

南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER BUSINESS ADMINISTRATION  
MASTER PROGRAM IN NONPROFIT ORGANIZATION MANAGEMENT  
DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION NANHUA UNIVERSITY

高參與度志工參與動機、持續參與因素之研究

—以新營捐血室為例

A STUDY ON THE MOTIVATION OF HIGHLY-PARTICIPATED VOLUNTEERS :  
A CASE OF TAINAN BLOOD CENTER

指導教授：陳慧如 博士

ADVISOR : HUI-RU CHEN Ph.D.

研究生：陳修戎

GRADUATE STUDENT : HSIU-JUNG CHEN

中 華 民 國 1 0 6 年 6 月

# 南 華 大 學

企業管理學系非營利事業管理碩士班

## 碩 士 學 位 論 文

高參與度志工參與動機、持續參與因素之研究  
-以新營捐血室為例

研究生：陳修戎

經考試合格特此證明

口試委員：陳慧如

吳朝賢

黃惟朝

指導教授：陳慧如

系主任：褚慶淵

口試日期：中華民國 106 年 6 月 21 日

## 準碩士推薦函

本校企業管理學系非營利事業管理碩士班研究生陳修戎君在本系修業3年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：陳修戎君已修滿30學分，其中必修科目：非營利事業管理專題、策略管理、研究方法、等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：陳修戎君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：高參與度志工參與動機、持續參與因素之研究-以新營捐血室為例

(2)學術期刊：

本人認為陳修戎君已完成南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：高參與度志工參與動機、持續參與因素之研究-以新營捐血室為例，以參加碩士論文口試。

指導教授：陳碧如 簽章

中華民國 106 年 4 月 21 日

## 謝誌

學習真的是一條艱辛且漫長的路。從專科直接跳讀研究所，於學習的歷程上，本來也就比別的同学於學習上空白了一大段的歷程，因此不免學習的更加辛苦也更加吃力；還好一路上，教授們的傾囊相授，同學們的互相扶持，讓我跌跌撞撞的走到今天，總算是能接近尾聲，朝更高階學術領域的終點線邁進。

過程中我離開了工作十多年的虎尾捐血室，朝另一個人生階段前進，擔任了台南捐血中心溪北的企劃工作，還兼任中華捐血運動協會會務員、新營捐血室志工輔導員，Club25 的雙周刊、TQM 的改善專案、首捐關懷的文案與邀約發送等，只能說感覺是十八般武藝要樣樣俱全，全都是嶄新的學習與嘗試；由於職務的調動，新的工作內容與之前是截然不同的，除了南來北往的奔波，體能上的負荷，還有全新需要學習的工作領域，對於年逾 40 的我，是極辛苦也忙碌難熬的，因此我多花了一年的時間，希望給自己多一些喘息與學習的時間，慢慢做好該做的工作、該學好的學問吧！人生的路程，總是要有所成長與蛻變的，希望終有一天，我能是浴火重生的鳳凰，飛向精采的人生。

感謝慧如老師一路上的陪伴與耐心教導，方向的提醒、資料的整合、困頓時的鼓勵，在學習的生捱中，總覺得自己從沒遇過讓自己銘感五內、感激涕零、永生難忘的老師，但今天我總算是遇到了；一位大學教授，應該是只要告訴你，把論文交出來你就可以畢業了，但老師願意傾聽、花時間指引你方向、分析重點與可能發展的方向，陪伴帶領你這段艱苦的學習過程，謝謝教授，只能說~有您真好。

謝謝辛苦做家務的老公，幫圖書館幫我找論文、幫我整理資料、與我討論電腦資料處理的兒子，也謝謝你把自己照顧好、把功課唸好，讓我無

後顧之憂地向前學習，一家人都變得忙碌辛苦、相聚的時間也變少了，但我卻覺得我們的心更近了，每晚可以看著深愛你們的臉，感謝上蒼讓我擁有這許多。這段時間，我 90 高齡的父親也離開我們，前往另一個世界，其實我連過年都趕著回家整理資料，沒有多跟父親說 2 句話、沒有多陪伴他，這樣的遺憾這一生都無法彌補了，但父親生前常希望我精進學業，研究所學業的完成或許可以告慰父親在天之靈，

父親，我是為您而堅持，您看到了嗎？



陳修戎謹摯

106.07.11

# 南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班

## 105 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：高參與度志工參與動機、持續參與因素之研究－以新營捐血室為例

研究生：陳修戎

指導教授：陳慧如 博士

### 論文摘要內容：

本研究旨在探討高參與度志工之參與動機、持續參與之影響因素及志工管理未來發展之研究，以參與度最高最持續之新營志工分隊為研究對象，找出管理上的差異提供給組織中不同的志工隊，為管理上的借鏡。

本研究係採質性研究的方法，以參與新營志願服務之 4 名志工為研究樣本及捐血室護理長為對照組，資料蒐集方式為自然且半開放式的半結構訪談，並藉由觀察及蒐集相關資料以筆記方式詳實記錄。本研究獲得新營志工真實回應的資料，於正式訪談結束並完成訪談資料整理後，以相關資料進行分析，並作出結論。

研究結果顯示，新營捐血室志工之參與動機與持續參與皆有多重因素且其人格特質上服務意向及自我成長之特質皆強，同時研究結果也發現新營捐血室之管理者與同仁和志工發展出如家庭般的互動與情感，因此更能讓志工願意持續並高度參與志願服務，也認知到志願服務的意涵與使命感為何，綜觀上述研究結果，建議組織在志願服務的管理上能以新營捐血室為借鏡，作為日後志願服務管理上的提升。

關鍵詞：志工管理、參與動機、持續參與、高參與度

Title of Thesis: A study on the Motivation of highly-participated volunteers: A  
Case of Tainan blood center

Department: Master Program in Nonprofit Organization Management,  
Department of Business Administration , Nanhua University

Graduate Date : June 2017

Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Hsiu-Jung Chen

Advisor : Hui-Ru Chen Ph.D

## **Abstract**

This research centers on the motivation of high involvement in volunteering, the factors of consistent involvement, and the study of the future development of volunteering management to find the variation in managements and to be an example for different volunteer teams of an organization.

This research adopts qualitative research method, and is based on four volunteers participating in Hsinying voluntary service as sample and Nurse Head in blood donation room as control group. The method of data collection is a natural and partially-open semi-structured interview, and takes notes to faithfully record by means of observation and collecting relevant information. This research receives feedbacks from volunteers in Hsinying, and after the interview, it organizes information in the interview, and it conducts an analysis of relevant information to make a conclusion.

Research shows that there are multiple factors behind the motivation to get involved and consistent involvement in blood donation room in Hsinying and that characteristics of volunteers' inclination of helping others and self-growth are positive. and research finds that the manager of blood donation room in Hsinying and colleagues and volunteers have interactions and affections like family, so volunteers are more willing to consistently

participate in voluntary service and understand what meaning of voluntary service is and its sense of commitment. Based on the above result of research, I suggest that the management of any organization's voluntary service use Hsinying's blood donation room as a model to improve the management of future voluntary service.

**Keywords: Volunteer Management, Participation Motivation,  
Continuous Participation, High degree of Participation**



# 目 錄

中文摘要 .....	i
英文摘要 .....	ii
目 錄 .....	iv
表目錄 .....	vii
圖目錄 .....	viii
第一章 緒論 .....	1
1.1 研究背景與動機 .....	1
1.1.1 研究背景 .....	1
1.1.2 研究動機 .....	3
1.2 研究目的與問題 .....	4
第二章 文獻探討 .....	7
2.1 志願服務之相關研究 .....	7
2.1.1 志願服務的定義 .....	7
2.1.2 志願服務的特質 .....	7
2.1.3 志願服務者之類型 .....	9
2.1.4 志願服務者的定義 .....	9
2.2 志願服務參與動機之理論 .....	10
2.2.1 動機理論 .....	10
2.2.2 志願服務參與動機之定義 .....	10
2.2.3 志願服務參與動機之類型 .....	12
2.3 志願服務角色功能與服務意涵 .....	12
2.3.1 志願服務角色功能 .....	12
2.3.2 志願服務之服務意涵 .....	13

2.4 持續參與意願理論 .....	14
2.4.1 持續服務的定義 .....	14
2.4.2 影響持續參與的因素 .....	15
2.4.3 志工管理對持續參與之影響 .....	17
第三章 研究方法 .....	19
3.1 個案研究與研究流程 .....	19
3.1.1 個案研究方式及類型 .....	20
3.2 研究與資料蒐集方法 .....	21
3.2.1 質性訪談法 .....	22
3.2.2 參與觀察法 .....	24
3.2.3 資料分析方法 .....	25
3.3 研究設計與研究架構 .....	25
3.4 研究範圍與研究對象 .....	26
第四章 研究結果與討論 .....	28
4.1 研究單位與服務概況 .....	28
4.1.1 財團法人台灣血液基金會簡介 .....	28
4.1.2 新營捐血室志工分隊現況分析 .....	29
4.2 新營捐血室志工參與動機之分析 .....	30
4.2.1 高參與度志願服務人員參與動機分析 .....	30
4.2.2 高參與度志願服務人員利他利己相關因素 .....	39
4.3 志願服務之角色功能與服務意涵 .....	41
4.3.1 高參與度志願服務之角色功能與服務意涵(服務核心).....	41
4.3.2 高參與度志願服務之角色功能與服務意涵(服務特質).....	42
4.3.3 高參與度志願服務之角色功能與服務意涵(專業訓練).....	47

4.3.4 高參與度志願服務之角色功能與服務意涵(服務要件與實踐)	52
4.4 持續參與和未來發展	58
4.4.1 持續參與和未來發展(未來發展)	58
4.4.2 持續參與和未來發展(持續參與)	61
第五章 結論與建議	68
5.1 研究結論	68
5.1.1 參與動機因素多重與參與因素中包含組織認同度高，且組織規模小，向心力強感情融洽，使新營志工願意持續服務	68
5.1.2 團體氛圍佳與認同管理者及情感建立維繫，能持續加強服務意願；獲得回饋與認同，達成志願服務目標與實踐	68
5.1.3 利他人格特質強烈，得到肯定學習服務成長，達成自我成長實現，適性專業教育與任務賦予明確，得到支持與鼓勵	69
5.2 研究建議	70
5.2.1 給受志願服務單位的建議	70
5.2.2 對於志願服務管理的建議	71
5.3 研究限制與後續研究建議	72
5.3.1 研究限制	72
5.3.2 後續研究建議	72
5.3.3 未來研究方向	73
參考文獻	74
一、中文部份	74
二、英文部份	78
三、網頁部份	79
附件一	80

## 表目錄

表 2.1 志願服務角色功能分類.....	13
表 2.2 志願服務功能性.....	13
表 3.1 訪談大綱.....	23
表 3.2 訪談大綱(續).....	24
表 3.3 訪談引述編碼範例表.....	25
表 3.4 訪談者基本資料.....	27
表 4.1 志願服務參與動機之定義對照.....	37
表 4.2 參與志願服務動機上的差異對照表.....	38
表 4.3 參與動機類型彙整對照表.....	39
表 4.4 參與動機類型彙整對照表(續).....	40
表 4.5 參與動機類型彙整對照表(續).....	41

## 圖目錄

圖 3.1 志工管理方式與志工參與度、持續參與動機之研究－以新營捐血室 為例之研究流程圖 .....	21
---	----



# 第一章 緒論

本研究總共分為三節，第一節研究背景與動機，第二節研究目的與問題，第三節研究範圍與限制。

## 1.1 研究背景與動機

非營利組織的構成中很重要的要件之一就是志工組織的成立與應用，而本身就以招募為主要經營方向的捐血事業更是重要且必要的存在，從招募、管理到教育訓練、服務評核，不僅需要符合衛生主管機關的規範，訂定相關志願服務公約的規範，也需要符合組織目標與長遠發展規劃，以訂定出永續經營的管理方式，讓志工的養成與參與，成為組織發展的助力，因此志工議題實為非營利組織重要的研究議題。

### 1.1.1 研究背景

「非營利組織」(Non-Profit Organization, NPO)是當前台灣社會民主化與社會力活絡後，普遍被討論及關注的議題之一，尤其是公共事務的參與，涉及政府公權力的執行角色，需要探討民間組織與民眾意志的融入問題。非營利組織乃成為一種「中介」性的組織，扮演著整合公私部門的角色，彌補政府服務功能的不足；也可強化民間組織的參與力量，共同為全民的公共利益與社會改革而努力（張德永，民 94）。

非營利組織的構成要件中，其意涵就包含了志願服務~志願人員的參與：指非營利組織應有某種程度的志願人員參與機構活動。也因此，志工管理與經營對於非營利組織，是必要且重要的課題之一，參閱呂朝賢博士的諸多研究中，不難發現志願服務不僅包含了服務的部分，也包含了捐贈的意涵。在呂朝賢(民 97)集集地震中志願服務初探一文中提到，

921 震災中並無志工人力匯集的狀況，但在其它慈善行為(捐錢、血、物資)上則有明顯的匯集現象。而此一匯集現象，雖對災民有益，但亦引發了其它非賑災的慈善活動資源被抽離情形。人們之所以較傾向採行「捐錢、捐血、捐物資」的慈善行動，而非捐贈時間的理由為：前者較不影響個人日常生活習慣、做此些慈善活動的管道或機會較多、較無人身風險性等三項理由所致。至於災難志願服務行為的決策因素則包括：情境條件、能力條件等二大類，但災難志願服務與日常志願服務間有替代性關係存在，因短暫情境條件所引致的災難志願服務，對臺灣民眾志願行為的影響力，是隨時間而快速減弱。另外此文發現，災難志願服務行為對非災區的居民來說，僅是日常志願服務行為的延伸，對災區的居民雖然短期影響很深，但長期而言，對既定的公民參與模式之影響則不太明顯。由此文研究中可發現，志願服務是一種既定模式的行為，且具有特有的人格特質或服務精神的人才會願意付諸行動，大多數的群眾即使在災難發生的同時，寧願付出金錢、物資等，也不願實際參與服務人群的行動。而非營利組織的志願服務，那些人願意參與且其參與度之高與時間付出之多，了解其人格特質及對組織的認同度，是否有助於我們在發掘對組織有助力的志願服務發展中有不同的省思，筆者因工作職務之變動，成為志工輔導員與志工有更深的接觸與感動，因此更想深入研究了，不僅讓業務推展更加順利，也能從中累積經驗，學習服務奉獻的精神與人文素養。

研究者因職務異動的關係，自 104 年 10 月起擔任新營捐血室的志工輔導員，年底致贈感謝狀時，赫然發現新營志工服務時間之固定與年資之長，志工對捐血室認同感高且感情相處融洽，高參與度的志願服務比例人數之多，在顯示此捐血室與志工間關係之密切，因此相當好奇，期

望能研究出該捐血室志工之參與動機及對組織認同度並持續參與之因素，期能發展出組織其他捐血室於志工服務管理上之借鏡，藉以強化組織的運作及人力上之運用。

以 104 年為例新營志工人數排除剛入隊與離隊總人數共 14 人，104 年度服務滿 150 小時的為 11 人，比例高達 78.5%；而以同年度的台南志工隊來說，志工人數 40 人，卻僅有 8 人服務滿 150 小時，僅占 2 成的比例，新營捐血室與台南捐血中心之志工管理方式規範均相同，但志工之參與度及持續服務參與之意願卻有決然不同的結果；因此想從此研究中探討相同規範中的不同管理方式或人格特質，是否影響志工之招募與志願服務之參與度，看是否能憑藉此研究可以推廣至中心之志工招募與管理，也進而推展至其他組織。

### 1.1.2 研究動機

志工是非營利組織的重要成員之一，其需要志工的配合方能提供更完善的服務；且志工也是組織的服務對象，需要滿足他們的需求方能促使其繼續參與之意願。然而，志工來自不同背景，為了使志工能有效地達成組織目標並持續為組織效勞，志工教育訓練的規劃及持續參與服務的意願提昇成為志工運用單位很重要的課題。

志工如同組織的消費者，以其主觀知覺選擇消費或服務的情境，若能根據志工之知覺感受，規劃出符合志工需求之教育訓練與活動，將有助於降低志工流失率並提升服務品質；研究者自學生時期就積極參與志工事務，近幾年因中心鼓勵從事志工服務，也積極參與高風險、高關懷之校外會認輔志工，與學校之圖書志工、輔導志工等；自身之參與動機與參與程度，當然與單位之鼓勵、小孩於學校就讀等因素相關，隨著工作轉變與忙碌程度不同，參與程度也隨之降低，因此對於可以高度並長

期參與之新營捐血室志工，除了敬佩之外，也期望能從研究中發現其人格特質、職業與對捐血事業之認同度加以了解分析，做為未來招募志工與志工管理之依據。

台灣血液基金會是台灣唯一且專門供應血液給各大醫院之非營利組織之機構，其性質之特殊、業務之專責、地位之重要可想而知；其非營利組織之特性，且本身募集血液就以”招募”為組織之生存要件，在志工管理運用與招募任用上更顯重要，如何讓志工對組織有認同感願意長期且長時間無條件的持續付出，對組織之永續經營是極為重要的。

新營捐血室乃隸屬於台灣血液基金會台南捐血中心的一個捐血室，也是位於舊台南縣唯一的捐血室，其地點與其他同中心之距離甚遠，須獨力作業且運用志工人力需求之大，但新營志工隊之志工對新營捐血室認同感之高，服務年資與服務時間之長(每年服務達 150 小時的志工人數 10 位)，均顯示其在志工的運用及志工對其管理、組織的認同，將透過此篇研究，將研究其原因推及擴大於志工服務之推廣。

本文將先以新營捐血室為研究，將新營捐血室的志工管理經驗與其參與動機、持續參與因素之相關研究期能擴大到台南捐血中心對於志工管理之相關應用。

## 1.2 研究目的與問題

希望透過本研究能發展出志工管理方式上的優勢，使組織中的他處能與新營捐血室一樣，能讓志工不僅願意參與志願服務且持續長時間的參與，或者在管理中有需要改善或努力之處，期能為組織帶來新動力與長期持續的能量。

本研究目的旨在透過文獻分析與深度訪談來探討了解非營利組織對

志工管理之相關規定，以組織之志工管理規章、教育訓練項目與現行法令做相對之比較，並與志工做半結構式之深度訪談，了解高參與度志工之參與動機、及持續參與服務之動力為何，加以分析比較，以加強捐血事業志願服務業務之推展。

司徒達賢(民 88) 組織應隨著服務對象或需求內容的轉變、人員本身成長的需求、組織新制度與運作方式的發展，志工的教育訓練將有其必要性。陳武雄(民 93)、曾華源與曾騰光(民 92)等學者也指出，組織必須重視志工的素質，並了解認識志工角色應有的職責及因應服務內容所需的工作態度、技巧、方法和能力，來以提升志工的服務品質，才能呈現組織良好的服務績效，此則必須依賴教育訓練始能有其成效。良好的教育訓練將可激勵志工士氣並降低流失率，可提供達成任務所需資訊、知識與經驗，促使任務順利完成，志工也能感覺自己的成長與價值感(曾賢男，民 93；Ralston, Lumsdon, & Downward, 2005; Skoglund, 2006)

Drucker(1990)指出，現今的非營利組織需要面對二項挑戰:第一項挑戰是把捐助者(Donors)轉化成貢獻者(Contributors)，這項任務不只在於如何取得更多的金錢去把事情辦好，而是要去滿足人們對自我認同、實現理想、信仰和自我評價的需求。把捐助者轉化成貢獻者，表示人們看得見心中的理想，看得見自己是一個履行公民責任(Civil Duty)的人，且關愛自己的鄉里；新營捐血室的志工中有 7 人也是定期之捐血人，相信也是因其對捐血組織及事業之認同，也才願意將更多心力投注在捐血組織做擔任志工，而其中也不乏幫忙募集號召其他志工加入，因此新營捐血室不僅成功的將捐助者轉化成貢獻者並發揚光大其功能，不僅讓捐血民眾成為志工並協助招募志願服務民眾加入。

第二項挑戰是提出對社區(群)(Community)與共同(Common)的目

標，在非營利組織擔任志工，為許多人帶來身在社區(群)的感受，帶來人生的目標和方向。因此，非營利組織本身就如同一個社群，讓民眾有能力去表現自己，且交出成績來，讓每個人能為自己的社區(群)自我奉獻，得到更大的滿足感。我們將一群志工假設為一個組織，如何強化組織間的關係並創立共同的方向及目標使其加深對此組織之認同；所以未來要如何處理這二項挑戰，將是身為非營利組織一員的我們所要努力的方向。

基於上述理論對於非營利組織與捐血機構來說，志願服務的參與是極為重要且必備之要件，提升組織的效能與重視自我奉獻與肯定，提升志工的服務品質，呈現良好的服務績效、服務參與及降低流失率都是極為重要的，因此研究在新營捐血室服務的志工，是在何種環境、心態或激勵之下，能維持如此高參與度的服務態度、品質與時數呢？

因此，本文將就以上情況研究分析。

- 一、 高參與度志工之個人參與動機及參與因素為何？
- 二、 高參與度志工之角色功能與服務意涵之探討？
- 三、 高參與度志工持續參與與未來發展之探討？

## 第二章 文獻探討

本章在探討志願服務之個人參與動機、角色功能與服務意涵及持續參與和未來發展之理論基礎，做為志願服務管理之參考依據，就相關研究議題及過往資料內容做一一的分析與探討。

本章共分為四節，第一節志願服務之相關研究，第二節志願服務參與動機之理論；第三節為志願服務角色功能與服務意涵；第四節持續參與意願理論。

### 2.1 志願服務之相關研究

聯合國於 2001 年訂為「國際志工年」積極推展志願服務，臺灣同年頒佈「志願服務法」宣示認同志願服務對社會的貢獻與價值，並有數十項與志願服務相關的計畫與法令由政府制訂及推動，目前普遍運用於環境保護、社會福利、醫療衛生、文化觀光休閒、教育、警政消防及救難、交通等各方面，成為協助政府組織人力運用的重要來源。

#### 2.1.1 志願服務的定義

台灣內政部志願服務法第三條第一項，「志願服務係民眾出於自由意志，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」。聯合國志工團 United Nations Volunteers(1999)：不為財物報酬而行動，但可領取少許津貼、個人自由意志採取之志願行為、利於他人或社會為出發點。

#### 2.1.2 志願服務的特質

志願服務具自發意願、利他行為、不計酬勞、餘暇奉獻與敬業表現

特質，主動積極付出，不求金錢回報的工作，透過有計劃、組織性的運作，長期投入服務，尋求社會認同支持，達到自我實現（陳昱伶，民 92）。

志願服務的特質，含有以下十類的特性：

1. 自發性：行為的產生是基於個人發自內心、自動自發的動力，非由他人以任何形式的外力介入所產生的助人行為。
2. 利他性：包含濃厚社會感的理想色彩，為實踐社會理想改善社會問題而表現出來積極性社會行動，是直接利他的行為。
3. 互助性：互助合作的結果，透過個人或團體，以有組織、有計畫的方式，達到互助共濟的目的。
4. 互惠性：個人自我成長的動態歷程，包括擴展見聞、實現個人想法、人際關係促進等。提供與接受者相互享受「給」與「取」的互惠過程。
5. 整合性：將人力、物力、財力及智慧加以整合，在人際、團體關係建立下，經過資源的獲取轉換及組織功能的發揮，有效達到服務的提供。
6. 目標性：有目標、計畫的行為，透過個人意願和團體宗旨，使志願服務在目標導向的規則下，達到有效的功能。
7. 非專職性：行有餘力的助人行為，利用業餘、部分時間從事，卻是持續而長期的投入。
8. 非專業與專業兼具：志工多不具有專業的訓練，但藉著專業的協助，使服務能兼顧到非專業與專業性的層次。
9. 非報酬行為：非謀求個人經濟利益的行為，大多數志工已滿足生理與安全兩項基本需求，期待從參與服務過程中，尋求第三個層次的滿足。
10. 非個人義務行為：非義務或法律規定角色。

參與的因素不盡相同，服務的特質也是如此，但不論其目的或特質為何，願意付出時間精力來幫助組織、個人或擴及至整個社會，用自身經驗、知識或專業來執行勤務，不論以何種方式與服務特質，對不論是非營利組織或政府機構等，不僅能讓工作推動更順暢，也能適當減少人力，甚至到經驗的傳承，其對社會組織的貢獻更是不可言喻。

### 2.1.3 志願服務者之類型

1. 退休公務人員：其經濟狀況穩定無虞，家庭支持系統健全，服務他人結交好友，擴大生活圈。
2. 業務人員或從商：其服務的精神中包含利己的因素較多，利用服務機會廣結善緣，開拓客源以達到利人利己的目的。
3. 家庭主婦：多以學校為服務機構，服務於孩子就讀的學校，以此可多了解孩子在學校中的情形也與老師保持較多的互動。
4. 宗教因素：如慈濟、寺廟、教堂等機構，因為宗教因素而貢獻身、心、靈之全心投入，除得到精神上之認同與慰藉，也為組織發展而努力。
5. 其他：以往得到相關協助，像是家扶中心、捐血中心、社區巡守隊或育幼院等，以回饋的理念為主軸，服務於曾協助自身或認同之單位。

### 2.1.4 志願服務者的定義

學者司徒達賢(民 86)認為志工是指貢獻時間與精力，不支薪的志願性工作人員，是追求公共利益，不計酬勞，本著自我意願及選擇而結合。國際志工協會 United Nations Volunteers(1999)：志願服務者是個人自發性的決定與選擇，提高潛能及日常生活品質等，及彼此間情感聯繫的活動。

## 2.2 志願服務參與動機之理論

### 2.2.1 動機理論

動機(Motivation)是決定行為最主要因素之一，也是組織行為中最引人注意的議題。志願服務是無酬性的勞力與時間付出，基於何種動機參與志工工作，是相當值得研討的議題，組成動機的三個主要成分為：產生能量、引導方向與持續力。

施嬭娟(民 73)在對張老師志願服務者的研究中，綜合各種動機理論及實務經驗，將志願服務人員動機類型分為：

1. 獲得知識與技巧：服務他人得到專業知識與技巧。
2. 表達社會責任感：認為個人對社會應擔負責任，並協助他人。
3. 和社會有所接觸：交朋友，擴大生活範圍得到歸屬感。
4. 反應他人期望：他人期望的影響，促使個人參與服務
5. 求得社會認可：欣賞、尊重、認可，被朋友、家人引以為傲。
6. 求未來報酬：宗教動機，希望藉服務行善，將來有好的報應。
7. 成就感：追求服務工作上榮譽為目的。
8. 自我成長與發展：追求個人人格的成長與發展。

### 2.2.2 志願服務參與動機之定義

每位志工投入志願服務的動機，會因其生活背景、人格特質、成長環境、後天教育等因素而有所不同，而這些不同的因素也會造成參與志願服務動機上的差異(洪靖婷，民 98)：

#### 1. 利他主義(Altruism)

Smith(1982)指出利他主義是人們參與志願服務的重要理由，無私犧牲奉獻行為是主要動機。提高他人滿足同時滿足自己，是維繫志願服務重要關鍵。

## 2. 效用理論(Utility Theory)

追求效用的極大化，以經濟學家的觀點，將資源做最佳的配置與運用，獲取最大可能的效益。服務過程中學習到的知識或技能可運用在生活中，若得到滿足會樂此不疲，考慮自身所獲得最大的效益。

## 3. 人力資本理論(Human Capital Theory)

效用主義的另一形式，強調付出與獲得的關係及運用投資概念。藉由參與志願服務工作的投資行為，獲得對其現在或未來有利的資源。

## 4. 交換理論(Exchange Theory)

Homans(1961)認為人們是否產生行動(Action)，在於個人對所付出的代價和所獲的利益之間的衡量，獲取利益為作為行動的先決要件，與效用理論大同小異，將「代價」和「利益」列入考慮。行為是利益取向。

## 5. 期望理論(Expectancy Theory)

此理論同於效用、人力資本、交換理論，基礎也在「回報」。預期可能獲得回報或達成某種目的。參與中獲得自我成就感、學習知能、拓展人際關係或幫助他人貢獻社會等。相信期望會實現時，即產生行為。

## 6. 需要滿足理論(Need Fulfillment Theory)

Maslow(1943)指出人類需求呈金字塔型，最低層次需求滿足後，再追求更高層次的滿足；志工為自我成長、幫助他人或回饋社會等需求。認為此理論最能解釋人們參加志願服務的動機。

## 7. 社會化理論(Socialization Theory)

人的行為是社會化的產物，是為適應社會的結果，來合乎社會價值、信仰與態度並將其內化成個人思想及行為。受家庭及同儕團體影響，參與志願服務回饋社會及善盡社會責任就是個人社會化的行為表現。

### 2.2.3 志願服務參與動機之類型

學者實證研究的結果與相關論述，將參與動機類型整理如下：

1. 自利的參與：加入志願服務是要滿足自我的需求，或得到他人支持。
2. 利他的參與：做好事、助人、具有社會責任感，最常見的參與動機。
3. 意識型態的參與：因意識型態或價值觀，有目的加入志願服務工作。
4. 實質回饋的參與：預期自己或家人會得到實質的物質回饋。
5. 社會關係的參與：多接觸人、交朋友是參與志願服務的動機之一。
6. 資格取得的參與：希望得到專業知識、技巧、認知等原因而來參加。
7. 打發時間的參與：有多餘空閒的時間，以打發時間參與的活動形式。
8. 個人成長的參與：體驗到助人的喜悅，得到個人心靈成長的回饋。
9. 多重動機的參與：多重理由加入志工行列。強化則能持續參與服務。

綜合上述學者的研究結果，志工參與志願服務並非單純只為服務他人，也會將個人自我成長、吸收知識、獲得到非實質報酬的利他利己因素考慮在內，如何強化志工的參與動機，或較多重的動機，能較持續參與服務將是後續所要探討的。

## 2.3 志願服務角色功能與服務意涵

### 2.3.1 志願服務角色功能

陳武雄(民 93)在「志願服務理念與實務」中，認為志願服務有以下功能。

表 2.1 志願服務角色功能分類

功能分類		
輔助性	彌補業務不足	組織之事務繁多透過志工協助，彌補業務不足之處。
補充性	提昇工作品質	志工奉獻心理，幫助別人為一種樂趣與光榮，可彰顯服務與溫情兼具的工作品質。
實用性	擴大服務範疇	服務範圍從福利、救助等擴大至環保、教育、文化等領域，也激發更多人士參與志願服務。
效益性	均衡社會供需	從供需觀點，使志願服務者有地方可進行貢獻，使受助者求助有門，助人與被助者各得其所。
學術性	融匯科際整合	志工有不同之教育背景與專業素養，故在服務終可發揮不同之專長，並凝聚共識，一同解決問題。

資料來源：陳武雄(民 93)

林勝義在「志願服務與志工管理」書中，認為志願服務的主要功能有以下六項，如下表 2.2 所示。

表 2.2 志願服務功能性

功能分類	
支持	透過志願服務，支持公共事務的推動，擴大服務效果。
補充	由志工協助輔助性工作，讓專業人士得以充分發展。
替代	有些人依規定無法得到政府協助，可由志願服務替代。
保護	志工就近、及時保護弱勢者，使傷害降到最低。
提昇	議題透過志工倡導，提昇社會參與的機會及效能。
實用	針對服務對象的需求，提供適切的服務，發揮實際效用。

資料來源：林勝義(民 95)

### 2.3.2 志願服務之服務意涵

多數學者指出，志願服務的意涵可歸納成四大組成要素：自由選擇 (Free Choice)、報酬 (Remuneration)、結構 (Structure)、預期受益對象

(Intended Beneficiaries)。四項要素中都有不同的等級程度區分，其不同的組合所指涉的志願服務範疇並不一樣。以分類模式來說，我國的志願服務定義可轉譯成「民眾在自由意識選擇下，於立案組織中，所從事之有益他人或社會的無酬行為，但可貼補執事所需之支出」。將「基於個人責任與義務」、「未立案組織」、「有益個人與親朋」及「領取津貼」之行為排除在外(呂朝賢 民 91；范美翠 民 93)。

## 2.4 持續參與意願理論

志工不再繼續參與組織志願服務工作，是人力資源管理上經常遭遇到的問題；適度的人事流動能促進組織新陳代謝，避免組織老化而歸於無效率，然流動率過高會對組織造成重大損失、影響士氣、降低組織運作功能。志願工作不如受薪員工受法令約束，志工並無強制約束力，若參與後覺得不滿意，程度嚴重者便會離開服務機構，致使流動率升高，造成組織重大損失(謝季燕，民 80)。因此探討續服務意願理論及分析此議題，也將成為志願服務的重要議題。

### 2.4.1 持續服務的定義

志工持續服務的定義，國內外學者未有確切的定論，大都從持續服務之影響因素來探討，游正民(民 98)指出，參與志願服務工作並能持續下去有四項主要特質與特性。以下分別說明：

1. 個人閒暇時的規劃，規劃從事有意義的活動，是現代人的目標。若能成為新一代休閒活動，有助於社會發展。
2. 參與程度與持續參與的意願會因個人對志工組織的認同程度而影響。遭遇問題及個人因素，都會降低意願。如何使其感受到重視非常重要。

3. 促進社會福利推展因社會問題的增加，帶動政府機關對社會福利的重視，提倡志願性服務工作。共同協助他人解決困難、創造美好環境。
4. 個人成長與自我滿足感的實現。獲得滿足與成就感，將大幅提升持續服務的意願。定期舉辦相關培訓課程，學習到專業服務技巧與知識，提供參與學習、自我提升成長的機會。

志工是否願意持續參與志願服務，關鍵在於能否從志願服務中獲得自利及利他之效益，影響持續參與意願最大的因素則為志工對志願服務所感受到的滿意程度，若滿意感受程度高，將能增強志工對組織的向心力，提升志工持續參與志願服務之意願。

綜合上述文獻及觀察志工參與現況得知，志工持續服務的產生將從個人的成長與獲得、對組織的認同及參與的頻率等方面來解釋與定義。因此本研究將志工持續服務定義為志工願意持續參與志願服務，貢獻時間與心力為組織永續經營而付出。

#### 2.4.2 影響持續參與的因素

志工加入服務的行列，源自於動機，是一種突發性的行為，有時是親朋相邀不好意思拒絕，也可能是因為工作需要，或是因為小孩於該校就學等因素；服務可能是一天、一個月或是一年，能持續的留任服務 5 年、7 年甚至更長時間，則會受到更多因素影響。

曾華源、曾騰光(民 92)指出，對於志工持續參與的原因提出以下可能性：

1. 成就感的獲得：感受到有能力改變事情，在參與和投入過程中覺得可以改變或協助他人的生活。
2. 受到重視和激賞：得到激賞並對於共事者和工作情境有影響力。  
建議和觀點被採納、受邀參與計畫，得到信任並委以更多的責任。

3. 自我實現感的獲得：做了想做的事情、覺得更有能力勝任工作、學習新事物、把學習經驗轉換成自己生活的一部份。
4. 重要他人及團體的支持：如朋友、家人、雇主的支持和肯定。
5. 組織的支持：配合志工做時間上的調整，以各種方式支持志工的參與、提供聚會場所、補助交通費等必要費用。

陳武雄(民 93)認為志願服務強調自動自發的工作動機，給予志工自由選擇參與的空間較大，是導致志工高流動率或高流失率的主因之一：

- (一) 志工為參與服務的價值感的認同感。
- (二) 志工在機構內所感受重視的程度。
- (三) 志工是否可以獲得適性的服務機會與場域。
- (四) 志工在參與服務的過程中，是否可獲得明確的任務賦予和引導。
- (五) 志工是否獲得足夠教育訓練及專業指導，滿足自我成長的需求。
- (六) 志工是否可以獲得適當的支持與鼓勵。

志工的高流動率或高流失率與實質報酬沒有絕對關係，最主要的影響因素在於是否能受到尊重與重視，及滿懷服務的熱忱是否能有適合或需要他協助的事可做；這才是志工服務及其存在的重要價值。

歸納不同學者的論點，其實志工能夠持續參與，不外乎就是於組織中能得到認同、歸屬與成就感，於自身能達到自我實現、發展人際關係與發揮所長，當組織能賦予清楚的責任與任務，並給予相關的資訊與教育訓練，志工本身也方能提供專業的服務。當初選擇進入組織服務，對組織一定有某種程度的認同與支持，或受重要他人的影響，只要能強化其對組織的向心力、當初參與的原因，並給予支持肯定及良好的服務環境，必定能加強其持續服務的意願來繼續付出。

志工服務不僅是助人的慈善工作，更是可以長期投入參與的事業，

但激勵與管理志工行為經常是困難的 (吳許暄, 民 96)。志願服務工作項目選擇與服務時間都有高度的自主權, 故組織對志工都有管理與運作上的困難和侷限。個人或組織因素間接影響志工無法持續服務。有效幫助志工強化參與動機, 提升工作滿意度, 增強持續服務意願, 降低志工團體人才流失的窘況; 若能藉由本研究瞭解激勵與維繫志工的參與動機與持續服務參與行為的重要影響因素, 促進組織志願服務之效能, 相信對組織之永續經營與未來發展是有一定的幫助。

### 2.4.3 志工管理對持續參與之影響

志願服務非受薪之工作人員, 組織對其是否持續參與服務態度、精神等並無約束力, 因此管理運作上的各個環節的執行力, 如何落實管理規章, 因人而異的管理方式, 或是分寸紀律間的拿捏, 皆會影響志工是否願意持續參與, 招募志工比留住志工更困難, 曾華源(民 96)也指出志工人力運用所面臨的困境:

- 一、 機構主事者的偏差觀念。
- 二、 工作規劃適當性不足, 缺乏志願工作規劃人才。
- 三、 「職業」志願工作者的出現。
- 四、 志願工作者組織與選舉。
- 五、 對志願工作的評估與獎勵。

志工服務組織若缺乏管理制度, 其內部運作體系不健全, 更不會有良好的組織氣氛, 少了制度管理的約束力, 必定會影響志工持續參與的意願, 因此志工管理在志工人力運用相對重要。

志工參與志願服務有許多原因與動機, 針對過去相關研究及討論, 整理出影響志工參與志願服務之因素, 有參與動機、個人屬性、組織領導者、組織環境為討論變項, 歸納下列可能影響志工持續參與的原因:

(一)主管及志工承辦人員：

志工督導應扮演：行政、指導、管理、教育、支持、諮詢者及激勵者的角色(陳武雄，民 90)，包括單位主管及承辦人，其個人特質、志工管理能力與經驗，將是持續承辦志工業務者的動力。

(二)志工管理制度：

過去教育部與文建會致力於文化與社教機構志工制度的研究與建立，但近年來研究卻指出志工考核獎勵、訓練等管理上出現問題，建議健全志願服務相關法律制度，顯示志工制度尚不夠健全(王啟祥，民 96)。

(三)組織、團體氣氛：

張琪(民 97)在體育志工隊領導型態、組織氣氛與團隊凝聚力之研究中指出，組織氣氛是達到體育志工對團隊凝聚力最重要影響因素。志工承辦人員的更替頻繁或觀念偏差、管理制度不健全、組織團體氣氛不佳等不良因素，將會嚴重影響持續參與的意願。

影響持續服務意願的因素除個人因素外，還包含組織特性及外在環境因素等；個人因素有：個人年齡、性別、教育程度、經驗、家庭狀況、生涯階段等；組織方面包括：工作滿足、用人政策、管理方式及制度健全等；外在環境是經濟、法規和社會狀況等(吳許暄，民 96)。因此，志工持續參與意願會受到個人特質、服務組織以及外在環境三者交互影響。

動機引發志工加入服務行列，如何留住志工則受到諸多因素影響，能否持續參與除志工本身與家庭、工作、健康等因素，也包括服務單位中的人、事、物等諸多因素影響。志工沒有支薪能使其持續參與的唯有情感的建立，對組織及志願服務的熱情加以維繫，提供良善溫馨的服務環境、適度的教育訓練及知識的給予，健全志願服務制度的建立，及團隊間默契與情感加強，讓志工於服務環境過程中，有動力持續參與下去。

## 第三章 研究方法

本研究希望能夠深入志願服務之志工參與動機與持續參與之探討，研究對象為新營捐血室之持續參與之服務志工，將以深度訪談與參與觀察為主，文獻分析探究為輔，進行相關研究問題的探究。本章共分為四節：第一節個案研究與研究流程；第二節研究與資料收集方法；第三節研究設計；第四節研究範圍與研究對象，分述如下。

### 3.1 個案研究與研究流程

質性研究的方法種類繁多，個案研究為常見之社會學科之研究方法，本研究以參與新營捐血室志願服務者作為研究對象，藉此了解高參與度志工之參與動機與持續參與服務之因素，在研究方法之選擇上使用個案研究之方式。本研究採質性研究方式，為深度瞭解個體之獨特性，透過被研究者的意見及看法，了解從事志願服務對被研究對象的意義為何並深入探討其參與動機及持續參與因素。本研究同時希望藉由參與志工管理及就近觀察服務的過程，以半結構式訪談蒐集重要相關資料，並透過觀察及訪談四名參與志願服務者的經驗、聆聽與親身接觸，以瞭解其在志願服務之參與動機及未來是否具備持續參與動機及意願，並就其服務之角色功能及服務意涵作為研究方向，以期能擴大到整個組織之志工管理建立其相關模式。

將運用質性資料處理分析為重點，搭配相關的理論模式，文獻資料及非營利組織的實務經驗做為研究基礎，擬對參與志願服務志工進行半結構性的訪談，以瞭解志工管理之成效與組織志工管理之未來發展方向。

深度訪談的內容將根據研究目的，先確定研究對象與主題，緊接著手蒐集相關訊息及資料、閱讀相關文獻，包括論文、期刊、專業書籍、

網路資訊、政府出版品及相關法律規定等，來了解本研究相關之理論基礎與研究架構等，並以文獻為基礎設計問卷，訂定研究流程並進行訪談。

### 3.1.1 個案研究方式及類型

個案研究可從研究個案之數量及研究目的來區分，許多從事質性研究的工作者大都會依據研究個案之數量，將個案研究法再細分為單一或多重個案研究，至於研究者如何選擇，則應視研究目的而定。

本研究以「新營捐血室高參與度志工」為研究對象，「多重個案研究」又稱跨個案研究法，指對二個或二個以上的個案進行研究，除了對單一個案進行深度瞭解外，同時還進行跨個案的比較分析，藉由跨個案比較所得到的研究發現與詮釋可反應某種程度的共通性（林淑馨，民 102）。

自 105 年 9 月起分別訪談高參與度志工，利用深度訪談藉由訪談在新營捐血室志願服務時間較久、較具代表性之志工歷任分隊長及負責實際管理業務之護理長進行訪談，此為豐富性抽樣的方式，從訪談中了解新營志工隊於志工管理方式與志工參與度、持續參與動機、對組織之滿意度以及對自身志工業務未來規劃與發展方向，透過深度訪談分析與綜合整理後，獲得本研究結果與結論，具體研究流程如圖 3.1。

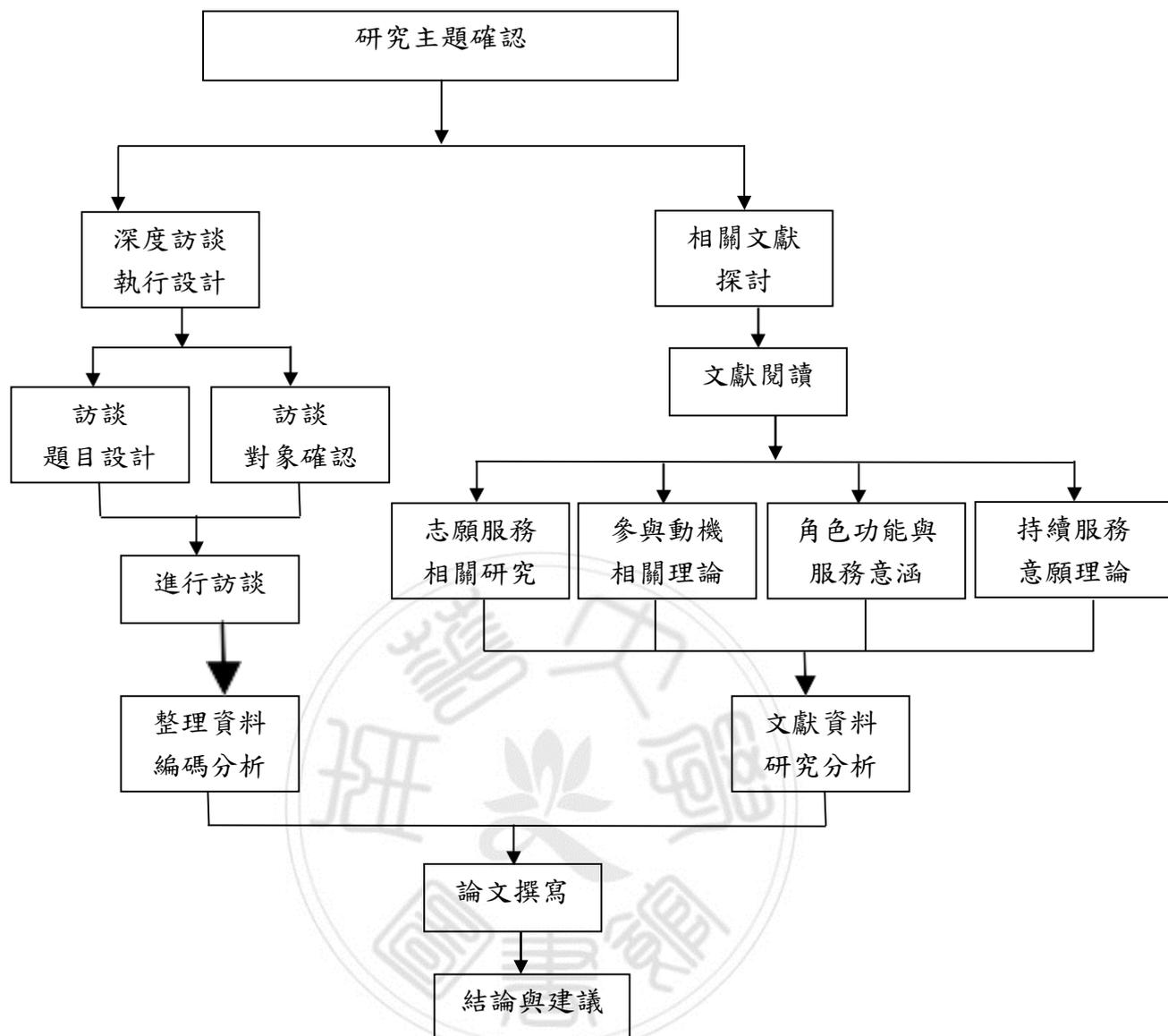


圖 3.1 志工管理方式與志工參與度、持續參與動機之研究—以新營捐血室為例之研究流程圖

資料來源：本研究歸納整理

### 3.2 研究與資料蒐集方法

由於本研究將採取質性研究基礎，質性研究主要針對少量的樣本作集中深入的分析與探討。所以在抽樣方法上有別於量化研究的方式，本研究將以豐富性立意抽樣方式，以高參與度志願服務之志工為研究對

象，捐血室護理長為對照，透過觀察及深度訪談加以歸納分析。其中將運用參與觀察法與深度訪談法來探討高參與度之服務志工參與動機與持續參與因素之探討。透過研究者實際參與志工管理及觀察，對於志願服務之長時間觀察及合作，並輔以相關先進研究資料與報告以及研究者與受訪者之間的資料收集加以解讀與歸納。

### 3.2.1 質性訪談法

本訪談的進行，顧及研究的需要，不希望設限受訪者的談話內容，採用半結構式方式進行個別訪談，訪談時間約一個小時，重點不在於驗證某種假設，是藉受訪者描述，來瞭解參與志願服務與持續參與之因素。

半結構式訪談法(Semi-Structured Interviews)：意味著研究者對訪談結構具有一定控制作用，但同時也允許受訪者積極參與。通常研究者事先會準備一份大綱，根據自己的研究設計對受訪者提問，在提問時也鼓勵受訪者提出問題，根據訪談情況對訪談程序和內容進行調。

半結構訪談是相對開放經過設計的訪談情境中進行，受訪者會比在標準化訪談法或問卷作答中，能夠清楚表達出主觀觀點。(林淑馨，民 102)

本研究嘗試以半結構式的訪談方法來對受訪者進行訪談，除給予受訪者主要的問題外，將設計附屬問題，為引導受訪者能更清楚表達其內容，以方便研究的進行，訪談大綱是由參閱志願服務之參與動機、角色功能與服務意涵彙整設計而成，如表 3.1 所示。

表 3.1 訪談大綱

題序	訪談問題設計
<b>壹~一、個人參與動機與參與因素(參與動機)</b>	
1	加入志工隊的動機為何？
2	家人是否支持呢？
3	您何時加入新營志工隊？
4	您目前還有擔任其他團體的志工嗎？
5	與您參加其他非營利組織的志願服務有何不同嗎？
6	您個人是否有什麼樣的宗教信仰，您從事志工是否有相關呢？
<b>壹~二、個人參與動機與參與因素(利他利己)</b>	
7	參與捐血中心的助人工作讓自己獲得什麼，覺得生命有何不同？
8	捐血中心對您的意義是什麼？
9	您對捐血中心的意義是什麼？
<b>貳~一、志願服務之角色功能與服務意涵(服務核心)</b>	
10	您認為捐血中心機構性質是什麼？
11	一般大眾認為捐血中心是什麼樣的機構？
12	捐血中心服務的宗旨及使命為何？
<b>貳~二、志願服務之角色功能與服務意涵(服務品質)</b>	
13	您覺得在捐血中心擔任志工最重要的是？
14	那些是在捐血中心服務時專業倫理的表現？
15	您如何協助護理人員或捐血人找到解決問題的方法？
16	您如何維持與提升志工服務品質？
<b>貳~三、志願服務之角色功能與服務意涵(服務內涵)</b>	
17	機構提供那些專業訓練，增進輔導專業知能？
18	您覺得是否足夠，或有無其他建議？
19	您覺得志工督導制度用意為何，覺得是否恰當？
20	您如何在服務中提供其他志工經驗分享？
<b>貳~四、志願服務之角色功能與服務意涵(服務要件與實踐)</b>	
21	您覺得服務的意涵為何？
22	服務對象有那些？
23	您是否常與家人好友分享捐血助人的理念？
24	隨著時代發展如何拓展服務範疇？
25	可從那些方面提升自我效能？
<b>參~一、持續參與和未來發展(未來發展)</b>	
26	捐血中心發展優勢有那些？

表 3.2 訪談大綱(續)

題序	訪談問題設計
27	而您打算在其中擔任何種角色？
28	您是否會繼續參與捐血中心志工？
29	會影響您繼續參與的因素？
參~二、持續參與和未來發展(持續參與)	
30	持續參與服務的原因有那些？
31	未來是否仍會參與下去呢？
32	從擔任捐血中心志工以來，您比較滿意或較喜歡的是什麼？
33	在捐血中心擔任志工是否有遇到挫折，您如何調適度及度過挫折的信念是什麼？
34	您覺得自己在捐血中心做了那些事，是否有從中得到肯定與成長？

資料來源：本研究整理

質性研究的方法非常多樣，本研究選擇個案研究，此為常見之社會學科研究方法，本研究係以新營捐血室之志願服務志工作為研究對象，並藉此探究志願服務參與動機及持續參與因素之探討。

### 3.2.2 參與觀察法

研究者直接參與計畫，以志工輔導員身分觀察參與志願服務工作之志工其服務及工作情形。觀察內容包含：值勤態度、工作滿意度、及實務實作情形，會視觀察情形再調整。並採直接觀察記錄法中的軼事記錄法，不受時間或情境的限制，記錄在觀察之認為重要的資訊。

軼事記錄法的描述包含下列內容：(1)情境：記錄行為發生時的背景、相關的人事物與時間地點，做為分析資料的背景舞台。(2)社會行為：記錄被觀察者的口語(Verbal)行為、非口語行為(例如，動作、表情、姿態、聲音)，以及當時團體成員的互動。(3)依事情發生的先後順序呈現，才能看出行為當時之因果或相互影響的過程。軼事記錄除記錄人、事、時、地、物外，可以寫下簡短的評語，以期完整地呈現當時事件(孫敏芝，民 98)。

### 3.2.3 資料分析方法

基於研究倫理，進行訪談之前研究者必須先對受訪者說明訪談大綱及取得訪談同意，包含取得研究者基本資訊、訪談過程將錄音與轉謄為逐字稿。訪談時，研究者不可預設立場，以客觀態度聆聽受訪者的回答。若遇有不清楚的地方，則請受訪者補充說明，以便真正了解受訪者想法及想要表達的意思。訪談結束後將訪談所收集到的錄音資料，重複聽且轉謄為逐字稿，再做成資料分析。並依照訪談對象編成代碼(參見表 3.2)。

表 3.3 訪談引述編碼範例表

代號	概念	逐字稿內容摘錄
一 ~ 三	參與志願服務之動機及其參與因素	Q1： 加入志工隊的動機為何？ A：我是為了想充實退休後的生活，因為小孩都大了，工作也告一個段落， <u>想多接近人群學習助人為樂，多回饋這個社會，貢獻自己一點心力。</u>
訪談引述範例		我是為了想充實退休後的生活，因為小孩都大了，工作也告一個段落， <u>想多接近人群學習助人為樂，多回饋這個社會，貢獻自己一點心力。</u> (A-壹-一-1) A：(受訪者)，壹：(研究問題壹大項)，一(研究問題壹之一小項)，1(第一小題)。

資料來源：本研究整理

### 3.3 研究設計與研究架構

本研究採取質性研究，深度瞭解每個個體之獨特性，透過被研究者的意見看法，了解從事志願服務對其意義為何並了解參與動機及持續參與因素。同時藉由參與志工管理及就近觀察服務的過程，以半結構式訪談蒐集重要相關資料，透過觀察及訪談四名參與志願服務者的經驗、聆聽與接觸，瞭解未來是否具備持續參與動機及意願，並就其角色功能及服務意涵作為研究方向，期能擴大到整個組織之志工管理建立相關模式。

本研究將運用質性資料處理分析為重點，搭配相關的理論模式，文

獻資料及非營利組織的實務經驗做為研究基礎，對參與志願服務志工進行半結構性的訪談，瞭解志工管理之成效與組織未來發展方向。

### 3.4 研究範圍與研究對象

以 104 年為例新營志工人數排除剛入隊與離隊總人數共 14 人，104 年度服務滿 150 小時的為 11 人，比例高達 78.5%；而以同年度的台南志工隊來說，志工人數 40 人，卻僅有 8 人服務滿 150 小時，僅占 2 成的比例，而這段時間的觀察中也發現，志工會自行向其他志工換班，並確實填寫志工調班表，新營捐血室與台南捐血中心之志工管理方式與制度上並無差異，但與台南志工隊之參與度及持續服務意願卻有決然不同的結果；其實研究者也曾服務於虎尾捐血室，不僅招募志工相當不易，要求志工參加相關志教育訓練或遵守相關規範更是困難，留任志工更是不易，且常常面臨招募不到志工之窘境，但新營捐血室卻能少量流失志工並陸續補足人力，也能讓志工長時間固定服務並確實遵守相關規範實屬不易；因此想從此研究中探討相同規範中的不同管理人員或志工本身之人格特質，是否影響志工之招募與志願服務之參與度，看是否能憑藉此研究可以推廣至中心之志工招募與管理，進而推展至其他組織。

為使訪談的結果能呈現最佳的效能，本研究所採取的豐富性抽樣，訪談對象將以參與度高之服務志工、持續服務年資較久及新營捐血室管理人員為訪談對象；選擇的原因是因為高參與度之服務志工、持續服務年資較久之志工隊組織認同感高，願意持續參與，表示其人格特質較傾向服務人群，其家人或支持系統較強且正向，再者其服務時間長對組織相關規範及組織內或服務過程中較細微、深入之層次也能有較深的體驗與感受，以瞭解其參與動機與持續參與之因素及其關聯性，因此將訪談：

- 現任之新營捐血室之志工隊長黃○玲(自 98 年起加入至今，擔任第四及五屆志工隊長)。
- 時常幫忙招募新志工之前任志工張○綸(自 99 年起加入至今，擔任第三屆志工隊長)。
- 已獲得台南市頒發之銀質志工，服務於多處之志工大姊許○美。
- 年度服務時數最高之志工李○源(新營捐血室志工隊成立時擔任志工隊長，98 年成立並加入)。
- 新營捐血室護理長湯○婷，實際參與管理經驗與對志工的觀察做為對照組，對不同志工參與情形及持續服務之感想作對比，並做分析比較。  
 相同管理的規範中，卻能較高之參與度、較低之流失率、於執行面中是否有遇到難題，如何化解困境及解決問題，其中志工之屬性及人格特質中是否有我們在募集時應注意或可強化之項目。

表 3.4 訪談者基本資料

訪談者	A(-01○美)	B(-02○玲)	C(-03○源)	D(-04○綸)	Z(-05 護理長)
性別	女	女	男	男	女
年齡	62	47	46	64	40
學歷	大學	大專	高職	大專	大專
婚姻	已婚	已婚	已婚	已婚	已婚
職業	退休教師	家管	勞工	保險業	護理師
服務經驗	國稅局 圖書館 國民小學	社區志工	家扶中心	新營醫院	NA
服務年資	15 年 7 年(捐血室)	7 年 (98 年)	11 年 8 年(捐血室)	10 年 8 年(捐血室)	98 年調新營捐血室
重要性	銀質獎志 工	志工隊長 (第 4.5 屆)	志工隊長 (第 1.2 屆)	志工隊長 (第 3 屆)	志工管理
訪談日期	2016.7.10	2016.7.4	2016.8.6	2016.8.25	105.9.25

資料來源：來自本研究整理

※以上訪談資料均獲得受訪者同意使用。

## 第四章 研究結果與討論

本章將訪談結果分為四節，第一節為研究單位與服務概況，第二節為新營捐血室志工參與動機之分析，第三節為志願服務之角色功能與服務意涵，第四節為持續服務與未來發展。

### 4.1 研究單位與服務概況

#### 4.1.1 財團法人台灣血液基金會簡介

民國六十三年以前，台灣的醫療用血，幾乎全係有價供應，不僅有違文明，損害國家體面，更有傳染疾病之虞，致弊端叢生。於是一些熱心公益的機關、社團、學校、公司、工廠等，共同發起推動愛心人士捐獻熱血運動，提振關懷社會的公德心，救助需血使用的病患。中華民國捐血運動協會遂於六十三年四月十九日，在當時紅十字會台灣省分會會長蔡培火先生倡導下成立，從此台灣逐步走入無償捐血時代。

捐血運動協會為有效執行捐供血作業，從六十三年八月起相繼成立台北、台中、高雄、台南等四個捐血中心，在各地積極展開捐供血工作。為配合醫療法的頒布施行，捐血事業之定位為醫療保健機構，主管機關為行政院衛生署。因此，中華民國捐血運動協會第六屆第二次會員代表大會決議捐助設置「財團法人中華民國捐血事業基金會」，經報奉行政院衛生署七十九年一月三日衛署醫字第 850280 號函核定，並自七十九年一月一日成立。原捐血運動協會所屬台北、台中、台南、高雄四個捐血中心於同日起改隸基金會。八十年以後又相繼成立花蓮及新竹捐血中心。

台灣血液機構擴大與世界先進國家聯繫，提高血液科技研究水準，是一種必然趨勢。為了便於運作，奉行政院衛生署核定於八十一年七月一日起，更名為「財團法人中華血液基金會」。

中華血液基金會成立後，中華民國捐血運動協會繼續運作，並於八十六年三月第八屆第一次會員代表大會決議更名為「中華捐血運動協會」，目前擁有團體及個人會員千餘，和基金會的事業，相輔相成，對於支持捐血運動之推展，有正面而關鍵性影響。協會之運作，係在各捐血中心內成立聯絡中心，負責會員服務聯繫。所經辦的「熱血雜誌」，每個月出刊一次，為捐血文宣工作重要工具。

為因應國際交流及實際情況需要，「財團法人中華血液基金會」經第四屆第七次董事會議通過，更名為「財團法人台灣血液基金會」，奉行政院衛生署(現為衛生福利部)核復同意，於九十三年十月十八日完成法人登記。本會於九十七年四月二十八日修正法人名稱為「醫療財團法人台灣血液基金會」。

#### 4.1.2 新營捐血室志工分隊現況分析

新營捐血室志工分隊於97年草創成立，志工於每日值勤半天分早、下午班，編制14人，設置分隊長一人、輔導員一人、新營捐血室護理長一人協助志工相關事務，10名志工服務超過5年以上，每年服務超過150小時，穩定且出席率高，志工相關活動座談會參與度高，於訪談過程中，亦可感覺到志工將新營捐血室當成家庭般在經營，自認為是家庭中的一份子，捐血比例也高達五成，因此對組織認同感高，加上護理同仁的親切、營造家庭般的氣氛，也就提昇志工服務意願與持續參與，以下將以理論與志工訪談大綱作比對後呈現。

新營捐血室工作人員僅4人，平日僅2人上班，而志工輪值人數卻有14人，於作業過程中協助服務捐血人、輔助工作人員，除了服務也陪伴保護工作人員，因新營捐血室位於公園中，雖於新營區市政中心對面，但周邊遊民為數不少，安全上有志工陪伴也著實較為妥適；大型活動時

之志工人力需求更為重要，活動過程中之志工協助可讓流程順暢，減少工作人員服務人力，且為數不少的人還有於其他單位服務之志工人數人，其志願服務之參與度及服務傾向之人格特質，將有利於我們去挖掘並發揚其行為與執行其理念。

志工之教育訓練又分為四個階段：基礎訓練、特殊訓練、成長訓練與、領導訓練。為此，台灣血液基金會也都制定相關的志工管理規則，依此規範做為志工招募、任務分配、定期給予教育訓練、明訂其服務項目及相關管理細則，並適時給予獎勵。志工加入後，也會給予基礎訓練相關課程的上課資訊，完成基礎訓練後通知特殊訓練課程，在協助向衛生局協助申請志工手冊等一系列的教育訓練，使志工於參與過程中感受到責任並盡其義務及學習志工相關課程及資訊。

## 4.2 新營捐血室志工參與動機之分析

### 4.2.1 高參與度志願服務人員參與動機分析

壹~一、個人參與動機與相關因素(參與動機)：

壹~一~1 加入志工隊的動機為何？

受訪者 A 因退休後較有空閒，且於擔任教師工作退休前就有在圖書館擔任志工，為充實個人生活及回饋社會來捐血室擔任志工。

受訪者 B 是家庭主婦，生活較為單純及狹隘，接觸到親切的護理同仁們，打開心房想多接觸社會，擴大其生活範圍及增加與外界互動並拓展人際關係。

受訪者 C 原本就樂於助人，也於家扶擔任志工，還邀妻子一同當志工。

受訪者 D 從事保險業多年，時間彈性且本身捐血 599 次，對捐血極

為熱愛且認同，因此長時間在新營捐血室擔任志工服務人群。

受訪者 Z 為捐血室護理長，協助志工管理業務，包括環境介紹、基礎教育課程等實際執行並與志工相處之現場工作人員訪談中有提到，可證實志工因上述種種因素加入志工服務行列。

志工參加志願服務因素雖不同，但仍與於上述學者之 8 大參與因素而加入，至於是否能持續參與下去，就要再依影響參與因素後續歸納分析。

壹~一~2、家人是否支持呢?(支持系統)

受訪者 A，原本就有在其他地方擔任志工，加上小孩均已成年外出，因此對其擔任志工多為支持。

家人對我的這個決定都很支持，畢竟是助人為善的好事。A-壹~一-01

受訪者 B，因有公婆要照顧，加上小孩年紀尚幼，因此對其擔任志工一開始是有些反對，但因捐血室服務時間可彈性調整兼顧家庭。

一開始有陣子不太支持，後來看我做得很開心就也沒有再反對了。

B-壹~一-01

受訪者 C 在訪談中提到，因熱愛服務他人及回饋社會，不但自己擔任志工，也拉自己的老婆擔任志工，其伴侶並不固定，也未於他處服務，應是反映他的期望，而從事志願服務工作。

家人不反對也沒有說很支持，但後來我也拉我老婆一起來擔任志工，只是她還要照顧小孩，服務的時間較不固定也較少。C-壹~一-02

受訪者 D 是從事保險經紀人的自由業，為家中經濟主要來源，小孩均已成長外出工作，之前於新營醫院擔任過志工。

家人不會反對，也沒有說支不支持，我就做自己覺得對的事。D-壹~一-02

受訪者 Z 觀察志工後描述，若家人很反對通常也不會來參與志願服務，且志願服務工作僅一周半天，3~4 小時並不妨礙到一班工作及家庭生活，若有事也可調班或請假，且多為捐血人能認同捐血助人理念。

只要不影響工作或與家人相處的時間，家人大多都是可以接受的。  
Z-壹~一-02

由此以上結果得知，一開始的參與家人是否支持並不影響，只要能兼顧工作、家庭與志願服務，家人大多能接納，畢竟這是助人為善的好事，總比去打牌喝酒或其他不正當的行為好的多，因此到最後多支持其服務並參與，像訪問受訪者 D 時，其太太也於捐血室出入，與護理同仁相談甚歡，或許營造並接納志工本身與其家人，像家庭般的感覺，也是提高志工參與的意願並續參與的因素之一，讓這些高參與度志工參與能持續其志願服務工作。

壹~一~3、您何時加入新營志工隊?參與服務時間：

我在 98 年 7 月份決定從服務的學校退休，8 月就加入了新營捐血室的志工隊，算算也已經加入有 7 年的時間了。A-壹~一-03

我好像是在 97 年新營捐血室志工隊剛成立時加入，算起來也有 7.8 年了，我的小孩當時還在幼稚園現在都上國中了，在捐血室很開心都不知不覺過了 7 年，時間過得真快，一開始沒有幾個人得志工隊，現在新營志工隊都有 14~16 人，我是第三~四屆的志工隊長，和大家的感情也越來越親近，我很珍惜這一切。B-壹~一-03

我原本就是新營的固定捐血人，當初是受到前護理長○惠的鼓勵，他說新營要成立志工隊，我跟他講我第一個報名參加，在97年於台南志工大隊長華哥的帶領下草創成功，我如果沒記錯於11月16或17日試營運轉眼間已過了9年，雖然我也是第一任的分隊長沒錯，我有一種想法，我是假設自己若是分離術的捐血人在那捐一個多小時時希望能得到什麼樣的服務，有時難免會口渴了，護士小姐忙不過來時候，有人可以幫忙倒個水，如果有位志工為我服務也是很不錯的事情，用這樣的心情去想像捐血人所需要的服務。C-壹~一-03

應該是新營志工隊開始時就加入了，有7.8年了吧！第一、二屆的隊長是○源，我應該是第三屆的隊長，我是覺得隊長最多做一屆就要換，不要重複讓大家都有機會服務，但現在○玲也做第二屆，破壞這規則了，其實也都無所謂。D-壹~一-03

我們的志工很多都是97年志工隊成立時就加入的，一直服務至今，大多是捐血人或志同道合的夥伴，也都和我們相處得很融洽。Z-壹~一-03

高參與度志工多為創隊後加入至今，分析對新營志工隊有革命情感，且組織團體小成員單純，像家庭般成員間的情感與聯繫，也組織成員較有凝聚及向心力，曾於多次早上至捐血室，志工隊長非值勤時間仍至捐血室與其他志工隊員話家常，或捐血或幫忙遞送物品等，成員間感情親密且融洽。

壹~一~4、您目前還有擔任其他團體的志工嗎？參與服務精神：

擔任3個團伴的志工，最早的是90年就加入新營區圖書館志工，第二個是加入捐血室志工，98年12月又加入國稅局志工，直到今年還獲頒

台南市政府的銀質志工獎，家人好友都紛紛致賀，也為我感到驕傲。。

A-壹~一-04

我有在社區裡當志工，做著做著也當了社區的主委；但社區較少外人進來活動、與陌生人的互動也比較少，我覺得無法從他人身上多吸取其他知識。。B-壹~一-04

還是在家扶中心擔任志工，95 年加入新營展愛隊，一直到現在。C-壹~一-04

沒有了，加入新營捐血室的志工隊後，我就沒有再署立新營醫院當志工，專門在新營捐血室當志工，我也不希望花太多時間在志工上。我是希望人不要太多，這邊人比較少大家會比較熱絡認識。。。D-壹~一-04

有些志工只在我們捐血室擔任志工，有些就還有在其他地方擔任志工，像是國稅局、社福機構(家扶中心)、醫院、學校等地方服務。。Z-壹~一-04

高參與度志工服務參與服務精神及意願高，原本或陸續也都有參與服務之經驗與歷程；於多處服務之志工佔多數，或是之前就有參與志願服務之經歷，多數未於職場工作，處於退休或家管狀態，較無工作或生活壓力，因此其參與可以持續，變動因素較低不會因工作變遷等因素影響其服務，可持續參與志願服務工作。

壹~一~5、您個人是否有什麼樣的宗教信仰，與您從事志工是否有相關呢？  
宗教因素：

沒什麼特別的宗教信仰，但堅信人要秉持善良的心是最重要的，人

在做、天在看是 多年來不變的宗旨就盡自己的心力去做好事吧。A-壹~一-05

我個人是沒有特定的宗教信仰，所以從事志工服務，與宗教並無直接的相關也不影響我的意向，擔任志工純粹是為了個人的喜好、及對生命服務人群的熱忱；項服務來捐血的愛心民眾，總會讓我覺得社會上還是有很多正向可愛的人，不是為了任何好處，只是為了幫助別人而來。B-壹~一-05

受訪者 C 表示從小看阿公、爸爸幫人家收驚幫民眾做民俗治療都是不收費的(應為道教)，即使有時推不掉有收到費用，也都不是收進自己的口袋放，而是拿去寺廟作捐贈，也是為了累積好的德性，僅他較有宗教意象，比例上偏低應與新營室志工參與動機及持續高參與度服務無關。

宗教信仰我受家庭影響最大，我覺得我做志工是受父母祖上的影響最大，服務人群，來回饋幫助弱勢團體或民眾上一代累積的德性，我常常告訴我自己不要到我們手上就花光了，總是希望我們的下一代能夠比我們更好更進步，這就是我服務別人最重要的想法，要去潛移默化給自己的下一代。C-壹~一-05

應該算是沒有啦，人生以服務為目的嘛！我在 2000 年才加入耶穌基督後期聖徒教會(LDS)，但我在這之前就加入志工隊了。D-壹~一-05

大多數的志工來新營捐血室服務，都與宗教信仰無關，因為本身我們沒有宗教色彩，而助人為善的觀念各宗教都有。Z-壹~一-05

因捐血中心不像慈濟，或基督教醫院等非營利組織具有宗教色彩，因此志工也多數未具宗教意向來加入服務行列，因組織本身捐血助人的形象，與各宗教行善關懷為本的理念均吻合，因此無論其宗教理念為何，均不牴觸也多可認同。

壹~一~6、與您參加其他非營利組織的志願服務有何不同嗎？

志工工作沒什麼不同，一顆服務的心、讓自己及眾人都能快樂的心。

A-壹~一-06

捐血中心的志工服務工作，不僅是為非營利的公益團體工作，也和不同類型的人接觸互動，對我來說是獲益良多，可以從他人身上學習到更多的知識與和人相處的應對進退等。B-壹~一-06

一樣幫助人、一樣挽救他人生命，對我而言是一樣的，我就是盡心盡力擔任好志工的工作，鼓勵身邊的每個人，幫助需要幫助的人，當有人稱讚或向我道謝時，我也都很高興自己的付出獲得肯定，也覺得很有成就感。C-壹~一-06

醫院人太多，大家來來去去都不熟，我喜歡這種熟識溫馨的感覺。

D-壹~一-06

我想性質都是類似的吧！都是不以營利為目的且助人為民服務的地方來協助，並擔任志工工作。Z-壹~一-05

表 4.1 志願服務參與動機之定義對照

施嬋娟	A	B	C	D	Z
1.獲得知識與技巧	想多接近人群學習助人為樂	少與外人互動，無法吸取知識。從他人身上學習更多知識			
2.表達社會責任感	回饋社會貢獻心力，所有人生命的保障與防護最實際的助人。	學習專業來服務別人，捐血來幫助他人，小心意回饋社會	就是想多幫助人服務人群，來回饋幫助弱勢團體或民眾	想說活著的時候對社會有些用處，幫助回饋人群服務他人	服務他人、打發時間或回饋社會而來的
3.和社會有所接觸	接近人群學習助人為樂	增加對陌生人的互動與和人相處的應對進退	服務別人，是非常棒的一件事情	協助每一位來到這裡要捐出救人血液的人	抱著認識朋友、幫助接近人群豐富自己的人生
4.反應他人期望	自己的生命充滿意義與人際關係上的拓展與和諧。		受父母祖上影響最大，回饋幫助弱勢團體。上一代累積的德性持續下去	牧師說做的事情不要讓人家知道不要讓人家感謝，默默付出就好	
5.求得社會認可	無形中感受到助人為樂，也有被需要的感覺	捐血人及工作人員的肯定變的更豐富快樂	有人稱讚或向我道謝時，我也都很高興		
6.求未來報酬	保障別人的生命，是一件最大功德比你去誦多少經、燒多少香都來的實際	沒有特定的宗教信仰，無直接的相關也不影響我的意向	潛移默化自己的下一代		多與宗教信仰無關
7.成就感	獲頒台南市政府的銀質志工獎，家人好友都紛紛致賀，也為我感到驕傲。	是第三~四屆志工分隊長，感情越來越親近，珍惜這一切	很高興自己的付出獲得肯定，覺得很有成就感	現在已捐血699次，一介草民貢獻小心意	志工有成就感且感覺被需要
8.自我成長與發展	接近人群學習助人為樂	獲益良多，學習更多知識與相處的應對進退等	我及下一代都有深刻的學習與獲得	小小螺絲釘！若少了很多，也沒辦法運作	無形中得到肯定與提高自身的價值

資料來源：本研究整理

表 4.2 參與志願服務動機上的差異對照表

洪靖婷	A 助人為樂，被需要的感覺，生命充滿意義人際關係上的拓展和諧	B 得到肯定與讓生命接觸更多有愛心的民眾變更豐富快樂	C 上一代的德性與助人心情要傳承下去，深刻學習與獲得	D 做的事情不要讓人家知道，不要感謝，默默付出就好	Z 有成就感且感覺被需要，無形中得到肯定提高自身價值
1.利他主義	V	V	V	V	V
2.效用理論					
3.人力資本理論					
4.交換理論					
5.期望理論	V	V	V		V
6.需要滿足理論	V				V
7.社會化理論		V	V	V	V

資料來源：本研究整理

結論：由 Z-壹~一~05 對照志工說法相互吻合，新營捐血室志工多為利他、期望、滿足其自身社會價值觀而來，以回饋社會善盡個人社會責任得到自我肯定及價值。不同時期的不同理論來參照分析發現，志願服務無非多是服務幫助他人，即使理論根據不同、或時隔良久，其自願奉獻滿足自身或社會之理論基礎的本質不變。新營捐血室之高參與度志工多有雙重或三重以上之參與因素，是否因此強化其參與動機及持續服務參與因素，將於後續繼續探討分析。

## 4.2.2 高參與度志願服務人員利他利己相關因素

### 一、利他利己：

表 4.3 參與動機類型彙整對照表

動機類型	內容
利他的參與	參與捐血中心的助人工作讓自己無形中也感受到助人為樂，也有被需要的感覺，讓自己的生命充滿意義與人際關係上的拓展與和諧。助人為快樂之本，尤其捐血中心是為病患募集血液，供給病患緊急或需要時輸用，藉此保障別人的生命，是一件最大功德能夠參與其中讓我感到榮耀且與有榮焉。A-壹~二-07
	在捐血中心的志工工作上讓我覺得得到許多來自捐血人及工作人員的肯定也讓自己的生命因為接觸更多有愛心的民眾變的更豐富更快樂。讓生命更多采多姿，也不會默默無聞或毫無貢獻的度過此生，至少可以付出一些心力給一樣是做好事的護士姑娘們。B-壹~二-07
	家扶中心和捐血中心一樣是非營利組織的機構，服務對象不同，一樣幫助人、一樣挽救他人生命，對我而言是一樣的，我就是盡心盡力擔任好志工的工作，鼓勵身邊的每個人幫助需要幫助的人，當有人稱讚或向我道謝時，我也都很高興自己的付出獲得肯定，也覺得很有成就感。C-壹~一-06
	活著就是要服務他人，至少就像我剛提到捐血一樣，這些血液到時候不是都一樣會代謝掉，在這過程中對別人有一些幫助，可以的話就多幫助他人，不要在意太多，有什麼好在意的。D-壹~二-07
	志工有成就感且感覺被需要，跟捐血人的互動也更好，無形中得到肯定與提高自身價值。覺得生活變得更充實愉快，想多奉獻幫助接近人群豐富自己的人生。Z-壹~二-07
意識型態的參與	對捐血中心的組織非常感動，因為它的存在，病患不但有血可用，而且經過層層嚴謹的要求與把關，血液的品質更是安全無虞，是所有人生命的保障與防護，不僅意義重大也身負重責大任。A-壹~二-09
	爺爺曾經也是受血者，能有健康的身體捐血是很幸福的，幫助別人對我有重大的意義。C-壹~二-07
	一個愛心的集中點，是每個來的都是有愛心的人，這是一個很好的地方，安靜地來、安靜地走，協助每一位來到這裡要捐出救人血液的人，直到一天我們會到神的身邊得到更好的照顧。D-壹~二-08

表 4.4 參與動機類型彙整對照表(續)

<p>意識型態的參與</p>	<p>捐血中心是助人行善、施比受更有福的中介團體，畢竟血液可以一直製造新的，又可促進新陳代謝，只是把自己多出來的東西跟別人分享，有可以定期做檢驗，還要身體很健康才可以捐血，沒有比這更簡單，更容易幫助人的方式了。Z-壹~二-07</p>
<p>社會關係的參與</p>	<p>我們新營捐血室的志工大多是抱著服務他人、認識朋友、打發時間或回饋社會而來的。Z-壹~一-01</p>
<p>資格取得的參與</p>	<p>我有在社區裡當志工，做著做著也當了社區的主委；但社區較少外人進來活動、與陌生人的互動也比較少，我覺得無法從他人身上多吸取其他知識。B-壹~一-04</p> <p>捐血中心的志工服務工作，不僅是為非營利的公益團體工作，也和不同類型的人接觸互動，對我來說是獲益良多，可以從他人身上學習到更多的知識與和人相處的應對進退等。B-壹~一-06</p>
<p>打發時間的參與</p>	<p>我是為了想充實退休後的生活，因為小孩都大了，工作也告一個段落。A-壹~一-01</p>
<p>個人成長的參與</p>	<p>成長了我的生命歷程，看到需要與被需要，愛與奉獻，於生命歷程的經驗來說，是一個安身立命之所，比你去誦多少經、燒多少香都來的實際，我們的力量微薄能幫助的人有限，對我來說這是最實際的助人。A-壹~二-08</p> <p>捐血中心讓我能有幫助別人的地方，可以讓自己以學習到的專業來服務別人，也可以讓自己以捐血這個舉動來幫助他人，以小小心意來回饋這個社會。B-壹~二-08</p> <p>當志工會遇到形形色色不同的人，要去應付及應變不同的狀況來變通，我想這就是我們及下一代都有深刻的學習與獲得。證嚴法師說，活著在乎與吸之間，當志工就是珍惜每一分每一秒。C-壹~二-07</p> <p>貢獻一點時間心力，又可以認識許多志同道合的夥伴，我對捐血中心而言，就是一群努力不懈的螞蟻雄兵中的小小一隻，為儲存糧食(血液)辛勤的工作，讓糧食(血液)不虞匱乏，且源源不斷，希望能這樣來成就志工存在的意義。Z-壹~二-09</p>
<p>多重動機的參與</p>	<p>A-利他的參與、意識型態的參與、打發時間的參與、個人成長的參與。</p> <p>B-利他的參與、資格取得的參與、個人成長的參與。</p> <p>C-利他的參與、意識型態的參與、個人成長的參與。</p>

表 4.5 參與動機類型彙整對照表(續)

多重動機的參與	D-利他的參與、意識型態的參與。
	Z-利他的參與、意識型態的參與、社會關係的參與、個人成長的參與。

資料來源：本研究整理

在付出助人的過程中，多的是無形的肯定與自身成長與傳承、被需要、回饋社會的想法與意念，而非真的要獲得實質的回饋，能持續服務7~8年以上，每年服務超過150小時以上，其參與動機均具有多重的動機，其人格特質中服務與幫助他人的意念都是較為強烈的。

每位志工對於捐血中心都非常認同，也都覺得在服務過程中得到助人的快樂，且看待這份服務工作都是極具神聖使命的認真與執著，於生命歷程中的學習與成長，互助互惠的達成對彼此的意義。

### 4.3 志願服務之角色功能與服務意涵

#### 4.3.1 高參與度志願服務之角色功能與服務意涵(服務核心)

非營利機構，募集血液及助人為其主要目的，保障病患用血安全及確保血液品質等，是另類的互助會！宗旨是保障國人生命，急需血液時，能源源不絕供應。A-貳~一

一個橋樑，捐血到血液供給傷患間，把關篩選血液，互利互助的性質，服務救助傷患為信念的機構，不以營利為目的的組織，為捐血及受血者服務B-貳~一

財團法人的非營利機構，就是血液的補給供應站，需要血的時候找他們就對了，宗旨是讓病患不缺血，使命是讓病患都有血用，不需要還

要去買血。C-貳~一-

財團法人，前身是中華血液運動協會，就是募血供血，幫助病患供給健康無污染且檢驗過的血液的地方，無償的捐血機構，供應全台灣需要血液的人。D-貳~一-

服務用血醫院、病患、捐血人，為醫療用血把關，台灣唯一且非營利的捐供血機構，財團法人台灣血液基金會，受衛生主管機關衛生福利部監督執行血液募集等相關業務，台南捐血中心的使命為提供雲嘉南地區醫療院所足夠的安全血品。秉持誠信、和諧、效能、創新的原則永續發展，成為台灣安全醫療用血來源的領航者。Z-貳~一-

高參與度志工多數為捐血人，有些除了捐血擔任志工還參與捐血運動協會，對捐血組織參與及認同度多非常高，因此除自身參與外也多會邀約家人好友來參與，血液進能由人體輸出供應給需要的患者，此無法改變周邊親友或多或少也使用過血液，組織本身的立意與功能確實能讓志工對其組織認同並持續參與。

#### 4.3.2 高參與度志願服務之角色功能與服務意涵(服務特質)

- 1.自發性 2.利他性 3.互助性 4.互惠性 5.整合性 6.目標性 7.非專職性
- 8.非專業與專業兼具 9.非報酬行為 10.非個人義務行為

一、擔任志工最重要的是：

一顆服務的心及與人為善的心意，畢竟大家都是滿懷愛心來捐血，因此陪伴與耐心服務關懷他們，就是最重要的工作。A-貳~二-13

讓捐血者感覺自在，沒有壓迫或不適感 像家人般自在舒適，能提供

捐血人基本的健康知識，和協助工作人員縮短他們服務捐血人所需要的時間。B-貳~二-13

我們的服務能讓捐血人再回到這個點捐血，或感覺到很周到很溫暖。C-貳~二-13

快樂地做心最重要，答應別人的事就要做好，一定準時排除萬難來值勤。D-貳~二-13

能有持續參與的服務熱誠，主動積極協助捐血流程，面對不理性的捐血人，能耐心解釋面對，讓捐血作業的流程更順暢。Z-貳~二-13

新營高時數服務志工都具備上述 10 項特質，發自內心的服務協助他人，且與捐血民眾、工作同仁，貫徹互助互惠的情操，於服務中也怕造成工作人員困擾而用心陪伴服務即使面挫折或不理性的民眾，也會耐心解釋面對；若忙碌需要人力時也會於志工群組中討論調班或自願增加服務時間整合可利用資源與人力，持續而長期用業餘、部分時間從事之非專職性，雖不具採血工作的專業性，卻符合志工的專業且戮力完成，雖無報酬卻也求到第三層次以上的心靈需求，其並非個人義務行為，卻也不會因為是志願服務而愛來不來的，反而自我要求並準時報到執行志工勤務，多會體諒關懷捐血民眾及工作護理同仁，對於服務群眾及符合自身要求期待，也多會盡心盡力執行，其服務特質與人格屬性上，多表現出良好正向的心態，多項因素加強其服務動機，也因此能持續其服務動機並維持其持續服務的動力

## 二、服務時專業倫理的表現？

捐血中心有在做服務禮儀的稽核，而且是用神秘客的方式來進行，就是你不知道他會派誰來，誰是稽核員，因此我們對每個民眾都要禮貌接待且衷心感激。A-貳~二-14

不與捐血者辯論，即使他是錯的，因為他或許不會對志工生氣或投訴我們，但卻會對護士姑娘們造成困擾，因為服務捐血民眾是他們工作，說話語調不要讓人感到不舒服，盡量讓捐血人滿意及開心。B-貳~二-14

當志工也不能說不來就不來沒有責任心，答應的事就要做好，大家都是排班的，除非真的家中有重大事件或工作因素，都不該愛來不來的，我都會排除萬難來服務，更要提升自己的專業知識。C-貳~二-14

我是覺得志工不用很專業，就是供應茶水、接待，因為很多牽涉到個資及專業領域的部分，亂回答有時還會造成工作人員的困擾。D-貳~二-14

志工的工作是協助工作人員，面對比較專業隱私的問題還是要由工作人員回答，不要自己回答以免告知錯誤訊息，事後還要花更多時間跟捐血人解釋；志工的專業倫理還是以服務為導向，多關心招呼捐血民眾，讓他們在等待時不會太無聊，或是有的較緊張的多安撫他們的情緒。Z-貳~二-14

捐血中心本身以募集為經營生存的基本原則，靠捐贈群眾的血液供應維持營運，因此，服務至上以和為本是組織的重要方針與策略，志工

也深知服務禮儀與專業倫理的重要性，多能配合體諒工作人員與中心政策，並遵守個資保護或不牽涉專業問題的部分，多事從旁協助關懷捐血民眾，或以自身經驗分享安撫關懷捐血人。

### 三、協助護理人員或捐血人找到解決問題的方法？

自己利用中心的文宣充實專業知能，必要時再請教中心的護理人員，同理心很重要，擔任捐血中心志工多年，簡單的問題多能回答捐血人，捐血人在意的多是服務及被重視同理的感覺吧! A-貳~二-15

要看事情是否是志工可以插手的，像是牽涉到個資及專業領域的部分，只能從旁協助，或以文宣提供捐血人找解答，扮演輔助關懷他們的角色。B-貳~二-15

能回答捐血人的疑問!!什麼是分離式捐血，基本應答，血液分離後的製品，回答哪些情形無法捐血(基本的)，國台語要都 OK，排除一些簡單不能捐的狀況，減輕工作人員的工作負擔。C-貳~二-15

要捐血但是血壓很高，我們就請他喝水在一旁休息，再不行，就把另一台血壓計推出來幫他量，盡量協助到讓他可以完成他要捐血的心願。D-貳~二-15

服務過程中，可多提供意見讓護理人員判斷，或相關服務流程討論，但不可在捐血民眾前，提出與現今狀況不符的意見或方式，有時志工們因為年齡較長，會有不同的講法或想法，讓我們在執行業務上教學相長，服務上更精進與用心。Z-貳~二-15

有時工作人員與民眾看待事件的角度不同，且民眾對志工通常會感覺較能認同並尊重他們，因及其角色的貢獻與中立性，遇到問題時民眾較易接受立場超然的至公所給的回應；也因志工年齡普遍較長，看待或解決問題的角度也相對寬闊，反而更能協助工作人員解決面對問題及困難，此息息相關且教學相長的方式，也加深了志工被需要被尊重的感覺。也讓工作人員珍惜尊重志工，與彼此相互扶持及成長。

#### 四、維持與提升志工服務品質？

隨時充實專業知能多聽多看多學習，並多觀察傾聽捐血人的心聲及需求，秉持貼心服務來讓捐血人有回家的感覺。A-貳~二-16

參與志工會議時的訓練一些分享及訓練課程中去學習，會請捐血者告知我們該改進的地方，或和志工同志們討論，來維持服務品質。B-貳~二-16

給我們更專業的課程及血液分離後成品的資訊，讓我們更了解，相關的教育訓練血壓標準值，如何操作血壓計等，來更提升我們的服務品質。C-貳~二-16

在職教育很重要，很多人對志工不是很了解，我認為做志工，每個人的目的都不同，但就是無償、盡力去做，是沒有錢的工作，我一直做得很快樂。D-貳~二-16

志工人力足夠且具有服務熱誠，才会有好的服務品質，在招呼民眾與服務細節流程中才能加強服務，否則無法有好品質的。Z-貳~二-16

綜上所述，志願服務具有自發意願、利他行為、不計酬勞、餘暇奉獻與敬業表現之特質，是來自社會各階層人士，主動積極付出，不求金錢物質之回報的神聖工作，透過有計劃、組織性的運作，長期投入服務的工作，期待尋求社會性認同與支持，達到個人自我實現。

陳昱伶(民 102)而新營室的志工，多自發性參與志願服務工作，富有社會責任感願意學習吸收新知，以服務他人互助互惠為導向，且願意遵守組織的規範並傾聽關心受服務者的感受，也於志工同僚間相互支援並整合資源，因其對捐血事業多高度認同，其目標一致也相對更亦持續並整合。因志工本就為非專職性角色，其角色功能應為擔任志工之專業而非捐血服務工作之專業，因此捐血服務工作之非專業也為其角色中之一環，多數志工隊於此角色均認同且明瞭，僅志工 C 稍會混淆其志工角色，認為可協助回答捐血疑問很重要，但對照護理長 Z-02-14：志工工作是協助工作人員，面對較專業隱私的問題還是由工作人員回答，以免告知錯誤訊息；以服務為導向，多關心捐血民眾，或是較緊張的多安撫他們的情緒。錯誤的訊息回答有時工作人員需要花費更多的心力去解決發生的問題。捐血室之志工為無報酬行為，志工也多為學習成長與自我提升回饋社會為主，因此對照文獻與護理長之說法均符合，但專業知識的提供是更可以讓志工獲得相關知識與提升，也可加強互惠的特質，在「給」與「取」的過程中，更加加強志工的成長及服務意願，或許新營捐血室工作同仁的人格特質，其營造的家人般的服務情境，也讓志工更願意付出且持續服務。

#### 4.3.3 高參與度志願服務之角色功能與服務意涵(專業訓練)

陳武雄(2004)認為志願服務強調自動自發的工作動機，給予志工自由選擇參與的空間較大，應該是導致志工高流動率或高流失率的主因之

一，認為真實的主要原因是：

- (一) 志工為參與服務的價值感的認同感。
- (二) 志工在機構內所感受重視的程度。
- (三) 志工是否可以獲得適性的服務機會與場域。
- (四) 志工在參與服務的過程中，是否可獲得明確的任務賦予和引導。
- (五) 志工是否獲得足夠教育訓練及專業指導，滿足自我成長的需求。
- (六) 志工是否可以獲得適當的支持與鼓勵。

陳武雄認為志工的高流動率或高流失率與實質報酬沒有絕對關係，最主要在於志工是否能夠受到尊重與重視，及志工滿懷服務的熱忱是否能夠真正有事做，且有適合的事情可做；也就是志工服務及存在的價值。因此提供適度的專業服務訓練，於志工持續參與因素也是有其重要性的。

一、機構提供那些專業訓練，增進輔導專業知能？

中心有許多文宣小冊子提供學習閱讀，仔細閱讀會有許多新知及收穫，不懂也可以詢問護理師們，但是有時候還是覺得有些不足。A-貳~三-17

我們都有定期的志工研討會，也會有一些小講習或新知分享，只要還是執勤中護士姑娘們在跟捐血人說明時學習，若有不懂也會詢問他們；其他像是衛教單張也可以閱讀。我是覺得這樣就足夠，沒有其他建議。B-貳~三-17

通常都只在現場聽護理師們跟捐血人回答，就加減聽加減學，正式的上課或專業上的訓練比較沒有，最好是每一季志工座談會時能多上一些專業課程。C-貳~三-17

有啦！中心都沒派人來分享一些專業的資訊，值勤時我們都請捐血人如實寫上，吃藥要一周、大手術要一年，但比較專業的部分還是讓護理人員，免得答錯了還造成工作人員的困擾。D-貳~三-17

志工相關的專業訓練很少，只有在取得志工手冊時的志工服務訓練，也僅由我們的宣傳單了解捐血標準及機構的資訊，多由護理人員於現場執勤時輔助指導。Z~貳~三-17

綜上所述，雖未有專業課程的提供，但因捐血室現場隨時有護理同仁可提供指導及協助，也有衛教單張可供查閱學習，因此，尚可彌補其中之不足，因研究者本身即為志工輔導員，將就其需求陸續給於專業課程與指導，加強給予志工專業上的需求。

二、您覺得機構提供的專業訓練是否足夠，或有無其他建議？

需要專業人員特地為志工舉辦的講習會，有問題可以直接發問靜下心來討論，畢竟護士們在現場，有狀況要立刻去處理，比較容易被打斷。A-貳~三-18

我是覺得這樣就足夠，沒有其他建議。B-貳~三-18

我是覺得有點不夠，最好是每一季志工座談會時能多上一些專業課程，這樣在服務時也可以讓作業流程更順暢。C-貳~三-18

我覺得是有足夠，太專業的部分我們也聽不懂，而且現場服務時都有護理師們陪伴指導，他們都很親切，跟我們感情也很好，應該這樣就可以了，沒有什麼其他建議了。D-貳~三-18

並未於開會時上課或相關的訓練，應適時提供一些志工專業技能的訓練，讓他們也對捐血及血液有多一點的認識。Z-貳~三-18

綜上所述，3 位認為需要，2 位認為不需要，但陳武雄認為(五)志工是否獲得足夠教育訓練及專業指導，滿足自我成長的需求。是志工持續參與的重要因素，因此適時地提供不但能提升志工素質，也能讓志工得到成長，滿足需求。

三、您覺得志工督導制度用意為何，覺得是否恰當？

志工督導當然有其必要性，除了是志工與護理人員或中心間的橋樑，更是志工的導師和現場護理人員的支柱，給予後端的支援與協助，畢竟護士忙於現場工作，還是需要督導輔導員來輔導幫助。A-貳~三-19

為讓志工能提升素質，提醒需要改進的地方，有其必要性，一年四次的研討會，任何問題我們也都可以用 line 或群組隨時詢問或發問，覺得這樣就很恰當了。B-貳~三-19

護理長有時也不好意思太約束我們，畢竟是志願服務，督導制度還是有存在的必要，大家都是奉獻時間精力來服務，要求是必要但不能太過，現在都 OK。C-貳~三-19

都有適當啦，現場的護理人員都會隨時提醒我們一些執勤時需要的知識與禮儀，志工輔導員也都會定期和我們開會，關心大家是否有什麼問題及教育訓練的。D-貳~三-19

督導制度是為了讓志工能確實遵守相關規範，中心的志工基本訓練由志工輔導員訓練好至現場服務，但因新營距離中心其他據點均較遠，因此多由我來執行，也或許因此我與他們更為熟悉，她們更不好意思要做不做的就離開志工崗位。有時我們不好意思糾正的一些事，又可透過輔導員來跟他們說，既不影響我們之間的關係，又可適時督導糾正，相輔相成的完成每一次的任務，因此督導制度應存在也恰當。Z-貳~三-19

新營捐血室因距離管理單位台南遠，因此實際管理層面多由捐血室護理長執行，接觸與管理單一窗口訊息一致，需要堅定立場告知志工規則時，又可由志工輔導員出面，志工與其情感深邃且接觸時間多，其雙方面的認同與熟悉程度高，因此可加強其持續參與服務的因素。

#### 四、您如何在服務中提供其他志工經驗分享？

只要有遇到其他志工或有 line 及群組可以溝通交流經驗，我覺得分享很重要，好與不好的事都可以交換心得、教學相長彼此分享也可學習，加油打氣在志願服務工作上更上一層樓呢! A-貳~三-20

我是都在開會時或其他志工有疑問時會私下問我，或當場發現問題當下給予適當的說明，因為我常常沒有值勤也會到捐血室和姑娘們聊天或協助他們整理東西，因此若看到其他志工有服務狀況我也都會關心或陪伴他們一起處理(但須私下，不可大聲糾正或當捐血人面前) B-貳~三-20

我都會和新進志工分享我的知識與值勤心得，希望他們能儘快進入狀況且留任，甚至幫忙招募志工，讓捐血流程更便利，服務更完整。C-貳~三-20

有一位志工是我介紹來的，但他每次上班(當志工)都遲到；我都有跟他分享這些理念和想法，但他的行為都很走針，真的是師父領進門修行看個人。D-貳~三-20

可多於每一季的志工會議時，請服務態度良好或較資深的志工來分享自己的服務經驗，讓服務的精神代代傳承下去，讓志工在捐血室不虞匱乏，能永續經營如同我們的機構宗旨。Z-貳~三-20

基本上高參與度志工其服務精神都相當豐沛，除自身持續參與服務外也多會鼓勵家人好友參與，認為服務是一種承諾，因此其服務品質與專業度，都高於非高參與度志工。

#### 4.3.4 高參與度志願服務之角色功能與服務意涵(服務要件與實踐)

志願服務的意涵可以歸納成四大組成要素：自由選擇(Free Choice)、報酬(Remuneration)、結構(Structure)、預期受益對象(Intended Beneficiaries)。

一、您覺得服務的意涵為何？

就是全心全意的付出，不求回報，盡其所能的幫助服務他人，使每個人的生命能獲得保全與肯定。A-貳~四-21

服務的意涵就是無條件的付出，不求回報，在自己能力所及的範圍盡量去幫助關懷或

協助他人，讓被服務的對方開心，讓自己的功能得到實際上的發揮。  
B-貳~四-21

不管你服務的對象是誰，都要用謙卑的心去服務，希望他能因我們的幫助而真的受惠，有時會有帶動物進來的，不友善的，還是只能微笑以對，把每個服務對象當成朋友般對待。C-貳~四-21

服務就是歡喜做、甘願受，不要將個人的情緒、脾氣帶入服務的範疇中，即使被服務的人情緒不佳，我也從不在意，能做的就盡量做，讓每個你可以幫助的人感受到這份心意。D-貳~四-21

就是貢獻時間、精力或自身的專業能力來協助他人，不求回報，不管是精神上或是金錢物質上的回報，來回饋或幫助需要幫助的人、事、物或認同的機構、場所、價值等。Z-貳~四-21

高參與度服務志工多具服務精神，認為服務的意涵就是要有益並服務他人與回饋社會的，且多是盡己所能，不但不求回報也盡全力的在服務過程中努力達成組織的目標與使命。因組織有服務禮儀稽核，他們也多在意捐血人的反應與回饋，加上自身對組織的認同度高，覺得這是幫人救命的好事，無形的獲益較多，也更讓他們願意繼續服務。

## 二、服務對象有那些？

只要是需要被服務的對象，像是老人、小孩、弱勢團體或向捐血中心這樣的非營利組織或機構，愛心奉獻的每一個人或群眾。A-貳~四-22

服務對象不分，不管事有錢的、沒錢的，老的少的，只要進入捐血中心的人們都是服務的對象，雖然有時也會遇到比較不友善的，但我還是會盡力做好志工的本分，盡力去服務他們。B-貳~四~22

只要年滿 17~65 歲都是我們服務的對象，或每一位走進捐血室的民眾。C-貳~四-22

我周圍的每一個人，只要我有能力的話，其實在捐血中心，我們不只服務捐血人，還有他的朋友、小孩，只要看的到的都是我們的服務對象。D-貳~四-22

我們的志工服務範圍，就是任何一位走進來的民眾，不管他能捐血或是不行，像有些人他可能是要量個血壓、進來休息一下、喝口水等，我們在盡可能的情形下，都會提供協助與服務。Z-貳~四-22

因捐血中心本身的服務對象較廣義，即使沒捐血進來量血壓喝水休息，也都欣然對其友善並提供服務，且每年舉辦神秘客稽核，志工長期接收到這樣的貼心服務與理念，對所有群眾多友善且願意提供盡可能的服務，不然有時反而會增加工作人員的困擾，像是客訴或是現場的爭執等，還要回復到顧客滿意為止。

三、您是否常與家人好友分享捐血助人的理念？

當然，就像我剛剛說的，保障每一個人的生命是捐血中心的神聖使命，我會鼓勵我身邊的每一個人，只要是符合捐血資格的人都要來捐血救人哦！A-貳~四-23

我會將捐血的好處與他人分享，並時時鼓勵親友們去捐血救人，我自己就是被鼓勵才去新營捐血室捐血，也因此來當志工，認識這麼一大家子的好朋友，邀好友來捐血是一定要的啦，以後我的小孩也要叫他來

捐，一代代傳承下去。B-貳~四-23

只要年紀到我都去鼓勵他們，超喜歡跟大家分享捐血救人的想法，在我的鼓勵分享下來捐血或改捐分離式血小板，看他們開始或定期捐血，我都超開心的。C-貳~四-23

他們都知道，我都去逼我周圍的人來捐血，除非身體狀況真的不允許的，像我介紹來的另一個志工他就不能捐，其他我都去多鼓勵、逼迫他們來捐血的。D-貳~四-23

我們的志工都是熱愛捐血且認同捐血事業的，當然都會幫我們邀請大家一起來捐血，或是鼓勵身邊的家人好友前來，也因此我們的捐血業務也是蒸蒸日上。Z-貳~四-23

認同度高長期服務於捐血組織，對於捐血救人的理念與作法，都會協助推廣與多方分享，有些志工的家人也曾用過血液，或於醫院擔任過志工知道血液之重要性。

四、隨著時代發展如何拓展服務範疇？

大家都有智慧型手機，有活動時，我都去利用 line 或群組，大家傳遞捐血活動訊息，之前有要徵求志工時，我也去利用此管道來邀請鼓勵家人好友來加入。A-貳~四-24

時代發展仍是邀左鄰右舍或身體力行，讓身邊的家人好友多多看到捐血的資訊及好處，也邀請有意願的朋友家人同來參與志工的行列，向

互助會的模式來向上向下以倍數延伸，才能向下扎根、向上延展，永續經營吧！ B-貳~四-24

像現在有 FB 或 Line，只要有相關的捐血活動，或是可以幫忙分享按讚的內容，我都很自動自發地去幫忙轉發，讓智慧的產品幫助我們宣揚這樣助人的理念。C-貳~四-24

目前我會維持現況，不會增加服務的時間、地點或範圍，畢竟我還有多少在工作，也要照顧年邁的母親，先這樣子就好了。D-貳~四-24

運用高科技產品，像是智慧型手機、臉書、Line 這些工具，我們都有成立群組，有發布訊息時，我們的志工都會幫忙轉發分享，將訊息發布出去，讓很多捐血新知或資訊廣為人知。Z-貳~四-24

有時大型活動需要增加志工人數或臨時有事要調班，志工們也會透過 line 群組來協調或增加人力；需要招募志工時，也會於 Facebook 幫忙分享傳遞訊息，甚至邀請身邊的好友家人來加入志工行列。於其他服務機構發現有更好的服務理念與方式，也都會適時反應與分享，讓志工夥伴於服務行列中能更精進，也將助人的理念更發揚光大。

五、可從那些方面提升自我效能？

我都會趁在圖書館服務空閒時多閱讀，從書籍上去獲得許多新知，或多觀察或詢問其他志工，看他們如何在服務的範疇內，去精進自己的能力並提升自己服務效能，讓服務更優質化。A-貳~四-25

以前遇到陌生人我都不好意思說話，因此口才上的鍛練及身段上我要再放軟一些，有時看到很不客氣的捐血人，我都會有點生氣，但來者是客，我看路是姑娘們也都總是不厭其煩的耐心對待，這些方面我要再提升自己這樣在服務上我的功能及效能才能再提升。B-貳~四-25

其實就是熟能生巧，做久了 一看到他們就知道是捐全血還是分離術，可以精準判斷接下來需要的流程與步驟。2.我都一直很努力學習相關的資訊。 3.自己也是捐血人，更可以體會他們的需求。C-貳~四-25

健康的身體就是提升自己的效能，生病就不能來值勤，無法服務大家，因此照顧好自己，才能擴及我們身邊的每一個人，讓大家都來感受我們的服務，也才能繼續捐血。D-貳~四-25

中心現在有官方粉絲團 Line 等，會提供一些新知，志工們若覺得不懂，也會來請教我們，就是這樣教學相長，因為神秘客稽核也有相關的注意事項，我們都會跟志工們分享，加上我們的志工都很資深，服務起來就更駕輕就熟效能越來越好。Z-貳~四-25

提升效能的方式有很多，不管事豐沛自我血液相關的知識，增加服務的熱忱與技能，或保有健康的身心，也無關乎一個字~心，只要有服務、參與的心意，持續前進的動力，願意為組織、人群貢獻一己之力，也就是貫徹服務的理念與精神，新營室的高參與度志工一直都在身體力行執行中。

## 4.4 持續參與和未來發展

### 4.4.1 持續參與和未來發展(未來發展)

一、捐血中心發展優勢有那些？

捐血中心有明亮舒適的外觀，先進的儀器及設施，以及一群熱忱專業的護理人員，當然還有一群認真可敬的志工，這些都是捐血中心發展上的優勢。A-貳~四-26

血液是要救命用的，況且台灣只有這單一機構來執行這業務。B-貳~四-26

全台灣就只有一個地方再募血、供應血液，而且血液沒辦法人工合成，只能以人來捐獻，何況醫療的進步，會有更多要用血的地方，像是八仙塵暴以前哪裡救得活，現在就是輸血加上很多治療，因此捐血中心有多重要啊。C-貳~四-26

財團法人太有錢了，一定不會倒的，又有衛生署或其他醫療體系需要您們，很多社團都會贊助活動，因為是公益活動且形象良好，這都是您們的優勢。而我也就一如我剛剛說的，答應的事我就會做到不能做的那一天。D-貳~四-26

是全台唯一的捐供血機構，沒有競爭對象，再加上積極擴展業務，像是血漿原料的輸出製作，分離術血小板的推廣及供應等，我們都一直跟國外的捐血機構交流學習，甚至找來 SGS 來做外部稽核，積極求變求新，學習成長。Z-貳~四-26

## 二、您打算在其中擔任何種角色？

而我當然是繼續當一個稱職的志工，一起打拼努力，讚啦！ A-參~一-27

我一樣會擔任這幫助、綠葉般的角色，從沒想過需要怎樣的回饋或覺得需要被看重，所以無須表揚也不用掛懷，繼續擔任我這小小志工的角色。B-參~一-27

都當了這麼多年的志工了，當然繼續當志工啊！其實我更想當捐血人，但因為之前檢驗不合格，現在都沒辦法捐了，真的是很難過，很可惜，所以我要鼓勵更多人來捐血，更認真當志工啊。C-參~一-27

繼續當志工囉！或幫忙鼓勵更多人來當志工，來捐血，與大家分享助人救人的理念囉！D-參~一-27

志工們應該都還是會擔任志工角色，因為都是多年的老戰友，知道我們需要他們協助，和我們感情也都很好，像家人一般。Z-參~一-27

## 三、您是否會繼續參與捐血中心志工？

如果沒有特殊原因，我會持續做下去，我沒想過不在這當志工，對我來說這就是生命中很重要的習題，也是一定要付出的事，做到不能做走不動的那一天吧！ A-參~一-28

會繼續志工的服務，我現在是專職的家庭主婦，顧好家庭是我最主要的工作，會盡可能地兼顧家庭及志工工作，因為這二件事都很重要，

我都要盡力去完成啊！B-參~一-28

一定要的，且當志工也不能說不來就不來，沒有責任心答應的事就要做好，大家都是有排班的，除非真的家中有重大事件或工作因素，都不該愛來不來的，我都會盡量排除萬難來服務。C-參~一-28

會！我想不會有任何因素影響我繼續參與，除非離開台灣，不然會做到不能做的那一天吧！D-參~一-28

他們會的，和我們都這麼熟了，也會不好意思說要離開，其實我們的工作環境因為是醫療類型機構，又不像醫院那麼吵雜髒亂，志工執勤時應該都覺得很舒適，工作內容也單純，不太會有突然不願意服務的因素出現。Z-參~一-28

新營捐血室高參與度志工，因參與志願服務多年，與捐血室發展出無法脫離的情感，因此也多會表示除非健康或家庭因素，志願服務已儼然成為生命的一部分，只會持續下去無法分割了。

四、會影響您繼續參與的因素？

就是身體狀況不允許，沒辦法來幫忙的情形才會沒來當志工。A-參~一-29

只有家庭或身體因素較有可能影響我繼續參與的意願。B-參~一-29

就像我剛剛說的，除非真的家中有重大事件或工作因素，不然我是

一定會繼續來參與志工這個工作的。C-參~一-29

除非移民吧！女兒現在在加拿大，說我已經退休可以去她那住，我是沒打算要去，不過一定有的話就是移民吧！不然我是會繼續當志工服務捐血民眾吧！D-參~一-29

有的話也是因為身體、家庭或工作的因素吧！因為很多都還是要照顧長輩，或是自身身體不適、工作臨時有變動等，才會需要請假，之前有一位志工是因為家庭因素離開的，因為小朋友小，需要陪伴及照顧，但還是固定回來捐血。Z-參~一-29

高參與服務志工多服務有 7~8 年以上年資，且每年服務多高於 150 小時，除非外在或身體健康影響其參與因素，否則多會持續服務下去。至於組織本身仍應提供友善舒適且良好溝通回饋的志願服務環境加強其服務意願，使志工組織之經營達到永續。

#### 4.4.2 持續參與和未來發展(持續參與)

游正民(98)指出，參與志願服務工作能持續下去有四項主要特質與特性。

1. 志願服務為閒暇時的規劃，從事有意義的活動，是現代人的目標。
2. 會因為個人對該志工組織的認同程度，影響志工持續服務的意願。
3. 為促進社會福利之推展，共同協助他人解決困難、創造更美好環境。
4. 志願服務為個人成長與自我滿足感的實現。

曾華源、曾騰光(民 92)對於志工持續參與的原因提出以下可能性：

1. 成就感的獲得
2. 受到重視和激賞
3. 自我實現感的獲得
4. 重要他人及

團體的支持 5.組織的支持。

一、持續參與服務的原因有那些？

一來是我的個性本來就喜歡多幫助別人、接觸人群，二來是付出本來就是很令人覺得快樂歡喜的事情。A-參~二-30

因為喜歡與人接觸，且捐血室的大家都像一家人般感情融洽，只是我還是有小孩、婆婆要照顧，因此有時沒辦法一定服務 4 小時，還好捐血室的服務很彈性，有時忙我就來 3 個小時先照顧好家人在來值勤，家人就更沒有理由反對了。B-參~二-30

以前周六下午的時間，都是用來打牌，但做志工後，排定的服務時間到就一定要到場服務，把這些不好的活動推掉了，認識很多捐血人，另外還有一個想法是祖上把我們生的好手好腳，我們不缺任何東西的時候，總是要去回饋一下社會。C-參~二-30

就是會繼續參與，現在不就一直是在做志工嗎？習慣了就是會持續下去，就是覺得就像捐血一樣，都是我們做得到，我的想法沒有很崇高啦，做自己做得到的。我們能健康地把血捐給人，總比我們要輸別人的血好，應該就是這個想法吧！D-參~二-30

通常都是常來我們單位捐血或熱愛捐血的人，自然和我們變的熟稔，久而久之就變成好朋友，也就來擔任志工，都一直持續服務下去，多少也因為熟悉就不好意思離開而持續服務下去。Z-參~二-30

二、未來是否仍會參與下去呢？

未來當然一定會繼續服務下去，因為我是越做越歡喜呢！ A-參~二-31

因此只要我還能健康地跑來跑去，未來我還是會繼續參與下去的 B-參~二-31

未來一定會繼續服務 持續參與服務的因素當志工服務別人的心意是不能斷的，持續服務的原因是利用跟別人接洽的時間，我要釋放自己的能量，跟別人互動多認識一些朋友，無形中就是給自己充電，讓自己多傾聽別人的心聲，也是無形中讓自己成長的機會。C-參~二-31

就一直做下去，不要半途而廢，我想我是比較滿意這樣的想法和自己吧！ D-參~二-31

因為跟我們很熟悉，感情都很好，會不好意思離開而持續服務下去吧。 Z-參~二-31

三、從擔任捐血中心志工以來，您比較滿意或較喜歡的是什麼？

在捐血室做志工最滿意的是所有捐血者都很善良，常常會向志工道謝，服務不足的地方也多會包容體諒，看到這麼多有愛心的民眾，也讓自己感到非常幸福。 A-參~二-32

最喜歡能和有愛心的大家互動聊天，不只是我，連家人也發現我自己有很多的成長，在思想和談話上技巧上都大有進步，也學習到很多的新知識，像是吃什麼才健康血才不會太油，血壓值多少才正常等。 B-參~

二-32

當志工可以看到社會更祥和的一面，想要得到的就是如此，我們的力量是有限的，沒辦法去幫助很多人，但至少在這塊領域上，我可以做得到，包含慈濟的志工，他們都在三更半夜起來服務，雖然最近飽受批評但也不能否認他們的付出，不管有多少人在批評，他們還是繼續。我學習到的就是永不放棄，繼續服務奉獻的精神。C-參~二-32

來這裡都是看到喜歡幫助別人的好人，雖然他們有時也是刺龍刺虎，但就是在教會遇到的人一樣，都是心存善念、願意付出的人，做得好做不好無所謂至少他們願意加入，所以都是好人，就像捐血能捐不能捐都是其次，至少他們願意來試試看。D-參~二-32

通常他們都很滿意認識許多志同道合的朋友，彼此間也都會相互聯絡一起來捐血，不僅互動頻繁關係也很好，就像是一個大家庭，大家都很开心。Z-參~二-32

四、在捐血中心擔任志工是否有遇到挫折，您如何調適度及度過挫折的信念是什麼？

目前在新營捐血室做志工還沒有遇到任何挫折，即使如果有一些專業知識上的不足，也會請教護理師們，他們的年紀雖然都比我輕，但術業有專攻，他們的專業知識讓我獲益良多，在她們的支持和陪伴下，我可是相當珍惜這份志願工作呢！ A-參~二-33

當然也有過不少挫折，畢竟現在的人都很有自己的想法，有時無心的一句話也會讓捐血民眾不開心，但護理師們都會耐心指導、還有其他

志工們的鼓勵及建議都是我的持續服務的動力喔！B-參~二-33

當捐血志工多少會有遇到挫折的時候，即使自己已經覺得做得很好了，還是會遇到客訴，或只說很多捐血者會有點無賴的感覺，可是也是要包容和忍耐，這是在我志工生涯中覺得挫折的地方；我覺得助人的心意應該都是一樣的。C-參~二-33

沒有啦！就是做啊，哪有什麼挫折，當然也會遇到一些不友善或說話不客氣的人，但這都很正常，只要是人都會情緒都不是完美的人，只要能體認到這點就好了，所以要盡本分就可以了。D-參~二-33

許多的挫折多是來自捐血人的反應或態度不佳，或者對他們有不信任感，有時工作的護理同仁也會叫他們叫得太自然，或沒注意到口氣，認為他們的服務都是應當的，他們也會覺得不舒服或挫折；但也因剛才提過的，大家都很善良感情也很好，會多包容，一起加油打氣度過挫折。Z-參~二-33

五、您覺得自己在捐血中心做了那些事，是否有從中得到肯定與成長？

一致通過得到自我成長學習，及達成自我實現的目標，且除了工作人員的感謝外，更多是來自捐血人的肯定與回饋。

在捐血中心做的事，都是一般擔任志工應該做的事；我當然有從中得到很多的肯定，得到的是得到人際關係上的和諧與互助，以及專業知識上的成長，捐血人與護士的回饋與感激都讓我感到開心。A-參~二-34

我都是做我擔任志工應該做的一些事，有時還能受到捐血者的肯定

及稱讚，讓自己變得更有自信，也在專業上更進步，與人的互動及人際關係上更和諧，面對陌生的人也不會無法言談溝通了。B-參~二-34

服務別人我覺得不管你在外面的身分多高多低，穿上志工背心就是要服務別人，身分都一樣。常用稻子來比喻，稻穗越成熟的就會越謙卑，捐血者都會說願意犧牲與家人相處的機會來服務大家，很值得鼓勵，在這樣的回饋中得到肯定與成長。C-參~二-34

就準時來準時走，我都是要做的事就會放在心上我很少請假或晚來提早走，就是答應別人的事就一定要做到，一定做足四小時，很少調班或請假，決定的事就要把它做好，不能因為是“沒錢工”就愛來不來，或覺得沒有責任，反而應該更用心。D-參~二-34

有時志工請假沒來，該時段固定的捐血人會問他們上次怎麼沒來值班，會讓志工有成就感且感覺被需要，跟捐血人的互動也更好，無形中也得到肯定與提高自身的價值。Z-參~二-34

志願服務的持續參與，除了一開始的動機強烈與否，到本身的人格特質、服務環境的優劣，管理參與者本身的管理方式及特質都會影響持續服務的長度與品質，新營志工的向心及凝聚力因分隊長的中樞及女性特質的領導風格，也讓成員間的感情越來越佳，偶有忙碌無志工可協助的情形，只要適時丟出訊息，30分鐘內也會2、3位志工陸續趕到現場協助，偶有在群組發言因意見不同而有口角，但分隊長、護理長、輔導員會分配工作，分頭安撫與排除。這樣的情感與互動，也難怪可以讓近10位志工一做就是6.7年，除了健康因素從不間斷，應該也沒想過要間斷吧！經營志工隊宛若家庭般的氛圍，才能源源流長，又或者因資源有限，更讓大家珍惜這

樣的情分與服務他人的機會與心意，因此本研究的結論是單一或偶發的因素特質，並無法使志願服務高度參與的持續下去，其文獻中的種種理論，應該要具有多重或雙重以上的因素，方能留住志工使其願意為單位繼續奉獻服務其精神與精隨下去。



## 第五章 結論與建議

本研究主要目的希望瞭解高參與度志工之個人參與動機、角色功能與服務意涵、持續參與因素與未來發展之探討，了解其參與後能持續服務並維持高參與度之重要因素做為日後志工管理之借鏡，也能推及至個組織於志工人力運用及志工管理之依據。本章依據研究結果做出結論與建議，以下分別敘述之。

### 5.1 研究結論

本節將綜合研究發現與本文相關文獻理論資料和訪談記錄，進行綜合性分析得到以下結論。

#### 5.1.1 參與動機因素多重與參與因素中包含組織認同度高，且組織規模小，向心力強感情融洽，使新營志工願意持續服務

新營志工加入前後就多有在他處擔任過志工或同時於多處服務，且本身也多為捐血人後加入志工隊，對組織及捐血事業認同度高，也因此除自身參與外，也會多方邀請家人好友加入，高參與度志工也多於創隊時加入，對志工隊也有草創的革命情感，建立有如家人般的親密情感，且家人多支持或不反對，加上多為退休或家管的狀態，無工作之變動因素及影響，也可願意持續服務於新營捐血室。

#### 5.1.2 團體氛圍佳與認同管理者及情感建立維繫，能持續加強服務意願；獲得回饋與認同，達成志願服務目標與實踐

藉由訪談結果整理，同組織之志工服務之持續度與參與度確有明顯不同，分析原因如下：

1. 新營捐血室距離中心距離遠且資源貧乏，加上與工作人員互動多感情佳，使志工容易產生同情或憐憫之心不忍離開，且只有單一地點值勤單一管理方式，無作業上因不同工作同仁而有差異或因工作人員之更替導致作法或說法不同而有落差，使志工無所適從之因素。
2. 志工人數與台南總隊相比人數較少作業環境單純，加上護理同仁之人格特質與群體氛圍佳致志工管理及人員認同較為簡單統一且易維護，加上平日作業忙碌程度不大，環境舒適優雅，使其願意持續服務。
3. 志工本身人格特質上具服務精神，且服務內涵上具多重特質，更加加強其持續服務及參與動機，彼此情感上又互為依歸具向心力，因此，能使其服務更持續源遠流長。
4. 與捐血人情感互動佳，得到認同與回饋受到重視與激賞，讓自我實現感得以獲得，加上組織的支持與情感維繫及推動，強化當初參與的多重因素，且明確知道志願服務目標與任務，因此持續參與。

### **5.1.3 利他人格特質強烈，得到肯定學習服務成長，達成自我成長實現，適性專業教育與任務賦予明確，得到支持與鼓勵**

藉由訪談可了解到新營室志工，其學習成長利人利己的心態較為強烈，不但能在服務過程中發現到生活中美好的層面，也能推己及人，享受在服務過程中的自我價值與成長，加上持續服務因素中，他們多有雙重到多重的加成因素，讓他們於志願服務當中得到肯定與回饋，新營捐血室的成員與管理者，以家庭般經營的方式及服務環境的氛圍，讓志工在服務過程中，感受到溫馨及被尊重，其參與服務的價值被認同，能受到重視，適性的服務場域，過程中有明確及統一的任務賦予和工作引導，教育訓練及專業知識的指導，不但滿足了其自我成長的需求，也從中得到支持與鼓勵，再則志工多為捐血人轉任，對組織本身就有高度支持與

認同感，綜合上述因素，其不但參與動機多重，加上持續參與志願服務因素之多元且強烈，才能造就如此多數的高參與度服務志工，因此即使同為相同組織中的志願服務團體，如台南志工隊卻僅 2 成的高參與服務志工，而新營捐血室卻高達 7 成 8 的比例，因此服務環境良惡與志工本身的人格特質，都會影響其參與的程度與持續度，新營捐血室的志工就是最好的證明。

## 5.2 研究建議

### 5.2.1 給受志願服務單位的建議

志願服務管理於各公、私立機構，現在都是重要不可或缺的議題，因此如何留住志工或提升其服務意願。

以下幾點建議提供給志願服務單位作為參考：

- 妥善利用資源、維持志願服務組織正常運作：

志願服務之永續經營，應以組織優勢來募集留任原本的志願服務夥伴，卻也要適度流動加入新血，讓組織能保持活力，避免過度僵化或停滯，卻也不能更替過於頻繁導致工作人員負荷過大，現志願服務之人力募集是相當重要的功課，且相對競爭，如何讓志工組織能正常運作，將是重要的議題。

- 強化優勢，彌補不足，讓志工感覺被重視與需要：

任何一個志願服務組織，皆有其優勢與劣勢，像新營志工隊雖參與度高且持續，但多為較年長者，可能在未來數年面臨無法持續服務之改變，因此加強較年輕者之服務意願，或積極招募新血陸續加入，是未來數年的重要課題；因新營捐血室之業務量，若無志工之協助，也將使業務無法順利推行或面臨客訴等問題，因此強化募集與志工的優

勢，彌補工作人員之不足之處，是重要議題。

- 志願服務品質之提升與維持，適性教育加強任務賦予與引導：

志願服務不是員工，因不支薪無法以工作人員之規範來要求或約束他，而志願服務人員的管理，太輕或太重都有可能引起反彈或流失，唯有恩威並施、剛柔並濟、動之以情，用心觀察並尋求良好的溝通解決方式來因應；以新營捐血室而言，現場護理長與志工輔導員相互搭配，以白臉黑臉角色相互搭配，再佐以志工分隊長之協助，分別溝通協調來達成使命與任務。

### 5.2.2 對於志願服務管理的建議

以下提供二點對於志願服務管理的建議：

1. 家庭式氛圍之經營：

志願服務的無償性，留住志工僅能以組織認同度，與志工之情感建立為取向，在透過志願服務管理的過程中，因應不同志工的人格特質與屬性，要使他們能各司其職加強聯繫溝通是相當重要的。如上述所說，新營捐血室之同仁熱情好客，讓志工感受到溫暖與關懷，且能滿足其成就感不時讓志工感覺其服務的重要性，使其自我滿足提升的層次能獲得滿足，加上志工分隊長與每個人感情融洽，遇到問題時能迅速私下溝通澄清誤會及困難，志工輔導員於志工需要服務時扮演爭取協調更正的角色，取得黃金鐵三角之平衡，志工不適或住院時也會協調出最適當的人員前往關心慰問，使其感受到被重視與關懷。

2. 提供建立良好動溝通及申訴管道：

志願服務管理是志願服務中最重要也是最無法以既定法規下去嚴格執行要求辦理的，每位志工皆是一個獨立的個體，除了定時的教育訓練與聚會外，只能靠現場的護理同仁多觀察溝通了解其需求並改進其

執勤時的問題，但卻也無法強制解決服務上的各種狀況與缺失，只能多提醒或在不傷害組織之重大原則時，睜一隻眼閉一隻眼，或意見不合有摩擦時私下各自關心安撫，因此情感的建立與訴求，適時的協助表達反映其意見並真誠的接納溝通，在志願服務管理上都是相當重要的，使志工遇到問題時有所依靠，傾聽並加強溝通才能永續經營。

## 5.3 研究限制與後續研究建議

### 5.3.1 研究限制

1. 研究時程較短：研究者本身擔任新營捐血室'志工輔導員僅一年半的時間，與志工及護理人員缺乏長期相處觀察的機會，多只能從片段觀察與訪談中得到相關的資訊，是研究過程中較遺憾之處。
2. 取樣較少，代表性不足：本計畫研究取樣數量僅4人，不足以代表全部新營志願服務的志工，使研究缺乏其完整的代表性。

此志工團體人數不多，能否準確呈現志工組織之原貌，還未可知；且是否與該區域之民眾服務特質、人員組成特性是否相關，無法大量研究至大範圍組織，因此此議題之後續相關研究，也就只能待來日或其他人意欲尋找相關議題之研究來呈現了。

### 5.3.2 後續研究建議

針對後續研究部分，建議可擴大研究範圍及研究對象。本研究因受限人力與時間的限制，在結論上受到程度上的限制，故在研究對象方面，建議可擴及所有新營志願服務的志工甚至整個台南志工隊乃至整個台灣血液基金會的志願服務團隊，比較分析整個組織志願服務參與度及持續參與因素之異同，使研究資料更完整、有系統，完整呈現整個組織之志願服務管理之樣貌，建立完整的管理架構提供給不同組織參考。

### 5.3.3 未來研究方向

將同樣的管理方式應用在相同組織中的不同志工組織，能否得到同樣的效果，找人格特質及屬性相同、對組織認同度類似之志工於不同地區給予相同的資源是否能得到相對應之效果，或者未來以不同的管理人員及方式來管理同一組志工組織，是否能持續保有志工參與的現況；本研究之結果是否足以成為一個母體套用在他處的志工管理，希望能有相關議題的成立，加以印證分析，讓志工管理的這個重要議題，能更精要的呈現其成效，也讓組織於志工議題上能有更精確的掌握，更有利的志工任用，相互分析比較以達到相關理論之推理實證，相互呼應加以對照。



## 參考文獻

### 一、中文部份

1. 王啟祥(民 96)，國內博物館志工運用的問題與對策，博物館學季刊，第二十一卷，第三期，39-52 頁。
2. 內政部(民 90)，志願服務法，台北市：內政部。
3. 方祥明(民 84)，不同性質機構志願服務人員影響離職意願因素之研究，靜宜大學管理科學研究所碩士論文。
4. 司徒達賢(民 86)，非營利組織經營管理研修粹要，台北：洪建全教基金會。
5. 司徒達賢(民 88)，非營利組織的經營管理，臺北市：天下遠見。
6. 江明修(民 92)，志工管理之理念，台北市：智勝文化。
7. 呂朝賢(民 91)，對我國志願服務法的若干反思與建議，台大社會工作學刊，第七期，203-241 頁。
8. 呂朝賢(民 97)，集集地震中志願服務初探，臺大社會工作學刊，第 17 期，132-168 頁。
9. 吳建明(民 97)，非營利組織志工參與動機與組織承諾之研究—以台東縣救國團所屬社會基層團務組織志工為例，台東大學公共事務研究所碩士論文。
10. 吳許暄(民 96)，台灣自然中心退休志工參與動機、工作滿足與持續服務意願之研究，台中教育大學環境教育研究所碩士論文。
11. 范美翠(民 93)，志工管理：以財團法人嘉義基督教醫院為例，南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
12. 林淑馨(民 102)，質性研究理論與實務，高雄：巨流圖書。
13. 林萬億(民 92)，現行公務機構義工人力運用情形之探討，台北：紅螞

蟻圖書。

14. 林勝義(民 95)，志願服務與志工管理—做快樂的志工及管理者，臺北市：五南文化。
15. 施嬋娟(民 73)，志願服務人員工作動機與工作滿足之研究，東海大學社會學研究所碩士論文。
16. 洪靖婷(民 98)，大專學生志工參與動機、工作滿足與組織承諾之研究—以逢甲大學為例，逢甲大學公共政策研究所碩士論文。
17. 馬慧君(民 85)，志願服務工作者參與類型之初探—以埔里五個團體的志工為例，暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
18. 陳武雄(民 90)，志願服務法之剖析，社區發展季刊，第九十三期，19-27 頁。
19. 陳武雄(民 93)，志願服務理念與實務，臺北市：揚智文化。
20. 陳金貴(民 83)，美國非營利組織的人力資源管理，台北：瑞興圖書。
21. 陳昱伶(民 92)，大同國小志工參與服務推動閱讀經驗之研究，南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
22. 孫敏芝(民 98)，教學觀察，屏東教育大學教育學系碩士論文。
23. 張琪(民 97)，領導型態、組織氣氛與團隊凝聚力之研究—以臺北縣政府體育處體育志工隊為例，臺灣師範大學體育學系碩士論文。
24. 張德永(民 94)，非營利組織的特性、功能與發展趨勢，T&D 飛訊，第 36 期。
25. 黃永明(民 87)，大學生參與少年福利志願服務機構之選擇與工作滿足之研究—以台中縣、市為例，暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
26. 黃靖惠(民 82)，台北地區成人環境議題涉入程度與擔任環境義工意願

之研究，台灣大學社會教育研究所碩士論文。

27. 葉旭榮(民 86)，志工參與行為意向模式的建構及其在志工人力資源招募的應用—以老人福利機構志工招募為例，中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
28. 葉炳煙(民 101)，學習動機定義與相關理論之研究，金門大學運動休閒研究所碩士論文。
29. 曾華源、曾騰光(民 92)，志願服務概論，臺北市：揚智文化。
30. 曾華源、郭靜晃(民 89)，志工人力資源的開拓與整合，社會發展季刊，第八十九期，128-144 頁。
31. 曾賢男(民 93)，國民小學志工教育訓練需求之研究，花蓮師範學院學校行政所碩士論文。
32. 游正民(98)，社區志工參與動機與社區意識對持續服務影響之研究—以霧峰鄉社區志工為例，朝陽科技大學休閒事業管理研究所碩士論文。
33. 賴兩陽(民 91)，志願服務的內涵，台北：內政部志願服務基礎訓練教材。
34. 賴兩陽(民 91)，社區工作與社會福利社區化，台北：洪葉文化。
35. 鍾立君(民 98)，義工參與動機與工作滿意度之研究—以花蓮縣與臺東縣生活美學協會為例，台東大學區域政策與發展研究所碩士論文。
36. 謝季燕(民 80)，高雄市老人在宅服務人員服務持續性之研究，東海大學社會工作研究所碩士論文。
37. 簡秀昭(民 87)，公部門之志工管理，人事月刊，第二十六卷，第三期，16 頁。
38. 顏家芝、薛雅丹、黃文卿(民 95)，從深度休閒理論探討太魯閣國家公

園解說志工對解說服務之投入與深度休閒特質之關係，戶外遊憩研究，第十九卷，第一期，51-75 頁。



## 二、英文部份

1. Drucker, P. F. (1990), Managing the Non-Profit Organization: Principles and Practices, New York: Harper Collins.
2. Homans, G. G. (1961), Social Behavior : Its Elementary Forms. New York: Harcourt and Brace.
3. Maslow, A. H. (1943), A Theory of Human Motivation, Psychological Review, Vol, 50, No. 4, pp. 370-396.
4. Ralston, R., L. Lumsdon, & P. Downward, (2005), The Third Force in Events Tourism: Volunteers at the XVII Commonwealth Games, Journal of Sustainable Tourism, Vol, 13, No. 5, pp. 504-519.
5. Skoglund, A. G. (2006), Do Not Forget About Your Volunteers:A Qualitative Analysis of Factors Influencing Volunteer Turnover, Health & Social Work, Vol, 31, No. 3, pp. 217-220.

### 三、網頁部份

1. United Nations Volunteers(1999), The International year of Volunteers,  
<http://www.worldvolunteerweb.org/tools/about-us/iyv-2001.html>



## 附件一

題序	訪談問題設計
<b>壹~一、個人參與動機與相關因素(參與動機)</b>	
1	<p>加入志工隊的動機為何? A-壹~一-01</p> <p>我是為了想充實退休後的生活，因為小孩都大了，工作也告一個段落，想多接近人群學習助人為樂，多回饋這個社會，貢獻自己一點心力。</p>
2	<p>家人是否支持呢? A-壹~一-02</p> <p>家人對我的這個決定都很支持，畢竟是助人為善的好事。</p>
3	<p>您何時加入新營志工隊? A-壹~一-03</p> <p>我在 98 年 7 月份決定從服務的學校退休，8 月就加入了新營捐血室的志工隊，算算也已經加入有 7 年的時間了。</p>
4	<p>您目前還有擔任其他團體的志工嗎? A-壹~一-04</p> <p>我一共擔任有 3 個團伴的志工，最早的是 90 年就加入新營區圖書館志工，第二個是加入捐血室志工，98 年 12 月又加入國稅局志工，直到今年還獲頒台南市政府的銀質志工獎，家人好友都紛紛致賀，也為我感到驕傲。</p>
5	<p>您個人是否有什麼樣的宗教信仰，與您從事志工是否有相關呢? A-壹~一-05</p> <p>我個人是沒什麼特別的宗教信仰，但我是堅信人要秉持善良的心是最重要的，人在做、天在看是多年來不變的宗旨，所以互相幫助，就盡自己的心力去做好事吧</p>
6	<p>與您參加其他非營利組織的志願服務有何不同嗎? A-壹~一-06</p> <p>志工工作其實沒什麼不同，一顆服務的心、讓自己及眾人都能快樂的心而已。</p>
<b>壹~二、個人參與動機與相關因素(利他利己)</b>	
7	<p>參與捐血中心的助人工作讓自己獲得什麼，覺得生命有何不同? A-壹~二-07</p> <p>參與捐血中心的助人工作讓自己無形中也感受到助人為樂，也有被需要的感覺，讓自己的生命充滿意義與人際關係上的拓展與和諧。助人為快樂之本，尤其捐血中心是為病患募集血液，供給病患緊急或需要時輸用，藉此保障別人的生命，是一件最大功德能夠參與其中讓我感到榮耀且與有榮焉。</p>
8	<p>捐血中心對您的意義是什麼? A-壹~二-08</p> <p>捐血中心成長了我的生命歷程，看到需要與被需要，愛與奉獻，</p>

	於生命歷程的經驗來說，是一個安身立命之所，比你去誦多少經、燒多少香都來的實際，我們的力量微薄能幫助的人有限，對我來說這是最實際的助人。
9	您對捐血中心的意義是什麼? A-壹~二-09 我對捐血中心的組織非常感動，因為有它的存在，病患不但有血可用，而且經過層層嚴謹的要求與把關，血液的品質更是安全無虞，是所有人生命的保障與防護，不僅意義重大也身負重責大任。
<b>貳~一、志願服務之角色功能與服務意涵(服務核心)</b>	
10	您認為捐血中心機構性質是什麼? A-貳~一-10 捐血中心是非營利機構，不以營利為目的，以募集血液及助人為其主要目的，保障病患用血安全及確保血液品質等。
11	一般大眾認為捐血中心是什麼樣的機構? A-貳~一-11 一般民眾的認知應該也是如此，就是捐出來的血可以幫助病患，大家都來存血大家都有血可以用，也算是另類的互助會吧!
12	捐血中心服務的宗旨及使命為何? A-貳~一-12 捐血中心服務的宗旨應是保障全體國人的生命，在急需血液等相關資源時，能源源不絕供應，因此募集足夠的血液及確保庫存足夠、品質優良及安全的血液應該就是他們的使命吧。
<b>貳~二、志願服務之角色功能與服務意涵(服務特質)</b>	
13	您覺得在捐血中心擔任志工最重要的是? A-貳~二-13 在捐血中心擔任志工最重要的是一顆服務的心及與人為善的心意，畢竟大家都是滿懷愛心來捐血，有時打針會痛或者等太久會不耐煩都是人之常情，因此陪伴與耐心服務關懷他們，讓他們下次還願意來捐血，就是最重要的工作。
14	那些是在捐血中心服務時專業倫理的表現? A-貳~二-14 捐血中心有在做服務禮儀的稽核，而且是用神秘客的方式來進行，就是你不知道他會派誰來，誰是稽核員，因此我們對每個民眾都要禮貌接待且衷心感激。
15	您如何協助護理人員或捐血人找到解決問題的方法? A-貳~二-15 自己利用中心的文宣充實專業知能，必要時再請教中心的護理人員，同理心很重要，擔任捐血中心志工多年，簡單的問題多能回答捐血人，捐血人在意的多是服務及被重視同理的感覺吧!
16	您如何維持與提升志工服務品質? A-貳~二-16 隨時充實專業知能多聽多看多學習，並多觀察傾聽捐血人的心聲及需求，秉持貼心服務來讓捐血人有回家的感覺。

貳~三、志願服務之角色功能與服務意涵(專業訓練)	
17	<p>機構提供那些專業訓練，增進輔導專業知能？A-貳~三-17</p> <p>中心有許多文宣小冊子提供學習閱讀，仔細閱讀會有許多新知及收穫，不懂也可以詢問護理師們，但是有時候還是覺得有些不足。</p>
18	<p>您覺得機構提供的專業訓練是否足夠，或有無其他建議？A-貳~三-18</p> <p>但我是覺得比較需要的是專業人員特地為志工舉辦的講習會，有問題可以直接發問，也可以靜下心來討論，畢竟護士們在現場，有狀況要立刻去處理，比較容易被打斷。</p>
19	<p>您覺得志工督導制度用意為何，覺得是否恰當？A-貳~三-19</p> <p>志工督導當然有其必要性，除了是志工與護理人員或中心間的橋樑，更是志工的導師和現場護理人員的支柱，給予後端的支援與協助，畢竟護士忙於現場工作，還是需要督導輔導員來輔導幫助。</p>
20	<p>您如何在服務中提供其他志工經驗分享？A-貳~三-20</p> <p>只要有遇到其他志工或有 line 及群組可以溝通交流經驗，我覺得分享很重要，好與不好的事都可以交換心得、教學相長彼此分享也可學習，加油打氣在志願服務工作上更上一層樓呢！</p>
貳~四、志願服務之角色功能與服務意涵(服務要件與實踐)	
21	<p>您覺得服務的意涵為何？A-貳~四-21</p> <p>就是全心全意的付出，不求回報，盡其所能的幫助服務他人，使每個人的生命能獲得保全與肯定。</p>
22	<p>服務對象有那些？A-貳~四-22</p> <p>只要是需要被服務的對象，像是老人、小孩、弱勢團體或向捐血中心這樣的非營利組織或機構，愛心奉獻的每一個人或群眾。</p>
23	<p>您是否常與家人好友分享捐血助人的理念？A-貳~四-23</p> <p>當然，就像我剛剛說的，保障每一個人的生命是捐血中心的神聖使命，我會鼓勵我身邊的每一個人，只要是符合捐血資格的人都要來捐血救人哦！</p>
24	<p>隨著時代發展如何拓展服務範疇？A-貳~四-24</p> <p>像現在大家都有智慧型手機，有活動時，我有都會利用 line 或群組，大家傳遞捐血活動訊息，之前有要徵求志工時，我也會利用此管道來邀請鼓勵家人好友來加入。</p>

25	<p>可從那些方面提升自我效能？A-貳~四-25</p> <p>我都會趁在圖書館服務空閒時多閱讀，從書籍上去獲得許多新知，或多觀察或詢問其他志工，看他們如何在服務的範疇內，去精進自己的能力並提升自己服務效能。</p>
參~一、持續參與和未來發展(未來發展)	
26	<p>捐血中心發展優勢有那些？A-參~一-26</p> <p>捐血中心有明亮舒適的外觀，先進的儀器及設施，以及一群熱忱專業的護理人員，當然還有一群認真可敬的志工，這些都是捐血中心發展上的優勢。</p>
27	<p>而您打算在其中擔任何種角色？A-參~一-27</p> <p>而我當然是繼續當一個稱職的志工，一起打拚努力，讚啦!</p>
28	<p>您是否會繼續參與捐血中心志工？A-參~一-28</p> <p>如果沒有特殊原因，我會持續做下去，從我沒想過不在這當志工，對我來說這就是生命中很重要的習題，也是一定要付出的事，做到不能做走不動的那一天吧!</p>
29	<p>會影響您繼續參與的因素？A-參~一-29</p> <p>就是身體狀況不允許，沒辦法來幫忙的情形才會沒來當志工。</p>
參~二、持續參與和未來發展(持續參與)	
30	<p>持續參與服務的原因有那些？A-參~二-30</p> <p>一來是我的個性本來就喜歡多幫助別人、接觸人群，二來是付出本來就是很令人覺得快樂歡喜的事情。</p>
31	<p>未來是否仍會參與下去呢？A-參~二-31</p> <p>未來當然一定會繼續服務下去，因為我是越做越歡喜呢!</p>
32	<p>從擔任捐血中心志工以來，您比較滿意或較喜歡的是什麼？A-參~二-32</p> <p>在新營捐血室做志工最滿意的是所有捐血者都很善良，常常會向志工道謝，如果服務有稍微不足的地方也多會包容體諒，看到這麼多有愛心的民眾，也讓自己感到非常幸福。</p>
33	<p>在捐血中心擔任志工是否有遇到挫折，您如何調適度及度過挫折的信念是什麼？A-參~二-33</p> <p>目前在新營捐血室做志工還沒有遇到任何挫折，即使如果有一些專業知識上的不足，也會請教護理師們，他們的年紀雖然都比我輕，但術業有專攻，他們的專業知識讓我獲益良多，在她們的支持和陪伴下，我可是相當珍惜這份志願工作呢!</p>

34	<p>您覺得自己在捐血中心做了那些事，是否有從中得到肯定與成長？ A-參~二-34</p> <p>在捐血中心做的事，都是一般擔任志工應該做的事；當然有從中得到很多的肯定，得到的是得到人際關係上的和諧與互助，以及專業知識上的成長，捐血人與護士的回饋與感激都讓我感到開心。</p>
----	--

## 參與動機 B(-02○玲)

題序	訪談問題設計
壹~一、個人參與動機與相關因素(參與動機)	
1	<p>加入志工隊的動機為何？B-壹~一-01</p> <p>我是經由朋友介紹，開始在新營捐血室捐血後，接觸到新營捐血室的姑娘們，在這裡因為大家都很親切，我就開始想說自己的生活太狹隘，一開始加入志工隊是為了增加對陌生人的互動為初衷，也希望多拓展自己的人際關係。</p>
2	<p>家人是否支持呢？B-壹~一-02</p> <p>一開始有陣子不太支持，後來看我做得很開心就也沒有再反對了。</p>
3	<p>您何時加入新營志工隊？B-壹~一-03</p> <p>我好像是在97年新營捐血室志工隊剛成立時加入，算起來也有7.8年了，我的小孩當時還在幼稚園現在都上國中了，在捐血室很开心都不知不覺過了7年，時間過得真快，一開始沒有幾個人得志工隊，現在新營志工隊都有14~16人，我是第三~四屆的志工隊長，和大家的感情也越來越親近，我很珍惜這一切。</p>
4	<p>您目前還有擔任其他團體的志工嗎？B-壹~一-04</p> <p>我有在社區裡當志工，做著做著也當了社區的主委；但社區較少外人進來活動、與陌生人的互動也比較少，我覺得無法從他人身上多吸取其他知識。</p>
5	<p>您個人是否有什麼樣的宗教信仰，您從事志工是否有相關呢？ B-壹~一-05</p> <p>我個人是沒有特定的宗教信仰，所以從事志工服務，與宗教並無直接的相關也不影響我的意向，擔任志工純粹是為了個人的喜好、及對生命服務人群的熱忱；項服務來捐血的愛心民眾，總會讓我覺得社會上還是有很多正向可愛的人，不是為了任何好處，只是為了幫助別人而來。</p>
6	<p>與您參加其他非營利組織的志願服務有何不同嗎？B-壹~一-06</p>

	捐血中心的志工服務工作，不僅是為非營利的公益團體工作，也和不同類型的人接觸互動，對我來說是獲益良多，可以從他人身上學習到更多的知識與和人相處的應對進退等。
<b>壹~二、個人參與動機與相關因素(利他利己)</b>	
7	<p>參與捐血中心的助人工作讓自己獲得什麼，覺得生命有何不同？ B-壹~二-07</p> <p>我在捐血中心的志工工作上讓我覺得得到許多來自捐血人及工作人員的肯定與也讓自己的生命因為接觸更多有愛心的民眾變的更豐富更快樂。當志工讓我的生命更多采多姿，也不會默默無聞或毫無貢獻的度過此生，至少可以付出一些心力給一樣是做好事的護士姑娘們。</p>
8	<p>捐血中心對您的意義是什麼？B-壹~二-08</p> <p>捐血中心讓我能有幫助別人的地方，可以讓自己以學習到的專業來服務別人，也可以讓自己以捐血這個舉動來幫助他人，以小小心意來回饋這個社會。</p>
9	<p>您對捐血中心的意義是什麼？B-壹~二-09</p> <p>我對捐血中心來說只是個無足輕重的小小人物，無需掛意也不足為道，只希望能貢獻自己的微薄力量來服務大家。</p>
<b>貳~一、志願服務之角色功能與服務意涵(服務核心)</b>	
10	<p>您認為捐血中心機構性質是什麼？B-貳~一-10</p> <p>捐血中心是一個橋樑，在捐血者捐血給捐血中心到血液供給傷患間，一個把關篩選健康可用的血液，互利互助的性質，以服務救助傷患為信念的機構</p>
11	<p>一般大眾認為捐血中心是什麼樣的機構？B-貳~一-11</p> <p>服務(吸血、賣血)的機構，不以營利為目的的組織。需要血液找他們就對了。</p>
12	<p>捐血中心服務的宗旨及使命為何？B-貳~一-12</p> <p>為捐血及受血者服務，來一個抽一個、來一打抽一打，一個也不放過，讓血滿滿滿滿的，應付不管是要急救、要化療、塵爆、地震車禍受傷的傷病患，讓他們能有活下去的機會，也要確實檢驗每一袋血，讓病患輸下去還是健健康康活跳跳的。</p>

貳~二、志願服務之角色功能與服務意涵(服務特質)	
13	<p>您覺得在捐血中心擔任志工最重要的是？B-貳~二-13</p> <p>讓捐血者來捐血感覺很自在，沒有任何壓迫或不適感 像家人般自在舒適，並且能提供捐血人基本的健康知識，和協助工作人員縮短他們服務捐血人所需要的時間，像是先確認血壓值是否符合捐血資格，一些簡單的條件像是體重、吃藥打針的間隔等。</p>
14	<p>那些是在捐血中心服務時專業倫理的表現？B-貳~二-14</p> <p>不與捐血者辯論，即使他是錯的，他或許不會對志工生氣或投訴我們，但卻會對護士姑娘們造成困擾，因為服務捐血民眾是他們工作，說話語調不要讓人感到不舒服，盡量讓捐血人滿意及開心。</p>
15	<p>您如何協助護理人員或捐血人找到解決問題的方法？B-貳~二-15</p> <p>只能從旁協助還要看事情是否是志工可以插手的，像是查電腦或判斷能不能捐，這都是比較牽涉到個資及專業領域的部分，我們只能多依照他們的規定從旁協助，或以文宣提供捐血人找解答，扮演輔助關懷他們的角色。</p>
16	<p>您如何維持與提升志工服務品質？B-貳~二-16</p> <p>由護理師從旁提醒該改進的地方，或參與志工會議時的訓練一些分享及訓練課程中去學習，有時我也會請捐血者告知我們該改進的地方，或和其他志工同志們討論，來維持該有的服務品質。</p>
貳~三、志願服務之角色功能與服務意涵(服務內涵)	
17	<p>機構提供那些專業訓練，增進輔導專業知能？B-貳~三-17</p> <p>我們都有定期的志工研討會，也會有一些小講習或新知分享，只要還是執勤中護士姑娘們在跟捐血人說明時學習，若有不懂也會詢問他們；其他像是衛教單張也可以閱讀。我是覺得這樣就足夠，沒有其他建議。</p>
18	<p>您覺得機構提供的專業訓練是否足夠，或有無其他建議？ B-貳~三-18</p> <p>我是覺得這樣就足夠，沒有其他建議。</p>
19	<p>您覺得志工督導制度用意為何，覺得是否恰當？B-貳~三-19</p> <p>為讓志工能更提升素質，提醒需要改進的地方，有其必要存在性，一年有四次的研討會，有任何問題我們也都可以用 line 或群組隨時詢問或發問，我是覺得應該是就這樣就很恰當了。</p>

20	<p>您如何在服務中提供其他志工經驗分享？B-貳~三-20</p> <p>我是都在開會時或其他志工有疑問時會私下問我，或當場發現問題當下給予適當的說明，因為我常常沒有值勤也會到捐血室和姑娘們聊天或協助他們整理東西，因此若看到其他志工有服務狀況我也都會關心或陪伴他們一起處理(但須私下，不可大聲糾正或當捐血人面前)</p>
貳~四、志願服務之角色功能與服務意涵(服務要件與實踐)	
21	<p>您覺得服務的意涵為何？B-貳~四-21</p> <p>服務的意涵就是無條件的付出，不求回報，在自己能力所及的範圍盡量去幫助關懷或協助他人，讓被服務的對方開心，讓自己的功能得到實際上的發揮。</p>
22	<p>服務對象有那些？B-貳~四-22</p> <p>服務對象不分，不管事有錢的、沒錢的，老的少的，只要進入捐血中心的人們都是服務的對象，雖然有時也會遇到比較不友善的，但我還是會盡力做好志工的本分，盡力去服務他們。</p>
23	<p>您是否常與家人好友分享捐血助人的理念？B-貳~四-23</p> <p>我會將捐血的好處與他人分享，並時時鼓勵親友們去捐血救人，我自己就是被鼓勵才去新營捐血室捐血，也因此來當志工，認識這麼一大家子的好朋友，邀好友來捐血是一定要的啦，以後我的小孩也要叫他來捐，一代代傳承下去。</p>
24	<p>隨著時代發展如何拓展服務範疇？B-貳~四-24</p> <p>我想時代發展仍左鄰右舍或身體力行，讓身邊的家人好友多多看到捐血的資訊及好處，也邀請有意願的朋友家人同來參與志工的行列，向互助會的模式來向上向下以倍數延伸，才能向下扎根、向上延展，永續經營吧!</p>
25	<p>可從那些方面提升自我效能？B-貳~四-25</p> <p>以前遇到陌生人我都不好意思說話，因此口才上的鍛練及身段上我要再放軟一些，有時看到很不客氣的捐血人，我都會有點生氣，但來者是客，我看姑娘們也都總是不厭其煩的耐心對待，這些方面我要再提升自己這樣在服務上我的功能及效能才能再提升。</p>
參~一、持續參與和未來發展(未來發展)	
26	<p>捐血中心發展優勢有那些？B-參~一-26</p> <p>血液是要救命用的，況且台灣只有這單一機構來執行這業務。</p>

27	<p>而您打算在其中擔任何種角色？B-參~一-27</p> <p>我一樣會擔任這幫助、綠葉般的角色，從沒想過需要怎樣的回饋或覺得需要被看重，所以無須表揚也不用掛懷，繼續擔任我這小小志工的角色。</p>
28	<p>您是否會繼續參與捐血中心志工？B-參~一-28</p> <p>會繼續志工的服務，但畢竟我現在是專職的家庭主婦，顧好家庭就是我最主要的工作，但我會盡可能地兼顧家庭及志工工作，因為這二件事都很重要，我都要盡力去完成啊</p>
29	<p>會影響您繼續參與的因素？B-參~一-29</p> <p>只有家庭或身體因素較有可能影響我繼續參與的意願。</p>
<p>參~二、持續參與和未來發展(持續參與)</p>	
30	<p>持續參與服務的原因有那些？B-參~二-30</p> <p>因為喜歡與人接觸，且捐血室的大家都像一家人般感情融洽，只是我還是有小孩、婆婆要照顧，因此有時沒辦法一定服務4小時，還好捐血室的服務很彈性，有時忙我就來3個小時先照顧好家人在來值勤，家人就更沒有理由反對了。</p>
31	<p>未來是否仍會參與下去呢？B-參~二-31</p> <p>因此只要我還能健康地跑來跑去，未來我還是會繼續參與下去的。</p>
32	<p>從擔任捐血中心志工以來，您比較滿意或較喜歡的是什麼？B-參~二-32</p> <p>最喜歡能和有愛心的大家互動聊天，不只是我，連家人也發現我自己有很多的成長，在思想和談話上技巧上都大有進步，也學習到很多的新知識，像是吃什麼才健康血才不會太油，血壓值多少才正常等。</p>
33	<p>在捐血中心擔任志工是否有遇到挫折，您如何調適度及度過挫折的信念是什麼？B-參~二-33</p> <p>當然也有過不少挫折，畢竟現在的人都很有自己的想法，有時無心的一句話也會讓捐血民眾不開心，或者是不夠專業畢竟是不同領域，血壓值不符我們也以為可以捐血，但護理師們都會耐心指導、還有其他志工們的鼓勵，及建議都是我的持續服務的動力喔！</p>
34	<p>您覺得自己在捐血中心做了那些事，是否有從中得到肯定與成長？B-參~二-34</p> <p>我都是做我擔任志工應該做的一些事，有時還能受到捐血者的肯定及稱讚，讓自己變得更有自信，也在專業上更進步，與人的互動及人際關係上更和諧，面對陌生的人也不會無法言談溝通了。</p>

## 參與動機 C(-03○源)

題序	訪談問題設計
壹~一、個人參與動機與相關因素(參與動機)	
1	<p>加入志工隊的動機為何? C-壹~一-01</p> <p>可以服務別人，是非常棒的一件事情，每個人嗜好不同，加入志工隊當初是因為新營捐血室要成立志工隊，我原本是世界基金會的志工，在還未加入前，我覺得一個人的薪水夠用就好了，就四處尋找需要幫助的對象，結果在因緣際會在 7-11 看到世界展望基金會，又因為同學的親戚是北台南家扶中心的主任，從認養世界展望會的小朋友，再以媽媽的名義認養了家扶中心的小孩，就是想多幫助人，除了捐錢，捐時間做志工。</p>
2	<p>家人是否支持呢? C-壹~一-02</p> <p>家人不反對也沒有說很支持，但後來我也拉我老婆一起來擔任志工，只是她還要照顧小孩，服務的時間較不固定也較少。</p>
3	<p>您何時加入新營志工隊? C-壹~一-03</p> <p>接著這一二年，我原本就是新營的固定捐血人，當初是受到前護理長越惠的鼓勵，他說新營要成立志工隊，我跟他講我第一個報名參加，在 97 年於台南志工大隊長華哥的帶領下草創成功，我如果沒記錯於 11 月 16 或 17 日試營運轉眼間已過了 9 年，雖然我也是第一任的分隊長沒錯，我有一種想法，我是假設自己若是分離術的捐血人在那捐一個多小時時希望能得到什麼樣的服務，有時難免會口渴了，護士小姐忙不過來時候，有人可以幫忙倒個水，如果有位志工為我服務也是很不錯的事情，用這樣的心情去想像捐血人所需要的服務。</p>
4	<p>您目前還有擔任其他團體的志工嗎? C-壹~一-04</p> <p>目前就還是在家扶中心擔任志工，94 年底偶然機會因為家扶基金會佳里服務處的每年例行活動被感動，而動了想加入的念頭，我想說 9 點半的一項活動看見志工早上 5.6 時就要出發準備，這麼辛苦就是為了一整天的活動，我被吸引了就自告奮勇想要加入新營展愛隊，於 95 年正式加入新營展愛隊的服務行列，一直到現在。</p>
5	<p>您個人是否有什麼樣的宗教信仰，您從事志工是否有相關呢? C-壹~一-05</p> <p>至於宗教信仰我是受家庭影響最大，從小看阿公爸爸幫人家收驚都是免費的，像帶狀皰疹的治療民俗療法都是不收費的，即使有時推不掉有收到費用，也都不是收進自己的口袋放，而是拿去寺廟作捐贈，有的人是拿吃得來道謝，吃的東西不是金</p>

	<p>錢也就會有一些小回饋，一直推掉人家也不好意思再來找你幫忙才有收下，在這種情形下，我覺得我做志工是受父母祖上的影響最大，服務人群，來回饋幫助弱勢團體或民眾上一代累積的德性，我常常告訴我自己不要到我們手上就花光了，總是希望我們的下一代能夠比我們更好更進步，這就是我服務別人最重要的想法，要去潛移默化給自己的下一代。</p>
6	<p>與您參加其他非營利組織的志願服務有何不同嗎? C-壹~一-06 家扶中心和捐血中心一樣是非營利組織的機構，服務對象不同，一樣幫助人、一樣挽救他人生命，對我而言是一樣的，我就是盡心盡力擔任好志工的工作，鼓勵身邊的每個人幫助需要幫助的人，當有人稱讚或向我道謝時，我也都很高興自己的付出獲得肯定，也覺得很有成就感。</p>
<p>壹~二、個人參與動機與相關因素(利他利己)</p>	
7	<p>參與捐血中心的助人工作讓自己獲得什麼，覺得生命有何不同? C-壹~二-07 像我女兒從在我老婆肚子裡就跟我到家扶、捐血中心這樣當志工，現在她只要看到捐血車，就會跟我說爸爸那裏有捐血車，會特別去關注及關心別人，我認為我不是一個好父親，因為工作及當志工花掉我太多時間，但至少上一代留給我的德性與助人的心情我要傳承下去，像我老婆我也拉來捐血是當志工，雖然因為要顧小孩她服務的時數比較少，但她都在大型活動是來幫忙，我們都覺得當志工可以學習到的跟在工作上的不一樣，工作都是一樣的模式，但當志工會遇到形形色色不同的人，要去應付及應變不同的狀況來變通，我想這就是我們及下一代都有深刻的學習與獲得。證嚴法師說，活著在呼與吸之間，沒人知道自己下一刻會如何，當志工就是珍惜每一分每一秒，就是要馬上去做，很多人說等我老了退休了有空才來做，等待就是浪費自己的生命把握當下，珍惜現在，新營捐血室很多年輕志工，這就是很好的例子與楷模，讓社會更祥和，也是把握生命活在當下。</p>
8	<p>捐血中心對您的意義是什麼? C-壹~二-08 爺爺曾經也是受血者，能有健康的身體捐血是很幸福的，幫助別人對我有重大的意義，我現在因為 B 肝無法捐血，對我來說真的很痛苦，捐血中心讓捐血者把健康的血液存進銀行，我們有需要時再提領出來使用。</p>
9	<p>您對捐血中心的意義是什麼? C-壹~二-09 我就是一個協住狀況排除讓作業能順利推動的志工角色，有時有</p>

	些人態度很不友善，或只是為了贈品來捐血，真的不希望遇到這種狀況，相信大多數人都不是，但看到這種情形還是很心痛。
<b>貳~一、志願服務之角色功能與服務意涵(服務核心)</b>	
10	您認為捐血中心機構性質是什麼？C-貳~一-10 他是財團法人的非營利機構，就是血液的補給供應站。
11	一般大眾認為捐血中心是什麼樣的機構？C-貳~一-11 一樣啊，就是抽血給病人使用，需要血的時候找他們就對了。
12	捐血中心服務的宗旨及使命為何？C-貳~一-12 宗旨是讓病患不缺血，使命是讓病患都有血用，不需要緊急應變，還要去買血。
<b>貳~二、志願服務之角色功能與服務意涵(服務特質)</b>	
13	您覺得在捐血中心擔任志工最重要的是？C-貳~二-13 我們的服務能讓捐血人再回到這個點捐血，因為我們的服務很周到很溫暖，中心有志工獎勵辦法，這就是很好的措施。
14	那些是在捐血中心服務時專業倫理的表現？C-貳~二-14 當志工也不能說不來就不來沒有責任心，答應的事就要做好，大家都是排班的，除非真的家中有重大事件或工作因素，都不該愛來不來的，我都會排除萬難來服務，更要提升自己的專業知識。
15	您如何協助護理人員或捐血人找到解決問題的方法？C-貳~二-15 能回答捐血人的疑問!!什麼是分離式捐血，基本應答，血液分離後的製品，回答哪些情形無法捐血(基本的)，國台語要都 OK，排除一些簡單不能捐的狀況，減輕工作人員的工作負擔。
16	您如何維持與提升志工服務品質？C-貳~二-16 給我們更專業的課程及血液分離後成品的資訊，讓我們更了解，相關的教育訓練血壓標準值，如何操作血壓計等，來更提升我們的服務品質。
<b>貳~三、志願服務之角色功能與服務意涵(服務內涵)</b>	
17	機構提供那些專業訓練，增進輔導專業知能？C-貳~三-17 通常都只在現場聽護理師們跟捐血人回答，就加減聽加減學，正式的上課或專業上的訓練比較沒有，最好是每一季志工座談會時能多上一些專業課程。
18	您覺得機構提供的專業訓練是否足夠，或有無其他建議？C-貳~三-18 我是覺得有點不夠，最好是每一季志工座談會時能多上一些專業課程，這樣在服務時也可以讓作業流程更順暢。

19	<p>您覺得志工督導制度用意為何，覺得是否恰當? C-貳~三-19</p> <p>護理長有時也不好意思太約束我們，畢竟是志願服務，督導制度還是有存在的必要，只是大家都是奉獻時間精力來服務，要求是必要但不能太過，現在都 OK。</p>
20	<p>您如何在服務中提供其他志工經驗分享? C-貳~三-20</p> <p>我都會和新進志工分享我的知識與值勤心得，希望他們能進快進入狀況且留任，甚至幫忙招募志工，我的希望是每一區的捐血活動都要有配一個該區的專業志工，讓捐血車一到場就有志工可以服務，讓捐血流程更便利，服務更完整。</p>
<b>貳~四、志願服務之角色功能與服務意涵(服務要件與實踐)</b>	
21	<p>您覺得服務的意涵為何? C-貳~四-21</p> <p>不管你服務的對象是誰，都要用謙卑的心去服務，希望他能因我們的幫助而真的受惠，有時會有帶動物進來的，不友善的，還是只能微笑以對，有些人號碼還很後面，就是要賴在捐血室裡面吹冷氣不願到外面等候，我委婉告訴他，他們竟然還客訴，我們不是覺得服務很偉大，但應該給我們最基本的尊重與包容，如果把我們當朋友是更好，而我們也把每個服務對象當成朋友般對待。</p>
22	<p>服務對象有那些? C-貳~四-22</p> <p>只要年滿 17~65 歲都是我們服務的對象，或每一位走進捐血室的民眾，能夠提供服務給每一位民眾，我們都是樂意的。</p>
23	<p>您是否常與家人好友分享捐血助人的理念? C-貳~四-23</p> <p>只要年紀到我都去鼓勵他們，我超喜歡跟大家分享捐血救人的想法，很多人都是在我的鼓勵分享下來捐血或改捐分離式血小板，看到他們開始或定期捐血，我都超開心的。</p>
24	<p>隨著時代發展如何拓展服務範疇? C-貳~四-24</p> <p>像現在有 FB 或 Line，只要有相關的捐血活動，或是可以幫忙分享按讚的內容，我都很自動自發地去幫忙轉發，讓智慧的產品幫助我們宣揚這樣助人的理念。</p>
25	<p>可從那些方面提升自我效能? C-貳~四-25</p> <p>1.其實就是熟能生巧，做久了 一看到他們就知道是捐全血還是分離術，可以精準判斷接下來需要的流程與步驟。2.我都一直很努力學習相關的資訊。 3.自己也是捐血人，更可以體會他們的需求。</p>

參~一、持續參與和未來發展(未來發展)

26	<p>捐血中心發展優勢有那些? C-參~一-26</p> <p>全台灣就只有一個地方再募血、供應血液，而且血液沒辦法人工合成，只能以人來捐獻，共何況醫療的進步，會有更多要用血的地方，像是八仙塵暴以前哪裡救得活，現在就是輸血加上很多治療，因此捐血中心有多重要啊。</p>
27	<p>而您打算在其中擔任何種角色? C-參~一-27</p> <p>都當了這麼多年的志工了，當然繼續當志工啊！其實我更想當捐血人，但因為之前檢驗不合格，現在都沒辦法捐了，真的是很難過，很可惜，所以我要鼓勵更多人來捐血，更認真當志工啊。</p>
28	<p>您是否會繼續參與捐血中心志工? C-參~一-28</p> <p>一定要的，且當志工也不能說不來就不來，沒有責任心答應的事就要做好，大家都是排班的，除非真的家中有重大事件或工作因素，都不該愛來不來的，我都會盡量排除萬難來服務。</p>
29	<p>會影響您繼續參與的因素? C-參~一-29</p> <p>就像我剛剛說的，除非真的家中有重大事件或工作因素，不然我是一定會繼續來參與志工這個工作的。</p>

參~二、持續參與和未來發展(持續參與)

30	<p>持續參與服務的原因有那些? C-參~二-30</p> <p>以前的休假像周六下午的時間，都是用來打牌，但做志工後，排定的服務時間到就一定要到場服務 就會把這些不好的活動推掉了，難免家裡有事情要忙或公司要求加班那就另當別論，其他的話就要盡可能來服務，也在這塊服務的領域認識很多捐血人，另外還有一個想法是祖上把我們生的好手好腳，我們不缺任何東西的時候，總是要去回饋一下社會。</p>
31	<p>未來是否仍會參與下去呢? C-參~二-31</p> <p>未來一定會繼續服務 持續參與服務的因素當志工服務別人的心意是不能斷的，另外有個因素是我不喜歡和家人 24 小時黏在一起，總要有一點自己的時段，持續服務的原因是利用跟別人接洽的時間，我要釋放自己的能量，跟別人互動多認識一些朋友，無形中就是給自己充電，讓自己多傾聽別人的心聲，也是無形中讓自己成長的機會。</p>

32	<p>從擔任捐血中心志工以來，您比較滿意或較喜歡的是什麼？ C-參~二-32</p> <p>當志工可以看到社會更祥和的一面，我想要得到的就是如此，我們的力量是有限的，沒有辦法去幫助很多人，但至少在這塊領域上，我可以做得到，包含慈濟的志工，他們都在三更半夜起來服務，雖然最近飽受批評但也不能否認他們的付出，不管有多少人在批評，他們還是繼續。我想我學習到的就是永不放棄，繼續服務奉獻的精神。</p>
33	<p>在捐血中心擔任志工是否有遇到挫折，您如何調適度及度過挫折的信念是什麼？C-參~二-33</p> <p>當捐血志工多少會有遇到挫折的時候，即使自己已經覺得做得很好了，還是會遇到客訴，或只說很多捐血者會有點無賴的感覺，可是也是要包容和忍耐，這是在我志工生涯中覺得挫折的地方；很多年前有一次外面的捐血活動，雖然說沒有配合捐血室，是外面捐血車但因為大排長龍，為了縮短捐血人等待的時間，我引導他們到捐血室捐，但主辦單位的人卻很生氣，他覺得這些人都是看我面子才來捐的，怎麼可以把人潮往外流，我心裡非常挫折，人家是幫助別人的心情來的，讓捐血人等太久不好，有些人貪小便宜的人很多 但是自主來捐血，但不是這樣的人更多，為什麼要讓捐血人等，但我覺得助人的心意應該都是一樣的。</p>
34	<p>您覺得自己在捐血中心做了那些事，是否有從中得到肯定與成長？ C-參~二-34</p> <p>這些年來我看到新營捐血室的進步，是影響我一個很大的動力，還有採血小姐都跟我很不錯，不管包含您們所謂的領隊都跟我很要好，有很大部分的時間 有看到捐血車我都會去關心一下，在外面不管是在六甲在官田有據點，每年過年初三到初六我也都會去聖母廟的據點去關心一下。</p> <p>服務別人我總覺得說我們不管你在外面的身分多高多低，你盡量只要穿上志工背心就是要服務別人，身分都一樣只要您願意彎下腰來服務別人並不代表你的身分是多低，那我常用稻子來比喻自己，我常拿稻子來比喻就像稻穗越成熟的就會越謙卑，在這情形下不敢說自己做得多好，難免有時有自己的心情在，很多捐血者都會說我願意犧牲與家人相處的機會，付出時間來服務大家，就很值得鼓勵了，也在他們這樣的回饋中得到肯定與成長。</p>

## 參與動機 D(-04○綸)

題序	訪談問題設計
<b>壹~一、個人參與動機與相關因素(參與動機)</b>	
1	<p>加入志工隊的動機為何? D-壹~一-01</p> <p>我就無聊啊，原本在署立新營醫院當志工，當時捐血室就在署立新營醫院裡面，我來捐血護士邀我加入志工行列，我現在已經捐699次了，閒閒沒事服務人群，一屆草民貢獻小小心意，應該是新營志工隊成立時就加入了。</p>
2	<p>家人是否支持呢? D-壹~一-02</p> <p>家人不會反對，也沒有說支不支持，就隨便他們怎麼想，我就做自己覺得對的事。</p>
3	<p>您何時加入新營志工隊? D-壹~一-03</p> <p>應該是新營志工隊開始時就加入了，有7.8年了吧!第一.二屆的隊長是文源，我應該是第三屆的隊長，我是覺得隊長最多做一屆就要換，不要重複讓大家都有機會服務，但現在澄玲也做第二屆，破壞這規則了，其實也都無所謂。</p>
4	<p>您目前還有擔任其他團體的志工嗎? D-壹~一-04</p> <p>沒有了，加入新營捐血室的志工隊後，我就沒有再署立新營醫院當志工，專門在新營捐血室當志工，我也不希望花太多時間在志工上。我是希望人不要太多，這邊人比較少大家會比較熱絡認識。</p>
5	<p>您個人是否有什麼樣的宗教信仰，您從事志工是否有相關呢? D-壹~一-05</p> <p>應該算是沒有啦，人生以服務為目的嘛!我在2000年才加入耶穌基督後期聖徒教會(LDS)，但我在這之前就加入志工隊了，有陣子不知道人生活著的價值在哪裡，想說活著的時候可以對社會有些用處，幫助回饋人群來服務他人。</p>
6	<p>與您參加其他非營利組織的志願服務有何不同嗎? D-壹~一-06</p> <p>醫院人太多，大家來來去去都不熟，我喜歡這種熟識溫馨的感覺。</p>
<b>壹~二、個人參與動機與相關因素(利他利己)</b>	
7	<p>參與捐血中心的助人工作讓自己獲得什麼，覺得生命有何不同? D-壹~二-07</p> <p>哪有獲得什麼?有什麼好獲得,你會去在意獲得什麼才會去做嗎?我覺得都沒有，都不在意那些事情,你為什麼要人家感謝你，如果要人家感你才去做，牧師說過要人家感謝您，你的所作所為都已經付出代價了，已經沒有意義了，做的事情不要讓人家知道 不要讓人家感謝，默默付出就好，這不是我的想法而是教會的教法。活著就是要服務他人，至少就像我剛提到捐血一樣，這</p>

	些血液到時候不是都一樣會代謝掉，時間還不是一樣照過，在這過程中對別人有一些幫助，可以的話就多幫助他人，不要在意太多，有什麼好在意的。
8	捐血中心對您的意義是什麼？D-壹~二-08 我覺得它是一個愛心的集中點，在這邊是每個來的都是有愛心的人，這是一個很好的地方，讓他安靜地來、安靜地走，協助每一位來到這裡要捐出救人血液的人，直到一天我們會到神的身邊得到更好的照顧，再也沒有病痛，有什麼不好呢？我去教會後得到很多啟發，生老病死有什麼好在意的，安息了多好的事情，再也沒有痛苦。
9	您對捐血中心的意義是什麼？D-壹~二-09 就是一個小小螺絲釘啊！不起眼，沒什麼大功能，但若少了螺絲釘，就也沒辦法運作，我想這就是每位志工的功能，也是存在的意義囉！
<b>貳~一、志願服務之角色功能與服務意涵(服務核心)</b>	
10	您認為捐血中心機構性質是什麼？D-貳~一-10 就是財團法人，前身是中華血液運動協會，我自己也是會員，就是募血、供血，幫助病患供給健康無污染且檢驗過的血液的地方。
11	一般大眾認為捐血中心是什麼樣的機構？D-貳~一-11 大家都知道這是無償的捐血機構，但是也有人說過不知道有沒有拿血去賣，因為要養您們這麼多工作人員，但我想應該是不會。
12	捐血中心服務的宗旨及使命為何？D-貳~一-12 供應足夠的血給病患啊！不然怎麼會一天到晚在那邊催，打電話call人家來捐，使命也是這樣吧！供應全台灣需要血液的人。
<b>貳~二、志願服務之角色功能與服務意涵(服務特質)</b>	
13	您覺得在捐血中心擔任志工最重要的是？D-貳~二-13 就是要快樂地做，心最重要，不要認為他是志工你就隨便愛做不做或遲到，答應別人的事就要做好，因此我是都一定準時，排除萬難的來值勤。
14	那些是在捐血中心服務時專業倫理的表現？D-貳~二-14 我是覺得志工不用很專業，就是供應茶水、接待，因為很多牽涉到個資及專業領域的部分，亂回答有時還會造成工作人員的困擾。
15	您如何協助護理人員或捐血人找到解決問題的方法？D-貳~二-15 像有人要捐血但是血壓很高，我們就請他喝水在一旁休息，再不行，就把另一台血壓計推出來幫他量，就這樣，盡量協助到讓他可以完成他要捐血的心願。

16	<p>您如何維持與提升志工服務品質？D-貳~二-16</p> <p>在職教育很重要，很多人對志工不是很了解，我認為做志工，每個人的目的都不同，但就是無償、盡力去做，是沒有錢的工作，我一直做得很快樂。</p>
<b>貳~三、志願服務之角色功能與服務意涵(服務內涵)</b>	
17	<p>機構提供那些專業訓練，增進輔導專業知能？D-貳~三-17</p> <p>有啦！中心都沒派人來分享一些專業的資訊，值勤時我們都請捐血人如實寫上，吃藥要一周、大手術要一年，但比較專業的部分還是讓護理人員，免得答錯了還造成工作人員的困擾。</p>
18	<p>您覺得機構提供的專業訓練是否足夠，或有無其他建議？D-貳~三-18</p> <p>我覺得是有足夠，太專業的部分我們也聽不懂，而且現場服務時都有護理師們陪伴指導，他們都很親切，跟我們感情也很好，應該這樣就可以了，沒有什麼其他建議了。</p>
19	<p>您覺得志工督導制度用意為何，覺得是否恰當？D-貳~三-19</p> <p>都有適當啦，現場的護理人員都會隨時提醒我們一些執勤時需要的知識與禮儀，像是雙手遞證件啊！志工輔導員也都會定期和我們開會，關心大家是否有什麼問題，及教育訓練的。</p>
20	<p>您如何在服務中提供其他志工經驗分享？D-貳~三-20</p> <p>有一位志工是我介紹來的、我都會跟他分享，但他每次上班(當志工)都遲到；我都有跟他分享這些理念和想法，但他的行為都很走針，像去教會我也都會提早到他都弄到9點多快10點才出現，真的是師父領進門修行看個人。</p>
<b>貳~四、志願服務之角色功能與服務意涵(服務要件與實踐)</b>	
21	<p>您覺得服務的意涵為何？D-貳~四-21</p> <p>服務就是歡喜做、甘願受，不要個人的情緒、脾氣帶入服務的範疇中，即使被服務的人情緒不佳，我也從不在意，能做的就盡量做，讓每個你可以幫助的人感受到。</p>
22	<p>服務對象有那些？D-貳~四-22</p> <p>我周圍的每一個人，只要我有能力的話，其實在捐血中心，我們不只服務捐血人，還有他的朋友、小孩，只要看的到的都是我們的服務對象。</p>
23	<p>您是否常與家人好友分享捐血助人的理念？D-貳~四-23</p> <p>他們都知道，我都會逼我周圍的人來捐血，除非身體狀況真的不允許的，像我介紹來的另一個志工他就不能捐，其他我都會多鼓勵、逼迫他們來捐血的。</p>

24	<p>隨著時代發展如何拓展服務範疇? D-貳~四-24</p> <p>目前我會維持現況，不會增加服務的時間、地點或範圍，畢竟我還有多少在工作，也要照顧年邁的母親，先這樣子就好了。</p>
25	<p>可從那些方面提升自我效能? D-貳~四-25</p> <p>健康的身體就是提升自己的效能，生病就不能來值勤，無法服務大家，因此照顧好自己，才能擴及我們身邊的每一個人，讓大家都來感受我們的服務，也才能繼續捐血。</p>
參~一、持續參與和未來發展(未來發展)	
26	<p>捐血中心發展優勢有那些? D-參~一-26</p> <p>財團法人太有錢了，一定不會倒的，又有衛生署或其他醫療體系需要您們，很多社團都會贊助活動，因為是公益活動且形象良好，這都是您們的優勢。而我也就一如我剛剛說的，答應的事我就會做到不能做的那一天。</p>
27	<p>而您打算在其中擔任何種角色? D-參~一-27</p> <p>繼續當志工囉!或幫忙鼓勵更多人來當志工，來捐血，與大家分享助人救人的理念囉!</p>
28	<p>您是否會繼續參與捐血中心志工? D-參~一-28</p> <p>會!我想不會有任何因素影響我繼續參與，除非離開台灣，不然會做到不能做的那一天吧!</p>
29	<p>會影響您繼續參與的因素? D-參~一-29</p> <p>除非移民吧!女兒現在在加拿大，說我已經退休可以去她那住，我是沒打算要去，不過一定有的話就是移民吧!不然我是會繼續當志工服務捐血民眾吧!</p>
參~二、持續參與和未來發展(持續參與)	
30	<p>持續參與服務的原因有那些? D-參~二-30</p> <p>就是會繼續參與，現在不就是一直在做志工嗎?習慣了就是會持續下去，就是覺得就像捐血一樣，都是我們做得到，像捐分離術的抗凝劑也會代謝掉一樣。我的想法沒有很崇高啦，可以做就做，做自己做得到的。我們能健康地把血捐給人，總比我們要輸別人的血好，應該就是這個想法吧!</p>
31	<p>未來是否仍會參與下去呢? D-參~二-31</p> <p>做了就一直做下去，不要半途而廢，我想我是比較滿意這樣的想法和自己吧!</p>

32	<p>從擔任捐血中心志工以來，您比較滿意或較喜歡的是什麼？D-參~二-32 來這裡都是看到喜歡幫助別人的好人，雖然他們有時也是刺龍刺虎，但就是在教會遇到的人一樣，都是心存善念、願意付出的人，做得好做不好無所謂至少他們願意加入，所以他們都是好人，就像捐血能捐不能捐都是其次，至少他們願意來試試看。</p>
33	<p>在捐血中心擔任志工是否有遇到挫折，您如何調適度及度過挫折的信念是什麼？D-參~二-33</p> <p>沒有啦!就是做啊，哪有什麼挫折，當然也會遇到一些不友善或說話不客氣的人，但這都很正常，但我從來不把它放在心上，都放進去那我們不就瘋了嗎?只要是人都有情緒都不適完美的人，只要能體認到這點就好了，就像我有陣子覺得活著沒有什麼價值，在教會他會告訴我們今生的目的是什麼，所以要做本分，我們所做的一切就關係著我們的來生。</p>
34	<p>您覺得自己在捐血中心做了那些事，是否有從中得到肯定與成長？D-參~二-34</p> <p>就準時來準時走，我都是要做的事就會放在心上我很少請假或晚來提早走，就是答應別人的事就一定要做到，一定做足四小時，很少調班或請假，決定的事就要把它做好，不能因為是”沒錢工”就愛來不來，或覺得沒有責任，反而應該更用心。</p>

## 參與動機 Z(-05)護理長

題序	訪談問題設計
<b>壹~一、個人參與動機與相關因素(參與動機)</b>	
1	加入志工隊的動機為何? Z-壹~一-01 我們新營捐血室的志工大多是抱著服務他人、認識朋友、打發時間或回饋社會而來的。
2	家人是否支持呢? Z-壹~一-02 只要不影響工作或與家人相處的時間，家人大多都是可以接受的。
3	您何時加入新營志工隊? Z-壹~一-03 我們的志工很多都是97年志工隊成立時就加入的，一直服務至今，大多是捐血人或志同道合的夥伴，也都和我們相處得很融洽。
4	您目前還有擔任其他團體的志工嗎? Z-壹~一-04 有些志工只在我們捐血室擔任志工，有些就還有在其他地方擔任志工，像是國稅局、社福機構(家扶中心)、醫院、學校等地方服務。
5	您個人是否有什麼樣的宗教信仰，您從事志工是否有相關呢? Z-壹~一-05 大多數的志工來新營捐血室服務，都與宗教信仰無關，因為本身我們沒有宗教色彩，而助人為善的觀念各宗教都有，因此志工們也都有各自的宗教理念，跟擔任我們的志工無關
6	。與您參加其他非營利組織的志願服務有何不同嗎? Z-壹~一-06 我想性質都是類似的吧!都是不以營利為目的且助人為民服務的地方來協助，並擔任志工工作。
<b>壹~二、個人參與動機與相關因素(利他利己)</b>	
7	參與捐血中心的助人工作讓自己獲得什麼，覺得生命有何不同? Z-壹~二-07 就像剛才提到的，會讓志工有成就感且感覺被需要，跟捐血人的互動也更好，無形中得到肯定與提高自身的價值。而且很多本身就是捐血人，能服務許多志同道合的人，他們都覺得生活變得更充實，也更愉快。志工多是捐血人，因該本身特質就是喜歡助人，來就是想多奉獻，多幫助接近人群豐富自己的人生才會加入，我想這就是答案吧!
8	捐血中心對您的意義是什麼? Z-壹~二-08 助人行善、施比受更有福的中介團體，畢竟血液可以一直製造新的，又可促進新陳代謝，只是把自己多出來的東西跟別人分享，有可以定期做檢驗，還要身體很健康才可以捐血，沒有比這更簡

	單，更容易幫助人的方式了。
9	<p>您對捐血中心的意義是什麼? Z-壹~二-09</p> <p>貢獻一點時間心力，又可以認識許多志同道合的夥伴，我對捐血中心而言，就是一群努力不懈的螞蟻雄兵中的小小一隻，為儲存糧食(血液)辛勤的工作，讓糧食(血液)不虞匱乏，且源源不斷，希望能這樣來成就志工存在的意義。</p>
<b>貳~一、志願服務之角色功能與服務意涵(服務核心)</b>	
10	<p>您認為捐血中心機構性質是什麼? Z-貳~一-10</p> <p>服務來愛心捐血的民眾，提供品質佳的血液讓病人使用，是一個病人與捐血人間的橋梁。算是醫療機構的一員，但不以營利為目的，性質是服務用血醫院、病患、捐血人，且為醫療用血把關的機構，在台灣是唯一且獨立、不可或缺的機構。</p>
11	<p>一般大眾認為捐血中心是什麼樣的機構? Z-貳~一-11</p> <p>愛心的集散中心，因為血液是無償捐獻，費用也是由健保支出使用，因此就是一個非營利的募血機構，凡是要領血、捐血都來捐血中心就對了，但我們是財團法人的台灣血液基金會，受衛生主管機關衛生福利部監督執行血液募集等相關業務。</p>
12	<p>捐血中心服務的宗旨及使命為何? Z-貳~一-12</p> <p>台南捐血中心的使命為提供雲嘉南地區醫療院所足夠的安全血品。秉持誠信、和諧、效能、創新的原則永續發展，成為台灣安全醫療用血來源的領航者。</p>
<b>貳~二、志願服務之角色功能與服務意涵(服務特質)</b>	
13	<p>您覺得在捐血中心擔任志工最重要的是? Z-貳~二-13</p> <p>我覺得來捐血的人形形色色，有時難免遇到不理性的狀況，對於工作人員及志工也相對要求比較多，因此志工的個性要有服務熱誠，也要能主動積極協助捐血流程，面對不理性的捐血人，能耐心解釋面對，不然若動不動與捐血人發生衝突不但幫不了忙，還會造成工作人員的困擾。</p>
14	<p>那些是在捐血中心服務時專業倫理的表現? Z-貳~二-14</p> <p>志工的工作是協助工作人員，面對比較專業隱私的問題還是要由工作人員回答，不要自己回答以免告知錯誤訊息，事後還要花更多時間跟捐血人解釋；志工的專業倫理還是以服務為導向，多關心招呼捐血民眾，讓他們在等待時不會太無聊，或是有的較緊張的多安撫他們的情緒。</p>

15	<p>您如何協助護理人員或捐血人找到解決問題的方法？Z-貳~二-15</p> <p>在服務過程中，可多提供意見讓護理人員判斷，或相關服務流程討論，但絕不可再捐血民眾面前，提出與現今狀況不符的意見或方式，有時志工大哥大姐們因為年齡較長，會有不同的講法或想法，也讓我們在執行業務上教學相長，在服務上更精進與用心。</p>
16	<p>您如何維持與提升志工服務品質？Z-貳~二-16</p> <p>我認為志工的人力數量足夠且具有服務熱誠，才会有好的服務品質，不論是辦活動時或平日都希望志工人力要足夠，在招呼民眾與服務細節流程中才能加強服務，否則無法有好品質的。</p>
<b>貳~三、志願服務之角色功能與服務意涵(服務內涵)</b>	
17	<p>機構提供那些專業訓練，增進輔導專業知能？Z-貳~三-17</p> <p>志工相關的專業訓練很少，只有在取得志工手冊時的志工服務訓練，也僅由我們的宣傳單了解所有的捐血標準及機構的資訊，多是由護理人員於現場執勤時一邊輔助指導。</p>
18	<p>您覺得機構提供的專業訓練是否足夠，或有無其他建議？</p> <p>Z-貳~三-18</p> <p>並未於開會時上課或相關的訓練，應適時提供一些志工專業技能的訓練，讓他們也對捐血及血液有多一點的認識。</p>
19	<p>您覺得志工督導制度用意為何，覺得是否恰當？Z-貳~三-19</p> <p>督導制度用意為讓志工能確實遵守相關規範，應由輔導員交由隊長執行，而非護理人員負責，新營捐血室因距離中心路程遙遠，因此大多由護理同仁協助，雖然志工服務單位是我們捐血室，但基本訓練應由志工輔導員先訓練好再至現場服務，因此督導制度應存在也恰當。</p>
20	<p>您如何在服務中提供其他志工經驗分享？Z-貳~三-20</p> <p>可多於每一季的志工會議時，請服務態度良好或較資深的志工來分享自己的服務經驗，讓服務的精神代代傳承下去，讓志工在捐血室不虞匱乏，能永續經營如同我們的機構宗旨。</p>
<b>貳~四、志願服務之角色功能與服務意涵(服務要件與實踐)</b>	
21	<p>您覺得服務的意涵為何？Z-貳~四-21</p> <p>就是貢獻時間、精力或自身的專業能力來協助他人，不求回報，不管是精神上或是金錢上的回報，來回饋或幫助需要幫助的人、事、物或認同的機構、場所、價值等。</p>

22	<p>服務對象有那些？Z-貳~四-22</p> <p>我們的志工服務範圍，就是任何一位走進來的民眾，不管他能捐血或是不行，像有些人他可能是要量個血壓、進來休息一下、喝口水等，我們在盡可能的情形下，都會提供協助與服務。</p>
23	<p>您是否常與家人好友分享捐血助人的理念？Z-貳~四-23</p> <p>我們的志工都是熱愛捐血且認同捐血事業的，當然都會幫我們邀請大家一起來捐血，或是鼓勵身邊的家人好友前來，也因此我們的捐血業務也是蒸蒸日上。</p>
24	<p>隨著時代發展如何拓展服務範疇？Z-貳~四-24</p> <p>運用高科技產品，像是智慧型手機、臉書、Line 這些工具，我們都有成立群組，有發布訊息時，我們的志工都會幫忙轉發分享，將訊息發布出去，讓很多捐血新知或資訊廣為人知。</p>
25	<p>可從那些方面提升自我效能？Z-貳~四-25</p> <p>中心現在有官方粉絲團還有 Line，也會提供一些新知，志工們若是覺得不懂時，也會來請教我們，就是這樣教學相長，因為想神秘客稽核也有相關的注意事項，我們也都會跟志工們分享，加上我們的志工都很資深，服務起來就更駕輕就熟，效能越來越好。</p>
<p><b>參~一、持續參與和未來發展(未來發展)</b></p>	
26	<p>捐血中心發展優勢有那些？Z-參~一-26</p> <p>因為我們是全台唯一的捐供血機構，沒有競爭對象，再加上我們也積極擴展業務，像是血漿原料的輸出製作，分離術血小板的推廣及供應等，且我們都一直跟國外的捐血機構交流學習，甚至找來 SGS 來做外部稽核，積極求變求新，學習成長。</p>
27	<p>而您打算在其中擔任何種角色？Z-參~一-27</p> <p>志工們應該都還是會擔任志工角色，因為都是多年的老戰友，知道我們需要他們協助，和我們感情也都很好，像家人一般。</p>
28	<p>您是否會繼續參與捐血中心志工？Z-參~一-28</p> <p>他們會的，和我們都這麼熟了，也會不好意思說要離開，其實我們的工作環境因為是醫療類型機構，又不像醫院那麼吵雜髒亂，志工執勤時應該都覺得很舒適，工作內容也單純，不太會有突然不願意服務的因素出現。</p>
29	<p>會影響您繼續參與的因素？Z-參~一-29</p> <p>有的話也是因為身體、家庭或工作的因素吧！因為很多都還是要照顧長輩，或是自身身體不適、工作臨時有變動等，才會需要請假，之前有一位志工是因為家庭因素離開的，因為小朋友小，需要陪伴及照顧，但還是固定回來捐血。</p>

參~二、持續參與和未來發展(持續參與)

30	<p>持續參與服務的原因有那些? Z-參~二-30</p> <p>通常都是常來我們單位捐血或熱愛捐血的人，自然和我們變的熟稔，久而久之就變成好朋友，也就來擔任志工，都一直持續服務下去，多少也因為熟悉就不好意思離開而持續服務下去。</p>
31	<p>未來是否仍會參與下去呢? Z-參~二-31</p> <p>因為都跟我們很熟悉，感情都很好，因此也都不好意思離開而持續服務下去。</p>
32	<p>從擔任捐血中心志工以來，您比較滿意或較喜歡的是什麼? Z-參~二-32</p> <p>通常他們都很滿意認識許多志同道合的朋友，彼此間也都會相互聯絡一起來捐血，不僅互動頻繁關係也很好，就像是一個大家庭，大家都很开心。</p>
33	<p>在捐血中心擔任志工是否有遇到挫折，您如何調適度及度過挫折的信念是什麼? Z-參~二-33</p> <p>許多的挫折多是來自捐血人的反應或態度不佳，或者對他們有不信任感，有時工作的護理同仁也會叫他們叫得太自然，或沒注意到口氣，認為他們的服務都是應當的，他們也會覺得不舒服或挫折；但也因剛才提過的，大家都很善良感情也很好，會多包容，一起加油打氣度過挫折。</p>
34	<p>您覺得自己在捐血中心做了那些事，是否有從中得到肯定與成長? Z-參~二-34</p> <p>有時志工請假沒來，該時段固定的捐血人會問他們上次怎麼沒來值班，會讓志工有成就感且感覺被需要，跟捐血人的互動也更好，無形中也得到肯定與提高自身的價值。</p>