

第貳章 文獻探討

本章主要為討論研究變項相關文獻，整理歸納成四節加以探討，第一節志願服務與休閒，討論志願服務與休閒的關係；第二節醫院志工的參與特性，說明醫學中心志工工作項目、工作現況與招募方式；第三節醫院志工的外在報償，將醫院志工可得的報償做討論與分類；第四節志願服務的休閒效益，從認真休閒的角度討論有關志願服務者的休閒效益文獻。

第一節 志願服務與休閒

本節共分三小節，第一小節：志願服務定義；第二小節：醫院志工的參與動機；第三小節：休閒的意涵；第四小節：志願服務的休閒意涵。

一、志願服務定義

志願服務人員又稱志願服務工作人員，簡稱志工，其意和目前常用之義工，並無明顯的劃分。就廣義角度來看，凡是從事於志願服務相關活動者，均可稱之為「志願服務者」（吳美慧、吳春勇、吳信賢，1995）。根據國內外相關組織與不同年代對志工的定義，敘述如下：

自1980年代起：美國社工協會的定義認為：「一群人追求公共利益，不計酬勞，本著自我意願及選擇而結合，稱為志願團體，而參與這類團體的工作者稱為志願服務人員（引自蔡漢賢，1982）。」

在台灣於1998年，臺灣省政府社會處(1988)定義志願服務為：「志願服務是出自於己願，本著人類互助的美德，不求報償，利用餘時、餘力、

餘財、餘知來表達對社會的愛意，對同胞的關懷，提供精神與物質兼有的服務。」

近年來，中華民國志願服務法(2001)第三條：「志願服務為民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉持誠心以知識、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，而志工為對社會提出志願服務者。」

根據國內外機構對於志工的定義，本研究對於志工的定義如下：民眾出於自由意志，在自願的情況下，不以追求報酬為目的，貢獻自己的知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等精神與物質兼有的服務給社會，的各項輔助性服務。

而參與志願服務具備以下所列之前提：

- (一)出於自我意志的選擇。
- (二)不以金錢財務酬償為主要目的。
- (三)以具體的行動參與。

二、醫院志工的參與動機

探討醫院志工的參與動機前，先對志願服務的動機進行瞭解。在志願服務的動機方面，學者們對於志工參與動機理論不盡相同。志願服務相關研究多引用Fischer and Schaffer於1993年所提出的八種志工參與重要動

機，見表2-1。

表 2- 1 志工參與志願服務動機—理論與研究

動機	文獻	理論與研究
利他動機	Clary & Snyder, 1991a Francies, 1983 Grieshop, 1985 Gillespie & king, 1985 Independent Sector, 1988 J.C. Penny Company, 1988 Smith, 1982	普遍來說參與志工的理由是： 1. 幫助他人 2. 有社會責任 3. 做好事
意識型態動機	Clary & Snyder, 1991a Eisenberg, 1986 Grieshop, 1985 J.C.Penny Company, 1988 Smith, 1982 Wuthnow, 1990	擔任志工會因特殊情形意識型態或價值等因素目的性動機包括利他性動機
自我動機	Clary & Snyder, 1991a Francies, 1983	是為滿足自我需求，如整合內在衝突及獲得證明。
物質/報酬動機	Grieshop, 1985 Smith, 1982	物質動機包括自我、家庭利益部分都是可接受的。
地位/報酬動機	Chapman, 1985 Clary & Snyder, 1991a Francies, 1983 Grieshop, 1985 Independent Sector, 1990 J.C. Penny Company, 1988	想要獲得專業知識、技術、契約或承諾是學生或在職之成人多數的動機
社會關係動機	Clary & Snyder, 1991a Daniels, 1985 Francies, 1983 Gillespie & king, 1985 J.C. Penny Company, 1988 Smith, 1982	1. 遇到人群 2. 交朋友 擔任志工的重要理由就是獲得友誼(愛與歸屬感)
空間時間機動	Gillespie & King, 1985 Henderson, 1984 J.C. Penny Company, 1988	有自由的時間，因為參與志工就是一種自由時間活動的方式
個人成長動機	Chapman, 1985 Isley, 1990 Lucks with Payne, 1991 Wuthnow, 1991	學習、個人成長，精神上的發展對志工參與是重要的。多數志工是相信從給予中獲得個人及精神上的報酬。
多重動機	Clary & Orenstein, in press Clary & Snyder, 1991a Pitterman, 1973 Schram, 1985 Wuthnow, 1991	當問及為何會擔任志工，人們傾向給多重理由。動機會時過境遷，持續留下擔任志工也會轉變成其他的理由。

資料來源：（引自吳淑鈺，2000）

由表可知，志願服務的動機包含：(1)利他(2)意識型態(3)自我(4)報酬(5)社會關係(6)空間時間(7)個人成長(8)多重，共八項。

在近十年國內醫院志工參與動機方面：

王培志（1997）以高雄地區醫院志工為對象，以行銷的觀點針對醫院志工進行問卷分析將其參與動機區分為：「非利他主義型」、「成就獲得型」、「交友歸屬型」、「學習回饋型」、「規範利他型」等五類，主要概念如下：(1)利他主義，以服務他人為目的(2)充實人生，使人生更有意義(3)成就需求，發揮所長，使自己成長(4)獲得知識、訓練與技能(5)結交朋友(6)社會認同與回饋，曾接受過他人幫忙，所以知恩圖報，回饋社會。

簡瑜慧（1998）在針對馬偕醫院義工之參與行為、工作滿意以及市場區隔進行研究中，以志工參與行為是消費者行為的角度，得到醫院志工參與動機依序為：(1)使人生更有意義(2)利他動機(3)學習及成長(4)獲得經驗(5)興趣(6)社會認可與接觸。

黃國城（2003）以高雄市醫院志工為對象的研究中，依據上述 Fischer and Schaffer的志願服務動機概念，認為動機的類型是多元的，而動機是在利己和利他之間形成連續性，由自利與利己的一端逐漸邁向利己利人，進而達到利他和利人的另一端。其中包含利他、意識型態或價值理念取向、利己、身份地位或獎賞、社會人際關係、休閒時間的運用、個人學習成長等，每一位志工可能具有多種不同的動機，只是在不同的動機之間可能有各種不同的組合。

許秀芸等（2005）在醫院志工動機與工作滿意度研究中，參考若干學者分析認為動機是來源是複雜的，包含：個人的成長經驗、工作對待、個人精神層次、需求情況、財務與非財務的報酬。此外認為動機行動的驅動力，是與個人內在、外在及主動行為有關，其決定行為的方式、方向、強度與耐力，需經由觀察個體行為中而得知的。

根據上述國內近十年醫院志工參與動機的文獻，本研究整理醫院志工動機概念一覽表如下表，現醫院志工參與動機偏向多重動機與個人成長。

表 2- 2 醫院志工動機概念一覽表

作者	對象	動機概念							
		利他	意識 型態	自我	報酬	社會 關係	空間 時間	個人 成長	多重
王培志 (1997)	高雄地區 醫院志工	○			○	○		○	○
簡瑜慧 (1998)	馬偕醫院 志工	○		○		○		○	○
黃國城 (2003)	高雄市 醫院志工	○	○	○	○	○	○	○	○
許秀芸等 (2005)	北市立醫 院志工		○	○	○			○	○

總之，近十年國內相關的醫院志工參與動機與一般的志願服務動機理論同，彼此的動機概念不完全一樣，但可以確定的是，醫院志工參與動機都有個人成長的與多重動機的概念，而利他、社會關係與報酬的動機概念也是醫院志工參與動機中的主要項目。

三、休閒的意涵

國內外定義的休閒方法非常多，Godbey (1994) 從古希臘時期的雅典思想、英國在工業化過程中的社會等級思想與心理學家 Neulinger 對休閒感的概念，由時間、活動、心理狀態、存在狀態四個面向來定義；John(1996) 參考 Kaplan 與 Murphy 所提出相似的六種休閒的定義後，挑出其中不重要的元素，由時間、活動、體驗並自行加上行動四個面向來定義；Bammel & Burrus-Bammel (1992) 從古希臘雅典人的觀點、社會學與心理學的角度：由時間、心靈狀態、自我認知三個面向來定義；Cordes & Ibrahim(2000) 認為休閒是不同民族文化中一部分，並從社會學與心理學家的觀點：從時間、活動、心理狀態三個面向來定義休閒經驗，可知定義休閒的面向各家說法不一（見表 2-3），但最基本一定包含的是：外在的條件時間與內在的條件（體驗、心理狀態）兩點。

表 2- 3 休閒意涵觀點、面向表

人名	觀點	面向
Godbey (1994)	古希臘時期的雅典思想、心理學	時間、活動、心理狀態、存在狀態
John(1996)	參考 Kaplan 與 Murphy 的六項定義修觀點	時間、活動、體驗、行動
Bammel & Burrus-Bammel (1992)	古希臘雅典人的觀點、社會學與心理學的角度	時間、心靈狀態、自我認知
Cordes & Ibrahim(2000)	民族文化、社會學與心理學	從時間、活動、心理狀態

高俊雄 (2004) 參考國內外學者在相關領域，歸納出包含屬於外在條件的時間與內在條件的體驗與心理狀態的五項觀點闡述休閒的定義與意

涵，五項觀點分別為：時間、活動、體驗、行動、自我實現，其內容分述如下：

(一) 時間：根據時鐘時間的觀點，休閒是扣除人類為維持生命現象，遵守責任義務或為了謀生存必須從事的活動後，所剩餘的時間。另外在討論休閒時，自由選擇的意義是多重的，包括客觀環境的供給有充分的選擇、彈性，以及參與者主觀自主的行動、自我的決定，然而所剩餘時間只是休閒的必要條件之一。

(二) 活動：以活動形式的觀點來衡量休閒是非常普遍的，是經常被研究者採用的。以活動形式來定義休閒是非常廣泛的，但是從活動內容要素的觀點，休閒是有目的的，是經過選擇的，不論是主動或是被指定參與的，最終的目的都是在均衡生活體驗健全生活內涵，或是提升生命品質，以改善身心，滿足內生需求。

(三) 體驗：著眼於時間或是活動定義休閒時，需要進一步考慮的前提因素，包括：參與者的心思狀態、態度傾向、或參與體驗。國外學者 DeGrazia (1964) 與 Csikszentmihalyi(1991) 等人，認為休閒是一種心思狀態並基於參與活動內生滿意與體驗的。

Neulinger (1974) 以參與感受的選擇自由和參與活動的內生動機來區別休閒與非休閒的生活體驗，主張以下列三點作為辨認休閒的參考：

1. 休閒和必須去做的活動不同。但是僅以非工作性活動來定義休閒是不夠

精確的。

2. 休閒是自由選擇而這份自由是相對的，不是絕對的。但是至少是參與者主觀認知感受到的自由。

3. 休閒的參與動機是內生動機導向的。雖然參與活動的動機或理由可以是多重組合的，但是要稱得上是休閒，必須是為了體驗活動本身的樂趣而參與。

Kelly(1990)綜合時間、活動與體驗三個基礎將休閒的定義為：休閒是在某一時間從事某項活動過程中，所體驗到的自由與內生滿意。

(四) 行動：休閒參與者付諸實踐的行動。自由除了是一個人主觀上的感受外，還必須是經由自己行動或實踐所表現出來的。自由不只是解除限制或參與活動的障礙，自由的實踐發起於個人自我的決定，在自我決定與後續行動過程中，個人才能充分實踐去完成某事件或達到某一狀態的自由。

(五) 自我實現：從休閒是一行動，表達參與者個人的自由意志，選擇自己喜好的活動觀點來看，休閒的體驗很自然的成為一種可以促進個人探索、瞭解、表達自己的機會。依 Maslow(1954)的主張，自我實現的過程是開拓個人的天分、能力和潛力並充分加以運用。同時個人在維持機本生命和安全的需求獲得滿足之後，就自然會去尋求自我實現的滿足。從自我實現的觀點，在工作或其他責任義務性活動中，雖然存在著客觀的約束或限制，但是透過對活動的參與投入，開拓自我天分、能力與潛力，進而促

進自我實現的形成。

綜合以上五點，高俊雄認為可以從三種概念來解釋休閒：

1. 運用剩餘時間或自由時間選擇從事相關的活動。
2. 從參與活動的過程中去追求優質的休閒體驗。
3. 從參與活動的過程中去實現個人在休閒生活中時想要實現的夢想。

四、志願服務的休閒意涵

根據認真休閒領域專家Stebbins(1992)的研究將認真休閒的種類分為業餘者、嗜好者及志工等三種人，以下就志工的部分做探討：

志工行為是一種自願行為包括作善事之屬。志工從事認真休閒過程中，其持續的利益來自於幫忙他人之後獲得的快樂，和其他兩種從事認真休閒其追求價值過程剛好相反。他們樂於奉獻，在辛苦工作過程中獲得成就感，在安慰那些受難的人的過程中感受到自己被需要的感覺。整體而言，志工覺得所參與的活動非常有吸引力。一般志工在一個特定的地方、特定的時間以從事特定的活動。

多位休閒學者將志願服務當作是休閒，但其與工作之間的界線又不是那麼明顯。如Kaplan(1975)認為志願服務的參與動機來自於活動的快樂、社會互動、內心的滿足感。志願服務有自我決定、自由時間、標準和阻礙、提供遊憩、個人成長及服務他人等機會。Stebbins(1996b)將志願服務當作是認真休閒的一種主要型態從以下三個觀點說明：

(一)作為志工有兩大動機：利他行為及自我興趣。而自我興趣是所有認真休閒的主要特徵，是屬於內在的，而志工從服務中獲得報償。

(二)認真休閒中志願服務是一種志業性的活動，因自我興趣驅使他們追求這一份志業。因志願服務需要特殊技巧，知識或訓練等等，從事志願服務也可達到表現自我效果。

(三)志業及自我興趣因受到特殊報償的鼓舞是與所有的認真休閒型態是一樣的。

總之，所謂志願即是自由參與，志願服務就如同休閒一樣是一種自由選擇的活動。參與者雖然以利他為行為的主要動機，但最後還是以自我興趣為依歸，自我興趣是所有認真休閒參與者最主要的特徵。參與者主要的回饋來自於在活動中知識與技巧的學習與展現，使得參與者有自我充實、自我滿足、提昇形象等精神上特殊報償。對應休閒意涵中，高俊雄提出三種概念解釋休閒的概念，志願服務是在自由時間中進行，在活動過程中可以擁有休閒體驗並達到自我實現的狀態。根據以上得到的結論為：志願服務活動包含有休閒的意涵，休閒與志願服務之交集處為志願服務之休閒意涵（圖2-1）。

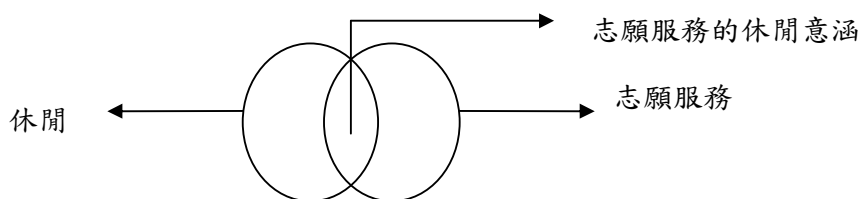


圖 2-1 志願服務的休閒意涵

第二節 醫院志工的參與特性

本節共分五小節，第一小節為醫院志工工作項目，說明醫院志工服務的類型；第二小節為醫院志工現況，說明醫院志工的組織、規模；第三小節為醫院志工招募與訓練，說明醫院志工的招募、管理與訓練相關事宜；第四小節為志工激勵辦法與服務相關背景，說明醫院志工的相關獎勵辦法；第五小節為志願服務相關背景，說明志願服務相關背景文獻。

一、醫院志工工作項目

志願服務法（2001）第二章第五條：「主管機關及目的事業主管機關應置專責人員辦理志願服務相關事宜，其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要定之。為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報。」

一般大型醫院或教學醫院會將志工組編制屬於社會工作室或是社會服務室內，由社會工作人員負責統籌志工招募、編組、教育訓練及各項活動規劃安排等（楊勝任，2002）。台灣北部八家醫學中心：台灣大學附設醫院、台北榮民總醫院、林口長庚醫院、三軍總醫院、新光醫院、馬偕醫院與國泰醫院、萬芳醫院，都設置有志工服務隊的設置，由社會服務處（科）所監督與指導。

根據上述資料與志願服務的定義可知，國內醫院志工在醫院中的普及性與相關管理辦法，本研究所定義之醫院志工為：由社會工作者在社區

發起志願服務運動，招募和組織社區中願意從事服務的民眾，在接受訓練後，加入醫療的服務行列，服務過程中，扮演助人、與病人、家屬存在著協助的關係（秦燕，2001；許秀芸等，2005）。

秦燕（2001）以台灣地區九家醫學中心為對象，根據1999年各醫院部門年報或詢問負責社工提供之資料，將醫院志願服務提供的項目概分為：門診服務（含服務台、櫃臺服務）、病房探訪服務（一般病房、兒科病房、燙傷病房等）、急診服務、行政支援工作（健保換卡、病歷室服務）、特殊服務（安寧志工、專線諮詢等）、社區服務（衛教服務）、圖書推車服務、其他服務（洗縫服務、護理支援、宗教服務、課輔服務等），共八類。

本研究將參考秦燕分組方式與綜合附錄五之資料，將醫院志工服務項目分類為：1. 門診服務 2. 病房探訪服務 3. 急診服務 4. 行政支援工作 5. 特殊服務 6. 社區服務 7. 圖書推車服務 8. 其他，共八大類。

依據上述分類方法：台大醫院志工隊工作項目有：門診服務、病房探訪服務、急診服務、行政支援工作、特殊服務、社區服務、其他；長庚醫院志工隊工作項目有：門診服務、病房探訪服務、急診服務、特殊服務、圖書推車服務病患陪伴、其他；台北榮民總醫院志工隊工作項目有：門診服務、病房探訪服務、急診服務特殊服務、病患陪伴、其他；台北馬偕醫院志工隊工作項目有：門診服務、病房探訪服務、病患陪伴、其他；三軍

總醫院志工隊工作項目有：門診服務、病房探訪服務、急診服務、行政支援工作、特殊服務、病患陪伴、其他；新光醫院志工隊工作項目有：門診服務、病房探訪服務、急診服務、行政支援工作、特殊服務、圖書推車服務、其他。台灣北部醫學中心志工隊依本研究分類所提供的服務可參考表 2-4。

表 2- 4 醫院志工服務項目分類表

	門診	病房探訪	急診	行政支援	特殊	社區服務	圖書推車	其他
台大	○	○	○	○	○			○
長庚	○	○	○		○	○	○	○
榮總	○	○	○		○	○		○
馬偕	○	○				○		○
三總	○	○	○	○	○			○
新光	○	○	○	○	○		○	○

總之，根據相關文獻醫院志工的工作項目可分，1. 門診服務 2. 病房探訪服務 3. 急診服務 4 行政支援工作. 5. 特殊服務 6. 病患陪伴 7. 圖書推車服務 8. 其他，共八大類，依此分類方式，台灣北部若干醫學中心志工隊的工作項目，可知門診、病房探訪及考慮個別服務的其他項目最為普遍。

二、醫院志工現況

文玉民（1996）針對台灣八十九家醫院進行訪查，其中六十一家醫院（91%）是由社會服務部門來組織、訓練及管理志願服務團體，志工服務時間以上午時段（全部）、下午時段（85.1%）為多，夜間（43.3%）及假日（11.9%）較少，此現象可能是配合社服部門上班時間與門診作業量

大的時段。秦燕（2001）整理台灣九家醫學中心志願服務的情形，發現九家醫學中心的志工人數由150人至821人，而范美翠在志工管理的研究中，於2004年二月份以電話方式詢問醫院的志工人數，其中屬於醫學中心醫院志工人數彙整如下：財團法人新光吳火獅紀念醫院約150人、高雄榮民總醫院389人、長庚紀念醫院包括林口院區社會志工隊、大專志工隊及台北院區社會志工隊等三大隊，人數約800餘人、三軍總醫院556人、台北市立萬芳醫院218人、國立台灣大學醫學院附設醫院428人、馬偕紀念醫院666人。

醫學中心志工隊，均建立良好制度，明文規定招募的程序方法，重視職前訓練，有固定的志工大會、幹部會議與各組檢討會等，每年辦理郊遊戶外活動、感謝聯誼會，部分醫院並有固定刊物發行。志工隊組織多由社服部門主管，擔任輔導員、督導員，由社工師兼任志工訓練員或輔導員。另有志工隊長、副隊長與幹部多由志工選舉產生（范美翠，2004）。

總之，由文玉民(1996)、秦燕（2001）與范美翠（2004）的文獻可知：志工的服務時段可分為：1. 上午時段 2. 下午時段 3. 夜間時段 4. 假日時段；組織方面：志願服務團體多由社會服務部門主管，由社工人員擔任督導的角色，志工隊隊長與副隊長多由志工經選舉產生；固定舉辦幹部會議、志工大會、檢討會與聯誼活動。

三、醫院志工招募與訓練

醫院進行志工招募之前均做好相關規劃，志工計畫包括：志工隊宗旨、目標、組織分工、工作職責、招募、訓練、紀錄及報表、督導、表揚及獎懲、會議與活動、福利制度、預算、評估等，並將其製成志工工作手冊發與志工以供遵循的依據（秦燕，2001）。

以長庚醫院志工隊為例，志願服務須知手冊內將志工隊的沿革做簡介，另有志工倫理守則、天使之約、行事曆、服務規定、服務中注意事項、服務獎勵方式、車餐費及時數累計方式、福利及不適任志工之處理等。其他醫學中心如：台大、新光、三總、萬芳醫院都有志願服務手冊。各家醫院志工手冊內均共同的規定有服務項目及內容、值班須知、教育訓練、福利及表揚獎勵辦法等，可為各家醫院志工手冊的基本規定（范美翠，2004）。

志工面談是篩選志工重要的步驟，以台中榮總為例，先填妥報名表，與訓練員約好面談時間個別面談，訓練員依據報名表中的基本資料、家庭資料、以往志工服務經歷、過去病史情況，以便了解其動機、期待，並安排服務之組別及值班時間。一般較常的方式是由醫院督導、志工隊長面談甄試，倘符合資格者，則可參加醫院的教育訓練，而後成為正式的志工。目前醫院招募志工以長期志工為主，也有接受短期志工（寒，暑假），短期服務志工（秦燕，2001；范美翠，2004）。

在醫院志工教育訓練方面，包含：職前訓練、在職訓練與職外訓練。

(一) 職前訓練：就是職前介紹，向新進志工介紹組織、服務內容，使志工瞭解志工隊的服務情況，並學習與服務內容直接相關的知識和初步的技能，使志工得以勝任其服務工作，也就是醫院對合格錄取並聘用的志工在到職之前所舉辦的基本技能教育訓練。

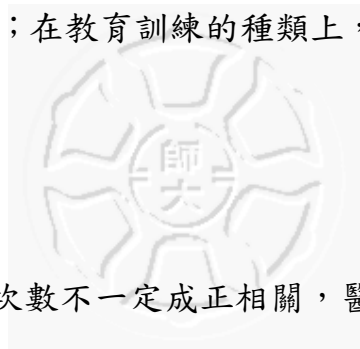
(二) 在職訓練：主要針對志工所服務的特性及組別需要實施的教育訓練，目的在使目前或將來足以擔任其工作。

在職訓練多由資深員工或主管負責，受訓志工在訓練者的督導下，實際演練如何完成該工作。是志工於在職期間，參加由服務單位所提供之志工培訓活動。

(三) 職外訓練：是參加所屬醫院外的單位組織或團體所舉辦的教育訓練活動。通常是一種較為整體性的訓練內容，不一定會與工作需求有直接相關，亦指醫院遣派志工參加外間機構或專門訓練單位所舉辦之會議、研討會、培訓課程或其他訓練活動等。醫院提供職外訓練給予志工參加之原因，主要是由本身無足夠的資源舉辦相關培訓活動，另一主要的原因是希望提供志工機會與來自其他機構的志工互相交流切磋（范翠美，2004）。

一般來說各醫院志工隊有志工手冊，做為醫院指導志工服務的與管理的平台，要成為志工通常需經過志工隊隊長或是督導的面談，面談後接受基礎教育訓練，使成為正式志工。在服務期間方面，有分長期與短期志工，長期志工指的是以半年或一年為單位服務的志工，短期志工則是指以寒假

或暑假期間服務的志工；在教育訓練的種類上，可分職前訓練、在職訓練與職外訓練。



四、志工激勵辦法

志工的人數與服務次數不一定成正相關，醫院為了效率的組織志工隊，常利用相關激勵方法來提昇志工隊的士氣與出席率。如：頒發全勤獎、資深獎與績優獎；每月擇優公布各個班別的值班出席率；每服務時段設立小組長，負責凝聚該班的團隊士氣；在每次值班後進行團體分享，以為持志工的服務熱忱、建立志工的防控能力與經驗交流；定期召開各組的工作檢討會，邀請醫院相關單位列席，以協助志工在解決服務過程中遇到的困難，以建立志工的參與感，使志工隊有歸屬感與向心力（莫藜藜，1998）。

志願服務獎勵辦法（2001）服務滿三千小時以上之志工並持有志願服務績效證明書者，得向是業主關機關申請獎勵；在醫院志工方面，衛生保健志願服務獎勵辦法（2001），服務年資滿三年，服務時數達六百小時以上者可得銅牌獎；服務年資滿五年，服務時數達一千小時以上者可得銀牌獎；服務年資滿七年，服務時數達一千四百小時以上者可得金牌獎，表揚需以公開儀式實行。

總而言之，醫院志工的獎勵辦法，除了現行的法規之外，各醫院志工隊內部也各有其獎勵辦法，醫院內的獎勵較普遍的為：全勤獎、資深獎與績優獎，外部的獎勵條件，最基本的門檻是必須達到服務年資滿三年，服

務時數達六百小時以上。

五、志願服務相關背景

宋世雯（2000）在成人參與志願服務工作的研究中，指出部分志工參與志願服務的團體並非僅限單一團體，意即醫院志工可能會參與醫院以外的志願服務團體。在醫院志工方面，嚴幸文（1993）在醫院志願服務人員人格特質與工作滿意的研究中發現：有參與過其他志願服務經驗的醫院志工其工作滿意度較高且參與動機也較高。另一方面，許秀芸等（2005）的研究中在醫院志工服務動機與工作滿意研究中，志工經驗與參與其他志願服務團體的志工在服務動機與工作滿意上沒有顯著差異。

基於以上討論，本研究認為醫院志工在是否有其他志工經驗與參與其他志工團體會影響其動機，進而對休閒效益或休閒認知造成影響，故列為本研究討論志工背景變項中。

第三節 醫院志工外在報償

本節分為兩小節，第一小節為外在報償之意涵，定義外在報償與外在報償得種類；第二小節為：醫院志工外在報償，討論目前醫院志工可使用的內在報償，並依本研究的定義進行分類。。

一、外在報償之意涵

國內學者楊雨亮與黃同圳(2004)參考國內外對於薪酬之定義後，認為國內學者在薪酬之定義較侷限於直接、財務性有形的給付方面，認為以 Robbins 在 1978 年提出對於薪酬涵蓋之範圍及探討最為完整，因 Robbins 將報酬分為內在報償與外在報償，除了包含國內學者的直接、財務性有形的給付外，也將工作本身的內在報償與工作之外的間接性財務與非財務報償給一併討論，使得工作者的薪酬概念更完整，本研究以志工為討論對象，在直接、財務性有形的給付有限，但從醫院志工現況中可以瞭解醫院志工在有形的財務之外是相當多的非財務與間接報償，故本研究使用 Robbins 對於報償的概念。

Robbins 對於報償的概念中：內在報償指的是滿足得自於工作本身，即工作本身為報償的泉源，以工作為傲、有成就感、或有歸屬感；外在報償指的是工作以外及來自於工作外的在的資源與管理，包括是晉升、金錢與福利。外在報償中分為財務與非財務報償，財務報償直接的方法：工資、紅利、分紅；間接的方法則為：年金、支付假期、購買商品給予折扣等。

非財務報償是來自於任由組織處置所得到的額外補貼，強調使工作更具吸引力，其內容有賴管理者的精心設計因為對某些人是極佳的報酬，對另一些人有可能毫無作用，特別是非財務報償而言（Robbins，1994）。

黃德舜（1994）在企業員工的績效評估制度與激勵措施的研究中，引用 Robbins 對於薪酬之區分方式，其中外在報償的部分見 31 頁圖 2-2。主要將企業給予外在報償區分為財務性與非財務性兩大類。財務性分成直接與間接兩大類，直接財務包含基本薪資、激勵獎金、分紅計畫與長期激勵獎金四大類；其中基本薪資又包含：工資、調薪、加班及假日津貼、職位津貼與福利津貼；獎金又包含：業務獎金、生產力獎金、節省成本獎金與工作績效獎金；長期激勵獎金又包含：員工認股與離職金制度。間接財務包含：員工福利與保健計畫；其中員工福利又包含：退休制度、退撫制度與其他。非財務性則包含：較喜歡的辦公室裝潢、特定的停車位、較喜歡的指定工作與動聽的頭銜。

總之，外在報償的概念國內外學者認為 Robbins 所提出的意涵最完整也多引用其概念，根據 Robbins 所提出的外在報償意涵可知：外在報償有財務與非財務所的區分，財務報償又分直接性與間接性，本研究利用此分類法並參考學者黃德舜所引用的方式，作為對醫院志工外在報償做分類依據。

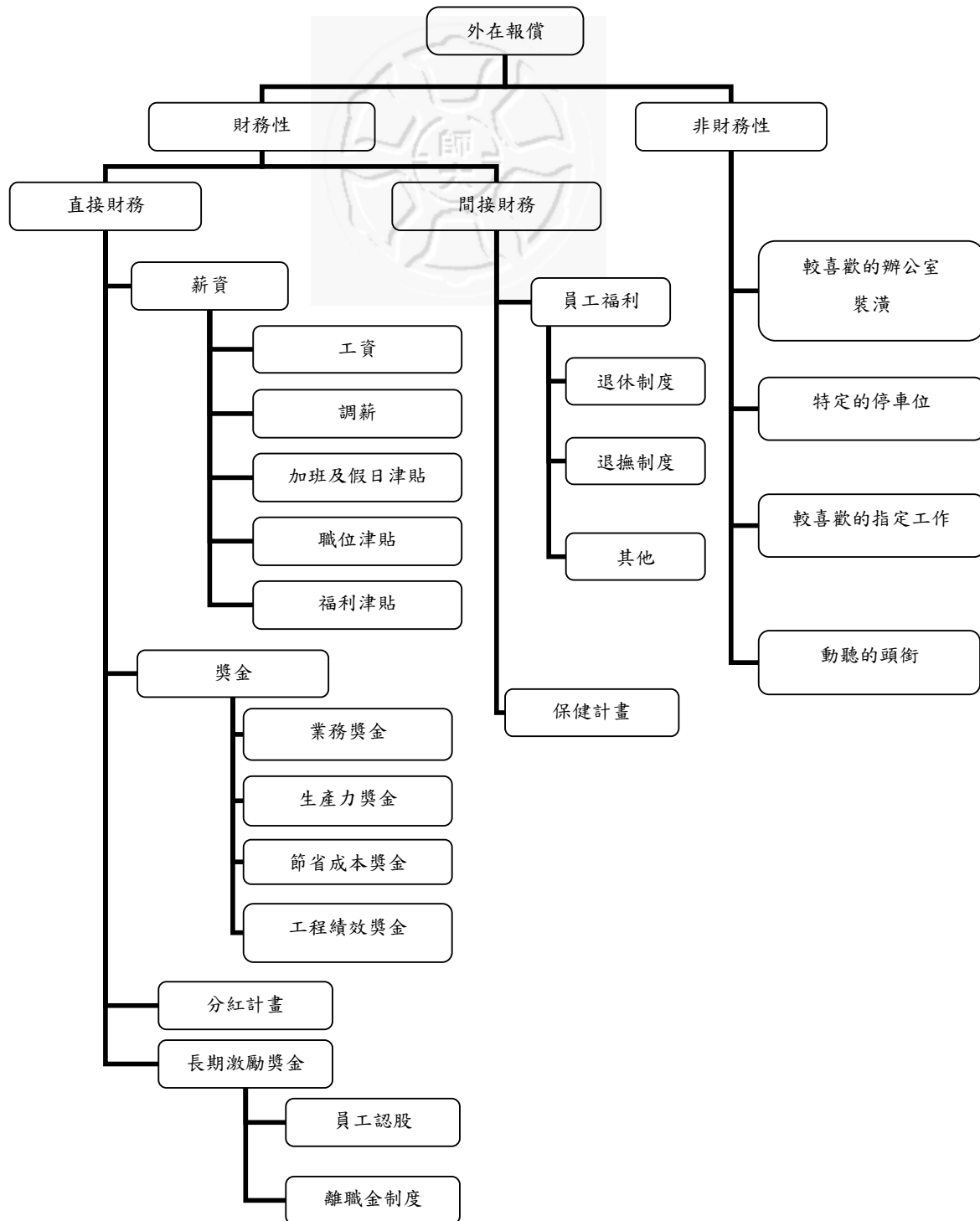


圖 2- 2 外在報償意涵(資料來源：黃德舜，1994)

二、醫院志工外在報償

根據志願服務法（2001），志工可能得到的外在報償有以下幾點：

1. 志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。

2. 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，得以免費。

3. 從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。

另根據衛生保健志願服務獎勵辦法與醫院現況的激勵辦法，醫院志工可能有機會接受院內全勤、資深或績優獎；院外的表揚，歸納為以下一點。

4. 因從事醫院志願服務獲得院內或院外表揚。

以上三項屬於外在報償中第一、二項為間接財務報償；第三、四項為非財務性報償。

秦燕（2001）針對台灣九家醫學中心的志工隊進行調查，指出醫學中心志工隊提供：車餐費補助、醫療優待、使用院內停車場、購物優待等福利。各醫院給予志工的福利（外在報償）大同小異。以下是台大醫院、台北榮民總醫院、長庚醫院與三軍總醫院社服單位在公開網站上宣稱給予的福利，本研究依據外在報償名詞解釋，將各醫院宣稱的福利整理如下頁

表 2-5。

表 2-5 大、長庚，台北榮總、三總醫院福利一覽表

報償分類	報償項目	醫院			
		台 大	長 庚	榮 總	三 總
財務性直接報償	補助車餐費	○	○	○	○
	志工住院，致贈慰問金			○	
財務性間接報償	得享有看診優待價	○	○	○	○
	購物及用餐可比照員工優待價	○	○	○	○
	免費參加醫院舉辦之教育訓練課程	○	○	○	○
	享有保險	○	○	○	○
	院方補助自強活動費用	○	○	○	
	服務時免費使用醫院停車場		○	○	○
	服務時免費使用醫院交通工具		○		

由表 2-5 可知，四家醫學中心提供的福利有共以下九項：

1. 補助車餐費
2. 志工住院, 致贈慰問金
3. 得享有看診優待價
4. 在醫院購物及用餐可比照員工優待價
5. 免費參加醫院舉辦之教育訓練課程
6. 享有保險
7. 服務時免費使用醫院交通工具
8. 服務時免費使用醫院停車場
9. 院方補助自強活動費用

以上九項外在報償中，補助車餐費與志工住院與致贈慰問金，此兩

項屬於財務性直接報償，其餘為財務性間接報償；享有看診優待價、購物及用餐可比照員工優待價、免費參加醫院舉辦之教育訓練課程與享有保險四項報償為四家醫院都有提供的福利項目。

綜合相關法規與醫學中心志工隊福利的資料，可知醫院志工可得的外在報償有：(1) 補助車餐費 (2) 志工住院，致贈慰問金 (3) 醫療優待 (4) 購物優待 (5) 免費參加醫院舉辦之教育訓練課程 (6) 享有意外保險 (7) 補助自強活動費用 (8) 免費使用公立風景區等設施 (9) 服務時免費使用醫院交通設施 (10) 接受院內或院外表揚 (11) 優先服相關兵役替代役，共十一項。此十一項外在報償的分類見表 2-6

表 2- 6 醫院志工福利一覽表

報償分類	報償項目
直接財務報償	補助車餐費
	志工住院，致贈慰問金
間接財務報償	醫療優待
	購物優待
	免費參加醫院舉辦之教育訓練課程
	享有意外保險
	補助自強活動費用
	服務時免費使用醫院交通設施
非財務性報償	免費使用公立風景區等設施
	接受院內或院外表揚
	優先服相關兵役替代役

第四節 志願服務之休閒效益

本節分三小節來討論志願服務者的休閒效益，第一小節為休閒效益的定義，依相關文獻，定義本研究的休閒效益；第二小節為休閒效益的內涵，依相關文獻，歸納休閒效益的面向；第三點小節志工的休閒效益，討論志願服務活動的休閒效益。

一、休閒效益的定義

休閒效益的意義是十分複雜的，可以從生理、心理、社會學、經濟學上來做討論也有從功能、教育、遊憩體驗等多方面作探討的。

Ajzen(1991)認為休閒效益是主觀的概念，為休閒目標的達成、參與休閒能達成之目標和參與者相信休閒能幫助他們達成的目標，後者的重要性更甚於前者，由此可知休閒效益是主觀的無法經由直接觀察而知。

Mannell 與 Stynes(1991) 將休閒效益整合為一模式（下頁圖2-3）：包含三個要素：輸入、結果與效益要素以及兩項程序：產出程序與評價程序，兩項程序與三要素相連聯結。輸入要素包含：自然與環境、活動、時間、體驗，結果要素包含：生理的、經濟的、環境的、社會的與心理的，效益要素：價值。兩項程序為：產出程序與評價程序。結果要素經由人們的評價後，產生了休閒效益。

Mannell 與 Kleiber(1997)將休閒效益定義為：一種經由從事休閒活動後得到的有益的改變或對個人、團體、社會維持良好狀態的效果。

根據上述學者之主張配合本研究對休閒的定義，研究者將休閒效益定義為：個人或團體在自由時間從事休閒行為的過程中，對活動有所體驗，由當事人感受到對個人或社會有益改善。

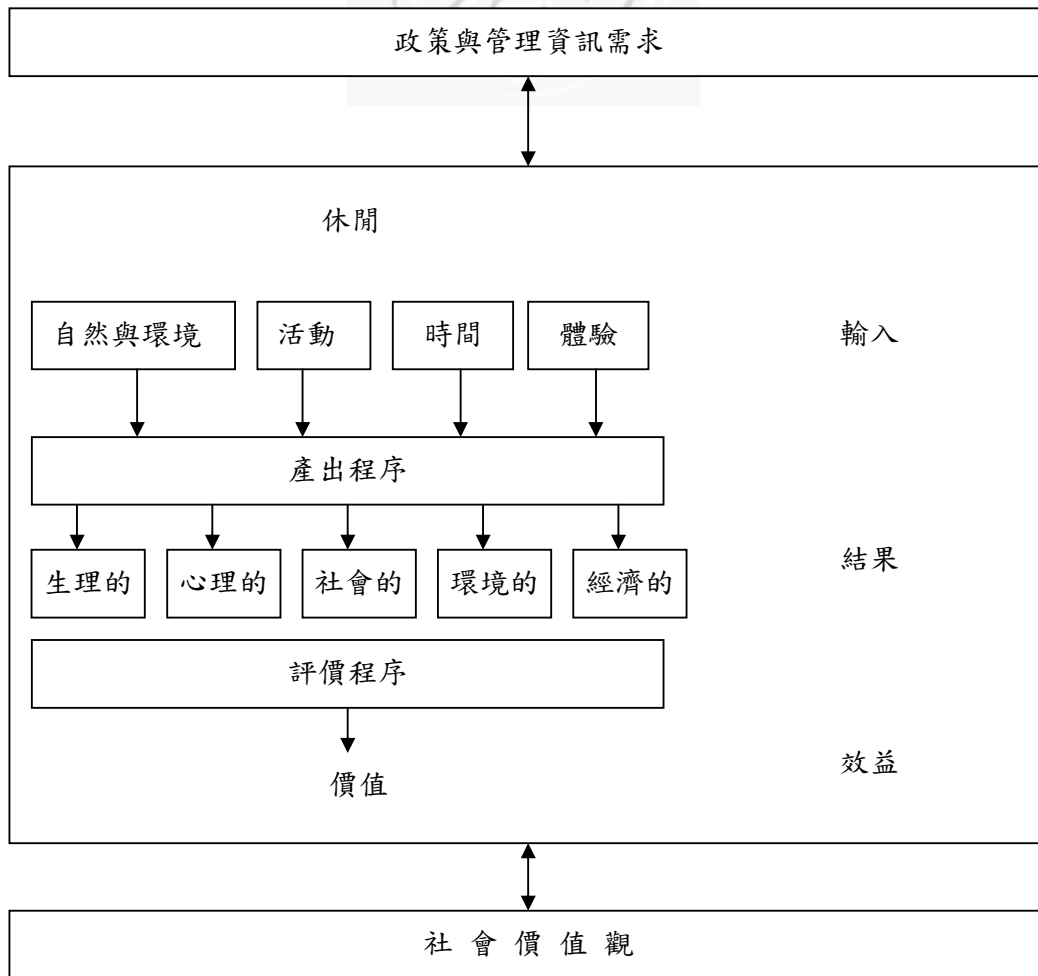


圖 2- 3 休閒效益系統模式(Mannell & Stynes, 1991)

二、休閒效益的內涵

陳中雲 (2001) 在國小教師休閒參與、休閒效益與工作滿意關係之研究中參考國內外學者針對個人經驗將休閒效益歸納為：生理、心理、教育與社交四構面的休閒效益。

林欣慧(2002)在以登山健行者為研究對象討論解說成效對休閒效益體驗影響之研究中，參考休閒效益的人類行為、心理需求、社會效用、以及生命週期四種觀點後，由將休閒效益分為「個人層面」與「社交層面」兩部份：個人層面包含之休閒效益有「生理效益」及「心理效益」兩構面，而社交層面包含之休閒效益為「社交效益」構面。

馬上鈞(2002)在休閒效益與生活壓力關係之研究中，由生理、心理、社交三方面探討登山健行活動隊登山者的休閒效益。

洪煌佳(2002)在突破休閒活動之休閒效益研究中，經參考國內外有關休閒效益的文獻後，將休閒效益分為個人及社會效益兩大向度，個人效益為對個人有直接影響的休閒效益，如生理效益、心理效益及社交效益等；而社會效益的範疇超越是個人效益的，對於社會大環境有益的休閒效益，如經濟效益、社會福利效益及環境效益等。

綜合對於休閒效益構面的研究文獻後，可知不論是針對個別職業者或是戶外休閒活動與突破休閒活動者的休閒效益討論，休閒效益最基本包含生理、心理、社交這三構面作為探討休閒效益的方向。

三、志工的休閒效益

本研究以認真休閒(Serious Leisure)的角度來討論志工休閒效益，以下從認真休閒與認真休閒中志工的意涵，討論志工休閒效益。

認真休閒的概念最早由Stebbins於1992年提出，Stebbins簡單將認

真休閒定義如下：「個人有系統的從事一種業餘、嗜好、志願服務活動活動。投入如事業般的專注，藉此機會獲得及展現特殊的技巧、知識及經驗，參與者因此有非常充實及有趣的感覺。」(Stebbins, 1992)。

認真休閒理論將參與者依不同特色及角色作分類，可分為業餘者(amateur)、嗜好者(hobbyist)及志工(volunteer)三類，其中志工是指從事深度休閒所產生的滿足是來自於幫助他人後所獲得的快樂，樂於奉獻，在辛苦的工作中獲得成就感是一種個人在自我價值中認可的助人活動，其主要動機為利他行為的助人與自我興趣的自助(顏伽如，2003)。

Stebbins根據Homans所提出社會交換理論(即是個人對從事某一活動後心理所產生「得」與「失」感覺的評量)探討從認真休閒循環價值中所得或多或少的回饋。以下分為個人及社會兩方面說明(引自顏伽如，2003)：

(一) 個人方面：

1. 自我充實：參與認真休閒活動的過程學得知識與技巧。
2. 自我實現：發展技巧與能力。
3. 自我表現：表現已學得的技巧及能力。
4. 自我形象：被他人認為是某一類型認真休閒參與者。
5. 自我滿足：包括表面享樂式的愉悅與內心深層的滿足。
6. 個人重建：從認真休閒參與可以使人在經過一天工作後，有一種再生

的感覺。

7. 經濟獲得：從認真休閒活動中獲得金錢的回饋，但這不是認真休閒主要利益。

(二) 社會方面：

1. 社會吸引：熱衷認真休閒者會因趣味相投而群聚一堂。
2. 集體成就：集合每一位認真休閒者的努力，創造出一個休閒作品。
3. 團體維持與發展之貢獻：助人及被需要的感覺，貢獻性的利他行為。

以上十項是Stebbins研究各類型認真休閒參與者，所歸納出認真休閒的酬賞。從此十項回饋中可知：1. Stebbins的研究中認真休閒者的休閒效益屬於心理與社交兩構面。2. 回饋中的「經濟獲得」項目不屬於本研究休閒效益的範疇，應歸類為外在報償。

劉虹玲（2005）認為深度休閒在活動上的範圍很廣泛，不同活動會帶來不同的生理效益，以活動的型態來可區分為靜態的活動與動態的活動，其中兩者皆具有生理效益存在，只是靜態活動生理效益較動態活動少被提及。從相關休閒活動研究中都提及生理構面的休閒效益可知休閒的生理效益是不可或缺的，基於Stebbins在認真休閒的領域中缺少對於生理構面的休閒效益，本研究討論休閒活動在普遍性的生理構面的休閒效益如下：

在國外90年代相關研究方面：國外學者Bammel & Burrus-Bammel

(1992) 以個人參與休閒活動的角度此時生理效益著重在對個人體能上的幫助，如：保持定期運動或體能，維持體適能水準、改善體適能、減少心肺血管之疾病。

在國內90年代相關研究方面：

高俊雄（1995）以綜合休閒行為理論角度，指出休閒活動的生理效益為維持健康體適能、調劑精神情緒舒解生活壓力，此時已將生理效益的範疇擴大至體能幫助外的精神層面。

柴松林（1996）由需求層面來探討休閒活動的效益，指出休閒活動的生理效益為休息與娛樂，藉由休息解決工作勞苦之疲累，經由娛樂紓解壓力與心理緊張，從需求層面可知生理效益包含了身體與精神層面。

在實務與戶外休閒活動方面，蘇美玲（1998）整理國外學者對休閒效益的觀點，針對都市公園使用者的特性指出休閒活動的生理效益為：身體保健、身體休息、心情愉快。

在個別職業從事休閒活動方面，陳中雲（2001）在國小教師休閒參與、休閒效益與工作滿意關係之研究中參考國內外學者針對個人經驗，指出休閒活動的生理效益為：維持體能、保持健康，獲得休息、消除疲憊、改善控制疾病、調劑精神、恢復精力。

總之，根據國內外相關文獻，可知生理效益除了最原本的體能方面

的改善外（維持體能、保持健康，獲得休息、消除疲憊），也必須包含精神面的改善（恢復精神、心情愉快、紓解壓力）。

本研究綜合醫院志工的特性，與以上認真休閒的回饋的項目與一般休閒活動的生理休閒效益，將志工的休閒效益歸類為生理、心理、社交三方面，其所包含的項目如下：

生理：維持體能、保持健康，獲得休息、消除疲憊、恢復精神、心情愉快、紓解壓力。

心理：自我充實、自我實現、自我表現、自我形象、自我滿足、個人重建共六項。

社交：社會吸引、集體成就、團體維持與發展之貢獻共三項。