

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～以臺北縣分會為例

黃琦茹*、韓大衛**

摘 要

本預測主要目的在瞭解紅十字會臺北縣分會水上安全工作大隊志工參與動機與持續服務意願之情形。採問卷調查法，以「志工參與動機量表」與「持續服務意願研究量表」作為研究工具，於2009年7月1日至8月30日間，以叢集隨機抽樣及便利抽樣兩種方式，在臺北縣各服務區域進行研究，總共回收259份有效問卷後，並利用SPSS for Windows 12.0版統計套裝軟體進行統計分析，以描述性統計、重複量數單因子變異數分析、皮爾遜積差相關、多元迴歸分析等統計方法進行分析，結果發現：(一)紅十字會臺北縣分會水上安全工作大隊志工以男性較多；已婚居多；教育程度以高中職為多；年齡層以31~50歲之間最多；職業以自由業（服務業）較多；月收入以20,001~40,000元居多；參加紅十字會臺北縣分會水上安全工作大隊的服務年資以1~3年居多。(二)紅十字會臺北縣分會水上安全工作大隊志工的參與動機以「社會接觸」及「自我成長」二個因素最為重視。(三)參與動機五個因素與持續服務意願間除了個人利益呈無顯著相關，其他皆呈顯著中相關，對持續服務意願之聯合解釋變異量有16%的可預測性。就個別變項的解釋量來看，以「自我成長」「他人影響」對志工持續服務意願的預測力最佳。

關鍵詞：志工、參與動機、持續服務意願

* 本文第一作者為臺北市私立東山高級中學教師

** 本文第二作者為臺北市立教育大學體育學系副教授

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～以臺北縣分會為例

黃琦茹、韓大衛

壹、緒論

一、研究背景與動機

臺灣位處亞熱帶區，四面環海，河川及溪流密佈，每當炎炎夏季，游泳池、海邊及溪流河道充滿戲水人潮，在享受親水活動時，更需要重視自身的安全及潛在的危機。根據行政院衛生署(2007)公佈的「臺灣地區歷年事故傷害概況統計」資料顯示，溺水事故傷害不僅是國內重要的事故傷害之一，更是佔青少年事故死亡原因的第二位。根據「1996 至 1998 年，臺北縣溺水事件之特徵分析」結果發現，六至八月的事務傷害人數則佔總年度統計報告中排名第一位，其中又以 15~19 歲青少年發生溺斃人數最多，原因依其發生率多寡分別為：失足落水、戲水、游泳、釣魚等(王國川，2002)。就 2007 年臺灣地區十大死亡主要原因排名中，事故傷害排第五名，在事故傷害中，意外淹死及溺水計有 524 人。2008 年全國溺水事故計有 556 人，其臺北縣意外事故溺水由 2007 年的 83 人，更上升到 99 人(內政部消防署，2010)。為有效預防及減少此類事故再發生，中華民國紅十字會水上安全志工(以下簡稱水安隊)每年夏季在全國各地風景區及危險水域，設立「水上救生志工服務站」，以實際行動參與防溺救溺活動，期使每年意外事故溺斃率能逐年下降。

就 2009 年溺水事故案件統計顯示，當年度溺水事故總人數 503 人中，又以五月~十月所發生佔年度 68.59% 的 345 人為最多(內政部消防署，2010)。有鑒於每年夏季水域活動所衍生的事故傷害人數居高不下，教育部(2002)在「提昇學生游泳能力中程計畫」中，全面要求高中職以下學校，於體育課程中擬定實施游泳教學及檢測，並規劃水上安全教育宣導措施，並列為學校校務評鑑之重點，其目的在於強調水上安全及自救救人的概念，提昇學生游泳基礎能力，減少溺水意外事故發生。透過游泳能力推展政策資料顯示，教育部推動學童游泳能力分級標準的政策，實施已超過十年，學生溺水事件依然高居不下，因此，現階段更研擬將「學生游泳及自救

能力」基本指標十級，分級標準簡化為五級，並強調學生應具有長時間游泳及水中自救的基本能力（教育部體育司，2009）。由此可證，政府在推動學童提升游泳能力及降低水上安全事故政策推展上，有其困難之處，若能結合民間志工的組織資源與人力培養，更可顯著降低水上安全溺斃事故再發生的成效。

志工的興起，乃是民主社會中志願服務，期盼藉由民眾參與服務的過程，一方面表達民眾關心社會需求的意向，另一方面協助政府因繁瑣的行政體制而無法快速且有效的反應社會問題。民眾參與志願服務，或直接提供服務，或倡導觀念與需求，或影響政府政策之制定，以實現個人理想，構成民主社會一股重要的社會影響力，並促成志願服務的興起（曾華源，2001）。水安隊志工的組織資源與人力培養，除了防溺救溺工作外，每年在各地開設初、中、高級泳訓班、自救班、救生班、游泳教練及救生教練班等，其招訓對象涵蓋學生、各級學校教師、警消單位及晨泳會等愛好游泳或對游泳有興趣之社會人士，希望藉此改善各級學校教學及教育宣導等軟硬體設備不足的問題。期盼在水上安全意外事故溺斃的再發生率上，能獲得更顯著的改善。

所謂「政府力量有限，民間資源無窮」，就是推行志工服務的最佳詮釋。提倡志願服務的主要目的並不是要替政府節省人事經費支出，更不是想取代政府的職責，是為了因應國際社會趨勢及自由民主國家的發展。由於志願服務公民意識的興起，提供人民實際參與社會服務的機會，也共同分擔社會責任（曾華源，2001）。況且，透過個體對公共事務的主動參與，不僅得以解決社會的問題外，亦能促使政府採行的政策與措施，更符合社會真實的需求（陳馨馨，1998）。臺灣人民走過「921地震」及「88水災」的傷痛，伸出援手為他人服務，體認生命共同體，對於參與公共事務與志願服務對社會影響的意念更為堅定，對志工參與防災及救災的觀念日趨重視與肯定。志願服務是國際社會的潮流與趨勢，從1995年內政部所推動「祥和計畫」政策之後，每年約有30萬人加入參與志願服務工作，聯合國將西元2000年訂為國際志工年，立法院在2001年也通過「志願服務法」，總而言之，顯示出二十一世紀在志工服務精神的詮釋上，是無國界且超越種族文化藩籬的人道價值。陳武宗(1983)的觀察中發現，現在的服務工作意願取向，以服務他人、自我成長為重心，志工服務工作已轉化為知識性及精神性的服務，志工服務以漸漸形成有系統、有計畫的組織運作方式，透過組織人才培訓及社會資源有效整合，展現出志工組織的具體行動力。由此得知，社會對志工組織的需求與依賴，儼然成為一種全面性的發展趨勢。

許多研究指出，志工本身的動機與他們個人特性之間是有關連的（Black & Kovacs, 1996; Caldwell & Scott, 1994）。簡言之，個人特性是選擇志願服務項目的一種依據，志工為何會參與服務，首先必須知道志工參與的動機。志工的特質，是一種不計報酬的服務，個體最初參與活動時的動機是影響其後續行為的關鍵因素，尤其行為的持續性，大部分起因於動機的形式，如：內在動機會導致較強烈的後續行為，其動機有可能是基於對社會的關心，以利他、助人為出發點，也可能是以自利為考量，藉由參與志願服務工作以拓展其人際關係或增進自我成長。志願服務是無酬性的勞力與時間付出，一個人會基於何種動機來參與志工工作，是相當值得研討的議題，組成動機的三個主要成分為：產生能量、引導方向與持續力。可見志工的參與動機和他所以會加入志工行列及為何持續參與服務等行為有較密切的關係（謝秉育，2001）。志工參與動機是多樣性，須透過多方的分析，才能真正掌握志工參與服務的動機，也才能吸引更多志工參與社會服務工作。若能深入瞭解志工從事志願服務的動機，針對志工不同的需要予以激勵，志工會因其本身行為得到增強，而較願意持續從事志願服務工作，其行為動機的主動因素，更有助於組織發展及志工潛能開發。本研究對象所處的服務環境，有別於其他志工在服務性質及對象的不同，在工作環境上，水安隊志工在風險上，較一般事務性志工服務偏高，屬高危險群志工。藉由高危險群志工參與動機的探討，我們可以瞭解水安隊志工在服務工作環境及對象的強大壓力下，為什麼會來參與救生訓練、游泳教學及大豹溪流域水域救生的服務工作，此為本研究的動機之一。

在談論志工服務，通常我們第一個會想到的問題是，民眾參與活動的動機及後續，是否有持續留下來服務的意願問題。一般志工是否有持續在此團體服務工作，端看其動機是否強烈，是否對其服務工作感到滿意。從志工服務的意願上，發現到部分志工在實際參與工作服務後，所得到的社會、組織、人際互動及家庭生活等負面回饋因素，與初期抱持滿腔熱血投入志工參與的主要動機及理想相差甚遠，而感到情緒低落。其投入的熱情開始衰退，最終導致部分志工主動離開志工工作，其志工夥伴的離開，使志工團體感受到人力資源的流失及傳承能力的不足，更直接削弱了組織的功能及正常發展。志工服務不僅是助人的慈善工作，更是可以長期投入參與的事業，但是激勵與管理志工行為經常是困難的（吳許暄，2007）。他們對服務工作項目的選擇與服務時間均有高度的自主權，故每一組織對其志工都存有管理與運作上的困難和侷限。在目前人事精簡、資源不足的前提下，若無法有效地管理與運作，將導致志工效率低落及流動率高（王秀燕，2003），而間接影響志工無法持續服務的因素，可能是個人因素或組織因素所致。有效幫助志工強化參與動機，進而提

升工作滿意度，增強持續服務意願，降低志工團體人才流失的窘況，若能藉由本研究瞭解激勵與維繫志工的參與動機與持續服務參與行為的重要影響因素，進而促進組織之服務效能，此為本研究動機之二。

二、研究目的

基於上述本研究之動機，歸納本研究目的如下：

- (一) 瞭解紅十字會臺北縣分會水上安全工作大隊志工之現況。
- (二) 探討紅十字會臺北縣分會水上安全工作大隊志工在參與動機各因素內涵差異情形。
- (三) 探討紅十字會臺北縣分會水上安全工作大隊志工在參與動機與持續意願的相關情形。
- (四) 探討紅十字會臺北縣分會水上安全工作大隊志工參與動機對持續意願之預測情形。

三、名詞解釋

(一) 紅十字會臺北縣分會水上安全工作大隊志工 (Taipei county branch of the red cross lifeguard work team)

本研究將其簡稱為「水安隊志工」，係受過紅十字會水上安全工作隊水域安全救生培訓課程、取得證照，並從事救生或游泳教學服務而不以賺取報酬為目的的一群愛好水上運動人士。

(二) 參與動機 (Participating Motivation)

動機是指引起個體活動，維持已引起的活動，並促使該活動朝向某一目標進行的一種內在的歷程 (張春興，1996)。本研究所指之動機 (motivation) 是指水安隊志工參與志願服務工作的動機。

(三) 持續服務意願 (Willingness of continuous service)

持續服務意願指的是當民眾開始參與志願服務工作之後，是否願意繼續投入目前參與的志願服務工作。本研究所指之持續服務意願是指水安隊志工參與志願服務

其持續服務工作的意願。

貳、研究方法

一、研究對象與抽樣方法

本研究採兩段式抽樣方式進行，第一階段為服務地點的選擇，水安隊約有十個服務地點，以叢集隨機抽樣的方式選出三個服務地點（八秀社區游泳池、中和國中游泳池、三峽大豹溪）為研究區域，第二階段以便利抽樣的方式，在服務地點發放問卷給服務志工作為本研究對象。於 2009 年 6 月 21 日至 8 月 1 日間發放問卷，按服務人數比率各發放 50、100、150 份問卷，共發出 300 份問卷，問卷回收後，經剔除作答不完整、每題皆回答一樣答案的廢卷等，回收有效問卷 259 份，有效問卷回收率為 86.33%。其樣本分佈情形整理如表 1。

表 1 樣本分佈情形表

問卷發放地點	問卷發放數	有效問卷數	有效問卷比率
八秀社區游泳池	50	40	80%
中和國中游泳池	100	84	84%
三峽大豹溪	150	135	90%
總計	300	259	86.33%

二、研究工具

本研究以自編之「水安隊志工參與動機與持續服務意願問卷」為研究工具。經文獻回顧後得知以水上安全志工方面為研究對象之文獻甚少。因此，在問卷編製的架構上必須參考一般志工參與動機、持續服務意願之相關理論與研究，內容上則以水安隊志工實際工作情況為主。本研究問卷主要是給水安隊志工填寫，內容分為三部分，第一部分為志工基本資料；第二部分為參與動機量表，第三部分為持續服務意願量表，除個人基本資料為類別變項外，其餘皆採李克特式（Likert-Type）量表計分。茲說明如下：

（一）基本資料

此部分為水安隊志工的基本資料，共有七題，包括性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、大約月收入、職業、服務年資等變項。

(二) 參與動機量表

本研究之「參與動機量表」主要參考許維芳（2007）、郭淑卿（2005）、陳冠英（2005）、朱夏萍（2003）等人之研究問卷後編製而成，同時請戴遐齡(北市立教育大學教授)、韓大衛(北市立教育大學教授)、楊文(私立淡江大學講師)及語文教師張秋蘭(私立東山高中老師)協助效度審查及語意指導，以確保問卷的內容效度。計分方式採李克特五點計分量表（Likert-type）予以評分，由受試者依感受強弱程度分為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」，分別給予 5、4、3、2、1 的分數，得分越高者，表示參與動機越高；得分越低者，表示參與動機越低。其相關研究整理如表 2。

(三) 持續服務意願量表

本研究之「持續服務意願量表」主要參考朱夏萍（2003）1.想要暫時離開的念頭 2.與家人討論想離開 3.加入另一志工團體 4.願意繼續當此機構的志工；郭淑卿（2005）1.克服困難持續服務 2.意願強烈 3.未來持續服務打算 4.想留在此機構服務，不輕易轉到別機構，兩人之研究問卷編制而成，同時請戴遐齡(北市立教育大學教授)、韓大衛(北市立教育大學教授)、楊文(私立淡江大學講師)及語文教師張秋蘭(私立東山高中老師)協助效度審查及語意指導，以確保問卷的內容效度。主要在測試紅十字會臺北縣分會水上安全工作大隊志工持續服務意願。計分方式採李克特五點計分量表（Likert-type）予以評分，由受試者依感受強弱程度分為「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」，分別給予 5、4、3、2、1 的分數，得分越高者，表示持續意願越高；得分越低者，表示持續意願越低。

三、預試

本研究問卷編制完成後，於 2009 年 5 月 20 日至 6 月 20 日以兩段式抽樣方式進行，第一階段為服務地點的選擇，水安隊約有十個服務地點，以叢集隨機抽樣的方式選出三個服務地點（錦和游泳池、自強游泳池、三峽大豹溪）為研究區域，第二階段以便利抽樣的方式，在服務地點發放問卷給服務志工作為本研究對象。每服務處按服務人數比率各發放 20、40、60 份問卷，共發放 120 份問卷，回收 120 份問卷，有效問卷回收率為 100%。預試問卷回收後，隨即進行統計分析，再經由項

目分析、因素分析建構效度，以考驗問卷之信度與效度。

(一) 項目分析

本研究採用各題與總分之相關係數以及決斷值 (CR 值) 來進行項目分析，各題與總分之相關係數大於.30 者，即可予以保留。王保進(2007)指出決斷值 (CR 值) 乃求高分組與低分組在題目上平均數的差異顯著性，值越高代表題目之鑑別度越好。

- 1.運動動機量表：本量表共有 28 題，經項目分析後，發現第 8、9、19、28 題其相關係數在.30 以下，因此予以刪除，其餘 24 題再進行決斷值 (CR 值) 之差異顯著性考驗，其 CR 值皆高於 3.5，予以保留以進行因素分析。
- 2.持續服務意願量表：本量表共有 5 題，經項目分析後，發現其相關係數皆大於.30，即可予以保留。再進行決斷值 (CR 值) 之差異顯著性考驗，其 CR 值皆高於 3.5，予以保留。

(二) 效度分析

本研究以專家效度及因素分析建構量表的效度，在專家效度部分，量表編製完成後請戴遐齡(北市立教育大學教授)、韓大衛(北市立教育大學教授)、楊文(私立淡江大學講師)及語文教師張秋蘭(私立東山高中老師)等學者檢視本量表的效度。其次，因素分析以主成份分析法，選取特徵值大於 1 之因素。再利用最大變異數法做斜交轉軸，選取因素負荷量 > .40 之題目 (Ebel,1979)。

1.參與動機量表

經過因素分析後，刪除因素負荷量不足.40 之題目後，共留 24 題，五個因素。第一個因素的特徵值為 9.10，解釋變異量為 15.00%，包括「曾接受過志工幫忙，想延續其精神意涵」、「我對志工的工作感到好奇，想要瞭解他們在做什麼」、「受家人影響，希望我來參加志工服務」、「我覺得從事志願服務是做善事，可以積陰德」、「受周遭朋友擔任志工服務影響，自己也嘗試參加」、「我覺得參加志工服務，能成為子女的好榜樣」等題目，故命名為「他人影響因素」。第二個因素的特徵值為 2.60，解釋變異量為 14.48%，包括「我希望有較多的機會接觸不同領域的人、事、物」、「我希望可以體驗不同的社會上的生活歷練」、「我希望可以增加更多的知識和技能」、「我希望藉此機會認識更多的朋友」、「我希望可以擴展自己的生活圈，讓生活更充實」等題目，故命名為「社會接觸因素」。第三個因素的特徵值為 1.35，可解釋變異量為 13.62%，包括「我覺得志工的工作符合自己的興趣」、

「我覺得從事志工服務，能夠獲得成就感」、「我希望藉由志工服務，進而肯定自己的能力」、「我希望藉由志工服務的機會，自我砥礪與成長」、「能夠服務他人，讓我覺得很快樂」、「我想要為社會盡一份心力」等題目，故命名為「自我成長因素」。第四個因素的特徵值為 1.22，可解釋變異量為 10.99%；包括「我擔任志工在資源及設備運用上較為方便」、「我覺得當志工可以提高個人的社會地位」、「我覺得擔任志工對個人事業發展上有些幫助」等題目，故命名為「個人利益因素」。第五個因素的特徵值為 1.03，可解釋變異量為 9.64%；包括「我希望能提供大家擁有較佳的水域休閒娛樂環境」、「我希望能協助他人解決困境」、「我想讓民眾瞭解游泳及救生概念在生活上是很重要的」、「我希望能受他人尊重與社會的肯定」故命名為「社會責任因素」。此五個因素共可解釋 61.58 %的解釋變異量，故具有可接受的效度。

2.持續服務量表

經過因素分析後，總累積解釋變異量為 60.42%，故具有可接受的效度。

(三) 信度分析

本研究之信度分析係以 *Cronbach α* 係數來衡量量表的內部一致性。DeVellis (1991) 提出 α 係數值如果在 .60 至 .65 之間最好不要； α 係數值界於 .65 至 .70 間是最小可接受值； α 係數值界於 .70 至 .80 之間相當好； α 係數值界於 .80 至 .90 之間非常好。本研究參與動機量表之他人影響因素之 *Cronbach α* = .86、社會接觸因素之 *Cronbach α* = .86、自我成長因素之 *Cronbach α* = .83、個人利益因素之 *Cronbach α* = .82、社會責任因素之 *Cronbach α* = .80，總量表之 *Cronbach α* = .93。持續服務意願總量表之 *Cronbach α* = .83。可見本研究之量表具有良好的信度。如表 2、3 所示。

表2 水安隊志工參與動機之因素分析摘要表

因素別	題目	因素負荷量	解釋變異量%	特徵值	Cronbach α
他人影響	27.曾接受過志工幫忙，想延續其精神意涵	.80			
	26.我對志工的工作感到好奇，想要瞭解他們在做什麼	.77			
	23.受家人影響，希望我來參加志工服務	.66	15.00	9.10	.86
	25.我覺得從事志願服務是做善事，可以積陰德	.66			
	22.受周遭朋友擔任志工服務影響，自己也嘗試參加	.64			
	24.我覺得參加志工服務，能成為子女的好榜樣	.63			
社會接觸	14.我希望有較多的機會接觸不同領域的人、事、物	.78			
	15.我希望可以體驗不同的社會上的生活歷練	.75			
	6.我希望可以增加更多的知識和技能	.72	14.48	2.60	.86
	17.我希望藉此機會認識更多的朋友	.69			
	16.我希望可以擴展自己的生活圈，讓生活更充實	.63			
自我成長	3.我覺得志工的工作符合自己的興趣	.72			
	2.我覺得從事志工服務，能夠獲得成就感	.69			
	4.我希望藉由志工服務，進而肯定自己的能力	.68	13.62	1.35	.83
	5.我希望藉由志工服務的機曾，自我砥礪與成長	.63			
	1.能夠服務他人，讓我覺得很快樂	.61			
	10.我想要為社會盡一份心力	.46			

(續下頁)

因素別	題 目	因素負荷量	解釋變異量%	特徵值	Cronbach α
個人利益	20.我擔任志工在資源及設備運用上較為方便	.79			
	18.我覺得當志工可以提高個人的社會地位	.79	10.99	1.22	.82
	21.我覺得擔任志工對個人事業發展上有些幫助	.78			
社會責任	11.我希望能提供大家擁有較佳的水域休閒娛樂環境	.78			
	12.我希望能協助他人解決困境	.72	9.64	1.03	.80
	7.我想讓民眾瞭解游泳及救生概念在生活上很重要的	.59			
	13.我希望能受他人尊重與社會的肯定	.52			
解釋總變異量 61.58%			總量表	Cronbach α	.93

表 3 水安隊志工持續服務意願之各題目分析摘要表

題 目	因素負荷量	解釋變異量%	特徵值	Cronbach α	
1. 過去不曾有過「暫時離開志工工作」的念頭	.78				
2. 過去未曾和他人討論過「想要離開志工的工作」	.79				
3. 如果有機會參加另一個志工團體，也不會離開目前志工的工作	.81	60.42	3.00	.83	
4. 很願意持續在紅會水安隊從事志工服務	.73				
5. 即使沒有任何獎勵制度，我也願意在紅會水安隊從事服務工作	.78				
解釋總變異量 60.42%			總量表	Cronbach α	.83

四、資料處理與統計分析

本研究將全部調查問卷回收之後，剔除無效問卷，並以 *SPSS for Windows 12.0* 中文版套裝軟體進行各項資料分析。本研究所使用的統計方法陳列如下：

- (一) 以次數分配、百分比、平均數、標準差的分析，來描述樣本的個人背景變項、參與動機與持續服務意願的狀況。
- (二) 以重複量數單因子變異數分析來探討水安隊志工參與動機各因素構面的差異情形。
- (三) 先以皮爾遜積差相關分析志工參與動機與持續服務意願的相關情形，再以多元迴歸分析了解水安隊志工參與動機各因素對於持續服務意願的預測情形。
- (四) 本研究統計考驗的顯著水準訂為 $\alpha = .05$ 。

參、結果與討論

本研究針對問卷調查所蒐集之各項資料進行統計處理、分析，共分三節加以討論，分別是：第一節方法與研究限制；第二節水安隊志工人口背景變項之現況；第三節水安隊志工參與動機各因素間之差異情形；第四節水安隊志工參與動機與持續服務意願因素間以多元逐步迴歸分析找出影響志工持續服務意願的重要因素。

一、方法與研究限制

(一) 發放時間

因本研究以義務參與服務之水安隊臺北縣分會志工團體為主，志工每年服務時間僅限於五月到十月間。服務時段以平日上午五時至七時、下午六時三十分至八時三十分；以及假日上午八時至下午五時的大豹溪溪流水域設協勤站崗，皆包含在本研究之內。

(二) 研究對象

本研究僅限於臺北縣水安隊近三年（96-98 年）有繳交志工年費及從事服務之救生教練、游泳教練、陸上急救員及陸上教練與救生員之志工者全部約 750 為研究

對象，抽出 300 名為研究對象。

二、水安隊志工人口背景變項之現況

(一) 結果分析

水安隊志工人口背景變項之現況，如下表 4 所示，由表可知：

就性別而言，男性有 194 人較多，占 74.9%。就婚姻別而言；已婚有 167 人為最多，占 64.5%；就年齡別而言，以 31~50 歲兩組合計最多有 128 人，占 49.5%；就教育程度別而言，高中職有 97 人較多，占 37.5%人數；就月所收入而言，在 20001~40000 元的有 86 人，占 33.2%人數；就職業別而言，為自由業(服務業)有 103 人較多，占 39.7%人數；服務年資而言，為 1~3 年有 72 人最多，占 27.8%。

表 4 水安隊志工背景變項之現況資料表(N=259)

項 目	類 別	樣本數	百分比%
性 別	男性	194	74.9
	女性	65	25.1
年 齡	20 歲以下	16	6.2
	21-30	42	16.2
	31-40	61	23.6
	41-50	67	25.9
	51-60	57	22.0
	60 歲以上	16	6.2
婚姻狀況	未婚	92	35.5
	已婚	167	64.5
教育程度	國小中	27	10.4
	高中職	97	37.5
	專科	49	18.9
	大學以上	86	33.2
月約收入	20000 以下	31	12.0
	20001~40000	86	33.2
	40001~60000	57	22.0
	60000 以上	44	17.0
	無收入	41	15.8

(續下頁)

職業	商業	74	28.6
	軍公教	30	11.6
	學生	29	11.2
	自由業	103	39.7
	已退休	23	8.9
服務年資	未滿一年	44	17.0
	1~3 年	72	27.8
	3~6 年	60	23.2
	6~9 年	32	12.4
	9~12 年	26	10.0
	12~15 年	11	4.2
	15~20 年	14	5.4

(二) 討論

由表 4 可得知，參與水安隊志工以男性居多，與朱錦源（2005）、許維芳（2007）的研究相同。因服務性質關係在性別上就會有差異，屬於室外需要體力有關，則以男性居多；室內不用曬太陽或活動力較低、照顧小孩等服務性質則以女性為主。而婚姻狀況多為已婚；教育程度以高中職為最多，與朱夏萍（2003），朱錦源（2005）的結論相符；服務年資以 1~3 年居多數與陳冠英（2005），郭淑卿（2005）的結論相符；年齡大約集中在 31~50 歲者為最多，兩階段合計占 49.5% 占一半，其原因應該是服務性質屬戶外且需要大量體力消耗，所以年齡上的落點就會集中在以中、壯年人為主；職業以自由業（服務業）居多，因服務的時間以上班前、下班後或假日居多，所以對於職業影響不大，但自由業的時間比較彈性所以居多數。水安隊志工是一種出錢出力的服務性質，所以必須瞭解多數志工每月收入得多寡，約 20001~40000 元，有固定收入者為大多數。

三、水安隊志工參與動機各因素內涵之差異情形

本研究運用重複量數單因子變異數分析來探討水安隊志工參與動機各因素間之差異情形，並用 *LSD* 法進行事後比較，以了解水安隊志工參與動機各因素間之差異情形。

(一) 結果分析

為了瞭解水安隊志工參與動機是否有顯著差異，本研究以重複量數單因子變異數分析來探討志工參與動機共萃取出「他人影響」、「社會接觸」、「自我成長」、「個人利益」、「社會責任」五個因素層面之差異情形，如表 5 可知， F 值為 132.55($p < .05$)，達顯著水準，即代表各因素間層面有顯著差異存在。如表 5 所示。

表 5 水安隊志工參與動機各層面單因子變異數重複量數變異數分析摘要表

變異來源	SS	df	MS	F
SSs	284.20	258	1.10	
SSa	107.02	4	26.75	132.55*
SSsa	208.29	1032	.202	

* $p < .05$

再進一步利用事後比較法找出各因素層面間之差異情形。由表 6 得知「他人影響」、「社會接觸」、「自我成長」、「個人利益」、「社會責任」均有顯著差異，其中對於「社會接觸」及「自我成長」因素最為重視，平均得分為 4.26、4.24，其次為「社會責任」，平均得分是 4.14，再其次為「他人影響」，平均得分是 3.74，最後為「個人利益」因素，平均得分 3.55，顯示水安隊志工在「社會接觸」與「自我成長」因素的認同程度最高，其依序為「社會責任」、「他人影響」，認同程度最低的則為「個人利益」。如表 6 所示。

表 6 水安隊志工參與動機各因素層面之事後比較摘要表

因素層面	M	M2	M3	M5	M1	M4
M2 社會接觸	4.26	-		*	*	*
M3 自我成長	4.24		-	*	*	*
M5 社會責任	4.14			-	*	*
M1 他人影響	3.74				-	*
M4 個人利益	3.55					-

* $p < .05$

(二) 討論

本研究結果以第一級為社會接觸和自我成長，第二級為社會責任，第三級為他人影響，第四級為個人利益，在五分量表中的平均數都大於 3，顯示多元化動機是志工參與志願服務的一般型態。而動機本身，根據 Hortom-Smith (1981) 的研究，

將動機區分為利己主義與利他主義兩大類。動機有可能是基於對社會的關心，以利他、助人為出發點，也可能是以自利為考量社會接觸和自我成長兩項平均得分都在四分多，皆屬於「自利」的動機，藉由參與志願服務工作以拓展其人際關係或促進自我成長。此與朱夏萍（2003）環保志工、朱錦源(2005)義勇消防員為研究對象的結果不同，是以「利他」社會責任列為主要參與動機，「自利」為次要動機，與林禹廷(2004)區公所志工、黃志弘(2004)高雄市成人志工結果相符、郭淑卿(2005)圖書館志工，皆是以「自利」的動機為主要參與動機，以「利他」為次要動機。由此可知志工的參與動機，會隨著工作類型不同而呈現不同的動機型態。在知識經濟與終身學習時代，民眾從事志願服務的動機中，為增進自我成長的比例有愈來愈高的傾向。希望藉由志工的工作環境，能與人、事、物的互動中學習到更多的知識技能、增加自己的生活經驗、擴大生活圈、增進待人處事的能力、結交認識新的朋友等等帶給自己更多的成長，因此志工的「自利」自我成長的動機會高於「利他」社會責任的動機。

四、志工持續服務意願對參與動機之預測分析

（一）結果分析

本研究以多元迴歸，分析「參與動機」對「持續服務意願」之預測情形。首先利用皮爾遜積差相關分析各預測變項與效標變項之相關情形，達顯著相關之變項；再以多元迴歸分析，以水安隊志工參與動機「社會接觸」、「自我成長」、「社會責任」、「他人影響」為預測變項，以持續服務意願為效標變項，來探討其參與動機對持續服務意願之預測作用。

1. 參與動機與持續服務意願之相關分析

表 7 為水安隊志工「參與動機」之五因素與「持續服務意願」之相關分析矩陣。由表可知，五個因素與持續服務意願間除了個人利益呈無顯著相關，其他皆呈顯著正相關。根據 Cohen, J (1988) 相關係數在 .3 以下為弱相關，.3~.5 為中相關，.5~.7 為中強相關，.7 以上為強相關；因此四個因素之相關皆呈中相關。如表 7 所示。

表 7 水安隊志工參與動機與持續服務意願之相關分析表

參與動機	持續服務意願
持續服務意願	—
他人影響	.30*
社會接觸	.34*
自我成長	.36*
個人利益	.00
社會責任	.31*

* $p < .05$

本研究以 *Pearson* 積差相關進行檢定，來得知兩變項間的相關程度，依據朱夏萍(2003) 與郭淑卿(2005)的研究指出，志工參與動機與持續服務意願有顯著相關。本研究結果顯示，參與動機「社會接觸」、「自我成長」、「社會責任」、「他人影響」的四個構面皆與持續服務意願達顯著正相關，除了「個人利益」與持續服務意願無顯著相關。其中以「自我成長」與「社會接觸」的相關較高，顯示志工若是秉持增進自我成長、生活經驗，提昇待人處事的能力、結交認識新的朋友不求任何回報，而純粹為社會盡心的態度從事志願服務，則持續服務的意願愈高。

2. 參與動機對持續服務意願之迴歸分析

由表八可知，變異數分析表中之 F 達到顯著，顯示他人影響、社會接觸、自我成長、社會責任至少有一個變項與參與動機達到顯著水準，整體間的確有明顯迴歸關係存在，表示志工的參與動機對持續服務意願是有預測力的。如表 8 所示。

表 8 參與動機四因素對持續服務意願多元迴歸分析之變異數分析摘要表

變異來源	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>
SSreg	404.53	4	101.13	12.38*
SSerror	2075.60	254	8.17	

* $p < .05$

表 9 為水安隊志工在「參與動機」之四因素與「持續服務意願」之多元迴歸模式摘要表，本研究之多元迴歸以強迫進入法來將所有的預測變項同納入迴歸方程式

中，整個迴歸模式只有一個包含全部自變項的迴歸方程式(吳明隆，2003)。從表中可知， $F=12.38$ 達顯著性，顯示參與動機之四因素與持續服務意願整體間有明顯迴歸關係存在。他人影響因素的 R 平方為.09、社會接觸因素的 R 平方為.11、自我成長因素.13、社會責任因素.10，亦說明上述自變項對依變項 16%的解釋變異量具有統計意義。如表 9 所示。

表 9 水安隊志工在「參與動機」之四因素與「持續服務意願」之多元迴歸模式摘要表

模式	常數	他人 影響	社會 接觸	自我 成長	社會 責任	F 值	R 平方	D-W 值
一	13.68	.30				25.89*	.09	.17
二	10.67		.34			32.84*	.11	.21
三	9.33			.36		38.48*	.13	.25
四	12.11				.31	27.58*	.10	.16
五	7.88	.25	.14	.18	.11	14.47*	.16	1.83

* $p < .05$

一、預測變數：(常數)、他人影響

二、預測變數：(常數)、社會接觸

三、預測變數：(常數)、自我成長

四、預測變數：(常數)、社會責任

五、預測變數：(常數)、他人影響、社會接觸、自我成長、社會責任

表 10 為水安隊志工在「參與動機」之四因素與「持續服務意願」之迴歸係數摘要表，由表可知在參與動機之四因素中，有自我成長、他人影響兩項達到顯著，其標準化之係數分別為.25 與.18，其餘社會接觸、社會責任等因素未達到顯著。其在迴歸模式中之所以不能顯著的原因，主要是由於在迴歸模式中被其他自變項淨掉 (*partial out*)，故可將這些變數之係數自迴歸方程式中排除掉。

最後之標準化迴歸方程式應為：

$$\hat{Y} = .25X_1 + .18X_2$$

亦即：

持續服務意願 = 他人影響 * .25 + 自我成長 * .18。參與動機中，僅有他人影響、自我成長達到顯著，表示水安隊志工因他人影響與自我成長產生的因素，是影響持續

服務之意願主要原因。如表 10 所示。

表 10 水安隊志工在參與動機之四因素與持續服務意願之迴歸係數摘要表

模式	未標準化之係數		標準化之係數	<i>t</i>
	β 之估計值	標準誤	β 分配	
常數	7.88	1.62		4.86*
他人影響	1.21	.36	.25	3.36*
社會接觸	.81	.48	.14	1.70
自我成長	1.15	.52	.18	2.21*
社會責任	.58	.43	.11	1.36

* $p < .05$

預測變數：(常數)、他人影響、社會接觸、自我成長、社會責任

由表可知，「他人影響」、「社會接觸」、「自我成長」與「社會責任」的 β 值正數，表示當這四個因素愈高，其持續服務意願就愈高。志工服務中獲得自我成長越多、受他人影響越多、與社會接觸、所負的社會責任越多對其動機就愈強，其持續服務意願相對也會愈強。

3.迴歸模式的診斷與校正

當研究者所提出的是一個有意義的迴歸模式後，那研究者就需對該迴歸模式進行基本假設檢定，以確定迴歸模式之適配性(*goodness of fit*)。故以常態性檢定、自我相關檢定、極端值極具影響力觀察值的檢定及線性重合檢定，進而診斷迴歸分析的適配性(王保進，2007)，分述如下：

- (1)常態性檢定：王保進(2007)。而本研究之常態機率分布圖都大致成右上到左下的四十五度線，所以符合常態性的假設。
- (2)自我相關檢定：(王保進，2007)。如表九所示，本研究迴歸模式在自我相關 *DW* 檢定值為 1.83，殘差值所求得的 *D* 值在 2 左右，因此本研究之殘差值並未違反自我相關之基本假設。
- (3)極端值及具影響力觀察值檢定王保進(2007)：本研究利用圖示法，根據殘差值與預測值的交叉散佈圖，進行檢定。如圖 1 可知，交叉散佈圖已呈現水平之隨機散佈，顯示並無違反變異數齊一性之問題。

(二) 討論

以 *Pearson* 積差相關進行檢定，五個因素與持續服務意願間，除了個人利益呈無顯著相關其他因素與持續服務意願間皆呈顯著正相關，由上述迴歸模式中可看出，參與動機對持續服務意願有顯著預測功能之變項依序為：「自我成長」、「社會接觸」、「社會責任」、「他人影響」，標準化迴歸係數達顯著水準，水安隊志工因「他人影響」、「自我成長」產生的因素，是預測志工持續服務之意願的有效指標。「自我成長」此因素在迴歸模式中，佔有重要位置，此與朱夏萍（2003）研究結論相符，顯示志工若是抱持著興趣、服務、學習、獲得成就感等心態，繼續參與這份幾乎無實質回報的志願服務工作之意願也就會愈高。對於志工團體而言，不論是提高參與動機之他人影響、社會接觸、自我成長、社會責任等因素，其最終的目的都是在提高持續服務意願，讓這個組織團體能持續運作。雖然每一個研究者所設定的主題不同，參與動機各層面跟持續服務意願也不相同；但是，研究者的樣本均以志願服務的志工為研究對象，會參與志願服務的志工，其心態大致以參與社會服務為目的，希望藉由志工的工作環境，能與人、事、物的互動中學習到更多的知識技能、增加自己的生活經驗、擴大生活圈、增進待人處事的能力、結交認識新的朋友等等帶給自己更多的成長，其主動參與的動機必然較為強烈。因此，志工參與的動機越強其持續服務意願也會越高。透過志願服務工作的參與，志工們不僅於志願工作組織所提供的有形教育訓練課程中受益。此外，其更可藉由與他人無形的互動或協助他人的過程中，讓志工能不斷學習並朝向自我實現的方向邁進，使其可親身體驗、實踐終生學習的理念。志工具有求知的慾念，在工作中建立自信心，進而肯定自我、帶給自己更多的成長，積極爭取社會的認同，相對地其持續服務意願也會越高，此研究結果與黃志弘（2004）研究結果相同。

肆、結論與建議

一、結論

根據研究問題，經統計處理後，獲得以下結論：

- (一) 水安隊志工多以男性、已婚為主、年齡層集中在 41-50 歲間、職業以自由業(服務業)居多、所得以兩萬到肆萬元以下居多、教育程度則以高中職居多，參與志工的年資以 1~3 年居多。

- (二) 水安隊志工的參與動機分為五個構面，依其強弱依序為「社會接觸」、「自我成長」、「社會責任」、「他人影響」與「個人利益」。
- (三) 參與動機中「他人影響」、「社會接觸」、「自我成長」、「社會責任」四個因素構面皆與持續服務意願達顯著中相關，其中以與「自我成長」的相關最高。而在參與動機對持續服務意願有 16% 可預測力。以「自我成長」、「社會接觸」對志工持續服務意願有較大的預測能力。

二、建議

依據前述之研究結論，提出下列建議，以供參考。

- (一) 水安志工既屬高危險群，應特別注意人格特質之探討，未來之研究應增加「Personality inventory」之 test，成果必然更加豐碩。
- (二) 本研究在參與動機五因素構面中，「個人利益」一項，未達顯著，此結果有違常理、與一般觀念認為人無私利有落差，可能是研究對象僅 300 名，應可增加研究對象之人數，以了解「個人利益」結果顯示是否有所不同。
- (三) 在參與動機方面，如果能依據志工的工作性質，將教學與救生分開來研究，對志工在動機方面將有更深入瞭解。

參考文獻

- 內政部消防署 (2010)。98 年消防緊急事故救護案件統計。2010 年 1 月 4 日，取自：<http://www.doh.gov.tw/statistic/data>。
- 行政院衛生署 (2007)。臺灣地區歷年事故傷害概況統計。2009 年 12 月 11 日，取自：<http://www.google.com.tw>。
- 教育部體育司 (2009)。學生游泳能力 121 計畫。2009 年 12 月 11 日，取自：<http://www.sports.url.tw/index.aspx>。
- 王保進 (2007)。視窗版 SPSS 與行為科學研究。臺北市：心理出版社。
- 王秀燕 (2003)。志工管理者之經營管理理念與組織間合作意向相關性研究。東海大學社會工作學系研究所碩士論文，未出版，臺中市。

- 王國川 (2002)。臺灣地區民眾溺水事故傷害之影響因素探討。衛生教育學校，18，1-16。
- 朱夏萍 (2003)。中部四縣市環保義工參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究。臺中師範學院環境教育研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 朱錦源 (2005)。義勇消防人員參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究-以臺中縣義勇消防人員為例。私立南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 吳明隆 (2003)。SPSS 統計應用實務；問卷分析與應用統計。臺北市：五南出版社。
- 吳許暄 (2007)。臺灣自然中心退休志工參與動機、工作滿足與持續服務意願之研究。國立臺中教育大學環境教育研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 林禹廷 (2004)。公部門志工參與動機與工作投入關係之研究 - 以臺北市區公所志工為例。銘傳大學公共事務學研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 許維芳 (2007)。自然保育解說志工參與動機、工作滿足與離職傾向關係之研究。私立中國文化大學觀光事業研究所碩士論文，未出版，臺北市。
- 張春興 (1996)。教育心理學：三化取向的理論與實踐。臺北市：臺灣東華書局。
- 陳馨馨 (1998)。推動志願服務於公務機關與農業推廣體系之分析。國立臺中師範學院環境教育研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 陳武宗 (1983)。臺灣志願服務之發展現狀及展望，東海社會工作學刊。
- 黃志弘 (2004)。成人參與志願服務工作其人格特質、參與動機與工作滿意度關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 教育部 (2002)。提昇學生游泳能力中程計畫。臺北市：教育部。
- 陳冠英 (2005)。國小志工家長參與動機、工作滿意度與持續服務意願之研究。國立花蓮師範學院學校行政碩士論文，未出版，花蓮市。
- 曾華源 (2001)。設置地方志工中心可行性之研究。臺北市：行政院青年輔導委員會。
- 郭淑卿 (2005)。文化機構志工參與動機、工作滿足與持續服務意願關係之研究-以高雄市立圖書館為例。國立中山大學教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。

謝秉育（2001）。玉山國家公園解說志工參與動機、控制信念與工作滿足之研究。國立臺中師範學院環境教育研究所碩士論文，未出版，臺中市。

Black, B., & Kovacs, P. (1996). Direct care and nondirect care hospice volunteers : Motivation, acceptance, satisfaction and length of service. *Journal of Volunteer Administration, 14*(2), 21-32.

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Caldwell, J., & Scott, J. P. (1994) .Effective hospice volunteers : Demographic and personality characteristics. *The American Journal of Hospice & Palliative Care, 11* (2) , 40-45.

DeVellis, R. F. (1991) . *Scale Development Theory and Applications*. London: SAGE.

Ebel, R. L. (1979). *Essentials of educational measurement* (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.

Hortom-Smith, D. (1981). Altruism, volunteers, and volunteerism. *Journal of Voluntary Action Research, 10* (1), 21-36.

Service Desires among the Red Cross Society's Lifeguard Volunteers – A Case of Taipei County Chapter

Chi- Ju Huang^{*}, Ta- Wei Han^{**}

Abstract

The main purpose of this research was to explore the participating motivation and continual service desires among the Red Cross Society's Lifeguard Volunteers at Taipei County Branch of The Red Cross Society. The Questionnaire Survey were administered with Index of Volunteer Participating Motivation and Continuous Serving Intention as research tools. 259 samples were collected by Cluster Random Sampling and Convenience Sampling during the period of July 1st to August 30th, 2009, SPSS for Windows12.0 version of statistical software packages for was used statistical analysis. Descriptive statistics, the number of single-factor repeated measures analysis of variance, Pearson product-moment correlation, and multiple regression analysis were used also for data analysis. The results were as follows: 1) Most volunteers are male, married, senior high-school graduated, aged from 31-50, freelance (service industry), approximately NTD 20,001-40,000 in monthly pay and 1-3 years of service. 2) Participating motivation of the volunteers covers “social contact” and “self-growth”. 3) Except five elements in participating motivation and personal benefit in continuous serving intention, other elements were significantly related to the research. The variables of continuous serving intention explained about 16% forecast. Each individual variable showed that "Self Improvement" was the key to the participation and motivation of continuous servicing.

Key words: volunteer, participating motivation, willingness of continuous service

^{*} Teacher, Taipei Private Dongshan High School

^{**} Associate Professor, Department of Physical Education, Taipei Municipal University of Education

