

## 國民參與志願服務情形及看法調查結果摘要分析

近年來部分國民秉持「施比受更有福」的理念，發揮「助人最快樂，服務最光榮」的精神，積極投入志願服務的行列，燃燒自己，照亮別人，共同協助推展社會福利服務工作，增進社會祥和。本部為明瞭國民參與志願服務情形及看法，特就九十一年「臺閩地區國民生活狀況調查」納入相關問項蒐集資料，經整理統計分析，提供本部首長及相關業務單位施政參考。

本次調查訪問日期為民國91年7月26日至8月20日，調查區域範圍為臺閩地區，調查對象為普通住戶內20歲以上成年人，採電話訪問調查，在信賴度為95%及誤差不超過1.55%下，抽出有效樣本數4,062戶。謹將調查結果簡要分析如后：

一、有79%的成年國民尚不知道政府已訂頒「志願服務法」，知道者占21%，比一年前僅增加4個百分點，亟待加強宣導。

(一)78.9%的成年國民表示不知道政府於九十年一月頒布「志願服務法」，而完全知道者僅占5.4%，有些知道者占15.8%。

(二)知道(包括完全知道及有些知道)政府已頒布「志願服務法」的比例，就性別觀察，男性與女性並無明顯差異。就年齡觀察，知道的比例以50~64歲者占28.4%最高，40~49歲者占27.3%次之。就教育程度觀察，知道的比例各教育程度間並無

明顯差異。(詳見表一)

**二、有 12%的成年國民(約 186 萬人)在最近一年內曾參與志願服務工作，惟其中有 56%僅是偶爾參與。**

(一)成年國民在最近一年內曾參與過志願服務工作者占 11.6%，其中以偶爾參與者占 56.0%最多。

(二)經常參與志願服務工作者約 82 萬人，若按平均每週參與時數分，每週服務未滿四小時者占 61.5%，亦即每週服務四小時以上者占 38.5%。

**三、最近一年內曾參與志願服務工作者以 40 至 64 歲者最多，而本身有工作和無工作者之參與熱誠相當。**

國民在最近一年內曾參與志願服務工作的比例，與其年齡有密切相關，以 40~49 歲者占 15.2%及 50~64 歲者占 15.4%為較高；其餘不論就性別、教育程度及有無工作的曾參與志願服務工作比例來觀察，均無顯著差異。(詳見表二)

**四、曾參與志願服務工作的國民，以參與「環保及社區服務」與「社會福利服務」類別者最多，其比例分別占 33%與 32%。**

(一)九十一年國民參與志願服務活動類別，以曾參與「環保及社區服務」與「社會福利服務」者最多，其比例分別占 32.6%與 31.8%，其次是「教育服務」與「醫療衛生保健服務」，分

別占 15.9%與 12.0%。若與九十年比較，國民參與志願服務活動類別前四項順序無差異；而曾參與「教育服務」及「交通服務」的比例則各減少 11.1 及 3.0 個百分點，「社會福利服務」及「消防及救難服務」則各增加 2.5 及 2.4 個百分點。

(詳見表三)

(二)性別比較：男性與女性參與的志願服務活動類別互異。男性

以參與「環保及社區服務」的比例占 40.7%最多，其次是「社會福利服務」(31.0%)，「消防及救難服務」(12.2%)再次；女性則以參與「社會福利服務」(32.6%)最多，其次是「教育服務」與「環保及社區服務」，分別占 23.1%及 22.9%。

(三)年齡比較：20~29 歲及 30~39 歲者以參與「社會福利服務」

分占 44.8%及 30.8%最多，「環保及社區服務」分占 28.0%及 25.3%次之；40~49 歲、50~64 歲及 65 歲及以上者各組，皆以參與「環保及社區服務」所占比例最多，分別為 38.5%、34.7%及 32.3%，「社會福利服務」所占比例次之。

(四)教育程度比較：國(初)中、小學及以下者以參與「環保及社

區服務」最多，其比例分占 43.5%、42.5%，「社會福利服務」次之，分占 33.3%及 28.8%；高中(職)、專科及大學學歷者以參與「社會福利服務」最多，分占 28.8%、34.1%及 38.1%，

「環保及社區服務」，分占 28.6%、25.4%及 30.2%次之；研究所以以上學歷者以參與「教育服務」(38.5%)最多，且在「諮詢性或輔導性服務」(23.5%)與「研究服務」(16.9%)的參與顯著高於其他教育程度者。

(五)都市化程度比較：居住在都市者以參與「社會福利服務」(32.7%)最多；而居住在城鎮與鄉村者則以參與「環保及社區服務」最多，分別占 39.5%及 39.6%。

(六)有無工作比較：不論有無工作其參與的志願服務活動類別均以「環保及社區服務」(分占 33.6%及 31.3%)與「社會福利服務」(分占 32.3%及 31.1%)較多，而在各類志願服務活動中，除「消防及救難服務」以有工作者參與(占 11.5%)較多外，其他類型的志願服務活動有工作者與無工作者間均無顯著差異。(詳見表四)

**五、曾參與志願服務工作的國民，其參與滿意度高達 96%；僅參與「志願服務活動之提昇」者之不滿意度 14%較高。**

(一)國民參與志願服務活動感到滿意者(包括很滿意 51.4%及還算滿意 44.4%)高達 95.8%；不滿意度占 3.2%，無意見或很難說占 0.9%。

(二)參與志願服務活動感到滿意者(包括很滿意及還算滿意)，除

參與「志願服務活動之提昇」滿意度較低者外，其他參與的志願服務活動滿意度均高達 95%或以上。(詳見表五)

六、國民參與志願服務工作的途徑，以「由志工組織成員介紹」者占 40%最多，而由媒體或宣傳單得知者不及10%。

國民參與志願服務活動的途徑，以「由志工組織成員介紹」者占 40.4%最多，其次是「自己是組織成員」者，占 33.7%；其他參與途徑均在 9%或以下，另有 12.2%是「未透過任何管道主動尋找參與」。(詳見表六)

七、國民在最近一年內沒有參與志願服務工作的主要原因，以「沒時間」占59%最多，「無法獲得活動資訊」占21%次之。

(一)國民在最近一年內沒有參與志願服務工作的主要原因，以「沒時間」占 58.7%最多，其次是「無法獲得活動資訊」，占 21.0%，身體不好占 7.2%，沒想過占 5.3%，其他原因所占比例均在 5%或以下。

(二)性別比較：男性與女性均以「沒時間」為沒有參與志願服務工作的主要原因占最多，分別占 56.2%及 61.2%，惟女性比例較男性高；其次為「無法獲得活動資訊」，其比例分別占 21.2%及 20.9%，男女性無甚差異。

(三)年齡比較：30~39 歲、40~49 歲及 50~64 歲者均以「沒時間」

為沒有參與志願服務工作的主要原因占最多，其比例分別為 68.2%、71.5%及 64.8%；而 65 歲以上者則以「身體不好」(37.1%)與「沒時間」(32.9%)占多數；20~29 歲者亦以「沒時間」(47.2%)及「無法獲得活動資訊」(35.2%)占多數。(詳見表七)

**八、最近一年內沒有參與志願服務工作者，有12%表示在未來一年願意參與，以年紀愈輕者參與意願較高。**

(一)國民在最近一年內沒有參與志願服務工作者，有 11.6%表示在未來一年願意參與，不願意參與者占 35.7%，而約有半數(48.7%)的國民表示有時間就願意參與；另有 4.1%表示不知道或拒答。

(二)最近一年內沒有參與志願服務工作，而未來一年願意參與者，就性別觀察，男性與女性並無明顯差異，各約有 12%；就年齡觀察，以年紀愈輕者參與意願較高，如 20~29 歲者願意參與比例達 17%，30~39 歲及 40 至 49 歲各有 12%願意參與。

(三)願意參與者若以願意參與之時間分析，男女均以「不一定」居多數，其比例分占 56%及 45%，「星期例假日」(各約占 35%左右)居次；就年齡觀察，除 30~39 歲者以「星期例假日」(占 47%)居多外，其他年齡層均以「不一定」居多數，另 20~29

歲者願意在寒暑假參與者達 13%，較其他年齡層多。(詳見表八)

## 九、結論與建議

(一)有 79%的國民不知道政府已頒布「志願服務法」，而在最近一年內曾參與過志願服務工作者的參與途徑係由媒體或宣傳單而來的不及 10%。另國民在最近一年內沒有參與志願服務工作的主要原因，有 21%是「無法獲得活動資訊」，顯示政府的政策宣導與輔導工作明顯不足。

(二)最近一年內未曾參與過志願服務，而未來一年願意參與者雖達 12%，但已較去年調查減少一半，是否與社經環境變化有關，或是參與管道不足，值得探討，惟年齡較輕者參與意願較高，應設法加予輔導應用。

表一 國民對「志願服務法」的瞭解情形

單位：%

		總計	完全知道	有些知道	不知道	
總性	計別	100.0	5.4	15.8	78.9	
	男	100.0	5.0	16.8	78.1	
	女	100.0	5.7	14.7	79.6	
年	齡	20~29歲	100.0	2.9	11.3	85.8
		30~39歲	100.0	4.7	12.9	82.4
		40~49歲	100.0	7.4	19.9	72.6
		50~64歲	100.0	7.5	20.9	71.7
		65歲及以上	100.0	4.6	15.1	80.3
教育程度	小學及以下	100.0	3.9	15.2	80.8	
	國(初)中	100.0	5.3	19.7	75.0	
	高中(職)	100.0	6.1	15.3	78.5	
	專科	100.0	4.6	17.0	78.3	
	大學	100.0	6.9	12.5	80.6	
	研究所及以上	100.0	2.3	18.6	79.1	

表二 國民在最近一年內參與志願服務情形

單位：%

	總計	有參與志願服務者按每一週參與時數分							沒有參與過		
		計	未滿1小時	1~未滿2小時	2~未滿4小時	4~未滿8小時	8小時以上	偶爾參與			
總性	計別	100.0	11.6	0.2	1.6	1.4	0.9	1.1	6.5	88.4	
	男	100.0	12.5	0.1	1.7	1.4	0.8	1.4	7.0	87.5	
	女	100.0	10.7	0.2	1.4	1.4	1.0	0.7	6.0	89.3	
年	齡	20~29歲	100.0	8.6	0.0	1.4	0.5	0.4	0.4	6.0	91.4
		30~39歲	100.0	9.1	0.2	0.9	0.9	1.0	0.6	5.4	90.9
		40~49歲	100.0	15.2	0.1	2.7	2.2	1.0	1.4	7.8	84.8
		50~64歲	100.0	15.4	0.2	1.3	1.8	1.4	1.5	9.1	84.6
		65歲及以上	100.0	10.5	0.4	1.6	2.0	0.8	2.1	3.5	89.5
教育程度	小學及以下	100.0	10.4	0.0	1.9	1.2	0.8	0.6	5.9	89.6	
	國(初)中	100.0	11.8	0.2	1.6	2.1	0.7	0.8	6.4	88.2	
	高中(職)	100.0	11.1	0.3	1.6	1.5	1.2	1.7	4.9	88.9	
	專科	100.0	11.2	0.3	1.3	0.5	0.7	0.5	7.9	88.8	
	大學	100.0	14.7	0.0	1.6	1.7	1.1	1.3	8.9	85.3	
	研究所及以上	100.0	10.0	0.0	0.4	2.7	0.0	0.8	6.1	90.0	
有無工作	有工作	100.0	11.2	0.1	1.5	1.3	0.8	1.1	6.3	88.8	
	無工作	100.0	12.3	0.3	1.6	1.6	1.0	1.0	6.7	87.7	



表三 最近一年內有參與志願服務之國民參加志願服務活動類別比較

單位：%

項目別	91年(A)	90年(B)	比較增減(C=A-B)
環保及社區服務	32.6	33.4	- 0.8
社會福利服務	31.8	29.3	2.5
教育服務	15.9	27.0	-11.1
醫療衛生保健服務	12.0	12.8	- 0.8
消防及救難服務	7.4	5.0	2.4
文化休閒體育服務	5.4	7.1	- 1.7
交通服務	2.5	5.5	- 3.0
諮詢性或輔導性服務	2.3	4.4	- 2.1
志願服務活動之提昇	2.1	2.2	- 0.1
志工人力之開發	1.1	2.7	- 1.6
聯合活動之發展	0.8	1.5	- 0.7
研究服務	0.4	0.0	0.4
科學服務	0.3	0.2	0.1
其他	2.6	0.3	0.3

表四 最近一年內有參與志願服務之國民參加志願服務活動類別

單位：%

	環保及 社區服務	社會福 利服務	教育 服務	醫療衛生 保健服務	消防及 救難服務	文化休閒 體育服務	交通 服務
<b>總計</b>	32.6	31.8	15.9	12.0	7.4	5.4	2.5
<b>性別</b>							
男	40.7	31.0	10.0	8.8	12.2	2.5	3.9
女	22.9	32.6	23.1	15.9	1.5	9.0	0.9
<b>年齡</b>							
20~29歲	28.0	44.8	10.9	11.6	4.8	5.5	1.7
30~39歲	25.3	30.8	24.6	8.7	9.3	8.4	3.9
40~49歲	38.5	25.5	22.4	11.1	8.9	5.4	4.6
50~64歲	34.7	31.1	9.7	12.3	9.2	4.0	0.7
65歲及以上	32.3	30.3	5.9	19.9	0.3	3.8	—
<b>教育程度</b>							
小學及以下	42.5	28.8	4.1	12.8	5.3	1.5	4.0
國(初)中	43.5	33.3	11.7	14.4	12.5	1.1	1.9
高中(職)	28.6	28.8	18.4	9.7	11.8	8.0	4.9
專科	25.4	34.1	17.2	17.3	4.6	3.6	0.6
大學	30.2	38.1	22.1	10.1	2.5	9.1	—
研究所及以上	16.7	6.1	38.5	—	—	8.8	—
<b>都市化程度</b>							
都市	27.9	32.7	17.4	12.8	6.8	5.8	1.7
城鎮	39.5	34.2	16.3	5.6	9.2	4.3	2.1
鄉村	39.6	28.5	12.6	13.6	7.8	5.3	4.6
<b>有無工作</b>							
有工作	33.6	32.3	14.9	9.9	11.5	5.8	3.9
無工作	31.3	31.1	17.3	14.7	2.0	5.0	0.8

註：本表項目為複選，故百分比合計大於100%。

表四 最近一年內有參與志願服務之國民參加志願服務活動類別(續)

單位：%

	諮詢性或 輔導性服務	志願服務 活動之提昇	志工人力 之開發	聯合活動 之發展	研究 服務	科學 服務	其他
<b>總計</b>	2.3	2.1	1.1	0.8	0.4	0.3	2.6
<b>性別</b>							
男	1.6	2.0	1.3	0.9	0.8	0.6	2.2
女	3.2	2.3	1.0	0.6	—	—	3.2
<b>年齡</b>							
20~29歲	—	4.4	1.6	1.6	0.7	1.7	1.1
30~39歲	1.1	3.2	0.5	—	—	—	1.6
40~49歲	4.0	—	0.2	0.3	—	—	3.7
50~64歲	2.2	1.3	3.0	1.8	1.4	—	2.7
65歲及以上	4.0	4.0	—	—	—	—	4.0
<b>教育程度</b>							
小學及以下	1.7	2.5	1.2	—	—	—	4.6
國(初)中	—	2.5	—	2.5	—	—	0.7
高中(職)	3.6	0.9	1.1	—	—	—	3.2
專科	1.6	1.9	1.9	2.4	—	—	0.6
大學	1.1	3.8	1.4	—	0.6	1.4	3.0
研究所及以上	23.5	—	—	4.6	16.9	—	3.6
<b>都市化程度</b>							
都市	3.5	2.5	1.9	1.4	0.7	—	4.0
城鎮	—	—	—	—	—	—	1.9
鄉村	1.0	2.4	—	—	—	1.1	—
<b>有無工作</b>							
有工作	2.7	1.1	1.5	0.9	—	0.5	2.0
無工作	1.9	3.5	0.7	0.7	1.0	—	3.4

表五 最近一年內曾參與志願服務之國民參加志願服務活動滿意情形

單位：%

項 目 別	總計	滿意			不滿意			無意見 很難說
		總計	很滿意	還算 滿意	總計	不太 滿意	很不 滿意	
總 計	100.0	95.8	51.4	44.4	3.2	2.9	0.3	0.9
社 會 福 利 服 務	100.0	96.5	63.1	33.4	3.6	2.5	1.1	—
環 保 及 社 區 服 務	100.0	95.2	45.7	49.5	3.3	3.3	—	1.4
教 育 服 務	100.0	94.5	40.5	54.0	3.5	3.5	—	2.0
醫 療 衛 生 保 健 服 務	100.0	97.6	52.9	44.7	2.3	2.3	—	—
文 化 休 閒 體 育 服 務	100.0	100.0	48.5	51.5	—	—	—	—
諮 詢 性 或 輔 導 性 服 務	100.0	100.0	68.1	31.9	—	—	—	—
消 防 及 救 難 服 務	100.0	100.0	42.6	57.4	—	—	—	—
交 通 服 務	100.0	100.0	39.6	60.4	—	—	—	—
科 學 服 務	100.0	100.0	100.0	—	—	—	—	—
研 究 服 務	100.0	100.0	26.2	73.8	—	—	—	—
志 工 人 力 之 開 發	100.0	100.0	56.3	43.7	—	—	—	—
聯 合 活 動 之 發 展	100.0	100.0	51.5	48.5	—	—	—	—
志 願 服 務 活 動 之 提 昇	100.0	85.7	52.6	33.1	14.3	14.3	—	—
其 他	100.0	100.0	71.1	28.9	—	—	—	—

表六 最近一年內有參與志願服務之國民參加志願服務活動的途徑

項 目 別	百分比
由組織內成員介紹	40.4
自己是組織成員	33.7
由非組織內成員之親友介紹	9.3
從宣傳單或海報獲知	6.8
從媒體宣傳得知(如電視、廣播)	2.8
從電腦網路得知	0.3
其他	2.6
未透過任何管道主動尋找參與	12.2

註：本表項目為可複選。

表七 最近一年內沒有參與志願服務工作的主要原因

單位：%

		總計	沒時間	無法獲得 活動資訊	身體不好	沒想過	沒興趣
總 性	計 別	100.0	58.7	21.0	7.2	5.3	4.8
	男	100.0	56.2	21.2	6.8	5.7	6.5
	女	100.0	61.2	20.9	7.6	5.0	3.0
年 齡	20~29 歲	100.0	47.2	35.2	0.3	9.5	4.8
	30~39 歲	100.0	68.2	20.9	1.1	4.0	3.3
	40~49 歲	100.0	71.5	16.5	2.0	3.9	4.5
	50~64 歲	100.0	64.8	14.3	10.2	3.6	5.4
	65 歲及以上	100.0	32.9	10.3	37.1	4.5	7.3
		沒有同伴	無適當活動地點		無法滿足 理想	無法增 長見聞	其他
總 性	計 別	1.3	0.7		0.2	0.1	0.8
	男	1.1	0.9		0.3	0.1	1.3
	女	1.5	0.4		0.1	0.1	0.3
年 齡	20~29 歲	1.4	0.5		0.3	0.2	0.6
	30~39 歲	1.6	0.6		0.0	0.1	0.2
	40~49 歲	0.6	0.2		0.5	0.1	0.3
	50~64 歲	0.8	0.4		0.0	0.0	0.4
	65 歲及以上	2.0	2.4		0.0	0.0	3.6

表八 最近一年內未參與志願服務之國民未來一年參與志願服務工作意願及時間

單位：%

	總計	願意參與					不願意參與	有時間就願意	不知道或拒答
		計	星期例假日	非星期例假日	寒暑假	不一定			
總計	100.0	11.6	4.1	0.9	0.8	5.8	35.7	48.7	4.1
性別									
男	100.0	11.2	4.1	0.4	0.5	6.3	37.0	47.9	3.9
女	100.0	12.0	4.1	1.4	1.1	5.4	34.3	49.5	4.2
年齡									
20~29 歲	100.0	17.0	6.3	0.8	2.2	7.6	26.7	51.6	4.7
30~39 歲	100.0	11.5	5.4	1.1	0.5	4.5	31.2	53.7	3.6
40~49 歲	100.0	12.1	4.0	1.6	0.3	6.1	34.0	51.4	2.5
50~64 歲	100.0	7.9	1.9	0.4	0.3	5.3	39.6	49.0	3.6
65 歲及以上	100.0	5.4	0.0	0.4	0.0	5.0	59.1	28.6	6.9