

南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩士論文

非營利組織青少年志工持續參與志願服務影響因素之
研究-以社團法人臺灣青年社會服務推展協會為例

The Study of Factors of Involving Young Volunteers--The Case of
Taiwanese Youth Social Service Promotion Association

研 究 生：涂 佳 榮

指 導 教 授：王 思 為 博 士

中 華 民 國 103 年 7 月 15 日

南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩 士 學 位 論 文

非營利組織青少年志工持續參與志願服務影響因素之
研究-以社團法人台灣青年社會服務推展協會為例

研究生：涂佳榮

經考試合格特此證明

口試委員：涂瑞德
鄭文輝
王思篤

指導教授：王思篤

系主任(所長)：洪嘉勳

口試日期：中華民國 103 年 06 月 26 日

中文摘要

本研究以計畫行為理論為基礎，結合社會資本理論的重要研究構念，發展相關研究假說與概念模式，針對『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工進行研究，主要研究目的乃在於了解影響青少年志工持續參與志願服務的重要因素。回顧過往國內外研究文獻之研究結果可知，青少年學生常因學業壓力而無法參與志願服務，有鑑於國內青少年志工的人數仍逐年增加，這些青少年族群在課業忙碌與經濟未獨立的情況下，有哪些重要影響因素會對青少年參與志願服務並且持續進行志工活動，乃為本研究亟欲深入了解探討的主要重點。

本研究將採實證問卷調查法為主要研究方法，並以『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』的青少年志工進行調查研究。藉由國內外相關研究文獻的彙整、蒐集、比較與整理，以發展出關於青少年志工持續參與志願服務的重要因素影響關係之調查問項，再經由學界與業界專家的深入訪談和試測，進行問卷題項之修正，以確保問卷定之嚴謹度。在實證資料之收集上，本研究將以『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』的青少年志工為樣本進行問卷施測。正式問卷發放 268 份，一共回收了問卷 253 份，扣除無效問卷 28 份，得到有效問卷 225 份，有效問卷回收率為 83.95%。對實證數據資料完成編碼檢核後，研究者以描述統計與結構方程式模式，進行問卷資料之信度與效度檢驗，並對本研究所建立的研究假說與概念模式進行驗證。本研究的主要研究結果如下：

- 一、 青少年志工對社會資本理論的重要研究構念(包括：社會互動連結、信任感、共享價值觀)之相關題項之回應，均具有相當高的同意程度。
- 二、 青少年志工對計畫行為理論的重要研究構念(包括：態度、主觀規範、知覺行為控制與持續參與志願服務)之相關題項之填答，均具有相當高的同意程度。
- 三、 除了信任感對主觀規範的因果影響關係不顯著外，青少年志工對於社會互動連結、信任感、共享價值觀的認知觀點，會正向顯著地影響其對志工服務參與的態度、主觀規範、知覺行為控制。
- 四、 此外，態度、主觀規範、知覺行為控制則會進一步影響其持續參與志願服務。

本研究之相關研究成果期冀可對非營利組織青少年志工人力之發展上提供

有用的實務與研究建議，以增加國內青少年參與志願服務的比例，並且讓相關非營利組織能夠更加了解青少年志工參與志願服務的需求，滿足青少年志工的期待，以有效延長青少年參與志願服務的時間。

關鍵字：非營利組織、青少年志工、持續參與、計畫行為理論、社會資本理論



Abstract

Based upon the theory of planned behavior (TPB), this research aims at investigating the critical influencing factors affecting youth volunteers' continue participation in voluntary services by integrating the theoretical perspective of social capital. In reviewing prior literature, nowadays, the trend of youth volunteers in participating voluntary services is going up-swinging. Thus, exploring ways the critical factors facilitating youth volunteers' participation in voluntary services and identifying the pros and cons of driving youth volunteers' continuance participation in voluntary services are becoming critical for the recruit of adolescent voluntary workforce in non-profit welfare organizations.

Therefore, the author meticulously planned to review systematically and comprehensively prior literature and to apply large-scale survey to find out the factors that affect youth volunteers in the continue participation. The participants of the survey were purposively selected from the youth volunteers registered in the Taiwan Association for the Promotion of Youth Social Services. The measurement and proposed theoretical model were validated by utilizing the Smart PLS 2.0M3 software, a component-based structural equation modeling technique. The major research findings of the study were summarized as follows:

1. The respondents of surveyed youth volunteers in the Taiwan Association for the Promotion of Youth Social Services perceived the critical constructs of social interactive tie, trust and shared value in association with social capital theory (SCT) with practically high level of agreement.
2. The respondents of surveyed youth volunteers in the Taiwan Association for the Promotion of Youth Social Services perceived the major constructs of attitude, social norm and perceived behavioral control in associated with theory of

planned behaviors (TPB) with practically high level of agreement.

3. The significant affecting levels were found among the causal relationships of the critical antecedents of social interaction ties, trust and shared value on the related constructs of attitude, social norm and perceived behavioral control in associated with theory of planned behaviors; except for the insignificant effect of trust on social norm. Also, the respondent youth volunteers' perceptions on attitude, social norm and perceived behavioral control have significant influencing effects on their continuance participation in voluntary services of the Taiwan Association for the Promotion of Youth Social Services.

The research results confirmed the proposed research model of this study. The empirical results of this study are expected to contribute instrumental theoretical guidelines and provide practical suggestions to the recruits of new adolescent voluntary workforces in non-profit organizations in Taiwan.

Keyword: non-profit welfare organization, youth volunteer, continuance participation, theory of planned behavior, social capital theory

目錄

中文摘要.....	I
ABSTRACT.....	III
目錄.....	V
表目錄.....	VI
圖目錄.....	VII
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究問題.....	3
第三節 研究目的.....	5
第四節 研究流程.....	5
第二章 文獻探討.....	7
第一節 非營利組織與特性.....	7
第二節 志願服務的內涵.....	12
第三節 臺灣青少年志願服務與發展.....	17
第四節 社會資本理論.....	20
第五節 計畫行為理論.....	24
第三章 研究方法.....	28
第一節 研究架構.....	28
第二節 研究假說發展.....	29
第三節 問卷設計.....	31
第四節 研究個案(臺灣青年社會服務推展協會)簡介.....	34
第五節 資料分析方法.....	36
第四章 分析結果與討論.....	37
第一節 青少年志工填答者之人口統計學變項分析.....	37
第二節 主要構面的描述統計分析.....	41
第三節 量測模式檢核.....	47
第四節 研究模式與假說驗證.....	50
第五章 結論與建議.....	56
第一節 研究發現.....	56
第二節 研究結論與貢獻.....	60
第三節 後續研究建議.....	63
參考文獻.....	66
附錄、研究問卷.....	76

表目錄

表 3-1 社會互動連結相關衡量題項	31
表 3-2 信任感相關衡量題項	32
表 3-3 共享價值觀相關衡量題項	32
表 3-4 態度相關衡量題項	33
表 3-5 主觀規範相關衡量題項	33
表 3-6 知覺行為控制衡量題項	34
表 3-7 青少年志工持續參與志願服務衡量題項	34
表 4-1 青少年志工性別資料分析表	38
表 4-2 青少年志工年齡分析表	38
表 4-3 青少年志工工作經驗分析表	39
表 4-4 青少年志工一年內是否曾參與志工活動分析表	39
表 4-5 青少年志工目前在學情形分析表	39
表 4-6 青少年志工就讀各級學校情況分析表	40
表 4-7 每月參與志工服務的平均時數分析表	40
表 4-8 社會互動連結構面敘述統計分析	42
表 4-9 信任感構面敘述統計分析	42
表 4-10 共享價值觀構面敘述統計分析	43
表 4-11 態度構面敘述統計分析	44
表 4-12 主觀規範構面敘述統計分析	45
表 4-13 認知行為控制敘述統計分析	45
表 4-14 持續參與志願服務構面敘述統計分析	46
表 4-15 本研究模式變數之信度、效度整理表	48
表 4-16 構面之相關係數與鑑別效度	49
表 4-17 研究假說檢定之整理表	55

圖目錄

圖 1-1 研究流程圖	6
圖 2-1 計畫行為理論(TPB)	25
圖 3-1 研究概念架構	28
圖 4-1 偏最小平方法(PLS)分析檢定結果	54
圖 4-2 拔靴法(Bootstrapping)路徑顯著性檢定結果	54



第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

隨著21世紀創意知識經濟時代的來臨，世界脈動與社會環境的快速變化，非營利組織的經營與運作，跟隨著外在環境快速變遷與社會價值多元化發展後，邁向另一個多重面向發展的創新時代。生活在此劇烈變化的現代社會環境，人們常會面臨到一些無法由大部分正式社會組織滿足的各類需求，而這些需求且多半為無法經由商業體系中的以營利為導向的企業組織來協助，或無法由政府機構的正式行政機制來滿足，因而造成非營利組織的崛起，藉以補足社會大眾對其生存環境、公共服務品質無法被滿足的替代措施，並輔助政府社會福利服務功能無法立即有效解決民眾問題的救濟管道，能夠藉由民眾與公眾利益團體來協同進行直接的社會服務。(官有垣與杜承嶸，2011)。非營利組織的主要人力資源乃源於志願服務工作者，雖然志工與非營利組織彼此是生命共同體，但是志工並非補充性的角色，亦非聘雇的勞工，且志工參與人力有時也會有相當程度的流動率，因此意味著非營利組織對志工培訓計畫必須考慮這些因素(王順民，2006)。

有鑒於志願服務越來越受到重視，志願服務工作推展亦從社會導向學校教學，藉由青少年時期培養社會服務貢獻的學習觀，志願服務已蔚為一股新興的社會風潮，透過志願服務工作可作為個人參與學習的管道之一，服務學習型社會的來臨已是不可避免的發展趨勢，而在學習服務的同時，青少年從不同工作價值觀來自我實現以及追求目標；同樣地，參與服務工作更藉由組織中所提供有形訓練及無形的組織氣氛，讓志工不斷朝向自我實現的目標前進，更重要的是在參與志願服務的過程中，提供青少年一個社會服務與學習的平臺(謝辛美，2013)。

立法院也早於民國九十年三讀通過臺灣的志願服務法，成為全世界第二個完成志願服務立法的國家，將臺灣志願服務的發展推向新的紀元，推動「志工臺灣」接軌世界(呂朝賢，2002；賴兩陽，2005；蘇春夏，2006)。地方政府執行「志願服務法」。臺灣志願服務近十幾年來的發展過程中，國內非營利事業組織或公私立部門之相關服務單位，無不廣泛的運用志願服務活動的推廣，使各類社會服務工作能順利推展開來，特別是著眼於青少年活動發展的非營利組織長期，青少年志工的投入參與，亦逐漸在現代非營利組織推行各類社會服務工作時扮演著非常

重要的角色(胡欣佳，2009；謝辛美，2013)。此外，臺灣近年來各級中等學校與大學院校對於青少年志願服務的大力推動，亦被視為是公民社會的一個重要部分，參與志願服務則被視為兼具服務與學習雙重意義的工作(孫智辰與涂靜宜，2011)。

臺灣的教育行政機關積極推動青少年參與服務工作的目的，無非是希望青少年學習如何拋棄個人主義，走出冷漠、被動、自私自利的保守心態，去關心社會，參與社區以及公共慈善機構的公共事務，確實瞭解體會志願服務精神及內涵，進而使社區、公益慈善團體及社會大眾受惠，達到三贏的局面(賴兩陽，2005；王念國，2012)。而社會志願服務學習乃是在服務與學習中作有計劃的聯結，它除了能增進個人成長之外，更可促進社會發展。然而現今少子女化與網路化社會氛圍的瀰漫，許多青少年普遍存在著『事不關己、漠不關心』的網路虛擬世界的生活態度，產生了相當令人憂心的各類社會問題的發生，因此，如何引導青少年對志願工作或服務活動的積極參與，培育出『熱愛鄉土、造福人群』的社會服務理念，並藉以習得符合社會期盼的工作價值觀，因此青少年參與志願服務之行列就不應僅侷限於校園中，更應積極的培育其追求志願服務之核心價值(謝辛美，2013)。

此外，過去關於青少年參與志願服務工作的研究議題，大多著重在參與動機、組織承諾、工作的投入滿足或生活適應上(如：歐鎮寬，2003；劉翠芬，2005；吳建明，2008；羅龍雲，2009，謝侑達，2011；)，當然不論是志工活動參與的過程或從中得到的滿足與否，都將直接或間接影響青少年對志願服務持續參與，並成為是否許諾持續投入的依歸，然而在青少年的行為背後的需求及行事作風與態度上，是否均有強烈主動積極參與志願服務的持續參與？在面臨不同的志工從事服務時，這些青少年朋友們所藉以判斷工作事物的持續性，是否有不同的影響因素面向？支持志工繼續為其所屬機構持續參與以付出心力的潛在影響因子為何？乃為現在非營利組織亟欲廣泛瞭解，以及本研究想深入探討的重要研究主題。因此，研究者想藉由『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工之社會行為規範的計畫行為觀點與社會互動連結認知的社會資本建構之理論關係中，深入瞭解非營利組織如何帶領志工參與志願服務及應給予何種基本或專業上的協助，使得志工獲得持續參與的重要動機，以對未來臺灣的非營利組織能在

青少年志願服務人力的發展與招募上，能提供有價值的建議與實務的看法。

第二節 研究問題

青少年投入參與志願服務，在臺灣已逐漸成為國內年輕人們從是社會服務活動之重要方向，而在歐美或日本與其他先進國家亦早已是全民進行的社會運動或社會服務的潮流，而臺灣也因為在民國九十年一月二十日公布實施，以及隨後加入國際性的全球青少年服務組織，而帶動全體國民或臺灣青少年參與志願服務的風潮，臺灣青少年卓有服務熱忱(呂朝賢，2002；賴兩陽，2005；張同廟，2012)。近年來，因為教育部大力倡導國內各級學校推行「服務學習」方案，推動社會志願服務學習課程，驅動著本來可能較缺少實務經驗的青少年，對服務有熱忱之外，還可以培養專業，青少年不再是被動的社會資源接受者，而是可以主動幫助他人，可以使這個社會更美好的主要力量之一，因此青少年參與志願服務是很重要的，但青少年可能因為在服務過程中受挫而失去持續服務的動力，所以本研究想針對國內青少年志工參與志願服務之激勵因素提出研究(何政光，2009)。然而，在過去傳統觀念下，大多數參與志願服務的人，所抱持的信念是在於行善或做功德。然而，隨著社會價值的變遷，志願服務不再只是單單依賴「求福報」的概念來推展，而是從工作價值觀看待志工服務的角色功能。志願服務不只是幫助他人獲得服務，更重要的是讓自己得到自我成長與肯定；換言之，參與的動機、從服務到學習，對服務工作價值觀的態度以及組織氣氛的形成皆成為志願服務工作能否持續參與的因素。

由於志願性服務工作是志願性奉獻出自己的勞力、技術或時間，是自發性、全面性的工作，任何人只要擁有利他、回饋的心理即可參與服務，且不以賺取報酬為目的，因此如何讓志工能持續及規律性地持續參與，是目前志願性服務工作之重要課題。尤其在機構運用志工活動推動時，所提供志工之服務環境，亦會左右志工參與意願。環境因素區分硬體與軟體二部分，其中硬體設備受限於機構是否有足夠資源，而軟體部分，則有機構內部組織氣氛、志工管理者的態度、志工在此服務受到何種關懷、志工能力在此是否有所發揮等等，這些更可能直接影響志工與機構未來的發展。所以瞭解志工對組織氣氛之感受，並建構志工工作價值觀、組織氣氛以及志願服務與社會學習的關係，相信更能擴展機構及志工管理者

自我察覺及其志工運用之視野。

雖然大部分未成年或接近成年的青少年朋友，多還是屬於社會福利的接受者，但日漸成熟的能力與體力，在加以適當訓練後，也能夠轉化為福利服務的提供者，若能夠從旁引導青少年從事志願服務工作，不僅可以提升青少年面對問題的挫折容忍力，更能提供青少年正向積極的人生思維（楊翔喻，2007）。參與志願服務的過程中，接受運用機構的訓練指導，以及與同儕夥伴的合作磨合，對於上述青少年的發展任務在價值觀與人際關係的發展上，將能夠有相當正面的助益，減少青少年產生偏差行為的機會。然而許多研究中都曾說明國高中生在此階段易因學業壓力而無法參與志願服務（曾華源與郭靜晃，2000；胡欣佳，2009）。郭靜晃（2006）也提到青少年參與休閒活動最主要的障礙可分為：時間不濟、課業繁重與缺乏友伴、場地不足、費用不敷、缺乏運動技能、家人不支持七項。對於經濟尚未獨立，年齡未成年，學業成就為主要目標的青少年族群來說，利用課餘時間參與志願服務想必需要相當強烈的動機。

「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。而志願服務者簡稱志工即為自願對社會貢獻服務者。青少年時期是個人成長歷程中生長最快速的階段，不僅讓父母師長無所適從，青少年個人同樣對自我的生心理快速變化感到困惑與不適應，在這個心理浮動不安的時期，若沒有適當的教育與良好的環境教育，日益嚴重的青少年問題將可能讓社會付出重大的成本（吳淑華，2006）。許多研究顯示，參與志願服務工作，可以培養學生與人互動，關懷社會的態度，即使只是實施在低年級中，也能讓服務經驗透過觸動某些學生的感受，使學生願意持續參與相關的服務工作，並將這種精神帶到畢業後的生涯。而青少年的腦部發展，與他們的衝動控制、人際關係和溝通方式都有很大的關係，當青少年腦部的人際關係神經迴路正在過度生長與去蕪存菁時，應該多鼓勵他去當志工或參加服務性質的計畫（林慧貞，2006）。因此，本研究乃以計畫行為理論為基礎，結合社會資本理論的重要研究構念，發展相關研究假說與概念模式，針對下列研究問題進行深入探討：

一、 影響青少年志工持續參與志願服務上，存在那些重要的影響因素？

- 二、關於青少年參與志願服務的相關影響因素，對其持續參與志願服務間之因果影響關係與程度為何？
- 三、青少年參與志願服務與持續參與志願服務之因果影響關係，對國內青少年志願服務機構在青少年志工招募與管理上，有哪些具體可行之實務建議與研究意涵？

第三節 研究目的

根據前述的研究背景動機與研究問題，本研究擬透過對於青少年志工的調查研究，了解青少年志工持續參與志願服務的動機，並對於非營利組織發展青少年志工人力給予建議，期增加青少年參與志願服務的比例，並且讓運用單位能夠更加滿足青少年志工的需求，滿足青少年志工的期待，以延長青少年參與志願服務的時間。本研究擬探討青少年志工參與志願服務的持續因素，並以『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工成員為研究對象：

- 一、藉由國內外相關重要研究文獻之歸納、分析與彙整，深入了解影響青少年持續參與志願服務的重要影響因素。
- 二、藉由在國內青少年志願服務機構服務之青少年志工對持續參與志願服務的實證資料之收集，了解青少年參與志願服務的影響因素對持續參與志願服務的關係，據以建立青少年持續參與志願服務的理論模式。
- 三、根據研究發現，提供青少年志工運用單位招募與管理之建議。

第四節 研究流程

研究者在分析整理有關非營利組織、青少年志工、持續參與志願服務、計畫行為理論與社會資本理論之相關文獻，並在確認研究主題與範圍後，產生本研究的動機及目的，再據以進行相關文獻蒐集與理論分析，以擬定本研究之架構與主要研究假說。研究者並隨後進行問卷設計，根據選定之研究範圍透過調查研究方法的設計執行、問卷發放及回收等資料統整工作，運用描述統計與結構方程式模式之統計方法進行實證資料分析，最後歸納出研究結果並提出結論與後續研究建議。整個研究流程如圖1-1所示。

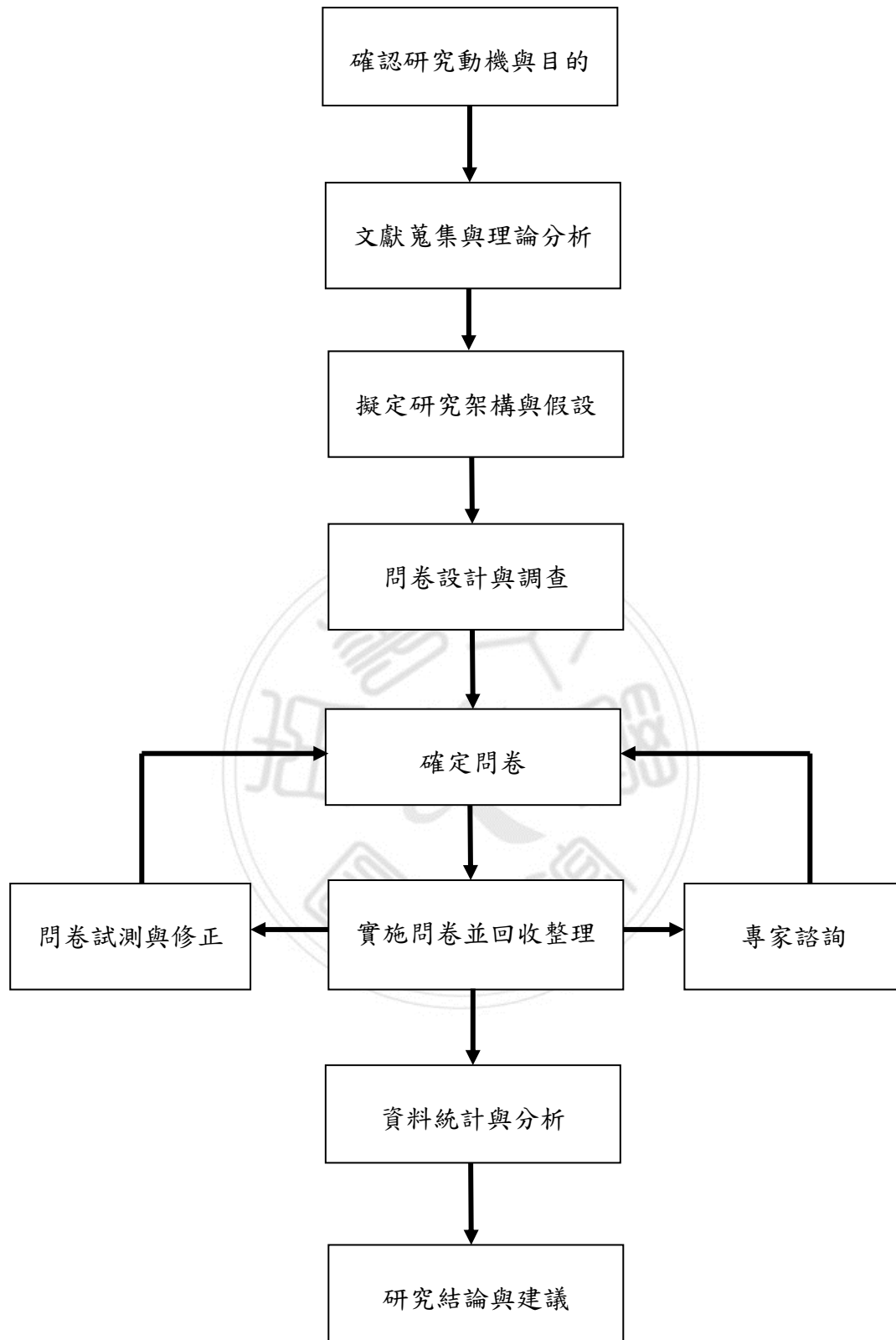


圖1-1 研究流程圖

第二章 文獻探討

本章將針對關於非營利組織、青少年志願服務、社會資本理論與計畫行為理論之相關國內外研究進行摘要綜整與文獻回顧，針對與本研究相關之主要研究主題，諸如：非營利組織與特性、志願服務的內涵、青少年志願服務與影響青少年志工持續服務的重要研究潛在構念因素，以及計畫行為理論與社會資本理論之相關理論基礎進行研討，以建立本研究之研究架構與重要研究假說。

第一節 非營利組織與特性

非營利組織(non-profit organization, NPO)一詞最早源自美國國內稅制法規，對於為公共利益而工作的團體給予免稅的鼓勵，但此名稱在往後的發展裡，於國別、服務目的、發展狀況與社會環境的多樣化下，卻呈現多元發展的方向(Hodgkinson & Lyman, 1989)。事實上，具有獨立性、自主性與公益的民間特性組織，即可謂之為非營利組織。近代非營利組織的興起，主要乃導源於社會大眾對其生存環境公共服務品質的強烈需求，以及政府社會福利服務無法立即有效獲得滿足，以致期待公部門組織能夠藉由民眾與公眾利益團體來協同進行直接的社會服務。非營利組織在現代國家中的蓬勃發展與快速崛起，可歸因為五個重要因素，包括：歷史的因素、政府部門的限制、社會多元的需求、非營利組織批判的角色及提供社會的凝聚力(王順民，2006)。王順民(2006)指出，就整體人類的歷史進程來看，無論是在西方或者東方的社會裡，民間團體、非營利組織、或稱為第三部門乃是整個社會安全制度裡不可或缺的支撐要素，甚至於可以說它是社會福利推展的主要動力，換言之，即便是各國非營利組織的規模小大不一、概念內涵複雜，但是，非營利組織其及背後結社動員力量所形塑成為的一項整體性的社會事實，這早已是全球各國普遍存在的經驗現象。陳定銘與洪健庭(2007)亦指出非營利組織是因應現今社會政府部門無法單獨應付之多元的福利需求，所以必須與民間機構合作，共同彌補公部門所無法達成，且必須滿足的社會福利需求的一個組織體系，以達成福利服務輸送之多元化。

近年來，政府機構、工商企業與非營利組織已成為社會中三個重要的領導體系，三者之間相輔相成，分別滿足不同的社會需求，共同完成社會任務，而三者

間之分工與相輔相成更能結合社會資源及達成社會正義(官有垣, 2003)。關於非營利組織的特性, 國外學者Salamon(1999)曾指出, 非營利組織其實具有強烈的非正式特徵、此類組織若以組織經營事實與運作行為之依據上, 有著與營利組織截然不同的表現方式。在美國對非營利組織信賴的環境下, 非營利組織的成立, 須經由向政府申請立案的嚴謹過程, 而非營利組織在經營運作上, 卻不見得一定要在營收上享有免除政府稅賦徵收的特別優待。大部分非營利組織的領導人均能秉持著為國家社會服務與犧牲奉獻的使命來經營組織, 這些非營利組織經費、基金來源多由企業或私人捐贈, 認為自己與一般企業或一般人相同, 也應該繳稅。因此, Andreasen & Kotler(2003)曾歸結非營利組織所具備希望影響目標群眾的行為與不僅要謀求機構本身的利益的兩項重要特點, 並強調現代非營利組織建利乃在追求國家社會目標群眾利益, 目的旨在造福社會, 為大眾謀求福利與社會正義的實現。

國內亦有相當多的學者, 曾經針對非營利組織與功能特性提出各種不同的觀點與見解。國內學者江明修(2003)曾將非營利組織定義為具備法人資格, 以公共服務為使命, 享有免稅優待, 不以營利為目的, 組織盈餘不分配給內部成員, 並具有民間獨立性質之組織; 傅篤誠(2003)對非營利組織的定義是維持人類基本人權, 非政府組織與非營利組織的區分是, 在服務上非政府組織傾向國際間的人道救援, 非營利組織則關心國內的福利組織運作與管理。亦有相當多的學者指出, 在研究取向上, 非政府組織以整合的途徑, 將非政府組織視為與政府、企業同為促進社會發展的一員, 非營利組織則視其部門本身為一特殊的研究領域; 在疆域上, 南方國家、貧窮國家、開發中國家等貧窮地區常接受國際的政府間援助, 所以習慣使用非政府組織的名稱, 相對的北方、富裕、已開發國家則稱做非營利組織。王振軒(2005)則指出, 在聯合國對非營利組織的稱呼是非政府組織, 歐盟、歐洲地區稱做非營利組織, 美國國務院正式的稱呼是私人志願團體, 英國指做志願部門, 有學者歸論是為有別第一、二部門的第三部門; 但最為大眾了解與熟悉的是公益慈善組織。呂朝賢(2005)從社會福利的角度認為, 非營利組織該是以服務弱勢團體為一貫宗旨的組織, 非營利組織是由大眾、人民、尤其是弱勢團體掌控的, 因為有弱勢團體的存在, 所以需要非營利組織提供缺乏的公共財。

如前所述, 非營利組織一詞, 乃源自於美國國內稅制的法條, 對於那些為公

共利益而工作的團體給予免稅的鼓勵(Hodgkinson & Lyman, 1989)。但是要對非營利組織下一個明確的定義或固定的類型卻相當困難，因為其包含的範圍相當廣，類似的名稱包括：第三部門、獨立部門、志願部門、慈善部門與免稅部門（tax-exempt sector）等(王順民，1999)。而最為國內學術界、實務界或一般社會大眾接受通用的名稱即是非營利組織。Drucker（1995）曾歸納非營利組織的特性，包括：必須具備有公眾服務的使命、必須在政府立案，並接受相關法令規章的管轄、必須是一個不以營利為目的或慈善的組織、經營結構必須排除私人利益或財物之獲得、其經營享有免除政府稅收的優待與捐助或贊助者的捐款得列入免（減）稅的範圍。國內學者江明修（2003）對非營利組織亦曾歸結出非營利組織的相關重要特質，應包括：具法人資格、以公共服務為使命、享有免稅優待、不以營利為目的、組織盈餘不分配給內部成員與具有民間獨立性質之組織。從這些非營利組織的特質來看，賦稅方面的優待設計，以及經費方面的管控不為私人所圖，是非營利組織很重要的特徵。官有垣（2003）曾指出臺灣非營利組織的定義應該排除政府組織、中間性社團法人、非法人社團、政黨、政府捐資成立的財團法人、神壇、禪寺、地方教會等組織，除非是依據「寺廟監督條例」或依法而設立的「非營利性社團法人」、「一般性財團法人」、「依各種特別法規設立的財團法人」、「宗教社團法人」、「宗教財團法人」，且要向法院辦理登記、享有稅法上之優惠者才屬之。

Salaman & Anheier(1997)曾指出一般對於非營利組織的定義，在方法或觀點上都流於單一面向思考模式，而欠缺整體、周延的關照，對此提出「結構-操作上的定義」，其可同時兼顧上述不同定義方式的優點，並且避免掉可能存在的內在缺陷，因此歸納出五項非營利組織的運作特徵，包括：組織性：組織必須有制度化的運作過程、定期的會議和某種程度的組織呈現；私人的：組織完全由民間來組成和運作，是分立於政府之外，不屬於政府的一部份，但接受政府的支援；非利潤分配：組織也會有商業行為，但所得利益必須作為事業目的之用，不得分配給予任何私人；自主管理：組織自行管理業務，而不受外部的控制；以及志願服務：組織有些業務是由志工來處理，董事在某種程度亦可視為志工的一種，因此非營利組織在某種意義上具有志願性（Anheier & Salaman, 1999; 王順民，2006）。

司徒達賢(1999)曾於非營利組織的經營管理一書中指出，非營利事業組織的外部環境結構，是非營利事業以愛心和關懷自願地提供服務給有社會需求的大眾，加上企業以利潤獲取的動機透過市場機能提供大眾服務，然後兩者合併透過民意機關與民主政治影響政府，最後讓政府提供服務回饋民眾；政府、企業、非營利組織三者的關係相輔相成，政府提供補助獲得不足處的能力，企業提供捐助獲得形象，非營利事業接受捐款付出委託之服務以達成服務社會的宗旨。非營利組織的數量龐大而且彼此間異質性高，然而他們的特徵及其在社會上所扮演的角色則大致相似。在內部的結構，司徒達賢(1999)提出一套概念性架構來解說，即CORPS，其中C (Client)指的是非營利組織的服務對象，O (Operation)指的是非營利組織的業務運作，R (Resources)指的是非營利組織的資源提供者，P (Participants)則是非營利組織的參與者，如：義務工作者(義工)或志願服務工作者(志工)，S (Services)則為非營利組織所提供之服務，加上領導、統御與整合CORPS五個重要組成要素的決策核心(Decision Core)，如：理事會、董事會與執行長。司徒達賢(1999)進一步指出，非營利組織的結構，是結合人力資源(P)，獲取相關資金與貨物(R)，透過業務運作創造價值(O)，提供服務(S)，服務特定的主要對象(C)，這是非營利組織的中心運作模式，也是結構的五要素。非營利組織重要的特徵主要有二：一為使命，另一則為資源。使命的特性決定了非營利組織存在的目的與價值；資源的特性則影響了非營利組織的運作方式(陸宛蘋，2005)。

關於臺灣非營利組織的最初發展，可追溯至民國六十年代末期，而隨著蔣經國總統宣布臺灣的國家政治上的戒嚴令解除，使得臺灣國家人民的社團活動產生重大的結構性與本質性的劇烈變化；伴隨著國內經濟蓬勃發展與快速的成長，也進一步造成國民生產毛額倍增，諸如此類種種擴大非營利組織的參與空間，而這又與公部門大幅擴充社會福利規模產生極為密切的共伴變化(王順民，2006)；臺灣的政治、經濟、社會、科技與法令環境由於戒嚴令的解除與政治民主化的推動進展，島內社會環境得以往多元面相進行發展，而在憲法恢復人民結社權的保障下，非營利組織如雨後春筍般快速興起，且隨著社會的多元發展，國內民眾對需求日增，在公私部門之外，非營利組織肩負起主動提供服務、積極建設健全社會的責任，從社會福利、文化教育、醫療保健、環境保護、乃至於公共政策，非營

利組織都扮演著重要的角色，形成所謂的「第三部門」，為社會注入一股清新的力量。然而，非營利組織的定義在臺灣界定上卻未如此明確。營利事業所得稅法第四條中，非營利組織的內涵被定為：「各種教育、文化、公益、慈善機關或團體，且合於民法總則公益社團及財團之組織，公益社團以人之集合為特點，財團組織則以財產之集合為特點，二者皆為謀求全體社員非經濟性之公共利益或社會大眾之公共利益之組織」。聯合國(UN)年度大會曾在1997年的會期中，宣佈2001年為「國際志工年」，臺灣總統陳水扁先生，亦曾在臺灣第一次政黨輪替後的就職演說中，明確宣示提出臺灣志工未來發展的施政理念與發展方向，並於2001年藉由總統令，公佈施行了「志願服務法」，此一重大宣示與施政主軸，使得臺灣國內非營利組織與國際的接軌更為顯明，凸顯出非營利組織在社會公共議題領域上角色扮演的重要性。國內學者蕭新煌（2000）並基於大多數非營利組織的特質、目標和實際功效的觀點中，提出關於出臺灣國內的四種非營利組織角色功能，包括：

1. 開拓與創新的角色功能：因具有組織彈性、功能自發性、民主代表性，非營利組織對社會大眾需求較為敏銳，常能挾多樣化之人才，發展出應時之策略，並規劃執行，引領社會革新。
2. 改革與倡導的社會功能：非營利組織往往從社會各層面、角落的參與和實踐中，洞察社會脈動之核心，並運用服務經驗展開輿論和遊說，具體促成社會態度之改變，負擔整個社會體系與政府組織的監督批評。
3. 價值維護的角色功能：非營利組織透過實際運作系統激勵民眾對社會事務的關懷、參與、提供社會菁英和領袖的培育場所，均有助於民主社會理念及各種正面價值觀的維護。
4. 服務提供的角色功能：當政府礙於資源與價值的優先順序規劃的限制，而無法充分實踐其保衛福利功能時，非營利組織種類、多樣化的傳輸，恰能彌補這種差距，發揮人權尊重之本意。

此外，蕭新煌、官有垣與陸宛蘋（2009）等學者從1980年代以後的臺灣國家社會發展趨勢中，針對臺灣的各類非營利組織經營運作情形進行檢視，而在非營利部門的研究文獻上，提出了五種非營利組織的功能：

1. 發現和創造新的領域：許多非營利組織提供慈善服務與救援工作給需要救助

的人或弱勢團體。

2. 發起與提倡新的改革：非營利組織超越了直接慈善服務工作，而設定自己的目標，針對社會議題與人權問題，直接參與社會改革運動。
3. 保護和維繫某些社會價值：新興的非營利組織是社會政治轉型的產物，因此更關心出現的社會議題。
4. 提供服務給有需要的個人與團體：一些非營利組織是提供個人或團體直接支援。
5. 擴大社會參與的方法與管道：各種新興、多元的非營利組織具有不同的目標、動機與策略，將有助於擴大社會參與範圍。

綜合上述關於非營利組織的相關研究文獻可知，隨著臺灣社會福利思潮的演進以及福利國家所面臨到各項發展上的困境，這使得包括：分權化、自由化、市場化、商品化、再私有化、志願化以及社區化等等，都成為相應於臺灣作為一個國際志工社會成員國家之外重要的選擇出路，亦即臺灣應透過現今的新興、多元的非營利組織的建立與蓬勃發展，積極參與國內外有關社會服務與志願服務社會發展議題方面，並驅動相關能量的大幅的成長與擴張，而臺灣政府及社會大眾對於非營利組織社會福利與志願服務工作的發展，在推動臺灣現代化所扮演的角色上，亦均能給予高度正向的支持與鼓勵，也由於這些非營利組織社會福利與志願服務角色，使非營利組織產生了包括倡導、價值維護、監督、服務提供、公眾教育、開創與創新等等相對地組織功能(王順民，2006)。因此，非營利組織所擁有的合法性，以及所扮演的社會福利與志願服務發展的重要性，在現代的臺灣作為一個已開發的社會福利與志願服務發展國可說是非常確立的重要走向。

第二節 志願服務的內涵

早期臺灣社會主要的志願服務工作的推動，主要多由宗教界的相關社會善心服務活動發展而來。截至今日，志願服務的發展形式早已百花齊放，從社福、環保到教育等領域處處皆可見到志工的身影，曾華源與曾騰光（2003）認為，志願服務已非早期被認定的慈善性或宗教性活動，而是講求服務品質、善用社會資源，在行有餘力時的奉獻行為。2001年我國頒布的志願服務法將志願服務定義為「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉持誠心以知識、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」(內政部，2001)。

全美社會工作百科全書將志願服務定義為，志願服務是指無酬、自由奉獻志願服務組織的人所從事的各類社會福利服務，包括家庭、兒童福利、教育、心理衛生、休閒娛樂、社區發展與住宅或都市更新等工作(Astin et al., 1999; 鄭佩真，2004)。早期美國社會工作專業協會定義志願服務為本著自我意願與選擇結合的服務團體，可依志願服務者本身其自由意願及興趣，本著幫助他人、改善社會的旨意，不求私人財力的酬賞所進行的人道服務。而從近幾年來關於志願服務的研究看來，志願服務工作的專業性與獨特性開始被重視，林勝义(2006)曾指出志願服務的四個定義，包括：非強迫性、目的是幫助他人、不求立即或大筆的金錢回報與是工作而非玩樂，志願服務在非營利組織中的定位與功能漸漸清楚。歸納上述，可定義志願服務者是發自內心不求報酬，於閒暇時間提供社會服務的補充性人力，以其服務專業輔助運用單位提升社會服務品質。

Allen等人(1994)也定義志願服務為本著社會責任而非金錢利益，對所知的需要採取行動，並且超乎個人物質生活所需而從事的活動。蔡佳螢(2000)亦將參與志願服務的理念歸納為：志願服務出自內心意願自由的結合，並非強迫參與的組織；志願服務的貢獻不以物質為限，而須要人力的配合；志願服務是部分餘暇時間的奉獻；志願服務是輔助、擴充而非取代專任人員的工作，並指出志願服務是須具體行動的表現，完成組織目標並促進社會進步的工作。江明修(2003)也認為理想的志願服務是自發性的自我奉獻，以利他非營利的態度促進個人、團體與社會福祉為目標。陳武雄(2004)針對志願服務的意涵，也歸納出為非勉強拉伕的參與，而是自由意志的抉擇；非是要「薪」的工作，而是要「心」的服務；非虛晃一招的「作秀」，而是實事求是的「做事」；非全付精神的投入，而是餘時餘知的奉獻；非全恃人力智力的提供，而須財力物力的配合；非要求絕對「專業」，惟仍期待致力「鑽業」與非憑僅意念的轉化，更須行動的表現。美國社會工作協會也定義志願服務是一群追求公共利益，基於自我意願與自由選擇相結合的團體，參與此類團體的工作者即為志工(蔡漢賢，2008)。吳建明(2008)也強調志願服務是以非專職的角色從事包含利他、利己等互惠互助的社會服務。因為志願服務的本質為不求回報，是人性本善價值的具體發揮，這樣的利他行為發

揚了人間大愛（簡鈺青，2008）。綜上，志願服務可視為一群人本著服務的熱忱及個人的自願，不取報酬的付出時間、財物、勞力和知能，協助別人解決困難，而志願服務的觀念，並非現今的產物，無論在西方或東方，皆有相當久遠發展歷史。而志願服務制度的起源與濫觴，則是在二十世紀工業化、都市化其所伴隨的種種改革，如結社自由的倡導，因而促成各種志願服務的出現，以提供個人、社區與社會的福利服務（引自何美珍，2008）。綜而言之，志願服務可說是個人秉持著內心自由的意願參加，需要實際具體的行動參與服務貢獻社會，利用工作之餘的閒暇時間參與，但並不是正式性的工作，而是有輔助性的功能，不具金錢的收益，來回饋於社會。

人力是非營利組織營運最重要的資源，由於非營利組織從事的社會服務工作係屬勞力密集的產業型態，人力乃成為資本之外最重要的資產，和一般性組織的人力來說，比較特別的是非營利組織的人員還會區分為專職人員與志願工作者，專職人員可稱作是非營利組織的大腦中樞，而其他志工——一種「不支薪員工」，就像是心臟、血液、雙手腳，其與專職人員之完善的結合，成為非營利組織的動能，推動許多公益活動或服務。傳統上志工一直是非營利組織主要人力資源，兩者維繫著互助互利的關係（司徒達賢，1999）。曾華源（2005）指出，志願工作者所提供的服務對社會利益與貢獻有三點：（一）能提供組織與經濟上的效率，並且能促進組織創新；（二）有益於身心健康發展；（三）有益於社會的凝聚力。因此，志願服務工作的奉獻精神是一種雙向學習的歷程，就像施捨必須同時兼負「施與受」、「捨與得」之雙重意義和形式，掌握學習內涵的過程，才能犧牲享受與享受犧牲獲得超越自我的層次。志願服務能對個人提供個人自我實現及自我成長的機會，並增進自我未來能力的潛能；並可作為獨立自主的訓練，可以提供個人更多工作機會，知道如何做較好的選擇，豐富退休後的生活，此外亦可用以填補工作時間的空檔，增進個人自信心或提前為退休生活培養興趣、做準備。此外，志工的訓練或刺激，可導致工作態度的改變，並減少參與志願工作可以減少個人問題，例如；酗酒、迷亂、憂鬱、家庭等問題（吳淑華，2006）。此外，志願服務更是以個人之自我奉獻及犧牲來達成社會公益，其功能於消極層面在解決社會上不幸者的苦難與問題，以減少社會問題的產生；從積極的角度來看，志工服務工作促進了人際關係的互動，提供志工正當而且有意義休閒活動，達到終身學習的

目標，進而提供自我肯定與自我實現的機會，其主要功能包括：透過志願服務團體，發揮支援功能，使服務工作更為落實；彌補專業人力的不足，提供補充性功能；接受專業訓練取代專業人力之不足；除直接服務外，尚可扮演倡導者角色；透過實際的協助，滿足個案的需求；從服務事務需求看，可凝聚個人、團體與社會的力量（李燕美，2004；林怡秀，2005）。

志願服務係本著個人的自由意願，奉獻自己的時間、精力，對社會大眾提供協助，以滿足社會生活需要的助人活動，它包含下列特質：非謀求個人利益的利己行為、非外力強迫性的利他行為、非具有階級性和歧視態度的行為、非個人義務性的社會責任感行為、可以滿足個人心理需求（曾華源、郭靜晃，2000）。聯合國（2001）將社會志願服務定義為「有組織、有目的、有方法的在調整與增進個人對環境的適應」的工作稱為，參與者個人因共同的興趣與理念聚合，而不計較酬勞收入者稱為志願服務人員。因此，志願服務可視為民主的、出自於志願的服務，是為有目標、有計畫的籌謀的直接利他的行為與互助合作的成果，志願服務可藉由長期的投入、業餘部份時間的從事，以及普遍的經常的推展；此類服務工作可視為一提供者與接受者建立雙向的互惠過程與方法的社會互助資產整合工作（臺北縣社會局，2000）。

從志工參與志願服務目的性來看，曾騰光（2004）說明參與志願服務，包括：自動自發的，出自內心的社會關懷、期待協助他人或促進公共利益的利他性、期待得到自我肯定或發揮自我能力的彼此互惠、利用空閒時間或多餘精力所參與的服務，以及為滿足心理需求的五種主要因素。志工可能因為上述某項理由參與志願服務，也可能同時包含多種理由。賴兩陽（2005）認為志願服務必須隨著社會型態與問題的不同與時俱進，除了傳統的環保、教育、宗教、社福等服務領域，也有許多新型態的志願服務正在形成，如：旅行、翻譯、資訊科學、災變服務志工、新住民服務、老人服務、青年、公共部門志工服務。蔡漢賢（2008）曾指出志願服務雖然是近年才廣為人熟悉的名詞，但中國自古即有許多學派強調互助合作的精神，而包含了志願服務的理念在內。

再者，我們從志工的組成形式來看，張英陣（2011）認為志願服務近年來已出現了不同於傳統形式的組成方式如：家族、企業、志願服務與專業志工。由上述觀之，運用志願服務已不再是社會福利機構的特色，學校、政府部門、乃至於

營利企業都可能是號召志願服務團體凝聚發展的重要推手。並且因應不同的社會需求與組織特性，志願服務的發展空間與彈性相當自由，只要為出於自願且利於他人的無償服務，無論服務內容為何，皆可稱為志願服務。根據內政部統計處於2013年對地方政府所轄志工之統計，發現臺灣的志願服務隊，自1996年共有五百多隊至2005年底止盡壹千四百多個團隊隊，數量成長超過兩倍以上，至2012年止更是成長超過五倍來到兩千七百多個志工團隊。志工人數也由1996年的三萬五千餘人，增加至2012年的十八萬餘人，顯見志願服務在臺灣的蓬勃發展(內政部，2013)。在志願服務理論尚鮮為人知時，臺灣多以「義工」一詞來稱呼志願服務者，但「義工」一詞似有被強迫的色彩，而「志工」則帶有自動自發，志願奉獻的意思(王念國，2012)。與西方歐美國家相較，臺灣志願服務起步雖晚，但近年來發展愈趨蓬勃，志願服務法的實施，也對於臺灣從事志願服務的個人與團體有了更明確的規範(詹火生等人，2010)。就目前臺灣推動志願服務之社團或非營利組織而言，可將之概略分為非正式部門及正式部門。其中，非正式部門主要是指來自於家庭，以及擴及於包括朋友和鄰居所提供的照料與服務，較鬆散而未組織化的非正式人際網絡組織；此外，正式部門則由組織或團體對有需要服務的成員及其家屬所提供的各種福利服務(李盈憲，2002)。一般臺灣推動志願服務常見的志願服務組織，可歸納為：

1. 具共同社會與問題需求組成的志願服務社團或組織，如：臺灣早產兒基金會等。
2. 福利服務提供的非營利性機構，如：基督教青年會(YMCA)或基督教女青年會(YWCA)等。
3. 福利服務提供的政府單位，如：性侵害防治中心、觀護人室等。
4. 傳統非營利而志願性的福利團體，又可分為：
 - (1) 福利機構之志願工作者所提供的服務：例如張老師、生命線等。
 - (2) 民間社會團體：如獅子會、扶輪社等。
 - (3) 宗教團體：如佛教、基督教、天主教等教會所從事的社會服務工作。
 - (4) 學校社會服務性社團：從事於學校、機構和社區的種種服務。
 - (5) 社區服務團體：由社區內或社區外人士所組成的團體，針對社區需要提供服務。

實際上，上述對臺灣的志願服務社團或非營利組織的分類並不週延，且目前大多數的志願服務組織往往同時具有多重角色功能；但這概括性的探討，應有助於對現有臺灣推動志願服務之社團或非營利組織的志願服務組織之瞭解(李盈

憲，2002)。綜合上述，可了解志願服務在現今社會中的重要性與發展，在社會福利服務領域中，志願服務是不可或缺的人力資產，能夠協助運用機構提升服務的可及性與可近性，進一步需了解志願服務對青少年的重要性與意涵，青少年參與志願服務的意義(王念國，2012)。

第三節 臺灣青少年志願服務與發展

各國對於青少年之定義年齡範圍多有分歧並無一致之定義，如聯合國界定青少年族群之年齡為15至24歲；歐盟之定義為15至25歲；美國則定義為14至24歲(王念國，2012)。概括而言，青少年應可界定為青年及少年時期，而依照本國的兒童及少年福利法、兒童及少年性交易防制條例及少年事件處理法的定義，少年可界定為在12至18歲的本國公民，而青年在本國相關法令上，則無較統一的界定(胡欣佳，2009)。本研究欲探討青少年對於志工活動的持續參與性，對於青少年之定義年齡範圍，乃採取臺灣行政院青年輔導委員會之定義，將最適切的青少年族群年齡範圍界定為12至24歲間。因此，本研究所稱之青少年，是指至『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』參與志願服務時，年齡範圍在12至24歲之青少年。

近十多年來，臺灣國內的各級教育主管機關，即配合教育部多元入學方案政策，積極推動各類「服務學習」課程與教學方案，要求全國各級大專與中小學學生每學期應從事各類社會學習或志願服務工作，並因此納入大專與高級中學推薦甄試及申請入學的條件；全國各縣市在這些年來陸陸續續各項志願服務學習的措施，例如在縣市轄區的各級中等或大學院校推動社會服務護照，藉以有組織、有計畫且有系統的方式，吸引臺灣國內青少年志工投入的環境(楊翔喻，2007)。除此之外，國內青少年志願服務的推動，在透過學校、社會各種管道的積極倡導與鼓勵下，儼然成為青少年在求學過程中的重要任務之一。內政部於2013年的統計資料中，十幾歲青少年參與志願服務的人數由1996年的100餘人，增加至2012年的9,500人左右，18歲至29歲的參與人數由1996年的9,300多人，增加至2012年的25,000以上，可見青少年參與志願服務已漸漸蔚為風氣，許多大學與中學也陸續開辦「服務學習」課程，鼓勵學生至非營利組織從事志願服務，提高青少年參與志願服務的意願(內政部，2013)。

成立於民國55年的「行政院青年輔導委員會」(青輔會)，乃為早期臺灣推動

青少年志工相關政策之主要機關，該會自民國86年起開始推動青少年參與志工服務，並於民國九十年開始加入國際全球青年服務日活動，與全世界一百一十八個國家共同推動，七年來共有超過八千個青年志工團隊與二十七萬餘名青年參與志願服務（黃振愷，2008），目前，青輔會已於2013年改制為教育部附屬機關教育部青年發展署（簡稱青年署），其主要任務亦由早期的輔導海外歸國學人就業與創業，徵選青年進入公務單位與國營事業，到今日的包含創業，社會參與、志工服務以及青年旅遊與文化等，發展出多元化之青少年輔導工作，在本質上仍為推動臺灣國內青少年參與志工服務相當重要的政府部門。就臺灣國內青少年參與志工服務的發展歷程觀之，劉翠芬（2005）曾將臺灣青年學生參與志願服務的歷程分為五大時期，包括：鄉村建設時期（1923~1949）、落沒時期（1950~1970）、社會服務運動時期（1970~1975）、志願服務時期（1975~1991）與全球性的志願服務時期。臺灣在民國81年解嚴後，臺海兩岸展開頻繁的交流互動，也促進了志願服務的海外蓬勃發展。如臺北海外和平服務團從事泰緬難民的救援與服務；世界展望會1991年起開辦的「飢餓三十」活動，救援世界各地的緊急災難等。讓青年參與志願服務的領域與區域都更形擴大（劉翠芬，2005；馮燕等人，2005）。歸納上述，可見志願服務的發展與國際趨勢、國家政治息息相關，並且學校、宗教團體、社福團體等非營利組織的推動號召，影響青年參與志願服務甚鉅，若有有志之士或是團體登高一呼，將能夠吸引許多認同服務理念的青年投身志願服務（劉翠芬，2005）。

再者，由青少年人格發展的理論觀之來看，青少年至青年時期最重要的發展目標是自我認同與建立親密感，由相關國內外研究文獻之歸結與整理可發現，青少年參與志願服務不論是對於自我認同或是同儕支持都能夠有正面的影響，儘管參與服務的動機不一，但在服務過程中，青少年志工仍然能夠獲得正面的成長與肯定，進而轉變其參與志願服務的動機，由利己轉為利他。國外學者曾將青少年志工參與服務的動機因素一般可歸納為：利他主義、個人利益、興趣使然、享受人生意義與社會接觸等五大重要因素，亦曾指出青年志工在參與服務動機部分最重視的是獲取知識，再者為獲取服務經驗，以及鍛鍊心性成熟三大主要原因，須經過一段時間的服務後，青年志工方能對於「利他」的動機觀點才會更加肯定。簡鈺青（2008）將志工參與志願服務的動機歸納為：自利動機、利他動機與社會

責任等原因。其中國內青少年參與志願服務的動機多為個人興趣與學習實務經驗等原因，以自利動機為主。朱美珍（2005）的研究指出青少年參與志願服務/服務學習的動機以「有愛心、可以幫助他人」居多，次為「貢獻社會」。而李法琳（2003）與李燕美（2004）的研究發現大學生參加服務性社團的動機主要可區分為學習成長、社會關懷、實踐理想及人際關係等四個主要原因。

上述為普遍志工參與志願服務的重要影響因素，若依照不同教育程度與年齡區分，國內學者之研究曾指出發現一般民眾較重視幫助他人與自我成長，高中職學生則認為增加升學機會是參與志願服務的重要動機。父母是影響青少年參與志願服務三個最重要的因素之一，父母參與志願服務的比例愈高，則其子女參與志願服務的比例也愈高。另外，父母社經地位愈高，愈會鼓勵子女投身志願服務領域。第二個影響青少年參與志願服務重要的因素就是學校的鼓勵與對升學的幫助，因參與志願服務之證明有助於提升學生在申請入學或是推薦甄試時的分數，故成為鼓勵青少年投身志願服務的重要因素。最後則是同儕的鼓勵，若能以學校、班級或社團為單位集體招募訓練並進行服務，將能夠吸引更多青少年與自己熟悉的同學朋友一起進行志願服務，提升參與的意願（郝俊芝，2007）。

胡欣佳（2009）將青少年參與志願服務的重要影響因素，區分為內在因素、外在因素及個人基本資料三部分。除了個人內在的自我實現與利他動機外，若青少年的家庭或是學校能夠鼓勵其參與志願服務，將能明顯提升青少年實際參與志願服務的動機，進而在志願服務中累積到的人際資本與社會資本、個人能力等正向回饋，會增強青少年持續參與志願服務的可能。綜合上述文獻，我們可以發現青少年參與志願服務的動機多元複雜，包含了利他因素、自利因素、同儕或機構拉力等。且動機可能隨著服務時間增加而有所轉變，從利己轉變為利他。套用至青少年參與志願服務一事上，不管青少年志工是為了升學或是交友等利己動機而參加服務，只要願意開始，就有持續發揚的可能，因此，本研究乃以計畫行為理論為基礎，結合社會資本理論的重要研究構念，發展相關研究假說與概念模式，針對『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工進行研究，以深入了解影響青少年志工持續參與志願服務的重要因素，期冀可對非營利組織青少年志工人力之發展上提供有用的實務與研究建議，以增加國內青少年參與志願服務的比例，有效延長青少年參與志願服務的時間與意願。

第四節 社會資本理論

社會資本理論(social capital theory, SCT)的形成，主要乃源自於1920年代社區發展(community development)的領域中的核心概念-社會資本，數十年前即有國外學者，以社會資本來表示個人、社群、組織或社區間交流互動所展現的關係資產。然而，在國內外的研究文獻中，目前最常見被廣泛引用的定義則是來自於Bourdieu(1977)及Coleman(1986; 1990)兩位社會學家之相關研究(曾志文與許晉龍，2008)。Bourdieu(1977)認為社會資本是一種真實或潛在資源的總和，這些資源來自於長期穩定的網路人際關係，它是所有成員所共同擁有的，所有網路成員皆可利用這些資源。Coleman(1986)則曾指出人與人的關係結構存在著許多特定的利益，人們為了達成自己的利益會透過人與人間的信任、互動彼此進行資訊交換，進而形成持久的社會關係，而這些社會關係除了是整個社會結構當中的一部份外，更是一種社會資源，而這種社會資源即是社會資本。Bourdieu (1986)指出社會資本是實際與潛在資源的集合，而這些資源是透過擁有者間長久的網絡關係所連結而成，這些網絡可能是正式或非正式的團體，但成員間彼此熟識認同。Coleman(1990)則進一步將社會資本延伸定義為社會結構的多元次構念面向，認為其社會資本可進行價值創造，並協助在社會結構中個人、群體間或組織的實際運作行為。因此，Coleman(1990)的觀點認為社會資本繼承了人際間的關係結構(包括：權力、信任與價值觀的關係資源及社會規範等)皆為社會資本的面向之一。

再者，Coleman(1990)也闡釋藉由社會錯綜複雜所交織而產生人際網絡結構資源即為社會資本，並指出社會資本的定義主要可從其功能面，它並不是社會或社群中的單一個體，而需結合社會群體中眾多不同的成員，彼此間有共同目標、特質、觀點與價值觀，藉由社會網路的行為功能產生人際網絡間不同面向的社會資源，並協助人際網絡結構中的個體完成其行為，而如同其他形態的資本，社會資本同樣具生產力，能夠達成我們達到目標，如果實體資本與人力資本，社會資本並非全部可被取代(連俊瑋，2006)。此外，亦有國外學者曾指出，社會資本即為團體或組織中，人們為了共同目標而一致努力的能力，此類資本是一種友善與善意的互動(來自於朋友或熟人的同情、信任、或寬恕)，主要由可區分為市場關係、組織層級授權關係與社會關係的組織結構社會關係所產生，並藉由關係與資源的交換，促進目標的達成 (Adler & Kwon, 2002; Field, 2003; Fukuyama, 1996)。

而Putnam (1995)亦曾從公民參與的角度研究社會資本，強調社會資本對整體社會效能的正向影響，其認為社會資本即為人際連結，亦即社會網絡 (networks) 以及伴隨網絡而來的規範 (norms) 與信任 (Trust)，其中網絡與信任具有相互強化的關係；社會資本具界接連結的特性，可連結社會群體的各個區塊，彌補其間的斷裂，進而促進協調或合作，獲得群體的共同利益(林奇秀、陳一帆，2011)。因此，社會資本的理論基礎即是肇基於社會網絡或社會群體所交織的人際關係網絡(interpersonal relationship)形成的一種綜效社會資源資產，它能夠讓生存於社會網絡或社會群體架構中的成員間共同相互合作、創造價值達成集體目標。因此，社會資本理論的概念，應可用以做為探討各類非營利組織所建構的志願服務社群或團隊間，在進行社會福利活動或志願服務工作時，關於社會資源、人際資產或社會資本運作或應用的重要理論依據。

國內學者連俊瑋(2006)曾整合過去關於社會資本理論的重要研究文獻，臚列關於社會資本的相關研究成果。茲摘要引述其論文精要者，分別陳述說明如後：Baker(2000)曾指出個人的能力、智慧財產、人脈與資產，都存在於社會網路結構中，其與社會資本息息相關，社會資本即是透過個人與企業關係網絡所獲得的有用資源(包括：資訊、企業的機會、財務資本、情感支持、友好親善、信任與合作等等)，這些社會資本除了存在於個人或企業已知的關係外，更存在於網絡與網絡間未知的關係。個人無法獨立生存於社會中，舉凡事情的完成或目標的實現到生活的滿意，皆與社會資本脫離不了關係。此外，社會資本是個人成功達成目標、企業成功、個人快樂與生活滿意的基礎。舉凡個人的能力、企業的成功、生活的快樂與滿意、國家的民主制度皆與社會資本息息相關。Adler & Kwon (2002)指出，社會資本會影響一個人的事業成功以及薪資制度的實施、社會資本有助於工作機會的獲得並為組織找到合適的人才、社會資本有助於資源的交換，並有助於智慧資本的累積與跨部門團隊的效率、社會資本能夠減低離職率以及組織解散的可能性、社會資本有助於創業家精神與新企業的產生、社會資本能夠強化與供應商間的關係與組織學習。

再者，國外Robison等(2002)的研究亦指出學者間對於社會資本的定義之所以會很多元，主要的原因在於大家在定義中包括了什麼是社會資本、社會資本存在於那裡、社會資本如何產生、社會資本如何使用等等議題，因而導致大家所做出

的定義有所差異。他們將社會資本定義為：「社會資本是一種個人或群體對於其他個人或群體的同情心，其可以產生潛在的效益與好處。它是一種在交換關係中，超過其他個人或群體預期的對待。」至於社會資本是否可視為一種資本，Robison等學者(2002)認為實體資本的屬性包括：可轉換化、耐久性、彈性、可替代性、衰退性、可靠性、有能力改變資本的形式、可投資性、以及可轉讓性，從這些觀點來看，社會資本可視為資本的一種形式，它與其他資本最大的差異在於社會資本存在於社會關係之中(Robison et al., 2002)。Bamberg(2003)指出所謂社會資本是基於社會道德，有意識地管理關係。因此，對企業而言，社會資本可以提升個人的影響力、組織的學習、口碑行銷、策略聯盟、企業併購、國家的民主等等。除了企業層面的影響外，社會資本也會影響一個人的生活品質。而Bezemer等學者(2004)將社會資本區分為正式的關係資本與非正式的社區自治團體的社會資本，後者有助於前者的形成，此外他們的研究指出社會資本有助於創造性毀滅的出現與經濟的成長(轉引自連俊瑋，2006)。

此外，在回顧過去在社會資本理論相關研究議題的文獻，亦有其他國外學者Nahapiet & Ghoshal(1998)和Tsai & Ghoshal (1998)曾提出結構(如：人際互動連結)、關係(如：信賴與信任感)和認知(如：共享價值觀、共享願景或共享目標)三個理論次構面，來進一步闡釋社會資本此一複雜構念，所包含的重要資產面向的維度關係，並以此結構、關係和認知次構面觀點，深入探討社群成員、跨部門或跨組織間的社會資本互動關係，以及社會資本如何影響組織或群體間的資源交換整合以創造組織群體創新價值的因果關係。以下即針對此一社會資本理論研究主流觀點，以及對於探討青少年志願服務社群夥伴間，在進行社會福利活動或志願服務工作時，關於結構(如：人際互動連結)、關係(如：信賴與信任感)和認知(如：共享價值觀、共享願景或共享目標)三個理論次構面應用的重要理論依據進行說明。

關於Nahapiet & Ghoshal (1998)與Tsai & Ghoshal(1998)的社會資本理論觀點中，結構面的社會資本指的是所有參與者彼此聯繫的整體組成型態，也就是網路成員之間的網路連結，及網路成員能否在此結構中佔據一個有利的位置。此一結構面主要在於強調社會網路的連結性，能與其他個人、群體組織建立起多少關係，而與其關係的緊密程度為何，為社會資本結構面的重點。許多研究也證實在

複雜的組織環境下，人際間的溝通與連結會影響知識的創造(Nahapiet & Ghoshal, 1998；曾志文與許晉龍，2008)。Nahapiet & Ghoshal (1998)將社會資本的結構面分為網路連結度、網路組態和專享組織三部分。Tsai & Ghoshal (1998)認為社會互動連結可視為資訊和資源流的管道，另外也提到社會資本的結構面包含了社會互動。於實體的社會網路中，人與人間的認同感、信任感和共同行為準則並非一朝一夕便可建立，通常隨著彼此間的不斷地互動而逐漸形成。

另外，關於Nahapiet & Ghoshal (1998)及Tsai & Ghoshal (1998)的社會資本的關係面向指的是成員經由長期的互動經歷，所發展出來的個人關係形態，此一關係面向概念強調人們所擁有的關係，例如對他人的信賴、尊崇與關懷等，這些關係會進而會影響個人或組織群體間的行為，藉由這些持續不斷進行的人際或組織群體間的關係互動，人們或組織間可以達到其社交、認同及聲望等社會目的(Nahapiet & Ghoshal, 1998)，此觀念主要包含信任、義務、規範和認同。信任(Trust)指的是相信對方的意願或行為在多數人觀點下是正當的、出自善意的、能勝任的具有能力的，因此會對其產生信心。Nahapiet & Ghoshal(1998)指出個人或組織群體間具有愈高信任程度時，對於交換會更情願承擔風險。義務感指的是成員雙方對自己行為的一種承諾或責任，及對對方行為的一種期望，且經常發展自特定成員間的互動關係，其能夠提升關係網路成員彼此間知識交流的管道和動機(Nahapiet & Ghoshal, 1998)。當與許多人建立這種義務關係時，便能夠有信心地預期對方將從事某些行動，因此義務感越高時，促使人與人間的合作與交流的機會也會越高。

再者，的社會資本的認知面向係指社群成員、跨部門或跨組織間共有的目標、願景、價值觀或詮釋和涵意等所形成的社會網絡資源，即在一個社會網絡系統中，行動者間有共同的典範與價值標準(陳靖旻，2008)。當社群、跨部門或跨組織網路內的成員如果有共享目標、願景、價值觀會讓成員彼此更了解有幫助，也代表網路內的成員對於其所討論的事件、想法與解釋觀點能愈趨一致，因此對於問題的討論、溝通、協助以及共同所與完成的活動或目標將有相當大的幫助(陳靖旻，2008)。Tsai & Ghoshal (1998)曾定義共享價值觀為組織成員擁有共同價值認知目標和渴望，其可幫助組織中的各單元整合或結合資源。在社群、跨部門或跨組織間，共享的願景及價值觀能促使個人及群體做出對整個組織有利的行為，

另外，當組織成員在如何與他人互動上有一致的認知時，就可以避免溝通上誤解的可能性，且有較多的機會能自由地交換資源及想法。同樣地，在青少年志願服務社群夥伴成員們若因擁有共同興趣、專長或想法，以及共享的願景及價值觀而共同參與志願服務工作，將可逐漸對彼此產生強烈的認同與信任感。

第五節 計畫行為理論

計畫行為理論(Theory of Planned Behavior, TPB)是延伸心理學的重要理論-理性行為理論(Theory of Reasoned Action, TRA)發展來的，Fishbein & Ajzen(1975)提出理性行為理論(TRA)，主要是由社會心理學的角度來預測個人行為態度意願之理論。該理論認為個人的行為在某種程度上可以合理地透過行為意願推斷，而個人的行為意願又是由對行為的態度和主觀準則決定的(Sparks, Guthrie & Shepherd, 1997)。理性行為理論有兩個主要的前提假設：(1)假定人為理性的，因此個人的行為是完全出於自願的情況。(2)個人在決定了該行為之前會先考慮到其行為動作的隱含意義(Fishbein & Ajzen, 1975)。Fishbein & Ajzen認為，理性行為理論中，行為意願受到個人對該特定行為所抱持的態度與主觀規範所影響。

預測人類的行為是一項非常困難以及複雜的任務，因此Ajzen (1985)提出了計畫行為理論(TPB)來解釋與預測人類的行為，如圖2-1所示。TPB模型與TRA模型兩者的差別在於，TPB模型加入了知覺行為控制作為預測行為意願的決定因子；兩個理論皆假定個人為理性以及擁有足夠的資訊來進行決策行為。「知覺行為控制」這個變項，也就是一個人若要實際從事行為的話，他必須能夠控制客觀情況，例如資源、時間、金錢等；知覺行為控制乃是由個人認為行為有哪些促進或阻礙因素、亦即控制信念與個人對這些因素的控制力量所形成(Ajzen, 1985)；個人的參與行為傾向會受到態度、主觀規範與知覺行為控制的影響，而其中知覺行為控制不但影響參與行為傾向，也可能直接影響了個人的行為。Ajzen 認為影響行為的因素可經由參與行為傾向來影響行為的表現，而參與行為傾向受到所抱持的態度與外在的主觀規範、知覺行為控制影響；而當所要預測的行為非意志所能控制，或認知到的能力與便利性足以對行為產生實際的控制時，則不需透過參與行為傾向，就會對行為產生直接的影響。

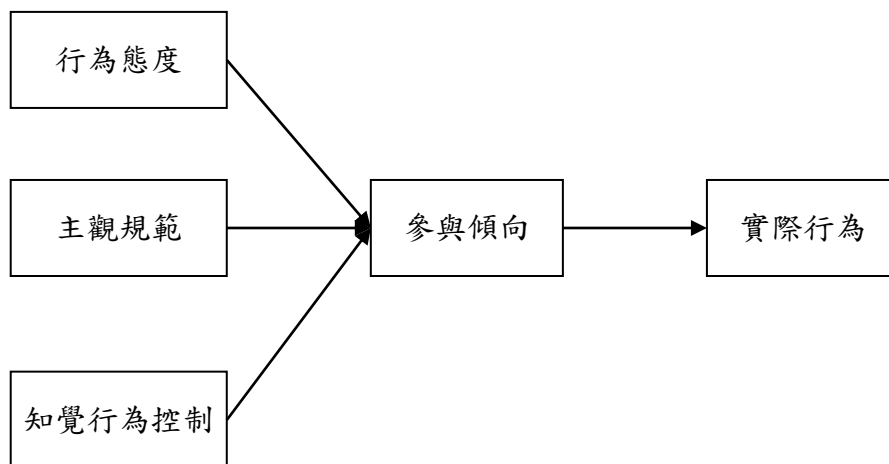


圖2-1 計畫行為理論(TPB)
(資料來源：Ajzen, 1985)

若就Ajzen(1985)所提出之計畫行為模型(TPB)來表示青少年志工對志願服務的持續參與行為意圖觀點來看，青少年志工參與志願服務活動之參與傾向應會受到其所秉持的正向態度、知覺行為控制以及主觀規範的影響。其中態度是指青少年志工對志願服務的參與行為的主觀評價，包含了正面與反面的想法，亦即在青少年志工個人志願服務的參與行為上所表現出來的積極或消極的態度。所以，青少年志工參與志願服務的態度可視為是由每個態度信念與志願服務的參與結果評價的乘積所總合起來。因此，當青少年志工的志願服務參與態度信念越正面，且相信參與志願服務所帶來的好結果，那麼青少年志工們對志願服務參與行為的態度將會更主動，反之則對該志願服務參與行為的態度將會較為被動或產生逃避的現象。

此外，Ajzen & Fishbein(1980)亦曾指出，在某些情境下，態度可直接影響行為意願；但在某些情境下，行為受社會環境壓力影響的程度會大於受個人態度的影響，因此主觀規範被認為可用來主導或影響個體的行為意願。Ajzen(1985)認為，主觀規範是個人執行某一行為時，對於他而言是重要的人(個人或團體)例如：家人、朋友以及其他重要關係人，是否同意或支持他的行為，亦即個人從事某一行為所感受到其他重要關係人是否贊同他的行為，或預期會受到的社會壓力，包括個人對是否採取特定行為所感受到壓力之規範信念，以及對期望順從意願之依從動機。主觀規範是由「規範信念」與「依從動機」的乘積所構成。所以，

當個人的規範信念更強烈，且遵循程度高，那麼他對該行為的主觀規範配合度高，反之則對該行為排斥而不願意遵守。因此，當青少年志工認為對於他重要的人，覺得參與志願服務工作的實際經驗是有益處的(主觀規範)，青少年志工就會對持續參與志願服務工作的意願產生正向看法，相反地，若青少年志工認為那些對於他重要的人，對參與志願服務工作抱有負面的態度(主觀規範)，其將會不傾向持續參與志願服務工作的意願。

再者，Ajzen(1985)於計畫行為理論(TPB)的觀點中指出，知覺行為控制是個人所感知到行為達成的難易程度，會受到外在因素而對於該行為產生主觀的影響，亦即個人可能會受到經驗與預期的阻礙，包含對於自我能力的了解程度(能力)、迫切需求性認知(資源)與便利性認知(機會)。當察覺所掌握的資源與機會愈多、阻礙愈少，則對行為的知覺行為控制就愈強。但若個人認為自己缺乏能力、資源或機會去執行某項行為，或根據以往經驗使他感受到執行該行為是有難度的時候，即使對該行為持有正向態度，個體也會趨向不去執行該行為，亦即有較弱的行為傾向(Ajzen, 2011)。而根據Sparks et al.(1997)的研究指出，計畫行為理論(TPB)當中的知覺行為控制實際上可被分成兩個獨立的構面分別為知覺困難與知覺控制，其中知覺困難類推於本研究的研究情境中，係指青少年志工本身所擁有的資源與能力足以影響個人控制該行為(志願服務參與)的程度；而知覺控制則代表青少年志工對於志願服務參與行為意願的優劣評價，無論是知覺困難與知覺控制均可能會受到其他外在因素的影響。

關於個人的行為意願方面，Fishbein & Ajzen(1975)指出，行為意願乃是指個人欲從事某種行為的主觀機率，個人對某一行為意願愈強，表示他愈有可能去從事該行為，在無其他特定環境因素影響個人的行為計畫時，個人從事該行為的意願越強，代表他愈有可能去從事該行為，由於行為意願與實際行為有非常強的直接關係，因此以行為意願來替代衡量實際行為。當行動者有了需求，為滿足需求，會依據本身的經驗與外在的環境去搜尋有關的資訊，一旦蒐集到充足的資訊後，則會開始進行評估與考慮，經過一連串的比较及判斷後，即會決定進行某種行為。因此，在本研究的情境中，青少年志工從事志願服務參與行為的主觀機率的意願愈強，表示他愈有可能去工作，在無其他特定環境因素影響他們的計畫行為(志願服務參與)時，若青少年志工從事志願服務的意願越強，代表他愈有可能去

參與志願服務工作，由於行為意願與實際持續志願服務參與有非常強的直接關係，因此，本研究後續將以持續志願服務參與，來替代衡量青少年志工從事志願服務的實際行為。綜整上述研究文獻的討論結果，本研究乃以計畫行為理論為基礎，結合社會資本理論的重要研究構念，發展相關研究假說與概念模式，針對『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工進行研究，已深入了解影響青少年志工持續參與志願服務的重要因素，期冀可對非營利組織青少年志工人力之發展上提供有用的實務與研究建議，以增加國內青少年參與志願服務的比例，有效延長青少年參與志願服務的時間與意願。



第三章 研究方法

本研究在青少年志願服務社群的情境下，乃以社會資本理論觀點整合於計畫行為理論為基礎的研究架構中，針對『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工進行調查研究，探討社會資本織結構面(人際互動連結)、關係面(信任感)和認知面(共享價值觀)三個構念面向，將會如何影響計畫行為理論中，關於青少年志工對於志願服務態度、主觀規範與知覺行為控制，並進一步對其持續參與志願服務的因果影響關係。對實證數據資料完成編碼檢核後，研究者以描述統計與結構方程式模式，進行問卷資料之信度與效度檢驗，並對本研究所建立的研究假說與概念模式進行驗證。本章第一節為本研究之研究架構，第二節為研究假說發展，第三節說明問卷設計，第四節為資料分析方法之介紹。

第一節 研究架構

本研究主要為探討青少年志工對持續參與志願服務工作的意願與相關影響因素。對於社會互動連結、信任感與共享價值觀等前置變項，以及計畫行為理論之態度、主觀規範與知覺行為控制與之間的因果影響關係加以驗證。本研究以Ajzen(1985)所提出的計畫行為理論的觀點與社會資本理論的重要觀點為理論基礎，建構出本研究之架構圖(參閱圖3-1)：

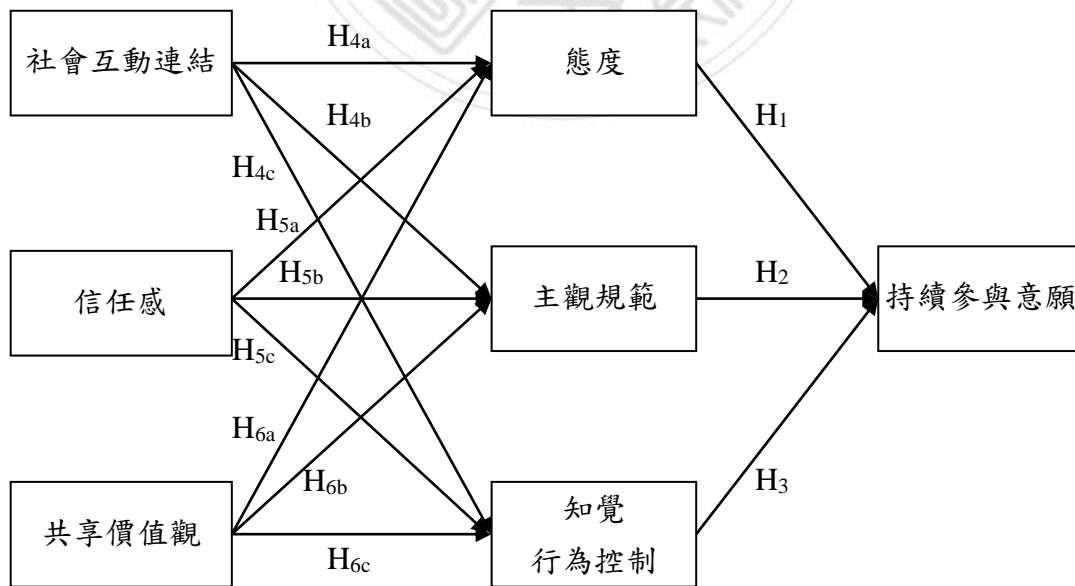


圖 3-1 研究概念架構
(資料來源：本研究整理)

第二節 研究假說發展

根據計畫行為理論 (TPB)，態度是個人對該行為喜歡與否的評斷。當個人對於該行為的態度愈正向，則行為意願愈高；反之則行為意願愈低(Ajzen & Fishbein, 1980)。青少年志工若能對志願服務活動參與抱持著積極正向的態度，藉由強化、正確導正青少年志工對志願服務活動參與的意義性與價值觀，將可提升他們未來在持續參與志願服務，因此，當青少年志工對志願服務工作參與有正向態度，對其持續參與志願服務亦將隨之提高。

再者，主觀規範是指個人在採取行為時所感受到的社會壓力。當主觀規範的影響程度愈高時，表示所受到的社會壓力與依從動機愈高，則行為意願愈高；反之則行為意願愈低 (Ajzen & Fishbein, 1980; Ajzen, 1991)，根據計畫行為理論相關學者的統整研究結果顯示，當青少年志工認為對於他重要的人，覺得參與志願服務工作的實際經驗是有益處的，青少年志工就會對持續參與志願服務工作的意願產生正向看法，相反地，若青少年志工認為那些對於他重要的人，對參與志願服務工作抱有負面的態度，其將會不傾向持續參與志願服務工作的意願。青少年志工在參與志願服務工作時，常會受到學校師長與家長的影響，也可能因為同儕或兄弟姊妹的影響，或是因為環境主觀因素加入或接觸志願服務，由此可知，當青少年志工根據重要之人所得到資訊來決定是否志願服務工作參與。

另外，知覺行為控制乃是者個體行為的動機會受到從事該行為的困難程度所影響，亦即從事某項行為的難易程度會決定個人是否執行該行為，因此知覺行為控制對行為意願有直接的影響效果(Ajzen, 1985)。若能在青少年志工參與志願服務工作的同時，進一步培養他們的領導統御、活動企劃或行銷推廣等職涯發展潛能開發的能力，將志願服務和未來職涯結合在一起，對青少年志工的知覺行為控制是很有幫助的，因為除了幫助他人，伴隨而來的可能是自我學習成長的機會，若將這些自我學習成長的機會或志願服務的學習優勢有效發揮，並且投入資源培訓，對青少年志工將來持續參與志願服務工作，應能產生相當大的驅力與助益，且提高他們持續奉獻志工服務或公益活動的意願。準此，根據計畫行為理論相關學者的概念加以延伸，青少年志工參與志願服務工作時，若擁有較強烈的知覺行為控制，將會增加其持續參與志願服務工作的意願。由此推得，當青少年志工有足夠能力(金錢)與資源(時間)參與志願服務工作時，其對志願服務工作參與的行

為會產生較高的持續參與志願服務，本研究推導出以下的假說：

- H₁：**青少年志工對於參與志願服務態度會正向影響其持續參與志願服務。
- H₂：**青少年志工對於參與志願服務主觀規範會正向影響其持續參與志願服務。
- H₃：**青少年志工對於參與志願服務知覺行為控制會正向影響其持續參與志願服務。

青少年志工參與志願服務工作時，若人際間聯繫(亦即時間總合、情緒強度、互信、互惠)的聯繫程度愈強，則彼此間的相似度與同質性則愈高。青少年志工參與志願服務工作時，如果具備足夠的聯繫強度，將較容易獲得參與志願服務的資訊，進而對個人的參與志願服務工作產生正面效益的影響(Ellison et al., 2014)。Paik & Navarre-Jackson (2011)認為社會體系中團體成員間的聯繫可能是很強烈的，因此成員間資訊的流通相當快速；但是一個人獨立於參與志願服務的聯繫外可能就會變弱。然而，對於e世代的青少年是非常重視人際間的溝通互動或夥伴友誼之建立的族群，他們在參與志願服務工作時，常會以機會地與其他青少年志工夥伴進行志願服務工作心得、經驗分享或意見交流；此外，藉由活動參與所培養對青少年志工夥伴彼此或組織的信任感，應會對其態度與知覺行為控制產生影響；而具有共同的興趣、想法、企圖心與共同價值觀的青少年志工夥伴們的結合，亦可強化他們共同完成志工服務的相關任務或活動之熱誠，驅使他們積極主動地追求志工服務的共同目標或願景，對達成志工活動目標產生積極正向態度，增強主觀規範影響與參與志工活動的自我效能，進一步影響他們持續參與志工服務的意願(Ellison et al., 2014)。綜上所述，本研究提出以下假設：

- H_{4a}：**青少年志工對於志願服務環境的社會互動連結會正向影響參與態度。
- H_{4b}：**青少年志工對於志願服務環境的社會互動連結會正向影響主觀規範。
- H_{4c}：**青少年志工對於志願服務環境的社會互動連結會正向影響知覺行為控制。
- H_{5a}：**青少年志工對於志願服務環境的信任感會正向影響其參與態度。
- H_{5b}：**青少年志工對於志願服務環境的信任感會正向影響其主觀規範。
- H_{5c}：**青少年志工對於志願服務環境的信任感會正向影響其知覺行為控制。
- H_{6a}：**青少年志工對於志願服務夥伴共享的價值觀會正向影響其參與態度。
- H_{6b}：**青少年志工對於志願服務夥伴共享的價值觀會正向影響其主觀規範。
- H_{6c}：**青少年志工對於志願服務夥伴共享的價值觀會正向影響其知覺行為控制。

第三節 問卷設計

本研究以問卷調查法為研究工具，主要分為三個部分，第一部份為個人基本資料，如：性別、年齡、志工參與經驗、在校學生情形與、每月參與志工服務的平均時數等；第二部分為探討青少年志工參與志願服務工作團隊實際經驗的看法分別針對社會互動連結、信任感與共享價值觀進行調查；第三部分則詢問青少年志工關於參與志願服務工作的態度、主觀規範與知覺行為控制的認知與持續參與志願服務工作的意願。本研究問卷的題項均採用李克特五點量表的評分方式，從「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」分別給予五點量表加以評量，各量表請青少年志工勾選其同意程度來進行衡量。各量表之填答將請青少年志工勾選期同意程度來進行衡量；待問卷回收後，經整理剔除無效之問卷，再依研究的需求與分析的目的使用不同的統計分析法，以驗證本研究之架構與假說。

一、社會互動連結

由上述文獻探討得知，本研究所採用的社會互動連結定義為：探討青少年志工在志願服務工作參與時，對青少年志工團隊成員之人際聯結關係強度、互動時間多寡與溝通頻率的衡量。衡量題項主要係參考國內外相關研究文獻(如：連俊瑋，2006；陳靖旻，2008；Ellison et al., 2014; Paik & Jackson, 2011; Tsai & Ghoshal, 1998)，考量青少年志工研究情境，彙編為社會互動連結的問卷題項(表3-1)。

表 3-1 社會互動連結相關衡量題項

編號	問項	參考文獻來源
1.	青少年志工夥伴間會維持良好的互動關係。	連俊瑋(2006)； 陳靖旻(2008)； Ellison et al. (2014); Paik & Jackson (2011); Tsai & Ghoshal (1998)
2.	青少年志工夥伴常會花一些時間與其他成員進行互動。	
3.	青少年志工夥伴會經常與其他成員進行心得、經驗分享或意見交流。	
4.	青少年志工夥伴間會建立私人的人際或夥伴友誼。	
5.	青少年志工夥伴間會建立通暢的人際互動連結網絡。	

二、信任感

由上述文獻探討得知，本研究所採用的信任感定義為：「探討青少年志工在志願服務工作參與時，對青少年志工團隊成員彼此間所應遵循的一組價值衡量、常規與原則的共同期待。衡量題項主要係參考國內外相關研究文獻(如：連俊瑋，

2006；陳靖旻，2008；Ellison et al., 2014; Paik & Jackson, 2011; Tsai & Ghoshal, 1998)，考量青少年志工研究情境，整理改編為青少年志工信任感認知所發展之量表題項，如表3-2所示。

表 3-2 信任感相關衡量題項

編號	問項	參考文獻來源
1.	我相信青少年志工夥伴彼此間不會想佔其他人便宜。	連俊瑋(2006)； 陳靖旻(2008)； Ellison et al. (2014); Paik & Jackson (2011); Tsai & Ghoshal (1998)
2.	我相信青少年志工夥伴們總是能維持他們的承諾。	
3.	我相信青少年志工夥伴對志工服務會提供值得信賴的意見或經驗分享。	
4.	我相信青少年志工夥伴會言行一致，不會說一套做一套。	
5.	我相信青少年志工夥伴會以真誠的態度對待彼此。	

三、共享價值觀

由上述文獻探討得知，本研究所採用的共享價值觀定義為：「探討青少年志工在志願服務工作參與時，探討青少年志工在志願服務工作參與時，對青少年志工團隊成員共同參與志願服務活動過程中，所形成的共同的興趣、偏好與想法/期待。衡量題項主要係參考國內外相關研究文獻(如：連俊瑋，2006；陳靖旻，2008；Ellison et al., 2014; Paik & Jackson, 2011; Tsai & Ghoshal, 1998)，再仔細考量青少年志工研究情境後，本研究歸結整理出青少年志工對於參與志願服務團隊活動時，對於夥伴成員間彼此共享價值觀所發展之題項，整理如表3-3所示。

表 3-3 共享價值觀相關衡量題項

編號	問項	參考文獻來源
1.	青少年志工夥伴們對參與志工服務有共同的興趣或想法。	連俊瑋(2006)； 陳靖旻(2008)； Ellison et al. (2014); Paik & Jackson (2011); Tsai & Ghoshal (1998)
2.	青少年志工夥伴們對參與志工服務有共同的期待。	
3.	青少年志工夥伴們對達成志工服務活動目標有共同的企圖心。	
4.	青少年志工夥伴們會熱情地追求志工服務的共同目標與願景。	
5.	青少年志工夥伴們會熱誠地共同完成志工服務的任務或活動。	

四、態度

由計畫行為理論相關文獻得知，本研究綜合觀點所採用的態度定義為：「探討青少年志工在志願服務工作參與時有正向或負向的感覺之程度。構念衡量題項主要係整合國內外關於計畫行為理論之重要參考文獻(如：周韋廷，2011；曾絲

宜等人，2013；羅晨中，2013；Astin et al., 1999; Ajzen, 1985; Lee et al., 2010)，並考量關於青少年志工之研究脈絡，整理改編成態度構念問項如表3-4所示。

表 3-4 態度相關衡量題項

編號	問項	參考文獻來源
1.	參與青少年志工服務對您而言是非常有益的。	周韋廷(2011)；曾絲宜等人(2013)；羅晨中(2013)；Astin et al. (1999); Ajzen, 1985; Lee et al. (2010)
2.	參與青少年志工服務對您而言是非常愉快的。	
3.	參與青少年志工服務對您而言是非常值得的。	
4.	參與青少年志工服務對您而言是非常有意義的。	
5.	您對參與青少年志工服務抱持積極正向的態度。	

五、主觀規範

由計畫行為理論相關文獻得知，本研究綜合觀點所採用的主觀規範定義為：「青少年志工主觀認為父母、師長、同學、手足、朋友，認為他是否應該參與志願服務工作之認知程度。構念衡量題項主要係整合國內外關於計畫行為理論之重要參考文獻(如：周韋廷，2011；曾絲宜等人，2013；羅晨中，2013；Astin et al., 1999; Ajzen, 1985; Lee et al., 2010)，並考量關於青少年志工之研究脈絡，整理改編為本研究關於主觀規範的衡量題項，如表3-5所示。

表 3-5 主觀規範相關衡量題項-

編號	問項	參考文獻來源
1.	父母會認為您應參與青少年志工服務。	周韋廷(2011)；曾絲宜等人(2013)；羅晨中(2013)；Astin et al. (1999); Ajzen, 1985; Lee et al. (2010)
2.	兄弟姐妹會認為您應參與青少年志工服務。	
3.	同學會認為您應參與青少年志工服務。	
4.	朋友會認為您應參與青少年志工服務。	
5.	師長會認為您應參與青少年志工服務。	

六、知覺行為控制

由計畫行為理論相關文獻得知，本研究綜合觀點所採用的知覺行為控制定義為：「青少年志工對於知覺到志願服務工作參與的難易之相關程度。同時反應了青少年志工對於個人對該行為過去的內在與外在的限制與預期的阻礙。」衡量題項主要採用並調整，過去關於此研究構念於計畫行為理論之重要國內外研究文獻(如：周韋廷，2011；曾絲宜等人，2013；羅晨中，2013；Astin et al., 1999; Ajzen, 1985; Lee et al., 2010)之問卷題項，研擬適用於本研究場域的問項，本研究關於知

覺行為控制的衡量題項，如表3-6所示。

表 3-6 知覺行為控制衡量題項

編號	問項	參考文獻來源
1.	您有足夠的能力去參加青少年志工服務的相關活動。	周韋廷(2011);曾絲宜等人(2013);羅晨中(2013);Astin et al. (1999);Ajzen, 1985; Lee et al. (2010)
2.	您有充分的體力去參加青少年志工服務相關活動。	
3.	您有空閒時間能撥冗參加青少年志工服務相關活動。	
4.	您能有效解決參加志工服務活動可能產生的工作負荷。	
5.	您能克服參加志工服務活動可能面臨的相關問題。	

七、持續參與志願服務

由計畫行為理論相關文獻得知，本研究綜合相關研究文獻的理論觀點，將持續參與志願服務定義為：「青少年志工對於持續參與青年社會服務推展協會的志願服務活動之意願程度。」衡量題項主要採用重要國內外研究文獻(如：周韋廷，2011；曾絲宜等人，2013；羅晨中，2013；Astin et al., 1999; Ajzen, 1985; Lee et al., 2010)之相關研究所研擬的問卷題項，歸結調整為本研究持續參與志願服務的衡量題項，如表3-7所示。

表 3-7 青少年志工持續參與志願服務衡量題項

編號	問項	參考文獻來源
1.	如果可能，未來您仍會繼續從事青少年志工服務。	周韋廷(2011);曾絲宜等人(2013);羅晨中(2013);Astin et al. (1999);Ajzen, 1985; Lee et al. (2010)
2.	未來您會持續經常參與青少年志工服務的相關活動。	
3.	您會願意繼續奉獻志工服務活動，不會轉向其他活動。	
4.	未來您也鼓勵他人共同參與青少年志工服務。	

第四節 研究個案(臺灣青年社會服務推展協會)簡介

社團法人臺灣青年社會服務推展協會成立於 2009 年，是一個以推動青少年志願服務於社會為宗旨的非營利機構，該協會希冀藉由服務過程，輔導與培訓參與青少年志願服務的核心能力。因此，個人或組織，社會上或校園裡有志參與志願服務的青少年，都是該協會服務或輔導的對象。個案協會主要由知名康輔人資訓練師林士傑老師領軍，並由一群參與過校園社團之幹部共同組成，在校關心社團發展、學生自治、社會服務及公共事務等；希望藉由協會成立培育更多青年人

才，透過完整的教育訓練及輔導，並結合政府、民間資源，推動青年從事社會服務及參與公共事務，從做中學、學中做，做到社會關懷，服務學習，更從服務及參與中不斷的學習及改進，並提升青年就業競爭力，以期許成為優秀人才為目標。目前協會主要的青少年志工推廣服務項目，包括：教育訓練、志工媒合、社團輔導、社會服務活動、公共事務參與與議題倡導、學生自治諮詢、國際志工交流，並積極以發展現代青少年愛與歡笑的生命成長為重要工作目標。

從本研究個案協會(臺灣青年社會服務推展協會)的成立宗旨與使命，可以看出該協會非常注重青少年能藉由展翅飛翔般的成長，也期許每個志願服務青少年夥伴都能用雙手付出該協會的心與力投入服務。本研究個案協會從南到北，已辦過無數活動，尤其熱愛投身公益。從中央政府到地方政府，從民間企業到非營利組織，從校內到校際，從國中到大學，都是該協會的服務或合作對象。該協會發現，有非常多曾於大學時期當過幹部或投身志工的夥伴其實熱愛服務的感覺，可是其實社會上並沒有明顯定義這會是個職涯發展的路線。於是乎該協會決定突破臺灣這個侷限青少年的窘境，以輔導與培訓參與青少年志願服務的核心能力，並將發展參與志願服務的青少年愛與歡笑的生命成長為重要工作目標。

臺灣青年社會服務推展協會在整個人文創意服務產業中，分析出最適合青少年入門循序漸進的成長脈絡，提供熱愛服務的夥伴畢業即就業的整合平臺。2011年起更展開與各系所的實習合作，讓在校的各級學校青少年學子皆能一探志願服務活動的重要意涵。臺灣青年社會服務推展協會，在推動各類青少年志願服務的活動參與並不輕鬆，初期參與過程的知識學習量會常常顛覆青少年的原先想法，但藉由循序漸進的輔導各類青少年志願服務的活動參與，該協會已建立一相當成熟的高知識密度學習型組織，可有效培訓有志參與志願服務的青少年核心生涯發展能力。此外，該協會對參與志願服務青少年的活動參與態度，更是該協會在業界聲望極高的核心關鍵，加入該學會的各級學校青少年學子是來學態度的，態度不對，該協會會請你離開；且該協會對於其協會品牌形象之建立，主要乃關注於全人化優質的培養，而全人化品質的提升，來自於正確的生涯發展與志願服務觀念的強化。該協會對於參與志願服務青少年的職涯能力發展並非一條直線，且相當重視每個青少年學子個體的差異。青少年夥伴初期會從國內學生學習服務的活動參與與各類志願服務專案執行開始累積經驗，按部就班、循序漸進地依個人意

願、性向潛能、幕前或幕後專長，以及是否勝任領導與管理角色等等因素決定參與志願服務青少年未來志願服務活動領域。

第五節 資料分析方法

本研究在資料分析上，係於問卷回收後，以統計方法藉由母體中之抽樣樣本的分析結果，延伸出所欲探討的結果進而得到更為廣泛的描述。本研究採用SPSS(statistical package for social science)17.0中文版軟體，對回收之有效問卷進行相關資料之統計分析。演示出變數間之相關顯著性，依蒐集所得資料特性及本研究目的選擇適當方法進行比較分析，主要採用下列兩種統計分析方法：

一、敘述性統計分析(Descriptive Statistic)

本研究採敘述性統計說明分析樣本個人背景變項資料，以樣本數、次數分配、百分比等統計方法來描述有效樣本之基本資料，包括：性別、年齡、志工參與經驗、在校學生情形與每月參與志工服務的平均時數等主要的人口統計學變項，以了解樣本結構，作為進一步分析的基礎。同時針對樣本背景之構面以平均數及標準差，來探討分析青少年持續參與志願服務工作的意願與各種影響構面變項的反應情況。

二、結構方程式模式分析 (Structural Equation Modeling, SEM)

本研究以SmartPLS 2.0 M3版統計套裝軟體，建立結構方程式模型，分析其路徑關係及其路徑係數並針對模型的基本、整體與模型內在結構適配度進行評估，利用結構方程式模式分析探討青少年志工成員對參與志願服務工作團隊實際經驗的看法(社會互動連結、信任感與共享價值觀)，以及與態度、主觀規範與知覺行為控制的認知分別針對社會互動連結、信任感與共享價值觀有無顯著的因果影響關係，並考驗本研究的幾個重要研究假設，即社會互動連結、信任感與共享價值觀，對青少年態度、主觀規範與知覺行為控制對參與志願服務工作持續性，彼此之間是否存在著顯著的正向影響關係。

第四章 分析結果與討論

本章將針對本研究的調查問卷回收情形，在關於青少年志工樣本與統計主要構面的描述統計分析結果，以及測量模式檢定的信、效度分析與研究模式之相關主要研究假說之驗證進行分析結果與討論。本研究採用SPSS與Smart PLS 2.0 M3版統計套裝軟體分析問卷的資料，透過描述統計的分析結果，了解『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工的服務概況，再依照研究目的與假設，來驗證本研究的研究模式，並進行研究結果之討論與整理。本章第一節為青少年志工樣本描述；第二節為主要構面的描述統計分析，藉由此節來了解回收的樣本資料，包括：樣本數、平均數、標準差等數值。另外，第三節則藉由測量模式檢定分析，檢核本研究的構面模式與問卷發展的信、效度；最後，藉由第四節的研究模式之驗證，針對本研究之相關研究假說與研究模式進行學說效度之檢核，以完整建立關於青少年志工持續參與志願服務影響因素之因果模式與研究理論架構。

第一節 青少年志工填答者之人口統計學變項分析

本節將針對本研究進行調查問卷所蒐集到的實證資料進行敘述統計分析，依據填答者的人口統計學背景資料(包括：性別、年齡、曾經參加志工的經驗、最近一年來是否曾參與志工、目前是否為在校學生、目前就讀之情形與每月參與志工服務的平均時數等)做初步了解。本研究以『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工為主要問卷填答對象，採立意抽樣方式進行紙本問卷調查，調查期間為民國103年3月1日至103年3月31日。正式問卷發放268份，一共回收了問卷253份，扣除無效問卷28份，得到有效問卷225份，有效問卷回收率為83.95%。

一、依性別區分：

在本研究性別區分的分析結果如下表4-1所示，『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工的問卷填答人數中，男生計有156人，佔69.3%；女生部分則有69人，佔30.7%。

表 4-1 青少年志工性別資料分析表

項目	人數	百分比
男性	156	69.3%
女性	69	30.7%
總和	225	100.0%

二、依年齡區分：

在本研究別區分的分析結果如下表4-2所示，『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工的問卷填答人數中，年齡分布於12-15歲的青少年志工人數最少，有5人，佔2.2%；年齡分布於16-18歲的青少年志工青少年志工最多共計有114人，佔50.7%；年齡分布於19-22歲的青少年志工的人數次之，有91人，佔40.4%；年齡在25歲以上的青少年志工有15人，佔6.7%。

表 4-2 青少年志工年齡分析表

項目	人數	百分比
12 歲以下	0	0%
12-15 歲	5	2.2%
16-18 歲	114	50.7%
19-22 歲	91	40.4%
25 歲以上	15	6.7%
總和	225	100%

三、依從事志工的經驗區分：

在本研究從事志工的經驗的分析結果如下表4-3所示，『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工的問卷填答人數中，從事志工的經驗的人數以少於一年的青少年志工最多，有132人，佔58.7%；從事志工的經驗一年到少於兩年的青少年志工人數次之，有50人，佔22.2%；兩年到少於三年的青少年志工人數有16人，佔7.1%；三年到少於四年的青少年志工人數有9人，佔4%；從事志工服務經驗四年以上的青少年志工人數有18人，佔8%。

表 4-3 青少年志工工作經驗分析表

項目	人數	百分比
少於一年	132	58.7%
一年～少於兩年	50	22.2%
兩年～少於三年	16	7.1%
三年～少於四年	9	4.0%
四年～少於五年	7	3.1%
五年(含)以上	11	4.9%
總和	225	100%

四、依一年內是否曾參與志工活動之情形區分：

在關於本研究在學情形區分的分析結果如下表4-4所示，『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工的問卷填答人數中，一年內曾參與志工活動之青少年志工最多，有169人，佔75.1%；另外，一年內未參與志工活動較少，有56人，佔24.9%。

表 4-4 青少年志工一年內是否曾參與志工活動分析表

項目	人數	百分比
一年內曾參與志工活動	169	75.1
一年內未參與志工活動	56	24.9
總和	225	100%

五、依目前在學情形區分：

在關於本研究在學情形區分的分析結果如下表4-5所示，『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工的問卷填答人數中，以目前為在學學生的青少年志工最多，有212人，佔94.2%；另外，目前非在校學生的青少年志工較少，有13人，佔5.8%。

表 4-5 青少年志工目前在學情形分析表

項目	人數	百分比
目前是在校學生	212	94.2%
目前非在校學生	13	5.8%
總和	225	100%

六、依就讀各級學校情況區分：

而關於本研究在學情形區分的分析結果如下表4-6所示，『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工的問卷填答人數中，以就讀「專科/大學」的青少年志工最多，有125人，佔55.6%；「高中/職」的青少年志工人數次之，有95人，佔42.2%；「研究所」的青少年志工，僅有2人，佔0.9%；「國中」的青少年志工，有3人，佔1.3%。

表 4-6 青少年志工就讀各級學校情況分析表

項目	人數	百分比
國中	3	1.3
高中/職	95	42.2
專科/大學	125	55.6
研究所	2	0.9
總和	225	100%

七、依每月參與志工服務的平均時數區分：

在本研究從事志工的經驗的分析結果如下表4-7所示，『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工的問卷填答人數中，每月參與志工服務的平均時數以偶爾參加(不到1小時)的人數最多，有113人，佔50.2%；每月參與志工服務的平均時數一到三小時的青少年志工人數次之，有59人，佔26.2%；服務的平均時數4到6小時的青少年志工人數有22人，佔9.8%；平均時數7到9小時的青少年志工人數有10人，佔4.4%；9到12小時的青少年志工人數有4人，佔1.8%；每月參與志工服務的平均時數超過12小時的人數仍有17人，佔7.6%。

表 4-7 每月參與志工服務的平均時數分析表

項目	人數	百分比
偶爾參加(不到 1 小時)	113	50.2
1~3 小時	59	26.2
4~6 小時	22	9.8
7~9 小時	10	4.4
9~12 小時	4	1.8
12 小時以上	17	7.6
總和	225	100%

第二節 主要構面的描述統計分析

本節利用敘述統計的方法，計算『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工於問卷填答中，關於各主要研究構面題項之平均數與標準差，初步了解青少年志工對於社會資本理論之社會互動連結、信任感與共享價值觀之認知同意程度，並對計畫行為理論中，關於態度、主觀規範、知覺行為控制與持續參與志願服務之相關研究構面的填答狀況進行分析。

其中本研究問卷題項的衡量主要乃採用李克特(Likert)五點尺度作為評分標準，從「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」分別給予1至5分，經過此一編碼量化之後，若該問項之平均數越高，則表示青少年志工越認同此問項，平均數越低，則表示青少年志工越不認同此問項；此外，而若該問項標準差越大，則表示青少年志工對此問項的同意程度看法的歧異性越大，若該問項標準差越小，則表示青少年志工的同意程度看法越相近。

一、社會互動連結

『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工對於社會資本理論社會互動連結構面之敘述統計分析結果，由表4-8可以發現在社會互動連結構面的得分中，構面整體的平均值為4.07分，標準差為0.78，參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工服務夥伴們對於社會互動連結構面的評價具相當高的同意程度與一致性。其中以「青少年志工夥伴間會建立私人的人際或夥伴友誼」的問項平均數4.12分為最高，「青少年志工夥伴間會維持良好的互動關係」的問項平均數4.10分居次；再次為「青少年志工夥伴常會花一些時間與其他成員進行互動」的問項平均數4.07分；再者為「青少年志工夥伴常會花一些時間與其他成員進行互動」的問項平均數4.06；另外，以「青少年志工夥伴會經常與其他成員進行心得、經驗分享或意見交流。」的問項較低，其題項平均數仍高達4分，表示青少年志工在參與志願服務工作時，頗為重視人際間的溝通互動或夥伴友誼之建立，亦會積極樂意地經常與其他青少年志工夥伴進行志願服務工作心得、經驗分享或意見交流。

表 4-8 社會互動連結構面敘述統計分析

構念題項	平均值	標準差
青少年志工夥伴間會維持良好的互動關係。	4.10	0.80
青少年志工夥伴常會花一些時間與其他成員進行互動。	4.07	0.76
青少年志工夥伴會經常與其他成員進行心得、經驗分享或意見交流。	4.00	0.81
青少年志工夥伴間會建立私人的人際或夥伴友誼。	4.12	0.77
青少年志工夥伴間會建立通暢的人際互動連結網絡。	4.06	0.79
社會互動連結構念總平均	4.07	0.78

二、信任感

『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工對於社會資本理論信任感構面之敘述統計分析結果，由表4-9可知在信任感構面的得分中，構面整體的平均值為3.80分，標準差為0.94，參與社團法人臺灣青年社會服務推展協會之青少年志工服務夥伴們對於信任感構面的評價具相當高的同意程度與一致性。其中以「我相信青少年志工夥伴對志工服務會提供值得信賴的意見或經驗分享」的問項平均數4.00分為最高，且標準差為0.87最為一致；再者為「我相信青少年志工夥伴會以真誠的態度對待彼此。」的問項平均數3.89分居次；再次為「我相信青少年志工夥伴們總是能維持他們的承諾」的問項平均數3.73分；再者為「我相信青少年志工夥伴彼此間不會想佔其他人便宜」的問項平均數3.72；其中，以「我相信青少年志工夥伴會言行一致，不會說一套做一套」的問項較低，其題項平均數仍高達3.64分，表示青少年志工在參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』的志願服務工作時，對於其他青少年志工夥伴們之信賴感具有相當高的同意程度，會樂意地接受或提供值得信賴的意見或經驗分享，且總是能維持對其他青少年志工夥伴的承諾，並以真誠的態度，對待共同參與志願服務工作其他青少年志工夥伴。

表 4-9 信任感構面敘述統計分析

構念題項	平均值	標準差
我相信青少年志工夥伴彼此間不會想佔其他人便宜。	3.72	0.94
我相信青少年志工夥伴們總是能維持他們的承諾。	3.73	0.90
我相信青少年志工夥伴對志工服務會提供值得信賴的意見或經驗分享。	4.00	0.87
我相信青少年志工夥伴會言行一致，不會說一套做一套。	3.64	1.01
我相信青少年志工夥伴會以真誠的態度對待彼此。	3.89	1.01
構念總平均	3.80	0.94

三、共享價值觀

『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工，對於社會資本理論共享價值觀構面之敘述統計分析結果，由表4-10可以發現，在共享價值觀構面的構面整體的平均值為3.98分，標準差為0.79，表示參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工服務夥伴們對於共享價值觀構面的評價具相當高的同意程度與一致性。其中以「青少年志工夥伴們會熱誠地共同完成志工服務的相關任務或活動」的問項平均數4.06分為最高，「青少年志工夥伴們會熱情地追求志工服務的共同目標與願景」的問項平均數4.03分居次；再次為「青少年志工夥伴們對達成志工服務的活動目標有共同的企圖心」的問項平均數3.98分；再者為「青少年志工夥伴們對參與志工服務有共同的期待」的問項平均數3.94；另外，以「青少年志工夥伴們對參與志工服務有共同的興趣或想法」的問項較低，其題項平均數仍高達3.87分。此描述統計分析結果顯示『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工夥伴們在參與志願服務工作時，均具有相當高程度的共享價值觀會熱誠地共同完成志工服務的相關任務或活動，亦會熱情地追求志工服務的共同目標/願景，對達成志工活動目標有共同的興趣、想法與企圖心。

表 4-10 共享價值觀構面敘述統計分析

構念題項	平均值	標準差
青少年志工夥伴們對參與志工服務有共同的興趣或想法。	3.87	0.83
青少年志工夥伴們對參與志工服務有共同的期待。	3.94	0.81
青少年志工夥伴們對達成志工服務的活動目標有共同的企圖心。	3.98	0.82
青少年志工夥伴們會熱情地追求志工服務的共同目標與願景。	4.03	0.82
青少年志工夥伴們會熱誠地共同完成志工服務的相關任務或活動。	4.06	0.79
構念總平均	3.98	0.81

四、態度

『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工對於計畫行為理論相關的態度構面，由表4-11敘述統計分析結果可知，在態度構面的得分中，構面整體的平均值為4.14分，標準差為0.82，表示參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工服務夥伴們對於態度構面，亦具相當高的同意程度與一致

性。其中以「我對參與青少年志工服務抱持積極正向的態度」的問項平均數4.22分為最高，標準差為0.79最低，對「參與青少年志工服務對我而言是非常有意義的」的問項平均數4.16分居次；再次為「參與青少年志工服務對我而言是非常值得的」的問項平均數4.12分；接續為「參與青少年志工服務對我而言是非常有益的」的問項平均數4.06；另外，以「參與青少年志工服務對我而言是非常愉快的」的問項較低，其題項平均數仍高達4.08分，此分析結果顯示大部分『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』的青少年志工，均能抱持著積極正向的態度參與志願服務工作，會覺得參與青少年志工服務活動是非常有意義且值得的工作。

表 4-11 態度構面敘述統計分析

構念題項	平均值	標準差
1. 參與青少年志工服務對我而言是非常有益的。	4.11	0.82
2. 參與青少年志工服務對我而言是非常愉快的。	4.08	0.81
3. 參與青少年志工服務對我而言是非常值得的。	4.12	0.83
4. 參與青少年志工服務對我而言是非常有意義的。	4.16	0.83
5. 我對參與青少年志工服務抱持積極正向的態度。	4.22	0.79
構念總平均	4.14	0.82

五、主觀規範

參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』志願服務的青少年志工對於計畫行為理論中，由表4-12關於主觀規範構面各題項的敘述統計分析結果可知，主觀規範構面整體的平均值為3.87分，標準差為0.85，顯示參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工服務夥伴們，對於主觀規範構面的同意程度屬中上程度，且具相當程度一致性。其中以「您的師長會認為您應參與青少年志工服務」的問項平均數4.05分為最高，標準差為0.86，頗符合參與現代青少年志工參與志願服務之動機；而「您的朋友會認為您應參與青少年志工服務」的問項平均數3.86分居次；再次為「您的同學會認為您應參與青少年志工服務」的問項平均數3.84分；再者為「您的父母會認為您應參與青少年志工服務」的問項平均數3.83；另外，以「您的兄弟姐妹會認為您應參與青少年志工服務」的問項較低，其題項平均數為3.76分，顯示青少年志工在參與志願服務工作時，受師長的鼓勵或影響之層面最為重要，明顯的高於其他周遭的朋友、同學、雙親或兄弟姐妹人的影響，未來『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』對於青少年志工的招募上

可以延請各級學校的師長方面，積極鼓勵學生參與青少年社會服務工作。

表 4-12 主觀規範構面敘述統計分析

構念題項	平均值	標準差
1. 您的父母會認為您應參與青少年志工服務。	3.83	0.85
2. 您的兄弟姐妹會認為您應參與青少年志工服務。	3.76	0.86
3. 您的同學會認為您應參與青少年志工服務。	3.84	0.84
4. 您的朋友會認為您應參與青少年志工服務。	3.86	0.85
5. 您的師長會認為您應參與青少年志工服務。	4.05	0.86
構念總平均	3.87	0.85

六、知覺行為控制

『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工對於計畫行為理論知覺行為控制構面之敘述統計分析結果，由表4-13可以發現在知覺行為控制構面的得分中，構面整體的平均值為3.89分，標準差為0.82表示，參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工服務夥伴們對於知覺行為控制構面的評價具相當高的同意程度與一致性。其中以「您有充分的體力去參加青少年志工服務相關活動」的問項平均數4.04分為最高，「您有足夠的能力去參加青少年志工服務的相關活動」的問項平均數4.00分居次；再次為「您有足夠的能力去參加青少年志工服務的相關活動」與「您能有效解決參加青少年志工服務活動的所可能產生的工作負荷」的兩個問項平均數3.83；另外，以「您有空閒時間能撥冗參加青少年志工服務相關活動」的問項較低，其題項平均數僅達3.75分。

表 4-13 認知行為控制敘述統計分析

構念題項	平均值	標準差
1. 您有足夠的能力去參加青少年志工服務的相關活動。	4.00	0.78
2. 您有充分的體力去參加青少年志工服務相關活動。	4.04	0.82
3. 您有空閒時間能撥冗參加青少年志工服務相關活動。	3.75	0.92
4. 您能有效解決參加青少年志工服務活動的所可能產生的工作負荷。	3.83	0.81
5. 您能克服參加青少年志工服務活動可能面臨的相關問題。	3.83	0.77
構念總平均	3.89	0.82

七、持續參與志願服務

最後，在關於計畫行為理論的持續參與志願服務構面之敘述統計分析結果，由表4-14可以發現在持續參與志願服務的得分中，構面整體的平均值為3.87分，標準差為0.94，此分析結果顯示參與青少年志工服務夥伴們，對參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之志願服務活動仍具相當高的持續參與志願服務。其中以「如果可能，未來您仍會繼續從事青少年志工服務」與「未來您也鼓勵他人(如：同學、手足或好友)共同參與青少年志工服務」兩個問項的平均數3.97分為最高，再次為「未來您會持續經常參與青少年志工服務的相關活動」的問項平均數3.87分；另外，以「您會願意繼續奉獻青少年志工服務活動，而不會轉向其他公益活動」的問項較低，其題項平均數僅3.67分，表示青少年志工對參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之志願服務活動仍具相當高的持續參與志願服務，但仍不排除會奉獻其他青少年志工服務或公益活動。

表 4-14 持續參與志願服務構面敘述統計分析

構念題項	平均值	標準差
1. 如果可能，未來您仍會繼續從事青少年志工服務。	3.97	0.91
2. 未來您會持續經常參與青少年志工服務的相關活動。	3.87	0.92
3. 您會願意繼續奉獻青少年志工服務活動，而不會轉向其他公益活動。	3.67	0.96
4. 未來您也鼓勵他人(如：同學、手足或好友)共同參與青少年志工服務。	3.97	0.96
構念總平均	3.87	0.94

第三節 量測模式檢核

本研究對於主要研究構念之信度、效度(量測模式)之驗證檢核，主要乃藉由偏最小平方法(partial least squares, PLS)之統計分析軟體Smart PLS 2.0M3版進行分析(Ringle, Wende, & Will, 2005)。在確定本研究相關構念的組合信度，以及收斂效度與區別效度能符合相關結構方程式模式(SEM)之統計理論驗證的門檻後，並將進一步驗證本研究架構中所建立的相關研究假說，對結構模型中各相關主要構念間的路徑顯著程度進行考驗。如前所述，本研究之正式問卷總計發放268份，回收了問卷253份，扣除無效問卷28份，得到有效問卷225份，有效問卷回收率為83.95%。在測量資料收集工具性質(信度與效度)的檢定上，主要包括：內部一致性、收斂效度與區別效度的檢核。相關主要構念的內部一致信度乃藉由評估變數的組合信度(Composite Reliability, CR)進行考驗(Fornell & Larcker, 1981)。Nunnally(1978)建議組成信度值應在0.7以上，以確定測量變項達到內部一致性。由4-19中可知，本研究的各衡量構面之組成信度值均在0.8以上，表示本研究問卷具有非常好的信度。

收斂效度表示多重變項所測量皆為同一構念的相符程度。依據Fornell & Larcker(1981)建議，收斂效度可採用最小偏平方方法(PLS)之驗證性因素分析作為衡量依據，其中個別構念測量問項之因素負荷量需高於0.707(Hair et al., 2005)，且構念之組合信度應大於0.70，而平均變異萃取量應大於0.5，方達可接受之收斂效度(Chin, 1998)。如表4-15的分析結果可知，本研究各主要構念之平均變異萃取量皆大於0.5，且主要構念的個別問卷題項對於它們所測量的構念之因素負荷量均顯著高於0.707，表示本研究資料收集工具與相關構念題項之發展，具有能符合結構方程式模式驗證的收斂效度。此外，本研究所有主要構念的相關面向組合信度皆高於門檻值0.70以上，因此各構念面向之組合信度與內部一致性均符合標準。測量性質檢定的統計分析結果如表4-15所示。由統計分析結果可知，本研究之主要構念之組合信度與收斂效度之檢定結果，均能符合統計檢定指標。

表4-15 本研究模式變數之信度、效度整理表

構面	題項	因素負荷量	平均變異萃取量 (AVE)	組合信度 (CR)
社會互動連結	SIT1	0.838	0.72	0.93
	SIT2	0.856		
	SIT3	0.844		
	SIT4	0.850		
	SIT5	0.856		
信任感	TRUST1	0.835	0.76	0.94
	TRUST2	0.916		
	TRUST3	0.834		
	TRUST4	0.929		
	TRUST5	0.855		
共同價值觀	SV1	0.836	0.71	0.92
	SV2	0.847		
	SV3	0.859		
	SV4	0.874		
	SV5	0.823		
態度	ATT1	0.915	0.81	0.96
	ATT2	0.899		
	ATT3	0.923		
	ATT4	0.998		
	ATT5	0.858		
主觀規範	SN1	0.833	0.70	0.90
	SN2	0.859		
	SN3	0.873		
	SN4	0.875		
	SN5	0.771		
認知行為控制	PCB1	0.766	0.64	0.92
	PCB2	0.827		
	PCB3	0.781		
	PCB4	0.782		
	PCB5	0.832		
持續參與志願服務	CI1	0.882	0.75	0.92
	CI2	0.925		
	CI3	0.783		
	CI4	0.865		

本研究針對測量工具於相關構念的區別效度進行考驗，以嚴謹驗證本研究概念架構所建立之主要研究變項之整體構念效度。構念區別效度之檢驗主要在檢定測量之潛在變項(latent variable)對於不同的構念之間的鑑別程度。每個變項與測量同樣一個構念的其他變項之相關程度，應該要高於與測量不同構念變項的相關係數。為了通過區別效度的檢驗，個別構念抽取之平均變異萃取量(AVE)的平方根，應該大於該構念與模型中其他構念的共變關係(Gefen & Straub, 2005; Straub et al., 2004)。表4-16為各構面之間的相關係數矩陣，對角線所列之值即該構念的AVE平方根。由表4-16可知，任兩個構念之間的相關係數皆小於該構念之測量變項的AVE平方根。顯示出測量模型中各構念的變項確實彼此相異，本研究所設計問卷具有足夠的區別效度。

表 4-16 構面之相關係數與鑑別效度

研究構面	問卷題數	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1. 社會互動連結	5	0.85*						
2. 信任感	5	0.56	0.87					
3. 共享價值觀	5	0.60	0.63	0.84				
4. 態度	5	0.62	0.53	0.59	0.90			
5. 主觀規範	5	0.50	0.42	0.55	0.58	0.84		
6. 知覺行為控制	5	0.50	0.47	0.53	0.53	0.61	0.80	
7. 持續參與志願服務	4	0.50	0.37	0.56	0.70	0.61	0.60	0.87

*註：對角線數值為潛在構面的平均變異萃取量(AVE)之平方根。

第四節 研究模式與假說驗證

一、 驗證假說

本研究對於研究構念性質的檢核，以及主要研究假說驗證之路徑係數分析，主要乃採用SmartPLS 2.0M3版軟體進行兩階段的檢核與驗證。關於量測模式的檢核結果如前節所述，已先分別針對個別問項與相關構面的量測性質進行檢核，而從表4-15與4-16的分析結果可知，主要構念與相關問項乃據可接受程度的信效度。準此，研究者可進一步藉由SmartPLS 2.0M3之最偏小平方演算法(PLS Algorithm)所獲得的路徑分析結果，對於本研究架構所建構的各構念間之因果關係，進行主要假說之驗證檢核。由於Smart PLS 2.0M3版本本身並不提供顯著性之考驗，採用拔靴法(Bootstrapping)方法以估計路徑係數，經由樣本的重新取樣的程序進行顯著性檢驗，當t值大於2.58時，則p值小於0.01，表示為非常顯著(以**表示)；當t值大於1.96時，則p值小於0.05，表示已達顯著標準(以*表示)。

在假說檢定方面，由圖4-1偏最小平方法(PLS)與圖4-2拔靴法(Bootstrapping)關於路徑係數的顯著性檢定分析結果可知，關於本研究之研究架構中，所建立的十一個主要研究假設均能獲得實證分析結果的支持，其中「青少年志工對於參與志願服務工作的信任感會正向影響其主觀規範」的H5b之研究假設則未能獲得分析結果的支持，本研究模式之前置變項包括「社會互動連結」、「信任感」、「共享價值觀」分別對對中介變數「態度」、「主觀規範」、「知覺行為控制」的解釋力(R^2)分別為47%、35%、34%；而「態度」、「主觀規範」、「知覺行為控制」對「持續參與志願服務」的整體解釋力(R^2)為59%。

(一) H₁：青少年志工的對於參與志願服務工作的態度會正向影響其持續參與志願服務。

由圖4-1偏最小平方法(PLS)與圖4-2拔靴法(Bootstrapping)關於路徑係數的顯著性檢定分析結果可知，青少年志工的對於參與志願服務工作的態度與其是否願意持續參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之志願服務工作的意願之間的路徑係數為0.45，t值為5.00>3.29，達到p<0.01之顯著水準，故假說H1獲得實證資料分析結果的支持。

(二) H₂：青少年志工的對於參與志願服務工作的主觀規範會正向影響其持續參

與志願服務。

由圖4-1偏最小平方法(PLS)與圖4-2拔靴法(Bootstrapping)關於路徑係數的顯著性檢定分析結果可知，青少年志工的對於參與志願服務工作的主觀規範與其是否願意持續參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之志願服務工作的意願之間的路徑係數為0.21，t值為2.83>2.58，達到 $p<0.01$ 之顯著水準，故假說H2獲得實證資料分析結果的支持。

(三) H₃：青少年志工的對於參與志願服務工作的知覺行為控制會正向影響其持續參與志願服務。

由圖4-1偏最小平方法(PLS)與圖4-2拔靴法(Bootstrapping)關於路徑係數的顯著性檢定分析結果可知，青少年志工的對於參與志願服務工作的知覺行為控制與其是否願意持續參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之志願服務工作的意願之間的路徑係數為0.24，t值為2.97>2.58，達到 $p<0.01$ 之顯著水準，故假說H3獲得實證資料分析結果的支持。

(四) H_{4a}：青少年志工的對於參與志願服務工作的社會互動連結會正向影響其態度。

由圖4-1偏最小平方法(PLS)與圖4-2拔靴法(Bootstrapping)關於路徑係數的顯著性檢定分析結果可知，青少年志工的對於參與志願服務工作的社會互動連結其參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之志願服務工作態度影響的路徑係數為0.37，t值為5.25>3.29，達到 $p<0.01$ 之顯著水準，故假說H4a獲得實證資料分析結果的支持。

(五) H_{4b}：青少年志工的對於參與志願服務工作的社會互動連結會正向影響其主觀規範。

由圖4-1偏最小平方法(PLS)與圖4-2拔靴法(Bootstrapping)關於路徑係數的顯著性檢定分析結果可知，青少年志工的對於參與志願服務工作的社會互動連結其參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之志願服務工作的主觀規範影響的路徑係數為0.26，t值為3.26>2.58，達到 $p<0.01$ 之顯著水準，故假說H4b獲得實證資料分析結果的支持。

(六) H_{4c}：青少年志工的對於參與志願服務工作的社會互動連結會正向影響其知

覺行為控制。

由圖4-1偏最小平方法(PLS)與圖4-2拔靴法(Bootstrapping)關於路徑係數的顯著性檢定分析結果可知，青少年志工的對於參與志願服務工作的社會互動連結其參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之志願服務工作的知覺行為控制影響的路徑係數為0.24，t值為3.14>2.58，達到 $p<0.01$ 之顯著水準，故假說H4c獲得實證資料分析結果的支持。

(七) H_{5a}：青少年志工的對於參與志願服務工作的信賴感會正向影響其態度。

由圖4-1偏最小平方法(PLS)與圖4-2拔靴法(Bootstrapping)關於路徑係數的顯著性檢定分析結果可知，青少年志工的對於參與志願服務工作的信賴感對其參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之志願服務工作態度的影響的路徑係數為0.154，t值為2.45>1.96，達到 $p<0.05$ 之顯著水準，故假說H5a獲得實證資料分析結果的支持。

(八) H_{5b}：青少年志工的對於參與志願服務工作的信賴感會正向影響其主觀規範。

由圖4-1偏最小平方法(PLS)與圖4-2拔靴法(Bootstrapping)關於路徑係數的顯著性檢定分析結果可知，青少年志工的對於參與志願服務工作的信賴感對其參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之志願服務工作的主觀規範影響的路徑係數為0.04，t值為0.45<1.96，未達到 $p<0.05$ 之最低顯著水準門檻值，故假說H5b未獲得實證資料分析結果的支持。

(九) H_{5c}：青少年志工的對於參與志願服務工作的信賴感會正向影響其知覺行為控制。

由圖4-1偏最小平方法(PLS)與圖4-2拔靴法(Bootstrapping)關於路徑係數的顯著性檢定分析結果可知，青少年志工的對於參與志願服務工作的信賴感對其參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之志願服務工作知覺行為控制影響的路徑係數為0.15，t值為2.10>1.96，達到 $p<0.05$ 之顯著水準，故假說H5c獲得實證資料分析結果的支持。

(十) H_{6a}：青少年志工的對於參與志願服務工作的共享價值觀會正向影響其態度。

由圖4-1偏最小平方法(PLS)與圖4-2拔靴法(Bootstrapping)關於路徑係數的顯著性檢定分析結果可知，青少年志工的對於參與志願服務工作的共享價值觀對其參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之志願服務工作態度的影響路徑係

數為0.27，t值為3.87>2.58，達到 $p<0.01$ 之顯著水準，故假說H6a獲得實證資料分析結果的支持。

(十一) H_{6b}：青少年志工的對於參與志願服務工作的共享價值觀會正向影響其主觀規範。

由圖4-1偏最小平方法(PLS)與圖4-2拔靴法(Bootstrapping)關於路徑係數的顯著性檢定分析結果可知，青少年志工的對於參與志願服務工作的共享價值觀對其參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之志願服務工作的主觀規範影響路徑係數為0.37，t值為3.95>2.58，達到 $p<0.01$ 之顯著水準，故假說H6b獲得實證資料分析結果的支持。

(十二) H_{6c}：青少年志工的對於參與志願服務工作的信任感會正向影響其知覺行為控制。

由圖4-1偏最小平方法(PLS)與圖4-2拔靴法(Bootstrapping)關於路徑係數的顯著性檢定分析結果可知，青少年志工的對於參與志願服務工作的共享價值觀對其參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之志願服務工作的知覺行為控制影響路徑係數為0.29，t值為3.61>2.58，達到 $p<0.01$ 之顯著水準，故假說H6c獲得實證資料分析結果的支持。

由前述的分析結果可知，社會互動連結、信任感、之相關主要前置影響構面對青少年志工態度、主觀規範、知覺行為控制與持續參與志願服務，是具有相當顯著程度的影響關係根據前述分析結果，本研究可歸結出以下的重要研究結果。前述結構模式的分析結果與概念模型路徑參數摘要如表4-17所示。

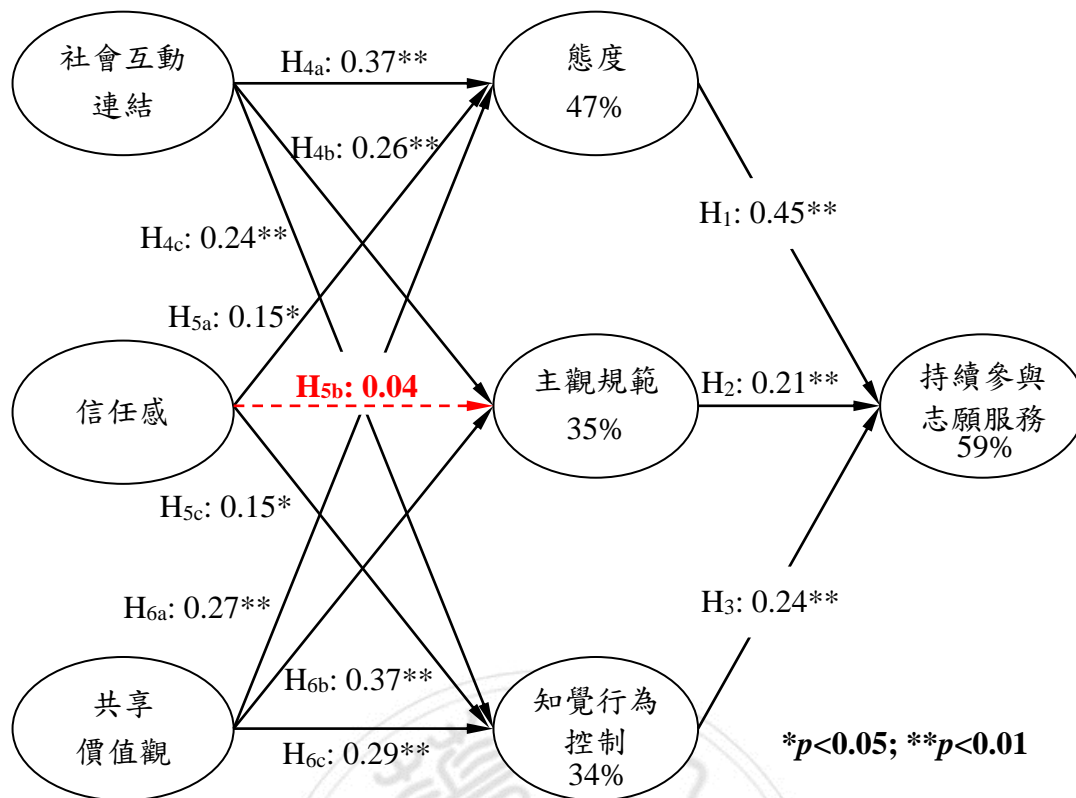


圖 4-1 偏最小平方法(PLS)分析檢定結果

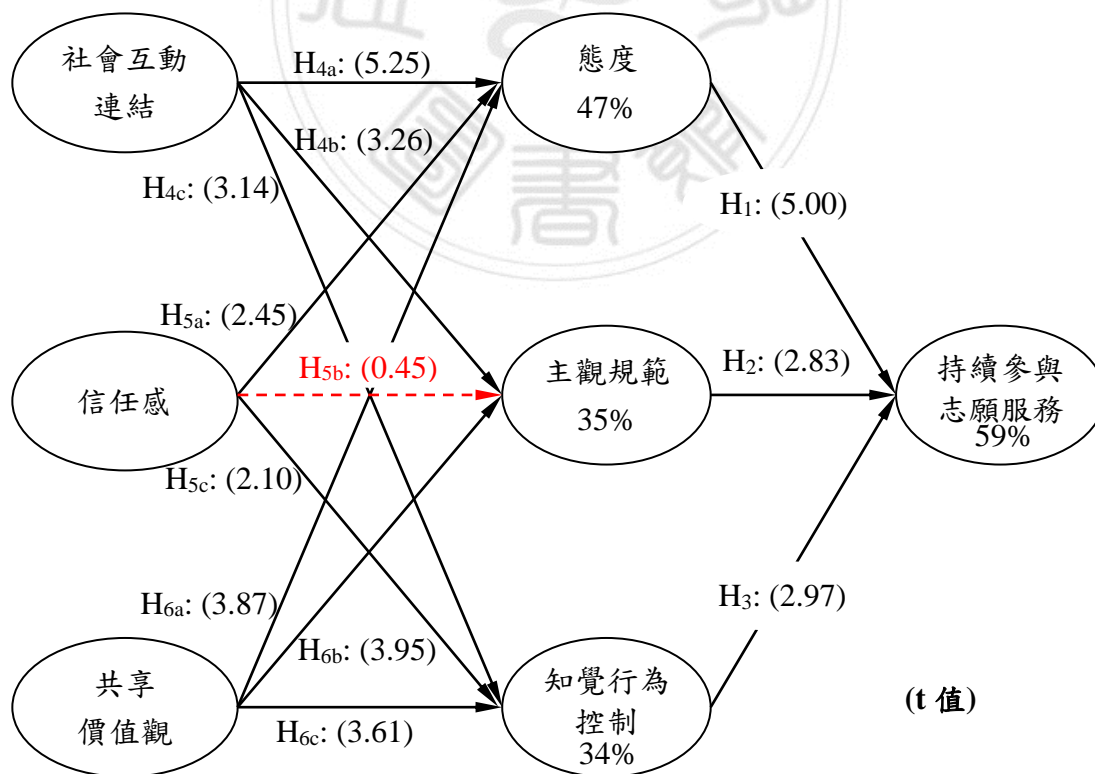


圖 4-2 拔靴法(Bootstrapping)路徑顯著性檢定結果

表 4-17 研究假說檢定之整理表

研究假說	路徑係數	t 值	驗證結果
H1：青少年志工對於參與志願服務態度會正向影響其持續參與志願服務。	0.45	5.00	支持
H2：青少年志工對於參與志願服務主觀規範會正向影響其持續參與志願服務。	0.21	2.83	支持
H3：青少年志工對於參與志願服務知覺行為控制會正向影響其持續參與志願服務。	0.24	2.97	支持
H4a：青少年志工對於志願服務的社會互動連結會正向影響參與態度。	0.37	5.25	支持
H4b：青少年志工對於志願服務的社會互動連結會正向影響主觀規範。	0.26	3.26	支持
H4c：青少年志工對於志願服務的社會互動連結會正向影響知覺行為控制。	0.24	3.14	支持
H5a：青少年志工對於志願服務環境的信任感會正向影響其參與態度。	0.15	2.45	支持
<u>H5b：青少年志工對於志願服務環境的信任感會正向影響其主觀規範。</u>	<u>0.04</u>	<u>0.45</u>	<u>不支持</u>
H5c：青少年志工對於志願服務環境的信任感會正向影響其知覺行為控制。	0.15	2.10	支持
H6a：青少年志工對於志願服務夥伴共享的價值觀會正向影響其參與態度。	0.27	3.87	支持
H6b：青少年志工對於志願服務夥伴共享的價值觀會正向影響其主觀規範。	0.37	3.95	支持
H6c：青少年志工對於志願服務夥伴共享的價值觀會正向影響其知覺行為控制。	0.29	3.61	支持

第五章 結論與建議

本研究以計畫行為理論(TPB)為主要研究架構，並結合社會資本理論之相關研究文獻所歸結的社會互動連結、信任感、共享價值觀等重要社會資本變項來做探討，經過統計分析後，本研究的假設大部分也獲得實證上的支持。以下依據第四章的研究結果，分做三個部分進行探討，首先第一部分進行整體研究的結果描述與討論；第二部分為研究意涵；第三部分將為後續研究者提出方向與建議，以供參考。

第一節 研究發現

近幾年來，國內青少年志工參與志願服務的人口逐漸成長，依據研究者多年來從事青少年志願服務的工作經驗來看，青少年志工人力的招募來源，主要可以由各類志工組織的臉書粉絲專頁社群、參與志工活動舉辦的人力庫基礎、特殊訓練活動、朋友介紹、參與過志工活動資料庫email發送、或至學校招募宣傳或參與志工博覽會進行志工人力招募。此外，根據研究者多年來的經驗，青少年志工參與志願服務之動機，不外乎學校要求志工服務時數或服務學習、自我學習成長、認識新朋友、共同的興趣與升學推甄所需志工服務經歷、鼓勵青少年志工參與志願服務之激勵方式。惟青少年志工持續參與志願服務之原因與相關影響機制並無完整的理論建構可以深入解釋說明，本研究以計畫行為理論(TPB)為主要研究基礎，並結合社會資本理論之相關研究文獻所歸結的社會互動連結、信任感、共享價值觀等重要社會資本變項，建立研究假說與理論架構，並藉由實證資料的蒐集進行嚴謹理論驗證的研究努力，將可對國內非營利組織未來在青少年志工人力之發展上提供有用的實務與研究建議探討，以下就本研究之相關研究成果臚列主要研究發現：

一、青少年志工背景變項之人口統計學分析

由社團法人臺灣青年社會服務推展協會(本協會)之青少年志工的問卷填答人數的分析結果可知，男生計有 156 人，佔 69.3%；女生部分則有 69 人，佔 30.7%。未來在女性青少年志工的招募上，仍有很大的人力招募發展空間，值得本協會往這個方向持續努力。此外，本協會之青少年志工的問卷填答人數的分析結果可知，年齡分布於 12-15 歲的青少年志工人數最少，有 5 人，佔 2.2%；年齡分布

於 16-18 歲的青少年志工最多共計有 114 人，佔 50.7%；年齡分布於 19-22 歲的青少年志工的人數次之，有 91 人，佔 40.4%；年齡在 25 歲以上的青少年志工有 15 人，佔 6.7%。

關於從事志工的經驗的人數，以少於一年的青少年志工最多，有 132 人，佔 58.7%；從事志工的經驗一年到少於兩年的青少年志工人數次之，有 50 人，佔 22.2%；兩年到少於三年的青少年志工人數有 16 人，佔 7.1%；三年到少於四年的青少年志工人數有 9 人，佔 4%；從事志工服務經驗四年以上的青少年志工人數有 18 人，佔 8%。而一年內曾參與志工活動之的青少年志工最多，有 169 人，佔 75.1%；另外，一年內未參與志工活動較少，有 56 人，佔 24.9%。若依目前在學情形區分，則以目前為在學學生的青少年志工最多，有 212 人，佔 94.2%；另外，目前非在校學生的青少年志工較少，有 13 人，佔 5.8%。由上述結果可知，臺灣青年社會服務推展協會在未來，對如何鼓勵目前協會內青少年志工能延續參與志工服務工作上，乃至於招募青少年志工新血輪方面，仍有非常大的努力及發展的潛能，可藉由各類招募管道與宣傳激勵措施進行加強。

再者，臺灣青年社會服務推展協會之青少年志工的問卷填答人數的分析結果可知，就讀「專科/大學」的青少年志工最多，有 125 人，佔 55.6%；「高中/職」的青少年志工人數次之，有 95 人，佔 42.2%；「研究所」的青少年志工，僅有 2 人，佔 0.9%；「國中」的青少年志工，有 3 人，佔 1.3%，國中青少年志工與研究所層級的青年志工，仍有很大的努力發展空間。而由每月參與志工服務的平均時數以偶爾參加(不到 1 小時)的人數最多，有 113 人，佔 50.2%；每月參與志工服務的平均時數一到三小時的青少年志工人數次之，有 59 人，佔 26.2%；服務的平均時數 4 到 6 小時的青少年志工人數有 22 人，佔 9.8%；平均時數 7 到 9 小時的青少年志工人數有 10 人，佔 4.4%；9 到 12 小時的青少年志工人數有 4 人，佔 1.8%；每月參與志工服務的平均時數超過 12 小時的人數仍有 17 人，佔 7.6%，如何鼓勵青少年志工更積極投入參與志願服務工作行列，亦為未來可積極研討的重要課題。

二、主要研究構面的重視程度

本協會青少年志工對於社會資本理論社會互動連結構面之構面整體的平均值為 4.07 分，標準差為 0.78，參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之

青少年志工服務夥伴們對於社會互動連結構面的評價具相當高的同意程度與一致性。青少年志工在參與志願服務工作時，頗為重視人際間的溝通互動或夥伴友誼之建立，亦會積極樂意地經常與其他青少年志工夥伴進行志願服務工作心得、經驗分享或意見交流。另外，青少年志工對於信任感構面之敘述統計分析結果，由表 4-9 可知在信任感構面的得分中，構面整體的平均值為 3.80 分，標準差為 0.94，參與社團法人臺灣青年社會服務推展協會之青少年志工服務夥伴們對於信任感構面的評價具相當高的同意程度與一致性。顯示青少年志工在參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』的志願服務工作時，對於其他青少年志工夥伴們之信賴感具有相當高的同意程度，會樂意地接受或提供值得信賴的意見或經驗分享，且總是能維持對其他青少年志工夥伴的承諾，並以真誠的態度，對待共同參與志願服務工作其他青少年志工夥伴。再者，青少年志工對於共享價值觀構面的平均值為 3.98 分，標準差為 0.79，表示參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工服務夥伴們對於共享價值觀構面的評價具相當高的同意程度與一致性。此結果顯示『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工夥伴們在參與志願服務工作時，均具有相當高程度的共享價值觀會熱誠地共同完成志工服務的相關任務或活動，亦會熱情地追求志工服務的共同目標/願景，對達成志工活動目標有共同的興趣、想法與企圖心。

關於計畫行為理論的相關構面上，青少年志工夥伴對態度構面整體的平均值為 4.14 分，標準差為 0.82，表示參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工服務夥伴們對於態度構面，亦具相當高的同意程度與一致性。此分析結果顯示大部分『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』的青少年志工，均能抱持著積極正向的態度參與志願服務工作，會覺得參與青少年志工服務活動是非常有意義且值得的工作。而青少年志工對於主觀規範構面各題項的敘述統計分析結果可知，主觀規範構面整體的平均值為 3.87 分，標準差為 0.85，顯示參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工服務夥伴們，對於主觀規範構面的同意程度屬中上程度，且具相當程度一致性。顯示青少年志工在參與志願服務工作時，受師長的鼓勵或影響之層面最為重要，明顯的高於其他周遭的朋友、同學、雙親或兄弟姐妹人的影響，未來『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』對於青少年志工的招募上可以延請各級學校的師長方面，積極鼓勵學生參與青少

年社會服務工作。再者，本協會青少年志工對於知覺行為控制構面的得分中，構面整體的平均值為 3.89 分，標準差為 0.82，表示參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工服務夥伴們對於知覺行為控制構面的評價中，以「您有充分的體力去參加青少年志工服務相關活動」的問項平均數 4.04 分為最高，「您有足夠的能力去參加青少年志工服務的相關活動」的問項平均數 4.00 分居次；再次為「您有足夠的能力去參加青少年志工服務的相關活動」與「您能有效解決參加青少年志工服務活動的所可能產生的工作負荷」的兩個問項平均數 3.83；另外，以「您有空閒時間能撥冗參加青少年志工服務相關活動」的問項較低，其題項平均數僅達 3.75 分。最後，在關於計畫行為理論的持續參與志願服務構面整體的平均值為 3.87 分，標準差為 0.94，此分析結果顯示參與青少年志工服務夥伴們，對參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之志願服務活動仍具相當高的持續參與志願服務。表示青少年志工對參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之志願服務活動仍具相當高的持續參與志願服務，但仍不排除會奉獻其他青少年志工服務或公益活動。

三、研究架構與假說之驗證

由本研究之結構方程式模式的分析結果可知(詳參圖 4-1 偏最小平方法與圖 4-2 拔靴法)，青少年志工的對於參與志願服務工作的態度、主觀規範與知覺行為控制是會顯著影響其持續參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之志願服務工作的意願，故假說 H₁、H₂ 與 H₃ 獲得實證資料分析結果的支持。此外，青少年志工的對於參與志願服務工作的社會互動連結則會正向影響其態度、主觀規範與知覺行為控制，故假說 H_{4a}、H_{4b} 與 H_{4c} 均能獲得實證資料分析結果的支持。而關於青少年志工的對於參與志願服務工作的信賴感則會正向影響其態度與知覺行為控制，故假說 H_{5a} 與 H_{5c} 獲得實證資料分析結果的支持，惟其中關於青少年志工的對於參與志願服務工作的信賴感對主觀規範的影響並未獲得統計分析結果的支持。再者，青少年志工的對於參與志願服務工作的共享價值觀會正向影響其態度、主觀規範與知覺行為控制，故假說 H_{6a}、H_{6b} 與 H_{6c} 獲得實證資料分析結果的支持。由前述的分析結果可知，社會互動連結、信任感、之相關主要前置影響構面對青少年志工態度、主觀規範、知覺行為控制與持續參與志願服務，是具有相當顯著程度的影響關係。

本研究之主要研究假說之驗證上，由研究架構所建立的十一個主要研究假設均能獲得實證分析結果的支持，其中「青少年志工對於參與志願服務工作的信任感會正向影響其主觀規範」的 H_{5b} 之研究假設，則未能獲得實證資料分析結果的支持。總括而言，本研究模式之前置變項包括「社會互動連結」、「信任感」、「共享價值觀」分別對對中介變數「態度」、「主觀規範」、「知覺行為控制」的解釋力(R²)分別為 47%、35%、34%；而「態度」、「主觀規範」、「知覺行為控制」對「持續參與志願服務」的整體解釋力(R²)為 59%，因此研究架構能具有相當高程度的學說與法則效度，可做為未來研究者，在探討非營利組織志工的相關研究議題上，提供參考的重要理論模式建構之依據。

第二節 研究結論與貢獻

本研究藉由完整地回顧、收集、整理與彙總青少年志工研究議題相關文獻後發現，國內外針對青少年參與志願服務工作的研究議題，大多著重在參與動機、組織承諾、工作的投入滿足或生活適應上(如：歐鎮寬，2003；劉翠芬，2005；吳建明，2008；羅龍雲，2009，謝侑達，2011)，當然不論是志工活動參與的過程意願或從中得到的滿足與否，都將直接或間接影響青少年對志願服務持續參與志願服務，並成為是否許諾持續投入的依歸。然而，在青少年投入志願服務工作的內隱需求及參與態度上，能否有強烈主動積極參與志願服務的持續參與志願服務，且在面臨不同的志工從事服務時，這些青少年朋友們所藉以判斷工作事物的持久性意願，是否有不同的影響因素面向，而支持青少年志工繼續為其所屬機構持續參與以付出心力的潛在因素，乃為現在非營利組織應廣泛瞭解的重要課題。本研究藉由『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工之社會行為規範的計畫行為觀點與社會互動連結、信賴感與共享價值觀認知的社會資本建構之理論關係中，深入瞭解非營利組織如何帶領志工參與志願服務及應給予何種基本或專業上的協助，使得志工獲得持續參與的意願，以對未來臺灣的非營利組織能在青少年志願服務人力的發展與招募上，應能提供有價值的建議與實務的看法。因此，本研究所發展具良好信度與效度的資料收集工具，以及具嚴謹性學說與預測效度的研究架構和相關研究結果，將可作為後續研究青少年志工人力招募的實務界專家與學術界的學者，在研究青少年志工人力資源等相關議題時，藉由這些

重要的研究概念架構、研究假說與重要研究成果，進行後續深入探討相關議題的重要參考依據與理論基礎。

由本協會青少年志工對於社會互動連結構面之構面整體的平均值為 4.07 分觀之，青少年志工服務夥伴們對於社會互動連結構面的評價具相當高的同意程度，意即這些 e 世代的青少年志工在參與志願服務工作時，非常重視人際間的溝通互動或夥伴友誼之建立，也積極地經常與其他青少年志工夥伴進行志願服務工作心得、經驗分享或意見交流。而青少年志工夥伴間的社會互動連結，亦被實證出對其態度、主觀規範與知覺行為控制上，確實存在著顯著正向的影響關係。準此，未來各類非營利組織在青少年志工人力資源招募上，可藉由各類網路社群的運作(諸如:Facebook 臉書粉絲專頁社群、LINE 人際社群連結、3G 或未來 4G LTE 網路簡訊服務的應用與青少年輔導活動資料庫與 E-MAIL 發送等)，強化青少年志工夥伴的持續參與志工服務的人際社群互動的鏈結強度，以進一步產生對其志願服務正向態度、主觀規範影響與強化知覺行為控制的相輔相成綜效，而願意持續對志工服務工作奉獻心力。

另外，青少年志工對於信任感構面整體的平均值為 3.80 分，顯示參與社團法人臺灣青年社會服務推展協會之青少年志工服務夥伴們，對於其他青少年志工夥伴們之信賴感具有相當高的同意程度，而青少年志工夥伴藉由活動參與所培養對彼此或組織的信任感，確實會對其態度與知覺行為控制產生顯著正向的影響關係。因此，非營利組織在青少年志工的訓練與輔導上可藉由信賴感的強化，使這些青少年志工朋友們敞開心胸，積極樂意地接受或提供值得信賴的意見或經驗分享，維持對其他青少年志工夥伴的承諾，並以真誠的態度結合其他青少年志工夥伴，共同參與志願服務工作，以進一步產生對其志願服務正向態度，以及參與志工行為自信心的強化效果，而更願意持續對志工工作奉獻心力。

關於社會資本理論之共享價值觀構面的平均值為 3.98 分，『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工夥伴們在參與志願服務工作時，均具有相當高程度的共享價值觀，而此一構念亦會對其態度、主觀規範與知覺行為控制產生顯著的影響關係。非營利組織在未來可藉由相關激勵、獎酬機制或教育訓練課程，培養具有共同的興趣、想法與企圖心青少年志工夥伴們，能強化其共同完成志工服務的相關任務或活動之熱誠，驅使他們積極主動地追求志工服務的共同目

標或願景，對達成志工活動目標，並創造青少年志工夥伴們其志願服務積極態度，強化主觀規範影響與參與志工活動的自我效能，持續參與志工服務的相關活動。

關於計畫行為理論的相關構面上，青少年志工夥伴對態度構面整體的平均值為 4.14 分，顯示參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工服務夥伴們對於態度構面，具相當正面的同意程度，而此一構念亦由實證資料分析結果證實會對青少年志工持續參與志工服務的意願產生顯著的正向影響。此分析結果顯示未來『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』或其他非營利組織對青少年志工之招募工作與訓練上，應思考如何藉由相關機制或措施，使青少年志工朋友們能抱持著更積極正向的態度來參與志願服務工作，並強化、導正青少年志工對志願服務活動參與的意義性與價值觀。

此外，青少年志工對於主觀規範構面各題項的敘述統計分析結果可知，主觀規範構面整體的平均值為 3.87 分，顯示參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工服務夥伴們，對於主觀規範構面的同意程度屬中上程度，且具相當程度一致性，而主觀規範構面亦由圖 4-1 偏最小平方法與圖 4-2 拔靴法的實證資料分析結果，證實會對青少年志工持續參與志工服務的意願產生顯著的正向影響。準此，青少年志工在參與志願服務工作時，可能受到學校師長與家長的影響，也可能因為同學的關係、學長姐的影響或是因為環境主觀規範相關因素，而加入或接觸志願服務，若能在幫助他人的同時，獲得實務經驗，學習技能，培養專業，獲得成就感，並且還可以為未來的生涯發展鋪路，將來升學加分，參與服務有那麼多的好處，自然會吸引更多青少年志工參與志願服務。未來『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』或其他非營利組織對於青少年志工的招募上可以延請各級學校的師長方面，積極鼓勵學生參與青少年社會服務工作，並藉由 e 世代資訊網路應用，如：Facebook 臉書粉絲專頁社群、LINE 人際社群連結、3G 或未來 4G LTE 網路簡訊服務的應用，進階強化青少年志工夥伴周遭的親友、同儕、雙親或兄弟姐妹人的影響，以促進其持續參與志工服務的意願。

再者，協會青少年志工對於知覺行為控制構面的得分中，構面整體的平均值為 3.89 分，表示參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工服務夥伴們，對於知覺行為控制構面的評價中，以「您有充分的體力去參加青少年

志工服務相關活動」的問項平均數 4.04 分為最高，「您有足夠的能力去參加青少年志工服務的相關活動」的問項平均數 4.00 分居次；再次為「您有足夠的能力去參加青少年志工服務的相關活動」與「您能有效解決參加青少年志工服務活動的所可能產生的工作負荷」的兩個問項平均數 3.83；另外，以「您有空閒時間能撥冗參加青少年志工服務相關活動」的問項較低，其題項平均數僅達 3.75 分。而知覺行為控制構面亦由前述偏最小平方法與拔靴法的實證資料分析結果，證實會對青少年志工持續參與志工服務的意願產生相當顯著的正向影響。事實上，在推動志願服務時，若能同時培養青少年志工的領導統御、活動企劃或行銷推廣等職涯發展潛能開發的能力，將志願服務和未來職涯結合在一起對青少年志工是很有意義的經驗，除了幫助他人，伴隨而來的可能是自我學習成長的機會，若將這些自我學習成長的機會或志願服務導向的學習優勢有效發揮，並且投入資源培訓，對青少年志工將來的生涯發展將產生相當大的助益。因此，『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』或其他非營利組織之志願服務活動可藉由強化青少年志工知覺行為控制的自我效能或其他相關自我學習成長的機會或能力，提高他們持續奉獻志工服務或公益活動的意願。

第三節 後續研究建議

本研究以計畫行為理論為基礎，結合社會資本理論的重要研究構念，發展相關研究假說與概念模式，針對『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工進行研究，主要研究目的乃在於了解影響青少年志工持續參與志願服務的重要因素。因受限於時間、人力、物力、財力及工作任務特性的影響，研究無法涵蓋其他的非營利組織之研究情境及所有因果影響變項，關於後續研究之相關建議茲分述如下：

一、研究對象方面

本研究主要以曾經參與『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工為研究對象，且該協會係為國內少數針對青少年社會服務推展之非營利組織，研究者其因研究主題之特性與個人工作場域的興趣，特將研究範圍限定於此一研究情境，研究對象係以『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工為研究對象，研究推論的外部效度因而受到限制，無法類推至其他非營利組織(如：

醫院志工、社區營造或偏鄉志願服務等)。因此，建議後續研究者則可考慮，以本研究之相關研究結果為基礎，擴展研究範圍增加其他非營利組織之青少年或其他志願服務工作人員之樣本，以增加研究資料與研究結果的豐富性、充實性及完整性，相信能得到更具代表性之結果。

二、研究方法方面

本研究圍限於『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工為研究對象的關係，青少年志工伙伴常因課業忙碌與時間難以掌控的情形下，本研究僅能採問卷調查方式進行實證資料收集，因而在資料的獲得上，並未能再進行實地訪談與追蹤觀察，所以無法瞭解青少年志工夥伴的社群網絡互動與志願服務參與行為的確切真實感受。故本研究結果未能完整探討出主要影響前置因素與計畫行為理論主要構念，對青少年志工持續服務的實際行為的內隱觀點深入觀察，且在信賴感對主觀規範的影響的假說 H5_b 上，未能獲得實證資料的支持，亦為值得在近一步深入探究的重要研究議題。未來，其他相關研究若能配合其他質性取向的研究方法，以實際訪談或深入觀察的方式，對本研究的相關研究成果進行三角驗證，相信應能找出對本研究主題造成影響的其他重要潛在影響因素。而後續研究若能選取幾位青少年志工，實際予以深入訪談與追蹤觀察，並配合問卷調查結果加以分析，如此或許更能增加本研究結果的外部效度與理論驗證性。

三、研究工具方面

本研究所使用之調查量表，係本研究者根據文獻探討、參考其他相關論量表及在『社團法人臺灣青年社會服務推展協會』之青少年志工服務推廣多年來之實務工作經驗，依照個人對青少年志工服務工作特性的觀點與觀察，配合學術與實務界專家學者及指導教授提供之意見相互討論增刪後，再經過因素分析及信度分析等考驗編製而成。然本量表僅針對本研究需要而編製，後續之研究者，建議應考慮其研究特性的需要，對本研究之調查量表予以修改，或自行編擬符合特別研究情境需求之調查量表。

四、研究變項方面

關於青少年志工個人背景變項方面，諸如：性別、年齡、志工服務年數、在校別、就讀學校級別與每月參與志工服務的平均時數等變項，對本研究架構的個

別主要研究構面的差異比較，可進一步深入探討其間的差異關係，以深入掌握這些個人背景變項是否對其持續參與志願服務有顯著影響。另外，在前置影響變數上，亦可結合社會交換理論、社會學習理論或其他志願服務之重要研究理論，修正、延伸或擴展本研究之理論架構，將利己主義、利他主義或非營利組織特性等可能潛在變項納入，藉此更完整地找出切合現代青少年志工個人的學習成長需求與持續參與驅動力的重要因子，以藉由更多不同研究成果的結合，提昇青少年志願服務工作理論的完備性與理論效度的整合性。



參考文獻

中文部份

一、專書：

1. 內政部(2001)。志願服務法。臺北市：內政部。
2. 江明修(2003)。志工管理，臺北：智勝文化。
3. 江明修主編（2000）第三部門：經營策略與社會參與。臺北：智勝文化事業有限公司。
4. 官有垣（2003）臺灣的基金會：在社會變遷下之發展。臺北：洪健全基金會。
5. 官有垣。(2003)。非營利組織的本土化。非營利組織與社會福利:臺灣本土的個案分析。臺北：亞太圖書公司。
6. 官有垣與杜承嶸。(2011)。臺灣非營利部門自 1950 年代迄今的發展特質、轉型與挑戰。臺北：亞太圖書公司。
7. 郭靜晃（2006）。青少年心理學。臺北市：洪葉文化。
8. 陳武雄（2004）。志願服務理念與實務。臺北市：揚智。
9. 傅篤誠。(2002)。非營利事業管理:議題導向與管理策略。臺北：新文京開發。
10. 傅篤誠。(2003)。非營利事業行銷管理。臺北：中華非營利組織管理學會。
11. 曾華源、曾騰光（2003）。志願服務概論。臺北：揚智出版社。
12. 蕭新煌（2000）。非營利部門：組織與運作。臺北：巨流圖書公司。
13. 蕭新煌、官有垣、陸宛蘋(2009)。管理科學-非營利部門：組織與運作。臺北：巨流圖書公司。
14. 賴兩陽（2005）。志願服務與社會需求。中華民國志願服務協會志願服務特殊訓練教材。臺北：中華民國志願服務協會。

二、期刊論文：

1. 江明修（2003）。全球治理與非營利組織。中國行政，73，頁 71-95。
2. 呂朝賢（2002）。對我國志願服務法的若干反思與建議。臺大社會工作學刊，

- 7, 203-241。
3. 林奇秀、陳一帆(2011)。淺析網路社群知識分享實證研究如何構思社會資本概念。圖書資訊學刊。9, 頁 55-89。
 4. 林慧貞(2006)。大學生參與服務學習意願初探。通識研究集刊, 10, 頁 171-192。
 5. 孫智辰與涂靜宜。(2011)。服務學習方案融入社會服務活動的設計與實踐之探究-以活動參與者觀點為例。崇仁學報, 5, 頁 34-65。
 6. 張同廟。(2012)。大學生參與服務學習動機, 反思與領導能力之關聯性探討。止善, 13, 頁 145-170。
 7. 張英陣(2011)。慈善與變遷：我國志願服務發展的特色。社會政策與社會工作學刊, 10, 頁 87-116。
 8. 陳定銘與洪健庭。(2007)。非營利組織，政府與社會企業：理論與實踐。政治科學季評, 15(1), 頁 17-20。
 9. 曾華源與郭靜晃(2000)。志工人力資源的開拓與整合。社區發展季刊, 89, 頁 128-144。
 10. 曾騰光(1994)。對志願工作者督導管理之探討。中國社會工作教育學刊, 27, 頁 59-61。
 11. 蔡漢賢(2008)。國際志工年與我國志願服務。社區發展季刊, 123, 頁 201-211。
 12. 謝辛美。(2013)。青少年志工 DIY。臺灣教育評論月刊, 2, 頁 92-93。
 13. 曾絲宜、韓豐年、徐昊杲(2013)。臺灣與法國藝術學院藝術教育對學生環境行為影響之比較。藝術教育研究, 26, 頁 83-120。

三、研討會論文：

1. 何政光。(2009)。核心能力融入服務學習之課程規劃與成效分析。明新科技大學服務學習研討會會議手冊。新竹：明新科技大學。

四、研究計畫：

1. 內政部(2013)。102 年度志願服務績效評鑑研究計畫結案報告。內政部、中

華民國志願服務協會。

2. 王順民(2006)。當代臺灣非營利組織的一般性考察：概況、趨勢及其相關的問題意識。國政研究計畫報告。財團法人國家政策研究基金會。社會(研)095-002 號。臺北。
3. 朱美珍(2005)。國內青年參與志願服務及服務學習現況調查研究計畫報告。臺北市：行政院青輔會。
4. 馮燕、王麗容、沈瓊桃、王雲東(2005)。臺灣少年志願服務現況之研究。保德信人壽研究計畫報告，未出版。
5. 詹火生、張菁芬、胡愈寧、林建成、蔡緯嘉(2010)。99 年苗栗縣志願服務狀況調查報告。苗栗縣政府委託之專題研究成果報告，未出版。

五、學位論文：

1. 王念國(2012)。讓青春的生命有愛：青少年志工的服務持續因素研究。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士論文。
2. 王淑美(2005)。學校與社福機構志工工作價值觀與組織承諾關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
3. 何美珍(2008) 非營利組織女性志工的參與動機，工作投入和工作表現之研究。銘傳大學公共事務學研究所碩士論文，未出版，臺北市。
4. 吳建明(2008)。非營利組織志工參與動機與組織承諾之研究-以臺東縣救國團所屬社會基層團務組織志工為例。國立臺東大學區域政策與發展研究所碩士論文，未出版，臺東縣。
5. 吳淑華(2006)。青少年生命意義感之研究。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
6. 吳清偉(2008)。花蓮高農推動服務學習方案之議題、驅力及阻礙分析：利害關係人觀點。國立東華大學環境政策研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。
7. 吳榮達(2008)。臺北市大同區國中生參與休閒服務學習動機之研究。國立臺

- 灣師範大學體育學系碩士論文，未出版，臺北市。
8. 李法琳 (2003)。大臺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，未出版，臺北市。
 9. 李盈憲 (2002)。青年志願組織運作之研究-以慈濟大專青年聯誼會為例。南華大學。非營利事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
 10. 李燕美 (2004)。服務學習方案在大學服務性社團中實施及其學習成效之研究。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文，未出版，臺北市。
 11. 周韋廷 (2011)。從事志願服務行為模式之研究-以岡山地區志願服務團隊成員為例。高苑科技大學建築研究所碩士論文，未出版，高雄市。
 12. 林艾蓁 (2008)。大學生參與社福機構課後輔導志願服務經驗之研究。慈濟大學教育研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。
 13. 林怡秀 (2005)。大專院校服務團隊之數位服務模式探討－服務學習觀點。中原大學資訊管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
 14. 林靜嫻 (2007)。國民中學推動環境服務學習歷程與關鍵因素之研究－以參與2005年我的家鄉寶貝社區生態服務學習計畫中的六所國中為例。國立臺灣師範大學環境教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
 15. 胡欣佳 (2009)。高雄市青少年參與志願服務的動機、內在歷程與持續性之探究。國立中正大學社會福利研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
 16. 郝俊芝 (2007)。高中生志工參與養護中心老人服務學習歷程之探究。國立高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
 17. 連俊璋 (2006)。創業家多元智能與社會資本對創業行為之影響－資訊軟體產業創業家與資訊從業人員之比較。國立中央大學資訊管理研究所博士論文，未出版，中壢市。
 18. 陳永男 (2010)。青少年志工服務學習經驗之研究－以彰化縣○○營區青少年生態解說團為例。國立臺中教育大學社會科教育學系碩士論文，未出版，臺

- 中市。
19. 陳靖旻(2008)。影響虛擬社群成員知識分享因素之探討—社會資本理論觀點。國立中央大學資訊管理研究所碩士論文，未出版，中壢市。
 20. 陸宛蘋(2005)。臺灣非營利組織治理原則之探討--以社會福利基金會為例。國立政治大學。商學院經營管理碩士學程。碩士學位論文。臺北市。
 21. 黃振愷 (2008)。非營利組織青年志工管理之探討—以救國團大專服務員為例。國立臺北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班論文，未出版，臺北市。
 22. 黃琦茹 (2010)。紅十字會水上安全工作大隊志工參與動機、工作滿意度對持續參與志願服務之研究-以臺北縣分會為例。國立臺北市立教育大學體育碩士學位班在職進修專班碩士論文，未出版，臺北市。
 23. 楊翔喻 (2007)。國中青少年參與志願服務經驗探討—以臺北市南門國中小太陽服務社為例。慈濟大學社會工作研究所碩士論文，未出版，花蓮縣。
 24. 楊雅雲 (2011)。非營利組織志工參與動機、組織承諾與工作滿足感之研究—以新竹縣慈濟志工為例。明新科技大學企業管理研究所碩士論文，未出版，新竹縣。
 25. 劉翠芬 (2005)。大學生參與校園志願服務的動機與組織承諾之研究—以大學院校諮商中心志工為例。東吳大學社會學系碩士論文，未出版，臺北市。
 26. 歐鎮寬 (2003)。臺北市公立高級工業職業學校學生服務學習的參與態度及其相關因素之調查研究。國立臺灣師範大學工業教育研究所碩士論文，未出版，臺北市。
 27. 鄭佩真 (2004)。臺中市婦幼志工隊之研究。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文，未出版，臺中市。
 28. 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。逢甲大學合作經濟所碩士論文，未出版，臺中市。
 29. 簡鈺青 (2008)。大專青年參與志願服務動機之研究—以「全球青年服務日」

- 為例。銘傳大學公共事務學系碩士論文，未出版，臺北市。
30. 羅晨中 (2013)。大專院校學生志工參與行為之研究。臺灣大學國際企業學研究所碩士論文，未出版，臺北市。
31. 羅龍雲 (2009)。非營利組織志工的溝通滿意度與組織承諾關係之研究。南華大學傳播學系碩士論文，未出版，嘉義縣。
32. 蘇春夏 (2006)。地方政府執行「志願服務法」政策之研究—以高雄市政府為例。國立中山大學社會科學院高階公共政策碩士學程碩士在職專班碩士論文，未出版，高雄市。

英文部分：

A. Book:

1. Ajzen, I. (1985). *From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior*. Springer Berlin Heidelberg.
2. Andreasen, A., and Kotler, P. (2003). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations*. New Jersey: Prentice Hall.
3. Coleman, J.S. (1990). *Foundations of Social Theory*, The Belknap Press of Harvard University Press.
4. Drucker, P.F. (1995). *Managing the Non-Profit Organization: Practices and Principles*. Taylor & Francis.
5. Ellis, S.J., and Noyes, K.K. (1990). *By the People : A history of Americans as Volunteers* (revised ed.), San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
6. Fishbein, M, and Ajzen, I (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Reading (MA): Addison-Wesley.
7. Fukuyama, F. (1996). *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*, Free Press.
8. Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., and Anderson, R.E. (2009). *Multivariate Data*

Analysis, seventh ed., Prentice Hall, NJ.

9. Hodgkinson, V.A., and Lyman, R.W. (1989). *The Future of the Non-profit Sector: Challenges, Changes, and Policy Considerations*. Jossey-Bass.
10. Kiesler, C.A. (1971). *The Psychology of Commitment*. New York: Academic Press.
11. Salamon, L. M. and Anheier, H. K. (1997). *Defining the Non-Profit Sector: A Cross-National Analysis*. Manchester University Press.

B. Journal Paper:

1. Adler, P.S. and Seok-Woo K. (2002), Social capital: prospects for a new concept. *Academy of Management Review*, 27(1), pp. 17-40.
2. Ajzen, I. (2011). The theory of planned behavior: reactions and reflections. *Psychology & Health*, 26(9), pp.1113-1127.
3. Allen, J.P., Kuperminc, G., Philliber, S., and Herre, K. (1994). Programmatic prevention of adolescent problem behaviors: The role of autonomy, relatedness, and volunteer service in the Teen Outreach Program. *American Journal of Community Psychology*, 22(5), pp. 617-638.
4. Anheier, H.K., and Salamon, L.M. (1999). Volunteering in cross-national perspective: initial comparisons. *Law and Contemporary problems*, 62(4), pp. 43-65.
5. Astin, A. W., Sax, L.J. and Avalos, J. (1999). Long-term effects of volunteerism during the undergraduate years. *The Review of Higher Education*, 22(3), pp. 187-202.
6. Bamberg, S. (2003). How does environmental concern influence specific environmentally related behaviors? A new answer to an old question. *Journal of Environmental Psychology*, 23(1), pp.21-32.
7. Chin, W.W. (1998). Issues and opinions on structural equation modelling. *MIS*

Quarterly, 21 (1), vii–xvi.

8. Ellison, N.B., Vitak, J., Gray, R., and Lampe, C. (2014). Cultivating social resources on social network sites: Facebook relationship maintenance behaviors and their role in social capital processes. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 62(4), pp. 67-71.
9. Farrell, D., and Rusbult, C.E. (1981). Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment, and turnover : The impact of reward, costs, alternative, and investments. *Organizational Behavior and Human Performance*, 28(1), 78-95.
10. Fornell, C.R. and Larcker, F.F. (1981). Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), pp.39-51.
11. Gefen, D., and Straub, D. (2005). A practical guide to factorial validity using PLS-graph: Tutorial and annotated example. *Communications of the Association for Information Systems*, 16.
12. Lee J., Cerreto, F.A. and Lee, J. (2010). Theory of planned behavior and teacher's decisions regarding use of educational technology. *Educational Technology and Society*, 13(1), pp.152-164.
13. Lydon, J.E., and Zanna, M.P.(1990). Commitment in the face of adversity: A value affirmation approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(6), pp. 1040-1047.
14. Mowday, R.T., Steefs, R.M. and Porter, L.W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(5), pp. 224-247.
15. Nahapiet, J. and Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage, *Academy of Management Review*, 23(2), pp. 242-266.

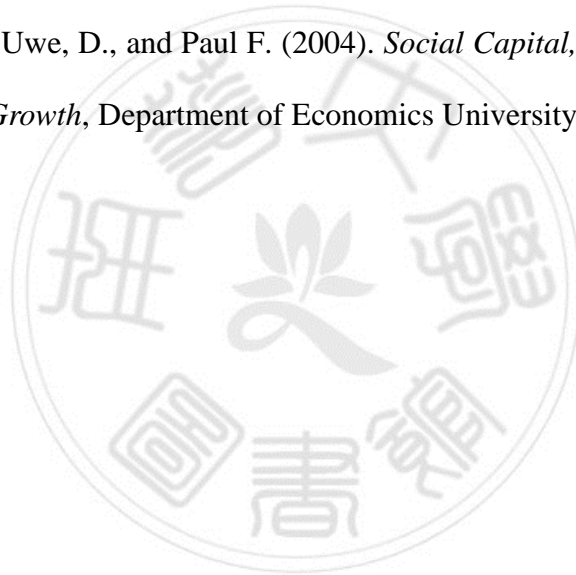
16. Paik, A., and Navarre-Jackson, L. (2011). Social networks, recruitment, and volunteering: Are social capital effects conditional on recruitment? *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 40(3), pp. 476-496.
17. Ramayah, T., Yusoff, Y. M., Jamaludin, N. and Ibrahim, A. (2009). Applying the theory of planned behavior (TPB) to predict internet tax filing intentions. *International Journal of Management*, 26(2), pp.272-284.
18. Robison, L. J., Schmid, A. A. and Marcelo E. S. (2002). Is social capital really capital? *Review of Social Economy*, 60(1), pp. 1-21.
19. Salamon, L. M. (1999). The non-profit sector at a crossroads: The case of America. *Voluntas. International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 10(1), pp. 5-23.
20. Seibert, S.E., Maria L.K., and Liden, R.C. (2001). A social capital theory of career success. *Academy of Management Journal*, 44(2), pp. 219-237.
21. Straub, D., Boudreau, M.C. and Gefen, D. (2004). Validation guidelines for IS positivist research. *Communications of the Association for Information Systems* (14), pp. 380-426.
22. Tsai W. and Ghoshal, S. (1998). Social capital and value creation: an empirical study of intra-firm networks. *Academy of Management Journal*, 41(4), pp. 464-476.

C. Book Chapter:

1. Baker, W.E. (2000). Achieving Success through Social Capital: *Tapping the Hidden Resources in Your Personal and Business Networks* (pp. 110-115). San Francisco: Jossey-Bass.
2. Bourdieu, P. (1986). The Forms of Capital, in John G. Richardson (edited), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, pp. 241-258,

GreenWood Press.

3. Burt, R.S. (2001). Structural holes versus network closure as social capital, in Nan Lin, Karen Cook, and Ronald S. Burt (edited), *Social Capital Theory and Research*, pp. 31-56, Aldine De Gruyter New York.
4. Granovetter, M.S. (1982). The Strength of Weak Ties: A Network Theory Revisited, in Peter V. Marsden and Nan Lin (edited), *Social Structure and Network Analysis*, pp. 105-130, SAGE.
5. Ringle, C.M., Wende, S., and Will, S. (2005). *SmartPLS 2.0 (M3) Beta*, Hamburg, Germany, 2005 retrieved on January 18, 2013 at <http://www.smartpls.de>.
6. Bezemer, D. J., Uwe, D., and Paul F. (2004). *Social Capital, Creative Destruction and Economic Growth*, Department of Economics University of Vienna Press.



附錄、研究問卷

青少年志工持續參與志願服務動機影響因素之研究問卷

❖ 親愛的青少年志工您好：

這是一份針對青少年志工持續參與志願服務的動機因素之研究問卷，本研究擬透過對於青少年志工的調查研究，了解非營利組織發展青少年志工人力如何提升青少年參與志願服務的比例，並滿足青少年志工持續志願服務的相關參與需求，且能切合青少年志工隊參與志願服務工作期待，以期有效延長青少年參與志願服務的意願。

此份問卷約費時5分鐘，採不記名方式，所有資料僅限於學術性研究，內容將嚴格保密，絕不個別披露發表或作其他用途，請您安心作答。再次謝謝您撥冗填寫，將對本研究有莫大之助益，在此，向您致上最誠摯的謝意！

南華大學 非營利事業管理研究所
指導教授：王思為 博士
南華大學 非營利事業管理研究所
研究生：涂佳榮

壹、個人基本資料：(◎懇請您每題均作答◎)

1. 您的性別：男 女
2. 您的年齡：
 12歲以下 12-15歲 16-18歲
 19-22歲 23-25歲 25歲以上
3. 您參加志工的經驗？
少於一年 一年～少於兩年 兩年～少於三年
三年～少於四年 四年～少於五年 五年(含)以上
4. 過去一年，您是否曾參與志工活動？ 是 否
5. 您目前是否為在校學生：是 否
6. 您目前就讀：
國中 高中/職
專科/大學 研究所以上
7. 您每月參與志工服務的平均時數：
 偶爾參加(不到1小時) 1~3小時
 4~6小時 7~9小時 9~12小時
 12小時以上

貳、志工經驗問項(◎懇請您每題均作答)

◎ 請就您參與志願服務工作的實際經驗，於各題右方圈選適當之選項。

A.社會互動連結：	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
[1] 青少年志工夥伴間會維持良好的互動關係。	5	4	3	2	1
[2] 青少年志工夥伴常會花一些時間與其他成員進行互動。	5	4	3	2	1
[3] 青少年志工夥伴會經常與其他成員進行心得、經驗分享或意見交流。	5	4	3	2	1
[4] 青少年志工夥伴間會建立私人的人際或夥伴友誼。	5	4	3	2	1
[5] 青少年志工夥伴間會建立通暢的人際互動連結網絡。	5	4	3	2	1
B.信任感：	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
[1] 青少年志工夥伴彼此間不會想佔其他人便宜。	5	4	3	2	1
[2] 青少年志工夥伴們總是能維持他們的承諾。	5	4	3	2	1
[3] 青少年志工夥伴對志工服務會提供值得信賴的意見或經驗分享。	5	4	3	2	1
[4] 青少年志工夥伴會言行一致，不會說一套做一套。	5	4	3	2	1
[5] 青少年志工夥伴會以真誠的態度對待彼此。	5	4	3	2	1
C.共享價值觀	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
[1] 青少年志工夥伴們對參與志工服務有共同的興趣或想法。	5	4	3	2	1
[2] 青少年志工夥伴們對參與志工服務有共同的期待。	5	4	3	2	1
[3] 青少年志工夥伴們對達成志工服務的活動目標有共同的企圖心。	5	4	3	2	1
[4] 青少年志工夥伴們會熱情地追求志工服務的共同目標與願景。	5	4	3	2	1
[5] 青少年志工夥伴們會熱誠地共同完成志工服務的相關任務或活動。	5	4	3	2	1

參、志工服務參與認知(◎懇請您每題均作答)

◎ 請就您參與志願服務工作的實際經驗，於各題右方圈選適當之選項。

D. 態度	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
[1] 參與青少年志工服務對您而言是非常有益的。	5	4	3	2	1
[2] 參與青少年志工服務對您而言是非常愉快的。	5	4	3	2	1
[3] 參與青少年志工服務對您而言是非常值得的。	5	4	3	2	1
[4] 參與青少年志工服務對您而言是非常有意義的。	5	4	3	2	1
[5] 整體而言，您對參與青少年志工服務抱持積極正向的態度。	5	4	3	2	1
E. 主觀規範	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
[1] 您的父母會認為您應參與青少年志工服務。	5	4	3	2	1
[2] 您的兄弟姐妹會認為您應參與青少年志工服務。	5	4	3	2	1
[3] 您的同學會認為您應參與青少年志工服務。	5	4	3	2	1
[4] 您的朋友會認為您應參與青少年志工服務。	5	4	3	2	1
[5] 您的師長會認為您應參與青少年志工服務。	5	4	3	2	1
F. 知覺行為控制	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
[1] 您有足夠的能力去參加青少年志工服務的相關活動。	5	4	3	2	1
[2] 您有充分的體力去參加青少年志工服務相關活動。	5	4	3	2	1
[3] 您有空閒時間能撥冗參加青少年志工服務相關活動。	5	4	3	2	1
[4] 您能有效解決參加青少年志工服務活動的所可能產生的工作負荷。	5	4	3	2	1
[5] 您能克服參加青少年志工服務活動可能面臨的相關問題。	5	4	3	2	1
G. 持續參與志願服務	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
[1] 如果可能，未來您仍會繼續從事青少年志工服務。					
[2] 未來您會持續經常參與青少年志工服務的相關活動。					
[3] 您會願意繼續奉獻青少年志工服務活動，而不會轉向其他公益活動。					
[4] 未來您也鼓勵他人(如：同學、手足或好友)共同參與青少年志工服務。					

【問卷到此結束，感謝 您撥冗填答！】