

# 農村組織成員與居民對農村志願服務團隊認知與需求評估之研究 \*

陳馨馨 \*\*、林佳靜 \*\*\*

## 摘 要

志願服務活動的發展進程存在一個可循的脈絡，即是先由個人對社區事務關懷的熱忱，發展至社區共同活動，然後私人機構陸續設立，最終在避免資源競爭與濫用的壓力下，發展出整合性的慈善活動，隨後因為工業化與都市化，而引進專業性之慈善團體。在今日大環境與文化之變遷，農村與都市雖因交通日趨便捷，而在地理空間上之距離縮小，但實際上其二者之間生活機能與品質之差距仍大，農村居民正面臨調整此轉變之處境，然為保存我國農村僅有的風土與文化色彩，提升民眾生活品質，就必須先從農村本身之志願服務機制著手進行規劃。我國於 2001 年一月二十日立法通過之『志願服務法』，對於目前農村社區欲積極推動之志願服務體系建構而言，在相關農業決策單位正視此趨勢之際，對於縮小城鄉差距，改善農村生活品質的構想，當下應立即推動相關方案，以照顧農村居民之生活。本研究除了探索目前農村地區志願服務團隊屬性與執行情形之外，且針對農村組織與當地農村居民對當地志願服務團隊之需求作了審慎評估，最後並提出建立當地志願服務團隊之有效配套方案，以契合農村居民對志願服團隊之實際需求。

關鍵詞：需求、需求評估、志願服務團隊、農村組織

---

\*本研究承行政院農業委員會科技研究計畫【92 農科-1.6.4-輔-#1(17)】補助，謹此致謝。

\*\*陳馨馨為朝陽科技大學社會工作系副教授。

\*\*\*林佳靜為朝陽科技大學社會工作系兼任講師。

# 農村組織成員與居民對農村志願服務團隊認知與需求評估之研究

陳馨馨、林佳靜

## 壹、前言

長久以來，經濟學家普遍認為提昇人民生活品質必須透過經濟層面的改造著手，直到制度經濟學的出現，才說明企業或個體追求利潤極大或效用極大的目標函數已不確實，亦即在經濟社會中，人類的生存價值並不僅僅侷限於追求個體最大的利基。相反地，人群中逐漸產生一種相互關懷與扶持的行為，這種行為猶如犧牲自己的時間、財力去援助需要幫助的人、去提供社會服務，這類服務性活動雖然消耗本身有限資源，卻帶給人類生存價值的改觀，以及自我肯定的提升。

根據 2001 年財政部『財政統計年報』、內政部『內政統計年報』與主計處『國民經濟動向季報』資料顯示，各級政府社會福利支出淨額中福利服務支出由 1999 年的 1,146 億元增加至 2001 年的 1,791 億元，上升 56.3%，相較於十年前(1991 年)同期大幅增加 2.9 倍；相對地，國民就業支出卻由 1999 年的 36 億元，減少為 2001 年的 33 億元，下滑 8.3%，相較於十年前增加 13.8%；平均每人社會福利受益淨額由 1999 年的 12,786 元增加為 2000 年的 24,026 元，增加 87.9%，也較 1991 年增加將近 3.2 倍。

2001 年內政部之『中華民國內政統計年報』資料顯示，國內社會團體數為 18,645 個（約每一萬人就產生 8.3 個社會團體）；社區發展協會數為 5,584 個（社區居民參與此類組織之比率為 4.7%），上述資料說明目前台灣社會已正朝社會福利國家邁進，因此研究者將研究動機聚焦於農村現有志願服務團隊之建構，以第三系統（部門）（the third sector）去成就富麗農村希望工程的基石。

由於公部門的就業政策推展往往需要時程運作，而私部門為符合營運上的經濟效益，必須節省不必要的人事開銷，故對於參與地方公眾事務之熱誠頗受爭議。此一時點若能考量第三部門的中立功能與客觀角色，適時將第三部門妥適納入農村生活機制中，讓這類志願服務團體結合社會資源，遵循「地方人做地方事」的理念，再與公部門、私部門以及其他非營利機構相融合，俾使農村生活品質不僅經由志願服務團體的協助與再造，同時能塑造農村利他主義的精神，拉近後現代農村居民的距離。這般經由農村地方或社區開始營造的落實志願服務專案，首要之務，應該客觀且審慎地探討地方上對志願服務團隊之需求評估（need assessment）。

## 一、研究目的

隨著我國志願服務法的通過，回顧相關社會工作以及志願服務的文獻來看，農村地區的志願服務體系建構較晚，傳遞資訊亦較都市緩慢，因此本研究主要在探討農村組織成員與居民對於志願服務的認識程度，以及對於相關服務團隊之需求，並探索目前台灣地區農村志願服務團隊之實際執行情形。本研究計畫乃基於建構相關農村志願服務團隊之前，應妥善規劃一系列志工農村之策略，並且經由事前之需求分析，不僅可以避免往後政策執行上的問題與降低成本，更能落實志願服務精神之效度，其目的有：

- (一) 探索目前農村地區志願服務團隊屬性與執行情形。
- (二) 針對農村組織與當地農村居民對志願服務團隊之需求作審慎評估。
- (三) 提出建立當地志願服務團隊之有效配套方案，以契合農村居民對志願服務團隊之實際需求。

## 二、研究對象與方法

本研究為了瞭解農村志願服務團隊運作的情形，以及居民對於該團隊或組織的認知，以實際居住於台灣地區北、中、南、東等四大地理區域中，由 2002 年全國績優四健推廣工作鄉（鎮/市）經過抽樣篩選，共計選出東部（新秀地區、鹿野地區、礁溪鄉）；北部（三重市、泰山鄉）；中部（鹿谷鄉、大里市）與南部（烏松鄉、官田鄉、九如鄉）等全台十處鄉鎮市作為訪查地區。並依照分叢隨機抽樣原則選取各地區受訪者，在各鄉鎮地區的叢集中計有『農村組織成員』與『農村居民』兩類群體，其中『農村組織成員』包括：社會服務及慈善團體成員、宗教團體成員、農會人員、醫療衛生團體成員與經濟業務團體成員等五類；『農村居民』則屬於目前未加入上述任何團體或組織的在地人士。

此實徵主義的調查性研究，所採行之研究方法屬於量化研究範疇，為了能夠更深入地瞭解農村組織成員與農村居民對志願服務理念之看法與認知，其涵蓋之實施方法臚列如下：

- (一) 文獻分析法：收集並彙整過去國內外有關需求之文獻，歸納文獻中衡量需求之理論與相關作法。
- (二) 問卷調查法：收集農村組織成員與農村居民對建置志願服務團隊之研究初級資料。

## 三、研究測量工具與分析方法

本研究用於測量工具之問卷編製過程如下所示：

- (一) 決定蒐集何種資料（依照研究目的）。
- (二) 應該用何種調查表（參酌相關文獻與理論架構）。
- (三) 第一次擬出初稿（問卷初稿完成）。
- (四) 修改初稿（商請相關學者、專家與資深農村志工為本研究之 Panel of Experts 進行審閱）。
- (五) 預試，再做修正（進行修改版之預試，對象為相關志工人員）。
- (六) 定稿，並確定調查的步驟（問卷設計完成，進行訪員訓練）。

本研究為使受訪者針對調查問卷中數項有關志願服務態度方面之子題，能作最客觀的陳述，並量化受訪者的態度，使之成為連續性資料，以助於實證結果之顯著性與解釋之合理性。在考量上述問題後，將『視覺類比量表 (Visual analog scale)』納入問卷的態度量表中，以取代 Likert 的等第態度量表。

本研究所應用之視覺類比量表在某個程度上與語意量表有些類似，它的選項格式有一對分別代表連續向度上兩個相對的端點，中間以實線連接起來。受訪者被告知在實線上標記一點來作答，即用這個點在實線上的位置來代表受訪者本人的意見、經驗、信念或是任何被測量的向度。有關視覺類比量表中的「類比」名稱，其所意涵的是一個連續的量表。至於區分實線上的點，並指派量表分數，則完全取決於研究者的決定。使用連續性選項格式，在某些社會科學研究與自然科學研究已驗證過該連續性資料在實證上的特質與優點。除此之外，尚須留意一個有關此量表需要加以討論的議題。這個問題並不是產生在「答案位於實線上的物理位置可能有不同的解釋」，而是「在某種連續向度上之評價」的問題有關。在線上標示特定的點，甚至於我們已經為所有的受訪者明確標明實線的兩端的含意後，對不同的人還是有不同的含意。

在分析方法方面，本研究係採用 SPSS 統計分析軟體進行資料分析，並根據所得到之數據作進一步之統計敘述，此外本研究中亦對受訪者基本資料、受訪者參與志願服務之情況、對於志願服務團隊之瞭解情形、滿意度與需求程度分別進行資料分析。為求能得到更準確之實證數據，本研究認為研究志願服務需求評估之相關理論基礎，在建構模型上仍缺乏可參考文獻，故要直接取得令人滿意的模型配適度恐怕較難達成，因此不考慮相關之複迴歸分析模型，改採用相關分析說明變數間之符號關係。

#### 四、研究設計

本研究在本質上屬於相關性研究，主要目的在探索目前農村地區志願服務團隊屬性與執行情形、農村組織成員與農村居民對志願服務團隊之需求等議題。進而能夠提出建立當地志願服務團隊之有效配套方案，以契合農村居民對志願服務團隊之實際需求，供相關決策單位做為政策性參考。

本研究經過完整地搜尋相關文獻後發現，此類探究農村志願服務團隊之相關學術研究文獻較少，欲建立實證模型相對困難，經過實證模式的檢測，發現使用複迴歸模型與線性共相關模型之差異不大，若使用皮爾森共相關 (Pearson Product - Moment Correlation)、Point Biserial、Phi 以及 Cramers 等相關分析反而較簡便易懂，是故本研究為求得到更完整且深入的研究結論，乃將問卷資料之實證結果，對照落實志願服務工作之實務來一併討論，從中提出較契合農村地方風土人情之服務理念與內涵。

本研究設計之總樣本數為 400 個，問卷資料回收整理後計算出：「農村組織成員」問卷回收份數為 171 份；「農村居民」問卷回收份數為 229 份。

#### 五、名詞解釋

(一) 志願服務(voluntary)：

『志願服務』就是基於個人自由意願、自動自發貢獻自己的能力、物力與財力，以不計報酬的態度來參與各種公益慈善工作所提供之服務。

## (二) 需求(need)：

在評估農村志願服務需求前，必須定義何謂需求，近年來學術研究使用需求研究之文獻甚多，但在此需將常被混淆之幾個相似觀念加以釐清：(馮燕，民國 83 年)

- 1、需要 (demand)：在經濟學上常用需要來表示消費者購買使用的行為，其定義需要為在其他條件不變下，價格與需求量之關係，有鑑於上述說明並不適合需求之涵義，且『需要』並無法反映『需求』的全貌，故本研究不採取此定義。
- 2、欲求 (desire)：則由心理學出發，不僅限於生物體的滿足，也包括情感的心理滿足(如自尊與安全的概念)，通常欲求是有層級且可累加的如 Maslow 所提的需求，是含有動機 (driver) 成分的，實際上來看 Maslow 的需求應為『欲求』。
- 3、想要(want)：『想要』是指人們願意為它付出代價的事物，主要著重在效用(utilization)的探討。雖然需求並不必然要有購買能力來支持才顯現存在或有效，但他可以僅是為了滿足『想要』標的物之一種陳述。因此『想要』與『需求』並無法直接劃上等號。
- 4、需求 (need)：美國約克大學 Jonathan Bradshaw (1972) 首先把『需求』的意義加以分析歸納並區分為四類：

### (1) 規範性需求 (normative need)

由行政專業人員與社會科學研究人員根據專家學者的研究所界定的最低需要標準而定，是指為維持社會結構體系的整合，而必須讓個人滿足需求之一種需求。

### (2) 感覺的需求 (felt need)：

感覺的需求完全不同於規範性需求，因為其強調由個人來表達其感覺到的需求，是一種個人知覺的需求，也可說是一種『想要 (want)』的欲求，具有情境性 (phenomenological) 的性質，感覺需求比較屬於一種個人主觀的感受。

### (3) 比較的需求 (comparative need)

此需求為規範性需求之延伸，但其比較顧及個人需求之間的差異性，界定比較需求時，必須至少有一個參考的標準。

### (4) 表達的需求 (expressed need)

此需求為由感覺的需求轉換成為行動，以說明需要些什麼。也就是說『需求』在此已被界定為人們有需要被服務的部份。在社會服務這個領域中，表達的需求是最普遍的一種瞭解需求的方式。

本研究採取之需求內涵較符合上述『表達之需求』，即事前針對農村受訪者探討其對志願服務團隊之實際需求，並將實際與預期的需求差距呈現於等候名單 (waiting list) 上，再採取相關決策與方案進行滿足呈現不平衡的地方。

(三) 需求評估(need assessment)：

依據國際教育百科全書 (The international encyclopedia of education) 的詮釋，需求評估係指對一社群、組織、機構、團體或個人需求確認的資料蒐集與分析之過程。本研究所指之需求評估，係由居住於農村之居民與當地組織成員對於目前志願服務發展的認知與看法，並進一步探究上述人員對於未來能夠建構屬於當地之志願服務團隊之需求情況。

(四) 志願服務團隊(volunteer service teams)：

在『加入WTO農業知識經濟發展會議』(民國90年)之結論報告中明確指出：未來因應知識經濟時代需求，應建立終身學習與永續發展之農村，並鼓勵籌組及整合農村志工組織，提升農村居民社會價值觀及自治能力，規劃志工獎勵制度及研習訓練課程，結合農業及非農業部門志工，建立農村合作機制及聯繫網絡，協助並參與農業經營、農村建設、農村文化及休閒農業的發展。再參酌內政部頒訂之祥和計畫中所提到之志願服務之項目計有以下十大類：身心障礙福利服務、老人福利服務、婦女福利服務、少年福利服務、兒童福利服務、諮商輔導服務、醫院社會服務、家庭福利服務、社區福利服務、綜合福利服務。

除此之外，並參考相關領域推動志願服務之重要團隊與農村生活實務情況之團隊包含有：農村文化服務、就業協助服務與休閒旅遊服務等三項，加上其他服務共計十四項團隊類別。本研究之相關農村志願服務團隊乃根據上述之分法予以歸類，該團隊主要服務對象為當地農村居民，以富麗農村為主要方向，提升農村居民生活品質，改善居住環境，豐富人文色彩以及形構農村特有景觀為目標。

## 六、研究限制

本研究的限制包括：

- (一) 對於研究對象(農村組織成員與純粹僅為農村居民身分)的抽樣過程中，乃依循相關抽樣原理與方法，但在推論過程中因假設其有5個百分比單位的抽樣誤差(95%的信賴水準)，其客觀性應仍會產生少許瑕疵。在有限研究資源支援下，故採用上述作法取代普查工作。
- (二) 本研究屬於實徵主義的量化研究，在整個研究流程與思考邏輯將受到量化研究法之約束；問卷內容的設計除參酌其他文獻外，餘為相關領域學者、專家之見解整理而成，若問題之選項缺乏完備性，乃歸因於目前國內較缺乏此相關的研究報告與文獻，本研究身為執此研究論的學術文獻先驅，當以能讓受訪者體會且瞭解的原則儘量去敘述各類子題並數次檢討問卷之可行性，且作謹慎地試訪。
- (三) 本研究中的認知分數，皆屬受訪者個人依循0~100分的評分方式去呈現心中的感受，可能產生情緒上認知的差異。
- (四) 本研究是自陳問卷方式，雖有訪員實地面對面訪查，但受訪者的回答是否屬實無從證實。

## 貳、文獻探討

為了更清楚瞭解研究問題，研究者從幾個重要領域來作文獻探討，有鑑於農村志願服務團隊之需求評估與未來形構農村社區之志工體系等議題乃為一系列延續相關研究課題，故在此說明社區之意涵，並以農村社區為出發點，說明需求與需求評估之要義。志願服務理念對於農村的推動與發展鄉村（指農漁村）社區有相輔相成之關係，志願服務的注入豐富了農村社區之人文涵養，而透過社區之機制，可以傳達農村社區居民為地方總體營造的理念，使農村文化得以保存或更新，進而開創農村志願服務之紮根使命，以符合居民之實際需求，而非空談。

### 一、社區的意涵

社區教育中的「社區」一詞，其看法與意見眾說紛紜，但 Clark（1987）加以綜合為五個主要層次：（林振春，民國 85 年）

- (一) 有一群人居住；
- (二) 有一定固定疆界，畫出社區範圍；
- (三) 社區是一種共同分享的活動；
- (四) 社區是由一群關係密切的人群所組成的；
- (五) 「社區凝聚力」(community cohesion) 是有實質的內涵，由沒有人群互動到人群關係非常密切，由沒有認同感到社區意識強烈。

由此看來，社區是具有情感的意識的群體，群體之間有強烈的情感意識，社區教育的目的即是希望達到此種標準。Clark 認為一個具有認同感的社區有二個主要特徵，即團結 (solidarity) 與重要性 (significance)，社區中強調一種情感力量的維繫，使成員在社區中感受到自己的重要性，此為社會學中對社區力量的描述，並未涉及倫理價值層面，例如黑道幫派佔據的社區也能有強壯的社區力量，卻是不健康的，因此社區教育所強調的社區意識不只是強壯的，更要健康的，社區的概念在社區教育者的定義之下便是：「一定區域內的一群人，在普遍關愛社區的自律自治原則下，相互結合、相互行動以提升社區生活的品質（林振春，民國 85 年）。」

### 二、社區總體營造

#### (一) 社區總體營造的理念

行政院文化建設委員會（民國 85 年）所出版的「社區總體營造簡要資料」中提出，「社區總體營造的目標，不只在營造一些實質環境，最重要是建立社區成員對於社區事物的參與意識，和提升社區居民在生活情境的美學層次」。其實，社區總體營造的本質是在造人，透過新文化的手段營造新的社區，使各地區建立屬於自己的文化特色。（陳嬾靖，民國 90 年）

## (二) 社區總體營造的執行策略

為了推動社區總體營造，文建會提出了六項執行策略：

### 1、培養社區自主

教育活動基於民眾需求與意願所設計，社區教育者為中立地位，其任務在依居民需求規劃課程。學習者具有高度「消費者中心取向」，社區本身為一教育實驗室與學習資源。社區教育者扮演「資源人士」的角色，提供專業知識去協助學習者的學習活動。學習者自訂學習目標與學習策略。社區教育活動不僅依居民需求，更受教育者的信念來決定其教學內容。社區教育者依規範性需求來引導活動內容的發展。學習者被鼓勵或說服來參加社區教育活動。盡量避免由上而下的規範，喚起居民由下而上的參與，社區營造必須是自主自發性的。

### 2、建立組織系統

這樣的組織是文化性、利他性，是為公眾利益的，而且應要有持續性、前瞻性的作法。

### 3、結合學者專家

將關心社區營造的學者專家結合起來，成為社區營造的種子隊伍，協助地方從事營造規劃及推動。

### 4、強化行政協調

社區營造是總體性工程，必須針對不同行政層級，與相關部門間協調，使落實工作更加順利。

### 5、示範點的擴散

社區總體營造是以點為出發，盡力創造完美的示範點，才能以此典範擴散及傳達成功經驗。

### 6、整合非營利單位

許多文教基金會、文史工作室與社區組織漸漸蓬勃發展，如能整合這些民間力量，應能加速推動社區文化經營的工作。

## (三) 社區總體營造的主要功能與目標

學者林志成(民國 87 年)曾揭櫫社區總體營造的主要功能與目標有四，分別是：(1) 政治功能：因應社區主義風潮，透過社區總體營造之地方基礎建設，建立高品質生活環境；(2) 經濟功能：強調「文化產業化，產業文化化」，以振興地方傳統產業，並建立現代產業文化特色，(3) 社會功能：透過社區總體營造，讓社區中居民成為認同社區的「歸人」，而非「過客」。唯有培養積極參與公共事務的能力，才能重建生活文化的價值觀；以及(4) 文化功能：社區中文化保存及改造運動，發展地方文化特色，才能凝聚居民社區意識和價值觀念(陳嬾靖，民國 90 年)。



### 三、需求概念內涵

「需求 (need)」原是心理學上研究的領域，關於需求的概念在不同學門的解釋並不相同，目前尚未有一致的概念，心理學家提出多種心理需求的理論，但最為各方所接受的是 A. H. Maslow (1970) 提出的需求層次論 (need-hierarchy theory)，其強調人類的動機是由多種不同的需求所組成，各種需求之間依先後順序區分為高低不同的五個層次，依序為生理需求、安全需求、愛與隸屬需求、自尊需求、自我實現需求，前四類屬於基本需求，最後一類屬於成長需求，而且按照 Maslow 的解釋，只有低的一層需求被滿足之後，高的那一層需求才會出現。

### 四、需求評估的意義

「需求評估 (need assessment)」是一個複雜的判斷過程，在此過程中需蒐集有關個人、團體、機構和社區大量的資料，運用科學性問題解決與創造思考的過程，在每個步驟上，工作者以其專業判斷來決定資料的確實性及必要性。總而言之，需求評估具備下列的特性 (林振春，民國 84 年：20-27)：(1) 為一持續不斷的過程，(2) 應考慮到資料的廣度與深度，(3) 必須以知識為基礎，(4) 利用問題解決過程找出社區居民在生活情境中的需求，(5) 在每次評估中，考慮資料的蒐集、理論的運用與問題的界定各方面，都需以判斷為基礎來作決定，判斷可說是評估的核心，(6) 應考慮到評估的有限性，沒有任何一個評估是完整的，社教活動的需求評估也不可能獲得完整的資料。另有研究指出，需求評估是指在明確的「需求」意義之下，透過準備、蒐集、分析與評鑑的系統過程 (陳慧娟，1996)。但需求的概念複雜，且需求並非固定不變，因此難以明確界定需求之意義，研究者將需求界定為個體希望或比較喜歡的狀態，因此可以透過個別訪談與問卷調查得知個體對志願服務團隊之需求。

根據 Pennington (1980：1-14) 的說法，需求評估至少有三個目的：顧客分析、題目確認、需求範圍之詳細敘述。Rossett (1987) 也提出五項需求評估之基本要素：①實際情況 (actuals)、②預期最佳情況 (optimals)、③感受 (feeling)、④動機 (causes) 與 ⑤解答 (solutions) (Dick and Carey, 1996)。

進行需求分析時，研究者利用訪談法或問卷調查法，蒐集受試者實際現況與理想情況之比較，並且此需求必須是受試者本身知覺到缺乏狀態，所以本研究中問卷調查法，傾向於個人自我實現或自我鑑定的需求評估模式，問卷中所得需求內容應屬個人的感覺性需求，故本研究在研究過程中曾舉行專家會議，其中所探討的需求應較傾向於規範性需求，如此其中的落差才被認定是具有需求，若再深入探究造成此缺乏之原因，方能尋求可能的解決方法。

本研究目的在探究農村社區居民與組織成員對於志願服務團隊的實際需求，所以資料蒐集的方法，著重於經由相關統計文獻，得知區域之屬性，再使用問卷進行實地訪談工作，藉以進一步瞭解居民之意見與相關個人之認知程度，瞭解當地兩造人員對於當地成立相關志願服務團隊之認知與意見，俾使需求評估過程更趨完整。

## 參、調查結果與資料分析

### 一、受訪者樣本特性分析

表 1 說明各鄉（鎮/市）問卷回收情形，在考量抽取的總樣本數不宜過低，以避免抽樣誤差過大、樣本較難以代表母體特性之前提下，設計總樣本數需達到 400 份，因此參酌配額抽樣法（非隨機取樣原則）之原則，讓每個鄉鎮至少需取樣 40 個樣本點，理想狀況下農村組織成員與居民應各佔一半，但訪員於實地探訪後回報資料顯示，部份地區之農村組織成員取樣上過於困難，因此改由居民樣本替代。本次問卷回收率達 100%，農村組織成員樣本數為 171 份，當地農村居民之樣本數為 229 份。

表 1 有效樣本分佈情況

樣本類別	農村組織成員 (樣本數=171) <sup>註</sup>		農村居民 (樣本數=229)	
	人數(人)	百分比(%)	人數(人)	百分比(%)
烏松鄉	14	8.2	26	11.4
礁溪鄉	11	6.4	29	12.7
新秀地區	14	8.2	26	11.4
泰山鄉	16	9.4	24	10.5
大里市	18	10.5	22	9.6
鹿谷鄉	20	11.7	20	8.7
官田鄉	20	11.7	20	8.7
九如鄉	20	11.7	20	8.7
鹿野地區	20	11.7	20	8.7
三重市	18	10.5	22	9.6
合計	171	100	229	100

資料來源：本研究調查資料整理。

註：本研究所有樣本為有效問卷，無『抗議性樣本』與『無法確定樣本』，此歸因於訪員實地調查後立即進行問卷篩選檢視工作。

就服務該組織年資而言，受訪農村組織成員以服務 1 年以上且未滿 5 年者最多占 29%，其次為 5 年以上且未滿 10 年者占 27%。就居住當地的時間而言，受訪農村組織成員與農村居民皆以居住 20 年以上且未滿 30 年者最多，分別占 27% 與 36%，顯示受訪者居住於當地之時間足以熟悉當地民生人文之情形。就性別而言，受訪農村組織成員之男女比例相當各占 50%，而農村居民則以女性居多占 64%。就年齡而言，受訪農村組織成員平均 41.58 歲，而農村居民則平均為 34.54 歲，其中農村組織成員年齡層以 40 歲以上未滿 50 歲者居多，而農村居民年齡層則以 20 歲以上未滿 30 歲者居多，此資料可以說明訪員實地訪談後發現參與地方公眾事務的居民年齡層偏高的事實。就教育程度而言，受訪農村組織成員與居民以高中職畢業居多，分別占 40% 與 35%。至於宗教信仰方面，受訪農村組織成員與農村居民皆以信奉道教者最多分別占 46% 與 40%。就職業結構而言，受訪農村組織成員以從事農業者居多占 23%，而農村居民則以自由業與學生較多(詳如表 2)。

表 2 受訪者基本特性

基本資料類型	農村組織成員		農村居民	
	人數 (人)	百分比 (%)	人數 (人)	百分比 (%)
<b>身份：</b>				
社會服務及慈善團體成員	37	22	N/A <sup>註</sup>	N/A
宗教團體成員	37	22	N/A	N/A
農會人員	40	23	N/A	N/A
醫療衛生團體成員	34	20	N/A	N/A
經濟業務團體成員	23	13	N/A	N/A
純粹為當地居民	0	0	229	100
<b>服務組織年資(年)：</b>		8.77		N/A
未滿 1 年	20	12	N/A	N/A
1 年以上且未滿 5 年	49	29	N/A	N/A
5 年以上且未滿 10 年	47	27	N/A	N/A
10 年以上且未滿 15 年	22	13	N/A	N/A
15 年以上且未滿 20 年	6	4	N/A	N/A
20 年以上	27	16	N/A	N/A
<b>平均居住當地時間(年)：</b>		32.11		25.20
未滿 1 年	1	1	0	0
1 年以上且未滿 10 年	9	5	30	13
10 年以上且未滿 20 年	28	16	45	20
20 年以上且未滿 30 年	47	27	82	36
30 年以上且未滿 40 年	33	19	29	13
40 年以上且未滿 50 年	28	16	24	10
50 年以上	25	15	19	8
<b>性別：</b>				
男性	83	49	83	36
女性	88	51	146	64
<b>平均年齡(歲)：</b>		41.58		34.54
未滿 20 歲	2	1	26	11
20 歲以上且未滿 30 歲	24	14	79	34
30 歲以上且未滿 40 歲	48	28	36	16
40 歲以上且未滿 50 歲	55	32	43	19
50 歲以上且未滿 60 歲	30	18	38	17
60 歲以上	12	7	7	3

資料來源：本研究調查資料整理。

註：「N/A」表示 Not Applicable (不適用) 之意。

表 2 受訪者基本特性(續)

基本資料類型	農村組織成員		農村居民	
	人數 (人)	百分比 (%)	人數 (人)	百分比 (%)
<b>最高學歷：</b>				
國小	20	12	28	12
國中	22	13	22	10
高中	70	41	81	35
專科	33	19	50	22
大學	22	13	46	20
碩士以上	1	1	2	1
其他	3	2	0	0
<b>宗教信仰：</b>				
佛教	63	37	70	31
道教	79	46	92	40
基督教	6	4	5	3
天主教	1	1	1	0
其他	7	4	3	1
沒有宗教信仰	15	9	58	25
<b>婚姻狀況：</b>				
未婚	35	20	110	48
已婚	129	75	118	52
離婚	4	3	1	0
其他	3	2	0	0
<b>職業：</b>				
農	40	23	22	10
公	10	6	27	12
教	2	1	11	5
民營	18	11	23	10
自由業	33	19	49	21
軍	10	6	1	0
學生	6	4	57	25
專職家庭主婦	17	10	20	9
退休人員	1	1	2	1
待業中	14	8	17	7
其他 (包含農會從業人員)	40	23	0	0

資料來源：本研究調查資料整理。

註：「N/A」表示 Not Applicable (不適用) 之意。

## 二、受訪者對志願服務參與及推動困難的看法

就參與志願服務與訓練狀況而言，受訪農村組織成員與居民中曾經擔任志工者分別占 59.65% 與 32.31%；而曾經參加志願服務相關訓練的比例也分別占 42.69% 與 16.16%，顯示農村組織成員與居民參與相關志願服務專業訓練情形偏低，值得相關單位重視與努力(詳如表 3)。

另透過分析農村組織成員與當地農村居民對志願服務相關議題的態度，可洞悉當地志願服務業務推動績效與可能困難。受訪者對志願服務內涵瞭解程度皆超過 50 分，惟當地志願服務推廣實務方面仍稍嫌不足，他們對志願服務業務能有效解決地方上特定事務以提升生活品質的議題，則呈現較有信心的分數，兩造皆超過 75 分，其中農村組織成員的分數略高於農村居民。至於受訪者在政府單位對於志願服務工作推廣的努力程度議題上，就顯現較為保守的態度，他們的分數均低於 50 分，由此顯示，未來政府相關單位對於農村志願服務相關事務的規劃應有加快腳步的空間，以展現政策執行決心，符合當地民眾的需求與期待(詳如表 4)。

根據表 5 資料顯示，受訪者認為當前推行志願服務理念可能遭遇的困難，以「當地資源與經費不足，無法順利建構志願服務團隊」項目所占比例最高，其中七成以上的受訪農村組織成員與農村居民皆認為該項是推行志願服務工作的最大瓶頸；其次有六成以上的受訪者認為「志願服務的觀念宣導不夠落實」，以及「經濟不景氣，失業率高造成參與志願服務意願低落」等項目亦是當前推行志願服務工作的困難所在，值得有關單位注意與關切。

雖然台灣地區推行志願服務理念落後於全球先進國家，惟隨著志願服務法的立法通過，目前有關單位與相關第三部門正積極推動志工體系的建構，而農業部門在各鄉鎮基層農會指導員積極帶領的義務指導員業務上，早已有執行所謂志工發展部份的理念，本研究認為僅從業務執行單位推廣志願服務其廣度與深度稍嫌不足，若能由農村社區落實農村志願服務理念與相關志工團隊之建構，對於未來農村社區志工體系的建立助益頗大，因此發展志工體系乃時勢所趨，亦是往後提升農村生活品質與豐富人文涵養目標的首要任務。

表 3 受訪者參與志願服務與訓練情形

基本資料類型	農村組織成員 (樣本數=171)		農村居民 (樣本數=229)	
	人數 (人)	百分比 (%)	人數 (人)	百分比 (%)
<b>是否曾擔任志工：</b>				
是	102	59.65	74	32.31
否	69	40.35	155	67.69
<b>是否曾參加志願服務相關訓練：</b>				
是	73	42.69	37	16.16
否	98	57.31	192	83.84

資料來源：本研究調查資料整理。

表 4 受訪者對志願服務議題的態度

議題	農村組織成員	農村居民
	分數 <sup>註</sup>	分數
■對志願服務內涵的瞭解程度	60.46	53.13
■認為志願服務能有效解決地方上特定事務以 提升生活品質	76.78	75.62
■認為政府相關單位對志願服務工作推廣的 努力程度	48.98	45.04

資料來源：本研究調查資料整理

註：態度分數範圍為 0~100 分，分數愈高表示對該議題之態度愈強烈。

表 5 受訪者認為推行志願服務會遭遇之困難

困難項目	農村組織成員 (%)	農村居民 (%)
※志願服務的觀念宣導不夠落實	65	67
※當地資源與經費不足，無法順利建構志願服務團隊	70	73
※當地上對志願服務的認同度不高	47	45
※經濟不景氣與失業率高造成參與志願服務意願低落	64	65
※當地存在志願服務團隊間惡性競爭	9	6
※政府相關單位對當地志願服務理念不表贊同	16	14
※當地志願服務理念過於保守，缺乏新意與創造力	39	32
※其他 <sup>註</sup>	1	3

資料來源：本研究調查資料整理。

註：在『其他』的項目中指的是相關人為因素與派系糾紛等影響志願服務推動的困難，由於其比例相當低，故不多作討論。

### 三、受訪者對當地志願服務認知、滿意與需求程度之分析

本研究以內政部所頒訂之「祥和計畫」中的 10 個志願服務項目包括身心障礙福利服務、老人福利服務、婦女福利服務、少年福利服務、兒童福利服務、諮商輔導服務、醫院社會服務、家庭福利服務、社區福利服務、綜合福利服務等類，再加上相關領域推動志願服務團隊之農村文化服務、就業協助服務與休閒旅遊服務等 3 項重要項目，以及其他服務共計 14 項，作為受訪者對志願服務項目認知程度、滿意程度與需求程度分析變數。



在農村組織成員部份，以熟悉「農村文化服務」所占比例 98% 最高，此項服務則包括農村特有風俗協進服務、文化傳承、農業產銷班之社區服務、農業經驗傳承、鄉土藝術以及相關農業產銷推廣服務等；其次「醫院社會服務」所占比例有 79%，該項服務包括當地醫療機構之衛生保健志工服務、義診服務、衛生宣導服務、疾病緊急救助服務、養生與保健諮詢服務等；而「老人福利服務」項目包括老人居家照護、老人健康養護、老人會、康樂服務、心理諮商服務等其所占比例亦有 71%。至於「社區福利服務」與「就業協助服務」兩項所占比例也超過六成，屬於較普及的農村志願服務項目。

相對地，農村居民部份，以熟悉「老人福利服務」與「醫院社會服務」兩項所占的比例較高，分別達 70%，其次為「社區福利服務」與「就業協助服務」兩項，其熟悉程度與農村組織成員的看法相近，皆超過六成五以上。由此可見，除「農村文化服務」外，「醫院社會服務」、「老人福利服務」、「社區福利服務」與「就業協助服務」等四項為受訪者對當地志願服務團隊服務項目最為熟悉的服務項目(詳如表 6)。

表 6 受訪者對當地志願服務團隊之認知-熟悉志願服務團隊之程度分析

志願服務項目	知道當地已有該項志願服務之受訪者比例 (%)	
	農村組織成員	農村居民
農村文化服務	98	42
老人福利服務	71	70
婦女福利服務	56	57
青少年福利服務	51	53
兒童福利服務	51	55
諮商輔導服務	44	41
醫院社會服務	79	70
家庭福利服務	39	41
就業協助服務	66	67
休閒旅遊服務	51	51
身心障礙服務	53	49
社區福利服務	67	66
綜合福利服務	42	36
其他服務 <sup>註</sup>	9	5

資料來源：本研究調查資料整理。

註：極少數受訪者指出農村中尚存在諸如有協助事業營運之志願服務、國中小課輔諮詢、法律諮詢等服務。



另一方面，受訪者對於當地現有運作志願服務團隊的滿意程度普遍低落。根據表 7 資料顯示，不論農村組織成員或農村居民的滿意度普遍低落，即使是知名度最高且具代表性之「農村文化服務」項目的滿意度也分別只有 35.89 分與 21.72 分。至於農村組織成員與農村居民兩造之滿意度最高的「醫院社會服務」項目，其滿意度分數僅 47.63 分及 41.10 分。由此顯示，受訪者普遍對當地志願服務團隊不甚滿意的情況，這樣的結果對於未來規劃相關農村志工體系與發展農村社區志工方案有極大探索與改進空間，包含如何洞悉當地志願服務團隊滿意度低之原因及解決問題之道，以及如何凝聚地方群力的配套方案等乃是後續討論的關鍵課題。

至於受訪者對於當地未來志願服務團隊之需求程度普遍偏高。根據表 7 資料顯示，農村組織成員與農村居民對各項志願服務團隊之需求程度皆超過 70 分以上。在農村組織成員部份，他們認為當地未來最需要的志願服務項目依序為醫院社會服務（88.65 分）、身心障礙服務（83.53 分）、就業協助服務（83.25 分）、老人福利服務（81.66 分）與「社區福利服務」（81.11 分）；至於農村居民部份，他們認為就業協助服務（82.35 分）最需要、其次依序為老人福利服務（81.48 分）與醫院社會服務（81.10 分）。

綜而觀之，農村社區對志願服務團隊之需求程度相當高，這樣的結果也間接說明農村社區對現有志願服務滿意度偏低的成因。由於我國農村人口老化與都市人口高齡化的問題日趨嚴重，該問題正反映出為何農村組織成員與其居民對「醫院及老人福利」等服務項目需求程度頗高的事實，更期待本研究結論可提供相關決策單位日後規劃農村事務的有效參考。

表 7 受訪者對當地志願服務團隊之認知—對於志願服務團隊之滿意度與需求度分析

志願服務項目	受訪者對該項志願服務的滿意度與需求度（分）			
	農村組織成員		農村居民	
	滿意度	需求程度	滿意度	需求程度
農村文化服務	35.89	75.37	21.72	71.80
老人福利服務	37.93	81.66	38.25	81.48
婦女福利服務	28.77	78.77	25.55	77.41
青少年福利服務	27.25	79.62	27.76	78.26
兒童福利服務	24.43	78.79	26.81	75.99
諮商輔導服務	22.67	74.05	20.00	74.47
醫院社會服務	47.63	88.65	41.10	81.10
家庭福利服務	18.73	75.11	18.41	79.05
就業協助服務	29.76	83.25	28.78	82.35
休閒旅遊服務	26.29	74.84	25.28	75.34
身心障礙服務	26.65	83.53	22.45	78.43
社區福利服務	37.39	81.11	30.77	78.44
綜合福利服務	20.73	72.06	17.80	71.15
其他服務 <sup>註</sup>	4.65	6.74	3.28	4.06

資料來源：本研究調查資料整理。

註：極少數受訪者指出農村中尚存在諸如有協助事業營運之志願服務、國中小課輔諮詢、法律諮詢等服務。

#### 四、實證結果---變數之相關性分析

本研究依循研究目的並將資料彙整，就問卷之初級資料進行相關性分析（correlation analysis），以利說明受訪者基本資料與各子題之關係，以及確認兩造受訪者之基本資料屬性對於不同類型志願服務團隊的滿意度與需求程度之相關性，以進一步釐清不同屬性對認知分數之差異性。

##### （一）受訪者特性與擔任志工及參加志願服務訓練之相關性分析

受訪者特性亦會影響擔任志工與參加志願服務訓練的程度。根據受訪者擔任農村組織成員年資、居住當地時間、性別、年齡、學歷等特性，與擔任志工經驗及參加志願服務相關訓練之相關性分析資料顯示，性別、擔任志工及居住時間等特性與受訪者參加志

願服務訓練之相關性分析有密切關係，其中性別及居住當地時間與農村組織成員及農村居民之參加志願服務相關訓練多寡呈負相關，表示女性農村組織成員與居住當地的時間越長的農村居民，其參加志願服務相關專業訓練愈少。另一方面，曾擔任志工與參加志願服務相關訓練呈正相關，表示農村組織成員與農村居民曾擔任志工者較願意參加志願服務相關專業訓練(詳如表 8)，所使用相關係數的說明見表 8 下面之註 3，以下的相關性分析亦同。

表 8 受訪者特性與擔任志工及參加志願服務訓練之相關性分析

受訪者特性	農村組織成員		農村居民	
	曾經擔任志工	曾經參加志願服務相關訓練	曾經擔任過志工	曾經參加志願服務相關訓練
擔任農村組織成員年資	+ (rpb)	+ (rpb)	N/A <sup>註 1</sup>	N/A
居住當地時間	- (rpb)	- (rpb)	- (rpb <sup>註 3</sup> )	-* (rpb)
性別	- (ϕ)	-** <sup>註 2</sup> (ϕ)	- (ϕ <sup>註 3</sup> )	+(ϕ)
年齡	- (rpb)	- (rpb)	+ (rpb)	- (rpb)
學歷	- (v)	- (v)	- (v <sup>註 3</sup> )	- (v)
曾經擔任志工	N/A	+** (ϕ)	N/A	+** (ϕ)

資料來源：本研究調查資料整理。

註 1：N/A 表示 Not Applicable，不適用之意。

2：\*\*表示該相關性係數在 5% 判定水準下顯著、\*表示該相關性係數在 10% 判定水準下顯著。

3：rpb (Point Biserial Correlation Coefficient) 一變項為類別尺度(nominal scale)，另一變項為等比尺度(ratio scale)。

ϕ (Phi Correlation Coefficient) 二變項均為 dichotomous 的類別尺度(nominal)。

v (Cramers Correlation Coefficient) 一變項為 dichotomous 的類別尺度(nominal scale)，另一變項為 multichotomous 的類別尺度(nominal scale)。

r (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) 二變項均為等比尺度(ratio scale) 或等距尺度(interval scale)。

## (二) 受訪者特性與志願服務認知程度之相關性分析

表 9 顯示擔任過志工的受訪者抑或參加過相關訓練者，無論是組織成員或是農村居民皆認為愈難瞭解志願服務之真諦、對志願服務能夠扮演的效能愈沒信心以及對政府推廣志願服務的努力程度愈不樂觀。此實證結果相當弔詭，似乎隱含投入志願服務的程度愈深，對於其真正的意涵愈不容易掌握，對於志願服務的認識愈深，反而對其愈沒信心，不過具研究者詳細推敲其奧妙，詮釋上述現象應為一般民眾接觸志願服務愈多，產

生的動機愈強，才進而造成對於志願服務之要求更多之循環現象。志工在投入服務的過程中向來基於個人的自動自發，以不支酬方式奉獻一己之力，透過社會參與的模式進行分工合作般地服務，在整個社會參與的過程中，志工應是屬於成長的階段，也就是當志工投入志願服務時，會遭遇到以前不曾面對的人、事、物，因此鑑於自我成長的需求動機自然比一般人更強烈，對於志工督導者與相關單位在日後欲發展志工體系時必然不得不重視此一現象。

表 9 受訪者特性與對志願服務的認知程度之相關性分析

個人資料	農村組織成員			農村居民		
	瞭解志願服務的程度	認為志願服務能有效解決地方事務	認為政府努力推廣志願服務	瞭解志願服務的程度	認為志願服務能有效解決地方事務	認為政府努力推廣志願服務
擔任農村組織成員之年資	+	-	+	N/A	N/A <sup>註1</sup>	N/A
居住在當地的時間	+	+	-	+	-	+
性別	+	+	+	-	+	-
年齡	+	-	-	+	-	+
學歷	+	-	-	+* <sup>註2</sup>	+	+
曾經擔任志工	-**	-**	-**	-**	-**	-**
曾經參加過志願服務相關訓練	-**	-**	-**	-**	-	-*
瞭解志願服務的程度	N/A	+**	+**	N/A	+*	+**
認為志願服務能有效解決地方事務	+**	N/A	+*	+*	N/A	+
認為政府努力推廣志願服務	+**	+*	N/A	+**	+	N/A

資料來源:本研究調查資料整理。

註 1 及註 2: 如表 8。

(三) 受訪者特性對各類志願服務團隊的滿意度與需求程度之相關性分析

表 10 至表 22 皆在說明受訪者個人特性、擔任過志工的經驗與受過志願服務之專業訓練對於各類志願服務團隊之滿意度與需求程度之相關性分析。以表 10 為例，居住在當地愈久的組織成員，對於『農村文化服務』的志願服務團隊需求程度愈高；學歷愈高的組織成員，則愈不需要該項志願服務團隊，此資料顯示學歷較高之居民對於志願服務之需求層面較不偏向於農村文化服務，可能強調其他服務構面；至於本研究所要探討的滿意度是指受訪者對地方上各類型志願服務團隊的服務內容與服務輸送之滿意程度而言。具有擔任過志工經驗與曾經參加過志願服務相關訓練的當地居民，對於『農村文化服務』之志願服務團隊滿意度愈低，此理由上述已陳述，在此不多作說明。

表 10 受訪者特性對「農村文化服務」志願服務團隊的滿意度與需求程度之相關性分析

個人資料	農村組織成員		農村居民	
	滿意度	需求程度	滿意度	需求程度
擔任農村組織成員之年資	+	+	N/A <sup>註 1</sup>	N/A
居住在當地的時間	+	+* <sup>註 2</sup>	+	+
性別	-	-	-	+
年齡	-	+	+	+
學歷	-	-**	+	-
曾經擔任志工	-	+	-**	-
曾經參加志願服務相關訓練	+	+	-**	+

資料來源:本研究調查資料整理。

註 1 及註 2：如表 8。

表 11 說明擔任農村組織成員之年資愈長、居住在當地之時間愈久與年齡愈長的組織成員，對於『老人福利服務』志願服務團隊的滿意度愈高，此現象說明愈往高齡化社會的階層行進，居民對於相關『老人福利服務』志願服務團隊之滿意度愈高、需求愈多。

表 11 受訪者特性對「老人福利服務」志願服務團隊的滿意度與需求程度之相關性分析

個人資料	農村組織成員		農村居民	
	滿意度	需求程度	滿意度	需求程度
擔任農村組織成員之年資	+**註2	+	N/A 註1	N/A
居住在當地的時間	+*	+	-	+
性別	-	+	-	-
年齡	+*	+	+	+
學歷	+	-	+	-
曾經擔任志工	+	-	-	-
曾經參加志願服務相關訓練	+	-	-	-

資料來源:本研究調查資料整理。

註 1 及註 2: 如表 8。

表 12 說明女性受訪者對於『婦女福利服務』之需求程度較高，而女性當地居民對於該服務之滿意度較高，沒有志工經驗的當地居民對於『婦女福利服務』志願服務團隊之滿意度愈低。表 13 說明年齡愈輕的組織成員對於『青少年福利服務』的需求愈低，相對於居民的意見，年齡愈輕的受訪者對於『青少年福利服務』的需求程度愈高，滿意度卻愈低；兩造受訪者的學歷愈高，愈滿意此項服務團隊，主要是農村現有之青少年大多就學中，且平均學歷比中高齡農村居民高，身為被服務對象較容易感同身受該服務內涵。

表 12 受訪者特性對「婦女福利服務」志願服務團隊的滿意度與需求程度之相關性分析

個人資料	農村組織成員		農村居民	
	滿意度	需求程度	滿意度	需求程度
擔任農村組織成員之年資	+	-*	N/A 註1	N/A
居住在當地的時間	+	-	-	+
性別	-	+*	+**註2	+
年齡	+*	-	-	+
學歷	-	-	+	-
曾經擔任志工	+	+	-*	-
曾經參加志願服務相關訓練	-	+	-	-

資料來源:本研究調查資料整理。

註 1 及註 2: 如表 8。

表 13 受訪者特性對「青少年福利服務」志願服務團隊的滿意度與需求程度之相關性分析

個人資料	農村組織成員		農村居民	
	滿意度	需求程度	滿意度	需求程度
擔任農村組織成員之年資	+	-	N/A <sup>註 1</sup>	N/A
居住在當地的時間	+	+	-*	+
性別	-	-	+	+
年齡	-	-*	-** <sup>註 2</sup>	+*
學歷	+*	-	+**	+
曾經擔任志工	+	+	+	-
曾經參加志願服務相關訓練	-	+	-	-

資料來源:本研究調查資料整理。

註 1 及註 2: 如表 8。

表 14 說明組織成員之年資愈長，愈滿意『兒童福利服務』志願服務團隊，年齡愈輕之組織成員對於該項服務之需求程度愈低；居住在當地愈久的居民，欲不滿意『兒童福利服務』，年齡愈輕的居民，愈滿意此項服務，學歷愈高的居民同樣有此傾向，但曾經參加過志願服務相關訓練之居民較不滿意此服務。表 15 說明組織成員年資愈長，愈滿意『諮商輔導服務』，年齡愈輕的組織成員，愈需要此項服務；女性居民對於『諮商輔導服務』志願服務團隊之滿意度與需求程度較高，顯示農村婦女之心理壓力與狀況需要多作調適，另外年齡愈輕與學歷較高的居民對此服務之滿意度較高。

表 14 受訪者特性對「兒童福利服務」志願服務團隊的滿意度與需求程度之相關性分析

個人資料	農村組織成員		農村居民	
	滿意度	需求程度	滿意度	需求程度
擔任農村組織成員之年資	+**	-	N/A <sup>註 1</sup>	N/A
居住在當地的時間	-	+	-** <sup>註 2</sup>	+
性別	-	+	+	+
年齡	+	-*	-**	+
學歷	+	+	+**	+
曾經擔任志工	+	+	-	-
曾經參加志願服務相關訓練	-	+	-*	-

資料來源:本研究調查資料整理。

註 1 及註 2: 如表 8。



表 15 受訪者特性對「諮商輔導服務」志願服務團隊的滿意度與需求程度之相關性分析

個人資料	農村組織成員		農村居民	
	滿意度	需求程度	滿意度	需求程度
擔任農村組織成員之年資	+* <sup>註2</sup>	—	N/A <sup>註1</sup>	N/A
居住在當地的時間	—	—	—	—
性別	+	+	+	+*
年齡	+	—*	—*	+
學歷	+	+	+*	+
曾經擔任志工	+	+	—	—
曾經參加志願服務相關訓練	—	+	—	—

資料來源:本研究調查資料整理。

註1及註2:如表8。

表16之相關分析中各項顯著性較低,故不多作探討。表17說明女性受訪居民、學歷愈高的居民與愈年輕之居民對於『家庭福利服務』志願服務團隊之滿意度愈高。表18之資料顯示:學歷愈高的組織成員其對於『就業協助服務』之滿意度愈高,需求程度則較低。此可解讀成農村學歷較高之組織成員在工作上相對較容易獲得保障,因此需求程度較低,另外在較高學歷之求職者中,接受就業協助之媒介機率較高,故滿意度愈高。

表 16 受訪者特性對「醫院社會服務」志願服務團隊的滿意度與需求程度之相關性分析

個人資料	農村組織成員		農村居民	
	滿意度	需求程度	滿意度	需求程度
擔任農村組織成員之年資	+	—	N/A <sup>註1</sup>	N/A
居住在當地的時間	+	+	+	+
性別	+	—	+	—
年齡	+	—	—	+
學歷	—	—	+	—
曾經擔任志工	—	—	—	+
曾經參加志願服務相關訓練	—	+	+	—

資料來源:本研究調查資料整理。

註1:如表8。



表 17 受訪者特性對「家庭福利服務」志願服務團隊的滿意度與需求程度之相關性分析

個人資料	農村組織成員		農村居民	
	滿意度	需求程度	滿意度	需求程度
擔任農村組織成員之年資	+	-	N/A <sup>註1</sup>	N/A
居住在當地的時間	-	+	+	-
性別	+	-	+** <sup>註2</sup>	+
年齡	-	-	-*	-
學歷	+	-	+**	+
曾經擔任志工	+	-	-	+
曾經參加志願服務相關訓練	-	+	-	-

資料來源:本研究調查資料整理。

註1及註2:如表8。

表 18 受訪者特性對「就業協助服務」志願服務團隊的滿意度與需求程度之相關性分析

個人資料	農村組織成員		農村居民	
	滿意度	需求程度	滿意度	需求程度
擔任農村組織成員之年資	+	-	N/A <sup>註1</sup>	N/A
居住在當地的時間	-	+	-	+
性別	-	+	+	+
年齡	-	-	-	+
學歷	+* <sup>註2</sup>	-**	+	-
曾經擔任志工	+	+	-	-
曾經參加志願服務相關訓練	+	+	-	-

資料來源:本研究調查資料整理。

註1及註2:如表8。

表 19 說明組織成員之年資愈高，居住在當地時間愈久，對於『休閒旅遊服務』志願服務團隊之滿意度愈高，也說明對於當地風土民情與休閒發展愈重視與瞭解。表 20 之符號關係說明組織成員之年資愈長，年齡愈長，對於『身心障礙服務』志願服務團隊之滿意度愈高；另外女性居民與學歷較高之居民對於此服務之滿意度較高，學歷愈低、以及愈沒有相關志工經驗的居民，愈需要此類服務。

表 19 受訪者特性對「休閒旅遊服務」志願服務團隊的滿意度與需求程度之相關性分析

個人資料	農村組織成員		農村居民	
	滿意度	需求程度	滿意度	需求程度
擔任農村組織成員之年資	+* <sup>註2</sup>	—	N/A <sup>註1</sup>	N/A
居住在當地的時間	+*	+	+	—
性別	—	—	+	—
年齡	+	—	+	+
學歷	+	—	+	—
曾經擔任志工	+	+	—*	—
曾經參加志願服務相關訓練	—	+	—	—

資料來源:本研究調查資料整理。

註 1 及註 2：如表 8。

表 20 受訪者特性對「身心障礙服務」志願服務團隊的滿意度與需求程度之相關性分析

個人資料	農村組織成員		農村居民	
	滿意度	需求程度	滿意度	需求程度
擔任農村組織成員之年資	+*	—	N/A <sup>註1</sup>	N/A
居住在當地的時間	+	—	+	—
性別	—	+	+**	+
年齡	+** <sup>註2</sup>	+	—	+
學歷	—	—	+*	+*
曾經擔任志工	—	+	—	—**
曾經參加志願服務相關訓練	—	+	—	—**

資料來源:本研究調查資料整理。

註 1 及註 2：如表 8。

表 21 說明年資愈長的組織成員愈滿意『社區福利服務』志願服務團隊；擔任過志工之居民與受過相關志願服務訓練之居民較不需要此種服務，且參與過志願服務訓練之居民對於『社區福利服務』志願服務團隊之滿意度較低。表 22 說明擔任過志工之當地居民，愈不需要『綜合福利服務』。

表 21 受訪者特性對「社區福利服務」志願服務團隊的滿意度與需求程度之相關性分析

個人資料	農村組織成員		農村居民	
	滿意度	需求程度	滿意度	需求程度
擔任農村組織成員之年資	+	-	N/A <sup>註 1</sup>	N/A
居住在當地的時間	+	+	+	+
性別	-	-	-	-
年齡	+	-	-	+
學歷	-	-	+	+
擔任過志工	-	+	-	-*
曾經參加志願服務相關訓練	-	+	-** <sup>註 2</sup>	-**

資料來源:本研究調查資料整理。

註 1 及註 2：如表 8。

表 22 受訪者特性對「綜合福利服務」志願服務團隊的滿意度與需求程度之相關性分析

個人資料	農村組織成員		農村居民	
	滿意度	需求程度	滿意度	需求程度
擔任農村組織成員之年資	+	+	N/A <sup>註 1</sup>	N/A
居住在當地的時間	+	+	+	-
性別	-	+	-	+
年齡	+	-	+	+
學歷	+	+	+	+
擔任過志工	+	+	-	-* <sup>註 2</sup>
曾經參加志願服務相關訓練	-	+	-	-

資料來源:本研究調查資料整理。

註 1 及註 2：如表 8。

## 肆、結論與建議

### 一、結論

志願服務活動的發展進程存在一個可循的脈絡，即是先由個人對社區事務關懷的熱忱，發展至社區共同活動，然後私人機構陸續設立，最終在避免資源競爭與濫用的壓力下，發展出整合性的慈善活動，隨後因為工業化與都市化，而引進專業性之慈善團體。在今日大環境與文化之變遷，農村與都市雖因交通日趨便捷，而在地理空間上之距離縮小，但實際上其二者之間生活機能與品質之差距仍大，農村居民正面臨調整此轉變之處境，然為保存我國農村僅有的風土與文化色彩，提升民眾生活品質，就必須先從農村本身之志願服務機制著手進行規劃。我國於 2001 年一月二十日立法通過之『志願服務法』，對於目前農村社區欲積極推動之志願服務體系建構而言，在相關農業決策單位正視此趨勢之際，對於縮小城鄉差距，改善農村生活品質的構想，當下應立即推動相關方案，以照顧農村居民之生活。

以下茲就研究目的之邏輯呈現相關研究結論：

#### (一) 探索目前農村地區志願服務團隊屬性與執行情形：

- 1、受訪者中曾經擔任過志工的比例：組織成員將近六成，居民則超過三成。再詢問是否曾參加志願服務相關訓練之比例：組織成員將近四成五，居民僅為一成六，顯示農村居民與組織成員參與相關志願服務專業訓練之比例仍低。
- 2、農村組織成員與當地農村居民對於志願服務之瞭解情況皆超過 50 分，但在志願服務推廣之實務上仍稍嫌不足；認為『志願服務』能有效解決地方上特定事務以提升生活品質議題上，則呈現較有信心的分數，兩造皆超過 75 分，組織成員之分數又高於居民；最後在受訪者認為政府單位對於『志願服務工作』推廣的努力程度，就顯現出較保守的態度，兩造的分數均低於 50 分，由此數據顯示，未來政府相關單位對於規劃農村志願服務相關事務應加快腳步，展現政策執行決心，以符合民眾需求。
- 3、受訪者認為目前推行志願服務理念會遭遇到之困難項目中，以『地方資源、經費不足，無法順利建構志願服務團隊』項的比例最高，農村組織成員與農村居民兩造皆以超過七成的高比例說明其心中認為之最大瓶頸所在。

#### (二) 針對農村組織與當地農村居民對志願服務團隊之需求作審慎評估：

- 1、在組織成員部份，以熟悉『農村文化服務』佔的比例極高，將近九成八。其次為將近八成比例之『醫院社會服務』。『社區福利服務』與『就業協助服務』兩項皆超過六成，亦屬於較普及之農村志願服務項目；相對於當地農村居民部份，以熟悉『老人福利服務』與『醫院社會服務』佔的比例較高，達七成比例，其次為『社區福利服務』與『就業協助服務』兩項與組織成員之看法相近，皆超過六成五的比例。
- 2、受訪者對於地方上現有運作之志願服務團隊之滿意程度：由資料顯示，不論是組織

成員或是當地居民之認知分數，皆呈現滿意度普遍低落之訊息，此結果對於日後規劃相關農村志工體系與發展農村社區志工方案有極大之探索與討論空間，包含其滿意度低之原因，以及解決問題之策略，凝聚地方群力之配套方案等都是延續待討論之關鍵研究目的。

- 3、農村受訪者對於地方上未來志願服務團隊之需求情況，資料顯示除了其他服務外，組織成員與當地農村居民對於十項志願服務團隊之需求程度普遍偏高，數據顯示皆超過 70 分的水準，此結論恰可提供相關決策單位日後規劃農村事務之有效參考。

(三) 提出建立當地志願服務團隊之有效配套方案，以契合農村居民對志願服務團隊之實際需求：

- 1、農村志願服務團隊未來的成員必然由當地農村居民所主導，再考量本研究所得結論與農村居民實際生活型態等諸多因素發現，不同年齡層、性別與其他眾多複雜個人主觀因素，對於農村志願服務團隊之訴求皆不同，因此在規劃農村志願服務團隊時，若以農村社區整體發展為前提，個人需求為原則，公眾利益為目的將較有效率。
- 2、經過本研究之需求評估發現，不論是組織成員或當地居民，首要之務就是維持其基本的生存品質，如醫院社會服務與就業協助服務，由於農村居民高齡化之現象，更需要老人福利服務與社區福利服務，加上現代社會價值觀移轉、物質慾望充斥、人口複雜化與城鄉差距縮短等現象也帶給農村居民心理上之負擔，相關單位也需要加強挹注農村居民身心靈導正之方案，身心障礙之服務即扮演主要角色。
- 3、延續農村居民基本生存課題，促進地方繁榮與保有固有風土文化，是下一階段受到重視的志願服務項目，諸如農村文化服務、旅遊協助服務等，目前台灣農業已朝休閒產業的方向持續發展，地方上若能透過志願服務體系一同建構屬於農村之願景，即為貫徹地方人做地方事的精神，自然能夠在無形中凝聚地方上的群眾力量。

## 二、建議

根據研究者多年來所完成的相關研究之經驗，並參酌農村組織成員與農村居民對於志願服務團隊之需求評估與相關性分析，提出下列幾項建議供相關單位作為發展未來農村地區志願服務團隊之參考：

- (一)現階段我國各領域的志願服務團隊正蓬勃發展，志願服務之內涵與利他主義之精神正逐漸蔓延，此一時點若能考量第三部門的中立功能與客觀角色，在農村生活機制中納入第三部門，讓這類志願服務團體結合社會資源，遵循「地方人做地方事」的理念，再與公部門、私部門以及其他非營利機構相融合，俾使農村生活品質，一方面能夠經由志願服務團體的協助與再造；另一方面也重新喚醒農村濃厚之人情味，以拉近後現代農村居民的距離。這般經由農村地方或社區開始營造的落實志願服務專案，首要之務，應該客觀且審慎地探討地方上對志願服務團隊之需求評估乃為本研究之重點。
- (二)考量研究經費與人力之有限，在執行問卷訪查工作時無法全面性地普查，以及無法作有效地與重點資深志工作深度訪談之工作，是未來期待加強之處。後續之相關研究，若能

由鄉村志工體系之建構、以及加快完成推動農村事務志願服務要點、探究鄉村社區志工之開發、組織與發展等概念，對於鄉村志願服務理念之落實應有所助益，其自然也能增進鄉村居民之生活水準。

(三)在富麗我國農漁村的步伐帶動下，照顧鄉村居民之生活，維持其生計，以及維護當地景觀生態等進程自然需要永續發展，然進入後現代主義思維，國民心態與思維觀感的遷移脈絡已逐漸浸潤至鄉村社會，如何改善鄉村生活品質、豐富人文色彩、拉近人際距離，自然不能忽視『志願服務』之功能。未來之後續研究有鑑於過去農業推廣專業人力證照制度相關研究之成果所述，擬提出「農業推廣」、「農業經營」、「生活改善」、「青少年輔導」、「農業資訊傳播」與「鄉村發展」等六項領域作為鄉村志工體系之先備架構，再依循志願服務法的精神規劃一套符合鄉村特質志工制度，俾使我國鄉村志願服務工作的深植加快腳步。以下則提出未來相關此研究之方向：

- 1、形構鄉村志工服務團隊架構。
- 2、訂定推動農村事務志願服務要點。
- 3、提出鄉村社區志工之開發、組織與發展之具體方案。
- 4、建構鄉村志工體系之雛形。
- 5、提出相關實證模型工作統計推論之參考依據。

## 參考文獻

### 【中文部分】

- 一、王秋絨，「成人教育需要的意義及其評量」，社教雙月刊，民國 86 年，35：46-49 頁。
- 二、朱柔若 譯，「社會研究方法」(W. Lawrence Neuman)，台北：揚智文化事業股份有限公司，民國 89 年。
- 三、何青蓉，「需求評估概念的澄清與分析」，成人教育雙月刊，民國 84 年，23：41-46 頁。
- 四、吳齊殷 譯，「量表發展：理論與應用 (DeVellis Robert F.)」，台北：弘智出版有限公司，民國 88 年，120-127 頁。
- 五、李大偉，「台北市成人對職業進修教育之需求研究」，行政院國家科學委員會補助研究計畫，民國 76 年。
- 六、林志成，「社區總體營造的省思」，社教資料雜誌電子期刊，民國 87 年，241。
- 七、林良慶，「繼續進修意願之研究—以嘉義縣民眾為例」，南華大學教育社會學研究所碩士論文，民國 89 年。
- 八、林美和、黃富順，「我國成人學習需求研究」，國立台灣師範大學社會教育研究所，民國 79 年。

- 九、林美珍，「台灣地區老人學習需求與內涵之研究」。教育部委託辦理研究計畫，民國 80 年。
- 十、林振春，「當前台灣地區成人教育需求評估研究方法之回顧與展望」，成人教育雙月刊，民國 82 年，11，31-38 頁。
- 十一、林振春，「台灣成人教育需要」，台灣教育，民國 84 年，535，16-32 頁。
- 十二、林振春，「社教活動需求評估的方法」，社教雙月刊，民國 84 年，47，20-27 頁。
- 十三、林振春，「社區學校化、社區總體營造與社區文化發展」，中華民國社區教育學會主編，民國 85 年。
- 十四、林進田，「抽樣調查—理論與應用」，華泰書局，民國 85 年。
- 十五、高士傑，「情境領導之概念分析」，國教月刊，民國 86 年，43(9-10)，13-18 頁。
- 十六、陳秀玲，「已婚再就業婦女學習需求之研究—以高雄市為例」，國立台灣大學農業推廣學研究所碩士論文，民國 87 年。
- 十七、陳慧娟，「需求評估在我國成人教育活動設計上的應用分析」，國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，民國 85 年。
- 十八、陳熾靖，「設置社區大學需求評估之調查研究-以台南科學園區為例」，國立成功大學教育研究所碩士論文，民國 90 年。
- 十九、陳馨馨，「推動志願服務於公共部門與農業推廣體系之分析」，社區發展季刊，民國 87 年，81，270-281 頁。
- 二十、陳馨馨、林佳靜，「管理規範對四健義務指導員功能屬性之關聯性實證研究」，行政院農業委員會補助試驗研究計畫，民國 91 年。
- 二十一、傅仲民，「志願服務在社會福利發展中的角色與功能」，復興崗學報，民國 80 年，46，297-301 頁。
- 二十二、馮燕，「社會福利需求初步評估與規劃」，內政部社會司委託辦理研究計畫，民國 83 年。
- 二十三、黃明娟，「高中職學生兩性平等教育需求評估與教學方案成效之研究」，國立高雄師範大學教育學系教育博士論文，民國 90 年。
- 二十四、黃馨慧，「台北市成年婦女家庭生活教育學習需要與生活型態之研究(下)」，家政教育，10(3)，民國 76 年。
- 二十五、蕭佳純，「台南市社區大學需求評估之研究」，國立成功大學教育研究所碩士論文，民國 91 年。
- 二十六、賴鏘慧，「高齡者學習需求及其相關因素之研究」，國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文，民國 78 年。
- 二十七、魏惠娟，「成人教育發展方案的系統分析與應用」，師大書苑，民國 86 年。
- 二十八、蘇秀玉，「台北市成年婦女學習需求及其相關因素之研究」，國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文，民國 77 年。

【外文部份】

1. Burt, E. & Taylor, J. "Advanced networked technologies in the U.K. voluntary sector." , *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 2002,12(4), 313-326.
2. Daboub, A.J. "Strategic alliances, network organizations, and ethical responsibility." , *Sam Advanced Management Journal*, 2002,67(4), 40-63.
3. Dick, W & Carey, L. *The Systematic Design of Instruction*.U.S.A.: Addison Wesley Longman, Inc,1996.
4. Edmonds, E.V. " Understanding sibling differences in child labor. " , <http://www.dartmouth.edu/~eedmonds/>,2002.
5. Glenn, T.F. "Strategic alliances." , *Compoundings*,2001, 51(10), 26-54.
6. Handy, F.,Cnaan, R., Brudney, J.L., Ascoli, U., Meijs, L.C.M.P. & Ranade, S. "Public perception of "Who is a volunteer" :An examination of the net-cost approach from a cross-cultural perspective. " , *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 2000,11(1), 45-65.
7. Knowles, M.S. *The Modern from Pedagogy to Andragogy*. Chicago: Follett Publishing Company,1980.
8. Lyons, M. & Hasan, S. "Researching Asia's third sector." , *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 2002,13(2), 107-112.
9. Maslow, A. *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row,1970.
10. Monette, M.L. "The concept of education need: An analysis of selected literature.", *Adult Education*,1977, 27(2),116-127.
11. Morris, S. "Defining the nonprofit sector:some lesson from history." , *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 2000,11(1), 25-43.
12. Pennington, F.C. *Need assessment: Concept, models, and characteristics*. In F.C.Pennington(Ed). *Assessing Education Needs of Adult*. San Francisco: Jossey-Bass, 1980,pp.1-14.
13. Scissons, E.H.A."Typology of needs assessment definition in adult education.", *Adult Education*, 1982,33(1),20-28.
14. Sjostrand, S.E. "The organization of nonprofit activities." , *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 2000,11(3), 199-216.
15. Stroschein, S. "NGO strategies for Hungarian and Roma minorities in central Europe." , *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 2002,13(1), 1-26.



# **The Assessment of Agricultural Community Members and Residence in the Perception of Volunteer Service and Need of Agricultural Community Volunteer Service Teams**

*Shinshin Chen · Chia-Ching Lin*

## **Abstract**

The developmental process of volunteer service activities started from individual enthusiasm for concerning about community affairs to sharing activities by community members, establishing private organizations one after another, and then expanding integrated charity activities. Thereafter, owing to the industrialization and urbanization, the professional charity groups were introduced. Under current environmental and cultural change, the traffic between rural and urban areas become more convenient, but there still existing gap between these two areas in living function and quality. In order to preserve unique rural customs, practices and culture, and promote the living quality of rural residents, it should start from planning its own volunteer service mechanism. The objectives of this study are to investigate the perception of volunteer service and the need of volunteer service teams, as well as to explore current status of agricultural community volunteer service teams in Taiwan. At last, setting up the effective matching programs for local volunteer service teams has been proposed.

Keywords : Need, Need Assessment, Volunteer Service Teams, Rural Organization

