國立政治大學公共行政學系

碩士學位論文

# 個人動機與風險偏好對志願服務行為的影響

# The Impacts of Individual Motivation and Risk Propensity on Voluntary Behaviors

指導教授：董祥開 博士

研究生：陳俊樺 撰

中 華 民 國 一 O 六 年 十 月

# 摘要

本研究目的在探討個人參與動機與風險偏好是否會影響民眾投入參與志願服務的意願及行為，並以社團法人中華民國保護動物協會所開設之培訓課程的參與民眾做為研究對象。本次研究，正式問卷共發放 524 份，回收有效問卷 385 份，有效回收率為 97.22%。

資料進行分析後獲得以下結果：（一）參與者基本資料分析結果顯示，以女生、年齡 21~30 歲、未婚、專科或大學學歷、薪資 2~4 萬元、志工年資以一年及以下為最多。（二）參與動機對於參與志願服務的行為有正相關影響，並以「學習新技巧」此一動機因素貢獻為最多。（三）風險偏好對參與志願服務的行為有正相關影響，當民眾的風險偏好越高時其參與志願服務的時數也越多。（四）在組織給予簽立切結書的情況發生時，會降低民眾參與志願服務的意願及行為。

結論：不論是民眾的參與動機亦或是風險偏好接受程度，皆會對其投入參與志願服務的行為產生影響，而不論組織是否有給予簽立切結書的情況發生，低風險偏好組的民眾在原有的志願服務表現上即擁有較低志願服務時數的表現。

關鍵詞：參與動機、風險偏好、志願服務

# 目次

目次 ..... I
表次 ..... II
圖次 ..... IV

第一章 緒論 ..... 1

第一節 研究背景 ..... 1
第二節 研究動機、目的與問題 ..... 2
第三節 研究流程 ..... 5
第四節 重要名詞解釋 ..... 6

第二章 文獻回顧 ..... 8

第一節 志願服務概論 ..... 8
第二節 影響民眾參與志願服務的因素 ..... 14
第三節 切結書之內涵 ..... 19
第四節 風險概論 ..... 25
第五節 風險偏好與志願服務行為 ..... 33

第三章 研究設計 ..... 38

第一節 研究架構與研究假設 ..... 38
第二節 研究對象 ..... 47
第三節 前測結果 ..... 54

第四章 研究分析 ..... 61

第一節 敘述統計、信度與效度分析 ..... 63
第二節 相關性分析 ..... 72
第三節 影響參與志願服務行為的因素 ..... 73
第四節 簽立切結書對提供志願服務意願及行為的影響 ..... 77

第五章 研究發現、研究限制與未來研究建議 ..... 84

第一節 研究發現 ..... 84
第二節 研究限制與未來研究建議 ..... 91

參考文獻 ..... 93

附錄 ..... 101

附錄一 〈志願服務法〉 (2014) ..... 101
附錄二 問卷 ..... 107
附錄三 編碼簿 ..... 111

# 表次

表 1-1：近年來國人投入志願服務的調查情況 ..... 4
表 2-1：參與志工行為的動機測量構面 ..... 18
表 2-2：志工切結書 1 ..... 21
表 2-3：志工切結書 2 ..... 22
表 2-4：志工切結書 3 ..... 24
表 3-1：「參與志願服務之動機行為的測量」題目 ..... 41
表 3-2：「選擇難題二擇一式的情境測量法—AB JOB CHOICES」題目 ..... 43
表 3-3：「美國國家青年長期調查資料庫的七種面向測量法—NLSY」題目 ..... 44
表 3-4：「參與志願服務的行為」題目 ..... 45
表 3-5：「簽立切結書對志願服務行為的影響」題目 ..... 46
表 3-6：2015 年全國志工培訓課程 ..... 51
表 3-7：課程時間表 ..... 52
表 3-8：問卷發放數量與有效回收率 (前測) ..... 54
表 3-9：人口變項次數分配表 (前測) ..... 54
表 3-10：參與動機信度 (前測) ..... 56
表 3-11：風險偏好 (NLSY) 信度 (前測) ..... 57
表 3-12：參與動機因素分析 I (前測) ..... 59
表 3-13：參與動機因素分析 II (前測) ..... 59
表 4-1：正式問卷發放數量與有效回收率 ..... 62
表 4-2：正式問卷人口變項次數分配表 ..... 63
表 4-3：參與動機三大構面描述統計 ..... 66
表 4-4：參與動機各項題目描述統計 ..... 66
表 4-5：風險偏好— AB JOB CHOICES 描述統計 ..... 68
表 4-6：風險偏好—NLSY 七種面向測量法之描述統計 ..... 69
表 4-7：參與動機信度 ..... 70
表 4-8：風險偏好—NLSY 信度 ..... 70
表 4-9：參與動機因素分析 ..... 72
表 4-10：參與動機及風險偏好與參與志願服務行為之相關性分析 ..... 73
表 4-11：對志願服務行為的多元迴歸分析摘要表 ..... 77
表 4-12：簽立切結書對民眾的影響之敘述統計 ..... 78
表 4-13：簽立切結書對提供志願服務「意願」的影響 ..... 79
表 4-14：簽立切結書對提供志願服務「行為」的影響 ..... 80
表 4-15：風險偏好與是否改變志願服務頻率交叉分析表 ..... 81
表 4-16：風險偏好對提供志願服務行為的影響 ..... 82
表 4-17：受訪者過去經驗與對簽立切結書態度之交叉分析 ..... 82

表 5-1：研究結果 .....84

國立政治大學 National Chengchi University

# 圖次

圖 1-1：近年來國人投入志願服務的調查情況 ..... 4
圖 1-2：研究流程 ..... 6
圖 2-1：因果關係的風險鏈 ..... 31
圖 3-1：研究架構 ..... 39
圖 4-1：受訪者志願服務行為的時數分布盒鬚圖 ..... 74

國立政治大學 National Chengchi University

# 第一章 緒論

在第一章緒論中，第一節為研究背景，以美國與台灣所發生的志願服務相關的法律問題揭開序幕，再以第二節將本研究的研究動機、目的與問題做說明。第三節則為圖表化的研究流程，最後一節，則是在本研究中會使用到的名詞透過法律來定義與說明。

## 第一節 研究背景

過去幾年來，美國開始出現與志願服務有關的法律訴訟案，諸如一樁在 1990 年所發生的一位童子軍志工因為車禍受傷，導致法院判決志願服務運用單位須賠償該名志工一千兩百八十萬美金的賠償費用 (McCurley & Lynch, 2011) 。又或者是另一樁在 1991 年於加州所發生的生命線志工攻擊來電諮詢的對象，因而造成該名受攻擊的諮詢對象與志願服務運用單位之間的法律訴訟 (McCurley & Lynch, 2011) 。這些因從事志願服務而導致的問題不僅僅發生在美國，我們所處的台灣近年來也陸續發生多起與志願服務活動相關的意外事故：

例如八仙樂園所發生的粉塵爆炸事故。八仙樂園在 2015 年 6 月 27 日於游泳池內所舉辦的「Color Play Asia—彩色派對」活動中，因娛樂用色粉發生閃燃現象而引發粉塵爆炸，其迅速燃燒的結果導致嚴重火災事故[1]。當天在舞台上負責噴灑色粉的機槍手大學生，更被地檢署列為被告進行偵訊，訊後學生無奈地表示自己只是來當代班的志工而已[2]。該名大學生之所以會參加這場活動志工，除了

[1] 資料整理自民報:http://www.peoplenews.tw/news/7c33ac4b-4c45-4e4e-9f54-59ae77713844，最後檢視日期：2015/07/22。

[2] 資料整理自聯合新聞網：http://udn.com/news/story/2/1043260-%E5%BF%97%E5%B7%A5%E6%88%90%E8%A2%AB%E5%91%8A-%E5%BE%8B%E5%B8%AB%EF%BC%9A%E7%9B%A7%E4%B9%9F%E6%98%AF%E5%A1%B5%E7%88%86%E8%A2%AB%E5%AE%B3%E4%BA%BA，最後檢視日期：2015/07/22。

可以免費進場之外，也可以在活動現場與民眾一起同樂。但是他僅意識到可以娛樂的一面，卻沒有注意到其服務的環境與所使用的物品是具有造成危害發生的風險，因而面臨塵暴事故後法律問題的危機。該大學生與主辦活動的負責人及其他相關人等，同被檢警以「公共危險罪」和「業務過失重傷害罪」等罪嫌列為被告身分而移送法辦，訊後該大學生更被限制住居[3]。兩天後因一名塵暴受害者傷重宣告不治，被告等人增列「業務過失致死」的罪名。隔年（2016 年 4 月 26 日），活動主辦負責人被士林地方法院一審宣判 4 年 10 個月。其他人等（含大學生）雖暫獲不起訴，但被害者與其家屬不服，於 2017 年 1 月二度申請再議，高檢署亦認定部分事證尚需釐清，因此目前仍在士林地檢署持續調查中。至於民事賠償的部分，法官因考量刑事案件罪責之確立與否會影響民事責任之歸屬，民事求償暫裁定「停止審判」，將再依據刑事結果開庭審理[4]。

又例如這則新聞：「台南藝術大學兩名學生，十五日到台南古都國際馬拉松擔任志工後，騎機車返校途中自撞路樹，造成一死一傷。系上郭姓助理教授在臉書上發文痛罵：『讓這些假借服務精神，把學生當作比廉價勞工還不如的賺錢團體，滾出校園吧[5]！』」這是一篇來自於自由時報電子報於 2015 年 3 月份的新聞，也是令人看了怵目驚心。台灣多數大學會要求學生在大學四年的修習課程中，除了含有學分的必選修之外，有些還會要求學生須完成無學分的志願服務時數。但對於學生從事志願服務的過程所遭受的任何風險意外，並沒有其他更進一步措施的存在，因而造成遭受危害的個人風險亦容易引起法律問題糾紛的存在。

## 第二節 研究動機、目的與問題

這些關於隱藏在志願服務中的風險危害問題，不僅僅只存在於學生之中，走

[3] 資料整理自中時電子報：http://www.chinatimes.com/realtimenews/20150628002606-260402，最後檢視日期：2017/08/08

[4] 資料整理自中時電子報：http://www.chinatimes.com/realtimenews/20170104003105-260402，最後檢視日期：2017/08/08

[5] 自由時報電子報 http://news.ltn.com.tw/news/life/paper/863653，最後檢視日期：2015/05/31。

出校園外，社會中更是普遍存在著眾多志願服務性質的活動，而不同性質的志願服務活動中，其所服務的環境面臨的潛在風險也有所不同。例如：從事動物保護類型的志工，其在服務的過程中可能受到來自於動物的意外攻擊的風險服務環境；又或者，救生員與救生員教練志工，每逢假日前往河水湍急的公共河、海域，進行志願服務時，因其服務性質是在保障開放游泳池及海灘泳客的安全、須防止遇溺，以及救助遇溺者，因此，對他們來說面臨的便是來自於大自然所創造的風險服務環境。

而根據衛生福利部志願服務資訊網統計我國近年來國人投入志願服務的調查情況[6]（如下表 1-1 與圖 1-1 所示），參與志願服務的人數從 2007 年的 496,276 人、2008 年的 502,239 人、2009 年的 592,033 人，一直到 2016 年的 1,050,293 人，可以看出我國從事志願服務的人力之投入情況，呈現逐年上升的趨勢。從表中我們亦可得知，參與志願服務的人力並不是每位志工都是有保險的，參與保險人數比例雖在 2008 年達到最高峰，有將近 92.10%的人數是有保險，然而綜合各年度看下來卻也可以發現，歷年有參與保險人數的比例在近十年的平均也只有 72.58%而已，換言之，約有 30%的志工面臨了沒有參與保險的情況。不論是因為組織經費問題或其他原因，這都意味著隨著我國有越來越多人參與投入志願服務之中，而潛在於志願服務過程中的風險危害的發生在志工人員沒有參與保險的情況下，問題發生的機率亦會隨之上升，因而導致組織與志工人員在未來發生法律糾紛的可能性也隨之大增。

[6] 資料整理自衛生福利部志願服務資訊網，歷年全國志願服務統計表：http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?serno=200805210008&mserno=200805210006&menudata=VolMenu&contlink=ap/date.jsp&level2=Y&logintype=null，最後檢視日期：2017/10/07。

表 1-1：近年來國人投入志願服務的調查情況

| 年度 | 志工人數 | 有保險人數 | 有保險人數比例 |
|---|---|---|---|
| 2007 | 496,276 | 296,812 | 59.81% |
| 2008 | 502,239 | 462,561 | 92.10% |
| 2009 | 592,033 | 434,060 | 73.32% |
| 2010 | 723,414 | 611,049 | 84.47% |
| 2011 | 707,509 | 509,172 | 71.97% |
| 2012 | 898,765 | 689,825 | 76.75% |
| 2013 | 1,002,920 | 623,310 | 62.15% |
| 2014 | 920,368 | 529,330 | 57.51% |
| 2015 | 949,117 | 713,633 | 75.19% |
| 2016 | 1,050,293 | 761,652 | 72.52% |
| | | 歷年平均 | 72.58% |

資料來源：本研究整理

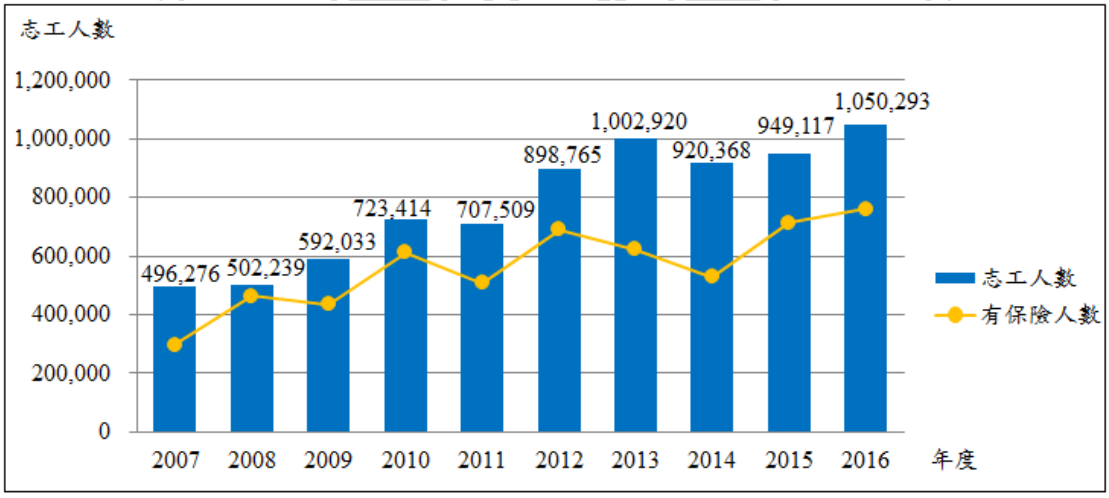


圖 1-1：近年來國人投入志願服務的調查情況

資料來源：本研究整理

而不論是哪一類型的志願服務活動，都存在有風險意外發生的可能性，茲如於第一節研究背景中所提及的噴灑色粉所引發的閃燃現象，進而引發的塵暴火災事故；南藝大學生往返於服務地點所發生的交通意外；又或者是救生員志工其所

處的湍急河、海域的高風險服務環境，那麼，究竟是怎麼樣的參與動機，可以促使人們有意願、主動想去參與這些並無報酬機制，又存在有風險可能性的志願服務行為呢？而究其從事志願服務的行為，是否也會因志工本身對於風險所具有的偏好程度的不同，而影響其投入志願服務的行為呢？再者，倘若志願服務運用單位在為減免事後所發生的不可歸責於己的法律糾紛情況下，而希望透過簽立切結書的方式，造成可能剝奪志工部分保障的結果下，具備不同風險偏好程度的志工們，在意識到風險問題之後，對於其從事志願服務的行為以及其在未來從事志願服務行為的次數頻率面向上，是否會具有影響性的干擾效果？

爰此，本研究之目的，即在於檢視參與動機對參與志願服務行為的影響、不同風險偏好的人，在面臨具有風險環境的情況下時，是否會影響其參與志願服務的行為？以及簽立切結書的情況是否會造成志工們於志願服務意願及行為上的影響？依據上述目的，將本研究欲探討與分析的問題如下所示：

一、民眾為何會參與志願服務？影響民眾參與志願服務行為的因素為何？

二、民眾對風險偏好的接受程度是否會影響其參與志願服務的行為？

三、簽立切結書的情況是否會造成志工們於志願服務意願及行為上的影響？若有，是否對於不同風險偏好的人，會有不同的影響？

## 第三節 研究流程

依據前述研究動機與目的，透過文獻回顧的方式確認研究主題，整理研究架構與發展研究假設。選擇以發放問卷方式進行資料蒐集後，再針對取得之資料進行整理與分析，最後則是研究結果、結論與建議。研究流程如下圖 1-2 所示：

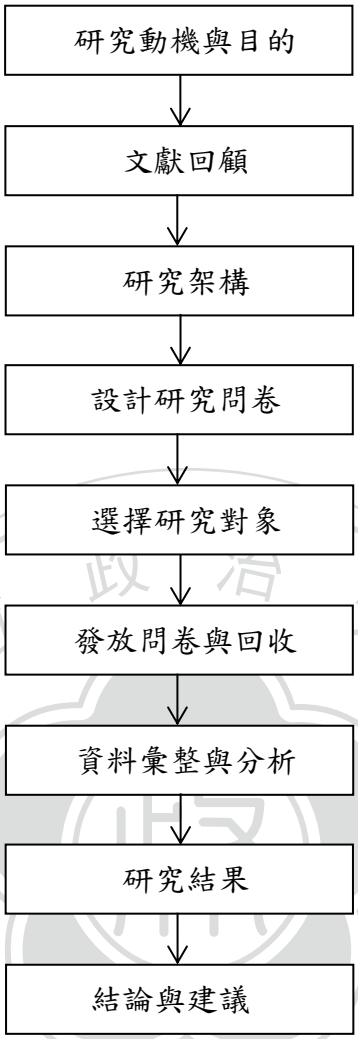


圖 1-2：研究流程

## 第四節 重要名詞解釋

### 一、志工

依據我國〈志願服務法〉第一章第三條名詞定義之說明[7]：

*第 3 條 本法之名詞定義如下*

[7] 原文參見附錄一：〈志願服務法〉

*一、志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以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。*

*二、志願服務者（以下簡稱志工）：對社會提出志願服務者。*

*三、志願服務運用單位：運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。*

依上述條文可以得知：志工又可稱之為志願服務者或志願服務提供者，舉凡對社會提出志願服務行為的人，皆可稱之。在本研究中，以使用「志工」此一詞彙作為形容對社會提出志願服務行為的人。

## 二、志願服務運用單位

依據〈志願服務法〉 (2014) 第三條：「志願服務運用單位是指運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案之團體。」換言之，只要是運用志工的承辦單位，不論其形式是公部門組織、私部門組織亦或是非營利組織，皆可稱為「志願服務運用單位」。

而本研究於文後第三章第二節所選定之志工研究對象，為社團法人中華民國保護動物協會之動保志工人員，此研究對象為付出其對動物保護方面的知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻於社會，並且不以獲取報酬為目的，來增進社會公益。而綜合上述志工名詞解釋之定義，可以得知：本研究所選定之動保志工研究對象，係符合我國〈志願服務法〉名詞定義之志工人員。

# 第二章 文獻回顧

在第二章文獻回顧中，第一節為志願服務概論，包含探討何謂志願服務與其在美國及台灣的發展情況；第二節為影響志工志願服務行為之參與動機與動機的測量方式；第三節為風險概論，包含探討何謂風險與風險理論；最後一節，探討風險與志願服務行為之關聯以及風險偏好的測量方式。

## 第一節 志願服務概論

蕭玉煌 (2002) 認為志願服務是現代文明社會發展的重要基石之一，透過志願服務的實踐，不僅可以協助政府改善其無暇照顧的眾多社會問題與議題，更可以使得弱勢的一方得到較為完善的照顧。其更指出，透過培養人們社區服務的意識與其所造成的民主素養的提升，恰好可以做為解決現代社會發展失衡的藥方。因此，世界各國政府莫不竭盡倡導志願服務的重要性，使得志願服務得以有效延伸至社會各個層面，形成第一部門（公）與第二部門（私）外的重要第三部門，嚴然成為社會未來發展的重要趨勢。

### 一、志願服務的定義

志願服務常被視為發自於個體內心的一種行善行為，為一種美德與大愛並具有崇高的道德情操，對於社會的發展具有積極且正面的功能（曾華源、曾騰光，2003）。而若從宏觀的角度，透過檢視具有代表性的組織對志願服務的定義為：1.聯合國志工年宣言[8]：志願服務是指人們在生活中透過對其周遭生活環境或對社會所從事的非營利、不支薪和非專職的活動行為，從過去單純的互助概念到現今

[8] 原文為 Declaration of 2001 as International Year of Volunteers，見於聯合國志工官網：http://www.unv.org/en/news-resources/resources/un-resolutions/doc/declaration-of-2001-as.html，最後檢視日期：2015/05/31。

社會危機出現時的給予協助，並且致力於解除痛苦、解決衝突與撲滅貧窮，都可視為其表現方式。

2.美國社會工作者協會[9]：為公共利益著想、並依其意願而聚集在一起的組織則稱為志願服務團體，而參與這種團體的人便可稱為志工。

3.英國志工中心年度調查報告：志願服務是一種奉獻自我時間、不支薪的行為、並以幫助他人或有助於環境的改善為目標的行動 (Kay, 1996) 。

4.中華民國志願服務協會[10]:為順應世界潮流與配合國家政策或適應社會之需要，而推展志願服務工作來增加人間溫暖,其功能除了可以彌補政府職能所不足外，更可協助政府因礙於法令限制，而致未能全部或適時給予民眾滿足所招致之不滿。

綜合上述針對志願服務之定義，賴兩陽 (2011) 歸納出志願服務是具有以下五點特性：1.志願服務是來自於個人的自由參與意願，而非強迫的行為；2.志願服務是來自於個人助人的動機，而非尋求私利；3.志願服務是不計酬的奉獻，而非領有薪資；4.志願服務是暇餘時間的服務，而非全部時間的佔有；5.志願服務是敬業的具體表現，而非玩樂的態度。

而若從微觀的角度，僅檢視我國〈志願服務法〉第三條[11]針對志願服務的定義則為：志願服務是指那些本著於服務的精神，不在於計較有形的實質報酬並願意付出時間、金錢、體力和知識來協助他人者。志願服務是因為了解社會的需求，進而實際付出行動來善盡社會責任。由上述的說明可知，我國〈志願服務法〉的定義至少包含了四個重要的核心價值，分別是：1.不計較實質的物質報酬：志願服務與其他活動最大區別在於不計較物質報酬，意即不在於追求金錢的回饋。2.追求公共利益：志願服務是對他人或社會等公共利益有益的行為，可以說是一種利他主義行為的表現。3.尊重自由意志：尊重個體的自由選擇權，而非法律強迫

[9] 原文見於美國社會工作者協會官網：https://www.socialworkers.org/pubs/code/code.asp l，最後檢視日期：2015/05/31。

[10] 原文見於中華民國志願服務協會官網：http://www.vol.org.tw/intr/intr1.htm，最後檢視日期：2017/10/07。

[11] 原文請見附錄一〈志願服務法〉

性質的服務行為。4.社會參與：藉由透過組織或機構來提供志願服務，使個體成為積極參與公共事務公民的一部份，進而發揮社會參與的功能。此四種價值必須同時存在方具有較為完整的志願服務意義（張英陣，2002）。

## 二、美國與台灣的志願服務發展情況

毛慶禎 (2012) 指出志願服務制度的發展可追溯至二次大戰後，因福利主義的抬頭導致各國政府逐漸入不敷出，致使民眾開始大量投入參與志願服務工作，以便解決社會上不勝負荷的需求，因而使得推展志願服務變成為各國政策的趨向。而近年來，各國政府更是透過加強運用第三部門的資源，結合各志願服務者的力量，一同為社會上有需要的人士服務。以下分別針對美國與台灣的志願服務發的展情況說明之。

### (一)美國的發展情況

美國將志願服務作為其國家的社會發展成熟的特徵，其完備的發展制度更被許多國家視為典範進而效法之。其志願服務的精神起自被英國殖民時期的互助精神，推演至今已成為現代美國社會的重要發展特徵。而美國關於志願服務法律案的發展，可由以下說明之（林勝義，2006；何慧卿，2010）：

#### 1.國內志願服務法 (Domestic Volunteer Service Act of 1973)[12]

美國〈國內志願服務法〉首於 1973 年 10 月 1 日所公布，是為配合第 36 任總統詹森 (Lyndon B. Johnson) 所實行之大社會計畫 (Great Society)[13] 而制訂。此法案為因應社會環境的發展而採取不斷修正法條的做法，迄今共已經歷七次的修正，最新一次的修正是在 1999 年。此項法案明載美國的志願服務國家政策的走向，成立專責組織執行攸關國內志願服務的方案，並統一各項對於志願服務者

[12] 全文網址：http://www.nationalservice.gov/pdf/dvsa_dec99.pdf，最後檢視日期：2015/05/31。
[13] 大社會計畫為詹森總統為解決國內的貧窮問題而提出的政策。

的招募、徵選、工作內容與補助的標準規定。而此法案更涉及三大主要計畫，分別是：1.全國反貧窮志願服務計畫 (National Volunteer Antipoverty Programs) ：以協助弱勢、貧困、銀髮族為主，致力於解決貧窮等相關問題。2.全國高齡志工團 (National Senior Volunteer Corps) ：協助銀髮族本身也可以投入參與志願服務之中，改變其不可自立的想法，並加強銀髮族與社區間的連結關係。3.小型企業與志願服務互相支援計畫 (National Volunteer Programs to Assist Small Businesses and Promote Volunteer Persons with Business Experience) ：協助志願服務者至小型企業組織提供志願服務，對於志願服務者可以學習經驗，以成為日後求職的利基。

2.國家與社區服務法案 (National and Community Service Act of 1990)[14]

〈國家與社區服務法案〉於 1990 年 10 月 16 日所公布，此項法案用意在於將學校及社區做為服務學習的基礎，並將企業組織一同那入服務學習的範圍之一，期望藉由此舉能夠擴張志願服務的參與，進而提升教育機會與公民責任，達到積極鼓勵人們參志願服務的用意。

3.志願服務者保護法案 (Volunteer Protection Act of 1997)[15]

〈志願服務者保護法案〉於 1997 年 6 月 18 日所公布，此項法案用意在於提供志願服務者的權益保障，並限制其不當的行為。此項法案亦明載受過訓練、有認證或經授權的志願服務者，其服務行為若屬符合運用單位的規定而遭到傷害時，志願服務者的權益應受保障，若進而造成第三者的權益損害時，亦應由運用單位負責。反之，若志願服務者其服務行為脫離運用單位的規範與涉及不法行為之，諸如暴力、傷害、性侵害等犯罪行為，則可依法律限制之，並且運用單位可對志

[14] 全文網址：http://www.nationalservice.gov/sites/default/files/page/Service_Act_09_11_13.pdf，最後檢視日期：2015/05/31。

[15] 全文網址：http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-105publ19/pdf/PLAW-105publ19.pdf，最後檢視日期：2015/05/31。

願服務者行使法律訴訟的權利。

綜合上述美國關於志願服務法案發展的情況，何慧卿 (2010) 指出美國對於志願服務領域是非常重視，透過妥善運用國家的資源與權威，藉由立法的規範來確立志願服務的發展方向以及適當給與志願服務者相關保障，如此不但使得國民積極投入志願服務的行列，更可以協助政府幫助社會弱勢獲得服務，另一方面，也間接促成志願服務者本身可以事先獲得職前工作所需具備的能力。更重要的是，綜觀美國志願服務整體的規劃，可看出美國已不再單純地局限在志願服務的範疇，還包含也讓相關弱勢者，諸如高齡銀髮族也實際參與在志願服務之中，此舉可謂是全面考量到未來社會福利發展的走向，有利於達到國家整體社會層面的進步。

(二)台灣的發展情況

何慧卿 (2010) 指出台灣相較於西方在志願服務的發展情況上則晚了許多，早期的台灣主要是透過政府的實施方案、作業要點、與計畫等等眾多形式而存在，而其中以 1995 年內政部所頒定的「廣結志工拓展社會福利工作—祥和計畫」為最重要，並且在隨後的 2001 年公布〈志願服務法〉之後，才正式為台灣的志願服務開起一個新的里程碑。而關於我國志願服務發展的情況，可由以下說明之：

1.廣結志工拓展社會福利工作—祥和計畫

內政部於 1995 年所頒定的廣結志工拓展社會福利工作—祥和計畫（以下簡稱祥和計畫），其目的是在於政府希望能激起社會大眾加入志願服務，自頒定以來也確實促使各地紛紛成立縣市志願服務隊，協助有志加入志願服務之列的民眾，可以透過適當的管道參與其中（鄭勝分，2003）。而祥和計畫的運作與實施內容的重要項目如下所述：

(1)任務編組：

採用任務編組的形式，設立志願服務隊、縣市志願服務大隊與省市志願服務總隊，並由內政部成立指導小組協助之。

(2)對象：

實行之初，只要是有意願的民眾便可以自行組成志願服務隊，並與需要的社服機構與組織合作。但在 2000 年與 2001 年進行修訂之後，則改由必須由運用志工的單位自行徵招志願服務者，並在達到 20 位以上的志願服務者人數時，從中選出正、副隊長，並將完整名單交由地方政府核備。

(3)教育訓練：

針對從未服務的新志願服務者提供基礎訓練與特殊訓練;服務一年以上的志願服務者提供成長訓練；而對於幹部則提供有領導訓練。

(4)經費：

透過地方政府編列預算，支應訓練、活動等費用。

祥和計畫可以視為我國開始重視志願服務的起源,但是祥和計畫的運用範圍僅限於社福領域，無法擴及其他諸如教育、消防、警政、衛生等等範圍，而其在國家的法律面向上又僅身為行政命令之一種，可謂無強制性可言；而在徵招對象的部份，修正後之祥和計畫造成志願服務者僅能依附在運用志工單位下進行，影響個人投入志願服務之意願;尤其在經費編列的部分僅要求透過地方政府編制預算，未能了解運用單位實際之運作過程與真正需求，造成實際運作的志願服務單位與志願服務者的影響受損（何慧卿，2010）。

2.志願服務法

我國〈志願服務法〉的制定，從起初的草案，歷經多次的學者、專家與立委

的共同修正與合作，在能適當解決祥和計畫的缺失上，終於在 2001 年 1 月 20 日正式將〈志願服務法〉公布實施，恰好迎上聯合國在 1997 年為引領世界各國一同響應志願服務，所宣布的將 2001 年視為國際志工年 (International Year of Volunteers, IYV) 的時刻。而綜觀此一〈志願服務法〉其內容共計有八章 25 條文[16]，包含有總則、主管機關、志願服務運用單位之職責、志工之權利及義務、促進志願服務之措施、志願服務之法律責任、經費與附則，致力在於將志願服務的運用得以得到良好的規劃與發展。

而從我國〈志願服務法〉第一章名詞定義之部分，可以明確得知我國將志願服務者定義為：「對社會提出志願服務者」亦可稱之為志工；並進一步將志願服務行為歸納包含為：民眾是基於本身自由意志，非關於個人義務與法律責任，以本身之勞力貢獻於社會，不以獲取報酬為目的之行為，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項服務行為，皆可稱為志願服務行為。其他各章的相關重點則為：在第二章主管機關的部分，為能統籌全國單位，將中央主管單位訂為內政部，而地方主管則定位各縣市政府；第三章志願服務運用單位之職責部分，包含有招募、運用計畫的規劃與教育訓練；第四章志工之權利及義務部分，包含須受教育訓練、享有意外事故保險、因己之重大或故意過失須賠償損失；第五章促進志願服務之措施，包含有志工之保險、環境設備及獎勵方式；第六章志願服務之法律責任部分，包含有相關法律責任的歸屬問題，如運用單位對於故意惡行之志願服務者擁有求償權等；第七章經費部分，明定主管機關與運用單位機構都須編列預算，一同推廣志願服務。

## 第二節 影響民眾參與志願服務的因素

### 一、參與志願服務的人口統計研究

[16] 全文詳見附錄一

由美國勞工統計局 (Bureau of Labor Statistics) 最新公布的美國國內民眾在 2015 年參與志願服務的情況[17]，約 6.2 萬戶的樣本調查結果中顯示：女性、已婚者、較高學歷者、45~54 歲的人口，是參與志願服務的多數。而台灣的部分，依據衛生福利部志願服務資訊網針對 2016 年的志願服務統計結果[18]，於人口統計的部分顯示：在性別的部分，其中女性為 691,999 人、男性為 358,294 人，女性人數為男性之 1.93 倍，顯示女性相較於男性更積極投入志工行列；在年齡的部分，以 18~29 歲者最高，其次是 55~64 歲者。

而林雅麗、牟鍾福與稅尚雪 (2006) 在體育志工概況分析的研究中，其結果顯示：男性、已婚、年齡以 18~30 歲、職業是軍公教人員和學生為多數。林智芬、李介祿與顏添明 (2011) 在國家森林志工的研究中，其結果顯示：男性略高於女性、已婚、年齡以 51~60 歲、學歷以大學及專科畢業、職業以家管或退休、收入以 4~8 萬為最多。龍紀萱、李依霎、陳琬茹、李佩瑩、林宜璇、施勝烽 (2010) 在醫院志工的研究中，其結果顯示：以年齡 50~59 歲、學歷大學以下者最多。馮惠菁、林雯瑤 (2013) 在圖書館志工的研究中，其結果顯示：年齡以 50~59 歲、學歷以高中（職）、職業以家管與退休人員、有宗教信仰者為最多。黃琦茹、韓大衛 (2010) 在水上安全救生志工的研究中，其結果顯示：男性、已婚、學歷以高中（職）、職業以自由（服務業）、收入以 2~4 萬為最多。

綜合上述美國與台灣的全國資料庫顯示：以女性、已婚者、較高學歷者為大宗。而學者們在各領域的志願服務研究中，亦有不同的人力統計結果，因此本研究以性別、年齡、婚姻狀況、學歷、職業與收入等六項，作為人口統計變項的題目（請參見附錄二問卷第六大題「基本資料」）。

[17] 資料整理自美國勞工統計局(Bureau of Labor Statistics)Volunteering in the United States, 2015：http://www.bls.gov/news.release/volun.nr0.htm，最後檢視日期：2015/05/31。

[18] 資料整理自衛生服利部志願服務資訊網，2016 年志願服務統計表：http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210006&serno=200805210008&menudata=VolMenu&contlink=ap/date_view.jsp&dataserno=201706050001&logintype=null，最後檢視日期：2017/10/06。

## 二、參與志願服務的動機因素

### (一)動機的定義

國外學者認為：動機即是一種驅力，是來自生理與心理層面的需求未獲滿足時，便會產生動機，它更是引發人們願意朝向某種目標努力的來源因素，而擁有動機的個體更是會主動去學習並探索環境 (Maslow, 1943; Robbins, 1992; Hull, 1943) 。國內學者認為：動機是指引起人們想要去進行某項活動，或維持一項已開始的活動，具有指引人們透過該活動來尋求需要的滿足，並使人們能持續朝向某一目標前進的一種動態的過程。此一動態過程更是涵蓋了人們動念的原因、狀態及行為、情緒反應等，因此，動機可以說是驅使人們去從事活動行為的重要原動力來源（張春興，1996；林慧亭、林明宗、邱翼松，2006）。

### (二)參與志願服務的動機

志願服務者的服務動機並不是來自於物質的金錢誘惑，志願服務的行為亦非屬個人義務 (Ellis & Noyes, 1990) ，相較於有報酬的工作者而言，志願服務者則具有較為特殊的動機，因此在探討志願服務時，若能知悉與掌握服務提供者參與志願服務的動機為何，便能為組織提供適當的管理策略 (鄭錫鍇，2003) 。

Gillespie & King (1985) 認為：參與志願服務動機因素可以是包含了幫助他人、充實生活、獲取技能與追求社會認可等四項動機。Fischer & Schaffer (1993) 提出了參與志願服務動機的八項動機，分別是：自我滿足、學習新技巧、為獲取有形物質、利用休閒時間、社會化、提升社會地位、對職業升遷有幫助與幫助社區的改善。Kolter (1998) 則指出利己主義、利他主義、學習某一領域的事物等三項為志願服務的參與動機。Clary, Snyder, Ridge, Copeland, Stukas, Haugen & Meine (1998) 則認為參與志願服務的動機可有：自我保護動機、利他主義、職業規劃、社會網絡、學習新技巧與自我成長等六項。而在國內的部分，在黃琦茹、韓大衛 (2010) 專門研究水安救生志工參與動機之中，則指出參與動機因素可以是包含

了受他人影響、社會接觸、自我成長、個人利益、社會責任等，並以自我成長、受他人影響為最強烈。

綜合上述，將相同概念整理之後，本研究的參與志願服務的動機為以下三構面：利己主義、學習新技巧與利他主義等三項，茲分述如下：

1.利己主義 (Egoism) ：

利己主義 (Egoism) 這個詞是來自於拉丁語的「我」 (Ego) ，在哲學上利己主義的理論是指個人以本我的概念作為行動的驅力，意即人們是依據自己的興趣、慾望與喜好來作為行動依據 (Moseley, 2006) 。換言之，利己主義指涉的是考慮個人本身的利益後而採取行動 (Kay, 1997) 。

2.學習新技巧 (Learning New Skills) ：

藉由參與志願服務的活動來獲取本身沒有的知識與技能，通常越是專業領域的志願服務活動，其所能習得的技巧往往是志願服務者平常較少能接觸的領域。

3.利他主義 (Altruism) ：

歐美心理學權威雜誌 Psychology Today[19]指出：利他主義是指對他人表現出不自私的行為，但這種行為並非完全來自於人類的天性。以在早期的社會發展初期，祖先們因為艱辛的社會環境，因而促使人們產生互助的精神，便可視為利他主義的表現。而大多數的人們對於利他主義的定義則為：不是抱有回饋心態的為他人付出，並且在付出行為後能在心理層面上獲得滿足感。

[19] 資料整理自 Psychology Today：https://www.psychologytoday.com/basics/altruism，最後檢視日期：2015/05/31。

## 三、參與志願服務的動機測量

Clary et al., (1998) 設計了一個含有六個構面總共 30 項問題的問卷來測量參與志願服務的動機。這六個構面分別是：自我保護動機、利他主義、職業規劃、社會網絡、學習新技巧與自我成長。其中自我保護動機表示免於將來臨生活的困難；利他主義表示希望幫助他人的動機；職業規劃表示從事志願服務將可有助於未來的職業發展；社會網絡表示參與志願服務是因為受交友圈的影響；學習新技巧，則著重在從事志願服務時能獲取原本沒有的技能；自我成長則表示參與志願服務能幫助自我成長與發展。本研究以 Clary et al., (1998) 所提出的動機測量方式為基礎，並整理 Gillespie & King (1985) 、Fischer & Schaffer (1993) 、Kolter (1998) 等所提出的參與志願服務的動機面向，最終歸納出以：利己主義、學習新技巧與利他主義等三項構面作為附錄二問卷的第一大題題目：「參與志願服務的動機」 來進行測量，如下表 2-1 所示：

表 2-1：參與志工行為的動機測量構面

| 構面 | 題號與題目 | 學者 |
|---|---|---|
| 利己主義 | #1 參與志願服務有助增加我的自尊心。<br>#2 參與志願服務讓我感到我是被需要的。<br>#3 參與志願服務讓我認識更多新朋友。 | Clary et al., (1998) 、Gillespie & King (1985) 、Fischer & Schaffer (1993) 、Kolter (1998) |
| 學習新技巧 | #4 我可以學到更多關於動物保護的新知識及技巧。<br>#5 我想獲得實際的動物保護照顧經驗。 | Clary et al., (1998) 、Gillespie & King (1985) 、Fischer & Schaffer |

| | | |
|---|---|---|
| | | (1993) 、Kolter (1998) |
| 利他主義 | #6 我關心生活中比我不幸的人事物。<br>#7 我很樂意去幫助其他需要幫助的人。<br>#8 我覺得幫助他人是一件重要的事。 | Clary et al., (1998) 、Gillespie & King (1985) 、Fischer & Schaffer (1993) 、Kolter (1998) |

資料來源：本研究整理

## 第三節 切結書之內涵

切結書指涉的是人民透過書面的方式，書寫記載或陳述某一內容，其內涵則為說明本人承諾負擔某項義務或預先拋棄某項權利之宣言。具體而言，係由民眾以簽具切結書之方式來表達某項承諾之後，並將此切結書呈交於所需單位，以茲作為申請某事項之應繳文件之一。而民眾以此簽立切結書做為某一承諾方式之行為，即能獲取組織之許可，兩者之間便完成邀約與承諾之對價關係。而在行政實務之中，我國行政機關亦常透過簽立切結書之方式，來補足法律無法全面明文規定之事項，以作為輔助行政作業流程之進行，來達到行政任務之完成 (蔡茂寅，2002；傅美惠，2004；許宏達，2015) 。

而切結書之簽立在某些方面上仍由其值得考量之處，如：簽訂之雙方，擁有較為充足資訊之組織，須就其所知資訊將之充分告知於民眾使其了解，包含告知其可能發生的潛在風險。而民眾在充分了解之後，亦須誠實告知本身之身心狀況，以利組織作為判斷之依據。如下表 2-2、2-3 與 2-4 所示，茲分別為：「國立高雄第一科技大學的國際志工切結書（切結書 1）」、「社團法人台灣微客公益行動協會的微客國際服務團隊出隊切結書（切結書 2）」以及「中華民國紅十字會為訓

練救生員，參與學員需簽署之開放水域救生訓練切結書（切結書 3）」等三份切結書範例。

我們可以得知這三份切結書的內文均清楚說明活動宗旨、時間及地點各要件外，在活動期間內對於安全防護的要求及本身身體健康因素，以及因個人行為所造成的自身或團體安危之情事皆要求參與者具結表示會自行負責，若未能簽署該切結書則視為自願放棄出隊資格無法擔任志願服務人員，而簽署後其部分權益之責任歸屬則將限縮在志願服務提供者個人上。亦即相關潛在風險發生後的責任將轉嫁至參與者本身，茲整理如下分別說明之：

1.直接金錢損失的風險

諸如在切結書 1 中所提及的「本人願意繳交五千元保證金」，與切結書 2 中所提及的「因個人因素無法成行或退出梯隊」、「退全額費用百分之四十」與「不予退費」等等，前述文字說明指出志願服務提供者在參與活動期間是需要繳交保證金的費用，然而若參與者於中途因故放棄參加將面臨無法拿回或僅能拿回部分保險金，此為「直接金錢損失的風險」。

2.人身風險與間接金錢損失的風險

而在切結書 2 中提及的「活動期間因本人個人行為所造成自身或團體安危之情事」與「其相關衍生之費用，本人願自行負責」等等，前述文字說明則表示志願服務參與者在志願服務過程中，因自身行為所造成的身體傷害以及後續的醫療行為必須由參與者本人自行負責，此為遭遇「人身風險」發生的可能性，而後續的醫療支出行為則是導致「間接金錢損失風險」的發生。

綜合上述對於切結書內容的說明，可以知曉從事志願服務行為係強烈伴隨著風險發生的可能性，兩者之間具有密切的關聯性。而志願活動組織透過簽立切結書的方式，在風險發生的當下，將責任轉嫁至參與者本身。

表 2-2：志工切結書 1

國立高雄第一科技大學

105年國際志工切結書

本人_____將於中華民國105年8月10日至105年8月16日參加國立高雄第一科技大學辦理之105年泰國中學生華語學習營隊之志工服務，並且同意遵守下列事項：

1. 本人確實履行所有應盡義務，參與所有培訓課程、營隊討論會議及出團服務，以及完成成果報告，並配合參加本校舉辦之志工服務經驗分享會及本計畫後續活動之推展與行政事宜。
2. 本人願意繳交五千元保證金，作為出團服務保證之用，若中途放棄參與本次出團服務，同意將保證金用於本營隊相關活動費用。若有參與出團服務，營隊結束返國後歸還五千元保證金。(若因天災、天候或不可抗拒之因素造成營隊無法成行，將全數退還保證金)
3. 服務活動期間，確實遵守志工服務規則與維護校譽，聽從帶隊教師之指示，不可自行行動。
4. 服務活動期間，絕對服從安全防護之要求，否則一切後果自行負責。
5. 本人自認為身體健康狀況良好，無高血壓、心血管疾病等高風險疾病，適合從事國外志工服務，如有隱瞞而發生意外，後果自行負責。
6. 本人參與此次活動已附家長同意書。

具結人：_____簽章

身分證字號：

聯絡電話：

105年____月____日

資料來源：國立高雄第一科技大學[20]（未出版）

[20] 國立高雄第一科技大學 http://www.oia.nkfust.edu.tw/files/14-1083-46990,r888-1.php?Lang=zh-tw，最後檢視日期：2017/10/08。

表 2-3：志工切結書 2

**微客國際服務團隊 出隊切結書**

一、立切結書人(以下簡稱本人)_____自願參加「微客國際服務團隊」(以下簡稱微客)辦理「國際志工」第_____梯，出隊地點:_____出隊日期:西元_____年_____月_____日～西元_____年_____月_____日。

二、本人在簽立本切結書時，若未滿二十歲或受輔助宣告，應得其法定代理人或輔助人之同意。

三、參與微客「國際志工」乃屬公益行為，本人在活動報名並繳清費用後，自願遵守以下退費規定：

(一)因個人因素無法成行或退出梯隊，同意向微客以E-mail來信至waker@waker.org.tw信箱辦理退費申請，並以來信日期視為退費申請日：

1.出隊前第三十日(含)以前提出申請，退全額費用百分之九十。

2.出隊前第十五日(含)以前提出申請，退全額費用百分之四十。

3.出隊前第十四日內(含)及出隊中提出申請、集合逾時、私自脫隊或未通知退出梯隊者則不予退費。

4.如微客可證明已支付之費用超過前1至3款，得依實際已支付費用扣款後退費。

(二)同意微客若遇不可抗力因素(如天災等)，保有行程異動或取消之權利。

(三)如遇航空公司班機調整，於不影響服務之前提下，同意微客保有行程異動之權利。

(四)同意回傳退費申請單、身分證明及存摺帳戶影本等資料予微客，並以匯款方式辦理退費。

四、活動期間因本人個人行為造成自身或團體安危之情事，並因本人個人因素造成護照過期或遺失、簽證未辦理或逾期、機票或車票遺失等非微客之疏失，導致服務行程上之異動或取消，其相關衍生之費用，本人願自行負責。

五、本人同意微客公告依個人資料保護法第 8 條規定之個人資料蒐集告知事項，並同意於微客「國際志工」活動參與期間所創作之相關記錄資料（如：影像、文字等檔案資料），可授權予微客無償使用於勸募及公益宣導等相關目的。微客得以各類管道、印刷方式呈現授權內容之全部或部分，且可公開傳輸、公開上映、公開播送、公開展示、公開發表、重製、發布、發行之出版權與網路線上閱覽、下載等，並不受播放及發行區域之限制。

六、本切結書由本人(含法定代理人或輔助人)親自簽章後，以電子檔形式(掃描、拍照均可)上傳至入選志工登錄之資料繳交，**否則視同本人自願放棄出隊資格**。

七、本人保證本切結書所載內容屬實，如有不實，導致自身或他人權益遭受損害，立切結書人願負一切法律責任，與微客無涉。

**此致　社團法人台灣微客公益行動協會 暨 微客國際服務有限公司**

---

| **立切結書人：** | | **未滿20歲之法定代理人或輔助人：** | |
|---|---|---|---|
| 姓名： | （親簽，勿打字） | 姓名： | （親簽，勿打字） |
| 身份證字號： | | 身份證字號： | |
| 地址： | | 地址： | |
| 電話： | | 電話： | |

---

西元　　年　　月　　日

資料來源：社團法人台灣微客公益行動協會[21]（未出版）

[21] 社團法人台灣微客公益行動協會 https://www.waker.org.tw/dl10-1.asp，2016/12/8 刊登，最後檢視日期：2017/10/08。

表 2-4：志工切結書 3

中華民國紅十字會開放水域救生訓練切結書

一、本人確認在接受河海開放水域訓練前，已於游泳池完成各項水上自救求生技能訓練，並通過檢定。

二、本人確認訓練前已獲得充分的休息與睡眠，並保證身心健康。

三、本人確認參加本次訓練前24小時沒有飲酒。

四、本人願服從教練指導，並恪遵訓練規則與團隊紀律。

五、本人於訓練期間願恪遵同伴制度。

六、本人個人防護裝備已完成檢查與保養，並確認在訓練期間能保持堪用。

七、本人深知開放水域訓練具有潛在的危險性，亦明白訓練時身體狀況欠佳可能帶來的危險，本人保證此次訓練身體狀況一切良好，絕無隱瞞身體不適，勉強接受訓練。

八、本人確實在身、心神狀態正常下，自願簽署切結書。

簽切結書人：_____中華民國　　年　　月　　日

本人系法定年齡未滿20歲_____學員之法定代理人(監護人)，對切結書內容已充分瞭解，同意_____學員參加此次開放水域訓練，並願簽署此切結書，表明以上陳述是真實而自願。

法定代理人(監護人)：_____中華民國　　年　　月　　日

資料來源：中華民國紅十字會開放水域救生訓練切結書[22]（未出版）

[22] 中華民國紅十字會中和救生隊暨新北市中和水上救生協會 http://www.junghe.idv.tw/，2012/3/6刊登，最後檢視日期：2017/10/08。

## 第四節 風險概論

從個人風險的角度來看，Bernstein (1996) 認為風險 (Risk) 個詞在意大利文中是指膽敢的意思。意即風險其實指涉了一個人是否具有膽識去採取哪些行動。隨著時代的發展，經濟、社會、政治的快速變遷，風險已逐漸隨時隨地充斥在人們的日常生活之中，人們的一舉一動更是受到風險的影響，對風險概念理應具備正確的認知後而行動，不僅單一的個人如此，由多數人所組成的組織更需如此。而張春雄、林顯達、黃新宗、劉美芳 (2003) 指出從風險管理的角度來看，組織若能事前針對潛在的風險做好因應之道，採取合適的經營方式，在經營面向上，便能避免經營管理不當的損失；在法律面向上，亦能避免成員因執行作業意外遭致的傷亡，而使組織所需承擔的法律責任風險。爰此，若能對風險有正確的認知，事前致力於防患未然、減輕複雜及動態的環境所造成的諸多風險，便能協助個人與組織免於潛在的風險危害。

### 一、風險之定義

不論是個人或組織，我們每天都在做決定，而每一個決定的背後都有一個潛在的風險存在，並且伴隨在人類不同的生命階段與不同的動態環境情況之中，所隨之可能遭受的風險來源也會有所不同。鄧家駒 (2005) 指出風險的可能來源有：遭受自來性意外的風險，例如遭逢酒醉駕駛人追撞；動態環境造成的風險，例如遭遇颱風與地震等天災；生命的階段性風險，例如人生必經的生、老、病、死等等。而鄭燦堂 (2014) 亦指出，儘管風險的來源相當具體且眾多，但社會的活動越趨複雜，各行各業每天皆有不同的風險需要面對，造成「風險」這個詞所包含的概念可謂極其抽象與模糊，目前尚未有一個國內外學術界皆統一的說法，而在不同的背景學科領域，例如：經濟學、社會科學、保險學、統計學以及精算師之中，也各自擁有屬於自己對於風險的定義。有鑑於不同領域對風險的定義不同，

若想試著對「風險」訂定一個清楚、明確、適用於各行各業的定義，則略有其困難 (Bell & Schleifer, 1995) 。儘管不同學科領域對風險的定義也不同，仍可歸納出風險所具有的兩項特性，茲分述如下：

(一)風險具有不確定性 (Uncertainty)

美國經濟學者 Knight (1921) 認為風險為包含可測定之不確定性風險；保險學者 Willet (1951) 則說明風險為某種不幸事件發生與否的不確定；Snider 則稱風險為損失的不確定性風險 (Dencnberg, Eilers, Hoffman, Kline, Melone & Snider, 1964) 。綜合上述，可知風險為具備了不確定性的特質。然而，對於某件事情發生的不確定性，這是一個從非常主觀的角度來看待某件事情究竟是否會發生的看法，亦即，不確定性是由個人之心理狀態所滋生，看重於個人心理層面的主觀判斷。它包含了（鄭燦堂，2014）：

1.事情發生與否的不確定 (Whether) 。

2.事情何時可能發生的時間不確定 (When) 。

3.事情發生的狀況不確定 (Circumstance) 。

4.事情發生的後果如何不確定 (Extent of Consequence) 。

此外，所謂的不確定性具有雙面性的特徵意涵，亦即，它並非單純指涉造成負面結果的不確定性，也包含了造成正面結果的不確定性。負面結果的不確定性，易使人們產生擔憂與恐慌的情緒；而正面結果的不確定性，則使人們產生樂觀與希望的情緒。倘若上述四點的發生若能為確定，則便不能將之稱為風險（鄭燦堂，2014）。

(二)風險具有遭受損失的機會 (Chance of Loss)

宋明哲、蔡政憲與徐廷榕 (2002) 指出，損失是指風險發生後，所造成的經濟價值的減少，其可分為直接損失與間接損失兩種。前者指涉的是：當風險事故發生的當下，所立即導致的第一次損失；後者則指涉：風險事故發生後，因第一

次損失所延伸出來的第二次損失。不論是直接損失或間接損失的發生機率，皆可稱之為遭受損失的或然率 (Probability of Loss) ，而此或然率數據是介於 0 與 1 之間。0 表示事件發生之後將不會有損失結果的發生；1 則表示事件發生之後必然會有損失結果的發生。鄭燦堂 (2014) 亦說明，相較於風險具有不確定性的此一特質，是從個人對於某件事情發生的不確定性—是從主觀層面來看待；風險具有遭受損失機會的此項特質—則是一種透過數據來呈現的客觀層面。

綜合上述風險的特性，不論各領域對於風險的定義為何，我們可以初步將風險定義為：「個人或組織對於某一事件將來發生的結果是不確定的，以及存在有機會遭受到潛在經濟損失的可能性」。而若以前一節切結書之內涵所列舉的三份切結書內容來探討，當志願服務提供者簽立切結書後，風險將轉嫁至當事人本身時，當事人會面臨：1.無法事先知曉其是否會因故在中途須放棄參與（符合「事情發生與否的不確定」），而無法拿回或只能部分拿回所造成的金錢損失風險（符合「金錢遭受損失的機會」）；以及 2.若發生自身或團體安危之情事則為身體遭受損害之風險（同時符合「事情發生的狀況不確定」、「金錢遭受損失的機會」）。由此可知，簽立切結書的行為與風險的發生係具有密切的關聯性。

## 二、風險理論

德國學者 Beck (2006) 所主張的風險社會理論 (The Social Theory of Risk) ，著重在了解風險與社會現代化的過程階段。該學者認為社會包含了三個不同的過程階段，分別是：前工業化社會階段、工業化社會階段與風險社會階段。而其中，風險社會階段指涉的是以反思為核心概念的時代，著重在自我的檢討與反省，表示社會本身即是一個須要不斷藉由檢討與反省來改善人們所面臨的風險社會 (Beck, 2006) 。Burchell, Gordon & Miller (1991) 認為法國學者 Foucault 所主張的風險統治理論 (The Theory of Risk and Governmentality) 顯示風險與統治力量是

息息相關的，藉由強調與風險相關的規章制度是為因應風險而建立，除了表示風險與制度是彼此相依相存的，亦顯示建立制度來避免風險的重要性。而鄧家駒(2005) 則指出風險理論並非一種新興發展的知識，而是自古以來經驗的累積，至今仍在持續累積發展當中，意即截至目前為止的風險理論仍未至成熟，尚處於一個啟蒙的發展階段。

儘管風險理論被視為仍處於啟蒙發展的階段，在大體上可將截至目前為止的風險理論依其內容，將之歸納成（宋明哲，2001）：主觀建構派與客觀實體派此兩類型的風險理論。前者主觀建構派著重在心理學、社會學、文化人類學與哲學研究的層面，除此之外的研究領域與範疇，則可略歸為後者客觀實體派。而兩派風險理論均聚焦在前文所提及的兩個風險特質面向探討：1.如何測量某件事情發生的不確定性與 2.可能遭受的潛在損失後果有哪些。以下茲將主觀建構派與客觀實體派的風險理論分別論述之：

(一)主觀建構派的風險理論

主觀建構派其實是兩個觀點的併稱，分別是：主觀風險的觀點和風險建構的觀點。主觀建構派的風險理論以心理學為主，著重在心理學、社會學、文化人類學與哲學研究的層面。其分析的對象是個人，心理學者強調風險可以用個人主觀的信念強度即主觀判斷機率來進行測量。因此個人的主觀判斷機率，是個人風險認知 (Risk Perception) 、風險偏好 (Risk Propensity) 與從事風險行為 (Risk Behavior) 的基礎；而社會學、文化人類學與哲學家則強調以相對論者的思維來進行測量。換言之，心理學的風險觀點，從個人對風險的分析面著手，而社會學、文化人類學與哲學家的風險觀點，則是從社會團體對風險的分析面著手。這派的風險理論強調，風險的問題不在於測度，而是在人們主觀建構風險過程而所伴隨而來的問題（宋明哲，2001）。

(二)客觀實體派的風險理論

客觀實體派的風險理論認為風險的不確定性是客觀的、並且是可以被預測的，強調以貨幣單位、金錢的觀點來對風險進行觀察與衡量。期望可以透過數學公式的運算，來輔助測量風險 (Risk, R) 存在的高低。意即，事件於某一期間內所發生的頻率 (Probability, P) 乘上事件所牽涉的金錢 (Money, M) ，可以符號表示為：$R = M * P$。換言之，客觀實體派透過數學運作的方式，將事件發生的頻率乘上可能牽涉的金錢額度來得出客觀的風險高低數字。常見的保險與公共安全工程領域的運作概念，亦可歸類於此派（宋明哲，2001；陳瑞、周林毅，2007）。

## 三、風險的要素

不論是主觀建構派的風險理論或是客觀實體派的風險理論，均強調風險標的、危險因素、風險事故與損失，而也可以將這四個概念所發生的一連串連環過程，稱之為風險鏈。以下分別針對風險標的、危險因素、風險事故與損失說明之（荊濤，2003；張春雄等人，2003；凌氤寶、陳森松，2007）：

(一)風險標的物 (Exposure)

存在於風險之下的有形及無形標的。有形標的指涉具體可見的標的物，例如：房屋、飛機等等；無形標的指涉無法具體可見的標的物，例如：酒駕行為所導致的後續賠償責任（鄭燦堂，2014；凌氤寶、陳森松，2007）。

(二)風險因素 (Risk)

是足以增加或導致某一特定風險事故發生的狀況或條件（鄭燦堂，2014）。例如：連續熬夜的勞累生活、在倉庫內存放易燃物品等等，便為風險發生的條件因素，也是造成風險間接發生的成因。通常，風險因素為引起風險事故發生機率的條件，可以歸納成有形的風險因素（實質風險因素）與無形的風險因素（含道

德風險因素與心理風險因素）共三個種類：

1.實質風險因素：

是指風險先天就存在於風險標的物本身。因標的物本身內在所擁有的先天特質或其所處的自然環境的因素，即具有引起或增加損失機會的實質條件，此並非人為的風險因素（陳瑞、周林毅，2007；凌氤寶、陳森松，2007）。

2.道德風險因素：

由個體本身懷有不誠實的惡意行為因而造成的損失，或故意促使其發生的人為因素。諸如惡意縱火、自殘行為與謀殺本身即屬之（陳瑞、周林毅，2007；凌氤寶、陳森松，2007）。

3.心理風險因素：

由於個體之不良生活習慣，或怠忽風險因素與疏於照顧的應注意而未注意的心態所引起或增加損失機會的可能性。此類風險因素，常肇因於個人之操守與行為之謹慎態度有直接相關聯（陳瑞、周林毅，2007；凌氤寶、陳森松，2007）。

(三)風險事故 (Peril)

風險事故是指造成生命、財產損害的偶發事件，是造成損害的直接原因，通常只有通過風險事故的發生，才有可能導致損失的發生，意即風險事故意味著將風險發生的不確定性確實轉化成了發生的真實性，也就是直接造成損失發生的最直接原因。可將其簡單分類成：1.源於自然界因素，如颱風、地震等天災因素；2.源於人為因素，例如：造成行人傷亡的死亡車禍、房屋失火等等。通常，風險事故 (Peril) 是源於前一階段風險因素 (Hazard) 所導致，因此上述兩類是風險事故發生的直接成因（陳瑞、周林毅，2007；凌氤寶、陳森松，2007）。

(四)損失 (Loss)

傳統上，損失是指非故意、非預期性的、不可抗力風險事故的發生因而導致的經濟價值減少，其涉及了「非預期性」和「經濟價值的減少」兩項目缺一不可，否則便不能構成損失。例如路上行人遭受非預期的店面招牌掉落，造成後續就醫行為的金錢減少即可稱為損失。亦可將其細分成直接損失與間接損失，前者指涉的是：當風險事故發生的當下，所立即導致的第一次損失；後者則指涉：風險事故發生後，因第一次損失所延伸出來的第二次損失（陳瑞、周林毅，2007；凌氤寶、陳森松，2007）。

綜合上述可以得知：風險標的、風險因素、風險事故與損失四者之間存在因果關係，可將其先後因果關係串連起來，形成風險鏈的因果關係說明，如下圖 2-1 所示：

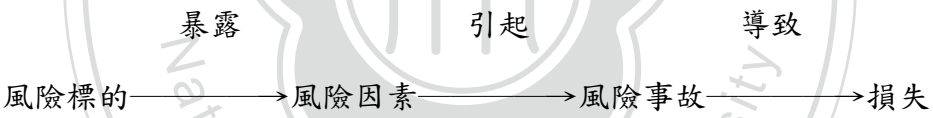


圖 2-1：因果關係的風險鏈

資料來源：鄭燦堂（2014）。風險管理理論與實務。（22 頁）。台北：五南。

例如一位志工人員，因未受完善的志願服務事前訓練，導致在從事志願服務行為時，因人員疏失造成他人的身體傷害，後續醫療花費共為五千元。在此例中，志工人員為風險標的、未受完善的志願服務事前訓練為間接引起的風險因素、人為疏失則為造成風險事故的最直接原因、事後所需的醫療花費則為其損失（鄭燦堂，2014）。

國立政治大學 National Chengchi University

## 四、風險分類

學者們以前文所述風險鏈的發生順序，依序將風險依特性分類成（凌氤寶、陳森松，2007）：1.依風險標的物的特性，可以分為：人身風險、財產風險與責任風險；2.依風險事故的特性，可以分為：動態風險與靜態風險；3.依風險的發生而導致的損失經濟結果，可以分為：投機風險與純粹風險。以下分別說明之：

### (一)人身風險、財產風險與責任風險 (Personnel, Property and Liability Risk)

Bickelhaupt (1974) 將風險依風險標的物的特性，可以分為：人身風險、財產風險與責任風險。人身風險是指直接發生並危及個體身體與生命的風險，意即個體因為意外傷害事故、疾病、殘廢、失業、老年或死亡等風險因素而導致經濟上損失的風險。財產風險是指對於個體所擁有、使用與保管的各種無形或有形的財產，如各種動產與不動產等等，因不可預期的抗力或人為疏忽的發生而導致財產經濟價值的減少。最後，責任風險則是指個體、組織或國家因為契約違約或法律上的侵權行為，而導致第三人遭到財產或人身經濟損失的可能，因而在法律上負有賠償責任的風險。

### (二)動態風險與靜態風險 (Dynamic Risk and Static Risk)

Willett (1951) 將風險事故依不同類型分成為：動態風險與靜態風險。動態風險是指由於所處的環境，因為人類需求的轉變或制度的發展而導致的社會、經濟或科技環境等因素的改變所產生的，例如社會人口的增加、經濟資本的成長與醫療科技的發展而所導致的風險（鄧家駒，2005）。張春雄等人 (2003) 亦指出動態風險會因其環境的變化而改變，風險的發生較不具有規則性、不容易預先掌握。而靜態的風險則是指不可預測、不可抗力的或人為上的惡意與錯誤行為所導致的風險。通常，靜態風險影響的人數較少，在一定的條件下，較具有規則性可言，容易透過大數法則加以掌握；而相較於動態的風險，因其受各種社會與經濟

環境的影響，因此其範圍往往會擴張至社會的整個層面進行連鎖反應，而造成較無規則性可言，較不易透過大數法則來加以掌握（凌氤寶、陳森松，2007）。

(三)投機風險與純粹風險 (Speculative Risk and Pure Risk)

Polsky & Nicholson (2004) 依風險的發生而導致的損失經濟結果種類，分為：投機風險與純粹風險。投機風險是指事件的發生結果，除了損失與無損失的情況之外尚有獲利的情形發生。而純粹風險則是指只有損失發生並無獲利發生的情況，不論損失是否真的在未來會發生，其發生損失的可能性是確實存在的。意即，不論是損失或無損失的結果，只要具有造成經濟財務上損失的可能性，即可歸類為純粹風險。純粹的風險因其無獲利發生的情況，因此結果通常較為不幸。Athearn (1977) 指出這類的分類法常見於保險學之中，而後者的純粹風險更是實務保險中的著重要件。

## 第五節 風險偏好與志願服務行為

一、風險偏好

偏好指涉的是個體對於事物本身所存在的主觀喜好程度，因此會由於個體的主觀感覺有所不同而產生不同偏好程度，意即個體對於事件的偏好與厭惡程度，往往會因人而異產生不同的情緒感受。而個人本身的特質偏好傾向往往會進一步影響人們外在的外顯行為表現，換言之，我們可以將人們的偏好進一步作為其於外顯行為上的有效預測因素 (Robbins, 1992；Pervin, 1993)。

而關於風險偏好 (Risk Propensity) 的定義，國外學者 Litwin & Stringer (1968) 認為，風險偏好可以由個人對其服務機構與其工作內容所接受的挑戰性與冒險性程度來表示。換言之，風險偏好可以指出個人是否屬於傾向接受冒險的行為亦或是偏向於保守的行為。Robbins (1992) 則指出風險偏好就是每個人對於碰運氣這

件事有著不同的意願。而 Roszkowski, Snelbecker & Leimberg (1993) 更將人們對於風險偏好的認知以一條線來做為比喻，一端表示極度願意接受冒險的人們，另一端則表示為極度不願意接受冒險的人們。國內學者吳秉恩 (1986) 則認為：風險偏好指涉的是個人承擔風險的意願，個人願意承擔或選擇規避的意願，將會成為其未來是否願意付諸行動的因素來源。

綜合以上的觀點，風險偏好是指個體願意承擔風險的傾向。而我們可進一步依人們對於風險傾向所產生的行為分類成：迴避風險的行為 (Risk Aversive Behavior)、風險中立行為 (Risk Neutral Behavior) 與冒風險的行為 (Risk Taking Behavior) 此三種（宋明哲，2001）。對於風險偏好愛好行為接受度高者，可將其稱為風險追求者;對於風險偏好行為接受度中立者,可將其稱之為風險中庸者;對於風險偏好行為接受度低者，則可將其稱之為風險趨避者，以下分別說明之：

(一)風險追求者

風險追求者是指人們願意為了追求更大的利益而從事具有風險的活動，表示某一個體願意承擔較高的風險，以追求高於平均水平的回報。這類型的風險追求者通常會先盡其可能的衡量所有風險以及發生機率等等的因素,最後並做出決定。因此這類型的風險追求者比一般人更喜歡接受冒險與願意承擔可能的風險。

(二)風險趨避者

風險趨避者是指人們為了免除遭受風險的威脅，而試圖採取措施使得發生損失的機率能趨於零，通常會透過 1.根本不從事可能產生某種特定風險的任何活動。2.中途放棄風險可能發生的活動。因此這類型的風險趨避者通常比一般人更為保守，較不願意具有冒險的心態去承擔風險。

(三)風險中庸者

只求降低風險並不強調降至零風險的發生，有別於迴避風險的行為與冒風險

的行為，以縮小損失幅度為目的。風險中庸者介於風險追求者與風險趨避者中間。

## 二、風險偏好與志願服務行為之關聯

從事志願服務行為時事必會存在些許的風險，這些風險可能來自於志工們本身無法控制的因素，例如：受專業訓練的不足、服務對象無法預測的突如反應、交通與環境的劇烈變動而造成的危險亦或是沒有意識到風險的存在。而往往，志願服務運用單位會聘請志工的原因，多來自於組織本身受限於經濟因素的壓力，因此透過招募志工的方式，以額外的志工的人力來協助達成組織的目標與宗旨。倘若，當組織無法提供全面性的保險來保障志工們的服務過程時，便很有可能會產生問題。以我國實務界紅十字會海域救生單位來說，雙方彼此在訓練志工的同時，由於受訓地點與服務環境為具危險性之開放河、海域，因此在受訓時通常會透過簽立切結書之方式，來強調志工與受訓與服務的當下，其身心狀況需是良好並服從領隊的指揮與不擅自脫離服務範圍，否則後續的責任問題將無法歸咎於組織。縱使並非每個組織均是用簽立切結書的方式來減免其後續的法律責任與金錢糾紛，這項議題對其他組織來說卻是具有相當程度的重要性意義的存在；而對志工本身而言，亦可促使其意識到參與志願服務其實是具有潛在危害風險的發生。

在 Dong (2015) 的研究中提及：關於非營利組織的研究，不曾直接聚焦在志工本身的風險偏好對志願服務行為的影響，因此作者使用美國國家青年長期調查資料庫 (National Longitudinal Survey of Youth, NLSY) 檢視個人風險偏好與從事志願服務行為之關係，研究發現為：其一，風險接受程度與個人的從事志願服務行為意願具有正向關係，當個人具有越高的風險接受偏好時，便會更有意願去從事志願服務行為；其二，風險接受程度高者從事志願服務行為的頻率次數也較高。綜合上述，可將其研究結果整理為以下兩點：1.風險接受度越高者比起風險接受度低者更有意願去從事志願服務行為；2.風險接受度越高者比起風險接受度低者

傾向於在未來去從事較高頻率的志願服務次數。這表示了個體的風險偏好接受程度不只對人們從事志願服務行為的意願有影響外，對於其未來的從事志願服務的頻率也具有影響性。

## 三、風險偏好的測量

### (一)風險態度測量法 (Attitudes to Risk Taking, ART)

Grol, Whitfield, De Maeseneer & Mokkink (1990) 針對了荷蘭、英國與比利時的醫業醫師進行了一項關於醫生對於不同病患情況處置時，他們所擁有的風險態度為何進行調查。此份測量問卷，使用五個關於醫療決策的項目問題，令開業醫生在不確定病人病情未來的發展情況下時，會選擇願意治療該名病患、選擇等待（繼續觀察病情）、亦或是轉介給其他醫生，並以李克特五點量表由非常不同意到非常同意的方式來進行測量。

### (二)選擇難題二擇一式情境測量法 (Choice Dilemmas Questionnaire, CDQ)

Kogan & Wallach (1964 & 1967) 從日常生活中設計了 12 題常見的狀況，每題都只包含兩種回答選項：A 方案是個安全但投資報酬率低的選項、B 方案則是雖然較不安全但投資報酬率卻較高的選項，並要求受訪者在每一題中僅能選擇其中的一個回答選項作答。也就是，選擇難題二擇一式情境測量法是透過一種生活常見的情境問題，要受訪者模擬自己正是此一情境中的主角時，在面臨此一情境問題的當下，選出一個自己滿意的選項來測量其風險偏好。

### (三)特定領域風險態度測量法 (Domain Specific Risk Attitude, DOSPERT)

Weber, Blais & Betz (2002) 設計了一種問卷來評估風險、與民眾對的風險認知、及接受風險認知的利益。在其設計中，風險行為和風險認知的衡量，分別在六種領域中進行評估，分別是：金融領域（賭博和投資）、健康領域、安全領域、

娛樂領域、道德領域最後是社交領域。為了判定其風險接受程度，受測者閱讀四十個關於這些風險領域的敘述，並使用李克特五點量表，來指出他們認為這四十種敘述他們的風險接受程度為何。而每種風險領域的平均分數會在最後計算出來，分數愈高，就顯示其所擁有的風險接受程度也越高。而作者在 2006 年的測量方式中，將題目加以縮減至三十個問題，並改以用李克特七點量表來進行測量。

(四)美國國家青年長期調查資料庫 (National Longitudinal Survey of Youth, NLSY)[23]

美國國家青年長期調查資料庫是由美國勞工統計局 (Bureau of Labor Statistics) 所提供，該資料庫在 1979 年針對全國年齡介於 14 至 22 歲的 12,686 份樣本進行調查，調查項目中包含有七個測量風險偏好的問題，分別針對：健康、財務、職業、交通（開車或騎車）、信任他人、伴侶關係與做生命中的重大改變等七個面向，並以 11 項尺度（0 分至 10 分）的方式，來做為評估受測者的風險接受意願。

綜合上述，風險態度測量法是應用於醫療決策體系，涉及到專業領域的測量；選擇難題測量法是應用日常生活可能發生的情境，並選用二擇一的方式來測量民眾的風險偏好；特定領域風險態度測量法則是使用涵蓋範圍較全面的金融、健康、安全、娛樂、道德社交領域，六種面向來測量民眾的風險偏好；美國國家青年長期調查資料庫則是七種不同面向，請受測者自填自己的風險接受意願。而本研究採用較多學者所使用的選擇難題二擇一式的情境測量法與美國國家青年長期調查資料庫的七種面向測量法，以較全面的方式來進行測量受訪者的風險偏好（請參見附錄二問卷第二、第三大題「風險偏好」）。

[23] 整理自美國勞工統計局國家青年長期調查資料庫簡介部分：
http://www.bls.gov/NLS/Y79SUMMARY.HTM，最後檢視日期：2015/06/03。

# 第三章 研究設計

在第三章研究設計中，第一節為研究架構與研究假設，首先包含以圖示呈現本研究之架構，再將研究動機與目的所欲探討之提問，訴諸成研究假設，並依文獻回顧之內容，具體將變項操作化；第二節為研究對象之介紹，說明本研究將發放問卷對象之團體與性質為何；最後一節，則為前測結果之說明。

## 第一節 研究架構與研究假設

### 一、研究架構

本研究之自變項共為三項：人口變項、參與動機與風險偏好。其中人口變項包含：性別 (#30) 、年齡 (#31) 、婚姻狀況 (#32) 、學歷 (#33) 、職業 (#34) 、職位類型 (#35) 、工作類型 (#36) 、收入 (#37) 與志工年資 (#38) ；參與動機則包含：利己主義 (#1~#3) 、學習新技巧 (#4~#5) 與利他主義 (#6~#8)；風險偏好則包含：AB Job Choices (#9~#13) 與 NLSY (#14~#20)。首先探討人口變項、參與動機與風險偏好，是否會影響其參與志願服務的行為；再透過簽立切結書的情況發生，探討是否會影響其實際參與志願服務的意願及行為。依前述，將本研究之架構以下圖 3-1 呈現：

圖 3-1：研究架構

資料來源：本研究整理

## 二、研究假設

(一)民眾所擁有的參與動機與其參與志願服務的行為相關

參與動機越強烈的人，其接受挑戰與變化的接受程度越高，其參與志願服務的行為也越高，因此民眾所擁有的參與動機與其參與志願服務的行為相關，而根據文獻回顧之內容，發展出的**假設一：民眾的參與動機越高，其參與志願服務的**

**時數越多**。

(二)風險偏好與參與志願服務的行為相關

風險偏好接受程度越高者,越能接受從事無報酬之志願服務行為時所可能遭受的無法預測之情事,其參與志願服務的行為也越高,因此風險偏好與參與志願服務的行為相關,並發展出**假設二:民眾的風險承受度越高,其參與志願服務的時間越多**。

(三)簽立切結書,對其參與志願服務的意願及行為有顯著影響

在組織向參與志願服務者告知需簽立切結書的情況後,民眾會因自身的風險承受度,影響其參與志願服務的意願及行為,並發展出**假設三:簽立切結書會降低參與志願服務的意願及行為。**

## 三、變項操作化

(一)參與志願服務之動機行為的測量

依據文獻回顧整理之利己主義、學習新技巧、利他主義等三構面,完成以下參與志願服務之動機行為測量的題目,如下表 3-1 所示:

表 3-1：「參與志願服務之動機行為的測量」題目

| 構面 | 題號與題目 | 學者 |
|---|---|---|
| 利己主義 | #1 參與志願服務有助增加我的自尊心。<br>#2 參與志願服務讓我感到我是被需要的。<br>#3 參與志願服務讓我認識更多新朋友。 | Clary et al., (1998)、Gillespie & King (1985)、Fischer & Schaffer (1993)、Kolter (1998) |
| 學習新技巧 | #4 我可以學到更多關於動物保護的新知識及技巧。<br>#5 我想獲得實際的動物保護照顧經驗。 | Clary et al., (1998)、Gillespie & King (1985)、Fischer & Schaffer (1993)、Kolter (1998) |
| 利他主義 | #6 我關心生活中比我不幸的人事物。<br>#7 我很樂意去幫助其他需要幫助的人。<br>#8 我覺得幫助他人是一件重要的事。 | Clary et al., (1998)、Gillespie & King (1985)、Fischer & Schaffer (1993)、Kolter (1998) |

資料來源：本研究整理

(二)風險偏好的測量— AB Job Choices 與 NLSY

依據文獻回顧整理之內容，本研究所採用的風險偏好量表由較多學者所使用

的選擇難題二擇一式的情境測量法與美國國家青年長期調查資料庫的七種面向測量法，以較全面的方式來進行測量受訪者的風險偏好。而選擇難題二擇一式的情境測量法，其問卷內容是請研究對象以 AB 兩種工作來進行選擇，故此選擇難題二擇一式的情境測量法在後續文中，以「AB Job Choices」來作為簡稱。而美國國家青年長期調查資料庫 (National Longitudinal Survey of Youth, NLSY) ，則將以「NLSY」來作為簡稱。如下表 3-2 與表 3-3 所示：

國立政治大學 National Chengchi University

表 3-2：「選擇難題二擇一式的情境測量法—AB Job Choices」題目

| 假設您目前已有一份穩定的工作與收入，但現在有兩個新工作可以選擇：<br>**A 工作**可以保障您獲得現在的工作收入<br>**B 工作**可以獲得的工作收入則較為多變<br>請評估在下列各狀況中，您會做出何種選擇？ | | | |
|---|---|---|---|
| 題號 | 工作收入敘述 | 請選擇 A 工作或 B 工作（請擇一圈選） | |
| 9 | **A 工作**可以保障您現在的薪水<br>**B 工作**有 50%的機會可以拿到現在工作**兩倍**的薪水，<br>但也有 50%的機會減少您現在薪水的 **10%** | A | B |
| 10 | **A 工作**可以保障您現在的薪水<br>**B 工作**有 50%的機會可以拿到現在工作**兩倍**的薪水，<br>但也有 50%的機會減少您現在薪水的 **20%** | A | B |
| 11 | **A 工作**可以保障您現在的薪水<br>**B 工作**有 50%的機會可以拿到現在工作**兩倍**的薪水，<br>但也有 50%的機會減少您現在薪水的 **33%** | A | B |
| 12 | **A 工作**可以保障您現在的薪水<br>**B 工作**有 50%的機會可以拿到現在工作**兩倍**的薪水，<br>但也有 50%的機會減少您現在薪水的 **50%** | A | B |
| 13 | **A 工作**可以保障您現在的薪水<br>**B 工作**有 50%的機會可以拿到現在工作**兩倍**的薪水，<br>但也有 50%的機會減少您現在薪水的 **70%** | A | B |

資料來源：Risk-Income Assessment Questions in NLSY in 1993[24]

[24] 資料庫網址：https://www.nlsinfo.org/investigator/pages/search.jsp?s=NLSY79，最後檢視日期：2017/10/07。

表 3-3：「美國國家青年長期調查資料庫的七種面向測量法—NLSY」題目

| 請評估您在下列各個方面願意承受風險的程度為何？<br>在各個情況中，請從 0-10 評估您的意願，0 代表「不願意承受任何風險」，10 代表「完全準備好面對風險」。 | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 題號 | 敘 述 | 不願意承擔風險←→準備好面對風險 | | | | | | | | | | |
| 14 | 您在「健康」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 15 | 您在「財務」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 16 | 您在「職業」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 17 | 您在「開車或騎車」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 18 | 您在「信任他人」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 19 | 您在「伴侶關係」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 20 | 您在「生命中的重大改變」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

資料來源：Risk Assessment Questions in NLSY in 2014[25]

[25] 資料庫網址：https://www.nlsinfo.org/investigator/pages/search.jsp?s=NLSY79，最後檢視日期：2017/10/07。

(三)參與志願服務的行為

測量民眾參與志願服務的意願與行為題目，以詢問其每個月投入志願服務行為的頻率次數以及每次多久的時間，如下表 3-4 所示：

表 3-4：「參與志願服務的行為」題目

| 題號 | 敘 述 |
|---|---|
| 21 | 在過去一年內，請問您是否從事過任何志願服務（志工活動）？<br>□是 □否（請跳至第 23 題） |
| 22 | 在過去一年內，請問您平均一個月花多少時間從事志願服務活動？<br>一個月_____次，每次_____小時 |
| 23 | 請問您是否有意願在未來從事志願服務？若有，預計會規劃每個月多少時間從事志願服務活動呢？<br>□沒有意願<br>□有意願，規劃一個月_____次（題號：23-1），<br>每次_____小時（題號：23-2） |
| 24 | 請問您為何參加此次的動物保護志工培訓計畫？<br>□受朋友影響 □職業規劃 □學校學分要求 □利用休閒時間<br>□其他_____ |

資料來源：自行設計

(四)簽立切結書對志願服務行為的影響

測量簽立切結書對志願服務行為的影響題目，以先說明何謂切結書之後，在詢問其未來每個月的頻率次數以及每次多久的志願服務時間是否會因此而改變，如下表 3-5 所示：

表 3-5：「簽立切結書對志願服務行為的影響」題目

| 切結書是一份合法的書面文件，其中包含了說明志願服務的安全要點、服務前應受的培訓、服務內容、服務過程中將可能遭遇的各種風險。當您與志工運用單位簽署切結書後，表示您在服務過程中若遭受任何損害，將由您個人承擔，志工運用單位或是其負責人將可免除法律上所有的責任。 | |
|---|---|
| 題號 | 敘 述 |
| 25 | 請問簽立「切結書」這件事，會讓您意識到從事志願服務是有可能產生負面的風險嗎？<br>□不會 □會 |
| 26 | 假設您在完成今日的志工培訓之後，想去某組織擔任動保志工，如果該組織在服務開始前請您簽立一份「切結書」，您會改變您的決定而不擔任該組織的動保志工嗎？<br>□不會 □會(請跳至第 28 題) |
| 27 | 請問您在簽立切結書後，您是否會改變在第四大題的第 3 題，所原本規劃未來每個月從事志願服務活動的時間呢？<br>□不會改變<br>□會，改成一個月_____次（題號：27-1），<br>每次_____小時（題號：27-2） |
| 28 | 當您在從事一項志願服務活動前，如果要求您簽立一份「切結書」，您會感到被冒犯嗎？<br>□完全不會 □一點點 □非常 |
| 29 | 您曾有過在志願服務活動開始前，被要求簽立「切結書」的經驗嗎？<br>□有 □沒有 |

資料來源：自行設計

## 第二節 研究對象

本研究採用量化研究的問卷調查法進行調查，在挑選研究對象時，筆者認為可以初步將組織分成三個類別：低度風險性志願服務活動組織、中度風險性志願服務活動組織、與高度風險性志願服務活動組織。低度風險性志願服務活動組織泛指在從事志願服務活動的行為時，志工們擁有較低機率面臨風險發生的可能，諸如在圖書館中負責整理書籍之志工或在服務台負責一般事項詢問之志工；而高度風險性志願服務活動組織則泛指在從事志願服務活動的行為時，志工們擁有較高機率面臨風險發生的可能，諸如擔任義消之志工，因其在火場可能面臨高溫、高熱、高危險性的環境。有鑑於前者低度風險性志願服務活動組織，志工們面臨到風險的情境較不明顯，可能導致無法精確測量到志工們看待風險的態度；而後者危險性過高之高風險性工作，通常需具備高度專業知識及能力才能擔任，進入門檻較高，只能由特定人士擔任，而這些專業人士通常也已經對該工作伴隨而來的風險有一定的認知，亦即可能出現「自我選擇 (Self-selection) 」的現象，故較不適合本研究的目的。因此，在篩選研究對象的過程中，筆者選擇以中度風險性的志願服務活動為研究對象，因為有意願參與此類型志願服務的志工較為多元，也會面臨到「部分風險」的情境，可以有效測量到個人的風險承受度及其變異的情況，使本研究得以探究「簽立切結書」這件事，是否會成為影響個人志願服務意願及行為的關鍵因素。

有鑑於此，本研究選定社團法人中華民國保護動物協會，所舉辦之 2015 動物保護志工培訓計畫參與人員，以下茲分別針對社團法人中華民國保護動物協會、該協會每年定期所舉辦的動物保護志工培訓計畫、與動保志工可能面臨的風險由以下分別說明之。

## 一、社團法人中華民國保護動物協會[26]

社團法人中華民國保護動物協會（以下簡稱動保協會）為我國第一個成立有關動物保護相關的組織，其歷史沿革可溯及民國 49 年，在當年蔣介石總統有鑑於國人當時對於保護動物的觀念相當不足，虐待動物的情形時有所聞，遂指示主管機關籌組保護牲畜團體，加強宣導保護動物觀念，因此在民國 49 年 6 月 10 日正式成立了「中華民國保護牲畜協會」，並以尊重生命、保護動物定為該協會組織之宗旨。民國 61 年當時政府全面禁止捕獵保護類野生動物，因此動保協會為響應政府配合保護野生動物，遂在民國 62 年 6 月 4 日隨即更名為「中華民國保護動物協會」以擴大到將野生動物一併列入協會組織關心的範圍。而後並於民國 93 年 8 月 27 日正式更名為現在的「社團法人中華民國保護動物協會」。

## 二、動物保護志工培訓計畫[27]

動保協會除加強於宣導保護動物觀念之外，也從事流浪動物收容工作，並致力於培養動物保護志工來照顧收容所的動物。而該組織年度最大的活動，動物保護志工培訓計畫（以下簡稱志工培訓計畫），是為培訓志工能具有照顧動物的基本須知。該志工培訓計畫起自 2008 年至去年 2016 年止為時已有 8 年之久，於全國培訓之動物保護志工人數更累計近有 4,500 人。這些參與培訓的動物保護志工們在接受培訓之後，其培訓認證亦受其他公、私立動保相關組織所接受，因此志工們在培訓後除可在動保協會投入保護動物的志工行列之外，亦可參與台北市立動物保護處或是流浪動物基金會等公、私立組織參與志工服務。不論是否已實際投入各地方動物保護機構或組織工作，此志工培訓計畫旨在協助志工們一方面能了解台灣動物保護法及相關法規的規範外，另一方面亦能協助志工們在日後的志

[26] 整理自動保協會官網簡介部分：http://www.apatw.org/News_show.asp?id=17，最後檢視日期：2015/06/23。

[27] 資料整理自動保協會志工培訓計畫：https://sites.google.com/a/apatw.org/2015volunteer/home，最後檢視日期：2015/06/23。

願服務工作上，能順利協助服務單位完成任務而非造成服務工作上的阻礙。

## 三、動保志工面臨的風險

儘管動保志工們在實際投入志願服務前已進行該培訓課程，仍無法避免其在實際志願服務的過程中，所可能遭受的風險危害，尤其，台南市動物防疫保護處更曾直接在官方招募動保志工的新聞稿中[28]，明確地指出「執行動物保護工作除須具備相當程度之專業性外及還有面臨危險發生的可能性」。以下茲整理在實務界中已發生過的案例，搭配文獻回顧中 Bickelhaupt (1974) 所提出的人身風險、財產風險及責任風險作為說明：

1.身體受傷的風險（人身風險）：

一則新聞報導「台中 1.5 米巨蜥闖修車廠 咬傷動保志工[29]」指出：動保志工在協助消防人員捕抓出現在民宅的巨蜥時，卻不幸慘遭兇性大發的巨蜥咬傷志工手部。

2.精神受損的風險與其所延伸的財產受損風險（人身與財產風險）：

一則新聞報導「動保志工遭民眾嗆聲 你有看到我殺狗嗎？[30]」指出：動保志工儘管是在市政府動保處人員與警員的陪同下，前往涉嫌虐狗人士家中進行舉發，仍遭涉嫌虐狗人士無視在場公權力人員，進行言語恐嚇與咆嘯。不但造成志工遭受精神傷害，更可能延伸出後續就醫治療的金錢損失。

---

[28] 資料整理自台南市政府全球資訊網站：http://www.tainan.gov.tw/TAINAN/pdapage2.asp?id=%7B7A520175-0ECF-4405-A2D0-61E3941F65A3%7D，最後檢視日期：2015/07/22。

[29] 資料整理自 ETtoday 新聞網：http://www.ettoday.net/news/20120623/64081.htm，最後檢視日期：2015/07/22。

[30] 資料整理自蘋果新聞網：http://www.appledaily.com.tw/realtimenews/article/new/20150218/561645/，最後檢視日期：2015/07/22。

3.遭受司法控告的風險（責任風險）：

一則新聞報導「救狗反觸法？ 動保與法律的拉鋸[31]」指出：動保志工因進入某一非法繁殖場之屋內，搶救被關的 50 隻小狗，沒想到卻被黑心業者反告擅闖民宅、私自帶狗，而被依竊盜罪起訴。

綜合上述已在實務中所發生的案例，動保志工無法得知在每一次進行志願服務的過程中，會有什麼不確定性的危害風險事件發生，而在風險發生後的不論是身體上、精神上或是因法律糾紛所引起的有形、無形損害，更是無法避免。爰此，本研究以動保協會所培訓之動保志工人員作為研究對象，以個人對於風險偏好的觀點，探討志工們在面臨隱藏風險危機的志願服務中，是否會因為簽立切結書的行為，讓具備不同風險偏好程度的志工們，在意識到風險問題之後，對於其從事志願服務行為的意願與在未來從事志願服務的次數與頻率面向上，是否會具有影響性的干擾效果？亦即，對於志工們未來從事志願服務的行為產生影響性。以下茲就問卷發放對象與問卷發放的方式，進行更進一步說明。

## 四、問卷發放對象—2015 動物保護志工培訓計畫參與人員[32]

動保協會於今年志工培訓計畫所開設之志工培訓課程包含有：動保新手班（針對動保新鮮人）、社團研習班（針對學校動物社團成員）、實務講座班（針對已在各地進行服務的動保志工）、狗來富探訪志工班（小班制，針對有意成為動保協會動物探訪志工者），各班於全國開設課程之預估時間與人數如下表 3-6 所示：

[31] 資料整理自愛毛孩寵物網：http://www.i-furkid.com/SmartPhone/Knowledge_Info.aspx?ID1=792，最後檢視日期：2015/06/23。

[32] 資料整理自動保協會 2015 志工培訓計畫課程資訊：https://sites.google.com/a/apatw.org/2015volunteer/events，最後檢視日期：2015/06/23。

表 3-6：2015 年全國志工培訓課程

| 課程類別 | 地區 | 時間 | 招生人數 |
|---|---|---|---|
| 動保新手班（全國） | 台南 | 8 / 1（六） | 100 |
| | 高雄 | 8 / 2（日） | 70 |
| | 嘉義 | 8 / 15（六） | 50 |
| | 台中 | 8 / 16（日） | 80 |
| | 台北 | 8 / 29（六） | 100 |
| | 屏東 | 9 / 12（六） | 50 |
| | 宜蘭 | 10 / 3（六） | 50 |
| | 花蓮 | 10 / 4（日） | 50 |
| | 北新北 | 10 / 17（六） | 50 |
| | 南新北 | 10 / 18（日） | 50 |
| 社團研習班（全國） | 北 | 10 / 24（六） | 50 |
| | 中 | 10 / 30（日） | 50 |
| | 南 | 11 / 14（六） | 50 |
| 實務講座班（台北） | 動保法講座 | 8 / 30（日早） | 50 |
| | 貓中途實務講座 | 8 / 30（日午） | 100 |
| 狗來富探訪志工班 | 初階—台南 | 9 / 13（日） | 50 |
| | 進階—台南 | 11 / 28（六） | 50 |
| | 初階—台中 | 11 / 29（日） | 50 |

資料來源：整理自動保協會 2015 年全國志工培訓課程官網

志工培訓計畫課程包含全國各地，目前以動保協會於第一週所開設的兩班培訓課程（8/1 台南場、8/2 高雄場）做為前測對象。而動保新手班、社團研習班、

實務講座班與狗來富探訪志工班的課程安排資訊如下表 3-7 說明之：

表 3-7：課程時間表

| 動保新手班課程時間表 | |
|---|---|
| 時間 | 內容 |
| 09:30-10:00 | 報到(領資料) |
| 10:00-10:30 | 開場、課程介紹 |
| 10:30-12:30 | 課程 1 |
| 12:30-13:30 | 午餐 |
| 13:30-14:30 | 課程 2 |
| 14:30-15:00 | 休息 |
| 15:00-17:00 | 志工實務問答 |
| 社團研習班 | |
| 09:00-09:20 | 報到(領資料) |
| 09:20-09:40 | 開場、課程介紹 |
| 09:40-10:50 | 課程 1 |
| 10:50-11:00 | 休息 |
| 11:00-12:10 | 課程 2 |
| 12:10-13:10 | 午餐 |
| 13:10-14:40 | 課程 3 |
| 14:40-15:00 | 休息 |
| 15:00-17:00 | 辯論會 |
| 17:00-17:30 | 最後討論 |

（接下頁）

表 3-7：課程時間表（續）

| 實務講座班課程時間表 | |
|---|---|
| 時間 | 內容 |
| 09:00-09:30 | 報到(領資料) |
| 09:30-10:00 | 開場、課程介紹 |
| 10:00-12:00 | 課程 1 |
| 12:00-13:00 | 午餐 |
| 13:00-13:30 | 報到(領資料) |
| 13:30-14:00 | 開場、課程介紹 |
| 14:00-17:00 | 課程 2 |
| 狗來富志工課程時間表 | |
| 08:30-09:00 | 報到(領資料) |
| 09:00-11:00 | 課程 1 |
| 11:00-12:00 | 課程 2 |
| 12:00-13:00 | 午餐 |
| 13:00-14:00 | 課程 3 |
| 14:00-16:30 | 課程 4 |
| 16:30-17:00 | 分享與討論 |

資料來源：整理自動保協會 2015 年動保新手班、實務講座班課程時間表

本研究將問卷於志工報到的時間，併隨課程資料一同發放給受訪者。並於開場的課程介紹時，一同告知受訪者此項問卷，請各位受訪者於休息時間填寫，並在休息時間後或課程結束離開時回收。

## 第三節 前測結果

本研究前測對象是以參加動保協會 2015 志工培訓計畫第一週之成員，出席成員中台南場有 39 人、高雄場有 43 人，總計 82 人。實際前測於 104 年 8 月 1 日台南場與 8 月 2 日高雄場地發放問卷，共回收台南場 38 份、高雄場 43 份問卷，總計 81 份，問卷回收率 98.78%。問卷回收後，回收有效問卷總計 81 份，有效問卷回收率為 100%，如下表 3-8 所示：

表 3-8：問卷發放數量與有效回收率（前測）

| 課程 | 日期 | 發放問卷數（實到人數） | 問卷回收數 | 回收有效問卷數 | 有效回收率（有效問卷數/問卷回收數） |
|---|---|---|---|---|---|
| 動保新手班–台南 | 8/1 | 39 | 38 | 38 | 100% |
| 動保新手班–高雄 | 8/2 | 43 | 43 | 43 | 100% |
| 總計 | | 82 | 81 | 81 | 100% |

資料來源：本研究整理

### 一、前測問卷敘述統計

前測問卷回收樣本中，以女性、年齡以 21~30 歲、未婚、專科或大學學歷多數，擔任服務業、非主管職、全職者（含學生）、收入在 20,000~39,999 元以及志工年資在一年及以下為多數，如下表 3-9 所示：

表 3-9：人口變項次數分配表（前測）

| 變數 | 類別 | 次數 | 百分比 |
|---|---|---|---|
| 性別 | 男性 | 18 | 22.2% |
| | 女性 | 63 | 77.8% |
| 年齡 | 18~20 歲 | 12 | 15% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 21~30 歲 | 31 | 38.8% |
| | 31~40 歲 | 22 | 27.5% |
| | 41~50 歲 | 11 | 13.8% |
| | 51~60 歲 | 4 | 5% |
| 婚姻 | 未婚 | 67 | 82.7% |
| | 已婚 | 14 | 17.3% |
| 學歷 | 高中以下 | 1 | 1.2% |
| | 高中（職） | 13 | 16% |
| | 專科或大學 | 55 | 67.9% |
| | 研究所及以上 | 12 | 14.8% |
| 職業 | 學生 | 19 | 23.5% |
| | 家管 | 2 | 2.5% |
| | 軍公教 | 7 | 8.6% |
| | 商業 | 5 | 6.2% |
| | 自由業 | 7 | 8.6% |
| | 服務業 | 25 | 30.9% |
| | 製造業 | 13 | 16% |
| | 農林漁牧 | 0 | 0% |
| | 退休人士 | 1 | 1.2% |
| | 其他 | 2 | 2.5% |
| 職位類型 | 主管職 | 9 | 11.4% |
| | 非主管職 | 70 | 88.6% |
| 工作類型 | 全職 | 71 | 91% |
| | 兼職 | 7 | 9% |
| 月收入 | 無 | 16 | 20.5% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 1~19,999 元 | 6 | 7.7% |
| | 20,000~39,999 元 | 42 | 53.8% |
| | 40,000~59,999 元 | 12 | 15.4% |
| | 60,000~79,999 元 | 2 | 2.6% |
| | 80,000~99,999 元 | 0 | 0% |
| | 100,000 以上 | 0 | 0% |
| 志工年資 | 1 年及以下 | 45 | 70.3% |
| | 1 年以上~5 年 | 14 | 21.9% |
| | 5 年以上~10 年 | 2 | 3.1% |
| | 10 年以上 | 3 | 4.7% |

資料來源：本研究整理

## 二、前測問卷信度分析

本研究以 Cronbach α 係數檢測構面題目。依據學者 Nunnally (1967) 指出，Cronbach α 值大於 0.7 屬於可信範圍，0.5~0.7 屬於可接受範圍。在前測問卷中，參與動機部分，利己主義 Cronbach α = .881、學習新技巧 Cronbach α = .694、利他主義 Cronbach α = .827、整體信度 Cronbach α = .811，如下表 3-10 所示：

表 3-10：參與動機信度（前測）

| 構面 | 衡量題數 | Cronbach α 係數 |
|---|---|---|
| 利己主義 | 3 | .881 |
| 學習新技巧 | 2 | .694 |
| 利他主義 | 3 | .827 |
| 整體信度 | 8 | .811 |

資料來源：本研究整理

在參與動機的三項構面之中，利己主義、學習新技巧與利他主義均有達到可接受範圍的數值，在三者綜合的整體信度而言，亦有達到 0.7 可接受範圍的數值。

在前測問卷的風險偏好測量部分，美國國家青年長期調查資料庫的七種面向測量法 (NLSY) 中，其信度檢測結果 Cronbach α = .872，亦有達到 0.7 的信度標準，顯示這份風險偏好的測量問卷為具有可信度，如下表 3-11 所示：

表 3-11：風險偏好 (NLSY) 信度（前測）

| 構面 | 衡量題數 | Cronbach α 係數 |
|---|---|---|
| 風險偏好 (NLSY) | 7 | .872 |

資料來源：本研究整理

這表示在此份前測問卷內容之中，參與動機的問卷題目與風險偏好測量的問卷題目部分皆為具有信度。

## 三、前測問卷效度分析

本研究以因素分析 (Factor Analysis) 檢測構面題目是否具有建構效度。依據學者 Comrey & Lee (1992) 指出，因素負荷量 (Factor Loading) 數值在大於 0.55 視為良好 (Good) 、數值在大於 0.63 視為很好 (Very Good) 、數值在大於 0.71 則被視為優良 (Excellent) 。而學者 Hair, Black, Babin & Anderson (2014) 亦指出，雖然在同一因素構面中若各題目因素負荷量數值是在 0.3~0.4 之間，仍被視為是最低限度的可接受範圍，然而若數值係大於 0.5 的因素負荷量，則普遍地被認為是必要且具有實質意義的。

在前測問卷中的參與動機效度分析部分，經過因素分析後共可分為三個因素，如下表 3-12 所示，此三個因素均有達到 0.71（優良）以上的因素負荷量，可被視

為是具有實質意義的有效度。其中第一個因素的解釋變異量為 44.676%，分別是「參與志願服務讓我認識更多新朋友」、「參與志願服務讓我感到我是被需要的」、「參與志願服務有助增加我的自尊心」等題目，此第一個因素亦符合前述文獻檢閱參與動機構面之「利己主義」構面；第二個因素的解釋變異量為 20.082%，分別是「我很樂意去幫助其他需要幫助的人」、「我覺得幫助他人是一件重要的事」、「我關心生活中比我不幸的人事物」等題目，而此第二個因素亦符合前述文獻檢閱參與動機構面之「利他主義」構面；最後，第三個因素的解釋變異量為 14.571%，為題目「我可以學到更多關於動物保護的新知識及技巧」與「我想獲得實際的動物保護照顧經驗」，此第三個因素亦符合前述文獻檢閱參與動機構面之「學習新技巧」構面。上述所提及的三個因素，其特徵值分別是：3.574、1.607 與 1.166，而三個因素的累積解釋量總共是 79.329%，再如下表 3-13 所示。

國立政治大學 National Chengchi University

表 3-12：參與動機因素分析 I（前測）

| | | 因素負荷量 | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 因素一 | 因素二 | 因素三 |
| 利己主義 | #3參與志願服務讓我認識更多新朋友。 | .902 | .116 | .131 |
| | #2參與志願服務讓我感到我是被需要的。 | .882 | .225 | .115 |
| | #1參與志願服務有助增加我的自尊心。 | .865 | .111 | |
| 利他主義 | #7我很樂意去幫助其他需要幫助的人。 | .184 | .905 | |
| | #8我覺得幫助他人是一件重要的事。 | .141 | .820 | .297 |
| | #6我關心生活中比我不幸的人事物。 | .116 | .793 | |
| 學習新技巧 | #4我可以學到更多關於動物保護的新知識及技巧。 | | .165 | .884 |
| | #5我想獲得實際的動物保護照顧經驗。 | .178 | .164 | .857 |

資料來源：本研究整理

al Chengchi Univ

表 3-13：參與動機因素分析 II（前測）

| 因素別 | 特徵值 | 解釋量 | 累積解釋量 |
|---|---|---|---|
| 利己主義 | 3.574 | 44.676% | 44.676% |
| 利他主義 | 1.607 | 20.082% | 64.759% |
| 學習新技巧 | 1.166 | 14.571% | 79.329% |

資料來源：本研究整理

綜合整理上述前測問卷之信度分析與效度分析之部分，可以得知在參與動機

與風險偏好之問卷題目部分係為具有信度與效度。爰此，前測問卷的參與動機與風險偏好問卷之題目，是無修正的使用在本研究正式問卷中。

國立政治大學 National Chengchi University

# 第四章 研究分析

本研究正式問卷發放對象，是以參加動保協會 2015 志工培訓計畫第二週至最後週之成員為研究對象，總計共有 16 場次。出席場次成員中新手班嘉義場有 14 人、新手班台中場有 51 人、新手班台北場有 94 人、講座實務班有 61 人、新手班屏東場有 17 人、狗來富初階台南場有 10 人，新手班宜蘭場有 20 人、新手班花蓮場有 26 人、新手班北新北場有 43 人、新手班南新北場有 89 人、社團研習班北場有 15 人、宜蘭防疫所場有 18 人、社團研習班南場有 14 人、社團研習班中場有 14 人、狗來富初階台中場有 23 人、社團研習班東場有 15 人，總計參與共 524 人。本次研究，正式問卷共計發放 524 份，問卷回收數為 396 份，回收有效問卷數為 385 份，問卷有效回收率為 97.22%，如下表 4-1 所示：

國立政治大學 National Chengchi University

表 4-1：正式問卷發放數量與有效回收率

| 課程 | 日期 | 發放問卷數（實到人數） | 問卷回收數 | 回收有效問卷數 | 有效回收率（有效問卷數/問卷回收數） |
|---|---|---|---|---|---|
| 動保新手班-嘉義 | 8/15 | 14 | 11 | 10 | 90.91% |
| 動保新手班-台中 | 8/16 | 51 | 37 | 36 | 97.3% |
| 動保新手班-台北 | 8/29 | 94 | 76 | 75 | 98.68% |
| 實務講座 | 8/30 | 61 | 24 | 24 | 100% |
| 動保新手班-屏東 | 9/12 | 17 | 17 | 17 | 100% |
| 狗來富初階-台南 | 9/13 | 10 | 5 | 5 | 100% |
| 動保新手班-宜蘭 | 10/3 | 20 | 20 | 19 | 95% |
| 動保新手班-花蓮 | 10/4 | 26 | 23 | 22 | 95.65% |
| 動保新手班-北新北 | 10/17 | 43 | 41 | 41 | 100% |
| 動保新手班-南新北 | 10/18 | 89 | 80 | 75 | 93.75% |
| 社團研習班-北 | 10/24 | 15 | 10 | 10 | 100% |
| 宜蘭防疫所 | 10/25 | 18 | 8 | 7 | 87.5% |
| 社團研習班-南 | 10/31 | 14 | 13 | 13 | 100% |
| 社團研習班-中 | 11/1 | 14 | 9 | 9 | 100% |
| 狗來富初階-台中 | 11/7 | 23 | 12 | 12 | 100% |
| 社團研習班-東 | 11/17 | 15 | 10 | 10 | 100% |
| 總計 | | 524 | 396 | 385 | 97.22% |

資料來源：本研究整理

茲將本研究問卷回收分析之結果，分別以下第一節首先呈現問卷回收的敘述統計及信度與效度分析、第二節為探討參與動機及風險偏好與參與志願服務行為之相關性分析、第三節則為對志願服務行為的多元迴歸分析、最後第四節則為探討簽立切結書對提供志願服務意願及行為的影響。

## 第一節 敘述統計、信度與效度分析

### 一、敘述統計

本研究總計發放 524 份問卷，其中有效回收問卷為 385 份。在回收的有效問卷之中，茲依人口統計變項、參與動機、風險偏好，以下分別論述之：

#### (一)人口統計變項

在人口統計變項部分，性別以女性為多數、年齡中以 21~30 歲為多數、婚姻中以未婚為多數、學歷中以專科或大學學歷為多數、職業中以目前仍為學生為多數、職位以非主管為多數、工作類型以全職（含學生）為多數，收入中則是以月收 20,000~39,999 元為多數，志工年資以一年及以下為多數，如下表 4-2 所示：

表 4-2：正式問卷人口變項次數分配表

| 變數 | 類別 | 次數 | 百分比 |
|---|---|---|---|
| 性別 | 男性 | 80 | 20.8% |
| | 女性 | 305 | 79.2% |
| 年齡 | 18~20 歲 | 80 | 21% |
| | 21~30 歲 | 172 | 45.1% |
| | 31~40 歲 | 94 | 24.7% |
| | 41~50 歲 | 31 | 8.1% |
| | 51~60 歲 | 3 | 0.8% |
| | 60 歲以上 | 1 | 0.3% |
| 婚姻 | 未婚 | 338 | 87.8% |
| | 已婚 | 45 | 11.7% |
| | 其他 | 2 | 0.5% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 學歷 | 高中以下 | 1 | 0.3% |
| | 高中（職） | 39 | 10.2% |
| | 專科或大學 | 294 | 76.6% |
| | 研究所及以上 | 50 | 13% |
| 職業 | 學生 | 133 | 34.9% |
| | 家管 | 5 | 1.3% |
| | 軍公教 | 29 | 7.6% |
| | 商業 | 40 | 10.5% |
| | 自由業 | 29 | 7.6% |
| | 服務業 | 84 | 22% |
| | 製造業 | 21 | 5.5% |
| | 農林漁牧 | 2 | 0.5% |
| | 退休人士 | 2 | 0.5% |
| | 其他 | 36 | 9.4% |
| 職位類型 | 主管職 | 26 | 7% |
| | 非主管職 | 346 | 93% |
| 工作類型 | 全職 | 331 | 89% |
| | 兼職 | 41 | 11% |
| 月收入 | 無 | 77 | 21.6% |
| | 1~19,999 元 | 55 | 15.4% |
| | 20,000~39,999 元 | 143 | 40.2% |
| | 40,000~59,999 元 | 64 | 18% |
| | 60,000~79,999 元 | 15 | 4.2% |
| | 80,000~99,999 元 | 1 | 0.3% |
| | 100,000 以上 | 1 | 0.3% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 志工年資 | 1 年及以下 | 243 | 79.9% |
| | 1 年以上~5 年 | 48 | 15.8% |
| | 5 年以上~10 年 | 11 | 3.6% |
| | 10 年以上 | 2 | 0.7% |

資料來源：本研究整理

在本研究的參與志願服務人口研究統計文獻回顧之中，綜合整理文獻的結果，顯示不論是美國或台灣，在全國志工的統計資料中，是以：女性、35~54 歲的人口、已婚者、較高學歷者為參與志願服務行為者的大宗。然而在本研究的問卷調查指出：僅在性別與學歷這兩項，與文獻相符；年齡層、婚姻狀態則不相符。可顯示：在參與動保團體此一風險較高領域的志願服務參與者中，與全國性相比，有志願服務人口較為年輕化（21~30 歲志願服務參與者佔有 45.1%）、無家庭婚姻的族群（未婚人口佔有 87.8%）為大宗的趨勢。

(二)參與動機

在正式問卷內容中，參與動機變項部份以使用李克特六點量表為基準。將研究對象勾選的項目，分別依：非常不同意=1、不同意=2、有些不同意=3、有些同意=4、同意=5、非常同意=6 來做紀錄。本研究對象在利己主義部份平均數為 4.76、在學習新技巧部份平均數為 5.55、在利他主義部份平均數為 5.28，顯見研究對象具有足夠的參與志願服務動機，如下表 4-3 所示：

表 4-3：參與動機三大構面描述統計

| 構面 | 個數 | 平均數 |
|---|---|---|
| 利己主義 | 380 | 4.76 |
| 學習新技巧 | 385 | 5.55 |
| 利他主義 | 385 | 5.28 |

資料來源：本研究整理

而若進一步觀察所有題目之平均得分，可以發現研究結果中是以學習新技巧的平均得分為最高，在最高分為 6 的情況下，學習新技巧的兩項題目 (#4~#5) 皆有 5.5 分以上的表現；平均得分次高的利他主義構面 (#6~#8) ，三項題目平均得分則分別是 5.09、5.31 與 5.43；最後則是利己主義構面 (#1~#3) ，三項題目平均得分則僅有 4.51、4.80 與 4.99，如下表 4-4 所示。

表 4-4：參與動機各項題目描述統計

| 構面 | 題目 | 平均值 |
|---|---|---|
| 利己主義 | #1 參與志願服務有助增加我的自尊心 | 4.51 |
| | #2 參與志願服務讓我感到我是被需要的 | 4.80 |
| | #3 參與志願服務讓我認識更多新朋友 | 4.99 |
| 學習新技巧 | #4 我可以學到更多關於動物保護的新知識及技巧 | 5.58 |
| | #5 我想獲得實際的動物保護照顧經驗 | 5.52 |
| 利他主義 | #6 我關心生活中比我不幸的人事物 | 5.09 |
| | #7 我很樂意去幫助其他需要幫助的人 | 5.31 |
| | #8 我覺得幫助他人是一件重要的事 | 5.43 |

資料來源：本研究整理

依前述表 4-3 與表 4-4 研究數據所顯示之受訪者在參與動機面向的分數表現，我們可以得知：受訪者對「學習新技巧」的動機因素最為重視、其次是「利他主義」、最後則是「利己主義」。顯示民眾在參與志願服務行為過程中，除了具備一般民眾所認知的「能幫助到他人」的概念外，在投入志願服務參與的過程中，能否獲得「知識與技巧的學習」則最為注重，而屬於利己性質的想法則在民眾參與志願服務的過程中，則居於民眾重視之末位。

(三)風險偏好 — AB Job Choices

在正式問卷內容中，風險偏好—選擇難題二擇一式情境測量法部份，研究對象對於面臨風險偏好情境的選擇時，在可以保障獲得現在的工作收入的前提下，完全不願意換工作的人=1。在可以保障獲得現在的工作收入的前提下，選擇有 50%的機會可以拿到現在工作兩倍的薪水，但也有 50%的機會減少現在的薪水的 10%前提下，仍願意換工作的人=2、減少現在的薪水的 20%前提下，仍願意換工作的人=3、減少現在的薪水的 33%前提下，仍願意換工作的人=4、減少現在的薪水的 50%前提下，仍願意換工作的人=5、減少現在的薪水的 70%前提下，仍願意換工作的人=6。

依前述，1 表示完全無意願接受風險之人，6 表示完全願意接受風險之人。在本研究對象中，以能拿到現有工作薪水兩倍的前提下，以能承受薪水減少 20%為最多、能承受薪水減少 33%為次之。如下表 4-5 所示：

表 4-5：風險偏好—AB Job Choices 描述統計

| 風險接受度 | 個數 | 百分比 |
|---|---|---|
| 最低 1 | 61 | 16.8% |
| 2 | 34 | 9.3% |
| 3 | 113 | 31% |
| 4 | 90 | 24.7% |
| 5 | 48 | 13.2% |
| 最高 6 | 18 | 4.9% |

資料來源：本研究整理

(四)風險偏好 — NLSY

在正式問卷內容中，另一個測量風險偏好的題目—美國國家長期調查青年資料庫 (NLSY)，透過詢問研究對象在關於「健康 (#14) 、財務 (#15) 、職業 (#16) 、伴侶關係 (#17) 、信任他人 (#18) 、開車或騎車 (#19) 、以及生命中的重大改變 (#20) 」，在此七種不同的面向下，其願意承受風險的程度為何？以 0 到 10 為回答，其中 0 表示完全不願意承擔風險、10 表示完全準備好面對風險。

依前述，在本研究對象中，以對「健康」方面所願意承受風險的程度為最低，平均值為 4.64，而在對「職業」方面所願意承受風險的程度為最高，平均值為 5.54，如下表 4-6 所示：

表 4-6：風險偏好—NLSY 七種面向測量法之描述統計

| 對風險接受度 | 平均值 |
|---|---|
| #14 您在「健康」方面所願意承受風險的程度? | 4.64 |
| #15 您在「財務」方面所願意承受風險的程度? | 4.81 |
| #16 您在「職業」方面所願意承受風險的程度? | 5.54 |
| #17 您在「伴侶關係」方面所願意承受風險的程度? | 5.23 |
| #18 您在「信任他人」方面所願意承受風險的程度? | 5.39 |
| #19 您在「開車或騎車」方面所願意承受風險的程度? | 4.99 |
| #20 您在「生命中的重大改變」方面所願意承受風險的程度? | 5.31 |

資料來源：本研究整理

## 二、信度與效度分析

### (一)參與動機信度分析

本研究以 Cronbach α 係數檢測構面題目。依據學者 Nunnally (1967) 指出，Cronbach α 值大於 0.7 屬於可信範圍，0.5~0.7 屬於可接受範圍。在正式問卷中，參與動機部分，利己主義 Cronbach α = .709、學習新技巧 Cronbach α = .730、利他主義 Cronbach α = .814，整體信度 Cronbach α = .790，如下表 4-7 所示：

表 4-7：參與動機信度

| 構面 | 衡量題數 | Cronbach α 係數 |
|---|---|---|
| 利己主義 | 3 | .709 |
| 學習新技巧 | 2 | .730 |
| 利他主義 | 3 | .814 |
| 整體信度 | 8 | .790 |

資料來源：本研究整理

依上表 4-7，足以顯見正式問卷中，在參與動機的三大構面均有達到 0.7 的信度標準，在整體信度的表現部分也有達到 0.7 的信度標準，顯見正式問卷的參與動機問卷部分，如同前測問卷結果，同樣為具有可信度。

(二)風險偏好信度分析

在風險偏好的測量部分，美國國家長期調查青年資料庫的七種面向測量法 (NLSY) 中，其 Cronbach α = .879，亦有達到 0.7 的信度標準，顯示這份風險偏好的測量問卷，如同前測問卷結果，同樣為具有可信度，如下表 4-8 所示：

表 4-8：風險偏好—NLSY 信度

| 構面 | 衡量題數 | Cronbach α 係數 |
|---|---|---|
| 風險偏好—NLSY | 7 | .879 |

資料來源：本研究整理

(三)參與動機效度分析

在正式問卷中的參與動機效度分析部分，再次經過因素分析後同前測結果共

可分為三個因素，此三個因素同樣有達到學者 Hair et al., (2014) 所指出的各題目因素負荷量數值若是在 0.3~0.4 之間，可被視為是最低限度的接受範圍，但若達到 0.5 以上的因素負荷量，則可被認為是必要且具有實質意義的。依下表 4-9 所示可以得知：第一個因素（利他主義）的解釋變異量為 43.198%，分別是「我很樂意去幫助其他需要幫助的人」、「我覺得幫助他人是一件重要的事」、「我關心生活中比我不幸的人事物」等題目，該因素特徵值為 3.456；第二個因素（學習新技巧）的解釋變異量為 17.652%，分別是「我想獲得實際的動物保護照顧經驗」與「我可以學到更多關於動物保護的新知識及技巧」等題目，第二因素的特徵值為 1.412；最後，第三個因素（利己主義）的解釋變異量為 12.565%，為題目「參與志願服務讓我認識更多新朋友」、「參與志願服務有助增加我的自尊心」、「參與志願服務讓我感到我是被需要的」，此第三個因素的特徵值為 1.005。上述所提及的三個因素，累積共可解釋 73.416%的解釋變異量。

國立政治大學 National Chengchi University

表 4-9：參與動機因素分析

| 因素別 | 題目 | 因素負荷量 | 解釋變異量 | 累積解釋量 | 特徵值 |
|---|---|---|---|---|---|
| 利他主義 | #7我很樂意去幫助其他需要幫助的人。 | .885 | 43.198% | 43.198% | 3.456 |
| | #8我覺得幫助他人是一件重要的事。 | .881 | | | |
| | #6我關心生活中比我不幸的人事物。 | .720 | | | |
| 學習新技巧 | #5我想獲得實際的動物保護照顧經驗。 | .804 | 17.652% | 60.850% | 1.412 |
| | #4我可以學到更多關於動物保護的新知識及技巧。 | .845 | | | |
| 利己主義 | #3參與志願服務讓我認識更多新朋友。 | .439 | 12.565% | 73.416% | 1.005 |
| | #1參與志願服務有助增加我的自尊心。 | .894 | | | |
| | #2參與志願服務讓我感到我是被需要的。 | .849 | | | |

資料來源：本研究整理

## 第二節 相關性分析

相關性分析是為了解各構面變數之間是否具有關聯性，因此透過皮爾森相關性分析來對其進行檢定。其中，皮爾森相關係數值越高，表示其關聯情形強度越高；皮爾森相關係數值越低，則表示其關聯情形強度越低。本節探討參與動機之利他主義、學習新技巧、利己主義以及風險偏好是否與其參與志願服務行為具有相關性。

如下表 4-10 所示，首先探討受訪者參與動機與參與志願服務行為是否具相關性：在受訪者參與動機部分，僅有「學習新技巧」與「利他主義」與參與志願

服務行為有達到顯著性，顯視為具有正相關。再探討受訪者風險偏好與參與志願服務行為是否具相關性：其中，在風險偏好—AB Job Choices 測量法與參與志願服務行為之部分沒有達到顯著性。僅在風險偏好—NLSY 測量法與參與志願服務行為顯示為顯著正相關。綜合上述可知：民眾參與志願服務時，其「學習新技巧」、「利他主義」與「風險偏好」將會影響其參與志願服務的行為。而「利己主義」，因未達顯著性顯示為不具有相關性。

表 4-10：參與動機及風險偏好與參與志願服務行為之相關性分析

| 構面 | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| (1)利己主義 | 1 | | | | | |
| (2)學習新技巧 | .353*** | 1 | | | | |
| (3)利他主義 | .340*** | .477*** | 1 | | | |
| (4)風險偏好 (AB Job Choices) | -.005 | .027 | -.035 | 1 | | |
| (5)風險偏好 (NLSY) | .034 | .116** | .093 | .113** | 1 | |
| (6)參與志願服務行為 | .066 | .171*** | .136** | -.034 | .151*** | 1 |

資料來源：本研究整理 (*p<0.1, **p<0.05,***p<0.01)

## 第三節 影響參與志願服務行為的因素

本節要探討的是影響民眾參與志願服務行為的因素，在本研究中依變項「民眾參與志願服務的行為」計算方式，是透過詢問民眾規劃每個月多少時間從事志願服務，提問包含：「是一個月幾次 (#23-1) ，及每次幾小時 (#23-2)」 的方式，最後再將「每月的次數」乘上「每次的小時數」來獲得民眾「每月參與志願服務

的時數（小時/月）」為何，因此民眾參與志願服務行為的單位係以「時數」的方式來呈現。而由於依變項的單位「時數」係屬於連續變項，故採用迴歸分析法，並以普通最小平方法 (Ordinary Least Squares, OLS) 來估計迴歸方程式中的各參數。

首先透過盒鬚圖呈現此次受訪者在志願服務行為的時數分布狀況，由下圖 4-1 所示，可以得知研究結果顯示：所有受訪者在志願服務行為時數中，最小值 $(Min)$ 為每月 1 小時、最大值 $(Max)$ 為每月 48 小時，第一四分位數 $(Q_1)$ 為每月 4.5 小時、中位數 $(M_e)$ 為每月 8 小時、最後第三四分位數 $(Q_3)$ 則是每月 12 小時。

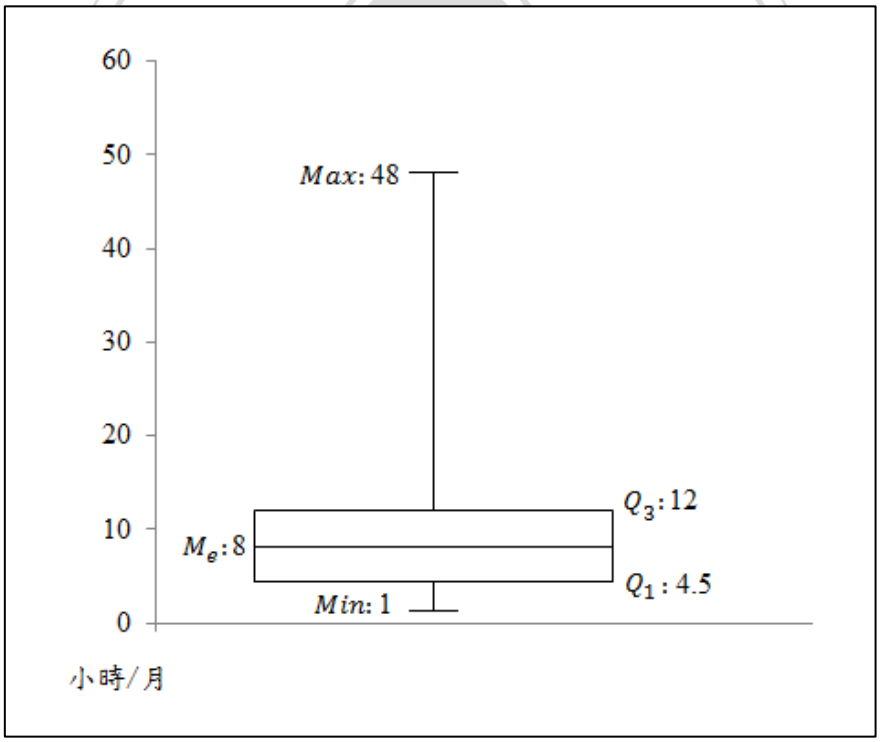


圖 4-1：受訪者志願服務行為的時數分布盒鬚圖

資料來源：本研究整理

而自變項則分別是性別、年齡、婚姻、學習新技巧、利他主義與風險偏好 (NLSY) ，本研究採用階層迴歸的方式，將自變項一共分為三個階層，分別是：

階層一的人口變項組（性別、年齡與婚姻），階層二的參與動機組（學習新技巧與利他主義），及階層三的風險偏好組 (NLSY) 。這三個階層的排法是考量其在日常生活中所發生的先後次序關係：人口變項為民眾先天性即存在的背景變項，接著民眾依據其參與動機決定其投入參與志願服務的行為，而後在發生組織給予簽立切結書的情況時，民眾再依其風險偏好調整其參與志願服務行為的表現。因此將人口變項視為最先發生以第一個階層處理，亦即在模式一中只放入人口變項；而參與動機可能因為人口變項的影響而有差異性，故放在第二個階層，亦即在模式二中是先將人口變項放入階層一後再將參與動機加入於階層二中，如此便能使得人口變項可以因此得到控制；最後模式三同樣是以前述為基礎，將人口變項放在階層一、參與動機放在階層二、最後再將風險偏好加入於階層三所獲得的結果。而為了能確實了解各模式中自變項（性別、年齡、婚姻、學習新技巧、利他主義及風險偏好組）對依變項（志願服務行為）的影響性分析，本研究採用強迫進入法來理解每一模式中的自變項與依變項的關係。依前述，由下表 4-11 下半部之階層摘要所示，得到的結果為：三個模式的解釋力各為.007、.036 及.048，顯示模式三共可解釋依變項（志願服務行為）4.8%變異量。而在這三個模式個別整體解釋力的顯著性考驗部分：模式一的 $R^2$ (.007) ，F 考驗值.730，未達顯著性；模式二的 $R^2$ (.036) ，F 考驗值 2.236，以及模式三的 $R^2$ (.048) ，F 考驗值 2.544，則皆達顯著性，表示迴歸效果具有統計意義。

對於各模式中的自變項對於依變項的影響力，分析之摘要表則由下表 4-11 上半部所示。由該表可知：三個模式的解釋力當中，性別、年齡與婚姻皆沒有達到顯著性。在模式一中，三個自變項的個別解釋力，其中性別為-.058、年齡為.015、婚姻為.055，可知在這三者中性別相較於年齡與婚姻而言，對於參與志願服務行為的解釋力為最高、婚姻次之、年齡則最後。而性別的 Beta 值為負值顯示男性的表現較好，亦即男性相較於女性有較多的參與志願服務行為。年齡的 Beta 值為.015，正值顯示較年長者的表現較好，也就是年長者相較於年幼者有較多的參與志願服務行為。最後，婚姻的 Beta 值為.055，正值表示已婚者的表現較好，也

就是已婚者相較於未婚者有較多的參與志願服務行為。但此三變數的研究結果皆未達統計上的顯著性。

接著在模式二將參與動機投入後，對於依變項（參與志願服務行為）的解釋力提升了 5.14 倍，達到 $R^2$ =.036，F=2.236，$p$<.1。顯示參與動機組的投入，能夠提升解釋力，也就是在控制了人口變項（性別、年齡與婚姻）之後，參與動機能夠額外增加 5.14 倍的解釋力。而在參與動機組中的兩個自變項中，以學習新技巧的解釋力為最大，利他主義則未達顯著性，顯示參與動機組的貢獻，以學習新技巧為主。

由表 4-11 亦可發現，模式一到模式二中的的三個人口變數解釋力略有上升與下降。「性別」由-.058 升至-.074、「年齡」則由.015 降至.005、「婚姻」則由.055 升至.060，這三者雖均未達顯著性不具統計意義，但在模式二中仍扮演控制變項的功能，也就是因為有這三個自變數的的存在，可以說明模式二中參與動機對於志願服務行為的解釋力，是在控制了這三個人口變項（性別、年齡與婚姻）下所得到的數據。

最後在模式三的部份，用相同方式在控制了人口變項（性別、年齡與婚姻）與參與動機變項（學習新技巧與利他主義）之後，新投入的風險偏好變項，其個別解釋力 Beta 值為 1.117，且 $p$<.05 具有顯著性達到統計水準，表示該風險偏好變項可以解釋依變項（參與志願服務行為）的變化。而在整體變化的部分，就模式三而言，將新增的風險偏好投入後，其整體對於依變項（參與志願服務行為）的解釋力，相較於模式二又提升了 1.33 倍，達到 $R^2$ =.048，F=2.544，$p$<.05，具有統計意義，也就是將風險偏好的投入，係能夠提升依變項 (參與志願服務行為）的解釋力。

綜合上述三個模式的分析，首先我們可以回應研究假設一：民眾的參與動機越高，其參與志願服務的時數越多。依前述研究分析顯示可以得知：參與動機組中的「學習新技巧」越高，會影響其參與志願服務的行為，亦即當民眾的學習新技巧動機越高，其參與志願服務的行為也會隨之提升。接著我們可以回應研究假

設二：民眾的風險承受度越高，其參與志願服務的時間越高。同樣依前述研究分析顯示可以得知：民眾的風險偏好會影響其參與志願服務的行為，亦即當民眾的風險承受度越高時，其參與志願服務的行為也隨之提升了。

表 4-11：對志願服務行為的多元迴歸分析摘要表

| | | Model 1 | | | Model 2 | | | Model 3 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 階層內的變數 | | Beta | *t* | *p* | Beta | *t* | *p* | Beta | *t* | *p* |
| 自變項 | $D_1$ 性別 | -.058 | -1.02 | .308 | -.074 | -1.311 | .191 | -.052 | -.910 | .363 |
| | $D_2$ 年齡 | .015 | .232 | .816 | .005 | .076 | .939 | .018 | .282 | .778 |
| | $D_3$ 婚姻 | .055 | .877 | .381 | .060 | .954 | .341 | .048 | .777 | .438 |
| | $X_1$ 學習新技巧 | | | | .141** | 2.17 | .031 | .123* | 1.896 | .059 |
| | $X_2$ 利他主義 | | | | .049 | .758 | .449 | .040 | .616 | .538 |
| | $X_3$ 風險偏好 (NLSY) | | | | | | | .117** | 1.993 | .047 |
| 階層摘要 | $R^2$ | .007 | | | .036 | | | .048 | | |
| | F | .730 | | | 2.236* | | | 2.544** | | |
| | P | .535 | | | .051 | | | .020 | | |

資料來源：本研究整理 (*p<0.1, **p<0.05,***p<0.01)

## 第四節 簽立切結書對提供志願服務意願及行為的影響

首先在敘述統計的部分，在正式問卷中透過以下題目來了解民眾在面臨簽立切結書的情況時，對於其後續的行為反應為何，研究顯示：有 76.3%的受訪者對於簽立切結書這件事是會讓他們意識到從事志願服務是有風險的；而有 19.8%的受訪者在被要求簽立切結書時，會改變其擔任該組織志工的意願，80.2%的受訪

者則不會改變其意願；在已同意簽立切結書的民眾中，有 22.9%的受訪者會改變其志願服務的時數行為、77.1%的受訪者則不會；而受訪者對於簽立切結書的情況則有 3.7%的民眾感到非常冒犯、一點點的為 51.4%、完全不會的則是 44.8%。最後，則是約有 6.6%的受訪者在過去是有簽立切結書的相關經驗，如下表 4-12 所示。

表 4-12：簽立切結書對民眾的影響之敘述統計

| 變數 | 類別 | 個數 | 百分比 |
|---|---|---|---|
| #25 簽立切結書是否會讓您意識到從事志願服務是有風險的？ | 會 | 293 | 76.3% |
| | 不會 | 91 | 23.7% |
| #26 若組織要求您簽立切結書，是否會改變決定而不擔任該組織的志工？ | 會 | 76 | 19.8% |
| | 不會 | 307 | 80.2% |
| #27 簽立切結書後，是否會因此改變從事志願服務的頻率？ | 會 | 81 | 22.9% |
| | 不會 | 272 | 77.1% |
| #27-1 若會，改成一個月_____次 | | | |
| #27-2 每次_____小時 | | | |
| #28 簽立切結書是否會讓您感到是被冒犯的？ | 完全不會 | 168 | 44.8% |
| | 一點點 | 193 | 51.5% |
| | 非常 | 14 | 3.7% |
| #29 過去是否曾經有簽立切結書的經驗？ | 有 | 25 | 6.6% |
| | 沒有 | 351 | 93.4% |

資料來源：本研究整理

在已知組織要求民眾簽立切結書時，有近兩成的民眾會改變其意願，決定不擔任該組織的志工，我們試著觀察這些會改變意願的受訪者，在組織要求簽立切

結書前，他們原本的志願服務平均時數是否和在組織要求民眾簽立切結書時仍不改變其意願的受訪者有所差異。由下表 4-13 所示，透過平均數 *t* 檢定檢視這兩類受訪者原志願服務平均時數是否存在差異。研究結果顯示：在組織要求簽立切結書時，會改變意願的受訪者，其原本平均志願服務時數為每月 7.02 小時。而不會改變意願的受訪者，其原本平均志願服務時數為每月 10.39 小時。而會改變意願的受訪者比不會改變的受訪者存在著每月少了 3.37 小時的差異，且 $p<.01$ 達到顯著性具有統計意義，表示兩者時數的差異有顯著的不同。換言之，無論組織有沒有給切結書，都可以明確知道會改變意願的受訪者，在簽立切結書此一情況發生前，其於原本的志願服務時數上就已存在較少志願服務時數的顯著差異性。

表 4-13：簽立切結書對提供志願服務「意願」的影響

| #26 若組織要求您簽立切結書，是否會改變決定而不擔任該組織志工？ | 原平均志願服務時數（小時/月） |
|---|---|
| 會 (16.8%) | 7.02 |
| 不會 (83.2%) | 10.39 |
| 差異 | 3.37*** |

資料來源：本研究整理 (*p<0.1, **p<0.05,***p<0.01)

而簽立切結書的情況有助於讓民眾意識到從事志願服務係存在風險發生的可能性，致使民眾擔任志工的意願發生改變。除了對意願的影響外，接著要更進一步探討是否對行為也產生影響。在民眾意識到風險發生的可能性後，若選擇繼續擔任組織的志願服務人員，便會依據自身的風險偏好，調整其參與志願服務的行為。由下表 4-14 所示，分別顯示了民眾在簽立切結書後，其參與志願服務時數頻率的變化。研究數據指出：因風險偏好接受度較低而改變頻率的受訪者，其志願服務時數平均值會從每月 7.52 小時降為每月 5.79 小時，時數降幅程度約為

23%，表示其志願服務時數明顯降低。而風險偏好接受度較高的民眾，則是選擇不會改變參與志願服務的頻率。

同樣值得注意的是，根據研究數據的顯示結果，也可另外發現：因風險偏好接受度較低而選擇改變志願服務時數的受訪者，不只是在簽立切結書後改變了其行為降低了原本的時數，在組織要求簽立切結書此一情況發生前，其原先的志願服務時數（每月 7.52 小時）就已經比不會改變的人的平均值（每月 10.32 小時）少了 2.8 小時。而在要求簽立切結書後，其降低的時數（每月 5.79 小時）相較於風險偏好接受度較高而不選擇改變志願服務時數的受訪者（每月 10.32 小時），更是少了 4.53 小時。這表示兩類受訪者在簽立切結書前後的差異性，由 2.8 小時提高為 4.53 小時，差異性提升了約 62%。而不論是原志願服務的時數亦或是簽立切結書後的改變時數，*p* 值均有達到顯著性具有統計意義，表示會改變行為頻率的人，其志願服務時數和不會改變的人確實存在著顯著差異性。

表 4-14：簽立切結書對提供志願服務「行為」的影響

| #27 簽立切結書後，是否會改變從事志願服務的頻率？ | 原平均志願服務時數（小時/月） | 簽立切結書後將改變成？（小時/月） |
|---|---|---|
| 會 | 7.52 | 5.79 |
| 不會 | 10.32 | 10.32 |
| 差異 | 2.8*** | 4.53* |

資料來源：本研究整理 (*p<0.1, **p<0.05,***p<0.01)

而若將受訪者風險偏好以其平均數做為分水嶺，將之分成高風險偏好與低風險偏好兩組，對於高風險偏好組別來說，有 24.5%的人在簽立切結書後會改變其志願服務的頻率、有 75.5%的人在簽立切結書後則不會改變。在低風險偏好組別的部分，則有 21.2%的人在簽立切結書後會改變其志願服務的頻率、有 78.8%的

人在簽立切結書後會改變。但顯著性水準僅有達到 $p$=.275，不具統計意義，如下表 4-15 所示。

表 4-15：風險偏好與是否改變志願服務頻率交叉分析表

| | #27 簽立切結書後，是否會改變從事志願服務的頻率？ | | |
|---|---|---|---|
| 風險偏好 | 會 | 不會 | 總和 |
| 高 | 24.5% | 75.5% | 100% |
| 低 | 21.2% | 78.8% | 100% |

資料來源：本研究整理

再觀察高低風險偏好兩組別的受訪者在原平均志願服務時數的差異，研究結果顯示：高風險偏好組，其原平均志願服務時數為每月 10.77 小時，低風險偏好組則是每月 8.8 小時。兩者之間每月平均數相差為 1.97 小時，其中 $p$<.05 達到顯著性具有統計意義，表示高風險偏好組與低風險偏好組兩者之間每月存在有顯著的 1.97 小時的差異。換言之，不論組織有沒有給予簽立切結書的情況發生，擁有不同風險偏好的受訪者在志願服務時數上的表現即有所不同，並以高風險偏好組的受訪者有較多的志願服務時數，其更與低風險偏好組的受訪者存在有每月多 1.97 小時志願服務時數的顯著差異，由下表 4-16 所示。

表 4-16：風險偏好對提供志願服務行為的影響

| 風險偏好 | 原平均志願服務時數（小時/月） |
|---|---|
| 高 | 10.77 |
| 低 | 8.8 |
| 差異 | 1.97** |

資料來源：本研究整理 (*p<0.1, **p<0.05,***p<0.01)

最後探討受訪者過去的背景經驗，對於過去沒有簽立切結書經驗的受訪者來說，其對於組織要求簽立切結書的態度，如下表 4-17 所示，有 53.6%的人感到「一點點被冒犯」為最多數，「完全不會感到被冒犯」則為其次，佔約 43.9%的人數。而相較於過去有簽立切結書經驗的受訪者而言，則有超過半數約 58.3%的人數「完全不會感到被冒犯」，其次才是有約 37.5%的人數感到「一點點被冒犯」。由此可知，曾有簽立切結書經驗的受訪者，基於過去已曾有簽署過的相關經驗，當他們再次面臨到簽立切結書的情況時，有較高的比例是完全不會感到被冒犯的。

表 4-17：受訪者過去經驗與對簽立切結書態度之交叉分析

| #29 過去是否曾經有簽立切結書的經驗？ | #28 簽立切結書是否會讓您感到是被冒犯的？ | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 完全不會 | 一點點 | 非常 | 總和 |
| 沒有 | 43.9% | 53.6% | 3.5% | 100% |
| 有 | 58.3% | 37.5% | 4.2% | 100% |

資料來源：本研究整理

綜合前述分析，我們可以回應研究假設三：簽立切結書會降低參與志願服務的意願及行為。由研究結果可以得知，有約 19.8%的受訪者在面臨組織要求簽立切結書的情況時，會改變其是否擔任該組織志願服務人員的意願。而在行為影響的部分，同樣有約 22.9%的受訪者會因其自身風險偏好的接受程度，因而降低其志願服務行為的時數。而不論組織有沒有給予簽立切結書，在「組織要求簽立切結書」此一情況發生前，我們皆可得知：會改變其「意願」的受訪者，其原有的志願服務時數皆是相較於不改變意願的受訪者存在有較少志願服務時數的顯著差異。而會更進一步降低其志願服務「行為」時數的受訪者，降低的行為從原本的每月 7.52 小時降為每月 5.79 小時，降幅約為 23%。除此之外，其原有的志願服務時數相較於不改變的受訪者同樣也存在顯著差異，兩者的差異在切結書發生前後，由每月差異 2.8 小時提升為每月差異 4.53 小時，差異性大幅度地提升了 62%。而將受訪者依其風險偏好平均數分成高風險偏好組與低風險偏好兩組之後，研究結果亦顯示在組織給予簽立切結書的情況發生前，高風險偏好組的受訪者相較於低風險偏好組的受訪者，擁有每月多了 1.97 小時志願服務時數的表現。最後是過去有簽立切結書此一經驗的受訪者相較於無此經驗的受訪者，有較高的比例的人數對於簽立切結書的情況是感到完全不會被冒犯。

國立政治大學 National Chengchi University

# 第五章 研究發現、研究限制與未來研究建議

在第五章研究發現、限制與未來研究建議中，第一節為研究發現：包含探討本研究的數據結果並提出討論；第二節則為研究限制與未來研究建議，茲分別論述如下：

## 第一節 研究發現

依第一章緒論之研究動機與目的所述，本研究之目的在於檢視參與動機對參與志願服務行為的影響、不同風險偏好的人，在面臨具有風險環境的情況下時，是否會影響其參與志願服務的行為？以及簽立切結書的情況是否會造成志工們於志願服務意願及行為上的影響？而本研證實：民眾所擁有的參與動機，對於其參與志願服務的行為具有相關性；不同風險偏好的人，對其參與志願服務的行為是否有正相關影響；而簽立切結書的情況，亦會造成志工們於志願服務意願及行為上的影響。將研究假設統整如下表 5-1 所示，並於後文詳述之。

表 5-1：研究結果

| 研究假設 | 結果 |
|---|---|
| 假設一：民眾的參與動機越高，其參與志願服務的時數越多。 | 成立 |
| 假設二：民眾的風險承受度越高，其參與志願服務的時間越多。 | 成立 |
| 假設三：簽立切結書會降低參與志願服務的意願及行為。 | 成立 |

資料來源：本研究整理

並依據上述研究結果，來回應本研究第一章節中所列之三項研究問題：

一、民眾為何會參與志願服務？影響民眾參與志願服務行為的因素為何？

二、民眾對風險偏好的接受程度是否會影響其參與志願服務的行為？

三、簽立切結書的情況是否會造成志工們於志願服務意願及行為上的影響？若有，是否對於不同風險偏好的人，會有不同的影響？

分別論述說明如下：

一、民眾的參與動機，對於參與志願服務的行為有正相關影響

民眾參與志願服務的動機可以分為「利己主義」、「學習新技巧」與「利他主義」三部分，每一個部分都是組成參與動機的重要項目。而在第四章的研究分析中，在探討參與動機與志願服務行為的相關性分析時，僅有「學習新技巧」與「利他主義」這兩個項目與參與志願服務的行為有達到顯著性，顯視為具有正相關，亦即學習新技巧與利他主義的動機越高的情況下，越能提高民眾參與志願服務的行為。然而在進一步於多元迴歸分析時，在控制了人口變項（性別、年齡與婚姻）的前提下，將兩項參與動機（學習新技巧與利他主義）投入模式二的結果，雖然使得整體的解釋力提升了 5.14 倍，但是「利他主義」此一變項卻未能達到顯著性，僅有「學習新技巧」達標。綜合前述，我們可以得知：研究結果顯示民眾所擁有的參與動機，雖然對其參與志願服務的行為有正相關的影響，也就是，當民眾的參與動機越高時，他們參與志願服務的行為也將隨之越高。而我們可以再進一步得知，在構成參與動機的項目中，是以「學習新技巧」的動機對於民眾參與志願服務的行為有最多的貢獻。

值得注意的是，雖然「利己主義」首先在相關性分析時未能達到顯著水準，其後「利他主義」在多元迴歸分析時亦未能達到顯著水準不具統計上的意義，但我們仍能從參與動機各項目在受訪者問卷中獲得的分數，來更進一步地討論。在第四章參與動機的描述統計部分，我們可以得知在李克特六點量表的問卷設計下，不論是利己主義、學習新技巧又或是利他主義各項目的平均得分，此三項目平均得分皆高於平均數，分別由學習新技巧平均得分為最高、利他主義平均得分次之、

最後才是利己主義，顯示民眾確實具有多元面向的參與動機。此結果亦符合在文獻回顧中學者 Kolter (1998) 所指出的利己主義、利他主義、學習某一領域的事物等三項為志願服務的參與動機。

二、風險偏好對參與志願服務的行為有正相關影響

在本研究中同時採用「選擇難題二擇一式的情境測量法 (AB Job Choices) 」與「美國國家長期調查青年資料庫的七種面向測量法 (NLSY) 」來對研究對象進行風險偏好的測量，再以這兩項的風險偏好測量結果對於民眾投入參與志願服務的行為進行相關性分析。分析結果顯示：風險偏好—AB Job Choices 的測量結果與民眾投入參與志願服務的行為未能達到顯著水準，而風險偏好—NLSY 的測量結果則與民眾投入參與志願服務的行為有達到顯著性，顯視為具有正相關，亦即民眾在對於風險偏好的接受程度越高的情況下，越能提高民眾參與志願服務的行為。並依前述的研究數據，在本研究中僅將風險偏好—NLSY 的測量結果繼續投入於下一階段的多元迴歸分析之中，未能使用風險偏好—AB Job Choices 的測量結果。

在下一階段的多元迴歸分析時，風險偏好—NLSY 係屬於在第三階層才投入的獨立變項，亦即首先在第一階層先控制了人口變項（性別、年齡與婚姻）後，再加上於第二階層繼續控制了參與動機的變項（學習新技巧與利他主義）的前提下，才將風險偏好—NLSY 投入於第三階層進行多元迴歸分析。將新增的風險偏好投入後，對於依變項（參與志願服務行為）的整體解釋力，相較於模式二又提升了 1.33 倍。而各自變項在對於依變項的貢獻度部分，可以從各自變項的個別解釋力的 Beta 值數據看出：貢獻最多的是學習新技巧，次之則是的風險偏好—NLSY。

綜合前述，我們可以得知：研究結果顯示民眾在對於風險偏好的接受程度越高的情況下，越能提高民眾參與志願服務的行為，而我們亦可以再進一步得知，民眾的風險偏好對於其參與志願服務行為的影響力相較於前段的參與動機而言，

風險偏好的接受程度影響力為前兩名，風險偏好排名第二，學習新技巧則排名第一。而本研究風險偏好對參與志願服務行為的正向影響結果，符合文獻回顧中學者 Robbins (1992) 與 Pervin (1993) 所認為的個人本身的特質偏好傾向往往會進一步影響人們外在的外顯行為表現，換言之，我們可以將人們的偏好進一步作為其於外顯行為上的有效預測因素。此研究結果亦符合學者 Dong (2015) 的研究結果：風險接受程度與個人從事志願服務的行為具有正向關係，當個人具有越高的風險接受偏好時，便會更有意願去從事志願服務的行為。

三、簽立切結書，是否會影響其參與志願服務的意願及行為

從敘述統計中我們可以得知，在本研究中民眾對於簽立切結書的情況僅有3.7%的民眾感到「非常冒犯」，顯見簽立切結書的舉動對於多數民眾的「心理」層面來說是一件可以被接受的事情。而在研究中也可得知，過去有簽立切結書此一相關經驗的受訪者，相較於無此經驗的受訪者，對於再次面臨簽立切結書的情況時，有近六成的比例是感到完全不會被冒犯的。

在面臨簽立切結書的情況時，在受訪者的「意願」改變部分，有約兩成 (19.8%) 的民眾會選擇改變意願不去從事志願服務，剩下的約八成民眾則有意願繼續從事志願服務，而在組織給予簽立切結書前，會改變意願的受訪者在原平均志願服務時數的表現上，已擁有時數較低的表現。而對於在受訪者在「行為」上的改變，會選擇改變志願服務頻率的受訪者，在組織要求簽立切結書後，其志願服務時數的總平均值降幅約為 23%。同樣在觀察組織給予簽立切結書前的表現，亦可發現會降低時數行為的受訪者，相較於不會降低的受訪者，在原本的志願服務時數上也是擁有較低時數的表現。而研究結果更可發現，在簽立切結書後，會改變行為的受訪者與不會改變行為的受訪者兩者間的時數差異性更是大幅地提升了。最後是將民眾分成高低風險偏好兩組別後，高風險偏好組的受訪者，在原志願服務時數上，相較於低風險偏好組的受訪者，擁有較高的志願服務時數的表現。綜合上述三點，再在顯示出：風險偏好度較低的民眾，在面臨風險可能發生的情況時，

會降低其志願服務的表現。然而不論該風險是否發生，換言之，不論組織是否有給予簽立切結書的情況出現，低風險偏好組的受訪者在原有的志願服務表現上，即擁有較低志願服務的表現。

四、討論總結與政策建議

綜合上述，可以得知：可以肯定的是，不論是民眾的參與動機亦或是風險偏好接受程度，皆會對其投入志願服務的行為產生影響。換言之，不論是政府公家機構亦或是民間社團法人，在執行招募志願服務者的同時，除了可以依據民眾的參與動機來做為篩選志願服務者之外，民眾的風險偏好，亦能成為觀察的重點項目之一，來做為協助組織進行篩選的機制，尤其是對於具有危險性、存在風險因子的志願服務環境團體而言，諸如救生員團體、動物保護團體、消防救災團體、與醫療環境志願服務團體……等等，因其存在的風險因子為較高而易導致成為後續的身體受傷及財產受損結果，往往便是容易成為研究背景中所提及的衝突事件與法律問題的契子。

而綜觀本研究之宗旨，係在於從個人風險偏好的觀點來進行研究與探討，期能在招募志願服務對象這初始之時，即能從風險偏好的觀點與角度，理解參與人選之後，進而協助篩選出適當之參與志願服務者，減少衝突事件與法律問題的發生。而對於未來政策及管理上的建議，則有以下三點可以遵循：

(一)招募志願服務者的篩選

在組織挑選志願服務者的同時，可以先行透過問卷的方式來理解應徵者的背景為何，以便組織能預測應徵者未來投入組織志願服務的行為為何以及達到組織的期望。而問卷題目除了關於應徵者的參與動機之外，亦能納入其對於風險偏好接受程度的測量，透過兩項測量的結果做為組織觀察應徵者與篩選志願服務人員的機制，可以協助組織招募到較為適當的、符合組織預期的、以及擁有較好志願服務時數表現的志願服務人員。

(二)保障志願服務提供者的權益

各種類型的志願服務組織,在其運作的過程中皆有風險存在與發生的潛在可能性,其所面臨的風險危險性高低亦有不同,若能強化保障志願服務提供者的權益,將可有助提升其參與動機,有以下三點建議:

1.教育層面

完善的教育訓練可再分成基礎訓練與特殊訓練,基礎訓練係針對所有志願服務人員提供一個較為通盤性的教育,而特殊訓練則是再針對其職掌工作內容進行個別的相關教育訓練。而這些教育訓練切忌流於文字形式,志願服務組織應給予參與志願服務人員全面的、扎實的教育訓練,如此不但能有助於提升工作品質亦能有助於減少意外的發生。而在本研究的數據結果亦顯示,在參與動機中的「學習新技巧」部分,是影響民眾後續參與志願服務行為最大的動機因素,因此若能在組織進行相關的教育訓練之時、或如本研究之個案在組織對參與者進行課程培訓之時,藉由給予民眾豐富的知識與技巧的傳授,將可作為提升民眾參與志願服務的動機,對於參與者在後續的提供志願服務的表現上除有加乘的效果外,也能有助於成員在面臨簽立切結書的情況發生時,降低其改變參與志願服務的意願及行為。

2.組織層面

去年民眾投入志願服務的人數已突破一百萬人口,而在歷年來有參與保險人數的比例在近十年的平均只有 72.58%的比例,表示有將近三成的志願服務提供者在參與組織活動期間是未能有意外保險的保障,若組織能至少給予志願服務提供者們進行基本的投保,將更能保障志願服務提供者能免於在活動期間因意外發生而導致的額外損失,此舉不但能有助於提升民眾參與志願服務的意願,對於風險承受度較低的民眾而言,亦能有助於降低其改變參與志願服務的行為。

3.法律層面

縱使台灣至今已有〈志願服務法〉的存在，而該法的完備性與否仍待商榷，尤其近來志願服務意外的頻傳，未來法律更應朝向完善性與強制性方向發展，以確保志願服務提供者的權益。

(三)強化次要參與動機

研究結果顯示民眾確實具有多元面向的參與動機，而在本研究中係以「學習新技巧」的動機因素最為民眾所注重，但「利他主義」與「利己主義」得分亦高，因此若能適當強化民眾次要參與動機之成就感，對其後續參與志願服務的表現亦有幫助。在利他主義的部分，在民眾完成志願服務活動之後，並不只是就這樣讓志願服務提供者離開，組織對其服務內容所對他人造成的實質幫助與貢獻，在整理紀錄在案後在回饋予志願服務提供者此項資訊，將有助於其對幫助他人的成就之強化;在利己主義部分，組織與志願服務提供者在服務事後所開的內部檢討會，除對服務內容進行檢討之外，亦可幫助志願服務提供者思考在這次服務過程中獲得了什麼，舉凡認識了更多新朋友亦或其感受到自己是被需要的，這些概念的強化，不但能增進民眾下一次的參與動機，對後續的參與志願服務行為亦能形成正向的良好循環。

綜合上述，組織除了能透過事先了解民眾的風險偏好來協助篩選出較為適合的志願服務者做為第一步外，在招募到適當人選之後，第二步再透過教育層面強化最重要的「學習新技巧」概念，藉由扎實的教育訓練提升工作品質與減少意外的發生，同時讓民眾了解組織能提供足夠的保障使其免於意外發生後的金錢支出擔憂。最後則是在志願服務提供者完成服務時，強調因其付出所能對他人造成的正向影響以及自己獲得的成就為何，形成下一次繼續參與志願服務的正向循環效果。最後，本研究祈能透過此一方式來協助組織篩選到適當人選，並適當強化民眾參與志願服務之誘因，除能有效提升民眾參與志願服務之動機外，也能降低組

織在發生簽立切結書此一情況時所可能造成的干擾效果。

## 第二節 研究限制與未來研究建議

綜觀本研究所遇之限制，總共有二，說明如下：

1.限於相同類型風險性志願服務活動的研究

本研究的受訪對象為接觸動物頻繁之動保志工，因此本研究在對於風險偏好之於從事志願服務行為的研究結果，僅限應用於類似型的志願服務活動之中，較難推論至其他風險性類型的團體。諸如相較於較不具風險性的志願服務型態而言（例如圖書館志工），其志願服務的環境較無面臨遭遇較大風險之情況，而相較於高度風險性的志願服務型態而言（例如消防志工、打火兄弟），其志願服務的環境係面臨更為巨大及不可控制之風險存在，前述原因造成本研究個案推論的侷限性，但筆者認為，此研究方向仍有其研究價值之存在，若未來能有更多針對不同風險環境的志工行為研究，便能在未來建立大數據資料庫，不論是何種風險類型的志願服務組織便也能應用了。

2.風險偏好的測量方式

本研究同時採用選擇難題二擇一式的情境測量法 (AB Job Choices) 與美國國家青年長期調查資料庫的七種面向測量法 (NLSY) 對研究對象進行風險偏好的測量。但在結果分析部分，在進行 AB Job Choices 測量法與參與志願服務行為的相關性分析研究之時，這兩者並沒有達到顯著性，僅能使用 NLSY 來進行結果判讀。而 AB Job Choices 測量法未能達到顯著性的原因可能是題目設計上的不良、問卷說明的文字部分不夠清楚、問卷題目過少無法全面或精準的測量民眾的風險偏好接受程度、亦或是其他因素導致影響了受測者的作答。在本研究中雖無法得知真實確切的原因為何，但初步推論可能是受限於題目的不全面性，亦即題目主要僅聚焦於對於薪水（經濟）單一面向的風險偏好程度測量，而非如同

NLSY 是由七種面向的測量所組成，因而在研究分析時產生了限制。

在未來的研究建議方向上，本研究有以下建議：

1.多元個案研究的建立

有鑑於本研究係以挑選中度風險志願服務環境的動保志工做為研究對象，後續建議朝向各類型的志願服務活動組織繼續作為探討對象，將低、中、高風險性的志願服務環境的組織皆建立研究資料，如此便能形成龐大的數據資料庫。本研究雖以個案進行研究探討，期許未來能開啟後續相關的研究，並利用大數據功能的適當輔助之下，能更被不同類型組織所應用。

2.風險偏好測量的確立

未來的研究者，若需選用選擇難題二擇一式的情境測量法 (AB Job Choices) 來測量民眾的風險偏好之時，建議能在問卷題目設計上再進行調整，改良成更適合的研究問卷，才能更精準地測量民眾對於風險偏好的接受程度。亦或是改用較為全面性測量風險偏好的問卷，來對民眾的風險偏好進行測量。

# 參考文獻

## 一、中文部分


王宏舜（2015）。志工成被告 律師：盧也是塵爆被害人。**聯合新聞網**，2015 年 7 月 8 日，取自：http://udn.com/news/story/2/1043260-%E5%BF%97%E5%B7%A5%E6%88%90%E8%A2%AB%E5%91%8A-%E5%BE%8B%E5%B8%AB%EF%BC%9A%E7%9B%A7%E4%B9%9F%E6%98%AF%E5%A1%B5%E7%88%86%E8%A2%AB%E5%AE%B3%E4%BA%BA

中華民國志願服務協會（無日期）。**協會簡介**。取自：http://www.vol.org.tw/default.asp

中華民國紅十字會中和救生隊暨新北市中和水上救生協會（2012）。**開放水域救生訓練切結書**。取自：http://www.junghe.idv.tw/

毛慶禎（2012）。**志願服務的內涵**，2012 年 3 月 31 日，取自：https://sites.google.com/site/maolins/volunteerconnotation

台南市政府全球資訊網展（無日期）。**動物防疫保護處招募動物保護志工，歡迎喜歡寵物公教人員報名參加**，取自：http://www.tainan.gov.tw/TAINAN/pdapage2.asp?id=%7B7A520175-0ECF-4405-A2D0-61E3941F65A3%7D

民報編輯部（2015）。【更新】八仙樂園彩粉趴火燒民眾！ 已 190 人輕重傷。**民報電子報**，2015 年 6 月 27 日，取自：http://www.peoplenews.tw/news/7c33ac4b-4c45-4e4e-9f54-59ae77713844。

江幸芸（2014）。救狗反觸法？動保與法律的拉鋸。**愛毛孩寵物資訊網**，2014 年 12 月 30 日，取自：http://www.i-furkid.com/SmartPhone/Knowledge_Info.aspx?ID1=792

行政院主計總處（2003）。**2003 年志願性服務工作與概況**。取自：http://www.dgbas.gov.tw/ct_view.asp?xItem=3397&ctNode=4958

吳秉恩（1986）。**組織行為學**（初版）。台北：華泰書局。

吳美慧、吳春勇、吳信賢（1995）。**義工制度的理論與實踐**（初版）。台北：心理。

宋明哲（2001）。**現代風險管理**（五版）。台北：五南。

宋明哲、蔡政憲、徐廷榕（2002）。**風險管理**（初版）。新北：空大。

何慧卿（2010）。**志願服務與管理**（初版）。台北：華都文化。

社團法人動物保護協會(2015)。**動物保護志工培訓計畫**。取自：http://vbank.apatw.org/home

社團法人台灣微客公益行動協會（2016）。**微客國際志工出對切結書**。取自：https://www.waker.org.tw/dl10-1.asp

林智芬、李介祿、顏添明（2011）。林務局國家森林志工參與動機及解說訓練成效之研究。**林業研究季刊，33**（1）：9-16。

林勝義（2006）。**志願服務與志工管理:做快樂的志工及管理者**（初版）。台北：五南。

林雅麗、牟鍾福、稅尚雪（2006）。體育志工概況分析。**中華民國大專院校九十五年度體育學術研討會專刊**（324-329 頁）。桃園縣：國立體育學院。

林慧亭、林明宗、邱翼松（2006）。參與體育志工動機之初探。**輔仁大學體育學刊，5**：276-286。

陳瑞、周林毅（2007）。**風險評估與決策管理**（初版）。台北：五南。

凌氤寶、陳森松（2007）。**人身風險管理**（三版）。台北：華泰。

荊濤（2003）。**保險學**。大陸：對外經濟貿易大學出版社。

張英陣（2002）。志願服務法規之認識。載於內政部、中華民國志願服務協會(編)，**志願服務基礎訓練教材**（151-175 頁）。台北：內政部。

張春雄、林顯達、黃新宗、劉美芳（2003）。**風險管理**（初版）。台中：吉田。

張春興（1996）。**教育心理學：三化取向的理論與實踐**。台北市：台灣東華書局。

許宏達（2015）。擺盪在法律保留與契約自由間之行政契約合法性探討－－以法定山坡地劃出之切結書為例。**軍法專刊**，**61**（5）：38-57。

國立高雄第一科技大學（2017）。**【重要】106 年暑期泰國華語教學志工錄取名單出爐!**取自：http://www.oia.nkfust.edu.tw/files/14-1083-46990,r888-1.php?Lang=zh-tw

黃琦茹、韓大衛（2010）。紅十字會水上安全工作隊志工參與動機與持續服務意願之研究~以台北縣分會為例。**台北市立教育大學學報**，**41**（1）：1-26。

馮惠菁、林雯瑤（2013）。台灣佛教圖書館的志工參與及管理。**台北市立圖書館管訊**，**31**（1）：52-71。

無名氏（2012）。台中 1.5 米巨蜥闖修車廠 咬傷動保志工。**ETtoday 新聞網綜合報導**，2012 年 6 月 23 日，取自：http://www.ettoday.net/news/20120623/64081.htm

無名氏（2015）。仿 IS 斬首忠犬 正義姊嗆狗主：垃圾。**蘋果新聞網綜合報導**，2015 年 2 月 18 日，取自：http://www.appledaily.com.tw/realtimenews/article/new/20150218/561645/

傅美惠（2004）。保全業法上「切結書」之法律問題初探。**警學叢刊**，**34**（5）：115-129。

曾華源、曾騰光（2003）。**志願服務概論**（初版）。台北：揚智文化。

鄧家駒（2005）。**風險管理**（四版）。台北：華泰。

鄭勝分（2003）。志工之法制議題。載於江明修（主編），**志工管理**（47-96 頁）。台北：智勝文化。

鄭錫鍇（2003）。志工之領導議題。載於江明修（主編），**志工管理**（23-46 頁）。台北：智勝文化。

鄭燦堂（2014）。**風險管理：理論與實務**（六版）。台北：五南。

衛生福利部志願服務資訊網（2015）。**歷年全國志願服務統計表**。取自：http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?serno=200805210008&mserno=200805210006&menudata=VolMenu&contlink=ap/date.jsp&level2=Y&logintype=null

劉婉君、楊金城、洪瑞琴（2015）。為服務學分當志工 男大生撞死。**自由時報電子報**，2015 年 3 月 18 日，取自：http://news.ltn.com.tw/news/life/paper/863653。

蔡茂寅（2002）。切結書之法律性質。**月旦法學**，**87**：24-25。

蕭玉煌（2002）。社會司長序。載於內政部、中華民國志願服務協會（編），**志願服務基礎訓練教材**（1-3 頁）。台北：內政部。

賴兩陽（2011）。志願服務、時間銀行與服務學習之比較。**社會發展季刊**，**134**：428-440。

龍紀萱、李依霙、陳琬茹、林佩瑩、林宜璇、施勝烽（2010）。醫院志工服務動機與志工教育方式適當性之研究。**社會發展研究學刊**，**7**：79-94。

謝文偉（2010）。運動志工參與台灣盲人棒球賽會動機及影響因素之研究。**屏東教大運動科學學刊**，**6**：323-338。

## 二、英文部分

Athearn, J. L. (1977). ***Risk and Insurance***. New York, NY: West Publishing Co.

Bell, D. E., & Schleifer, A. Jr. (1995). ***Risk Management***. Cambridge, MA: Course Technology Inc.

Beck, U. (1992). ***Risk Society: Towards a New Modernity***. London: Sage.

Bernstein, P. L. (1996). ***Against the Gods: The Remarkable Story of Risk***. New York, NY: John Wiley.

Bickelhaupt, D. L. (1974). ***General Insurance***. Richard D. Irwin, Inc.

Burchell, G., Gordon C., & Miller P. (Eds.). (1991). ***The Foucault Effect: Studies in***

***Governmentality***. Chicago, IL: University of Chicago Press.

Bureau of Labor Statistic (2003). ***National Longitudinal Surveys-NLSY79***. (June 25, 2003) Retrieved July 19, 2015, from: http://www.bls.gov/NLS/Y79SUMMARY.HTM

Bureau of Labor Statistic (2015). ***Volunteering in the United States, 2014***. (February 25, 2015) Retrieved July 20, 2015, from: http://www.bls.gov/news.release/volun.nr0.htm

Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen. J., & Meine, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. ***Journal of Personality and Social Psychology***, ***74***, 1516-1530.

Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). ***A First Course in Factor Analysis.*** Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Dencnberg, H. S., Eilers, R. D., Hoffman, G. W., Kline, C. A., Melone, J. J., & Snider, H. W. (1964). ***Risk and Insurance***. New Jersey, NJ: Prentice-Hall.

Dong, H. K. D. (2015). The effects of individual risk propensity on volunteering. ***Nonprofit Management and Leadership***. doi: 10.1002/nml.21139. Retrieved from: http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/nml.21139/epdf

Ellis, S. J., & Noyes, K. K. (1990). ***By the People: A History of Americans as Volunteers***. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Emirbayer, M., & Goodwin, J. (1994). Network analysis, culture, and the problem of agency. ***American Journal of Sociology***, ***99***, 1411-1454.

Fischer, L. R., & Schaffer, K. B. (1993). ***Older Volunteers***. Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc.

Gillespie, D. F., & King, A. (1985). Demographic understanding of volunteerism. ***Journal of Sociology and Social Welfare***, ***12*** (4), 798-816.

Grol, R., Whitfield, M., De Maeseneer, J., & Mokkink, H. (1990). Attitudes to risk-taking in medical decision-making among British, Dutch and Belgian general-practitioners. ***British Journal of General Practice***, ***40*** (333), 134-136.

Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R. (2014). ***Multivariate Data Analysis (7th ed.).*** Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Hull, C. (1943). ***Principles of Behavior***. New York, NY: Appleton-Century-Crofts.

Kay, R. (1996). What kind of leadership do voluntary organizations need?, in Billis and Harris (Eds.). ***Voluntary Agencies: Challenges of Organization and Management***. London: Macmillan.

Kay, C. D. (1997). ***Varieties of Egoism***. Retrieved July 21, 2015, from: http://sites.wofford.edu/kaycd/egoism/

Knight, F. H. (1921). ***Risk, Uncertainty and Profit***. Boston, MA: Hart, Schaffner & Marx; Houghton Mifflin Co.

Kogan, N., & Wallach, M. A. (1964). ***Risk Taking: A Study in Cognition and Personality***. New York, NY: Holt, Rinehart & Winston.

Kogan, N., & Wallach, M. A. (1967). Group risk taking as a function of members' anxiety and defensiveness. ***Journal of Personality***, ***3***, 50-63.

Litwin, G. G., & Stringer, R. A. (1968). ***Motivation and Organization Climate***. Boston, MA: Harvard University Press.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. ***Psychological Review***, ***50***, 370-396.

McCurley, S., & Lynch, R. (2011). ***Volunteer Management : Mobilizing All the Resources of the Community***. Plattsburgh, NY : Interpub Group Corp.

Mitchell, J. C. (1969). ***Social Networks in Urban Situations: Analyses of Personal Relationships in Central African Towns***. Manchester, England: Manchester University Press.

Moseley, A. (2006). "Egoism", ***The Internet Encyclopedia of Philosophy***. Retrieved July 21, 2015, from: http://www.iep.utm.edu/egoism/

National Association of Social Workers (n.d.). ***Code of Ethics of the National Association of Social Workers***. Retrieved July 21, 2015, from: https://www.socialworkers.org/

Pervin, L. A. (1993). ***Personality: Theory and reasearch***. New York, NY: John Wily & Sons.

Polsky, D., & Nicholson, S. (2004). Why are managed care plans less expensive: Risk selection, utilization, or reimbursement? ***Journal of Risk and Insurance***, ***71***(1), 21-40.

Psychology Today (n. d.). ***Altruism: Understanding Altruism***. Retrieved July 21, 2015, from: https://www.psychologytoday.com/basics/altruism

Robbins, S. P. (1998). ***Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications***. New Jersey, NJ: Prentice-Hall.

Roszkowski, M. J., G. E. Snelbecker & S. R. Leimberg (1993). Risk tolerance and risk aversion. In Leimberg, S. R., M. J. Satinsky, R. T. Leclair & R. J. Doylr Jr. (Eds.), ***The Tool and Techniques of Financial Planning***. (pp. 213-226). Clicinnati, OH: National Underwriter.

United Nations Volunteers (n.d.) ***Declaration of 2001 as International Year of Volunteers***. Retrieved July 21, 2015, from: http://www.unv.org/en/news-resources/resources/un-resolutions/doc/declaration-of-2001-as.html

Walker, K. N., Macbride, A., & Vachon, M. L. S. (1977). Social support networks and the crisis of bereavement. ***Social Science and Medicine***, ***11*** (1), 35-41.

Weber, E. U., Blais A., & Betz, N. E. (2002). A domain-specific risk-attitude scale: Measuring risk perceptions and risk behaviors. ***Journal of Behavior Decision***

***Making***, ***15*** (4), 263-290.

Willett, A. H. (1951). ***The Economic Theory of Risk and Insurance***. Philadelphia, PA: University of Pennsylvania Press.

國立政治大學 National Chengchi University

# 附錄

## 附錄一 〈志願服務法〉 (2014)

第 一 章　總則

第 1 條　為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質，特制定本法。

志願服務，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。

第 2 條　本法之適用範圍為經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫。

前項所指之服務計畫不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。

第 3 條　本法之名詞定義如下：

一、志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以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。

二、志願服務者（以下簡稱志工）：對社會提出志願服務者。

三、志願服務運用單位：運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。

第 二 章　主管機關

第 4 條　本法所稱之主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。

本法所定事項，涉及各目的事業主管機關職掌者，由各目的事業

主管機關辦理。

前二項各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、召募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理，其權責如下：

一、主管機關：主管從事社會福利服務、涉及二個以上目的事業主管機關之服務工作協調及其他綜合規劃事項。

二、目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、科學、體育、消防救難、交通安全、環境保護、衛生保健、合作發展、經濟、研究、志工人力之開發、聯合活動之發展以及志願服務之提昇等公眾利益工作之機關。

第 5 條　主管機關及各目的事業主管機關應置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各主管機關及各目的事業主管機關視其實際業務需要定之。為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，每年至少應召開志願服務聯繫會報一次。對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。

第 5-1 條　中央主管機關應至少每五年舉辦志願服務調查研究，並出版統計報告。

## 第 三 章　志願服務運用單位之職責

第 6 條　志願服務運用單位得自行或採聯合方式召募志工，召募時，應將志願服務計畫公告。

集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。

第 7 條　志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員。

前項志願服務計畫應包括志願服務人員之召募、訓練、管理、運

用、輔導、考核及其服務項目。

志願服務運用者應於運用前，檢具志願服務計畫及立案登記證書影本，送主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備案，並應於運用結束後二個月內，將志願服務計畫辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查；其運用期間在二年以上者，應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關備查。

志願服務運用者為各級政府機關、機構、公立學校或志願服務運用者之章程所載存立目的與志願服務計畫相符者，免於運用前申請備案。但應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查。

志願服務運用者未依前二項規定辦理備案或備查時，志願服務計畫目的事業主管機關應不予經費補助，並作為服務績效考核之參據。

第 8 條　主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關受理前條志願服務計畫備案時，其志願服務計畫與本法或其他法令規定不符者，應即通知志願服務運用單位補正後，再行備案。

第 9 條　為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：

一、基礎訓練。

二、特殊訓練。

前項第一款訓練課程，由中央主管機關定之。第二款訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。

第 10 條　志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符

合安全及衛生之適當環境下進行服務。

第 11 條　志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。

第 12 條　志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。

前項志願服務證及服務紀錄冊之管理辦法，由中央主管機關定之。

第 13 條　必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。

## 第 四 章　志工之權利及義務

第 14 條　志工應有以下之權利：

一、接受足以擔任所從事工作之教育訓練。

二、一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。

三、依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。

四、獲得從事服務之完整資訊。

五、參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

第 15 條　志工應有以下之義務：

一、遵守倫理守則之規定。

二、遵守志願服務運用單位訂定之規章。

三、參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。

四、妥善使用志願服務證。

五、服務時，應尊重受服務者之權利。

六、對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。

七、拒絕向受服務者收取報酬。

八、妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。

前項所規定之倫理守則，由中央主管機關會商有關機關定之。

## 第 五 章　促進志願服務之措施

第 16 條　志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。

第 17 條　志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。

前項服務績效之認證及證明書格式，由中央主管機關召集各目的事業主管機關及直轄市、縣（市）政府會商定之。

第 18 條　各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用。

第 19 條　志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。

主管機關及目的事業主管機關得就前項服務績效特優者，選拔楷模獎勵之。

主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。

主管機關及目的事業主管機關得對前項評鑑成績優良者，予以獎勵。

志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。

前項獎勵辦法，由各級主管機關及各目的事業主管機關分別定之。

第 20 條　志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。

志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。

依其他法律規定之民防、義勇警察、義勇交通警察、義勇消防、

守望相助、山地義勇警察、災害防救團體及災害防救志願組織編組成員，自本法修正施行後，其服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，準用第一項及第二項規定，予以半價優待。

第 21 條　從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役；其辦法，由中央主管機關定之。

第 六 章　志願服務之法律責任

第 22 條　志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。

前項情形，志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。

第 七 章　經費

第 23 條　主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及志願服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。

第 八 章　附則

第 24 條　志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用本法之規定。

第 25 條　本法自公布日施行。

## 附錄二 問卷

親愛的志工伙伴　您好：

我是國立政治大學公共行政研究所的學生，這份問卷是想了解您在從事志願服務時的想法，誠摯地邀請您撥一些時間填寫這份問卷。您的填答對未來我國政府推動相關政策將有相當的幫助，而所有的題目均無標準答案，請您依照自己的想法回答即可，此份問卷亦僅供學術研究之用，不會用於其他用途，請您放心作答。

感謝您對於此次動物保護志工培訓計畫的參與，使得動保協會在動保服務的部分得以順利推展！也對於您在百忙之中抽空填答問卷，僅此表達衷心感謝！

敬祝　身體健康、萬事如意。

※如有任何填答疑問，請與我聯絡：
陳俊樺，電子郵件：102256020@nccu.edu.tw，手機：0910076702

國立政治大學公共行政研究所
指導教授：董祥開 博士
研究生：陳俊樺 敬上

**一、以下有一些敘述，請根據您的實際情況，勾選最符合的答案。**

| 題號 | 題 目 | 非常同意 | 同意 | 有些同意 | 有些不同意 | 不同意 | 非常不同意 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 參與志願服務有助增加我的自尊心。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 2 | 參與志願服務讓我感到我是被需要的。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 3 | 參與志願服務讓我認識更多新朋友。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 4 | 我可以學到更多關於動物保護的新知識及技巧。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 5 | 我想獲得實際的動物保護照顧經驗。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 6 | 我關心生活中比我不幸的人事物。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 7 | 我很樂意去幫助其他需要幫助的人。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| 8 | 我覺得幫助他人是一件重要的事。 | □ | □ | □ | □ | □ | □ |

**※第一頁，請翻第二頁。**

**二、請您根據以下情境，圈選最符合您想法的答案。**

假設您目前已有一份穩定的工作與收入，但現在有兩個新工作可以選擇：

**A 工作**可以保障您獲得現在的工作收入

**B 工作**可以獲得的工作收入則較為多變

請評估在下列各狀況中，您會做出何種選擇？

| 題號 | 工作收入敘述 | 請選擇 A 工作或 B 工作（請擇一圈選） | |
|---|---|---|---|
| 9 | **A 工作**可以保障您現在的薪水<br>**B 工作**有 50%的機會可以拿到現在工作**兩倍**的薪水，但也有 50%的機會減少您現在薪水的 **10%** | A | B |
| 10 | **A 工作**可以保障您現在的薪水<br>**B 工作**有 50%的機會可以拿到現在工作**兩倍**的薪水，但也有 50%的機會減少您現在薪水的 **20%** | A | B |
| 11 | **A 工作**可以保障您現在的薪水<br>**B 工作**有 50%的機會可以拿到現在工作**兩倍**的薪水，但也有 50%的機會減少您現在薪水的 **33%** | A | B |
| 12 | **A 工作**可以保障您現在的薪水<br>**B 工作**有 50%的機會可以拿到現在工作**兩倍**的薪水，但也有 50%的機會減少您現在薪水的 **50%** | A | B |
| 13 | **A 工作**可以保障您現在的薪水<br>**B 工作**有 50%的機會可以拿到現在工作**兩倍**的薪水，但也有 50%的機會減少您現在薪水的 **70%** | A | B |

**※第二頁，請翻第三頁。**

**三、請根據您的情況，圈選最符合您的答案。**

請評估您在下列各個方面願意承受風險的程度為何？

在各個情況中，請從 0-10 評估您的意願，0 代表「不願意承受任何風險」，10 代表「完全準備好面對風險」。

| 題號 | 敘 述 | 不願意承擔風險←→準備好面對風險 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | 您在「健康」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 15 | 您在「財務」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 16 | 您在「職業」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 17 | 您在「伴侶關係」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 18 | 您在「信任他人」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 19 | 您在「開車或騎車」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 20 | 您在「生命中的重大改變」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

**四、以下是有關您過去擔任志工的問題，請根據您的情況，填寫最符合您的答案。**

| 題號 | 敘 述 |
|---|---|
| 21 | 在過去一年內，請問您是否從事過任何志願服務活動？<br>□是 □否(請跳至第 23 題) |
| 22 | 在過去一年內，請問您平均一個月花多少時間從事志願服務活動？<br>一個月_____次，每次_____小時 |
| 23 | 請問您是否有意願在未來從事志願服務？若有，預計會規劃每個月多少時間從事志願服務活動呢？<br>□沒有意願<br>□有意願，規劃一個月_____次(題號：23-1)，每次_____小時(題號：23-2) |
| 24 | 請問您為何參加此次的動物保護志工培訓計畫？<br>□受朋友影響 □職業規劃 □學校學分要求 □利用休閒時間 □其他_____ |

**※第三頁，請翻第四頁。**

| 五、以下是關於「切結書」的問題，請根據您的情況，填寫最符合您的答案。 | |
|---|---|
| 切結書是一份合法的書面文件，其中包含了說明志願服務的安全要點、服務前應受的培訓、服務內容、服務過程中將可能遭遇的各種風險。當您與志工運用單位簽署切結書後，表示您在服務過程中若遭受任何損害，將由您個人承擔，志工運用單位或是其負責人將可免除法律上所有的責任。 | |
| 題號 | 敘述 |
| 25 | 請問簽立「切結書」這件事，是否會讓您意識到從事志願服務是有風險的嗎？<br>□不會 □會 |
| 26 | 假設您在完成今日的志工培訓之後，想去某組織擔任動保志工，如果該組織在服務開始前請您簽立一份「切結書」，您會改變您的決定而不擔任該組織的動保志工嗎？<br>□不會 □會(請跳至第 28 題) |
| 27 | 請問您在簽立切結書後，您是否會改變您在第四大題的第 23 題，所原本規劃未來每個月從事志願服務活動的時間呢？<br>□不會改變 □會，改成一個月_____次（題號：27-1），每次_____小時（題號：27-2） |
| 28 | 當您在從事一項志願服務活動前，如果要求您簽立一份「切結書」，您會感到被冒犯嗎？<br>□完全不會 □一點點 □非常 |
| 29 | 您曾有過在志願服務活動開始前，被要求簽立「切結書」的經驗嗎？<br>□有 □沒有 |
| **個人基本資料** | |
| 題號 | 敘述 |
| 30 | 請問您的性別？<br>□男 □女 |
| 31 | 請問您的出生年(西元 yyyy)？<br>西元_____ |
| 32 | 請問您的婚姻狀況？<br>□未婚 □已婚 □其他：_____ |
| 33 | 請問您的最高學歷為何？<br>□高中以下 □高中(職) □專科或大學 □研究所以上 |
| 34 | 請問您目前的職業為何？<br>□學生 □家管 □軍公教人員 □商業 □自由業 □服務業 □製造業 □農林漁牧<br>□退休人士 □其他：_____ |
| 35 | 請問您的職位類型為？<br>□主管職 □非主管職 |
| 36 | 請問您的工作類型？<br>□全職 □兼職 |
| 37 | 請問下列哪一個區間最符合您目前的月薪？(新台幣：元)<br>□無任何收入 □1~19,999 元 □20,000~39,999 元 □40,000~59,999 元 □60,000~79,999 元<br>□80,000~99,999 元 □100,000 元以上 |
| 38 | 請問您擔任志工的年資？<br>_____年 |
| **問卷到此結束，請您再次檢查是否有漏填項目，謝謝您！** | |

## 附錄三 編碼簿

| SPSS 編號 | 問卷題號 | 變項說明 | 選項數值說明 |
|---|---|---|---|
| 1 | #30 | 性別 | 0 男　　1 女 |
| 2 | #31 | 西元出生<br>(活動僅限 18 歲以上參加) | 0-1997 |
| 3 | #32 | 婚姻 | 1 未婚　2 已婚　3 其他 |
| 4 | #33 | 學歷 | 1 高中以下　2 高中(職)<br>3 專科或大學　4 研究所以上 |
| 5 | #34 | 職業 | 1 學生　2 家管<br>3 軍公教人員　4 商業<br>5 自由業　6 服務業<br>7 製造業　8 農林漁牧<br>9 退休人士　10 其他 |
| 6 | #35 | 職位類型 | 1 非主管職　2 主管職 |
| 7 | #36 | 工作類型 | 1 兼職　2 全職 |
| 8 | #37 | 收入 | 1.無任何收入<br>2.1-19,999 元<br>3.20,000-39,999 元<br>4.40,000-59,999 元<br>5.60,000-79,999 元<br>6.80,000-99,999 元<br>7.100,000 元以上 |
| 9 | #38 | 志工年資 | 0- |
| 10 | #1 | 參與志願服務有助增加我的自尊心 | 1 非常不同意 2 不同意<br>3 有些不同意 4 有些同意<br>5 同意　6 非常同意 |
| 11 | #2 | 參與志願服務讓我感到我是被需要的 | 1 非常不同意 2 不同意<br>3 有些不同意 4 有些同意<br>5 同意　6 非常同意 |
| 12 | #3 | 參與志願服務讓我認識更多新朋友 | 1 非常不同意 2 不同意<br>3 有些不同意 4 有些同意<br>5 同意　6 非常同意 |
| 13 | #4 | 我可以學到更多關於動物保護的新知識及技巧 | 1 非常不同意 2 不同意<br>3 有些不同意 4 有些同意<br>5 同意　6 非常同意 |

| SPSS 編號 | 問卷題號 | 變項說明 | 選項數值說明 |
|---|---|---|---|
| 14 | #5 | 我想獲得實際的動物保護照顧經驗 | 1 非常不同意 2 不同意<br>3 有些不同意 4 有些同意<br>5 同意 6 非常同意 |
| 15 | #6 | 我關心生活中比我不幸的人事物 | 1 非常不同意 2 不同意<br>3 有些不同意 4 有些同意<br>5 同意 6 非常同意 |
| 16 | #7 | 我很樂意去幫助其他需要幫助的人 | 1 非常不同意 2 不同意<br>3 有些不同意 4 有些同意<br>5 同意 6 非常同意 |
| 17 | #8 | 我覺得幫助他人是一件重要的事 | 1 非常不同意 2 不同意<br>3 有些不同意 4 有些同意<br>5 同意 6 非常同意 |
| 18 | #9~#13 | 假設您目前已有一份穩定的工作與收入，但現有兩個新工作可以選擇：<br>A 工作可以保障您獲得現在的工作收入<br>B 工作可以獲得的工作收入則較為多變<br>以下 5 個情況中，您會做出何種選擇？ | 1 0B 2 1B<br>3 2B 4 3B<br>5 4B 6 5B |
| 19 | #14 | 您在「健康」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0-10 |
| 20 | #15 | 您在「財務」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0-10 |
| 21 | #16 | 您在「職業」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0-10 |
| 22 | #17 | 您在「伴侶關係」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0-10 |
| 23 | #18 | 您在「信任他人」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0-10 |
| 24 | #19 | 您在「開車或騎車」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0-10 |
| 25 | #20 | 您在「生命中的重大改變」方面所願意承受風險的程度為何？ | 0-10 |

| SPSS 編號 | 問卷題號 | 變項說明 | 選項數值說明 |
|---|---|---|---|
| 26 | #21 | 在過去一年內，請問您是否從事過任何志願服務活動？ | 1 否<br>2 是 |
| 27 | #22-1 | 在過去一年內，請問您平均一個月花多少時間從事志願服務活動？ | 一個月__次 |
| 28 | #22-2 | 在過去一年內，請問您平均一個月花多少時間從事志願服務活動？ | 每次__小時 |
| 29 | #23 | 請問您是否有意願在未來從事志願服務？ | 1 沒有意願<br>2 有意願 |
| 30 | #23-1 | 若有，預計會規劃每個月多少時間從事志願服務活動呢？ | 一個月__次 |
| 31 | #23-2 | 若有，預計會規劃每個月多少時間從事志願服務活動呢？ | 每次__小時 |
| 32 | #24 | 請問您為何參加此次的動物保護志工培訓計畫？ | 1 受朋友影響<br>2 職業規劃<br>3 學校學分要求<br>4 利用休閒時間<br>5 其他 |
| 33 | #25 | 請問簽立「切結書」這件事，是否會讓您意識到從事志願服務是有風險的嗎？ | 0 不會<br>1 會 |
| 34 | #26 | 假設您在完成今日的志工培訓之後，想去某組織擔任動保志工，如果該組織在服務開始前請您簽立一份「切結書」，您會改變您的決定而不擔任該組織的動保志工嗎？ | 0 不會<br>1 會 |
| 35 | #27 | 請問您在簽立切結書後，您是否會改變您在第四大題的第 3 題，所原本規劃未來每個月從事志願服務活動的時間呢？ | 0 不會改變<br>1 會改變 |
| 36 | #27-1 | 改變成？ | 一個月__次 |

| SPSS 編號 | 問卷題號 | 變項說明 | 選項數值說明 |
|---|---|---|---|
| 37 | #27-2 | 改變成？ | 每次__小時 |
| 38 | #28 | 當您在從事一項志願服務活動前，如果要求您簽立一份「切結書」，您會感到被冒犯嗎？ | 1 完全不會<br>2 一點點<br>3 非常 |
| 39 | #29 | 您曾有過在志願服務活動開始前，被要求簽立「切結書」的經驗嗎？ | 1 沒有<br>2 有 |

國立政治大學 National Chengchi University