

致理科技大學國際貿易系

國貿實務專題

企業的志願服務推廣與績效的關聯性探討

指導教授:黃國光老師

學生:葉雨柔、鄭仔珊、張雅婷

中華民國一一一年九月

誌謝

這份專題能夠如期順利地完成，首先感謝的是我們的專題老師黃國光，黃老師在專題制定時給予我們很多的方向，在製作的過程中也給予我們許多寶貴的建議及指導，也在最後讓我們在細節處做修改，可呈現更好的作品內容。

也要感謝所有的組員們，在忙碌之餘抽空討論專題內容，發揮各自所長，彼此提出更完好的建議、做法，修整出一章章完整內容，最後才能共同完成此次的研究，感謝大家!辛苦了!

摘要

企業志願服務提供志工培訓與督導，主要培養員工志願服務理念、相關管理、督導、訓練等相關知識，培養未來能多參與非營利組織或福利機構志願服務管理等相關事務。

從志工培訓的角度切入，搭配服務第一線的實務介紹，透過課程講解以及服務現場的引導，使員工能更了解服務過程（前、中、後）可能遇到的情境，藉此引發企業及員工的興趣，更在課程中設計身旁常見的場域，將服務落實於生活，並能結合此系列課程所學，而能達成真正的學習改變。

關鍵詞: 志願服務、社會企業責任、社會企業

目錄

第一章 導論	1
一、 研究背景	1
二、 研究動機	1
三、 研究目的	2
四、 研究問題	3
第二章 文獻探討	4
一、 文獻探討	4
二、 產業分析	5
第三章 研究方法	7
一、 研究架構	7
二、 研究途徑	7
三、 研究對象	9
四、 研究方法	9
第四章 資料分析方法、討論	11
第一節 問卷訪談	11
第二節 電話訪談	17
第五章 結論及建議	29

第一節 研究結論	29
第二節 限制及建議	30
第六章 參考文獻	32

圖目錄

圖 1 結構圖	8
圖 2 性別	11
圖 3 職位類別	11
圖 4 進入職場前是否有做過志願服務的經驗	12
圖 5 在這之前，是否聽過社會責任	12
圖 6 有過幾次做志工的經驗	13
圖 7 服務的類別/性質	13
圖 8 未來是否會想嘗試	14
圖 9 服務經驗次數	14
圖 10 你認為志願服務會對履歷加分嗎?	15
圖 11 你覺得志願服務會讓工作績效提升嗎?	15
圖 12 如果是你會願意花時間去做志願服務嗎?	16
圖 13 如果你是公司主管，會願意帶員工憶起去進行志願服務嗎?	16

導論

一、研究背景

在現今就學生涯中，講求多元學習發展，不免俗地會聽到「志願服務」這個名詞，在教育部的推廣下，在升學方面也有起到加分作用，甚至在教育部舉辦的領導人才培訓營中，也在進階審核放上「志工服務時數」。而企業的目標，從過往只透過各種生產要素創造其經濟效益，到近期開始增加對於社會責任的參與及執行、企業承諾，志願服務推廣在現代的企業中成為熱門的話題之一，不僅僅侷限於在國內，針對於國外也有企業及學校做出相關的活動及協助項目，內容不只限制於慈善救濟，還可以提供專業的服務，例如：律師事務所可以提供免費的法律諮詢給所需要的弱勢族群、醫院的醫生可以到偏鄉幫忙看病等。

二、研究動機

一般人認為從事志願服務工作是行善為樂，具有犧牲奉獻的服務精神，雖然志願服務是個人秉持自由意願參與投入，而非外力所強迫，但是參與志工服務的人，可能是各自抱著不同的動機、價值或理由才投入志願服務的行列，所以志工參與動機與其之所以會投入志願服務工作及為何持續參與服務等行為有著重要的關係。因此，瞭解志工的動機，可以在組織招募新企業志工時派上用場，因為較容易說服企業進行志願服務的活動，且能使志願服務的能力發揮得淋漓盡致。

近幾年開始推廣「志願服務」，各企業也開始執行「社會責任」、「企業承諾」、「社會參與」，有些企業支持並且已在執行，在畢業後，就是社會新鮮人開始飛翔的時刻，面試時「志工服務時數」是否對履歷有加分效果？又或者歡迎員工去做「志願服務」，志願服務是否有對企業帶來績效提升和其他的變化？而社會責任是現在蠻重視的一環，志願服務是企業在規模及生產達到目標後回饋於社會，透過自身所能給予資源，組織各項活動及實際的計畫，針對需要族群做出最實質的幫助，不僅能夠對社會做出

貢獻，企業形象也能藉此提升；在國外已經有相對完整的規劃和制度，國外企業大多都已執行多年，想藉由此次探討了解台灣企業對於志願服務的想法。

三、研究目的

提出志願工作的定義有以下三個特色：不以金錢為主要報酬、出於自願、所做的工作需對志工以外的人有所助益等。志願服務是以對社會負責任的態度，而不是以對金錢利益的關心，來呈現其個人需求所選擇的行動，此行動遠超過個人之基本義務。

志願服務的基本精神是個人奉獻的誠意，不論所提供的精神或物質的服務；其最終目的是為了促使群己關係更為融洽，社會福祉更加精進。志願服務是對於社會責任態度的行動方式，它不是一種義務，並且他是只付出而不求回報的。

研究這項目的的原因是因為在未來一定會面臨到就業的問題，因此我們希望可以藉由這次機會深入探討原因，並討論出「志願服務」對企業的重要性，和是否對社會有一定的幫助。志願服務現在雖被為大力推廣，但在未來求職的簡歷中，是否會是一項加分的經歷，又或是在職場中提出相關的參與證明是否會成為其他有利的條件及提升工作績效。

四、研究問題

1. 擁有社會服務經歷會有額外的加分作用嗎？
2. 企業有推廣志願服務是否有提升工作績效？
3. 企業推廣志願服務，能被大眾所看到嗎？
4. 是否會有員工因為企業有志願服務責任，而不想入職？

文獻探討

一、文獻探討

國外的志願服務相較於國內來的完善，範圍涵蓋多樣，除了較常看見的救濟、慈善方面，還有文化、生活、就業等等的服務，在外國生活圈，會透過社區型態，組成各式各樣的組織，因現在網路發展快速，企業可以透過各種管道與民間團體共同舉辦一系列志願服務活動，而政府也能提供場地及資金支持與協助，並設有專用窗口及平台可縮減程序上的複雜與更方便的聯繫。

所謂的「企業社會責任」(Corporate Social Responsibility, 簡稱 CSR) 是「取之社會、用之社會」，要對社會、環境的永續發展做出貢獻，包含了企業內部的員工和外部的顧客、與企業相關的廠商、社區、國家…等；「企業承諾」指企業要善待員工、上下游供應商、與客戶，回應他們的需求；「社會參與」，投身公益慈善、回饋地方需求等。

在企業端方面，會面臨到高階主管的認知不足，因此不願意在公司推動，又加上員工並不認為志願服務能夠為自身帶來利益，導致志願服務在企業端發展困難重重；在民間組織方面，並非所有的團體都設有企業合作專區和相關規劃，所以企業在找合作方時會有很大的阻礙；在政府方面，對於志願服務的相關法規和福利並無特別規劃，所以導致企業沒有想要積極參與的誘因。

國內企業對於志願服務是否能成為一種常態及加分項目，是我們想要去探討的，在未來需要規劃出完善的制度，讓企業願意投入到此方面，也能學習國外能夠擁有多方面的專業人士組成團體、便捷的網路管道、普及社會的思考，讓志願服務不再大眾眼中，只是個需要花額外時間參與的活動，也能更加自發性的參加，並在過程中有所獲得，企業也能在規章中提供志願服務時的保障，讓員工更能夠接受及願意去接觸。

二、產業分析

產業有分很多種，有製造業、批發商、零售業、服務業，而每一個行業的要求都會不太一樣，希望透過本次研究分析來了解學生有志願服務時數是否有加分作用，那會不會因為工作性質的不同會有所區別呢？還是可能會因為產業差異所以企業對社會責任的意識的深淺也會有差呢？我們會看到有些公司會集體報名和組團去做志願服務，有些企業會直接做捐贈，那捐贈弱勢族群的企業是會想要員工做志願服務的嗎？

而現在的企業志願服務也為了因應時代的改變，支持所屬員工投入志願服務，並不是只有現場報名的方式，還有建構企業志願平台，以本身所具備的社會網路優勢，連結、推介其他區域內的企業組織與非營利組織，共同參與志願服務。

這種作法迥異於一般企業自行其事的志工經驗，創發出一種臺灣少見的服務模式，也成功帶動了風潮，邁出推展企業志工迫切需要的一大步。企業志工平台除了可以更便利的讓大家參與之外，也因自身企業的一些合作關係的連結，進而可以讓其他的組織認識及接觸，相較於傳統推廣方式可以更加輕易的讓不熟悉的族群投入其中。

現代社會企業能夠將所得到的，懂得回饋於社會，目前最常見的方式是捐款救助、淨灘等，除此之外我們還能夠如何去回饋呢？現在有許多的企業發現如果能將自身公司所擁有的資源、知識及技術作用於社會上，能夠有更有效的幫助。

以下為業界的案例：

1. 電信業

台灣大哥大：提倡環保永續發展，與幸福基金會合作，推「種福電」計畫，興建太陽光電建築，可以提供給智能障礙的患者照護的地方，也能利用自身太陽能發電，創造綠能減碳、改善室內的溫度。

2. 金融業

中國信託：創立中國信託文教基金會，提出對於偏鄉孩童教育的活動，在台灣的偏鄉地區，相較於大都市的教育環境及資源方面都相對匱乏，

透過與藝術家的合作，前進至這些地區讓藝術家親自教導孩童們，讓他們也能學習到不一樣的課程活動。

3. 美容業

資生堂：使用化妝療法與屏東醫院合作，台灣現在也為高年齡化的社會，對於長者來說身體的老化無可避免，但是除了醫療照護外，心靈上的調整也很重要，所以透過合作，化妝時有些技巧可以訓練到手臂的肌肉，在過程中也能動腦思考，在化妝後也能改變歲月留下的痕跡，看到後也能擁有好心情，持續維持的愉悅心情，更能幫助年長者願意去嘗試不同的活動。

4. 科技業

GOOGLE：直接透過購買擁有公平貿易的咖啡作為公司內部飲品，擁有此項認證的咖啡豆，能夠確保小農所種植的咖啡價格，也能保障其生活收入，對於環境則採用不破壞的方式種植。

5. 專業諮詢服務

KPMG：成立社會企業服務團隊，給予新創立的社會企業諮詢，包括經營類(法律、風險、財務等)、策略方針制定、執行等等，多種專業的諮詢可以提供給這些企業在執行時遇到困難跟執行前擁有良好的建議可以參考。

6. 食品業

聯華實業：與喜願契合作，幫助台灣種植小麥的農民，因小麥在台灣不易種植及產量少，所以身為台灣規模最大的麵粉廠，決定投入其中，幫助小麥農解決關於磨粉、產品銷售、品質管理等問題，希望在未來能夠提高自身的糧食供給，採用與以往不同的加工方式，保留更多的營養，在市場也能有更多的吸引力。

研究方法

一、研究架構

針對北北基地區之公司對於志願服務進行調查，企業與員工在這方面的認知並非完全了解，或許有些企業認為公司在剩餘的利潤中，撥出一部分做為回饋的資金就是善盡社會責任，而員工除了工作之外，最重視的就是休閒活動，志願服務卻不常被列入選擇之中，認為平日上班已有些疲累，在休息時還需要花時間做志工，但卻未曾想過有時會花很長時間在排隊購買商品等，加上現在政府也在做積極的推廣，也在各大專院校有設獎勵制度，希望學生可以去做志願服務，但我們在面試的過程中卻不知道是否放履歷表會有加分作用，也可以去了解政府推廣的意義。在研究過程中也看到許多非營利的志工服務團隊，並可以去了解志願服務更深層的含意。

參考(頁數)之結構圖：

二、研究途徑

只要是使用問卷調查法、比較分析法、訪談，來了解員工、公司高層、學生的想法，也可以透過訪談來詢問看法，了解志願服務是否推從其中的原因，受訪公司名單採用調查方式為問卷設計，且選取曾經得到台北市社會局主辦或內政部舉辦之社區評鑑得獎之績優社區，經聯繫並取得訪談之同意後進行問卷調查，以了解企業志願服務參與動機現況、員工和學生的意願。

結構圖如下：

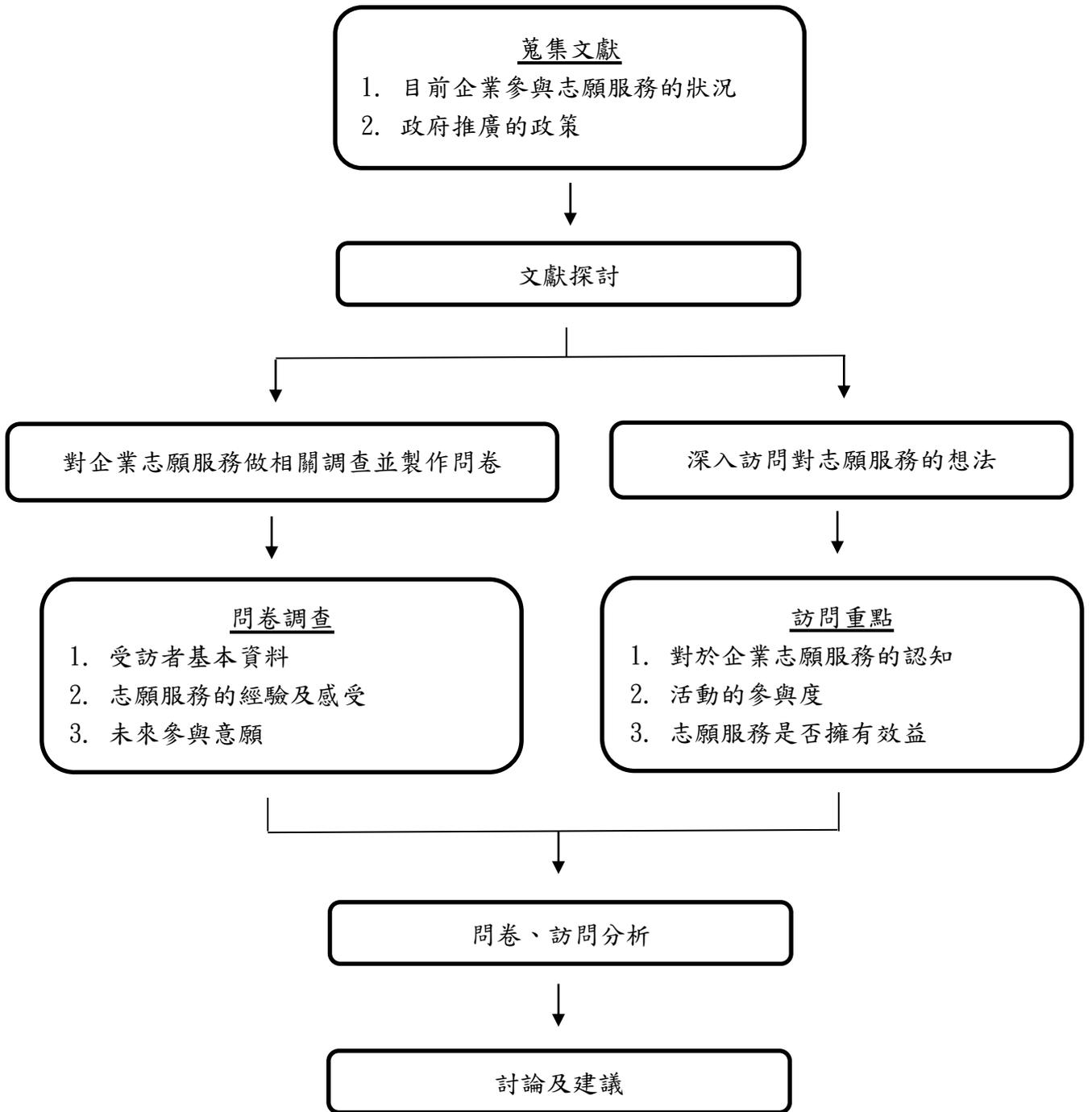


圖 1 結構圖

三、研究對象

研究對象主要分成四種，志願服務機構、公司主管、員工以及學生，以這四種作為區分，可以了解志願服務機構是否有需求，公司主管對志願服務的了解，學生與員工是否有意願去做志願服務。

就人力資源發展而言，服務學習可以滿足組織與個人雙方的期待。服務學習有助於參與服務者瞭解未來的工作職場與互動，對於個體之未來生涯規劃更加能掌握，對個人、機構、公民社會是一項三贏的策略。

四、研究方法

將以資料蒐集為基礎，整理出目前國內外志願服務相關活動及運用、合作的相關產業，再以問卷調查及訪談法，實際的了解目前國內對於志願服務的意願、經驗及此項活動在職場中所擁有的幫助。

1. 資料蒐集

志願服務在國內不僅於校園中推廣，近期更在企業界也有一定的熱潮產生，首先透過線上的資料庫及書籍，蒐集各國內外的案例為研究基礎，並且搜尋國內有無參與的企業做比較，再透過問卷調查及實際訪談驗證此活動參與必要及相關益處。

2. 問卷調查法

藉由資料蒐集統整出國內外的志願服務推廣程度、內容，針對我國企業目前對於志願服務的投入程度及參與後的心得作為問卷調查的內容。問卷研究對象包括擁有工作實務經驗的人員、曾經於就學時期參加過志願服務經驗者，透過問卷的內容獲得志願服務現有的狀況。

3. 訪談法

除了透過問卷調查大眾參與經驗及想法，實際訪談企業可以更深入的了解目前企業所思考的方向，也可以透過訪問內部相關人員，詢問其參與經驗在職場上的運用及幫助。提出其差異及多樣的分析。

資料分析方法、討論

第一節 問卷訪談

本章主要呈現問卷資料分析結果，依照問卷的問題做相關的研究討論。

第一部份研究者的資本資料、第二部份對於志願服務的認知及經驗、第三部份是對於志願服務的想法，依序製作資料分析內容。

一、 受訪者基本資料

問卷的詳細基本資料如下圖表顯示。性別比例為女性 60.7%(164 人)、男性 39.3%(106 人)，填寫問卷者身分類別則分別為公司主管 21.9%(59 人)、員工 47%(127 人)、學生 31.1%(84 人)，針對下列三種身分可以更了解不同職位的參與情況。

性別
270 則回應

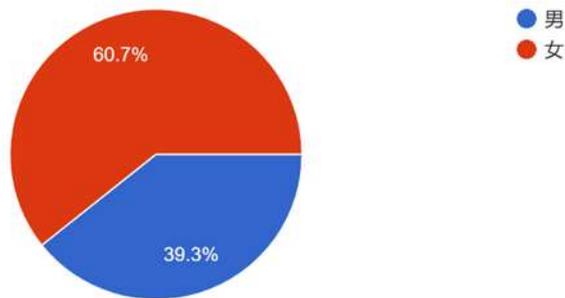


圖 2 性別

職業類別
270 則回應

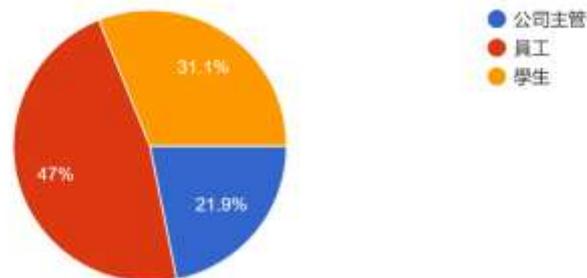


圖 3 職位類別

二、 志願服務的認知及經驗

依照下方圖表所呈現之比例，聽過社會責任及志願服務的人占比超過一半以上，有許多人是因為就學時期學校方面的大力推廣及必修要求，或者是電視上一些營利非營利的文宣及活動說明而有所耳聞，但是真正擁有實際參與經驗的人，卻只有 50.6% 的人，將近有一半人沒有實際的去接觸過志願服務過。

進入職場前是否有做過志願服務的經驗?

271 則回應

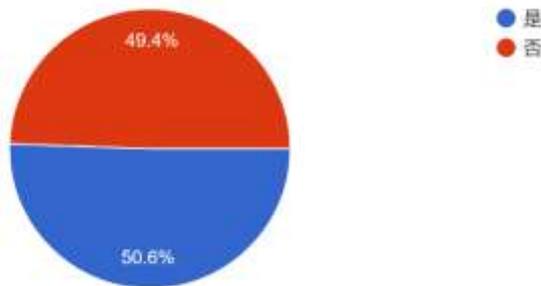


圖 4 進入職場前是否有做過志願服務的經驗

在這之前，你是否聽過社會責任?

273 則回應

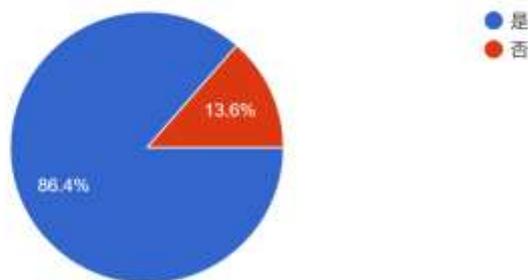


圖 5 在這之前，是否聽過社會責任

就上段提出占比一半的人即是有耳聞而非實際有投入過，在問卷中顯示出個人參與的次數經驗，0次經驗為48.3%(131人)、1次經驗為11.1%(30人)、2~3次經驗為20.7%(56人)、4~5次經驗為3.7%(10人)、5次以上經驗為16.2%(44人)，與上方的調查結果符合無經驗的人為最多，其中意外的發現，5次以上經驗的人有蠻多人的，較多人的則是集中於1~3次左右的服務經驗。

在服務性質方面，我們列出了四種較為常見的服務類型，志工服務站的比例

有過幾次的經驗?

271 則回應

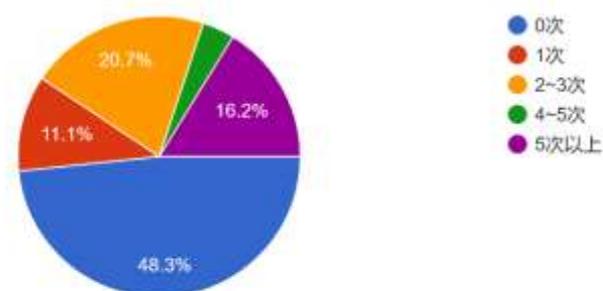


圖 6 有過幾次做志工的經驗

最高，與我們先前在討論中的相符，志工服務類在目前是最為常見的型態，透過與一些非營利組織的合作，衍生出相關的活動，也是讓人最好接觸到的種類，而其餘種類的服務型態，在目前也漸漸的有許多的企業與民間團體一起攜手合作，提供更多樣的內容。

服務的類別/性質?

253 則回應

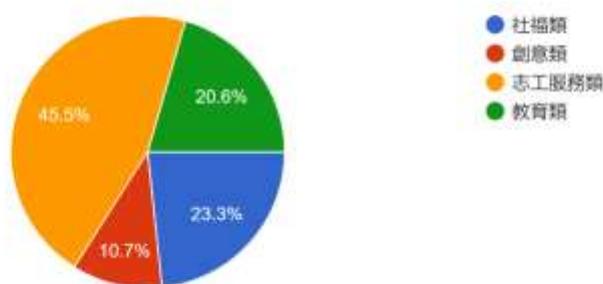


圖 7 服務的類別/性質

下方圖表所顯示的是投入服務所運用或收穫的分數評分，填寫人數 274 人中超過半數的人能夠在服務後獲得幫助人及參與過程中獲得成就感，能透過活動在自身未接觸過的領域中學習，也能夠運用到自身專業，例如把自己所學提出相關建議、教導偏鄉兒童、幫助獨居老人等等的，每次的服務都是大家自願、自發性的參與，能夠一起服務的同伴們大部分來自於不同的背景，填寫者大多認為在同一服務的團隊中有助於人際關係的建立。

未來是否會想要嘗試?

268 則回應

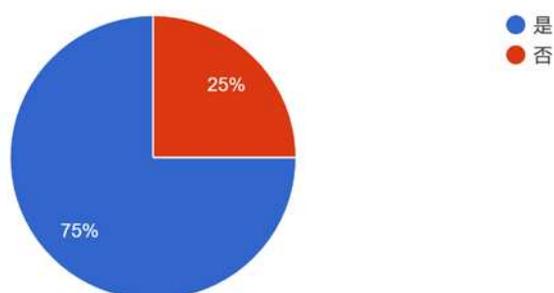


圖 8 未來是否會想嘗試

服務經驗(1~5分)

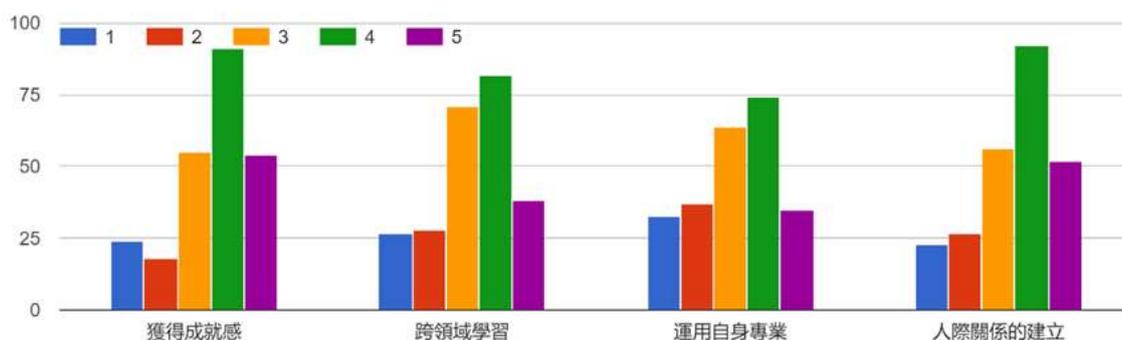


圖 9 服務經驗次數

從未參與、無經驗的人，對於外來是否想要嘗試，給出的回覆則是 75%願意嘗試、25%不願意去嘗試，大多數的人都還是有意願去投入，而少部分的人不願意的原因值得我們去討論及發現，是否是因為時間還是有其他考量的因素。

三、 志願服務的想法

根據問卷的結果，下方的圖表顯示了填寫者對於志願服務的想法，對於工作履歷的加分，覺得可以 80.07%(217 人)、覺得不可以 19.93%(54 人)，絕大部分的人認為擁志願服務的經驗將它列入於履歷中是有加分的效果，或許是因為現在管道更多，可以選擇得更加多元，人們可以更容易的去學習、幫助。

你認為志願服務可以讓履歷加分嗎?

271 則回應

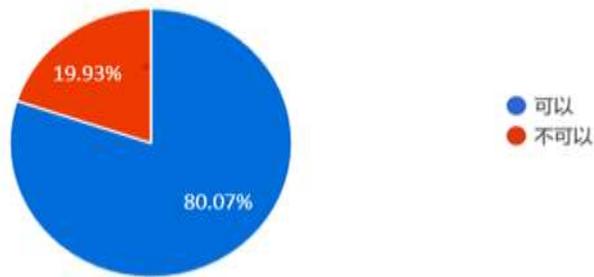


圖 10 你認為志願服務會對履歷加分嗎?

而對於工作績效的提升，覺得會 66.7%(180 人)、覺得不會 33.3%(90 人)，有三分之一的人認為參與並不會讓績效有所提升，可能是因為在固有的認知中以及之前所參加過的志願活動，需要的專業技巧及知識不多，大多都是從事較為簡單的服務內容，或是與現在所在職的工作類型較為不相關，才會有這樣的選擇。

你覺得志願服務會讓工作績效提升嗎?

270 則回應

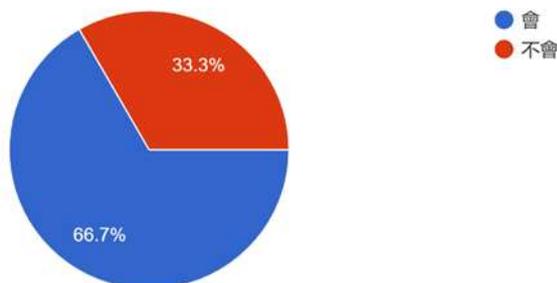


圖 11 你覺得志願服務會讓工作績效提升嗎?

對於未來是否花時間去做服務，84.4%(228 人)表示願意、15.6%(42 人)表示不願意，多數人還是願意付出額外的時間去參加。而假設是主管的前提下，是否願意與員工一起進行志願服務，78.1%(210 人)願意、21.9%(59 人)，半數以上的人願意攜帶員工一同參與，在參與的過程中，多少能增進之間的感情，也能沒有位階的區別，大家都能為同一份事情盡全力。

如果是你會願意花時間去做志願服務嗎?
270 則回應

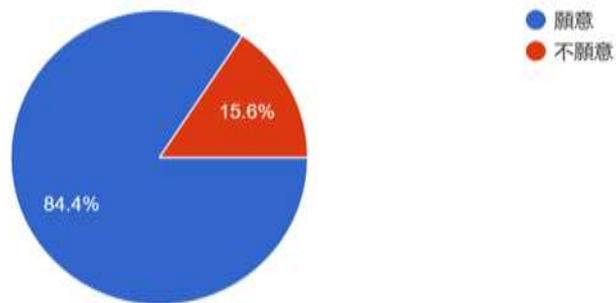


圖 12 如果是你會願意花時間去做志願服務嗎?

如果你是公司主管，你會願意帶著員工一起去進行志願服務嗎?
269 則回應

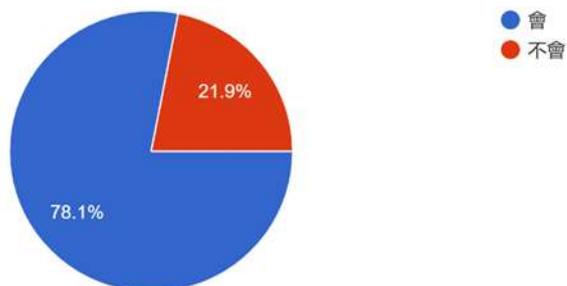


圖 13 如果你是公司主管，會願意帶員工憶起去進行志願服務嗎?

第二節 電話訪談

因疫情的關係，我們的採訪方式是使用電話，採訪可以進一步了解他人的想法，我們主要是以三大分類為主：學生、員工、企業主管。

一、企業主管

以下為訪問企業主管的問題內容：

1. 請問您有聽過企業社會責任和志願服務嗎？
2. 平時有在做志願服務嗎？您會支持鼓勵員工去做志願服務嗎？
3. 公司未來會不會想要舉辦志願服務的活動，帶領員工或下屬一起去完成？
4. 您覺得志願服務會不會提升員工的工作績效呢？
5. 我們現在大四，未來一定會碰到要找工作，我們履歷上如果有寫志願服務的經驗，想詢問會對我們的履歷有加分嗎？

以下為企業主管回答內容：

1. 領導業企業管理顧問有限公司 鄭經理(永續部門):

我們的顧客基本上是企業主管，以目前來說大多數都會希望員工利用自己的時間去做志願服務，公司都是非常鼓勵及支持的，有一些大公司的高階主管會和基金會合作，有些還會去個案的家裡做視察的工作，像有 1-2% 的外商公司會舉辦志工日大約是半天至一天的時間帶領員工一起做(例如:yahoo)，有些顧客在詢問相關資訊時我們也會給予意見，例如會詢問要如何辦理和規劃志工，要如何和基金會合作等的問題，也會鼓勵企業去舉辦類似的活動，但還是要看該公司的狀況去做評估。

志願服務是否會對履歷有加分，需要看職位，如果是社工類的工作那一定是有加分的，其他的話可能像銷售、活動、企劃、公關等工作，可能會有一些加分效果，因為你會利用自己的時間去參與活動和安排自己的時間，相信在工作上的表現也會是好的。

2. 富邦人壽 富傳通訊處 處經理

我們的工作時間比較自由和彈性，沒有明確的上下班時間，富邦本身就有基金會，公司一直都有在做慈善，以前我也會去做義工，也會對工作績效有提升，因為心靈層面會達到滿足，就能提升工作績效，基本上如果單位有想要做志願服務的話，我們會舉辦活動讓大家報名參加，一起去做公益。

志願服務是否對履歷有加分效果，應該會有加分的效果，但在履歷上註明的時候，盡量要有詳細的內容，例如地點、時間、工作內容等，但也不要打太多，至於最後會不會真的加分還是需要看公司的文化。

3. 建築設計公司 合夥人

有聽過企業社會責任和志願服務，但因為是設計的關係，平常很忙沒有時間可以去參加志願服務，當然也很鼓勵員工去做志願服務，畢竟是幫助他人的行為，未來如果有空閒會希望可以舉辦員工旅遊，至於志工日並不會在考慮範圍內，志願服務應該是可以提升績效的，因為是在員工休假時自己去做的，代表是他喜歡的事物，公司也是會給予支持。

履歷應該會有少許的加分效果，但還是要看公司的性質，我覺得參與志願服務的活動會提升一些能力，例如規劃行程、規劃時間等，也會希望員工是一位懂得付出的人，也是善良的。

4. 富邦 某單位主管

有聽過企業社會責任和志願服務，平時因為工作比較忙，並不會去做志願服務，也因為工作較為彈性，基本上同事都是自己安排時間，並不會一起去做志願服務，大家也想要有自己的休閒時間，當然如果有去做志願服務的同事，一定是給予支持和鼓勵的。

志願服務是否會給履歷帶來加分效果，我認為不太會，我們還是看能力為主，當然如果有活動經驗、熱情、開朗，我們也會納入考量。

5. 玩轉學校 pley 點倉總監

我們龔詩屬於社會企業，所謂的社會企業就是重視社會責任的企業，我們鼓勵員工去做志願服務，但並不會召集員工一起去，因為我認為志願服務須由個人出發，我們當然非常的支持員工去做志願服務，如果需要請假去也會給予支持，但前提是不影響工作為主。

履歷是否有加分效果需要看公司是否重視，我們公司如果再比較的話先以能力為主，如果兩人評估後相差不多，志願服務就是加分項目了。

現在企業也越來越多網社會企業做前進，社會責任和經營共存，以永續經營為主，項環保等都可以稱有再進社會責任。

6. 富邦人壽 富傳通訊處 李主任

有聽過企業社會責任和志願服務，平常也有在做學校志工和去公益團體幫忙，公司偶爾會有相關的公益活動(對外)，公司也有成立基金會，以前在做行政單位也會利用空檔去做志工，如果公司揪團一起做志願服務，如果有機會也會帶下屬一起去做志願服務。

對未來履歷不一定會有加分效果，要看工作性質和公司，因為在篩選人才的時候還是會以工作能力為優先考量。

7. 安麗 創辦人白金 陳小姐

有聽過志願服務和企業社會責任，平常會去學校志工和捐款，安麗公司也有成立基金會幫助弱勢孩童，也有舉辦活動讓大家一起做志工，我們都會鼓勵和支持利用空閒的時間去做志願服務，包括我自己的孩子也是希望他們去多參與的。

對未來的履歷我覺得一定有加分的效果，現在的社會的型態改變，我們會希望他人是懂得付出和感恩的人，是手心向下的奉獻，而不是手心向上的索取，在參與志願服務的過程中，一定會學習到東西，而這些東西也會運用在工作上，我想工作的績效也會因此而提升。

8. 早餐店 老闆

有聽過企業社會責任和志願服務，因為工作性質不同，如果依個人的理念和想法是非常支持他們去做志願服務的，包括我自己平時就有做小額的捐款，我也會和現在的年輕人去提起，讓他們現在有能力就可以開始去做，當然還是需要量力而為。當然做志願服務很好，不要影響工作即可。

不一定會提升工作績效，但通常願意做志願服務的人一定是懂得付出的人，相對想法和觀念一定不太一樣，也對公司付出無所求，工作態度相對比較好。

對履歷有加分效果嗎？主要是看公司的老闆，如果公司的老闆是正向的，一定會有加分。

9. 安麗 藍寶石 陳先生

有聽過企業社會責任和志願服務，我們公司自己有基金會希望工場，會贊助弱勢族群，例如原住名的課後輔導班，每年安麗都會票選出一個年度贊助計畫，所以大家如果有需求都會寄信至基金會，我們公司也會推動員工捐款活動，也有定期定額的小額捐款，員工捐 800 萬公司就捐 800 萬，所以會是 1600 萬，公司以這樣的方式鼓勵員工一起做慈善，我們會以較視為一個單位，去和安麗公司申請去做志工，公司會去幫忙接洽和安排。

工作績效是一定會提升的，因為心靈上會的到一種滿足，有時也是一種紓壓，所以會提升。

有加分的效果，因為會做志願服務的人士懂得付出的人，因為公司的每隔計畫都是靠團隊討論來完成的，所以他們會懂得付出和做貢獻。

10. 燦郁公司 副廠長

沒有聽過企業社會責任和志願服務，因為平時比較繁忙，沒有時間可以做志願服務，如果下屬有做我們會非常鼓勵，但主要是不要影響到工作，公司老闆本身有在做捐款，也會和我們說關於這方面的問題，也希望公司能永續經營。對於工作績效，應該是沒有提升的效果，因為並不能增進工作能力。

如果放在履歷中會有一定的加分效果，例如向醫院等，如果是有愛心的話錄取的機率會更高。

11. 嘉鋒國際(汽車零件) 葉經理

有聽過企業社會責任和志願服務，平時因為工作繁忙沒有時間可以做志願服務，公司本身有再捐款，平時也會購買喜憨兒的餅乾和禮盒送給客戶，我們會鼓勵下屬去做志願服務，但主要是希望不要影響到工作，還是要以工作為優先。對於工作績效，我認為沒有幫助，因為並不能提升技術。

對履歷會有一定的加分效果，因為會做志願服務的人，代表你會付出，有良好正面的印象，當然是主動做，並不是被迫去的才有意義。

二、員工

以下為訪問員工的問題內容：

1. 請問您有聽過企業社會責任和志願服務嗎？
2. 平時有在做志願服務嗎？
3. 您未來會想利用空閒時間去做志願服務嗎？
4. 公司未來想要舉辦志願服務的活動，您會想一起參加嗎？（採自願報名）
5. 您覺得志願服務會不會提升您的工作績效呢？
6. 我們現在大四，未來一定會碰到要找工作，我們履歷上如果有寫志願服務的經驗，想詢問會對我們的履歷有加分嗎？

以下為員工回答內容：

1. 新安產險 專案襄理 林先生

並沒有聽過企業社會責任和志願服務，因為太過忙碌平時也沒有時間可以做志願服務，如果是公司舉辦的會參與，公司現在並沒有聽過有在做社會責任這一塊，如果未來有空閒的時間會願意去做志願服務，因為是好事。

履歷加分不見得會，基本上公司看的是你個人能力和學習力，除非像是社工，可能就會特別去看有沒有這方面的經驗。

2. 金融產業投資組業務

有聽過企業社會責任和志願服務，平常因為工作繁忙並不會去做志願服務，如果有空閒時間還是偏向去做自己喜歡事務和休息，當然如果公司有舉辦活動，還是會願意去參加，我覺得做志願服務並不會對工作績效有提升。

我不覺得履歷會有加分作用，因為基本上都不會去看這個，主要都是看專業能力。

3. 製造業洗水塔的員工

沒有聽過企業社會責任和志願服務，有空閒時間會去做志工，但不覺得會提升工作績效，因為志工是志工，工作是工作，他們並沒有相關聯，當然如果公司有舉辦類似活動我會非常願意去參加。

對履歷加分應該算一半一半，因為基本上要看公司，向社工就一定要有大愛的精神，而一般的工作是看你的工作能力。

4. 餐飲業員工

沒有聽過企業社會責任，有聽過志願服務，平時除了餐飲業還有去做兼職，基本上沒有剩餘的時間可以去做志願服務，當然如果有時間我會去找我有興趣的志工去做，畢竟幫助他人是很有意義的事情，但我覺得不能提升工作績效，因為我們看的是產能和來客數，所以並沒有相關。

對履歷來說沒有加分的效果，因為老闆看的是工作能力，並不是你有沒有愛心。

5. 行銷整合廣告有限公司 企劃部 柯小姐

有聽過企業社會責任和志願服務，平時沒有在做志願服務，但有在做小額的捐款，因為平時工作比較繁忙，如果有時間會去做自己有興趣的志願服務，如果未來公司有舉辦類似的活動也很願意去參加，工作績效應該會提升，因為心靈上會得到成長。

履歷要看該公司有沒有重視和志願服務的細節，如果做的志願服務剛好有和公司的產業有做結合的話，一定會有加分的效果。

6. 台北市大安區稅捐處 稅務人員 蔡先生

有聽過企業社會責任和志願服務，平常有在社區做掃街或是和朋友去淨灘，如果公司有舉辦活動我會願意去參加，但我覺得做志工應該是要主動的而不是別人要求的，我覺得會提升工作績效，因為會有凝聚力，會團隊合作，可以讓工作更有效率。

履歷應該會有加分效果，就像剛剛所說會懂得付出和奉獻，工作這樣才會進行的順利。

7. 公務人員(企劃)

有聽過企業社會責任和志願服務，平時沒有做志願服務，如果有時間也不會想去，因為想要休息或和朋友、家人在一起。如果公司有舉辦當然還是會去參加，我覺得做志願服務會提升工作績效，因為當你做完之後會很開心，提升工作的精神。

對於履歷來說要看是否與職位有連接，如果沒有基本上不會有加分效果。

8. 技術人員(設備維修)

有聽過企業社會責任和志願服務，平時在做志工(東南亞國際志工)，覺得可以幫助他們之外還可以拓展國際視野，在學習的過程還可以將其運用在工作上，所以會提升工作績效。

履歷是否有加分要看公司和你應徵的職位，因為主要還是看工作能力和專業知識。

9. 貨車司機

沒有聽過企業社會責任和志願服務，之前有因為要去大學面試去做志工，然後特別去參加社團活動，我覺得並不會提升工作績效，因為我是司機，所以也只是一直在開車，不可能飆車。

履歷應該不會有加分，像我們公司只是會看你有沒有職業駕照，如果說其他公司的話應該也是看專業能力。

10. 電腦技術員

有聽過企業社會責任和志願服務，公司沒有在做這一方面的公益，平時我也沒有時間可以做志願服務，我覺得如果有做應該也會提升工作績效，因為會有成就感，但是還是要以工作為重。

履歷會有加分效果，因為代表你會更有工作熱誠、責任心，會願意為公司付出，所以可以加在履歷上，但是不要打太多影響到整體的重點。

三、學生

以下為訪問學生的問題內容：

1. 請問您有聽過企業社會責任和志願服務嗎？
2. 平時有在做志願服務嗎？
3. 近幾年教育部在推動志願服務，你未來會想利用空閒時間去做嗎？
4. 你未來一定會進入職場，公司未來舉辦志願服務的活動，你會一起參加嗎？
5. 您未來會進入職場，你覺得志願服務會不會提升你的工作績效呢？
6. 未來一定會碰到要找工作你履歷上如果有寫志願服務的經驗，會對我們的履歷有加分嗎？

以下為學生回答內容：

1. 台北商業大學 設計系 楊同學

有聽過企業社會責任和志願服務，平時沒有在做志願服務，當然如果偶時間我會願意去做，因為覺得是有意義的事情，如果未來公司有舉辦也會去參加，但還是需要看是在做什麼的，比較喜歡做能帶給他人溫暖的志工，會很有成就感。我覺得並不會去提升工作績效，因為並不能增加做的能力。

對履歷不會有加分，因為沒有辦法證明你的能力，基本上應該不會參考。

2. 致理科技大學 國貿系 鄭同學

有聽過企業社會責任和志願服務，如果未來有時間會看是什麼樣的志工，例如淨灘的話我可能會有興趣，如果未來公司舉辦也會願意去參加。但我覺得並不會提升工作績效，因為沒有辦法運用在工作上。

履歷不會有加分效果，因為他們看的是你的能力和專業，當然如果有加分效果，我會願意去做，但還是要看該企業需不需要有志工經驗的員工，不然就有點像是業餘的事。

3. 台北科技大學 機械系 吳同學

有聽過企業社會責任和志願服務，有在大學期間做過志願服務，例如淨灘、掃街，如果公司舉辦活動我會願意去參加(像志工日)，至於提高工作績效我不是很清楚，因為我還沒有試過。

履歷如果有加分的話，我會願意去做，但是我不清楚志願服務會不會在履歷加分，但我覺得是需要加分的，因為代表他會自願付出，是值得鼓勵的事。

4. 德明財金科技大學 多媒體設計系 陳同學

有聽過企業社會責任和志願服務，我之前也在系學會做過，因為需要申請經費，如果未來有時間的話，我會看心情去做志願服務，如果公司有舉辦也會盡量去參加。

我覺得履歷應該不會達到加分效果，志願服務本身就是從自己出發，所以有沒有加分都無所謂。

5. 致理科技大學 企業管理系 吳同學

有聽過企業社會責任和志願服務，學校有給志願服務的本子，有在大學期間做過1-2次，如果未來有時間基本上會去做志願服務，如果未來公司有舉辦類似活動我也會願意去參加，但我並不覺得會對工作績效有幫助，因為並不能幫助到我的工作。

履歷的部分我不覺得會有加分效果，因為公司不會因為你有做志工優先錄用你。

6. 致理科技大學 會資系 許同學

有聽過企業社會責任和志願服務，以前有做過，但是因為是學校要求去做，如果我有空閒我比較希望去休息或做自己喜歡的事情，而且我覺得主動去做會比較好，如果未來公司有舉辦這些活動，我也要看是否是我有興趣的，我希望我可以找能直接給他們溫暖的工作或淨灘等的友誼的志工。

我覺得履歷加分主要是看公司是否有認列，如果履歷有加分的話或許會考慮去做志願服務。

7. 致理科技大學 會資系 韓同學

有聽過企業社會責任和志願服務，平時因為要打工所以較沒有時間做，但如果時間對的上我會願意去做志願服務，加上我現在是在音樂教室當行政老師，會希望可以帶著小朋友一起去體驗志工，讓他們可以從中學習。如果是有組織性的會更提高大家的參與度，對於工作績效應該不會提升，但是對於心靈會有滿足感。

履歷基本上不會加分，因為比較看你的專業，並不是看你的愛心，但如果是社工這類的職缺，可能就有加分的效果。

四、 採訪統整

在經過與企業主管的訪談中我發現主管們都是滿鼓勵員工去參加這類的活動，但是前提就是以不要干擾到自己的工作為主，不過也因為工作的性質不同而有不同的見解，像平常很常跟人對話或是幫助人的企業的主管們，都會覺得說志願服務是可以有效來增進自己的工作績效的，並會邀約大家一起參加志願活動，可以從其中看到自己所擁有的價值，並會對於在工作上比別人多一點的能力，然後會對未來有加分的效果，因為在這些自願服務的活動中一定會學到一些東西，這些也是可以運用在平常的工作上面的，並且會達到加分的效果；但是換成在常在辦公室裡的主管們，較多就是以鼓勵的方式，對於加分的看法就覺得說效果不太大，畢竟不是每一間企業都會看中這個志願服務，不過總結下來大多數公司覺得志願服務很重要，也是一個評分的標準，可以藉由這個來看出一個人願不願意付出。

在經過與員工的訪談中我發現大家都不會利用自己的休息時間去做志願服務，因為好不容易的假日當然要好好的休息，不過如果公司有舉辦都會很願意的參加，大多數員工認為不會提升工作績效，因為與工作無關，做再多還是一樣要面對工作，不過會產生成就感，讓自己的心情好一點，並且能專心在工作上面，至於會不會加分就是要看公司是怎麼樣性質的，因為最主要的還是看你的專業能力來決定是否錄取你，如果這些前提條件都差不多的話，是會達到加分效果的，因為可以反映在你工作上的熱誠還有責任心。

在與學生的訪談中我發現大家很多都是很願意做的，覺得說是有意義的事，也是因為自己有興趣，很願意參加，至於會不會提升績效，認為是不會的，因為並不會運用在工作上，就是一個做興趣的，也可以從這個活動上獲取心靈的滿足，對於未來會不會加分，也是感覺不會，因為很多的公司都是看你的能力來決定要不要錄取你，並不會因為有志願服務就優先錄取你，不過如果是服務類型的工作的話一定對這個會有加分，並可以成為工作的一部分。在做志願服務並不會因為未來會用得到而去做，而是自己想要去做，這樣才有意義。

結論及建議

此章第一節將會使用第四章之研究的資料做其中的擷取，並且在本章提出研究的結果及敘述。第二節則會針對研究之限制和未來可以努力的方向提出相關的建議。

第一節 研究結論

本研究的目的為探討企業志願服務的兩個面向，第一為探討志願服務對於工作績效的提升，第二為探討擁志願服務經驗，在未來求職上能否為自己的履歷上多些加分項，希望能為了解到服務與未來求職的關聯。

一、 工作績效的提升

根據第四章問卷及訪談的內容結果顯示，曾經參與過志願服務，人數呈現一半一半的狀況在績效提升方面，有部分認為在參與的過程中能夠凝聚大家團結、向心力，在參與後也能獲得成就感，心靈上能夠擁有一定程度的滿足，而能夠運用額外的時間去投入，間接的也表現出對於工作是否能夠有同等的付出。

而有少部分認為，參加志願服務，與工作能力無關並不會增進自我的能力，但或許可以當作是興趣，而後產生的感受，能夠讓自我有愉悅的心情，對社會做出一些貢獻。

二、 求職履歷的加分

依照訪談的結果，大多數認為並不會是加分的項目，因為公司最主要還是會查看個人的工作能力作為優先的考慮，在相互比較下，若都相差不多才有可能成為公司注重的一點，除非是與社會服務有關的職業，或許才能成為一項加分的經歷。

第二節 限制及建議

一、 研究限制

主要分為兩個部分：

1. 研究方法論

我們使用的研究方法為問卷調查法以及訪談法，我們的樣本數不夠充分，如果需要更精準有效的研究結果，樣本數需要更多，因此我們的數據較為有限。

而問卷調查也因為採線上方式而非實體，因此會有無法接觸到問卷作答者的問題，而問卷製作範圍能力有限，可能會造成有問卷作答者不知道該勾選哪項答案的問題發生。

問卷在制定題目當中有太多關於直接很明顯地是否問題，導致我們的答案會偏向一邊。

2. 研究人員：在研究人員身上大部分會碰到以下兩種限制

I. 時間限制

因為專題繳交時間有限制，因此會面臨到樣本數量不充足的問題，因此我們應該要在進行專題時，將各個領域的範圍時間訂定清楚，確保資料能如期完成。

II. 個人文化及因素影響

研究者可能會因為文化背景及對特定現象的個人觀感而產生偏差，而這偏差可能會影響到研究的正當性，另外，研究者可能也會偏頗地傾向可以支持研究假設的資料或結果。為了避免這個問題，作者應該要檢查資料蒐集的過程是否適當。

二、 研究建議

1. 政府方面：可以制定多些的鼓勵政策，例如公司如果有能夠制定相關的活動帶領員工參加，可以獲得一些鼓勵獎金等等，更可以刺激企業方帶領員工參與，員工也不會認為需要花費額外的時間是做活動，也可以獲得同等的激勵。
2. 企業方面：可以多舉辦一些志願服務類的活動，不僅可以提升企業的形象之外，也可以增加員工的凝聚力和向心力，慢慢重視企業社會責任和永續經營，成為大家口中的社會企業。
3. 員工方面：如果下班有空閒時間，建議可以去嘗試做一些志願服務，雖然沒有辦法真正的提升工作績效和專業能力，但是可以得到心靈層面的滿足，也是不同領域的學習能力，甚至可以影響自身的一些看法和態度。
4. 學生方面：可以讓學生屬於自發狀態去做志願服務時速，多去宣傳和學生分享經驗及心得，也建議學生不管對履歷是否有加分，也要多去參與，因為在志願服務當中的學習是超乎課本上所學的知識，每件事情就算沒有成長也有一定的收穫。

第六章 參考文獻

1. 提高志願服務建設水平

<https://erm.chihlee.edu.tw:3146/Publication/a1DetailedMesh?DocID=hgg1202134007&PublishTypeID=P005>

2. 國外志願發展趨勢

<https://erm.chihlee.edu.tw:3146/Publication/a1DetailedMesh?DocID=hdzd dxxb201206007&PublishTypeID=P005>

3. 文獻探討

<http://rportal.lib.ntnu.edu.tw/bitstream/20.500.12235/92499/2/n089002003002.pdf>

4. 什麼是企業社會責任？一次搞懂關鍵字 CSR、ESG、SDGs

<https://csr.cw.com.tw/article/40743>

5. 企業社會責任

<https://zh.m.wikipedia.org/zh-tw/%E4%BC%81%E6%A5%AD%E7%A4%BE%E6%9C%83%E8%B2%AC%E4%BB%BB>

6. CSR 是什麼？了解企業社會責任定義，以及 CSR 活動的好處

<https://www.packageplus-tw.com/blog/posts/csr%E6%98%AF%E4%BB%80%E9%BA%BC%EF%BC%9F%E4%BA%86%E8%A7%A3%E4%BC%81%E6%A5%AD%E7%A4%BE%E6%9C%83%E8%B2%AC%E4%BB%BB%E5%AE%9A%E7%BE%A9%EF%BC%8C%E4%BB%A5%E5%8F%8Acsr%E6%B4%BB%E5%8B%95%E7%9A%84%E5%A5%BD%E8%99%95>

7. 企業志工發展趨勢研究

https://www.yda.gov.tw/upload/cont_att/d491d043-f15a-42ae-9298-e72231e3dall.pdf

8. 志願服務的新領域—談企業志工

<http://www.vtaiwan.org/wp-content/uploads/2014/06/061701.pdf>

9. 企業志工資訊專區

https://vtaiwan.org/?page_id=7501

10. 企業志工

<https://www.volunext.org/20225269892453524037.html>