

國立台灣大學社會科學學院社會工作學系

碩士論文

Department of Social Work

College of Social Sciences

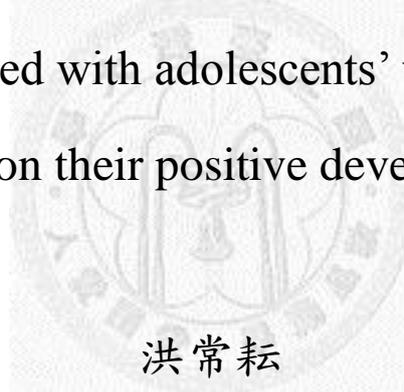
National Taiwan University

Master Thesis

青少年參與志願服務相關因素與正向發展經驗探究

Factors associated with adolescents' volunteering and

impact on their positive development



洪常耘

Chang-Yun Hung

指導教授：陳毓文 博士

Advisor: Yu-Wen Chen, Ph.D.

中華民國 101 年 6 月

June, 2012

國立臺灣大學（碩）博士學位論文  
口試委員會審定書

青少年參與志願服務相關因素與正向發展經驗探究

本論文係 洪常耘君（學號 R98330005）在國立臺灣大學社會工作學系完成之碩士學位論文，於民國 101 年 06 月 25 日

承下列考試委員審查通過及口試及格，特此證明。

口試委員：

陳毓文

（簽名）

（指導教授）

劉淑波

張菁芬

系主任、所長

夏小龍

（簽名）

## 謝誌

論文能順利產出，首先感謝所有於我研究過程中，提供寶貴意見與想法的青少年，在撰寫過程中每當煩躁遇到瓶頸時，想到您們友善、熱心分享的那些生活經驗，就覺得自己不應退縮須更努力完成研究。協助我進行研究的所有高中職老師，非常謝謝您們，若無您們熱心的幫忙，此研究即無法進行，而您們對此議題的關心也讓我更有動力繼續前進。

毓文老師，很開心找您當指導老師，老師那活力滿滿正向積極的生活態度以及對研究的熱忱，一直是我學習的目標。研究過程中，您給予開放、自由的學習空間，培養我主動積極、獨立思考的能力，而在我遇到困難時又總是及時給予協助，釐清我許多雜亂的想法並解決我遇到的問題。我時而消失時而密集轟炸沒有規律的步調，您也總是包容，並且不斷的鼓勵與支持。謝謝老師！

兩位口委老師，淑瓊老師與菁芬老師，您們是青少年與志願服務議題的專家，研究過程中許多細緻又深切的建議，無論分享實務經驗或提供政策切入要點，都讓我獲益良多，您們於繁忙的工作中仍願意花費許多心思審閱我的論文，真的非常感謝。

嘿，R98 的每個你，讓我的研究所生活豐富精彩，在那些看似普通的生活中體會到瘋狂惡搞與貼心溫暖並存的極限可能。而你們對人事物多元細緻的看法，批判卻又包容的態度，總讓我佩服並偷偷學習，非常慶幸有機會與你們相遇。

我的朋友，無論督促、陪伴或默默關心，都讓我感到溫暖，謝謝你們。

最後，親愛的家人，我的姐姐，總是正向看待我所有行為，給我很大的信心，且總是願意陪我東奔西跑作研究並在不著天際高談闊論中提供許多有用的建議，謝謝妳。拔拔麻麻，您們給予無限大讓我自由發展的空間，真的很感激。知道您們其實擔心卻仍不阻擋我一下東一下西胡亂向前跑撞，有您們的支持與關心，我才能健康開心的成長，謝謝您們！

2012，夏 常耘

## 摘要

近二十年來，國內為了呼應國際間對青年志工的重視，推動許多方案鼓勵青少年參與志願服務，如設立青年志工中心、成立區域和平志工團、推動服務學習方案等，同時，民間許多組織也為鼓勵青少年志工，舉行選拔表揚大會。相關方案、制度似乎展現對青少年參與志願服務的重視，然而根深柢固的升學主義，使學校、家庭仍期待青少年以學業為重，成為推展青少年志願服務的巨大障礙。研究者認為要打破此困境，必須讓整體社會了解從事志願服務對青少年的助益非學校或家庭教育可替代。因此，本研究即欲探究志願服務與青少年自尊、人際關係與公民意識三發展層面的相關性，同時檢視可解釋青少年參與志願服務的社會環境因素，最後，因國內近十年大力推展服務學習方案，本研究將分析服務學習與志願服務對青少年自我、人際與公民意識三發展層面是否有差異性。

本研究以隨機與立意抽樣兩種方式抽取 605 位台北市與新北市高中職學生作為研究參與者，進行自陳式問卷調查，有效問卷數為 586 分。研究結果發現：1.有志願服務經驗的青少年，其自尊、人際關係與公民意識的表現較佳，且當參與程度越高，青少年志工之自尊高、人際關係與公民意識越好；而參與服務學習，則與青少年以上三層面發展無關。2.獲得較多同儕與家人支持，且越多同儕有志願服務經驗，可提升青少年參與志願服務的可能性，除此之外，當青少年加入志願服務行列後，服務單位提供越多協助與教導，青少年將更投入其中。根據此研究結果，本研究認為應支持鼓勵青少年參與服務，並將青少年視為主體，重視其想法與意見，規劃青少年與同儕共同參與服務的方案，也期待服務單位提供更多資源督導青少年志工，有利青少年志工持續、深入參與志願服務。最後，相關單位應重新檢視服務學習的意涵與推展模式，才能發揮服務學習的真正成效。

關鍵字：青少年、志願服務、服務學習、自尊、人際關係、公民意識

## Abstract

To echo the growing concerns on adolescents' volunteering work internationally over the past two decades, Taiwan has been working on establishing Youth Volunteering Centers, Youth Volunteer Services for Regional Peace, and implementing service-learning programs to encourage young people to get involved in voluntary services. Meanwhile, NGOs will hold awarding ceremonies to encourage adolescents to participate in volunteering. It is obvious that the Government put great emphases on youth volunteering services by implementing policies and proposals related to this issue. However, most adults expect adolescents to spend more time in schoolwork instead of doing voluntary services, which becomes a great obstacle in promoting adolescents' engagement in volunteering. It is important to have the society understand what young people can learn from participating volunteering work, and such experiences cannot be replaced by lessons taught schools. This study attempted to examine the relationship of self-esteem, interpersonal relationship, and sense of citizenship with volunteering, and to examine social factors related to adolescents' participation in volunteering work. Since service-learning plans are widely promoted in recent years, the study also analyzed if service-learning and volunteering experiences had impact on the development of these youth differently.

This study sampled 605 high school students in Taipei and New Taipei City to participate in the survey; 586 questionnaires had completed data. The results indicated that those who had volunteering experiences would have better interpersonal relationships, sense of citizenship, and higher self-esteem. However, participating in the service-learning program would have no impact on these aspects of positive development. Family and peer support increased the chances of participating in volunteering work. Aside from that, adolescents with more peers or friends participated in volunteering were more likely to be volunteers themselves. Those who obtained more assistance from supervisors would get involved more in their volunteering. In conclusion, volunteering experiences among youth people should be greatly encouraged. Supervisors at NGOs should pay more attention to young volunteers, appropriately provided assistance and support they need. Group

volunteering programs – for young people to work with their friends – would definitely recruit more adolescents to be volunteers. Government and educational systems should reexamine the existing problems of service-learning and redesign it to increase adolescents' intention to do volunteer work.

Keywords: Adolescent, volunteering, service-learning, self-esteem, interpersonal relationship, citizenship.



# 目錄

口試委員會審定書 .....	i
謝誌 .....	ii
中文摘要 .....	iii
英文摘要 .....	iv
<b>第一章 緒論 .....</b>	<b>1</b>
第一節 研究背景 .....	2
第二節 研究動機 .....	8
第三節 研究重要性與目的 .....	10
<b>第二章 文獻回顧 .....</b>	<b>12</b>
第一節 志願服務 .....	12
第二節 台灣青少年志願服務的發展 .....	17
第三節 青少年志願服務理論基礎 .....	19
第四節 影響青少年志願服務的社會環境因素 .....	24
第五節 志願服務對青少年志工的影響 .....	29
<b>第三章 研究方法 .....</b>	<b>39</b>
第一節 研究架構 .....	39
第二節 研究假設 .....	42
第三節 研究對象與抽樣方法 .....	43
第四節 變項與研究工具 .....	45
第五節 資料蒐集方式 .....	51
第六節 資料分析方法 .....	53

第七節	研究倫理 .....	54
第四章	研究結果 .....	56
第一節	描述性統計 .....	56
第二節	各變項之雙變項相關分析 .....	69
第三節	多變項分析 .....	77
第五章	結論與建議 .....	83
第一節	研究發現與討論.....	83
第二節	研究建議 .....	90
第三節	研究限制與未來展望.....	97
參考文獻	.....	100
附錄一	社區服務方案評估摘要.....	107
附錄二	問卷指導語 .....	108
附錄三	正式研究問卷.....	109
附錄四	想說的話（開放式填答） .....	115

## 圖目錄

圖 1-1-1 2001 至 2010 年社會福利類志工人數.....	3
圖 2-3-1 三因素交互決定論.....	23
圖 2-5-1 Grieger 自尊 ABC 圖.....	32
圖 3-1-1 研究架構一.....	41
圖 3-1-2 研究架構二.....	41
圖 3-1-3 研究架構三.....	42
圖 5-1-1 修正後之研究架構三.....	86
圖 5-1-2 修正後之研究架構一.....	88
圖 5-1-3 修改後之研究架構二.....	90
圖 5-3-1 影響青少年志願服務相關因素與參與後影響層面整體架構.....	98

## 表目錄

表 1-1-1 服務與學習關係的類型.....	5
表 1-1-2 志願服務與服務學習的比較.....	6
表 2-1-1 志願服務內涵的面向與其類型.....	13
表 2-3-1 Erikson 心理社會發展八階段.....	21
表 2-5-1 不同發展階段的人際關係需求：Sullivan 的理論.....	35
表 3-3-1 樣本背景資料分布情形.....	45
表 3-4-1 服務類型.....	48
表 4-1-1 動機及訓練課程參與狀況.....	58
表 4-1-2 服務學習者與志願服務者服務內容分佈狀況.....	59
表 4-1-3 志願服務參與程度各題項百分比分佈狀況.....	60
表 4-1-4 家人支持程度各題項分布狀況.....	61
表 4-1-5 兩個學業表現面向分佈狀況.....	62
表 4-1-6 同儕支持程度各題項分佈狀況.....	63
表 4-1-7 學校支持程度各題項分佈狀況.....	63

表 4-1-8 督導程度—參與志願服務者與參與服務學習 .....	65
表 4-1-9 自尊量表各題項百分比分佈狀況 .....	66
表 4-1-10 人際關係整體量表與兩個因素層面的統計量 .....	66
表 4-1-11 人際關係各題項百分比分佈狀況 .....	67
表 4-1-12 公民意識整體量表與四個因素層面的統計量 .....	68
表 4-1-13 公民意識各題項百分比分佈狀況 .....	69
表 4-2-1 青少年有無從事志願服務與各自變項的相關性 .....	70
表 4-2-2 青少年有無從事志願服務與各自變項的相關性（二） .....	71
表 4-2-3 青少年志願服務參與程度與自變項的相關性 .....	71
表 4-2-4 青少年志願服務參與程度與各自變項之相關矩陣表 .....	72
表 4-2-5 不同服務參與模式與各變項平均數差異比較 .....	74
表 4-2-6 有無志願服務與有無規定之服務的相關性 .....	74
表 4-2-7 志願服務類型與影響層面的相關性 .....	75
表 4-2-8 性別與自尊、人際關係、公民意識的相關性 .....	75
表 4-2-9 志願服務參與程度、學業表現與三影響層面之相關矩陣表 .....	76
表 4-3-1 青少年是否參與志願服務之多元邏輯斯蒂迴歸分析 .....	78
表 4-3-2 青少年志願服務參與程度之多元迴歸分析 .....	80
表 4-3-3 青少年自尊、人際關係、公民意識之多元迴歸分析 .....	81

## 第一章 緒論

...，陳颯穎說，雖然自己年紀和老人的孫子女差不多，但長輩們都認真的稱她「小老師」。有次教唱英語歌，下課時沒有多想便收拾單字卡，長輩們卻一擁而上要抄寫單字、回家練習...。回想當時情景，陳颯穎仍有滿滿感動，因為在服務的過程中，收穫與成長遠比付出還多...。（朱有鈴，2011年4月4日）

...，不只小朋友改變，他們也改變了。吳宗泰說，其實真正受益的，是他們自己。從當志工開始，他們慢慢發現自己的不足，社團同學有人因此繼續進修，有人雙主修，還有人因此發現自己的興趣而轉系，找到自己更明確的人生方向。（嘉大課輔社寒假服務嘉惠教育優先區小學，2009年2月24日）

...，服務中讓她學習最多的就是團隊合作、活動設計，以及服務和關懷。每次活動看到小朋友都很開心的微笑，就是她最大的滿足...。（中正大學閱讀推廣志工社教孩子閱讀，2009年2月12日）

近年來，看到越來越多青少年志工的表揚與報導，許多青少年志工表示「收穫遠比付出更多」，他們認為服務中自己從被服務者身上得到的比付出更多，有人表示學到面對生命的積極態度，且也從接收到的回饋得到喜悅。看著這些服務感想，讓我想著，志願服務似乎對青少年志工有很多的正面影響，支持青少年從事志願服務應為大家認同之事，然而社會環境似乎對此又非如此友善。

—阿姨跟表弟說：「你幹麻去外面陪老人聊天啦，你在家裡陪我就好了，我也是老人啊！都沒有先好好孝順我。」

—姨丈跟表弟說：「書都念不好了還想要服務別人，人家才不想讓你服務。」

—表姊跟表弟說：「想要參加什麼服務性社團，等到你考上大學再說，大學有的是時間讓你玩。」

（表弟為高中二年級的學生）

由此讓我開始思考究竟從事志願服務對青少年的影響為何，對青少年的成長重要嗎？而又青少年參與志願服務所存在的社會阻力與助力為何，哪些是與青少年參與服務有關的重要因素？

## 第一節 研究背景

### 一、 國內志願服務發展

互助、互惠的行動為人類發展不可或缺的力量，尤在家庭、朋友的人際關係中，常透過彼此合作，互補能力、優劣勢，使彼此的利益極大化。近代，此股互相支持的力量開始由非正式的場域延伸至正式場域中，形成所謂「志願服務」。聯合國志工團（United National Volunteer）認為志願服務有三個核心特質，不應為得到財務或報酬而行動、由個人自由意志而採取的行動、服務本身應有利於他人或社會，同時可能有利於自身（林勝義，2006）。

志願服務在國際間蓬勃發展，或許可說始於聯合國 1985 年正式宣布每年 12 月 5 日為「國際志工日」，呼籲各國政府與民間團體共同慶祝志工服務工作的成效。且因 1995 年日本發生阪神大地震，在救災重建過程，日本政府意識到志工人力資源擴張以及志工資訊網絡建構的必要性，於聯合國提出討論，希望世界各國對志工資源更加重視。因此聯合國於 1997 年達成決議，明訂 2001 年為「國際志工年」，志願服務開始成為 21 世紀世界各地的潮流。

而台灣在 1995 年，政府為了激勵社會大眾發揮助人精神，健全志願服務發展，並且能使志願服務更有方向、有系統，內政部頒訂「廣結志工拓展社會福利工作—祥和計畫」，針對志工教育訓練、服務組織項目、宣導獎勵等進行規範。此計畫推展到 2000 年，參與社會福利服務之祥和計畫志工團統計共有 1,042 隊，志工人數 58,671 人，與 1996 年相比（總人數 35,272 人），已有大幅度成長<sup>1</sup>。

1999 年台灣發生了重大災害 921 大地震，需要大量動員以及管理志工人力，使得志工管理以及制度的問題明顯浮現，同時，為了呼應聯合國對志工資源重視的訴求，使十年前即開始推動的志願服務法在「國際志工年—2001 年」順利頒訂，成為極少數訂定志願服務法的國家。雖藉由立法的引導，似乎能建構志願服務完

---

<sup>1</sup>在此之後，2001 年即頒定「志願服務法」，統計資料上兩者的影響無法區別，因而提供在服務法頒訂前的數據以供參考。

整的制度，讓台灣的志願服務發展更蓬勃，然而，關於法律的制定，也存在許多需要探討的問題。有學者即提出志願服務為自由意志的服務行為，入法可能妨礙了志願服務的自主性，政府的立場應是「低度管理，高度自治」(賴兩陽，2005)。

無論如何，台灣志願服務發展至今，2010年底統計中央各目的事業主管機關，含文化、教育、環保、醫療、衛生、財政、經濟、農業、體育、科學、國防、消防、警政、社會福利等各領域登記有案之志願服務團隊數已達1萬5,059隊，志工總人數達72萬3,414人。以社會福利領域為例，志願服務工作依據「志願服務法」及「廣結志工拓展社會福利工作一祥和計畫」等相關規定辦理，從事社會福利服務工作的志願服務團隊，截至2010年底計有2,641隊，志工人數達15萬5,093人，相較志願服務法頒定的2001年(5萬8,734人)，人數已成長約三倍。而參與服務者的年齡分布狀況，12-17歲約占了5%，18-29歲15%，30-49歲28%，50-65歲37.5%，65歲以上14%(內政部統計處，2010)。

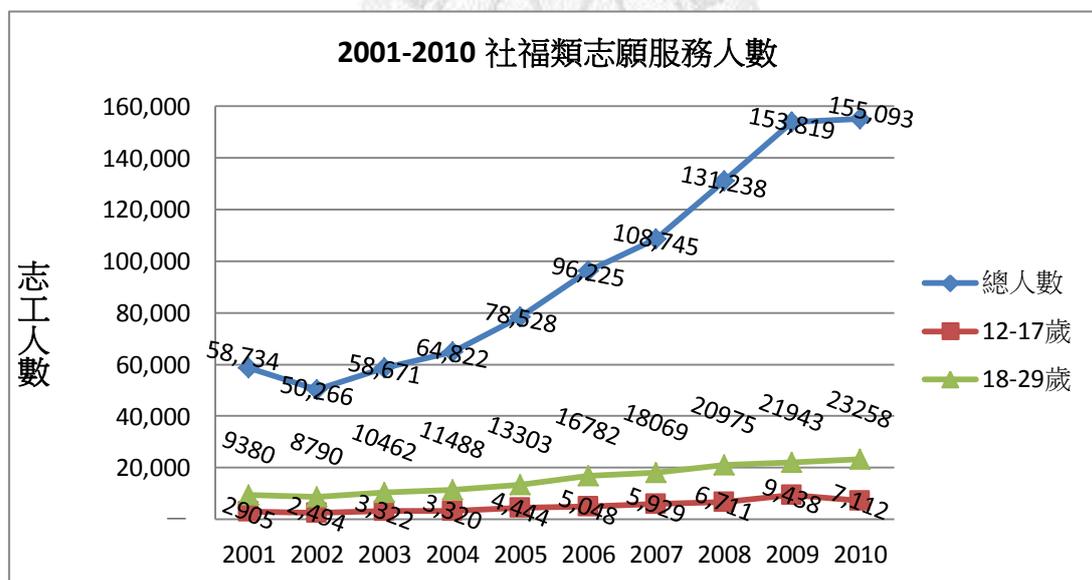


圖 1-1-1、2001 至 2010 年社會福利類志工人數

註：此人數包含祥和計畫團隊及綜合類團隊。資料來源：內政部統計處(2010)。

由圖 1-1-1 可看出過去十年(2001-2010)，12-17 歲這個族群的志願服務人數約占總人數的 5-6%左右，18-29 歲的人數則約占 15%，參與人數穩定增加。而行政院主計處 2009 年進行青年狀況調查，結果顯示 15-24 歲人口曾參與公共事務

的比率為 12.34%，其中參與類型之一為志願服務活動者有 80%，由此可得 15-24 歲的族群曾參與志願服務活動約有 10% 左右。馮燕、王麗容、沈瓊桃、王雲東(2005) 的少年志願服務現況調查則表示，12-18 歲的少年有 11.7% 的比例曾參與志願服務。以上數據可看出，雖參與人數逐年成長，但青少年相較其他年齡層人口，參與志願活動的比例仍偏低。馮燕等(2005) 研究顯示，青少年不參與志願服務的主要個人的原因依序為「沒時間」、「想參與其他休閒活動」、「不想管別人的事」，主要影響的外力因素則為「沒有人要求」、「沒有參與管道」。由此可見，升學壓力與課業繁重、缺乏管道讓青少年了解及參與志願服務、學校與家長不太鼓勵青少年當志工等為青少年參與志願服務比例偏低的主要因素(曾華源、曾騰光，2003)。

行政院青年輔導委員會為推動青少年志願服務的主要政府部門，該會近年為積極鼓勵青年公民參與而推動許多方案，如全台設立青年志工中心、推動青年社區參與行動計畫、成立區域和平志工團等，並每年與國際同步辦理全球青年服務日(Global Youth Service Day, GYSD)，推廣青少年志願服務(行政院青年輔導委員會，2011)。而民間團體也鼓勵青少年參與志願服務，如保德信青少年基金會，從 2000 年起每年舉行青少年志工菁英獎的選拔。這些對青少年志願服務的推廣，意味著社會期待青少年投入志願服務，認為此經驗對他們或社會均有助益，如可豐富個人的生命經驗及多元能力，並增加青年公民能力與社會態度，累積國家的人力及社會資本(黃政民，2010)。

## 二、 國內志願服務 vs. 服務學習

若要討論台灣的青少年志願服務議題，便不能不將近年來十分蓬勃發展的「服務學習」(Service-Learning) 概念一併探討，究竟志願服務與服務學習有何異同？

「服務學習」被視為改善教育的一種可能方式，推動服務學習者認為教育不能只是機械式的填塞，而應必須知道是什麼(know that)、知道如何(know how)，

以及知道為什麼 (know why) (曾華源、曾騰光，2003)。「反思」與「互惠」是為服務學習的兩個中心因素，而服務與學習兩者同等重要。美國學者 Sigman 曾分析服務與學習的各種不同關係，將其歸納為四種型態：課程實習、志願服務、勞動服務、服務學習，如表 1-1-1 所示：

表 1-1-1、服務與學習關係的類型

服務與學習的關係	著重點
課程實習 服務-學習 (service-LEARNING)	以學習目標為主，服務成果較不重要。
志願服務 服務-學習 (SERVICE-learning)	以服務成果為主，學習目標較不重要。
勞動服務 服務，學習 (service, learning)	服務與學習的目標，沒有關聯。
服務學習 服務-學習 (SERVICE-LEARNING)	服務與學習的目標，同等重要。

資料來源：林勝義 (2006)。志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者 (頁 192-193)。台北市：五南。

由此可見，志願服務與服務學習皆包含了服務與學習的內涵，但其在服務與學習上具不同的偏重傾向。志願服務同樣也主張以學習為基礎，運用志工的知識、經驗、技能等去服務，但服務學習更具體強調要將服務與學校課程結合，服務為由課程專業能力出發，並且經由服務提升學習效果 (林勝義，2006)。另外，以曾華源與曾騰光 (2003) 提出志願服務的主要特質做比較—「非謀求個人利益為主的行為、非外力強迫性的利他行為」，服務學習可能相左。服務學習強調服務者的收穫，期望達到學習目標，且國內目前各級學校將服務學習設為學生畢業門檻或必修課程，使得起初的投入動作有傾向謀求個人利益，且為學校規定而產生之強制性行動。以下針對志願服務與服務學習動機、定義以及與學習的關聯性做比較 (林勝義，2006；曾華源、曾騰光，2003)：

表 1-1-2、志願服務與服務學習的比較

	志願服務	服務學習
◇ 服務動機	基於個人自由意願產生參與行為	包括自願以及非自願動機產生的行為
◇ 內涵	以助人、利他、不受酬的精神提供服務，表達對社會的關懷及社會責任，希冀提升整體社會福祉	連結學校與社區，執行重視學習因素的服務。透過計畫性的服務活動與結構化的反思行為，滿足被服務者的需求與促進服務者的發展
◇ 與學習的關聯性	以服務成果為主，學習不成為主要目標	服務與學習目標同等重要，重視服務過程的反思與學習連結

資料來源：研究者自行整理。

近年有關服務學習的推展主要源自於美國。服務學習起源於「社區服務」的觀念，1960 年代，美國開始嘗試將學校的學習經驗與社區服務結合，以發展學生的學習機會並促進社區的改善，出現「服務學習」一詞。至 1980 年代有突破性的發展，解決之前未能整合學校課程目標、服務供給與需求間差異的問題，訂定「公共和社區服務方案的校園協議」，超過 500 間學校參與社區服務。1990 年代的相關立法與 1993 年柯林頓總統親自致函大專院校校長，請託促使學生建立為國家社會服務的精神等事件的推動下，服務學習成為提升學生學習與服務的主要模式（張民杰，2006）。

而國內服務學習的推展，從 1990 年代開始出現，因襲國外服務學習的潮流，且認為學生階段的主要任務是學習，或許可視服務學習為學生階段的志願服務，近年來國內公部門在推動青少年的志願服務時，皆轉而從服務學習的形式開始（林勝義，2006）。青輔會「2002 至 2005 年度中程施政計畫」即提及，有鑑於國外推動服務學習的經驗，發現服務學習不僅是教育改革中重要的教學策略，也是青年發展的重要工具，故於 2002 年起，將推動青年參與志願服務業務轉變為以推動服務學習為主軸，成為青少年參與服務的新方向（張菁芬、王文瑛、許素彬與伍志明，2003）。

因此，近年來教育部與青輔會規劃許多方案甚至頒布規定，包含台北市於 1999 年在國中以上學校推動「公共服務教育」，2000 年 1 月修正為「服務學習」

推展到各級學校，並要求高中職與大專院校學生修習一定時數。2000年，青輔會訂定「推動中等學校學生參與服務學習實施計劃」，帶動其他縣市的中等學校學生服務學習方案（林勝義，2006）。教育部也於2007年開始推動「大專院校服務學習方案」，並將之列為年度教學卓越計畫的評鑑指標，亦透過補助計畫鼓勵學校提出服務學習計畫，並鼓勵學生透過社團、學生自治組織等突顯服務學習之理念與實踐，於全國大專學生社團觀摩評鑑，加強質與量的成效評鑑，獎勵結合服務學習之績優社團（教育部服務學習網，2007）。

因台北市為國內唯一頒訂實施要點的縣市，以下由其狀況來了解國內服務學習實務操作，是否具青輔會計畫中志願服務的內涵。台北市服務學習實施要點要求高中職學生（一、二年級）每學期至少修習8小時，而執行辦法依各校自行訂定（臺北市各級學校推展服務學習實施要點，2009）。目前各高中職學校多將服務學習稱為「公共服務」，要求學生每學期完成「公服卡」上8小時的記錄，由服務學習單位簽章，再經由學校認定。若未完成規定的修習時數，各校對學生有不同的懲處方式，如臺北市立育成高中即規定未達8小時或未繳交公服卡，登記警告乙次（臺北市立育成高中，2011），另有學校將其作為操性成績的參考而可能影響學生操性成績，也有學校表示若未達要求，不能完成下學習的註冊（about 公共服務，2008）。

高中職學生可從事公共服務的方式與內容範圍很廣，從校內糾察隊、校隊至校外動物園、圖書館以及非營利組織的服務都包含在內，某些學校有協助學生篩選服務機構及組織，並且事先與服務單位做好溝通，讓學生自行選擇或組隊前往服務（韓欣潔，2000）。但大多數學校並無安排老師或相關人員給予學生引導與討論，許多學生根本不知道該去哪從事服務，也未能對於服務有基礎的認識，使得某些學生最後純粹為了填滿8小時的空格，以里長、家中任公職的親戚蓋章的方式應付，使服務學習的推廣徒具形式（你們都怎麼處理公服卡呀？，2006年）。對此，也引發許多討論，認為若要求學生從事公共服務，學校又缺乏指導，常造成學生不知道自己要做什麼，服務單位也不知要讓學生做什麼，僅造成彼此的困

擾，失去服務學習的價值（陳揚盛，2000）。

另外，大專院校的服務學習近年也快速發展，許多服務性社團的成果表現優異，加入服務學習的概念後，更多反思及討論，不斷的改善服務方式與目標以提升服務成效。但某些服務學習課純粹要求學生打掃系館與學校環境，並非打掃環境不具意義，但缺乏讓學生認知到服務意涵的課程，即未能讓學生在此服務中成長，且強迫式無選擇性的方式也容易讓學生從一開始就產生負面感受（呂其正、彭正龍，2009）。

由此發現，國內目前服務學習的實際執行層面已失去原本服務學習的內涵與精神，存在許多問題，此不僅失去服務利他的精神，也因學校未能有良好的教導與帶領，難讓學生學習成長或提升其社會責任意識。研究者認為國內目前青少年的服務學習未能具志願服務的核心價值—自由意志、非謀求個人利益為基礎，也未符合服務學習對於反思討論的重視，因此，本研究探討青少年的志願服務行為時，將區辨純粹在服務學習方案規定下的參與者與在學校規定之外自願性從事服務的青少年，以探究志願服務的真正價值。

國內推展服務學習時，在各不同組織單位有時會使用不同名稱，如公共服務、社區服務、勞動服務等，鑒於國外以及相關文獻在研究此種教育與服務模式多以「服務學習」稱之，因此，以下本研究提及國內學校推展服務學習相關政策與方案時，將以「服務學習」統稱之。

## 第二節 研究動機

無論推展青少年志願服務是基於什麼動機，為了提升青少年生命經驗與公民意識？解決青少年問題？社會人力不足？或是必須跟上全球青少年志願服務的潮流？青少年族群的志願服務已越來越被重視是不可否認的。

過去研究針對青少年志願服務的研究，很大一部分著重在了解青少年參與志願服務的動機，累積了許多研究。對象包含了不同的社經地位、宗教信仰、種族、國家等，研究結果顯示參與動機十分多元且複雜，利他導向及利己導向的動機並

存，但利他導向的動機仍為主要動機，而此動機會隨參與過程而轉變（Clary & Snyder, 1999; Sundeen & Raskoff, 1994; Raskoff & Sundeen, 2001）。國內針對青少年參與志願服務動機的研究結果，如同國外十分多元、複雜，大多結果顯示主要的動機為自我成長、自我實現，次要為表達社會責任與社會關懷，但有少數研究顯示利他動機較為主要（朱美珍、張菁芬、胡愈寧、梁世武，2005；高以緯，2004；許譯中，2005；馮燕等，2005）。其動機類型與國外相似，而相比之下，國外利他動機更為顯著，或許是不同國家志願服務文化價值差異的影響。國外對於青少年投入志願服務已是一種習慣，也讓青少年認為自己從事志願服務為一利他行為（Handy et al., 2010）。

但除了瞭解青少年個人參與志願服務的動機，研究者認為探究哪些外在環境可解釋青少年參與志願服務也應為相當重要的議題，瞭解青少年參與志願服務的相關因素，才更能知道如何有效地推展青少年志願服務。而目前國內未有研究可完整的解答這個問題，因此研究者欲針對此議題深入探究。另外，從事志願服務對青少年是否重要、志願服務經驗與青少年發展的關係為何，則為研究者最有興趣之議題。因社會似乎普遍接受志願服務對於青少年來說是有助益的好經驗，而相關研究除了發現對社會有具體的好處外，教育者也認為志願服務可以促進學生的學業表現及道德成長，因此服務學習方案大量產生（Metz, McLellan, & Youniss, 2003; Scales et al., 2000）。然而，目前針對志願服務與青少年正向發展的相關性研究並不多，研究的結論也尚未具一致性。

檢視國外過去相關文獻，關於志願服務對青少年影響的研究，主要皆為針對某特定社區志願服務方案進行分析，了解青少年參與其方案後有哪些收穫，大抵上可發現志願服務可以減少青少年非行行為（disciplinary action）、提升學業成績、提升青少年的自尊（self-esteem）、個人控制感（sense of personal control）與自我感知的勝任能力（perceived competence）、增加對社區與他人的正向態度、增加社會責任感（Moore & Allen, 1996）。而國內目前探討志願服務對青少年志工影響的研究則著墨尚少，僅有幾篇質性研究在探索青少年志願服務經驗、歷程的議題

中，提及參與志願服務後對青少年本身產生的影響(林艾蓁, 2007; 洪玉雪, 2007; 胡欣佳, 2009; 陳務, 2009; 楊翔喻, 2007)。

由此發現，目前所存在的研究還未能解答研究者想要了解「哪些外在社會環境因素與青少年從事志願服務有關？」、「志願服務與青少年正向發展的相關性為何？參與志願服務是否與青少年正向發展有關？」此兩大疑問。因此，研究者將針對此進行探究。

### 第三節 研究重要性與目的

搜尋國內相關期刊，探討志願服務相關研究共有 57 篇，除了高齡者外，其餘研究大多以地區、組織為主體進行探討，另有一小部分以大專生為研究對象。主要為探討大專生對志願服務參與的態度、動機及滿意度。而在台灣碩博士論文網中，以關鍵字「志願服務」進行搜尋，共找到 162 筆資料，其中研究對象為青少年，包含國、高中職以及大專院校學生，只有 26 篇。其中針對大專院校學生的研究有 13 篇，研究對象為高中職學生的研究有 9 篇，其餘對青少年的年齡界定範圍較廣。

國內以青少年為對象的志願服務相關研究，大多數在探究其參與動機及滿足感<sup>2</sup>。另有幾篇關於參與經驗的研究，以質性研究的方式探討青少年整個參與志願服務的經驗，從開始投入的動機、過程中助阻力以及參與服務後產生的影響<sup>3</sup>。由此來看，從解釋青少年參與志願服務的社會環境因素，至參與志願服務對青少年帶來的影響，這一連串關於青少年志願服務的相關議題，國內皆尚未經深入探究。然而，當了解志願服務與青少年發展的相關性，將可更清楚青少年參與志願服務的重要性，且了解青少年參與志願服務的相關社會環境因素，才能有效地推動青少年參與志願服務，因此，研究者認為此為重要的研究議題。

藉由了解志願服務與青少年發展的相關性，或許可以讓我們找到一個青少年

---

<sup>2</sup>青少年志願服務參與動機以及滿意度相關文獻：李法琳(2003)、胡紹華(2009)、高以緯(2004)、陳雅莉(2011)、許譯中(2006)、劉翠芬(2005)。

<sup>3</sup>青少年志願服務經驗(質性研究)相關文獻：洪玉雪(2007)、林艾蓁(2007)、楊翔喻(2007)、胡欣佳(2009)、陳務(2009)。

工作的新道路。目前台灣升學管道雖然漸漸多元，似乎給予學生多面向發展空間，但其實對於學業成績的重視有增無減，評斷學生的基礎仍是學業成績。因此，青少年若無法從學業成績獲得對自我的肯定，還有什麼機會給他們正向力量？還有哪些資源可以協助他們發展？或許志願服務是一個機會，因志願服務的場域、方式與內容皆具多元性，青少年得以選擇其有興趣、可勝任的方式與管道，從投入志願服務從中找到自己的價值及優勢，建立自尊，並且更清楚自己未來發展的規劃藍圖，也與社會更有連結感與責任感。而面對國內目前積極推展的服務學習，究竟其成效是否如政策制定者的期待，也欲加以探究，使能對相關措施進行檢討以發展出更有效的方案模式。

以下三點總結本研究的研究目的：

- 一、解釋青少年參與志願服務的社會環境因素。
- 二、探究志願服務經驗與青少年自我、人際與公民意識三個發展層面的相關性。
- 三、檢視服務學習與志願服務對青少年自我、人際與公民意識三個發展層面是否有差異性。

## 第二章 文獻回顧

### 第一節 志願服務

#### 一、 志願服務的發展歷史與內涵

志願服務概念的出現無論在國內外皆有相當悠久的歷史。慈善性、個人性、隨機性的志願服務在人類發展早期就已存在，主要由血緣、宗教、以及社區關係所發展出來，偏向較消極性的行動（張菁芬等，2003）。二次世界大戰後為福利國家擴張時期，政府扮演積極的服務供給角色，促使國家福利政策的發展以及建立完善的福利制度，相關的志願服務亦由政府開始推動。

但在 1970 年代後期，出現福利國家危機，政府面對效率以及財政赤字等問題，促使政府重新思考其角色及服務介入的程度與範疇，出現公民社會以及福利社會（welfare society）的概念，福利多元主義（welfare pluralism）因而興起。福利多元主義乃指國家藉由多種服務供給者提供福利服務，包含政府、非營利組織（Non-Profit Organization，NPO）、營利組織（Profit Organization，PO）、非正式網絡（家屬、親友、社區）。福利多元主義起於國家無法供給人民充足的福利服務，因而期待非營利組織、營利組織以及其他非正式力量分擔責任，呈現多元化的福利供給現象，而其中非營利組織為最主要的興起力量(Salamon, 1995)。

非營利組織興起後，大量運用民眾志願參與服務，除了人力的補充外，也有助於提升人民的社區意識以及社會責任感，並且加強個人與社區連結性，1980 年代後，志願服務即成為一股福利服務的重要力量（曾華源、曾騰光，2003）。

志願服務的內涵定義在不同年代、不同範圍、不同社會環境下、不同專業領域下，會產生某些歧異，但仍有一致的核心概念。Cnaan, Femida & Margaret (1996) 檢視了定義志願服務的相關文獻，提出志願服務內涵的四個面向（如表 2-1-1），自由選擇（free choice）、報酬（remuneration）、結構（structure）、預期受益對象（intended beneficiaries）。四個要素分別可區分成不同等級，而這些所有可能的組合指涉不同志願服務的範疇，形成一個志願服務的連續光譜，從純粹的志願服

務（pure volunteering）到廣泛的志願服務（broad volunteering）。綜觀國內外的文獻，對志願服務的定義都在這個架構下。我國 2001 年通過的志願服務法第三條即將志願服務定義為「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，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。」

表 2-1-1、志願服務內涵的面向與其類型

面向	類型
自由選擇（Free choice）	1.自由意志 2.相對未受強迫地 3.義務從事志願服務
報酬（Remuneration）	1.完全沒有 2.非預期的 3.補貼支出 4.津貼、底薪
結構（structure）	1.正式的 2.非正式的
預期受益對象（Intended beneficiaries）	1.有益/幫助他人/陌生人 2.有益/幫助朋友或親戚 3.對自己有益

資料來源：Cnaan, Femida & Margaret (1996). Defining Who is a Volunteer: Conceptual and Empirical Considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25(3), 371.

國內學者曾華源與曾騰光（2003，頁 11-14）對志願服務也做了明確清晰的定義，認為現代志願服務的定義，與過去強調美德的概念已有不同，因個人參與志願服務，不僅是貢獻一己力量提升公共利益，從中個人也可獲得成長、學習的機會，增加個人與社會的連結性，產生社會責任的價值觀。因而認為志願服務具有以下特質：

1. 非謀求個人利益為主的行為
2. 非外力強迫性的利他行為
3. 含有濃厚的社會公益色彩

4. 非個人義務性行為
5. 可以滿足個人心理需求
6. 以組織型態提供服務
7. 貢獻餘時餘力的活動過程

綜合以上，本研究認為志願服務是「本著自由意志，懷抱助人、利他、不受酬的精神，採個別或集體組織的行動方式提供服務，以表達對社會的積極關懷與社會責任，且有利於自我學習、成長，因而提升整體社會福祉。」

## 二、 志願服務參與程度

志願服務者從事志願服務會有不同的參與程度，通常花較多時間、對組織的承諾較高且對其他志工有高度期望者，會成為組織中較核心的志願服務者（曾華源、曾騰光，2003）。「參與」這個名詞常與其他名詞連用，如社會參與、教育參與、社會參與、政治參與等。「參與」為人在某團體、特定環境中，投入個人的時間、勞力、精神、知能以及其他個人擁有的資源，期待自己在其中「有我一份」而不被動的接收他人規定好的結果（楊國樞，1978）。

參與志願服務狀況的相關研究，大多僅探討有、無參與，以及參與時數與頻率（高以緯，2004；許譯中，2006）。相關研究顯示，參與時數的多寡以及頻率對志願服務者會有不同程度的影響，Morrow-Howell, Hinterlong, Rozario, & Tang (2003)表示對高齡者來說，大抵上參與志願服務的時數越高，其幸福感(well-being)越高，但非線性關係，過多的時數會有負面影響，表示適度的投入程度很重要，不應擔負過大的壓力與責任。Thoits & Hewitt (2001)研究也顯示，當投入的時數增加，快樂(happiness)、生活滿意(life satisfaction)、控制感(sense of control)、生理健康(physical health)等都會提升。而 Handy et al. (2010)的研究則發現，若為利他導向動機，學生投入志願服務的時數較多、頻率較高，參與型態為規律性的而非間斷式的。由此可知參與志願服務的時數、頻率會受志願服務者動機影響，也會影響志願服務者的收穫。

但要探究參與志願服務的情況，除了參與時數、頻率外，參與程度還有其他面向的意義可更清楚瞭解每個人的差異，如擔任的職務與位置、對服務領域的了解程度、擁有的主控權等、歸屬感的擁有等。有關參與程度的研究，大多以「社區參與」為主，針對公民參與社區公共事務或社區活動探究。如 Arnstein (1969) 主要依據公民擁有的權力 (citizen power) 的多寡，也就是對決策的影響力決定參與程度，此種定義為許多研究引用，但本研究探究青少年的志願服務參與方式與內容尚未涉及太多的權力概念。

國內與志願服務參與程度較相關的定義有二，吳坤良 (2006) 研究社教志工參與程度的概念，其認為參與程度為社教志工以自願方式投入時間、勞力、財力、物力等資源，從事社教服務工作，使社教工作得以順利推展，而自己在參與的過程中，也能學習與成長。此著重於投入資源的多寡，認為投入的資源 (時間、勞力、行為、財力等) 決定參與程度的高低或深淺。郭玫君 (2007) 認為慈濟大專青年志工參與慈青活動為青年出於自由意志，對社會服務工作投入思想、行為及資源，使團體產生某種預期的正向發展，亦使個人在參與的過程中，學習到正向人生態度及利社會行為。

本研究欲了解青少年投注多少心力或行動於志願服務工作中，因此，參考吳坤良 (2006) 與郭玫君 (2007) 的研究以及楊國樞的概念為基礎，將青少年志願服務參與定義為「青少年出於自由意志，對志願服務工作投入心力、行為等個人資源，使服務工作產生某種預期的正向發展，且使個人在參與過程中得到學習成長的機會。其參與程度決定於投入資源 (時間、勞力、行為與思想) 的多寡。」

### 三、 志願服務類型

志願服務隨著社會需求以及服務對象的不同，而發展出不同的內容與模式。志願服務的分類因使用、研究目不同而有不同的劃分標準與依據，包含了依職責功能性質 (包含政策制定、直接服務、庶務類等)、依時間劃分 (定期性、臨時性)、服務領域 (如福利類、教育類、環保等)、服務內容 (行政性、專業性等)

等劃分法（曾華源、曾騰光，2003）。張菁芬等（2003）對青少年志願服務調查研究中除了依服務領域劃分外，並且將服務劃分為直接服務（如照顧兒童、老人）與間接服務（行政協助）或兩者兼有，結果顯示少年（12-18歲）從事直接服務與間接服務比例相同（37.9%），而表示兩者兼有者為24.1%。而研究者思考這樣不同的服務內容對青少年的正向發展是否具差異性。

國外學者 Metz et al. (2003)表示，過去青少年志願服務的相關研究，較難以顯示與青少年的社會—公民態度具相關性，可能的原因為未對青少年志願服務類型加以區辨。不同形式的志願服務如同儕課業輔導、填寫表格或協助貧困家庭建立居住房屋等，若認為這些差異大的服務內容對青少年皆產生相同影響是不合理的。Mabry(1998)研究即顯示青少年志願服務若持續與服務對象直接接觸，相較於沒有與服務對象接觸或較少接觸的青少年，其個人的社會價值、公民態度較為正向。學生的服務學習報告顯示青少年若接觸現實社會，可挑戰他們對國家的感知、刺激其對社會的反思且強化與社區的連結(Metz et al., 2003)。

因此，Metz et al. (2003)認為青少年若從事直接接觸服務需求者或社會議題的服務，會促進其公民能力發展。因而其將青少年志願服務類型分為兩類，一類為直接接觸需要服務者或社會議題，如貧窮；另一類為無接觸服務需求者與社會議題，而是協助同儕、協助組織行政事務等服務工作，兩類分別命為社會性服務（social cause service）、標準性服務（standard service），欲了解不同服務類型的差異影響。Metz 與其同事以縱貫性研究在學期初與學期末分別施測，結果顯示經過一個學期的服務活動後，從事社會性服務的青少年，其對社會議題的關心、未來從事公民行動的意圖、未來從事志願服務的可能性，皆較從事標準性服務及無從事志願服務者有顯著的提升。

以上國外文獻顯示青少年的正向發展因參與不同志願服務類型而有差異，因此本研究欲以 Metz et al. (2003)的分類標準探究國內的狀況，了解從事社會性與標準性兩類服務，對青少年相關正向發展如自尊、人際關係與公民意識個層面是否有差異性。

## 第二節 台灣青少年志願服務的發展

### 一、 台灣青少年志願服務發展歷史

在不同的歷史、文化脈絡下，青少年志願服務發展的情況不同，因此必須確實認識國內青少年從事志願服務的發展脈絡，才能了解當今青少年志願服務立於什麼樣的基礎上。

台灣的志願服務發展可簡略劃分為三個時期（張菁芬等，2003，頁8）：第一個時期，1960年代之前為志願服務的「萌芽階段」，此階段的志願服務以救濟貧窮、無依者為主，宗教扮演很重要的角色；第二個時期，1970至1980年代進入「發展階段」，此階段因台灣經濟發展孕育出一股強大的力量，早期的志願服務組織開始發展獨立運作，也面臨與國外總會之間關係的再建構以及財務自主的議題，而許多新興的志願服務團體及社區服務工作也同時發展推動，期待凝聚公民社會意識；第三個時期，1980年到現在，可稱為「多元階段」，社會發展漸多元化，加上解嚴後結社與集會自由開放、社會管制鬆綁，組織及社團如雨後春筍般成立，於此時政府也面臨服務多元化及人民需求大量增加，使得志願服務成為一股市民社會中強大的潛在力量。

而青少年投入志願服務的歷史，受到各個時期重大的國家發展以及社會環境影響，呈現了不同的樣貌，由早期充滿本土意識的鄉村建設至今走向多元、國際化志願服務，以黃育智（1986，頁1-8）為基礎再加上1991年後的發展，大致分為五個時期：

#### （一）第一階段—鄉村建設時期（1949年以前）

當時農村問題嚴重，在政府與民間組織，學術界也傾力推動，因而帶領大專院校學生積極投入鄉村建設工作，為國內學生參與志願工作的開端。此大規模、有計畫的社會行動可視為知識份子對鄉村的回饋，為此時期一大特色。

#### （二）第二階段—落沒時期（1950-1971年）

由於社會、政治氣氛封閉保守，志願服務不如前一時期熱烈，政府或民間對

社會服務的推展皆銳減。天主教與基督教等宗教團體為此時期主要持續推展者，主要特色為大專青年教徒因宗教信仰而參與社會服務，如耕莘山地服務團。

### （三）第三階段—社會運動時期（1971-1975 年）

此時期因國際情勢不利台灣，如「保釣事件」，因而喚醒蟄伏已久的青年力量。此為學生志願服務的鼎盛時期，許多學生體認到知識分子應該要走入社會，以實際行動改善社會。校園中許多服務性社團成立，利用寒暑假針對社會中弱勢團體、偏遠鄉村從事志願服務。

### （四）第四階段—志願服務時期（1975-1991 年）

學生社會服務更有組織與制度化，學生志工普遍興起。且志工訓練逐漸被重視、服務領域漸漸擴大，形成我國志願服務團體中一股不可小覷的人力資源。

### （五）第五階段—多元且國際化志願服務時期（1991 年後）

青年學生在多元的志願服務團體中參與志願服務，包含民間社會團體、宗教團體、政府部門、學校服務性社團、社區服務組織。並且開始朝向國際發展，青輔會與民間機構均積極協助青年參與國外志願服務、參與跨國性青年志願服務活動，如伊甸基金會寒暑假的海外服務遊學團、保德信基金會跨國性的青少年志工菁英獎；青輔會推動國際性活動，加入國際「全球青年服務日」每年與國際同步舉行，且成立「區域和平志工服務團」，號召青年投入海內外志工服務，關心國際社會、關懷本土發展（黃政民，2010）。

## 二、 台灣青少年從事志願服務現況

行政院主計處（2010）發佈 98 年青少年狀況調查，在「參加公共事務狀況」的題項中，15-24 歲的青少年曾參與公共事務活動比率為 12.34%，參與類型包含政策論壇、公共議題討論會、志願服務活動、社區行動、政黨活動以及其他。其中參與類型有包含志願服務活動的有 80%，社區行動為 20.6%，為青少年最主要參與的類型。馮燕等（2005）的調查顯示 12-18 歲少年曾參與志願服務的比例為 11.7%，與 2000 年馮燕等人第一次進行「台灣地區少年參與志願服務工作現況」調查相比，從 6.2% 至 11.7% 約成長了一倍。

馮燕等（2005）顯示青少年（12-18 歲）每年從事志願服務時數低於 16 小時占 42.8%，但也有 21.2%的少年志工每年服務時數為 97-240 小時，甚至每年 240 小時以上也有 9.5%的人，顯示少年志工參與程度差異極大。而青少年願意參與志願服務最主要的理由依序為「志工工作本身很有趣」、「學習在學校裡學不到的技能」、「覺得自己不錯」、「回饋社會」以及「朋友也在當志工」。而不參與服務主要理由為「沒有時間當志工」、「想多參與其他休閒活動」、「沒有管道參與」、「沒有人要求」。朱美珍等（2005）研究顯示 92%的青少年認為志工對整體社會很重要，而青少年所就讀的學校約一半強調一半不太強調志願服務的重要、父母或家人的部分則只有約 25%較強調。

由相關研究結果可知，台灣少年從事志願服務的比例與美國（32%）、加拿大（29%）相比，參與率確實偏低（馮燕等，2005）。且美國青少年志工一年從事志願服務平均時數高達 136 小時，國內目前也無法相比，但近年參與比率確實有明顯增長。

台灣青少年可自由安排活動的時間非常少，因學業壓力使其花在學校、補習的時間過多，導致少有機會接觸校園外的社會環境，此剝奪了青少年與環境互動，以建立一套自己認知、態度與價值架構的機會(Dolgin, 2011)。且因學校與家庭為少年時期價值觀形成的重要影響資源，若學校與父母或家人對志願服務不鼓勵、不重視，少年將難培養對志願服務的正向觀念（朱美珍等，2005）。研究者認為近年雖政府與民間組織對青少年志願服務的推動不遺餘力，但根深柢固的升學主義成為推展國內青少年參與志願服務為巨大的障礙，除了青少年本身時間幾乎都花費在準備升學上，學校與家人也不鼓勵青少年從事志願服務。要打破此困境必須讓整體社會了解從事志願服務對青少年的助益，且非學校或家庭教育可替代。

### 第三節 青少年志願服務理論基礎

從事志願服務所得到的收穫隨著不同年齡人口群不同而改變(Musick & Wilson, 2003)，探討參與志願服務對不同人口群影響的理論模型也有差異(Musick

& Wilson, 2003; Scales et al., 2000)。本研究的研究對象為青少年，即必須先確認青少年族群為何與其特性，再探究何種理論可以解釋參與志願服務對青少年所產生的影響。

#### 一、青少年是誰

「青少年」或「少年」是誰？青少年與少年這兩個名詞過去國內使用上大多代表同樣的概念，近年因法規對於名詞的界定，「少年」這個詞彙多指稱 12 歲至 18 歲的人口群，而青少年的用的範圍則較廣，可能涵蓋了 12 歲至 25 歲左右這範圍內的人口群，以教育制度來看包括了國中、高中職到大學。英文關於青少年常用的名詞則有 Adolescent、Teenager、Youth。其中 Adolescent 由拉丁文演變而來，意指成長、逐漸發育成熟，被用來代表即將成熟的年輕人（劉玉玲，2002）。從生物學的觀點來看，青少年是指一個人在生長發育的過程中，達到某個年齡階段的概稱，然而由於人種、文化、風俗民情、地理環境以及生心理成熟度的差異，各國對青少年的年齡界定範圍也有所不同（馮燕等，2005）。由生命週期來看，青少年為由兒童期過渡至成人期的橋梁階段，難界定始末。因此，少年的範圍界定未能有一個確切的數字，其為一個發展過程，由不成熟轉變至成熟的階段（Steinberg, 2011）。

Steinberg(2011)認為青少年的轉變可分為生理、認知、社會的三層面。青少年時期生理有顯著的變化，如身高、體重、骨骼、性器官等發育速度十分急遽。在認知上，青少年發展更多抽象、邏輯的思考能力，思維朝多元角度發展，學習思考事情非絕對、非單一的。社會層面則開始擁有更多的權力、責任，與社會的連結更多、被賦予更多的社會角色，擁有對某些事物的決定、選擇權。

而 Erikson 的人格發展理論可探知青少年發展階段的特殊性。Erikson 強調個體的生命發展過程，認為隨著年齡增加個人逐漸與外在社會、人群接觸，同時社會結構也相對應配合個體情況，提供所需的環境與物，促進先天所預設的發展，循「依序逐步發展原則」(epigenetic principle) 進行，如表 2-3-1（林美珍、黃世瑋、柯華葳，2007）。

表 2-3-1、Erikson 心理社會發展八階段

	年齡	心理社會發展階段	理想的發展狀態
Freud 的發展階段	口腔期 Oral	出生-1 歲 基本信任 或 不信任 Basic trust vs. Mistrust	對自身和他人的信任感人，充滿希望而樂觀
	肛門期 Anal	2-3 歲 自主 或 羞愧、懷疑 Autonomy vs. Shame & Doubt	運用自己的意願，自我控制，有選擇的能力
	性器期 Phallic	4-5 歲 主動性 或 罪惡感 Initiative vs. Guilt	由活動和成就獲得滿足感，進取又獨立
	潛伏期 Latency	6-11 歲 勤勉 或 自卑 Industry vs. Inferiority	專心於生產性的工作，以自己的努力成果為傲
	兩性期 Genital	12-20 歲 自我認同 或 角色錯亂 Identity vs. Role confusion	發展持久的、統整的自我感，具有信心、希望，忠於自己的目標
	青年期 Young adulthood	20-24 歲 親密關係或疏離 Intimacy vs. Isolation	發展良好的人際關係，與他人合作、分享，建立愛的關係
	成人前期 Adulthood	25-65 歲 精力充沛或頹廢遲滯 Generativity vs. Stagnation	在工作和人際關係上貢獻，照顧他人
	成年 Maturity	65 歲以上 自我統整或絕望 Ego integrity vs. Despair	覺得生命有意義，對自身及自己的成就感到滿意

資料來源：研究者自行整理。

青少年階段主要可能遇到的發展危機為對自我角色、定位與價值的認同混淆。認同（Identity）是了解自我人格特質如何在各個人生階段、情境、社會角色中發展，尋求內在合一（sameness）及連續感（continuity）的過程（劉玉玲，2002）。Erikson 認為在青少年早期因為身體快速成長以及性系統的成熟，使得在這段時期心理成長較緩慢，滯留於兒童與成年之間。這時，兒童時期的自我認同已不適合，但新的認同又尚未成形。且這此時期青少年開始被要求承擔新的職業、性別等其他各類成年人的角色，又發現自己未來可能扮演多重的社會角色，對這些複雜角色的期待以及選擇帶來的混淆，使青少年陷入缺乏自我認同的危機（林美珍

等，2007)。

因個體成長以及社會因素迫使他們去思考自己在社會中的位置、思考其他人看待他們的方式、思考他們未來可能的選擇，這些複雜的任務可能會使青少年無法獲得一平衡的認同狀態。此一時期要能形成平衡的認同必須透過與社會中重要他人的互動與回饋，從其中選取可以建立自我認同的要素。這些重要的他人像一面鏡子，可以反映出青少年自我的樣子並且提供他們應該成為什麼樣子的訊息。透過這些重要他人的反應，青少年可發現自己是否有勝任能力或是笨手笨腳、迷人的或醜陋的、社交熟練或不圓滑的，更重要的是在認同形成過程中，了解哪些事應該持續做下去，哪些事必須停止(Steinberg, 2011, p.258-259)。因此，青少年時期發展強調與社會的連結，換言之，青少年投入社會以獲得重要他人的資源對其發展很重要。

## 二、 社會學習理論 (Social Learning Theory)

解釋青少年志願服務最主要的理論為社會學習理論，因志願服務強調青少年與社會的連結，學習理論即著重於青少年對環境變遷的反應能力(Scales et al., 2000)。依照社會學習理論的觀點，青少年為具有彈性與適應力的行為體系，若環境產生改變，其反應類型亦隨之改變，青少年成長的歷程就是一個學習的過程。社會學習理論將青少年的行為與認知視為學習的結果，而青少年所處的環境則塑造與修正了青少年的行為 (劉玉玲，2002)。

Bandura 所發展的社會學習理論，兼顧個體認知因素與環境因素對行為的影響。最基礎的概念為「相互決定論」(reciprocal determinism)—以行為 (behavior)、人的因素 (person) 和環境因素 (environment) 間的交互作用來解釋人類的行為 (圖 2-3-1)，表示人類的學習為個人與其特殊的社會環境持續交互作用的歷程。個人行為的形成在與個人一切內在事件，尤其是認知狀態 (包含思考、記憶、判斷)，以及與環境交互作用中產生，也就是人的行為表現不單是內在力量的驅使，人所學到的行為也並非單純受到外在環境的控制，人受環境的影響，人也能影響

環境，為內在歷程與外在影響兩者間複雜交互作用的結果（Bandura, 1977／周曉虹譯，1995）。

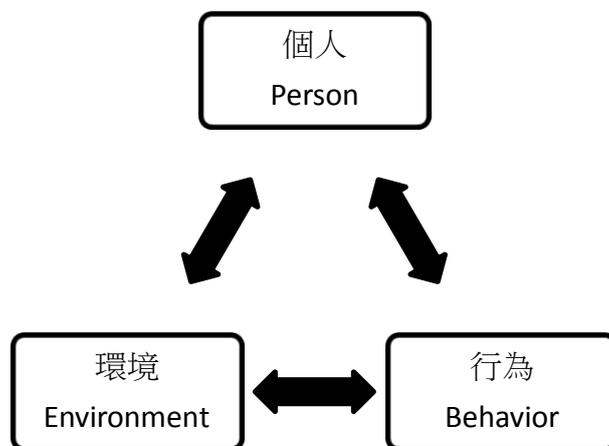


圖 2-3-1、三因素交互決定論

資料來源：Bandura(1995)。社會學習理論（周曉虹譯）（頁 190）。台北市：桂冠。（原作 1977 年出版）

Bandura 認為青少年除了可經由實際與環境互動的體驗中學習，另外，青少年也可透過觀察進行學習，不一定需要個人親身體驗或直接受到獎懲，觀察到的後果和直接經驗到的後果會以差不多的方式改變行為與態度（Bandura, 1977／周曉虹譯，1995）。因此，青少年在實行任何行為之前，可以找尋「榜樣（model）」，藉由模仿（imitation）而學習該如何行動以避免一些不必要的錯誤，節省了許多嘗試錯誤的歷程。

觀察學習的過程：觀察者觀察榜樣（model）的行為與情緒，將其當作一種楷模，再經由自我系統的作用（思考、判斷）模仿被觀察者的表現，將其編碼儲存在個體內部，進一步顯現習得後的行為與認知、態度。主要經過四個步驟（Bandura, 1977／周曉虹譯，1995，頁 19-26）：

1. 注意過程（attentional processes）：觀察者必須注意到楷模的行為，楷模表現的行為之價值功能與觀察者觀察能力都會影響觀察到的數量和類型。
2. 保持過程（retention processes）：觀察者必須自己記住楷模的行為模式，藉由映像（image）或言語（verbal）系統將資訊編碼到個人的自我系統中。

3. 動作再生過程 (motor reproduction processes)：根據示範的行為模式，在時間和空間上組織自己的反應、產生自己的行動，以獲得與被觀察者相似的行為。
4. 動機過程 (motivational processes)：人無法顯現所有學過的動作，因此社會學習理論將「習得」(acquisition) 與「表現」(performance) 兩者區別開。個體是否會表現出習得的行為，會受到動機影響，如有無替代性增強 (vicarious reinforcement) —觀察他人行為所得到的酬償或懲罰來決定自己的行為表現。另外，自己對自己行為所產生的評價反應—自我增強，如自我成就感，也調節著將實施哪些經觀察習得的行為。

因此，觀察學習的過程，榜樣行為對觀察者的影響不在於觀察者行為的習得，而是在觀察者的行為「表現」上，因此必須重視他人與學習者的互動與回饋 (黃堅厚，1999，頁 331)。且社會學習理論不僅強調行為的模仿，同時很強調個體認知能力，Bandura 認為影響學習最主要為自我系統處理過程，即個體的認知結構 (cognitive structure)，其具有知覺、評估與規劃行為的功能，回應了個人—行為—環境三者互動的結構 (劉玉玲，2002)。

#### 第四節 影響青少年志願服務的社會環境因素

社會學習理論強調青少年在個人與環境的交互影響過程中，會形塑出一套自己的認知態度與行為系統，而此交互影響的過程包含親身經驗與觀察學習。觀察學習主要藉由環境中「榜樣」的示範影響，而此榜樣必須為青少年能察覺且具影響力的人物 (Bandura, 1977 / 周曉虹譯，1995)，青少年階段的最主要的重要他人為家人與同儕 (Dolgin, 2011)，因此家人是否從事志願服務、家人對志願服務的看法與態度、同儕從事志願服務的情況皆與青少年志願服務參與狀況有關。而青少年社會化最主要三個基礎社會體系為家庭、學校、宗教 (Dolgin, 2011)，因此學校體系是否鼓勵學生參與志願服務、青少年在學校中學業表現以及個人信仰宗教虔誠度也皆為青少年參與志願服務狀況的重要相關因素 (Sundeen & Raskoff, 2000)。另外，當青少年進入志願服務領域後，其服務環境也將成為影響青少年

參與程度的因素(Eyler & Giles, 1999)。因此，本研究以家庭、學校、宗教三個影響青少年社會化的重要社會體系為基礎，並加入服務環境以及性別因素，了解可解釋青少年參與志願服務的相關因素。

## 一、 家庭體系

### (一) 家人志願服務經驗與支持程度

家庭為青少年社會化的主要環境，家庭中父母、重要長輩與手足皆為主要的角色模範，其行為、價值觀及態度都會影響青少年形成其本身行為、價值觀與態度，除青少年會藉由觀察「模範」學習其認知與行為，另外在教養的過程中，其價值觀、態度必然會顯現在教育子女的過程(Steinberg, 2011)，因此父母或重要長輩若重視志願服務則會在教育過程中教導孩子助人的價值、培養互助利他的精神，或進一步帶領其參與志願服務。因而，家人是否從事志願服務以及其對志願服務的態度應會影響青少年從事志願服務的可能性與態度。

Sundeen & Raskoff (1994)研究針對七到十二年級 1404 位青少年進行調查，顯示父母有從事志願服務，其孩子從事志願服務的比率較高。國內研究也有相同結果，許譯中(2005)針對高中職不同學制的學生調查，結果顯示家長是否參與志願服務與高中職學生參與志願服務有顯著正向關係，家長有參與志願服務，孩子參與志願服務比率較高。胡欣佳(2008)質性研究中受訪的青少年也多表示因父母的帶領或因手足有參與志願服務，而開始參與志願服務。而楊翔喻(2007)的研究中則顯示家人對青少年參與志願服務的支持程度為影響青少年持續參與的重要因素。

## 二、 學校體系

### (一) 同儕志願服務經驗與支持程度

隨著年齡的增長在進入青少年時期後，青少年漸漸降低對家庭成員的依賴性，也減少與家庭成員的互動時間，轉而花費更多時間與同儕相處(Steinberg, 2011)。青少年除了因待在學校的時間皆與同儕相處，課後與同儕共同討論功課、從事休閒活動、組織社團、甚或打工也在一起，故青少年時期同儕為青少年個人重要的

他人。通常青少年的友伴擁有較相似的社經地位、年齡、興趣與價值觀等，所以最好的朋友彼此大多有一定的相似性以及可比較性。因青少年會選擇與自己相似的朋友，且成為朋友後彼此互相影響增加，會使得相似的行為及態度增強(Dolgin, 2011)。因此，朋友對志願服務的看法與態度會影響青少年對志願服務的看法與態度，若青少年擁有欲從事志願服務或已有從事志願服務經驗的朋友時，將非常容易受朋友影響而投入志願服務中，而朋友對青少年從事志願服務有正向回饋也會加強青少年志願服務行為。胡欣佳（2009）的研究即顯示，許多青少年因看到同儕從事志願服務而想要嘗試，或是受到同儕的邀請而開始從事志願服務。馮燕等人（2005）的調查也顯示青少年最想與同儕或朋友一起參與志願服務。

## （二）學業表現

過去許多研究顯示青少年的學業表現會影響青少年參與志願服務，因其認為青少年學業表現較佳時表示他們擁有較好的時間管理能力、對組織活動的個人勝任力較高，而這些都會增加青少年參與志願服務的機率(Sundeen & Raskoff, 1994)。而國內關於青少年志願服務的研究，尚未有學業成就與志願服務參與間關係的明確研究結果，但因國內升學主義的社會價值觀與文化，青少年的學業表現為家人、師長極為重視的部分，認為青少年最主要的任務應為唸書取得好成績而順利升學，因此相關研究顯示青少年的學業表現時常成為他們是否可以從事其他休閒活動、校外活動的主要障礙，因此學業表現為其青少年參與志願服務的前提要件（胡欣佳，2009）。而也有青少年認為自己求學階段仍應以學業為重心，在學業表現達一定程度才能有餘力從事其他活動，對自我的學業滿意度為影響參與志願服務的因素（陳永男，2009）。因此，欲藉由本研究探究青少年學業表現對參與志願服務是否確實有影響，包含客觀的與他人比較的成績表現以及主觀的學業滿意度。

## （三）學校支持志願服務的程度

學校為青少年成長過程主要的社會化場域，因此學校的歷史脈絡與校園氛圍皆會影響青少年的發展(Sundeen & Raskoff, 1994)。Serow, Ciechalski, & Daye (1990)的研究顯示學生就讀具有強烈宗教性、重視利他服務的私立大學，相較於

不強調宗教性的私立大學以及公立大學，其學生參與社區服務的頻率較高。其認為，相較於青少年個人的信念，學校環境對青少年是否產生助人行為的影響力更大，若學校強調或鼓勵學生從事志願服務，學生的志願服務比率會有顯著提升。胡欣佳(2009)研究的學生表示，學校提供相關服務資訊能讓他們得知服務管道，否則對大多數青少年來說，就算想參與志願服務，也會因不知如何進行而作罷。

### 三、 宗教體系—宗教信仰虔誠度

宗教信仰多有助於助人行為與態度的養成，宗教組織時常提供許多志願服務的機會，期待信仰者藉由服務的過程體會其宗教大愛、互助利他的精神(呂朝賢、鄭清霞，2005)，雖不同宗教因其主要使命或入世程度的差異，對於志願服務的重視有所不同，但大抵來說，宗教信仰對互助、利他的價值觀具有正向的影響。在國外，宗教信仰也為青少年社會化的主要環境之一(Sundeen & Raskoff, 2000)，宗教活動與信念長期與慈善行動相連結，其慈善行動可能透過宗教性的集會執行，但也會經由非宗教性服務活動進行，如一般性社區服務方案。是故青少年若較頻繁地參與宗教活動、較高的宗教信仰虔誠度，其志願服務參與率會較高(Sundeen & Raskoff, 1994)。國內目前針對青少年志願服務的研究，主要僅區辨不同宗教信仰對參與志願服務影響是否有差異，或有無宗教信仰者其服務動機是否有差異，但研究結果皆顯示，兩者間無顯著差異(高以緯，2004；許譯中，2005)。可能因上述研究未能針對宗教信仰的虔誠度來理解議題，如 Sundeen & Raskoff (2000)的研究就顯示，虔誠度(參與宗教活動的頻率、禱告力量的信念等)才是影響青少年志願服務的因素，故本研究會透過檢視國內青少年宗教信仰虔誠度以了解其對參與志願服務的影響。

### 四、 服務環境—服務單位督導程度

青少年踏入志願服務領域中僅為第一步，要使青少年順利地從事志願服務而不快速中斷離開，服務單位專業人員或師長的引導與帶領為重要影響因素(胡欣佳，2009)。因大多青少年首次接觸志願服務時對志願服務的認識尚少且模糊，無論對服務對象、服務方式以及服務的意涵皆需要透過工作人員教導加以認識學

習，以較能掌握服務者的需求，也才對服務意涵有較完備的認識。同時，青少年於服務過程中可能會遇到許多障礙與困難，此時工作人員的支持、與他們討論解決問題方法等協助將非常重要，及時的協助可降低青少年的挫折感，並且同時培養青少年自己解決問題的能力(楊翔喻, 2007; 賴兩陽, 2002)。Eyler & Giles(1999)也表示青少年在對其為陌生的場域從事志願服務時，需要相當多的情緒支持，且處在一個青少年認為自己的感受與觀點可以被尊重與欣賞的環境，才能使他們安心投入其中，減少離開的機率。而服務過程中，若有專業人員或師長引發青少年對服務產生好奇心、產生疑問，並帶領他們進一步討論與思考，能讓青少年從討論相關議題的過程中找到並發現服務的意義，從服務中真正有所收穫，並增加未來繼續投入志願服務的可能性(Moore & Allen, 1996)。因此研究者認為青少年從事志願服務時，服務單位協助其解決困難、帶領討論與檢討服務內容、反思服務意義的狀況，皆對青少年志工持續與更深入參與服務有重要影響。

## 五、 性別

性別差異在討論許多社會議題時皆為會被考量的因素，性別角色基模理論(gender schema theory)說明性別認知發展過程的多階段步驟，表示人從出生即開始學習自己為何種性別，接著學習分辨不同事情及行為分別為「男孩的事」或「女孩的事」，開始朝向被認可的行為發展(Dolgin, 2011)。而社會中對於性別的刻板印象就會影響個體性別概念的形塑以及影響個體建立其性別角色，因此，社會期待女性擁有較溫暖、關懷、心思細膩等特質，賦予女性較多照顧者角色，而期待男性較理性、自信、勇敢等，賦予較多領導與控制的角色(Dolgin, 2011)。這也使得女性在社會化的過程中較有機會學習傾聽、關懷等能力，也較願意從事志願服務幫助他人，如許多研究都發現，從事志願服務的女性比男性多，且此性別差異在各個年齡層皆然(Sundeen, 1992; Sundeen & Raskoff, 2000)。

國內相關數據對於性別差異的比較則未見一致性，如 98 年青少年狀況調查顯示，參與志願服務活動與社區行動，女性與男性相比，前者的參與比率僅比後者多 0.3% 與 2.56% (行政院主計處, 2010)，差異不大；而內政部統計社會福利

志願服務隊員學生族群則發現，女性與男性人數比達 1.5 倍左右(內政部統計處，2010)。本研究也會檢視性別差異，藉此檢視國內不同性別青少年在志願服務的參與上是否有差異。

## 第五節 志願服務對青少年志工的影響

志願服務為整體社會帶來了許多積極性的助益，對政府、非營利組織、服務接受者與社會文化皆產生的正向影響。包含支援、補充人力資源以提供更完整的福利供給、成為正式資源無法觸及的重要替代資源、增進社會參與、減少社會疏離的狀況與促進社會融合(鍾任琴，1990)。但除此之外，志願服務對志願服務者本身也會帶來相當多的正向影響。行政院主計處(2003)社會發展趨勢調查結果顯示，國內參加志願服務的國民認為主要收穫為：擴展人生經驗(25.40%)、肯定自我價值(22.23%)、結交志同道合的朋友(18.74%)、改善人際關係(14.38%)、學習新技能(8.55%)、發揮潛力與專長(7.76%)、獲得成就感(1.03%)等。由此可知，志願服務對大多數人來說，為一種奉獻自己的時間、能力去幫助他人，且無預期有實質報酬的一種行為，但不代表從事志願服務對個人沒有任何收穫。

Wilson & Musick (2000)的研究顯示，大多數人相信幫助他人可以獲得滿足感，為自己帶來好處，甚至改變了自己的人生，「使世界變得更好」是許多人擁有的重要價值觀，而當行動與此價值觀相符合，會使人對自我感覺有所提升。Musick & Wilson(2003)的研究也說明，幫助他人的行為可為個人提供目標、任務感，使人的生命更有價值；幫助他人的行動中，可建立人與人之間的信任感，讓彼此覺得安全及互相接納；服務工作可讓志願服務者善用自己驕傲的技能與長處，或從中發展自己的才能，因此提升對自我的感知。

檢閱過去文獻，研究對象集中於高齡者與成年人，顯示志願服務對這些人的助益包含提升幸福感(well-being)、自尊、自我效能(self-efficacy)、控制感、降低憂鬱程度、增進社會整合(social integration)(Musick & Wilson, 2003; Thoits & Hewitt, 2001; Wilson & Musick, 2000)。對青少年志工而言，志願服務又是否可

以促進其正向發展？

國外關於志願服務對青少年志工的影響文獻，從千禧年後漸漸消失，而轉以「服務學習」這個概念的形式出現。服務學習由發展已久的社區服務延伸出來，至 1990 年代末期服務學習發展已相當蓬勃，志願服務的概念被納入服務學習中，期待藉由學校課程與社區服務的連結，更積極鼓勵學生參與服務，有效增加學生參與服務的機會與管道，期待讓學生多投入社會(Billig, 2000)。因而在搜尋文獻的過程中，發現以「志願服務」或「社區服務」為關鍵詞查詢找到的相關文獻年代都較早，轉以「服務學習」來搜尋後，發現某些與本研究青少年志願服務相符合的內容，其為非強制性行動、以服務利他為主要動機、多在社區場域服務的方案，因此以下關於對青少年志工的影響會涵蓋服務學習為名的文獻。

社會學習理論說明了志願服務為何可影響青少年正向發展，其視志願服務為一學習環境(Scales et al., 2000)，此環境與青少年個人內在認知以及個人外在行為於參與服務的過程中產生複雜的互動，因而影響青少年的行為與認知。青少年親身體驗服務過程中若獲得良好經驗，加上外界正向回饋與自我滿足感等增強作用，可產生持續的志願服務行為。另外，志願服務環境存在許多「榜樣」，包含專業工作者、其他志願服務者等，觀察這些榜樣的助人行為與對社會的態度和價值觀，可使青少年學得志願服務知能，且社會對這些利他行為的正向支持與獎勵，會促使青少年產生對於志願服務的正向情緒、欲表現習得助人行為的動機，因而促使青少年產生具社會責任的態度與行為(Scales et al., 2000)。

整理過去探究志願服務對青少年影響的文獻可先從 Moore & Allen (1996)的研究開始分析，該研究回顧過去一些成效較佳的青少年社區志願服務方案，以探究對青少年參與者產生何正向影響，這些方案皆以學校為基礎，連結學校與社區，提供學生志願服務的機會。其中不針對特定特性學生執行的五個方案顯示，從事志願服務對學生的主要影響為（詳見附錄一）：

- 一、提升自我信念：自尊、自我效能、感知的勝任力、自我接納。
- 二、提升對他人及社區的感知：對成人態度改善、對他人態度較正向、對社區態

度較積極。

三、培養社會責任意識：參與社區的信念、影響政策的信念，相信社會有助人的責任。

而近年則有 Conway, Amel, & Gerwien (2009)針對服務學習相關文獻進行整理，其主要以 Billig (2000, 2002)、Eyler, Giles, Jr., Stenson, & Gray (2001)文獻為基礎，探究社區服務對青少年志工的影響，分三個層面：

- 一、個人層面：參與服務的過程中改變了對自己的感知，包含了提升個人的自尊、自我效能與察覺生涯發展方向。
- 二、社會層面：為參與服務者與他人的關係，包含與他人互動的技巧（如領導技巧）、對他人的想法與信念。
- 三、公民意識層面（citizenship）：探討公民責任的意識，包含個人責任感（如遵守法律、回收行為）、參與（主動參與社區活動、協助改善社區）、正義的公民意識取向（關心社會結構、正義議題）三個面向，皆涵蓋個人的信念與實際行動。

國內志願服務對青少年影響的相關文獻<sup>4</sup>，經研究者整理出三個面向：

- 一、自我成長：個性較圓滑、樂觀，提升自信心，發現自己的長處，自我肯定、提升同理心的感受。
- 二、人際互動：拓展人際關係，較會跟他人相處，增強與他人合作的能力及態度。
- 三、自我社會責任感和利他行為：增加自己的社會責任感、看事情的角度變廣、視野開闊、重視互助及關懷他人。

綜觀以上文獻，本研究依 Conway et al. (2009)的分類基礎，將志願服務經驗對青少年志工的正向影響分為個人、社會與公民意識三個層面。個人層面取其最主要的影響因素—自尊；社會層面探究其人際關係狀況；第三層面即討論公民意識，以下分別探究其意涵。

---

<sup>4</sup>志願服務對青少年志工影響的相關文獻：林艾蓁，2007；洪玉雪，2007；胡欣佳，2009；胡紹華，2009；陳務，2009；楊翔喻，2007

## 一、 個人層面—自尊 (self-esteem)

自尊一直以來皆為個人心理狀態重要的研究議題，對於自尊的定義隨著研究目的以及建構基礎的差異，出現不同的詮釋。Rosenberg 認為自尊是對自我的積極或消極的態度，將自尊視為個人自我評價的一種線性組合。此態度可以是整體也可以是特定的，也就是個體可對自身特質逐一分別評價，也可針對自己所有特質的集合進行整體評價(Rosenberg, 1986)。Coopersmith (1967)認為自尊是個體對自己能力、成就、重要性、價值等方面，所做的經常性、整體性主觀判斷，為一種對自己讚許或貶抑的態度。

Grieger 於 1977 年則提出將自我概念、自我評價機制與自尊關係形成一個模型進行分析。其自尊「ABC 圖」的概念—認為自尊 (C) 是對自我特質 (A) 進行評價 (B) 過程後而得的最後自己對自我的感知，並非因個人具有某些特質而產生的(as cited in Grieger, 1985)。



圖 2-5-1、Grieger 自尊 ABC 圖

資料來源：Grieger, R. (1985). From a linear to a contextual model of the ABCs of RET. *Journal of Rational-Emotive Therapy*, 3(2), 75-99.

大多數學者認為自尊包含個體對自己的評價與感受兩個部分，其中，自我評價強調自尊的認知部分，自我感受則重視自尊的情感部分 (Coopersmith, 1967; Rosenberg, 1986; 林杏足, 2003)。Well & Marwell 表示自尊的自我評價可以針對自己特定部分特質或整體的自己，也就是對自己本身的特質、能力、經驗分別評價，而各得到一個特定面向的自尊，或是對整體自己進行全面評價 (轉引自林杏足, 2003)。而自尊自我感受的部分，普遍被認為是個體對自我正向或負向的感受，反應個體覺知自己被接受以及被看重的程度。

而對於自尊產生所參照的「評價標準」，不同學者有不同看法，Coopersmith

(1967)認為自尊是由個體依照自我所持有的標準做自我評價，非以他人的標準來評價。McCarthy & Hoge(1982)則認為自尊是個人的自我評價，但是這種評價是由個人知覺到重要他人對自己的評價而得到。

綜合以上對自尊的定義，本研究認為自尊為個人對自我進行評價後所產生的態度以及感知，其評價標準會依據個人原本以及個人與他人互動後接受到的回饋產生。其對自我特質的認知與感受產生的主觀反應，可以顯示自我接納

(self-acceptance) 與自我認可 (approval) 與自我價值 (self-worth) 的程度，建立起對自己較為持久的看法。此種評價過程是會重複進行的，在個人以及與外界互動改變下產生改變，因此自尊是並非固定不變的。

Coopersmith(1967)提出四個影響自尊發展的主要因素，第一，從重要他人身上獲得對自己的尊重 (respectful)、接納 (accepting) 與關心對待 (concerned treatment) 的多寡，這些會形成自我形象 (self-image) 的經驗；第二，過去成功的經驗以及在社會中所處的地位，實質成功的證明與社會認可的地位對某些人自尊有正向影響；第三，個人的價值觀 (value) 與抱負 (aspiration)，成功、權力並不一定會直接且立即的被感知，但會透過個人的目標與價值觀顯現；第四，個人回應貶抑 (devaluation) 自己的方式，無論是他人的貶抑或自己的失敗，處理這些負面事件的能力 (控制力與防禦) 會影響自尊形成。

從事志願服務，提供了青少年一社會環境資源，增加他們生命中的重要他人，且藉由這些重要他人，如組織中夥伴、管理者等，對青少年志工的尊重、接納與正向回饋皆可幫助提升其自尊。關於青少年志願服務與自尊的關係探討，許多文獻顯示志願服務確實與青少年自尊有正向關係，比較有參與志願服務者與無參與志願服務者，有參與志願服務者其自尊程度較高(Billig, 2002; Eyler et al., 2001)。Musick & Wilson(2003)以 American's Changing Lives 資料為樣本，也發現不論是參與宗教或非宗教的志願服務，相較無參與志願服務者，其自尊程度顯著較高。

## 二、 社會層面—人際關係

人在社會中生活很難不與其他人接觸、互動，而人際間的互動即形成人與人

之間的關係。Heider(1958, p.1)認為人際關係存在於一些人，通常為兩人之間，為一個人對另一個人的想法、感覺與對待方式。包含一個人如何理解與對待另一個人、一方期待另一方怎麼想或做、對於對方的行動如何回應等。人際關係廣義的包含任何形式的人與人之間互動關係，狹義的人際關係通常專指同儕、同事、家人間的互動關係。

人際關係產生於人與人之間的互動過程，只要雙方之間產生影響力，就可視為一種人際關係，僅因彼此互動溝通的深度與廣度差異而產生不同緊密度的關係（徐西森、連廷嘉、陳仙子、劉雅瑩，2002）。人際關係為一種社會化歷程、一種影響力作用、一種行為模式，其為可觀察與評量的，而其形成與改變可經由學習與訓練而影響（徐西森等，2002，頁4）。因此，本研究認為人際關係為「發生於兩人或以上，其之間交互作用產生對彼此的想法、感受與應對行為」。

每個人在不同的人生發展階段會有不同的人際交往對象與模式，Sullivan 的「人際關係發展理論」即強調從人際關係的角度來解釋人格的發展。Sullivan 認為人格是一個假想的實體，不能脫離人際交往情境而獨立存在，只有在與人交往的行為中才能察知一個人人格的表現（黃堅厚，1999，頁133）。且他認為每個人從出生開始，即為經常性的生活在人群之間，直接或間接的和其他人互動而受影響，即便離群索居個體的思想與行為仍不能脫離和他人的關係，每個人會在不完全覺知的情況下受他人影響。Sullivan 以此人際關係為基礎將人的發展歷程分為六個時期（如表 2-5-1），表示在不同人生階段對人際關係的需求會改變，而這種需求變化的適應為人一生中都要面對的挑戰（黃堅厚，1999）。

以 Sullivan 的人際關係發展階段來看，青少年階段的人際關係很重要，因兒童的人際關係主要以活動為基礎建構，其關係為在遊戲與閒暇時光中建立起來，青少年才開始發展以真誠、信任、相互袒露內心想法的關係。且同時，青少年時期與除了與家庭中的家庭成員互動外，對外界環境接觸的機會更多，擴大到學校以及社區等更大的場域，開始與同儕、師長、社區中他人互動，因此人際關係發展尤為重要(Steinberg, 2011)。

青少年時期要建立更深度的人際關係，必須學習以開放的心認識他人並同理他人，同時學會表達自己的想法與感受、積極回應他人的行為與意見，學習合作的人際互動，此皆為青少年從志願服務的過程中可發展學習的能力，因而志願服務為青少年學習發展人際互動關係的良好環境(Eyler & Giles, 1999)。Billig(2000)的研究中即發現參與服務的青少年可發展信任、同理，且成為值得信賴的人，並與更多成人建立好的連結關係。國內研究中許多青少年也表示在參與志願服務後與家人的關係變得更親密，且較敢於主動與他人接觸（楊翔喻，2007），此皆顯示志願服務對青少年人際關係有良好影響。

表 2-5-1、不同發展階段的人際關係需求：Sullivan 的理論

發展階段	人際關係需求
嬰兒期(infancy): 0 至 2-3 歲	需要他人的接觸，需要得到母親的溫柔照料
兒童早期(early childhood): 2-3 至 6-7 歲	需要成人參與至兒童的遊戲活動中
兒童中期(middle childhood): 6-7 至 8-10 歲	需要同齡玩伴，需要被同齡社會群體接納
前青少年期(preadolescence): 8-10 至 12-14 歲	需要與同性朋友有親密關係並且雙方對此有共識
青少年早期(early adolescence): 12-14 至 17-18 歲	需要性接觸，需要異性朋友間的親密關係
青少年晚期(late adolescence): 17-18 至成年	需要融入成人社會中

資料來源：Steinberg, L. (2011). *Adolescence*(9 ed.). New York: McGraw-Hill. p.308

### 三、 公民意識

「公民」代表一種角色，為政治人和社會人，以國家和社會的成員身分存在，當遇到有關國家政治和社會利益的問題時，能以超出個人層次的考量積極參與解決。而「意識」指精神的覺醒狀態，涵蓋人的認知、態度與行為，構成人的存在（蕭揚基，2000a）。

因而公民意識是一個很廣泛的概念，許多學者對其意涵有不同的闡述，而本

研究認為蕭揚基（2000a）針對公民意識的解釋明確而全面，其認為公民意識為公民知覺到自己作為一個公民角色的意識，涵蓋認知、態度和參與三個相互關聯的層面。公民認知為對公民涵義的基本理解以及對所處社會政治環境的認識程度，也就是清楚了解一般性權利義務，以及認識自由、正義、法治等概念；公民態度為公民對所處社會政治環境（人物、制度與設施等），以及作為公民本身的判斷與看待，為一種情感性的評價功能；公民參與指以具體行動體現作為公民的本質（蕭揚基，2000a，頁 77）。公民意識的作用在個人層次可激發個人的權利義務自覺，在團體或社會層次則可以對發展社會正義、關懷他人的價值，並且形成社會運動及組織參與社會制度與政策的制定，建立一個公民社會。

在蕭揚基（2000a）三層面架構下，將蕭揚基（2000b）對公民意識的測量概念以及前述實證資料中青少年公民資質層面的內容進行統整，認為本研究的公民意識概念可以較明確的四個面向來建構，包含公民責任認知、對社會的關懷、對時事的關心、公共事務的參與。

Cheung, Lee, Chan, Liu, & Leung(2004)研究顯示學生的公民意識發展似乎會受家庭、同儕、師長、社會文化價值等影響，但這些多元管道的影響狀況尚不明確，反倒是青少年中心以及社會服務對學生發展更好的公民特質有明確的效果。青少年中心及社會服務提供學生直接參與社會以及民主發展練習的管道，有效的提升青少年公民意識，相較於知識及課程的教導，直接參與經驗更為有用。

Eyler & Giles(1999, p.156-164)的實證研究顯示社區服務可培養學生的公民意識，其研究的公民意識包含五個要素—價值、知識、技能、效能與承諾，也在蕭揚基（2000a）提出的認知、態度、行為三個層面架構下：

1. 價值（value）：我應該做（I Ought to Do）

感受到社會責任的意識為公民參與的第一步。藉由社區服務建立與社區的連結，學生感受到自己為社區的一份子並產生一種歸屬感，因而認為自己必須付出己力改善社區。並相信因自己的努力可以讓社區或社會有所改變，相信社會正義，認為必須投入更多於社會的改變，此讓學生產生對志願服務的信念，承諾持續投

入服務活動。

2. 知識( Knowledge): 我知道我該做什麼以及為什麼該做( I Know What I Ought to Do and Why )

社區服務結束後除了對社區有所承諾外，學生還應獲得專業與認知能力，以具批判性思考能力，進而分析問題而具備解決問題的能力。學生藉由服務過程了解社會議題，並藉由反思、討論的過程，學習整理獲得的所有資訊與分析問題，且因自己的增強的認知能力而解決問題。

3. 技能 ( Skills ) : 我知道如何做 ( I Know How to Do )

了解社會問題與公共政策議題後，要了解如何使之改變的方式。藉由社區服務，學生獲得實際參與社會行動的經驗，因而學習如何依社區動態發展訂定特定行動策略。另外，人際互動技巧為使行動有效很重要的技能，包含與他人合作、溝通與領導的能力。

4. 效能 ( Efficacy ) : 我可以做，而且我會有所改變 ( I Can Do, and It Makes a Different )

擁有效能必須同時具備知識與技能，且願意承擔風險，也就是要具備自信心。效能可分為兩層面—個人效能( personal efficacy )與社區效能( community efficacy )，個人效能為學生在反思的過程肯定個人的技能、知識與對自我的信心，相信一個人也有做改變的可能。而社區效能方面，為學生對環境的多元性的洞察提升相信社區本身具有能力解決自己的問題。

5. 承諾 ( Commitment ) : 我必須做且我一定會做 ( I Must and Will Do )

與社區的連結使學生發現實際社會的問題，明顯提升學生對社會的責任感，對公民意識與公民行為產生影響，研究顯示 75%的學生表示下學期會繼續服務，參與相較未參與服務學習的學生更願意從事社會服務與公共事務方面的工作。

Conway et al. (2009)也顯示多篇研究皆支持社區服務對青少年個人社會責任、志願服務的信念以及投入社區改善行動有正面影響。且志願服務包含了 Thomas Ehrlich 提出學習公民意識的三種方法，社區的服務學習、問題為基礎的學習、合

作的學習(as cited in Eyler & Giles, 1999, p.155)，其提供服務機會、訓練青少年在服務過程遇到問題中學會發問並思考解決方式，且強調與他人合作，因此，志願服務會促進青少年志工公民意識的發展。

小結：

研究者第一個研究問題：哪些社會環境因素可解釋青少年參與志願服務。由過去文獻可發現青少年社會化三個主要影響體系—家庭、學校與宗教，為重要的社會環境因素。家庭因素為家人的志願服務經驗與支持程度，學校因素則為同儕志願服經驗與支持程度、學校支持狀況與學業表現，宗教因素則是其信仰虔誠度。此外，當青少年開始從事志願服務後，服務環境—服務單位的督導程度，也成為影響青少年參與志願服務的重要社會環境因素。

而研究者欲探知的第二個問題：志願服務經驗與青少年正向發展的相關性為何。經整理過去研究結果，發現志願服務與青少年正向發展有關，其中包含了三個層面：自身的自尊程度、與社會中他人的人際關係狀況、以及其公民態度、感受與行動。

因此，本研究將檢視以下兩個問題：1.可解釋國內青少年參與志願服務的社會環境因素 2.志願服務與青少年自尊、人際關係與公民意識三層面的關係。

## 第三章 研究方法

### 第一節 研究架構

根據社會學習理論，顯示家庭（家人志願服務經驗與支持程度）、學校（學業表現、同儕志願服務經驗與支持程度、學校對青少年志願服務的支持程度）、宗教（宗教信仰虔誠度）三者為青少年參與志願服務的主要相關環境因素，而當青少年有從事志願服務的行動後，其所處的服務環境（服務單位督導程度）也與青少年參與服務程度高低有關。另外，可視志願服務為一學習環境，青少年得以從參與中學習而影響自身各層面發展，包含建立自尊與人際關係，以及公民意識的培養。

因此，以上述文獻為基礎，本研究提出研究架構，分為兩部分，第一為了解家庭、學校、宗教三個體系的社會環境因素與青少年是否參與志願服務的相關性。以及進一步檢視家庭、學校、宗教、服務環境四個體系與有志願服務經驗的青少年志願服務參與程度之相關情形，同時，被視為重要影響因素的性別也納入檢視是否具差異性，如研究架構圖一、二（圖 3-1-1 與 3-1-2）。

第二部分則探討志願服務參與程度與青少年志工自尊、人際關係與公民意識三個發展層面的相關性。而除了志願服務參與程度外，在討論青少年自尊、人際關係與公民意識時，性別與學業表現的差異影響也常被提及。過去研究顯示青少年男生的自尊、自我滿意度較女性高，主要為社會文化對男生的重視大於女生，以及受到青少年女性對自己身體吸引力與人際關係變化的不安所影響(Dolgin, 2011; Gentile et al., 2009)。但也有研究顯示兩者整體自尊無顯著差異，而女生在家庭與人際自尊較男生高，男生的身體自尊則較女生高（鄭秀足，2004）。而因青少年學生的角色很重要，因此在學校的表現也成為重要形成青少年自尊的因素，研究顯示，不同國家青少年的學業表現皆會影響其自尊，尤其亞洲地區的青少年，其學業表現對其自尊影響更大，當學業表現越佳，自尊程度越高(Steinberg, 2011；鄭芳媛、賴香如，2007)。

關於青少年人際關係，較多研究顯示，女生較男生對人際關係的感受較好、較滿意。Buhrmester & Furman(1987)對不同年紀的兒童及青少年研究，發現女生從兒童至青少年時期與朋友、手足的關係都較男生好。國內研究也顯示，青少年女生在人際關係各層面普遍較男生來得好（包含同儕關係、與師長關係、與行政人員關係）（江淑瑩，2008；林世新，2000）。而學業表現對青少年人際關係的影響研究結果則較分歧，有研究顯示，學業表現可提升青少年人際關係的建立，且女性較男性顯著(Quatman, Sokolik, & Smith, 2000)，但也有有研究顯示，與同儕關係為負向關係，因青少年投入較多時間學習以提升學業表現，而減少了與同儕互動建立關係的機會，但與成人關係則為正向相關(Ford & Tisak, 1983; Landsheer, Maasen, Bisschop, & Adema, 1998)。而本研究人際關係未針對特定對象，因此可藉此檢視學業表現究竟與青少年整體人際關係的關係為何。

目前青少年公民意識的性別差異，國外研究尚未有定論。而國內學者蕭揚基（2000b）調查中部地區 1141 位高中日間部普通班學生的公民意識，結果顯示其公民態度除了「公共事務」部分未達顯著差異水準外，其他分量表「社會關懷」、「公民責任」、「時事關心」均達統計顯著差異，女學生較男學生的公共意識高，鄭慧蘭（2001）的研究也顯示台北市高中女生的公共意識較高。而青少年學業表現與青少年公民意識的相關性，國內較少著墨，但幾篇研究皆顯示，學業表現較好，青少年的公民知識與公民態度得分較高（江美慧，2002；彭瀧森，1985）。

如上所述，性別、學業表現與青少年自尊、人際關係與公民意識具相關性，然而此兩變項並非本研究所關切的主要概念，因此將其視為控制變項，以更清楚在控制的情境下，志願服務參與程度與青少年自尊、人際關係、公民意識三個層面的關係，詳見以下的研究架構圖（圖 3-1-3）。除此之外，本研究同時將探究參與服務學習與志願服務者，其自尊、人際關係與公民意識的差異，以及了解青少年自尊、人際關係與公民意識是否因從事不同志願服務類型而有差異。

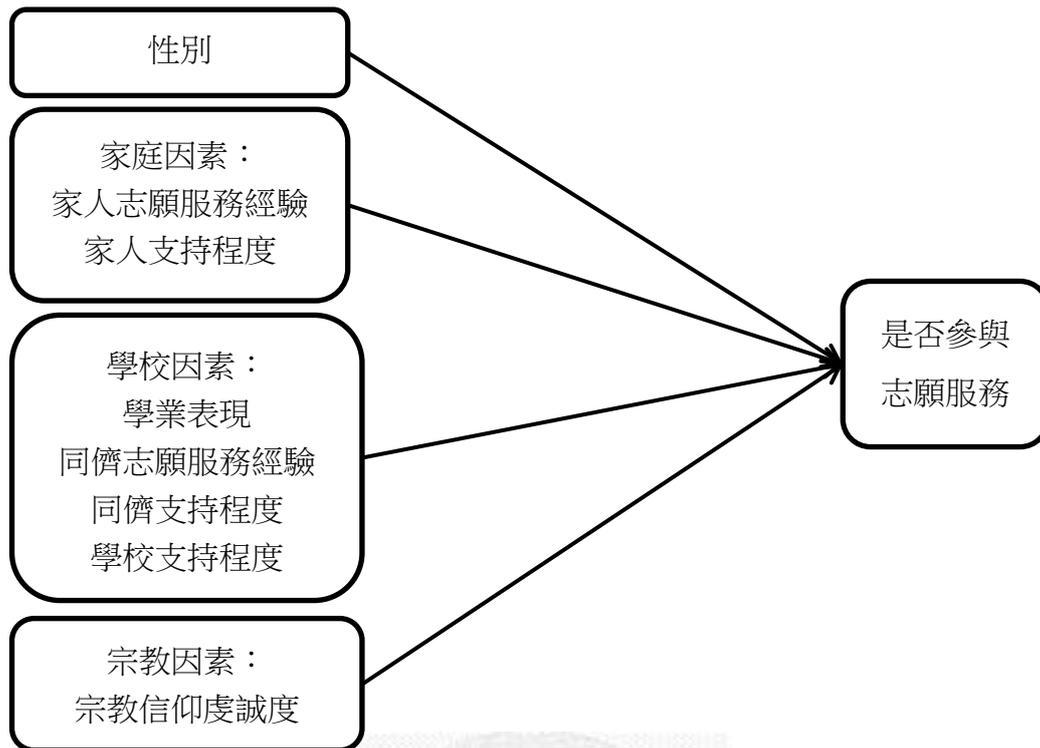


圖 3-1-1、研究架構一

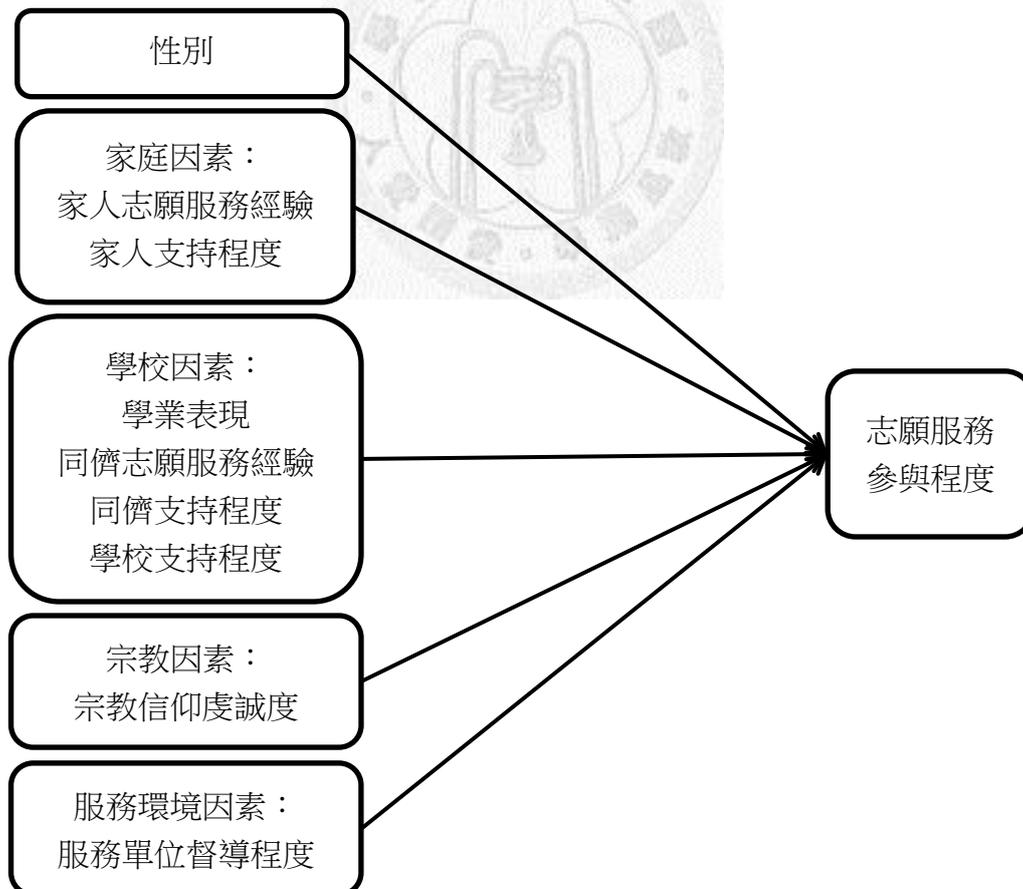


圖 3-1-2、研究架構二

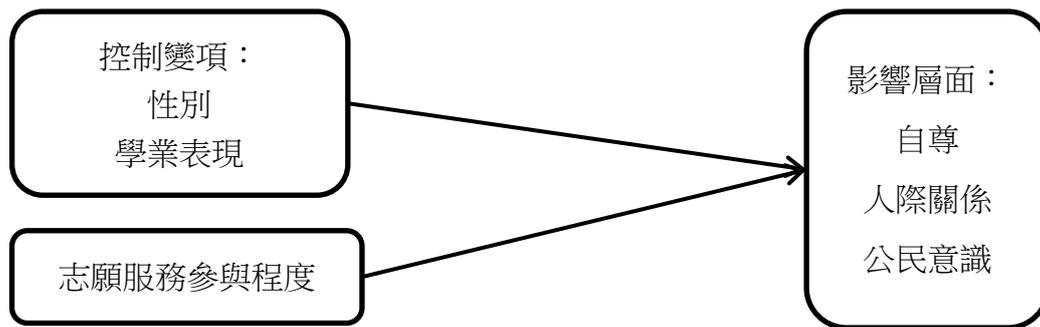


圖 3-1-3 研究架構三

## 第二節 研究假設

根據以上研究架構，提出以下研究假設：

- 一、 無參與服務、參與服務服務學習、參與志願服務、同時參與服務學習與志願服務四組青少年比較，參與志願服務者其自尊較高、人際關係較好、公民意識較佳。
- 二、 參與不同類型的志願服務，青少年的自尊、人際關係、公民意識程度有差異。
- 三、 性別、學業表現與自尊、人際關係、公民意識有相關：男性、學業表現佳，自尊較高；女性、學業表現佳，人際關係較好；女性、學業表現佳，公民意識較高。
- 四、 志願服務參與程度與自尊、人際關係、公民意識有相關：參與程度越高，自尊越高、人際關係越佳、公民意識越高。
- 五、 在控制的情境下，性別、家人志願服務經驗與支持程度、學業表現、同儕志願服務經驗與支持程度、學校支持程度、宗教信仰虔誠度可解釋青少年是否從事志願服務：家人有志願服務經驗、家人支持程度較高、學業表現較好、同儕有志願服務經驗和支持程度高、學校支持程度高、宗教信仰虔誠度高，青少年參與志願服務的可能性較高。
- 六、 在控制的情境下，性別、家人志願服務經驗與支持程度、學業表現、同儕志願服務經驗與支持程度、學校支持程度、宗教信仰虔誠度可解釋青少年志願服務參與程度：家人有志願服務經驗、家人支持程度較高、學業表現

佳、同儕有志願服務經驗和支持程度高、學校支持程度高、宗教信仰虔誠度越高者，其志願服務參與程度越高。

- 七、 在控制性別、學業表現後，青少年志願服務參與程度可解釋青少年的自尊、人際關係與公民意識：志願服務參與程度越高，青少年自尊越高、人際關係越好、公民意識越高。

### 第三節 研究對象與抽樣方法

#### 一、樣本來源與抽樣原則

本研究母體為台北市與新北市高中職學校學生。青少年的年齡範圍難界定，國內針對青少年的研究，其年齡範圍大致可涵蓋 12-25 歲左右，以教育制度來看包括了國中、高中職到大學，本研究內容所提及青少年時也大致也涵蓋此範圍。但本研究對象僅針對高中職學生，主要因發現研究志願服務這個議題相較於大專院校學生，對高中職階段青少年的探究尚不足，然而其又為推展志願服務重要的一個族群，因此特別針對高中職學生為研究對象。另外，選擇台北市與新北市的原因為目前全國僅台北市有頒布規定，表示高中職學生必須修習一定時數的公共服務時數，而本研究欲探知單純參與學校服務學習者與參與志願服務的學生，自尊、人際關係與公民意識的發展有無差異，因此以台北市高中職學生為研究對象較適合。另外，加入新北市為母體則可涵蓋無參與任何服務的學生，因若台北市所有高中職皆遵守教育局規定，則應所有學生皆已參與服務學習。

臺北市教育局（2010）統計，99 學年度台北市共有高中 50 所、高職 17 所，高中學生總數 74,717 人，高職學生總數 47,210 人；新北市高中 39 所、高職有 16 所，高中學生總數 45,262 人、高職學生總數 45,930（教育部統計處，2011），整體高中學生較高職學生多，但因研究抽樣難預計抽樣學校班級人數，因此研究者仍以高中與高職 1:1 的學校數量進行抽樣。研究者以整個大台北地區的學校為母體進行隨機抽樣，而被抽中的學校於聯繫過程中拒絕參與研究時，就繼續進行抽樣，最終抽取出兩所高中與兩所高職學校，四所學校中包含三間台北市的學校、

一間新北市的學校。

原先研究者期待各個學校安排一、二、三年級各一個班級參與研究，但因高三學生課業繁忙且鄰近學測時期，較不方便參與研究，因此最終僅一所高中可安排一個高三班級參與研究，其他學校則協助安排多一個一年級或二年級的班級參與。此部分共發出 357 份問卷，研究者於問卷回收後檢查每份問卷是否為可用樣本，其中漏答題數超過一半或是從頭到尾所有問項皆填答同一答案的樣本，研究者皆將其判定為無效問卷，共有 11 份，因此有效樣本數為 346 份（96.92%）。

另外，因過去研究顯示，參與志願服務的青少年約 12%（馮燕等，2005），為了增加有志願服務經驗的樣本數，研究者立意抽樣選擇服務性社團成員參與本研究，最終共抽取 6 間學校，包含 11 個服務性社團。此參與服務性社團的學生樣本共回收 248 份，經研究者檢查後，其中 8 份因未填答題項超過一半而列為無效問卷，因此有效樣本數為 240 份（有效百分比 96.77%）。

欲控制抽樣誤差的程度（母群體參數與樣本統計量間的差異），因而依照本研究母體量超過十萬人，在±5%抽樣誤差中樣本數應達 384（吳明隆，2008）。本研究最終有效研究樣本共 586 份，樣本數量充足。

## 二、樣本背景資料

本研究整體 586 份樣本中，就讀高中的學生較多，共有 311 份（53.1%），高職 275 份（46.9%）。而其中，一年級學生的樣本最多，佔 305 人（52%）、二年級學生有 259 人（44.2%），而三年級學生因課業繁忙學校不易安排學生參與研究且三年級已無社團活動，因此僅收得 22 份樣本（3.8%）。而性別的部分女性略多佔 57%，另外在宗教信仰部分無宗教信仰的人數較多，有 373 人（63.7%），而有宗教信仰的學生共 213 人（36.3%），其中信仰佛教有 75 人（35.2%）、道教 43 人（20.2%）、基督教 70 人（32.9%）、天主教 3 人（1.4%），另外其他信仰 1 人，且有 12 人（5.6%）的宗教信仰同時包含佛教與道教，而有 9 人未說明其宗教信仰類別。

表 3-3-1、樣本背景資料分布情形 (n=586)

變項／次數 (%)	變項內容				
學校性質	高中	高職			
	311 (53.1)	275	(46.9)		
性別	女	男			
	334 (57)	252	(43)		
宗教信仰	有	無			
	213 (36.3)	373	(63.7)		
年級	一年級	二年級	三年級		
	305 (52)	259 (44.2)	22	(3.8)	
宗教信仰種類	佛教	道教	基督教	天主教	佛教&道教
	75 (35.2)	43 (20.2)	70 (32.9)	3 (1.4)	12 (5.6)

#### 第四節 變項與研究工具

本研究測量變項的研究工具，大多引用國內外學者發展的測量工具，具有良好信、效度，而國外學者發展的測量工具也已翻譯成中文，並已於國內進行施測，經本土資料驗證為良好的測量工具，皆適合台灣青少年填寫，以下分述各變項與其量表內容以及信效度。

##### 一、個人背景變項

###### (一) 性別

分為男、女。

###### (二) 年級

分為一年級、二年級、三年級。

###### (三) 宗教信仰虔誠度

詢問個人宗教活動的投入程度，由非常不投入至非常投入分成五個尺度，分別與 1-5 分，分數越高代表信仰虔誠度越高。而無宗教信仰者表示完全無投入宗教活動，因此將其歸類為完全無投入，予以 0 分計算。

###### (四) 宗教組織舉辦志願服務相關活動

詢問有宗教信仰的受試者，其目前參與的宗教組織舉辦志願服務相關活動的

狀況，以舉辦相關活動的頻率加以測量，由從未如此至總是如此分成五個尺度，以 Likert 五點尺度計分，予以 0-4 分。

## 二、家庭因素

### (一) 家人志願服務經驗

直接詢問填答者的家人中有、無人從事志願服務，並以開放式請受試者填寫誰曾參與志願服務。

### (二) 家人支持程度

以五個題項進行測量，以兩種社會支持—工具性支持與情感性支持為基礎 (Colvin, Cullen, & Thomas, 2002)，設計五個題項測量家人對青少年志願服務參與的支持程度。工具性支持包含直接帶領青少年一同參與、協助連結服務管道、提供相關資訊三個題項，情感性支持則包含鼓勵參與與支持參與兩個題項，皆以 Likert 五點尺度計分，包含從未如此、偶爾如此、有時如此、經常如此、總是如此，分別予 0-4 分，總分 0-20 分，分數越高代表家人支持青少年參與志願服務的程度越高。此量表一致性信度 Cronbach's  $\alpha = .88$ ，具良好信度。

## 三、學校因素

### (一) 同儕志願服務經驗

以一個題項詢問，「同學中你知道有從事志願服務的有多少人」，青少年知道同學從事志願服務的人數越高表示其生活周遭同儕志願服務經驗較多。而經預試後發現受試者多填答一大概的數字，也有受試者表示不太好計算，且此變項非欲了解確切的數字而僅需了解程度多寡，因此正式施測問卷提供五個選項，包含 0 人、1-3 人、4-6 人、7-9 人、10 以上，給予各選項 0-4 分以利進行統計分析。雖此變項為順序尺度，但因研究主要為了解人數的多寡程度，因此此轉換不會造成太大的誤差。

### (二) 同儕支持程度

與家人支持程度相同，僅將文字做些微調整以較符合同儕支持的狀況，量表信度 Cronbach's  $\alpha = .96$ 。

### (三) 學校支持程度

以四個題項詢問，包含工具性支持兩題項(連結服務管道、提供服務資訊)，與情感性支持兩題項(鼓勵、支持參與)，皆以皆以 Likert 五點尺度計分，包含從未如此、偶爾如此、有時如此、經常如此、總是如此，分別予 0-4 分，總分 0-16 分，分數越高代表學校支持青少年參與志願服務的程度越高，整體量表 Cronbach's  $\alpha = .95$ 。

### (四) 學業表現

分為主觀與客觀兩面向，以更精確了解青少年學業表現狀況，兩面向各以一個題項測量，主觀為對自己學業表現的滿意度，客觀為與他人比較的學業表現。兩題項皆以 Likert 五等尺度計分，主觀滿意度從非常不滿意至非常滿意分別予以 1-5 分，客觀比較表現則從差很多到好很多別予以 1-5 分。

## 四、個人志願服務與服務學習經驗

### (一) 服務訓練課程

詢問青少年於服務過程中參與任何相關的訓練課程，分有、無，此為了解目前相關服務單位提供志工相關訓練課程的狀況。

### (二) 服務單位督導狀況

以兩個題項代表服務單位提供的督導程度，包含 1.專業人員協助解決志工服務中遇到的問題與困惑，2.專業人員與志工討論、檢討服務狀況。以 Likert 五點尺度計分，包含從未如此、偶爾如此、有時如此、經常如此、總是如此，分別予 0-4 分，分數越高代表服務機構對志工的督導程度越高，總分為 0-8 分。

### (三) 志願服務動機

了解有志願服務經驗的青少年其一開始投入志願服務活動的動機，主要欲探究學校強制規定的服務是否會影響青少年從事志願服務，分為兩個選項—完全是自己願意參與服務、一開始因為學校規定，後來才自願參加。

### (四) 志願服務類型

本研究以 Metz et al. (2003)的分類標準，欲將青少年從事志願服務的類型分

社會性服務與標準性服務。但若以開放式方式的問項請青少年描述其從事志願服務主要的服務內容較為困難，因此研究者先就過去文獻結果分出四種青少年較常從事的志願服務內容，並且詳細舉例說明以利受試者選取答案，同時也提供「其他」選項讓認為以上四項皆不符合的受試者自行填答。而研究者於資料分析時再將其分為原本訂定的兩個類別。

表 3-4-1、服務類型

類型	服務內容
社會性	1.直接接觸服務對象（如課輔弱勢兒童、訪視獨居老人、照顧流浪動物） 2.參與討論相關社會議題（如討論社區發展問題、社會貧窮狀況）
標準性	3.協助處理行政事務（如對發票、文書處理、書籍整理） 4.協助該服務單位活動籌辦（如製作活動道具、場地佈置、路線與流程指引、募發票）

#### （五） 志願服務參與程度

本研究欲測量青少年志願服務的參與程度，選擇吳坤良（2006）針對社教志工參與程度編製的參與程度量表為研究工具，再將題項中的「社教志工」一詞改成志願服務，並將詞句修改順暢，以符合本研究的研究對象。其量表內容共有九個題項，主要即針對個人投入於志願服務的資源多寡（包含時間、行為與思想）進行測量。題項以 Likert 五點尺度計分，非常不同意、不同意、普通、同意、非常同意五個等級，分別為 1 至 5 分計分，總分的範圍在 5 至 45 分之間，分數越高表示參與程度越高。

此量表具有良好的信度 Cronbach's  $\alpha = .89$ ，效度的部分，經因素分析的結果顯示所有題項皆屬同一個因素，與原量表編制時構念相符，而其各個因素的累積解釋變異量達 54.39%。另外，郭玫君（2007）針對慈青大專志工參與程度的研究沿用吳坤良（2006）的量表，其信度檢測 Cronbach's  $\alpha = .92$ ，因素分析結果也同樣顯示可抽出一個與原量表編制時構念相符的因素，因素可解釋整體的變異量達 62.79%。顯示此量表具有良好信、效度。而本研究的信度檢測 Cronbach's  $\alpha$

= .90。

## 五、自尊

本研究以 Rosenberg 的自尊量表來測量青少年自尊程度，Rosenberg 題目數較少、作答簡便，因此十分容易施測、計分與解釋，被翻譯成 28 種語言於 53 個國家中被施測過，且此量表一開始即發展為適用於青少年因此選用此量表（鄭伊真，2011）。此量表包含五題正向題與五題負向題，將正、負題項安排於量表中交替出現，降低受測者對題目出現一致性傾向反應的機率。

Rosenberg (1986, p.291)指出此量表具有.72 的可測係數（coefficient of scalability）與.92 的再測係數（coefficient of reproducibility），表示能測量一種基本的態度，且能良好的應用至其他受試者。量表的效度，Greenberger, Chen, Dmitrieva, & Farruggia(2003)以 741 位大學生為樣本，因素分析結果顯示本量表可區分為兩個因素，符合 Rosenberg 發展量表的因素結構。在校標關聯效度方面，該研究顯示此量表與父母溫暖、樂觀、生活滿意度具有顯著的正相關，而與憂鬱情緒為顯著的負相關性，符合理論的假設，顯示此量表在效度上是值得信賴的。

中文版量表較主要的問題為第八題無法翻譯出英文版本的假設語氣，因而信、效度較不佳，鄭伊真(2011)再次進行修訂後，對 692 位國二學生施測，Cronbach's  $\alpha = .84$ ，但仍然發現第八題呈現不穩定的狀況，因此本研究決定使用鄭伊真(2011)修訂版本但刪除第八題，而本研究樣本的 Cronbach's  $\alpha = .89$ ，有良好的信度。其因素分析顯示萃取出兩個因素，正向題皆落在一個因素上，負向題則落在另一因素上，與原量表相同。本研究使用六點尺度計分，因文獻顯示六點尺度獲得良好的信度且可增加分數的變異情形，包含幾乎完全不符合、很小部分符合、小部分符合、大部分符合、絕大部分符合、幾乎完全符合，分別為 1-6 分，反向題相反計分，總分介於 9 至 54 分，分數越高表示青少年自尊程度越高。

## 六、人際關係

本研究欲探究志願服務對其青少年人際互動的影響，因此對其人際關係未限定其對象，許多關於青少年人際關係的量表特別針對同儕或家人不適用於本研究，

另外，某些量表主要在目的為將個人人際行為分類，也非本研究目的。因此選擇鄭宇彰（2003）測量國中生人際互動模式的量表，內容主要在了解個人與他人互動是否主動、輕鬆以及是否具有信任與欣賞他人的能力，與本研究欲探究青少年與他人互動的態度、感受與應對行為相符。

此量表共有 20 題，經 303 位國中學中施測後進行斜交因素分析，萃取出二個因素，分別命名為「主動積極」及「信任欣賞」，所有題目的因素負荷量皆在 .41 以上。信度的部分得主動積極因素 Cronbach's  $\alpha = .87$ ，信任欣賞因素 Cronbach's  $\alpha = .82$ ，其折半信度也良好，顯示此量表有不錯的內部一致性信度。陳盈旬（2008）使用此量表對 361 位國中生進行施測，信度部分，整體 Cronbach's  $\alpha = .88$ ，主動積極分量表 Cronbach's  $\alpha = .84$ ，信任欣賞分量表 Cronbach's  $\alpha = .78$ 。此量表以 Likert 五點尺度計分，為非常不同意、不同意、普通、同意、非常同意，予以 1-5 分，總量表為 20 至 100 分，得分越高表示人際關係狀況越好。而本研究樣本整體 Cronbach's  $\alpha = .91$ ，主動積極分量表 Cronbach's  $\alpha = .89$ ，信任欣賞分量表 Cronbach's  $\alpha = .83$ ，具良好信度。效度則經陳盈旬（2008）進行驗證性效度分析，t 值均達顯著，題項因素負荷多在 .42 以上，且原量表經專家審閱，故具專家效度，此量表信、效度良好。

## 七、公民意識

本研究選擇國內學者蕭揚基（2000b）對中部地區高中生公民意識研究中使用的公民態度量表，其中包含了本研究欲探究青少年公民意識的四個層面，包含公民責任認知、對社會的關懷、對時事的關心、公共事務的參與。其量表參酌國內外公民意識文獻資料，並擷取其他量表示測過的題項，且加入其本身對公民意識的體驗以及國內社會實際現況編製而成。

此量表內容共有 20 題，有四個分量表，公共事務（6 題）、社會關懷（6 題）、社會責任（5 題）、時事關心（3 題）。總量表的信度 Cronbach's  $\alpha = .85$ ，具有良好的內部一致性信度，而各分量表的 Cronbach's  $\alpha$  依序為 0.65、0.66、0.70、0.67，皆在可接受的範圍。而其效度部分以內容效度為主，蕭揚基（2000b）表示其量

表問卷題目擬定過程，為先參考國內外已使用過或經專家學者研製的工具量表，接著，與國內研究相關主題之學者討論後，形成本研究工具初稿，再請四位學者對此量表初稿加以審查，進行修改和補充，又請二位高中公民教師確定問卷內容的適切性。最後進行預試工作，預試所獲得的資料經決斷值檢核後（決斷值低於 3.0 者則進行刪除或修改），形成正式問卷，具內容效度。而本研究樣本於此總量表上得 Cronbach's  $\alpha=.89$  的一致性信度，各分量表的 Cronbach's  $\alpha$  則為公共事務的參與 (.70)、對社會的關懷 (.78)、社會責任認知 (.77)、對時事的關心 (.68)，皆在可接受的範圍內，顯示次量表信度良好。

此量表以 Likert 五點尺度計分，包含非常不同意、不同意、普通、同意、非常同意，分別予以 1-5 分，反向題經適當處理後，量表總分數為 20-100 分，分數越高表示青少年具備較佳的公民意識。

## 第五節 資料蒐集方式

本研究最終的抽樣單位為班級，另外立意抽樣了服務性社團，最適合的資料蒐集方式為調查研究中集體施測填寫匿名問卷以蒐集資料，施測配合學校的課堂作息，以不打擾學生正常作息為主。集體填寫問卷有省時、省錢、回收率高等優點，且較能在短時間內蒐集大量的資料，若能有學校、機構組織等較強有力的行政系統協助集合研究對象，則非常適合用此方式（簡春安、鄒平儀，2004）。另外，因匿名且自行填答，可讓受訪者較不容易認為隱私被侵犯，且有些問題若以面訪方式進行，可能使受訪者回答社會偏好的答案或有所顧忌而不願回答，造成研究信、效度問題（陳毓文，2004）。

集體填寫問卷有上述的優點，但也有其限制，因無法個別與受試者說明問題內容，可能造成某些受試者對問卷內容不了解而拒絕回答或隨意填答。因此問卷的內容設計上要求簡短、清晰易懂，且在施測前說明清楚注意事項，且同時強調若受訪者對問卷內容有任何困惑或不懂隨時可詢問研究者，才不會讓青少年因誤解或不耐煩使資料無法反映真實狀況。因此研究者大多親自前往班級施測，若由

學校老師代為發放時，也會給予問卷指導語以利老師告知學生注意事項。而本研究為了使檢視研究問卷在用字上是否精確、題項問法是否明確，乃先進行預先施測（pilot testing）以確保正式施測的資料品質。因本研究問卷中的測量工具大多已經許多人使用，並具有良好的信校度，因此預先施測主要僅為了確保問卷的用字、具表面效度題項的問法以及編排的合適性，而不對預試結果作統計上的分析與題目的刪減。

預試樣本為由研究者透過個人關係，取得台北市及新北市之高中與高職學生共八名，其中有兩位高一女生，高二女生、高一男生、高二男生各一位，而高職一女生、高職二女生、高職男生也各一位。研究者請受試者說明對問卷內容是否有疑義以及可提出建議，並同時請他們說明問卷填答所花的時間，以利研究者進行正式施測的時間估計。在回收預試樣本後，研究者參考受試者提出的疑義以及建議對問卷作了以下修正：1. 於量表中反向題的否定字詞下畫線強調，以利受試者閱讀；2. 同儕志願服務經驗改為選項方式（已於上一節研究工具中說明）；3. 將非常不同意至非常同意的五點尺度用字更改為學生較習慣的敘述方式。另外，統計所有人填寫問卷的時間，預估問卷填寫時間為 10-15 分鐘。

本研究正式施測的時間從民國 101 年 3 月 21 日至 4 月 24 日，隨機抽樣的部分在與學校進行聯繫並且學校同意參與本研究後，由研究者親自前往各班級進行說明與集體施測。但在聯繫的過程中，有一間學校學務主任表達願意協助本研究，但考量班級老師的方便希望能代為發放問卷，因此研究者將研究問卷郵寄至該校時，同時附上問卷指導語（附錄二），請老師於施測前說明研究注意事項，以確保施測一致性，且隨時與主任保持連繫以掌握資料蒐集情況。而有學校要求研究者出具系上正式文件說明研究內容與需求，因此也請系上發送公文協助進行研究。

而服務性社團的部分共，有兩所學校的學務主任表示因各社團活動時間不同，若研究者要親自發放問卷必須跑許多趟，因此建議由該社團指導老師代為發放問卷，因此此所學校的服務性社團由研究者將問卷交給學校時同樣也附上問卷指導

語，另外有兩個學校經與學務主任聯繫後，由研究者於社團活動課時至學校親自說明與發放問卷。而另兩間學校經與學務處老師聯繫說明後，老師表示直接聯繫社團負責同學即可，因此研究者即直接與社團同學聯繫，並於其較方便的時間，如午休與社團課時間前往發放問卷。

## 第六節 資料分析方法

所有資料都蒐集完後，問卷資料均先經由過錄編碼(coding)程序處理，再將資料輸入電腦軟體中，接著進行檢誤以確保輸入資料的正確性及完整性。本研究採用統計軟體 SPSS(Statistical Package for the Social Science)處理量表的信效度檢測、資料的描述統計以及推論統計分析。

資料分析方法主要分成描述統計與推論統計，描述統計為描述變項的特質，了解所有變項的集中與離散情況，並檢視其分配狀態是否為常態。推論統計則為進行假設驗證，藉由分析樣本，考驗研究假設是否成立並可推論至母體，統計方法的選用則配合各個變項的測量尺度，以進行個變項間的分析。本研究運用到的統計分析方法如下：

### 一、次數分配、百分比、平均數、標準差

此為最基本的描述統計量，次數分配與百分比用在類別或等級尺度變項，可呈現樣本在問題選項上的分布情況，平均數與標準差用在等距或比率尺度變項，可顯示樣本得分集中與離散趨勢。

### 二、卡方檢定

當兩變項皆為類別或等級尺度變項時，要分析兩變項的關係即須用此方式，本研究在分析性別、家人志願服務經驗、有無宗教信仰與是否從事志願服務的相關性時使用。

### 三、獨立樣本 $t$ 檢定

獨立樣本  $t$  檢定為檢視兩獨立樣本平均數的差異，本研究分析性別、父母志願服務經驗、有無宗教信仰在志願服務參與程度上有無差異，以及性別、志願服

務類型在自尊、人際關係與公民意識上有無差異時使用。

#### 四、單因子變異數分析

變項多於兩個類別時，使用  $F$  檢定檢測各組之間其變項的平均數差異是否達顯著，若達顯著差異，再使用事後  $t$  檢定找出各組間的不同。本研究分析無參與、因規定、自願性參與、因規定與自願皆有四種群體在自尊、人際關係與公民意識上有無差異。

#### 五、皮爾森相關係數分析 (Pearson' r correlation coefficient)

皮爾森相關分析可檢視兩等距或比率尺度變項之間的關係，包含方向與強度，關係的方向指的是兩變項的關係是正相關或是負相關，關係的強度則從完全不相關( $r = 0$ )到完全相關( $r = 1$  or  $-1$ )，當兩個完全不相關時表示關係強度最小，當變項程完全相關時相關強度最強。本研究多數變項為等距或比率尺度，皆用此法分析兩變項的關係。

#### 六、多元邏輯斯蒂迴歸分析 (multivariate logistic regression analysis)

與多元迴歸同樣為多變項分析方法，其差異在於當依變項為二分類別變項時使用，因此可分析在控制的情況下，控制變項—性別以及家庭、學校與宗教體系中各自變項解釋青少年參與志願服務的可能性。

#### 七、多元迴歸分析

本研究以志願服務參與程度為依變項，以了解在控制的情況下，家庭、學校、宗教以及服務環境體系中各自變項對依變項的是否有解釋力，並且檢視多元迴歸式的整體解釋力，以瞭解影響青少年志願服務參與程度的因素。

### 第七節 研究倫理

本研究的調查工具為問卷，以匿名填答的團體施測方式進行，較能保護受試者隱私，且本研究並未涉及敏感性的議題，對受試者造成心理傷害的可能性較低，但研究倫理議題仍須謹慎處理，參考簡春安、鄒平儀 (2004) 中社會工作研究倫理考量，提出以下為三項處理方式：

## 一、告知後同意

告知後同意為研究對象決定是否同意參與研究前，研究者必須詳實地向研究對象說明研究目的、參與研究花費的時間、資料使用與後續處理方式以及其他可能產生的負擔，之後才讓研究對象思考決定是否同意，參與者表示同意後研究者才可進行資料蒐集。因此，研究者於徵詢學校是否願意參與研究時，就會充分告知研究簡要內容並附上問卷供審查，接著尊重學校對於是否願意參與研究的決定，若學校未能配合時也主動表達感謝。

當學校同意協助研究進行後，研究者於在集體施測前將以一致的指導語向受訪學生簡略說明研究者的身分、此研究的目的以及問卷內容等資訊，並告知受訪同學若不願意參與研究，或填寫過程中改變心意，均尊重其意願，不勉強參與研究。

## 二、匿名與保密

本研究以匿名問卷集體施測，研究者會向研究對象說明匿名問卷的涵意，並提醒同學不需要寫下姓名、座號等個人資料，每份問卷上也沒有特殊的記號可辨別受訪者的身分，資料蒐集後無法指認該資料為何人填寫，受訪者可以安心填答。此外，也說明受訪學生填寫的問卷僅供本研究使用，不會外流或移作他用，並且於研究完成後將資料銷毀。

## 三、研究成果回饋

本研究目的在了解青少年參與志願服務的相關社會環境因素，以及志願服務與青少年自尊、人際關係、公民意識發展的相關性，此研究結果可供學校及相關青少年服務單位參考。

## 第四章 研究結果

本研究以量化方法進行資料分析，於本章中呈現所有分析結果，首先研究者由研究架構中各單變項的描述統計分析結果開始呈現，然後逐一以適當的統計方法進行兩個變項間的相關檢測，最後進行多變項分析，包含多元迴歸分析以及多元邏輯斯蒂分析方法。

### 第一節 描述性統計

本節先描述樣本中青少年參與學校強制規定服務學習和參與志願服務者之服務概況，以及志願服務參與程度。接著分別描述家庭（家人志願服務經驗與支持程度）、學校（學業表現、同儕志願服務經驗與支持程度、學校支持程度）、宗教（宗教信仰虔誠度）與服務環境（服務單位督導程度）因素中各變項的屬性及其特質，最後描述樣本自尊、人際關係、公民意識三個依變項的分佈狀況。

#### 一、參與學校規定之服務學習與參與志願服務者的服務概況

本研究樣本中，學校有規定學生參與服務學習達 61.4% (n=360)，因本研究對象為台北市及新北市的高中職學生，其中台北市教育局有頒布服務學習實施要點，說明高中職學生必須從事一定時數的服務學習，因此整體樣本中學生有從事學校規定之服務學習的比例頗高。而若將台北市及新北市樣本分開整理，台北市有將近八成（76.9%）的學生表示學校有規定要參與服務學習，而新北市僅一成多（12.8%）的學生表示學校有規定。但除了縣市差異，研究者也發現各個學校對於學生服務的規定差異大，有學校將此做為學生下學期註冊的前提要件，但大多僅影響學生的操行成績，因此也有部分學生表示不從事服務也沒差。另研究者也發現某些學校雖然有規定學生參與服務學習，但許多學生表示並不知道學校的規定或是對規定不太清楚，因此也就未參與，且學生也表示對其就學沒有影響，顯示許多學校也未將服務學習視為學生必要從事的活動。

而其中學校規定學生必須從事服務的時數分布狀況，約七成（70.8%）學生

表示學校規定一個學期必須從事 8 小時公共服務，而有兩成多（22.7%）的學校規定一個學期 4 小時，2 小時的則占 3.4%，資料中還得到幾個相差甚遠的零散時數，研究者認為其應為學生對學校規定不清楚或對題目誤解（寫成所有學期的加總時數）而產生的差異。經研究者直接查詢各個學校的規定後發現，台北市的學校大多參照教育局的規定，要求學生一個學期從事 8 小時服務（有學校規定學期中 4 小時、寒暑假也分別 4 小時，因此研究者獲得的資料有兩成多學生表示一個學期 4 小時），若無完成此規定，學校會利用寒暑假的時間帶學生一起進行學校內或外面的公共服務，若學生最後仍未能符合學校規定，可能會有懲罰或扣操性成績。而新北市的學校因地方政府未針對服務學習提出要點或規定，因此學校多是鼓勵學生從事服務，非強制性。

本研究樣本中，有志願服務經驗者則共有 327 人（55.8%），若區辨隨機抽樣樣本以及立意抽樣樣本，顯示隨機抽樣樣本中，有志願服務經驗占 39.3%，而立意抽樣服務性社團的樣本中，有志願服務經驗者則占 79.6%。而針對整體有志願服務經驗的學生了解其從事志願服務之動機，結果顯示一開始即為自願性參與服務的學生占 66.4%（n=217），而表示一開始因學校規定從事服務，後才開始自願性參與服務者則占 33.6%（n=110），此顯示學校規定的服務學習也使得某部分學生對服務開始感到興趣而開始自願性參與。研究者進一步了解隨機抽樣樣本與立意抽樣樣本中，有志願服務經驗者的參與動機有無差異。結果顯示，隨機抽樣中有志願服務經驗者，55.9% 為一開始就自願參加，而有 44.1% 的人一開始為因學校規定後來才自願從事服務。立意抽樣樣本（服務性社團）中則有 73.8% 的學生為一開始就自願參與服務，僅 26.2% 一開始因學校規定。此結果說明若非參與服務性社團，學校規定的服務學習是青少年接觸服務、踏入志願服務的重要媒介。

過去研究顯示目前台灣青少年有志願服務經驗的比例約 12%，本研究有志願服務經驗的比例較高。可能原因有：1. 本研究欲了解參與志願服務對青少年志工造成的影響，因此刻意抽取學校中服務性社團成員參與本研究，以增加有志願服務經驗的樣本，使本研究樣本有志願服務經驗者的比例較高。2. 研究對象為

台北市與新北市高中職學生，志願服務參與管道較多、資訊較充足，也反應在隨機抽樣樣本中，有志願服務經驗的比例較過去研究高。3. 由研究者進一步對青少年志願服務動機進行分析可發現，隨機抽樣樣本中，有四成五的青少年一開始因學校規定，之後才又自願性參與服務，表示近幾年對青少年服務學習的推動與重視，讓青少年因學校規定開始接觸服務的機會增加，也間接增加其投入志願服務的可能性。

關於服務過程中參與相關訓練課程的部分，因學校規定參與服務學習的過程中，有參與訓練課程的人數有 121 人（33.6%），而大多數學生則不曾參與任何訓練課程，占 66.4%（n=239），顯示對於學生從事服務的訓練課程仍不足。參與志願服務的青少年於服務過程中，有參與訓練課程的人數有 144 人（44%），相較於參與服務學習者其參與訓練課程的比例高（詳見表 4-1-1）。

表 4-1-1、動機及訓練課程參與狀況

變項		次數	百分比
志願服務動機	一開始即自願參與	217	66.4%
	一開始因規定，後自願	110	33.6%
訓練課程（參與服務學習者）	有	121	33.6%
	無	239	66.4%
訓練課程（參與志願服務者）	有	144	44%
	無	183	56%

關於青少年們從事服務的內涵部分，首先檢視參與服務學習者，其中最多人從事的服務內容為協助處理行政事務，達半數（54.4%）的學生表示其服務內容包含此類，而有超過四成（44.4%）的學生表示其服務有協助服務單位籌辦活動，直接接觸服務對象的服務也有接近四成（37.7%）的學生從事，而其服務為參與討論社會議題則較少，僅不到一成。另外，研究者原先未將校內事務選項列於問卷上，但經整理資料的過程中發現選擇「其他」選項的人幾乎皆填寫參與校內交通隊或糾察隊，以及校內相關社團（例如合唱團）。經研究者了解後得知學校將參與這些活動認列為公共服務，而因人數不少且若列於其他選項將失去解釋意義，

故研究者於結果分析將其獨立出來，約有 7.5%的學生從事此類服務（詳見表 4-1-2）。

接著檢視參與志願服務的青少年中，其最多人從事的服務內容為直接接觸服務對象的服務（58.1%），其次為協助服務單位籌辦活動（49.5%），協助處理行政事務也約有四成（41%），參與討論相關社會議題則有 13.8%。與因學校規定從事服務的學生，主要差異為直接接觸服務對象的比例高出許多（58.1% v.s. 37.7%），而協助處理行政事務的比例則較少，另外討論相關社會議題的比例也約多出一倍（13.8% v.s. 7.5%）（詳見表 4-1-2）。

表 4-1-2、服務學習者與志願服務者服務內容分佈狀況

服務內容 / 次數 (%)	服務學習	志願服務
✧ 直接接觸服務對象（如課輔弱勢兒童、訪視獨居老人、照顧流浪動物）	136 (37.8)	190(58.1)
✧ 參與討論相關社會議題（如討論社區發展問題、社會貧窮狀況）	35 (9.7)	45 (13.8)
✧ 協助處理行政事務（如對發票、文書處理、書籍整理）	196 (54.4)	134 (41)
✧ 協助該服務單位活動籌辦（如製作活動道具、場地佈置、路線與流程指引、募發票）	160 (44.4)	162(49.5)
✧ 校內事務（打掃環境、交通隊、糾察隊與特定社團抵免）	27 (7.5)	0 (0)

註：為複選題，故百分比加總大於 100。

## 二、志願服務參與程度

本研究以九個題項來測量青少年志願服務參與程度，此變項僅有志願服務經驗者填答，因此有效樣本數為 327。參與程度平均分數為 28.14（標準差=5.67），最高分 44 分、最低分 9 分。

由表 4-1-3 可看出整個量表中，在希望能在志願服務中發揮自己的專才之題項，表示同意與非常同意占了將近六成（58.7%），不同意與非常不同意僅占 7.8%，顯示大多數青少年投入於志願服務時十分期待可以發揮自己的專長，也可說希望可學以致用。在兩題項—經常參與相關活動、即使有其他事情仍會想辦法參加志願活動中顯示，非常不同意與不同意分別占 18.9%與 28.2%，同意與非常

同意則占三成，而有 39.4%的青少年表示志願服務非其課餘最常投入的活動，認為其為最常投入的活動者僅 13.7%，表示志願服務對大多數青少年來說參與機會仍不多。

有 21.4%的青少年表示有經常參與規劃設計志願服務活動，也有 19.2%的人表示會提供自己的意見給主辦單位，顯示有兩成左右的青少年主動積極協助主辦單位設計活動，也表示服務單位願意給予青少年機會，此在青少年族群中為很不錯的現象。而有八成（82.8%，普通以上）的人表示志願服務活動的好壞與自己的表現有關，此顯示大多數青少年對志願服務活動有責任感。

表 4-1-3、志願服務參與程度各題項百分比分佈狀況（n=327）

題項 / %	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1、我經常參與志願服務相關活動	2.1	16.8	50.2	26.0	4.9
2、即使有其他事情，我也會想辦法參加志願活動	3.1	25.1	44.6	23.2	13.4
3、我希望能在志願服務中發揮我的專才	0.9	6.7	33.3	45.3	13.8
4、只要是志願服務的活動，我都喜歡參加	1.2	11.6	52.3	28.4	6.4
5、我經常參與規劃設計志願服務活動	3.4	25.1	50.2	17.4	4.0
6、我喜歡和別人分享志願服務的經驗或心得	1.8	14.7	41.3	34.3	8.0
7、志願服務為我課餘最常投入的活動	6.4	33.0	46.8	11.6	2.1
8、參加志願服務時，我會提供意見給主辦單位參考	6.1	24.8	49.8	17.4	1.8
9、志願服務活動的好壞，我覺得跟我的表現有關	2.8	14.4	42.2	33.0	7.6

### 三、家庭因素

#### （一）家人志願服務經驗

此題項有效樣本為 577 份，有 9 份問卷此題項未填答，研究者此題項未給予「不知道」的選項可能為產生遺漏值的原因。其中家人有志願服務經驗的青少年共 129 人（22.4%），比例不高，而無任何家人擔任志工者則有 448 人（77.6%）。

#### （二）家人支持程度

本研究以五個題項測量家人對青少年從事志願服務的支持程度，其中工具性支持共三個題項（題項 2、3、4），情感性支持兩個題項（題項 1、5）。表 4-1-4 顯示工具性支持的三個題項皆有半數表示家人未曾提供該支持，工具性支持的狀況偏低。而情感性支持的兩個題項則較佳，鼓勵青少年參與志願服務有半數其支持狀況在平均之上（50.6%，有時如此以上），而支持參與則有六成（61.9%）在平均之上，顯示情感性支持狀況不錯。工具性支持平均分數為 2.84（s=2.84），由於標準差較高，因此進一步檢視中位數，結果得中位數為 1，與平均數有一段差距，因此此處或許使用中位數代表較適當。情感性支持的部分平均分數則為 3.6（s=2.47），中位數為 4，很接近平均數。而從整體家人支持來看，平均數為 6.05（s=4.73），此標準差也較高，因此檢視中位數，發現中位數為 5，與平均數有落差，因此列出中位數以供參考。

表 4-1-4、家人支持程度各題項分布狀況（n=586）

題項 / %	從未 如此	偶爾 如此	有時 如此	經常 如此	總是 如此
2.你的家人會帶你一同參與志願服務	52.2	24.7	16.2	4.9	1.9
3.你的家人協助你尋找、連結志願服務的管道	52.2	23.7	16.4	6.0	1.7
4.你的家人提供你志願服務相關資訊	50.3	25.8	15.7	6.0	2.2
1.你的家人鼓勵你去從事志願服務	25.1	24.4	25.3	17.1	8.2
5.你的家人支持你參與志願服務	18.9	19.1	23.2	18.9	19.8

#### 四、學校因素

##### （一）學業表現

一為個人主觀對自己學業表現的滿意度，另一為與他人比較學業表現。表 4-1-5 顯示兩個題項分布狀況，有五成的青少年對自己的學業滿意程度表示普通，而對自己學業表現非常不滿意與不滿意者占將近四成（38.5%），表示對自己學業滿意與非常滿意的比例僅一成。與同學相比的學業表現，認為差不多的學生有 29.3%，好一點與好很多占 23.2%，差一點以及差很多則占將近一半（47.6%），兩個題項皆顯示有約四到五成的青少年認為自己的學業表現不佳。但兩選項仍有

差異，主觀滿意度較中間傾向，大多數人表示普通，而非常不滿意與非常滿意兩個極端占的比例皆低，而與同學相比的選項則顯示差一點、差不多到好一點的分布數量較平均，差很多的選項也有將近兩成的青少年選填，此為主觀滿意度與客觀表較題項的差異。

表 4-1-5、兩個學業表現面向分佈狀況 (n=580)

題項 / %	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意
你對自己的學業表現滿不滿意	7.1	31.4	51	10	0.5
	差很多	差一點	差不多	好一點	好很多
與同學相比，你的學業表現如何	19	28.6	29.3	21.6	1.6

### (二) 同儕志願服務經驗

此變項以個人知道其同學或朋友有從事志願服務的人數代表，0 人占 28.6% (n=163)、1-3 人 36% (n=205)、4-6 人 12.5% (n=71)、7-9 人 6.3% (n=36)、10 人以上有 16.3% (n=94)，三個人以下占了六成以上。而有 17 個遺漏值，此也可能為研究者未給予不知道的選項，導致某些受試者因不清楚而未填答造成遺漏值較多。

### (三) 同儕支持程度

此與家人支持程度的問項相同，同樣包含工具性與情感性支持，由表 4-1-6 可發現不論工具性支持或情感性支持，其次數分布狀況都差不多，皆有三至四成學生表示同儕未曾提供該支持，偶爾如此的選項則約占兩成五，有時如此以上也約占三到四成，其中僅題項 5 在「有時」程度以上的支持程度將近占 5 成(47.6%)。同儕工具性支持平均數為 3.65 (s=3.4)、情感性支持平均數為 2.81 (s=2.47)、整體同儕支持平均數為 6.47 (s=5.7)，三項標準差皆高，因此檢視其中位數，工具性支持中位數 3、情感性支持中位數 2、整體同儕支持中位數 5，此變項中位數可加以參考。

### (四) 學校支持程度

此變項同樣包含工具性（題項 2、3）與情感性支持（題項 1、4）兩面向，但工具性支持減少一題不適合學校支持的題項（帶領一同參與志願服務）。此變項四個題項次數分佈狀況相似，從未如此與偶爾如此約占一成多，而有時、經常、總是如此的選項則占了八至九成（詳見表 4-1-7）。學校工具性支持平均數為 5.18（s=2.06）、情感性支持平均數為 5.58（s=1.97）、整體學校支持平均數 10.75（s=3.87）。此結果說明學校支持的狀況很不錯，相較於家人支持與同儕支持高出許多，顯示學校體系為目前青少年志願服務很主要的社會支持來源。

表 4-1-6、同儕支持程度各題項分佈狀況（n=586）

題項 / %	從未 如此	偶爾 如此	有時 如此	經常 如此	總是 如此
2.你的同學或朋友會邀請你一同參與志願服務	31.1	25.9	23.4	13	6.7
3.你的同學或朋友會跟你一起尋找志願服務的管道	40.3	26.5	20	8.9	4.4
4.你的同學或朋友提供你志願服務相關資訊	39.6	24.2	20.8	10.9	4.4
1.你的同學或朋友鼓勵你去從事志願服務	36	25.8	19.3	12.3	6.7
5.你的同學或朋友支持你參與志願服務	29.5	22.9	23.2	13.1	11.3

表 4-1-7、學校支持程度各題項分佈狀況（n=586）

題項 / %	從未 如此	偶爾 如此	有時 如此	經常 如此	總是 如此
2.你的學校協助學生連結相關志願服務管道	4.3	10.9	29.9	34.0	21
3.你的學校提供學生志願服務相關資訊	3.2	10.1	30.5	34.3	21.8
1.你的學校鼓勵學生去從事志願服務	2.4	8.7	27.6	35.5	25.8
4.你的學校支持學生參與志願服務	2.7	7.2	23.9	35.8	30.4

## 五、宗教因素

### （一）信仰虔誠度

此為測量有宗教信仰的青少年其信仰虔誠度，有宗教信仰的青少年有 213 人（36.3%），但有 2 個遺漏值。而其中非常不投入僅 1.4%、不太投入占 28.4（n=60）、有點投入 30.8%（n=65）、還算投入 29.9%（n=63）、非常投入則占 9.5%（n=20）。

平均數為 3.17 (s=0.99)，顯示有宗教信仰的青少年其信仰虔誠度為中等程度。

而為了要了解整體青少年樣本的宗教信仰虔誠度，無宗教信仰的樣本必須納入一併分析，因無宗教信仰表示完全沒有投入宗教活動中，因此本研究將其歸為完全無投入的類別，再進行統計分析，結果完全無投入 63.9% (n=373)、非常不投入 0.5%、不太投入 10.3%、有點投入 11.1%、還算投入 10.8%、非常投入則占 3.4%，平均數為 1.15 (s=1.64)。

## (二) 宗教組織舉辦志願服務活動

此變項測量僅能由有宗教信仰的青少年獲得資訊，了解其信仰的宗教組織是否會舉辦志願服務相關活動，此變項有 9 個遺漏值，因此有效樣本數為 204。其中從未如此占 23% (n=47)、偶爾如此占 23.5% (n=48)、有時如此 23.5% (n=48)、經常如此 22.1% (n=45)、總是如此則占 7.8% (n=16)，平均數為 1.68 (s=1.26)。

## 六、服務環境因素—服務單位督導程度

服務環境為影響青少年從事服務活動的重要因素，本研究以協助學生於服務過程中解決遇到的問題與困惑，以及針對服務狀況與學生進行討論及反思兩個問題為問項。

參與服務學習的青少年中，接近七成 (69.1%) 的學生表示有時 (30.8%)、時常 (26.1%) 或總是 (12.2%) 可獲得問題解決的協助，偶爾獲得協助則占了 23.9%，僅有 6.9% 的學生表示從未獲得協助。而帶領討論反思的部分，其分佈狀況則為偶爾如此 (25%)、有時如此 (31.1%)、經常如此 (20.1%)、總是如此 (7.2%)，有 16.7% 的學生表示從未與工作人員進行檢討與反思 (如表 4-1-8)。此顯示服務單位的工作人員在協助學生解決困難的部分表現較佳，在與學生檢討或反思服務狀況的部分則較缺乏。整體督導程度的平均數為 3.89 (s=2.09)，顯示約為中等的督導程度。

而有志願服務經驗的青少年於服務時遇到問題或困難時，服務單位工作人員大多可給予協助，由表 4-1-8 可看出約達八成的青少年選填有時如此 (27.2%)、

經常如此（36.4%）以及總是如此（17.7%），從未如此僅有 2.4%，相較參與服務學習的樣本，從事志願服務的青少年在此部分狀況更好。而在討論反思服務狀況上有時如此以上占接近七成（67.2%），結果也較參與服務學習的青少年有更多機會與工作人員共同討論與檢討。整體督導狀況平均數為 4.64（s=2.04），顯示參與志願服務的青少年於服務過程中獲得中上程度的協助與檢討反思。

表 4-1-8、督導程度—參與志願服務者與參與服務學習

變項 / %		從未如此	偶爾如此	有時如此	經常如此	總是如此
<b>參與志願服務</b>	解決問題	2.4	16.2	27.2	36.4	17.7
	檢討反思	7.6	25.1	28.7	23.5	15
	整體狀況	平均數=4.64		標準差=2.04		
<b>參與服務學習</b>	解決問題	6.9	23.9	30.8	26.1	12.2
	檢討反思	16.7	25.0	31.1	20.0	7.2
	整體狀況	平均數=3.89		標準差=2.09		

## 七、自尊

此變項有包含九個題項，其中有四題反向題（2、5、6、8），將進行反向計分。結果顯示自尊平均分數為 35.49（標準差=7.21），最高分 54、最低分 11。由表 4-1-9 可看到各題項的百分比分佈狀況，結果顯示有超過六成（62.5%）的青少年認為大抵上對自己感到滿意(包含大部分符合以上)、同樣也有六成(60.1%)的人認為自己是有價值的、認為自己可以把事情做的與他人依樣好也有超過六成的比例（65.6%），且有七成（72.4%）以上的青少年對自己抱持正向態度。但同時青少年們有時也會覺得自己一無是處（67.7%），且有時候覺得自己沒有用（70.3%），或是覺得自己沒有太多值得自豪的地方（70.3%）。

## 八、人際關係

此變項包含 20 個題項，皆為正向題目，此研究樣本在此變項上的得分最高為 100、最低 32，平均分數為 72.94，標準差為 10.07。此量表包含了兩個因素，分別為「主動積極」與「信任欣賞」，表 4-1-10 可顯示在兩個層面以及整體量表

的分數上，皆為中高程度。

表 4-1-9、自尊量表各題項百分比分佈狀況 (n=586)

題項 / %	幾乎 完全 不符 合	很小 部分 符合	小部 分符 合	大部 分符 合	絕大 部分 符合	幾乎 完全 符合
1、整體來說，我對自己感到滿意	0.9	5.5	31.2	43.9	16.9	1.7
2、有時，我認為自己一無是處	6	23.5	38.2	20.6	8.9	2.7
3、我覺得自己有許多優點	2.2	10.4	42	31.9	10.8	2.7
4、我可以把事情做的像大多數人一樣好	1.7	6.8	25.8	42.8	18.4	4.4
5、我覺得自己沒有太多值得自豪的地方	6.7	21.8	36.9	23.2	8.9	2.6
6、我有時真的覺得自己沒有用	11.6	25.8	32.9	17.9	8.2	3.6
7、我覺得我是個有價值的人	1.4	7.0	31.6	32.2	18.3	9.6
8、總括來說，我傾向於認為自己是一個失敗者	26.8	32.1	25.1	10.1	4.4	1.5
9、我對我自己抱持著正向的態度	1.4	5.3	21	35	24.1	13.3

表 4-1-10、人際關係整體量表與兩個因素層面的統計量

量表因素層面	題數	最大值	最小值	平均數	標準差
主動積極 (1,4,5,9,10,15,16,17,18,19)	10	50	15	34.38	6.06
信任欣賞 (2,3,6,7,8,11,12,13,14,20)	10	50	17	38.55	4.94
整體人際關係	20	100	32	72.94	10.07

而各題項百分比分佈如表 4-1-11，在主動積極層面顯示有六成（59.6%）的青少年能在公共場合自在地與他人聊天談話、也有七成（70.4%）的人表示會主動的關心別人，但在團體中會主動介紹自己讓他人認識僅占 29.7%、也只有三成的人能自在地在人群中成對他人注意的焦點。另外第 19 個題項—在他人面前很少感到害羞、不好意思的題項因為問法為雙重否定，可能造成部分青少年填答錯誤，此為研究者在使用既有量表時未謹慎檢視的地方。

而在信任欣賞層面，有九成的青少年同意自己喜歡和朋友在一起相處的感覺（89.1%），加上表達普通的 10.2%，則幾乎所有人皆喜歡和朋友一起相處，此也顯示青少年對同儕的需求。有將近八成（79.6%）的人表示當他人能力較自己好

時會欣賞、佩服其才能，而和他人競賽失敗也會心服口服（60.2%）且多可心平氣和地與他人競賽（57.7%）。

表 4-1-11、人際關係各題項百分比分佈狀況（n=586）

題項 / %	非常 不同 同意	不同 意	普通	同意	非常 同意
1、我在公共場合能自在地與他人聊天、說話	1	6.1	33	38.1	21.5
2、我能夠相信別人	0.7	4.8	37.2	45.7	11.6
3、我能和他人維持長久的友誼關係	0.5	4.1	25.6	47.8	22
4、我能主動地和他人聯絡	1	7.5	36.5	41.8	13.1
5、我在團體中會主動介紹自己讓他人認識	3.4	21.8	45.1	22.5	7.2
6、我覺得我是真心喜愛他人的	0.5	1.2	29.7	47.4	21.2
7、當他人的能力比我好時，我會佩服、欣賞對方的 才能	0.5	0.9	20.8	56.8	21
8、當別人需要我幫忙時，我能主動地關心別人	0.2	1.2	23.9	52	22.7
9、在人群中我能自在地成為他人注意的焦點，而不 會覺得怪怪的	3.9	21.5	44.5	23.2	6.8
10、我在聚會裡，可以很快的和大夥打成一片	1.7	11.8	44.9	31.4	10.2
11、我能以心平氣和地態度與他人競賽(例如學業、 運動項目的競賽)	0	3.6	36.2	43.5	16.7
12、我喜歡和朋友在一起相處的感覺	0	0.7	10.2	38.6	50.5
13、和他人交談時，我能自在地看著對方說話	0.3	4.8	28.7	41.6	24.6
14、和他人競賽失敗時，我會心服口服	0.3	3.4	38.6	44.2	13.5
15、我會主動地關心別人	0.3	1.2	28.2	50.9	19.5
16、和他人談天時，我能主動地提出話題	0.9	8	36.5	41.1	13.5
17、在團體中，我能自在地表現出自己能夠說服、 影響他人的能力	1.4	11.6	46.2	30.9	9.9
18、我喜歡認識不同個性的人	0.5	2.6	31.7	44.7	20.5
19、在他人面前我很少感到害羞、不好意思	6.7	24.7	44.7	19.3	4.6
20、當朋友的能力比我好時，我會感到很光榮	0.7	4.1	40.8	42.5	11.9

## 九、公民意識

此變項包含 20 個題項，其中三題為反向題（1、8、10），故進行反向計分。

此研究樣本在此量表上最高分為 95、最低分 27，而平均分數為 70.71，標準差

8.39。此量表包含四個面向，分別為公共事務的參與、對社會的關懷、社會責任認知、對時事的關心四個因素，表 4-1-12 顯示青少年在四個層面以及整體來看，皆屬中上程度。

表 4-1-12、公民意識整體量表與四個因素層面的統計量

量表因素層面	題數	最大值	最小值	平均數	標準差
公共事務的參與 (1,2,3,4,5,6)	6	30	7	20.79	2.94
對社會的關懷 (7,8,9,10,11,12)	6	30	9	23.62	3.22
社會責任認知 (13,14,15,16,17)	5	25	8	19.44	2.81
對時事的關心 (18,19,20)	3	15	3	10.51	2.01
整體公民意識	20	27	95	70.71	8.39

由表 4-1-13 也可看出對公共事務參與的六個題項中，有約七成（67.9%）的青少年表示自己應對公共事務關心、也有 71.3% 的人表示自己會珍惜使用公共資源，但同時對於政府能保障自我權利與增加自己的福利則僅有 27.7% 的人同意，且也只有三成（31.4%）的人認為自己可對公共建設提出建議，此顯示青少年對政府的信任較低落。對社會關懷的六個項目中，有八成的人認為無論如何自己應關懷社會，但僅不到五成（48.3%）的人表示自己樂於利用空閒時間去幫助他人，顯示想法跟行動有差距。

社會責任層面有約八成（84%）的青少年表示社會的好壞是大家共同造成的，也表示會善盡自己的義務，但僅 60.3% 的青少年同意投票為其所應盡的社會責任，研究者於施測過程中了解主要為青少年們認為自己尚未成年，在目前的情況下投票並非他們的責任，因而產生此結果。而約有七成（71%）的青少年表示資訊、媒體發達提升其對時事的關心，但同時僅有五成（49.3%）的人認為自關心時事可促進社會民主化，且實際會主動關心候選人政見與國家大事的青少年僅不到三成（27.8%），再度顯示態度與實際行動尚有一段差距。

表 4-1-13、公民意識各題項百分比分佈狀況 (n=586)

題項 / %	非常 不同 意	不同 意	普通	同意	非常 同意
1、公共事務是政治人物的事，我無須對公共事務關心	18.8	49.1	28.8	3.0	1.2
2、我的意見對公共事務的決定，會產生影響力	2.9	14.5	54.9	25.3	2.4
3、政府能保障我的權利，並增進我的福利	3.4	11.6	51.0	31.1	2.9
4、我會珍惜使用公共資源	0.3	1.0	27.3	54.9	16.4
5、我對公共建設可以提出要求或建議，並可了解行政處理程序	1.2	14.7	52.7	27.6	3.8
6、公共事務就是大家的事，也就是我自己的事	0.7	4.1	38.9	43.2	13.1
7、我認為當社會發生災難時，一般人民大多能響應與支持賑災活動	1.0	2.4	25.4	52.2	18.9
8、我自己的能力不足，所以關懷和服務社會不是我能做的	28.7	52.4	16.2	2.0	0.7
9、我認為政府機關應多為弱勢團體設身處地著想	0	1.5	20.1	40.6	37.7
10、因個人認知與社會現況相差很大，使我不願意主動關心他人	21.8	54.6	20.8	2.0	0.7
11、我樂於利用空閒時間去幫助需要幫助的人	1.0	3.4	47.3	36.5	11.8
12、我認為關懷社會是現代公民的基本道德	0.5	1.2	23.2	42.2	32.9
13、當知道違法或觸法的事情會發生時，我會主動加以制止	0.3	3.2	42.5	42.3	11.6
14、我的行為不應該為所欲為，應該考慮到社會整體利益	0.5	1.9	24.4	51.5	21.7
15、我認為社會的好壞是大家共同造成的	0.2	1.2	14.7	48	36
16、我會善盡義務（納稅、守法），以免增加社會的負擔	0.3	1.2	23.4	51.4	23.7
17、投票亦是我所需要盡的社會責任之一	1.7	4.3	33.8	38.1	22.2
18、社會資訊、媒體相當發達，提升了我對時事的關心	0.5	2.6	25.9	47.6	23.4
19、我關心時事的程度越高，越能促進社會民主化	1.2	5.1	44.4	35.0	14.3
20、我會主動關心候選人的政見，與國家重大的事情	5.3	18.8	48.1	22.2	5.6

## 第二節 各變項之雙變項相關分析

在進行多變項分析之前，本節要先檢視各個變項間的雙變項關係，首先檢視

是否參與志願服務與社會環境因素的相關性，包含家庭、學校、宗教三個體系中的所有變項；接著檢視志願服務參與程度與社會環境因素的相關性，同樣包含家庭、學校、宗教三個體系中的所有變項，另外再加上服務環境因素。接下來分析自尊、人際關係與公民意識三個變項與服務的相關性，包含不同服務模式、志願服務類型與志願服務參與程度。

#### 一、各社會環境因素與青少年是否參與志願服務的相關性

由於是否從事志願服務為二分的類別變項，與同樣為類別尺度的變項，包含性別與家人志願服務經驗，使用卡方檢定進行相關分析。結果顯示，性別與是否從事志願服務達統計上相關，其中女性有志願服務經驗的比例較男性高

( $\chi^2=5.238, p < .05$ )。而家人中是否有人從事志願服務也與青少年有無參與志願服務具相關性 ( $\chi^2=18.482, p < .001$ )，有參與志願服務的青少年中，其家人有志願服務經驗的比例較高（詳見表 4-2-1）。

表 4-2-1、青少年有無從事志願服務與各自變項的相關性

變項類別	有從事志願服務者	無從事志願服務者	$\chi^2$ 值
男性	50.4%	49.6%	5.238*
女性	59.9%	40.1%	
家人有志願服務經驗	72.9%	27.1%	18.482***
家人無志願服務經驗	51.6%	48.4%	

而其餘變項皆為等距尺度變項，因此以  $t$  檢定的概念進行是、否參與志願服務兩組平均數差異的比較，結果發現，除了學業表現（包含主觀滿意度與比較的表現）的平均數差異未達統計上的顯著外，其餘變項皆達顯著差異（詳見表 4-2-2）。換言之，在未進行統計控制的情境下，有參與志願服務與無參與志願服務的青少年，除了學業表現外，在各影響因素的平均分數上均有顯著差異。進一步檢視其中的差異狀況後可發現：有參與志願服務者相較於無參與志願服務者，家人、同儕與學校支持程度皆較高，有志願服務者其同儕從事志願服務的人數較多，而有參與志願服務者的信仰虔誠度也較高。

表 4-2-2、青少年有無從事志願服務與各自變項的相關性（二）

變項	平均數（標準差）		t 值
	有參與志願服務	無參與志願服務	
家人支持程度	7.69 (4.58)	3.98 (4.06)	-10.22***
主觀學業滿意度	2.69 (0.78)	2.61 (7.69)	-1.27
比較學業表現	2.65 (1.08)	2.49 (1.06)	-1.89
同儕志願服務經驗	2.01 (1.45)	0.77 (0.96)	-10.37***
同儕支持程度	8.98 (5.59)	3.29 (4.08)	-14.23***
學校支持程度	11.76 (3.34)	9.48 (4.12)	-7.22***
信仰虔誠度	1.34 (1.75)	0.90 (1.46)	-3.29***

\*  $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

## 二、各社會環境因素與志願服務參與程度的相關分析

因志願服務參與程度為等距變項，首先使用獨立樣本 t 檢定，進行性別、家人志願服務經驗與參與程度的相關檢定，結果發現性別以及有、無訓練課程在志願服務參與程度有差異，達統計上顯著。而進一步檢視發現相較於男性，女性的志願服務參與程度較高。而有無家人從事志願服務，青少年志願服務參與程度無差異。

表 4-2-3、青少年志願服務參與程度與自變項的相關性

變項		平均數	標準差	t 值
性別	男	27.24	5.37	2.29*
	女	28.71	6.02	
家人志願服務經驗	有	28.54	5.91	-1.05
	無	27.87	5.51	

\*  $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

接著以皮爾森相關分析（Pearson's r）檢視其餘自變項與參與程度的相關關係，結果發現僅與他人比較的學業表現未達統計上的顯著，其餘變項皆與參與程度達顯著相關（詳見表 4-2-4）。首先，主觀學業表現雖達統計顯著，但相關係數小（ $r=.144$ ），顯示青少年的學業表現與其志願服務的參與相關性低。而家人支持、同儕支持以及學校支持程度皆達統計上的顯著，具正向相關性，表示支持程度越高，青少年參與程度越高，其中與同儕支持的相關性最強（ $r=.595$ ），家人

支持 ( $r=.395$ ) 也有達中度相關的強度。同儕志願服務經驗 (同儕有從事志願服務的人數) 此變項與參與程度也有中度相關強度 ( $r=.472$ )，正向相關說明當同儕有較多人從事志願服務，青少年本身志願服務參與程度越高。而當青少年宗教虔誠度越高，志願服務參與程度也越高，但相關性較弱，由此可發現以信仰虔誠度取代簡單的有、無信仰的分類方式，為更適合的測量方式。最後，工作人員越常協助青少年於服務過程中解決困難、越常與青少年討論及反思服務狀況，也就是服務單位督導程度越高青少年志願服務參與程度越高 ( $r=.422$ )。

以上結果顯示在沒有統計控制的情境下，除了家人志願服務經驗、比較的與此兩個變項外，其餘影響因素皆與青少年志願服務參與程度有顯著相關。

表 4-2-4、青少年志願服務參與程度與各自變項之相關矩陣表

變項	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
志願服務參與程度 (1)	-								
家人支持 (2)	.395**	-							
主觀學業滿意度 (3)	.144**	.071	-						
比較學業表現 (4)	.043	.059	.589**	-					
同儕志願服務經驗 (5)	.472**	.327**	.063	.058	-				
同儕支持 (6)	.595**	.544**	.095*	.093*	.652**	-			
學校支持 (7)	.226**	.292**	.095*	.079	.275**	.382**	-		
信仰虔誠度 (8)	.111**	.091*	-.013	-.031	.109*	.092**	-.015	-	
服務單位督導 (9)	.422**	.220**	.040	-.004	.356**	.419**	-.318**	.100	-

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

### 三、影響層面 (自尊、人際關係、公民意識) 與參與服務的相關性

#### (一) 不同服務參與模式與影響層面的相關性

假設一：無參與服務、參與服務服務學習、參與志願服務、同時參與服務學習與志願服務四組青少年比較，參與志願服務者其自尊較高、人際關係較好、公民意識較佳。

雖本研究主要為探究志願服務與青少年自尊、人際關係與公民意識的關係，但由於目前由學校推動的服務學習頗受關注，國內近年來也積極推展此一服務策

略，因此研究者想要了解不同服務參與模式是否對青少年有不同的影響。研究者藉本研究的機會，將參與學校規定之服務學習者涵蓋，進一步比較青少年們在不同的服務參與模式下，其自尊、人際關係與公民意識狀況是否有差異。分析前必須先確定各組人數是否充足，結果顯示各組人數皆大於總樣本數的五分之一，可進行組別比較。

結果發現不同的服務參與模式在青少年自尊 ( $F=23.34, p<.001$ )、人際關係 ( $F=23.66, p<.001$ ) 與公民意識 ( $F=30.75, p<.001$ ) 三個變項上皆有顯著差異，而欲了解究竟是哪種服務參與模式間有差異，則進一步進行事後比較。因  $F$  檢定的基本假設表示樣本所來自的母群體必須有相等的變異數，也就是必須具變異同質性，若違反時會影響事後比較方式的選擇，因此研究者先進行樣本的變異同質性檢測，結果顯示人際關係變項不符合變異同質，因此要選擇變異不同質狀況下的統計方法，本研究選擇 Dunnett T3 檢定法，而自尊與公民意識變項符合變異同質，研究者選擇實驗面的 Scheffe 檢定法。

分析結果顯示，僅參與志願服務者與同時從事志願服務與服務學習者，其自尊、人際關係與公民意識的狀況無顯著差異；而僅參與志願服務的青少年與單純參與服務學習、無參與任何服務的青少年比較，發現其在自尊、人際關係以及公民意識的得分皆較高。另外，僅參與服務學習的青少年與無參與任何服務者，其自尊、人際關係與公民意識狀況並無顯著差異，也就是說有、無參與服務學習不影響其自尊、人際關係、公民意識的狀態（詳見表 4-2-5），假設一成立。

因上一節描述統計中發現有志願服務經驗的青少年，從事志願服務的動機，有 33.6% 的人一開始因學校規定而後開始自願從事服務，且隨機抽樣樣本中更高達四成五的人一開始因學校規定參與服務後再自願從事服務，因此研究者欲藉此機會了解參與服務學習是否參與志願服務有相關性。以卡方檢定進行分析，結果達統計上顯著 ( $\chi^2=15.6, p<.001$ )（如表 4-2-6），表示參與服務學習與從事志願服務有關，也可以說，有參與服務學習的青少年和無參與的青少年相比，其是否參與志願服務有顯著差異，有參與服務學習者參與志願服務的比例較高。

表 4-2-5、不同服務參與模式與各變項平均數差異比較

項目	自尊	人際關係	公民意識
志願服務&服務學習	37.17	75.61	73.47
志願服務	38.31	76.48	73.40
服務學習	32.34	69.25	67.74
無參與任何服務	33.56	69.20	66.71
<i>F</i> 檢定	23.34***	23.66***	30.75***
<i>Leven</i> 統計量	1.47	3.41*	2.50
事後比較	志願服務、志願服務&服務學習 > 服務學習、無參與任何服務		

\*  $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

表 4-2-6、有無志願服務與有無規定之服務的相關性

變項類別	有參與服務學習者	無參與服務學習者	$\chi^2$ 值
有從事志願服務者	62.2%	45.6%	15.6***
無從事志願服務者	37.8%	54.4%	

\*  $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

## (二) 志願服務類型與影響層面的相關性

假設二：參與不同類型的志願服務，青少年的自尊、人際關係、公民意識程度有差異。

本研究以 Metz et al. (2003)的分類標準，欲了解從事社會性服務（直接接觸服務對象或參與討論相關社會議題）與標準性服務（協助處理行政事務、協助活動舉辦製作道具等）兩種不同服務內容的青少年，其自尊、人際關係與公民意識狀況是否有差異。本研究問卷設計四種選項青少年選填，其中社會性服務包含選項一（直接接觸服務對象）與選項二（參與討論相關社會議題），而因青少年可複選其中的選項，研究者事後對資料重新整理編碼得一個兩類別變項—有、無從事社會性服務。分析結果發現從事不同服務類型的青少年，其自尊、人際關係與公民意識並無差異，與國外文獻結果不符，不支持假設二。

表 4-2-7、志願服務類型與影響層面的相關性

變項	自尊		人際關係		公民意識	
	平均數	<i>t</i> 值	平均數	<i>t</i> 值	平均數	<i>t</i> 值
	(標準差)		(標準差)		(標準差)	
志願服務	37.84 (6.50)	0.69	76.45 (9.30)	-1.37	73.48 (7.08)	-0.09
類型	37.33 (6.59)		75.00 (9.40)		73.40 (7.34)	

\*  $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

### (三) 相關控制變項以及志願服務參與程度與影響層面的相關性

假設三：性別、學業表現與自尊、人際關係、公民意識有相關：男性、學業表現佳，自尊較高；女性、學業表現佳，人際關係較好；女性、學業表現佳，公民意識較高。

假設四：志願服務參與程度與自尊、人際關係、公民意識有相關：參與程度越高，自尊越高、人際關係越佳、公民意識越高。

本研究最主要欲了解有志願服務經驗的青少年其志願服務參與程度是否可解釋其自尊、人際關係與公民意識，首先必須確認彼此的相關性，另外同時也檢測性別、學業表現與此三影響層面的相關性。先以獨立樣本 *t* 檢定檢視性別差異在自尊、人際關係與公民意識是否達顯著，結果顯示性別在人際關係與公民意識達統計上顯著差異，而女性的人際關係與公民意識得分皆高於男性（詳見表 4-2-8），此支持假設三。而性別在自尊上則無顯著差異，此與鄭秀足（2004）的研究一致，男性與女性於整體自尊尚無顯著差異，因此其後多元迴歸分析便不再檢視性別對自尊的影響。

表 4-2-8、性別與自尊、人際關係、公民意識的相關性

變項	自尊		人際關係		公民意識	
	平均數	<i>t</i> 值	平均數	<i>t</i> 值	平均數	<i>t</i> 值
	(標準差)		(標準差)		(標準差)	
性別	35.36 (6.66)	0.40	71.72 (9.43)	2.57**	68.94 (8.09)	4.52***
	35.69 (7.60)		73.87 (10.45)		72.05 (8.37)	

\*  $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

接著以 Pearson r 分析志願服務參與程度、學業表現與三影響層面的相關性。本研究學業表現分為兩部分，一為主觀學業滿意度，二為與他人比較的學業表現，可區辨主觀感受與客觀比較的差異。從表 4-2-9 可得，主觀學業滿意度僅與自尊具正向相關性，表示青少年對自己學業滿意度越高，其自尊越高；而此主觀學業表現的感受與人際關係、公民意識無相關性。比較的學業表現則與自尊、人際關係、公民意識都達統計上的顯著相關，其中與自尊的相關性最大 ( $r=.258$ )，而與人際關係及公民意識的相關性則都較弱，相關係數分別為 .092、.106。假設三僅部分成立。

而青少年志願服務參與程度的部分，則分別與自尊、人際關係以及公民意識達統計上的相關，且皆為正向關係 (表 4-2-9)。因此可以說當志願服務參與程度會越高時，自尊越高、人際關係越佳、公民意識越高。而進一步檢視相關係數的大小，發現參與程度與自尊雖達統計上顯著，但兩者的相關性較小 ( $r=.194$ )，而與人際關係 ( $r=.330$ ) 及公民意識 ( $r=.269$ ) 相關強度較高一些。這個部份支持假設四。

以上結果顯示，在未控制的情境下，主觀學業滿意度、比較學業表現以及志願服務參與程度與自尊具相關性；性別、比較學業表現以及志願服務參與程度與人際關係具相關性；性別、比較學業表現以及志願服務參與程度同樣也與公民意識具相關性。

表 4-2-9、志願服務參與程度、學業表現與三影響層面之相關矩陣表

變項	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
自尊 (1)	-					
人際關係 (2)	.414**	-				
公民意識 (3)	.302**	.503**	-			
主觀學業滿意度 (4)	.261**	.040	.029	-		
比較學業表現 (5)	.258**	.092*	.106*	.589**	-	
志願服務參與程度 (6)	.194**	.330**	.269**	.144**	.043	-

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

### 第三節 多變項分析

以上一節雙變項為基礎，本節分兩部分進行多變項分析，首先進行以是否參與志願服務為依變項的多元邏輯斯蒂迴歸分析，接著再針對有志願服務經驗的樣本進行志願服務參與程度為依變項的多元迴歸分析。

#### 一、影響是否參與志願服務之多元邏輯斯蒂迴歸分析

*假設五：在控制的情境下，性別、家人志願服務經驗與支持程度、學業表現、同儕志願服務經驗與支持程度、學校支持程度、宗教信仰虔誠度可解釋青少年是否從事志願服務：家人有志願服務經驗、家人支持程度較高、學業表現較好、同儕有志願服務經驗和支持程度高、學校支持程度高、宗教信仰虔誠度高，青少年參與志願服務的可能性較高。*

本研究欲了解各自變項在統計控制下是否仍然可解釋青少年是否參與志願服務，而依變項為二分的類別變項，因此將以上具相關性的自變項進行多元邏輯斯蒂迴歸分析（logistic regression analysis），而在進行分析前研究者已先確認自變項間無共線性的問題。上述分析中學業表現（包含主觀滿意度以及比較的學業表現）因已得知與參與志願服務無關，此多元模式便不再包含這兩個變項。

由表 4-3-1 可看出整個多元模式有達到統計上的顯著（ $\chi^2=7.497$ ， $df=8$ ， $p < .01$ ），故研究者進一步檢視各變項的個別解釋力，結果發現：家人支持、同儕志願服務經驗、同儕支持以及信仰虔誠度有達到統計上的顯著，而性別、家人志願服務經驗、學校支持則沒有達到統計上的顯著（詳見表 4-3-1），此結果部分支持假設五。也就是說，在控制的情境下，家庭因素中的「家人支持」、學校因素中的「同儕志願服務經驗」、「同儕支持」以及宗教因素的信仰虔誠度能預測青少年參與志願服務的可能性。

經檢視其關係的方向後可得知，家人支持程度越高、同儕中越多人從事志願服務、同儕支持程度越高、信仰虔誠度越高，青少年去參與志願服務的可能性就越大。從機率比值進行分析可以進一步解釋：當家人支持程度增加一個單位時，

青少年參與志願服務的可能性便會增加 8% (機率比值為 1.08)，若增加五個單位時，青少年參與志願服務的可能性就會增加 46.93% (即 $1.08^5=1.4693$ )。換言之，家人支持程度越高，青少年參與志願服務的可能性就會越大，且是以倍數的方式增加。而同儕志願服務經驗方面，其每增加一個單位，青少年參與志願服務的可能性就會增加 62% (機率比值為 1.62)；同儕支持程度則是增加一個單位，青少年參與志願服務的機率會增加 12% (機率比值為 1.12)，顯示同儕對青少年從事服務的影響極為重要。另外，宗教信仰虔誠度增加一單位，則青少年參與志願服務的可能性可增加 14% (機率比值為 1.14)。

表 4-3-1、青少年是否參與志願服務之多元邏輯斯蒂迴歸分析

變項	Beta	Wald $\chi^2$	機率比值 (odd ratio)
性別	-0.15	0.53	--
家庭因素			
家人志願服務經驗	0.44	2.46	--
家人支持	0.07	6.97**	1.08
學校因素			
同儕志願服務經驗	0.48	20.19***	1.62
同儕支持	0.12	15.74***	1.12
學校支持	0.05	3.29	--
宗教因素			
宗教信仰虔誠度	0.13	4.10*	1.14
Model Chi-square(df)	7.497(7)**		

註 1：男性=1、女性=0

註 2：未達統計上顯著者，機率比值以「--」代表之

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

## 二、影響志願服務參與程度之多元迴歸分析

假設六：在控制的情境下，性別、家人志願服務經驗與支持程度、學業表現、同儕志願服務經驗與支持程度、學校支持程度、宗教信仰虔誠度可解釋青少年志願服務參與程度：家人有志願服務經驗、家人支持程度較高、學業表現佳、同儕有志願服務經驗和支持程度高、學校支持程度高、宗教信仰虔誠度越高者，其志願

服務參與程度越高。

為了進一步探討在控制的情況下，影響青少年志願服務參與程度的因素，因此進行多元迴歸分析，在進行分析之前，研究者先診斷樣本資料是否符合線性迴歸的基本假設以避免估計的偏誤。從迴歸標準殘差值的常態機率分配 P-P 圖

(probability-plot) 來看，點的分佈十分貼近 45 度線，表示樣本觀察值符合常態分配的形式。而以殘差值分配圖 (scatter plot) 檢視殘差變異同質性，點的分佈大致上皆平均且隨機分佈在殘差值等於 0 的水平線兩側，故符合殘差變異同質性的假設。另外，為了確保自變項間沒有共線性的問題，進行共線性檢測，結果所置入的自變項的 VIF 值皆小於 2，表示自變項之間未存在共線性。在此樣本特性符合線性迴歸的假設下可進行多元迴歸分析。

在上一節雙變項相關性分析的結果可知家庭、學校、宗教信仰體系、服務單位督導程度各社會環境因素，與青少年志願服務參與程度的相關狀況。其中學業表現僅主觀學業滿意度達統計上顯著，比較的學業表現以無顯著，另外家人志願服務經驗在參與程度上也皆無顯著差異，因此多元模式分析便不再包含這些變項。

因此本研究以青少年志願服務參與程度為依變項，家人支持程度、主觀學業滿意度、同儕志願服務經驗、同儕與學校的支持程度、宗教信仰虔誠度以及服務單位督導程度為自變項，並且放入性別為控制別項，進行多元迴歸分析，以了解在控制的情況下解釋志願服務參與程度的因素為何。

由表 4-3-2 可以看出，此迴歸模式有達到統計上的顯著 ( $F=30.74, p<.001$ )，模式解釋力 44.9%，表示在此模式中至少有一個自變項對志願服務參與程度的解釋力達到統計上的顯著差異，故進一步檢視各自變項對志願服務參與程度的解釋力。可發現家庭因素的「家人支持」與學校因素的「同儕志願服務經驗」、「同儕支持」以及服務單位督導程度四個變項，在控制的情境下對志願服務參與程度解釋達統計上的顯著，其中以同儕支持的解釋力最強，次之為同儕志願服務經驗、家人支持以及服務單位督導程度。換言之，家人支持程度越高、越多同儕從事志

願服務、同儕支持程度越高以及服務單位的督導程度越高，則青少年志願服務的參與程度會越高。此結果部分支持假設六。

表 4-3-2、青少年志願服務參與程度之多元迴歸分析

自變項	<i>b</i>	<i>SE</i>	$\beta$
性別	-0.59	0.51	-0.05
家庭因素			
家人支持	0.23***	0.06	0.18
學校因素			
主觀學業滿意度	0.40	0.32	0.05
同儕志願服務經驗	0.70**	0.22	0.18
同儕支持	0.35***	0.06	0.34
學校支持	-0.41	0.08	-0.02
宗教因素			
宗教信仰虔誠度	0.24	0.14	0.07
服務單位督導程度	0.46***	0.14	0.16
模式顯著性	$F(8,302)=30.74***$ $R^2=0.449$		

註 1：*b* 為未標準化迴歸數值， $\beta$  為標準化迴歸數值

註 2：男性=1、女性=0

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

### 三、自尊、人際關係與公民意識影響因素之多元迴歸分析

假設七：在控制性別、學業表現後，青少年志願服務參與程度可解釋青少年的自尊、人際關係與公民意識：志願服務參與程度越高，青少年自尊越高、人際關係越好、公民意識越高。

為了進一步探討在控制的情況下，志願服務參與程度對自尊、人際關係與公民意識的解釋情況，因此進行多元迴歸分析進行。在進行分析之前，研究者同樣先診斷樣本資料是否符合線性迴歸的基本假設，從迴歸標準殘差值的常態機率分配 P-P 圖 (probability-plot) 來看，點的分佈貼近 45 度線，表示樣本觀察值符合常態分配的形式。而殘差變異同質性則從殘差值分配圖 (scatter plot) 檢視，各點的分布大致上皆平均且隨機分佈在殘差值等於 0 的水平線兩側，故符合殘差變

異同質性的假設。而共線性檢測結果顯示所置入的自變項的 VIF 值皆小於 2，表示未存在共線性問題。在此樣本特性符合線性迴歸的假設下可進行多元迴歸分析。

在上一節雙變項分析中得知，控制變項中，性別與自尊無相關性、主觀學業滿意度與人際關係及公民意識無相關性，因此以下多元迴歸分析將不再將這些無相關性的變項置入。研究者分別以自尊、人際關係、公民意識為依變項，將有相關性的控制變項（性別、學業表現）與自變項一併放入多元迴歸模式中分析，結果如表 4-3-3。

表 4-3-3、青少年自尊、人際關係、公民意識之多元迴歸分析

自變項	自尊			人際關係			公民意識		
	<i>b</i>	<i>SE</i>	$\beta$	<i>b</i>	<i>SE</i>	$\beta$	<i>B</i>	<i>SE</i>	$\beta$
性別	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	-1.43	1.02	-0.08	-1.86*	0.79	-0.13
主觀學業滿意度	1.13*	0.57	0.13	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>
比較學業表現	1.06*	0.40	0.18	0.39	0.46	0.05	0.47	0.35	0.07
志願服務參與程度	0.19**	0.16	0.16	0.53***	0.09	0.32	0.31***	0.07	0.24
模式顯著性	$F(3,319)=13.40***$			$F(3,321)=13.97***$			$F(3,321)=10.521***$		
	$R^2=0.112$			$R^2=0.115$			$R^2=0.085$		

註：*b* 為未標準化迴歸數值， $\beta$  為標準化迴歸數值

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

「青少年自尊」之多元迴歸分析中，整體模式同樣達統計上顯著 ( $F=13.40$ ,  $p < .001$ )，表示至少有一個變項的解釋力達統計上顯著，整體模式解釋力為 11.2%。進一步檢視，在控制的情境下主觀學業滿意度與比較的學業表現仍能解釋自尊狀況，滿意度較高、比較表現較好者，自尊較高。而青少年的志願服務參與程度也可解釋自尊狀況，參與志願服務的程度越高，自尊則越高。

「青少年人際關係」的分析結果，整體模式達統計上顯著 ( $F=13.97$ ,  $p < .001$ )，模式解釋力為 11.5%。其中性別與比較的學業表現兩變項在控制的情境下，沒有達統計上顯著，皆無法解釋人際關係的變異。而志願服務參與程度在控制的情境下，則可解釋人際關係的變異，顯示志願服務參與程度為影響青少年人際關係的

重要因素，而參與程度越高，人際關係越佳。

「青少年公民意識」之多元迴歸分析，整體模式也達統計上顯著( $F=10.521$ ， $p<.001$ )，表示至少有一個自變項對依變項的解釋力達統計上顯著，而整體模式解釋力有 8.5%。進一步檢視發現，控制變項中在控制的情境下僅剩性別可解釋公民意識狀況，其中女性較男性的公民意識高。而志願服務參與程度在控制的情境下可解釋公民意識，當青少年志願服務參與程度越高，公民意識程度就越高。以上結果支持假設七。



## 第五章 結論與建議

本研究目的為了解志願服務對青少年自尊、人際關係與公民意識三個層面發展是否具解釋力，分析志願服務是否對青少年有所助益以及其重要性，同時，也將探究與青少年參與志願服務的相關社會環境因素。而因國內近年著重推展青少年參與服務學習，研究者也將釐清其與志願服務之影響是否有不同。以下就前述研究發現與文獻進行討論，期待能提供政府、學校與民間單位相關建議，最後說明本研究之限制與未來研究展望。

### 第一節 研究發現與討論

研究者於本節統整上一章的研究發現與過去文獻進行討論，提出本研究重要的五個結論，以下分別加以論述：

一、有志願服務經驗的青少年，其自尊、人際關係與公民意識的表現較佳，而至於參與服務學習，則與青少年以上三個層面的發展無關

國外針對青少年社區志願服務方案的研究發現，志願服務對青少年產生許多正向影響，包含增加自我信念、提升對他人與社區的感知以及培養社會責任意識等(Moore & Allen, 1996)。而 Conway, Amel, & Gerwien (2009)針對近十年相關青少年社區服務文獻進行整理，也認為社區服務對青少年志工個人、社會以及公民意識三個層面，有正面的影響。因此，立基於過去相關研究結果，研究者認為國內青少年參與志願服務，應同樣將有助於提升他們的自尊、人際關係以及公民意識程度。經本研究調查分析之結果顯示，有參與志願服務的青少年相較於無參與志願服務的青少年，其自尊較高、人際關係好、公民意識也較佳，確實支持了本研究假設。由此可知，儘管國家間的志願服務發展狀況、教育體制與文化等具差異性，但志願服務同樣皆對青少年產生正面效益。

而近年來受國外服務學習潮流的影響，國內公部門轉而採用服務學習的模式推動青少年志願服務（林勝義，2006），認為服務學習除了是教育改革的重要策略，也將成為協助青少年發展的重要工具。也因為國外推展服務學習方案有相當

不錯的成效，許多文獻顯示青少年參與服務學習可有效的增加青少年對自我的了解與提升自尊、更懂得尊重與包容他人、提升與他人溝通和互動的能力，也增加青少年對社區的關心，發展出社會責任感(Billig, 2002; Eyler et al., 2001; Morgan & Streb, 2001; Moely, McFarland, Miron, Mercer, & Ilustre, 2002)。因此，研究者即探究國內目前推展青少年服務學習的策略是否如國外一樣具有成效，經分析發現參與學校規定服務學習與未從事任何服務的青少年相比較，其自尊、人際關係與公民意識皆無顯著差異。此結果顯示，國內服務學習模式與青少年各層面發展皆無關，回應了研究者於第一章的論述，目前國內服務學習的實際執行層面，未能把握重要的核心價值與內涵，也沒有把握機會於過程中帶領與教導青少年從事服務，以在實際接觸、反思討論的過程中有所學習與收穫。此為政府、學校等青少年工作者需要正視的問題。

另外，觀察同時從事志願服務與服務學習的青少年，以及純粹參與志願服務兩者，其自尊、人際關係與公民意識皆無顯著差異。但將兩者與無服務經驗或僅參與服務學習者相比，其自尊、人際關係與公民意識三層面皆顯著較高。由此可見，若青少年可以從服務學習的服務受到啟發，更進一步踏入志願服務行列中，則對其自尊、人際關係及公民意識有正向的影響。本研究發現 33.6% 有志願服務經驗的青少年（非服務性社團學生樣本為 44.9%），一開始是先因學校規定而後才開始自願性從事服務，同時，參與服務學習的青少年其參與志願服務的比例顯著較高。因此，服務學習可以是個讓青少年投入志願服務的契機，增加青少年之後主動參與志願服務的可能性，而當青少年踏入志願服務的行列後，其自尊、人際關係與公民意識三層面的發展將皆能提升。

研究者在發現服務學習可能成為青少年投入志願服務的契機後，思考有什麼因素可以解釋從事服務學習的青少年是否進一步參與志願服務。由過去國外研究顯示，服務過程中，若有專業人員或師長引發青少年對服務產生好奇心、產生疑問，並帶領他們進一步討論與思考，讓青少年從中發現服務的意義，真正有所收穫，會增加未來繼續投入志願服務的可能性(Moore & Allen, 1996)。因此研究者

認為青少年從事服務學習時服務單位的督導與青少年是否進一步參與志願服務應有關係，進行統計分析結果顯示參與服務學習樣本中，有志願服務經驗者其從事服務學習的服務單位督導程度顯著較高 ( $t=-7.41$ ,  $p<.001$ )，也可進一步說服務單位督導程度可以解釋有參與服務學習的青少年是否參與志願服務

( $\text{Wald}\chi^2=42.75$ ,  $p<.001$ )，當服務單位督導程度越高，有參與服務學習的青少年參與志願服務的可能性越高 ( $\text{odd ratio}=1.51$ )。

二、志願服務參與程度越高，青少年志工之自尊、人際關係與公民意識皆越佳

過去針對成年志工的研究顯示，當其投入時數較多、頻率較高，志工的快樂程度、生活滿意度較高(Thoits & Hewitt, 2001)，但針對青少年志工的研究多僅探究有、無參與，對其投入程度無進一步了解。研究者認為僅了解有、無參與的差異不夠深入，其僅能區辨有、無參與志願服務者之間的差別，而未能針對有志願服務經驗的青少年，了解其個別差異性。因此，本研究便更進一步了解青少年志工投入於志願服務的程度差異，是否產生不同程度的收穫，其中參與程度包含了青少年投入的時間、勞力、心力與思想等。另外，研究者發現性別與學業表現也常被視為自尊、人際關係與公民意識發展差異的重要因素，因此本研究檢視此兩變項的解釋力，以更清楚在控制的情境下，參與程度與自尊、人際關係與公民意識的關係。

研究結果顯示，性別與自尊程度無關，與國內研究相符(鄭秀足，2004)，但與國外研究表示，男性青少年自尊較高的狀況有所不同，而主觀學業滿意度與比較的學業表現較好時，青少年自尊皆較高，與過去研究相同(Steinberg, 2011；鄭芳媛、賴香如，2007)。而在控制的情境下，性別與學業表現皆未能解釋人際關係之變異，表示雖過去許多研究結果顯示性別與學業表現為青少年人際關係的影響因素，但經本研究控制志願服務參與程度後，其便不再是重要的影響因素了；公民意識的部分則發現，女性相較於男性，公民意識程度較佳，與國內過去研究發現一致(蕭揚基，2000b；鄭慧蘭，2001)，但學業表現則不能解釋公民意識(詳

見圖 5-1-1)。

而在這樣的控制情境下志願服務參與程度可解釋青少年志工的自尊、人際關係與公民意識，解釋力皆約達 10% 左右。且可看出當青少年投入於志願服務的程度越高時，其自尊會越高、人際關係越好、公民意識越佳，表示志願服務參與程度越高，對青少年的正向發展越好。由此結果可說明志願服務的確可被視為青少年的一個重要的學習經驗(Scales et al., 2000)，青少年藉由與志願服務環境複雜的互動，形塑出青少年自己的行為與認知，包含提升自尊、人際關係與公民意識。

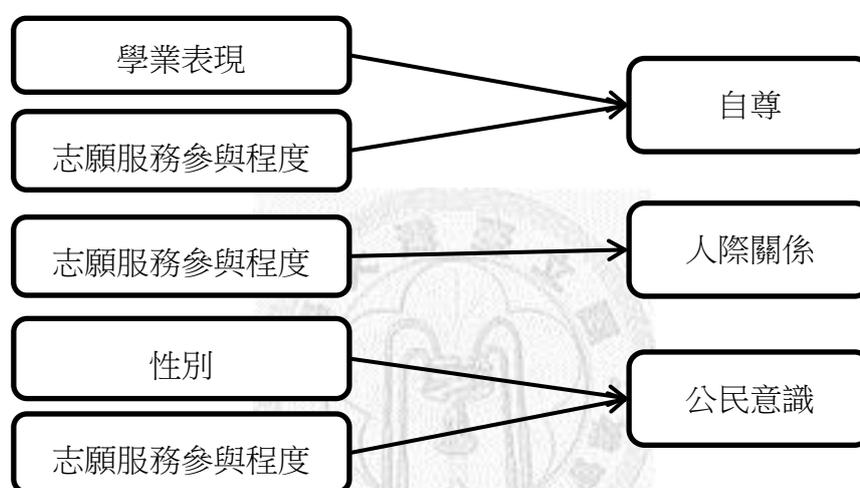


圖 5-1-1、修正後之研究架構三

### 三、志願服務類型差異與青少年自尊、人際關係、公民意識無關

國外研究顯示，青少年從事服務中若有與服務對象直接接觸，相較於無直接接觸者，其社會責任感、公民態度較正向，同時若青少年參與討論社區發展相關議題，或較多機會接觸現實社會時，會挑戰青少年對社區、國家的感知，增加其對社會的反思與強化和社區的連結(Mabry, 1998; Metz et al., 2003)。因此本研究依據國外研究的分類基礎，將青少年志願服務類型分為兩類，一為社會性服務，包含直接接觸服務對象與參與討論社會議題，另一為標準性服務，主要為協助處理行政事務、活動準備等，以了解國內青少年志願服務是否有相同結果。而研究結果發現，國內青少年從事志願服務的類型差異，與其自尊、人際關係與公民意識

無關，與國外文獻不同。此結果可能因研究者讓青少年以複選方式選填其從事的服務內容，只要青少年有從事過的內容皆可勾選，但此方式並不能區辨各種服務內容的參與比重大小，也就可能無法真實呈現類型差別所造成的影響。因此，尚未能就此下結論說志願服務類型差異不重要，需待未來研究再次驗證。

#### 四、同儕的志願服務經驗與支持，為青少年是否從事志願服務最重要的解釋因素

社會學習理論強調青少年個人與社會環境的交互影響過程，會形塑出一套青少年自己的認知態度與行為，其中青少年發展階段社會化主要接觸的社會體系為家庭、學校與宗教(Dolgin, 2011)。因此過去研究顯示，家人中是否有人擔任志工以及家人對青少年志願服務的支持狀況(Sundeen & Raskoff, 1994; 許譯中, 2005; 楊翔喻, 2007); 學業表現、同儕中從事志願服務的人數多寡與同儕對志願服務的支持程度、學校對志願服務的支持(Serow et al., 1990; 胡欣佳, 2009; 陳永男, 2009; 馮燕等人, 2005)以及青少年個人宗教信仰虔誠度(Sundeen & Raskoff, 2000)，皆與青少年是否參與志願服務有關。另外，國外文獻中也表示志願服務參與在性別上有顯著差異(Sundeen, 1992; Sundeen & Raskoff, 2000)。

本研究發現，以上文獻提及的相關因素中，家人支持、同儕志願服務經驗、同儕支持程度以及宗教信仰虔誠度可解釋青少年是否參與志願服務(如圖 5-1-2)，其中，同儕為最主要的解釋因素，此結果符合青少年發展理論。在青少年發展階段，同儕對青少年的影響尤為重要，獲得同儕的認同與支持為青少年發展階段重要的任務，青少年因而容易模仿或學習同儕的行為與態度，使彼此的認知與行為越來越相近(Dolgin, 2011; Steinberg, 2011)。因此，當同儕中有志願服務經驗者越多、同儕支持程度越高，青少年參與志願服務的可能性就越高。

另外，雖然青少年隨著年齡增長漸漸降低了對家庭的依賴，與家人的互動時間也變少，但家庭仍為青少年成長社會化的主要環境，家人對其價值觀與行為的形塑仍十分重要(Steinberg, 2011)。因此，本研究結果也顯示，當家人對青少年參與志願服務抱持著支持、鼓勵的態度、會協助提供志願服務相關資訊或管道時，

青少年參與志願服務的可能性將明顯提升。

而宗教信仰的有無或類型差異，在過去國內研究中皆顯示對青少年參與志願服務無影響。經探究國外相關文獻後發現，不同宗教信仰類別並非重點，個人信仰的虔誠度才會影響青少年參與志願服務(Sundeen & Raskoff, 2000)。而本研究結果支持了此論述，顯示當青少年信仰虔誠度越高時，參與志願服務的可能性較高。此說明過去國內研究沒有發現宗教信仰的解釋力，是因為未能使用正確的評估方式，而非文化差異。

在無解釋力的相關因素中，是否參與志願服務並未具性別差異，與國內 98 年青少年狀況調查的結果相同。此結果讓我們發現，或許近年來社會性別刻板印象對青少年性別角色形塑的影響差異已漸減，志願服務參與者不再有顯著的性別差異，此為一好現象。另外，學校支持在本研究中與青少年參與志願服務無關，顯示雖然過去研究說明學校提供相關服務資訊可增加青少年接觸志願服務的機會（胡欣佳，2009），但未能真正提升青少年參與志願服務的可能性。

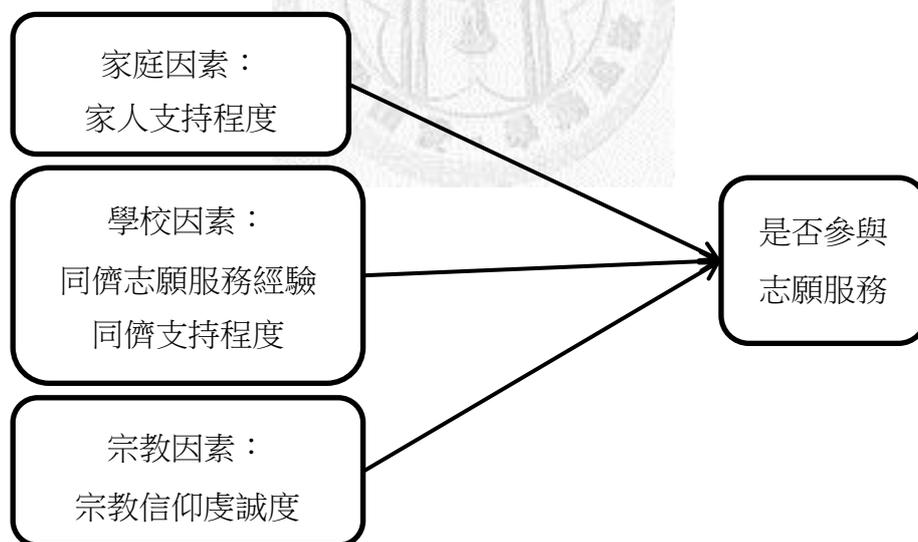


圖 5-1-2、修正後之研究架構一

五、同儕的志願服務經驗、同儕與家人的支持以及服務單位的督導程度皆可解釋青少年志願服務的投入程度

本研究第一步先了解哪些社會環境因素與青少年是否參與志願服務有關，再

進一步探究當青少年踏入志願服務領域後，哪些因素與他們投入志願服務的程度有關。因前述討論中也發現，當志願服務參與程度越高，對青少年自尊、人際關係與公民意識的表現越佳，立基於此，增加青少年的志願服務參與程度是重要的，也因此必須了解可解釋參與程度的因素。

關於青少年志願服務參與程度的相關因素，同樣地，上述家庭、學校以及宗教信仰三個體系中的因素仍有其重要性，其非僅能解釋青少年是否開始從事志願服務，也同樣對參與過程中投入程度具解釋力。除此之外，當青少年進入志願服務後，服務環境將成為青少年是否能順利而持續地投入心力、勞力與時間於服務中的重要影響因素，其中最重要的服務環境因素為服務單位督導程度，即專業人員或師長的協助與引導程度（胡欣佳，2009；楊翔喻，2007；賴兩陽，2002）。

本研究發現，家人支持、同儕志願服務經驗、同儕支持程度與服務單位督導程度可解釋青少年志願服務參與程度（如圖 5-1-3）。同樣的，同儕對青少年的解釋力仍最大，同儕對志願服務的支持程度越高、同儕中越多人有志願服務經驗，皆會提升青少年志願服務參與程度。也就表示青少年受到同儕影響，將會投入更多時間、勞力與心力於志願服務，此再度顯示同儕對青少年發展階段的重要性。而家人支持也有其重要性，當家人支持程度越高，青少年志願服務投入程度將越高。

另外，本研究也證實，服務單位督導程度對青少年志願服務參與程度多寡的具解釋力，當服務單位越願意協助青少年解決服務中遇到的困難、越常帶領青少年討論與檢討其服務內容並且反思服務意義，皆可提升青少年志工參與服務的程度，此結果與過去文獻相符(Eyler & Giles, 1999; Moore & Allen, 1996)。換言之，督導程度的提升將有助於青少年志工持續與深入地參與服務。

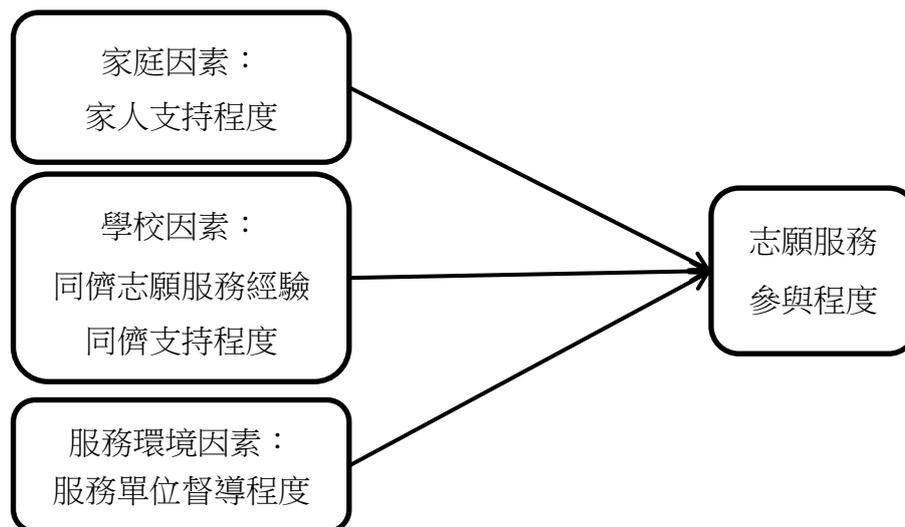


圖 5-1-3、修改後之研究架構二

## 第二節 研究建議

### 一、重新思考服務學習的意涵與推展模式

服務學習嘗試將學校的學習經驗與社區服務結合，透過師長與社區工作者的帶領，讓學生實際從事社會服務行動，同時參與討論與進行反思，期待增進學生學習狀況並促進社區的改善(Eyler et al., 2001)。服務學習雖在內涵與著重點上與志願服務有所差異，但因青少年能接觸到志願服務的機會仍較少，且對志願服務的不了解也難以使青少年主動投入，因此服務學習不失為促使青少年更接近社會並從事服務的有效方式（林勝義，2006）。國外推展服務學習數十年來，持續改善其方案策略與執行管道，減少規定式、過於強調服務者本身收穫以及服務不持續等問題(Planty, Bozick, & Regnier, 2006)，許多規劃良好的方案，確實對青少年發展產生了正面的影響。

國內移植國外服務學習理念，期待由此推展青少年從事志願服務，但目前的推展方式與建構的制度，多停留在口號式的宣導，空泛且未能考量所有必須投入的資源與各領域的整合問題，即僅留服務學習之名卻未存服務學習的重要內涵，服務與學習這兩個重要的精神都未能展現。本研究即發現，單純因學校規定從事服務的青少年，其自尊、人際關係與公民意識與未從事任何服務的青少年無異，

顯示國內服務學習的推展執行的確存在許多改善空間。然而，本研究同時也發現，服務學習似乎可視為青少年參與志願服務的前導，不少青少年因服務學習而接觸服務，並進一步對志願服務有興趣開始主動參與志願服務，繼續投入更多心力與時間於服務中。因此，或許不須將服務學習視為無用之物，重要的是必須建立更細緻、完整的制度。

目前國內學校推動服務學習，大多僅強制規定學生完成一定服務時數，卻少有提供服務資訊與管道的行動，或僅提供單一服務方式讓青少年參與。因此，許青少年必須從事自己沒有興趣的服務，使其不僅於服務前即存有被迫的負面感受，也難於服務中發現服務的意義（呂其正、彭正龍，2009；韓欣潔，2000）。而對於那些有心想要尋找其他服務管道的青少年來說，也因無師長的帶領與協助，易於尋找過程中感到迷惘或受挫，並存在安全問題。而僅規定學生必須從事服務，卻無安排專業人員開設相關課程教育學生了解服務的意義與價值，也無師長帶領學生對服務進行討論與反思，未能將實際服務行為與學習結合，失去服務學習的精神。

教育單位是服務學習推動的主要執行者，學校、師長對服務學習的態度與看法，將影響青少年如何看待服務學習，若師長未有正向積極的態度，學生也難視服務學習為重要而有意義的一件事，更毋須討論正向收穫。因此，必須重新檢視教育體制如何看待服務學習，思考這樣的非正式課程（也包含其他如校外教學體驗、社團活動等）與正式學科教育意義的不同，正視非正式課程對培養青少年成長所須核心能力的重要性。另外，要能成功的帶領學生參與服務學習，不應要求教育人員各憑本事教育青少年，而必須建立完整的制度，包含培訓課程—政府主動辦理相關體驗與訓練課程，讓相關教育人員有機會了解服務的價值與重要性，並學習帶領青少年參與服務的知識與方式；專業人員聘雇—聘用相關專業人員如社會工作者，負責整合學校與社區資源，建立與社區社會福利組織的溝通與合作網絡，共同思考規劃服務方案，讓青少年與社區共同成長形成雙贏局面，並且協助與支持教育人員從事課程規劃；納入正式課表—非正式課程的體驗與學習非正

式學科教育所能取代，規劃服務學習成為青少年學校教育的正式課程，給予完整的學習與體驗機會。

唯有政府、教育單位了解服務學習的價值，投注心力重新檢視目前服務學習的推展策略，評估國內制度文化與國外的差異性，汲取國外經驗並建構出國內適合的模式，並且提供充足的經費、人力等資源，才能改善目前服務學習的困境。

## 二、正向看待青少年參與服務的行為

青少年於成長過程中最主要的社會化環境為學校與家庭(Dolgin, 2011)，青少年藉由與學校與家庭環境的交互影響過程，形塑出自己的認知態度與行為系統，其交互影響過程包含親身經驗與觀察學習 (Bandura, 1977 / 周曉虹譯, 1995)。因此無論讓青少年實際操作演練、口頭傳授知識，或教育人員與家人的言行舉止，都將影響青少年的認知、態度與行為。而青少年於成長過程中難有機會主動接觸志願服務，若學校、家庭未能給予教育機會，青少年將難學習服務、幫助他人的價值。學習必須由接觸開始，接觸後才有機會了解且更進一步有所收穫。

因此，學校規定學生從事服務，讓青少年有機會開始接觸服務，並且如上一點建議中說明，再透過教育單位、師長與服務單位良好的帶領與教育，不論青少年一開始的動機為何，將可能使青少年於服務經驗中有所收穫。但最近新聞討論的青少年排隊當志工事件<sup>5</sup>，大多數人都將重點放在青少年參與志願服務的功利動機，大肆批評青少年為了升學成績而從事志願服務的行為，譴責這些為了服務時數參與服務的青少年，甚而表示這是對志工的侮辱。但一開始的參與動機為何，並不應是需要一分為二的是非題。

了解青少年的參與動機有其意義，如研究者於第一章中說明，過去許多研究探討青少年參與志願服務或服務學習的動機 (Clary & Snyder, 1999; Sundeen & Raskoff, 1994; Raskoff & Sundeen, 2001)，可讓我們了解青少年在現存教育制度下，

---

<sup>5</sup> 彰基募學生志工新聞報導：<http://ppt.cc/IDGI>、<http://ppt.cc/wqbw>、<http://ppt.cc/EAhA>

未接觸服務前的想法與態度。部分研究進一步追蹤青少年在參與過程中動機的轉變，更讓我們發現動機是會隨著時間轉變且多元並存的，因此，研究青少年志願服務的動機並不應是為了評斷其是否純正、正當再加以批評。大多數人從事服務並非僅有一種動機，動機通常是交錯多元而複雜的，有外顯的動機也有內隱不言明的動機，且多同時包含利他與利己性動機，許多成年人認為幫助他人、做好事可以積陰德，此也為利己動機，卻未被質疑與批評。研究者認為對青少年從事志願服務的行為，應抱持更正向並開放包容的心態，不過度質疑、批評青少年參與志願服務的動機。無論其一開始投入的動機為何，即使希望有助於自己未來升學，也未嘗不可，因接觸了就是一個學習體驗的機會，一開始因升學動機參與服務並不表示無法從過程中有所收穫。上述事件中即有專業人員表示，學生投入時間擔任志工，並接受基礎訓練，應肯定學生的付出，而參與的學生也表示從中讓自己覺得生活充實、知道自己在做什麼（簡慧珍，2012）。

「因為城東扶少而做了不少好事，像勸募發票、勸募捐血、協助吃餅配茶活動，以前從未想過自己會抽空投入服務活動，剛開始覺得很麻煩，但後來覺得很有意義，也獲得不少成就感，更覺得幫助別人自己也會很開心，很喜歡。」

「從小到大都沒有參與...，有次我全班去木柵的弱智兒童中心體會照顧弱勢族群的辛勞，一整天下來很疲憊，心中卻是萬般的波濤洶湧，當天他們的父母也陪著我們，頓時覺得今天的辛勞只是他們的萬分之一，希望他們繼續加油，經過了這次體驗，受益良多。」

因此，在批評青少年功利動機之前，政府、學校應反思在推廣服務學習的過程中到底給了青少年什麼幫助？當師長、專業人員與服務單位願意把握青少年參與服務的機會，投注充足資源給予良好的教育與指導，協助青少年解決服務過程中遇到的困難，並提供充分的討論與反思時間，相信青少年將能於服務過程中有所收穫，無論其起初投入動機為何。

### 三、建立青少年志願服務媒合平台

目前國內教育單位推展青少年服務學習或志願服務，僅有部分學校會協助整理較適合的服務機構，於學期初詳列名單供學生參考，或有些有些較積極的老師會協助學生從事校外服務，如帶領全班學生到校外清潔綠化環境，但大多數學校仍未主動提供協助，放任學生自行尋找服務機會（林勝義，2001）。

「希望學校能多透過一些管道去參與志工服務」

在此情況下，因青少年認識、了解的志願服務機會不多，最後大多倚賴學長姊、同學的介紹，因此易集中於某幾間較有名的非營利組織或圖書館、動物園等單位從事服務。然而過多學生想進入同一個服務單位，易造成服務單位無法提供充足的人力與資源培訓與帶領青少年，若服務單位不忍拒絕青少年，就可能導致學生服務狀況不佳。如在缺乏教育訓練的狀況下，僅要求青少年進行對發票、募發票等行動，可能難讓他們於服務過程發現服務的價值與獲得成長。同時，民間社會福利單位也可能因學生參與服務的時數短，未有充足的時間訓練或安排適當的服務內容，而造成本身單位的困擾（陳揚盛，2000）。

林勝義（2001）編制的手冊中顯示學校對於協助學生連結服務資源也感到困擾，許多學校表示當政府宣佈全面實施服務學習後，過去與學校合作的機構成為熱門的服務場所，學生反而開始成為機構的負擔，機構也無法再固定與學校合作。同時，學校也因全校學生都必須從事服務，而未能有充足的人力與資源協助所有學生，使學生只得自行尋找服務單位，學生安全成為問題。

面對這些問題，研究者認為必須建立完善、透明化的青少年志工人力資源媒合平台，協助有志工需求的社會福利組織與想要從事服務的學生進行媒合。目前在行政院青輔會下全台灣已有 14 個青年志工中心，這些志工中心目前已有提供部分媒合服務，但因各縣市差異還有獨立設置的志工資源中心以及隸屬於社會局下的志工服務，尚未能涵蓋所有該地的社會福利組織，資源也尚未完全整合。未來各縣市應將所有志工人力資源資訊進行整合，並篩選出適合青少年從事的服務，由青年志工中心提供完善的媒合平台，並且有效的宣傳讓青少年與學校得知此平

台，相信可對學生尋找服務機會有很大幫助。另外，青少年志工中心可更積極的協助學校與社區進行溝通協調，規劃適合青少年參與的社區服務方案，讓青少年於鄰近的社區進行服務，將有助於培養青少年對社區的歸屬感與責任感，提升其公民意識。

#### 四、將青少年視為主體，規劃青少年與同儕共同參與服務的方案模式

本研究結果顯示志願服務的確可提升青少年的自尊、人際關係與公民意識，也有其重要性，讓我們發現除了家庭與學校體制內的教育外，志願服務也成為對青少年發展有助益的重要場域，可視為青少年工作的新道路。

「...雖然他們行動不方便，但很多事情努力地自己去完成，看到令人感動，他們的的笑容就是我們服務最大的回饋~能夠服務他人，帶給他人快樂，真的是一件很快樂的事情！」

「秩序服務大隊帶給我榮譽感的體會，培養為民服務的心態，是一項無目的付出的訓練歷程。」

「到山上服務原住民小孩是一件有意義的事，能學到許多的事情，體驗他們的生活及想法」

「志願服務可以擴大自己的視野，也可以讓自己看待事物的角度有更多的變化。」

而當我們一心想推展青少年從事志願服務時，從何著手將成為最重要議題。由本研究結果可發現，同儕對青少年的影響最為重大。當同儕中越多人有志願服務經驗時，青少年越容易受到影響而進入志願服務；當同儕對志願服務有正向態度、會分享志願服務資訊、邀請一同參與志願服務，也皆能有效地促使青少年投入於志願服務中，且過去針對國內青少年的調查也顯示青少年最想與同儕或朋友一起參與志願服務（張菁芬等，2003；馮燕等，2005）。這些都顯示透過青少年喜歡與同儕一同參與志願服務，且同儕的邀請容易讓青少年投入志願服務。

「我想我非常喜歡與同學一起出外服務，不僅越能了解彼此...」

「我是因為社團才去志工的。」

「很想參加，如果有人找才會想，不會很積極去找哪裡可以參與，但是如果有人找的話我會很樂意。」

因此，針對青少年志願服務的推展方案，應規劃可讓青少年與同儕共同參與的模式。如以青少年與其朋友、同學組成小團隊的方式，讓他們共同討論欲從事的服務類型，再由學校協助媒合適合的服務單位。當青少年與朋友們一同投入於志願服務中，可在服務中彼此扶持、鼓勵，並且共同解決所面臨的困難，相信將能使青少年志願服務更持續而深入。

另外，研究者於本研究中發現青少年看待志願服務有許多很好的想法，在推展志願服務時應將青少年視為主體，重視他們的想法與意見，而非一味從成人的角度、位置思考，易訂定不恰當、不合宜的制度與規定。

## 五、服務單位應重視對青少年志工的督導

青少年參與志願服務的過程中，可能會遇到許多問題與障礙，若無工作人員適當的協助與教導，青少年因之產生挫折感，將可能成為其離開志願服務的推力。且若青少年於服務過程中，無相關專業人員提供機會與青少年共同檢討其服務內容與方式，或一起討論服務的意義，青少年將較難由服務中得到收穫(Eyler & Giles, 1999; Moore & Allen, 1996)。本研究即發現，服務單位工作人員提供的督導，為青少年志工是否能持續且深入的參與服務重要因素，當工作人員較常協助青少年志工解決問題、較常與其檢討服務內容與反思服務方式，將使青少年更願意投入資源於志願服務中。因此，建議服務單位應重視對青少年志工的督導，安排充足的人力與時間協助青少年志工，以提昇青少年投入志願服務的程度，而由另一角度來看，此也同時可增加服務單位的志工人力資源，可謂一舉兩得。

### 第三節 研究限制與未來展望

#### 一、研究限制

##### (一) 研究對象

本研究僅以台北市與新北市的高中職學生為研究母體，因此結果未能推論於全國高中職學生。另外，就本研究設計的抽樣方式所得樣本，應包含高中職一年級至三年級的樣本，但無論高中或高職學校，三年級學生皆因課業繁忙，又研究施測時間與學生大考時間過於相近，最終難以獲得充足的三年級學生樣本，此可能導致研究結果推論的誤差。

而在連絡學校的過程中，也發現研究者原先僅將學校體制分為高中與高職過於簡略，目前學校類型十分多元，包含了高級中學、完全中學、職業學校與綜合高中，其中職業學校與綜合高中又皆可能包含高中部、高職部與綜合高中部。雖本研究未將學制差異視為重要的影響變項，但研究者仍因此在聯繫過程中面臨是否要限制職業學校僅以職業班級為研究對象的問題，此為未來研究對象為高中職學生者，必須於事前加以考量而決定之事。

##### (二) 橫斷式研究設計

本研究受限於時間及研究成本，僅能採用橫斷式的研究設計，因此研究結果將只能立基在理論基礎上來檢視變項間的解釋關係，而無法得知因果關係。而本研究議題若能以縱貫式研究設計，將能更準確的區辨時間點上的差異，確實的了解影響青少年參與志願服務的因素，以及志願服務經驗對青少年的影響，釐清影響因素與受影響層面是否確實具因果關係。

#### 二、未來研究展望

##### (一) 研究對象包含全國並進行城鄉差異比較

僅針對台北市與新北市高中職青少年做研究有其推論限制，若未來研究者在時間和財力允許下，期待能以全國高中職學生為母體進行抽樣分析，以確實了解

全國青少年的志願服務狀況。且因國內各縣市社會服務組織數量分布不均、學校經費分配有多寡差異、且還有資訊落差等因素，皆可能使志願服務的推展具城鄉差異，若能以全國為母體，將可進一步探討青少年志願服務是否因城鄉而有差異的議題。

## (二) 縱貫性研究設計

期待未來研究者能以縱貫式的研究設計，於青少年從事志願服務前、後進行資料蒐集，此將能更能確實的了解志願服務對青少年影響的因果關係，排除其他未被研究涵蓋的因素所產生的影響。並且可將本研究三個研究架構進行整合，對整體模式進行分析，完整的了解影響青少年從事志願服務的「前因」，與參與後對青少年志工的影響—「後果」。

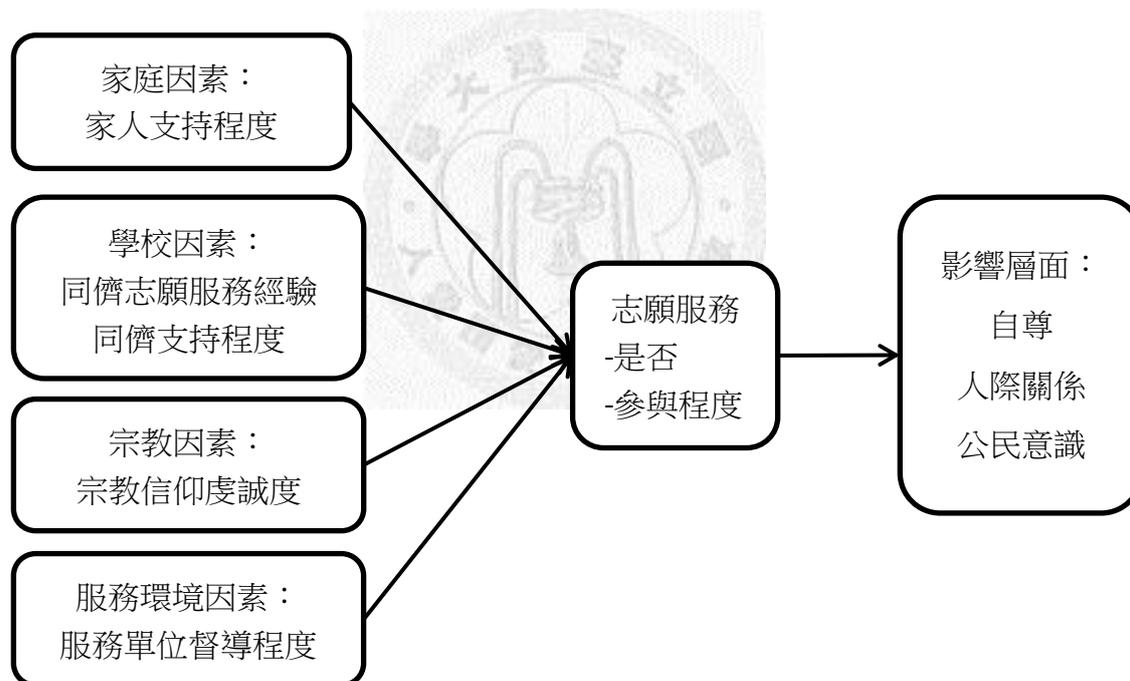


圖 5-3-1 影響青少年志願服務相關因素與參與後影響層面整體架構

## (三) 了解政府、學校、民間社會服務組織與的看法

本研究僅從青少年本身出發，了解會影響青少年參與志願服務的因素，以及青少年本身受到志願服務的影響。但推展青少年志願服務除了須了解青少年本身的想法與感受外，政府單位、學校與民間社會服務組織對此的看法，以及其個別

環境所存在的阻力與助力，皆為考量評估的重要因素。因此，針對推動青少年志願服務，未來可針對政府、學校或民間社會服務組織進行研究，分析這些組織在青少年志願服務扮演的角色，期待對推動青少年志願服務有幫助。



## 參考文獻

- 內政部統計處 (2010)。內政部統計年報—志願服務隊員，上網日期：2011 年 10 月 13 日，取自：<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm>
- 〈中正大學閱讀推廣志工社 教孩子閱讀〉(2009 年 2 月 12 日)。上網日期：2011 年 12 月 21 日，取自教育部服務學習網站校園新聞  
<http://english.moe.gov.tw/ct.asp?xItem=10544&ctNode=10951&mp=10000>
- 行政院主計處 (2003)。92 年社會發展趨勢調查 (社會參與)，上網日期 2011 年 11 月 11 日，取自  
<http://win.dgbas.gov.tw/dgbas03/ca/society/ebook/92/91Trea1-1.html>
- 行政院主計處 (2010)。98 年青少年狀況調查，上網日期：2011 年 10 月 13 日，取自 <http://www.dgbas.gov.tw/np.asp?ctNode=2842&mp=1>
- 行政院青年輔導委員會 (2011)。行政院青年輔導委員會中華民國 99 年年報。台北：行政院青年輔導委員會。
- 朱有鈴 (2011 年 4 月 4 日)。志工奉獻獎 高中生投入 收穫比付出多，自由電子報。上網日期：2011 年 12 月 21 日，取自  
<http://www.libertytimes.com.tw/2011/new/apr/4/today-south11.htm>
- 朱美珍、張菁芬、胡愈寧、梁世武 (2005)。93 年國內青年從事志願服務暨服務學習現況調查。行政院青年輔導委員會委託研究報告。
- 江美慧 (2002)。國中生的公民知識與態度之研究—以高雄市國三學生為對象 (未出版之碩士論文)。台灣師範大學公民校與與活動領導學系在職進修碩士論文，台北市。
- 江淑瑩 (2008)。大學生服務性社團參與、人際關係及人生目標之相關研究 (未出版之碩士論文)。國立台北教育大學國民教育學系，台北市。
- 呂其正、彭正龍 (2009 年 5 月 8 日)。從反思精神看服務課—向服務性社團取經，*台大意識報 021 刊 (百大維新特刊)*。
- 呂朝賢、鄭清霞 (2005)。中老年人參與志願服務的影響因素分析。*臺大社會工作學刊*，12，1-50。
- 〈你們都怎麼處理公服卡呀?〉(2006 年 2 月 21 日)。上網日期：2011 年 12 月 21 日，取自深藍論壇 <http://www.student.tw/db/showthread.php?t=67160>
- 李法琳 (2003)。大台北地區大學服務性社團學生參與志願服務之動機與滿意度研究 (未出版之碩士論文)。世新大學社會發展研究所，臺北市。
- 林艾蓁 (2007)。大學生參與社福機構課後輔導志願服務經驗之研究 (未出版之碩士論文)。慈濟大學教育研究所，花蓮縣。
- 林世新 (2000)。國中學生自我概念與同儕關係之相關研究。屏東師範學院教育心理與輔導研究所碩士論文。
- 林杏足 (2003)。青少年自尊量表編制報告。*中國測驗學會測驗學刊*，50(2)，223-256。

- 林美珍、黃世瑋、柯華葳 (2007)。人類發展。台北市：心理。
- 林惠生 (2004, 4 月)。老人宗教信仰虔誠度與精神抑鬱度之關係。蔡宏進 (主持), 人口的社會分析。「人口、家庭與國民健康政策回顧與展望」學術研討會論文。台北：台灣人口學會。
- 林勝義 (2006)。志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者。台北市：五南。
- 林勝義 (2001)。服務學習指導手冊。台北：行政院青年輔導委員會。
- 吳坤良 (2006)。社教志工的參與動機、服務學習、參與程度與自我效能關係之研究 (未出版之博士論文)。國立高雄師範大學成人教育研究所，高雄。
- 吳明隆 (2008)。論文寫作與量化研究。台北市：五南。
- 洪玉雪 (2007)。大學生參與國際性志願服務經驗探討-以輔大 2007 年菲律賓海外服務方案為例 (未出版之碩士論文)。輔仁大學社會工作學系，台北縣。
- 胡欣佳 (2009)。高雄市青少年參與志願服務的動機、內在歷程與持續性之探究 (未出版之碩士論文)。國立中正大學社會福利所，嘉義縣。
- 胡紹華 (2009)。青少年參與志願服務之動機與經驗探討-以台北市立中崙高中文化志工為例 (未出版之碩士論文)。南華大學非營利事業管理研究所，嘉義縣。
- 高以緯 (2004)。台北縣市高中生參與志願服務動機與滿足感相關之研究 (未出版之碩士論文)。中國文化大學青少年兒童福利研究所，台北市。
- 郭玫君 (2007)。慈濟大專青年參與程度對生命意義及利社會行為之影響 (未出版之碩士論文)。國立台灣科技大學技術及職業教育研究所，台北市。
- 徐西森、連廷嘉、陳仙子、劉雅瑩 (2002)。人際關係的理論與實務。台北市：心理。
- 陳永男 (2009)。青少年志工服務學習經驗之研究-以彰化縣○○營區青少年生態解說團為例 (未出版之碩士論文)。國立台中教育大學區域與社會發展學期暑期在職進修專班碩士論文，台中市。
- 陳盈旬 (2008)。少年攻擊評估量表知信、效度研究。國立政治大學心理學研究所碩士論文。
- 陳務 (2009)。青少年國際志願服務學習對落實生命教育理念之研究 (未出版之碩士論文)。高雄師範大學教育學系，高雄市。
- 陳揚盛 (2000 年 5 月 1 日)。公共服務博覽會宣導正確概念，台灣立報。上網日期：2011 年 12 月 20 日，取自  
<http://www.lihpao.com/?action-viewnews-itemid-54779>
- 陳毓文 (2004)。少年憂鬱情緒的危險與保護因子之相關性研究。中華心理衛生學刊，17，67-95。
- 陳雅莉 (2011)。台灣大專院校學生參與海外志願服務動機之研究-以赴泰北從事教育志願服務為例 (未出版之碩士論文)。南華大學非營利事業管理學系碩士班，嘉義縣。
- 教育部服務學習網 (2007)。大專校院服務學習方案。上網日期：2011 年 12 月

21 日，取自 <http://english.moe.gov.tw/content.asp?CuItem=9407&mp=10000>  
教育部統計處（2011）。縣市別學生數、縣市別校數，上網日期：2011 年 1 月 12  
日，取自 [http://www.edu.tw/statistics/content.aspx?site\\_content\\_sn=8869](http://www.edu.tw/statistics/content.aspx?site_content_sn=8869)  
許譯中（2005）。台中市高中職學生參與志願服務之動機及其影響因素之研究（未  
出版之碩士論文）。南華大學非營利事業管理研究所，台中市。  
張民杰（2006）。服務學習在師資培育應用之研究。台北市：高等教育。  
張菁芬、王文瑛、許素彬、伍志明（2003）。91 年國內青年參與志願服務現況調  
查。行政院青年輔導委員會委託研究報告。  
曾華源、曾騰光（2003）。志願服務概論。台北：揚智。  
彭瀧森（1985）。國中生政治社會化之研究—板橋地區國三學生公民教育調查  
分析（未出版之碩士論文）。國立台灣師範大學三民主義研究所碩士論文，  
台北市。  
黃政民（2010，3 月）。青年參與志願服務之推展與經驗分享。魏立志主持，國  
內外志願服務發展趨勢。2010 林務局國家森林志願服務學習研討會，台北  
市。  
黃育智（1986）。我國大專院校學生社會服務的回顧與展望。中華民國社區發展  
研究訓練中心編，大專學生社會服務論見選輯（頁 1-23）。台北市：中華民  
國社區發展研究訓練中心。  
黃堅厚（1999）。人格心理學。台北：心理。  
馮燕、王麗容、沈瓊桃、王雲東（2005）。台灣少年志願服務現況之研究。保德  
信人壽。  
楊國樞（1978）。現代社會的心理適應。台北市：巨流。  
楊翔喻（2007）。國中青少年參與志願服務經驗探討-以台北市南門國中小太陽服  
務社為例（未出版之碩士論文）。慈濟大學社會工作研究所，花蓮縣。  
鄭宇彰（2003）。與父母分離-個體化、貴人經驗與國中生的人我知覺、人際互動  
模式之關係研究（未出版之碩士論文）。臺灣師範大學教育心理與輔導研究  
所，台北市。  
鄭秀足（2004）。國中生生活壓力、自尊與偏差行為之相關研究（未出版碩士論  
文）。國立彰化師範大學輔導與諮商學系。  
鄭伊真（2011）。Rosenberg 自尊量表中文版的修訂分析（未出版之碩士論文）。  
國立成功大學教育研究所，台南市。  
鄭慧蘭（2001）。高中生公民參與態度與行為之研究—以台北市公立高中為例（未  
出版之碩士論文）。國立台灣師範大學公民訓育研究所未出版之碩士論文，  
台北市。  
鄭芳媛、賴香如（2007）。台北市某國中學生自尊與相關因素研究。衛生教育學  
報，27，頁 93-122。  
臺北市各級學校推展服務學習實施要點（2009 年 5 月 8 日）。  
臺北市教育局（2010）。各級學校分布與學生數。上網日期：2011 年 12 月 30 日，

- 取自 <http://statistic.tp.edu.tw/Dialog/Saveshow.asp>  
臺北市立育成高中 (2011)。臺北市立育成高級中學學生公共服務學習實施辦法 (公服卡)。上網日期：上網日期：2011 年 12 月 20 日，取自  
<http://www.yucsh.tp.edu.tw/releaseRedirect.do?unitID=183&pageID=4651>  
〈嘉大課輔社寒假服務 嘉惠教育優先區小學〉(2009 年 2 月 24 日)。上網日期：  
2011 年 12 月 21 日，取自教育部服務學習網站校園新聞  
<http://english.moe.gov.tw/ct.asp?xItem=10543&ctNode=10951&mp=10000>  
劉玉玲 (2002)。《青少年心理學》。台北市：揚智文化。  
劉翠芬 (2005)。大專生參與校園志願服務的動機與組織承諾之研究—以大專院  
校諮商中心志工為例 (未出版之碩士論文)。東吳大學社會學系，台北市。  
賴兩陽 (2002)。志願服務的內涵。《志願服務基礎訓練教材》(頁 7-26)。台北：內  
政部、中華民國志願服務協會共同編印。  
賴兩陽 (2005, 4 月)。志願服務法之檢討與建議。志願服務法之檢討與建議。  
中華救助總會社會福利論壇：激發參與意願推展全民志工，台北市。  
蕭揚基 (2000a)。學校公民教育與公民意識。《研究與動態》，2，75-91。  
蕭揚基 (2000b)。台灣中部地區高中生公民意識及相關因素之研究。行政院國家  
科學委員會專題研究計畫成果報告 (NSC89-2413-H-212-003-S)。  
鍾任琴 (1990)。救國團基層社會團體組織氣氛與義務工作同志工作滿足之相關  
研究 (未出版之碩士論文)。國立台灣大學社會學研究所，台北市。  
韓欣潔 (2000 年 12 月 8 日)。公共服務教育 8 小時影響不大，*台灣立報*。上網  
日期：2011 年 12 月 20 日，取自  
<http://www.lihpao.com/?action-viewnews-itemid-53757>  
簡春安、鄒平儀 (2004)。《社會工作研究法 (修訂版)》。台北市：巨流。  
簡慧珍 (2012 年 7 月 10 日)。彰基志工收穫豐 學生揪團回鍋，*聯合報*。上網日  
期：2012 年 7 月 13 日，取自  
<http://udn.com/NEWS/DOMESTIC/DOM4/7213946.shtml>  
〈about 公共服務〉(2008 年 1 月 19 日)。上網日期：2011 年 12 月 21 日，取自  
深藍論壇  
<http://ck56.com/db/showthread.php?s=ec832788709e570bd58caca3773b16d8&t=141285>  
Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.  
Bandura, A. (1995). *社會學習理論 (Social learning theory)* (周曉虹譯)。台北市：桂冠。(原作 1977 年出版)  
Billig, S. H. (2000). Research on K-12 school-based service-learning: The evidence builds. *Phi Delta Kappan*, 81, 658-664.  
Billig, S. H. (2002). Support for K-12 service learning practice: A brief review of the research. *Educational Horizons*, 80, 184-189.

- Buhrmester, D. & Furman, W. (1987). The Development of Companionship and Intimacy. *Child Development*, 58(4), 1101-1113.
- Cheung, C. K., Lee T. Y., Chan, W. T., Liu S. C. & Leung K. K.(2004). Developing civic consciousness through social engagement among Hong Kong youths. *The Social Science Journal*, 41, 651–660.
- Clary, E. G., & Snyder, M. (1999) .The Motivation to Volunteer: Theoretical and practical consideration. *Current Directions in Psychological Science*, 8(5), 156-159.
- Cnaan, R. A., Femida, H., & Margaret, W. (1996). Defining Who is a Volunteer: Conceptual and Empirical Considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25(3), 364-383.
- Colvin, M. F., Cullen, T., & Thomas, V. V. (2002). Coercion, Social Support, and Crime: An Emerging Theoretical Consensus. *Criminology*, 40, 19-42.
- Coopersmith, S. (1967). *The antecedents of self-esteem*. San Francisco: Freeman.
- Conway, J., Amel, E., and Gerwien, D. (2009). Teaching and Learning in the Social Context: A Meta-Analysis of Service Learning’s Effects on Academic, Personal, Social, and Citizenship Outcomes. *Teaching of Psychology*, 36(4), 233-245.
- Dolgin, K. G. (2011). *The adolescent : development, relationships, and culture* (13th ed). Boston : Allyn & Bacon.
- Eyler, J. S. & Giles, D. E., Jr. (1999). *Where's the learning in Service-Learning*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Eyler, J. S., Giles, D. E., Jr., Stenson, C. M., & Gray, C. J. (2001). *At a glance: What we know about the effects of service-learning on college students, faculty, institutions and communities, 1993–2000: Third edition*. Scotts Valley, CA: National Service Learning Clearinghouse. Retrieved June 12, 2005, from <http://www.compact.org/resources/downloads/aag.pdf>
- Ford, M. E., & Tisak, M. S. (1983). A further search for social intelligence. *Journal of Educational Psychology*, 75, 196-206.
- Gentile, B.,Grabe, S.,Dolan-Pascoe, B.,Twenge, J. M., Wells, B. E., & Maitino, A. (2009). Gender differences in domain-specific self-esteem: A meta-analysis. *Review of General Psychology*, 13(1), 34-45. doi: 10.1037/a0013689
- Grieger, R. (1985). From a linear to a contextual model of the ABCs of RET. *Journal of Rational-Emotive Therapy*, 3(2).75-99
- Greenberger, E., Chen, C., Dmitrieva, J., & Farruggia, S. P. (2003). Item-wording and the dimentionality of the Rosenberg Self-Esteem Scale: do they matter? *Personality and Individual Differences*, 35, 1241-1254.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: John Wiley & Sons.

- Handy, F., Cnaan, R. A., Hustinx, L., Kang, C., Brudney, J. L., Haski-Leventhal, D., Holmes, K., Meijs, C. P. M.L., Birgitta Pessi, A., Ranade, B., Yamauchi, N., & Zrinscak, S. (2010). A Cross-Cultural Examination of Student Volunteering: Is It All About Résumé Building? *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 39(3), 498-523.
- Landsheer, H., Maasen, G. H., Bisschop, P., & Adema, L. (1998). Can higher grades result in fewer friends? A reexamination of the relation between academic and social competence. *Adolescence*, 33, 185-191.
- Mabry, J. B. (1998). Pedagogical variations in service-learning and student outcomes: How time, contact, and reflection matter. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 5, 32-47.
- McCarthy, J. D. & Hoge, D. R. (1982). Analysis of age effects in longitudinal studies of adolescent self-esteem. *American Journal of Sociology*, 18, 372-379.
- Metz, E., McLellan, J., & Youniss, J. (2003). Types of Voluntary Service and Adolescents' Civic Development. *Journal of Adolescent Research*, 18(2), 188-203
- Moore, W. C. & Allen, P. J. (1996). The Effects of Volunteering on the Young Volunteer. *The Journal of Primary Prevention*, 17(2), 231-258.
- Morgan, W., & Streb, M. (2001). Building citizenship: How student voice in service-learning develops civic values. *Social Science Quarterly*, 82(1), 154-169.
- Moely, B. E., McFarland, M., Miron, D., Mercer, S., & Ilustre, V. (2002). Changes in college students' attitudes and intentions for civic involvement as a function of service-learning experiences. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 9(1), 18-26.
- Morrow-Howell, N., Hinterlong, J., Rozario A. P., & Tang, F. (2003). Effects of volunteering on the well-being of older adults. *The journals of gerontology Series B Psychological sciences and social sciences*, 58(3), 137-145.
- Musick, M. A., & Wilson, J. (2003). Volunteering and depression: The role of psychological and social resources in different age groups. *Social Science and Medicine*, 56, 259-269.
- Planty, M., Bozick, R., & Regnier, M. (2006). Helping Because You Have To or Helping Because You Want To? Sustaining Participation in Service Work From Adolescence Through Young Adulthood. *Youth Society*, 38(2), 177-202.
- Quatman, T., Sokolik, E., & Smith, K. (2000). Adolescent perception of peer success: A gendered perspective over time. *Sex Role*, 43, 61-84.
- Raskoff, A. S., & Sundeen, A. R. (2001). Cultural Diversity and High School Community Service: The Relationships between Ethnicity and Students' Perceptions. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 30(4), 720-746.

- Rosenberg, M. (1986). *Conceiving the self (Reprint ed)*. Malabar, Fla. : R.E. Krieger, 1986, c1979
- Salamon, L. M.(1995). *Partners in public service: Government-Nonprofit relations in the Modern Welfare State*. Baltimore, Md.: The Johns Hopkins University Press.
- Serow, C. R., Ciechalski, J., & Daye, C. (1990). Students as Volunteers: Personal Competence, Social Diversity, and Participation in Community Service. *Urban Education, 25*(2), 157-168.
- Scales, C. P., Blyth, A. D., Berkas, H. T., & Kielsmeier, C. J. (2000). The Effects of Service-Learning on Middle School Students' Social Responsibility and Academic Success. *Journal of Early Adolescence, 20*(3), 332-358.
- Steinberg, L. (2011). *Adolescence*(9 ed.). New York: McGraw-Hill.
- Sundeen, A. R. (1992). Differences in Personal Goals and Attitudes Among Volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly September, 21*(3), 271-291.
- Sundeen, A. R., & Raskoff, A. S. (1994). Volunteering Among Teenagers in the United States. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 23*(4), 383.
- Sundeen, A. R., & Raskoff, A. S.(2000). Ports of Entry and Obstacles: Teenagers' Access to Volunteer Activities. *Nonprofit Management and Leadership, 11*(2), 179–197.
- Thoits, P. A., & Hewitt, L. N. (2001). Volunteer work and wellbeing. *Journal of Health and Social Behaviour, 42*, 115–131.
- Wilson, J. and Musick, M. (2000). The Effects of Volunteering on the Volunteer. *Law and Contemporary Problems, 62*(4), 141-167.

## 附錄一 社區服務方案評估摘要

研究/方案名稱	測量變項	顯著的效果
Conrad & Hedin, 1981; Experiential education	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 道德成長</li> <li>— 自我接納、社會情境中的自尊、自我勝任力、自我效能</li> <li>— 職涯開發</li> <li>— 對成人的態度、積極參與社區的傾向</li> <li>— 負責任的行為表現</li> <li>— 助人責任感的信念</li> <li>— 問題解決的能力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 道德成長</li> <li>— 自我接納</li> <li>— 對成人的態度</li> <li>— 積極參與社區的傾向</li> <li>— 負責任的行為表現</li> <li>— 助人責任感的信念</li> </ul>
Newmann & Rutter, 1983	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 對學校及社會的責任感</li> <li>— 與成人合作工作所感知到的自我勝任力及自我效能</li> <li>— 預期未來參與成人團體與政治活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 感知到的勝任力</li> </ul>
ACTION, 1986; Young Volunteers in ACTION (YVA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 自尊</li> <li>— 從事志願服務滿意度</li> <li>— 未來從事志願服務的可能性與鼓勵他人參與</li> <li>— 職涯規劃</li> <li>— 與社區成員及督導一起工作的能力</li> <li>— 願意學習新事物</li> <li>— 督導的需求</li> <li>— 了解社區需求及問題、組織活動</li> <li>— 自我的認知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 自尊</li> <li>— 從事志願服務滿意度</li> <li>— 未來從事志願服務的可能性與鼓勵他人參與</li> <li>— 職涯規劃</li> <li>— 與社區成員及督導一起工作的能力</li> <li>— 願意學習新事物</li> <li>— 督導的需求</li> <li>— 了解社區需求及問題、組織活動</li> <li>— 自我的認知</li> </ul> <p>(所有都顯著，自填以及督導評估都是)</p>
Giles, Jr. & Eyler, 1993	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 個人價值/社會責任感</li> <li>— 對服務接受者所面對問題的概念</li> <li>— 對自我及服務接受者的感知</li> <li>— 未來規劃從事志願服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 參與社區的信念</li> <li>— 成為社區領導者信念</li> <li>— 影響政策的信念</li> <li>— 對世界產生影響的信念</li> </ul>
Hamilton & Fenzel, 1988	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 社會有助人的責任</li> <li>— 個人有助人的責任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 社會有助人的責任</li> </ul>

資料來源：Moore, W. C. & Allen, P. J. (1996). The Effects of Volunteering on the Young Volunteer. *The Journal of Primary Prevention*, 17(2), 231-258.

## 附錄二 問卷指導語

### 問卷施測注意事項&指導語

老師您好：

首先真的非常感謝您願意協助本人進行問卷施測。此次問卷施測有幾項注意事項如下：

1. 本問卷一律匿名處理，學生在填答時無須寫上名字，也不會提供任何可供辨識身分的資訊。問卷最後的部分請願意接受訪談的學生填寫聯絡方式，若學生願意留下資料，則請學生將該處撕下，以保持問卷的匿名性。
2. 請提醒同學能仔細閱讀題目，並且就自己的狀況或意見填答即可，每個問題都沒有標準答案。
3. 為求資料品質，提醒同學能確實回答每一個問題，盡量不要有漏答值。

而為了研究問卷施測的統一性，需要麻煩老師於問卷施測前，朗讀以下的問卷指導語：

#### 問卷指導語

同學你好，這份問卷主要在詢問你的個人經驗，請同學針對每個問題思考自己的狀況，並且圈選一個最符合的選項，每個問題都沒有標準答案，所以不要看別人的也不用緊張。另外，為了確保問卷的匿名性，請同學不要在問卷上留下任何名字，而若願意分享你的經驗的同學，請在問卷最後留下名字與聯絡方式，並且將該處撕下，與填寫完的問卷一併繳回。最後，請同學填寫完問卷後，麻煩再檢查一次是否每個問題都有回答到了，然後再交回給老師就可以了，感謝你的幫忙喔！

再次向協助本研究施測的老師致上最高的謝意！最後，若老師有任何的問題，也歡迎直接向研究者聯繫：洪常耘，e-mail：r98330005@ntu.edu.tw

敬祝 教安

台大社會工作研究所學生 洪常耘

### 附錄三 正式研究問卷

親愛的同學：

你好！我是台大社會工作研究所的學生，想要透過這次調查了解一下你的家人、同學以及你自己參與志願服務的經驗。本問卷不計名，沒有人會知道你的答案，故請放心回答！如果在填寫問卷時遇到任何問題或疑惑都歡迎提出，非常感謝你的協助！

研究生：國立台灣大學社會工作研究所 洪常耘

指導教授：國立台灣大學社會工作學系 陳毓文教授

#### 一、個人基本資料

(一)性別：男 女

(二)年級：一年級 二年級 三年級

(三)你對自己的學業表現滿不滿意？非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意

(四)與同學相比，你的學業表現如何？差很多 差一點 差不多 好一點 好很多

(五)你有沒有宗教信仰？

有，請問是\_\_\_\_\_教，

1. 你對宗教活動的投入程度為？

非常不投入 不太投入 有點投入 還算投入 非常投入

2. 你的宗教信仰組織是否會常舉辦志願服務相關活動：

從未如此 偶爾如此 有時如此 經常如此 總是如此

沒有

二、以下這些問題是想要了解你跟他人的相處狀況，如跟同學、朋友或校外活動的夥伴，請依照自己的情況逐題勾選一個最適合的答案。

	非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
1、我在公共場合能自在地與他人聊天、說話。	<input type="checkbox"/>				
2、我能夠相信別人。	<input type="checkbox"/>				
3、我能和他人維持長久的友誼關係。	<input type="checkbox"/>				
4、我能主動地和他人聯絡。	<input type="checkbox"/>				
5、我在團體中會主動介紹自己讓他人認識。	<input type="checkbox"/>				
6、我覺得我是真心喜愛他人的。	<input type="checkbox"/>				
7、當他人的能力比我好時，我會佩服、欣賞對方的才能。	<input type="checkbox"/>				
8、當別人需要我幫忙時，我能主動地關心別人。	<input type="checkbox"/>				
9、在人群中我能自在地成為他人注意的焦點，而不會覺得怪怪的。	<input type="checkbox"/>				
10、我在聚會裡，可以很快的和大夥打成一片。	<input type="checkbox"/>				

	非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
11、我能以心平氣和地態度與他人競賽(例如學業、運動項目的競賽)。	<input type="checkbox"/>				
12、我喜歡和朋友在一起相處的感覺。	<input type="checkbox"/>				
13、和他人交談時，我能自在地看著對方說話。	<input type="checkbox"/>				
14、和他人競賽失敗時，我會心服口服。	<input type="checkbox"/>				
15、我會主動地關心別人。	<input type="checkbox"/>				
16、和他人談天時，我能主動地提出話題。	<input type="checkbox"/>				
17、在團體中，我能自在地表現出自己能夠說服、影響他人的能力。	<input type="checkbox"/>				
18、我喜歡認識不同個性的人。	<input type="checkbox"/>				
19、在他人面前我很少感到害羞、不好意思。	<input type="checkbox"/>				
20、當朋友的能力比我好時，我會感到很光榮。	<input type="checkbox"/>				

三、以下這些問題是想要了解你對公共事務的態度、對社會問題想法以及對於社會責任的看法等，請依照自己的情況，逐題勾選一個最適合的答案。

	非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
1、公共事務是政治人物的事，我無須對公共事務關心	<input type="checkbox"/>				
2、我的意見對公共事務的決定，會產生影響力。	<input type="checkbox"/>				
3、政府能保障我的權利，並增進我的福利。	<input type="checkbox"/>				
4、我會珍惜使用公共資源。	<input type="checkbox"/>				
5、我對公共建設可以提出要求或建議，並可了解行政處理程序。	<input type="checkbox"/>				
6、公共事務就是大家的事，也就是我自己的事。	<input type="checkbox"/>				
7、我認為當社會發生災難時，一般人民大多能響應與支持賑災活動。	<input type="checkbox"/>				
8、我自己的能力不足，所以關懷和服務社會不是我能做的。	<input type="checkbox"/>				
9、我認為政府機關應多為弱勢團體設身處地著想。	<input type="checkbox"/>				
10、因個人認知與社會現況相差很大，使我不願意主動關心他人。	<input type="checkbox"/>				
11、我樂於利用空閒時間去幫助需要幫助的人。	<input type="checkbox"/>				
12、我認為關懷社會是現代公民的基本道德。	<input type="checkbox"/>				

	非常 不同 同意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
13、當知道違法或觸法的事情會發生時，我會主動加以制止。	<input type="checkbox"/>				
14、我的行為不應該為所欲為，應該考慮到社會整體利益。	<input type="checkbox"/>				
15、我認為社會的好壞是大家共同造成的。	<input type="checkbox"/>				
16、我會善盡義務（納稅、守法），以免增加社會的負擔。	<input type="checkbox"/>				
17、投票亦是我所需要盡的社會責任之一。	<input type="checkbox"/>				
18、社會資訊、媒體相當發達，提升了我對時事的關心。	<input type="checkbox"/>				
19、我關心時事的程度越高，越能促進社會民主化。	<input type="checkbox"/>				
20、我會主動關心候選人的政見，與國家重大的事情。	<input type="checkbox"/>				

四、以下這些問題是想要了解你對自己的看法與感受，請依照自己的情況逐題勾選一個最適合的答案。

	幾 乎 完 全 不 符 合	很 小 部 分 符 合	小 部 分 符 合	大 部 分 符 合	絕 大 部 分 符 合	幾 乎 完 全 符 合
1、整體來說，我對自己感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、有時，我認為自己一無是處。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、我覺得自己有許多優點。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、我可以把事情做的像大多數人一樣好。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、我覺得自己沒有太多值得自豪的地方。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、我有時真的覺得自己沒有用。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、我覺得我是個有價值的人。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8、總括來說，我傾向於認為自己是一個失敗者。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9、我對我自己抱持著正向的態度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

五、以下這些問題是要了解你的家人、同學或朋友志願服務的參與狀況與支持態度，請勾選最適合情況的答案。

※「志願服務」為：「依每個人自己的自由意志，而懷抱助人、利他、不受酬的精神，採用個別或集體組織的行動方式提供服務，以表達對社會的積極關懷與社會責任，且同時有利於自我學習、成長，因而可提升整體社會福祉。」

(一)你有沒有家人從事志願服務(當志工)？

有，請問有誰？\_\_\_\_\_

沒有

(二)以下 5 題是想了解你的家人對志願服務的一些態度，請依實際狀況勾選一個最適合的答案。

	從 未 如 此	偶 爾 如 此	有 時 如 此	經 常 如 此	總 是 如 此
1、你的家人鼓勵你去從事志願服務	<input type="checkbox"/>				
2、你的家人會帶你一同參與志願服務	<input type="checkbox"/>				
3、你的家人協助你尋找、連結志願服務的管道	<input type="checkbox"/>				
4、你的家人提供你志願服務相關資訊	<input type="checkbox"/>				
5、你的家人支持你參與志願服務	<input type="checkbox"/>				

(三)就你所知，你的同學或朋友中大約有多少人在從事志願服務？

0 人 1-3 人 4-6 人 7-9 人 10 人以上

(四)以下 5 題是想了解你的同學或朋友對志願服務的一些態度，請依實際狀況勾選一個最適合的答案。

	從 未 如 此	偶 爾 如 此	有 時 如 此	經 常 如 此	總 是 如 此
1、你的同學或朋友鼓勵你去從事志願服務	<input type="checkbox"/>				
2、你的同學或朋友會邀請你一同參與志願服務	<input type="checkbox"/>				
3、你的同學或朋友會跟你一起尋找志願服務的管道	<input type="checkbox"/>				
4、你的同學或朋友提供你志願服務相關資訊	<input type="checkbox"/>				
5、你的同學或朋友支持你參與志願服務	<input type="checkbox"/>				

(五)以下 4 題為想了解你的學校對志願服務的一些做法，請依實際狀況勾選一個最適合的答案。

	從 未 如 此	偶 爾 如 此	有 時 如 此	經 常 如 此	總 是 如 此
1、你的學校鼓勵學生去從事志願服務	<input type="checkbox"/>				
2、你的學校協助學生連結相關志願服務管道	<input type="checkbox"/>				
3、你的學校提供學生志願服務相關資訊	<input type="checkbox"/>				
4、你的學校支持學生參與志願服務	<input type="checkbox"/>				

六、以下這些問題是想要了解你參與服務的狀況，請依照個人經驗，勾選最適合情況的答案。

(一)你的學校是否有強制規定學生必須從事公共服務/服務學習？

是，

1. 請問一個學期必須從事至少幾小時的公共服務/服務學習？ \_\_\_\_\_小時
2. 你從事公共服務/服務學習時，有沒有參加任何訓練課程？ 有  沒有
3. 你從事公共服務/服務學習的過程中，該單位是否常有工作人員會協助解決你所碰到的問題或困惑？ 從未如此  偶爾如此  有時如此  經常如此  總是如此
4. 你在參與服務的過程中，該單位是否常有工作人員跟你一起針對服務狀況進行討論、檢討或反思？ 從未如此  偶爾如此  有時如此  經常如此  總是如此
5. 請問你從事服務的主要內容為何(可複選)？  
 直接接觸服務對象(如課輔弱勢兒童、訪視獨居老人、照顧流浪動物)  
 參與討論相關社會議題(如討論社區發展問題、社會貧窮狀況)  
 協助處理行政事務(如對發票、文書處理、書籍整理)  
 協助該服務單位活動籌辦(如製作活動道具、場地佈置、路線與流程指引)  
 其他 \_\_\_\_\_

否

(二)除了上述學校的規定，你是否曾經參與志願服務？

是，

1. 請問你是： 完全是自己願意參與服務  一開始因為學校規定，後來才自願參加
2. 你從事志願服務時，有沒有參加任何志工訓練課程？ 有  沒有
3. 你從事志願服務的過程中，該單位是否常有工作人員會協助解決你所碰到的問題或困惑？ 從未如此  偶爾如此  有時如此  經常如此  總是如此
4. 你在從事志願服務的過程中，該單位是否常有工作人員跟你一起針對服務狀況進行討論檢討或反思？ 從未如此  偶爾如此  有時如此  經常如此  總是如此
5. 請問你從事服務的主要內容為何(可複選)？  
 直接接觸服務對象(如課輔弱勢兒童、訪視獨居老人、照顧流浪動物)  
 參與討論相關社會議題(如討論社區發展問題、社會貧窮狀況)  
 協助處理行政事務(如對發票、文書處理、書籍整理)  
 協助該服務單位活動籌辦(如製作活動道具、場地佈置、路線與流程指引)  
 其他 \_\_\_\_\_

否 (填否，則下一大題不需填答)

(三)以下有 9 個題項，請依照你個人參與志願服務的經驗，逐題勾選一個最適合的答案。(上題填答“否”者，此大題不需填答)

	非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
1、我經常參與志願服務相關活動。	<input type="checkbox"/>				
2、即使有其他事情，我也會想辦法參加志願活動。	<input type="checkbox"/>				
3、我希望能在志願服務中發揮我的專才。	<input type="checkbox"/>				
4、只要是志願服務的活動，我都喜歡參加。	<input type="checkbox"/>				
5、我經常參與規劃設計志願服務活動。	<input type="checkbox"/>				
6、我喜歡和別人分享志願服務的經驗或心得。	<input type="checkbox"/>				
7、志願服務為我課餘最常投入的活動。	<input type="checkbox"/>				
8、參加志願服務時，我會提供意見給主辦單位參考。	<input type="checkbox"/>				
9、志願服務活動的好壞，我覺得跟我的表現有關。	<input type="checkbox"/>				

(四)最後，你有任何想說的話，或是想要分享的志願服務經驗都可以寫在以下的空白處喔！



**非常感謝你幫忙填寫這份問卷，祝你每天都開心！學業進步！**

PS: 我希望能夠與有志願服務經驗的你談談！若你有意願接受訪談，請填寫以下基本資料，我會再與你聯絡，非常感謝你！！

姓名：\_\_\_\_\_ 聯絡方式 (e-mail/MSN/手機或 FB)：\_\_\_\_\_

#### 附錄四 想說的話（開放式填答）

- ◇ 志工服務有時覺得很好玩，也可以從中學到很多東西，又可以學習許多社會經驗。才不會之後工作時都沒有經驗什麼都不會做。也可以充實自己。
- ◇ 我有點忙，所以不常去做志工，可以說幾乎沒有，有的話，也只是因為學校規定，況且我還只是個高職生，自由的時間都比被囚禁的時間還長，又不是大學生，整天都沒事幹，像我哥一樣，整天只會玩 game，雖然他上的是很好的大學...唉~人生苦短啊！
- ◇ 秩序服務大隊帶給我榮譽感的體會，培養為民服務的心態，是一項無目的付出的訓練歷程。
- ◇ 先前因學校規定，去了圖書館當一日志工，工作只是排書、找書，個工作其實很累又乏味，容易分心想找自己想看的書，但志工們卻能坐一整天，我深感敬佩。最大的收穫是，有人拿著書單來找書，找到了很高興。
- ◇ 這是一個群己關係的調查
- ◇ 之前有趣捐血車幫忙做過引導，很多老人看不到字還會叫我幫他們填 XD(或是念給他們聽)，那裡的志工人很好，還去買東西給我吃 B-)
- ◇ 沒有
- ◇ 助人為快樂之本吧！
- ◇ 感謝妳(你)
- ◇ 沒有什麼好說的！！
- ◇ 最近決定繼續升學
- ◇ 希望這對你有幫助喔！
- ◇ 我曾經在農禪寺當過一日志工，幫助他們處理午餐，還有其他事情，是很棒的經驗
- ◇ 多幫助需要幫助的人
- ◇ My facebook account: xxxxxxxxxxxx  
Add me as a friend, then we can talk more!
- ◇ 很想參加，如果有人找才會想，不會很積極去找哪裡可以參與，但是如果有人找的話我會很樂意。
- ◇ 加油！！
- ◇ 我是因為社團才去志工的。
- ◇ 能幫助需要幫助的人非常 happy
- ◇ 政府，是為了人民而存在，但是並非所有人都可以參與政治。三個臭皮匠，勝不過一個諸葛亮。
- ◇ 參加過慈濟活動，因為我媽是慈濟的志工。
- ◇ 有時間想多做些志願服務的事:-)
- ◇ 無，謝謝！
- ◇ 雖然服務大眾是一件好事，但還是要觀察出適當的時機較佳！



- ◇ 其實我們學校有組成一個熱血傳愛社，他們每年都會花三天時間下南部服務大眾，雖然去年沒參加，但今年我想和學長姐們去試試:)
- ◇ 無！
- ◇ 現代社會有許多弱勢團體，所以我們應該要提供更多資源去協助它們。
- ◇ 下個月我會和學校熱愛社去校外「服務學習」！希望可以從中獲取經驗！
- ◇ 能夠幫助別人，真的好快樂，也因為如此，活著才更加有意義。
- ◇ 恩...我沒有參加志願服務，可是以後有機會會參與！！
- ◇ 參加資源回收 p.s. 我以後也要念台大
- ◇ 為何高中生要念這麼多科目
- ◇ 志工是個滿累的活動，但做完之後會有開心的感覺
- ◇ 參加志願服務，過程中我學到了很多，雖然辛苦但也樂在其中！看到小孩的笑容，就覺得非常有成就感！
- ◇ 多多為社會服務，對世界很有幫助
- ◇ 多多幫忙！！主動服務！！
- ◇ 樂意幫忙 願大家都好 世界美好！！
- ◇ 從小到大都沒有參與，除了在校的校慶、比賽的協助，但有次我全班去木柵的弱智兒童中心體會照顧弱勢族群的辛勞，一整天下來很疲憊，心中卻是萬般的波濤洶湧，當天他們的父母也陪著我們，頓時覺得今天的辛勞只是他們的萬分之一，希望他們繼續加油，經過了這次體驗，受益良多。
- ◇ 耶 哈哈 哇三剛某暈
- ◇ 希望學校能多透過一些管道去參與志工服務 ex.文山特教學校
- ◇ 助人為快樂之本！！！！
- ◇ 多做好事
- ◇ 參加志願服務可以積陰德！
- ◇ 衛服
- ◇ 多幫助他人也是一件快樂的事
- ◇ 參與志工活動，真的非常好，對生活也很充實  
去老人院陪他們聊天，幫他們打掃看到他們喜樂的表情  
就覺得一切都值得
- ◇ 因為城東扶少而做了不少好事，像勸募發票、勸募捐血、協助吃餅配茶活動，以前從未想過自己會抽空投入服務活動，剛開始覺得很麻煩，但後來覺得很有意義，也獲得不少成就感，更覺得幫助別人自己也會很開心，很喜歡^\_^
- ◇ 很開心填這份問卷☺
- ◇ 希望有更多人可以參與志願服務。
- ◇ 幫助別人，可以得到很大的快樂，大家都去嘗試看看^^

- ◇ 發揮愛心，關懷世界同胞
- ◇ 我愛 GG 一輩子的大愛 永遠不放手 SONE
- ◇ (畫愛心)
- ◇ 喵(畫豬)
- ◇ 讚
- ◇ 雖然沒有常參加志願服務的經驗，但我之後只要有空我就會參加的！
- ◇ 服務別人是件很珍貴的事，能讓自己有滿足的感覺！
- ◇ 有千言萬語想說，隻字片語難以表達
- ◇ 以上全屬事實，但不署名！
- ◇ (志願服務)可以學到很多
- ◇ 沒什麼想說，不過很高興可以參加志願服務！！
- ◇ 學校支持→還不是為了面子= =...學校...  
其實...跟朋友和學姊們一起...都很有趣啊~  
哦！還有！Smile is very important！
- ◇ 幫助人真的很讚☺！！
- ◇ \*助人為快樂之本\*☺
- ◇ 從事志願服務經驗時總是很開心，所以希望能多參與，也希望更多人投入
- ◇ 參與志願服務時，我會感到很滿足。
- ◇ 我想我非常喜歡與同學一起出外服務，不僅越能了解彼此，也能看到對方善意的回應，讓我提升對任何事的信心。
- ◇ 高一升高二暑假有參加伊甸海外服務志工遊學團，我去的是一個泰國的戒毒村，早上幫他們上山搬竹子，下午去教小朋友學中文
- ◇ 南投久美國小山地服務(7天)
- ◇ 人生以服務為目的，真心的為他人服務真的是一件很快樂的事情呢(L)
- ◇ 到山上服務原住民小孩是一件有意義的事，能學到許多的事情，體驗他們的生活及想法
- ◇ 服務大眾是一件很開心的事:D
- ◇ 幫助別人會覺得很快樂
- ◇ 服務中總是能學習到許多平日在學校學不到的知識及應有的態度！！非常實用
- ◇ 學姊加油
- ◇ 我覺得服務就是在別人的需要上看見自己的責任。並且學習何謂包容與捨己
- ◇ 人就是生來幫助人的(L)
- ◇ 它真的是一件值得做的事！！
- ◇ 愈早接觸志工服務，對自己的改變會很大！感謝社會上付出的人群！
- ◇ 志願服務可以擴大自己的視野，也可以讓自己看待事物的角度有更多的變化。
- ◇ 寒暑假我常去部落服務，因為頗溫馨有成就感，感覺自己終於在做一件對的事！

- ✧ 服務時，似乎不是真的幫到別人什麼，自己反而受益良多
- ✧ 旗山早療中心服務  
服務對象：慢飛天使(發展較遲緩)  
雖然他們行動不方便，但很多事情努力地自己去完成，看到令人感動，他們的笑容就是我們服務最大的回饋~  
能夠服務他人，帶給他人快樂，真的是一件很快樂的事情！
- ✧ 其實參加志工活動，並不是單純想要服務別人、關心別人，只是想要個經驗
- ✧ 我覺得在參與志願服務的過程中自己是屬於比較被動的人，有點像機器人，需要我在哪就做什麼，自我應變能力不太好
- ✧ 雖然現在還不算是非常積極，但希望之後能夠善用自己的時間，多多參加志願服務，讓這個社會更好！
- ✧ 助人為快樂之本！真的！
- ✧ 幫助人是一件很快樂的事，可以從中得到收穫，讓自己能更堅強，更了解自己
- ✧ 跟小朋友玩很好玩
- ✧ 做志工真的可以獲得很大的滿足感！

