

高雄市政府客家事務委員會

性別統計專題分析

一、分析名稱：美濃客家文物館志願服務人員性別及服務成效統計分析

二、內容架構：

(一) 撰研動機及目的

高雄市政府客家事務委員會轄管之美濃客家文物館位於高雄客家人口比例最密集的美濃區，區內 90% 居民為客家人，館中收錄大量客家文物及文書資料，記錄美濃的自然生態及美濃人的生活記憶，每年吸引逾 7 萬名遊客入館參觀，為推廣高雄客家語言、文化、工藝重要場域。

高市客委會為利遊客深入認識美濃當地的客家文化，結合美濃客家文物館館藏資料及志願服務人力，透過遊客諮詢、民眾服務、文物導覽等方式，豐富遊客觀展體驗，並在互動過程進行客語教學、文化傳承及推廣客家藝文之美。

依據志願服務法第 3 條規定，志願服務係民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務，在以弘揚客家文化、服務遊客、增進公共服務之初衷下。114 年美濃客家文物館共募集志工 35 人，含男性志工 20 人(57.14%)、女性志工 15 人(42.86%)。

為探討美濃客家文物館不同性別志工參與志願服務之動機、期待、身心變化影響評估，以瞭解性別投入程度之差異，並平衡志工隊性別比例，規劃未來持續招募民眾投入客家語言文化推廣志願服務工作的策進措施，爰從性別統計角度進行本次專題分析。

(二) 撰寫目的

1. 了解不同性別志工對志願服務的參與動機。
2. 了解美濃客家文物館志願服務工作是否符合不同性別志工之期待。
3. 了解美濃客家文物館志願服務工作對志願服務人員身心變化影響評估。
4. 探討不同性別志工對志願服務的執行成效。
5. 透過分析結果，做為優化未來志願服務措施的參考。

(三) 內容綱要

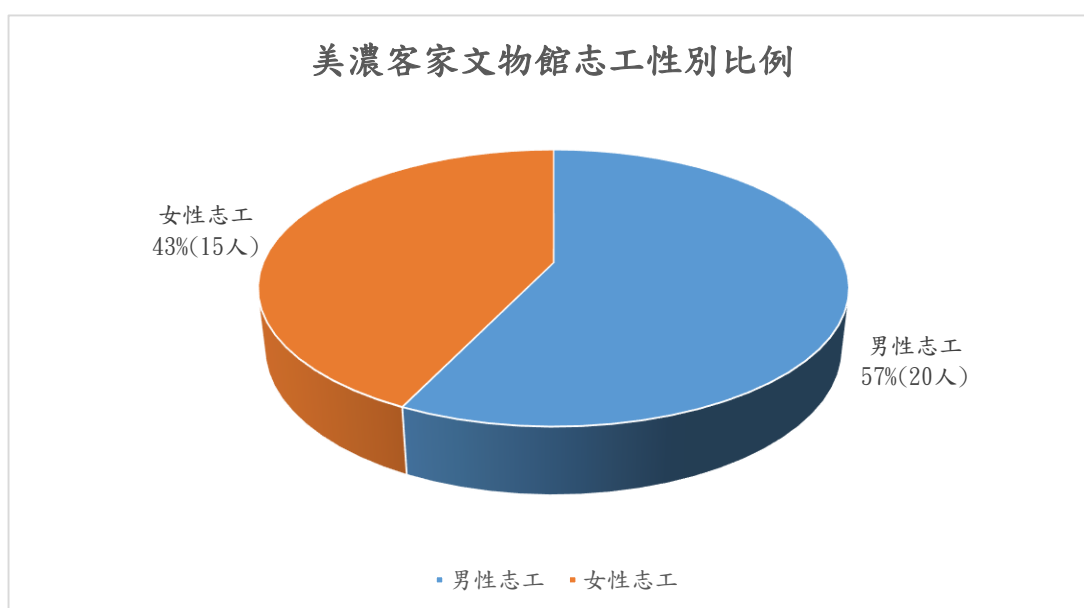
1. 前言：

本會將以美濃客家文物館志工為統計調查對象，研究不同性別在志願服務領域的參與程度和動機，俾利擬訂未來有關志工業務精進策略。

2. 美濃客家文物館志工現況：

(1) 志工性別比例：

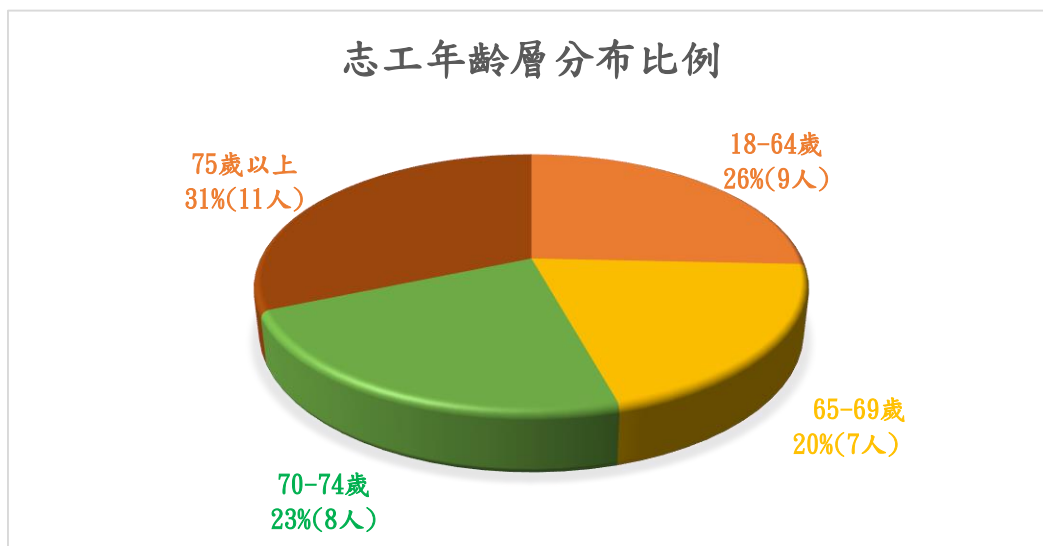
114 年美濃客家文物館志工計 35 人，男性志工 20 人 (57.14%)、女性志工 15 人 (42.86%)。



資料來源：本會統計資料

(2) 年齡層分布：

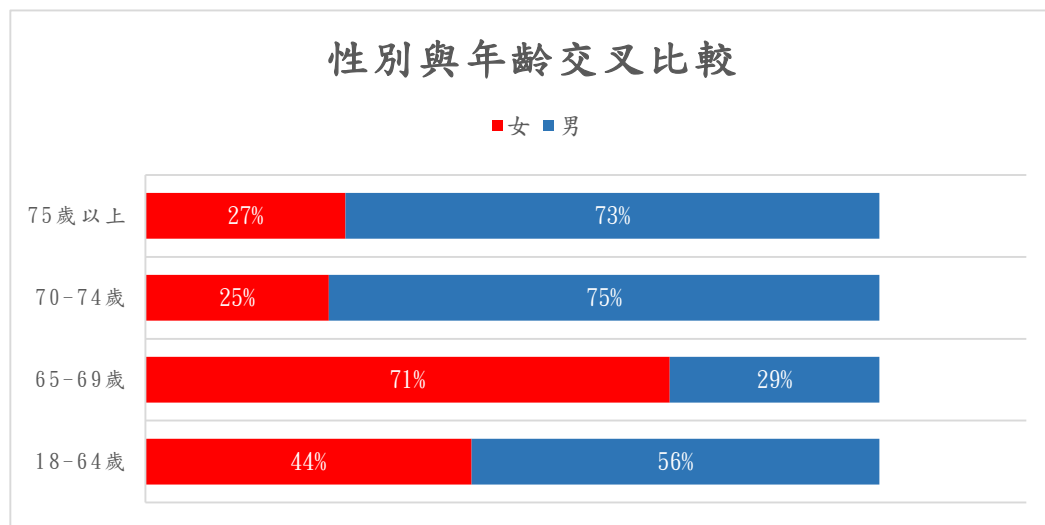
- ① 18-64 歲計有 9 人，佔 25.71%。
- ② 65 歲到 69 歲計有 7 人，佔 20%。
- ③ 70 歲到 74 歲計有 8 人，佔 22.86%。
- ④ 75 歲以上計有 11 人，佔 31.43%。



資料來源：本會統計資料

(3) 性別與年齡層交叉比較

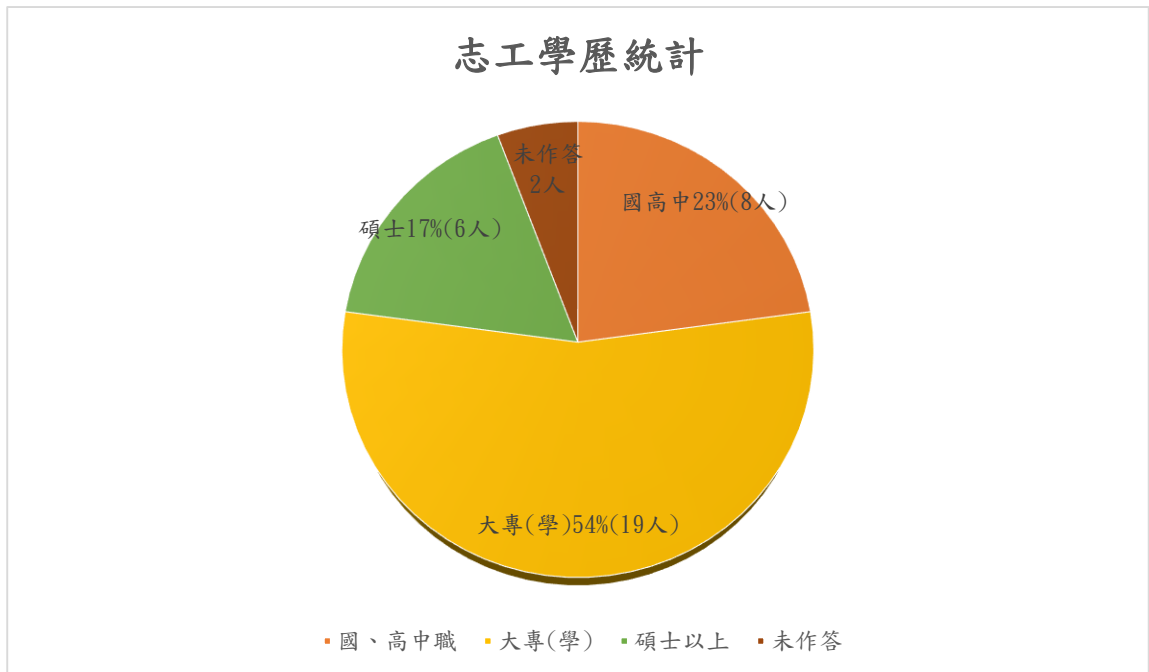
- ① 18-64 歲計有 9 人：男性 4 人、女性 5 人。
- ② 65-69 歲計有 7 人：男性 2 人、女性 5 人。
- ③ 70-74 歲計有 8 人：男性 6 人、女性 2 人。
- ④ 75 歲以上有 11 人：男性 8 人、女性 3 人。



資料來源：本會統計資料

(4) 學歷統計：

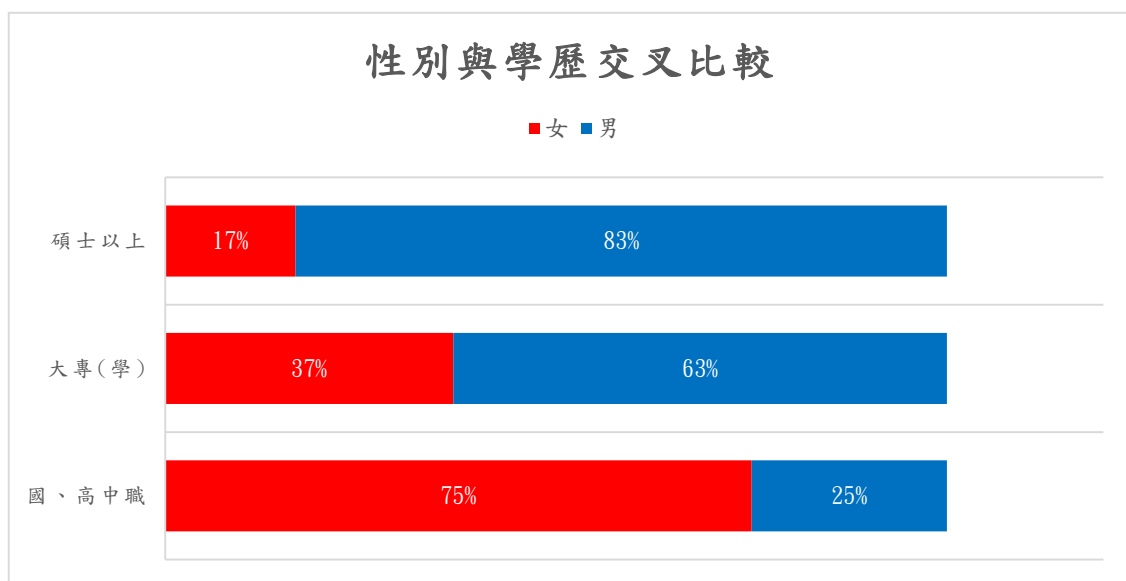
國、高中(職)計有 8 人，佔 23%，大專(學)計有 19 人，佔 54%，碩士以上計有 6 人，佔 17%，未作答 2 人。



資料來源：本會統計資料

(5) 性別與學歷交叉比較

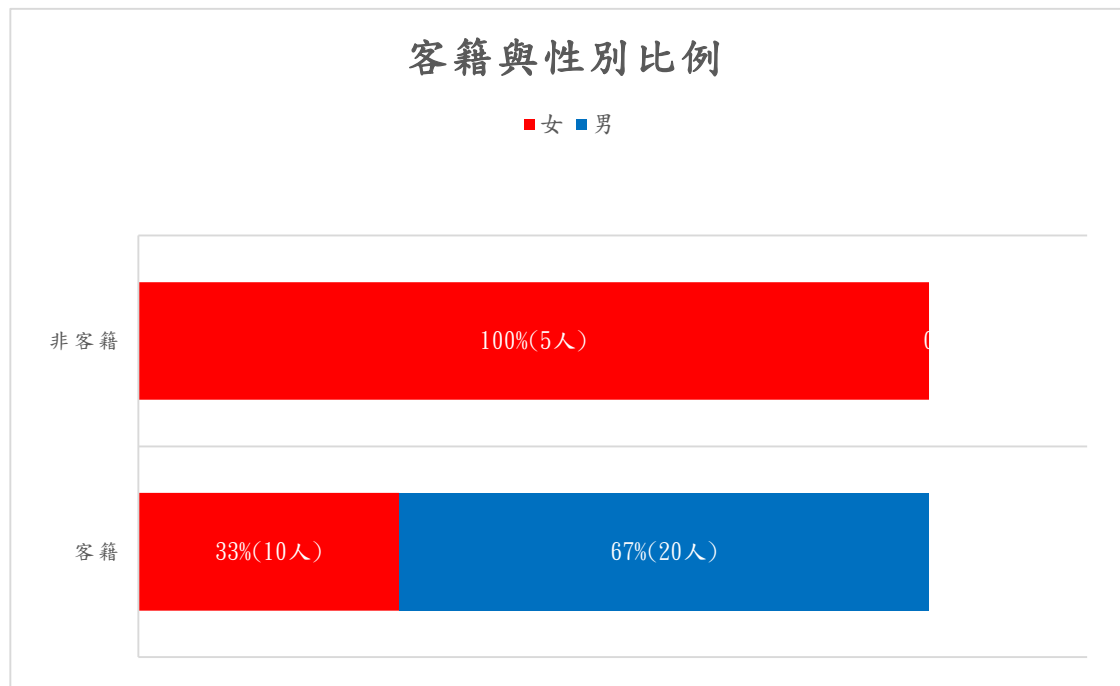
- ① 碩士以上計有 6 人：男性 5 人、女性 1 人。
- ② 大專(學)計有 19 人：男性 12 人、女性 7 人。
- ③ 國、高中職計有 8 人：男性 2 人、女性 6 人。



資料來源：本會統計資料

(6) 客籍比例與性別比較：

- ① 客籍志工計有 30 人，佔約 86%，其中女性 10 人(33%)、男性 20 人(67%)。
- ② 非客籍志工計有 5 人，佔約 14%，其中女性比例為 100%。



資料來源：本會統計資料

(7) 客語認證

- ① 通過客語能力認證者 12 人(34%)、無通過認證者 21 人(60%)、未作答 2 人(6%)，
- ② 無通過認證者 21 人中，女性 8 人(38%)；男性 13 人(62%)。
- ③ 通過基礎、初級 4 人中，女性 3 人(75%)；男性 1 人(25%)。
- ④ 通過中級 2 人中，男女各 1 人(50%)。
- ⑤ 通過中高級 6 人中，女性 2 人(33%)；男性 4 人(67%)。

3. 研究方法：

- (1) 使用量化研究方法之問卷調查法，問卷設計以李克特量表五點計分法來評估受訪者對敘述問題的認同程度，1 表示非常不同意至 5 非常同意(1 非常不同意-2 不同意-3 普通-4 同意-5 非常同意)。

(2) 問卷內容為半封閉式問題：

- ① 美濃客家文物館志工的基本資料，如年齡、性別、教育程度等。
- ② 美濃客家文物館志工從事志願服務的動機與期望。
- ③ 美濃客家文物館志工從事志願服務的健康狀態及影響。
- ④ 美濃客家文物館志工從事志願服務的社交網絡擴展程度。
- ⑤ 美濃客家文物館志工從事志願服務的滿足感。
- ⑥ 美濃客家文物館志工從事志願服務的參與及投入程度。
- ⑦ 其他建議。

4. 研究樣本：目標母體為美濃客家文物館 35 位志工，回收 33 份問卷，回收率約為 94%。

5. 成效分析-問卷統計：以敘述統計來描述和總結調查問卷的特徵，透過數據的整理、歸納、計算，以圖表或數值的方式呈現資料的特性。以下就各部分問題進行分析：

(1) 從事志願服務的動機與期望部分

此部份問題子項有「受家人影響希望我來參加志工服務」、「我對志工的工作感到好奇，想要瞭解他們在做什麼」、「受朋友擔任志工服務影響，自己也嘗試參加」、「受社區鄰居擔任志工服務影響，自己也嘗試參加」、「因對服務機構的文化價值認同參加志工服務」、「因喜歡服務機構的良好形象及環境參加志工服務」、「我希望透過擔任志工學習客語，認識客家文物、禮俗文化」、「我希望透過擔任志工結交朋友」、「我希望透過擔任志工排遣閒暇時間」、「我希望透過擔任志工發揮自己的興趣專長」、「我希望在志願服務工作學習其他知識技能」、「我希望透過擔任志工維持體力」、「我希望能協助他人解決困難」、「我希望受他人尊重與社會的肯定」、「我希望為美濃社區盡一份心力」、「我希望能傳承美濃客家文化」、「我希望能傳承客

語」、「我希望能服務他人回饋社會」、「我希望能獲得社會頗高的評價」、「我覺得從事志工服務是做善事可以積功德」等 20 小題。

經統計發現：

- ① 男性志工的動機最大來源為「我希望能傳承客語」，分數 4.74。
- ② 女性志工的動機最大來源為「因喜歡服務機構的良好形象及環境參加志工服務」，分數為 4.43。

(1)從事志願服務對健康狀態的影響

此部份問項有「我覺得參與志工後，讓我心情愉快」、「我覺得參與志工後，讓我覺得生命是有意義的」、「我覺得參與志工後，我覺得生活情況感到滿意」、「我覺得參與志工後，我感覺身體有變健康了」、「我感覺自己變年輕了」、「我覺得參與志工後，我滿意自己的睡眠狀況」等 6 題。

經統計發現：

- ① 男性志工最認同參與志工使其心情愉快，分數為 4.53 分。
- ② 女性志工對於心情愉快、覺得生命有意義、滿意生活情況、感覺自己變年輕等問項得分相同，均為 4.43。

(2)美濃客家文物館志工從事志願服務對社交網絡擴展的程度

此部份問項有「我希望可以擴展自己的生活圈讓生活更充實」、「我覺得參與志工後，滿意朋友給予的支持」、「我覺得參與志工後，認識很多好朋友」、「我覺得參與志工後，我與人的人際關係良好」、「我覺得參與志工後，我會主動關心朋友的事」等 5 題。

經統計發現：

- ① 男性志工最認同參與志工「我希望可以擴展自己的生活圈讓生活更充實」及「我覺得參與志工後，認識很多好朋友」，分數為 4.32。

- ② 女性志工最認同參與志工「我覺得參與志工後，滿意朋友給予的支持」，分數為 4.5。

(3)美濃客家文物館志工從事志願服務的滿足感

此部份問項有「我覺得當志工所獲得的滿足比一般活動還多」、「我覺得參與志工後，我很享受現在的生活」、「我覺得參與志工後，我覺得現在更快樂」、「我覺得參與志工後，我滿意自己的工作能力」、「我覺得實際擔任志工後，有從值勤中滿足投入志願服務工作之動機及期待」等 5 題。

經統計發現：

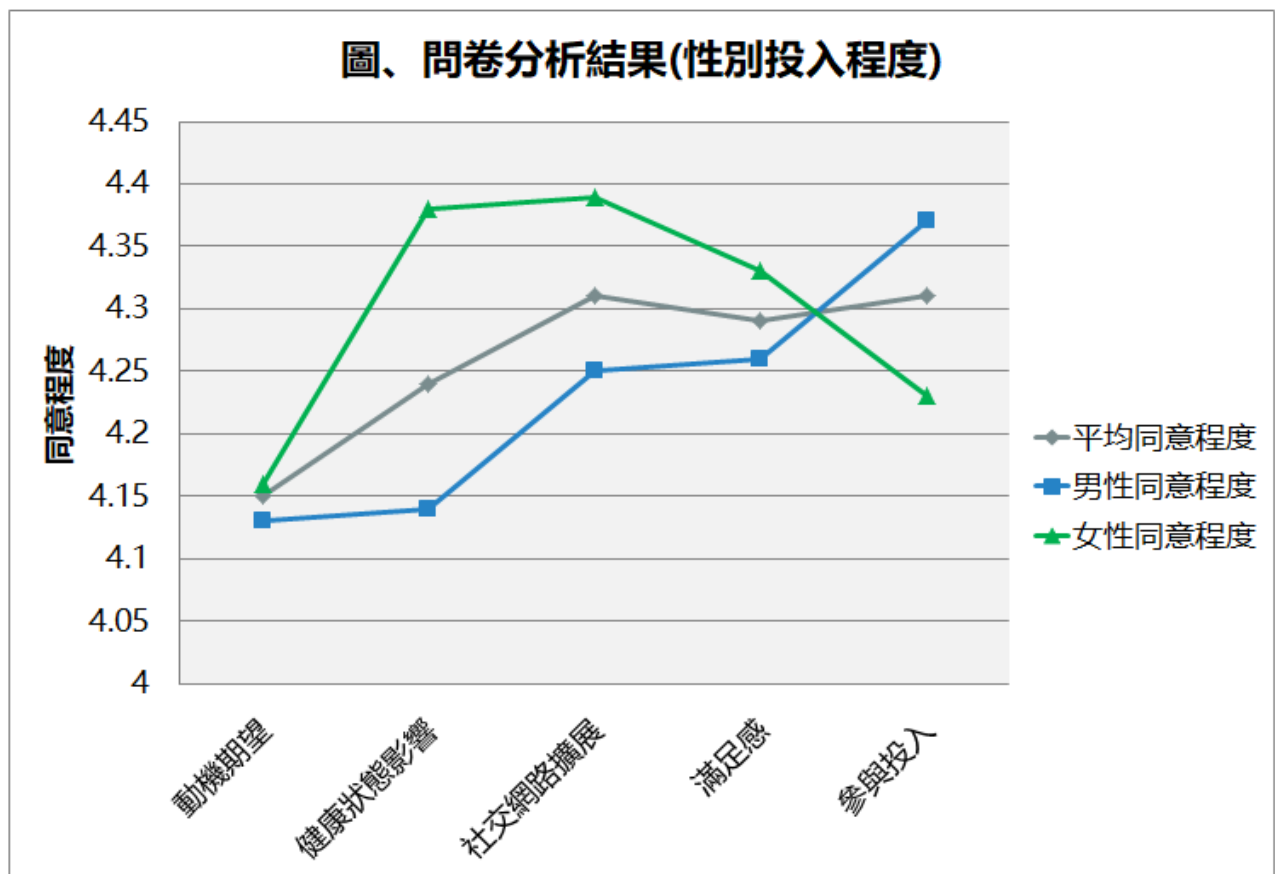
- ① 男性志工最認同實際擔任志工後「有從值勤中滿足投入志願服務工作之動機及期待」，分數為 4.42。
- ② 女性志工對於實際擔任志工後，「獲得的滿足感比一般活動還多」、「很享受現在的生活」、「更快樂」、「有從值勤中滿足投入志願服務工作之動機及期待」等題項相同高分，分數為 4.36。

(4)美濃客家文物館志工從事志願服務的參與及投入程度

此部份問項有「我對當志工有興趣」、「我很重視當志工這件事」、「我生活重心大多圍繞在當志工上」、「對我而言當志工是愉快的事情之一」、「我精通當志工的相關知識」等 5 題。經統計發現，男性及女性志工在「我很重視當志工這件事」得分均最高，男性 4.68、女性 4.43。

6. 表、問卷分析結果(1 表示非常不同意至 5 非常同意)

類別 \ 項目	動機期望	健康狀態 影響	社交網絡 擴展程度	滿足感	參與投入 程度
平均同意程度	4.15	4.24	4.31	4.29	4.31
男性同意程度	4.13	4.14	4.25	4.26	4.37
女性同意程度	4.16	4.38	4.39	4.33	4.23



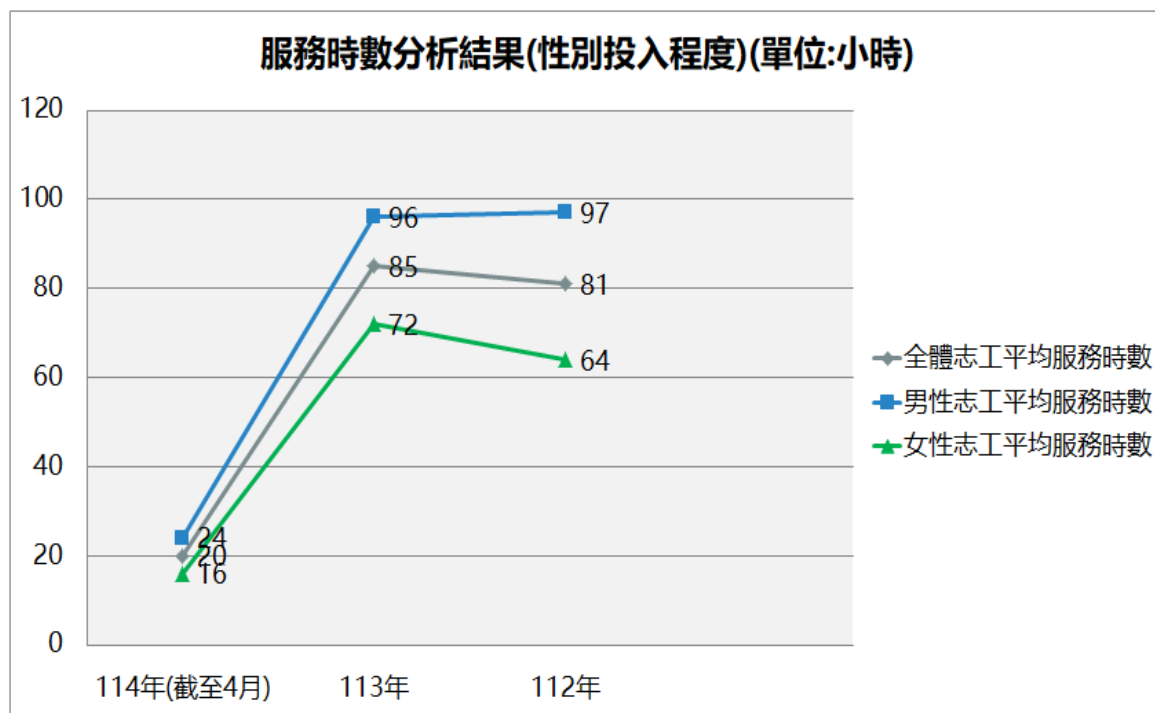
- (1) 女性志工在「動機期望」、「健康狀態影響」、「社交網絡擴展程度」、「滿足感」等項目的分數均高於平均同意程度，男性志工則完全相反。
- (2) 男性志工在「參與投入」程度上自評部分高於女性志工及

平均值。

- (1) 男性志工與女性志工在「社交網絡擴展程度」項目表現上有比較大的差距，從實際志工活動中觀察，女性志工呈現結伴值勤的情況亦略多於男性志工。

7. 成效分析—不同性別服務時數統計(112 年-113 年)：

類別 \ 項目	114年	113年	112年
全體志工平均服務時數	20	85	81
男性平均服務時數	24	96	97
女性平均服務時數	16	72	64



- (1) 平均服務天數部分：以 4 小時計算一天(上午或下午)，112 年-113 年間男性志工平均每人一年服務 96.5 小時，

約 24 天、女性志工平均每人一年服務 68 小時，約 17 天；男性志工平均服務天數高於女性志工 7 天，近 35%(以平均服務天數 24.75 天計)。

- (2) 112 年-113 年，女性志工的平均服務時數增加了 8 小時，等同於每人多值勤 2 天。

8. 成效分析—基本資料統計比較

- (1) 性別與族群別：男性志工全為客籍；非客籍志工全為女性，顯見在整體經營方針與經營管理主管(女性主管)的腳色上，更能爭取到非客籍女性的認同。
- (2) 性別與年齡層：男女志工平均 70 歲；男性志工平均 72 歲、女性志工平均 68 歲；70%男性志工超過 70 歲、67%女性志工小於 70 歲，呈現一個雙峰分布。

9. 結論與策進作為

(1)因應性別特質規劃不同招募策略：

- ① 本問卷以美濃客家文物館從事志願服務人員人員進行分析，招募並未限定族群、年齡、性別，114 年全體志工人數 35 人，較 113 年 36 人減少 1 人、較 112 年 34 人增加 1 人。114 年全體志工人數 35 人中，男性 20 人(57%)、女性 15 人(43%)，女性志工參與比例相較 113 年微幅下降 1%(男性志工 20 人(56%)、女性志工 16 人(44%))，相較 112 年微幅下降 4%(男性志工 18 人(53%)、女性志工 16 人(47%)。
- ② 經性別統計分析發現，近 3 年志工人數成長主因為男性志工新成員的加入，女性志工人數因家庭或自然衰老因素脫離，導致人數較男性志工低。再比對問卷及實地訪查結果發現，目前美濃客家文物館主要服務項目大致可分為導覽解說、特色 DIY 及活動支援等 3 類；在通過客語能力認證的志工男女人數相等，但未通過認證的志工本身均是以客語為母語者，客語溝通不成問題，但此以

客語進行導覽解說的服務內容最令欲加入志工行列的民眾，尤其是女性民眾感到焦慮，致其裹足不前。爰未來在招募女性志工的策略上，規劃以非語言表現上之特色DIY及活動支援類別為主。

- ③ 男性志工在「希望獲得社會頗高的評價」、「希望服務他人回饋社會」與「傳承美濃客家文化」等項目有較高的分數，在招募策略上可以「導覽解說」及客家活動支援等類別服務項目為主。

(2)提高自我價值認同，提升志工服務後的自我滿意度：

- ① 依據本會資料統計分析，美濃客家文物館112年至114年志工服務時數，男性志工的平均服務時數連續三年高於女性志工，顯示男性志工例行性執勤時數較女性志工多，或有活動需志工支援時男性志工較女性志工更有意願出勤支援。
- ② 依據本次問卷填覆結果分析，五大類題目中，除「參與投入」1項男性平均同意程度高於女性外，其餘4項「動機期待」、「健康狀態」、「社交網絡」、「滿足感」等均低於女性，顯示美濃客家文物館男性志工對志願服務的投入時間雖高於女性志工，但在實際從事志願工作後身心層面所獲得之歸屬感、成就感及自我實現等，可能低於女性志工。
- ③ 有鑑於此，志工業務須多加關注男性志工的參與動機及期待，擴展多元志願服務業務面向，讓不同興趣專長的志工能有所發揮，在服務過程中增進身心健康；另一方面，宜辦理志工交流及學習活動，促進志工間的情感交流、擴展社交圈，並滿足其自我成長需求，提升男性志工從事社會公共參與的整體滿意度。

美濃客家文物館志願服務人員 研究問卷

美濃客家文物館志願服務人員性別及服務成效統計分析

主要探討美濃客家文物館不同性別志工參與志願服務之動機及投入程度，了解志工對志願服務的參與動機、美濃客家文物館志願服務工作隊志工身心變化及生活滿意度的關係，希望藉由此問卷，了解志工對美濃客家文物館志願服務工作的看法，所以需要您依據個人實際現況來填寫本問卷，懇請撥空填寫，謝謝。

第一階段、基本資料

(一) 性別：☐男性☐女性☐其他

(二) 年齡：☐65 歲以下 ☐65 歲到 69 歲 ☐70 歲到 75 歲 ☐75 歲到 79 歲
☐80 歲到 85 歲 ☐85 歲以上

(三) 學歷：☐國小以下 ☐國中 ☐高中(職) ☐大專(學) ☐碩士以上

(四) 客籍：☐客籍☐非客籍

(五) 客語認證：☐有 ☐無；客語認證等級：

☐基礎級☐初級☐中級☐中高級☐高級

第二部分、動機與期望

(一) 受家人影響希望我來參加志工服務

☐非常不同意☐不同意☐普通☐同意☐非常同意

(二) 我對志工的工作感到好奇，想要瞭解他們在做什麼

☐非常不同意☐不同意☐普通☐同意☐非常同意

(三) 受朋友擔任志工服務影響，自己也嘗試參加

☐非常不同意☐不同意☐普通☐同意☐非常同意

(四) 受社區鄰居擔任志工服務影響，自己也嘗試參加

☐非常不同意☐不同意☐普通☐同意☐非常同意

(五) 因對服務機構的文化價值認同參加志工服務

☐非常不同意☐不同意☐普通☐同意☐非常同意

(六) 因喜歡服務機構的良好形象及環境參加志工服務

☐非常不同意☐不同意☐普通☐同意☐非常同意

(七) 我希望透過擔任志工學習客語，認識客家文物、禮俗文化

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(八) 我希望透過擔任志工結交朋友

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(九) 我希望透過擔任志工排遣閒暇時間

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(十) 我希望透過擔任志工發揮自己的興趣專長

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

興趣專長種類：_____

(十一) 我希望在志願服務工作學習其他知識技能

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

想學習的知識技能種類：_____

(十二) 我希望透過擔任志工維持體力

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(十三) 我希望能協助他人解決困難

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(十四) 我希望受他人尊重與社會的肯定

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(十五) 我希望為美濃社區盡一份心力

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(十六) 我希望能傳承美濃客家文化

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(十七) 我希望能傳承客語

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(十八) 我希望能服務他人回饋社會

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(十九) 我希望獲得社會頗高的評價

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(二十) 我覺得從事志工服務是做善事可以積功德

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

第三部分、健康狀態及影響

(一)我覺得參與志工後，讓我心情愉快

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(二)我覺得參與志工後，讓我覺得生命是有意義的

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(三)我覺得參與志工後，我覺得生活情況感到滿意

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(四)我覺得參與志工後，我感覺身體有變健康了

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(五)我感覺自己變年輕了

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(六)我覺得參與志工後，我滿意自己的睡眠狀況

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

第四部分、社交網絡擴展程度

(一)我希望可以擴展自己的生活圈讓生活更充實

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(二)我覺得參與志工後，滿意朋友給予的支持

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(三)我覺得參與志工後，認識很多好朋友

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(四)我覺得參與志工後，我與人的人際關係良好

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(五)我覺得參與志工後，我會主動關心朋友的事

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

第五部分、從事志願服務的滿足感

(一)我覺得當志工所獲得的滿足比一般活動還多

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(二)我覺得參與志工後，我很享受現在的生活

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(三)我覺得參與志工後，我覺得現在更快樂

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(四)我覺得參與志工後，我滿意自己的工作能力

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(五)我覺得實際擔任志工後，有從值勤中滿足投入志願服務工作之動機及期待

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

第六部分、參與及投入程度

(一)我對當志工有興趣

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(二)我很重視當志工這件事

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(三)我生活重心大多圍繞在當志工上

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(四)對我而言當志工是愉快的事情之一

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

(五)我精通當志工的相關知識

☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

第七部分、其他建議：_____