

東海大學社會工作學系
碩士論文

指導教授：彭懷真 博士

Dr. Huai-Zhen Peng

志願服務之參與對人際關係、自覺社會支持、團體歸屬感的影響-以桃園市社區發展協會的老人為例

Impact of participation of volunteer on social relationship, self-awareness of social support and belongingness for groups - An example from community development associations in Taoyuan City.

研究生：鍾武中

Christopher Wu-Chung Chung

中華民國 104 年 4 月

April 2015

東海大學社會工作學系
碩士論文

指導教授：彭懷真 博士

Dr. Huai-Zhen Peng

志願服務之參與對人際關係、自覺社會支持、團體歸屬感的影響-以桃園市社區發展協會的老人為例

Impact of participation of volunteer on social relationship, self-awareness of social support and belongingness for groups - An example from community development associations in Taoyuan City.

研究生：鍾武中

Christopher Wu-Chung Chung

中華民國 104 年 4 月

April 2015

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 鍾武中 碩士學位論文

志願服務之參與對人際關係、自覺
社會支持、團體歸屬感的影響
--以桃園市社區發展協會的老年人為例

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授： 袁懷真 104年4月17日

審查教授： 陳瑋惠 104年4月7日

審查教授： 黃松林 104年4月7日

系主任： 劉珠利 104年4月17日

致謝

首先誠摯的感謝指導教授 彭懷真老師，恩師悉心的教導是我得以一窺老人福利領域的奧義，不時給予提點與指示正確的思考方向，使我在研究的過程有如醍醐灌頂一般，所獲得的收穫非筆墨得以形容。彭老師對於問題的思考觀點、學習方式的掌握以及規劃事務的能力，更是我未來學習與仿效的典範。本篇論文的完成，亦得感謝高迪理、陳琇惠老師以及亞洲大學社工系的黃松林主任，三位老師以精確的建議與思考的引導，讓本篇論文能夠更完整而嚴謹。

兩年的日子裡，課堂中的點點滴滴，各種學術上的討論、言不及義的閒扯，各自發揮的報告作業以及相互合作的革命情感，至今仍歷歷在目，感謝因為你們，讓學習變得有趣且充滿歡樂。感謝曾老師在理論知識上的建構、篤強老師對於福利政策分析與解讀能力的訓練以及朝賢老師在統計設計上的指導，也幸運獲得博班學長姐；沈黎、馮浩、淑茹、淑真，每當我學習遇到了瓶頸與困頓時，適時的給予協助與解惑，更感謝奮志及美榮老師不厭其煩地指出我研究中的缺失，且總能在我迷惘時，為我指出燈塔的方向。大霞姐、雅俐與宜椿在行政事務的協助，讓我能順利的完成相關的流程與所需的資料。因為有你們的幫助，讓我在東海社工的學習路上，走的更加穩健與紮實，謝謝你們！

學習的路上不會孤單，感謝我的好同學們；家豪、弘建、苑青、宛樺、毓君、豆干、明潔、Tina、婷婷、大萍、音芳、公主、萬年班代昱禕以及其他同班的夥伴們，很開心、也很幸運能和你們在一班，我想，這兩年的求學之路，值得讓我回憶一輩子~

我的好朋友們；天才婷、迪萱、立慈、堅凌、伊萍、明慧、晏寧、雯華、哲宇、欣樺、香琳及夢育，謝謝你們各自運用自己的才能與資源，適時的給我協助與鼓勵，若沒有你們，我走不完這趟辛苦卻非常有趣的探索之旅！

最後，家人的默默支持是我前進的動力，為了成為家中三個小寶貝(哥哥、姊姊和小公珠)的學習模範，更是鞭策我不能輕言放棄的堅持。衍綦的體諒與包容、父母的支

柱、妹妹沛樺、惠芳與妹夫信廣的協助，若少了你們，這兩年的學習生活不會如此順利，謝謝你們~

謹以此文，獻給我摯愛的人，以及我親愛的奶奶~

鍾武中 謹誌 于 2015 年春天

摘要

在老年人退休後的生活中，在多數的社會參與中，尤以參與志願服務的比例最多，而擔任志願服務的工作，也成為老年人相當重要的角色。然而在參與志願服務的過程中，透過與他人的互動、資訊的分享以及情感的連結，以致影響老年人在志願服務團體中的人際關係、自覺社會支持與團體歸屬感。其中老年人不同的個人特性與參與服務的資歷，是否在人際關係、自覺社會支持與團體歸屬感有不同影響的感受，而對於不同特性的老年人是否可預測其不同變項的感受。桃園市社區發展協會參與志願服務的老年人，為本次研究的範圍與對象，試圖以老年人不同的個人特性與參與志願服務的資歷，探究老年人在志工團體中，所發展出的人際關係、自覺社會支持與團體歸屬感為何，但思考實務工作中對於老年人參與志願服務的規劃與管理，是否可有更完整的設計與形塑出更適合老年人參與志願服務的環境。

本研究以老年人的基本資料、參與志願服務的資歷、三個人際關係的因素、三個自覺社會支持的因素以及三個團體歸屬感的因素為變項，對桃園市社區發展協會 573 位的老年人進行問卷的調查，由 2015 年 2 月 2 日至 2015 年 2 月 27 日止，問卷整理後；有效問卷為 573 份，有效樣本回收率佔總發放問卷之 85.9%、佔回收問卷之 93.8%。本研究經問卷統計與分析，結論重點將以下列各要點與內容加以說明：

- 一、 社區發展協會的老年人其基本特質及參與志願服務工作的情形
- 二、 個人因素及參與志願服務的資歷對人際關係、自覺社會支持及團體歸屬感的影響情形
- 三、 個人因素及參與志願服務的資歷對自覺社會支持的影響情形
- 四、 個人因素及參與志願服務的資歷對團體歸屬感的影響情形

依據以上結論的重點內容說明，本研究提出以下建議：

- 一、 關注老年人對資訊及同儕互動的需求
 - (一) 協助建立更尊重長輩人際關係需求的志願服務工作
 - (二) 增加分享資訊及彼此關懷的機會

(三) 建立一個樂於讚美與尊重的志願服務環境

二、對社區發展協會增加志工管理的能力

(一) 營造友善與溫暖的互動環境

(二) 強化凝聚共識與團體動力的能力

(三) 增加老人參與志願服務的誘因

三、對社政主管機關的建議

(一) 擴大社會工作專業的參與

(二) 重視社區工作之專業性

中文關鍵詞：社區發展協會、老年人、人際關係、自覺社會支持、團體歸屬感

Abstract

Most of people spend much of their retirements participating in voluntary work. Being as a volunteer is an important role to the elder. By interacting with others, sharing information, and having affection towards once another, the interpersonal relationships, self-awareness of social support, and belongingness for groups of the elder have been enhanced while participating in voluntary work. It's essential to know whether the differences between personalities and in voluntary service experience have impacts on the above aspects and whether the impacts are predictable or not. The object of this study is the elder from Community Development Associations in Taoyuan City. The main purpose of this research is to find out whether the differences between personalities and in voluntary service experience play an important part in interpersonal relationships, self-awareness of social support, and belongingness for groups of the elder, as well as to explore whether there is a way of providing a better environment in practice for the elder who would like to participate in social work.

This research take the following factors as the variables: personal details, experience in voluntary work, three factors in interpersonal relationship, three factors in self-awareness of social support, and three factors in belongingness for groups. Conducted surveys among the elder of 573 from Community Development Associations in Taoyuan City starting from February 2, 2015 to February 27, 2015. Based on the analysis of the questionnaires, there were 573 valid questionnaires. The effective response rate is 85.9% of the questionnaires sent out, and 93.8% of the total returned questionnaire. According to the statics and the analysis of this survey, the conclusions are indicated below:

- 1. Traits of the elder from Community Development Associations and the overall situation of participation in voluntary work**

- 2. How personal conditions and voluntary service experience influence interpersonal relationship of the elder**
- 3. How personal conditions and voluntary service experience influence self-awareness of social support of the elder**
- 4. How personal conditions and voluntary service experience influence the belongingness for groups of the elder**

As a result of the analysis, here are some suggestions:

- 1. Pay attention to the elder's needs of information and interaction among peers**
 - a. Provide voluntary work that allows the elder to build relationship with others
 - b. Offer more opportunity for the elder to share information and show care to one another
 - c. Create an environment in which people are will to give compliments and show respect to one another
- 2. Suggestions to the Community Development Associations - develop and enhance the ability to manage volunteers**
 - a. Create an atmosphere of friendliness and warmth inside workplace
 - b. Develop the ability to promote the coherence within the group and strengthen the group dynamics
 - c. Increase the incentives to encourage the elder to volunteer
- 3. Suggestions to the Central Competent Authorities**
 - a. Increase participation in professional social work
 - b. Put a value on the profession in the social work

Key words: **Community Development Association, the elder, interpersonal relationship, self-awareness of social support, belongingness for group**

志願服務之參與對人際關係、自覺社會支持、團體歸屬感的影響-
以桃園市社區發展協會的老人為例

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究動機.....	1
壹、目前老年人現況及個人觀察經驗.....	1
貳、影響退休老人的因素.....	2
第二節 研究目的.....	11
壹、人際關係對老人的重要性.....	12
貳、社會參與對老人人際關係形成的影響.....	12
參、社會支持對老人的影響因素.....	13
第三節 名詞解釋.....	15
壹、老年人的定義(Senior Citizens).....	15
貳、老年人的社會參與(Senior Citizens' social engagement).....	16
參、老年人參與志願服務(Senior Citizens' volunteering).....	16
肆、老年人的人際關係(Senior Citizens' relationships).....	17
伍、老年人的自覺社會支持(Senior Citizens' awareness of social support).....	17
陸、老年人的歸屬感(Senior Citizens' belongingness).....	18
柒、社區發展協會(Community development association).....	19
第二章 文獻探討	20
第一節 老年人的定義.....	20
壹、老年人的定義與解釋.....	20
貳、老年人的分類.....	21
參、小結.....	22
第二節 老年人的社會參與.....	23
壹、社會參與的解釋與定義.....	23
貳、老年人的社會參與相關理論.....	24
參、老年人的社會參與類型.....	27
肆、小結.....	29

第三節	老年人參與志願服務.....	30
壹、	老年人參與志願服務的意涵與影響.....	31
貳、	老人參與志願服務的類別.....	34
參、	小結.....	35
第四節	老年人的人際關係.....	36
壹、	關係的概念與定義.....	36
貳、	人際關係的意涵.....	41
參、	老年人參與志願服務對人際關係相關的研究.....	54
肆、	社會參與對人際關係相關的研究.....	55
伍、	小結.....	56
第五節	老年人的自覺社會支持.....	57
壹、	社會支持的意涵與概念.....	58
貳、	老年人社會支持相關的概念與研究.....	59
參、	老年人的社會參與對社會支持相關的研究.....	64
肆、	老年人參與志願服務與社會支持相關的研究.....	65
伍、	小結.....	66
第六節	老人的歸屬感.....	67
壹、	歸屬感的意涵.....	67
貳、	歸屬感對於老年人的影響.....	68
參、	老年人社會參與、參與志願服務與歸屬感相關的研究.....	69
伍、	小結.....	71

第三章 研究方法..... 72

第一節	研究設計.....	72
壹、	研究架構.....	72
貳、	研究問題.....	73
參、	研究概念的描述及操作性定義.....	74
肆、	研究性質.....	76
第二節	研究對象與抽樣方法.....	77
第三節	研究測量工具設計.....	79
壹、	各量表說明.....	79
貳、	問卷設計及施測相關說明.....	79
參、	測量工具之信度、效度及因素分析.....	80
第四節	資料蒐集與分析方法.....	87
壹、	資料蒐集方法.....	87
壹、	資料分析方法.....	88
第五節	研究進度甘特圖.....	89

第四章 研究結果分析..... 90

第一節	基本資料、參與資歷的統計描述.....	91
第二節	人際關係、自覺社會支持、團體歸屬感的統計.....	105
	壹、在人際關係的感受情形.....	105
	貳、在自覺社會支持的感受情形.....	107
	參、在團體歸屬感的感受情形.....	109
	肆、參與資歷在人際關係的感受情形.....	111
第三節	基本資料、參與資歷在人際關係、自覺社會支持的差異.....	112
	壹、人際關係方面.....	112
	貳、人際關係的雙因子變異數分析.....	118
	參、自覺社會支持的雙因子變異數分析.....	157
第四節	人際關係、自覺社會支持對團體歸屬感的相關分析.....	196
	壹、人際關係與團體歸屬感的相關分析.....	196
	貳、自覺社會支持與團體歸屬感之相關分析.....	197
第五節	迴歸分析.....	198
	壹、個人因素和人際關係、自覺社會支持的多元迴歸分析.....	198
	參、參與志願服務的資歷與人際關係的多元迴歸分析.....	202
	肆、參與志願服務程度與自覺社會支持的多元迴歸分析.....	204
	伍、人際關係和團體歸屬感的多元迴歸分析.....	206
	陸、自覺社會支持和團體歸屬感的多元迴歸分析.....	209

第五章 結論與建議..... 215

第一節	研究結論.....	215
	壹、探究社區發展協會的老年人其基本特質及參與志願服務工作的情形.....	216
	貳、個人因素及參與志願服務的資歷對人際關係的影響情形.....	217
	參、個人因素及參與志願服務的資歷對自覺社會支持的影響情形.....	218
	肆、個人因素及參與志願服務的資歷對團體歸屬感的影響情形.....	219
	伍、參與志願服務的老年人，對團體歸屬感的影響是否與個人因素、參與志願服務的資歷、人際關係及自覺社會支持的影響.....	220
第二節	研究建議.....	224
	壹、關注老人對資訊及同儕互動的需求.....	224
	貳、對社區發展協會增進志工管理的能力.....	225
	肆、對後續研究的建議.....	228
第三節	研究限制.....	230
	壹、研究範圍較大，樣本取得不易.....	230
	貳、問卷設計.....	230

參、問卷內容與填答的偏誤	231
肆、研究結果推論	231

參考書目

232

中文部分	232
英文部分	238
網路部分	240
附件一 正式問卷.....	241

圖表目錄

圖次

圖 2-4-1 關係圖-組織成員
圖 2-4-2 關係圖-結構關係
圖 2-4-3 內圈與外圈關係
圖 2-4-4 社會交易種類
圖 2-4-5 團體結局形式
圖 2-4-6 圈內圈外角色
圖 2-5-1 老人社會支持來源模式
圖 3-1-1 研究架構圖
圖 3-5-1 研究進度甘特圖

表次

表 2-1-1 老年人階段分類表
表 2-1-2 老年人定義說明
表 2-2-1 社會參與定義一覽表
表 2-2-2 老年人的社會參與類型相關說明一覽表
表 2-3-1 志工服務類別說明表
表 2-4-1 關係的判斷類型對照表
表 2-4-2 關係運作原則
表 2-4-3 人際關係的概念
表 2-4-4 人際關係的解釋一覽表
表 2-4-5 老年參與志願服務對人際關係相關的研究一覽表
表 2-4-6 人際關係與社會參與相關的研究一覽表
表 2-5-1 正式支持-台灣老年人照顧社會支持服務表
表 2-5-2 老年人的社會支持相關的研究一覽表

表 2-5-3 老年人的社會參與對社會支持相關的研究一覽表
表 2-5-4 老年人參與志願服務與社會支持相關的研究一覽表
表 2-6-1 老年人社會參與和歸屬感相關的研究一覽表
表 2-6-2 老年人參與志願服務與歸屬感相關的研究一覽表
表 3-2-1 桃園市內社區發展協會數量統計及抽樣表
表 3-3-1 正式量表之信度考驗及配合因素分析挑題結果
表 3-3-2 人際關係量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表
表 3-3-3 自覺社會支持量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表
表 3-3-4 團體歸屬感量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表

表 4-1-1 樣本結構分析表
表 4-1-2 所屬區域與志願服務程度統計表
表 4-1-3 所屬區域與教育程度統計表
表 4-1-4 區域與族群統計表
表 4-1-5 所屬區域與年齡統計表
表 4-1-6 所屬區域與家庭人口數統計表

表 4-2-1 人際關係次數分配與百分比統計表
表 4-2-2 自覺社會支持次數分配與百分比統計表
表 4-2-3 團體歸屬感次數分配與百分比統計表
表 4-2-4 參與志願服務的資歷在人際關係的百分比統計表

表 4-3-1 性別與人際關係之 T 檢定分析表
表 4-3-2 性別與自覺社會支持之 T 檢定分析表
表 4-3-3 性別與團體歸屬感之 T 檢定分析表
表 4-3-4 個人特性與人際關係之單因子變異數分析與 Scheffe 事後檢定
表 4-3-5 個人特性與自覺社會支持之單因子變異數分析與 Scheffe 事後檢定
表 4-3-6 參與自願服務的資歷與人際關係之單因子變異數分析與 Scheffe 事後檢定
表 4-3-7 參與志願服務資歷與自覺社會支持之單因子變異數分析與 Scheffe 事後檢定
表 4-3-8 個人因素、參與志願服務的資歷與人際關係、自覺社會支持差異性摘要表
表 4-3-9 性別、年齡與社會接納的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-10 性別、年齡與社會接納的邊緣平均數分析表
表 4-3-11 性別、年齡與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-12 性別、年齡與同儕關係的邊緣平均數分析表
表 4-3-13 性別、年齡與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-14 性別、年齡與親密友誼的邊緣平均數分析表
表 4-3-15 性別、教育程度與社會接納的雙因子變異數分析摘要表

- 表 4-3-16 性別、教育程度與社會接納的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-17 性別、教育程度與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-18 性別、教育程度與同儕關係的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-19 性別、教育程度與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-20 性別、教育程度與親密友誼的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-21 性別、婚姻狀況與社會接納的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-22 性別、婚姻狀況與社會接納的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-23 性別、婚姻狀況與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-24 性別、婚姻狀況與同儕關係的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-25 性別、婚姻狀況與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-26 性別、婚姻狀況與親密友誼的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-27 婚姻狀況、所屬族群與社會接納的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-28 婚姻狀況、所屬族群與社會接納的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-29 婚姻狀況、所屬族群與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-30 婚姻狀況、所屬族群與同儕關係的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-31 婚姻狀況、所屬族群與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-32 婚姻狀況、所屬族群與親密友誼的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-33 教育程度、所屬區域與社會接納的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-34 教育程度、所屬區域與社會接納的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-35 教育程度、所屬區域與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-36 教育程度、所屬區域與同儕關係的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-37 教育程度、所屬區域與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-38 教育程度、所屬區域與親密友誼的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-39 教育程度、家中人口數與社會接納的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-40 教育程度、家中人口數與社會接納的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-41 教育程度、家中人口數與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-42 教育程度、家中人口數與同儕關係的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-43 教育程度、家中人口數與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-44 教育程度、家中人口數與親密友誼的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-45 所屬族群、家中人口數與社會接納的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-46 所屬族群、家中人口數與社會接納的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-47 所屬族群、家中人口數與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-48 所屬族群、家中人口數與同儕關係的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-49 所屬族群、家中人口數與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-50 所屬族群、家中人口數與親密友誼的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-51 參與志願服務的資歷、婚姻狀況與社會接納的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-52 參與志願服務的資歷、婚姻狀況與社會接納的邊緣平均數分析表

- 表 4-3-53 參與志願服務的資歷、婚姻狀況與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-54 參與志願服務的資歷、婚姻狀況與同儕關係的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-55 參與志願服務的資歷、婚姻狀況與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-56 參與志願服務的資歷、婚姻狀況與親密友誼的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-57 參與志願服務的資歷、教育程度與社會接納的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-58 參與志願服務的資歷、教育程度與社會接納的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-59 參與志願服務的資歷、教育程度與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-60 參與志願服務的資歷、教育程度與同儕關係的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-61 參與志願服務的資歷、教育程度與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-62 參與志願服務的資歷、教育程度與親密友誼的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-63 參與志願服務的資歷、居住狀況與社會接納的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-64 參與志願服務的資歷、教育程度與社會接納的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-65 參與志願服務的資歷、居住狀況與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-66 參與志願服務的資歷、居住狀況與同儕關係的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-67 參與志願服務的資歷、居住狀況與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-68 參與志願服務的資歷、教育程度與親密友誼的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-69 參與志願服務的資歷、家中人口數與社會接納的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-70 參與志願服務的資歷、家中人口數與社會接納的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-71 參與志願服務的資歷、家中人口數與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-72 參與志願服務的資歷、家中人口數與同儕關係的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-73 參與志願服務的資歷、家中人口數與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-74 參與志願服務的資歷、家中人口數與親密友誼的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-75 婚姻狀況、所屬族群與資訊性的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-76 婚姻狀況、所屬族群與資訊性的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-77 婚姻狀況、所屬族群與自尊性的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-78 婚姻狀況、所屬族群與自尊性的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-79 婚姻狀況、所屬族群與情感性的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-80 婚姻狀況、所屬族群與情感性的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-81 教育程度、家中人口數與資訊性支持的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-82 教育程度、家中人口數與資訊性支持的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-83 教育程度、家中人口數與自尊性支持的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-84 教育程度、家中人口數與自尊性支持的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-85 教育程度、家中人口數與情感性支持的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-86 教育程度、家中人口數與情感性支持的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-87 所屬族群、家中人口數與資訊性的雙因子變異數分析摘要表
- 表 4-3-88 所屬族群、家中人口數與資訊性支持的邊緣平均數分析表
- 表 4-3-89 所屬族群、家中人口數與自尊性的雙因子變異數分析摘要表

表 4-3-90 所屬族群、家中人口數與自尊性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-91 所屬族群、家中人口數與情感性的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-92 所屬族群、家中人口數與情感性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-93 教育程度、所屬區域與資訊性支持的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-94 教育程度、所屬區域與資訊性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-95 教育程度、所屬區域與自尊性支持的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-96 教育程度、所屬區域與自尊性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-97 教育程度、所屬區域與情感性支持的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-98 教育程度、所屬區域與情感性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-99 所屬族群、年齡與資訊性的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-100 所屬族群、年齡與資訊性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-101 所屬族群、年齡與自尊性的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-102 所屬族群、年齡與自尊性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-103 所屬族群、年齡與情感性的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-104 所屬族群、年齡與情感性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-105 年齡、居住狀況與資訊性的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-106 年齡、居住狀況與資訊性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-107 年齡、居住狀況與自尊性的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-108 年齡、居住狀況與自尊性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-109 年齡、居住狀況與情感性的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-110 年齡、居住狀況與情感性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-111 居住狀況、教育程度與資訊性的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-112 居住狀況、教育程度與資訊性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-113 居住狀況、教育程度與自尊性的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-114 居住狀況、教育程度與自尊性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-115 居住狀況、教育程度與情感性的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-116 居住狀況、教育程度與情感性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-117 參與志願服務的資歷、家中人口數與資訊性支持的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-118 參與志願服務的資歷、家中人口數與資訊性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-119 參與志願服務的資歷、家中人口數與自尊性支持的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-120 參與志願服務的資歷、家中人口數與自尊性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-121 參與志願服務的資歷、家中人口數與情感性支持的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-122 參與志願服務的資歷、家中人口數與情感性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-123 參與志願服務的資歷、年齡與資訊性支持的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-124 參與志願服務的資歷、年齡與資訊性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-125 參與志願服務的資歷、年齡與自尊性支持的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-126 參與志願服務的資歷、年齡與自尊性支持的邊緣平均數分析表

表 4-3-127 參與志願服務的資歷、年齡與情感性支持的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-128 參與志願服務的資歷、年齡與情感性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-129 參與志願服務的資歷、所屬族群與資訊性支持的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-130 參與志願服務的資歷、所屬族群與資訊性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-131 參與志願服務的資歷、所屬族群與自尊性支持的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-132 參與志願服務的資歷、所屬族群與自尊性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-133 參與志願服務的資歷、所屬族群與自尊性支持的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-134 參與志願服務的資歷、所屬族群與自尊性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-135 參與志願服務的資歷、居住狀況與資訊性支持的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-136 參與志願服務的資歷、居住狀況與資訊性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-137 參與志願服務的資歷、居住狀況與自尊性支持的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-138 參與志願服務的資歷、居住狀況與自尊性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-139 參與志願服務的資歷、居住狀況與情感性支持的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-140 參與志願服務的資歷、居住狀況與情感性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-141 參與志願服務的資歷、教育程度與資訊性支持的雙因子變異數分析摘要表
表 4-3-142 參與志願服務的資歷、教育程度與資訊性支持的邊緣平均數分析表
表 4-3-143 個人因素、參及志願服務的資歷與人際關係、自覺社會支持雙因子變異數分析摘要表

表 4-4-1 人際關係與團體歸屬感的相關分析

表 4-4-2 自覺社會支持與團體歸屬感的相關分析

表 4-5-1 個人因素和人際關係的多元迴歸分析表

表 4-5-2 女性志工和人際關係的多元迴歸分析表

表 4-5-3 個人因素和同儕關係的多元迴歸分析表

表 4-5-4 個人因素和社會接納的多元迴歸分析表

表 4-5-5 個人因素和自覺社會支持的多元迴歸分析表

表 4-5-6 參與志願服務的資歷和人際關係的多元迴歸分析表

表 4-5-7 參與志願服務的資歷和社會接納的多元迴歸分析表

表 4-5-8 參與志願服務的資歷與同儕關係的多元迴歸分析表

表 4-5-9 參與志願服務的資歷與親密友誼的多元迴歸分析表

表 4-5-10 參與志願服務的資歷和自覺社會支持的多元迴歸分析表

表 4-5-11 參與志願服務的資歷和資訊性支持的多元迴歸分析表

表 4-5-12 參與志願服務的資歷與自尊性支持的多元迴歸分析表

表 4-5-13 參與志願服務的資歷與情感性支持的多元迴歸分析表

表 4-5-14 人際關係各因素和團體歸屬感的多元迴歸分析表

表 4-5-15 人際關係和接納的多元迴歸分析表

- 表 4-5-16 人際關係和尊重的多元迴歸分析表
- 表 4-5-17 人際關係和認同的多元迴歸分析表
- 表 4-5-18 個人因素和社會接納的多元迴歸分析表
- 表 4-5-19 團體歸屬感和同儕關係的多元迴歸分析表
- 表 4-5-20 團體歸屬感和親密友誼的多元迴歸分析表
- 表 4-5-21 自覺社會支持各因素和團體歸屬感的多元迴歸分析表
- 表 4-5-22 自覺社會支持各因素與接納的多元迴歸分析表
- 表 4-5-23 自覺社會支持和尊重的多元迴歸分析表
- 表 4-5-24 自覺社會支持和認同的多元迴歸分析表
- 表 4-5-25 自覺社會支持各因素與認同的多元迴歸分析表
- 表 4-5-26 自覺社會支持各因素與尊重的多元迴歸分析表
- 表 4-5-27 自覺社會支持各因素與接納的多元迴歸分析表
- 表 4-5-28 團體歸屬感與資訊性支持的多元迴歸分析表
- 表 4-5-29 團體歸屬感與自尊性支持的多元迴歸分析表
- 表 4-5-30 團體歸屬感各因素與情感性支持的多元迴歸分析表

志願服務之參與對人際關係、自覺社會支持、團體歸屬感的影響-

以桃園市社區發展協會的老年人為例

第一章 緒論

本研究旨在探究老年人參與志願服務的程度在人際關係、自覺社會支持對團體歸屬感在個人心理層面的影響。本章分為三節，包括研究動機、研究目的及名詞解釋等。

第一節 研究動機

壹、目前老年人現況及個人觀察經驗

隨著社會的變遷與發展，生活環境的改變與醫療品質的提升，國人的平均餘命也不斷的增加，男性 75.96 年、女性 82.47 年(內政部主計處，2011)。由 2014 年 6 月內政部主計處統計得知；65 歲以上者 274 萬 8,989 人，已佔台灣戶籍登記人口(2,339 萬 2,036 人)的 11.75%。台灣已正式邁入世界衛生組織所定義之「高齡化社會」國家。

根據內政部主計處統計，至 2014 年 6 月底為止，台灣戶籍人口登記中，65 歲以上老年人總計有 2,748,989 人，已佔台灣總人口比例達 11.75%，此人數的統計仍不斷的有持續增加的現象。然而，就業狀況方面，據行政院勞委會(2012)統計台灣「2012 年度勞工生活及就業狀況調查報告」顯示：勞工預計退休年齡分布，以「60 歲」及「61 歲及以上」比率較高，分別占 35.4%、34.5%，其次為「55 歲」占 15.8%，再其次為「50 歲」占 9.5%，預計平均退休年齡是 59.6 歲。按性別觀察，男性勞工預計退休的平均年齡是 61.0 歲，以規劃「61 歲及以上」退休為多數，占 47.7%，女性勞工平均退休年齡 58.3 歲，以預計「60 歲」退休者為多數，占 39.7%。整體而言，男性勞工預計退休年齡晚於女性勞工。就性別而言，男性目前有工作有退休計畫者比例為 16.51%較女性之 10.52%高；男性計畫退休年齡在 65~69 歲者，及 75 歲及以上者分別為 5.13%及 6.17%均高於女性之 2.54%及 2.17%。

由上述統計可推論，在平均餘命扣除平均退休年紀後，無論是男女皆有平均 15-22 年的歲月，也因如此，必須面臨退休所帶來的影響與人際關係的變化。

研究者曾於桃園縣龍潭鄉高平社區發展協會擔任志工訓練講師及青年社區發展方案之指導業師。在擔任志工訓練講師及指導業師的經驗裡，對於社區中的老年人擔任協會志工所展現出的活力，以及積極參與協助所舉辦的相關活動，這些老年人雖然已多於職場中退下，但仍願意貢獻已力於社區，且多數老年人擁有健康的身體。每回與這群長者們互動時，皆可感受老年人於團體中彼此相互協助與支持，對於社區協會所舉辦的活動及欲推廣的發展計劃，皆高度配合，也願意共同討論出最適切的合作模式。這些老年人在社區中所扮演的角色；既是志願服務工作者，也是社區舉辦各種活動的參與者。然而、目前老年人退休後的生活安排以參與志願服務最為普遍(蔡承家、阮惠玉、陳依卿、劉秀華，2103)。因此，研究者有此經驗及觀察此現象後，引起研究者對於桃園市內社區發展協會老年人志工服務參與的程度，在人際關係、自覺社會支持對團體歸屬感之間是否有影響，以及彼此之間有何關聯。

貳、影響退休老人的因素

退休對老年人的影響可說是全面的，畢竟老年人長期投入工作，是典型的「組織人」(organizational person)，當離開這個主要的身份後，在各方面都不同了。首先在經濟狀況方面，大致可以分為：1.邊緣老人：不再有薪水，生活貧困，在艱難情況下勉強度日，漸漸成為社會的邊緣人。2.地位下降的老人：收入減少、儲蓄有限，但仍能正常生活。3.整合型老人：仍能過著中產階級的生活，經濟狀況沒有明顯改變。而多數的勞工規劃退休後的生活費用來源以「自己的儲蓄」、「新制的勞工退休金」及「勞保老年給付」為主(彭懷真，2012)。然而，這僅是針對老人於退休後，生活經濟層面的問題加以討論，但老年人退休後所衍生出的影響已具有趨於多樣化的形式與不同面向的問題值得重視。例如：根據 2009 年「老年人生活狀況調查」，我國 65 歲以上老年人失能的狀況在生活起居均能自理無困難者占 87.88%，輕度失能者占 4.82%，重度失能者 4.60%。整體 65 歲以上老年人輕度以上失能比率佔 11.70%(內政部，2009)。

由此數據可得出，65 歲以上的老年人因為仍能擁有自主生活的生理機能與條件，對於成為「老年人」後的自主生活仍有期待、仍希望能延續職場撤退後的「自我」，並且在退休後面臨因為環境、生活、心理與家庭結構的改變，而衍生出不同面向的需求，舉凡健康、醫療、

心理及社會支持皆是成為「老年人」後，必須要滿足與提供的服務。

在多種針對老年人的研究中可得知，老年人的需求是多樣的；舉凡生理心理、經濟、政治等，老年人的需求通常包含許多面向，且各項需求彼此相互影響。謝高橋(1994)的研究中指出；老年人福利需求包括以下幾個面向，健康醫療需求、經濟生活需求、教育及休閒需求、居住安養需求以及心理及社會適應需求。因此研究者將老年人所面臨的需求加以整理，並做出以下四種分類，分別為；

一、 健康醫療

在醫療科技不斷進度的現今，過往許多無法醫治或治癒的疾病，因醫療技術與藥物的精進，大都可以獲得治療或減緩疾病的程度，老年病患者也因接受了治療而得以延續生命。罹患慢性疾病的老年人除需要藥物的控制外，更對於醫療資源有大量且必要的需求。老年人對生活的滿意度會隨著健康衰弱而降低，根據內政部 2009 年「老人狀況調查報告」，65 歲以上老年人，近 3 成認為自己健康與身心狀況不好，近 6 成 5 患有慢性病或重大疾病。

老年人健康問題在身心之外，常併含著社會問題，其表現的症狀或病徵，如茶飯不思、食慾不振、便秘、眩暈、寡言、失眠、疼痛、紊亂、體重喪失或減輕…等。有的可能有臨床上的意義，有的臨床意義不明顯，所以在醫療保健之評估或判定上常不易迅速掌握，但應予重視與監控（monitoring）。老年人在健康問題的訴求上常有低估（underestimating）之情況。老年人對於本身的健康問題常有低報（under-reporting）之傾向，同時醫事人員在健康問題上的查探亦常有低察（under-detecting）之情形。因此，老年人實際上的健康問題必然要比所知者來得多(李世代，2010)。

而根據針對老年人生活滿意度調查結果顯示，老年人對生活的滿意度會隨著健康衰弱而降低，若能提供老年人較好的健康醫療照顧，必然有助於提升老年人的生活品質（引自葉淑娟、施智婷、莊智薰、蔡淑鳳，2004）。因此若能提供老年人較好的醫療照顧與服務，極有助於提升老年人的生活品質(吳淑菁、鄭喬之、趙雅芳，2010)。

二、經濟支持

依照撤退理論的說法，老年人由工作職場中離開或退休後，首先面臨的就是主要收入的減少甚至於消失(彭懷真，2012)。若工作所得是維持基礎生活的主要來源，則退休後的經濟狀況就必須有充分的準備(退休金)，否則生活將隨著年齡的增加，而出現更多的危機。當老年人工作及勞動力的日漸衰退，也意味著將面臨個人經濟自主能力的削弱，有些老年人可能必須仰賴子女的奉養，或是政府所提供的相關救助與津貼。由內政部 2009 年的「老人狀況調查報告」得知，65 歲以上老年人及其配偶或同居人皆未保存資產之比例占 18.02%，其中未保存之原因主要以「本來就沒有」為最高，「已轉分給子女」次之。與 2005 年調查結果比較，未保存的原因趨勢大致相同，但「本來就沒有」則減少 5.72 個百分點。就性別而言，男、女性 65 歲以上老年人及其配偶或同居人皆未保存資產原因比例相當。就教育程度而言，隨教育程度之提高，因「本來就沒有」而未保存者比例降低。

65 歲以上老年人之主要經濟來源以子女奉養為主，其中以「子女奉養(含媳婦、女婿)」者占 48.29%為最高，來自「政府救助或津貼」者占 29.66%次之，再其次依序為來自「自己退休金、撫卹金或保險給付」者占 17.37%、「自己儲蓄、利息、租金或投資所得」者僅占 14.93%。Krause 和 Liang (1993) 指出：老年人在面臨經濟困難時，若接受家人、朋友的經濟與飲食支援等，對其情感有正向影響，並進而增強老人的快樂感與生活的享受(引用自石泐，2009)。若有充足的經濟來源，老年人能自我運用金錢，可以降低生活的依賴感與不安定感，較能感受自我的肯定與尊嚴(吳淑菁、鄭喬之、趙雅芳，2010)。

三、生活照護需求

在三代同堂的家庭中，老年人在職場退休後的生活中心可能放在協助照顧年幼的孫子上，而孫子的陪伴和觀察老年人生活起居的變化，無形間也形成了另一種支持系統。老年人在生活中的生理及心理上的照顧問題，也在這樣的系統與模式下，使老年人獲得適當的支持與滿足。

隨著社會環境與時代的變遷，老年人的居住型態也日漸多樣，在型態上也可區分為正式與非正式的體系，以非正式的體系而言；無論是獨居、子女照顧、手足扶持、朋友鄰里相互

協助等等皆屬之，正式的體系則有居家照顧服務(包含家庭護理、居家照顧、家庭服務、訪視、電訪、餐飲服務、居家環境改善等)、日間照顧服務(如日間醫院、成人日托中心、臨托照顧)、長期照護機構(針對長期慢性病且須醫護服務的老人)、養護機構(針對生活自理能力缺損但不需技術性護理服務需求的老人)及安養機構(針對自費老人或無扶養義務親屬的老人)(林怡光、陳佩雯，2009)。

四、心理調適與社會支持

成為老年人後所面臨的心理與調適狀況，因個別差異而有所不同，舉凡性格、態度、家庭狀況及人際關係等，皆影響老年人在面臨退休後在心理調適及接受社會支持上。有些老年人已經做好準備；適當的調適，有人則適應不良還有些自我封閉，老年人除了面臨自己身心狀況的改變外，生活上的轉變也將對老年人習慣上的行為與認知，產生落差與心理上不同程度的影響。老年人對於自己身心及生活狀況的改變所帶來的問題可分為三種，分別為：

(一)身心功能衰退後的影響

老年人身心功能會隨著年齡的增加而日漸低落，身體上的各個器官功能也日漸退化。年輕時期人們將其變化視為一種成長，但年老之後，會將此身體變化視為一種衰退情形，例如；視力的減退、聽力功能的降低以及體力的衰退等等。老年人在其身心健康功能狀態呈衰退老化之趨勢，固然因自然老化而起，也可能因疾病而生，老化易招致疾病，疾病也易加速老化。老年人的生理退化現象分為慢性疾病、生活習慣改變、聽覺的退化、常發生骨折、視力減退、協調性與平衡感變差、血壓易升高、代謝功能變差、運動的耐力變差、骨質較疏鬆、柔軟度變差及退化性神經疾病等(梅陳玉嬋、楊培珊，2005)。

無論是老化或疾病狀況，均可在老年人身上出現身心病徵或障礙，如混亂、失憶、尿失禁、跌倒、行動不便、失眠、吞嚥困難、及感覺喪失等，還有異於平常之情緒與行為型態，必然影響老年人獨立自主的社會生活能力，也波造成整體照護的負擔、療護計劃與目標。老年人有急、慢性病況身心健康問題、功能剝奪(削弱或喪失)、不尋常之情緒與行為型態，還有頻繁之跌到意外傾向、診療處置程序效應(如用藥反應)、可能致病之成因、就醫情況等，以及隨之造成種種後遺症，常為老年人健康照護上錯綜複雜之因素。

老年人的生理、心智、精神、行為、社會動向等狀況都因年齡衰退而有變化。各種隨年齡增加的健康問題與潛藏之健康弱勢傾向，無可避免地隨著主客觀環境而有所改變，若有主客觀環境之任何風吹草動加速這些改變，此種趨勢隨著年齡之攀升而累增，刺激著健康需求。老年人在身體功能上的衰退，與青年時期的自己相較，必有所差異。

當討論如何落實老年人照顧與健康的同時，對於老年人面臨老化後在於社會、心理、態度、精神層面上的掌握，也勢必有所了解，也因此討論老年人老化後的問題，不能僅關注生理上的議題，老年人在精神層面上的感受與發展狀況更是值得探究與思考的重點。

(二) 因知覺老化所增加的焦慮

當老年人看到自己的牙齒逐漸地掉落、皺紋和白髮不斷的增加、活動力降低以及體力耐力的衰退等，皆會覺得自己的老化情況正在增加中，而對於老化的知覺則可能讓人變得消極、失望對生命有悲觀的想法。老年人對於老化後的知覺不見得能融入現實生活中，可能出現缺乏現實導向(reality-oriented)的情況(李世代，2010)。因此，協助老年人調適焦慮與建立現實導向也是老年人照顧/服務的重點之一。方法如透過精神心理面的調整與照顧，並以生活環境中的輔助，提升老年人對老化後的環境影響所帶來的知覺改變，藉以增加其現實感。

若忽略了知覺與現實帶給老年人的影響，則所提供的老年人服務將會無法發揮有效的作用。適當的溝通有助於提高老年人接受老化後的影響與面對環境中帶來的改變，藉由有效的溝通可減輕老人因老化後所帶來的知覺焦慮與對現實的否定。

(三) 老年人疾病產生後的生活改變

老年人在罹患疾病後，常衍生出不等同程度功能上的剝奪(functional deprivation)及其他感官缺憾(sensor/motor defect)之情況。如維持日常生活自主的基本能力，甚至於整體身心表現上的缺陷所影響，如感官的缺憾則可視為聽力上的影響、語言表達上的遲鈍以及記憶能力上的衰退等等。無論是功能上的剝奪或是感官上的缺憾皆對生活及日常照顧上的運用有所影響，易衍生出照顧上的障礙或負擔。老年人健康之功能儲備或預留力(reservoir)有限，年齡愈大功能儲備或預留力愈小愈少，其健康問題須儘早介入處理，方能為老年人的健康謀最大之保障(李世代，2010)。

(四) 面臨死亡所產生的焦慮

當老年人身邊的朋友、老伴或親人漸漸過世之後，開始意識到自己死亡的來臨，對於死亡的恐懼也讓人產生了不安，而面對死亡的來臨卻也許會讓老人真正願意檢視自己的一生，若是對於此生無牽掛，則沒有遺憾悔恨之感，若對於人生仍有不捨或是未完之事，易出現無奈與焦慮之感（林怡光、陳佩雯，2009）。老年人在經歷老年過程及接受老化事實的過程中，精神上的困擾，常更甚於身體上的困擾(傅家雄，2001)。多數老年人對其角色適應相當失落與困難，老年人格特徵有好的一面與壞的一面，但老年人常被賦予負面性評價，如自我中心、頑固與保守等(吳老德，2003)。其原因不只出在老年人本身，更可能會受許多主客觀因素的影響而造成老年人心理方面的發展與改變。老年人的心理退化現象有壓力；沮喪；憂鬱；對適當休閒活動的主觀評價；缺乏安全；恐懼被遺棄；無力感；行動或思考上力不從心的感受；無法接受衰老的事實；死亡的恐懼；心靈感到空虛等(傅家雄，2001；吳老德，2003；Carol A. Miller,2003；銀髮族健康天地，2006)。

當生活中出現了配偶住進了安養機構、醫院甚至與辭世，以及親密的老友一個個的離開，老年人的感受就可能越來越孤立，心境也可能越來越孤獨。面對這樣生活周遭人、事、物的改變，老年人可能激發自己對與老伴或老友的關懷，也可能嘗試發展新的方式來表達對環境中人、事、物的變化。無論是社會的變遷、角色的混淆，抑或是因為身體功能衰退後必須依賴他人的照顧，此時老人的心境則易聯想自己是無用之人，不只無法肯定自己，更覺得挫折與焦慮，否定自己存在的價值與出現無能為力、懊惱、窘迫與對他人產生不信任之感。

(五) 心理與角色上的調適

於職場撤退後，即代表了生活模式的轉變以及可能面對空巢期的到來。個人於生命經驗中，成年後與人的互動模式和對象，以朋友和同事為主要人際關係網的來源。因此當老年人離開工作職場之後，勢必會頓失一部分與他人接觸的機會，與他人關係的互動也將減少，導致原本規律的生活與視為平常的感覺，也為行事曆上突然空出來的時間而感到不適應；甚至於失去生活的重心。

家庭是老年人擁有人際關係的主要場域，然而隨著社會結構與經濟型態的改變，面對成年後子女的離家，老年人失去長久以來的依附關係，感到空虛緬懷過往與家庭人員的互動時刻，當獨居家中時的孤獨則易出現思念家人、哀憐無助或心情憂鬱等感受，甚至會失去生命的活力。這些生活模式與感受的轉變，也帶給老年人在人際關係上的疏離感與互動對象的消失，當失去了因工作而形成的社會參與機會後，規律的生活受到了破壞，所帶來的勢必為老人心理上的影響以及角色轉變後的扮演。這些生活的轉變，帶來許多人際關係的疏離與消失，社交接觸機會減少，會產生孤立感，對老年人的心理調適與人際交往造成影響（肖結紅，2006；林怡光、陳佩雯，2009）。

在成長的過程中皆有每個階段的任務與角色，生命的回顧具有將個人舊有經驗引申至新環境、適應新角色與尋找新需求的功用。若能妥善運用其所累積的經驗與能量，可將重要的經驗傳授給下一代。讓老人再次的認識自己，並且自述過往的生活史或特殊事件，無論是接受或否定自己過往的角色、經驗與表現，皆能再次的檢視自己並重新建立新的自我。

(六) 整體說明

由上述重點可得知，對於邁入「老年」後的個人，面對醫療、經濟支持、生活照顧的需求，對於過往「關係」的取得，也將因為由職場撤退後，有所限縮，原本的家庭關係也因為家庭結構的改變而必須尋求其他「愛與隸屬」的需求。以台灣家庭結構的組成與功能而言，過往可提供支持、關懷與照顧功能的大家庭或折衷家庭的居住模式已大為減少。如此家庭結構的變化也致使原本老年人口於家庭中所獲得之支持與協助的功能產生衝擊。在家庭原本提供的功能受到衝擊的同時，公部門之政府組織及社會上之民間單位也開始重新思考老人於生活中所需的各項支持、需求與服務的問題。針對老年人人口的社會支持是；以正式或非正式的資源提供老年人滿足廣泛需求的服務。

隨著環境的變遷，家庭結構也趨多樣，而老年人的居住生活型態也出現了獨居、僅與配偶居住、居住於安養機構或是與其他親友共居等，已成為現代老年人居住型態的方式。林怡光和陳佩雯(2009)針對老年人照護的型式，將其分為非正式體系與正式體系，非正式體系指配偶、子女、兄弟姊妹、朋友、鄰居，正式體系有居家照顧服務（包含居家護理、居家照顧、

家務服務、訪視、電訪、餐飲服務、居家環境改善）、日間照顧服務（如日間醫院、成人日托中心、臨托照顧）、長期照護機構（針對長期慢性病且需醫護服務的老人）、養護機構（針對生活自理能力缺損但不需技術性護理服務需求的老人）及安養機構（針對自費老人或無扶養義務親屬的老人）（吳淑菁、鄭喬之、趙雅芳，2011）。

綜觀上述所討論的重點及內容，可歸納為：除了經濟及身體健康上的問題/需求外，老人更需要於職場撤退及面臨家庭結構改變後的依賴感，而人際關係的重新連結與建構，是邁入老年後，必須處理與被滿足的必要條件。因此若能提供老人繼續參與社會活動的機會，維持與人群的互動，幫助建立生活重心，進而適時的提供老年人心理方面的支持，或許老年人較不會面臨自我價值感喪失、找不到依附關係與失去歸屬的危機。

由心理學的角度認為缺乏歸屬感的人會對自己從事的工作缺乏激情，責任感不強；社交圈子狹窄，朋友不多；業餘生活單調，缺乏興趣愛好。每個人都害怕孤獨和寂寞，希望自己歸屬於某一個或多個群體，如有家庭，有工作單位，希望加入某個協會、某個團體，這樣可以從中得到溫暖，獲得幫助和愛，從而消除或減少孤獨和寂寞感，獲得安全感。而針對這個部分，老年人也不例外，若將老年人晚年的婚姻關係，分為喪偶與有配偶共同生活兩種類型，研究者認為面臨喪偶的老年生活其生活滿意度和快樂感，有配偶的老人其感受應高於無配偶的老人。多數的喪偶老人對於自己的老化及身體內外的改變，讓他們對於再婚的期待是可遇不可求，但也因此對於生活的感受也較為負面、不快樂與孤獨。這些喪偶的老年人如何面對沒有另一半的生活，增加社會參與、強化與他人之關係及連結，重新建立自己生活中的人際網絡或許是最重要的關鍵因素。

在美國，老人中心是一般美國老年人進入老年及面對家庭空巢期後，成為老年人交朋友、與他人互動的主要場域，而有些的老人中心甚至送飯給因為疾病或是無法外出的獨居老年人，前來中心內的老年人們有時也會協助中心準備餐點、環境整理及幫助較為弱勢的老年人（引用彭懷真，2013）。研究者認為老人們透過這些活動的參與和其他人交往、接觸及幫助他人，應可藉以填補邁入老年後因為生活中人、事、物的改變而產生的心靈空虛。這些社會參與，不僅提供老人們與他人互動的機會，更可透過關係的建議與連結，增加對生活的滿意

感、自我的認同感以及對於團體生活的認同感，進而降低適應危機，減少焦慮和寂寞的感覺。聚一起，建立友誼，減低孤獨感，互相支持及幫忙且增進他們的生活滿足感。

老年人若能在群體內和他人有某些程度與關係上的連結，在人與他人的互動產生作用後，即可藉由維持聯繫獲得友情與支持，所表現出的行為是協調且自然的。當老人們有共同的體驗、經歷與友善的互動後，表現出的態度即可形成相互依存的認同感，或許會有矛盾和摩擦的情事發生，但仍可感知到彼此皆屬於同一群體，因此當群體受到外部的攻擊或取得榮耀時，群體成員間的表現則可更加的團結。本篇研究的重點即在於如何使老年人於人際需求中獲得滿足，假設參與志願服務的程度在人際關係的建立及自覺社會支持形成下，會對老年人於團體中的歸屬感有顯著的影響。因此本研究之自變項為老年人的個人特質(基本資料)及參與志願服務的程度(時間)，人際關係及自覺社會支持為中介變項，團體的歸屬感則為本篇所欲研究的依變項。

第二節 研究目的

人無法脫離群體而獨立生活，個體需依靠群體的力量完成生活中的各種事務。而人有被幫助的需求，同時也有助人的慾望，因此與人互動成了個人生存與環境當中最重要的行為模式。人的互動對象包括了親人、朋友、陌生人與工作及生存利益上的夥伴，而其中所產生的關係也在這樣的互動下不斷的改變。

本篇研究的對象為老年人，老年人與其生命歷程中及在生活中的食衣住行育樂上，都必須和不同的人互動，並在團體中講求互助、合作，進而產生出不同的需求和依賴。每個人都需要與他人互動與發展出良性關係的必要性，唯有如此才能讓人在環境中實現自己的目標。透過人際的互動改進自己的缺失，發展出屬於自己的人際網絡，扮演自己在網絡間最適當的角色，於環境中獲得正式與非正式的資源，獲取適當之社會支持，作為找到獲得認同的歸屬感，並讓自己能生活得更美好，活得更充實與有尊嚴。

許多老年人在退休後，為了維持自己對於存在感的價值與找到生活的重心，「參與志願服務」成為生活選項之一。依據聯合國教科文組織的報告指出，老人參加越多的學習活動，就越能融入社區的生活，對健康與安寧產生極大幫助（楊國德，1999）。而參加義務服務，一方面是對服務對象生命價值的一種尊重，確信提供適切的服務，必能協助其發揮自助的潛能，成為有用之人，另一方面也是對自己生命價值的一種肯定（林勝義，1995）。

芙麗特(1941)團體生活讓人產生強調情感，進而影響個人行動，人在團體中的思想和行動與個人獨處時不同；團體具有「額外價值」的生命，才是人類行動的真正基礎(引用自彭懷真，2012)。義務服務是一種助人自助的工作，在提供服務的過程中，社工有機會接觸各種人、事、物，就不會與社會脫節（林勝義，1995）。而多數的志願服務單位，為了提升伙伴們的服務品質和士氣，也會安排與設計許多活動，如觀摩、研討、研習和聯誼，其目的即是希望對於從事志願服務工作的伙伴有正面的影響。

由上述說明，可推論老年人對愛與隸屬、人際關係以及歸屬感的需求，在老年人的生活狀態中有著極重要的影響。因此研究者試以此篇研究探究老年人參與志願服務的程度在人際

關係、自覺的社會支持對團體的歸屬感有何影響與關聯，並透過以社會心理層面的觀點，研究老年人參與志願服務的情形以及對於團體歸屬感的影響程度，提供從事老年人服務相關之工作者、政策制定者或管理者有所參考，可對老年人服務模式的運用及推廣產生另一種思考及模式擬定的概念。

壹、人際關係對老人的重要性

由已經有的研究中看來，關於老人人際關係建立，並透過關係所形成的人際網絡而產生歸屬感的相關研究相當缺乏。本研究希望探討老人從事志願服務或其他社會參與活動，是否使老人在人際關係上有更多連結的機會，並且發展出自己的人際網絡，在所屬的團體或區域內找到屬於自己「愛與隸屬」的需求。也期望能了解老人在面對離開職場及家庭空巢期的到來，是否可透過不同社會參與的機會，建立新的人際關係，經由人際網絡連結中獲得更多的滿足與支持。

貳、社會參與對老人人際關係形成的影響

老年人階段的生活不同於成年階段，老年人主要的社會參與來自於社區。而老年人的生活環境相較與成年時期較為限縮。因此老年人的社會生活及社會網絡與社區脫離不了關係，而為了讓老年人有終身學習與自我存在感的認知，無論是公部門或私部門盡可能以不同型態的方式引導老年人參與社區或社會的各種活動。目前無論是公部門或私部門為了增加老年人社會參與的機會，也提供了許多正式或非正式的方式或資源。

老年人的社會參與，可包括教育的參與、志工的參與、政治的參與、組織的參與、宗教的參與及其他各種社會活動的參與；亦可分為自願、慈善工作、培訓課程、體育、社會俱樂部，宗教組織和政治或社會組織（張怡，2003；教育部，2006）。

非正式的方式或資源以常見的「社區照顧」為主，社區通常為不同展現不同的活力，例如；共同從事自力救濟，為了社區某些困境而集體行動、共同支持某些政治人物凸顯自己與社區中的地位、舉辦對於社區居民有益處的活動，讓社區居民的幸福增加、共同辦理某些能夠增加收入的業務，使居民生活得以改善，並增加社區收入或是提供社區內老年人與身障者有較為方便的照顧，結合社會福利與醫療的工作等等皆屬之，而這些主導或是參與的對象

也多為老年人(彭懷真, 2012)。正式的方式或資源以老人大學、社教機構的自由進出權、提供老年人學習相關協助等等、志願工作、居家照顧、社區醫療、居家醫療、居家照護、日間照顧等等皆屬之。而無論是接受正式或是非正式資源的協助, 參與正式或非正式組織所提供的活動機會, 皆能提高老年人的生活滿意度。例如: 林子宇(2011)的研究確認「社會支持提高老年人的生活滿意度」, 參與社會團體的老人, 生活滿意度遠高於不參與的人。黃松林、洪碧卿、蔡麗華(2010)研究 65 歲以上擔任志工之高齡人口群從事志工以及其生活情緒相關的情緒, 研究顯示; 有參加志願服務工作的老年人對於心情不好、覺得很孤單、寂寞、提不起勁(精神)等面向的顯著性, 皆不明顯, 相反的, 未參與志願服務工作的老年人則在這幾個面向上, 皆有顯著性的水準。研究者整理後, 將老年人社會參與的種類大致可分為: 宗教信仰及參與、對政治的興趣及參與活動、參與休閒娛樂活動、參與老人組織及社區活動、再就業或志願服務、參與老年人學習活動等等。這些也都是老年人建立人際互動與關係的重要媒介, 藉此發展出個人的人際網絡, 並由當中獲得個人所需之滿足與期待。

參、社會支持對老人的影響因素

老年人邁入生命的後期, 因角色、生理、心理及資源的改變, 各項面的需求也無法如過往一般的取得方式, 生活上的轉變, 也致使老年人必須透過不同的支持, 滿足與維持其生活上所需的條件。社會支持定義中的三個功能; 工具性支持、資訊性支持及情感性支持, 分別對於老年人因身體的老化需要更多實質的幫助, 無論是實體、政策或直接的協助, 此即為工具性支持, 因老人由職場撤退後, 資訊的取得已不若以往一般, 必須透過針對性的方式, 將老年人所需的訊息加以傳遞, 此即為資訊性支持, 當面臨家庭的空巢期、工作及生活中角色的轉變, 對於情感的依附及滿足心靈的期待, 可透過從事志願服務工作及參與社會活動, 建立良好之人際互動關係, 於人際網絡中透過社會交換理論或社會交易理論的概念, 獲得個人情感或情緒的滿足, 此即為情緒性的支持。

綜觀上述: 研究者訪問了身邊多位目前參與志願服務工作的長者, 詢問對於身體老化及邁入老年後的相關問題, 雖然長者們的回答內容略有差異, 但整體而言, 其主要的回答內容及概念大致為; 「老」是生理上的變化, 自己無從改變與控制, 然而, 心理狀態的認定, 卻是

可以自己掌控的，只要能夠依照自己的能力、喜好、興趣與技巧，並且把握能夠活動的機會、尋找適合自己的活動方式、維持自己生活自理的功能以及經濟可負擔的情況下，「老、不老」只是認定的解釋而已。在邱榮美(2014)的研究中所進行訪談的內容及回應，可獲得研究者與老年人初步晤談所得結論之應證。

對於老年人而言；擔任志願性工作服務與社會參與，著實在老人邁入生命後期的階段有關鍵的影響(陶文祺，2010)。無論是公部門或私部門為老年人所提供的志願工作機會或社會參與的活動皆可視為保護措施的一種，更可稱之為老年人自覺獲得社會支持的一種方式，則這樣的方式是否會因為老年人參與志願服務工作及其他社會參與在人際關係上有所不同，而人際關係、自覺社會支持對團體歸屬感的形成有所差異，其中的關連性又可做何種相關性的解釋，所得之研究內容與結果，是否可作為提供老年人往後生活模式的選擇及判斷參考。老年人參與志願服務工作與其他社會參與活動是否可建立更多樣的人際關係、並在志願服務工作及社會參與的過程中形成不同的人際關係，並在人際網絡的互動中感受不同的社會支持(工具性、情感性及資訊性)，進而產生老年人對於相關團體的歸屬感。

根據研究動機及上述說明，為了解老人在參與志願服務工作的資歷在人際關係、自覺社會支持對團體歸屬感等心理層面之狀況，研究者透過郵寄問卷及親送問卷的方式，加以探究其各變項之關聯性。

本研究之具體目的如下所述：

- 一、 探究社區發展協會的老年人基本特質及參與志願服務工作的情形。
- 二、 探究社區發展協會的老年人參與志願服務工作的人際關係、自覺社會支持與團體的歸屬感。
- 三、 探究老年人參與志願服務的資歷對人際關係、自覺社會支持及團體歸屬感的影響。

探究不同特質與條件的老年人，在參與志願服務工作資歷上的差異，以及是否可增加其人際關係，並於過程中擴展人際網絡及自覺獲得不同的支持，進而使自己對於所參與的志願服務團體有更多的歸屬感。研究所得的結果可作為未來公私部門對於社區發展協會的定位、老年人的運用與期待的功能，有所參考的依據。

第三節 名詞解釋

壹、老年人的定義(Senior Citizens)

基於對老年人(Elders)族群的尊敬，國內外稱謂上有銀髮族(Senior, Silver peer)、智者、有高齡群、長者、資深公民等，一般人所說的高齡者(Aged population)，泛指年滿六十五歲以上的人，根據我國之「老人福利法」第二條中規定，老年人的年齡標準；年滿六十五歲以上者稱之為「老人」(old person)。但是，有的學者認為老年並非全以年齡來界定，而應將「生理」、「心理」、和「社會」三種情況合併考慮，(許皆清 1990)，並從生物學、醫學觀點、社會學與老人學等角度來界定。人口統計學家將人分為三階段之人口類型，15 歲以下和 65 歲以上者為經濟依賴人口，16 歲以上至 64 歲之間者為經濟勞動人口，老年人則定位於 65 歲以上之依賴人口。心理學家將人先分為八個時期，分別為產前期、嬰兒期、幼兒期、兒童期、青年期、成年期、中年期及老年期。其中老年期係指從六十五歲到死亡的時期。

綜合上述，本研究依據老人福利法內容所規定老人之定義，將老人定義於法定規定之年滿 65 歲以上之銀髮族群，以作為後續研究依據，而其中又分為 65-74 歲之年輕老人(young-old)、75-84 歲之老老人(old-old)以及 85 歲以上之超級老人(oldest-old)。而學者 Atchley(1991)對老人的分類及出下列的說明；年輕老人(the young-old)為 65 歲至 74 歲、中年老人(the middle-old)75 歲至 84 歲以及 85 歲以上稱為(the old-old)。雖然名稱上有些許的差異，但基本上皆將老人分為三類，且在年齡的區分上是一致的。本次研究對象為年滿 65 歲以上，參與桃園市內社區發展協會之老年人口，使研究更符合所欲探究之內容。

貳、老年人的社會參與(Senior Citizens' social engagement)

老年人邁入退休階段後，增加了許多自由彈性安排的時間。因此透過不同的社會參與成為填補老年人空間與時間很重要的生活規劃。老年人社會參與，在定義上是一個動態的概念和行動，有組織的行動投入社區活動(林珠茹，2002；張怡，2003)。老年人社會參與指高齡者在退休之後，不論個人或社會，仍應視他們為社會的一分子，保持與社會之密切互動及參與社會之運用，投入自己的意見與力量(邱民華，2004)。

在與老年人社會參與相關的理論中，大致可分為消極層面與積極層面。消極層面如最早的「撤退理論」，其論點強調社會必須淘汰失去功能者，而老年人也需要休息與頤養天年，認為老年人退休之後就應該從社會機制中撤退，讓年輕人取代老年人成為社會的主流份子，而社會應該幫助老人逐漸撤離其過去所習慣的角色，如此在老年人的功能喪失甚至死亡時，較不會使社會的功能中斷，也才能促進社會的進步。在積極層面有活動理論、持續理論、次文化理論、需求與滿足理論及替代理論(引用自蔡承家·阮惠玉·陳依卿·劉秀華，2013)。

參、老年人參與志願服務(Senior Citizens' volunteering)

由撤退理論、活動理論、持續理論、角色存在理論、發展理論、成功老化及積極老化等論點討論老年人的發展，其中的內容皆提到了老人在邁入老年後，雖面對了身體、心理及社會角色的改變，但仍可透過不同的社會參與、角色的投入、關係的建立及人際網絡的形成，重新找到自己的歸屬與角色的定位，藉由自身過往的知識、經驗及現有的能力，貢獻自己的所長與剩餘價值。而對於老年人從事志願服務工作的歷史，在歐美先進國家已具有長久得傳統，尤其是歐美社會擁有龐大的義工團體，在歐美人的心目中，義務工作已成為其公民文化(civil culture)的一部分(李瑞金，2010)。

由活動的參與及身體的保健降低疾病或失能所帶來的風險，並且在與不同人事物互動的過程中維持心智與身體的高功能，更可由積極的參與社會活動，與他人保持親密的關係，而志願服務的投入也漸漸取代給薪的工作。由前述內容可得知，老年在生命的後期，對於生活及生命的期待也有了與以往不同的認知和態度。當老人們回顧過去時，可能懷著充實的感情與世告別，也可能懷著絕望走向死亡。自我調整是一種接受自我、承認現實的感受；一種超

脫的智慧之感。如果一個人的自我調整大於絕望，他將獲得智慧的品質。而老年人積極的參與志願服務及相關的社會活動，應可解決 Erickson 所提到的人生八大階段中的老人危機中的「自我調整與絕望的衝突」，以超然的態度對待生活和死亡(引用自宋美慧，2008)。

肆、老年人的人際關係(Senior Citizens' relationships)

個人於所處的環境中，無論是家庭、親友、工作夥伴、鄰居或是已認識一段時間的人，個人與其皆有不同層次的關係與互動的模式和頻率，而由與他人互動模式和頻率上差異，即可辨識出不同的人際類型。主要的關係類型大致可分為；友誼、愛情、婚姻關係、家族關係、同事關係等不同的類型。而人際類型的認定可取決於彼此所認同的關係程度，舉凡所處場域的相似性、接觸的頻率、往來後的感受以及是否可以滿足彼此的需求等等加以討論。本研究將人際關係分為三個構面：1.為朋友關係，包含同儕、朋友、同事及鄰居等沒有血緣關係的其他人，2.為家人關係，包括父母、兄弟姊妹、子女及其他直系或旁系的親屬，3.為正式社會組織的關係，包含學校、正式團體與公司等。

高齡化社會中，良好的友伴關係會增進高齡者的幸福感(李崇義，2003)。人際的互動及友誼關係的建立，對於老年人而言；在於職場撤退後更顯重要。對老年人而言，來自友誼的關懷是使其生活滿意的重要關鍵，老年人若能在生活中擁有親密、穩定的人際互動，比較能適應各種變化(劉敏珍，2000)。友誼的支持就愈好。可見老年時友誼的重要，或許因為離開工作、家庭角色和空巢等因素，導致個體更重視友誼。友誼的支持可以促進老人的良好人際關係，是老人人際關係的主軸(引用自王淑真，2008)。

伍、老年人的自覺社會支持(Senior Citizens' awareness of social support)

社會支持係指「個體與他人互動過程中，所獲得之協助情形」。社會支持指的是個體透過人與人的互動、交流以及傳達彼此的情感，針對另一方的行為、知覺及觀點有所表達，並給予肯定或提供實質上的幫助，因此社會支持是為一種人際交流(House, Kahn and McLeod,1985)。而 Cantor and Little(1985)認為社會支持是一種連續的連帶關係(solidarity)和支持協助的交換，以維持個體生理、心理和社會的整合。社會支持是為個人與他人協助互動的

過程，目的在於滿足基本社會需求的程度，透過提供資訊、情緒安撫及提高人們對事物的掌控權，獲得尊重、親密與安全感(Kahn and Antonucci, 1981)。

對於自尊性、情感性的支持及資訊性的支持，老年人相較於成年人而言，顯得更加的需要。因此若能在生活或團體中，讓老年人感到受到尊重，而能獲得更多的自尊感，或是讓老年人感到情感上讓老年人覺得需求被滿足，自己的情緒被了解、心裡的声音被聽到，應是老年人最需要的支持。周玉慧(1998)的研究中指出，情感性的支持對於老年人的健康有良好的促進作用。也有相關的研究指出，當個人所需的社會支持不足時，對於個人的身心健康會產生不良的影響(張郁芬，2001)。自覺是一種個人感知與感受的一種狀態，因此暫不論老年人是否在生活中獲得社會支持概念中的實質行為，若能讓老年人有獲得被支持的感受，即可影響老年人在生理、心理及個人於社會中的發展。

陸、老年人的歸屬感(Senior Citizens' belongingness)

馬斯洛(Maslow)在 1943 年所提出需求層級論中的第三層即是「愛與隸屬的需求」，其內容即說明「歸屬」為人的重要心理需求，而且只有滿足這一層需求後，才有可能往更上層的自尊與自我實現階段邁進。

歸屬感也是文化心理學的概念，指的是；人際間交互連結的需求，是個人成就自尊需求，以及自我實現需求的基礎(Maslow, 1943)。Baumeister and Leary(1995)認為人們藉由與他人間的人際互動，以期盼自己的行為表現能獲得他人所認同(引用自侯勝宗、樊學良，2014)。因此對於不同的事物或對象，個體於歸屬的感覺往往都是不同的。有歸屬感的內涵即包含有責任感，而個人對某些事物、團體或個人到達一定的程度後，就會自然而然的產生認同。

對於老年人而言，當失去了職場與工作所帶來的自我成就與肯定後，老年人也易對過往所從事的工作和身旁的人事物重新形塑、轉化及修正其意義。因此老年人需重新在不同的領域中建構自己正向的認同，以及讓自己對於自己所從事的事物或所處的場域產生較高的滿足與有意義的感受。

柒、社區發展協會(Community development association)

本研究所稱之「社區發展協會」，係經鄉(鎮、市、區)社區發展主管機關劃定，依法設立之正式組織，藉以推動社區發展工作之組織與活動區域。社區發展的規劃係社區居民基於共同需要，循自動與互助精神，配合政府行政支援、技術指導，有效運用各種資源，從事綜合建設，以改進社區居民生活品質。社區居民係指設戶籍並居住於本社區之居民。」

第二章 文獻探討

文獻探討之目的在於了解本研究相關名詞概念，檢視前人所作之研究及論述，確認研究變項的內涵，以形成研究架構，並作為擬訂問卷之參考依據。本章共分為六節，第一節為老人的定義，第二節為老年人的社會參與相關研究，第三節為老年人參與志願服務的相關研究、第四節為老年人的人際關係相關研究、第五節為老年人的社會支持相關研究及第六節為老年人的歸屬感相關研究等。

第一節 老年人的定義

壹、老年人的定義與解釋

「老人之定義」源自於德國在俾斯麥執政時，以 65 歲作為退休及發給老人年金的標準做分界定出來的。因此基於對老人族群的尊敬，國內外有稱謂上有銀髮族、智者、有高齡群、長者、資深公民等，一般人所說的高齡者(Aged population)，泛指年滿六十五歲以上的人。根據我國「老人福利法」第二條中規定，老人的年齡標準；年滿六十五歲以上者稱之為「老人」(old person)。有的學者如許皆清(1990)認為老年並非全以年齡來界定，應將「生理」、「心理」、和「社會」三種情況合併考慮，並從生物學、醫學觀點、社會學與老人學等角度來界定。

人口統計學將人分為三階段之人口類型，15 歲以下和 65 歲以上者為經濟依賴人口，16 歲以上至 64 歲之間者為經濟勞動人口，老年人則定位於 65 歲以上之經濟依賴人口(陳肇堯，2011)。心理學家 Erickson 將人先分為八個時期，分別為產前期、嬰兒期、幼兒期、兒童期、青年期、成年期、中年期及老年期。其中老年期係指從六十五歲到死亡的時期。

老年人定義為三種，分別為：(1)生理的老年：因身體上機能殘障，缺乏正常活力，不能工作者。(2)心理的老年：因精神活動能力頹喪，心理失常，意志消沉，沒有奮鬥創造精神之人。(3)社會的老年：根據退休年限之標準而訂，依產業不同定為 60 歲或 65 歲為退休年限(徐立忠，1989)。以各國相關法令之退休年齡而言，新加坡 55 歲最低、韓國及法國為 60 歲、英、美、加皆為 65 歲、歐洲的丹麥、冰島與瑞典為 67 歲最高，而以 65 歲做為職業或職位上退休年限，及做為社會安全福利給付之標準最為普遍，如我國公務人員是以 65 歲做為退休年限。

貳、老年人的分類

以台灣的人口出生階段而言，1949 年國民政府遷台後那一年之前出生的，至 2014 年都已經進入老年階段。大致可分為三個年齡層(彭懷真，2012)：

表 2-1-1 老年人階段分類表

年代	人數(2012)	名稱	現況說明
1940-1949 年出生	約有 145.6 萬人	初老	生在二次大戰與戰後動盪時期，童年多數再不理想的生活環境中，但在進入就業市場後，通常有很好的機會，容易儲蓄與累積財富。子女多為 3-4 個居多，子女多半孝順，因此這批老人生活無慮。
1930-1939 年出生	約有 89.5 萬人	中老	那時出生在中國，正面臨日本的侵襲，生在台灣的則屬於日本統治階段，家庭大多艱困，公共衛生情況很差。接受正規教育很不容易，少有人獲得高學歷，高所得與高儲蓄者很有限。結婚後生育率很高，平均子女超過 4 個，能夠在這樣惡劣的情況下活到 75 歲以上已是少數。
1930 年以前出生	約有 28.9 萬	老老	同輩多數已經過世，本人與配偶的健康多數不理想，需要更多的照顧與協助。

資料來源：引用彭懷真(2012)

綜合上述，本研究依據老人福利法內容所規定老人之定義，將老年人定義於法定規定之年滿 65 歲以上之銀髮族群，以作為後續研究依據，不同的學者對老人依年齡區分也有不同的定義與名稱，如下表：

表 2-1-2 老年人定義說明

出處	定義
Atchley(1991)	年輕老人(the young-old)為 65 歲至 74 歲、中年老人(the middle-old)75 歲至 84 歲以及 85 歲以上稱為(the old-old)。
楊國德(1996)	「65 歲以上即為老人」，其中 65 歲至 74 歲可稱為年輕的老年人 (young old)，75 歲至 84 歲稱為中等的老年人 (middle old)，85 歲至 99 歲稱為老的老年人 (old-old)，100 歲以上的稱為最老的老年 (oldest-old)，即所謂人瑞。
老人福利法	依據老人福利法第二條定義年滿 65 歲以上之人稱為老人。
世界衛生組織	65-74 歲之年輕老人(young-old)、75-84 歲之老老人(old-old)以及 85 歲以上之超級老人(oldest-old)

資料來源：研究者整理

參、小結

雖然名稱上有些許的差異，除楊國德將老年人分為四類之外，其他學者及世界衛生組織皆將老年人分為三類，且在年齡的區分上是一致的。

第二節 老年人的社會參與

老人邁入退休階段後，增加了許多自由彈性安排的時間。因此透過不同的社會參與成為填補老人空間與時間很重要的生活規劃。老人社會參與，是一個動態的概念和行動，有組織的行動投入社區活動(林珠茹，2002；張怡，2003)。老人社會參與係指高齡者在退休之後，不論個人或社會，仍應視他們為社會的一分子，保持與社會之密切互動及參與社會之運用，投入自己的意見與力量，並享有與一般人相同之社會資源(邱民華，2004)。依據聯合國教科文組織的報告指出，老人參加越多的學習活動，就越能融入社區的生活，對健康與安寧產生極大幫助(楊國德，1999)。

壹、社會參與的解釋與定義

社會參與係由社會(social)和參與(participation)所組成的語詞(歐秋萍、2013)。社會是由個體所組成合成，而人是社會中的個體之一，無法脫離群體而獨自生活。「社會參與」一詞雖然隨著年代的不同，但「參與」是指個人在團體中投注其思想、行為及其他資源，已使團體受到影響而產生某預期結果的活動(萬育維，1993)。因此我們可以將社會參與解釋為是一種個體與社會保持互動，並在投入的過程中滿足需求與紓解壓力的活動(戴伸峰，1996)。不同學者對「社會參與」也有著不同的定義與解釋，如下表：

表 2-2-1 社會參與定義一覽表

研究者(年份)	定義內容
曾中明(1993)	社會參與涵蓋的層面很廣，包括：政治、經濟、宗教、文化、社會及教育等公共事務。
黃國彥、詹火生 (1994)	社會參與可分為兩種：一種為有酬勞的工作，一種為無酬的志願性服務工作。
萬育維(1993)	參與是指個人在團體中投注其思想、行為及其他資源，已使團體受到影響而產生某預期結果的活動。
戴伸峰(1996)	社會參與是一種與社會保持互動，將自己貢獻於社會，並由互動與投入過程中滿足需求與紓解壓力的活動。
李再發(2004)	社會成員在社會運作中，主動參與社會生活，投入自己的意見、行為，同時分享社會中的教育、文化、宗教、休閒等資源，使自己成長，並增加自己的人際關係提升生活品質。

蘇琬玲(2007)	社會參與係指個人貢獻己力，主動參加社會事務、社團、活動、課程及與他人互動，並融入整體的生活，達到共享的過程。
吳佳玲(2009)	個人自發性貢獻己力，主動參加社會事務、社團、活動、課程及與他人互動，並融入整體的生活。
歐秋萍(2013)	社會參與係指個人主要積極的投入各種社會活動，並從中貢獻己力及獲得資源分享，以增進自我成長及人際與社會關係之互動，達到自我實現及提升生活品質的過程。

資料來源：研究者整理

貳、老年人的社會參與相關理論

老年人的社會參與，主要說明當老年人邁入老年階段後，可能出現參與社會活動的情形，以及探討老年人參與社會相關活動後，可能出現的現象與對老人的影響。而也因為老人及社會的樣態是多元的，因此無法使用單一理論來解釋老年人參與社會的現象與結果。老年人經由持續地社會參與，可使生活保持活躍，有助與晚年生活品質，獲得被愛、受尊重與自我實現等高層次的滿足感(朱芬郁，1998)。張怡(2003)提出老年人透過參與社會的機會與權利的擁有，以一個動態的概念和行動，有組織的投入社會上各類型的活動方式。因此對於老年人社會參與的部分理論知識，以一般「社會參與」的理論加以說明，分別為：

一、活動理論(activity theory)

老年人的除了生理上的老化外，對於心理及社會層面上的需求仍在，依舊期望透過積極參與社會活動，以減少「無角色之角色」(Roleless Role)的刻板印象，重新獲得社會肯定(徐立忠，1983)。透過鼓勵老年人參與社會活動，對老人自身而言，除可讓其發揮功能，並藉此增進自尊與自我實現，維持生理、心理及社會的良好適應(王冠今，2010；陳佑淵，2007)。而老年人參與社會活動可重新獲得社會的支持與肯定，美化晚年的人生(林勝義，1990)。呂寶靜(2000)提出高齡者繼續參與社會活動，可以減少社會隔離，增加人際互動、減輕寂寞及增加生活充實感。當個體從中年進入老年生活，並不是從社會撤退出來，只是角色的轉換而已，因此老年人基本上還是活躍的，只是活動的方式不同而已(徐麗君、蔡文輝，1985)。

此理論認為老年人經由社會角色的參與能夠再次肯定並修正其自我概念及價值感。而老年人進入老年後的生活可盡可能維持中年時期的活動模式，如此即可成功調適老年人生活，

透過社會參與，可獲得較佳的幸福感、自我概念和生活適應(王冠今，2010)。

二、替代理論(substitutive theory)

老年人由職場中的工作崗位退下後，即失去原本所扮演的社會角色，而進入老年後，易出現 Erickson 所提出人格發展危機中的「自我調整與絕望期的衝突」，此時的老年人若無適當的活動用以填補心靈上的空虛和孤獨感，則易影響其日後的生活適應，並加速其身心的老化。老年人透過社會參與，不但可以使生活變得有意義，且心理上也覺得較快樂與滿足，充滿信心(林勝義，1990)。因此老年人若能積極的參與社會活動，用以作為過去角色扮演上；一種心理層面上的替代物，使其自覺活的有價值、意義和尊嚴。

三、持續理論(scontinuity theory)

個人的發展是有階段性的，參與社會活動乃在於延續其原有的人格特質與社會環境，不因年老而改變(林勝義，1990)。人類生命週期每階段都有高度連續性，是一個動態的過程(Atchley，1988)。人有追尋延續不辨的傾向，以保有過去、現在和未來之間持續的關係。老人對與已經失去的社會角色，會期待以類似的角色加以取代，以持續維持與現行社會適應的模式(歐秋萍，2013)。因為發展有階段性，老年人參與社會活動就是在延續其原有的人格特質與社會環境，不因年老而改變其特質(林勝義，1990)。

由持續理論的觀點探討老年人社會參與；老年人參與各種社會活動，可維持與他人的社會關係，協助其適應改變後的生活，減少孤寂感與強化自我功能，並藉此享受充實愉快的晚年生活(歐秋萍，2013)。老人的生活及角色確實會有所改變，但老人自身仍會試著透過替代的活動去穩定其心理上的心情與獲得滿足，經由不同的方式期以延續和以往差異不大的生活型態。

四、社會交換理論(social exchange theory)

社會交換理論強調社會關係是一連串的社會交換，當所得報酬大與所付出的成本時，關係才會繼續(林鈺琴、蕭淑月、何慧清，2005)。老人當邁入老年後，其過往所扮演角色的影響力及擁有的資源可能會隨著角色的改變而改變，因此當老人無法提供適當的報酬作為交換與酬賞後，可能即無法獲得以往的關注及待遇。老人因為缺乏所提供的交換與酬賞，在社會

上易受到冷落及疏離。老人年被視為對社會貢獻少，因此無法爭取較多的酬賞與社會地位(蔡文輝，2008)。而透過社會參與，增加與他人互動的機會並建立關係，可使老人獲得較多的人際網絡及支持，進而取得自我價值與自尊的滿足。

「社會交換理論」的假設及觀點即在於「酬賞」的概念上。個人於社會及生活中，若要獲得他人的尊敬或期待中的回應，則必須有相對的資源與表現予以交換。高齡者必須在社會中與他人進行互動，建立新的人際關係與社會情境，拓展所需的社會支持(顏建賢、陳美芬，2008)。因此，老人若期待建立新的人際關係，則必須要求自身有所行動，透過活動或團體的參與，藉此連結人際與其互動，並於相互影響的情境中，獲得他人的認同、支持與期待中的回應，從而建立新的角色與自我價值的認同。

五、需求理論(need theory)

Maslow(1954)提出人類需求是有層次且彼此互有關係的。其將人類之需求分為五種層次，由下而上分別為：生理需求、安全需求、愛與隸屬、自尊及自我實現等五種。其認為當低層次的需求獲得滿足後，便會往更高層的需求層次尋求滿足，以此類推。人生每個時期都有不同的需求，老人的需求有其獨特性，此需求乃因應老人的生理、經濟、心理及社會這四大問題而來，而老人的社會參與即和心理與社會需求有關(陳宇嘉，1984)。

人生於不同階段有不同的需求，而當邁入老年階段後，其需求必然不同於成年或青少年時期。此時對於老人需求的而言，應於其生理、心理、經濟及社會等四個面向加以討論，因此如上述幾個論點可推測；老人的社會參與則與心理和社會兩個面向的需求有關。假設老人在基本需求已獲得滿足且無慮後(生理及安全需求)，透過參與社會活動，並保持與社會一定程度之連結與互動，對老人而言，應可使其獲得與他人及社會交流後的滿足感，甚至可透過社會的參與使其有展現自我能力，貢獻所常與自我實現的高層次需求滿足，並藉此提升生活品質(王冠今，2010；陳宇嘉、吳美玲、1984；陳佑淵，2007)。

綜合以上的理論，對於老人社會參與的界定，除了強調參加的過程、與他人互動的連結、整體生活的融入、發展多元型態的生活方式等要素外，更強調社會參與是指個人主動積極的投入各種社會活動中，自願從中貢獻自己的能力與資源的分享，用以作為增進自我及與人際

和社會關係之建立，達到自我實現與提升生活品質的期待。這幾個理論皆提到；老人的老化是生命演變過程與現象，但老人仍應保有參與社會的機會和權利，透過參與不同的團體或活動，保持與社會及人際的連結，藉此維持生活的意義、個人的功能發揮以及自我價值的認同，使老人自身能生活得更有成就感、身心皆可健康與愉悅的感受。

參、老年人的社會參與類型

本研究的對象為參與志願服務的老年人，因多數的老年人應已於職場退休，故設定為無酬型之志願服務工作為主。而不同學者所區分之類型也略有不同，試以下表說明：

表 2-2-2 老年人的社會參與類型相關說明一覽表

年份	學者	內容
1993	萬育維	在對老人在教育與社會參與的研究中提到，依國外文獻將老人社會參與分為五大類別：休閒旅遊、宗教活動、志願服務、進修學習、政治參與等五類。
2001	賴永和	將社會參與分為志願服務、社團參與及人際涉入等三個向度。
2003	張怡	老人社會參與分為有酬勞的工作及無酬勞的志願服務、文康休閒、宗教活動及政治參與等。
2005	周海娟	研究退休老人社會參與，多以志願服務、終身學習、休閒活動三個範疇來定義老人的社會參與。
2007	陳佑淵	社會參與的類別應包含：志願服務、休閒活動、進修學習、政治參與及宗教活動等五個層面。
2007	蘇琬玲	對於退休教師的社會參與研究中，以社團活動、學習活動、休閒活動、宗教活動、志願服務五個面向定義。
2010	王冠今	整理近 15 年國內老人社會參與的觀察與研究後，歸納出國內老人社會參與的類型大致分為七個層面：宗教參與、社團參與、休閒參與、學習參與、志願服務、政治參與及職業參與。
2012	張玉萍	在研究高齡者社會參與及生活品質關係中，將社會參與歸納為四個層面，包括：學習活動、志願服務、宗教活動及休閒活動。

資料來源：引用修改自歐秋萍(2013)

綜上所述，學者界定社會參與的類別，多以休閒活動、宗教活動、學習活動、志願服務及政治參與等五項為主，而這五類也是上述學者都提及的，分述如下：

一、 休閒活動

休閒活動指老年人在邁入老年後，自由運用生命中空閒的時間，並透過主動參與社團組織所舉案的活動、運動或是旅遊等等皆屬之。老年人透過休閒活動的參與，以較為動態的模式，獲得身心的抒發與滿足，進而達到生理與心理上的適性發展。

二、 宗教活動

宗教活動指老年人主動參加各種宗教相關的組織或是聚會，舉凡佛教、道教、基督教、及教等等。而對於從事宗教相關的活動，如祭祀、禱告、心靈課程、個人信念培養以及集體陳思等等皆屬之。

三、 學習活動

老年人的學習活動並非指正規教育制度所提供有系統、有組織的學習規劃，而是指非正式的教育學習活動，依範圍分類為：體適能運動、服務學習、個人才藝/技藝、代間課程及旅遊學習等，藉由不同課程的學習讓老年人能有獲取新知、增加健康以及培養生活情趣的機會，並可透過學習強化個人對於老年生活的適應能力。

四、 志願服務

志願服務係指老年人出於個人意願，願意在沒有相對報酬的情況下，主動貢獻相關的資源，包括協助他人、組織、社區、社會救助等等，此行為並非基於個人異物或法律責任規範之下，其目的在於提高公共事務的效能以及增進社會公益。

五、 政治參與

老年人以公民的身分直接或間接的方式參與對其利益相關或意願傾向的政治活動，期待透過活動的參與影響自身或公眾利益及政策上的結果。

肆、小結

綜合以上的理論，對於老年人社會參與的界定，除了強調參加的過程、與他人互動的連結、整體生活的融入、發展多元型態的生活方式等要素外，更強調社會參與指個人主動積極的投入各種社會活動中，並有意識的自願從中貢獻自己的能力與資源的分享，以作為增進自我及與人際和社會關係之建立，達到自我實現與提升生活品質的期待。這幾個理論皆提到：老年人的老化是生命演變過程與現象，但老人仍應保有參與社會的機會和權利，透過參與不同的團體或活動，保持與社會及人際的連結，藉此維持生活的意義、個人的功能發揮以及自我價值的認同，使老年人自身能生活得更有成就感、身心皆可健康與愉悅的感受。

第三節 老年人參與志願服務

依志願服務法第三條之名詞定義，志願服務乃民眾出於意志，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。而志願服務提供了民主社會中民眾參與社會活動的機會，並透過相關的社會參與，及從事各種的社會事務，藉以促進個人自我成長，更對於個人生活和社會品質的提升，亦有正向的影響。志願服務強調的是一種直接參與的管道，透過助人自助的過程，有助於凝聚共同群體意識，並從中體認與學習尊重的民主素養(陳政智，2006)。林勝義(2006)對志願服務的定義區分為 1.廣義：也稱之為非正式的志願服務(*informal volunteering*)，係指個人在面對需要服務的人口群，能以自己的認知，自動助人，而不考慮任何報酬的行為。2.狹義：也稱之為正式的志願服務(*formal volunteering*)，係指經由非營利組織或其他公共組織的志願服務人員，為其服務對象所提供的各種志願服務工作。

由撤退理論的觀點，老年人於職場退下後，其角色的扮演是個人另一種身分的轉變、是人生的第二個階段，也是一段嶄新生活的開始。退休後的生活與角色的扮演，若能達到樂活而退的境界，相信是每個老年人所期盼的，因此如何讓老年人在老化過程可以活力、尊嚴、自主得安享晚年是當今注重的議題(李瑞金，2010)。2004 年美國老人月(*Older Americans Month Theme-May 2004*)主題「老得老、活得好」(*Aging well, Living Well*)，強調老年人不是只有把年齡加到他們的生命，也要改良他們的生命品質教育及生活，學習及成長(江亮演、應福國，2005)。朱郁芬(1998)指出：退休，伴隨著失去固定的經濟收入、閒暇時間的增加、既有生活秩序與結構的改變、喪失工作身分、自我概念與人際關係顯著的改變等。退休人員為了再創生命第二春，大家紛紛投入志願工作的行列(吳美玲，1995)。志願服務與整體的生活適應具有正相關：即志服務的程度愈高，生活適應愈好，反之，志願服務的程度愈低，生活適應愈差(呂應鐘，2004)。志願服務與生活適應各層面均成正相關，即志願務的程度愈高，「心理適應」、「社會適應」、「生理適應」層面的生活適應愈好(賴永和，2001)。

壹、老年人參與志願服務的意涵與影響

Erickson(1963)所提出的心理社會發展階段理論，將人生分為八個階段，每個階段都有他的心理形成、社會角色、發展任務和危機，而每一個階段都與其中一個階段有著息息相關的影響。當老年人面對老年階段的發展任務(自我調整與絕望期的衝突)時，必須自我統合取代絕望，並對現實有所認知和準備，對生活抱持正向又進取的樂觀哲學，如此生命才有希望與意義。反之，面對失落所帶來的無力感以及即將到來的死亡感到恐懼，寂寞與孤寂之感，只會讓自己對生命的無常更加感到絕望。當老年人面對自己四種不同的變化(年齡、生理、心理及社會的老化)，老年人從生命智慧與經驗中體會；擁有積極的態度、正常的作息、豐裕的經濟、健全的支持網絡是能為老化後帶來的影響達到緩衝的作用，因此在自己邁入老年期後重新思考與尋找自己的角色，並發展不同以往以職場為主要人際關係的網絡，透過自己的興趣與能力，參與不同的娛樂與社交活，藉由生理健康的維持、心理認知狀態的良好以及社會參與的行為，讓自己有繼續第二生涯的動力(鄧世雄、許瓊文、蔡宗學、李育婷、林雯惠、盧彥文，2010)。

提及「老化」，一般人很容易直接聯想到身體機能的衰退，以及日常生活功能的減弱。面對這樣的問題，邁入老年期的老人們更是無可避免，因此有意識地接受這樣的變化以及所帶來的影響，是老年人人生中必須經歷的認知。由內政部預估本國人平均餘命為基準(男人約 77 歲、女人約 83 歲)，老年人於退休後的養老時間約為 15-20 年左右，且多數的老年人於退休後能保有健康的身心功能。若能妥善的運用與開發這群充滿智慧、時間自由與擁有豐富經驗的潛在高齡人力，不但可讓老年人因為參與而避免因角色轉換所引起的失落或自我存在感低落的現象，更可為國家帶來有效人力的供給，適度的活動對於老年人的健康不僅有正向的效益，更能減輕憂鬱症狀與預防老年癡呆的發生(賴怡姿，2011)。聯合國世界衛生組織 (WHO) 於 2002 年提出「活躍老化(Active Ageing)」政策框架，強調應透過「社會參與」管道的建立、「身心健康」環境的形成、「社會、經濟及生命安全的確保」等策略來因應人口老化。

由撤退理論、活動理論、持續理論、角色存在理論、發展理論、成功老化及積極老化等論點都討論老年人的發展，其中的內容皆提到了老年人在邁入老年後，雖面對了身體、心理

及社會角色的改變，但仍可透過不同的社會參與、角色的投入、關係的建立及人際網絡的形成，重新找到自己的歸屬與角色的定位，藉由自身過往的知識、經驗及現有的能力，貢獻自己的所長與價值。由活動的參與及身體的保健降低疾病或失能所帶來的風險，並且在與不同人事物互動的過程中維持心智與身體的高功能，更可由積極的參與社會活動，與他人保持親密的關係。

因此，內政部在 2010 年對於老年人休閒育樂的部分，除了推廣屆齡退休研習活動，也對於即將退休者提供研習活動，以增強民眾規劃銀髮生涯的能力，以及對於相關法令和福利的了解，進而協助老年人心理、生理及社會的適應。希望老年人透過參與社會服務活動的方式，讓老年人可以獲得服務社區或社會的機會，以增加老人與社會互動的關係和精神生活。無論是公部門或民間的社福機構也透過辦理各項的老人福利活動，或是建立老年人人力銀行，藉以滿足老年人休閒、康樂、文藝、技藝、進修及聯誼等需求，以增添老年人生活情緒、維持身體功能及建立人際關係網絡，達到防老及健康的雙重效能。黃松林、洪碧卿、蔡麗華(2010)的研究中確認了成功老化、健壯老化、活耀老化與長青志工的相關性；從事長青志工，增加社會參與是達成此一目標的最重要途徑。另外，也提到了擔任志工的高齡人口群與生活情緒相關的情形；其結果顯示大多數的負向情緒都與是否參與志願服務而有顯著的差異。

研究文獻證明活耀老化與老人生活的相關性(蕭文高，2010)。活耀老化已為老年人相關議題探討的主要概念，因此研究者認為活耀老化也應是老年人成功老化的主要模式之一。Rowe and Kahn(1997)將成功老化界定為具有能力維持疾病或失能的低風險、心智與身體的高功能、以及對老年生活的積極承諾等三個關鍵，三者具體達成即為最成功的老化狀況(林麗惠，2006)。周玟琪、林萬億(2008)以「活耀老化」解釋個人在生命歷程中發揮身體、社會、心理的潛能，並依照個人的需求、期待與能力參與社會，在需要協助時，能獲得適當的保障、安全和照顧，其中更強調鼓勵與平衡個人責任(自我照顧)、年齡友善環境、代間團結之間的重要性。

據中央新聞社報導；「高齡 88 歲的邱鄧月嬌是苗栗縣生命線協會「老人志工隊」最年長的隊員，20 多年前擔任家扶中心義工，也曾獲頒苗栗市模範母親。她說：「年紀愈大，愈要

多活動，不只照顧自己，也要走出家門關懷別人」，日行一善讓心裡更踏實。邱鄧月嬌生性樂觀開朗，她常告訴協會人員「人生七十才開始，所以今年只有 18 歲」，希望周遭銀髮族都感染她散發出的生命活力」(中央社，2011/09/29)。

由這篇報導可推論老年人進入人生的末期，仍有助人的慾望與自尊的需求，並藉由志願工作的參與加以實現個人期待與心理上的滿足。

而對於老年人參與志願服務工作的歷史，在歐美先進國家已具有長久得傳統，尤其是歐美社會擁有龐大的義工團體，在歐美人的心目中，義務工作已成為其公民文化(civil culture)的一部分(李瑞金，2010)。本職的工作可能並不是第一志願，但是對於義務服務工作，我們大可按照自己的第一志願，「擇你所愛，愛你所擇」(林勝義，1995)。李瑞金(2010)提到，老年人參與志願服務就個人而言其功能有：1.提升個人自我價值感。2.對自己有更正面的評價。3.增進個人之社會網絡。4.擴展個人之人際互動機會。5.增長個人社會認知 6.增強個人休閒生活促進身心健康。7.增加自我社會角色的肯定 8.增進家庭的和諧與改善社會老年人問題。也提到了老年人參與志願服務就社會而言其功能有：1 減少個人孤獨所帶來的問題。2.提升社會整合感和互助感。3.加強人力資源保存、發展和充分運用，減少知識經驗及人力資源的浪費。4.增進社會福利措施的落實。5.實現民主社會「參與服務」的理念。參與志願服務的程度愈高，其心理適應愈好，而心理適應將會影響生理適應，因此，參與志願服務對增進退休的生活適應有助益(賴永和，2001)，更有其必要性。

因此，無論由老年人的生理、心理及社會面向討論，老年人參與志願服務對其身心靈皆有正向的影響。對於經濟、生活、行動皆能自立的老年人，若能加入志工工作行列，除了可有助人成就感之外，也能增加人際接觸，從互動中進行多方面的學習，滿足心理支持需求，實踐活到老學到老的生活(吳淑菁、鄭喬之、趙雅芳，2012)。

貳、老人參與志願服務的類別

依據 2003 年行政院主計處「社會發展趨勢調查」，國人擔任志願服務工作(簡稱志工)的類別眾多，分別有：

表 2-3-1 志工服務類別說明表

項次	類別	內容
1	醫院之社會服務	服務台諮詢協助、病房關懷服務及資料整理。
2	學校之社會服務	如交通導護、環境維護、圖書館管理及課業輔導等。
3	環保及社區服務	資源回收、環境綠化、環境清潔、生態保育、社區安全巡守等。
4	社會福利	弱勢關懷活動協助、個案輔導、教育、諮詢及心靈支持等協助。
5	文化休閒體育服務	覽解說服務、場館維護、體育活動相關協助等。
6	急難救助及交通服務	義警、義消、義交、民防等。
7	宗教服務	寺廟及教會相關活動協助，提供心靈撫慰、助念、祈禱等。
8	職業團體之服務	各職業工會志工等。
9	政治團體之服務	政黨活動協助，政黨服務諮詢及後援動員等。
10	其他	非上述性質之志願服務工作。

資料來源：行政院主計處「社會發展趨勢調查」(2003)

「志願服務」依組織編制可分為「正式志願服務」(formal volunteering)與「非正式志願服務」(informal volunteering)(陳金貴，2001)。正式志願服務為公部門或非營利組織為回應社會公益需求，由組織系統中協調志願服務工作者及相關人員提供的服務。而非正式志願服務則不受正式組織規範的限制，是個人在面對社會公益事務需求時，回應個人認知的一種自願協助的行為。但也因為對於「非正式志願服務」常為個人臨時之自發性行為，非隸屬於特定單位與目的，也無正式之組織編制，因此界定困難。故本研究參與志願服務的老年人以具有正式單位/組織的志願服務系統編制者為主。簡言之，以參與社區發展協會之志工隊編制業務之「正式志願服務」的老年人為研究對象。

參、小結

老年人透過參與志願服務工作，除了可使自己退休後的時間有所規劃，更可依自己的意願、喜好、興趣參與不同的志願服務團體，並且在志願服務的過程中與他人建立新的人關係，發展新的人際網絡，藉以滿足個人助人的慾望以及獲得更多學習的成就。例如：在醫院擔任服務台的志工，可藉由自己對於醫療方面的知識，提供前來醫院就診的病患，能在就醫前可獲得基礎的就診資訊及相關保健常識，擔任學校的志工，可減少學校照顧學童或其他事項在人力上的負擔。無論是哪一種的志願服務類型，依照自己的能力與喜好，因為參與的動機屬於個人自發、自願性的行為意識，過程中所獲得的成就感與自我的肯定必然是正向的，與他人及團體的連結，也可使老年人產生新的依附、提供支持與被支持、被認同與認同、以及接納與歸屬的感受。

第四節 老年人的人際關係

個人於所處的環境中，無論是家庭、親友、工作夥伴、鄰居或是已認識一段時間的人，個人與其皆有不同層次的關係互動，以及不同的模式和頻率。由與他人互動模式和頻率上差異，可辨識出不同的人際類型。主要的關係類型大致可分為：友誼、愛情、婚姻關係、家族關係、同事關係等不同的類型。而人際類型的認定可取決於彼此所認同的關係程度，舉凡所處場域的相似性、接觸的頻率、往來後的感受以及是否可以滿足彼此的需求等等。而人們喜歡他們與他人的關係是公平的，也就是說，都能依他們所付出的比例得到適當的滿足(陳皎眉，2000)。因為若是情況並非如此，在此關係中的人可能會有退縮與減少投入。個人透過不同的社會參與，於不同組織化的社會結構中發展出屬於個人的人際關係，並於這些社會參與中找到自己的定位與機會，使個人能於人際關係及所衍生出的人際網絡中能感受到自己的存在感與價值，在網絡中的角色扮演，成為個人社會生活與生命過程中必經的過程。

老人年在進入生涯的末期後，所擁有的資源與機會也隨著於職場退下及過往人際互動的改變，部分因為人際關係所帶來的滿足與感受，也將重新建構新的人際連結與角色的扮演。

壹、關係的概念與定義

關係是人際互動的形式。按照費孝通(1946)的解釋，在傳統中國社會下，「社會關係是逐漸從一個人推出去的，是私人聯繫的增加，社會範圍是一根根私人聯繫所構成的網路」。因社會快速變遷，關係的定義與範圍也日益不同。以往關係與科技的連結並不強，但在科技與資訊如此蓬勃的今日，溝通方式的改變以及大量使用科技產品下的影響，例如：網路遊戲、智慧型手機、平板電腦等，創造了許多各種「虛擬關係」。而科技產品成為許多人的主人，控制了人們的時間與心靈，疏離了人際之間的關係、愛情、親情、友情等都受到科技的影響，或許溝通方式變的快速，但溝通品質卻變差了。人際關係的本質是「面對面的溝通」(face to face, TFT)，包括臉部表情與肢體動作，是動態而豐富的。相對的，電腦媒介溝通，如：Line、Skype、FB、QQ、撲浪等，卻是截然不同的經驗的。當電腦科技快速發展的現代，無論在家庭、職場會是社會網絡中，科技產品與方式取代了家庭成員間的連結、朋友的互動則多以通

訊軟體為主要溝通的方式，社會中的各種資訊的傳遞，也以網路媒體為主。種種的現象觀察可知，科技挑戰了家庭關係、同儕關係等等真實世界中原本存在的連結。銷售資訊產品廠商推出的廣告如此說：「科技始終來自人性」，但「科技可能侵蝕人性中最寶貴的人際互動」，真實之情式微，人們急著與網路世界裡的人互動，卻抗拒真實的親密關係。若能藉由彼此分享內心深處的想法，了解彼此內心世界，有信任、親近以及愛與隸屬，是一種高度依賴的關係，也可稱之為「親密關係」(彭懷真，2012)。

關係都夾雜著「現實」和「情義」。即使父母對於子女這種偉大的愛，都還帶有著「光宗耀祖」和「養兒防老」的現實考量。關係有其基本質，尤其是組織裡的關係；因為職位的結構限制，有基本的原則作為區分關係的前提，因此較容易處理，而將關係的主要成分整理如下表 2-4-1：

表 2-4-1：關係的判斷類型對照表

項次	判斷類型	主要原則	性質	例子	特性	運作機制
1	工具性	現實 權力	次級關係	政黨 客戶	正式 功利 點的互動	客觀考慮
2	情感性	情義 情感	初級關係	家人	非正式 親密 全面性互動	親情優先
3	混合性	彈性 活性	次級關係	師生 好朋友 幫派 同事	以正式為主 人情考慮 多方面互動	情理法的順序

資料來源：引用自彭懷真(2012)

一、工具性關係(instrumental relationship)

工具性關係係指個人為獲得某些/某項資源，和他人進行交易；有如市場一般。因此既然關係建立於交易之，即具有市場性，理應交易的雙方皆不應以情感作為基礎。此類關係的運作原則為；1.關係使手段 2.互動式片面的、局部的、有限的 3.失去此種關係，可尋求其他人作為替代 4.溝通集中重點，有焦點的議題 5.一旦離開，不在眷戀 6.參與關係只要為了利益。

二、情感性關係(emotional relationship)

此部分的關係由字詞上有得知情感性成分(affective component)。這樣的關係中，必須特別尊重個人的優點、缺點、特殊個性、獨特想法，而其運作的原則是：1.關係本身是目標，而不是達到其他目標的手段 2.關係雙方的互動是全面的，而不是片面的、局部的 3.關係雙方是不對等的，通常有一方較優勢 4.關係是珍貴的，不可替代的，無法以其他人取代 5.雙方的溝通深且廣，彼此深入了解 6.參與關係可以獲得情感的滿足。

三、混合性關係(mixed relationship)

彭懷真(2012)認為以華人社會對於關係的運用而言，華人文化中總試著把「工具性關係」加上情感性的色彩，而如此一來，則無法單純的區分是工具性的，抑或是情感性的關係，而形成另一種「混合性關係」，例如企業經營，在做生意的過程中，也可能與家人一起進行物品或資源的交換/交易，形成家族企業，這樣的模式即是將「工具性關係」加入「情感性關係」而成了「混合性關係」。而當個人與他人互動時，若以情感為連結或潤滑劑時，此時情感則可視為「工具」。而個人希望獲得某些資源或資訊時，也易以情感為媒介作為取得的工具，而這樣的模式於進行時，則容易遇到「情、理、法」孰先熟後的問題，須考量的是在何種情況下與對方交往才是「適當的」和「有利的」。

綜上所述，無論是哪一種關係，其運作的原則是：

表 2-4-2 關係運作原則

項次	原則內容
1	混合性要維持，必須均等 (equality)，彼此立於平等地位，各自貢獻，各取所需。
2	關係網是複雜的、動態的、多元的
3	一個人能同時牽涉到多種混合關係之中，而關係網彼此交叉重疊。
4	重視對方對自己的看法，傾向以比較好的印象獲取信認，會努力維持和增進關係。
5	留意「面子」，期待自己擁有好面子和好籌碼。
6	經營關係的壓力頗大，心理負擔重。

資料來源：彭懷真(2012)

四、 東西方對關係的認知

Lindgren(1953)認為，一個人是否被其所隸屬的團體接納，會影響其人格發展與社會適應。因此個人在團體中與他人的互動方式若是良好，將可使個人本身的許多需求被滿足，經由設為肯定的方式，進而增加個人成長，個體也較易發展出健全的人格。由這個說法可以推論，老人於職場撤退後，仍有被團體及他人接納的需求。而透過志願服務工作的參與，形成另一種關係建立的平台，並由其中透過與他人及團體的互動、交互影響，進而滿足個人的不同層面的心理需求。

西方社會中的各人於團體中的關係如同分子一般，彼此立於一個平面之上。而華人文化中，各人於團體中的關係則如同水波紋一般，一圈圈的向外推出，越推越遠，同時彼此的關係也越推越薄，就是「一根根私人聯繫所構成網絡」的差序。人與人間的聯繫靠著一個結構的架子，先有這架子，每個人結上這架子，而互相發生關連，換言之，主要是有個「公」的基礎。中國則是「私」，維繫私人關係中沒有清楚的公和架子做基礎，依雙方關係和互動的情況來做調整。

依儒家的差序，由核心算起的情況可呈現如圖 2-4-1，而依費孝通(1946)的觀念，則表現如圖 2-4-2，以自我為中心區分其他人的關係為「熟人」或「生人」，則可呈現如圖 2-4-3，內圈親近，外圈的人對自己而言疏遠；內圈交情深，外圈的人交情淺；內圈關係濃，外圈的人關係淡。在組織裡也有類似的狀況。

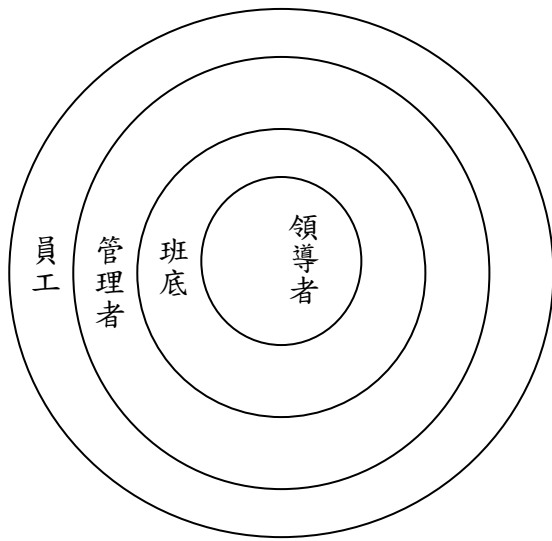


圖 2-4-1 核心關係圖_儒家的概念
資料來源：引用自彭懷真(2013)

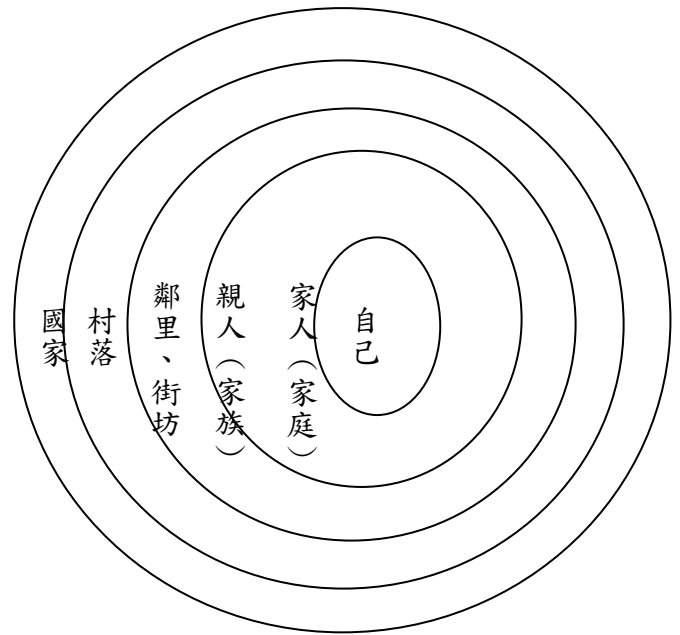


圖 2-4-2 核心關係圖_費孝通的概念
資料來源：引用自彭懷真(2013)

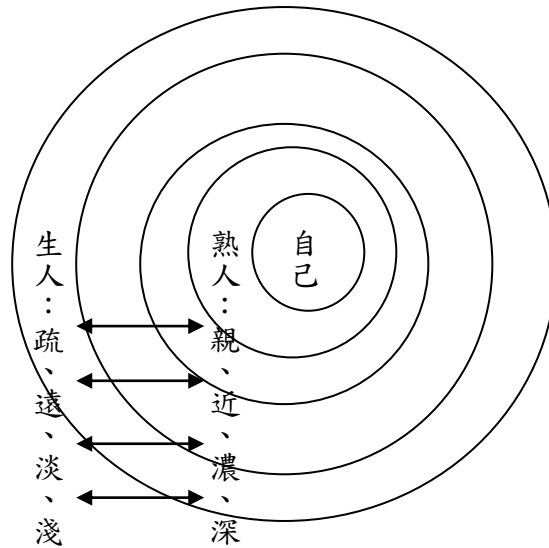


圖 2-4-3 熟人與生人關係
資料來源：引用自彭懷真(2013)

五、小結

當老年人於職場撤退後，過往因為生活、家庭及工作所形成的關係則出現變化，對於三種(工具性、情感性及混合性)關係模式的使用，可能和以往有所不同。「關係」於華人社會中無法被忽視，那老年人於生活後期的「關係」則有被重新建立與形成的必要。

貳、人際關係的意涵

一、人際關係的概念與定義

人際關係係指社會人群中因互動而構成的相互依存和互聯的一種模式。凡是人與人之間彼此接觸，自然會有人際關係的產生，所以人際關係的對象包羅萬象，充滿於我們日常生活中而無所不在(陳皎眉，2004)。人是社會動物，個體均有其獨特之思想、背景、態度、個性、行為模式及價值觀，然而人際關係對每個人的情緒、生活、工作都有很大的影響。

在人際關係上，美式文化的核心精神是「平等」，華人文化則不同。華人文化中以尊四維八德的道德價值謀求社會的和諧，在政治方面強調權威及保障統治階層的利益為主，在社會價值方面以追求功名以取得向上爬升的機會為主要考量。因此，由這兩個觀點看來，我國社會處處存在「不平等」，如權威、尊卑、高低等，都是普遍的信念。人們在日常生活中，主要是先想到對方和自己關係孰高孰低，所重視的為彼此關係中的親疏遠近。此概念若以生物學的分類法則(界、門、綱、目、科、屬、種)為參考及延伸思考的依據，則人類的關係即如生物學中的分類一般；階層清楚、綱舉目張(彭懷真，2012)。

人際關係有著許多不同的定義，可概念化以下四個解釋：

表 2-4-3 人際關係的概念一覽表

項次	概念內容
1	人與人之間相互認知，因而產生的吸引或排拒、合作或競爭、領導或服從等關係。
2	只在某一段時間裡與某人經常保持的社會接觸。
3	人與人之間，相互交往的過程，藉由思想、感情、行為表現的互相交流，而產生的互動關係。
4	個人與個人之間的互動關係，更廣義的人際關係包含了文化制度模式與過程方面亦是社會關係。

資料來源：彭懷真(2012)

所以人際關係可說是人與人之間，在一段過程中，彼此藉由思想、感情、行為所表現的吸引、排拒、合作、競爭、領導、服從等互動之關係，廣義的說法也包含文化制度模式與社會關係。不同的學者對於人際關係的解釋雖略有不同，但仍強調彼此之間因互動所衍生出的不同影響，試整理多位學者的說明如下：

表 2-4-4 人際關係的定義一覽表

學者	解釋
Heider(1958)	認為人際關係是指少數人，通常只兩個人或三個人之關係。
Schutz(1966)	人際關係所指的是兩個或兩個以上的人，為了達成某些目的所產生的交互作用。
許勝雄(1980)	以動態與靜態的觀點來說明人際關係，其認為在動態觀點來看；係指人與人之間的交互關係，以靜態的觀點來看；係指人與人之間的關聯。
Argyle(1987)	指出人際關係是在某一段時間裡面，與某人保持很頻繁的社會接觸，一般而言這種接觸部會只是表面的接觸，而是可能會更深層的存在一種「連結」或「依附」的感覺。
朱敬先(1992)	則認為人際關係是指人與人之間的心理關係及心理距離，他反映了個人或團體尋求滿足其社會需求的心理狀態。
Brammer(1993)	認為「人際關係」又稱為「人群關係」，亦指人與人之間相互交往，交互影響的一種狀態，他是一種社會影響的歷程。
張春興(1995)	人際關係係指人與人之間的交互關係，關係的和諧與否，維繫於個人帶人處事的態度與能力。
陳皎眉(1997)	人際關係是人與人之間的關係，是兩個人間彼此相互影響、相互依賴且維持一段較長的時間。
吳幸怡(1998)	人際關係即為個體與他人之間的互動，可因其不同的性質而分為親情、有情、愛情，其中也包含靜態的思想和動態的溝通。
涂秀文(1999)	人際關係是人與人間的交互作用，可包括朋友、家人、師長等等之間的關係。
林欽榮(2001)	其指所謂的人際關係是指兩個或以上的人，將其思想、情感透過各種言語或非言語的行為方式加以知覺、評鑑及反應，彼此產生交互作用、相互影響的歷程。
林淑華(2002)	認為人際關係是人與人之間的情感溝通，心神交會以及生命的對話而形成的一種特殊關係，這包括親情、有情、師長、朋友、同學、同事之相互依附關係。

資料來源：引用自蘇逸姍(2002)

二、老年人在關係中的角色與認知

就以老年人有重要關聯的一種行為或現象而言，「孝順」也是社會交易資源理論的一種觀點。老年人邁入老年後，對於子女是否孝順皆有著不同的期待與假設。這樣的假設是認為1970年後出生的這一代，已不再對父母盡孝。然而，這樣的說法實則有待商榷，因為孝順不只是件單純的行為，其背後有許多值得探究與檢視的因素。孝順固然是一種付出的行為，但若由社會交易資源理論的角度思考，孝順也帶著某種期待回饋的心理，也具有交易的色彩。

若由特殊性來看，孝順是「情」的付出、是特別的，不可能對其他人有同樣的付出。孝順常提供具體的服務或財物給上一代，有時也提供資訊，使父母因為有了充分的資訊而在生活中獲得更多的便利。然而，如果兩代之間或是祖孫之間各有一些彼此可以交易的事物，而彼此的互動也屬緊密的，如此情況下年輕一輩孝順的機率就比較大。例如上一代有相當的財富，在生活中也用心地照顧自己的父母與子女，雙方皆有濃厚的親情與連結，孝順很可能就是自然的表現。但若上一代的父母對子女疏於照顧與聯繫，且並未用於情感的建立上，要期望子女孝順似乎就有所勉強了。因此，若以老年人參與志願服務工作的行為推論，老年人為滿足自己的需求與期待，除了如何與外在條件與環境適應之外，更必須清楚自己必須付出何種代價作為取得期待與滿足的交換，而面對這樣有形的事物或是無形的感受，皆取決於你對於該事物與感受的認知與判斷。

由社會功能學派的觀點而言，本研究的對象老年人已無對社會有積極的貢獻，須退出社會，安心地接受與扮演「無角色的角色」，讓年輕人取而代之，才能維持社會的新陳代謝與均衡。而隔離理論卻認為，老年期不一定是中年期的延長，而是由現存的社會角色、人際關係及價值體系中後退與撤離，此種撤退並非社會力量壓迫的結果，而是老化現象中內在本質的成長，使老年人形成以自我為中心的現象也強調社會須淘汰那些失能和隨時可能死亡的人。人本學家佛洛姆：「人會拼命追逐的根本原因是害怕獨處，害怕與自己再一起，總是在找事做，自以為是在尋找幸福，一旦找到了，實現了目標，又感到茫然與空虛。實現目標所造成的希望幻滅，使人情緒崩潰，直到新的希望出現。」

老年人在進入老人期之後，整個階段都在喪失各種的功能與角色。在資本主義的設計之

下，老年人被視為非消費的主角，更已不是生產的主力，因此老年人在資本主義社會中並不受到歡迎，也因老年人於職場撤退之後，無工作及代表無能，而無能所產生的信心危機，使人對人際關係感到困窘。退休後，工作角色的喪失會造成老人自我認同的危機出現，因為現代社會工作代表著自尊與認同的來源，退休後無法擔任原來的角色，失去工作即代表失去認同。老人參與志願服務工作即是重新找到另一種透過工作所賦予的角色、尊嚴與認同。

現代的老年人，許多在職場退休後，仍可擁有約二十年的歲月。因此在這未來漫長悠閒的日子裡，若無法調適與克服生理及心理的變化、家庭與社會結構的變遷、經濟資源的減少以及人際關係的疏離等困境，即可能在生命不斷延長的同時，亦需忍受孤單、寂寞、貧病及社會隔離等現象，所帶來的無奈與無助，而這些影響對於老年人、家庭乃至於社會都是沉重的負擔。因此提供老年人各種參與社會活動的機會，對於老年人而言；若能透過參與志工服務工作、終身學習教育、休閒活動等，可協助老年人建立自我認知與社會角色及社會關係(蔡承家、阮惠玉、陳依卿、劉秀華，2002)。

Izuhara(2010)認為，分析老人與子女的代間關係(intergenerational relations)必須要注意「對等性規範」(norm of reciprocity)，交換要考慮很多。在人際關係間，對「給予」與「回收」人們常有相對的期望，在人際互動時，往往會考慮到自己情緒的付出多寡與內容。若以老年人對於子女是否孝順的行為加以說明，當老年人面對子女的不孝行為時，通常也僅能哀莫大於心死，甚至於不願意與子女有所來往。然而，相對的，若老年人早年虐待或疏忽子女，期望子女對其能盡孝，並給予善意與溫暖回應的機率必然降低。因此，儒家所提到「父父子子」的架構，其實即是合理的交換，因為父親若能向父親，兒子自然就比較容易像兒子，父親仍做到養育及提供溫暖、關懷的角色，兒子即有孝順的行為出現(彭懷真，2012)。

祖先崇拜(ancestor worship)也可視為一種交換，老人家們紀念祖先，希望子孫將來也能紀念自己，其基礎是相信已故祖先的靈魂能影響現存者生活中的各種事物。透過儀式與禮俗來尊崇一個家族的眾祖先，促使祖先們的靈魂可以保護且幫助家族或家族的成員。老年人的生活重心可說是在關係的建立上，而情感上的需求更是老人邁入生命的末期重要的需求之一。透過與他人建立具有情感連結的關係，除了可助於個人人格的發展、產生自我意識以及探

索生命的意義外，更可重新檢視自己內心的世界與真正的想法，了解與所互動的人事物在信任、親近、愛與隸屬及依附上的關係。

三、老年人在人際關係中的角色扮演

角色和角色扮演對於維持社會秩序具有重要意義。角色指相對標準化的社會地位，包括被期望或被鼓勵實現的特定權利與義務，如父親角色、母親角色。角色一詞係指戲劇舞台上所扮演的劇中人物。角色扮演理論的意涵在於；認為個人是通過扮演他人所賦予的角色，來獲得運用和解釋有意識的態度和能力，從而了解社會上的各種行為、習慣和規範，最終實現自我社會化後的樣貌。個人與社會之所以產生連結，在於透過地位與角色。角色是一地位而來的行為模式，角色與地位是社會活動的兩面。地位是靜態或結構層面，決定個人在團體中的位置，可視為「體」角色是動態或行為層面，規定位置擁有者在各種社會情境中如何行為，可視為「用」(張德勝，1998)。社會的本質是地位的網絡，也是角色的集合(role set)。當兩個人在互動時，其內容與方式與不可隨便與任意的，而是有脈絡可循，當位置清楚後，角色的界定則明確，對彼此應如何進行互動及互動的內容，則大致了然於心，因為有一套相應的規範，可制約雙方的行為模式，使人際互動得以順利且適當地進行(彭懷真，2012)。

而角色的扮演需要的是一種具有能夠洞悉他人態度和行為一項的能力。米德(1935)認為這種角色具有；(1)理解常態規律的能力。(2)運用外顯的態度與行為扮演他人角色的能力。(3)想像扮演各種角色與行動的能力。而這樣的能力並非與生俱來，而是在社會化的過程中，透過與他人/社會的互動，於個人經驗中所發展而成，其作用在於使個人獲得運用和解釋這些有意義內涵的能力。角色扮演也意味著具備這樣的能力是心智成熟的先決條件，也是個人實現社會化的必要條件。

個人在社會中的特殊位置影響社會調適和人際關係。人際之間的社會互動是地位在互動，而不是個人的互動；換言之，社會組織中的互動，是經由地位而達成的，人們各自在崗位上表現行為。老人在日常生活中，與許多不相識者互動，互動基本上是在適當的秩序下進行。角色是與某一特殊位置相關聯的行為模式，由社會規定其權利與義務，依其角色行事，盡應盡的義務，想應享的權利。而一種地位通常配合著一連串複雜的角色，稱為角色集合。

如果想扮演稱職的角色，必須在各個角色中都用心，盡其職責，如此就可以有健康的性格和良好的人際關係。每一個人參與不同的團體，就面對不同的角色，而不只是面對不同的個人(彭懷真，2012)。

老年人的重要角色是什麼？是認同與慾望的投射、不自覺地透露出內在的想望？還是別人看待我們的印象，透過別人的眼睛，漸漸在別人的期待下形塑自我。老年人在職場中撤退之後，也勢必要學習扮演另一個從未扮演過的角色，而在過程中有需有機會學習與適應這個新角色所應具備的能力、認知、態度與行為。若無法解讀個人所處的環境、階段與所面臨的問題，則易產生生活適應上的問題，而面對這樣的情況老年人則必須有意識的嘗試扮演他人的角色，因為邁入老化後所出現的身體、生活或其他的狀況。若無法扮演好老化的角色，則必使個人無法在人際上獲得正向的互動與滿足，且在老化後的另一種社會化過程中出現未能符合期待的「角色」。角色是有職責的，亦可說是有角色的行為，角色可以使我們了解日常生活中的個人事件與扮演的社會價值(陳志成，2005)。如果老年人不具備接觸他人與進行預想的能力，那麼想要獲得適應老年後的角色與找到另一種歸屬與認同的感覺，並在晚年的生活達到自尊與自我實現的需求，就非常困難了。

四、人際關係對老年人的關聯與影響

「交換」是解釋老年人人際關係的重要社會學概念，交換是微視的觀點，說明人與人之間的互動情況，而說明這樣的情況主要有三種理論，分別為：1.社會交換理論(social exchange theory)2.社會交易資源理論(resource theory of social exchange)3.社會情緒選擇理論(social-emotional selectivity theory)，分別說明如下：

(一)社會交換理論

社會互動就是一種交換的行為，交換是維持社會秩序的基礎。人是自利、自我中心的，考慮「成本-效益」，具有報酬概念，會期待社會的贊同，個人於社會化的過程中即在扮演某個社會所賦予的角色，必且配合角色的演出進行交換，此觀點即是「交換理論」(Blau,1964)。例如：老年人與子女或孫子女的互動，固然有親情，但同時也有「理性的抉擇」(rational decision-making)的考慮。如果老年人的資源越多，子女或孫子女越有意願盡孝道。資源不僅

是金錢財務上的協助，在於社會支持、人際網絡、資訊技術等都有助於強化人與人之間的關係。家人之間的互動當然有濃厚的「利他」色彩，願意為家人付出的同時，若能加上「利己」，親情連帶就更強。

人期待與他人互動及在生活中，面對各種人事物的考量基準是現實的，而自私是做出判斷與決定的依據，其目的是希望不要吃虧避免在當中未獲得任何利益。美國社會重視個人權益的維持，因此強調個人權益的得失，英國則如同其所蓋的城堡一般，認為城堡中的生活就是自己的世界，如非必要，不需要和其他人往來，如需往來則必須建立在雙方有合算的前提下(彭懷真，2012)。而無論是美國、英國或是華人，與人互動的前提皆希望保有自身的權益，縱使不在交談中的言語作為表達的方式，但心中的期待仍有代價的盤算。華人文化中有一句俗語是這麼說的：「吃人的嘴軟，拿人的手短」。這句話背後所代表的意涵是；當別人請你吃飯或送份禮物給妳，其背後的目的都希望得回些什麼，而你既然接受了別人的禮物或是吃享用了別人提供的餐點，那就必須要為有所回應做準備。其中接受事務的大小，則代表了不同的意義；小的禮物是為了維持普通的關係，大的禮物則是為了增進重要的關係。例如在中外的歷史或是社會文化中，婚姻往往是建立和鞏固關係的手段之一。人類學家 Mauss(1925)在其著作《禮物》(The Gifts) 中分析：「贈禮的本質連帶著義務和利益。所決定的權力和優勢緊緊相連，受贈者需負起相當的義務來做為回報，互惠是社會已強化的規範。」

事物的連結，不論抽象或具體，都有其代價。所有的人類關係都包含著「給予與收回」，關係若能維持所給予和收還的均衡，則這樣關係容易維持。人們仔細衡量交換的代價和後果，而選取最有利、最具吸引力的事物，在與他人互動的過程中，做理性的選擇(陳秉璋，2002)。

當老年人所擁有的資源逐漸減少，對於資源的運用則更加考慮，必須思考如何善用資源當作交換的籌碼。對於能夠為自己帶來更多支持的事物，老年人願意也樂意有更多的互動。然而，交換的雙方常有不公平的現象出現，但若長期的處於不公平、付出總是比獲的來的少或成本總是高於效益的情況發生，雙方的關係就會減弱。現代的老年人已有更多交換資源的管道與機會，而「互惠」是交換的「規範」，也是規則，老年人在掌握資源的情況下，因而

知道這些資源如何透過交換獲得自己的需求與期待的關係。

以老年人居住方面來說明交換理論的事實。一個家庭若能三代同堂，可直接與「具有足夠的財力」相連結，而對於較於富裕的長輩而言，也比較可能要求子女與其同住(同一棟樓或是鄰近)。對於經濟財力相對缺乏的老年人而言，若是同屋居住，則可能以多做家事、照顧孫子女的方式，做為維持自己家中地位的方式。多數的老年人在退休後，因為個人的選擇或是身體條件的限制，無法或不願再承擔正式工作所帶來的工作負荷與個人時間的剝奪，而選擇至有興趣的公私部門擔任志願服務的工作，其目的是希望透過志願服務工作，增加與人互動的機會，並在過程中找到和他人之間的連結，滿足個人的期待與填補退休後可能出現的空餘時間。老年人透過無償的志願工作服務，為服務單位提供人力與某些功能，藉此達到自身的期待與滿足，這樣的方式皆可視為交換理論的一種。

(二) 社會交易資源理論

社會交易資源理論與社會交換理論相近。Edna B. Foa & Uriel G. Foa 提出「社會交易資源理論」(Resource Theory of Social Exchange)，將人們從人際互動中可以得到的社會資源，依具體性 (concreteness) 和特殊性 (particularism) 區分為六大類如圖 2-3-4。兩人互動 (dyad interaction) 正是以上述六種資源進行互換，雙方各自付出，也各取所需。較優勢者稱為「資源支配者」，另一方稱為「請託者 (petitioner)」。若請託者只能由支配者獲得，則表示特殊性高，所以「人情」最特殊，「金錢」最不特殊。因此，有句俗話傳神地說明兩者的不同：「錢債好還，人情債難還。」具體性高者，明確、不抽象，較易衡量。

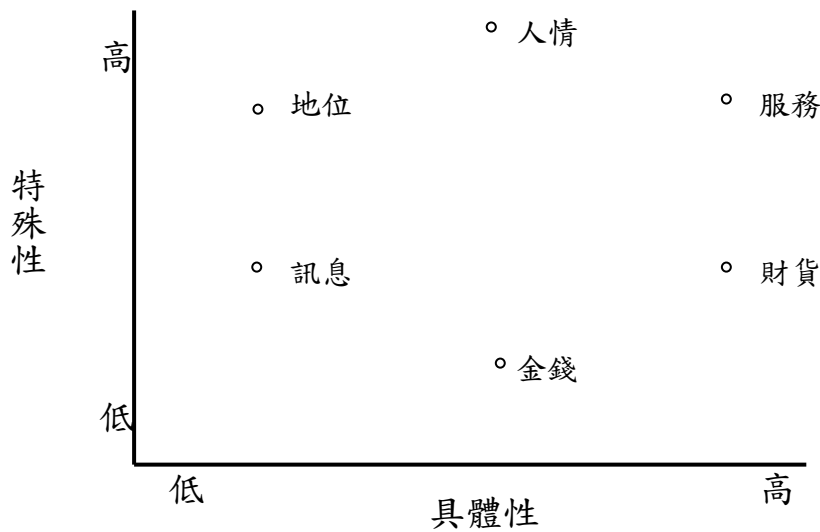


圖 2-4-4 社會交易種類

資料來源：彭懷真(2013)

(三) 社會情緒選擇理論

社會情緒選擇理論 (socioemotional selectivity theory) 強調了未來時間透視 (future time perspective) 對於參與社會活動的影響。社會情緒選擇理論是一個描述個體在整個生命歷程中 (life-span)，參與社會活動的動機理論。個體隨著年齡漸增，知覺到的未來時間越為有限，對於社會活動以及互動友伴的優先性 (priority) 也會產生變化 (Mather and Carstensen, 2005)。Mather and Carstensen 指出，社會情緒選擇理論的理論架構中，存在 3 個假定：1.人類生存的核心意義在於社會互動，個體藉由與他人互動發展社會興趣以及情感依附 2.實現目標的預期驅動人類的行為，個體存有許多期待，所產出的行為皆是在滿足目標與期待 3.人類有許多的目標，充裕或有限的時間知覺影響目標的選擇。

當個體知覺未來時間是長期、充裕的，則個體會優先選擇獲得知識的社會目標，並從事所對應的活動；反觀，若個體知覺未來時間為短暫、有限的，個體則會將情緒調節的社會目標作為優先考量，而進行相符合的活動。換言之，充裕或是受限的未來時間透視影響社會目標的顯要性，進而造成選擇社會活動的優先順序。一般而言，個體的未來時間透視通常伴隨著發展階段演變而有所不同，個體在兒童至青少年階段感受未來時間很長，知識獲得的目標

在此階段最為重要，因此青少年喜歡從事新穎、有趣的事物、結交新朋友拓展社交生活，青少年階段之後，經過了中年至老年階段，個體感受未來所剩餘的時間非常有限，此時滿足情緒調節的需求便非常迫切需要，因此長者喜愛與老朋友同聚、反覆執行自己熟悉的事物來提升情感依附與確認自我價值(Mather and Carstensen , 2005)。

五、人際網絡對老年人的影響

人際網絡(social network)又被稱之為社會網絡，人際網絡的意思可解釋為；為達特定的目的，人與人之間進行了訊息交流的關係網。而網絡所指的即是節點或組織節點之間的構成，是一種進行信息交流的關係網。主要可區分為節點與聯繫兩個部分，節點是網絡中的人或機構，聯繫則是交流的方向和內容，人際網絡及人際關係所構成的網，為達目的所標之的人際網。

本研究主要探究的面向為老年人之「關係」需求層次，而關係是連結網絡的重點所在，因此人際網絡的建構必須先由個人與他人互動之關係人所組成。因此如何建構與安排老年人在人際關係上的連結，以及透過所形成之網絡加以運用，則是影響老年人心理與需求滿足上的重要因素。因此，營造一個友善且合宜的人際網絡，對於老年人生活中所獲得的尊嚴、角色以及生活中的期待有關鍵性的影響。

(一)人際網絡形成的原因

交往雙方通常都會有共同認識一個或一個以上的第三者，這些彼此認識的一群人，構成了一張張複雜程度不同的關係網(黃光國，1988)。由人與人的互動現象觀察可發現，當個體同時涉入不同的群體時，此時個體即將自身置於數張不同的網絡關係中，若將每個個體都以自我中心為思考，即形成個人特殊的社會關係網絡，而每個人的關係網絡內的其他個體則又各有其關係網，這些關係網的重疊與交互，即構成了複雜且多樣的人際關係網絡。

西方社會中的人際網絡像是在稻田裡捆稻草，幾根稻草束成一把，幾把束成一扎，幾扎束成一捆，幾捆束成一挑。每一根在整挑中都屬於一定的捆、扎、把，每個人也是如此。費孝通(1993)稱這單位為「團體」，若干人組成一個個團體，團體有一定的界限，誰是團體裡的人，誰是團體外的人，不能含糊，一定分得清楚。以圖來表示如下：

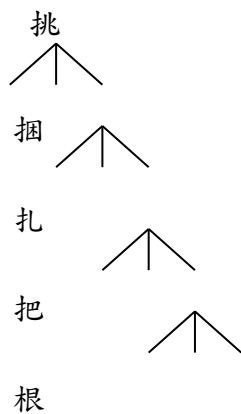


圖 2-4-5 團體結局形式
資料來源：彭懷真(2013)

華人文化中，儒家所建立的「仁、義、禮」的倫理體系，孔子最看重「仁」，孟子重「義」，荀子對「禮」。黃光國(1988)認為：仁、義、禮均為有差序性，「將個人與他人關係依照關係的親密遠近，由近而遠，層層往外擴充」。由「上下、尊卑」的差序關係，則呈現義；禮更是做君王和臣子都需遵守的規範。儒家強調：「尚賢使能，貴賤有等，親疏有分，長幼有序」等各層面的差序性。

(二) 人際網絡的分類

Ramachandran and Ramnarayn (1993)對人際網絡分成兩種類別(引用自張景翔, 2010), 分別為:

1. 活性(Active)與潛在(Latent)網絡：「活性」網絡係指常態性之人際互動所產生之網絡關係，而「潛在」網絡則係指尚未發掘而可能成為活性網絡之人際關係。
2. 圈內(Inner circles)與圈外(Outer circles)：「圈內」係指人際互動頻繁且關係密切者，而「圈外」則指偶而有人際互動但關係不密切者。Shah(1998)人際網絡中其個人的交友對象可分成兩種類型，分別為(引用自張景翔, 2010)：

(1) 凝聚性的角色(Cohesive actors)：個人與社會緊密的結合，對象為朋友或不具特定關係型態的人。例如：陳伯伯與王爺爺是同間單位的志工夥伴，王爺爺和張奶奶是家族的親戚，透過王爺爺的關係，陳伯伯和張奶奶有互動與認識的機會，並形成了另一個網

絡關係中的成員，則陳伯伯和張奶奶稱之為凝聚性的角色。

(2)結構體制內的角色(Structurally equivalent actors)：與他人共同擁有類似特定的關係，或在網絡中佔領同樣位置。例如：李爺爺為 A 醫院的志工隊隊長，在志願服務領導教訓練課程上認識了 B 醫院的志工隊隊長人張奶奶，由於二者在網絡中佔領同樣位置(均為志工隊隊長)，且二者共同擁有類似的特定關係(均為志工服務領導教育訓練課程的學員)，所以李爺爺與張奶奶二者稱之為結構體制內的角色。

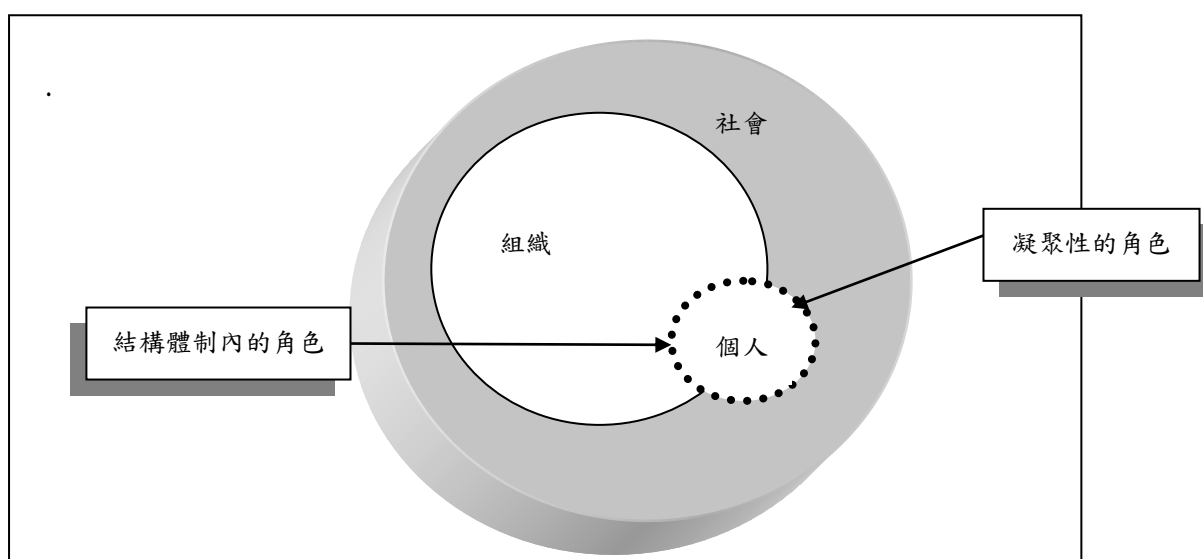


圖 2-4-6 圈內圈外角色圖

資料來源：張景翔(2010)

所以，從組織的角度來看，個人的交友對象，不管是凝聚性的角色或是結構體制內的角色，雖然這些對象都不是組織的內部人員，但是，只要是掌握了對組織有利的資源，都是組織可以利用各種不同工具把他們從潛在網絡發掘後成為活性網絡，或是從圈外變成圈內以協助公司掌握更多的資源，降低外在的不確定性(引用自張景翔，1999)。由此可推論，老年人參與志願服務工作，志願服務的單位可透過老年人於網絡中的資源，運用不同的志工人力，進而使組織能更佳的活絡以及老年人的價值充分發揮。

五、老年人的人際網絡與職場的關係

在職場中的人與人的關係建立於彼此既競爭又合作的氛圍中，與他人際需親近也要疏離，處理職場中不同關係所帶來的衝突、疏離與對立，已是每個社會人都須面對與學習的生命課題。進入職場後，為了應付這個環境中的不同關係，人們紛紛犧牲與家人相處互動的時間投入這可能影響著你近 30 年。在更長的工作環境。也因為個人每天與同事相處的時間遠超過家人的相處，與同屬部屬的談話時間，一定超過子女，因此每個人於職場中與他人所建立之人際網絡，也成為各人於職場撤退前，極度重視的一環。對很多人來說，對於職場中關係的改變或與他人互動的挫敗，其所帶來的痛苦與影響，可能遠超過與家人互動疏離所帶來的感受。

也因為如此，當老年人於職場退休後，職場上所建立的關係也將隨之改變，或許仍有不人的關係可延續是退休後的生活中，但多數情況下，已不需要為了穩定職場中的各種關係而煞費苦心。當老年人面對退休後的生活，雖已無法處理職場所帶來的負向心情，但正向的也可能無法再有；當生活或心情煩悶時也少了如同事或同行可以談心與彼此取暖的機會。如能在生活中找到同輩或有共同經驗/感受的朋友聊聊，體會「同病相憐」的溫馨，總會覺得好過一點。

人們都需要一種「有點連帶卻不要太緊」的關係，例如：一起運動的朋友、相同興趣的同好、吃喝打屁的故友、打牌的搭子或是一起擔任志工的夥伴等。彼此間的關係沒有利益做梗，也無權力上的差距，話題容易找，關係維持也無須大費周章。當遇到生命中的重大事件時，卻可以因為此種連帶而自然獲得一些協助。因此參與社區活動、加入網球隊、社區服務志工或擔任各種單位之志工，各有很強的連帶與不同關係及人際網絡的建立。而老年人參與志願服務工作則可透過關係的建立，重新建構新的人際網絡，並在志願服務單位或團體中，型塑出另一種如同職場關係場域(志願服務工作)。

參、老年人參與志願服務對人際關係相關的研究

老年人透過志願服務的參與，除個人內在動機與利他的觀點上，更包括了利己、社會交換或社會交易的考量，而不論參與志願服務的出發點為何，過程中皆需他人有所連結，也因此在不同的角色扮演上，則有著不同的人際互動與行為反應。

本研究主要探究老年人參與志願服務在人際關係之間的影響，相關研究整理如下表：其中標示底線部分為與本研究較為相關之研究結果：

表2-4-5 老人參與志願服務對人際關係相關的研究一覽表

研究者(年份)	研究主題	主要研究結果
梁慧雯(2011)	高齡同儕者人際網絡對學習的影響-以玩具工坊為例	<u>不同人際網絡角色者之學習成就動機，在社會性學習成就動機取向上均包含社會關係維繫與社會貢獻取向；在個我性學習成就動機取向上。中心兼居間者與中心者為新知獲得與學習過程取向而邊陲者則為能力證明與學習成就取向。</u> <u>不同人際網絡角色學習互動行為特徵與內涵取向各有異同。</u>

資料來源：研究者整理

肆、社會參與對人際關係相關的研究

人際關係與社會參與之間的關係，相關研究整理如下表：其中標示底線部分為與本研究較為相關之研究結果：

表2-4-6 人際關係與社會參與相關的研究一覽表

研究者(年份)	研究主題	主要研究結果
蘇逸珊(2002)	大學生依附風格、情緒致力與人際關係之相關研究	<p>學校應重視對自我價值的教育：由本研究結果與相關研究皆顯示，目前國內大學生已偏向焦慮依附風格者最多，而由本研究可知，<u>偏向焦慮風格的大學生，較無法產生自我激勵，遇到逆境時，無法以正向的態度讓自己度過低潮，故學校教育及輔導人員應重視此點，使大學生能以正向積極的態度去面對一切。</u></p> <p>依附風格、情緒致力對人際關係之預測分析：在「人際關係」方面具有預測功能的變相依序為：人際情緒智力、<u>安全依附、害怕依附及認識自身情緒</u>，此四個變相可解釋大學生「人際關係」總變異量的52.7%。</p>
賴昭志(2010)	高齡志工服務學習與成功老化之探究-以台灣柴山、玉山和梅山登山志工為例	<p><u>社會層面：經由社會參與建立人際服務網絡積極老化。Perlmutter & hall(1992)引述George Mead所說：「個人未經社會化，將不能成為人。」社會化，係在人際關係的情境中發生。</u></p> <p><u>心理層面：經由社會參與調適減壓、圓滿生命成功老化。個人年齡漸大時，逐漸從外向轉為內向，明顯的反映在老年人的行為，是在參與社會活動的能量逐漸減低，對於熟悉的地方產生依賴感，安土重遷使個體對不熟悉的人事物產生退縮，外在的刺激變成壓力。</u></p>
張學善、林旻良、葉淑文(2010)	大學生情緒智慧、人際關係與自我概念之關係探究	<p>大學生人際關係現況：以人際關係量表總分來說，大學生之人際關係答題表現得分平均等級為3.78；就人際關係各概念層面而言，大學生在「<u>與家人關係</u>」上答題表現最高，平均等級為3.88、其次依序為「<u>同儕關係</u>」、「<u>親密友誼</u>」皆為3.85、「<u>社會接納</u>」為3.75、「<u>幽默感</u>」為3.57。和五點量表中的3來比較，可以看出目前大學生之人際關係答題表現高於平均數。</p>

林志哲(2013)	屏東地區國中生家庭結構、情緒管理與人際關係之研究	本研究發現國中學生之人際關係，因其年齡與家庭結構型態而有差異。 <u>人際關係因個人特質而異，是種能力表現也是種社會技巧，是可以透過學習加以培養的。</u>
孫捷齡(2014)	害羞與人際行為對大學生的主觀幸福感及人際關係滿意度之影響	研究結果顯示一個人的 <u>人際行為越高，亦即人際行為傾向友善的大學生，其人際關係滿意度也會提高。而害羞程度越高，人際關係滿意度則越低。</u> 此外，人際行為對人際關係滿意度的預測力高於害羞的預測力。
梁慧雯(2011)	高齡者同儕人際網絡間社會學習行為研究-以玩具工坊為例	<u>高齡者互動行為的對象傾向於與自己同質性較高的對象。如中心兼居間者與中心者間討論行為比較多、邊陲者傾向於與邊陲者產生討論行為；</u> 中心者和他人討論內容以概念澄清、比較、創意分享較多；邊陲者與他人討論則傾向於經驗分享。

資料來源：研究者整理

呈前段所述，從表2-4-4及2-3-5畫線部分可得知：自我成就動機、相似、友善人際行為、正向情緒、安全依附、家人關係、社會技巧學習及個人特質等，均能呼應研究者對老年人的人際關係所歸納的三個概念：「社會接納」、「同儕關係」、「親密友誼」。

伍、小結

人是群居而生活的個體，因此人際關係於個人生活中占有極大的比重。人際間的互動最具建設性的層面，乃在於它能夠使參與者開放己身內在的真實情感，而充分地發揮情感的作用，同時亦能夠增強個人情感發展(楊錦登，1998)。一個人是否被其他隸屬的團體接納，會影響其人格發展與社會適應。因此，個人在團體中與他人的互動若是良好，將可使個人本身的許多需求被滿足，經由社會肯定的方式，進而增加個人成長，個體也較易發展出健全的人格。

人際關係可透過扮演不同的角色而取得，而老年人參與志願服務工作或積極的參予不同的社會活動，於團體中所形成人與人之間的連結，是關係的主要來源，並且於人際間的互動發展於不同的情誼、依附、親密的感受，並在正向的影響下使老年人感覺到被社會或團體所接納的感受。

第五節 老年人的自覺社會支持

憲法依據條文明確保障個人的基本權利，而老人福利法亦保障每位老年人的生存權權利、隱私權權利、獨自選擇權權利及獨立自主權權利，以達到老年人獨立自主、積極參與社區、受到關懷保護、獲得自我實踐及生命尊嚴的目標（中華民國老人福利推動聯盟，2008）。社會支持係指「個體與他人互動過程中，所獲得之協助情形」，也是個體透過人與人的互動、交流以及傳達彼此的情感，針對另一方的行為、知覺及觀點有所表達，並給予肯定或提供實質上的幫助(Kahn, 1979)。而 Cantor(1991)認為社會支持是一種連續的連帶關係(solidarity)和支持協助的交換，以維持個體生理、心理和社會的整合。社會支持也可指個人與他人協助互動的過程，目的在於滿足基本社會需求的程度，而以提供資訊、情緒安撫及提高人們對事物的掌控權，以使其獲得尊重、親密與安全感(Caplan, 1974)。在社會關係中，人與人之間的社會支持與雙向的，此即說明了個人是社會支持的提供者，同時也是社會支持的接受者。社會支持是在社會情境中的力量或要素，用來促進人類本質的生存，包含社會關係連結和交互作用的觀點，且有別於身體和心理的健康(Lin, 1986)。社會支持還是一種人際間的相互交往，彼此獲得精神上的慰藉、實際上的協助以及訊息的提供或讚揚，而其中情緒支持是最重要的元素(陳惠君, 1998；陳凱琳, 2000)。社會支持來自個人的社會網絡，而社會網絡是由個人以直接或間接的方式，結合一群人形成一個網狀體系，藉以提供個人精神性、物質性的協助，以增加個人的幸福感及生活適應力(歐秋萍, 2013)。

Lin(1986)認為可將社會支持分為社會及支持兩種組成要素說明，前者主要說明個體與社會環境間的連結，表現於社區、社會網絡及人際親密與信任的關係三個層面。因此社會支持可視為個人於環境及活動中所知覺以及接收到的層面有哪些有形實體與無形的感受，而這樣的情況來自於個人的社區、社會網絡及人際關係中(引用自吳佳賢, 2001)。

壹、社會支持的意涵與概念

一、社會支持的來源

社會支持的來源，因強調的重點不同而有不同的說法。社會支持將社會網絡定義為一套人與人之間的接觸，而藉此接觸個人能維持某種社會認同並獲得精神上的支持、物質上的支援或服務，並取得建立新的社會接觸相關的消息(高迪理，1991)。Pender(1987)認為社會支持的來源自五個面向，分別為：1.自然社會系統。2.同儕支持系統。3.宗教組織或宗派。4.專業支持系統。5.非專業健康支持系統。其內容包括了以家庭成員為主所提供的協助、經由與他人交流與互動所獲得的知識、情感與認同的滿足、宗教信仰的引導與撫慰、專業團體的支持以及志願服務或互助團體所帶來的影響等等(引用自沈秀貞，2006)。House(1981)則將社會支持的來源區分為兩大面向，分別為家庭與社區。其中家庭來源係指共同居住的人或未來共同居住的親屬所提供的支持，例如：父母對兒子提供的支持、手足、夫妻間的支持以及子女對父母所給予的支持等。而社區的來源係指來自於家庭以外的人或機構所提供的各種協助，也可視為支持的一種，例如：朋友、鄰里、宗教團體、慈善單位或公部門的資源等等。

全面性的社會支持可了解社會整合的程度，而特定項目的社會支持功能則可探討對個體健康的影響效果。陳凱琳(2000)對於社會支持的來源區分為正式支持與非正式支持，正式支持系統係指有明文規章與組織章程的單位，例如：政府單位、立案之社服機構以及其相關人員(社工員、醫護人員、照護人員等)。非正式支持系統：指與老人存有特定或非特定關係的人，例如：親屬、朋友、同事、鄰居、社區人士或村里長等。

二、社會支持的功能

社會功能可分為三個面向討論，分別為預防(prevention)、適應(adaptation)及治療(treatment)(曾華源，2010)。分別說明如下：

(一)預防：協助個人在危機出現前，或壓力事件尚未發生之前即先建立促進個人身心健康、強化適應行為及增進問題解決之技能。

(二)適應：社會支持對個人有緩衝或緩和的作用，無論面對生活壓力或挫折皆可適用，適應被視為一種調適或因應壓力或挫折事件的方法。

(三) 治療：為個人在問題發生後，給予適當之資源與協助，使其能解除目前所遇到或已經存在的問題，改變個人現有狀況，其包含了生理、心理及與社會互動所產生的問題。

Cohen and Will(1985)認為社會支持的功能包括：1.提升個人的生理和心理健康。2.減少及預防危機的發生。3.減低壓力所產生的影響。張郁芬（2001）認為社會支持具有：1.減緩壓力對個體的身心方面的傷害。2.促進個人情緒上的穩定。3.解除個人困難情境、消除壓力。4.解除個人物質上的缺乏。5.提高個人自尊心、被人接受及被肯定的功能。由以上可知，善用社會支持可增加面對家庭問題的能力，預防及減低壓力對我們的傷害，提升個人生理、心理的健康(蔡雅玲，2005)。

三、社會支持的類型

針對社會支持的類型有哪些，Cohen and Syme(1985)提出社會支持可分為「情感性支持」、「工具性支持」、「資訊性支持」、「評價性支持」與「自尊性支持」。由不同社會支持的類型的來源，則可區分為正式系統或非政系統(楊佩琪，1991)。Stanfeld(2006)則將社會支持分成兩種形式：情緒(emotional)的社會支持指資訊提供、正向的自我評價與感受，實質(practical)的社會支持指實際的幫忙與財務上的支持。

貳、老年人社會支持相關的概念與研究

一、老年人社會支持的類別與說明

本研究的主要對象為老年人，因此將對老年人的社會支持以類別、來源及功能加以區分說明，敘述如下：

(一) 工具性支持：

係指給予老人實際上的經濟、物力、人力上的協助。例如：受到八一氣爆的高雄災民，在家園全毀的情況下，居民面對居住及飲食等問題，若此時提供住所、飲水及食品，即可視為對這群災民的工具性支持。

(二) 資訊性支持：

係指提供老人所面臨的問題解決訊息、建議與提醒。針對對方的困難提出具體的忠告、建議以及指導等，給予他人在因應問題上能有不同的思考方式(呂寶靜，2000)。例如：當當

事人遭遇家庭重大變故時，由社工員提供相關急難救助申請的資訊，協助透過變故所帶來的危機。

(三) 情感性支持：

係指給予老人情緒上的鼓勵、安慰、關心及尊重等。例如：當個人受到挫折時，透過他人的言語鼓勵與非語言的動作回應，可讓自己感到被關心、支持與親密感。

(四) 自尊性支持：

Cohen & Wills(1985)則認為社會支持是當個人面對來自生活上的壓力而以個人的能力無法因應時，將對個人的自尊形成一種威脅，導致無力感的產生，若個人擁有正向的社會關係，則可使個人在心理上較平衡，而減少負向的心理狀態(如沮喪等)，且經由這種社會關係網路，不但可提供個人情緒支持及肯定自我的價值，更使個人能勇於面對生活中的變動和人生的挑戰；反之若擁有不佳的社會關係，這種生活的壓力將使個人的情緒受到干擾而呈現不穩定的狀態，更易對他人採攻擊、不友善的態度，同時也影響工作的投入。

二、 老年人社會支持的來源

Cantor(1991)也提出老年人社會支持的來源分為正式與非正式的支持，而正式與非正式的支持如同漣漪一般向外擴張。若將老年人置於中心，最靠近中心的即為非正式的來源，例如：至親、親屬、好友或同事等，再往外擴散則為中介及正式的支持，例如：志願服務或政府組織，以及政治和經濟制度等。如圖 2-5-1 所示：

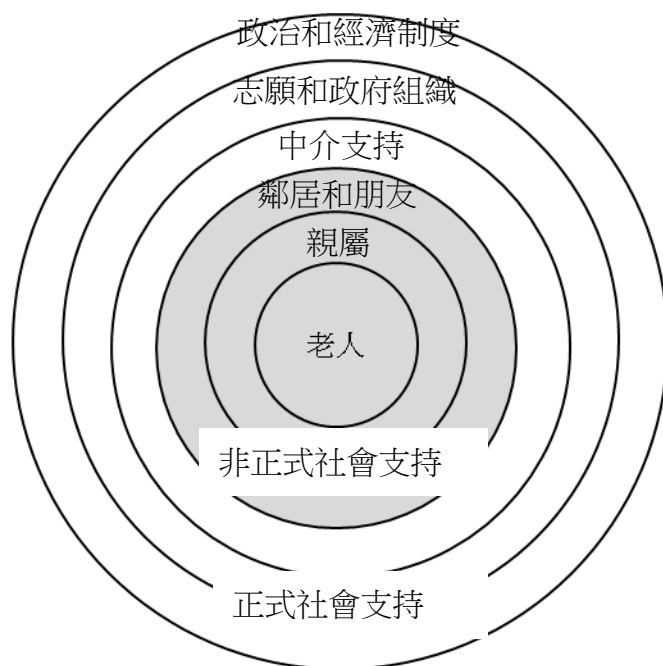


圖 2-5-1 老人社會支持來源模式

資料來源：Cantor, 1991：338

社會支持的來源是依據老人與網絡關係的遠近距離，以及支持的層面向外擴展。最外圍的支持表示老年人可以獲得基本權力與政治經濟制度上的保障，此為間接的影響老年人生活領域中可以獲得的福祉，例如維持基本生活的所得、居住的安全、交通的協助以及生活條件等相關政策或方案等，而志願和政府組織則是指執行由法律規範的經濟、社會政策和方案等。中介支持，係指非服務性的正式組織或準正式的服務組織，例如：宗教團體、鄰里團體、社會團體等；而離老年人最接近的是親屬、朋友與鄰居等所構成的非正式社會支持(呂寶靜，2004)。

表 2-5-1 正式支持-台灣老年人照顧社會支持服務表

需求	內政部 98 年老人福利政策	行政院 96 年「我國長期照顧十年計畫」
健康醫療	<ol style="list-style-type: none"> 1. 老人預防保健服務 2. 中低收入老人裝置假牙補助 3. 中低收入老人重病住院看護補助 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社區及居家復健 2. 居家護理
經濟支持	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中低收入老人生活津貼 2. 中低收入老人特別照顧津貼 3. 敬老福利生活津貼 	
心理調適與支持	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立社區照顧關懷據點 2. 助民間機構團體辦理各項訓練研習及休閒、育樂活動 3. 強化獨居老人之關懷服務 4. 專案補助績優民間團體於北、中、南 3 區設置老人諮詢服務中心（老朋友專線） 5. 休閒教育及社會參與（長青學苑、老人福利服務中心、行動式老人文康休閒巡迴服務、休閒育樂活動辦理、交通娛樂優待措施） 	
生活照護需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 居家及社區式照顧：居家服務、日間照顧、營養餐飲、輔具購買租借與居家無障礙環境改善、創新服務項目（家庭托顧、交通接送） 2. 機構式照顧：補助民間參與老人福利機構之經營、辦理機構評鑑促進機構發展、每年辦理老人福利機構聯繫會報、加強未立案機構之輔導、修正養護定型化契約範本 3. 提供緊急救援服務 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 照顧服務（含居家服務、日間照顧、家庭托顧） 2. 輔具購買、租借及居家無障礙環境改善服務 3. 老人營養餐飲服務 4. 長期照顧機構服務 5. 喘息服務 6. 交通接送服務

經濟安全部分，依內政部統計處 2010 年 9 月份最新數據資料顯示，中低收入老人生活津貼高達六億三千六百一十萬元，中低收入老人生活津貼與老農津貼受益人數占 65 歲以上人口比例 33.04(%)；而在生活照顧服務方面，優先透過居家服務讓老人留在熟悉的社區生活，而 96 年度在居家服務的公務預算，也從 95 年度的 5.23 億元增至 8.69 億元，成長幅度達 66 %。（內政部統計處）

資料來源：吳淑菁、鄭喬之、趙雅芳(2010)

三、老年人的社會支持相關研究

在 Maslow(1954)所提出的需求層級理論，其中第一層的生理需求、第二層的安全需求以及第三層的愛與隸屬的需求，即說明個人必須獲得這三個層次的支持，無論是個人自己取得抑或是他人提供，不同的階段有著不同的需求與支持，試以下表說明老年人與社會支持的相關研究。

表 2-5-2 老年人的社會支持相關研究一覽表

研究者	年分	內容結論
許毅貞	1993	社區老人健康狀態良好者，其來自於朋友的支持越高，另則，老人所獲得的社會支持量越多，對支持滿意度越高。
熊曉芳	1999	年紀越長(85 歲以上)及經濟狀況較好的老人，其社會支持較好。而當老人所獲得支社會支持量越多，對所感知的支持越滿意，此則有助於老人在自屏健康及憂鬱情形方面較有正向的感受。
呂寶靜	2000	老人由朋友關係中所獲得的協助，主要以「情感性支持」居多，而對於「工具性支持」則最少。
周玉慧 莊義利	2000	隨著年齡的增加及時代的變遷，老人(尤以罹患者)提供給別人的工具性支持與情感性支持將逐漸減少，而別人所提供支工具性支持及情感性支持將增加，當老人能接受與提供較多情感性支持時，對於生活滿意度則提高且感到身心較為健康。

資料來源：引用林子宇(2011)

參、老年人的社會參與對社會支持相關的研究

老年人如何透過社會參與並獲得外在環境所提供的有形或無形的支持，在過往相關的研究中有不同的說明，相關研究的內容如下表所示：

表 2-5-3 老年人的社會參與對社會支持相關研究一覽表

研究者(年代)	研究主題	主要研究結果
蔡春金(2004)	脊髓損傷者自我概念、社會支持與憂鬱症狀之相關研究	脊髓損傷者自我概念、社會支持與憂鬱之相關性： <u>自我概念與社會支持呈顯著性正相關；亦即獲得越多社會支持其自我概念越趨正向。情感性支持、價值觀支持及訊息支持與自我概念呈顯著性正相關，但是實質性支持則與自我概念無顯著性相關。</u>
王冠今(2010)	台灣社區老人的社會支持改變、健康狀況改變與社會參與之縱貫性研究	1. <u>社區老人之社會支持改變與其宗教、休閒及政治類社會參與情形多有所關係</u> ，其餘三類社會參與及無任何顯著關係。 2. 社區老人之 <u>原始健康狀況與其結構性社會支持與功能性社會支持的改變也多有所關係。</u>
歐秋萍(2013)	澎湖地區老人社會支持、自覺健康、社會參與對生活品質之影響	研究發現澎湖地區老年在社會支持方面主要認為「當我生病需要人照顧時，有人可以幫我」、「當我需要協助時，家人或親友會關心、鼓勵我」以及「有人會提供我生活上需要的東西」等題項反應較好，顯示 <u>澎湖地區老人在情感性支持與工具性支持兩個構面普遍獲得良好的社會支持。</u>

資料來源：研究者彙整

肆、老年人參與志願服務與社會支持相關的研究

老年人如何透過參與志願服務工作，使個人在服務過程中有不同的社會支持產生，而這些不同的支持對於老人的生活又有何影響，在過往相關的研究中有不同的說明，相關研究的內容如下表所示：

表 2-5-4 老年人參與志願服務與社會支持相關的研究一覽表

研究者(年代)	研究主題	主要研究結果
王素蘭(2006)	退休人員擔任志工者之社會支持、生活適應對志願服務動機之影響	不同的背景變項、社會支持、生活適應影響退休人員擔任志工者參與志願服務動機情形：不同背景變項而言：女性的退人員擔任志工者較男性有較多的自我成長與學習取向，男性的退休人員擔任志工者較女性有較多的機構特質取向。 <u>社會支持、生活適應、自我成長與學習取向、服務社會取向、社交取向、發揮專長取向、成就感取向等參與志願服務的動機與內在滿足有關。</u>
黃弘欽(2011)	高齡志工社會支持與生活滿意度關係之研究	<u>高齡志工社會支持情況良好，其中以「情緒支持」的支持程度較高。</u> <u>高齡志工生活滿意度情況良好，其中以「社會互動」的滿意程度較高。</u> <u>高齡志工社會支持程度越高，生活滿意度的感受也越加。</u> <u>高齡志工的社會支持能有效解釋生活滿意度，其中以訊息支持和情緒支持對生活滿意度的預測最明顯。</u>

資料來源：研究者彙整

如前段所述，由表 2-5-3 及 2-5-4 畫線部分可得知：社會支持來自於工具性、情感性及資訊性三個構面，且支持的來源並非僅由外在資源取得，自己也可有意識的選擇有益的社會支持，甚至於創造社會支持的可能，並且自覺社會支持的感受。有助於研究者對老年人的自覺社會支持所歸納的三個概念：「資訊性支持」、「自尊性支持」及「情感性支持」。

伍、小結

綜上所述，社會支持是來自於各個方面，包括外部微視面的家人、朋友、同事等以及鉅視面的政府相關法規、福利服務相關組織等，老年人自覺社會支持則來自於外部不同的有形及無形的協助與資源的提供下，個人所感知的程度。因此以本研究的對象老年人而言，社會支持的來源受到老年人的性別、年齡、健康狀態、教育程度、社經地位、居住方式、族群類別及社會參與的種類、程度及資歷的因素所影響，也因此試圖透過相關的研究調查，了解老人參與志願服務的資歷是否對其個人自覺社會支持的感受有顯著的影響。

第六節 老人的歸屬感

歸屬感的形成以心理因素為主。歸屬感可提供慰藉與滿足，使個體獲得支持的力量。張春興(2002)對歸屬感的定義為：「個人自覺被別人或被團體認可與接納時的一種感受；或指個人的態度、意見與團體規範一致時的感受。」Kiesner, Cardinu, Poulin and Bucci(2002)歸屬感是一種心理認知的建構，個體必須透過與他人建立良好的互動關係，並感受到環境的支持與接納時才會產生(引用自吳建鋒，2013)。

壹、歸屬感的意涵

歸屬感，或稱隸屬感，指個人自覺的被他人或被團體認可與接納的一種感受。是佛洛姆(E.Fromm)於心理學中的研究中所提出的名詞，意指心理上的安全感與落實感。張氏心理學辭典(2002)對歸屬感的定義為：「個人自覺被別人或被團體認可與接納時的一種感受；或指個人的態度、意見與團體規範一致時的感受。」Maslow 所提出的需求層級論中的第三層及是「愛與歸屬的需求」，其內容及說明歸屬為人的重要心理需求，而且只有滿足這一層需求後，才有可能有更上層的自尊與自我實現。Maslow 認為當愛與歸屬的需求遭受到挫折後，個體對於愛的情感表達不僅無法展露，而且直接影響人際關係。因此愛與歸屬對於個人在團體的發展與成長中可視為極重要的條件。Alderfer(1972)依據 Maslow 的需求層級理論加以修正及簡化後，提出 ERG 理論，其中關係需求則與 Maslow 的愛與歸屬需求相近，皆指個體尋求與他人建立關係及有雙向互動和溝通的關係，此種團體的歸屬感需求仰賴與他人分享感受、情緒與相互關懷的過程而獲得滿足(引用自林哲瑩，2003)。

歸屬感也是文化心理學的概念，其所指的即是；個體或團體對於某一事物或現象所產生的認同程度，並對這件事物或現象感覺與自身關聯的密切感。因此對於不同的事物或對象，個體於歸屬的感覺往往都是不同的。有歸屬感的內涵即包含有責任感，而個人對某些事物、團體或個人到達一定的程度後，就會自然而然產生認同。

「缺乏歸屬感易患抑鬱症」。美國密歇根大學的研究人員在相關的研究中顯示，個體缺乏歸屬感可能會增加個體罹患抑鬱症的危險。研究人員對 31 位患有研究抑鬱症的患者和 379 位

社區學院的學生進行相關的問卷調查，而問卷內容主要集中在心裡歸屬感、個體在社會關係網絡和範圍、衝突感以及寂寞等問題上。研究發現；歸屬感是個體可能經歷抑鬱症的預測，而個體感到歸屬感低則是陷入抑鬱的重要指標。

貳、歸屬感對於老年人的影響

在老年人心中，若能在團體或在社會參與的過程中感到被重視與尊重，且與團體或社會有緊密結合的心理感受，對團體成員的互動、社會的參與及個人生活的品質，皆和歸屬感有著強烈的連結。老年人面對這樣的需求，需由與他人建立關係的過程中，透過情感的表露、心情的分享與相互感受愛與關懷的情況下產生滿足。簡言之，唯有個體感受到環境對他有某種程度的支持與接納時，歸屬感才會出現。老年人能感受到別人或團體的認可與接納，在團體中則易與他人建立良好的人際關係，而一旦老年人與所處的環境呈現穩定的關係，並獲得團體及環境的認同與關愛時，老年人自然形成穩定與有助於其成長的力量。被關懷的需求是一種心理的需求，良性的互動與被關愛的感受能使個體感受到自己屬於這個團體。如同 Greenleaf(2004)說：「關愛能讓組織帶來很大的改變，而且關愛提供成員一個優質的環境，使其獲得成長」(引用自李莉，2000)。

參、老年人社會參與、參與志願服務與歸屬感相關的研究

從表 2-6-1 及 2-6-2 畫線部分可得知：當個人的歸屬感越多時，對於團體或團體成員負向的行為亦會越少。個人對於社群的歸屬感越高，則越會對組織產生較高的信任與對工作本身產生較高的滿足感。個人對於歸屬感的感受來自於組織做了什麼事情、擁有什麼樣的形象，而在當中個人感受組織或對自己有影響的事物，則是影響歸屬感及認同感的重要因素。這些結論均能呼應張氏心理學辭典中對於歸屬感歸納的兩個概念：「個人自覺被別人或團體認可與接納時的一種感受」及「個人的態度、意見與團體規範一致時的感受」，而研究者參考戚瑋君(2009)之歸屬量表，以「接納」、「認同」、「尊重」作為本研究量表設計的三個概念。

表 2-6-1 老年人社會參與和歸屬感相關的研究一覽表

研究者(年份)	研究主題	主要研究結果
張玉萍(2012)	高齡者社會參與及生活品質關係之研究-以高雄市樂齡學習資源中心為例	高齡者社會參與與生活品質整體之間呈現正相關且達顯著水準，顯示 <u>高齡者社會參與整體程度越高，生活品質感受也越佳</u> 。 高齡社會參與整體和各層面生活品質個範疇間亦達顯著的低度正相關。其中以社會參與整理和「 <u>休閒活動</u> 」層面與生活品質的「 <u>環境互動</u> 」範疇相關最高，「 <u>宗教活動</u> 」層面與生活品質的「 <u>社會關係</u> 」範疇最低。 <u>高齡者社會參與程度高，其中以「休閒活動」最高，其次為「學習活動」、「志願服務」，最後是「宗教活動」。</u>
歐秋萍(2013)	澎湖社區老人社會支持、自覺健康、社會參與對生活品質之影響	澎湖社區老人在社會參與方面以「 <u>我覺得休閒活動讓身體更健康</u> 」、「 <u>參加宗教活動讓我的心靈有所寄託</u> 」以及「 <u>我覺得從事適當的休閒活動讓我生活更充實</u> 」為主，顯示 <u>澎湖社區老人之社會參與主要為休閒及宗教參與</u> 。 <u>澎湖社區老人所獲得之社會支持對其自覺健康有正向影響</u> ，且自覺健康對其社會參與及生活品質也有正向影響。
邱榮美(2014)	高雄市退休公教人員社會參與之研究	退休公教人員 <u>社會參與的類型包括志願服務、休閒、學習與宗教活動</u> 。
翁嘉苓(2010)	高齡者參與學習動機和老化態度對參與行	<u>高齡者本身認為參與於學習活動當中，可以學習到自己所感興趣之課程、擁有豐富之人生經驗、</u>

	為影響之研究	<u>可以結交到許多新朋友、與家人培養共同興趣、使自己生活不會無聊，甚至提昇自我專業等促進因子，對於參與學習之行為意圖亦隨之提升。</u>
李文裕(2012)	台中市中老年人休閒參與、自我價值與幸福感知研究	在休閒參與程度上，中老年人在自我價值(正向/負向)與 <u>幸福感中的「生活滿意」、「人際關係」及「自我肯定」</u> ，高度及中度休閒參與皆高於低度休閒參與。
王冠今(2010)	台灣社區老人的社會支持改變、健康狀況改變與社會參與之縱貫性研究	<u>社區老人之社會人口學變相與其社會參與均有所關係。</u>
蔡承家、阮惠玉、陳依卿、劉秀華(2012)	社區老人的志願服務	<u>凝聚居民社區意識：舉辦多元性社區活動，增加社區老人的社區參與提高社區資訊的傳播；增強社區老人對社區事務的了解，掌握社區的脈動，以提高社區老人的社區意識。</u>

資料來源：研究者整理

表 2-6-2 老年人參與志願服務與歸屬感相關的研究一覽表

研究者(年份)	研究主題	主要研究結果
黃松林、洪碧卿、蔡麗華(2010)	活躍老化：台灣長青志工之探討	<u>欲期成功與活躍老化，應加強社會參與研究確認了成功老化、健壯老化、活躍老化與長青志工的相關性，從事長青志工，增加社會參與是達成此一目標的最重要途徑。</u>
陶文祺(2010)	社區老人志願服務參與行為之相關因素探討	<u>家人/親友曾擔任志工或鼓勵老人參與志願服務變項，可有效預測社區老人志願服務參與行為。</u>
蔡承家、阮惠玉、陳依卿、劉秀華(2012)	社區老人的志願服務	<u>增加老人對社區的歸屬感及責任感；將福利的概念紮根於社區，培養紮根於社區的領導人才；運用社區高度參與且有意願參與志願服務的老人，建立人力資源網絡；擴充社區休閒性活動至社區關懷、服務性活動。將社區零星關懷擴大且正式化；善用社區老人對社區的情感，規劃符合老人體力、智力的志願服務活動。</u>

資料來源：研究者整理

伍、小結

老年人之歸屬感的形成即是透過活動的參與、接收正式或非正式的支持以及來自於他人或個人自身的認知，並在思想上、心理上及情感上對所處的團體、環境及單位產生了認同感、公平感、安全感、價值感、使命及成就感，而這些感覺最終內化為老年人的歸屬感。歸屬感的形成是一段複雜且多樣的過程，然而一旦形成後，將會使老年人產生內心自我約束及強烈的責任感。若能為老年人提供一個健康、活躍、積極學習及貢獻己力的環境氛圍，不僅可以使老年人有再次學習的機會，更能有退休後可發揮自己所長及滿足個人期待的場域。因此建構一個適切且友善的環境，並塑造出一個和諧的空間和機會，對於提高老年人的歸屬感具有十分重要的意義。

第三章 研究方法

本章目的為針對前二章所探討的研究背景、動機、目的與文獻探討進行研究設計。第一節為研究設計，第二節為研究對象與抽樣方法，第三節為研究量測工具設計，第四節為資料收集與分析方法說明，第五節為研究進行之步驟。

第一節 研究設計

本研究架構圖如 3-1 所示，分別探討老年人參與志願服務的程度在人際關係、自覺社會支持對歸屬感之間的影響與關係，以及了解不同背景之老年人參與志願服務的資歷對團體歸屬感之間有何差異。

壹、研究架構

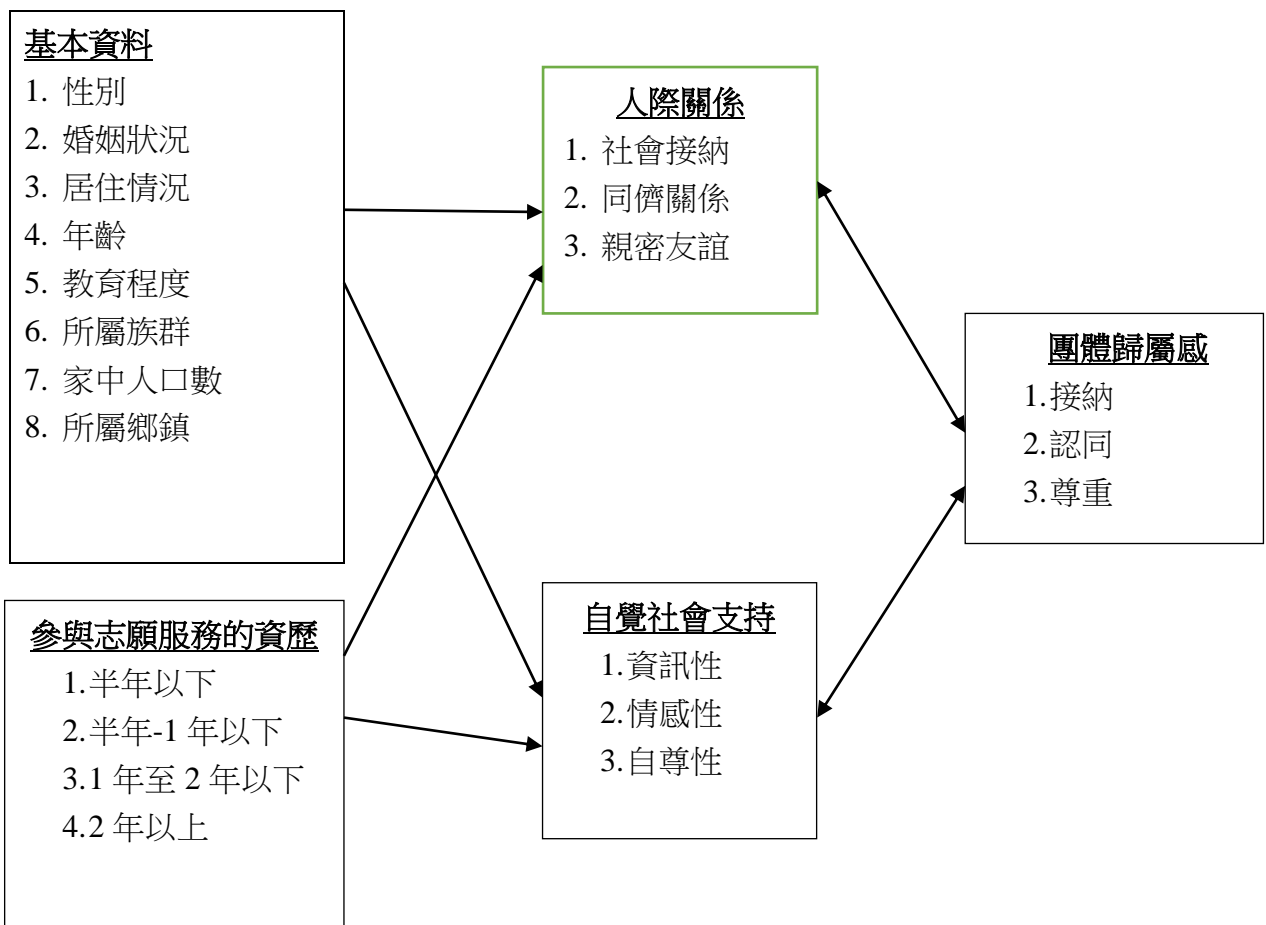


圖 3-1-1 研究架構圖

貳、研究問題

根據研究架構與文獻探討之探究討論，並配合第一章之主要研究目的，提出以下之研究問題：

研究問題一：老年人基本資料及參與志願服務的資歷對人際關係的影響情形？

研究問題二：老年人基本資料及參與志願服務的資歷對自覺社會支持的影響情形？

研究問題三：老年人參與志願服務的資歷，在人際關係及自覺社會支持對團體歸屬感的影響情形？

研究問題四：老年人參與志願服務的資歷，對團體歸屬感的影響是否與人際關係及自覺社會支持有顯著的影響？以及預測的情形為何？

參、研究概念的描述及操作性定義

本研究之主要變項包含：老年人的基本資料、老年人參與志願服務的資歷、人際關係、老年人的自覺社會支持與對團體的歸屬感。為了解本研究個變項的意義，將逐一描述各變項的內容及操作性定義，如下所述：

一、基本資料

(一)基本資料

此變項指受試者相關之背景資料，內容包含：

- 1.性別：男、女
- 2.婚姻狀況：已婚、未婚或離婚。
- 3.居住情形：與家人同住、獨居、安養中心或其他
- 4.年齡：區分為 65-74 歲、75-84 歲以及 85 歲以上
- 5.教育程度：區分為國中以下、高中及大專以上
- 6.所屬族群：區分為閩南、客家、外省及原住民
- 7.家中人口數：區分為 2 人以下、3 至 4 人、5 至 6 人以及 7 人以上
- 8.所屬社區發展協會位於之區域：由受試者自行填寫所屬之鄉鎮(13 區)

二、老年人參與志願服務的資歷

此變項指老年人參與社區發展協會志願服務工作的時間，共可分為四個選項：

- (一)半年以下
- (二)半年至一年以下
- (三)一年至兩年以下
- (四)兩年以上

三、人際關係

此變項指受試者的人際關係程度，共可分為 3 個構面，內容包含：

(一) 社會接納：

自覺被所參與的團體或社會所接受，或社會相關單位或政策將其設定為服務的對象或團體內的成員。

(二) 同儕關係：

所處的團體或環境內，個人與他人的互動及彼此影響的狀態，同儕間地位平等、心理上不會受他人壓迫、相互接納以及較為密集的接觸，而且話題較不受限，且願意花較多的時間相處及從事共同興趣的活動。

(三) 親密友誼：

人們在與他人互動中產生的一種特殊情感，是一種來自雙向或交互關係的情感，友誼以親密為核心成分，親密性也就稱為友誼程度的一個重要指標，如對朋友充分信任、能表露自己的思想感情和內心秘密，願意以自我表白作為對朋友的尊重。

四、社會支持

此變項指受試者對社會支持感受程度，共可分為 3 個構面，內容包含：

(一) 資訊性支持：係指向個體傳遞與其相關或所需的的資訊，藉以滿足其需求或作為其他行動之參考依據。

(二) 情感性支持：係指獲得他人情感、言語及行為所傳遞讚揚、肯定、傾聽、溫暖及感覺被需要之訊息，並在個體中產生舒適感。

(三) 自尊性支持：係指在人際交往過程中能獲得別人的尊重和接納，並視他為有價值的人。

五、歸屬感

此變項指受試者對於所參與志願服務的團體歸屬感，共可分為 3 個構面，內容包含：

- (一) 接納：自覺自身的行為、態度與認知被他人所接受，並且願意和他們有一致性態度、行為與認知。
- (二) 認同：對於他人或團體的行為、態度與認知感到認同，且自覺自身的行為、態度與認知獲得他人或團體的肯定。
- (三) 尊重：他人或團體對於自身的行為、態度與認知有意識地做出自發性的禮儀動作，個人也願意對於團體和她人保持基本應對的禮儀行為。

肆、研究性質

本研究主要探討的性質就三方面加以說明，作為研究設計之依據：

- 一、就實證科學的觀點而言，本研究之屬性為量化研究(quantitative study)。研究中的主要概念皆透過操作化定義，轉化成可測量的變相，且運用結構性問卷收集資料，最後以統計程式進行資料分析，並藉此說明。
- 二、以研究時間來說，本研究屬於橫斷面取樣方式，針對桃竹苗地區之老人進行問卷調查。
- 三、以研究方法角度劃分，本研究屬於調查性研究(survey research)。本研究是以問卷調查收集資料，進行統計分析以求能描述其狀況。獲取資料的方式是以結構式問卷作為測量工具，由研究者發放問卷的方式進行資料收集。

第二節 研究對象與抽樣方法

本研究主要探討老年人參與志願服務的資歷在人際關係、自覺社會支持對團體歸屬感的影響。因研究者所選定的研究對象為桃園市地區年滿 65 歲的老人，依內政部戶政司 103 年 6 月之調查，桃園縣地區 65 歲以上之老人人口約有 186,534 人，全國 65 歲以上之老人人口總共有 2,748,989 人，桃園地區老人人口數約佔全國老人總數之 6.7855%(內政部，2014)。

本研究以桃園市參與社區發展協會志願服務的老年人為母群體，桃園市的發展協會總數有 239 所，係針對桃園市社區發展協會參與志願服務的老年人為主要研究對象。本研究考量資料蒐集地的限制與時間，以分區立意叢集抽樣選取施測樣本的方式進行。以桃園市區內 13 個行政區域的社區發展協會志願服務工作的老年人為抽樣樣本，以桃園區 1 所、中壢區 1 所、八德區 1 所、平鎮區 1 所、楊梅區 1 人、大溪區 2 所、龜山區 4 所、蘆竹區 3 所、大園區 1 所、觀音區 2 所、新屋區 2 所、龍潭鄉 1 所及復興區 1 所，共計抽樣 21 區。

本研究針對桃園市 13 個行政區的社區發展協會，並於協會中擔任志願服務工作的老年人，進行實地訪視問卷調查，並回收 611 份問卷，問卷填答時間為 2015 年 2 月 2 日至 2015 年 2 月 27 日止。本問卷採實地訪視，以及由協會理事長或總幹事協助發放該協會符合問卷資格的對象填寫，填寫過程中由研究者或協會理事長(總幹事)清楚說明問卷題目與選項，採不記名的方式填答，並告知此份問卷為學術研究之用，所填答之內容僅為本次研究統計分析，問卷絕不對外揭露，確保受訪者的隱私權。

總計發放的問卷共有 667 份，回收 611 份；回收率為 91.6%。回收問卷中有 22 份未完成填寫，以及 16 位填答者並未擔任志願服務的工作，因此皆視為無效問卷。問卷整理後；有效問卷為 573 份，有效樣本回收率佔總發放問卷之 85.9%、佔回收問卷之 93.8%。其中桃園區 39 份(6.8%)、中壢區 28 份(4.9%)、八德區 24 份(4.2%)、平鎮區 33 份(5.8%)、楊梅區 35 份(6.1%)、大溪區 53 份(9.2%)、龜山區 106 份(18.5%)、蘆竹區 80 份(14.0%)、大園區 29 份(5.1%)、觀音區 50 份(8.7%)、新屋區 47 份(8.2%)、龍潭區 25 份(4.4%)、復興區 24 份(4.2%)等共 573 份。其中因龜山與蘆竹區的社區發展協會數量較多，因此抽樣份數，分別佔總抽樣數的 18.5%及 14%，

其餘各區的抽樣比例約不到百分之十。樣本發放、回收情形如表 3-2-1。

表 3-2-1 桃園市社區發展協會數量統計及抽樣表

序號	區域名稱	社區發展協會數量	所占比例	立意抽樣數(所)	問卷發放數	問卷回收數	有效樣本	有效問卷所佔比例
1	桃園區	13	5.43%	1	44	40	39	6.8
2	中壢區	16	6.69%	1	34	29	28	4.9
3	八德區	17	7.11%	1	40	31	24	4.2
4	平鎮區	12	5.02%	1	43	38	33	5.8
5	楊梅區	15	6.27%	1	40	35	35	6.1
6	大溪區	21	8.79%	2	65	58	53	9.2
7	龜山區	29	12.21%	4	110	109	106	18.5
8	蘆竹區	26	10.87%	3	84	82	80	14.0
9	大園區	18	7.53%	1	35	31	29	5.1
10	觀音區	23	9.62%	2	56	52	50	8.7
11	新屋區	23	9.62%	2	53	51	47	8.2
12	龍潭區	16	6.69%	1	33	29	25	4.4
13	復興區	10	4.18%	1	30	26	24	4.2
總計 13 鄉鎮市		239	100%	21	667	611	573	100
比率						91.6%	93.8%	

各地區發展協會之數量資料來源：桃園市社會局統計(研究者彙整)

第三節 研究測量工具設計

本研究所使用之研究測量工具以「參與志願服務的資歷」、「人際關係」、「自覺社會支持」以及「團體歸屬感」，進行整體考量設計，茲說明如下：

依據本研究所發展之概念架構以及所欲回答的研究問題，以參考本研究第二章所整理之資料文獻為基礎，進行問卷內容的編制(如附件一)，問卷採取封閉性設計，除基本資料及類別尺度設計外，其餘皆為態度量表。

壹、各量表說明

- 一、人際關係量表：依據蒐集的文獻資料，研究者針對研究對象及內容，分為「社會接納」、「同儕關係」以及「親密關係」，進行問卷設計，共計 13 題。
- 二、社會支持量表：依據蒐集的文獻資料，研究者針對研究對象及內容、分為「資訊性支持」、「情感性支持」以及「自尊性支持」，進行問卷設計，共計 17 題。
- 三、歸屬感量表：依據蒐集的文獻資料，研究者針對研究對象及內容、分為「接納」、「認同」及「尊重」，進行問卷設計，共計 15 題。

貳、問卷設計及施測相關說明

- 一、計分量尺：採用李克特(Likert)四點量尺量度法，請受試者依據自己對各題內容的主觀感受，在四個同尺度中擇一回答。
- 二、受試者基本背景資料中，有關屬性不同，採取測量尺度將有所不同，如婚姻狀況採三分法以及所屬族群採四分法方式等。
- 三、一致性：以 Cronbach's Alpha 係數分析，分量表在內部一致性 α 係數.60 以上，總量表內部一致性 α 係數表.70 以上。
- 四、預試問卷(附件一)：為了解問卷之合適度，於 2015 年 1 月中旬後，為避免與桃園市內的施測對象重複，因此，研究者以立意抽樣方式，將新竹縣作為施測範圍，預測對象為竹東鎮兩所社區發展協會年滿 65 歲以上之老人，共分出問卷 60 份，有效問卷為 53 份。

五、問卷內容未填答完整；皆視為無效問卷，以及未擔任協會志工者填寫支問卷，也視為無效問卷。

六、正式問卷之編制：上述預試問卷，以信度分析等統計分法，對各量表逐一進行信度分析，預測問卷每一題的 Cronbach α 值皆高於.70 以上，預測問卷的題目皆予以保留，並於 2015 年 2 月初進行正式問卷的施測。

參、測量工具之信度、效度及因素分析

正式問卷回收確定後，本研究運用社會科學套裝軟體(SPSS 12.0)進行因素分析與信度考驗。因素分 能夠協助測量工具之效度檢驗，並有助於將複雜的共變結構予以簡化(邱皓政，2004)；信度考驗方面，本研究考驗測量工具之內在一致性(Cronbach α)，以進行問卷之挑題和資料分析。正是問卷信度考驗結果如表 3-3-1：

表 3-3-1 正式量表之信度考驗及配合因素分析挑題結果

量表名稱	題數	量表 α 值	挑題結果
人際關係量表	13	.605	經因素分析後，刪除 7、9、13 共 3 題，量表 α 值變為.602
自覺社會支持量表	17	.781	經因素分析後，刪除 4、5、6、7、12、17 共 6 題，量表 α 值變為.681
團體歸屬感量表	15	.700	經因素分析後，刪除 3、4、5、6、15 共 5 題，量表 α 值變為.784

資料來源：研究者彙整

經因素分析刪題過程後，人際關係、自覺社會支持及團體歸屬感量表之 Cronbach α 值分別為.602、.681、.784 均達可接受的程度，以下說明 3 個量表的量表內容、刪題過程及量表信度：

一、人際關係量表

(一) 量表內容：

「人際關係量表」計 13 題，分別為「社會接納」、「同儕關係」及「親密友誼」，量表第 7 題及 12 題為反向題，表示除第 7 及第 12 題之外，所陳述的內容是分量表所欲量測的方向。

(二) 刪題過程：

為使量表功能發揮，將所有施測的正式問卷回收後，藉由進行因素分析(Factor Analysis)與信度分析(Reliability analysis)，刪除因素量表負荷量較低之題目外。本研究的因素分析是以主成分分析法(Principal Component Analysis)進行因素抽取，轉軸分法採取直接轉軸(orthogonal rotation)的最大變異數(varimax)。

刪題首先將「人際關係量表」的 13 題題目進行因素分析，若同一個因素內某一題目與其他題目因素負荷比較過低者或其一因素歸入另一個因素中，其中因素負荷量原則上在.5 以下者則考慮刪題。同時進行信度考驗以了解該題刪除後對整個量表 Cronbach α 值的影響，以提高量表信度及提高 Cronbach α 值.01 為主。決定刪除某一題後再重複進行上述步驟，直到上述考慮刪題條件未再出現為止。

「人際關係量表」為 13 題，未刪進行因素分析前，變項問卷中共有 5 個成分，信度為.605。進行因素分析後，刪除了 7、9 及 13 題，共 3 題，剩下 10 題進入統計分析。其中，「社會接納」有 4 題、「同儕關係」有 3 題以及「親密關係」有 3 題；3 個因素分析經重新歸納整理，詳見表 3-3-1。

(三) 量表信效度：

「人際關係量表」以主成分分析法進行因素分析共分為 3 個因素，由於因素分析結果與本研究所設定問卷分類部分題目有異，3 個因素仍為「社會接納」、「同儕關係」及「親密友誼」，可解釋變異量分別是 23.846%、22.084%及 14.430%，總量表的解釋變異量為 60.360%。因素分析之後再以信度分析考驗「人際關係量表」與分量表的一致性，總量表的標準化 Cronbach α .602，分量表值分別為.703、.768 及.373。

表 3-3-2 人際關係量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表

因素名稱	題目	因素 負荷量	解釋 變異量 (%)	總解釋 變異量	Cronbach α 值
社會接納	5. 我可以輕鬆地和其他志工朋友談天	.806	23.846	22.836	.703
	8. 我很容易和其他志工夥伴建立朋友關係	.761			
	1. 我和其他志工朋友相處時感覺很快樂	.657			
	2. 參加活動，志工朋友不會排斥我	.590			
同儕關係	4. 和志工朋友相處是件愉快的事情	.866	22.084	45.930	.768
	3. 我希望結交更多的朋友	.832			
	6. 當志工朋友發生困難時，我願意主動幫助他	.761			
親密友誼	10. 當我難過時，志工朋友會主動關心我	.821	14.430	60.360	.373
	11. 我有很多知心的志工朋友	.659			
	12. 我覺得有志工朋友了解我	.491			

1.總量表 Cronbach α 值=.602

2.總解釋變異數=60.360

資料來源：研究者彙整

二、自覺社會支持量表：

(一) 量表內容：

「自覺社會支持」計 17 題，分別為「資訊性支持」、「情緒性支持」及「自尊性支持」，所陳述的內容是分量表所欲量測的方向。

(二) 刪題過程：

為使量表功能發揮，將所有施測的正式問卷回收後，藉由進行因素分析(Factor Analysis)與信度分析(Reliability analysis)，刪除因素量表負荷量較低之題目外。本研究的因素分析是

以主成分分析法(Principal Component Analysis)進行因素抽取，轉軸分法採取直接轉軸(orthogonal rotation)的最大變異數(varimax)。

刪題首先將「自覺社會支持量表」的 17 題題目進行因素分析，若同一個因素內某一題目與其他題目因素負荷比較過低者或其一因素歸入另一個因素中，其中因素負荷量原則上在.5 以下者則考慮刪題。同時進行信度考驗以了解該題刪除後對整個量表 Cronbach α 值的影響，以提高量表信度及提高 Cronbach α 值.01 為主。決定刪除某一題後再重複進行上述步驟，直到上述考慮刪題條件未再出現為止。

「自覺社會支持量表」為 17 題，未刪進行因素分析前，變項問卷中共有 6 個成分，信度為.781。進行因素分析後，刪除了 4、5、6、7、12、13、15 及 17 題，共 8 題，剩下 9 題進入統計分析。其中，「資訊性支持」有 3 題、「自尊性支持」有 4 題及「情感性支持」有 2 題以及；3 個因素分析輕重新歸納整理，詳見表 3-3-3。

(三) 量表信效度：

「自覺社會支持量表」以主成分分析法進行因素分析共分為 3 個因素，由於因素分析結果與本研究所設定問卷分類部分題目有異，3 個因素仍為「資訊性支持」、「自尊性支持」及「情緒性支持」，可解釋變異量分別是 22.688%、22.457%及 17.009%，總量表的解釋變異量為 62.154%。因素分析之後再以信度分析考驗「自覺社會支持量表」與分量表的一致性，總量表的標準化 Cronbach α .681，分量表值分別為.695、.638 及.441。

表 3-3-3 自覺社會支持量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表

因素名稱	題目	因素 負荷量	解釋 變異量 (%)	總解釋 變異量	Cronbach α 值
資訊性支持	1. 志工朋友會告訴我團體中發生的事情	.814	22.688	22.688	.695
	2. 志工朋友提供我老年生活所需的資訊	.802			
	3. 志工朋友會與我討論身體保健上的疑惑	.703			
自尊性支持	14. 志工朋友會激勵我的精神	.754	22.457	45.145	.638
	11. 志工朋友會肯定我做的事情	.754			
	10. 當我沮喪的時候，有志工朋友會鼓勵我	.688			
	9. 志工朋友能了解我目前的感受	.399			
情感性支持	16. 志工朋友會尊重我	.821	17.009	62.154	.441
	8. 遇到困難挫折時，有人可讓我傾訴	.617			
1.總量表 Cronbach α 值=.681					
2.總解釋變異數=62.154					

資料來源：研究者彙整

三、團體歸屬感量表：

(一) 量表內容：

「團體歸屬感量表」計 15 題，分別為「接納」、「尊重」及「認同」，量表第 5 題及 6 題為反向題，表示除第 5 及第 6 題之外，所陳述的內容是分量表所欲量測的方向。

(二) 刪題過程：

為使量表功能發揮，將所有施測的正式問卷回收後，藉由進行因素分析(Factor Analysis)與信度分析(Reliability analysis)，刪除因素量表負荷量較低之題目外。本研究的因素分析是以主成分分析法(Principal Component Analysis)進行因素抽取，轉軸分法採取直接轉軸(orthogonal rotation)的最大變異數(varimax)。

刪題首先將「團體歸屬感量表」的 15 題題目進行因素分析，若同一個因素內某一題目與其他題目因素負荷比較過低者或其一因素歸入另一個因素中，其中因素負荷量原則上在.5 以下者則考慮刪題。同時進行信度考驗以了解該題刪除後對整個量表 Cronbach α 值的影響，以提高量表信度及提高 Cronbach α 值.01 為主。決定刪除某一題後再重複進行上述步驟，直到上述考慮刪題條件未再出現為止。

「團體歸屬感量表」為 15 題，未刪進行因素分析前，變項問卷中共有 5 個成分，信度為.700。進行因素分析後，刪除了 3、4、5、6 及 15 題，共 5 題，剩下 10 題進入統計分析。其中，「接納」有 4 題、「尊重」有 3 題及「認同」有 3 題；3 個因素分析輕重新歸納整理，詳見表 3-3-4。

(三)量表信效度：

「團體歸屬感量表」以主成分分析法進行因素分析共分為 3 個因素，由於因素分析結果與本研究所設定問卷分類部分題目有異，3 個因素仍為「接納」、「尊重」及「認同」，可解釋變異量分別是 23.885%、23.093%及 16.837%，總量表的解釋變異量為 63.815%。因素分析之後再以信度分析考驗「自覺社會支持量表」與分量表的一致性，總量表的標準化 Cronbach α .784，分量表值分別為.758、.625 及.634。

表 3-3-4 團體歸屬感量表之因素分析及 Cronbach α 值摘要表

因素名稱	題目	因素 負荷量	解釋 變異量 (%)	總解釋 變異量	Cronbach α 值
接納	11. 我會關心團體中朋友的情緒變化	.893	23.885	23.885	.758
	9. 我願意接受志工團體中的朋友質疑我的看法,我願意接受	.706			
	10. 參加志工團體,能為生活提供協助	.640			
	12. 志工團體中的朋友重視我的感受	.629			
尊重	14. 志工團體中的朋友認真看待我提出的意見	.720	23.093	46.978	.625
	8. 我願意在自己沒有好處下,幫助志工團體中的朋友	.671			
	13. 志工團體中的朋友會尊重我的發言	.640			
認同	1. 志工團體中的朋友彼此尊重	.844	16.837	63.815	.634
	7. 透過與志工團體中朋友的互動,更建立自信心	.745			
	2. 我和志工團體中的朋友,能彼此包容	.538			
1.總量表 Cronbach α 值=.784					
2.總解釋變異數=63.815					

資料來源：研究者彙整

針對修改後的問卷，第四章將以此問卷統計內容繼續進行各項統計分析，以回應本研究之研究問題與各項假設。

第四節 資料蒐集與分析方法

壹、資料蒐集方法

由於本研究是針對桃園市內各區之社區發展協會從事志願服務工作的老年人進行區域性的立意調查，研究者礙於時間與經費的限制，無法對 13 區 239 所的社區發展協進行資料蒐集，因此在討論各種資料蒐集的優缺點後，決定採用實地訪視調查，以及由所選出的社區發展協會理事長或總幹事協助調查的方式作為主要資料蒐集的方法，以了解桃園市內社區發展協會參與志願服務工作的老年人在人際關係、自覺社會支持與團體歸屬感之間的關係。為增加問卷回收率，研究者以親送問卷至各位區發展協會或於社區活動的現場直接進行問卷施測，避免以郵寄問卷的方式所造成時間往返的耽誤及回收率偏低的問題產生。

壹、資料分析方法

本研究於 2015 年 2 月 27 日完成回收問卷，進行登錄(coding)和資料分析。本研究以研究架構與研究問題作為資料分析之依據，根據變項的測量尺度選擇適合之統計方法，在問卷回收後進行編碼、核對、登錄至電腦內進行資料的處理與分析。資料分析的統計方法，係根據研究目的及假設而定，敘述如下：

一、 次數分配及百分比(Frequency distribution ; Percentage)

依照研究變項中，屬性出現的次數以次數分配表及百分比資料來做分類，使資料能一目了然。本研究的變項有「基本資料」、「參與志願服務的資歷」、「人際關係」、「自覺社會支持」及「團體歸屬感」五個變項，根據這五個變項之下的各屬性內容來進行資料的整理。

二、 T 檢定(t-test)

用來考驗兩類變項的平均數之間有無顯著差異，若自變項為兩組變項時，則採用 t 檢定來檢驗其平均數之間有無顯著差異。本研究中用以分析桃園市社區發展協會的老年人基本資料、老年人參與志願服務的資歷在人際關係、自覺社會支持及團以歸屬感中的差異情形。

三、 平均數的變異數分析(analysis of variance/ANOVA)

用來考驗三或三以上類別變項的平均數之間有無顯著差異，若自變項為三或三以上組織別變項，則採用 ANOVA 來檢驗其平均數之間有無顯著差異。本研究中用以分析老年人的基本資料、老年人參與志願服務的資歷在人際關係、自覺社會支持及歸屬感中的差異情形。

四、 皮爾森積差相關(pearson product moment correlation)

使方法用來研究兩個連續變項之間的關係，在本研究中用此法來了解老年人參與志願服務的資歷在人際關係、自覺社會支持及歸屬感之間是否有相關性，以及了解彼此之間的相關程度。

五、 多元逐步回歸分析(Multiple Stepwise Regression Analysis)

用以分析社區發展協會之老年人基本資料、參與志願服務的資歷在人際關係、自覺社會支持對團體歸屬感影響的預測力。

第五節 研究進度甘特圖

本研究起訖時間為 103 學年度上學期至 103 學年度下學期，共 10 個月，如下圖所示：

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月
資資料收集與確定主題	*	**								
文獻探討與閱讀	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
撰寫研究計畫書			*	*	*	*	**			
研究計畫書審查口試							*			
修正研究計畫書							*	*		
問卷預試及修正								*	*	
正式問卷發放與收集									*	
問卷整理編碼輸入									*	
統計資料分析									*	*
撰寫研究論文									*	*
研究結果口試										**
修正研究論文										**

圖 3-5-1 研究進度甘特圖

第四章 研究結果分析

本研究針對於桃園市 13 個行政區的社區發展協會內，擔任志願服務工作的老年人為研究對象，並以實地訪視作為問卷調查的方式。共發出 667 份問卷，回收 611 份問卷，問卷填答時間為 2015 年 2 月 2 日至 2015 年 2 月 27 日止。總計回收的問卷共有 611 份(其中 22 份未完成填寫，以及 16 位填答者並未擔任志願服務的工作，因此皆視為無效問卷)，有效問卷為 573 份，有效樣本回收率為 93.8%。

本章根據所蒐集的問卷資料，進行統計分析，並依據所題之研究問題，將研究結果分別陳述如下，共計 6 個部分，陳述內容如下：

- 一、基本資料與參與資歷的統計描述
- 二、人際關係、自覺社會支持、團體歸屬感的統計
- 三、基本資料、參與年資在人際關係與自覺社會支持的差異
- 四、人際關係、自覺社會支持與團體歸屬感的相關分析
- 五、個人因素、參與資歷與人際關係、自覺社會支持之迴歸分析
- 六、基本資料、人際關係、自覺社會支持和團體歸屬感的多元迴歸分析

第一節 基本資料、參與資歷的統計描述

本研究共計回收有效樣本 573 份，以次數分配分析填答者基本資料之分布情形及百分比，基本資料包括受訪者的性別、年齡區間、婚姻狀況、教育程度、居住狀況、擔任志願服務工作程度(年資)、家中人口數、所屬族群及區域等，其分布情形如表 4-1-1 至表 4-1-6。

一、樣本基本結構分析

表 4-1-1 樣本結構分析表(N=573)

變項	類別	次數 (%)	變項	類別	次數 (%)
<u>性別</u>	男	247 (43.1%)	<u>婚姻狀況</u>	已婚	229 (40.0%)
	女	326 (56.9%)		未婚	154 (26.0%)
	合計	573 100.0%		離婚	52 (9.1%)
<u>年齡</u>	65-74 歲	339 (59.2%)		喪偶	138 (24.1%)
	75-84 歲	164 (28.6%)		合計	573 100.0%
	85 歲以上	70 (12.2%)	<u>所屬區域</u>	桃園	39 (6.8%)
	合計	573 100.0%		中壢	28 (4.9%)
<u>教育程度</u>	國中以下	220 (38.4%)		八德	24 (4.2%)
	高中	208 (36.3%)		平鎮	33 (5.8%)
	大專以上	145 (25.3%)		楊梅	35 (6.1%)
	合計	573 100.0%	大溪	53 (9.2%)	
<u>家中人口數</u>	2 人以下	211 (36.8%)	龜山	106	
	3-4 人	233			

變項	類別	次數 (%)	變項	類別	次數 (%)
		(40.7%)			(18.5%)
	5-6 人	97 (16.9%)		蘆竹	80 (14.0%)
	7 人以上	32 (5.6%)		大園	29 (5.1%)
	合計	573		觀音	50 (8.7%)
<u>所屬族群</u>	閩南	121 (21.1%)		新屋	47 (8.2%)
	客家	150 (26.2%)		龍潭	25 (4.4%)
	外省	222 (38.7%)		復興	24 (4.2%)
	原住民	80 (14.0%)		合計	573
	合計	573			100%
			<u>參與資歷</u>	未滿半年	98 (17.1%)
<u>居住住況</u>	與家人同住	411 (71.7%)		半年至一 年以下	161 (28.1%)
	獨居	119 (20.8%)		一年至兩 年以下	182 (31.8%)
	住在機構	43 (7.5%)		兩年以上	132 (23.0%)
	其他	0 (0%)		合計	573
	合計	573			100.0%

資料來源：研究者彙整

在性別部分，男性 247 份，佔全體樣本之 43.1%；女性 326 份，佔全體樣本之 56.9%，本次受訪之參與志願服務的老年人以女性佔多數。在年齡部分，由統計資料中可看出。65~74 歲這個年齡的老年人佔多數，約佔全體樣本 59.2%(339 份)。在婚姻部分，以已婚的比例佔多數，約佔全體樣本之 40.0%(229 份)。在教育程度部分，以國中以下及高中兩種教育程度佔多數，約佔全體樣本之 74.7%(428 人)。在抽樣區域部分，以大溪、龜山、新屋及觀音四

個區域為多數，四個區域的抽樣份數約佔全體樣本之 50.4%(289 份)，每個區域的抽樣份數皆在 24 份以上。

在參與資歷上；擔任志願工作服務一年至兩年以下的老年人占多數，約佔全體樣本之 31.8%(182 人)，除了擔任志願服務工作程度半年以下的比例較低外 17.68% (98 人)，其餘選項之比例皆在 23~28% 之間。在所屬族群的部分，以外省族群的比例占多數；約為 38.7%(222 人)，其他族群的比例約在 14-26%之間，其中原住民族群的比例僅佔 14.0%(80 人)。在受測者家人人口數的部分，2 人以下及 3-4 人的選項中；約佔全體樣本之 77.5%(444 份)，受測者家人人口數超過 7 人者，僅佔全體樣本之 5.6%(32 人)。在居住型態上，與家人同住的比率仍佔多數；約為 71.7%(411 人)，其中住在機構者僅佔 7.5%(43 人)。

二、所屬區域與參與資歷的統計分析

表 4-1-2 所屬區域與參與資歷統計表(N=573)

所屬區域	參與資歷	未滿半年	半年至一年	一年至兩年	兩年以上
	參與資歷內的 百分比(%)	參與資歷內的 百分比(%)	參與資歷內的 百分比(%)	參與資歷內的 百分比(%)	參與資歷內的 百分比(%)
	區域內百分比(%)	區域內百分比(%)	區域內百分比(%)	區域內百分比(%)	區域內百分比(%)
桃園		12	9	11	7
		12.2%	5.6%	6.0%	5.3%
		30.8%	23.1%	28.2%	17.9%
中壢		4	14	6	4
		4.1%	8.7%	3.3%	3.0%
		14.3%	50%	21.4%	14.3%
八德		6	12	3	3
		6.1%	7.5%	2.3%	2.3%
		25%	50%	12.5%	12.5%
平鎮		12	5	6	10

	12.2%	3.1%	3.3%	7.6%
	36.4%	15.2%	18.2%	30.3%
	6	9	18	2
楊梅	6.1%	5.6%	9.9%	1.5%
	17.1%	25.7%	51.4%	5.7%
	13	11	17	12
大溪	13.3%	6.8%	9.3%	9.1%
	24.5%	20.8%	32.1%	22.6%
	8	31	37	30
龜山	8.2%	19.3%	20.3%	22.7%
	7.5%	29.2%	34.9%	28.3%
	14	25	27	14
蘆竹	14.3%	15.5%	14.8%	10.6%
	17.5%	31.3%	33.8%	17.5%
	0	6	15	8
大園	0%	3.7%	8.2%	6.1%
	0%	20.7%	51.7%	27.6%
	4	15	9	22
觀音	4.1%	9.3%	4.9%	16.7%
	8.0%	30.0%	18.0%	44.0%
	7	10	18	12
新屋	7.1%	6.2%	9.9%	9.1%
	14.9%	21.3%	38.3%	25.5%
龍潭	5	5	12	3

	5.1%	3.1	6.6%	2.3%
	20.0%	20.0%	48.0%	12.0%
	7	9	3	5
復興	7.1%	5.6%	1.6%	3.8%
	29.2%	37.5%	12.5%	20.8%

資歷來源：研究者彙整

由表 4-1-2 可得知，本次研究的受試者於社區發展協會中參與志願服務工作兩年以上的老年人僅佔總比例的 20.8%，若以參與志願服務 1 年以上的受試者作統計，也僅佔所有問卷中的約三分之一(33.3%)，參與志願服務半年至一年的比例高達 37.5%，佔了所有問卷的三分之一以上。13 區的受試者中，僅以平鎮與觀音兩區的受試者，參與志願服務兩年以上的比例為該區受試者中最高，分別為 33.3%和 44.0%。參與志願服務工作兩年以下的受試者高達 77%，可見本次接受問卷調查的對象中，超過四分之三的受試者參與志願服務工作的時間並不長。受試者中參與志願服務半年至兩年以下的比例為 59.9%，約佔總受試者的五分之三，由數據統計可得知，社區發展協會中老年人參與志願服務的程度仍為數偏低。

三、所屬區域與教育程度的統計分析

表 4-1-3 所屬區域與教育程度統計表(N=573)

所屬區域	教育程度	國中以下	高中	大專以上
		教育程度內的百分比(%)	教育程度內的百分比(%)	教育程度內的百分比(%)
		區域內百分比(%)	區域內百分比(%)	區域內百分比(%)
桃園		20	9	10
		9.1%	4.3%	6.9%
		51.3%	23.1%	25.6%
中壢		12	2	14
		5.5%	1.0%	9.7%
		42.9%	7.1%	50.0%
八德		12	2	10
		5.5%	1.0%	6.9%
		50%	8.3%	41.7%
平鎮		17	9	7
		7.7%	4.3%	4.8%
		51.5%	27.3%	21.2%
楊梅		19	8	8
		8.6%	3.8%	5.5%
		54.3%	22.9%	22.9%
大溪		33	12	8
		15.0%	5.8%	5.5%
		62.3%	22.6%	15.1%
龜山		40	46	20

	18.2%	22.1%	13.8%
	37.7%	43.4%	18.9%
	22	37	21
蘆竹	10.0%	17.8%	14.5%
	27.5%	46.3%	26.3%
	4	19	6
大園	1.8%	9.1%	4.1%
	13.8%	65.5%	20.7%
	8	24	18
觀音	3.6%	11.5%	12.4%
	16.0%	48.0%	36.0%
	12	25	10
新屋	5.5%	12.0%	6.9%
	25.5%	53.2%	21.3%
	8	8	9
龍潭	3.6%	3.8	6.2%
	32.0%	32.0%	36.0%
	13	7	4
復興	5.9%	3.4%	2.8%
	54.2%	29.2%	16.7%

資料來源：研究者彙整

由表 4-1-3 可得知，桃園、八德、平鎮及大溪四個區域的受試者，其教育程度在國中以下者皆佔該區總受試者的一半以上。龜山、蘆竹、觀音及新屋四個區域的受試者，其教育程度在高中的比例則佔該區總受試者的一半。總體而言，參與志願服務工作的老年人其教育程度在大專以上者，除八德、觀音及龍潭三區外(分別為 41.7%、36%及 36%)，其餘各區的受試者；大專以上教育程者的比例皆約佔該區總受試者的 25%左右或以下。

四、區域與族群的統計分析

表 4-1-4 區域與族群統計表(N=573)

所屬區域	所屬族群	閩南	客家	外省	原住民
		所屬族群內的 百分比(%)	所屬族群內的 百分比(%)	所屬族群內的 百分比(%)	所屬族群內的 百分比(%)
		區域內百分比(%)	區域內百分比(%)	區域內百分比(%)	區域內百分比(%)
桃園		11	6	18	4
		9.1%	4.0%	8.1%	5.0%
		28.2%	15.4%	46.2%	10.3%
中壢		9	2	17	0
		7.4%	1.3%	7.7%	0%
		32.1%	7.1%	60.7%	0%
八德		8	3	9	4
		6.6%	2.0%	4.1%	5.0%
		33.3%	12.5%	37.5%	16.7%
平鎮		6	3	20	4
		6.6%	2.0%	4.1%	7.6%
		18.2%	9.1%	60.6%	12.1%
楊梅		11	5	17	2
		9.1%	3.3%	7.7%	2.5%

	31.4%	14.3%	48.6%	5.7%
	10	11	25	7
大溪	8.3%	7.3%	11.3%	8.8%
	18.9%	20.8%	47.2%	13.2%
	21	24	48	13
龜山	17.4%	16.0%	21.6%	12.3%
	19.8%	22.6%	45.3%	12.3%
	13	34	25	8
蘆竹	10.7%	22.7%	11.3%	10.0%
	16.3%	42.5%	31.3%	10.0%
	4	11	10	4
大園	3.3%	7.3%	4.5%	5.0%
	13.8%	37.9%	34.5%	13.8%
	10	18	16	6
觀音	8.3%	12.0%	7.2%	7.5%
	20.0%	36.0%	32.0%	12.0%
	8	16	6	17
新屋	6.6%	10.7%	2.7%	21.3%
	17.0%	34.0%	12.8%	36.2%
	3	12	6	4
龍潭	2.5%	8.0	2.7%	5.0%
	12.0%	48.0%	240%	16.0%
	7	5	5	7
復興	5.8%	3.3%	2.3%	8.8%

29.2% 20.8% 20.8% 29.2%

資歷來源：研究者彙整

由表 4-1-4 可得知，本次受試者中外省族群比例較高的區域為桃園、中壢、平鎮、楊梅、龜山及大溪六個區域，其外省族群的比例皆佔該區受試者的 40% 以上，客家族群比例較高的區域為蘆竹、大園、觀音、新屋及龍潭等區，所佔比例約在 40% 左右，而對於閩南及原住民族群的比例分佈，在各區皆未有明顯的差異。總體而言，本次受試的老年人所屬族群以外省居多；佔總受試者的 38.7%、客家次之 26.2%、其後為閩南 21.1%，最後是原住民的 14.0%。

五、所屬區域與年齡的統計分析

表 4-1-5 所屬區域與年齡統計表(N=573)

所屬區域	年齡	65-74 歲	75-84 歲	85 歲以上
		年齡別內的百分比(%)	年齡別內的百分比(%)	年齡別內的百分比(%)
		區域內百分比(%)	區域內百分比(%)	區域內百分比(%)
桃園		16	19	4
		4.7%	11.6%	5.7%
		41.0%	48.7%	10.3%
中壢		16	10	2
		4.7%	6.1%	2.9%
		57.1%	35.7%	7.1%
八德		14	10	0
		4.1%	6.1%	0%
		58.3%	41.7%	0%
平鎮		17	8	8
		5.0%	4.9%	11.4%
		51.5%	24.2%	24.2%

	19	10	6
楊梅	5.6%	6.1%	8.6%
	54.3%	28.6%	17.1%
	28	13	12
大溪	8.3%	7.9%	17.1%
	52.8%	24.5%	22.6%
	62	26	18
龜山	18.3%	15.9%	25.7%
	58.5%	24.5%	17.0%
	54	15	11
蘆竹	15.9%	9.1%	13.7%
	67.5%	18.8%	13.8%
	21	6	2
大園	6.2%	3.7%	2.9%
	72.4%	20.7%	6.9%
	34	14	2
觀音	10.0%	8.5%	2.9%
	68.0%	28.0%	4.0%
	29	14	4
新屋	8.6%	8.5%	5.7%
	61.7%	29.8%	8.5%
	14	10	1
龍潭	4.1%	6.1	1.4%
	56.0%	40.0%	4.0%

	15	9	0
復興	4.4%	5.5%	0%
	62.5%	37.5%	0%

資料來源：研究者彙整

由表 4-1-5 可得知，本次各區受試者年齡多落於 65-74 歲這個類別，比例皆超過該區總受試者的 50%，其中蘆竹、觀音、大園、新屋、龍潭及復興等區 65-74 歲這個類別的受試者，更佔總受試人數的 60% 以上，大園甚至於高達 72.4%，可見各區社區發展協會參與志願服務工作的老年人仍以 65-74 歲這個年齡層的老人為主，而 85 歲以上的受試者在平鎮、大溪、龜山及蘆竹等四區則皆佔該區總受試人數的 10% 以上，其餘各區所佔的比例皆低於 8.6% 以下。

六、所屬區域與家庭人口數的統計分析

4-1-6 所屬區域與家庭人口數統計表(N=573)

所屬區域	家庭人口數	2 人以下	3-4 人	5-6 人	7 人以上
		家庭人口數內的 百分比(%)	家庭人口數內的 百分比(%)	家庭人口數內的 百分比(%)	家庭人口數內的 百分比(%)
		區域內百分比(%)	區域內百分比(%)	區域內百分比 (%)	區域內百分比(%)
桃園		9	24	4	2
		4.3%	10.3%	4.1%	6.1%
		23.1%	61.5%	10.3%	5.1%
中壢		8	16	4	0
		3.8%	6.9%	4.1%	0%
		28.6%	57.1%	14.3%	0%
八德		5	16	3	0
		2.4%	6.9%	3.1%	0%
		20.8%	66.7%	12.5%	0%

	10	22	0	1
平鎮	4.7%	9.4%	0%	3.1%
	30.3%	66.7%	0%	3.0%
	13	14	3	5
楊梅	6.2%	6.0%	3.1%	15.6%
	37.1%	40.0%	8.6%	14.3%
	25	21	0	7
大溪	11.8%	9.0%	0%	21.9%
	47.2%	39.6%	0%	13.2%
	46	38	13	9
龜山	21.8%	16.3%	13.4%	28.1%
	43.4%	35.8%	12.3%	8.5%
	30	26	16	8
蘆竹	14.2%	11.2%	16.5%	25.0%
	37.5%	32.5%	20.0%	10.0%
	14	7	8	0
大園	6.6%	3.0%	8.2%	0%
	48.3%	24.1%	27.6%	0%
	19	15	16	0
觀音	9.0%	6.4%	16.5%	0%
	38.0%	30.0%	32.0%	0%
	17	15	15	0
新屋	8.1%	6.4%	15.5%	0%
	36.2%	31.9%	31.9%	0%

	10	7	8	0
龍潭	4.7%	3.0	8.2%	0%
	40.0%	28.0%	32.0%	0%
	5	12	7	0
復興	2.4%	5.2%	7.2%	0%
	20.8%	50.0%	29.2%	0%

資歷來源：研究者彙整

由表 4-1-6 可得知，本次受試區域中，家中人口數在七人以上的區域僅有桃園、平鎮、楊梅、大溪、龜山及蘆竹等六個區域，其餘區域皆無家中人口數在七人以上的受試者，另外七個區域的受試者家中人口數多為 3-4 人以下，家中 2 人以下的受試者及 3-4 人的受試者約佔總受試者人數的 36.8% 及 40.7%。

第二節 人際關係、自覺社會支持、團體歸屬感的統計

壹、在人際關係的感受情形

在本研究中，參與志願服務工作老年人的人際關係變項包括：社會接納、同儕關係與親密友誼等三項因素。

由表 4-2-1 可得知，參與志願服務的老年人在人際關係的反應，以「同儕關係」最高，總平均為 3.36，以各題的人數選擇比例來看，平均約有超過六成的人考量此一因素，多集中在「非常同意」的選項上。其中「當志工朋友發生困難時，我願意主動幫助他」的平均分數最低，僅達 3.00。

其次為「社會接納」，總平均數為 3.33，普遍有五成的人選擇「有點同意」與「非常同意」的選項，且各題平均分數都在 3.00 以上，顯示考量此因數的人態度多半未非常明顯。

最後為「親密友誼」，總平均分數為 2.91，部分題目的選項多落在有點同意和有點不同意上，其中「我覺得有志工朋友了解我」這個題項的平均分數僅 2.54，且多達三成的選擇是有點不同意。

參與志願服務的老年人在人際關係的因素中，對於「同儕關係」與「社會接納」的感受最為明顯與一致，但對於「親密友誼」則有不同的感受。

表 4-2-1 人際關係次數分配與百分比統計表(N=573)

構面	題目	非常 不同意 次數(%)	有點不同意 次數(%)	有點同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	平均數 (標準差)
社會 接 納 (3.33)	5.我可以輕鬆地和其他志工朋友談天	0	0	280 (48.9%)	293 (51.1%)	3.51 (.500)
	8.我很容易和其他志工夥伴建立朋友關係	0	101 (17.6%)	306 (53.4%)	166 (29.0%)	3.11 (.674)
	1. 我和其他志工朋友相處時感覺很快樂	24 (4.2%)	62 (10.8%)	230 (40.1%)	257 (44.9%)	3.26 (.812)
	2. 參加活動，志工朋友不會排斥我	0	17 (3.0%)	263 (45.9%)	293 (51.1%)	3.45 (.653)
同 儕 關 係 (3.36)	4. 和志工朋友相處是件愉快的事情	0	0	205 (35.8%)	368 (64.2%)	3.64 (.480)
	3. 我希望結交更多的朋友	0	64 (11.2%)	195 (34%)	314 (54.8%)	3.44 (.686)
	6. 當志工朋友發生困難時，我願意主動幫助他	0	149 (26%)	274 (47.8%)	150 (26.2%)	3.00 (.723)
親 密 友 誼 (2.91)	10.當我難過時，志工朋友會主動關心我	18 (3.1%)	54 (9.4%)	295 (51.5%)	206 (36%)	3.20 (.734)
	11.我有很多知心的志工朋友	0	147 (25.7%)	289 (50.4%)	137 (23.9%)	2.98 (.704)
	12.我覺得有志工朋友了解我	86 (15%)	192 (33.5%)	195 (34%)	100 (17.5%)	2.54 (.948)

資料來源：研究者彙整

貳、在自覺社會支持的感受情形

表 4-2-2 自覺社會支持次數分配與百分比統計表(N=573)

構面	題目	非常 不同意 次數(%)	有點不同意 次數(%)	有點同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	平均數 (標準差)
資訊性 支持 (3.30)	1. 志工朋友會告訴我團體中發生的事情	0	39 (6.8%)	367 (64.0%)	167 (29.1%)	3.22 (.557)
	2. 志工朋友提供我老年生活所需的資訊	10 (1.7%)	59 (10.3%)	296 (51.7%)	208 (36.3%)	3.23 (.697)
	3. 志工朋友會與我討論身體保健上的疑惑	0	0	315 (55.0%)	258 (45.0%)	3.45 (.497)
自尊性 支持 (3.18)	14. 志工朋友會激勵我的精神	0	0	427 (74.5%)	146 (25.5%)	3.25 (.436)
	11. 志工朋友會肯定我做的事情	0	81 (14.1%)	325 (56.7%)	167 (29.1%)	3.15 (.641)
	10. 當我沮喪的時候，有志工朋友會鼓勵我	0	30 (5.2%)	346 (60.4%)	197 (34.4%)	3.29 (.558)
情感性 支持 (3.21)	9. 志工朋友能了解我目前的感受	0	82 (14.3%)	406 (70.9%)	85 (14.8%)	3.00 (.540)
	16. 志工朋友會尊重我	0	10 (1.7%)	440 (76.8%)	123 (21.5%)	3.20 (.440)
	8. 遇到困難挫折時，有人可讓我傾訴	0	60 (10.5%)	325 (56.7%)	188 (32.8%)	3.22 (.619)

資料來源：研究者彙整

在本研究中，參與志願服務的老年人在自覺社會支持的變項包括：資訊性支持、自尊性支持及情感性支持等三項因素。以下就這部分討論如後：

由 4-2-2 可以得知，參與志願服務的老年人在自覺社會支持的感受上，以「資訊性支持」的感受為最高，總平均分數為 3.30，其次為「情感性支持」，總平均分數為 3.21，最後為「自尊性」，平均數為 3.18。由資訊性支持感受的平均數 3.30 來看，其中「志工朋友會與我討論身

體保健上的疑惑」這個選項的平均分數達 3.45，且全部的受試者皆填選「有點同意」和「非常同意」，顯示參與志願服務的老年人在自覺社會支持中，對於資訊性的支持有明顯的感受，並且在「志工朋友會與我討論身體保健上的疑惑」這個選項的感受上，更加的明顯。而在「自尊性支持」上的感受，所得出的平均分數則略低於「資訊性支持」與「情感性支持」，其中「志工朋友能了解我目前的感受」這個題項的分數僅 3.00，並有約 14%的受試者填答「有點不同意」、約 70%的比例填答「有點同意」，可見參與志願服務的老年人對於這個題項的問題，較無明確的感受。

貳、在團體歸屬感的感受情形

表 4-2-3 團體歸屬感次數分配與百分比統計表(N=573)

構面	題目	非常 不同意 次數(%)	有點不同意 次數(%)	有點同意 次數(%)	非常同意 次數(%)	平均數 (標準差)
接納 (3.13)	11.我會關心團體中朋友的情緒變化	20 (3.5%)	30 (5.2%)	422 (73.6%)	101 (17.6%)	3.05 (.605)
	9. 我願意接受志工團體中的朋友質疑我的看法,我願意接受	0 (0%)	29 (5.1%)	410 (71.6%)	134 (23.4%)	3.18 (.501)
	10. 參加志工團體,能為生活提供協助	0	28 (4.9%)	423 (73.8%)	122 (21.3%)	3.16 (.485)
	12. 志工團體中的朋友重視我的感受		68 (11.9%)	360 (62.8%)	145 (25.3%)	3.13 (.595)
尊重 (3.12)	14. 志工團體中的朋友認真看待我提出的意見	0	59 (10.3%)	378 (66.0%)	146 (25.5%)	3.13 (.568)
	8. 我願意在自己沒有好處下,幫助志工團體中的朋友	0	49 (8.6%)	407 (71.0%)	117 (20.4%)	3.12 (.525)
	13. 志工團體中的朋友會尊重我的發言	0	59 (10.3%)	397 (69.3%)	117 (20.4%)	3.10 (.545)
認同 (3.03)	1. 志工團體中的朋友彼此尊重	0	73 (12.7%)	366 (63.9%)	134 (23.4%)	3.10 (.592)
	7. 透過與志工團體中朋友的互動,更建立自信心	0	158 (27.6%)	277 (48.3%)	138 (24.1%)	2.96 (.719)
	2. 我和志工團體中的朋友,能彼此包容	0	66 (11.5%)	422 (73.6%)	85 (14.8%)	3.03 (.512)

資料來源：研究者彙整

在本研究中，參與志願服務工作的老年人在團體歸屬感的變項包括：接納、尊重與認同等三項因素，以下將就這個部分討論如後：

由表 4-2-3 可以得知，參與志願服務工作的老年人在團體歸屬感的感受上，以「接納」的感受為最高，總平均分數為 3.13，但「尊重」的感受僅略低於「接納」，總平均分數為 3.12。其中「我會關心團體中朋友的情緒變化」這個選項的感受，為七個選項中的平均分數最低，僅 3.05，而「我願意接受志工團體中的朋友質疑我的看法，我願意接受」的總平均分數為最高分，但也僅 3.18，其次為「參加志工團體，能為生活提供協助」，也僅 3.16，參與志願服務工作的老年人，在這兩個題項所選擇「有點同意」的比例皆超過七成。

「認同」的變項總平均分數為 3.03，而選項中的「透過與志工團體中朋友的互動，更建立自信心」，總平均分數僅 2.96，且有近三成的人選擇「有點不同意」，顯示對於這個題項的選擇，參與志願服務的老年人有較為不同的感受。

肆、參與資歷在人際關係的感受情形

表 4-2-4 參與志願服務的資歷在人際關係的百分比統計表(N=573)

構面	程度	社會接納	同儕關係	親密關係
		平均數	平均數	平均數
		次數(%)	次數	次數
參與 志願 服務 的資 歷	半年以下	3.35 99(17.3%)	3.45 99(17.7%)	2.84 99(16.9%)
	半年至一年	3.34 161(28.2%)	3.35 161(28.0%)	2.95 161(28.5%)
	一年至兩年	3.32 (182)	3.37 182(31.8%)	2.88 182(31.4%)
	兩年以上	3.33 (131)	3.31 131(22.5%)	2.95 131(23.2%)
	總和	3.33 573(%)	3.36 573(100%)	2.91 573(100%)

資料來源：研究者整理

由表 4-2-4 可以得知，不同參與志願服務資歷的老年人在人際關係的感受上，以「同儕關係」的感受為最高，總平均分數為 3.36，但「社會接納」的感受僅略低於「同儕關係」，總平均分數為 3.33。其中參與資歷「一年至兩年」這個階段的老年人，在為「親密友誼」的平均分數最低，僅 2.88，而「半年以下」這個階段的老年人，在「同儕關係」的總平均分數為最高分，為 3.45。

其中可發現，無論是參與資歷在哪個階段的老年人，在「親密友誼」這個因素的感受，皆為三個因素中最低的，且總平均分數皆未超過 3.00。

第三節 基本資料、參與資歷在人際關係、自覺社會支持的差異

壹、人際關係方面

為了解參與志願服務的老年人那些個人特性及參與志願服務的資歷會影響其人際關係與自覺社會支持，因此根據基本資料中的各項因素等資料進行 T 檢定、單因子變異分析，分析結果如下：

一、個人因素與人際關係差異分析

由表 4-3-1 可以得知，參與志願服務的老年人的性別不同在「社會接納」、「同儕關係」與「親密友誼」等三個因素中皆無顯著差異，而再以平均數觀察，無論男女在三個因素中的感受，平均分數也無顯著差異，唯在「親密友誼」這個變項的平均分數僅 2.92 與 2.90，明顯低於另外兩個變項。

表 4-3-1 性別與人際關係之 T 檢定分析表(N=573)

變數名稱		社會接納		同儕關係		親密友誼	
		平均數	T 值	平均數	T 值	平均數	T 值
性別	男性	3.33	.000	3.37	.156	2.92	.313
	女性	3.33		3.36		2.90	

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

由表 4-3-2 可以得知，參與志願服務的老年人的性別不同在「資訊性支持」、「自尊性支持」與「情感性支持」等三個因素中皆無顯著差異，而再以平均數觀察，無論男女在各因素中的感受，平均分數也並無顯著差異。

二、個人因素與自覺社會支持差異分析

表 4-3-2 性別與自覺社會支持之 T 檢定分析表(N=573)

變數名稱		資訊性支持		自尊性支持		情感性支持	
		平均數	T 值	平均數	T 值	平均數	T 值
性別	男性	3.30	.040	3.17	-.264	3.19	-1.143
	女性	3.30		3.18		3.23	

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

由表 4-3-3 可以得知，參與志願服務的老年人的性別不同在「接納」、「尊重」與「認同」等三個因素中皆無顯著差異，而再以平均數觀察，無論男女在各因素中的感受，平均分數也並無顯著差異。

表 4-3-3 性別與團體歸屬感之 T 檢定分析表(N=573)

變數名稱	接納		尊重		認同	
	平均數	T 值	平均數	T 值	平均數	T 值
性 別	男性	3.13	3.11	3.02	3.04	
	女性	3.14	3.12	3.04		
		-.362	-.371			-.600

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

由表 4-3-4 可以得知，居住狀況在「同儕關係」的感受上，有無顯著差異，經 Scheffe 事後檢定發現，與家人同住這一組顯著高於住在機構這一組。除此之外，其他的組合在人際關係個因素的感受上並無顯著差異。

表 4-3-4 個人特性與人際關係之單因子變異數分析與 Scheffe 事後檢定(N=573)

變數名稱	社會接納		同儕關係		親密友誼	
	平均數					
年 齡	65-74 歲	3.34	3.36	2.92		
	75-84 歲	3.32	3.38	2.86		
	85 歲	3.31	3.35	2.94		
	F 值	.163	.144	.819		
事後檢定						
婚 姻 狀 況	已婚	3.37	3.38	2.91		
	未婚	3.27	3.35	2.90		
	離婚	3.30	3.50	2.92		
	喪偶	3.34	3.30	2.90		
	F 值	1.308	2.010	.019		
事後檢定						
所 屬 族 群	閩南	3.41	3.29	2.87		
	客家	3.34	3.36	2.88		
	外省	3.30	3.40	2.94		
	原住民	3.28	3.38	2.90		
	F 值	1.78	1.17	.600		
事後檢定						

教育程度	國中以下	3.34	3.35	2.92
	高中	3.29	3.37	2.94
	大專以上	3.39	3.37	2.86
F 值		1.799	.075	1.015
事後檢定				
居住狀況	與家人同住	3.34	3.38	2.91
	獨居	3.29	3.37	2.91
	住在機構	3.34	3.16	2.88
F 值		.544	3.38*	.050
事後檢定		G1 > G2 > G3		

*P < .05 **P < .01 ***P < .001

由表 4-3-5 可以得知，年齡、教育程度、所屬族群、婚姻狀況、居住狀況及家中人口數在「資訊性支持」、「自尊性支持」與「情感性支持」的感受上，皆無顯著差異，經 Scheffe 事後檢定也無法發現，參與志願服務工作的老年人在不同的年齡、教育程度、所屬族群、婚姻狀況、居住狀況及家中人口數上有顯著的不同。

表 4-3-5 個人特性與自覺社會支持之單因子變異數分析與 Scheffe 事後檢定(N=573)

變數名稱		資訊性	自尊性	情感性
		平均數		
年齡	65-74 歲	3.30	3.19	3.21
	75-84 歲	3.34	3.16	3.22
	85 歲	3.25	3.18	3.18
F 值		.877	.354	.224
事後檢定				
教育程度	國中以下	3.272	3.19	3.24
	高中	3.32	3.20	3.20
	大專以上	3.31	3.13	3.20
F 值		.710	1.458	.471
事後檢定				
所屬族群	閩南	3.34	3.22	3.23
	客家	3.28	3.17	3.17
	外省	3.30	3.17	3.24

群	原住民	3.31	3.15	3.19
F 值		.392	.776	.997
事後檢定				
婚	已婚	3.30	3.18	3.22
姻	未婚	3.28	3.15	3.19
狀	離婚	3.40	3.22	3.24
況	喪偶	3.29	3.18	3.20
F 值		.852	.454	.197
事後檢定				
居	與家人同住	3.30	3.18	3.21
住	獨居	3.32	3.16	3.25
狀	住在機構	3.22	3.20	3.13
況				
F 值		.709	.267	1.245
事後檢定				
家	2 人以下	3.10	3.09	3.22
中	3-4 人	3.15	3.12	3.20
人	5-6 人	3.14	3.18	3.24
口	7 人以上	3.20	3.11	3.20
數				
F 值		.617	.899	.197
事後檢定				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

二、參與志願服務的資歷人與人際關係差異分析

由表 4-3-6 可得知，老年人參與志願服務的資歷在「社會接納」、「同儕關係」及「親密友誼」這三個因素的感受上皆無顯著的差異。僅可得知無論在哪一種參與的程度上，於「親密友誼」這個感受上的平均分數皆略低於其他兩個因素。

表 4-3-6 參與志願服務的資歷與人際關係之單因子變異數分析與 Scheffe 事後檢定(N=573)

變數名稱		社會接納	同儕關係	親密友誼
		平均數		
參與 志願 服務 程度	半年以下	3.60	3.45	2.83
	半年至一年	3.34	3.46	2.95
	一年至兩年	3.31	3.37	2.88
	兩年以下	3.33	3.31	2.91
F 值		.194	.237	.228
事後檢定				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

由表 4-3-7 可得知，老年人參與志願服務的資歷在「資訊性支持」、「自尊性支持」及「情感性支持」這三個因素的感受上皆無顯著的差異。

表 4-3-7 參與志願服務的資歷與自覺社會支持之單因子變異數分析與 Scheffe 事後檢定(N=573)

變數名稱		資訊性支持	自尊性支持	情感性支持
		平均數		
參與 志願 服務 程度	半年以下	3.30	3.18	3.21
	半年至一年	3.35	3.26	3.22
	一年至兩年	3.25	3.13	3.24
	兩年以下	3.30	3.18	3.16
F 值		1.24	1.628	1.003
事後檢定				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

三、小結

由表 4-3-8 可得知，本次的研究中，在個人特性及志願服務參與的資歷在人際關係及自覺社會支持等變項中的顯著性分析中，僅「居住情況」在人際關係這個變項中的「同儕關係」有顯著的差異外，其餘皆未發現有顯著差異。

表 4-3-8 個人因素、參與志願服務的資歷與人際關係、自覺社會支持差異性摘要表(N=573)

變項名稱	人際關係			自覺社會支持		
	社會接納	同儕關係	親密友誼	資訊性	自尊性	情感性
個	性別					
人	婚姻狀況					
因	年齡					
素	教育程度					
	所屬族群					
	家中人口數					
	居住狀況		*			
參與	半年以下					
志願	半年至一年					
服務	一年至兩年					
的程	兩年以上					
度						

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

貳、人際關係的雙因子變異數分析

根據前述差異分析(T 檢定、單因子變異數分析)之結果，研究者將各自變項對於一變項有顯著差異者進一步以雙因子變異數分析(Two-way anova)進行檢定。

根據本研究單因子變異數分析結果，可發現居住狀況對同儕關係產生差異，因此進一步針對個人特性與參與志願服務的程度進行對人際關係的雙因子變異數分析，其分析的變項組別包括：性別與年齡、性別與婚姻狀況、婚姻狀況與所屬族群、教育程度與所屬區域、教育程度與家中人口數及所屬族群與家中人口數等。

實際檢定有具體結果的組別說明如下：

一、個人特性與人際關係的雙因子變異數分析

(一)性別、年齡與人際關係的雙因子變異數分析

1.性別、年齡與社會接納的雙因子變異數分析

由表 4-3-9，可之性別、年齡在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與社會接納無法呈現出差異性的結果。

表 4-3-9 性別、年齡與社會接納的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
性別	.041	1	.041	.178	.673	
年齡	.038	2	.019	.083	.921	
性別*年齡	.316	2	.158	.682	.506	
誤差	131.310	567	.232			
總和	6496.688	573				
校正後的總數	131.687	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-10 性別、年齡與社會接納的邊緣平均數分析表(N=573)

年齡 \ 性別	性別		總和
	男性	女性	
65-74 歲	3.32(148)	3.36(192)	3.34(340)
75-84 歲	3.36(61)	3.30(103)	3.32(164)
85 歲以上	3.34(38)	3.29(31)	3.31(69)
總和	3.33(247)	3.33(326)	3.33(573)

註：()內為人數

2. 性別、年齡與同儕關係的雙因子變異數分析

由表 4-3-11，可知性別、年齡在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與同儕關係無法呈現出差異性的結果。

表 4-3-11 性別、年齡與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
性別	.021	1	.021	.075	.784	
年齡	.083	2	.042	.149	.862	
性別*年齡	.006	2	.003	.011	.989	
誤差	158.309	567	.279			
總和	6636.691	573				
校正後的總數	158.406	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-12 性別、年齡與同儕關係的邊緣平均數分析表(N=573)

年齡 \ 性別	性別		總和
	男性	女性	
65-74 歲	3.36(148)	3.35(192)	3.35(340)
75-84 歲	3.38(61)	3.38(103)	3.38(164)
85 歲以上	3.36(38)	3.33(31)	3.47(69)
總和	3.33(247)	3.36(326)	3.36(573)

註：()內為人數

3. 性別、年齡與親密友誼的雙因子變異數分析

由表 4-3-13，可知 性別、年齡在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與親密友誼無法呈現出差異性的結果。

表 4-3-13 性別、年齡與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
性別	..037	1	.037	.127	.784	
年齡	.502	2	.251	.149	.872	
性別*年齡	.117	2	.058	.011	.203	
誤差	163.158	567	.288			
總和	5011.533	573				
校正後的總數	163.773	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-14 性別、年齡與親密友誼的邊緣平均數分析表(N=573)

年齡 \ 性別	性別		總和
	男性	女性	
65-74 歲	2.93(148)	2.92(192)	2.92(340)
75-84 歲	2.84(61)	2.87(103)	2.86(164)
85 歲以上	2.97(38)	2.90(31)	2.94(69)
總和	2.92(247)	2.90(326)	2.90(573)

註：()內為人數

(二) 性別、教育程度與人際關係的雙因子變異數分析

1. 性別、教育程度與社會接納的雙因子變異數分析

由表 4-3-15，可知性別、教育程度在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與社會接納無法呈現出差異性的結果。

表 4-3-15 性別、教育程度與社會接納的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
性別	.023	1	.023	.099	.753	
教育程度	.808	2	.404	1.753	.174	
性別*教育程度	.092	2	.046	.199	.820	
誤差	130.731	567	.231			
總和	6496.688	573				
校正後的總數	131.687	572				

*P < .05 **P < .01 ***P < .001

表 4-3-16 性別、教育程度與社會接納的邊緣平均數分析表(N=573)

教育程度 \ 性別	性別		總和
	男性	女性	
國中以下	3.31(90)	3.39(130)	3.33(220)
高中	3.28(73)	3.30(135)	3.29(208)
大專以上	3.40(84)	3.38(61)	3.39(145)
總和	3.33(247)	3.33(326)	3.33(573)

註：()內為人數

2. 性別、教育程度與同儕關係的雙因子變異數分析

由表 4-3-17，可知性別、教育程度在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與同儕關係無法呈現出差異性的結果。

表 4-3-17 性別、教育程度與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
性別	.002	1	.002	.006	.939	
教育程度	.025	2	.013	.045	.956	
性別*教育程度	.565	2	.283	1.016	.363	
誤差	157.799	567	.278			
總和	6636.691	573				
校正後的總數	158.406	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-18 性別、教育程度與同儕關係的邊緣平均數分析表(N=573)

教育程度 \ 性別	男性	女性	總和
	國中以下	3.40(90)	3.35(130)
高中	3.32(73)	3.39(135)	3.36(208)
大專以上	3.73(84)	3.37(61)	3.37(145)
總和	3.36(247)	3.36(326)	3.36(573)

註：()內為人數

3. 性別、教育程度與親密友誼的雙因子變異數分析

由表 4-3-19，可知性別、教育程度在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與親密友誼無法呈現出差異性的結果。

表 4-3-19 性別、教育程度與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
性別	.057	1	.057	.199	.656	
教育程度	.598	2	.299	1.0141	.354	
性別*教育程度	.270	2	.135	.470	.626	
誤差	162.804	567	.287			
總和	5011.533	573				
校正後的總數	163.773	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-20 性別、教育程度與親密友誼的邊緣平均數分析表(N=573)

教育程度 \ 性別	性別		總和
	男性	女性	
國中以下	2.96(90)	2.89(130)	2.92(220)
高中	2.96(73)	2.92(135)	2.94(208)
大專以上	2.84(84)	2.88(61)	2.85(145)
總和	2.92(247)	2.90(326)	2.91(573)

註：()內為人數

(三) 性別、婚姻狀況與人際關係的雙因子變異數分析

1. 性別、婚姻狀況與社會接納的雙因子變異數分析

由表 4-3-21，可知性別、婚姻狀況在交互作用下的 F 值達到顯著($F=2.808$ ， $P<.05$)，因此對社會接納呈現出差異性的結果；而主要效果婚姻狀況在社會接納的感受上達到顯著，由表 4-3-22 的邊緣平均數及事後比較發現 $G1>G4>G3>G2$ 。

表 4-3-21 性別、婚姻狀況與社會接納的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
性別	.449	1	.449	1.969	.161	
婚姻狀況	1.135	3	.378	1.659	.175	
性別*婚姻狀況	1.921	3	.640	2.808	.039*	$G1>G4>G3>G2$
誤差	128.813	565	.228			
總和	6496.688	573				
校正後的總數	131.687	572				

* $P<.05$ ** $P<.01$ *** $P<.001$

表 4-3-22 性別、婚姻狀況與社會接納的邊緣平均數分析表(N=573)

教育程度 \ 性別	男性	女性	總和
	已婚(G1)	3.41(104)	3.34(124)
未婚(G2)	3.28(79)	3.27(75)	3.28(154)
離婚(G3)	3.10(23)	3.44(30)	3.29(53)
喪偶(G4)	3.36(41)	3.35(97)	3.34(138)
總和	3.33(247)	3.33(326)	3.33(573)

註：()內為人數

2. 性別、婚姻狀況與同儕關係的雙因子變異數分析

由表 4-3-23，可知性別、婚姻狀況在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對同儕關係無法呈現出差異性的結果。

表 4-3-23 性別、婚姻狀況與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
性別	.006	1	.006	.021	.884	
婚姻狀況	1.773	3	.591	2.147	.093	
性別*婚姻狀況	1.109	3	.370	1.342	.260	
誤差	155.566	565	.275			
總和	6636.691	573				
校正後的總數	158.406	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-24 性別、婚姻狀況與同儕關係的邊緣平均數分析表(N=573)

教育程度 \ 性別	男性	女性	總和
	已婚	3.42(104)	3.34(124)
未婚	3.28(79)	3.41(75)	3.35(154)
離婚	3.56(23)	3.47(30)	3.51(53)
喪偶	3.29(41)	3.31(97)	3.30(138)
總和	3.38(247)	3.36(326)	3.36(573)

註：()內為人數

3. 性別、婚姻狀況與親密友誼的雙因子變異數分析

由表 4-3-25，可知性別、婚姻狀況在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與親密友誼無法呈現出差異性的結果。

表 4-3-25 性別、婚姻狀況與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
性別	.002	1	.002	.008	.931	
婚姻狀況	.022	3	.007	.026	.994	
性別*婚姻狀況	.531	3	.177	.613	.607	
誤差	163.175	565	.289			
總和	5011.533	573				
校正後的總數	163.773	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-26 性別、婚姻狀況與親密友誼的邊緣平均數分析表(N=573)

教育程度 \ 性別	男性	女性	總和
	已婚	3.42(104)	3.34(124)
未婚	3.28(79)	3.41(75)	3.35(154)
離婚	3.56(23)	3.47(30)	3.51(53)
喪偶	3.29(41)	3.31(97)	3.30(138)
總和	3.38(247)	3.36(326)	3.36(573)

註：()內為人數

(四) 婚姻狀況、所屬族群與人際關係的雙因子變異數分析

1. 婚姻狀況、所屬族群與社會接納的雙因子變異數分析

由表 4-3-27，可知婚姻狀況、所屬族群在交互作用下的 F 值達到顯著($F=1.050, P<.05$)，因此對社會接納呈現出差異性的結果；而主要效果婚姻狀況在社會接納的感受上達到顯著，由表 4-3-28 的邊緣平均數及事後比較發現 $G1 > G2 > G4 > G3$ 。

表 4-3-27 婚姻狀況、所屬族群與社會接納的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
婚姻狀況	.770	3	.257	1.120	.340	
所屬族群	2.193	3	.731	3.191	.023*	$G1 > G2 > G3 > G4$
婚姻狀況*所屬族群	2.165	9	.241	1.050	.399	
誤差	127.610	557	.229			
總和	6496.688	573				
校正後的總數	131.687	572				

* $P < .05$ ** $P < .01$ *** $P < .001$

表 4-3-28 婚姻狀況、所屬族群與社會接納的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬族群 \ 婚姻狀況	婚姻狀況				
	已婚	未婚	離婚	喪偶	總和
閩南 G1	3.41(65)	3.31(9)	3.56(8)	3.41(39)	3.41(121)
客家 G2	3.38(65)	3.29(32)	3.37(25)	3.31(28)	3.34(150)
外省 G3	3.36(85)	3.29(103)	3.19(13)	3.22(20)	3.30(221)
原住民 G4	3.29(13)	3.08(10)	2.89(7)	3.35(51)	3.27(81)
總和	3.37(228)	3.28(154)	3.29(53)	3.34(138)	3.33(573)

註：()內為人數

2. 婚姻狀況、所屬族群與同儕關係的雙因子變異數分析

由表 4-3-29，可知婚姻狀況、所屬族群在交互作用下的 F 值達到顯著(F=1.050，P<.05)，因此對同儕關係呈現出差異性的結果；而主要效果婚姻狀況及所屬族群在同儕關係的感受上達到顯著，由表 4-3-30 的邊緣平均數及事後比較發現；婚姻關係 G3>G1>G2>G4、所屬族群 G3>G4>G2>G1。

表 4-3-29 婚姻狀況、所屬族群與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
婚姻狀況	3.228	3	1.076	3.980	.008**	G3>G1>G2>G4
所屬族群	2.770	3	.923	3.415	.017*	G3>G4>G2>G1
婚姻狀況*所屬族群	4.896	9	.544	2.013	.036*	
誤差	150.567	557	.270			
總和	6636.691	573				
校正後的總數	158.406	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-30 婚姻狀況、所屬族群與同儕關係的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬族群 \ 婚姻狀況	婚姻狀況				
	已婚 G1	未婚 G2	離婚 G3	喪偶 G4	總和
閩南 G1	3.37(65)	2.78(9)	3.17(8)	3.29(39)	3.29(121)
客家 G2	3.36(65)	3.38(32)	3.52(25)	3.18(28)	3.36(150)
外省 G3	3.39(85)	3.41(103)	3.59(13)	3.25(20)	3.40(221)
原住民 G4	3.26(13)	3.13(10)	3.71(7)	3.40(51)	3.39(81)
總和	3.38(228)	3.35(154)	3.51(53)	3.30(138)	3.36(573)

註：()內為人數

3. 婚姻狀況、所屬族群與親密友誼的雙因子變異數分析

由表 4-3-31，可知婚姻狀況、所屬族群在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與親密友誼無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-32 婚姻狀況、所屬族群與親密友誼的邊緣平均數分析表中可得知，參與志願服務的老年人在「親密友誼」的選題感受中，無論哪一種所屬族群其總平均分數與「社會接納」和「同儕關係」兩個因素相較，明顯偏低。

表 4-3-31 婚姻狀況、所屬族群與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
婚姻狀況	1.410	3	.470	1.161	.177	
所屬族群	1/195	3	.398	8419.484	.243	
婚姻狀況*所屬族群	4.257	9	.473	1.649	.096	
誤差	158.806	557	.285	1.398		
總和	5011.533	573		1.659		
校正後的總數	163.773	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-32 婚姻狀況、所屬族群與親密友誼的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬族群 \ 婚姻狀況	婚姻狀況				
	已婚	未婚	離婚	喪偶	總和
閩南	2.92(65)	2.67(9)	2.88(8)	2.84(39)	2.87(121)
客家	2.93(65)	2.74(32)	2.87(25)	2.95(28)	2.88(150)
外省	2.86(85)	3.00(103)	3.18(13)	2.88(20)	2.96(221)
原住民	3.08(13)	2.67(10)	2.76(7)	2.93(51)	2.91(81)
總和	2.91(228)	2.90(154)	2.93(53)	2.90(138)	2.91(573)

註：()內為人數

(五) 教育程度、所屬區域與人際關係的雙因子變異數分析

1. 教育程度、所屬區域與社會接納的雙因子變異數分析

由表 4-3-33，可知教育程度、所屬區域在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與社會接納無法呈現出差異性的結果。

表 4-3-33 教育程度、所屬區域與社會接納的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
教育程度	1.379	3	.690	2.952	.053	
所屬區域	1.575	3	.131	.562	.873	
教育程度*所屬區域	5.311	9	.221	.947	.536	
誤差	124.726	557	.234			
總和	6496.688	573				
校正後的總數	131.687	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-34 教育程度、所屬區域與社會接納的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬區域 \ 教育程度	教育程度			總和
	國中以下	高中	大專以上	
桃園	3.28(19)	3.53(9)	3.28(10)	3.34(38)
中壢	3.40(12)	2.75(2)	3.48(14)	3.39(28)
八德	3.19(12)	2.87(2)	3.48(10)	3.28(24)
平鎮	3.37(17)	3.22(9)	3.68(7)	3.39(33)
楊梅	3.43(19)	3.19(8)	3.28(8)	3.34(35)
大溪	3.30(33)	3.23(12)	3.59(8)	3.33(53)
龜山	3.38(40)	3.23(46)	3.35(20)	3.31(106)
蘆竹	3.40(22)	3.30(37)	3.45(21)	3.37(80)
大園	3.25(4)	3.26(19)	3.58(6)	3.33(29)
觀音	3.31(8)	3.41(24)	3.33(18)	3.37(50)
新屋	3.29(12)	3.35(25)	3.15(10)	3.29(47)
龍潭	3.16(8)	3.34(8)	3.19(9)	3.23(25)
復興	3.30(14)	3.43(7)	3.38(4)	3.35(25)
總和	3.33(220)	3.23(208)	3.39(145)	3.33(573)

註：()內為人數

2. 教育程度、所屬區域與同儕關係的雙因子變異數分析

由表 4-3-35，可知教育程度、所屬區域在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與情感性支持無法呈現出差異性的結果。

表 4-3-35 教育程度、所屬區域與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
教育程度	1.80	3	.090	2.952	.725	
所屬區域	3.657	3	.303	.562	.371	
教育程度*所屬區域	5.245	9	.219	.947	.762	
誤差	149.381	557	.290			
總和	6636.691	573				
校正後的總數	158.406	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-36 教育程度、所屬區域與同儕關係的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬區域 \ 教育程度	教育程度			總和
	國中以下	高中	大專以上	
桃園	3.32(19)	3.41(9)	3.43(10)	3.37(38)
中壢	3.42(12)	2.83(2)	3.45(14)	3.39(28)
八德	3.22(12)	3.17(2)	3.43(10)	3.30(24)
平鎮	3.43(17)	3.48(9)	3.76(7)	3.51(33)
楊梅	3.44(19)	3.01(8)	3.42(8)	3.35(35)
大溪	3.35(33)	3.44(12)	3.38(8)	3.38(53)
龜山	3.23(40)	3.38(46)	3.28(20)	3.31(106)
蘆竹	3.47(22)	3.45(37)	3.41(21)	3.45(80)
大園	3.33(4)	3.19(19)	3.44(6)	3.26(29)
觀音	3.25(8)	3.47(24)	3.33(18)	3.39(50)
新屋	3.50(12)	3.25(25)	3.30(10)	3.33(47)

龍潭	3.00(8)	3.33(8)	3.11(9)	3.15(25)
復興	3.55(14)	3.47(7)	3.08(4)	3.48(25)
總和	3.35(220)	3.36(208)	3.37(145)	3.36(573)

註：()內為人數

3. 教育程度、所屬區域與親密友誼的雙因子變異數分析

由表 4-3-37，可知教育程度、所屬區域在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與親密友誼無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-38 教育程度、所屬區域與親密友誼的邊緣平均數分析表中可得知，參與志願服務的老年人在「親密友誼」的選題感受中，無論於哪一個所屬區域其總平均分數與「社會接納」和「同儕關係」兩個因素相較，明顯偏低。

表 4-3-37 教育程度、所屬區域與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
教育程度	.713	3	.356	1.252	.287	
所屬區域	5.358	3	.446	1.568	.097	
教育程度*所屬區域	5.354	9	.223	.784	.759	
誤差	152.016	557	.285			
總和	5011.533	573				
校正後的總數	163.773	572				

*P < .05 **P < .01 ***P < .001

表 4-3-38 教育程度、所屬區域與親密友誼的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬區域 \ 教育程度	教育程度			總和
	國中以下	高中	大專以上	
桃園	2.84(19)	3.04(9)	2.667(10)	2.84(38)
中壢	2.72(12)	2.83(2)	3.07(14)	2.90(28)
八德	2.72(12)	2.83(2)	2.63(10)	2.69(24)
平鎮	3.06(17)	2.96(9)	2.95(7)	3.01(33)
楊梅	2.79(19)	2.75(8)	3.04(8)	2.84(35)
大溪	2.89(33)	2.89(12)	2.58(8)	2.84(53)
龜山	2.94(40)	2.85(46)	2.98(20)	2.91(106)
蘆竹	3.12(22)	3.02(37)	2.98(21)	3.04(80)
大園	2.75(4)	2.98(19)	2.39(6)	2.83(29)
觀音	3.04(8)	3.12(24)	2.92(18)	3.04(50)
新屋	2.97(12)	2.83(25)	2.67(10)	2.82(47)
龍潭	2.79(8)	2.71(8)	2.74(9)	2.75(25)
復興	3.04(14)	3.10(7)	2.92(4)	3.04(25)
總和	2.92(220)	2.94(208)	2.86(145)	2.91(573)

註：()內為人數

(六) 教育程度、家中人口數與人際關係的雙因子變異數分析

1. 教育程度、家中人口數與社會接納的雙因子變異數分析

由表 4-3-39，可知教育程度、家中人口數在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與社會接納無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-40 教育程度、家中人口數與社會接納的邊緣平均數分析表中可得知，教育程度與家中人口數在社會接納這個因素各選題的感受下，總平均分數並無明顯的差異，僅教育程度國中以下、家中人口數 7 人以上這個組合的平均分數略低於其他組合(3.13)，其他組合的平均分數皆位於 3.25~3.44 之間。

表 4-3-39 教育程度、家中人口數與社會接納的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
教育程度	.621	3	.311	1350	.260	
家中人口數	.217	3	.072	.314	.816	
教育程度*家中人口數	1.495	6	.249	1.082	.372	
誤差	129.160	557	.230			
總和	6496.688	573				
校正後的總數	131.687	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-40 教育程度、家中人口數與社會接納的邊緣平均數分析表(N=573)

教育程度 家中人口數	國中以下	高中	大專以上	總和
	2 人以下	3.44(63)	3.28(110)	3.37(37)
3-4 人	3.31(117)	3.32(50)	3.39(67)	3.34(234)
5-6 人	3.25(30)	3.26(36)	3.41(31)	3.30(97)
7 人以上	3.13(10)	3.42(12)	3.40(10)	3.32(32)

總和	3.33(220)	3.29(208)	3.39(145)	3.33(573)
----	-----------	-----------	-----------	-----------

註：()內為人數

2. 教育程度、家中人口數與同儕關係的雙因子變異數分析

由表 4-3-41，可知教育程度、家中人口數在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與同儕關係無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-42 教育程度、家中人口數與同儕關係的邊緣平均數分析表中可得知，教育程度與家中人口數在同儕關係這個因素各選題的感受下，總平均分數並無明顯的差異，僅在教育程度國中以下與家中人口數 7 人以上這個組合的總平均分數為 3.53 略高於其他組合(3.24~3.39)。

表 4-3-41 教育程度、家中人口數與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
教育程度	.040	2	.020	.072	.930	
家中人口數	.692	3	.231	.825	.481	
教育程度*家中 人口數	.952	6	.159	.568	.756	
誤差	156.859	557	.280			
總和	6636.691	573				
校正後的總數	158.406	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-42 教育程度、家中人口數與同儕關係的邊緣平均數分析表(N=573)

教育程度 家中人口數	教育程度			總和
	國中以下	高中	大專以上	
2 人以下	3.35(63)	3.37(110)	3.27(37)	3.35(210)
3-4 人	3.36(117)	3.39(50)	3.44(67)	3.39(234)
5-6 人	3.24(30)	3.24(36)	3.38(31)	3.32(97)
7 人以上	3.53(10)	3.39(12)	3.30(10)	3.41(32)
總和	3.35(220)	3.36(208)	3.37(145)	3.36(573)

註：()內為人數

3. 教育程度、家中人口數與親密友誼的雙因子變異數分析

由表 4-3-43，可知教育程度、家中人口數在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與親密友誼無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-44 教育程度、家中人口數與親密友誼的邊緣平均數分析表中可得知，教育程度與家中人口數在親密友誼這個因素各選題的感受下，總平均分數並無明顯的差異，唯在各項組合上的總平均分數皆未高於 3.03，且教育程度高中與家中人口數 5-6 人、教育程度高中與家中人口數 7 人以上及教育程度大專以上與家中人口數 7 人以上這 3 個組合的總平均分數，皆低於 2.80，分別為 2.75、2.75、2.70。

表 4-3-43 教育程度、家中人口數與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
教育程度	.756	2	.373	1.307	.271	
家中人口數	.761	3	.254	.889	.447	
教育程度*家中 人口數	2.321	6	.387	1.355	.231	
誤差	160.182	557	.286			
總和	5011.533	573				

校正後的總數 163.773 572

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-44 教育程度、家中人口數與親密友誼的邊緣平均數分析表(N=573)

教育程度 家中人口數	國中以下	高中	大專以上	總和
2 人以下	2.87(63)	2.98(110)	2.82(37)	2.92(210)
3-4 人	2.92(117)	3.03(50)	2.89(67)	2.93(234)
5-6 人	2.99(30)	2.75(36)	2.87(31)	2.86(97)
7 人以上	3.00(10)	2.75(12)	2.70(10)	2.81(32)
總和	2.92(220)	2.94(208)	2.82(145)	2.91(573)

註：()內為人數

(七)所屬族群、家中人口數與人際關係的雙因子變異數分析

1.所屬族群、家中人口數與社會接納的雙因子變異數分析

由表 4-3-45，可知所屬族群、家中人口數在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與社會接納無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-46 所屬族群、家中人口數與社會接納的邊緣平均數分析表中可得知，所屬族群與家中人口數在社會接納這個因素各選題的感受下，除所屬族群閩南、家中人口數 2 人以下這個組合的總平均分數 3.63 明顯高於其他組合的總平均分數外，其餘組別的總平均分數差異不大(3.18~3.40)。

表 4-3-45 所屬族群、家中人口數與社會接納的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
所屬族群	1.611	3	.573	.233	.073	
家中人口數	.700	3	.233	1.014	.386	
所屬族群*家中 人口數	1.245	7	.178	.773	.610	
誤差	128.681	559	.230			
總和	6496.688	573				
校正後的總數	131.687	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-46 所屬族群、家中人口數與社會接納的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬族群 家中人口數	閩南	客家	外省	原住民	總和
	2 人以下	3.63(13)	3.34(36)	3.32(129)	3.32(32)
3-4 人	3.40(84)	3.38(62)	3.28(59)	3.18(29)	3.34(234)
5-6 人	3.35(24)	3.26(39)	3.34(14)	3.31(20)	3.31(97)
7 人以上	-	3.42(13)	3.25(19)	-	3.32(32)
總和	3.41(121)	3.35(150)	3.30(221)	3.27(81)	3.33(573)

註：()內為人數

2. 所屬族群、家中人口數與同儕關係的雙因子變異數分析

由表 4-3-47，可知所屬族群、家中人口數在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與同儕關係無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-48 所屬族群、家中人口數與同儕關係的邊緣平均數分析表中可得知，所屬族群與家中人口數在同儕關係這個因素各選題的感受下，除所屬族群閩南、家中人口數 2 人以下這個組合的總平均分數 3.15，以及所屬族群閩南、家中人口數 5-6 人這個組合總平均分數 3.22，明顯低於其他組合的總平均分數外。

表 4-3-47 所屬族群、家中人口數與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
所屬族群	1.473	3	.491	1.760	.154	
家中人口數	.732	3	.244	.875	.454	
所屬族群*家中人口數	.507	7	.072	.260	.969	
誤差	155.953	559	.279			
總和	6636.691	573				
校正後的總數	158.406	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-48 所屬族群、家中人口數與同儕關係的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬族群 家中人口數	所屬族群				總和
	閩南	客家	外省	原住民	
2 人以下	3.15(13)	3.35(36)	3.36(129)	3.34(32)	3.35(210)
3-4 人	3.33(84)	3.41(62)	3.45(59)	3.40(29)	3.39(234)
5-6 人	3.22(24)	3.30(39)	3.36(14)	3.43(20)	3.32(97)
7 人以上	-	3.28(13)	3.49(19)	-	3.41(32)
總和	3.29(121)	3.36(150)	3.40(221)	3.39(81)	3.36(573)

註：()內為人數

3. 所屬族群、家中人口數與親密友誼的雙因子變異數分析

由表 4-3-49，可知所屬族群、家中人口數在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與親密友誼無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-50 所屬族群、家中人口數與親密友誼的邊緣平均數分析表中可得知，所屬族群與家中人口數在親密友誼這個因素各選題的感受下，總平均分數並無明顯的差異，唯在各項組合上的總平均分數皆未高於 3.00，且所屬族群閩南、家中人口數 2 人以下個這組合的總平均分數僅有 2.56。

表 4-3-49 所屬族群、家中人口數與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
所屬族群	1.277	3	.426	1.487	.217	
家中人口數	1.405	3	.468	1.636	.180	
所屬族群*家中人口數	2.251	7	.322	1.123	.347	
誤差	160.086	559	.286			
總和	5011.533	573				
校正後的總數	163.773	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-50 所屬族群、家中人口數與親密友誼的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬族群 家中人口數	閩南	客家	外省	原住民	總和
	2 人以下	2.56(13)	2.84(36)	2.96(129)	2.95(32)
3-4 人	2.93(84)	2.94(62)	2.94(59)	2.93(29)	2.93(234)
5-6 人	2.82(24)	2.92(39)	2.83(14)	2.82(20)	2.86(97)
7 人以上	-	2.64(13)	2.93(19)	-	2.81(32)

總和	2.87(121)	2.88(150)	2.95(221)	2.91(81)	2.91(573)
----	-----------	-----------	-----------	----------	-----------

註：()內為人數

二、參與志願服務的資歷、個人特性與人際關係的雙因子變異數分析

(一) 參與志願服務的資歷、婚姻狀況與人際關係的雙因子變異數分析

1. 參與志願服務的資歷、婚姻狀況與社會接納的雙因子變異數分析

由表 4-3-51，可知參與志願服務的資歷、婚姻狀況在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與社會接納無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-52 參與志願服務程度、婚姻狀況與社會接納的邊緣平均數分析表中可得知，志願服務參與程度與婚姻狀況這個組合在社會接納這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-51 參與志願服務的資歷、婚姻狀況與社會接納的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願服務的資歷	.009	3	.003	.013	.998	
婚姻狀況	.835	3	.093	1.299	.274	
參與資歷*婚姻狀況	129.826	9	.233	.398	.936	
誤差	6496.688	557	.185			
總和	6011.250	573				
校正後的總數	105.909	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-52 參與志願服務的資歷、婚姻狀況與社會接納的邊緣平均數分析表(N=573)

婚姻狀況	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
已婚	3,40(44)	3.39(66)	3.32(69)	3.41(49)	3.37(228)
未婚	3.37(28)	3.29(34)	3.27(54)	3.22(38)	3.28(154)
離婚	3.25(9)	3.31(16)	3.31(17)	3.28(11)	3.29(53)
喪偶	3.26(18)	3.32(45)	3.38(42)	3.37(33)	3.34(138)
總和	3.35(99)	3.34(161)	3.32(182)	3.33(131)	3.33(573)

註：()內為人數

2. 參與志願服務的資歷、婚姻狀況與同儕關係的雙因子變異數分析

由表 4-3-53，可知參與志願服務的資歷、婚姻狀況在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與同儕關係無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-54 參與志願服務的資歷、婚姻狀況與同儕關係的邊緣平均數分析表中可得知，志願服務參與的資歷與婚姻狀況這個組合在同儕關係這個因素各選題的感受下，離婚這個狀況的組合，在總和平均分數明顯高於其他組合，唯離婚這個狀況參與志願服務的老年人僅佔總人數的 9.2%，而其他各種組合的平均分數則沒有明顯的差距。

表 4-3-53 參與志願服務的資歷、婚姻狀況與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願工作服務 的資歷	.988	3	.329	1211.	.305	
婚姻狀況	.973	3	.324	1.193	.312	
參與志願服務的 資歷*婚姻狀況	4.038	9	.449	1.649	.098	
誤差	151.513	557	.272			
總和	6636.691	573				
校正後的總數	158.406	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-54 參與志願服務的資歷、婚姻狀況與同儕關係的邊緣平均數分析表(N=573)

參與志願服務的資歷 婚姻狀況	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
已婚	3.55(44)	3.40(66)	3.29(69)	3.29(49)	3.38(228)
未婚	3.26(28)	3.35(34)	3.41(54)	3.32(38)	3.35(154)
離婚	3.41(9)	3.52(16)	3.69(17)	3.30(11)	3.51(53)
喪偶	3.52(18)	3.19(45)	3.31(42)	3.32(33)	3.30(138)
總和	3.45(99)	3.35(161)	3.39(182)	3.31(131)	3.36(573)

註：()內為人數

3. 參與志願服務的資歷、婚姻狀況與親密友誼的雙因子變異數分析

由表 4-3-55，可知參與志願服務的資歷、婚姻狀況在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與親密友誼無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-56 參與志願服務程度、婚姻狀況與親密友誼的邊緣平均數分析表中可得知，志願服務參與的資歷與婚姻狀況這個組合在親密友誼這個因素各選題的感受下，除參與志願服務工作一年至兩年、離婚及參與志願服務兩年以上、離婚這兩組平均分數高於 3.00 以外，其餘各組的平均分數皆低於 3.00，且沒有明顯的差距。

表 4-3-55 參與志願服務的資歷、婚姻狀況與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願服務的 資歷	.515	3	.172	.594	.619	
婚姻狀況	.043	3	.014	.049	.986	
參與志願服務的 資歷*婚姻狀況	1.697	9	.189	.653	.752	
誤差	160.859	557	.289			
總和	5011.533	573				
校正後的總數	163.773	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-56 參與志願服務的資歷、婚姻狀況與親密友誼的邊緣平均數分析表(N=573)

婚姻狀況 \ 參與志願服務的資歷	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
已婚	2.83(44)	2.97(66)	2.90(69)	2.90(49)	2.91(228)
未婚	2.76(28)	2.99(34)	2.89(54)	2.96(38)	2.90(154)
離婚	2.89(9)	2.81(16)	3.02(17)	3.00(11)	2.93(53)
喪偶	2.95(18)	2.95(45)	2.78(42)	2.98(33)	2.90(138)
總和	2.84(99)	2.95(161)	2.88(182)	2.95(131)	2.91(573)

註：()內為人數

(一) 參與志願服務的資歷、教育程度與人際關係的雙因子變異數分析

1. 參與志願服務的資歷、教育程度與社會接納的雙因子變異數分析

由表 4-3-57，可知參與志願服務的資歷、教育程度在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與社會接納無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-58 參與志願服務的資歷、教育程度與社會接納的邊緣平均數分析表中可得知，參與志願服務的資歷與教育程度這個組合在社會接納這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-57 參與志願服務的資歷、教育程度與社會接納的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願服務的 資歷	.147	3	.049	.211	.889	
教育程度	.999	2	.499	2.152	.117	
參與志願服務的 資歷*教育程度	.590	6	.098	.424	.863	
誤差	130.203	561	.232			
總和	6496.688	573				

校正後的總數	131.687	572
--------	---------	-----

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-58 參與志願服務的資歷、教育程度與社會接納的邊緣平均數分析表(N=573)

參與志願服務的資歷 教育程度	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
國中以下	3.33(40)	3.34(66)	3.35(70)	3.30(44)	3.33(220)
高中	3.27(33)	3.31(50)	3.28(70)	3.31(55)	3.29(208)
大專以上	3.49(26)	3.39(45)	3.31(42)	3.41(32)	3.39(145)
總和	3.35(99)	3.34(161)	3.32(182)	3.33(131)	3.33(573)

註：()內為人數

2. 參與志願服務的資歷、教育程度與同儕關係的雙因子變異數分析

由表 4-3-59，可知參與志願服務的資歷、教育程度在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與同儕關係無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-60 參與志願服務的資歷、教育程度與社會接納的邊緣平均數分析表中可得知，參與志願服務的資歷與教育程度這個組合在同儕關係這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-59 參與志願服務的資歷、教育程度與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願服務的 資歷	1.282	3	.421	1.537	.204	
教育程度	.153	2	.076	.274	.760	
參與志願服務的 資歷*教育程度	1.1176	6	.196	.705	.646	
誤差	155.961	561	.278			
總和	6636.691	573				

校正後的總數	158.406	572
--------	---------	-----

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-60 參與志願服務的資歷、教育程度與同儕關係的邊緣平均數分析表(N=573)

教育程度 \ 參與志願服務的資歷	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	總和
	國中以下	3,43(40)	3.36(66)	3.40(70)	3.32(44)
高中	3.42(33)	3.35(50)	3.36(70)	3.36(55)	3.37(208)
大專以上	3.53(26)	3.33(45)	3.25(42)	3.38(32)	3.37(145)
總和	3.45(99)	3.35(161)	3.27(182)	3.31(131)	3.36(573)

註：()內為人數

3. 參與志願服務的資歷、教育程度與親密友誼的雙因子變異數分析

由表 4-3-61，可知參與志願服務的資歷、教育程度在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與親密友誼無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-62 參與志願服務的資歷、教育程度與親密友誼的邊緣平均數分析表中可得知，志願服務參與的資歷與教育程度這個組合在親密友誼這個因素各選題的感受下，除參與志願服務工作半年至一年與教育程度國中以下這個組合的平均分數達 3.01 外，其餘組合的平均分數皆低於 3.00，且各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-61 參與志願服務的資歷、教育程度與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願服務的 資歷	1.134	3	.378	1.316	.268	
教育程度	.401	2	.201	.699	.498	
參與志願服務的 資歷*教育程度	.893	6	.149	.518	.795	
誤差	161.088	561	.287			
總和	5011.533	573				
校正後的總數	163.773	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-62 參與志願服務的資歷、教育程度與親密友誼的邊緣平均數分析表(N=573)

教育程度 \ 參與志願服務的資歷	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	總和
	國中以下	2.86(40)	3.01(66)	2.90(70)	2.87(44)
高中	2.83(33)	2.99(50)	2.90(70)	2.99(55)	2.94(208)
大專以上	2.82(26)	2.84(45)	2.80(42)	2.97(32)	2.85(145)
總和	2.84(99)	2.95(161)	2.88(182)	2.95(131)	2.91(573)

註：()內為人數

(三) 參與志願服務的資歷、居住狀況與人際關係的雙因子變異數分析

1. 參與志願服務的資歷、居住狀況與社會接納的雙因子變異數分析

由表 4-3-63，可知參與志願服務的資歷、教育程度在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與社會接納無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-64 參與志願服務的資歷、教育程度與社會接納的邊緣平均數分析表中可得知，志願服務參與的資歷與教育程度這個組合在社會接納這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-63 參與志願服務的資歷、居住狀況與社會接納的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願服務的 資歷	.480	3	.160	.693	.557	
居住狀況	.270	2	.135	.584	.558	
參與志願服務的 資歷*居住狀況	1.769	6	.295	1.276	.266	
誤差	129.565	561	.231			
總和	6496.688	573				
校正後的總數	131.687	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-64 參與志願服務的資歷、教育程度與社會接納的邊緣平均數分析表(N=573)

居住狀況 \ 參與志願服務的資歷	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	總和
	與家人同住	3.35(75)	3.37(111)	3.29(128)	3.39(97)
獨居	3.34(20)	3.25(35)	3.40(35)	3.18(29)	3.29(119)
住在機構	3.50(4)	3.33(15)	3.37(19)	3.15(5)	3.34(43)
總和	3.51(99)	3.34(161)	3.32(182)	3.33(131)	3.33(573)

註：()內為人數

2. 參與志願服務的資歷、居住狀況與同儕關係的雙因子變異數分析

由表 4-3-65，可知參與志願服務的資歷、居住狀況在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對同儕關係無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-66 參與志願服務的資歷與居住狀況的邊緣平均數分析表中可得知，參與志願服務的資歷與居住狀況這個組合在同儕關係這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-65 參與志願服務的資歷、居住狀況與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願工作服的資歷	.462	3	.154	.563	.640	
居住狀況	1.064	2	.532	1.943	.144	
參與志願服務的資歷*居住狀況	1.712	6	.285	1.042	.397	
誤差	153.620	561	.274			
總和	6636.691	573				
校正後的總數	158.406	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-66 參與志願服務的資歷、居住狀況與同儕關係的邊緣平均數分析表(N=573)

參與志願服務的資歷 居住狀況	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
與家人同住	3.48(75)	3.41(111)	3.36(128)	3.30(97)	3.38(441)
獨居	3.38(20)	3.24(35)	3.51(35)	3.36(29)	3.37(119)
住在機構	3.25(4)	3.13(15)	3.16(19)	3.20(5)	3.16(43)
總和	3.45(99)	3.35(161)	3.37(182)	3.31(131)	3.36(573)

註：()內為人數

3. 參與志願服務的資歷、居住狀況與親密友誼的雙因子變異數分析

由表 4-3-67，可知參與志願服務的資歷、居住狀況在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對親密友誼無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-68 參與志願服務的資歷與居住狀況的邊緣平均數分析表中可得知，志願服務參與的資歷與居住狀況這個組合在親密友誼這個因素各選題的感受下，僅有參與志願服務資歷兩年以上與住在機構這個組合的平均分數明顯高於其他組合(3.20)，其餘的各種組合的平均分數皆在 3.00 以下，且沒有明顯的差距。

表 4-3-67 參與志願服務的資歷、居住狀況與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願的資歷	1.105	3	.368	1.277	.281	
居住狀況	.022	2	.011	.038	.963	
參與志願服務的 資歷*居住狀況	.750	6	.125	.433	.857	
誤差	161.817	561	.288			
總和	5011.533	573				
校正後的總數	163.773	572				

*P < .05 **P < .01 ***P < .001

表 4-3-68 參與志願服務的資歷、教育程度與親密友誼的邊緣平均數分析表(N=573)

居住狀況	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
與家人同住	2.87(75)	2.96(111)	2.88(128)	2.93(97)	2.91(441)
獨居	2.75(20)	2.96(35)	2.92(35)	2.94(29)	2.91(119)
住在機構	2.75(4)	2.89(15)	2.82(19)	3.20(5)	2.88(43)
總和	2.84(99)	2.95(161)	2.88(182)	2.95(131)	2.91(573)

註：()內為人數

(四) 參與志願服務的資歷、家中人口數與人際關係的雙因子變異數分析

1. 參與志願服務的資歷、家中人口數與社會接納的雙因子變異數分析

由表 4-3-69，可知參與志願服務的資歷、家中人口數在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與社會接納無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-70 參與志願服務的資歷、教育程度與社會接納的邊緣平均數分析表中可得知，參與志願服務的資歷與教育程度這個組合在社會接納這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-69 參與志願服務的資歷、家中人口數與社會接納的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願服務的資歷	.434	3	.145	.630	.596	
家中人口數	.039	3	.013	.057	.982	
參與志願服務的 資歷*家中人口數	3.598	9	.400	1.741	.077	
誤差	127.888	557	.230			
總和	6496.688	573				
校正後的總數	131.687	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-70 參與志願服務的資歷、家中人口數與社會接納的邊緣平均數分析表(N=573)

參與志願服務的資歷 家中人口數	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
2 人以下	3.32(31)	3.32(62)	3.45(69)	3.22(48)	3.34(210)
3-4 人	3.35(49)	3.41(57)	3.24(77)	3.38(51)	3.34(234)
5-6 人	3.40(12)	3.30(32)	3.20(28)	3.40(25)	3.31(97)
7 人以上	3.39(7)	3.20(10)	3.25(8)	3.50(7)	3.32(32)
總和	3.35(99)	3.34(161)	3.32(182)	3.33(131)	3.33(573)

註：()內為人數

2. 參與志願服務的資歷、家中人口數與同儕關係的雙因子變異數分析

由表 4-3-71，可知參與志願服務的資歷、家中人口數在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與同儕關係無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-72 參與志願服務的資歷、教育程度與同儕關係的邊緣平均數分析表中可得知，志願服務參與的資歷與家中人口數這個組合在同儕關係這個因素各選題的感受下，除了參與志願服務半年以下與家中人口數 7 人以上的組合平均分數為 3.71 明顯高於其他組合、以及參與志願服務兩年以上與家中人口數 7 人以上的組合平均分數 3.17 明顯低於其組合外，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-71 參與志願服務的資歷、家中人口數與同儕關係的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願服務的資歷	1.574	3	.525	1.887	.131	
家中人口數	.412	3	.137	.494	.687	
參與志願服務的資歷*	2.004	9	.223	.801	.615	
家中人口數						
誤差	154.807	557	.278			
總和	6436.691	573				

校正後的總數	158.406	572
--------	---------	-----

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-72 參與志願服務的資歷、家中人口數與同儕關係的邊緣平均數分析表(N=573)

參與志願服務的資歷 家中人口數	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
2 人以下	3.45(31)	3.26(62)	3.40(69)	3.30(48)	3.35(210)
3-4 人	3.44(49)	3.43(57)	3.37(77)	3.32(51)	3.39(234)
5-6 人	3.36(12)	3.36(32)	3.28(28)	3.32(25)	3.33(97)
7 人以上	3.71(7)	3.30(10)	3.50(8)	3.14(7)	3.40(32)
總和	3.45(99)	3.35(161)	3.36(182)	3.31(131)	3.36(573)

註：()內為人數

3. 參與志願服務的資歷、家中人口數與親密友誼的雙因子變異數分析

由表 4-3-73，可知參與志願服務的資歷、家中人口數在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與親密友誼無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-74 參與志願服務程度、家中人口數與親密友誼的邊緣平均數分析表中可得知，志願服務參與的資歷與家中人口數這個組合在家中人口數這個因素各選題的感受下，除了參與志願服務兩年以上與家中人口數 7 人以上的組合平均分數為 2.38，以及參與志願服務半年以下與家中人口數 5-6 人的組合平均分數 2.61 明顯低於其他組合外，其餘各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-73 參與志願服務的資歷、家中人口數與親密友誼的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願工作	1.235	3	.412	1.450	.227	
服務的資歷						
家中人口數	1.158	3	.386	1.359	.254	
參與志願服務的資歷*家中人口數	3.600	9	.400	1.408	.181	
誤差	154.191	557	.284			
總和	5011.533	573				
校正後的總數	163.773	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-74 參與志願服務的資歷、家中人口數與親密友誼的邊緣平均數分析表(N=573)

參與志願服務的資歷 家中人口數	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
2 人以下	2.84(31)	3.01(62)	2.85(69)	2.94(48)	2.92(210)
3-4 人	2.90(49)	2.96(57)	2.88(77)	3.01(51)	2.93(234)
5-6 人	2.61(12)	2.82(32)	2.89(28)	3.00(25)	2.86(97)
7 人以上	2.76(7)	2.97(10)	3.04(8)	2.38(7)	2.81(32)
總和	2.84(99)	2.95(161)	2.88(182)	2.95(131)	2.91(573)

註：()內為人數

參、自覺社會支持的雙因子變異數分析

根據本研究單因子變異數分析結果，進一步針對個人特性與參與志願服務的資歷進行對自覺社會支持的雙因子變異數分析，其分析的變項組別包括：婚姻狀況與所屬族群、教育程度與家中人口數、所屬族群與家中人口數、教育程度與所屬區域性別與婚姻狀況、教育程度與家中人口數及所屬族群與家中人口數等。

實際檢定有具體結果的組別說明如下：

三、個人特性與自覺社會支持的雙因子變異數分析

(一) 婚姻狀況、所屬族群與自覺社會支持的雙因子變異數分析

1. 婚姻狀況、所屬族群與資訊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-75，可知婚姻狀況、所屬族群在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與資訊性支持無法呈現出差異性的結果。

表 4-3-75 婚姻狀況、所屬族群與資訊性的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
婚姻狀況	.713	3	.238	1.093	.351	
所屬族群	.098	3	.033	.150	.930	
婚姻狀況*所屬族群	1.1045	9	.116	.534	.850	
誤差	121.013	557	.217			
總和	6372.556	573				
校正後的總數	123.122	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-76 婚姻狀況、所屬族群與資訊性的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬族群 \ 婚姻狀況	婚姻狀況				
	已婚	未婚	離婚	喪偶	總和
閩南	3.37(65)	3.07(9)	3.42(8)	3.32(39)	3.34(121)
客家	3.23(65)	3.29(32)	3.44(25)	3.21(28)	3.28(150)
外省	3.29(85)	3.30(103)	3.33(13)	3.32(20)	3.30(221)
原住民	3.36(13)	3.30(10)	2.43(7)	3.29(51)	3.32(81)
總和	3.30(228)	3.28(154)	3.41(53)	3.29(138)	3.30(573)

註：()內為人數

2. 婚姻狀況、所屬族群的自尊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-77，可知婚姻狀況、所屬族群在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與自尊性支持無法呈現出差異性的結果。

表 4-3-77 婚姻狀況、所屬族群與自尊性的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
婚姻狀況	.300	3	.100	.693	.557	
所屬族群	.147	3	.049	.339	.797	
婚姻狀況*所屬族群	1.483	9	.165	1.143	.330	
誤差	80.273	557	.144			
總和	5866.250	573				
校正後的總數	82.271	572				

*P < .05 **P < .01 ***P < .001

表 4-3-78 婚姻狀況、所屬族群與自尊性的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬族群 \ 婚姻狀況	婚姻狀況				
	已婚	未婚	離婚	喪偶	總和
閩南	3.19(65)	3.28(9)	3.16(8)	3.28(39)	3.22(121)
客家	3.18(65)	3.09(32)	3.28(25)	3.17(28)	3.17(150)
外省	3.16(85)	3.17(103)	3.19(13)	3.21(20)	3.17(221)
原住民	3.37(13)	3.03(10)	3.14(7)	3.12(51)	3.15(81)
總和	3.18(228)	3.15(154)	3.22(53)	3.18(138)	3.18(573)

註：()內為人數

3. 婚姻狀況、所屬族群的情感性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-79，可知婚姻狀況、所屬族群在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與情感性支持無法呈現出差異性的結果。

表 4-3-79 婚姻狀況、所屬族群與情感性的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
婚姻狀況	.070	3	.023	.125	.945	
所屬族群	.485	3	.162	.867	.458	
婚姻狀況*所屬族群	1.393	9	.155	.831	.588	
誤差	103.738	557	.186			
總和	6011.250	573				
校正後的總數	105.909	572				

*P < .05 **P < .01 ***P < .001

表 4-3-80 婚姻狀況、所屬族群與情感性的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬族群 \ 婚姻狀況	婚姻狀況				
	已婚	未婚	離婚	喪偶	總和
閩南	3.27(65)	3.33(9)	3.19(8)	3.24(39)	3.28(121)
客家	3.14(65)	3.16(32)	3.32(25)	3.11(28)	3.17(150)
外省	3.28(85)	3.20(103)	3.23(13)	3.25(20)	3.24(221)
原住民	3.27(13)	3.10(10)	3.00(7)	3.20(51)	3.19(81)
總和	3.22(228)	3.19(154)	3.24(53)	3.20(138)	3.21(573)

註：()內為人數

(二) 教育程度、家中人口數與自覺社會支持的雙因子變異數分析

1. 教育程度、家中人口數與資訊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-81，可知教育程度、家中人口數在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與資訊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-81 教育程度、家中人口數與資訊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，教育程度與家中人口數在資訊性支持這個因素各選題的感受，總平均分數並無明顯的差異。

表 4-3-81 教育程度、家中人口數與資訊性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
教育程度	.251	2	.126	.578	.561	
家中人口數	.383	3	.128	.588	.623	
教育程度*家中人口數	5.07	6	.084	.389	.886	
誤差	121.847	557	.217			
總和	6372.556	573				
校正後的總數	123.122	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-82 教育程度、家中人口數與資訊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

教育程度 家中人口數	教育程度			總和
	國中以下	高中	大專以上	
2 人以下	3.21(63)	3.31(110)	3.33(37)	3.28(210)
3-4 人	3.31(117)	3.31(50)	3.29(67)	3.30(234)
5-6 人	3.29(30)	3.42(36)	3.35(31)	3.36(97)
7 人以上	3.23(10)	3.28(12)	3.27(10)	3.26(32)
總和	3.28(220)	3.32(208)	3.31(145)	3.30(573)

註：()內為人數

2. 教育程度、家中人口數與自尊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-83，可知教育程度、家中人口數在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與自尊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-84 教育程度、家中人口數與自尊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，教育程度與家中人口數在自尊性支持這個因素各選題的感受下，總平均分數並無明顯的差異。

表 4-3-83 教育程度、家中人口數與自尊性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
教育程度	.080	2	.040	.277	.758	
家中人口數	.386	3	.129	.895	.444	
教育程度*家中人口數	.719	6	.120	.832	.545	
誤差	80.755	557	.144			
總和	5866.250	573				
校正後的總數	82.271	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-84 教育程度、家中人口數與自尊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

教育程度 家中人口數	教育程度			總和
	國中以下	高中	大專以上	
2 人以下	3.19(63)	3.19(110)	3.15(37)	3.19(210)
3-4 人	3.19(117)	3.16(50)	3.09(67)	3.15(234)
5-6 人	3.17(30)	3.33(36)	3.16(31)	3.22(97)
7 人以上	3.23(10)	3.10(12)	3.23(10)	3.18(32)
總和	3.19(220)	3.20(208)	3.13(145)	3.18(573)

註：()內為人數

3. 教育程度、家中人口數與情感性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-85，可知教育程度、家中人口數在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與情感性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-86 教育程度、家中人口數與自尊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，教育程度與家中人口數在情感性支持這個因素各選題的感受下，總平均分數並無明顯的差異。

表 4-3-85 教育程度、家中人口數與情感性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
教育程度	.042	2	.021	.112	.894	
家中人口數	.769	3	.256	1.379	.248	
教育程度*家中 人口數	.714	6	.119	.640	.698	
誤差	104.275	557	.186			
總和	6011.250	573				
校正後的總數	105.909	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-86 教育程度、家中人口數與情感性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

教育程度 家中人口數	教育程度			總和
	國中以下	高中	大專以上	
2 人以下	3.21(63)	3.17(110)	3.26(37)	3.20(210)
3-4 人	3.23(117)	3.17(50)	3.12(67)	3.19(234)
5-6 人	3.28(30)	3.30(36)	3.24(31)	3.28(97)
7 人以上	3.20(10)	3.21(12)	3.35(10)	3.25(32)
總和	3.23(220)	3.19(208)	3.20(145)	3.21(573)

註：()內為人數

(三) 所屬族群、家中人口數與自覺社會支持的雙因子變異數分析

1. 所屬族群、家中人口數與資訊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-87，可知所屬族群、家中人口數在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與資訊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-88 所屬族群、家中人口數與資訊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，所屬族群與家中人口數這個組合在資訊性支持這個因素各選題的感受下，沒有明顯的差異。

表 4-3-87 所屬族群、家中人口數與資訊性的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
所屬族群	.166	3	.055	.256	.857	
家中人口數	.237	3	.079	.365	.779	
所屬族群*家中 人口數	1.466	7	.209	.968	.454	
誤差	120.953	559	.216			
總和	6372.556	573				

校正後的總數 123.122 572

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-88 所屬族群、家中人口數與資訊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

家中人口數 \ 所屬族群	所屬族群				總和
	閩南	客家	外省	原住民	
2 人以下	3.31(13)	3.32(36)	3.28(129)	3.21(32)	3.28(210)
3-4 人	3.32(84)	3.19(62)	3.36(59)	3.40(29)	3.30(234)
5-6 人	3.42(24)	3.35(39)	3.26(14)	3.37(20)	3.36(97)
7 人以上	-	3.31(13)	3.23(19)	-	3.26(32)
總和	3.34(121)	3.28(150)	3.30(221)	3.32(81)	3.30(573)

註：()內為人數

2. 所屬族群、家中人口數與自尊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-89，可知所屬族群、家中人口數在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與自尊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-90 所屬族群、家中人口數與自尊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，所屬族群與家中人口數這個組合在自尊性支持這個因素各選題的感受下，沒有明顯的差異。

表 4-3-89 所屬族群、家中人口數與自尊性的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
所屬族群	.812	3	.271	1.876	.132	
家中人口數	.422	3	.141	.976	.404	
所屬族群*家中 人口數	.822	7	.117	.815	.575	
誤差	80,588	559	.144			
總和	5866.250	573				

校正後的總數 82.271 572

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-90 所屬族群、家中人口數與自尊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬族群 家中人口數	閩南	客家	外省	原住民	總和
	2 人以下	3.40(13)	3.12(36)	3.19(129)	3.16(32)
3-4 人	3.18(84)	3.15(62)	3.11(59)	3.16(29)	3.15(234)
5-6 人	3.26(24)	3.26(39)	3.21(14)	3.13(20)	3.22(97)
7 人以上	-	3.13(13)	3.21(19)	-	3.18(32)
總和	3.22(121)	3.17(150)	3.17(221)	3.15(81)	3.18(573)

註：()內為人數

3. 所屬族群、家中人口數與情感性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-91，可知所屬族群、家中人口數在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與情感性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-92 所屬族群、家中人口數與情感性支持的邊緣平均數分析表中可得知，所屬族群與家中人口數這個組合在情感性支持這個因素各選題的感受下，沒有明顯的差異。

表 4-3-91 所屬族群、家中人口數與情感性的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
所屬族群	.523	3	.174	.983	.422	
家中人口數	.683	3	.228	1.226	.300	
所屬族群*家中 人口數	.599	7	.086	.461	.863	
誤差	103,804	559	.186			
總和	6011.250	573				

校正後的總數	105.909	572
--------	---------	-----

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-92 所屬族群、家中人口數與情感性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬族群 家中人口數	閩南	客家	外省	原住民	總和
2 人以下	3.23(13)	3.11(36)	3.24(129)	3.13(32)	3.20(210)
3-4 人	3.18(84)	3.14(62)	3.23(59)	3.22(29)	3.19(234)
5-6 人	3.40(24)	3.24(39)	3.25(14)	3.22(20)	3.28(97)
7 人以上	-	3.23(13)	3.26(19)	-	3.25(32)
總和	3.23(121)	3.17(150)	3.24(221)	3.19(81)	3.21(573)

註：()內為人數

(四) 教育程度、所屬區域與自覺社會支持的雙因子變異數分析

1. 教育程度、所屬區域與資訊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-93，可知教育程度、所屬區域在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與資訊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-94 教育程度、所屬區域與資訊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，復興鄉參與志願服務的老年人，無論學歷在哪一個程度上，對於資訊性支持這個因素中的選項，其總體感受所得之平均分數皆高於其他區域的受試者。

表 4-3-93 教育程度、所屬區域與資訊性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
教育程度	.342	3	.171	.798	.451	
所屬區域	3.322	3	.277	1.292	.219	
教育程度*所屬區域	4.745	9	.198	.923	.571	

誤差	114.414	557	.214
總和	6372.556	573	
校正後的總數	123.122	572	

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-94 教育程度、所屬區域與資訊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬區域	教育程度			總和
	國中以下	高中	大專以上	
桃園	3.30(19)	3.52(9)	3.34(10)	3.34(38)
中壢	3.17(12)	2.83(2)	3.27(14)	3.27(28)
八德	3.42(12)	3.67(2)	3.38(10)	3.38(24)
平鎮	3.29(17)	3.26(9)	3.25(7)	3.25(33)
楊梅	3.09(19)	3.29(8)	3.19(8)	3.19(35)
大溪	3.31(33)	3.22(12)	3.32(8)	3.32(53)
龜山	3.23(40)	3.36(46)	3.32(20)	3.31(106)
蘆竹	3.39(22)	3.28(37)	3.27(21)	3.27(80)
大園	3.42(4)	3.39(19)	3.40(6)	3.40(29)
觀音	3.08(8)	3.33(24)	3.29(18)	3.29(50)
新屋	3.22(12)	3.24(25)	3.25(10)	3.25(47)
龍潭	2.92(8)	3.25(8)	3.17(9)	3.17(25)
復興	3.62(14)	3.52(7)	3.57(4)	3.57(25)
總和	3.28(220)	3.32(208)	3.32(145)	3.30(573)

註：()內為人數

2. 教育程度、所屬區域與自尊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-95，可知教育程度、所屬區域在交互作用下的 F 值達到顯著($F=1.050$ ， $P<.05$)，因此對自尊性支持呈現出差異性的結果；而主要效果教育程度及所屬區域在自尊性支持的感受上達到顯著，由表 4-3-96 的邊緣平均數及事後比較發現；所屬區域 $G13>G10>G9>G5>G3>G6>G1>G2>G8>G11>G12>G4>G7$ 。

表 4-3-95 教育程度、所屬區域與自尊性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
教育程度	.084	3	.042	.300	.741	
所屬區域	.599	3	.050	.357	.977	
教育程度*所屬區域	6.613	9	.276	1.971	.004*	G13>G10> G9>G5>G3 >G6>G1> G2>G8> G11>G12> G4>G7
誤差	74.664	557	.140			
總和	5866.250	573				
校正後的總數	82.271	572				

* $P<.05$ ** $P<.01$ *** $P<.001$

表 4-3-96 教育程度、所屬區域與自尊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬區域 \ 教育程度	教育程度			總和
	國中以下	高中	大專以上	
桃園 G1	3.22(19)	3.25(9)	3.00(10)	3.17(38)
中壢 G2	3.33(12)	3.00(2)	3.05(14)	3.17(28)
八德 G3	3.10(12)	3.00(2)	3.33(10)	3.19(24)
平鎮 G4	3.31(17)	2.86(9)	3.14(7)	3.15(33)
楊梅 G5	3.14(19)	3.22(8)	3.28(8)	3.19(35)
大溪 G6	3.17(33)	3.19(12)	3.25(8)	3.18(53)
龜山 G7	3.09(40)	3.27(46)	3.04(20)	3.15(106)
蘆竹 G8	3.34(22)	3.14(37)	3.05(21)	3.17(80)
大園 G9	3.13(4)	3.16(19)	3.33(6)	3.19(29)
觀音 G10	3.00(8)	3.32(24)	3.08(18)	3.19(50)
新屋 G11	2.94(12)	3.25(25)	3.25(10)	3.16(47)
龍潭 G12	3.21(8)	3.06(8)	3.19(9)	3.16(25)
復興 G13	3.41(14)	3.21(7)	3.12(4)	3.31(25)
總和	3.18(220)	3.20(208)	3.13(145)	3.18(573)

註：()內為人數

3. 教育程度、所屬區域與情感性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-97，可知教育程度、所屬區域在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與情感性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-98 教育程度、所屬區域與情感性支持的邊緣平均數分析表中可得知，不同的教育程度在各所屬區域在情感性支持這個因素的總平均分數，沒有明顯的差異。

表 4-3-97 教育程度、所屬區域與情感性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
教育程度	.081	3	.041	.218	.804	
所屬區域	1.875	3	.156	.838	.611	
教育程度*所屬區域	5.230	9	.218	1.169	.265	
誤差	99.570	557	.186			
總和	6011.250	573				
校正後的總數	105.909	572				

*P < .05 **P < .01 ***P < .001

表 4-3-98 教育程度、所屬區域與情感性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬區域 \ 教育程度	教育程度			總和
	國中以下	高中	大專以上	
桃園	3.34(19)	3.22(9)	3.10(10)	3.25(38)
中壢	3.08(12)	3.00(2)	3.21(14)	3.14(28)
八德	3.33(12)	3.50(2)	3.20(10)	3.29(24)
平鎮	3.35(17)	3.00(9)	2.86(7)	3.15(33)
楊梅	3.08(19)	3.25(8)	3.44(8)	3.20(35)
大溪	3.27(33)	3.04(12)	3.19(8)	3.21(53)

龜山	3.25(40)	3.18(46)	3.20(20)	3.21(106)
蘆竹	3.18(22)	3.18(37)	3.26(21)	3.20(80)
大園	3.25(4)	3.26(19)	3.25(6)	3.26(29)
觀音	3.25(8)	3.17(24)	3.25(18)	3.21(50)
新屋	3.13(12)	3.28(25)	2.90(10)	3.16(47)
龍潭	3.13(8)	3.13(8)	3.33(9)	3.20(25)
復興	3.25(14)	3.50(7)	3.25(4)	3.32(25)
總和	3.23(220)	3.20(208)	3.20(145)	3.21(573)

註：()內為人數

(五)所屬族群、年齡與自覺社會支持的雙因子變異數分析

1.所屬族群、年齡與資訊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-99，可知所屬族群、年齡在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與資訊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-100 所屬族群、年齡與資訊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，所屬族群與年齡這個組合在資訊性支持這個因素各選題的感受下，沒有明顯的差異。

表 4-3-99 所屬族群、年齡與資訊性的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
所屬族群	.292	3	.097	.450	.717	
年齡	.288	2	.144	.665	.514	
所屬族群*年齡	1.152	6	.192	.888	.503	
誤差	121.269	561	.216			
總和	6372.556	573				
校正後的總數	123.122	572				

*P < .05 **P < .01 ***P < .001

表 4-3-100 所屬族群、年齡與資訊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

年齡	所屬族群				
	閩南	客家	外省	原住民	總和
65-74 歲	3.32(107)	3.23(64)	3.30(130)	3.32(39)	3.30(340)
75-84 歲	3.41(13)	3.28(64)	3.37(53)	3.35(34)	3.34(164)
85 歲以上	3.67(1)	3.38(22)	3.19(38)	3.13(8)	3.25(69)
總和	3.37(121)	3.28(150)	3.30(221)	3.32(81)	3.30(573)

註：()內為人數

2. 所屬族群、年齡與自尊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-101，可知所屬族群、年齡在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與自尊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-102 所屬族群、年齡與自尊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，所屬族群與年齡這個組合在自尊性支持這個因素各選題的感受下，沒有明顯的差距。

表 4-3-101 所屬族群、年齡與自尊性的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
所屬族群	.257	3	.086	.591	.621	
年齡	.086	2	.043	.295	.745	
所屬族群*年齡	3.97	6	.066	.455	.841	
誤差	81.503	561	.145			
總和	5866.250	573				
校正後的總數	82.271	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-102 所屬族群、年齡與自尊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

年齡	所屬族群				
	閩南	客家	外省	原住民	總和
65-74 歲	3.23(107)	3.18(64)	3.16(130)	3.15(39)	3.19(340)
75-84 歲	3.15(13)	3.16(64)	3.14(53)	3.18(34)	3.16(164)
85 歲以上	3.50(1)	3.16(22)	3.22(38)	3.03(8)	3.18(69)
總和	3.22(121)	3.17(150)	3.17(221)	3.15(81)	3.18(573)

註：()內為人數

3. 所屬族群、年齡與情感性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-103，可知所屬族群、年齡在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與情感性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-104 所屬族群、年齡與情感性支持的邊緣平均數分析表中可得知，所屬族群與年齡這個組合在情感性支持這個因素各選題的感受下，唯在 85 歲以上與原住民這個組合的平均分數為 2.88 分，較其他組合略低外，其他組合的平均分數沒有明顯的差距，。

表 4-3-103 所屬族群、年齡與情感性的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
所屬族群	.830	3	.277	1.491	.216	
年齡	.433	2	.216	1.166	.312	
所屬族群*年齡	1.073	6	.179	.963	.449	
誤差	104.107	564	.186			
總和	6011.250	573				
校正後的總數	105.909	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-104 所屬族群、年齡與情感性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

年齡 \ 所屬族群	所屬族群				
	閩南	客家	外省	原住民	總和
65-74 歲	3.22(107)	3.16(64)	3.24(130)	3.17(39)	3.21(340)
75-84 歲	3.31(13)	3.16(64)	3.24(53)	3.28(34)	3.22(164)
85 歲以上	3.00(1)	3.18(22)	3.25(38)	2.88(8)	3.18(69)
總和	3.23(121)	3.17(150)	3.24(221)	3.19(81)	3.21(573)

註：()內為人數

(六) 年齡、居住狀況與自覺社會支持的雙因子變異數分析

1. 年齡、居住狀況與資訊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-105，可知年齡、居住況況在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與資訊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-106 所屬年齡、居住況況與資訊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，年齡與居住狀況這個組合在資訊性支持這個因素各選題的感受下，沒有明顯的差距。

表 4-3-105 年齡、居住狀況與資訊性的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
年齡	.030	2	.015	.069	.934	
居住狀況	.615	2	.308	1.426	.241	
年齡*居住狀況	.757	4	.189	.877	.477	
誤差	121.647	564	.216			
總和	6372.556	573				
校正後的總數	123.122	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-106 年齡、居住狀況與資訊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

居住狀況 \ 年齡	年齡			總和
	65-74 歲	75-84 歲	85 歲以上	
與家人同住	3.29(227)	3.35(126)	3.29(58)	3.30(411)
獨居	3.33(101)	3.27(17)	3.67(1)	3.32(119)
住在機構	3.25(12)	3.32(21)	3.00(10)	3.22(43)
總和	3.30(340)	3.34(164)	3.25(69)	3.30(573)

註：()內為人數

2. 年齡、居住狀況與自尊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-107，可知年齡、居住狀況在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與自尊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-108 所屬年齡、居住狀況與自尊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，年齡與居住狀況這個組合在自尊性支持這個因素各選題的感受下，沒有明顯的差距。

表 4-3-107 年齡、居住狀況與自尊性的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
年齡	.344	2	.172	1.189	.305	
居住狀況	.114	2	.057	.394	.674	
年齡*居住狀況	.336	4	.084	.580	.677	
誤差	81.694	564	.145			
總和	5866.250	573				
校正後的總數	82.271	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-108 年齡、居住狀況與自尊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

居住狀況 \ 年齡	年齡			總和
	65-74 歲	75-84 歲	85 歲以上	
與家人同住	3.18(227)	3.16(126)	3.20(58)	3.18(411)
獨居	3.18(101)	3.04(17)	3.00(1)	3.16(119)
住在機構	3.29(12)	3.19(21)	3.13(10)	3.20(43)
總和	3.19(340)	3.16(164)	3.18(69)	3.18(573)

註：()內為人數

3. 年齡、居住狀況與情感性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-109，可知年齡、居住狀況在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與情感性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-110 所屬年齡、居住狀況與情感性支持的邊緣平均數分析表中可得知，年齡與居住狀況這個組合在情感性支持這個因素各選題的感受下，唯在 85 歲以上與住在機構這個組合的平均分數為 2.95 分，較其他組合略低外，其他組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-109 年齡、居住狀況與情感性的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
年齡	.175	2	.088	.474	.623	
居住狀況	.407	2	.204	1.100	.334	
年齡*居住狀況	1.000	4	.250	1.351	.250	
誤差	104.3424	564	.185			
總和	6011.250	573				
校正後的總數	105.909	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-110 年齡、居住狀況與情感性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

居住狀況	年齡			總和
	65-74 歲	75-84 歲	85 歲以上	
與家人同住	3.19(227)	3.25(126)	3.22(58)	3.21(411)
獨居	3.26(101)	3.18(17)	3.50(1)	3.25(119)
住在機構	3.29(12)	3.12(21)	2.95(10)	3.13(43)
總和	3.21(340)	3.22(164)	3.18(69)	3.21(573)

註：()內為人數

(七)居住狀況、教育程度與自覺社會支持的雙因子變異數分析

1.居住狀況、教育程度與資訊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-111，可知居住狀況、教育程度在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與資訊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-112 居住狀況、教育程度與資訊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，年居住狀況與教育程度這個組合在資訊性支持這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-111 居住狀況、教育程度與資訊性的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
居住狀況	.065	2	.032	.151	.860	
教育程度	.219	2	.109	.510	.601	
所屬族群*家中 人口數	1.418	4	.354	1.651	.160	
誤差	121.065	564	.185			
總和	6372.556	573				
校正後的總數	123.122	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-112 居住狀況、教育程度與資訊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

教育程度	居住狀況			總和
	與家人同住	獨居	住在機構	
國中以下	3.29(190)	3.13(25)	3.40(5)	3.28(220)
高中	3.33(112)	3.35(78)	3.15(18)	3.32(208)
大專以上	3.29(109)	3.48(16)	3.25(20)	3.311(45)
總和	3.30(411)	3.32(119)	3.22(43)	3.30(573)

註：()內為人數

2. 居住狀況、教育程度與自尊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-113，可知居住狀況、教育程度在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與自尊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-114 居住狀況、教育程度與自尊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，年居住狀況與教育程度這個組合在自尊性支持這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-113 居住狀況、教育程度與自尊性的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
居住狀況	.156	2	.078	.542	.582	
教育程度	.283	2	.141	.980	.376	
居住狀況*教育程度	.299	4	.075	.518	.723	
誤差	81.362	564	.144			
總和	5866.250	573				
校正後的總數	82.271	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-114 居住狀況、教育程度與自尊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

教育程度	居住狀況			總和
	與家人同住	獨居	住在機構	
國中以下	3.20(190)	3.13(25)	3.05(5)	3.19(220)
高中	3.20(112)	3.18(78)	3.22(18)	3.20(208)
大專以上	3.12(109)	3.06(16)	3.22(20)	3.13(45)
總和	3.18(411)	3.16(119)	3.20(43)	3.18(573)

註：()內為人數

3. 居住狀況、教育程度與情感性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-115，可知居住狀況、教育程度在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與情感性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-116 居住狀況、教育程度與情感性支持的邊緣平均數分析表中可得知，年居住狀況與教育程度這個組合在情感性支持這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-115 居住狀況、教育程度與情感性的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
居住狀況	.762	2	.381	2.056	.129	
教育程度	.359	2	.180	.969	.380	
居住狀況*教育程度	.661	4	.165	.891	.469	
誤差	104.593	564	.185			
總和	6011.250	573				
校正後的總數	105.909	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-116 居住狀況、教育程度與情感性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

教育程度	居住狀況			總和
	與家人同住	獨居	住在機構	
國中以下	3.23(190)	3.26(25)	3.00(5)	3.23(220)
高中	3.20(112)	3.22(78)	3.06(18)	3.20(208)
大專以上	3.17(109)	3.34(16)	3.23(20)	3.20(45)
總和	3.21(411)	3.25(119)	3.13(43)	3.21(573)

註：()內為人數

四、參與志願服務的資歷、個人特性與自覺社會支持的雙因子變異數分析

(一)參與志願服務的資歷、家中人口數與自覺社會支持的雙因子變異數分析

1.參與志願服務的資歷、家中人口數與資訊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-117，可知參與志願服務的資歷、家中人口數在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與資訊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-118 參與志願服務的資歷、家中人口數與資訊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，參與志願服務的資歷與家中人口數這個組合在資訊性支持這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-117 參與志願服務的資歷、家中人口數與資訊性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願服務的 資歷	.434	3	.507	2.349	.072	
家中人口數	1.562	3	.141	.653	.581	
參與志願服務的資 歷*家中人口數	.423	9	.174	.803	.613	
誤差	120.317	557	.216			

總和	6372.556	573
校正後的總數	123.122	572

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-118 參與志願服務的資歷、家中人口數與資訊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

參與志願服務的資歷 家中人口數	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
2 人以下	3,26(31)	3.30(62)	3.25(69)	3.33(48)	3.28(210)
3-4 人	3.31(49)	3.32(57)	3.26(77)	3.35(51)	3.30(234)
5-6 人	3.39(12)	3.48(32)	3.30(28)	3.24(25)	3.36(97)
7 人以上	3.33(7)	3.47(10)	3.08(8)	3.10(7)	3.26(32)
總和	3.30(99)	3.35(161)	3.25(182)	3.31(131)	3.30(573)

註：()內為人數

2. 參與志願服務的資歷、家中人口數與自尊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-119，可知參與志願服務的資歷、家中人口數在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與自尊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-120 參與志願服務的資歷、家中人口數與自尊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，參與志願服務的資歷與家中人口數這個組合在自尊性支持這個因素各選題的感受下，除參與志願服務半年以下與家中人口數 7 人以上這個組合的平均分數低於 3.00 以外(2.93)、參與志願服務半年以下與家中人口數 5-6 人的這個組合的平均分數高於 3.40 以外((3.46)其餘各種組合的平均分數皆落在 3.10~3.33 沒有明顯的差距。

表 4-3-119 參與志願服務的資歷、家中人口數與自尊性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願服務的 資歷	.381	3	.127	.895	.444	
家中人口數	73.3	3	.244	1.721	.162	
參與志願服務的 資歷*家中人口 數	2.156	9	.240	1,687	.089	
誤差	79.091	557	.142			
總和	5866.250	573				
校正後的總數	82.271	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-120 參與志願服務的資歷、家中人口數與自尊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

參與志願服務的資歷 家中人口數	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
2 人以下	3.26(31)	3.19(62)	3.14(69)	3.19(48)	3.18(210)
3-4 人	3.10(49)	3.25(57)	3.12(77)	3.14(51)	3.15(234)
5-6 人	3.46(12)	3.22(32)	3.11(28)	3.24(25)	3.22(97)
7 人以上	2.93(7)	3.33(10)	3.28(8)	3.11(7)	3.18(32)
總和	3.18(99)	3.22(161)	3.13(182)	3.18(131)	3.18(573)

註：()內為人數

3. 參與志願服務的資歷、家中人口數與情感性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-121，可知參與志願服務的資歷、家中人口數在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與情感性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-122 參與志願服務的資歷、家中人口數與情感性支持的邊緣平均數分析表中可得知，參與志願服務的資歷與家中人口數這個組合在情感性支持這個因素各選題的感受下，除參與志願服務一年至兩年與家中人口數 5-6 人這個組合的平均分數 3.43，其餘各種組合的平均分數皆落在 3.12~3.31 沒有明顯的差距。

表 4-3-121 參與志願服務的資歷、家中人口數與情感性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願服務程度	.729	3	.243	1.314	.269	
家中人口數	.504	3	.168	.908	.437	
參與志願服務程度*家中人口數	1.571	9	.175	.943	.487	
誤差	103.083	557	.185			
總和	6011.250	573				
校正後的總數	105.909	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-122 參與志願服務的資歷、家中人口數與情感性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

參與志願服務的資歷 家中人口數	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
2 人以下	3.26(31)	3.15(62)	3.22(69)	3.20(48)	3.20(210)
3-4 人	3.15(49)	3.26(57)	3.18(77)	3.14(51)	3.19(234)
5-6 人	3.25(12)	3.28(32)	3.43(28)	3.12(25)	3.28(97)
7 人以上	3.29(7)	3.25(10)	3.31(8)	3.14(7)	3.25(32)
總和	3.21(99)	3.22(161)	3.14(182)	3.16(131)	3.21(573)

註：()內為人數

(二) 參與志願服務的資歷、年齡與社會支持的雙因子變異數分析

1. 參與志願服務的資歷、年齡與資訊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-123，可知參與志願服務的資歷、年齡在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與資訊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-124 參與志願服務的資歷、年齡與資訊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，參與志願服務的資歷與年齡這個組合在資訊性支持這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-123 參與志願服務的資歷、年齡與資訊性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與資歷	.804	3	.268	1.241	.294	
年齡	.402	2	.201	.931	.395	
參與資歷*年齡	..845	6	.141	.652	.688	
誤差	121.121	561	.216			
總和	6372.556	573				
校正後的總數	123.122	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-124 參與志願服務的資歷、年齡與資訊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

年齡	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
65-74 歲	3.33(63)	3.33(92)	3.24(111)	3.31(74)	3.30(340)
75-84 歲	3.30(27)	3.37(50)	3.29(49)	3.38(38)	3.34(164)
85 歲以上	3.15(9)	3.40(19)	3.26(22)	3.14(19)	3.25(69)
總和	3.31(99)	3.35(19)	3.25(182)	3.31(131)	3.30(573)

註：()內為人數

2. 參與志願服務的資歷、年齡與自尊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-125，可知參與志願服務的資歷、年齡在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與自尊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-126 參與志願服務的資歷、年齡與自尊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，志願服務參與的資歷與年齡這個組合在自尊性支持這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-125 參與志願服務的資歷、年齡與自尊性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願工作服的資歷	1.083	3	.361	2.515	.058	
家中人口數	.262	2	.131	.914	.402	
參與資歷*年齡	.903	6	.151	1.049	.393	
誤差	80.538	561	.144			
總和	5866.250	573				
校正後的總數	82.271	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-126 參與志願服務的資歷、年齡與自尊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

參與志願服務的資歷 家中人口數	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
65-74 歲	3.22(63)	3.20(92)	3.15(111)	3.21(74)	3.19(340)
75-84 歲	3.06(27)	3.24(50)	3.13(49)	3.3814(38)	3.16(164)
85 歲以上	3.25(9)	3.33(19)	3.08(22)	3.13(19)	3.18(69)
總和	3.18(99)	3.23(19)	3.13(182)	3.18(131)	3.18(573)

註：()內為人數

3. 參與志願服務的資歷、年齡與情感性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-127，可知參與志願服務的資歷、年齡在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與情感性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-128 參與志願服務的資歷、年齡與情感性支持的邊緣平均數分析表中可得知，參與志願服務的資歷與年齡這個組合在情感性支持這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-127 參與志願服務的資歷、年齡與情感性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與資歷	.853	3	.284	1.529	.206	
年齡	.033	2	.016	.088	.916	
參與資歷*年齡	.989	6	.165	.887	.504	
誤差	104.285	561	.186			
總和	6011.250	573				
校正後的總數	105.909	572				

*P < .05 **P < .01 ***P < .001

表 4-3-128 參與志願服務的資歷、年齡與情感性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

年齡	參與資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
65-74 歲	3.16(63)	3.22(92)	3.23(111)	3.21(74)	3.21(340)
75-84 歲	3.28(27)	3.24(50)	3.27(49)	3.09(38)	3.22(164)
85 歲以上	3.33(9)	3.21(19)	3.18(22)	3.08(19)	3.18(69)
總和	3.21(99)	3.22(19)	3.24(182)	3.16(131)	3.21(573)

註：()內為人數

(三) 參與志願服務的資歷、所屬族群與社會支持的雙因子變異數分析

1. 參與志願服務的資歷、所屬族群與資訊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-129，可知參與志願服務的資歷、所屬族群在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與資訊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-130 參與志願服務的資歷、所屬族群與資訊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，參與志願服務的資歷與所屬族群這個組合在資訊性支持這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-129 參與志願服務的資歷、所屬族群與資訊性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與資歷	1.062	3	.354	1.631	.181	
所屬族群	.336	3	.112	.516	.671	
參與資歷*所屬族群	1.128	9	.125	.577	.816	
誤差	120.900	557	.217			
總和	6372.556	573				
校正後的總數	123.122	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-130 參與志願服務的資歷、所屬族群與資訊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬族群	參與資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
閩南	3.39(25)	3.46(31)	3.25(28)	3.25(28)	3.32(121)
客家	3.26(19)	3.30(45)	3.31(34)	3.31(34)	3.28(150)
外省	3.23(40)	3.33(65)	3.32(50)	3.32(50)	3.30(221)
原住民	3.42(15)	3.37(20)	3.33(19)	3.33(19)	3.32(81)
總和	3.30(99)	3.35(161)	3.30(131)	3.30(131)	3.30(573)

註：()內為人數

2. 參與志願服務的資歷、所屬族群與自尊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-131，可知參與志願服務的資歷、所屬族群在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與自尊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-132 參與志願服務的資歷、所屬族群與自尊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，參與志願服務的資歷與所屬族群這個組合在自尊性支持這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-131 參與志願服務的資歷、所屬族群與自尊性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與資歷	.722	3	.241	1.690	.168	
所屬族群	.253	3	.084	.592	.621	
參與資歷*所屬族群	1.863	9	.207	1.453	.162	
誤差	79.387	557	.143			
總和	5866.250	573				
校正後的總數	82.271	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-132 參與志願服務的資歷、所屬族群與自尊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬族群	參與資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
閩南	3.21(25)	3.28(31)	3.23(28)	3.15(28)	3.22(121)
客家	3.29(19)	3.27(45)	3.05(34)	3.13(34)	3.17(150)
外省	3.11(40)	3.19(65)	3.18(50)	3.17(50)	3.17(221)
原住民	3.18(15)	3.15(20)	3.05(19)	3.15(19)	3.15(81)
總和	3.18(99)	3.22(161)	3.13(131)	3.17(131)	3.18(573)

註：()內為人數

3. 參與志願服務的資歷、所屬族群與情感性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-133，可知參與志願服務的資歷、所屬族群在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與情感性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-134 參與志願服務的資歷、所屬族群與情感性支持的邊緣平均數分析表中可得知，參與志願服務的資歷與所屬族群這個組合在自尊性支持這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-133 參與志願服務的資歷、所屬族群與自尊性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願服務的 資歷	.722	3	.241	1.690	.168	
所屬族群	.253	3	.084	.592	.621	
參與志願服務資 歷*所屬族群	1.863	9	.207	1.453	.162	
誤差	79.387	557	.143			
總和	5866.250	573				
校正後的總數	82.271	572				

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-134 參與志願服務的資歷、所屬族群與自尊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

所屬族群	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
閩南	3.21(25)	3.28(31)	3.23(28)	3.15(28)	3.22(121)
客家	3.29(19)	3.27(45)	3.05(34)	3.13(34)	3.17(150)
外省	3.11(40)	3.19(65)	3.18(50)	3.17(50)	3.17(221)
原住民	3.18(15)	3.15(20)	3.05(19)	3.15(19)	3.15(81)
總和	3.18(99)	3.22(161)	3.13(131)	3.17(131)	3.18(573)

註：()內為人數

(四) 參與志願服務的資歷、居住狀況與社會支持的雙因子變異數分析

1. 參與志願服務的資歷、居住狀況與資訊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-135，可知參與志願服務的資歷、居住狀況在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與資訊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-136 參與志願服務的資歷、居住狀況與資訊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，志願服務參與的資歷與居住狀況這個組合在資訊性支持這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-135 參與志願服務的資歷、居住狀況與資訊性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願服務的 資歷	.186	3	.062	.286	.835	
居住狀況	.287	2	.143	.662	.516	
參與志願服務的 資歷*居住狀況	.616	6	.103	.475	.827	
誤差	121.409	561	.216			

總和	6372.556	573
校正後的總數	123.122	572

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-136 參與志願服務的資歷、居住狀況與資訊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

參與志願服務的資歷 居住狀況	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
與家人同住	3.31(75)	3.38(111)	3.26(128)	3.28(97)	3/30(411)
獨居	3.32(20)	3.33(35)	3.24(35)	3.41(29)	3.32(119)
住在機構	3.25(4)	3.22(15)	3.25(19)	3.13(5)	3.22(43)
總和	3.31(99)	3.35(161)	3.25(182)	3.31(131)	3.30(573)

註：()內為人數

2. 參與志願服務程度的資歷、居住狀況與自尊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-137，可知參與志願服務的資歷，居住狀況在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與自尊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-138 參與志願服務的資歷、居住狀況與自尊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，參與志願服務的資歷與居住狀況這個組合在自尊性支持這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-137 參與志願服務的資歷、居住狀況與自尊性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願服務的 資歷	.186	3	.062	.286	.835	
居住狀況	.287	2	.143	.662	.516	
參與志願服務的 資歷*居住狀況	.616	6	.103	.475	.827	
誤差	121.409	561	.216			

總和	6372.556	573
校正後的總數	123.122	572

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-138 參與志願服務的資歷、居住狀況與自尊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

參與志願服務的資歷 居住狀況	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
與家人同住	3.18(75)	3.25(111)	3.14(128)	3.16(97)	3.18(411)
獨居	3.19(20)	3.11(35)	3.11(35)	3.25(29)	3.16(119)
住在機構	3.31(4)	3.27(15)	3.21(19)	3.10(5)	3.20(43)
總和	3.18(99)	3.22(161)	3.13(182)	3.17(131)	3.18(573)

註：()內為人數

3. 參與志願服務的資歷、居住狀況與情感性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-139，可知參與志願服務的資歷、居住狀況在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與情感性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-140 參與志願服務的資歷、居住狀況與情感性支持的邊緣平均數分析表中可得知，志願服務參與的資歷與居住狀況這個組合在情感性支持這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-139 參與志願服務的資歷、居住狀況與情感性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願服務的 資歷	.462	3	.154	.833	.476	
居住狀況	.709	2	.355	1.918	.148	
參與志願服務程 度*居住狀況	.709	6	.181	.978	.439	
誤差	1.085	561	.185			

總和	103.706	573
校正後的總數	6011.250	572

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-140 參與志願服務的資歷、居住狀況與情感性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

參與志願服務的資歷 居住狀況	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
與家人同住	3.18(75)	3.26(111)	3.24(128)	3.13(97)	3.21(411)
獨居	3.32(20)	3.16(35)	3.28(35)	3.28(29)	3.25(119)
住在機構	3.13(4)	3.13(15)	3.18(19)	2.90(5)	3.13(43)
總和	3.21(99)	3.22(161)	3.24(182)	3.15(131)	3.21(573)

註：()內為人數

(五) 參與志願服務的資歷、教育程度與社會支持的雙因子變異數分析

1. 參與志願服務的資歷、教育程度與資訊性支持的雙因子變異數分析

由表 4-3-141，可知參與志願服務的資歷、教育程度在交互作用下的 F 值無法達到顯著程度，因此對與資訊性支持無法呈現出差異性的結果。由表 4-3-142 參與志願服務的資歷、教育程度與資訊性支持的邊緣平均數分析表中可得知，志願服務參與的資歷與教育程度這個組合在資訊性支持這個因素各選題的感受下，各種組合的平均分數沒有明顯的差距。

表 4-3-141 參與志願服務的資歷、教育程度與資訊性支持的雙因子變異數分析摘要表(N=573)

來源	型 III 平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	事後比較
參與志願服務的資歷	.679	3	.226	1.047	.372	
教育程度	.257	2	.129	.594	.553	
參與志願服務的資歷 *教育程度	.574	6	.096	.442	.851	
誤差	121.435	561	.216			

總和	6372.556	573
校正後的總數	123.122	572

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

表 4-3-142 參與志願服務的資歷、教育程度與資訊性支持的邊緣平均數分析表(N=573)

教育程度	參與志願服務的資歷				總和
	半年以下	半年至一年	一年至兩年	兩年以上	
國中以下	3.29(40)	3.31(66)	3.21(70)	3.31(44)	3.28(220)
高中	3.33(33)	3.43(50)	3.26(70)	3.30(55)	3.32(208)
大專以上	3.29(26)	3.32(45)	3.33(42)	3.30(32)	3.31(145)
總和	3.30(99)	3.35(161)	3.25(182)	3.30(131)	3.30(573)

註：()內為人數

五、小結

由表 4-3-143 可以得知，「性別與婚姻狀況」及「婚姻狀況與所屬族群」這兩個組合在人際關係變項中的社會接納因素有顯著性的差異，「婚姻狀況與所屬族群」及「所屬族群與年齡」這兩個組合在人際關係變項中的同儕關係因素有顯著性的差異，「所屬族群與家中人口數」這個組合在自覺社會支持變項中的自尊性支持有顯著性的差異。

表 4-3-143 個人因素、參與志願服務的資歷與人際關係、自覺社會支持雙因子變異數分析摘要表(N=573)

變項組合	人際關係			自覺社會支持		
	社會接納	同儕關係	親密友誼	資訊性	自尊性	情感性
性別*教育程度						
性別*婚姻狀況	*					
婚姻狀況*所屬族群						
教育程度*所屬區域					*	
教育程度*家中人口數						

所屬族群*家中人口數

所屬族群*年齡

年齡*居住狀況

居住狀況*教育程度

志願服務的資歷*婚姻狀況

志願服務的資歷*教育程度

志願服務的資歷*居住狀況

志願服務的資歷*家中人口數

志願服務的資歷*年齡

志願服務的資歷*所屬族群

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

第四節 人際關係、自覺社會支持對團體歸屬感的相關分析

為了解參與志願服務工作的老年人個人因素、參與志願服務的程度、人際關係、自覺社會支持與團體歸屬感之間是否有相關存在，本節特將個人因素中屬於連續變項之項目與人際關係、自覺社會支持分別進行積差相關分析，此外更要檢視人際關係、自覺社會支持與團體歸屬感之間的關聯性，因此將個變項之相關性作分析陳述如下：

壹、人際關係與團體歸屬感的相關分析

由表 4-4-1 中可看出，參與志願服務的老年人在人際關係與團體歸屬感各因素變項間的相關情形，均無任何統計上的顯著相關。

表 4-4-1 人際關係與團體歸屬感的相關分析(N=573)

變數名稱	因素名稱		
	社會接納	同儕關係	親密友誼
接納	-.006	.033	-.018
尊重	-.013	.001	-.032
認同	-.011	..004	-.043

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

貳、自覺社會支持與團體歸屬感之相關分析

一、自覺社會支持與團體歸屬感的相關分析

由表 4-4-2 中可看出，參與志願服務的老年人在自覺社會支持與團體歸屬感各因素變項間的相關感受，「自尊性支持」與「認同」呈現負相關，「情感性支持」與「接納」、「尊重」及「認同」皆有顯著相關，可見「情感性支持」的感受越高，對團體歸屬感的各因素感受也越高。

表 4-4-2 自覺社會支持與團體歸屬感的相關分析(N=573)

變數名稱	因素名稱		
	資訊性支持	自尊性支持	情感性支持
接納	.044	-.059	.097**
尊重	-.034	.058	.111**
認同	.010	-.115**	.073*

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

第五節 迴歸分析

本節依據上述統計結果，進一步探討影響參與志願服務工作老年人的團體歸屬感的因素，以便作為後續作為之參考依據，研究者是採用「逐步回歸分析法」，探討影響參與志願服務工作的老年人產生團體歸屬感的各因素總體解釋力為何，並進一步檢視參與志願服務的老年人在過程中，「參與志願服務的程度」是否發揮主要的影響效應，而參與志願服務的老年人騎各人基本特性又扮演何種角色。

壹、個人因素和人際關係、自覺社會支持的多元迴歸分析

一、個人因素和人際關係的迴歸分析

由表 4-5-1 所示，個人因素和人際關係 R 平方的=.012，由此可知，個人因素可以解釋人際關係 1.2%的變異量。模式考驗的結果，F=.882、P=.532，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。對於各因素進行考驗，顯示個人因素皆無法具有顯著水準。

表 4-5-1 個人因素和人際關係的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	3.353	.098	.000
性別	.006	.029	.825
婚姻狀況	-.006	.012	.613
年齡	-.001	.021	.953
教育程度	.016	.019	.404
所屬族群	.002	.015	.808
家中人口數	-.040	.021	.055
居住狀況	-.069	.029	.017
所屬區域	.000	.004	.959

R=.111 R 平方=.012 F=.882 P=.532

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

由表 4-5-2 所示，女性志工和人際關係 R 平方的=.000，由此可知，女性志工可以解釋人際關係.00%的變異量。模式考驗的結果，F=.045、P=.833，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。對於各因素進行考驗，顯示女性志工無法具有顯著水準。

表 4-5-2 女性志工和人際關係的多元回歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	3.218	.021	.000
女性志工	-.006	.028	.833

R=.009 R 平方=.000 F=.045 P=.833

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

二、個人因素和同儕關係的迴歸分析

由表 4-5-3 所示，最後進入預測同儕關係之逐步回歸方程式的顯著變項有「居住狀況」和「所屬族群」能預測人際關係中的「同儕關係」，其多元相關係數 R=.121,調整過後的的學定係數 R²值為.015，可解釋變異量為 1.5%，其 F 值為 4.243(P<.005)。再從標準化迴歸係數來看，「居住狀況」的標準化迴歸係數為負，表現對同儕關係的影響為負面，也就是說這個變項的感受程度越高，其「同儕關係」的感受程度越低。「所屬族群」的標準化迴歸係數為正，表現對同儕關係的影響為正面，也就是說這個變項的程度越高，其「同儕關係」的感受程度越高。

同儕關係的感受=-.100X 居住住況+.086X 所屬族群

表 4-5-3 個人因素和同儕關係的多元迴歸分析表(N=573)

逐步	選出的變項 順序	原屬化迴 歸係數	標準化迴 歸係數	多元相關 係數 R	決定係數 R ²	經調整後 的 R ²	增加解釋 量的 R ²	F 值
1	常數	3.462						4.25*
	居住狀況	-.073	-.086	.086	.007	.006	.007	
2	常數	3.364						4.243*
	居住狀況	-.085	-.100	.121	.015	.011	.007	
	所屬族群	.047	.086					

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

三、個人因素與社會接納的迴歸分析

由表 4-5-4 所示，最後進入預測同儕關係之逐步回歸方程式的顯著變項有「所屬族群」能預測人際關係中的「社會接納」，其多元相關係數 R=.099,調整過後的的學定係數 R²值為.008，可解釋變異量為 0.8%，其 F 值為 5.616(P<.005)。再從標準化迴歸係數來看，「所屬族群」的標準化迴歸係數為負，表現對社會接納的影響為負面，也就是說這個變項的感受程度越高，其「社會接納」的感受程度越低。

表 4-5-4 個人因素和社會接納的多元迴歸分析表(N=573)

逐步	選出的變項 順序	原屬化迴 歸係數	標準化迴 歸係數	多元相關 係數 R	決定係數 R ²	經調整後 的 R ²	增加解釋 量的 R ²	F 值
1	常數	3.452						5.616*
	所屬族群	-.048	-.099	.099	.010	.008	.010	

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

四、個人因素和自覺社會支持的迴歸分析

由表 4-5-5 所示，個人因素和自覺社會支持 R 平方的=.005，由此可知，個人因素可以解釋自覺社會支持 0.5%的變異量。模式考驗的結果，F=.381、P=.931，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。進一步對於各因素進行考驗，顯示個人因素皆無法具有顯著水準。

表 4-5-5 個人因素和自覺社會支持的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	2.887	.080	.000
性別	.010	.023	.679
婚姻·狀況	-.002	.010	.868
年齡	-.008	.017	.633
教育程度	-.012	.015	.425
所屬族群	-.008	.012	.523
家中人口數	-.017	.017	.323
居住狀況	.008	.023	.742
所屬區域	.002	.004	.489
R=.073 R 平方=.005 F=.381 P=.931			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

參、參與志願服務的資歷與人際關係的多元迴歸分析

一、參與志願服務的資歷與人際關係的多元迴歸分析

由表 4-5-6 所示，參與志願服務的資歷和人際關係 R 平方的=.001，由此可知，參與志願服務的資歷可以解釋人際關係 0.1%的變異量。模式考驗的結果，F=.420、P=.517，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-6 參與志願服務程度和人際關係的多元回歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	3.237	.038	.000
人際關係	-.009	.013	.517
R=.027 R 平方=.001 F=.420 P=.517			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

二、參與志願服務的資歷與社會接納的多元迴歸分析

由表 4-5-7 所示，參與志願服務的資歷和社會接納 R 平方的=.000，由此可知，參與志願服務的資歷無法解釋社會接納的變異量。模式考驗的結果，F=.189、P=.664，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-7 參與志願服務的資歷和接納的多元回歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	3.355	.055	.000
社會接納	-.009	.020	.664
R=.018 R 平方=.000 F=.189 P=.664			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

三、參與志願服務的資歷與同儕關係的多元迴歸分析

由表 4-5-8 所示，參與志願服務的資歷和同儕關係 R 平方的=.005，由此可知，參與志願服務的資歷可以解釋同儕關係 0.5%的變異量。模式考驗的結果，F=2.947、P=.087，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-8 參與志願服務的資歷與同儕關係的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	3.458	.060	.000
同儕關係	-.037	.021	.087
R=.072 R 平方=.005 F=2.947 P=.087			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

四、參與志願服務的資歷與親密友誼的多元迴歸分析

由表 4-5-9 所示，參與志願服務的資歷和親密友誼 R 平方的=.001，由此可知，參與志願服務的資歷可以解釋親密友誼 0.1%的變異量。模式考驗的結果，F=.775、P=.379，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-9 參與志願服務的資歷與親密友誼的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	2.858	.061	.000
同儕關係	.019	.022	.379
R=.037 R 平方=.001 F=.775 P=.379			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

肆、參與志願服務程度與自覺社會支持的多元迴歸分析

一、參與志願服務的資歷與自覺社會支持的多元迴歸分析

由表 4-5-10 所示，參與志願服務的資歷和自覺社會支持 R 平方的=.002，由此可知，參與志願服務的資歷可以解釋自覺社會支持 0.2%的變異量。模式考驗的結果，F=1.349、P=.246，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-10 參與志願服務的資歷和自覺社會支持的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	2.937	.030	.000
人際關係	-.013	.011	.246

R=.049 R 平方=.002 F=1.349 P=.246

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

二、參與志願服務的資歷與資訊性支持的多元迴歸分析

由表 4-5-11 所示，參與志願服務的資歷和資訊性支持 R 平方的=.001，由此可知，參與志願服務的資歷可解釋資訊性支持.01%的變異量。模式考驗的結果，F=.544、P=.461，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-11 參與志願服務的資歷和資訊性支持的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	3.339	.053	.000
社會接納	-.014	.019	.461

R=.031 R 平方=.001 F=.544 P=.461

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

三、參與志願服務的資歷與自尊性支持的多元迴歸分析

由表 4-5-12 所示，參與志願服務的資歷和同儕關係 R 平方的=.001，由此可知，參與志願服務的資歷可以解釋自尊性支持 0.1%的變異量。模式考驗的結果，F=.814、P=.367，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-12 參與志願服務的資歷與自尊性支持的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	3.214	.043	.000
同儕關係	-.014	.016	.367
R=.038 R 平方=.001 F=.814 P=.367			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

四、參與志願服務的資歷與情感性支持的多元迴歸分析

由表 4-5-13 所示，參與志願服務的資歷和情感性支持 R 平方的=.001，由此可知，參與志願服務的資歷可以解釋情感性支持 0.1%的變異量。模式考驗的結果，F=.661、P=.417，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-13 參與志願服務的資歷與情感性支持的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	3.248	.049	.000
同儕關係	-.014	.018	.417
R=.034 R 平方=.001 F=.661 P=.417			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

伍、人際關係和團體歸屬感的多元迴歸分析

一、人際關係與團體歸屬感的多元迴歸分析

由表 4-5-14 所示，人際關係各因素和團體歸屬感 R 平方的=.004，由此可知，人際關係各因素可以解釋團體歸屬感 0.4%的變異量。模式考驗的結果，F=.720、P=.540，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。進一步對於各因素進行考驗，顯示三個因素皆無法具有顯著水準。

表 4-5-14 人際關係各因素和團體歸屬感的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	3.192	.137	.000
社會接納	-.024	.030	.427
同儕關係	.022	.027	.413
親密友誼	-.031	.026	.241
R=.061 R 平方=.004 F=.720 P=.540			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

二、人際關係與接納的多元迴歸分析

由表 4-5-15 所示，人際關係和接納 R 平方的=.000，由此可知，人際關係的變項無法解釋接納的變異量。模式考驗的結果，F=.030、P=.863，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-15 人際關係和接納的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	3.104	.172	.000
人際關係	.009	.053	.863
R=.007 R 平方=.000 F=.030 P=.863			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

三、人際關係與尊重的多元迴歸分析

由表 4-5-16 所示，人際關係和尊重 R 平方的=.001，由此可知，人際關係的變項可以解釋尊重的 0.1%的變異量。模式考驗的結果，F=.826、P=.364，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-16 人際關係和尊重的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	3.104	.172	.000
人際關係	.009	.053	.863
R=.038 R 平方=.001 F=.826 P=.364			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

四、人際關係與認同的多元迴歸分析

由表 4-5-17 所示，人際關係和認同 R 平方的=.001，由此可知，人際關係的變項可以解釋認同的 0.1%的變異量。模式考驗的結果，F=.744、P=.389，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-17 人際關係和認同的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	3.104	.172	.000
人際關係	.009	.053	.863
R=.036 R 平方=.001 F=.744 P=.389			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

五、團體歸屬感與社會接納的多元迴歸分析

由表 4-5-18 所示，團體歸屬感和社會接納 R 平方的=.001，由此可知，團體歸屬感的變項可以解釋社會接納的 0.1%的變異量。模式考驗的結果，F=.355、P=.563，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-18 團體歸屬感和社會接納的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	3.442	.189	.000
團體歸屬感	-.035	.061	.563
R=.024 R 平方=.001 F=.355 P=.563			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

六、 團體歸屬感與同儕關係的多元迴歸分析

由表 4-5-19 所示，團體歸屬感和同儕關係 R 平方的=.000，由此可知，團體歸屬感的變項可以解釋同儕關係的 0.00%的變異量。模式考驗的結果，F=.250、P=.617，據統計上的意義，指出回歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-19 團體歸屬感和同儕關係的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	3.259	.207	.000
團體歸屬感	.033	.067	.617
R=.021 R 平方=.000 F=.250 P=.617			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

七、 團體歸屬感與親密友誼的多元迴歸分析

由表 4-5-20 所示，團體歸屬感和親密友誼 R 平方的=.002，由此可知，團體歸屬感的變項可以解釋親密友誼的 0.2%的變異量。模式考驗的結果，F=1.123、P=.290，據統計上的意義，指出回歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-20 團體歸屬感和親密友誼的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	3.131	.211	.000
團體歸屬感	-.072	.068	.290

R=.044 R 平方=.002 F=1.123 P=.290

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

陸、自覺社會支持和團體歸屬感的多元迴歸分析

一、自覺社會支持與團體歸屬感的迴歸分析

由表 4-5-21 所示，最後進入預測「團體歸屬感」之逐步回歸方程式的顯著變項為「情感性支持」，多元相關係數 R=.148,調整過後的的學定係數 R²值為.022，可解釋變異量為 0.22%，其 F 值為 12.830(P<.001)。再從標準化迴歸係數來看，「情感性支持」的標準化迴歸係數為正，表現對團體歸屬感的影響為負面，也就是說這個變項的感受程度越高，其「團體歸屬感」的感受程度越低。

表 4-5-21 自覺社會支持各因素和團體歸屬感的多元迴歸分析表(N=573)

逐步	選出的變項 順序	原屬化迴 歸係數	標準化迴 歸係數	多元相關 係數 R	決定係數 R ²	經調整後 的 R ²	增加解釋 量的 R ²	F 值
1	常數	2.733						
	情感性支持	.114	.148	.148	.022	.020	.022	12.830**

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

二、自覺社會支持與接納的多元迴歸分析

由表 4-5-22 所示，自覺社會支持和接納 R 平方的=.002，由此可知，自覺社會支持的變項可解釋接納的 0.2%變異量。模式考驗的結果，F=.1418、P=.234，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-22 自覺社會支持和接納的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	2.907	.191	.000
自覺社會支持	.078	.065	.234
R=.050 R 平方=.002 F=.1418 P=.234			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

三、自覺社會支持與尊重的多元迴歸分析

由表 4-5-23 所示，自覺社會支持和尊重 R 平方的=.002，由此可知，自覺社會支持的變項可解釋尊重的 0.2% 變異量。模式考驗的結果，F=1.376、P=.241，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-23 自覺社會支持和尊重的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	2.897	.189	.000
自覺社會支持	.076	.065	.241
R=.049 R 平方=.002 F=1.376 P=.241			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

四、自覺社會支持與認同的多元迴歸分析

由表 4-5-24 所示，自覺社會支持和認同 R 平方的=.003，由此可知，自覺社會支持的變項可解釋認同的 0.3% 變異量。模式考驗的結果，F=1.616、P=.204，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-24 自覺社會支持和認同的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	3.304	.213	.000
自覺社會支持	-.093	.073	.204
R=.053 R 平方=.003 F=1.616 P=.204			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

五、自覺社會支持各因素與認同的多元迴歸分析

由表 4-5-25 所示，最後進入預測認同之逐步回歸方程式的顯著變項為「自尊性」和「情感性」能預測團體歸屬感中的「認同」，多元相關係數 $R=.134$ ，調整過後的的學定係數 R^2 值為.018，可解釋變異量為 1.8%，其 F 值為 5.244(P<.005)。再從標準化迴歸係數來看，「自尊性」的標準化迴歸係數為負，表現對認同的影響為負面，也就是說這個變項的感受程度越高，其「認同」的感受程度越低。「情感性」的標準化迴歸係數為正，表現對認同的影響為正面，也就是說這個變項的程度越高，其「認同」的感受程度越高。

表 4-5-25 自覺社會支持各因素與認同的多元迴歸分析表(N=573)

逐步	選出的變項 順序	原屬化 迴歸係 數	標準化 迴歸係 數	多元相 關係數 R	決定係 數 R^2	經調整 後的 R^2	增加解 釋量的 R^2	F 值
1	常數	3.378						
	自尊性支持	-.108	-.088	.088	.008	.006	.008	4.466*
2	常數	3.130						
	自尊性支持	-.146	-.119	.134	.018	.015	.010	5.244*
	情感性支持	.115	.106					

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

六、自覺社會支持各因素與尊重的迴歸分析

由表 4-5-26 所示，最後進入預測尊重之逐步回歸方程式的顯著變項有為「自尊性支持」，能預測團體歸屬感中的「尊重」，多元相關係數 $R=.128$ ，調整過後的的學定係數 R^2 值為 .016，可解釋變異量為 1.6%，其 F 值為 9.520 ($P<.005$)。再從標準化迴歸係數來看，「自尊性支持」的標準化迴歸係數為正，表現對尊重的影響為正面，也就是說這個變項的感受程度越高，其「尊重」的感受程度越高。

表 4-5-26 自覺社會支持各因素與尊重的多元迴歸分析表(N=573)

逐步 順序	選出的變項	原屬化 迴歸係 數	標準化 迴歸係 數	多元相 關係數 R	決定係 數 R^2	經調整 後的 R^2	增加解 釋量的 R^2	F 值
1	常數	2.723						
	自尊性	.123	.128	.128	.016	.015	.016	9.520*

* $P<.05$ ** $P<.01$ *** $P<.001$

七、自覺社會支持各因素與接納的迴歸分析

由表 4-5-27 所示，最後進入預測接納之逐步回歸方程式的顯著變項為「情感性支持」，能預測團體歸屬感中的「接納」，多元相關係數 $R=.139$ ，調整過後的的學定係數 R^2 值為 .019，可解釋變異量為 1.9%，其 F 值為 11.246 ($P<.005$)。再從標準化迴歸係數來看，「情感性支持」的標準化迴歸係數為正，表現對接納的影響為正面，也就是說這個變項的感受程度越高，其「接納」的感受程度越高。

表 4-5-27 自覺社會支持各因素與接納的多元迴歸分析表(N=573)

逐步 順序	選出的變項	原屬化 迴歸係 數	標準化 迴歸係 數	多元相 關係數 R	決定係 數 R^2	經調整 後的 R^2	增加解 釋量的 R^2	F 值
1	常數	2.700						
	情感性	.135	.139	.139	.019	.019	.019	11.246*

* $P<.05$ ** $P<.01$ *** $P<.001$

八、團體歸屬感各因素與資訊性支持的迴歸分析

由表 4-5-28 所示，團體歸屬感和資訊性支持 R 平方的=.000，由此可知，團體歸屬感的變項可解釋資訊性的 0.00% 變異量。模式考驗的結果，F=.194、P=.660，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-28 團體歸屬感與資訊性支持的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	3.383	.183	.000
團體歸屬感	-.026	.059	.660
R=.018 R 平方=.000 F=.194 P=.660			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

九、團體歸屬感各因素與自尊性支持的迴歸分析

由表 4-5-29 所示，團體歸屬感和自尊性支持 R 平方的=.000，由此可知，團體歸屬感的變項可解釋自尊性支持的 0.00% 變異量。模式考驗的結果，F=.521、P=.471，據統計上的意義，指出迴歸效果無法達到顯著水準。

表 4-5-29 團體歸屬感與自尊性支持的多元迴歸分析表(N=573)

	β 之估計值	標準誤差	p
常數	3.284	.149	.000
團體歸屬感	-.035	.048	.471
R=.030 R 平方=.001 F=.521 P=.471			

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

十、團體歸屬感個因素與情感性支持的迴歸分析

由表 4-5-30 所示，最後進入預測情感性支持之逐步回歸方程式的顯著變項有「接納」能預測團體歸屬感，其多元相關係數 $R=.139$ ，調整過後的的學定係數 R^2 值為 .018，可解釋變異量為 1.8%，其 F 值為 11.246 ($P<.005$)。再從標準化迴歸係數來看，「接納」的標準化迴歸係數為正，表現對「情感性支持」的影響為正面，也就是說這個變項的感受程度越高，其「情感性支持」的感受程度越高。

表 4-5-30 團體歸屬感各因素與情感性支持的多元迴歸分析表(N=573)

逐步	選出的變項 順序	原屬化 迴歸係 數	標準化 迴歸係 數	多元相 關係數 R	決定係 數 R^2	經調整 後的 R^2	增加解 釋量的 R^2	F 值
1	常數	2.762						
	接納	.143	.139	.139	.019	.018	.019	11.246**

* $P<.05$ ** $P<.01$ *** $P<.001$

第五章 結論與建議

本研究探討桃園市社區發展協會內參與志願服務工作的老年人參與志願服務的資歷以及人際關係、自覺社會支持及團體歸屬感的情況。

在第二章中，由文獻探討人際關係、自覺社會支持、歸屬感等的意涵、理論與相關研究，進而形成研究架構。在第三章中，以桃園市各區的社區發展協會，參與志願服務工作的老年人為母群體，採取分區立意叢集抽樣的方式，抽取研究對象進，行問卷施測。第四章就所蒐集的問卷資料加以統計與分析，並撰寫歸納統計分析的結果，以驗證研究提出之假設。本章將主要研究發現統整結論為第一節，參酌相關文獻進一步分析為第二節。針對本研究發現，提出建議為第三節，最後一節說明研究的限制。

第一節 研究結論

高齡社會的到來，社會愈趨多樣與異質化，在目前戰後嬰兒潮世代的長者們，成為老年人的同時，也意味著社會人口結構的改變。因此在各種的老人議題上；如老人關懷、老人教育、老人剩餘價值的利用等，皆已成為我們未來極為重要的課題。如同研究者在問卷調查過程中，與多位長者們的互動訪談中，多位長者提到：「要活就要動」、「這裡有人可以聊天」、「參加活動，可以感覺自己還活著」、「有時候可以關心別人，還可以被人家關心，很開心」、「孩子都長大了，總要找點事情做做」、「來這裡可以和一些老朋友一起做事，也很棒」等，由這些話語中不難看出，參與志願服務的老年人其明確的誘因即在於對於對人際關係及社會支持的需求。

根據第四章的統計分析結果，歸納整理出結論，以回答本研究第一章的研究問題，包括：社區發展協會的老年人參與志願服務工作的情形？個人因素及參與志願服務的資歷對人際關係的影響情形？個人因素及參與志願服務的資歷對自覺社會支持的影響情形？老年人參與志願服務的資歷，在人際關係及自覺社會持對團體歸屬感的影響情形？參與志願服務的資歷，

對團體歸屬感的影響是否與人際關係及自覺社會支持有無直接顯著的影響？個人因素、參與志願服務的資歷、人際關係、自覺社會支持等對團體歸屬感有何影響？研究相關整理如下：

壹、探究社區發展協會的老年人其基本特質及參與志願服務工作的情形

擔任志願服務工作的老年人以女性居多，約占施測對象總數的 57%，65-74 歲者居多，約占施測對象總數的 60%。另外較為明顯的數據為：參與志願服務的老年人與家人同住的比例，占施測對象總數高過 70%；家中人口數在 4 人以下者，超過施測對象總數的 70%。在所屬族群的選項中，外省族群的比例，有近 40%的比例。而其他個人特性上，則無明顯的差別，無論在所屬族群及教育程度等，在所設計的各條件上，調查的結果大致皆為平均分配的比例。

在參與志願服務的資歷上，不同區域的社區發展協會，在參與的資歷上有不同比例。參與志願服務兩年以上的老年人，在該區老年人的比例中超過 30%的，僅平鎮及觀音兩區，而參與志願服務半年至兩年的的比例，超過 60%則有中壢、八德、楊梅、龜山、蘆竹、大園、龍潭等區域。在教育程度方面，高中或高中以下學歷者，仍佔多數(約 75%)，大專以上比例超過 40%的區域僅有中壢及八德兩區，超過 30%的另有觀音與龍潭兩區，其餘地區仍以高中以下的比例佔多數。擔任志願服務工作的老年人，所屬族群以外省族群比例最高，除原住民之外；其餘族群的比例在各區皆無明顯的差異。另外，以客家族群所佔多數比例較高的區域為；蘆竹、大園、觀音、新屋及龍潭，其比例皆超過 34%以上。參與志願服務工作的老年人，其家中人口數 3-4 人以下的比例皆超過 70%以上，獨居及住在機構者的比例，皆未超過 10%。因此，由本次的研究調查可得知幾點現象：

- 一、社區發展協會中參與志願服務工作的老年人以女性居較多，佔近六成的比例。
- 二、於社區發展協會中，參與志願服務工作的老年人，仍以年輕老人為主。
- 三、社區發展協會中，以資歷兩年以下的老年人為主。
- 四、除傳統印象中的客家村落或區域外，其餘各區社區發展協會參與志願服務的老年人以外省族群為主，此外，閩南族群則除傳統印象中的客家區域外，皆有超過 18%以上的比例。
- 五、仍以家人同住為主，獨居或居住於機構的老年人，參與志願服務的比例相較略低。

六、教育程度在高中以下的老人志工，仍佔多數。

七、家中人數數在 4 人以下的比例佔多數。

貳、個人因素及參與志願服務的資歷對人際關係的影響情形

參與志願服務的老年人在人際關係變項中的反應，「同儕關係」平均分數最高，且有六成以上的老年人在所填答的感受多集中在「非常同意」這個選項，在「當志工朋友發生困難時，我願意主動幫助他」這個題項中，所得的分數則明顯偏低。在「和志工朋友相處是件愉快的事情」這個題項中所得的分數則高達 3.64，且近 65% 的感受選擇了「非常同意」，而在三因素中，平均分數最低的為「親密友誼」，其中「我覺得有志工朋友了解我」這個題項中的平均分數，更僅有 2.54，且有近 50% 的比例選擇了「有點不同意」與「非常不同意」的感受，而在親密友誼這個因素中，分數最高的題目「當我難過時，志工朋友會主動關心我」，平均分數也僅 3.20，且有約 12% 的比例選擇了「有點不同意」與「非常不同意」的感受。

在參與志願服務的資歷上，志願服務未滿半年的老年人在「同儕關係」這個因素的平均分數最高；為 3.45，同時在「親密友誼」這個因素的平均分數最低；為 2.84，在「親密友誼」這個因素的平均分數明顯低於其他兩個，僅有 2.91。

因此，由本次的研究調查可得知幾點現象：

- 一、幫助人的前提與判斷，是否其他的考量，非僅是同為志工伙伴這層關係。
- 二、多數參與志願服務的老人仍認為與志工朋友互動是件愉快的事情。
- 三、總使參與了志願服務的工作，無論時間的長短，仍有一定比例的老年人，不認為自己是被了解的，但可以感受到自己會被主動關心的。
- 四、參與志願服務未滿半年的老年人對於「同儕關係」感受，略高於其他程度的老年人，是否可推論；對於初期參與志願服務的老年人而言，所重視的是與其他志工伙伴的互動關係。

參、個人因素及參與志願服務的資歷對自覺社會支持的影響情形

參與志願服務的老年人在自覺社會支持這各變項中的反應，「資訊性支持」這個因素的平均分數最高(3.30)，其中「志工朋友會與我討論身體保健上的疑惑」這個題項的平均分數最高(3.45)，在「志工朋友提供我老年生活所需的資訊」，這個題項的平均分數雖仍有與總平均分數相差不大的方數(3.22)，但有約 12%的老年人填選「非常不同意」與「有點不同意」。在總平均分數最低的「自尊性支持」這個因素下，「志工朋友能了解我目前的感受」這個題項的平均分數為這個因素的題項中最低的一題，也是三個因素的題項中平均分數最低的一題(3.00)，且有近 15%的比例選擇了「有點不同意」這個感受。在資訊性支持中的「志工朋友會與我討論身體保健上的疑惑」以及自尊性支持的「志工朋友會激勵我的精神」這兩個題項，所有研究的老年人終於題項中皆未填選「有點不同意」與「非常不同意」的感受。

在個人因素上，在居住狀況為獨居的對象中，對於資訊性支持的感受為最高(3.30)，但也僅比與家人同住及住在機構的對象，其平均分數略高一點而已。在所屬區域的部分，復興鄉的老年人在資訊性支持這部分的平均分數，為所有區域中最高(3.57)，與最低的龍潭區相比，高了近 0.4 分，也比所有區域的平均分數高了 0.27 分。而在自尊性支持這部分，無論哪個族群、教育程度、性別、家中人口數、居住狀況及婚姻狀況等，平均分數皆僅在 3.13~3.23 之間，多數因素皆低於其他兩個因素。

在參與志願服務的資歷上，服務「半年至一年」這個階段的對象，無論在「資訊性支持」、「自尊性支持」及「情感性支持」三個因素下，其所得之平均分數皆高於其他條件的對象，在統計數據顯示中也可發現，服務「一年至兩年」這個段的對象，除在「情感性支持」外，在「資訊性支持」及「自尊性支持」兩個因素下的平均分數，皆是最低。

因此，由本次的研究調查可得知幾點現象：

- 一、參與志願服務工作所感受到最深的社會支持為「資訊性支持」，整以而言，參與志願服務的老年人在團體中，所感受到的「自尊性支持」還略少於「情感性支持」。
- 二、參於參與志願服務的老年人而言，位處於偏遠的復興區，所獲得到的社會支持，更以「資訊性支持」的感受為最強烈。

三、在所設定參與志願服務的資歷四個條件下，「半年以下」的對象在各種社會支持的感受下最為明顯，但在「兩年以上」的受試者中，卻未得出在三個因素中的平均分數有明顯高於其他條件的現象。

肆、個人因素及參與志願服務的資歷對團體歸屬感的影響情形

參與志願服務的老年人在「團體歸屬感」的總平均分數在 3.03~3.13，遠低於其他變項的平均分數，而在三個因素中，「認同」這個部分的分數僅為 3.03，在「透過與志工團體中朋友的互動，更建立自信心」這個題項中的平均分數僅有 2.96，且在「有點不同意」的選項上佔總比例的 28%左右，而選填「有點同意」的比例更接近 50%。其次在「我會關心團體中朋友的情緒變化」這個題項上，選填「有點同意」的比例超過 70%，只有近 6%選填「有點不同意」和「非常不同意」的感受。對於「團體歸屬感」的十個選題，填選「非常同意」的比例，最高的為 23.4%、最低的僅 14.8%，選填「有點同意」的比例則超過 60%。

在參與志願服務的資歷上，無論哪種參與資歷的老年人在「團體歸屬感」中的「認同」因素下，其平均分數皆低於另外兩個因素(接納、尊重)。未發現哪種參與資歷的老年人在「團體歸屬感」的任何一個因素下，其平均分數有明顯的差異(高或低)，但可以清楚得知的是；參與志願服務工作的老年人在「團體歸屬感」這個變項中，在各項的因素下並沒有太大的差別，平均分數落在 2.93~3.16 之間。

因此，由本次的研究調查可得知幾點現象：

- 一、對於「團體歸屬感」的感受，並未呈現一致性的感受。
- 二、相較於變項中的三個因素，對於「認同」的感受程度，低於「接納」與「尊重」。
- 三、在志願服務的過程中，可提升個人的自信心，對於這一點並有獲得絕大多數老年人的一致性認同。
- 四、「人際關係」與「自覺社會支持」等變項的平均分數皆高於「團體歸屬感」，顯示參與志願服務的老年人可清楚的感受「人際關係」與「自覺社會支持」所設計的問題，但對於「團體歸屬感」所設計的問題則未出現明確的感受。

伍、參與志願服務的老年人，對團體歸屬感的影響是否與個人因素、參與志願服務的資歷、人際關係及自覺社會支持的影響

一、各變項間的差異

- (一)參與志願服務老人的性別不同在人際關係中的三個因素；「社會接納」、「同儕關係」與「親密友誼」皆無顯著差異，在「自覺社會支持」的三個因素；「資訊性支持」、「自尊性支持」與「情感性支持」皆無顯著差異，在團體歸屬感的三個因素；「接納」、「尊重」與「認同」也無顯著差異，
- (二)在個人因素中的「居住狀況」在「同儕關係」的感受上，有顯著差異，經 Scheffe 事後檢定發現，與家人同住這一組顯著高於住在機構這一組，顯示「居住狀況」對「同儕關係」有影響。
- (三)年齡、教育程度、所屬族群、婚姻狀況、居住狀況及家中人口數在「資訊性支持」、「自尊性支持」與「情感性支持」的感受上，皆無顯著差異。
- (四)參與志願服務的程度在「社會接納」、「同儕關係」及「親密友誼」這三個因素的感受上皆無顯著的差異。
- (五)參與志願服務的程度在「資訊性支持」、「自尊性支持」及「情感性支持」這三個因素的感受上皆無顯著的差異。
- (六)性別與年齡、性別與教育程度在交互作用下的 F 值未達到顯著程度，因此對與「社會接納」、「同儕關係」及「親密友誼」無法呈現出差異性的結果。
- (七)性別、婚姻狀況在交互作用下對「社會接納」的 F 值達到顯著($F=2.808$, $P<.05$)，呈現出差異性的結果。顯示性別與婚姻狀況的不同與「人際關係」變項中的「社會接納」有影響。
- (八)婚姻狀況、所屬族群在交互作用下對社會接納的 F 值達到顯著($F=1.050$, $P<.05$)，呈現出差異性的結果；而婚姻狀況在社會接納的感受上達到顯著。顯示婚姻狀況與所屬族群不同與「人際關係」變項中的「社會接納」有顯著差異。
- (九)婚姻狀況、所屬族群在交互作用下對同儕關係的 F 值達到顯著($F=1.050$, $P<.05$)，呈現

出差異性的結果；而主要效果婚姻狀況及所屬族群在同儕關係的感受上達到顯著。

(十)教育程度、所屬區域在交互作用下的 F 值達到顯著($F=1.050$ ， $P<.05$)，對自尊性支持呈現出差異性的結果；而主要效果教育程度及所屬區域在自尊性支持的感受上達到顯著。

二、變項間的相關

(一) 老年人的年齡、教育程度與家中人口數等變相與人際關係的各種因素之間，均無任何統計上的顯著相關。

(二) 參與志願服務的老年人的年齡、教育程度與家中人口數等變相與自覺社會支持的各種因素之間，均無任何統計上的顯著相關。

(三) 年齡、教育程度與家中人口數等變相與自覺社會支持的各種因素之間，均無任何統計上的顯著相關。

(四) 在人際關係與團體歸屬感各因素變項間的相關情形，均無任何統計上的顯著相關。

(五) 在團體歸屬感各因素變項間的相關情形，其中各因素間皆呈現正相關。

(六) 在自覺社會支持各因素變項間的相關感受，其中各因素間皆呈現正相關。

(七) 在自覺社會支持與團體歸屬感各因素變項間的相關感受，「自尊性支持」與「認同」呈現負相關，「情感性支持」與「接納」、「尊重」及「認同」皆有顯著相關，可見「情感性支持」的感受越高，對團體歸屬感的各因素感受也越高。

(八) 參與志願服務程度與自覺社會支持變項無顯著相關。

三、變項間的預測力

各變項間的預測力，在進行迴歸分析後，僅「自覺社會支持」各因素和團體歸屬感 R 平方=.030，可以解釋團體歸屬感 3.0%的變異量，其中「情感性支持」迴歸效果達到顯著水準。

四、 相關研究檢視

表 5-2-1 相關研究檢視對照表

相關研究	本篇研究發現
黃弘欽(2011) 高齡志工社會支持情況良好，其中以「情緒支持」的支持程度較高。	本研究發現，老年人在自覺社會支持這個變項中的感受，以「資訊性支持」的感受最深，尤其對於志工伙伴所提供的身體保健上的資訊最有感受。這樣的結果和黃弘欽的研究結果有所不同。而在老年人獲得更多身體保健上的資訊，也因為增加了許他人互動的機會，或許可推論對於生活品質有正向的影響，這樣的結果有回應了歐秋萍的研究結論。
歐秋萍(2013)澎湖社區老人所獲得之社會支持對其自覺健康有正向影響，且自覺健康對其社會參與及生活品質也有正向影響。	本研究發現，社區發展協會中參與志願服務工作的老年人以女性居較多，佔近六成的比例。對於這樣的結果則與吳坤良的研究結果相仿。但與鄭琇芬的研究結果有所差異，然在本次的研究中無法明確地指出差異之處與影響的變相為何。
吳坤良(1999)老人的社區參與動機、參與程度與生活適應之相關研究中所發現：「女性在社區參與動機高於男性；教育程度會影響。參與程度而且老人參加社區活動項目愈多，其參與動機、參與程度均較高。」	本研究發現，雖然同為志願服務的工作者，但對於幫助他人的反應上，並非有絕對且較為一致的感受，是否也意味著幫助人的前提與判斷，有其他的考量，非僅是同為志工伙伴這層關係。這樣的結果與蔡美玉的研究發現，或許可以一併思考與討論。
鄭琇芬(1995)研究發現：女性參與志願服務的障礙較男性高。	本研究發現，雖然同為志願服務的工作者，但對於幫助他人的反應上，並非有絕對且較為一致的感受，是否也意味著幫助人的前提與判斷，有其他的考量，非僅是同為志工伙伴這層關係。這樣的結果與蔡美玉的研究發現，或許可以一併思考與討論。
蔡美玉(2002)高齡志工服務學習經驗之研究。研究發現如下：高齡志工的參與動機是多重的，雖以利他性動機為主，但隱含許多利己因素，情境因素也是重要影響原因。	本研究發現，在自覺社會支持的三個變項中，「資訊性支持」及「情感性支持」這兩因素的感受最明顯，這樣的結果與黃弘欽的研究相仿。
黃弘欽(2011)高齡志工的社會支持能有效解釋生活滿意度，其中以訊息支持和情緒支持對生活滿意度的預測最明顯。	本研究發現，老年人在志願服務的團體中，對於「資訊性支持」的感受度最高，這樣的發現與呂寶靜的研究結果有所差異。
呂寶靜(2000)老人由朋友關係中所獲得的協助，主要以「情感性支持」居多，而對於「工具性支持」則最少。	本研究發現，老年人在志願服務的團體中，對於「資訊性支持」的感受度最高，其次才是「情感性支持」，這樣的發現與周玉慧、莊義利的研究結果有所差異。推論可能在於發展情感性支持之前，在於彼此資訊、知識的分享與傳遞。
周玉慧、莊義利(2000)隨著年齡的增加及時代的變遷，老人(尤以罹患者)提供給別人的工具性支持與情感性支持將逐漸減少，而別人所提供支工具性支持及情感性支持將增加，當老人能接受與提供較多情	

感性支持時，對於生活滿意度則提高且感到身心較為健康。

歐秋萍(2013) 澎湖地區老人社會支持、自覺健康、社會參與對生活品質之影響，在研究發現中發現，澎湖地區老年在社會支持方面主要認為「當我生病需要人照顧時，有人可以幫我」、「當我需要協助時，家人或親友會關心、鼓勵我」以及「有人會提供我生活上需要的東西」等題項反應較好，顯示澎湖地區老人在情感性支持與工具性支持兩個構面普遍獲得良好的社會支持。

本研究發現，在自覺社會支持的三個變項中，「資訊性支持」及「情感性支持」這兩因素的感受最明顯，這樣的結果與歐秋萍的研究有所差異。

資料來源：研究者彙整

第二節 研究建議

根據上述本研究之結論，茲針對研究建議與未來研究方向說明如下：

壹、關注老人對資訊及同儕互動的需求

對於老年人而言，面對退休後的生活，擔任志工或許是一個可以延續個人工作生命與感受的場域。但在面對不同的志工夥伴時，是否能調整自己過往的角色、專業與成就，成為能否當過快樂的志願服務工作者有著很大的關係。

根據本研究之討論，茲針對老人的部分提供建議，如下說明：

一、協助建立更尊重長輩人際關係需求的志願服務工作

在人際關係變項的三個因素中，同儕關係的平均數為最高，雖然不見得當志工朋友有困難時一定會願意主動幫助，但仍肯定和志工朋友相處事件快樂的事情。因此，由這個結果看來，參與志願服務老人，在團體中應有開放的胸懷，並且以增加更多的「普通朋友」為前提，因為若以認為志工伙伴中應有更多知心好友為認知，可能會影響個人在參與志願服務時的態度與感受。

二、增加分享資訊及彼此關懷的機會

在與團體成員互動與相處的過程中，彼此對於資訊性的支持有明顯的需求，尤其在身體保健上的資訊。但在自尊性的支持則不認為志工朋友皆能了解自己的感受。由這兩點看來，建議老年人在與其他志工朋友互動時，可多關心對方的身體狀況，並且增加分享身體保健的知識，因為老年人對於身體保健的知識一般而言有更多的需求。另一部分，若能多了解其他志工朋友的感受，可使對方感到自尊性的支持。

在社區發展協會而言；可透過多樣性的社區活動，提升各種資訊、知識的傳播，增加社區內的老人志工們對於與個人相關、與社區相關或是與團體相關的認識與了解，使社區發展協會既是一個服務平台、也是一個資訊交流的場域，藉以提升老人志工們參與社區志願服務的動機與社區意識。

三、建立一個樂於讚美與尊重的場域

在團體歸屬感的三個因素中，認同的平均分數相較其他兩個是低的，其中「透過與志工團體中朋友的互動，更建立自信心」是 10 個問題中感受分數最低的。因此，可建議參與志願服務工作的老人，可對其他志工朋友多點鼓勵與讚美，甚至於認真看待志工朋友所提出的意見，並尊重其表格意見的權利，或許可讓每位參與志願服務的老年人對於團體歸屬的感受，有明顯的增加。

貳、對社區發展協會增進志工管理的能力

一、營造友善與溫暖的互動環境

在本次的研究當中，並未顯示參與資歷越久，對於團體歸屬的感受就越高。因此建議；社區發展協會在辦理各項活動或對於參與志願服務的老年人在工作規畫上，能基於團隊合作、情感支持與知識傳遞的原則，藉以使團隊氣氛趨於溫暖、溫和，並且由團體動力的凝聚，藉以使每位參與志願服務的老年人除了獲得達到團體的功能之外，也可讓參與志願服務的老年除了工具性的支持外，更能感受到自尊性的支持與情感性的支持。老年人若是願意主動參與志願服務，除針對其個人的期待與需求加以滿足之外，試圖建構對團體新的認識、新的知覺與新的動力，藉以強化老年人對於團體的認同感。

二、強化凝聚共識與團體動力的能力

一般認為透過參與志願服務的工作，可讓參與者在服務中建立更多的自信與獲得更多知心的友人，但在本次問卷統計分析上卻是無顯著影響。本研究建議社區發展協會在運用老年人擔任志工的同時，需針對不同特質的老年人，給予不同的工作任務，並適當的連結背景相仿或是性格互補的夥伴，協助建立與營造每位參與志願服務的老年人，皆可在協會中找到自己在團體中的自然支持者或是知心人，藉以透過在團體中有至少一位以上的志工友人，可做為團體中人際關係的連結與網絡的擴散，並提供個人可接受的情感性支持與尊重，由每位老年人可接納或接受的團體友人開始發散，進而認同團體、認同協會。在研究中發現，同儕關係無論在哪一種年齡階段的老年都是重視的，因此也呼應了梁慧雯(2011)在研究中所提到；「高齡者互動行為的對象傾向於與自己同質性較高的對象。」因此依照不同屬性的對象設計

不同的任務與活動，有其必要性。

根據本研究，社會接納與同儕關係對於參與志願服務的老年人有明顯的影響，對於個人所從事的工作是自願性的行為時，更重視同儕的關係與社會接納的感受。在對團體歸屬感的感受上，參與志願服務兩年以上者，並未有明顯高於未滿半年或是兩年以下者，因此是否顯示理事長與總幹事在操作協會運作時，除了設立志工隊及完成例行事務外，是否對於團體動力的營造、組織成員的感受、心理的支持以及社區工作的概念等，都能有更專業的呈現與符合社區發展的規劃，主導社區發展協會的規劃與運作者，不能僅有熱心與助人的動機或是相關社區營造、環境規劃及文化工作的專業。

三、增加老人參與志願服務的誘因

社區發展協會可針對老人的個人特性設計服務內容或活動，增加協會內老人參與的頻率，藉以提升老人在團體中被賦予的責任及參與感。改變「打發時間」、「吃吃喝喝」、「有空再做」、「某某來我才來」的參與層次，由被動轉換為主動的角色認知，讓社區發展協會中的老人志工們，對協會有更高的責任感及歸屬感。而在本研究中也發現，無論哪個年齡階段的老人對於情感性支持的感受相較於自尊性及資訊性支持略低，但在呂寶靜(2000)的研究結論中提到：「老人由朋友關係中獲得的協助，主要以情感性支持居多，而對於工具性的支持則是最少。」周玉慧、莊義利(2000)的研究也提到：「當老人能接受與提供較多情感性支持，對於生活滿意度則提高且感到身心較為健康。」本次研究的對象在情感性支持的感受程度上，並不符合這樣的論點，但由這樣的結果可推論，目前社區發展協會的老人志工們，在團體中對沒有對情感性的支持有太多的感受，對於情感性的需求在社區發展協會中，也未獲得滿足。因此，建議社區發展協會的理事長、總幹事或是社工人員，在管理上可針對情感性支持的面向，加以著墨，無論在設計工作上、成員間的互動上、團體氛圍的營造上甚至於協會文化的建構上，應增加情感性的元素，藉以形塑吸引老人參與志工的誘因。

參、對社政主管機關的建議

一、擴大社會工作專業的參與

研究者在進行問卷的調查過程中，發現無論是該協會的理事長、總幹事或是執行長，皆未具有社會工作相關學經歷、且協會內的人的人編制未有社工職缺，而政府也並無補助相關人員聘用的經費。詢問協會的理事長或總幹事是否有聘用社工員的規劃，多數的協會皆表示更無法自行負擔一個固定社工員的薪資。少數兩、三所社區發展協會，因承接了公部門的方案而聘有專任的社工員，但於協會資歷皆未超過 3 個月，但流動率很高。針對社工員於協會資歷及流動率的問題，詢問該協會的總幹事或理事長，所得到的答案皆是「都做不久」、「你們社工那一套，在協會不好用」等類似的理由。

大部分的理事長或是總幹事，並非全職於協會工作者，因此對於協會相關事務的推動與運作，也非以積極或主動的方式處理，對於社區工作的態度，在認知與概念上也非有清楚的架構。因此，若以本次研究的主題與對向而言，為使社區發展協會皆能有效的運作與發揮社區工作的功能，社工員的配置有其必要性。

二、重視社區工作之專業性

研究者在問卷調查的過程中發現，多數的理事長或是總幹事對於社區發展協會可達到的功用；僅在於重要節慶的時候辦活動，讓社區的民眾有一個活動與同樂的場所，但對於政府相關的福利政策與社區工作的概念，卻未有清楚的認知。協會的理事長或是總幹事，雖表示仍有接受相關專業或志工訓練的課程，但對於上課的內容以及老師所傳達的理念，皆認為多數是天馬行空，不切實際，在實際操作上；社區發展協會的理事長或總幹事仍以自己對社區的認識來運作。因此，是否除了個人的專業與知識外，可對於社會福利、社會工作相關的知能加以訓練與要求，並配置專業的社工人力，協助並制定社區發展協會應達到的功能，設計相關的評估指標，使社區發展協會的設立更符合社區工作的概念與精神。

肆、對後續研究的建議

以桃園市的 239 所的社區發展協會而言，在問卷調查的過程中發現，其中有一部分的協會並沒有運作或是成員間僅在招開會議時互動。經詢問後，所得到的答案大致為：「目前理監事改選，沒有運作」、「我們協會是有活動的時候才有運作」或是「我們協會沒有志工」等。為了因應高齡化社會的到來，未來若發展一村里一社區發展協會的規劃下，村里的老年人將成社區發展協會的主要參與者；甚至是操作者。因此如何使各地區的社區發展協會有效運作與充分的發揮功能，並期待能轉換老年人的經驗和價值，貢獻於社區中，是個值得繼續探究的議題。

老年人擔任志願服務的工作常由社區開始做起，而社區可提供的空間、場域與機會，是否可讓不同背景、知識與社經地位的老年人，皆能在團體裡加以融合，並且真正的達到活躍老化、在地老化與積極老化的願景，讓每位參與志願服務的老年人，皆能感受到社會支持中所欲達到的工具性支持、情感性支持、資訊性支持以及自尊性支持等，單就以老年人在志願服務的過程中其所受到的「人際關係」與「自覺社會支持」的增加，也可讓團體歸屬感增加的情況，在本次研究中無法證實，因此持續探究如何讓老人活得更開心、活得更尊嚴、活得更健康，甚至於那些重點是影響老年人對於團體歸屬感的因素，這些問題值得持續關注與研究。

在未來研究的部分，針對研究的結果提出三項建議：

- 一、本研究的主要對象為桃園市內社區發展協會的老人志工，因此建議未來的研究可針對跨縣市進行，例如對新竹縣、苗栗縣。
- 二、本研究建議未來可發展更適合老年人填寫的問題，以便更完整的理解。
- 三、在基本資料中可增加參與志願服務的頻率、動機與對志願服務工作的期待等選項。
- 四、針對參與服務的資歷上，可以開放的方式給予受試者填答，或以半年、兩年以下、四年以下及四年以上作區分，如此可增加了解志願參與服務資歷的不同，是否會是影響人際關係、社會支持與團體歸屬感的關鍵因素。

五、本研究為一橫斷面的設計，資料收集皆在同一時間點完成，各變項關係可能因此無法明確的檢驗，如持續觀察本研究對象於社區發展協會中的實際狀況，並透過個別訪談的方式，蒐集更多參與志願服務的老年人在過程中的態度、樣態、對志願服務的期待與對團體氛圍的知覺等等，以求進一步的確認變項之間的關係。

第三節 研究限制

當前國內對於志願服務工作及老年人相關議題的研究及多，但對於社區發展協會所做的研究並不多，對於在協會中擔任志願服務工作的老年人的探討也很少，特別在對於社區發展協會中參與志願服務工作的老年人深入討論者更少。本研究對於社區發展協會採取明確定義的範圍，並將桃園市的社區發展協會接納入討論的範圍，確實是有無法周延之處，其所遭受之困難與限制，則是研究時所能完全考量的，茲就本研究所遇到的限制加以說明：

壹、研究範圍較大，樣本取得不易

由於本研究受限於研究者經費、能力與時空等因素，雖然本研究選取桃園市內的社區發展協會為研究範圍，但因桃園市的社區發展協會共有 239 所，且部分發展協會目前運用為停擺中，致使僅能以比例選取願意接受研究與填答問卷的的單位，因此在樣本的取得上略顯不易。

貳、問卷設計

本研究主題是「老年人參與志願服務的程度在人際關係、自覺社會支持對團體歸屬感的影響-以桃園市內社區發展協會的老年人為例」，其中主要考量的人際關係屬於文化中的概念，而自覺社會支持屬則有社會心理學的意涵，因此在概念化與操作化上有一定的難度。在問卷中所設計的題目，目的在於使參與志願服務的老年人可針對自身在服務過程中的感覺、感受與感想經判斷後得出較為明確的認知與態度。由於所設計的問題的必須清楚的反應老年人在參與志願服務的過程所出現的感受，並可清楚的讓老年人了解問題的意旨。因此問卷的設計可能對於不同的老年人產生理解上的差異，致使影響答題的信效度。

另一方面，由於研究者想充分的了解個人因素對人際關係、自覺社會支持與團體歸屬感的差異和相關，因此在問卷的設計上有 45 題之多，而這樣題數也易造成是否者在填答上的不耐，增加無效問卷的可能。雖然在實際回收的問卷中這樣的廢卷並不多，但其中無效的問卷卻可能佔了很高的比例。

參、問卷內容與填答的偏誤

由於是以問卷的方式進行施測，部分受訪的老年人礙於身體狀況的限制及對題目語意的理解無法完全清楚，導致可能出現對於問題所詢問的感受，可能出現模擬兩可或並未符合個人感受的答案。本次問卷回收的比例與問卷的信度雖然達到可接受的標準，但在各項統計方法所得的結果上可發現解釋變異量未能達到理想狀態，使研究結果與解釋受到限制，實為憾事。

肆、研究結果推論

本研究針對桃園市內於社區發展協會從事志願服務工作的老年人所進行的調查，從樣本回收率及樣本的特性分布情況來看，是否能擴及全國各區參與社區發展協會志願服務工作的老年人，尚須與母群體的基本特性進行比較，才能真正了解本研究對於母群體預測的正確性有多少。

另一方面，本研究結果主要測量的母群體是桃園市各地區參與社區發展協會志願服務的老年人，因此對於研究結果中屬於文化與社會心理各項因素的討論，能否推論到其他相關專業團體或其他不同領域的對象是有相當大的疑問。雖然對於文化與組織行為可能影響團體運作，亦可能讓不同的成員有不同的感受，但不得不承認本研究的對象雖為老年人，但若以此推論至其他領域或是其他年齡層的對象，可解釋的部分應有其侷限性。

參考書目

中文部分

- 王文玉(2009)。社區志工持續參與健康服務志工之經驗探討。台中：亞洲大學長期照護研究所碩士論文。
- 王篤強、蘇文彬(2001)。志願服務部門如何可欲之社會價值：一項初步的理解。社區發展季刊，93，34-41。
- 王靜怡、梁忠詔、謝清麟、陳拓榮(2005)。醫院老年志工與對照組於身體功能表現及憂鬱程度之差異。台灣醫學，9(6)，733-739。
- 王蘭(2004)。家中一寶退休生活擔任志工必要性之探討。網路社會學通訊期刊，43。
- 王素蘭(2006)。《退休人員擔任志工者之社會支持、生活適應對志願服務動機之影響》。嘉義：嘉義大學師範學院家庭教育系碩士論文。
- 王冠今(2010)。《台灣社區老人的社會支持改變、健康狀況改變與社會參與之縱貫性研究》。台北：臺灣師範大學健康促進與衛生教育學系博士論文。
- 王淑真(2008)。《阿公阿嬤の田一安養機構中老人參與園藝活動歷程及其對老人健康狀況、人際關係和自我概念之影響》。台中：亞洲大學社會工作學系碩士論文。
- 王文秀、陸洛(1995)。人際行為心理學。台北：巨流。
- 朱芳郁(1998)。《退休老人生涯規劃模式研究》。嘉義：中正大學成人及繼續教育學系碩士論文。
- 朱芳郁(2012)。退休生活經營：概念、規劃與養生。台北：揚智。
- 江亮演(1988)。台灣老人生活意識之研究。台北：蘭亭書店。
- 江亮演(2009)。高齡社會老人在的老化福利之研究，社區發展季刊。台北：內政部，125，195-210。
- 呂朝賢、鄭清霞(2004)。老年人志願服務參與之因素。台北：國科會補助專題研究。
- 呂應鐘(2004)。抗衰老研究與高齡化社會的衝突。台中：中華民國能量醫學會學術會議。
- 宋美慧(2008)。《教會課後照顧對國小單親兒童生活適應之影響》。台中：靜宜大學青少年兒童福利學系碩士論文。
- 何麗芳(1992)。《台北市老人休閒活動與生活滿意度研究》。台北：東吳大學社會工作系碩士論文。
- 何慧卿(2013)。志願服務與管理。台北：華都。
- 何韻芬(2008)。《高齡者生活型態、老化態度與成功老化相關之研究-以雲林縣為例》。嘉義：中正大學成人及繼續教育學系碩士論文。
- 李世代(2009)。老年生活社區(senior living community)。台北：華騰文化。
- 李瑞金(1995)。台北市銀髮族社會參與需求研究。台中：國立中興大學社會學系研究報告。
- 李文裕(2012)。《台中市中老年人休閒餐與、自我價值與幸福感之研究》。台中：朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文。

- 李瑞金(2010)。活力老化-銀髮族的社會參與。社區發展季刊，132，123-132。
- 李崇義(2003)。主觀幸福感理論初探及其對高齡者之啟示。成人教育，74，42-51。
- 李莉(2009)。《國小身心障礙資源班學生班級歸屬感之研究》。台北：台北市立教育大學特殊教育學系身心障礙教學碩士論文。
- 宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍 宋麗玉(2012)。社會工作理論：處遇模式與案例分析(第四版)。台北：洪葉。
- 沈秀貞(2006)。《雙薪家庭社會支持、婚姻關係與親子關係之相關研究》。嘉義：嘉義大學家庭教育研究所碩士論文。
- 汪億伶(2004)。社區志願組織發展歷程之探討—以台中縣東海村社區志工隊為例。台中：東海大學社會工作系碩士論文。
- 肖結紅(2006)。空巢老人問題探悉。巢湖學院學報，8(5)，46-49。
- 邱榮美(2014)。《高雄市退休公教人員社會參與之研究》。屏東：屏東教育大學社會發展學系碩士論文。
- 林萬億、李淑蓉、王永慈(1994)。我國社會救助政策之研究。內政部委託研究。
- 林勝義(2006)。志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者。台北：五南
- 林麗惠(2006)。台灣高齡學習者成功老化之研究。人口學刊，33，133-170。
- 林麗惠(2005)。高齡者參與志願服務與成功老化之研究。生死學研究，4，1-36。
- 林怡光、陳佩雯(2009)。社區諮商模式在老人服務上的應用。輔導季刊，45(2)，49-60。
- 林珠茹(2002)。《老人社區參與和生命意義之相關因素討論》。台北：台北護理學院護理學系碩士論文。
- 林志哲(2013)。屏東地區國中生家庭結構、情緒管理與人際關係之研究。屏東：美和科技大學經營管理管理學系碩士論文。
- 林義挺(2009)。《探討高績效人力資源管理活動與服務型組織公民行為之關聯—以員工彈性氣候為中介變項》。桃園：中央大學人力資源管理學系碩士論文。
- 林松齡(1994)。老人社會支持來源與老人心理適應。台北：中央研究院中山人文社會科學研究所。
- 林鈺琴、蕭淑月、何慧清(2005)。社會交換理論觀點下組織支持、組織知識分享行為與組織公民行為相關因素之研究：以信任與關係為分析切入點。人力資源管理學報，5(1)，77-110。
- 林哲瑩(2003)。《探討護理人員人格特質、流動因素與離職意象之關係-以東部醫院為例》。花蓮：東華大學企業管理學系碩士在職專班碩士論文。
- 孫捷齡(2013)。《害羞與人際行為對大學生的主觀幸福感及人際關係滿意度之影響》。花蓮：東華大學諮商與臨床心理學系碩士論文。
- 吳老德(2010)。高齡社會以論與策略。新北：新京文開發。
- 吳淑菁、鄭喬之、趙雅芳(2011)。探討老人球及社會支持服務的現況。屏東：屏東教育大學，教育心理與輔導研究所，諮商輔導組。
- 吳文琴(1997)。國立空中大學高齡學習參與動機和學習行為相關因素之研究。國立空中大學研究報告，22。

- 吳家慧、蘇景輝(2007)。老人服務中心高齡志工管理策略探討。社區發展季刊，118，279-294。
- 吳坤良(1999)。老人的社區參與動機、參與程度與生活適應之相關研究。北縣、成教，輔導季刊，16，38-46。
- 吳美玲(1995)。談社教機構的志願服務。社教資料雜誌，206，3-6。
- 吳建鋒(2013)。《雲林國小高年級學童之性別角色、班級歸屬感與霸凌行為之相關研究》。嘉義：中正大學教育研究學系碩士論文。
- 周玟琪、林萬億(2008)。從成功、活力與生產的老化觀點初探我國志願服務社會參與現況與影響因素，2008年行政院國科會高齡社會研究成果學術研討會。
- 周海娟(2005)。老人福利政策與社會資本建構。社區發展季刊，110，205-215。
- 苗廷威(1995)。人際關係剖析。巨流：台北。
- 侯勝宗、樊學良(2014)。蓬生麻中，不扶而直：設權歸屬感和科技使用之效果。臺大管理論叢，24(2)，115-150。
- 施教裕(1997)。社區參與的理論與實務。社會福利，129，2-8。
- 徐慧娟(2003)。成功老化：老年健康的正向觀點。社區發展，103，252-260。
- 徐慧娟、張明正(2004)。台灣老人成功老化與活躍老化現況：多層次分析，台灣社會福利學刊，3(2)，1-36。
- 張玉萍(2012)。《高齡者社會參與及生活品質關係之研究-以高雄市樂齡學習資源中心為例》。屏東：屏東教育大學社會發展學系碩士論文。
- 張春興(1989)。張式心理學辭典。台北：東華。
- 張德勝(1998)。社會原理。台北：巨流。
- 梁慧雯(2011)。《高齡者同儕人際網絡間社會學習行為研究-以玩具工坊為例》。台北：臺灣師範大學社會教育學系博士論文。
- 陳麗如(2007)。《從認真休閒的觀點探討志工參與之社會認同》。台中：臺灣體育學院休閒運動管理研究所碩士論文。
- 陳武雄(2004)。志願服務理念與實務。台北：揚智。
- 陳皎眉(2000)。人際關係。台北：國立空中大學。
- 陳曉悌、李怡娟、李汝禮(2003)。健康信念模式之理論源起與應用。台灣醫學，7(4)，632-639。
- 陳宇嘉、吳美玲(1984)。台灣地區老人休閒活動型態之檢討與研究。社區發展季刊，27，77-87。
- 陳佑淵(2007)。《國小退休教師社會參語及生活品質之相關研究》。嘉義：中正大學高齡者教育學系碩士論文。
- 陳肇男(1999)。老年三寶：老本、老伴與老友：台灣老人生活狀況探討。台北：中央研究院經濟研究所。
- 陳肇堯(2011)年長者的科技接受度與日常生活引進科技產品輔助需求之探討—以嘉義、台南、高雄地區為例。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。
- 陳秉璋(1991)。社會學理論。台北：三民。
- 陳琇惠、林奇璋(2010)。銀髮族經濟安全與財務規劃。台北：華都。
- 陳燕禎(2012)。銀髮照顧產業之發展。台北：威仕曼。

- 陳勻秋(2011)。《健康狀況、健康促進、社會支持與生活滿意度之研究-以金門縣老年為例》。高雄：高雄大學高階經營管理(EMBA)在職專班碩士論文。
- 張怡(2003)。影響老人社會參與之相關因素探討。社區發展季刊，103，225-235。
- 張素紅、楊美賞(1999)。老人寂寞與期個人因素。自覺健康狀況、社會支持之相關研究。高雄醫學科學雜誌，15(6)，337-347。
- 張怡(2003)。影響老人社會參與之相關因素探討。社區發展季刊，103，225-235。
- 張景翔(2010)。《人際網絡與業務人員工作績效之相關研究—以 A 公司為例》。桃園：中央大學人力資源管理所。
- 張學善、林旻良、葉淑文(2010)。大學生情緒智慧、人際關係與自我概念之關係探究、輔導與諮商學報，32(2)，1-25。
- 傅嘉瑜(2006)。《高齡者社團參與類型、參與程度與生活滿意度關係之研究》。台北：政治大學社會學系碩士論文。
- 傅家雄(1991)。老年與老年調適。台北：正中。
- 曾華源、曾騰光(2003)。志願服務概論。台北：揚智。
- 曾瑾(2004)。由家庭結構與功能變遷之影響論老年社區照顧問題，社區發展季刊，106，150-158。
- 舒昌榮(2008)。由積極老化觀點論我國因應高齡社會地主要策略~從人口政策白皮書談起。社區發展季刊。3(2)，1-36。
- 葉至誠(2012)。高齡者社會參與。台北：揚智
- 葉鄉誼(2007)。《銀髮中的華冠-參與安養機構服務學習之研究》。屏東：屏東教育大學教育心理與輔導學系碩士論文。
- 翁嘉苓(2009)。《高齡者參與學習動機和老化態度對參與行為影響之研究》。台北：台北大學合作經濟學系碩士論文。
- 葉淑娟、施智婷、莊智薰、葉淑鳳(2004)。社會支持系統與老人生活滿意之關係-以高雄市老人為例。中山管理評論，12(2)，399-427。
- 萬育維(1993)。老年人的再教育與社會參與。社區發展季刊，74，87-97。
- 黃源協(2000)。社區照顧：台灣與英國經驗的檢視。台北：揚智。
- 黃松林、洪碧卿、蔡麗華(2010)。活耀老化：台安長青志工之探討。社區發展季刊，132，73-92。
- 黃惠璣主編(2011)。老人服務與照顧。新北：威仕曼。
- 黃世芳(2009)。《社會支持對台灣高齡者參與休閒活動之影響》。台南：成功大學老人學系碩士論文。
- 黃文勸(2014)。政府社福人員從事志願服務的社會影響與社會交換之研究—以中部地區政府社會救助科及社會工作科工作人員為例。台中：東海大學社會工作系碩士論文。
- 黃曬莉(2006)。人際和諧與衝突-本土化的理論與研究。台北：揚智。
- 黃郁婷、楊雅筠(2008)。老年人有一支持與幸福感之研究以台北市老人服務中心為例。社區發展季刊，113，208-224。
- 黃麗珊(2014)。《以社會交換理論探討關渡自然公園與匯豐銀行合作推展環境教育》。台北：台灣師範大學環境教育研究所碩士論文。

- 黃弘欽(2011)。《高齡志工社會支持與生活滿意度關係之研究》。屏東：屏東教育大學社會發展學系碩士論文。
- 黃光國(1988)。儒家思想與東亞現代化。台北：巨流。
- 黃旒濤、戴章洲、黃梓松、辛振三、徐慶發、官有垣、黃志龍(2007)。社會福利概論-以老人福利為導向。台北：心理。
- 費孝通(1946)。鄉土中國。上海：觀察社。
- 費孝通(1948)。鄉土重建。上海：觀察社。
- 費孝通、吳辰伯(1948)。皇權與紳權。上海：觀察社。
- 梅陳玉嬋、楊培珊(2010)。台灣老人社會工作。台北：雙葉書廊。
- 蔡承家、阮惠玉、陳依卿、劉秀華(2013)。社區老人的志願服務。高齡老人社區學習，102，101-119。
- 陶文祺(2010)。《社區老人志願服務參與行為之相關因素探討》。台中：亞洲大學健康產業管理學系碩士論文。
- 楊國樞主編(1996)。中國人的人際心態。台北：桂冠。
- 楊雅筠(2003)。《老年人友誼支持與幸福感之研究-以台北市老人服務中心為例》。台北：文化大學兒童福利學系碩士論文。
- 彭懷真(2012)。老人社會學。台北：揚智。
- 彭懷真(2012)。社會學。台北：洪葉。
- 彭懷真(2002)。低估教育與訓練等人力因素的社工運作。社區發展，99，84-89。
- 楊國德(1999)。老人學習及社會參與的新契機。成人教育，48，51-52。
- 楊國樞(2002)。華人心理的本土化研究。台北：桂冠圖書。
- 管瑞平(2011)。老人志工 同理心關懷銀髮族。苗栗：中央社。
- 鄧世雄、許瓊文、蔡宗學、李育婷、林雯惠、盧彥文(2010)。高齡者參與老人 自助團體之活躍老化展現-以耕莘醫院永和分院松齡會為例。社區發展季刊，132，132-158。
- 劉珠利(2004)。社區照顧與女性照顧者。社區發展季刊，106，79-87。
- 劉明菁(2007)。高齡者參與志願服務學習之研究。台灣師範大學社會教育學系碩士論文。
- 劉焜輝(2010)。老年期的臨床心理講座(一)。諮商與輔導，289，56-60。
- 蔡美玉(2001)。高齡志工服務學習經驗之研究》。嘉義：中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。
- 蔡啟源(1995)。台灣地區高齡志工及協助高齡者工作模式之研究。台北：雙葉。
- 歐秋萍(2013)。《澎湖社區老人社會支持、自覺健康、社會參與對生活品質之影響》。澎湖：澎湖科技大學服務經營管理學系碩士論文。
- 徐慧娟(2003)。成功老化：老年健康的正向觀點。社區發展季刊，103，252-261。
- 鄭文義(1983)。退休者如何奉獻時間參與志願服務。台北：社會局。
- 鄭政宗、賴昆宏(2007)。宅中地區長青學苑老人之社會支持、孤寂感、休閒活動參與及生命意義之研究。朝陽學報，12，217-254。
- 蘇琬玲(2007)。《退休教師社會參與與老化態度關係之研究》。嘉義：中正大學成人及繼續教育

學系碩士論文。

梅陳玉嬋、楊培珊(2005)。台灣老人社會工作：理論與實務。台北：雙葉書廊。

蔡明展(2011)。《高齡者社會資本及社會參與之相關研究》。嘉義：中正大學成人及繼續教育學系碩士論文。

翁嘉苓(2010)。《高齡者參與學習動機和老化態度對參與行為影響之研究》。新北：台北大學金融與合作經濟學系碩士論文。

劉敏珍(1999)。《老年人際親密、依附風格與幸福感之關係研究》。高雄：高雄師範大學成人教育學系碩士論文。

蔡必焜(2006)。社為資本、休閒餐與與健康關係之研究。戶外遊憩研究，19(1)，1-25。

蕭文高(2010)。活躍老化與照顧服務：理論、政策與實務。社區發展季刊，132，41-58。

賴永和(2001)。《國民中小學退休教師生活適應及其影響因素之研究》。高雄：高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

賴昭志(2010)。《高齡志工服務學習與成功老化之探究－以台灣柴山、玉山和梅山登山志工為例》。高雄：高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

賴怡姿(2011)。運動對老年人認知功能之效益。學校體育，126，67-74。

蘇逸珊(2002)。《大學生依附風格、情緒志力與人際關係之相關研究》。屏東：屏東師範學院教育心理與輔導學系碩士論文。

蘇文彬(2010)。社會交換觀點下之志願服務。台中：東海大學社會工作系博士論文。

謝美娥(2012)。老人的社會參與－以活動參與為例：從人力資本和社會參與能力探討研究紀要。人文與社會科學簡訊。13(4)，14-21。

教育部(2006)。邁向高齡社會老人教育政策白皮書。台北：教育部。

英文部分

- Aldefer, C. P. (1972), *Existence, Relatedness, and Growth : Human Needs in Organizational Settings*, Free, New York, NY.
- Atchley, R. C.(1976). *The sociology of retirement*. Cambridge, MA: Schonkman.
- Atchley, R. C.(1988). *Social forces and aging*. California: Wadsworth.Publish Company.
- Adams, K. B., Sanders, S. & Auth, E. A.(2004). Loneliness and depression in independent living retirement communities: risk and resilience factors, *Aging & Mental Health* , 8(6), 475-485.
- Bradly,D.B.(2007).*Working with older adults in community*.Bowling Green,KY : Western Kentucky University.
- Baumeister, R. F., and Leary, M. R. 1995. The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117 (3), 497-529.
- Bowling, A.(2008) *Enhancing Later Life: How Older People Perceive Active Ageing?* *Aging & MentalHealth*,
[http://www.informaworld.com/smpp/title~db=all~content=t713404778~tab=issueslist~branches=12-v1212\(3\),293-301](http://www.informaworld.com/smpp/title~db=all~content=t713404778~tab=issueslist~branches=12-v1212(3),293-301).
- Blau, P.M.(1964) *Exchange and Power in Social Life*, New York: Wiley.
- Contor, M. H. (1991).Family and community: Changing roles in an aging society. *The Gerontologist*,31(3), 337-346.
- Chou, K.L, Chi, I. (2002). Successful aging among the young-old, old-old and oldest-old Chinese. *Int Aging Hum Dev*, 54, 1-14.
- Cohen, Coures. Gaynor(1987). *Social Change and the Life Coures*. Tavistock Publications.
- Havighurst, R. J., B. L. Neugarten and S. S. Tobin(1968) *Disengagement and Patterns of Aging*, in B. L. Neugarten(ed.) *Middle Age and Aging: A Reader in Social Psychology*. Chicago: University of Chicago Press.
- Hao, Y.(2008). Productive activity and psychological well-being among older adults, *Journal of Gerontology, Social Sciences* , 63B(2), S64-S72.
- House, J. S.(1981).*Work stress and social support*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- House, J.S., Kahn, R. L, & McLeod, J.D.(1985). Measures and concepts of social support. In Cohen S., Syme S.L(Ed),*Social Support and Health*, 83-108.New York: Academic Press.
- Izuhara, Misa(2010).*Ageing and Intergenerational Relations: Family Reciprocity from a Global Perspective*. Polity Press.
- Kahn, & Antonucci, T.(1981). Convoys over the life course: attachment roles and social support. In Baltes P. and Brim O. (Eds.), *Life Span Development and Behavior*. New York: Academic press.
- Lindgren, H.C. & Fisk, L.W (1976) *Psychology of Personal Development*. New York: John Wiley

&Sons Inc.

- Liddington, L.(1986). One in four: Who cares education and older adults. In ward, K.,& Taylor, R. (EDS) , Adult education and the working class: Education for the missing millions. Beckenham, Britain :Croom Helm Ltd..
- Maslow,H.A. (1970) .Motivation and personality, 2 , New York: Harper & Row.
- Mara Mather and Laura L. Carstensen(2005). Aging and motivated cognition: the positivity effect in attention and memory. TRENDS in Cognitive Sciences Vol.9 No.10
- Sirven N1, Debrand T (2012), Social capital and health of older Europeans: causal pathways and health inequalities.
- Street, D. A.(2007) Sociological Approaches to Understanding Age and Aging, in J. A. Blackburn & C. N. Dulmus(eds.) Handbook of Gerontology: Evidence-Based Approaches to Theory, Practice, and Policy. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Stansfeld, S. A. (2006).Social support and social cohesion. In M. G. Mamot & R. G.Wilkinson(Eds.). Social Determinants of Health, 2, 148-171. NY:Oxford.
- Rowe, J. W., & Kahn, R. L.(1997) . Successful aging. Gerontologist, 37, 433-440.
- Ramachandran,K. & Ramnarayan,S.(1993). Entrepreneurial orientation and networking: Some Indian evidence. Journal of Business Venturing, 8(6), 513-524.

網路部分

衛生福利部家庭及社會署(2013) 社區關懷據點統計。上網時間：2014 年 12 月 20 日，檢自：

http://e-care.sfaa.gov.tw/MOI_HMP/HMPe000/begin.action

內政統計年報（2010）戶政人口統計。上網時間：2014 年 12 月 18 日，檢自：

<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm>

內政部社會司(2010) 老人狀況調查報告。上網時間：2014 年 12 月 10 日，檢自：

<http://sowf.moi.gov.tw/stat/Survey/%E8%80%81%E4%BA%BA/98%E5%B9%B4%E8%80%81%E4%BA%BA%E8%AA%BF%E6%9F%A5%E5%88%86%E6%9E%90.pdf>

桃園市政府社會局(2014) 103 年桃園市社區發展協會名冊。上網時間：2015 年 01 月 10 日，

檢自：<http://sab.tycg.gov.tw/home.jsp?id=20186&parentpath=0,19>

附件一 正式問卷

志願服務之參與對人際關係、自覺社會支持、團體歸屬感的影響-以桃園市社區發展協會的老人為例

問卷調查

親愛的長者們，您好：

首先，感謝您撥空填寫這份問卷，這是一份學術研究問卷，目的在於瞭解您的人際網絡與歸屬感間的關係，此問卷採「不具名」之方式作答，您所填寫之所有資料僅供學術研究使用，絕不對外揭露，敬請放心填答並懇請您依題號順序一一耐心作答，非常感謝您的協助與您所提供的寶貴資料。

敬祝 身體健康！

東海大學 社會工作學系
指導教授 彭懷真 博士
學生 鍾武中 敬上
Pedro101193@yahoo.com.tw

第一部分_基本資料、志工類別及參與情形

(一) 您的基本資料

1. 性別：(1)男(2)女
2. 婚姻狀況：(1)已婚(2)未婚(3)離婚(4)喪偶
3. 年齡：(1)65_74 歲(2)75~84 歲(3)85 歲~以上
4. 教育程度：(1)國中以下(2)高中(3)大專以上
5. 所屬族群：(1)閩南(2)客家(3)外省(4)原住民
6. 家中人口數：(1)2 人以下(2)3~4 人年(3)5~6 人(4)7 人以上
7. 居住情況：(1)與家人同住(2)獨居(3)住在機構(4)其他
8. 所屬社區發展協會的鄉鎮：_____

(二) **參與志願服務的程度(簡稱“志工”)**

請問您目前已在這個發展協會擔任該志工多久的時間？(1) 未滿半年(2) 半年至一年以下(3) 一年至兩以下(4) 兩年以上

第二部分_問卷內容

(一) **問卷由此開始**

1. 通用問題：

(1) **人際關係**

以下的問題是用來了解您在參加志工服務；對自己的角色及在人際關係中的感受，請依您實際的情況在適當的內打

標題	問題內容	非常不同意	有點不同意	有點同意	非常同意
1	我和其他志工朋友相處時感覺很快樂(社會接納)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	參加活動，志工朋友不會排斥我(社會接納)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我希望結交更多的朋友(社會接納)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	和志工朋友相處是件愉快的事情(社會接納)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我可以輕鬆地和其他志工朋友談天(同儕關係)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	當志工朋友發生困難時，我願意主動幫助他(同儕關係)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	我認為一個人做事比跟志工朋友一起做事更有效率(同儕關係)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	我很容易和其他志工夥伴建立朋友關係(同儕關係)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	當我有困難時，可以找到志工朋友幫我(親密友誼)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	當我難過時，志工朋友會主動關心我(親密友誼)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	我有很多知心的志工朋友(親密友誼)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	我覺得沒有一個志工朋友了解我(親密友誼)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	志工朋友有新資訊時，會與我分享(親密友誼)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※紅字為反向題

(2) 社會支持

以下的問題是用來了解您在參加志工服務；對自己的角色及在團體中的感受，請依您實際的情況在適當的□內打☑

標題	問題內容	非常不同意	有點不同意	有點同意	非常同意
1	志工朋友會告訴我團體中發生的事情(資訊性支持)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	志工朋友提供我老年生活所需的資訊(資訊性支持)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	志工朋友會與我討論身體保健上的疑惑(資訊性支持)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	志工朋友會告訴我自我照顧的方法(資訊性支持)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	志工朋友會提供財務處理的建議(資訊性支持)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	志工朋友會和我一起討論未來計畫(情感性支持)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	遇到問題時，我可以隨時打電話向他人求助(情感性支持)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	遇到困難挫折時，有人可讓我傾訴(情感性支持)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	志工朋友能了解我目前的感受(自尊性支持)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	當我沮喪的時候，有志工朋友會鼓勵我(自尊性支持)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	志工朋友對肯定我做的事情(自尊性支持)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	志工朋友可以陪我從事我喜歡的活動(情感性支持)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	志工朋友關心我的身體狀況(情感性支持)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	志工朋友會激勵我的精神(自尊性支持)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	志工朋友會支持我所做的決定(情感性支持)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	志工朋友會尊重我(情感性支持)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	志工朋友會關心我的生活狀況(情感性支持)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(3) 歸屬感

以下的問題是用來了解您在參加志工服務；對自己的角色及在團體中態度與行為的感受，請依您實際的情況在適當的□內打☑

標題	問題內容	非常不同意	有點不同意	有點同意	非常同意
1	志工團體中的朋友彼此尊重(歸屬感_接納)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我和志工團體中的朋友，能彼此包容(歸屬感_接納)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	當我做錯事情時，志工團體中的朋友會包容我(歸屬感_接納)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	志工團體中的朋友會聽取我的觀點(歸屬感_接納)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我覺得在志工團體活動時，被排擠在外(歸屬感_認同)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	我感覺到志工團體中有人會在背後議論我(歸屬感_認同)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	透過與志工團體中朋友的互動，更建立自信心(歸屬感_認同)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	我願意在自己沒有好處下，幫助志工團體中的朋友(歸屬感_認同)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	我願意接受志工團體中的朋友質疑我的看法，我願意接受(歸屬感_認同)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	參加志工團體，能為生活提供協助(歸屬感_認同)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	我會關心團體中朋友的情緒變化(歸屬感_尊重)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	志工團體中的朋友重視我的感受(歸屬感_尊重)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	志工團體中的朋友會尊重我的發言(歸屬感_尊重)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	志工團體中的朋友認真看待我提出的意見(歸屬感_尊重)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	志工團體中的朋友可以給予適時的回應(歸屬感_尊重)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※問卷到此已全部結束，感謝您的填寫~謝謝