 生理性別：

1. 男性 2. 女性 3. 其他

2. 年齡：

1. 20歲(含)以下 2. 21-30歲 3. 31-40歲 4. 41-50歲 5.
 51-60歲 6. 61-70歲 7. 71-80歲 8. 81歲以上

3. 教育程度：

1. 國小及以下 2. 國中 3. 高中職 4. 大學及大專 5. 碩士 6.
博士

4. 宗教狀況：

1. 道教 2. 佛教 3. 一貫教 4. 基督教 5. 天主教 6. 無 7.
其他

5. 婚姻狀況：

1. 未婚 2. 已婚 3. 喪偶 4. 離婚 5. 分居

6. 居住狀況：

1. 與配偶同住
2. 與配偶及子女同住
3. 與子女同住
4. 獨居
5. 其他(與姊妹、弟弟同住)

7. 目前主要經濟來源(勾選一項最主要的)

1. 自己的工作或營業收入
2. 配偶提供或子女奉養
3. 自己的儲蓄、投資所得、退休金或保險給付
4. 政府津貼或補助
5. 其他

8. 自評經濟狀況：

1. 相當困難 2. 略有困難 3. 大致夠用 4. 充裕有餘

9. 自評健康狀況：

1. 不好 2. 普通 3. 好 4. 很好

10. 職業：

1. 家管 2. 軍人 3. 教職員 4. 公務員 5. 勞工 6. 自由業

11. 職業狀況：

1. 工作中 2. 家管 3. 退休 4. 從未工作

12. 退休狀況：

1. 家管或從未工作 (0年)
2. 未滿5年
3. 未滿10年
4. 未滿20年

13. 榮欣榮欣志工服務年資

1. 1-3年 2. 3-5年 3. 5-10年 4. 10年以上

14. 透過何種管道加入榮欣志工：

1. 官網招募資訊 2. 志工關懷活動 3. 朋友介紹 4. 家人介紹
5. 其他

15. 是否參與其他志工團隊：

1. 是，請寫出名稱_____ 2. 否

16. 參與的榮欣志工服務項目(較常投入的服務選項排在前面)

____>____>____>____>____>____>____

1. 電話問安 2. 關懷訪視 3. 送餐或共餐服務 4. 環境打掃 5. 櫃台接待 6. 愛心物資發放 7. 節慶探訪 8. 其他

第二部分 性別意識調查

探討榮欣志工是否感受到社會上的性別角色框架，以及其對性別議題的看法。

| 題號 | 題目 | 否 | 是 |
|----|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 您是否知道性別平權相關的政策或法規？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 您是否同意男主外、女主內的說法？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 您是否認為女性比男性更適合做照顧工作？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 您是否認為男生和女生應該享有相同權利？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | 您是否認為跨性別者、同性戀等身分，是應該被接受且享有平等權利的？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | 您是否認為男性比較適合擔任志工隊長或幹部等職位？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | 您是否知道(聽過)「性騷擾防治法」？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | 您是否知道「性騷擾防治法」的適用對象？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | 您是否知道(聽過)「性別平等工作法」？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 您是否知道「性別平等工作法」的適用對象？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 您是否知道(聽過)「性別平等教育法」？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | 您是否知道「性別平等教育法」的適用對象？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | 您是否知道上述三個性騷擾防治法規適用對象的區別？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | 您是否認為現階段的性別平等制度很完善？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15 | 您是否認為性別平等教育是重要的？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第三部分 性別經驗調查

探討個人在居家、日常生活或職場中有關性別待遇的相關經驗。

| 題號 | 題目 | 否 | 是 |
|----|-------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 您是否曾經因為性別遭受過不平等對待？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 您是否曾遭受言語性騷擾(例如：黃色笑話)？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 您是否曾遭受視覺性騷擾(例如：散播色情圖片)？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 您是否曾遭受行為性騷擾(例如：不當肢體碰觸)？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | |
|----|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5 | 您是否曾遭受性要求的騷擾(例如：被要求以性服務換取升遷機會)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | 您是否曾被要求符合特定性別角色(例如：男兒有淚不輕彈、女生要溫柔)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | 您是否曾因性別放棄做特定工作，或被拒絕做特定工作? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | 您是否知道當性別權益受到損害時可以求助的管道? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | 您是否知道遇到性騷擾事件可以撥打 110 或 113 求助? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 您是否知道性騷擾或侵犯他人，需負刑事及民事責任，且機關內部也要懲處? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 您是否曾目睹、或聽說他人在工作場所中因性別而遭受不公平待遇? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | 您的親友是否曾遭遇過性騷擾事件? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | (續上)若有，他的作為是：_____ | | |

第四部分 服務狀況調查

探討榮欣志工在服務期間有關性別待遇的相關經驗。(若沒有經驗則勾選非常不同意)

| 題號 | 題目 | 非常不同意 | 不同意 | 無意見 | 同意 | 非常同意 |
|----|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 我認為桃園榮服處提供的服務環境是友善且平等的。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 我在服務時曾遭受言語性騷擾(例如：黃色笑話)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 我在服務時曾遭受視覺性騷擾(例如：散播色情圖片)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 我在服務時曾遭受行為性騷擾(例如：不當肢體碰觸)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | 我在服務時曾遭受性要求的騷擾(例如：被要求以性 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | |
|----|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 服務換取升遷機會) | | | | | |
| 6 | 志工隊會以性別做為分派工作的依據。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | 我認為以性別做為分派工作的依據是公平合理的。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | 因為我是男生(女生、其他)，所以更擅長服務照顧工作。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | 我認為性別是影響志工隊選擇幹部的因素之一。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 我在服務時受到性騷擾，桃園榮服處能提供有效申訴管道。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第五部分 志工權益需求調查

探討榮欣志工服務過程，對相關權益的滿意程度及需求。

| 題號 | 題目 | 非常不同意 | 不同意 | 無意見 | 同意 | 非常同意 |
|----|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 我對榮欣志工的待遇感到滿意。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 我對榮欣志工服務時段的安排感到滿意。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 我認為榮欣志工服務的時間安排是合理的。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 我認為榮欣志工的性別平等制度足夠和完善。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | 我對桃園榮服處的性別友善設施(例如：哺乳室)是滿意的。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | 我認為了解性別權益有助於服務照顧工作。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | 近一年參與性別平等相關研習的次數。 | 0次 | 1次 | 2次 | 3次 | 4次 以上 |
| 8 | 我對目前交通誤餐費金額的滿意度情形？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | 我對目前志工參訪活動名額的滿意度情形？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 我對於志工的獎勵機制滿意情形？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | |
|----|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | | | | |
| 11 | (承上題)希望的獎勵方式：_____ | | | | | |
| 12 | 我認為桃園榮服處對於績優志工評鑑標準滿意度情形。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | 我對於桃園榮服處提供更多性別平等或志工工作的意見表達管道之滿意度情形。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第六部分 服務動機調查

探討榮欣志工決定參與志願服務的內在與外在動機。

| 題號 | 題目 | 非常不同意 | 不同意 | 無意見 | 同意 | 非常同意 |
|----|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 我希望透過擔任榮欣志工讓自己更開心。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 我想透過擔任榮欣志工打發時間。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 我希望透過當志工讓自己能自我成長。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 我想透過擔任榮欣志工豐富生活。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | 我擔任榮欣志工是希望能多交朋友。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | 我想藉由擔任榮欣志工學會新技能。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | 擔任榮欣志工讓我跟得上社會趨勢。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | 我希望透過擔任榮欣志工累積陰德與福報。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | 擔任榮欣志工能為我帶來好名聲。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 我想藉由擔任榮欣志工讓社會變得更好。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 我希望透過擔任榮欣志工獲得實質福利，例如：表揚獎牌、獎金……等。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第七部分 服務投入因素調查

探討榮欣志工願意持續服務的原因。

| 題號 | 題目 | 非常不同意 | 不同意 | 無意見 | 同意 | 非常同意 |
|----|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 擔任榮欣志工的過程讓我覺得生活有意義。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 擔任榮欣志工時讓我覺得自己被需要。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 擔任榮欣志工能獲得交通誤餐費。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 榮欣志工服務時段與時長的安排讓人滿意。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | 服務內容跟我的興趣、專長一致讓我願意持續擔任榮欣志工。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | 榮欣志工隊管理有素、氣氛和諧讓我想繼續服務。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | 榮欣志工隊中有志同道合的好友。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | 家人支持與鼓勵我繼續擔任榮欣志工。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | 持續擔任榮欣志工能獲得實質的福利(例如：榮譽卡、表揚機會)。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

附錄二、桃園市榮民服務處榮欣志工個案訪談大綱

一、個人基本資料

1. 生理性別：

1. 男性 2. 女性 3. 其他

2. 年齡：

1. 20歲(含)以下 2. 21-30歲 3. 31-40歲 4. 41-50歲 5.
 51-60歲 6. 61-70歲 7. 71-80歲 8. 81歲以上

3. 教育程度：

1. 國小及以下 2. 國中 3. 高中職 4. 大學及大專 5. 碩士 6.
博士

4. 宗教狀況：

1. 道教 2. 佛教 3. 一貫教 4. 基督教 5. 天主教 6. 無 7.
其他

5. 婚姻狀況：

1. 未婚 2. 已婚 3. 喪偶 4. 離婚 5. 分居

6. 居住狀況：

1. 與配偶同住
2. 與配偶及子女同住
3. 與子女同住
4. 獨居
5. 其他(與姊妹、弟弟同住)

7. 目前主要經濟來源：

1. 自己的工作或營業收入
2. 配偶提供或子女奉養
3. 自己的儲蓄、投資所得、退休金或保險給付
4. 政府津貼或補助
5. 其他

8. 自評經濟狀況：

1. 相當困難 2. 略有困難 3. 大致夠用 4. 充裕有餘

9. 自評健康狀況：

1. 不好 2. 普通 3. 好 4. 很好

10. 職業：

2. 家管 3. 軍人 4. 教職員 5. 公務員 6. 勞工 7. 自由業

11. 職業狀況：

1. 工作中 2. 家管 3. 退休 4. 從未工作

12. 退休狀況：

1. 家管或從未工作 (0年)
2. 未滿5年
3. 未滿10年
4. 未滿20年

13. 榮欣榮欣志工服務年資

1. 1-3年 2. 3-5年 3. 5-10年 4. 10年以上

14. 透過何種管道加入榮欣志工：

1. 官網招募資訊 2. 志工關懷活動 3. 朋友介紹 4. 家人介紹
5. 其他

15. 是否參與其他志工團隊：

1. 是，請寫出名稱_____ 2. 否

16. 通常進行什麼類型的服務項目？

二、性別經驗

探討志工在生活中有關性別的相關體驗

1. 您有沒有因為自己是男生(女生)而被要求展現什麼特質，或因此背負什

麼期待嗎？

2. 您曾經因為自己是男生(女生)受到不平等的對待嗎？
3. 您有遭到性騷擾的經驗嗎？
4. 性別會影響您對服務工作類型的選擇嗎？

三、性別角色認知

探討志工對於自身性別的看法，以及在生活中扮演的角色

1. 您覺得一個合格的男生(女生)應該擁有什麼特質？為什麼？
2. 您覺得自己具備這些特質，或希望具備這些特質嗎？
3. 隨著時間改變，您的想法有不同嗎？
4. 社會對於性別的印象，會影響您的行為表現嗎？

四、服務經歷

探討志工的實際服務經驗

1. 請問您擔任榮欣志工多久了？
2. 您為什麼想要擔任志工並且願意持續服務至今？
3. 您主要的服務內容是什麼？
4. 您有沒有遇到特別困難的工作？
5. 您服務時曾經發生或聽聞什麼不愉快的經歷嗎？
6. 您服務發生困難時會怎麼求助？有得到解決嗎？
7. 您對於目前志工的福利制度(交通誤餐費、表揚大會等)滿意嗎？
8. 隊長是否經常自掏腰包獎勵志工或墊支餐費？
9. 這種情況發生了幾次，您的感受為何？
10. 您偏好什麼樣的表揚方式呢？

五、性別權益需求

了解志工的實際需求與協助管道

1. 您覺得現階段性別平權落實情況令人滿意嗎？
2. 您有聽說哪些推動性別平權的政策？這些政策有幫助到你嗎？
3. 您覺得自己哪方面的性別權益需求最需要被滿足？

4. 您認為用什麼方式能最快速有效協助促進你的權益？
5. 您在榮欣志工服務期間是否碰過或聽過性騷擾事件？
6. 您在榮欣志工服務期間是否碰過或聽過榮民性騷擾志工的情形？後來如何解決
7. 如果您遭遇性騷擾，會不會覺得難以啟齒而求助困難？
8. 設置什麼樣的求助管道對您而言是理想的？