

第肆章 研究結果與討論

本章主要是探討醫院志工休閒認知與外在報償對休閒效益的相關性，根據研究目的共分五節。第一節：醫院志工背景資料；第二節：醫院志工對於志願服務的休閒認知與差異；第三節：醫院志工的外在報償分析與差異；第四節：醫院志工休閒效益分析與差異；第五節：醫院志工外在報償、休閒認知與休閒效益的關係。

本研究的研究範圍以台灣北部醫學中心為主要的抽樣範圍，並以台灣北部醫學中心醫院志工為研究對象。抽樣期間：自民國95年4月3日至95年4月24日。研究預定回收有效問卷250份，實際回收問卷310份，剔除無效問卷後，有效問卷263份，有效問卷率為84.84%（詳見表4-1）。

表 4- 1 醫院志工問卷發放明細表

| | 預計問卷數 | 回收份數 | 有效問卷 | 有效問卷 回收率 |
|------|-------|------|------|-------------|
| A 醫院 | 49 | 47 | 42 | 89.36% |
| B 醫院 | 94 | 128 | 109 | 85.16% |
| C 醫院 | 65 | 62 | 60 | 96.77% |
| D 醫院 | 17 | 26 | 21 | 80.77% |
| E 醫院 | 25 | 47 | 31 | 65.96% |
| 總計 | 250 | 310 | 263 | |
| 平均 | | | | 84.84% |

第一節 醫院志工背景資料

本節分兩小節，第一小節為樣本描述性統計，對醫院志工之背景變項進行描述性統計分析；第二小節為樣本集群分析，對研究對象進行集群分析，找出不同族群醫院志工的樣本特性。

一、描述性統計：

對有效問卷樣本之參與特性與基本資料變項進行描述性統計分析，共分為：(一) 服務年資 (二) 服務組別 (三) 每週固定服務時數 (四) 服務時段 (五) 擔任志工的型態 (六) 服務的頻率 (七) 參加其他志工的經驗 (八) 是否參加其他志工團體 (九) 性別 (十) 年齡 (十一) 教育程度 (十二) 婚姻狀況 (十三) 工作型態 (十四) 退休前職業等十四個部分，分別加以描述。

(一) 服務年資

由表 4-2 可知，全體樣本共有 263 位，服務最久的達二十年；最短者為未滿一年；志工平均的服務年資為 5.54 年；標準差為 4.637 年。

表 4- 2 醫院志工年資表

| 最大值 | 最小值 | 平均數 | 中位數 | 眾數 | 標準差 |
|-----|---------|------|-----|----|-------|
| 20 | 0(未滿一年) | 5.54 | 5 | 5 | 4.637 |

(二) 服務組別

由下頁表 4-3 可知，門診服務者 132 人次；病房探訪服務者有 80 人次；急診服務者有 35 人次；行政支援工作者有 36 人次；方向指引服務者有

87 人次；社區服務者有 7 人次；圖書推車服務者有 24 人次；其他服務組別者有 25 人次；未填答服務組別有 8 人，共有 426 人次。門診服務組人次最多，132 人次；方向指引服務次之，80 人次；社區服務組人次最少，有 7 人次。

表 4- 3 醫院志工工作組別表

| | 人次 | 百分比 |
|--------|-------|--------|
| 門診服務 | 132人次 | 30.99% |
| 病房探訪服務 | 80人次 | 18.78% |
| 急診服務 | 35人次 | 8.22% |
| 行政支援工作 | 36人次 | 8.45% |
| 方向指引服務 | 87人次 | 20.43% |
| 社區服務 | 7人次 | 1.64% |
| 圖書推車服務 | 24人次 | 5.63% |
| 其他 | 25人次 | 5.87% |
| 總和 | 426人次 | 100.0% |

(三) 每週固定服務時數

由表 4-4 可知，全體樣本共有 263 位，每週服務時數最多者達 20 小時；最少者小時；志工平均服務時數 3.91 小時；標準差 2.11。

表 4- 4 醫院志工服務時數表

| 最大值 | 最小值 | 平均數 | 中位數 | 眾數 | 標準差 |
|-----|-----|------|-----|----|------|
| 20 | 1 | 3.91 | 3 | 3 | 2.11 |

(四) 服務時段

由下頁表 4-5 可知，全體樣本共有 296 人次，其中於週一～週五早上服務者最多達 128 人次；週一～週五下午服務者次之，有 102 人次；下班

時間的週一～週五晚上與假日時段服務人次較少，分別為 36 與 30 人次。

表 4- 5 醫院志工服務時段表

| | 人次 | 百分比 |
|---------|-----|--------|
| 週一～週五早上 | 128 | 43.24% |
| 週一～週五下午 | 102 | 34.46% |
| 週一～週五晚上 | 36 | 12.16% |
| 假日 | 30 | 10.14% |
| 總和 | 296 | 100.0% |

(五) 擔任志工的型態

由表 4-6 可知，全體樣本共有 263 位，其中長期志工（持續服務半年以上者）有 249 人，佔 94.7% 最多；短期志工（僅寒、暑假服務者）5 人，佔 1.9%；臨時志工（服務期間不持續、規律者）3 人，佔 1.1%；未填答者 5 人，佔 1.9%。

表 4- 6 醫院志工服務型態表

| | 人數 | 百分比 |
|-----|------|--------|
| 長期 | 249人 | 94.7% |
| 短期 | 5人 | 1.9% |
| 臨時 | 1人 | 0.4% |
| 其他 | 3人 | 1.1% |
| 未填答 | 5人 | 1.9% |
| 總和 | 263人 | 100.0% |

(六) 服務的頻率

由表 4-7 可知，全體樣本共有 263 位，其中服務頻率少於每週 1 次者有 15 人，佔 5.7%；每週 1 次者有 191 人，佔 72.6%；每週 2 次者有 38 人，佔 14.4%；每週每 3 次者有 13 人，佔 4.9%；每週 4 次者有 1 人，佔 0.4%；每週 4 次以上者有 1 人，佔 0.4%；未填答者有 4 人，佔 1.5%。以每週服務 1 次者最多；每週服務 4 次與 4 次以上者最少。

表 4- 7 醫院志工服務頻率表

| | 人數 | 百分比 |
|--------|------|--------|
| 少於每週1次 | 15人 | 5.7% |
| 每週1次 | 191人 | 72.6% |
| 每週2次 | 38人 | 14.4% |
| 每週每3次 | 13人 | 4.9% |
| 每週4次 | 1人 | 0.4% |
| 每週4次以上 | 1人 | 0.4% |
| 未填答 | 4人 | 1.5% |
| 總和 | 263人 | 100.0% |

(七) 參加其他志工的經驗

由表 4-8 可知，全體樣本共有 263 位，其中有志工經驗者有 105 人，佔 39.9%；沒有志工經驗者較多有 155 人，佔 58.9%；未填答者有 3 人，佔 1.1%。

表 4- 8 醫院志工其他志工經驗表

| | 人數 | 百分比 |
|-----|------|--------|
| 有 | 105人 | 39.9% |
| 無 | 155人 | 58.9% |
| 未填答 | 3人 | 1.1% |
| 總和 | 263人 | 100.0% |

(八) 是否參加其他志工團體

由表 4-9 可知，全體樣本共有 263 位，其中目前有參加其他志工團體者有 95 人，佔 36.8%；目前參加其他志工團體者較多有 163 人，佔 63.2%；未填答者有 5 人，佔 1.9%。

表 4- 9 醫院志工參加其他志工團體表

| | 人數 | 百分比 |
|-----|------|--------|
| 有 | 95人 | 36.1% |
| 無 | 163人 | 62.0% |
| 未填答 | 5人 | 1.9% |
| 總和 | 263人 | 100.0% |

(九) 性別

由表 4-10 可知，在 263 份的有效樣本中，性別分佈的情形以「女性」居多，樣本數為 223 份，百分比為 86.10%，而「男性」樣本數為 36 份，百分比為 13.90%，有 4 人未填答，百分比為 1.50%

表 4- 10 醫院志工性別表

| | 人數 | 百分比 |
|-----|------|--------|
| 男 | 36人 | 13.7% |
| 女 | 223人 | 84.8% |
| 未填答 | 4人 | 1.5% |
| 總和 | 263人 | 100.0% |

(十) 年齡

由表 4-11 可知，醫院志工年齡最長者為 78 歲；最幼者 15 歲；平均年齡為 48.07 歲；標準差 16.2。

表 4- 11 醫院志工年齡表

| 最大值 | 最小值 | 平均數 | 中位數 | 眾數 | 標準差 |
|-----|-----|-------|-----|----|------|
| 78 | 15 | 48.07 | 53 | 53 | 16.2 |

(十一) 教育程度

由表 4-12 可知，小學以下者有 10 人，佔 3.8%；國高中者有 125 人，佔 47.5%；大專者有 109 人，佔 41.4%；研究所以上者有 13 人，佔 4.9%；未填答者有 6 人，佔 2.6%。國高中學歷者最多，小學以下者最少。

表 4- 12 醫院志工教育程度表

| | 人數 | 百分比 |
|-------|------|--------|
| 小學以下 | 10人 | 3.8% |
| 國高中 | 125人 | 47.5% |
| 大專 | 109人 | 41.4% |
| 研究所以上 | 13人 | 4.9% |
| 未填答 | 6人 | 2.6% |
| 總和 | 263人 | 100.0% |

(十二) 婚姻狀況

由表 4-13 可知，未婚者有 68 人，佔 25.9%；已婚者有 175 人，佔 66.5%；喪偶者有 14 人，佔 5.3%；離婚者 6 人，佔 2.3%。已婚者最多，離婚者最少。

表 4- 13 醫院志工婚姻狀況表

| | 人數 | 百分比 |
|----|------|--------|
| 未婚 | 68人 | 25.9% |
| 已婚 | 175人 | 66.5% |
| 喪偶 | 14人 | 5.3% |
| 離婚 | 6人 | 2.3% |
| 總和 | 263人 | 100.0% |

(十三) 工作型態

由表 4-14 可知，學生有 54 人，佔 20.5%；退休人員有 58 人，佔 22.1%；家庭主婦有 94 人，佔 35.7%；有正職或兼職工作者有 52 人，佔 19.8%；未填答者有 5 人，佔 1.9%。其中，家庭主婦最多，有正職或兼職工作最少。

表 4-14 醫院志工工作型態表

| | 人數 | 百分比 |
|----------|------|--------|
| 學生 | 54人 | 20.5% |
| 退休人員 | 58人 | 22.1% |
| 家庭主婦 | 94人 | 35.7% |
| 有正職或兼職工作 | 52人 | 19.8% |
| 未填答 | 5人 | 1.9% |
| 總和 | 263人 | 100.0% |

討論：

家庭主婦因並非家中主要經濟來源，而退休人員多有一定的經濟來源，在沒有經濟壓力下，有多餘的時間可參加志願服務。相關研究（許秀芸等，2005）中家庭主婦與退休人員佔大多數且服務動機較強，因此造成此現象。

(十四) 退休前職業

由表 4-15 可知，在工作型態屬於退休人員的醫院志工共有 63 人，此 63 人中，退休前職業屬於第二級產業者有 8 人；屬於第三級產業者有 58 人。

表 4- 15 醫院志工退休前職業表

| | 人數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 第二級產業 | 8人 | 12.7% |
| 第三級產業 | 55人 | 87.3% |
| 總和 | 63人 | 100.0% |

二、樣本集群分析

本小節為醫院志工集群分析，找出樣本在參與特性與基本資料的特性。為使醫院志工之參與特性與基本資料，能更有系統的加以整合，因此採用集群分析技術將 13 個變項，分別為：擔任志工年資、服務組別、每週固定服務時數、服務時段、擔任志工的型態、服務的頻率、參加其他志工的經驗、是否參加其他志工團體、性別、年齡、教育程度、婚姻狀況與工作型態，並根據集群分析之結果進行後續對休閒認知、外在報償與休閒效益變數的分析。

分群方法採取「二階段集群分析法」(two-stage clustering) 先以階層式集群分析法之群間連結法 (Between-group linkage) 求出較佳之集群數目範圍，再以非階層的 K 平均數集群分析 (K-means cluster) 法進行第二階段的實際分群。

(一) 集群數目

集群數目的決定，先採用階層集群分析法中的群間連結法，以歐氏距離平方法 (Square Euclidean distance) 來計算距離。此法是將各樣本各自視為一群，然後將各集群依序合併，再選擇最接近的兩群成若干群，並且觀察各群合併時的凝聚係數增量的變化率，如果凝聚係數增量變化率遽增，顯示組內誤差突增應停止凝聚程序。由表 4-16 中可發現分群結果若由四群減為三群時，凝聚係數增量變化率遽增 (26.65%)，顯示應該停止繼續分群，故初步以歐氏距離平方法醫院志工背景變項分為三群。

表 4- 16 集群凝聚係數增量表

| 集群數 i | 凝聚係數 | 凝聚係數增量變化率 $\{(i - (i+1)) / (i+1)\}$ |
|----------|---------|--|
| 5 | 75.806 | |
| 4 | 77.588 | 23.50% |
| 3 | 98.27 | 26.65% |
| 2 | 109.119 | 11.04% |
| 1 | 111.985 | 26.26% |

(二) 實際分群

由階層集群法的結果得知，將研究對象分為三群較適當。在第二步驟中，再以 K 平均數集群分析法將研究對象進行實際的分群。而由分群結果發現，將研究對象分成三群時，第一群人數為 54 人 (27.69%)，第二群人數為 53 人 (27.18%)，第三群人數為 88 人 (45.13%) 詳見下頁表 4-17。

表 4- 17 醫院志工集群分配與特徵表

| | 集群一 | 集群二 | 集群三 |
|-----------|---------------|---------------|--------------|
| 各群人數 | 54 (27.69%) | 53 (27.18) | 88 (45.13%) |
| 擔任志工年資 | 高 (年資超過5年) | 低 (年資未滿5年) | 中 (年資約5年) |
| 服務組別 | 門診、方向指引 | 病探、急診 | 門診、方向指引 |
| 每週固定服務時數 | 平均：4.52 小時 | 平均：3.09 小時 | 平均：4.01 小時 |
| 服務時段 | 上班時間 | 上班時間 | 上班時間 |
| 服務的頻率 | 平均：1.48 次 | 平均：1.02 次 | 平均：1.24 次 |
| 擔任志工的型態 | 長期志工 | 長期志工 | 長期志工 |
| 參加其他志工的經驗 | 無：25，有：31 | 無：41，有：12 | 無：52，有：34 |
| 參加其他志工團體 | 無：29，有：27 | 無：48，有：25 | 無：50，有：36 |
| 性別 | 女性為主 | 女性為主 | 女性為主 |
| 年齡 | 55~76 | 15~37 | 37~60 |
| 教育程度 | 國(高)中 | 大專院校 | 國(高)中 |
| 婚姻狀況 | 已婚 | 未婚 | 已婚 |
| 工作型態 | 家庭主婦 | 學生 | 家庭主婦 |

(四) 集群描述與命名

經過集群分析法，可萃取出三個群體。以下為三個群體的特徵及命名：

1. 資深年長群（年資超過5年 /門診、方向指引組/ 每週平均服務4.52小時（最多）/上班時間服務 /每週平均服務1.48次（最多） / 長期志工 / 有志工經驗者多 / 無參與其他志工團體者多/ 女性 / 55~76歲 / 國（高）中學歷 / 已婚 / 家庭主婦）。

在擔任醫院志工年資為「超過5年」；服務組別多為「門診服務組與方向指引組」；每週服務時數平均為「4.52小時」；服務時段為：「上班時間」；每週服務頻率平均為「1.48次」；擔任志工的型態為「長期

志工」；擔任醫院志工前的志工經驗多為「有志工經驗」；目前參與其他志工團體的情形多為「無參與其他志工團體」；性別為「女性」；年齡為「55~76歲」；教育程度為「國(高)中學歷」；婚姻狀況為「已婚」；工作型態為「家庭主婦」。由於擔任醫院志工年資較久且年齡較長，故將此族群命名為「資深年長群」。

2. 資淺年輕群(年資未滿5年 / 病探、急診組 / 每週平均服務3.09小時(最低) / 上班時間服務 / 每週平均服務1.02次(最少) / 長期志工 / 無志工經驗者多 / 無參與其他志工團體者多 / 女性 / 15~37歲 / 大專院校學歷 / 未婚 / 學生)

在擔任醫院志工年資為「未滿5年」；服務組別為「病房探訪與急診組」；每週服務時數平均為「3.09小時」；服務時段為：「上班時間」；每週服務頻率平均為「1.02次」；擔任志工的型態為「長期志工」；擔任醫院志工前的志工經驗多為「無志工經驗」；目前參與其他志工團體的情形多為「無參與其他志工團體」；性別為「女性」；年齡為「15~37歲」；教育程度為「大專院校學歷」；婚姻狀況為「未婚」；工作型態為「學生」。由於擔任醫院志工年資較短且年齡較輕，故將此族群命名為「資淺年輕群」。

3. 中堅中年群(年資約5年 / 門診、方向指引組 / 每週平均服務4.01小時(中) / 上班時間服務 / 每週平均服務1.24次(中) / 長期志工 / 無

志工經驗者多 / 無參與其他志工團體者多 / 女性 / 37~60 歲 / 國（高）
中學歷 / 已婚 / 家庭主婦）

在擔任醫院志工年資為「約 5 年」；服務組別為「門診組與方向指引組」；每週服務時數平均為「4.01 小時」；服務時段為：「上班時間」；每週服務頻率平均為「1.24 次」；擔任志工的型態為「長期志工」；擔任醫院志工前的志工經驗多為「無志工經驗」；目前參與其他志工團體的情形多為「無參與其他志工團體」；性別為「女性」；年齡為「37~60 歲」；教育程度為「國（高）中學歷」；婚姻狀況為「已婚」；工作型態為「家庭主婦」。由於擔任醫院志工年資與年齡在三族群皆排名第二，故將此族群命名為「中堅中年群」。

第二節 醫院志工對於志願服務休閒認知與差異

本節共分三小節，第一小節以 Cronbach's α 係數考驗休閒認知部分問題的基本信度；第二小節旨在瞭解醫院志工在各因素層面之休閒認知程度；第三小節討論不同族群醫院志工對志願服務休閒認知態度差異情形。

一、休閒認知基本信度考驗結果

本研究以 Cronbach's α 係數值來求取休閒認知問項之信度。結果顯示 α 值達 .774，與預試問卷信度 .819 相比略低，但均維持 .70 以上，顯示本部分問題整體信度良好。在項目分析的部分，各題數值均在 .70 以上，顯示各題間的相關係數均能維持穩定（詳見表 4-18）。

表 4- 18 醫院志工休閒認知信度分析

| 題目 | 項目分析 | 刪除後的 α 值 |
|-------------------|------|-----------------|
| 1 擔任志工是我自由選擇的活動 | .738 | .759 |
| 2 擔任志工可以開發我的潛力 | .748 | .729 |
| 3 我在行有餘力時從事志工活動 | .822 | .643 |
| 4 我以身體力行的方式完成志工服務 | .774 | .680 |
| 總信度：.774 | | |

二、醫院志工休閒認知分析

休閒認知部份共有5個問題，均以Likert五等第量表測量受訪者對各個問題的同意程度，依照非常不同意、不同意、普通、同意以及非常同意分別給予1、2、3、4、5分的分數。其中整體意涵問項的平均數（3.66）最低且標準差（1.139）最大；行動問項平均數（4.44）最高且標準差最小（.577），以下為各問題選項的分配情形（詳見表4-19）。

表 4- 19 醫院志工休閒認知統計分析

| 題目 | 平均數 | 眾數 | 標準差 |
|-----------------------|------|----|-------|
| 1 擔任志工是我的休閒活動（整體意涵） | 3.66 | 4 | 1.139 |
| 2 擔任志工是我自由選擇的活動（心態） | 4.25 | 4 | .755 |
| 3 擔任志工可以開發我的潛力（自我實現） | 4.15 | 4 | .706 |
| 4 我在行有餘力時從事志工活動（時間） | 4.39 | 4 | .577 |
| 5 我以身體力行的方式完成志工服務（行動） | 4.44 | 4 | .577 |

討論：

由表4-19可知第一題「擔任志工是我的休閒活動」平均數最低但標準差最高，表示：志工對於從事志願服務作為休閒活動的看法上的較不一致但由平均分數3.66大於Likert 五等第量表的中位數：3來看，醫院志工大致能接受從志願服務是一種休閒活動的概念；第五題「我以身體力行的方式完成志工服務」平均數最高但標準差最低，表示：醫院志工在客觀定義休閒的的角度上對於志願服務認知的一致性與高同意程度。根據Cordes & Ibrahim(2000)在討論休閒是活動時以Tamotsu Shibutani的功能階層分析，

認為人類行為最先是受到刺激階層（impulsive phase）的影響而後產生知覺階層（perception phase），在知道追求平衡的狀況下進入操控階層（manipulation phase），最後回復到平衡狀態的成就階層（consummation phase）。在人類活動階層分析的理论下，休閒是傾向於的感覺的活動（expressive acts）屬於較注重於知覺及操控階層的舉動；相較於感覺的舉動，在「我以身體力行的方式完成志工服務」態度認知上屬於制式的活動（instrumental acts）較注重成就階層必須去完成的舉動。也就是說醫院志工對於「擔任志工是我的休閒活動」的態度認知上屬於感覺的活動；「我以身體力行的方式完成志工服務」為制式的活動，本研究推測兩變項關係的原因，醫院志工認為休閒為感覺的活動而志願服務為制式的活動，且志願服務具有休閒意涵存在，但不可直接是休閒活動。

三、不同族群醫院志工對志願服務休閒認知態度差異

以三種不同族群的醫院志工：資深年長群、資淺年輕群與中堅中年群來做醫院志工在休閒認知之比較，發現在休閒認知「自我實現」及「行動」兩個因素達顯著差異水準（ $F=3.932, p<.05$ ； $F=5.233, p<.05$ ）。經 Sheffee 事後比較發現，在「自我實現」因素中，資深年長群大於中堅中年群；在「行動」因素裡，中堅中年群大於資淺年輕群（詳見表 4-20）。

表 4- 20 不同族群醫院志工在休閒認知之變異數分析摘要表

| 因素 | 族群 | 平均數 | 標準差 | F值 | p值 | 事後比較 |
|------|-------|------|-------|-------|-------|-------|
| 整體意涵 | 資深年長群 | 3.57 | 1.153 | 1.110 | .332 | |
| | 資淺年輕群 | 3.89 | .974 | | | |
| | 中堅中年群 | 3.67 | 1.189 | | | |
| 心態 | 資深年長群 | 4.22 | .673 | 2.713 | .069 | |
| | 資淺年輕群 | 4.51 | .669 | | | |
| | 中堅中年群 | 4.29 | .697 | | | |
| 自我實現 | 資深年長群 | 4.32 | .556 | 3.923 | .021* | 資深>中堅 |
| | 資淺年輕群 | 4.21 | .631 | | | |
| | 中堅中年群 | 3.99 | .779 | | | |
| 時間 | 資深年長群 | 4.37 | .631 | 1.790 | .170 | |
| | 資淺年輕群 | 4.30 | .540 | | | |
| | 中堅中年群 | 4.49 | .587 | | | |
| 行動 | 資深年長群 | 4.47 | .541 | 5.233 | .006* | 中堅>資淺 |
| | 資淺年輕群 | 4.28 | .632 | | | |
| | 中堅中年群 | 4.59 | .494 | | | |

討論：

由於過去研究中並沒有針對志工對於志願服務休閒認知的探討，本研究推論「自我實現」構面中資深年長群可能有兩項原因造成此構面分數顯著高於中堅中年群。第一點：因資深年長群志工因空閒時間較多，參與服務的頻率、年資與時數都較高，因此增加了自我實現的效果；第二點：資深年長群志工年紀與退休的時間都較長相較於其他兩族群所參與的活動能達成自我實現的活動較少，因此藉由參與志願服務活動的達成自我實現的程度較高。「行動」構面中，本研究推測：「資淺年輕群」因行動力較強因此對於休閒認知中制式的舉動意識程度比「資深年長群」與「中堅中年群」低所造成在行動構面的分數有顯著差異。

第三節 醫院志工的外在報償分析與差異

本節共分三小節，第一小節以 Cronbach's α 係數考驗外在報償部分問題的基本信度；第二小節旨在瞭解醫院志工在各因素層面之外在報償程度；第三小節討論不同族群醫院志工在外在報償上的差異情形。

一、外在報償基本信度考驗結果

本研究以 Cronbach's α 係數值來求取休閒認知問項之信度。結果顯示 α 值達 .846，與預試問卷信度 .784 相比略高，顯示本部分問題整體信度良好。在項目分析的部分，除了第 11 題「擔任志工可優先服相關兵役替代役」外，各題數值均在 .50 以上，推究其原因醫院志工多為女性或已完成兵役者所造成，為保持理論架構完整性與受訪者仍有尚未服役者，故保留此題（詳見下頁表 4-21）。

表 4- 21 醫院志工外在報償信度分析

| | 題目 | 項目分析 | 刪除後的 α 值 |
|----------|--------------------------|------|-----------------|
| 1 | 擔任志工得到車餐費補助 | .452 | .846 |
| 2 | 擔任志工得到看診醫療優待 | .558 | .838 |
| 3 | 擔任志工可面費使用醫院交通設施 | .472 | .846 |
| 4 | 擔任志工得到院方補助自強活動費用 | .617 | .833 |
| 5 | 擔任志工可在院內享有購物優待 | .563 | .839 |
| 6 | 擔任志工可在住院時得到慰問金 | .663 | .828 |
| 7 | 擔任志工可免費參加 醫院舉辦的教育訓練課程 | .501 | .843 |
| 8 | 擔任志工可免費使用 某些公立風景區等設施 | .651 | .829 |
| 9 | 擔任志工享有意外保險 | .615 | .833 |
| 10 | 擔任志工可接受院內或院外表揚 | .644 | .830 |
| 11 | 擔任志工可優先服相關兵役替代役 | .132 | .861 |
| 總信度：.846 | | | |

二、醫院志工外在報償分析

外在報償部份共有11個問項，均以五等第量表測量受訪者對各個問題的同意程度，依照非常不滿意、不滿意、普通、滿意以及非常同意分別給予1、2、3、4、5分的分數；另外志工若未使用過該項福利，則可勾選「從未使用此項福利」視為未使用者。就有使用福利的樣本而言，在各類報償中，以非財務報償的平均數（3.77）最低，間接財務報償平均數（4.14）最高；在各問項中，以「擔任志工可在住院時得到慰問金」平均數（3.68）最低，「擔任志工可免費參加醫院舉辦的教育訓練課程」平均數（4.14）最高，為以下為各問題選項的分配情形（詳見下頁表4-22）。

表 4- 22 醫院志工外在報償統計分析

| 題目 | | 未 使 用 者 | 使 用 者 | 使 平 用 均 者 數 | 使 標 用 準 者 差 |
|-----------|--------------------------|------------------|-------------|----------------------------|----------------------------|
| 直接 財務 | 擔任志工得到車餐費補助 | 12 | 245 | 4.00 | .827 |
| | 擔任志工可在住院時得到慰問金 | 109 | 130 | 3.68 | .854 |
| | 直接財務報償 | | 128 | 3.84 | .730 |
| 間接 財務 | 擔任志工可面費使用醫院 交通設施 | 55 | 193 | 3.99 | .901 |
| | 擔任志工得到院方補助自強活動費用 | 41 | 208 | 3.90 | .825 |
| | 擔任志工可在院內享有購物優待 | 20 | 234 | 3.87 | .821 |
| | 擔任志工得到看診醫療優待 | 47 | 209 | 3.80 | .806 |
| | 擔任志工可免費參加 醫院舉辦的教育訓練課程 | 13 | 240 | 4.14 | .769 |
| | 擔任志工可免費使用 某些公立風景區等設施 | 72 | 181 | 3.99 | .792 |
| | 擔任志工享有意外保險 | 61 | 184 | 4.04 | .842 |
| | 間接財務報償 | | 121 | 3.94 | .664 |
| 非財務 報償 | 擔任志工可接受院內或院外表揚 | 46 | 204 | 3.85 | .782 |
| | 擔任志工可優先服相關兵役替代役 | 246 | 15 | 3.73 | .594 |
| | 非財務報償 | | 15 | 3.77 | .595 |

討論：

在外在報償中，從報償的分類來看，可以發現：間接財務報償的滿意度最高，非財務報償類的滿意程度最低，但因非財務報償的「擔任志工可優先服相關兵役替代役」問項，對於大部分屬於不需服兵役的醫院志工而言是無法使用該福利的，造成了非財務報償類的使用者少的狀況，可以確定的是：間接財務報償是醫院志工的外在報償中滿意度最高的類別。

從各問項的平均分數來看，可知「擔任志工可免費參加醫院舉辦的教

育訓練課程」問項的滿意度最高，而「擔任志工可在住院時得到慰問金」問項的滿意度最低。也就是說對醫院志工而言醫院提供的教育訓練是最有意義的，而屬於直接財務報償的給予慰問金滿意度最差。綜合外在報償的分類與單一問項平均分數此兩觀點，我們可以知道醫院志工對於外在報償的態度是：不是以金錢務財報償作為主要目的，同時注重自我內在的成長此結果呼應文獻探討中志願服務的前提。

三、不同族群醫院志工在外在報償上的差異

本小節分兩部分，第一部份為同質性檢定，先以卡方百分比同質性檢定，瞭解不同族群醫院志工外在報償各因素中有使用與未使用者差異的情形，再以「同時信賴區間」(simulation confidence interval)針對有差異的檢定組別進行事後比較。第二部分為變異數分析，瞭解不同族群有使用各類報償醫院志工的差異情形。

(一) 同質性檢定

1. 卡方百分比同質性檢定

由下頁表 4-23~表 4-25 可知，有使用者與未使用者的人數在「直接財務」與「間接財務」兩因素上沒有顯著差異($\chi^2=.842, p=.656$; $\chi^2=687, p=.709$)；在「非財務報償」因素中有使用者與未使用者的人數達到顯著差異($\chi^2=17.429, p<.000$)，需進行事後比較。

表 4- 23 外在報償直接財務因素使用者差異摘要表

| | | 直接財務福利 | |
|-----------------------|-----|----------------|-------|
| | | 有使用 | 未使用 |
| 資深年長群 | 個數 | 23 | 33 |
| | 百分比 | 41.1% | 58.9% |
| 資深年長群 | 個數 | 26 | 27 |
| | 百分比 | 49.1% | 50.9% |
| 中堅中年群 | 個數 | 41 | 45 |
| | 百分比 | 47.7% | 52.3% |
| χ^2 (卡方值) : .842 | | p (顯著性) : .656 | |

表 4- 24 外在報償間接財務因素使用者差異摘要表

| | | 間接財務福利 | |
|-----------------------|-----|----------------|-------|
| | | 有使用 | 未使用 |
| 資深年長群 | 個數 | 25 | 31 |
| | 百分比 | 44.6% | 55.4% |
| 資淺年輕群 | 個數 | 26 | 27 |
| | 百分比 | 49.1% | 50.9% |
| 中堅中年群 | 個數 | 36 | 50 |
| | 百分比 | 41.9% | 58.1% |
| χ^2 (卡方值) : .687 | | p (顯著性) : .709 | |

表 4- 25 外在報償非財務報償因素使用者差異摘要表

| | | 非財務報償福利 | |
|-------------------------|-----|------------------|-------|
| | | 有使用 | 未使用 |
| 資深年長群 | 個數 | 0 | 55 |
| | 百分比 | 0% | 100% |
| 資淺年輕群 | 個數 | 10 | 43 |
| | 百分比 | 18.9% | 81.1% |
| 中堅中年群 | 個數 | 2 | 84 |
| | 百分比 | 2.3% | 97.7% |
| χ^2 (卡方值) : 17.429 | | p (顯著性) : .000** | |

陰影部分表有顯著差異

2. 信賴區間法：

以同時信賴區間法（吳明隆、涂金堂，2005）對外在報償非財務報償因素使用者進行事後比較，找出彼間在使用狀況上的差異，其公式可參考附錄六。

經由信賴區間法比較得知，資深年長-資淺年輕與中堅中年-資淺年輕間在有沒有使用「非財務報償」福利上的百分比有顯著差異，根據表 4-27 資淺年輕群者未使用非財務報償福利的百分比（81%）顯著低於資深年長群（100%）與中堅中年（97.7%）；而中堅中年群與資深年長群在有沒有使用非財務報償福利上的百分比則沒有顯著差異。

（二）外在報償變異數分析

在分析不同族群有無使用各因素外在報償的人數上有無顯著差異後，第二部分針對無顯著差異各類外在報償因素的使用者進行變異數分析。以三種不同族群的醫院志工：資深年長群、資淺年輕群與中堅中年群來做醫院志工在外在報償之比較發現，在直接財務（ $F=.888$ ， $p=.415$ ）、間接財務（ $F=1.519$ ， $p=.225$ ）與非財務報償（ $F=.033$ ， $p=.855$ ）三因素均未達顯著差異水準（詳見下頁表 4-26）。

表 4- 26 不同族群醫院志工在外在報償之變異數分析摘要表

| 因素 | 族群 | 平均數 | 標準差 | F值 | p值 | 事後比較 |
|-------|-------|------|-------|-------|------|------|
| 直接財務 | 資深年長群 | 3.65 | .730 | .888 | .415 | |
| | 資淺年輕群 | 3.87 | .641 | | | |
| | 中堅中年群 | 3.89 | .746 | | | |
| 間接財務 | 資深年長群 | 3.78 | .664 | 1.519 | .225 | |
| | 資淺年輕群 | 4.02 | .582 | | | |
| | 中堅中年群 | 4.04 | 4.387 | | | |
| 非財務報償 | 資淺年輕群 | 3.29 | 2.810 | .033 | .855 | |
| | 中堅中年群 | 3.36 | 1.814 | | | |

討論：

經由卡方檢驗的結果，醫院志工在直接財務與間接財務報償的使用狀況沒有顯著差異；在非財務報償因素中資淺年輕群使用情形顯著高於資深年長群與中堅中年群，其原因在於：資深年長群與中堅中年群的醫院志工沒有機會使用到「擔任志工可優先服相關兵役替代役」福利，反之資淺年輕群中的男性，多為尚未服役者，故造成了不同族群醫院志工在非財務報償使用上的差異。

瞭解了醫院志工在外在報償各因素使用狀況後，對外在報償各因素使用者差異的進行變異數分析，表4-26的結果可知：對於有使用該因素報償的醫院志工而言，不同族群彼此間對於報償的滿意度沒有顯著差異。本研究認為其原因在於志工服務的動機多為：自我成長、服務他人、自我充實（周學雯，2002；簡瑜慧，1998；謝秀芬，1992；嚴幸文，1993）非財務性質，故造成各族群對於報償的滿意度沒有顯著差異情形。

第四節 醫院志工休閒效益分析與差異

本節共分三小節，第一小節以 Cronbach's α 係數考驗休閒效益部分問題的基本信度；第二小節旨在瞭解醫院志工在各因素層面之休閒效益；第三小節討論不同族群醫院志工在休閒效益上的差異情形。

一、休閒效益基本信度考驗結果

本研究以 Cronbach's α 係數值來求取休閒休閒效益問項之信度。結果顯示 α 值達 .944，與預試問卷信度 .949 相比略低，但均維持 .940 以上，顯示本部分問題整體信度良好。在項目分析的部分，各題數值均在 .50 以上，顯示各題間的相關係數均能維持穩定（詳見下頁表4-27）。

表 4- 27 醫院志工休閒效益信度分析

| 題目 | 項目分析 | 刪除後的 α 值 |
|-----------------------|------|-----------------|
| 1 擔任志工可學得新知識 | .602 | .940 |
| 2 擔任志工可學得新技巧 | .623 | .940 |
| 3 擔任志工可表現學到的新技巧 | .666 | .939 |
| 4 擔任志工可實現自我的理想 | .688 | .938 |
| 5 喜歡被他人認為是志工 | .573 | .941 |
| 6 擔任志工可得到外在愉悅 | .693 | .938 |
| 7 擔任志工可得到內心深層的滿足 | .718 | .938 |
| 8 擔任志工可得到一種再生的感覺 | .684 | .939 |
| 9 我會和其他志工一起聚會 | .546 | .941 |
| 10 喜歡和其他志工一起努力完成志工的工作 | .594 | .940 |
| 11 擔任志工可得到助人的感覺 | .637 | .940 |
| 12 擔任志工可得到被需要的感覺 | .716 | .938 |
| 13 擔任志工可幫助我維持體能 | .725 | .938 |
| 14 擔任志工可幫助我保持健康 | .729 | .938 |
| 15 擔任志工可幫助我獲得休息 | .662 | .939 |
| 16 擔任志工可幫助我消除疲憊 | .678 | .939 |
| 17 擔任志工可幫助我恢復精神 | .696 | .938 |
| 18 擔任志工可幫助我心情愉快 | .720 | .938 |
| 19 擔任志工可幫助我抒解壓力 | .691 | .938 |
| 總信度：.944 | | |

二、醫院志工休閒效益分析

休閒效益部份共有19個問題，均以Likert五等第量表測量受訪者對各個問題的同意程度，依照非常不同意、不同意、普通、同意以及非常同意分別給予1、2、3、4、5分的分數，在各構面中，以生理效益平均數(3.80)最低且標準差(.704)最大，社交效益平均數(4.24)最高且標準差(.545)最小；在各問項中，以「擔任志工可學得新知識」與「擔任志工可幫助我心情愉快」平均數(4.31)並列最高，「擔任志工可幫助我獲得休息」平均數(3.80)最低，以下為各問題選項的分配情形(詳見下頁表4-28)。

表 4- 28 醫院志工休閒效益統計分析

| 題目 | | 最小值 | 最大值 | 平均數 | 標準差 |
|------------------|------------------------|-----|-----|------|-------|
| 心理 效 益 | 擔任志工可學得新知識 | 2 | 5 | 4.31 | .646 |
| | 擔任志工可學得新技巧 | 3 | 5 | 4.26 | .655 |
| | 擔任志工可表現學到的新技巧 | 2 | 5 | 4.09 | .758 |
| | 擔任志工可實現自我的理想 | 1 | 5 | 4.03 | .784 |
| | 喜歡被他人認為是志工 | 1 | 5 | 3.68 | 1.010 |
| | 擔任志工可得到外在愉悅 | 2 | 5 | 4.19 | .754 |
| | 擔任志工可得到內心深層的滿足 | 3 | 5 | 4.28 | .658 |
| | 擔任志工可得到一種再生的感覺 | 2 | 5 | 4.00 | .745 |
| | 心理效益 | | | 4.11 | .570 |
| 社 交 效 益 | 我會和其他志工一起聚會 | 1 | 5 | 4.06 | .784 |
| | 喜歡和其他志工一起努力完成志工的 工作 | 1 | 5 | 4.30 | .664 |
| | 擔任志工可得到助人的感覺 | 3 | 5 | 4.39 | .584 |
| | 擔任志工可得到被需要的感覺 | 2 | 5 | 4.18 | .715 |
| | 社交效益 | | | 4.24 | .545 |
| 生 理 效 益 | 擔任志工可幫助我維持體能 | 1 | 5 | 3.90 | .821 |
| | 擔任志工可幫助我保持健康 | 1 | 5 | 3.93 | .818 |
| | 擔任志工可幫助我獲得休息 | 1 | 5 | 3.46 | .971 |
| | 擔任志工可幫助我消除疲憊 | 1 | 5 | 3.48 | .944 |
| | 擔任志工可幫助我恢復精神 | 1 | 5 | 3.65 | .915 |
| | 擔任志工可幫助我心情愉快 | 1 | 5 | 4.31 | .690 |
| | 擔任志工可幫助我抒解壓力 | 1 | 5 | 3.95 | .804 |
| | 生理效益 | | | 3.80 | .704 |

討論：

在醫院志工休閒效益中，從效益的類別來看，可以發現：醫院志工的社交效益最高而生理效益最低。社交效益高其原因在於：休閒活動對退休者而有幫助退休者增進人際關係與協助退休者度過退休後閒暇時間的功能（劉正文，2005）；在家庭主婦方面，王麗容（1992）在婦女參加志願

服務的研究中發現，除了成就感、自主性外人際互動相當重要的影響。推測生理效益低的原因在於：志願服務活動屬於較靜態的活動，故生理效益低是可以預見的，此結果與認真休閒者休閒效益研究（劉虹玲，2005）指出靜態活動較少提及生理效益的概念相契合。

從各問項的平均分數來看「擔任志工可學得新知識」、「擔任志工可幫助我心情愉快」兩問項平均分數並列最高，前者可對應志工對於醫院提供的教育訓練感到最滿意得到解釋；後者與認真休閒中：志工的持續利益是來自於幫助他人後得到的快樂（Stebbins，1992）的概念相符。「擔任志工可幫助我獲得休息」問項平均分數最低，可知擔任志工必須負擔一定的體力，而非處於休息狀態的活動。

三、不同族群醫院志工在休閒效益上的差異

以三種不同族群的醫院志工：資深年長群、資淺年輕群與中堅中年群來分析醫院志工在休閒效益之比較發現：在生理效益（ $F=2.637$ ， $p=.074$ ）、心理效益（ $F=.026$ ， $p=.974$ ）、社交效益（ $F=1.180$ ， $p=.310$ ）與整體休閒效益（ $F=1.343$ ， $p=.264$ ）均未達顯著差異水準（詳見下頁表4-29）。

表 4- 29 不同族群醫院志工在不同休閒效益之變異數分析摘要表

| 因素 | 族群 | 平均數 | 標準差 | F值 | p值 | 事後比較 |
|------|-------|------|------|-------|------|------|
| 生理效益 | 資深年長群 | 3.88 | .674 | 2.637 | .074 | |
| | 資淺年輕群 | 3.61 | .655 | | | |
| | 中堅中年群 | 3.88 | .756 | | | |
| 心理效益 | 資深年長群 | 4.11 | .513 | .026 | .974 | |
| | 資淺年輕群 | 4.12 | .530 | | | |
| | 中堅中年群 | 4.13 | .587 | | | |
| 社交效益 | 資深年長群 | 4.34 | .452 | 1.180 | .310 | |
| | 資淺年輕群 | 4.17 | .668 | | | |
| | 中堅中年群 | 4.26 | .548 | | | |
| 休閒效益 | 資深年長群 | 4.12 | .487 | 1.343 | .264 | |
| | 資淺年輕群 | 3.96 | .540 | | | |
| | 中堅中年群 | 4.10 | .560 | | | |

討論：

根據結果，醫院志工從事志願服務活動所得到的休閒效益不會因為不同族群有所差異，也就是說不同族群醫院志工的休閒效益沒有影響。

此結果與馬上均（2002）休閒效益與生活壓力關係之研究中，不同背景變項登山健行者之休閒效益未達顯著差異的結果相契合，可見醫院志願服務活動可能無法造成不同族群醫院志工在休閒效益感受上達到顯著差異，另一方面，可能是醫院志工其人格特質趨於一致的因素，如喜好幫助他人，而造成此種結果的產生。在林宜蔓（2004）游泳者持續參與在休閒效益與幸福感之研究中，發現持續參與游泳活動者休閒效益顯著高於未持續參與者。

綜合本研究結果與馬上均（2002）、林宜蔓（2004）之研究，醫院志

工屬於持續參與的活動（長期志工超過94%）具有良好的休閒效益，同時參與醫院志願服務活動者的人格特質相當且醫院志願服務活動無法造成不同族群休閒效益上的差異，故不同族群醫院志工的休閒效益未達顯著差異。

第五節 醫院志工外在報償、休閒認知與休閒效益的關係

本節旨在瞭解醫院志工外在報償（直接財務、間接財務、非財務報償）與休閒效益（生理效益、心理效益、社交效益）之關係，以皮爾森積差相關法（Person product-moment correlation Analysis）與多元迴歸分析（multiple regression Analysis）來檢視其情形，根據研究目的共分三小節：

一：醫院志工休閒效益與外在報償之相關；二：醫院志工休閒效益與休閒認知之相關；三：醫院志工的休閒認知與外在報償對休閒效益的關係。

一、醫院志工休閒效益與外在報償之相關

不同的休閒認知構面與休閒效益間的關係經皮爾森積差相關分析後，發現「直接財務」與「間接財務報償」與休閒效益各構面其相關係數介於.391~.559 且均呈顯著正相關，「非財務報償」與休閒效益各構面其相關係數介於.448~.537 未達顯著相關。顯示「直接財務」與「間接財務報償」與休閒效益各構面彼此間具有中高度的相關性，其中與「心理效益」構面相關程度最高，與「生理效益」構面相關程度最低。

表 4- 30 醫院志工休閒效益與外在報償相關係數表

| 外在報償 \ 休閒效益 | 休閒效益 | | | 休閒效益 |
|-------------|----------|----------|----------|----------|
| | 生理效益 | 心理效益 | 社交效益 | |
| 直接財務 | .391(**) | .470(**) | .404(**) | .494(**) |
| 間接財務 | .440(**) | .559(**) | .493(**) | .584(**) |
| 非財務報償 | .448 | .537 | .496 | .542 |

討論：

休閒效益與直接財務與間接財務有顯著的線性相關，而間接財務對休

閒效益的相關比直接財務來的高，此結果與前述醫院志工對於間接財務報償的滿意度較高相呼應，此外間接財務報償對於提昇醫院志工的休閒效益幫助效果較高。

二、醫院志工休閒效益與休閒認知之相關

本小節旨在瞭解醫院志工休閒認知（心態、自我實現、時間、行動、整體意涵）與休閒效益（生理效益、心理效益、社交效益）之關係，以皮爾森積差相關法來檢視其情形。

不同的休閒認知構面與休閒效益間的關係經皮爾森積差相關分析後，發現休閒認知各構面與休閒效益各構面均呈顯著相關，其相關係數介於.282~.648，顯示彼此間有一定的相關程度之相關係（詳見表 4-31）。

表4- 31醫院志工休閒效益與休閒認知相關係數表

| 休閒認知 | 休閒效益 | | | 休閒效益 |
|------|----------|----------|----------|----------|
| | 生理效益 | 心理效益 | 社交效益 | |
| 心態 | .309(**) | .387(**) | .278(**) | .404(**) |
| 自我實現 | .414(**) | .648(**) | .505(**) | .600(**) |
| 時間 | .282(**) | .515(**) | .422(**) | .455(**) |
| 行動 | .383(**) | .497(**) | .475(**) | .521(**) |
| 整體意涵 | .406(**) | .379(**) | .281(**) | .414(**) |

討論：

由結果可知，醫院志工對於志願服務休閒認知的態度與休閒效益有正向關係，也就是說越認為志願服務是休閒活動的志工能得到越高的休閒效益。本研究推論：因志願服務活動具有休閒意涵存在，故參與志願服務活

動能得到休閒效益，進而牽動休閒認知與休閒效益正相關的現象。

三、醫院志工的休閒認知與外在報償對休閒效益的關係

本小節分四點，主要討論醫院志工的休閒認知與外在報償對休閒效益的關係，以醫院志工休閒認知與外在報償為自變項，休閒效益為依變項，利用多元回歸分析法對休閒效益（生理效益、心理效益與社交效益）進行預測。第一點為休閒認知和外在報償對醫院志工生理效益關係；第二點為休閒認知和外在報償對醫院志工心理效益關係；第三點為休閒認知和外在報償對醫院志工社交效益關係；第四點為休閒認知和外在報償對醫院志工休閒效益關係。

以多元回歸分析（multiple regression Analysis）預測醫院志工在休閒認知與外在報償情況下的休閒效益與休閒效益各構面。為了預測醫院志工休閒效益，本研究以多元回歸分析統計工具中的逐步迴歸法（Stepwise Method），將休閒效益與休閒效益各構面為依變項，休閒認知四個問項：「心態」、「自我實現」、「時間」、「行動」與外在報償十個問項：「擔任志工得倒車餐費補助」、「擔任志工得到看診醫療優待」、「擔任志工可面費使用醫院交通設施」、「擔任志工得到院方補助自強活動費用」、「擔任志工可在院內享有購物優待」、「擔任志工可在住院時得到慰問金」、「擔任志工可免費參加醫院舉辦的教育訓練課程」、「擔任志工可免費使用某些公立風景區等設施」、「擔任志工享有意外保險」、「擔任

志工可接受院內或院外表揚」共十四個預測變項作為自變項進行分析。其中休閒認知整體意涵與其他四問項有線性關係不進入本迴歸分析方程式中，而外在報償中的「擔任志工可優先服相關兵役替代役」使用人數（15人）過低也未進入本迴歸分析方程式中。

（一）休閒認知和外在報償對醫院志工生理效益關係

由表4-32可知，經由逐步多元迴歸分析，以十四個預測變項預測效標（生理效益）時，進入迴歸方程式的顯著變項共有三個，為：自我實現、行動及購物優待，多元相關係數為.666，解釋變異量為.424，亦即表中變項能預測醫院志工休閒效益42.4%的變異量。標準化迴歸方程式如下：

$$\text{生理效益} = .345 * \text{自我實現} + .254 * \text{行動} + .273 * \text{購物優待}$$

表 4- 32 休閒認知、外在報償預測醫院志工生理效益之逐步多元迴歸分析摘要表

| 篩選變項 | 標準化係數 | 多元相關係數 | 決定係數R ² | 增加解釋量ΔR ² |
|------|-------|--------|--------------------|----------------------|
| 自我實現 | .345 | .559 | .305 | .313 |
| 行動 | .254 | .649 | .401 | .108 |
| 購物優待 | .273 | .666 | .424 | .022 |

依變數：生理效益

討論：

經由多元迴歸分析結果，表示醫院志工休閒認知的「自我實現」、「行動」與外在報償的「購物優待」具有預測生理效益 42.4%的效力，為休閒效益各構面中預測力最低的構面，推究其原因為醫院志願服務活動屬於靜

態的休閒活動，生理效益較低進而造成生理效益構面預測效力為各休閒效益中最低。

預測生理效益選入的變數中：休閒認知的「自我實現」、「行動」與外在報償的「購物優待」此三變數為預測休閒效益各構面皆有且成正向關係的變數，可見生理效益的預測變項與其他構面的休閒效益相同，生理效益的預測因子不因醫院志願服務活動屬於靜態活動而有所改變。

(二) 休閒認知和外在報償對醫院志工心理效益關係

由表4-33可知，經由逐步多元回歸分析，以十四個預測變項預測效標（心理效益）時，進入回歸方程式的顯著變項共有四個，為：自我實現、意外保險、行動、購物優待，多元相關係數為.803，聯合解釋變異量為.629，亦即表中變項能預測醫院志工休閒效益62.9%的變異量。標準化回歸方程式如下：

$$\text{心理效益} = .475 * \text{自我實現} + .195 * \text{意外保險} + .247 * \text{行動} + .156 * \text{購物優待}$$

表 4- 33 休閒認知、外在報償預測醫院志工心理效益之逐步多元回歸分析

摘要表

| 篩選變項 | 標準化係數 | 多元相關係數 | 決定係數 R^2 | 增加解釋量 ΔR^2 |
|------|-------|--------|------------|--------------------|
| 自我實現 | .475 | .688 | .468 | .473 |
| 意外保險 | .195 | .768 | .581 | .117 |
| 行動 | .247 | .793 | .617 | .039 |
| 購物優待 | .156 | .803 | .629 | .016 |

依變數：心理效益

討論：

預測心理效益的變數中，除了共同變數的所造成的因素外，心理效益另與「意外保險」變數成正向關係，可見醫院志工追求心理效益的同時對於進行志願服務活動期間也需要更多的保障，與「意外保險」的正相關可知志工在心理方面所需要的安定感。

(三) 休閒認知和外在報償對醫院志工社交效益關係

由表4-34可知，經由逐步多元回歸分析，以七個預測變項預測效標(社交效益)時，進入回歸方程式的顯著變項共有四個，為：自我實現、購物優待、行動、看診優待，多元相關係數為.743，聯合解釋變異量為.533，亦即表中變項能預測醫院志工休閒效益53.3%的變異量。標準化回歸方程式如下：

社交效益=.344*自我實現+.512 *購物優待+.314*行動 -.282*看診優待

表 4- 34 休閒認知、外在報償預測醫院志工社交效益之逐步多元回歸分析

摘要表

| 篩選變項 | 標準化係數 | 多元相關係數 | 決定係數 R^2 | 增加解釋量 ΔR^2 |
|------|-------|--------|------------|--------------------|
| 自我實現 | .344 | .584 | .334 | .341 |
| 購物優待 | .512 | .666 | .432 | .103 |
| 行動 | .314 | .720 | .502 | .074 |
| 看診優待 | -.282 | .743 | .533 | .034 |

依變數：社交效益

討論：

預測社交效益的變數中，除了共同變數的所造成的因素外，社交效益另與「看診優待」變數成負向關係，可見醫院志工的社交效益在增加「看診優待」的行況下會得到反效果，推究其原因在於：不論是醫院志工或是一般人對於看病都是持負面的態度，甚至對於年紀較長的人而言醫院是「老」、「病」、「死」才會去的場所，平常是不願意去的，這也解釋了本研究對象的平均年齡為 48.07 歲為壯年年紀的現象，故「看診優待」此項報償會造成社交效益的反效果。

(四) 休閒認知和外在報償對醫院志工休閒效益關係

由表4-35可知，經由逐步多元回歸分析，以十四個預測變項預測效標（休閒效益）時，進入回歸方程式的顯著變項有三個，為：自我實現、行動、購物優待，多元相關係數為.813，聯合解釋變異量為.649，亦即表中變項能預測醫院志工休閒效益64.9%的變異量。標準化回歸方程式如下：

$$\text{休閒效益} = .415 * \text{自我實現} + .317 * \text{行動} + .335 * \text{購物優待}$$

表 4- 35 休閒認知、外在報償預測醫院志工休閒效益之逐步多元回歸分析

摘要表

| 篩選變項 | 標準化係數 | 多元相關係數 | 決定係數R ² | 增加解釋量 ΔR ² |
|------|-------|--------|--------------------|-----------------------|
| 自我實現 | .415 | .678 | .454 | .460 |
| 行動 | .317 | .789 | .609 | .162 |
| 購物優待 | .335 | .813 | .649 | .040 |

依變數：休閒效益

討論：

經由多元迴歸分析結果，表示醫院志工休閒認知的「自我實現」、「行動」與外在報償的「購物優待」具有預測生理效益64.9%的效力，並且與休閒效益呈正向關係。

在影響醫院志工休閒效益共同變數中，最重要的因子是「自我實現」，此現象與嚴幸文（1993）、王麗容（1992）與謝秀芬（1992）等人有關志願服務者的研究，認為個人成長或自我價值的追求是影響志工的參與動機或工作滿意度的重要因素概念相同；在「行動」方面，可知醫院志工認同志願服務活動必須以具體的行為來完成，而非以傳遞信仰或是心靈上的溝通來進行；在「購物優待」方面，醫學中心普遍設有地下商店街，販賣民生用品、相關醫療用品、養生食品與提供餐點，醫學中心商店街所販賣的商品，是一般人與醫院志工都會使用到的，因此志工能使用「購物優待」在其日常生活上的便利也幫助提昇志工的休閒效益，此點也是與其他類志願服務不同之處。

總之，在所有預測變項中，醫院志工休閒認知的「自我實現」、「行動」與外在報償的「購物優待」三問項最能預測和提昇休閒效益與休閒效益各構面（生理效益、心理效益、社交效益），可見「自我實現」、「行動」與「購物優待」是影響醫院志工休閒效益的重要變項。