

臺中市學生從事志願服務之動機與效益評估-以大墩文化中心圖書館為例

研究機關：臺中市政府文化局

單位：大墩文化中心

研究人員：李銘薰、石芬靜

研究期間：104年3月1日至104年8月14日

中華民國 104 年 8 月 18 日

一、研究緣起與目的：

102~103 年間臺中市大墩文化中心計共發放學生志工服務證明 1,019 張，總計服務時數 1 萬 2,548 小時（每年平均服務 6,274 小時）。若以適用勞基法規定之圖書館行政助理每年工作約 2,080 小時計，等同於每年增加約 3 名行政助理之工作時數。惟學生志工對於圖書館之專業程度不及一般圖書館行政助理，服務前仍要給予一定程度之教育訓練，而多數學生志工服務時數大約在 6 至 18 小時間不等，如此相對較短之服務時數，對於圖書館而言是否具有實質效益？對於學生個人而言，至圖書館進行志願服務後，是否有滿足其從事志願服務之動機、是否對其個人有實質之效益？有待探討。

此外，自多元入學替代考試分發及各大專院校、12 年國教推行服務學習後，無論是服務學習或學生志願服務皆成為學生升學或課程不可或缺之一環，國中至大學階段學生有愈來愈多之志願服務需求，各機關亦因應學生所需提供愈來愈多學生志願服務名額。雖多數學生乃因升學或課程所需，被動投入學生志願服務，然其中仍不乏具有服務熱忱之學生，於滿足升學或課程所需後，仍積極投入各機關團體從事志願服務，而此懷抱服務熱忱之學生亦往往具有較佳之服務效益，故若能瞭解學生從事志願服務之動機，本市之各行政機關提供相對應之志願服務工作內容，更能創造學生與機關雙贏之機會。執此，本研究之研究目的如下：

- (一) 瞭解臺中市學生從事志願服務之動機。
- (二) 瞭解臺中市學生選擇公共圖書館進行志願服務之原因。
- (三) 瞭解臺中市學生至公共圖書館進行志願服務對其自身是否有實質效益。
- (四) 瞭解臺中市學生至公共圖書館進行志願服務對圖書館有何實質效益。

二、問題之背景與現況：

志願服務之定義與特性

志願服務是指志願或願意參與行動，基本上是屬於一種自願的不支薪的行為(voluntary)，然而雖然是屬於自願的行為，卻不等同於義務(黃翠蓮, 1999)。謝侑達(2011)則認為志願服務是一種利他的行為、是一種

屬於個人的自由意願。所以志願服務對於個人來說，可以是一種對社會正面積極的關懷，一種自由意願非強迫性的參與，不以獲得報酬為目的，投入時間、知能等，藉以達成幫助他人、服務社會、增進公共利益之行為。司徒達賢（1999）指出志願服務者皆來自社會不同階層並且擁有各種才能的人力資源，對於機構來說，志願服務者的人力可說具有可激發且開發的無限潛能，然而在這些志願服務者大多是以志願、義務的方式去投入，也就是說志願服務者參與組織的動機並不包含有賺取報酬。我國志願服務法第三條定義志願服務為：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。綜合上述相關研究及法令，可以整理出志願服務的特性有：

- (一) 出於自由意願的行為。
- (二) 付出而不求報償的行為。
- (三) 對社會關懷的行為。
- (四) 幫助他人或增進公共利益的行為。
- (五) 基本上為輔助性的服務。

學生志願服務與服務學習之差異

聯合國將 2001 年設定為「國際志工年」，顯示自 21 世紀起，志願服務已邁向跨領域、跨文化、跨國界合作的新紀元，亦顯示志願服務之價值已獲得普世肯定。而我國亦在 2001 年 1 月 20 日頒布「志願服務法」，為全世界第二個制訂志願服務法的國家，顯示我國亦希望在志願服務上扮演先驅者的角色。

一般談及志工或志願服務，多數人會聯想退休人員欲規劃退休生活而從事的無償服務行為。胡佳欣（2009）的研究也指出臺灣近代志願服務發展初期以退休者（老年人）或中年家庭主婦為主要推廣之對象，並希望藉著他們的社會經驗、歷練，提供民眾良好的服務。但近年來隨著世界潮流與社會型態的改變，亦逐漸開始注意到青少年（學生）志願服務的部分。惟學生「志願服務」與在學校所進行之「服務學習」有根本上之不同；林勝義（2012）認為志願服務與服務學習有所差異，其中最明顯的在於服務學習為學校課程之一部分，而與一般志願服務的助人、

利他等內涵不同：

- (一) 志願服務是民眾基於個人意志，自由參與服務。服務學習則是學校課程的一部份，或是學校規定必須參加的活動，即使場所或項目，可以自由選擇，但是參加與否，似乎沒有選擇的餘地。
- (二) 服務學習除了運用單位的督導之外，通常學校也擔任協同督導的工作。一般志願服務學校通常較不會主動介入。
- (三) 服務學習的運作必須依循計畫、實施、反思、慶祝等四個步驟，次第進行，結構性的程度較高，一般志願服務則較無標準步驟。

簡言之，「服務學習」與「學生志願服務」主要的不同在於「服務學習」為學校所安排課程的一部分，並非學生自願為之，而「學生志願服務」則大致為學生自主性、自願參加，故一般而言學校並不會介入督導，同時亦未具有結構性課程之步驟。然於實務上，「服務學習」與「學生志願服務」的界線並未非常明確，在大墩文化中心圖書館仍有許多學生到館擔任學生志工，是為補足學校「服務學習」不足之時數，甚至是以校外志願服務來取代校內服務學習，服務學習時數之取得有助於升學加分，而此亦為部分學生從事志願服務的動機之一。

臺中市大墩文化中心學生志願服務現況

依據「中投區十二年國民基本教育免試入學超額比序『服務學習』採計原則」第六條第二項規定：「任一學期累積服務滿6小時者給1分。服務學習採計國中五學期(上學期8月30日至1月31日，下學期2月1日至7月31日)，積分最高上限3分。」而「104學年度中投區高級中等學校免試入學超額比序項目積分補充說明對照表」亦依上述原則將服務學習列為「多元學習表現積分」中之「德行表現」(德行表現共積分5分，社團占2分、服務學習占3分)。

大墩文化中心為有效管理學生志工服務業務，訂有「臺中市大墩文化中心學生志工服務要點」，其中第七條訂有「學生志工於服務時數達到6小時者，即可線上申請服務證明書乙紙」，係因應上述中投區高級中等學校免試入學超額比序項目積分規定，服務滿6小時即核發服務證明書。另外，因免試入學超額比序項目積分規定服務學習至多3分，故因免試入學需求而至學校外進行志願服務，至多服務滿18小時即可取得免試入學所有服務學習之積分，故學生志工倘服務超過18小時以上，

其服務動機通常不侷限於升學所需，而是期望從志願服務當中獲得個人的學習成長或協助他人、貢獻社會...等。從大墩文化中心圖書館館員平日的觀察裡發現，學生志願服務達 18 小時以上者，通常有著較積極的服務動機，其自身亦較可能獲致實質的效益，對於公共圖書館而言，這群服務時數較長之學生因持續性的到館服務，館員不須再重覆性的訓練，亦較熟練、清楚整體之服務流程，對於公共圖書館與讀者亦有較大的助益。

三、研究方法與內容：

研究方式與研究架構

針對研究目的，本研究採用文獻分析法、訪談法及問卷量化統計分析等三種研究方式進行，茲說明如下：

- (一) 文獻分析法：分析國內外志願服務及學生志願服務之相關研究論文，以架構臺中市學生從事志願服務之可能動機及可能效益，並據以建構訪談題綱及建構調查問卷量表題項。
- (二) 訪談法：訪談對象選擇由臺中市大墩文化中心圖書館國中、高中職、大專院校各年段學生志工中各挑選 2 名進行訪談，以瞭解其從事志願服務之動機、選擇公共圖書館進行志願服務之原因及其所獲得實質之服務效益；此外，安排訪談 3 位大墩文化中心圖書館館員，以瞭解學生志工至公共圖書館進行志願服務有何實質效益。訪談結果用以建構調查問卷量表題項及對照統計結果做為研究分析依據之一。
- (三) 問卷分析法：透過文獻分析以及訪談建構調查問卷量表題項，並將問卷發放予大墩文化中心圖書館全體學生志工進行填寫，以蒐集分析資料。分析方法係以因素分析法進行量表效度檢驗及建構本研究之研究變項（動機因素），另以 Cronbach's α 係數檢定各研究變項內部一致性，以確保問卷量表之信度。其餘的分析方式為：
 1. 敘述性統計：分析性別、就讀年段、志願服務時數...等人口背景資料，並進行交叉分析、卡方分析等差異性檢定。
 2. 變異數分析：透過 T 檢定、ANOVA 等方法分別檢定人口背景資料，對各項參與志願服務動機因素變項及自我認知效益變項間是

否具有顯著性差異。

3.同時迴歸分析：檢測各項志願服務動機因素變項對自我認知效益變項間之解釋力。

各研究方法之架構關係及研究方法所對應之研究目的關係如下圖

一：

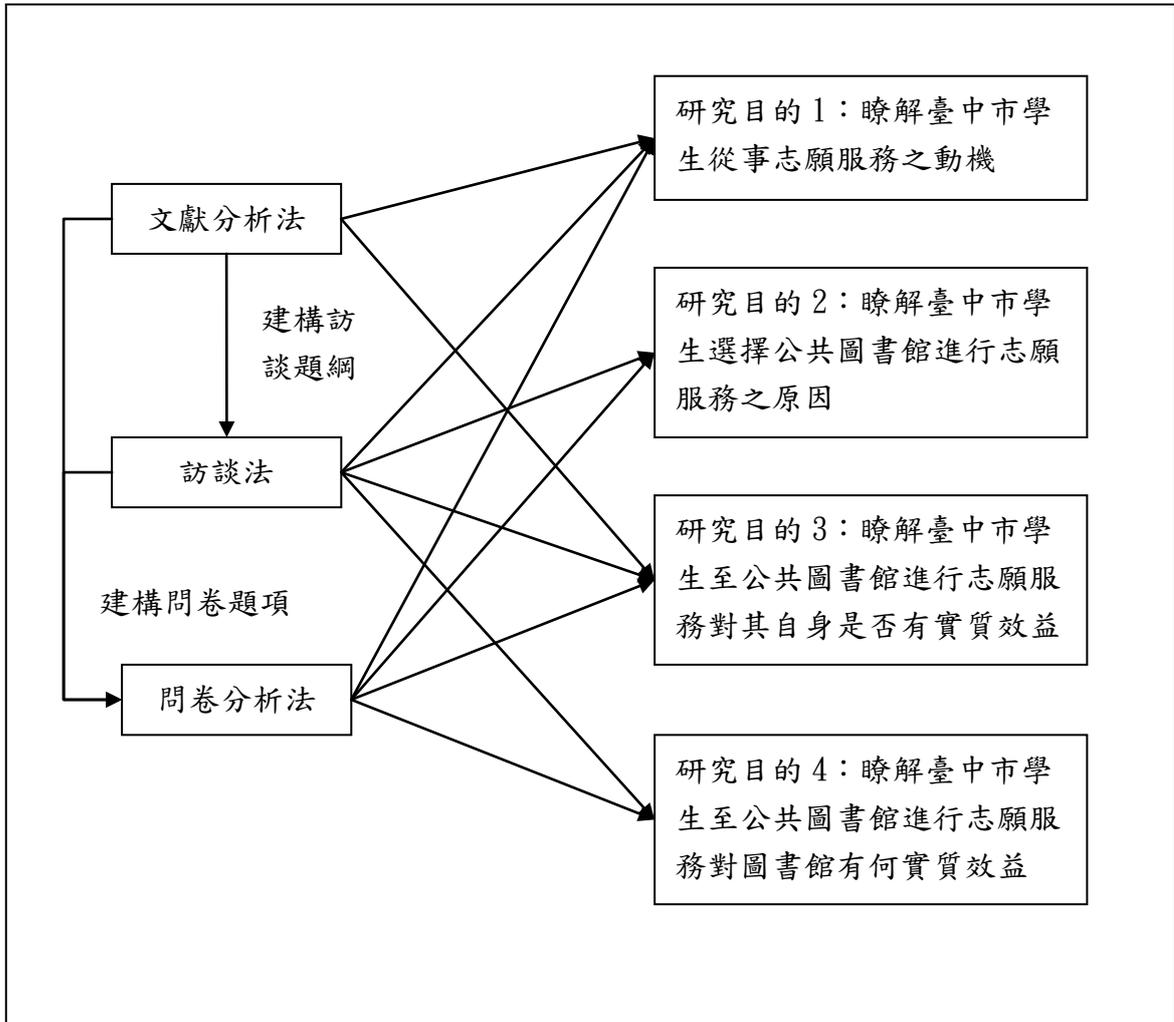


圖 1 研究方法架構及對應研究目之關係圖

參與志願服務之機動因素

志願服務之主要特性為沒有報償的自願性付出，且多數為具有社會關懷及公共利益之行為，然國內外許多相關研究均指出，志願服務者從事志願服務，並非單純的利他行為，基本上仍有許多「無形報酬」的利己因素存在；此外，學生進行志願服務相對於一般志願服務者而言，由於尚在成長發展階段，更有希望透過志願服務來探索自我等期望因素存

在，故以下有關志願服務因素之探討，將直接從青少年學生角度出發，來探討青少年學生至各機關從事志願服務之動機因素：

(一) 利己動機因素：

對於學生志工而言，從事志願服務比起一般志工而言，受到較多利己因素影響，本研究彙整國內外相關研究及訪談大墩文化中心圖書館學生志工，整理出學生從事志願服務之利己因素有四點：「追求自我成長與認同」、「獲取社會及工作經驗」、「增進人際關係」與「獲取制度性報酬」，茲說明如下：

1. 追求自我成長與認同：

曾華源、曾騰光(2003)認為青少年正處於發展階段中的角色混淆及擴展時期，需要藉由外界的力量來協助其自我瞭解與認同，其在參與志願服務的過程中，即可滿足青少年在此一階段的需求，讓青少年在服務過程中獲得心靈上的滿足，找到自身的定位並擴展外在的社會網絡；高以緯(2003)亦認為青少年可以藉由擔任志工，來證明自己有能力服務民眾，肯定自我價值並盡一己之力。學生不像一般成人志工既成熟又有完整人生歷鍊，對成人志工而言，以其自身經驗投入志願服務解決問題再自然不過，然而對於學生志工而言正好相反，投入志願服務反而是追求自我成長及獲得自我認同的一種手段。

2. 獲取社會及工作經驗：

大墩文化中心學生志工有國中、高中職、大專院校及研究所(含以上)等年段，其中大專院校以上的學生，往往希望藉由從事志願服務而獲取工作經驗，訪談中甚至有大學生直接表明，來從事志願服務就是為了累積工作與服務的經驗，為未來求職及就業做準備；對於高中職的學生而言，或許並未直接面臨畢業後即要求職就業之壓力，然於訪談過程中，亦有高中職學生表明，到圖書館從事志願服務，亦可累積自己的工作經驗，增加自己於服務過程中待人處事的能力，這也是他們投入志願服務的動機之一。

3. 增進人際關係

社會資本理論(social capital)經常被引用於說明個人的行動都是由工具性或情感性的目的所驅動，促使其與其他行動者互動，以便取得其他行動者的資源，達成獲得較佳成果的目的；而這樣的命題在於取得

的資源是鑲嵌在社會關係中的，並因社會關係達致較佳效果，因而稱為社會資本(social capital)(Lin, 2001)。Burt (1992) 則以社會結構觀點，認為在既定的社會結構、關係與制度的鑲嵌下，所有關係人必須在一定的規範下共同參與，始能創造社會共同財富與價值。任何一方之破壞與退出，將或多或少地影響任一關係人創造價值之生產力。而這些鑲嵌在社會結構、制度、關係上面的所有人事物，就是所謂的社會資本 (Social Capital)。簡單的說，隱藏在社會資本概念背後的前提其實是簡單而直接的：對於社會關係的投資，並期望藉此在市場中獲得回報。對於學生志工而言，透過志願服務也可能是一種社會關係的投資，藉以獲得友誼或親屬的認同，學生志工在參與志願服務的過程中，因為可以與社會上不同社經地位、教育背景的夥伴一同服務、分享彼此的生活經驗，無形中累積自身的社會資本，若學生僅擁有學校所教授的知識而沒有實際參與過服務工作，如此一來其社會網絡連結關係較弱，未來出社會適應期會較長，其社會資本也較少；志願服務與社會資本息息相關，社會資本會在志願服務的過程中不斷持續發生且累積，兩者相輔相成 (胡佳欣，2009)。

而學生志工人際關係的促進又分為家人與朋友二種；陳金貴(2002)指出，家庭、學校及社區的推動，可增加青少年參與志願服務的意願及動機，若家人或親友有參與過志願服務或從事相關社會服務的工作，則家中小孩或青少年參與志願服務的比例越高；曾華源(2002)則認為青少年時期正處於角色混亂，因此更希望有同儕間的友誼，此時若同學們相邀一同去當志工分享當志工的樂趣及生活，則青少年因為同儕間的拉力及團體動力，讓對於志願服務較不感興趣的同學，可以不排除且持續投入志工的服務。

4. 獲取制度性報酬

一般志願服務的特性之一為不求報償的付出，然而對於學生志工而言，因其身分的特殊性，其從事志願服務可以獲取一些制度性報酬，使其有意願投入志願服務工作；例如可以取得學生志工時數之服務證明，對於升學有加分的效用…等。胡佳欣(2009)的研究指出，青少年初次參與志願服務的動機多歸因於「利己」，也就是為了升學的需要而加入志願服務的行列；本研究訪談六位國中、高中職及大專院校的學生志工，

雖並非每個人投入志願服務的動機都是為了獲取服務時數以取得升學加分，然而皆表示其同儕有不少人是因為升學所需而投入學生志願服務。

綜合以上所述，整理利己動機因素及其構念說明如下表一：

表一、利己動機因素

參與志願服務動機因素	構念說明	相關研究或構念來源
追求自我成長與認同	感受到自我不斷成長、生活充實，進而感受到自我之價值，感覺快樂與自信，則愈願意投入志願服務	曾華源、曾騰光(2003)；高以緯(2003)；李法琳(2003)
獲取社會及工作經驗	感受到工作經驗不斷累積，同時透過進行服務亦提升自己待人處事之能力，則愈願意投入志願服務	本研究訪談
增進人際關係	藉由投入志願服務，獲得家人親屬的支持，同時亦於服務過程中結交新朋友或強化同儕間的友誼，則愈願意投入志願服務	胡佳欣(2009)；陳金貴(2002)；曾華源(2002)；本研究訪談
獲取制度性報酬	取得志願服務時數或經歷，有助於升學加分或對未來職涯有幫助，則愈願意投入志願服務	胡佳欣(2009)；本研究訪談

(二) 利他動機因素：

本研究訪談長期於大墩文化中心圖書館擔任學生志工者，除表明希望透過志願服務以累積工作、服務經驗外，許多受訪者皆表明從事志願服務亦是回饋社會的一種方式，同時認為如此的付出亦是履行應該盡的社會責任。曾華源、曾騰光(2003)認為青少年為國家未來的主人翁，若將志願服務的觀念從小紮根，這樣的概念會影響青少年往後的人生觀及培養其公民責任，並用更多元的角度來欣賞、參與社會。李法琳(2003)、高以緯(2003)之研究亦將對社會的關懷、表達對社會的責任列入學生參與志願服務之重要動機。有關利他動機因素之構念說明如下表二：

表二、利他動機因素

參與志願服務動機因素	構念說明	相關研究或構念來源
履行社會責任	知覺貢獻社會、回饋社會是一種對社會的關懷，亦是自己應履行的社會責任時，則愈願意投入志願服務	曾華源、曾騰光 (2003)；李法琳 (2003)；高以緯 (2003)；本研究訪談

(三) 組織認同因素：

本研究訪談過程中，有許多受訪者表示自己從小就會到大墩文化中心圖書館參加活動、借閱圖書、自修…等，因為是自己喜歡且熟悉的環境、喜歡閱讀的氛圍，故希望到圖書館服務，盡一己之力；也有受訪者表示，因為館員阿姨態度很親切，自小就很受照顧，故想到館擔任志工；大墩文化中心圖書館館員亦表示，許多來服務的學生志工都是熟面孔，自小就出現在圖書館裡，他們喜歡這樣的環境，故有興趣在課餘時間來擔任學生志工。有關組織認同因素分為認同組織形象特質及認同組織人員二部分，說明如下表三：

表三、組織認同動機因素

參與志願服務動機因素	構念說明	相關研究或構念來源
認同組織之形象特質	認同組織所傳達出的組織形象、環境氛圍、服務理念及認同組織對於社會的重要性時，則愈願意投入志願服務	本研究訪談
認同組織之人員	認同組織人員的價值、感覺組織人員的和善，則愈願意投入志願服務	本研究訪談

學生志工參與志願服務之效益

本研究有關學生志工參與志願服務之效益分為對於組織之效益及對於學生志工自身的效益；以下將會將有關訪談分析及文獻分析的結果彙整做一整理。其中，本研究所謂學生擔任學生志工的動機，及其動機對服務效益的影響，係指其動機對於學生志工自身認知效益的影響。而

學生志工動機對組織效益的影響，並不在此研究的討論範圍，此亦為本研究之研究限制之一，因本研究發放問卷對象為大墩文化中心圖書館學生志工，故僅能調查學生自覺擔任志工對其自身產生的效益，而無法透過問卷量表去調查對於組織的實質效益。有關學生志工對於大墩文化中心圖書館效益的部分，將由對於館員的訪談結果去做呈現。以下將就學生志願服務對於組織的效益及對學生志工自身的效益分別說明：

(一) 對於組織（大墩文化中心圖書館）的效益

1. 分擔館員部分工作以提升整體服務品質：

大墩文化中心圖書館學生志工主要協助的工作有：協助尋找跨館預約書籍、協助圖書上架、整架及啟動圖書防盜晶片等技術服務性工作，倘有服務較長、對圖書館運作較為熟悉之學生志工，偶可擔任圖書館利用之引導、協助部分推廣活動的角色，對於圖書館館員而言，分擔部分技術性工作有助於館員節省技術性工作時間，更能專注於現場讀者之服務，提升整體服務品質。此部分訪談分析結果亦呼應許多相關研究結果：運用「志工」來解決經費不足無法聘僱正職人員的情況，也達到了人力資源運用的效益極大化（曾華源、郭靜晃，2000）

2. 培養圖書館利用教育之種子：

學生志工透過志願服務，熟悉圖書館的各項工作與服務，服務時間較長者，其對圖書館熟悉程度甚可推任小小圖書館員之工作，協助圖書館進行各項圖書館利用教育之推廣；透過學生同儕間互相的教導，其擴散的效益勝過於館方進行制度式之圖書館利用教育活動

3. 增加圖書館認同度：

許多學生志工到圖書館進行服務後，方知看似簡單之借書、還書，其實背後仰賴圖書館館方日以繼夜進行排架、整架、處理書目及圖書物流等，方使得市民方便進行各種借閱。故許多學生志工在完成志願服務後，皆能體認圖書館館員之辛勞及各項技術服務之價值，進而增進對圖書館的認同。

(二) 對於學生志工自身的效益

有關參與志願服務其對志工個人的發展與幫助有：促進自我認知、心靈成長、協助他人獲得酬賞、拓展人際關係、增進領導技能、與他人合作的能力、提升自我效能、增加問題解決的能力、社會問題的感受、

新觀點的開放、培養公民責任、獲得愉快正面肯定的情緒感觸等（陳幸梅，2005；李法琳，2003）。另外，學生志工從事志願服務，亦可獲得服務時數證明，有助於自身課程或升學，此亦為學生志工較為特殊之效益之一。然學生志工因其身心尚未成熟，故組織或機關基於保護學生原則，部分服務項目會避免讓學生觸及，故學生志工服務之項目內容未完全等同於一般成人志工，故是否學生志工依然能獲得與一般成人志工同等效益，有賴實證研究證明。

表四、學生志工服務效益

參與志願服務之效益	構念說明	相關研究或構念來源
參與志願服務所獲得效益之滿意程度	感受到自我能力的提升、學習到許多知識、有更多的生活體驗、獲得親友更多的支持、人際關係拓展、感受自我價值提升及體認社會互助等，服務經歷亦有助於升學，因上述原因而感受到滿意的程度	本研究訪談；陳幸梅（2005）；李法琳（2003）

本研究採問卷調查方式，蒐集大墩文化中心學生志工從事志願服務之動機及其自身認知效益之資料，問卷中尚包含性別、就讀年段、每年服務時數、是否於多處擔任學生志工等個人屬性資料，除可進行樣本敘述性統計外，亦可後續進行交叉分析及變異數分析，以擴大研究發現可能性。另外，訪談過程中，不少學生志工皆提及預約登記制度之便利性、離家近等因素，亦是其選擇大墩文化中心進行服務之原因之一，故本研究亦將至大墩文化中心服務之便利性當作其個人屬性資料，以初步探討便利性是否對於學生選擇至大墩文化中心圖書館進行志願服務有一定影響。有關本研究問卷資料分析架構圖如下圖 2：

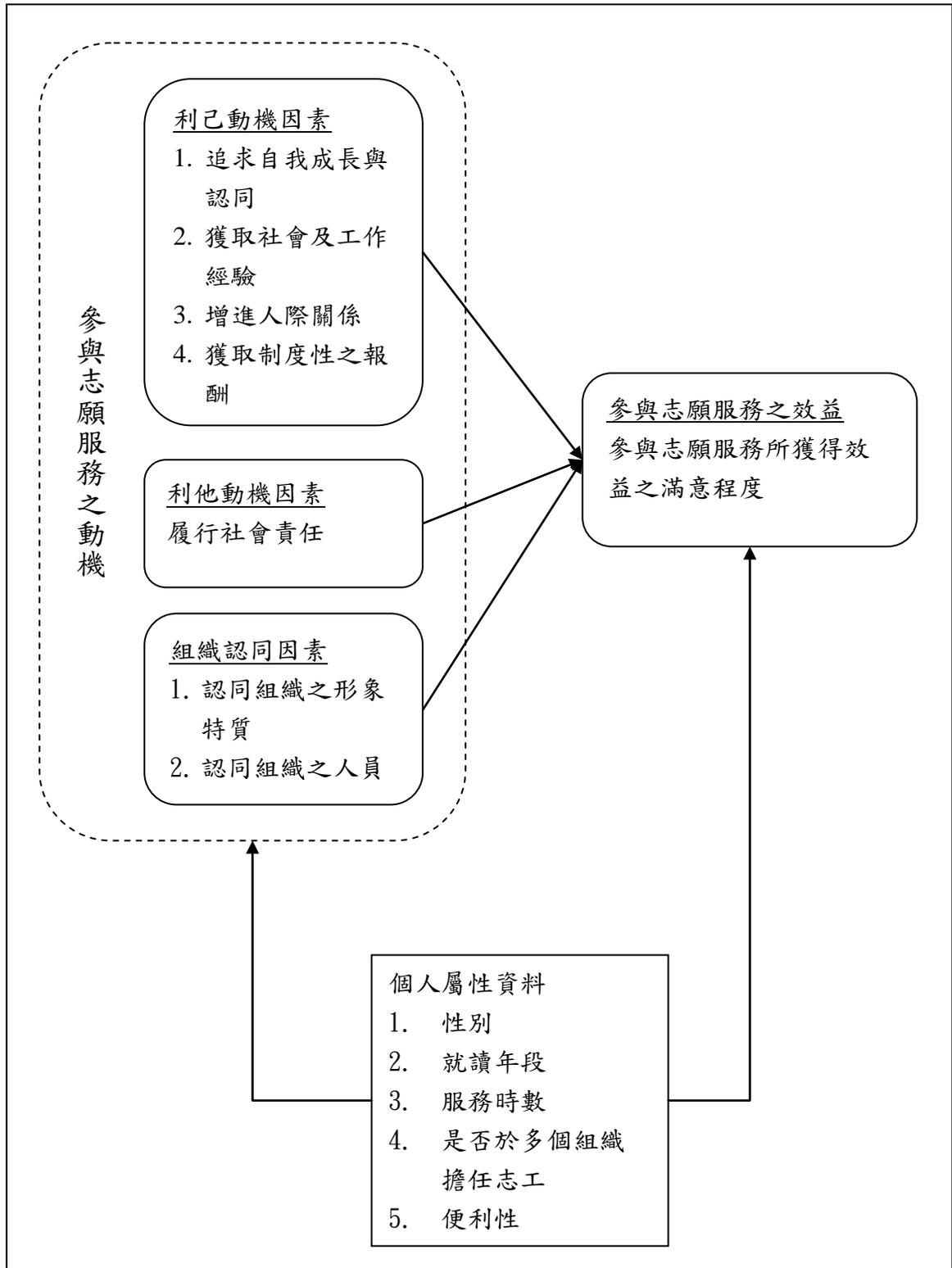


圖 2 本研究問卷資料分析架構圖

四、研究發現與結論：

(一)人口背景資料分析

本研究問卷調查期間為 104 年 7 月 13 日至 8 月 7 日，調查對象為於上述期間於大墩文化中心圖書館進行志願服務之學生志工，共計回收 223 份有效問卷；其樣本人口背景資料如下表：

表 5 人口背景資料變項之次數統計及百分比

基本資料變項	屬性選項	樣本數	百分比	累積百分比
性別	男	53	23.8	23.8
	女	170	76.2	100.0
就讀年段	國中	58	26.0	26.0
	高中職	125	56.1	82.1
	大專院校	34	15.2	97.3
	研究所(含以上)	6	2.7	100.0
每年服務時數	6 小時以下	59	26.5	26.5
	7-18 小時	117	52.5	78.9
	19-36 小時	18	8.1	87.0
	37 小時以上	4	13.0	100.0
僅於大墩文化中心圖書館擔任志工	是	171	76.7	76.7
	否	52	23.3	100.0
進行服務之便利性 是否會提高服務意願	是	183	82.1	82.1
	否	40	17.9	100.0

大墩文化中心圖書館學生志工女性多於男性，比例大致為 3:1，就讀年段以高中職學生占 56.1%最多，其次則為國中學生占 26%，而高中職以下學生即占大墩文化中心圖書館學生志工之 82.1%，這可能與我國 12 年國教強調服務學習，同時給予加分優勢有關，故吸引較多高中職以下學生從事志願服務。

每年服務時數在 18 小時以下者占全體學生志工 78.9%，對照「中投區十二年國民基本教育免試入學超額比序『服務學習』採計原則」，每學期服務滿 6 小時即可取得「德行表現」之免試入學積分 1 分，最高可

以取得 3 分（亦即 3 學期共服務滿 18 小時），可以發現多數學生志工每年服務時數與升學加分所需條件相符，然此僅表示有許多學生是因為獲取升學加分而前往大墩文化中心圖書館進行志願服務，並不代表其可獲得較佳的服務效益。

另外，調查結果亦顯示有 76.7% 之學生僅於大墩文化中心圖書館進行志願服務，而有 82.1% 的受訪學生表示，服務地點離家近或預約志願服務之便利性（如可利用網路預約系統進行服務預約）亦會提高其至大墩文化中心圖書館進行志願服務之意願。

（二）人口背景資料差異性分析

表 6 為針對「不同性別」及「不同就讀年段」，對於「每年服務時數」、「僅於大墩文化中心擔任學生志工」及「服務便利性影響參與意願」是否會有差異進行檢定。結果顯示不同性別（男、女）之學生志工在於「每年服務時數」（P 值 0.019）上之差異達顯著水準（亦即有差異），但對於「僅於大墩文化中心擔任學生志工」及「服務便利性影響參與意願」上，皆未達顯著水準（亦即無差異）；而不同就讀年段之間，在「每年服務時數」（P 值 0.000）、「僅於大墩文化中心擔任學生志工」（P 值 0.002）及「服務便利性影響參與意願」（P 值 0.000）上均有顯著差異。後續將透過交叉分析表針對人口背景資料之卡方分析達顯著性者進行說明，惟後面交叉分析表中，部分細項總和加總於小數點下數值有所差異，係因四捨五入後導致數值加總與總和值不一致，先予敘明。

表 6 人口背景資料之卡方分析

	每年服務時數	僅於大墩文化中心 擔任學生志工	服務便利性影響參與意願
性別	0.019 *	0.143	0.347
就讀年段	0.000 ***	0.002 **	0.000 ***

註：「*」表 $P < 0.05$ ；「**」表 $P < 0.01$ ；「***」表 $P < 0.001$

表 7 為「性別」與「每年服務時數」之交叉分析，在於服務滿 19 小時以上者，男性與女性並無明顯差異，主要的差異在於女性學生志工每年服務時數在 6 小時以下者所占比率較高，幾乎占全體女性學生志工 1/3，而服務時數在 6 小時以下之男性學生志工，僅占全體男性學生志工之 1/9。

表 7 性別*每年服務時數之交叉分析

	6 小時以下	7-18 小時	19~36 小時	37 小時以上	總和
男性	個數 6	個數 36	個數 3	個數 8	個數 53
	百分比 2.7%	百分比 16.1%	百分比 1.3%	百分比 3.6%	百分比 23.8%
女性	個數 53	個數 81	個數 15	個數 21	個數 170
	百分比 23.8%	百分比 36.3%	百分比 6.7%	百分比 9.4%	百分比 76.2%

表 8 為「就讀年段」與「每年服務時數」之交叉分析，明顯可以看出高中職以下學生之每年服務時數集中在 18 小時以內，而大專院校以上學生之每年服務時數集中在每年 19 小時、甚至每年 37 小時以上。可能原因為高中職以下學生多以獲取服務學習時數取得升學加分為主，故每年服務達升學所要求後，即停止志願服務；而大專院校以上學生至大墩文化中心圖書館進行志願服務，可能為了自我學習成長等原因，故需透過較長時間之服務以獲致其想要達到的服務效益。有關就讀年段與每年服務時務之差異，也顯示組織機關宜針對大專院校以上及以下之學生志工，給予不同之服務任務，以滿足不同年段學生志工之各自需求。

表 8 就讀年段*每年服務時數之交叉分析

	6 小時以下	7-18 小時	19~36 小時	37 小時以上	總和
國中	個數 30	個數 27	個數 1	個數 0	個數 58
	百分比 13.5%	百分比 21.1%	百分比 0.4%	百分比 0.0%	百分比 26.0%
高中職	個數 29	個數 89	個數 7	個數 0	個數 125
	百分比 13.0%	百分比 38.9%	百分比 3.1%	百分比 0.0%	百分比 56.1%
大專院校	個數 0	個數 1	個數 10	個數 23	個數 34

	百分比 0.0%	百分比 0.4%	百分比 4.5%	百分比 10.3%	百分比 15.2%
研究所(含 以上)	個數 0	個數 0	個數 0	個數 6	個數
	百分比 0.0%	百分比 0.0%	百分比 0.0%	百分比 2.7%	百分比 2.7%

表 9 為「就讀年段」與「僅於大墩文化中心擔任志工」之交叉分析，主要的差異在於國中、高中職及大學院校學生僅於大墩文化中心擔任志者占其各自年段之大多數，而研究所以以上之學生僅有 1/3 學生僅於大墩文化中心擔任學生志工，惟本研究樣本研究所以以上之學生志工僅有 6 位，占大墩文化中心全體學生志工人數比例並不高，故是否為一普遍現象於本研究尚難證實。

表 9 就讀年段*僅於大墩文化中心擔任志工之交叉分析

	是	否	總和
國中	個數 52	個數 6	個數 58
	百分比 23.3%	百分比 2.7%	百分比 26.0%
高中職	個數 89	個數 36	個數 125
	百分比 39.9%	百分比 16.1%	百分比 56.1%
大專院校	個數 28	個數 6	個數 34
	百分比 12.6%	百分比 2.7%	百分比 15.2%
研究所(含 以上)	個數 2	個數 4	個數 6
	百分比 0.9%	百分比 1.8%	百分比 2.7%

表 10 為「就讀年段」與「服務便利性影響參與志願服務意願」之交叉分析，主要的差異在於高中職以下學生多數認為服務之便利性，例如服務地點離家近或可線上進行志願服務預約等會影響其進行志願服務之意願，而大專院校以上之學生，則半數以上表示服務之便利性並不會影響其參與志願服務之意願。究其原因可能為高中職以下學生進行志願服務，多數主要為取得服務時數證明，故就近服務、預約便利成為其主要考量；而大專院校以上學生至大墩文化中心圖書館從事志願服務，係

為了個人成長發展等種種原因，故會選擇符合自己需求之機關組織進行志願服務，而不以服務便利性為主要考量。

表 10 就讀年段*服務便利性影響參與志願服務意願之交叉分析

	是	否	總和
國中	個數 48	個數 10	個數 58
	百分比 21.5%	百分比 4.5%	百分比 26.0%
高中職	個數 120	個數 5	個數 125
	百分比 53.8%	百分比 2.2%	百分比 56.1%
大專院校	個數 12	個數 22	個數 34
	百分比 5.4%	百分比 9.9%	百分比 15.2%
研究所(含以上)	個數 3	個數 3	個數
	百分比 1.3%	百分比 1.3%	百分比 2.7%

(三) 學生參與志願服務動機因素實證結果

本研究就「利己動機因素」、「利他動機因素」及「組織認同因素」量表，利用主成分分析法 (Principal Component Analysis) 進行因素分析，以建構本研究之研究變項與驗證其收斂效度。因素分析前，宜先進行因素分析適切性檢定，本研究採 KMO 與 Bartlett 球形檢定，KMO 是 Kaiser-Meyer-Olkin 所提出的測量取樣適當性量數，其值介於 0~1 之間。當 KMO 值愈接近 1，表示變項間的共同因素愈多，愈適合進行因素分析，KMO 評定標準如下表：

表 11 KMO 評定標準

KMO<0.5	不能使用
0.5≤KMO<0.6	不太適合
0.6≤KMO<0.7	普通
0.7≤KMO<0.8	還算適合
0.8≤KMO<0.9	適合
0.9≤KMO	非常適合

(參考資料來源：榮泰生, 2005)

本研究量表之 KMO 值如下表所示為 0.815，大於建議標準值 0.6，故適合進行因素分析，而其 Bartlett 球形檢定的顯著性為 0.000，亦達顯著水準，表示其母群體相關矩陣間有共同因素存在，適合進行因素分析。

表 12 KMO 與 Bartlett 球形檢定

利己動機因素	Kaiser-Meyer-Olkin	測量取樣適當性	.815
利他動機因素	Bartlett 球形檢定	近似卡方分配	6204.719
組織認同因素		自由度	276
		顯著性	.000

量表經因素分析共抽取到五項動機因素，本研究命名為：「提升自我價值感」、「組織認同」、「回饋社會」、「制度性報酬」及「增進社會工作經驗」等五項因素（表 13）。「提升自我價值感」之構念意涵為：擔任學生志工會感到快樂、充實，亦增進許多工作經驗，可以提升自我價值感。而「組織認同」的意涵則為：認同組織及其服務人員對社會的貢獻並喜歡其氛圍。「回饋社會」之構念意涵為：擔任學生志工為回饋社會的一種方式，亦為一種社會互助與關懷的表現。第四個動機因素為「制度性報酬」，其意涵為：透過擔任學生志工，取得服務時數認證，有助於升學或課程所需。第五個因素為「增進社會工作經驗」其意涵為擔任學生志工可累積社會經驗、工作經驗。

就上述因素分析後重新命名之因素量表進行內部一致性分析，一般進行內部一致性之信度考驗均以 Cronbach' s α 須達為 0.700 為篩選標準(黃芳銘，2002)。而本研究「提升自我價值感」的 Cronbach' s α 值的係數為 0.936，表示「提升自我價值感」量表之結果具有可信度；「組織認同」的 Cronbach' s α 值的係數為 0.949，表示「組織認同」量表之結果具有可信度；「回饋社會」的 Cronbach' s α 值係數為 0.892，表示本研究「回饋社會」量表之結果具有可信度；「制度性報酬」的 Cronbach' s α 值係數為 0.877，表示本研究「制度性報酬」量表之結果具有可信度；「增進社會工作經驗」的 Cronbach' s α 值係數為 0.873，表示本研究「增進社會工作經驗」量表之結果具有可信度。

表 13 本研究量表因素分析命名

因素項目	問卷項目	因素負荷量	轉軸平方和負荷量累積總變異量(%)	因素命名
因素一	2. 擔任學生志工服務別人讓我覺得生活很有價值。 11. 擔任學生志工讓我覺得更有自信。 5. 擔任學生志工讓我的生活更充實。 10. 擔任學生志工讓我覺得很快樂。 1. 擔任學生志工可以增加自己的生活經驗。 6. 擔任學生志工可以認識新的朋友。 7. 擔任學生志工可以增進與朋友或家人的關係。	.847 .826 .823 .741 .742 .750 .757	45.636	提升自我價值感
因素二	22. 我認為大墩文化中心圖書館對社會大眾很有幫助。 21. 我認為大墩文化中心圖書館的形象很好。 20. 我認同公共圖書館的服務理念。 23. 我認為大墩文化中心圖書館的環境及氣氛很好。 25. 我認為圖書館的服務人員都很和善。 24. 我認為擔任圖書館服務人員是一件很有意義的事。	.923 .913 .858 .843 .839 .777	61.742	組織認同
因素三	15. 擔任學生志工可以讓我回饋社會。 17. 擔任學生志工是對他人有幫助的事。 19. 擔任學生志工是一種社會互助的表現。 18. 擔任學生志工是一種對社會關懷的表現。	.845 .818 .628 .563	69.316	回饋社會
因素四	12. 我擔任學生志工主要為了取得服務學習時數。 13. 我擔任學生志工主要是因為學校課程或升學要求。 14. 我擔任學生志工有助於升學或未	.890 .854 .713	74.928	制度性報酬

	來發展。			
因素五	9. 擔任學生志工可以讓我增進待人處事的能力。	.794	79.170	增進社會工作經驗
	8. 擔任學生志工可以讓我接觸社會、擴大生活圈。	.694		
	3. 擔任學生志工可以讓我有所成長。	.585		
	4. 擔任學生志工可以讓我機會體驗新的工作。	.529		

(四) 人口背景資料對各動機因素及自覺效益之差異性檢定

1. 性別對研究變項之獨立樣本 T 檢定

表 14 性別對研究變項之獨立樣本 T 檢定

		變異數相等的 Levene 檢定		平均數相等的 t 檢定		
		F 檢定	顯著性	T	自由度	顯著性 (雙尾)
提升自我價值感	假設變異數相等	1.590	.209	-6.076	221	.000
	不假設變異數相等			-5.270	71.687	.000
組織認同	假設變異數相等	8.180	.005	3.136	221	.002
	不假設變異數相等			4.633	204.443	.000
回饋社會	假設變異數相等	.313	.577	-.906	221	.366
	不假設變異數相等			-.855	79.733	.395
制度性報酬	假設變異數相等	5.025	.026	1.428	221	.155
	不假設變異數相等			1.498	94.216	.137
增進社會工作經驗	假設變異數相等	.043	.836	-.948	221	.344
	不假設變異數相等			-.834	72.892	.407
自我認知效益	假設變異數相等	8.467	.004	-2.145	221	.033
	不假設變異數相等			-1.687	64.867	.096

上表為獨立樣本 T 檢定統計量，其中「男性」與「女性」之變異數同質性的 Levene 檢定在「組織認同」、「制度性報酬」及「自我認知效益」達到顯著(p 值皆小於 0.05)，拒絕虛無假設，故此三變項須看「不假設變異數相等」列統計量；而「提升自我價值感」、「回饋社會」及「增進社會工作經驗」Levene 檢定皆未達顯著(p 值皆大於 0.05)，接受虛無假設，須看「假設變異數相等」列之統計量；而上述差異是否顯著仍須檢查該列 T 值顯著性是否小於 0.05，決定其是否顯著。其差異性分析結

果如下圖：

提升自我價值感 .000*** 女>男	組織認同 .000** 男>女	回饋社會 .366
制度性報酬 .137	增進社會工作經驗 .344	自我認知效益 .096

圖 3 性別對研究變項之差異性分析

($p < 0.05$ 加註*, $p < 0.01$ 加註**, $p < 0.001$ 加註***)

由上圖看出，不同性別只在「提升自我價值感」與「組織認同」的認同程度上有所差異；透過事後比較，女性學生志工比男性學生志工更重視「提升自我價值感」的動機因素，而男性學生志工則比女性學生志工更重視「組織認同」的動機因素。也因此，倘若機關組織想招募較多的女性學生志工，則可著重於宣傳志願服務帶給志願服務者的自我價值提升部分，而若是想招募男性學生志工，則可著重在宣傳組織之特性、特色或效益，或可吸引較多男性學生志工的投入。

2. 不同就讀年段對研究變項之單因子變異數分析

本研究之學生志工「不同就讀年段」包含「國中」、「高中職」、「大專院校」及「研究所(含以上)」，此四種就讀年段學生對於本研究之各研究變項(含各動機因素、自我認知效益)是否有不同認同程度的差異，係以單因子變異數分析(one-way ANOVA)統計方式進行解釋；綜合統計分析結果摘要如下圖：

提升自我價值感 .137	組織認同 .047* (未出現差異組合)	回饋社會 .010* 國中>大專院校 高中職>大專院校
制度性報酬 .000*** 國中>高中職>大專院校	增進社會工作經驗 .097	自我認知效益 .185

圖 4 不同就讀年段對研究變項之差異性分析

($p < 0.05$ 加註*, $p < 0.01$ 加註**, $p < 0.001$ 加註***)

透過圖 4 可以瞭解不同的就讀年段是否在本研究之參與志願服務動機因素及自我認知效益有顯著差異。透過單因子變異數分析，發現在「組織認同」、「回饋社會」及「制度性報酬」上有顯著差異。惟「組織認同」因素雖 p 值達顯著性，惟透過「Turkey HSD」、「Scheffe 法」等事後測

試，差異組合皆未達顯著性，故本研究將此事後比較結果認定為未出現差異組合。

在於「回饋社會」部分，「國中」年段較「大專院校」年段學生志工有較高的認同程度，而「高中職」年段學生亦較「大專院校」學生志工更認同「回饋社會」之動機因素，上述結果或有可能因國中及高中職學生在 12 年國教階段較為強調公民教育，致使較「大專院校」學生更為認同回饋社會之重要性，而大專院學生面臨即將就業之處境，或有可能較注意利己因素部分。

在於「制度性報酬」部分，「國中」、「高中職」的認同程度皆高於「大專院校」，此結果應為國中年段學生希望透過志願服務取得服務時數認證，藉此可獲得免試升學之加分，對於升學有所助益，故對於「制度性報酬」的部分，認同程度相較於大專院校以上學生自然較高。

(五) 各動機因素對自我認知效益之實證研究

本研究進一步利用同時迴歸分析，將所有的動機因素（解釋變項）同時納入迴歸方程式中，以計算其對自我認知效益（依變項）之影響力。如表 15 所示，本研究同時迴歸模型的 R 平方為 0.687，表示此 5 個動機因素（解釋變項）可以解釋自我認知效益 68.7% 的變異。而模式考驗的結果，發現迴歸效果達顯著水準 ($F(5,217)=95.430$, $p=0.000$)，具有統計上之意義。

表 15 同時迴歸分析模式摘要

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計標準誤	變更統計量				
					R 平方改變量	F 改變	分子自由度	分母自由度	顯著性 F 改變
1	.829 ^a	.687	.680	.27462	.687	95.430	5	217	.000

此外，本研究也對於個別動機因素(解釋變項)進行事後考驗。如圖 5 所示之係數估計結果，「提升自我價值感」動機因素具有最佳的解釋力，Beta 係數達 0.430，顯示大墩文化中心圖書館學生志工愈認同進行志願服務可以提升自我價值感，則其自我認知效益愈高，亦即愈滿意進行志願服務帶給自己的效益；而「增進社會工作經驗」動機因素的 Beta 係

數亦達 0.317，顯示大墩文化中心圖書館學生志工愈認同進行志願服務可以增進社會工作經驗，則對於進行志願服務效益的滿意程度愈高；「組織認同」也是重要的動機因素，其 Beta 係數為 0.277，換言之，當學生志工愈認同一個組織（機關）及其服務人員，則其於該組織進行志願服務時滿意程度則愈高。另外，「回饋社會」動機因素與「制度性報酬」動機因素在同時迴歸分析中，Beta 係數均未達顯著性，故不具有統計上的意義。

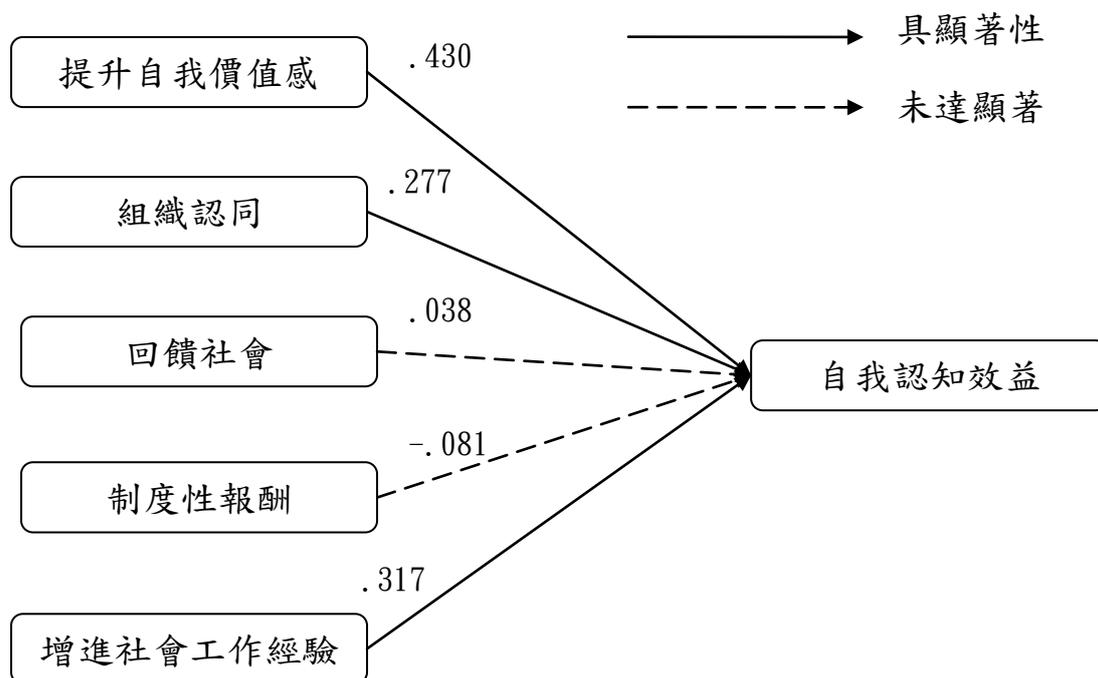


圖 5 本研究學生志工參與志願服務動機因素實證結果

本研究研究之學生志工從事志願服務動機因素，其量表構念來源來自本研究訪談及國內外志願服務相關研究，大致可分為「利己因素」、「利他因素」及「組織認同」等三面向因素。經同時迴歸分析實證結果，「提升自我價值感」及「增進社會工作經驗」等「利己」因素為最有影響力之動機因素，顯示學生志工倘抱持著提升自我及獲取社會、工作經驗之利己機動進入機關組織進行志願服務，則愈容易滿意志願服務之效益。此亦表示各機關組織倘愈想營造機關與學生之間雙贏機會，則宜提供較具學習效益之工作項目，讓學生在志願服務過程中，能確實感受到自我

價值的提升，同時亦能增加其社會工作經驗；舉公共圖書館為例，一般公共圖書館大多安排學生志工從事排架、整架及找尋預約書籍等技術服務性工作，這些工作項目短期內或可讓學生學習到圖書館利用技能，然長期來說便比較難持續增加學生自我價值感；故為利學生能夠持續提升自我價值感、社會經驗及工作經驗，可安排學生志工進行更進一步的讀者服務相關工作，例如做圖書館導覽、協助各項推廣活動...等，將使學生於志願服務中獲致較高的滿意程度，亦使機關（圖書館）可以獲得更高品質的實質人力支援。

相對於利己動機因素對於志願服務效益有較高的影響力，屬於利他層面之「回饋社會」動機因素在本研究實證結果中，對於學生志工而言並沒有實質的影響力；這樣的結果並非說明學生志願服務沒有無私奉獻之成份在，只是學生相對於成人而言，心智尚未成熟，有關公民社會責任等概念尚未完全成形；而大專院校以上學生雖然較為成熟，然其面臨即將初入社會之就職壓力，對於自我價值、實質的工作經驗累積有較深的期待，故較難透過「回饋社會」等動機、想法獲致較佳的服務滿意結果。

此外，「制度性報酬」等動機因素，雖然透過本研究單因子變數異分析，證實屬於 12 年國教階段之國中、高中職學生較為認同「制度性報酬」因素，亦即取得服務學習時數證明以獲致升學加分之優勢。然學生並未因可以取得這些升學優勢之報償而增加其志願服務的滿意程度，同時透過本研究的調查結果，為了取得服務時數證明而前來進行志願服務之學生，也往往因已取得足夠之服務學習時數，將不再前來進行服務。故各機關或組織，亦無需將「制度性報酬」列為招募學生志工之手段，為「制度性報酬」而前來服務之學生，鮮少於完成服務學習時數後仍留於機關進行志願服務，其對於服務後所獲得的效益，滿意度亦較低，對於機關能產生之效益亦較低。

五、建議事項：

- (一) 對於學生志工之建議：本研究對於學生志工所提建議，皆為立即可實行之建議，茲說明如下：

1. 需思考進行志願服務對自身之意義：本研究顯示，倘學生動機為提升自我及累積社會、工作經驗，則易獲致較佳之服務學習效益；故學生於從事志願服務之前，宜思考自己想要透過志願服務學習得到什麼？在那一個組織機關比較可以獲得自己所需的服務學習成果？相信這樣有目的性的進行志願服務地點之選擇，將對學生志工本身有較大的益處。
2. 透過志願服務培養其自身對於公民社會責任之認知：許多成人志願服務相關研究均指出，回饋社會等利他因素為重要之志願服務動機因素，然本研究實證證明，對於大墩文化中心圖書館學生志工而言，「回饋社會」等動機因素並不會增加其認知服務效益，此或可能因為學生身心發展尚未完全成熟，故難實質感受到回饋社會之認知有助於其服務效益之提升。然仍建議學生透過長期之投入，以培養自身對於公民社會責任之認知，將有助於其理解公民社會責任的意涵。
3. 鼓勵進行長時間志願服務：本研究實證結果發現，絕大多數學生志工服務時數在每年 18 小時以下，不論學生至大墩文化中心圖書館從事志願服務的動機為何，每年不足 18 小時之服務時數，實難獲得自我成長的效益，經本研究訪談大墩文化中心圖書館館員，亦表示不足 18 小時之服務，對於圖書館館員而言需不斷訓練「新手」學生志工，致使學生志工之實質貢獻大為降低；另外，許多志工研究提及之社會資本累積，在本研究實證裡並未成為學生志工之動機因素，透過訪談瞭解，其原因亦於學生志工服務時數大部分相對較短，故較難在志願服務時認識新朋友及累積社會資本；故建議學生倘有意願透過志願服務使自己有所成長收獲，並累積足夠社會資本，透過長時間進行志願服務，應能獲得較佳效益，對於圖書館或各機關組織而言亦較有實質之幫助。

(二) 對於各組織、機關、公共圖書館之建議：本研究對於各組織、機關、公共圖書館之建議如以下 5 點，其中第 1、2 點為長遠的建議，第 3、4 點則為本研究認為立即可實行之建議：

1. 改善學生從事志願服務之便利性：本研究顯示，82.1% 的受訪學生認為進行志願服務之便利性（如利用網路預約系統進行服務預約）會

提高其至組織進行志願服務之意願，若組織僅需學生協助簡單單純事項，不妨以改善學生預約志願服務之便利性著手，即可吸引單純只需要服務學生時數之學生前來進行簡易的服務。

2. 建議建置全臺中市整合性學生志願服務需求平台：本研究顯示高中職以下學生會以服務之便利性為選擇志願服務地點之主要考量，倘能建置全市學生志願服務需求平台，讓有臨時、短暫之學生服務需求之機關可於平台上提供預約服務訊息，則會增加學生就近服務的比率，對學生之安全性亦有較佳保障。
3. 宜針對大專院校以上學生安排較具挑戰性之服務項目：大專院校以上之學生志工有著較長之服務時數，其服務動機主要以提升自我價值及獲取社會、工作經驗為主，故倘組織機關能夠安排較具挑戰性之工作項目，例如於公共圖書館安排其協助規劃或推廣各項推廣活動，則愈能增加其自覺之服務效益，亦能提供組織機關更為加值之學生志願服務。
4. 積極營造組織正面形象：本研究實證證明，「組織認同」因素對於「自我認知效益」有一定的影響力，尤其對於男性學生志工而言，比起女性學生志工更加重視組織認同因素。故各組織應認知，自己所服務的對象，將來或有可能成為一起服務的夥伴，故營造與服務對象間良好、正向的關係，將有助於吸引學生志工投入服務。另外，組織可以嘗試宣傳組織之特性或營造有利於組織的意象，獲取認同，亦將有助於吸引學生志願服務者投入。

(三) 對於後續研究之建議：

1. 本研究動機因素可於其他組織（機關）進行實證研究：本研究從事志願服務之動機因素係參考國內外相關研究文獻及對學生志工訪談結果而來，而「利己」、「利他」、「組織認同」等動機因素，應具有普遍性，而對於各組織機關進行相關實證研究有參考價值。
2. 進行全市整合性學生志願服務需求平台之使用者研究：高中職以下學生有普遍性之短期志願服務需求，本研究亦建議建置整合性學生志願服務需求平台，惟平台建立前宜進行相關使用者需求研究，以便建置適用之系統。

3. 進行學生志願服務需求項目研究：雖多數學生參與志願服務之機動為取得服務時數，以幫助其升學加分，然此為較消極之機動，且懷有此機動之學生，服務效益亦較低；機構在規劃學生志願服務時，應著重在滿足學生其他部分之動機，懷有其他積極動機之學生，較有服務熱忱，亦對機關較有實質幫助，故建議後續研究可針對學生志願服務需求項目進行相關研究探討，以求學生志願服務亦能有教育學習之效果展現。
4. 進行「組織認同」因素對志願服務影響之研究：國內目前有關志工研究部分，較少提及組織認同因素，然於本研究訪談過程中，不少學生志工都提及會到大墩文化中心圖書館進行服務，是因為自小就喜愛到大墩文化中心圖書館，對於環境的熟悉、喜愛，及對於館員的認同，致使其願意到大墩文化中心圖書館進行志願服務。而本研究亦已實證證明，「組織認同」因素對於「認知自我服務效益」有一定的影響力，故後續進行志願服務之相關研究，亦可考量納入「組織認同」因素之研究。

六、參考文獻：

- Burt, R.S.(1992).*Structural Holes : The Social Structure of Competition*. Cambridge,MA:Harvard University Press.
- Lin, Nan.(2001).*Social Capital*. New York : Cambridge University Press.
- 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。世新大學社會發展研究所碩士論文。
- 林勝義 (2012)。志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者。臺北市：五南。
- 胡佳欣 (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。國立中正大學社會福利研究所。
- 高以緯 (2003)。台北縣市高中生參與志願服務動機與滿足感相關之研究。文化大學青少年兒童福利學系碩士論文。
- 黃芳銘(2002)。結構方程模式理論與應用。台北：五南。
- 陳金貴 (2002)。志願服務工作的功能與推行。人事月刊，35(1)，6-14。
- 陳幸梅 (2005)。成人參與服務學習動機及學習成效之研究-以印度垂死之家台灣志工為例。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。
- 黃翠蓮 (1999)。公務機關志願工作人員參與動機、領導型式與組織承諾關係之研究—以台北市政府志工為例。私立輔仁大學管理學研究所碩士論文。
- 曾華源 (2002)。中等學校推動青年參與社區兩性平等服務方案。行政院青年輔導委員會委託研究。
- 曾華源、曾騰光 (2003)。志願服務概論。台北：揚智。
- 曾華源、郭靜晃 (2000)。志工人力資源的開拓與整合。89，128-144。
- 榮泰生(2005)。SPSS 與研究方法。台北:五南。
- 謝侑達 (2011)。參與動機、工作滿足與組織承諾相關之研究-以中部地區儲蓄互助社志願服務者為例。私立逢甲大學合作經濟學系碩士班碩士論文。