

第五章 結論與建議

本研究研究對象為263位台灣北部醫學中心志工，旨在探討休閒認知與外在報償對休閒效益的相關。希望藉此研究瞭解醫學中心志工休閒認知與外在報償對休閒效益之影響，以供相關領域研究者與工作人員作為參考。本研究以研究目的為基礎發展之研究工具及實際問卷調查，並依據所得資料進行分析及統計檢定後，最後於第四章根據研究結果進行討論。為清楚呈現本研究結果及發現，在本章將具體歸納研究結果並做出結論，並進一步提出具體應用與未來之研究建議。本章共分兩節：第一節為結論；第二節建議。

第一節 結論

本節根據研究問題共分七點說明，分別為：第一點：醫院志工背景變項；第二點：醫院志工對於志願服務的休閒認知與差異；第三點：醫院志工的外在報償與差異；第四點：醫院志工休閒效益與差異；第五點：醫院志工休閒效益與外在報償的關係；第六點：醫院志工對於志願服務休閒認知的態度與休閒效益的關係；第七點：醫院志工對於志願服務的休閒認知和外在報償與休閒效益的關係。

一、醫院志工背景變項可區分為：資深年長群、中堅中年群與年輕資淺群

參與特性方面：醫院志工平均服務年數為5.54年，多服務在門診組與方向指引組，平均每週服務3.91小時以每週服務一次者居多，在平常上班

時間服務為主，主要以擔任長期志工型態服務，多沒有其他志工經驗與參加其他志工團體。人口特性方面：醫院志工以女性為主，平均48.07歲，以國（高）中學學歷者最多，多為已婚者與家庭主婦。

二、醫院志工對於志願服務的休閒認知與差異：不同族群醫院志工對志願服務休閒認知在「自我實現」與「行動」構面上有顯著差異；志願服務具有休閒意涵存在，但不直接可視休閒活動

資深年長群在「自我實現」構面的分數顯著高於中堅中年群；中堅中年群在「行動」構面的分數顯著高資淺年輕群。

醫院志工對於休閒的認知傾向為感覺的舉動；對於志願服務的認知傾向為志願服務為制式的舉動，也就是說：志願服務具有休閒意涵存在，但不可直接視為休閒活動。

三、醫院志工的外在報償與差異：間接財務報償滿意度最高；「可免費參加醫院舉辦的教育訓練課程」最重要；資淺年輕群有使用非財務報償福利的比例較高；不同族群醫院志工外在報償滿意度彼此間未達顯著差異，表示醫院志工不以金錢務財報償作為主要目的，同時注重自我內在的充實與成長

醫院志工對於其外在報償普遍感到滿意，以間接財務報償滿意度最高，其中以「擔任志工可免費參加醫院舉辦的教育訓練課程」最重要；滿

意度最低的外在報償類別與選項分別為：非財務報償與「擔任志工可免費參加醫院舉辦的教育訓練課程」。

不同族群醫院志工在有無使用各類外在報償的狀況中，資淺年輕群者未使用非財務報償福利的百分比顯著低於資深年長群與中堅中年群；不同族群醫院志工在使用報償的情況下，彼此之間的外在報償未達顯著差異，可見醫院志工不是以金錢務財報償作為主要目的，同時注重自我內在的充實與成長。

四、醫院志工休閒效益與差異：醫院志工以女性居多而人際關係為女性參與志願服務重要的影響因素，因此醫院志工休閒效益中社交效益最高；不同族群醫院志工的休閒效益彼此間沒有顯著差異，乃因醫院志願服務活動無法造成志工在休閒效益感受上有顯著差異且醫院志工其人格特質趨於一致所造成

醫院志工休閒效益普遍良好，以社交效益最高，心理效益次之，生理效益最低，醫院志工以女性居多而人際關係為女性參與志願服務重要的影響因素使得醫院志工社交效益最高；在休閒效益最高的問項分別為：「擔任志工可學得新知識」及「擔任志工可幫助我心情愉快」，最低的問題為：「擔任志工可幫助我獲得休息」，因志願服務必須負擔體力的緣故。

不同族群醫院志工的休閒效益彼此間差異未達顯著，也就是說不同族

群醫院對於休閒效益沒有影響，可見醫院志願服務活動無法造成志工在休閒效益感受上有顯著差異且醫院志工的人格特質趨於一致所造成。。

五、醫院志工休閒效益與外在報償的關係：醫院志工外在報償中的「直接財務」與「間接財務」與休閒效益及其中的「生理效益」、「心理效益」、「社交效益」有顯著相關

外在報償中的直接財務與間接財務與休閒效益中的生理效益、心理效益與社交效益有顯著的相關，同時以間接財務較能提升醫院志工的休閒效益其中以心理效益上幫助最多。

六、醫院志工對於志願服務休閒認知的態度與休閒效益的關係：醫院志工對於志願服務休閒認知的態度與休閒效益間有顯著相關

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：越同意志願服務是休閒活動的志工越能得到較高的休閒效益。

七、醫院志工對於志願服務的休閒認知和外在報償與休閒效益的關係：「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

在休閒認知四個問項與外在報償十個問項，共十四自變項，預測休閒

效益的迴歸式中，醫院志工休閒認知中的「自我實現」、「行動」與外在報償中的「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)，由「自我實現」可知志工重視個人成長或自我價值的追求；由「行動」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；由「購物優待」可知醫學中心所商店街所販賣的商品為日常生活所需，能直接給予志工也是與其他類志願服務不同之處。

第二節 建議

根據本研究結論，研究者提供以下建議，供休閒領域相關研究者、醫院志工、醫院志工隊督導及後續研究之參考。

一、醫院志願服務活動有良好的休閒效益，鼓勵大眾可多從事醫院志願服務活動

醫院志工的生理效益、心理效益與社交效益分數皆在平均之上，可見志願服務活動有良好的休閒效益，且不同族群醫院志工的休閒效益沒有顯著差異，表示：參與志願服務各族群都能得到良好的休閒效益。所以參與志願服務活動得到的休閒效益與自我背景條件無關，只要是喜歡幫助他人的人都可以藉由志願服務得到良好的休閒效益並將志願服務當作良好的休閒活動作為選擇。對於尚未成為志工的人而言，鼓勵其參與醫院志願服務活動，不只幫助醫院招募志工，也幫助已成為醫院志工的民眾，得到良好休閒效益。

二、醫院志工重視自我與內在的成長與且社交效益良好，妥善規劃教育活動內容與多安排可刺激志工彼此互動的活動

志工對於間接財務中「可免費參加醫院舉辦的教育訓練課程」滿意度最高，對於直接財務中「住院時可得住院慰問金」滿意度最低，可見對於志工而言自我的成長才是重點所在，此外間接報償與心理效益相關係數最高，志工隊督導可規劃良好間接財務的服務以增進志工的心理健康，目前的福利中以教育訓練最具有效果，在教育訓練方面，在提供志工自我成長的課程並做為醫院志工社會教育與繼續教育的一環，來幫助醫院志工的內在成長。此外，醫院志工的社交效益最高，志工隊督導在管理志工或設計服務方式時，可利用醫院相關資源做為媒介來增加志工間互動增加的活動刺激志工的服務動力並達成更好的休閒效益。

三、後續研究

(一) 針對是否持有志工證的醫院志工進行更進一步的探究

在研究的過程中，與志工交談發現：部分志工願意服務且時數與年資都很高卻不願意去取得志工服務時數證明，這類的志工與具有服務時數證明的志工其差異可以進行更進一步的探討。

(二) 針對志工參與活動的參與背景進行更深入的瞭解

在研究的過程中，從志工們討論時會發現志工們會到醫院來服務都有

些小故事存在，是相當豐富也各有其特色，這類志工背後的小故事建議可以以質性研究的方式去探討，而得到更進一步的解釋與發現。

(三) 擴大研究範圍，從醫院志工延伸到其他類的志願服務活動參與者

志願服務的範圍相當廣泛，醫院志工僅是其中一類，建議可以探討不同類型的志願服務者，或是將不同志願服務類型的人做比較；另外本研究僅對北部醫學中心志工做討論，建議可把範圍擴大到不同層級的醫院，使相關研究更為周全。

(四) 志願服務活動具有休閒意涵存在，後續研究可進一步探討有關從事志願服務活動的休閒阻礙等相關議題

醫院志工的認為志願服務為休閒活動的分數在平均值之上，醫院志願服務具有休閒意涵，在這樣的前提下，可去探討：未參與醫院志願服務者的休閒阻礙或參與醫院志工動機與意願作為相關議題，進行更深入的瞭解。