

第參章 研究方法

本章節描述本研究的研究設計與實施的方法，共分為五節：第一節為研究架構；第二節研究步驟；第三節為研究對象與抽樣方法；第四節研究工具以及第五節資料處理。

第一節 研究架構

本研究之目的為瞭解醫院志工休閒認知與休閒效益的關係、醫院志工的外在報償與休閒效益的關係、醫院休閒認知和外在報償與休閒效益的關係，研究架構如下頁圖 3-1。本研究之自變項為休閒認知和外在報償；中介變項為背景變項；依變項為休閒效益。

背景變項包括：(一) 參與特性：服務年資、平均每週值班時數、服務組別、服務時數、服務時段、長期或短期志工、有無志工經驗、有無擔任其他志工；(二) 個人基本資料：性別、年齡、婚姻狀況、工作型態、退休前職業。休閒認知包括：活動、心態、自我實現、時間、行動。外在報酬包括：車餐費補助、志工住院，致贈慰問金、醫療優待、服務時免費使用醫院交通設施、補助自強活動費用、購物優待、免費參加醫院舉辦之教育訓練課程、免費使用公立風景區等設施、享有意外保險、優先服相關兵役替代役與接受院內或院外表揚。休閒效益包括：自我充實、自我實現、自我表現、自我形象、自我滿足、個人重建、社會吸引、集體成就與團體維持與發展之貢獻。

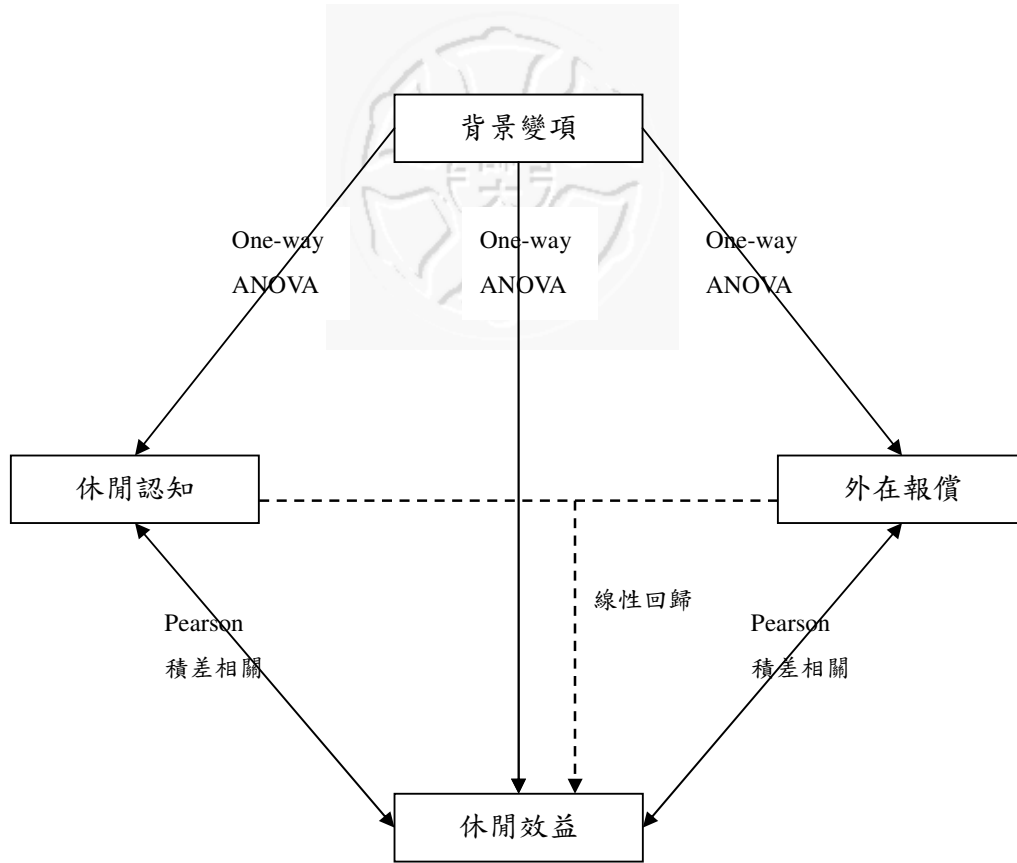


圖 3- 1 研究架構圖

第二節 研究步驟

本研究主要依量化研究的程序分為八個步驟（如下頁圖 3-2）。分別說明如下：

1. 研究背景與動機：蒐集有關志願服務發展、休閒趨勢、有酬工作相關課題之研究論文瞭解目前相關議題之現況。
2. 研究問題與目的：瞭解研究問題背景之後，決定所要研究之方向與主題，探討醫院志工休閒認知與外在報償對休閒效益相關性。
3. 相關文獻整理與分析：根據研究目的，將醫院志工作背景變項、醫院志工外在報償、志工休閒效益與休閒認知相關的研究與文獻進行整理與討論。
4. 建立研究架構：根據相關文獻整理與分析，建立研究之架構。以休閒認知和外在報酬為自變項，休閒效益為依變項，而中介變項則為背景變項。
5. 設計問卷：根據文獻整理與分析，以自編問卷為研究工具進行專家審視與預試，之後修正式問卷調查的進行。
6. 問卷調查：針對研究對象進行問卷訪查。
7. 資料分析與討論：針對所回收的問卷進行統計分析並進行結果討論。
8. 結論與建議：根據研究問題、研究目的與資料分析與討論後所得之結果提出結論建議。

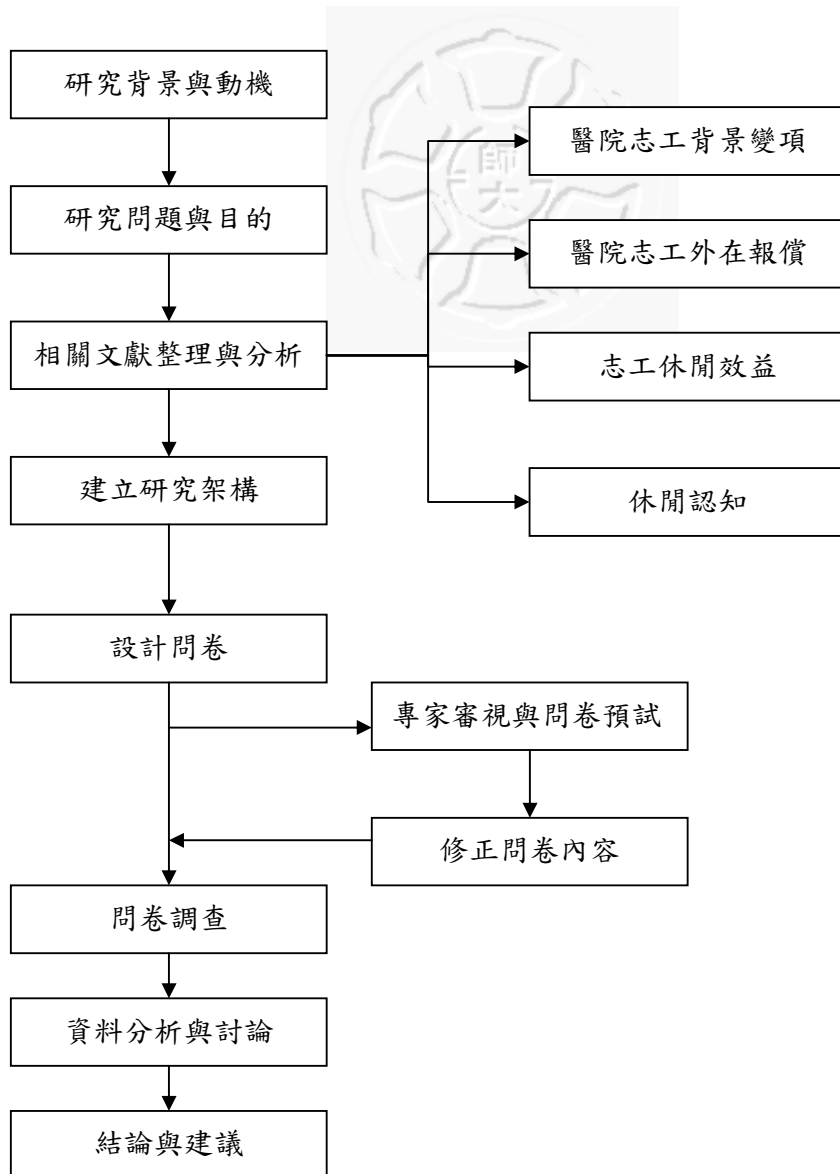


圖 3- 2 研究流程圖

第三節 研究對象與抽樣方法

本研究採用問卷調查法，對於研究對象採用便利抽樣，依據名詞定義，參考文獻和相關實證研究之架構研擬而成。

一、抽樣方法：

(一)本研究旨在瞭解醫院志工休閒認知與外在報償對休閒效益相關性，因此以醫院志願服務隊成員為研究對象，考量樣本的母體屬於各醫院所管轄，接受發放問卷的意願不一，因此本研究採取問卷調查且以便利抽樣的方式對願意接受發放問卷醫院的醫院志工進行調查。

(二)問卷發放則是透過志工隊的督導在志工值班前交與志工，志工值班後完成問卷交回給督導。

(三)發放問卷的時間以週為單位，對願意接受發放問卷的醫院，在上午、下午、晚上、假日，隨機抽取時段發放問卷。

二、研究對象：

本研究以台灣北部地區醫院評鑑為醫學中心之醫院志工為研究對象，因醫學中心的志工人數較多而非所有醫院皆有志工組織（文玉民，1996），本研究所指的台灣北部醫學中心，是指為健保局台北分局與北區分局所管轄的醫院，此外台灣北部為全台灣醫學中心密度最高的地區（中央健康保險局，2005），故以台灣北部的醫學中心志工為研究對象。

根據范美翠在2004年對若干醫院以電話詢問醫院的志工人數並將其

為取得志工人數之醫院(台北榮民總醫院與國泰醫院以電話方式詢問醫院志工人數)，得到台灣北部醫學中心志工人數，彙整如後：台灣大學附設醫院：428人、台北榮民總醫院：約有500人、長庚紀念醫院北院區包括林口社會志工隊、大專志工隊及台北社會志工隊等三大隊，其人數約有800餘人、三軍總醫院：556人、新光醫院：約有150人、國泰醫院：約50人、台北萬芳醫院：218人、馬偕醫院台北與淡水院區：666人，總計約3288人。

表 3- 1 台灣北部醫學中心基本資料

	志工人數	床位數	地址
台大醫院	428 人	2171 床	台北市中山南路 7 號
台北榮民總醫院	500 人	2968 床	台北市石牌路 2 段 201 號
長庚紀念醫院	800 人	3699 床	台北市敦化北路 199 號
三軍總醫院	556 人	1524 床	台北市成功路 2 段 325 號
新光醫院	150 人	530 床	台北市文昌路 95 號
國泰醫院	50 人	586 床	台北市仁愛路 4 段 280 號
台北萬芳醫院	218 人	620 床	台北市興隆路 3 段 111 號
馬偕醫院	666 人	1271 床	台北市中山北路 2 段 92 號
小計	3288 人	13369 床	

(中央健康保險局，2005；范翠美，2004)

本研究以台灣北部醫學中心志工為研究對象，所需樣本依據機率法則來計算，首先將信賴區間訂於95%，將所能容忍的誤差範圍訂為5.0%，最後根據估計比率的公式來計算樣本數（黃俊英，1992），公式如下：

$$n = \frac{N * Z^2 * \pi * (1 - \pi)}{(N - 1)e^2 * Z^2 + \pi * (1 - \pi)}$$

N：母體總數 π ：事件出現比率

e：可容許誤差 Z：標準常態值

本研究的母體為 3368 人，因此，N=3368，且信賴水準為 95%，經查表得之 Z 值為 1.96，且將事件出現比率訂為 0.5，依公式計算得知估計樣本數為

$$\frac{3368 * 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(3368 - 1)0.05^2 * 1.96^2 + 0.5 * (1 - 0.5)} = 99.26$$

在八家醫學中心中，對於有意願接受發放問卷之醫院預計發放 300 份問卷，期望能收有效問卷 250 份以上，而接受發放問卷醫院的抽樣樣本數的分配，則以各家願意接受發放問卷的醫院志工總人數的比例為準分配各醫院的樣本數。

第四節 研究工具

分為兩部分說明研究工具之編制，一為問卷編制程序，二為問卷測試

一、問卷編制程序

本研究以問卷調查的方式實施，問卷內容分為四部分。第一部分為醫院志工參與特性；第二部分為醫院志工基本資料；第三部分為醫院志工福利；第四部分為醫院志工志願服務休閒意涵認知；第五部分部分為醫院志工休閒效益

(一) 研究工具：由於目前針對醫院志工休閒效益與休閒認知的相關研究較為缺乏。乃參考志願服務、休閒的定義與認真休閒的休閒效益相關文獻編制，並經由學者專家及醫院志工之專家審核，編制可提供醫院志工背景變項、休閒認知、外在報償與休閒效益之各項目，自行編制「醫院志工休閒認知與外在報償對休閒效益相關性研究」之問卷為調查工具。

在調查工具的部分，共分為五部分：第一部份為醫院志工參與特性；第二部分為基本資料；第三部份為醫院志工外在報償；第四部分為志願服務休閒意涵認知；第五部分為志願服務休閒效益。

1. 醫院志工參與特性：

志工參與特性包括：服務年資、平均每週值班時數、服務時段、服務組別、長期或短期志工、志工經驗、其他志願服務（見下頁表 3-2）。

表 3- 2 醫院志工參與特性

構面 名稱	醫院志工參與特性							題目出處
服務 年資	我在本院擔任志工的服務年資：_____年__月							許秀芸等 (2005)、 秦燕(2001)
服務 組別	我目前在醫院服務的最常服務的組別為：(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)方向指引 (6)社區服務(7)圖書推車服務(8)其他：_____ (請說明)							
每週 值班 時數	我在本院擔任志工每星期固定的服務時數_____小時							
服務 時段	我上週在本院擔任志工的時段為：(例：9:00~12:00)							
		一	二	三	四	五	六	日
	起~							
迄								
服務 型態	我在本院所擔任志工的型態為： (1) 長期志工，持續規律服務半年以上 (2) 短期志工，僅寒、暑假服務 (3) 臨時志工，服務期間不持續、規律 (自民國__年__月至民國__年__月) (4) 其他：_____ (請說明)							
服務 頻率	(1) 少於每週一次 (2) 每週一次 (3) 每週二次 (4) 每週三次 (5) 每週四次 (6) 每週四次以上							
志工 經驗	我來本院擔任志工前，有沒有參加過其他志工的經驗： (1) <input type="checkbox"/> 有_____ (請註明機構名稱) (2) <input type="checkbox"/> 沒有							
其他 志願 服務	我目前除了在本院服務外，還有沒有參加其他志工團體： (1) <input type="checkbox"/> 有__ (請註明) (2) <input type="checkbox"/> 沒有							

2. 個人基本資料：人口統計變項的部分，包括性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、工作型態與退休前職業（見表 3-3）。

表 3- 3 基本資料

構面名稱	基本資料	題目出處
性別	(1) 男 (2) 女	人口統計 變項
年齡	我是民國_____年出生的	
教育程度	(1) 小學以下 (2) 國(高)中 (3) 大專院校 (4) 研究所以上	
婚姻狀況	(1) 未婚 (2) 已婚 (3) 喪偶 (4) 離婚 (5) 其他	
工作型態	(1) <input type="checkbox"/> 學生 (2) <input type="checkbox"/> 退休人員 (3) <input type="checkbox"/> 家庭主婦 (4) <input type="checkbox"/> 有正職或兼職工作 (5) <input type="checkbox"/> 其他_____	
退休前職業 (退休人員填答)	(1) 農、林、漁、牧業 (2) 礦業及土石採取業 (3) 製造業 (4) 水電燃氣業 (5) 營造業 (6) 批發、零售及餐飲業 (7) 運輸、倉儲及通信業 (8) 金融及保險業 (9) 住宿及餐飲業 (10) 教育服務業 (12) 公共行政業 (13) 其他_____	

3. 醫院志工外在報償：外在報酬包括：車餐費補助、志工住院，致贈慰問金、醫療優待、服務時免費使用醫院交通設施、補助自強活動費用、購物優待、免費參加醫院舉辦之教育訓練課程、免費使用公立風景區等設施、享有意外保險、優先服相關兵役替代役與接受院內或院外表揚（見表 3-4）。

表 3- 4 醫院志工外在報償

類別	項目名稱	醫院志工外在報償	題目出處
直接 財務	車餐費補助	擔任志工得到車餐費補助	志願服務法 (2001)、 莫藜藜(1998)、 衛生保健志願服 務獎勵辦法(2001)
	志工住院，致贈慰問金	擔任志工可在住院時得到慰問金	
間接 財務	醫療優待	擔任志工得到看診醫療優待	
	服務時免費使用醫院交通設施	擔任志工可免費使用醫院交通設施	
	補助自強活動費用	擔任志工得到院方補助自強活動費用	
	購物優待	擔任志工可在院內享有購物優待	
	免費參加醫院舉辦之教育訓練課程	擔任志工可免費參加醫院舉辦的教育訓練課程	
	免費使用公立風景區等設施	擔任志工可免費使用某些公立風景區等設施	
非財務 報償	享有意外保險	擔任志工享有意外保險	
	接受院內或院外表揚	擔任志工可接受院內或院外表揚	
	優先服相關兵役替代役 (免役者免答)	擔任志工可優先服相關兵役替代役	

4. 志願服務休閒意涵認知： 整體意涵、體驗、自我實現、時間與行動（見表 3-5）。

表 3- 5 志願服務休閒認知

構面名稱	醫院志工休閒認知	題目出處
整體意涵	擔任志工是我的休閒活動	高俊雄(2004)
體驗	擔任志工是我自由選擇的活動	
自我實現	擔任志工可以開發我的潛力	
時間	我在行有餘力時從事志工活動	
行動	我以身體力行的方式完成志工服務	

5. 志願服務休閒效益：自我充實、自我實現、自我表現、自我形象、自我滿足、個人重建、社會吸引、集體成就、團體維持與發展、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（見表 3-6）。

表 3- 6 志願服務休閒效益

構面	項目名稱	志願服務休閒效益	題目出處
心理 效益	自我充實	擔任志工可學得新知識	Stebbins(1997)
		擔任志工可學得新技巧	蘇美玲 (1998)
	自我表現	擔任志工可表現學到的新技巧	洪煌佳 (2002)
	自我實現	擔任志工可實現自我的理想	陳中雲 (2001)
	自我形象	喜歡被他人認為是志工	
		擔任志工可得到外在愉悅	
	個人重建	擔任志工可得到內心深層滿足	
擔任志工可得到一種再生的感覺			
社交 效益	社會吸引	我會和其他志工一起聚會	
	集體成就	喜歡和其他志工一起努力完成志工的工作	
	團體維持與 發展	擔任志工可得到助人的感覺	
		擔任志工可得到被需要的感覺	
生理 效益	維持體能	擔任志工可幫助我維持體能	
	保持健康	擔任志工可幫助我保持健康	
	獲得休息	擔任志工可幫助我獲得休息	
	消除疲憊	擔任志工可幫助我消除疲憊	
	恢復精神	擔任志工可幫助我恢復精神	
	心情愉快	擔任志工可幫助我心情愉快	
	紓解壓力	擔任志工可幫助我紓解壓力	

(二) 填答及計分方式：問卷第三、四、五部分採 Likert 五點量表，由受試者依其實際的感受或其認知作答，第三部分為醫院志工福利，因受試者並不一定使用過所有擔任志工可得的福利故從「非常不滿意」、「不滿意」、「普通」、「滿意」、「非常滿意」分別給予 1、2、3、4、5 的分數外，

另增加一選項為「從未使用此項福利」給予 0 的分數；第四、五部分從「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」分別給予 1、2、3、4、5 的分數，受試者再某一題的得分越高，表示對於該項目的同意程度越高，反之則越低。

(三) 專家組合：本研究函請下列學者專家（見表 3-7），提供本研究之專家意見，以修訂較完整之「醫院志工參與特性與外在報償對休閒效益相關性研究」問卷。

表 3- 7 問卷審視專家組合

學者/專家	職稱	專長領域
文玉敏	長庚紀念醫院志工隊督導	醫院志工管理
王宗吉	南亞技術學院 觀光與休閒事業管理系教授	運動社會學
李政徹	長庚紀念醫院志工	資深醫院志工
李晶	國立台灣師範大學 運動與休閒管理研究所副教授	休閒遊憩規劃
陳皆榮	國立台北科技大學體育室教授	休閒遊憩

按姓氏筆畫排列

二、問卷測試

(一) 流程：為建構本研究問卷題目之效度與信度，本研究先依文獻探討完成問卷初稿而後進行專家效度，完成專家效度後對研究對象之一的醫院進行試測，試測結果以 SPSS 統計分析軟體進行項目分析與信度分析，根據分析結果建構正式問卷如下頁圖 3-3。

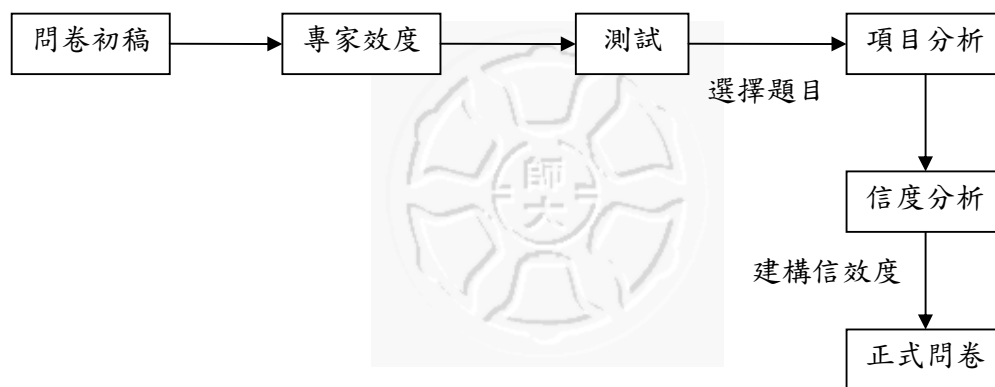


圖 3- 3 問卷建構統計流程

(二) 問卷預試：本研究在 2006 年 3 月份，對北市大安區之醫學中心進行問卷預試，該院志工總人數約 50 人，共發出 30 份問卷，回收有效問卷 28 份，接著進行項目分析與信度考驗：

(三) 問卷修訂：

1. 項目分析：本研究之項目分析採用相關分析法 (correlation analysis) 與內部一致性效標法 (criterion of internal consistency)，其中相關分析法是計算每一項目與總分的積差相關，而一般選題的標準是題目與總分的相關需達 .3 以上，且達顯著水準時採用。

2. 信度考驗：信度及可靠性，是指根據測驗工具所得到結果的一致性與穩定性，且是效度的必要條件。本研究採用 Cronbach's α 係數，以考驗工具之信度，經分析後，所得問卷外在報償部分整體 α 值為 .784，休閒認知部分整體 α 值為 .819，休閒效益分整體 α 值為 .949，顯示有良好的信度。然而在分量表中，第三部份「可優先服相關兵役替代役(女性免答)」題目，與志工性別有關，因此保留所有題目，各因素構面 α 值見表 3-8、

表 3-9、表 3-10。

表 3- 8 外在報償預試信度表

題項	同質性檢驗			備註
	題目與總分 相關	校正題目與 總分相關	題項刪除後 的 α 值	
得到車餐費補助	-.250	.683	.740	保留
得到看診醫療優待	.317	.407	.771	保留
免費使用醫院交通 設施	.223	.547	.756	保留
院方補助自強活動 費用	-.073	.729	.728	保留
在院內享有購物優 待	.078	.548	.754	保留
住院時得到慰問金	.330	.297	.783	保留
可免費參加醫院舉 辦的教育訓練課程	-.409	.319	.780	保留
可免費使用某些公 立風景區等設施	-.038	.912	.717	保留
享有意外保險	-.016	.740	.732	保留
可優先服相關兵役 替代役(女性免答)	.(a)	.000	.792	保留
可接受院內或院外 表揚	-.540(*)	-.368	.845	保留

(Cronbach's $\alpha = .784$ ，陰影表示刪除後 α 值增加之題目)

表3- 9休閒認知預試信度表

題項	同質性檢驗			備註
	題目與總分 相關	校正題目與 總分相關	題項刪除後的 α 值	
是我空閒時的活動	.847(**)	.626	.746	保留
可以開發我的潛力	.819(**)	.666	.697	保留
是我自由選擇的活動	.848(**)	.769	.701	保留
要以行動的方式表現	.694(**)	.473	.790	保留

(Cronbach's $\alpha = .819$ ，陰影表示刪除後 α 值增加之題目)

表 3- 10 休閒效益預試信度表

題項	同質性檢驗			備註
	題目與總分 相關	校正題目與總 分相關	題項刪除後的 α 值	
可學得新知識	.545(**)	.615	.947	保留
可學得新技巧	.513(**)	.615	.947	保留
可表現學到的新技巧	.631(**)	.739	.946	保留
可實現自我的理想	.735(**)	.725	.946	保留
喜歡被他人認為是志工	.589(**)	.643	.947	保留
可得到外在愉悅	.429(*)	.646	.947	保留
可得到內心深層滿足	.539(**)	.682	.946	保留
可得到一種再生的感覺	.628(**)	.751	.945	保留
因興趣而喜歡與其他志 工一起聚會	.233	.542	.948	保留
喜歡和其他志工一起努 力完成志工的工作	.500(**)	.607	.948	保留
可得到助人的感覺	.665(**)	.702	.946	保留
可得到被需要的感覺	.689(**)	.653	.947	保留
可幫助我維持體能	.607(**)	.712	.946	保留
可幫助我保持健康	.766(**)	.790	.945	保留
可幫助我獲得休息	.712(**)	.748	.946	保留
可幫助我消除疲憊	.701(**)	.738	.946	保留
可幫助我恢復精神	.723(**)	.715	.946	保留
可幫助我心情愉快	.740(**)	.858	.943	保留
可幫助我紓解壓力	.623(**)	.676	.947	保留

(Cronbach's $\alpha = .949$ ，陰影表示刪除後 α 值增加之題目)

第五節 資料處理

- (一) 描述性統計：以次數分配及百分比分析志工之基本資料。
- (二) 集群分析：用來進行醫院志工個人基本資料與參與特性的分類，將特徵類似的醫院志工歸為同一族群。
- (三) 卡方檢定：用來檢定不同族群醫院志工在使用外在報償的情況有無顯著差異。
- (四) 變異數分析：探討不同族群醫院志工在休閒認知、外在報償休閒效益不同變項中有無顯著差異。
- (五) 皮爾遜積差相關分析：測量志工及休閒效益分別與休閒認知和外在報償的關係，主要是利用相關係數的統計方法，考驗彼此關係程度。
- (六) 迴歸：以休閒認知和外在報償變項對休閒效益（生理效益、心理效益、社交效益）進行預測。